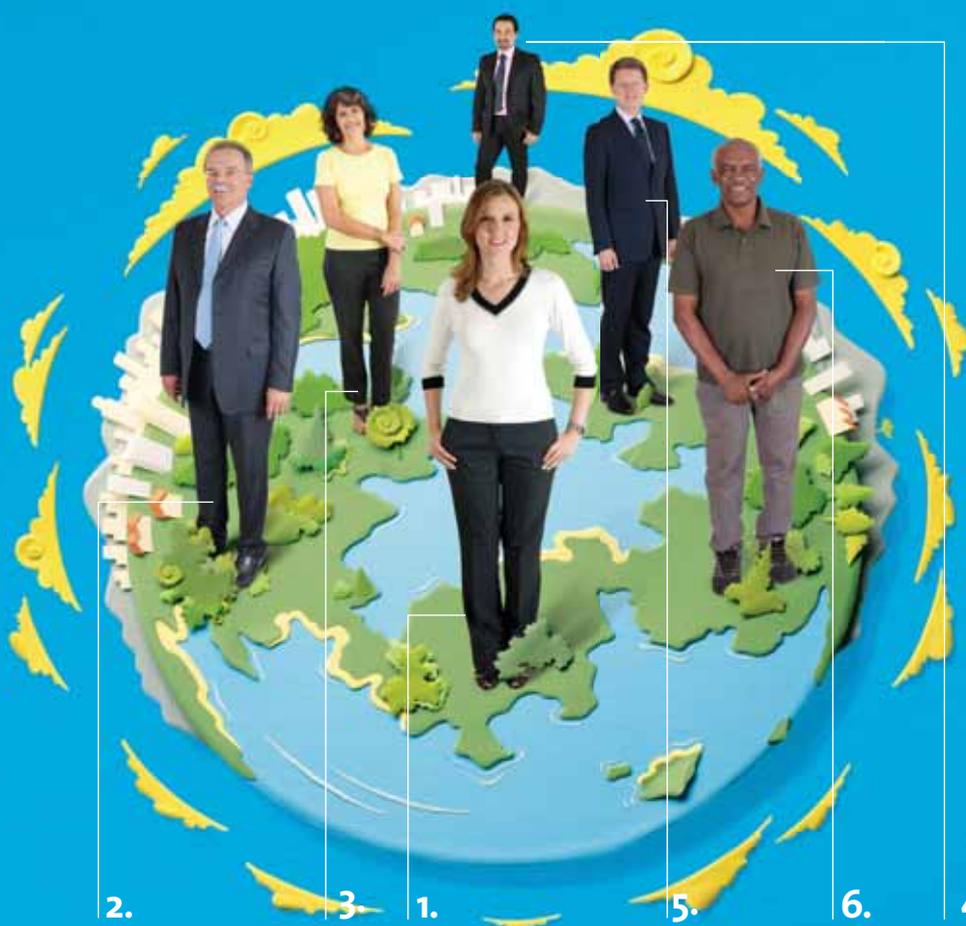




Relatório
Anual **2011**

O Banco do Brasil oferece aos seus clientes o acesso aos recursos

necessários para que concretizem suas aspirações e viabilizem negócios, no País ou no exterior. Investe constantemente na capacitação de seus funcionários e abre oportunidades para que cresçam pessoal e profissionalmente. Age de forma responsável e patrocina discussões e projetos para preservar os recursos naturais e assegurar o bem-estar das futuras gerações, com medidas que começam nas próprias agências, com a redução do consumo de papel, água e energia, em um trabalho que toda a sociedade usufrui. E a solidez, a transparência e a credibilidade do BB fazem de suas ações uma oportunidade para investidores, que veem na Instituição um fomentador do desenvolvimento nacional. Porque para ser bom para o Banco do Brasil, tem de ser bom para seus parceiros, para a sociedade, para o País. É assim que o Banco do Brasil acredita que um relacionamento deve ser: bom pra todos.



- 1. Gisele de Alencar**
Funcionária do Banco do Brasil
- 2. Rubens Gomes Ribeiro**
Presidente da Sífco e Acionista BB
- 3. Maria Cecília Wey de Brito**
Secretária Geral do WWF Brasil
- 4. Décio Albuquerque**
Diretor Comercial da Autopel, empresa fornecedora do BB
- 5. Hélio Buciani**
Presidente da Vulcan, cliente *Large Corporate* do BB
- 6. Joel Manoel dos Santos**
Morador e microempreendedor da comunidade de Paraisópolis (SP)

Como representantes dos públicos de relacionamento do BB, eles revelam suas histórias de longa convivência com o Banco do Brasil nas versões *online* e iPad do Relatório Anual 2011.

Sumário

p. 04 Mensagem do Presidente

p. 06 Perfil Corporativo

p. 14 Sobre este Relatório

p. 20 Grandes Números

p. 36 Gestão Estratégica

p. 48 Governança Corporativa

p. 72 Controles Corporativos

p. 82 Investimentos

p. 88 Conexão

p. 148 Negócios

Anexos

p. 194 Índice Remissivo GRI

p. 206 Informações Corporativas

Informações Complementares

p. 207 Créditos



Mensagem do Presidente

GRI 1.1 | 1.2

Em um ano desafiador, mantivemos o ritmo de crescimento e reiteramos nossos princípios de responsabilidade social e o compromisso com a condução de negócios sustentáveis

Em 2011, a economia brasileira reagiu bem – mais uma vez – aos efeitos das crises na Europa e nos Estados Unidos. Em um cenário de tímido crescimento das economias desenvolvidas, o País se destacou, entre outros aspectos, pela manutenção do *rating* – grau de investimento, evolução da balança comercial e aumento gradual do potencial de expansão e avanço do marco regulatório/agenda microeconômica, com estímulos aos investimentos público e privado.

O Banco do Brasil continuou em movimento ascendente e fechou 2011 com lucro líquido de R\$ 12,1 bilhões, 3,6% a mais do que em 2010. Os ativos totais cresceram 21% na comparação com 2010, somando R\$ 981,2 bilhões, o que consolidou nossa liderança no Sistema Financeiro Nacional (SFN) e nossa posição de maior banco da América Latina em ativos totais. Temos 19,2% de participação no mercado de crédito total e somos um dos principais agentes financeiros dos governos federal, estaduais e municipais e o maior financiador do agronegócio brasileiro.

No mercado interno, sempre focados na melhoria do atendimento, destacamos a parceria com os Correios para operarmos o Banco Postal. O negócio antecipará para 2012 nossa meta – inicialmente prevista para ser alcançada em 2015 – de estar presente em 100% dos municípios brasileiros. Outro evento que marcou o período foi o lançamen-

to da Elo, a primeira bandeira brasileira de cartões, que comercializará o Ourocard Elo, com múltiplas funcionalidades. Também demos continuidade ao BB 2.0 – Programa de Transformação do Varejo, que visa nos elevar a um novo patamar de posicionamento estratégico e de sustentabilidade dos negócios.

O Banco do Brasil incrementou a atuação em iniciativas economicamente rentáveis que buscam soluções para problemas da sociedade e que representam poderosa alavanca para o desenvolvimento do Brasil. São os negócios sociais, dentre os quais se destacam o MPO – Microcrédito Produtivo Orientado, o programa Minha Casa Minha Vida, o Fies – Fundo de Financiamento Estudantil, o Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar e também o Banco Postal.

Avançamos muito na internacionalização, com a aquisição do banco norte-americano EuroBank e do controle acionário do Banco Patagonia, o início do projeto de centralização organizacional de nossas unidades do continente europeu em Viena (Áustria) e a introdução de um centro de suporte aos negócios em Portugal. Obtivemos autorização do Banco Central para transformar nosso escritório de representação em Xangai (China) em agência e instalar escritório de representação em Bogotá (Colômbia). Essas ações estão alinhadas com nosso propósito de estar onde estão os brasileiros, manifestado em uma políti-

ca que tem como base três vetores: existência de comunidades de brasileiros no exterior, transnacionalização de empresas brasileiras e expansão das relações comerciais do Brasil com o mundo.

Para os acionistas, mantivemos a prática de distribuir 40% do lucro líquido. A eles destinamos R\$ 4,9 bilhões em 2011, o que representa 4,1% acima do valor de 2010. Na carteira teórica do Ibovespa, ocupamos a sétima posição, com 3,17% de participação, e nossos papéis continuam integrando o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da BM&FBovespa.

Muito fizemos também em sustentabilidade, pautados por nossa Agenda 21 Empresarial, documento estruturado com base na Agenda 21, compromisso mundial em prol da justiça social, do equilíbrio ambiental e da eficiência econômica, estabelecido na conferência Eco-92, no Rio de Janeiro. Nela estão definidos nossos princípios e nossas estratégias de responsabilidade socioambiental. O documento se configura como um projeto transversal de toda a Organização, fundamentado no compromisso e na ação de todos os que o constroem. Engloba negócios com foco no desenvolvimento sustentável, aprimoramento de processos e gestão e investimento social privado.

Algumas iniciativas de nossa Agenda seguem a tendência do setor financeiro brasileiro de adequar o portfólio de crê-

dito e a gestão de desempenho socioambiental às melhores práticas internacionais. Isso pressupõe a realização de painéis e *workshops* que engajem a sociedade para discutir o tema e gerar conhecimento. E é assim, com esse espírito colaborativo, que estamos pautando a nossa atuação.

Aprimoramos ainda a gestão de crises e riscos relativos a eventos climáticos e ampliamos as ações para conservação e proteção dos recursos hídricos, por meio do Programa Água Brasil. Nossa Estratégia de Desenvolvimento Regional Sustentável beneficiou quase dois milhões de pessoas em 4.100 municípios brasileiros.

Respaldados por essas conquistas, enxergamos o futuro com otimismo. Para enfrentar os novos desafios e obter resultados sustentáveis, traçamos como

objetivos para 2012/2016 a manutenção do patamar de rentabilidade, a rentabilização da base de clientes, o controle de custos; o reforço do papel de parceiro fundamental para o desenvolvimento sustentável do País, a expansão da internacionalização, a melhoria do atendimento, o aumento da eficiência operacional e a consolidação da atuação em mercado de capitais.

Acreditamos em nossa capacidade de alcançar esses objetivos por contarmos com o comprometimento dos funcionários, a confiança dos acionistas, a fidelidade dos clientes e o apoio de governos e das comunidades com as quais nos relacionamos. Agradeço a esses agentes por nos motivarem a cumprir nosso papel de parceiro do desenvolvimento nacional.

Aldemir Bendine
Presidente



Perfil Corporativo

GRI 2.1 | 2.2 | 2.3 | 2.5 | 2.6 | 2.7 | 2.8 | 2.9 | 4.8

Um dos principais agentes do desenvolvimento nacional, o Banco do Brasil está presente em 5,4 mil municípios, com produtos e serviços disponíveis para mais de 56 milhões de clientes

O Banco do Brasil

O Banco do Brasil S.A. (BB) é a maior instituição financeira da América Latina, com mais de R\$ 980 bilhões de ativos, sendo controlador de 23 empresas, além de possuir o controle em conjunto de sete entidades. No Brasil, é um dos principais agentes do desenvolvimento econômico e social, está presente em 5.378 municípios e mantém 5.263 agências e 43.602 terminais próprios de autoatendimento.

Ao final do período, reunia em sua carteira mais de 56 milhões de clientes, pessoas físicas e jurídicas, aos quais coloca à disposição produtos, serviços e soluções nos segmentos bancário, de investimento, gestão de recursos, seguros, previdência e capitalização e meios de pagamento, entre outros. Para assegurar a eles um atendi-

mento ágil, a Organização investe em tecnologias modernas e no aperfeiçoamento constante de processos, além de contar com mais de 113 mil profissionais, aos quais oferece sólido plano de carreira e oportunidades de capacitação.

Essa estrutura ganhou reforço em 2011 devido à conquista do BB no leilão para ser parceiro da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (EBCT) na operação do Banco Postal. O contrato, previsto para vigorar por cinco anos, a partir de janeiro de 2012, contempla a oferta de serviços bancários básicos, como abertura de conta-corrente, saque e pagamento de benefícios.



Missão

Ser um banco competitivo e rentável, promover o desenvolvimento sustentável do Brasil e cumprir sua função pública com eficiência.

Visão

Sermos o primeiro banco dos brasileiros, das empresas e do setor público; referência no exterior; o melhor banco para trabalhar, reconhecido pelo desempenho, relacionamentos duradouros e responsabilidade socioambiental.

O BB também conduz operações em 133 países, sendo que, em 24 deles, está presente fisicamente e, nos demais, atua por intermédio de 1.048 bancos correspondentes. Assim, está posicionado como o banco brasileiro com a maior rede própria de atendimento no exterior, onde pauta sua atuação por três fatores: a existência de comunidades de brasileiros, a internacionalização de companhias nacionais e a expansão das relações comerciais do Brasil com o mundo.

Valores

- *Ética e transparência*
- *Compromisso com o desenvolvimento sustentável das comunidades e do País*
- *Responsabilidade socioambiental*
- *Respeito ao consumidor*
- *Excelência e especialização no relacionamento com o cliente*
- *Gestão participativa, decisão colegiada e trabalho em equipe*
- *Ascensão profissional baseada no mérito*
- *Marca como diferencial competitivo*
- *Proatividade na gestão de riscos*
- *Comprometimento com solidez, rentabilidade, eficiência e inovação*
- *Respeito à diversidade*
- *Compromisso com os acionistas e com a sociedade*



Pontos Fortes

GRI 2.8 | SO5

O Banco do Brasil destaca-se em inúmeras frentes. Entre outros destaques, estão:

Liderança de mercado:

- A Instituição está no topo em ativos totais¹, com R\$ 981,2 bilhões, com base em 31 de dezembro de 2011.
- Possui 36,1 milhões de contas-correntes; uma rede própria de atendimento com 18.765 pontos; e ainda 43.602 terminais de autoatendimento próprios, além de incorporar no ano de 2012 mais de 6 mil pontos com o Banco Postal.
- Carteira de crédito ampliada (inclui Títulos e Valores Mobiliários privados e Garantias Prestadas), com saldo de R\$ 465,1 bilhões e participação de 19,2% no Sistema Financeiro Nacional (SFN); crédito pessoa física com saldo de R\$ 130,6 bilhões, pessoa jurídica com saldo de R\$ 171,3 bilhões; e o agronegócio, cuja carteira atingiu R\$ 88,7 bilhões e levou o Banco a deter 63,1% de participação no mercado.
- Administração de Recursos de Terceiros (BB DTVM), que somou em 2011 R\$ 415,8 bilhões, o que corresponde a 21,6% do mercado.
- Comércio Exterior, segmento em que produtos como Adiantamento sobre Contrato de Câmbio (ACC) e Adiantamento sobre Cambiais Entregues (ACE) acumularam um volume contratado de US\$ 17,4 bilhões ao final de 2011.

Além disso, o fato de ser a maior franquia bancária do País confere ao BB ampla base de depósitos com baixo custo de captação. Em 2011, essa vantagem se traduziu na liderança em captação de depósitos totais¹, com saldo de R\$ 442,4 bilhões em 2011. Do volume de depósitos ao final do período, mais de R\$ 234 bilhões eram captações de baixo custo, como depósitos à vista, poupança, depósitos judiciais, além de fundos e programas de governo.

¹ Ranking da consultoria Economática.

Segmentos de Atuação



Bancário

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

Investimentos

Inclui intermediação e distribuição de dívidas no mercado primário e secundário, além de participações societárias e da prestação de serviços financeiros.

Potencial de crescimento da carteira de crédito: a extensa franquia, a experiência na concessão de financiamento e a força e tradição de sua marca levam o Banco do Brasil a acreditar na continuidade da ampliação de sua carteira de crédito e, conseqüentemente, na manutenção da liderança no setor. A tabela a seguir apresenta esse potencial de expansão.

Potencial de crescimento da carteira de crédito

(R\$ milhões)

	2009	2010	2011
Fontes	428.587	498.334	595.892
Depósitos Totais	337.564	376.851	442.386
Obrigações por Repasses no País	31.390	50.764	50.991
Fundos Financeiros/Desenvolvimento	4.135	3.568	4.002
Dívida Subordinada	18.553	23.412	30.885
Letras Bancárias ¹	2.765	4.314	16.138
Obrigações no Exterior ²	14.582	21.228	31.390
Provisão para Risco de Crédito	19.598	18.197	20.100
Usos	428.587	498.334	595.892
Recursos Disponíveis	103.478	52.933	79.243
Carteira de Crédito	300.829	358.366	422.988
Compulsórios	24.280	87.035	93.660
Indicadores – %			
Carteira de Crédito/Depósitos Totais	89,1	95,1	95,6
Potencial de Crescimento da Carteira de Crédito ³	99.591	133.002	155.961

(1) Inclui Letras de Crédito Agrícola e Letras de Crédito Imobiliário; (2) Inclui Empréstimos no Exterior, Obrigações por TVM no Exterior, Obrigações por Repasses no Exterior e Instrumentos Híbridos de Capital e Dívida; (3) Considerando Índice de Basileia mínimo de 11% e crescimento em ativos de crédito com 100% de ponderação.

Gestão de Recursos

Operações de compra, venda e custódia de títulos e valores mobiliários, administração de carteiras, fundos e clubes de investimento.

Seguros, Previdência e Capitalização

Produtos e serviços relacionados a seguros de vida, patrimonial e automóvel, além de planos de previdência complementar e capitalização.

Meios de Pagamento

Serviços de transmissão, captura, processamento e liquidação financeira das transações em meio eletrônico.

Outros

Processos de suporte operacional e consórcios.

Liderança de mercado e em sustentabilidade, crescimento da carteira de crédito, marca sólida, relacionamento com governos, tecnologia de ponta, altos padrões de Governança e administração são os pontos fortes do BB

Solidez da marca: essa característica está expressa em várias conquistas, entre elas o Prêmio Top of Mind 2011, promovido pelo Instituto Datafolha, que posicionou o BB como a instituição mais lembrada pelos brasileiros pelo 20º ano consecutivo. A marca também figurou como a terceira mais valiosa do País na sexta edição da pesquisa “As 100 marcas mais valiosas do Brasil”, realizada pela consultoria Brand Finance.

Relacionamento estratégico com o Governo Federal, Estados e municípios: como agente financeiro do Tesouro Nacional, o Banco do Brasil atua na execução e administração financeira, recebimento de recursos para a Conta Única da União e repasse de recursos para os demais entes da Federação. Com os outros órgãos federais, os negócios envolvem principalmente captação de recursos de fundos e programas para aplicação em áreas específicas, arrecadação de tributos, pagamento de bolsas, benefícios e restituições e repasse de recursos.

O BB é ainda o agente financeiro oficial de 16 Estados e de 16 capitais. Também mantém negócios com todos os municípios brasileiros, aos quais oferece soluções específicas para as administrações tributárias, captação, gerenciamento e otimização de recursos financeiros, realização de pagamentos, gestão de recursos humanos e de previdência social e geração de emprego e renda.

Plataforma moderna com tecnologia de ponta: os investimentos feitos na última década destacam o BB em tecnologia bancária nos âmbitos nacional e internacional. A Instituição foi a primeira do segmento de varejo das Américas e do Hemisfério Sul e a décima do mundo a obter a certificação ISO 20000 em tecnologia, segundo o IT Service Management Forum. Ao final de 2011, os canais automatizados responderam por 93,8% das transações realizadas. Dessas, cerca de 33,6% foram por intermédio dos TAA, que totalizaram 43.602 mil unidades e levaram o BB a deter o



Campanha publicitária “Top of Mind 2011”.



Reunião do ISE – Auditório BM&FBovespa.

maior parque de terminais de autoatendimento da América Latina. Essa posição de destaque decorre de constantes investimentos em tecnologia, que alcançaram R\$ 630 milhões em 2011.

Altos padrões de Governança Corporativa: desde 2002, o Banco do Brasil incorpora em seu Estatuto Social as principais práticas de Governança Corporativa estipuladas no Regulamento do Novo Mercado da BM&FBovespa, segmento de listagem que abriga as empresas com os mais altos padrões de Governança do País. Esses padrões de Governança Corporativa têm como objetivo maximizar eficiência na gestão e proteção dos interesses de todos os acionistas. Em 2006, o BB ingressou no Novo Mercado, quando celebrou, com a BM&FBovespa, contrato se comprometendo com a ampliação do *free float* (quantidade de ações de uma empresa disponível para negociação em mercados organizados), o que ocorreu em 2010. O BB encerrou 2011 com *free float* de 30,4%.

Administração altamente profissionalizada: a crença de que o seu sucesso depende da elevada qualificação de seus profissionais e de sua capacidade de comprometê-los com resultados motiva o BB a manter profissionais competentes e identificados com os objetivos corporativos. O corpo diretivo é selecionado com base em critérios técnicos, e a Diretoria Executiva é profissionalizada, com integrantes experientes em diversas instâncias da Organização e detentores de amplo conhecimento nas áreas financeira e bancária.

Líder mundial em sustentabilidade: O Banco do Brasil está destacado, pelo 3º ano consecutivo, como uma das instituições financeiras mais sustentáveis do mundo no livro *The Sustainability Yearbook 2012*, da SAM – Sustainable Asset Management – organização responsável pelo processo de seleção do Índice Dow Jones de Sustentabilidade da bolsa de Nova Iorque. A publicação

apresenta as melhores práticas em sustentabilidade das grandes lideranças empresariais mundiais. Das 2.500 grandes companhias que participaram do processo de seleção do Índice Dow Jones de Sustentabilidade – DJSI 2011, apenas as 15% com melhor desempenho integram o livro. O BB ainda é reconhecido por seu desempenho sustentável ao estar listado no Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da BM&FBovespa desde a divulgação da primeira carteira, em dezembro de 2005.



The Sustainability
Yearbook 2012: *BB entre
os mais sustentáveis
do mundo*

BB CONGLOMERADO – CONFIGURAÇÃO SOCIETÁRIA GRI EC4 | FS6

Banco Múltiplo

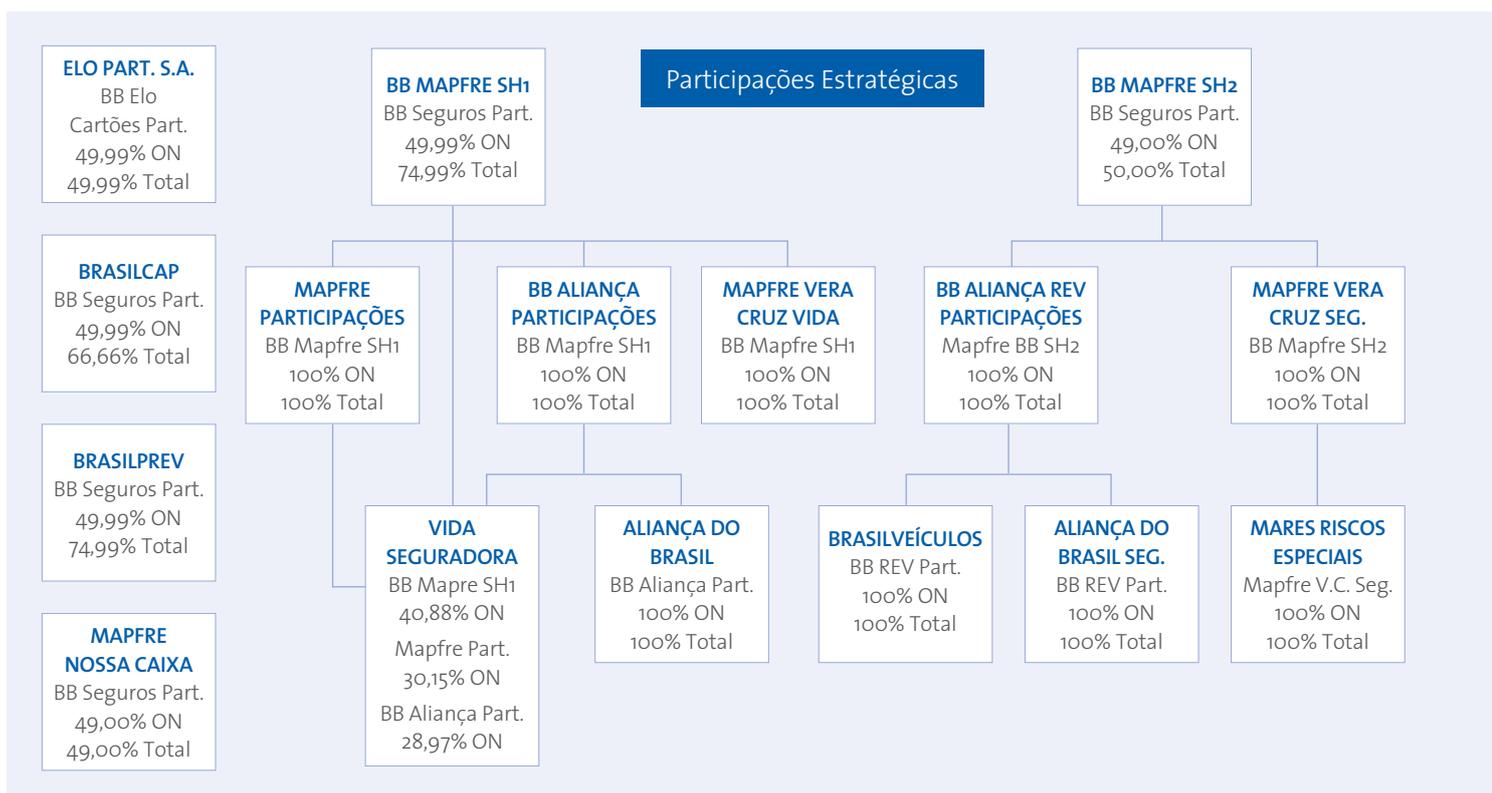
Tesouro Nacional	51,78%
Fdo. Garantia à Exportação	4,87%
Fdo. Fiscal de Inv. e Estabilização	2,18%
Fdo. Garantidor para Investimentos	0,26%
BNDENPAR	0,13%
Previ	10,36%
Free Float	30,42%

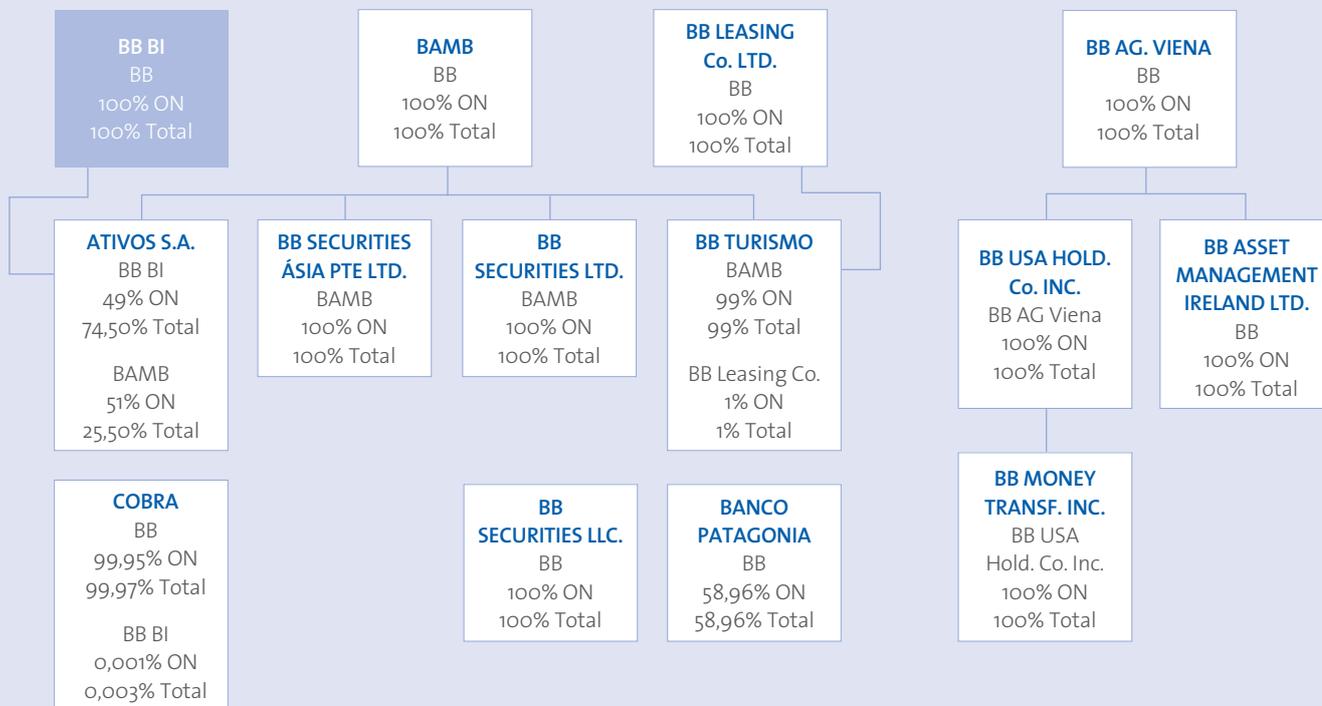
Administrada: BB Previdência
Fundação: Fundação Banco do Brasil
Patrocinadas: Cassi, Previ, Fuscsc, Sim, Prevbep, Economus

Controladas



Coligadas / Participações Seguridade e Cartões





BB BI



BB



Sobre este Relatório

O BB adota neste documento, multiplataforma, as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), além de considerar ainda as visões manifestadas em seu III Painel de *Stakeholders*

Transparência

GRI 3.2 | 3.3

Para reforçar seu compromisso com a ética e a transparência, e acreditando que a sustentabilidade permeia todos os processos da empresa, o Banco do Brasil disponibiliza aos diversos públicos de relacionamento, através de um relatório único, a questão socioambiental somada às tradicionais Demonstrações Contábeis e resultados econômicos do ano de 2011.

Pelo sexto ano consecutivo, o Relatório Anual do BB segue as diretrizes contidas na terceira versão do modelo da Global Reporting Initiative (GRI). Ele estabelece

um padrão de relato das informações que é adotado internacionalmente por possibilitar a comparação do desempenho de uma companhia ao longo do tempo e em relação a outras, independentemente do segmento de atuação. O Banco do Brasil atende aos indicadores GRI do Suplemento para o Setor Financeiro, declarando-se nível A+ de aplicabilidade. Também considera os critérios disseminados pela Associação Brasileira das Companhias Abertas (Abrasca), indicadores reconhecidos no mercado de capitais brasileiro.



Elaboração do Relatório

GRI 3.5 | 3.7

Como resultado do processo de engajamento de diversas áreas do Banco do Brasil e de seus públicos de relacionamento, o Relatório Anual é a materialização das atividades e iniciativas que o Banco do Brasil desenvolveu em 2011.

Para amparar seu propósito de reportar com fidelidade e, principalmente, com relevância, os fatos que marcaram sua atuação no período, o Banco do Brasil promoveu, no início de dezembro de 2011, em São Paulo, seu III Painel de *Stakeholders*.

O evento reuniu acionistas/investidores, funcionários, fornecedores, clientes e representantes de comunidades, especialistas, governo e terceiro setor com o objetivo de relacionar os temas

mais relevantes que devem constar no Relatório Anual 2011 e avaliar o relatório anterior. O evento também contou com participação de gestores do Banco, que apresentaram os principais encaminhamentos dados às demandas e observações feitas no painel anterior, em novembro de 2010. Foram ainda alinhados os conceitos de sustentabilidade.

O resultado do III Painel de *Stakeholders* foi o Mapa de Relevância, que demonstra os temas considerados de maior interesse para os públicos estratégicos da Organização. Em sua construção, foram considerados os Princípios de Definição de Conteúdo do Relatório da GRI, nos seguintes contextos:

Sustentabilidade: foram levantados 67 temas para avaliação no Painel de *Stakeholders*, provenientes da análise de materiais como Código de Ética, Agenda 21 e Carta de Princípios de Responsabilidade Socioambiental, entre outros.

Materialidade: os temas mais relevantes foram definidos pelos públicos de interesse no Painel de *Stakeholders*.

Abrangência: as conclusões e recomendações suscitadas a partir da análise do Mapa de Relevância foram respeitadas.

Inclusão de *stakeholders*: foram convidados representantes de públicos estratégicos, com base no Código de Ética do Banco do Brasil.



Direcionadores do Conteúdo

GRI 3.5

A construção do conteúdo deste relatório foi baseada no Mapa de Relevância, resultante do III Painel de *Stakeholders* e nos temas mais importantes indicados por Vice-Presidentes do Banco através da realização de entrevistas.

Adicionalmente, no III Painel de *Stakeholders*, os públicos de relacionamento do Banco avaliaram o Relatório Anual 2010. As sugestões apresentadas foram estruturadas e incorporadas neste relatório. Os resultados podem ser conferidos a seguir:

Demanda	Encaminhamento
Linguagem menos extensa	O relatório apresenta um texto mais sintetizado sem que haja redução da qualidade da informação. Por isso, ao longo do relatório, são apresentados <i>links</i> para aprofundamento dos temas.
Análise estratégica com os pontos fracos e oportunidades	O capítulo Gestão Estratégica apresenta os principais desafios e o planejamento estratégico do BB para o período 2012-2016. São relatados os pontos de atenção e a prestação de contas das metas apresentadas no Relatório Anual 2010.
Maior abertura dos aspectos negativos	Ao longo dos capítulos são relatados os pontos de melhoria que ocorreram em 2011 e os seus encaminhamentos.
Indicadores e metas de sustentabilidade	No Relatório Anual do BB, a sustentabilidade permeia todos os capítulos, além disso, é apresentado no capítulo Gestão Estratégica a Prestação de Contas dos Desafios Socioambientais relacionados no Relatório Anual 2010.
Dados de sustentabilidade na cadeia de suprimentos	Em "Fornecedores", capítulo Conexão, há informações a respeito de como o Banco do Brasil incorpora o tema da sustentabilidade com sua cadeia de fornecedores.
Informações de ações e programas em funcionamento para Funcionários e desafios	Em "Funcionários", capítulo Conexão, são apresentados programas com seus principais indicadores em 2011. O capítulo apresenta alguns desafios, tais como o Programa Ascensão Profissional, que visa atender a estratégia de promover a ascensão profissional pela meritocracia.
Visual mais atrativo	O leiaute do relatório foi remodelado de forma que ficasse alinhado ao da revista <i>Conexão BB</i> , além de inovar, apresentando os públicos de interesse do Banco com personagens reais, buscando aproximar os leitores do Relatório Anual.
Cores mais suavizadas (em especial as do fundo)	O relatório utiliza as cores de forma mais suave e leve. Há um maior equilíbrio do uso das cores de fundo, respeitando as cores institucionais do Banco. As tabelas possuem fundo branco, com divisões feitas por linhas, permitindo a suavidade do leiaute.
Mais gráficos e dados	Além de utilizar recursos como gráficos e tabelas, o relatório também apresenta as informações por meio de infográficos e ícones, com o objetivo de tornar a leitura mais clara e fácil.

Relatório em Multiplataformas



A preocupação do BB em transmitir aos públicos informações claras e sintonizadas aos seus interesses específicos não se limita ao conteúdo, mas se estende também à forma. Assim, pelo terceiro ano consecutivo, o relatório é divulgado na versão eletrônica e em formato PDF. Seu conteúdo está disponível ainda em *pen drive*, iPad, iPhone e *mobile*, o que vai ao encontro do empenho da Instituição na redução do consumo de recursos, tais como papel para a confecção do relatório.

Para dar suporte ao documento, o BB publica a revista *Conexão BB*, compacta e com linguagem acessível, disponível em formato PDF no Portal do Banco do Brasil na página Relações com Investidores, na versão para iPad e impressa.

Em relação ao acesso, este Relatório Anual prima pela agilidade na navegação, mantém todas as ferramentas e os recursos da versão anterior (2010), incluindo a possibilidade de o leitor selecionar os assuntos de seu interesse.

Já em termos de estrutura, o documento está organizado em nove capítulos, que possuem *links* entre si, e apresenta opções de áudio e vídeo ajustáveis no início da exibição do conteúdo proposto. O leitor também pode ajustar a dimensão da letra à sua necessidade.

Abrangência

GRI 3.1 | 3.6 | 3.7 | 3.8

As informações contidas neste relatório referem-se ao Conglomerado Banco do Brasil, ou seja, consideram a participação da Instituição nas empresas controladas e coligadas, e compreendem o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2011.

As informações contábeis atendem às orientações aplicáveis às companhias abertas pela Lei nº 6.404/76 e suas atualizações, assim como às normas e instruções da Comissão de Valores

Mobiliários (CVM) e do Banco Central do Brasil, e os pronunciamentos do Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC) adotados pelos órgãos reguladores.

As informações financeiras e Demonstrações Contábeis abrangem as agências e subsidiárias da Instituição no País e no exterior, assim como suas controladas e coligadas diretas e indiretas relacionadas a seguir:

			Atividade	% de Participação	
				31.12.2011	31.12.2010
Segmento Bancário					
Banco do Brasil – AG. Viena	1	4	Bancária	100%	100%
BB Leasing Company Ltd.	1	4	Arrendamento	100%	100%
BB Leasing S.A. – Arrendamento Mercantil	1	4	Arrendamento	100%	100%
BB Securities Asia Pte. Ltd.	1	4	Corretora	100%	--
BB Securities LLC.	1	4	Corretora	100%	100%
BB Securities Ltd.	1	4	Corretora	100%	100%
BB USA Holding Company, Inc.	1	4	Holding	100%	100%
Brasilian American Merchant Bank	1	4	Bancária	100%	100%
Besc Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A.	1	4	Administração de Ativos	99,62%	99,62%
Banco Patagonia S.A.	1	4	Banco Múltiplo	58,96%	--
Banco Votorantim S.A.	2	4	Banco Múltiplo	50%	50%
Segmento Investimentos					
BB Banco de Investimento S.A.	1	4	Banco de Investimento	100%	100%
Kepler Weber S.A.	2	4	Indústria	17,56%	17,56%
Companhia Brasileira de Securitização – Cibrasec	3	5	Aquisição de Créditos	12,12%	12,12%
Neoenergia S.A.	2	4	Energia	11,99%	11,99%
Segmento Gestão de Recursos					
BB Gestão de Recursos – Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A.	1	4	Administração de Ativos	100%	100%
Segmento Seguros, Previdência e Capitalização					
BB Seguros Participações S.A.	1	4	Holding	100%	100%
BB Corretora de Seguros e Administradora de Bens S.A.	1	4	Corretora	100%	100%
Nossa Caixa Capitalização S.A.	1	4	Capitalização	100%	100%
BB Aliança Participações S.A.	3	4	Holding	74,99%	100%
Companhia de Seguros Aliança do Brasil	3	4	Seguradora	74,99%	100%
BB Mapfre SH1 Participações S.A.	3	4	Holding	74,99%	--
Mapfre Vera Cruz Vida e Previdência S.A.	3	4	Previdência	74,99%	--
Mapfre Participações Ltda.	3	4	Holding	74,99%	--
Vida Seguradora S.A.	3	4	Seguradora	74,99%	--
Brasilprev Seguros e Previdência S.A.	3	4	Seguradora/Previdência	74,99%	74,99%
Brasilcap Capitalização S.A.	3	4	Capitalização	66,66%	49,99%
Aliança do Brasil Seguros S.A.	3	4	Seguradora	50%	100%
BB Aliança Rev Participações S.A.	3	4	Holding	50%	100%
Brasilveiculos Companhia de Seguros	3	4	Seguradora	50%	100%
Mapfre BB SH2 Participações S.A.	3	4	Holding	50%	--
Mapfre Vera Cruz Seguradora S.A.	3	4	Seguradora	50%	--
Mares Mapfre Riscos Especiais S.A.	3	4	Seguradora	50%	--
Mapfre Assistência S.A.	3	4	Prestação de Serviços	50%	--
Seguradora Brasileira de Crédito à Exportação – SBCE	3	4	Seguradora	12,09%	12,09%

			Atividade	% de Participação	
				31.12.2011	31.12.2010
Segmento Meios de Pagamento					
BB Administradora de Cartões de Crédito S.A.	1	4	Prestação de Serviços	100%	100%
BB Elo Cartões Participações S.A.	1	4	Holding	100%	--
Elo Participações S.A.	2	4	Holding	49,99%	--
Companhia Brasileira de Soluções e Serviços – CBSS	3	4	Prestação de Serviços	49,99%	45%
Elo Serviços S.A.	2	4	Prestação de Serviços	33,33%	--
Cielo S.A.	2	4	Prestação de Serviços	28,72%	28,74%
Tecnologia Bancária S.A. – Tecban	3	4	Prestação de Serviços	13,53%	13,53%
Outros Segmentos					
Ativos S.A. Securitizadora de Créditos Financeiros	1	4	Aquisição de Créditos	100%	100%
Ativos S.A. Gestão de Cobrança e Recuperação de Crédito	1	4	Aquisição de Créditos	100%	100%
BB Administradora de Consórcios S.A.	1	4	Consórcio	100%	100%
BB Tur Viagens e Turismo Ltda.	1	4	Turismo	100%	100%
BB Money Transfers Inc.	1	4	Prestação de Serviços	100%	100%
Cobra Tecnologia S.A.	1	4	Informática	99,97%	99,99%
BV Participações S.A.	2	4	Holding	50%	50%

(1) Controladas; (2) Controle em conjunto, incluídas proporcionalmente na consolidação; (3) Coligadas, incluídas proporcionalmente na consolidação conforme determinação Bacen; (4) Demonstrações Contábeis para consolidação relativas a dezembro/2011; (5) Demonstrações Contábeis para consolidação relativas a novembro/2011.

Foram consolidados, ainda os fundos de investimentos financeiros, BV Financeira FIDC II, BV, BV Financeira FIDC IV, BV Financeira FIDC V, BV Financeira FIDC VI, Fundo de Investimento Sedna Referenciado DI, Votorantim G&K Fundo de Investimento em Participações, BVIA Fundo de Investimento em Participações, Fundo de Investimento Nióbio I e a Entidade de Propósito Específico no exterior Dollar Diversified Payment Rights Finance Company, os quais o Banco controla direta ou indiretamente.

As informações socioambientais apresentadas neste documento não abrangem as seguintes empresas:

- Aliança do Brasil Seguros S.A.
- Cobra Tecnologia S.A.
- BB Tur Viagens e Turismo Ltda.
- Seguradora Brasileira de Crédito à Exportação – SBCE
- Kepler Weber S.A.
- Neoenergia S.A.
- Cielo S.A. (Visanet)
- Companhia Brasileira de Securitização – Cibrasec
- Cia. Brasileira de Soluções e Serviços CBSS – Visavale
- Tecnologia Bancária – Tecban
- Brasilveículos Companhia de Seguros
- Banco do Brasil – Ag. Viena
- Banco Votorantim
- Banco Patagonia S.A.

Confiabilidade das Informações e Asseguração Externa

GRI 3.4 | 3.9 | 3.10 | 3.11 | 3.13

As informações contidas neste relatório foram mensuradas e validadas pelas áreas gestoras do Banco, em processo que inclui sistemas de controle, levantamento e armazenagem de dados gerenciais. Quaisquer alterações na apuração ou apresentação das informações estão devidamente indicadas ao longo do relatório.

As Demonstrações Contábeis e as informações de natureza socioambiental foram auditadas e asseguradas, respectivamente, pela KPMG Auditores Independentes. A verificação externa das informações socioambientais é realizada desde 2008.

Para mais informações ou encaminhamento de dúvidas e sugestões em relação a este documento, o BB mantém os seguintes canais à disposição:

**Unidade Relações
com Investidores**

 www.bb.com.br/ri

 ri@bb.com.br

**Unidade
Desenvolvimento Sustentável**

 www.bb.com.br/sustentabilidade

 sustentabilidade@bb.com.br

Grandes Números Informações Econômico-Financeiras

GRI 2.8

O BB é líder na América Latina em ativos totais e, em 2011, registrou lucro recorde de R\$ 12,1 bilhões



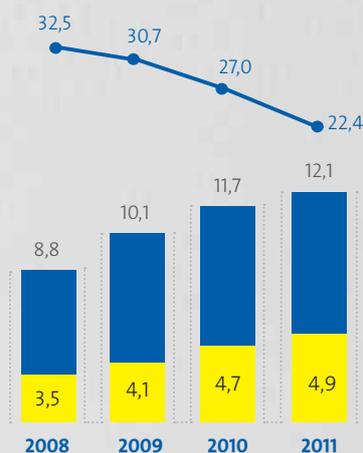
Principais Indicadores

Em 2011, o Banco do Brasil alcançou lucro líquido recorde de R\$ 12,1 bilhões, o que representa 3,6% de crescimento em relação a 2010. Também manteve a liderança na América Latina em ativos totais, que somaram R\$ 981,2 bilhões.

Outro marco foi a melhora da eficiência operacional, com o aumento das receitas, o controle das despesas administrativas e ganhos de sinergia decorrentes da integração de aquisições. O índice de eficiência (quanto menor melhor) apresentou redução de 50 pontos-base em 12 meses, e ficou em 42,1% ao final do ano.

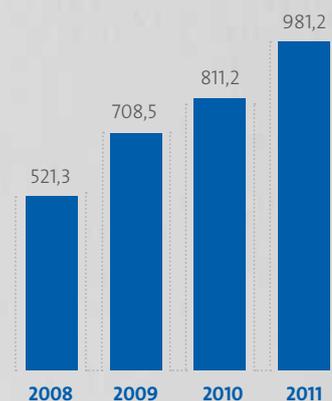
As Demonstrações Contábeis completas, incluindo o relatório emitido pela KPMG Auditores Independentes, sem ressalvas, estão à disposição no Portal BB www.bb.com.br/ri.

Lucro Líquido
R\$ bilhões



— RSPL (%)
■ Proventos Distribuídos

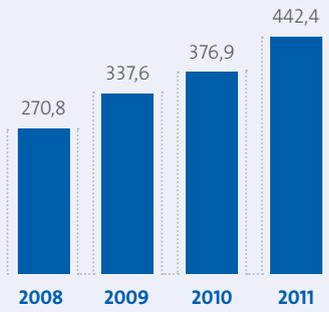
Ativos Totais
R\$ bilhões



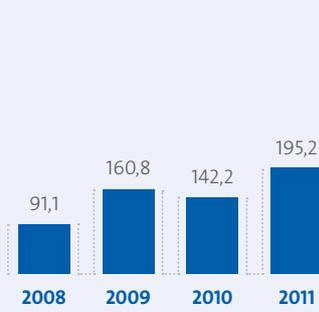
Principais Indicadores

Captações Comerciais

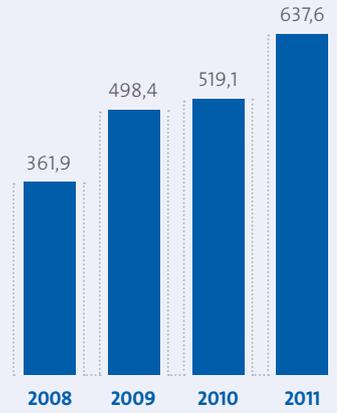
Depósitos Totais
R\$ bilhões



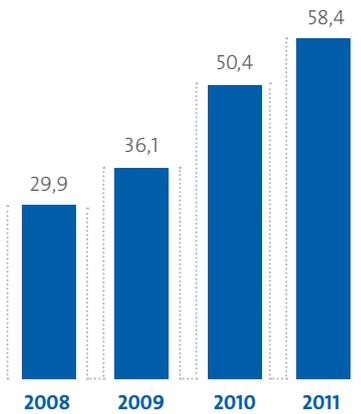
Captações no Mercado Aberto
R\$ bilhões



Captações de Mercado
R\$ bilhões

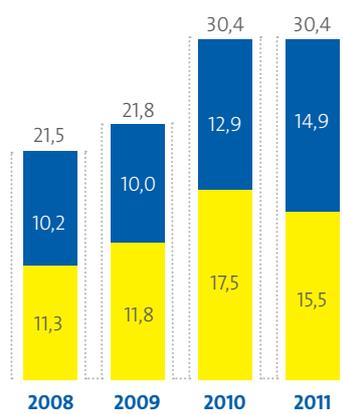


Patrimônio Líquido
R\$ bilhões

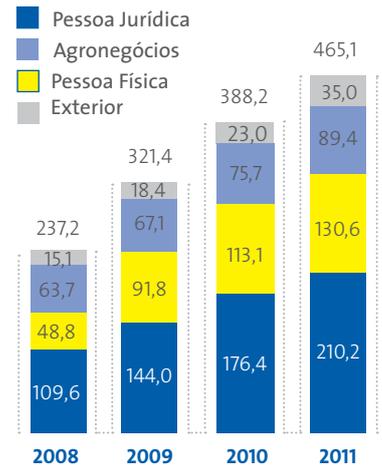


Free Float
%

- Capital Estrangeiro
- Demais

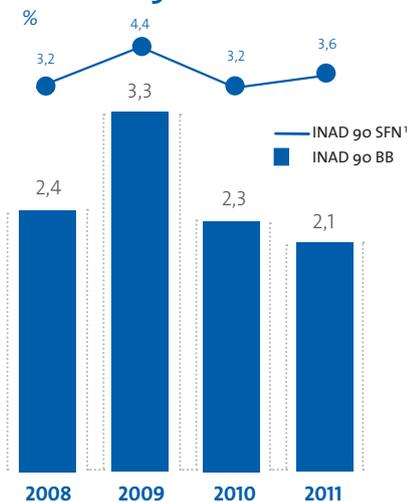


Carteira de Crédito ¹
R\$ bilhões



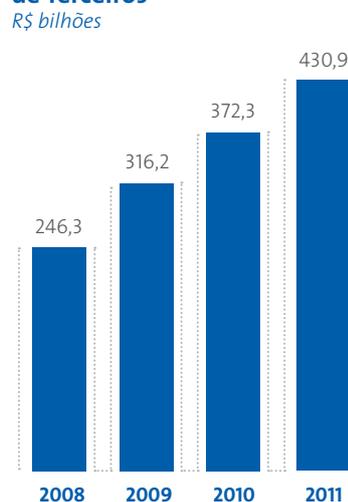
(1) Inclui garantias prestadas e TVM privados.

Operações Vencidas há mais de 90 dias
%



(1) Sistema Financeiro Nacional.

Administração de Recursos de Terceiros ¹
R\$ bilhões



(1) A partir de 2009 inclui 50% do Banco Votorantim.

Indicadores de Produtividade



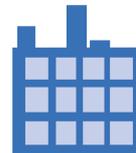
Eficiência ¹
sem Itens
Extraordinários
%

2011 – **42,1**
2010 – **42,6**



RPS ²
por Despesas
de Pessoal ³
R\$ milhões

2011 – **124,4**
2010 – **125,4**



RPS
por Despesas
Administrativas ⁴
R\$ milhões

2011 – **71,2**
2010 – **68,4**



**Ativos por
Colaborador**
R\$ mil

2011 – **8.018,1**
2010 – **6.823,5**



**Contas-
Correntes**
por Colaborador

2011 – **295,2**
2010 – **302,3**



Colaboradores por
(Agências + PAA + PAB)

2011 – **17,5**
2010 – **17,2**



**Funcionários
por Agências**
(Agências + PAA + PAB)

2011 – **12,4**
2010 – **11,9**

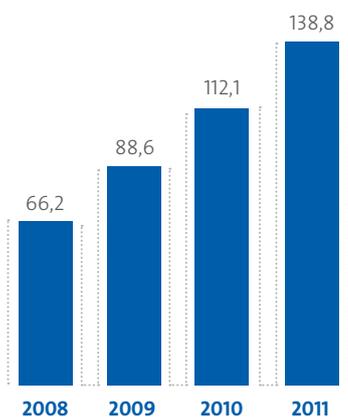


**Contas-
Correntes por**
(Agências + PAA + PAB)

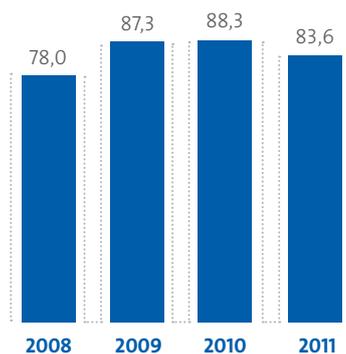
2011 – **5.169,1**
2010 – **5.189,0**

(1) Razão entre as despesas administrativas e as receitas operacionais; (2) RPS – Receitas de Prestação de Serviços – R\$ milhões; (3) No cálculo desse índice estão incluídas as Demandas Trabalhistas; (4) No cálculo desse índice está incluído o Risco Legal (Demandas Cíveis e Trabalhistas).

Faturamento de Cartões (R\$ bilhões)



Quantidade de Cartões Emitidos (milhões)



Faturamento de Cartões

O BB faturou R\$ 138,8 bilhões com cartões – 23,8% mais do que em 2010 – e sua participação de mercado chegou a 20,8%.

Principais Indicadores

Dados Estruturais	2008	2009	2010	2011
Agências	4.342	4.897	5.087	5.263
Terminais de Autoatendimento (próprios)	39.714	45.442	44.954	43.602
Funcionários	88.972	103.971	109.026	113.810
Clientes (mil) ¹	48.022	52.695	54.366	56.001
Contas-correntes (mil)	30.378	34.988	35.934	36.121

(1) Composto pelos correntistas, poupadores e beneficiários do INSS.

Ratings Globais

Fitch Ratings	
Individual	C / D
Curto Prazo em Moeda Local	F2
Longo Prazo em Moeda Local	BBB
Curto Prazo em Moeda Estrangeira	F2
Longo Prazo em Moeda Estrangeira	BBB
Moody's	
Força Financeira	C+
Curto Prazo em Moeda Local	P-1
Curto Prazo em Moeda Estrangeira	P-2
Dívida de Longo Prazo em Moeda Estrangeira	BAA1
Depósitos de Longo Prazo em Moeda Local	A2
Depósitos de Longo Prazo em Moeda Estrangeira	BAA2
Standard & Poor's	
Longo Prazo em Moeda Local	BBB
Longo Prazo em Moeda Estrangeira	BBB

Ratings Nacionais

Fitch Ratings	
Curto Prazo	F1+ (BRA)
Longo Prazo	AAA (BRA)
Moody's	
Curto Prazo	BR-1
Longo Prazo	AAA.BR

Sumário do Resultado

O presente sumário tem como base o relatório Análise de Desempenho 4º Trimestre/2011, divulgado em 14.02.2012, disponível no site de Relações com Investidores do Banco do Brasil (www.bb.com.br/ri).

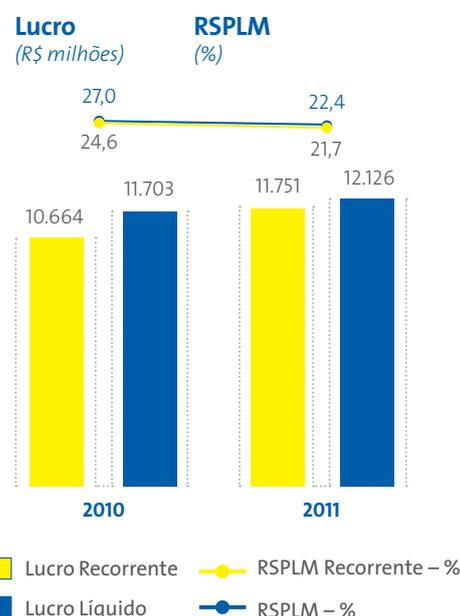
RESULTADO

O Banco do Brasil registrou lucro recorrente de R\$ 11.751 milhões em 2011, resultado 10,2% maior do que o apurado em 2010, desempenho que corresponde ao retorno anualizado sobre o patrimônio líquido médio (RSPLM) de 21,7%. O lucro líquido do Banco alcan-

çou R\$ 12.126 milhões em 2011, o que corresponde a um crescimento de 3,6% sobre o verificado em 2010.

O montante de itens extraordinários em 2011 totalizou R\$ 375 milhões, que decorrem dos seguintes eventos:

Lucro Recorrente do BB cresceu 10,2% em 2011



As receitas de intermediação financeira (RIF) superaram a marca de R\$ 100 bilhões, o que representa crescimento de 27,9% sobre 2010. O resultado das operações de crédito e *leasing* acompanhou o desempenho da carteira de crédito (+19,4%) e cresceu 20,7% em 2011. O resultado das operações com títulos e valores mobiliários em 2011 foi impulsionado pela elevação da taxa Selic média (TMS), desvalorização do real em comparação ao dólar americano e crescimento dos saldos médios.

Em relação às despesas de captação, o crescimento de 43,1% em 2011 sobre 2010 decorreu, principalmente, da alte-

ração de *mix* nos depósitos, com maior participação dos depósitos a prazo em detrimento dos demais itens. Esse fato ocorreu pela estratégia de reforçar a liquidez do BB no segundo semestre de 2011. Mesmo diante deste movimento, a margem financeira bruta do BB encerrou o ano com crescimento de 11,1% sobre 2010, dentro do *guidance* proposto.

As despesas administrativas permaneceram sob controle em 2011 e cresceram 9,7% sobre 2010. O reajuste salarial médio de 9% (data base em setembro) e o aumento na quantidade de funcionários acarretaram em crescimento das despesas de pessoal. Em relação às outras des-

pesas administrativas, os avanços observados apresentaram-se em linha com os reajustes contratuais realizados e o crescimento orgânico das operações.

Além do controle das despesas administrativas, as despesas com provisão para créditos de liquidação duvidosa cresceram em ritmo menor que a carteira de crédito devido à melhora no risco da carteira e a baixos níveis de inadimplência, contribuindo para o resultado apresentado no exercício.

A tabela a seguir, extraída do demonstrativo de resultados com realocações, apresenta os principais destaques do período:

DRE com Realocações – Principais Linhas

R\$ milhões	Fluxo Anual		Var. %
	2010	2011	s/2010
Receitas da Intermediação Financeira	80.436	102.849	27,9
Operações de Crédito ¹ + Leasing	54.219	65.101	20,1
Resultado de Operações com TVM	23.238	30.849	32,7
Despesas da Intermediação Financeira	(42.038)	(60.173)	43,1
Margem Financeira Bruta	38.398	42.675	11,1
Provisão p/ Créd. de Liquidação Duvidosa	(10.675)	(11.827)	10,8
Margem Financeira Líquida	27.724	30.848	11,3
Rendas de Tarifas	16.173	18.242	12,8
Res. de Op. c/ Seguros, Previdência e Cap.	1.888	2.265	20,0
Margem de Contribuição	42.157	47.274	12,1
Despesas Administrativas	(22.565)	(24.752)	9,7
Despesas de Pessoal	(12.244)	(13.943)	13,9
Outras Despesas Administrativas	(10.322)	(10.809)	4,7
Resultado Comercial	19.484	22.306	14,5
Demandas Cíveis	(427)	(135)	(68,3)
Demandas Trabalhistas	(649)	(724)	11,5
Outros Componentes de Resultado	(908)	(2.533)	179,0
Resultado antes da Tributação sobre o Lucro	17.543	18.970	8,1
Imposto de Renda e Contribuição Social	(5.242)	(5.388)	2,8
Participações Estatutárias no Lucro	(1.637)	(1.737)	6,1
Resultado Recorrente	10.664	11.751	10,2

(1) A série histórica foi revisada desde 1T10 por contabilização de dois itens contra a receita de operações de crédito que anteriormente compunham as Outras Despesas/Receitas Operacionais: amortização de prêmios pagos nas aquisições de carteiras e despesas com liquidação/amortização antecipada de contratos. Caso não houvesse esse efeito, a MFB de 2011 chegaria a R\$ 44.420 milhões, crescimento de 13,4% sobre o verificado em 2010 (R\$ 39.171 milhões).

EVENTOS EXTRAORDINÁRIOS

A tabela seguinte apresenta a descrição dos itens extraordinários que, em 2011, agregaram R\$ 375 milhões ao lucro líquido do BB, montante líquido de imposto e participações estatutárias no lucro:

Itens Extraordinários

R\$ milhões	2010	2011
Lucro Líquido Recorrente	10.664	11.751
(+) Efeitos Extraordinários do Período	1.039	375
Alienação de Investimentos	214	169
Planos Econômicos	(371)	(103)
Eficiência Tributária	460	386
Passivos Contingentes (BESC)	250	-
PCLD Adicional	332	-
Reversão de Passivos Trabalhistas	568	-
Ganho de Capital – BB Seguros Participações	114	-
Efeitos Fiscais e PLR sobre Itens Extraordinários	(527)	(78)
Lucro Líquido	11.703	12.126

Principais Indicadores do Resultado

Indicadores – %	2010	2011
Spread Global ¹	6,1	5,7
Despesas de PCLD sobre Carteira ²	3,3	3,1
Índice de Eficiência ³	42,6	42,1
Índice de Eficiência – em 12 meses	-	-
RSPL recorrente ¹	24,6	21,7
Taxa Efetiva de Imposto	33,0	31,3

(1) Indicadores anualizados; (2) Despesa de PCLD acumulada em 12 meses dividida pela carteira média do mesmo período; (3) No cálculo foram segregados os efeitos extraordinários do período.

RETORNO AO ACIONISTA

Lucro Líquido por Ação

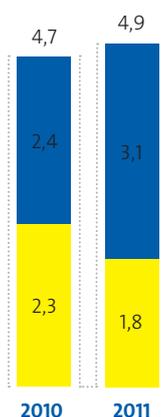


O lucro líquido por ação alcançou R\$ 4,28 em 2011, contra R\$ 4,34 registrados em 2010. O gráfico ao lado apresenta esse indicador.

Lucro líquido por ação alcançou R\$ 4,28 em 2011

Dividendos e Juros sobre Capital Próprio

■ Dividendos (R\$ bilhões)
■ Juros sobre Capital Próprio (R\$ bilhões)



O Banco do Brasil manteve a prática de distribuir 40% do lucro líquido a seus acionistas (*payout*). Em 2011, foram destinados R\$ 4,9 bilhões em remuneração aos acionistas, o que representa crescimento de 4,1% em relação a 2010.

Remuneração aos acionistas de R\$ 4,9 bilhões no ano

MARGEM GERENCIAL E SPREAD

A tabela a seguir apresenta a margem gerencial do BB proveniente de operações de crédito e depósitos. No cálculo de cada linha faz-se a diferença entre a receita/despesa financeira e o respectivo custo/receita de oportunidade de cada linha, como por exemplo: TMS, Taxa de Juros de Longo Prazo (TJLP) ou Taxa Referencial de Juros (TR).

Margem Gerencial

R\$ milhões	2010	2011	Var. % s/2010
Operações de Crédito	27.676	30.321	9,6
Pessoa Física	15.812	17.230	9,0
Pessoa Jurídica	7.827	8.667	10,7
Agronegócios	4.037	4.424	9,6
Depósitos	4.708	5.853	24,3
Depósitos a Prazo	2.676	3.426	28,0
Depósitos à Vista	1.298	1.496	15,2
Depósitos de Poupança	603	743	23,2

A carteira de crédito PF do BB é concentrada em linhas de crédito de CDC salário, crédito consignado, financiamento a veículos e imobiliário, que juntas responderam por 80% do total. Tradicionalmente, essas linhas possuem *spreads* mais baixos que as demais linhas de crédito pessoa física.

O “*Spread Global Ajustado pelo Risco*” é apurado com base na relação entre a margem financeira líquida e os ativos rentáveis, ou seja, considera as despesas com provisões para créditos de liquidação duvidosa. A tabela seguinte apresenta o desempenho dos índices de *spread* do BB:

Spread Anualizado

%	2010	2011
Operações de Crédito	9,0	8,5
Pessoa Física	15,8	14,4
Pessoa Jurídica	6,0	5,8
Agronegócios	5,6	5,3
Depósitos	1,5	1,6
Depósitos a Prazo	1,7	1,7
Depósitos à Vista	2,7	3,2
Depósitos de Poupança	0,7	0,8
Spread Global	6,1	5,7
Spread Global Ajustado pelo Risco	4,4	4,1

ATIVOS

Os ativos totais do Banco do Brasil alcançaram em dezembro de 2011 R\$ 981.230 milhões, o que corresponde a crescimento de 21,0% sobre dezembro de 2010. As principais linhas do ativo são as operações de crédito, TVM e as aplicações interfinanceiras de liquidez, que responderam por 73,0% do total de ativos do BB em dezembro de 2011, contra 70,6% em dezembro de 2010.

A tabela a seguir apresenta os principais itens do Balanço Patrimonial:

*Ativos totais
crescem 21,0%
em doze meses*

Principais Itens Patrimoniais

R\$ milhões	Dez/10	Dez/11	Var. % s/Dez 10
Ativos Totais	811.172	981.230	21,0
Carteira de Crédito Ampliada ¹	388.224	465.093	19,8
Títulos e Valores Mobiliários	143.867	168.230	16,9
Aplicações Interfinanceiras de Liquidez	107.579	166.288	54,6
Depósitos	376.851	442.386	17,4
à Vista	63.503	62.016	(2,3)
de Poupança	89.288	100.110	12,1
Interfinanceiros	18.998	14.450	(23,9)
a Prazo	204.652	265.809	29,9
Captações no Mercado Aberto	142.175	195.175	37,3
Patrimônio Líquido	50.441	58.416	15,8

(1) inclui garantias prestadas e TVM privados.



CARTEIRA DE CRÉDITO

A carteira de crédito ampliada, que considera as garantias prestadas e os títulos e valores mobiliários privados, atingiu R\$ 465.093 milhões, crescimento de 19,8% em 12 meses. A participação do Banco do Brasil no mercado doméstico de crédito foi de 19,2% em dezembro de 2011.

Carteira de crédito cresce 19,8% em 12 meses

Carteira de Crédito Ampliada

R\$ milhões	Saldos				Var. % s/Dez 10
	Dez/10	Part. %	Dez/11	Part. %	
Carteira de Crédito Classificada (a)	358.366	100,0	422.989	100,0	18,0
País	337.921	94,3	390.508	92,3	15,6
Pessoa Física	113.096	31,6	130.561	30,9	15,4
CDC Consignação	44.976	12,6	51.246	12,1	13,9
CDC Salário	12.878	3,6	15.327	3,6	19,0
Financiamento a Veículos	27.395	7,6	31.329	7,4	14,4
Financiamento Imobiliário	2.951	0,8	6.035	1,4	104,5
Cartão de Crédito	11.867	3,3	13.193	3,1	11,2
Cheque Especial	2.598	0,7	2.554	0,6	(1,7)
Demais	10.432	2,9	10.877	2,6	4,3
Pessoa Jurídica	149.810	41,8	171.290	40,5	14,3
MPE	56.960	15,9	68.062	16,1	19,5
Médias e Grandes	92.850	25,9	103.228	24,4	11,2
Agronegócio	75.015	20,9	88.658	21,0	18,2
Pessoa Física	48.907	13,6	57.194	13,5	16,9
Pessoa Jurídica	26.107	7,3	31.465	7,4	20,5
Exterior	20.445	5,7	32.480	7,7	58,9
TVM Privados e Garantias (b)	29.858		42.104		41,0
Carteira de Crédito Ampliada (a + b)	388.224	100,0	465.093	100,0	19,8
Pessoa Física	113.097	29,1	130.589	28,1	15,5
Pessoa Jurídica	176.382	45,4	210.167	45,2	19,2
Agronegócio	75.707	19,5	89.361	19,2	18,0
Exterior	23.038	5,9	34.976	7,5	51,8



Carteira de crédito imobiliário supera R\$ 7,6 bilhões em dezembro de 2011

Iniciando suas operações de crédito imobiliário às pessoas físicas (PF) no segundo trimestre de 2008, o BB apresenta, desde então, contínuo crescimento nessas linhas e encerrou dezembro de 2011 com montante de R\$ 6.035 milhões, o que corresponde a elevação de 104,5% sobre dezembro de 2010. O volume desembolsado no último trimestre de 2011 foi de R\$ 1.098 milhões, volume 96,5% maior do que o registrado no mesmo trimestre de 2010. Já para as pessoas jurídicas o desembolso foi de R\$ 391 milhões no úl-

timo trimestre de 2011 e o saldo da carteira alcançou os R\$ 1.571 milhões.

O total da carteira de crédito às pessoas físicas (R\$ 130.589 milhões) apresentou expansão de 15,5% em dezembro de 2011 contra dezembro de 2010.

A carteira de crédito às pessoas jurídicas encerrou dezembro de 2011 com saldo de R\$ 210.167 milhões, o que representa crescimento de 19,2% sobre dezembro de 2010. Essa evolução foi impulsionada pela carteira das médias e grandes empresas que, além de deman-

darem crédito através de linhas tradicionais (investimento e capital de giro), captam recursos através de emissão de títulos privados. O saldo da carteira destes títulos somado às prestações de garantias encerrou dezembro em R\$ 42.104 milhões.

No segmento de micro e pequenas empresas (MPE), a carteira de crédito apresentou expansão de 19,5% em relação ao observado em dezembro de 2010, com saldo de R\$ 68.062 milhões. O BB utilizou Fundo de Garantia de Operações (FGO) para per-

mitir maior acesso ao crédito para MPE, reduzir o custo para o tomador final e ampliar o volume da carteira. Outro mecanismo que auxilia a contratação de operações de financiamentos de investimento é o Fundo de Aval às Micro e Pequenas Empresas (Fampe). Esse fundo é constituído com recursos do Serviço Nacional de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae) e complementa em até 80% o valor das garantias necessárias para a contratação de operações com empresas de faturamento bruto anual de até R\$ 2,4 milhões.

A carteira de crédito do agronegócio encerrou o ano com saldo de R\$ 89.361 milhões, o que corresponde a crescimento de 18,0% em 12 meses. Destaca-se o baixo índice de inadimplência da carteira de crédito agronegócio. O indicador que mede a razão entre as operações vencidas há mais de 90 dias e a carteira de crédito encerrou o ano com percentual de 0,7%, contra 2,5% no mesmo período de 2010.

Inadimplência com índices inferiores ao verificado no Sistema Financeiro Nacional

Os indicadores de inadimplência do Banco do Brasil situam-se abaixo daqueles observados no Sistema Financeiro Nacional (SFN) em dezembro de 2011. O indicador que mede o atraso das operações há mais de 90 dias (razão entre o crédito vencido há mais de 90 dias e a

carteira de crédito) do SFN encerrou o ano em 3,6%, contra 2,1% do BB. Praticamente todos os indicadores de qualidade de crédito do BB melhoraram quando comparados a dezembro de 2010 e permaneceram em linha com os índices verificados no trimestre anterior.

Ao comparar as operações classificadas por níveis de risco, o BB também apresenta uma estrutura de crédito melhor que a do SFN. As operações classificadas nos níveis de risco de AA-C encerraram dezembro de 2011 em 93,9% do total da carteira, contra 92,3% observados no SFN. A tabela abaixo apresenta os indicadores de qualidade da carteira de crédito.

Indicadores de Qualidade da Carteira de Crédito

%	Dez/10	Dez/11
Operações Vencidas + 15 dias/Total da Carteira	3,7	3,6
Operações Vencidas 15-59 dias/Total da Carteira	1,1	1,1
Operações Vencidas + 60 dias/Total da Carteira	2,7	2,5
Operações Vencidas 15-89 dias/Total da Carteira	1,5	1,5
Operações Vencidas + 90 dias/Total da Carteira	2,3	2,1
Operações de Risco AA-C/Total da Carteira	93,7	93,9
Provisão/Carteira de Crédito	4,8	4,5
Provisão PF/Carteira de Crédito	6,8	6,8
Provisão PJ/Carteira de Crédito	3,2	3,1
Provisão/Operações Vencidas + 60 dias	182,2	180,4
Provisão/Operações Vencidas + 90 dias	212,1	215,6
Risco Médio BB	4,3	4,1
Risco Médio – SFN	5,6	5,7
Operações Vencidas + 90 dias/Total da Carteira – SFN	3,2	3,6

As despesas com provisões para créditos de liquidação duvidosa (PCLD) aumentaram 10,8% em 2011 sobre 2010, enquanto a carteira de crédito (classificada) registrou, no mesmo período, crescimento de 18,0%. Com isso, o indicador que mede as despesas sobre carteira apresentou em 2011 melhora de 20 pontos base frente a 2010.

Despesas de PCLD sobre Carteira de Crédito

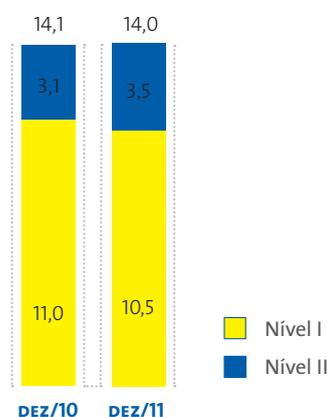
R\$ milhões	2010	2011
(A) Despesas de PCLD – 12 meses	(10.675)	(11.827)
(B) Carteira de Crédito	358.366	422.989
(C) Média da Carteira	325.051	383.408
Despesas sobre Carteira (A/C) – %	3,3	3,1

O saldo das provisões encerrou o exercício em R\$ 19.015 milhões, o que proporciona cobertura de 215,6% das operações vencidas há mais de 90 dias, percentual superior ao verificado no SFN, que alcançou 158,9% em dezembro de 2011.

Índice de Basileia

BASILEIA

O índice de capital (K) do Banco do Brasil encerrou dezembro em 14,0%, superior ao mínimo exigido pelo Banco Central (11%). O Índice de Basileia apresentado indica um excesso de patrimônio de referência de R\$ 17,2 bilhões, o que permite a expansão de até R\$ 156,0 bilhões em ativos de crédito, considerando a ponderação de 100%.



Índice de Basileia superior ao mínimo exigido

RENDAS DE TARIFAS

Destaca-se a maior diversificação das receitas do BB, em função de projetos como a reestruturação de atuação no segmento de varejo, com foco no atendimento e rentabilização da base de clientes, assim como a reorganização societária na área de seguridade.

As rendas de tarifas, linha que inclui tanto as receitas de prestação de serviços (RPS), quanto as rendas de tarifas bancárias (RTB), alcançaram R\$ 18.242

milhões em 2011, resultado 12,8% superior ao verificado no ano anterior e dentro do intervalo estimado no *Guidance* 2011. Os destaques foram as receitas de tarifas com cartão de crédito/débito e administração de fundos.

O resultado das operações com seguros, previdência e capitalização alcançou R\$ 2.265 milhões em 2011, com alta de 20,0% sobre 2010.

Receitas com tarifas refletem a diversificação de negócios

Rendas de Tarifas e Resultado de Operações com Seguros

R\$ milhões	2010	2011	Var. % s/2010
Rendas de Tarifas	16.173	18.242	12,8
Conta-Corrente	3.714	4.077	9,8
Cartão de Crédito/Débito	3.306	3.926	18,7
Administração de Fundos	2.672	3.197	19,7
Operações de Crédito	1.710	1.822	6,6
Cobrança	1.197	1.241	3,7
Seguros, Previdência e Capitalização	432	499	15,7
Arrecadações	614	725	18,0
Interbancária	549	640	16,5
Rendas de Mercado de Capitais	436	350	(19,9)
Outros	1.543	1.764	14,4
Res. de Op. com Seguros, Prev. e Capitalização	1.888	2.265	20,0

DESPESAS ADMINISTRATIVAS

As despesas administrativas seguem sob controle, conforme projetado pelo *Guidance*. Em 2011, esses gastos somaram R\$ 24.752 milhões, crescimento de 9,7% sobre o ano anterior. Essas despesas abrangem os gastos com pessoal e as outras despesas administrativas que cresceram, respectivamente, na comparação 2011-2010, 13,9% e 4,7%.

O crescimento da linha de despesas de pessoal deveu-se principalmente a três

motivos: (i) reajuste salarial concedido na data base de setembro de 2010; (ii) aumento das provisões administrativas pela inflação; e (iii) aumento de 4,7% do quadro de pessoal em relação ao final do exercício de 2010, reflexo ainda do Programa de Revitalização do Varejo. Em relação às outras despesas administrativas, o desempenho está em linha com os reajustes contratuais realizados e com o crescimento orgânico das operações.

Despesas administrativas em linha com o Guidance

Despesas Administrativas

R\$ milhões	2010	2011	Var. % s/2010
Despesas Administrativas	(22.565)	(24.752)	9,7
Despesas de Pessoal	(12.244)	(13.943)	13,9
Outras Despesas Administrativas	(10.322)	(10.809)	4,7

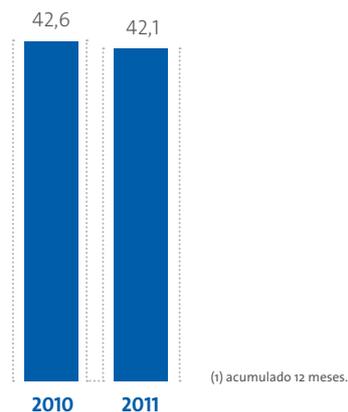
EFICIÊNCIA

O indicador de eficiência – razão entre as despesas administrativas e as receitas operacionais – quanto menor melhor apresentou redução de 50 pontos base em 12 meses, atingindo 42,1%. Essa melhoria é reflexo do incremento das receitas e controle das despesas que o Banco vem buscando ano a ano.

SEGURIDADE

O índice de seguridade, que mede a participação do segmento de seguros no resultado recorrente do BB, vem crescendo e passou de 12,7% em 2010 para 13,7% em 2011. Essa evolução está de acordo com a estratégia adotada pelo BB em elevar a participação do setor de seguros no Conglomerado. A tabela a seguir apresenta a composição do resultado de seguridade, bem como o índice de seguridade:

Índices de Eficiência¹ sem Itens Extraordinários – %



Índice de seguridade atinge 13,7%

Índice de Seguridade Consolidado

R\$ milhões	2010	2011	Var. % s/2010
Resultado de Seguridade	1.354	1.604	18,5
Receita Líquida de Corretagem	289	362	25,3
Receita Líquida de Tarifas de Serviços	215	249	15,7
Equivalência Patrimonial	849	993	16,9
Lucro Recorrente do BB	10.664	11.751	10,2
Índice de Seguridade	12,7	13,7	

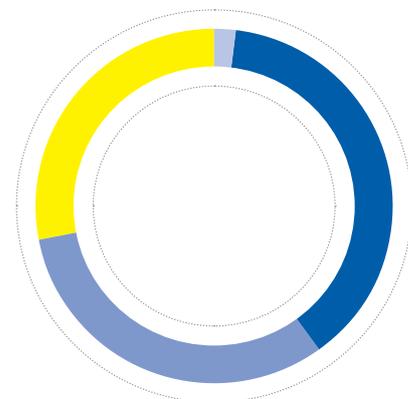
Análise Comparativa DVA GRI EC1

A Demonstração do Valor Adicionado (DVA) é um demonstrativo contábil que evidencia os valores que representam a riqueza gerada por uma organização. Em 2011, o BB registrou crescimento de 6,8% no Valor Adicionado Distribuído, que passou de R\$ 36,2 milhões para R\$ 38,6 milhões. A categoria “Pessoal” permaneceu com o maior percentual (38,1%), seguida por “Remuneração de Capital Próprio” (31,6%). Em termos de variação entre 2010 e 2011, a mais elevada foi “Remuneração de Capital de Terceiros” (16,6%).

Valor Adicionado Distribuído – BB Consolidado

R\$ mil	2010	2011	Var. % s/2010
Pessoal	13.048.428	14.721.248	12,8
Remuneração do Capital Próprio	11.703.165	12.219.121	4,4
Impostos, Taxas e Contribuições	10.798.506	10.963.798	1,5
Remuneração de Capital de Terceiros	629.734	734.522	16,6
Total	36.179.833	38.638.689	6,8

Distribuição do Valor Adicionado 2011



- 38% PESSOAL
- 32% REMUNERAÇÃO DO CAPITAL PRÓPRIO
- 28% IMPOSTOS, TAXAS E CONTRIBUIÇÕES
- 2% REMUNERAÇÃO DE CAPITAL DE TERCEIROS

Valor Adicionado Distribuído – BB Consolidado

R\$ mil	BB-Consolidado			
	Exerc/2010 Saldo	%	Exerc/2011 Saldo	%
Receitas	93.152.636		113.513.027	
Receitas de Intermediação Financeira	81.685.766		103.329.631	
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas Bancárias	16.172.540		18.241.576	
Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa	(10.244.040)		(11.975.091)	
Outras Receitas/Despesas	5.538.370		3.916.911	
Despesas da Intermediação Financeira	(45.880.191)		(63.841.476)	
Insumos Adquiridos de Terceiros	(7.849.772)		(8.144.138)	
Materiais, Energia e Outros	(459.434)		(495.336)	
Serviços de Terceiros	(1.206.847)		(1.294.143)	
Comunicações	(1.269.841)		(1.354.235)	
Processamento de Dados	(1.077.662)		(667.731)	
Transporte	(738.927)		(857.868)	
Serviços de Vigilância e Segurança	(673.038)		(763.813)	
Serviços do Sistema Financeiro	(629.219)		(661.529)	
Propaganda e Publicidade	(375.994)		(420.337)	
Outras	(1.418.810)		(1.629.146)	
Valor Adicionado Bruto	39.422.673		41.527.413	
Despesas de Amortização/Depreciação	(3.196.517)		(3.343.603)	
Valor Adicionado Líquido Produzido pela Entidade	36.226.156		38.183.810	
Valor Adicionado Recebido em Transferência	(46.323)		454.879	
Resultado de Participações em Coligadas/Controladas	(46.323)		454.879	
Valor Adicionado a Distribuir	36.179.833	100,00	38.638.689	100,00
Valor Adicionado Distribuído	36.179.833	100,00	38.638.689	100,00
Pessoal	13.048.428	36,07	14.721.248	38,10
Salários e Honorários	8.234.776		9.444.814	
Participações no Lucro	1.756.190		1.790.543	
Benefícios e Treinamentos	1.845.990		2.013.294	
FGTS	551.520		606.662	
Outros Encargos	659.952		865.935	
Impostos, Taxas e Contribuições	10.798.506	29,85	10.963.798	28,38
Federais	10.067.315		10.033.785	
Estaduais	872		2.739	
Municipais	730.319		927.274	
Remuneração de Capitais de Terceiros	629.734	1,74	734.522	1,90
Aluguéis	629.734		734.522	
Remuneração de Capitais Próprios	11.703.165	32,34	12.219.121	31,62
Juros sobre Capital Próprio da União	1.487.739		1.804.385	
Juros sobre Capital Próprio de Outros Acionistas	915.511		1.246.923	
Dividendos da União	1.425.815		1.092.745	
Dividendos de Outros Acionistas	876.511		754.880	
Lucro Retido	6.997.609		7.227.057	
Participação dos Não Controladores nos Lucros Retidos	(20)		93.131	

Gestão Estratégica

Além de aprimorar o relacionamento com clientes e a Governança Corporativa, estabelecer parcerias e expandir a atuação internacional, o BB mantém sua Agenda 21, de gestão da sustentabilidade

Destaques de 2011 GRI 2.9 | 4.13

No decorrer de 2011, vários fatos marcaram o desempenho do Banco do Brasil. Os principais acontecimentos do ano estão listados a seguir:

JANEIRO

Emissão de títulos em seu programa *Global Medium Term Notes* (GMTN) em euros, que resultou na captação de EUR 750 milhões, uma das maiores já realizadas por uma empresa brasileira.

Ainda em janeiro, o Banco adquiriu a totalidade da participação acionária (16,67% ON) detida pela SulAmérica Capitalização S.A. na Brasilcap, pelo valor de R\$ 137 milhões, e assinou do contrato de compra e venda de ações com a Visa International Service Association para aquisição de parte das ações detidas por essa empresa na Companhia Brasileira de Soluções e Serviços (CBSS), correspondendo a 4,99% do capital social da CBSS, no valor de R\$ 85,5 milhões.

ABRIL

O Banco do Brasil lança a Bandeira Elo, administrada pela empresa Elo Serviços, com início da comercialização do Ourocard Elo em 04.04.2011. Ainda no mesmo mês foi efetivada a sociedade do Banco do Brasil na Elo Participações – responsável pela consolidação dos negócios relacionados a meios eletrônicos de pagamento (cartões de crédito, débito, pré-pago, *cobranded*).

Na atuação internacional, o BB concretizou a operação para aquisição do controle acionário do Banco Patagonia (Argentina) e assinou o contrato de compra e venda para aquisição de 100% das ações do EuroBank, pelo valor de US\$ 6 milhões.

O BB teve seus *ratings* elevados pela agência Fitch Rating.



MAIO

Emissão de US\$ 1,5 bilhão em Dívida Subordinada no exterior. O Banco Central do Brasil aprovou, em julho, a elegibilidade dessa emissão como capital de Nível II do Patrimônio de Referência.

O BB inaugura a sua loja conceito em Brasília, uma iniciativa inédita no varejo bancário. Nesse espaço, os clientes podem experimentar os principais atributos que compõem o posicionamento de marca do Banco.

O BB adquire os direitos de ofertar produtos e serviços bancários, a partir de 02.01.2012, nas agências do Banco Postal da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT). O evento permitirá ao Banco estender seu atendimento por todo o País.

JUNHO

O Banco do Brasil completa cinco anos de listagem Novo Mercado, segmento mais elevado de empresas que adotam práticas de Governança Corporativa da BM&FBovespa.

A parceria do BB com a Mapfre tem sua operação unificada, passando a constituir o 2º maior grupo em arrecadação de prêmios de seguros do mercado brasileiro, conforme *ranking* da Superintendência de Seguros Privados (Susep).

Houve, ainda, a elevação dos *ratings* pela agência Moody's.

OUTUBRO

O Banco Central do Brasil aprova a homologação do aumento do capital social do BB em R\$ 44,6 milhões, resultante do exercício do Bônus de Subscrição série "C". A operação resultou na emissão de 4,7 milhões em novas ações ordinárias. Após a operação, o Banco do Brasil liquidou todos os Bônus de Subscrição série "C".

NOVEMBRO

Emissão de *Senior Notes* no mercado norte-americano, com captação de US\$ 500 milhões, demonstrando a confiança do investidor internacional no Banco.

Elevação do *rating* na escala global de "BBB-" para "BBB" pela agência Standard & Poor's.

DEZEMBRO

World Water Council membership acceptance – o BB aderiu ao Conselho Mundial da Água – Plataforma internacional que oferece oportunidades para troca de conhecimentos e experiências com outras empresas e instituições, favorecendo possíveis parcerias e alianças. A adesão possibilita ao Banco do Brasil estar na vanguarda das discussões sobre a temática e promover a divulgação do Água Brasil a diversos públicos internacionais.



Planejamento Estratégico para o Período 2012-2016

Com o objetivo de manter-se na liderança da indústria bancária brasileira e reforçar seu papel de parceiro fundamental para o desenvolvimento do Brasil, o Banco do Brasil priorizou como grandes temas estratégicos para o período de 2012-2016 a geração de resultados sustentáveis, a expansão da internacionalização, a melhoria do atendimento e o aumento da eficiência operacional.

Os resultados sustentáveis serão decorrentes da manutenção das boas práticas de Governança Corporativa,

aliadas aos investimentos em infraestrutura e tecnologia, bem como à contínua capacitação dos funcionários para os novos desafios da Empresa. Também contribuiu para a sustentabilidade dos negócios o cumprimento do papel institucional, que articula a rentabilidade das operações com o compromisso com o desenvolvimento do País. A parceria com o governo será feita com ênfase na inclusão social e produtiva – urbana e rural –, na qualificação técnica e profissional em atividades geradoras de traba-

lho e renda, e na modernização da previdência pública.

A expansão da atuação internacional terá como direcionadores três vetores: a existência de comunidades de brasileiros no exterior, a transnacionalização de empresas brasileiras e o aumento no intercâmbio comercial do Brasil com o mundo.

A melhoria do atendimento ocorrerá por meio do aprimoramento do relacionamento com o cliente e o aumento da eficiência operacional se dará por meio do aprimoramento da gestão de processos.

No período 2012-2016, são temas estratégicos para o Banco: resultados sustentáveis, internacionalização, eficiência operacional e atendimento

Desempenho de 2011

Indicadores	Realizado 2011	Estimativas 2011
RSPL Recorrente	21,7%	21% - 24%
Margem Financeira Bruta	11,1%	11% - 13%
Depósitos Totais	17,4%	14% - 18%
Carteira de Crédito – País	15,6%	15% - 18%
PF	15,4%	17% - 21%
PJ	14,3%	16% - 19%
Agronegócio	18,2%	8% - 12%
PCLD	3,1%	3,3% - 3,7%
RPS	12,8%	12% - 17%
Despesas Administrativas	9,7%	9% - 12%
Taxa de Imposto	31,3%	31% - 34%

O resultado do BB ficou em linha com as expectativas para o ano de 2011, conforme pode ser observado na tabela anterior. No entanto, devido à influência das medidas macroprudenciais, a evolução da carteira de crédito pessoa física (PF) ficou abaixo do esperado. Já a de-

manda de crédito de pessoas jurídicas (PJ) foi atendida, em parte, por outros instrumentos, tais como emissão de debêntures, notas promissórias e cédulas de crédito bancário (TVM privados), contribuindo para que o realizado não atingisse a perspectiva de crescimento.

Por outro lado, o indicador de provisão para crédito de liquidação duvidosa (PCLD) encerrou 2011 abaixo das estimativas, uma vez que a carteira de crédito do BB possui uma composição de risco melhor que a do mercado.

Estimativas para 2012

Indicadores	Estimativas 2012
RSPL Recorrente	19% - 22%
Margem Financeira Bruta	11% - 15%
Depósitos Totais	14% - 18%
Carteira de Crédito – País	17% - 21%
PF	19% - 23%
PJ	18% - 22%
Agronegócio	9% - 12%
PCLD	3,1% - 3,5%
RPS	13% - 18%
Despesas Administrativas	8% - 12%
Taxa de Imposto	31% - 34%

As estimativas para 2012 foram elaboradas levando em consideração as seguintes premissas:

Premissas influenciadas pela Administração:

1. Rentabilização da carteira de clientes como forma de potencializar receitas;
2. Ampliação da rede de atendimento, da base com novos clientes e rentabilização de clientes já existentes, a partir da parceria com o Banco Postal;
3. Manutenção do atual modelo de negócios, sem considerar novas aquisições e/ou parcerias estratégicas que possam ser firmadas para exploração de segmentos específicos;
4. Alinhamento da estrutura de custos ao crescimento do volume de negócios;
5. Reajustes nos contratos com fornecedores e acordo coletivo de trabalho, alinhados à prática de mercado;
6. Reconhecimento de ganhos e perdas atuariais do Plano de Benefícios I da Previ, conforme determina a Deliberação CVM nº 600/2009.

Premissas que escapam ao controle da Administração:

1. Baixo crescimento das economias desenvolvidas em 2012;
2. Maior resistência, mas não imunidade, da economia brasileira a choques externos;
3. Ambiente político sem ruptura institucional;
4. Manutenção *rating* soberano do Brasil no *status* de grau de investimento;
5. Manutenção da atual arquitetura da política macroeconômica doméstica: câmbio flutuante, metas para a inflação (âncora nominal) e disciplina fiscal, implicando redução gradual e consistente da relação entre a Dívida Líquida do Setor Público (DLSP) e o Produto Interno Bruto (PIB);
6. Evolução da balança comercial brasileira e seus efeitos na carteira de comércio exterior;
7. Aumento gradual do potencial de crescimento da economia brasileira (PIB potencial);
8. Evolução das taxas de juros, câmbio, inflação e PIB de acordo com o consenso de mercado;
9. Avanço do marco regulatório/agenda microeconômica, com estímulos aos investimentos público e privado;
10. Estabilidade regulatória, inclusive no que concerne às alíquotas de tributos incidentes sobre as atividades do Banco, às legislações trabalhista e previdenciária;
11. Alteração nas regras de consumo de capital e nas alíquotas de recolhimento compulsório – medidas macroprudenciais;
12. Implementação de recomendações de Basileia III;
13. Diretrizes do Plano de safra 2012/2013.

Em 2011, o resultado do BB ficou em linha com as expectativas. O resultado da provisão de crédito de liquidação duvidosa foi positivo, encerrando abaixo das expectativas

Objetivos para o Período 2012-2016

O Banco do Brasil definiu os seguintes objetivos que direcionarão seus esforços e recursos no médio e longo prazos:

- Manutenção do patamar de rentabilidade;
- Rentabilização da base de clientes;
- Controle de custos;
- Reforço do papel de parceiro fundamental para o desenvolvimento sustentável do País;
- Expansão da internacionalização;
- Melhoria do atendimento;
- Aumento da eficiência operacional;
- Consolidação da atuação em mercado de capitais.

O Banco do Brasil busca relacionamentos rentáveis e, em 2011, assinou contrato com a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos para operar o Banco Postal

Prestação de Contas

Os tópicos a seguir mostram a prestação de contas dos objetivos apresentados no Relatório Anual 2010, apontando o *status* e o cumprimento do que foi estabelecido. Logo abaixo, também, é possível encontrar a prestação de contas dos desafios socioambientais estabelecidos para o ano de 2011:

POTENCIALIZAR O RESULTADO

Com a postura de potencializar seus resultados, o Banco do Brasil registrou lucro líquido recorde de R\$ 12,1 bilhões em 2011, crescimento de 3,6% em relação a 2010. Esse desempenho corresponde a um retorno anualizado sobre o patrimônio líquido (RSPL) de 22,4%. O Banco manteve-se na liderança do Sistema Financeiro Nacional em: ativos, com R\$ 981,2 bilhões, sendo o maior banco em ativos da América Latina; crédito consignado, atingindo R\$ 51,2 bilhões com 32,3% de participação de mercado; como maior financiador do agronegócio, com carteira de R\$ 89,4 bilhões, o que corresponde a 63,1% de todo o crédito bancário ao agronegócio no País.

EXPANDIR RELACIONAMENTOS RENTÁVEIS

O Banco do Brasil busca relacionamentos rentáveis, para tanto, no ano de 2011, o BB assinou contrato com a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos para prestação de serviços de correspondente bancário por meio do Banco Postal. No ramo de seguridade, o BB realizou parceria com a Mapfre, criando um dos maiores grupos seguradores do País. Também efetivou a sua sociedade na empresa Elo Participações – que é responsável pela consolidação dos negócios relacionados a meios eletrônicos de pagamento (cartões de crédito, débito, pré-pago, *cobranded*). O BB também investe em relacionamentos rentáveis no exterior, como a aquisição do Banco Patagonia e EuroBank.

AUMENTAR A SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

O “BB 2.0 Programa de Transformação do Varejo” congrega as principais iniciativas estratégicas que objetivam consolidar e expandir a liderança do BB no varejo bancário brasileiro, com foco na rentabilização da base de clientes, por meio do

atendimento de excelência, conhecimento dos clientes (CRM), ampliação de relacionamento e negócios, eficiência em processos e aumento da oferta de conveniência pela adequação dos canais de atendimento, para melhor aproveitamento das oportunidades de negócios existentes. Dentre as ações no ano de 2011, pode-se destacar: a conclusão da implantação do novo modelo de relacionamento com clientes pessoa física em todas as agências do Banco, que promove a adequação do número de clientes sob responsabilidade de cada gerente de relacionamento, com intensificação de contatos e negócios e melhoria no atendimento prestado; a racionalização dos processos de vendas, com o objetivo de mitigar riscos operacionais e aumentar a satisfação do cliente e a eficiência operacional; e a configuração de 187 agências na nova ambiência de atendimento, que reforça atributos de comodidade e modernidade para os clientes e valoriza os espaços reservados para realização de negócios.

AUMENTAR A CONVENIÊNCIA PARA OS CLIENTES

Para aumentar a conveniência de seus clientes, o Banco do Brasil oferece uma rede de distribuição superior a 55 mil pontos. Também acrescentou mais de 6 mil novos pontos com o Banco Postal, o que permitiu o BB atingir 96,4% dos municípios brasileiros. Além disso, ocorreu a implementação de projetos como o dos Correspondentes Móveis: BB Móvel Terrestre, que, no ano de 2011, entregou seis unidades e, para 2012, tem a previsão de entregar mais de 100 carros para rodar por todo o País; e BB Fluvial, embarcações especializadas no atendimento, integração e bancarização da população ribeirinha.

EXPANDIR A ATUAÇÃO INTERNACIONAL

O BB, como maior banco brasileiro de presença no mercado mundial, com 49 dependências em 24 países, reforça a sua estratégia de expansão com a concretização da operação de aquisição do controle acionário do Banco Patagonia (Argentina); assinatura do contrato de compra e venda para aquisição de 100% das ações do EuroBank, banco americano com sede na Flórida, que priorizará atender com qualidade os brasileiros nos Estados Unidos; instalação do escritório de representação do BB em Bogotá (Colômbia) para aprofundar o conhecimento do mercado local e confirmar as oportunidades de negócios. E ainda visando fortalecer sua atuação na Ásia anunciou a transformação do escritório de Xangai em agência bancária para atender às demandas de empresas brasileiras que atuam na China e empresas chinesas que possuem negócios com o Brasil.

CONSOLIDAR A ATUAÇÃO EM MERCADOS DE CAPITALIS

Atuando no mercado de capitais doméstico, para os investidores de Varejo, o BB oferece o serviço de compra e venda de ações por meio da sua rede de agências, internet (*Home Broker*) e celular. Em 2011, foram 64 emissões de títulos de renda fixa que somaram R\$ 16,9 bilhões, ficando em 2º lugar no *ranking* Anbima de Originação consolidado, com 19,7% de participação de mercado. Merece destaque o lançamento da Nova Plataforma de Negociação em Ações, que amplia os meios de acesso ao *Home Broker*, que também passou a ser disponibilizado via iPad ou *smartphone*.

No exterior, por meio de suas corretoras externas BB Securities Ltd. (Londres) e Banco do Brasil Securities LLC (Nova Iorque), atuou em 16 das 60 operações de captação externa realizadas por empresas, bancos e governo brasileiro. Do total de aproximadamente US\$ 37,0 bilhões emitidos em 2011, o BB participou em cerca de US\$ 12,6 bilhões. Ainda fortalecendo sua estratégia, o BB anunciou em 2011 que

vai inaugurar, em 2012, uma nova BB Securities em Cingapura, com o objetivo de atrair mais investidores no mercado asiático. Atualmente a região representa 5% dos compradores dos títulos colocados pelo Banco no exterior.

REFORÇAR O PAPEL DE PARCEIRO FUNDAMENTAL PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL DO PAÍS

Na busca pelo fortalecimento do papel de parceiro do crescimento responsável do País, em 2011, o BB reforçou o alinhamento de diversos produtos e serviços à estratégia de promoção do desenvolvimento sustentável.

Merecem destaque: o início das operações de Microcrédito Produtivo Orientado alinhado ao Programa Crescer do Governo Federal; os financiamentos de atividades rurais no âmbito do Programa Federal Agricultura de Baixo Carbono (ABC); a Estratégia Negocial de Desenvolvimento Regional Sustentável; a linha de financiamento dos estudos via Fundo de Financiamento Estudantil (FIES); e os financiamentos de unidades habitacionais via programa Minha Casa Minha Vida e a atuação do Programa Água Brasil.

AUMENTAR A EFICIÊNCIA OPERACIONAL E NEGOCIAL

Em linha com a melhora da eficiência operacional, as despesas administrativas registraram ao final do exercício o montante de R\$ 24,7 bilhões, crescimento de 9,7% quando comparado ao ano anterior. A evolução está em consonância com reajustes contratuais pactuados e com o crescimento orgânico das operações. A ampliação das receitas operacionais, o controle das despesas administrativas e os ganhos de sinergia provenientes da integração de aquisições proporcionaram melhoria no índice de eficiência (quanto menor melhor) que apresentou redução de 51 pontos base em 12 meses, registrando 42,1% ao final de 2011.

Buscando a eficiência negocial, o BB

treinou mais de 69 mil funcionários da rede de agências em práticas de negócios e atendimento.

DESENVOLVER E APRIMORAR AS COMPETÊNCIAS DOS FUNCIONÁRIOS

Um objetivo constante do BB é desenvolver e aprimorar seus funcionários. Nesse sentido, em 2011, o BB promoveu 1.030.964 treinamentos nas modalidades presencial, autoinstrucional ou em serviço, totalizando 11.804.434 horas. A média de treinamento por funcionários foi de 103,72 horas em 2011. Essas ações de capacitação valem-se de diferentes métodos de ensino e suporte, tais como: TV corporativa, *web*, mídia impressa, cartilhas, etc.

O BB também oferece aos seus funcionários bolsas de graduação, pós-graduação (especialização, mestrado e doutorado) e idiomas estrangeiros. Ao final de 2011, havia no Banco 9.833 funcionários bolsistas nas modalidades graduação e pós-graduação e 306 em idiomas estrangeiros.



*UniBB: 1.030.964
treinamentos
em 11,8 milhões
de horas*

Eixo Processos e Gestão

Desafio Socioambiental	Prazo	Encaminhamento
Aprimorar as ações de educação e de comunicação sobre a temática socioambiental, com foco em ecoeficiência, cooperativismo e associativismo, consumo consciente e mudanças climáticas junto aos públicos interno e externo.	dez/2011	AÇÃO CONCLUÍDA. Elaborado um Plano de Educação em Responsabilidade Socioambiental para a Organização; Lançados cursos com foco na temática: "Negócios com Cooperativas Rurais", "Negócios com Cooperativas Urbanas", "Programa Coleta Seletiva BB" e "Microrcrédito Produtivo Orientado" são alguns exemplos de cursos lançados em 2011; Adotadas diversas ações de comunicação interna: 50 matérias e oito vídeos sobre o tema disponibilizados na intranet, quatro matérias na revista de circulação interna <i>bb.com.você</i> e diversos e-mails marketing em datas relacionadas às práticas socioambientais são exemplos da atuação.
Aprimorar as ações de Educação Financeira para os diversos públicos do BB.	dez/2011	AÇÃO CONCLUÍDA. Acionada a Divisão de Educação Financeira na Diretoria de Clientes; Desenvolvido projeto de Educação Financeira para clientes Pessoa Física de segmentos específicos; Produzidas 220 mil cartilhas "Saúde Financeira" para o público PF; Realizadas ações de educação financeira na ExpoMoney (Brasília, São Paulo, Rio de Janeiro, Belo Horizonte, Porto Alegre); Criado <i>hotsite</i> com o tema Educação financeira; Desenvolvido projeto educadores financeiros PF BB; Desenvolvido capacitação auto-instrucional – Sinapse Educação Financeira – para Clientes PF.
Implementar programa permanente de coleta de sugestões de funcionários para o aprimoramento dos processos na Empresa.	dez/2011	AÇÃO CONCLUÍDA. Implementado Programa (E-deia) em maio de 2011.
Propor plano de ação para aprimorar a efetividade dos processos de endomarketing do BB.	dez/2011	AÇÃO CONCLUÍDA. Processos revisados, conceito de endomarketing definido e ações normatizadas.
Aprimorar a sistemática de acompanhamento dos dados do exame periódico de saúde dos funcionários, inclusive com a definição de novos indicadores para saúde e segurança ocupacional.	dez/2011	AÇÃO PARCIALMENTE CONCLUÍDA. Exame periódico estudado com os indicadores validados. A sistemática de acompanhamento dos dados ainda está sendo aprimorada, com previsão de implantação do Sistema GSM – Gestão da Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho – em 2012.
Elaborar mapa de risco sobre questões de saúde do funcionalismo para subsidiar a proposição de ações preventivas.	dez/2011	AÇÃO CONCLUÍDA. Mapa de Risco elaborado com a definição dos seguintes indicadores: faixa etária, peso (IMC), estresse, LER/DORT, tabagismo, atividade física, colesterol total, risco coronariano e glicemia de jejum. Após a definição do mapa, ações preventivas já estão sendo propostas para a melhor gestão do absenteísmo e da obesidade no BB.
Aprimorar o Programa Pró-Equidade de Gênero do BB.	dez/2011	AÇÃO CONCLUÍDA. Formalizada Adesão do BB à 4ª edição do Programa Pró-Equidade de Gênero e Raça do Governo Federal. O enfoque do programa foi ampliado para tratar, além da questão de gênero, o enfoque de raça/etnia; Elaborado Plano de Ação para o biênio 2011/2012. As ações propostas serão implementadas até dezembro de 2012.
Elaborar e tornar públicas "diretrizes socioambientais" setoriais e temáticas para aplicação na análise de crédito de atividades com potencial impacto adverso de acordo com as melhores práticas nacionais e internacionais.	dez/2013 – com entregas parciais em dez/2011 e dez/2012.	AÇÃO EM ANDAMENTO. Entregas concluídas em 2011 – Elaborada proposta interna, com conceitos validados e discutidos com as áreas internas intervenientes; Realizado Workshop BB e WWF Brasil em 28.11.2011, com a participação das áreas intervenientes do Banco e especialistas da área de conservação ambiental do WWF para alinhamento dos direcionamentos de sustentabilidade; Realizado Painel de <i>Stakeholders</i> em 19.12.2011 para apresentação e validação dos direcionamentos pelos diversos públicos de relacionamento do Banco (funcionários, governo, especialistas, clientes, representantes da sociedade civil, etc).

Desafio Socioambiental	Prazo	Encaminhamento
Definir e implementar sistemática de classificação de todos os setores/atividades econômicas de acordo com o risco socioambiental da atividade (alto, médio e baixo).	dez/2011	AÇÃO EM ANDAMENTO. Sistemática em desenvolvimento junto às áreas intervenientes. Previsão de conclusão em 2012.
Aprimorar a sistemática de avaliação do risco de ocorrência de incidentes climáticos extremos no processo de instalação/reforma de unidades no BB e definição de procedimento padrão.	dez/2011	AÇÃO CONCLUÍDA. Sistemática revisada e normatizada, com conceitos incluídos no documento "Modelo de Análise de Investimentos Patrimoniais".
Implementar avaliação sistematizada para alinhamento entre os interesses dos acionistas e os da Alta Administração.	dez/2011	AÇÃO CONCLUÍDA. Estudo de percepção "Pos Conference"; Informativo RI; Eventos Apimec; Painel de <i>Stakeholders</i> ; Fale com a RI: canal permanente de comunicação com o mercado e Comitê de Divulgação do BB.

Eixo Negócios com Foco no Desenvolvimento Sustentável

Desafio Socioambiental	Prazo	Encaminhamento
Desenvolver soluções em produtos e serviços com atributos de responsabilidade socioambiental para os pilares Varejo, Atacado e Governo.	ação contínua	AÇÃO CONCLUÍDA. Diversas soluções desenvolvidas para os pilares Varejo, Atacado e Governo. São elas: Portal de Negócios Cooperativas de Crédito; Novo critério em cartões PJ para inibição da impressão de faturas; Fundos de investimento que destinam 20% da taxa de administração para o Programa Água Brasil; Produto Ouro Vida Estilo, com transferência de 50% da sua receita de estipulação para aplicação em programas sociais da FBB; Pacote de Serviços Bônus Ambiental com destinação de 4,52% do seu valor para o Programa Água Brasil; BB Microcrédito Empreendedor PF, programa Minha Casa Minha Vida 2; BB Microcrédito Empreendedor PJ; Ourocard "Origens", cartão produzido com plástico reciclado do BB; e o Programa ABC (Agricultura de Baixo Carbono).
Revisar ferramentas da metodologia Desenvolvimento Regional Sustentável (Diagnóstico e Plano de Negócios) a fim de aprimorar a definição e o alcance dos objetivos ambientais.	dez/2011	AÇÃO CONCLUÍDA. Diagnóstico Desenvolvimento Regional Sustentável revisado com inclusão de questões contemplando impactos e riscos ambientais; normativo alterado.

Eixo Investimento Social Privado

Desafio Socioambiental	Prazo	Encaminhamento
Continuar o processo de revitalização do Programa de Voluntariado entre os funcionários e demais colaboradores do BB e consolidar iniciativas de apoio às comunidades.	dez/2011	AÇÃO CONCLUÍDA. Lançado novo <i>site</i> voluntariado; Realizada campanha de expansão da base de voluntários; Revisados os módulos do Curso Ação Voluntária; Mobilização e participação do voluntariado no movimento Limpa Brasil; Realizado curso para os voluntários de projetos pré-selecionados no Projeto Voluntários BB com a finalidade de otimizar o processo de formalização dos convênios FBB; Realizadas diversas ações de comunicação junto a funcionários e aposentados.
Implementar Projetos Socioambientais do Programa Água Brasil.	dez/2013 – com entregas parciais em dez/2011 e dez/2012	AÇÃO CONCLUÍDA. Ações realizadas de acordo com o cronograma de implementação aprovado no Plano de Trabalho do eixo I do Programa Água Brasil. Prestação de contas aprovadas no Fórum Água Brasil, em 17.11.2011, e no Conselho Diretor do BB.

Movimentos Estratégicos

Os movimentos estratégicos efetuados pelo Banco do Brasil são organizados na forma de programas ou projetos, visando à melhoria do relacionamento com os clientes Varejo PF e PJ, Atacado, *Private* e Governo; ao estabelecimento de parcerias e demais formas de operações societárias e associações de médio e longo prazos; à expansão da atuação internacional do Banco; à realização de negócios Sociais (com foco na implementação de políticas públicas e que evidenciam a função social do Banco e que contribuem para o desenvolvimento social do País); e à Governança Corporativa.

Também são realizadas ações estratégicas visando ao aperfeiçoamento da Gestão de Riscos e *Compliance*, à Gestão da Informação, à sustentabilidade (especialmente por meio de projetos de Desenvolvimento Regional Sustentável e de iniciativas socioambientais), à Gestão da Marca, à Gestão de Pessoas, aos processos de Apoio aos Negócios e à Gestão, à Gestão dos Canais, à Gestão da Segurança e ao desenvolvimento e implantação de soluções de infraestrutura ou de sistemas tecnológicos.

A materialização da estratégia envolve um esforço coordenado entre as di-

versas unidades do Banco. Esse esforço se intensifica ao ser organizado e operacionalizado por meio de portfólios com seus programas e projetos, bem como processos internos aprimorados.

Para dar suporte aos direcionamentos estratégicos e às metas de expansão internacional, o Banco do Brasil revisou o sistema de gestão dos negócios no exterior, com ênfase na redefinição de responsabilidades das Unidades Estratégicas, governança de redes e participações no exterior, gestão de riscos e resultados, desenvolvimento de estratégias de relacionamento com clientes, produtos e serviços e processos de apoio.



Plano de Ação em Sustentabilidade – Agenda 21 do Banco do Brasil GRI 1.2

Inspirada na Agenda 21 – resultante da Cúpula da Terra, da ONU, que incentiva o comprometimento de governos, empresas, ONGs e sociedade civil com a busca de soluções para os problemas socioambientais –, a Agenda 21 Empresarial do Banco do Brasil vigora desde 2005 e é pioneira no meio empresarial do País. O documento ampara o processo de transformação da Instituição para fazer jus à Agenda 21 global. Assim, é aplicado como um plano de ação, um guia dos compromissos de responsabilidade socioambiental, além de cumprir o papel de ferramenta de gestão da sustentabilidade, na medida em que envolve várias áreas nas iniciativas propostas, que devem prestar contas ao Conselho Diretor.

A atualização da Agenda 21 Empresarial está prevista para ocorrer a cada dois anos, mas pode ocorrer tempestivamente em razão das demandas sociais. O processo envolve funcionários, clientes, investidores e acionistas, cujas sugestões somam-se à agenda de sustentabilidade da sociedade por meio da consideração de questionamentos do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), da BM&FBovespa, e do Índice Dow Jones de Sustentabilidade (DJSI).

O ciclo de atualização dos planos de ação para o período 2011-2013 foi amparado pelo *workshop* Desenvolvimento Sustentável, realizado em 2010, que resultou em 77 iniciativas distribuídas nas esferas: Processos e Gestão, Negócios com Foco no Desenvolvimento Sustentável e Investimento Social Privado.

EIXO PROCESSOS E GESTÃO RSA:

A promoção da sustentabilidade, por meio da disseminação dos princípios e fortalecimento da cultura de RSA na Comunidade BB pela manutenção de processos administrativos e negociais coerentes com os Princípios de RSA e o fortalecimento da interação com os públicos de relacionamento são contemplados no Eixo Processo e Gestão RSA.

Principais Temas:

- Educação para a sustentabilidade, incluindo Educação Financeira – Desempenho profissional, reconhecimento e remuneração variável;
- Atração e retenção de talentos/saúde e segurança ocupacional/indicadores de prática de trabalho;
- Diversidade – público interno;
- Ecoeficiência – *performance* ambiental/sistema de gestão ambiental;
- Padrão para fornecedores;
- Risco socioambiental em financiamentos e investimentos – geral;
- Gestão de investimentos próprios e de terceiros;
- Engajamento de *stakeholders*;
- Gestão de crises e riscos;
- Estratégia, Governança Corporativa e desempenho corporativo;
- Gestão da marca;
- Relato socioambiental.

EIXO NEGÓCIOS SUSTENTÁVEIS:

O eixo Negócios Sustentáveis foca na implementação de ações de apoio ao desenvolvimento sustentável, no financiamento às atividades de geração de trabalho e renda e de inclusão social, bem como as atividades e tecnologias ambientalmente adequadas.

No eixo, o BB tem obtido excelentes resultados com a Estratégia Negocial de Desenvolvimento Regional Sustentável, que busca impulsionar a economia das regiões onde está presente, apoiando atividades que promovam inclusão social e geração de trabalho e renda de forma sustentável.

Principais Temas:

- Oportunidades negociais – serviços financeiros;
- Gestão do relacionamento com clientes;
- Desenvolvimento Regional Sustentável.

EIXO INVESTIMENTO SOCIAL PRIVADO

O eixo Investimento Social Privado promove ações de Cidadania Empresarial com foco na melhoria da qualidade de vida da população brasileira e no apoio de incentivo de programas voltados à conscientização e preservação do meio ambiental, bem como da promoção e defesa dos direitos humanos.

Principais Temas:

- Revitalização do voluntariado;
- Programas de estágio de estudantes e de aprendizagem;
- Marketing esportivo e cultural;
- Programas da Fundação Banco do Brasil.



A pioneira Agenda 21 Empresarial do BB vigora desde 2005 e serve como guia de responsabilidade socioambiental e ferramenta de gestão da sustentabilidade

PRINCIPAIS AÇÕES PARA O PERÍODO 2011-2013

Eixo Processos e Gestão

Desafio Socioambiental	Prazo
Definir os cursos relativos à sustentabilidade e analisar a pertinência de pontuá-los em processos de recrutamento e comissionamento.	dez/2012
Aprimorar Programa de Reconhecimento dos Funcionários do Banco.	dez/2012
Aprimorar/ampliar os mecanismos de remuneração variável.	dez/2012
Implementar o Programa de Reinserção de funcionários afastados por motivo de saúde em todo o País.	dez/2012
Propor conjunto de ações de combate ao estresse – saúde e nutrição dos funcionários.	dez/2012
Definir sistemática de divulgação pública para a taxa de acidentes fatais de empregados próprios.	dez/2012
Implantar o Sistema GSM – Gestão da Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho.	dez/2012
Implementar as metas do mapa de risco e prever metas/acompanhamento/implementação de ações para: "absenteísmo" e "estresse relacionado ao trabalho".	dez/2012
Controlar e divulgar o número de encontros, reuniões e negociações que o BB realiza com todos os sindicatos relacionados em sua operação e que cobrem toda a sua área geográfica de atuação.	dez/2012
Aprimorar o Programa Pró-Equidade de Gênero.	dez/2013 com entrega parcial em dez/2012
Implementar o Subprograma Coleta Seletiva de lixo nos municípios brasileiros onde haja coleta seletiva definida e implementada como política pública e/ou associações/cooperativas de catadores.	dez/2012
Realizar e publicar inventário completo das emissões de gases efeito estufa do BB segundo as diretrizes e fases do Programa Brasileiro GHG Protocol, com vistas à sua certificação (ISO 14064).	dez/2013 com entrega parcial em dez/2012 (Seguindo etapas anuais do Programa Brasileiro GHG Protocol)
Implementar, por meio dos sistemas corporativos, o acompanhamento e monitoramento da pegada ecológica do BB, por meio do gerenciamento do consumo de água, papel (comum/reciclado/certificado) e energia (renovável/não renovável), bem como geração de resíduos e estabelecer metas de estímulo ao uso mais racional desses recursos.	dez/2012
Maximizar a utilização de videoconferência, teleconferência e demais meios de colaboração a distância e estabelecer alternativas de monitoramento da efetividade de sua utilização.	dez/2012
Manter certificação ISO 14001 (Ed. Altino Arantes) e obter Certificação ISO 14001 em um Edifício Sede em Brasília.	dez/2012
Estabelecer mecanismos de acompanhamento/verificação dos requerimentos socioambientais exigidos nos contratos com fornecedores.	dez/2012
Elaborar e tornar públicas "diretrizes socioambientais" setoriais e temáticas para aplicação na análise de crédito de atividades com potencial impacto adverso de acordo com as melhores práticas nacionais e internacionais.	dez/2013 – com entrega parcial em dez/2012
Estruturar metodologia com o objetivo de identificar a existência de temas polêmicos e controversos presentes nas operações de investimento da BB DTVM.	dez/2012
Realizar ao menos um evento anual de engajamento de <i>stakeholders</i> com relação às políticas e práticas de crédito do BB.	ação contínua
Estruturar e realizar ao menos um evento anual de engajamento de <i>stakeholders</i> com relação produtos e serviços do BB – Fórum de Clientes, envolvendo os clientes do pilares Atacado, Governo, Varejo e Gestão de Recursos de Terceiros.	ação contínua
Desenvolver metodologia de avaliação de risco socioambiental a ser aplicada na avaliação das categorias de risco em geral (risco operacional, de imagem, etc.).	dez/2012
Finalizar a implantação das metodologias de valoração da marca BB.	dez/2012
Implementar Plano Integrado e contínuo de Comunicação e Mobilização do Programa Água Brasil envolvendo os principais públicos do BB.	dez/2013 com entrega parcial em dez/2012
Desenvolver ou adquirir Painel Corporativo de Indicadores Socioambientais e disponibilizá-lo na intranet e internet.	dez/2012
Definir e implementar sistemática de classificação de todos os setores/atividades econômicas de acordo com o risco socioambiental da atividade (alto, médio e baixo).	dez/2012



Eixo Negócios com Foco no Desenvolvimento Sustentável

Desafio Socioambiental	Prazo
Desenvolver soluções em produtos e serviços com atributos de responsabilidade socioambiental para os pilares Varejo, Atacado e Governo.	Ação Contínua
Implementar educação financeira e o conceito de usabilidade através do Coban BB em Telecentros/estações digitais apoiados pela FBB.	dez/2012
Avaliar o fluxo de análise do Diagnóstico e Plano de Negócios da Estratégia Negocial Desenvolvimento Regional Sustentável.	dez/2012
Definir e implementar metodologia de avaliação da qualidade e efetividade dos planos de negócios da Estratégia Negocial Desenvolvimento Regional Sustentável.	dez/2012

Eixo Investimento Social Privado

Desafio Socioambiental	Prazo
Definir e implementar metodologia de avaliação de qualidade do investimento social do BB (alcance socioambiental dos projetos).	dez/2012
Realizar estudo e implementar a centralização de iniciativas de Inclusão Digital do Banco do Brasil na Fundação Banco do Brasil.	dez/2012
Implementar Projetos Socioambientais do Programa Água Brasil.	dez/2013 com entrega parcial em dez/2012

Governança Corporativa

O Banco do Brasil adota as melhores práticas para garantir equidade de direitos entre os acionistas, prestação de contas ao mercado, relacionamentos éticos e negócios sustentáveis

Introdução GRI 4.6

Por identificar os diversos benefícios da boa Governança Corporativa, para si e seus investidores e acionistas, o Banco do Brasil mantém em sua estratégia a adoção de padrões que são referência no mercado. Eles norteiam práticas que asseguram o equilíbrio de direitos entre acionistas, a prestação de contas aos investidores e à sociedade, a ética no trato com os diversos públicos e a sustentabilidade dos negócios.

Desde 2006, a Organização participa do Novo Mercado da Bolsa de Valores de São Paulo (BM&FBovespa) – segmento de listagem que reúne empresas sujeitas às mais rigorosas práticas de Governança Corporativa –, tendo cumprido, em 2010, o último dos compromissos assumidos para a adesão: o alcance do percentual mínimo de 25% de ações em livre circulação

(*free float*). O respeito às diretrizes do Novo Mercado favorece também a presença das ações do BB nos índices Itag (Índice de Ações com *Tag Along* Diferenciado) e IGC (Índice de Ações com Governança Corporativa Diferenciada).



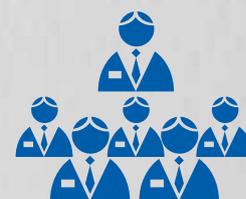
Estrutura do Processo Decisório GRI EC2

No Banco do Brasil, a definição de estratégias e aprovação de propostas para os diferentes negócios do Banco são decisões tomadas de forma colegiada, com o objetivo de reduzir os riscos do negócio, envolvendo todos os executivos. Para garantir a agilidade, qualidade e segurança à tomada de decisão, a Administração utiliza comitês, subcomitês e comissões estratégicas.

Encontra-se em fase de estruturação e implementação o Comitê de Remuneração, vinculado ao Conselho de Administração, ao qual caberá acompanhar as ações de adequação da política de remuneração vigente na Empresa às exigências da Resolu-

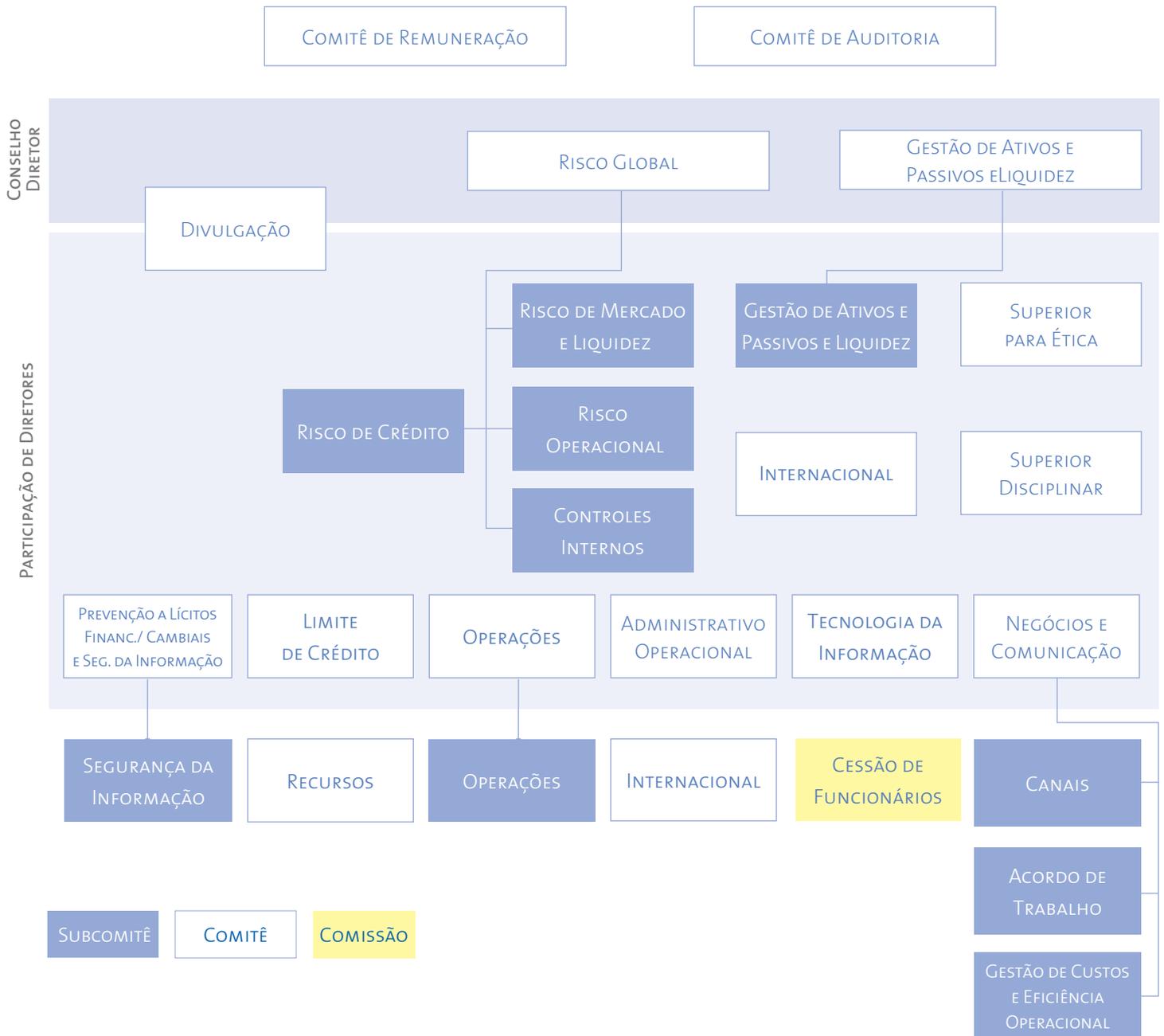
ção CMN nº 3.921/10, do Banco Central do Brasil. Entre as atribuições desse Comitê estará a de avaliar e propor ao Conselho de Administração as remunerações fixa e variável dos administradores do Banco e de suas controladas que adotarem o regime de comitê único, assim como o montante global anual de remuneração a ser fixado para os membros dos órgãos de administração e submetido às Assembleias Gerais do Banco e das sociedades que adotarem o regime de Comitê de Remuneração único.

Ainda para subsidiar as diversas áreas da Empresa na elaboração de suas estratégias, produtos e serviços, anualmente, são desenvolvidos estudos estratégicos pela Diretoria de Estratégia e Organização, com as tendências e cenários do macroambiente político-legal, tecnológico, cultural, demográfico e ecológico.



As decisões são tomadas de forma colegiada, envolvendo os executivos. São utilizados também comitês, subcomitês e comissões que dão suporte à Administração

ESTRUTURA DO PROCESSO DECISÓRIO



Estrutura Organizacional GRI 4.1

A estrutura organizacional do BB contempla a Assembleia Geral, o Conselho de Administração – assessorado pelo Comitê de Auditoria, Auditoria Interna, Diretoria Executiva, composta pelo Conselho Diretor (Presidente e nove Vice-Presidentes) e pelos 27 Diretores Estatutários. Há ainda um Conselho Fiscal permanente. Os órgãos de administração do Banco são compostos por integrantes brasileiros, dotados de notórios conhecimentos – inclusive sobre as melhores práticas de Governança Corporativa –, experiência, idoneidade moral, reputação ilibada e capacidade técnica compatível com o cargo. [GRI 4.7](#)

O desempenho do Conselho de Administração é autoavaliado desde 2009, quando foram instituídos instrumentos e procedimentos com essa finalidade. Essa prática ampara diagnósticos e ações de aprimoramento da gestão do Banco, fortalecendo a política de Governança do BB. Por meio desses instrumentos também são avaliados os desempenhos da Diretoria Executiva e do Comitê de Auditoria. [GRI 4.10](#)

Buscando a transparência, anualmente, o montante global da remuneração dos órgãos da Administração é fixado em Assembleia Geral Ordinária (AGO), sendo que a remuneração dos membros do Conselho de Administração é fixa, não excedendo o disposto na Lei nº 9.292/96, e não está vinculada ao desempenho econômico, social ou ambiental. Já a remuneração da Diretoria Executiva é composta de parcela fixa e outra variável vinculada aos resultados do Banco. Mais informações são divulgadas no Formulário de Referência que pode ser acessado no *site* de Relações com Investidores do Banco do Brasil. [GRI 4.5](#)

Sempre que necessário, o Banco também promove adequações em sua estratégia corporativa e arquitetura empresarial, de forma a assegurar competitividade, sustentabilidade e condições para manter uma política de relacionamento e resultados adequada com seus públicos de interesse. Nesse sentido, o Conselho de

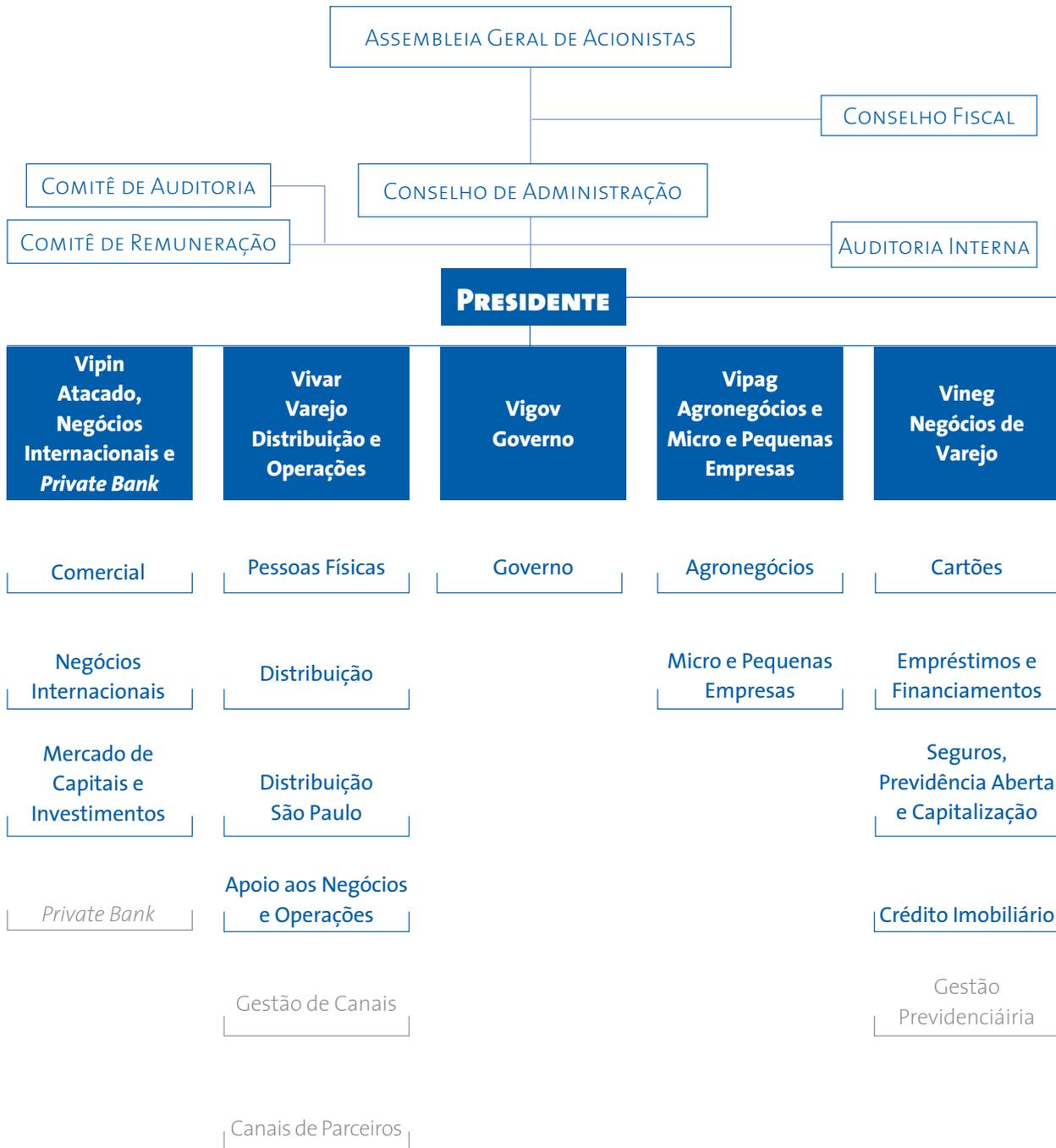
Administração aprovou uma série de medidas que tiveram como foco: a instituição de modelo e de soluções de apoio à Governança Corporativa de entidades ligadas, que cresceram em volume e complexidade em razão da adoção de novos padrões de negócio e societários; o aprimoramento do desenho organizacional relativo à gestão financeira e à gestão de riscos e de controles internos; e a revisão da vinculação de Unidades Estratégicas aos membros do Conselho Diretor, com o objetivo de aprimorar a sinergia entre áreas específicas. As principais iniciativas foram:

- Migração da Diretoria de Controladoria – Dirco e da Contadoria Geral – Coger da Vice-Presidência de Crédito, Controladoria e Risco Global – Vicri para a Vice-Presidência de Finanças, Mercado de Capitais e RI – Vifin, que teve a saída da Diretoria de Mercado de Capitais e Investimento – Dimec para a Vice-Presidência de Atacado, Negócios Internacionais e *Private Bank* – Vipin. Com essas mudanças a Vifin passou a denominar-se Vice-Presidência de Gestão Financeira e de Relações com Investidores – Vifin. Com a medida, o Banco buscou garantir maior integração de sua área de gestão financeira, além de atender às exigências da Lei Sarbanes Oxley – SOX e da Instrução CVM nº 480.
- Migração da Diretoria de Controles Internos – Dicoi, da Diretoria Gestão da Segurança – Diges e da Diretoria Jurídica – Dijur da Presidência para a Vice-Presidência de Crédito, Controladoria e Risco Global – Vicri, que passou a denominar-se Vice-Presidência de Controles Internos e Gestão de Riscos – Vicri. O objetivo da ação foi ampliar a integração da gestão de riscos e dos controles internos do Banco, para aprimorar a eficiência de seus processos, melhorar a eficácia dos instrumentos de identificação e mitigação de riscos e garantir a conformidade com as leis e regulamentos internos e externos.

- Criação da Diretoria de Crédito Imobiliário, subordinada à Vice-Presidência de Negócios de Varejo – Vineg.
- Criação da Unidade Governança de Entidades Ligadas – UGE, vinculada à Vifin, de forma a atender à necessidade do Banco de aperfeiçoar os mecanismos de Governança de suas entidades ligadas, com destaque para a gestão dos aspectos societários, do relacionamento com as Unidades Organizacionais do Banco, das operações e resultados e da gestão de riscos e controles internos.
- Criação da Unidade Aquisições e Parcerias Estratégicas – UAP, vinculada à Vifin, com a consequente extinção da Unidade Parcerias Estratégicas – UPE e da Unidade Aquisições e Incorporações de Banco – UAB. O resultado será a maior sinergia entre os processos de prospecção, negociação e formalização de novas aquisições e parcerias estratégicas, bem como a integração de suas operações com o Banco do Brasil, quando necessário.

Além dessas mudanças, o Conselho de Administração aprovou ainda a criação da Unidade Canais de Parceiros – UCP, vinculada ao Vice-Presidência de Varejo, Distribuição e Operações – Vivar, para responder pela gestão dos canais de distribuição de parceiros no País, compreendendo o relacionamento institucional e comercial com a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos – ECT/Banco Postal e a gestão da rede de correspondentes Mais BB. Mais do que otimizar o relacionamento com esses parceiros, a criação da Unidade permitirá maior ênfase comercial na atuação com os Canais de Parceiros, de forma a torná-los mais efetivos na exploração das oportunidades de negócios identificadas e no atendimento das demandas dos clientes, principalmente nos processos de inclusão bancária e educação financeira.

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DO BANCO COMERCIAL



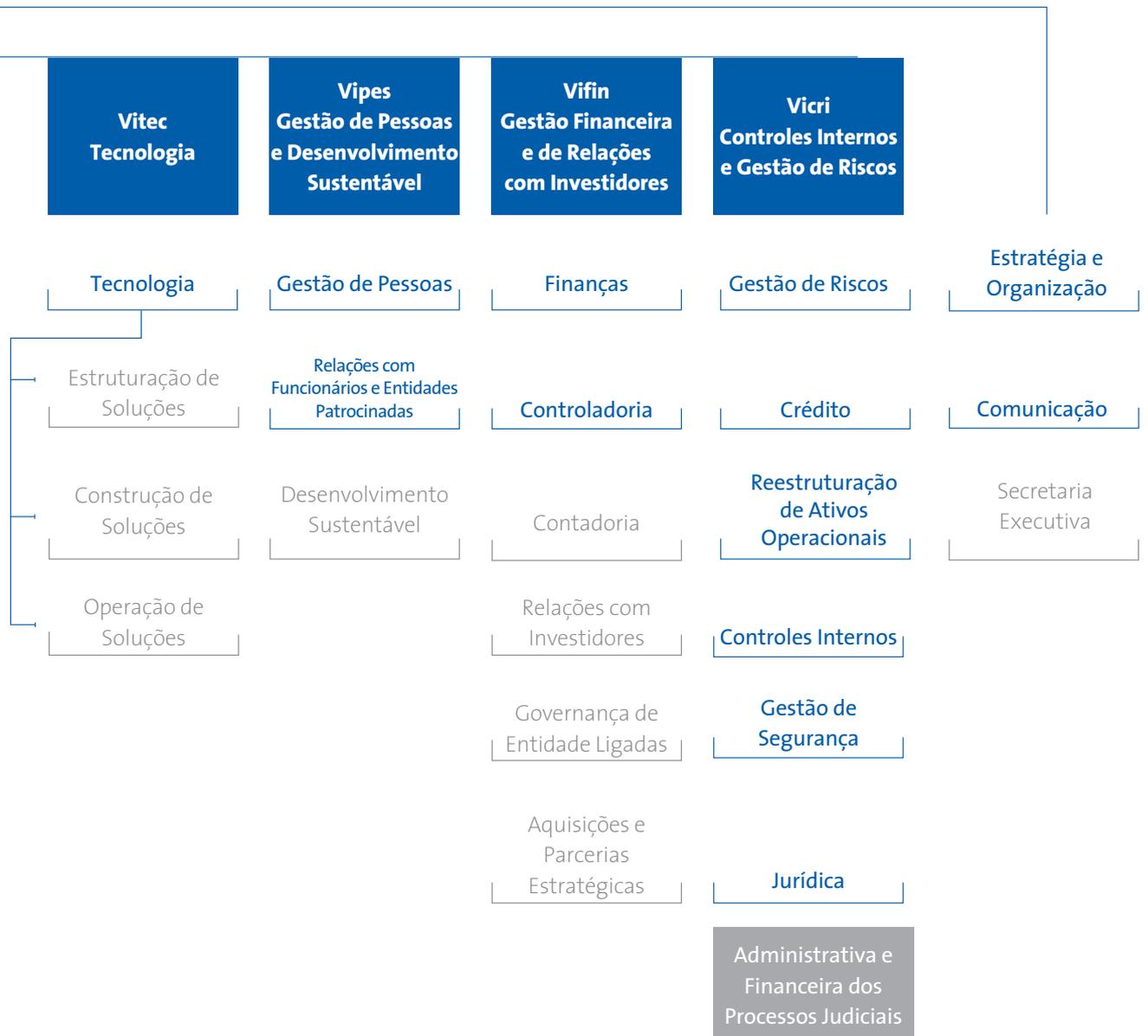
01 CONSELHO DIRETOR

27 Diretorias

13 Unidades

01 Gerência Autônoma

Com todas essas mudanças, o organograma do Banco do Brasil passou a ser o seguinte:



O Conselho de Administração (CA), como o mais alto órgão de Governança da Empresa, cumpre atribuições estratégicas, orientadoras, eletivas e fiscalizadoras, o que inclui a aprovação de políticas, estratégias e planos corporativos. Ainda visando o melhor desempenho e alinhamento das políticas do BB, o Conselho aprova a Estratégia Corporativa do Banco do Brasil (ECBB), que consolida as decisões para o período de cinco anos, com direcionadores que orientam ações e metas relacionadas aos desempenhos econômico, social e ambiental do BB. Adicionalmente, o órgão acompanha trimestralmente o desempenho do Banco quanto ao atingimento das metas estabelecidas nos documentos estratégicos, sugerindo ações corretivas pertinentes, e aprova o Relatório da Administração, que contempla o desempenho dos negócios, as principais iniciativas do período e as ações

de sustentabilidade. As reuniões ordinárias ocorrem uma vez ao mês e as extraordinárias, sempre que necessário. No ano de 2011, foram realizadas 13 reuniões.

O Conselho de Administração é composto por pessoas naturais, eleitas pela Assembleia Geral, e tem sete membros, com mandato unificado de dois anos, entre os quais um Presidente e um Vice-Presidente, permitida a reeleição. O prazo de gestão se estende até a investidura dos novos membros.

Aos acionistas minoritários é assegurado o direito de eleger ao menos dois Conselheiros, se maior número não lhes couber pelo processo de voto múltiplo.

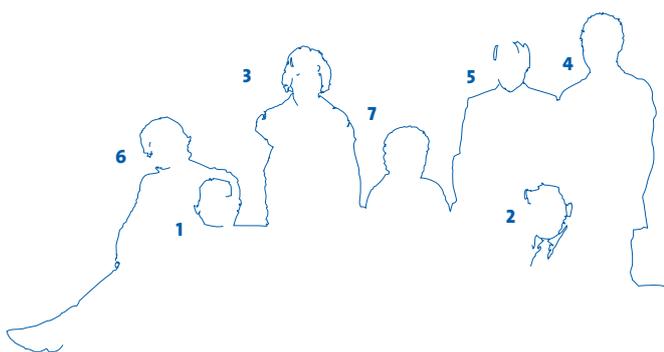
Já a União indicará, à deliberação da Assembleia Geral, para o preenchimento de cinco vagas no Conselho de Administração: o Presidente do Banco, que será o Vice-Presidente do Conselho

de Administração; dois representantes indicados pelo Ministro de Estado da Fazenda; um representante indicado pelos empregados do Banco do Brasil S.A.; e um representante indicado pelo Ministro de Estado do Planejamento, Orçamento e Gestão.

O Presidente do Conselho é escolhido entre os membros indicados pelo Ministro de Estado da Fazenda, e o representante dos empregados é escolhido pelo voto direto de seus pares, entre os empregados ativos, em eleição organizada e regulamentada pelo Banco, em conjunto com as entidades sindicais que os representam.

Nenhum dos conselheiros tem participação significativa no capital social e apenas o Vice-Presidente acumula função executiva, como Presidente do Conselho Diretor. O órgão é composto pelos seguintes membros:

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO



1 NELSON HENRIQUE BARBOSA FILHO

Presidente do Conselho de Administração e Representante da União (Secretário Executivo do Ministério da Fazenda)

2 ALDEMIR BENDINE

Vice-Presidente do Conselho de Administração e Presidente do Banco do Brasil

3 ADRIANA QUEIROZ DE CARVALHO

Representante da União (Procuradora da Procuradoria da Fazenda Nacional)

4 BERNARDO GOUTHIER MACEDO

Conselheiro Independente (indicado pelos acionistas minoritários)

5 FRANCISCO DE ASSIS LEME FRANCO

Representante da União (Diretor na Secretaria Executiva do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão)

6 HENRIQUE JÄGER

Conselheiro Independente (indicado pelos acionistas minoritários)

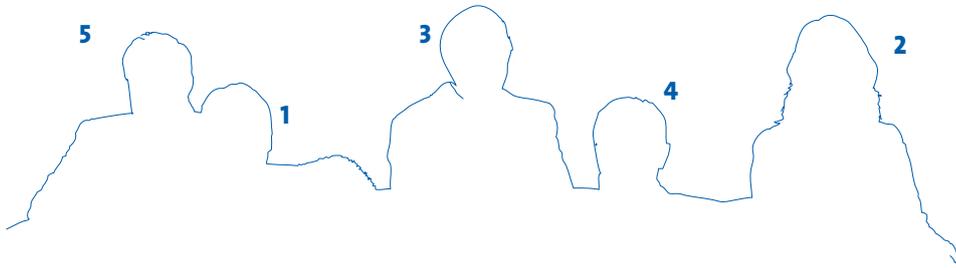
7 SÉRGIO EDUARDO ARBULU MENDONÇA

Conselheiro Independente (indicado pelos acionistas minoritários)

CONSELHO FISCAL

De caráter permanente, é composto por cinco membros e respectivos suplentes, eleitos em Assembleia Geral para mandato de um ano (veja a seguir). Os acionistas minoritários têm direito de eleger dois membros. O órgão se reúne ordinariamente uma vez ao mês e, extraordinariamente, sempre que julgado necessário. Fazem parte desse Conselho:

CONSELHO FISCAL



1 DANIEL SIGELMANN

2 ANELIZE LENZI RUAS DE ALMEIDA

3 CLÓVIS AILTON MADEIRA

4 MARCOS MACHADO GUIMARÃES

5 PEDRO CARVALHO DE MELLO

As atribuições do Conselho de Administração incluem a aprovação da Estratégia Corporativa do Banco do Brasil para período de cinco anos, com metas econômicas, sociais e ambientais

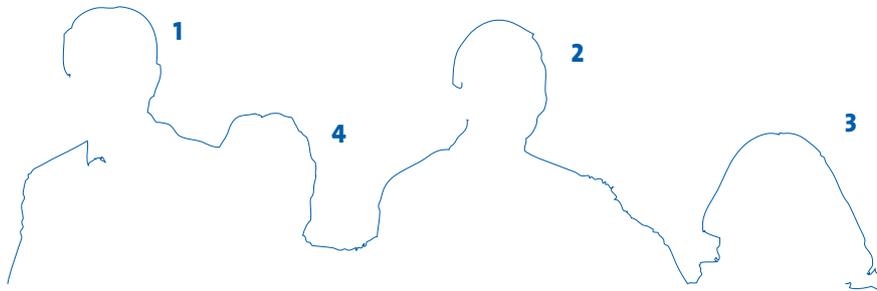
COMITÊ DE AUDITORIA

No assessoramento do Conselho de Administração atua o Comitê de Auditoria, ao qual cabe avaliar a efetividade da Auditoria Interna e a Auditoria Independente, entre outras atribuições previstas na legislação própria. Ordinariamente, ele se reúne duas vezes ao mês, antes das reuniões do Conselho de Administração;

no mínimo, uma vez a cada trimestre, com o Conselho de Administração, o Conselho Diretor, Auditoria Interna e Auditoria Independente; e, extraordinariamente, sempre que convocado ou quando julgar necessário. É composto por três membros efetivos e um suplente, eleitos pelo Conselho de Administração

para mandato de um ano, renovável até o máximo de cinco anos. Um membro titular será escolhido dentre os indicados pelos conselheiros de administração eleitos pelos acionistas minoritários e dois membros titulares serão escolhidos dentre os indicados pelos conselheiros de administração representantes da União. São eles:

COMITÊ DE AUDITORIA



1 JOSÉ DANÚBIO ROZO

2 ARNO MEYER

3 CELENE CARVALHO DE JESUS

4 JOSÉ GILBERTO JALORETTO

AUDITORIA INTERNA

O Banco do Brasil mantém a área de Auditoria Interna que, subordinada ao Conselho de Administração, é responsável por promover auditorias com foco nos riscos e assessorar o Conselho de Administração, o Conselho Fiscal, a Diretoria Executiva e as subsidiárias. Seu titular é escolhido entre funcionários da ativa, sendo nomeado e dispensado pelo Conselho de Administração.

AUDITORIA INTERNA



RUDINEI DOS SANTOS

CONSELHO DIRETOR

No âmbito da Diretoria Executiva atua o Conselho Diretor, órgão colegiado, formado pelo Presidente e pelos Vice-Presidentes da Organização, que se reúne pelo menos uma vez por semana. Entre suas atribuições estão a de propor e fazer executar as políticas, a estratégia corporativa, o plano de investimentos, o plano diretor e o orçamento geral do Banco;

aprovar e fazer executar o plano de mercados e o acordo de trabalho; decidir sobre a organização interna do Banco e a sua estrutura administrativa; distribuir e aplicar os lucros apurados, na forma deliberada pela Assembleia Geral ou pelo Conselho de Administração, observada a legislação vigente. Fazem parte desse Conselho:

CONSELHO DIRETOR

Presidência



ALDEMIR BENDINE

Vice-Presidência de Controles Internos e Gestão de Riscos



DANILO ANGST

Vice-Presidência de Negócios de Varejo



ALEXANDRE CORRÊA ABREU

Vice-Presidência de Varejo, Distribuição e Operações



DAN ANTONIO MARINHO CONRADO

Vice-Presidência Gestão Financeira e de Relações com Investidores



IVAN DE SOUZA MONTEIRO

Vice-Presidência de Agronegócios e Micro e Pequenas Empresas



OSMAR FERNANDES DIAS

Vice-Presidência de Tecnologia



GERALDO AFONSO DEZENA DA SILVA

Vice-Presidência de Atacado, Negócios Internacionais e Private Bank



PAULO ROGÉRIO CAFFARELLI

Vice-Presidência de Governo



RICARDO ANTONIO DE OLIVEIRA

Vice-Presidência Gestão de Pessoas e Desenvolvimento Sustentável



ROBSON ROCHA

DIRETORIA EXECUTIVA

Responsável pela administração dos negócios, tem entre suas atribuições cumprir e fazer cumprir o Estatuto Social, as deliberações da Assembleia Geral de acionistas e do Conselho de Administração e as decisões colegiadas suas e do Conselho Diretor.

Atualmente, é composta pelo Conselho Diretor, formado pelo Presidente e pelos Vice-Presidentes, e por 27 Diretores, que têm mandato de três anos, sendo permitida a reeleição. O Presidente do Banco do Brasil é nomeado e demissível pelo Presi-

dente da República, e os Vice-Presidentes e os Diretores são eleitos pelo Conselho de Administração, sendo que o cargo de Diretor é privativo de funcionário da ativa. Seguem os diretores que compõem a Diretoria Executiva:

DIRETORIA EXECUTIVA

Diretoria de Micro e Pequenas Empresas



ADILSON DO NASCIMENTO ANISIO

Diretoria de Negócios Internacionais



ADMILSON MONTEIRO GARCIA

Diretoria de Reestruturação de Ativos Operacionais



ADRIANO MEIRA RICCI

Diretoria Comercial



ANTONIO MAURÍCIO MAURANO

Diretoria Jurídica



ANTONIO PEDRO DA SILVA MACHADO

Diretoria de Distribuição



ARY JOEL DE ABREU LANZARIN

Diretoria Gestão de Pessoas



CARLOS ALBERTO ARAÚJO NETTO

Diretoria de Relações com Funcionários e Entidades Patrocinadas



CARLOS EDUARDO LEAL NERI

Diretoria de Agronegócios



CLENIO SEVERIO TERIBELE

DIRETORIA EXECUTIVA

Diretoria de
Crédito Imobiliário



**GUEITIRO MATSUO
GENSÔ**

Diretoria de Marketing
e Comunicação



**HAYTON JUREMA DA
ROCHA**

Diretoria Gestão de Riscos



IVES CÉZAR FÜLBER

Diretoria de Finanças



**JOSÉ MAURÍCIO
PEREIRA COELHO**

Diretoria de Tecnologia



**LUIZ HENRIQUE
GUIMARÃES DE FREITAS**

Diretoria de Empréstimos
e Financiamentos



**MARCELO AUGUSTO
DUTRA LABUTO**

Diretoria de Crédito



**MÁRCIO HAMILTON
FERREIRA**

Diretoria de Estratégia
e Organização



**MARCO ANTONIO ASCOLI
MASTROENI**

Diretoria de Seguros, Previdência
Aberta e Capitalização



**MARCO ANTONIO DA
SILVA BARROS**

Diretoria de Gestão
da Segurança



MARCOS RICARDO LOT

Diretoria de
Controles Internos



**NILSON MARTINIANO
MOREIRA**

Diretoria de Mercados de
Capitais e Investimentos



**OSVALDO DE SALLES
GUERRA CERVI**

DIRETORIA EXECUTIVA

Diretoria de Governo



**PAULO ROBERTO
LOPES RICCI**

Diretoria de Controladoria



**SANDRO KOHLER
MARCONDES**

Diretoria de Cartões



**RAUL FRANCISCO
MOREIRA**

Diretoria de Clientes
Pessoas Físicas



HIDERALDO DWIGHT LEITÃO

Diretoria de Apoio aos
Negócios e Operações



SANDRO JOSÉ FRANCO

Diretoria de Distribuição
São Paulo



WALTER MALIENI JUNIOR

Com o objetivo de garantir a competitividade, a sustentabilidade e o bom relacionamento com os seus públicos de interesse, o CA aprovou séries de medidas, tais como o aprimoramento do desenho organizacional

UNIDADES ESTRATÉGICAS

Responsável pela gestão dos processos de negócio e de apoio aos negócios e à gestão, participam das deliberações dos Comitês Estratégicos e não possuem responsabilidade estatutária. São formados pelos seguintes Gerentes-Gerais:

UNIDADES ESTRATÉGICAS

Unidade de Construção
de Soluções de TI



ANDERSON FREIRE NOBRE

Unidade Canais de Parceiros



**CLAUDEMIR ANDREO
ALLEDO**

Unidade de Operação
de Soluções de TI



**DANIEL OLIVEIRA
DA SILVA**

Unidade Governança
de Entidades Ligadas



**EDSON ROGÉRIO
DA COSTA**

Unidade Contadoria



EDUARDO CÉSAR PASA

Unidade de Estruturação
de Soluções de TI



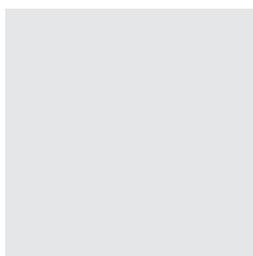
GUSTAVO DE SOUZA FOSSE

Unidade Relações
com Investidores



**GUSTAVO HENRIQUE
SANTOS DE SOUSA**

Unidade Gestão
de Canais



VAGO

Unidade Gestão
Previdenciária



**JANIO CARLOS ENDO
MACEDO**

UNIDADES ESTRATÉGICAS

Unidade Desenvolvimento Sustentável



RODRIGO SANTOS NOGUEIRA

Unidade *Private Bank*



ROGÉRIO FERNANDO LOT

Unidade Aquisições e Parcerias Estratégicas



SIDNEY PASSERI

Secretaria Executiva



LUIZ CLÁUDIO LIGABUE

Instrumentos de Governança Corporativa GRI 4.8 | FS15

Para amparar seu relacionamento com os diversos públicos de interesse (clientes, funcionários e colaboradores, fornecedores, parceiros, concorrentes, governo, comunidade e órgãos reguladores), assim como sua conduta e práticas administrativas, o Banco do Brasil mantém as políticas e ferramentas abaixo, que também estão disponíveis no *site* de Relações com Investidores.

Estatuto Social

Estabelece as características, o objeto, a administração, o funcionamento e a gestão do Banco, e rege o relacionamento entre acionistas.

Regimentos Internos

Regulamentam as atribuições e a operacionalização das reuniões do Conselho de Administração, Conselho Fiscal, Comitê de Auditoria e da Diretoria Executiva.

Código de Governança Corporativa

Expõe a visão e possibilita a consulta simplificada sobre princípios e práticas relacionadas ao tema na Organização.

Código de Ética

Estabelece as bases para a adoção dos instrumentos e das práticas da boa Governança Corporativa entre o Banco e seus públicos de interesse.

Carta de Princípios

Expõe os compromissos assumidos pelo Banco relacionados à responsabilidade socioambiental.

Política de Divulgação

Pauta a divulgação de informações ao mercado, com base nas necessidades de usuários externos para fins de decisões de natureza econômica, em aderência às exigências dos órgãos reguladores e fiscalizadores.

Política de Negociação

Normatiza o sistema de autorregulação que disciplina a negociação com valores mobiliários de sua emissão, por quaisquer pessoas que, em virtude de seu cargo, função ou posição na Organização, tenham acesso à informação de ato ou fato relevante.

Política Específica de Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro

Orienta a atuação do Banco do Brasil em relação à prevenção e ao combate à lavagem de dinheiro, compondo a relação de políticas associadas ao gerenciamento do seu risco operacional.

Normas de Conduta

As Normas de Conduta do Banco do Brasil, com fundamento em valores éticos superiores, estabelece critérios e princípios que regem deveres e direitos dos funcionários em relação ao ambiente de trabalho, ao relacionamento interno, a conflitos de interesse, ao patrimônio da Organização, a segurança e sigilo de informações, a presentes e favores, aos valores corporativos e responsabilidades com públicos externos e de gestão.

QUADRO ATÉ 31 DE DEZEMBRO DE 2011

Presidente

ALDEMIR BENDINE

Vice-Presidência de Negócios de Varejo

ALEXANDRE CORRÊA ABREU

Vice-Presidência de Varejo, Distribuição e Operações

DAN ANTONIO MARINHO CONRADO

Vice-Presidência de Controles

Internos e Gestão de Riscos

DANILO ANGST

Vice-Presidência de Tecnologia

GERALDO AFONSO DEZENA DA SILVA

Vice-Presidência de Gestão Financeira,
Mercado de Capitais e Relações com Investidores

IVAN DE SOUZA MONTEIRO

Vice-Presidência de Agronegócios

e Micro e Pequenas Empresas

OSMAR FERNANDES DIAS

Vice-Presidência de Atacado,
Negócios Internacionais e *Private Bank*

PAULO ROGÉRIO CAFFARELLI

Vice-Presidência de Governo

RICARDO ANTONIO DE OLIVEIRA

Vice-Presidência Gestão de Pessoas

e Desenvolvimento Sustentável

ROBSON ROCHA

Diretoria de Reestruturação de Ativos Operacionais

ADILSON DO NASCIMENTO ANISIO

Diretoria de Negócios Internacionais

ADMILSON MONTEIRO GARCIA

Diretoria de Gestão de Pessoas

AMAURI SEBASTIÃO NIEHUES

Diretoria Jurídica

ANTONIO PEDRO DA SILVA MACHADO

Diretoria de Marketing e Comunicação

ARMANDO MEDEIROS DE FARIA

Diretoria de Distribuição

ARY JOEL DE ABREU LANZARIN

Diretoria de Relações com

Funcionários e Entidades Patrocinadas

CARLOS EDUARDO LEAL NERI

Diretoria de Micro e Pequenas Empresas

CLENIO SEVERIO TERIBELE

Diretoria de Empréstimos e Financiamentos

GUEITIRO MATSUO GENSO

Diretoria de Agronegócios

IVES CÉSAR FÜLBER

Diretoria de Mercado de Capitais e Investimentos

JOSÉ MAURÍCIO PEREIRA COELHO

Diretoria de Tecnologia

LUIZ HENRIQUE GUIMARÃES DE FREITAS

Diretoria de Finanças

MÁRCIO HAMILTON FERREIRA

Diretoria de Estratégia e Organização

MARCO ANTONIO ASCOLI MASTROENI

Diretoria de Seguros,

Previdência Aberta e Capitalização

MARCO ANTONIO DA SILVA BARROS

Diretoria de Gestão da Segurança

MARCOS RICARDO LOT

Diretoria de Controles Internos

NILSON MARTINIANO MOREIRA

Diretoria de Gestão de Riscos

PAULO ROBERTO EVANGELISTA DE LIMA

Diretoria de Governo

PAULO ROBERTO LOPES RICCI

Diretoria de Controladoria

RENATO DONATELLO RIBEIRO

Diretoria de Apoio aos Negócios e Operações

SANDRO JOSÉ FRANCO

Diretoria Comercial

SANDRO KOHLER MARCONDES

Diretoria de Clientes Pessoas Físicas

SÉRGIO RICARDO MIRANDA NAZARÉ

Diretoria de Crédito

WALTER MALIENI JUNIOR

Unidade de Construção de Soluções de TI

ANDERSON FREIRE NOBRE

Unidade Canais de Parceiros

CLAUDEMIR ANDREO ALLEDO

Unidade Contadoria

EDUARDO CÉSAR PASA

Unidade de Operação de Soluções de TI

GEORGE DE FIGUEIREDO LEITÃO

Unidade Relações com Investidores

GILBERTO LOURENÇO DA APARECIDA

Unidade de Estruturação de Soluções de TI

GUSTAVO DE SOUZA FOSSE

Unidade Gestão de Canais

HIDERALDO DWIGHT LEITÃO

Unidade de Gestão Previdenciária

JANIO CARLOS ENDO MACEDO

Unidade de Governança de Entidades Ligadas

MARCELO AUGUSTO DUTRA LABUTO

Unidade *Private Bank*

OSVALDO DE SALLES GUERRA CERVI

Unidade de Desenvolvimento Sustentável

RODRIGO SANTOS NOGUEIRA

Unidade Aquisições e Parcerias Estratégicas

SIDNEY PASSERI

Secretaria Executiva

LUIZ CLÁUDIO LIGABUE

Histórico da Governança Corporativa no BB

1995|1997

Em 1996, o Banco do Brasil iniciou a sua adequação aos novos padrões de Governança Corporativa exigidos pelo ambiente de globalização e competitividade que começava a se impor ao mercado. Essa mudança teve como fundamentos a recomposição da estrutura de capital, a melhoria da estrutura de ativos, a modernização tecnológica e a estratégia mercadológica, que passou a priorizar a visão de mercado com foco no resultado.

1999|2000

O Banco do Brasil recebeu, em 1999, o Prêmio Mauá da Bolsa de Valores do Rio de Janeiro pela clareza e detalhamento das Demonstrações Contábeis, entre outros critérios. O prêmio foi o reconhecimento do esforço da Empresa para ajustar-se a um ambiente de mercado cada vez mais exigente. No ano seguinte, o Banco lançou seu Código de Ética e um conjunto de Normas de Conduta Profissional, documentos que fundamentam a relação do Banco com seus públicos.

2001|2002

O estatuto do Banco do Brasil foi atualizado, passando a atender exigências necessárias para a futura adesão ao Novo Mercado, entre elas, a ampliação dos direitos dos acionistas minoritários e a conversão das ações PN em ON na proporção de 1 PN = 1,1 ON.

Além disso, foi implantada uma nova estrutura administrativa, que expandiu a Diretoria, evitando a centralização excessiva nos processos de decisão. Essa nova estrutura foi auxiliada por um sistema de gestão que inclui comitês aptos a tomarem decisões colegiadas nos segmentos em que atuam.

Em abril de 2001, o BB tornou-se banco múltiplo, a partir da incorporação de Subsidiária Integral (BB-Financeira S.A., Crédito, Financiamento e Investimento), da incorporação de operações de cartão de débito e crédito e da repatriação de capitais investidos nas dependências externas. No segmento de administração de recursos, a BB DTVM – renomeada como BB Administração de Ativos, Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A. – passou a operar com autonomia administrativa, o que garantiu a *chinese wall* e ganhou agilidade na administração dos recursos, assegurando a liderança no setor.

O resultado apresentado pelo Banco do Brasil em 2001 refletiu também

a reestruturação implementada pelo Governo Federal por meio do Programa de Fortalecimento das Instituições Financeiras Federais, que ofereceu condições para o crescimento sustentado do BB. A área de Relações com Investidores passou a produzir relatórios trimestrais de Análise de Desempenho e adotou a prática de divulgar os resultados e discuti-los por teleconferências.

O Conselho de Administração aprovou as Políticas de Divulgação de Ato ou Fato Relevante e de Negociação com Valores Mobiliários do Banco do Brasil e adotou a Política de Negociação com Valores Mobiliários de sua emissão por todas as pessoas que, no conceito da Empresa, são consideradas autorreguláveis.

2003|2005

Em 2003, o Banco do Brasil conquistou novamente o Prêmio Mauá como a melhor companhia de capital aberto do País e foi escolhido pela Associação Nacional de Investidores do Mercado de Capitais (Animec), assim como em 2002, o melhor banco do ano. Essas premiações referendam todas as iniciativas tomadas para melhorar a transparência e as práticas de Governança do BB, materializadas no mercado por meio de resultados crescentes e valorização de 221% das ações, superando o crescimento de 110% do Ibovespa no ano de 2003.

Também foi em 2003 que a gestão da responsabilidade socioambiental no BB tornou-se mais efetiva. Foi elaborado o primeiro plano de ação de responsabilidade socioambiental (2003-2007), desenvolvido um modelo de gestão para o tema de forma a garantir o comprometimento de todo o Conglomerado na questão, criado o conceito de

responsabilidade socioambiental e a Carta de Princípios de Responsabilidade Socioambiental.

O Banco do Brasil assume compromisso com o Ministério do Meio Ambiente (MMA) para desenvolver uma agenda cujas ações evidenciarão o comprometimento da Empresa com o desenvolvimento sustentável de seus negócios.

Em 2004, o BB reconquista o Prêmio Mauá como a melhor companhia de capital aberto do País.

Em 2005, o BB realiza sua primeira Oficina de Responsabilidade Socioambiental, reunindo 60 altos executivos.

O resultado do evento foi a atualização do Plano de Ação de Responsabilidade Socioambiental que, a partir daquele evento, passou a ser conhecido como Agenda 21 do BB, em alusão à Agenda 21 Global. A partir do resultado do segundo semestre, foi adotada a prática de *payout* de 40%.

2006|2009

Em 2006, no ano em que completou 100 anos de listagem em bolsa e 198 anos de fundação, o BB promoveu sua adesão ao Novo Mercado, segmento que reúne as empresas que possuem as melhores práticas de Governança Corporativa da BM&FBovespa. Com isso, o Banco do Brasil se comprometeu a resolver toda e qualquer disputa ou controvérsia relacionada ao Regulamento de Listagem do Novo Mercado por meio da Câmara de Arbitragem do Mercado da BM&FBovespa. Para atender às novas exigências, o Banco contou com uma base de investidores mais sólida e diversificada, graças ao sucesso da oferta secundária de ações, encerrada em agosto de 2006, que fez com que o *free float* do BB avançasse de 6,9% para 14,8%. No ano seguinte, o BB divulgou seu Código de Governança Corporativa, que apresenta uma visão ampla de consulta simplificada

sobre os princípios e práticas do Banco, contribuindo para a sua perenidade.

Além disso, promoveu nova Oferta Pública Secundária de Ações de propriedade da Caixa de Previdência dos Funcionários do Banco do Brasil (Previ) e do BNDES Participações S.A. As medidas elevaram o *free float* da Empresa de 14,8% para 21,7%. Adicionalmente, em abril, as ações do BB sofreram desdobramento de 1 para 3 ações. Apesar da crise internacional em 2008 ter afetado vários bancos em todo o mundo, a economia brasileira comportou-se de forma diferenciada, sustentada tanto pela forte regulamentação do mercado financeiro nacional quanto pelo aquecimento do mercado interno. Cumprindo com o seu papel de apoio ao desenvolvimento socioeconômico e acompanhando as políticas monetária e fiscal do governo para o momento, o Banco atuou como indutor do

crédito para o consumo, favorecendo os bons resultados alcançados pela economia brasileira a partir de 2009.

O resultado do trabalho do Banco por meio de sua área de Relações com Investidores foi reconhecido em 2009 com o prêmio de Melhor Executivo de Relações com Investidores, conferido pela revista *IR Magazine Awards Brazil* ao Gerente-Geral da Unidade. No mesmo ano, o Banco foi reconhecido também pela revista *Capital Aberto* como uma das Melhores Companhias para os Acionistas, sendo o banco mais bem posicionado na categoria de companhias com valor de mercado superior a R\$ 15 bilhões. Em dezembro daquele ano, o BB lançou seu Programa de ADR nível 1 no mercado de balcão dos Estados Unidos. Ao final de 2011, o programa possuía mais de 13 milhões de recibos em circulação, um crescimento de 37,9% em relação a 2010.

2010

O BB realizou uma oferta pública de ações ordinárias de distribuição primária, de 289 milhões de ações, e secundária, de 70,1 milhões de papéis, que permitiu o BB aumentar seu capital no valor de R\$ 7,0 bilhões, operação homologada pelo Banco Central (Bacen) em agosto de 2010. Os recursos captados reforçaram a estrutura de capital do BB e incrementaram a liquidez das ações no mercado secundário. Isso elevou o *free float* para 30,4%, antecipando, em um ano, o cumprimento do percentual mínimo de *free float* de 25% exigido pelo regulamento do Novo Mercado.

No reforço da sua estratégia de internacionalização, o BB assinou o contrato para aquisição do controle acionário do Banco Patagonia da Argentina.



2011

Em junho foi finalizado o exercício dos últimos Bônus de Subscrição série "C", que foram convertidos em 4,7 milhões de novas ações ordinárias, permitindo o aumento do capital social do Banco em R\$ 44,6 milhões, homologado pelo Bacen em outubro. Após a operação, o Banco do Brasil liquidou todos os Bônus de Subscrição série "C".

No ano o BB, realizou três emissões no mercado externo. A primeira em janeiro, com emissão de títulos do programa *Global Medium Term Notes* (GMTN) em euros, que resultou na captação de EUR 750 milhões, uma das maiores já realizadas por uma

empresa brasileira. Em maio, ocorreu a emissão de Dívida Subordinada, pelo valor de US\$ 1,5 bilhão, que conforme aprovação do Bacen, em outubro, tornou-se exigível como capital de Nível II do Patrimônio de Referência. E em novembro, emissão de *Senior Notes* no mercado norte-americano. Com a operação, o Banco captou US\$ 500 milhões, com um dos menores custos já registrados, o que mostra a confiança do investidor internacional na Instituição.

Em 2011, ocorreu ainda a elevação dos *ratings* do BB pelas agências Fitch Rating, Moody's e Standard & Poor's.

O BB realizou emissões no exterior, incluindo a de títulos do programa Global Medium Term Notes (GMTN), que resultou na captação de EUR 750 milhões, uma das maiores já feitas por empresas brasileiras

Responsabilidade Socioambiental GRI 4.12 | FS1 | FS2

A forma responsável como o Banco do Brasil gere seus negócios está expressa em seus valores, missão, políticas, estratégias corporativas e nos diversos compromissos voluntários assumidos.

Ao adotar princípios de sustentabilidade em sua estratégia, o Banco do Brasil busca avaliar sua *performance* organizacional não somente com base em indicadores econômicos, mas também em indicadores de natureza social e ambiental.

A fim de viabilizar a estratégia corporativa e tornar factíveis a missão e a visão de futuro, o BB possui um Plano de Sustentabilidade – Agenda 21 do Banco do Brasil com diversas ações previstas para o período 2011-2013. De forma a acompanhar a efetividade da implementação dos desafios propostos por essa agenda, existem indicadores de natureza socioambiental nos planos diretor e de mercado. Esses desafios também foram incluídos no Acordo de Trabalho das dependências, principal instrumento de gestão do resultado do Banco. As principais ações

para o ano de 2012 podem ser conferidas no capítulo Gestão Estratégica.

O compromisso com a responsabilidade socioambiental também pode ser percebido na avaliação de desempenho de cada funcionário. O modelo denominado internamente “Gestão do Desempenho Competências” (GDC), propõe uma avaliação em cinco diferentes perspectivas de desempenho, sendo que na perspectiva sociedade, os funcionários são avaliados também pelo desempenho de competências relacionadas à temática socioambiental.

Dessa forma, a abordagem e a gestão da sustentabilidade no Banco do Brasil permeiam toda a Organização. O compromisso socioambiental é acompanhado e gerido em todos os âmbitos da Instituição. No âmbito corporativo, através da inclusão da temática na estratégia da Empresa. No âmbito das dependências, ao se colocar indicadores sociais e ambientais no acordo de trabalho. E, por fim, no âmbito pessoal, ao se avaliar o desempenho dos funcionários também levando em consideração competências afetas ao tema.



Princípios de sustentabilidade motivam o BB a avaliar seu desempenho por indicadores econômicos, sociais e ambientais



Linha do Tempo com Histórico de Adesões

1995

PROTOCOLO VERDE O Protocolo Verde é um documento que formaliza as intenções de responsabilidade socioambiental do Banco do Brasil. Assinado em 1995 entre o Ministério do Meio Ambiente, o Banco do Brasil, o Banco do Nordeste, a Caixa Econômica Federal, o Banco da Amazônia e o Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social, foi ratificado em 2008 com o propósito de empreender políticas e práticas que estejam cada vez mais em harmonia com a promoção do desenvolvimento sustentável do País.

1997

BALANÇO SOCIAL IBASE

Em 1997, o BB passou a publicar o Balanço Social Ibase, que demonstra as iniciativas realizadas pela Empresa para seus públicos de relacionamento, tornando pública a responsabilidade social empresarial.

2003

THE GLOBAL COMPACT Desde 2003, o Banco do Brasil é signatário do Pacto Global da ONU, que objetiva mobilizar a comunidade empresarial internacional para a promoção de valores fundamentais nas áreas de direitos humanos, trabalho, meio ambiente e combate à corrupção. O Pacto propõe a redefinição de estratégias e ações, com vistas à disseminação dos benefícios da globalização e seus princípios se aplicam a todas as áreas e níveis organizacionais da Empresa. Em 2007, o Banco do Brasil passou a fazer parte do Comitê Brasileiro pelo Pacto Global. Ocorrido na sede da ONU, o Banco do Brasil participou do Encontro de Líderes do Pacto Global 2010, que teve como tema “Construindo uma Nova Era da Sustentabilidade”. Para mais informações, acesse: www.pactoglobal.org.br.

BB CARTA DE PRINCÍPIOS

SOCIOAMBIENTAIS Em 2003, houve a definição da Carta de Princípios Socioambientais do BB, que prevê a incorporação dos princípios socioambientais nos produtos, serviços e processos conduzidos pelo Banco.

2004

FUNDAÇÃO ABRINQ – EMPRESA AMIGA DA CRIANÇA

O Banco do Brasil mantém, desde 2004, o selo “Empresa Amiga da Criança” da Fundação Abrinq, instituição consagrada internacionalmente pelo combate ao trabalho infantil e ações de apoio às crianças brasileiras. GRI HR6

AGENDA 21 Em junho de 2004, o BB assume publicamente junto ao Ministério do Meio Ambiente o compromisso com ações voltadas ao desenvolvimento sustentável de seus negócios, por meio da Agenda 21, que foi lançada oficialmente em 2005.

OBJETIVOS DO MILÊNIO Em parceria com o Governo Federal, o Banco do Brasil e a Fundação Banco do Brasil desenvolvem uma série de iniciativas voltadas para a concretização dos oito Objetivos do Milênio (ODM), compromisso assumido pelos países membros das Nações Unidas no ano 2000.

Como forma complementar, o Banco do Brasil apoia e patrocina o Prêmio ODM desde sua primeira edição, em 2005, em parceria com a Petrobras e a Caixa Econômica Federal. O Prêmio tem como objetivo selecionar projetos que proporcionam o alcance dos objetivos das Metas do Milênio.

Em setembro de 2010, o BB participou de cúpula na ONU ao lado de líderes de outras empresas e de outros países com a finalidade de decidirem o que será feito para o cumprimento dos ODM. Durante o evento, a estratégia de Desenvolvimento Regional Sustentável foi a prática do BB que foi compartilhada, juntamente com as iniciativas de outras empresas.

2005

PACTO PELO COMBATE AO TRABALHO ESCRAVO

Em maio de 2005 o Banco do Brasil aderiu ao Pacto pelo Combate ao Trabalho Escravo proposto pelo Instituto Ethos. Pelo Pacto, os signatários se comprometem em incrementar esforços visando dignificar e modernizar as relações de trabalho nas cadeias produtivas dos setores mencionados no “Cadastro de Empregadores” (Portaria MTE nº 540/2004), que tenham mantido trabalhadores em condições análogas à escravidão. Desde agosto de 2004, o BB já praticava a suspensão de novos créditos a clientes incluídos no referido cadastro.

THE EQUATOR PRINCIPLES Desde fevereiro de 2005, o Banco do Brasil adota o conjunto de políticas e diretrizes estabelecido pelo International Finance Corporation (IFC), vinculado ao Banco Mundial, na análise de projetos de investimento da modalidade *Project Finance* de valor igual ou superior a US\$ 10 milhões. Em 2010, o Banco do Brasil ampliou a utilização dos critérios de responsabilidade socioambiental estabelecidos no âmbito dos Princípios do Equador para todos os projetos dessa modalidade independentemente do valor. GRI FS1

CARBON DISCLOSURE PROJECT Em março de 2005, o Banco do Brasil manifestou formalmente apoio ao pedido de abertura de informações sobre a emissão de gases de efeito estufa – Carbon Disclosure Project (CDP). Em 2006, tendo em vista o apoio à versão internacional do CDP e seu compromisso com a sustentabilidade, o BB foi uma das 33 empresas que pioneiramente responderam ao questionário brasileiro, disponível para consulta no endereço eletrônico www.cdproject.net.

2006

GLOBAL REPORTING INITIATIVE

Em 2006, o BB aderiu às diretrizes internacionais da Global Reporting Initiative para construção do Relatório Anual do Banco do Brasil.

2007

SELO PRÓ-EQUIDADE DE GÊNERO

Em outubro de 2007, o Banco do Brasil aderiu à segunda edição do Programa Pró-Equidade de Gênero, coordenado pela Secretaria de Políticas para as Mulheres (SPM) da Presidência da República. Em março de 2009, o BB foi uma das 23 empresas brasileiras a receber o selo Pró-Equidade de Gênero pelas ações empreendidas no âmbito do programa.

Em 2010, o BB conquistou pela segunda vez o Selo Pró-Equidade de Gênero por sua participação na 3ª Edição do Programa Pró-Equidade de Gênero. O BB foi uma das 58 empresas brasileiras a receber o Selo Pró-Equidade de Gênero pelo cumprimento das ações de promoção da equidade de gênero nos processos de gestão de pessoas e de cultura organizacional, pactuadas em plano de ação. Uma das ações do BB foi a concessão da licença-maternidade de seis meses, em março de 2009.

2008

PROGRAMA BRASILEIRO GHG PROTOCOL

O Banco do Brasil é um dos membros fundadores do Programa Brasileiro GHG Protocol, lançado em maio de 2008 com o objetivo de incrementar a capacidade técnica e institucional de empresas no gerenciamento de suas emissões de gases de efeito estufa. O programa prevê a adaptação da metodologia GHG Protocol à realidade brasileira e o incremento de seu uso para cálculo e reporte.

Em 2009, o Banco do Brasil publicou o seu primeiro inventário de emissões de gases de efeito estufa.

FÓRUM AMAZÔNIA SUSTENTÁVEL

Em 2008, o Banco do Brasil aderiu ao Fórum Amazônia Sustentável, grupo composto por diversas entidades governamentais, empresariais e não governamentais que discute os caminhos para o desenvolvimento sustentável no bioma Amazônia.

2009

EPC – EMPRESAS PELO CLIMA Desde 2009, quando foi criada, o BB participa da Plataforma EPC de debates, coordenada pela Fundação Getúlio Vargas. Esta tem como proposta a construção de um novo modelo econômico para o País, baseado na busca do equilíbrio e em um processo de adaptação da economia brasileira às mudanças climáticas.

THE GLOBAL COMPACT – CARING FOR CLIMATE Plataforma adicional de compromissos do Pacto Global para o Desenvolvimento Sustentável, lançada em parceria com o Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente e o Conselho Empresarial Mundial. Adotada pelo BB em setembro de 2009, tem por objetivo auxiliar os participantes a avançar em soluções relacionadas às mudanças climáticas.

PRI – PRINCIPLES FOR RESPONSIBLE INVESTMENT Em 2010, a BB DTVM aderiu aos Princípios para o Investimento Responsável, que consiste na aplicação de critérios socioambientais e de Governança Corporativa na gestão, análise e decisão de investimentos. GRI FS1

THE CEO WATER MANDATE Em setembro de 2010, o Banco do Brasil aderiu ao *The CEO Water Mandate*. A ação vem ao encontro das ações do BB em prol da sustentabilidade desde o lançamento do Programa Água Brasil. A iniciativa é uma proposta da Organização das Nações Unidas para que as empresas signatárias do pacto Global passem a abordar a questão da água e o gerenciamento deste recurso em suas estratégias corporativas e, assim, a contribuir positivamente no combate à crise de água emergente.

ÁGUA BRASIL Visando promover a conscientização e a mudança de atitudes em prol da preservação e conservação dos recursos hídricos, o Banco do Brasil definiu em março de 2010 que o tema “Água” é o principal eixo de atuação em suas ações voltadas para a sustentabilidade. Para isso, assinou protocolo de intenções com a Agência Nacional de Águas (ANA), a Fundação Banco do Brasil e o WWF-Brasil para desenvolvimento do Programa Água Brasil. Serão implementados projetos que envolvem bacias hidrográficas em cada um dos biomas brasileiros e, no meio urbano, desenvolvidas iniciativas voltadas para o estímulo ao consumo consciente e tratamento adequado dos resíduos sólidos. O programa também vai disseminar melhores práticas agropecuárias junto a produtores rurais, bem como favorecer a implementação de modelos de negócios sustentáveis.

2010

PRINCÍPIOS DE EMPODERAMENTO DAS MULHERES

Em 2010, o Banco do Brasil aderiu aos Princípios de Empoderamento das Mulheres, lançados pelo Unifem/ONU Mulheres e Pacto Global das Nações Unidas. O objetivo é promover o desenvolvimento de um programa de acompanhamento da implementação desses princípios dentro das empresas, transformando-os num instrumento efetivo de promoção de políticas e práticas de equidade de gênero nas empresas. O Banco do Brasil integra um grupo de trabalho composto por representantes de oito empresas brasileiras pioneiras na adesão aos Princípios no País.

2011

ORGANIZATIONAL STAKEHOLDER GRI Em maio de 2011, o Banco do Brasil tornou-se *Organizational Stakeholder (OS)*, da Global Reporting Initiative (GRI), organização *multistakeholder* sem fins lucrativos responsável pelo desenvolvimento das diretrizes para a elaboração de relatórios de sustentabilidade mais utilizadas em todo o mundo. Como OS, o Banco torna-se parte integrante da governança da GRI e passa a colaborar diretamente no desenvolvimento e fortalecimento da estrutura de relatórios corporativos baseados nos desempenhos econômico, social e ambiental das empresas. O BB adota essas diretrizes desde 2006.

WORLD WATER COUNCIL MEMBERSHIP ACCEPTANCE Em novembro de 2011, o BB aderiu ao Conselho Mundial da Água. Essa iniciativa, aderente às ações desenvolvidas no Programa Água Brasil, possibilitam ao Banco do Brasil estar na vanguarda das discussões sobre o assunto e promover a divulgação do Água Brasil a diversos públicos internacionais. Ressaltando que tanto ANA (Agência Nacional de Águas) e WWF, parceiras do BB, já são membros do Conselho. Dentre os benefícios que o Banco pode obter ao tornar-se membro destacam-se o fato da Empresa passar a fazer parte de uma plataforma internacional que oferece oportunidades para troca de conhecimentos e experiências com outras empresas e instituições, favorecendo possíveis parcerias e alianças e divulgação, em nível mundial, das ações realizadas pelo Banco por meio das ferramentas de comunicação disponibilizadas pelo Conselho.

Os compromissos socioambientais assumidos pelo BB estão alinhados a diversos enunciados constantes da Política de Escopo Institucional do Banco, entre eles:

- TER A TRANSPARÊNCIA, A ÉTICA E A RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL COMO ORIENTADORES DAS PRÁTICAS ADMINISTRATIVAS E NEGOCIAIS;
- REALIZAR PARCERIAS, CONVÊNIOS, PROTOCOLOS DE INTENÇÕES E DE COOPERAÇÃO TÉCNICO-FINANCEIRA COM ENTIDADES EXTERNAS, PRIVADAS OU PÚBLICAS, COM EXAME PRÉVIO, ENTRE OUTROS, DOS IMPACTOS SOCIOAMBIENTAIS;
- CONSIDERAR OS INTERESSES DE CLIENTES, ACIONISTAS, FUNCIONÁRIOS E DA SOCIEDADE NA REALIZAÇÃO DE OPERAÇÕES SOCIETÁRIAS E PARCERIAS ESTRATÉGICAS;
- INCENTIVAR AS EMPRESAS NAS QUAIS O BANCO TEM PARTICIPAÇÃO A ADOTAR PRINCÍPIOS DE RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL E BOAS PRÁTICAS DE GOVERNANÇA CORPORATIVA;
- NÃO ADQUIRIR PARTICIPAÇÃO EM EMPRESAS QUE NÃO OBSERVAM PRINCÍPIOS RELATIVOS AOS DIREITOS HUMANOS, AO TRABALHO E À PRESERVAÇÃO AMBIENTAL – NORMA EXPRESSA NO SITE DA ORGANIZAÇÃO;
- NÃO ASSOCIAR AS MARCAS ÀS ATIVIDADES QUE EVIDENCIEM PRECONCEITO OU DISCRIMINAÇÃO DE QUALQUER ESPÉCIE, ÀS ATIVIDADES QUE CAUSEM IMPACTO NEGATIVO À SAÚDE E AO MEIO AMBIENTE, ENTRE OUTRAS. GRI FS1

Na mesma linha, são mantidas as Diretrizes Setoriais de Sustentabilidade para o Agronegócio, que tem a finalidade de orientar a atuação no segmento, proporcionando negócios economicamente viáveis, ambientalmente corretos e socialmente justos. Uma das preocupações contempladas nas práticas de financiamento é com o correto uso da terra, tendo em vista os alertas relacionados à importância do uso racional dos recursos naturais, à manutenção da biodiversidade, ao respeito às áreas de proteção permanente, aos direitos humanos dos trabalhadores e povos indígenas, entre outros.

Outras práticas adotadas na concessão de financiamentos revelam a adesão a princípios de responsabilidade socioambiental, entre elas o condicionamento do negócio ao cumprimento da legislação ambiental e a adoção de critérios socioambientais próprios na análise de risco e estabelecimento de limite de crédito e na análise de projetos de investimento. O Banco também condiciona a concessão de crédito rural no bioma Amazônia à comprovação da regularidade ambiental e fundiária dos imóveis, não financiando produtores que constam na lista de áreas embargadas por desmatamento ou queimadas irregulares divulgada pelo Ibama. Além disso, não financia clientes incluídos na relação de empregadores e proprietários rurais que submetem seus trabalhadores a formas degradantes de trabalho ou os mantenham em condições análogas ao trabalho escravo, divulgada pelo Ministério do Trabalho e Emprego. Para isso, mantém cadastro atualizado desse público em sistema corporativo com vistas a impedir a realização de operações de crédito com tais clientes. A decisão também abrange vedações a financiamentos a clientes envolvidos com exploração sexual de crianças e com o uso do trabalho infantil. Mais informações a respeito dos Princípios, Diretrizes e Políticas que orientam a Gestão da Sustentabilidade no Banco do Brasil na página de Sustentabilidade.

Controles Corporativos

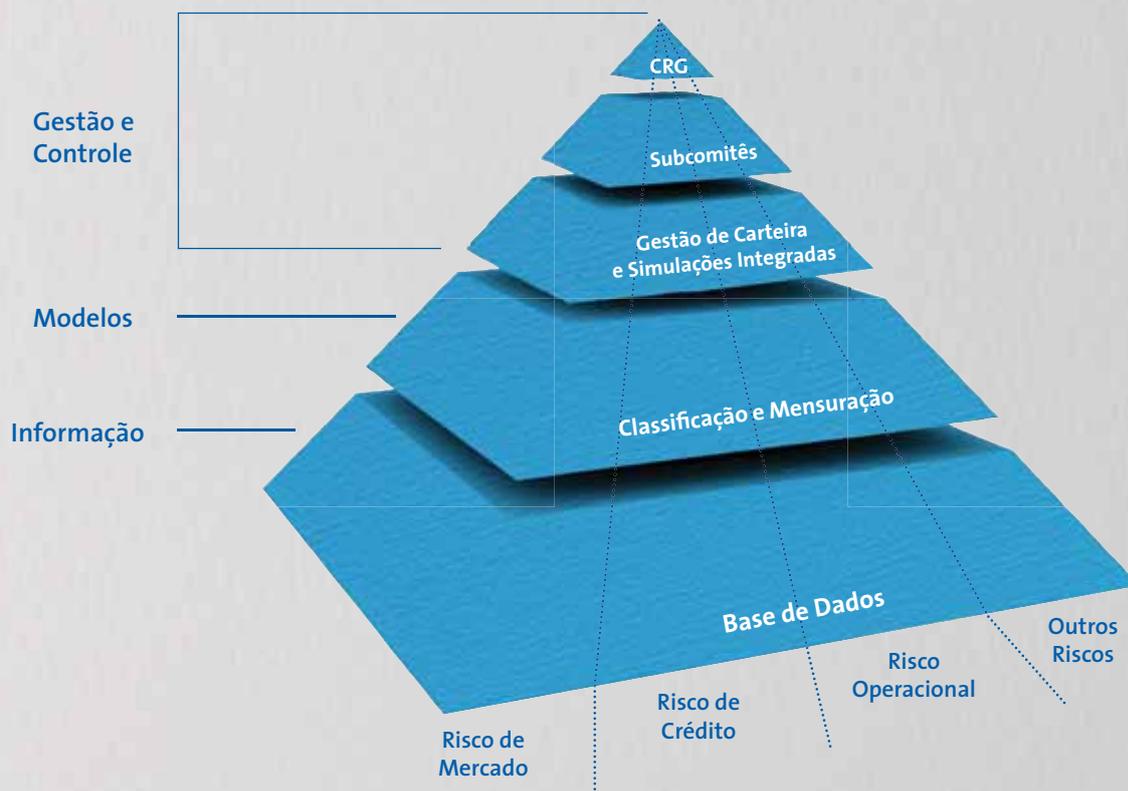
O conglomerado mantém sólidas estruturas, políticas, estratégias, sistemas e processos direcionados ao gerenciamento de diferentes riscos inerentes aos seus negócios

Gestão de Riscos

O gerenciamento de riscos no Conglomerado Financeiro do Banco do Brasil contempla de forma abrangente os riscos de crédito, mercado, liquidez e operacional. As atividades de gerenciamento são realizadas por estruturas específicas e especializadas, conforme objetivos, políticas, estratégias, processos e sistemas descritos em cada um desses riscos. Não obstante as atividades estarem focadas nos riscos de crédito, mercado, liquidez e operacional, o Banco adota mecanismos para garantir a suficiência de capital para cobertura de outros riscos incorridos.

As políticas de riscos e de crédito são determinadas pelo Conselho de Administração. Já a governança de risco, que abrange o Banco Múltiplo e suas Subsidiárias Integrais, é centralizada no Comitê de Risco Global (CRG), composto pelo Conselho Diretor, responsável por estabelecer as estratégias para a gestão dos riscos, os limites globais de exposição a riscos e os níveis de conformidade e alocação de capital em função dos riscos. A figura ao lado apresenta a Estrutura de Governança adotada pelo BB:





Para agilizar o processo de gestão, atuam os subcomitês de Risco de Crédito (SRC), de Risco de Mercado e Liquidez (SRML) e de Risco Operacional (SRO), que amparam o CRG e têm poder

decisório por delegação. Eles são compostos por Diretores Estatutários cujas decisões são tomadas de forma colegiada e de acordo com as diretrizes e normas da Instituição.

A Diretoria Gestão de Riscos (Diris), vinculada à Vice-Presidência de Controles Internos e Gestão de Riscos, responde pelo gerenciamento dos riscos de mercado, liquidez, operacional e de crédito.

Esta integração confere sinergia aos processos e especialização, o que contribui para a adequada alocação de capital, além de estar de acordo com as diretrizes do Comitê de Basileia para Supervisão Bancária.

Para prevenir, corrigir ou inibir fragilidades capazes de resultar em riscos, assim como reduzir perdas e fortalecer a cultura de riscos, o BB adota a ferramenta Recomendação Técnica de Risco (RTR), emitida às áreas gestoras de processos ou produtos caso seja necessária a adoção de ação de mitigação de perdas ou para garantir o cumprimento das responsabilidades definidas nas fases de gestão de riscos.

RISCO DE MERCADO

O Risco de mercado é a possibilidade de ocorrência de perdas resultantes da flutuação nos valores de mercado de posições detidas por uma instituição financeira, incluindo os riscos das operações sujeitas à variação cambial, das taxas de juros, dos preços de ações e dos preços de mercadorias (*commodities*).

No âmbito do processo de gerenciamento dos riscos de mercado, as posições próprias são segregadas em Carteira de Negociação e Carteira de Não Negociação, definidas pelo CRG. Ambas são divididas em grupos e livros que estabelecem objetivos, composição, limites financeiros e de riscos de mercado e liquidez para cada grupo ou livro.

Os principais tipos de limites adotados para gerir os riscos de mercado são Valor em Risco (*Value at Risk* – VaR) e estresse – apurado por meio de métricas resultantes de simulações do comportamento do Banco em exposições sujeitas a riscos de

mercado sob condições extremas, como crises financeiras e choques econômicos. Por meio de testes de estresse objetiva-se dimensionar os impactos de eventos plausíveis, mas com baixa probabilidade de ocorrência, nos requerimentos de capital regulatório e econômico.

Com o objetivo de proporcionar condições para que seja avaliada a capacidade de absorção de perdas e identificadas eventuais medidas para redução dos riscos, os limites globais e específicos são definidos em formato percentual sobre o Patrimônio de Referência (PR). No caso dos limites de VaR da Carteira de Negociação, são consideradas as métricas de VaR e de VaR Estressado.

O desempenho da métrica de VaR é avaliado mensalmente por meio da aplicação de processo de *backtesting*. Essa análise está segregada dos processos de desenvolvimento e de utilização da métrica de VaR. Os modelos utilizados pa-

ra mensuração de riscos de mercado estão sujeitos a processo de validação independente, cuja estrutura é segregada das áreas responsáveis pelo desenvolvimento e pela utilização dos modelos.

Em 2011, o Banco aprimorou processos considerados relevantes, como a revisão dos procedimentos de controle, monitoramento e acompanhamento dos limites globais das Carteiras de Negociação e de Não Negociação, e também a revisão de seus principais Manuais Corporativos de Metodologias. No final do exercício, a Instituição encaminhou ao Banco Central do Brasil (Bacen) um pedido de autorização para a utilização de modelos internos de risco de mercado, que foram preparados a partir de uma série de ações de aperfeiçoamento de atividades e processos, entre elas: Metodologia de Apuração; Testes de Estresse; *Backtesting*; Processo de Apuração de Novos Produtos; e Infraestrutura Tecnológica.

RISCO DE LIQUIDEZ

Esse risco decorre da ocorrência de desequilíbrios entre ativos negociáveis e passivos exigíveis, ou seja, dos “descasamentos” entre pagamentos e recebimentos que possam afetar a capacidade de pagamento da Instituição. Para tanto, consideram-se as diferentes moedas e prazos de liquidação de seus direitos e obrigações.

O Banco do Brasil mantém níveis de liquidez adequados aos compromissos assumidos no País e no exterior, resultado de sua ampla e diversificada base de depositantes, da qualidade dos ativos, da capilaridade da rede de dependências externas e do acesso ao mercado internacional de capitais. A exposição da Instituição ao risco de liquidez é mínima, considerando sua relevante posição ativa em títulos públicos federais de alta liquidez.

Para efeito de gestão de risco, no entanto, a liquidez é segregada em reais e em moedas estrangeiras por meio de: Mapas de Descasamento de Prazos; Projeções de Liquidez de Curto, Médio e Longo Prazos; Teste de Estresse; Limites de Risco de Liquidez; Plano de Contingência de Liquidez; e Teste de Potencial das Medidas de Contingência de Liquidez (MCL).

Todos esses instrumentos de gestão são periodicamente monitorados e reportados aos Comitês Estratégicos da Instituição, que adota, além deles, as métricas Reserva de Liquidez (RL) e Demonstrativo de Recursos Livres (DRL). A primeira métrica, utilizada na gestão do risco de liquidez de curto prazo, constitui-se no nível mínimo de ativos de alta liquidez a ser mantido pelo Banco, compatível com

a exposição ao risco decorrente das características das operações e condições de mercado. Já o DRL, utilizado no planejamento e na execução do orçamento anual, visa assegurar equilíbrio entre captação e aplicação de recursos, com ênfase nas áreas comerciais, e garantir o financiamento da liquidez. O limite do DRL é definido anualmente pelo CRG, e seu monitoramento é mensal.

Em 2011, foram realizadas revisões periódicas dos modelos e metodologias, com destaque para o Plano de Contingência de Liquidez, Cenário de Estresse, Indicador de Disponibilidade de Recursos Livres e Reserva de Liquidez. O Banco também participou ativamente dos estudos de impacto quantitativo (QIS) dos novos requisitos de risco de liquidez, previstos em Basileia III e conduzidos pelo Bacen.

RISCO DE CRÉDITO

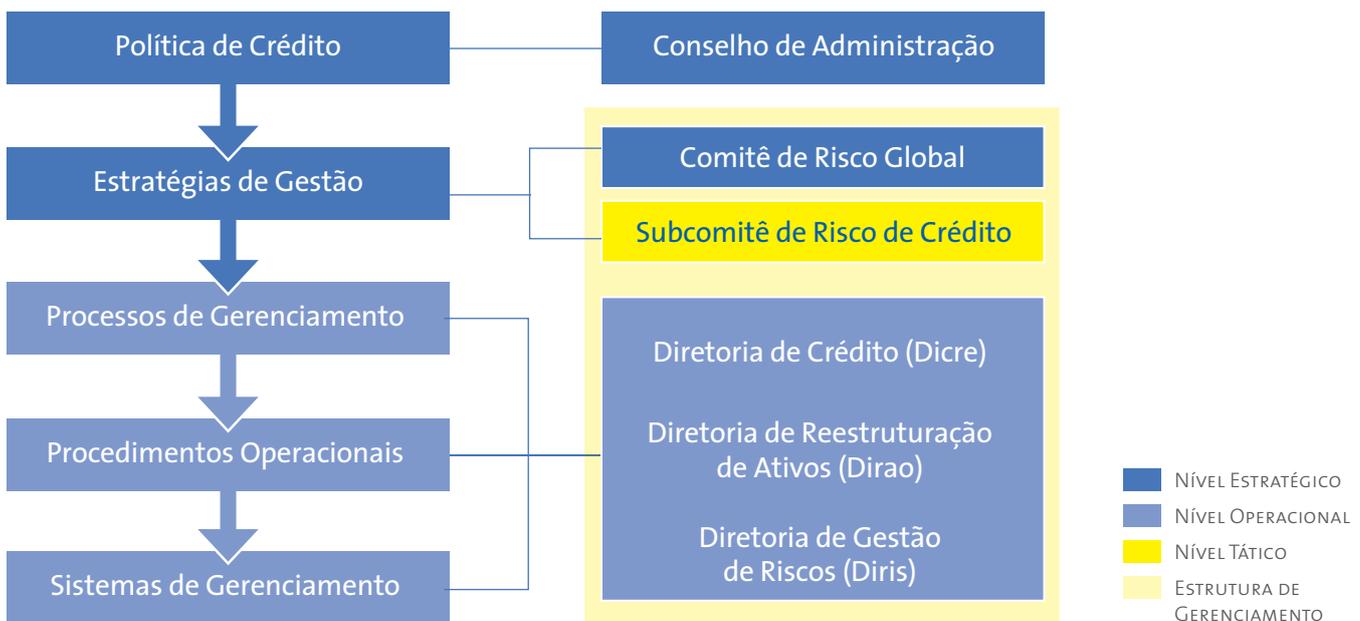
O risco de crédito é definido como a possibilidade de ocorrência de perdas associadas ao não cumprimento pelo tomador ou contraparte de suas respectivas obrigações financeiras nos termos pactuados; à desvalorização de contrato de crédito decorrente da deterioração na classificação de risco do tomador; à redução de ganhos ou remunerações; e às vantagens concedidas na renegociação e aos custos de recuperação.

O gerenciamento do risco de crédito é realizado a partir dos direcionamentos estratégicos estabelecidos pelo Conselho de Administração (CA), transformados

em diretrizes pelo Comitê de Risco Global (CRG) e Subcomitê de Risco de Crédito (SRC). A avaliação e a validação dos processos e procedimentos da estrutura de gerenciamento desse risco são realizadas por duas áreas internas, o que garante a adequada segregação de funções e independência dos trabalhos. A Diretoria de Controles Internos (Dicoi) responde pela validação dos modelos de apuração e mensuração dos riscos do Conglomerado Financeiro e pelo sistema de controles internos do Banco, e a Auditoria Interna (Audit) avalia periodicamente os processos de gerenciamento para verificar se

estão de acordo com as orientações estratégicas, a política de crédito e as normas internas. Além disso, a Auditoria Independente analisa processos e procedimentos, contribuindo para verificar se estão em conformidade com as exigências regulatórias e definições internas.

No nível estratégico, o Gerenciamento do Risco de Crédito envolve a Política e as Estratégias de Gestão do Risco de Crédito, enquanto no nível operacional englobam os Processos de Gerenciamento, os Procedimentos Operacionais e os Sistemas de Gerenciamento, representados na figura abaixo:



Sob essa estrutura, a gestão do risco de crédito tem como base as melhores práticas de mercado e segue as normas de supervisão e regulação bancária, de forma a identificar, mensurar, controlar e mitigar o risco das exposições; contribuir para a manutenção da solidez e da solvência do Banco; e garantir o atendimento dos interesses dos acionistas.

A Política Específica de Crédito do Banco do Brasil contém orientações de caráter estratégico que norteiam as ações de gerenciamento do risco de crédito no Conglomerado Financeiro. Aprovada pelo Conselho de Administração, revisada anualmente e disponível aos funcionários, essa política se aplica a todos os negócios que envolvam risco de crédito

e contém, entre outros tópicos, conceito de risco de crédito; segregação de funções; decisões colegiadas; apetite e limites de risco; classificação de clientes; condições para assunção de risco; orientações para cobrança e recuperação de crédito; perda esperada, capital econômico e regulatório; níveis de provisão e capital; testes de estresse e análise de sensibilidade; e planejamento de capital.

A divulgação de informações sobre o risco de crédito é permanente e contínua e tem como premissas as melhores práticas, a legislação bancária, as necessidades dos usuários, os interesses do Banco, a confidencialidade e a relevância. As áreas operacionais da estrutura de gerenciamento do risco de crédito comunicam permanentemente às instâncias superiores a exposição do risco para fins de acompanhamento das ações de gestão e tomada de decisão pela Alta Administração. Também são produzidas informações destinadas ao público externo, que são divulgadas ao mercado pela Unidade Relações com Investidores (URI). Saiba mais através da página de Relações com Investidores do Banco do Brasil.

Já a mensuração do risco de crédito é realizada por meio de medidas como inadimplência, atraso, qualidade da carteira, provisão para devedores duvidosos, concentração, perda esperada e exigência de capital regulatório e econômico, entre outras.

A utilização de instrumentos mitigadores do risco de crédito está declarada na Política de Crédito, presente nas decisões estratégicas e formalizada nas normas de crédito, atingindo todos os níveis da Organização e abrangendo todas as etapas do gerenciamento do risco de crédito.

A gestão de risco de crédito contempla, ainda, metodologias proprietárias de classificação de risco de clientes alinhadas

às melhores práticas de mercado e aos conceitos do Acordo de Basileia, considerando aspectos cadastrais, histórico de crédito com o Banco e o mercado e utilização de produtos bancários. O BB também tem investido em soluções de Tecnologia da Informação (TI) para dar suporte ao processo de gestão de risco de crédito, sendo que várias ferramentas estão em fase de instalação.

Paralelamente aos padrões de concessão de crédito, a Instituição mantém estratégias de cobrança e recuperação de crédito baseadas em modelos estatísticos que apontam os canais mais adequados e o relacionamento mais eficaz para a solução da inadimplência.



RISCO OPERACIONAL

Esse risco ocorre pela possibilidade de perdas resultantes de falha, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas e sistemas, ou de eventos externos. Nesse sentido, o Banco do Brasil monitora as perdas operacionais a partir de base de dados sistematizada, limites de exposição e indicadores-chave de risco, além de identificar e acompanhar os riscos dos serviços terceirizados relevantes. Para gerenciar o risco operacional (RO), mantém uma estrutura composta pela Diretoria Gestão de Riscos (Diris), Diretoria de Controles Internos (Dicoi) e Diretoria Gestão da Segurança (Diges), sendo o Conselho de Administração responsável pelas informações divulgadas.

Visando maior integração da gestão de riscos, dos controles internos e da gestão da segurança, e mais eficácia dos instrumentos de identificação e mitigação de riscos, em 2011 a Instituição promoveu alterações na estrutura organizacional, com a concentração da Diris, Dicoi e Diges na mesma Vice-Presidência, que passou a denominar-se Vice-Presidência de Controles Internos e Gestão de Riscos (Viciri). Nesse processo, a Auditoria Interna é a responsável pela verificação do gerenciamento de risco operacional e do funcionamento de sua estrutura.

O processo de análise do risco é avaliado ainda por auditoria externa, sendo seus resultados submetidos aos Conselhos Diretor, Fiscal e de Administração.

A Política de Risco Operacional, aprovada e revisada anualmente pelo Conselho de Administração (CA), contém orientações às áreas do Banco que visam à garantia da efetividade do modelo de gestão do risco operacional, em linha com o preconizado em Basileia II e com os requisitos da Resolução CMN nº 3.380/06.

O Banco do Brasil atua na gestão de seus riscos operacionais de forma conservadora, segregando as funções de gestão de riscos e de negócios. Para tal, o Banco adota as melhores práticas em gestão de riscos, respeitadas as normas e diretrizes de supervisão e de regulação bancária.

As áreas gestoras de processos, produtos e serviços, com base nos riscos operacionais identificados e nas decisões emanadas pelo SRO e/ou CRG, devem elaborar planos de ação para a mitigação dos riscos.

São reportados, mensalmente, aos membros do CRG e SRO, informações de perdas operacionais, Indicadores-Chave de Risco (ICR), avaliações qualitativas e quantitativas e limites globais e específicos.

Com o objetivo de estar qualificado à utilização de modelos internos para mensuração do risco operacional, o BB tem concentrado esforços na gestão de seus riscos operacionais, apoiado na utilização dos quatro elementos essenciais para atingir o padrão de solidez desejado: base de dados interna, dados externos, análise de cenários e os fatores que refletem o ambiente de negócios e seus controles internos. Em 2011, adotou diversas ações de aprimoramento desse risco, entre elas a revisão das políticas, a criação de novos indicadores-chave e a emissão sistematizada de Recomendações Técnicas de Risco (RTRs) aos gestores, com o objetivo de prevenir, corrigir ou inibir fragilidades. Além disso, revisou os limites específicos para perdas operacionais relacionadas às categorias Problemas Trabalhistas, Falhas nos Negócios, Falhas em Processos, Fraudes e Roubos Externos e Fraudes Internas, de forma a obter maior agilidade na proposição de ações de mitigação.

Os quadros abaixo apresentam as principais responsabilidades das áreas que compõem a estrutura de gerenciamento do risco operacional:

Diretoria Gestão de Riscos

Normas e políticas de Risco Operacional

Estabelecimento e controle dos limites de RO

Estabelecimento e controle de ICR

Modelo e metodologia de alocação de capital para RO

Mensuração de Risco Operacional

Diretoria de Controles Internos

Compliance, falhas em processo e negócios

Suporte para áreas gestoras de produtos e serviços

Backtesting

Política de conformidade

Diretoria Gestão da Segurança

Governança de segurança corporativa

Políticas, metodologias, normas e planos relativos à segurança, fraudes, lavagem de dinheiro e continuidade de negócios

RISCO LEGAL

Pode ser definido como a possibilidade de perdas decorrentes de multas, penalidades ou indenizações, resultantes de ações de órgãos de supervisão e controle, bem como perdas decorrentes de decisão desfavorável em processos judiciais ou

administrativos, e o Banco do Brasil, por meio da sua Diretoria Jurídica (Dijur), visa mitigar ocorrências frente a esse risco.

A Dijur está alinhada à estratégia corporativa e atuante em cada área de negócio, desenvolvendo advocacia consultiva,

preventiva e contenciosa. Contribui ainda para a melhor gestão do risco legal, o fornecimento regular de informações internas aos gestores de produtos e serviços, permitindo análises de tendências e unificação de estratégias.

RISCO DE IMAGEM GRI PR6

O risco de imagem baseia-se na possibilidade de perdas decorrentes da Instituição ter seu nome desgastado junto ao mercado ou às autoridades, em razão de publicidade negativa, verdadeira ou não.

Visando mitigar esse risco, o BB desenvolveu uma metodologia própria para sua gestão. Durante o processo de implementação, o Bacen divulgou a Circular nº 3.547, de 07.07.2011, que trata do Processo de Avaliação de Adequação do Capital – Icaap, orientando “a avaliação da necessidade de capital para cobertura dos demais riscos relevantes a que a Instituição está exposta, considerando, no mínimo, os riscos de liquidez, de estratégia e de reputação, decorrentes de percepção negativa sobre a Instituição por parte de clientes, contrapartes, acionistas, investidores ou supervisores”.

Com o objetivo de atender a essa nova regulamentação do Bacen, identificou-se a necessidade de mudanças nos componentes e indicadores adotados nessa metodologia, inclusive observando aspectos relativos à internacionalização do BB.

O risco de reputação é um dos detalhes das atividades de gerenciamento de riscos que é contemplado no Projeto Basileia II. Este projeto tem como objetivo determinar o conjunto de riscos corporativos a que o Banco está sujeito, classificação e conceituação, além da identificação dos responsáveis pela atividade de gestão de riscos.

Os patrocínios, por sua vez, seguem o rito de inexigibilidade de licitação previsto na Lei nº 8.666/93, que inclui parecer jurídico em todos os casos. Na

aprovação de cada nota técnica também é realizada uma avaliação expressa da conformidade da ação com o Código de Defesa do Consumidor. Para cada iniciativa aprovada, deve ser preenchido, ainda, o Instrumento de Verificação e Controle (IVC), que consiste em relatório de autoverificação para garantia de observância de todas as normas, leis e decisões aplicáveis ao processo. Além disso, a Instrução Normativa que rege a política de concessão de patrocínios do BB estabelece um conjunto de vedações que devem ser observadas por toda a Organização com vistas a mitigar riscos de imagem e legal.

Adicionalmente, o Banco não comercializa produtos que sejam alvo de debate público ou que sejam proibidos.

RISCO SOCIOAMBIENTAL GRI 4.11 | FS2

O risco socioambiental consiste na possibilidade de ocorrência de perdas por impactos negativos associados aos negócios e operações no âmbito da sociedade e meio ambiente. Para avaliação e monitoramento desses riscos, o Banco do Brasil instituiu responsabilidade normativa à Diretoria de Crédito com assessoramento da Unidade Desenvolvimento Sustentável. Em suas análises, o BB considera aspectos socioambientais relacionados aos riscos legal, operacional, de imagem, de crédito e de conjuntura. Fundamenta-se, principalmente, no que estabelece a legislação aplicável e em compromissos voluntários assumidos como o Protocolo Verde, os Princípios do Equador e o Pacto pela Erradicação do Trabalho Escravo.

Além dos Princípios do Equador, a partir de 2005 foram implementados critérios socioambientais na avaliação do estudo de limite de crédito de empresas e de projetos de investimento. Atualmente tais procedimentos são aplicados a empresas com Receita Operacional Líquida (ROL) atual ou prevista/projetada superior a R\$ 50 milhões e a projetos de investimento com valor financiado pelo BB igual ou superior a R\$ 2,5 milhões.

Em 2008, o Banco passou a adotar as exigências de regularização ambiental e fundiária contidas na Resolução CMN nº 3.545, de 29 de fevereiro de 2008, que estabeleceu condicionantes, para fins de financiamento agropecuário, no Bioma

Amazônia. Além disso, as análises e a liberação do crédito desses financiamentos foram centralizadas em equipes especializadas, não vinculadas às agências que originam esses financiamentos, visando assegurar o cumprimento de todas as exigências legais.

O Banco do Brasil proíbe também operações destinadas a financiar atividades que não disponham de autorização formal do órgão competente. Entre outros, incluem-se nesta situação desmatamento, destoca ou custeio agropecuário, visando à incorporação de novas áreas no processo produtivo; comercialização de produtos extrativos de origem vegetal e pescado *in natura*; operações de investimento em atividades que re-

querem recursos ambientais ou empreendimentos capazes de causar degradação ambiental; operações de investimento em atividades que requerem o Estudo Prévio de Impacto Ambiental (EIA) e o Relatório de Impacto ao Meio Ambiente (Rima); e operações de investimento em atividades que se utilizam de recursos hídricos, inclusive agricultura irrigada – outorga de água.

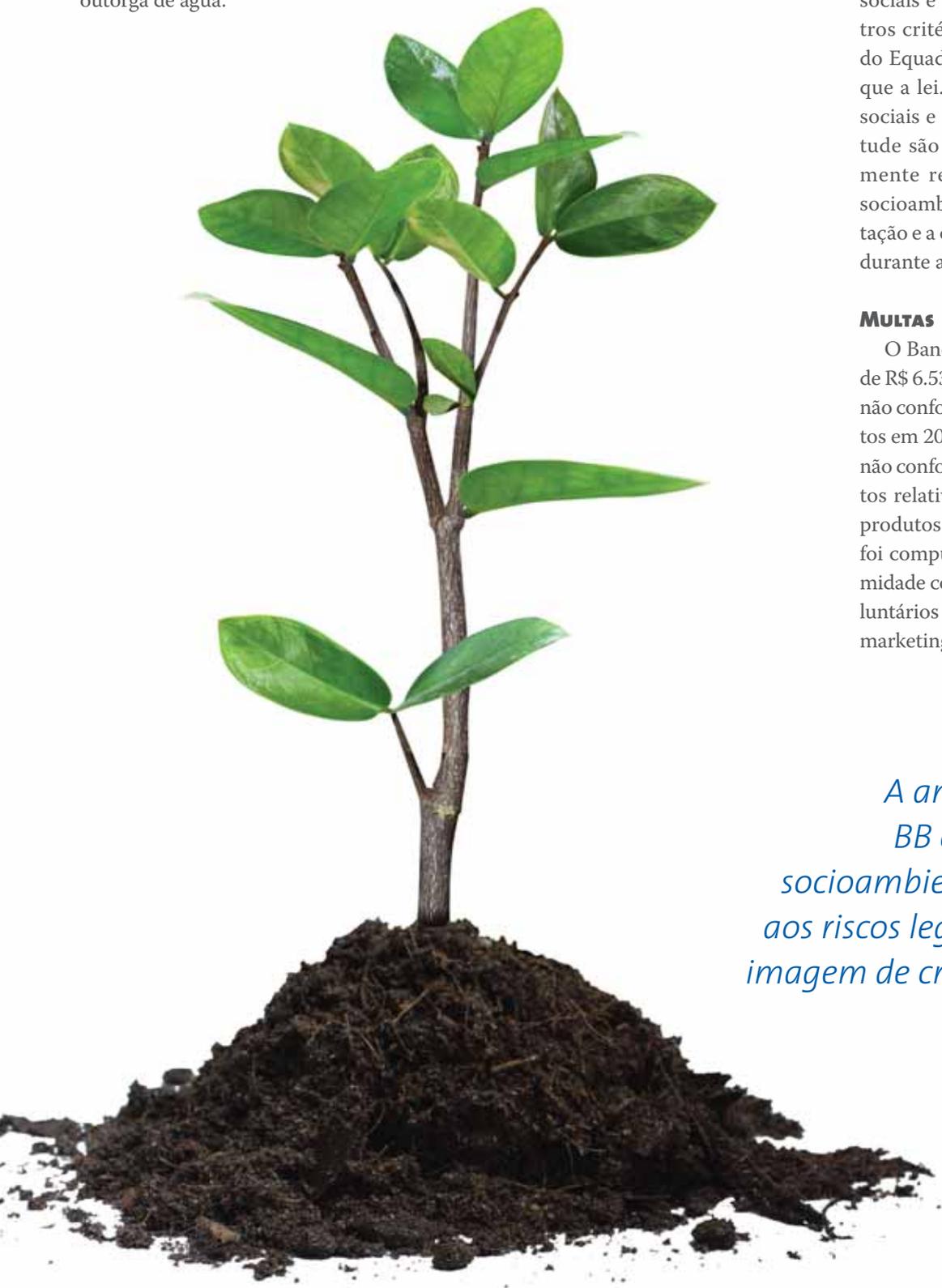
O Banco do Brasil adota o procedimento de exigir avaliações de conformidade socioambiental, realizadas por consultoria independente, para empreendimentos enquadrados nos Princípios do Equador, categorizados como *Project Finance*, independentemente de seu valor, e cuja análise de risco socioambiental pelo Banco aponte o risco em função

dos impactos sociais e ambientais gerados. Essa avaliação cobre as exigências aplicáveis à gestão de saúde e segurança e medicina do trabalho, com base na legislação existente no Ministério do Trabalho e Emprego, as condicionantes das licenças ambientais e a implementação do Plano Básico Ambiental para compensação e mitigação de impactos sociais e ambientais, bem como os outros critérios dispostos nos Princípios do Equador, caso sejam mais exigentes que a lei. Para projetos com impactos sociais e ambientais de elevada magnitude são também exigidos periodicamente relatórios de monitoramento socioambiental, abrangendo a implantação e a operação do empreendimento, durante a vigência do financiamento.

MULTAS GRI PR4 | PR7 | PR9 | SO8

O Banco do Brasil pagou o montante de R\$ 6.532 mil em multas resultantes de não conformidade com leis e regulamentos em 2011 e R\$ 548 mil em multas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços. Ainda no período, foi computado um caso de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados a comunicações e marketing, totalizando R\$ 161 mil.

A análise de crédito do BB considera aspectos socioambientais relacionados aos riscos legal, operacional, de imagem de crédito e conjuntura



Controles Internos

A eficácia dos controles internos dos processos relevantes para o Banco do Brasil é avaliada anualmente pela Diretoria de Controles Internos, que adota metodologia própria. O resultado das avaliações ampara a Alta Administração para emitir opiniões relacionadas à qualidade dos controles internos, em especial direcionados à consolidação e à divulgação de informações financeiras ao mercado, via Formulário de Referência e Demonstrações Contábeis Consolidadas. O ciclo é complementado com as declarações assinadas pelos gestores, assegurando que as informações repassadas ao mercado são verdadeiras, completas, precisas e não contêm dados e/ou citações que possam induzir o investidor ao erro. Em 2011, houve aprimoramento do processo de responsabilização dos gestores no repasse de informações ao mercado, fruto da integração dos trabalhos realizados pelas unidades do Banco que compõem o sistema de controles internos, além da percepção dos agentes envolvidos na consolidação das Demonstrações Contábeis e do Formulário de Referência. Com isso, o modelo de responsabilização ou de certificação em cascata tornou-se mais dinâmico, abrangendo não só o Banco do Brasil, mas todas as principais empresas financeiras e não financeiras que fazem parte do conglomerado BB.

Por meio das 13 Gerências Regionais de Controles Internos (Gecoi), são avalia-

dos e monitorados os processos mais relevantes operacionalizados nas unidades, como cadastro, limites e operações de crédito, abertura de contas-correntes e prevenção e combate à lavagem de dinheiro. A ideia é identificar eventuais desvios e adotar ações corretivas. O resultado desse processo é utilizado também para classificação (*rating*) das dependências em relação ao nível de conformidade observado na operacionalização dos processos avaliados, e se traduz em uma ferramenta de gestão na medida em que ampara a priorização de ações corretivas e a alocação de recursos com eficiência.

Para tornar ainda mais eficaz o acompanhamento e a interação entre a sede e as dependências da rede externa, em 2011 foram aprimorados os instrumentos de avaliação dos controles e desenvolvida uma página na intranet corporativa contendo os instrumentos relativos a controles internos e *compliance* e um espaço para comunicação e divulgação do Boletim de *Compliance* Internacional.

VALIDAÇÃO DOS MODELOS DE RISCO

Processo independente e segregado que permite a utilização de modelos internos de risco de mercado, crédito e operacional, visando ao cálculo do capital regulatório a ser alocado para fazer frente a eles a partir da autorização do Bacen.

A validação deve ser realizada periodicamente ou no caso de alterações relevantes nos modelos que possam acarretar impactos nos cálculos realizados.

No BB, esse trabalho cabe à Diretoria de Controles Internos, que deve demonstrar ao Banco Central a adequação e aderência de seus modelos ao perfil de risco da Instituição, com base na análise crítica dos sistemas, dados, da infraestrutura tecnológica e do próprio modelo de gestão de riscos.

A metodologia de validação inclui avaliações qualitativas da adequação de controles internos, da documentação e dos relatórios de gestão de riscos, além de análises quantitativas relativas à precisão e à compatibilidade dos cálculos realizados pelos itens que compõem os modelos. Também são realizados testes relacionados à abrangência, integridade, consistência e confiabilidade dos dados de entrada dos modelos, assim como do ambiente tecnológico que os suporta.

Os resultados da validação de modelos de riscos são periodicamente debatidos com os gestores em fóruns técnicos e posteriormente apresentados aos subcomitês de riscos. O objetivo é promover eventuais ajustes, visando sua efetiva utilização no processo de gestão. Essa sistemática contribui para a melhoria do processo de gestão de riscos do Banco do Brasil e possibilita a adequada alocação do capital regulatório.

Gestão Estratégica de Segurança GRI SO2 | SO4

Em 2011, o Banco do Brasil passou a adotar uma nova visão estrutural na gestão da segurança corporativa. Com base nos resultados do projeto Governança de TI, a Diretoria Gestão da Segurança foi reordenada, proporcionando mais agilidade, qualidade e controle sobre os produtos e serviços relativos ao tema, viabilizando o acesso a resultados sustentáveis. Nesse contexto, o foco é a elaboração, definição e aplicação de estratégias, políticas, metodologias, gestão

de riscos e projetos em segurança, arquitetura de soluções de segurança e modelos de relacionamentos capazes de integrar a segurança e dinamizar suas ações nos projetos corporativos.

Dentre as principais realizações, destacam-se a elaboração do modelo de segurança para integração do Banco Postal; a validação dos processos de fluxo operacional e definição de requisitos de segurança do programa Minha Casa Minha Vida; as avaliações de risco de

segurança nas Unidades Estratégicas; a construção de proposta de metodologia integrada de avaliação do risco em segurança; a criação do espaço virtual para agregação e compartilhamento de informações para o trabalho de arquitetura; a declaração do processo de recepção e tratamento inicial dos Projetos de TI; e definição de estrutura e conteúdo do Documento de Arquitetura de Solução de Segurança de TI (Dass).

Parte das iniciativas em segurança destina-se à prevenção e ao combate ao crime de lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo. Afinal, ao dificultar a movimentação de recurso obtido de forma ilícita, o Banco contribui para interromper o fluxo que alimenta as atividades criminosas. Nesse sentido, em 2011 foram aprimoradas as normas e os procedimentos internos pertinentes, tendo como referência a legislação vigente, os princípios internacionais e as melhores práticas de mercado. Para viabilizar a detecção, análise e comunicação de indícios de crime de lavagem de dinheiro, todas as agências do Banco no País utilizam um sistema automatizado especialmente desenvolvido para o monitoramento.

Além disso, os treinamentos do BB detêm o selo da Estratégia Nacional de Combate à Corrupção e à Lavagem de Dinheiro (Enccla), certificação conferida pelo Ministério da Justiça a cursos que atendem aos requisitos definidos pelo Programa Nacional de Capacitação e Treinamento para o Combate à Lavagem de Dinheiro. A Organização contribui, ainda, com o Sistema Nacional de Combate à Lavagem de Dinheiro e Financiamento do Terrorismo por meio de ações de cooperação com o Ministério da Justiça para manutenção e disseminação das práticas do Laboratório de Tecnologia Contra a Lavagem de Dinheiro; a participação nas reuniões de elaboração e aplicação da Enccla; a cooperação com o Conselho de Controle de Atividades Financeiras (Coaf); e a realização de palestras para órgãos externos, que atuam no combate à lavagem de dinheiro.

O Banco também busca o contínuo aprimoramento de seus sistemas e regras de prevenção e combate a fraudes eletrônicas. Os processos internos são revistos

constantemente, sobretudo os relacionados à identificação e autenticação de clientes para uso dos canais de atendimento (*internet banking, mobile banking*, caixas eletrônicos, telefone, etc.), e os que embutem a necessidade de resguardar o sigilo das informações e transações. A segurança nos canais de atendimento se materializa pelo uso de credenciais de acesso, associadas ao cumprimento de regras de segurança, como a aplicação de limites específicos de valores para transações, além do monitoramento do sistema de forma *online* e por 24 horas. Para dotá-los de nível de segurança ainda maior, o BB conduz projetos que contemplam o uso de tecnologias de ponta, como identificação biométrica para autenticação de clientes nos caixas eletrônicos, inteligência artificial nos processos de monitoramento de transações financeiras, dispositivos do tipo Token para assinatura digital de usuários e transações financeiras no canal Internet PJ. Também desenvolveu solução de alta segurança para a assinatura de transações na internet via celular do cliente, o BB Code, que entrou em operação no início de 2012. [GRI PR1](#)

Outro projeto relevante nesse contexto é o Tentáculos, firmado com o Departamento de Polícia Federal, por meio da Febraban, que prevê o intercâmbio de informações relativas a fraudes. A iniciativa beneficia as instituições e seus clientes e a sociedade em geral, uma vez que contribui para a intensificação de ações de combate ao crime organizado.

Em 2011, começou a operar um novo modelo de acompanhamento e recuperação de valores perdidos por fraudes, que inclui ações de cobrança ao beneficiário final da fraude; fechamento de convênio com a Receita Federal; revisão de contratos de convênios; dedução fiscal

em imposto que seria pago pelo Banco, oriunda de perda com fraude em cartões; além da recuperação financeira sistêmica de pagamentos realizados de forma fraudulenta. Ao final do período, a recuperação e dedução fiscal superaram R\$ 20 milhões.

O Banco do Brasil adota as melhores práticas também na gestão de segurança da informação. Atividades de monitoramento, análise de vulnerabilidades, revisão de acessos, gestão de identidades, e adoção e gerenciamento das mais avançadas ferramentas de segurança e prevenção à perda de informações levam a Instituição a ser referência no tema. O BB é autoridade de registro da ICP-Brasil, colocando à disposição o serviço de emissão de certificados e-CPF e e-CNPJ. Internamente, a tecnologia é usada na autenticação de usuários na rede de dados corporativa. Os clientes, além disso, têm facilidade de acesso às suas contas-correntes por meio do portal www.bb.com.br, e podem utilizar o certificado digital padrão ICP-Brasil para consultas e realização de transações financeiras. Destaca-se também o pioneirismo na utilização de certificado digital nas assinaturas de contratos de câmbio, trazendo mais conveniência para os seus clientes e contribuindo para a geração de eficiência operacional e redução de impactos ambientais, por conta da queda significativa da utilização de impressos.

Reconhecendo a importância das pessoas no processo de segurança da informação, o BB dissemina essa cultura como uma de suas atividades prioritárias, sendo realizadas atividades intensivas de treinamento e discussão nos níveis executivo, gerencial e operacional no Banco e nas demais empresas do Conglomerado. [GRI PR8](#)



Para mais informações a respeito da segurança, acesse o portal bb.com.br.

Investimentos

Em 2011, a Organização direcionou R\$ 2,2 bilhões a capital humano, marketing, infraestrutura, rede de atendimento, tecnologia e segurança da informação

Introdução

Em 2011, o Banco do Brasil fez investimentos totais de R\$ 2,2 bilhões, sendo:

- Investimentos em capital humano (R\$ 76,6 milhões com treinamento) e marketing (R\$ 520,6 milhões com publicidade, propaganda e patrocínios);
- Investimentos em manutenção, incluindo expansão e adequação da rede de atendimento, infraestrutura física, remota e de bens, segurança da informação, física e patrimonial e tecnologia da informação: R\$ 1,5 bilhão.

Ativos Intangíveis Não Contábeis

CAPITAL HUMANO

O Banco oferece aos seus funcionários a possibilidade de administrarem sua trajetória profissional e planejarem sua carreira. Para isso, dispõe do Programa de Ascensão Profissional e de um banco de Talentos e Oportunidades (TAO), por meio dos quais identifica os funcionários mais bem capacitados para o exercício das diferentes funções na Empresa. No exercício de 2011, 28.021 profissionais foram identificados no sistema TAO e nomeados para o exercício de funções comissionadas.



Além disso, o Banco do Brasil investiu R\$ 76,6 milhões em treinamentos de sua equipe de profissionais, o que resultou em um total de 11.804.434 horas de treinamento, ou seja, média de 103,72 horas por funcionário.

O BB também coloca à disposição de seus funcionários o Programa de Certificação Interna de Conhecimentos, como estratégia de capacitação e qualificação profissional. Ao final de 2011, foram emitidas 73 mil certificações.

O Banco incentiva ainda a obtenção de certificações legais em investimento (CPA 10 e 20) e certificação em prevenção e combate à lavagem de dinheiro (PLD). Ao final de 2011, 64.136 funcionários possuíam certificações CPA 10 e/ou 20 e 17.719 a de PLD.

MARCA

Segundo o *ranking* Dinheiro/BrandAnalytics 2011, a marca do Banco do Brasil está avaliada em U\$ 8.259 milhões e ocupa a quarta posição entre as mais valiosas do País. Há 20 anos, a Instituição também é mais lembrada em sua categoria, de acordo com o prêmio Top of Mind, promovido pelo Instituto Datafolha.

Além de representar todos os valores relacionados ao Brasil e aos brasileiros, a marca BB representa os atributos da

Empresa mais valorizados por seus clientes, como solidez, confiança, segurança, modernidade e credibilidade. Assim, reforçá-la e preservá-la por meio de um programa de gestão que inclui padrões rígidos de identidade visual é parte do contexto estratégico da Organização.

GESTÃO DA MARCA

A gestão da marca contempla o monitoramento das aplicações de identidade visual; da proteção legal das marcas institucionais, de produtos e de serviços; dos processos de desenvolvimento e renovação de marcas; e dos processos de licenciamento e associação de marcas. Inclui ainda políticas de proteção e uso da marca em agências, subagências, escritórios, terminais de autoatendimento e outros pontos de contato e atendimento público, nos *sites*, em materiais impressos e eletrônicos e em toda a comunicação do Banco, no Brasil e no exterior.



PUBLICIDADE GRI PR6 | PR7

Em 2011, as campanhas publicitárias do Banco do Brasil objetivaram fortalecer o seu posicionamento de marca, demonstrando as soluções para seus diversos públicos de relacionamento e o papel diferenciado do Banco no apoio ao desenvolvimento do País, a partir do conceito “Conexão” e o *slogan* “Todo Seu”.

O lançamento desse conceito ocorreu no início do ano com a campanha “Todo Seu”, que apresentou o *slogan* do Banco como a tradução da sua atuação no desenvolvimento do País (“Todo”) e na realização dos projetos individuais dos brasileiros (“Seu”).

A partir do apelo “Banco do Brasil, um banco diferente que liga tudo isso”, as campanhas publicitárias do período buscaram apresentar essa atuação como o grande diferencial da marca frente aos concorrentes. Dessa forma, abordaram temas como sustentabilidade, atuação no esporte, convergência dos canais de atendimento e apoio financeiro à pessoa física e empresas.

As campanhas publicitárias do BB foram desenvolvidas em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor e todas as ações de publicidade institucional passaram pela supervisão da Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República. Além disso, os *layouts* das publicidades incluem os

telefones da Central de Atendimento BB, do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) e da Ouvidoria BB, em atendimento ao Decreto-Lei nº 6.523/08 e à Resolução CMN nº 3.477/07.

No ano, foi computado o valor de R\$ 161,2 mil, referente a uma ação de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados à comunicação de marketing, discriminados por tipo de resultado. O BB não promove ou patrocina projetos que infrinjam o Código de Defesa do Consumidor ou qualquer outra Lei ou Norma Jurídica vigente.

Adicionalmente, o BB não comercializa produtos proibidos e/ou que sejam alvo de debate público.



PROMOÇÃO E PATROCÍNIO

Anualmente, o Banco do Brasil publica edital para seleção pública de projetos a serem patrocinados no ano seguinte, operando com transparência, democratização de acesso e regionalização dos recursos investidos. Em 2011, foram recebidas 8.503 inscrições, que estão em fase de análise para o ano de 2012.

Outra ferramenta de suporte à ação mercadológica do Banco é a participação em feiras de agronegócios, salões imobiliários, fóruns, congressos e seminários técnicos. Além disso, a Organi-

zação promove reuniões e eventos de relacionamento com acionistas, investidores e clientes.

Em 2011, foram patrocinados e/ou promovidos cerca de 2.100 projetos em todos os Estados brasileiros e no exterior. O objetivo é promover os negócios, produtos e serviços, além de apoiar o desenvolvimento socioambiental, cultural, esportivo e econômico do País.

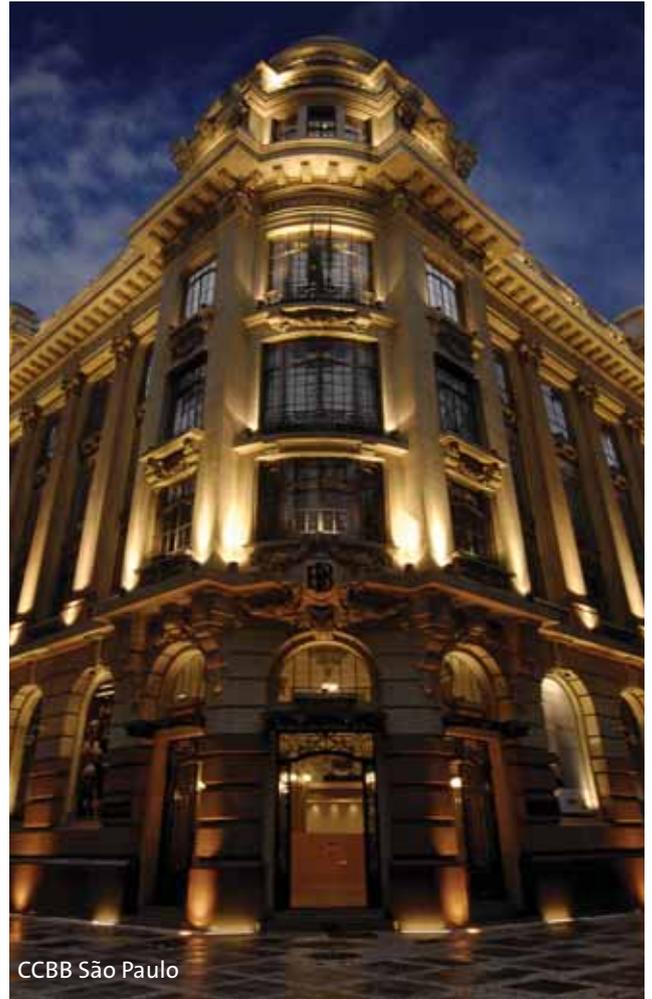
O retorno do investimento em patrocínios é apurado de acordo com a natureza dos projetos, e os resultados subsidiam a

análise sobre concessões futuras, de forma a assegurar a melhor relação custo-benefício para a Empresa e para a sociedade.

São verificadas as conformidades de cada ação promocional ou patrocínio, quando aprovada. A Diretoria de Controles Internos verifica semestralmente a conformidade dos processos de patrocínios da rede. Todos os questionamentos provenientes de fonte externa ou interna a respeito dos processos de promoção e patrocínio são respondidos nos prazos legais e/ou administrativos.



CCBB Rio de Janeiro



CCBB São Paulo



CCBB Brasília

CULTURA GRI EC8

O marketing cultural é outra frente de atuação da Instituição, na qual ingressou de forma pioneira em 1989 ao criar o Centro Cultural Banco do Brasil (CCBB), no Rio de Janeiro (RJ). O espaço mantém biblioteca especializada em cultura, com mais de 140 mil exemplares, laboratório de restauração de livros operacionalizado por pessoas com deficiências, em parceria com a Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais (Apae), videoteca com 4 mil exemplares, o Museu Banco do Brasil e Arquivo Histórico que preservam a memória do Banco e dos Centros Culturais. Além da unidade carioca, estão instalados outros dois CCBBs – em Brasília (DF) e São Paulo (SP) –, e um quarto será inaugurado em Belo Horizonte (MG).

A atuação abrangente, que contempla diversas áreas artístico-culturais – artes cênicas, cinema, exposições, ideias, música e programa educativo –, a regularidade, o ineditismo, a diversidade e a qualidade da programação dos CCBBs fazem com que suas unidades estejam bem posicionadas no *ranking* das instituições culturais mais visitadas no mundo. Em 2011, os CCBBs receberam 4,5 milhões de visitantes, com a realização de 1.180 eventos, 5.146 apresentações e investimento anual de R\$ 50,7 milhões.

A democratização do acesso aos eventos e a adequação dos prédios às necessidades das pessoas com deficiências são exemplos de responsabilidade

social. Outro exemplo de democratização do acesso é o projeto CCBB Educativo, com atividades e eventos gratuitos para estudantes, educadores, famílias, ONGs e pessoas com necessidades especiais. No âmbito da iniciativa, em 2011 foram atendidas mais de 344 mil pessoas, das quais cerca de 61 mil utilizaram o transporte gratuito oferecido regularmente pelos CCBBs e que prioriza as regiões com o menor Índice de Desenvolvimento Humano (IDH). Os projetos realizados nos centros culturais também contribuem para a geração de emprego e renda: só em 2011, aproximadamente 7 mil empregos diretos foram criados.

ESPORTE

O esporte também é foco da política de patrocínio do BB desde 1991, quando começou a aplicá-la no vôlei. Desde então, as ações se diversificaram e levaram a Instituição a ser referência no tema. Os contratos atualmente em vigor abrangem confederações, atletas, equipes e eventos, e, em 2011, envolveram um investimento de R\$ 56,1 milhões, beneficiando atletas de vôlei de quadra

e praia, iatismo, futebol de salão e tênis. Além das competições esportivas, os atletas participam de ações sociais, como campanhas de arrecadação de alimentos, oficinas esportivas e visitas a entidades assistenciais.

Além disso, ao longo do ano, oficinas e projetos socioesportivos atenderam crianças de escolas públicas e entidades sociais em todo o País. O Banco manteve ainda

seu apoio ao projeto Escola de Vôlei Bernardino, nas comunidades Tavares Bastos e Complexo do Alemão, no Rio de Janeiro; ao Núcleo Leões do Vôlei, dos atletas Giba e Emanuel, em Curitiba (PR); e ao Instituto Guga Kuerten, em Florianópolis (SC), onde são ministradas aulas de vôlei e tênis. Nelas, as crianças recebem orientação e acompanhamento visando a inclusão social por meio do esporte.



TECNOLOGIA

Em fevereiro de 2011, foram iniciadas as obras de instalação do Complexo Datacenter, ambiente específico para o processamento e a armazenagem de dados, capaz de garantir a alta disponibilidade dos serviços de Tecnologia da Informação (TI) que suportam os negócios do BB mesmo em caso de desastres que inabilitem o ambiente de processamento principal.

A ação é aderente a requisitos legais de governança de TI, e proporcionará a racionalização de uso de recursos públicos pelo compartilhamento da infraestrutura do complexo pelas duas instituições financeiras oficiais (BB e CEF) e

pela utilização do modelo de Parceria Público-Privada (PPP) Administrativa, que prevê a reversão dos bens aos parceiros públicos no decorrer do contrato de 15 anos após o início da efetiva utilização. Também propiciará ao Banco um local seguro, distante de seu ambiente de processamento central, para garantir a continuidade dos negócios mesmo em casos de desastres. Já a sociedade será beneficiada com a melhoria e expansão dos serviços prestados pelo BB.

As obras do Datacenter estão previstas para serem concluídas em maio de 2012. Além dele, outros fatos tecnológicos marcaram o período, entre eles:

Arquitetura Corporativa de TI: visando garantir a otimização e o gerenciamento de TI, bem como o alinhamento com sua estratégia, o BB criou uma área especializada para tratar do tema “Arquitetura Empresarial aplicada a TI”. Foram definidas metodologias, processos e estruturas necessárias para avançar nesse sentido, organizando a multiplicidade e criticidade das mudanças que envolvem elementos de TI, assim como possibilitar visões atuais e futuras das soluções de TI em virtude da estratégia.

A instalação da Arquitetura Empresarial aplicada a TI é pioneira no Sistema Financeiro Nacional e resultará em redução de custos e tempo de desenvolvimento de TI; redução da complexidade de TI

e gestão; integração entre a área de TI e as de negócios, melhoria no tempo de atendimento das demandas de negócio a partir do reúso dos elementos; otimização dos investimentos em TI; organização da complexidade das soluções de TI; gestão do conhecimento; e definição de conceitos alinhados para melhorar a comunicação entre TI e negócios na área.

Governança de Dados: o projeto tem por objetivo criar uma estrutura de apoio para a viabilização do uso de ferramentas, métodos e técnicas que suportem a identificação, padronização e organização dos dados corporativos, a partir da perspectiva de seus significados e valores para a Organização. Entre os resultados alcançados pela iniciativa, destacam-se a aderência ao *Control Objectives for Information and Related Technology* – COBIT; a gestão do conhecimento; o fornecimento de dados cada vez mais confiáveis às bases de

informações de suporte a decisões de negócios; e a gestão de dados corporativos.

Nova Plataforma de Negócios (BB 2.0): o principal objetivo da plataforma é aprimorar o atendimento aos clientes, otimizando o tempo dos funcionários, com vistas a melhorar o relacionamento com o público e ampliar o volume de negócios. O projeto contempla inovações como integração entre os atendimentos presencial e telefônico, disponibilização integrada de diversos aplicativos de negócios e base de informações de *Customer Relationship Management* (CRM), que permitem, conjuntamente, rápida navegação e agilidade no atendimento dos clientes. Entre os resultados alcançados pela plataforma de negócios estão: a agilidade no atendimento das agências devido à facilidade de navegação e integração entre os diversos aplicativos de negócios envolvidos e a integração da solução com as bases de CRM

do Banco, o que permite que a força de vendas atue com todas as informações do cliente no momento do atendimento.

Racionalização de Recursos de TI: o programa busca identificar os processos e produtos com alto consumo e/ou utilização indevida de recursos de TI, promovendo alterações necessárias para reduzir o consumo de Milhões de Instruções por Segundo – MIPs e melhorar tanto o desempenho, com redução de tempo de processamento, como a utilização de armazenamento. A iniciativa resultou em: redução de utilização da CPU, com ganho de 62.988,32 minutos/dia (de 73.111,52 para 10.123,20 minutos/dia) entre rotinas *batch* e programas *online*, que apresentavam alto consumo; e redução de tempo de *Elapsed* (espera do processo para utilização da CPU), com ganho de 125.745,33 minutos/dia (de 155.507,22 para 29.838,97 minutos/dia).

Investimentos Fixos

Em 2011, o Banco do Brasil investiu no Plano de Investimentos Fixos (Pfix) R\$ 1,5 bilhão, destacando o investimento em novos pontos de atendimento e na melhoria da ambiência das agências (R\$ 741 milhões) e em tecnologia da informação (R\$ 630 milhões). Esses investimentos tiveram como objetivo criar condições de infraestrutura física e tecnológica para suportar o crescimento de negócios do Banco do Brasil e viabilizaram vários movimentos, dentre os quais citamos os seguintes:

a) Adequação da rede de atendimento, por meio de multicanais, visando melhor posicionamento competitivo:

- Ampliação da rede de atendimento Estilo, visando o aumento da base de clientes alta-renda, com a instalação de 30 novas agências;
- Expansão da rede de atendimento varejo para viabilizar a exploração de oportunidades comerciais, por meio da abertura de 131 agências, 35 PABs e 627 PAEs;
- Abertura de 99 agências complementares, para atendimento a praças desassistidas de atendimento bancário;
- Adequação das instalações físicas de 1.431 dependências à nova ambientação das agências ao modelo de segmentação de clientes com foco em rentabilização e fidelização, proporcionando maior conforto e conveniência aos clientes.

b) Modernização do parque de terminais de autoatendimento, com a troca de 3.264 equipamentos TAA, provendo maior produtividade, segurança e atualização tecnológica para atendimento de novos produtos/negócios.

c) Realização de 2.199 obras para manutenção e conservação das instalações físicas, proporcionando assim condições adequadas para o funcionamento de dependências da rede de atendimento e de órgãos internos do Banco.

d) Ampliação da capacidade de processamento e armazenamento em TI, com aquisição de *hardwares* (Discos e *Mainframe*) e *softwares* para desenvolvimento de solução em ambiente de grande porte.

e) Disponibilização de soluções tecnológicas para prover melhoria de eficiência operacional, suportar as necessidades de negócios e promover maior conhecimento do cliente, por meio de ferramentas ERP e CRM.

f) Modernização das soluções de segurança no que se refere à gestão de numerário, instalações de dependências da rede de atendimento, de apoio e órgãos regionais, visando aprimorar a segurança física e patrimonial.

Para 2012, estão destinados R\$ 3 bilhões para intensificar os investimentos em projetos de modernização e suporte ao crescimento de negócios. Esse é um processo contínuo que vem sendo aprimorado ano a ano para que o Banco possa manter sua posição de liderança no mercado.

Conexão

A atuação responsável pauta a aspiração do BB de manter-se integrado a clientes, funcionários, fornecedores, acionistas, concorrentes, governo, comunidades e órgãos reguladores

Introdução

GRI 4.14 | 4.15 | 4.16 | 4.17

A visão do Banco do Brasil, de ser o primeiro banco dos brasileiros, das empresas e do setor público, referência no exterior, o melhor para trabalhar, reconhecido por desempenho, relacionamentos duradouros e responsabilidade socioambiental, está retratada na interação com seus públicos de interesse.

A Instituição estabelece com parcerias sólidas, transparentes e de confiança, que proporcionam trocas de experiências e de apoio



para o desenvolvimento de soluções, programas e projetos que favoreçam o crescimento sustentável do País, numa relação em que todos os públicos envolvidos saiam fortalecidos.

O Banco pauta essas relações de qualidade com os diferentes públicos em seu

Código de Ética e na sua carta de princípios socioambientais, documentos que contemplam diretrizes e ações dirigidas a clientes, funcionários e colaboradores, fornecedores, acionistas, investidores e credores, parceiros, concorrentes, governo, comunidades e órgão reguladores. (Demonstrada no infográfico na página a seguir).

Por meio de programas e projetos esportivos, culturais e sociais, ações de financiamento e crédito, além de inves-

timentos e apoio a diversos tipos de empresas, o BB reforça sua atuação responsável, disseminando práticas empresariais sustentáveis interna e externamente. Assim, pretende manter e expandir características como as de modernidade, inovação, proximidade, brasilidade e sustentabilidade que, ao longo de sua trajetória, foram associadas à sua marca e aos seus negócios. Elas contribuíram para que a Instituição alcançasse a posição de liderança no mercado financeiro nacional e de referência na oferta de produtos e serviços qualificados dentro e fora do Brasil.

As formas e frequência de interação com cada um de seus públicos de interesse – que evidenciam a vocação do Banco do Brasil para o diálogo e para a articulação – estão demonstradas ao longo deste capítulo, de forma segregada, de acordo com os seguintes temas: Clientes, Acionistas e Investidores, Funcionários, Comunidade, Setor Público, Fornecedores, Meio Ambiente, Concorrência e Ouvidoria Externa.



Públicos de Relacionamento



Clientes

GRI 4.17

O BB possibilita aos seus clientes acesso a negócios por meio de redes físicas (agências, postos de atendimento, terminais de autoatendimento e correspondentes) e virtuais (central de atendimento, internet, *mobile banking* e TV Digital). Sua rede é planejada visando à definição de parâmetros de tipologia e topologia dos canais, o que resulta na priorização de ações de caráter agregador, focadas em uma visão de conveniência para o cliente, em que cada ponto de atendimento atende às necessidades e dinâmicas regionais específicas. Essa visão é fundamentada na oferta do melhor atendimento aos clientes da base, na conquista de clientes e na ampliação da visibilidade e consolidação da marca Banco do Brasil.

PESQUISAS DE SATISFAÇÃO GRI PR5

Nas pesquisas de satisfação, são consultados clientes pessoas físicas, pessoas jurídicas dos setores público e privado. De forma geral, os levantamentos avaliam a satisfação com produtos e serviços, relacionamento pessoal e canais de atendimento.

Os atributos são identificados em etapa qualitativa, por meio de entrevistas pessoais e grupos de discussão com clientes. Seu objetivo é apurar as percepções dos clientes sobre a Organização e as sugestões para a melhoria da qualidade dos produtos e serviços prestados. Essa fase ocorre, em média, a cada três anos. O modelo de mensuração adotado considera a natureza e as características dos clientes, razão pela qual os atributos de satisfação são específicos para cada público.

Anualmente, institutos de pesquisas de marketing são contratados para a execução da etapa quantitativa, cuja finalidade é mensurar as percepções e os atributos de satisfação levantados na etapa qualitativa. Os órgãos selecionados são filiados à Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa (Abep) ou à

European Society for Opinion and Marketing Research (ESOMAR). A técnica de coleta alia levantamento de dados (*survey*) a entrevistas telefônicas assistidas por computador (Cati). As amostras são probabilísticas e desenhadas segundo os públicos e os respectivos perfis, de forma a permitir a generalização dos diagnósticos para o universo de clientes do Banco. Os resultados são apresentados e debatidos com áreas responsáveis por produtos e pelo relacionamento com os clientes, assim como com gestores das redes de agências.

As últimas pesquisas de satisfação com clientes pessoas físicas apontaram a necessidade de aprimorar o atendimento aos clientes nas agências. Diante dessa sinalização, o modelo de relacionamento com o cliente foi aprimorado e tem sido gradativamente aplicado na rede de agências. Além disso, os resultados das pesquisas auxiliaram no desenvolvimento de programas de treinamentos direcionados ao atendimento do cliente e ao conhecimento técnico dos produtos e serviços financeiros.

FÓRUM DE CLIENTES

Os Fóruns de Clientes são ciclos de encontros entre o Banco do Brasil, seus clientes e funcionários, em que, de acordo com pauta previamente definida, busca-se identificar mudanças no comportamento do consumidor bancário; avaliar a eficácia das estratégias de relacionamento, de comunicação e de distribuição; aprofundar conhecimento sobre possíveis causas de insatisfação de clientes; aproximar os gestores responsáveis pela aplicação de soluções da realidade dos clientes; e coletar informações sobre a atuação da concorrência, de maneira a subsidiar o desenvolvimento de estratégias ou a adoção de medidas específicas, bem como a correção das já implementadas.

Em 2011, o Banco do Brasil deu continuidade ao tratamento das informações coletadas nas rodadas do Fórum de Clientes realizadas em 2010, revendo estratégias de relacionamento com os públicos focados, aperfeiçoando canais e adaptando produtos e serviços. Ao mesmo tempo, a metodologia do Fórum de Clientes passou por revisão para ser aplicada na condução dos próximos grupos, visando à busca de insumos que orientem a gestão do relacionamento do Banco com seus públicos de interesse.

ATENDIMENTO ESPECIALIZADO POR SEGMENTOS

Pessoas Jurídicas (R\$)

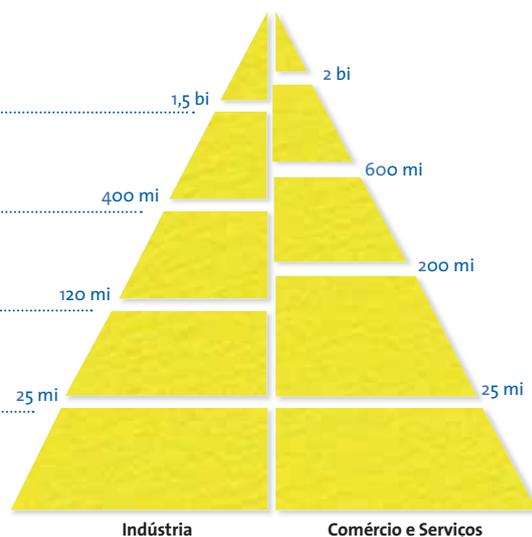
Large Corporate

Corporate

Empresarial
Upper Middle

Empresarial
Middle

Varejo PJ



Pessoas Físicas

Private

$I > 1 \text{ mi}$
 $RBA \geq 10 \text{ mi}$

Estilo

$R \geq 6 \text{ mil}$
 $100 \text{ mi} \leq I < 1 \text{ mi}$
 $1,5 \text{ mi} \leq RBA < 10 \text{ mi}$

Personalizado

$4 \text{ mil} \leq R < 6 \text{ mil}$
 $40 \text{ mil} \leq I < 100 \text{ mil}$
 $110 \text{ mil} \leq RBA < 1,5 \text{ mi}$

Varejo PF

$R < 4 \text{ mil}$
 $I < 40 \text{ mil}$

R = Renda (mensal), I = Investimentos e
RBA = Renda Bruta Agropecuária (anual)

Ao final de 2011, o Banco do Brasil mantinha 5.263 agências espalhadas pelo País, além de 13.733 correspondentes bancários e 8.583 mil postos de atendimento. O BB também detém o maior parque de terminais de autoatendimento da América Latina, que, no encerramento do ano, somava 43.602 equipamentos próprios. A essa estrutura somam-se outras vias de acesso aos serviços bancários, como internet, Gerenciador Financeiro (*internet banking* para pessoas jurídicas), POS (máquinas de cartões de crédito e débito dos estabelecimentos comerciais), telefone, fax, *mobile banking* e TV Digital. Em dezembro, os canais automatizados responderam por 93,8% das transações, sendo que nos terminais de autoatendimento são realizadas cerca de 33,6% das operações do Banco.

As principais novidades de 2011 relacionadas ao atendimento foram:

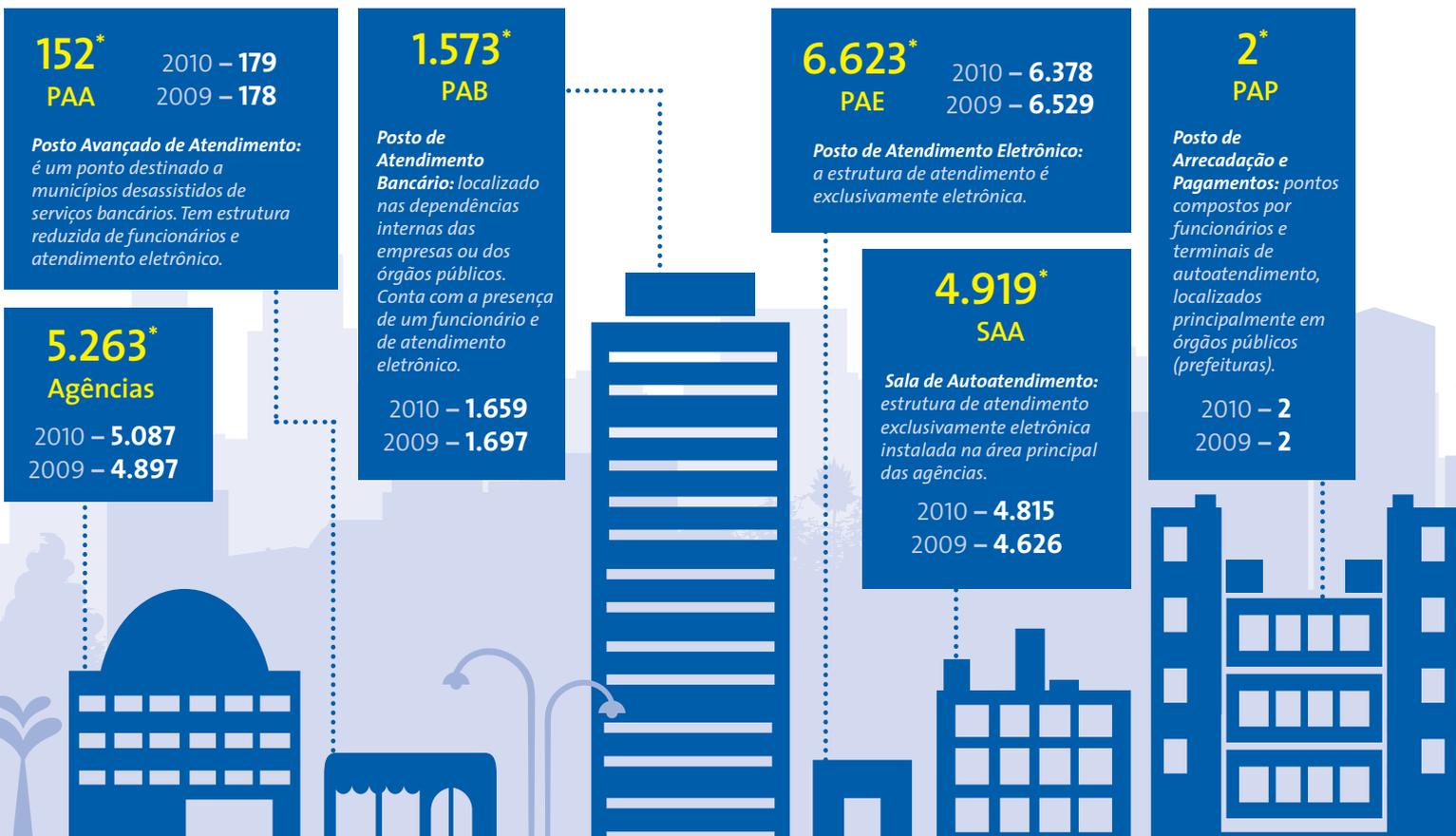
Agências em comunidades: a presença da Organização foi ampliada nas comunidades, com a abertura das agências Cidade de Deus, Complexo do Alemão e Rocinha, no Rio de Janeiro. A iniciativa contribui para a inclusão bancária e o desenvolvimento da economia local, inclusive com a introdução de projetos de Desenvolvimento Regional Sustentável. A primeira Agência Complementar foi instalada em Anhembi (SP), cidade com pouco mais de 5 mil habitantes, no interior do Estado de São Paulo. Em 2011, foram inauguradas mais oito Agências Complementares e para 2012 estão previstas ainda a abertura de mais 160 em todo o Brasil.

Agência complementar: é um novo modelo de atuação, desenvolvido no período, que pretende instalar dependências bancárias em praças desassistidas, proporcionando desenvolvimento a essas comunidades, evitando que suas riquezas sejam transferidas e permitindo o crescimento da base de clientes com a prospecção de mercados hoje pouco explorados.

Agências ecoeficientes: o projeto contempla a construção de agências dotadas de soluções ambientalmente benéficas e eficiência energética. A construção é precedida de estudo de redução do impacto ambiental, como preservação da vegetação do terreno e manutenção de árvores de grande porte, que serão incluídas na arquitetura dos prédios. Estima-se uma economia de 20% de energia e 30%

Rede de Atendimento Própria

A rede de distribuição do Banco está dividida em cinco tipos de pontos de atendimento, além das agências



* Números referentes ao ano de 2011

de água. O Banco do Brasil inaugurou, no mês de janeiro de 2012, em São Paulo (SP), sua primeira agência ecoeficiente, no bairro de Pirituba. Ainda no primeiro semestre deste ano está prevista a inauguração da segunda agência ecoeficiente, em Fortaleza (CE).

Orla-Rio: no âmbito do projeto, o destaque foi o Quiosque BB – Orla Copacabana, no Rio de Janeiro. O espaço é uma das principais iniciativas do Banco para promover a marca junto aos clientes, empreendedores e turistas, e sedia aulas de capacitação para barraqueiros de praia, além de cursos de idiomas, gestão e reciclagem de resíduos. Nos finais de semana, também abriga espetáculos e oficinas musicais.

Loja Rio EcoSol: em parceria com a Prefeitura do Rio de Janeiro e o Sebrae-RJ, o BB inaugurou a Loja da Rede de Economia Popular Solidária (Rio EcoSol). O espaço abriga exposição e promove a venda de artigos de decoração, acessórios

e utilitários produzidos por artesãos de mais de 100 empreendimentos populares do Rio de Janeiro, situados em comunidades como Cidade de Deus, Morro Dona Marta e dos Complexos do Alemão e da Maré, participantes de planos de Desenvolvimento Regional Sustentável. A expectativa é de que a iniciativa beneficie mais de 300 famílias.

Correspondente BB Fluvial: presta atendimento bancário aos clientes e usuários da Região Norte do País, onde quatro embarcações navegam desde abril de 2011. São três no Amazonas e uma no Pará, que cumprem as seguintes rotas: Amazonas – Rio Solimões (Manaus a Tabatinga); Rio Negro (Manaus a São Gabriel da Cachoeira); e Rio Madeira (Manaus a Humaitá). No Pará – Rio Amazonas (Belém-PA até Macapá-AP), passando por diversas outras cidades, dentre elas Curalinho, Bagre, Poeira do Pará, Breves, Carajás, Melgaço e Porteli.

Correspondente BB Móvel: solução de atendimento às demandas relacionadas à presença tempestiva do Banco em regiões de difícil acesso e áreas privadas de atendimento em razão de catástrofes climáticas. Ao final de 2011 já estavam circulando sete veículos, dotados de dois guichês. A pretensão do Banco do Brasil é dar continuidade à ampliação da frota em 2012.

Além dessas inovações, o BB também investiu, no ano, em soluções tecnológicas para ampliar a segurança e facilitar a realização de transações financeiras. Uma delas foi a biometria, que confere maior nível de confiança na identificação e autenticação dos clientes, mitigando a ocorrência de fraudes. Outra foi a humanização do Terminal de Caixa (TCX), com interfaces gráficas mais dinâmicas e intuitivas, o que permite ao operador rápida visualização das informações e dos dados, fácil navegação nos menus e ajuda.

Rede Compartilhada

13.733*
COBAN

Correspondente Bancário: é um canal de atendimento identificado com a marca MaisBB e oferece atendimento em horários diferenciados, levando comodidade e conveniência.

2010 – 10.145
2009 – 5.335

11.566*
Banco 24 horas

2010 – 10.294
2009 – 6.486

10.993*

Caixa Econômica Federal – lotéricas

2010 – 10.748
2009 – 9.838

O BB reúne 5.087 agências, 13.733 correspondentes bancários e 8.583 postos de atendimento, além da maior rede de autoatendimento da América Latina, com 43.602 terminais de autoatendimento próprios

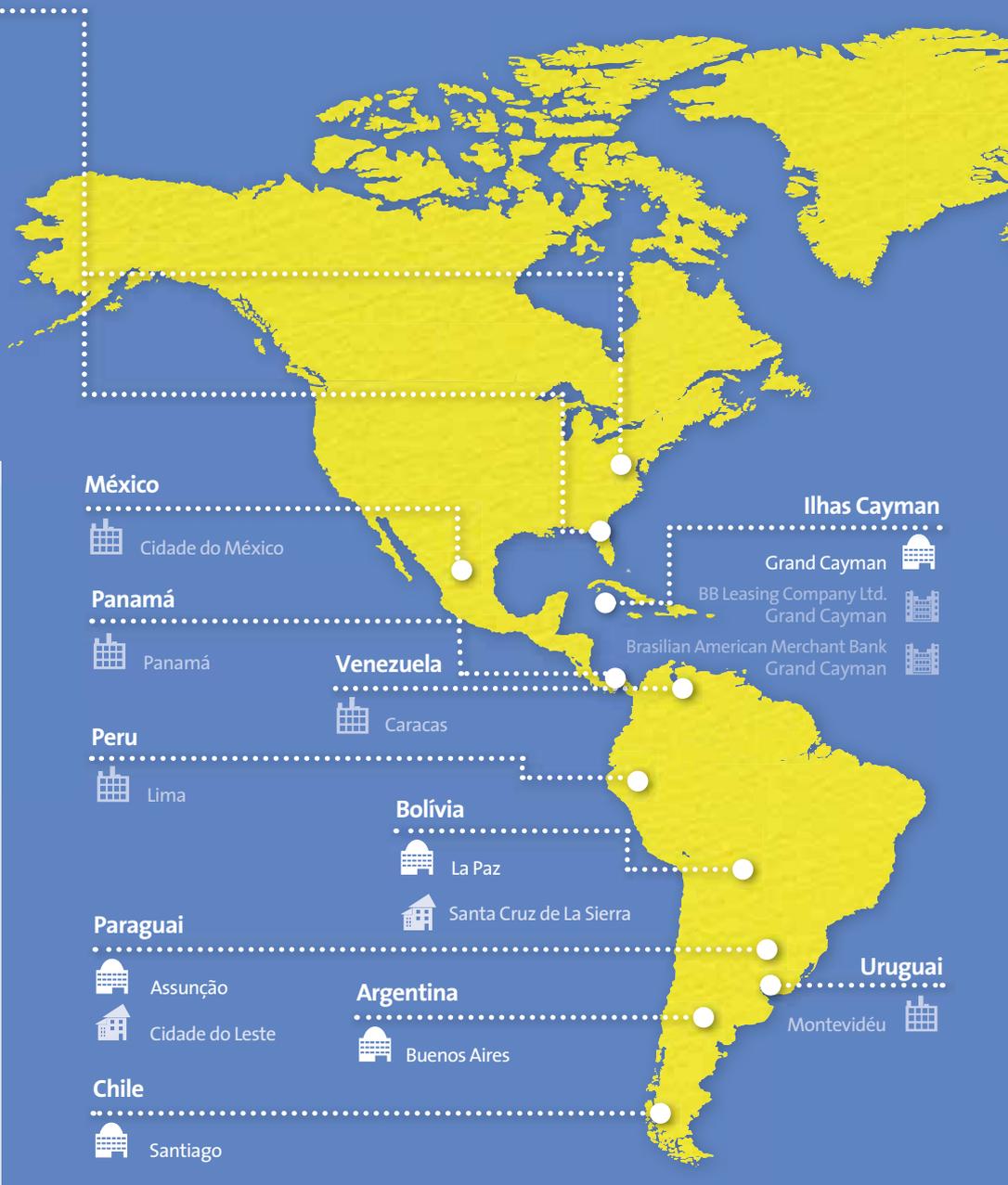
Rede de Distribuição no Exterior

GRI 2.5

Estados Unidos

-  Nova Iorque
-  Miami
-  Washington
-  Banco do Brasil Securities LLC
Nova Iorque
-  BB Money Transfers, Inc.
Nova Iorque
-  BB USA Holding Company, Inc.
Nova Iorque
-  Banco do Brasil USA Servicing Center
Orlando

-  **Agências**
-  **Subagências**
-  **Escritórios de Representação**
-  **Subsidiárias**
-  **Sucursais**
-  **Unidades de Serviços Compartilhados**
-  **Unidades de Negócios**



REDE VIRTUAL DE ATENDIMENTO

Uma série de ações foi promovida no ano para conferir mais agilidade e qualidade aos clientes também no âmbito da rede virtual de atendimento. Uma delas foi a inserção de *QR Code* nos boletos de cobrança. A nova solução de pagamento foi disponibilizada a partir de setembro. Assim, cerca de 80% do

total de boletos de cobrança impressos pelo BB apresentam, no campo “instruções”, o código bidimensional *QR Code*. A funcionalidade pode ser utilizada por clientes com aparelho celular iPhone modelos 3GS ou 4, versão do iOS 3.2 ou superior, ou celular com sistema operacional Android, a partir da versão 2.2.

Com o leitor de *QR Code* desenvolvido pelo Banco não há necessidade de digitação do código de barras, pois a leitura da imagem permite obter os dados do título. O cliente fotografa o código, e o aplicativo identifica os dados do boleto para o pagamento. O recurso também calcula automaticamente os encargos,



no caso de títulos do BB vencidos. O Banco do Brasil é o primeiro banco a utilizar o *QR Code* para o recebimento de boletos no Brasil, o que lhe rendeu o Prêmio E-Finance 2011, da revista *Executivos Financeiros*, na categoria Inovação Tecnológica. [GRI EN26](#)

Outra nova tecnologia disponibilizada pela Instituição aos seus usuários foi o aplicativo BB para a linha de aparelhos LG Smart TV, fruto de parceria firmada com a LG Electronics. Além de consultar saldos e extratos, os clientes podem simular e contratar empréstimos, aplicar e resgatar fundos de investimentos e CDBs

e consultar o saldo da fatura e limite disponível para compras e saques no cartão de crédito. Para isso, basta que o usuário conecte sua SmartTV à internet, por meio de cabo ou via *wi-fi*, e instale o aplicativo “Banco do Brasil” para acessar sua conta, utilizando as mesmas credenciais de acesso ao *internet banking*.

Além disso, o BB está na vanguarda no desenvolvimento de soluções de *mobile banking*. Foi o primeiro a colocar à disposição acesso a transações bancárias para todos os segmentos de clientes, com base na aplicação WAP2, que pode ser acessada pelos dispositivos de todas as grades operadoras nacionais. O BB Mobile Banking é composto por um amplo portfólio de transações, recursos e serviços. Suas soluções atendem às especificações de cada tecnologia, plataforma e ambiente e à variedade de dispositivos móveis lançados no Brasil. Na solução para iPad também é possível acessar o aplicativo *mobile banking* para iPhone via iPad, o que possibilita aos clientes ter acesso rápido e seguro a todas as transações disponíveis para os *smartphones*. Todas essas funcionalidades são fruto de investimentos contínuos em tecnologia, equipes especializadas e laboratórios com todos os recursos para testes.

Assim, em 2011, o **percentual de agências e Postos Avançados de Atendimento** – PAA da Organização, incluindo os bancos incorporados (BEP, Besc e BNC)*, dotados de estrutura física adaptada para pessoas portadoras de necessidades, chegou a 94,5%.

Já o percentual de **Postos de Atendimento Bancário** – PAB, incluindo os bancos incorporados (BEP, Besc e BNC), com estrutura física adaptada para pessoas portadoras de necessidades especiais, ficou em 93,4%.

O percentual de **Terminais de Autoatendimento** com acessibilidade para clientes portadores de necessidades especiais registrou considerável evolução.

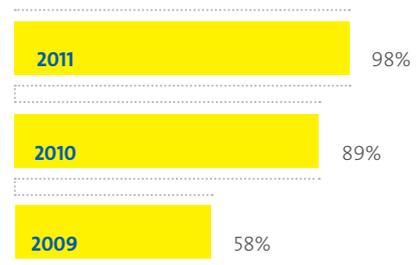
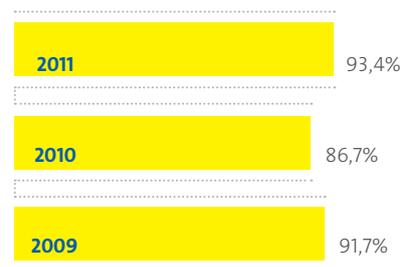
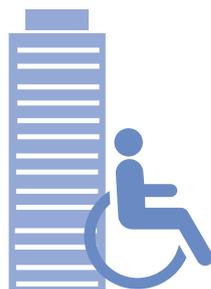
RESPEITO À DIVERSIDADE NO ATENDIMENTO GRI FS14

Em 2011, o Banco do Brasil foi a primeira instituição bancária do País a receber a Certificação de Acessibilidade da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) por Acessibilidade a Edificações, Mobiliário, Espaço e Equipamentos Urbanos. Na agência certificada, a Augusta, em São Paulo (SP), foram visíveis as adaptações realizadas na estrutura da edificação para acessibilidade física.

A conquista é fruto de um amplo e contínuo trabalho que, em relação aos clientes, inclui atendimento prioritário a pessoas com deficiência, acima de 60 anos, gestantes, lactantes e acompanhadas de crianças de colo; possibilidade de acesso ao portal da Instituição na internet por pessoas com deficiência visual; terminais de autoatendimento adapta-

dos às necessidades de pessoas com deficiência visual e física – inclusive cadeirantes; manutenção de canal de comunicação para atendimento das pessoas com deficiência auditiva; e regulamentação do acesso de cão-guia nas agências para o acompanhamento de pessoas com deficiência.

Em complemento a essas medidas, em 2011 o BB iniciou a realização de inventário de sua situação predial em termos de acessibilidade. Paralelamente, medidas de acessibilidade vêm sendo observadas na instalação de dependências e nas reformas efetuadas, como a construção de rampas, banheiros adaptados, portas com largura adequada, plataformas elevatórias e piso tátil, entre outras.



* BEP – Banco do Estado do Piauí, Besc – Banco do Estado de Santa Catarina, e BNC – Banco Nossa Caixa.



Acionistas e Investidores

GRI 4.6 | 4.16 | 4.17

O Banco do Brasil adota uma política de total transparência no seu relacionamento com o mercado. Esse diálogo é pautado pela divulgação tempestiva de informações completas, confiáveis e pertinentes, em atendimento à legislação vigente e aos mais altos padrões de Governança Corporativa.

A Unidade Relações com Investidores – URI é a área estratégica responsável por reunir e divulgar as informações relevantes do conglomerado e atender às demandas do mercado, promovendo uma constante troca de experiências entre o Banco do Brasil e analistas, casas de *rating*, acionistas, investidores, áreas de RI de outras empresas e órgãos reguladores e fiscalizadores do mercado de capitais. Para tal, promove e participa de encontros, conferências e eventos diversos, além de manter uma agenda fixa de divulgação de resultados e um canal de comunicação sempre aberto para atender às solicitações de informação encaminhadas, com prazo máximo de 48 horas para solucionar as demandas.

O *website* de Relações com Investidores do Banco do Brasil é amigável para todos os navegadores e dispositivos móveis e concentra todas as informações divulgadas ao mercado. Quando cabível, essas informações são também replicadas no *website* da Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e em anúncios na mídia tradicional. Além disso, a URI é responsável pela publicação do Relatório Anual, do Formulário de Referência e de todos os documentos relacionados à divulgação de resultados, como relatórios de análise de desempenho e demonstrativos de resultados. Todos os documentos são atualizados constantemente, evitando-se informações defasadas, e as sugestões do mercado são mapeadas e acatadas sempre que possível.

Além da ampla gama de relatórios e de informações disponibilizadas à CVM e no *site* de RI, o BB adota a postura de convidar o mercado para conferências sempre que a Administração entende ser necessário clarificar temas específicos sobre a Empresa. No exercício de 2011, o BB participou de 145 encontros com investidores e analistas no País, 20 conferências e promoveu oito teleconferências de resultado com analistas e investidores, além dos mais de 400 atendimentos telefônicos.

Em dezembro, o BB realizou em São Paulo seu III Painel de *Stakeholders*, que contou com a presença de funcionários, clientes, acionistas, fornecedores, especialistas em relatórios corporativos e representantes do governo e da sociedade. Essa prática atende às orientações do modelo de reporte adotado pelo Banco do Brasil (Global Reporting Initiative – GRI) e permite a revisão das informações disponibilizadas pelo Banco de acordo com o que seus públicos consideraram importante e relevante na relação com a Empresa, agregando valor à marca BB.

A URI realiza ainda diversas reuniões voltadas a analistas e investidores, em parceria com a Associação dos Analistas e Profissionais de Investimento do Mercado de Capitais – Apimec. As 21 reuniões realizadas em 2011 contaram com a participação de 3.400 pessoas em cidades de todas as regiões do Brasil, materializando a presença nacional do BB. Sensível ao forte crescimento econômico das

cidades do interior, foram realizadas reuniões também fora das capitais dos Estados. As reuniões aconteceram em Porto Alegre, Caxias do Sul (RS), Florianópolis (SC), São Paulo, Santos, Ribeirão Preto, Campinas (SP), Belo Horizonte, Uberlândia, Juiz de Fora (MG), Rio de Janeiro (RJ), Vitória (ES), Salvador (BA), Recife (PE), Fortaleza (CE), Belém (PA), Manaus (AM), Cuiabá (MT), Campo Grande (MS), Brasília (DF) e Goiânia (GO).

Realizado em São Paulo em parceria com a Apimec, o Encontro Nacional do Banco do Brasil com Analistas e Investidores reuniu 350 dos mais importantes analistas do mercado de capitais, além de acionistas e investidores. O debate contou com a presença de todo o Conselho Diretor da Empresa para discutir os rumos do BB e nossos principais *drivers* de resultados.

Também realizado em São Paulo para 50 dos principais analistas do mercado de capitais, o II Banco do Brasil Day trouxe os diretores responsáveis pelo desenvolvimento e implementação das estratégias do BB para serem sabatinados pelo público. Entre os diversos assuntos abordados estavam a reformulação da seguridade no BB e as estratégias para cartões de crédito, MPE e agronegócio.

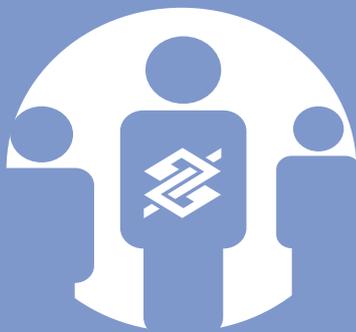
Único grande banco brasileiro listado no Novo Mercado, segmento da BM&FBovespa que aplica práticas de Governança Corporativa que vão além das exigências legais, o BB assegura o equilíbrio de direitos entre todos os seus

acionistas, evitando o *disclosure* parcial ou privilegiado. O Banco do Brasil tem mais de 382 mil acionistas, sendo 381 mil no Brasil e 1,2 mil no exterior, com 96% de pessoas físicas. Essa pluralidade exige a divulgação de informações de forma equânime para todos os públicos.

Além disso, em conformidade com as disposições da CVM, o Banco do Brasil regulamenta rigidamente a negociação com valores mobiliários de sua emissão e de suas coligadas, controladas, subsidiárias e entidades patrocinadas, bem como a divulgação de ato ou fato relevante.

Tais normas compõem o Sistema de Autorregulação do Banco do Brasil, cujo responsável é o Vice-Presidente Gestão Financeira e Relações com Investidores. Nesse contexto, a URI promoveu, em 2011, 33 *wokshops* sobre Autorregulação, que contaram com a participação de 150 funcionários do BB. Além disso, está previsto para 2012 o lançamento de aplicativo para gerir os mais de 5 mil funcionários autorregulados, facilitando o controle deste público, inclusive fornecedores externos com acesso temporário a informações restritas.

Outro destaque do ano foi a conquista do título de Melhor Profissional de RI da América Latina para o segmento de bancos e serviços financeiros na opinião de analistas *buyside*, premiação concedida pela revista americana *Institutional Investor*. A mesma publicação apontou a equipe de RI do Banco do Brasil como a segunda melhor da América Latina para o mesmo segmento, o que demonstra a solidez do trabalho desenvolvido pela Unidade Relações com Investidores.

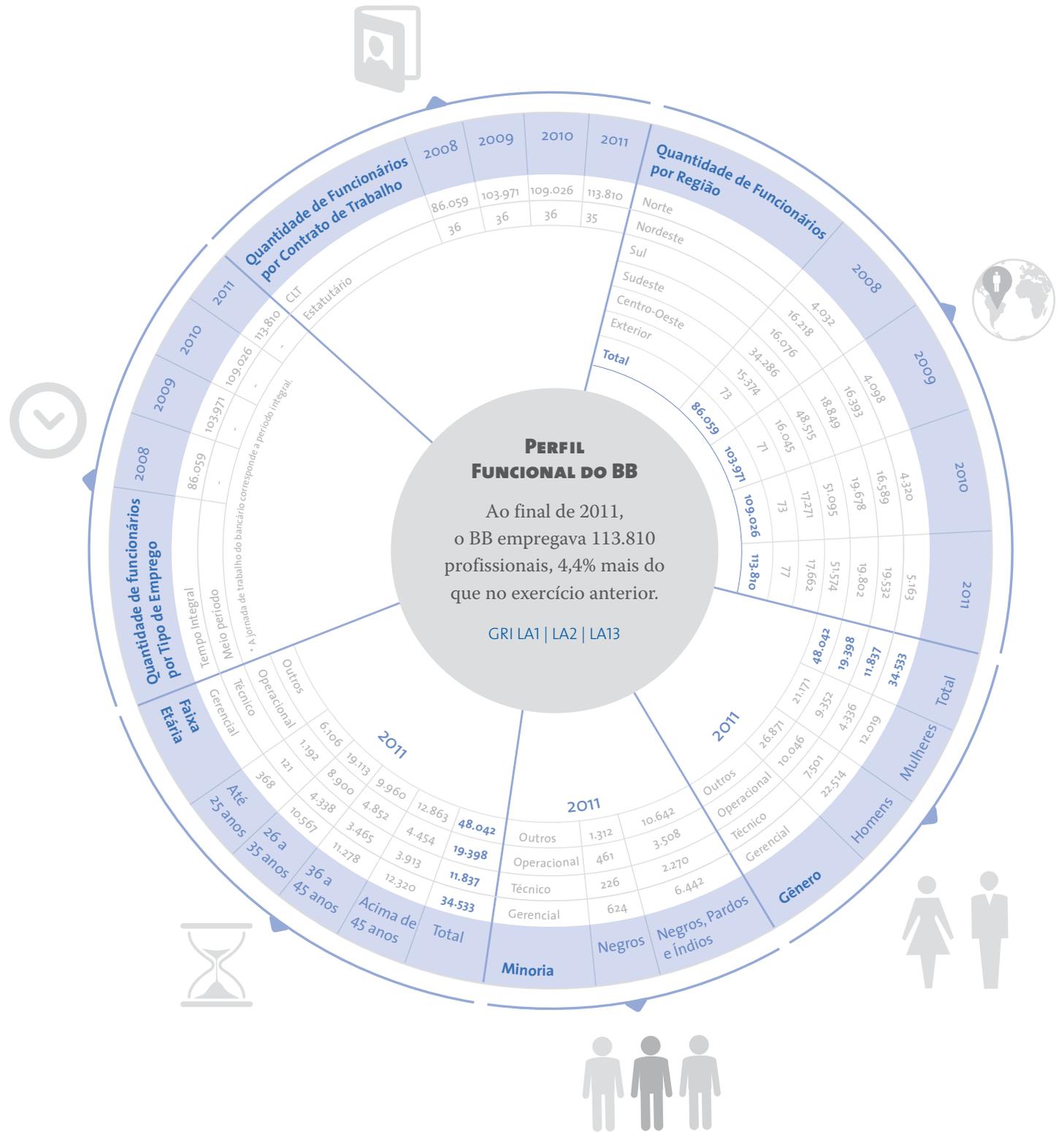


Funcionários

Toda empresa deve ter orgulho das pessoas que nela trabalham e se empenhar para que elas sintam satisfação no que realizam. São elas que, com seu engajamento, geram as melhores respostas, constroem resultados e garantem perenidade à Organização.

A relação do BB com seus funcionários é norteada por uma política de Gestão de Pessoas que prima pela valorização, por entender que os funcionários constituem seu mais valioso ativo, e motivá-los contribui para o alcance de bons resultados: para eles, para os negócios e, conseqüentemente, para a sociedade. É a transformação do potencial de cada um em diferencial competitivo, por meio da educação corporativa, da transparência e dos programas de ascensão, de qualidade de vida, recompensa e gestão do desempenho.





O BB vê nos seus funcionários seu ativo mais valioso e motiva-os para o alcance de bons resultados: para eles, para os negócios e para a sociedade

ROTATIVIDADE GRI LA2

(1) Desligamentos no Período/número de funcionários no final 2011.

	2009	2010	2011		2009	2010	2011	
Desligamentos no Período	981	1.716	1.436		Desligamentos no Período	1.805	3.188	2.459
Taxa de Rotatividade ¹ (%)	1,13	1,75	1,26		Taxa de Rotatividade ¹ (%)	2,80	3,25	2,16

Total

	2009	2010	2011
Desligamentos no Período	2.786	4.904	3.895
Taxa de Rotatividade ¹ (%)	2,93	4,60	3,42

Por Faixa Etária

Até 25 anos

	2009	2010	2011
Desligamentos no Período	360	351	408
Taxa de Rotatividade ¹ (%)	0,31	0,35	0,36

26 a 35 anos

	2009	2010	2011
Desligamentos no Período	802	1027	1081
Taxa de Rotatividade ¹ (%)	0,84	1,04	0,95

36 a 45 anos

	2009	2010	2011
Desligamentos no Período	395	437	421
Taxa de Rotatividade ¹ (%)	0,46	0,45	0,37

Acima de 45 anos

	2009	2010	2011
Desligamentos no Período	1.229	3.089	1.985
Taxa de Rotatividade ¹ (%)	2,31	3,15	1,74

Total

	2009	2010	2011
Desligamentos no Período	2.786	4.904	3.895
Taxa de Rotatividade ¹ (%)	2,93	4,60	3,42

Por Região

Norte

	2009	2010	2011
Desligamentos no Período	117	188	227
Taxa de Rotatividade ¹ (%)	0,12	0,16	0,20

Sudeste

	2009	2010	2011
Desligamentos no Período	940	2.786	1.483
Taxa de Rotatividade ¹ (%)	1,08	2,50	1,30

Nordeste

	2009	2010	2011
Desligamentos no Período	398	429	680
Taxa de Rotatividade ¹ (%)	0,48	0,38	0,60

Sul

	2009	2010	2011
Desligamentos no Período	708	734	737
Taxa de Rotatividade ¹ (%)	0,89	0,65	0,65

Centro-Oeste

	2009	2010	2011
Desligamentos no Período	623	767	768
Taxa de Rotatividade ¹ (%)	0,66	0,69	0,67

TOTAL

	2009	2010	2011
Desligamentos no Período	2.786	4.904	3.895
Taxa de Rotatividade ¹ (%)	2,93	4,60	3,42



O Programa Ascensão Profissional na rede de agências do BB, que identifica funcionários com potencial para ocupar as comissões gerenciais, já qualificou 2.570 funcionários desde 2006

Perfil da Governança

Faixa Etária

 <p>26 a 35 anos</p>	Conselho de Administração	0
	Diretoria Executiva – Estatutários	0
	Conselho Fiscal	1
	Comitê de Auditoria	0

 <p>36 a 45 anos</p>	Conselho de Administração	2
	Diretoria Executiva – Estatutários	11
	Conselho Fiscal	3
	Comitê de Auditoria	0

 <p>Mais de 45 anos</p>	Conselho de Administração	5
	Diretoria Executiva – Estatutários	24
	Conselho Fiscal	4
	Comitê de Auditoria	4

Gênero



Conselho de Administração	6
Diretoria Executiva – Estatutários	35
Conselho Fiscal	6
Comitê de Auditoria	3



Conselho de Administração	1
Diretoria Executiva – Estatutários	0
Conselho Fiscal	2
Comitê de Auditoria	1

Raça



Branca

Conselho de Administração	1
Diretoria Executiva – Estatutários	31
Conselho Fiscal	0
Comitê de Auditoria	0



Amarela

Conselho de Administração	0
Diretoria Executiva – Estatutários	1
Conselho Fiscal	0
Comitê de Auditoria	0



Parda

Conselho de Administração	0
Diretoria Executiva – Estatutários	1
Conselho Fiscal	1
Comitê de Auditoria	1



Não informada

Conselho de Administração	6
Diretoria Executiva – Estatutários	2
Conselho Fiscal	7
Comitê de Auditoria	3

CAPACITAÇÃO GRI LA10

A política adotada pelo BB de valorização de seus profissionais contempla também a oferta de oportunidades de desenvolvimento e ascensão. Nesse sentido, a Organização oferece a todo o corpo funcional a possibilidade de administrar sua trajetória profissional e planejar sua carreira. Uma das ferramentas nesse sentido é o Programa Ascensão Profissional na Rede de Agências, por meio do qual o BB identifica funcionários com potencial para ocupar as comissões gerenciais na Rede de Agências e Superintendências Regionais.

Desde 2006, o programa qualificou 2.570 funcionários que são nomeados conforme a necessidade da Empresa. Em 2011, no âmbito da iniciativa, foram avaliados 485 funcionários e qualificados 285, dos quais cerca de 56 foram nomeados.

Fruto dessa ação, o Programa Ascensão Profissional Executivos tem por objetivo identificar e desenvolver pessoas com perfil para o exercício de comissões executivas nas unidades estratégicas (gerentes executivos) e táticas (superintendentes estaduais). O programa já qualificou 93 profissionais em duas edições (2005 e 2008).

Outro instrumento de planejamento de carreira é o banco Talentos e Oportunidades (TAO), um espaço institucional em que o funcionário pode registrar seus interesses profissionais e consultar as oportunidades de ascensão com os requisitos valorizados pela Organização.

Em 2011, por meio do sistema, que é referência no mercado em recrutamento e seleção, 28.021 funcionários foram identificados e nomeados para o exercício de funções comissionadas no Banco.

A Instituição mantém ainda o Fórum Repatriação, cujo objetivo é viabilizar a realocação do funcionário repatriado em local onde possa contribuir com o conhecimento adquirido no exterior. Na instância, que tem a participação de representantes dos Comitês de Administração das Diretorias/Unidades Estratégicas do Banco, é avaliado o perfil do funcionário repatriado e identificada a área mais adequada para sua alocação, o que a torna um instrumento eficaz de retenção de talentos.

Com essas e outras ações no mesmo sentido, o Banco do Brasil encerrou 2011 com 11.804.434 horas de treinamento, o que representa 103,72 horas de treinamento por funcionário, evolução de 32% em relação a 2010, quando o total de horas/funcionário foi de 78,81. Já a quantidade de treinamento por profissional ficou em 9,06, também maior do que no período anterior, que havia sido de 6,86.

Média de horas de treinamento em 2011, por funcionário e categoria funcional

2011	Gerencial	Técnico	Operacional	Outros	Total
Qtd. Lotação Final	34.533	11.837	19.398	48.042	113.810
Qtd. Treinados	15.362	3.447	8.103	19.062	45.974
Qtd. Treinamentos	315.487	42.251	186.086	487.140	1.030.964
Qtd. Horas	3.608.235	508.981	2.126.841	5.560.377	11.804.434
% Treinados	44,48	29,12	41,77	39,68	40,40
Qtd. Treinamentos por Funcionário	9,14	3,57	9,59	10,14	9,06
Qtd. Horas por Funcionário	104,49	43,00	109,64	115,74	103,72

OBS1: Os dados foram calculados considerando a lotação ao final do exercício. **OBS2:** Foram considerados ativos os funcionários nas funções diferentes de Estatutário e nas situações iguais a força de trabalho real. **OBS3:** Outros – Foram considerados os cargos não comissionados, os cargos em extinção e os cargos incorporados do Banco Nossa Caixa.

O banco Talentos e Oportunidades permite conhecer as chances de ascensão no BB: no ano, 28.021 nomeações a funções comissionadas foram feitas por meio dele

UNIVERSIDADE CORPORATIVA UniBB GRI LA11

Para amparar seus funcionários na descoberta e no desenvolvimento de seus talentos e no crescimento profissional, além de contribuir para o bom desenvolvimento dos negócios, o BB mantém a Universidade Corporativa do Banco do Brasil (UniBB). As ações da Instituição alinham-se à estratégia corporativa e contribuem para concretizar a visão de futuro do Banco, atingir seus objetivos estratégicos e desenvolver suas crenças e valores, consolidando o compromisso com os acionistas, os clientes, os funcionários e a sociedade. Na UniBB, os programas de educação corporativa podem ser desenvolvidos internamente ou contratados no mercado, além da concessão de bolsas de estudo:

Programas desenvolvidos internamente: são elaborados, desenvolvidos, coordenados e disponibilizados pela UniBB e pelas Gerências Regionais Gestão de Pessoas (Gepes).

Programas contratados no mercado: são contratados de entidades parceiras externas e realizados em turmas abertas ou fechadas (*in company*).

Programas de bolsas de graduação e pós-graduação *lato sensu*: tem por objetivo desenvolver a competência profissional do funcionário por meio da con-

cessão de bolsas de estudos para curso de graduação (bacharel, tecnólogo ou licenciatura) e de pós-graduação *lato sensu*.

Programa de bolsas de pós-graduação *stricto sensu*: o propósito é formar consultores internos, provendo o Banco de conhecimentos técnico-científicos que contribuam para a obtenção de resultados sustentáveis, alinhados com a estratégia corporativa.

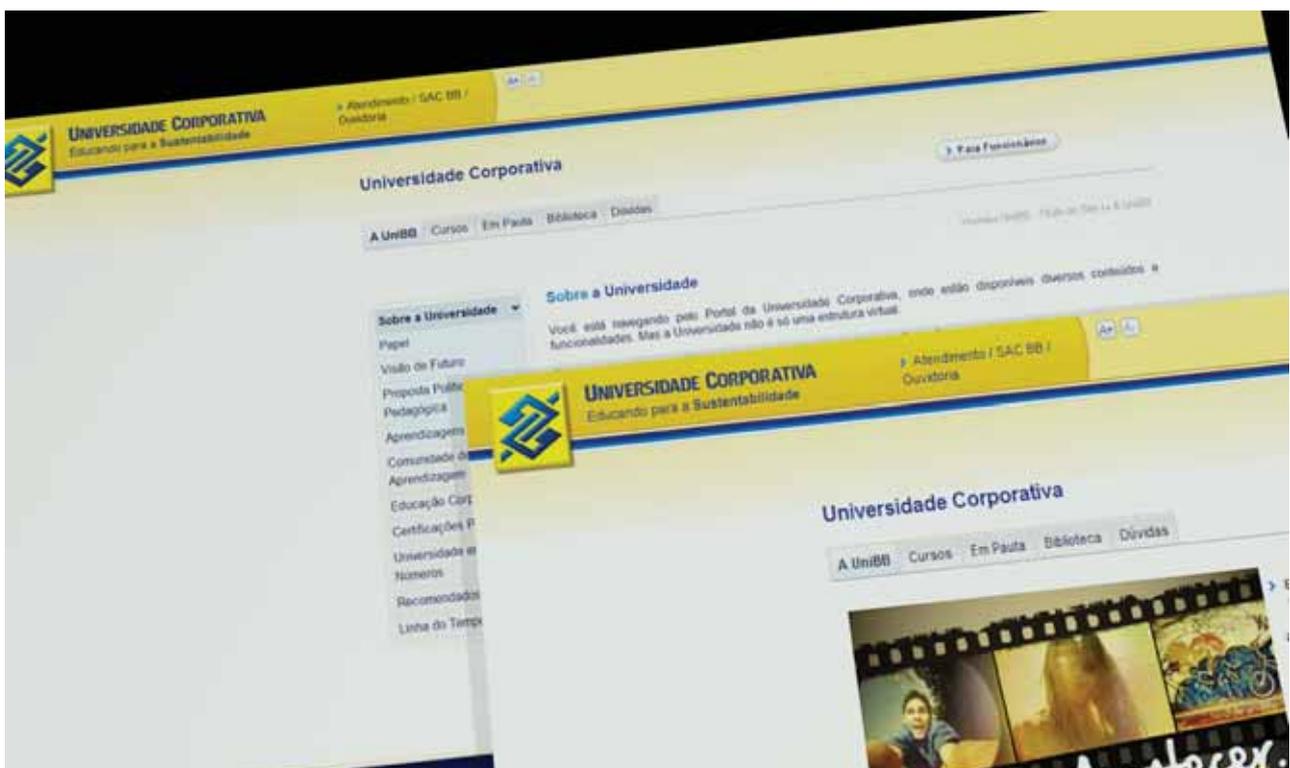
Programa de bolsas de idiomas: concede bolsas de estudos para o desenvolvimento e/ou aprimoramento de idiomas estrangeiros.

A UniBB adota um sistema de educadoria que contribui fortemente para que a educação no Banco se materialize e a capacitação seja descentralizada e democratizada, por meio de ações e eventos para multiplicação de conhecimentos em locais remotos ou fora das salas de aula das unidades regionais e nos próprios locais de trabalho. Os educadores corporativos são os funcionários responsáveis pela condução dos cursos presenciais, que têm remuneração adicional para isso. Ao final de 2011, o quadro de educadores do BB estava composto por 1.850 educadores da ativa, 530

educadores aposentados e 1.000 educadores selecionados/em formação.

O sistema de educadoria conta também com o apoio da TVBB, canal de televisão corporativo que envia o sinal por satélite a televisores instalados nas unidades do Banco do Brasil em todo o País. Além disso, a organização conta com um ambiente virtual no qual são oferecidas informações sistematizadas sobre a educação corporativa.

Um dos programas mantidos pela UniBB desde agosto de 2010 é o Caminhos para Aposentadoria, que tem a finalidade de orientar o funcionário na construção de um projeto de vida para a aposentadoria. Ele inclui as seguintes ferramentas e ações: cartilha, Oficina Vida Ativa, cursos internos e externos, eventos Gepes – Gerência Regional de Gestão de Pessoas e mentoria. Em 2011, foram formados orientadores profissionais para conduzirem a Oficina Vida Ativa em todos os Estados do País, sendo que a primeira aconteceu em setembro, na Gepes Brasília (DF). Ao final do período, já havia 1.075 participantes, sendo 833 na Oficina Vida Ativa e 242 na cartilha POP – Caminhos para Aposentadoria.



Em suas diretrizes de crescimento, o Banco do Brasil adota o tripé da sustentabilidade, que contempla ações economicamente viáveis, socialmente justas e ambientalmente corretas, com respeito à diversidade cultural. Nesse contexto, mantém a Estratégia Negocial Desenvolvimento Regional Sustentável, que prioriza a capacitação dos beneficiários

de suas ações, o estímulo ao associativismo e ao cooperativismo, a introdução de novas tecnologias, a disseminação da cultura empreendedora e a promoção do acesso ao crédito.

Na base do Desenvolvimento Regional Sustentável está a capacitação dos funcionários, fator essencial na construção da cultura organizacional focada

na responsabilidade socioambiental. Sobre essa temática, diversos treinamentos foram desenvolvidos internamente e/ou contratados no mercado e estão disponíveis tanto para funcionários do BB como para empresas parceiras, empresas coligadas do conglomerado, bancos públicos, empresas públicas e clientes, dentre outros:

Cursos	Foco
Curso RSA Sustentabilidade nos Negócios	Aborda os princípios de RSA adotados pelo Banco do Brasil e suas implicações para a sustentabilidade dos negócios e o desenvolvimento sustentável do País.
Rede Aberta – Diversidade:	Desenvolve a temática da diversidade e como o BB trabalha internamente essa questão.
Rede Aberta – Acessibilidade	Enfatiza a importância de cada um como agente de transformação no processo de inclusão da pessoa com deficiência nos ambientes internos do Banco.
Oficina de instalação e configuração do Jaws	Trata da instalação e uso do <i>software</i> Jaws versão 6.0, que auxilia na interação do funcionário cego com o computador. Tal <i>software</i> efetua a leitura do conteúdo de telas para os funcionários com deficiência visual, total ou parcial.
Certificação Interna de Conhecimentos em Responsabilidade Socioambiental	Relaciona os fundamentos teóricos da sustentabilidade com os princípios da responsabilidade socioambiental.
Certificação Interna de Conhecimentos em Responsabilidade Socioambiental e Desenvolvimento Regional Sustentável	Apresenta uma perspectiva crítica ao modelo de desenvolvimento tradicional que negligencia a importância dos direitos sociais para superação da pobreza e das desigualdades sociais, bem como das reservas energéticas e da biodiversidade ambiental.
Segurança de Pessoas e Ambientes	Desenvolve competências para gerir os processos relativos à segurança preventiva de ambientes e pessoas, conscientizando-se das responsabilidades do profissional no exercício de suas funções.
Rede Aberta Segurança de Pessoas e Ambientes	Aplica os conhecimentos necessários para contribuir efetivamente com as boas condições de segurança pessoal e no trabalho.
Direitos do Consumidor	Proporcia a avaliação da própria atuação no relacionamento com clientes internos, externos e usuários do Banco, sob a ótica dos princípios do Código de Defesa do Consumidor. Respeita os direitos do consumidor (clientes e público usuário), valorizando-o como cidadão.
Rede Aberta – Atendimento Cidadão	Aborda situações que geram insatisfação de clientes e a importância de prestar informações adequadas, de acordo com os princípios de cidadania nas relações de consumo.
Gente que Atende Gente	Desenvolve competências para o atendimento de excelência, favorecendo a atração e retenção de clientes. Enfatiza os impactos sociais, ambientais e econômicos e os Princípios de RSA adotados pelo Banco.
Libras – Língua Brasileira de Sinais	Apresenta alguns elementos da cultura e comportamento do deficiente auditivo e capacita os funcionários a estabelecer contatos, iniciar uma conversa, descrever pessoas, formar frases e utilizar o alfabeto manual e os números por meio da linguagem brasileira de sinais.

Cursos	Foco
Oficina Saúde e Segurança no Trabalho	Conduz o próprio desenvolvimento pessoal e profissional, a partir da visão de saúde e trabalho integrados, utilizando o suporte organizacional oferecido pela Empresa.
Introdução a Ação Voluntária	Objetivo geral de aprendizagem: identificar os conceitos e as características que compõem o Terceiro Setor, a Responsabilidade Social Corporativa e o Voluntariado, relacionando-as às estratégias do Banco do Brasil. Além disso, deverá sentir-se apto para iniciar-se na ação voluntária.
Ação Voluntária Gestão	Objetivo geral de aprendizagem: identificar temas de planejamento organizacional, gestão de recursos humanos e comunicação e marketing relacionados às organizações do Terceiro Setor. Público: todos os funcionários do Banco. Modalidade: a distância, com material para leitura prévia disponível via <i>web</i> , no portal da Universidade Corporativa do Banco do Brasil (www.uni.bb.com.br) e fitas de vídeo ou DVD.
Ação Voluntária: Gestão Financeira	Objetivo geral de aprendizagem: identificar as ferramentas e instrumentos de gestão que serão utilizadas em organizações do Terceiro Setor.
Ação Voluntária: Elaboração e Gestão de Projetos Sociais e Captação de Recursos	Objetivo geral de aprendizagem: identificar a metodologia de elaboração de projetos, assim como as estratégias de captação de recursos para o Terceiro Setor.
Desenvolvimento Regional Sustentável – Fundamentos Conceituais e Metodológicos	Objetivo geral da aprendizagem: conhecer a metodologia da Estratégia Negocial Desenvolvimento Regional Sustentável do Banco do Brasil.
RSA e Sustentabilidade no Mundo dos Negócios	Objetivo geral de aprendizagem: reconhecer os princípios e ações de responsabilidade socioambiental (RSA) adotados pelo Banco do Brasil e suas implicações para a sustentabilidade dos negócios e o desenvolvimento sustentável do País.
Educadores Sociais – Oficina Pão e Beleza	Objetivo geral de aprendizagem: 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.
Curso Segurança e Saúde do Trabalho	Objetivo geral de aprendizagem: desenvolver conhecimentos sobre segurança do trabalho e promoção da saúde, capacitando-se a disseminar a cultura de prevenção a riscos ocupacionais.
Cooperando	Objetivo geral de aprendizagem: disseminar a cultura cooperativista no seu local de trabalho e na sua comunidade, contribuindo para ações de desenvolvimento local.

GESTÃO DE DESEMPENHO GRI LA12

Os funcionários do BB têm seus desempenhos acompanhados e avaliados formalmente, por meio de instrumento denominado Gestão do Desempenho por Competências. A análise é feita sob cinco perspectivas (financeira, clientes, processos internos, comportamento organizacional e sociedade) pelo superior, por subordinados, por pares (colegas) e pelos próprios funcionários (autoavaliação). Em 2011, 98,6% dos profissionais tiveram seu desempenho acompanhado por esse instrumento, percentual superior ao de exercícios anteriores, como mostra a comparação a seguir:

98,6%
2011

2010 – 85,44%
2009 – 82,15%

2011

Tipo	Quantidade		Remuneração Média (R\$)	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Gerente	22.514	12.019	7.701,85	6.520,94
Técnico	7.501	4.336	8.143,51	7.507,61
Operacional	10.046	9.352	4.004,21	3.913,33
Outros	26.871	21.171	2.641,99	2.506,89

(1) O cálculo em 2011 foi realizado com base no número de funcionários ativos (LA1), ao contrário de outros anos, em que foram considerados todos os funcionários da folha de pagamento do Banco.

BENEFÍCIOS GRI EC3 | LA3

O conjunto de benefícios oferecidos pelo Banco do Brasil é compatível com seu porte, seu compromisso com responsabilidade social e sua política de retenção de talentos, que extrapola as exigências da legislação. Entre estes benefícios estão

assistência médica, previdência complementar, vale transporte, auxílios (alimentação/refeição; creche/babá), auxílio ao filho com deficiência e plano odontológico. Outros benefícios oferecidos aos funcionários estão descritos na tabela abaixo.

Benefícios	Descrição
Ajuda Alimentação/Auxílio-Refeição	Tiquete 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	Tiquete 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.

Benefícios	Descrição
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 intentado 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.
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 que ultrapassem 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 em 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. Esgotadas 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 neurosensorial, 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 sócio-educativo, para as situações-problemas.

Benefícios	Descrição
Programa 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 inexisterem 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).
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 estiver 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.
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).

Benefícios	Descrição
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 contribui 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 efetuem mudança de residência devido ao comissionamento, no interesse do serviço.

Mais informações a respeito dos benefícios oferecidos podem ser consultadas na Seção 14 – Recursos Humanos do Formulário de Referência e Item 27 – Benefícios e Empregados nas Notas Explicativas das Demonstrações Contábeis do exercício 2011.

RESPEITO À DIVERSIDADE E QUALIDADE DE VIDA GRI HR4

Diversidade

O Banco do Brasil participa de diversos fóruns e programas com o objetivo de impulsionar internamente processos e práticas de valorização da diversidade, entre eles o Grupo de Trabalho ONU Mulheres – Brasil, o Ciclo de Encontros para o Fortalecimento da Equidade de Gênero nas Empresas Públicas e Privadas de Capital Misto, o Pacto Global das Nações Unidas, os Objetivos de Desenvolvimento do Milênio e o Conselho Consultivo do Observatório Brasil para Equidade de Gênero. Esse comportamento está alinhado à sua Política de Ética Empresarial e Responsabilidade Socioambiental, expressa no compromisso “Respeitamos e valorizamos a diversidade existente entre as pessoas e buscamos a equidade nas relações”.

Por sua participação na 3ª edição do Programa Pró-Equidade de Gênero, coordenado pela Secretaria de Políticas para as Mulheres (SPM), da Presidência da República, a Instituição conquistou pela segunda vez consecutiva o Selo Pró-Equidade de Gênero. Em 2011, ade-

riu à 4ª edição do programa, no âmbito do qual se comprometeu com um Plano de Ação da Equidade composto por 30 iniciativas com reflexo nos processos de gestão de pessoas (recrutamento, ascensão profissional, plano de carreira e remuneração, benefícios, capacitação, entre outros) e de cultura organizacional.

Além disso, o BB é signatário dos Princípios de Empoderamento das Mulheres – Igualdade Significa Negócios, proposto pela ONU Mulheres e Pacto Global das Nações Unidas. Assim, compromete-se com a adoção de sete passos para a promoção da equidade de gênero. Em 2011, a Instituição foi convidada a participar de evento de aniversário dos Princípios, em Nova Iorque, que contou com a participação do secretário geral da ONU, além de representantes e líderes de empresas de diversos segmentos e países. Os temas abordados foram a valorização do trabalho das mulheres na construção dos resultados das empresas e a importância de incorporar a igualdade de gênero na política organizacional.

No mesmo sentido, participa do Programa Febraban de Valorização da Diversidade, que visa promover a equidade e igualdade de oportunidades no mercado de trabalho bancário a todas as pessoas, independentemente de etnia, raça/cor, orientação sexual, gênero, idade e deficiência, entre outros. [GRI 4.13](#)

Para internalizar essa cultura de respeito à diversidade, o Banco produziu o Fascículo Profissionalização com o tema Pró-Equidade de Gênero no BB. O material foi distribuído em formato impresso para os mais de 100 mil funcionários e incluído, em formato virtual, no acervo do Portal da Universidade Corporativa do BB – UniBB.

As Normas de Conduta internas incluem também orientações para que os profissionais rejeitem, interna e externamente, atitudes que caracterizem preconceito ou discriminação de gênero, raça, etnia, credo, orientação sexual ou de qualquer espécie. Em 2011, não foram registradas ações com origem em discriminação de raça, cor, sexo, religião, opinião política, nacionalidade ou origem social envolvendo *stakeholders* internos ou externos.

Qualidade de Vida GRI LA9

Já com foco na qualidade de vida de seus profissionais, a Organização mantém uma série de iniciativas, dentre elas o Programa de Controle Médico da Saúde Ocupacional (PCMSO), Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT), Programa de Controle do Tabagismo (Tabas), Programa de Assistência às Vítimas de Assalto e Sequestro (Pavas), Programa de Reinserção (para acolher adequadamente os profissionais que retornam às atividades após mais de 90 dias de licença-saúde) e programa Caminhos para Aposentados, que orienta o funcionário na construção de um projeto de vida após a aposentadoria.

Duas outras iniciativas complementam esse leque. Uma delas é o Programa de Qualidade de Vida no Trabalho, direcionado aos funcionários, estagiários e aprendizes, que agrega atividades antiestresse, como ginástica laboral, *yoga*, *lian gong*, *tai chi chuan*, eutonia, dança de salão e dança circular. No âmbito do programa, são promovidas anual e regionalmente Semanas de Qualidade de Vida, com palestras, oficinas, gincanas, vivências, cursos e *quizzes* sobre um tema relacionado a aspectos que favoreçam um estilo de vida saudável.

Outra ação de destaque é o Programa de Reconhecimento, que tem como objetivos fortalecer o relacionamento do BB com seus profissionais e reconhecer e valorizar o desempenho de dependências e equipes, apresentado no Acordo de Trabalho. Nesse sentido, destacam-se o Festival Cultural, criado para compartilhar os talentos artísticos de funcionários e aposentados do Banco, e o Concurso Ecoar Melhores Práticas, cujo objetivo é valorizar o trabalho das Ecoas – Equipes de Comunicação Autodesenvolvimento, reforçar sua importância no apoio à administração das Unidades e divulgar experiências bem-sucedidas.



Festival Cultural BB 2011

SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO GRI LA6 | LA7 | LA8 | LA9

No seu Acordo Coletivo de Trabalho (ACT), o BB disponibiliza o Programa de Reabilitação Profissional, que prevê a reinserção do profissional quando diagnosticada patologia que comprometa suas funções e que tenha origem ocupacional ou não.

No ACT também constam várias cláusulas com referência a “Saúde e Condições de Trabalho” e “Saúde e Segurança no Trabalho”. Destacam-se a garantia do pagamento, por até 18 meses após o retorno ao trabalho, da gratificação de caixa ao funcionário que exercia a função e licenciou-se por motivo de Lesão por Esforço Repetitivo – LER; a complementação salarial quando da

concessão de Auxílio-Doença Previdenciário ou Auxílio-Doença Acidentário; bem como o VCP Licença-Saúde, 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.

Taxas de Lesões, Doenças Ocupacionais, Dias Perdidos, Absenteísmo

	2009	2010	2011
Taxas de Lesões (TL)	3,41	4,56	6,38
Taxa de Doença Ocupacional (TOD)	5,21	6,29	5,94
Taxa de Dias Perdidos (TDP)	1,04	0,88	0,84
Absenteísmo ¹	5,21%	5,15%	5,25%

Fórmula para cálculo: TL = número de lesões / horas trabalhadas x 200.000; TOD = número de casos de doenças ocupacionais / horas trabalhadas x 200.000; TDP = número de dias perdidos / horas trabalhadas x 200.000; (1) Absenteísmo = total de dias perdidos/dias programados.

No BB, o tema Segurança e Saúde no Trabalho está contemplado em seus normativos internos. Os dados referentes ao assunto não estão consolidados por número de funcionários, mas por número de comitês formais: Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa) e Gru-

po de Abandono (Grua). Dessa forma, a informação abaixo foi adaptada para o formato nº de comitês/quantidade total de funcionários.

As Cipas são dimensionadas para todos os prédios com dependências do Banco que tenham população superior

a 100 funcionários e os Gruas devem existir em todas as dependências do Banco. A participação nesses comitês formais de saúde é voluntária e aberta a todos os funcionários, independente de função.

Percentual dos Empregados Representados por Comitês Formais de Saúde

	2009	2010	2011
Nº de Funcionários que Participam de Ecoa	15.971	14.168	16.095
Nº de Cipa/Quantidade Total de Funcionários	0,03%	0,05%	0,05%
Nº de Grua/Quantidade Total de Funcionários	1,31%	0,98%	1,07%

Os funcionários do Banco do Brasil são amparados por Acordo Coletivo de Trabalho, que inclui cláusulas diferenciadas relativas a Saúde e Segurança no trabalho

Programa de Assistência a Vítimas de Assalto e Sequestro e Exames Práticos de Saúde GRI LA8

Instituído pelo BB no ano 2000, o programa tem como finalidade prestar assistência médica, psicológica, jurídica e de segurança à população vitimada em assaltos e sequestros. Prevê atendimento médico-hospitalar e psicológico emergencial e continuado, afastamento temporário ou realocação em outra dependência. O atendimento emergencial contempla, além dos funcionários, seus

familiares, estagiários, aprendizes e terceiros que não tenham plano de saúde.

Desde 2003 a Organização inclui em seus Exames Práticos de Saúde (EPS) uma série de estratégias e ações que visam à prevenção de doenças, ainda que não ocupacionais, e à promoção da saúde, como exames preventivos de cânceres ginecológicos (útero, mamas, etc.) e masculinos (próstata); avaliações e

orientações sobre estresse e riscos coronarianos; orientações educativas e preventivas; tratamento para eliminação do hábito do tabagismo; avaliação específica do sistema osteomuscular; adoção de pausas e redução da jornada de trabalho por indicação médica nos casos de distúrbios osteomusculares; e exames laboratoriais para avaliação do colesterol total, HDL, triglicérides e glicemia.

ENDOMARKETING

Para disseminar informações tempestivas e de credibilidade, a área de comunicação interna e endomarketing do BB busca estabelecer diálogo franco e aberto com o corpo funcional. Sua disposição de ouvir os anseios e as expectativas dos funcionários está alinhada às premissas definidas na missão e nos valores da Instituição. Tanto que são colocados

à disposição canais de interação, como a ferramenta de comentários no *site* de notícias, que facilita o processo de comunicação ascendente, e a ferramenta de mensagens instantâneas, que confere agilidade à comunicação entre os funcionários. Além desses, são mantidos diversos outros meios de interação interna, como a TVBB, a revista *bb.com.você* – acessados

diretamente das estações de trabalho –, os comunicados e boletins específicos. Há ainda ações de endomarketing, promovidas para buscar o engajamento e a integração e reforçar o vínculo do BB com seus colaboradores, em consonância com a política corporativa de valorização profissional.

FUNCIONALISMO GRI EC7

No BB, as contratações são realizadas por meio de concurso público, em todos os Estados do País, previsto no artigo nº 37 da Constituição Federal e no artigo nº 48 do Estatuto do Banco. As promoções, por sua vez, são feitas de acordo com o desempenho profissional e as políticas internas. Assim, não há procedimentos para a contratação de membros de alta gerência em comunidade local.

Graças ao respeito ao funcionalismo, o Banco do Brasil venceu com sucesso o desafio de integrar ao seu quadro 14.150 profissionais do Banco Nossa Caixa – cuja aquisição foi aprovada em 2010 pelo Conselho Administrativo de Defesa Econômica (Cade). Para isso, lançou mão de um processo que envolveu a participação de todos e garantiu a perma-

nência das pessoas, para as quais foi considerado não apenas caráter de responsabilidade social, mas o fato de que os profissionais já conheciam as peculiaridades do mercado. A ideia foi aproveitar o que havia de melhor e somar talentos.

O Banco também investiu em comunicação, para esclarecer as premissas de gestão de pessoas e o caminho profissional aos novos colaboradores. Para integrar adequadamente as culturas organizacionais, foi necessário capacitar os funcionários, comprometendo-os com tarefas e planos e oferecendo oportunidades de crescimento profissional.

Esse comportamento levou o BB a receber, em 2011, o prêmio Top RH, referente ao exercício anterior, pelo *case* “Integração BB e Banco Nossa Caixa:

somando talentos no maior mercado do Brasil”. A distinção, concedida pela Associação dos Dirigentes de Vendas e Marketing do Brasil (ADVB), destacou as empresas com as melhores práticas na gestão de pessoas.

Outro prêmio conquistado no ano foi o de Melhor Intranet Corporativa do País, atribuído em razão do projeto Portal São Paulo pelo Instituto Intranet Portal, formado por especialistas que avaliaram mais de 120 casos nacionais desde 2008, quando foi criado o torneio. Na mesma premiação, o programa de ideias “Eureka!” recebeu menção especial como iniciativa que deve ser disseminada a outras organizações. O foco nos negócios e a humanização dos conteúdos foram citados como diferenciais da intranet do BB.

GESTÃO DA ÉTICA GRI S03 | S04

A disseminação dos preceitos relativos ao combate à corrupção e discriminação – expressos nas Normas de Conduta e no Código de Ética – é realizada por meio de instruções normativas, que podem ser consultadas por todos os funcionários na intranet corporativa – em que consta ainda o *site* específico sobre ética e conduta. Para o público externo, o Código de Ética está disponível em *link* do portal corporativo: www.bb.com.br.

Em 2011, foi aplicada ferramenta de obtenção de “ciente eletrônico” ao Código de Ética e às Normas de Conduta. Até o final do período, 104.524 funcio-

nários (93% do total) haviam declarado conhecer o conteúdo dos documentos.

O descumprimento dos preceitos contidos pode resultar em ação disciplinar. Exemplo é a prática de lavagem de dinheiro, cujo processo é conduzido pela Diretoria Gestão da Segurança, pela Auditoria Interna e pela Diretoria Relações com Funcionários e Entidades Patrocinadas. As sanções aplicáveis vão desde termo de ciência até demissão por justa causa, de acordo com a gravidade da ocorrência, o nível de participação de cada envolvido e as circunstâncias em que ocorreu a irregularidade. Os altos

executivos do BB estão submetidos também ao Código de Conduta da Alta Administração Federal.

Em relação à corrupção, o Código de Ética reúne orientações para o repúdio a práticas ilícitas, como suborno, extorsão, corrupção e propina, em todas as suas formas. Nas Normas de Conduta, na seção relativa aos valores corporativos, também há orientações para o compromisso com a prevenção e combate a todas as formas de corrupção.

No ano, não foram registradas ações judiciais relativas a práticas de corrupção por parte de funcionários e da empresa.

OUIDORIA INTERNA GRI HR4 | HR8

O BB mantém à disposição de seus funcionários o canal institucional denominado Ouvidoria Interna, cuja atuação visa estimular o diálogo no ambiente de trabalho e fortalecer a gestão participativa, democrática e transparente e o zelo pelos princípios e condutas expressos no Código de Ética e nas Normas de Conduta.

Em 2011, o Banco promoveu ações relacionadas à gestão da ética, entre a criação de 28 Comitês para Ética, a promoção do curso Conhecendo o Programa Gestão da Ética Corporativa e o lançamento do *site* Ética e Conduta na intranet.

Apesar dos esforços empreendidos, em 2011 o BB recebeu, por meio da Ouvidoria

Interna, sete denúncias de discriminação, das quais quatro foram consideradas procedentes. Nestes casos, foram tomadas as medidas administrativas cabíveis.

Semestralmente, a Ouvidoria Interna encaminha sumários executivos ao Conselho Diretor do Banco e às áreas gestoras sobre as demandas apontadas pelos funcionários.

Quantidade de Treinados

Nome do Programa	2009	2010	2011
Curso Certificação Interna em Controles Internos e <i>Compliance</i>	7.836	1.698	3.650
Curso Sinapse, Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro	947	5.198	37.408
Curso de Controle	5.240	10.598	8.793
Curso Práticas de Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro	6.897	11.747	6.828
Oficina Análise de Indícios de Lavagem de Dinheiro	2.391	1.929	2.104
Certificação Interna Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro	4.118	3.003	2.695

Percentual de Funcionários Treinados nas Políticas e Procedimentos Anticorrupção da Organização

2011	Gerencial	Técnico	Operacional	Outros	Total
Qtd. Lotação Final	34.533	11.837	19.398	48.042	113.810
Qtd. Treinandos	4.627	261	2.274	5.493	12.655
Qtd. Treinamentos	19.399	1.146	9.990	30.943	61.478
Qtd. Horas	207.598	7.862	99.896	250.450	565.806
% Treinados	13,40	2,20	11,72	11,43	11,12
Qtd. Treinamentos por Funcionário	0,56	0,10	0,52	0,64	0,54
Qtd. Horas por Funcionário	6,01	0,66	5,15	5,21	4,97

OB51: Os dados foram calculados considerando a lotação ao final do exercício. OB52: Foram considerados ativos os funcionários nas funções diferentes de Estatutário e nas situações iguais a força de trabalho real. OB53: Outros = Foram considerados os cargos não comissionados, os cargos em extinção e os cargos incorporados do Banco Nossa Caixa.

Negociação Coletiva – no BB, 100% dos funcionários são abrangidos por acordos de negociação coletiva. Em 2011, 57.734 profissionais estavam sindicalizados, o que representa crescimento na comparação com o período anterior, quando os sindicalizados somavam 56.528.

A Organização negocia em quatro mesas paralelamente. Duas são constituídas pela Federação Nacional dos Bancos (Fenaban), que negocia com a Confederação Nacional dos Trabalhadores em Empresas de Crédito (Contec) e a Confederação Nacional dos Trabalhadores no Ramo Financeiro (Contraf) – juntas representam 208 sindicatos nacionais – para elaborar a Convenção Coletiva de Trabalho (CCT), de caráter nacional, que estabelece patamares gerais para toda a categoria bancária. Outras duas mesas são constituídas pelo BB com as duas confederações para construir os Acordos Coletivos de Trabalho Aditivos à CCT, que tratam de questões específicas da Empresa, em geral já em patamares superiores aos estabelecidos pela Convenção.

O processo tem início com a realização dos debates internos, por meio de congressos e encontros para a construção da pauta de reivindicações a ser entregue ao Banco do Brasil e à Fenaban. Geralmente no mês de julho esse ciclo é encerrado e se inicia oficialmente o processo de negociação anual para a construção dos contratos coletivos.

Notificações de mudanças operacionais – as notificações não têm prazos ajustados no Acordo Coletivo de Trabalho. Depois de concretizadas as negociações, as comunicações são publicadas pela Diretoria de Marketing do Banco do Brasil. Caso uma de suas dependências passe por reestruturação, a Empresa negocia com as entidades representativas dos funcionários, utilizando a prerrogativa de negociação permanente, conforme cláusula que ampara o agendamento de reuniões sempre que necessário. O BB oferece aos funcionários as opções: a) realocação para outra dependência/cidade; b) priorização no sistema Talentos e Oportunidades (TAO) para concorrer a cargos comissionados em outras dependências/cidades; c) permanência na mesma cidade como escriturário; e d) Vencimento em Caráter Pessoal (VCP) por quatro meses, garantindo a manutenção do salário atual. O Banco do Brasil não faz remoção compulsória.

A despeito da capilaridade da Empresa, de características de contratação, com acordo coletivo de abrangência nacional, e de diretrizes que regem o direito à negociação coletiva e à sindicalização estarem centralizadas na sede, não há registro de que possa ter havido no período qualquer risco ao exercício dos direitos de livre associação.

Ao contrário, o Banco do Brasil apoia institucionalmente campanhas de sindicalização, garantindo em acordo coleti-

vo a possibilidade de reuniões no local de trabalho convocadas pela entidade sindical; o atendimento ao dirigente sindical; a representação sindical no local de trabalho na proporção de um representante para cada 80 trabalhadores na base, assegurando-lhe a estabilidade provisória e a inamovibilidade; a negociação permanente em cláusula de acordo coletivo e a realização de mesas temáticas para debate de temas escolhidos em comum acordo entre a organização sindical e a Empresa; e a manutenção de estrutura dedicada à negociação coletiva. O BB tornou-se a primeira empresa do continente americano a ser signatária de Acordo Marco Internacional com a UNI Américas, central sindical internacional, no âmbito do qual se compromete a respeitar o direito à liberdade de associação/sindicalização e à negociação coletiva onde estiver instalado no continente americano.

A Organização mantém diálogo com a representação de seus funcionários, de forma transparente e respeitosa, realiza negociações permanentes e organiza mesas temáticas com eles para aprofundar temas de seu interesse e do interesse dos trabalhadores. Adicionalmente, coloca à disposição na intranet o *site* Negociação Coletiva e um *blog* específico sobre o tema, na busca de aprimoramento do processo de comunicação, ampliando a interação e o debate.



O Banco do Brasil, além de manter o diálogo com a representação de seus funcionários, mantém na intranet o site de negociação coletiva e blog específico



Comunidade GRI EC8 | SO1

Reconhecendo seu papel como agente de transformação social, o Banco do Brasil atua buscando contribuir de forma efetiva para a geração de riqueza e renda e para o desenvolvimento do País em bases sustentáveis.

A atuação do BB com as comunidades é definida a partir de estratégia que tem como base o alcance de finalidades sociais em consonância com as prioridades de Estado, com as expectativas das comunidades envolvidas e dos demais *stakeholders* do BB, além de alinhadas com os objetivos negociais da Empresa.

Os resultados do investimento social do BB e da Fundação Banco do Brasil são avaliados continuamente e divulgados publicamente, de forma objetiva e tempestiva. As doações e parcerias estabelecidas são definidas em conformidade com as políticas da Empresa, a partir de parâmetros previamente definidos, sendo vedados os repasses a organizações ou a iniciativas que possuam finalidade político-partidária.

Destaca-se em 2011 o incremento da atuação do Banco do Brasil com os negócios sociais, caracterizados como as iniciativas economicamente rentáveis que buscam soluções para problemas da sociedade, representando poderosa alavan-

ca para o desenvolvimento do Brasil. Nesse âmbito, ressalta-se a atuação do BB com o MPO – Microcrédito Produtivo Orientado, com o programa Minha Casa Minha Vida, com o Fies – Fundo de Financiamento Estudantil, com o Pronaf – Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar, com a estratégia Desenvolvimento Regional Sustentável e com o Banco Postal (no capítulo Negócios essa atuação é detalhada).

Em relação às tradicionais práticas de investimento social, em 2011 destacam-se sob gestão do Banco do Brasil o Programa Voluntariado BB, que teve recorde no volume de recursos e quantidade de

projetos apoiados, o Programa Aprendiz BB, o apoio às vítimas de calamidades climáticas e as ações de educação financeira. Quanto às ações desenvolvidas pela Fundação Banco do Brasil, destacam-se o fomento ao desenvolvimento e disseminação de tecnologias sociais e o Programa AABB Comunidade.

Ao somar as experiências com negócios sociais às tradicionais ações de investimento social, sejam elas realizadas diretamente pelo Banco do Brasil ou desenvolvidas pela Fundação Banco do Brasil, o Conglomerado Banco do Brasil revela possuir uma atuação integrada com relação ao tema.



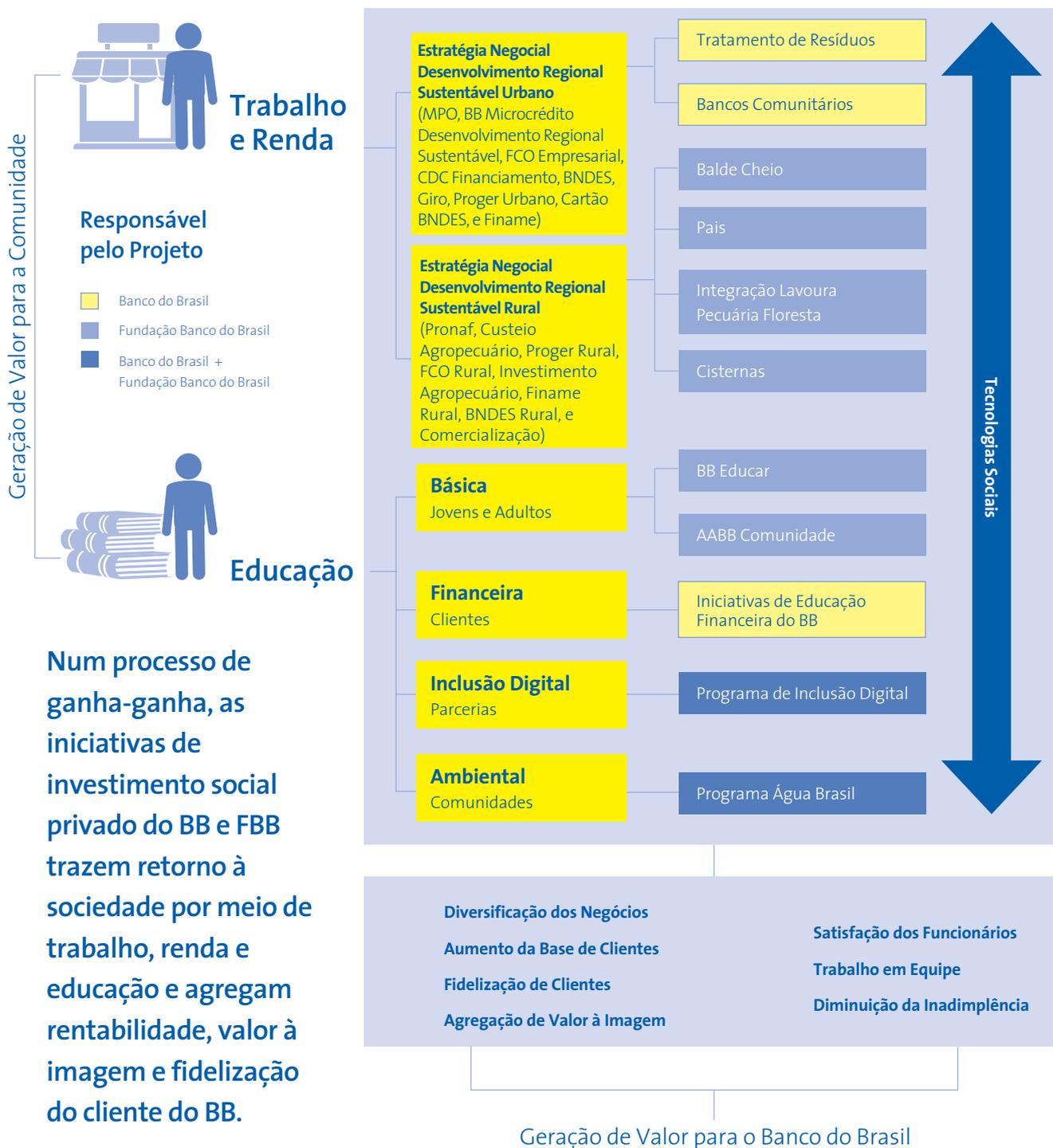
Divulgação FBB

Investimento Social Privado

Promover o
Desenvolvimento
Sustentável das
Comunidades

Ações
Estruturantes =

Negócios Sociais
+
Inclusão Social
+
Qualidade de Vida



PROGRAMA APRENDIZ BANCO DO BRASIL

Baseado na Lei da Aprendizagem, o Programa Aprendiz Banco do Brasil agrega diferenciais como a oferta de assistência médico-hospitalar e o Programa de Orientação Profissional. Para integrá-lo, o adolescente tem de ter entre 15

anos e 15 anos e dez meses, além de bom rendimento escolar, e estar cursando no mínimo a 8ª série do ensino fundamental no período diurno.

Em 2011, foram capacitados 5.551 adolescentes de baixa renda.

PROGRAMA ESTÁGIO DE ESTUDANTES

A iniciativa tem o objetivo de proporcionar o contato do estudante com a prática, de forma a complementar o processo de aprendizagem. Para ingressar no programa, os interessados têm de ter no mínimo 18 anos, estar matriculados e frequentando um curso regular de ensino médio ou superior e estar inscritos em

pelo menos um dos agentes de integração conveniados. Aos participantes, o BB concede benefícios como bolsa-auxílio, auxílio-transporte, auxílio-alimentação e recesso remunerado.

No encerramento de 2011, 8.567 estagiários desenvolveram atividades curriculares nas dependências do BB.

PROGRAMA DE VOLUNTARIADO

Em 2011 o Programa de Voluntariado do BB completou 10 anos e encontra-se em fase de revitalização, com a implementação de um conjunto de ações voltadas para aprimorar e ampliar sua atuação em prol do desenvolvimento do País, tendo como eixos principais: Comunicação e Capacitação, Reconhecimento e Apoio a Projeto e Gestão.

No eixo do reconhecimento, foram destinados recursos para apoiar projetos apresentados por voluntários, da ativa ou apo-

sentados, possibilitando o atendimento a 134 projetos de entidades sociais, totalizando mais de R\$ 9,6 milhões, entre recursos da Fundação Banco do Brasil e decorrentes da renúncia fiscal proveniente de doação aos Fundos da Infância e Adolescência.

Os projetos apoiados contribuem para a erradicação da extrema pobreza por meio da geração de trabalho e renda e da conservação e recuperação de recursos hídricos, cabendo aos voluntários a responsabilidade pelo monitoramento da aplicação dos recursos.

Projetos Voluntariado Banco do Brasil

UF	Município	Projeto	Entidade	Valor FBB (R\$)
AL	Maceió	Catando a Cidadania	Cooprel – Cooperativas de Recicladores de Alagoas	70.000,00
AM	Manaus	Numiã – Kurá: Capacitação de Mulheres Indígenas da Amarn	Associação das Mulheres Indígenas do Alto Rio Negro – Amarn	44.670,75
BA	Itiúba	Produção Agroecológica Integrada e Sustentável nas Comunidades do Açude de Jacurici	Lar Santa Maria	185.553,96
	Ituberá	Costurando a Vida	Associação Comunitária de Ituberá	
	Juazeiro	Projeto Coleta de Óleo Residual e Fábrica de Sabão Ecológico	Grupo de Apoio Social e Humanitário de Juazeiro – Gash	
CE	Fortaleza	Capacitação de Jovens Empreendedores	Cáritas Arquidiocesana de Fortaleza	176.098,60
	Fortaleza	Feiras Poti: Capacitação para Agricultores(as) Familiares e Estruturação das Feiras de Economia Solidária	Cáritas Brasileira Regional Ceará	
	Maracanaú	Tecendo o Amanhã	Associação Beneficente do Alto Alegre	

UF	Município	Projeto	Entidade	Valor FBB (R\$)
DF	São Sebastião	Costurando a Vida	Associação dos moradores do Bairro Bela Vista	125.094,25
	Sobradinho	Esperança – Geração de Trabalho e Renda no Etorno do DF	Instituto Alvorada de Agroecologia de Sobradinho	
MG	Abadia dos Dourados	Amar Abadia	Associação de Catadores de Materiais Recicláveis de Abadia dos Dourados – Amar	894.531,48
	Divinópolis	Educação Inclusiva	Associação de Deficientes do Oeste de Minas – Adefom	
	Divinópolis	Incentivo ao Associativismo, Geração de Emprego e Renda e Valorização da Agricultura Familiar.	Associação dos Pequenos Produtores da Agricultura Familiar de Divinópolis – Aprafad	
	Galileia	Balde Cheio – Mais Qualidade	Núcleo de Desenvolvimento da Qualidade de Vida do Vale do Rio Doce	
	Governador Valadares	Estruturação do Centro de Referência e Capacitação Rural – Comunidades Sustentáveis em Tecnologias Sociais Comunidades Sustentáveis	Associação Incubar	
	Ibirité	Ibirité Orgânico – Desenvolver a Agricultura Orgânica/Biodinâmica para Agricultores Familiares no Município de Ibirité	Sindicato de Trabalhadores e Trabalhadoras Rurais de Ibirité	
	Janaúba	Asfap – Fazendo a Diferença na Geração de Emprego e Renda	Associação Fraterna Amigos da Paz – Asfap	
	Mercês	Programa de Incentivo ao Desenvolvimento Agroecológico PAA de Mercês e Região	ONG Socioambiental Ecovida – Mercês	
	Minas Novas	Convivendo com a Seca, Preservando o Meio Ambiente e Gerando Renda para os Agricultores Familiares de Minas Gerais	Associação Comunitária de Promoção e Incentivo aos Grupos de Produção Alternativa de Minas Novas – Ascop	
	Montes Claros	Projeto de Recuperação do Córrego Riacho D' Antas	Associação Comunitária dos Pequenos Rurais de Riacho D' Antas e Adjacências	
	Montes Claros	Recuperação e Preservação de Recursos Hídricos	Associação dos Produtores de Hortigrangeiros da Região do Pentaurea	
	Paracatu	Salve o Córrego Pobre	Movimento Verde de Paracatu	
	Passos	Amigo das Nascentes	Instituto Social, Educacional e de Pesquisa de Minas Gerais – Isepem	
	Taiobeiras	Proposta de Implantação do Centro de Reciclagem do Município de Taiobeiras	Associação de Catadores de Materiais Recicláveis de Taiobeiras	
Virginópolis	Projeto Apicultura em Ação no Centro-Leste Mineiro	Associação de Apicultores de Virginópolis Região – Apivir		

UF	Município	Projeto	Entidade	Valor FBB (R\$)
MS	Campo Grande	Sala de Costura – Projeto ONG Caer	ONG Projeto CAER ESEP	203.474,53
	Campo Grande	Artesanato – Oficina de Mosaico e Tecelagem em Tear	Associação de Apoio a Pessoas Idosas e Pessoas Carentes em Geral Instituto Apic – MS	
	Campo Grande	Tecendo Novos Caminhos	Obras Sociais Caridade: O Caminho	
	Coxim	Caminhos do Mel – Associação de Apicultores de Coxim (MS)	Associação de Apicultores de Coxim – AAC	
PB	Conde	Núcleo de Apoio Integral Cidade Viva – Conde (PB)	Fundação Cidade Viva	130.733,90
	João Pessoa	Cozinha Verde: Transformando Orgânicos e Gerando Renda	Associação Coletivo Popular de Saúde e Cultura de Mandacarú	
PE	Belém de São Francisco	Do Lixão à Vassouraria: Transformação das Garrafas PET em Belém de São Francisco	Associação dos Recicladores de Belém de São Francisco	46.830,00
PR	Mandirituba	Construção da Sede da Unidade Produtiva de Alimentos (mão de obra e engenharia civil).	Associação Contra Fome e pela Moradia	138.230,00
	Ubiratã	Aquisição de Equipamentos para Marcenaria da Escola de Educação Especial Jesus Menino – Apae	Associação de Pais e Amigos de Excepcionais	
RJ	Bom Jardim	Recuperação do Lar para Idosos Frederico Meyer	Lar para Idosos Frederico Meyer Ltda.	
	Nova Friburgo	Recuperação da Casa Madre Roseli	Instituição das Obras Sociais de Santa Doroteia – Casa Madre Roseli	
	Nova Friburgo	Vida Nova – Reestruturação de Unidade de Produção Agrícola na Microbacia Barracão dos Mendes	Associação Serra Velha dos Trabalhadores Rurais do Município de Nova Friburgo – RJ – ASVTR-NF	
	Nova Friburgo	Aplicação Tecnologia Social – Fossas Sépticas Biodigestoras na Microbacia Barracão dos Mendes	Associação Serra Velha dos Trabalhadores Rurais do Município de Nova Friburgo – RJ – ASVTR-NF	
	Nova Friburgo	Recuperação das Atividades da Oficina-Escola de Nova Friburgo	Associação de Pais e Amigos da Oficina-Escola	
	Nova Friburgo	Recuperação do Casarão de Cultura de Riograndina	Associação de Moradores e Amigos de Riograndina	
	Nova Friburgo	Euterpe – "A mais Antiga Expressão Cultural de Nova Friburgo"	Sociedade Musical Beneficente Euterpe Friburguense	
	Nova Friburgo	Afape Socioeducacional 2011	Afape – Associação Friburguense de Amigos e Pais do Educando	

UF	Município	Projeto	Entidade	Valor FBB (R\$)
RJ	Nova Friburgo	Ambiente Escolar Seguro nas Escolas do Vale de Luz e Cecília Meireles	Associação Crianças do Vale de Luz	1.003.867,25
	Nova Iguaçu	Sustentabilidade dos Catadores Cidadãos do Ponto Chic	Associação Comitê Ponto Chic	
	Petrópolis	Filhos da Terra	Centro de Defesa dos Direitos Humanos de Petrópolis – Grupo Ação, Justiça e Paz	
	Rio de Janeiro	Atitude Jovem Rio 2014/2016	Associação Humana Mente para a Capacitação e Inclusão de Jovens no Mercado de Trabalho Instituto Aprender Para Viver	
	Teresópolis	Edição Extraordinária – Projeto Voluntários BB 2011 – ONG Círculo de Amigos da Infância e da Juventude de Teresópolis	Círculo de Amigos da Infância e da Juventude de Teresópolis	
RN	Natal	Projeto Novo Rumo Design	Casa de Apoio à Criança com Câncer Durval Paiva	69.967,98
RS	São Lourenço do Sul	A Solidariedade Constrói uma Infância Feliz	Apae – Associação dos Pais e Amigos dos Excepcionais	46.971,00
SC	São Miguel do Oeste	Reciclagem e Cidadania	Associação de Coletores de Materiais Recicláveis	82.099,30
	São Miguel do Oeste	Alternativa para Treinamento de Secretárias do Lar	Associação Migueloestina de Apoio às Pessoas Carentes – Amapec	
SP	Franca	Aquisição de Veículo para Materiais Recicláveis	Pastoral do Menor e Família da Diocese de Franca	252.628,71
	Ribeirão Preto	Projeto Talentos: A Arte de Descobrir Talentos	Associação Programa de Mãos Estendidas	
	Botucatu	Transformando o Ribeirão do Tijuco Preto – Recuperação com o Uso da Técnica de Jardins de Chuva	Nascentes – Associação para a Preservação e Recuperação dos Recursos Hídricos e Florestais	
	Marília	Projeto Pão da Vida	Centro Comunitário São Judas Tadeu	
TOTAL BRASIL				3.470.751,71

Projetos Fundo da Infância e da Adolescência

UF	Município	Projeto	Entidade	Valor FIA (R\$)
BA	Catu	Núcleo de Apoio e Atendimento à Família	Associação Comunitária Beneficente São Judas do Bom Viver	703.256,81
	Jaguaquara	Escola da Cidadania	Associação dos Adolescentes, Jovens e Adultos do Distrito de Stela Dubois	
	Salvador	Campeões do Futuro	Associação Cultural Comunitária do Arenoso	
	Salvador	Arte como Fonte de Conhecimento e Autoconhecimento	Grupo de Mães e Amigos de Canabrava – GMAC	
	Salvador	Convivendo com Arte Cultura na Capelinha	Associação Comunitária e Cultural Stellagreice	
	Salvador	Projeto Arte e Informática no Alagados III	Associação de Moradores da Invasão Dom Avelar de Alagados III	
	Salvador	Projeto Tambores de Santa Cruz (Construindo e Resgatando pela Música)	Associação de Moradores e Amigos da Chapada do Rio Vermelho	
	Salvador	A Arte de Transformar	Clube de Mães e Creche Escola Comunitária Mundo Infantil	
	Valente	Projeto Faça mais Bonito	Combacin – Conselho de Moradores do Bairros Cidade Nova	
	Vitória da Conquista	Ponto de Partida	Projeto do Pequeno Ofício Pastoral do Menor	
Vitória da Conquista	Brincando, Contando e Criando	Pastoral do Menor da Paróquia Nossa Senhora das Graças		
CE	Crato	Projeto Verde Vida	Ações Culturais Povos Rurais	140.000,00
	Viçosa do Ceará	Projeto Sorriso de Esperança	Centro Espírita "O Pobre de Deus"	
GO	Aragoiânia	Um Raio de Sol no Meu Caminho	Centro de Referência Raio de Sol	174.675,00
	Campo Alegre de Goiás	Futuro de Trabalho e Conquista	Prefeitura Campo Alegre de Goiás	
	Goiânia	Projeto Florescer	Centro Espírita Irmão Áureo	
MA	Cururupu	Projeto Pequenos Atores Grandes Cidadãos	Associação Cultural Prenda de Cururupu	417.462,50
	Paço do Lumiar	Criança na Escola, Brinca Aprende e é Protegida	Associação Beneficente dos Moradores do Porto de Mocajutuba, Sururutu e Pedrinhas – Asbep	
	São Luís	Palco das Letras	Clube de Mães Mariana	
	São Luís	Sementes de uma Nova Geração	Instituto Pobres Servos da Divina Providência	
	São Luís	Jovem Canto de Pedrinhas	Fundação de Apoio ao Desenvolvimento da Universidade Federal do Maranhão – FSADU	
	São Luís	Uma Luz para o Futuro	Centro de Promoção da Vida de Crianças e Adolescentes – Pastoral do Menor	

UF	Município	Projeto	Entidade	Valor FIA (R\$)
MG	Alfenas	Milho de Pipoca – Os Sete Passos em Busca dos Sonhos	Serviço de Assistência e Recuperação do Adulto e da Criança – Sarai	1.095.402,71
	Antônio Carlos	Faça uma Criança Sorrir	Escola de Menores São Vicente de Paulo	
	Barbacena	Escola da Cidadania (Pra Pagar de Boa)	Fundação João XXIII de Amparo ao Menor	
	Comercinho	Ação que Transforma	Associação Rural de Atendimento Infanto-juvenil Comercinho – Araic	
	Formiga	Educar para a Vida	Associação de Assistência aos Menores de Formiga – Patronato São Luiz	
	Ibirité	Garantir um Acolhimento de Acordo com o ECA às Crianças Acolhidas na Casa Abrigo Provisório São Francisco de Assis	Centro de Libertação da Mulher Trabalhadora	
	Lagoa Santa	Tô Ligado no Turismo – agentes turísticos	Conviver Saber Social	
	Montes Claros	"Diversa Idade" – Cidadania e Sexualidade LGBT na adolescência	Movimento Gay dos Gerais	
	Montes Claros	Projeto Aprendendo a Aprender	Lar Nossa Senhora do Perpétuo Socorro	
	Montes Claros	Oficinas da Pastoral	Pastoral do menor São João Batista, Arquidiocese de Montes Claros	
	Montes Claros	Tecendo Redes Contra a Exploração Sexual Infanto-Juvenil	Fundação Fé e Alegria do Brasil	
	Montes Claros	Solidariedade II	Centro da Criança e do Adolescente Paula Elizabete	
	Novo Cruzeiro	Diagnóstico Social da Realidade da Criança e do Adolescente no Município de Novo Cruzeiro (MG)	Associação Comunidade Bom Samaritano – ACBS	
	Santa Luzia	A Importância do Brincar na Educação Infantil	Associação Madre Paula de Educação e Assistência Social	
	Teófilo Otoni	Projeto Qualificação Profissional de Adolescentes de Teófilo Otoni	Aprender Produzir Juntos – APJ	
	Ubá	Projeto Placar Nota 10	Sociedade Ubaense de Artes e Ofícios	
Uberlândia	Semeando Oportunidades da Advem	Associação Desenvolvimento Vida e Missão – Advem		

UF	Município	Projeto	Entidade	Valor FIA (R\$)
MT	Chapada dos Guimarães	Oficina Multidisciplinar Tear de Ideias	Conselho Municipal da Criança e Adolescente de Chapada dos Guimarães	379.747,46
	Cuiabá	Oficina Somando Esperança – Continuação	Associação de Espinha Bífida de Mato Grosso	
	Cuiabá	Um Futuro Feliz!	Obras Sociais Anália Franco	
	Cuiabá	Oficina Socioeducativa Tecendo a Cidadania (Continuidade)	Creche Filantrópica Boa Vontade	
	Cuiabá	Comunidade no Cinema	Associação Rede Favela	
	Rio Verde	Arte que Transforma	Instituto Pe. João Peter	
PB	Sumé	De Olho no Futuro	Prefeitura Municipal de Sumé	69.910,00
PI	Castelo do Piauí	Projeto Juventude e Cidadania	Secretaria Municipal de Educação, Cultura e Esporte	70.000,00
PR	Irati	Uma Chance para o Futuro II	Associação de Moradores do Bairro Rio Bonito – AMBRB	209.785,60
	Londrina	Projeto de Música Sinfonia Universal	Centro de Educação Infantil Irmãs de Betânia	
	Piraquara	Reciclepel – Capacit – Capacitação Profissional	Associação de Apoio à Criança e ao Adolescente – Acrica	
RJ	Barra Mansa	Programa Bem Querer	Associação Ecomen de Barra Mansa	140.000,00
	Rio de Janeiro	Casa Lar Pedacinho do Céu	Abrigo Evangélico da Pedra de Guaratiba	
RS	Camaquã	Arte como um Fio Condutor para a Cidadania	Associação Beneficente em Prol da Infância e da Juventude	397.739,70
	Erechim	Projeto Viver Bem	Recanto Vida e Esperança	
	Rio Grande	Praticando Futebol e Estudando	Fundação Sócio Cultural Esportiva do Rio Grande	
	Santa Maria	Música no Lar	Sociedade Espírita Estudo e caridade Lar de Joaquina	
	São Luiz Gonzaga	Renovação Banda Marcial INSA	Lar da Criança e do Adolescente	
	Sapucaia do Sul	Serralheria e Inclusão Digital	Comitê da Cidadania	
SC	Caçador	Aquisição de Material Esportivo	Associação Caçadoreense de Educação Infantil e Assistência Social – Aceias	157.517,00
	Lages	Aquisição de um Veículo Kombi para o Abrigo Menino Jesus	Associação de Assistência Social, Trabalho e Cidadania – Samt	
	Lages	Tratamento para Adolescentes Dependentes Químicos	Centro de Recuperação Nossa Senhora Aparecida – Crensa	

UF	Município	Projeto	Entidade	Valor FIA (R\$)
SP	Americana	Aprendendo com o Rugby	Serviço Social Presbiteriano de Americana – Sespa	1.157.035,67
	Campinas	Projeto Trampolim	Casa dos Menores de Campinas Cidade dos Meninos	
	Jaú	Projeto Cultural	Associação Sipeb Centro Promocional São José	
	Jaú	Produtores de Cultura	Pró Meninas Entidade de Amparo	
	Jaú	Aquisição de um Veículo para Transporte Direcionado para Crianças e Adolescentes	Fraterno Auxílio Cristão	
	Jundiaí	Dançar a Vida	Apae Jundiaí	
	Peruíbe	Espaço Amigo II	Centro Ecumênico Frei Tito de Alencar	
	Ribeirão Preto	Projeto Profissional do Futuro	Centro de Orientação, Reintegração e Assistência Social – Corassol	
	Ribeirão Preto	Desenvolvendo Competências e Habilidades através da Educação Ambiental	Projeto Criança Feliz	
	Ribeirão Preto	Educação, Vida e Cidadania	Sociedade Espírita Obreiros do Bem	
	Ribeirão Preto	Desenvolvimento Integrado	Fraternidade Solidária São Francisco de Assis	
	Ribeirão Preto	Criança Feliz	Centro Espírita Aprendizizes do Evangelho	
	Ribeirão Preto	Cidadão Mirim	Organização Cidadania Ativa	
	Ribeirão Preto	Comunidade no Transformar na Medida	Associação Transformar Ação Sócio-Comunitária	
	São Paulo	Cavalo Mágico	Cáritas Diocesana de Campo Limpo	
	São Simão	Espaço Multiuso para Crianças e Adolescentes	Associação Beneficente de Ensino Profissionalizante São Paulo e Minas	
	Suzano	Administrando o Futuro	Instituto Amar Holiness	
Vinhedo	Adolescência e Aprendizagens	Itacolomi Instituto de Apoio Social de Vinhedo		

TOTAL BRASIL

5.112.533,45

No eixo da mobilização, a campanha Limpa Brasil – Let's Do It! tem como princípio conscientizar os cidadãos sobre o descarte ambientalmente correto dos resíduos sólidos produzidos, para tornar as cidades brasileiras cada vez mais limpas, melhorar a qualidade de vida e a autoestima dos cidadãos das cidades, com população acima de 1 milhão de habitantes.

Em cada cidade onde o evento é organizado, a mobilização social de voluntários é o elemento fundamental do sucesso na organização de mutirões de limpeza do ambiente urbano mais próximo das pessoas – a rua onde mora, seu bairro e outros espaços coletivos.

Conquistar as instituições e o povo por meio dessa causa é uma maneira importante de vincular a imagem do Banco como uma empresa atuante na

defesa da sustentabilidade do planeta. O Banco também participa mobilizando seu voluntariado para atuação no dia do evento, numa ação sincronizada com os organizadores nacionais.

O movimento Limpa Brasil – Let's Do It! já realizou mutirões de limpeza em quatro cidades brasileiras: Rio de Janeiro, em 5 de junho, lançamento nacional da campanha; Brasília; Goiânia; e Campinas, com grande repercussão na mídia em cada localidade, conforme resumo a seguir:

Etapa	Data	Voluntários	Lixo Recolhido	Voluntários BB
Rio de Janeiro	05.06.2011	6.000	17 t	90
Brasília	21.08.2011	14.000	59 t	200
Goiânia	27.08.2011	15.000	90 t	200
Campinas	25.09.2011	12.000	52 t	300

FUNDO DA INFÂNCIA E ADOLESCÊNCIA GRIEC8

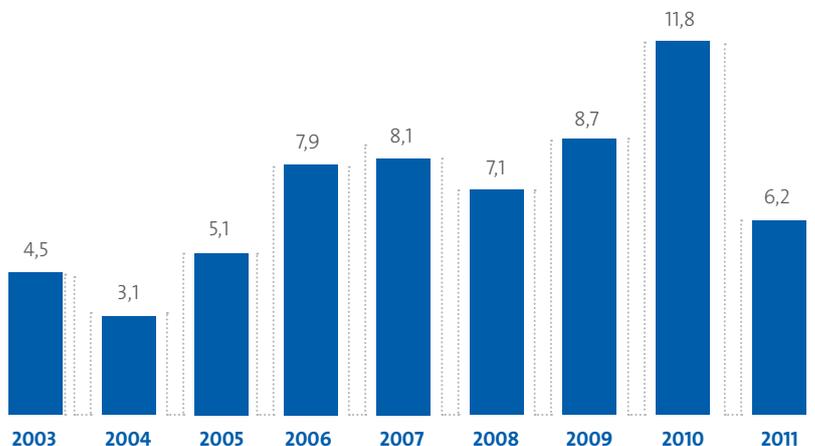
Para apoiar políticas e ações que garantam os direitos da criança e do adolescente e incentivar o envolvimento de clientes e voluntários, o Banco do Brasil destina recursos aos Fundos da Infância e Adolescência.

Eles consistem em contas bancárias criadas para o recebimento de doações de pessoas físicas e jurídicas, cujos saldos destinam-se ao financiamento de programas e ações de proteção à criança e ao adolescente classificadas nas seguintes dimensões: proteção contra abusos, exploração e violência, garantia de direitos, crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade social e atendimento socioeducativo em meio aberto. As doações são incentivadas por dedução no Imposto de Renda.

Da parte do Banco do Brasil, R\$ 6,2 milhões foram destinados aos FIA em 2011.

Ao montante repassado, somam-se outros R\$ 1,3 milhão doados por clientes e funcionários. O valor 30% superior ao de 2010 é fruto da forte mobilização realizada em todos os Estados, pelas agências do Banco, incentivando a doação ao FIA. As comunidades também foram beneficiadas com recursos do Fundo, por meio de apoio direto do Banco a 79 projetos certificados e priorizados pelos conselhos. Dessa forma, o Banco, além de fazer sua própria destinação, acaba realizando importante papel de disseminação das políticas públicas e fortalecendo a prática de uma cidadania ativa.

Repasso ao FIA ¹ (R\$ milhões)



(1) A redução verificada no valor repassado ao FIA em 2011, em relação ao valor de 2010, ocorreu em função da maior expressividade do lucro real apurado em 2010, R\$ 12,6 bilhões contra R\$ 7,3 bilhões em 2011. Esclarecemos, ainda, que o lucro societário não é base de cálculo para efeito de apuração dos incentivos, cujo valor está limitado a 1% do imposto devido e este é calculado sobre o lucro real.

O Programa de Voluntariado completou 10 anos e passa por revitalização para ampliar sua ação em prol do País



Divulgação FBB

MITIGAÇÃO DOS EFEITOS DAS CALAMIDADES

Desde 2008, o BB participa com ações e medidas de apoio emergencial a funcionários, clientes e comunidades atingidas por catástrofe natural. Integrou o Gabinete de Crise da Presidência da República, tendo atuado em ações emergências para a catástrofe no Haiti, enchentes em Santa Catarina, Alagoas e Pernambuco.

Além de incluir o tema na Gestão de Continuidade dos Negócios, com o objetivo de manter os processos críticos em operação e preservar a integridade das pessoas, o BB lançou uma série de medidas de emergência que pudessem auxiliar as vítimas da calamidade, segmentada da seguinte forma:

Funcionários

Concessão de adiantamento em condições especiais, para atender despesas com hospedagem do funcionário e seus dependentes e também para aquisição de bens que foram perdidos na enchente: cinco funcionários solicitantes, no valor total de R\$ 67,5 mil

Tratamento especial para as situações de ausências dos funcionários lotados nas dependências localizadas na região atingida.

Abertura de conta para arrecadar recursos para os funcionários e colaboradores do BB que, até o momento, arrecadou R\$ 59,9 mil.

Clientes e Sociedade

Disponibilização de imóvel do BB para receber doações no município de Petrópolis – localização: BR 040, Km 69 – Alpha Café Solúvel S.A.

Disponibilização de unidade móvel – PAB Móvel – para atendimento bancário dos clientes na cidade de Nova Friburgo – Ag. Conselheiro Paulino.

Fornecimento de cópia de documentos pessoais constantes no cadastro do cliente.

Criação de Pontos de Coleta de doações nos Centros Automotivos BB Seguro Auto em Brasília e Fortaleza e nos Centros de Diagnóstico BB Seguro Auto Cartest em Curitiba, Florianópolis e São Paulo no período de 17 a 31.01.2011; com divulgação nas redes sociais.

As Associações Atléticas Banco do Brasil – AABBs das cidades atingidas serviram de Postos de Coleta de doações e dormitório para voluntários e população atingida.

Fortalecimento dos Planos de Negócios de Desenvolvimento Regional Sustentável da região, especialmente da atividade produtiva da Olericultura, com a finalidade de disponibilizar alimentos para a comunidade e comercialização de eventuais excedentes de produção.

PARCERIAS COM O GOVERNO FEDERAL GRI 505

Consciente de seu papel no desenvolvimento do País, o BB tem participado efetivamente de programas e políticas públicas que têm resultado em benefícios à sociedade. Entre eles, destacam-se:

Campanha de Mobilização pelo Registro de Nascimento

Por meio da assinatura de Acordo de Cooperação Técnica com a Secretaria Especial de Direitos Humanos, o Ministério do Desenvolvimento Agrário, a Caixa Econômica Federal e o Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária, o BB integra o compromisso com a erradicação do sub-registro civil de nascimento e a ampliação do acesso à documentação civil básica. A ação reduziu o sub-registro para 6,6%, em relação a 2003, ano em que a porcentagem era de 18,9%. O BB também isenta da cobrança de tarifa pela emissão do documento os beneficiários do Pronaf que não têm CPF, além de outros em casos emergências e ligados à política social.

Repasse de Recursos

Termo de cooperação técnica celebrado entre o Banco e a Secretaria Especial de Direitos Humanos define a destinação de recursos ao Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente (Conanda), por meio do Fundo Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente. A parceria prioriza o emprego dos recursos repassados pelo Banco nas seguintes ações: instalação e manutenção dos núcleos de formação continuada de conselheiros dos direitos e conselheiros tutelares; organização e produção do encontro das escolas de conselhos; formulação de módulos de capacitação a distância para escolas de conselhos; disseminação das normas do Conanda; produção de guias para conselheiros iniciantes; e Sistema de Informação para a Infância e Adolescência (Sipia).

O BB participa ainda do Grupo de Trabalho Permanente para Arranjos Produtivos Locais (GTP-APL), coordenado pelo Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior (MDIC), composto por 33 instituições governamentais e não governamentais. O grupo tem como atribuição elaborar e propor diretrizes gerais para a atuação coordenada no apoio a Arranjos Produtivos Locais (APL) em todo o território nacional, tendo como objetivos:

- Identificar os APL existentes no País, inclusive os segmentos produtivos que apresentem potencialidade para se constituírem como APL, conforme sua importância no respectivo território;
- Definir critérios de ação conjunta governamental para o apoio e fortalecimento de APL no território nacional, respeitando as especificidades de atuação dos órgãos governamentais e estimulando a parceria, a sinergia e a complementaridade das ações;
- Propor modelo de gestão multissetorial para as ações do Governo Federal no apoio ao fortalecimento dos APL;
- Construir sistema de informações para o gerenciamento das ações;
- Elaborar Termo de Referência que contenha os aspectos conceituais e metodológicos relevantes atinentes ao tema.

A participação do Banco no GTP-APL se dá nas reuniões periódicas e no acompanhamento e na formulação das diretrizes para atuação das instituições participantes nos arranjos apoiados.

O Banco do Brasil integra o compromisso com a erradicação do sub-registro civil de nascimento e a ampliação do acesso à documentação civil básica

EDUCAÇÃO FINANCEIRA GRI FS16

Por meio da Universidade Corporativa Banco do Brasil – UniBB, a Organização coloca à disposição de seus funcionários e da comunidade o curso Planejamento Financeiro Pessoal, com o objetivo de contribuir para a compreensão da importância de gerir recursos financeiros próprios. A ação está alinhada à proposta da Comunidade de Aprendizagem da UniBB que, além da formação do corpo funcional, estende a educação corporativa gradativamente a outros públicos, contribuindo para o aprimoramento das relações negociais e para o desenvolvimento pessoal e profissional dos participantes da cadeia de relacionamentos do BB.

O curso tem por objetivo fazer com que o indivíduo assuma atitude positiva em relação ao planejamento financeiro, ordenando a vida econômica de forma

que possa constituir reservas e, sistematicamente, patrimônio que garanta fonte de renda suficiente para ter vida tranquila e confortável no futuro.

Tendo em vista o grande alcance pretendido pelo curso, a proposta pedagógica foi construída no formato de jogo, em que o treinando responde às questões apresentadas por meio de personagem escolhido por ele. De forma didática e lúdica, a iniciativa possibilita a elaboração de diagnóstico sobre a situação financeira atual do participante, propõe critérios para a utilização do dinheiro, relaciona receitas e despesas pessoais e permite que ele analise os valores que compõem o mapa de receitas e despesas próprias, visando ao planejamento financeiro pessoal, e estabeleça metas e planos para curto, médio e longo prazos.

O BB desenvolveu, em 2011, uma série de ações direcionadas à educação financeira. Em seu *site*, aprimorou o curso de Planejamento Financeiro Pessoal e os simuladores, criou uma oficina de educação financeira, o atendimento à comunidade por intermédio do Banco Postal e uma cartilha para o público do Microcrédito Produtivo Orientado (MPO).

No mesmo sentido, promoveu a apresentação, em Brasília (DF) e Belo Horizonte (MG), da peça educacional Teatro Finanças Práticas, que usa o futebol como enredo para transmitir mensagens e conceitos de educação financeira de maneira simples e divertida. O espetáculo foi apreciado por cerca de 300 crianças de escolas públicas e, em 2012, será exibido em Curitiba (PR), Porto Alegre (RS) e Rio de Janeiro (RJ).

Por meio de seu site, de cursos e simuladores, atendimento no Banco Postal, cartilhas e até peças de teatro, o BB ajuda a educar financeiramente os clientes



Há 26 anos a Fundação Banco do Brasil (FBB) atua para reduzir as desigualdades sociais e promover a cidadania. Em 2009, na realização do planejamento trienal para o período 2010/2012, o tema mudanças climáticas foi debatido de forma transversal, tendo sido mantido o foco em geração de trabalho e renda e educação e cultura, com apoio das tecnologias sociais. No âmbito desses eixos são desenvolvidos vários projetos e ações.

Para ampliar o alcance dessa atuação, a FBB busca a integração com seus *stakeholders*. Nesse sentido, promoveu, em 2011, o III Seminário de Geração de Trabalho e Renda, cujo objetivo foi refletir sobre políticas e tecnologias sociais para superação da pobreza. O evento proporcionou a troca de informações e experiências entre atores sociais, visando ampliar e disseminar conhecimentos e subsidiar o sucesso dos projetos apoiados.

Dentre eles, destacam-se o Prêmio Fundação Banco do Brasil de Tecnologia Social, os investimentos sociais na cadeia dos resíduos sólidos, as ações de recuperação da Bacia do Rio São Bartolomeu – parte delas em parceria com o BB no Programa Água Brasil – e a replicação de unidades da tecnologia social de Produção Agroecológica Integrada e Sustentável (Pais), em parceria com o BNDES e o Desenvolvimento Regional Sustentável do BB, entre outros.

Desde 2003, a Fundação Banco do Brasil direciona seu investimento social a programas próprios, estruturados com base em Tecnologias Sociais que envolvem produtos, técnicas ou metodologias desenvolvidas em conjunto com as comunidades. Ao adotar como estratégia a replicação de Tecnologias Sociais focadas na superação da pobreza, por meio de iniciativas educacionais e de geração de trabalho e renda, a Organização busca mobilizar a sociedade em torno do tema, para que ele seja entendido como um instrumento de inclusão e transformação social.

Prêmio Fundação Banco do Brasil de Tecnologia Social: lançado em 2001, com edições bienais, é o principal instrumento de identificação, seleção e certificação de tecnologias que compõem o Banco de Tecnologias Sociais (BTS), programa estruturado da FBB. Seu objetivo é identificar, certificar, reconhecer e difundir tecnologias sociais já aplicadas em âmbito local, regional ou nacional que sejam efetivas na solução de questões relativas a alimentação, educação, energia, habitação, meio ambiente, recursos hídricos, renda e saúde. Em 2011, a Fundação alcançou recorde em número de inscrições: foram 1.116 e 264 Tecnologias Sociais certificadas.

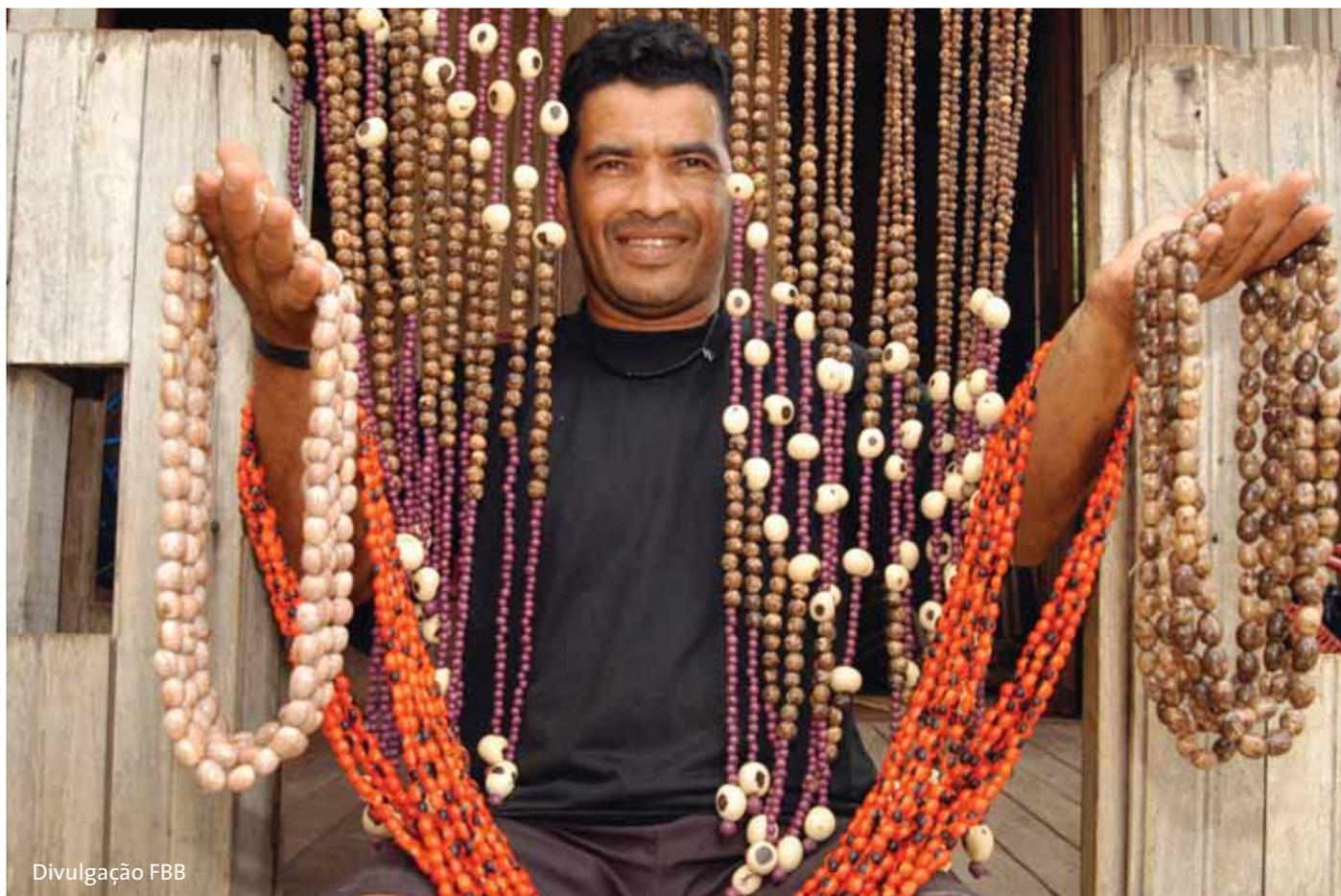
Estruturação da cadeia apícola no cariri cearense: em 2011 foi firmada parceria com a Secretaria de Desenvolvimento Agrário (DAS) do Estado do Ceará no âmbito do projeto de apoio à estruturação, expansão e organização da cadeia produtiva da apicultura no território do cariri, racionalizando o sistema de produção de mel de acordo com boas práticas de fabricação. Os recursos, oriundos da parceria entre a Fundação e o BNDES, no valor de R\$ 460 mil, foram destinados a adequação, ampliação e construção de quatro infraestruturas de extração e acondicionamento de mel, para que os apicultores pudessem obter um produto de melhor qualidade, agregando assim maior preço de mercado e tornando a atividade viável.

AABB Comunidade: no ano, a FBB aplicou cerca de R\$ 30 milhões em ações nas áreas de educação e cultura, com foco nos programas AABB Comunidade, BB Educar, Memória, Memória Documental e novos projetos com destaque para ações de Educação Financeira. No âmbito do AABB Comunidade, aproximadamente 52 mil crianças e adolescentes participaram das ações de complementação educacional em 402 municípios. Diversas ações de complemento educacional em parceria com a Febab foram desenvolvidas, entre elas Jogos Cooperativos, cuja proposta é promover a cooperação como um valor

entre os jovens; AABB em Tela, projeto que ensina os jovens a criarem *blogs* e pequenos filmes com o uso do celular, desenvolvendo habilidade de alto nível como capacidade de análise, síntese e avaliação; Vozes do Brasil, que já resultou na formação de 50 corais em vários Estados; Educação para o Trabalho, cuja proposta é auxiliar os jovens em relação às suas escolhas profissionais e seu futuro; e Seminário Regional de Alinhamento, com o objetivo de alinhar o conhecimento entre parceiros do programa: Administrador da Agência, Presidente da AABB e Coordenador pedagógico.

BB Educar: no campo da alfabetização, o programa atendeu aproximadamente 6 mil pessoas em 2011. Além disso, foram desenvolvidas duas experiências que resultarão em novas ações educacionais para dois focos: BB Educar formação e BB Educar EJA. Com o primeiro eixo pretende-se passar a ofertar ações de aperfeiçoamento a professores alfabetizadores da rede pública. No segundo, o BB Educar passará a ofertar convênios que auxiliem as prefeituras na construção de políticas de EJA consistentes e no aperfeiçoamento de professores de EJA.

Projeto Memória: a FBB promoveu exposições itinerantes em todo o País, realizando, por meio da rede de dependências do Banco do Brasil e seus parceiros, mais de mil eventos em homenagem ao Marechal Rondon e a João Cândido. Além disso, foi finalizado o projeto memória, em homenagem a Carlos Drummond de Andrade, a ser lançado no início de 2012, e iniciada a pesquisa histórica para homenagear Lélia Gonzales. Já o projeto Memória Documental apoiou, em parceria com o Museu do Índio do Rio de Janeiro, a terceira etapa do processo de preservação de 20 línguas e culturas indígenas brasileiras que estão ameaçadas de extinção. Essa ação resulta na produção de registros na forma de publicações impressas, vídeos e documentários e na capacitação das comunidades que se habilitam a produzir seus próprios registros e a preservar suas culturas.



Divulgação FBB

Matriz de Coeficientes Técnicos para Recursos Hídricos: os trabalhos de construção da matriz foram encerrados em novembro, desenvolvidos pela Fundação Arthur Bernardes (Funarbe) em parceria com a FBB, que investiu R\$ 597 mil no projeto e teve a supervisão da Secretaria de Recursos Hídricos e Ambiente Urbano do Ministério do Meio Ambiente. Com a matriz, será possível antever decisões estratégicas, inclusive relacionadas à introdução de modelos institucionais e instrumentos de gestão dos recursos hídricos no País e à cobrança pelo uso da água.

Acordo de cooperação técnica com o Ministério da Pesca e Aquicultura: o objetivo do acordo é articular, formular e aplicar projetos que contribuam para a promoção sustentável das atividades da pesca e aquicultura, prioritariamente nas regiões Norte e Nordeste, com ênfase no público feminino. O resultado da parceria

é um projeto de carcinocultura comunitária em Icapuí (CE) e dois em articulação: ostreicultura no Pará e piscicultura no Amazonas.

Acordo de cooperação técnica para aplicação do Programa Produtor de Água na Bacia do Pípiripau: a ideia é desenvolver instrumentos e metodologia visando à introdução da iniciativa, que inclui um modelo de incentivo financeiro aos proprietários rurais que aderirem, a fim de proteger os mananciais e promover a adequação ambiental das propriedades rurais.

Protocolo de Intenções com a Emater e Secretaria de Agricultura e Desenvolvimento Rural do Distrito Federal: por meio do protocolo, a intenção é desenvolver ações e projetos de fomento à agricultura familiar no Distrito Federal, em bases sustentáveis, prioritariamente na região da Bacia do Rio São Bartolomeu, observando a va-

lorização do protagonismo social, o respeito à cultura local, o cuidado com o meio ambiente e a promoção da eficiência produtiva.

Protocolo de Intenções com o Instituto Interamericano de Cooperação: a medida visa desenvolver projetos de cooperação técnica e contribuir com soluções tecnológicas para a gestão integral e sustentável dos Territórios Rurais e da Agricultura Familiar; sustentar e projetar as atividades econômicas, buscando desenvolver e conservar a base de recursos naturais combinadas à eficiência produtiva e qualidade ambiental; diminuir os desequilíbrios sociais e tornar possível a inserção do pequeno produtor no processo de desenvolvimento; e melhorar a qualidade de matérias-primas e alimentos de interesse para a nutrição humana, ampliando a diversidade do consumo e assegurando a qualidade nutricional.

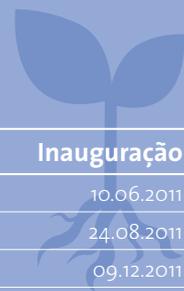
Inauguração de três Centros de Recuperação Ambiental (viveiros):

Em parceria com a Funatura, a FBB realizou diagnóstico socioambiental na Bacia do Rio São Bartolomeu, que apontou alto nível de assoreamento e redução do volume de água. Além da ocupação territorial desordenada, com a rápida transformação de áreas rurais em loteamentos com características urbanas –, o que promoveu

intensa perda da vegetação natural –, a Bacia também está submetida a outros tipos de pressões antrópicas, como a construção de barragens, descarga de esgoto doméstico e substituição das matas de galeria por áreas agrícolas destinadas à pecuária e à cultura de grãos. Diante da importância de sua preservação e recuperação, a FBB desenvolve, desde 2009, o projeto São Bartolomeu Vivo. Seu objetivo

é produzir 1 milhão de mudas nativas do cerrado, recuperar 500 hectares de áreas degradadas da Bacia, mobilizar comunidades com ações de conscientização ambiental e valorização cultural, e reaplicar tecnologias sociais, a exemplo das barraginhas, fossas sépticas biodigestoras, Produção Agroecológica, Integrada e Sustentável (Pais) e Balde Cheio. Confira a seguir os resultados alcançados em 2011.

Mudas Plantadas no Ciclo 2010/2011 (136 mil)



Centros de Recuperação Ambiental (viveiros) – Capacidade anual: 75 mil mudas

Região	Parceiros	Localização	Inauguração
Alto São Bartolomeu	Funatura e IFB	IFB Campus Planaltina (DF)	10.06.2011
Médio São Bartolomeu	Ipoema	Centro de Permacultura Asa Branca Brasília (DF)	24.08.2011
Baixo São Bartolomeu	Rede Terra	Cristalina (GO)	09.12.2011

Investimento da Fundação Banco do Brasil no Período jan/dez 2011 (R\$ milhões)

Uso de Recursos	Realizado
De Terceiros – Investimento Social	37.610,75
Próprios	130.823,27
Investimento Social	98.569,61
Despesas e Demais Investimentos	32.253,66
Total	168.434,01
Investimento Social Total	136.180.356,99

Programa Inclusão Digital GRI S01

Até então desenvolvido paralelamente pelo BB e pela Fundação BB, o Programa de Inclusão Digital migrou, em 2011, para a entidade, que passou a ser responsável também pelo Programa de Inclusão e Transformação Social por meio da doação de computadores substituídos, criado no período. Nesse contexto, o Banco responderá pelo planejamento anual da destinação de computadores substituídos, atendendo ao Programa de Inclusão Digital e por outros compromissos regionais e nacionais.

A Inclusão Digital consiste na instalação de estações digitais e telecentros comunitários, com vistas à capacitação de crianças e jovens para enfrentar com sucesso os desafios de uma sociedade baseada nas tecnologias de comunicação e informação. Os equipamentos disponíveis nas unidades provêm das remodelações do parque tecnológico do Banco.

Em 2011, foram mais de 3,3 mil pontos de inclusão digital instalados, compreendidos os telecentros advindos do Programa Inclusão Digital do Banco do Brasil (PIDBB) e as Estações Digitais.

A centralização, na FBB, das ações do Programa de Inclusão Digital foi aprovada em abril de 2011 pelo Conselho Diretor do BB, mediante nota na qual estabeleceu o período de 180 dias para a medida e a consequente desativação da Coordenação Nacional na Ditec. O período de transição foi concluído em 30 de novembro, a partir de quando a Fundação assumiu a gestão dos telecentros comunitários e o compromisso com o Governo Federal, no âmbito do Programa Telecentros.BR, para instalação de cerca de 1.400 novas unidades. Algumas ações se destacaram no período:

- Atualização da demanda para o Programa TelecentrosBR;
- Organização do banco de dados dos Telecentros do BB;
- Início do processo de aquisição de material para revitalização dos telecentros;
- Realização de encontro com gerentes e analistas das Superintendências do Banco do Brasil;
- Realização de *workshop* com representantes de redes sociais e culturais, especialistas em políticas públicas e servidores da Fundação, com o objetivo de discutir o papel da entidade no estímulo às redes sociais e culturais;
- Formalização de parcerias regionais para apoio aos educadores sociais de telecentros e estações digitais e formação de redes.



Setor Público

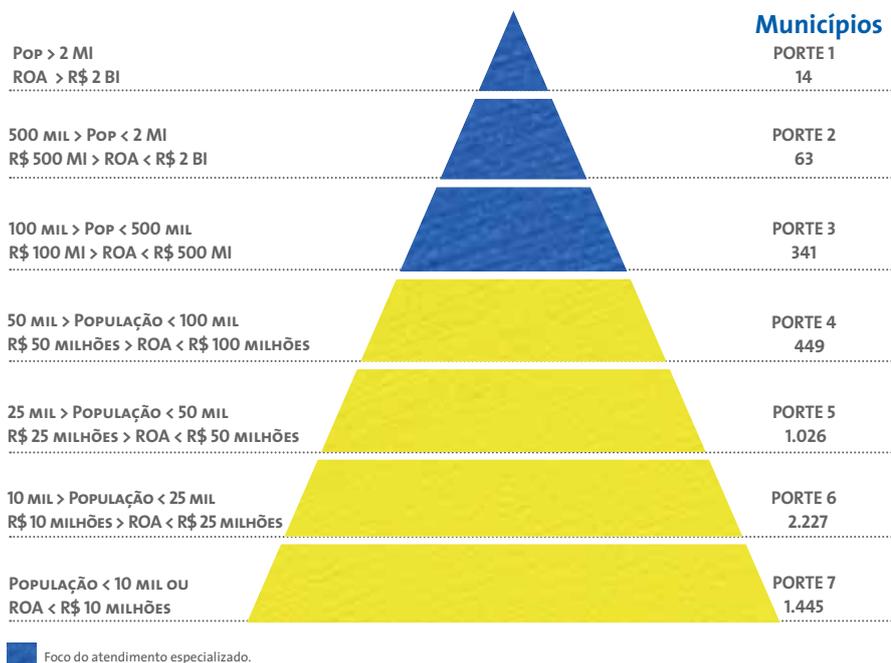
GRI SO5 | SO6

Além de conduzir parcerias com o Governo Federal, o Banco do Brasil é o agente financeiro de 16 Estados e 16 capitais, e mantém negócios com todos os municípios do País, oferecendo soluções para a administração pública focadas em especialização e melhoria contínua do atendimento.

É parceiro das três instâncias de poder também no desenvolvimento e na aplicação de políticas públicas, projetos e programas impulsionadores do desenvolvimento nacional. Para fazer jus a esses e outros compromissos, e motivado por sua missão, o BB dissemina conhecimento de mercado e eficiência administrativa de forma a alcançar resultados consistentes. Adicionalmente, o Banco não realiza contribuições a partidos políticos, conforme previsto em seu Código de Ética.

Nesse contexto, em 2011 a Instituição ampliou o atendimento especializado para o Mercado Setor Público, em especial o Poder Executivo Municipal, com a elaboração de modelo de relacionamento para os maiores municípios. Essa nova segmentação está estruturada de acordo com a figura a seguir:

SEGMENTAÇÃO CLIENTES GOVERNO PODER EXECUTIVO MUNICIPAL



Essa medida será reforçada graças à parceria com os Correios para gerir o Banco Postal, que possibilitará a expansão da Rede de Correspondentes em mais de 6 mil pontos a partir de 2012. O contrato vai assegurar ainda a abertura de frentes de relacionamento em mais de 2 mil localidades, com reflexos diretos no incremento dos negócios com o Setor Público e toda a sua cadeia de valor: servidores, fornecedores, empreendedores individuais e empresas locais.

Para fazer frente a esse desafio, o BB é respaldado por sua capacidade de oferecer as soluções mais adequadas às necessidades de cada um dos nichos do segmento e de sua rede de fornecedores. Entre elas estão:

- **Canal Licitações-e:** meio eletrônico para processos de compras de bens e serviços que proporcionam aos fornecedores vantagens como a facilidade de participação, que pode ser feita de qualquer parte do País, e a eliminação de custos com deslocamento e hospedagem para envio de propostas e lances;
- **Cartão de Pagamento de Defesa Civil (CPDC):** fruto de acordo de cooperação técnica com o Ministério da Integração Nacional, o cartão é uma forma de pagamento de ações de socorro, assistência às vítimas e restabelecimento de serviços essenciais em Estados e municípios atingidos por desastres naturais. Ele permite agilidade no atendimento, além de proporcionar transparência e melhor acompanhamento dos gastos públicos, uma vez que as transações ficam disponíveis no Portal da Transparência da Controladoria Geral da União;
- **Campanha Nacional do Desarmamento:** o BB desenvolveu solução inovadora para o pagamento das indenizações da campanha pelo Ministério da Justiça. Após a entrega da arma em uma unidade de coleta credenciada, o cidadão recebe um protocolo, cadastra uma senha, dirige-se a uma agência ou terminal de autoatendimento do Banco e saca sua indenização em 24 horas, sem burocracia, de forma segura e com o anonimato garantido. A funcionalidade permitiu o saque de 34,6 mil indenizações, no montante de R\$ 3,6 milhões, em apenas sete meses de vigência do convênio com o Ministério da Justiça.

PRODUTOS E SERVIÇOS GRI EC4

Repasse de Recursos: entre os repasses efetuados pela União para os entes públicos, destacam-se as transferências constitucionais, como Fundo de Participação dos Municípios (FPM), Fundo de Participação dos Estados e do Distrito Federal (FPE) e Fundo de Manutenção e Desenvolvimento da Educação Básica e de Valorização dos Profissionais da Educação (Fundeb) que, em 2011, totalizaram R\$ 354,7 bilhões.

Fundos de Investimento Governo: o volume totalizou R\$ 102,4 bilhões em recursos administrados no ano, crescimento de 12,2%, ou R\$ 11,2 bilhões na comparação com 2010. Já o volume captado em Fundos Administrativos Curto Prazo respondeu por grande parte da expansão dos fundos governo no período, com evolução de 26,3% ou R\$ 7,5 bilhões em relação ao exercício anterior, atingindo R\$ 36,2 bilhões.

Pagamento de Benefícios: por meio de cartão específico e crédito em conta, foram realizados pagamentos de mais de R\$ 7 milhões/mês de benefícios em diversos programas do governo.

Arrecadação de Tributos: no ano, o volume de tributos arrecadados somou R\$ 374 bilhões, o que significa 13% mais do que no período anterior. Os produtos que mais se destacaram foram a Arrecadação Federal, com 13% de crescimento, totalizando R\$ 235 bilhões, e a Arrecadação de FGTS, que permaneceu estável, totalizando R\$ 16 bilhões no ano.

Fundo de Amparo ao Trabalhador – FAT: a carteira de operações de crédito com recursos do FAT somou R\$ 6,7 bilhões. O destaque foi o montante de R\$ 4,0 bilhões aplicado nas linhas do Proger Urbano Investimento (Proger Urbano Empresarial, no âmbito do BB) e R\$ 1,7 bilhão no Pronaf.

Administração de Créditos: a gestão dos haveres da União totalizou, no ano, R\$ 489,3 bilhões no período.

Funproger: desde a sua criação, em 1999, o Fundo já garantiu mais de R\$ 9,9 bilhões em 275 mil operações de crédito para investimento de micro e pequenas empresas.

Geração de Funding para Operações de Crédito: a captação de recursos no Setor Público para aplicação em operações de crédito, inclusive agronegócios, totalizou R\$ 2,5 bilhões. A captação em Fundos e Programas Governamentais, que coloca à disposição recursos para operações do FAT, FCO, Funcafé e Finame/BNDES, entre outros, fechou o ano com volume de R\$ 74,4 bilhões.

Fundo Constitucional de Financiamento do Centro-Oeste – FCO: desde sua criação, o FCO concedeu mais de R\$ 31,2 bilhões em financiamento à atividade produtiva, em mais de 722,3 mil operações. No ano, foram contratados R\$ 5,5 bilhões em aproximadamente 73,5 mil operações em todos os municípios da Região Centro-Oeste.

Operações de Crédito: o volume com o Setor Público atingiu R\$ 3,3 bilhões, crescimento de R\$ 260 milhões ou 8,7% em relação a 2010.

Fundo Pis-Pasep: por meio de contrato específico, o BB realiza os serviços operacionais do Pasep, como liberação e pagamento de cotas, pagamento de rendimentos e administração de contas de participantes. Em 2011, realizou mais de 4 milhões de pagamentos de rendimentos e cotas de principal, no montante de R\$ 447 milhões.

Licitações: por intermédio do Licitações-e foram realizados no ano 50,3 mil processos licitatórios, no valor total de R\$ 17 bilhões.

Autoatendimento Setor Público – AASP: no ano foram realizadas 226,3 milhões de transações no AASP num total de 18,9 mil usuários. O Banco disponibilizou acesso ao Autoatendimento Setor Público por meio de iPhone/iPod Touch e aparelho celular/*smartphone* com o sistema Android. A nova forma de acesso segue com os padrões de segurança do Banco e as mesmas formas de autenticação do Autoatendimento Setor Público via internet.

Atendimento ao Estado de São Paulo: a rede especializada no atendimento exclusivo dos clientes Governo no Estado de São Paulo foi ampliada no exercício, abrangendo o segmento estadual, municipal e poder judiciário, quando a captação atingiu R\$ 82,5 bilhões, 43% do total captado pelo Banco nesse nicho. Foi ainda reorganizado o atendimento às prefeituras e aos demais entes públicos municipais do Estado de São Paulo, em virtude da incorporação do Banco Nossa Caixa. Esse movimento caracterizou a designação de agências específicas para o relacionamento com os gestores municipais, envolvendo cerca de 2.118 contas.



Fornecedores

GRI EC6 | HR6 | HR7 | HR8

O relacionamento do Banco do Brasil com seus fornecedores de produtos e serviços é pautado por política específica, que reflete e dissemina os valores e a cultura corporativa do BB – profissionalismo, ética, transparência e responsabilidade socioambiental. Além de observar os critérios relacionados à economicidade, ao atendimento à legislação, à qualidade dos produtos e serviços e na confiabilidade dos prazos de suprimentos. Todos estes critérios estão explicitados em seus documentos corporativos como a Carta de Princípios, o Código de Ética e as Normas de Conduta.

O Banco está sujeito à Lei de Licitações e Contratos, além de outras normas relacionadas, que o sujeitam à fiscalização de órgãos como o Tribunal de Contas da União (TCU) e a Controladoria Geral da União (CGU), o que também assegura a transparência dos processos. Dessa forma, o processo de contratação de fornecedores e prestadores de serviços segue critérios imparciais e transparentes e não privilegia fornecedores locais.

Os contratos firmados com os fornecedores, além disso, determinam a exigência de cumprimento de todas as obrigações trabalhistas e previdenciárias, além de declarar conhecer o Código de

Ética do Banco do Brasil. Ao assiná-los, eles declaram que suas atividades são exercidas levando-se em conta práticas sustentáveis, como proteger e preservar o meio ambiente, não adotar ações discriminatórias ou trabalho ilegal e/ou análogo ao escravo e não empregar menores, a não ser como aprendizes e em sintonia com a legislação. Adicionalmente, nas contratações estratégicas, é adotado o Acordo de Nível de Serviço (ANS), que busca garantir o cumprimento das regras de eficiência, eficácia e produtividade estabelecidas contratualmente, por meio da aferição da qualidade esperada no desempenho do serviço prestado.

Nas contratações de fornecedores da área de segurança é previsto treinamento formal em procedimentos específicos de direitos humanos. O treinamento de “Formação para Vigilante – CFV” inclui em sua grade curricular a disciplina “Legislação aplicada e direitos humanos”, com carga horária de 10 horas-aula. O mesmo é previsto pela Lei nº 7.102/1983 e tem como exigência a reciclagem a cada dois anos, sendo que é um dos itens vistoriados pelo Departamento da Polícia Federal. O não cumprimento pode acarretar em autuação e multa ao Banco.

LICITAÇÕES SUSTENTÁVEIS

Nas licitações de bens e produtos, o Banco prioriza o meio eletrônico – o canal Licitações-e –, de forma a democratizar o acesso ao processo, que pode receber adesão de qualquer parte do País, sem a necessidade de deslocamento dos fornecedores. Essa vantagem beneficia também o meio ambiente, razão pela qual o sistema é conhecido como Licitação Sustentável. Totalmente informatizado e desenvolvido pelo BB, é regido por regulamento que define o perfil dos usuários e as regras relacionadas a cadastramento, acesso, características do canal, direitos e responsabilidades dos usuários e da empresa e preço e forma de pagamento, entre outras.

Já nas especificações de bens e serviços, em alinhamento à legislação e desde que não restrinja a competição, são exigidos critérios de responsabilidade socioambiental, a exemplo das aquisições de papel, mobiliário, microcomputadores e refrigeradores.

Contratos GRI FS15

Nos contratos firmados com seus fornecedores o Banco do Brasil proíbe desvios que não estejam de acordo com seus princípios de responsabilidade socioambiental. Todos estes estão explicitados em documentos corporativos como a Carta de Princípios, o Código de Ética e as Normas de Conduta e estendem estes

compromissos com os fornecedores, além dos critérios relacionados à economicidade, ao atendimento à legislação, às especificações de qualidade dos produtos e serviços e confiabilidade nos prazos de suprimentos.

Compras

O relacionamento do Banco do Brasil com seus fornecedores também é pautado pelos princípios da responsabilidade socioambiental. Além das exigências legais que regem as licitações públicas, de economicidade, conformidade legal, especificações de qualidade, entre outros, o BB exige de seus fornecedores compromissos e adesões claras a princípios, pac-

tos e práticas éticas, como o Pacto Nacional pela erradicação do trabalho escravo, e de proibição ao trabalho infantil, atendimento à legislação vigente, o combate à discriminação de sexo, origem, raça, cor, condição física, religião, etc.

Do ponto de vista ambiental, o BB preconiza a preservação, repudia práticas danosas ao meio ambiente e exige o cumprimento da legislação vigente. Por conta da legislação, o Banco não possui políticas que

contemplem fornecedores locais. As compras de papel A4, item de grande consumo nas atividades diárias do Banco do Brasil, são licitadas em consonância com a Lei de Licitações e Contratos, além de apresentar critérios de sustentabilidade especificados no edital, tais como a exigência de certificação Cerflor (Programa Brasileiro de Certificação Florestal) ou FSC (Forest Stewardship Council).

A exigência de uma dessas certificações tem por objetivo garantir que a origem da madeira utilizada na produção da celulose e do papel seja proveniente de florestas 100% certificadas, ou seja, de produtores que adotam práticas ecologicamente adequadas, economicamente sustentáveis e socialmente justas no manejo florestal.



Meio Ambiente

ÁGUA BRASIL – EM DEFESA DA CAUSA ÁGUA GRI EN14

Por considerar que todos – empresas, governos e sociedade civil – são responsáveis pela conservação dos recursos hídricos, o Banco do Brasil, coerente com os seus princípios de responsabilidade socioambiental, enraizados em sua tradição bicentenária, e por sua forte atuação no agronegócio, que é o segmento econômico que mais consome água em seu processo produtivo, passou a adotar a causa da defesa das águas como diretriz de suas ações no campo da sustentabilidade, por meio do Programa Água Brasil.

Fruto de parceria firmada em 2010 pelo Banco do Brasil com a Agência Nacional de Águas (ANA), o WWF Brasil e a Fundação Banco do Brasil, o Programa Água Brasil visa à conservação de recursos hídricos por meio da busca conjunta com a sociedade de soluções para os problemas relacionados ao tema. Para isso, no período de cinco anos, estão previstos investimentos de cerca de R\$ 57 milhões.

Relacionado de forma transversal à Agenda 21, o Água Brasil está estruturado em quatro eixos de atuação – Projetos Socioambientais, Mitigação de Riscos, Negócio Sustentáveis e Comunicação e Engajamento – e tem como objetivos:

- Promover a conscientização e mudança de comportamento da sociedade em relação à gestão e conservação ambiental, e estimular o consumo consciente e o tratamento adequado dos resíduos sólidos urbanos em cinco cidades: uma em cada região do País;
- Adotar práticas sustentáveis na agropecuária, reduzindo seu impacto sobre os recursos naturais e a biodiversidade;
- Melhorar a qualidade das águas e ampliar a cobertura da vegetação natural por meio de projetos representativos em 14 microbacias hidrográficas nos biomas Cerrado/Pantanal, Mata Atlântica, Amazônia, Caatinga e Pampa;

- Disseminar e replicar modelos de negócios direcionados ao Desenvolvimento Regional Sustentável e fortalecer/ampliar o portfólio de produtos e serviços financeiros com características ambientais;
- Ampliar a base de apoio social à gestão e conservação ambiental, ao consumo consciente e à reciclagem de resíduos sólidos, por meio de campanhas com os públicos interno e externo.

A governança do programa contempla duas instâncias: o Grupo Estratégico de Governança, dirigido ao desenvolvimento de ações no âmbito do eixo projetos socioambientais, composto pelo Gerente-Geral da Unidade Desenvolvimento Sustentável do Banco do Brasil, pela secretária geral do WWF Brasil e pelos presidentes da Fundação Banco do Brasil (FBB) e da Agência Nacional de Águas (ANA); e o Grupo Técnico Gestor, repre-

sentado por técnicos das instituições parceiras com atribuições e obrigações relacionadas aos projetos socioambientais. Para a governança dos demais eixos, foi instituído e normatizado o Fórum

Água Brasil, constituído por gerentes executivos do BB da Diretoria de Crédito (Dicre), Diretoria de Agronegócios (Dirag), Diretoria de Estratégia e Organização (Direo) e Diretoria de Marketing e

Comunicação (Dimac), sob coordenação da Unidade Desenvolvimento Sustentável (UDS), que tem por atribuição, entre outras, avaliar previamente a prestação de contas ao Conselho Diretor.



Informações a respeito do Programa estão disponíveis também no endereço www.bloguabrazil.com.br



Fotos: Eduardo Aigner

ECOEFIÊNCIA

Diversas são as iniciativas do Banco quanto à adoção de modelos sustentáveis. Em referência ao meio ambiente, com o objetivo de reduzir o consumo de recursos naturais, o desperdício de insumos e a destinação adequada de resíduos, as iniciativas integram o Programa de Ecoeficiência. São elas: Programa de Racionalização do Consumo de Energia; Programa de Reconhecimento de Cartuchos e Toner; Programa de Racionalização do Consumo de Água; Programa de Racionalização de Impressão; Programa Coleta Seletiva; Agências Verdes e Certificação ISO 14001.

O Banco do Brasil incorporou os princípios da ecoeficiência em seus processos a partir da década de 90. A gestão da ecoeficiência do BB está pautada na otimização do uso de recursos (água, luz, cartuchos de impressoras, papel, etc.), destinação correta de resíduos sólidos e desenvolvimento de ferramentas de monitoramento e controle. Na gestão de consumo de recursos naturais, por exemplo, uma série de ações é adotada para reduzir o uso de papel, como a adequação dos sistemas corporativos para imprimir preferencialmente em dupla

face e a realização de campanhas de conscientização dos funcionários. O Banco criou o Índice de Ecoeficiência – Pegada Ambiental – IE Pegada. O IE Pegada é uma metodologia de avaliação de desempenho da dependência do Banco em sua atuação em função do consumo de recursos naturais. O objetivo é estimular a revisão de processos, produtos e serviços e assim identificar oportunidades para redução do consumo de itens como água, energia elétrica, toner e papel e a implantação da coleta seletiva.

Água GRI EN8 | EN9 | EN10

Para aperfeiçoar continuamente o acompanhamento do consumo interno de água, com vistas à adoção de medidas para reduzi-lo, a Instituição mantém o Programa de Uso Racional de Água (Purágua), no âmbito do qual,

entre outras medidas, foi instalado registro de consumo das dependências em sistema corporativo. O BB também promove campanhas de conscientização de seus profissionais para o uso consciente do recurso.

A água consumida nas dependências administrativas provém de concessionárias, cujos sistemas também são usados pelo Banco no descarte de efluentes. Assim, não há reutilização do recurso.

Consumo de Água (m³)

Edifícios Estratégicos (m³) ¹	2008	2009	2010	2011
Ed. Sede I	68.698	76.741	70.465	101.016
Ed. Sede II	10.560	9.746	10.393	10.183
Ed. Sede III	40.032	37.830	39.151	37.611
Ed. Sede IV	-	44.262	37.673	40.507
CCT ²	-	594	14.141	37.440
Tancredo Neves	-	33.758	31.525	27.792
Total	119.290,00	202.931,00	203.348	254.549

(1) Consumo de Água referente aos edifícios da administração do Banco do Brasil, todos localizados em Brasília; (2) A partir de 2009, o BB passou também a considerar no cálculo de água os edifícios Sede IV, CCT e Tancredo Neves.

Energia GRI EN4 | EN5

No tema energia, o Banco possui o Programa de Conservação de Energia Elétrica (Procen), em vigor desde 1990, criado para controlar a utilização do recurso nas dependências do BB por meio de uso racional nos imóveis, entre as iniciativas, houve a modernização de equipamentos por modelos mais eficientes. Esta iniciativa teve impacto inicial no consumo de energia que se estabilizou ao longo dos anos.

A novidade do ano relacionada ao Procen foi o desenvolvimento do *site* Painel Energia Elétrica na intranet BB. Ele possibilita o acompanhamento gerencial do consumo de energia elétrica por meio gráficos e tabelas que retratam a realidade das unidades do Banco.

Outras ações se alinharam ao propósito da redução de consumo no ano, como o Projeto Agências Verdes que, no planejamento da construção de dois prédios de agências, em Pirituba (SP) e

Messejana (CE), contempla um conjunto de soluções de eficiência energética com acompanhamento para certificação do selo mais reconhecido internacionalmente: o *Leadership in Energy and Environmental Design* (LEED), categoria Ouro.

Também foram adotadas novas soluções de iluminação com tecnologia LED, o que resultou em vantagens como maior eficiência energética e vida útil, melhor reaproveitamento dos resíduos e não utilização de substâncias prejudiciais ao meio ambiente.

Consumo de Energia (TJ) ¹



2.307
2011

2010 – 2.139

2009 – 2.588

2008 – 2.463

(1) O sistema de gestão do consumo de eletricidade do Banco do Brasil está em fase de aperfeiçoamento e os dados podem sofrer alterações ao longo do tempo.

Materiais GRI EN1 | EN6 | EN7 | EN18 | EN29

Premiado duas vezes em 2011, o projeto Dossiê Eletrônico de Operações (Deoc), cuja primeira fase está adotada em todas as agências do País, possibilita a substituição de cópias físicas de documentos por imagens digitalizadas. Assim, contribui para melhorar a segurança e eficiência do processo de crédito do Banco, reduzindo o tempo de resposta aos clientes e os custos com trânsito, impressão e cópias de documentos. Do ponto de vista ambiental, permite o reaproveitamento de imagens dos docu-

Papel: especificação técnica estabelece a exigência de aquisição de papel com certificação Forest Stewardship Council (FSC) ou Cerflor (certificação florestal) e ECF (livre de cloro elementar). Em 2011, o BB passou a exigir a certificação ambiental da origem da matéria-prima do papel termossensível utilizado na fabricação das bobinas dos terminais de autoatendimento e de caixa. Assim, tornou-se o primeiro banco a estampar o selo da certificação

Mobiliário: tanto as especificações técnicas como os editais de licitação exigem que 100% de todos os componentes sejam oriundos de madeira certificada. Para comprovação, devem ser apresentados: Certificados de Cadeia de Custódia de emissão pela Cerflor, pelo FSC ou outro, similar; emitido por entidade reconhecida nacional ou internacionalmente, que comprove a procedência da madeira e seu manejo mais sustentável. Em 2011, novos padrões de mobiliário foram desenvolvidos para as dependências do Banco, contemplando as tendências de mercado e de racionalização de espaço físico.

mentos utilizados na análise e contração da operação, diminuindo consideravelmente o consumo de papel. Além disso, como as imagens estão disponíveis a todos os intervenientes e usuários, independentemente da localização geográfica, a Organização não utiliza malote para o transporte (terrestre ou aéreo) dos documentos, o que favorece a diminuição dos gases oriundos da queima de combustíveis que causam impacto significativo na camada de ozônio.

Cerflor e do Inmetro nas bobinas utilizadas nesses canais, externando aos clientes e usuários dos serviços sua preocupação com a sustentabilidade e com a qualidade. Também no ano, a Instituição adquiriu papel A4 branco de 70 gramas, produzido com tecnologia que utiliza 6,67% menos matéria-prima em relação ao papel tradicional de 75 gramas. Além de consumir menos recursos naturais, o produto também possui certificação FSC. GRI EN26

Microcomputadores: ainda nas especificações, o Banco recomenda para alguns produtos o alinhamento à Diretiva RoHS (*Restriction of Hazardous Substances Directive – Directive 2002/95/EC of the European Parliament and of the Council*) e que os proponentes desenvolvam política de reciclagem e descarte de material eletrônico – Diretiva WEEE (*Waste Electrical and Electronic Equipment – Directive 2002/96/EC*).

Outra iniciativa do Banco no mesmo sentido é a realização de videoconferência por meio de *notebooks*, o que confere maior mobilidade aos profissionais localizados no exterior. A solução, de baixo custo, ideal para os pequenos escritórios, reduz o custo de viagens a trabalho e possibilita maior participação dos funcionários que estão distantes.

Na área de compras, o Banco do Brasil também considera aspectos socioambientais para selecionar fornecedores e materiais. Algumas medidas são:



Refrigeradores: de acordo com as especificações, o item não pode conter gás CFC e deve possuir o selo “A” Procel ou equivalente, quanto ao nível de consumo. GRI EN19

Veículos: No mesmo sentido, o Banco estabelece que a locação de veículos para transporte em missões de trabalho contemple, entre outras exigências, a fabricação nacional e a característica bi-combustível ou *flex* (álcool e gasolina).

Coleta Seletiva GRI EN1 | EN2 | EN22 | EN26

Mantido desde 2008, o subprograma de Coleta Seletiva – ligado ao Programa Ecoeficiência – foi ampliado em 2011 e chegou a todos os municípios paranaenses onde o BB atua, com o encaminhamento dos resíduos a cooperativas e/ou

associações de catadores. O objetivo da Instituição é, até dezembro de 2012, expandir a coleta seletiva para todas as suas dependências localizadas em cidades que sediam cooperativas/associações de catadores ou coleta seletiva pública.

A essa iniciativa soma-se o Programa de Recondicionamento de Cartuchos de Toner (Prorec), que, em 2011, resultou no recondicionamento de mais de 103 mil unidades, como mostra a tabela a seguir, que compara o volume com o registrado em anos anteriores.

	2009	2010	2011
Volume Consumido	97.693	107.475	109.229
Volume Recondicionado	97.151	106.081	103.801
% de Recondicionados	94,5	98,7	95,0

Já em relação aos serviços de limpeza e conservação de imóveis, exige-se que a empresa contratada realize a coleta seletiva de resíduos nas dependências já atendidas pelo Programa de Coleta Seletiva que está sendo gradualmente adotado. Além disso, nos editais e contratos de aquisição e instalação de *no-breaks* e baterias de *no-breaks*, determina a destinação à reciclagem dos equipamentos e baterias substituídos, em cumprimento à Resolução nº 401 do Conselho Nacional do Meio Ambiente (Conama).

Programa de Coleta Seletiva

	2008	2009	2010	2011
Total de Material Coletado (kg)	14.145	32.082	63.026	397.933
Total de Material Doado (kg)	14.145	31.082	63.026	291.110

Obs. Quantidade do material reciclado se refere à coleta e doação do Papel A4



OuroCard “Origens” Reciclado

Investimentos em Meio Ambiente GRI EN30

Investimentos Relacionados com a Produção/Operação da Empresa (R\$ mil)	2010	2011
Desapropriação de Terras	n/a	n/a
Passivos e Contingências Ambientais	-	-
Programa de Desenvolvimento Tecnológico e Industrial	46.389	63.726
Conservação de Energia	-	-
Educação Ambiental	n/d	n/d
Indicador Setorial	n/a	n/a
Outros	24.069	20.198
- Construção de Agências Sustentáveis	4.670	2.231
- Investimento no Programa de Recondicionamento de Cartuchos	19.386	17.836
- Purágua – Racionalização do Consumo e Economia de Água	-	-
- Auditoria Ambiental Interna	13	9,1
- Consultoria Ambiental Interna		121,9
Total dos Investimentos Relacionados com a Produção/Operação da Empresa	70.458	83.924

O Banco também vem incentivando o uso de videoconferências como alternativas para reduzir as emissões por viagens aéreas à serviço. O uso da videoconferência apresenta vantagens como economia de tempo na medida em que agiliza a tomada de decisão, evitando o

deslocamento físico para um local especial e economia de recursos.

Na mesma linha, a Organização tem investido na diversificação de canais para processamento de transações e realização de negócios com seus clientes. O direcionamento é cada vez maior aos que não

envolvem impressão e, portanto, não consomem, como a internet, a Central de Atendimento e o *Mobile Banking*. Outra iniciativa consolidada é o Débito Direto Autorizado (DDA), que permite ao cliente cadastrar-se como sacado eletrônico, dispensando a necessidade de emissão de boletos.

Produtos com Atributo Socioambiental (Proteção à Biodiversidade) GRI EN26 | EN30

O conceito que permeia todas essas práticas envolve também o desenvolvimento de produtos que apoiam a proteção à biodiversidade. Assim, em 2011, o BB lançou o Ourocard “Origens” Reciclado, o primeiro cartão produzido com plástico reciclado, que traz estampada uma foto inédita do fotógrafo brasileiro Sebastião Salgado, escolhida entre dez imagens disponíveis. Quem solicita o cartão contribui com as ações do Instituto Terra, que promove a recuperação e o manejo sustentável de florestas da Mata Atlântica por meio do plantio de árvores nativas das regiões ribeirinhas. A cada cartão solicitado, o cliente doa R\$ 5,00 ao Instituto Terra, 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.

O Pacote Bônus Ambiental é outra iniciativa inovadora, pois repassa parte

da arrecadação de tarifas ao Programa Água Brasil, permitindo ao cliente tornar-se copatrocinador de ações de conservação dos recursos hídricos do País.

A adesão ao Pacote beneficia o cliente com a isenção da cobrança de juros na utilização do limite do Cheque Especial Pessoa Física por até dez dias. Em 2011, foram transferidos R\$ 3,0 milhões.

Apesar de não manter unidades em áreas protegidas ou que comprometam significativamente a biodiversidade, o tema é contemplado pelo Banco do Brasil em sua visão de sustentabilidade por meio da adesão a documentos relacionados. É o caso do Grupo de Trabalho da Moratória da Soja, no âmbito do qual a Organização se compromete a não financiar projetos em áreas desmatadas do bioma Amazônia. O Banco participa ainda do Fórum Amazônia Sustentável, integrado por diversas entidades para identificar a adotar ações de desenvolvimento da região. GRI EN11 | EN12

Fortalecem o posicionamento do BB, de garantir hoje um mundo melhor para as futuras gerações, outras ações, como o Programa Água Brasil, o Programa de Ecoeficiência, a gestão de emissões de Gases do Efeito Estufa (GEE) e o Programa de Coleta Seletiva.

Como fruto dessa atuação, a Organização recebeu uma série de prêmios em 2011, entre eles o Relatório Bancário, na categoria Melhor em Gestão Eletrônica de Documentos; o e-Finance 2011, na mesma categoria, da revista *Executivos Financeiros*; e o de Arquitetura Corporativa, concedido pela Flex Arquitetura e Negócios, pelo conjunto da obra *Ambiência 2.0: Novo padrão de agências varejo*. Também foi a primeira instituição bancária nacional a conquistar, em 2011, a Certificação de Acessibilidade da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).

MUDANÇAS CLIMÁTICAS

GRI 4.13 | EC2 | EN3 | EN6 | EN7 | EN16 | EN17 | EN29

O BB é membro-fundador 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. Também integra a Câmara Temática de Mudanças do Clima – CTClima, iniciativa coordenada pelo Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS) para auxiliar as empresas na adoção de estratégias de aproveitamento de oportunidades e minimização de riscos e que as prepare para um mundo com restrições às emissões de GEE.

Em 2011, no âmbito do CTClima, o Banco apoiou a elaboração e o lançamento de publicação sobre Adaptação às Mudanças do Clima, que analisa a situação atual e aborda os riscos, custos de investimento e oportunidades das

empresas em virtude da necessidade de adaptação às mudanças do clima. Apoiou também a capacitação de fornecedores, a partir do Programa de Gestão de Carbono na Cadeia de Valor, com o objetivo de engajá-los na formulação e publicação de Inventários de GEE.

Além disso, com o CEBDS, especialistas, governantes, empresários e sociedade civil organizada, o Banco participou de oficinas temáticas de economia, de agricultura e de energia, realizadas durante o Sustentável 2011, no Rio de Janeiro (RJ). A intenção foi contribuir para a construção da versão brasileira do *Vision 2050* – relatório lançado pelo World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) – com diretrizes para que o País se comprometa mais fortemente com a questão e, até 2050, esteja desenvolvido e proporcionando qualidade de vida aos seus habitantes.

O compromisso da Instituição com a causa não é recente. Desde 2009 ela publica seu Inventário de Emissões baseado na metodologia do Programa Brasileiro GHG Protocol, que contempla emissões provenientes da frota de veículos, da energia elétrica (geradores próprios e energia adquirida) e deslocamentos aéreos dos funcionários. Em 2011, foi aprimorado o Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) com a inclusão de mais duas fontes de emissão: transporte de malotes e descolamento de funcionários a serviço – terrestre. Para 2012, está prevista a certificação do inventário, com base na ISO 14064. No ano, o inventário apurou os seguintes resultados, que estão comparados com os do período anterior.

Inventário de Emissões de CO₂ – Banco do Brasil

Escopo	Fonte de Emissão	2010	2011	Varição
ESCOPO 1	Frota de Veículos Própria de Uso das Dependências	4.850 tCO ₂ e (Álcool – 501 Mil Litros) (Gasolina – 2,38 Milhões de Litros) (Diesel – 244 Mil Litros)	4.435 tCO ₂ e (Álcool – 844 Mil Litros) (Gasolina – 2,45 Milhões de Litros) (Diesel – 115 Mil Litros)	-8,55%
	Geradores de Energia	1.221 tCO ₂ e (Diesel – 478 Mil Litros)	1.102 tCO ₂ e (Diesel – 439 Mil Litros)	-9,74%
	Biomassa	1.636 tCO ₂ e	1.757 tCO ₂ e	7,39%
ESCOPO 2 ¹	Energia Adquirida	29.538 tCO ₂ e	17.663 tCO ₂ e	-40,20%
ESCOPO 3 ²	Viagens Aéreas	13.754 tCO ₂ e	10.664 tCO ₂ e	-22,46%

(1) A alta variação negativa no volume de emissões de gases de efeito estufa observada no Escopo 2 deve-se, em sua maior parte, à redução do fator de conversão do SIN – Sistema Interligado Nacional, em relação ao mesmo período do ano anterior. Observamos ainda que, além deste fator, as ações desenvolvidas no escopo do Programa de Ecoeficiência – Gestão do Consumo de Energia Elétrica – também promoveram reduções no consumo deste recurso e nos auxiliaram na diminuição das emissões de GEE; (2) As demais fontes de emissões de GEE do Escopo 3 do Inventário do Banco do Brasil estão sendo contabilizadas, conforme cronograma do Programa Brasileiro GHG Protocol, e serão disponibilizadas ao público em geral no site do programa www.registropublicodeemissoes.com.br – previsto para agosto/2012.

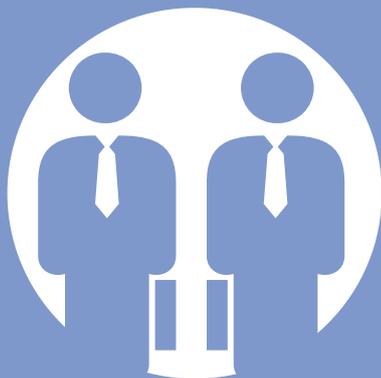
Para compensar parte de suas emissões de GEE, o BB adota uma série de ações, como o plantio de árvores e a conservação florestal – caso, por exemplo, da floresta nativa no município paulista de Barra do Turvo, cuidada pela Brasilprev Seguros e Previdência. Outras iniciativas operacionais têm o mesmo sentido, como a de só locar veículos *flex* para o transporte de profissionais em missões de trabalho.

A adesão da Organização ao Índice Carbono Eficiente (ICO2) da

BM&FBovespa, em junho de 2010, é outra demonstração de seu empenho na adoção das melhores práticas referentes à ecoeficiência empresarial e à economia de baixo carbono. O ICO2 é composto por ações das companhias que integram o IBrX-50 e considera em sua ponderação não apenas o *free float*, mas também a eficiência na emissão de GEE. Foi uma demonstração ao mercado pelo compromisso com a transparência, bem como a disposição na busca de melhores práticas em governança climática e mensuração, repor-

te e mitigação de suas emissões de GEE. O BB integra a carteira do ICO2 desde a sua criação e, em 2011, na revisão da carteira, suas ações representam 5% da carteira de investimentos, o que o posiciona como uma das cinco companhias mais representativas deste índice.

A partir da realização do seu inventário de GEE, o BB adotou medidas para a redução das emissões como incentivos à diminuição de viagens e uso de equipamentos de videoconferências.



Concorrência

GRI 4.13

Ética e civilidade compõem a base do relacionamento do Banco do Brasil com as instituições financeiras concorrentes. Assim, não apenas mantém com elas intercâmbio lícito de informações e experiências como, sempre que possível, compartilha recursos e soluções de logística e tecnologia, além de lançar produtos e serviços em parceria. Por conta deste posicionamento, o BB não registrou ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste ou monopólio em 2011. Em 2010, houve uma ação judicial referente a monopólio, com relação a operações de empréstimos consignados de funcionários públicos no Estado da Paraíba. A ação encontra-se em andamento. GRI S07

Da mesma forma, na área de responsabilidade socioambiental, cerra fileiras com a concorrência no combate ao trabalho escravo e degradante e na identificação de medidas capazes de eliminá-lo de sua cadeia de negócios e relacionamentos.

Para trocar ideias e contribuir com o desenvolvimento do sistema financeiro e, conseqüentemente, o fortalecimento do País, o BB também participa ativamente das iniciativas conduzidas pela Federação Brasileira de Bancos (Febraban), tanto relacionadas a negócios quanto a responsabilidade socioambiental.

No âmbito negocial, integra a Diretoria Executiva e o Comitê de Negócios, no âmbito dos quais defende seus interesses e os de seus acionistas e clientes. Também participa de diversos grupos formados para debater e propor mudanças que ampliem a eficiência do setor financeiro.

No campo socioambiental, o BB assumiu, em 2011, a Diretoria de Responsabilidade social e Sustentabilidade da Febraban, cujo trabalho compreende iniciativas com foco na melhoria do desempenho do setor financeiro frente aos compromissos com a sustentabilidade e a economia de baixo carbono, como o Protocolo Verde.

Além disso, ao lado dos principais bancos e empresas nacionais, o BB integra, entre outras, a Câmara Temática de Energia e Mudança do Clima (CTClima) e a Câmara Temática de Finanças Sustentáveis (CTFin) do Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (Cebds), com o propósito de integrar princípios e práticas motivadoras do desenvolvimento sustentável ao contexto de negócios, de forma a harmonizar as dimensões econômica, social e ambiental.

Em março de 2011, a CTFin coordenou, nas dependências do BB, o *Workshop* sobre Riscos Socioambientais. Representantes de diversas áreas relacionadas à análise de risco na concessão de créditos de bancos e seguradoras participaram do encontro.

O BB, ao lado do HSBC Climate Change Centre, Departamento de Energia e Mudança Climática do Reino Unido, Lloyds, PricewaterhouseCoopers, Deutsche Bank e outras instituições, participou, em dezembro de 2011, de missão oficial do Governo Britânico – *Foreign and Commonwealth Office* – com o objetivo de realizar intercâmbio

entre instituições financeiras britânicas e brasileiras com relação a experiências e soluções no combate a mudanças climáticas e no fomento de uma economia de baixo carbono, além de aprofundar a relação entre Brasil e Reino Unido com relação aos temas finanças climáticas e economia verde.

O Banco do Brasil também participou da construção do documento oficial do Brasil enviado às Nações Unidas para a Conferência das Nações Unidas sobre Desenvolvimento Sustentável (Rio+20), na qual são externados os temas e as abordagens que deverão ser enfatizadas

na Conferência que acontecerá em junho, na cidade do Rio de Janeiro. O encontro visa a renovar o engajamento dos líderes mundiais com o desenvolvimento sustentável do planeta, 20 anos após a Conferência das Nações Unidas sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento (Rio-92). Os documentos foram enviados via consulta pública pelo Ministério do Meio Ambiente, Comitê Brasileiro do Pacto Global, Cebds, PNUMA – Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente, consolidados e transformados na contribuição do Brasil para o evento.

Ouvidoria Externa

Constituída desde 2005, a Ouvidoria do Banco do Brasil é ferramenta fundamental para estreitar o relacionamento da Organização com seus diversos públicos. Ela atende a determinações legais e está alinhada à intenção do BB de adotar as melhores práticas do mercado relacionadas ao respeito aos direitos dos consumidores. Assim, destina-se ao recebimento de demandas não solucionadas no Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) e demais canais de atendimento, que podem ser feitos por telefone gratuito (0800 729 5678); por linha especial para pessoas com deficiência auditiva ou de fala (0800 729 0088) ou por intermédio do *site* www.bb.com.br, mediante apresentação do número do protocolo da manifestação aberta no SAC.

As demandas encaminhadas à área são valiosas na medida em que pautam as ações de aprimoramento de produtos, serviços, processos e canais e, consequentemente, o fortalecimento da relação do BB com seus diversos públicos de interesse. Isso porque a Ouvidoria, ao contrário de substituir os canais convencionais de atendimento, tem como finalidade tratar as questões encaminhadas por usuários que já recorreram às agências e a outros serviços de contato, não ficaram satisfeitos com os resultados obtidos e almejam a revisão de seu caso.

Em 2011, o percentual de ocorrências exclusivamente de Ouvidoria que foram consideradas procedentes foi de 6% e dessas 100% foram solucionadas a partir da mediação realizada pela Ouvidoria BB.

Várias das demandas recebidas no período resultaram em propostas de melhorias que foram conduzidas ao Conselho de Administração do Banco, como o aperfeiçoamento do serviço de Débito Automático para os convenientes, o tratamento das demandas relacionadas ao Banco 24 horas, o aprimoramento da comunicação com empresas/governos e entidades e seus funcionários nas rela-

ções negociais e a adoção de maior transparência na relação de consumo com seus clientes, por meio da divulgação, de forma mais ampla e clara, das informações relacionadas à cobrança de tarifas.

A área, além disso, busca integração com as principais entidades de defesa dos direitos do consumidor, órgãos reguladores e de fiscalização, para diálogo, aperfeiçoamento de posicionamentos, aplicação de ações compartilhadas e fortalecimento da cultura de ouvidoria e de respeito aos consumidores.

Balanço Social Ibase + NBCT15 GRI EC5

1 - Base de Cálculo	2010 (R\$ mil)	2011 (R\$ mil)
Receita Líquida (RL) ¹	25.561.532	27.513.063
Resultado Operacional (RO)	18.410.195	18.506.767
Folha de Pagamento Bruta (FPB) ²	13.019.591	14.912.575
Valor Adicionado Total (VAT)	11.703.165	12.219.121

2 - Indicadores Sociais Internos	R\$ mil	% sobre FPB	% sobre RL	% sobre VAT	R\$ mil	% sobre FPB	% sobre RL	% sobre VAT
Alimentação	957.871	7,4	3,7	8,2	1.086.261	7,3	3,9	8,9
Encargos sociais compulsórios	2.698.964	20,7	10,6	23,1	2.455.755	16,5	8,9	20,1
Previdência privada ³	1.004.182	7,7	3,9	8,6	1.164.046	7,8	4,2	9,5
Saúde ^{3,4}	722.785	5,6	2,8	6,2	894.943	6,0	3,3	7,3
Segurança e saúde no trabalho ⁵	33.609	0,3	0,1	0,3	41.858	0,3	0,2	0,3
Educação ⁶	44.755	0,3	0,2	0,4	27.583	0,2	0,1	0,2
Cultura	1.362	0,0	0,0	0,0	2.798	0,0	0,0	0,0
Capacitação e desenvolvimento profissional	73.353	0,6	0,3	0,6	106.276	0,7	0,4	0,9
Creches ou auxílio-creche	62.706	0,5	0,2	0,5	74.166	0,5	0,3	0,6
Transporte	23.042	0,2	0,1	0,2	31.318	0,2	0,1	0,3
Participação nos lucros ou resultados	1.756.190	13,5	6,9	15,0	1.790.543	12,0	6,5	14,7
Outros	117.575	0,9	0,5	1,0	148.952	1,0	0,5	1,2
Total – Indicadores Sociais Internos	7.496.393	57,6	29,3	64,1	7.824.498	52,5	28,4	64,0

3 - Indicadores Sociais Externos	R\$ mil	% sobre FPB	% sobre RL	% sobre VAT	R\$ mil	% sobre FPB	% sobre RL	% sobre VAT
Educação	27.881	0,2	0,1	0,2	27.716	0,2	0,1	0,2
Cultura	43.074	0,3	0,2	0,4	53.269	0,4	0,2	0,4
Saúde e saneamento	13.118	0,1	0,1	0,1	8.398	0,1	0,0	0,1
Esporte	54.421	0,4	0,2	0,5	56.100	0,4	0,2	0,5
Combate à fome e segurança alimentar	947.08	0,0	0,0	0,0	8.009	0,1	0,0	0,1
Geração de trabalho e renda	61.394	0,5	0,2	0,5	64.224	0,4	0,2	0,5
Outros	16.113	0,1	0,1	0,1	13.976	0,1	0,1	0,1
Total das Contribuições para a Sociedade	216.948	1,7	0,8	1,9	231.693	1,6	0,8	1,9
Tributos (excluídos encargos sociais) ⁷	3.110.257	23,9	12,2	26,6	2.266.700	15,2	8,2	18,6
Total – Indicadores Sociais Externos	3.327.205	25,6	13,0	28,4	2.498.393	16,8	9,1	20,4

4 - Indicadores Ambientais	R\$ mil	% sobre FPB	% sobre RL	% sobre VAT	R\$ mil	% sobre FPB	% sobre RL	% sobre VAT
4.1 - Investimentos relacionados com a produção/operação da Empresa	70.458	0,5	0,3	0,6	83.924	0,6	0,3	0,7
4.2 – Investimentos em programas e/ou projetos externos	1.305	0,6	0,3	0,0	12.590	0,6	0,4	0,0
Total dos Investimentos em Programas e/ou Projetos Externos (4.1+4.2)	71.763	0,6	0,3	0,6	96.514	0,6	0,4	0,8

5 - Indicadores do Corpo Funcional	2010 - unidades	2011 - unidades
Nº de empregados (as) ao final do período	109.026	113.810
Nº de admissões durante o período	10.048	8.754
Nº de desligamentos durante o período	4.505	3.895
Nº de empregados (as) terceirizados (as)	35.007	37.272
Nº de estagiários (as)	9.853	8.567
Nº de aprendizes	5.534	5.551
Nº de empregados (as) acima de 45 anos	31.705	33.550
Nº de Empregados por Faixa Etária:		
Até 25 anos	8.158	7.787
De 26 a 35 anos	39.829	42.918
De 36 a 45 anos	29.334	29.555
Acima de 45 anos	31.705	33.550
Nº de Empregados por Nível de Escolaridade:		
Com ensino fundamental	579	472
Com ensino médio/técnico	30.835	30.362
Com ensino superior	53.073	54.821
Pós-graduados (especialização, mestrado e doutorado)	24.539	27.991
Nº de Mulheres que Trabalham na Empresa:	44.921	46.878
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	34,6	34,8
Nº de Homens que Trabalham na Empresa:	64.105	66.932
% de cargos de chefia ocupados por homens	65,4	65,2
Nº de Negros (as), Pardos (as) ou Índios (as) que Trabalham na Empresa:	20.807	25.485
Nº de negros, pardos ou índios que ocupam cargos de chefia	6.016	6.436
Nº de Portadores (as) de Deficiência ou Necessidades Especiais	882	893
Remuneração Bruta (Sem Encargos) Segregada por:	R\$ 6.909.940.075	R\$ 7.775.449.684
Empregados	R\$ 6.892.104.258	R\$ 7.752.217.879
Administradores (CA, CF e CD)	R\$ 17.835.818	R\$ 23.231.805
Diferença entre o Menor salário pago pela Empresa e o Salário-Mínimo (Nacional ou Regional)		
Diferença entre o menor salário pago pela Empresa e o salário-mínimo	R\$ 1.090	R\$ 1.138

6 - Informações Relevantes quanto ao Exercício da Cidadania Empresarial	2010	2011
Relação entre a maior e a menor remuneração na Empresa	17,0	16,8
Nº total de acidentes de trabalho	983	1.389
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela Empresa foram definidos por:	(x) direção () direção e gerências () todos (as) empregados (as)	(x) direção () direção e gerências () todos (as) empregados (as)
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	(x) direção e gerências () todos (as) empregados (as) () todos (as) + Cipa	(x) direção e gerências () todos (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) empregados (as)	() direção () direção e gerências (x) todos (as) empregados (as)
A participação nos lucros ou resultados contempla:	() direção () direção e gerências (x) todos (as) empregados (as)	() direção () direção e gerências (x) todos (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
Nº total de reclamações e críticas de consumidores (as) ⁸ :	na Empresa: 15.324 no Procon: 9.853 na Justiça: 94.629	na Empresa: 15.811 no Procon: 12.467 na Justiça: 117.586
% 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:	Transformação e conscientização do colaboradores no atendimento ao cliente	Transformação e conscientização do colaboradores no atendimento ao cliente
Valor Adicionado Total a Distribuir (em mil R\$):	36.179.833	38.638.689
Distribuição do Valor Adicionado:	% sobre o Total	% sobre o Total
Governo	29,9%	28,4%
Colaboradores (as)	36,1%	38,1%
Acionistas	13,0%	12,7%
Terceiros	1,7%	1,9%
Retido	19,3%	18,9%

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

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 asseguarção é publicado no Relatório Anual de 2011.

Notas Explicativas:

(1) Valor corresponde ao Resultado Bruto de Intermediação Financeira. Devido a aperfeiçoamento de metodologia, os valores divulgados em 2010 foram modificados.

(2) Valor corresponde à despesa de pessoal.

(3) Foram consideradas as contribuições patronais realizadas para todas as Entidades Patrocinadas, inclusive das incorporadas (BNC, Besc, BEP), além das próprias.

(4) Valor corresponde à contribuições do Banco para os planos de assistência médica. Devido a aperfeiçoamento de metodologia, o valores divulgados em 2010 foram alterados.

(5) Os valores informados incluem investimentos em segurança do trabalho e saúde ocupacional.

(6) 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.

(7) Devido a aperfeiçoamento de metodologia, os valores divulgados em 2010 foram alterados.

(8) Consideram-se as informações registradas na Ouvidoria Externa da Empresa e junto à justiça.

Negócios

Com seu portfólio de produtos e serviços, nas três dimensões da sustentabilidade – econômica, social e ambiental –, o Banco do Brasil contribui com o desenvolvimento do País



Introdução GRI F56

Em sintonia com seu papel de agente do desenvolvimento do País, o Banco do Brasil busca ofertar aos clientes produtos e serviços que contemplem as três dimensões da sustentabilidade: econômica, social e ambiental. Assim, não apenas se mantém na liderança no Sistema Financeiro Nacional (SFN), mas impulsiona os avanços rumo a uma sociedade mais justa.

Confira, neste bloco, como o BB se posiciona frente ao cenário econômico e aos seus segmentos de atuação, assim como os produtos e serviços que coloca à disposição dos brasileiros.

Conjuntura Econômica

Em 2011, a economia internacional foi caracterizada por dois cenários distintos. Nos primeiros meses do ano, as perspectivas eram mais otimistas por conta ainda da influência pela recuperação da atividade econômica de 2010. Porém, os eventos climáticos, terremoto, *tsunami* e crise nuclear no Japão prenunciavam um período de decepções quanto à continuidade da recuperação da economia mundial, marcando o segundo momento.

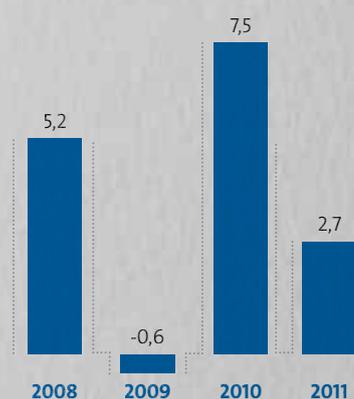
Em termos de sustentabilidade fiscal, as desconfianças inicialmente tinham como alvo a economia norte-americana, em virtude das dificuldades políticas do governo de aprovar a ampliação do teto de endividamento público. No entanto,

a Europa é que foi o principal foco de instabilidade financeira mundial, devido a problemas fiscais de países da zona do euro – em especial Grécia, Irlanda, Portugal e Espanha.

Além das diversas tentativas para prover liquidez ao sistema financeiro e reduzir custos de rolagem das dívidas soberanas, a deterioração do ambiente econômico levou a negociações para a construção de um novo pacto fiscal por parte da União Europeia.

Inserida nesse cenário econômico global de incertezas, a economia brasileira, apesar de portar sólidos fundamentos macroeconômicos, sofreu uma desaceleração do crescimento em relação a 2010, como mostra o gráfico abaixo:

PIB
(variação % em 12 meses)

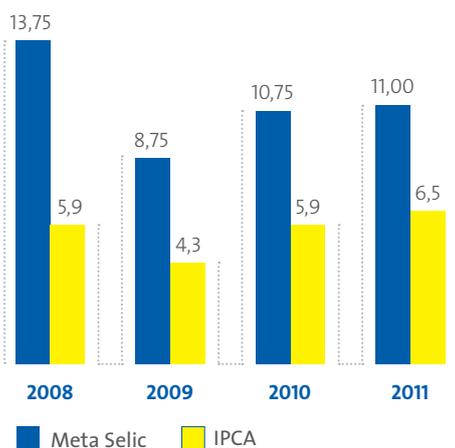


Ainda que as condições do cenário internacional tenham proporcionado menor dinamismo à economia brasileira, a demanda doméstica continuou aquecida, impulsionada, em especial, pela melhora do mercado de trabalho com a criação de um expressivo número de vagas de empregos formais, ascensão de classes sociais e pelo crédito. Em 2011, a taxa média de desemprego ficou em apenas 6,0% da população economicamente ativa.

Esses fundamentos foram os principais vetores de sustentação do mercado interno, cujo dinamismo, em conjunto com a prática de políticas macroeconômicas alinhadas, funcionou como amortecedor para garantir uma maior resiliência da economia brasileira aos efeitos adversos da crise nos países desenvolvidos.

Assim, a meta Selic, que atingiu 12,5% a.a. em julho, recuou ao patamar de 11% a.a. ao final de 2011, mesmo em um ambiente de forte pressão sobre os índices de preços. Contudo, a variação do Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), um dos índices utilizados para medir a inflação, manteve-se, pelo oitavo ano consecutivo, dentro do intervalo de tolerância do sistema de metas de inflação.

IPCA X Meta Selic (%)

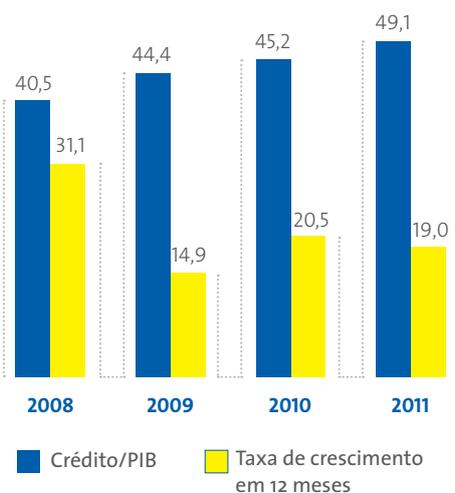


Especificamente em relação ao crédito, a desaceleração da taxa de crescimento foi menos intensa do que a inicialmente esperada. Com isso, a relação crédito/PIB encerrou o ano no patamar recorde de

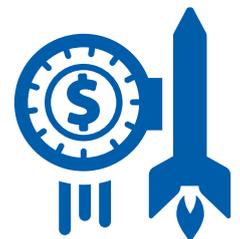
49,1% (em 2010, foi de 45,2%). Além da desaceleração da economia, o arrefecimento da expansão do crédito ao longo do ano também refletiu os efeitos da política monetária mais restritiva, vigente até a metade do ano, e das medidas macroprudenciais anunciadas no final de 2010.

Apesar de essenciais para conter o processo inflacionário, essas medidas criaram um ambiente menos favorável ao crédito, influenciando, em parte, a ampliação da inadimplência, notadamente nos empréstimos concedidos às pessoas físicas. Isso, no entanto, não teve impacto na solidez do sistema financeiro doméstico, que permaneceu sustentando condições robustas de capacidade de financiamento.

Crédito Total: Variação em 12 Meses e Proporção do PIB (%)



Dessa forma, o ano de 2011 foi encerrado com uma conjuntura econômica relativamente diferente da que se observava em seu início e, portanto, portadora de incertezas ainda maiores em relação ao cenário internacional. Mesmo que não tenha sustentado o desempenho esperado no início do período, a economia brasileira trilhou um caminho bem mais favorável do que o percorrido pelas economias desenvolvidas, consolidando-se como uma potência emergente em termos de oportunidades de investimentos.



A relação crédito/PIB encerrou o ano no patamar recorde de 49,1%, mesmo com a desaceleração econômica, com a política monetária mais restritiva até meados de 2011 e com as medidas macroprudenciais anunciadas em 2010

Visão da Indústria Financeira

Os grandes bancos brasileiros obtiveram resultados históricos em 2011 e melhoraram posições no *ranking* internacional de ativos, se comparados a instituições sediadas em mercados que sofreram efeitos da crise, demonstrando claros elementos de solidez e resiliência.

Para 2012, espera-se a continuidade do processo de intensificação da concorrência na indústria, a manutenção do atual nível de concentração e, em especial, a busca da melhoria dos indicadores de eficiência operacional. Os bancos devem, portanto, racionalizar as despesas e o aumentar a sinergia de suas operações.

O crédito no Brasil deve continuar crescendo, porém em ritmo mais moderado, com destaque, novamente, para o imobiliário. Em consonância com a busca de eficiência, as instituições financeiras

têm aperfeiçoado os processos de análise, liberação e gestão de crédito. Espera-se, também, aumento da regulação das instituições financeiras por parte dos órgãos de defesa do consumidor e das autoridades, em níveis nacional e internacional.

Quanto aos processos de internacionalização, os grandes bancos brasileiros deverão priorizar a estratégia de expansão para países vizinhos, buscando cultura e língua mais familiares e menores despesas de deslocamento e pesquisa. O interesse das instituições financeiras estrangeiras pela indústria bancária brasileira deve crescer, no sentido de agregar valor e sinergia às suas operações globais.

Em relação às estratégias de atuação com clientes, os principais bancos têm declarado a intenção de expandir a atuação junto às micro e pequenas empre-

sas, no segmento pessoa jurídica, aproveitando o momento de expansão da economia brasileira e as oportunidades decorrentes dos grandes eventos esportivos nos próximos anos.

No segmento alta renda, identifica-se o crescimento de modelos de negócios dos conglomerados familiares (*family office*), dada a expressiva quantidade de novos ricos surgindo no Brasil.

Para o negócio com pessoas físicas, destacam-se as estratégias de retenção e rentabilização dos servidores públicos, por conta da livre opção bancária. Nesse sentido, o aprimoramento dos canais de atendimento, inclusive em novos ambientes, como redes sociais, e dos modelos de negócios devem continuar entre as prioridades das instituições financeiras.



Estratégia Negocial Desenvolvimento Regional Sustentável

GRI EC8 | EC9 | FS5 | FS10

A Estratégia Negocial Desenvolvimento Regional Sustentável é o grande destaque do eixo Negócios Sustentáveis da Agenda 21. Por meio dessa estratégia, o Banco do Brasil busca impulsionar as regiões onde mantém instalações, com a mobilização de agentes econômicos, sociais e políticos para o apoio a atividades produtivas economicamente viáveis, socialmente justas e ambientalmente corretas, respeitando-se a diversidade local. Assim, dispõe-se a promover a inclusão social com geração de trabalho e renda; democratizar o acesso ao crédito; impulsionar o associativismo e cooperativismo; contribuir para a melhoria dos indicadores de qualidade de vida; e solidificar os negócios com micro e pequenos empreendedores rurais e urbanos, formais ou informais.

A metodologia de Desenvolvimento Regional Sustentável prevê a sensibilização, a mobilização e a capacitação de funcionários do Banco do Brasil, parceiros e beneficiários, além da elaboração de um amplo diagnóstico da cadeia de valor em questão. Com base no diagnóstico, é elaborado o Plano de Negócios, no qual são definidos os objetivos, as metas e ações necessárias ao desenvolvimento da atividade produtiva escolhida. A metodologia (veja no quadro ao lado) fecha o ciclo com o monitoramento das ações definidas nos Planos de Negócios e na avaliação de todo o processo.

Em 2011, vários passos foram dados nesse contexto. Do ponto de vista do aperfeiçoamento da estratégia de Desenvolvimento Regional Sustentável, um deles foi a assinatura de convênio entre o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), a Fundação Banco do Brasil (FBB) e o Instituto Interamericano de Cooperação para a Agricultura (IICA) para a contratação de três coordenadores nacionais e 26 gestores. O objetivo é aprimorar as ações para as cadeias produtivas da bovinocultura de leite, do cultivo ou extração

de açaí, da cajucultura e da reciclagem de resíduos sólidos, e para a comercialização com foco na Loja da Sustentabilidade. Os gestores contribuirão com a governança dos Planos de Negócios, nas articulações e na integração de ações para promoção do Desenvolvimento Territorial Integrado e Sustentável, além de consolidar parcerias para fortalecer

a organização social, disseminar conhecimentos e apoiar potencialidades locais em torno das atividades produtivas apoiadas.

Outra ação do ano foi o Seminário Internacional Desenvolvimento Regional Sustentável para Representantes de Bancos filiados à Associação Latino-Americana de Instituições Financeiras para o



Desenvolvimento (Alide). O evento teve a participação de representantes do Peru, Uruguai, Paraguai, Equador e México, além de executivos do Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio (MDIC), do Instituto Interamericano de Cooperação para a Agricultura (IICA) e da FBB. Ele foi uma oportunidade para trocas de experiências e o fortalecimento das

relações com a Alide, e reforçou a perspectiva do BB de promover em outros países a reaplicação da Estratégia Negocial Desenvolvimento Regional Sustentável, o que permite ampliar e fortalecer sua imagem como o Banco da Sustentabilidade. Outras ações do ano no âmbito da Estratégia foram:



Publicação do livro Desenvolvimento Regional Sustentável – Inclusão e Transformação:

a obra mostra a trajetória e as realizações da Estratégia Negocial Desenvolvimento Regional Sustentável e apresenta 30 boas práticas aplicadas pelas superintendências e agências do BB, cobrindo todas as regiões do País.



Elaboração da Série Cadernos de Propostas de Atuação em Cadeias Produtivas:

é fruto da parceria da FBB com o Instituto Interamericano de Cooperação para a Agricultura (IICA). Cada caderno apresenta uma visão geral da cadeia produtiva, sugestões de atuação com base em trabalhos de consultoria para as áreas rural e urbana e proposta de atuação elaborada pelo BB a ser discutida e aplicada com parceiros, nas cadeias da bovinocultura de leite, fruticultura (açaí, banana e caju), apicultura, aquicultura e pesca, ovinocaprinocultura e reciclagem. A série completa está disponível para download no site do BB, no Portal da Sustentabilidade.



Reciclagem:

em parceria com os ministérios do Meio Ambiente e das Cidades, foram elaborados quatro fascículos sobre atuação na cadeia da reciclagem e resíduos sólidos, com foco nos 4.976 municípios com até 50 mil habitantes. Com a ação, o BB visa orientar as prefeituras e contribuir na elaboração dos Planos Municipais ou Intermunicipais de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos, em cumprimento à Lei nº 12.305/10, que instituiu a Política Nacional de Resíduos Sólidos, de responsabilidade compartilhada entre governos, empresários e cidadãos. Os fascículos estão disponíveis para download no site do BB, no Portal da Sustentabilidade.



Tecnologias Sociais:

para o financiamento de tecnologias sociais (Balde Cheio e País) em todo o País, foram colocados à disposição R\$ 5,6 milhões – recursos da FBB.



Gestão da Adimplência:

atuação na gestão da adimplência da carteira de negócios com os beneficiários da Estratégia, visando melhorar o desempenho da carteira de crédito e contribuir para a rentabilização desses clientes. Foram desenvolvidos estudos com a identificação de agências, produtos, atividades e beneficiários com alto índice de exposição a perdas de crédito, e planos de ação para mitigar esse risco.



Cadeia da Ovinocaprinocultura:

aplicação de R\$ 7,2 milhões nos últimos três anos na estruturação da cadeia produtiva de ovinocaprinocultura na Região Nordeste.

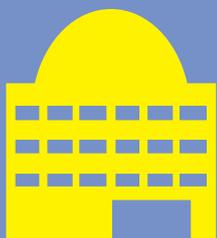


Incremento na Quantidade de Beneficiários e no Número de Planos de Negócios:

o número de beneficiários da Estratégia Negocial alcançou a marca de 1.555.558. Já os Planos de Negócios em andamento somaram 4.029.

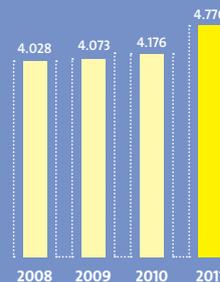
Desenvolvimento Regional Sustentável

Posição acumulada para o quarto trimestre de cada ano:



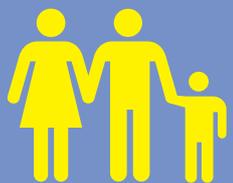
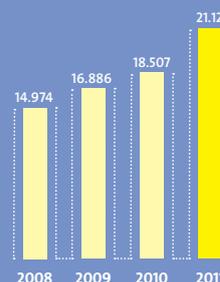
Agências Habilitadas

Todas as agências/PAA de varejo e governo, com pelo menos dois funcionários treinados em Desenvolvimento Regional Sustentável, sendo o Gerente da agência e mais um funcionário



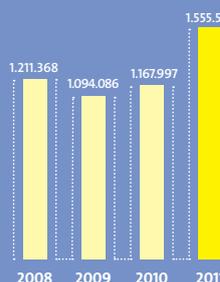
Treinamentos na Estratégia Desenvolvimento Regional Sustentável

Quantidade de treinamentos realizados pelos funcionários nos cursos sobre Desenvolvimento Regional Sustentável: PFP nºs 171, 624, 2.174, 40.485 ou 70.425



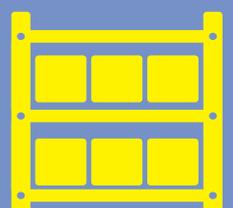
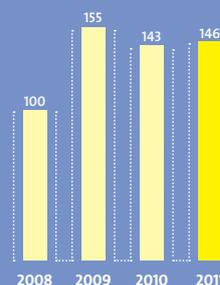
Beneficiários

Quantidade de famílias beneficiadas (PF) por alguma ação constante dos Planos de Negócios de Desenvolvimento Regional Sustentável em implementação (Rede Varejo). Em 2010, houve mudança de metodologia de famílias atendidas (quantidade de famílias beneficiadas) por beneficiários (pessoas físicas e jurídicas envolvidas diretamente na atividade produtiva apoiada e beneficiadas por ações do Banco ou dos parceiros nos Planos de Negócios de Desenvolvimento Regional Sustentável



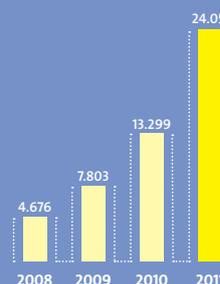
Atividades Produtivas

São todas as atividades produtivas definidas pelas equipes de trabalho e registradas no aplicativo Desenvolvimento Regional Sustentável em Planos de Negócios nesta estratégia em implementação



Negócios (acumulados) R\$ milhões

Volume de negócios realizados com os beneficiários da estratégia, após a implementação do Plano de Negócios de Desenvolvimento Regional Sustentável (volume contratado acumulado da base de beneficiários atuais)



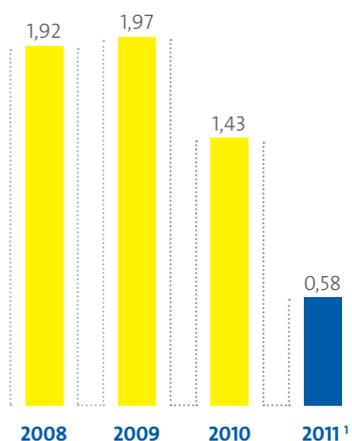
A Baixa Inadimplência

0,58 %

de inadimplência
no quarto trimestre de
2011 entre Beneficiários
da Estratégia
Desenvolvimento Regional
Sustentável (Inad 6o)

(1) A redução foi motivada pela aplicação da
"Trava 18" – Operações vencidas em prazo de espera.

**Inadimplência – Desenvolvimento
Regional Sustentável**
(%)



Além dessas realizações, marcou também 2011 a ampla sinergia do Banco do Brasil com desenvolvimento sustentável no Estado de São Paulo: 460 municípios paulistas foram beneficiados com Planos de Negócios de Desenvolvimento Regional Sustentável. A parceria abrangeu 71,3% dos municípios do Estado e resul-

tou em 200,6 mil beneficiários atendidos e R\$ 1,086 bilhão em saldo de carteira com esses beneficiários.

O envolvimento das agências paulistas no Microcrédito Produtivo Orientado (MPO) também se destacou pela contratação da primeira Operação de MPO, tanto para pessoa física, na região de Bauru (Pon-

gaí), quanto para pessoa jurídica, na comunidade de Paraisópolis, na capital. A empresa beneficiada nessa contratação de Paraisópolis atua no ramo de materiais de construção e teve sua origem em empreendedor pessoa física beneficiário de plano Desenvolvimento Regional Sustentável do BB.

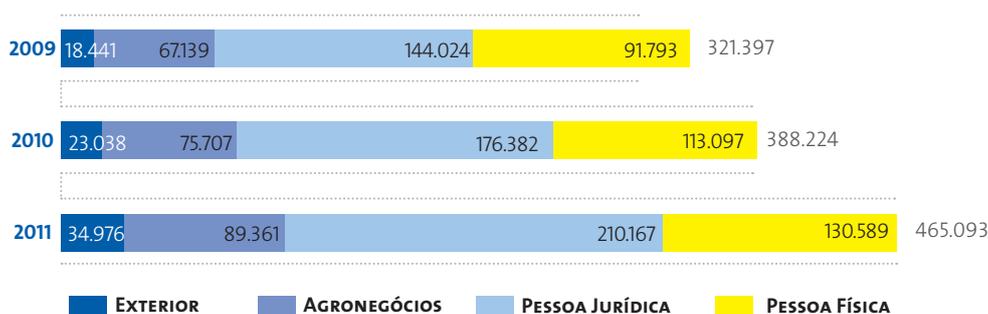
Crédito

No intuito de prestar atendimento de qualidade, adequado às necessidades de cada público, o BB adota o modelo de segmentação diferenciado, baseado no perfil, na renda e nos investimentos mantidos pelo cliente, como demonstra a figura ao lado. Além de desenvolver ações para nichos de públicos específicos, como os jovens universitários e os produtores rurais.



Mostrando o sucesso de sua estratégia de atuação, a carteira de crédito total do BB, em conceito ampliado (inclui títulos e valores mobiliários privados e garantias prestadas), encerrou 2011 com saldo de R\$ 465,1 bilhões, um crescimento de 19,8% em relação a 2010. A participação do Banco do Brasil no mercado doméstico de crédito foi de 19,2% em dezembro de 2011.

Carteira de Crédito ¹ (R\$ milhões)



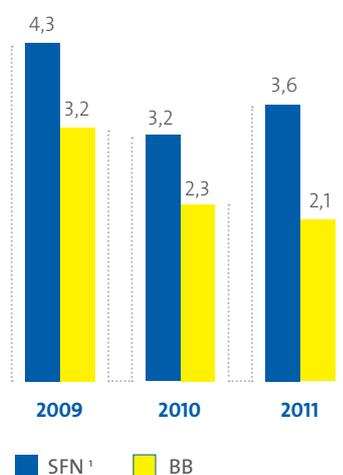
(1) Inclui carteira de crédito no País e no exterior, garantias prestadas e TVM privados.

A carteira de crédito total do BB em conceito ampliado alcançou R\$ 465,1 bilhões, 19,8% mais do que em 2010, com participação de 19,2% no mercado

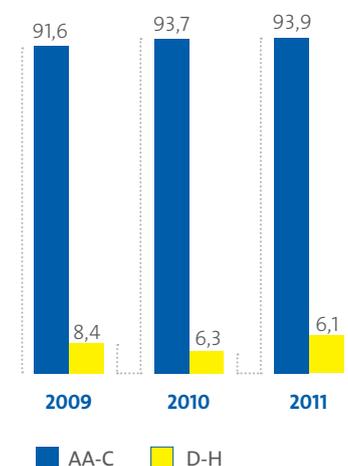
O crescimento da carteira de crédito foi acompanhado pela queda da inadimplência e consequente elevação da qualidade da carteira. O indicador que mede o atraso das operações há mais de 90 dias permaneceu inferior ao observado no Sistema Financeiro Nacional (SFN), conforme demonstra o gráfico abaixo.

Considerando a evolução da qualidade do risco no BB, destaca-se o crescimento das operações de melhor risco (AA-C) no total da carteira.

Inadimplência Total (%) (Operações vencidas há mais de 90 dias)



Carteira de Crédito Total por Nível de Risco (%)



(1) Crédito Referenciado para taxa de juros.
Fonte: Banco Central do Brasil – Notas econômico-financeiras para imprensa.



Agência Avenida Paulista (SP)

Carteira por Setores de Atividade Econômica

BB-Consolidado – R\$ mil

	Dez/2010	%	Dez/2011	%
Setor Público	7.261.066	2	8.552.773	1,8
Governo	2.772.577	0,8	2.622.436	0,5
Administração Direta	2.449.398	0,7	2.246.315	0,5
Administração Indireta	323.179	0,1	376.121	-
Atividades Empresariais	4.488.489	1,2	5.930.337	1,3
Grupo BB	-	-	-	-
Indústria	2.553.541	0,7	3.993.601	0,9
Intermediários Financeiros	126.428	-	119.866	-
Outros Serviços	1.808.520	0,5	1.816.870	0,4
Setor Privado	351.104.687	98	414.435.801	98,2
Rural	57.987.817	16,2	68.075.906	16,2
Indústria	105.234.145	29,4	126.983.669	30,2
Comércio	40.125.804	11,2	47.120.937	11,3
Intermediários Financeiros	1.172.864	0,3	796.931	0,1
Pessoas Físicas	98.274.542	27,4	111.154.868	26,2
Habitação	2.931.782	0,8	6.073.590	1,4
Outros Serviços	45.377.733	12,7	54.229.900	12,8
Total	358.365.753	100	422.988.574	100



Para mais detalhes a respeito da carteira de crédito do Banco do Brasil, acesse www.bb.com.br/ri

CRÉDITO PESSOA FÍSICA

Ao longo do exercício de 2011, o Banco do Brasil deu continuidade ao BB 2.0 Programa de Transformação do Varejo, que contempla ações estratégicas como a rentabilização da base de clientes baseada no atendimento de excelência, o conhecimento dos clientes e o aumento

da oferta de conveniência com a adequação dos canais de atendimento.

A carteira classificada de crédito pessoa física, que segue os critérios definidos pelo Bacen, encerrou o ano com saldo de R\$ 130,6 bilhões, um crescimento de 15,4% comparado a 2010,

mantendo-se em destaque na carteira total do Banco com 30,9% de participação. Esse desempenho é reflexo das ações com foco no cliente, do novo posicionamento estratégico, da sustentabilidade dos negócios, consolidando a liderança do BB no varejo bancário brasileiro.

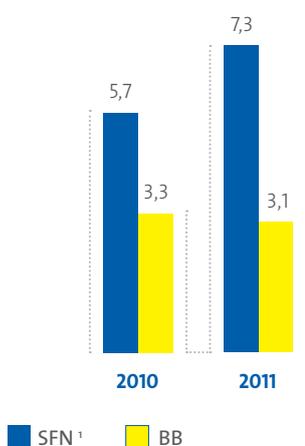
Carteira de Crédito Pessoa Física

(R\$ milhões)

	2009	2010	2011
Crédito Pessoal	52.149	63.438	72.298
Consignado	36.514	44.976	51.246
Empréstimo Pessoal	6.458	5.585	5.725
CDC Salário	9.177	12.878	15.327
Financiamento Imobiliário	1.530	2.951	6.035
Financiamento a Veículos	20.738	27.395	31.329
Cartão de Crédito	9.382	11.867	13.193
Cheque Especial	2.434	2.598	2.554
Microcrédito	674	1.123	848
Demais	4.884	3.724	4.304
Total	91.791	113.096	130.561

Inadimplência Pessoa Física

(%) (Operações vencidas há mais de 90 dias)



(1) Crédito Referenciado para taxa de juros.
Fonte: Banco Central do Brasil – Notas econômico-financeiras para imprensa.

CRÉDITO CONSIGNADO

A modalidade permanece como a de maior representatividade na carteira de crédito para pessoas físicas, com 39,3% do total. Com a estratégia de qualificação da base de clientes e foco em linhas de menor risco, a carteira de crédito consignado apresentou crescimento de 13,9% no ano, o que reforça a liderança do Banco no segmento, cuja participação de mercado alcançou 32,3%. Os empréstimos com servidores públicos continuam os mais representativos dessa carteira e participam com 85,3% do total. O restante é composto por aposentados e pensionistas do INSS (9,2%) e funcionários do setor privado (5,5%).

VEÍCULOS GRI EC2

O saldo das operações de financiamento de veículos alcançou R\$ 31,3 bilhões, incremento de 14,4% no período.

Como medida para contribuir com a preservação do meio ambiente e da sustentabilidade do planeta, são oferecidas condições diferenciadas para todos os clientes no financiamento de veículos novos classificados como Nota 5 no ranking “Nota Verde” do Ministério do Meio Ambiente.

**PRODUTOS COM
CARACTERÍSTICAS
SOCIOAMBIENTAIS**

GRI FS7 | FS8



**CDC Veículo
Ecoeficiente**

Financiamento de veículos automotores classificados pelo Ministério do Meio Ambiente como Nota 5 no quesito ecoeficiência com taxas reduzidas, para clientes correntistas do BB.



FAT Taxista

Financiamento de veículos automotores para taxistas com recursos do Fundo de Amparo ao Trabalhador – FAT, com o propósito de renovar a frota de veículos, favorecer a geração/manutenção de emprego e renda e contribuir para o meio ambiente, na medida em que a referida linha só permite financiar automóveis cujo combustível seja de origem renovável.

Quantidade de Operações Realizadas em 2011		331	2.588
Total da Carteira em 2011 (R\$ mil)		7.955	85.183
Características do Produto	Sociais		✓
	Ambientais	✓	✓

CRÉDITO IMOBILIÁRIO

O crédito imobiliário no BB manteve a tendência de crescimento, encerrando 2011 com saldo de R\$ 7,6 bilhões, evolução de 122,7% em relação a 2010. No decorrer do ano foram liberados 22,7 mil contratos para pessoas físicas, que totalizaram saldo de R\$ 6,0 bilhões. A carteira de crédito imobiliário pessoa jurídica encerrou o exercício com saldo de R\$ 1,6 bilhão, com 119 contratos formalizados em 2011.

Para os próximos anos, o Banco prevê a continuidade do crescimento da carteira acima do mercado, atingindo em 2012 mais de R\$ 13 bilhões em crédito imobiliário. Para o programa Minha Casa Minha Vida, a meta do Banco é financiar, em 2012, 97.000 unidades e, até 2014, 412.000 unidades. Isto significa muito mais famílias realizando o sonho da casa própria, em especial as classes de menor renda, proporcionando melhora na qualidade de vida e contribuindo, ainda, para o desenvolvimento do País por meio do incentivo à indústria da construção civil e geração de emprego nos diversos setores da economia.

Além disso, no que tange à sustentabilidade, o Banco vem priorizando os financiamentos à produção que atendem aos conceitos de preservação do meio ambiente, tais como utilização de energia solar; coleta seletiva de lixo, captação e reúso de água da chuva, uso racional dos materiais de construção e arborização.



**Crédito Imobiliário – Programa
Minha Casa Minha Vida**

Nessa linha de crédito, os empreendimentos financiados pelo programa devem, entre outros requisitos, prever a inclusão de idosos e portadores de necessidades especiais; normas e atitudes de prevenção ambiental, como a utilização de equipamentos e soluções; atender recomendações na execução das obras; promover discussões e difundir entre seus membros conhecimentos sobre reaproveitamento de materiais, uso racional dos recursos naturais, medidas alternativas de baixo custo de aquecimento de água/ materiais degradáveis para construção/ outros, riscos decorrentes da não preservação ambiental e demais questões pertinentes.

Quantidade de Operações Realizadas em 2011

31

Total da Carteira em 2011 (R\$ mil)

433.490

Características do Produto

Sociais	✓
Ambientais	✓

MICROCRÉDITO

Diante do panorama econômico brasileiro, marcado pela queda do desemprego e da pobreza, integração de 36 milhões de pessoas no mercado de consumo, concretização da mobilidade social, ampliação do crédito, do volume de transações bancárias, da rede de atendimento e da capilaridade e ainda pela popularização de produtos e serviços bancários, o Banco do Brasil passou a atuar, em 2011, no Microcrédito Produtivo Orientado (MPO). Seus objetivos com a medida são:

- Promover a inclusão bancária e a geração de trabalho e renda, com foco no microcrédito, para os empreendedores de atividades produtivas de pequeno porte;
- Atuar com visão de cadeia produtiva e alinhado à Estratégia Menor Renda BB;
- Ser referência na modalidade;
- Contribuir para a erradicação da extrema pobreza, em sintonia com o Plano Brasil Sem Miséria e o Programa Nacional de Microcrédito – Crescer.

O MPO atende pessoas físicas que desenvolvem atividades produtivas e microempresas constituídas com faturamento bruto anual de até R\$ 120 mil, incluindo-se os empreendedores individuais formalizados (faturamento bruto anual até R\$ 36 mil). O modelo de atendimento prevê assessoria financeira e oferta de linhas de crédito em condições compatíveis com os segmentos. Assim, cerca de 4 mil funcionários da rede de agências estão capacitados para as visitas aos pequenos empreendimentos, a realização de levantamento socioeconômico, o fornecimento de orientação sobre o planejamento do

negócio e a definição das necessidades de crédito e gestão para o desenvolvimento do empreendimento.

Além disso, foram firmadas parcerias com o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae) e as Secretarias Municipais e Estaduais de Trabalho e Renda em diversas localidades. Também foram realizadas Oficinas MPO em diversas capitais, em parceria com o Ministério do Desenvolvimento Social, para promoção do Programa Nacional de Microcrédito – Crescer, em sintonia com o Plano Brasil Sem Miséria.

Ao final do exercício, o MPO do Banco do Brasil alcançou R\$ 142,3 mi-

lhões de saldo, beneficiando 34,9 mil empreendedores em todo o País. O resultado materializa o grande diferencial do Banco, de apoiar empreendedores e microempresas por meio da oferta de crédito na medida certa para seus negócios.

No mesmo sentido, é mantido o BB Microcrédito Empreendedor PE, crédito concedido para atender às necessidades financeiras de pessoas físicas empreendedoras de atividades produtivas de pequeno porte. Visando orientação e acompanhamento, a modalidade utiliza metodologia baseada no relacionamento direto com os empreendedores no local onde é executada a atividade econômica.



BB Microcrédito Desenvolvimento Regional Sustentável

Linha de crédito que visa atender as necessidades de financiamento de microempreendedores urbanos. Com valores situados entre R\$ 200 e R\$ 5 mil, taxa de juros de 0,95% ao mês e prazo de até 60 meses, a linha representa uma importante ferramenta no impulso aos negócios de empreendedores urbanos beneficiários de Planos de Negócio Desenvolvimento Regional Sustentável, possibilitando ao tomador uma melhor adequação de seu fluxo financeiro.

Quantidade de Operações Realizadas em 2011

19.907

Total da Carteira em 2011 (R\$ mil)

99.638

Características do Produto

Sociais



Ambientais



BB Microcrédito Empreendedor PJ

Modalidade de crédito para clientes pessoa jurídica abrangidos pelo Programa Nacional de Microcrédito Produtivo Orientado destinado a capital de giro ou investimento voltado para o atendimento das necessidades financeiras de empreendedores de atividades produtivas de pequeno porte, utilizando metodologia de relacionamento diretamente no local onde é executada a atividade econômica, visando a orientação e o acompanhamento do negócio.



BB Microcrédito Empreendedor PF

Modalidade de crédito para clientes pessoa física abrangidos pelo Programa Nacional de Microcrédito Produtivo Orientado destinado a capital de giro ou investimento voltado para o atendimento das necessidades financeiras de empreendedores de atividades produtivas de pequeno porte, utilizando metodologia de relacionamento diretamente no local onde é executada a atividade econômica, visando a orientação e o acompanhamento do negócio.

Quantidade de Operações Realizadas em 2011		10.745	25.289
Total da Carteira em 2011 (R\$ mil)		80.349	61.768
Características do Produto	Sociais	✓	✓
	Ambientais		

CRÉDITO PESSOA JURÍDICA

O Banco do Brasil, como parceiro do Governo Federal, busca estimular a inovação e à produção nacional para avançar a competitividade das indústrias brasileiras, promovendo o desenvolvimento econômico e social do País. Tem atuado fortemente na disponibilização de crédito para todos os clientes pessoa jurídica, desde os empreendedores individuais até as grandes empresas.

A carteira classificada de crédito pessoa jurídica encerrou 2011 com saldo de R\$ 171,3 bilhões e representou 40,5% do total da carteira de crédito do BB. Somadas, as linhas de capital de giro e investimentos representam 72,3% do saldo da carteira pessoa jurídica.

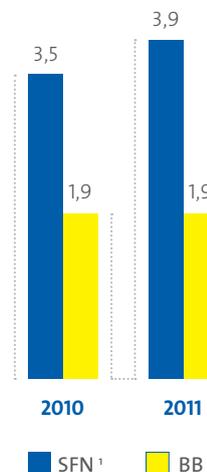
Carteira de Crédito Pessoa Jurídica

(R\$ milhões)

	2009	2010	2011
Capital de Giro	63.136	75.630	84.727
Investimento	25.163	33.046	39.070
Recebíveis	14.598	16.257	17.968
Conta Garantida	3.732	3.070	2.878
ACC/ACE	8.137	8.997	9.688
BNDES Exim	4.464	5.116	4.876
Cartão de Crédito	2.024	3.994	7.290
Cheque Especial	144	187	163
Demais	3.938	3.512	4.629
Total	125.336	149.810	171.290

Inadimplência Pessoa Jurídica

(%)(Operações vencidas há mais de 90 dias)



(1) Crédito Referenciado para taxa de juros.
Fonte: Banco Central do Brasil – Notas econômico-financeiras para imprensa.

CRÉDITO PARA EMPRESAS MÉDIAS, GRANDES E CORPORATE

Na área de clientes Atacado, o BB atende empresas com faturamento anual bruto superior a R\$ 25 milhões.

Para 2012, as ações com impacto no relacionamento com clientes de Atacado estarão centradas no aprimoramento de processos e estruturas de atendimento, estratégias de rentabilização, e desenvolvimento de produtos e serviços inovadores. Essas ações reforçarão a posição de liderança do BB entre as maiores empresas.

MICRO E PEQUENAS EMPRESAS

No atendimento às micro e pequenas empresas, o BB manteve-se posicionado como importante parceiro do segmento. Ao final de 2011, possuía 2,1 milhões de clientes e saldo de operações de R\$ 68,1 bilhões, incremento de 19,5% em relação a 2010. A destinação de R\$ 47,9 bilhões para capital de giro representou crescimento de 16,3% em relação ao ano anterior. Destaca-se a linha de crédito BB Giro Empresa Flex, que atingiu o saldo de R\$ 14,0 bilhões, correspondente a 29,3% da carteira de capital de giro, crescimento de 31,5% em 12 meses.

Produtos de Crédito de MPE

(R\$ milhões)

	2009	2010	2011
Giro	32.852	41.170	47.867
Investimento	11.472	14.678	18.364
Comércio Exterior	596	1.111	1.831
Total	44.920	56.960	68.062

Já o saldo das operações de financiamento de investimentos às micro e pequenas empresas ao final do período chegou a R\$ 18,4 bilhões, com crescimento de 25,1% na comparação com 2010. Destaque foi o Cartão BNDES, principal linha do bloco para o segmento, que atingiu saldo de R\$ 6,0 bilhões, o que representa 86,6% de crescimento em relação ao ano anterior.

Nas operações com micro e pequenas empresas, o Banco utilizou amplamente

o Fundo de Garantia de Operações (FGO), como forma de mitigar o risco de crédito e ampliar o volume da carteira. Ao final de 2011, havia 428,6 mil operações com cobertura do FGO, totalizando saldo aplicado de R\$ 9,8 bilhões.

Em 2011, o BB foi a primeira instituição financeira a emitir o Cartão BNDES nas duas principais bandeiras, Visa e MasterCard. Além disso, mantém a liderança do Cartão BNDES em valores desembolsados, quantidade de cartões emitidos e quantidade de transações.

*O BB mantém,
no final do ano de
2011, 2,1 milhões
de clientes micro e
pequenas empresas
e saldo de operações
de R\$ 68,1 bilhões*

As operações de financiamento de investimentos às micro e pequenas empresas foi de R\$ 18,4 bilhões, crescimento de 25,1% no ano, com destaque para o Cartão BNDES, com saldo de R\$ 6,0 bilhões (86,6% maior do que em 2010)



BB Giro Rápido

Empréstimo pré-aprovado para atendimento às necessidades de capital de giro das micro e pequenas empresas, composto por duas modalidades de crédito – Cheque Especial e Crédito Fixo Reutilizável. O produto agrega valor social por disponibilizar diferenciais mercadológicos às micro e pequenas empresas. Dentre eles, estão: processo simplificado de concessão do crédito; contratações com a vinculação da garantia do Fundo Garantidor de Operações – FGO, que facilita o acesso ao crédito por micro e pequenas empresas.

Quantidade de Operações Realizadas em 2011

216.097

Total da Carteira em 2011 (R\$ mil)

6.221.211

Características do Produto

Sociais	✓
Ambientais	



BB Giro APL

Empréstimo para fazer frente às necessidades de capital de giro das micro e pequenas empresas integrantes de Arranjos Produtivos Locais (APL). A atuação do BB em APL tem o objetivo de melhorar o relacionamento com o segmento de micro e pequenas empresas, por meio da participação ativa nos Arranjos, em parceria com as demais instituições, para mapear as necessidades das empresas e ofertar soluções financeiras adequadas, considerando a sustentabilidade dos empreendimentos e as características específicas de cada Arranjo. A operação de BB Giro APL pode ser contratada com a vinculação da garantia do Fundo Garantidor de Operações (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.

Quantidade de Operações Realizadas em 2011

1.804

Total da Carteira em 2011 (R\$ mil)

91.630

Características do Produto

Sociais	✓
Ambientais	



Proger Urbano Investimento

O Proger tem por finalidade a promoção de ações voltadas à geração de empregos e renda, mediante concessão de linhas especiais de crédito a setores que usualmente têm pouco ou nenhum acesso ao sistema financeiro, tais como pequenas e microempresas, cooperativas, formas associativas de produção e iniciativas de produção própria da economia informal. O Programa incrementa o papel do Banco do Brasil como agente financeiro à medida que coloca créditos com baixo custo financeiro ao tomador final, combate o desemprego, mantendo e gerando continuamente postos de trabalho, e contribui para o aumento da renda dos trabalhadores. O apoio às micro e pequenas empresas (Receita Operacional Bruta de até R\$ 5 milhões), por meio da Linha Proger Urbano – Micro e Pequenas Empresas – Investimento, apresenta-se relevante para o desenvolvimento daquele segmento empresarial, contribuindo para a geração e manutenção de emprego e renda no País.

Quantidade de Operações Realizadas em 2011

18.044

Total da Carteira em 2011 (R\$ mil)

3.995.141

Características do Produto

Sociais	✓
Ambientais	

OPERAÇÕES DE INVESTIMENTO E REPASSES GRI EC4

O Banco do Brasil manteve seu foco na geração de empregos e no desenvolvimento do País, apoiando as empresas através de suas linhas de financiamento de investimento. Só em 2011 foram R\$ 33,8 bilhões desembolsados, o que resultou num crescimento de 18,2% no saldo desta carteira no ano, totalizando R\$ 39,1 bilhões.

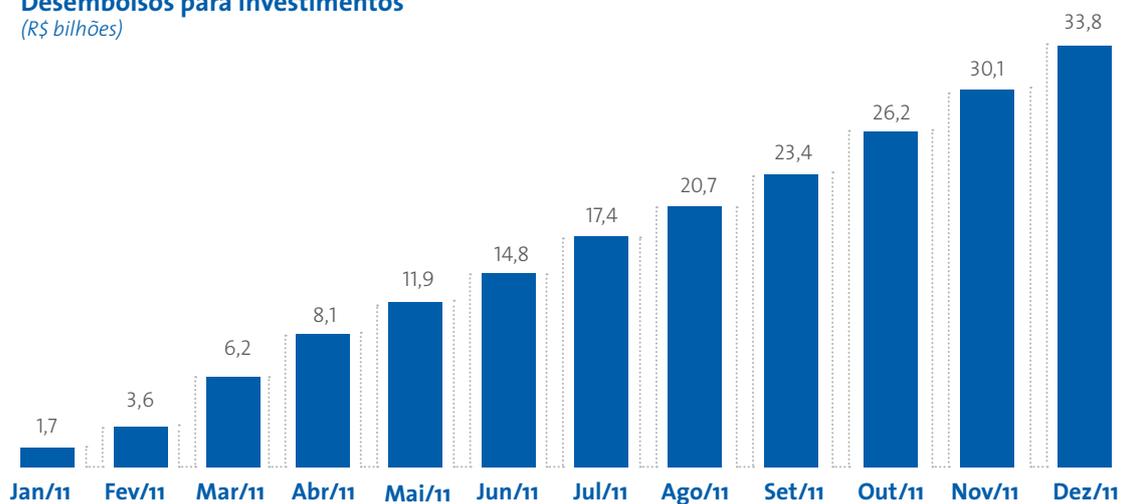
Dentre as modalidades de repasse, destaque para o Fundo da Marinha Mercante (FMM), por meio do qual foram financiadas a construção de 50 embarcações e quatro estaleiros em 2011, no montante de R\$ 3,3 bilhões. Com isso, o volume de projetos financiados corresponde a R\$ 4,7 bilhões, evolução de 237% em relação a 2010.

Com recursos do Fundo Constitucional de Financiamento do Centro-Oeste (FCO), o Banco do Brasil financiou R\$ 5,5 bilhões em 73,5 mil operações e atendeu a 466 municípios da região. O número representa incremento de 29,7% em relação o exercício de 2010. Destaca-se o fato de que 36% desse total beneficiou tomadores de mini/micro e pequeno porte.

Também desembolsou no ano mais de R\$ 18 bilhões em recursos do BNDES, 21,5% do total, de acordo com o *Ranking* Global de repasses da instituição. Na modalidade Finame, desembolsou R\$ 6,7 bilhões, correspondentes a 37% do total de recursos do BNDES liberados pelo Banco em 2011.



Desembolsos para Investimentos*
(R\$ bilhões)



* Valores acumulados. Não inclui BNDES Exim.

AGRONEGÓCIOS GRI FS2 | FS3

Já no agronegócio, o Banco do Brasil, como agente de política agrícola, representa um elo entre o governo e o produtor rural, atuando como o maior financiador do segmento, em todas as suas frentes e etapas da cadeia produtiva, do pequeno produtor às grandes empresas agroindustriais.

Antes da contratação de crédito rural são observadas exigências de regularidade ambiental, tais como a apresentação de documentos comprobatórios da regularidade do produtor referente ao licenciamento ambiental, outorga de uso da água, averbação de reserva legal e no Bioma Amazônia, comprovação de regularidade ambiental do imóvel, observando os Zoneamentos Ecológicos-Econômicos (ZEE)¹ (municipal ou estadual) e Agroecológicos (ZAE)² disponíveis. Esses documentos devem ser mantidos nos dossiês dos proponentes, para verificação e monitoramento da área de controles internos do Banco e de órgãos de supervisão bancária. Também deve ser verificada a regularidade social do cliente e do empreendimento financiado em operações de investimento, custeio ou comercialização.

Os financiamentos de custeio e comercialização são de curto prazo e, em geral, ocorrem ao menos uma vez a cada ano-safra – característica que possibilita o monitoramento periódico do cliente e de sua atividade. As operações de crédito rural estão sujeitas à fiscalização *in loco*, cujo resultado é informado à agência condutora da operação. Em casos de não conformidades, o cliente é notificado e a regularização é solicitada, podendo ensejar a liquidação antecipada da operação, conforme previsto em cláusula contida no instrumento de crédito. Para operações de BNDES e Finame Rural, são previstos em contrato e minutas o vencimento antecipado, com exigibilidade da dívida e sustação do desembolso caso sejam verificados existência de sentença transitada em julgado em razão de discriminação, trabalho infantil ou escravo, assédio moral ou sexual ou crime contra o meio

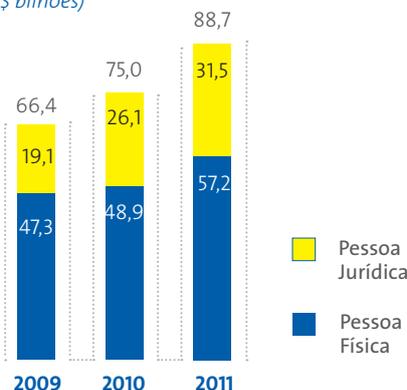
ambiente. Em 2011, 2,0% dos contratos possuíam este tipo de cláusula. GRI FS3 | HR7

Ao final de 2011, a carteira de crédito de agronegócios atingiu R\$ 88,7 bilhões em saldo no conceito classificado, o que representa crescimento de 18,2% em relação ao ano anterior. A participação do Banco no agronegócio brasileiro foi de 63,1%, sendo o maior parceiro nesta modalidade.

Para a safra 2011/2012, o BB vai colocar à disposição R\$ 45,7 bilhões, o que corresponde a 17,7% de incremento sobre o valor aplicado na safra anterior.

Investimentos em Agricultura Familiar e Empresarial

(R\$ bilhões)



Do total, R\$ 10,5 bilhões serão destinados à Agricultura Familiar e R\$ 35,2 bilhões à Agricultura Empresarial.

Até dezembro de 2011, a desembolso total em operações de crédito rural na safra 2011/2012 atingiu R\$ 26,4 bilhões, o que representa acréscimo de 19,4% na comparação com 2010, conforme quadro a seguir, em que se destaca o crescimento nas linhas de investimento Agricultura Familiar (6,9%) e Agricultura Empresarial (23,2%).

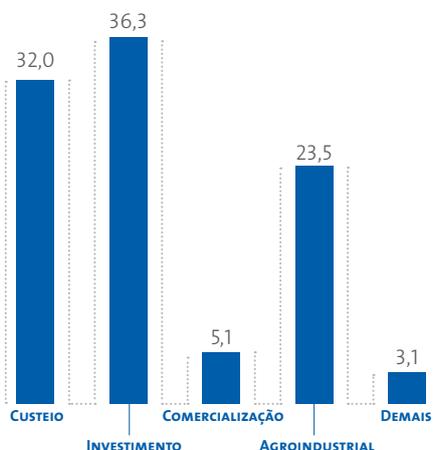
Carteira de Crédito de Agronegócio por Porte do Cliente

(R\$ bilhões)

	2010	2011
Miniprodutor	5,3	5,3
Pequeno Produtor	16,2	18,4
Médio e Grande Produtor	50,3	59,5
Cooperativas Agropecuárias	3,2	5,5
Total	75,0	88,7

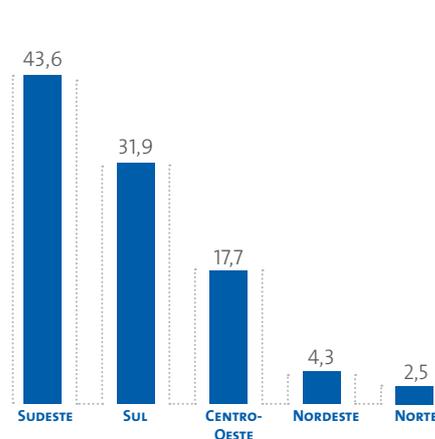
Carteira de Crédito de Agronegócios por Destinação – 2011

(%)



Carteira de Crédito de Agronegócio por Região – 2011

(%)



(1) O ZEE é um instrumento legal de diagnóstico do uso do território, dividindo a terra em zonas, a partir dos recursos naturais, da socioeconomia e de marcos jurídicos, em que são definidas potencialidades econômicas, fragilidades ecológicas e as tendências de ocupação, incluindo as condições de vida da população.
(2) O ZAE é específico para uma cultura, a exemplo da cana-de-açúcar, delimitando as áreas aptas agronomicamente ao seu estabelecimento, mas considerando também questões sociais, políticas e ambientais na delimitação das zonas passíveis de desenvolvimento dessa cultura.

Vários diferenciais e medidas adotadas pelo BB o destacam no segmento do agronegócio, entre elas:

- **Mitigação de risco:** na contratação de operações de crédito rural são adotados mecanismos de mitigação de risco. Ao final de 2011, 57% dos valores contratados em custeio agrícola na safra 2011/2012 foram vinculados a um instrumento de mitigação de risco de intempérie e/ou preço.
- **Programa Agricultura de Baixo Carbono – ABC:** incentiva a utilização de técnicas agrícolas sustentáveis que contribuam para melhorar a renda, reduzir as emissões de Gases do Efeito Estufa (GEE) e preservar os recursos naturais. Na safra 2011/2012, o BB acumulou com R\$ 153 milhões contratados em 551 operações. GRI EC2
- **Letra de Crédito do Agronegócio – LCA:** ao final do exercício, o BB atingiu R\$ 6,2 bilhões em LCAs em estoque, acréscimo de cerca de R\$ 6,0 bilhões sobre o volume de 2010. As captações tornaram viáveis os negócios a partir da geração de *funding* para a contratação de operações.
- **Novo modelo de atendimento ao produtor rural:** para se manter na vanguarda do agronegócio nacional, o BB deu continuidade ao processo de aplicação do novo modelo de atendimento especializado ao produtor rural da agricultura empresarial. Foram contempladas as maiores regiões produtoras, totalizando 47.500 produtores, distribuídos em 323 estruturas com gerentes especializados. Além disso, cerca de 1.700 produtores rurais do segmento *Private* foram beneficiados por modelo de relacionamento e atendimento diferenciados, com a criação de 53 carteiras.
- **Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar – Pronaf e Programa Nacional de Apoio ao Médio Produtor Rural – Pronamp:** o Banco manteve a liderança em financiamentos no Pronaf e apresentou excelente desempenho em 2011, com participação em 73% do mercado, com elevação significativa nos volumes aplicados. Adicionalmente, o BB tem atuado no Pronamp, destinado a produtores que

possuem, na safra 2011/2012, renda até R\$ 700 mil. O saldo de operações desse público foi de R\$ 7,1 bilhões, com crescimento de 63% em relação ao ano anterior.

- **Negócios com cooperativas:** também principal agente financeiro das cooperativas agropecuárias e de crédito rural, o BB somou R\$ 5,5 bilhões em sua carteira de crédito de agronegócio com as cooperativas, ou seja, 71,9% mais do que o volume de 2010.
- **Atendimento especializado:** para fazer jus ao destaque da participação do Estado de São Paulo no agronegócio, o Banco do Brasil incrementou sua atuação e dispensou atendimento diferenciado ao produtor rural paulista, destacando 54 estruturas com gerentes especializados. O resultado dessas medidas foi o recorde de ampliação no desembolso da safra, de 33% até dezembro, em relação à safra anterior, o que equivale a R\$ 6 bilhões em crédito rural para os pequenos e médios produtores.

Produtos com Características Socioambientais GRI FS7 | FS8

BB Florestal – BB FCO Rural Pronatureza – ABC

FCO Rural – Linha de Financiamento para Redução da Emissão de Gases de Efeito Estufa na Agropecuária (Programa ABC) que, entre outros, objetiva: incentivar projetos que visem à conservação e à proteção do meio ambiente, à recuperação de áreas degradadas ou alteradas e ao desenvolvimento de atividades sustentáveis; propiciar condições para expansão da atividade orgânica; disponibilizar recursos para investimentos necessários à implantação de sistemas de integração de lavoura-pecuária, lavoura-floresta, pecuária-floresta ou lavoura-pecuária-floresta.

Quantidade de Operações Realizadas em 2011

187

Total da Carteira em 2011 (R\$ mil)

388.595

BB Florestal – Pronaf Florestal

Investimentos em projetos que preenchem os requisitos definidos pela Secretaria da Agricultura Familiar/MDA, para: sistemas agroflorestais; exploração extrativista ecologicamente sustentável; plano de manejo e manejo florestal, incluindo-se os custos relativos à implantação e 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.

Quantidade de Operações Realizadas em 2011

531

Total da Carteira em 2011 (R\$ mil)

60.242

BNDES – ABC e BB – Agronegócios Investimento MCR 6-4 – Controlado – ABC¹

BNDES – ABC – Programa de Redução da Emissão de Gases de Efeito Estufa na Agropecuária. Este produto tem como principais objetivos: reduzir as emissões de gases de efeito estufa oriundas das atividades agropecuárias; reduzir o desmatamento e estimular a recuperação de áreas degradadas.

Quantidade de Operações Realizadas 2011

848

Total da Carteira em 2011 (R\$ mil)

437.480

(1) Produtos unificados substituindo o BB florestal – BNDES Propflora/Produsa/BNDES ABC.

Pronaf

O Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar – Pronaf, criado em 1995 pelo Governo Federal, destina-se ao apoio financeiro das atividades agropecuárias e não agropecuárias exploradas mediante emprego direto da força de trabalho da família produtora rural. Por meio desta, visa a: profissionalização dos produtores e familiares; e modernização do sistema produtivo e valorização do produtor rural familiar.

Quantidade de Operações Realizadas em 2011

633.811

Total da Carteira em 2011 (R\$ mil)

20.053.440

Investimento Agropecuário BB – Investimento Agropecuário Tradicional MCR 6-2

Linha de crédito destinada ao financiamento de máquinas, equipamentos, implementos, caminhões, carrocerias, lavouras de cana-de-açúcar, animais, obras de irrigação, açudagem, recuperação do solo, formação de pastagens, construção, reformas ou ampliação de armazéns, silos, galpões entre outros itens.

Quantidade de Operações Realizadas em 2011

14.915

Total da Carteira em 2011 (R\$ mil)

2.494.317

BB – Agronegócios Investimento MCR 6-4 – Controlado e BNDES – Moderagro

O produto é uma linha de crédito fixo, destinada a investimentos agropecuários com recursos do BNDES. Entre os objetivos, estão: apoiar e fomentar os setores da produção, beneficiamento, industrialização e armazenamento de produtos da apicultura, aquicultura, avicultura, chinchilicultura, cunicultura, floricultura, fruticultura, horticultura, ovinocaprinoicultura, pecuária leiteira, pesca, ranicultura, sericultura e suinocultura; fomentar ações relacionadas à defesa animal e a implementação de sistemas de rastreabilidade animal para alimentação humana; apoiar a recuperação dos solos.

Quantidade de Operações Realizadas em 2011

543

Total da Carteira em 2011 (R\$ mil)

650.384

Investimento Agropecuário BB – Investimento Agropecuário Tradicional MCR 6-4 – Poupança Ouro Não Equalizável

Finalidade:

- a.** Apoiar a recuperação dos solos por meio do financiamento para aquisição, transporte, aplicação e incorporação de corretivos (calcário, gesso agrícola e adubos para correção);
- b.** Apoiar por intermédio do financiamento para aquisição de insumos, serviços e benfeitorias necessários à recuperação de pastagem;
- c.** Florestamento e reflorestamento;
- d.** Formação de lavouras permanentes.

Quantidade de Operações Realizadas em 2011

198

Total da Carteira em 2011 (R\$ mil)

117.515

Ourocard Agronegócio

Permite aos seus portadores que acessem suas linhas de crédito rural (custeio e investimento) previamente contratadas. O pagamento é feito diretamente ao fornecedor conveniado de forma que garante a correta aplicação do recurso.

Quantidade de Operações Realizadas em 2011

80.291

cartões emitidos



Direcionamentos de Sustentabilidade do Banco do Brasil para a Área de Crédito – Setores Agronegócio e Energia Elétrica GRI F55

Em dezembro, o Banco do Brasil e a WWF realizaram o Painel de Diálogo “Direcionamentos de Sustentabilidade do Banco do Brasil para a Área de Crédito – Setores Agronegócio e Energia Elétrica” com o objetivo de incorporar nas áreas de negócio do Banco as sugestões recebidas dos *stakeholders*. A partir da medida, o Banco espera aprimorar a definição de critérios de concessão de crédito que atenda mais expectativas dos públicos de interesse e de sua adminis-

tração. Todas as críticas, ideias e sugestões subsidiarão a construção dos direcionadores de sustentabilidade à área de crédito e serão considerados na definição de estratégias e práticas corporativas de sustentabilidade.

Aproximadamente 50 representantes dos públicos de relacionamento do Banco do Brasil (funcionários, clientes, especialistas em sustentabilidade, acionistas, organização da sociedade civil, governo, fornecedores e parceiros) fo-

ram convidados a participar da consulta. Na ocasião, os gestores da Unidade Desenvolvimento Sustentável (UDS) e da Diretoria de Crédito apresentaram as principais iniciativas do BB em sustentabilidade, desenvolvidas no âmbito do Programa Água Brasil. Também foram analisados o documento “Água Brasil: Direcionamentos de Sustentabilidade do Banco do Brasil para o Crédito” e um questionário contendo 64 temas, conforme segue:

- TEMAS DIRETOS – AGRONEGÓCIO (12)
- TEMAS DIRETOS – ENERGIA (10)
- TEMAS AMBIENTAIS (9)
- TEMAS DE PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE (10)
- TEMAS DE DIREITOS HUMANOS (7)
- TEMAS RELACIONADOS À SOCIEDADE (10)
- TEMAS ATRELADOS À RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO/SERVIÇO (6)

Os temas foram divididos em dois segmentos – energia elétrica e agronegócio – e os participantes tiveram de enumerá-los de acordo com a sua relevância para a concessão de crédito. Posteriormente, foi apresentado relatório contendo os temas apontados como importantes e as considerações da consultoria contratada para condução dos trabalhos.

A realização do painel atendeu ao compromisso firmado na Agenda 21 Empresarial, de promover o engajamento de *stakeholders* nas políticas e práticas de crédito do Banco. O desenvolvimento de direcionamentos de sustentabilidade para concessão de crédito é um dos objetivos do eixo Mitigação de Riscos do Programa Água Brasil, que visa revisar, atualizar e aprimorar os critérios de avaliação de risco socioambiental nos processos internos de financiamento e investimento.

O Programa Água Brasil é resultado da parceria entre o Banco do Brasil, a Fundação Banco do Brasil, a Agência Nacional de Água (ANA) e o WWF Brasil, direcionado à promoção e conscientização dos públicos interno e externo para uma boa gestão e conservação ambiental. A ideia é engajá-los na busca de soluções conjuntas, particularmente na gestão responsável dos recursos hídricos brasileiros.

Para alcançar esses objetivos, o programa está organizado em torno de quatro eixos: Projetos Socioambientais, Comunicação e Engajamento, Mitigação de Riscos e Negócios Sustentáveis. No eixo Mitigação de Riscos ainda estão previstas discussões para o estabelecimento de direcionadores de sustentabilidade para concessão de crédito também aos setores de construção civil e mineração.

CRÉDITO RESPONSÁVEL

GRI FS2 | FS3 | HR7 | FS9

Como signatário dos Princípios do Equador, o Banco do Brasil aplica os padrões de desempenho do International Finance Corporation (IFC) na análise de risco para financiamentos de grande porte na modalidade *Project Finance*. A intenção é garantir que os projetos financiados sejam desenvolvidos de forma socialmente responsável e reflitam boas práticas de gestão ambiental.

Para os empreendimentos classificados nas categorias A (projetos com impactos socioambientais adversos significativos e potenciais, considerados variados, irreversíveis ou sem precedentes) e B (projetos com impactos socioambientais adversos potencialmente limitados, com número reduzido, geralmente específicos do local, em grande parte reversíveis e facilmente dirimidos por medidas de mitigação) é exigido do cliente a condução de processo de avaliação socioambiental, visando identificar impactos e riscos socioambientais relevantes e medidas de mitigação e gestão.

O projeto deve estar alinhado aos padrões de desempenho da IFC e às diretrizes EHS (saúde e segurança no trabalho) específicas do setor, de forma a evitar ou, quando não possível, mitigar os impactos negativos sobre os ecossistemas e as comunidades. Para isso, exige-se a elaboração de um plano de ação que descreva as medidas preventivas, mitigadoras e compensatórias para os impactos socioambientais identificados pela avaliação.

Tanto a avaliação como o plano de ação ou seus resumos não técnicos devem ser revisados por um especialista socioambiental independente e colocados à disposição do público a fim de auxiliar a *due diligence* dos indicadores de desempenho dos Princípios do Equador. Para os projetos das categorias A e B, o tomador do empréstimo se compromete a cumprir toda a legislação, regulamentação e autorizações socioambientais do País; respeitar o plano de ação (quando aplicável) durante a aplicação e o andamento do projeto, em todos os

aspectos relevantes; fornecer relatórios periódicos; e descomissionar as instalações, quando aplicável e apropriado, em conformidade com um plano de descomissionamento acordado.

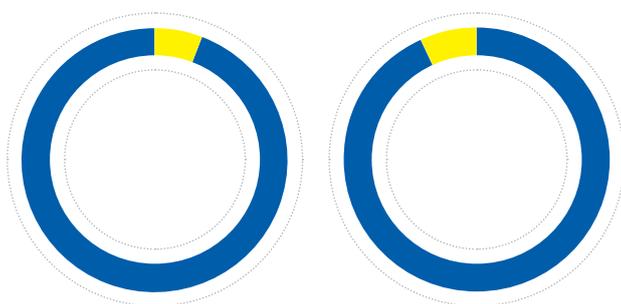
As avaliações socioambientais são realizadas periodicamente (trimestral ou semestralmente) e apresentadas aos agentes financiadores pelos especialistas socioambientais independentes. A conformidade das questões abordadas com os padrões de desempenho do IFC é condicionante para a liberação das parcelas do financiamento.

Além da aplicação dos Princípios do Equador, em todo financiamento na modalidade *Project Finance*, o BB adota critérios socioambientais na avaliação do estudo de limite de crédito a empresas com receita operacional líquida atual ou projetada superior a R\$ 50 milhões e a projetos de investimento com valor igual ou superior a R\$ 2,5 milhões. A tabela a seguir mostra os projetos analisados à luz dos Princípios do Equador em 2011.

Project Finance Analisados ¹ em 2011 e Contratados por Categorização

Investimento Total (%)

Participação do BB Expectativa (%)



■ 93,93 B
■ 6,07 C

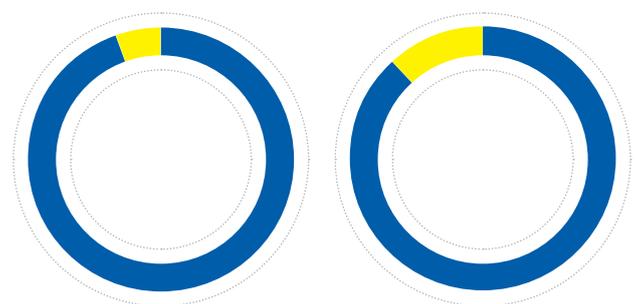
■ 93,16 B
■ 6,84 C

(1) Sob a ótica dos Princípios do Equador.

Project Finance analisados ² em 2011 e Ainda Não Contratados por Categorização

Investimento Total (%)

Participação do BB Expectativa (%)



■ 94,62 B
■ 5,38 C

■ 88,11 B
■ 11,89 C

(2) Sob a ótica dos Princípios do Equador.

Project Finance Analisados (Sob a Ótica dos Princípios do Equador) em 2011 e Contratados

	Nº de Projetos Analisados e Contratados	Investimento Total (R\$ milhões)	Participação do BB (R\$ milhões)
Categorização * do Project Finance			
B	3	387	245
C	1	25	18
Setor de Atuação dos Project Finance Analisados			
Geração de Energia	2	128	80
Transmissão de Energia	2	284	183
Localização (Região) dos Project Finance Analisados			
Centro-Oeste	4	413	263
Total	4	413	263

* Com base nos Princípios do Equador (A – alto impacto socioambiental; B – médio; C – baixo/mínimo).

Project Finance Analisados (Sob os Critérios dos Princípios do Equador) em 2011 e Ainda Não Contratados

	Nº de Projetos Analisados e Ainda Não Contratados	Investimento Total (R\$ milhões)	Participação do BB – Expectativa (R\$ milhões)
Categorização do Project Finance			
B	1	39	27
C	1	686	200
Setor de Atuação dos Project Finance Contratados			
Concessão Centro Administrativo	1	686	200
Geração de Energia	1	39	27
Localização (Região) dos Project Finance Contratados			
Centro-Oeste	1	686	200
Sul	1	39	27
Total	2	725	227



Além de seguir os Princípios do Equador, o BB considera aspectos socioambientais para o crédito a empresas com receita superior a R\$ 50 milhões e a projetos de investimento iguais ou acima de R\$ 2,5 mi

O BB veda operações destinadas a financiar atividades que não disponham de autorização formal do órgão competente, o que inclui desmatamento, destoca ou custeio agropecuário, visando à incorporação de novas áreas no processo produtivo; comercialização de produtos extrativos de origem vegetal e pescado *in natura*; operações de investimento em atividades que requerem recursos ambientais ou empreendimentos capazes de causar degradação ambiental; operações de investimento em atividades que requerem o Estudo de Impacto Ambiental (EIA) e o Relatório de Impacto ao Meio ambiente (Rima); e operações de investimento em atividades que se utilizam de recursos hídricos, inclusive agricultura irrigada – outorga de água.

Em 2010, o Banco aderiu à Moratória da Soja, movimento iniciado em 2008 que envolve a Associação Brasileira das Indústrias de Óleos Vegetais (Abiove), organizações da sociedade civil e Ministério do Meio Ambiente na busca de alinhar a preservação ambiental ao desenvolvimento econômico, além de atender à demanda dos consumidores por produtos sustentáveis.

Com a adesão, o BB se compromete a não financiar a produção de soja em áreas desflorestadas no Bioma Amazônia, exigir a regularidade ambiental das propriedades rurais localizadas nesse Bioma para a concessão de financiamentos e divulgar e colocar à disposição linhas de crédito direcionadas à recuperação de áreas de Reserva Legal e de Preservação Permanente.

Em relação a aspectos sociais, o BB não opera com produtores que mantenham trabalhadores em regime de trabalho forçado ou análogo à escravidão.

Desde 2009 vigora também o Fórum de Sustentabilidade, instância de diálogo que reúne executivos de diversas direto-

rias e da Fundação Banco do Brasil, que tem por objetivo: apoiar o processo de disseminação dos preceitos e práticas de responsabilidade socioambiental; avaliar o desempenho do BB em relação à sua Agenda 21; e identificar oportunidades e riscos inerentes à atuação do conglomerado relacionados ao tema, entre outras finalidades.

Nos níveis tático e operacional, o Banco conta com os Segmentos de Mercado de Desenvolvimento Sustentável, compostos por equipes estaduais, vinculadas às superintendências de varejo e governo, e com o Eixo RSA, formado por funcionários das Gerências Regionais de Pessoas. Ambos respondem pela disseminação e pelo acompanhamento das ações de sustentabilidade nos âmbitos regional e estadual.

Caso Pará

Em março de 2011, o Ministério Público Federal do Estado do Pará (MPF-PA) questionou o Banco do Brasil, judicialmente, quanto às práticas de financiamento rural realizadas por instituições financeiras no Bioma Amazônia. A ação teve o objetivo de buscar a indenização por possíveis prejuízos causados indiretamente ao meio ambiente, pelos créditos concedidos via financiamento rural, entre outras recomendações.

O BB, então, adotou algumas medidas em relação a isso. Prontamente emitiu uma nota de esclarecimento à sociedade e se prontificou a analisar as contratações feitas. Na nota, afirmou que cumpre as exigências previstas na legislação ambiental, incluindo a Resolução nº 3.545/08 do Conselho Monetário Nacional, e que não financia o desmatamento na Amazônia ou empreendimentos que utilizem trabalho análogo ao escravo. Também reafirmou a obediência aos compromissos socioambientais

a qual faz parte dentre as quais – Pacto Global das Nações Unidas, Princípios do Equador, Pacto pelo Combate ao Trabalho Escravo, Programa Brasileiro GHG Protocol, Fórum Amazônia Sustentável e *Caring for Climate* das Nações Unidas.

Mobilizou as áreas de crédito, agonegócios, desenvolvimento sustentável, controles internos, auditoria e jurídico para criar uma força-tarefa para analisar a denúncia, apurar os fatos e adotar medidas corretivas para o aprimoramento dos processos de deferimento de crédito. Equipes das áreas de controles internos e auditoria avaliaram as 55 operações de financiamento elencadas na denúncia. Foi concluído que 53 eram do BB.

Desse universo de operações do BB, 46 estavam em conformidade com o legislação vigente. Apenas sete apresentavam alguma irregularidade decorrente de falha operacional e não normativa, sendo que em duas operações identificou-se não conformidade em relação à documentação exigida na Resolução nº 3.545 do Conselho Monetário Nacional, utilizada como parâmetro pelo MP. Foi sugerido adoção de medidas para mitigar esse risco e, para isso, o Conselho Diretor do BB aprovou a utilização de novos critérios para contratação, liberação e acompanhamento de operações que beneficiem atividades em imóvel rural localizado no Bioma Amazônia.

Em junho, a ação foi indeferida pela Justiça Federal de primeira instância, que também entendeu ser desnecessária a realização de auditoria no BB, visto que a Organização havia se submetido recentemente ao processo por parte do Tribunal de Contas da União (TCU). O judiciário considerou que não havia provas da ligação entre o dano ambiental e os financiamentos concedidos. Já a auditoria do TCU apontou absoluto *compliance* legal ambiental do Banco em relação a operações de crédito rural no Bioma Amazônia.

O Banco do Comércio Exterior

A estratégia de expansão internacional do Banco do Brasil é amparada por três pilares: a existência de comunidades de brasileiros no exterior, a transnacionalização de empresas brasileiras e o aumento no intercâmbio comercial do Brasil com o mundo.

Nos últimos anos, o Banco tem buscado ampliar sua presença internacional por meio da aquisição e participação em instituições financeiras. Assim, está presente em 24 países, com 49 unidades de sua rede orgânica direcionada a diferentes perfis de clientes e mercados.

Os efeitos dessa estratégia se revelam na ampliação de sua participação no resultado do BB, que era de 0,24% em 2009 e chegou próxima de 4% em 2011. Para fortalecer o processo de internacionalização, a Instituição criou a Diretoria de Negócios Internacionais, fruto da fusão da Diretoria Internacional e da Diretoria de Comércio Exterior, e adotou as seguintes medidas:

ESTADOS UNIDOS: o objetivo do BB é atender às necessidades por produtos e serviços financeiros dos mais de 1,5 milhão de imigrantes brasileiros residentes no país, e dar suporte a empresas brasileiras com atividades nos EUA e clientes do segmento atacado. Nesse sentido, assinou, em 2011, contrato de compra e venda de ações para aquisição de 100% do capital social do EuroBank, pelo valor de US\$ 6,0 milhões. O processo de aquisição foi concluído em janeiro de 2012, com as autorizações concedidas pelos órgãos reguladores envolvidos, nos Estados Unidos e no Brasil.

AMÉRICA DO SUL: cerca de um ano após anúncio da assinatura do contrato para compra e venda de ações, em abril de 2011 foi efetivada operação de aquisição do controle acionário do Banco Patagonia S.A., na Argentina. Em cumprimento a exigências legais e contratuais, o BB realizou Oferta Pública para Aquisição de Ações (OPA) do banco. Como resultado, o BB passou a deter 58,96% da participação acionária. A operação está em sintonia com a ideia de potencializar negócios a partir do fluxo do comércio Brasil-Argentina – que cresceu cerca de 70% nos últimos quatro anos –, além de atender às necessidades de produtos e serviços bancários de aproximadamente 400 empresas brasileiras. Ainda na América do Sul, o BB prevê crescimento inorgânico no Chile, expansão da presença no Paraguai, revisão da atuação no Uruguai e instalação de escritório de representação na Colômbia, autorizada pelo Banco Central do Brasil em dezembro de 2011.



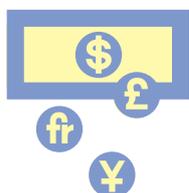
EUROPA: o BB concluiu em 2011 seu projeto de revisão da atuação na Europa, com vistas a consolidar suas agências na Espanha (Madri), Itália (Milão), França (Paris) e Alemanha (Frankfurt) à estrutura do seu banco europeu controlado, o Banco do Brasil AG, com sede na Áustria (Viena). A centralização aprimora a estrutura de governança e a otimização dos resultados. Adicionalmente, foi efetivada a instalação do centro de apoio aos negócios em Portugal – BB Europa Servicing Center –, que presta suporte a todas as unidades no continente. A estratégia de atuação na Europa compreende ainda a manutenção da agência e da corretora de títulos e valores mobiliários (BB Securities Ltd.) no Reino Unido (Londres), as quais atuam de maneira sinérgica com toda a estrutura do Banco naquele continente.



ÁSIA E ÁFRICA: a estratégia de internacionalização prevê a reorganização da estrutura do Banco no continente, com revisão da atuação no Japão, consolidação da presença na China, expansão da atuação em Hong Kong e instalação de uma corretora de valores mobiliários em Cingapura. Em 2011, o Banco do Brasil obteve autorização do Banco Central para a transformação do escritório de representação de Xangai (China) em agência, o que permitirá a ampliação das atividades no país. Na África, a estratégia de ingresso envolve tanto o crescimento orgânico como o inorgânico, além da negociação de parcerias estratégicas.

PRODUTOS E SERVIÇOS

O BB coloca à disposição os seguintes produtos e serviços de câmbio e comércio exterior:



SERVIÇOS DE COMÉRCIO EXTERIOR DELEGADOS PELO MDIC/SECEx:

por meio de delegação da Secretaria de Comércio Exterior (Secex) do Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior (MDIC), o BB presta serviços de comércio exterior a importadores e exportadores brasileiros, o que inclui análise de Licença de Importação (LI), alteração de Registro de Exportação (RE) e emissão do Certificado de Origem "Form-A", entre outros.



SERVIÇOS ONLINE: o Banco oferece um portfólio que inclui uma série de serviços que simplificam processos e reduzem custos para as empresas brasileiras que negociam com o mercado externo. No final de 2011, 48,0% dos contratos de importação e 67,5% dos contratos de câmbio de exportação eram realizados por meio online. No total, 43,5% do câmbio comercial do Banco do Brasil é contratado pela internet. Outro destaque é a assinatura digital em contratos de câmbio, ferramenta que responde pela formalização de 49,1% das contratações dessa natureza.



PROEX: no Programa de Financiamento às Exportações (Proex), o BB alcançou desempenho recorde histórico de US\$ 554,2 milhões desembolsados na modalidade Financiamento. Nas operações de repasse da linha BNDES-Exim, US\$ 790,4 milhões foram alcançados.



FINANCIAMENTO À EXPORTAÇÃO E À IMPORTAÇÃO: os negócios com Adiantamento sobre Contrato de Câmbio (ACC) e sobre Cambiais Entregues (ACE) atingiram volume contratado de US\$ 17,4 bilhões no ano, valor que representa recorde histórico anual de desembolsos da modalidade e garantiu ao BB a liderança de mercado, com 33,7% de participação.



MERCADO DE CÂMBIO: o Banco encerrou 2011 à frente nos mercados de câmbio de exportação e de importação, com volumes de US\$ 76,4 bilhões e US\$ 45,6 bilhões e participações de mercado de 29,3% e 22,4%, respectivamente.

DESTAQUES DE 2011

- * Foi renovado o convênio com o Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior, pelo prazo de cinco anos, para a operacionalização dos serviços de comércio exterior.
- * Os serviços de consultoria e capacitação em negócios internacionais passaram a ser executados sob novo modelo, mais ajustado às dinâmicas de mercado.
- * O Ourocard Visa TravelMoney, cartão pré-pago em moeda estrangeira, passou a ser comercializado também para os clientes poupadores que não possuem conta-corrente no Banco. Com isso, ampliou-se o volume de cartões emitidos e a arrecadação de tarifas com o produto.
- * Interessados em conhecer a realidade operacional da rede de Gerências Regionais de Apoio ao Comércio Exterior (Gecex), representantes do MDIC/Secex participaram de visitas às unidades responsáveis pela prestação dos serviços delegados ao BB.
- * Foram renovados dois convênios no âmbito da promoção, difusão e do apoio ao comércio exterior brasileiro: o MDIC/Secex e com o Sebrae – que prevê ações para o incremento da participação das micro e pequenas empresas no comércio internacional. Assim, o ano foi encerrado com seis convênios em nível nacional (MDIC/Secex, Western Union, Abimaq, Abit, ApexBrasil e Sebrae) e 35 regionais.
- * As agências Estilo, fisicamente instaladas e dotadas de Caixa Executivo foram autorizadas a operar com câmbio. São 90 dependências. O projeto tem como objetivo melhorar o atendimento aos clientes do segmento e ampliar a rede de câmbio manual.
- * Em dezembro, foram atualizadas e divulgadas as informações da página de comércio exterior do Portal BB.
- * Foi lançada a primeira fase do projeto Novo Sistema de Câmbio do Banco Central, que atende a várias necessidades do governo e dos usuários da ferramenta de mensageria do Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB). A novidade é o sistema de troca de informações: no modelo antigo, os bancos precisavam inserir todos os contratos manualmente por meio de um terminal do Sisbacen; agora, o registro da operação nos sistemas legados gera as mensagens automaticamente para o Bacen.
- * Foi desenvolvida solução tecnológica que possibilita ao cliente a emissão de avisos de débitos/créditos via *hyperlink* nos lançamentos de câmbio apresentados no extrato no Gerenciador Financeiro. Com ela, os clientes podem emitir o aviso de débito/crédito sem a necessidade de solicitar à agência, o que agiliza o atendimento na identificação de fatos dessa natureza que movimentaram a conta.
- * Os serviços relativos à emissão de documentos, anuências e licenciamentos atingiram a marca de 998 mil, cerca de 30% mais do que em 2010. A melhoria nos fluxos operacionais, a adoção de novos sistemas e a política de capacitação dos funcionários resultaram em diminuição do tempo de resposta aos clientes.

Captações de Mercado

Líder no mercado de depósitos, o BB registrou R\$ 637,6 bilhões em captações em 2011, o que representa acréscimo de 22,8% em relação ao período anterior, e expressa a confiança dos clientes. Nesse cenário, o destaque foram os depósitos a prazo, que evoluíram 29,6% no ano. Os depósitos em poupança também apresentaram crescimento de 12,1%.

Ao final do exercício, as captações externas atingiram US\$ 34,6 bilhões, variação de 36,4% em relação a 2010. O volu-

me captado em Depósitos Interbancários no exterior chegou a US\$ 10,0 bilhões, com destaque para as captações de depósitos a prazo, no valor de US\$ 9,2 bilhões, o que revela um índice de contratação de 121,8% do montante vencido no período.

Também foram destaque as emissões de títulos do programa *Global Medium Term Notes* em euros, que resultou na captação de 750 milhões de euros, uma das maiores já realizadas por uma empresa brasileira.

Adicionalmente, o BB realizou a emis-

são de Dívida Subordinada no valor de US\$ 1,5 bilhão e de *Senior Notes* no montante de US\$ 500 milhões. Em todas as emissões os custos financeiros foram competitivos, demonstrando o interesse do mercado por títulos de emissão do BB.

Com o propósito de diversificar sua forma de atuação no mercado, o BB oferece aos clientes a possibilidade de aplicação em Letras Financeiras (LF), cujo saldo ao final de 2011 era de R\$ 7,1 bilhões.

Captações de Mercado

	2009	2010	2011
Depósitos a Prazo	193,5	204,7	265,8
Captações no Mercado Aberto	160,8	142,2	195,2
Depósitos de Poupança	75,7	89,3	100,1
Depósitos à Vista	56,5	63,5	62,0
Demais	11,8	19,4	14,5
Total	498,4	519,0	637,6



Administração e Captação de Fundos e Programas Governamentais

GRI EC4 | SO5

No âmbito do Fundo Constitucional de Financiamento do Centro-Oeste (FCO) – iniciativa do Ministério da Integração Nacional para o desenvolvimento da região por meio de financiamento a atividades nos segmentos industrial, agroindustrial, agropecuário, mineral, turístico, comercial e de serviços –, o Banco do Brasil registrou em 2011 o maior volume contratado desde o início da operação. Aplicou mais de R\$ 5,5 bilhões em 73,5 mil financiamentos a atividades produtivas e atendeu a todos os 466 municípios da Região Centro-Oeste. O volume representa crescimento de 29,7% em relação ao do ano anterior, que já havia sido recorde. Dos recursos contratados, 36% foram destinados a empreendedores individuais e a tomadores de mini, micro e pequeno porte – público priorizado pelo FCO.

Outro destaque do período foi a assinatura de contrato do BB com o Minis-

tério do Desenvolvimento Agrário para a prestação de serviços de Contrato de Repasse. A presença do Banco nesse mercado representa maior aproximação com o Governo Federal e ampliação das oportunidades com Estados e municípios, o que impulsiona o cumprimento, com eficiência, de sua função pública.

Já a carteira de operações de crédito com recursos do Fundo de Amparo ao Trabalhador (FAT) somou R\$ 6,7 bilhões no período. Os destaques foram os montantes de R\$ 4,0 bilhões aplicados nas linhas do Proger Urbano Investimento (Proger Urbano Empresarial, no âmbito do BB) e R\$ 1,7 bilhão destinados ao Pronaf.

Em linha com a sua vocação de contribuir para a formulação e manutenção de políticas públicas, o Banco do Brasil atua no Fundo de Financiamento Estudantil (Fies), resultado de parceria com o Ministério da

Educação e o Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação (FNDE). A função do Banco é atuar na prestação de serviços de contratação de operação de crédito, custódia de título da dívida pública e administração, cobrança e arrecadação referente à carteira de crédito no âmbito do Fies.

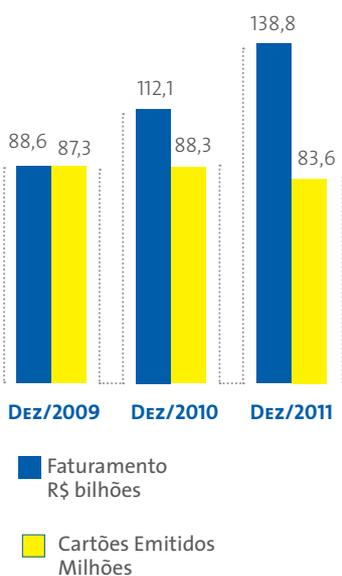
Em parceria com o Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), o Microcrédito Produtivo Orientado (MPO) é outro destaque. O crédito é concedido para atender às necessidades financeiras de pessoas físicas e jurídicas empreendedoras de atividades produtivas de pequeno porte.

Em 2012, o BB tem como desafio a atuação no programa Minha Casa Minha Vida – Fase 2. Nesse programa o Governo Federal tem como objetivo a construção de 2 milhões de unidades habitacionais urbanas e rurais até o final de 2014.

Cartões

Em cartões, o BB obteve faturamento de R\$ 138,8 bilhões em 2011, evolução de 23,8% em relação a 2010. O Banco do Brasil manteve-se na liderança de faturamento no mercado brasileiro de cartões de débito da bandeira Visa. Esse desempenho obtido pelo Banco proporcionou um avanço na participação de mercado para 20,7%, de acordo com dados da Associação Brasileira de Empresas de Cartões de Crédito (Abecs) para 2011.

Cartões Emitidos e Faturamento



O BB participou com 20,7%, do mercado de cartões, com faturamento de R\$ 138,8 bilhões – 23,8% mais do que em 2010

Nesse contexto, destaca-se o desempenho do faturamento nos negócios proporcionados em cadeia de valor por meio dos cartões BNDES e Ourocard Agronegócios, nos montantes de R\$ 5,5 bilhões e de R\$ 7,6 bilhões, respectivamente.

Outro destaque de 2011 em cartões foi a constituição da companhia Elo Participações S.A., uma *holding* que consolida negócios relacionados a meios eletrônicos de pagamento. O Banco do Brasil detém 49,99% das ações e integralizou capital no valor de R\$ 25,2 milhões por meio da BB Elo Cartões Participações S.A. A empresa é controladora da Elo Serviços S.A., responsável pela gestão da bandeira nacional de cartões Elo.

Ainda no ano, o BB lançou o Ourocard Bônus Celular, o Ourocard Elo, o Ourocard Personalizado com imagens à escolha do portador, o Ourocard Visa Rio, o Ourocard Crediário e o Ourocard “Origens”.

INICIATIVAS DE SUSTENTABILIDADE

GRI EN6

O empenho do BB na busca contínua de soluções capazes de ampliar a comodidade dos clientes e, ao mesmo tempo, engajá-los em causas sociais e ambientais ficou evidente em 2011 também no segmento de cartões.

Uma das novidades foi o arredondamento de fatura, forma descomplicada, por meio da qual os portadores de Ourocard podem fazer doações a instituições assistenciais. Os clientes que aderem à iniciativa têm o valor de sua fatura arredondado para o próximo valor inteiro, superior, e a diferença é destinada a organizações sem fins lucrativos parceiras do BB. No ano, as doações foram para o Instituto Terra, que promove o reflo-

restamento de áreas da Mata Atlântica e já responde pela recuperação de mais de 40 milhões de metros quadrados.

Na modalidade cartões pré-pagos, o BB lançou em 2011 o Ourocard Pré-pago Recarregável e o Ourocard Transportador Visa Cargo, ampliando a plataforma de cartões pré-pagos iniciada com o Ourocard Visa Travel Money. O cartão Ourocard Transportador Visa Cargo permite que transportadoras e embarcadoras carreguem valores para pagamento de parcelas de frete, combustível e despesas de viagem. O produto serve também como moedeiro eletrônico para recebimento do vale-pedágio.

As iniciativas do BB, em lançar produtos e soluções inovadoras, fizeram com que o Banco se aproximasse cada vez mais dos seus clientes. Outra consequência de suas ações foi a eleição de seu cartão como o preferido dos brasileiros, segundo pesquisa CardMonitor/Instituto Medida Certa, e o melhor cartão de crédito pela pesquisa CVA Solutions.

Outro marco do período foi o lançamento do primeiro cartão produzido com plástico reciclado do Banco do Brasil, o Ourocard “Origens”, estampado com imagem inédita de autoria do fotógrafo brasileiro Sebastião Salgado – são dez fotos disponíveis, entre as quais o cliente pode escolher a que ilustrará o seu cartão. A cada Ourocard “Origens” solicitado, o cliente doa automaticamente R\$ 5,00 ao Instituto Terra, adere ao serviço de arredondamento de fatura e contribui com o plantio de uma das 400 árvores necessárias para a recuperação de uma nascente.

Mais uma inovação do BB é o Cartão de Pagamento da Defesa Civil, destinado ao pagamento de despesas com ações de socorro, assistência às vítimas e restabelecimento de serviços essenciais, promovidas pelos governos estaduais, municipais e do Distrito Federal. O cartão deve ser usado para a aquisição de material e contratação de serviços exclusivamente em situações de emergência ou estado de calamidade pública reconhecidos pela Secretaria Nacional de Defesa Civil. Entre os seus benefícios estão o melhor controle das despesas, segurança, identificação do portador como servidor do governo estadual ou municipal e o apoio de central de atendimento 24 horas.



Uso Seguro dos Cartões

GRI PR3

O Banco do Brasil utiliza os canais de comunicação com o cliente para orientar e reforçar a necessidade de segurança no uso dos cartões: mensagens em fatura, orientações nas cartas-berços e nos adesivos colocados sobre o anverso dos plásticos, contatos com a Central de Atendimento ao Cliente e avisos nos terminais de autoatendimento.

Produtos com Características Socioambientais GRI F57 | F58

Produto ou Serviço	Característica RSA	Quantidade de Cartões Emitidos (2011)	Participação no Total (2011)	Características dos Produtos	
				Ambientais	Sociais
Ourocard Empreendedor	Cartão de crédito específico para atender a Microempreendedores Individuais (MEI), isento de anuidade e com remessa do cartão para o endereço informado pelo portador. Tem como objetivo alavancar o crédito nesse segmento, facilitar sua bancarização e movimentação de recursos financeiros.	2.451	0,003%		X
BB Crédito Pronto	Criado para facilitar aos clientes o acesso aos recursos de microcrédito disponibilizados pelo BB, com base na Resolução nº 3.109 do Conselho Monetário Nacional (CMN).	108.857	0,130%		X
Cartão BB Previdência Social	Cartão para aposentados e pensionistas do INSS, com taxa de juros muito abaixo da praticada pelo mercado de cartões, sem cobrança da anuidade e sem cobrança de tarifa de emissão de cartão.	25.517	0,031%		X
Ourocard "Origens" Reciclado	O primeiro cartão produzido com plástico reciclado do Banco do Brasil. O cliente que solicita o cartão contribui com as ações do Instituto Terra, que promove a recuperação e manejo sustentável de florestas da Mata Atlântica no Brasil através do plantio de árvores nativas das regiões ribeirinhas. A cada cartão solicitado, o cliente doa R\$ 5,00 ao Instituto Terra.	707	0,001%	X	
CPDC – Cartão de Pagamento da Defesa Civil	Cartão destinado a ações de socorro, assistência às vítimas e restabelecimento de serviços essenciais, usados exclusivamente em situações de emergência ou estado de calamidade pública reconhecidos pela Secretaria Nacional de Defesa Civil.	9	0,000%		X



Educação Financeira GRI F516

O Banco do Brasil também atua para disseminar informações relacionadas ao uso consciente dos cartões. Nesse sentido, é parceiro da Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (Abecs) em várias iniciativas, entre elas a elaboração e distribuição da cartilha Cartão – a dica é saber usar. Por meio de história em quadrinhos, a publicação transmite conceitos sobre cartão, crédito e limites, entre outros, e dicas a respeito de segurança, como entender a fatura e, principalmente, como usar o cartão de forma consciente. No mesmo sentido, o BB é patrocinador da peça educacional Teatro Finanças Práticas que, em 2011, foi exibida nos Centros Culturais Banco do Brasil de Brasília e de Belo Horizonte para cerca de 300 crianças. O espetáculo usa o futebol como enredo para passar as mensagens e conceitos de educação financeira de maneira simples e divertida. Durante a peça, de cerca de uma hora, as crianças testam os conceitos adquiridos no jogo educativo Bate-Bola Financeiro, de perguntas sobre finanças pessoais.

Seguros, Previdência e Capitalização

O mercado de seguros, previdência complementar aberta e capitalização tem crescido aceleradamente e, a julgar pelo espaço ainda existente, o ritmo deve se manter nos próximos anos: enquanto em países desenvolvidos a arrecadação anual de prêmios gira em torno de 10% do Produto Interno Bruto (PIB), no Brasil ela representa 3,1%.

Os resultados nesses três segmentos agregaram ao BB, em 2011, R\$ 1,6 bilhão, entre equivalência patrimonial, receitas de serviços e de corretagem, o que representa incremento de 18,5% comparado ao ano anterior. Esse resultado espelha o índice de seguridade, que é a participação da seguridade no lucro líquido recorrente do Banco, que atingiu 13,7% em 2011.

Entre os diversos ramos de seguros, o de vida e previdência são os de maior potencial de crescimento, em virtude do apelo da qualidade de vida e necessidade de proteção de renda após a aposentadoria. Ele ganha relevância na medida em que a população acima de 65 anos, que se manteve em torno dos 3% do total de habitantes do País até 1970, pode chegar a 13% em 2020.

segmento de seguros: o Banco do Brasil, por meio de sua subsidiária integral, a BB Seguros, celebrou acordo de parceria com o Grupo Mapfre em 2010 para a formação de aliança nos segmentos de seguros de pessoas, ramos elementares e veículos, pelo prazo de 20 anos. Após a reorganização acionária das áreas de seguridade de ambas as empresas, em 2011 foi

constituído o Grupo Segurador Banco do Brasil & Mapfre (Grupo BB & Mapfre). Como resultado da parceria, foram lançadas as seguintes soluções em proteção:

- BB Seguro Agrícola Faturamento, inicialmente disponível para a soja. Possui mecanismo de proteção contra variações de preço da *commodity* no mercado, além da cobertura tradicional contra intempéries;
- Novo BB Seguro Auto, disponível para comercialização em toda a rede Banco do Brasil;
- BB Seguro Vida Empresa Flex, seguro massificado de vida, apólice coletiva, para empresas com até 500 funcionários;
- BB Seguro Crédito Protegido (modalidade vida prestamista) para operações do Microcrédito Produtivo Orientado (MPO).

Nas demais frentes do mercado, o Banco do Brasil se destaca pelo seguinte posicionamento e atuação:

Segmento de títulos de capitalização: em 2009, iniciou processo de revisão de sua estratégia nesse mercado e, no ano seguinte, firmou aliança estratégica com o Grupo Icatu, atual sócio na Brasilcap Capitalização S.A. e líder em provisões técnicas entre as empresas não ligadas a bancos de varejo no mercado de títulos de capitalização. Além da reestruturação societária, realizada de forma que não exista concorrência entre os sócios, a aliança contempla a disponibilização do canal de distribuição do BB para comercialização dos títulos de capitalização pelo prazo de 20 anos. A ideia é que as

duas organizações adquiram participações acionárias dos demais sócios na Brasilcap, o que já ocorreu em 2011 em relação à parcela societária total (16,67%) da Sul América Capitalização S.A. A BB Seguros está em negociação com os demais sócios para tornar viável a estrutura de negócios pretendida.

Segmento de planos odontológicos: o BB está em negociação com a Odontoprev e o Bradesco Seguros para a estruturação de parceria para o desenvolvimento e a comercialização de produtos do ramo odontológico em seus canais de distribuição. A iniciativa envolve estudos sobre a cria-

ção de empresa com participação de 75% do capital total da BB Seguros e de 25% do capital total da Odontoprev. Além disso, o BB participaria, por intermédio de uma *holding*, de 10% do capital social total da Odontoprev.

Segmento de resseguros: no intuito de buscar complementaridade nas operações de suas seguradoras, o BB e a União iniciaram tratativas para a aquisição de participação acionária no IRB-Brasil Re, maior grupo ressegurador da América Latina. A União possui 100% das ações ordinárias do IRB e 50% do capital total.

SEGUROS

De acordo com dados da Superintendência de Seguros Privados (Susep), o mercado de seguro de Pessoas totalizou R\$ 19,3 bilhões em prêmios no ano de 2011, o que representa um crescimento de 21,7% em comparação a 2010. O grupo Banco do Brasil, que tem como parceiro o Grupo Mapfre, permaneceu líder deste segmento, com 18,1% do mercado. No ramo Auto (sem DPVAT), onde o mercado faturou R\$ 21,4 bilhões em 2011 (6,5% a mais do que no ano anterior), o grupo Banco do Brasil ocupa a 2ª colocação, com 15,1% de *market share*.

PREVIDÊNCIA

A Brasilprev teve desempenho expressivo em suas rendas de contribuições líquidas em 2011. Em razão de novas vendas (novos planos + contribuições esporádicas), a arrecadação total alcançou R\$ 11,7 bilhões, 20,8% mais do que no período anterior. A Brasilprev permaneceu na liderança de mercado em termos de captação líquida, com *market share* de 30%, ficando com o 2º menor índice de resgates anualizado (8,6%), quando comparado aos seus principais concorrentes.

CAPITALIZAÇÃO

A Brasilcap é líder de mercado há 15 anos, encerrando 2011 na primeira colocação no *ranking* da Susep, tanto em arrecadação (R\$ 3,3 bilhões) como em reservas técnicas (R\$ 5 bilhões).

A Companhia realiza periodicamente pesquisas de satisfação com clientes e ex-clientes, além de apresentar soluções inovadoras, como resgates parciais, postergação e antecipação de parcelas, títulos com renda variável, de garantia locatícia e outros que oferecem descontos em medicamentos. Essa estratégia de diversificação e inovação explica a penetração da Brasilcap em todas as camadas de renda.

Produtos com Características Socioambientais GRI FS7 | FS8

Produto ou Serviço	Característica RSA	Faturamento por Produto em 2011 (em R\$ mil)	Participação do Produto no Faturamento Total da Carteira	Características dos Produtos		Volume Transferido à FBB (R\$ mil)
				Ambientais	Sociais	2011
VIDA						
Ouro Vida	Transfere à Fundação Banco do Brasil 50% de sua receita de estipulação para ser aplicada nos programas sociais dessa entidade.	365.476	12,61%		X	1.340
Ouro Vida Empresa	Transfere à Fundação Banco do Brasil 100% de sua receita de estipulação para ser aplicada nos programas sociais dessa entidade.	3.873	0,13%		X	179
BB Seguro Vida Mulher	Transfere à Fundação Banco do Brasil 50% de sua receita de estipulação para ser aplicada nos programas sociais dessa entidade.	181.782	6,27%		X	4.326

Produto ou Serviço	Característica RSA	Faturamento por Produto em 2011 (em R\$ mil)	Participação do Produto no Faturamento Total da Carteira	Características dos Produtos		Volume Transferido à FBB (R\$ mil)
				Ambientais	Sociais	2011
PATRIMONIAL						
Ouro Residencial	Transfere à Fundação Banco do Brasil 100% de sua receita de estipulação para ser aplicada nos programas sociais dessa entidade.	68.979	14,74%	X		1.329
Ouro Máquinas	Transfere à Fundação Banco do Brasil 100% de sua receita de estipulação para ser aplicada nos programas sociais dessa entidade.	6.431	1,37%		X	369
Ouro Empresarial	Transfere à Fundação Banco do Brasil 100% de sua receita de estipulação para ser aplicada nos programas sociais dessa entidade.	90.249	19,28%		X	1.726
VEÍCULOS						
BB Seguro Auto Estilo	Direcionamento de parte da receita à FBB, a fim de beneficiar projetos com cunho sócio-ambiental – projeto de recursos hídricos. O valor do repasse é de R\$ 0,30 por apólice. O valor de 2009 refere-se aos meses de outubro, novembro e dezembro.	193.796	15,37%	X		38
CAPITALIZAÇÃO						
Ourocap Estilo Prêmio (PU36S)	Produtos hídricos – transfere à FBB o percentual de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) do total dos recursos arrecadados no pagamento, pelos subscritores, da parcela única dos títulos de capitalização PU36S (“Ourocap Estilo Prêmio”), comercializados através da rede bancária do Banco do Brasil.	155.617	4,73%	X		778

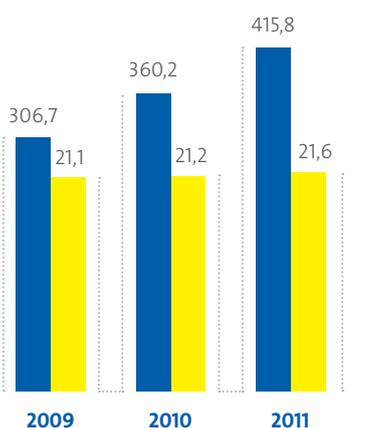
Produto ou Serviço	Característica RSA	Faturamento por Produto em 2011 (em R\$ mil)	Participação do Produto no Faturamento Total da Carteira	Características dos Produtos		Volume Transferido à FBB (R\$ mil)
				Ambientais	Sociais	2011
Ourocap Estilo Flex (PP93E)	Produtos hídricos – transfere à FBB o percentual de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) do total dos recursos arrecadados no pagamento, pelos subscritores, das 48 (quarenta e oito) mensalidades dos títulos de capitalização PP93E (“Ourocap Estilo Flex”), comercializados através da rede bancária do Banco do Brasil.	22.390	0,68%	X		112
Ourocap Estilo Prêmio Cartão de Crédito – (PU36G)	Produtos hídricos – transfere à FBB o percentual de 0,5% (zero cinco por cento), do total dos recursos arrecadados no pagamento, pelos subscritores, da parcela única dos títulos de capitalização PU36G (“Ourocap Estilo Prêmio Cartão de Crédito”), comercializados através da rede bancária do Banco do Brasil.	1.323	0,04%	X		7
Ourocap Multichance (PM48M)	BB Educar – transfere à FBB o percentual de 0,5% (zero vírgula cinco por cento), do total dos recursos arrecadados no pagamento, pelos subscritores, da segunda mensalidade e 0,5% (zero vírgula cinco por cento), da terceira mensalidade dos títulos de capitalização PM48M (Ourocap Multichance), comercializados através da rede bancária do Banco do Brasil.	122	0,00%		X	122

Produto ou Serviço	Característica RSA	Faturamento por Produto em 2011 (em R\$ mil)	Participação do Produto no Faturamento Total da Carteira	Características dos Produtos		Volume Transferido à FBB (R\$ mil)
				Ambientais	Sociais	2011
Ourocap 200 anos (PM – PP6oM)	BB Educar – transfere à FBB o percentual de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) do total dos recursos arrecadados no pagamento, pelos subscritores, da segunda mensalidade, e 0,5% (zero vírgula cinco por cento) da terceira mensalidade dos títulos de capitalização PP6oM (“Ourocap 200 Anos PM”), comercializados através da rede bancária do Banco do Brasil.	45.870	1,40%		X	229
Ourocap 200 anos (PM – PP6oC)	BB Educar – transfere à FBB o percentual de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) do total dos recursos arrecadados no pagamento, pelos subscritores, da segunda mensalidade, e 0,5% (zero vírgula cinco por cento) da terceira mensalidade dos títulos de capitalização PP6oC (“Ourocap 200 Anos PM”), comercializados através da Central de Atendimento da Brasilcap.	9.831	0,30%		X	49
Ourocap 200 Anos Cartão (PP6oA)	BB Educar – transfere à FBB o percentual de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) do total dos recursos arrecadados no pagamento, pelos subscritores, da segunda mensalidade, e 0,5% (zero vírgula cinco por cento) da terceira mensalidade dos títulos de capitalização PP6o A (“Ourocap 200 Anos Cartão”), comercializados através da Central de Atendimento da Brasilcap.	187	0,01%		X	0,9

Administração de Recursos de Terceiros GRI HR6 | HR7

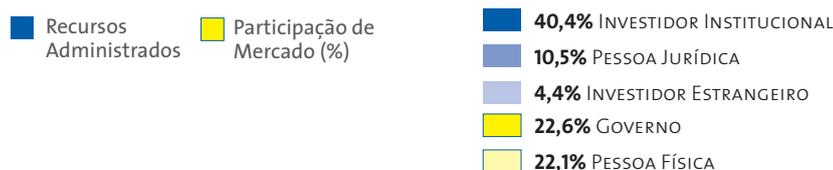
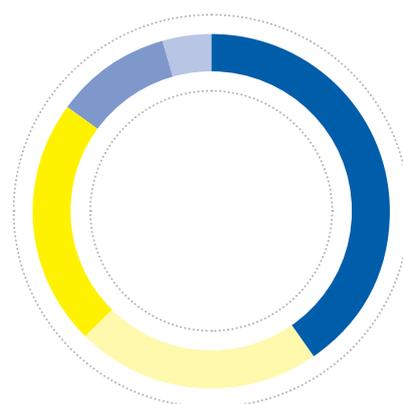
A BB DTVM, subsidiária integral do BB, é a maior administradora de recursos de terceiros do País. Em 2011, a Companhia atingiu R\$ 415,8 bilhões em recursos administrados, divididos entre fundos de investimento e carteiras. Esse desempenho representa crescimento de 15,4% em 12 meses, segundo a Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiros e de Capitais (Anbima), principalmente em decorrência do lançamento de 63 fundos, que somaram aproximadamente R\$ 8,2 bilhões em patrimônio líquido. Os números não incluem o saldo de recursos administrados pelo Banco Votorantim (BV), que contabilizou R\$ 30,1 bilhões ao final de 2011. Caso fosse consolidado 50,0% do saldo administrado pelo BV, mesmo percentual da participação do BB em seu capital total, a participação de mercado do Banco do Brasil chegaria a 22,4%.

Administração de Recursos de Terceiros (R\$ bilhões)



Fundos de Investimento e Carteiras Administradas por Clientes

Posição: 31.12.2011



Fundos de Investimento e Carteiras Administradas por Tipo

(R\$ milhões)

	2009	2010	2011
Fundos de Investimento	294.622	346.178	403.845
Renda Fixa	161.817	190.789	264.655
Renda Variável	49.790	56.863	55.317
Multimercado	45.048	53.863	20.820
Outros	37.967	44.664	63.052
Carteiras Administradas	12.064	14.022	11.948
Renda Fixa	9.919	13.882	11.948
Renda Variável	2.145	139	-
Total	306.686	360.200	415.793

FUNDOS DE INVESTIMENTO COM CARACTERÍSTICAS SOCIOAMBIENTAIS

GRI FS7 | FS8 | FS11

O BB oferece aos seus clientes alternativas de fundos que adotam critérios de Responsabilidade Socioambiental (RSA), conforme demonstra a tabela abaixo. Para o fundo de investimento “BB Ações ISE Jovem FIC” é realizada a triagem dos ativos com base na carteira teórica do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da BM&FBovespa.

Também são disponibilizados para os clientes BB Fundos de Investimento em Participação formados por empresas que mantêm elevados padrões de responsabilidade socioambiental e/ou de Governança Corporativa.

Produto ou Serviço	Característica RSA	Patrimônio Líquido em 2011 (R\$ milhões)	Rentabilidade (2011)	Características dos Produtos	
				Ambientais	Sociais
BB Referenciado DI Social 50	50% da taxa de administração é repassada à Fundação Banco do Brasil.	51,8	7,86%		X
BB Ações ISE Jovem FIC	Carteira teórica do ISE – índice composto por ações de empresas que apresentam proposta de responsabilidade corporativa ampla, que considera aspectos de boa governança, eficiência econômica, equilíbrio ambiental e justiça social. 20% da taxa de administração é destinada ao Programa Água Brasil, por intermédio da Fundação Banco do Brasil.	19,2	-2,86%	X	
BB Multimercado Balanceado LP Jovem FIC	20% da taxa de administração é destinada ao Programa Água Brasil, por intermédio da Fundação Banco do Brasil.	2,78	5,76%	X	
BB Multimercado Global Acqua	Investe parte de seu patrimônio em empresas brasileiras e globais ligadas ao setor da água. O fundo possibilita ao investidor participar do capital de instituições ligadas à exploração, infraestrutura e distribuição de água, com a percepção de que estas estão em uma cadeia produtiva que necessita de cuidados e provavelmente enfrentarão um aumento de demanda e possível majoração de preços.	26,9	5,21%		X

FUNDOS DE INVESTIMENTO EM PARTICIPAÇÕES (FIP) COM CARACTERÍSTICAS SOCIOAMBIENTAIS GRI FS7 | FS8 | FS11

Produto ou Serviço	Característica RSA	Patrimônio Líquido em 2011 (R\$ milhões)	Rentabilidade (2011)	Características dos Produtos	
				Ambientais	Sociais
FIP Brasil de Governança Corporativa	Estruturação de fundo (FIP) 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 auto sustentabilidade, com maturidade para administração de conflitos e tratamento das questões socioambientais. O Regulamento do fundo prevê que as companhias investidas deverão obrigatoriamente adotar padrões de responsabilidade socioambiental (buscando minimizar os eventuais efeitos nocivos ao meio ambiente decorrentes de suas atividades) e adotar boas práticas de Governança Corporativa.	366.038	7,47%		X
Brasil Sustentabilidade FIP	Estruturação de fundo (FIP) 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. O Regulamento do fundo prevê que as companhias investidas deverão obrigatoriamente adotar padrões de responsabilidade socioambiental (buscando minimizar os eventuais efeitos nocivos ao meio ambiente decorrentes de suas atividades) e adotar boas práticas de Governança Corporativa.	71.450	61,08%	X	X
Brasil Agronegócio FIP	Estruturação de fundo (FIP) voltado à compra de participações em empresas brasileiras nas quais tenham sido identificados sólidos fundamentos de valor e que possam se beneficiar de aportes de capital, com o objetivo de levá-las ao mercado de ações. O foco de investimentos do fundo abrangerá toda a cadeia produtiva do agronegócio, desde o fornecimento de insumos ao processamento e distribuição. O Regulamento do fundo prevê que as companhias investidas deverão obrigatoriamente adotar padrões de responsabilidade socioambiental (buscando minimizar os eventuais efeitos nocivos ao meio ambiente decorrentes de suas atividades) e adotar boas práticas de Governança Corporativa.	106.632	3,32%	X	X

Produto ou Serviço	Característica RSA	Patrimônio Líquido em 2011 (R\$ milhões)	Rentabilidade (2011)	Características dos Produtos	
				Ambientais	Sociais
Fundo Brasil de Internacionalização Empresas FIP	Estruturação de fundo (FIP) voltado à compra de participação em empresas brasileiras de médio porte, já atuantes no comércio exterior, ou que tenham potencial de se internacionalizarem. Ex.: setores de alto valor agregado, empresas líderes de setores nacionais e setores nos quais o Brasil é competitivo. O Regulamento do fundo prevê que as companhias investidas deverão obrigatoriamente adotar padrões de responsabilidade socioambiental (buscando minimizar os eventuais efeitos nocivos ao meio ambiente decorrentes de suas atividades) e adotar boas práticas de Governança Corporativa.	88.748	40,08%		X



Investimento Responsável

Como signatária dos Princípios para o Investimento Responsável (PRI) da Organização das Nações Unidas (ONU), a BB DTVM não adquire participação em empresas que não respeitem princípios relacionados aos direitos humanos e do trabalho e à preservação ambiental.

A fim de qualificar seu portfólio de produtos aos clientes *Private*, a BB DTVM criou no ano o Fundo de Investimento Multimercado Global Acqua, que investe parte do patrimônio em empresas brasileiras e internacionais ligadas ao setor de água. Sob o mesmo conceito, lançou ainda o fundo BB Multimercado Balanceado LP Jovem e remodelou o BB Ações Índice de Sustentabilidade Empresarial Jovem. Ambos destinam 20% da taxa de administração ao Programa Água Brasil, por intermédio da Fundação Banco do Brasil. Na mesma linha, e em parceria com o Votorantim, foi lançada a primeira família de Fundos de Investimento de Participações em Infraestrutura (FIPs-IE): a BB Votorantim Energia Sustentável I, II, III. Esses portfólios aplicam recursos no setor de energia renovável.

De acordo com as tendências mercadológicas, teve início no ano a captação de duas novas opções de fundos de capital protegido: o BB Multimercado Capital Protegido *Commodities* Agrícolas II LP *Private* e o BB Multimercado Capital Protegido Índices Globais LP *Private*, criados especialmente para atender os investidores que buscam diversificação dos investimentos com proteção do capital. O primeiro visa obter ganho com uma cesta de *commodities* (soja, milho e açúcar) e o segundo, com uma cesta global de índices de ações (Ibovespa, S&P 500 e Euro Stoxx 50). Ambos têm como maior diferencial sua estrutura, que atribuirá pesos diferentes a cada ativo da cesta.



Mercado de Capitais e Tesouraria

O Banco do Brasil atua no mercado de capitais por intermédio do BB Banco de Investimento S.A. – BB-BI. Em 2011, a Companhia respondeu por 64 emissões de títulos de renda fixa, que somaram R\$ 16,9 bilhões. Assim, o BB-BI ocupou a 2ª posição no *ranking* Anbima de Originação consolidado, com 19,7% de participação de mercado.

Em 2011, o BB-BI coordenou 55 emissões de Debêntures e Notas Promissórias, totalizando R\$ 15,6 milhões de volume originado. Na área de securitização foram cinco emissões de Fundos de Investimentos em Direitos Creditórios (FIDC) e quatro de Certificados de Recebíveis Imobiliários (CRI).

O BB estruturou Fundos de Investimentos Imobiliários vinculados à estratégia de ampliação da rede de agências, numa iniciativa inovadora. Esses fundos captaram R\$ 159 milhões em 2011.

Em renda variável, o BB-BI coordenou três ofertas públicas, que totalizaram R\$ 1,7 bilhão, e participou como coordenador contratado em quatro ofertas de distribuição de valores mobiliários. A Instituição alcançou o 10º lugar no *ranking* Anbima de Distribuição de Renda Variável, com 2,6% de participação de mercado.

Outro destaque é que o Banco ocupa o 3º lugar no *ranking* Anbima (posição dez/2011), em custódia de ativos no mercado doméstico, com R\$ 510,0 bilhões custodiados – que representam 21,4% de participação de mercado –, além de atuar como instituição depositária de ativos mobiliários.

Por meio de suas corretoras BB Securities Ltd. (Londres) e Banco do Brasil Securities LLC (Nova Iorque), o Banco atua no mercado internacional. Dessa maneira, participou em 16 das 60 operações de cap-

tação externa realizadas por empresas, bancos e governo brasileiro, das quais em 12 detinha o *status* de *lead-manager* e, nas outras quatro, *co-manager*. Dos aproximadamente US\$ 37,0 bilhões emitidos em 2011, o BB participou em cerca de US\$ 12,6 bilhões. Adicionalmente, atuou em três operações de emissores estrangeiros, sendo uma como *lead-manager* e duas como *co-manager*, que totalizaram US\$ 2,7 bilhões e 750 milhões de euros.

Para 2012, com objetivo de atrair mais investidores no mercado asiático, o BB inaugurará uma unidade da BB Securities em Cingapura. Atualmente, a região representa 5% dos compradores dos títulos colocados pelo Banco no exterior.

Outros Serviços GRI EN26

A BB Administradora de Consórcios finalizou 2011 com carteira de 347 mil cotas ativas, crescimento de 66,1% em 12 meses. O segmento de automóvel foi destaque com expansão de 85,1%, atingindo 311,7 mil cotas em dezembro. No ano foram comercializadas 168 mil novas cotas de consórcio, que representam R\$ 4,4 milhões em cartas de crédito.

Em cobrança bancária, arrecadação de guias e débito automático, o Banco do Brasil atende mais de 576 mil empresas, que movimentaram R\$ 797 bilhões em 2011, com um total de 986,4 milhões de títulos. Esses serviços agregaram R\$ 2 bilhões em receitas, crescimento de 9,6% em relação a 2010.

Já o Débito Direto Autorizado (DDA), é um serviço que dispensa a impressão de boletos, medida que contribui para a redução do uso de papel e, consequentemente, beneficia o meio ambiente. Em 2011, esse serviço somou 1,2 milhão de saques eletrônicos, 18% de participação de mercado e mais de 99 milhões de boletos apresentados eletronicamente.

Foram processados créditos oriundos de convênios de folhas de pagamento no total de R\$ 210,6 milhões, entre clientes pessoa jurídica e setor público. No total, o BB atendeu 16,3 milhões de servidores públicos e funcionários de empresas privadas com esse serviço.

OUTROS PRODUTOS COM CARACTERÍSTICAS SOCIOAMBIENTAIS

GRI FS7 | FS8

Produto ou Serviço	Característica RSA	Quantidade de Operações Realizadas	Total da Carteira em 2011 (R\$ mil)	Características dos Produtos	
				Ambientais	Sociais
Proesco	Linha para financiamento de até 90% de projetos de eficiência energética que comprovadamente contribuam para economia de energia, aumentem a eficiência global do sistema energético ou promovam a substituição de combustíveis de origem fóssil.	3	764	X	

GOVERNO

BNDES Governos	Financiamento, para os Estados, de obras públicas, equipamentos e instalações. Provoca impactos sociais pela melhoria na qualidade de vida da população abrangida pelas ações proporcionadas pelos projetos e bens financiados.	15	1.734.471		X
Caminho da Escola	Financiamento de ônibus escolares, para o transporte diário de alunos de escolas da rede pública de educação básica, nos municípios e Estados brasileiros.	410	143.079		X
Finame PSI	Financiamento, para os Estados, de ônibus, máquinas e equipamentos novos. Provoca impactos sociais pela melhoria na qualidade de vida da população abrangida pelas ações proporcionadas pelos projetos e bens financiados.	9	446.236		X
Provias	Financiamento para aquisição, pelas Prefeituras, de máquinas e equipamentos destinados a intervenções em vias públicas, rodovias e estradas. Provoca impactos sociais pela melhoria na qualidade de vida da população abrangida pelas ações proporcionadas pelos projetos e bens financiados.	426	234.751		X
Prouca	Programa que financia, aos Estados e aos municípios, a aquisição de equipamentos de informática (<i>laptops</i> educacionais) para uso pelos alunos das escolas das redes públicas de ensino estadual, distrital ou municipal, objetivando promover a inclusão digital.	1	1.033		X

Reconhecimentos GRI 2.10

Por sua atuação nas dimensões econômica, social e ambiental, o Banco do Brasil recebeu uma série de prêmios e títulos em 2011, entre os quais se destacam:

GHG PROTOCOL: o Inventário de Emissões de GEE 2011 foi classificado na categoria Ouro. Para isso, a Empresa deve mensurar suas emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa, submeter o inventário a auditoria independente e divulgá-lo em canal público.

MELHORES EMPRESAS NA GESTÃO DE CARBONO: o relatório da Carbon Disclosure Project, CDP 2011 Report Global 500, incluiu o Banco do Brasil entre as 500 empresas com melhor desempenho na gestão de carbono. O documento avalia o desempenho de 2.038 companhias, listadas em diversas bolsas de valores mundiais, a partir de critérios como: política empresarial de mudanças climáticas, emissões de GEE e gestão de recursos hídricos e energéticos.

LICITAÇÕES-E: o Licitações-e, portal de compras públicas do Banco do Brasil, foi o grande vencedor do V Prêmio 19 de Março, concedido durante o VI Congresso Brasileiro de Pregoeiros, ocorrido em março na cidade de Foz do Iguaçu (PR). Dos cinco prêmios da categoria Sistemas de Pregão Eletrônico, o Licitações-e conquistou três: Maior Número de Pregões Realizados e Concluídos em 2010; Melhor Sistema de Pregão Eletrônico 2010; e Melhor Interação com o Fornecedor.

CARTÃO OUROCARD: Ourocard – o Cartão Preferido dos Brasileiros, segundo pesquisa Cardmonitor/Instituto Medida Certa, realizada entre dezembro de 2010 e janeiro de 2011, e eleito o melhor cartão de crédito (Força da Marca) pela pesquisa CVA Solutions, realizada em fevereiro e março de 2011.

PRÊMIO E-FINANCE: o Banco do Brasil foi o vencedor do X Prêmio e-Finance, concedido pela revista *Executivos Financeiros*, na categoria GED – Gerenciador Eletrônico de Documentos, com o seguintes *cases*: “Dossiê Eletrônico – Fase II” e “*Servicing Center Europe* – Gerenciamento Eletrônico de Documentos para o Bloco Europa”. Também no X Prêmio e-Finance, o Banco do Brasil foi vencedor na categoria Inovação Mercadológica, com os *cases*: “Loja Conceito Brasília” e “Sala de Conveniência Nova Iorque”.

TOP OF MIND: Prêmio Top of Mind do jornal *Folha de São Paulo* como o banco mais lembrado pelos brasileiros.

MELHOR RI: Melhor Profissional de Relações com Investidores da América Latina para o segmento bancos e serviços financeiros na opinião de analistas *buy side*, premiação concedida pela revista americana *Institucional Investor*. A mesma publicação concedeu ao Banco do Brasil o prêmio de segundo Melhor Time de RI da América Latina, também para o segmento bancos e serviços financeiros.

INTERNET E MÍDIAS SOCIAIS: vencedor na categoria Internet e Mídias Sociais do XI Prêmio ABT, com o *case* “Um passarinho me contou... Banco do Brasil: Excelência em 140 caracteres”. O *case* relatou o trabalho desenvolvido para atendimento aos clientes do BB por meio do perfil @MaisBB, no Twitter.

CERTIFICAÇÃO DE ACESSIBILIDADE: o Banco do Brasil recebeu, em setembro de 2011, a Certificação de Acessibilidade, concedida pela ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas). Trata-se de uma certificação inédita e o BB foi a primeira instituição bancária a recebê-la. Foi objeto da certificação a Agência Augusta, em São Paulo (SP), onde foram vistoriadas todas as adaptações realizadas na estrutura da edificação para acessibilidade física da agência por pessoas com deficiência.

ARQUITETURA CORPORATIVA: o BB, representado pelo projeto *Ambiência 2.0*, recebeu o prêmio máximo em sua categoria, pelo conjunto da obra no VIII Grande Prêmio de Arquitetura Corporativa, maior premiação da América Latina nessa área.

MELHOR BANCO PRIVADO NO BRASIL E AMÉRICA LATINA: o Banco do Brasil Private foi reconhecido no Global Private Banking Awards 2011 das revistas *The Banker* e *PWM Professional Wealth Management* (Grupo Financial Times) como *Highly Commended* nas categorias “*Best Private Bank in Brazil*” e “*Best Private Bank in Latin America*”.

MELHOR BANCO PARA INVESTIR: o Banco do Brasil, em parceria com a BB DTVM, conquistou pela quinta vez e pelo segundo ano consecutivo o prêmio Melhor Banco para Você Investir da revista *Você S.A.*, publicado na edição de dezembro de 2011.

LÍDERES DO BRASIL: o presidente do Banco do Brasil, Aldemir Bendine, foi condecorado na categoria Líder em Gestão e Inovação Pública, do Prêmio Líderes do Brasil, promovido pelo jornal *Brasil Econômico* e o Grupo de Líderes Empresariais – Lide.

EMPRESA DE PRESTÍGIO: Prêmio Época Negócios 100 – As Empresas de Maior Prestígio no Brasil, promovido pela revista *Época Negócios*. Em 7º lugar, o BB é a única instituição financeira que integra as 10 primeiras posições do *ranking* 2011.

PRÊMIO RELATÓRIO BANCÁRIO: o BB Móvel foi premiado na categoria “Melhor em Correspondentes Bancários” pela 7ª edição do Prêmio Relatório Bancário. Esse prêmio visa promover e reconhecer as principais contribuições e práticas realizadas pelo setor financeiro e seus fornecedores para o aprimoramento do Sistema Financeiro Nacional. Este ano, foram premiados os bancos que mais se destacaram no uso de novas tecnologias.

YEARBOOK DA SAM: o Banco do Brasil, pelo 3º ano consecutivo, foi destacado como uma das instituições financeiras mais sustentáveis do mundo no livro *The Sustainability Yearbook 2012*, da SAM – Sustainable Asset Management – organização responsável pelo processo de seleção do Índice Dow Jones de Sustentabilidade da bolsa de Nova Iorque.





Anexos



Índice Remissivo GRI GRI 3.12

Nível de Aplicação do Relatório		C	C+	B	B+	A	A+
Conteúdo do Relatório	Perfil da G3 Resultado	Responda aos itens: 1.1; 2.1 a 2.10; 3.1 a 3.8, 3.10 a 3.12; 4.1 a 4.4, 4.14 a 4.15.	Com Verificação Externa	Responda a todos os critérios elencados para o Nível C mais: 1.2; 3.9, 3.13; 4.5 a 4.13, 4.16 a 4.17.	Com Verificação Externa	O mesmo exigido para o Nível B.	Com Verificação Externa
	Informações sobre a Forma de Gestão da G3 Resultado	Não Exigido.		Informações sobre a Forma de Gestão para cada Categoria de Indicador.		Forma de Gestão divulgada para cada Categoria de Indicador.	
	Indicadores de Desempenho da G3 & Indicadores de Desempenho do Suplemento Setorial Resultado	Responda a um mínimo de 10 Indicadores de Desempenho, incluindo pelo menos um de cada uma das seguintes áreas: Social, Econômico e Ambiental.		Responda a um mínimo de 20 Indicadores de Desempenho, incluindo pelo menos um de cada uma das seguintes áreas de desempenho: Econômico, Ambiental, Direitos Humanos, Práticas Trabalhistas, Sociedade e Responsabilidade pelo Produto.		Responda a cada Indicador essencial da G3 e do Suplemento Setorial* com a devida consideração ao Princípio da Materialidade de uma das seguintes formas: (a) respondendo ao Indicador; ou (b) explicando o motivo da omissão.	

* Suplemento Setorial em sua versão final

Perfil da Divulgação	Descrição	Atendimento	Observação	Página	PG
1.1	Declaração do detentor do cargo com maior poder de decisão na organização sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia.	Total		4	
1.2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades.	Total		4, 42, 45	

2. Perfil Organizacional		Atendimento	Observação	Página	PG
2.1	Nome da Organização.	Total		6	
2.2	Principais marcas, produtos e/ou serviços.	Total		6, 8	
2.3	Estrutura operacional da organização, incluindo principais divisões, unidades operacionais, subsidiárias e <i>joint ventures</i> .	Total		6	
2.4	Localização da sede da organização.	Total	A sede do Banco do Brasil está localizada em Brasília.		
2.5	Número de países em que a organização opera e nome dos países em que suas principais operações estão localizadas ou são especialmente relevantes para as questões de sustentabilidade cobertas pelo relatório.	Total	As operações no exterior do Banco do Brasil não são relevantes para as questões de sustentabilidade.	6, 94	
2.6	Tipo e natureza jurídica da propriedade.	Total		6	
2.7	Mercados atendidos (incluindo discriminação geográfica, setores atendidos e tipos de clientes/beneficiários).	Total		6	
2.8	Porte da Organização.	Total		6, 8, 20	
2.9	Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório referentes a porte, estrutura ou participação acionária.	Total		6, 36	
2.10	Prêmios recebidos no período coberto pelo relatório.	Total		191	

3. Parâmetros de Divulgação		Atendimento	Observação	Página	PG
3.1	Período coberto pelo relatório (como ano contábil/civil) para as informações apresentadas.	Total		18	
3.2	Data do relatório anterior mais recente (se houver).	Total		14	
3.3	Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal etc.).	Total		14	
3.4	Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório ou seu conteúdo.	Total		19	
3.5	Processo para a definição do conteúdo do relatório, incluindo: a) determinação da materialidade; b) priorização de temas dentro do relatório; c) identificação de quais <i>stakeholders</i> a organização espera que usem o relatório.	Total		15, 16	
3.6	Limite do relatório (como países, divisões, subsidiárias, instalações arrendadas, joint ventures, fornecedores).	Total		18	
3.7	Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório.	Total		15, 18	
3.8	Base para a elaboração do relatório no que se refere a joint ventures, subsidiárias, instalações arrendadas, operações terceirizadas e outras organizações que possam afetar significativamente a comparabilidade entre períodos e/ou entre organizações.	Total	As alterações que possam afetar significativamente a comparabilidade das informações estão devidamente sinalizadas ao longo do relatório.	18	
3.9	Técnicas de medição de dados e as bases de cálculos, incluindo hipóteses e técnicas, que sustentam as estimativas aplicadas à compilação dos indicadores e outras informações do relatório.	Total	Os indicadores apresentados seguem a metodologia GRI, caso contrário, a metodologia de apuração e cálculo são apresentados junto à informação.	19	
3.10	Explicação das consequências de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para tais reformulações (como fusões ou aquisições, mudança no período ou ano-base, na natureza do negócio, em métodos de medição).	Total		19	
3.11	Mudanças significativas em comparação com anos anteriores no que se refere a escopo, limite ou métodos de medição aplicados no relatório.	Total	No período relatado, não houve mudanças significativas em questão de métodos de medição.	19	
3.12	Tabela que identifica a localização das informações no relatório.	Total		194	
3.13	Política e prática atual relativa à busca de verificação externa para o relatório.	Total		19	

 Indicadores Essenciais

 Indicadores Adicionais

 Indicadores Setoriais

 Pacto Global

4. Governança, Compromissos e Envolvimentos		Atendimento	Observação	Página	PG
4.1	Estrutura de governança da organização, incluindo comitês sob o mais alto órgão de governança responsável por tarefas específicas, tais como estabelecimento de estratégia ou supervisão da organização.	Total		51	
4.2	Indicação caso o presidente do mais alto órgão de governança também seja um diretor executivo (e, se for o caso, suas funções dentro da administração da organização e as razões para tal composição).	Total		54	
4.3	Para organizações com uma estrutura de administração unitária, declaração do número de membros independentes ou não executivos do mais alto órgão de governança.	Total		54	
4.4	Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações ou dêem orientações ao mais alto órgão de governança.	Total		54	
4.5	Relação entre remuneração para membros do mais alto órgão de governança, diretoria executiva e demais executivos (incluindo acordos rescisórios) e o desempenho da organização (incluindo desempenho social e ambiental).	Total		51, 54	
4.6	Processos em vigor no mais alto órgão de governança para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados.	Total		48, 54, 97	
4.7	Processo para determinação das qualificações e conhecimento dos membros do mais alto órgão de governança para definir a estratégia da organização para questões relacionadas a temas econômicos, ambientais e sociais.	Total		51	
4.8	Declarações de missão e valores, códigos de conduta e princípios internos relevantes para o desempenho econômico, ambiental e social, assim como o estágio de sua implementação.	Total		6, 62	
4.9	Procedimentos do mais alto órgão de governança para supervisionar a identificação e gestão por parte da organização do desempenho econômico, ambiental e social, incluindo riscos e oportunidades relevantes, assim como a adesão ou conformidade com normas acordadas internacionalmente, códigos de conduta e princípios.	Total		54	
4.10	Processos para a auto-avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança, especialmente com respeito ao desempenho econômico, ambiental e social.	Total		51	
4.11	Explicação de se e como a organização aplica o princípio da precaução.	Total		78	7
4.12	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa.	Total		67	
4.13	Participação em associações (como federações de indústrias) e/ou organismos nacionais/internacionais de defesa em que a organização: a) possui assento em grupos responsáveis pela governança corporativa; b) integra projetos e comitês; c) contribui com recursos de monta além da taxa básica como organização associada; d) considera estratégica sua atuação como associada.	Total		36, 110, 142, 143	
4.14	Relação de grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização.	Total		88	
4.15	Base para a identificação e seleção de <i>stakeholders</i> com os quais se engajar.	Total		88	
4.16	Abordagens para o engajamento dos <i>stakeholders</i> , incluindo a frequência do engajamento por tipo e grupo de <i>stakeholders</i> .	Total		88, 97	
4.17	Principais temas e preocupações que foram levantados por meio do engajamento dos <i>stakeholders</i> e que medidas a organização tem adotado para tratá-los.	Total		88, 90, 97	

DIVULGAÇÕES-PADRÃO PARTE III: Indicadores de Performance

Econômica

Performance Econômica		Atendimento	Observação	Página	PG
Forma de gestão		Total		45	
EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, remuneração de empregados, doações e outros investimentos na comunidade, lucros acumulados e pagamentos para provedores de capital e governos.	Total		34	
EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização devido a mudanças climáticas.	Total		49, 142, 158, 166	
EC3	Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício definido que a organização oferece.	Parcial	Informações adicionais são encontradas nas Notas Explicativas.	107	
EC4	Ajuda financeira significativa recebida do governo.	Total		12, 134, 164, 177	

Presença de Mercado		Atendimento	Observação	Página	PG
Forma de gestão		Total		45	
EC5	Variação da proporção do salário mais baixo comparado ao salário mínimo local em unidades operacionais importantes.	Total		145	
EC6	Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes.	Total		135	
EC7	Procedimentos para contratação local e proporção de membros de alta gerência recrutados na comunidade local em unidades operacionais importantes.	Total		113	7, 8, 9

Impactos Econômicos Indiretos		Atendimento	Observação	Página	PG
Forma de gestão		Total		45, 67, 136	
EC8	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos, principalmente para benefício público, por meio de engajamento comercial, em espécie ou atividades pro bono.	Total		85, 116, 126, 130, 152	
EC9	Identificação e descrição de impactos econômicos indiretos significativos, incluindo a extensão dos impactos.	Total		152	

Ambiental

Materiais		Atendimento	Observação	Página	PG
Forma de gestão		Total		137, 139	
EN1	Materiais usados, por peso ou volume.	Total		139, 140	
EN2	Percentual dos materiais usados provenientes de reciclagem.	Total		140	8,9

Energia		Atendimento	Observação	Página	PG
Forma de gestão		Total		137, 138	
EN3	Consumo de energia direta, discriminado por fonte de energia primária.	Total		142	
EN4	Consumo de energia indireta, discriminado por fonte primária.	Total	A energia indireta consumida pelo BB é adquirida de concessionárias de energia. A fonte dessas distribuidoras é baseada na matriz energética brasileira, majoritariamente renovável (cerca de 70%).	138	
EN5	Energia economizada devido a melhorias em conservação e eficiência.	Total		138	8,9
EN6	Iniciativas para fornecer produtos e serviços com baixo consumo de energia ou que usem energia gerada por recursos renováveis e a redução na necessidade de energia resultante dessas iniciativas.	Total		139, 142, 178	8,9
EN7	Iniciativas para reduzir o consumo de energia indireta e as reduções obtidas.	Total		139, 142	8,9

Água		Atendimento	Observação	Página	PG
Forma de gestão		Total		137, 138	
EN8	Total de retirada de água, por fonte.	Total		138	
EN9	Fontes de água significativamente afetadas pela retirada de água.	Não reportado	Não aplicável.	138	
EN10	Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada.	Total		138	8,9

Biodiversidade		Atendimento	Observação	Página	PG
Forma de gestão		Total		136, 141	
EN11	Localização e tamanho da área possuída, arrendada ou administrada dentro de áreas protegidas, ou adjacente a elas, e áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas.	Total		141	
EN12	Descrição de impactos significativos na biodiversidade de atividades, produtos e serviços em áreas protegidas e em áreas com alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas.	Não reportado	Não aplicável às atividades bancárias, não há operações do Banco em áreas em que haja alto índice de biodiversidade.	141	
EN13	Habitats protegidos ou restaurados.	Não reportado	Não aplicável às atividades bancárias.		8
EN14	Estratégias, medidas em vigor e planos futuros para a gestão de impactos na biodiversidade.	Total		136	8
EN15	Número de espécies na Lista Vermelha da IUCN e em listas nacionais de conservação com habitats em áreas afetadas por operações, discriminadas pelo nível de risco de extinção.	Não reportado	Não aplicável às atividades bancárias.		

Emissões, efluentes e resíduos.		Atendimento	Observação	Página	PG
Forma de gestão		Total		142	
EN16	Total de emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa, por peso.	Total		142	
EN17	Outras emissões indiretas relevantes de gases de efeito estufa, por peso.	Total		142	
EN18	Iniciativas para reduzir as emissões de gases de efeito estufa e as reduções obtidas.	Total		139	8
EN19	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozônio, por peso.	Não reportado	As atividades do Banco do Brasil não exercem impactos na camada de ozônio como o caso específico do CFC 11. As duas possibilidades eram as geladeiras e ar condicionados existentes e estes foram substituídos por outros com tecnologia não nociva.	139	
EN20	NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e peso.	Não reportado	O Banco ainda não possui mecanismos de mensuração de emissão de NOx e SOx.		
EN21	Descarte total de água, por qualidade e destinação.	Não reportado	O Banco do Brasil é uma instituição financeira, sendo que o descarte de água é doméstico tratado pelas concessionárias e não há impactos significativos.		8
EN22	Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição.	Total		140	8
EN23	Número e volume total de derramamentos significativos.	Não reportado	O Banco do Brasil, por conta da natureza de seus serviços, não possui atividades que impliquem em derreamentos significativos.		
EN24	Peso de resíduos transportados, importados, exportados ou tratados considerados perigosos nos termos da Convenção da Basileia ¹³ – Anexos I, II, III e VIII e percentual de carregamentos de resíduos transportados internacionalmente.	Não reportado	Não é aplicável as atividades bancárias, pois o BB não gera resíduos perigosos que estejam contemplados na Convenção da Basileia - Anexos I, II, III e VIII. Por este motivo, não há intenção de reportar este indicador no futuro.		
EN25	Identificação, tamanho, status de proteção e índice de biodiversidade de corpos d'água e habitats relacionados significativamente afetados por descartes de água e drenagem realizados pela organização relatora.	Não reportado	Não é aplicável as atividades bancárias, pois o BB não atua em áreas em que a biodiversidade de corpos d'água e habitats relacionadas sejam significativamente afetados por conta de seu descarte de água. Por este motivo, não há intenção de reportar este indicador no futuro.		

Produtos e Serviços		Atendimento	Observação	Página	PG
Forma de gestão		Total		141	
EN26	Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços e a extensão da redução desses impactos.	Total		92, 95, 139, 140, 141, 189	8
EN27	Percentual de produtos e suas embalagens recuperados em relação ao total de produtos vendidos, por categoria de produto.	Não reportado	Não aplicável às atividades bancárias.		8

Conformidade		Atendimento	Observação	Página	PG
Forma de gestão		Total		78	
EN28	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não-monetárias resultantes da não-conformidade com leis e regulamentos ambientais.	Total	No período, não houve registros relacionados ao tema.		

Transporte		Atendimento	Observação	Página	PG
Forma de gestão		Total		139, 142	
EN29	Impactos ambientais significativos do transporte de produtos e outros bens e materiais utilizados nas operações da organização, bem como do transporte de trabalhadores.	Total	Em relação ao transporte de trabalhadores, são mapeados os impactos de viagens aéreas, frota própria e transporte de malotes. Esses indicadores estão divulgados no inventário de emissão de gases no capítulo Conexão – Meio Ambiente.	139, 142	

Geral		Atendimento	Observação	Página	PG
Forma de gestão		Total		45	
EN30	Total de investimentos e gastos em proteção ambiental, por tipo.	Total		141	8

Social: Práticas Trabalhistas e Trabalho Decente

Emprego		Atendimento	Observação	Página	PG
Forma de gestão		Total		98, 107	
LA1	Total de trabalhadores, por tipo de emprego, contrato de trabalho e região.	Total		99	
LA2	Número total e taxa de rotatividade de empregados, por faixa etária, gênero e região.	Total		99, 100	6
LA3	Benefícios oferecidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados pelas principais operações.	Total		107	

Relações entre trabalho e administração		Atendimento	Observação	Página	PG
Forma de gestão		Total		115	
LA4	Percentual de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva.	Total		115	3
LA5	Prazo mínimo para notificação com antecedência referente a mudanças operacionais, incluindo se esse procedimento está especificado em acordos de negociação coletiva.	Total		115	3

Saúde ocupacional e segurança		Atendimento	Observação	Página	PG
Forma de gestão		Total		111, 112	
LA6	Percentual dos empregados representados em comitês formais de segurança e saúde, compostos por gestores e por trabalhadores, que ajudam no monitoramento e aconselhamento sobre programas de segurança e saúde ocupacional.	Total		112	
LA7	Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho, por região.	Parcial	O levantamento das informações de saúde e segurança está em aprimoramento. O compromisso está localizado na Agenda 21 – Eixo Processos e Gestão – página 46.	112	
LA8	Programas de educação, treinamento, aconselhamento, prevenção e controle de risco em andamento para dar assistência a empregados, seus familiares ou membros da comunidade com relação a doenças graves.	Total		112, 113	
LA9	Temas relativos a segurança e saúde cobertos por acordos formais com sindicatos.	Total		111, 112	

Treinamento e educação		Atendimento	Observação	Página	PG
Forma de gestão		Total		103, 104	
LA10	Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por categoria funcional.	Total		103	
LA11	Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua que apóiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para gerenciar o fim da carreira.	Total		104	
LA12	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira.	Total		106	

Diversidade e igualdade de oportunidades		Atendimento	Observação	Página	PG
Forma de gestão		Total		110	
LA13	Composição dos grupos responsáveis pela Governança Corporativa e discriminação de empregados por categoria, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade.	Total		99, 107	6
LA14	Proporção de salário base entre homens e mulheres, por categoria funcional.	Total		107	6

Social: Direitos Humanos

Diversidade e igualdade de oportunidades		Atendimento	Observação	Página	PG
Forma de gestão		Total		110	
HR1	Percentual e número total de contratos de investimentos significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos.	Total	Todos os contratos de investimento significativos, localizados no capítulo Investimento – Ativos Intangíveis não contábeis – Tecnologia, possuem cláusulas referentes a direitos humanos, seguindo a política de relacionamento com fornecedores – capítulo Conexão – Fornecedores.		1
HR2	Percentual de empresas contratadas e fornecedores críticos que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos e as medidas tomadas.	Total	100% dos contratos com fornecedores possuem cláusulas referentes a direitos humanos, seguindo a política de relacionamento com fornecedores – capítulo Conexão – Fornecedores.		1
HR3	Total de horas de treinamento para empregados em políticas e procedimentos relativos a aspectos de direitos humanos relevantes para as operações, incluindo o percentual de empregados que recebeu treinamento.	Parcial	Não há treinamentos específicos relativos a aspectos de direitos humanos. O Banco dispõe de treinamentos que tratam de assuntos correlatos ao tema e estão contabilizados no indicador LA10.		

Não-discriminação		Atendimento	Observação	Página	PG
Forma de gestão		Total		110, 114	
HR4	Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas.	Total		110, 114	6

Liberdade de associação e negociações coletivas		Atendimento	Observação	Página	PG
Forma de gestão		Total		115	
HR5	Operações identificadas em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva pode estar correndo risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito.	Total		115	3

Trabalho infantil		Atendimento	Observação	Página	PG
Forma de gestão		Total		71, 135	
HR6	Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e as medidas tomadas para contribuir para a abolição do trabalho infantil.	Não reportado	O BB adere a pactos que combatem o trabalho infantil.	68, 135, 185	5

Trabalho forçado e compulsório		Atendimento	Observação	Página	PG
Forma de gestão		Total		71, 135	
HR7	Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e as medidas tomadas para contribuir para a erradicação do trabalho forçado ou análogo ao escravo.	Não reportado	O BB adere a pactos que combatem o trabalho escravo.	135, 165, 169, 185	2, 4

Práticas de segurança		Atendimento	Observação	Página	PG
Forma de gestão		Total		114, 135	
HR8	Percentual do pessoal de segurança submetido a treinamento nas políticas ou procedimentos da organização relativos a aspectos de direitos humanos que sejam relevantes às operações.	Total	Os contratos de segurança preveem cláusulas em que as atividades sejam exercidas de acordo com a legislação vigente. A Portaria nº 387/2006 – DG/DPF Brasília-DF determina que os cursos de formação abordem tópicos relacionados aos direitos humanos.	114, 135	1

Direitos de populações indígenas		Atendimento	Observação	Página	PG
Forma de gestão		Total		71, 130	
HR9	Número total de casos de violação de direitos dos povos indígenas e medidas tomadas.	Não reportado	Não aplicável às atividades bancárias.		1

Social: Sociedade

Comunidade		Atendimento	Observação	Página	PG
Forma de gestão		Total		45, 116	
SO1	Natureza, escopo e eficácia de quaisquer programas e práticas para avaliar e gerir os impactos das operações nas comunidades, incluindo a entrada, operação e saída.	Total		116, 130, 132	

Corrupção		Atendimento	Observação	Página	PG
Forma de gestão		Total		114	
SO2	Percentual e número total de unidades de negócios submetidas a avaliações de riscos relacionados a corrupção.	Total		80	10
SO3	Percentual de empregados treinados nas políticas e procedimentos anticorrupção da organização.	Total		114	10
SO4	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção.	Parcial	Os casos de corrupção são tratados com confidencialidade.	80, 114	10

Política pública		Atendimento	Observação	Página	PG
Forma de gestão		Total		133	
SO5	Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e lobbies.	Total		8, 128, 133, 177	
SO6	Valor total de contribuições financeiras e em espécie para partidos políticos, políticos ou instituições relacionadas, discriminadas por país.	Total	O Banco não realiza contribuições a partidos políticos, conforme previsto em seu Código de Ética.	133	

Comportamento anticoncorrencial		Atendimento	Observação	Página	PG
Forma de gestão		Total		143	
SO7	Número total de ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio e seus resultados.	Total		143	

Conformidade		Atendimento	Observação	Página	PG
Forma de gestão		Total		78	
SO8	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não-monetárias resultantes da não-conformidade com leis e regulamentos.	Total		79	

Social: Responsabilidade de produto

Saúde e segurança do consumidor		Atendimento	Observação	Página	PG
Forma de gestão		Total		80	
PR1	Fases do ciclo de vida de produtos e serviços em que os impactos na saúde e segurança são avaliados visando melhoria, e o percentual de produtos e serviços sujeitos a esses procedimentos.	Total		81	
PR2	Número total de casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante o ciclo de vida, discriminados por tipo de resultado.	Não reportado	Não aplicável às atividades bancárias.		

Etiquetagem de produtos e serviços		Atendimento	Observação	Página	PG
Forma de gestão		Total		78	
PR3	Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por procedimentos de rotulagem, e o percentual de produtos e serviços sujeitos a tais exigências.	Total		178	
PR4	Número total de casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados a informações e rotulagem de produtos e serviços, discriminados por tipo de resultado.	Total		79	
PR5	Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que medem essa satisfação.	Parcial	O indicador não foi reportado integralmente devido à confidencialidade das informações.	91	

Comunicações de marketing		Atendimento	Observação	Página	PG
Forma de gestão		Total		78, 84	
PR6	Programas de adesão às leis, normas e códigos voluntários relacionados a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio.	Total	O BB não comercializa produtos que não sejam alvo de debate público ou que sejam proibidos.	78, 84	
PR7	Número total de casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultado.	Total		79, 84	

Privacidade do consumidor		Atendimento	Observação	Página	PG
Forma de gestão		Total		81	
PR8	Número total de reclamações comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes.	Parcial	Não reportado integralmente, devido à confidencialidade das informações.	81, 92	

Conformidade		Atendimento	Observação	Página	PG
Forma de gestão		Total		77	
PR9	Valor monetário de multas (significativas) por não-conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços.	Total		79	

Setorial

Forma de gestão		Total		155	
FS1	Descrição das políticas com componentes sociais e ambientais específicos aplicados às linhas de negócio.	Total		67, 69, 70, 71	
FS2	Descrição dos procedimentos para acessar e analisar riscos ambientais e sociais nas linhas de negócio em relação a cada política.	Total		67, 78, 165, 169	
FS3	Descrição dos processos de monitoramento do cliente com respeito à implementação e a conformidade às exigências ambientais e sociais inclusas nos acordos ou operações.	Total		165, 169	
FS4	Descrição do(s) processo(s) para melhoria de competência do pessoal para implementação de políticas e procedimentos ambientais e sociais aplicados as linhas de negócio.	Total		105	
FS5	Descrição das interações com clientes e outros <i>stakeholders</i> com respeito a riscos e oportunidades ambientais e sociais.	Total		152, 168	
FS6	Percentual do portfólio para linhas de negócio por regiões específicas, tamanho (ex. micro, média, grande) e por setor.	Total		12, 179	
FS7	Valor monetário de produtos e serviços projetados para trazer um benefício social específico para cada linha de negócio discriminado por propósito.	Total		Ao longo do Capítulo "Negócios"	
FS8	Valor monetário total de produtos e serviços ambientais específicos discriminado por linha de negócio.	Total		Ao longo do Capítulo "Negócios"	
FS9	Extensão e frequência das auditorias para avaliar a implementação de políticas ambientais e sociais e de procedimentos de avaliação de risco.	Total		169	
FS10	Percentual e número de empresas na carteira da instituição com as quais a organização informante interagiu em questões ambientais ou sociais.	Total		152	
FS11	Percentual de ativos sujeitos à triagem ambiental ou social positiva ou negativa.	Total		186, 187	
FS12	Política(s) de voto aplicada(s) a questões ambientais ou sociais para ações sobre as quais a organização informante tem direito a ações com voto ou aconselhamento na votação.	Total	Apesar de não possuir política própria que orienta o voto, o BB segue os princípios do Pacto Global e contribui para as políticas ambientais ao exercer o direito de voto em vários ministérios referente às questões ambientais e sociais, como o Ministério do Meio Ambiente – MMA, Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento – MAPA e outros.		
FS13	Acesso a serviços financeiros em áreas pouco populosas ou em desvantagem econômica por tipo de acesso.	Total		92	
FS14	Iniciativas para melhorar o acesso de serviços financeiros a pessoas desfavorecidas.	Total		96, 105	
FS15	Políticas para o correto desenvolvimento e venda de produtos e serviços financeiros.	Total		62, 135	
FS16	Iniciativas para melhorar a educação financeira por tipo de beneficiário.	Total		129, 179	

Relatório de Asseguração Limitada dos Auditores Independentes

Ao
Conselho de Administração, aos Acionistas, aos Administradores e
às demais partes interessadas do
Banco do Brasil S.A.
Brasília – DF

Introdução

Fomos contratados com o objetivo de aplicar procedimentos de asseguração limitada sobre as informações de sustentabilidade divulgadas no Relatório Anual do Banco do Brasil S.A. e suas controladas (Banco do Brasil), relativo ao exercício findo em 31 de dezembro de 2011, elaborado sob a responsabilidade da sua Administração. Nossa responsabilidade é a de emitir um Relatório de Asseguração Limitada sobre essas informações de sustentabilidade.

Procedimentos aplicados

Os procedimentos de asseguração limitada foram realizados de acordo com a NBC TO 3000 – Trabalho de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão, emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade – CFC e com a ISAE 3000 – *International Standard on Assurance Engagements*, emitida pelo *International Auditing and Assurance Standards Board*, ambas para trabalhos de asseguração que não sejam de auditoria ou de revisão de informações financeiras históricas.

Os procedimentos de asseguração limitada compreenderam: (a) o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, coerência, o volume de informações quantitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações de sustentabilidade divulgadas no Relatório Anual 2011 do Banco do Brasil; (b) o entendimento da metodologia de cálculos e da consolidação dos indicadores através de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações; (c) confronto, em base de amostragem, das informações quantitativas com as informações divulgadas no Relatório Anual 2011; e (d) confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações contábeis e/ou registros contábeis. Os trabalhos de asseguração compreenderam, também, a análise de aderência às diretrizes da *Global Reporting Initiative* (GRI-G3) para verificação do nível de aplicação declarado pelo Banco do Brasil.

Crítérios de elaboração das informações

As informações de sustentabilidade divulgadas no Relatório Anual 2011 do Banco do Brasil foram elaboradas de acordo com as diretrizes para relatórios de sustentabilidade da *Global Reporting Initiative* (GRI G3) e com o suplemento setorial – “*Financial Services Sector Supplement – RG Version 3.0/FSSS Final Version*”.

Escopo e limitações

Nosso trabalho teve como objetivo a aplicação de procedimentos de asseguração limitada sobre as informações de sustentabilidade divulgadas no Relatório Anual 2011 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.

Os procedimentos aplicados não representam um exame de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria. Adicionalmente, nosso relatório não proporciona asseguração limitada sobre o alcance de informações futuras (como por exemplo: metas, expectativas e projeções) e informações descritivas que são sujeitas a avaliação subjetiva.

Nível de aplicação GRI-G3

Seguindo as orientações das diretrizes GRI-G3, o Banco do Brasil declara um Nível de Aplicação A+ em seu Relatório Anual, relativo às informações de sustentabilidade para o exercício findo em 31 de dezembro de 2011.

O Banco do Brasil reportou os itens de Perfil, os indicadores de desempenho essenciais e as formas de gestão para cada categoria de indicador, além dos indicadores desempenho e de forma de gestão do Suplemento Setorial de Serviços Financeiros – “*Financial Services Sector Supplement – Version 3.0. FSSS Final Version*”, além dos indicadores adicionais considerados materiais para seus *stakeholders*. Para os indicadores não reportados foram apresentadas as justificativas correspondentes que atendem as orientações da GRI. Dessa forma, os procedimentos aplicados foram considerados suficientes para nos certificarmos de que o nível de aplicação declarado pelo Banco do Brasil está em conformidade com as orientações das diretrizes GRI-G3.

Conclusão

Com base em nosso trabalho, descrito neste relatório, não temos conhecimento de nenhum fato que nos leve a acreditar que as informações divulgadas no Relatório Anual do Banco do Brasil S.A., relativo ao exercício findo em 31 de dezembro de 2011, não estão apresentadas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as diretrizes definidas pela *Global Reporting Initiative* - GRI-G3, com o suplemento setorial – “*Financial Services Sector Supplement – RG Version 3.0/FSSS Final Version*”, e com os registros e arquivos que serviram de base para a sua preparação.

Brasília, 11 de maio de 2012.



KPMG Auditores Independentes
CRC SP-014428/O-6 F-DF

Giuseppe Masi
Contador CRC SP-176273/O-7 S-DF
Sócio

Informações Corporativas

UNIDADE RELAÇÕES COM INVESTIDORES

Endereço:

SBS Quadra 01 Bloco C Lote 32 - Ed. Sede III – 7º Andar

Setor Bancário Sul CEP.: 70073-901 - Cidade: Brasília/DF

E-mail: ri@bb.com.br

UNIDADE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

Endereço:

SBS Quadra 01 Bloco A Lote 31 - Ed. Sede I – 16º andar

Setor Bancário Sul CEP.: 70073-900 - Cidade: Brasília/DF

E-mail: sustentabilidade@bb.com.br

Informações Complementares

As Demonstrações Contábeis e Análise de Desempenho do Banco do Brasil estão disponíveis em www.bb.com.br/ri

Para mais informações sobre sustentabilidade, acesse www.bb.com.br/sustentabilidade

Créditos

Coordenação do Conteúdo:

Unidade Relações com Investidores (URI)

Unidade Desenvolvimento Sustentável (UDS)

Coordenação da Criação:

Diretoria de Marketing e Comunicação (DIMAC)

Divisão de Propaganda Institucional

Conteúdo, Criação e produção: TheMediaGroup e Editora Contadino

Ilustração: Carlos Meira (escultura de papel)

Fotos: Iara Venanzi, Daniel Renault, Shutterstock e Divulgação BB e FBB