

# Relatório Anual 2015



# Sumário

## 04 Principais Indicadores

## 06 Mensagem da Administração

## 10 Sobre este Relatório

## 14 Perfil

- 15 Modelo de Negócios
- 18 Rede de Atendimento
- 20 Mais de 200 Anos de História

## 22 Governança Corporativa

- 23 Estrutura de Governança
- 27 Governança da Responsabilidade Socioambiental
- 33 Gestão de Riscos
- 37 Gestão da Segurança
- 39 Gestão da Ética
- 42 Controles Internos e Auditorias
- 42 Estratégia Fiscal

## 44 Estratégia

- 46 Pontos Fortes
- 52 Plano de Sustentabilidade – Agenda 21 BB

## 72 Desempenho dos Negócios

- 76 Resultados Consolidados
- 82 Desempenho por Segmento de Negócios

**106**

## **Relacionamento com *Stakeholders***

- 108 Funcionários
- 136 Fornecedores
- 141 Clientes
- 146 Sociedade Civil
- 152 Governo
- 154 Investidores
- 155 Imprensa
- 156 Setor Financeiro

**158**

## **Relação com o Meio Ambiente**

- 159 Mudanças Climáticas
- 161 Sistema de Gestão Ambiental
- 172 Programa Água Brasil

**176**

## **Prêmios e Reconhecimentos**

**180**

## **Balanço Social Ibase**

**186**

## **Informações Corporativas**

**188**

## **Sumário de Conteúdo da GRI G4**

# Principais Indicadores

GRI G4-9 | G4-EC1

<b>Participações de Mercado (%)</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>Variação 15/14 (p.p.)</b>
Ativos	21,7	20,8	20,2	-0,6
Depósitos	27,1	24,9	23,4	-1,5
Crédito	21,1	21,0	20,4	-0,6
Crédito ao Agronegócio	66,1	63,5	60,9	-2,6
Gestão de Recursos de Terceiros <sup>(1)</sup>	20,9	21,7	21,5	-0,2
<b>Itens Patrimoniais (R\$ milhões)</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>Variação 15/14 (%)</b>
Ativos	1.303.915	1.437.486	1.584.039	10,2
Ativos Intangíveis	11.587	10.835	9.311	-14,1
Captações Comerciais <sup>(2)</sup>	607.215	634.627	672.180	5,9
Patrimônio Líquido	72.225	80.613	81.536	1,1
<b>Resultado do Período (R\$ milhões)</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>Variação 15/14 (%)</b>
Lucro Líquido	15.758	11.246	14.400	28,0
Retorno sobre o Patrimônio Líquido (RSPL – %)	22,9	14,2	16,1	1,9 p.p.
Despesas de Pessoal	17.051	18.445	20.333	10,2
Outras Despesas Administrativas	13.098	15.635	15.414	-1,4
<b>Eficiência e Produtividade (%)</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>Variação 15/14 (p.p.)</b>
Índice de Eficiência <sup>(3)</sup>	44,3	43,6	40,8	-2,8
Índice de Cobertura <sup>(4)</sup>	136,7	133,6	132,4	-1,2
<b>Dados Estruturais</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>Variação 15/14 (%)</b>
Rede de Atendimento	67.629	69.135	67.683	-2,1
Clientes (mil)	61.375	61.758	62.472	1,2
Funcionários	112.216	111.628	109.191	-2,2
<b>Composição da Carteira de Crédito Ampliada (R\$ milhões) <sup>(5)</sup></b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>Variação 15/14 (%)</b>
Total	693.104	761.952	814.783	6,9
Pessoa Física	168.207	179.722	193.154	7,5
Pessoa Jurídica	322.265	354.104	371.765	5,0
Agronegócios	144.809	164.902	174.948	6,1
Exterior	57.823	63.224	74.916	18,5
<b>Inadimplência (INAD + 90 dias – %)</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>Variação 15/14 (p.p.)</b>
BB	2,0	2,0	2,4	0,4
Sistema Financeiro Nacional (SFN)	2,8	2,7	3,4	0,7
<b>Negócios Não Financeiros (R\$ milhões)</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>Variação 15/14 (%)</b>
Faturamento de Cartões	205.935	238.308	256.722	7,7
Crédito	121.742	140.017	149.698	6,9
Débito	84.193	98.291	107.023	8,9
Gestão de Recursos de Terceiros	493.746	554.724	603.233	8,7

<b>Negócios Sociais – Saldo em Carteira (R\$ milhões)</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>Varição 15/14 (%)</b>
Total	44.859	61.729	76.578	24,1
Fundo de Financiamento ao Estudante do Ensino Superior (Fies)	10.311	13.594	19.480	43,3
BB Crédito Acessibilidade	73	119	158	32,8
Programa Minha Casa Minha Vida (PMCMV) <sup>(6)</sup>	3.941	10.662	17.006	59,5
Microcrédito Produtivo Orientado (MPO)	1.593	1.371	663	-51,6
Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar (Pronaf)	28.941	35.983	39.271	9,1
<b>Recursos Naturais</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>Varição 15/14 (%)</b>
Consumo de Papel (t)	8.644	8.516	6.601	-22,5
Papel de Consumo em Escritório <sup>(7)</sup>	3.391	3.361	1.061	-68,4
Papel de Materiais Estocados no Almoxarifado e da Gráfica do BB <sup>(8)</sup>	5.253	5.155	5.540	7,5
Consumo de Energia (TJ)	2.545	2.651	2.607	-1,7
Consumo de Água (mil m <sup>3</sup> )	2.371	1.913	1.678	-12,3
<b>Inventário de Emissões de CO (tCO<sub>2</sub>e) <sup>(9)</sup></b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>Varição 15/14 (%)</b>
Escopo 1	7.304	6.610 <sup>(10)</sup>	5.628	-14,9
Escopo 2	68.774	98.982	90.358	-8,7
Escopo 3	4.862	66.562	66.674	0,2
<b>Distribuição do Valor Adicionado (R\$ milhões)</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>Varição 15/14 (%)</b>
Total Distribuído	49.051	39.465	39.445	-0,1
Pessoal	18.180	17.109	20.003	16,9
Impostos, Taxas e Contribuições	13.129	8.444	1.993	-76,4
Remuneração de Capitais de Terceiros	1.144	1.191	1.307	9,7
Remuneração de Capitais Próprios	16.598	12.721	16.142	26,9
<b>Outros Indicadores Relevantes</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>Varição 15/14</b>
Índice de Basileia	14,5%	16,1%	16,1%	0,0 p.p.
Ranking de Reclamações do Banco Central (Bacen)	3º	8º	6º	2
Aportes para a Fundação Banco do Brasil (R\$ milhões)	145,3	83,1	81,5	-1,6

(1) Não considera os recursos administrados pelo Banco Votorantim.

(2) Inclui depósitos totais, Letras de Crédito do Agronegócio (LCA), Letras de Crédito Imobiliário (LCI) e operações compromissadas com títulos privados.

(3) Relação entre despesas administrativas e receitas operacionais, com base nos dados da Demonstração do Resultado com Realocações.

(4) Relação entre rendas de tarifas e despesas de pessoal, com base nos dados da Demonstração do Resultado com Realocações.

(5) Inclui Títulos e Valores Mobiliários (TVM) privados e garantias prestadas.

(6) Aquisição PF + Produção PJ.

(7) Papel A4 branco e reciclado, papel-ofício e papel timbrado.

(8) Envelopes TAA, bobinas TAA, caixa, envelopes, pastas diversas e caixas de papelão.

(9) Em 2016, a confecção do Inventário de Emissões GEE do BB – ano-base 2015 (dados em processo de verificação por terceira parte independente) foi antecipada de modo que possibilite a inclusão de todas as fontes de emissões componentes do escopo 3. A fonte Viagens a Negócios (viagens aéreas e terrestres), relatada em Relatórios Anuais do BB em anos anteriores, foi complementada com Transporte e Distribuição – *Upstream* (Transporte compartilhado de malotes), Resíduos Sólidos da operação (papel adquirido), Efluentes gerados na operação (consumo de água), Transporte e distribuição – *Downstream* (transportes diversos) e Deslocamento de Funcionários (casa – trabalho), fazendo com que os valores apresentados estejam de acordo com os dados componentes do Inventário de Emissões GEE completo do BB. Com a apresentação integral das fontes emissões do escopo 3, os dados reportados em 2014 também foram atualizados. Efluentes gerados na operação (consumo de água), Transporte e distribuição – *Downstream* (transportes diversos) e Deslocamento de Funcionários (casa-trabalho), fazendo com que os valores apresentados estejam de acordo com os dados componentes do Inventário de Emissões GEE completo do BB. Com a apresentação integral das fontes emissões do escopo 3, os dados reportados em 2014 também foram atualizados.

(10) Número retificado após auditoria no âmbito do Programa GHG Protocol.

# Mensagem da Administração

GRI G4-1

Em 2015, o ritmo de crescimento da economia global foi menos intenso do que se antecipava no início do ano, com importantes diferenças entre as principais regiões. Nos Estados Unidos, o Federal Reserve (Banco Central) elevou, em dezembro, a taxa básica de juros para o intervalo 0,25-0,50% a.a., que vinha se mantendo estável no intervalo 0-0,25% a.a. desde dezembro de 2008. Na Europa, a atividade econômica vem respondendo positivamente aos estímulos monetários promovidos pelo Banco Central Europeu. Nos mercados emergentes, especialmente na América Latina, incertezas quanto ao ritmo da desaceleração da economia chinesa impactaram diretamente a atividade econômica, cujas exportações são concentradas em *commodities*.

Na economia brasileira, o ano de 2015 foi caracterizado por ajustes, em especial nos planos fiscal e monetário, com efeitos adversos sobre a atividade econômica. O desaquecimento do mercado de trabalho, a queda do nível de confiança dos agentes, o alto nível de estoques e a desaceleração no mercado de crédito foram elementos que compuseram o quadro econômico mais desafiador. Mesmo diante do ambiente recessivo, a inflação ao consumidor manteve-se pressionada, principalmente em função de reajustes de preços administrados e também pela desvalorização do real. Adicionalmente, as expectativas inflacionárias

mantiveram-se desancoradas do centro da meta. Assim, o Banco Central (Bacen) deu continuidade ao ciclo de ajuste da Taxa Básica de Juros (Selic) ao longo do ano, estabilizando-a em 14,25% a.a.

Mesmo diante de uma conjuntura econômica mais desafiadora, obtivemos resultados positivos. O lucro líquido chegou a R\$ 14,4 bilhões, incorporando acréscimo de 28% em relação a 2014. Já o lucro líquido ajustado, que exclui os efeitos de itens extraordinários, somou R\$ 11,6 bilhões, resultado 2,2% superior ao de 2014. O retorno sobre o patrimônio líquido foi de 13% ao ano. A remuneração aos acionistas atingiu R\$ 5,7 bilhões, com lucro líquido por ação de R\$ 5,05 ao ano. Nossos ativos totais chegaram a R\$ 1,6 trilhão em dezembro de 2015, com aumento de 10,2% em relação a dezembro de 2014. Já os índices de inadimplência mantiveram-se abaixo da média do Sistema Financeiro Nacional (SFN), e a carteira de crédito ampliada aumentou 6,9%, totalizando R\$ 814,8 bilhões.

Temos um papel preponderante no crédito ao agronegócio brasileiro, com 60,9% de participação no mercado. Essa carteira cresceu 6,1% no ano, somando R\$ 174,9 bilhões, o que representa 21,5% de nossa carteira total no período. No segmento de gestão de recursos de terceiros, a BB DTVM é líder

#### GRI G4-1

na indústria nacional de fundos de investimento desde 1994 e somava R\$ 603,2 bilhões em recursos de terceiros administrados no fim de 2015, valor que corresponde a 21,5% do mercado.

A consistência e a solidez que nos tornaram uma das instituições mais respeitadas do mercado juntam-se à inovação para manter a excelência no atendimento aos clientes e no relacionamento com nossos parceiros. Durante o ano, várias iniciativas buscaram aperfeiçoar a experiência do cliente e a efetividade das operações. Em março, lançamos um aplicativo que permite realizar compras pelo celular, substituindo o cartão como forma de pagamento. Fomos responsáveis por uma inovação tecnológica inédita no Brasil: somos o único banco que disponibiliza a contratação de financiamentos de veículos pelo canal *mobile*.

Nossos constantes esforços para a melhoria da eficiência operacional permitiram alcançar conquistas importantes, como a queda de 86% no número de fraudes com cartões, com a substituição dos plásticos e o envio de SMS aos clientes no momento da compra. Em dezembro, também atingimos a marca de sete meses seguidos fora da lista dos cinco bancos com maior número de reclamações no *ranking* do Bacen, uma mostra de que os esforços para aprimorar o atendimento têm sido efetivos.

Em termos de gestão do atendimento aos clientes, duas novidades promissoras para aprimorar nossas operações são a nova Estratégia de Varejo BB, que, entre várias soluções de atendimento, disponibilizou aos clientes Estilo o modelo de relacionamento Estilo Digital, atingindo cerca de 360 mil clientes, que agora podem utilizar uma das 104 unidades Estilo Digital inauguradas durante o ano, e a Estratégia Elos Produtivos, destinada a intensificar operações de crédito a partir de empresas líderes de cadeias de valor e empresas relacionadas.

No que se refere aos processos de segurança institucional, destaca-se a capacitação de 768 administradores e representantes de órgãos regionais que receberam orientações sobre os processos relacionados ao tema. Os encontros, realizados em 12 estados, abordaram os temas Prevenção e combate à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo; Segurança da informação; Gestão de continuidade dos negócios; e Prevenção a assaltos e sequestros.

Como resultado da nossa atuação em responsabilidade socioambiental (RSA) alinhada às melhores práticas de mercado, ressaltamos nossa listagem, pelo quarto ano consecutivo, no Índice Dow Jones de Sustentabilidade (DJSI, na sigla em inglês), e a permanência no Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da BM&FBOVESPA pela décima primeira vez.

#### GRI G4-1

Fomos ainda reconhecidos como um dos oito bancos mais sustentáveis do mundo no livro *The Sustainability Yearbook*, da RobecoSAM, e alcançamos o melhor desempenho socioambiental corporativo do sistema financeiro da América Latina no Green Ranking 2015, divulgado pela revista norte-americana *Newsweek*.

Em relação aos negócios sociais, foram formalizados 129.670 contratos do Fundo de Financiamento Estudantil (FIES), no montante de R\$ 6,5 bilhões, e a contratação de 12.644 operações no BB Crédito Acessibilidade, que desde o seu lançamento, em 2012, já atendeu a mais de 29 mil pessoas.

Destaque também para a atuação dos nossos funcionários em projetos sociais, atingindo a marca de 26 mil funcionários cadastrados no Portal do Voluntariado BB. Foram selecionados, por meio do projeto Voluntários BB, 167 projetos de entidades sociais no valor total de R\$ 6,9 milhões, para apoio financeiro em iniciativas voltadas à geração de trabalho e renda e de cuidado ambiental, que contam com a atuação de nossos voluntários.

Encerramos a primeira fase do Programa Água Brasil (2010-2015), iniciativa em parceria com a Agência Nacional de Águas (ANA), a organização WWF-Brasil

e a Fundação Banco do Brasil (FBB). Nos primeiros cinco anos da parceria, investimos, em conjunto com a FBB, mais de R\$ 54 milhões em projetos voltados para a melhoria da qualidade e da oferta de água, a ampliação da cobertura da vegetação natural em sete microbacias hidrográficas – com mais de um milhão de mudas plantadas – o estímulo ao consumo responsável e o tratamento adequado dos resíduos sólidos em cinco municípios brasileiros.

Nossa missão de ser um “Banco de Mercado com o Espírito Público” também norteia várias ações que envolvem todos os aspectos da sustentabilidade. Em sintonia com a Agenda 21 Global, a Agenda 21 BB, nosso plano de sustentabilidade, garante a adoção de critérios socioambientais em processos, práticas e negócios. Em 2016, realizaremos pela sexta vez a atualização da Agenda 21, que passará a se chamar Agenda 30 BB, em alinhamento à nova agenda global para o desenvolvimento sustentável promovida pela Organização das Nações Unidas (ONU). Para tanto, será realizada ampla discussão, envolvendo *stakeholders* e colaboradores, para definir, a partir de uma série de encontros, as prioridades para o período 2017-2019 nesse tema, alinhadas aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, definidos no documento intitulado *Transformando Nosso Mundo: a Agenda 2030 para o*

#### **GRI G4-1**

*Desenvolvimento Sustentável*, da ONU. Ressaltamos ainda o nosso envolvimento integral com uma série de compromissos voluntários adotados, tais como os 10 Princípios do Pacto Global, Princípios do Equador, Princípios para o Investimento Responsável e as Diretrizes da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) para as empresas multinacionais.

As megatendências globais que trazem riscos e oportunidades emergentes e que afetam a vida das pessoas e os negócios também são consideradas em nossa estratégia, nossa revisão de objetivos, nossas metas e nossa visão de futuro. Diante desse cenário, mantivemos as parcerias e renovamos o programa Água Brasil para os próximos cinco anos, com foco em iniciativas inovadoras em gestão de recursos hídricos e no desenvolvimento de modelos de negócios voltados para o fomento da economia verde. Em 2016, continuaremos trabalhando para preservar o saudável equilíbrio entre manter a empresa viável economicamente e atraente para os acionistas e o compromisso com o desenvolvimento do Brasil, alavancando os segmentos econômicos essenciais para a nação. O alcance efetivo desses objetivos estratégicos só é permitido devido ao comprometimento e protagonismo dos nossos colaboradores, que se

identificam com a essência da nossa Organização e transformam os desafios em oportunidades de melhoria e inovação.

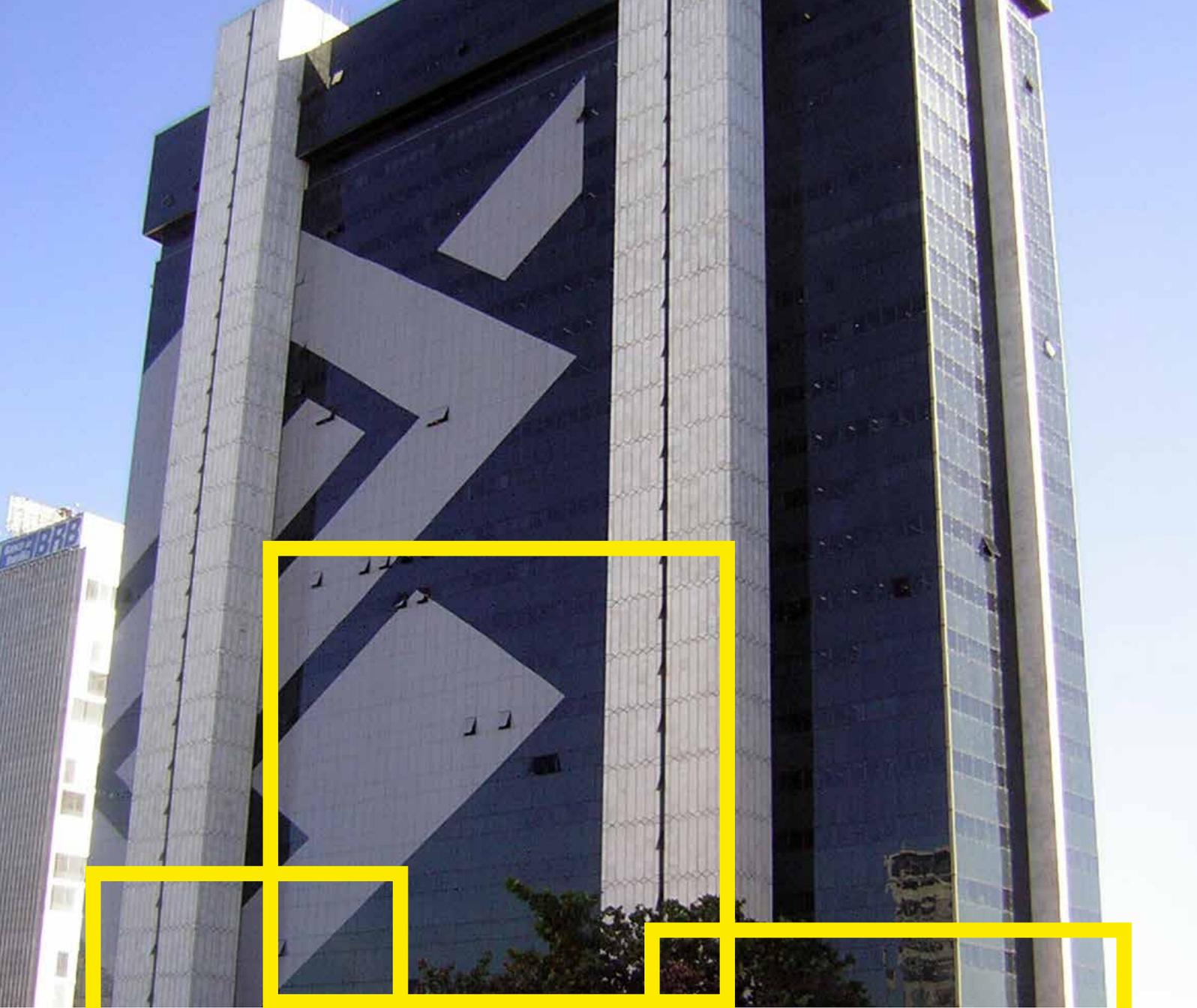
Agradecemos aos mais de 109 mil funcionários pelo empenho e aos mais de 61 milhões de clientes pela confiança, atributos essenciais para os bons resultados alcançados. Nosso compromisso é o de gerar valor para esses públicos e também para investidores, fornecedores e sociedade, criando um círculo virtuoso que nos permita contribuir para o desenvolvimento do País e de seu povo.

#### **ALEXANDRE CORRÊA ABREU**

Presidente do Banco do Brasil

#### **MANOEL CARLOS DE CASTRO PIRES**

Presidente do Conselho de Administração



## Sobre este Relatório

EM LINHA COM AS BOAS PRÁTICAS INTERNACIONAIS EM SUSTENTABILIDADE E PRESTAÇÃO DE CONTAS, ADOTAMOS AS DIRETRIZES DA GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

GRI G4-18 | G4-19 | G4-20 | G4-21 | G4-22 | G4-23 | G4-26 | G4-27 | G4-28 | G4-30

Apresentamos aos nossos públicos de interesse o Relatório Anual 2015, um documento que traz as principais iniciativas e os resultados alcançados ao longo deste ano. Com esta publicação, divulgamos o nosso jeito de realizar a gestão dos negócios e os impactos de nossas atividades nas esferas econômica, ambiental e social.

Disponibilizamos nosso relatório apenas em meio eletrônico desde 2010, no site de Relações com Investidores ([www.bb.com.br/ri](http://www.bb.com.br/ri)). A publicação é assegurada anualmente, desde 2008, pela KPMG Auditores Independentes. **GRI G4-33**

Em linha com as boas práticas internacionais em sustentabilidade e prestação de contas, adotamos as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), com a opção “de acordo abrangente” da versão G4, inclusive do suplemento setorial financeiro, e seguimos as orientações da Associação Brasileira das Companhias Abertas (Abrasca). Os dados econômico-financeiros estão em conformidade com a Lei nº 6.404/76 (Lei das Sociedades por Ações) e com as normas emitidas pela Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e pelo Bacen. **GRI G4-32**

Em 2015, as demonstrações contábeis consolidadas passam a apresentar o consolidado formado pelo Banco do Brasil (BB) e suas empresas controladas, em observância às normas vigentes e às práticas brasileiras aplicáveis às instituições financeiras, conforme o documento Demonstrações Contábeis Exercício 2015, disponível no site [bb.com.br/ri](http://bb.com.br/ri).

As informações referentes aos indicadores sociais e ambientais abrangem o Banco Múltiplo, que em 2015 contribuiu com 95,9% do resultado opera-

cional do Banco, e a Fundação Banco do Brasil.

**GRI G4-13 | G4-17**

Neste relatório, prestamos contas das ações mais relevantes realizadas ao longo de 2015 e apresentamos o processo de atualização da Agenda 21 BB.

Ao definirmos nossos temas materiais para a elaboração do Relatório, com base em nosso processo de atualização do Plano de Sustentabilidade – Agenda 21 BB, aproximamos a gestão da sustentabilidade e o desempenho dos negócios aos interesses dos nossos públicos de relacionamento. Com essa integração, investidores e analistas poderão ter uma dimensão mais abrangente de como a sustentabilidade permeia a nossa organização, que vem aprimorando suas práticas para garantir o alinhamento com os princípios e elementos propostos pelo Conselho Internacional para Relato Integrado (IIRC, na sigla em inglês).

Os 10 temas materiais para a gestão foram definidos em 2014, durante o processo de atualização da quinta versão do Plano Plurianual de Sustentabilidade – Agenda 21 BB 2015-2017, em que reunimos equipes técnicas, executivos e representantes de *stakeholders* para debater os desafios em sustentabilidade e definir ações para cada um deles.

A definição do universo do qual seriam extraídos os temas materiais para o BB teve por base as diretrizes de nosso planejamento estratégico; documentos e estudos setoriais; demandas oriundas de indicadores de mercado de capitais e de avaliações sobre a *performance* socioambiental do BB encaminhadas por organizações da sociedade civil; além de outras informações e análises internas.

A matriz de materialidade do BB foi construída em dois eixos: importância dos impactos econômicos, ambientais e sociais da organização; e influência do tema na avaliação e decisão dos *stakeholders*.

O primeiro eixo foi baseado em cinco análises diferentes:

- Alinhamento do desafio aos regulamentos, às leis e aos acordos internacionais ou voluntários;
- Tratativa dada pelo BB ao desafio;
- Impacto do desafio, considerando sua dimensão e extensão;
- Urgência de atender ao desafio;
- Pertinência no contexto da visão de futuro do Banco.

Os desafios foram avaliados e priorizados, de acordo com seus impactos, por executivos de várias áreas do Banco no Fórum de Sustentabilidade. Eles seguem uma numeração interna própria e aparecem ao longo do relatório; ressaltamos que sua sequência numérica não está atrelada ao resultado do processo de materialidade.

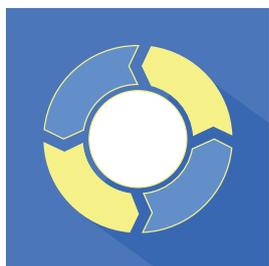
Com relação ao eixo de influência do tema na avaliação e decisão dos *stakeholders*, o posicionamento foi definido a partir de três focos:

- Destaque dado ao desafio pelos bancos nacionais – pesquisa setorial;
- Capacidade de o assunto impactar a imagem ou reputação da empresa – análise de mídia;
- Avaliação dos *stakeholders*.

Cabe destacar que a avaliação dos *stakeholders* foi obtida mediante a realização, em 2014, de painel que reuniu funcionários, fornecedores, clientes, sociedade civil, investidores, acionistas e especialistas em sustentabilidade. As notas dadas por esses públicos foram ponderadas de acordo com o mapa de *stakeholders* prioritários do Banco, previamente definido e aprovado pelos executivos do BB. [GRI G4-18](#) | [G4-24](#) | [G4-25](#)

Para 2016, será iniciado o sexto ciclo de atualização do Plano Plurianual de Sustentabilidade do BB, que passará a ser intitulado Agenda 30 BB, em alinhamento à nova agenda de desenvolvimento sustentável da ONU – Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

Informações adicionais podem ser obtidas nos sites de Relações com Investidores e de Sustentabilidade do BB ([www.bb.com.br/sustentabilidade](http://www.bb.com.br/sustentabilidade)) ou com as equipes do Banco (veja os dados de contato em Informações Corporativas). [GRI G4-31](#)

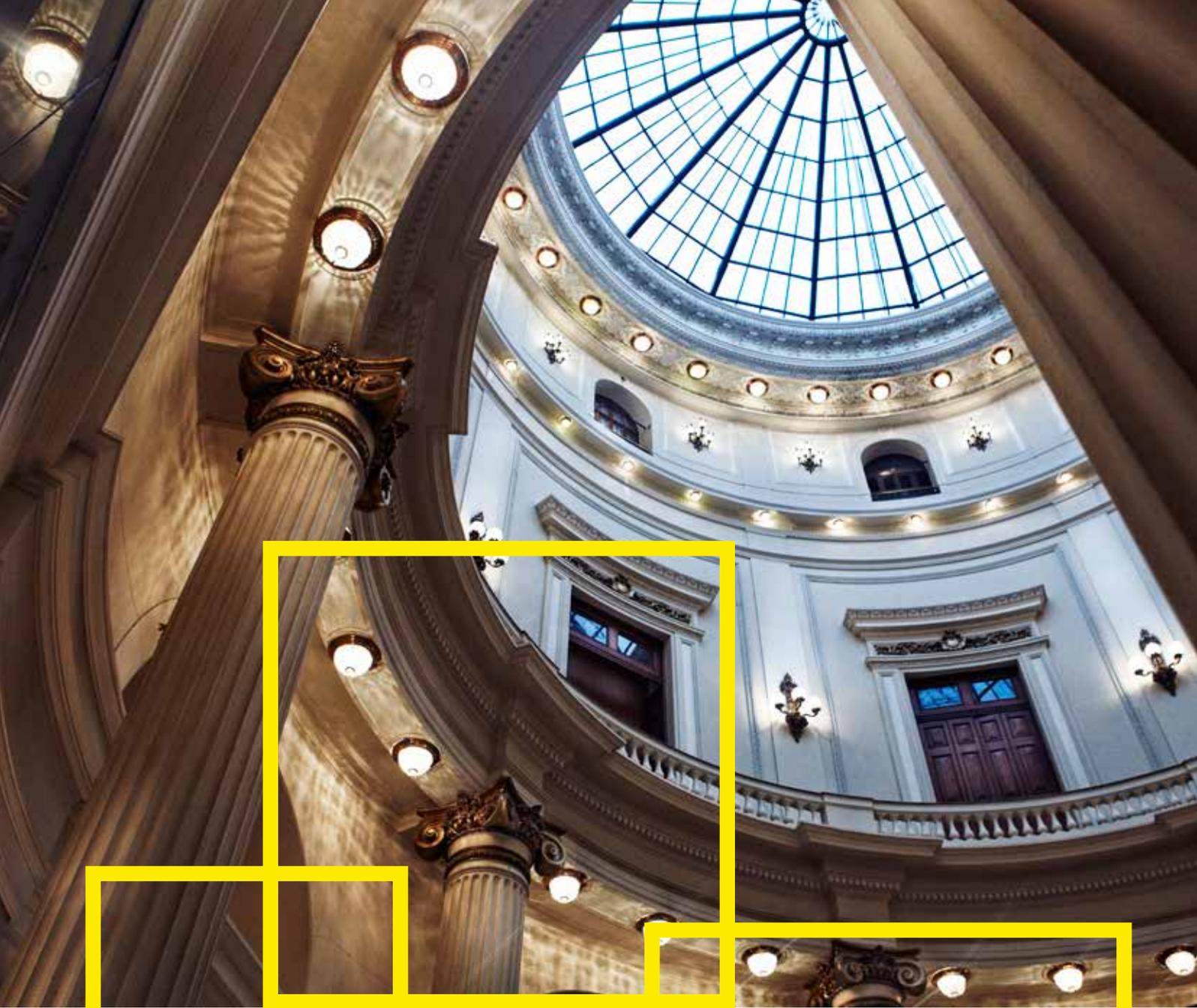


**EM 2016, SERÁ INICIADO O SEXTO CICLO DE ATUALIZAÇÃO DO PLANO PLURIANUAL DE SUSTENTABILIDADE DO BB, QUE PASSARÁ A SER INTITULADO AGENDA 30 BB**

# MATERIALIDADE – 10 DESAFIOS DO BB EM ORDEM DE PRIORIDADE

A análise para definição dos impactos segue os padrões da GRI-G4 e foi realizada por consultoria externa e especialistas. Deverá passar por amplo processo de reflexão no próximo ciclo de materialidade.

	Localização do impacto	
	Dentro	Fora
Aprimorar a gestão do relacionamento com o cliente e aumentar o índice de satisfação. GRI G4-PR1   G4-PR2   G4-PR3   G4-PR4   G4-PR5   G4-PR7   G4-PR8   G4-PR9   G4-DMA Rotulagem de produtos e serviços	X	X
Manter e expandir o papel do Banco como um agente indutor do desenvolvimento sustentável por meio da inclusão financeira e dos negócios sociais (Microcrédito Produtivo Orientado (MPO), Fundo de Financiamento ao Estudante do Ensino Superior (Fies), Minha Casa Minha Vida, BB Crédito Acessibilidade, Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar (Pronaf), entre outros), integrando programas e políticas públicas, parcerias com o setor privado e estratégias de desenvolvimento sustentável do BB (investimento social privado, voluntariado, inclusão digital, desenvolvimento regional sustentável, modelo de atuação integrada em desenvolvimento sustentável, entre outros). GRI G4-EC7   G4-EC8   G4-S01   G4-DMA Portfólio de produtos   FS6   FS7   FS13   FS14   G4-DMA Rotulagem de produtos e serviços	X	X
Aprimorar a estrutura de governança em sustentabilidade envolvendo a Alta Administração (Conselho de Administração, Conselho Diretor e Diretoria Executiva), reforçando o compromisso do Banco com o tema. GRI G4-EC6   FS9	X	
Aprimorar a gestão do risco socioambiental, tendo como base o previsto na Resolução CMN nº 4.327/2014. GRI G4-EC2   G4-EN15   G4-EN16   G4-EN17   G4-EN18   G4-EN19   G4-EN20   G4-EN21   G4-EN27   G4-DMA Portfólio de produtos   FS6   FS9	X	X
Aumentar o índice de satisfação dos funcionários. GRI G4-EC3   G4-EC5   G4-EC6   G4-LA1   G4-LA2   G4-LA3   G4-LA4   G4-LA9   G4-LA10   G4-LA11	X	
Aprimorar e sistematizar a identificação de oportunidades negociais para o desenvolvimento de produtos que atendam às demandas originadas por questões ambientais (tendências e novas regulamentações sobre o uso dos recursos naturais) e mudanças climáticas (demanda de financiamentos de infraestrutura para a adaptação às mudanças climáticas). GRI G4-EC2   G4-EN15   G4-EN16   G4-EN17   G4-EN18   G4-EN19   G4-EN20   G4-EN21   G4-EN27   G4-DMA Portfólio de produtos   FS6   FS8	X	X
Estabelecer mecanismos que reforcem o compromisso dos funcionários com o cumprimento do Código de Ética e das Normas de Conduta. GRI G4-HR3   G4-HR4   G4-HR5   G4-HR6   G4-HR7   G4-HR12   G4-S03   G4-S04   G4-S05   G4-S06   G4-PR3   G4-PR4   G4-PR5   G4-PR7   G4-PR8   G4-PR9   G4-DMA Rotulagem de produtos e serviços	X	
Aprimorar a relação entre o Investimento Social Privado e a estratégia de negócios. GRI G4-EC4   G4-EC7   G4-EC8   G4-S01	X	X
Aprimorar o sistema de remuneração variável dos funcionários, inclusive da Alta Administração, contemplando o desempenho individual. GRI G4-EC5   G4-LA13	X	
Aprimorar o processo de gestão da marca, com métricas de acompanhamento claras e atreladas à gestão de riscos e ao retorno financeiro. GRI G4-EC1   G4-S06   G4-PR3   G4-PR4   G4-PR5   G4-PR7   G4-PR8   G4-PR9   FS9   G4-DMA Rotulagem de produtos e serviços	X	



## Perfil

COM MAIS DE 109 MIL  
FUNCIONÁRIOS E 61  
MILHÕES DE CLIENTES,  
TEMOS A MAIOR REDE  
DE ATENDIMENTO  
ENTRE AS INSTITUIÇÕES  
BRASILEIRAS

**GRI G4-7 | G4-8 | G4-9**

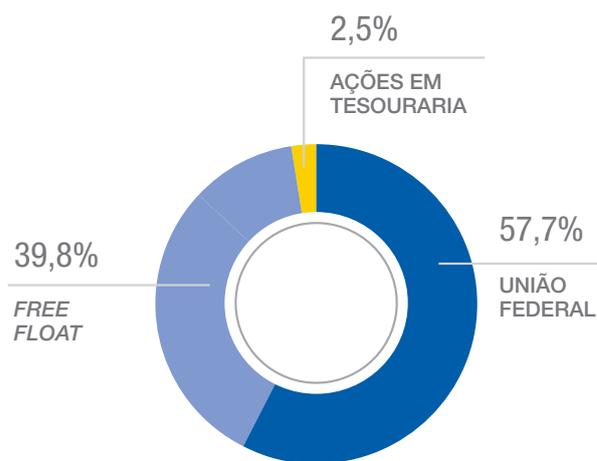
Maior instituição financeira da América Latina em ativos, que somavam R\$ 1,51 trilhão em dezembro de 2015, o Banco do Brasil S.A. (BB) é referência em confiança e solidez e destaca-se em vários segmentos e indicadores. Temos mais de 109 mil funcionários, mais de 61 milhões de clientes e registramos lucro líquido de R\$ 14,1 bilhões, distribuindo o valor de R\$ 5,05 de lucro por ação durante o ano. Mantivemos nossa posição de destaque no mercado de crédito brasileiro, com 20,4% de participação. **GRI G4-3**

Criado em 1808, o BB é uma empresa de economia mista controlada pela União e faz parte do Novo Mercado, lista da BM&FBOVESPA que reúne as companhias com as melhores práticas em governança corporativa.

Alinhados à nossa missão de ser um banco de mercado com espírito público, temos a maior rede de atendimento entre as instituições brasileiras, tanto no Brasil quanto no exterior.

Nosso alinhamento a políticas públicas e o apoio ao agronegócio, à infraestrutura, às micro e pequenas empresas e ao comércio exterior refletem o engajamento com o desenvolvimento econômico e social do Brasil. De forma responsável, apoiamos a inclusão social fomentando a criação de postos de trabalho e a geração de renda.

**COMPOSIÇÃO ACIONÁRIA EM 31/12/15** **GRI G4-EC4**

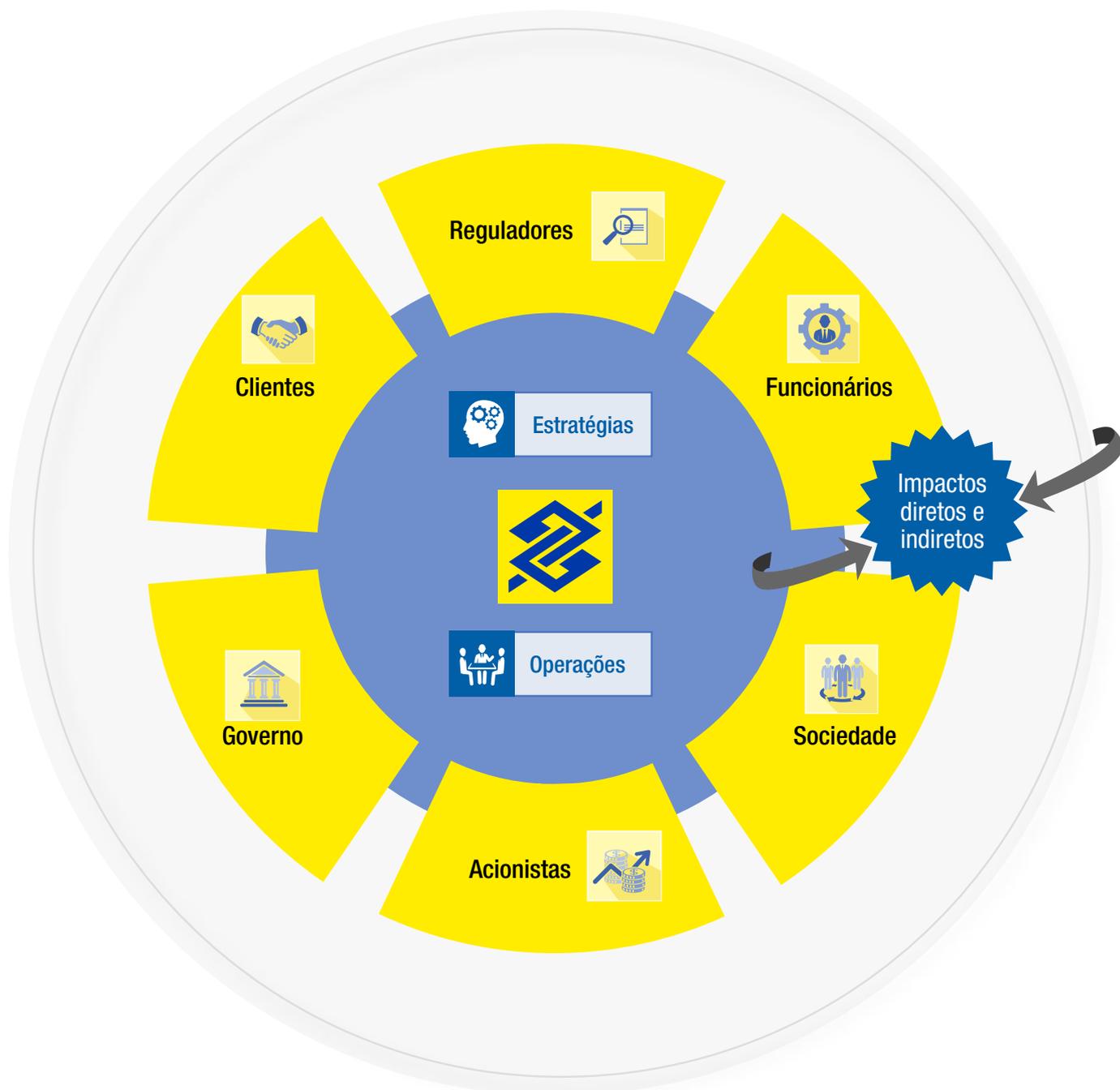


**MODELO DE NEGÓCIOS**

Formamos um conglomerado financeiro que visa à competitividade e rentabilidade, gerando valor aos acionistas e ao País e promovendo ações que beneficiem toda a sociedade. Nossas atividades são divididas em seis segmentos descritos abaixo. Para desenvolver propostas de valor adequadas aos diferentes perfis de clientes nesses segmentos, o Banco possui modelos de atendimento, amplo portfólio de produtos e serviços e diferentes abordagens em comunicação.

# Modelo de Negócios

Criação de valor





## Estratégias

- Rentabilidade e Gestão do Capital
- Banco de Mercado com Espírito Público
- Apoio a Políticas Públicas
- Experiência dos Clientes
- Capilaridade e Distribuição
- Agente do Desenvolvimento Econômico



## Operações

- Intermediação Financeira
- Investimentos
- Gestão de Recursos
- Seguros, Previdência e Capitalização
- Meios de Pagamento
- Tecnologia da Informação



## Clientes

- Produtos, Serviços e Conveniência
- Consultoria Financeira
- Relacionamentos Duradouros
- Solidez e Credibilidade



## Reguladores

- Regulamentação
- Controle
- Fiscalização



## Funcionários

- Cultura Organizacional
- Capacitação e Treinamento
- Desenvolvimento e Carreira



## Sociedade

- Inclusão Social
- Respeito Cultural
- Cuidado Ambiental
- Geração de Emprego e Renda
- Investimento em Tecnologias Sociais



## Governo

- Dividendos e Juros sobre Capital Próprio
- Fundos e Repasses
- Projetos e Infraestrutura
- Execução de Políticas Públicas



## Acionistas

- Dividendos e Juros sobre Capital Próprio

## Segmentos de Negócios GRI G4-4 | G4-7 | G4-8

**Bancário** | Compreende depósitos e operações de crédito, entre outros, direcionados ao varejo, atacado e governo. É responsável pela parcela mais significativa dos resultados do BB.

**Investimentos** | Abrange a estruturação de operações no mercado primário e secundário, além de participações societárias e da prestação de serviços financeiros por meio da BB-BI.

**Gestão de recursos** | Operações de compra, venda e custódia de títulos e valores mobiliários, administração de carteiras, fundos e clubes de investimento por meio da BB DTVM.

**Seguros, previdência e capitalização** | Produtos e serviços de seguros pessoais e patrimoniais, além de planos de previdência complementar e capitalização, por meio da BB Seguridade.

**Meios de pagamento** | Serviços de transmissão, captura, processamento e liquidação financeira de transações em meio eletrônico.

**Outros segmentos** | Recuperação de créditos, TI, suporte operacional e consórcios.

## REDE DE ATENDIMENTO GRI FS13

Com 67,7 mil pontos, a nossa rede de atendimento privilegia a acessibilidade e a inclusão. São 5.429 agências – o maior número de agências bancárias do Brasil, com 24% do total –, 1.799 postos de atendimento e 10.386 postos de atendimento eletrônico. A rede compartilhada tem 35.708 pontos de atendimento, sendo 18.550 do Banco24horas, um aumento de 10,5% em relação a 2014. A rede de correspondentes, identificada pela marca MaisBB, somava 14.361 pontos de atendimento e estabelecimentos conveniados no fim de 2015, entre os quais 6.155 pontos do Banco Postal.

Os canais de atendimento automatizados são um importante diferencial, agilizando e facilitando o acesso a uma ampla gama de produtos e serviços. Em 2015, eles foram responsáveis por 96,1% das transações – somente no Banco24horas elas somaram 145 milhões –, total 20% superior ao registrado no ano anterior. O percentual de transações realizadas pelo BB *mobile* e *internet banking* foi de 59,8% no ano.

Outro importante avanço foi ter encerrado o exercício com 13,9 mil terminais com dispositivos biométricos e 23,2 milhões de clientes aptos a usar essa tecnologia. A cada dia, cerca de 3 milhões de transações são validadas exclusivamente dessa forma.

### Soluções de Atendimento para Cada Perfil

Varejo	5.429 agências, além dos postos de atendimento próprios, de correspondentes e compartilhados Autoatendimento BB na internet e para <i>smartphones</i> Central de Atendimento BB (telefone) Novo modelo de relacionamento digital (Estilo Digital e Exclusivo) Atendimento via redes sociais (Facebook e Twitter)
Atacado	88 agências segmentadas para <i>large corporate</i> , <i>corporate</i> e empresarial ( <i>middle market</i> ) Gerenciador Financeiro on-line e para <i>smartphones</i> Central de Atendimento BB para Empresas (telefone)
Governo	31 agências exclusivas Autoatendimento Setor Público na internet e para <i>smartphones</i>

## Rede no Exterior GRI G4-4 | G4-6 | G4-7 | G4-8

Nossas agências e correspondentes no exterior têm como principal objetivo atender a empresas e indivíduos brasileiros, além de facilitar o fluxo comercial do Brasil no mercado internacional. Durante o ano, a gestão de despesas e a eficiência operacional foram aprimoradas na Rede Externa BB.

No fim de 2015, o BB somava 38 unidades próprias em 23 países, além de manter acordos com 859 instituições financeiras e, assim, garantir a presença em 105 países.

Na Argentina, atuamos por meio do Banco Patagônia – cujo controle adquirimos em 2011 –, que mantém 199 pontos de atendimento e está presente em todas as províncias. Nos Estados Unidos, o Banco do Brasil Américas tem seis agências e, por meio de convênios, oferece rede superior a 65 mil terminais para saques e demais serviços.

Na Europa, a reestruturação da plataforma tecnológica e de negócios BB prevista para 2015 teve como foco a incorporação da Agência Milão pelo BB AG, passando a ser denominada BB AG Succursale Itália. Na Ásia, temos rede de atendimento e mão de obra especializada, com destaque para China e Japão.

## REDE BB NO BRASIL

**5.429** agências

**12.185** pontos de atendimento na rede própria

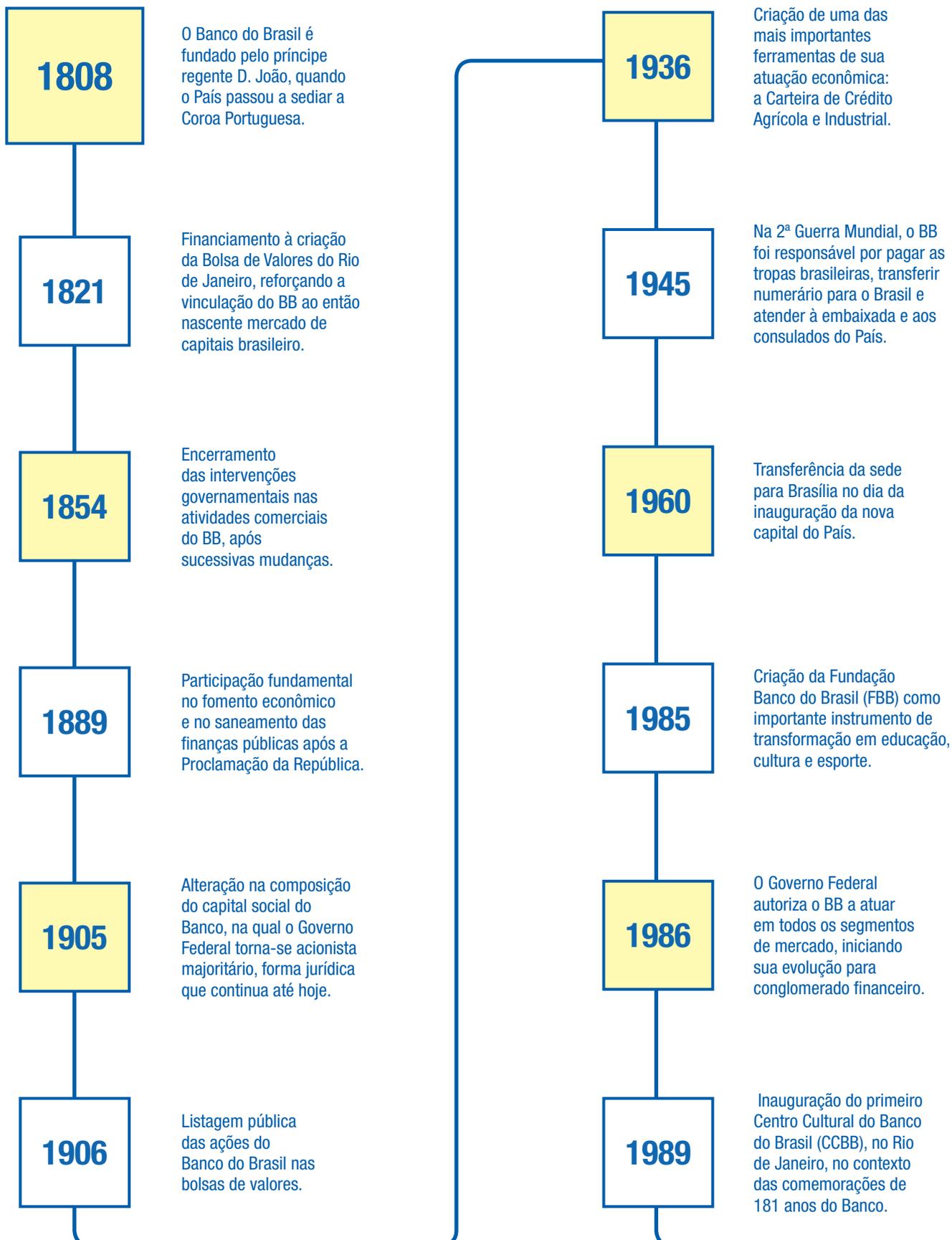
**14.361** pontos de atendimento na rede MaisBB de correspondentes

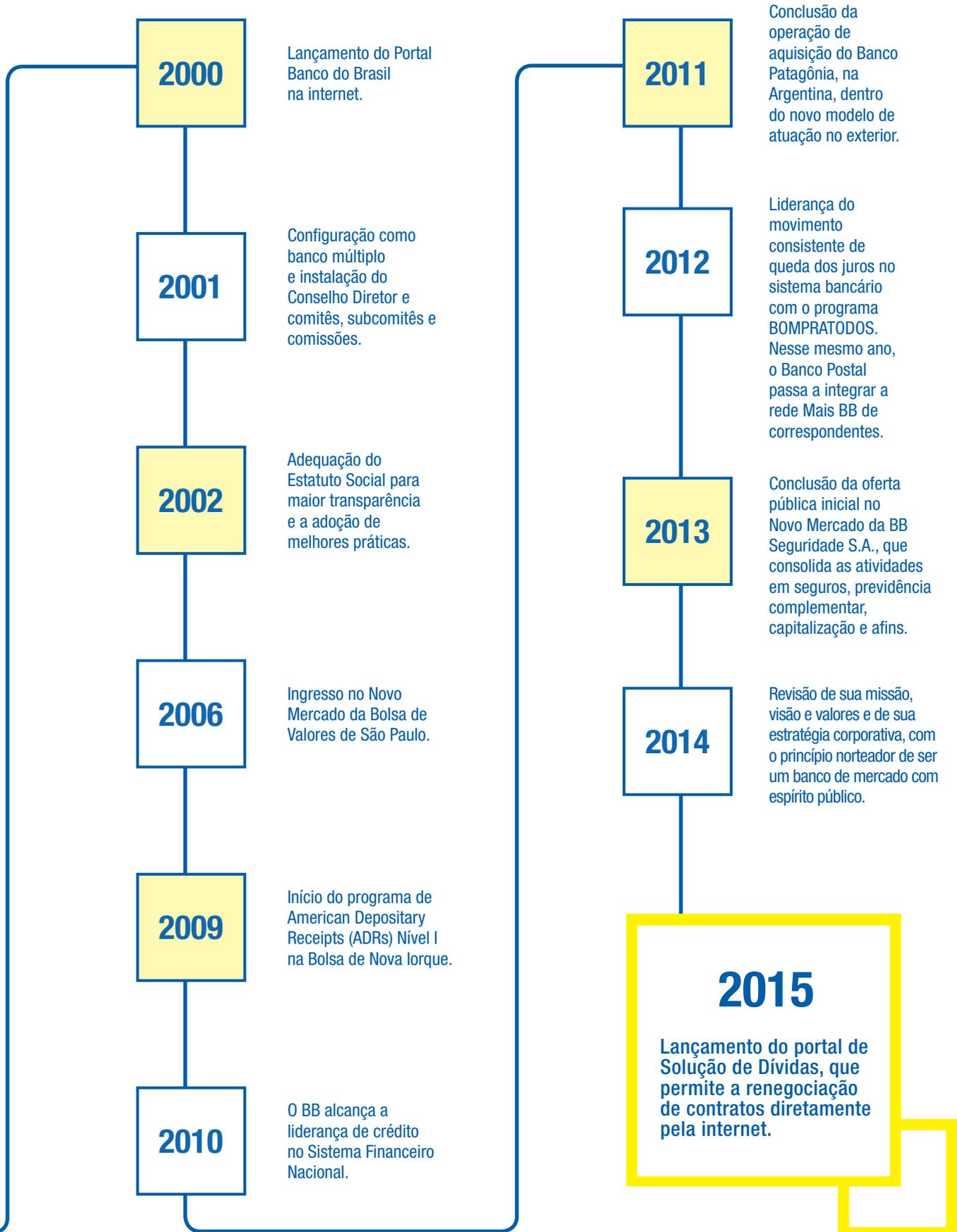
**35.708** pontos de atendimento na rede compartilhada

**99,7%** dos municípios brasileiros atendidos

ESTAMOS PRESENTES EM 105 PAÍSES: EM 23 CONTAMOS COM UNIDADES PRÓPRIAS E NOS RESTANTES ATUAMOS POR MEIO DE ACORDOS COM 859 INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

# MAIS DE 200 ANOS DE HISTÓRIA







# Governança Corporativa

ADOTAMOS BOAS PRÁTICAS DE GOVERNANÇA PARA GARANTIR A TRANSPARÊNCIA E A EQUIDADE NAS RELAÇÕES COM ACIONISTAS E DEMAIS *STAKEHOLDERS*

No Banco do Brasil (BB), a adoção das melhores práticas em governança corporativa é garantida por mecanismos e ferramentas constantemente aprimorados para garantir a equidade de direitos dos acionistas, a transparência na gestão e na prestação de contas aos investidores e à sociedade, a ética nas relações com os diversos públicos e a sustentabilidade dos negócios. Nossa administração segue as diretrizes do Código de Governança Corporativa e do Código de Ética, ambos disponíveis no site de Relações com Investidores ([www.bb.com.br/ri](http://www.bb.com.br/ri)). A governança é apoiada por ferramentas de monitoramento que alinham o comportamento dos executivos aos interesses dos públicos e acionistas do Banco e da sociedade em geral. **GRI G4-56**

A União é a maior acionista do BB, em acordo com a determinação do Decreto-Lei nº 200/67 para sociedades de economia mista. Desde 2006, o Banco integra o Novo Mercado da BM&FBOVESPA, além de estar listado nos Índices de Sustentabilidade Empresarial (ISE), de Carbono Eficiente (ICO2), de Ações com *Tag-Along* Diferenciado (ITAG) e de Ações com Governança Corporativa Diferenciada (IGC). Além disso, participamos, desde 2012, do Índice DJSI da Bolsa de Nova Iorque. **GRI G4-7**

## **ESTRUTURA DE GOVERNANÇA** **GRI G4-34**

O Conselho de Administração (CA) ocupa a posição mais relevante em nossa estrutura de governança corporativa, e é assessorado pelos Comitês de Auditoria e Remuneração. Além dessas três instâncias, temos o Conselho Fiscal e a Diretoria Executiva (composta do Conselho Diretor e dos

Diretores Estatutários). Para que as decisões sejam tomadas de forma colegiada, o processo decisório é continuamente apoiado por comitês superiores e comitês executivos.

## **Avaliação de Desempenho**

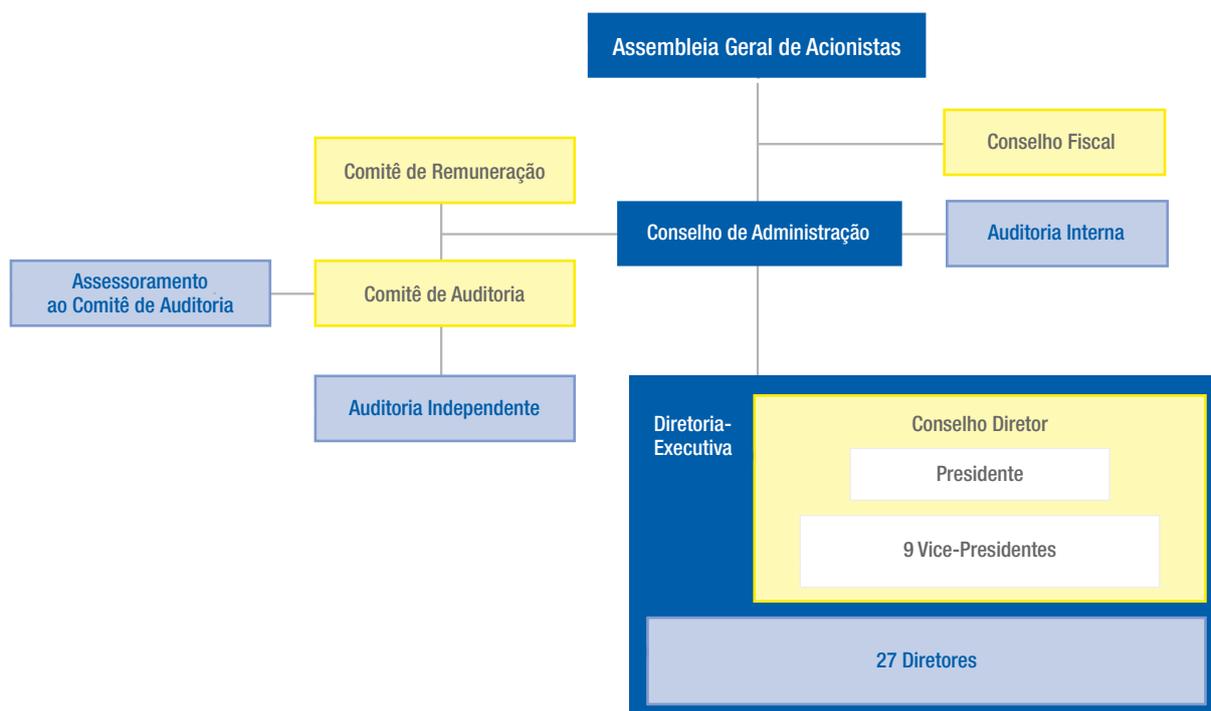
Os membros do CA realizam, anualmente, uma autoavaliação de desempenho, além de analisar a atuação da Diretoria Executiva, dos comitês de assessoramento e da Auditoria Interna. O Banco também mantém um instrumento de avaliação individual com critérios de competências, cujo peso é estabelecido pelo Comitê de Remuneração. O processo é conduzido pelo próprio executivo estatutário e por seu superior hierárquico. **GRI G4-44**

## **Conflitos de Interesse**

Em conformidade com a Lei nº 6.404/76, um acionista deve abster-se de deliberações em que possa ser beneficiado ou tenha interesse conflitante com o do Banco. Casos de conflitos são administrados pelo Presidente do CA, cabendo a anulação das decisões tomadas.

O Estatuto Social do BB também é um instrumento para evitar eventuais conflitos de interesse. De acordo com o artigo 14, integrantes dos órgãos da Administração devem abster-se em matérias relacionadas a operações em que esses sejam parte interessada. No artigo 18, que trata da composição do CA, é proibida a participação do conselheiro representante dos empregados nas deliberações que envolvam relações sindicais, remuneração, benefícios e vantagens, inclusive de previdência complementar e assistenciais. **GRI G4-41**

## ESTRUTURA DA ASSEMBLEIA, CA E DIRETORIA



### Assembleia Geral GRI G4-34

**Principais atribuições |** Discute eventuais alterações na composição do capital social do Banco, seja por subscrição de ações ou por emissão de outros títulos e valores mobiliários; oportunidades de incorporação; aprovação das Demonstrações Contábeis; eleição dos membros do CA; práticas de governança corporativa; e remuneração dos membros dos órgãos da Administração. GRI G4-53

**Periodicidade |** A reunião ordinária é realizada uma vez ao ano, até o fim do mês de abril, de acordo com a Lei nº 6.404/76. Reuniões extraordinárias podem ser convocadas por deliberação do CA e para atender às demais condições previstas na Lei.

**Participação |** Todos os acionistas têm direito a voto, uma vez que o Banco possui apenas ações ordinárias. A convocação obedece ao que está estabelecido na Lei e tem sido realizada com antecedência média de 30 dias desde 2005, salvo raras exceções.

### Conselho de Administração (CA) GRI G4-34 | G4-38 |

G4-45 | G4-46

**Principais atribuições |** Os membros do CA aprovam as políticas, o plano de investimentos, o plano diretor, o orçamento geral e a Estratégia Corporativa do Banco do Brasil (ECBB), que orienta as decisões para o período de cinco anos e estabelece ações e metas para os desempenhos econômico, social e ambiental. Também definem metas para garantir a correta remuneração do capital próprio, acompanham mensalmente o desempenho econômico-financeiro do Banco; e deliberam sobre a distribuição de dividendos e participações do Banco em sociedades no País e no exterior. Outra importante função é a aprovação das Políticas de Risco; Política de Gestão de Capital; Declaração de Apetite e Tolerância a Riscos; e Orçamento e Plano de Capital. O CA reuniu-se 23 vezes em 2015 para discutir assuntos como a Estratégia Corporativa 2016-2019 e as alterações da macroestrutura do Banco. GRI G4-42

**Composição** | Oito membros compõem o CA: quatro são indicados pelo Ministro da Fazenda, um pelo Ministro do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG), dois pelos acionistas minoritários e um pelos funcionários do BB. Os conselheiros escolhidos pelo Ministro da Fazenda são responsáveis por escolher o Presidente e o Vice-Presidente do CA, cargos que não podem ser ocupados pelo Presidente do Banco. [GRI G4-34](#) | [G4-38](#) | [G4-39](#) | [G4-40](#) | [G4-EC6](#)

**Canais de contato** | Os acionistas podem fazer recomendações aos membros do CA na Assembleia Geral e as demandas dos funcionários são encaminhadas por seu representante no Conselho. Outro canal à disposição dos *stakeholders* é a Ouvidoria,

responsável por entregar ao CA relatórios semestrais com denúncias, reclamações e sugestões apresentadas por clientes, funcionários e público em geral, propondo ações corretivas. Mensalmente, são relatadas ao CA informações relevantes originadas em diferentes áreas da empresa.

Atualmente, 16 temas estão cadastrados na ferramenta de acompanhamento e abordam questões variadas: cenário macroeconômico, demandas jurídicas e/ou de auditoria e avaliações de risco. [GRI G4-37](#) | [G4-45](#) | [G4-46](#) | [G4-49](#) | [G4-50](#)

**Remuneração** | É fixa, conforme a Lei nº 9.292/96, e não atrelada ao desempenho do Banco. [GRI G4-51](#) | [G4-52](#)

#### Comitês de Assessoramento ao Conselho de Administração

Comitê	Principais Atribuições	Composição	Mandato
Auditoria	Revisão das Demonstrações Contábeis e avaliação da efetividade dos sistemas de controles internos e das Auditorias Interna e Independente.	Quatro integrantes escolhidos pelo CA, dois dos quais são membros desse Conselho (um do acionista majoritário e o outro dos minoritários)	Um ano, renovável por até cinco anos
	Manutenção do canal Fale com o Comitê de Auditoria para receber denúncias e informações de descumprimento dos dispositivos legais e normativos aplicáveis ao Banco, dotado de mecanismos de proteção à confidencialidade e de sigilo das informações prestadas e da identidade do prestador.		
	Supervisionar e avaliar as atividades da auditoria independente, cujos integrantes são escolhidos pelo CA.		
	Revisão periódica das políticas relacionadas à gestão de riscos que engloba, dentre outros, riscos ambientais e sociais.		
Remuneração	Estabelecimento e revisão da política de remuneração de administradores do Banco.	Quatro integrantes eleitos pelo CA, sendo um deles independente	Um ano, renovável por até dez anos

## Auditoria Interna GRI G4-34 | G4-38 | G4-45 | G4-46

Essa área, que se reporta diretamente ao CA, tem como função adequar o sistema de controle interno a partir de diagnósticos sobre qualidade, suficiência, cumprimento e efetividade. O titular é escolhido entre empregados da ativa do Banco, nomeado e dispensado pelo CA.

## Conselho Fiscal GRI G4-45 | G4-46

**Principais atribuições** | Com caráter permanente, realiza reuniões mensais para fiscalizar os atos da gestão, com o intuito de proteger os interesses dos acionistas. É também responsável por emitir parecer sobre o Relatório da Administração e analisar as demonstrações financeiras trimestrais e as do exercício social.

**Composição** | É formado por cinco membros e seus suplentes, definidos na Assembleia Geral, com mandato de um ano. Dois são eleitos pelos acionistas minoritários.

**Remuneração** | A remuneração dos integrantes é fixa, definida na Assembleia Geral em conformidade com a Lei nº 6.404/76.

## Unidades Estratégicas

As Unidades Estratégicas participam das deliberações dos Comitês Estratégicos e são responsáveis pela gestão dos processos e do apoio aos negócios do Banco do Brasil.

## Conselho Diretor GRI G4-45 | G4-46

**Principais atribuições** | Os membros do Conselho Diretor são responsáveis por executar as políticas, a estratégia corporativa, o plano de investimentos, o plano diretor e o orçamento geral estabelecidos pelo CA; aprovar e executar o plano de mercado e o Acordo de Trabalho; e decidir sobre a organização interna do Banco, a estrutura administrativa das Diretorias e a criação, extinção e funcionamento de comitês no âmbito da Diretoria Executiva. Reúne-se pelo menos semanalmente. GRI G4-35 | G4-36

**Composição** | O Conselho Diretor é um órgão colegiado, formado pelo Presidente e pelos VicePresidentes do Banco. O Presidente do BB é

**DESAFIO 23** – Aprimorar o sistema de remuneração variável dos funcionários, inclusive Alta Administração, contemplando o desempenho individual.

nomeado pelo Presidente da República. Os VicePresidentes e Diretores são eleitos pelo CA, mediante indicação do Presidente do Banco.

## Diretoria Executiva GRI G4-45 | G4-46

**Principais atribuições** | Os diretores executivos garantem o cumprimento do Estatuto Social e das deliberações da Assembleia Geral e do Conselho de Administração, sempre observando os princípios de boas práticas bancárias e de governança corporativa. GRI G4-35 | G4-36

**Composição** | A Diretoria Executiva é formada pelos integrantes do Conselho Diretor e pelos Diretores Estatuários. Os Diretores são funcionários da ativa do BB e têm mandato de três anos, com direito à reeleição. GRI G4-45

**Remuneração** | A remuneração dos Diretores é composta de uma parcela fixa e outra variável, vinculada aos resultados no período. Desde 2012, o Programa de Remuneração Variável de Administradores (RVA) vem sendo aperfeiçoado para servir como instrumento de incentivo, recompensa e alinhamento com os objetivos de curto, médio e longo prazos do Banco. O RVA atende às diretrizes da Resolução CMN nº 3.921/2012. Considera, entre outros aspectos, a análise do desempenho corporativo e da unidade e o percentual mínimo de 50% da remuneração variável paga em ações ou instrumentos baseados nelas. Pelo menos 40% do montante deve ser diferido para pagamento futuro, e essa parcela pode aumentar de acordo com o nível de responsabilidade do administrador. GRI G4-51 | G4-52

# GOVERNANÇA DA RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

GRI G4-35 | G4-36 | G4-45 | G4-46 | G4-47 | G4-48



# POLÍTICA ESPECÍFICA DE RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL DO BB

Em fevereiro de 2015, entrou em vigor, em todo o Conglomerado BB, a Política Específica de Responsabilidade Socioambiental (PRSA), criada para adequar nossas práticas à Resolução CMN nº 4.327/2014. O documento do Conselho Monetário Nacional traz as diretrizes para o estabelecimento e a implementação da Política de RSA pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas pelo Bacen a funcionar.

A mudança aprimora a governança de RSA do BB, criada há mais de dez anos e continuamente revisada. A Carta de Princípios de Responsabilidade Socioambiental, aprovada em 2003, e o Plano de Sustentabilidade – Agenda 21 BB, adotado desde 2005, são exemplos dessa evolução. Conheça a Política Específica de Responsabilidade Socioambiental do BB no site [www.bb.com.br/ri](http://www.bb.com.br/ri) (seção Governança Corporativa).

**DESAFIO 1** – Aprimorar a estrutura de governança em sustentabilidade envolvendo a Alta Administração (Conselho de Administração e Diretoria Executiva) reforçando o compromisso do Banco com o tema.

A RSA permeia a gestão dos nossos negócios e a estrutura organizacional, o que contribuiu para o seu aprimoramento. Expressa em nossa missão, valores, políticas, estratégia corporativa e compromissos voluntários, a RSA é considerada no processo de tomada de decisões, o que significa ponderar as variáveis econômicas, sociais e ambientais no desenho e no desenvolvimento de nossos processos, produtos e serviços.

Somos referência mundial no tema sustentabilidade, fazendo parte de índices reconhecidos internacionalmente, como os índices DJSI, da Bolsa de Nova Iorque, e o ISE, da BM&FBOVESPA. Acreditamos na viabilidade de conciliar os interesses dos nossos acionistas com o desenvolvimento de negócios social e ambientalmente sustentáveis, mediante a consolidação de relações eticamente responsáveis com os nossos diversos públicos de relacionamento.

# PRINCIPAIS PACTOS, COMPROMISSOS E INICIATIVAS VOLUNTÁRIOS ASSUMIDOS PELO BANCO DO BRASIL

GRI 64-15

- Diretrizes da OCDE para as Empresas Multinacionais (2014);
- Programa Soja Plus (2014);
- Carta Empresarial pelos Direitos Humanos e pela Promoção do Trabalho Decente, do Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social (2012);
- Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção, do Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social com a PATRI Relações Governamentais & Políticas Públicas (2012);
- Conselho Mundial da Água (2011);
- Organizational Stakeholder GRI (2011);
- Princípios de Empoderamento das Mulheres (2010);
- Princípios para o Investimento Responsável (2010);
- Adesão à Moratória da Soja (2010);
- The CEO Water Mandate (2010);
- Plataforma EPC – Empresas pelo Clima (2009);
- The Global Compact – Caring for Climate (2009);
- Programa Brasileiro GHG Protocol (2008);
- Fórum Amazônia Sustentável (2008);
- Selo Pró-Equidade de Gênero (2007);
- Global Reporting Initiative (2006);
- Pacto pelo Combate ao Trabalho Escravo (2005);
- Princípios do Equador (2005);
- Carbon Disclosure Project (2005);
- Objetivos do Milênio (2004);
- Agenda 21 BB (2004);
- Fundação Abrinq – Empresa Amiga da Criança (2004);
- Fundos dos Direitos da Criança e do Adolescente (2003);
- Pacto Global (2003);
- Balanço Social Ibase (1997);
- Protocolo Verde (1995).

## Políticas

As políticas que compõem nossa arquitetura de governança e orientam nosso padrão comportamental trazem aspectos socioambientais. Esse tema é considerado em práticas negociais e administrativas, como operações de crédito e de investimentos, e no relacionamento com fornecedores e funcionários.

Em 2015, aprovamos nossa PRSA e o respectivo plano de ação, em atendimento à Resolução CMN nº 4.327/2014 e ao Normativo Sistema de Autorregulação Bancária da FEBRABAN nº 14. A PRSA orienta o comportamento do Banco em relação à responsabilidade socioambiental e suas diretrizes permeiam estratégias, demais políticas e instruções normativas.

Essa mudança aprimora a governança de responsabilidade socioambiental, criada há mais de dez anos e continuamente revisada. A Carta de Princípios de Responsabilidade Socioambiental, aprovada em 2003, e o Plano de Sustentabilidade – Agenda 21 BB, adotado desde 2005, são exemplos dessa evolução.

A PRSA estende-se ao conglomerado financeiro e às entidades ligadas, que foram orientadas a aderir a nossa política ou a elaborar um documento próprio. O documento está disponível em [bb.com.br/ri](http://bb.com.br/ri).

## Estrutura Organizacional

A relevância da RSA para o Banco levou à criação de uma estrutura dedicada à coordenação e disseminação do tema. Fazem parte dessa composição a Vice-Presidência de Agronegócios e Micro e Pequenas Empresas e a Unidade Negócios Sociais e Desenvolvimento Sustentável, órgão estratégico que traça os direcionamentos nesse tema e apoia negócios com ênfase no desenvolvimento sustentável para todo o Banco.

Nos níveis tático e operacional, contamos com a atuação dos segmentos de Mercado de Desenvolvimento Sustentável existentes nas Superintendências Estaduais e com o módulo RSA localizado nas Gerências Regionais de Pessoas.

Há ainda o Fórum de Sustentabilidade, uma instância composta de 23 integrantes de Unidades Estratégicas, além da FBB, que se reúne para alinhar e disseminar os conceitos e práticas no âmbito do nosso Conglomerado.

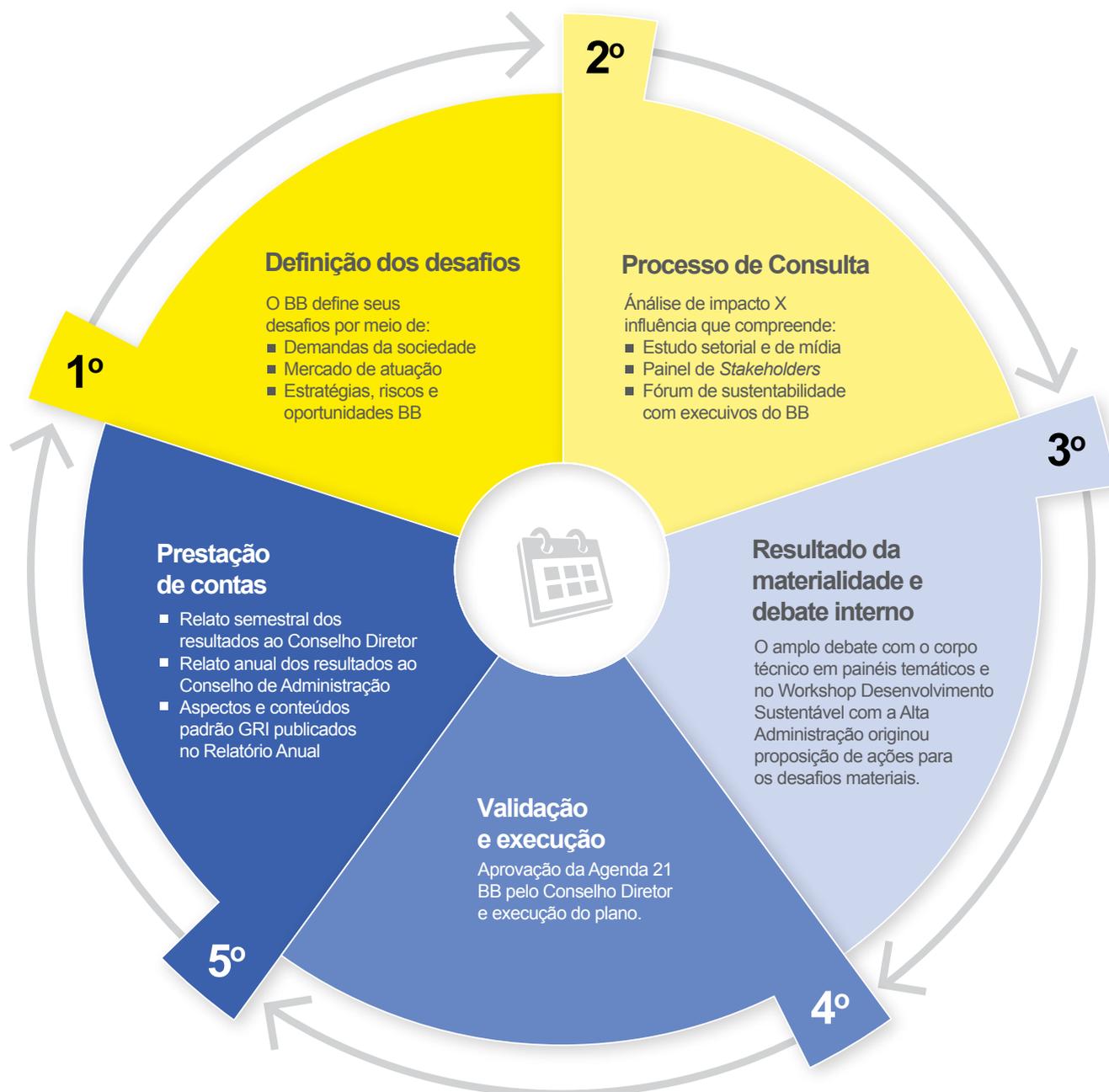
## Plano de Sustentabilidade – Agenda 21 BB

Como forma de concretizar a nossa estratégia em sustentabilidade, elaboramos, em 2005, a primeira versão do Plano de Sustentabilidade – Agenda 21 BB. Esse instrumento ajuda a aprimorar nossos negócios e processos, alinhando-os às melhores práticas mundiais, e contribui para que a responsabilidade socioambiental oriente todo o BB na busca pela geração de resultados sustentáveis.

Para se manter atualizada e alinhada às demandas dos públicos de relacionamento, a Agenda 21 BB é revisada a cada dois anos. A atualização e a implementação das ações constituem um processo sistemático que envolve todas as áreas do Banco e representantes de nossos principais públicos de relacionamento, como funcionários, clientes, fornecedores, acionistas/investidores, representantes da sociedade civil e especialistas em desenvolvimento sustentável.

O desempenho das iniciativas é acompanhado trimestralmente pelo Fórum de Sustentabilidade e segue até as mais altas instâncias administrativas. O Conselho Diretor aprova e acompanha a realização das ações por meio de prestação de contas semestral. O Conselho de Administração avalia o desempenho socioambiental do BB e as iniciativas em andamento por meio de relato anual ao órgão, na reunião ordinária de outubro, quando são apresentados os principais avanços, desafios, oportunidades e ações a serem desenvolvidas.

## AGENDA 21 BB CICLO BIENAL DE ATUALIZAÇÃO



## Acompanhamento e Gestão

Os direcionamentos em sustentabilidade são avaliados por meio de indicadores definidos a partir da Estratégia Corporativa, que vão do nível estratégico, com o Plano Diretor, até o nível operacional, no Acordo de Trabalho das dependências.

Os indicadores incluem a avaliação de resultados nos planos operacionais das dependências, impactando a remuneração variável dos dirigentes estatutários e dos funcionários. A análise de resultados, dessa forma, observa o desempenho financeiro e o não financeiro, contemplando a contribuição para a sociedade, a preocupação com o meio ambiente e o comportamento organizacional.

O Programa de Remuneração Variável de Administradores (RVA) está condicionado à distribuição de Participação nos Lucros e Resultados (PLR) para os empregados, sendo que o valor varia de acordo com o desempenho observado em 13 indicadores, dos quais dois referem-se a políticas socioambientais.

A remuneração variável dos funcionários está vinculada ao Acordo de Trabalho (Sinergia BB e ATB) e inclui indicadores relacionados ao uso eficiente de recursos (água, energia, papel e coleta seletiva) e à ampliação do envolvimento de funcionários em causas sociais e voluntárias. O modelo mensura o desempenho da gestão das dependências com relação às metas estabelecidas e impacta a remuneração variável mediante o pagamento de PLR, cujo recebimento é condicionado a uma pontuação mínima no Acordo de Trabalho.

Nossos funcionários têm seus desempenhos acompanhados e avaliados formalmente, por meio do programa Gestão de Desempenho Profissional por Competências e Resultados (GDP), que tem periodicidade semestral e considera cinco perspectivas: financeira; clientes; processos internos; aprendizado e crescimento; e socioambiental. Além de avaliar competências, o modelo mensura também as contribuições individuais para se alcançar as metas estabelecidas. Tal medida estimula o alcance dos objetivos organizacionais e contribui para a valorização do mérito na ascensão profissional.

## Prestação de Contas

Com o intuito de fortalecer a transparência na prestação de contas aos nossos diversos públicos de relacionamento, produzimos e divulgamos o Relatório Anual, que lista as ações desenvolvidas pelas nossas diversas áreas e é assegurado pela KPMG Auditores Independentes.

## Sustentabilidade nas Entidades Ligadas ao Banco do Brasil (ELBB) GRI G4-DMA Portfolio de produtos I

### G4-DMA Controle acionário ativo

As nossas Entidades Ligadas que são autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil e, portanto, sujeitas à Resolução CMN nº 4.327/2014 aprovaram no ano de 2015 as suas Políticas de Responsabilidade Socioambiental (PRSA) e respectivos planos de ação.

Apesar disso, a Agenda 21 BB prevê o alinhamento de nossos conceitos e práticas de responsabilidade socioambiental com as entidades ligadas. Como elas têm personalidade jurídica própria, as decisões relativas aos negócios e demais operações devem ser tomadas por seus órgãos de administração. Dessa forma, nossas deliberações servem de orientação às decisões dessas empresas e instituições.

Durante o ano, estabelecemos metas e ações para promover esse alinhamento. Uma delas foi o documento Atuação Institucional em Sustentabilidade, que traz a essência da gestão de RSA da nossa organização e será disseminado nas ELBB em 2016. Outra iniciativa foi o mapeamento das práticas existentes nas entidades ligadas, com os seguintes destaques:

**Banco Votorantim |** O BV revisou sua Política de RSA, que trata de temas como mudanças climáticas, concessão de crédito sustentável, ética social e transparência. A Votorantim Asset Management, coligada do BV, é signatária do Principles for Responsible Investment (PRI).

**Cielo S.A.** | A PRSA da Cielo foi revisada em junho de 2015 e trata de temas como mudanças climáticas, redução de gases do efeito estufa, agenda para desenvolvimento sustentável, voluntariado e ecoeficiência. A Cielo é integrante do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da BM&FBOVESPA, signatária do Programa Brasileiro GHG Protocol e do Pacto Global da ONU. Também utiliza os padrões da Global Reporting Initiative (GRI) para divulgação dos relatórios de sustentabilidade.

**BB Turismo:** A empresa aborda o tema sustentabilidade em seu código de ética, que tem um item específico sobre meio ambiente, que trata de temas como uso racional da água, energia elétrica, coleta seletiva de lixo e utilização de materiais de baixo impacto ambiental. Declara adesão aos Princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos da ONU.

**Ativos:** O tema faz parte da Política de Gestão de Riscos. A Ativos adota visão preventiva e socioambiental e traz a definição de “risco socioambiental”, prevendo a observação dele em seus negócios.

**Alelo:** A empresa adotou o modelo de negócio sustentável em sua estratégia corporativa e descreve em seu site as ações de sustentabilidade adotadas.

**BB TS:** A RSA faz parte do planejamento estratégico, que prevê a promoção de ações e programas voltados para o tema. O site aborda o tema, elencando as ações da BB TS.

## **GESTÃO DE RISCOS** GRI G4-14

O gerenciamento de riscos do Banco do Brasil segue as melhores práticas internacionais do mercado e está em conformidade com o Acordo de Basileia III. Os processos são constantemente aprimorados e abrangem, entre outros, os riscos de crédito, mercado, liquidez e operacional. A gestão é realizada por estruturas especializadas e de acordo com as regras estabelecidas para cada risco, de forma totalmente segregada das unidades de negócios.

Nossas políticas de gerenciamento de riscos são aprovadas pelo CA e formuladas pelo Comitê Superior de Risco Global (CSRG), um fórum composto de Presidente e Vice-Presidentes. As ações para a execução e o acompanhamento das diretrizes elaboradas pelo CSRG são conduzidas em comitês específicos (Crédito, Mercado e Liquidez e Operacional), constituídos por Diretores Estatutários.

O Painel de Riscos, documento que reúne os principais indicadores de gestão de riscos e de capital, é verificado mensalmente pelos Comitês Executivos e o CSRG, e trimestralmente pelos Conselhos Diretor e de Administração. Outros relatórios são encaminhados aos gestores de processos como subsídio para as suas atividades, o que contribui para a agilidade na disseminação de informações. O site de Relações com Investidores publica trimestralmente um relatório sobre as políticas, estruturas e processos de gerenciamento de riscos do BB.

**DESAFIO 19** – Aprimorar a gestão do risco socioambiental tendo como base o previsto na Resolução CMN nº 4.327/2014.

# POLÍTICA ESPECÍFICA DE RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL DO BB

GRI G4-2

Entre os avanços realizados em 2015, destacam-se a aprovação da PRSA e a revisão da estrutura do gerenciamento do risco socioambiental, cujas diretrizes e processos reforçam o nosso compromisso com a RSA e atendem aos requisitos da Resolução CMN nº 4.327, de 25 de abril 2014, e ao Normativo Sistema de Autorregulação Bancária da FEBRABAN nº 14, de 28 de agosto de 2014.

A implantação da PRSA é acompanhada de plano de ação, cujo monitoramento ocorre de forma integrada com a Agenda 21 BB, garantindo a publicidade e tempestividade na tomada de decisão pelos órgãos de governança.

O processo para avaliação de riscos constantes da PRSA possibilita a identificação, classificação, avaliação, monitoramento, mitigação e controle do risco socioambiental no Banco do Brasil, em cada uma de suas dimensões.

## Principais Riscos GRI G4-2 | G4-14

Mapeamos e atualizamos constantemente a relação dos principais riscos aos quais estamos expostos. Para mais detalhes, consulte o Formulário de Referência e o Relatório de Gerenciamento de Riscos, ambos disponíveis em [www.bb.com.br/ri](http://www.bb.com.br/ri).

**Risco de mercado** | Relaciona as possibilidades de ocorrência de perdas resultantes da flutuação nos valores de mercado de posições detidas pelo Banco. Inclui os riscos das operações sujeitas à variação cambial, das taxas de juros, dos preços de ações e dos preços de mercadorias (*commodities*). As posições próprias do BB são segregadas em Carteiras de Negociação e de Não Negociação, definidas pelo CSRG. Os principais tipos de limite adotados são o Valor em Risco (*Value at Risk* – VaR) e o teste de estresse.

**Risco de liquidez** | Indica possíveis desequilíbrios entre ativos negociáveis e passivos exigíveis que possam afetar a capacidade de pagamento da instituição, levando em consideração as diferentes moedas e prazos de liquidação de seus direitos e obrigações. Mantemos níveis de liquidez adequados aos compromissos assumidos no Brasil e no exterior, e que refletem a ampla e diversificada base de depositantes, a qualidade dos ativos, a capilaridade da rede e o acesso ao mercado internacional de capitais.

**Risco de crédito** | Dispõe sobre a possibilidade de perdas associadas ao não cumprimento pelo tomador de crédito ou contraparte de suas respectivas obrigações financeiras nos termos pactuados; à desvalorização de contrato de crédito decorrente da deterioração na classificação de risco do tomador; à redução de ganhos ou remunerações; às vantagens concedidas na renegociação

e aos custos de recuperação. O gerenciamento desse risco é realizado com base em política e estratégias específicas, com metodologias próprias de classificação de risco de clientes alinhadas às melhores práticas de mercado e aos conceitos do Acordo de Basileia. **GRI G4-2**

**Risco operacional** | Decorre das possíveis perdas resultantes de falha, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas e sistemas ou de eventos externos. Essa definição inclui a possibilidade de perdas decorrentes do risco legal. A atual estrutura de gerenciamento desse risco visa à otimização da gestão e ao atendimento às exigências regulatórias para candidatura do BB à utilização de modelos internos que contemplem, principalmente, a gestão integrada do risco e a segregação da segunda camada de controle.

**Risco de estratégia** | Refere-se à possibilidade de perdas ocasionadas por mudanças adversas no ambiente de negócios ou de escolha de premissas inadequadas na tomada de decisão. A gestão desse risco ocorre em três avaliações complementares: da estratégia global aprovada pelo CA, dos produtos e grupos de clientes específicos em cada segmento de negócios e de possíveis aquisições, parcerias, investimentos e entradas em novos mercados.

**Risco de reputação** | Possibilidade de percepção negativa sobre a instituição por parte de clientes, contrapartes, acionistas, investidores, órgãos governamentais, comunidade ou supervisores que pode afetar negativamente a sustentabilidade do negócio. A gestão desse risco envolve a avaliação do impacto na marca BB, o monitoramento de notícias na mídia e o acompanhamento da percepção de investidores e reguladores.

**Risco socioambiental** | Possibilidade de perdas decorrentes da exposição a danos socioambientais gerados pelas atividades do Banco, sendo subdividido em duas categorias de risco. A primeira é a social, que se refere à possibilidade de perdas decorrentes de impactos sociais gerados pelas atividades da instituição no bem estar dos funcionários, clientes, acionistas, fornecedores, credores, concorrentes, Governo e comunidade. A segunda é a ambiental, que corresponde à possibilidade de perdas decorrentes de impactos ambientais gerados pelas atividades da instituição, de forma direta ou indireta. Os procedimentos para gerenciar o risco socioambiental englobam as dimensões de operações de crédito, perdas operacionais, risco de estratégia, risco de reputação e atividades administrativas. Dessa forma, os impactos socioambientais na concessão e condução de financiamentos, nas perdas operacionais, particularmente aquelas vinculadas ao risco legal, na formulação da estratégia corporativa, nos eventos vinculados à nossa reputação e no processo de compras, contratações e gestão de recursos logísticos. A avaliação do risco socioambiental nas empresas controladas e nas parceiras segue os procedimentos contidos no Manual Corporativo de Supervisão de Riscos e de Capital das ELBB (o ciclo de avaliação de 2015 adotou a avaliação de natureza qualitativa). **GRI G4-14**

Especificamente no que se refere ao risco associado às mudanças climáticas, destacamos que ele é considerado um componente do risco socioambiental, tendo seus procedimentos de identificação, avaliação, mitigação e controle estabelecidos conforme o modelo de gestão aprovado. Acreditamos que pode ocasionar maiores impactos em operações de crédito, perdas operacionais e atividades administrativas do gerenciamento do risco socioambiental.

# AVANÇOS NO CONTROLE DE RISCOS SOCIOAMBIENTAIS

GRI G4-2

Os desafios constantes no Plano de Sustentabilidade – Agenda 21 consideram o planejamento estratégico do BB. Entre os desafios definidos está aprimorar a gestão do risco socioambiental, tendo como base o previsto na Resolução CMN nº 4.327/2014. Concluímos, em 2015, duas ações da Agenda 21. A primeira refere-se à análise da viabilidade de incorporar variáveis ambientais na modelagem econométrica da Avaliação do Risco Técnico Agrícola (RTA), de modo que apoie a identificação e avaliação de riscos socioambientais no Crédito Agropecuário. E a segunda propõe o registro do comportamento dos riscos socioambientais, de forma que garanta a manutenção da exposição desse risco, conforme nível de tolerância estabelecido. Esse controle é feito por meio da definição e implementação de modelos de controle do nível de responsabilidade socioambiental, associados a investimento e participações, de acordo com região, setores econômicos e projetos; e do estabelecimento de sistema de gerenciamento de análise de impactos socioambientais das atividades nas quais temos participação.

Os impactos provenientes de mudanças climáticas nas operações de crédito são observados, principalmente, na concessão de financiamento para clientes que usam recursos naturais. Entre os desafios a serem enfrentados, está a definição de rating socioambiental para clientes ou operações que orientam a precificação do crédito segundo as alterações nas características climáticas regionais ou no potencial das diversas atividades econômicas de cada região.

Nas perdas operacionais, o desafio das mudanças climáticas está relacionado às alterações na legislação que podem impor novas restrições ambientais e acarretar perdas judiciais por assegurar a responsabilidade socioambiental.

Nas atividades administrativas, as mudanças climáticas exigirão a adequação operacional do Banco para garantir o consumo eficiente de papel, cartucho, toner, energia elétrica, água, descarte sustentável de resíduos, além de ações com fornecedores para inclusão de critérios relacionados às boas práticas ambientais nos processos de compras e contratações.

Julgamos que os impactos das mudanças climáticas podem ser identificados e monitorados. O uso de indicadores e de regras para limites de exposição possibilitam a adoção de medidas proativas para mitigar o risco socioambiental, fornecendo linhas de crédito adequadas às necessidades dos clientes.

**Outros riscos** | Gerenciamos os riscos decorrentes das exposições originadas nas participações societárias, nas entidades patrocinadas de previdência complementar e nas operadoras de planos de saúde privados a funcionários. Também é monitorado o risco de modelo, relacionado ao uso inadequado de modelos em função da imprecisão ou insuficiência de dados ou da formulação incorreta na sua construção. Também são avaliados riscos de concentração de crédito que tenham como

consequência perdas decorrentes a exposições significativas a uma contraparte, fator de risco ou grupos de contrapartes, ou ainda o não cumprimento de obrigações relativas à liquidação de operações que envolvam a negociação de ativos financeiros, incluindo aquelas relativas à liquidação de instrumentos financeiros derivativos.

**Riscos emergentes** | Acompanhamos as incertezas relacionadas ao macroambiente econômico e à indústria financeira, considerando assuntos como a integração entre os mercados, o surgimento de novas transações e produtos, o aumento da sofisticação tecnológica e as novas regulamentações, o crescimento dos serviços financeiros digitais, o aumento dos crimes contra instituições do sistema financeiro, o envelhecimento da população, o setor energético, gestão de recursos hídricos e mudanças climáticas, entre outros.

Essas mudanças no ambiente financeiro mundial tornam as atividades financeiras e seus riscos cada vez mais complexos. Com o objetivo de assegurar robusta capacidade para identificar e avaliar novos riscos (riscos emergentes), contamos com um processo para identificação dos riscos relevantes para o conjunto corporativo e daqueles que irão compor o inventário. Esses dois documentos são revisados anualmente, considerando-se os riscos incorridos nos diversos segmentos de negócios explorados por nós ou por nossas subsidiárias. A classificação dos riscos relevantes é baseada em critérios quantitativos e qualitativos.

No que se refere ao risco de mudanças climáticas, definimos risco socioambiental como a possibilidade de perdas decorrentes da exposição a danos socioambientais gerados por nossas atividades, segregando esse risco nas categorias social e ambiental. Dessa forma, o risco de mudanças climáticas é tratado como um componente do risco socioambiental.

Além disso, adotamos estrutura de gerenciamento do risco socioambiental e pautamos nossa atuação nas políticas e nos processos aprovados pela Alta Administração. Realizamos o reporte e controle do risco periodicamente e os resultados são comunicados às instâncias competentes. Em aderência aos requisitos da Resolução CMN nº 4.327, de 25 de abril de 2014, e do Normativo do Sistema de Autorregulação Bancária da FEBRABAN (SarB) nº 14, de 28 de agosto de 2014, a nossa Política Específica de Responsabilidade Socioambiental permeia atividades relacionadas ao gerenciamento do risco. **GRI G4-2**

## **GESTÃO DA SEGURANÇA** GRI G4-DMA Combate à corrupção | G4-DMA Saúde e segurança do cliente | G4-DMA Privacidade do cliente | G4-DMA Conformidade

Realizamos investimentos constantes em sistemas, políticas e processos para garantir a segurança das instalações e das informações, avaliando o ambiente externo e possíveis causas para criar mecanismos de controle. Nossos funcionários são treinados em eventos e campanhas para fortalecer a cultura de segurança institucional. Em 2015, realizamos Seminários de Segurança Institucional em 12 estados.

**Medidas para garantir a segurança da informação** | Criamos estratégias, padrões, normas e procedimentos, além de realizar o levantamento e a apuração dos riscos envolvidos nos processos, produtos e serviços. Buscamos identificar pontos de fragilidades e ameaças potenciais que podem comprometer a disponibilidade, a confidencialidade e a integridade da informação corporativa.

# MECANISMOS DE ANÁLISE DE RISCOS

GRI G4-2

O planejamento estratégico do Banco do Brasil inicia-se com os estudos de inteligência competitiva, em que monitoramos a indústria financeira, os concorrentes e outros players fora da indústria, analisando seu posicionamento e as estratégias nos mais variados negócios e processos. Também são realizadas análises externas do macroambiente, identificando tendências, temas emergentes e incertezas que poderão impactar o ambiente financeiro e influenciar na dinâmica competitiva da organização.

Essas informações dão origem a diferentes cenários, que combinam visões da macroeconomia, da indústria financeira e de mercados relevantes no horizonte temporal de cinco anos. Essas prospecções servem de base para discussões estratégicas a fim de definir os principais desafios do Banco que, junto com o diagnóstico do ambiente interno, definem os objetivos estratégicos da organização.

A partir dessas definições, foram identificados os desafios que impactam diretamente o Banco. Entre eles, destacam-se rentabilidade e gestão do capital, eficiência, negócios digitais e melhoria da experiência dos clientes.

O planejamento do futuro e até que ponto ele é possível foi tema do Workshop BB 300 anos, que reuniu membros da Diretoria de diversas áreas do Banco. Uma das questões discutidas foi a necessidade de alongar o limite de percepção do futuro na elaboração de estratégias corporativas, usando informações que não sofrem grandes variações com o passar dos anos, como tamanho e perfil da população, mudanças ambientais, impactos das revoluções tecnológicas no cotidiano, nas necessidades de consumo e na divisão de trabalho na sociedade, tendências políticas e econômicas das próximas décadas, relações internacionais e conflitos.

Em 2015, investimos em ações para reduzir perdas operacionais com fraudes eletrônicas, especialmente a clonagem de cartões, promovendo a substituição de quase 12 milhões de plásticos com tarja magnética por outros com a tecnologia de chips, que garante maior segurança nas transações bancárias. Essa iniciativa permitiu uma redução drástica de 86% com perdas nesse tipo de fraude. Durante o ano, também conquistamos o Prêmio E-Finance na categoria Educação e Treinamento, com o case Programa de Conscientização em Segurança da Informação.

Também monitoramos constantemente processos, serviços e produtos para evitar que sejam usados em práticas ilícitas relacionadas à lavagem de dinheiro, ao financiamento do terrorismo e à corrupção. Entre as várias iniciativas merece destaque o aprimoramento dos controles realizados sobre o registro de provisionamento para saques em espécie de valor igual ou superior a R\$ 100 mil, por meio de novas soluções tecnológicas.

Outra ação foi a alteração da Política Específica de Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo para a inclusão do tema Prevenção e combate à corrupção e *compliance*, de acordo com a Lei nº 12.846/2013 e com o Decreto nº 8.420/2015. **GRI G4-S04**

Desde 2013, funcionários são capacitados no curso Fundamentos de Segurança da Informação, disponível em português, inglês e espanhol. Não foram registradas, no último período, queixas comprovadas de violação à privacidade ou perda de dados de clientes. **GRI G4-PR8**

### Medidas para garantir a segurança de pessoas e instalações

Para minimizar os impactos de interrupções nos processos estratégicos, adotamos a metodologia de Gestão da Continuidade de Negócios e Crises (GCN), que garante o funcionamento de serviços essenciais mesmo em situações críticas e é baseada nas melhores práticas do mercado. No ano, estruturamos um plano de ação com as diversas áreas do BB para mitigar os impactos da crise hídrica e energética, principalmente no Estado de São Paulo. Outra medida foi a disseminação de cultura nos diversos níveis organizacionais, como a realização de seminários, elaboração de cartilhas, dicas GCN, publicação de *e-books* na UniBB e material de apoio para a certificação de segurança, além de *benchmarking* com outras instituições.

Para reduzir incidentes como assaltos, sequestros e depredação de terminais, adotamos as seguintes ações:

- Reforço no monitoramento e na segurança de dependências críticas em época de pagamentos;
- Revisão da Rede de Atendimento Varejo, com adoção de estratégia para avaliação de dependências com sinistros reincidentes, a partir de uma matriz de decisão para adoção de medidas corretivas;
- Gestão dos processos de prospecção, especificação, homologação e de investimentos relativos aos equipamentos de segurança, visando conferir aos ambientes um aparato apto a obstar ações criminosas;

- Prospecção e implantação de soluções físicas de segurança para os Terminais de Autoatendimento (TAA), no intuito de dotá-los de dispositivos capazes de evitar ações criminosas e perdas. Alguns exemplos são a blindagem de cofres de TAA e o entintamento de cédulas;
- Revisão e criação de cursos, além da veiculação de um informativo periódico direcionado à rede de agências, todos abordando o risco operacional nos ambientes de negócios e a segurança pessoal dos funcionários;
- Implantação da Avaliação de Risco Operacional para identificação e acompanhamento de inconformidades relacionadas à funcionalidade de equipamentos de segurança e dos procedimentos preventivos, o que permite agilizar a adoção de medidas corretivas, mitigando as eventuais fragilidades;
- Apesar da realização desse conjunto de ações, foi registrado aumento das ocorrências de roubos externos em 23,8% em relação ao ano de 2014 (de 908 em 2014 para 1.124 em 2015).

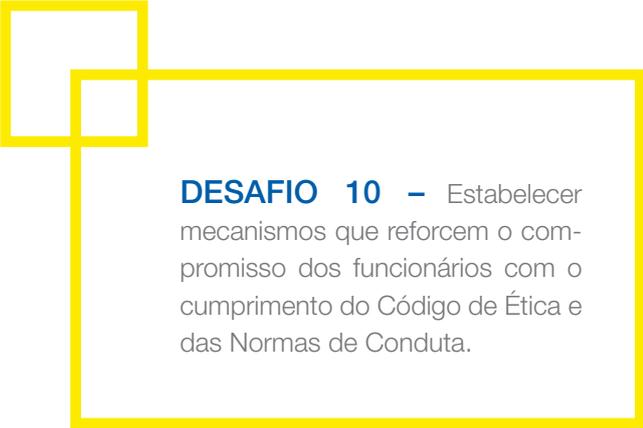
**GRI G4-PR1 | G4-PR2**

## GESTÃO DA ÉTICA **GRI G4-56 | G4-57 | G4-58 | G4-S03 | FS15 |**

**G4-DMA Não discriminação | G4-DMA Combate à corrupção**

Nosso compromisso com a conduta ética e responsável está expresso nos valores do Banco e formalizado no Código de Ética e nas Normas de Conduta, documentos que fornecem as diretrizes morais e os comportamentos esperados por parte dos funcionários. Os dois normativos devem ser lidos e aceitos eletronicamente pelos funcionários, tanto no Brasil quanto no exterior. Os administradores também devem seguir o Código de Conduta da Alta Administração Federal.

O Código de Ética traz orientações específicas sobre combate à corrupção e à lavagem de dinheiro, listando práticas ilícitas como suborno, extorsão e propina. Realizamos treinamentos periódicos sobre o tema para os funcionários, e diversos mecanismos são adotados para a detecção, análise e comunicação de situações suspeitas, inclusive nas entidades ligadas no País e no exterior. Externamente, o Banco integra fóruns e estabelece parcerias com órgãos e entidades visando ao aperfeiçoamento do sistema nacional de combate a esse tipo de crime.



**DESAFIO 10** – Estabelecer mecanismos que reforcem o compromisso dos funcionários com o cumprimento do Código de Ética e das Normas de Conduta.

O descumprimento das diretrizes do Código de Ética e das Normas de Conduta do BB pode resultar em sanções de acordo com a gravidade da ocorrência, suas circunstâncias e o nível de participação de cada envolvido, desde o termo de ciência até a demissão por justa causa. Quando identificados indícios de corrupção, as autoridades competentes são notificadas. Em 2015, um novo canal exclusivo para receber denúncias foi criado. Em abril, a Diretoria de Segurança de Informação passou a ser a gestora do assunto. Durante o ano, foram concluídos quatro procedimentos administrativos com apuração de responsabilidades em ocorrências que envolveram a cobrança ou o recebimento de comissão indevida por serviço prestado, que resultaram em dispensa motivada dos autores dos atos ilícitos e sanções disciplinares para os envolvidos indiretos. [GRI G4-S05](#)

Contamos com um programa específico para tratar do tema. Intitulado Gestão da Ética Corporativa, assegura a disseminação de valores éticos para os funcionários, conscientizando-os sobre seu caráter imprescindível, inibindo desvios, tratando e comunicando eventuais ocorrências. Fomos reconhecidos, em 2014 e 2015, pelo instituto norte-americano Ethisphere, referência global no tema, como a única instituição da América Latina entre as empresas mais éticas do mundo. [GRI G4-56](#)

Contribuem para os bons resultados iniciativas como o curso Conta Mais – Ser Ético é BOMPRA-TODOS, que integra a Trilha Ética e inclui o vídeo Ser ético é repudiar a corrupção. É um dos pré-requisitos para a inscrição dos funcionários em oportunidades de ascensão profissional e já foi seguido por 96.906 colaboradores desde 2014.

## Canais de Contato

No Banco do Brasil, dispomos de uma Ouvidoria Externa responsável pela coleta, revisão e encaminhamento de reclamações de clientes. E o Comitê de Auditoria disponibiliza um canal direto com os clientes via Internet para apresentação de denúncias sobre eventuais fraudes ou descumprimento da legislação ou de normas, sendo mantida nesses casos a confidencialidade das informações e a proteção da identidade do prestador, quando solicitada. Temos ainda uma Ouvidoria Interna, que é o canal de comunicação direta dos funcionários da ativa, estagiários, aprendizes e empregados de empresas contratadas. O contato pode ser feito de forma anônima ou identificada, preservando-se o sigilo e a confidencialidade na condução das demandas, em diversos canais: e-mail, intranet corporativa, telefone, carta ou presencialmente. [GRI G4-57](#) | [G4-58](#)

## Treinamentos [GRI G4-43](#)

Em 2015, realizamos cursos sobre ética para a alta direção, composta de diretores, gerentes executivos, gerentes gerais de unidades estratégicas e superintendentes regionais. Dos 229 funcionários que compunham a alta direção em 31 de dezembro de 2015, 38 realizaram cursos sobre o assunto, representando 16,5% do total.

Um dos cursos foi sobre Governança Corporativa, abordando legislação anticorrupção, principais órgãos do SFN e valores mobiliários, além dos agentes de regulação e autorregulação.

De acordo com o escopo desenvolvido para o treinamento, a responsabilidade dos Administradores envolve as seguintes temáticas: regulação e autorregulação (Lei nº 6.404/76, Lei nº 6.385/76 e Lei nº 10.303/2001); sociedades e o papel dos sócios e administradores (Novo Código Civil Brasileiro – Lei nº 10.406/2002); direitos e deveres de acionistas controladores e minoritários; responsabilidade dos Administradores; Lei nº 12.846 (Lei Anticorrupção); e impactos legais da emissão de recibos de ações (ADRs) na Bolsa de Nova Iorque. Em 2015, 29 membros da alta direção do Banco participaram do treinamento.

### Funcionários que Receberam Treinamento no Combate à Corrupção por nível funcional GRI G4-S04

Código	Nome Curso/Certificação	Quantidade Funcionários <sup>(1)</sup>
2179	SINAPSE PREVENCAO E COMB	5.254
4864	CERT CONTR INT RISCO OP B	3.252
4865	CERT CONTR INT RISCO OP I	4.526
4866	CERT CONTR INT RISCO OP A	262
5797	CONTROLES INTERNOS: ABORD	14.794
40374	SOB CONTROLE, CURSO <sup>(2)</sup>	3.185
40516	ANALISE INDICIOS DE LAVAG	2.014
<b>Total</b>		<b>33.287</b>

(1) Este total refere-se a todos os funcionários que realizaram, ao longo de 2015, as ações de capacitação descritas no Quadro Resumo, independente das suas situações no Banco (ativo x aposentado) em 31.12.2015.

(2) O curso Sob Controle foi excluído do Catálogo de Cursos em abril de 2015 e substituído pelo curso Controles Internos.

Cargo	LOTAÇÃO	FUNCIONÁRIOS EM 31.12.2015 COM TREINAMENTO <sup>(1)</sup>	(%)
Alta Direção	229	11	4,8
Assessoramento	7.989	1.410	17,7
Gerência Demais	36.059	8.819	24,5
Operacional	60.779	16.078	26,5
Técnico	4.135	555	13,4
<b>Total</b>	<b>109.191</b>	<b>26.873</b>	<b>100,0</b>

(1) Este total refere-se apenas aos funcionários que em 31.12.2015 estavam na situação ativa no Banco.

### Funcionários que Receberam Treinamento no Combate à Corrupção por região

Região	LOTAÇÃO	FUNCIONÁRIOS EM 31.12.2015 COM TREINAMENTO <sup>(1)</sup>	(%)
CENTRO-OESTE	17.342	3.907	22,5
EXTERIOR	44	4	9,1
NORDESTE	18.207	4.458	24,5
NORTE	4.948	1.708	34,5
SUDESTE	49.393	12.262	24,8
SUL	19.257	4.534	23,5
<b>Total</b>	<b>109.191</b>	<b>26.873</b>	<b>100,0</b>

(1) Este total refere-se apenas aos funcionários que em 31.12.2015 estavam na situação ativa no Banco.

## CONTROLES INTERNOS E AUDITORIAS

Para o Banco do Brasil, os mecanismos de controles internos são imprescindíveis para a realização dos objetivos estratégicos e para atender às expectativas dos órgãos reguladores, dos clientes, dos funcionários, dos investidores e da sociedade. As prioridades são constantemente discutidas e são definidas a partir de informações como relevância financeira, perdas ocorridas, relatórios de órgãos reguladores e das auditorias interna e externa.

Entre os instrumentos utilizados estão avaliações da eficácia dos controles e de dados não estruturados; validação de modelos de riscos; conformidade operacional nas unidades estratégicas e nas dependências, *self-assessment* (autoavaliação) de controles internos e *compliance*; e monitoramento eletrônico de conformidade.

A Auditoria Interna do Banco realiza anualmente a avaliação de todo o processo de riscos, que também está sujeito a auditorias externas e a inspeções do Bacen. As demonstrações financeiras são verificadas por auditores independentes, respeitando-se o prazo de cinco anos para substituição dos responsáveis técnicos por esse processo e as demais obrigações previstas pela Resolução CMN nº 3.606/2008 e suas alterações posteriores.

Nesse âmbito da Auditoria Interna, a principal ação realizada foi o trabalho de avaliação do subprocesso Estratégia de RSA e de Sustentabilidade, que resultou na identificação de fragilidade, já resolvida pela área auditada.

Em 2015, realizamos algumas ações para aperfeiçoar os processos:

- Aprimoramento do Modelo Referencial de Linhas de Defesa, clarificando e evidenciando aspectos essenciais de governança, com ampliação das funções da segunda linha de defesa (gestão de riscos, controles e conformidade), com funções corporativas de segurança e organização. O modelo preserva a autoridade e independência da Diretoria de Controles Internos (Dicoi) como responsável pela avaliação consolidada do Sistema de Controles Internos;

- Desenvolvimento de Política Específica de Controles Internos, que comporá a arquitetura de governança do BB;
- Desenvolvimento de metodologia integrada que apoiará o novo modelo de atuação da Dicoi, integrando os trabalhos realizados pela sede e sua Rede de Gerências Regionais de Controles Internos (Gecoi).

## ESTRATÉGIA FISCAL

Nossa Estratégia Fiscal considera as necessidades específicas das empresas e os aspectos legais e regulamentares a que estão sujeitas, sendo aplicada em planos de negócios, investimentos em outros países, projetos de estruturação societária, aquisição de empresas, contratação de serviços, realização de parcerias e lançamentos de produtos bancários e financeiros.

Outro foco de nossa atuação é o pagamento de tributos de forma adequada, em valores precisos e pontualmente, para evitar multas e acúmulo de passivo tributário. Por meio do conhecimento aprofundado da legislação, adotamos alternativas que permitem minimizar impactos e mitigar riscos tributários, obtendo maior efetividade fiscal para manter a carga tributária nos níveis exigidos por lei, o que se reflete positivamente em nossos resultados.

A segurança e a adequação da nossa Estratégia Fiscal são garantidas por ações realizadas continuamente e com a prática global e integrada entre as diversas áreas, atividades e negócios. Conduzidos de forma consistente e segura, os assuntos fiscais seguem as normas tributárias e são pautados por princípios que visam manter nossa credibilidade e a manutenção de uma relação transparente e cooperativa com as autoridades fiscais das localidades onde operamos.

Para nós do BB, a gestão correta dos assuntos fiscais é parte fundamental da cultura e da prática empresarial. Políticas, procedimentos e programas levam em conta a governança fiscal para a perfeita adequação à legislação em todos os países em que atuamos.

Além de observar e seguir os termos da lei, nossa gestão das obrigações fiscais considera o entendimento jurisprudencial e doutrinário sobre a intenção da lei. As transações que envolvem aspectos fiscais são realizadas de forma que demonstrem claramente os resultados comerciais e os impactos fiscais, sem dependência prioritária desses impactos para a viabilidade negocial.

## FOCOS DO CONTROLE DE RISCOS FISCAIS

A execução e disseminação da nossa Estratégia Fiscal são garantidas por estruturas técnicas e jurídicas específicas, cujos focos centrais são:

- A identificação preventiva de riscos tributários, sua mitigação e a manutenção de níveis adequados de conformidade e regularidade fiscal, com o intuito de minimizar perdas mediante rotinas padronizadas, procedimentos adequados e tempestivos voltados à apuração, ao pagamento, à retenção e ao recolhimento de tributos e contribuições. Essas ações integram as estratégias associadas ao gerenciamento do risco operacional do Banco;
- O monitoramento da eficácia das medidas de tratamento dos riscos tributários, com o intuito de melhorar continuamente os processos e sistemas e minimizar perdas;
- O auxílio na tomada de decisões e na definição da estratégia de mitigação desses riscos;
- A detecção de alterações no ambiente legal e regulatório que possam impactar o BB;
- O monitoramento, a identificação e o reporte das fiscalizações e autuações das Fazendas Nacional, Estadual e Municipal, mediante a análise e o acompanhamento de procedimentos e processos fiscais como Mandados de Procedimentos de Fiscalização (MPF), Termos de Verificação Fiscal (TVF), Relatórios Fiscais e Autos de Infração por esses órgãos lavrados;
- O relacionamento com a Receita Federal do Brasil (RFB) e demais órgãos fiscais administrativos com o objetivo de prevenir e solucionar questões tributárias em defesa dos interesses diretos e indiretos do BB;
- A consultoria para as áreas estratégicas do Banco e nos projetos de estruturação societária e de investimentos, com a apresentação de informações relacionadas à normatização tributária. Com isso, é possível subsidiar e orientar o uso de isenções no pagamento de tributos, alíquotas adequadas, regimes especiais de tributação, créditos tributários, incentivos e benefícios fiscais, além de permitir a adoção de medidas corretivas que visem à regularidade e à conformidade quando necessário;
- A adoção de medidas contenciosas administrativas e judiciais, com o objetivo de defender os direitos e interesses do BB;
- Estudos para que os tributos e as contribuições sejam apurados e pagos (Banco como contribuinte); retidos e recolhidos (Banco como responsável tributário) de forma adequada, em valores precisos e tempestivamente, buscando eficiência tributária e estrito cumprimento das normas legais e regulamentares relativas à conformidade e à regularidade fiscal.



# Estratégia

NOSSA ESTRATÉGIA CORPORATIVA FOI REVISADA EM 2015 E PASSA A INCLUIR OUTROS PARTICIPANTES DO CONGLOMERADO A PARTIR DE 2016

#### GRI G4-DMA Desempenho econômico

Por atuarmos em um cenário complexo, caracterizado pela interdependência das relações entre a empresa e os seus públicos de relacionamento, reconhecemos a necessidade de fortalecimento dos vínculos entre a marca e nossos *stakeholders*.

A partir dessa percepção, o processo de planejamento estratégico inicia-se com os estudos de inteligência competitiva, quando monitoramos a indústria financeira, os concorrentes e outros players fora da indústria, analisando seu posicionamento e suas estratégias nos mais variados negócios e processos.

Realizamos também análises externas (macroambiente), identificando tendências, temas emergentes e incertezas que podem impactar o ambiente financeiro e influenciar na dinâmica competitiva da organização, como o aumento da regulação dos sistemas financeiros nacional e internacional, maior participação de serviços nas receitas dos bancos, crescimento dos serviços financeiros digitais, intensificação dos crimes contra instituições do sistema financeiro, elevação do padrão de exigência e do poder de negociação dos consumidores, entre outros.

Empregamos essas informações na construção de diferentes cenários que combinam visões da macroeconomia, da indústria financeira e de mercados relevantes para o Banco do Brasil no horizonte temporal de cinco anos. Esses cenários prospectivos fundamentam discussões estratégicas em que buscamos identificar nossos principais desafios.

Com base nesses insumos, na avaliação de estratégias e no diagnóstico do ambiente interno, definimos os objetivos estratégicos da organização. Dessa forma, considerando os riscos e as oportunidades para o ciclo estratégico, identificamos desafios que impactam diretamente o Banco. Alguns destaques são: rentabilidade e gestão do capital, eficiência, negócios digitais e melhoria da experiência dos clientes.

## FRENTES DE ATUAÇÃO

Em sintonia com nossa Essência, nossa estratégia de negócios tem frentes de atuação definidas, abrangendo desde a integração dos elos produtivos até o investimento em modelos digitais de negócios. Nesse sentido, reforçamos nossa vocação para integrar elos produtivos, aproximando atores das diversas cadeias de valor por meio do fomento do crédito, principalmente.

No segmento de agronegócio, mantemos nosso papel de principal agente. No atendimento a exportadores e importadores, oferecemos um extenso e diversificado portfólio que nos posiciona como um dos principais parceiros estratégicos para a intensificação do comércio exterior do Brasil. Em serviços de infraestrutura, focamos a gestão de projetos e recursos, assim como a função de coordenadores em operações estruturadas.

Outras frentes são a gestão consistente da inadimplência, que vem se mantendo em níveis abaixo do mercado; o investimento em modelos digitais de negócios, com a expansão do modelo Banco do Brasil Estilo Digital; e a manutenção de nosso papel como um dos principais agentes financeiros de políticas e programas sociais, como o Fies, o MCMV e o Microcrédito Produtivo Orientado (MPO).

A nossa Estratégia Corporativa é fruto do trabalho participativo entre diversas áreas. Na etapa de avaliação dos ambientes externo e interno, as áreas e especialistas do mercado participam fornecendo e construindo conteúdos que apoiam as discussões estratégicas. Na etapa de desenvolvimento da estratégia, são realizados encontros com a Diretoria Executiva e os Conselhos Diretor e de Administração, com o fim de debater e definir a Estratégia da Marca e propostas de desafios, movimentos e objetivos estratégicos do BB.

Considerando as análises efetuadas, mantivemos a Estratégia da Marca, por seu caráter permanente, e realizamos ajustes pontuais nas orientações estratégicas para maximizar o alcance de nossos objetivos na revisão anual da Estratégia Corporativa do Banco do Brasil para o período 2015-2019.

A essência da marca Banco do Brasil, norteada pelo conceito “Banco de mercado com espírito público”, foi materializada na Crença, na Missão, na Visão e nos Valores da empresa.

Considerando a Estratégia da Marca do BB, as escolhas estratégicas para o período visam conciliar o planejamento de capital, a rentabilidade ajustada ao risco no crescimento de negócios e o retorno para os acionistas. Pautados nos princípios da sustentabilidade, continuaremos priorizando o aumento da rentabilidade, da eficiência, da produtividade e das receitas com prestação de serviços.

A crença de que “um mundo bom para todos exige espírito público em cada um de nós” baseia-se na busca constante da conciliação das necessidades e dos interesses da organização e de todos os nossos públicos de relacionamento. São consideradas as dimensões individual e coletiva, seja atuando como banco de mercado, na realização de negócios sociais ou como protagonista do desenvolvimento do País.

Nossa Missão é “Banco de mercado com espírito público. Ser um banco competitivo e rentável, atuando com espírito público em cada uma de suas ações junto a toda a sociedade”. Estamos sempre comprometidos, simultaneamente, com o espírito público e com a competitividade em todas as nossas ações.

A Visão de Futuro, “Ser o Banco mais relevante e confiável para a vida dos clientes, funcionários, acionistas e para o desenvolvimento do Brasil”, descreve os grandes propósitos de geração de valor e de sucesso para a organização.

Como evolução do processo, a revisão 2016 da Estratégia deverá incluir também a visão de conglomerado. Outro avanço que pretendemos implantar é a elaboração de cenários específicos dos mercados de varejo e atacado e de alguns negócios que envolvem as nossas Entidades Ligadas, como seguridade, meios eletrônicos de pagamentos e administração de recursos de terceiros.

## PONTOS FORTES

A missão de ser um banco de mercado com espírito público direciona nossa estratégia: temos o compromisso de impulsionar políticas públicas e promover o desenvolvimento do País. Esse direcionamento não exclui a busca por resultados sustentáveis. Um conjunto de vantagens competitivas, apresentadas a seguir, contribui para a posição de referência do BB no mercado.

### Lideranças

Nossa posição de destaque em diversos segmentos deve-se à capilaridade, à diversidade dos negócios e ao grande volume de recursos movimentados. O BB é a maior instituição financeira da América Latina em ativos, que totalizaram R\$ 1,51 trilhão em dezembro de 2015. Também é líder em crédito no SFN, com participação de 20,4%, com destaque para o crédito ao agronegócio, com 60,9% de participação de mercado. No mercado Governo, o Banco é responsável pela conta única da União e pelo repasse de recursos a outros entes da Federação.

Os três principais ganhos competitivos do BB estão relacionados a esse posicionamento. A dimensão de grande porte dos negócios contribui para ganhos em escala e aprimoramento da eficiência operacional. A ampla base de clientes é estratégica para a oferta de novos produtos e serviços. E a posição de referência no setor colabora para a manutenção da imagem positiva e da reputação sólida, qualificando as relações com diversos públicos.

## Capilaridade GRI FS13

Temos a maior rede de atendimento no País e no exterior entre as instituições financeiras brasileiras. Presente em 99,7% do território nacional com a rede própria, canais correspondentes (Banco Postal e MaisBB) e rede compartilhada (Tecban, Caixa Econômica Federal – CEF – e Banco Regional de Brasília – BRB). Promovemos a bancarização, viabilizando a inclusão

bancária de milhares de pessoas e fomentando cadeias produtivas locais. Esse pioneirismo ajuda a reforçar a reputação institucional e qualifica os vínculos com as comunidades locais, enquanto a dispersão geográfica contribui para o aproveitamento de oportunidades de negócios decorrentes da mobilidade social no Brasil.

# ESSÊNCIA DA MARCA BANCO DO BRASIL GRI G4-56

## Crença

Um mundo bom para todos exige espírito público em cada um de nós.

## Missão

Banco de mercado com espírito público – ser um Banco competitivo e rentável, atuando com espírito público em cada uma de suas ações junto a toda sociedade.

## Visão de Futuro

Ser o Banco mais relevante e confiável para os clientes, funcionários, acionistas e para o desenvolvimento do Brasil.

## Valores

- **Espírito Público** | Consideramos simultaneamente o todo e a parte em cada uma de nossas ações para dimensionar riscos, gerar resultados e criar valor.
- **Ética** | Nossa conduta é baseada em princípios e valores morais, com responsabilidade e transparência.
- **Unicidade** | Nossa identidade nos une, nos diferencia e nos orgulha: somos o Banco do Brasil.

- **Competência** | Buscamos incansavelmente a competência necessária para resolver os desafios decorrentes de nossa Crença e de nossa Missão.
- **Inovação** | Cultivamos uma cultura de inovação como garantia de nossa perenidade.
- **Potencial Humano** | Acreditamos no potencial de todas as pessoas e na sua capacidade de se realizar e contribuir para a evolução da sociedade.
- **Sustentabilidade** | Somos protagonistas da disseminação e da viabilização de um estilo de vida baseado nos princípios de sustentabilidade.
- **Eficiência** | Otimizamos permanentemente os recursos disponíveis para a criação de valor para todos os públicos de relacionamento.
- **Agilidade** | Somos simples e assertivos para ter a agilidade necessária para competir e encantar os clientes.

# MELHORIAS NA GESTÃO DA MARCA EM 2015

## Monitoramento da Percepção de Valor

Iniciamos um trabalho para monitorar a percepção de valor, considerando que a maior percepção nesse quesito aumenta o vínculo com a marca – satisfação, lealdade e recomendação, por exemplo – e a adesão efetiva a suas ofertas (produtos, serviços, empregos, ações em bolsa etc). Em 2015, definimos os indicadores associados à marca a serem pesquisados e avaliados periodicamente. Eles passarão a compor o painel estratégico da marca. A pesquisa é fonte de dados para o acompanhamento de objetivos e metas estabelecidos no Plano Diretor.

## Valoração da Marca

Em 2015, aprimoramos os processos necessários à mensuração do valor da marca, por meio da metodologia desenvolvida pela empresa Brand Finance do Brasil, capacitando as áreas correlacionadas para uma avaliação mais abrangente e real das possibilidades de contribuição para o incremento de valor. Em relação à implementação do risco de reputação, em 2015, desenvolvemos metodologia de gestão de riscos, realizada num processo evolutivo em três abordagens: indicadores, cenários e capital econômico.

## Expectativas para 2016

Fortalecer a gestão com base na avaliação dos indicadores de valor, riscos e retorno da marca, considerando os índices de *performance* alcançados nas principais atividades do BB e priorizando ações de criação de valor, mitigação de riscos e eficácia em investimentos.

## Gestão da Marca

A essência da marca construída com base no conceito de banco de mercado com espírito público traz o ecossistema<sup>(1)</sup>, a missão, a visão, os valores e a crença do BB. Com o desenvolvimento do modelo de gestão da marca BB, ela passa a ser tratada como um ativo estratégico que pode gerar diferenciação e valor para o negócio.

Essa gestão envolve a busca por oportunidades de exposição e assimilação de percepções positivas, em um processo que também inclui o controle de uso no Brasil e no exterior, com todos os públicos de interesse do Conglomerado. Para isso, definimos políticas, arquitetura e nomes de produtos e serviços, monitoramos as aplicações da identidade visual, garantimos a proteção legal das marcas institucionais e dos produtos e avaliamos possibilidades de licenciamento e associação de marcas.

A estratégia da marca Banco do Brasil tem como premissa orientar as estratégias de negócios, assim como a comunicação, os patrocínios e as ações de marketing esportivo e cultural, garantindo a coerência desde o discurso até a prática e com a finalidade de alcançar nossa visão de futuro.

Nesse contexto, a comunicação tem o importante papel de apoiar a estratégia de negócios do Banco e de melhorar a experiência dos diversos públicos em relação à marca.

Assim, em 2015, iniciamos campanha de comunicação para fortalecer o nosso posicionamento e consolidar a nossa identidade destacando atributos da marca diferenciadores no mercado e, por isso, adotamos o conceito de linha criativa “Esse é o nosso jeito de ser banco”.

(1) Envolve todos os públicos de relacionamento do Banco do Brasil.

## Patrocínios GRI G4-EC7 | G4-EC8

A estratégia da marca Banco do Brasil tem como premissa orientar as estratégias de negócios, assim como a comunicação, os patrocínios e as ações de marketing esportivo e cultural, garantindo a coerência do discurso à prática, com a finalidade de alcançar a nossa visão de futuro. Os projetos que apoiamos são analisados levando-se em conta o respeito às premissas de responsabilidade socioambiental e ao conceito de sustentabilidade. Como exemplos de projetos de patrocínio com viés socioambiental, apoiados pelo BB em 2015, citamos a Conferência Ethos, o Green Move, o Troféu Raça Negra e o Prêmio ODM.

## Esportes GRI G4-EC7

Investimos R\$ 144,6 milhões em patrocínios esportivos em 2015. A maior parte desse recurso foi direcionada para atletas e modalidades que evocam a identidade nacional. O patrocínio esportivo tem o objetivo de agregar atributos positivos à marca, gerar oportunidades de relacionamento com clientes ou possíveis futuros clientes e contribuir para o desenvolvimento das modalidades.

Do total investido em 2015, R\$ 12 milhões foram aplicados por meio da Lei de Incentivo ao Esporte. Os recursos investidos em 2015 foram direcionados para projetos de vôlei de quadra e de praia, handebol, vela e automobilismo. Alguns destaques do ano em termos de adequação às premissas são as Confederações Brasileiras de Voleibol e Handebol, a equipe Sauber Motorsport AG (Fórmula 1), a competição Oi HD São Paulo Open of Surfing, o piloto Felipe Nasr, o iatista Robert Scheidt e os jogadores de vôlei de praia Emanuel Scheffer, Ricardo Santos, Juliana Felisberta, Maria Elisa Antonelli e Alison Cerutti.

Em 2015, o Banco do Brasil assinou o documento Pacto pelo Esporte, iniciativa de grandes players e empresas patrocinadoras de confederações, times e modalidades esportivas para maior transparência e profissionalismo na gestão do esporte brasileiro.

## Centros Culturais Banco do Brasil (CCBB)

### GRI G4-EC7

Os centros culturais constituem a principal ferramenta de apoio do BB à cultura, além de ser um importante instrumento de responsabilidade socioambiental, engajando-se especialmente:

- **Na acessibilidade física** | por meio da manutenção de espaços adaptados para o atendimento de pessoas com deficiência;
- **Na acessibilidade financeira** | com eventos gratuitos ou com ingressos a preços populares;
- **Na acessibilidade intelectual** | ao promover eventos que oferecem o desenvolvimento de materiais e atividades formativas e inclusivas.

Em 2015, 5,3 milhões de pessoas visitaram os CCBB de Belo Horizonte (MG), Brasília (DF), São Paulo (SP) e Rio de Janeiro (RJ). O reconhecimento da qualidade, regularidade e acessibilidade da programação dos CCBB rendeu, em 2015, dezenas de premiações.

Ganhamos dois prêmios da Associação Paulista dos Críticos de Arte (APCA):

- **Kandinsky – Tudo Começa num Ponto** | Prêmio APCA 2015 de melhor exposição internacional;
- **Cinderela Lá Lá Lá** | Prêmio APCA 2015 de melhor espetáculo adaptado de conto clássico.

O 28º Prêmio Shell de Teatro destacou produções com três indicações:

- **Autor:** Paulo Betti por Autobiografia Autorizada;
- **cenário:** Daniela Thomas e Camila Schimidt por Hora Amarela;
- **Música:** Felipe Vidal e Luciano Moreira por Contra o Vento.

O investimento nesse período totalizou R\$ 43,3 milhões, sendo R\$ 38 milhões em incentivos recebidos por meio da Lei Rouanet, o que significa 90% do valor total. Foram realizados 150 projetos que geraram mais de R\$ 833 milhões em mídia espontânea para o Banco do Brasil.

Durante o ano de 2015, o Programa Educativo realizou diversas atividades para aproximar a população da programação em cartaz e da história dos prédios, reforçando seu compromisso com a formação de público. Foram atendidos 407.318 mil visitantes, sendo 48.620 estudantes da rede pública de ensino e 17.917 de instituições particulares.

## DESTAQUES DA AGENDA DOS CCBB EM 2015

A programação dos CCBB está comprometida com a sustentabilidade e a inclusão social, enfatizando a democratização, a igualdade de oportunidade e o acesso por meio de seleção pública para escolha de projetos. Elencamos alguns destaques da programação.

### **Picasso e a Modernidade Espanhola – Obras da Coleção do Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía**

Com cerca de 90 obras, a mostra evidenciou a influência de Picasso na arte moderna espanhola e os traços mais importantes e originais da sensibilidade artística que o pintor e seus contemporâneos espanhóis imprimiram ao cenário internacional das artes. A exposição fez referência ao percurso de Picasso como artista e mito, até chegar à realização da obra *Guernica*; à sua relação com mestres da arte moderna espanhola, como Gris, Miró, Dalí, Domínguez e Tàpies, entre outros presentes na mostra; e a suas contribuições para uma noção de modernidade voltada para o tempo presente. A curadoria foi de Eugenio Carmona. A exposição ficou em cartaz no CCBB São Paulo de 25 de março a 8 de junho e recebeu 234.537 visitantes; e no CCBB Rio de 24 de junho a 7 de setembro, com público de 620.719.

### **Kandinsky: Tudo Começa num Ponto**

Exposição da trajetória de Wassily Kandinsky, artista precursor do abstracionismo, composta de suas obras e alguns objetos,

além de outras de seus contemporâneos e artistas que o influenciaram. Além da coleção do Museu Estatal Russo de São Petersburgo, a mostra contou com obras de outros museus da Rússia e coleções procedentes da Alemanha, Áustria, Inglaterra e França. Foi eleita a melhor exposição pelo voto popular e a segunda melhor pelo voto do júri no Melhores de 2015 do *Guia da Folha*; melhor exposição do ano pelo jornal *O Estado de S. Paulo*; e melhor exposição internacional pelo Prêmio APCA. Ficou em cartaz no CCBB Rio de 28 de janeiro a 30 de março, com público de 441.865; no CCBB SP, de 8 de julho a 28 de setembro, com 229.209 visitantes; e no CCBB BH, de 15 de abril a 22 de junho, com 129.791 visitantes.

### **Castelo Rá-Tim-Bum – A Exposição**

Recorde de visitação na abertura e sucesso de crítica, Castelo Rá-Tim-Bum – A Exposição presenteou o público com um criterioso histórico da concepção e da produção de um dos programas infantis mais elogiados e queridos da história da TV brasileira. Foi vista no CCBB Rio, de 12 de outubro de 2015 a 11 de janeiro de 2016, por 638.205 visitantes.

Os CCBB fortalecem a cadeia produtiva cultural das cidades onde estão instalados gerando 41.229 mil postos de trabalho (7.394 contratações diretas e 33.835 indiretas).

Ações voltadas para a ecoeficiência também integram as atividades. Todo material reciclável gerado nas dependências foi repassado a associações de catadores de papel e materiais recicláveis. Ao longo de 2015, foram doadas quase 10 toneladas de papel, plástico, vidro e metal. Além da coleta seletiva, os espaços também usam de forma consciente os recursos naturais. A adoção de medidas pontuais reduziu o consumo de água e de energia elétrica ao longo de 2015.

O último edital de cessão de espaço para seleção pública de projetos culturais que dispunham de recursos (próprios ou captados), realizado entre 6 de outubro e 6 de novembro de 2015, recebeu 555 propostas via internet. Foram selecionados 41 projetos para a programação dos quatro CCBB durante o ano de 2016.

Os inscritos foram avaliados pelas equipes técnicas dos centros culturais. Na análise, foram valorizados os atributos brasilidade, visibilidade, risco, responsabilidade social, democratização, valorização dos relacionamentos, satisfação dos clientes, criatividade e originalidade, sustentabilidade e acessibilidade. A seleção por meio de editais públicos oferece maior clareza no relacionamento do Banco com seus públicos, além de democratizar a oportunidade de acesso ao programa de patrocínios do Banco do Brasil.

## Referência em Sustentabilidade

Para nós do Banco do Brasil, responsabilidade socioambiental é “ter a ética como compromisso e o respeito como atitude nas relações com funcionários, colaboradores, fornecedores, parceiros, clientes, credores, acionistas, concorrentes, comunidade, governo e meio ambiente”.

Nossa postura de RSA tem como premissa a crença na viabilidade de se conciliar o atendimento aos interesses dos acionistas ao desenvolvimento de negócios social e ambientalmente sustentáveis, mediante o estabelecimento de relações eticamente responsáveis com nossos diversos públicos de interesse e o uso consciente de recursos naturais. Nossa postura como agente impulsor de boas práticas e comprometido com o desenvolvimento do País exige a combinação de aspectos econômico, social e ambiental em nossas operações negociais e práticas administrativas.

Em nosso portfólio e no processo de concepção ou revitalização de produtos e serviços estão presentes critérios de RSA. Muitos de nossos produtos viabilizam investimentos sociais e contribuem para o desenvolvimento do País.

Ainda somos signatários de diversos pactos, compromissos e iniciativas voluntárias que reafirmam nosso protagonismo na utilização dos princípios de conduta empresarial responsável e trazem reconhecimento internacional, bem como reforçam nossa liderança no setor financeiro nacional.

## Tecnologia da Informação (TI)

Os investimentos em TI reduzem custos, melhoram os controles e a segurança da informação, liberam os funcionários para que atuem com os clientes e em projetos estratégicos e minimizam o impacto ambiental das atividades do Banco.

Todas as gerências executivas da área incorporam a responsabilidade com o meio ambiente. Em 2015, foi consolidada a atuação de um departamento específico para tratar de assuntos ligados à TI Verde e à sustentabilidade em TI, por meio da formalização de sua inclusão na governança de TI do Banco.

Durante o ano, foram intensificadas as ações que incluem critérios de sustentabilidade aos contratos de fornecimento e aquisições de TI, dentre os quais critérios de cunho ambiental.

## Capital Humano

Nossos objetivos estratégicos para gestão de pessoas no período foram baseados em critérios como desenvolvimento da cultura de inovação, eficiência, produtividade e RSA; fortalecimento da socialização de conhecimentos e experiências; e identificação e retenção de talentos, entre outros.

Em 2015, o BB manteve-se pelo terceiro ano consecutivo no *Guia Você S/A – As Melhores Empresas para Você Trabalhar* (Editora Abril), recebeu a certificação do Top Employer Institute como um dos melhores empregadores do Brasil e foi listado

entre as 150 Melhores Empresas em Práticas de Gestão de Pessoas (Revista *Gestão RH*).

## PLANO DE SUSTENTABILIDADE – AGENDA 21 BB

O Plano de Sustentabilidade – Agenda 21 BB concretiza a nossa estratégia em sustentabilidade (para detalhes sobre a governança, consulte a página 27). Trata-se de uma iniciativa pioneira no meio empresarial brasileiro, inspirada nos principais compromissos assumidos na Conferência Rio-92, da ONU, que incentivam os governos, as empresas e as organizações da sociedade civil a buscar soluções para os problemas socioambientais. Por meio desse plano de sustentabilidade, alinhamos a gestão do tema à prestação de contas à sociedade, disseminamos em todo o Conglomerado a Estratégia de Sustentabilidade e mantemos os processos negociais coerentes com os seus princípios, viabilizando o cumprimento das ações estabelecidas para cada triênio.

O Plano é elaborado a partir dos compromissos públicos assumidos, de referenciais oriundos de organismos fomentadores do movimento de RSA corporativa em âmbitos nacional e internacional – a exemplo do Índice DJSI, do ISE e do Bank Track – e do seu processo bianual de atualização, que envolve todas as áreas do Banco e representantes dos principais públicos de relacionamento.

Organizamos o Plano em três eixos: Negócios Sustentáveis, Processos e Gestão e Investimento Social Privado (veja no quadro). A partir deles, revisamos periodicamente os desafios e definimos uma série de ações para um horizonte de tempo trienal, a fim de garantir o desdobramento das diretrizes até as áreas operacionais.

Em 2014, promovemos a atualização da quinta versão do Plano de Sustentabilidade – Agenda 21 por meio de uma série de encontros com representantes de nossos *stakeholders*, nossos profissionais e executivos, apresentados no diagrama a seguir. Como resultado, 28 desafios foram elencados nas dimensões econômica, social e ambiental e originaram 88 ações que constituem o Plano de Sustentabilidade – Agenda 21 BB 2015-2017. A prestação de contas das iniciativas empreendidas em 2015, consideradas prioritárias, são apresentadas a seguir, aproximando a gestão da sustentabilidade ao relato.

## EIXOS DA AGENDA 21 BB

### Negócios Sustentáveis

Implementação de ações de apoio ao desenvolvimento sustentável, financiando atividades de geração de trabalho e renda e de inclusão social, além de utilização de tecnologias ambientalmente adequadas para concretização dessas ações.

### Processos e Gestão da Responsabilidade Socioambiental (RSA)

Disseminação de princípios que fortaleçam a cultura de RSA com seus públicos de relacionamento ao manter processos administrativos e negociais coerentes com esses princípios.

### Investimento Social Privado

Melhoria da qualidade de vida da população brasileira com iniciativas que envolvem o apoio a programas de conscientização e preservação ambiental ou relacionados à defesa dos direitos humanos, à captação de recursos para apoiar o desenvolvimento social e ao incentivo ao voluntariado entre os funcionários.

## RESULTADOS DO CICLO



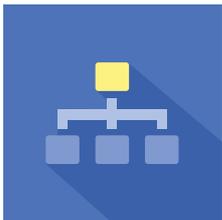
Aprimoramento de negócios e processos, alinhando-os às melhores práticas mundiais



Alinhamento ao Índice Dow Jones de Sustentabilidade e ao Índice de Sustentabilidade Empresarial da BM&FBOVESPA



Aplicação dos Princípios e Elementos do Relatório Integrado



Envolvimento da alta gestão do BB – Conselho Diretor e Conselho de Administração



Propostas 88 ações para o Plano de Sustentabilidade 2015-2017



Responsabilidade socioambiental, permeando toda a organização



Diálogo e engajamento com públicos de interesse: funcionários, fornecedores, clientes, sociedade civil, acionistas e especialistas em sustentabilidade



Realização de painéis temáticos sobre riscos e oportunidades na cadeia de fornecedores, investimento social privado, negócios sociais e riscos e oportunidades da estratégia climática



Definição de 28 desafios, sendo 10 priorizados por meio de amplo processo de consulta e avaliação

## PRESTAÇÃO DE CONTAS – AGENDA 21 2015-2017

### Desafio 1 | Aprimorar a estrutura de governança em sustentabilidade envolvendo a alta administração (Conselho de Administração e Diretoria-Executiva), reforçando o compromisso do Banco com o tema.

**AÇÃO:** Desenvolver e implementar programas de capacitação em Responsabilidade Socioambiental para o Conselho de Administração, o Conselho Diretor e a Diretoria-Executiva.

**PRAZO:** Dezembro de 2015

**Ação prorrogada para dezembro de 2016**

Avaliamos a inclusão de sustentabilidade com ênfase no financiamento de economia verde no Programa de Capacitação da Diretoria Executiva, do Conselho de Administração (CA) e do Conselho Fiscal (CF).

Publicamos materiais sobre Responsabilidade Socioambiental no Portal de Governança para acesso dos conselheiros do CA e do CF, a exemplo do Discurso Institucional em Sustentabilidade do BB, Caderno de Apoio do V Workshop Desenvolvimento Sustentável e as ações da Agenda 21 BB 2015-2017. Lançamos a vídeoaula para todos os funcionários sobre o valor Sustentabilidade da Essência BB com o economista Sérgio Besserman.

**AÇÃO:** Avaliar a viabilidade de criação de comitê de assessoramento ao Conselho de Administração com o objetivo de auxiliar esse órgão no monitoramento e na avaliação da Política de Responsabilidade Socioambiental.

**PRAZO:** Dezembro de 2015

**Ação concluída no prazo**

Elaboramos proposta de criação do Comitê de Gestão de Riscos e Sustentabilidade para avaliação de instância decisória competente.

## Desafio 4 | Aprimorar o processo de gestão da marca, com métricas de acompanhamento claras e atreladas à gestão de riscos e ao retorno financeiro.

---

**AÇÃO:** Analisar a definição de métricas para demonstrar a relação entre o desempenho da marca e o impacto no resultado financeiro.

**PRAZO:** Dezembro de 2015

### **Ação concluída no prazo**

Com apoio de consultoria externa, realizamos um estudo técnico sobre o valor da marca do Banco do Brasil que identificou a métrica índice de Força da Marca, para medir a contribuição da marca ou seu impacto no negócio do Banco.

Ele é medido em base 100: varia de “0” a “100”, e quanto maior o índice de força da marca, maior a capacidade de atrair mais negócios. Quando atinge a nota máxima significa que a marca teve um desempenho ótimo em todos os seus indicadores de relacionamento com seus públicos, com grande lealdade e impacto positivo nos negócios. Um desempenho de “0” indica falha em todos os indicadores e danos aos públicos e negócios. É importante observar que esses são casos extremos, e a maioria das marcas tem um desempenho dentro deste intervalo.

**AÇÃO:** Estudar a viabilidade de se considerar a valoração da marca como um dos insumos ao método de avaliação de parcerias estratégicas.

**PRAZO:** Dezembro de 2015

**Ação concluída no prazo**

Após análises, concluímos que é viável considerar no método de análises de parcerias estratégicas a metodologia que permite a precificação da marca.

**AÇÃO:** Avaliar a viabilidade de projetar o valor da marca BB para os próximos anos.

**PRAZO:** Dezembro de 2015

**Ação concluída no prazo**

Avaliamos que é possível realizar o cálculo do valor da marca após o envio de todas as informações necessárias para executar a metodologia adotada pelo Banco, processo que está em andamento na Organização.

**AÇÃO:** Aprimorar o alcance da metodologia de mensuração e gestão da marca, oferecendo as taxas de *royalties*, por negócio, permitindo ampliar o leque de receitas possíveis e o melhor conhecimento das “forças competitivas” do Conglomerado.

**PRAZO:** Dezembro de 2015

**Ação concluída no prazo**

Incluimos o desenvolvimento, a aprovação e a implementação de metodologia que permite a precificação da marca, ou seja, as taxas de *royalties* por negócios.

## Desafio 10 | Estabelecer mecanismos que reforcem o compromisso dos funcionários com o cumprimento do Código de Ética e das Normas de Conduta.

---

**AÇÃO:** Instituir mecanismos de monitoramento anual de leitura e concordância do Código de Ética e Normas de Conduta por todos os funcionários no Brasil e no Exterior.

**PRAZO:** Junho de 2015

**Ação concluída no prazo**

Disponibilizamos o sistema de ciência e concordância eletrônica e divulgamos aos funcionários do Brasil e do exterior.

**AÇÃO:** Divulgar resumo das ações da gestão da ética no BB.

**PRAZO:** Dezembro de 2015

**Ação concluída no prazo**

Publicamos as ações da gestão da ética no portal do Banco do Brasil, no endereço: [bb.com.br](http://bb.com.br) > outros sites > O Banco do Brasil > Ética.

# Desafio 11 | Aprimorar a gestão do relacionamento com o cliente e aumentar o índice de satisfação.

**AÇÃO:** Estabelecer condições negociais diferenciadas e/ou benefícios aos clientes PF, PJ e Governo pela utilização de serviços on-line e inibição de impressos.

**PRAZO:** Ação contínua semestral

## **Ação em contínuo desenvolvimento**

Desenvolvemos um extrato consolidado que está disponível aos clientes Private via internet, possibilitando realizar consultas de vários produtos exclusivos do segmento. No âmbito do Gerenciador Financeiro desenvolvemos várias iniciativas, como: Termo Eletrônico de Adesão ao Gerenciador Financeiro, no primeiro acesso ao canal, para os clientes pertencentes às carteiras remotas (Atendimento Remoto e Escritórios de Negócios MPE) e desbloqueio de senha de oito dígitos via recebimento de código por SMS; detalhamento de bloqueio ou desbloqueio e transferências em cumprimento de ordem judicial; permissão para assinatura eletrônico do cliente para Adesão às Cláusulas Gerais do Contrato único de Prestação de Serviços.

Em relação ao Pronaf, disponibilizamos extrato e consulta de lançamentos futuros no Autoatendimento. No Projeto Plantar, iniciamos transações de autoatendimento que permitem aos próprios produtores rurais a emissão de extratos de operações de custeio Pronaf e a consulta de lançamento futuro de operações, com até 60 dias de antecedência.

No âmbito do Pilar Governo, criamos um programa de intercâmbio eletrônico de dados, por meio da integração dos sistemas dos tribunais aos do banco, visando à automação do fluxo de recebimento, consulta e pagamento de depósitos judiciais.

**AÇÃO:** Avaliar a implementação do processo de verificação externa das informações relativas a quantidade de clientes que utilizam serviços financeiros on-line.

**PRAZO:** Dezembro de 2015

## **Ação prorrogada para dezembro de 2017**

Em virtude de projeto em desenvolvimento acerca da gestão de Canais de Atendimento, consideramos que é necessário avaliar a necessidade de auditoria após a implantação do referido projeto.

# Desafio 15

| Aprimorar e sistematizar a identificação de oportunidades negociais para o desenvolvimento de produtos que atendam às demandas originadas por questões ambientais (tendências/novas regulamentações sobre o uso dos recursos naturais) e mudanças climáticas (demanda de financiamentos de infraestrutura para a adaptação às mudanças climáticas).

**AÇÃO:** Ajustar/desenvolver produtos e serviços inovadores com as seguintes premissas. Pilar Atacado: BBecoEficiente, inovação e geração de valor socioambiental. São exemplos: linhas de crédito com atributo socioambiental para o financiamento de tecnologias verdes; mercado de crédito de carbono; serviços de consultoria; produtos de Equity com atributos ambientais; investimentos com rendimento pré-fixado com atributos ambientais; critérios ambientais e de mudanças climáticas em todo o processo de crédito e investimento.

## **PRAZO:** Ação contínua anual

### **Ação em contínuo desenvolvimento**

Implementamos o Módulo Contratação e Recebíveis da ferramenta Vivere, permitindo encaminhar os documentos do cliente ao BB por meio do sistema.

Criamos o programa Elos Produtivos, voltado aos segmentos automotivo, de construção e cooperativas, entre outros, visando à geração e a manutenção de empregos e renda, por meio do apoio creditício às empresas âncoras, estimulando a integração entre os diversos elos da cadeia produtiva, alavancando negócios e mitigando riscos.

Revitalizamos o Convênio de Integração Rural BB Convir, sendo realizada uma série de melhorias, como a esteira operacional específica (Frente Operacional BB Convir) e a disponibilização de relatórios gerenciais detalhados, permitindo a otimização na análise de propostas integradora).

Incluímos a assinatura eletrônica, via Gerenciador Financeiro, dos termos de adesão do Contrato de Prestação de Serviços.

Realizamos a busca de novas opções de investimentos globais em ações de empresas ligadas à cadeia de valor do consumo de água pelo gestor do BB Global Acqua. Entraram na carteira dois ETFs (Exchange Traded Funds), o Guggenheim S&P Global Water e o First Trust ISE Water Index.

**AÇÃO:** Ajustar/desenvolver produtos e serviços inovadores com as seguintes premissas. Pilar Varejo: BBecoEficiente, inovação, geração de valor socioambiental. São exemplos: Financiamento Imobiliário para aquisição, construção/reforma de empreendimentos sustentáveis; linhas de crédito com atributo socioambiental para o financiamento de tecnologias verdes; investimentos com rendimento pré-fixado com atributos ambientais; critérios ambientais e de mudanças climáticas em todo o processo de crédito e investimento.

## **PRAZO:** Ação contínua anual

### **Ação em contínuo desenvolvimento**

Firmamos Acordo de Cooperação Técnica (ACT) com o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) denominado Projeto Rural Sustentável, para incentivo técnico e financeiro aos produtores rurais que adotem tecnologias de produção de baixa emissão de carbono, com objetivo de reduzir as emissões de cerca de 10 milhões de toneladas de CO<sub>2</sub> (mtCO<sub>2</sub>) e evitar a emissão de cerca de 7 mtCO<sub>2</sub> por desmatamento, ao longo de 20 anos, além de melhorar a renda e reduzir a pobreza nas áreas rurais de sua atuação. Serão beneficiadas propriedades localizadas em municípios dos biomas Amazônia e Mata Atlântica.

Também disponibilizamos extrato de operações de custeio Pronaf aos clientes nos terminais de autoatendimento, na internet e mobile. Incluímos solução para acolhimento de propostas e documentação de Pronaf Mais Alimentos no Portal de Crédito pelos parceiros do Banco (correspondentes comerciais); ampliamos a abrangência da esteira agro para todo o Brasil, o que permite que os parceiros do Banco acolham a documentação e as propostas de financiamento para a aquisição de máquinas e equipamentos.

Na área de Negócios Sociais, ajustamos o produto para ampliar o acesso ao microcrédito para empreendedores, com a inclusão de novas ocupações como público alvo da linha, acesso pelos clientes do Banco Postal e flexibilização do acesso para clientes com risco moderado. Aprimoramos o processo de crédito e otimização das visitas e estabelecemos metodologia de capacidade de pagamento progressiva, o que contribui para o uso consciente do crédito e para a educação financeira dos empreendedores.

Em Microcrédito Produtivo Orientado (MPO), reformulamos os cursos obrigatórios para atuação e, no Programa Jovem Aprendiz, contratamos 123 jovens para atuação como agentes de microcrédito.

Implementamos também o extrato do Fies em terminais de autoatendimento, via internet e aplicativo para tablet e smartphone. A transação permite ao estudante acompanhar os pagamentos efetuados no seu financiamento, a consulta ao saldo devedor e se há algum valor em atraso.

**AÇÃO:** Ajustar/desenvolver produtos e serviços inovadores com as seguintes premissas. Pilar Governo: BBEcoeficiente, inovação e geração de valor socioambiental. São exemplos: linhas de crédito com atributo socioambiental; financiamento/operações estruturadas para setor de resíduos sólidos, saneamento; mercado de crédito de carbono; serviços de consultoria; produtos de Equity com atributos ambientais; produtos de renda fixa com atributos ambientais; critérios ambientais e de mudanças climáticas em todo o processo de crédito e investimento.

**PRAZO:** Ação contínua anual

**Ação em contínuo desenvolvimento**

Criamos o manual de integração e desenvolvemos o cronograma do projeto de arrecadação e recebimentos via webservice para Detrans e Secretarias de Fazenda dos Estados e Municípios. Esse sistema de arrecadação de tributos e taxas dispensa o uso de guia (papel) e será disponibilizado aos clientes e usuários nos canais de autoatendimento e na Rede de Correspondentes e do Banco Postal, proporcionando maior comodidade aos clientes e usuários na consulta e pagamento de débitos fiscais, além de proporcionar aos entes públicos redução de custos com postagem de documentos e otimização de processos.

## Desafio 19 | Aprimorar a gestão do risco socioambiental tendo como base o previsto na Resolução CMN 4.327.

**AÇÃO:** Analisar a viabilidade de incorporar variáveis ambientais na modelagem econométrica do RTA (Avaliação do Risco Técnico Agrícola), de modo a apoiar a identificação e avaliação de riscos socioambientais no Crédito Agropecuário:

Características sugeridas:

- (a) Incorporação de variáveis ambientais na modelagem econométrica do RTA;
- (b) integração de base de várias fontes na análise de financiamento e confiabilidade de dados do RTA;
- (c) suporte a análise massificada do crédito (custeio), com serviços de consulta para análise não massificada (investimento), incluindo monitoramento georreferenciado de áreas de desmatamento, terras indígenas, unidades de conservação e classificação dos riscos socioambientais.

**PRAZO:** Dezembro de 2015

### **Ação concluída no prazo**

Aperfeiçoamos os critérios de risco socioambiental para a *commodity* cana-de-açúcar, validamos o questionário internamente com a WWF-Brasil e finalizamos entrevistas para coleta de informações com especialistas e técnicos das temáticas socioambientais. Iniciamos a validação das informações em grupo de trabalho e realizamos oficina com a WWF para montagem da matriz de risco. Promovemos encontro com especialistas para priorização dos riscos socioambientais por região geográfica e mapeamos medidas mitigadoras que podem ser adotadas ou incentivadas pelo Banco do Brasil em seus processos ou com produtores rurais para mitigação dos riscos socioambientais na produção da cana-de-açúcar. Consolidamos um relatório final compartilhando internamente metodologia e resultados obtidos.

No âmbito do Programa Água Brasil, concluímos uma análise, em parceria com a WWF, que possibilitou a elaboração de uma metodologia própria de análise de risco socioambiental de *commodities*; essa metodologia demonstrou viabilidade quanto à incorporação de parâmetros e critérios no sistema RTA, considerando como referência a ferramenta 2050 Criteria.

**AÇÃO:** Registrar o comportamento dos riscos socioambientais, de forma a garantir a manutenção da exposição desse risco, conforme nível de tolerância estabelecido, por meio de:

- a) definição e implementação de modelo(s) de controle do nível de responsabilidade socioambiental, associados a investimento e participações, de acordo com a região, setores econômicos e projetos.
- b) estabelecimento de modelo de gerenciamento de análise de impactos socioambientais das atividades nas quais o Banco tem participação.

**PRAZO:** Dezembro de 2015

Acompanharemos esta ação no próximo ciclo do Plano de Sustentabilidade – Agenda 21 BB em razão da divulgação da Política Específica de Responsabilidade Socioambiental do BB (PRSA) e do seu respectivo plano de ação, que definiu os procedimentos formais de gerenciamento de risco socioambiental estabelecidos com prazo de conclusão para dezembro de 2019. Além disso, outra ação da Agenda 21 BB 2015-2017, concluída em 31 de dezembro de 2015, deverá ter desdobramentos, uma vez que foram elaborados planos de ação de mudanças climáticas baseados em oito temas priorizados por diversas áreas do Banco, que se encontram em avaliação para verificar a possibilidade de implementação.

## Desafio 20 | Aprimorar a relação entre o Investimento Social Privado e a estratégia de negócios.

**AÇÃO:** A partir dos diagnósticos realizados, implementar Projetos Socioambientais do Programa Água Brasil, criando sinergia com tecnologias e negócios sociais.

### **PRAZO:** Ação contínua semestral

#### **Ação em contínuo desenvolvimento**

Realizamos as seguintes atividades no Eixo Água e Agricultura do Programa Água Brasil:

- Manutenção e acompanhamento da Unidade Demonstrativa (UD) de recuperação de pastagem em solos arenosos e UD de integração lavoura-pecuária-floresta;
- Lançamento de portfólios customizados para as sete bacias hidrográficas no âmbito do programa;
- Realização da análise prévia do impacto hidroambiental das ações do Água Brasil na bacia do Guariroba;
- Capacitação e aprovação de projeto executivo para recuperação de estrada vicinal em Guariroba;
- Implantação de uma UD de restauração florestal e de uma UD de Beneficiamento de Frutos do Cerrado e Quintais na Bacia de Peruaçu;
- Conclusão da construção das cisternas telhadão e das barraginhas na Bacia de Peruaçu;
- Acompanhamento técnico e visitas as dez UD's implementadas na Bacia de Pipiripau;
- Apresentação dos resultados de monitoramento dos Impactos Hidroambientais e Socioeconômicos das ações na Bacia do Pipiripau (DF);
- Conclusão da construção das cisternas telhadão em Longá;
- Seminário de Avaliação Itinerante das UD's do Longá;
- Inauguração da UD de beneficiamento do coco babaçu em Longá;
- Último pagamento do Programa Produtor de Águas na bacia de Cancã/Moinho;
- Conclusão da construção das fossas sépticas em Santa Rosa;
- Entrega do estudo de impacto hidroambiental das atividades do Água Brasil na bacia de Santa Rosa;
- Início das atividades de campo (vistorias) aos produtores rurais fornecedores de cana-de-açúcar da região de Bariri (SP), em parceria com a Assobarí, para obter a certificação Bonsucro na bacia do Tietê-Jacaré;
- Finalização e entrega dos estudos de monitoramento das boas práticas na cultura da cana-de-açúcar da bacia do rio Lençóis.

Realizamos as seguintes ações no Eixo Cidades Sustentáveis do Programa Água Brasil:

- Nos municípios de Pirenópolis (GO), Rio Branco (AC), Caxias do Sul (RS), Natal (RN) e Belo Horizonte (MG), lançamos e divulgamos as segunda e terceira animações sobre Consumo Responsável e o Ciclo da Água, respectivamente; firmamos parceria com a TV Escola em análise para disseminar as três animações educativas; e produzimos um Guia de Compostagem, para ser entregue a técnicos das prefeituras.
- Em Pirenópolis (GO), reformulamos e reinserimos no Sistema de Gestão de Projetos (SGB) da FBB para aprovação do convênio o projeto arquitetônico da Unidade de Tratamento de Resíduos Sólidos; mobilizamos o setor hoteleiro do município para a implementação da rota piloto de coleta seletiva; finalizamos as assessorias técnicas e organizacionais para a CATAPIRI; e instalamos oito Locais de Entrega Voluntária (LEVs) próximos às escolas municipais para a incorporação na rota piloto de coleta seletiva.

- Em Rio Branco (AC), publicamos o resumo executivo do Plano Municipal de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos (PMGIRS) para distribuição no município e demais cidades do programa como modelo de construção participativa; realizamos quatro oficinas de mitigação da pegada ecológica, disseminando experiências e ecotécnicas aplicadas nas escolas e participando do Programa Escolas Sustentáveis do Ministério de Educação; e prestamos assessoria organizacional e econômica na Cooperativa de Catadores de Materiais Recicláveis de Rio Branco (Catar).
- No município de Caxias do Sul (RS), finalizamos dois projetos de reforma de galpão da Associação de Recicladores e Carroceiros do Aeroporto (ARCA) e da Associação da Monte Carmelo, e iniciamos as obras de construção do galpão da Associação Serrano, que deverá ser concluído no primeiro semestre de 2016.
- Em Natal (RN), organizamos projetos de reforma nas cooperativas COOCAMAR e COOPCICLA para aprovação pela FBB; apresentamos a pegada ecológica para 130 empresários da Federação de Indústrias do Estado do Rio Grande do Norte (FIERN); capacitamos 102 agentes comunitários; e lançamos a calculadora da pegada ecológica para 260 alunos no Seminário Sustentável do Centro Universitário do Rio Grande do Norte (UNI-RN).
- Na capital de Minas Gerais, Belo Horizonte, finalizamos a assessoria de implementação na REDESOL do *software* de gestão Catafácil e compilamos os dados de coleta seletiva da Prefeitura Municipal junto com os dados de comercialização das redes de cooperativas REDESOL e CATAUNIDOS com o objetivo de aproximar os parceiros do programa nesse último ano de parceria.
- Na Fundação Banco do Brasil (FBB), aprovamos no segundo semestre de 2015 sete novos projetos e uma suplementação financeira. Os projetos são: Do Lixão ao Galpão: construção da unidade de tratamento de resíduos de Pirenópolis (GO); implantação da primeira fase do plano municipal de gestão integrada de resíduos sólidos de Rio Branco (AC); Cata Natal: adequação do fluxo de produção e melhoria das condições de trabalho em Natal (RN); construção do galpão: um novo ciclo de trabalho da Associação Serrano, em Caxias do Sul (RS); adequação da área produtiva da unidade de triagem e das estruturas de apoio, em Natal; projeto de recuperação das nascentes e áreas de recarga d'água do município de Holambra (SP); implantação de unidades de referência agroflorestais para a segurança alimentar e sustentabilidade ambiental na região da bacia do Rio São Bartolomeu, em Brasília (DF).

**AÇÃO:** Desenvolver estratégia/iniciativas para alavancar vendas de produtos com atributo socioambiental que repassam recursos para FBB.

#### **PRAZO:** Ação contínua semestral

##### **Ação em contínuo desenvolvimento**

Implementamos ações comerciais e de marketing direto com foco nos produtos com repasse à Fundação Banco do Brasil (FBB), com os resultados a seguir:

- Seguridade (Seguro Vida e Residencial): 31 campanhas, abordando 5,9 milhões de clientes, somaram 19.992 operações com *ticket* médio de R\$ 266,31, em um volume total de R\$ 4,7 milhões.
- Capitalização (Ourocap): 26 campanhas, abordando 1,1 milhão de clientes, concluindo 13.337 operações com *ticket* médio de R\$ 1.027,83, em um volume total de R\$ 12,7 milhões.
- Fundos de investimento: cinco campanhas, abordando 1,3 milhão de clientes, contratando 2.992 operações com *ticket* médio de R\$ 38.046,01 e volume total de R\$ 86,4 milhões.

Realizamos *workshop* com a participação de representantes de várias áreas do Banco e de empresas do Conglomerado em que a Fundação Banco do Brasil (FBB) apresentou suas formas de atuação no âmbito do Investimento Social Privado e ideias para alavancar vendas de produtos com atributo socioambiental que repassem recursos para a Fundação. Consolidada a pauta do *workshop*, foi apresentada proposta de avaliação de vendas de produtos e respectivo repasse à FBB. Diante da particularidade do tema, anualmente as propostas serão revisitadas.

**AÇÃO: Avaliar, à luz da nova ECBB, o papel da Fundação enquanto agente de ISP, inclusive quanto à conexão desses investimentos com os negócios sociais do instituidor e integração com políticas públicas.**

#### **PRAZO: Dezembro de 2015**

##### **Ação concluída no prazo**

No Plano Estratégico Trienal – 2016 a 2018 – da FBB, destacamos a sua missão de melhorar a vida das pessoas, promovendo a inclusão socioproductiva, o desenvolvimento sustentável e as tecnologias sociais, com foco de atuação nos cinco vetores: água, agroecologia, agroindústria, resíduos sólidos e educação.

Os públicos participantes continuam sendo os estratos menos favorecidos da população brasileira, com destaque ainda maior para jovens e mulheres, por serem segmentos mais sensíveis às desigualdades sociais e mais expostos à violência.

Cabe destacar também o compromisso firmado pela FBB em atuar ao lado do seu instituidor – Banco do Brasil – em favor da transformação social e do desenvolvimento sustentável do nosso País.

No âmbito da sustentabilidade, a exemplo do nosso Programa de Baixo Carbono, a FBB prevê atuação em ações relacionadas à redução das emissões de gases do efeito estufa e no combate ao aquecimento global, na preservação de recursos hídricos e na ampliação da sinergia com os negócios sociais, com o desafio na implementação de projetos e na difusão e reaplicação de tecnologias sociais, no sentido de potencializar a inclusão socioproductiva dos públicos priorizados.

Outro ponto relevante, que reforça nosso valor de Espírito Público, é a abordagem da premissa da FBB, que ratifica o compromisso com a excelência no atendimento e relacionamento com os públicos, captação de recursos, alinhamento com parceiros estratégicos e com políticas públicas como forma de maximizar o investimento social e a abrangência da atuação.

As ações da FBB integram o Plano de Atuação em Desenvolvimento Sustentável (PADS), ferramenta que sustenta o Modelo de Atuação Integrada em Desenvolvimento Sustentável do BB, apresentando às agências oportunidades de realização de negócios.

**AÇÃO:** Avaliar formas de internalização de recursos na FBB e novas fontes de recursos públicos e privados, analisando, inclusive, a viabilidade de fazer aplicação de recursos reembolsáveis.

**PRAZO:** Dezembro de 2015

**Ação concluída no prazo**

As ações realizadas pela nossa Fundação incluem:

- Elaboração de proposta de alteração da Lei no 9.249/95, com vistas a aumentar o benefício fiscal para empresas doadoras de recursos;
- Início da gestão das doações por meio da identificação dos doadores, recibos e declarações e início da análise do fluxo de doações;
- Encaminhamento de demanda à equipe de tecnologia da informação para construção de portal para o investidor social, o que permitirá facilitar as doações e otimizar a gestão;
- Parecer jurídico favorável para que sejam realizados investimentos sociais reembolsáveis em Fundo de Investimento em Participações (FIP);
- Parecer jurídico desfavorável sobre o pedido de emissão de declaração de benefício fiscal, referente a doações que não sejam em espécie;
- Tema abordado durante o *workshop* com a participação de nossas Entidades Ligadas (Brasilprev, BB Seguridade, BBTS, Cielo, BBAtivos, BB Consórcio) e intensificado internamente.

**AÇÃO:** Promover *workshop* anual entre áreas de negócio e FBB para viabilizar a identificação de tecnologias sociais que possam ser agregadas aos negócios BB, visando sua reaplicação, para que ganhando escala possa se tornar uma política pública, contribuindo para o desenvolvimento de uma economia mais verde e inclusiva.

**PRAZO:** Dezembro de 2015

**Ação concluída no prazo**

Realizamos *workshop* com a participação de representantes de várias diretorias e de Entidades Ligadas – Brasilprev, Cielo, BB Ativos, BB Seguridade, BB Consórcio e BB Tecnologia.

A FBB apresentou suas formas de atuação no âmbito do Investimento Social Privado e a conexão dos temas com seu banco de tecnologias sociais. Após o debate, estabelecemos que as Diretorias e ELBBs irão avaliar a possibilidade de utilização de tecnologias que possam agregar valor aos negócios dos seus produtos e serviços.

## Desafio 23 | Aprimorar o sistema de remuneração variável dos funcionários, inclusive da Alta Administração, contemplando o desempenho individual.

---

**AÇÃO:** Desenvolver iniciativas para ampliar o percentual de empregados cuja remuneração é impactada pela avaliação de desempenho individual (administração por objetivos e avaliações de desempenho multidimensional).

**PRAZO:** Ação contínua anual

**Ação em contínuo desenvolvimento**

Em 2015, passamos a considerar como público no Programa de Desempenho Gratificado (PDG) também os funcionários que se desligaram do Banco após o término do período de avaliação. Atualmente, 34.604 funcionários participam do PDG, que utiliza a avaliação individual de desempenho como indicador.

## Desafio 24 | Aumentar o índice de satisfação dos funcionários.

**AÇÃO:** Analisar os fatores que mais contribuem para melhoria de satisfação dos funcionários. Avaliar a viabilidade de reforço desses fatores e criar um plano de ação.

**PRAZO:** Dezembro de 2015

### **Ação concluída no prazo**

Apresentamos e divulgamos anualmente no Sumário Executivo, após a aplicação da pesquisa, a análise dos fatores que mais contribuem para a melhoria de satisfação dos funcionários. Em 2015 revisamos a pesquisa, com a inserção de novas questões e temas – engajamento, benefícios e ampliação do foco dos treinamentos. A análise mostrou que a dimensão Engajamento Organizacional é a que mais explica a satisfação dos funcionários. Esse diagnóstico apontou uma nova perspectiva: a necessidade de aprofundar estudos a respeito do tema engajamento, desenvolver uma pesquisa para substituir a atual e fornecer dados mais concretos para atuação da área de Gestão de Pessoas. Desta maneira, não consideramos efetiva a opção de desenvolver planos de ação a partir de pesquisa que poderá ser descontinuada em 2016.

**AÇÃO:** Aprimorar as ações existentes e avaliar a implementação de novas para inibir o assédio moral e/ou sexual, tratando das ocorrências fundamentadas.

**PRAZO:** Dezembro de 2015

### **Ação concluída no prazo**

A fim de aprimorar nossas ações, lançamos o curso Prevenção e Combate ao Assédio Moral e Sexual. Nossa Ouvidoria Interna também estreou uma nova metodologia para condução das denúncias, a Mediação Restaurativa, e disponibilizou o curso de mediação para solução de conflitos no ambiente de trabalho, como o assédio moral. Até dezembro de 2015, treinamos 4.873 funcionários. Realizamos oito eventos de Ouvidoria Itinerante nas Diretorias de Gestão de Pessoas (Gepes) Regionais para divulgar a Ouvidoria Interna como canal para denúncias de assédio de qualquer natureza, bem como conflitos e desvios éticos no local de trabalho. Além disso, os temas Comunicação Não Violenta (CNV), Práticas Restaurativas e Assédio Moral na Relação de Emprego e suas diferenças para a conduta e o comportamento sociofuncional reprovável foram pauta de duas reuniões ordinárias dos Comitês Estaduais para Ética, que são formados pelas lideranças internas de cada Estado, o que facilita a sua disseminação.

## Desafio 26 | Manter e expandir o papel do Banco como um agente indutor do desenvolvimento sustentável por meio da inclusão financeira e dos negócios sociais (MPO, Fies, Minha Casa Minha Vida, BB Crédito Acessibilidade, Pronaf, entre outros), integrando programas e políticas públicas, parcerias com o setor privado e estratégias de desenvolvimento sustentável do BB (investimento social privado, voluntariado, inclusão digital, desenvolvimento regional sustentável, modelo de atuação integrada em desenvolvimento sustentável, entre outros).

**AÇÃO:** Implementar modelo de atuação em desenvolvimento sustentável.

**PRAZO:** Ação contínua semestral

### **Ação em contínuo desenvolvimento**

Iniciamos a fase de expansão do Modelo de Atuação Integrada em Desenvolvimento Sustentável, proporcionando a validação de mais de 380 Planos de Ações em Desenvolvimento Sustentável (PADS), que estão gerando possibilidades negociais para as agências e contribuindo para o cumprimento da Política de Responsabilidade Socioambiental do BB. Também lançamos o curso Desenvolvimento Sustentável no BB, com a participação de mais de 300 funcionários até o momento.

No segundo semestre de 2015 concluímos a etapa de validação dos requisitos referentes à primeira fase de projeto de desenvolvimento sustentável. Mantivemos a expansão do Modelo de Atuação Integrada em Desenvolvimento Sustentável, proporcionando a validação de mais de 1.300 PADS, que estão gerando possibilidades negociais para as agências e contribuindo para o cumprimento da Política de Responsabilidade Socioambiental do BB.

**AÇÃO:** Definir conceito, para o BB, de “inclusão financeira” e estabelecer indicadores capazes de mensurar o desempenho das ações do Banco, com monitoramento e reporte à Alta Administração.

**PRAZO:** Ação contínua semestral

### **Ação em contínuo desenvolvimento**

Nosso objetivo é adotar o mesmo direcionamento do Banco Central (Bacen) em relação ao conceito de inclusão financeira, porém com uma atuação voltada à bancarização, de forma que atenda às reais necessidades da população com este perfil.

De acordo com o Bacen, “...a inclusão financeira é o processo de efetivo acesso e uso pela população de serviços financeiros adequados às suas necessidades, contribuindo para melhorar sua qualidade de vida”.

Para nós, porém, o conceito de inclusão financeira vai além da atuação do Banco. Nossas ações buscam promover a bancarização de forma adequada às necessidades do cliente, contribuindo para a melhoria da sua qualidade de vida, de forma sustentável.

Os indicadores propostos são os seguintes:

- Posse de Negócios Sociais – (MPO, MCMV, PRONAF, FIES, BB Crédito Acessibilidade);
- Utilização de canais alternativos;
- Produtos direcionados à inclusão bancária;
- Negócios com cooperativas.

**AÇÃO:** Elaborar plano anual de comunicação integrada sobre os resultados do BB em prol do desenvolvimento sustentável.

**PRAZO:** Ação contínua semestral

**Ação em contínuo desenvolvimento**

Aprovamos a elaboração de um Plano de Comunicação Integrado (PCI) voltado ao Programa Água Brasil, com o objetivo de divulgar os resultados alcançados pelo programa e a sua conexão com a solução dos problemas que estão evidenciados no contexto atual sobre a água. Para este ano, em razão de contingenciamento orçamentário, o plano de comunicação do Programa Água Brasil, cujo resultado é apresentado na Ação 36 desta Agenda 21, foi priorizado e considerado como a iniciativa voltada à divulgação dos nossos resultados em prol do Desenvolvimento Sustentável.

O PCI foi implementado e todas as ações do primeiro e segundo semestres foram conduzidas e acompanhadas. Esta ação continuará sendo acompanhada com periodicidade anual.

**AÇÃO:** Criar no portal UniBB área com conteúdo específico para o público dos negócios em desenvolvimento sustentável, com ênfase em educação financeira.

**PRAZO:** Dezembro de 2015

**Ação concluída no prazo**

Publicamos no site da UniBB um link com conteúdo relacionado à Educação Financeira ao público dos negócios sociais, que pode ser acessado por meio do endereço: [www.unibb.com.br](http://www.unibb.com.br) > Acesse aqui os cursos abertos > Educação Financeira.

O conteúdo também pode ser acessado no site do Banco: [www.bb.com.br](http://www.bb.com.br) > Educação Financeira.



## Desempenho dos Negócios

APESAR DO CENÁRIO MACROECONÔMICO DESFAVORÁVEL, NOSSO CONGLOMERADO TEVE UM RESULTADO POSITIVO DURANTE O ANO, ALCANÇANDO LUCRO LÍQUIDO 28% SUPERIOR AO DE 2014

Em 2015, a principal característica do cenário macroeconômico foi a disparidade entre a evolução das principais economias mundiais, que cresceram bem menos do que se esperava no início do ano. Nos Estados Unidos, o bom momento levou o Federal Reserve a elevar a taxa básica de juros para entre 0,25% e 0,50% ao ano – sendo que o índice era mantido entre 0% e 0,25% desde dezembro de 2008. Na Europa, os incentivos do Banco Central Europeu têm aquecido as economias. Já nos mercados emergentes, a situação é diversa: incertezas quanto à desaceleração da economia chinesa levaram a uma queda nos preços das *commodities*, o que impactou principalmente a América Latina.

No Brasil, os ajustes fiscal e monetário tiveram um impacto negativo na atividade econômica, com desaquecimento do mercado de trabalho, queda de confiança por parte dos agentes, alto nível de estoques e desaceleração do mercado de crédito. Mesmo assim, a inflação manteve-se alta, acima do centro da meta. Com isso, o Bacen deu continuidade ao ciclo de ajuste da taxa Selic ao longo do ano, estabilizando-a em 14,25% ao ano.

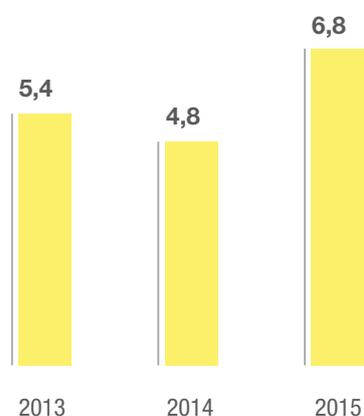
O cenário desfavorável não impediu que nosso Conglomerado tivesse um resultado positivo durante o ano. Alcançamos lucro líquido de 14,4 milhões, 28% superior ao de 2014, e o lucro líquido ajustado – que exclui os efeitos de itens extraordinários – atingiu R\$ 11,5 bilhões no ano, resultado 2,2% superior ao do ano anterior. A operação Catenio, que deu à Cielo a gestão dos cartões de crédito e débito da marca Ourocard, somou R\$ 3,2 milhões no lucro líquido do período.

Entre as medidas que permitiram a *performance* positiva estão a diversificação dos negócios e o controle das despesas. A gestão eficiente permitiu que o índice de eficiência atingisse 40,8% e as despesas administrativas permanecessem dentro do Guidance 2015 e abaixo da inflação do período, crescendo 6,9%. A margem financeira bruta, que aumentou 13,3%, teve um bom desempenho pelo incremento nas operações de crédito por causa do processo de reprecificação da carteira, iniciado em 2014, entre outros fatores.

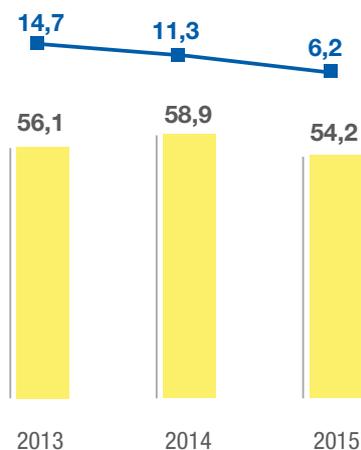
### Crescimento do PIB no Ano (%)



### Taxa Média de Desemprego (% da População Economicamente Ativa)

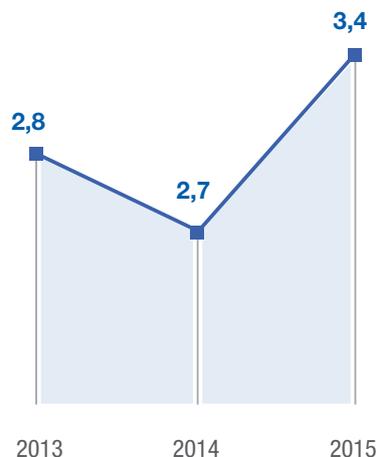


## Crédito Total SFN

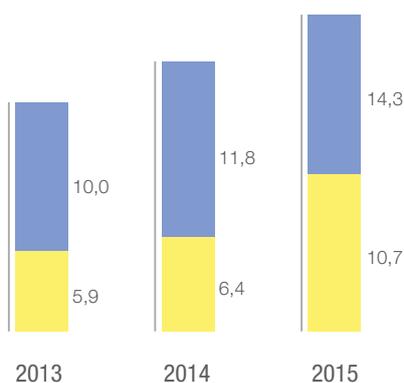


■ Participação no Produto Interno Bruto (PIB)  
 — Crescimento no Ano

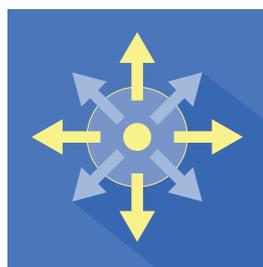
## Inadimplência total (+90 dias)



## Indicadores macroeconômicos (%)



■ Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA)  
 ■ Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic)



A DIVERSIFICAÇÃO  
 DOS NEGÓCIOS  
 E O CONTROLE  
 DE DESPESAS  
 AJUDARAM  
 A MANTER A  
*PERFORMANCE DO*  
 BANCO DO BRASIL  
 POSITIVA

# DESTAQUES 2015

GRI G4-13

**Agronegócios** | O segmento representou 21,5% da carteira total do Banco no período e seu índice de inadimplência permaneceu baixo. Saiba mais na página 94.

**Cartões** | Criação da Catenó, que permitiu maior uso do cartão como meio de pagamento e mais segurança nas operações bancárias. Saiba mais na página 103.

**Comércio Exterior** | Lançamento da estratégia BB Comex. Saiba mais na página 103.

**Mercado de Capitais e Tesouraria** | 2º lugar no *ranking* de originação consolidado, com 24,5% de participação de mercado. Saiba mais na página 108.

**Seguros, Previdência e Capitalização** | Liderança em receitas totais nos segmentos em que atua. Saiba mais na página 106.

<b>GUIDANCE – Indicadores (%)</b>	<b>Estimativa 2015</b>	<b>Realizado 2015</b>	<b>Estimativa 2016 <sup>(1)</sup></b>
RSPL Ajustado <sup>(2)</sup>	13-16	13,0	11-14
Margem Financeira Bruta	11-15	13,3	7-11
Carteira de Crédito Ampliada – País <sup>(3)</sup>	7-11	5,9	3-6
Pessoa Física	6-10	7,5	5-8
Pessoa Jurídica	5-9	5,0	1-4
Agronegócio	10-14	6,1	6-9
Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa (PCLD) <sup>(4)</sup>	3,1-3,5	3,6	3,7-4,1
Rendas de Tarifas	7-10	9,2	7-11
Despesas Administrativas	5-8	6,9	5-8

(1) Elaboradas a partir de premissas presentes no Relatório Análise do Desempenho 4T15, disponível em [www.bb.com.br/ri](http://www.bb.com.br/ri).

(2) O cálculo do RSPL Ajustado de 2015 considera Patrimônio Líquido Ajustado, livre dos efeitos: (i) da atualização de ativos e passivos atuariais, decorrentes da Deliberação CVM/695; e (ii) das participações minoritárias nas controladas.

(3) Inclui Carteira de Crédito Classificada País, TVM privados e garantias.

(4) Despesas de PCLD dos últimos 12 meses/Carteira de Crédito Classificada Média do mesmo período.

## RESULTADOS CONSOLIDADOS

**Lucro líquido ajustado e Retorno sobre o Patrimônio Líquido (RSPL)** | O lucro líquido ajustado, que exclui os efeitos de itens extraordinários, atingiu R\$ 11,5 bilhões no ano, valor 2,2% superior ao de 2014. O RSPL ajustado no período foi de 13% ao ano. O resultado obtido em 2015 foi influenciado pela operação Cateno, que gerou resultado positivo de R\$ 3,2 bilhões no lucro líquido no período.

<b>Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) com Realocações – Principais Linhas (R\$ milhões)</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>Variação 15/14 (%)</b>
<b>Receitas da Intermediação Financeira</b>	<b>113.636</b>	<b>136.842</b>	<b>188.644</b>	<b>37,9</b>
Operação de Crédito + <i>Leasing</i>	74.593	86.680	110.848	27,9
Resultado de Operações com Títulos e Valores Mobiliários (TVM)	29.970	42.162	61.330	45,5
<b>Despesas da Intermediação Financeira</b>	<b>-67.584</b>	<b>-91.136</b>	<b>-136.428</b>	<b>49,7</b>
<b>Margem Financeira Bruta</b>	<b>46.052</b>	<b>50.346</b>	<b>57.050</b>	<b>13,3</b>
Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa	-15.584	-18.531	-25.266	36,3
<b>Margem Financeira Líquida</b>	<b>30.468</b>	<b>31.815</b>	<b>31.784</b>	<b>-0,1</b>
Renda de Tarifas	23.301	24.647	26.925	9,2
Resultado de Operações com Seguros, Previdência e Capitalização	3.230	4.630	4.941	6,7
<b>Margem de Contribuição</b>	<b>52.530</b>	<b>56.205</b>	<b>58.278</b>	<b>3,7</b>
Despesas Administrativas	-30.149	-32.290	-34.508	6,9
Despesas de Pessoal	-17.051	-18.445	-20.333	10,2
Outras Despesas Administrativas	-13.098	-13.845	-14.174	2,4
<b>Resultado Comercial</b>	<b>22.020</b>	<b>23.497</b>	<b>23.217</b>	<b>-1,2</b>
Demandas Cíveis	-459	-944	-1.157	22,6
Demandas Trabalhistas	-1.148	-833	-1.174	40,9
Outros Componentes do Resultado	-3.869	-3.337	-2.636	-21,0
<b>Resultado antes da Tributação sobre o Lucro</b>	<b>16.712</b>	<b>18.583</b>	<b>18.239</b>	<b>-1,9</b>
Imposto de Renda e Contribuição Social	-3.954	-4.187	-2.980	-28,8
Participações Estatutárias no Lucro	-1.565	-1.644	-1.943	18,2
<b>Lucro Líquido Ajustado</b>	<b>10.353</b>	<b>11.343</b>	<b>11.594</b>	<b>2,2</b>
<b>(+) Itens Extraordinários do Período</b>	<b>5.405</b>	<b>-97</b>	<b>2.805</b>	<b>-</b>
<b>Lucro Líquido</b>	<b>15.758</b>	<b>11.246</b>	<b>14.400</b>	<b>28,0</b>

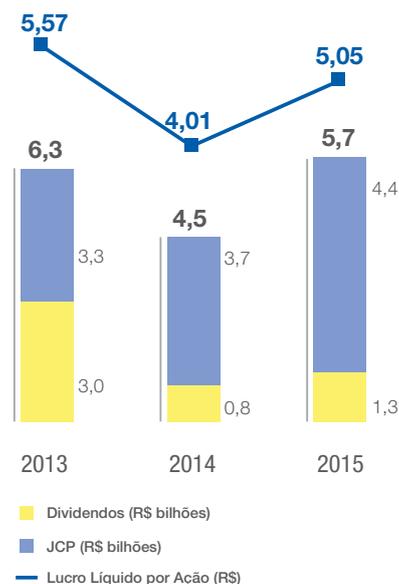


O LUCRO LÍQUIDO POR AÇÃO PASSOU DE R\$ 4,01, EM 2014, PARA R\$ 5,05, EM 2015; OS ACIONISTAS RECEBERAM R\$ 5,7 BILHÕES

**Remuneração aos acionistas** | O lucro líquido por ação foi de R\$ 5,05 em 2015. Mantivemos a prática de distribuir 40% do lucro líquido aos acionistas (*pay-out*) e reservamos R\$ 5,7 bilhões à remuneração dos acionistas no ano: R\$ 4,44 bilhões na forma de Juros sobre Capital Próprio (JCP) e R\$ 1,3 bilhões a título de dividendos.

**Ativos e itens patrimoniais** | Nossos ativos atingiram R\$ 1,6 trilhão em dezembro de 2015, valor 10,2% superior ao registrado no fim de 2014. As principais linhas do ativo são operações de crédito, Títulos e Valores Mobiliários (TVM) e aplicações interfinanceiras de liquidez, que responderam por 80,3% do total em dezembro de 2015. As captações comerciais representaram 42,4% do total do passivo.

### Remuneração aos Acionistas

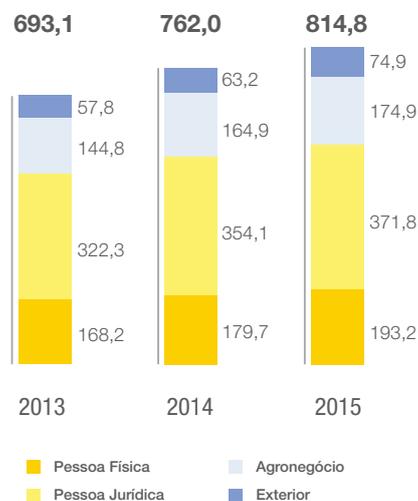


Principais Itens Patrimoniais (R\$ milhões)	2013	2014	2015	Varição 15/14 (%)
Ativos Totais	1.303.915	1.437.486	1.584.039	10,2
Carteira de Crédito Ampliada <sup>(1)</sup>	693.104	761.952	814.783	6,9
Carteira de Crédito Ampliada – País	635.282	698.728	739.867	5,9
Títulos e Valores Mobiliários	201.939	222.643	262.874	18,1
Aplicações Interfinanceiras de Liquidez	231.132	304.237	358.461	17,8
Captações Comerciais	607.215	634.627	672.180	5,9
Depósitos Totais	491.013	468.362	465.318	-0,6
À Vista	75.818	74.210	66.452	-10,5
De Poupança	140.728	148.699	151.845	2,1
Interfinanceiros	27.155	30.969	42.449	37,1
A Prazo	247.311	214.484	204.572	-4,6
Depósitos Judiciais	101.769	115.010	113.652	-1,2
LCA + LCI	82.640	118.110	154.728	31,0
Operações Compromissadas com Títulos Privados	33.562	48.155	52.134	8,3
Captações no Mercado Aberto	239.465	306.046	347.476	13,5
Patrimônio Líquido	72.225	80.613	81.536	1,1

(1) Inclui TVM privados e garantias prestadas.

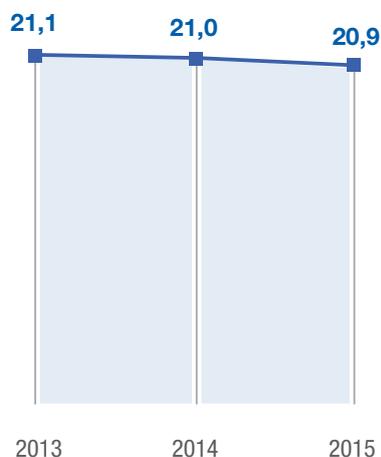
**Carteira de crédito e inadimplência** | A carteira de crédito ampliada atingiu R\$ 814,8 bilhões em dezembro de 2015, um aumento de 6,9% em relação ao fim de 2014. Considerando a carteira classificada interna, que considera as operações realizadas no País e exclui negócios com títulos e valores mobiliários privados (TVM privados), nossa participação manteve a liderança no mercado, com 20,9%. A evolução histórica do risco médio (relação entre o saldo da provisão requerida e o total da carteira classificada) manteve-se em patamar bastante inferior ao do SFN.

### Composição da Carteira de Crédito Ampliada (R\$ bilhões) <sup>(1)</sup>



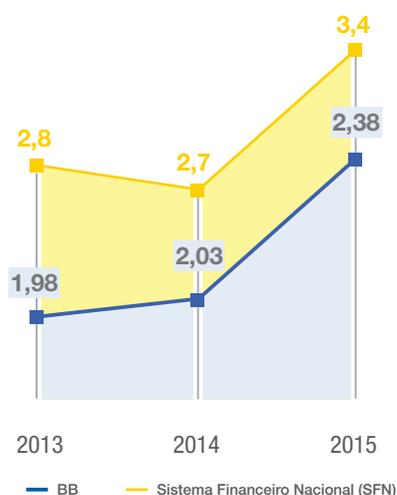
(1) Inclui TVM privados e garantias prestadas.

## Participação de Mercado BB (%) <sup>(1)</sup>



(1) Participação de mercado da carteira de crédito classificada no País.

## INAD+90 da Carteira de Crédito Classificada



**Margem Financeira Bruta (MFB)** | Em 2015, a MFB totalizou R\$ 57 bilhões, valor 13,3% superior ao de 2014. Alguns dos fatores que possibilitaram esse desempenho foram a reprecificação da carteira de crédito iniciada em 2014 e o aumento de volume de captação em linhas com menor custo de *funding*. O aumento no resultado da tesouraria foi aumentado de forma equilibrada pela elevação da média de saldos diários e pelo crescimento da taxa.

Composição da MFB (R\$ milhões)	2013	2014	2015	Variação 15/14 (%)
<b>Margem Financeira Bruta</b>	<b>46.052</b>	<b>50.346</b>	<b>57.050</b>	<b>13,3</b>
Receita Financeira com Operações de Crédito	70.011	84.494	98.519	16,6
Despesa Financeira de Captação	-32.518	-34.524	-42.841	24,1
Despesa Financeira de Captação Institucional <sup>(1)</sup>	-6.058	-12.984	-15.579	20,0
Recuperação de Crédito	3.430	3.648	4.059	11,3
Resultado de Tesouraria <sup>(2)</sup>	10.778	9.712	12.892	32,7

(1) Inclui instrumentos de dívida sênior, dívida subordinada e Instrumentos Híbridos de Capital e Dívida (IHCD) no País e no exterior.

(2) Inclui o resultado com juros, as receitas de compulsórios rentáveis, *hedge* fiscal, derivativos e outros instrumentos financeiros que compensam os efeitos da variação cambial no resultado.

**Rendas de tarifas** | A expansão da oferta de crédito e nossa atuação em seguros, cartões e administração de recursos têm favorecido o aumento do volume de negócios, contribuindo com a diversificação das rendas de tarifas. Elas apresentaram elevação de 9,2% ao ano, atingindo R\$ 26,9 bilhões, com destaque para conta corrente, administração de fundos e cobrança.

Rendas de Tarifas (R\$ milhões)	2013	2014	2015	Varição 15/14 (%)
<b>Rendas de Tarifas</b>	<b>23.301</b>	<b>24.647</b>	<b>26.925</b>	<b>9,2</b>
Cartão de Crédito/Débito	5.689	6.461	6.504	0,7
Administração de Fundos	3.713	4.133	4.726	14,4
Conta-Corrente	4.120	4.610	5.227	13,4
Operações de Crédito e Garantias Prestadas	2.458	1.804	1.993	10,5
Cobrança	1.411	1.487	1.700	14,3
Seguros, Previdência e Capitalização	1.199	1.003	1.012	0,9
Arrecadações	891	944	1.045	10,7
Interbancária	726	749	775	3,5
Rendas do Mercado de Capitais	524	481	522	8,4
Serviços Fiduciários	383	445	490	10,1
Outros	2.187	2.529	2.931	15,9

**Eficiência e produtividade** | No Banco do Brasil, temos buscado melhorar a eficiência operacional e a produtividade com um rígido controle de despesas administrativas, de pessoal e operacionais. Durante o ano de 2015, as despesas administrativas somaram R\$ 34,5 bilhões, valor 6,9% superior ao de 2014 e dentro do planejado. O Índice de Eficiência encerrou o ano em 40,8%.

**Basileia** | O Índice de Basileia III do Banco do Brasil alcançou 16,13% em dezembro de 2015, percentual acima do mínimo regulatório. O Patrimônio de Referência do Banco alcançou R\$ 135,6 bilhões.

## Indicadores de Produtividade



# DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO (DVA)

GRI G4-EC1

O valor distribuído pelo Banco do Brasil totalizou R\$ 39,4 bilhões, 0,1% inferior ao de 2014. As principais variações da DVA na comparação anual são apresentadas a seguir:

## Pessoal

As despesas indexadas ao reajuste salarial elevaram-se dentro das expectativas do Banco, principalmente em salários e honorários, benefícios e treinamentos.

## Remuneração de Capitais Próprios

A remuneração aos acionistas na forma de dividendos elevou-se em relação a 2014 em função do maior lucro líquido obtido em 2015. Da mesma forma, o lucro retido também foi superior ao de 2014. Somados, esses fatores responderam pelo aumento em R\$ 3,4 bilhões no valor distribuído para a remuneração de capitais próprios.

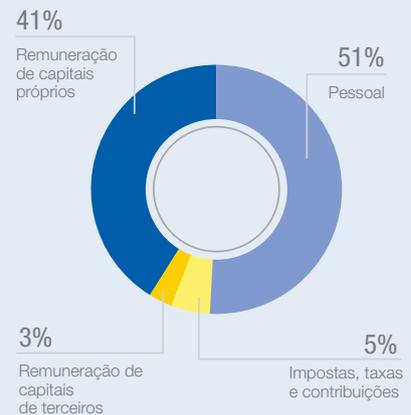
## Impostos, Taxas e Contribuições

Totalizando R\$ 2 bilhões, os encargos com impostos refletem a formação da base tributária do exercício.

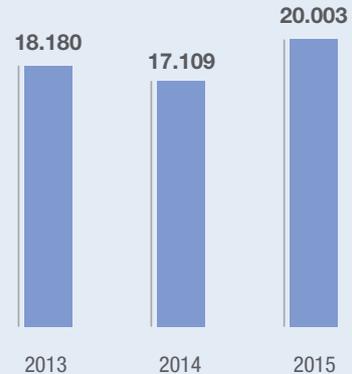
## Remuneração de Capitais de Terceiros

A elevação das despesas com aluguel foi decorrente de novas locações, com cerca de 150 contratos firmados para a expansão da rede física de atendimento, e da revisão, do reajuste e da renovação dos contratos vigentes.

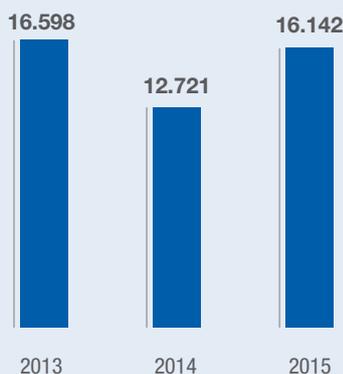
DVA BB 2015 (%)



DVA – Pessoal (R\$ milhões)



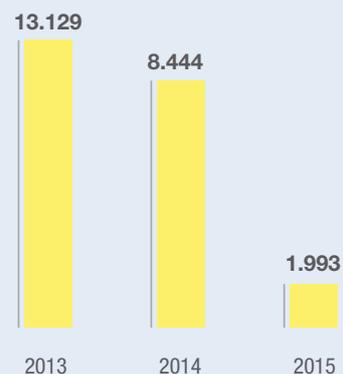
DVA – Remuneração de Capitais Próprios (R\$ milhões)



DVA – Remuneração de Capitais de Terceiros (R\$ milhões)



DVA – Impostos, Taxas e Contribuições (R\$ milhões)



## DESEMPENHO POR SEGMENTO DE NEGÓCIO

### Crédito GRI G4-DMA Portfólio de produtos | FS6 | G4-DMA

#### Comunidades locais

Incentivar setores-chave da economia e proporcionar condições para o desenvolvimento de um grande número de comunidades são premissas que norteiam a oferta de crédito no Banco do Brasil. Nosso apoio ao agronegócio, os recursos para projetos de infraestrutura e logística e a forte atuação em micro e pequenas empresas, entre outros, movimentam economias locais e beneficiam a cadeia de valor, estimulando o crescimento a todos os envolvidos. Além disso, somos protagonistas no repasse de recursos federais para programas relacionados a saneamento, habitação e mobilidade urbana, entre outros.

No fim de 2015, nossa carteira de crédito ampliada registrava saldo de R\$ 814,8 bilhões, valor 6,9% superior ao do fim de 2014. A carteira de crédito classificada, que exclui operações com TVM privados, garantias e operações de empresas controladas em conjunto, alcançou R\$ 736 bilhões, aumento de 6,1% em relação a dezembro de 2014 e equivalente a 20,9% do mercado.

A evolução histórica do risco médio da carteira, que revela a relação entre o saldo da provisão requerida e o total da carteira classificada, mantém tendência de redução desde 2011 e continua inferior ao patamar do SFN, encerrando o ano em 4,38%. O índice de inadimplência de 90 dias também se mantém historicamente abaixo do SFN. Somos referência no País em cobrança e recuperação de créditos, posição conquistada graças a nossa plataforma tecnológica integrada para a gestão completa desse processo e pela utilização de modelos probabilísticos. Do volume de créditos que ingressou em cobrança nos 12 meses anteriores ao quarto trimestre de 2015, 93,7% foram resolvidos em até 360 dias.

Não operamos nem assumimos risco de crédito com clientes que não estejam em conformidade com a legislação vigente, submetam trabalhadores a formas degradantes de trabalho e a condições análogas às de trabalho escravo, estejam enquadrados em crimes de lavagem de dinheiro, ofereçam garantias provenientes de atividades ilícitas, pratiquem exploração sexual de menores ou de mão de obra infantil ou sejam responsáveis por danos dolosos ao meio ambiente, conforme estabelecido nas Políticas de Crédito e nas vedações para análise de operações de crédito.

Desde 2013, as cláusulas gerais dos instrumentos de crédito do BB incluem cláusula de cunho social com referências a direitos humanos. Conforme regulamentação de Portaria Interministerial MTE/SDH nº 2/2011, o Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) atualiza e divulga semestralmente ao BB, entre outros órgãos, o Cadastro de Empregadores, com a listagem das empresas que tenham submetido trabalhadores a condições análogas às de trabalho escravo. Em casos específicos, solicitamos informações adicionais ou cópias de documentos relativos à ação fiscal que deram origem à inclusão do empregador no cadastro.

Na concessão de financiamentos, adotamos princípios de RSA, exigindo o cumprimento da legislação ambiental. Também utilizamos critérios socioambientais próprios na análise de risco e estabelecimento de limite de crédito e na análise de projetos de investimento. Condicionamos a concessão de crédito rural no bioma Amazônia à comprovação da regularidade ambiental e fundiária dos imóveis, não financiando os produtores que constam da lista de áreas embargadas por desmatamento ou queimadas irregulares divulgada pelo Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (Ibama).

Também adotamos critérios socioambientais próprios nas análises de risco, limite de crédito e projetos de investimento, já que condicionamos os financiamentos ao cumprimento da legislação ambiental. Essas exigências são aplicadas a empresas com receita operacional líquida atual ou projetada superior a R\$ 50 milhões e a projetos de investimento com financiamento contratado igual ou superior a R\$ 2,5 milhões.

### **Diretrizes de Sustentabilidade para o Crédito |**

Em 2015, foram publicadas as diretrizes de sustentabilidade BB para o crédito aos setores de Agricultura Irrigada e Papel e Celulose. Essas diretrizes pretendem disseminar as práticas negociais e administrativas adotadas pelo BB, reforçando o atendimento aos seus compromissos públicos e em alinhamento com os princípios de RSA contidos em suas políticas gerais e específicas.

Com essas boas práticas, buscamos contribuir para mitigar riscos ao meio ambiente e à sociedade e reduzir os impactos de nossos financiamentos e investimentos, bem como identificar novas oportunidades de atuação na cadeia de valor dos negócios sustentáveis, a partir de questões socioambientais relevantes e de temas estratégicos para o desenvolvimento sustentável.

Anteriormente, já havíamos divulgado as diretrizes para os setores de Agronegócios, Energia Elétrica, Transportes, Construção Civil, Mineração e Petróleo e Gás, abordando os temas Florestas e biodiversidade, Água e Mudanças climáticas, todas elas disponíveis em [www.bb.com.br/sustentabilidade](http://www.bb.com.br/sustentabilidade) (Gestão da sustentabilidade > O que nos orienta).

### **Diretrizes Socioambientais para Assuntos Polêmicos |**

O documento, que pode ser acessado no site de Sustentabilidade do BB, explicita o posicionamento do Banco em temas controversos e polêmicos, que ganharam notoriedade junto à sociedade. As diretrizes enumeram os segmentos atendidos, as atividades restritas e a lista de alerta, em linha com as boas práticas internacionais e os compromissos públicos assumidos pelo Banco.

### **Negócios Sociais** GRI G4-EC8 | G4-S01 | FS4 | FS10 | G4-DMA

Comunidades locais | G4-DMA Controle acionário ativo | G4-DMA Rotulagem de produtos e serviços

Por acreditarmos na viabilidade de conciliar o atendimento aos interesses dos nossos acionistas ao desenvolvimento de negócios sociais e ambientalmente sustentáveis, contamos com o Modelo de Atuação Integrada em Desenvolvimento Sustentável (DS). Esse sistema permite mapear programas, projetos e ações, além de identificar oportunidades nas dependências de forma integrada, impulsionando as iniciativas em Planos de Ações em Desenvolvimento Sustentável (PADS). Ao fim de 2015, validamos 1.961 planos com no mínimo uma ação em cada eixo de atuação: ambiental, social e econômico.

Um bom exemplo dessa integração são as ações complementares ao projeto de trabalho social no âmbito do Programa Minha Casa Minha Vida (PMCMV). As diversas ações vão desde o apoio a segmentos específicos, como categorias profissionais e projetos em andamento de entidades parceiras, até a oferta de produtos, serviços e estratégias disponíveis em nosso portfólio com o objetivo de fortalecer os empreendimentos com soluções sustentáveis e promover a inclusão socioeconômica dos beneficiados do PMCMV.

Nossos negócios sociais têm como prioridade o desenvolvimento de iniciativas economicamente rentáveis para problemas sociais – utilizando mecanismos de mercado – com o objetivo de resolver desigualdades socioeconômicas de forma sustentável, garantindo renda, inclusão produtiva e acesso a serviços públicos. As iniciativas incluem o PMCMV, o Fies, o Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar (Pronaf), o MPO e o BB Crédito Acessibilidade. Todos desempenham importante papel na promoção de políticas públicas e estão alinhados à missão de “ser um banco de mercado com espírito público” (os resultados podem ser vistos em Pessoa Física, Pessoa Jurídica e Agronegócio).

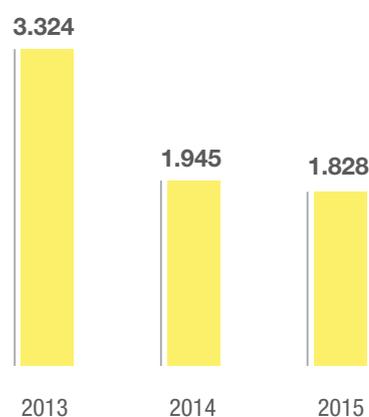
As ações de desenvolvimento local, que têm como objetivo apoiar atividades produtivas identificadas como vocação principal da região, estão alinhadas com a Estratégia Negocial de Desenvolvimento Regional Sustentável. Trata-se de um processo de engajamento da rede de agências do Banco com *stakeholders* – setor público, iniciativa privada e sociedade local – que busca desenvolver e fortalecer atividades produtivas, observando a visão de cadeia de valor.

O Plano de Negócios Desenvolvimento Regional Sustentável representa de forma concreta, organizada e sistematizada, o plano de desenvolvimento da atividade produtiva apoiada pelo Banco do Brasil, considerando as potencialidades, carências e oportunidades identificadas na área diagnosticada. O processo de engajamento de *stakeholders* local resulta em parcerias para a gestão de cada plano de negócios e prevê um processo estruturado e coletivo no qual estão contempladas as etapas de planejamento, coordenação e acompanhamento.

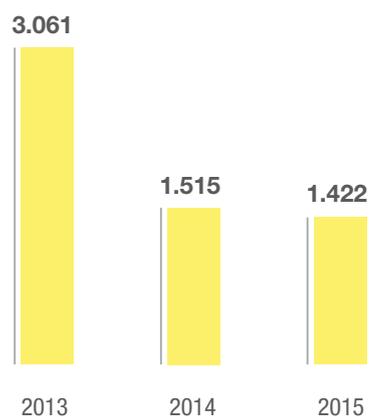
Atualmente, 1.422 planos de negócios conduzidos pelas agências beneficiam 645.612 pessoas (físicas e jurídicas) distribuídas por todas as regiões do Brasil.

Ministramos curso específico para capacitação de nossos funcionários na Estratégia DRS. São 26.218 funcionários capacitados em todo o País para a aplicação da metodologia, a elaboração e a condução de Planos de Negócios DRS. [GRI FS4](#)

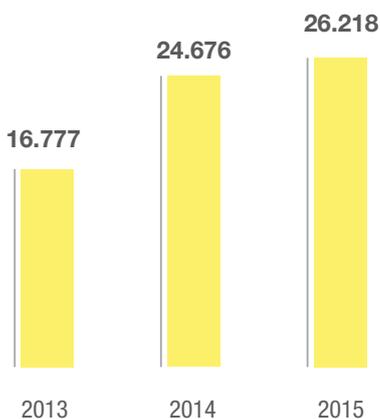
## Municípios Atendidos



## Planos de Negócios em Implementação



## Funcionários com Curso de Desenvolvimento Regional Sustentável



## Pessoa Física

A carteira de crédito ampliada pessoa física encerrou 2015 com saldo de R\$ 193,2 bilhões, aumento de 7,5% na comparação anual, respondendo por 23,7% da carteira total. Considerando-se apenas a carteira de crédito classificada como orgânica pessoa física (excluindo-se as carteiras adquiridas e as operações do BV), a expansão foi de 10,5% em relação a dezembro de 2014. Desse total, 75,9% concentra-se em operações de crédito de menor risco, como crédito consignado, CDC salário, financiamento de veículos e crédito imobiliário, estável em relação a dezembro de 2014.

Nessa carteira, a maioria das operações de CDC e de financiamento de veículos é realizada com servidores públicos, aposentados e pensionistas, num total de 86,8% em dezembro de 2015, demonstrando estabilidade e proteção da carteira orgânica.

A maioria das operações de crédito consignado – 73% do total – contratadas em dezembro tem prazo maior do que 60 meses. O perfil dos clientes permite o alongamento de prazos e a fidelização, além de gerar oportunidade de oferta de outros produtos no decorrer desse tempo. A participação de mercado do BB nesse segmento foi de 24,2% em dezembro de 2015.

O saldo da carteira de crédito de veículos orgânica totalizou R\$ 8,4 bilhões no fim do período. Nessa carteira, 67,4% dos clientes são correntistas há mais de 10 anos e 67,9% recebem proventos pelo Banco. O *Loan-to-Value* de veículos financiados na visão orgânica alcançou 66,8% em dezembro.

<b>Carteira de Crédito Pessoa Física (R\$ milhões)</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>Varição 15/14 (%)</b>
<b>Carteira de Crédito Classificada (a)</b>	<b>167.884</b>	<b>179.225</b>	<b>182.605</b>	<b>1,9</b>
CDC	85.491	84.992	89.965	5,9
Crédito Consignado	61.964	62.357	64.333	3,2
Empréstimo Pessoal	5.866	5.798	7.022	21,1
CDC Salário	17.661	16.836	18.610	10,5
Financiamento de Veículos	35.372	23.589	22.273	-5,6
Financiamento Imobiliário	18.458	28.487	37.169	30,5
Cartão de Crédito <sup>(1)</sup>	20.081	22.149	23.470	6,0
Cheque Especial	2.451	2.298	2.272	-1,2
Microcrédito	1.031	1.341	779	-41,9
Demais	5.000	4.760	6.678	40,3
<b>TVM Privados e Garantias (b)</b>	<b>323</b>	<b>497</b>	<b>669</b>	<b>34,6</b>
<b>Empresas Controladas em Conjunto (c)</b>	<b>- <sup>(1)</sup></b>	<b>11.610</b>	<b>9.880</b>	<b>-14,9</b>
<b>Carteira de Crédito Ampliada (a+b+c)</b>	<b>168.207</b>	<b>179.722</b>	<b>193.154</b>	<b>7,5</b>

(1) Dado não disponível para o período.

## PRODUTOS COM VIÉS SOCIOAMBIENTAL

GRI FS7 | FS8

Produto	Descrição	Total em carteira em 2015 (R\$ milhões)	Quantidade de operações realizadas em 2015
BB Crédito Acessibilidade	Linha de Financiamento a clientes com renda mensal bruta de até 10 (dez) salários-mínimos, destinada à aquisição de bens e serviços de tecnologia assistiva com base na lei nº 12.613, de 18 de abril de 2012.	158	12.644
Fundo de Financiamento ao Estudante do Ensino Superior (Fies)	O BB atua como agente financeiro do FIES, uma política pública de crédito estudantil do governo federal destinada a financiar a graduação no Ensino Superior de estudantes que não têm condições de arcar com os custos de sua formação e à democratização no acesso à educação de qualidade. O FIES possibilita o financiamento de até 100% de cursos presenciais de graduação. A partir do 2º semestre de 2015 o financiamento passou a ter as seguintes características: juros de 6,5% a.a., carência de 18 meses após a conclusão do curso e prazo de amortização de três vezes o número de semestres financiados. Durante a fase de utilização e carência é exigido, trimestralmente, apenas o pagamento dos juros do financiamento, com valor máximo de R\$ 150,00. Com sua atuação no FIES, o BB atua como agente de desenvolvimento do País em bases sustentáveis (ECBB 2010-2014) e promove a inclusão social por meio do acesso à Educação Superior.	19.480	129.670
Fundo de Amparo ao Trabalhador (FAT) Taxista	Linha de financiamento de automóveis destinada a pessoas físicas cujo combustível é de origem renovável. Essa linha utiliza recursos do FAT e favorece a geração de empregos e renda.	304,4	5.136
Programa Minha Casa Minha Vida (PMCMV) <sup>(1)</sup>	Contempla o financiamento de empreendimentos que preencham requisitos como inclusão de idosos e portadores de necessidades especiais; normas e atitudes de prevenção ambiental, como utilização de equipamentos e soluções; atendimento de recomendações na execução das obras; e promoção de discussões e difusão entre seus membros de conhecimentos sobre reaproveitamento de materiais, uso racional dos recursos naturais, medidas alternativas de baixo custo de aquecimento de água/materiais degradáveis para construção ou outros usos, riscos decorrentes da não preservação ambiental e demais questões pertinentes.	17.006	66.700
BB Microcrédito Desenvolvimento Regional Sustentável	Linha de crédito suspensa em 2013. A linha buscou atender as necessidades de financiamento de microempreendedores urbanos. Com valores situados entre R\$ 200 e R\$ 3 mil, taxa de juros de 1,0% ao mês e prazo de até 48 meses, a linha representou uma importante ferramenta no impulso aos negócios de empreendedores urbanos beneficiários de Planos de Negócio DRS, possibilitando ao tomador uma melhor adequação de seu fluxo financeiro.	19,1	0

(1) No segmento pessoa física, foram realizadas 66.542 operações, o que resulta na carteira de R\$ 16.206 milhões. Já no segmento pessoa jurídica foram 158 operações, com R\$ 799,5 milhões no fim de 2015.



## EM 2015, A CARTEIRA DE CRÉDITO AMPLIADA PESSOA JURÍDICA CRESCEU 5% E PASSOU A REPRESENTAR 45,6% DA CARTEIRA TOTAL; AS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS ATINGIRAM 25,2%

### Pessoa Jurídica

A carteira de crédito ampliada pessoa jurídica alcançou R\$ 371,8 bilhões em 2015, um crescimento de 5% sobre 2014, respondendo por 45,6% da carteira total. No fim do ano, as médias e pequenas empresas (com TVM) e o governo somavam 74,8% do total dessa carteira, enquanto as micro e pequenas empresas respondiam por 25,2%.

Durante o ano, as operações de capital de giro e de investimento cresceram 0,3% e 2% respectivamente, impactadas pelo volume de contratações de empresas de médio e grande porte.

As operações com TVM privados e garantias atingiram saldo de R\$ 65,9 bilhões, um aumento de 4,3% ao ano – negociadas com empresas de grande porte, elas historicamente apresentam baixo risco. Os desembolsos de crédito para investimentos alcançaram R\$ 41,5 bilhões, com destaque para o produto de Financiamento de Infraestrutura de Transportes.

As operações de crédito com micro e pequenas empresas chegaram a R\$ 93,6 bilhões, com queda de 8,4% em relação a 2014. As linhas de capital de giro, investimentos e comércio exterior atingiram R\$ 59,7 bilhões, R\$ 32,1 bilhões e R\$ 1,7 bilhões, respectivamente.

No fim do ano, possuía 2,3 milhões de clientes nesse setor, sendo que 96,5% do saldo da carteira foi aplicado em correntistas com tempo de relacionamento acima de dois anos.

Temos utilizado instrumentos que permitem maior acesso ao crédito e redução de custo para o tomador final, como o Fundo de Garantia de Operações (FGO) e o Fundo de Aval às Micro e Pequenas Empresas (Fampe). Nesse trimestre, 26,2% das operações estavam cobertas pelos fundos.

As operações de crédito realizadas com o Governo atingiram R\$ 42,1 bilhões, crescendo 44,6% em comparação com 2014, o que tem disponibilizado recursos para investimentos dos Estados e Municípios, principalmente em infraestrutura.

A carteira de crédito ampliada no exterior somou R\$ 74,9 bilhões no fim do ano, o que representa uma participação de 24,7% e 18% nas operações de câmbio exportação e importação, respectivamente. Somos o principal parceiro do comércio internacional brasileiro e mantivemos a liderança nas operações de Adiantamento sobre Contrato de Câmbio (ACC) e Adiantamentos sobre Cambiais Entregues (ACE), com 27,2% de *market share*.

<b>Carteira de Crédito Pessoa Jurídica (R\$ milhões)</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>Variação 15/14 (%)</b>
<b>Carteira de Crédito Classificada (a)</b>	<b>260.589</b>	<b>283.916</b>	<b>298.687</b>	<b>5,2</b>
Capital de Giro	138.337	146.546	151.901	3,7
Investimento	56.380	65.076	66.459	2,1
Recebíveis	18.970	17.043	13.263	-22,2
Cartão de Crédito	13.719	15.014	15.085	0,5
ACC/ACE	11.922	12.494	17.522	40,2
Crédito Imobiliário	5.907	10.276	11.909	15,9
Conta Garantida	3.714	4.054	2.835	-30,1
BNDES Exim	3.543	4.003	2.047	-48,9
Cheque Especial	239	317	428	35,0
Demais	7.857	9.093	17.238	89,6
<b>TVM Privados e Garantias (b)</b>	<b>61.677</b>	<b>63.227</b>	<b>65.946</b>	<b>4,3</b>
<b>Empresas Controladas em Conjunto (c)</b>	- <sup>(1)</sup>	<b>6.961</b>	<b>7.132</b>	<b>2,5</b>
<b>Carteira de Crédito Ampliada (a+b+c)</b>	<b>322.265</b>	<b>354.104</b>	<b>371.765</b>	<b>5,0</b>

(1) Dado não disponível para o período.

## PRODUTOS COM VIÉS SOCIOAMBIENTAL

GRI G4-FS7 | G4-FS8

Produto	Descrição	Total em carteira em 2015 (R\$ milhões)	Quantidade de operações realizadas em 2015
BB Microcrédito Empreendedor	Linha de crédito destinada a clientes PF e PJ alinhada ao Programa Nacional de Microcrédito Produtivo Orientado (MPO), destinado a capital de giro ou investimento, voltada ao atendimento das necessidades financeiras de empreendedores de atividades produtivas de pequeno porte. Utiliza metodologia de orientação e acompanhamento do negócio, diretamente no local onde é executada a atividade econômica.	663,6	542.101
BB Giro Rápido	Linha de crédito pré-aprovado para atendimento das necessidades de capital de giro das micro e pequenas empresas. A linha compreende duas modalidades de crédito – cheque especial e crédito fixo reutilizável, que agrega valor social por disponibilizar diferenciais mercadológicos às micro e pequenas empresas. O produto oferece vantagens como processo simplificado de concessão do crédito e contratações com a vinculação da garantia do FGO, o que facilita o acesso ao crédito.	3.078,9	10.635
BB Giro APL	Linha de crédito para capital de giro destinada a micro e pequenas empresas integrantes de APL. A operação de BB Giro APL pode ser contratada com a vinculação da garantia do FGO, que facilita o acesso ao crédito por micro e pequenas empresas uma vez que a apresentação de garantias constitui uma das principais barreiras na contratação de empréstimos, bem como possibilita a redução dos encargos financeiros.	15,6	82
FAT Turismo	<p>Linha de crédito específica para atendimento às MPME, com faturamento bruto anual de até R\$ 25 milhões, face às oportunidades dos grandes eventos esportivos sediados no Brasil em 2013 e 2014.</p> <p>O empréstimo destinava-se a apoiar as micro, pequenas e médias empresas no desenvolvimento de projetos e no atendimento das demandas geradas por esses eventos, na forma de financiamento de investimentos e capital de giro.</p> <p>A solução de crédito visava à geração de emprego e renda nos setores relacionados, direta ou indiretamente, com os eventos esportivos. Os recursos eram oriundos do Fundo de Amparo ao Trabalhador (FAT) e a linha foi comercializada com exclusividade pelo Banco do Brasil.</p> <p>A relação de itens financiáveis era bem ampla e contemplava desde capacitação de pessoal em qualidade de serviço, atendimento e língua estrangeira, como também máquinas e equipamentos, veículos e embarcações para transporte de pessoas aos estabelecimentos cadastrados à época no Cadastur – cadastro dos prestadores de serviços turísticos do Ministério do Turismo – até o desenvolvimento de sites para implantação de <i>softwares</i>.</p> <p>A linha de crédito tinha vigência até 31 de dezembro de 2014, sendo encerradas as novas contratações após essa data, conforme Resolução Codefat nº 723, de 18 de dezembro de 2013.</p>	197,2	0
Proger	Linha de financiamento destinada a microempresa ou empresa de pequeno porte para projetos de investimento, com ou sem capital de giro associado, que proporcionem a geração ou a manutenção de emprego e renda na área urbana, a fim de viabilizar o desenvolvimento sustentável das microempresas e das empresas de pequeno porte, alinhadas ao Proger Urbano.	2.667,2	4.833

## Agronegócio

O Banco do Brasil é líder absoluto no crédito ao agronegócio, com 60,9% de participação de mercado. Esse é um dos principais setores da economia, com importância fundamental para o crescimento e desenvolvimento do País.

A carteira de crédito de agronegócio ampliada, incluindo operações de crédito rural e agroindustrial, cresceu 6,1% em 2015, alcançando R\$ 174,9 bilhões. Esse segmento representou 21,5% da carteira total do Banco no período e seu índice de inadimplência permaneceu em baixo, com INAD+90 de 0,97% em dezembro de 2015 ante 0,69% em dezembro de 2014.

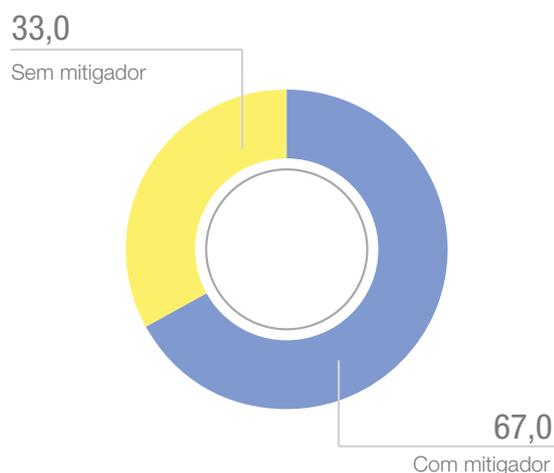
A atuação do Banco atinge desde o pequeno produtor até as empresas agroindustriais. No conceito ampliado, a carteira de agronegócio pessoa física aumentou 4,8% no ano, enquanto a de pessoa jurídica cresceu 9,4%.

Durante o ano, a carteira registrou um aumento de 6,6% em investimento, 20,1% em crédito industrial e 4,2% em custeio. A segmentação por programa ou linha de crédito ressalta as operações do Pronaf, com acréscimo de 9,1%; do Programa Nacional de Apoio ao Médio Produtor Rural (Pronamp), com aumento de 2,7%; e Programa de Agricultura de Baixo Carbono (Programa ABC), com aumento de 13,4%.

Nos seis primeiros meses da safra 2015-2016, o Banco do Brasil desembolsou R\$ 43,6 bilhões em operações de crédito rural. Na Agricultura Familiar foram aplicados R\$ 8 bilhões, enquanto na Agricultura Empresarial, o valor alcançou R\$ 27,8 bilhões. As operações por meio do Pronamp somaram R\$ 7,8 bilhões.

<b>Carteira de Crédito de Agronegócio (R\$ milhões)</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>Variação 15/14 (%)</b>
<b>Carteira de Crédito Classificada</b>	<b>144.100</b>	<b>163.640</b>	<b>173.866</b>	<b>6,2</b>
Crédito Rural	109.469	133.310	137.449	3,1
Pronaf	35.983	35.983	39.271	9,1
Custeio Agropecuário	26.684	29.911	30.545	2,1
Pronamp	22.082	22.082	22.689	2,7
BNDES/Finame Rural	10.249	10.249	9.916	-3,2
FCO Rural	8.327	8.825	9.131	3,5
Investimento Agropecuário	6.269	8.324	9.369	12,6
Programa ABC	5.346	8.024	9.099	13,4
Comercialização Agropecuária	4.508	5.934	4.059	-31,6
Demais	4.389	3.978	3.370	-15,3
Crédito Agroindustrial	34.631	30.330	36.417	20,1
<b>Cédula de Produto Rural e Garantias</b>	<b>708</b>	<b>1.262</b>	<b>1.082</b>	<b>-14,2</b>
<b>Carteira de Crédito Ampliada</b>	<b>144.809</b>	<b>164.902</b>	<b>174.948</b>	<b>6,1</b>

## Mitigadores no Custeio Agrícola na Safra 2015-2016 (%) <sup>(1)</sup>



(1) Compreende o período de julho a dezembro de 2015.

## INICIATIVAS DE DESTAQUE EM 2015

**Programa de Construção e Ampliação de Armazéns (PCA)** | O BB é pioneiro e o principal financiador desse programa, que apoia a melhoria das estruturas de armazenagem e gera empregos e renda aos produtores no campo.

**Esteira Agro BB** | Lançamos um novo modelo de financiamento de máquinas, equipamentos, caminhões e implementos agrícolas. As propostas de financiamento são realizadas diretamente pelas revendas fornecedoras e encaminhadas ao Banco pela internet.

### GRI G4-DMA Controle acionário ativo | G4-DMA Emissões

Em relação à política de crédito para o agronegócio, são considerados, além dos riscos inerentes ao negócio, os aspectos relativos à responsabilidade socioambiental e à capacidade de geração de empregos e renda, de acordo com a política aprovada pelo CA. Atualmente, a concessão de crédito rural só é feita com a apresentação de licenciamento ambiental da atividade, outorga de uso de água e, no Bioma Amazônia, comprovação da regularidade ambiental do imóvel. O instrumento de crédito in-

clui cláusula que prevê a suspensão das liberações pendentes e o vencimento extraordinário do financiamento em caso de ocorrência de desmatamento ilegal da propriedade. [GRI G4-DMA Portfólio de produtos | FS10](#)

Além disso, são observados os Zoneamentos Ecológico-Econômicos (ZEE) e Agroecológicos (ZAE) disponíveis, que indicam aspectos como potencialidades econômicas, fragilidades ecológicas, tendências de ocupação e aptidão agroeconômica por cultura.



## CUMPRINDO NOSSO PAPEL DE AGENTES DE POLÍTICAS PÚBLICAS, SOMOS SIGNATÁRIOS DE ACORDO COM O MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE PARA FORTALECER E ESTIMULAR O CADASTRO AMBIENTAL RURAL (CAR)

Nas operações com recursos do Fundo Constitucional de Financiamento do Centro-Oeste (FCO), consta cláusula contratual que obriga o mutuário a cumprir as legislações federal, estadual e municipal referentes à preservação do meio ambiente. Essa cláusula inclui a conformidade com critérios técnicos e legais de preservação de matas ciliares, encostas e topos de morros, de conservação do solo e da água de utilização de manejo de pragas, de proteção de mananciais, de proteção da fauna e da flora e de outras considerações de conservação ambiental. **GRI G4-EC2**

Cumprindo o seu papel de agente de políticas públicas, o Banco é signatário do Acordo de Cooperação Técnica com o Ministério do Meio Ambiente para fortalecer e estimular o Cadastro Ambiental Rural (CAR). Com a Secretaria de Assuntos Estratégicos da Presidência da República, detemos acordo para o estudo sobre crédito e seguro rurais. O BB é ainda membro do Grupo de Trabalho da

Pecuária Sustentável (GTPS), organização constituída por representantes de diferentes segmentos que integram a cadeia de valor da pecuária bovina no Brasil e integra a iniciativa Moratória da Soja, pacto que tem por objetivo inibir o plantio de soja no Bioma Amazônia. Desde 2014, também participamos do Programa Soja Plus, que promove a gestão econômica, social e ambiental da propriedade junto aos produtores rurais.

O Banco do Brasil incentiva a utilização de técnicas agrícolas sustentáveis que contribuam para melhorar a renda, reduzir as emissões de gases de efeito estufa (GEE) e preservar os recursos naturais. Foi pioneiro na operacionalização do Programa ABC, que financia sistemas sustentáveis de produção agropecuária, com capacidade reconhecida de reduzir/sequestrar emissões de GEE e promover a produção de vegetação/biomassa e de alimentos e a preservação do meio ambiente. **GRI G4-EC2**

## PRODUTOS COM VIÉS SOCIOAMBIENTAL

GRI G4-FS7 | G4-FS8

Produto	Descrição	Total em carteira em 2015 (R\$ milhões)	Quantidade de operações realizadas em 2015
Programa ABC	Tem como objetivos principais reduzir as emissões de GEE oriundas das atividades agropecuárias e o desmatamento e estimular a recuperação de áreas degradadas.	9.099,2	7.537
Pronaf	Visa à profissionalização dos produtores e familiares, à modernização do sistema produtivo e à valorização do produtor rural familiar. Destina-se ao apoio financeiro das atividades agropecuárias e não agropecuárias exploradas mediante emprego direto da força de trabalho da família produtora rural.	39.271,5	629.466
Pronaf Florestal	Visa apoiar investimentos em projetos que preencham os requisitos definidos pela Secretaria da Agricultura Familiar/ Ministério do Desenvolvimento Agrário para: sistemas agroflorestais; exploração extrativista ecologicamente sustentável; plano de manejo e manejo florestal, incluindo-se os custos relativos à implantação e à manutenção do empreendimento; e enriquecimento de áreas que já apresentam cobertura florestal diversificada, com o plantio de uma ou mais espécies florestais nativas do bioma.	173,0	284
Pronaf Agroecologia	Linha de crédito voltada aos agricultores elegíveis ao Pronaf para investimentos relacionados a projetos específicos de sistemas de produção agroecológica ou orgânica, incluindo-se os custos relativos à implantação e à manutenção do empreendimento.	7,1	23
Pronaf Eco-Dendê/ Seringueira	Linha de crédito voltada aos agricultores elegíveis ao Pronaf para investimentos na implantação das culturas do dendê ou da seringueira, com custeio associado para a manutenção da cultura.	9,4	101
Pronaf Eco	Linha voltada aos agricultores elegíveis ao Pronaf que desejem implantar, utilizar, recuperar ou adotar tecnologias de energia renovável e/ou ambientais, armazenamento hídrico, pequenos aproveitamentos hidroenergéticos, silvicultura ou práticas conservacionistas e de correção da acidez e fertilidade do solo.	233,7	1.050
Moderagro	Linha de crédito fixo destinada a investimentos agropecuários com recursos do BNDES. Fomenta ações relacionadas à defesa animal e à implementação de sistemas de rastreabilidade animal para alimentação humana. O programa apoia a recuperação dos solos, além de fomentar os setores de produção, beneficiamento, industrialização e armazenamento de produtos da apicultura, aquicultura, avicultura, chinchilicultura, cunicultura, floricultura, fruticultura, horticultura, pesca, ovinocaprinocultura, pecuária leiteira, ranicultura, sericultura e suinocultura.	630,4	120

Produto	Descrição	Total em carteira em 2015 (R\$ milhões)	Quantidade de operações realizadas em 2015
Pronamp	Programa destinado ao financiamento das despesas normais de custeio e investimento, visando promover o desenvolvimento das atividades rurais dos médios produtores e proporcionar o aumento da renda e a geração de emprego no campo.	22.688,6	105.880
Programa de Construção e Ampliação de Armazéns (PCA)	Visa apoiar investimentos necessários à ampliação e à construção de novos armazéns. Dessa forma, contribui para a melhoria da renda dos produtores rurais e da distribuição e armazenagem dos alimentos produzidos no País, apoiando a segurança alimentar.	3.128,3	658
Custeio Agrícola com Plantio Direto	Financiamentos com uso do sistema de plantio direto que segue a lógica das florestas. Assim como o material orgânico caído das árvores se transforma em rico adubo natural, a palha decomposta de safras anteriores macro e microorganismos, transforma-se no “alimento” do solo. As vantagens são a redução no uso de insumos químicos e controle dos processos erosivos, uma vez que a infiltração da água se torna mais lenta pela permanente cobertura no solo. O Sistema de Plantio Direto na Palha (SPDP) contribui para que o solo não seja levado pelas erosões e armazene mais nutrientes, fertilizantes e corretivos.	14.870,8	168.184
Inovagro	Programa de Incentivo à Inovação Tecnológica na Produção Agropecuária (Inovagro), apoia investimentos necessários à incorporação de inovação tecnológica nas propriedades rurais, visando ao aumento da produtividade, à adoção de boas práticas agropecuárias e de gestão da propriedade rural, e à inserção competitiva dos produtores rurais nos diferentes mercados consumidores.	1.745,7	5.353
Semiárido	Financiamentos para a região da Sudene (Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste) com encargos financeiros reduzidos em relação aos financiamentos rurais para as demais regiões do País. A região da Sudene tem como traço principal as frequentes secas, que podem ser caracterizadas pela ausência, escassez e altas variabilidades espacial e temporal das chuvas. Não é rara a sucessão de anos seguidos de seca.	4.631,4	258.214

## Princípios do Equador GRI G4-EC2 | G4-HR1 | G4-HR9 | G4-

S02 | G4-DMA Portfólio de produtos | G4-DMA Auditoria | G4-DMA Desempenho econômico | G4-DMA Energia | G4-DMA Trabalho infantil | G4-DMA Trabalho forçado ou análogo ao escravo | G4-DMA Avaliação | G4-DMA Avaliação de fornecedores em direitos humanos | G4-DMA Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a direitos humanos

Somos signatários dos Princípios do Equador e adotamos os padrões da International Finance Corporation (IFC) na análise de risco para garantir que os financiamentos contribuam para o desenvolvimento social

e as melhores práticas de gestão ambiental sejam respeitadas na execução dos empreendimentos. Em 2015, realizamos 15 projetos no âmbito dos Princípios do Equador: três financiamentos, um financiamento corporativo dirigido a projeto, dois empréstimos-ponte e nove serviços de assessoria. A partir de 2014, adotamos a terceira versão das diretrizes, que ampliou o escopo de produtos financeiros enquadráveis, gerando melhor controle e acompanhamento dos projetos, maior amplitude de visão dos riscos, a possibilidade

de melhor mitigar riscos socioambientais, de reputação, de crédito e legais, além de significar uma abordagem positiva para acionistas, clientes, funcionários e índices de mercado. **GRI G4-14**

Avaliamos os projetos por uma matriz de risco socioambiental, que identifica impactos e riscos relevantes e medidas de gestão. A categoria A reúne os que têm potencial significativo, múltiplo, irreversível ou sem precedentes de risco ou impacto socioambiental. A categoria B engloba os projetos de potencial limitado, em número reduzido, amplamente reversíveis e prontamente controláveis por meio de medidas mitigatórias. Na C, são concentradas as iniciativas com risco ou impacto mínimo ou inexistente.

Em todas as demandas de financiamento categorizadas como A ou B, exigimos que o cliente desenvolva ou mantenha sistemas de gestão ambiental e social. Além disso, em situações restritas de alto risco, pode ser preciso solicitar que o cliente complemente a sua Documentação de Avaliação com uma *due diligence* específica sobre direitos humanos ou avaliação social ou ambiental de escopo limitado ou focado (como uma auditoria).

Em 2015, contratamos uma operação categoria A, referente a um empréstimo-ponte para a construção de um estaleiro na região Sudeste. As ações mitigadoras concentram-se na instalação de infraestrutura na região do projeto, com a construção de sistema viário e

hidroviário, habitação, saúde pública, educação profissionalizante e tratamento de resíduos industriais. Nossa participação nessa operação foi de R\$ 125 milhões.

No que se refere a operações classificadas como B, participamos de três operações, sendo duas no setor de energia e uma no setor de infraestrutura (aeroportos).

Em 2015, foram contratadas as seguintes operações enquadradas nos Princípios do Equador:

- **Financiamento de Projeto (*Project Finance*)** | Três projetos, dois no setor de energia e um de infraestrutura (aeroportos);
- **Financiamento Corporativo Dirigido a Projeto (*Project Related Corporate Loan*)** | Um projeto no setor de portos (logística);
- **Empréstimo-ponte (*Bridge Loan*)** | Dois projetos, um no setor de energia e outro no naval;
- **Serviços de Assessoria para Financiamento de Projeto (*Project Finance Advisory Service*)** | Nove projetos, três no setor de rodovias, um no de trens urbanos, um no de energia, dois no de portos (logística), um no de celulose e um no da indústria alimentícia.

**GRI G4-HR9 | G4-S02**

Os empreendimentos analisados sob a ótica dos Princípios do Equador enquadram-se nos seguintes setores: geração/transmissão de energia, infraestrutura/aeroportos, naval e outros.

**Serviços de Assessoria para Financiamento a Projeto (*Project Finance Advisory Service*) Contratados em 2015**

<b>Setor</b>	<b>Total</b>
Mineração	0
Infraestrutura	6
Óleo e Gás	0
Energia	1
Outros	2
Subtotal	9
<b>Região</b>	<b>Total</b>
Américas	9
Europa, Médio Oriente e África	0
Ásia	0
Subtotal	9

### Financiamentos de Projetos (Project Finance) Contratados em 2015

<b>Setor</b>	<b>Categoria A</b>	<b>Categoria B</b>	<b>Categoria C</b>
Mineração	0	0	0
Infraestrutura	0	1	0
Óleo e Gás	0	0	0
Energia	0	1	1
Outros	0	0	0
Subtotal	0	2	1
<b>Região</b>	<b>Categoria A</b>	<b>Categoria B</b>	<b>Categoria C</b>
Américas	0	2	1
Europa, Médio Oriente e África	0	0	0
Ásia	0	0	0
Subtotal	0	0	0
<b>Designação do País</b>	<b>Categoria A</b>	<b>Categoria B</b>	<b>Categoria C</b>
País Designado	0	0	0
País não Designado	0	2	1
Subtotal	0	2	1
<b>Auditoria Independente</b>	<b>Categoria A</b>	<b>Categoria B</b>	<b>Categoria C</b>
Sim	0	2	0
Não	0	0	1
Subtotal	0	2	1
Número total de Projetos da Categoria A			0
Número total de Projetos da Categoria B			2
Número total de Projetos da Categoria C			1

**Financiamentos Corporativos Dirigidos a Projetos (Project-Related Corporate Loans) Contratados em 2015**

<b>Setor</b>	<b>Categoria A</b>	<b>Categoria B</b>	<b>Categoria C</b>
Mineração	0	0	0
Infraestrutura	0	0	1
Óleo e Gás	0	0	0
Energia	0	0	0
Outros	0	0	0
Subtotal	0	0	1
<b>Região</b>	<b>Categoria A</b>	<b>Categoria B</b>	<b>Categoria C</b>
Américas	0	0	1
Europa, Médio Oriente e África	0	0	0
Ásia	0	0	0
Subtotal	0	0	1
<b>Designação do País</b>	<b>Categoria A</b>	<b>Categoria B</b>	<b>Categoria C</b>
País Designado	0	0	0
País não Designado	0	0	1
Subtotal	0	0	1
<b>Auditoria Independente</b>	<b>Categoria A</b>	<b>Categoria B</b>	<b>Categoria C</b>
Sim	0	0	0
Não	0	0	1
Subtotal	0	0	1
Número total de Projetos da Categoria A			0
Número total de Projetos da Categoria B			0
Número total de Projetos da Categoria C			1

**Empréstimos-Ponte (Bridge Loans) Contratados em 2015**

<b>Setor</b>	<b>Categoria A</b>	<b>Categoria B</b>	<b>Categoria C</b>
Mineração	0	0	0
Infraestrutura	1	0	0
Óleo e Gás	0	0	0
Energia	0	1	0
Outros	0	0	0
Subtotal	1	1	0
<b>Região</b>	<b>Categoria A</b>	<b>Categoria B</b>	<b>Categoria C</b>
Américas	1	1	0
Europa, Médio Oriente e África	0	0	0
Ásia	0	0	0
Subtotal	0	0	0
<b>Designação do País</b>	<b>Categoria A</b>	<b>Categoria B</b>	<b>Categoria C</b>
País Designado	0	0	0
País não Designado	1	1	0
Subtotal	1	1	0
<b>Auditoria Independente</b>	<b>Categoria A</b>	<b>Categoria B</b>	<b>Categoria C</b>
Sim	1	1	0
Não	0	0	0
Subtotal	1	1	0
Número total de Projetos da Categoria A			1
Número total de Projetos da Categoria B			1
Número total de Projetos da Categoria C			0

## Comércio Exterior

Mantivemos a liderança nos mercados de câmbio de exportação e importação com 24,7% e 18,0% de participação, respectivamente, durante 2015. Para manter nossa posição de destaque no apoio ao comércio exterior, lançamos a estratégia BB Comex, que irá aprofundar as relações comerciais com os exportadores de todos os portes, incentivar o uso da tecnologia nas operações e realizar seminários para capacitação e troca de experiências entre os diversos agentes da cadeia.

No financiamento ao comércio exterior, o maior destaque foram as operações de Adiantamentos sobre Contratos de Câmbio (ACC) e sobre Cambiais Entregues (ACE), que alcançaram US\$ 9,5 bilhões e participação de 27,2% do mercado. O volume financiado em importações foi de US\$ 3,9 bilhões. No Programa de Financiamento às Exportações (Proex), modalidade Financiamento, os desembolsos atingiram US\$ 329,8 milhões.

Os serviços on-line de câmbio e de comércio exterior realizados via internet representaram 68,8% das operações (boletos efetivados) de câmbio de exportação e 55,9% de importação. Oferecemos ainda serviços de capacitação em negócios internacionais, os quais resultaram, em 2015, no treinamento de 3.312 pessoas, entre empresários, estudantes e profissionais do setor em todo o País.

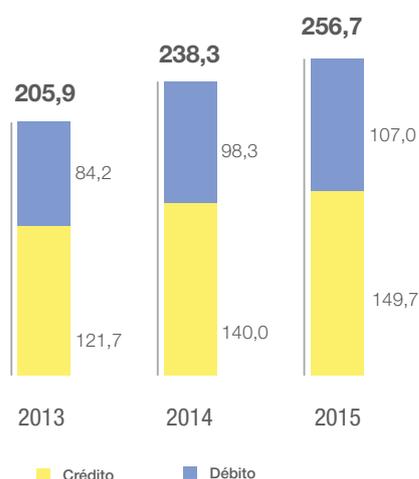
## Cartões

O resultado dos serviços de cartões atingiu R\$ 3,4 bilhões em 2015, com o aumento de 4,4% em relação a 2014. Essa performance está relacionada à emissão e utilização dos cartões nas funções crédito, débito e crediário pelos clientes e do resultado dos serviços de credenciamento/adquirência, cartões pré-pagos/voucher e de bandeira de cartões, que são prestados pelas coligadas do Banco.

O volume faturado com cartões emitidos alcançou R\$ 256,7 bilhões durante o ano, valor que representa crescimento de 7,7% em relação ao ano anterior. Um dos destaques é o aumento de 10,6% das transações tradicionais de compra no varejo, demonstrando a prevalência do cartão como meio de pagamento. Esse desempenho foi influenciado pelo fortalecimento do relacionamento com os clientes, pela mobilização da rede de agências e pela substituição de outros meios de pagamento.

Investimos em ações de segurança para reduzir as perdas operacionais com fraudes eletrônicas, especialmente a clonagem de cartões. Essas medidas promoveram a substituição de quase 12 milhões de plásticos com tarja magnética por outros com a tecnologia de chips, que garante mais segurança nas transações bancárias. Essa iniciativa resultou na redução recorde de 86% com perdas nesse tipo de fraude.

## Faturamento de Cartões (R\$ bilhões)

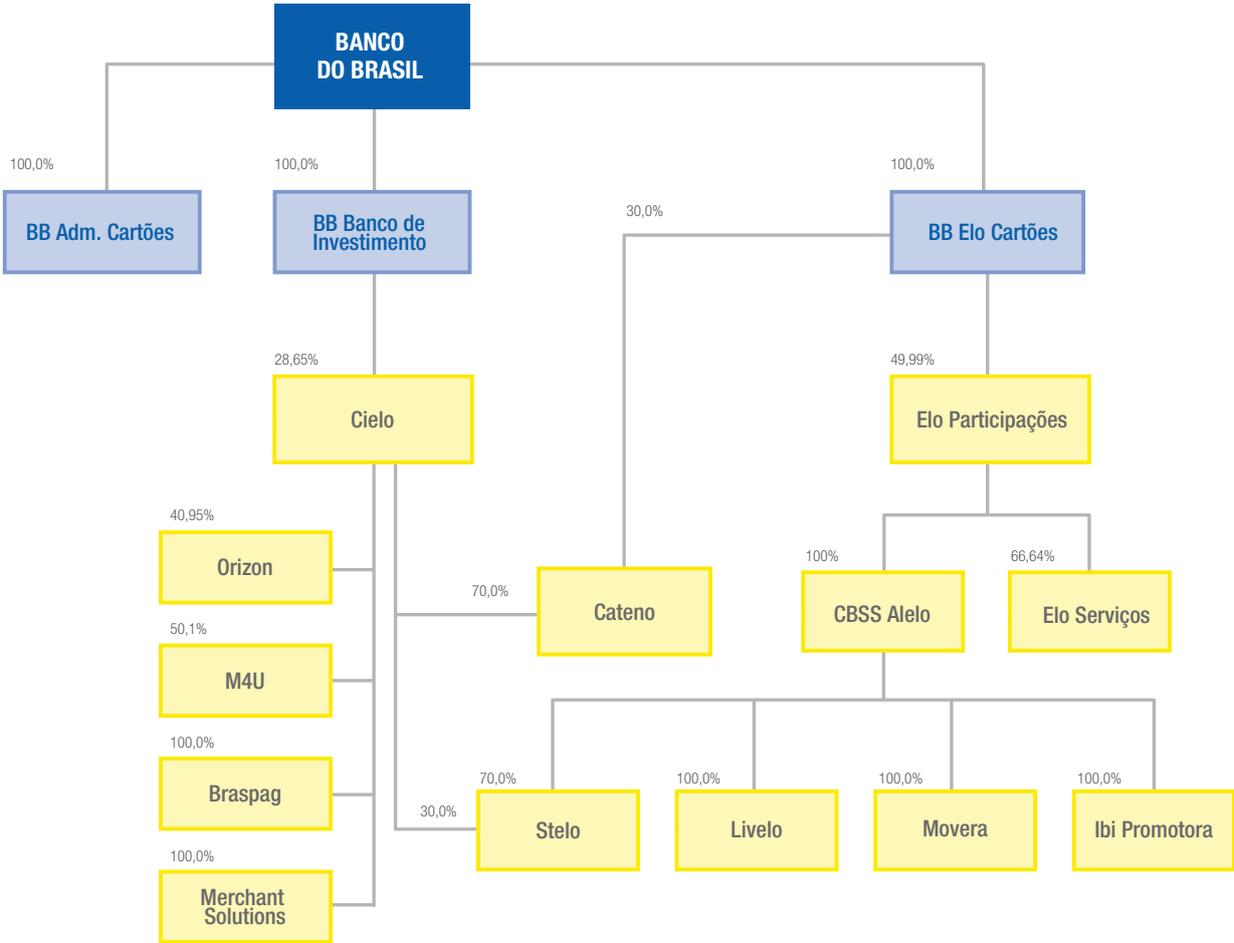


Outra medida inédita foi o uso do SMS, estratégia que permite maior celeridade nas ações de prevenção, uma vez que o cliente é informado imediatamente sobre operações suspeitas. A resposta, também via SMS, com confirmação ou não da transação, ativa procedimentos automáticos que interrompem a ação dos fraudadores. Nossas rotinas automatizadas promovem o monitoramento ininterrupto, gerando alertas quando são detectadas operações que fogem ao padrão habitual do cliente.

Em continuidade à estratégia de reorganização e diversificação dos negócios de meios de pagamento, além da Cateno, a Stelo, empresa que administra o negócio de carteira digital e facilitação de transações eletrônicas iniciou suas operações. No fim de 2015, a Livel permanecia em fase pré-operacional, com testes-piloto em andamento.

Outro destaque do ano foi o lançamento, em março, de uma solução que permite compras nas funções débito e crédito utilizando o celular, por meio de tecnologia NFC, substituindo, assim, o cartão.

GRI G4-4



## PRODUTOS COM VIÉS SOCIOAMBIENTAL

GRI FS7 | FS8

Produto	Descrição	Quantidade de Cartões Emitidos em 2015	Varição 15/14 (%)
Ourocard Empreendedor	Cartão de crédito específico para atender a Microempreendedores Individuais (MEI), isento de anuidade, com o objetivo de alavancar o crédito nesse segmento e facilitar a bancarização e a movimentação de recursos financeiros.	19.651	3,3
Ourocard Origens Reciclado	Primeiro cartão produzido com plástico reciclado do Banco do Brasil. A cada cartão solicitado, o cliente doa R\$ 5,00 ao Instituto Terra, que promove a recuperação e o manejo sustentável de florestas da Mata Atlântica, adere automaticamente ao serviço de arredondamento de fatura e contribui com o plantio de uma das 400 árvores necessárias para se promover a recuperação de uma nascente.	14.079	6,5
Cartão de Pagamento da Defesa Civil (CPDC)	Cartão destinado ao pagamento de despesas com ações de socorro, assistência às vítimas e restabelecimento de serviços essenciais, usados exclusivamente em situações de emergência ou estado de calamidade pública e reconhecidos pela Secretaria Nacional de Defesa Civil.	2.364	-18,6
Arredondamento de Fatura	O cliente portador de Ourocard que aderir a esse serviço terá o valor da sua fatura arredondado para o próximo valor inteiro, acima, e os centavos correspondentes a essa diferença serão doados a uma instituição sem fins lucrativos parceira do BB. Atualmente, as doações são destinadas exclusivamente ao Instituto Terra, que promove o reflorestamento de áreas desmatadas da Floresta Atlântica e é responsável, atualmente, pela recuperação de mais de 40 milhões de metros quadrados.	75.727	40,4

## Seguros, Previdência e Capitalização

Em 2015, a BB Seguridade atingiu lucro líquido de R\$ 4,2 bilhões, um aumento de 21,7% em relação a 2014, e agregou R\$ 2,8 bilhões de lucro ao Conglomerado BB. Excluindo os eventos extraordinários, o lucro líquido ajustado da BB Seguridade Participações alcançou R\$ 3,9 bilhões, evolução de 22,4% em relação ao resultado de 2014.

O volume total de prêmios emitidos, contribuições de previdência e arrecadação de capitalização somou R\$ 60,2 bilhões, com aumento de 11,4% ante o ano anterior. Essa *performance* assegura ao

Banco a liderança em receitas totais nos segmentos em que atua, e participação de mercado de 27,5%, segundo dados da Superintendência de Seguros Privados (Susep).

A Brasilprev encerrou o ano no topo do *ranking* de reservas P/VGBL, liderança alcançada em março de 2015. No ano, o volume de reservas P/VGBL cresceu 20,1%, atingindo a marca de R\$ 32,9 bilhões, equivalente a 38,5% de participação de mercado. Para mais informações, acesse [www.bancodobrasilseguridade.com.br](http://www.bancodobrasilseguridade.com.br).

## PRODUTOS COM VIÉS SOCIOAMBIENTAL

GRI G4-FS7 | G4-FS8

Produto	Descrição	Faturamento em 2015 (R\$ milhões)	Participação no Faturamento Total da Carteira em 2015 (%)
<b>Vida</b>			
Ouro Vida	Transfere à Fundação Banco do Brasil (FBB) 50% de sua receita de estipulação para ser aplicada nos programas sociais dessa entidade.	850,9	35,5
BB Seguro Vida Mulher	Transfere à FBB 50% de sua receita de estipulação para ser aplicada nos programas sociais dessa entidade.	335,8	14,0
Ouro Vida Grupo Especial	Transfere à Federação das AABBs (FENABB) 2,19% do percentual de estipulação.	755,0	31,5
<b>Patrimonial</b>			
Ouro Residencial	Transfere à FBB 100% de sua receita de estipulação para ser aplicada nos programas sociais dessa entidade.	174,4	25,9
Ouro Máquinas	Transfere à FBB 100% de sua receita de estipulação para ser aplicada nos programas sociais dessa entidade.	10,2	1,3
Ouro Empresarial	Transfere à FBB 100% de sua receita de estipulação para ser aplicada nos programas sociais dessa entidade.	138,4	20,5
<b>Capitalização</b>			
Ourocap Torcida Pagamento Único	Educação – transfere à FBB o percentual de 0,25% do total dos recursos arrecadados no pagamento, pelos subscritores, da parcela única dos títulos de capitalização de R\$ 600 a R\$ 1 mil por meio de débito em conta.	1.299,5	19,9
	Meio Ambiente – transfere à FBB o percentual de 0,25% do total dos recursos arrecadados no pagamento, pelos subscritores, da parcela única dos títulos de capitalização de R\$ 2 mil a R\$ 5 mil por meio de débito em conta e de R\$ 1 mil a R\$ 5 mil por meio de cartão de crédito.	2.342,1	35,9
Ourocap Estilo Flex	Meio Ambiente – transfere à FBB o percentual de 0,5% do total dos recursos arrecadados no pagamento, pelos subscritores, da parcela única dos títulos de capitalização PU36 S (Ourocap Estilo Prêmio), comercializados por meio da rede bancária do Banco do Brasil nos valores de R\$ 250 a R\$ 500.	44,1	0,7

## Gestão de Recursos de Terceiros

GRI FS11 | G4-DMA Investimentos | G4-DMA Controle acionário ativo

Mantivemos a liderança na indústria de fundos de investimentos por meio da BB Gestão de Recursos DTVM S.A. (BB DTVM), com participação de mercado de 21,5% e um total de R\$ 603,2 bilhões em recursos administrados – esse valor inclui recursos geridos pela subsidiária e por outras instituições. Em relação a 2014, o crescimento foi de 8,7%, ultrapassando a marca histórica de R\$ 600,0 bilhões. Do total de recursos administrados, encerramos 2015 com R\$ 587,7 bilhões sob gestão da DTVM, o que equivale a um *market share* de 20,5%.

Líder no segmento de gestão de recursos de terceiros desde 1994, a BB DTVM institui, organiza, administra e gere fundos, carteiras e clubes de investi-

mento. Alinhada aos princípios de responsabilidade social e ambiental que adotamos desde novembro de 2010, o Banco é signatário dos Princípios para o Investimento Responsável (PRI), propondo-se a aplicar em suas estratégias e processos de gestão práticas que favoreçam a integração de temas ambientais, sociais e de governança corporativa.

A subsidiária criou uma metodologia própria de avaliação de ações de empresas, em que utiliza critérios de seleção de ativos sustentáveis com base nos pilares de desempenho econômico-financeiro, governança corporativa e aspectos ambientais e sociais. A avaliação e seus resultados, em forma de *ranking*, auxiliam os gestores a realizar aquisições de ativos mais assertivas.

## PRODUTOS COM VIÉS SOCIOAMBIENTAL

GRI G4-FS7 | G4-FS8

Produto	Descrição	Patrimônio Líquido em 2015 (R\$ milhões)	Rentabilidade em 2015 (%)
BB Referenciado DI Social 50	Transfere 50% da taxa de administração à FBB, a fim de beneficiar projetos sociais.	115,1	10,5
BB Ações ISE Jovem FIC	Transfere 20% da taxa de administração à FBB, a fim de beneficiar as iniciativas do Programa Água Brasil. A carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) é composta por ações de empresas que apresentam proposta de responsabilidade corporativa ampla, que considera aspectos de boa governança, eficiência econômica, equilíbrio ambiental e justiça social.	8,6	-14,2
BB Multimercado Global Acqua LP Private FI	Investe parte de seu patrimônio em empresas brasileiras e globais que incluem o tratamento ou o beneficiamento da água em seu processo produtivo.	503,1	13,3
BB Ações Carbono Sustentável FIA	Acompanha o Índice Carbono Eficiente (ICO2), criado pelo BNDES e pela BM&FBOVESPA, composto de ações das companhias participantes do IBrX-50, que adotam práticas transparentes com relação às suas emissões de GEE.	4,5	-11,1

Produto	Descrição	Patrimônio Líquido em 2015 (R\$ milhões)	Rentabilidade em 2015 (%)
BB Previdenciário Ações Governança	Fundo destinado aos regimes próprios de previdência social instituídos pela União, pelos Estados ou pelos Municípios, acompanha o Índice de Governança Corporativa (IGC) da BM&FBOVESPA, composto por empresas reconhecidas por boas práticas de governança corporativa, cujas ações são negociadas nos níveis I e II de governança corporativa no Novo Mercado.	94,9	-11,9
FIP Brasil de Governança Corporativa	Estruturação de fundo voltado à compra de participações em empresas que possam ser conduzidas ao estágio de companhia de governança corporativa global (pré-IPO), com sólidos fundamentos de gestão, passíveis de aprofundamento das práticas de governança corporativa e aplicação dos conceitos de autossustentabilidade, com maturidade para administração de conflitos e tratamento das questões socioambientais.	367,4	-2,3
Brasil Sustentabilidade FIP	Estruturação de fundo voltado à compra de participações em empresas cujas atividades se associem a projetos com potencial de geração de créditos de carbono, com a incorporação dos princípios de sustentabilidade às decisões de investimento.	232,3	-0,7

## Mercado de Capitais e Tesouraria

Participamos do mercado de capitais doméstico por intermédio do BB Banco de Investimento (BB BI) e no exterior por meio das Securities (Nova Iorque, Londres e Cingapura), com foco em investidores de varejo e institucionais. O serviço de compra e venda de ações para os clientes de varejo na rede de agências, internet (*home broker*) e dispositivos móveis movimentou R\$ 26,8 bilhões, sendo R\$ 25,2 bilhões pelo *home broker*.

Coordenamos, durante o ano, 41 emissões de títulos de renda fixa, entre notas promissórias e debêntures, Fundos de Investimento em Direitos Creditórios (FIDC), Certificado de Recebíveis Imo-

bilíarios (CRI) e Certificado de Recebíveis do Agro-negócio (CRA), somando R\$ 15 bilhões, o que nos colocou em 2º lugar no *ranking* de originação consolidado, com 24,5% de participação de mercado.

Atuamos em três operações de emissões externas, que totalizaram US\$ 2,3 bilhões, o que nos posiciona em 7º lugar no *ranking*. Os destaques de 2015 ainda incluem a realização de operações de CRI, FIDC e CRA no montante de R\$ 10,9 bilhões no mercado de securitização.

Com o intuito de incentivar o crescimento de pequenas e médias empresas, procuramos desenvolver o mercado de capitais brasileiro. Nesse

contexto, participamos de diversas mesas e grupos de trabalho, em especial o Comitê de Ofertas Menores, formado pela BM&FBOVESPA, CVM, Banco Nacional do Desenvolvimento (BNDES) e diversos agentes do mercado. As propostas desse comitê contribuíram para a elaboração da Lei nº 13.043/14, que prevê incentivos fiscais para os investidores de ativos do mercado de acesso e redução de custos para a empresa emissora.

A adoção de critérios socioambientais para os serviços de assessoria para ofertas públicas de ações ocorre na qualificação de clientes, momento em que se busca comprovar a adequação às legislações trabalhistas e ambientais. Na contratação de parceiros para as atividades de compra e venda de ações, o Banco segue a Política de Relacionamento com Fornecedores e inclui cláusulas socioambientais nos contratos. [GRI 64-S09](#)

## PRODUTOS COM VIÉS SOCIOAMBIENTAL

GRI 64-FS7 | 64-FS8

Produto	Descrição	Total em Carteira em 2015 (R\$ milhões)	Quantidade de Operações Realizadas em 2015
BNDES Governo	Linha de financiamento destinada aos estados e ao Distrito Federal para investimentos em obras públicas, equipamentos e instalações, visando aos benefícios sociais para a população impactada pelas ações.	24,6	4
Provias	Linha de financiamento destinada aos municípios para a aquisição de máquinas e equipamentos destinados a intervenções em vias públicas, rodovias e estradas, visando aos benefícios sociais para a população impactada pelas ações.	5,4	4
Programa Modernização da Administração Tributária e da Gestão dos Setores Sociais Básicos (PMAT)	Financiamento para apoiar projetos de investimentos da administração pública municipal voltados à modernização da administração tributária e à melhoria da qualidade do gasto público, visando proporcionar uma gestão pública eficiente que gere aumento nas receitas e/ou redução do custo unitário dos serviços prestados à coletividade.	57,0	5
BB Financiamento Setor Público (Operações com Estados)	Financiamento, com repasse de recursos externos ou do BB, de programas e ações previstas nos planejamentos estratégicos dos estados. Provoca impactos sociais pela melhoria da qualidade de vida da população.	500,0	1



EM 2015, APRIMORAMOS A GESTÃO DA NOSSA OUVIDORIA EXTERNA E APERFEIÇOAMOS PROCESSOS A PARTIR DE SUAS RECOMENDAÇÕES; COM O PÚBLICO INTERNO, INICIAMOS AÇÕES PARA GARANTIR O ALCANCE DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

## Relacionamento com *Stakeholders*

**GRI G4-DMA Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas | G4-DMA Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a impactos na sociedade**

Para nós do Banco do Brasil (BB), as relações com funcionários, fornecedores, parceiros, clientes, credores, acionistas, concorrentes, comunidade, governo e entidades ligadas ao meio ambiente são pautadas pela ética, pelo respeito e pela transparência. Observamos os direitos trabalhistas, os princípios de cuidados com o meio ambiente e os valores universais de direitos humanos. Cientes de nosso poder de influência, adotamos práticas de referência e estimulamos nossos públicos a incorporar em suas rotinas e processos o compromisso com o desenvolvimento sustentável.

Nossa Ouvidoria Externa é um dos mecanismos que garantem o tratamento imparcial, independente e autônomo na mediação e resolução de conflitos. Além de avaliar individualmente cada demanda, a Ouvidoria tem a função de analisar o conjunto de reclamações e propor medidas corretivas e de aperfeiçoamento de nossos processos, produtos, serviços e canais. A importância desse canal é percebida de forma bem objetiva na redução de perdas operacionais pela mediação dos conflitos e pela promoção da cultura de defesa do consumidor.

Com a edição da Resolução CMN nº 4.433/2015, a Ouvidoria Externa terá outras atribuições, além de propor ao CA, medidas corretivas ou de aprimoramento dos procedimentos e rotinas da instituição conforme determinado no artigo 36 do nosso Estatuto Social. A área será responsável também por manter o CA informado sobre suas atividades e os resultados das medidas adotadas pelos administradores para resolver problemas e deficiências.

Em 2015, a Ouvidoria apresentou medidas corretivas ou de aprimoramento criadas a partir de Relatórios de Proposição de Melhorias e do *ranking* de reclamações elaborado pela Ouvidoria Externa. O objetivo é reduzir reclamações de clientes, a partir do aprimoramento de produtos, serviços, processos, canais e rede de atendimento.

Em 2015, destacamos como principais iniciativas a manutenção, no Acordo de Trabalho das Unidades Estratégicas, de indicador utilizado como critério

para avaliação de desempenho das unidades relacionado ao Índice de Reclamações e Denúncias do Bacen e dos Procons; a continuidade de indicadores de acompanhamento do prazo para elaboração de parecer em resposta às ocorrências de clientes registradas no Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) ou Ouvidoria, bem como a apuração de reclamações e denúncias procedentes do Bacen; o aprimoramento da Governança de Reclamações, com o envolvimento de fóruns estratégicos para promover aperfeiçoamento de produtos, serviços, processos e canais e rede de atendimento.

Durante o ano, também melhoramos vários processos a partir de recomendações da Ouvidoria Externa. Um deles foi a implementação de renegociação de dívidas nas agências por meio da plataforma BB, que facilita a operação. O segundo é a revisão do parcelamento preventivo de fatura de cartão de crédito, implementado em junho, com informações mais esclarecedoras aos clientes e orientações internas. O terceiro envolve a reformulação dos convênios de débito automático, prevendo a confirmação prévia dos clientes por meios remotos, como condicionante para realização de débitos em conta-corrente. E, por fim, modernizamos 3.800 terminais de autoatendimento, contribuindo para tornar o nosso parque de máquinas o mais atual da América Latina.

Para aprimorar o relacionamento com órgãos de defesa do consumidor, fomos a primeira empresa em nível nacional a aderir ao portal consumidor.gov.br, fortalecendo a atuação com os clientes que buscam esse canal para solução de demandas, as quais são monitoradas por todos os Procons que participam do portal.

Também nessa área, mantivemos convênios com os Procons do País para emissão de reclamações de clientes sem necessidade de impressão, a denominada Carta de Informações Preliminares (CIP) eletrônica dos Procons, representativa de mais de 75% de CIPs emitidas em 2015.

Além disso, implantamos estrutura centralizada na Ouvidoria Externa para atuação e gestão em audiências administrativas dos Procons em nível nacional, valorizando ainda mais a busca da solução das demandas oriundas dos órgãos de defesa do consumidor.

Entre as perspectivas e os principais desafios para 2016 estão ampliar a atuação da Ouvidoria Externa em nossas empresas ligadas e estender sua atuação às nossas dependências no exterior; e atuar junto aos administradores, contribuindo para o alcance de objetivos relacionados à excelência no atendimento por meio da prevenção de conflitos.

A seguir apresentamos a evolução das demandas:

Demandas Encerradas pela Ouvidoria Externa	2013		2014		2015 <sup>(2)</sup>	
	Volume de Demandas	Índice Anual <sup>(1)</sup>	Volume de Demandas	Índice Anual <sup>(1)</sup>	Volume de Demandas	Índice Anual <sup>(1)</sup>
Diretas	18.869	30,74	19.980	32,41	24.479	43,68
Bacen	26.813	43,69	26.620	43,18	24.904	44,43
Procon	13.092	21,33	10.256	16,64	15.793	28,18

(1) Número de reclamações dividido pelo número de clientes e multiplicado por 100.000. que equivale ao número de reclamações a cada grupo de 100.000 clientes.

(2) Variações ocorridas nos indicadores em 2015

Origem Ouvidoria: a elevação na quantidade e, conseqüentemente, no índice anual deve-se não à "piora", mas à abertura de novos canais de interação com o cliente, como o SAC no APF e SAC no Mobile. O aumento na quantidade de interações com os clientes no SAC eleva naturalmente o volume de demandas na origem Ouvidoria.

Origem Bacen: conforme se observa no quadro acima, houve redução de 6,44% nas reclamações Bacen no comparativo 2015 x 2014, apenas o índice apresentou pequena elevação em função da base de clientes.

Origem Procon: da mesma forma que a Origem Ouvidoria, as demandas de Procon também apresentaram elevação em função da maior abertura de canais, o que provoca elevação também nessa origem. Soma-se a isso uma maior interação em relação a pedidos de equalização de dívidas, os quais, em essência, não se tratam de reclamações.

A Ouvidoria avalia as reclamações quantitativamente e em relação à relevância. Com base nessa análise, os gestores de produtos e serviços apresentam ações que possam fazer frente às principais reclamações de clientes, buscando mitigá-las. Essas ações sempre contribuem para a melhora de índices internos e externos.

Disponibilizamos um canal institucional de gestão da ética corporativa, a Ouvidoria Interna, especializado no atendimento aos funcionários no País e exterior, estagiários, aprendizes e empregados de empresas contratadas. Esse canal é um importante facilitador do diálogo entre funcionários e empresa, preparado para receber, analisar e solucionar denúncias relativas a conflitos, desvios de conduta ética e descumprimento de normas internas. Além disso, é um instrumento para o registro de elogios, sugestões e reclamações referentes aos processos de Gestão de Pessoas.

O contato pode ser feito de forma anônima ou identificada, com sigilo e confidencialidade na condução das demandas, por diversos canais: e-mail, intranet corporativa, telefone, carta ou presencialmente.

GRI G4-57 | G4-58

## FUNCIONÁRIOS

Para nós, o desenvolvimento das políticas e práticas de gestão de pessoas é norteado por três temas estratégicos: significado, organização e competências para o trabalho. Eles são o alicerce que permite a conquista dos objetivos estratégicos.

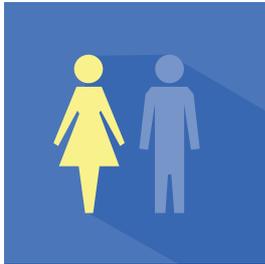
A partir desses balizadores, desenvolvemos um amplo conjunto de ações, implementadas no decorrer de 2015 e que contribuíram para alcançarmos nossos objetivos nas seguintes dimensões: de aprendizado e crescimento, de processos internos, socioambiental, de clientes e financeira. Para acompanhamento e avaliação de cada ação proposta, definimos indicadores e metas de execução, cuja realização é constantemente monitorada.

Para alinhar as práticas de gestão de pessoas à estratégia corporativa, em 2015, houve o envolvimento ativo de todos os funcionários no processo de disseminação da Essência BB, o que contribuiu para o fortalecimento da cultura organizacional, o sentimento de orgulho e pertencimento e a compreensão plena dos direcionadores estratégicos de nossa organização.

# DESTAQUES DE 2015

Dentre as várias iniciativas realizadas em nossa área de Gestão de Pessoas, destacamos:

- Redução do Fator Acidentário de Trabalho (FAP) em 173,7 milhões em 2016, decorrente das ações desenvolvidas pelas equipes do Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT);
- Lançamento, em junho, do Plano de Aposentadoria Incentivada (PAI) 2015, com redução prevista de R\$ 511 milhões em despesa com pessoal em 2016;
- Realização das pesquisas de clima organizacional e satisfação no trabalho com a participação de 74.466 e 61.187 funcionários, respectivamente;
- Participação de 2.689 gestores na Oficina Gestão do Clima Organizacional, treinamento destinado a mobilizar a equipe para a busca de formas inovadoras de realização do trabalho, disseminando valores como respeito, cortesia, confiança, equidade e cooperação;
- Lançamento de ferramenta de comunicação interna, denominada #falapresidente, destinada a promover a aproximação e o diálogo dos funcionários com a Presidência do Banco;
- Recrutamento interno de 1.200 pessoas no processo seletivo para gestores em primeira investidura do Programa Ascensão Profissional na Rede de Agências;
- Realização da quarta edição do Programa Ascensão Profissional Executivos, que busca identificar profissionais com potencial para exercer a função de Gerente Executivo e/ou de Superintendente Estadual;
- Realização do 16º e 17º certames do Programa de Certificação Interna de Conhecimentos BB, com a participação de 52.960 e 55.805 funcionários, respectivamente;
- Disponibilização de Curso de Capacitação e Atualização para as Certificações (CPA 10 e 20) para todos os funcionários. Em 2015, foram capacitados 5.346 profissionais;
- Implementação do Projeto Piloto Home Office na Diretoria de Tecnologia;
- Disponibilização de 1.800 bolsas de graduação. Concessão de vagas para o MBA Executivo em Negócios Financeiros para 400 gestores de unidades de negócios e 2.000 bolsas de pós-graduação *lato sensu* de livre escolha para todos os funcionários. Para pós-graduação *stricto sensu*, foram concedidas 91 bolsas;
- Disponibilização de 1.500 bolsas de inglês, sendo 400 delas destinadas exclusivamente a escriturários e caixas;
- Publicação do Código de Ética e das Normas de Conduta no site do BB, em oito idiomas e em áudio (português).



## NOSSOS FUNCIONÁRIOS SÃO AVALIADOS SEMESTRALMENTE POR UM MODELO QUE CONSIDERA CINCO PERSPECTIVAS: FINANCEIRA; DE CLIENTES; DE PROCESSOS INTERNOS; DE APRENDIZADO E CRESCIMENTO; E SOCIOAMBIENTAL

### Carreira

GRI G4-DMA Emprego | G4-DMA Diversidade e igualdade de oportunidades | G4-DMA Igualdade de remuneração entre mulheres e homens | G4-DMA Rotulagem de produtos e serviços

Temos vários instrumentos e métricas para avaliar a efetividade de nossas políticas, nossos programas e nossas práticas e a sua contribuição para a execução da nossa estratégia corporativa.

A Gestão de Desempenho Profissional por Competências e Resultados (GDP) acompanha o desempenho dos nossos funcionários, que são avaliados semestralmente. A avaliação é feita por meio de modelo 360° e considera cinco perspectivas:

financeira; de clientes; de processos internos; de aprendizado e crescimento; e socioambiental.

Além de avaliar competências, o modelo mensura também as contribuições individuais na conquista das metas. Essa medida estimula o cumprimento dos objetivos organizacionais e contribui para a valorização do mérito na ascensão profissional. Em 2015, 99,30% dos profissionais efetivos passaram pelo processo, além de 1.094 profissionais cedidos a subsidiárias. Os funcionários em contrato de experiência e os estatutários têm seu desempenho avaliado por instrumento específico. [GRI G4-LA11](#)

Funcionários que Participaram do GDP por Nível Funcional e Gênero	2013		2014		2015	
	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino
Gerencial	12.757	23.530	12.875	23.842	12.782	23.506
Técnico	1.249	2.673	1.806	3.639	1.757	3.544
Operacional	10.162	10.489	10.381	10.061	10.497	9.746
Assessoramento	3.304	5.065	2.849	4.385	2.750	4.073
Outros	19.108	23.879	18.453	23.337	17.596	22.940

Nossos indicadores de desempenho do capital humano são monitorados para medir a execução da estratégia de desenvolvimento desse capital. Além de indicadores financeiros, são observados dados como a quantidade de funcionários com, no mínimo, 34 horas de capacitação anuais; média de horas de treinamento presencial por funcionário; média de horas de treinamento à distância por funcionário; média de acessos diários ao Portal da Universidade Corporativa Banco do Brasil (UniBB); e percentual de gestores que realizaram a quantidade mínima de treinamentos gerenciais.

Os benefícios do investimento em capital humano em termos de negócios são avaliados por meio das seguintes métricas: Retorno de investimentos em RH (ROI), Human Economic Value Added (Heva), ROI Líquido com Treinamento e Desenvolvimento (T&D), Human Capital Value Added, lucro líquido por funcionário, e lucro líquido *per capita* por investimento em capacitação.

Também são acompanhados indicadores de custos, como valor total investido em programas de capacitação; investimento em treinamento por empregado; redução de despesas com deslocamento e hospedagem em função do programa de *e-learning*; e percentual de utilização do orçamento de educação corporativa alocado em cada unidade da empresa.

O Radar, ferramenta desenvolvida internamente nas modalidades Gestor e Gestão de Pessoas, tem por objetivo fornecer informações sobre indicadores de gestão para subsidiar a tomada de decisões, a melhoria de processos e o desenvolvimento de funcionários e equipes de trabalho.

O Radar Gestão de Pessoas é composto de cinco dimensões avaliatórias ou conjuntos temáticos de indicadores: desenvolvimento profissional; estilo de gestão e liderança; saúde e qualidade de vida; jornada e condições de trabalho; e perfil da equipe. O último item é apenas informativo, ou seja, composto de indicadores que não são considerados na pontuação no Radar. As quatro dimensões avaliatórias somam 20 indicadores, considerados pelo Radar. Cada indicador é mostrado de forma detalhada quando o usuário clica sobre o respectivo tema. Paralelamente às pontuações observadas em cada unidade de trabalho, são apresentadas as médias da respectiva unidade da federação e as médias gerais do País em cada indicador. Esses dados são consolidados em gráficos, permitindo comparação e ranqueamentos.

O Radar do Gestor tem construção, dinâmica e uso semelhantes ao Radar Gestão de Pessoas. A diferença é que centraliza informações gerenciais sobre o desempenho dos negócios, a qualidade do atendimento e o estilo de gestão dos primeiros gestores das unidades de negócios, a fim de evidenciar pontos fortes e de aprimoramento de cada líder e subsidiar a tomada de decisões.

O aplicativo consolida resultados dos diversos sistemas de avaliação do Banco (Acordo de Trabalho, Pesquisa de Clima, GDP etc.) e apresenta um histórico do desempenho do gestor, por meio de gráficos ilustrativos, tabelas e comparativos com informações dos sete últimos semestres, num panorama de curto, médio e longo prazos. Trata-se de um conjunto de informações sobre a trajetória do gestor, que contribui para seu crescimento profissional e pessoal.

## Perfil do Quadro Funcional

### GRI G4-DMA Presença no mercado

Nossos funcionários ingressam na empresa por meio de concursos públicos. Não são admitidos profissionais temporários e não é possível direcionar vagas para a contratação local de pessoas. No encerramento de 2015, contávamos com 109.191 funcionários, além de 36 executivos estatutários. Nossos funcionários são todos contratados de acordo com a Consolidação das Leis de Trabalho (CLT). **GRI G4-10 | G4-EC6**

Desde 2007, participamos do Programa Pró-Equidade de Gênero e Raça. Dentre as ações de impacto realizadas desde a inserção no Programa, destacamos:

- Concessão da licença-maternidade e adoção de até 180 dias;
- Ampliação do prazo de licença paternidade para 10 dias;
- Ação afirmativa de gênero nos programas corporativos de ascensão profissional;
- Atuação da Ouvidoria Interna na identificação de situações de discriminação à mulher;

- Criação de Comitê Superior e Comitês Estaduais de Gestão da Ética;
- Levantamento e acompanhamento de ocupantes de comissões gerenciais sob o enfoque de raça ou etnia e gênero;
- Meta corporativa de nomeação de mulheres para cargos de primeira gestora de unidades de negócios.

Em 2015, foi lançado o curso “Equidade de Gênero: Uma Questão Cultural?”. O objetivo é capacitar os funcionários para que adotem ações que promovam a equidade de gênero na rotina de trabalho, respeitando a participação das mulheres. O treinamento foi desenvolvido em parceria com a CEF, por meio de um Acordo de Cooperação Técnica, e é consequência do Fórum Equidade de Gênero, realizado em 2014, no BB. Na ocasião, todos os funcionários foram convidados a participar do Fórum, concebido com o objetivo de fomentar a discussão sobre o tema e acolher sugestões para melhorias na ascensão profissional, no equilíbrio entre vida pessoal e profissional, e na educação corporativa e conscientização.

### GRI G4-10

Número de Funcionários por Contrato de Trabalho e Gênero	2013		2014		2015	
	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino
CLT	65.636	46.580	65.264	46.364	63.809	45.382
Estatutários	34	0	36	0	35	1

### GRI G4-10

Número de Funcionários por Região e Gênero	2013		2014		2015	
	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino
Sul	11.634	8.042	11.466	8.006	11.306	7.951
Sudeste	27.268	23.201	27.179	23.124	26.849	22.547
Centro-Oeste	11.455	6.650	11.325	6.552	10.919	6.456
Norte	2.998	2.056	3.037	2.047	2.946	2.002
Nordeste	12.272	6.631	12.211	6.634	11.781	6.426
Exterior	9	0	46	1	43	1

Não temos trabalhadores terceirizados exercendo as atividades fim do Banco. Nenhuma parte dos trabalhos é realizada por profissionais legalmente reconhecidos como autônomos ou por indivíduos que não sejam empregados próprios ou terceirizados. Os funcionários que realizam nossas atividades fim são admitidos por meio de aprovação em concurso público conforme previsto na Constituição Federal e no Estatuto Social do BB.

Em 2015, tivemos um total de 4.992 funcionários desligados por meio do Plano de Aposentadoria Incentivada (PAI) e 4.883 novos profissionais empossados.

GRI G4-LA1

<b>Rotatividade por Gênero</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
<b>Média de Funcionários <sup>(1)</sup></b>			
Feminino	46.892	46.472	45.873
Masculino	66.307	65.450	64.537
<b>Total</b>	<b>113.119</b>	<b>111.922</b>	<b>110.410</b>
<b>Desligamentos no Período <sup>(2)</sup></b>			
Feminino	2.124	1.324	2.596
Masculino	3.302	2.424	4.436
<b>Total</b>	<b>5.426</b>	<b>3.748</b>	<b>7.032</b>
<b>Taxa de Rotatividade <sup>(3)</sup></b>			
Feminino	4,6%	2,9%	5,7%
Masculino	5,0%	3,7%	7,0%
<b>Total</b>	<b>4,8%</b>	<b>3,4%</b>	<b>6,4%</b>

(1) (Número de funcionários no período anterior/número de funcionários no período)/2.

(2) Base Sistema de Apreciação e Registro dos Atos de Admissão e Concessões do Tribunal de Contas da União (Sisac).

(3) (Desligamentos no período/quantidade de funcionários em 31 de dezembro) X 100.

GRI G4-LA1

<b>Taxa de Rotatividade por Faixa Etária – (desligamentos no período/quantidade de funcionários em 31/12/2014)x100</b>	<b>2015 (%)</b>
Até 30 anos	2,6
De 30 a 50 anos	1,5
Acima de 50 anos	30,1
<b>Total</b>	<b>6,4</b>

GRI G4-LA1

<b>Rotatividade por Região</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
<b>Média de Funcionários <sup>(1)</sup></b>			
Sul	19.580	19.494	19.364
Sudeste	51.155	50.477	49.848
Centro-Oeste	17.993	17.916	17.610
Norte	5.135	5.084	5.016
Nordeste	19.270	18.895	18.526
Exterior	68	56	46
<b>Total</b>	<b>113.119</b>	<b>111.922</b>	<b>110.410</b>
<b>Desligamentos no Período <sup>(2)</sup></b>			
Sul	937	646	1.159
Sudeste	2.047	1.394	2.727
Centro-Oeste	1.140	822	1.200
Norte	258	221	311
Nordeste	1.044	665	1.635
<b>Total</b>	<b>5.426</b>	<b>3.748</b>	<b>7.032</b>
<b>Taxa de Rotatividade (%) <sup>(3)</sup></b>			
Sul	4,8	3,3	6,0
Sudeste	4,0	2,3	5,5
Centro-Oeste	6,4	4,6	6,8
Norte	5,1	4,4	6,2
Nordeste	5,5	3,5	8,8
<b>Total</b>	<b>4,8</b>	<b>3,4</b>	<b>6,4</b>

(1) (Número de funcionários no período anterior/número de funcionários no período)/2.

(2) Base Sistema de Apreciação e Registro dos Atos de Admissão e Concessões do Tribunal de Contas da União (Sisac).

(3) (Desligamentos no período/quantidade de funcionários em 31 de dezembro) X 100.

## Remuneração GRI G4-DMA Emprego | G4-DMA Igualdade de

### remuneração entre mulheres e homens

As práticas de remuneração que adotamos visam, entre outros objetivos, atrair e reter talentos, estimular o trabalho em equipe e a execução dos resultados e estratégias a custos cada vez menores, com mais eficiência. A remuneração dos funcionários corresponde à soma das verbas pessoais e, quando for o caso, das verbas vinculadas ao exercício de funções ou comissões.

As verbas pessoais são calculadas individualmente e, quando acionadas, passam a ser irredutíveis, variando de um funcionário para outro em função da carreira, do histórico de funções e comissões e da data de posse.

As verbas vinculadas apresentam valores definidos conforme as atribuições, nível hierárquico, complexidade, praça, grupamento e outros fatores vinculados a cada função ou comissão, podendo, portanto, ser extintas ou alteradas em qualquer tempo.

Com a finalidade de proporcionar remuneração compatível à dos principais concorrentes e demais instituições financeiras, nos valem do estudo dos valores salariais interno e externo.

No estudo do equilíbrio interno é considerada a escala de remuneração que praticamos para funções, cargos e comissões da estrutura organizacional. Além disso, observamos as atividades, as responsabilidades, a amplitude de comando e demais fatores.

Para a avaliação do equilíbrio externo da remuneração, utilizamos como parâmetro a pesquisa anual de remuneração da Consultoria Mercer Human Resource relativa ao segmento bancário, edição 2015.

Nossa área de gestão de pessoas desenvolve, normatiza, implementa e acompanha soluções para remuneração de pessoal. Não há participação de consultores de remuneração independentes da administração nesse processo.

O menor salário que pagamos em 2015 foi de R\$ 2.449,98, equivalente a 2,83 vezes o salário mínimo nacional. O valor é pago independentemente da questão de gênero. [GRI G4-EC5](#)

Contamos com o PLR, que oferece remuneração variável semestral atrelada ao Acordo de Trabalho (Sinergia BB e ATB), ao lucro líquido do período e ao acordo com a Federação Nacional dos Bancos (Fenaban). A Lei nº 10.101/2000 exige que a PLR seja objeto de negociação entre a empresa e seus empregados. A negociação é feita no âmbito do Acordo Coletivo de Trabalho, ratificado pela empresa e entidades representativas dos funcionários.

A proposta do Programa de PLR dos empregados é submetida anualmente à aprovação do CA e depois remetida aos ministérios supervisores. Somente após a aprovação do programa por essas instâncias, os lucros ou resultados da empresa serão distribuídos aos empregados.

Consideradas as etapas descritas, foram listados quatro *stakeholders* envolvidos diretamente:

- **Governo Federal** | Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG) e Ministério da Fazenda;
- **Funcionários** | membro do CA eleito pelos funcionários;
- **Entidades representantes dos funcionários** | sindicatos;
- **Acionistas majoritários e minoritários** | Assembleia Geral Ordinária (AGO) e membros do CA. **GRI G4-53**

A análise de desempenho individual é considerada em programas de remuneração variável. Atualmente, existem dois programas que utilizam a avaliação individual para o pagamento da remuneração variável: Programa de Desempenho Gratificado (PDG) e Programa de Remuneração Variável de Administradores (RVA).

Inicialmente, o PDG abrangeu as funções de superintendentes regionais, gerentes regionais de reestruturação de ativos operacionais e gerentes gerais de unidades de negócios, acionadas em agências e escritórios *private*, dando início ao Programa no segundo semestre de 2011.

Em 2012, o programa foi estendido aos funcionários que exercem as funções de gerente geral de unidades de negócio, acionados em Gerências de Cobrança e Recuperação de Crédito (Gecor) e, em 2013, também aos funcionários que ocupam funções de gerência média e de negócios acionados em unidades de negócios. Em 2014, foi aprovada a extensão do público-alvo do PDG para gerentes de setor, gerente de módulo e gerente de segmento em Unidade de Apoio (UA) lotados em Plataforma de Suporte Operacional (PSO), culminando com um público total de aproximadamente 32 mil funcionários.

Em 2015, foi incluída a participação de funcionários desligados após o período de avaliação até a data do pagamento.

Nosso Programa de RVA é regido pela Lei nº 6.404/76, pela Resolução CMN nº 3.921 e pelo nosso Estatuto Social, e tem como participantes os membros da Diretoria Executiva do Banco.

Anualmente, o Comitê de Remuneração (Corem) elabora proposta para a política de remuneração de nossos administradores, propondo ao CA, as diversas formas de remuneração fixa e variável, além de benefícios e programas especiais de recrutamento e desligamento.

O CA, que entre seus membros tem representantes dos ministérios supervisores (Ministério da Fazenda e MPOG) acolhe a proposta do Corem e, após deliberação, convoca os acionistas majoritários e minoritários a participar da AGO para deliberar o tema.

A Resolução CMN nº 3.921 estabeleceu diversos requisitos para o pagamento de remuneração a administradores de instituições financeiras autorizadas pelo Bacen a funcionar. Dentre os principais, destacamos:

- Compatibilização entre a política de remuneração e a de gestão de riscos, além de ser formulada de modo que não incentive comportamentos que elevem a exposição ao risco acima dos níveis considerados prudentes nas estratégias da instituição;
- Levar em conta, quanto ao montante global e à alocação da remuneração, fatores como riscos correntes e potenciais; resultado geral, em particular o lucro recorrente realizado; a capacidade de geração de fluxos de caixa; ambiente econômico em que está inserida e suas tendências; bases financeiras sustentáveis de longo prazo e pagamentos futuros em função dos riscos assumidos, das oscilações do custo de capital e das projeções de liquidez;



## O PROGRAMA DE REMUNERAÇÃO VARIÁVEL DOS ADMINISTRADORES (RVA) É REVISADO CONSTANTEMENTE PARA GARANTIR QUE SEJA UM MECANISMO EFETIVO DE INCENTIVO E RECOMPENSA

- Devem ser observados critérios de desempenho individual, da unidade de negócios e da instituição como um todo, além da relação entre eles e os riscos assumidos;
- No mínimo 50% devem ser pagos em ações ou instrumentos baseados em ações;
- No mínimo 40% devem ser pagos no futuro, percentual que deve crescer de acordo com o nível de responsabilidade do administrador;
- Aplicar adiamento de, no mínimo, três anos, sendo estabelecido em função dos riscos e da atividade do administrador;
- Os pagamentos devem ser efetuados de forma escalonada em parcelas proporcionais ao período do adiamento;
- No caso de redução significativa do lucro recorrente realizado ou ocorrência de resultado negativo da instituição ou da unidade de negócios durante o período de adiamento, as parcelas não pagas devem ser revertidas proporcionalmente à redução do resultado.

Desde 2012, quando passou a vigorar, o nosso Programa de RVA vem sendo aperfeiçoado para que a remuneração variável dos administradores sirva como instrumento de incentivo e recompensa. O processo é baseado em indicadores e mecanismos que levam em conta resultados de curto, médio e longo prazos aos riscos assumidos, e distribui os indicadores em níveis (corporativo, individual, colegiado e da unidade), contribuindo para a construção de resultados sustentáveis ao longo do tempo.

O diferencial de remuneração por competências abrange todos os funcionários da gerência média, lotados em unidades de negócios. Está condicionado ao atendimento de um conjunto de pré-requisitos que variam de acordo com o tipo de carteira em que trabalham, entre os quais se destaca a avaliação individual de desempenho. O total de beneficiados não é superior a dois terços do público-alvo.

Para o ano de 2016, os programas de remuneração poderão ser objeto de ajustes, mas a avaliação individual de desempenho será mantida como indicador-chave a ser apurado quando houver concessão ou pagamento de remuneração diferencial.

No Banco do Brasil, a remuneração dos membros estatutários é aprovada pelo CA por proposta apresentada pela área de gestão de pessoas. Antes de ser submetida à deliberação do Conselho, a proposta é avaliada pelo Comitê de Remuneração, órgão que assessora o Conselho, e pelo Departamento de Coordenação e Governança das Empresas Estatais (DEST) do MPOG.

O montante global para a remuneração aprovada é submetido à deliberação da assembleia geral ordinária de acionistas pelo Ministro da Fazenda, conforme o artigo 152 da Lei nº 6.404/1976. [GRI 64-53](#)

## Benefícios

Nossos funcionários contam com benefícios compatíveis com o porte e a política de retenção de talentos, extrapolando as exigências legais (conheça-os no quadro). Todos têm direito aos mesmos benefícios, sem distinção de cargos ou funções. [GRI G4-LA2 | G4-DMA Emprego | G4-DMA Igualdade de remuneração entre mulheres e homens](#)

### GRI G4-LA2

Benefícios	Descrição
Ajuda Alimentação/ Auxílio-Refeição	Tíquete disponibilizado em cartão eletrônico utilizado para ressarcimento de despesas com aquisição de alimento em restaurantes e lanchonetes.
Ajuda Deslocamento Noturno	Ressarcimento de despesas com transporte de retorno à residência para funcionários cuja jornada de trabalho termine entre meia-noite e seis horas da manhã e aos credenciados pela Câmara de Compensação que participem de sessão de compensação em período considerado noturno.
Auxílio-Creche	Verba para despesas realizadas com internamento de cada filho, inclusive adotivo, em creches e instituições pré-escolares de livre escolha e, inclusive, nas mesmas condições e valor, as despesas efetuadas com o pagamento da empregada doméstica/babá. O valor é definido em Acordo Coletivo de Trabalho – ACT.
Auxílio Filho Portador de Deficiência	Ressarcimento de despesas similares ao Auxílio-Creche para funcionários que tenham filhos comprovadamente com deficiência, que exijam cuidados permanentes, sem limite de idade.
Caixa Executivo – Vantagem em Caráter Pessoal – LER	Pagamento, em caráter pessoal, da gratificação de caixa executivo, por um período de 18 meses, a partir do momento que o funcionário, afastado por LER (Lesão por Esforço Repetitivo e Distúrbios Osteomoleculares Relacionados ao Trabalho), retorne às atividades no Banco.
Cesta Alimentação	Tíquete disponibilizado em cartão eletrônico utilizado para ressarcimento de despesas com aquisição de alimento em mercearias ou supermercados.
Faltas Abonadas	Aquisição anual de cinco faltas abonadas por ano.
Indenização por Assalto	Indenização em favor do funcionário e seus dependentes legais, no caso de invalidez permanente ou morte, em consequência de sequestro e/ou assalto tentado contra o Banco.
Licença para Acompanhar Pessoa Enferma da Família (LAPEF)	Concessão de afastamento aos funcionários, não superior a 90 dias, para acompanhar pessoas enfermas da família em situações transitórias e pontuais.
Licença-Prêmio	Aquisição anual de 18 dias para cada efetivo exercício no Banco. Somente para funcionário com ingresso no Banco antes de 1998.
Programa de Assistência a Vítimas de Assalto e Sequestro (PAVAS)	Prestação de assistência médica, psicoterápica, jurídica e de segurança aos funcionários no pós-assalto, bem como facilitar a reorganização da rotina de trabalho da dependência, de forma a minimizar o impacto negativo do fato. Quanto à segurança da integridade física e emocional do funcionário e seus dependentes, o Banco arca com despesas de deslocamento (passagens, hospedagem, alimentação).
Programa de Assistência Social – Adiantamentos – Aquisição de óculos e lentes	Concessão de adiantamento para cobertura de despesas com aquisição de óculos ou lentes, recomendados por médico. A reposição do adiantamento é feita em 25 até 48 meses, sem juros.

Benefícios	Descrição
Programa de Assistência Social – Adiantamentos – Catástrofe Natural ou Incêndio Residencial	Cobertura de despesas com aquisição ou reforma de bens essenciais danificados por catástrofe natural como enchente, vendaval, abalo sísmico ou incêndio residencial. A reposição do adiantamento é feita em 25 até 48 meses, sem juros.
Programa de Assistência Social – Adiantamentos – Desequilíbrio Financeiro	Adiantamento para superação de crise financeira, resultante de causas imprevisíveis, inevitáveis e fortuitas. A reposição do adiantamento é feita em 25 até 48 meses, sem juros.
Programa de Assistência Social – Adiantamentos – Funeral de Dependente Econômico	Cobertura de despesas com funeral de dependente econômico, o que ultrapassar os valores cobertos pela Cassi. A reposição do adiantamento é feita em 25 até 48 meses, sem juros.
Programa de Assistência Social – Adiantamentos – Glosas da Cassi	Adiantamento para pagamento das glosas da Cassi na livre escolha, quando caracterizada a insuficiência/inexistência de recursos médico-hospitalares e laboratoriais credenciados/conveniados na localidade que está sendo realizado o tratamento. A reposição do adiantamento é feita em 25 até 48 meses, sem juros.
Programa de Assistência Social – Adiantamentos – Tratamento Odontológico	Concessão de adiantamento para cobertura de despesas com tratamento dentário, com reposição em 25 até 48 meses, sem juros.
Programa de Assistência Social – Adiantamentos – Tratamento Psicoterápico	Ao ser admitido no Banco, o funcionário e seus dependentes econômicos tem direito a 200 sessões individuais de psicoterapia. Esgotada a quantidade de sessões, o Banco permite-lhe a prorrogação das sessões, mediante liberação do adiantamento. A reposição do adiantamento é feita em 25 meses, sem juros.
Programa de Assistência Social – Auxílio – Aquisição de Medicamentos no Exterior	Ressarcimento de parte das despesas realizadas com aquisição de medicamentos no exterior.
Programa de Assistência Social – Auxílio – Assistência a Portadores de Deficiência	Cobertura das despesas com internato, semi-internato, externato e terapias complementares decorrentes de dependentes econômicos ou pensionistas (cadastrados no Banco) portadores de deficiências física, mental e/ou neurossensorial, de caráter permanente, que limite ou gere sua incapacidade para o desempenho da vida diária e/ou do trabalho.
Programa de Assistência Social – Auxílio – Assistência Médico-Hospitalar	Cobertura das despesas médico-hospitalares com doenças graves, quando não existirem recursos no Plano de Associados, que é destinado aos funcionários.
Programa de Assistência Social – Auxílio – Assistência Médico-Social	Prestamento de assistência social, com atendimentos psicossocial e socioeducativo, para as situações-problemas.
Prog. de Assistência Social – Auxílio – Deslocamento para Tratamento de Saúde no Exterior	Ressarcimento das despesas com deslocamento para tratamento de saúde no exterior (passagens, hospedagem e refeição) para o paciente e o acompanhante, quando inexistirem recursos adequados ou suficientes no Brasil.
Programa de Assistência Social – Auxílio – Deslocamento para Tratamento de Saúde no País	Ressarcimento das despesas com deslocamento para tratamento de saúde no País (passagens, hospedagem e refeição) para o paciente e o acompanhante, quando inexistir recursos adequados e/ou suficientes no local de origem do funcionário (localidade onde lotado).

<b>Benefícios</b>	<b>Descrição</b>
Programa de Assistência Social – Auxílio – Doação/Recepção de Órgãos e Transplantes	Ressarcimento de despesas do funcionário com deslocamento para doação/recepção de órgãos para transplante.
Programa de Assistência Social – Auxílio – Enfermagem Especial	Cobertura dos valores glosados pela Cassi sobre serviços de enfermagem hospitalar e domiciliar para paciente que necessite de cuidados permanentes e intensivos de enfermagem, com condição de ser mantido fora da UTI.
Programa de Assistência Social – Auxílio – Falecimento em Situação de Serviço	Cobertura de gastos com funeral e traslado do corpo, em caso de falecimento de funcionário em situação de serviço fora da Região Metropolitana de sua dependência de localização, inclusive durante o trânsito.
Programa de Assistência Social – Auxílio – Remoção em UTI Móvel ou Táxi Aéreo	Cobertura de despesas com remoção em UTI móvel ou táxi aéreo para tratamento de saúde, em situações médicas de real gravidade e/ou emergências, caracterizadas pela necessidade de acompanhamento médico no deslocamento.
Programa de Assistência Social – Auxílio – Tratamento com Hormônio do Crescimento	Cobertura a título de reembolso dos valores glosados pela Cassi para despesas decorrentes do tratamento com hormônio de crescimento aos portadores de nanismo hipofisário.
Programa de Assistência Social – Controle do Tabagismo	O funcionário inscrito no Programa terá a cobertura integral das despesas de deslocamento até o local mais próximo, quando não houver rede credenciada na localidade onde lotado o funcionário. Também será ressarcido em 50% do valor dos medicamentos prescritos, se for o caso.
Programa de Assistência Social – Perícia Odontológica	O Banco assume a despesa com perícia odontológica, quando necessária.
Vale-Transporte	Custeio parcial das despesas com transporte de funcionários, nos deslocamentos de suas residências para os locais de trabalho e vice-versa. Não se aplica nos deslocamentos aqueles efetuados com transportes seletivos ou especiais.
Vantagem em Caráter Pessoal (VCP)	Continuidade do pagamento, em caráter pessoal por determinado período da comissão exercida pelo funcionário quando há redução da dotação da dependência.
Vantagem em Caráter Pessoal (VCP) – Acidente de Trabalho	Pagamento, em caráter pessoal, da comissão, por um período de 120 dias, a partir do momento que o funcionário, afastado por Acidente de Trabalho, retorna às atividades no Banco.
Vantagem em caráter Pessoal – LER	Pagamento, em caráter pessoal, de vantagens relativas à gratificação de caixa código 288 e 394 aos funcionários que na véspera do afastamento por acidente de trabalho exerciam a função de caixa executivo e foram licenciados com diagnóstico de Lesões por Esforço Repetitivo (LER).
Licença-Adoção	É abonado o afastamento para adoção de crianças com idade de até 96 (noventa e seis) meses. Adotantes do sexo masculino podem afastar-se por cinco dias. Funcionária que adotar ou obtiver a guarda de criança para fins de adoção faz jus, também, ao salário-maternidade.
Licença-Maternidade	Por ocasião do parto, da adoção ou da guarda judicial para fins de adoção, a funcionária faz jus ao benefício de salário-maternidade e licença-maternidade.
Salário-Maternidade	O salário pago à funcionária durante o período que estiver de licença-maternidade ou licença-adoção é aquele igual à sua remuneração integral devida no mês de afastamento ou à média aritmética dos últimos seis meses (o que for melhor).

## GRI G4-LA2

<b>Benefícios</b>	<b>Descrição</b>
Assistência Médica	O Banco do Brasil contribui como patrocinador para um plano de saúde por funcionário, inclusive aqueles oriundos de instituições financeiras incorporadas.
Previdência Complementar	O Banco do Brasil contribuir como patrocinador para um plano de benefício em previdência complementar por funcionário, inclusive aqueles oriundos de instituições financeiras incorporadas.
BB DENTAL	O Banco do Brasil em parceria com empresa Odontoprev proporciona assistência odontológica aos funcionários da ativa e seus dependentes.
Prorrogação Licença Maternidade	Opção de estender em 60 dias o período de afastamento em decorrência do parto. Logo, a licença maternidade poderá ter até 180 dias de duração.
Vantagens de Remoção	Destinam-se ao custeio parcial de despesas inerentes ao processo de desinstalação, instalação, deslocamento, entre outros, para os funcionários que efetuam mudança de residência devido ao comissionamento, no interesse do serviço.
Portal UniBB Família	Portal direcionado para treinamento, desenvolvimento e educação ao complementar à distância, para dependentes de funcionários.
Vale cultura	Tem por finalidade fornecer aos trabalhadores meios para o exercício dos direitos culturais e acesso às fontes de cultura.
Extensão da licença maternidade – Parto prematuro e bebê em UTI	Extensão da licença-maternidade em caso de nascimento prematuro à quantidade de dias que o recém-nascido passar internado em UTI, limitado a 60 dias consecutivos.
Auxílio Educacional para Dependentes	Benefício concedido por meio de ressarcimento para auxiliar, quando for o caso, todos os ciclos letivos da formação educacional (infantil, fundamental 1 e 2, médio e superior) para dependente de funcionário falecido ou diagnosticado com invalidez permanente, em decorrência de assalto tentado contra o Banco.

## GRI G4-LA3

<b>Indicadores Relacionados a Licença-Maternidade/Paternidade por Gênero</b>	<b>2014</b>		<b>2015</b>	
	<b>Feminino</b>	<b>Masculino</b>	<b>Feminino</b>	<b>Masculino</b>
Funcionários com Direito à Licença	43.367	65.279	67.184	47.657
Funcionários que Saíram de Licença	2.613	2.864	1.871	2.631
Funcionários que Retornaram após a Licença	2.589	2.846	1.866	2.614
Funcionários que Permaneceram no Banco 12 Meses após o Retorno	764	286	2.613	2.864
Taxa de Retorno	99%	99%	100%	99%
Taxa de Retenção	98%	99%	99%	98%

Nossos funcionários que se inscreveram até 23 de dezembro de 1997 têm acesso a um plano de benefício (Plano de Benefícios 1) fechado para novas adesões. Os percentuais de participação variam em função do tempo de empresa e do nível do salário de participação. Os demais funcionários podem aderir ao Plano PREVI Futuro da Caixa de Previdência dos Funcionários do Banco do Brasil (PREVI). Nesse plano, os participantes ativos contribuem com 7% a 17% do salário de participação na Previ e os percentuais de participação variam em função do tempo de empresa e do nível do salário de participação. Não há contribuição para participantes inativos. O patrocinador contribui com montantes idênticos aos dos participantes, limitado a 14% da folha de salários de participação desses participantes.

Os planos patrocinados pelo BB contam com 219.919 participantes, sendo 86,8% desse total nos planos existentes da PREVI e os demais em planos advindos da incorporação de instituições financeiras pelo Banco.

Além disso, nossos funcionários da ativa, aposentados e seus dependentes são beneficiados com um plano de assistência médica (Plano de Associados da Cassi), com o qual o Banco contribui mensalmente com importância equivalente a 4,5% do valor dos proventos gerais ou do valor total do benefício de aposentadoria ou pensão. A contribuição mensal dos associados e beneficiários de pensão é de 3% do valor dos proventos gerais ou do valor total do benefício de aposentadoria ou pensão, além da coparticipação em alguns procedimentos.

Para saber mais sobre os planos patrocinados, percentuais de contribuição e resultados de 2015, leia a Nota Explicativa nº 26 das Demonstrações Contábeis Consolidadas do Banco do Brasil.

**GRI G4-EC3 | G4-DMA Desempenho econômico**

## **Diversidade** GRI G4-DMA Diversidade e igualdade de oportunidades

Nossas políticas e ações de promoção da diversidade privilegiam a valorização dos direitos humanos, a equidade nas relações internas e a eliminação de todas as formas de preconceito. Trabalhamos pela igualdade entre gêneros no ambiente de trabalho e na sociedade e participamos do Programa FEBRABAN de Valorização da Diversidade.

Aderimos, em 2010, aos Princípios de Empoderamento das Mulheres, iniciativa desenvolvida pela ONU, e também ao Programa Pró-Equidade de Gênero e Raça, coordenado pela Secretaria de Políticas para as Mulheres (SPM).

As iniciativas relacionadas ao programa da SPM são sistematizadas a cada dois anos em um plano de ação, que inclui medidas como concessão de licença-maternidade e licença-adoção de até 180 dias e ações afirmativas de gênero nos programas corporativos de ascensão profissional. Casos de discriminação à mulher podem ser relatados à Ouvidoria Interna.

Criamos também um conjunto de ações internas para disseminar princípios de diversidade. Destacam-se o estudo para a seleção externa com recortes de gênero e etnia, a inclusão do tema equidade de gênero e raça em cursos da UniBB, a melhoria dos benefícios concedidos aos funcionários que são pais solteiros ou estão em relacionamentos hetero ou homoafetivos e a ampliação das Ouvidorias Itinerantes nos estados, instrumentalizando-as para atuarem com foco no combate a práticas de desigualdade.

GRI G4-LA12

<b>Diversidade na Governança (%) <sup>(1)</sup></b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
<b>Por Gênero</b>			
Feminino	4,0	3,9	5,6
Masculino	96,0	96,1	94,4
<b>Por Faixa Etária</b>			
Até 30 Anos	0,0	0,0	0,0
De 30 a 50 Anos	61,2	56,9	48,2
Acima de 50 Anos	38,8	43,1	51,9
<b>Por Grupos Minoritários</b>			
Indígena	2,0	0,0	0,0
Preta	0,0	0,0	1,9
Parda	6,1	2,0	1,9

(1) Considera integrantes do Conselho de Administração, da Diretoria Executiva, do Conselho Fiscal e dos Comitês de Auditoria e de Remuneração.

GRI G4-LA12

<b>Indicadores Gerais de Diversidade no Quadro Funcional (%) <sup>(1)</sup></b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
<b>Por Gênero</b>			
Feminino	41,5	41,5	41,6
Masculino	58,5	58,5	58,4
<b>Por Faixa Etária</b>			
Até 30 Anos	16,0	13,7	12,8
De 30 a 50 Anos	67,1	67,9	70,52
Acima de 50 Anos	16,9	18,4	16,7
<b>Por Grupos Minoritários</b>			
Indígena	0,2	0,2	0,2
Preta	2,5	2,6	2,6
Parda	18,4	18,8	19,1

(1) Categoria de monitoramento inserida em 2013 devido a mudanças na estrutura de cargos do Banco.

Remuneração Média por Gênero e Nível Funcional (R\$)	2013		2014		2015		Razão Matemática entre homens e mulheres em 2015
	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	
Gerencial	8.948,43	7.580,47	9.728,94	8.271,51	10.618,52	9.038,22	1,17
Técnico	8.070,13	7.324,78	8.587,87	8.032,32	9.411,54	8.741,36	1,08
Operacional	4.274,76	4.135,68	4.526,75	4.370,58	4.746,84	4.632,06	1,02
Assessoramento	9.449,82	9.136,24	10.561,99	10.150,89	11.423,13	11.039,51	1,03
Outros	3.276,43	3.094,25	3.587,85	3.414,00	3.812,91	3.695,34	1,03

## Relação com Sindicatos GRI 4-DMA Liberdade de associação e negociação coletiva | G4-DMA Relações trabalhistas

Participamos nas negociações coletivas com a Confederação Nacional dos Trabalhadores em Empresas de Crédito (Contec) e a Confederação Nacional dos Trabalhadores no Ramo Financeiro (Contraf) em duas frentes. Na primeira, integramos a comissão da Fenaban para construir, em conjunto com as confederações, a Convenção Coletiva de Trabalho (CCT), que define patamares gerais para a categoria bancária nacional. Em mesas constituídas somente pelo BB e pelas duas confederações, são desenhados os Acordos Coletivos de Trabalho Aditivos à CCT.

Os acordos coletivos incluem todos os funcionários no Brasil, mesmo que não sejam sindicalizados, e contêm cláusulas que facilitam a atuação sindical, garantindo direitos adicionais aos previstos em lei. [GRI 4-11](#)

Realizamos negociações permanentes durante o ano, facilitando as soluções negociadas. A liberdade de associação dos funcionários aos sindicatos e à negociação coletiva é assegurada por diretrizes. Abrimos espaço para a apresentação dos sindicatos integração de novos funcionários, contribuindo para a organização coletiva. A transparência para todos os assuntos relacionados a esse tema é reforçada pelo site [www.bbnegociacaocoletiva.com.br](http://www.bbnegociacaocoletiva.com.br), que reúne documentos, notícias e vídeos, entre outros materiais.

Ficou estabelecida a criação de um grupo de trabalho formado por representantes dos bancários e dos bancos para discutir as causas do adoecimento dos funcionários. No Banco, instituímos a mesa temática para tratar de assuntos relativos à saúde e ainda participamos da Comissão Bipartite de Segurança Bancária, que discute semestralmente os dados estatísticos sobre ocorrência de assaltos.

O Acordo Coletivo de Trabalho aborda temáticas de saúde e segurança bancária. No que se refere à saúde, garantimos o pagamento, por até 540 dias após o retorno ao trabalho, da gratificação de caixa ao funcionário que exercia a função e se licenciou por Lesão por Esforço Repetitivo (LER). Além disso, asseguramos a complementação salarial na concessão de Auxílio-Doença Previdenciário ou Auxílio-Doença Acidentário, bem como o VCP Licença Saúde ACT, que tem por finalidade pagar ao funcionário que retorna da licença saúde acidentária ou previdenciária o valor atualizado da comissão recebido em seu último dia útil de trabalho anterior à data do afastamento, pelo período de 12 meses. [GRI 4-LA6 | G4-LA8](#)

No que diz respeito ao retorno ao trabalho de funcionários portadores de restrições ao desempenho de suas atividades habituais, promovemos a readaptação ao trabalho, conforme indicação médica e avaliação ergonômica, contribuindo para a reinserção desses profissionais.

A notificação de mudanças operacionais no Banco do Brasil não está especificada em acordos de negociação coletiva. Contudo, nos casos em que há impacto significativo no corpo funcional, a empresa adota a prática de prestar os esclarecimentos necessários aos funcionários e aos representantes sindicais, através de reuniões. **GRI G4-LA4**

### **Saúde e Segurança** **GRI G4-DMA Saúde e segurança do trabalho**

Comitês formais formados por gestores e empregados que representam 100% do universo de funcionários fazem a gestão da saúde e da segurança.

**GRI G4-LA5**

Promovemos a Qualidade de Vida no Trabalho, priorizando a saúde e a segurança e considerando as dimensões biológica, psicológica e social dos indivíduos.

O Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional (PCMSO) é um exemplo da forma de ação: vai além das exigências legais e atua para prevenir, detectar precocemente, monitorar e controlar possíveis danos à saúde. As diretrizes de saúde e segurança são descritas em Instruções Normativas do Banco.

Contamos também com o Programa de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), que promove ações complementares às de saúde ocupacional e de segurança no trabalho. Abrange a destinação de espaços e verbas específicas para programas de qualidade de vida nas dependências e a realização anual da Semana QVT.

Contamos ainda com uma rede de Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT), que reúne profissionais distribuídos por todo o Brasil. Essa equipe realiza, entre outros procedimentos, análises ergonômicas do trabalho, inspeções de segurança e mapas de risco, além de acompanhar as causas de adoecimento, os motivos de afastamento e o nível de acessibilidade para pessoas com deficiência. Não há funcionários com alta incidência ou alto risco de doenças relacionadas à sua ocupação. Cabe aos SESMT ainda assessorar as Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (Cipas) e os Grupos de Abandono (GRUAs). Em 2015, as ações do SESMT

## **COMISSÕES DE SAÚDE E SEGURANÇA**

**Cipa** | Promove ações que divulgam normas de segurança e disseminam conceitos de qualidade de vida e de cuidado com a saúde, como a Semana Interna de Prevenção de Acidentes. Também analisa o local de trabalho para definir o Mapa de Riscos e recomendar ações. As Cipas são criadas em todos os prédios com dependências do Banco que tenham mais de 100 funcionários.

**GRUA** | Coordena ações de retirada dos ocupantes de um pavimento ou edifício em caso de emergências, como incêndios, suspensão do fornecimento de energia elétrica, ameaça de bomba, enchente etc. Elabora ainda o plano de abandono, revisado anualmente.

permitiram uma redução de 173,7 milhões no Fator Acidentário de Trabalho para 2016. **GRI G4-LA7**

Para funcionários que atendem o público e, portanto, estão mais propensos a serem alvo de ocorrências decorrentes de problemas de segurança pública, criamos o Programa de Assistência a Vítimas de Assalto e Sequestro (PAVAS), que garante assistência médica, psicológica, jurídica e de segurança. Não há empregados envolvidos em atividades ocupacionais que apresentem alta incidência ou alto risco de doenças específicas. **GRI G4-LA7**

## Indicadores de Segurança GRI G4-LA6

O Comunicado de Acidente ao Trabalho (CAT) é uma obrigação legal da empresa e segue as orientações da ILO – *Code of Practice on Recording and Notification of Occupational Accidents and Diseases*. Além dos dados da CAT, também temos o controle dos atestados dos funcionários e afastamentos previdenciários, incluindo tempo de afastamento, tipo e causa das doenças, entre outros dados. Os problemas de saúde mais frequentes são lesões osteomusculares e transtornos psicológicos.

### GRI G4-LA6

Segurança e Saúde no Trabalho dos trabalhadores (empregados)	Região	2015	
		Homens	Mulheres
Taxa de lesões (n° de lesões/n° de funcionários)	Norte	0,12	0,14
	Nordeste	0,11	0,12
	Centro-Oeste	0,04	0,07
	Sudeste	0,02	0,03
	Sul	0,02	0,05
Taxa de doenças ocupacionais (Freq doença/n° de funcionários)	Norte	0,09	0,12
	Nordeste	0,10	0,11
	Centro-Oeste	0,04	0,07
	Sudeste	0,01	0,02
	Sul	0,01	0,04
Taxa de dias perdidos % (dias/hora)	Norte	0,5	0,6
	Nordeste	0,4	0,6
	Centro-Oeste	0,3	0,6
	Sudeste	0,3	0,5
	Sul	0,3	0,4
Dias perdidos	Norte	26.941	23.501
	Nordeste	93.219	71.137
	Centro-Oeste	72.641	75.855
	Sudeste	167.741	197.826
	Sul	52.298	63.434
Taxa de absenteísmo % (dias perdidos/dias previstos)	Norte	4,0	5,0
	Nordeste	3,4	4,7
	Centro-Oeste	2,8	4,9
	Sudeste	2,7	3,7
	Sul	2,0	3,4
Óbitos relacionados ao trabalho (unidades)	Norte	0	0
	Nordeste	0	0
	Centro-Oeste	0	0
	Sudeste	2	0
	Sul	0	0

Os dados históricos não foram inseridos neste relatório devido à mudança no formato de apresentação. A partir de 2015 as informações estão detalhadas por gênero e região.

## Educação e Estratégia Corporativa GRI G4-DMA Treinamento e educação

Em 2015, disponibilizamos na UniBB um conjunto de soluções educacionais sobre Estratégia e Gestão, com o objetivo de integrar os diversos níveis hierárquicos da organização, reforçar o compromisso da alta administração com o desenvolvimento do corpo funcional e disseminar os direcionadores estratégicos.

As ações educacionais da série Estratégia e Gestão trazem informações sobre o cenário atual, nosso posicionamento no mercado e a indicação de medidas para o fortalecimento da atuação nos diversos segmentos. Como material adicional, foi publicado no Portal UniBB o e-book *Desafios e Oportunidades*, em que foram consolidadas e reforçadas as principais mensagens do nosso presidente. E, em linha com o objetivo de socialização do conhecimento, foi criado um espaço colaborativo para os funcionários construírem, em conjunto, soluções para os desafios apresentados pelo Conselho Diretor.

Ainda como apoio à educação para a execução da estratégia e do posicionamento organizacional, foram lançadas videoaulas que abordam valores que compõem a nossa Essência: espírito público, ética, sustentabilidade, inovação, agilidade, eficiência, competência, potencial humano e unicidade. A série de videoaulas foi disponibilizada no Portal UniBB e no aplicativo UniBB Mobile, registrando mais de 65 mil conclusões.

Também foram realizadas diferentes ações educacionais em todos os segmentos gerenciais da Empresa para promover o desenvolvimento profissional e o alinhamento estratégico. A seguir, as principais:

- **Trilhas de Liderança** | ambiente desenvolvido para dar apoio ao processo de capacitação, planejamento e gestão de carreira para quem deseja ser gestor ou para quem já é e quer continuar crescendo. As trilhas foram norteadas pelos Referenciais para Liderança do BB e organizadas por nível gerencial e por tipo de unidade organizacional;
- **Encontro de Lideranças do BB** | evento presencial com a participação de mais de 8 mil líderes para comunicar e debater os movimentos estratégicos com os gestores das unidades de negócios;
- **Oficina Gestores em Primeira Investidura** | diplomação e formação de gerentes de agência em sua primeira investidura como gestores. Em 2015, foram capacitados 750 gestores;
- **Programa de Capacitação para Potenciais Executivos e Superintendentes Estaduais** | tem a função de identificar e desenvolver funcionários com perfil para o exercício de cargos do segmento executivo gerencial e prepará-los para o processo sucessório;
- **Programa de Capacitação de Executivos (Dirigentes Estatutários, Gerentes Gerais de unidades estratégicas, Gerentes Executivos e Superintendentes Estaduais)** | oferta de *coaching* e cursos que contemplam melhores práticas de governança corporativa e a realização de negócios sustentáveis; finanças corporativas; legislação e responsabilidade dos administradores; gestão de riscos; ética e código de conduta; ambiente de negócios; gestão estratégica; *banking* e sistema financeiro no mercado global;

- **Programa de Capacitação da Diretoria Executiva e Conselhos de Administração e Fiscal | book** contendo cerca de 20 cursos em turma aberta, ofertados por renomadas escolas de negócios nacionais e internacionais, sobre os temas governança corporativa, ambiente de negócios, relacionamento com o cliente, gestão para resultados e gestão da inovação. Os membros desses colegiados, que também têm à sua disposição um programa de coaching, podem escolher o curso que pretendem cursar;

- **Plataforma Virtual de Aprendizagem exclusiva para Executivos, Diretoria Executiva e Conselhos de Administração e Fiscal |** mais de 1.000 vídeos e 1.500 artigos sobre gestão e negócios produzidos por profissionais renomados, nacional e internacionalmente, além de envio mensal de um livro de referência no campo da gestão organizacional e uma revista de periodicidade bimestral que contempla artigos, entrevistas, estudos de caso e pesquisas que apresentam conceitos atuais e tendências de mercado, gestão e negócios. **GRI 64-43**

## MODERNIZAÇÃO DA EDUCAÇÃO CORPORATIVA DO BB

O Portal UniBB e o aplicativo UniBB Mobile para *smartphones* e *tablets* reúnem as ações de desenvolvimento profissional e pessoal que estão à disposição dos nossos funcionários, no Brasil e no exterior. Os programas são sistematizados em trilhas de aprendizagem e em dimensões do conhecimento, o que instituiu uma nova abordagem de oferta de conteúdos via web e um melhor foco para os treinamentos presenciais.

A modernização dos ambientes virtuais de aprendizagem da UniBB permitiu ampliar e democratizar as possibilidades e as ações de educação ofertadas. Elas expandem nosso sistema de educação a distância com qualidade, modernidade, dinamismo e praticidade, trazendo tecnologias educacionais que permitem preparar os funcionários para os desafios da empresa.

Em 2015, disponibilizamos o UniBB Mobile. Por meio desse aplicativo, compatível com *tablets* e *smartphones* Android, iPad e iPhone, os funcionários têm acesso a videoaulas, artigos e infográficos. Até dezembro de 2015, o UniBB Mobile havia superado a marca de 27 mil *downloads*. Somente na semana de lançamento foram realizados mais de 3 mil *downloads*, o que colocou o aplicativo entre os cinco primeiros da categoria Educação (segundo o *app* Brain Ranking Report), além de receber nota 4,2 em uma escala de 5 pontos (segundo o Android Applications Position Tracker).

### Educação Continuada

Desde 1997, mais de 50 mil funcionários foram contemplados com bolsas de graduação ou pós-graduação. A oferta para funcionários das mais diversas funções constitui um dos diferenciais da nossa política de gestão de pessoas.

Somente em 2015 foram concedidas 4.867 bolsas de estudos em graduação, pós-graduação, mestrado, doutorado e idiomas. Também foram criadas 13 novas turmas de MBAs desenvolvidos exclusivamente para o Banco do Brasil.

Outra importante estratégia de educação continuada é o Programa de Certificações de Conhecimentos, criado em 2005 para identificar as áreas de conhecimento e as competências profissionais necessárias ao cumprimento dos planos. Essa iniciativa está vinculada às competências profissionais e permite aferir o que é necessário para que o funcionário atinja o perfil desejado.

### **Programas de Capacitação e Soluções Educacionais**

As soluções educacionais que compõem o catálogo de cursos da UniBB são oferecidas aos funcionários no Portal UniBB, no aplicativo para celulares e *tablets* e nas Unidades Regionais de Gestão de Pessoas (Rede Gepes), que realizam as ações de capacitação presenciais.

O Portal UniBB atende a todos os segmentos de funcionários no Brasil e no exterior, os aprendizes e classificados em concurso público em etapa de qualificação para assumir as funções de escriturário.

Para universalizar o acesso, o Portal UniBB está disponível em inglês e espanhol, além de atender pessoas com deficiência visual. O portal oferece mais de 340 cursos on-line em diversas modalidades: videoaulas, animações em *flash*, jogos educacionais, infográficos, *e-books*, atividades colaborativas, artigos, cartilhas e diversas outras mídias. Em 2015, foram registrados 5.977.892 acessos com aproximadamente 2 milhões de cursos on-line concluídos com índice médio de satisfação de 97%.

Os funcionários contam também com uma ferramenta que os ajuda a definir as soluções que podem contribuir para a melhoria de seu desempenho profissional, as Trilhas de Aprendizagem. Elas reúnem sequências de atividades em diferentes mídias com o objetivo de serem complementares entre si e de construir o conhecimento a respeito de um tema. São mais de 150 trilhas em temas estratégicos para o Banco e por cargos gerenciais, técnicos e de assessoramento, organizadas em um catálogo que sistematiza e facilita a identificação de ações de capacitação aos funcionários.

Em 2015, foram criadas novas trilhas sobre ambientação. Para preparar os funcionários recém-empossados, a UniBB disponibiliza o Programa Bem-vindo ao BB, composto de cinco trilhas, de acordo com a área de trabalho.

As ações de capacitação presenciais desenvolvidas pela UniBB são realizadas nas Gepes e ministradas por educadores que são funcionários da ativa ou aposentados. O quadro de educadores conta com mais de 2 mil profissionais. No ano de 2015, os funcionários totalizaram mais de 1.880.000 horas de capacitação nos cursos presenciais, o que equivale a mais de 17 horas por funcionário.

Também durante o ano, para atendimento pontual de aspectos estratégicos do BB, a área de Educação atuou fortemente em parceria com as áreas gestoras de produtos, processos e serviços, para elevar os resultados do Banco. Nesse sentido, destacam-se ações de capacitação para melhoria da gestão da adimplência. Para o tema, estão disponíveis cinco ações de capacitação específicas para as unidades de negócios. No total, foram registrados aproximadamente 45 mil conclusões nesses cursos.



## EM 2015, INVESTIMOS R\$ 133,7 MILHÕES EM EDUCAÇÃO CORPORATIVA, POR MEIO DA UNIBB, E AJUDAMOS NA PREPARAÇÃO DE NOSSOS FUNCIONÁRIOS PARA A APOSENTADORIA

Em 2015, investimos R\$ 133,7 milhões em educação corporativa, o que equivale a R\$ 1,2 mil por funcionário, por intermédio da UniBB. Foram 83,7 horas em ações de capacitação por funcionário, nas modalidades presencial, à distância, e em serviço, além de proporcionar a obtenção ou manutenção de certificações legais em investimentos (CPA 10 e 20) por 54.274 funcionários.

Também investimos na preparação de nossos funcionários para a aposentadoria com o Programa Caminhos para Aposentadoria, destinado aos associados à Previ e ao Instituto Nacional de Previdência Social (INSS) com 28 anos ou mais de contribuições.

O programa proporciona a possibilidade de elaborar um projeto de vida para a aposentadoria, utilizando o suporte organizacional, contemplando aspectos sociais, econômicos, afetivos e de saúde, de forma que favoreça uma transição consciente e planejada. A oferta do Plano de Aposentadoria Incentivada (PAI), fez com que 277 funcionários participassem da Oficina Vida Ativa, curso que compõe o Programa Caminhos para Aposentadoria. Desses, 164 funcionários continuam na ativa e 113 estão inativos, totalizando 2.800 participantes desde 2010. Outra ação que compõe esse programa é a cartilha *Caminhos para Aposentadoria*, que até dezembro de 2015 foi lida por 386 pessoas. [GRI G4-LA10](#)

### GRI G4-LA9

Indicadores Consolidados de Treinamentos	2013	2014	2015
Lotação Final	112.216	111.628	109.191
Treinados	110.186	111.020	107.887
Treinamentos	1.482.026	2.092.867	2.043.766
Horas	6.960.551	9.343.210	8.261.981
Percentual de Treinados	98,2	99,5	98,8
Treinamentos por Funcionário	13,21	18,75	18,72
Horas por Funcionário	62,03	83,7	75,67

## GRI G4-LA9

Treinamentos em 2015 por categoria funcional	Alta Direção *	Gerência Demais *	Assessoramento *	Operacional *	Técnico *
Lotação Final	229	36.059	7.989	60.779	4.135
Treinados	218	35.849	7.952	59.752	4.116
Treinamentos	1.708	645.666	135.522	1.194.065	66.805
Horas	13.881	2.754.406	539.433	4.740.158	214.103
Percentual de Treinados	95,2%	99,4%	99,5%	98,3%	99,5%
Treinamentos por Funcionário	7,46	17,91	16,96	19,65	16,16
Horas por Funcionário	60,62	76,39	67,52	77,99	51,78

\* Foram considerados os funcionários em situação 100, 211, 506, 510, 324, 326 e 580. Excluem-se todos os funcionários que possuem a situação 580 e estejam lotados em prefixos de cessão informados pela Dipes/Desaf.

Classificação considerada para definição do segmentos apresentados.

## GRI G4-LA9

Treinamentos por Gênero e Função	2014				2015			
	Homens		Mulheres		Homens		Mulheres	
	Gerencial	Não Gerencial						
Lotação Final	23.694	41.153	12.856	33.287	23.506	40.303	12.782	32.600
Treinados	23.623	40.878	12.821	33.083	23.347	39.642	12.720	32.178
Treinamentos	421.998	786.784	226.444	646.768	417.562	765.603	229.812	630.789
Horas	1.969.136	3.600.772	1.052.703	2.940.805	1.811.867	3.054.828	956.420	2.438.866
Percentual de Treinados	99,7%	99,3%	99,7%	99,4%	99,3%	98,4%	99,5%	98,7%
Treinamentos por Funcionário	17,81	19,12	17,61	19,43	17,76	19	17,98	19,35
Horas por Funcionário	83,11	87,5	81,88	88,35	77,08	75,8	74,83	74,81

A criação da Trilha da Sustentabilidade no Portal UniBB, em 2014, possibilitou uma intensificação na formação dos funcionários em responsabilidade socioambiental. Diversas ações (veja no quadro) capacitaram 93.050 funcionários em 2015, totalizando 1.414.154 horas de treinamento. O Banco disponibiliza o curso Gestão Financeira Pessoal, que faz parte da trilha para ambientação dos novos funcionários. Até 31 de dezembro de 2015, 52.243 funcionários haviam participado desse treinamento.

Durante o ano, também criamos o curso Desenvolvimento Sustentável. Destinado a operadores dos Planos de Ação em Desenvolvimento Sustentável (PADS) e a administradores de agências, assessores de superintendências (Mercado DS), gerentes de negócios DS e assessores da unidade de negócios sustentáveis, o curso representou o esforço para garantir que o Modelo de Atuação Integrada em Desenvolvimento Sustentável fosse utilizado para a execução da estratégia do BB em sustentabilidade.

A videoaula Essência BB: Sustentabilidade foi disponibilizada a todos os funcionários, dentro da Trilha Sustentabilidade, que também foi objeto de uma revisão dos conteúdos voltados à liderança. O processo indicou ajustes a serem realizados em 2016, com o objetivo de garantir ainda mais alinhamento à estratégia corporativa. O tema RSA também foi abordado em outras capacitações: Equidade de Gênero: Uma Questão de Cultura?, Prevenção e Combate ao Assédio Moral e Sexual e Pessoa com Deficiência. Também para 2016 está prevista a oferta do MBA Estratégias em Desenvolvimento Sustentável, concebido para fornecer uma visão conceitual e abrangente da sustentabilidade no meio corporativo e conhecimentos de gestão técnica na condução do tema. **GRI FS4 | G4-DMA**  
**Rotulagem de produtos e serviços**

#### GRI FS4

2015	Qtd. Lotação Final	Qtd. Treinandos	Qtd. Treinamentos	Qtd. Horas	% Treinados	Qtd. Treinamentos por Funcionário	Qtd. Horas por Funcionário
Gerencial	36.288	30.781	94.417	437.245	84,8	2,6	12,05
Técnico	5.301	4.665	13.905	60.644	88,0	2,62	11,44
Assessoria	6.823	6.021	17.577	77.869	88,3	2,58	11,41
Operacional	20.243	17.823	63.527	325.774	88,1	3,14	16,09
Outros	40.536	33.760	111.580	512.622	83,3	2,75	12,65
<b>Total</b>	<b>109.191</b>	<b>93.050</b>	<b>301.006</b>	<b>1.414.154</b>	<b>85,2</b>	<b>2,76</b>	<b>12,95</b>

<b>Quantidade de funcionários treinados e categorias funcionais treinadas em políticas e práticas socioambientais</b>	<b>2015</b>
Gerencial	36.288
Técnico	5.301
Operacional	20.243
Outros	40.536

#### GRI G4-HR2

A Proposta Político-Pedagógica (PPP) da UniBB busca a transformação da realidade empresarial para contribuir com a superação dos problemas sociais, ambientais e econômicos contemporâneos. Os direitos humanos são norteadores no desenvolvimento de soluções pela UniBB e aparecem recorrentemente entre os cursos oferecidos aos funcionários. Diante do atual contexto sociocultural, econômico e demográfico, destacam-se cursos relacionados ao tema direitos humanos:

#### GRI G4-HR2

<b>Curso</b>	<b>Objetivos de aprendizagem e/ou Desempenhos esperados</b>	<b>Carga horária</b>
Competência Intercultural (cód. 5049)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstrar receptividade e abertura para conhecer, reconhecer e aceitar a diversidade cultural;</li> <li>• Identificar as principais características culturais dos povos, atuando de forma tolerante e respeitosa.</li> </ul>	6h
Ações Complementares Programa Minha Casa Minha Vida (cód 4669)	Preparar os funcionários para a elaboração do Projeto de Trabalho Social (PTS), que deve ser desenvolvido com as famílias beneficiárias, por meio de um conjunto de ações inclusivas, de caráter socioeducativas, voltadas para o fortalecimento da autonomia das famílias, sua inclusão produtiva e a participação cidadã, contribuindo para a sustentabilidade dos empreendimentos habitacionais.	8h
Educadores Sociais (cód. 40427)	Construir práticas político-pedagógicas de educação cidadã, por meio de vivências voltadas para a promoção da inclusão social, com foco nos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio.	24h
Formação de Alfabetizadores do BB Educar (cód. 40232)	Capacitar funcionários e ex-funcionários para a alfabetização dos adultos, a partir de metodologia baseada nos princípios da Educação Libertadora e na proposta Sócio-Construtivista propostos para a alfabetização de jovens e adultos.	40h
Equidade de Gênero: uma questão cultural? (cód. 6067)	Promover, em sua rotina diária, ações que promovam a equidade de gênero, respeitando a participação das mulheres na organização.	1h

GRI G4-HR2

**Número total de horas dedicadas a treinamento em políticas e procedimentos relativos a aspectos de Direitos Humanos, segregado por categoria funcional**

<b>Função</b>	<b>Número total de horas – 2015</b>
Gerencial	17.956
Técnico	2.785
Operacional	14.826
Outros	32.176

GRI G4-HR2

**Número de empregados que receberam treinamento formal nas políticas e procedimentos da organização relativos a questão de Direitos Humanos**

<b>Função</b>	<b>Número de empregados treinados – 2015</b>
Gerencial	2.527
Técnico	441
Operacional	2.140
Outros	4.827

GRI G4-HR2

**Percentual de empregados que receberam treinamento formal nas políticas e procedimentos da organização relativos a questão de Direitos Humanos**

<b>Função</b>	<b>Percentual de empregados treinados – 2015</b>
Gerencial	7,0
Técnico	8,3
Operacional	10,6
Outros	18,1

2015	Qtd. Lotação Final	Qtd. Treinandos	Qtd. Treinamentos	Qtd. Horas	% Treinados
Gerencial	36.288	2.527	2.735	17.956	7,0
Técnico	5.301	441	473	2.785	8,3
Assessoria	6.823	510	541	3.217	7,5
Operacional	20.243	2.140	2.362	14.826	10,6
Outros	40.536	4.317	4.671	28.959	10,7
<b>Total</b>	<b>109.191</b>	<b>9.935</b>	<b>10.782</b>	<b>67.743</b>	<b>9,1</b>

A UniBB também procura contribuir para facilitar o acesso dos cidadãos brasileiros aos seus direitos fundamentais, em especial à educação, por meio de duas iniciativas. O Portal UniBB Família dissemina conteúdos de desenvolvimento e acompanhamento a distância de metodologia didática, programas e atualização de capacitação para dependentes de nossos funcionários. Já o Portal UniBB Setor Público busca proporcionar uma experiência educacional agradável e eficiente aos gestores públicos municipais, contribuindo para sua capacitação.

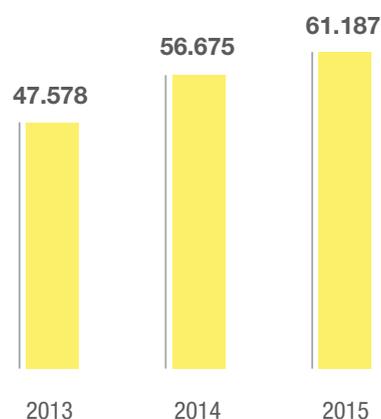
Os participantes devem responder às perguntas da pesquisa em uma escala que vai de 1 (discordo totalmente) a 6 (concordo totalmente). Na apuração dos resultados, consideramos a média 4 como índice mínimo aceitável. O estudo inclui um cruzamento com outros fatores, como tempo de empresa, gênero, local de trabalho e nível funcional. Os resultados são divulgados para todo o quadro funcional na intranet corporativa.

## Satisfação dos Funcionários GRI G4-DMA Emprego

I G4-DMA Saúde e segurança do trabalho | G4-DMA Igualdade de remuneração entre mulheres e homens

A satisfação dos nossos funcionários é medida anualmente, desde 2003, pela pesquisa Satisfação do Funcionário no Trabalho. Dela, constam seis aspectos específicos: engajamento organizacional; condições de trabalho; salários; treinamento; e benefícios e oportunidade de crescimento. A participação é voluntária e vem crescendo nos últimos anos, conforme mostra o gráfico.

## Número de participantes na pesquisa de satisfação do BB



Em 2015, foi observada melhoria na percepção geral dos funcionários: 82,30% dos funcionários responderam 4, 5 ou 6 na questão 1, “Estou satisfeito com meu trabalho no Banco do Brasil”. Houve um incremento de 5,1% se comparado ao índice de 2014.

As questões mais bem avaliadas referem-se às condições previdenciárias, assistenciais e de saúde oferecidas pelo Banco; orgulho de trabalhar na empresa; compartilhamento dos valores disseminados pelo BB; benefícios fornecidos Banco; e as contribuições do trabalho realizado pelo funcionário para a sociedade.

Os bons resultados têm sido constantes ao longo dos anos, demonstrando que os funcionários possuem um sentimento forte de senso de trabalho em equipe, pois percebem um bom relacionamento com as pessoas do grupo, confiam nos colegas, compartilham informações no local de trabalho e executam tarefas diversificadas no dia a dia.

Esse desempenho é justificado principalmente pelas ações que reforçam os valores do Banco e ajudam a atribuir sentido e significado ao trabalho.

Para os próximos anos, manter ou elevar a satisfação dos funcionários será um dos desafios, já que prevemos o ingresso de um número significativo de novos empregados devido à aposentadoria dos que tomaram posse entre as décadas de 1980 e 1990. Considerando o perfil diferenciado desses novos funcionários, a área de gestão de pessoas deverá ser capaz de reinventar políticas, programas e práticas que atendam às necessidades que surgirão, buscando, dessa forma, estabelecer, aprofundar e manter o vínculo desse novo grupo com o Banco.

**FORNECEDORES** GRI G4-12 | G4-EC9 | G4-LA14 | G4-HR10 | G4-HR11 | G4-DMA Práticas de compra | G4-DMA Materiais | G4-DMA Avaliação ambiental de fornecedores | G4-DMA Avaliação de fornecedores em práticas trabalhistas | G4-DMA Não discriminação | G4-DMA Liberdade de associação e negociação coletiva | G4-DMA Trabalho infantil | G4-DMA Trabalho forçado ou análogo ao escravo | G4-DMA Práticas de segurança | G4-DMA Avaliação | G4-DMA Avaliação de fornecedores em direitos humanos | G4-DMA Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a direitos humanos | G4-DMA Combate à corrupção | G4-DMA Avaliação de fornecedores em impactos na sociedade

Neste ano, nosso processo de gestão de fornecedores foi amplamente revisado. Além de evoluir consideravelmente nos procedimentos de compra, licitação e gestão de fornecedores com incorporação de aspectos sociais e ambientais, foram anunciadas, ainda no primeiro semestre, medidas para incrementar a eficiência operacional e a sinergia entre as áreas.

Com isso, nossa intenção é aprimorar a governança corporativa, fortalecer a atuação em áreas estratégicas e otimizar as atividades, com a detecção e correção de redundâncias. Dentre as principais iniciativas, destaca-se a criação da Vice-Presidência de Serviços, Infraestrutura e Operações (Visin), que passa a coordenar os negócios estratégicos relacionados aos grandes projetos de infraestrutura e a zelar pelas áreas de suprimentos, de gestão de serviços compartilhados e pelos processos de suporte operacional às transações de negócios.

As mudanças também incluem a nova Diretoria de Suprimentos e Serviços Compartilhado (Disec), criada a partir da extinção e do desmembramento da Diretoria de Apoio aos Negócios e Operações (Dinop). A área é responsável pelos processos de logística empresarial, incluindo toda a cadeia de suprimentos, compras, administração de contratos, pagamentos e administração de patrimônio. Seu principal desafio é implementar as melhores práticas de mercado em seu segmento de atuação.

No segundo semestre de 2015, com a participação de todos os funcionários da nova diretoria e dos Comitês dos Centros de Logística, definimos o planejamento estratégico com a declaração do papel, visão de futuro e os principais temas estratégicos de atuação. Foram desenvolvidos projetos pautados nas seguintes premissas: eficiência operacional, busca por resultados sustentáveis, valorização dos funcionários e especialização dos Centros de Logística.

Dentre as principais frentes de trabalho, podemos destacar:

- **Especialização dos Centros de Logística** | reorganização dos centros com o intuito de centralizar serviços e especializá-los de acordo com a cadeia de suprimentos, adequando-os à orientação estratégica da Diretoria;
- **Frente Eficiência Imóveis e Bens Móveis** | otimização da ocupação dos prédios que utilizamos para reduzir despesas de locação com a renegociação de contratos, reocupação de áreas em prédios próprios e locados e venda de imóveis não usados. Entre as ações estão a suspensão de novas locações, a postergação do recebimento de novos imóveis, a renegociação de contratos e projetos de reposicionamento de dependências em conjunto com a Diretoria de Clientes Pessoas Físicas (Direc);
- **Frente Eficiência em Suprimento** | iniciada em novembro de 2015, possui duas etapas de revisão de contratos de serviços de terceiros. No ano, foram feitas ações de curto prazo e revisões pontuais nos serviços contratados para os grandes prédios localizados em Brasília. Entre eles estão os serviços de telefonistas e recepcionistas; copeiros e garçons; ascensoristas; brigadistas; limpeza; e locação de veículos;

- **Programa de Gerenciamento de Resíduos Sólidos** | gestão integrada para reduzir a produção e eliminação de desperdícios e otimizar a cadeia produtiva. A ideia é cortar custos operacionais e mitigar o impacto ao meio ambiente por meio do monitoramento e da avaliação sistemática e documentada do consumo de insumos e destinação de resíduos resultantes do processo.

Essas operações já surtiram efeito nos resultados e nas estratégias. No caso da gestão orçamentária, foi calculada economia total de R\$ 78 milhões, obtida a partir de ações de conscientização e orientação, revisão de contratos e alteração de parâmetros de acionamento de serviços. Esse resultado inclui os valores das Frentes de Eficiência Imóveis e Bens Móveis e Suprimentos.

Na gestão do patrimônio, a Frente Eficiência proporcionou economia de R\$ 3,4 milhões nos contratos de locação do Banco e baixa contábil de 67 imóveis sem uso, no valor total de R\$ 19,3 milhões. Em suprimentos, foi registrada uma economia de R\$ 2 milhões com a revisão dos contratos de grandes prédios para serviços de terceiros em Brasília.

Já com relação à especialização dos Centros de Logística, iniciada no segundo semestre de 2015, destacamos a padronização no atendimento, especialização do capital humano e eficiência operacional.

Em decorrência de alterações na legislação específica, passamos a estabelecer cota de até 25% do objeto para a contratação de microempresas (ME) e empresas de pequeno porte (EPP) nas licitações para aquisição de bens de natureza divisível. Essa medida tem por objetivo estimular a produção e competitividade das empresas desses portes.

Outra medida que adotamos para compras e contratações em 2015 foi o uso de margens de preferência para algumas operações definidas em legislação. Essa margem consiste num diferencial de preços definidos em norma para produtos manufaturados e serviços estrangeiros, que permite assegurar preferência à contratação de empresas nacionais. Nesse caso, a intenção também é incentivar a produção e a competitividade das empresas nacionais para a promoção do desenvolvimento econômico sustentável.

Além das ações citadas, ressaltamos que os processos de compra, contratação e gestão têm sido continuamente atualizados de modo que acompanhem a evolução tanto da legislação quanto dos aspectos sociais e ambientais.

No segundo semestre de 2015, criamos a Divisão de Fornecedores, vinculada à Diretoria de Suprimentos e Serviços Compartilhados, com a missão de aprimorar o relacionamento com fornecedores e tendo como um dos focos de trabalho a sustentabilidade dos negócios.

Dentre as iniciativas da nova divisão destaca-se o projeto Conheça seu Fornecedor, que coletará dados fundamentais para o processo de tomada de decisão relacionado à gestão de fornecedores, com ênfase nos aspectos socioambientais da cadeia.

O projeto consta da Agenda 21 BB 2015-2017, em que identificamos a necessidade de desenvolvimento de critérios técnicos baseados em evidência para avaliação do risco socioambiental de fornecedores. O projeto será conduzido pela nova Divisão de Fornecedores, com intermediação e relacionamento com outras de nossas unidades estratégicas. O objetivo é ter uma ferramenta capaz de permitir a avaliação periódica dos fornecedores.

A área também será a responsável pelo desenvolvimento do método e modelo estatístico para avaliação de fornecedores, a partir da revisão sistemática da literatura sobre o tema e trabalhos desenvolvidos nas universidades, centros de pesquisa e empresas ao redor do mundo. O procedimento permitirá a construção de um modelo de avaliação que atenda aos nossos objetivos e a legislação vigente do país, e esteja em conformidade com as melhores práticas corporativas, alinhando-se ao estado da arte sobre o tema e melhores práticas de mercado.

## Processo de Gestão de Fornecedores

[GRI G4-DMA Avaliação de fornecedores em práticas trabalhistas](#) | [G4-DMA](#)

[Práticas de segurança](#) | [G4-DMA Avaliação de fornecedores em direitos](#)

[humanos](#) | [G4-DMA Avaliação de fornecedores em impactos na sociedade](#) | [G4-](#)

[DMA Avaliação ambiental de fornecedores](#) | [G4-DMA Práticas de compra](#)

O respeito e a transparência são a base de nosso relacionamento com os fornecedores. O controle de qualidade, a observação de especificações e a obediência aos princípios da RSA norteiam essa interação, cujas regras estão formalizadas na Política de Relacionamento com Fornecedores. Disponível em nosso site, esse documento foi revisado e atualizado em 2015.

Participamos da Comissão de Estudo Especial de Compras Sustentáveis, atuando em diversas frentes que visam ao aperfeiçoamento do tema que dá nome ao grupo. São fóruns, palestras e reuniões com MPOG, Câmara dos Deputados, Tribunal de Contas da União e, em especial, com a Comissão de Estudos Especial de Compras Sustentáveis da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), da qual participamos de forma efetiva na criação de norma específica para compras sustentáveis. Internamente, atualizamos procedimentos para adaptá-los às inovações contidas em estudos divulgados em eventos e pesquisas. Um exemplo é o documento Padrão de Compras e Descartes Sustentáveis do Banco do Brasil, criado para orientar de forma sistematizada as práticas de licitação e contratação, o que fortalece a cultura de sustentabilidade entre nós e nossos fornecedores, atendendo aos requisitos legais e aos compromissos sociais e ambientais que assumimos.

Nossa cadeia de fornecedores é composta de vários segmentos, conforme mostra a tabela a seguir:

GRI G4-EC9

Contratos de Fornecimento do BB Classificados por Tipo	2014		2015	
	Quantidade	Valor Pago (R\$ milhões)	Quantidade	Valor Pago (R\$ milhões)
Engenharia	4.601	0,2	3.044	0,09
Equipamentos	1.741	0,6	978	0,6
Material de Expediente	794	0,1	544	0,09
Mobiliários	973	0,2	608	0,09
Serviços	12.499	5,2	11.010	4,9
Software	75	0,1	61	0,1
Utensílios	1.457	0,008	781	0,01
<b>Total</b>	<b>22.140</b>	<b>6,4</b>	<b>17.026</b>	<b>5,9</b>

Os pagamentos relativos a 12 contratos efetuados a 10 fornecedores e prestadores de serviços no exterior totalizaram R\$ 62,2 milhões. [GRI G4-12](#)

A seleção de fornecedores obedece a critérios que incluem a RSA. De acordo com nosso Código de Ética, os parceiros devem cumprir as legislações trabalhista, previdenciária e fiscal e adotar boas práticas de preservação ambiental, diretrizes que também fazem parte da minuta padrão dos contratos. As cláusulas incluem aspectos como o dever dos contratados de proteger e preservar o meio ambiente e de cumprir as disposições da Lei nº 12.846/2013, que trata do combate à corrupção.

Todos os fornecedores também devem assinar o Termo de Responsabilidade Socioambiental e Combate à Corrupção, que formaliza seu comprometimento em respeitar a Declaração Universal dos Direitos Humanos, combatendo a corrupção e a discriminação em todas as suas formas e adotando boas práticas de preservação ambiental e desenvolvimento social, além de cumprir as legislações trabalhista e previdenciária. [GRI G4-EN32](#) | [G4-LA14](#) | [G4-HR10](#) | [G4-S03](#) | [G4-S04](#) | [G4-S09](#)

Em conformidade com a Lei nº 8.666/1993, selecionamos os fornecedores em um processo licitatório que avalia suas condições técnicas e econômico-financeiras, assim como a regularidade fiscal. Para ganhar em eficiência e reduzir custos, os procedimentos são centralizados nos Centros de Compras localizados em São Paulo (SP), Curitiba (PR) e Belo Horizonte (MG). As compras de bens e contratações de serviços são divulgadas no site do BB, no site Transparência Pública e no site Contas Públicas, entre outros, em atendimento ao Princípio da Publicidade.

Em casos de contratações ou compras definidas como pequenas despesas pela lei, o processo pode ser realizado nas dependências, valendo-se dos fornecedores locais. O preço a ser pago deve ser compatível com o praticado no mercado e, no caso da contratação de contribuintes individuais autônomos, o prestador de serviço deve estar regularmente inscrito no Regime de Previdência Social. Esses pagamentos representaram cerca de 1,7% do total em 2015.

Determinados, os processos envolvem documentação específica, como na compra de mobiliários, equipamentos de uso e utensílios e na aquisição de *hardwares*. Exigimos a Certificação de Cadeia Custódia FSC ou Cerflor para produtos de madeira, a classificação Classe A em Eficiência Energética do Inmetro e o recolhimento das embalagens de móveis após a montagem para a destinação final adequada. A conformidade com preceitos da Green Storage Initiative (GSI) e com a Diretiva RoHs (Restriction of Hazardous Substances) é demandada para os fornecedores de TI.

Nos serviços de vigilância, exigimos que 100% dos empregados da empresa que atuam em nossas dependências tenham concluído o curso

de Formação em Vigilância, cuja abordagem inclui aspectos de direitos humanos, relações humanas no trabalho, entre outros assuntos, e todo o material é homologado pelo Departamento de Polícia Federal. **GRI G4-HR7**

Para garantir a conformidade com as leis e as boas práticas, fiscalizamos o cumprimento das cláusulas contratuais – incluindo obrigações trabalhistas e critérios ambientais – assim como indícios ou denúncias sobre eventuais infrações e não conformidades. Em normas internas, orientamos o gestor do contrato a checar com atenção o cumprimento de cláusulas relacionadas a questões trabalhistas da contratada e de eventuais subcontratadas.

## ESTÍMULO À SUSTENTABILIDADE NA CADEIA

Engajados na promoção do desenvolvimento sustentável do País, trabalhamos para aprimorar a RSA em nossa cadeia de fornecedores. As medidas incluem o mapeamento da cadeia de fornecedores e a capacitação e o engajamento com iniciativas setoriais.

**Critérios para compras e contratações** | Sempre que possível e em complementação à Lei nº 8.666/93, nossos normativos permitem a inclusão de critérios de sustentabilidade, como procedimentos para o descarte de resíduos sólidos e preferência por empresas com boas práticas socioambientais. Na aquisição de alguns itens, como mobiliário e papéis, são exigidas certificações ambientais específicas. Em 2015, não houve avanço

no desenvolvimento da ferramenta para registrar e identificar as aquisições que possuem critérios de sustentabilidade no sistema de compras corporativo. Está em estudo a retomada do projeto.

**Mapeamento de fornecedores de risco** | Uma das ações previstas na Agenda 21 BB definirá os fornecedores críticos com base em critérios econômicos, sociais e ambientais e identificará os riscos socioambientais na cadeia.

**Capacitação** | As Equipes de Comunicação e Autodesenvolvimento (Ecoas) disseminam conhecimentos em sustentabilidade para os trabalhadores terceirizados que prestam serviços diretamente em nossas dependências.

Também recebemos semestralmente o Cadastro de Empregadores do MTE, com a relação de empresas que tenham submetido trabalhadores a condições análogas ao trabalho escravo. Em 2015, não foram identificados em nossa base de contratos fornecedores pertencentes a esse cadastro, assim como não foram registradas pela Ouvidoria Interna reclamações envolvendo exploração de trabalho infantil, degradante ou escravo. No mesmo período, os processos administrativos aplicaram as seguintes punições a empresas contratadas que não cumpriram obrigações trabalhistas e previdenciárias: 10 suspensões temporárias do direito de licitar e contratar com o BB; 14 rescisões contratuais; 16 advertências e 15 multas. Em relação ao exercício da liberdade e de associação, adotamos os Princípios do Equador e adotamos medidas para apoiar esses direitos. **GRI G4-LA14 | G4-LA15 | G4-HR4 | G4-HR5 | G4-HR6 | G4-HR9 | G4-HR10 | G4-HR11 | G4-HR12**

Não foram verificados, ao longo de 2015, impactos negativos significativos reais e potenciais na sociedade relacionados à cadeia de fornecedores do Banco. **GRI G4-EN33 | G4-SO10**

**CLIENTES** **GRI G4-DMA Impactos econômicos indiretos | G4-DMA Conformidade | G4-DMA Saúde e segurança do cliente | G4-DMA Rotulagem de produtos e serviços | G4-DMA Comunicações de marketing | G4-DMA Comunidades locais**

## Desafio 11 – Aprimorar a gestão do relacionamento com o cliente e aumentar o índice de satisfação

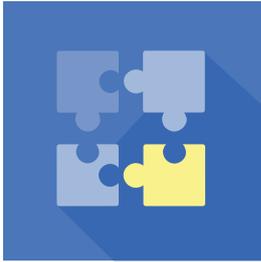
Conhecer os clientes e seus anseios é essencial para poder oferecer a eles soluções de forma assertiva. Por isso, investimos em sistemas de Gerenciamento do Relacionamento com Clientes (CRM), na eficiência operacional e no aprimoramento dos canais de atendimento, visando proporcionar a melhor experiência aos usuários. Em nosso atual modelo de negócios, os clientes são segmentados em três grupos: pessoas físicas, pessoas jurídicas e governo. Oferecemos soluções e portfólios específicos para cada um desses clientes.

## Pessoa física

A mudança no comportamento do consumidor bancário, que utiliza cada vez mais canais digitais para se relacionar com seu banco, apresenta-se como uma grande oportunidade para realização de negócios e melhoria no relacionamento.

Para aproveitar essas oportunidades, revisamos nossa estratégia de atuação com os clientes de varejo. A proposta envolve as seguintes ações, já em andamento:

- **Modelo de relacionamento digital** | Gerentes de Relacionamento fazem a gestão das carteiras por telefone, e-mail, *chat*, mensagens instantâneas e videoconferências, em horário estendido (das 8h às 22h). A estratégia envolve a “recontratação do relacionamento” com os clientes que, adquirindo pacote de serviços, cartão de crédito e cheque especial adequado ao seu perfil, passam a contar com as novidades e facilidades do atendimento digital. Aliado à ampliação da capacidade operacional dos gerentes, decorrente da utilização das ferramentas de atendimento digital, da revisão dos processos e do horário estendido, o modelo proporciona significativo ganho de eficiência e elevação das receitas de prestação de serviços;
- **Agências funcionando como lojas de varejo (agência fluxo)** | as agências e os demais canais são estruturados para oferecer atendimento conclusivo e realizar negócios com todo o fluxo de clientes que frequentam o canal. O modelo de atendimento por fluxo vem sendo testado em Joinville (SC) desde julho de 2015, na agência Cidade das Flores, cuja estrutura foi alterada para permitir maior oferta de soluções. Entre elas estão terminal de autoatendimento com saque em dólar, o TAA câmbio; terminais de autoatendimento “leves”, exclusivos para transações que não envolvam numerário; todos os terminais de autoatendimento habilitados para receber pagamento de contas com cartões de outros bancos; ambiente exclusivo para autoatendimento na internet, *hotline* com ligação direta com a central de atendimento de cartões; célula de atendimento para a realização de *videochat* com os escritórios digitais; *scanners*



## NOSSO DESAFIO É DISSEMINAR CONCEITOS DE EDUCAÇÃO FINANCEIRA E BANCÁRIA PARA ATRAIR OS CONSUMIDORES DA BASE DA PIRÂMIDE ECONÔMICA PARA O AMBIENTE FORMAL

de mesa no atendimento negocial para agilizar a digitalização de documentos; atendimento prioritário no caixa para clientes com alta renda; nova recepção com balcão de atendimento resolutivo para demandas rápidas; e transações de caixa que não envolvam numerário, dúvidas e informações gerais;

- **Oferta de solução que alia as duas estratégias anteriores aos clientes Estilo** |

o Estilo Digital oferece atendimento remoto por telefone, e-mail, *chat*, mensagens instantâneas e videoconferências, em horário estendido, e atendimento presencial realizado por funcionários exclusivos. O modelo de relacionamento Estilo Digital chegou à marca de 104 unidades no País, beneficiando, inicialmente, cerca de 360 mil clientes, o que corresponde a 43,6% da base do BB no segmento com alta renda (perfil Estilo). Ao concluir a expansão do projeto, prevista para o fim de 2016, teremos mais de 1,3 milhão de clientes nessa nova estratégia;

- **Módulo de Negócios Varejo** |

essa estrutura vem complementar as ações de relacionamento com o cliente, integrando ações comerciais à eficiência na captura de oportunidades de negócios, com a base de clientes BB que não possuem, atualmente, atendimento personalizado. Os princípios de simplicidade, objetividade e precisão norteiam as ações comerciais desse módulo. Ele contribui para a melhor organização da nossa operação comercial no varejo, aliando as diretrizes da Estratégia de Clientes PF, as ferramentas de CRM e os objetivos de gestores de canais, de distribuição e de produtos.

Na área de CRM, os destaques do período são o desenvolvimento de ferramenta para identificação de clientes com risco de evasão de margem de contribuição; a realização de interações on-line com os clientes via Portal BB; o desenvolvimento de projeto de interações via mobile, com conclusão prevista para fevereiro de 2016; e a integração com bases de fontes externas, para realização de ações de relacionamento e negociais de acordo com o comportamento do cliente.

No Banco do Brasil, temos o desafio de conquistar os consumidores da base da pirâmide econômica, que são os mais numerosos, e atrair seus recursos para o ambiente financeiro formal. Essa tarefa torna-se ainda mais complexa por conta das características desse público que influenciam as decisões, como grau de escolaridade e poucos recursos disponíveis para investimento, entre outras.

Por isso, consideramos a educação financeira e bancária imprescindível para o exercício da cidadania, já que a falta de conhecimentos relacionados à autogestão financeira pode contribuir para a deterioração da qualidade de vida e para a redução das perspectivas futuras das famílias. Assim, ter informação ou saber onde buscá-la é essencial para fazer valer os direitos como cidadão e consumidor.

**GRI 4-DMA Rotulagem de produtos e serviços**

Ou seja, o objetivo principal da educação financeira é apoiar a realização de negócios sustentáveis e a fidelização dos clientes, por meio da comunicação clara sobre planejamento financeiro, produtos e serviços bancários para que o cliente seja capaz de tomar decisões inteligentes e fundamentadas. **GRI 4-PR3**

## Pessoa jurídica GRI FS6

Para o atendimento às pessoas jurídicas, agências exclusivas com horário de atendimento diferenciado contribuem para o relacionamento personalizado e a oferta de soluções mais assertivas. O Gerenciador Financeiro é uma plataforma on-line que permite a realização de operações, oferecendo agilidade e facilidade a esse público. Em agosto de 2015, foi disponibilizada nova versão web do aplicativo, passando a oferecer novas funcionalidades e *layout* totalmente reformulado. Em dezembro, disponibilizamos aos clientes pessoas jurídicas nova versão do Gerenciador Financeiro Mobile para usuários de *smartphones* com sistema operacional Windows Phone.

Além disso, disponibilizamos produtos e serviços para o setor de agronegócios e para as micro e pequenas empresas, reforçando nosso papel como impulsionadores do desenvolvimento do País.

Nos segmentos Corporate e Empresarial foram adotadas novas estratégias. A Elos Produtivos tem como desafio induzir negócios a partir de empresas líderes de elos de valor e seus fornecedores. Foram desembolsados R\$ 1,8 bilhão em operações de Antecipação a Fornecedores e R\$ 326 milhões em operações de BB Agro Risco Conveniada.

Em Comércio Exterior, introduzimos a prospecção de negócios com oferta ativa de crédito de exportação e acompanhamento de ativos (Exporta-Ação). Na Gestão de Ativos, promovemos a adequação do endividamento de empresas de forma preventiva e controle da inadimplência e das provisões. Em Eficiência Operacional, aprimoramos o uso de espaços, com conseqüente redução de custos, por meio de compartilhamento, realocações e redimensionamento de algumas unidades. E na gestão das redes Brasil e Externa, mantivemos a rede de atendimento, que encerrou 2015 presente em vários países. Nossa atuação no exterior continua sendo referência para empresas e indivíduos brasileiros.

O Banco do Brasil Américas, nos Estados Unidos, possui uma rede de seis agências e, por meio de convênios estabelecidos, tem disponíveis vários terminais de saques, consultas e depósitos, além de serviços de internet e *mobile banking*.

Nossa presença também continua sendo referência na Argentina com o Banco Patagonia, que possuía, em 2015, 199 pontos de atendimento.

Na Europa, a estratégia de reestruturação da plataforma tecnológica e de negócios BB prevista para 2015 teve como foco a incorporação da Agência Milão pelo BB AG, passando a ser denominada BB AG Sucursal Itália.

Na Ásia, temos rede de atendimento e mão de obra especializada, com destaque para China e Japão. No Brasil, inauguramos a agência Corporate Nordeste, com atendimento exclusivo aos clientes com perfil corporate presentes nas Regiões Norte e Nordeste do País.

## Acessibilidade GRI FS14 | G4-PR1

Promovemos constantemente iniciativas para aperfeiçoar as condições de acessibilidade, refletindo nosso compromisso com a sociedade. Todos os terminais de autoatendimento são adaptados para cumprir os requisitos da ABNT. Eles possibilitam o atendimento pleno, de acordo com parâmetros e critérios definidos pela associação, e atendem as exigências em quesitos como projeto, fabricação, construção, instalação e localização. Dessa forma, são garantidos o atendimento prioritário nas condições previstas em lei, a facilidade de acesso a portadores de deficiência física e a prestação de informações em meios adequados a pessoas com deficiências visuais e auditivas.

Os demais canais de atendimento também contam com recursos para garantir a acessibilidade. O autoatendimento BB pela internet, por exemplo, facilita a interface com os *softwares* leitores de tela mais utilizados no mercado. O SAC, acessível a pessoas com deficiência auditiva ou de fala, pode ser feito por equipamento de tradução simultânea no telefone 0800 729 0088. Nesse número, o cliente pode obter informações, esclarecer dúvidas, registrar reclamações e solicitar cancelamentos. **GRI G4-PR3**

Como estratégia para ampliar o acesso de pessoas com deficiência ao SAC e proporcionar maior conveniência, incluímos, em 2015, o *mobile* como veículo para o registro de reclamações, ação pioneira no setor financeiro. Além disso, o SAC atua na área segura do Portal BB na internet e nas mídias sociais (Facebook e Twitter), interagindo com os clientes que preferem utilizar esses canais. No SAC o serviço está disponível sete dias por semana, 24h por dia.

Estamos estudando uma maneira rápida para tornar o canal *mobile* acessível aos clientes portadores de deficiências visuais por meio da leitura de outros aplicativos disponíveis no mercado.

## Atendimento Telefônico

O SAC é monitorado por sistemas que controlam a qualidade do serviço prestado. Em 2015, passamos a usar uma nova plataforma tecnológica que possibilita o atendimento das ligações em sistema multisite de forma ágil e eficiente.

A estratégia de atendimento multicanal foi intensificada com a disponibilização do *mobile* para registro de manifestações, alinhando-se aos demais canais (0800, internet e mídias sociais). O consumidor pode escolher onde e como será atendido, estratégia que colaborou para manter o BB fora do *ranking* Bacen dos bancos que mais recebem reclamações.

## Canais Digitais

Elegemos a Experiência do Cliente como centro da nossa estratégia de atuação na área digital, desenvolvendo ofertas relevantes e promovendo a interação com soluções em produtos, serviços e canais que superem suas expectativas.

Fazem parte das nossas premissas de atuação em negócios digitais a adoção de métodos de trabalho ágeis, direcionados pelas necessidades, pelos perfis e pelas expectativas dos clientes; a transformação da área de TI, cuja orientação vem evoluindo de sistemas para serviços e APIs; e a criação de condições para o estabelecimento de parcerias estratégicas que consolidem a posição de liderança do BB também no ambiente digital.

O design de soluções, processos e interfaces com foco na experiência do cliente tem a simplicidade como principal atributo e a obsessão em servir ao cliente, entendendo o seu perfil, o seu contexto e o seu momento de vida. As soluções devem ser digitais de ponta a ponta, de forma que garantam a continuidade e a consistência de serviços, com uma visão integrada de canais.

Em 2015, a atuação em negócios digitais concentrou esforços no lançamento do novo portal [bb.com.br](http://bb.com.br), inicialmente para o público interno, para avaliação e sugestões de aprimoramento, e, posteriormente, para o público em geral, no início de 2016. O novo portal é mais intuitivo e baseado nas necessidades do cliente, de acordo com seu contexto.

Outra frente de trabalho relevante com continuidade em 2015 foi a transformação da plataforma de TI, conferindo-lhe mais flexibilidade e agilidade. Lançamos o modelo Estilo Digital, com o objetivo de estreitar o relacionamento, melhorar a qualidade do atendimento e aumentar a rentabilidade do relacionamento e a satisfação dos clientes. Atentos às novas tecnologias e ao novo perfil de clientes, mais conectados, inovamos com a implementação do atendimento digital para os clientes de alta renda.

Nesse novo modelo, os clientes recebem, além dos benefícios já existentes, atendimento por meio de ferramentas exclusivas (mensagens instantâneas, *videochats*, e-mails e telefonemas), horário estendido de 8h às 22h e orientação por especialistas, que ajudam na gestão dos recursos financeiros, desde investimentos até previdência.

Nesse contexto, o Banco do Brasil Estilo Digital concede também atendimento presencial agendado. Outra mudança em fase de testes é o conceito de agência fluxo, que prevê o atendimento a todos os clientes e usuários, independentemente da agência de relacionamento.

Em 2015, mudamos a plataforma de relacionamento com clientes, por meio do celular. A partir de janeiro, os clientes passaram a usar nova interface e navegação, considerando a experiência integrada entre os canais digitais.

No primeiro semestre, implantamos o ourocard-e, solução em que o cliente gera cartões virtuais para comprar pela internet, com segurança e comodidade. No segundo semestre, apresentamos uma opção inovadora no segmento bancário, o financiamento de veículos pelo celular, em que o cliente pode realizar a operação inteira de forma automatizada. Atualmente, o mobile responde por mais de 6,3% das operações de financiamento de veículos, das quais 65% são realizadas fora do horário de expediente. O volume em operações chega a R\$ 19 milhões contratados.

Desde agosto, o mobile permite que os clientes respondam à Análise de Perfil do Investidor e realizem a primeira aplicação em fundos pelo canal. Essa alternativa permitiu a captação de R\$ 2,8 bilhões em investimentos.

Para 2016, diversas iniciativas estão em desenvolvimento para facilitar o relacionamento com nossos clientes e alavancar negócios pelos canais digitais, que demandam custos menores. Um exemplo são os aplicativos de gerenciamento de finanças e de atendimento para cartões.

## Satisfação dos Clientes GRI G4-PR5

Monitoramos a satisfação dos clientes por meio de pesquisas e relatórios que indicam o número de reclamações na Ouvidoria e em órgãos externos. Alcançamos em dezembro a marca de sete meses seguidos fora da relação dos cinco bancos com maior número de reclamações divulgada pelo Bacen.

As pesquisas de satisfação são realizadas com os clientes pessoa física e pessoa jurídica e com o setor público. Para garantir a imparcialidade, os levantamentos são feitos por institutos filiados à Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa (Abep) ou à European Society for Opinion and Marketing Research (Esomar). As avaliações são divididas em duas fases: uma qualitativa, que ocorre em média a cada três anos e visa conhecer os atributos de satisfação e as percepções dos clientes sobre o banco; e outra quantitativa, realizada anualmente para mensurar as percepções identificadas na fase qualitativa. A metodologia adotada é a de acúmulo de experiência, uma vez que os participantes respondem ao questionário tendo como base o último ano de relacionamento bancário. A pesquisa destina-se à organização como um todo.

Os graus de satisfação são obtidos pela média das notas de todos os públicos, utilizando a escala Likert, de 1 a 5. Para nós do Banco do Brasil, a zona de satisfação corresponde às notas 4 e 5, cujos percentuais são apresentados no gráfico. De forma geral, observa-se que os atributos mais valorizados pelos clientes são aqueles vinculados ao relacionamento com o funcionário do banco responsável por sua conta. Essas informações subsidiam nossa estratégia e definem avanços nos conceitos de atendimento, produtos, serviços e processos.

Em 2015, as pesquisas de satisfação de clientes foram realizadas em fases qualitativa e quantitativa. Os graus de satisfação observados nas pesquisas dos últimos anos apresentam resultados positivos.

GRI G4-PR5

Grau de satisfação dos clientes BB (%)	2013	2014	2015
	79,6	80,4	75,2

Em 2015, pagamos R\$ 8.633 mil referentes a multas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e ao uso de produtos e serviços e de multas relativas ao tempo na fila. Os valores informados em 2014 referiam-se apenas ao acumulado no semestre. Ao contrário do que informamos, o total foi de R\$ 3.609 mil. Quanto a não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a informações e rotulagem de produtos e serviços, nenhum caso foi identificado em 2015. [GRI G4-PR4](#) | [G4-PR9](#)

## SOCIEDADE CIVIL GRI G4-EC7 | G4-EC8 | G4-S01 |

[G4-DMA Impactos econômicos indiretos](#) | [G4-DMA Comunidades locais](#) |

[G4-DMA Políticas públicas](#) | [G4-DMA Conformidade](#)

Nosso compromisso com o desenvolvimento social está alinhado com as políticas de estado, as demandas e expectativas das comunidades e de outros *stakeholders* do BB e com as diretrizes de negócio estabelecidas pela alta gestão. Buscamos contribuir de forma efetiva para a geração de renda e para o desenvolvimento do País em bases sustentáveis. Essa atuação deve extrapolar as tradicionais ações de investimento comunitário ao direcionar esforços para a realização de negócios sociais, caracterizados como iniciativas economicamente rentáveis que buscam soluções para os problemas da sociedade. Nossa contribuição também busca agregar valor à imagem do Banco, diversificar os negócios, fidelizar clientes e aumentar a satisfação dos funcionários. A gestão de atuação do Banco do Brasil nas comunidades ocorre conforme mostra o diagrama.

**DESAFIO 20** – Aprimorar a relação entre o Investimento Social Privado e a estratégia de negócio



Em 2015, a FBB finalizou estudos para atualizar a mensuração da efetividade dos programas e projetos, identificando um conjunto de indicadores a serem utilizados para a avaliação das ações. Foi concluída a primeira etapa de consolidação da metodologia em sistema informatizado, compreendendo o processo de coleta de dados em formulários, relatórios comparativos para análise das informações e acompanhamento dos processos avaliativos. Esse modelo foi aplicado em avaliação de impacto para avaliar a percepção dos resultados do Projeto Água de Produção – Cisternas de Calçadão e Enxurrada.

No primeiro semestre de 2015, foi concluído o desenvolvimento da ferramenta de aferição da emissão de GEE nas atividades desenvolvidas nos projetos de replicação da tecnologia social Balde Cheio, apoiada pela Fundação. A calculadora Gás Carbônico da Produção Leiteira é um aplicativo que permite aos participantes do projeto (agricultores familiares) a inserção de dados de sua propriedade, a fim de calcular, imediatamente, as emissões de GEE provenientes das atividades de seu rebanho bovino leiteiro. A calculadora permite que informações referentes aos gases do efeito estufa e seus equivalentes em gás carbônico sejam mostrados visualmente em gráficos e tabelas. Está disponível gratuitamente para usuários do sistema operacional Android em *smartphones* e *tablets*.

### **Engajamento das Dependências com o Investimento Social Privado |**

Temos ferramentas para acompanhar o cumprimento das metas estabelecidas. O Acordo de Trabalho (Sinergia BB e ATB) agrega um conjunto de iniciativas que estão alinhadas aos nossos princípios de RSA, com destaque para o índice de efetividade social, que tem como objetivo fortalecer a cultura RSA no Banco e ampliar o envolvimento de funcionários em causas sociais e voluntárias. Esse índice ampliou o número de funcionários inscritos para exercer atividades voluntárias, incentivou a capacitação no tema e proporcionou aumento da participação em comitês locais que contribuem com o desenvolvimento das comunidades.

**Voluntariado BB |** Em 2015, no âmbito do Programa Voluntariado BB, selecionamos para apoio financeiro, em parceria com a FBB, 60 iniciativas voltadas à inclusão socioproductiva e cuidado ambiental. Colaboramos também com 107 iniciativas de entidades que atuam na proteção, promoção e defesa dos direitos da criança e do adolescente em parceria com a Brasilcap, BB-DTVM, BB Consórcios, Cateno e BBTS, por meio de repasse de recursos de incentivo fiscal aos Fundos da Infância e da Adolescência de todas as regiões do País. Ao todo foram destinados ao Projeto Voluntários BB R\$ 6,9 milhões. Além disso, destinamos R\$ 4 milhões por meio de benefício fiscal para apoio a projetos do Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica (Pronon) e do Fundo do Idoso.

Em 2015, o Portal do Voluntariado BB ([www.voluntariadobb.com.br](http://www.voluntariadobb.com.br)) – plataforma de comunicação e gestão do Programa Voluntariado BB – alcançou 26.350 usuários cadastrados como voluntários, 13.168 ações voluntárias realizadas e 2.143 entidades sociais registradas. Nossos funcionários mantiveram a tradição de apoio a causas sociais com a doação de mais de R\$ 2,2 milhões, 295 toneladas de alimentos e 1,1 milhão de itens (roupas, medicamentos, materiais escolar e de higiene, entre outros) a diversas entidades de todo o País registradas no Portal do Voluntariado BB.

Dentre as ações promovidas no portal, destacamos os classificados de serviços voluntários (oferta e procura de trabalho voluntário), com 101 anúncios, e o concurso cultural Conta pra Gente, que teve 148 histórias de voluntários BB inscritas e premiou os autores das duas melhores histórias com 100 mil milhas Smiles.

Lançamos a Campanha Ação Infância e Vida, composta de um conjunto de iniciativas do BB e de parceiros direcionadas ao combate às causas de câncer infantojuvenil, com o objetivo de fortalecer as entidades filiadas à Confederação Nacional das Instituições de Apoio e Assistência às Crianças e Adolescentes com Câncer (CONIACC). O Programa tem como eixos de atuação: doação de recursos financeiros por intermédio do Programa Ponto pra Você (Dotz); engajamento do Voluntariado BB; e ações de educação para identificação de sintomas do câncer infantojuvenil e outras iniciativas voltadas à prevenção da doença. Durante a campanha foram arrecadados R\$ 201.796,00 por meio da doação de pontos de relacionamento do Programa Ponto pra Você e Dotz efetuada por clientes e funcionários do BB.

**Educação financeira |** Consideramos a educação financeira e bancária um assunto essencial em nosso jeito de ser Banco, portanto, apoiamos a realização de negócios sustentáveis e buscamos a fidelização dos clientes por meio da comunicação clara sobre planejamento financeiro, produtos e serviços bancários. **GRI G4-DMA Rotulagem de Produtos e Serviços**

Realizamos várias ações para proporcionar aos nossos clientes conhecimentos básicos sobre crédito, principalmente sobre a importância do planejamento e da gestão financeira. Nosso portal [www.bb.com.br/educacaofinanceira](http://www.bb.com.br/educacaofinanceira) conta com diversas funcionalidades para divulgar orientações, in-



## O PORTAL TÁ NA HORA, GRATUITO, ORIENTA SOBRE A GESTÃO DO DINHEIRO A PARTIR DE TRÊS ATITUDES PRINCIPAIS: DECIDINDO, PLANEJANDO E REALIZANDO OS SONHOS

formações e ações educativas, como cursos, dicas e games sobre planejamento pessoal, crédito pessoal, crédito para compra de carro e da casa própria, cheque especial, crédito para parcelar a fatura do cartão Ourocard e solução de dívidas.

Disponibilizamos ainda uma ferramenta gratuita para gestão financeira, o Portal Tá na Hora, que orienta o aprendizado sobre gestão do dinheiro em três eixos principais: decidindo, planejando e realizando os sonhos, utilizando corretamente as receitas pessoais. Como reconhecimento por essa iniciativa, conquistamos o selo Estratégia Nacional de Educação Financeira (Enef), concedido pelo Conselho Nacional de Educação Financeira (Conef).

Mais do que oferecer produtos e soluções, nosso objetivo é compartilhar conhecimento, promovendo o uso consciente do crédito, com informação clara e transparente para a escolha do financiamento mais adequado a cada momento da vida. Colaborou para isso a campanha publicitária Uso Responsável do Crédito, com a divulgação de ações educativas sobre o tema em veículos de comunicação, filmetes para redes sociais, anúncios em revistas e jornais, bem como filmetes para nossos funcionários na intranet corporativa.

Ainda realizamos treinamento sobre Orientação Financeira em Negócios Bancários, com o objetivo de capacitar nossos funcionários a atuar como agentes de Educação Financeira, orientadores e disseminadores das boas práticas de gestão financeira. **G4-DMA Rotulagem de produtos e serviços**

### **Programa de Inclusão e Transformação Social por meio da Doação de Computadores**

| Em parceria com entidades que atendem populações carentes em situação de fragilidade, doamos os microcomputadores substituídos, com o objetivo de contribuir para o desenvolvimento social, ambiental e cultural e de promover a cidadania e a melhoria das condições de vida e trabalho por meio da promoção da inclusão digital. Em 2015, foram doados 6.190 computadores e, desde o início do Programa, foram mais de 88 mil equipamentos entregues.

### **Mitigação dos efeitos de calamidades**

| Desde 2010, o Banco adota medidas de apoio emergencial a funcionários, clientes e comunidades atingidas por catástrofes naturais.

### **Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODM)**

| Promovemos, ao longo dos últimos 15 anos, em parceria com a FBB, uma série de iniciativas no âmbito dos objetivos da Declaração do Milênio, que visam erradicar a pobreza e a fome, promover a igualdade de gênero e a conservação ambiental, entre outros. Durante cinco edições do Prêmio ODM, 17 iniciativas apoiadas pela Estratégia de Desenvolvimento Sustentável do BB, pelo Programa Voluntariado BB e pela FBB foram reconhecidas e premiadas. Em 2015, a FBB finalizou estudos para atualização da metodologia de mensuração da efetividade dos programas e projetos, identificando um conjunto de indicadores a serem utilizados para a avaliação das ações desenvolvidas.

## Fundação Banco do Brasil GRI G4-EC7 | G4-EC8

No ano em que comemoramos os 30 anos da FBB, procuramos alinhar ainda mais a sua atuação com os principais parceiros estratégicos e com as políticas públicas, reforçando o papel das tecnologias sociais como instrumentos para alcançar a inclusão produtiva. A FBB destinou R\$ 145,8 milhões em investimento social para atender a 574 projetos, que, por sua vez, beneficiaram mais de 218 mil pessoas em 531 municípios brasileiros. Desse valor, contribuímos com R\$ 81,5 milhões, conforme tabela a seguir.

<b>Aportes para a FBB por Fonte (R\$ milhões)</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Banco do Brasil <sup>(1)</sup>	108,7	45,3	40,2
Produtos com Atributos Socioambientais	13,3	14,6	17,1
Federação Nacional das AABBs (FENABB)	23,3	23,2	24,2
<b>Total</b>	<b>145,3</b>	<b>83,1</b>	<b>81,5</b>

(1) A variação nos aportes do Banco em 2013 é decorrente do aporte extraordinário para cisternas no valor de R\$ 50,6 milhões.

Visando aprimorar o processo de seleção de projetos, a FBB priorizou os editais de seleções públicas para apoiar iniciativas que beneficiassem um grupo maior de pessoas, com mais transparência e menor discricionariedade na escolha. O público-alvo foi priorizado entre os segmentos que compõem a base da pirâmide social, entre os quais se incluem: comunidades quilombolas, indígenas, agricultores familiares, assentados da reforma agrária, catadores de materiais recicláveis e outros segmentos considerados vulneráveis no contexto social. Foram monitorados 210 projetos e iniciados dois processos de avaliação para verificar a efetividade e o aprimoramento das ações.

Na promoção da inclusão socioprodutiva dos públicos priorizados, são consideradas as dimensões social e ambiental, tanto na elaboração dos editais quanto na análise das propostas oriundas da prospecção direta. Como exemplo, podem ser citados os editais Ecoforte Extrativismo e Juventude Rural, que enfatizaram aspectos sociais relacionados a gênero e juventude; o edital do Programa Terra Forte, voltado aos assentamentos da reforma agrária em todo o País; e o edital do Programa Cataforte, direcionado a catadores de materiais recicláveis.

O Programa Juventude Rural, citado acima, apoia iniciativas voltadas à estruturação de empreendimentos econômicos coletivos que fortaleçam a autonomia econômica e social da juventude rural de base familiar. Foram apoiados 50 projetos em que a FBB aportou, no total, R\$ 7,8 milhões para beneficiar cerca de 1.200 pessoas em 45 municípios de 14 estados brasileiros.

As tecnologias sociais, desenvolvidas e aplicadas pela FBB nas comunidades, compreendem produtos, técnicas ou metodologias replicáveis, que visam solucionar de forma efetiva demandas de alimentação, educação, energia, habitação, renda, recursos hídricos, saúde e meio ambiente, dentre outras. Em 2015, foi realizada a 8ª Edição do Prêmio Fundação Banco do Brasil de Tecnologia Social (TS), que destinou R\$ 600 mil em premiação para 18 tecnologias finalistas, certificando 154 projetos entre os 866 inscritos. Desde 2001, o prêmio identifica e certifica, a cada dois anos, tecnologias sociais já aplicadas e ainda em atividade, que a partir daí passam a compor o Banco de Tecnologia Social da Fundação disponível para toda sociedade em [www.fbb.org.br/tecnologiasocial](http://www.fbb.org.br/tecnologiasocial).

Em sinergia com a nossa estratégia de negócios sociais, a Fundação contribuiu com a ação complementar Moradia Urbana com Tecnologia Social, do Programa Nacional de Habitação Urbana (PNHU). Por meio dela, 124 empreendimentos do PNHU terão a integração de duas tecnologias sociais certificadas como instrumento de promoção do desenvolvimento social. Ao todo, cerca de 80 mil unidades habitacionais serão contempladas, beneficiando 320 mil pessoas. Em 2015, foram apoiados 12 empreendimentos, que contemplam quase 6.900 unidades habitacionais e que receberam o total de R\$ 1,1 milhão para a reaplicação dessas tecnologias.

No fim de 2015, o Banco de Tecnologia Social contava com 850 tecnologias sociais certificadas. Muitas delas já estão disponíveis em outros idiomas, como inglês, francês e espanhol. Esse trabalho é fruto do acordo para a disseminação das tecnologias sociais em países em desenvolvimento firmado entre a FBB, a Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (Unesco) e a ABC.

**Água** | O Programa Água Brasil, em parceria com a ANA, a WWF Brasil e o BB, tem o objetivo de disseminar práticas sustentáveis em todo o País, além de promover a mudança de atitude da sociedade com relação à conservação ambiental, tanto no ambiente rural como no urbano, bem como a recuperação de áreas degradadas em cinco bacias hidrográficas. Em 2015, foram aplicados R\$ 10,8 milhões em 11 projetos, que beneficiaram quase 82 mil pessoas, em 25 municípios distribuídos por 11 estados brasileiros.

**Agroecologia** | Foram aplicados R\$ 29,8 milhões em projetos de estímulo à produção orgânica, agroecológica, extrativismo, reaplicação da tecnologia social Produção Agroecológica Integrada e Sustentável (PAIS), de fortalecimento de redes de agricultores familiares e de incentivo à juventude rural em todo o Brasil, beneficiando cerca de 6 mil pessoas.

Destacam-se as iniciativas do Ecoforte Redes, do Ecoforte Extrativismo – o qual teve 10 projetos com investimento total de R\$ 4 milhões, beneficiando mais de 2.650 pessoas em 10 municípios nos Estados do Amapá, Amazonas e Pará –, do Juventude Rural e outros projetos de agroecologia, com recursos da FBB e do BNDES.

**Agroindústria** | Para fortalecer a produção, o beneficiamento e a comercialização de insumos em comunidades locais, são apoiados projetos selecionados pelo edital Terra Forte e pelo Programa de Agroindustrialização em Assentamentos da Reforma Agrária, do Governo Federal. Foram destinados investimentos de R\$ 22 milhões para a manutenção de um escritório nacional de qualificação e gestão de projetos, conferindo maior segurança à atuação da FBB.

#### GRI 4-DMA Efluentes e Resíduos

**Resíduos sólidos** | Buscando a inclusão socioprodutiva de catadores de materiais recicláveis, a FBB investiu R\$ 6,6 milhões nesse eixo. Os recursos foram direcionados principalmente para o edital Cataforte III – Negócios Sustentáveis em Redes Solidárias, resultado da parceria entre a FBB, a Fundação Nacional de Saúde (Funasa), a Petrobras, o BNDES, a Secretaria Nacional de Economia Solidária do Ministério do Trabalho e Emprego (Senaes/MTE), o Ministério do Meio Ambiente (MMA) e o Banco do Brasil. Os 33 projetos selecionados beneficiaram 12 mil catadores. Adicionalmente, 18 mil catadores foram capacitados e apoiados na inserção de suas atividades na Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS). Também foram apoiados quatro projetos selecionados a partir do 2º Prêmio Pró-Catador.

**Educação** | O investimento de R\$ 15,8 milhões foi destinado principalmente ao Programa AABB Comunidade, desenvolvido pela FBB em parceria com a FENABB. Por meio de 301 projetos de complementação educacional, 46,8 mil crianças e adolescentes foram beneficiados em todas as regiões do País.

## DESAFIO 26

Manter e expandir o papel do Banco como um agente indutor do desenvolvimento sustentável por meio da inclusão financeira e dos negócios sociais (Microcrédito Produtivo Orientado – MPO, Fundo de Financiamento ao Estudante do Ensino Superior – Fies, Minha Casa Minha Vida, BB Crédito Acessibilidade, Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar – Pronaf, entre outros), integrando programas e políticas públicas, parcerias com o setor privado e estratégias de desenvolvimento sustentável do BB (investimento social privado, voluntariado, inclusão digital, desenvolvimento regional sustentável, modelo de atuação integrada em desenvolvimento sustentável, entre outros).

Em 2016, a Fundação manterá as ações concentradas nos atuais cinco vetores de atuação: água, agroecologia, agroindústria, resíduos sólidos e educação. Os públicos participantes serão os estratos menos favorecidos da população brasileira, com atenção especial aos jovens e mulheres, por serem segmentos populacionais mais sensíveis às desigualdades sociais e expostos à violência. Nossos novos desafios são ampliar a captação de recursos e as parcerias estratégicas, como forma de potencializar as ações, e a busca pela sinergia com iniciativas de inclusão socioprodutiva dos públicos priorizados. Em longo prazo, os negócios sociais serão a oportunidade para consolidação de empreendimentos que receberam investimento social privado.

**GOVERNO** GRI G4-EC4 | G4-EC7 | G4-EC8 | G4-DMA Desempenho econômico | G4-DMA Comunidades locais | G4-DMA Políticas públicas | G4-DMA Impactos econômicos indiretos

O ano de 2015 foi caracterizado por queda do crescimento econômico, aumento da inflação e por uma política de ajuste fiscal. Esse cenário impactou duplamente os entes públicos, reduzindo as receitas provenientes da arrecadação de tributos, em virtude da menor atividade econômica e repercutindo nas despesas de custeio e de pessoal, por meio da pressão inflacionária. Mesmo diante de um cenário desafiador, conseguimos, por meio de nossa estrutura especializada na área de governo, contribuir com as políticas públicas nos diversos âmbitos federativos e inclusive ampliar nosso desempenho.

O setor público é um dos principais mercados de nossa atuação, que tem a orientação estratégica baseada no apoio às políticas públicas e ao desenvolvimento socioeconômico do País, colaborando com a gestão pública e com a melhoria da vida das pessoas. Ofertamos soluções de Negócios Financeiros e Sociais, tais como Pronaf, Fies, PMAT, Minha

Casa Minha Vida, Crédito para Financiamento de Programas, licitações e soluções de pagamentos e recebimentos, investimentos, entre outros, com o objetivo de construir um plano de negócios de apoio aos programas de governo e ao desenvolvimento local. Em 2015, atingimos a marca de R\$ 249 milhões concedidos na linha BB Crédito Acessibilidade, relevante ação do Plano Nacional dos Direitos das Pessoas com Deficiência – Viver sem Limite, beneficiando mais de 29 mil pessoas.

Na qualidade de agente financeiro do Tesouro Nacional, prestamos diversos serviços ao Governo Federal, como transferências financeiras e pagamentos por meio de ordens bancárias, repasses constitucionais de recursos da União para estados e municípios e arrecadação da Guia de Recolhimento da União (GRU). Destacamos ainda a arrecadação de tributos e contribuições previdenciárias, o apoio à captação de recursos das leis de incentivo à cultura e ao esporte, a gestão de fundos e programas e o pagamento de bolsas e benefícios sociais.

O atendimento especializado ao setor público foi ampliado em 68,4% no ano de 2015, em um processo de expansão que atingirá a totalidade dos municípios brasileiros com população acima de 20 mil habitantes em 2016. O saldo da carteira de crédito para os estados e municípios brasileiros em 2015 atingiu o montante de R\$ 39,9 bilhões, com incremento de 42,5% em relação ao ano anterior, contribuindo diretamente para a implementação de projetos diversos de infraestrutura e mobilidade urbana desses entes e beneficiando milhares de brasileiros. O volume de depósitos judiciais atingiu R\$ 113,4 bilhões e a carteira de recursos administrados apresentou volume de R\$ 98,1 bilhões.

A estratégia dos eixos de Gestão e Negócios Financeiros e Sociais baliza a nossa atuação junto aos municípios brasileiros, na qual, a partir dos programas de governo e da análise dos indicadores econômicos e sociais, apresentamos soluções de apoio ao gestor municipal para a efetivação das políticas públicas. No ano de 2015, ampliamos nosso atendimento especializado para 1.034 municípios brasileiros, com gerentes capacitados especificamente nas soluções que atendam as necessidades desses entes federativos. Criamos o Portal UniBB Setor Público, que tem como principal objetivo capacitar gestores e funcionários públicos sem nenhum custo para os beneficiários. Na fase inicial do projeto, foram disponibilizados 6.238 acessos a municípios para os mais de 40 cursos, em temas diversos, como gestão de resíduos sólidos, orçamento público e regimes próprios de previdência, entre outros assuntos de interesse dos gestores públicos municipais e suas equipes.

Com o objetivo de auxiliar a administração pública na mensuração de preços de mercado, contribuindo para o aumento da economia, segurança e celeridade nos processos de licitação, lançamos em 2015 o Banco de Preços. Essa nova solução representa importante ferramenta para os entes públicos em suas compras e contratações, pois permite ao cliente pesquisar preços arrematados em todas as licitações realizadas no Licitações-e, conferindo agilidade e segurança na formação dos preços estimados para seus editais de licitação.

No apoio às políticas públicas do Governo Federal, ampliamos nossa atuação em diversos programas (saiba mais no Capítulo Desempenho dos Negócios, item Desempenho por Segmento de Negócio), como Pronaf, Fies, Minha Casa Minha Vida, Crédito Acessibilidade e Leis de Incentivo ao Esporte, Cultura e Saúde. Oferecemos ainda o Cartão de Pagamento de Benefícios, que permite o repasse de recursos a pessoas físicas beneficiárias de programas sociais de maneira prática, ágil e com maior transparência, como é o repasse dos benefícios do INSS. [GRI G4-EC4](#)

Diante de um cenário econômico desafiador, devemos implementar para os próximos anos soluções que ampliem nossa atuação como principal parceiro dos entes públicos no apoio às políticas e aos negócios que contribuam para a viabilização de programas de governo na área de infraestrutura, modernização da gestão, geração de novas receitas, redução das despesas e transparência, cada vez mais prioritárias para os entes públicos.

## INVESTIDORES

No Banco do Brasil, zelamos pela ética e transparência no relacionamento com investidores, analistas, agências de *rating* e órgãos reguladores fornecendo informações claras, exatas e de forma tempestiva. A participação e realização de encontros, conferências e eventos diversos com esses públicos intensifica esse relacionamento, inclusive

com a participação da alta administração, quando necessário. Em 2015, realizamos seis encontros com investidores e analistas no País e cinco *Non-deal roadshows* (visitas de relacionamento) no exterior, participamos de 10 conferências no País e outras 15 no exterior e promovemos quatro teleconferências de resultado. Mantemos uma equipe dedicada ao atendimento a analistas de mercado e investidores, que realizou, em 2015, mais de 958 atendimentos, incluindo participação em reuniões e atendimentos telefônicos.

O BB tem cerca de 29% de seu capital social em *free float*. Na distribuição dos investidores por país, destaca-se a maior participação dos acionistas norte-americanos e brasileiros. No Brasil, apresentam maior representatividade os investidores de São Paulo e do Rio de Janeiro.

Acionistas	2014		2015	
	Ações	Participação (%)	Ações	Participação (%)
<b>Tesouro Nacional</b>	<b>1.659.005.282</b>	<b>57,9</b>	<b>1.653.379.882</b>	<b>57,7</b>
Fundos Ligados à União Federal	205.518.167	7,2	199.892.767	7,0
<b>Ações em Tesouraria</b>	<b>68.881.576</b>	<b>2,4</b>	<b>72.864.205</b>	<b>2,5</b>
<b>Demais <sup>(1)</sup></b>	<b>122.883</b>	<b>0</b>	<b>135.352</b>	<b>0</b>
<b>Free float</b>	<b>1.137.407.279</b>	<b>39,7</b>	<b>1.139.037.581</b>	<b>39,8</b>
Caixa de Previdência dos Funcionários do BB – PREVI	297.387.714	10,4	297.403.914	10,4
<b>Total</b>	<b>2.865.417.020</b>	<b>100,0</b>	<b>2.865.417.020</b>	<b>100</b>
Residentes no País	2.279.461.556	79,6	2.259.949.653	78,9
Residentes no Exterior	585.955.464	20,4	605.467.367	21,1

(1) Inclui ações em poder do Conselho de Administração, Diretoria Executiva e frações BESC a leiloar.

#### Distribuição do Free Float por País (%)

Países	Estados Unidos	Brasil	Grã-Bretanha	Luxemburgo	Holanda	Irlanda	Outros
2014	38,9	30,2	3,7	4,2	2,2	3,0	17,7
2015	29,5	46,9	2,6	3,5	1,7	2,2	13,5

#### Distribuição do Free Float no Brasil (%)

	SP	RJ	DF	RS	MG	Outros
2014	45,3	29,4	4,6	4,1	3,7	13,0
2015	17,4	68,3	1,7	2,6	2,3	7,6

O site de Relações com Investidores (RI) do BB reúne um vasto acervo de documentos, como publicações exigidas por lei, informações sobre governança e sustentabilidade, *ratings*, aspectos da gestão de riscos do Banco e a agenda de eventos. Esses dados são atualizados periodicamente. Os investidores contam com um canal de comunicação pelo site de RI ou pelo e-mail [ri@bb.com.br](mailto:ri@bb.com.br). As solicitações de informação são atendidas no prazo máximo de 48 horas. As sugestões do mercado são mapeadas e acatadas sempre que possível. Para saber mais, acesse [www.bb.com.br/ri](http://www.bb.com.br/ri).

## IMPrensa

Nosso relacionamento com os jornalistas de veículos nacionais e internacionais que buscam informações do Banco do Brasil é pautado pela ética e pela transparência. A interação com a imprensa é realizada por porta-vozes preparados e por equipe especializada em assessoria de imprensa. Monitoramos diariamen-

te as notícias sobre o BB nos principais veículos de comunicação regionais, nacionais e internacionais com o objetivo de identificar necessidades de posicionamentos tempestivos ou outras ações que eventualmente agreguem valor para a imagem do Banco.

Atendemos a 2,7 mil demandas de imprensa ao longo de 2015, ano em que, mais uma vez, fomos destaque entre os nossos pares, com 73% de exposição positiva na imprensa, de acordo com auditoria realizada pela empresa CDN. No período, o sistema de auditoria da CDN registrou 30.691 inserções do BB nas mídias nacional (incluindo mídia regional, rádio, TV e web) e internacional. Parte significativa desse bom resultado em mídia espontânea deve-se à atuação dos CCBB, ao marketing esportivo, às atividades nas áreas de seguridade e outros temas bancários que conquistaram centenas de menções positivas nos principais veículos de comunicação.

Fomos reconhecidos pela quinta vez consecutiva com o Prêmio Empresas que Melhor se Comunicam com Jornalistas na categoria Setor Financeiro. Nossa assessoria de imprensa foi a única do setor financeiro destacada em todas as edições do prêmio, criado em 2011.

## SETOR FINANCEIRO GRI 64-16

Temos a ética como compromisso e o respeito como atitude nos relacionamentos com os nossos públicos de interesse, inclusive com as demais instituições do setor financeiro. Participamos de um conjunto de entidades e associações de forma que incentivemos o debate e a discussão de temas relevantes para o Banco, buscando promover, por meio da articulação e da troca de experiências com representantes de outras instituições, a ética, a eficiência operacional, as boas práticas de gestão e de governança corporativa, a melhoria na prestação de serviços à população e a realização de negócios sustentáveis, contribuindo não só com o fortalecimento do Sistema Financeiro, mas também com o desenvolvimento econômico e social do País, em alinhamento ao previsto em nossa Missão.

As representações do Banco em 50 associações e 34 órgãos públicos são exercidas por dirigentes ou funcionários cujas atividades sejam aderentes e complementares às finalidades das respectivas entidades. Nessas entidades, participamos de órgãos colegiados, como conselhos de administração; diretorias; conselhos superiores, deliberativos e con-

sultivos; conselhos fiscais; comissões e comitês técnicos; câmaras setoriais; grupos de discussão; grupos de trabalho; e também como simples associado, conforme o caso, cumprindo com todos os requisitos, inclusive os econômico-financeiros, decorrentes da participação.

Nossos representantes têm, entre outras, responsabilidades relativas à observância das exigências legais previstas para o exercício do cargo e dos códigos de ética e das normas de conduta do Banco e aqueles inerentes à sua atuação perante à instituição em que atuam.

No âmbito da responsabilidade socioambiental, unimo-nos aos concorrentes no combate ao trabalho análogo ao escravo ou em condições degradantes, propondo ações que minimizem o risco desse tipo de ocorrência também em sua cadeia de valor. Para tanto, participamos de iniciativas conduzidas pela FEBRABAN, tanto relacionadas a negócios quanto à responsabilidade socioambiental, e por outros órgãos e associações (saiba mais no *box* na página seguinte).

# PARTICIPAÇÃO DO BB EM ÓRGÃOS E ASSOCIAÇÕES

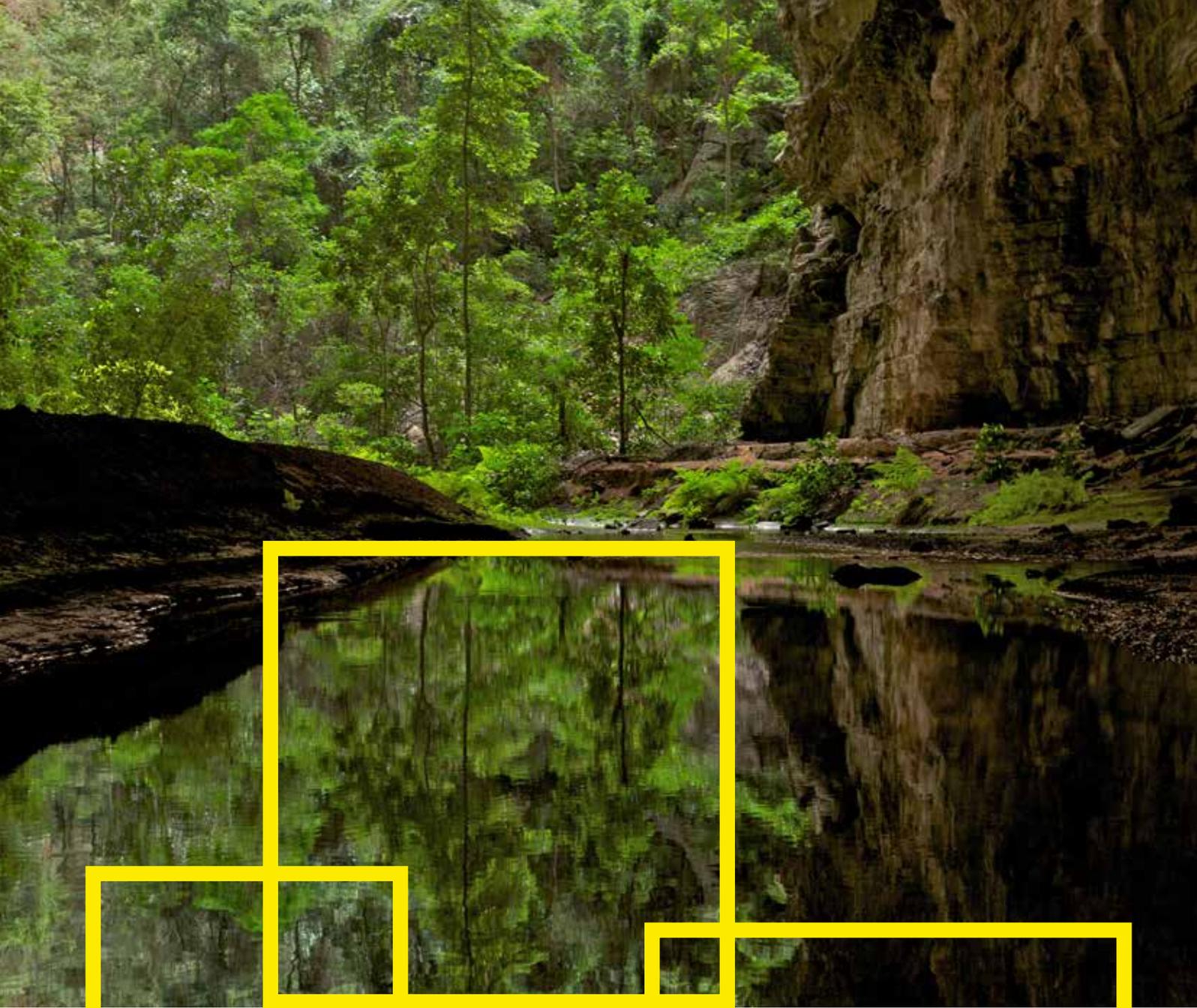
GRI G4-16

Temos representantes nas seguintes associações:

- Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS);
- Comitê Brasileiro para o Pacto Global, coordenado pela ONU;
- Conselho Diretor da Iniciativa Caring for Climate, coordenada pela ONU;
- Seção Brasil do Conselho Mundial da Água;
- Conselho Técnico CDP – organização internacional sem fins lucrativos que fornece o maior e mais completo sistema global de divulgação ambiental;
- Comissão de Responsabilidade Social e Sustentabilidade da FEBRABAN.
- Comitê de Articulação e Monitoramento do Plano Nacional de Políticas para as Mulheres (PNMP), da Secretaria de Políticas para Mulheres da Presidência da República;
- Comitê Estratégico do Cataforte – Negócios Sustentáveis em Redes, da Secretaria Nacional de Articulação Social da Presidência da República;
- Comitê Gestor Nacional do Programa de Agroindustrialização de Assentamentos da Reforma Agrária – Terra Forte, da Secretaria Geral da Presidência da República;
- Conselho Nacional de Economia Solidária (CNES), da Secretaria Nacional de Economia Solidária do Ministério do Trabalho e Emprego;

Também contamos com representantes nos seguintes órgãos públicos:

- Comitê de Entidades no Combate à Fome e Pela Vida (Coep), do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento;
- Pró-Conselho Brasil, da Secretaria Especial dos Direitos da Presidência da República;
- Comitê Gestor Nacional do Plano Social do Registro Civil de Nascimento e Documentação Básica, da Secretaria Especial dos Direitos da Presidência da República;
- Seção Brasil do Conselho Mundial da Água, da ANA;
- Comitê Gestor de Políticas Intersetoriais (CGPI), da Secretaria de Desenvolvimento Regional do Ministério da Integração Nacional;
- Comitê Interministerial para Inclusão Social e Econômica dos Catadores de Materiais Reutilizáveis e Recicláveis, do Ministério do Meio Ambiente;
- Comitê Interministerial para Inclusão Social e Econômica dos Catadores de Materiais Reutilizáveis e Recicláveis, do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome.



## Relação com o Meio Ambiente

A RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL SOMA-SE À EFICIENTE GESTÃO DOS NEGÓCIOS E À OFERTA DE FUNCIONALIDADES QUE AGREGAM VALOR PARA OS CONSUMIDORES, POTENCIALIZANDO O RETORNO ECONÔMICO E AUMENTANDO A VANTAGEM COMPETITIVA

#### GRI G4-DMA Água | G4-DMA Emissões

Estamos comprometidos com a RSA, aliando esse cuidado à competente gestão dos negócios e oferecendo aos consumidores funcionalidades que agregam valor, melhorando o retorno econômico e aumentando a vantagem competitiva. No Banco do Brasil, tratar as questões ambientais e sociais como estratégicas é um processo de contínuo aprimoramento que nos permite identificar novas oportunidades de negócio.

Realizamos sistematicamente ações para incentivar as boas práticas e refletir sobre a temática ambiental na sociedade e no mercado. Participamos de fóruns de debates e promovemos eventos sobre as mudanças climáticas, divulgamos anualmente nosso inventário de emissões de GEE de acordo com a metodologia do Programa Brasileiro GHG Protocol e adotamos um conjunto de iniciativas de TI Verde. Internamente, o Sistema de Gestão Ambiental (SGA) coordena os esforços para aprimorar o desempenho em água, energia, materiais e resíduos.

Além disso, aprimoramos continuamente nossos modelos de negócios, produtos e serviços para contribuirmos para uma economia de baixo carbono.

Em parceria com a ANA, a FBB e a WWF Brasil, realizamos o Programa Água Brasil. Esse projeto visa ao desenvolvimento de estratégias para mitigação do risco socioambiental; identificação de novas oportunidades de negócio que fomentem uma economia de baixo carbono e a melhoria do bem-estar e da igualdade social; e a disseminação de práticas sustentáveis na agricultura, na pecuária e nas cidades, garantindo a segurança hídrica da população brasileira.

## MUDANÇAS CLIMÁTICAS

#### GRI G4-EC2 | G4-DMA Transporte | G4-DMA Geral

Para nós do Banco do Brasil, o cuidado com as mudanças climáticas é considerado relevante e urgente. Promovemos a discussão desse tema no setor privado e adotamos medidas para aprimorar nossos processos internos e reduzir as emissões de GEE, além de contribuir para a adaptação de comunidades em condição climática vulnerável. Temos uma posição de liderança na transição para uma economia de baixo carbono.

Esse tema apresenta ações específicas na Agenda 21 BB 2015-2017. Entre os destaques estão desenvolver proposta de atuação do Banco do Brasil em mudanças climáticas em negócios e operações e avaliar a possibilidade de incluir como responsabilidade do CA ou de um comitê a ele vinculado a avaliação dos impactos de mudanças climáticas nas operações do Banco. Essas ações não constam da prestação de contas apresentada neste Relatório, mas são consideradas relevantes e levadas em conta na gestão.

As operações de crédito, perdas operacionais e atividades administrativas são consideradas as áreas com maior possibilidade de sofrer impactos relacionados às mudanças climáticas. No primeiro caso, elas são verificadas principalmente na concessão de financiamento a clientes que usam recursos naturais. Entre os desafios a serem enfrentados, está a definição de *rating* socioambiental para orientar os preços do crédito segundo as alterações climáticas regionais ou no potencial das diversas atividades econômicas de cada região.



## CRIAMOS EM 2015 UMA ÁREA VOLTADA PARA A ECONOMIA VERDE, QUE PRESTA ASSESSORIA NA AVALIAÇÃO DE RISCOS E OPORTUNIDADES RELATIVOS AOS INDICADORES SOCIOAMBIENTAIS E NA ELABORAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS COM ÊNFASE NO COMBATE ÀS MUDANÇAS CLIMÁTICAS

Nas perdas operacionais, o desafio está relacionado às mudanças na legislação, que podem impor novas restrições ambientais e acarretar perdas judiciais para assegurar a responsabilidade socioambiental. E nas atividades administrativas, as mudanças climáticas exigirão a adequação operacional do Banco para garantir o consumo eficiente de papel, cartucho, *toner*, energia elétrica e água, além do descarte sustentável de resíduos e de ações com fornecedores para inclusão de critérios relacionados a boas práticas ambientais nos processos de compras e contratações.

Somos um dos pioneiros no País em responder ao questionário do CDP, organização não governamental sem fins lucrativos que detém a maior base de dados mundial sobre a gestão empresarial quanto ao risco das alterações climáticas. As respostas são públicas e podem ser acessadas em [www.cdp.net](http://www.cdp.net).

Também somos fundadores do Programa Empresas pelo Clima e do Programa Brasileiro GHG Protocol, ambos destinados à reflexão e à proposição de ações de combate às mudanças climáticas. Em reconhecimento às boas práticas, o Banco integra o Índice Carbono Eficiente (ICO2) da BM&FBOVESPA, que reúne empresas com boa governança corporativa e transparência em relação a emissões de GEE. O indicador de desempenho nesse aspecto é a intensidade carbônica, que relaciona as emissões à receita bruta da organização.

Em 2015, foi criada na Unidade Negócios Sociais e Desenvolvimento Sustentável uma área denominada Economia Verde, que tem, entre outras, a responsabilidade de assessorar as diversas áreas do Banco na avaliação de riscos e oportunidades associados aos indicadores ambientais e na elaboração de novos produtos e serviços com ênfase no combate às mudanças climáticas. Além disso, o tema está contemplado no Acordo de Trabalho por meio do indicador Índice de Ecoeficiência Pegada Ecológica, que incentiva e reconhece o uso responsável de recursos naturais pelos funcionários.

Na concessão de financiamentos, observamos os Princípios do Equador, com especial atenção ao Princípio 2, referente ao acompanhamento de medidas de prevenção e minimização da poluição, como emissões atmosféricas.

No âmbito do Programa Água Brasil, em 2015 foram publicadas as Diretrizes de Sustentabilidade do Banco do Brasil para o Crédito para dois novos setores da economia: Agricultura Irrigada e Papel e Celulose. Esses documentos traduzem e explicitam as diretrizes socioambientais adotadas pelo Banco na análise e concessão de crédito para setores específicos da economia. Até o momento, foram publicadas diretrizes para oito setores, considerando os temas florestas, biodiversidade, água e mudanças climáticas: Agronegócios; Energia Elétrica; Construção Civil; Mineração; Petróleo e Gás; Transportes; Agricultura Irrigada; Papel e Celulose. A íntegra das diretrizes está disponível em [bb.com.br/sustentabilidade](http://bb.com.br/sustentabilidade).

Convém destacar que, para nós do Banco do Brasil, é relevante considerar os riscos de impactos socioambientais resultantes, direta ou indiretamente, das práticas administrativas e negociais próprias ou de públicos relacionados à nossa operação. Também consideramos os aspectos conjunturais relacionados à insustentabilidade social e ambiental dos modos de produção e dos padrões de consumo vigentes.

Em 2015, foi publicado um estudo do Programa Água Brasil a fim de contribuir e fomentar as discussões sobre as mudanças climáticas, além de disseminar seus potenciais riscos e oportunidades. Para alguns setores produtivos do sistema econômico, foi apresentada uma análise da relação entre mudanças climáticas e o sistema financeiro. A publicação permite vislumbrar cenários em que as atividades das instituições acarretariam riscos diretos ocasionados pela intensificação das mudanças climáticas, uma vez que os setores financiados pelos Bancos apresentam diversos riscos inerentes ao tema. O estudo completo está disponível no portal Sustentabilidade ([bb.com.br/sustentabilidade](http://bb.com.br/sustentabilidade)).

O Programa Água Brasil também apresentou, durante o 24º Fórum de Sustentabilidade do BB, realizado em 25 de novembro de 2015, a Proposta de Atuação em Finanças Climáticas para o Banco do Brasil. O estudo visa subsidiar a estratégia do Banco e torná-lo *benchmarking*, além de mitigar riscos e gerar oportunidades negociais na economia de baixo carbono.

A proposta foi elaborada a partir de longo processo, que inclui o estudo de riscos e oportunidades, análises de *benchmarking*, *workshop* com especialistas, entrevistas com funcionários de 19 áreas, *workshop* interno para priorização de proposta de posicionamento em finanças climáticas, plano de ação e indicadores.

Além disso, o Programa alcançou uma série de resultados socioambientais no campo e na cidade e tem contribuído para a prospecção e o desenvolvimento de modelos de negócio, produtos e serviços relacionados à economia verde, como agricultura sustentável, energias renováveis, eficiências energética e hídrica e construção sustentável, entre outros.

## SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL

GRI G4-DMA Conformidade | G4-DMA Geral | G4-DMA Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a impactos ambientais | G4-DMA Materiais | G4-14

Reconhecido no mercado, nosso compromisso com a gestão ambiental está presente nas estratégias e na gestão. Em 2015, fomos incluídos na lista das instituições financeiras mais sustentáveis do mundo do *The Sustainability Yearbook*, da RobecoSAM, organização responsável pelo processo de seleção do Índice Dow Jones de Sustentabilidade. Nosso desempenho ambiental também foi listado entre os melhores no Top Green Companies In The World 2015, da revista norte-americana *Newsweek*.

Nosso Sistema de Gestão Ambiental (SGA) organiza e acompanha as ações para controlar os impactos ambientais das nossas atividades. Entre suas premissas estão a capacitação dos funcionários em RSA, a disseminação de conceitos e práticas de ecoeficiência, a adequação de espaços e equipamentos para racionalizar o uso e consumo de bens, a análise de processos sob o prisma da ecoeficiência e a adoção de cláusulas contratuais relacionadas ao meio ambiente. Além disso, temos aprimorado o SGA com vistas a certificar nossos processos por meio da série ISO 14000, entre outras normas.

# CERTIFICAÇÕES

**ISO 14001 – relacionada ao sistema de gestão ambiental** | Desde 2009, o BB conta com a certificação em um dos seus prédios administrativos, o Edifício Altino Arantes, localizado em São Paulo (SP). Atualmente, encontra-se em andamento a certificação para o Complexo de Tecnologia e o Edifício Tancredo Neves, ambos em Brasília (DF).

**ISO 14064 – protocolo para contabilização voluntária de gases de efeito estufa** | Em 2015, o BB manteve a certificação ciente de que a adequada gestão das emissões de GEE reverte-se em diferencial competitivo para os investidores e facilita a concessão de créditos de carbono originados de reduções de emissão ou melhoria na extinção de GEE.

**ISO 20000 – abrange o gerenciamento de qualidade de serviços de TI** | Em 2015, o BB renovou sua certificação.

**Leadership in Energy and Environment Design (LEED) – relacionado à construção sustentável** | A nova sede do BB, em Brasília (DF), conta com o selo concedido pelo Green Building Council, dos Estados Unidos.

## Indicadores Ambientais

Os indicadores ambientais visam disseminar a cultura e a prática de ecoeficiência entre os funcionários. Estão alinhados à ecoeficiência e às melhores práticas de gestão ambiental corporativa, além de seguirem as regras do DJSI, ISE e ISO 14001, entre outras. Seus objetivos são a redução de consumo de recursos naturais e a realização da destinação ambientalmente adequada de resíduos não perigosos e recicláveis.

Devido ao nosso porte, temos um consumo de recursos naturais bastante representativo. Como forma de aprimorarmos essa gestão, o indicador específico de desempenho ambiental, denominado Índice Pegada Ecológica, foi reformulado, com o estabelecimento de parâmetros regionalizados de consumo eficiente de água e energia.

Esse índice faz parte do Acordo de Trabalho, o principal instrumento de gestão dos resultados do Banco. Constitui bonificador que possibilita o reconhecimento do desempenho ambiental das unidades de trabalho, com meta para redução do uso de recursos naturais, realização de coleta seletiva e encaminhamento dos resíduos sólidos para reciclagem. Segue as diretrizes de políticas públicas e legislações vigentes aplicáveis e alinhadas à PRSA do Banco do Brasil.

## Componentes do Índice Pegada Ecológica

**GRI G4-DMA Água**

**Água** | Avaliação pela média acumulada dos registros mensais de consumo da dependência de acordo com o padrão regional estabelecido.

**Energia elétrica** | Avaliação pela média acumulada dos registros mensais de consumo da dependência de acordo com o padrão regional estabelecido.

Em 2015, aprimoramos os indicadores de consumo de água e energia elétrica, estabelecendo parâmetros regionalizados para facilitar uma atuação focada nos locais onde o consumo apresentava distorções acentuadas. A meta foi a de que as dependências avaliadas apresentassem consumo igual ou inferior ao padrão estabelecido. Quanto maior a redução, maior a pontuação atingida. Para 2016, planejamos manter as mesmas regras de 2015.

**Papel** | Avaliação pelo cumprimento do padrão histórico de consumo da dependência estabelecido pela relação entre resmas atendidas e o volume de operações contratadas.

Em 2015 definimos a redução linear de 2% do consumo em comparação com o mesmo período do ano anterior como meta para as unidades estratégicas, táticas e operacionais. As agências de varejo devem apresentar consumo igual ou inferior ao padrão estabelecido, calculado a partir da soma de operações contratadas no semestre em curso vezes a relação entre resmas atendidas e o volume de operações contratadas no ano anterior. Quanto maior a redução apresentada, maior a pontuação atingida. Essas regras aplicadas em 2015 serão mantidas em 2016.

**Coleta seletiva** | Avaliação pelo registro mensal do volume de resíduos descartados de forma seletiva (papel, plástico, metal e vidro) e encaminhados para a reciclagem.

Nossos programas também incluem campanhas de conscientização interna para o consumo responsável dos recursos naturais, em especial, água e energia. No ano de 2015, foi realizada a Campanha Consumo Responsável de Água e Energia, envolvendo todo o nosso corpo funcional.

## Água GRI G4-EN8

Iniciamos a gestão do consumo de água com a implantação, em 2005, do Programa de Uso Racional de Água (Purágua). O projeto começou nos prédios de maior porte, com adequação gradual das instalações físicas e dos equipamentos, estendendo-se progressivamente para demais dependências.

Com o objetivo de aperfeiçoar a gestão da água nos imóveis em uso, o programa adota medidas de racionalização e redução de consumo e abrange os seguintes pilares: respeito ambiental, redução de despesas e alcance social.

O aplicativo Pannel de Água é um importante componente do Purágua, pois registra as informações referentes ao consumo de água nas dependências do BB, auxiliando na gestão desse insumo. Os dados são armazenados e permitem o desenvolvimento de ações voltadas à racionalização e ao uso consciente desse recurso.

Em 2015, o painel foi aprimorado, oferecendo maior qualidade ao banco de dados. Também foi desenvolvido um mecanismo para registro e apuração de multas decorrentes de atraso no pagamento das faturas.

Além disso, nossos funcionários engajaram-se na elaboração de uma campanha interna de conscientização, veiculada no início do ano.

Como resultado, em 2015 o consumo totalizou aproximadamente 1,7 milhão de metros cúbicos, 236 mil a menos do que no ano anterior. Essa redução de 14% foi decorrente de um conjunto de

iniciativas para o uso consciente e a gestão do consumo de água.

Isso comprova que as medidas de redução de consumo estabelecidas e o esforço de nossos funcionários estão fazendo a diferença nos resultados apresentados.

<b>Volume total de água retirada por fonte</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Abastecimento municipal de água ou outras empresas de abastecimento de água (milhões de m <sup>3</sup> )	2.371	1.913	1.678
Despesas (milhões de R\$)	28,2	28,8	28,5

## Energia GRI G4-EN3 | G4-EN6 | G4-DMA Energia

Nossa gestão do consumo de energia elétrica é realizada por meio do Programa de Conservação de Energia (Procen), criado em 1990, com atuação focada no uso racional de energia em edifícios de uso próprio ou de terceiros, sem prejudicar a produtividade, a funcionalidade, a segurança e o conforto do usuário.

Possuímos sistemas corporativos que permitem cadastrar as informações mais relevantes referentes a energia elétrica, como consumo, demanda e valores pagos, entre outros, por meio dos quais são estabelecidas estratégias e ações para a sua racionalização.

As informações capturadas nos sistemas corporativos são compiladas pelo aplicativo Painel de

Energia, com vistas à criação automática de relatórios que podem ser acessados por todos os técnicos ligados ao processo de gestão.

As ações para o uso racional de energia foram definidas por normativos internos, assim como o detalhamento das especificações de diversos equipamentos. Dessa forma, as novas aquisições devem seguir critérios de eficiência energética, englobando a modernização do sistema de iluminação, dos sistemas de transporte vertical e de ar-condicionado.

Como resultado, o consumo total em 2015 foi 1,7% inferior ao de 2014, somando 2.607 TJh. A redução também foi possível graças à campanha de consumo responsável efetuada em abril de 2015.

### **BB – Consumo de energia kWh/MWh/GWh/TJh**

<b>Período</b>	<b>kWh</b>	<b>MWh</b>	<b>GWh</b>	<b>GJh</b>	<b>TJh</b>
2013	706.870.961	706.871	706,9	2.544.735	2.545
2014	736.455.315	736.455	736,5	2.651.239	2.651
2015	724.215.299	724.215	724,2	2.607.175	2.607

Nossa taxa de intensidade energética é obtida pela relação entre o consumo de energia (em kWh) e o número de funcionários, o que resulta em 6.220 kWh por funcionário no último ano. Essa métrica permite acompanhar a evolução da gestão ao longo dos anos e comparar com as demais instituições financeiras, a fim de avaliar a nossa eficiência. **GRI G4-EN5**

## Combustíveis **GRI G4-DMA Emissões**

Em 2015, o BB reduziu o consumo de combustíveis derivados de petróleo destinados ao abastecimento de veículos em cerca de 13%, como parte de seu Programa de Ecoeficiência, conforme a tabela a seguir. A redução é decorrente da menor utilização de veículos.

<b>Combustíveis – Energia Produzida por Geradores Próprios <sup>(1)</sup></b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Consumo Total de Óleo Diesel para Veículos (em litros)	39.121	42.400
Consumo Total de Óleo Diesel Grupo Gerador (em litros)	585.162	550.980
Consumo Total de Gasolina (em litros)	2.826.056	2.409.250
Consumo Total de Etanol (em litros)	671.712	578.194

(1) Em 2015, foi alterada a forma de apuração do consumo de óleo diesel. Nos anos anteriores, o levantamento considerava os produtos Diesel S10 e Diesel, desconsiderando que o mercado disponibiliza outras opções. Assim, a partir de 2015, optamos pela apuração com base no tipo de motor que usa esse combustível, no caso, veículos e geradores de energia. Os valores referentes ao consumo de diesel apresentados no Relatório Anual 2014 foram recalculados com base nos novos parâmetros para viabilizar a comparação entre o consumo de cada período.

Como resultado do projeto piloto realizado em 11 de nossas dependências, nossa perspectiva é a de iniciar em 2016 a implantação gradual dos sistemas de iluminação LED e a modernização dos equipamentos de ar-condicionado, que apresentaram maior eficiência energética.

Além de mais resistentes e com maior durabilidade, as lâmpadas LED consomem 87% menos energia do que os letreiros adotados até então. Também aperfeiçoamos as normas para novas construções e reformas, incluindo o caderno *Parâmetros de Eficiência Energética*, que formaliza as regras do Selo Procel.



**REDUZIMOS O USO DE COMBUSTÍVEIS DERIVADOS DE PETRÓLEO EM 13% E INICIAMOS UM PROJETO DE SUBSTITUIÇÃO DE LÂMPADAS E MODERNIZAÇÃO DE SISTEMAS DE AR-CONDICIONADO PARA DIMINUIR O CONSUMO DE ENERGIA**

## Materiais GRI G4-EN1 | G4-EN2 | G4-EN27

Com relação ao consumo de materiais, seguimos critérios socioambientais para a compra de diversos itens.

**Papel** | Exigimos a Cerflor ou a FSC e que o processo de branqueamento da celulose seja livre de cloro. Também são adquiridos materiais confeccionados com papel reciclado, a exemplo dos envelopes pardos, das caixas de papelão e das pastas para arquivo, que totalizaram 577 toneladas em 2015, representando 8,7% do total. O papel é o principal material consumido pelo Banco, cujas despesas totalizaram R\$ 34,4 milhões em 2015.

**Plásticos** | É obrigatório que os itens confeccionados com plástico contenham material oxibiodegradável, reciclável e atóxico.

**Mobiliário** | Todos os componentes de madeira devem ter a certificação de cadeia de custódia Cerflor ou FSC, que atestam a procedência do material e o manejo sustentável.

Em 2015, continuamos com o Projeto de Eficiência Logística, que tem como objetivo instalar um modelo de armazenagem e distribuição de mate-

riais compartilhado com outros bancos. A iniciativa oferece ganhos em logística, redução de estoques e otimização do processo de rastreamento dos materiais, além de redução de custos de aquisição em função da entrega em local único.

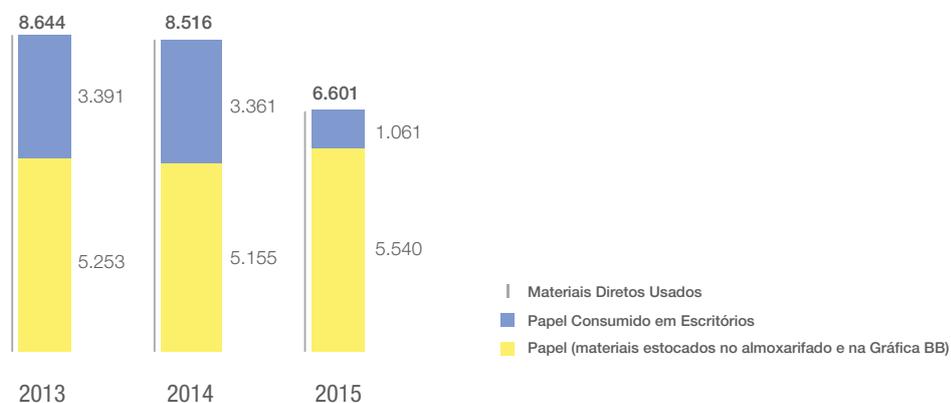
## Resíduos GRI G4-DMA Efluentes e resíduos | G4-DMA Produtos e serviços | GRI G4-DMA Conformidade

Nosso Programa Coleta Seletiva reúne iniciativas que contemplam a gestão dos resíduos sólidos recicláveis não perigosos (papel, plástico, metal e vidro) gerados nas dependências do Banco do Brasil, encaminhados para reciclagem, em consonância com políticas públicas e legislações vigentes aplicáveis e alinhadas à nossa Política Específica de Responsabilidade Socioambiental. Os resíduos orgânicos e não recicláveis são destinados aos aterros sanitários.

Lançado em 2008, o programa até a presente data conta com 1.458 dependências com o processo implementado e mais 1.312 dependências em processo de implementação.

Além da redução do impacto ambiental, essa ação garante também ganho social, beneficiando mais de 400 associações e cooperativas de catadores de materiais recicláveis.

## Consumo de Papel (t)



<b>Resíduos do Programa Coleta Seletiva BB por Tipo (t)</b>	<b>2015 <sup>(1)</sup></b>
Papel	2.040,85
Plástico	232,8
Metal	45,16
Vidro	22,36
<b>Total</b>	<b>2.341,17</b>

Fonte: GRS. Data da consulta: 08/01/2016.

(1) Em 2015, o processo de levantamento de informações e o próprio sistema de dados do Programa Coleta Seletiva foram atualizados para corrigir inconsistências e adequarem-se ao processo de expansão para diversas agências do País, bem como às especificações legais. Dessa forma, optamos por reiniciar a série histórica de acompanhamento dos dados relativos ao Programa, definindo este ano como o marco zero da nova série.

Além disso, a partir de 2015 passamos a mensurar a quantidade de resíduos orgânicos não recicláveis ou misturados destinados aos aterros sanitários. O total foi de 193,6 toneladas.

### **Toner**

Entre as boas práticas já adotadas, destaca-se o nosso Programa de Recondicionamento de Cartuchos e *Toner* (Prorec). Essa iniciativa exige que a aquisição de cartuchos de toner recondicionados seja feita de acordo com especificações técnicas desenvolvidas pelo Banco. O recondicionamento consiste na limpeza total dos cartuchos vazios (carcaças), na substituição de peças e componentes internos do cartucho e na adição de pó de

*toner*. Ao fim do processo de recondicionamento, o cartucho apresenta qualidade equivalente a de um novo, a um custo bastante inferior.

Neste ano, em conformidade com a PNRS (Lei nº 12.305/2010) e em razão da nova estratégia de armazenamento e guarda dos materiais de expediente com o Projeto Operador Logístico, da FEBRABAN, passamos a convocar os próprios fornecedores de cartuchos para recolher as carcaças vazias e promover a destinação correta desses resíduos sólidos. Com essa iniciativa, foi possível realizar o descarte apropriado de aproximadamente 50 mil carcaças vazias. [GRI G4-EN27](#)

<b>Programa de Recondicionamento de Cartuchos e Toner (Prorec – em unidades)</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Total Consumido	106.371	110.517	115.105
Volume Recondicionado	102.867	107.178	112.800
Percentual de Recondicionados <sup>(1)</sup>	96,7	97,0	98,0

(1) A relação percentual informada resulta da comparação entre o consumo de cartuchos de toner recondicionados e o total de cartuchos de toner consumidos no período.

Nosso Sistema de Gerenciamento de Resíduos Sólidos vale-se de uma série de metodologias para realizar a gestão integrada do impacto do suprimento de bens e engenharia, como monitoramento e avaliação sistemáticos e documentados do consumo de insumos e da destinação dos resíduos. Além de reduzir a geração de lixo e evitar desperdícios, esse programa permite melhor aproveitamento do ciclo produtivo, o que reduz os custos operacionais e o impacto ao meio ambiente. Durante 2015, foram investidos aproximadamente R\$ 547 mil na aquisição de utensílios adequados à disposição de resíduos sólidos recicláveis para 294 dependências espalhadas pelo Brasil. **G4-EN31**

Em relação aos itens de mobiliário, equipamentos de uso e utensílios, nossos editais exigem o recolhimento das embalagens após a instalação ou montagem para que sejam adequadamente descartadas, conforme a Lei nº 12.305/2010. Baterias de *no break*, resíduos de óleo diesel e líquido de arrefecimento provenientes do *Datacenter* Capital Digital são encaminhados para reciclagem e descarte em conformidade com as normas ambientais.



**O SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS MONITORA DESDE O CONSUMO DE INSUMOS ATÉ A CORRETA DESTINAÇÃO, VISANDO REDUZIR A GERAÇÃO DE LIXO E EVITAR DESPERDÍCIOS**

## **Inventário e Gestão de Emissão de Gases de Efeito Estufa**

O inventário é publicado desde 2008, utilizando como padrão a metodologia para confecção de inventários de GEE corporativos do Programa Brasileiro GHG Protocol, desenvolvida pelo World Resources Institutes (WRI) juntamente com o World Business Council for Sustainable Development (WBCS). As fontes de emissão de GEE do escopo três seguem as especificações do Programa Brasileiro GHG, sendo contabilizadas as emissões de transporte e distribuição – *upstream* (transporte compartilhado de malotes), resíduos sólidos da operação (papel adquirido), efluentes gerados na operação (consumo de água), viagens a negócios (aéreas e terrestres), transporte e distribuição – *downstream* (transportes diversos) e deslocamento de funcionários (casa-trabalho). Os resultados do inventário são publicados no Relatório Anual do Banco e no site [www.registropublicodeemissoes.com.br](http://www.registropublicodeemissoes.com.br).

**Inventário de Emissões de GEE – BB – Comparativo <sup>(1)</sup> GRI G4-EN15 | G4-EN16 | G4-EN17**

Escopo	Fonte de Emissão	2014	2015	Varição (%)	
Escopo 1		<b>5.008 tCO<sub>2</sub>e</b>	<b>4.208 tCO<sub>2</sub>e</b>	-16,0	
	Combustão Móvel (Veículos de Frota Própria)	Álcool – 578 mil litros	Álcool – 671 mil litros		
		Gasolina – 2,83 milhões de litros	Gasolina – 2,4 milhões de litros		
		Diesel – 39,7 mil litros	Diesel – 44 mil litros		
	Combustão Estacionária	<b>1.602 tCO<sub>2</sub>e</b>	<b>1.420 tCO<sub>2</sub>e</b>		-11,4
	Combustível Gerador de Energia Elétrica	Diesel – 609 mil litros	Diesel – 580 mil litros		
Biogênico	<b>2.012 tCO<sub>2</sub>e</b>	<b>2.060 tCO<sub>2</sub>e</b>	2,4		
Escopo 2	Compra de Energia Elétrica	<b>98.982 tCO<sub>2</sub>e</b>	<b>90.358 tCO<sub>2</sub>e</b>	-8,7	
		736 milhões de kWh	724 milhões de kWh		
Escopo 3 <sup>(2)</sup>		<b>66.562 tCO<sub>2</sub>e</b>	<b>66.674 tCO<sub>2</sub>e</b>	0,2	
	Transporte e Distribuição ( <i>Upstream</i> )	TCM – 28 milhões de km	TCM – 33 milhões de km		
		Resíduos Sólidos da Operação	Papel adquirido – 8.516 t		Papel adquirido – 6.601 t
	Efluentes Gerados na operação	1,5 milhão de m <sup>3</sup>	1,6 milhão de m <sup>3</sup>		
		Viagens a Negócios	59.981 bilhetes aéreos		49.200 bilhetes aéreos
			Transporte terrestre – 16 milhões de km		Transporte terrestre – 15 milhões de km
	Transporte e Distribuição ( <i>Downstream</i> )	Diesel – 250 mil litros	Diesel – 245 mil litros		
	Deslocamento de funcionários (casa-trabalho)	Transporte de funcionários – 5 milhões de km	Transporte de funcionários – 6 milhões de km		
Biogênico	<b>5.696 tCO<sub>2</sub>e</b>	<b>6.953 tCO<sub>2</sub>e</b>	22,1		

(1) Dados em processo de verificação por terceira parte independente.

(2) Em 2016, a confecção do Inventário de Emissões GEE do BB – ano-base 2015 foi antecipada de modo que possibilite a inclusão de todas as fontes de emissões componentes do escopo 3. A fonte Viagens a Negócios (viagens aéreas e terrestres), relatada em Relatório Anuais do BB em anos anteriores, foi complementada com Transporte e Distribuição – *Upstream* (Transporte compartilhado de malotes), Resíduos Sólidos da operação (papel adquirido), Efluentes gerados na operação (consumo de água), Transporte e distribuição – *Downstream* (transportes diversos) e Deslocamento de Funcionários (casa – trabalho), fazendo com que os valores apresentados estejam de acordo com os dados componentes do Inventário de Emissões GEE completo do BB. Com a apresentação integral das fontes emissões do escopo 3, os dados reportados em 2014 também foram atualizados.

<b>Intensidade Carbônica do BB (emissões GEE/receita bruta) GRI G4-EN18</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
<b>Receita Bruta (R\$ milhões)</b>	<b>144,9</b>	<b>184,6 <sup>(1)</sup></b>	<b>203,6</b>
Receitas da Intermediação Financeira (R\$ milhões)	114,0	147,1	181,3
Receitas de Prestação de Serviços (R\$ milhões)	16,7	18,4	15,2
Rendas de Tarifas Bancárias (R\$ milhões)	6,6	6,7	7,1
Prêmios Retidos de Seguros, Previdência e Capitalização (R\$ milhões)	29,4	38,0	42,3
Varição de Provisões Técnicas de Seguros, Previdência e Capitalização (R\$ milhões)	-21,8	-25,3 <sup>(1)</sup>	-31,4
<b>Emissões de GEE (tCO<sub>2</sub>e)</b>	<b>76.078</b>	<b>105.642</b>	<b>95.986</b>
Escopo 1	7.304	6.610 <sup>(2)</sup>	5.628
Escopo 2	68.774	98.982	90.358
<b>Intensidade Carbônica (tCO<sub>2</sub>e/R\$) <sup>(3)</sup></b>	<b>0,00053</b>	<b>0,00057</b>	<b>0,00045</b>

(1) O valor da Receita Bruta apresentado no Relatório anual de 2014 foi atualizado tendo em vista que o valor "Variação de Provisões Técnicas de Seguros, Previdência e Capitalização" foi retificado para um valor negativo.

(2) Número retificado após auditoria no âmbito do Programa GHG Protocol.

(3) Os valores de Intensidade Carbônica (tCO<sub>2</sub>e/R\$) foram retificados, tendo em vista que o quociente não correspondia a divisão entre a receita bruta e as emissões do BB.

Visando reduzir a emissão de GEE, adotamos uma série de medidas e iniciativas. Merecem destaque as seguintes:

GRI G4-DMA Produtos e serviços | G4-DMA Emissões | G4-DMA Transporte | G4-DMA Rotulagem de produtos e serviços | G4-EN27 | G4-EN30

- **Sistema de Compensação Digital por Imagem (CDI) |** Processo de digitalização de todos os cheques emitidos no País, o que evita o transporte físico desses documentos, diminuindo gastos e proporcionando mais segurança, rapidez e redução de emissões de GEE. Criado em 2012, esse processo eliminou cerca de mil rotas de transporte terrestre e 50 de transporte aéreo, além de alguns percursos realizados por barcos em determinadas regiões do País. Mitigamos cerca de 5 mil tCO<sub>2</sub>eq/ano, em média;
- **Débito Direto Autorizado (DDA) |** Serviço de apresentação eletrônica de boletos de cobrança registrada, emitidos pelas instituições financeiras. Lançado em 2009, o DDA pretende substituir gradualmente os boletos de papel pela cobrança em meio virtual. Atualmente, o sistema

contabiliza 6,7 milhões de clientes cadastrados e 383 milhões de boletos anuais emitidos eletronicamente. Estimamos que, no BB, isso represente uma mitigação de emissões de GEE da ordem de 20 mil tCO<sub>2</sub>eq/ano, em média;

- **Salas de Áudio e Videoconferência |** Visando reduzir o volume de deslocamentos aéreos e terrestres de funcionários em serviço, temos em funcionamento 450 salas de áudio e videoconferência distribuídas em dependências de todas as unidades da federação e em algumas do exterior. Observamos que, apesar do incremento de participações em reuniões e treinamentos internos e externos nos últimos anos, essa solução tem permitido que o número de bilhetes aéreos emitidos e de reembolsos de táxi solicitados tenha se estabilizado, evitando a emissão de 2 mil tCO<sub>2</sub>eq/ano, em média;

- **Transporte Compartilhado de Malote FEBRABAN/Numerário** | Participamos, com outras organizações associadas à FEBRABAN, da elaboração de logística para transporte de malotes e numerários. Trata-se de uma iniciativa que poderá reduzir emissões de transporte *downstream* e *upstream* do BB. **GRI G4-EN19 | G4-EN30**

Em 2015, neutralizamos 67,3 toneladas de nossas emissões de carbono em 13 eventos, todos patrocinados pelo BB e realizados pela Confederação Brasileira de Vôlei (CBV) em várias cidades do País. A compensação ocorreu por meio da cessão de créditos definitivos de carbono a dois projetos – um de geração de energia elétrica da Pequena Central Hidrelétrica (PCH) Garganta da Jararaca, localizada em Nova Maringá (MT), e outro de captura e queima de gás metano do Aterro Anaconda, em Santa Isabel (SP). Todos os valores foram certificados por empresas especializadas e estão de acordo com as práticas de integridade, adicionalidade e recomendação da norma ABNT NBR 15948:2011. **GRI G4-EN19**

### **TI Verde** **GRI G4-EN7 | G4-EN27 | G4-DMA Efluentes e resíduos | G4-DMA Geral**

Participamos de diversos fóruns e eventos relacionados à TI Verde e à sustentabilidade em TI, com órgãos governamentais, entidades privadas e do Terceiro Setor. Como exemplo, podemos citar a participação no GT TI Verde, no âmbito da Comissão de Responsabilidade Social e Sustentabilidade da FEBRABAN, fórum que discute e propõe melhorias para o descarte de resíduos eletroeletrônicos em conformidade com a Lei nº 12.305/10. Além disso, coordenamos a CEE-277 – Comissão de Estudo Especial de Compras Sustentáveis, da ABNT, cujo objetivo é a normatização da terminologia, dos princípios e das diretrizes para compras sustentáveis.

Gerenciamos os riscos na cadeia de nossos fornecedores de TI, incluindo aspectos sociais e ambientais. Todos os contratos contêm termo de compromisso de responsabilidade socioambiental em que o fornecedor se compromete a adotar boas práticas de preservação. Além disso, são analisados e propostos critérios ambientais específicos para os contratos, dependendo de cada objeto a ser contratado, em especial no caso de descarte de resíduos eletroeletrônicos e na definição de especificações de bens com maior eficiência energética.

Adotamos as ações de TI Verde há vários anos, aperfeiçoando sempre os processos, as atividades e os serviços já existentes ou implantando novas ações. Em 2015, houve a consolidação da atuação de um departamento específico para tratar de assuntos ligados à TI Verde e à sustentabilidade em TI no Banco do Brasil, por meio da formalização de sua inclusão na nossa governança de TI.

Diversas iniciativas visando, em especial, à diminuição do consumo de materiais e à redução de energia elétrica foram realizadas em 2015:

- Expansão da política de hibernação automatizada, que atingiu mais de 14 mil microcomputadores do ambiente de automação de escritório, o equivalente a cerca de 33% do total nesse ambiente;
- Implantação de projeto-piloto para iluminação com tecnologia LED em todo o *Datacenter* Capital Digital, em Brasília (DF);
- Início do processo de implantação de sistema de iluminação infravermelha nos ambientes de produção do *Datacenter* Capital Digital, em Brasília (DF), com previsão de término para 2016. Esse sistema permitirá o desligamento automático das luzes nos ambientes que não estiverem habitados;

- Aquisição de sensores para garantir o nível de temperatura desejado na entrada dos equipamentos do sistema de ar-condicionado do *Data-center* Capital Digital, em Brasília (DF);
- Ações realizadas no âmbito do Procen, para os *datacenters* ICI-I e ICI-II, em Brasília, gerando uma redução média de 3 milhões de kWh/ano e economia estimada na ordem de R\$ 1,44 milhão no ano de 2015. Entre as ações, destacamos a consolidação da infraestrutura de TI; a padronização da temperatura nos ambientes; a instalação de sensores de presença em ambientes de ocupação flutuante; a desativação de uma central de água gelada; a redução de 85% dos evaporadores (*fan coils*) ativos; a racionalização da utilização de *chillers*, *fan coils*, transformadores e geradores; a desativação de cargas de TI; a adoção de melhores práticas em climatização de *datacenters*; e otimização de funcionamento do sistema de ar-condicionado. **GRI G4-EN7**

Ao longo de 2015, foram intensificadas as ações que têm como objetivo a inclusão de critérios de sustentabilidade nos contratos de fornecimento e aquisições de TI, como os de cunho ambiental. Além disso, ressaltamos que todos os contratos de fornecimento e aquisições de TI contêm, em sua minuta padrão, termo de compromisso em que o fornecedor se compromete a adotar boas práticas de preservação ambiental e a observar uma série de aspectos sociais, tais como defesa dos direitos humanos e do trabalho, promoção da diversidade e combate à corrupção.

## PROGRAMA ÁGUA BRASIL GRI G4-S01 I

### G4-DMA Água

Na temática Água, o protagonismo do Banco é percebido em dois importantes fóruns dos quais participa: o CEO Water Mandate, coordenado pela ONU, que visa construir um movimento internacional de empresas comprometidas com a causa da água a fim de auxiliá-las a desenvolver e divulgar políticas e práticas nesse contexto; e a Seção Brasil do Conselho Mundial da Água, que tem entre seus principais desafios tornar mais efetiva a atuação dos governadores brasileiros do Conselho Mundial da Água, com influência positiva na agenda de temas da entidade, e criar uma plataforma de discussão para o diagnóstico da política e da gestão dos recursos hídricos no País e no mundo.

E, por sermos o maior financiador do agronegócio brasileiro – um dos segmentos econômicos que mais consomem água em seu processo produtivo – adotamos, desde 2010, a defesa da causa como diretriz de nossas ações no campo da sustentabilidade por meio do Programa Água Brasil.

A parceria firmada entre o BB, a ANA, o WWF e a FBB visa à implementação de práticas agrícolas para a conservação de recursos hídricos e à conscientização e mudança de atitude dos públicos internos dos parceiros, clientes e da sociedade em relação ao consumo responsável e tratamento adequado dos resíduos sólidos urbanos.

Na primeira fase, que se encerrou em 2015, o Programa Água Brasil foi estruturado em quatro eixos de atuação: projetos socioambientais (água e agricultura e cidades sustentáveis), mitigação de riscos, negócios sustentáveis e comunicação e engajamento.

Durante os primeiros cinco anos da parceria, investimos, em conjunto com a FBB, mais de R\$ 54 milhões em projetos voltados para a melhoria da qualidade e da oferta de água, a ampliação da cobertura da vegetação natural em sete microbacias hidrográficas, o estímulo ao consumo responsável e o tratamento adequado dos resíduos sólidos em cinco municípios brasileiros.

Além disso, o programa também promoveu a revisão e o aprimoramento dos critérios e instrumentos de avaliação do risco socioambiental nos financiamentos e investimentos do BB, fomentou o desenvolvimento de modelos de negócio produtivos baseados na sustentabilidade e promoveu ações de sensibilização dos nossos públicos de relacionamento e das entidades parceiras para os problemas relacionados à causa ambiental, engajando-os na busca de soluções conjuntas.

Diante da atual conjuntura socioambiental e da escassez hídrica vivenciada no País, a defesa da causa Água permanece recorrente, constitui tema alinhado aos interesses institucionais e proporciona oportunidades aos atuais parceiros envolvidos no Programa Água Brasil, bem como aos públicos com os quais se relacionam.

Assim, aprovamos recentemente a continuidade da parceria com FBB, WWF-Brasil e ANA para o período 2016-2020, em moldes semelhantes e com a inclusão de um eixo voltado para a ecoeficiência das nossas práticas administrativas. O objetivo é possibilitar o resgate do legado já produzido e a utilização da base de conhecimento instalado nas organizações envolvidas para a promoção da segurança hídrica no País, bem como oportunizar retorno positivo ao Banco e às demais instituições parceiras do programa.

A seguir, listamos os principais resultados da primeira fase do Programa Água Brasil:

#### **Eixo Projetos Socioambientais – Água e Agricultura**

- 1.327 beneficiários diretos e 11,3 milhões de beneficiários indiretos;
- Na microbacia de Pípiripau (DF) houve aumento da oferta de água suficiente para atender mais de 37 mil pessoas nas cidades de Planaltina e Sobradinho, ambas no Distrito Federal. Na microbacia de Guariroba (MS), a iniciativa beneficiou mais de 40 mil pessoas em Campo Grande (MS);
- 684,6 hectares restaurados;
- 838,9 hectares com boas práticas implementadas;
- 2.542 hectares com terraceamento realizado;
- 1.639 hectares de fragmentos conservados;
- 1.007.910 mudas plantadas;
- 895 barraginhas para conservação de solo e de água construídas;
- 272 cisternas para produção de alimentos e 635 de uso doméstico;

- 317,7 quilômetros de estradas recuperados;
- 1.327 produtores implantaram boas práticas agroecológicas;
- 125 produtores com contratos de Pagamento por Serviços Ambientais (PSA);
- 48 unidades demonstrativas de boas práticas agroecológicas implantadas;
- 12 barreiro-trincheiras construídas;
- 9 casas de sementes implantadas;
- 370 fossas construídas.

### **Eixo Projetos Socioambientais – Cidades Sustentáveis**

- 81.624 beneficiários diretos e mais de 4 milhões indiretos;
- Diagnósticos socioeconômicos e plano de ação para cada cidade participante do Programa Água Brasil;
- 760 catadores, 360 professores, 245 agentes comunitários, 1.100 participantes de todos os setores da sociedade capacitados nas localidades abrangidas pelo programa;
- Plano Municipal de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos (PMGIRS), em Pirenópolis (GO) e Rio Branco (AC);
- 73.451 toneladas de resíduos sólidos valorizadas comercialmente nas localidades do Programa. Em 2014, os catadores das cooperativas e associações apoiadas alavancaram cerca de R\$ 600 mil mensalmente com a venda de material reciclável;
- Aproximadamente 90.400 toneladas de CO<sub>2</sub> e 636.042 toneladas de água (o equivalente a 254 piscinas olímpicas) deixaram de ser emitidas/gastas em virtude da reciclagem de resíduos recolhidos (cálculo Iclei);

- Publicações sobre pegada ecológica, coleta seletiva, guia para compostagem e animações educativas;
- Disseminação de três animações educativas sobre resíduos sólidos, consumo responsável e interação entre meio urbano e rural no ciclo da água para 2 milhões de professores, 50 milhões de alunos, entre 33 e 18 milhões de pontos de TV, em parceria com a TV Escola. Pelo portal do programa foram cerca de 525 mil visualizações e, no Facebook, 300 mil curtidas;
- 27 equipamentos produtivos adquiridos para transporte, triagem, condicionamento e comercialização dos resíduos sólidos com a capacitação de 450 catadores beneficiados, por meio de assessoria técnica desenvolvida;
- 41.700 toneladas de resíduos comercializadas com apoio do Programa.

### **Eixo Comunicação e Engajamento**

- R\$ 14,4 milhões de retorno de imprensa (centimetragem) conforme Relatório de Análise de Mídia (impressa, web, rádio/TV);
- 85 milhões de pessoas visualizaram a marca do Programa Água Brasil em campanhas de marketing;
- Posição à frente da concorrência na percepção de empresa socioambientalmente responsável, conforme pesquisa de satisfação do BB;
- Manutenção da posição de liderança no Top of Mind e aprimoramento da *performance* ambiental nos *rankings* DJSI e ISE.

## Eixo Mitigação de Riscos

- Diretrizes de Sustentabilidade Banco do Brasil para o Crédito em oito setores da economia, traduzidas para o inglês, publicadas e validadas com os principais *stakeholders* do setor (Agronegócios, Agricultura Irrigada, Energia Elétrica, Construção Civil, Mineração, Transportes, Petróleo e Gás e Papel e Celulose) no site do BB;
- Aprimoramento da gestão do risco socioambiental (prospecção, capacitação e avaliação de metodologias e ferramentas) – B4B Biodiversity; ESG Guia Integração Ambiental, Social e de Governança; The 2050 Criteria e Painel de Indicadores.

## Eixo Negócios Sustentáveis

- Estudo sobre a atratividade de produtos financeiros de apoio a boas práticas socioambientais no setor de agronegócio, com foco no Programa ABC;
- Modelagem econômica sobre a viabilidade do restauro florestal de Áreas de Preservação Permanente e Reservas Legais;
- Viabilidade econômica comprovada do manejo florestal em âmbito empresarial e com potencial para atrair investimentos e contribuir para a conservação;
- Estratégia de Mudanças Climáticas para o Banco – inclusão na Agenda 21 do BB, definição de plano de ação e envolvimento de áreas internas, com acompanhamento por painel de indicadores.



**TEMOS DIRETRIZES  
PARA A CONCESSÃO  
DE CRÉDITO EM  
OITO SETORES  
DA ECONOMIA:  
AGRONEGÓCIOS,  
AGRICULTURA  
IRRIGADA, ENERGIA  
ELÉTRICA,  
CONSTRUÇÃO  
CIVIL, MINERAÇÃO,  
TRANSPORTES,  
PETRÓLEO E GÁS E  
PAPEL E CELULOSE**



## Prêmios e Reconhecimentos

ENTIDADES RESPEITADAS DO PAÍS E DO MUNDO DESTACAM NOSSA ATUAÇÃO EM VÁRIAS ÁREAS, DESDE A VALORIZAÇÃO DA MARCA ATÉ O COMPROMISSO COM A RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

Estamos listados, pelo 4º ano consecutivo, na carteira do Índice Dow Jones de Sustentabilidade da Bolsa de Nova Iorque. Também fomos selecionados para integrar o novo Índice Dow Jones de Sustentabilidade Mercados Emergentes, que acompanha o desempenho de empresas líderes em sustentabilidade em 20 países em desenvolvimento.

Desde o seu lançamento e pelo 11º ano consecutivo, integramos a carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), da BM&FBOVESPA.

Figuramos pela 2ª vez na listagem do norte-americano Ethisphere Institute com as empresas mais éticas do mundo. Nessa listagem são destacadas as companhias que “não apenas promovem normas e práticas éticas internamente, mas extrapolam as exigências legais de *compliance*”.

Fomos reconhecidos pelo Top Employers Institute como empregador de referência, que se destaca pela atração e retenção de talentos, bem como pelo engajamento efetivo de seus funcionários para alcançar os objetivos da organização.

Confirmando a eficiência da gestão de emissões de GEE, continuamos sendo citados no Índice Carbono Eficiente (ICO2) da BM&FBOVESPA.

Figuramos na 15ª colocação (US\$ 709 milhões) no *ranking* As 50 marcas mais valiosas do Brasil em 2015, elaborado pela empresa BrandAnalytics para a revista *IstoÉ Dinheiro*.

Ocupamos a 41ª posição (US\$ 6,5 bilhões) no *ranking* mundial Top 500 banking brands 2015, elaborado pelo Brand Finance e publicado na revista *The Banker*.

Nossa UniBB recebeu o prêmio internacional Global CCU Awards 2015 de melhor universidade corporativa do mundo. A premiação, promovida pelo instituto europeu Global Council of Corporate Universities, reconhece as melhores práticas e programas de educação corporativa existentes nos cinco continentes.

Fomos listados entre as 100 Melhores Empresas em Indicador de Desenvolvimento Humano Organizacional (IDHO 2015), reconhecimento recebido após pesquisa nacional realizada pelo Grupo Gestão RH com as 1.000 maiores empresas do País.

Vencemos 18 categorias do Prêmio E-finance 2015, com 33 cases. O E-finance tem como objetivo identificar os mais notáveis projetos na área de TI do setor financeiro brasileiro.

O cartão Ourocard recebeu pela 7ª vez consecutiva o Prêmio Cardmonitor de Cartão Preferido dos Brasileiros, a partir de pesquisa independente realizada pelo Instituto Medida Certa com mais de 15 mil usuários de cartões de crédito em todo o Brasil. O Ourocard também venceu o 2º Prêmio Melhores Práticas, concedido pela Associação Brasileira das Empresas de Cartão de Crédito e Serviços (Abecs).

Nossa Ouvidoria Interna foi reconhecida, em 2015, como uma das dez melhores do País pelo Prêmio Ouvidorias Brasil, iniciativa da Associação Brasileira das Relações Empresa-Cliente (Abrarec), com o apoio da Associação Brasileira de Ouvidores (ABO).

Em 2015, nossa Ouvidoria Interna também conquistou a menção honrosa do Prêmio Conciliar É Legal, por conta de sua metodologia de mediação. O reconhecimento foi concedido pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que premiou práticas de tribunais, profissionais, organizações e empresas que incentivam e disseminam a cultura da conciliação na resolução de conflitos.

No concurso Boas Práticas na Gestão da Ética, promovido pela Comissão de Ética Pública, fomos reconhecidos pelo trabalho educacional que visa disseminar e promover o respeito à ética.

Fomos listados pela consultoria DOM Strategy Partners como uma das empresas mais inovadoras no relacionamento com o consumidor no Brasil, sendo a instituição financeira que melhor pontuou.

Conquistamos o selo Estratégia Nacional de Educação Financeira (Enef), concedido pelo Conselho Nacional de Educação Financeira (Conef), pelo portal "Tá Na Hora", que promove a educação financeira no País.

Ficamos em 5º lugar no *ranking* As marcas brasileiras mais valiosas do Brasil 2015, da Interbrand.

Mantivemos a liderança na categoria Bancos do Top of Mind 2015, conquistada desde a primeira edição, em 1992. A pesquisa é realizada anualmente pelo Instituto Datafolha e premia as marcas mais lembradas pela população brasileira.

Obtivemos o 2º lugar na categoria Instituições Públicas da pesquisa As Melhores Empresas para Você Trabalhar, da revista *Você S/A*.

Recebemos o certificado TOP Socially Devoted no Engage Prague 2015, que reúne as melhores empresas em marketing, mídias sociais e inovação.

Conquistamos o Troféu Ouro no Prêmio CIC 2015, da Revista *Cliente SA*, que reconhece as melhores práticas das empresas no relacionamento com o cliente. O SAC BB venceu na categoria Melhores Estratégias de Mídias Sociais.

Segundo levantamento da revista *Forbes*, somos a 133ª maior empresa do mundo.

Nossa Fundação Banco do Brasil (FBB) comemorou 30 anos em 2015 e foi destacada na 4ª edição do Brazil Foundation Gala em Miami, Flórida (EUA).

Vencemos o 1º Concurso de Boas Práticas na Gestão da Ética, promovido pela Comissão de Ética Pública da Presidência da República.

Recebemos o Prêmio Learning & Performance Brasil, promovido pela Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH), MicroPower e Fundação Nacional da Qualidade (FNQ).

Nosso SAC BB foi reconhecido pela revista *MKT News* como um entre as 10 melhores ações de SAC 2.0.

Recebemos o Troféu Prata no Latam 2015, que reconhece as melhores práticas de gestão de clientes em toda a América Latina. Nosso SAC foi contemplado com o case SAC BB – Rompendo as barreiras da comunicação e caminhando além das fronteiras: conectado a você!

Fomos considerados pela empresa SocialBakers, o banco brasileiro com melhor atuação no Twitter, na categoria Socially Devoted, que premia as empresas mais atuantes nas redes sociais.

Ocupamos a terceira melhor colocação entre as empresas brasileiras e a 126ª posição no *ranking* 500 Maiores Empresas do Mundo, elaborado pela revista *Fortune*.

Nossos CCBB foram reconhecidos pela qualidade, regularidade e acessibilidade da programação, com destaque para dois prêmios da Associação Paulista dos Críticos de Arte (APCA) em 2015: Melhor Exposição Internacional (Kandinsky – Tudo começa num Ponto) e Melhor Espetáculo Adaptado de Conto Clássico (Cinderela Lá Lá Lá).

Fomos reconhecidos como um dos oito bancos mais sustentáveis do mundo no livro *The Sustainability Yearbook 2015*, da RobecoSAM, sendo *benchmark* nos temas Políticas/Medidas Anti-Crime, Estabilidade Financeira e Risco Sistêmico, Filantropia e Cidadania Corporativa, Inclusão Financeira e Desenvolvimento do Capital Humano.

Obtivemos o reconhecimento como o melhor desempenho socioambiental corporativo do sistema financeiro na América Latina no Green Ranking 2015, divulgado pela revista norte-americana *Newsweek*. O *ranking* elegeu os 500 melhores desempenhos do mundo em três categorias principais: gestão ambiental, transparência das informações e governança em RSA.

Fomos qualificados pelo 5º ano consecutivo como categoria Ouro no Inventário Corporativo de Emissões de Gases do Efeito Estufa – GEE, e ainda conquistamos a certificação internacional ISO 14064, principal instrumento de verificação de sistemas de gestão de impactos em mudanças climáticas.

Em dezembro de 2015, passamos a integrar o Índice Euronext Vigeo – Emerging 70, que listou as 70 empresas com o mais avançado desempenho econômico, ambiental e social na região dos mercados emergentes. O índice foi criado para suprir o interesse de investidores, principalmente europeus, que prezam pela transparência e informações confiáveis, não apenas financeiras, mas também de RSA e corporativa.

Recebemos o XII Grande Prêmio de Arquitetura Corporativa 2015 – categoria Escritórios de Grande Porte, pela obra Edifício Banco do Brasil.

# BALANÇO SOCIAL IBASE

1. Base de Cálculo	2014 (R\$ mil)				2015 (R\$ mil)			
Receita Líquida (RL) <sup>(1)</sup>	26.221.233				18.211.848			
Resultado Operacional (RO)	15.941.039				6.347.868			
Folha de Pagamento Bruta (FPB) <sup>(1)(2)</sup>	18.089.073				20.770.313			
Valor Adicionado Total (VAT) <sup>(1)</sup>	11.245.814				14.399.559			
2. Indicadores Sociais Internos	R\$ mil	% sobre FPB	% sobre RL	% sobre VAT	R\$ mil	% sobre FPB	% sobre RL	% sobre VAT
Alimentação	1.357.855	7,5	5,2	12,8	1.504.201	7,2	8,3	10,5
Encargos Sociais Compulsórios	3.150.406	17,4	12,0	28,0	3.358.161	16,2	18,4	23,3
Previdência Privada	1.320.226	7,3	5,0	11,7	1.367.680	6,6	7,5	9,5
Saúde	1.013.570	5,6	3,9	9,0	1.110.904	5,4	6,1	7,7
Segurança e Saúde no Trabalho	76.796	0,4	0,3	0,7	95.503	0,5	0,5	0,7
Educação <sup>(3)</sup>	29.012	0,2	0,1	0,3	41.071	0,2	0,2	0,3
Cultura <sup>(4)</sup>	19.657	0,1	0,1	0,2	22.468	0,1	0,1	0,2
Capacitação e Desenvolvimento Profissional	108.798	0,6	0,4	1,0	92.432	0,5	0,5	0,6
Creches ou Auxílio-Creche	105.268	0,6	0,4	0,9	61.033	0,3	0,3	0,4
Auxílio ao filho com deficiência	2.274	0,0	0,0	0,0	1.312	0,0	0,0	0,0
Transporte	17.510	0,1	0,1	0,2	23.741	0,1	0,1	0,2
Participação nos Lucros ou Resultados	1.467.306	8,1	5,6	13,1	1.827.985	8,9	10,0	12,7
Outros	150.571	0,8	0,6	1,3	221.621	1,1	1,2	1,5
PAS	4.747	0,0	0,0	0,0	5.568	0,0	0,0	0,0
Plano Odontológico	27.044	0,2	0,1	0,2	25.539	0,1	0,1	0,2
Programa de Aprendizagem	30.317	0,2	0,1	0,3	105.450	0,5	0,6	0,7
Programa de Estágio	88.463	0,5	0,3	0,8	85.064	0,4	0,5	0,6
<b>Total – Indicadores Sociais Internos</b>	<b>8.819.249</b>	<b>50,8</b>	<b>35,0</b>	<b>81,7</b>	<b>9.728.112</b>	<b>46,8</b>	<b>53,4</b>	<b>67,6</b>

<b>3. Indicadores Sociais Externos</b>	<b>R\$ mil</b>	<b>% sobre FPB</b>	<b>% sobre RL</b>	<b>% sobre VAT</b>	<b>R\$ mil</b>	<b>% sobre FPB</b>	<b>% sobre RL</b>	<b>% sobre VAT</b>
Educação	16.098	0,1	0,1	0,1	15.831	0,1	0,1	0,1
Cultura	48.205	0,3	0,2	0,0	43.300	0,2	0,2	0,4
Saúde e Saneamento	534	0,0	0,0	0,0	12.040	0,1	0,1	0,1
Esporte	111.274	0,6	0,4	0,1	144.600	0,8	0,6	1,3
Combate à Fome e Segurança Alimentar	6.432	0,0	0,0	0,1	12.040	0,1	0,1	0,1
Geração de Trabalho e Renda	75.786	0,4	0,3	0,1	53.439	0,3	0,2	0,5
Outros	8.734	0,0	0,0	0,1	9.956	0,1	0,0	0,1
Programa de Doação de Computadores BB <sup>(5)</sup>	1.451	0,0	0,0	0,0	636	0,0	0,0	0,0
Ciência e Tecnologia	771	0,0	0,0	0,0	2.413	0,0	0,0	0,0
Projeto Voluntários BB (FIA + FBB) <sup>(6)</sup>	6.512	0,0	0,0	0,1	6.907	0,0	0,0	0,1
<b>Total das Contribuições para a Sociedade</b>	<b>267.063</b>	<b>1,5</b>	<b>1,0</b>	<b>2,4</b>	<b>291.206</b>	<b>1,6</b>	<b>1,1</b>	<b>2,6</b>
Tributos (Excluídos Encargos Sociais) <sup>(1)</sup>	1.896.551	10,5	7,2	16,9	5.684.062	31,4	21,7	50,5
<b>Total – Indicadores Sociais Externos</b>	<b>2.163.614</b>	<b>12,0</b>	<b>8,3</b>	<b>19,2</b>	<b>5.975.268</b>	<b>33,0</b>	<b>22,8</b>	<b>53,1</b>
<b>4. Indicadores Ambientais GRI G4-EN31</b>	<b>R\$ mil</b>	<b>% sobre FPB</b>	<b>% sobre RL</b>	<b>% sobre VAT</b>	<b>R\$ mil</b>	<b>% sobre FPB</b>	<b>% sobre RL</b>	<b>% sobre VAT</b>
<b>4.1 – Investimentos Relacionados com a Produção/Operação da Empresa</b>	<b>301.253</b>	<b>1,7</b>	<b>1,2</b>	<b>2,7</b>	<b>335.884</b>	<b>1,9</b>	<b>1,3</b>	<b>3,0</b>
Desapropriação de Terras	0	0,0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	0,0
Passivos e Contingências Ambientais	0	0,0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	0,0
Programa de Desenvolvimento Tecnológico e Industrial	279.577	1,6	1,1	2,5	314.536	1,7	1,2	2,8
Conservação de Energia	0	0,0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	0,0
Educação Ambiental	0	0,0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	0,0

<b>4. Indicadores Ambientais</b> GRI G4-EN31	R\$ mil	% sobre FPB	% sobre RL	% sobre VAT	R\$ mil	% sobre FPB	% sobre RL	% sobre VAT
Indicador Setorial	0	0,0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	0,0
Outros	21.676	0,1	0,1	0,2	21.348	0,1	0,1	0,2
Investimento no Programa de Recondicionamento de Cartuchos	21.640	0,1	0,1	0,2	21.330	0,1	0,1	0,2
Auditoria Ambiental Interna	20	0,0	0,0	0,0	18	0,0	0,0	0,0
Consultoria Ambiental Interna	16	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>4.2 - Investimentos em Programas e/ou Projetos Externos</b>	<b>24.044</b>	<b>0,1</b>	<b>0,1</b>	<b>0,2</b>	<b>14.844</b>	<b>0,1</b>	<b>0,1</b>	<b>0,1</b>
Projetos de Educação Ambiental em Comunidades <sup>(7)</sup>	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,00	0,0	0,0
Preservação e/ou Recuperação de Ambientes Degradados <sup>(8)</sup>	18.044	0,1	0,1	0,2	10.844	0,1	0,0	0,1
Outros <sup>(9)</sup>	6.000	0,0	0,0	0,1	4.000	0,0	0,0	0,0
<b>Total dos Investimentos em Programas e/ou Projetos Externos (4.1 + 4.2)</b>	<b>325.297</b>	<b>1,8</b>	<b>1,2</b>	<b>1,2</b>	<b>350.728</b>	<b>1,9</b>	<b>1,3</b>	<b>3,1</b>
<b>5. Indicadores do Corpo Funcional</b>	<b>2014 – unidades</b>				<b>2015 – unidades</b>			
Número de Empregado(as) no Fim do Período	111.628				109.191			
Número de Admissões durante o Período GRI G4-LA1	3.369				4.883			
Número de Desligamentos durante o Período	3.748				7.032			
Número de Empregado(as) Terceirizados (as) GRI G4-10	40.340				33.515			
Número de Estagiário(as)	5.303				4.066			
Número de Aprendizizes	4.644				4.170			
Número de Empregado(as) Acima de 45 anos	35.945				33.135			

<b>5. Indicadores do Corpo Funcional</b>	<b>2014 – unidades</b>	<b>2015 – unidades</b>
<b>Número de Empregados por Faixa Etária:</b>		
Até 25 Anos	4.201	3.749
De 26 a 35 Anos	39.691	38.259
De 36 a 45 Anos	31.791	34.048
Acima de 45 Anos	35.945	33.135
<b>Número de Empregados por Nível de Escolaridade:</b>		
Sem Formação	11	14
Com Ensino Fundamental	374	302
Com Ensino Médio/Técnico	24.956	23.489
Com Ensino Superior	49.772	47.658
Pós-Graduados (Aperfeiçoamento)	129	114
Pós-Graduados (Especialização, Mestrado e Doutorado)	36.386	37.614
<b>Número de Mulheres que Trabalham na Empresa</b>	<b>46.364</b>	<b>45.382</b>
Percentual de Cargos de Chefia Ocupados por Mulheres	35,1	35,2
<b>Número de Homens que Trabalham na Empresa</b>	<b>65.264</b>	<b>63.809</b>
Percentual de Cargos de Chefia Ocupados por Homens	64,9	64,8
<b>Número de Negros(as), Pardos(as) ou Índios(as) que Trabalham na Empresa</b>	<b>24.071</b>	<b>23.979</b>
Número de Negros, Pardos ou Índios que Ocupam Cargos de Chefia	7.283	7.319
<b>Número de Portadores(as) de Deficiência ou Necessidades Especiais</b>	<b>1.319</b>	<b>1.484</b>
<b>Remuneração Bruta (sem encargos) Segregada por (R\$):</b>	<b>10.241.641.484</b>	<b>11.476.730.645</b>
Empregados	10.212.691.598	11.435.381.651
Administradores (CA, CF e CD)	28.949.887	41.348.995
<b>Diferença entre o Menor Salário Pago pela Empresa e o Salário-Mínimo (nacional ou regional)</b>		
Diferença entre o Menor Salário Pago pela Empresa e o Salário-Mínimo (R\$)	1.503,00	1.584,48

<b>6. Informações Relevantes quanto ao Exercício da Cidadania Empresarial</b>	<b>2014 <sup>(1)</sup></b>	<b>2015</b>
Relação entre a Maior e a Menor Remuneração na Empresa	16,7	16,7
Número Total de Acidentes de Trabalho	1.278	1.187
Os Projetos Sociais e Ambientais Desenvolvidos pela Empresa Foram Definidos por:	( x ) Direção ( ) Direção e Gerências ( ) Todos(as) os(as) Empregados(as)	( x ) Direção ( ) Direção e Gerências ( ) Todos(as) os(as) Empregados(as)
Os Padrões de Segurança e Salubridade no Ambiente de Trabalho Foram Definidos por:	( x ) Direção e Gerências ( ) Todos(as) os(as) Empregados(as) ( ) Todos(as) + CIPA	( x ) Direção e Gerências ( ) Todos(as) os(as) Empregados(as) ( ) Todos(as) + CIPA
Quanto à Liberdade Sindical, ao Direito de Negociação Coletiva e à Representação Interna dos(as) Trabalhadores(as), a Empresa:	( ) Não se Envolve ( ) Segue as Normas da OIT ( x ) Incentiva e Segue a OIT	( ) Não se Envolve ( ) Segue as Normas da OIT ( x ) Incentiva e Segue a OIT
A Previdência Privada Contempla:	( ) Direção ( ) Direção e Gerências ( x ) Todos(as) os(as) Empregados(as)	( ) Direção ( ) Direção e Gerências ( x ) Todos(as) os(as) Empregados(as)
A Participação nos Lucros ou Resultados Contempla:	( ) Direção ( ) Direção e Gerências ( x ) Todos(as) os(as) Empregados(as)	( ) Direção ( ) Direção e Gerências ( x ) Todos(as) os(as) Empregados(as)
Na Seleção dos Fornecedores, os Mesmos Padrões Éticos e de Responsabilidade Social e Ambiental Adotados pela Empresa:	( ) Não São Considerados ( ) São Sugeridos ( x ) São Exigidos	( ) Não São Considerados ( ) São Sugeridos ( x ) São Exigidos
Quanto à Participação de Empregados(as) em Programas de Trabalho Voluntário, a Empresa:	( ) Não se Envolve ( ) Apoia ( x ) Organiza e Incentiva	( ) Não se Envolve ( ) Apoia ( x ) Organiza e Incentiva
Número Total de Reclamações e Críticas de Consumidores(as) <sup>(10)</sup>	Na Empresa: 19.980 No Procon: 10.256 Na Justiça: 53.574	Na Empresa: 24.479 No Procon: 15.793 Na Justiça: 69.802
% de Reclamações e Críticas Atendidas ou Solucionadas:	Na Empresa: 100% No Procon: 100%	Na Empresa: 100% No Procon: 100%
Ações Empreendidas pela Entidade para Sanar ou Minimizar as Causas das Reclamações:	Participação em fóruns estratégicos, maior aproximação com órgãos reguladores, de defesa do consumidor e revisão de processos com o objetivo de agilizar a solução às demandas dos clientes.	Manutenção, no Acordo de Trabalho das Unidades Estratégicas, de indicador relacionado à necessidade de redução do volume total de reclamações, incluindo o Índice de Reclamações do Banco Central do Brasil e dos Procons, além dos canais internos SAC e Ouvidoria. Já nas Unidades de Negócios, as dependências que apresentem reclamações julgadas procedentes pelo BACEN, e/ou perda de prazo para emissão de parecer/subsídio, têm a pontuação deduzida do placar geral do Programa denominado Sinergia, conforme critérios estabelecidos em regulamento.

<b>6. Informações Relevantes quanto ao Exercício da Cidadania Empresarial</b>	<b>2014 <sup>(1)</sup></b>	<b>2015</b>
<b>Valor Adicionado Total a Distribuir (em mil R\$):</b>	<b>39.465.630</b>	<b>39.444.904</b>
<b>Distribuição do Valor Adicionado:</b>	<b>% sobre o Total</b>	<b>% sobre o Total</b>
Governo	21,4%	5,1%
Colaboradores(as)	43,4%	50,7%
Acionistas	11,7%	15,2%
Terceiros	3,0%	3,2%
Retido	20,6%	25,8%

### 7. Outras Informações

Banco do Brasil S/A – Brasília (DF) – CNPJ: 00.000.000/0001-91

Para esclarecimentos sobre as informações declaradas: [ri@bb.com.br](mailto:ri@bb.com.br).

Esta empresa não utiliza mão de obra infantil ou trabalho escravo, não tem envolvimento com prostituição ou exploração sexual de criança ou adolescente e não está envolvida com corrupção. Nossa empresa valoriza e respeita a diversidade interna e externamente.

O Balanço Social foi assegurado pela KPMG Auditores Independentes S.A. e o relatório de asseguuração é publicado no Relatório Anual de 2015.

Notas explicativas:

- (1) Valor de 2014 retificado de acordo com as Demonstrações Contábeis.
- (2) Valor corresponde à despesa de pessoal.
- (3) Gastos com ensino regular em todos os níveis, reembolso de educação, bolsas, assinaturas de revistas, gastos com biblioteca (excluído pessoal) e outros gastos com educação.
- (4) Refere-se ao benefício Vale-Cultura, disponibilizado para uma média de 39.000 funcionários optantes em 2015.
- (5) Em 2015, refere-se a 6.190 microcomputadores com valor médio de R\$ 102,85.
- (6) Equivale à soma dos valores destinados/repassados por meio do Projeto destinados/repassados pelo Instituto Cooperforte), e do Projeto Voluntários BB FIA, pelo BB (não considera os valores destinados/repassados pela BB DTVM e Brasilcap).
- (7) Os valores despendidos em educação ambiental estão diluídos no item 3 – Indicadores Sociais Externos – Educação.
- (8) Referem-se aos valores investidos em educação ambiental dos projetos sociais relacionados ao programa Água Brasil.
- (9) Refere-se aos repasses do BB para o WWF-Brasil e Fundação Banco do Brasil (FBB) para realização das ações do Programa Água Brasil.
- (10) Consideram-se as informações registradas na Ouvidoria Externa da empresa e com a Justiça.

# INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

## COMPOSIÇÃO DOS CONSELHOS ESTATUTÁRIOS DO BANCO DO BRASIL

EM 31 DE DEZEMBRO 2015 GRI G4-38

### CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

**Presidente do Conselho de Administração**

Manoel Carlos de Castro Pires

**Vice-Presidente do Conselho de Administração**

Fabício da Soller

Alexandre Corrêa Abreu

Beny Parnes

Francisco Gaetani

Juliana Publio Donato de Oliveira

Luiz Serafim Spínola Santos

Miguel Ragone de Mattos

### AUDITORIA INTERNA

Rudinei dos Santos

### CONSELHO FISCAL

Aldo César Martins Braidó

Felipe Palmeira Bardella

Giorgio Bampi

Marcos Machado Guimarães

Maurício Graccho de Severiano Cardoso

Alexandre Gimenez Neves

Danielle Ayres Delduque

Edécio de Oliveira

Ieda Aparecida de Moura Cagni

Paulo Roberto Franceschi

### CONSELHO DIRETOR

Alexandre Corrêa Abreu

Antonio Mauricio Maurano

Geraldo Afonso Dezena da Silva

João da Silva Maia

José Mauricio Pereira Coelho

Julio Cezar Alves de Oliveira

Osmar Fernandes Dias

Paulo Roberto Lopes Ricci

Raul Francisco Moreira

Walter Malieni Junior

### COMITÊ DE AUDITORIA

Antonio Carlos Correia

Egídio Otmar Ames

Elvio Lima Gaspar

Luiz Serafim Spinola Santos

### COMITÊ DE REMUNERAÇÃO

Egídio Otmar Ames

Paulo Roberto Lopes Ricci

Francisco Gaetani

Beny Parnes

## DIRETORES

Adriano Meira Ricci  
Antonio Pedro da Silva Machado  
Carlos Alberto Araujo Netto  
Carlos Célio de Andrade Santos  
Carlos Renato Bonetti  
Edmar José Casalatina  
Edson Rogério da Costa  
Eduardo César Pasa  
Gustavo de Faria Barros  
Hamilton Rodrigues da Silva  
Ilton Luís Schwaab  
João Pinto Rabelo Júnior  
José Caetano de Andrade Minchillo  
José Carlos Reis da Silva  
Leonardo Silva de Loyola Reis  
Luís Aniceto Silva Cavicchioli  
Luiz Cláudio Ligabue  
Luiz Henrique Guimarães de Freitas  
Márcio Luiz Moral  
Marco Antonio Ascoli Mastroeni  
Nilson Martiniano Moreira  
Otaviano Amantéa de Souza Campos  
Rogério Magno Panca  
Sandro Kohler Marcondes  
Simão Luiz Kovalski  
Tarcísio Hübner  
Wilsa Figueiredo

GRI G4-5

## Unidade Relações com Investidores

SBS Quadra 01, Bloco C, Lote 32  
Edifício-Sede III – 7º andar  
Setor Bancário Sul  
CEP: 70073-901  
Brasília (DF)  
E-mail: ri@bb.com.br

## Unidade Negócios Sociais e Desenvolvimento Sustentável

Setor de Autarquias Norte, Quadra 5, Lote B  
Torre 1 – 11º andar  
Asa Norte  
CEP: 70040-912  
Brasília (DF)  
E-mail: sustentabilidade@bb.com.br

# SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI G4



GRI G4-32

<b>“De acordo” Abrangente</b>					
<b>Conteúdos padrão gerais</b>	<b>Página</b>		<b>Omissões</b>	<b>Verificação externa</b>	<b>Pacto Global (Princípios)</b>
<b>Estratégia e análise</b>					
G4-1	6 a 9		-	Sim	
G4-2	34 a 38		-	Sim	
<b>Perfil organizacional</b>					
G4-3	15		-	Sim	
G4-4	18, 19 e 100		-	Sim	
G4-5	187		-	Sim	
G4-6	19		-	Sim	
G4-7	15, 18, 19 e 23		-	Sim	
G4-8	15, 18 e 19		-	Sim	
G4-9	4, 5 e 15		-	Sim	
G4-10	112 e 182		-	Sim	6
G4-11	124		-	Sim	3
G4-12	136 e 139		-	Sim	
G4-13	11 e 75		-	Sim	
G4-14	33 a 35, 95 e 161		-	Sim	
G4-15	29		-	Sim	
G4-16	156 e 157		-	Sim	
<b>Aspectos materiais identificados e limites</b>					
G4-17	11 Ver também: Nota Explicativa 3 das Demonstrações Contábeis 2015.		-	Sim	
G4-18	11 a 13		-	Sim	
G4-19	11 e 13		-	Sim	
G4-20	11 e 13		-	Sim	
G4-21	11 e 13		-	Sim	
G4-22	11		-	Sim	
G4-23	11 e 13		-	Sim	

<b>Conteúdos padrão gerais</b>	<b>Página</b>	<b>Omissões</b>	<b>Verificação externa</b>	<b>Pacto Global (Princípios)</b>
<b>Engajamento de stakeholders</b>				
G4-24	12	-	Sim	
G4-25	12	-	Sim	
G4-26	11 e 13	-	Sim	
G4-27	11 e 13	-	Sim	
<b>Perfil do relatório</b>				
G4-28	11 e 13	-	Sim	
G4-29	Abril de 2014	-	Sim	
G4-30	11	-	Sim	
G4-31	12	-	Sim	
G4-32	11 e 188	-	Sim	
G4-33	11 e 198	-	Sim	
<b>Governança</b>				
G4-34	23 a 26	-	Sim	
G4-35	26 e 27	-	Sim	
G4-36	26 e 27	-	Sim	
G4-37	25	-	Sim	
G4-38	24 a 26, 186	-	Sim	
G4-39	25	-	Sim	
G4-40	25	-	Sim	
G4-41	23	-	Sim	
G4-42	24	-	Sim	
G4-43	40 e 128	-	Sim	
G4-44	23	-	Sim	
G4-45	24 a 27	-	Sim	
G4-46	24 a 27	-	Sim	
G4-47	27	-	Sim	
G4-48	27	-	Sim	
G4-49	25	-	Sim	

Conteúdos padrão gerais	Página	Omissões	Verificação externa	Pacto Global (Princípios)
G4-50	25	-	Sim	
G4-51	25 e 26	-	Sim	
G4-52	25 e 26	-	Sim	
G4-53	24, 116 e 117	-	Sim	
G4-54	A proporção da remuneração é de 9,5. Fonte de dados: Demonstrações Contábeis, pág.142.	-	Sim	
G4-55	A proporção do aumento percentual da remuneração é de 1,0. Fonte de dados: Demonstrações Contábeis, pág. 142.		Sim	

#### Ética e integridade

G4-56	23, 39, 40 e 47	-	Sim	10
G4-57	39, 40 e 108	-	Sim	10
G4-58	39, 40 e 108	-	Sim	10

#### Conteúdos padrão específicos

Informação sobre a forma de gestão e indicadores	Página	Omissões	Verificação externa	Pacto Global (Princípios)
--	--------	----------	---------------------	---------------------------

#### Categoria: Econômica

##### Aspecto material: Desempenho econômico

G4-DMA	45, 94, 122 e 152			
G4-EC1	4, 5 e 81		Sim	
G4-EC2	92, 94 e 159		Sim	7
G4-EC3	122		Não	
G4-EC4	15, 152 e 153 Ver também a Nota 23 das Demonstrações Contábeis	Falta o valor monetário. Atualmente indisponível. Devido à complexidade para a consolidação desses dados, estamos buscando uma maneira para disponibilizar essas informações até o Relatório Anual 2017.	Não	

##### Aspecto material: Presença no mercado

G4-DMA	112		Não	
G4-EC5	115		Não	6
G4-EC6	25 e 112		Não	6

<b>Informação sobre a forma de gestão e indicadores</b>	<b>Página</b>	<b>Omissões</b>	<b>Verificação externa</b>	<b>Pacto Global (Princípios)</b>
<b>Aspecto material: Impactos econômicos indiretos</b>				
G4-DMA	141, 146 e 152		Não	
G4-EC7	49, 146, 150 e 152		Sim	
G4-EC8	49, 83, 146, 150 e 152		Sim	
<b>Aspecto material: Práticas de compra</b>				
G4-DMA	136 e 138		Não	
G4-EC9	136 e 139		Sim	
<b>Categoria: Ambiental</b>				
<b>Aspecto material: Materiais</b>				
G4-DMA	136 e 161		Não	
G4-EN1	166		Não	7   8
G4-EN2	166		Não	8
<b>Aspecto material: Energia</b>				
G4-DMA	94 e 164		Não	
G4-EN3	164		Sim	7   8
G4-EN4		Não aplicável. Não há consumo significativo de energia fora da Organização.	Não	8
G4-EN5	165		Não	8
G4-EN6	164		Sim	8   9
G4-EN7	171 e 172		Não	8   9
<b>Aspecto material: Água</b>				
G4-DMA	159, 162 e 172		Não	
G4-EN8	163		Sim	7   8
G4-EN9		Não aplicável. Não há fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água.	Não	8
G4-EN10	Não há reutilização de água.		Não	8
<b>Aspecto material: Emissões</b>				
G4-DMA	91, 159, 165 e 170		Não	
G4-EN15	169		Não	7   8
G4-EN16	169		Não	8
G4-EN17	169		Não	8
G4-EN18	170		Não	8

<b>Informação sobre a forma de gestão e indicadores</b>	<b>Página</b>	<b>Omissões</b>	<b>Verificação externa</b>	<b>Pacto Global (Princípios)</b>
G4-EN19	171		Não	8   9
G4-EN20		Não aplicável. Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozônio (SDO) não são significativas.	Não	7   8
G4-EN21		Não aplicável. Outras emissões, inclusive de NOx e SOx, não são significativas.	Não	7   8
G4-EN22		Não aplicável porque o volume significativo de água é descartado para redes de coleta de esgoto.	Não	8
<b>Aspecto material: Efluentes e resíduos</b>				
G4-DMA	151, 166 e 171		Não	
G4-EN23	167		Sim	8
<b>Aspecto material: Produtos e serviços</b>				
G4-DMA	166 e 170		Não	
G4-EN27	166, 167, 170 e 171		Não	7   8   9
G4-EN28		Não aplicável porque nossa atividade básica é a prestação de serviços, além disso, temos programas para mitigação de impactos causados pelos materiais e insumos utilizados.	Não	8
<b>Aspecto material: Conformidade</b>				
G4-DMA	161 e 166		Não	
G4-EN29	Não houve.		Não	8
<b>Aspecto material: Transporte</b>				
G4-DMA	159 e 170		Não	
G4-EN30	170 e 171		Não	8
<b>Aspecto material: Geral</b>				
G4-DMA	159, 161 e 171		Não	
G4-EN31	168, 181 e 182		Sim	7   8   9
<b>Aspecto material: Avaliação ambiental de fornecedores</b>				
G4-DMA	136 e 138		Não	
G4-EN32	139		Sim	8
G4-EN33	141		Sim	8
<b>Aspecto material: Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a impactos ambientais</b>				
G4-DMA	161		Não	
G4-EN34	Não houve.		Sim	8

Informação sobre a forma de gestão e indicadores	Página	Omissões	Verificação externa	Pacto Global (Princípios)
<b>Categoria: Social</b>				
<b>Subcategoria: Práticas Trabalhistas e Trabalho Decente</b>				
<b>Aspecto material: Emprego</b>				
G4-DMA	110, 115, 118 e 135		Não	
G4-LA1	113, 114 e 182	Atualmente indisponível. A informação omitida é a utilização do número absoluto para o cálculo das taxas de novas contratações de empregados e rotatividade por faixa etária, gênero e região. O BB está estudando uma maneira de obter as discriminações necessárias para disponibilizar a informação da forma que é solicitada. Essa informação estará disponível até o Relatório Anual 2017.	Sim	6
G4-LA2	118 a 121		Não	
G4-LA3	121		Não	6
<b>Aspecto material: Relações trabalhistas</b>				
G4-DMA	124		Não	
G4-LA4	125		Não	3
<b>Aspecto material: Saúde e segurança do trabalho</b>				
G4-DMA	125 e 135		Não	
G4-LA5	125		Sim	
G4-LA6	124 e 126		Sim	
G4-LA7	125		Não	
G4-LA8	124		Sim	
<b>Aspecto material: Treinamento e educação</b>				
G4-DMA	127		Não	
G4-LA9	130 e 131		Sim	6
G4-LA10	130		Sim	
G4-LA11	110		Sim	
<b>Aspecto material: Diversidade e igualdade de oportunidades</b>				
G4-DMA	110 e 122		Não	
G4-LA12	123	Não disponível quebra por categoria funcional. Será divulgado em 2017.	Sim	6

<b>Informação sobre a forma de gestão e indicadores</b>	<b>Página</b>	<b>Omissões</b>	<b>Verificação externa</b>	<b>Pacto Global (Princípios)</b>
<b>Aspecto material: Igualdade de remuneração entre mulheres e homens</b>				
G4-DMA	110, 115, 118 e 135		Não	
G4-LA13	124		Sim	6
<b>Aspecto material: Avaliação de fornecedores em práticas trabalhistas</b>				
G4-DMA	136 e 138		Não	
G4-LA14	136, 139 e 141		Sim	
G4-LA15	141		Sim	
<b>Aspecto material: Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas</b>				
G4-DMA	107		Não	
G4-LA16	Ver nota explicativa 27 das Demonstrações Contábeis 2015.	Informação confidencial e estratégica: quantidade de processos associados ao montante.	Não	
<b>Subcategoria: Direitos Humanos</b>				
<b>Aspecto material: Investimentos</b>				
G4-DMA	103		Não	
G4-HR1	94 Todos os contratos de investimentos significativos possuem cláusulas referentes a direitos humanos.		Sim	2
G4-HR2	133 a 135		Não	1
<b>Aspecto material: Não discriminação</b>				
G4-DMA	39 e 136		Não	
G4-HR3	Não houve		Sim	6
<b>Aspecto material: Liberdade de associação e negociação coletiva</b>				
G4-DMA	124 e 136		Não	
G4-HR4	141		Sim	3
<b>Aspecto material: Trabalho infantil</b>				
G4-DMA	94 e 136		Não	
G4-HR5	131		Sim	5
<b>Aspecto material: Trabalho forçado ou análogo ao escravo</b>				
G4-DMA	94 e 136		Não	
G4-HR6	141		Sim	4
<b>Aspecto material: Práticas de segurança</b>				
G4-DMA	136 e 138		Não	
G4-HR7	140		Sim	1

<b>Informação sobre a forma de gestão e indicadores</b>	<b>Página</b>	<b>Omissões</b>	<b>Verificação externa</b>	<b>Pacto Global (Princípios)</b>
<b>Aspecto material: Avaliação</b>				
G4-DMA	94 e 136		Não	
G4-HR9	94, 95 e 141		Não	1
<b>Aspecto material: Avaliação de fornecedores em direitos humanos</b>				
G4-DMA	94, 136 e 138		Não	
G4-HR10	136, 139 e 141		Sim	2
G4-HR11	136 e 141		Sim	2
<b>Aspecto material: Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a direitos humanos</b>				
G4-DMA	94 e 136		Não	
G4-HR12	141		Sim	1
<b>Subcategoria: Sociedade</b>				
<b>Aspecto material: Comunidades locais</b>				
G4-DMA	82, 83, 141, 146 e 152		Não	
G4-SO1	83, 146 e 172	Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impacto e desenvolvimento local. Atualmente indisponível. Consta do Plano de Sustentabilidade BB 2015-2017 ação visando ao aprimoramento do sistema de gestão do Investimento Social Privado. Tais informações estarão disponíveis até o Relatório Anual 2017.	Sim	1
G4-SO2	94 e 95		Não	1
<b>Aspecto material: Combate à corrupção</b>				
G4-DMA	37, 39 e 136		Não	
G4-SO3	39 e 139 Todas as operações são submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção e os riscos significativos identificados.		Sim	10
G4-SO4	39, 41 e 139		Sim	10
G4-SO5	40		Sim	10
<b>Aspecto material: Políticas públicas</b>				
G4-DMA	146 e 152		Não	
G4-SO6	O BB não realiza qualquer tipo de contribuição para partidos políticos e políticos.		Sim	10

<b>Informação sobre a forma de gestão e indicadores</b>	<b>Página</b>	<b>Omissões</b>	<b>Verificação externa</b>	<b>Pacto Global (Princípios)</b>
<b>Aspecto material: Conformidade</b>				
G4-DMA	146		Não	
G4-SO8	Não houve.		Sim	
<b>Aspecto material: Avaliação de fornecedores em impactos na sociedade</b>				
G4-DMA	136 e 138		Não	
G4-SO9	105 e 139		Não	
G4-SO10	141		Não	
<b>Aspecto material: Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a impactos na sociedade</b>				
G4-DMA	107		Não	
G4-SO11	Em 2015, não houve qualquer ocorrência enquadrada como queixa ou reclamação relacionada a impactos na sociedade com condução sob a responsabilidade da Ouvidoria BB.		Não	
<b>Subcategoria: Responsabilidade pelo produto</b>				
<b>Aspecto material: Saúde e segurança do cliente</b>				
G4-DMA	37 e 141		Não	
G4-PR1	39 e 143	Percentual das categorias de produtos e serviços significativos para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança buscando melhorias. Atualmente indisponível. Estamos buscando uma maneira para disponibilizar essas informações até o Relatório Anual 2016.	Não	
G4-PR2	39	Número total de casos de não conformidade. Atualmente indisponível. Estamos buscando uma maneira para disponibilizar essas informações até o Relatório Anual 2016.	Não	
<b>Aspecto material: Rotulagem de produtos e serviços</b>				
G4-DMA	132 e 141		Não	
G4-PR3	142 e 144		Não	
G4-PR4	146		Não	
G4-PR5	145 e 146		Sim	
G4-PR6		Não aplicável. Não vendemos produtos proibidos ou contestados.	Não	
<b>Aspecto material: Comunicações de marketing</b>				
G4-DMA	141		Não	
G4-PR7	Não houve.		Sim	

<b>Informação sobre a forma de gestão e indicadores</b>	<b>Página</b>	<b>Omissões</b>	<b>Verificação externa</b>	<b>Pacto Global (Princípios)</b>
<b>Aspecto material: Privacidade do cliente</b>				
G4-DMA	37		Não	
G4-PR8	39		Não	
<b>Aspecto material: Conformidade</b>				
G4-DMA	37 e 141		Não	
G4-PR9	146		Sim	
<b>Suplemento Setorial – Serviços Financeiros</b>				
<b>Aspecto material: Portfólio de produtos</b>				
G4-DMA FS1	32, 82, 91 e 94		Sim	
G4-DMA FS2	32, 82, 91 e 94		Sim	
G4-DMA FS3	32, 82, 91 e 94		Sim	
G4-DMA FS4	32, 82, 91 e 94		Sim	
G4-DMA FS5	32, 82, 91 e 94		Sim	
G4-FS6	82 e 143		Não	
G4-FS7	86, 89, 93, 94, 101 a 103 e 105		Sim	
G4-FS8	86, 89, 93, 94, 101 a 103 e 105		Sim	
<b>Aspecto material: Auditoria</b>				
G4-DMA FS9	94		Não	
<b>Aspecto material: Controle acionário ativo</b>				
G4-DMA	32, 83, 91 e 103		Não	
G4-FS10	83 e 91		Não	
G4-FS11	103		Sim	
<b>Categoria: Social</b>				
<b>Subcategoria: Sociedade</b>				
<b>Aspecto material: Comunidades Locais</b>				
G4-DMA	82, 83, 141, 146 e 152		Não	
G4-FS13	18 e 47		Sim	
G4-FS14	143		Sim	
<b>Subcategoria: Responsabilidade pelo produto</b>				
<b>Aspecto material: Rotulagem de produtos e serviços</b>				
G4-DMA G4-FS15   G4-FS16	83, 110, 142, 148 e 149		Não	

# RELATÓRIO DE ASSEGURAÇÃO LIMITADA DOS AUDITORES INDEPENDENTES

GRI G4-33

Ao

Conselho de Administração, aos Acionistas e aos Administradores do Banco do Brasil S.A. Brasília – DF

## Introdução

Fomos contratados pelo Banco do Brasil S.A. (Banco do Brasil) para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre a compilação das Informações relacionadas com Sustentabilidade divulgadas no Relatório Anual do Banco do Brasil, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2015.

## Responsabilidades da administração do Banco do Brasil

A administração do Banco do Brasil é responsável pela elaboração e apresentação de forma adequada das Informações constantes do Relatório Anual de acordo com as diretrizes para Relatório de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative* – GRI (GRI-G4) e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

## Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações constantes do Relatório Anual, com base no trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com o Comunicado Técnico (CT) 07/2012, aprovado pelo Conselho Federal de Contabilidade e elaborado tomando por base a NBC TO 3000 (Trabalhos de Asseguração Diferente de

Auditoria e Revisão), emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade – CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000, emitida pela Federação Internacional de Contadores, aplicáveis às informações não históricas. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, incluindo requisitos de independência e que o trabalho seja executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações constantes do Relatório Anual, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à administração do Banco do Brasil e outros profissionais do Banco do Brasil que estão envolvidos na elaboração das informações constantes do Relatório Anual, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidência que nos possibilite concluir na forma de asseguração limitada sobre as informações de sustentabilidade tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o leve a acreditar que as informações constantes do Relatório Anual, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação, materialidade e apresentação das informações constantes do Relatório Anual e de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas onde distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:

- a. (a) o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações constantes do Relatório Anual do Banco do Brasil;
- b. (b) o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores através de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
- c. (c) aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados nas informações constantes do Relatório Anual; e
- d. (d) confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações financeiras e/ou registros contábeis.

Acreditamos que a evidência obtida em nosso trabalho é suficiente e apropriada para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

### **Alcance e limitações**

Os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguarção limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguarção que tem por objetivo emitir uma opinião sobre as informações constantes do Relatório Anual. Conseqüentemente, não nos possibilitam obter segurança de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguarção que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho com objetivo de emitir uma opinião, poderíamos ter identificados outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes do Relatório Anual. Dessa forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações.

Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dada a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitos a pressupostos individuais e a julgamentos. Adicionalmente, não realizamos qualquer trabalho em dados informados para os períodos anteriores, e nem em relação a projeções futuras e metas.

Nosso trabalho teve como objetivo a aplicação de procedimentos de asseguarção limitada sobre as informações de sustentabilidade divulgadas no Relatório Anual do Banco do Brasil, não incluindo os dados referentes às emissões de gases de efeito estufa, nem a avaliação da adequação das suas políticas, práticas e desempenho em sustentabilidade.

### **Conclusão**

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações constantes do Relatório Anual 2015, não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as diretrizes para Relatório de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative* – GRI (GRI-G4).

Brasília, 13 de maio de 2016

**KPMG Auditores Independentes**  
**CRC SP-014428/O-6 F-DF**



**Carlos Massao Takauthi**  
**Contador CRC 1SP206103/O-4**

# DECLARAÇÃO DE INDEPENDÊNCIA

Ao Conselho de Administração, aos Acionistas e aos Administradores do  
Banco do Brasil S.A.  
Brasília – DF  
Brasília, 13 de maio de 2016.

Em conexão com os nossos trabalhos relacionados à emissão de Relatório de Asseguração Limitada dos Auditores Independentes sobre as informações de sustentabilidade divulgadas no Relatório Anual do Banco do Brasil SA, referente ao exercício findo em 31 de dezembro de 2015, declaramos que a KPMG Auditores Independentes é independente em relação ao Banco do Brasil S.A. e não houve conflito de interesse no processo de verificação de dados ambientais e sociais relativo às informações de sustentabilidade de acordo com as regras da Federação Internacional de Contadores (IFAC), do Código de Ética e regra local Resolução CFC 1.312/10.

Atenciosamente,

**KPMG Auditores Independentes**  
**CRC SP-014428/O-6 F-DF**



**Carlos Massao Takauthi**  
**Contador CRC 1SP206103/O-4**