



# **Relatório Anual 2016**

# Sumário

01 Sobre o  
Relatório  
Página 04

02 Mensagem da  
Administração  
Página 16

03 Perfil  
Página 18

04

Governança  
Corporativa  
Página 22

05

Gestão da Ética  
e *Compliance*  
Página 28

06

Gestão  
de Riscos  
Página 34

07

Estratégia  
Página 46

08

Capital Social e de  
Relacionamento  
Página 54

09

Capital Humano e  
Capital Intelectual  
Página 82

10

Capital  
Financeiro  
Página 94

11

Capital  
Natural  
Página 106

Informações  
Corporativas  
Página 118

Sumário de Conteúdo  
da GRI  
Página 120

Anexo GRI  
Página 128

# Sobre o Relatório

Neste ciclo, avançamos na adoção dos princípios do Relato Integrado, priorizando a relevância e a concisão. Como inovação, listamos os recursos usados e gerados pelo Banco e a forma como interagimos com os capitais

# 01

Apresentamos nosso Relatório Anual 2016, um documento que traz as principais iniciativas e resultados do período. Com esta publicação, divulgamos o nosso jeito de realizar a gestão dos negócios e os impactos de nossas atividades nas esferas econômica, ambiental e social.

Nosso relatório é publicado apenas em meio eletrônico desde 2010, no site de [Relações com Investidores](#), em sintonia com as premissas de Responsabilidade Socioambiental (RSA). Este documento foi assegurado pela KPMG Auditores Independentes.

Em linha com as boas práticas internacionais em sustentabilidade e prestação de contas, adotamos as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), com a opção “de acordo” abrangente da versão G4, inclusive do suplemento setorial financeiro. Os indicadores GRI podem ser visualizados ao longo do texto ou, mais detalhadamente, no Anexo GRI. No sumário de conteúdo, os indicadores GRI são correlacionados aos princípios do Pacto Global e aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), lançados pela Organização das Nações Unidas (ONU) em 2015.

Os dados econômico-financeiros estão em conformidade com a Lei nº 6.404/76 (Lei das Sociedades por Ações) e com as normas emitidas pela Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e pelo Banco Central do Brasil (Bacen). Os valores referem-se ao Banco do Brasil e suas empresas controladas, em observância às normas vigentes e às práticas brasileiras aplicáveis às instituições financeiras, conforme as demonstrações contábeis disponíveis no site de [Relações com Investidores](#).

As informações referentes aos indicadores sociais e ambientais abrangem o Ban-

co Múltiplo, que em 2016 contribuiu com 70,3% do resultado operacional do BB.

Em alinhamento às tendências de integração das informações econômicas, sociais e ambientais, avançamos na adoção dos princípios básicos do Relato Integrado (RI) neste ciclo, apresentando um relato corporativo mais conciso e relevante. G4-23

Como inovação, abordamos os recursos utilizados e gerados pela Empresa e a forma com que interagimos com os Capitais Financeiro, Humano, Intelectual, Manufaturado, Natural e Social e de Relacionamento, apresentando nosso jeito de gerar valor para a Organização e para os nossos públicos de relacionamento. [Veja nosso Modelo de Negócios na página 12.](#)

## **Nossa Nova Materialidade** G4-18 | G4-19

Em 2016, revisamos nossa materialidade de acordo com as diretrizes da GRI G4, atendendo plenamente às etapas de identificação, priorização e validação de tópicos relevantes para definição do conteúdo deste relatório.

Destacamos que, com o objetivo de integrar o relato à gestão, nossos temas materiais representam desafios em sustentabilidade convencionados no nosso Plano de Sustentabilidade, intitulado neste ano Agenda 30 BB, em alinhamento à agenda 2030 Global e aos ODS.

Nossos desafios são mapeados a partir da avaliação de tendências nacionais e internacionais de sustentabilidade, índices de mercado, demandas da sociedade em geral e, principalmente, da conexão das nossas estratégias de negócios com os ODS. Levamos em consideração também nossa



G4-18 | G4-19

Estratégia Corporativa. Como resultado dessa avaliação, foram identificados 25 desafios em sustentabilidade distribuídos entre os cinco pilares dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável: Prosperidade, Parceria, Pessoas, Planeta e Paz.

Processo de Consulta e  
Análise dos Temas Materiais G4-45

Nossa materialidade é definida a partir das duas premissas da GRI G4, o impacto de cada desafio e sua influência na percepção dos *stakeholders*, conforme segue:

Análise dos Nossos  
Desafios – Priorização

G4-25 | G4-26

Influência

- Entrevistas com *stakeholders* externos
- Pesquisa on-line com *stakeholders* externos
- Pesquisa de mídia (percepção)
- Estudos setoriais

Impacto

- Consulta com executivos
- Consulta com público interno
- Concorrentes
- Avaliação das áreas de estratégia e sustentabilidade do BB
- Megatendências

Em consonância com as etapas de priorização dos desafios e definição das ações para atualização do nosso Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB, os movimentos de engajamento com nossos públicos de relacionamento subsidiaram também a elaboração do conteúdo deste relato. Apresentamos a seguir os resultados desse processo:

- Consulta aos públicos de relacionamento por meio de processo on-line e entrevistas. O processo de consulta foi abrangente e contou com a participação de 7.145 *stakeholders*, sendo 7.117 on-line e 28 por entrevistas de profundidade. Com base em nosso mapa de *stakeholders*, analisamos e consolidamos as contribuições de acordo com a prioridade de cada categoria. Nessa etapa foram inicialmente priorizados dez desafios.
- No 27º Fórum de Sustentabilidade, nossos executivos avaliaram e debateram sobre os 25 desafios em sustentabilidade e, após o processo de validação, foram definidos 13 desafios como relevantes para orientar o conteúdo deste relatório, sendo os desafios 2, 19 e 24 somados àqueles identificados como priorizados na primeira etapa. Foram feitos pequenos ajustes nos textos, sendo que o desafio mais impactado foi o 19, no qual foi incluído um adendo sobre assuntos polêmicos. Ainda assim, os demais desafios seguirão sendo trabalhados em nosso cotidiano corporativo.
- Em nosso VI *Workshop* Desenvolvimento Sustentável foi apresentado à Alta Administração da Organização o resultado da nossa matriz de materialidade, com o propósito de definição posterior de ações que promovam o alcance aos desafios em sustentabilidade previstos para os próximos três anos.

Nossos stakeholders G4-24

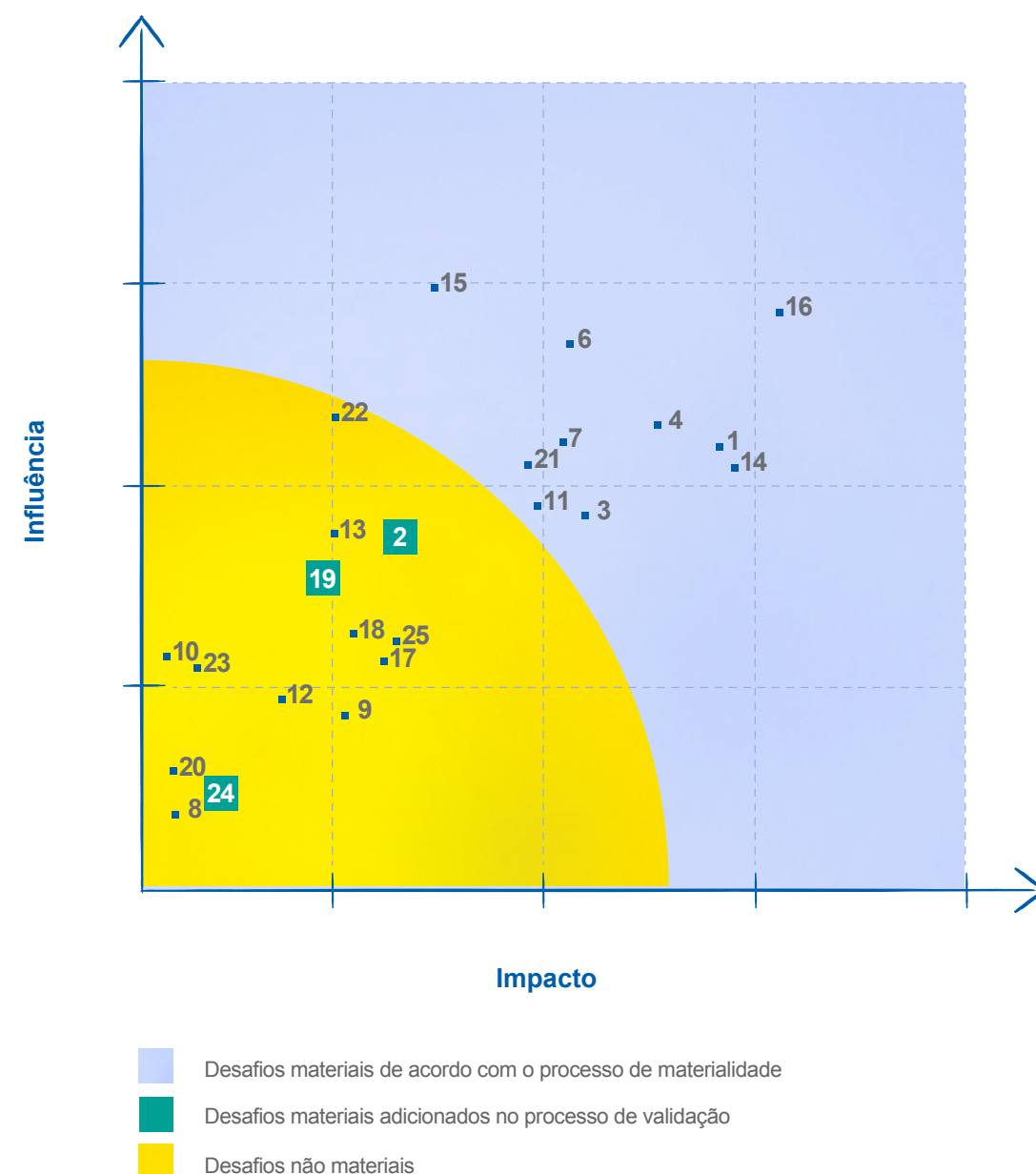


Nossos Desafios G4-27



Obs.: Os desafios materiais foram destacados em cores.

## Matriz de Materialidade



## Nosso Processo de Materialidade

### Prestação de contas

- Comunicação semestral ao Conselho Diretor
- Comunicação anual ao Conselho de Administração
- Comunicação anual aos *stakeholders* no Relatório Anual

### Revisão dos desafios

- Avaliação de tendências e demandas de sustentabilidade e da sociedade em geral
- Estratégia Corporativa

### Planejamento e ação

Avaliação dos 25 desafios para o estabelecimento de ações para os próximos três anos

### Processo de consulta e análise

- Avaliação da materialidade com consultas on-line e entrevistas
- Análise de documentos internos e externos

### Validação

Validação dos desafios priorizados pelos executivos no Fórum de Sustentabilidade BB

Esse processo, que ocorre a cada dois anos, resultou em nosso Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB para o período 2017-2019. Para saber mais sobre a nossa estratégia em sustentabilidade, veja o capítulo [Estratégia](#).



Para mais informações financeiras e de governança, acesse o site de [Relações com Investidores](#); para conhecer nossas práticas de gestão em sustentabilidade, acesse [www.bb.com.br/sustentabilidade](http://www.bb.com.br/sustentabilidade). Para contatar nossas equipes, veja os dados em [Informações Corporativas](#).



**Saiba mais no Anexo GRI** G4-18 | G4-19 | G4-20 | G4-21 | G4-22 | G4-23 | G4-28 | G4-29 | G4-30 | G4-37



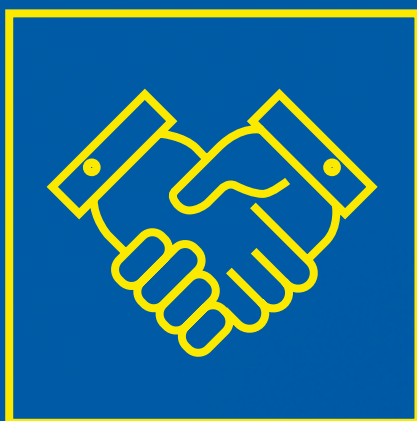
# Os Capitais do Relato Integrado e seu significado para o Banco do Brasil

## Capital Manufaturado



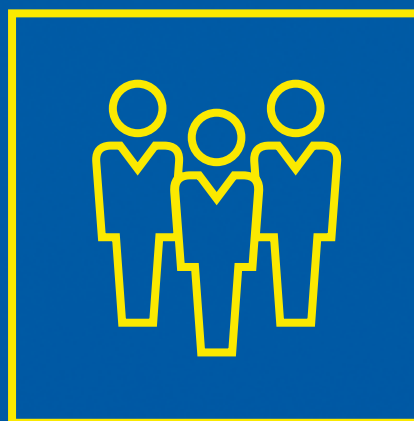
É formado por nossas instalações e equipamentos, incluindo prédios, rede de agências, caixas eletrônicos, sistemas e aplicativos.

## Capital Social e de Relacionamento



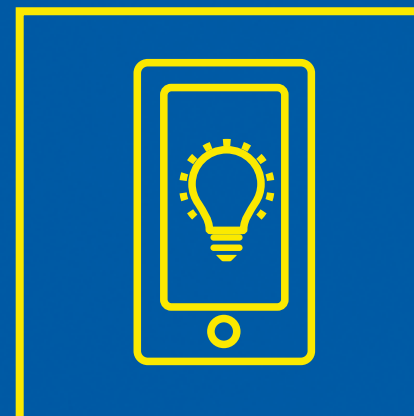
É o relacionamento ético que mantemos com nossos *stakeholders* – clientes, acionistas/investidores, fornecedores, órgãos reguladores, sociedade e governo – e demonstra nossa capacidade de compartilhar valores e melhorar o bem-estar individual e coletivo.

## Capital Humano



É formado por nossos colaboradores, por suas competências, experiências e capacidade de inovação. Inclui seu alinhamento com nossas boas práticas de governança e valores éticos; capacidade de executar nossa estratégia; a motivação para melhorar processos, bens e serviços; e habilidade para dirigir, gerenciar e colaborar.

## Capital Intelectual



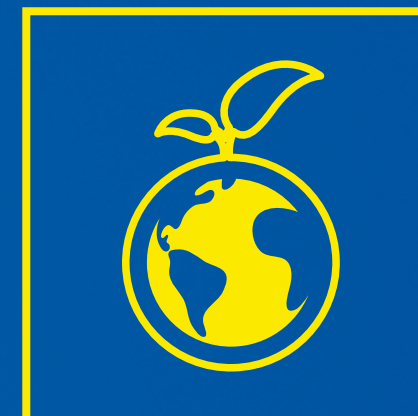
É composto de intangíveis como o valor de nossa marca, o conhecimento técnico acumulado e nossa capacidade de inovar no desenvolvimento de novos produtos, serviços e tecnologias, visando a perenidade dos negócios.

## Capital Financeiro



São os recursos disponíveis ou investidos em negócios próprios ou de terceiros obtidos por meio de captações, da prestação de serviços e da oferta de produtos a nossos clientes.

## Capital Natural



É formado por todos os recursos ambientais, renováveis e não renováveis, utilizados ou impactados por nossos negócios, e que apoiam a prosperidade do Banco. Inclui principalmente água, ar, terras, florestas, biodiversidade e saúde do ecossistema.



# Modelo de Negócios

Banco de Mercado  
com Espírito Público

## NOSSA ESTRATÉGIA



### Valores

- Espírito Público
- Ética
- Potencial Humano
- Eficiência
- Inovação
- Visão Cliente

### Direcionadores Estratégicos

- Rentabilidade, Gestão de Riscos e de Capital
- Experiência dos Clientes
- Transformação Digital
- Gestão de Pessoas
- Gestão do Conhecimento

### Gestão da Marca

Plano de Sustentabilidade –  
Agenda 30 BB

## NOSSOS NEGÓCIOS

- Crédito
- Seguridade
- Administração de Recursos
- Investimentos
- Captação
- Meios de Pagamento
- Canais de Atendimento
- Rede de Atendimento

## NOSSOS PROCESSOS

- Gestão de Riscos
- Controles Internos
- Sistema de Gestão Ambiental/Ecoeficiência
- Segurança da Informação
- Gestão de Fornecedores

“Ser o banco  
mais confiável e  
relevante para a  
vida dos clientes,  
funcionários  
e para o  
desenvolvimento  
do Brasil.”

Reguladores Funcionários Clientes Acionistas/Investidores  
Concorrentes Parceiros Fornecedores Sociedade Governo Imprensa

### GERAÇÃO DE VALOR



#### Capital Humano

Satisfação dos funcionários  
Capacitação e  
ascensão profissional  
Geração de emprego  
e renda



#### Capital Intelectual

Banco Digital  
Inovação e  
percepção  
da marca



#### Capital Social e de Relacionamento

Engajamento e apoio a políticas públicas  
para atendimento às demandas da sociedade  
Satisfação e retenção de clientes  
Aporte de recursos financeiros em projetos  
sociais, ambientais e culturais de interesse  
público – Fundação Banco do Brasil e apoio ao  
esporte e cultura



#### Capital Natural

Desenvolvimento de soluções  
financeiras que contribuem para a  
transição para uma economia verde  
Impactos ambientais mitigados  
na cadeia de valor  
Redução de consumo de recursos  
naturais – Ecoeficiência



#### Capital Manufaturado

Capilaridade – pontos  
e tipos de atendimento  
Modernização dos  
Centros Administrativo  
e Tecnológico



#### Capital Financeiro

Banco como agente de  
desenvolvimento econômico  
Remuneração aos  
acionistas, empregados,  
governo, fornecedores,  
reinvestimentos



# Principais Indicadores

G4-9 | G4-EC1

Itens Patrimoniais (R\$ bilhões)	2014	2015	2016
Ativos	1.290,5	1.401,1	1.401,4
Patrimônio Líquido	80,6	81,5	87,2
Carteira de Crédito Ampliada <sup>(1)</sup>	742,0	798,4	708,1
Depósitos	468,2	464,4	446,0
Rentabilidade (%)	2014	2015	2016
RSPL Ajustado	14,9	12,0	7,2
Spread Global	4,4	4,8	5,1
Produtividade (%)	2014	2015	2016
Índice de Eficiência	44,3	41,6	39,7
Rendas de Tarifas/Despesas de Pessoal	129,0	118,9	122,1
Rendas de Tarifas/Despesas Administrativas	74,7	70,5	73,8
Qualidade da Carteira de Crédito	2014	2015	2016
Provisão/Carteira Total (%)	3,8	4,7	5,5
Índice de Cobertura +90 dias (%)	203,5	209,2	167,7
Estrutura de Capital	2014	2015	2016
Alavancagem (vezes)	16,0	17,2	16,1
Índice de Basileia (%)	16,1	16,1	18,5
Nível 1	11,4	11,4	12,8
Índice de Capital Principal	9,0	8,2	9,6
Quantidade Total de Ações (milhões)	2.865,4	2.865,4	2.865,4
Dados Estruturais	2014	2015	2016
Agências	5.524	5.429	5.440
Rede Própria	18.956	17.614	16.625
Base de Clientes (mil)	62.184	63.566	64.798
Total de Contas-Corrente (mil)	38.085	37.841	37.307
Pessoa Física (mil)	35.655	35.420	34.902
Pessoa Jurídica (mil)	2.430	2.421	2.405
Colaboradores	116.931	113.257	102.950
Funcionários	111.628	109.191	100.622
Estagiários	5.303	4.066	2.328
Participação de Mercado (%)	2014	2015	2016
Depósitos	24,9	23,4	22,2
Crédito	20,4	20,4	19,8
Agronegócio	60,9	60,9	59,2
Gestão de Recursos de Terceiros	21,7	21,5	22,4
Câmbio Importação	24,1	17,0	15,5
Câmbio Exportação	27,2	21,8	16,8

G4-9 | G4-EC1

Negócios Sociais (R\$ milhões)	2014	2015	2016
Total	61.729	76.580	89.749
Fundo de Financiamento ao Estudante do Ensino Superior (Fies)	13.594	19.480	27.106
BB Crédito Acessibilidade	119	160	169
Programa Minha Casa Minha Vida (PMCMV)	10.662	17.006	19.979
Microcrédito Produtivo Orientado (MPO)	1.371	663	560
Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar (Pronaf)	35.983	39.271	41.935
Recursos Naturais	2014	2015	2016
Consumo de Energia (TJ)	2.651	2.607	2.536
Consumo de Água (milhões de litros)	1.913	1.678	1.566
Papel Consumido (t)	8.516	6.601	6.082
Inventário de Emissões de CO <sub>2</sub> (tCO <sub>2</sub> e) <sup>(2)</sup>	2014	2015 <sup>(2)</sup>	2016 <sup>(3)</sup>
Escopo 1	6.610	11.547	10.833
Escopo 2	98.982	90.358	57.559
Escopo 3	66.562	66.619	85.240
Distribuição do Valor Adicionado (R\$ milhões)	2014	2015	2016
Total Distribuído	39.465	39.437	44.342
Pessoal	17.109	19.994	21.340
Impostos, Taxas e Contribuições	8.444	1.993	11.851
Remuneração de Capitais de Terceiros	1.191	1.308	1.442
Remuneração de Capitais Próprios	12.721	16.142	9.709
Outros Indicadores Relevantes	2014	2015	2016
<i>Ranking</i> de Reclamações do Banco Central (Bacen)	8º	6º	5º
Aportes para a Fundação Banco do Brasil (R\$ milhões)	83,1	81,5	76,9

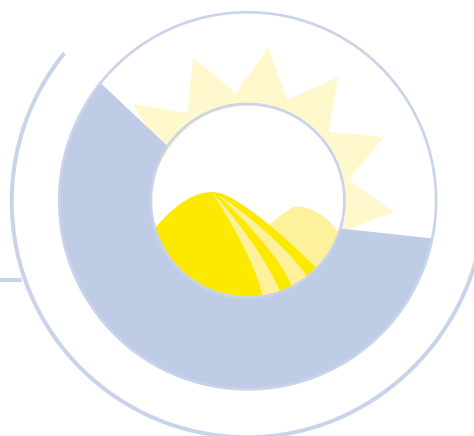
(1) Inclui TVM privados, garantias prestadas e o saldo de carteiras de crédito PF adquiridas com coobrigação, em conformidade à Resolução CMN nº 3.533/08.  
(2) Após verificação externa no âmbito do Programa GHG Protocol, os dados do Escopo 1 e Escopo 3 do inventário ano base 2015 foram retificadas. Sendo as emissões do Escopo 1 ajustadas de 5.628 tCO<sub>2</sub>e para 11.547 tCO<sub>2</sub>e, por conta da inclusão das fontes de gás refrigerante. No caso do Escopo 3, as emissões foram atualizadas de 66.674 tCO<sub>2</sub>e para 66.619 tCO<sub>2</sub>e, por ajustes na metodologia de cálculo.  
(3) Os dados do inventário de 2016 estão em processo de verificação por terceira parte independente.



# Mensagem da Administração G4-1

## 02

**Nossos resultados no período foram positivos, apesar do cenário econômico desafiador; o lucro líquido somou R\$ 8 bilhões e a remuneração aos acionistas totalizou R\$ 2,4 bilhões**



**G4-1**

Em 2016, o cenário macroeconômico doméstico e internacional foi caracterizado por incertezas que afetaram direta e indiretamente o ambiente de negócios das instituições financeiras. A economia internacional continuou apresentando uma leve, porém desbalanceada, recuperação. As incertezas externas e internas prejudicaram a evolução da economia brasileira em várias dimensões. Os investimentos, o consumo e o PIB retraíram-se em termos reais e o mercado de trabalho doméstico e as condições financeiras das empresas se deterioraram, afetando diretamente o mercado de crédito.

Mesmo diante do fraco desempenho da economia, a inflação seguiu pressionada, levando o Banco Central a manter as condições monetárias apertadas. Apesar do contexto difícil, 2016 também foi caracterizado por uma mudança importante de política econômica, o que sinaliza perspectivas promissoras para o cenário macroeconômico ao longo dos próximos anos.

Ainda que a conjuntura econômica tenha sido desafiadora, obtivemos resultados positivos. O lucro líquido somou R\$ 8 bilhões. A remuneração aos acionistas totalizou R\$ 2,4 bilhões, com lucro líquido por ação de R\$ 2,84 no ano. A carteira de crédito ampliada totalizou R\$ 708,1 bilhões, mantendo nossa liderança nesse mercado, com 19,8% de participação.

Em sintonia com o papel de agente do desenvolvimento econômico do País, temos uma atuação fundamental no crédito ao agronegócio, com 59,2% de participação no mercado. Essa carteira cresceu 2,8% no ano, somando R\$ 179,8 bilhões, o que representa 25,4% de nossa carteira total no período. No segmento de gestão de recursos de terceiros, a BB DTVM é líder na indústria nacional de fundos de investimento desde 1994 e somava R\$ 730,9 bilhões em recursos administrados no fim de 2016, valor que corresponde a 20% do mercado.

Nossos resultados são um reflexo direto de nossa Estratégia Corporativa. Para os anos de 2017-2021, continuaremos na busca pela melhoria da eficiência operacional, crescimento dos negócios e retorno crescente aos acionistas. Nesse sentido, permaneceremos dando prioridade à simplificação de processos e à transformação digital, mantendo nosso posicionamento inovador frente

à nova realidade digital, com o intuito de proporcionar experiências de alto valor aos clientes.

Para melhorar a eficiência, iniciamos o processo de reorganização institucional. Uma das iniciativas foi a adequação de nossa rede de atendimento: inspirados no perfil e no comportamento de nossos clientes, aumentamos o aproveitamento de sinergias, otimizamos estruturas e ampliamos os serviços digitais. Nossos clientes agora contam com um sistema mais ágil e dinâmico de relacionamento e realização de negócios, além de horário estendido de atendimento em canais digitais.

Outro destaque do ano foi a atualização do nosso Plano de Sustentabilidade que, a partir de 2017, será denominado de Agenda 30 BB e refletirá as premissas da Agenda 2030 global e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), lançados pela Organização das Nações Unidas (ONU) em 2015. A Agenda 30 - que substituiu a Agenda 21, válida entre 2005 e 2016 - é um instrumento para aprimorar nossos negócios e processos, alinhando-os às melhores práticas mundiais e contribuindo para a disseminação do tema e para a geração de resultados cada vez mais sustentáveis.

Nosso desempenho socioambiental é atestado pela permanência, pelo quinto ano consecutivo, no Índice Dow Jones de Sustentabilidade, da Bolsa de Nova Iorque, (DJSI, na sigla em inglês), e pela décima segunda vez no Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da B3 (antiga BM&FBOVESPA). Destacamos ainda o nosso compromisso integral com os 10 Princípios do Pacto Global.

Enfatizamos que sem o empenho de nossos mais de 100 mil funcionários e a confiança de nossos 64,8 milhões de clientes tais resultados não seriam possíveis. Agradecemos a eles e reafirmamos nosso compromisso de geração de valor para esses públicos e também para investidores, fornecedores e sociedade, criando um círculo virtuoso de desenvolvimento social.

Paulo Rogério Caffarelli  
Presidente do Banco do Brasil

Fabrcio da Soller  
Presidente do Conselho de Administração

# Perfil

03

Com mais de 200 anos, e alinhados à nossa missão de ser um banco de mercado com espírito público, somos um dos principais agentes do desenvolvimento econômico e social do País

O Banco do Brasil S.A. (BB) está entre as maiores instituições financeiras da América Latina, sendo referência em confiança e solidez, e ocupando lugar de destaque nos seus segmentos de atuação. G4-3

Com mais de 200 anos, e alinhados à nossa missão de ser um banco de mercado com espírito público, somos um dos principais agentes do desenvolvimento econômico e social do País. Atuando de forma responsável para promover a inclusão social por meio da geração de trabalho e renda, apoiamos o agronegócio, as micro e pequenas empresas e o comércio exterior.

Somos uma empresa de economia mista, controlada pela União, e integramos o Novo Mercado, segmento da B3 que reúne as companhias com as melhores práticas em governança corporativa. G4-7

Nosso desempenho socioambiental é atestado pela presença no Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da B3 e no Índice Dow Jones de Sustentabilidade (DJSI) da Bolsa de Nova Iorque.

Com mais de 100 mil funcionários e 64,8 milhões de clientes, temos a maior rede de atendimento entre as instituições brasileiras, tanto no Brasil quanto no exterior.

R\$ 1,4 trilhão em ativos

19,8% de participação no mercado de crédito

64,8 milhões de clientes

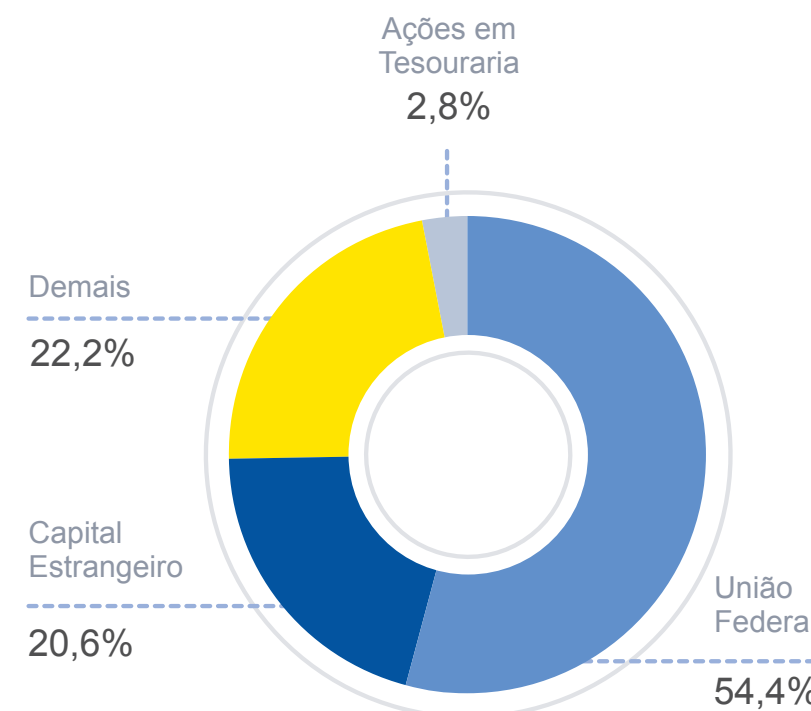
66,5 mil pontos de atendimento, a maior rede do País

100,6 mil funcionários

R\$ 731,0 bilhões de recursos de terceiros sob gestão

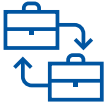





R\$ 446,0 bilhões em depósitos

Composição Acionária (%)





Segmentos de Negócios G4-4 | G4-8

					
<b>Bancário</b>	<b>Investimentos</b>	<b>Gestão de recursos</b>	<b>Seguros, previdência e capitalização</b>	<b>Meios de pagamento</b>	<b>Outros segmentos</b>
Compreende depósitos e operações de crédito, entre outros, direcionados a pessoas físicas, empresas e governo. É responsável pela parcela mais significativa dos resultados do BB.	Abrange a estruturação de operações no mercado primário e secundário, além de participações societárias e da prestação de serviços financeiros por meio da BB-BI.	Operações de compra, venda e custódia de títulos e valores mobiliários, administração de carteiras, fundos e clubes de investimento – por meio da BB DTVM.	Produtos e serviços de seguros pessoais e patrimoniais, além de planos de previdência complementar e capitalização, por meio da BB Seguridade.	Serviços de transmissão, captura, processamento e liquidação financeira de transações em meio eletrônico.	Recuperação de créditos, TI, suporte operacional e consórcios.

 Saiba mais no Anexo GRI G4-13 | G4-17

**Capital Manufaturado – Rede de Atendimento** G4-8

Com 66,5 mil pontos, distribuídos entre agências, correspondentes e rede compartilhada, contamos com a maior rede de atendimento do País. Estamos presentes em 99,7% dos municípios, e nossas 5.440 agências representam 23,2% de participação do sistema financeiro.

A rede compartilhada tem 36.241 pontos de atendimento, sendo quase 20 mil terminais Banco24horas, 13 mil lotéricas e mais de 3 mil terminais em bancos parceiros. Os correspondentes bancários, identificados pela marca MaisBB, somavam 13.630 pontos de atendimento e estabelecimentos conveniados no fim de 2016, entre os quais 6.146 pontos do Banco Postal.

Além de nossa rede física, contamos com plataformas digitais que ganham cada vez mais relevância e são um importante diferencial, agilizando e facilitando o acesso a uma ampla gama de produtos e serviços. Em sintonia com a Estratégia Corporativa e com as novas tendências de comportamento, o *mobile* e o *internet banking* representaram 65,9% do total de transações em 2016.

 Saiba mais no Anexo GRI FS13 | FS14

**Rede no Exterior** G4-4 | G4-8 | FS6

Nossas agências e correspondentes no exterior têm como principal objetivo atender a empresas e indivíduos brasileiros, além de facilitar o fluxo comercial do Brasil no mercado internacional.

No fim de 2016, o Banco somava 38 unidades próprias em 23 países, além de manter acordos com 883 instituições financeiras e, assim, garantir a presença em 105 países.

 Saiba mais no Anexo GRI G4-6

**O *mobile* e o *internet banking* representaram 65,9% do total de transações em 2016**



**A rede compartilhada tem 36.241 pontos de atendimento**

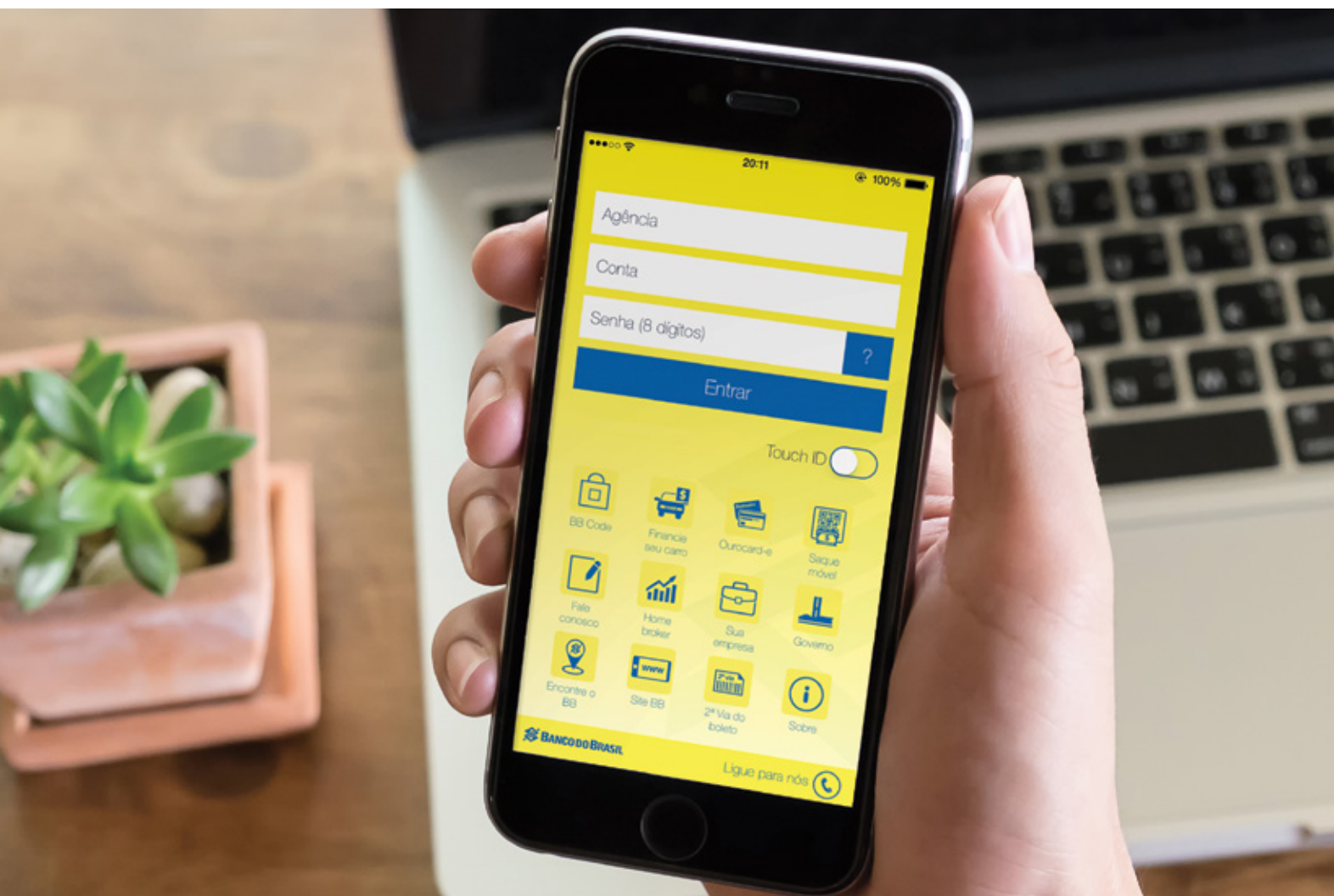
sendo quase  
**20 mil**  
terminais  
Banco24horas



**13 mil**  
lotéricas



mais de **3 mil**  
terminais em  
bancos parceiros





# Governança Corporativa



Nossas boas práticas de governança corporativa são atestadas pela adesão ao Novo Mercado da B3, listagem que reúne empresas com elevado padrão de governança corporativa

**DESAFIO 1:** ALINHAR A GOVERNANÇA DO BANCO DO BRASIL ÀS MELHORES PRÁTICAS INTERNACIONAIS E REFORÇAR O PAPEL DA ALTA ADMINISTRAÇÃO NA ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE.

No Banco do Brasil (BB), aprimoramos constantemente nossos mecanismos e ferramentas de governança corporativa para garantir o alinhamento com as melhores práticas, garantindo a equidade de direitos dos acionistas, a transparência na gestão e na prestação de contas aos investidores e à sociedade, a ética nas relações com os diversos públicos e a sustentabilidade dos negócios.

A excelência das nossas práticas de governança corporativa é atestada pela adesão, desde 2006, ao Novo Mercado da B3, segmento que reúne empresas com padrão altamente elevado de governança corporativa. Além disso, estamos listados nos Índices de Ações com Tag Along Diferenciado (ITAG), Ações com Governança Corporativa Diferenciada (IGC), Sustentabilidade Empresarial (ISE) e Índice Dow Jones de Sustentabilidade (DJSI) da Bolsa de Nova Iorque.



Nossa administração é alinhada aos interesses dos públicos e acionistas do Banco e da sociedade em geral e segue as diretrizes do Código de Governança Corporativa e do Código de Ética, ambos disponíveis no site de [Relações com Investidores](#).



## Avanços 2016

Foram aprimorados os regimentos internos do Comitê de Remuneração, do Comitê de Auditoria e do Conselho Fiscal e o Código de Governança Corporativa. O Estatuto Social do Banco do Brasil foi revisado, à luz da nova Lei das Estatais, do Decreto nº 8.945/16 e das Resoluções CGPAR. Criamos também a Política de Transações com Partes Relacionadas, já disponível em nosso site de RI.

### Estrutura de Gestão G4-34

Nossa estrutura administrativa é composta do Conselho de Administração (CA) e da Diretoria Executiva. O CA tem atribuições estratégicas, orientadoras, eletivas e fiscalizadoras, não abrangendo funções operacionais ou executivas, sendo composto de oito membros, com mandato unificado de dois anos, eleitos pela Assembleia Geral.

Os conselheiros acompanham mensalmente o desempenho econômico-financeiro da empresa, fiscalizando e orientando a *performance* dos demais órgãos. Para assessorar suas atividades, contam com o Comitê de Auditoria, responsável pela revisão das demonstrações contábeis e por fiscalizar a efetividade dos controles internos, e com o Comitê de Remuneração, que revisa anualmente a política de remuneração dos administradores do Banco.

A Diretoria Executiva, órgão responsável pela administração do Banco, tem como atribuição garantir o cumprimento do Estatuto Social e das deliberações da Assembleia Geral de Acionistas e do Conselho de Administração, sempre observando os princípios de boas práticas bancárias e de governança corporativa. A Diretoria Executiva é formada pelos integrantes do Conselho Diretor e pelos Diretores Estatutários. Os Diretores são funcionários da ativa do BB e têm mandato de três anos, com direito à reeleição.

O Conselho Diretor, composto do Presidente e dos Vice-Presidentes, é responsável por executar as políticas, a estratégia corporativa, o plano de investimentos, o plano diretor e o orçamento geral estabelecidos pelo CA; aprovar e executar o plano de mercados e o acordo de trabalho; e decidir sobre a organização interna do Banco, a es-

trutura administrativa das Diretorias e a criação, extinção e funcionamento de comitês no âmbito da Diretoria Executiva.

Em todos os níveis do Banco as decisões são tomadas de forma colegiada. Com o propósito de envolver os executivos na definição de estratégias e aprovação de propostas para os diversos negócios do BB, a administração utiliza comitês estratégicos, que garantem agilidade e segurança ao processo de tomada de decisão. Essa configuração contribui para o compartilhamento da visão administrativa, disseminação de conhecimentos e mitigação de riscos.

Com o intuito de fiscalizar os atos de gestão administrativa e proteger os interesses dos acionistas, mantemos de forma permanente o Conselho Fiscal. É composto de cinco membros e respectivos suplentes, eleitos em Assembleia Geral, com mandato de um ano, cabendo aos acionistas minoritários o direito de escolher dois de seus membros.

Para mais informações, acesse:

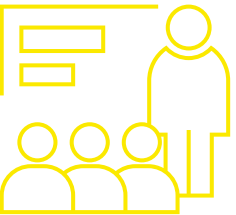
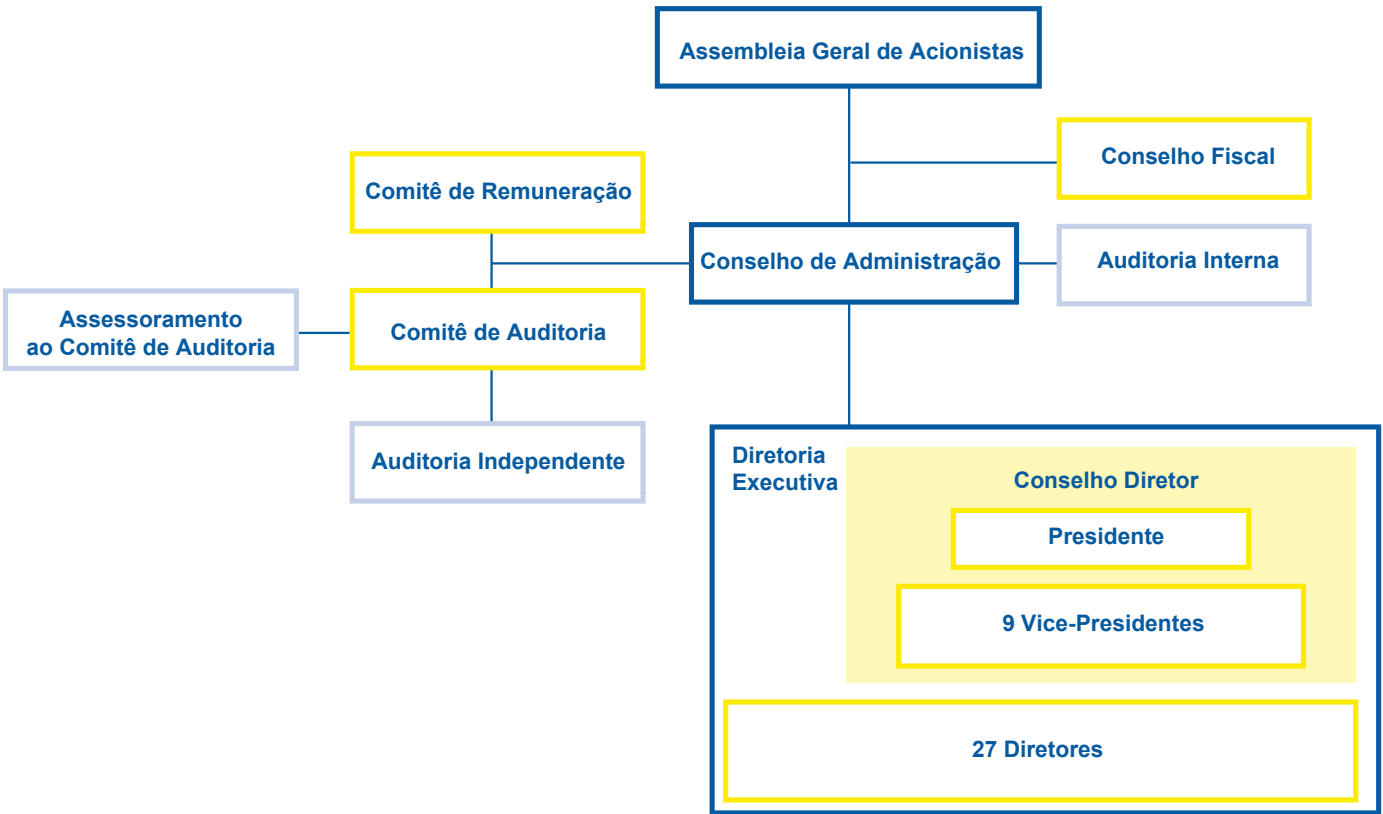
[Políticas adotadas para garantir a boa governança.](#)

[Atribuições dos Conselhos e Comitês: integrantes e seus currículos estão disponíveis na seção 12 do Formulário de Referência.](#) G4-38

[Estatuto Social.](#)

[Código de Ética.](#)

### Estrutura da Assembleia, CA e Diretoria



### Transparência

Como forma de assegurar a transparência em nossas atividades, apresentamos nossos resultados ao mercado trimestralmente, incluindo teleconferências em português e inglês. Pelo menos uma vez por ano conduzimos uma reunião pública com analistas, investidores e outros interessados, para divulgar informações referentes à situação econômico-financeira, projetos e perspectivas de nossa instituição. Por fim, anualmente, publicamos também nosso Relatório de Sustentabilidade. O público pode encontrar os documentos, apresentações e outras informações relacionadas aos nossos negócios, desempenho, políticas e objetivos em nosso site de [Relações com Investidores](#).

### Governança da Responsabilidade Socioambiental

G4-DMA Portfólio de produtos | G4-34 | G4-35

Procuramos incorporar cada vez mais – e com mais qualidade – os princípios da sustentabilidade no planejamento e na execução de cada uma de nossas ações, de acordo com a nossa [Política Específica de Responsabilidade Socioambiental \(PRSA\)](#).

Para isso, mantemos estruturas dedicadas à condução e ao acompanhamento do tema, conforme infográfico da página abaixo.

Em 2016, em continuidade ao processo de aprimoramento da nossa gestão socioambiental, atualizamos o Plano de Sustenta-



[Saiba mais no Anexo GRI](#) G4-35 | G4-36 | G4-39 | G4-40 | G4-41 | G4-42 | G4-43 | G4-44 | G4-45 | G4-46 | G4-47 | G4-49 | G4-50 | G4-51



bilidade do Banco do Brasil para o período 2017-2019, que passa a denominar-se Agenda 30 BB, em alinhamento aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e à nossa Política de Responsabilidade Socioambiental (ver detalhes em [Estratégia da Sustentabilidade](#), no capítulo Estratégia).

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

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

O Programa de Remuneração Variável de Administradores, condicionado à distribuição de Participação nos Lucros e Resultados (PLR) para os empregados, considera 12 indicadores corporativos, sendo dois associados às políticas socioambientais. Já no caso dos funcionários, a remuneração variável está vinculada ao Acordo de Trabalho e considera informações sobre o uso eficiente de recursos (água, energia, papel e coleta seletiva) e o envolvimento dos colaboradores em causas sociais e voluntárias.

### Entidades Ligadas ao BB

G4-DMA Controle acionário ativo

Buscamos alinhar a governança das Entidades Ligadas ao BB (ELBB) às melhores práticas internacionais, de acordo com as diretrizes adotadas pelo Banco. Nesse sentido, em 2016, elaboramos e compartilhamos com as ELBB o documento denominado Atuação Institucional em Sustentabilidade – BB, que contempla as nossas principais iniciativas em relação ao tema.

Apesar de as ELBB serem organizações com personalidade jurídica independente, com estratégias de negócios e políticas próprias, buscamos difundir nossas deliberações e diretrizes, para que sirvam de embasamento para decisões sobre o tema sustentabilidade. Ainda, para fomentar esse processo contínuo de alinhamento de preceitos e práticas em sustentabilidade, estão previstas ações na Agenda 30 BB 2017-2019.

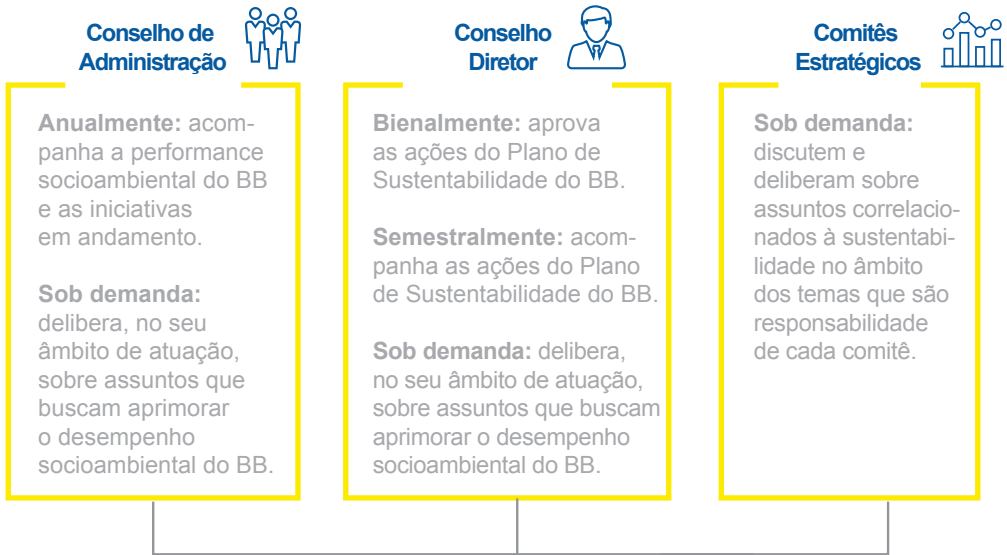
Em 2016, divulgamos aos funcionários envolvidos com a governança e com os processos de aquisições e parcerias estratégicas dessas instituições os critérios socioambientais da Política Específica de Investimentos em Participações Societárias.



**Saiba mais no Anexo GRI** G4-DMA Controle acionário ativo | FS11

### Estrutura de Governança que trata do tema Sustentabilidade

#### Instâncias não exclusivas sobre o tema Sustentabilidade G4-45 | G4-48



#### Instâncias exclusivas sobre o tema Sustentabilidade



### Pactos e Acordos G4-15

**Conheça as iniciativas em favor da sustentabilidade que apoiamos ou subscrevemos.**





# Gestão da Ética e Compliance



05

Além de reforçar um de nossos mais importantes valores corporativos, a gestão da ética consolida nossa integridade e transparência na condução dos negócios e nosso respeito com os *stakeholders*

A gestão da ética reforça um de nossos mais importantes valores corporativos e consolida nossa integridade e transparência na condução dos negócios, além de explicitar o comprometimento e o respeito que temos em relação aos públicos com os quais nos relacionamos. Os desafiantes cenários político e econômico do País nos levaram a dedicar ainda mais atenção, recursos e esforços para aprimorar os instrumentos de controle e combate às práticas ilícitas e manter o cumprimento das obrigações legais.

Investimos firmemente em educação e comunicação para difundir nossas políticas, ações e expectativas em relação ao comportamento de todos os administradores e funcionários do BB. Além disso, contamos com um modelo estruturado de controles internos e com normas e procedimentos já estabelecidos para o tratamento de possíveis casos de desrespeito aos nossos Código de Ética e Normas de Conduta, políticas ou regulamentos.

Participamos do [Fórum Nacional da Ética nas Empresas Estatais](#) e do [Grupo de Trabalho do Pacto Empresarial pela Integridade e contra a Corrupção](#) promovido pelo Instituto Ethos.

Em 2016, nosso Conselho de Administração aprovou o Programa de Integridade, que congrega as ações adotadas pela nossa instituição para prevenir, detectar e punir práticas de atos lesivos qualificáveis como corrupção contra a administração pública, nacional ou estrangeira, praticados por um funcionário ou terceiro no interesse ou benefício do Banco.

O programa incluiu a participação de todas as nossas Unidades Estratégicas, que realizaram a avaliação de seus processos e identificaram situações em que poderíamos ser enquadrados como potenciais autores ou vítimas de corrupção, o grau de risco envolvido e as correspondentes ações mitigadoras possíveis. G4-S03

**DESAFIO 15:** FORTALECER A ATUAÇÃO DO BANCO DO BRASIL EM RELAÇÃO AO TEMA ÉTICA E COMBATE À CORRUPÇÃO.

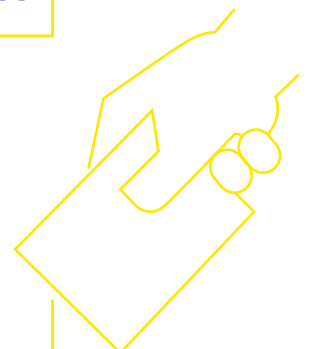
Comitês de Ética



Total: **28 Comitês** para Ética, sendo um Superior e 27 Estaduais.

**Função:** analisar e julgar desvios de conduta ética cometidos por funcionários.

**Eleição:** os Comitês Estaduais contam com representantes dos funcionários, escolhidos em votações.



**PRÊMIO**

Selo de Empresa Pró-Ética 2016, instituído pelo Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União e pelo Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social.

O resultado da avaliação contribuirá para o aperfeiçoamento dos controles.

Também validamos o Planejamento de Prevenção e Combate à Corrupção para 2016-2017 e o Planejamento de Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo (PLD/FT). Divulgamos Política Específica de Controles Internos e *Compliance* internamente e para as nossas Entidades Ligadas (ELBB), Patrocinadas e Fundações. Foi realizado levantamento sobre o gerenciamento de ris-

cos com foco na prevenção e no combate à corrupção nas 61 principais ELBB.

**Código de Ética e Normas de Conduta**

G4-DMA Combate à corrupção | G4-DMA Políticas públicas | G4-DMA Conformidade | G4-DMA Não discriminação | G4-57  
Anualmente, ou sempre que ocorrerem revisões, os administradores e funcionários do BB, dentro ou fora do País, devem realizar a leitura e aceite do nosso Código de Ética e Normas de Conduta. Por meio de comunicados e informativos, elucidamos a aplicação

G4-57

das diretrizes éticas na empresa, apontando bons exemplos e desvios detectados, e incentivamos os empregados a reportarem situações suspeitas à Ouvidoria Interna. Em 2016, criamos, no portal desse órgão, um link para esclarecimento de dúvidas quanto à aplicação do código, que são sanadas pelos Comitês Estaduais de Ética. Nossos empregados podem recorrer também ao Sistema

Eletrônico de Prevenção de Conflito de Interesses (SeCI), do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União, para dúvidas sobre esse tema, como, por exemplo, as relacionadas ao exercício de atividade profissional paralela.

O descumprimento das diretrizes do Código de Ética e das Normas de Conduta do BB

**Medidas Adotadas em 2016**

Ações em defesa da ética e para prevenir e combater a corrupção.

- +

Emissão de orientações específicas para a condução do Processo de Prevenção e Combate à Corrupção nas ELBB.
- +

Mapeamento de riscos ligados à corrupção nas Unidades Estratégicas.
- +

Inclusão de procedimentos de prevenção à corrupção no Código de Ética e nas Normas de Conduta do Banco.
- +

Inclusão de análise específica sobre o risco de corrupção no processo interno de criação e revitalização de produtos.
- +

Inclusão de requisitos de integridade para realização de doações, patrocínios, empréstimos e financiamentos.
- +

Revisão das orientações para os funcionários em relação ao conflito de interesses no Código de Ética e nas Normas de Conduta.
- +

Revisão da Política Específica de Relacionamento do Banco com Fornecedores, com a proibição de comprar ou contratar serviços de empresas declaradas inidôneas pelo governo federal ou que tenham sido punidas por danos à administração pública, nacional ou estrangeira, e inclusão de vedações relacionadas a possíveis conflito de interesses.
- +

Criação de cadastro unificado para registro de todas as doações solicitadas e atendidas pelo Banco.
- +

Participação em ações da Estratégia Nacional de Combate à Corrupção e à Lavagem de Dinheiro.
- +

Evento de capacitação Desafios da Lei Anticorrupção, para a Diretoria Executiva do Banco, conduzida pelo ministro da Controladoria-Geral da União (CGU).

Reforçamos constantemente, em nossos meios de comunicação corporativa, as diretrizes éticas da Empresa





pode resultar em sanções, de acordo com a gravidade da ocorrência, suas circunstâncias e o nível de participação de cada envolvido. As penalidades incluem desde o termo de ciência até a demissão por justa causa.



**Saiba mais no Anexo GRI**  
G4-SO5 | G4-SO6 | G4-SO8

### Canais de Contato

G4-DMA Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas | G4-DMA Mecanismos de queixas e reclamações relativas a impactos ambientais | G4-DMA Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a impactos na sociedade | G4-DMA Rotulagem de produtos e serviços | G4-37 | G4-57 | G4-58

Garantimos aos nossos públicos meios para que relatem suspeitas ou práticas ilícitas cometidas por nossos administradores, funcionários ou parceiros.

Na Ouvidoria Interna, acolhemos, por meio de e-mail, intranet corporativa, telefone, carta ou atendimento presencial, comunicações sobre conflitos no ambiente de trabalho do BB e acusações sobre desvios comportamentais, fraudes e descumprimento de normas institucionais. Podem valer-se do canal funcionários ativos (no

Brasil e no exterior), estagiários, aprendizes e trabalhadores de contratadas. As denúncias não classificadas como “conflito interpessoal”, relativas a desconformidades em relação às leis, ao Código de Ética, às Normas de Conduta e/ou aos nossos normativos internos, são analisadas e solucionadas pelo órgão.

[Nossa Ouvidoria Externa](#), por sua vez, recebe as alegações de clientes e usuários de produtos e serviços por intermédio de e-mail ou telefone. Ainda que não se destine a recepcionar denúncias de irregularidades prioritariamente, possibilitamos que os demandantes as apresentem por essa via.

Outra opção para relatar potenciais desvios é contatar o [Comitê de Auditoria](#), via internet, para apresentar denúncias sobre eventuais fraudes ou descumprimento da legislação ou de normas.

Mantemos, por fim, o [Canal Empresa Limpa](#) para a coleta dos reportes sobre ações empreendidas contra o patrimônio do Banco ou contra a administração pública, brasileira ou estrangeira, por funcionários ou terceiros vinculados à nossa instituição ou a nossas ELBB. As denúncias por esse canal podem ser realizadas pela internet, no Portal BB (Integridade > Canal de Denúncia Empresa Limpa), na intranet ou nas unidades do Banco.

**Nossa Ouvidoria Interna garante a comunicação livre e está disponível a funcionários ativos no Brasil e no exterior, estagiários, aprendizes e trabalhadores de empresas contratadas**



Em qualquer um dos canais existentes, o denunciante pode optar pelo relato anônimo ou identificado, e asseguramos o sigilo da fonte e a confidencialidade das informações. Casos de corrupção praticados por funcionários são apurados, analisados e julgados com confidencialidade, por meio de ação disciplinar. Em relação à alta administração, os integrantes estão submetidos a regras específicas, à Lei das Sociedades Anônimas e ao Código de Conduta da Alta Administração Federal.

### Treinamentos

O conhecimento dos preceitos éticos e das normas de conduta corporativos por nossos administradores e funcionários é incrementado e incentivado por meio da oferta de capacitações. Em 2016, nossa Trilha Ética – grade de treinamentos oferecidos desde 2014

na nossa Universidade Corporativa e cuja conclusão é pré-requisito para a ascensão profissional ou movimentação na empresa – foi incrementada com o módulo Conhecendo o Código de Ética e as Normas de Conduta.

Também lançamos o curso Prevenção e Combate à Corrupção, com conteúdo relativo às inovações trazidas pela Lei nº 12.846/2013 ([Lei Anticorrupção](#)) e às medidas historicamente adotadas pelo BB para combater esse problema.

Proporcionamos ainda um leque de cursos referentes à Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo.



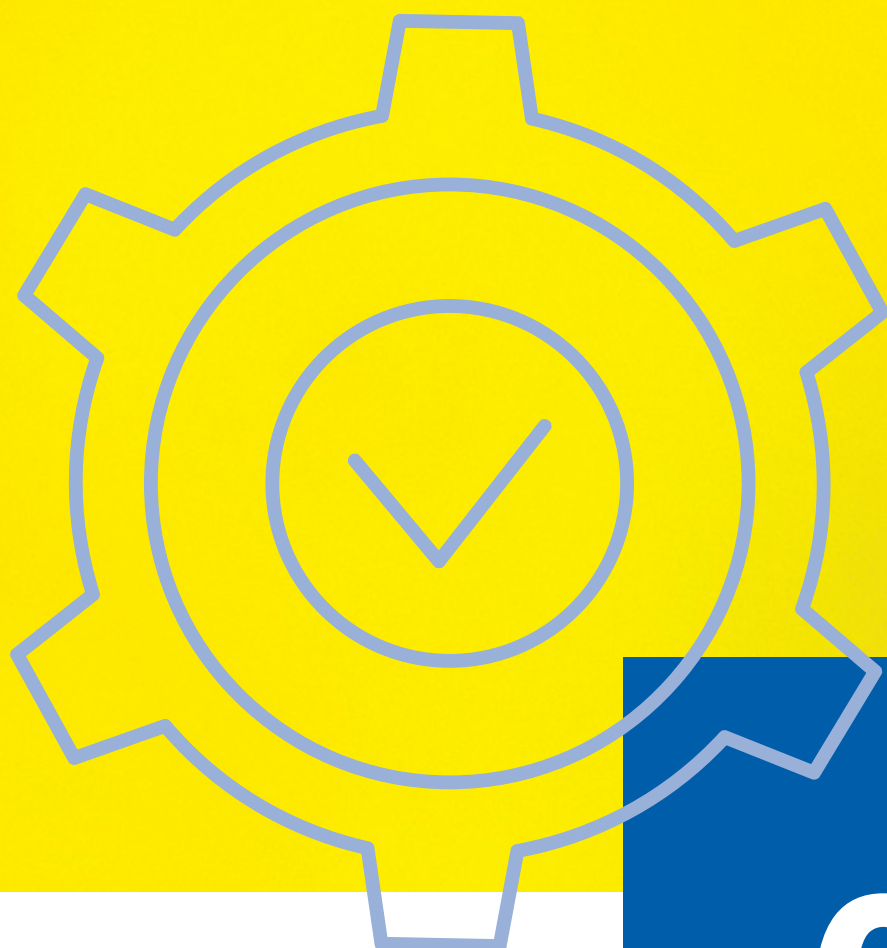
**Saiba mais no Anexo GRI** G4-SO4

- Trilha Ética com o módulo “Conhecendo o Código de Ética e as Normas de Conduta”
- Curso de Prevenção e Combate à Corrupção
- Cursos de Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo





# Gestão de Riscos



# 06

**Investimos continuamente no aperfeiçoamento dos processos de gestão de riscos e de capital, seguindo as melhores práticas do mercado internacional e as regras dos órgãos regulatórios e de supervisão**

A gestão de riscos é fundamental para a sustentabilidade do sistema bancário, protegendo as instituições financeiras em momentos de crise e apoiando a geração de resultados positivos e sustentáveis.

As atividades financeiras e seus riscos ganham maior complexidade em um cenário de mudanças constantes no ambiente financeiro mundial, o que inclui desde o surgimento de novos produtos até a integração de mercados, passando pela sofisticação tecnológica. Recentes desastres financeiros trazem lições e reforçam a relevância da gestão de riscos e de capital na indústria bancária, fatores que também influenciam os órgãos reguladores.

Contamos com uma política formalizada de gerenciamento de fatores de risco e com um sistema robusto de governança, em que todas as decisões são tomadas de forma colegiada e de acordo com normas e diretrizes. As empresas controladas, coligadas e participações definem seus direcionamentos a partir dessas orientações, considerando suas necessidades, aspectos legais e regulamentadores a que estão sujeitas.

Investimos continuamente no aperfeiçoamento dos processos e práticas de gestão de riscos e de capital, sempre em sintonia com as práticas do mercado internacional e com as regras dos órgãos regulatórios e de supervisão.

Nosso Conselho de Administração (CA) tem a responsabilidade de aprovar as políticas específicas de riscos, que são revisadas anualmente e em casos previstos pela regulamentação. O Comitê Superior de Risco Global (CSRG) tem um papel fundamental na governança de gestão de riscos e de capital, estabelecendo as estratégias, limites globais de exposição e alocação de capital em função dos riscos. As decisões são comunicadas às áreas intervenientes por meio de documentos que expressam objetivamente o posicionamento tomado pela Administração, garantindo a aplicação em todos os níveis da Organização.

Nosso modelo de governança para gestão de riscos e de capital inclui comitês superiores e executivos, com a participação de representantes de diversas áreas do Banco, além do Presidente, dos Vice-Presidentes e de Executivos, contemplando os seguintes aspectos:



**Segregação de funções nas áreas de negócio e risco;**



**Estrutura específica de gestão de riscos;**



**Processo de gestão definido;**



**Normas claras e estrutura de alçadas;**



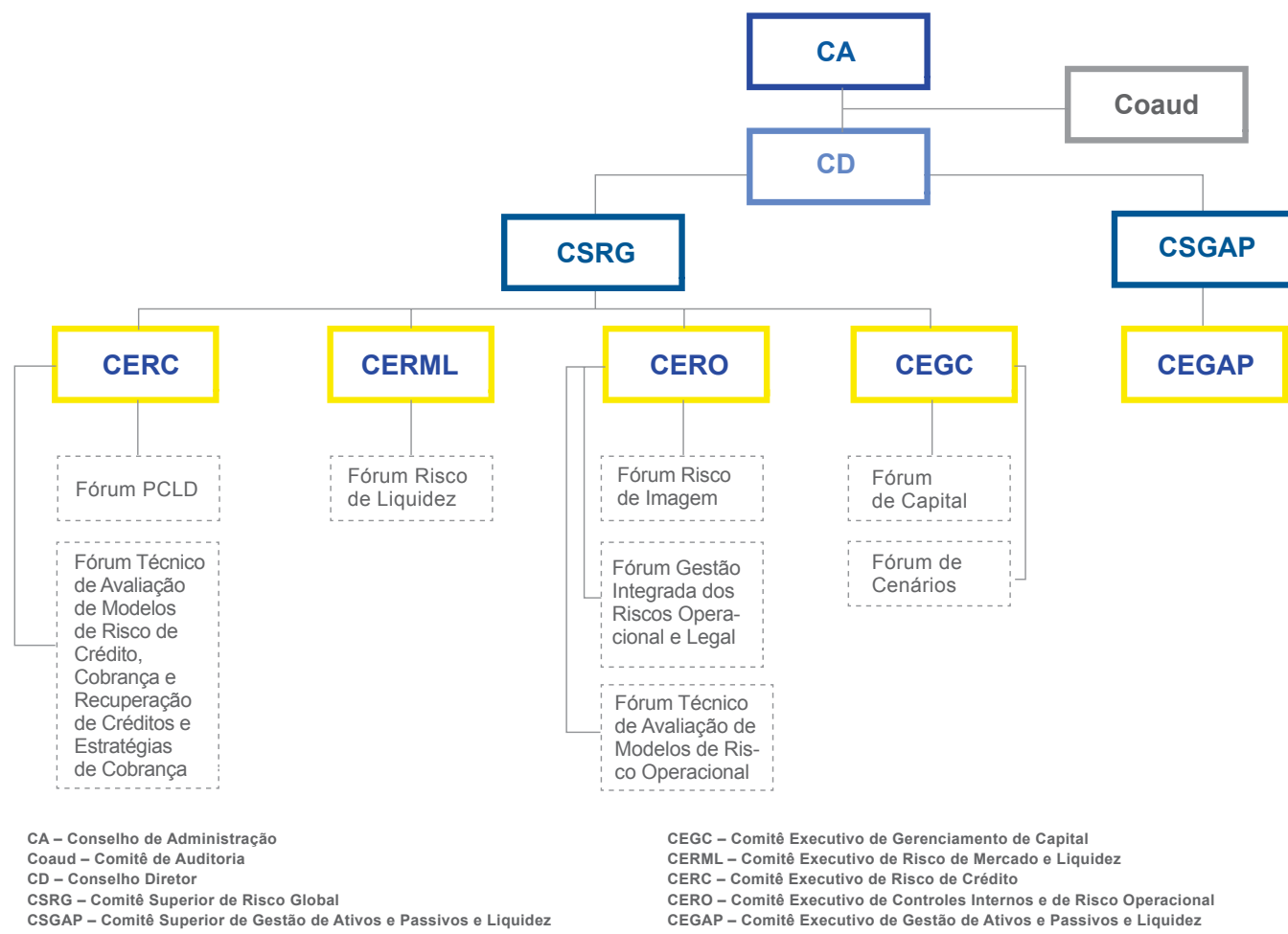
**Referência às melhores práticas de gestão.**



## PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS

- Recebemos o Banking Awards 2016 – Best ESG Risk Management Team, premiação concedida pela publicação inglesa CFI.co – Capital Finance International.
- Na avaliação de 2016 do Índice Dow Jones de Sustentabilidade da Bolsa de Nova Iorque (DJSI), fomos *benchmark* mundial e com nota 100 nos temas Políticas/Medidas Anticrime, Estabilidade Financeira e Risco Sistêmico e Riscos e Oportunidades Negociais, entre outros.

Nossa estrutura de governança é apresentada na figura a seguir:



O documento [Relatório de Gerenciamento de Risco – Pilar III](#), publicado trimestralmente no site de [Relações com Investidores](#), traz os principais riscos monitorados pelo Banco, aos quais acrescentamos os socioambientais e os temas emergentes.

**DESAFIO 19:** APRIMORAR A GESTÃO DO RISCO SOCIOAMBIENTAL A PARTIR DE CRITÉRIOS SOCIOAMBIENTAIS NA CONCESSÃO DE FINANCIAMENTOS, CONSIDERANDO TAMBÉM OS ASSUNTOS POLÊMICOS.

Além de seguir as políticas específicas, nossa estrutura de gestão de riscos também é definida pela Declaração de Appetite e Tolerância a Riscos, pelas estratégias e pelos processos, de acordo com as especificidades de cada risco e com padrões definidos de ação e responsabilidades. Os riscos, revisados anualmente, são identificados e classificados por um processo estruturado, a partir de critérios quantitativos e qualitativos.

Risco Socioambiental

G4-DMA Portfólio de produtos | G4-DMA Investimentos | G4-DMA Não discriminação | G4-DMA Liberdade de associação e negociação coletiva | G4-2 | G4-14 | G4-EC2 | G4-HR9

Refere-se à possibilidade de perdas decorrentes da exposição a danos causados por nossas atividades. Está dividido em duas categorias: a social, resultante de impactos no bem-estar dos funcionários, clientes, acionistas, fornecedores, credores, concorrentes, Governo e comunidade; e a ambiental, relativa à possibilidade de efeitos nocivos causados sobre a natureza, direta ou indiretamente.

Gerenciamos o risco socioambiental nos processos de concessão e condução de empréstimos e financiamentos, nas práticas administrativas, no relacionamento com fornecedores, na gestão de pessoas e no apoio aos negócios e operações.

Nossa Política Específica de Crédito estabelece que a Responsabilidade Socioambiental

G4-2 | G4-EC2

(RSA) e a capacidade de geração de emprego e renda dos contratantes devem ser consideradas. Não assumimos compromissos com clientes com restrições legais ou que prejudiquem a nossa imagem; com má reputação ou falta de integridade comprovadas; que estejam enquadrados nos crimes de lavagem de dinheiro ou ocultação de bens, direitos e valores; que ofereçam garantias provenientes de atividades ilícitas; que tenham ocasionado dolo ao meio ambiente; que submetam trabalhadores a formas degradantes de trabalho ou condições análogas às de escravos; ou que pratiquem a exploração sexual de menores ou de mão de obra infantil.

Adotamos as diretrizes dos Princípios do Equador, conjunto de critérios socioambientais de adesão voluntária por instituições financeiras referenciados nos Padrões de Desempenho sobre Sustentabilidade Socioambiental da International Finance Corporation e nas Diretrizes de Meio Ambiente, Saúde e Segurança do Grupo Banco Mundial. Com base nos princípios, exigimos dos clientes a assinatura de contratos em que se comprometem a atuar em conformidade a leis, regulamentações e licenças socioambientais pertinentes do país em que atuam em todos os aspectos relevantes, sob pena de ser decretado o vencimento antecipado da operação. Com relação aos projetos das Categorias A e B, solicitamos documentação de avaliação que deve contemplar medidas para minimizar, mitigar e compensar impactos negativos de modo pertinente e compatível com a natureza e a escala da proposta. Nesses casos, especificamente, demandamos ainda que o cliente desenvolva ou mantenha um Sistema de Gestão Ambiental e Social. Durante todo o processo, o cliente compromete-se a atuar em conformidade com o Sistema e fornecer relatórios periódicos em formato acordado com o Banco, os quais são apresentados aos agentes financeiros por especialistas socioambientais independentes.

Nas operações de crédito rural, exigimos a regularidade socioambiental do cliente e do empreendimento. As operações de crédito rural estão sujeitas à fiscalização “in loco”, de acor-

do com os critérios estabelecidos no Manual de Crédito Rural do Banco Central do Brasil (MCR – BCB), ocasião em que são verificados aspectos relacionados à correta aplicação do crédito e à situação das garantias e do empreendimento. O resultado da fiscalização é informado em relatório padronizado e enviado à agência condutora da operação. O procedimento, em casos de irregularidades, tem início com notificação ao cliente e solicitação de regularização, podendo ensejar a liquidação antecipada da operação, conforme previsto em cláusula contida no instrumento de crédito.

Zelamos pelas nossas [Diretrizes de Sustentabilidade para o Crédito e para Assuntos Polêmicos](#), cujo objetivo é buscar garantias de contribuirmos com nossos produtos e serviços para estimular boas iniciativas e, simultaneamente, evitar impactos negativos sobre os ecossistemas e a qualidade de vida das pessoas. Assim, os critérios socioambientais na análise para a concessão de financiamentos e a avaliação de potenciais riscos são continuamente reforçados. Em 2016, iniciamos a revisão de critérios para a concessão de recursos para oito setores específicos da economia, com a articulação dos diversos intervenientes nos setores Construção Civil e Energia Elétrica. Com relação aos demais setores – Agronegócios, Agricultura Irrigada, Mineração, Petróleo e Gás, Transportes e Papel e Celulose – realizamos monitoramento estratégico de macroambiente, visando identificar requisitos legais e de mercado relacionados às questões socioambientais específicas para cada um dos setores.



Avanços

Em 2016, desenvolvemos o Manual de Indicadores de Risco Socioambiental, que contribui para o controle e reporte da exposição aos perigos e define indicadores corporativos e limites operacionais a eles relacionados. Classificamos os macrossetores da carteira do BB – pessoa jurídica – em face da exposição ao risco socioambiental.



Project Finance Contratados  
sob a Ótica dos Princípios do Equador em 2016 G4-2

Setor	Categoria A	Categoria B	Categoria C
Mineração	0	0	0
Infraestrutura	1	0	0
Óleo e gás	0	0	0
Energia	0	0	0
Outros (Indústria)	0	1	0
Subtotal	1	1	0
Região			
Américas	1	1	0
Europa, Médio Oriente e África	0	0	0
Ásia	0	0	0
Subtotal	1	1	0
Designação do País			
País designado	0	0	0
País não designado	1	1	0
Subtotal	1	1	0
Consultoria independente			
Sim	1	1	0
Não	0	0	0
Subtotal	1	1	0
Total	2		

Project Finance Advisory Services  
sob a Ótica dos Princípios do Equador em 2016

Setor	Quantidade
Mineração	0
Infraestrutura	1
Óleo e gás	0
Energia	0
Outros	0
Total	1
Região	
Américas	1
Europa, Oriente Médio e África	0
Ásia	0
Total	1

Utilizamos as melhores práticas de gestão ambiental corporativa, com o objetivo de redução de consumo de recursos naturais e realização de destinação ambientalmente adequada de resíduos não perigosos e recicláveis. Criamos uma divisão com a responsabilidade de supervisão da gestão de riscos para as ELBB que contempla as questões socioambientais; e usamos um modelo de avaliação do risco socioambiental de fornecedores, tendo como premissa a gestão verde da cadeia de suprimentos. Capacitamos os nossos funcionários com cursos voltados para o risco socioambiental, em alinhamento

**DESAFIO 2:** IDENTIFICAR E GERENCIAR OS RISCOS NÃO FINANCEIROS E/OU EMERGENTES DE MÉDIO E LONGO PRAZOS QUE POSSAM IMPACTAR SIGNIFICATIVAMENTE OS NEGÓCIOS DO BANCO DO BRASIL.

Temas Emergentes

Avaliamos continuamente os cenários externo e interno, observando perspectivas do macroambiente e da indústria financeira, como forma de mapear os riscos e as oportunidades para o Banco. Entre as tendências atuais, destacamos o uso intensivo e o acelerado desenvolvimento da tecnologia, as mudanças nas relações de trabalho, a elevação do padrão de exigência e o empoderamento e engajamento dos consumidores. Na indústria financeira, particularmente, com o aumento da utilização de TI, o crescimento dos negócios e serviços financeiros digitais são de especial relevância. Diante disso, investimos na Transformação Digital (informações sobre o nosso Modelo de Relacionamento Digital e Negócios Digitais, consulte o capítulo Capitais), aperfeiçoando processos e práticas em busca da excelência na gestão de potenciais ameaças, um dos atributos desejados em nossa Estratégia Corporativa ([mais detalhes no capítulo Estratégia](#)).

ao previsto no plano de ação para implementação da PRSA. No segundo semestre de 2016 foi divulgada na Unibb a atualização do curso Crédito e Risco Socioambiental.

Para conhecer os critérios socioambientais utilizados no relacionamento com os nossos fornecedores, veja o capítulo **Capital Social** e de **Relacionamento – Fornecedores**.

Para saber mais sobre nossas práticas em gestão de pessoas, veja o capítulo **Capital Humano**.

Entre outras ações, criamos o Laboratório Avançado Banco do Brasil, sediado no Vale do Silício, na Califórnia, com o objetivo de incubar e desenvolver empresas de tecnologia inovadoras. Com isso, somos o primeiro grande banco nacional a estar presente em um dos principais centros criativos do mundo, o que nos confere condições de estabelecer parcerias estratégicas para o desenvolvimento de soluções. Ainda, atentos às mudanças nas relações de trabalho, estimulamos a formação, a valorização e a retenção de talentos com competências digitais.

Dedicamos atenção também a combater os ataques cibernéticos, ameaça crescente no mundo. Para evitá-los, introduzimos uma série de medidas para assegurar a preservação, inviolabilidade e confiabilidade de nossos sistemas, informações corporativas e dados de nossos clientes e parceiros ([veja mais em Gestão da Segurança](#)).

Estamos atentos também às consequências das mudanças climáticas, que podem inter-



ferir em vários setores econômicos e em nossas operações. Dessa forma, aprovamos, em 2015, a nossa Política de Responsabilidade Socioambiental, e atualizamos, em 2016, o nosso Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB ([mais informações no capítulo Estratégia](#)).

Como forma de antever e mitigar riscos provenientes das mudanças climáticas, adotamos ferramentas como a de Zoneamento Agrícola de Risco Climático (ZARC), indispensável ao financiamento das principais culturas no Brasil, e o Sistema Referencial Técnico Agropecuário (RTA), que contribui para a seleção de sistemas de produção viáveis e mais resistentes às mudanças climáticas a partir de um banco de dados alimentado por mais de 200 profissionais de ciências agrárias. Essa equipe também monitora eventos climáticos para garantir o retorno dos créditos concedidos pelo Banco: em 2016, 1.316 municípios foram acompanhados. Além disso, oferecemos aos clientes produtos como o Seguro Agrícola, Seguro Agrícola Faturamento, Proagro e Proagro Mais.

### Controles Internos e Auditoria

G4-DMA Auditoria

Para o BB, os mecanismos de controles internos são imprescindíveis para a realização dos objetivos estratégicos, para garantir a adequada aplicação das políticas e processos de gestão de riscos e atender às expectativas dos órgãos reguladores, dos clientes, dos funcionários, dos investidores e da sociedade. As prioridades são constantemente discutidas e definidas a partir de informações como relevância financeira, perdas ocorridas e relatórios de

órgãos reguladores, da Auditoria Interna e dos auditores independentes. As práticas de controles internos são organizadas e sistematizadas para assegurar o alcance dos objetivos em todos os níveis e processos empresariais. Os fatores de maior sensibilidade são priorizados e as deficiências tratadas por meio de ações corretivas monitoradas pela governança do Banco.

As áreas atuam de forma integrada e coordenada, seguindo um modelo baseado no conceito de linhas de defesa, em que os responsáveis pelo desenvolvimento e comercialização de produtos e serviços devem manter controles eficazes e assegurar a conformidade com políticas e normas, tanto externas quanto internas. O monitoramento da eficácia dos procedimentos é realizado por uma diretoria independente e pela Auditoria Interna, que realiza auditorias periódicas e independentes.

A Auditoria Interna também avalia a aderência às políticas socioambientais e aos compromissos com a sustentabilidade assumidos pelo Banco, a exemplo dos Princípios do Equador. Quando constatada necessidade de aprimoramento, são implementadas ações corretivas.

Os auditores independentes verificam nossas demonstrações financeiras, respeitando-se o prazo de cinco anos para substituição dos responsáveis técnicos por esse processo e as demais obrigações previstas pela Resolução CMN nº 3.606/2008 e suas alterações posteriores.



Saiba mais no Anexo GRI G4-DMA Auditoria

## Gestão da Segurança

G4-DMA Privacidade do cliente

Realizamos investimentos constantes em sistemas, políticas e processos para garantir a segurança das instalações e das informações, avaliando o ambiente externo e possíveis ameaças para criar mecanismos de controle. Nossos funcionários são treinados em eventos e campanhas para fortalecer a cultura de segurança institucional. Em 2016, 8,8 mil funcionários participaram do curso Fundamentos de Segurança da Informação.

Mantemos uma evolução constante na segurança dos ativos de Tecnologia de Informação (TI) e respondemos de forma contundente a ataques cibernéticos. Temos uma estrutura dedicada às funções de governança, gestão, arquitetura, construção e operação da segurança, incluindo uma equipe que monitora e responde a incidentes de segurança 24 horas, sete dias da semana. Também recorremos regularmente a empresas especializadas para a realização de testes de invasão nos nossos sistemas e infraestrutura de TI.

## Proteção aos Clientes



Oferta simplificada BB Code



Revisão de limites nos terminais de atendimento automático fora de expediente bancário



Validação do novo dispositivo *mobile* via SMS + conta Google (Android)



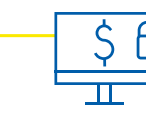
Simplificação da personalização de limites



Liberação de cartão com biometria e a introdução desse recurso de identificação em mais terminais



Chipamento de cartões INSS



Ampliação no horário para pagamentos via internet



Opção de criar limites transacionais diferenciados



Campanha de comunicação para orientar os clientes sobre como evitar fraudes e ampliar a segurança financeira



## Direcionadores

Nosso sistema estruturado de controles internos evolui a partir da consolidação de papéis e responsabilidades, tendo como base direcionadores reconhecidos mundialmente, como o *Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission – Framework for the Evaluation of Internal Control Systems (COSO 2013)* e *Control Objectives for Information and Related Technology (CobIT)*.



Para minimizar os impactos de interrupções nos processos estratégicos, adotamos a metodologia de Gestão da Continuidade de Negócios e Crises (GCN), que garante o funcionamento de serviços essenciais mesmo em situações críticas e é baseada nas melhores práticas do mercado.

Para reduzir incidentes como assaltos, sequestros e depredação de terminais, reforçamos a segurança em épocas de pagamentos e introduzimos novos recursos nos terminais de autoatendimento. Disseminamos a cultura de risco e de segurança pessoal por meio de ações com os gestores de rede. Com a reali-

zação desse conjunto de ações houve a redução de aproximadamente 35% na quantidade de ataques de roubos externos.

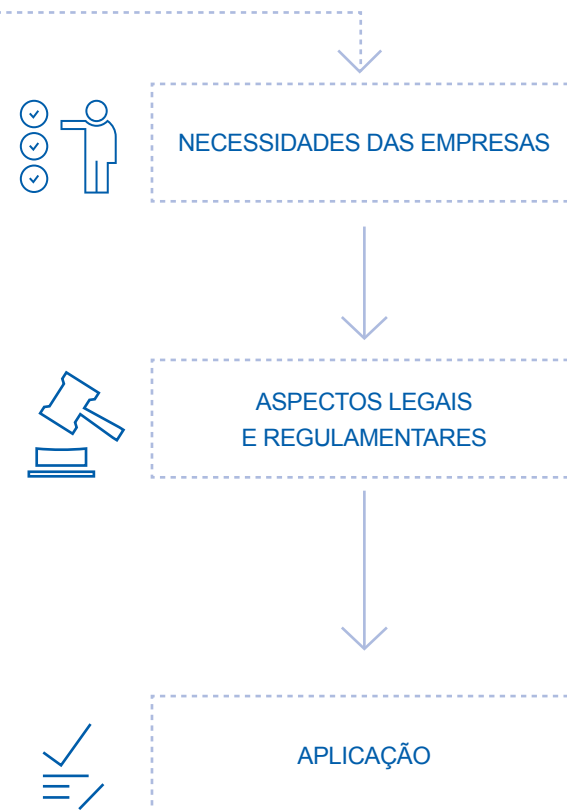
Outra iniciativa é o monitoramento constante de processos, serviços e produtos para evitar que sejam usados em práticas ilícitas relacionadas à lavagem de dinheiro, ao financiamento do terrorismo e à corrupção. Nossos produtos e serviços são aprimorados para estabelecer formas de inibir a sua utilização em práticas ilícitas. Além disso, capacitamos nossos administradores e funcionários para engajá-los no combate a esses crimes.



## Estratégia Fiscal

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

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



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

No BB, a gestão correta dos assuntos fiscais é parte fundamental da cultura e da prática empresarial. Políticas, procedimentos e programas levam em conta a governança fiscal para a perfeita adequação à legislação em todos os países em que atuamos, inclusive aqueles considerados com tributação favorecida.

Estamos em constante movimento para atuar em conformidade com as regras e as diretrizes tributárias locais e internacionais, no que diz respeito à evasão fiscal.

Reconhecemos que a cooperação internacional e a disponibilização de informações tributárias contribuem para o cumprimento dos acordos, tratados e convenções internacionais firmados pelo Brasil, levando sempre em conta a necessidade de proteção do sigilo das informações.

Observada a legislação aplicável, divulgamos sistematicamente em nossas demonstrações contábeis e análises financeiras informações consolidadas sobre despesas tributárias, ativos e passivos tributários, principais discussões judiciais provisionadas envolvendo tributos, principais alíquotas dos tributos incidentes sobre seus negócios e resultados.

O BB, como controlador final de grupo multinacional, em cumprimento às ações previstas no Plano BEPS (*Base Erosion and Profit Shifting*), presta informações e fornece indicadores relacionados: à localização de suas atividades; ao montante de

receitas total obtidas de partes relacionadas (*Transfer Pricing*) e não relacionadas; aos impostos pagos e devidos, bem como todas as entidades integrantes do grupo localizadas nessas jurisdições; e às atividades econômicas por elas desempenhadas.

A disponibilização dessas informações na declaração Country-by-Country, a partir de 2017, traduz-se na elevação do padrão das melhores práticas a serem implementadas no plano fiscal.

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

#### Focos do Controle de Riscos Fiscais

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

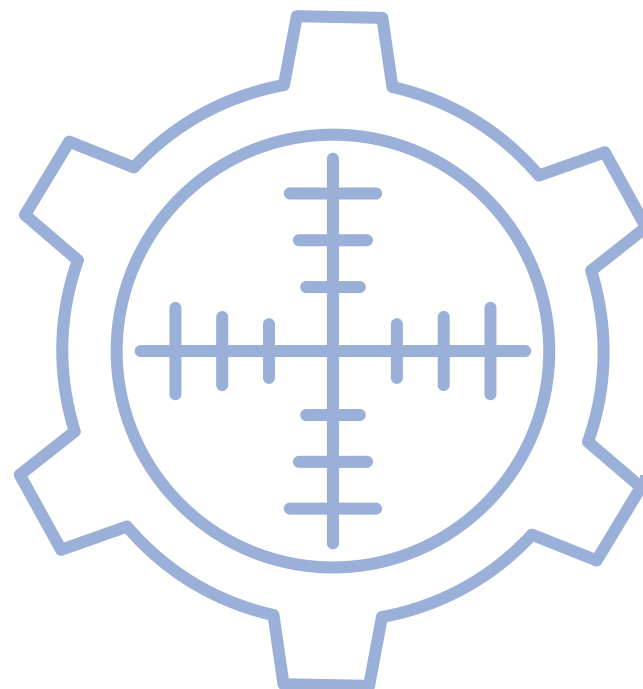
- A identificação preventiva de riscos tributários, sua mitigação e a manutenção de níveis adequados de conformidade e regularidade fiscal, com o intuito de minimizar perdas mediante rotinas padronizadas, procedimentos adequados e tempestivos voltados à apuração, ao pagamento, à retenção e ao recolhimento de tributos e contribuições. Essas ações integram as estratégias associadas ao gerenciamento do risco operacional do Banco;
- O monitoramento da eficácia das medidas de tratamento dos riscos tributários, com o intuito de melhorar continuamente os processos e sistemas e minimizar perdas;
- O auxílio na tomada de decisões e na definição da estratégia de mitigação desses riscos;
- A detecção de alterações no ambiente legal e regulatório que possam impactar o BB;
- O monitoramento, a identificação e o reporte das fiscalizações e autuações das Fazendas Nacional, Estadual e Municipal, mediante a análise e o acompanhamento de procedimentos e processos

fiscais como Mandados de Procedimentos de Fiscalização (MPF), Termos de Verificação Fiscal (TVF), Relatórios Fiscais e Autos de Infração por esses órgãos lavrados;

- O relacionamento com a Receita Federal do Brasil (RFB) e demais órgãos fiscais administrativos com o objetivo de prevenir e solucionar questões tributárias em defesa dos interesses diretos e indiretos do BB;
- A consultoria para as áreas estratégicas do Banco e para os projetos de estruturação societária e de investimentos, com a apresentação de informações relacionadas à normatização tributária. Com isso, é possível subsidiar e orientar o uso de isenções no pagamento de tributos, alíquotas adequadas, regimes especiais de tributação, créditos tributários, incentivos e benefícios fiscais, além de permitir a adoção de medidas corretivas que visem à regularidade e à conformidade quando necessário;
- A adoção de medidas contenciosas administrativas e judiciais, com o objetivo de defender os direitos e interesses do BB;
- Os estudos para que os tributos e as contribuições sejam apurados e pagos (Banco como contribuinte) e retidos e recolhidos (Banco como responsável tributário) de forma adequada, em valores precisos e, tempestivamente, buscando eficiência tributária e estrito cumprimento das normas legais e regulamentares relativas à conformidade e à regularidade fiscal.

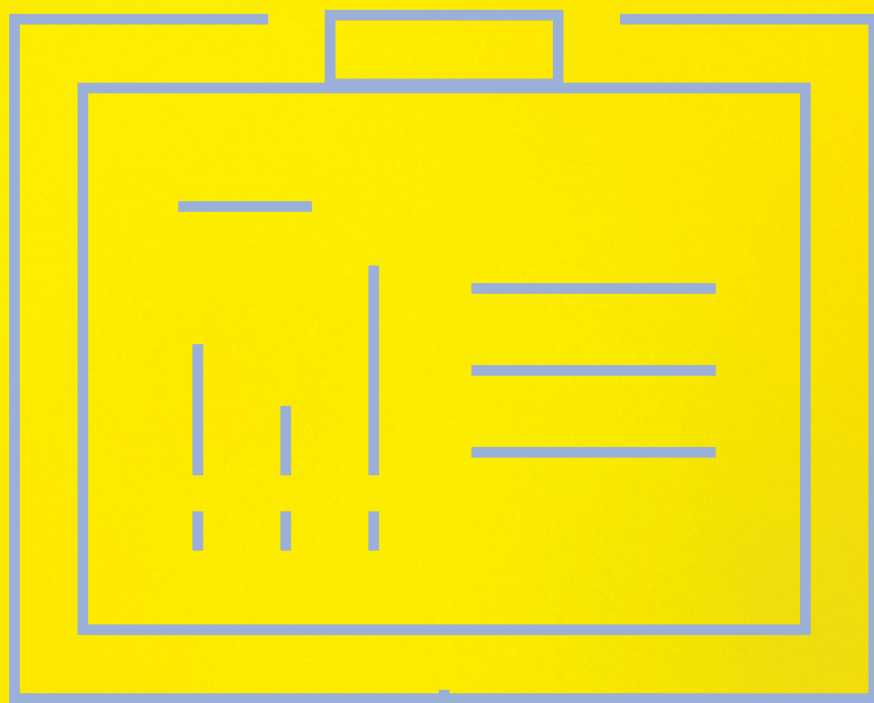
A estratégia fiscal envolve: risco financeiro, risco nos negócios e risco de imagem. Os principais riscos fiscais mitigados com as estruturas técnicas e jurídicas específicas estão relacionados com:

- Interpretação incorreta ou insuficiente de normas legais e regulamentares tributárias, inclusive em relação a isenções no pagamento de tributos, alíquotas adequadas, regimes especiais de tributação, créditos tributários, incentivos e benefícios fiscais;
- Não conformidade com as regras de pagamento, retenção e recolhimento de tributos e contribuições, bem como de outras obrigações fiscais;
- Não aceitação pelo Fisco de planejamento tributário relacionado com novos negócios ou estruturação societária e de investimentos;
- Não adoção tempestiva de medidas corretivas que visem à regularidade e à conformidade quando identificadas e necessárias;
- Não acolhimento pelo Fisco de informações e documentos fornecidos em resposta a procedimentos de fiscalização e autuações.





# Estratégia



07

Nossa estratégia segue a essência da marca e foi revisada durante o ano, definindo como direcionadores a gestão de pessoas e de conhecimento, a experiência dos clientes, a transformação digital, a rentabilidade e a gestão de riscos e de capital



A essência da marca Banco do Brasil expressa a razão de ser da nossa empresa, aquilo que nos faz originais e nos diferencia no mercado: Banco de mercado com espírito público. A partir da essência da marca, definimos o jeito de ver o nosso negócio e nossa atuação, com base em nossos atributos e nosso posicionamento.

Como resultado de nossa atuação, pelo quinto ano consecutivo fazemos parte da carteira do Índice Dow Jones de Sustentabilidade da Bolsa de Nova Iorque (DJSI), que reúne empresas com as melhores práticas de sustentabilidade em todo o mundo. Além disso, somos a primeira marca “Top

of Mind” (Instituto DataFolha) na mente da população (clientes e não clientes) na categoria bancos.

Em 2016, desenvolvemos cenários prospectivos para o ciclo 2017-2021, considerando as principais tendências do macroambiente, da indústria financeira e de negócios especializados. Esses cenários serviram de insumo para o processo de formulação e revisão da nossa Estratégia Corporativa para o período.



Saiba mais no Anexo GRI [G4-2](#) | G4-56

## Prioridades Estratégicas:



Rentabilidade



Receitas com prestação de serviços



Redução de perdas



Ganhos em eficiência



Melhoria da produtividade por meio da simplificação de processos e transformação digital



Posicionamento inovador



Experiência de alto valor aos clientes

### Direcionadores Estratégicos

Definimos nossos direcionadores estratégicos, isto é, a Essência (Crença, Missão, Visão e Valores), os Desafios e Objetivos Estratégicos, com os respectivos indicadores e metas, a partir de análises dos ambientes interno e externo.

Uma das macrotendências identificadas nos cenários prospectivos para 2017 a 2021 foi o acelerado desenvolvimento tecnológico. Na indústria financeira destacamos o crescimento dos relacionamentos, negócios e

serviços financeiros digitais e a mudança na configuração das agências em razão da incorporação de tecnologias digitais.

Aprovamos, em 2016, um conjunto de medidas para a reorganização institucional, com os objetivos principais de reduzir custos e melhorar a eficiência operacional. Uma das soluções foi a mudança da rede de atendimento de forma a atender e adequar-se ao novo perfil e comportamento dos clientes, com o aproveitamento de sinergias, a otimização de estruturas e a ampliação dos serviços digitais.



**DESAFIO 3:** IDENTIFICAR AS INOVAÇÕES NO SETOR FINANCEIRO (MODELOS DE NEGÓCIOS E TECNOLOGIAS) E SE ANTECIPAR ÀS TENDÊNCIAS A FIM DE GARANTIR A PERENIDADE E LONGEVIDADE DO BANCO DO BRASIL.



### Incentivo à Inovação G4-DMA Rotulagem de produtos e serviços

#### Frentes de Atuação do Pensa BB em 2016

**Com colaboradores internos:** lançamos **32** desafios de inovação e colhemos **5.785** ideias de **2.737** funcionários autores, um incremento de **77%** no número de ideias e **74%** no número de autores quando comparado com o ano anterior.

**Com colaboradores externos:** criamos um concurso de ideias e sugestões para clientes do segmento universitário. O experimento piloto foi disponibilizado para **1,2 milhão** de clientes universitários, e puderam participar os primeiros **45 mil** clientes que se cadastraram.

**Negócios Digitais:** o ActionBB é um evento de inovação e empreendedorismo que trabalha dinâmicas de **aceleração e incubação de negócios digitais**. Reuniu, em dezembro, os criadores das soluções do programa Pensa BB 2016 – cinco foram escolhidas (Aplicativo Visitas PJ; canal no Aplicativo BB para consultoria de investimentos; pagamento de compras on-line utilizando o BB Code; sistema para previsão de filas nas agências; e acompanhamento de financiamento Imobiliário pelo Aplicativo BB) para serem incubadas e desenvolvidas, incentivando o empreendedorismo e gerando oportunidades de inovação para o Banco.

A inovação faz parte da nossa história e está contemplada na Estratégia Corporativa. Um dos indutores da cultura de inovação é o Programa de Incentivo à Inovação – Pensa BB, que mobiliza os funcionários e dissemina o tema na organização. Essa iniciativa estimula a geração de ideias inovadoras que possam contribuir para superação dos nossos desafios, identificando possíveis avanços em modelos de negócios e tecnologias. Em 2016, 16 ideias inovadoras foram implementadas a partir do programa.

As principais soluções implementadas na edição 2016 do Pensa BB, encerrada em dezembro de 2016, foram:

- **GAT Mobile:** selecionada como a melhor da edição, apresentou solução digital por meio da qual os clientes podem escolher a agência onde irão e retirar senhas de atendimento utilizando o aplicativo do BB.
- **BB Elo Cidade:** a ideia reforça a identificação do cidadão com sua cidade. Trata-se de um cartão com pacote de vantagens que estimula a população de pequenos municípios a comprar em estabelecimentos locais, fortalecendo o comércio, reduzindo a circulação de moeda física e evitando a evasão de recursos para cidades vizinhas. O produto é finalista do Prêmio Abecs de Melhores Práticas das empresas de meios eletrônicos de pagamento e a expansão do piloto está em aprovação.
- **Universidade do Cliente:** foi testada em caráter experimental no âmbito do Programa Pensa BB, em modalidade voltada aos clientes universitários. Os testes envolveram um concurso de ideias junto ao público universitário, convidando-o a apresentar sugestões de inovação para o BB.
- **Oferta de Crédito para Aposentados do INSS:** solução tecnológica disponibilizada em diversos canais para que os beneficiários do INSS ainda não encarteirados atualizassem seus cadastros, possibilitando a ampliação dos negócios do BB junto a esse público.



#### DESAFIO 4: APRIMORAR A GESTÃO DO RELACIONAMENTO COM O CLIENTE E AUMENTAR OS ÍNDICES DE SATISFAÇÃO E RETENÇÃO.

Durante o ano, aperfeiçoamos as estratégias relacionadas à eficiência, resultado, inovação e satisfação do cliente, favorecendo a transformação digital. Os investimentos em tecnologia aumentaram a oferta de soluções e a conveniência de atendimento, além de proporcionar resultados favoráveis tanto na redução de custos quanto no incremento da experiência dos clientes.

As novas funcionalidades, complementadas pela rede física, refletem nosso foco na melhoria dos processos e do atendimento, tendo como princípio a agilidade e a facilidade nas operações. Assim, também contribuimos para a inclusão financeira e digital de novos clientes.

#### Estratégia de Sustentabilidade – Agenda 30 BB

Nosso Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB é um instrumento para aprimorar nossos negócios e processos, alinhando-os às melhores práticas mundiais, contribuindo para a disseminação do tema na organização e para a geração de resultados cada vez mais sustentáveis.

De 2005 a 2016, esse Plano de Sustentabilidade foi intitulado Agenda 21 BB, em alinhamento à Agenda 21 Global, um compromisso para este século que buscava promover ações que integrassem o crescimento econômico, a justiça social e a proteção ao meio ambiente. Nesse período, foram realizadas aproximadamente 400 ações estratégicas.



Saiba mais no Anexo GRI G4-37

Em 2016, o Plano foi revisto e atualizado. A partir de 2017, passa a ser denominado Agenda 30 BB, refletindo as premissas da Agenda 2030 global e em consonância com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), lançados pela Organização das Nações Unidas (ONU) em 2015.

O alinhamento da Agenda 30 BB aos ODS é uma resposta da nossa organização ao chamado da ONU para que empresas possam avançar no desenvolvimento sustentável por meio de investimentos, soluções e práticas.

A atualização das ações constantes do nosso Plano de Sustentabilidade é um processo sistemático que envolve toda a Organização e nossos principais públicos de relacionamento. A implementação das ações também envolve praticamente todas as nossas Unidades Estratégicas.

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



#### PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS

- Índice Euronext Vigeo – Emerging 70” – fomos listados pela segunda vez entre as 70 empresas com o mais avançado desempenho econômico, ambiental e social na região dos Mercados Emergentes.
- Global 100 – fomos incluídos pela 2ª vez no *ranking* de sustentabilidade Global 100 da Corporate Knights (CK).
- Ranking The Banker/Brand Finance – Top 500 Banking Brands 2016 (52º lugar).
- Ranking Kantar Vermeer – As 10 marcas brasileiras mais valiosas da década (5º lugar) – revista Dinheiro e o grupo britânico WPP.
- Top of Mind 2016 – Instituto Datafolha.
- Ranking Interbrand – As Marcas Brasileiras Mais Valiosas do Brasil 2016 (5º lugar).



# Atualização do Plano de Sustentabilidade

G4-37

O processo de atualização, que ocorreu em 2016 e resultou na aprovação da nova Agenda 30 BB 2017-2019, foi estruturado nas seguintes etapas:

## 01 Construção da Matriz de Materialidade

Identificação dos desafios e temas para aprimoramento de práticas sustentáveis a partir de demandas dos públicos de relacionamento e da análise de estudos, pesquisas e melhores práticas mundiais.

Consulta virtual aos públicos de relacionamento interno e externo para priorização dos desafios; pesquisa de profundidade com os públicos definidos como prioritários para o Banco.

**Público-alvo:** públicos de relacionamento interno e externo.

## 02 Painéis Temáticos

Discussão sobre os temas relevantes e proposição de ações e soluções inovadoras que serviram de insumo para atualização do Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB. Os temas dos três painéis realizados foram:

- Economia Verde e Ecoeficiência;
- Investimento Social Privado e Negócios Sociais;
- ODS com ênfase em Direitos Humanos.

**Resultado:** os painéis com o público interno foram uma oportunidade para que os gerentes e assessores que trabalham nas diretorias e Unidades Estratégicas responsáveis ou ligadas aos temas elencados pudessem se capacitar, discutir o tema e propor soluções.

**Público-alvo:** gerentes e assessores das áreas diretamente envolvidas com os temas.

## 03 Fórum de Sustentabilidade

Validação dos temas e desafios materiais, definição da maturidade dos temas na sociedade e no Banco e proposição de ações e soluções inovadoras que serviram de insumo para a atualização do Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB.

**Público-alvo:** gerentes executivos do Banco.

## 04 VI Workshop Desenvolvimento Sustentável

Capacitação da Diretoria Executiva e de executivos do BB e de algumas Entidades Ligadas; apresentação da Matriz de Materialidade; início do processo de definição de ações para o novo Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB 2017-2019.

**Público-alvo:** Diretoria Executiva e executivos do BB e de algumas Entidades Ligadas ao BB.

A atualização das ações constantes da Agenda 30 BB é um processo sistemático que envolve toda a Organização e nossos principais públicos de relacionamento

# Capital Social e de Relacionamento



08

Nosso relacionamento com clientes, acionistas, fornecedores e sociedade civil é pautado pela ética e transparência. Um dos destaques é a transformação digital, parte essencial de nosso avanço estratégico, que visa aprimorar a experiência do cliente, entre outros objetivos

**DESAFIO 4:** APRIMORAR A GESTÃO DO RELACIONAMENTO COM O CLIENTE E AUMENTAR OS ÍNDICES DE SATISFAÇÃO E RETENÇÃO.

## Clientes

Iniciamos, em novembro, o processo de reorganização estrutural para tornar o Banco ainda mais dinâmico, ágil e competitivo, bem como para reforçar a sustentabilidade dos nossos negócios. O objetivo é aprimorar a experiência do cliente e, consequentemente, retomar índices de rentabilidade compatíveis com nossos pares de mercado, no médio prazo.

A transformação digital é parte essencial de nosso avanço estratégico. Estudos mostram a mudança de comportamento do consumidor bancário, que hoje prioriza os meios eletrônicos. Ele está mais informado e colabo-

rativo e leva em conta indicações de outros consumidores para fazer suas escolhas. Com esse direcionamento, criamos novos modelos de relacionamento, passamos a usar mais ferramentas digitais para a comunicação e a realização de negócios e estabelecemos um horário estendido de atendimento.

Internamente, novas tecnologias de análise aprofundaram o conhecimento sobre padrões de consumo e expectativas desse público que nos permitem realizar ofertas mais assertivas de produtos e serviços personalizados, o que garante maior satisfação, além de aumentar o índice de retenção e a rentabilidade.

## Nossos Clientes



### PESSOAS FÍSICAS (PF): Private, Estilo/Estilo Digital, Personalizado/Exclusivo, Varejo e Mercado Emergente – segmentados de acordo com a renda e o patrimônio

- Novo modelo de prospecção de clientes e negócios, com atendimento completo e qualificado para clientes Private, personalizando tanto as soluções corporativas quanto o assessoramento do dirigente em sua gestão patrimonial;
- Liderança no varejo de alta renda no País, com aproximadamente 4 milhões de clientes Estilo, Exclusivo e Personalizado;
- Incentivo ao acesso à rede de autoatendimento e ao uso responsável do crédito, com soluções de menor risco, para os segmentos Varejo e Emergente, nos quais destacam-se os proventistas e beneficiários do INSS;
- Para os clientes produtores rurais, soluções com atributos socioambientais, como o Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar (Pronaf) e modelos de relacionamento com equipes capacitadas em crédito rural, especialistas em investimentos e engenheiros agrônomos consultores para assessoria aos clientes;
- Principal agente dos segmentos rural e agronegócio, com oferta de crédito do setor;
- Soluções de viés socioambiental, como o Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar (Pronaf);
- Modelos de relacionamento com equipes capacitadas em crédito rural, especialistas em investimentos e engenheiros.



### PESSOAS JURÍDICAS (PJ): Large Corporate, Corporate, Empresarial Upper Middle, Empresarial Middle, Empresa, Pequena Empresa e Microempresa - segmentados de acordo com o faturamento da empresa

- Soluções desde capital de giro até financiamentos e comércio exterior;
- Para Micro e Pequena Empresa (MPE), oferta de cursos com o objetivo de orientar e incentivar modelos de negócios que promovam a economia inclusiva;
- Em 2016, expansão e aperfeiçoamento do modelo de atendimento para clientes PJ com faturamento superior a R\$ 1 milhão, com a ampliação da rede de Agências Empresa, que oferecem atendimento especializado;
- Novo modelo de prospecção de clientes e negócios no atacado, com atendimento completo e qualificado para clientes Atacado, personalizando tanto as soluções corporativas quanto o assessoramento do dirigente em sua gestão patrimonial.



### SETOR PÚBLICO: Federal, Estadual e Municipal

- Para os clientes Setor Público, serviços de educação financeira e gestão pública. O Portal Unibb Setor Público completou um ano, totalizando mais de 150 cursos, artigos e videoaulas sobre gestão municipal, com 4,5 mil gestores cadastrados.



# Especialização do Atendimento

A especialização é essencial no novo modelo de relacionamento.

## BB Estilo Digital



### 1 ESTILO

Renda > R\$ 8 mil  
Invest. > R\$ 100 mil  
Margem de Contribuição  
Potencial > R\$ 450

## Escritório Exclusivo



### 2 EXCLUSIVO

Renda > R\$ 4 mil  
Invest. > R\$ 40 mil  
Margem de Contribuição  
Potencial > R\$ 200

## Relacionamento Digital para Empresas



### 3 EMPRESA

Faturamento Bruto Anual > R\$ 120 mil/ano

## Agência Especializada Empresa



### 4 EMPRESA

Faturamento Bruto Anual  
> R\$ 1 milhão/ano

## Especializada Produtor Rural



### 5 PRODUTOR RURAL

Produtores Rurais



## Módulo de Negócios Varejo

Abordagens comerciais voltadas para clientes varejo que não vão às agências



## Colabora

Integração operacional e cooperação entre as redes

## Satisfação de Clientes

Em 2016, obtivemos boa colocação nos indicadores públicos de reclamações, ocupando a melhor posição entre os cinco maiores bancos do País na lista do Bacen e também nos Procons integrados ao Sistema de Informações de Defesa do Consumidor, com uma diferença de 71% em relação ao pior colocado, que registrou 64.968 registros, enquanto nosso total foi de 18.915.



Total de reclamações – Bacen e Procons

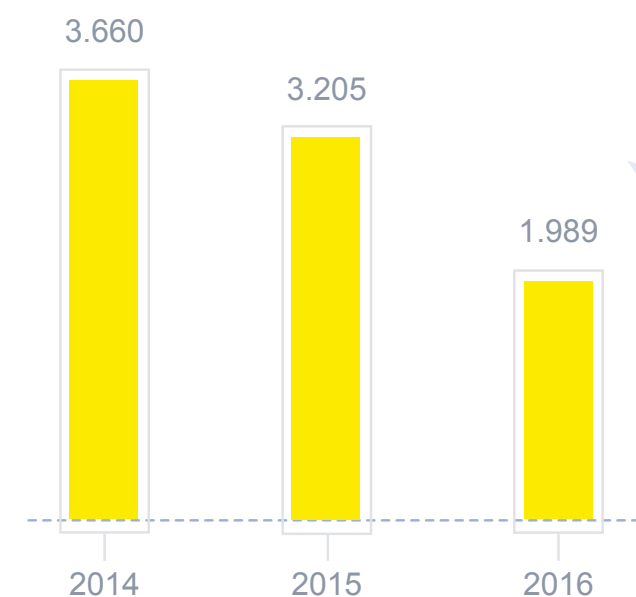
BB: 18.915  
Concorrente com a pior colocação: 64.968

Diferença: 71%

## Programa Satisfação do Cliente

O Programa Satisfação do Cliente leva em conta o cenário de alto nível de exigência e acirramento da concorrência e integra todos os agentes responsáveis pela qualidade do atendimento no BB. O programa pretende elevar o grau de satisfação do cliente pessoa física com o atendimento presencial nas agências de 84,5%, em 2017, para 85,5%, em 2019.

## Reclamações Procedentes no Banco Central do Brasil



### 5º Lugar

Banco e financeiras com mais de 4 milhões de clientes

Fonte: Banco Central do Brasil/Dado 2016 – 2S16



A interação com os órgãos de defesa do consumidor foi positiva durante o ano, com várias ações. Criamos fluxo de condução para os mutirões de renegociação de dívidas, que totalizaram 20 no período; e o Procon Fone para renegociação de dívidas foi aperfeiçoado para facilitar ao cliente o acesso a informações sobre débitos e propostas sobre o atendimento realizado no Procon. A média de ligações diárias foi de 10.

Contamos com um sistema de governança em reclamações que monitora as ações dos gestores e acompanha informações da Ouvidoria para elaborar o *Ranking* Top 10 de Reclamações. Isso nos permite fazer a correta gestão e adotar medidas adequadas quando necessário. Durante o

ano, seis dos dez itens tiveram tendência de queda.

Esse bom resultado reflete nosso compromisso com o aperfeiçoamento da gestão das reclamações. Nossa Ouvidoria Externa participa mensalmente de fóruns qualificados para debater problemas e deficiências, curvas de reclamações por tema e ações adotadas por gestores para mitigar as dificuldades. Além disso, a Ouvidoria apresenta relatos semestrais ao Conselho Diretor e ao Conselho de Administração.

Em 2016 a Ouvidoria teve 10.308 reclamações consideradas procedentes, de um total de 27.550 reclamações recebidas nessa instância.

G4-DMA Rotulagem de produtos e serviços

2 1 3

#### Ranking Top 10 de Reclamações – Acompanhamento Segundo Semestre 2016 G4-PR4



#### Atendimento

Nossa rede de atendimento passou por mudanças para melhorar a satisfação do cliente:



##### Varejo, Estilo Digital e Escritório de Negócios

Senhas: desde o lançamento da funcionalidade, em 28 de novembro, até 31 de dezembro de 2016, foram geradas mais de **110 mil senhas** para atendimento presencial no aplicativo do BB. A solução permitirá o pré-atendimento, pelo qual o cliente poderá especificar o serviço de que precisa e agendar o horário de atendimento.

Conta Fácil: lançada em novembro de 2016, a Conta Fácil simplificou o processo de abertura de contas, que passou a ser realizado pelos clientes: em três minutos, a conta é aberta e, em 10 minutos, os clientes conseguem fazer depósitos e outras operações. Desde o lançamento da Conta Fácil e até dezembro de 2016, o BB contabilizou a abertura de mais de **223.053 contas digitais**. Somente no dia 30 de novembro, foram abertas **15,1 mil contas** pelo celular contra **9,6 mil** pela forma tradicional.



##### Private, Estilo e Personalizado

Ampliamos o módulo de assessoria financeira via *chat* para os clientes desses segmentos. Em 2016, foram aproximadamente **56 mil** atendimentos, com resultado de **R\$ 1,3 bilhão** em captação.



##### Pessoas Físicas, Micro e Pequenas Empresas

O Portal Solução de Dívidas é uma iniciativa pioneira no Sistema Financeiro Nacional, oferecendo ao cliente a possibilidade de renegociação de dívidas com um redução de **96%** no tempo da operação, quando comparado ao tempo gasto para conclusão do processo de renegociação nas agências.

#### Melhorias em Processos

A partir das constatações de nosso sistema de gestão de reclamações, aperfeiçoamos alguns processos em 2016:



O processamento de envelopes nos terminais de autoatendimento foi aprimorado com a criação de mecanismo de rastreamento pelo cliente via telefone, elaboração de mapa diário e acompanhamento de ocorrências dos envelopes fora de base recebidos no processamento eletrônico, além da revisão de normativos.



Oferecemos mecanismos de informação ao cliente sobre o estágio da análise, formalização e liberação do crédito imobiliário, evidenciando os prazos máximos de cada etapa.



Alocamos o módulo de segurança em infraestrutura *cloud* (nuvem) e abrimos o registro de ocorrências de contestação de cartão diretamente pelo cliente pelo canal *mobile*.



#### Comportamento Seguro

Com aproximadamente R\$ 557 milhões em perdas evitadas com as ações preventivas, o Projeto Comportamento Seguro reúne iniciativas e ações mitigadoras de riscos com fraudes, aumentando ainda mais a segurança dos clientes, evitando perdas financeiras e risco de imagem.



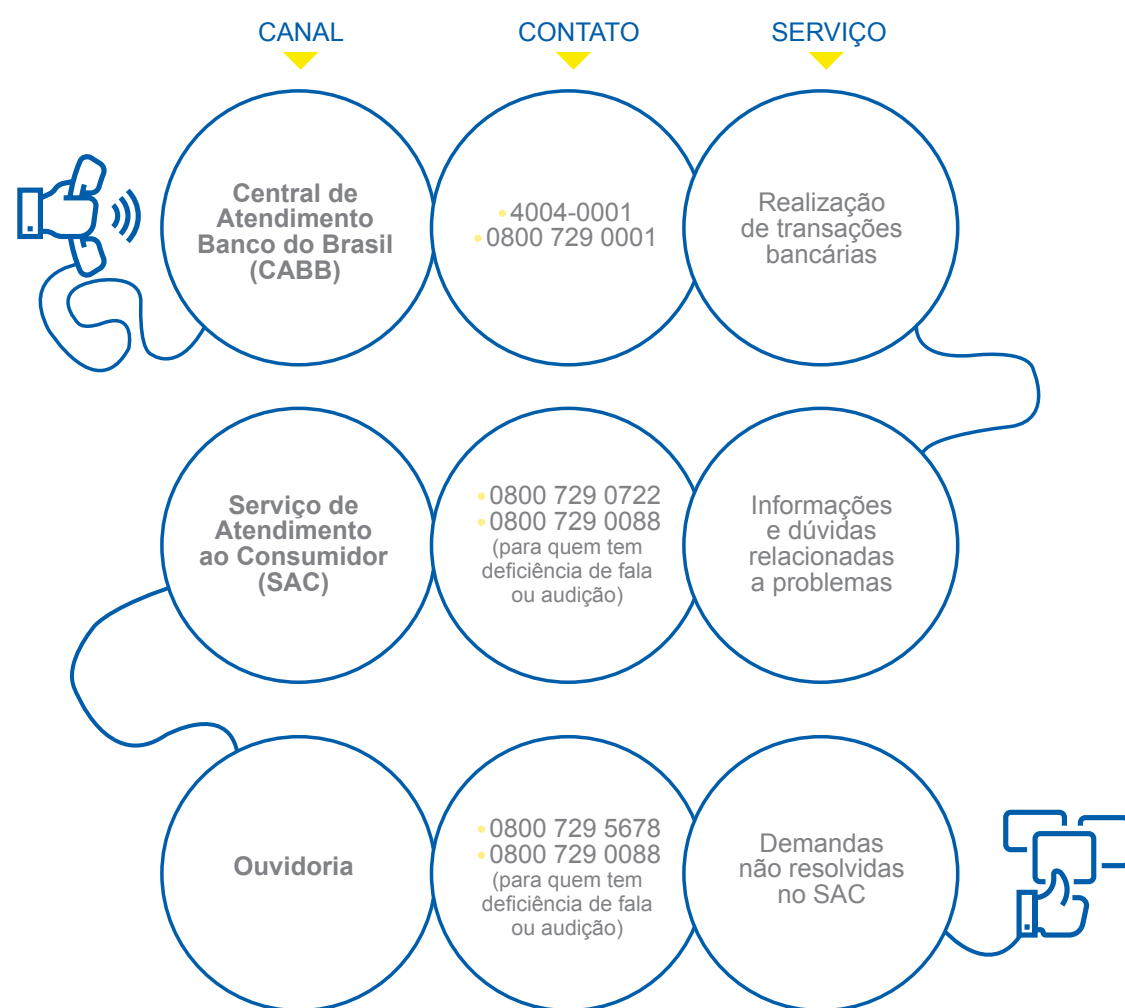
Saiba mais no Anexo GRI G4-DMA Rotulagem de produtos e serviços | G4-PR4 | G4-PR5 | G4-PR7 | G4-PR8 | G4-PR9

**NOSSO COMPROMISSO:** em 2017, o *mobile* será protagonista como canal de relacionamento. Faremos pesquisas com clientes para medir o nível de satisfação com segmentação por estado (mensal), por região (trimestral) e por agência (quadrimestral).



Nossa rede de atendimento conta com várias opções:

## Canais de Atendimento G4-PR3



Além de contarmos com nosso aplicativo para celulares, nas mídias sociais relacionamo-nos com nossos clientes por Facebook e Twitter

G4-PR3

Para os casos em que não é possível resolver imediatamente a demanda encaminhada ao SAC por telefone, registramos uma ocorrência para solução em até cinco dias úteis. No último ano foram registradas em média 23 mil ocorrências por mês para condução posterior – o total de ligações mensais, em média, é de 430 mil.

Além das demandas por telefone, são encaminhadas também as recebidas pela internet/APF, aplicativo de celular e pelos sites consumidor.gov e Reclame Aqui, totalizando cerca de 30 mil ocorrências por mês. Essas demandas, acrescidas das ocorrências com tratamento posterior do telefone (0800), tiveram tempo médio de tratamento de 2,6 dias úteis.

Em relação às mídias sociais (Facebook e Twitter), no ano de 2016 foram solucionados aproximadamente 14 mil atendimentos mensais.

As informações do SAC são usadas como insumo no aperfeiçoamento de produtos e serviços com foco na melhoria da experiência do cliente e eficiência operacional.

## Atendimentos CABB

- LIGAÇÕES ATENDIDAS – MEIO ELETRÔNICO **135 MILHÕES**
- LIGAÇÕES ATENDIDAS – HUMANO **29 MILHÕES**
- LIGAÇÕES PARA OFERTA DE SERVIÇOS **8,1 MILHÕES**
- VOLUME DE NEGÓCIOS NAS INTERAÇÕES RECEPTIVAS **R\$ 138,8 MILHÕES**
- VOLUME DE NEGÓCIOS NAS INTERAÇÕES ATIVAS **R\$ 118,6 MILHÕES**
- ATENDIMENTOS VIA CHAT **56 MIL**
- CAPTAÇÃO DE INVESTIMENTOS VIA CHAT **R\$ 1,3 MILHÃO**
- CAPTAÇÃO EM INTERAÇÕES COM CARTÃO, CRÉDITO, FINANCIAMENTO DE VEÍCULOS E SOLUÇÃO DE DÍVIDAS **R\$ 43 MILHÕES**

## Atendimentos SAC BB

- 430 MIL** LIGAÇÕES MENSAS
- 94,5%** RESOLVIDAS NO PRIMEIRO ATENDIMENTO





## PRÊMIOS

- O case “#partiubancodobrasil: Soluções agora! Relacionamentos eternos” levou o troféu Ouro na categoria “Melhor Estratégia Multicanal” do Prêmio LATAM 2016. A premiação foi instituída pela Aliança Latinoamericana de Organizações de Interação com os Clientes (Aloic);
- O SAC BB ganhou o Troféu Prata na categoria “Melhor Estratégia de Mídias Sociais” com a ação “Os maestros do atendimento que tocam seu coração”;
- A ferramenta Fale com seu Gerente venceu na categoria “Multicanais” do prêmio CIAB FEBRABAN – Congresso e Exposição de Tecnologia da Informação das Instituições Financeiras, maior evento de tecnologia para o mercado financeiro da América Latina;
- O relacionamento em redes sociais (Facebook e Twitter) ganhou o primeiro lugar no segmento Finanças no prêmio internacional Social Bakers – *Ranking* Mundial Socially Devoted referente aos primeiros três trimestres de 2016.

**NOSSO COMPROMISSO:** em 2017 desenvolveremos nova forma de navegar pelo atendimento eletrônico para facilitar a navegação do cliente com mais opções de transações e consultas, atendimento mais rápido e integrado. Nos próximos anos, queremos ainda fazer a reformulação do atendimento eletrônico por meio de telefone; melhorias no atendimento com a nova plataforma integrada; e fortalecimento das parcerias com empresas contratadas como correspondentes no segmento de crédito Pessoa Física.

### Clientes Pessoa Física

Nossos 64,8 milhões de clientes Pessoa Física são segmentados, de acordo com suas características.

Em 2016, alcançamos um total de 1,1 milhão de clientes atendidos no perfil Estilo, consolidando nossa liderança no mercado de alta renda no Brasil. Esse resultado reflete o sucesso da estratégia do Banco do Brasil Estilo Digital que, no fim do ano, contava com 250 agências e permitiu um aumento de 16%, em média, no índice de satisfação dos clientes, de acordo com a Net Promoter Score.



### Gestão de Clientes

Aumento do índice de satisfação dos clientes:

**16%**

Aumento da eficiência no atendimento gerenciado:

**35%**

Aumento da rentabilidade dos clientes:

entre **20%** e **40%**



O segmento Exclusivo também obteve incremento, atingindo 175 mil clientes atendidos no modelo digital, que oferece ferramentas como *e-mail*, mensagens instantâneas e videoconferência, aliadas ao horário de atendimento ampliado, das 8h às 22h. No fim do ano, somava 34 escritórios.

Os clientes dos segmentos Varejo e Emergente foram incentivados a usar canais de autoatendimento, a centralizar seu fluxo de caixa no BB e a usar o crédito de maneira responsável, com a oferta de linhas com menor risco. Nesse segmento, destacam-se os proventistas e beneficiários do INSS.

Disponível para quem movimentava até R\$ 5 mil ao mês, a Conta Fácil foi criada em 2016, também em sintonia com a es-

tratégia de transformação digital do Banco. Pode ser aberta de forma ágil por *mobile* no aplicativo BB. O produto traz uma série de soluções digitais. Em apenas dois meses, entre novembro e fim de dezembro de 2016, foram abertas 296 mil contas.

### Clientes Produtores Rurais

Somos o principal agente financeiro do agronegócio brasileiro, contribuindo de forma expressiva para o suprimento da demanda de crédito do segmento. Conforme dados do Banco Central do Brasil, detivemos 59,2% de participação de mercado ao fim de 2016. O Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar (Pronaf) teve um saldo recorde de R\$ 41,9 bilhões, 6,8% superior ao mesmo período do ano anterior.

**NOSSO COMPROMISSO:** continuaremos aprimorando os modelos de relacionamento digital para atender a todos os perfis de clientes com agilidade e simplicidade. Para o relacionamento com clientes Varejo será dado foco em três frentes: gerenciamento do fluxo nas agências; melhoria do atendimento telefônico; e relacionamento em canais digitais. Para 2017, está prevista a atuação da rede de correspondentes em locais considerados prioritários para manter o atendimento presencial após a reorganização da rede física.





## Carteira de Crédito de Agronegócios

**59,2% de participação no setor**

O agronegócio é um dos principais setores da economia brasileira, tendo fundamental importância para o crescimento e desenvolvimento do País.

### Atendimento Especializado

Durante o ano, inovamos no modelo de relacionamento especializando agências para o agronegócio em Dourados (MS), Araçatuba (SP) e Cascavel (PR), oferecendo atendimento realizado por equipe habilitada, horário de atendimento estendido (por agendamento), consultoria, especialistas em investimentos e mais agilidade na análise de operações.



Em 2016, passamos a usar o aplicativo BB GeoMapa Rural, que registra a localização das áreas financiadas e transmite ao banco de dados, trazendo comodidade aos clientes, segurança na coleta da informação e atendendo às exigências legais. Essa solução foi uma das vencedoras do prêmio Efinance 2016, na categoria “Soluções para Agronegócio”.

Também foram ampliadas as opções em canais de autoatendimento (*mobile*, internet e TAA), com a possibilidade de consulta do extrato de financiamentos rurais, contendo o histórico de lançamentos, saldo devedor e valores a debitar. Os partici-

pantes do Pronaf recebem um aviso antes do vencimento da Declaração de Aptidão ao Pronaf (DAP).

Outra novidade relativa ao agronegócio em 2016 foi a Valoração Automática de Bens (VAB). A ferramenta, destinada ao uso interno, viabiliza a avaliação automática dos imóveis rurais e suas benfeitorias, reduzindo prazos e custos de avaliação. Também venceu prêmio Efinance 2016, na categoria “Soluções para Agronegócio”.

Essas inovações modernizam o segmento agropecuário, fomentando os financiamentos com a cadeia do agronegócio e contribuindo para levar mais tecnologia ao campo.

Além disso, dispomos de uma rede de profissionais das ciências agrárias distribuídos entre as principais regiões produtoras no País. A equipe efetua análises e estudos que possibilitam dimensionar a situação das atividades agropecuárias, seus riscos e margens de rentabilidade.

**NOSSO COMPROMISSO:** em 2017, vamos ampliar as soluções digitais destinadas aos produtores rurais para contratação de financiamentos rurais e disponibilização de recursos que suportem com otimização e eficiência operacional os serviços técnicos do setor.

### Clientes Pessoa Jurídica

No ano de 2016, as inovações incluíram a nova versão do Gerenciador Financeiro para Mobile, que agregou novas funcionalidades, como a consulta a extratos de ordens judiciais, assinatura digital em contratos de câmbio e novo menu de liberação e extratos de recebíveis.

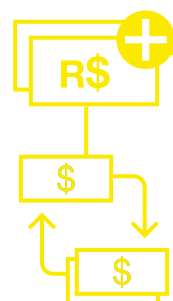
Nossos produtos de câmbio e comércio exterior têm opções de autoatendimento e soluções digitais que melhoram a experiência do cliente e contam com sua adesão: em 2016, 63% das operações de câmbio de exportação e 38,4% das operações de câmbio de importação foram realizadas pela internet.

Oferecemos portfólio completo para Micro e Pequenas Empresas (MPE), que con-

tam com soluções de capital de giro, financiamentos de investimentos e comércio exterior, além de várias outras opções relacionadas a fluxo de caixa, seguridade, previdência e serviços. Os vários segmentos de Pessoas Jurídicas, incluindo Microempreendedores Individuais (MEI), encontram desde alternativas financeiras até modelos de negócios que promovem a transição para uma economia inclusiva, com a oferta de cursos de educação financeira realizados em parcerias. Mais informações podem ser acessadas no site [Empreendedor](#).

Em 2016, abrimos 17 escritórios voltados ao atendimento de MPE, que se somaram aos três já existentes. Atendemos 36 mil clientes, que contam com canais digitais para relacionamento e horário de atendimento estendido.





### Crédito para Capital de Giro

Entre os lançamentos de 2016, destacamos as linhas de crédito para capital de giro, que somaram **R\$ 1,07 bilhão** em operações: Proger Urbano Capital de Giro – sua finalidade é a manutenção do emprego e da renda, fornecendo recursos para compra de matéria-prima, pagamento de fornecedores e tributos ou melhorias no negócio. Em contrapartida, a empresa precisa assumir o compromisso de manter o mesmo número de empregos até um ano após o empréstimo; se tiver dez ou mais funcionários efetivos, deve ainda contratar um Jovem Aprendiz. Lançada em 15 de julho, no fim do ano somava **9.984 operações**, com desembolso de **R\$ 809,9 milhões**. BNDES Capital de Giro Progeren – a linha de crédito que visa aumentar a produção, o emprego e a massa salarial foi reaberta. As contratações recomeçaram em 26 de setembro e, no fim de 2016, haviam sido realizadas **2.238 operações**, totalizando **R\$ 264,7 milhões**.

Adicionalmente, as linhas do Proger Urbano Investimento, destinadas à aquisição de bens, serviços e reformas das instalações, tiveram um desembolso de **R\$ 566,3 milhões**, uma evolução de **44,16%** em relação ao mesmo período de 2015. Na área socioambiental, destacam-se o Proger Urbano Empresarial, Proger Turismo Investimento e BB Crédito Empresa, que financiam itens relacionados à geração de energia fotovoltaica e eficiência energética.

### Melhorias no Atendimento

- Expansão do modelo de atendimento para clientes Varejo PJ com Faturamento Bruto Anual superior a R\$ 1 milhão;
- Criação de novas Agências Empresa, que oferecem atendimento especializado, totalizando 38 Agências Empresa, com 300 carteiras e 45 mil clientes;

- Melhoria no nível de eficiência operacional na realização de negócios;

- Previsão de mais 71 Escritórios de Negócios para esse segmento;

- Criação de estrutura de atendimento especializado complementar para o público de franquias e cooperativas.

As linhas do Proger Urbano Investimento, destinadas à aquisição de bens, serviços e reformas das instalações, tiveram um desembolso de R\$ 566,3 milhões, uma evolução de 44,16% em relação ao mesmo período de 2015. Na área socioambiental, destacam-se o Proger Urbano Empresarial, Proger Turismo Investimento e BB Crédito Empresa, que financiam itens relacionados à geração de energia fotovoltaica e eficiência energética.

Os segmentos Corporate e Empresarial desenvolveram em 2016 novas soluções em conjunto com o projeto de transformação digital do Banco. Entre os destaques estão o Modelo de Rentabilização, que cria

*insights* e ofertas para auxiliar a força de vendas a executar a estratégia comercial e atender às necessidades dos clientes; e o Novo Cliente 360°, ferramenta de relacionamento mais funcional para gestão de recursos. Os resultados esperados são aumento da margem de contribuição média dos clientes, melhoria da eficiência operacional e elevação do grau de satisfação.

Durante o ano, assessoramos uma empresa brasileira em sua operação de emissão de títulos de dívida (*bonds*), o que resultou na captação de 6,8 bilhões de dólares. Essa foi a maior emissão externa de empresa brasileira desde março de 2014.

**NOSSO COMPROMISSO:** seguindo a estratégia de eficiência e aumento da satisfação dos clientes desse segmento, o novo modelo de relacionamento para Corporate e Empresarial está em fase de qualificação. Prevê novo ponto de corte de acesso ao Atacado (faturamento anual bruto de R\$ 45 milhões), novo modelo de segmentação de clientes considerando fatores como potencial e complexidade, além do faturamento e nova divisão de atividades entre *front*, *middle* e *back office*.



### Clientes Setor Público

Seguindo nossa orientação estratégica, apoiamos as políticas públicas e o desenvolvimento socioeconômico do País. O atendimento especializado ao setor público foi ampliado em 14,9% em 2016, em um processo de expansão que atingirá a totalidade dos municípios com população acima de 20 mil habitantes em 2017, além dos estados e do governo federal.

Somos responsáveis pelas transferências legais e voluntárias da União para os demais entes da Federação, sobretudo em áreas essenciais para o desenvolvimento do País – como saúde, educação e assistência social – e oferecemos ferramentas que auxiliam os órgãos na gestão desses recursos. Montantes do Fundo Nacional de Assistência Social (FNAS), Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação (FNDE) e Fundo Nacional de Saúde (FNS), entre outros, são repassados aos estados e municípios por meio do Banco do Brasil.

Nossa atuação em parceria com o Governo Federal inclui a arrecadação de tributos e contribuições previdenciárias, apoio à

captação de recursos das leis de incentivo à cultura e ao esporte, gestão de fundos e pagamento de bolsas e benefícios sociais. Além disso, somos a instituição preferida para recebimento de salários de servidores públicos e de aposentados.

Nosso foco em desenvolvimento sustentável inspira ações complementares a programas do governo, como é o caso do Programa Minha Casa Minha Vida (PMCMV).

Firmamos, em dezembro, termo de compromisso com o Ministério Público Federal para implementar medidas de combate à corrupção na movimentação de recursos públicos federais. O objetivo é estabelecer restrições à movimentação de contas vinculadas aos repasses de recursos federais, mantidas pelos governos estaduais e municipais, no âmbito das transferências voluntárias (Decreto nº 6.170/2007) e transferências legais (Decreto nº 7.507/2011). Entre as medidas a serem implementados pelo Banco, estão a limitação legal do saque em espécie e a identificação da finalidade de pagamentos a fim de conferir rastreabilidade aos gastos públicos.

### Estados e Municípios

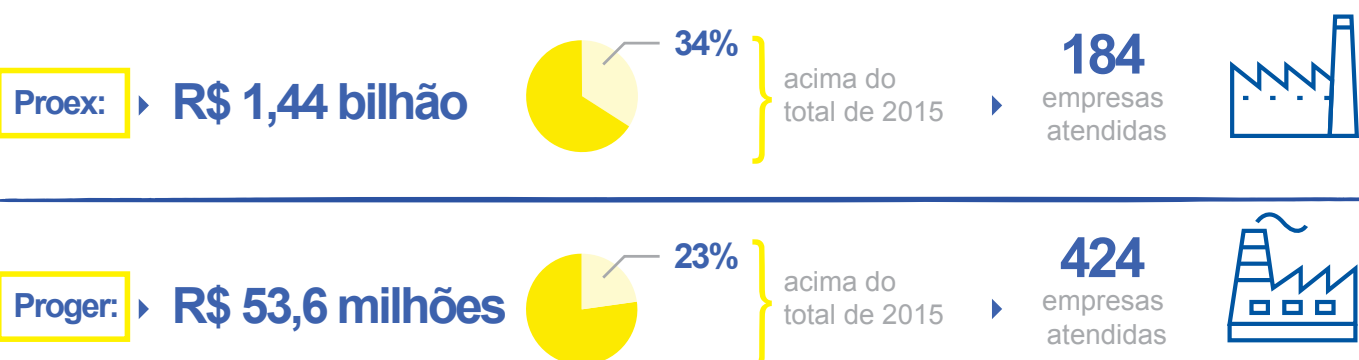
Saldo da carteira de crédito:

**R\$ 39 bilhões**

**Projetos: infraestrutura e mobilidade urbana**

### Incentivo ao Comércio Exterior

Atuamos como agente exclusivo do governo federal no Programa de Financiamento às Exportações (Proex) e como um dos agentes no Programa de Geração e Renda (Proger) Exportação, instrumentos de política pública de desenvolvimento produtivo, empreendedorismo, inclusão social e financeira e de comércio exterior.



### RECONHECIMENTO

■ O aplicativo Ourocard ganhou o prêmio Efinance, concedido pela revista Executivos Financeiros.

■ O aplicativo BB foi considerado como um dos cinco mais importantes no dia a dia das pessoas em pesquisa da consultoria norte-americana eMarketer.

■ O Ourocard foi apontado pelo oitavo ano consecutivo como o cartão preferido dos brasileiros segundo a Pesquisa Nacional de Cartões de Crédito 2016, realizada pela CardMonitor e Instituto Medida Certa.



### Meios de Pagamento

Nossa estratégia de melhorar a experiência dos clientes inspira o aperfeiçoamento contínuo dos processos e o lançamento de novas soluções para nossos cartões de débito e crédito com o objetivo de facilitar o processo de compras, sem descuidar da segurança.

A transformação digital nos permite atender às demandas de um público cada vez mais sintonizado com esses meios. Um dos destaques do ano foi o lançamento do Aplicativo Ourocard, que permite o pagamento de compras apenas com a aproximação do aparelho de celular a um terminal de pagamento. Somos precursores dessa tecnologia no Brasil. O modelo está em constante aperfeiçoamento e nosso principal desafio é popularizar a funcionalidade.

Desenvolvemos o BB Elo Cidades, uma solução exclusiva para fomentar o comércio de municípios de pequeno porte. A empresa Elo Serviços, instituidora do arranjo de pagamentos Elo, alcançou em 2016 a marca de 100 milhões de cartões de débito e crédito emitidos.

Outro destaque é o início das operações da integração do Banco com a Livel, que nasceu como uma das maiores empresas de fidelização do País e com a proposta de mudar a forma como o brasileiro se relaciona com programas de fidelidade. Ao mesmo tempo em que favorece o Banco, com ganhos provenientes da escala do novo negócio, beneficia os clientes, que passam a contar com mais opções para troca ou envio de pontos.

### Controle da inadimplência e educação financeira

G4-DMA Comunicação de marketing | G4-PR3  
Somos referência em controle da inadimplência; registramos, em 2016, percentuais inferiores aos do Sistema Financeiro Nacional (SFN) e índice de risco de crédito menor que a média dos concorrentes, entre outras vantagens. Criamos sistemática de acompanhamento semanal do fluxo e gestão da prevenção e da cobrança, com-



G4-PR3

plementando essa atuação com estímulo ao uso responsável do crédito.

Para estimular e divulgar a importância do planejamento antes da tomada de crédito, demos continuidade em 2016 à campanha publicitária Uso Responsável do Crédito, que tem como público-alvo clientes com dificuldades de gestão do orçamento e foi veiculada nos terminais de autoatendimento, aplicativos e por SMS. Em redes sociais, foram enviadas mensagens com orientação e ferramentas para realizar a gestão financeira.

Outras iniciativas que promovem a educação financeira são:

- **Oficina Seu Bolso e Você:** é ministrada por voluntários do Programa Integração, criado para promover a aproximação com os funcionários aposentados. Os voluntários são treinados por equipes especializadas em didática e ministram aulas em comunidades carentes. O conteúdo foi preparado para auxiliar, principalmente, as famílias e pequenos empreendedores individuais a gerir o orçamento mensal a fim de manter a saúde financeira e estimular o crescimento dos negócios;
- **Aplicativo Minhas Finanças:** lançado em dezembro de 2016, está sendo testado

com os funcionários. Após a fase de testes e aprimoramento, será disponibilizado a clientes e não clientes e estará disponível no aplicativo para celular. Tem como objetivo auxiliar o cliente a acompanhar seu orçamento, mostrando como gasta o dinheiro e ajudando-o no controle financeiro.

- **Aplicativo O Trato:** auxilia os pais na tarefa de educação financeira desde a infância. A ferramenta torna o tema divertido e aproxima as famílias, viabilizando a inclusão de tarefas com desafios a serem cumpridos pelos filhos em troca de recompensas estabelecidas pelos pais. O objetivo é conscientizar os jovens a valorizar as escolhas.

### Acionistas

Adotamos a prática de convidar analistas de mercado para conferências sempre que a Administração entender ser necessário esclarecer temas específicos sobre a empresa. Realizamos anualmente um encontro Apimec, em São Paulo, e organizamos reuniões com investidores em Nova Iorque. Nossa equipe fez nove *non-deal roadshows* (visitas de relacionamento) no exterior; e participamos de nove conferências no País e outras 13 no exterior, além de promovermos quatro teleconferências de resultado. Mantemos uma equipe dedicada ao relacionamento com analistas e investidores, que realizou, até dezembro, 947 atendimentos, incluindo participação em reuniões e atendimentos telefônicos.

**DESAFIO 21:** DESENVOLVER PROCESSO DE *DUE DILIGENCE SOCIAL* (INCLUI DIREITOS HUMANOS E PRÁTICAS TRABALHISTAS) E AMBIENTAL PARA AVALIAR OS IMPACTOS DAS OPERAÇÕES E RELAÇÕES COMERCIAIS DO BANCO DO BRASIL.

### Fornecedores G4-DMA Práticas de compra

O relacionamento com nossos fornecedores é pautado pelo respeito e pela transparência. O controle de qualidade e os princípios da RSA norteiam essa interação, cujas premissas estão formalizadas na Política de Relacionamento com Fornecedores, divulgada em [nosso site](#). A seleção é feita por processo licitatório, conforme Lei nº 8.666/93. Nossa cadeia abrange uma série de setores e atividades, como bens mobiliários e equipamentos; prestação de serviços de vigilância, consultoria, engenharia e arquitetura e locação de bens imóveis.

Nosso compromisso em avaliar as relações comerciais com base em critérios socioambientais inspirou o aprimoramento das regras para a contratação. Nosso regulamento interno traz uma série de normas para fortalecer a cultura de sustentabilidade entre o Banco e seus fornecedores (cadeia de valor). Criamos um documento padrão de compras e descartes sustentáveis com as práticas de licitações e contratações com o intuito de atender aos requisitos legais e aos compromissos sociais e ambientais assumidos pelo Banco.



Total de  
contratos do  
ano: **15.787**



Número de  
fornecedores:  
**2.989**

Total de pagamentos:  
**R\$ 7,2 bilhões**



**Saiba mais no Anexo GRI** G4-DMA Trabalho infantil | G4-DMA Trabalho forçado ou análogo ao escravo | G4-DMA Práticas de segurança | G4-12 | G4-EC9 | G4-HR4 | G4-HR5 | G4-HR6 | G4-HR7 | G4-HR9 | G4-HR10 | G4-HR11 | G4-HR12

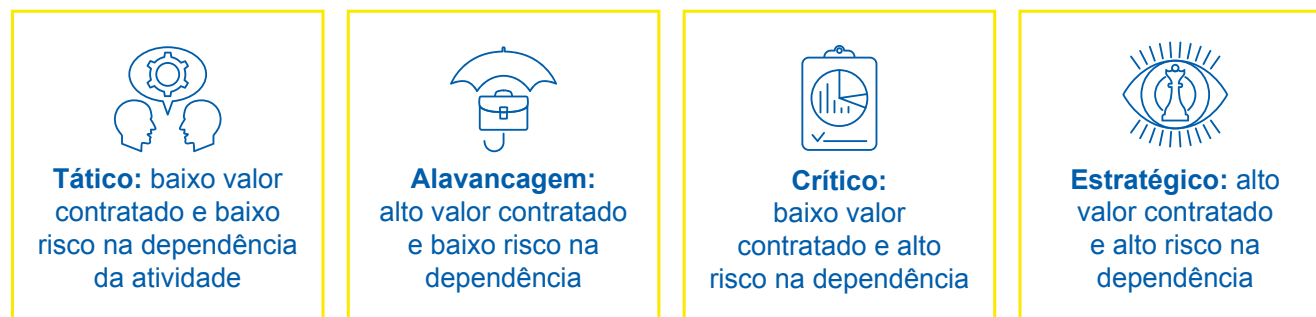


### Gestão de Fornecedores G4-DMA Avaliação ambiental de fornecedores

Com base na revisão efetuada, em 2015, nos princípios norteadores do relacionamento com fornecedores, foi desenvolvido estudo para a segmentação de nossos fornecedores. Usamos duas variáveis principais de análise – o valor do contrato e o risco e dependência da atividade – para estruturar a matriz em quatro segmentos.

Com essa classificação, foi possível desenvolver um plano de atuação para cada segmento, considerando características principais, importância estratégica e nível de engajamento do BB com o fornecedor, e criar um projeto para incorporação de variáveis de risco socioambiental, tendo como premissas as dimensões econômicas, ambientais e sociais.

### Segmentação de Fornecedores



O modelo de avaliação do risco socioambiental foi pautado pelo desenvolvimento de um questionário próprio que considera as especificidades do setor financeiro. Os dados permitirão obter uma visão global de cada fornecedor, ou até mesmo a verificação isolada de cada dimensão (econômica, social e ambiental), e servirão de insumo para estratégias de atuação. Os resultados do primeiro ciclo estão previstos para novembro de 2017.

Aderimos ao Programa *Supply Chain* do Carbon Disclosure Project (CDP), que tem como objetivo avaliar o impacto ambiental na cadeia de fornecedores. Com isso, contaremos com dados quantitativos e qualitativos referentes aos riscos e oportunidades associados às mudanças climáticas, gerenciamento de Gases de Efeito Estufa (GEE) e recursos hídricos da cadeia de valor dos fornecedores. O cronograma prevê atividades ao longo de 2017, desde a sensibilização e mobilização dos fornecedores, coleta e tratamento dos dados até a apresentação dos resultados por meio de relatório técnico. Serão avaliados até 500

fornecedores, com foco nos segmentos de maior risco da atividade/setor e contratos de maior valor, conforme parâmetros de segmentação de fornecedores desenvolvidos pelo BB.



**Disseminação de Boas Práticas**  
Os contratos de serviços gerais de apoio preveem que o fornecedor promova o treinamento de seus empregados em práticas como coleta seletiva e redução de consumo de energia elétrica e água. Em 2016, revisamos as normas que regulamentam a contratação de serviços gerais de apoio, com a inclusão de critérios de sustentabilidade para o serviço de limpeza e conservação. Os novos contratos incluem cláusulas para redução e tratamento dos resíduos gerados pelas atividades de limpeza, além de proibir o uso de materiais potencialmente nocivos à saúde humana e ao meio ambiente.

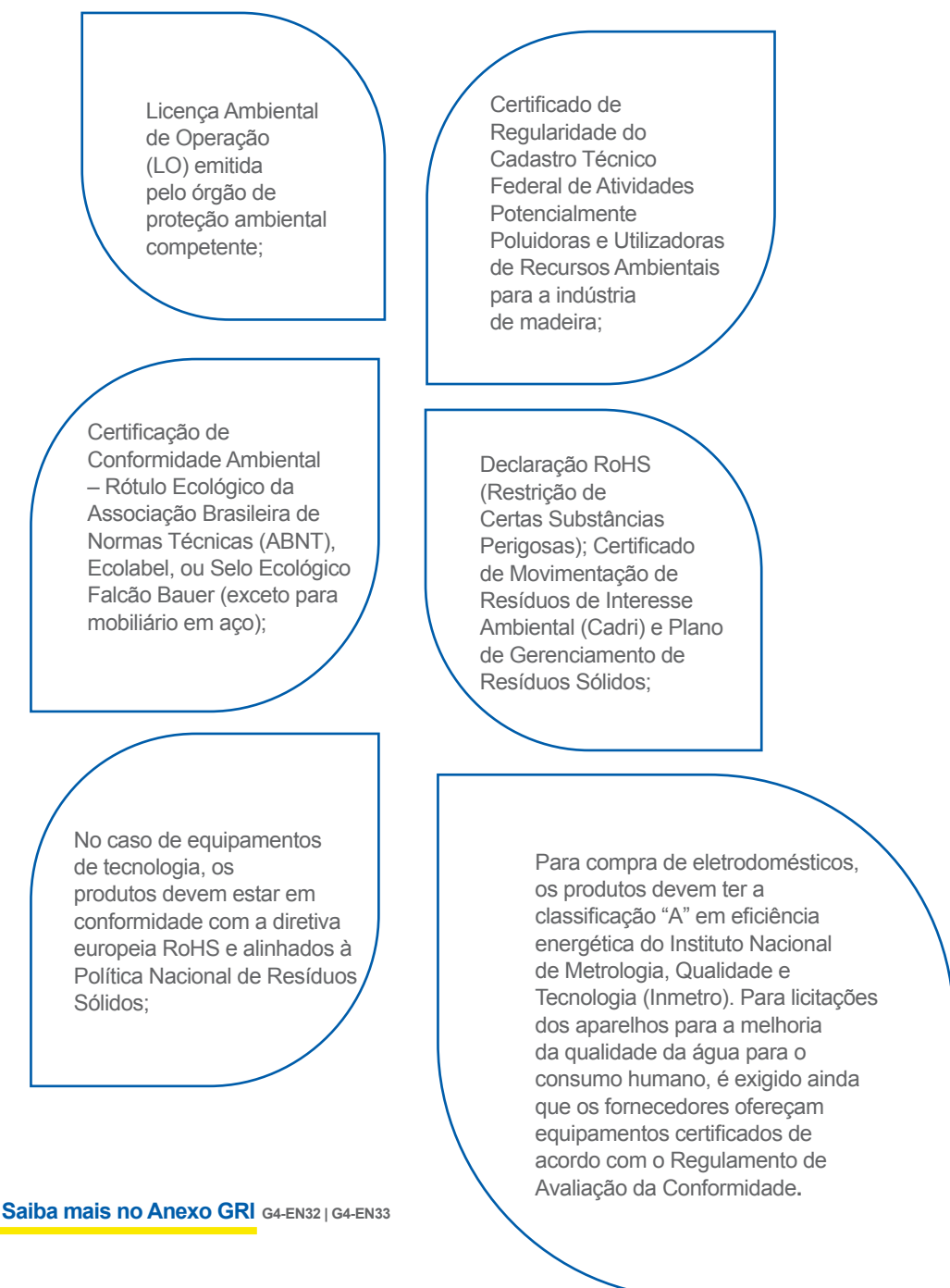
### Compras Sustentáveis G4-DMA Práticas de compra | G4-DMA Produtos e serviços | G4-EN27

Na área institucional, atuamos na Comissão de Estudo Especial de Compras Sustentáveis da ABNT, grupo que ajuda a determinar princípios e diretrizes desse tema. O trabalho, realizado em conjunto com comissões estrangeiras, será responsável pela publicação da ISO 20400. As discussões já

repercutem internamente, com o desenvolvimento de projetos e procedimentos relacionados ao tema, como o edital de compra de servidores que inclui nas cláusulas o instrumento de logística reversa. Os requisitos apontados pela ISO 20400, quando de sua publicação, oferecerão importantes referências para aprimoramento da gestão da cadeia de suprimentos.

### Exigências Socioambientais para Compras

Em 2016, exigimos dos fornecedores de mobiliário os seguintes documentos:



Saiba mais no Anexo GRI G4-EN32 | G4-EN33



## Sociedade Civil G4-DMA Impactos econômicos indiretos | G4-EC8

**DESAFIO 6:** FORTALECER O PROTAGONISMO DO BANCO DO BRASIL NA REALIZAÇÃO DE NEGÓCIOS SOCIAIS POR MEIO DE SOLUÇÕES ABRANGENTES, EFICIENTES, INOVADORAS E EM ALINHAMENTO COM AS POLÍTICAS PÚBLICAS.

Em linha com a nossa missão de ser um banco competitivo e rentável, atuando com espírito público em cada uma de nossas ações, buscamos contribuir de forma efetiva para a geração de renda e para o desenvolvimento do País em bases sustentáveis. Esse compromisso está alinhado com as políticas de Estado, as demandas e expectativas das comunidades e demais *stakeholders*, além de seguir as diretrizes da alta gestão.

Nossa atuação extrapola as tradicionais ações de investimento comunitário ao direcionar esforços para a realização de negócios sociais, caracterizados como iniciativas economicamente rentáveis que buscam soluções para os problemas da sociedade, contribuindo com diversos benefícios e ao mesmo tempo garantindo retorno ao negócio.



### PRÊMIO

Em 2016, fomos certificados pela segunda vez como uma das 100 Melhores Empresas em Cidadania Corporativa, pela empresa Gestão RH, abrangendo as organizações listadas entre as 1.000 Melhores e Maiores (Exame) e 150 Melhores Empresas para se Trabalhar (Época e Exame).



Procuramos criar um ciclo virtuoso que pode ser resumido no diagrama a seguir:







### Negócios Sociais

Nossos negócios sociais têm como prioridade o desenvolvimento de iniciativas para minimizar problemas da sociedade utilizando mecanismos de mercado e com o objetivo de resolver desigualdades socioeconômicas de forma sustentável, garantindo renda, inclusão produtiva e acesso a serviços públicos. As iniciativas incluem o Microcrédito Produtivo Orientado (MPO), o Programa Minha Casa Minha Vida (PMCMV), o Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar (Pronaf), o BB Crédito Acessibilidade e o Fundo de Financiamento ao Estudante do Ensino Superior (FIES) e, que desempenham importante papel na promoção de políticas públicas e contribuem para melhorar a qualidade de vida e promover a inclusão social.

**Microcrédito Produtivo Orientado (MPO):** crédito para melhorar o fluxo de caixa ou financiar a compra de equipamentos, móveis ou ferramentas para microempreendedores individuais (MEI) com faturamento até R\$ 60 mil por ano. Além de promover a inclusão bancária, ajuda no planejamento financeiro, com orientação adequada e na medida certa para cada empreendedor.

Nossa atuação no MPO tem como principal diferencial o fato de oferecer ao empreendedor a orientação de agentes, aliando a

educação financeira à oferta de crédito adequada às necessidades e às condições do empreendimento. Dessa forma, é possível planejar o empréstimo de acordo com o negócio e sua capacidade de pagamento, para que possa manter-se adimplente ao longo do tempo.

Em 2016, aperfeiçoamos a parceria estratégica com a Movera, coligada do BB para atuação no MPO, intensificando nossa atuação em microfinanças. No primeiro semestre, foi lançado um serviço inovador para liberação de recursos: o Conta Fácil MPO, que atende empreendedores não bancarizados, oferecendo uma forma simplificada e ágil para obtenção de crédito.

**Programa Minha Casa Minha Vida (PMCMV):** somos o agente financeiro do conjunto de medidas do governo federal que tem como objetivo facilitar a aquisição da casa própria pelas famílias de baixa renda e reduzir o déficit habitacional brasileiro.

O PMCMV traz uma importante contribuição para a redução do déficit habitacional no Brasil. Em 2016, foram concluídas 237 obras financiadas pelo Banco, totalizando 46.230 novas unidades habitacionais. Além disso, destinamos recursos para aquisição de outras 27.509 no âmbito do programa, contribuindo com as metas das políticas habitacionais do País.

**Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar (Pronaf):** criado pelo governo federal, tem a finalidade de promover o desenvolvimento sustentável da agricultura familiar, de forma a propiciar o aumento da capacidade produtiva, a geração de empregos e a melhoria de renda. Atuamos como o maior financiador do agronegócio em todos os segmentos e etapas da cadeia produtiva, inclusive no âmbito da agricultura familiar. O Pronaf opera com linhas de crédito caracterizadas por condições diferenciadas, principalmente em relação aos encargos financeiros, aos mitigadores de risco e à comercialização da produção.

**Crédito Acessibilidade:** linha de financiamento a pessoas com deficiência que sejam clientes e tenham renda mensal bruta

de até 10 salários mínimos, para a aquisição de bens e serviços de tecnologia assistiva com base na Lei nº 12.613/2012.

**Fundo de Financiamento ao Estudante do Ensino Superior (Fies):** atuamos como agente financeiro do fundo, uma política pública de crédito estudantil do governo federal destinada a financiar a graduação no ensino superior a estudantes que não têm condições de arcar com os custos de sua formação. Possibilita o financiamento de até 100% de cursos presenciais de graduação com juros de 6,5% a.a., carência de 18 meses após a conclusão do curso e prazo de amortização de três vezes o número de semestres financiados. Durante a fase de utilização e carência é exigido, trimestralmente, apenas o pagamento dos juros, com valor máximo de R\$ 150,00.

**DESAFIO 7: REFORÇAR INICIATIVAS DO BANCO DO BRASIL EM PROL DO DESENVOLVIMENTO PRODUTIVO, DO EMPREENDEDORISMO E DA PROMOÇÃO DA INCLUSÃO SOCIAL E FINANCEIRA.**

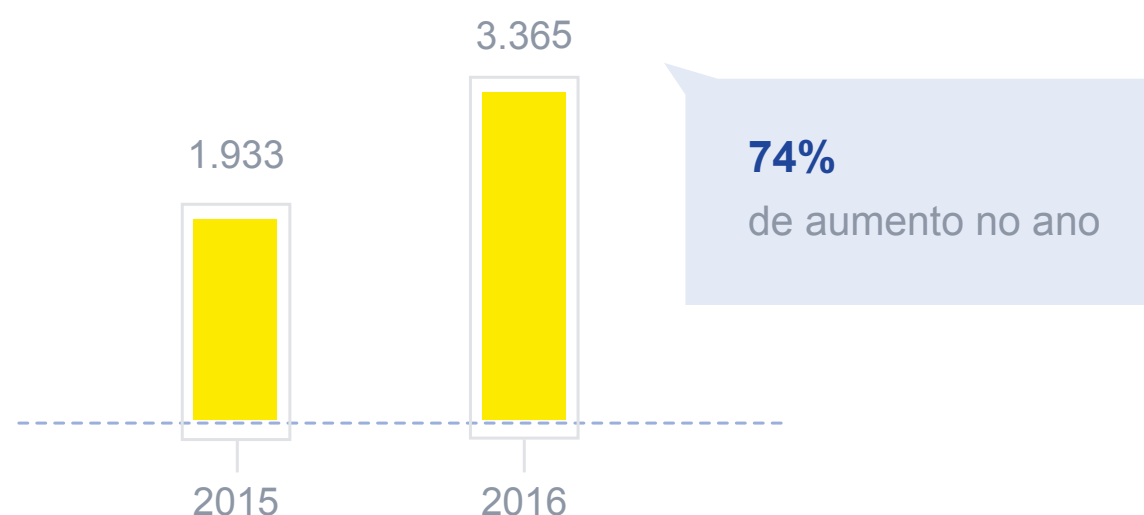




Desde 2013, usamos o Modelo de Atuação Integrada em Desenvolvimento Sustentável. Nosso objetivo é contribuir com a construção de negócios sustentáveis e com a geração de resultados perenes, operando a partir da visão integrada sobre a localidade de atuação e apoiando políticas públicas, projetos em andamento de entidades parceiras, segmentos profissionais específicos, entre outras iniciativas.

Nossas dependências utilizam a ferramenta Plano de Ações em Desenvolvimento Sustentável (PADS), com a qual é possível identificar o potencial e as necessidades das localidades e registrar e acompanhar a execução das ações econômicas, sociais e ambientais planejadas.

### Plano de Ações em Desenvolvimento Sustentável (PADS)



Obs.: Revisamos o total de PADS em 2015, portanto o número acima é diferente do divulgado no Relatório Anual 2015.



### DESAFIO 24: APRIMORAR A INTEGRAÇÃO ENTRE O INVESTIMENTO SOCIAL PRIVADO E A ESTRATÉGIA DE NEGÓCIOS.

#### Investimento Social Privado

Nosso trabalho em Investimento Social Privado (ISP) procura aliar os interesses dos nossos públicos aos objetivos de negócios da empresa.

O Acordo de Trabalho (Sinergia BB e ATB) reúne um conjunto de iniciativas alinhadas aos nossos princípios de Responsabilidade Socioambiental (RSA), com destaque para o índice de efetividade social, que tem como objetivo fortalecer a cultura RSA no Banco e ampliar o envolvimento de funcionários em causas sociais e voluntárias. Esse índice acarretou aumento no número de funcionários inscritos para exercer atividades voluntárias, incentivou a capacitação no tema, a redução do consumo de recursos naturais e incrementou a participação em comitês locais que contribuem com o desenvolvimento das comunidades.

#### Voluntariado

O [Portal do Voluntariado BB](#) foi aprimorado no período e atingiu 25.343 usuários cadastrados como voluntários, 18.609 ações voluntárias realizadas e 2.436 entidades sociais registradas.

Nossos funcionários mantiveram a tradição de apoio a causas sociais com a doação de mais de R\$ 2,7 milhões, 245 toneladas de alimentos e 890 mil itens (roupas, medicamentos, materiais escolar e de higiene, entre outros) às diversas entidades de todo o País.

A Ação Infância e Vida, que agrega uma série de iniciativas do Banco e de parceiros destinadas a combater as causas do câncer infantil, teve sua segunda edição durante o ano, consolidando a campanha com engajamento dos funcionários. O total arrecadado na edição de 2016 representou cinco vezes o valor da campanha anterior, totalizando mais de R\$ 1 milhão em doa-

ções de clientes (PF e PJ), funcionários e público externo para as entidades filiadas à Confederação Nacional de Instituições de Apoio e Assistência à Criança e ao Adolescente com Câncer (Coniacc).

Durante o ano, o Banco e a Fundação Banco do Brasil, por meio do Projeto Voluntários BB-FBB, apoiaram 76 projetos de inclusão socioprodutiva, cuidado ambiental e de educação, no valor de R\$ 4,2 milhões, além de investir em outras iniciativas por meio das ELBB.

#### Fundação Banco do Brasil: Ações Efetivas

A Fundação Banco do Brasil (FBB), que completou 31 anos em 2016, é a principal realizadora do ISP, responsável por identificar e mobilizar diferentes atores sociais na busca por soluções efetivas para aspectos fundamentais do desenvolvimento sustentável das comunidades brasileiras. A linha de atuação é definida de acordo com as premissas da estratégia de negócios do Banco. Para o triênio 2016-2018, a fundação definiu como objetivo central melhorar a vida das pessoas, promovendo a inclusão socioprodutiva, o desenvolvimento sustentável e as tecnologias sociais.

As ações são focadas em cinco vetores: água, agroecologia, agroindústria, resíduos sólidos e educação. Os públicos participantes ainda são os estratos menos favorecidos da população brasileira, com especial atenção aos jovens e mulheres, por serem segmentos populacionais mais sensíveis às desigualdades sociais e mais expostos à violência.

Nos últimos dez anos, mais de 3 milhões de pessoas tiveram suas vidas transformadas pelos quase 6 mil projetos apoiados e por investimentos sociais que totalizam R\$ 2,3 bilhões. Mais informações sobre a FBB podem ser acessadas no [www.fbb.org.br](http://www.fbb.org.br), sendo que o Relatório Anual está na seção Mideateca.

A fundação recebe recursos com base em critérios estabelecidos estatutariamente, na faixa entre 0,3% a 5,0% de nosso resultado operacional.

Aportes para a FBB por fonte (R\$ milhões)	2014	2015	2016
BANCO DO BRASIL	51,8	47,6	48,3
BRASILCAP	7,8	9,3	3,8
BBDTVM	0,3	0,5	0,5
FENABB	23,1	24,2	24,2

Obs.: Os valores e a forma de apresentação dos aportes para a FBB foram revistos e utilizarão este novo formato.



Saiba mais no Anexo GRI G4-SO1 | G4-SO11



## RECONHECIMENTO

Empresa Amiga da Criança: o Banco foi reconhecido pelo 13º ano consecutivo pelas ações sociais para a promoção e defesa dos direitos das crianças e adolescentes pela Fundação Abrinq – *Save The Children*.

### Investimentos em Esporte e Cultura

**Esporte** – Patrocinamos projetos de esporte que estejam em consonância com nossas premissas de sustentabilidade. Em 2016, investimos R\$ 149,3 milhões, sendo que a maior parte desses recursos foi destinada a atletas e modalidades que evocam a identidade nacional. Do total, R\$ 16,6 milhões foram aplicados por meio da Lei de Incentivo ao Esporte e beneficiaram projetos de vôlei de quadra, vôlei de praia e handebol. O patrocínio esportivo tem o objetivo de agregar atributos positivos à marca, gerar oportunidades de relacionamento com clientes ou possíveis futuros clientes e contribuir para o desenvolvimento das modalidades.

Nos eventos patrocinados, sempre que possível, são priorizadas contrapartidas de responsabilidade socioambiental: coleta seletiva de lixo; doação de materiais recicláveis para

cooperativas; utilização de materiais reciclados ou certificados na produção do material de apoio; utilização de técnicas de economia de energia; contratação de mão de obra portadora de necessidades especiais ou indicada por entidades de apoio a comunidades carentes; e compensação das emissões de carbono, entre outras.

**Cultura** – Os Centros Culturais Banco do Brasil (CCBB) constituem nossa principal ferramenta na cultura. Em 27 anos de atuação, recebemos mais de 84,8 milhões de visitantes e realizamos mais de 3.850 projetos. Nossa estratégia de marketing cultural agrega valor à marca por demonstrar a valorização dos públicos de relacionamento, fortalecendo nossa missão.

Em 2016, 5,1 milhões de visitantes visitaram os CCBB de Belo Horizonte (BH), Brasília

(DF), São Paulo (SP) e Rio de Janeiro (RJ). O investimento em cultura totalizou R\$ 41,6 milhões no período, sendo que R\$ 24,6 milhões foram incentivados pela Lei Rouanet, o que significa 59% do valor total. Foram realizados 126 projetos que geraram mais de R\$ 844,7 milhões em mídia espontânea para o Banco durante o ano.

Durante 2016, foram organizadas visitas exclusivas para clientes, por agendamento on-line, a exposições e encontros com curadores e artistas. Essa ação foi relevante para a fidelização de clientes, reforçando o vínculo e ampliando a percepção de valorização desse público.



## PRÊMIOS

- Prêmio Shell de Teatro de Melhor Iluminação para a peça Estudo para Missa para Clarice.
- Destaque do Turismo CIETH/OAB RJ pelo CCBB Rio de Janeiro, considerado o melhor centro cultural da cidade.

## Ações Socioambientais



As ações sociais e ambientais dos quatro CCBB somaram:

PROJETO EDUCATIVO	TRANSPORTE GRATUITO	TRANSPORTE EDUCATIVO	EMPREGOS DIRETOS	EMPREGOS INDIRETOS	COLETA SELETIVA
429.075 visitantes atendidos	72.998 pessoas	19.671 crianças do Programa Educativo	5.863	29.315	720 toneladas

## Doações Incentivadas (R\$ milhões) G4-EC1

	2014	2015	2016
Lei Rouanet de Apoio à Cultura	46,3	38,0	24,6
Lei de Incentivo ao Esporte	11,7	12,0	16,6
Fundos de Direitos da Criança e dos Adolescentes	4,3	2,0	9,8
Fundo Nacional do Idoso	4,3	2,0	10,0
Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica (Pronon)	4,3	2,0	9,6

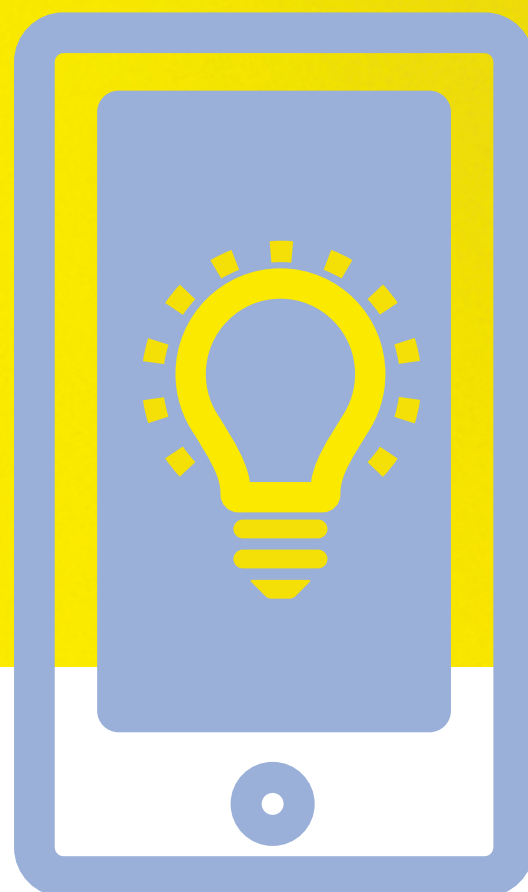


Saiba mais no Anexo GRI G4-EC7



# Capital Humano e Capital Intelectual

09



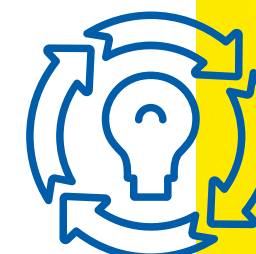
Nossas políticas e práticas de gestão de pessoas têm como objetivo aumentar a satisfação e o engajamento dos funcionários, apoiando a geração de valor e o alinhamento com a estratégia

Presente em nossa Estratégia Corporativa, sendo destaque em nossa Visão de Futuro, o tema gestão de pessoas é pauta prioritária e relevante na organização. Adotamos políticas e práticas que apoiam a geração de valor e a conquista dos objetivos estratégicos, favorecendo a satisfação e o engajamento dos funcionários.

Nossa atuação está baseada em três principais premissas: significado, organização e competências para o trabalho. Anualmente, revisamos o planejamento estratégico da área de gestão de pessoas considerando os direcionadores corporativos, as análises de satisfação dos funcionários e as tendências do mercado.

Nesse contexto, nossas iniciativas contemplam o vínculo do funcionário com o Banco, a melhoria do clima organizacional, a construção do sentido do trabalho, a qualidade de vida, saúde e segurança no trabalho, a identificação e desenvolvimento de competências, a formação dos líderes, a oferta de soluções educacionais customizadas às áreas de atuação e a disseminação da cultura de produtividade e eficiência operacional.

Para alcançar esses objetivos, contamos com um conjunto de políticas e práticas que, de forma sinérgica e sistêmica, potencializam, atraem e retêm talentos. Nossos funcionários podem planejar seu desenvolvimento com base em um plano estruturado de carreiras e sucessão que, aliado ao processo de avaliação de desempenho, facilita a conquista de suas ambições profissionais. O infográfico da próxima página demonstra essa interatividade e revela a importância da Universidade Corporativa nesse conjunto de iniciativas.



**A Estratégia Corporativa do Banco do Brasil – ECBB 2017-2021 prevê direcionadores estratégicos relacionados aos capitais intelectual e humano, respectivamente:**

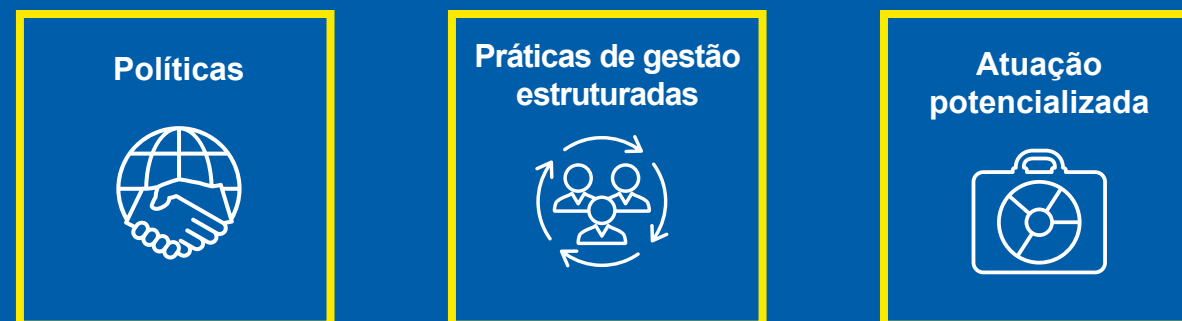


**Gestão do Conhecimento:** que enfatiza a importância do compartilhamento de experiências e a aquisição do conhecimento como diferencial para a Empresa.

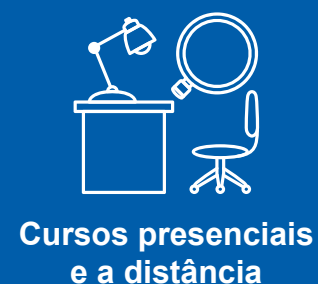


**Gestão de Pessoas:** que sinaliza a relevância do desenvolvimento de competências profissionais, o reconhecimento do talento, o exercício da liderança, a efetividade do programa sucessório, a transformação digital e a qualidade do ambiente de trabalho como quesitos fundamentais para o cumprimento das estratégias do Banco.

Para nós, a cultura de inovação, a gestão do conhecimento e da marca e as soluções em tecnologia da informação são importantes fatores de nosso capital intelectual. Para mais informações, leia sobre educação corporativa neste mesmo capítulo e sobre os outros temas no capítulo Estratégia.



## Universidade Corporativa



## PRÊMIOS

O nível de excelência de nossas práticas e políticas de gestão de pessoas é atestado por vários prêmios nacionais e internacionais, entre os quais podemos destacar:

- Certificação Top Employers 2016 – Top Employers Institute
- Guia Você S/A 2016 – As 150 Melhores Empresas para Você Trabalhar, pelo quarto ano consecutivo – revista Você S/A e Fundação Instituto de Administração (FIA/USP)
- *Ranking* dos empregadores mais atrativos no Brasil de 2016 (3º lugar) – Universum Communications e Exame.com
- 30 Empresas Mais Admiradas pelos RHs no País (destaque no DF) – Grupo Gestão RH
- As Melhores em Práticas de Gestão de Pessoas (PGPS) – Grupo Gestão RH

## Satisfação dos Funcionários

G4-DMA Relações trabalhistas | G4-DMA Diversidade e igualdade de oportunidade | G4-DMA Igualdade de remuneração para mulheres e homens | G4-DMA Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas

continua de ações para estreitar o vínculo dos funcionários com o Banco.

A melhoria da qualidade no ambiente de trabalho ganhou relevância estratégica nos últimos anos com a vinculação da pesquisa de clima aos instrumentos de gestão do Banco e à remuneração variável dos gestores e dos estatutários.

A satisfação dos funcionários integra nossa Política Geral de Gestão de Pessoas, o que atesta nosso compromisso com uma agenda

O monitoramento sistemático do clima e da satisfação é uma importante ferramenta para atingir nossas metas e avaliar a qualidade das relações no ambiente de trabalho. Essa análise engloba conflitos, pontos críticos, pontos fracos e fortes, delineando caminhos para compreensão de temas como rotatividade, absenteísmo, desmotivação, queda de produtividade e retenção de talentos ([leia mais no item Perfil do Quadro Funcional](#)).

A recente reorganização institucional deve influenciar a percepção dos funcionários. Nosso principal desafio em 2017 será manter o índice de satisfação em 82,3% obtido nas últimas Pesquisas de Clima Organizacional e de Satisfação no Trabalho.





Para tanto, disponibilizamos os seguintes instrumentos para melhoria do clima e da satisfação:

- **Oficina Gestão do Clima Organizacional:** aproximadamente 80 turmas ao ano, representando mais de 1.500 gestores;
- **Metodologia Desenvolvendo o Clima Organizacional:** aproximadamente 140 metodologias ao ano – três encontros de 1h30min conduzidos por facilitadores;
- **Curso O Clima e Você:** incentivo à realização do curso à distância;
- **Roteiro para Melhoria do Clima Organizacional:** incentivo à realização dos encontros para análise dos resultados da pesquisa e estruturação de Plano de Ação.

Em 2016, participamos das comissões promovidas pela Federação Brasileira de Bancos (Febraban), que são compostas de representantes dos funcionários e dos bancos, para discussão de aspectos relacionados a saúde, segurança, igualdade de oportunidades, ascensão profissional e prevenção de conflitos.

#### Perfil do Quadro Funcional G4-DMA Presença no mercado | G4-DMA Emprego

Todos os funcionários do Banco são admitidos por meio de aprovação em concurso público, em conformidade com a Constituição Federal e o Estatuto Social da empresa. Os contratos são firmados de acordo com a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT). Procuramos aperfeiçoar nossos mecanismos de forma contínua para garantir diversidade e oportunidades igualitárias de ascensão.



Homens:  
**59.073**



Mulheres:  
**41.549**

**Total: 100.622**

#### Estatutários



Homens:  
**36**



Mulheres:  
**1**

**Total: 37**



**Saiba mais no Anexo GRI**  
G4-10 | G4-11 | G4-EC6

#### DESAFIO 11: GARANTIR MAIOR PROPORCIONALIDADE DA REPRESENTATIVIDADE DE GÊNERO E RAÇA EM TODOS OS NÍVEIS HIERÁRQUICOS DO BANCO DO BRASIL.

A promoção da diversidade é baseada na valorização dos direitos humanos, na equidade das relações internas e na eliminação de todas as fontes de preconceito.

Aderimos, em 2010, aos Princípios de Empoderamento das Mulheres, da ONU, e desde 2007, integramos o Programa Pró-Equidade de Gênero e Raça, promovido pela Secretaria de Políticas para Mulheres da Presidência da República. A cada edição, propomos um plano de ação focado na promoção da equidade de gênero e de raça no Banco. Para a sexta edição, nossa proposta foi elaborada com base em sugestões enviadas pelos funcionários em fórum aberto, em nossa intranet corporativa, e colhidas nos eventos relacionados ao Dia Internacional da Mulher promovidos pela Rede Gerências Regionais Gestão de Pessoas (Gepes).

Todos os nossos programas corporativos de ascensão profissional têm ação afirmativa de gênero e raça, que garantem maior participação nas etapas de avaliação presencial e ampliam a visibilidade das competências dos funcionários que se encaixam nessa condição.



**No BB, não existe diferença de remuneração entre os gêneros.**



**Saiba mais no Anexo GRI** G4-LA12 | G4-LA13



#### PRÊMIO

Reconhecimento Global 2016 em Boas Práticas para Trabalhadores com Deficiência – Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência do Governo do Estado de São Paulo.



## Reorganização Institucional

G4-13

Foi instituído durante o ano o Plano Extraordinário de Aposentadoria Incentivada (PEAI), que ofereceu aos funcionários em condições de solicitar aposentadoria até 31 de dezembro de 2016 um conjunto de benefícios que concilia os interesses do Banco e dos requerentes. As vagas surgidas para as aposentadorias incentivadas estão sendo preenchidas com base em critérios que privilegiam a democratização das oportunidades de realocação, mitigando o impacto dessa iniciativa na satisfação dos funcionários. Criamos um mapa de vagas para facilitar a comunicação e o recrutamento, com opções de pesquisa por localidade, cargo ou função, além de disponibilizar informações atualizadas constantemente. Foi desenvolvida, especificamente para esse contexto, versão especial do sistema de recrutamento e registro de concorrências a vagas: os principais objetivos são o incentivo às movimentações em lateralidade e a identificação e priorização de funcionários lotados em equipes com excesso de quadros.



Saiba mais no Anexo GRI G4-10

## Taxa de Rotatividade



Homens:  
**10,16%**



Mulheres:  
**10,76%**

Houve aumento nas taxas em comparação ao ano anterior em razão da reorganização institucional. Entre as ações, destaca-se o PEAII, que resultou na saída de 8.760 pessoas. Durante o mesmo período, um total de 1.428 funcionários foram empossados.



Saiba mais no Anexo GRI G4-LA1

## Carreiras e Sucessão

**DESAFIO 14:** REFORÇAR A ATUAÇÃO DO BANCO DO BRASIL EM RELAÇÃO AO CAPITAL HUMANO, CONTEMPLANDO A GESTÃO DE SAÚDE, SEGURANÇA E BEM-ESTAR, O DESENVOLVIMENTO E A RETENÇÃO DE TALENTOS.

Um de nossos grandes diferenciais é o conjunto de práticas baseado no princípio de gestão compartilhada da carreira. Com esse sistema, podemos oferecer as condições ideais para a conquista de metas e objetivos, traduzindo em ações a nossa estratégia corporativa e incentivando o protagonismo dos funcionários.

A avaliação de desempenho é um dos mais importantes componentes do sistema estruturado de carreiras e sucessão. Por meio da ferramenta Gestão de Desempenho Profissional por Competências e Resultados (GDP), disponibilizamos avaliação formal para todo o quadro funcional. A análise é

feita sob cinco perspectivas – Financeira, Clientes, Processos Internos, Aprendizado e Crescimento e Socioambiental – e realizada pelo superior, por subordinados, por pares (colegas) e pelos próprios funcionários (autoavaliação). Em 2016, 99,68% dos efetivos tiveram seu desempenho acompanhado por esse instrumento, e os funcionários em contrato de experiência e dirigentes estatutários são avaliados por método específico.

Durante o ano, os processos foram concentrados em ambiente web, que facilita a consulta dos funcionários e a consequente identificação das lacunas profissionais a serem aprimoradas. Complementarmente, foi criada a Trilha Gestão de Resultados, que reúne soluções de aprendizagem para conscientizar sobre o impacto da atividade de cada um nos resultados.

O Radar do Gestor também é uma importante ferramenta para alinhar a atuação das equipes aos objetivos estratégicos do Banco. Acompanha o desempenho dos gestores nos últimos cinco anos em temas vinculados às dimensões Negócios, Processos, Pessoas e Sustentabilidade, com o objetivo de identificar pontos positivos ou passíveis de aprimoramento.

Os subsídios do Radar são usados na Certificação de Gestão, criada em 2016 e destinada a gerentes gerais e de negócios da rede varejo e do governo. Esse reconhecimento pode resultar em oportunidades de ascensão no sistema de Talentos e Oportunidades (TAO) e torna o processo claro e objetivo. Durante o período, 6.303 gestores foram certificados.

As discussões nas comissões da Febraban nos permitiram definir algumas propostas de desenvolvimento profissional, entre elas o PAINEL Ascensão Profissional, em formato mais moderno e acessível, mudança nos critérios de nomeação, para dar maior visibilidade às oportunidades e mais transparência ao processo, além de tratar da ascensão de funcionários PCDs (Pessoas com Deficiência) e das mulheres.

Mantemos programas corporativos de identificação de talentos para promoções e ingresso em diferentes áreas de atuação. Para suprir as demandas da Alta Administração, iniciamos em 2016 o Projeto Dirigentes BB. A iniciativa mitiga eventuais riscos sucessórios para as funções de Vice-Presidentes, Diretores e Gerentes-Gerais de Unidade Estratégica, além de orientar o desenvolvimento dos participantes e subsidiar decisões de sucessão.

## TAO

O sistema de Talentos e Oportunidades (TAO) auxilia o funcionário a planejar sua carreira e atende ao princípio da gestão compartilhada adotado pelo Banco. Considerando as necessidades e os interesses dos profissionais e as estratégias organizacionais, orienta sobre oportunidades e enumera os requisitos valorizados. A qualidade tornou esse sistema uma referência no mercado de recrutamento e seleção.

## Programas Corporativos

Concluímos, em 2016, algumas iniciativas:



Programa Ascensão Profissional Superintendente Regional Varejo: **277 inscritos, dos quais 32 foram qualificados;**



Programa Ascensão Profissional Superintendente Regional Empresarial (Atacado): **71 inscritos, dos quais 9 foram qualificados;**



Programa Ascensão Profissional Primeira Investidura Varejo: **esta edição contou com 7.598 inscritos, dos quais 1.740 foram recrutados para a etapa de avaliação presencial (técnico-comportamental) e 509 qualificados.**



Saiba mais no Anexo GRI G4-LA11



## Remuneração G4-52

Procuramos manter nossa remuneração compatível com as dos principais concorrentes e demais instituições financeiras. Para isso, realizamos estudos internos e externos e, em 2016, usamos como parâmetro a pesquisa anual da Consultoria *Mercer Human Resource* relativa ao segmento bancário. Os valores recebidos por nossos funcionários incluem também o programa de Participação nos Lucros e Resultados (PLR), que oferece remuneração variável semestral atrelada ao nosso Acordo de Trabalho.

A PLR é negociada entre a empresa e os funcionários, representados por entidades representativas, no âmbito do Acordo Coletivo de Trabalho. A proposta passa por aprovação anual do CA e é remetida aos ministérios supervisores.

Informações sobre o Programa de Remuneração Variável de Administradores (RVA) estão disponíveis no capítulo [Governança Corporativa](#).

 **Saiba mais no Anexo GRI** G4-53 | G4-54 | G4-55 | G4-EC5

## Educação Corporativa

G4-DMA Treinamento e educação | G4-DMA Portfólio de produtos

Para nós, a formação contínua dos funcionários é um recurso estratégico e contempla oportunidades educacionais ligadas à profissionalização, desenvolvimento da cidadania, qualidade de vida no trabalho e cultura organizacional. Nosso cuidado com o desenvolvimento e a retenção de talentos está presente desde o momento em que o funcionário é selecionado no concurso público, com o Programa Bem-Vindo ao BB, até seu desligamento.

Nossos indicadores de desempenho do capital humano são monitorados para medir a execução da estratégia de desenvolvimento desse capital. São observados dados como a quantidade de funcionários com, no mínimo, 34 horas de capacitação anuais em cursos priorizados pelo BB para gestores e demais funcionários de acordo com sua função e área de atuação, presenciais ou à distância, além de cursos de escolha do próprio funcionário. São acompanhadas também as médias de horas de treinamento presencial por funcionário, horas de treinamento à distância e de acessos diários ao Portal da Universidade Corporativa Banco do Brasil (UniBB).

Indicador	Descrição	2014	2015	2016	Meta 2017 <sup>(1)</sup>
34 horas de capacitação por funcionário	Porcentual de funcionários com, no mínimo, 34 horas de capacitação anual.	98,12	92,33	92,00	90%

(1) % do quadro de funcionários.

Nossa Universidade Corporativa sistematiza as ações educacionais, com o objetivo de melhorar o desempenho organizacional e fortalecer a imagem do Banco, e oferece acesso ao conhecimento em aulas presenciais e virtuais, no Portal UniBB e no aplicativo UniBB Mobile. Nossa infraestrutura física é composta de salas de aula e laboratórios nas unidades regionais de gestão de pessoas, em todos os estados brasileiros.


Organizamos ações educacionais em todos os segmentos gerenciais e em vários níveis hierárquicos de gestão. Um exemplo é a

Oficina Gestores em Primeira Investidura, que forma e fornece diplomas a gerentes de agências nomeados pela primeira vez. Foram capacitados 300 funcionários em 2016. O projeto de Mentoria, que busca aperfeiçoar o processo de gestão dos gerentes com troca de conhecimentos com profissionais mais experientes, teve a participação de 261 gerentes no ano.


## Para Executivos

Em 2016, reforçando a atuação em desenvolvimento e retenção de talentos, foi iniciada pela UniBB a etapa de desenvolvimento do Programa Ascensão Profissional – Executivos 2015. Receberam capacitação 77 funcionários indicados no programa, que foram preparados para os desafios do exercício de funções executivas.

Todos os funcionários têm acesso, via Portal UniBB e aplicativo UniBB Mobile, a centenas de cursos on-line e trilhas de aprendizagem compostas de cursos presenciais e a distância, que versam sobre múltiplos temas relevantes para a consecução da estratégia corporativa.



**Cursos On-line Mais Acessados**  
Entre os 10 cursos on-line mais realizados em 2016, constam os de Ergonomia, com 47.500 conclusões, e Nutrição e Saúde, com aproximadamente 38.000 conclusões.

 **Saiba mais no Anexo GRI** G4-LA9 | G4-LA10 | G4-HR2

Investimentos em educação corporativa: **R\$ 97,4 milhões**

Participações em eventos educacionais: **640 mil**

Total de horas de treinamento: **7 milhões**

## Portal UniBB

Total de acessos: **5.747.867**  
Cursos on-line concluídos: **2 milhões**  
Total de cursos: **430**  
Modalidades: videoaulas, animações em flash, jogos educacionais, infográficos, *e-books*, atividades colaborativas, artigos e cartilhas, entre outras

## Aplicativo UniBB Mobile

Downloads: **26 mil**  
Acessos: **1,6 milhão**  
Total de cursos concluídos: **308 mil**



## PRÊMIOS

- Prêmio Educorp – Melhor Case em Universidade Corporativa do Brasil – Human Resources Academy.
- Prêmio Cubic Awards Corporate University Best-in-Class (Universidade Corporativa do Ano – Global – 2016) – International Quality & Productivity Center (IQPC).
- Prêmio Learning & Performance – Melhor Universidade Corporativa Ampliada – Destaque 15 anos – Institute for Learning & Performance, MicroPower e Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH).
- Lista das Melhores Empresas em IDHO – Indicador de Desenvolvimento Humano Organizacional – Grupo Gestão RH.



## Saúde, Bem-Estar e Segurança

G4-DMA Saúde e segurança no trabalho

Nossa estratégia de promoção do bem-estar dos funcionários engloba ações na área de saúde ocupacional, segurança e qualidade de vida no trabalho, o que demonstra a aplicação prática de nossa responsabilidade socioambiental. Temos equipes que cuidam de saúde ocupacional, segurança no trabalho, licença saúde, qualidade de vida no trabalho e o Programa de Assistência às Vítimas de Assalto e Sequestro (Pavas).

Nosso Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) tem o objetivo de reduzir os riscos ocupacionais e preservar a saúde com normas e práticas de saúde, higiene e segurança. Já o Programa de Qualidade de Vida no Trabalho

(QVT), que promove ações complementares às de saúde ocupacional e de segurança no trabalho, contribui para melhora nos resultados de exames dos funcionários.

Contamos ainda com uma rede de serviços especializados em engenharia de segurança e em medicina do trabalho (Sesmt), composta de profissionais de saúde e segurança no trabalho. Essa rede realiza avaliações em todas as nossas dependências, por meio do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA), Inspeções de Segurança do Trabalho (IST) e Análise Ergonômica do Trabalho (AET), com o reconhecimento, avaliação e controle de riscos. Com base nesse trabalho, as equipes desenvolvem ações coletivas e individuais de promoção da saúde e prevenção de doenças, com ênfase nas patologias

ocupacionais, além de auxiliar na adaptação e acessibilidade de funcionários com deficiência ou com limitação. Também cabe ao Sesmt assessorar as Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (Cipas) e os Grupos de Abandono (Gruas).

G4-DMA Saúde e segurança do cliente

Para funcionários que atendem o público e, portanto, estão mais propensos a serem alvo de ocorrências decorrentes de problemas de segurança pública, criamos o Pavas, que garante assistência médica, psicológica, jurídica e de segurança.

## Ações em 2016

- Conclusão de consultoria contratada pela FEBRABAN em 2013, que analisou 20 aspectos de Saúde e Segurança no Trabalho em dez bancos. Tivemos o segundo melhor resultado entre as organizações estudadas;
- Implantação de um novo sistema informatizado para os Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT).

As outras iniciativas do ano incluem o aprimoramento do normativo interno de saúde ocupacional, inserção das pessoas com deficiência e reinserção ao trabalho após afastamento longo. Foram realizadas também ações de prevenção, como uso de dados dos exames periódicos para realizar iniciativas de prevenção a dores musculares e problemas de postura.



**Saiba mais no Anexo GRI** G4-LA2 | G4-LA3  
| G4-LA4 | G4-LA5 | G4-LA6 | G4-LA7 | G4-LA8 | G4-LA16  
| G4-HR3 | G4-PR1



**PRÊMIO**  
Melhores Empresas  
Psicologicamente  
Saudáveis – EPS  
(Destaque 2016:  
equilíbrio, vida e trabalho) –  
Grupo Gestão RH.



# Capital Financeiro

10



A simplificação de processos e a transformação digital nos permitirão aumentar a rentabilidade, manter a inadimplência sob controle e incrementar a produtividade

G4-DMA | Desempenho econômico

Nosso desempenho econômico-financeiro reflete o compromisso com a geração de resultados sustentáveis. Para os próximos anos, buscamos aumentar a rentabilidade, manutenção da inadimplência sob controle, ganhos em eficiência operacional e melhoria da produtividade, advindos da simplificação de processos e da transformação digital.

A seguir apresentamos os principais tópicos relacionados ao desempenho econômico-financeiro do BB em 2016 e as principais estimativas (*Guidance*) para o exercício 2017. Para mais informações, favor consultar o [Relatório Análise do Desempenho](#), publicado trimestralmente, e disponível no site de [Relações com Investidores](#).

• **Desempenho e *Guidance* 2016** – A tabela abaixo apresenta o *Guidance* para o exercício 2016 e a sua comparação com o desempenho efetivo no ano. Ressaltamos que os resultados foram afetados pelas condições

de mercado, pelo desempenho econômico do país e dos mercados internacionais.

A *performance* da carteira de crédito é medida pela comparação dos saldos ao final de 12 meses. Os indicadores relacionados ao resultado são medidos pela comparação entre os montantes acumulados ao longo do exercício.

Em 2016, os seguintes indicadores apresentaram desvio em relação ao esperado para o ano:

- a) Carteira de Crédito Pessoa Jurídica: queda influenciada pelo efeito combinado da contração da demanda e amortização de operações de TVM privado;
- b) Carteira de Crédito Agronegócio: desempenho impactado pelas amortizações na carteira agroindustrial;
- c) Despesas Administrativas: resultado influenciado pelo rígido controle de despesas.

%	<i>Guidance</i> 2016	Realizado 2016
RSPL Ajustado <sup>(1)</sup>	7 a 8	7,5
Margem Financeira Bruta	11 a 15	13,0
Carteira de Crédito Ampliada - Interna <sup>(2)</sup>	-9 a -6	-8,6
Pessoa Física	1 a 4	1,5
Pessoa Jurídica	-19 a -16	-19,2
Agronegócio	4 a 7	2,8
PCLD <sup>(3)</sup>	4,5 a 4,6	4,6
Rendas de Tarifas	6 a 7	6,8
Despesas Administrativas	4 a 6	3,5

(1) O cálculo considera o patrimônio líquido ajustado, livre dos efeitos: (i) da atualização de ativos e passivos atuariais, decorrentes da Deliberação CVM nº 695; e (ii) das participações minoritárias nas controladas.  
(2) Inclui carteira de crédito classificada interna, TVM privados e garantias.  
(3) Despesas de PCLD dos últimos 12 meses/carteira de crédito classificada média do mesmo período.

• **Lucro Líquido e Rentabilidade** – O Banco do Brasil apresentou lucro líquido de R\$ 8,0 bilhões em 2016, 44,2% inferior ao do ano anterior, e retorno sobre patrimônio líquido (RSPL) de 8,4%. O resultado foi impactado, principalmente, pelo aumento das despesas com provisão. Desconsiderando-se os itens extraordinários do período, o lucro líquido ajustado do Banco foi de R\$ 7,2 bilhões, o que corresponde a RSPL ajustado de 7,5%.



Demonstração do Resultado do Exercício com Realocações – Principais Linhas (R\$ milhões)	2014	2015	2016	Variação 16/15 (%)
<b>Margem Financeira Bruta</b>	<b>45.707</b>	<b>52.537</b>	<b>59.341</b>	<b>13,0</b>
Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa	(17.172)	(23.671)	(31.552)	33,3
<b>Margem Financeira Líquida</b>	<b>28.535</b>	<b>28.866</b>	<b>27.790</b>	<b>(3,7)</b>
Rendas de Tarifas	22.185	22.470	24.004	6,8
<b>Margem de Contribuição</b>	<b>46.650</b>	<b>47.015</b>	<b>46.678</b>	<b>(0,7)</b>
Despesas Administrativas	(29.859)	(31.709)	(32.817)	3,5
Despesas de Pessoal	(17.538)	(19.296)	(20.238)	4,9
Outras Despesas Administrativas	(12.321)	(12.413)	(12.579)	1,3
<b>Resultado Comercial</b>	<b>16.465</b>	<b>14.839</b>	<b>13.435</b>	<b>(9,5)</b>
Demandas Cíveis	(963)	(1.196)	(1.590)	33,0
Demandas Trabalhistas	(606)	(771)	(1.158)	50,2
Outros Componentes do Resultado	1.682	2.895	28	(99,0)
<b>Resultado Antes da Trib. s/ o Lucro</b>	<b>16.722</b>	<b>15.934</b>	<b>10.944</b>	<b>(31,3)</b>
Imposto de Renda e Contribuição Social	(2.436)	(828)	(1.179)	42,4
Participações Estatutárias no Lucro	(1.467)	(1.790)	(919)	(48,7)
<b>Lucro Líquido Ajustado</b>	<b>11.343</b>	<b>11.594</b>	<b>7.171</b>	<b>(38,2)</b>

Itens Extraordinários (R\$ milhões)	2014	2015	2016
<b>Lucro Líquido Ajustado</b>	<b>11.343</b>	<b>11.594</b>	<b>7.171</b>
<b>(+) Itens Extraordinários</b>	<b>(97)</b>	<b>2.805</b>	<b>863</b>
Planos Econômicos	(1.307)	(403)	(1.072)
Provisão Extraordinária com Demandas Contingentes	404	(2.057)	882
PCLD Adicional	(143)	(1.876)	3.257
Provisão Demandas Legais – Aj. de Parâmetros e Políticas de Acordos	385	-	-
Eficiência Tributária	260	-	-
Crédito Tributário s/ CSLL	-	3.405	-
Ajustes de Fundos e Programas	-	(127)	-
Provisão para Compra de Pontos de Relacionamento	-	(765)	-
Cateno – Gestão de Contas de Pagamentos S/A	-	11.572	-
Cateno – Resultado Não Realizado	-	(3.474)	-
PAI – Programa de Aposentadoria Incentivada	-	(372)	(1.401)
Efeito Brasilprev nos Minoritários	(65)	(74)	-
Brasilprev Circular Susep 457/12 e 462/13	325	385	-
Efeito Cambial Patagonia	-	(541)	-
Reavaliação de Investimento em Ações e Cotas	-	(321)	-
Efeitos Fiscais e PLR sobre Itens Extraordinários	43	(2.546)	(803)
<b>Lucro Líquido</b>	<b>11.246</b>	<b>14.400</b>	<b>8.034</b>

• **Remuneração aos acionistas** – O lucro líquido por ação do Banco foi de R\$ 2,84 em 2016. Com a prática de *payout* de 25% do lucro líquido, foram destinados R\$ 2,4 bilhões à remuneração de seus acionistas no ano.

• **Principais Itens Patrimoniais** – Nossos ativos atingiram R\$ 1,4 trilhão em de-

zembro de 2016, valor ligeiramente superior ao registrado no fim de 2015. As principais linhas do ativo são operações de crédito, títulos e valores mobiliários e aplicações interfinanceiras de liquidez, que responderam por 88,1% do total em dezembro de 2016. As captações comerciais representaram 43,8% do total do passivo.



Principais Itens Patrimoniais (R\$ milhões)	2014	2015	2016	Variação 16/15 (%)
<b>Ativo Total</b>	<b>1.290.541</b>	<b>1.401.129</b>	<b>1.401.377</b>	<b>0,0</b>
Carteira de Crédito Ampliada	741.981	798.371	708.059	(11,3)
Títulos e Valores Mobiliários	106.419	117.285	121.269	3,4
Aplicações Interfinanceiras de Liquidez	302.482	352.742	405.712	15,0
<b>Passivo Total</b>	<b>1.290.541</b>	<b>1.401.129</b>	<b>1.401.377</b>	<b>0,0</b>
Captações Comerciais	632.913	669.506	613.611	(8,3)
Depósitos Totais	468.176	464.420	445.981	(4,0)
à Vista	74.224	66.550	69.349	4,2
de Poupança	148.699	151.845	151.763	(0,1)
Interfinanceiros	30.354	41.483	20.665	(50,2)
a Prazo	214.899	204.542	204.203	(0,2)
Depósitos Judiciais	115.010	113.652	121.969	7,3
Letra de Créd. Agronegócio + Letra de Créd. Imob.	116.481	152.944	142.039	(7,1)
Captações no Mercado Aberto	293.920	333.522	374.634	12,3
Patrimônio Líquido	80.613	81.536	87.194	6,9

• **Basileia** – O Índice de Basileia é calculado por meio da razão entre o Patrimônio de Referência (PR) e os ativos ponderados pelo risco. Esse indicador é importante por refletir a capacidade da instituição financeira em absorver riscos de

empréstimos ou problemas operacionais. No BB, esse índice alcançou 18,48% em dezembro de 2016, percentual acima do mínimo regulatório. A tabela a seguir apresenta os principais indicadores de risco e de capital.

Indicadores de Risco e de Capital (%)	2014	2015	2016
<b>Índice de Basileia</b>	<b>16,11</b>	<b>16,13</b>	<b>18,48</b>
Índice de Capital Nível I	11,39	11,39	12,79
Índice de Capital Principal	9,04	8,17	9,59
Índice de Capital Nível II	4,71	4,74	5,69
Patrimônio de Referência (R\$ bilhões)	126,6	135,6	130,5
Ativos Ponderados pelo Risco (R\$ bilhões)	786,0	840,5	705,9

• **Margem Financeira Bruta (MFB)** – A MFB totalizou R\$ 59,3 bilhões em 2016, evolução de 13,0% na comparação com o ano anterior. Dentre os fatores para o desempenho desse indicador, destacam-se o crescimento das receitas com operações de crédito, influenciadas pela reprecificação das operações, e o aumento das receitas com recuperação de crédito.



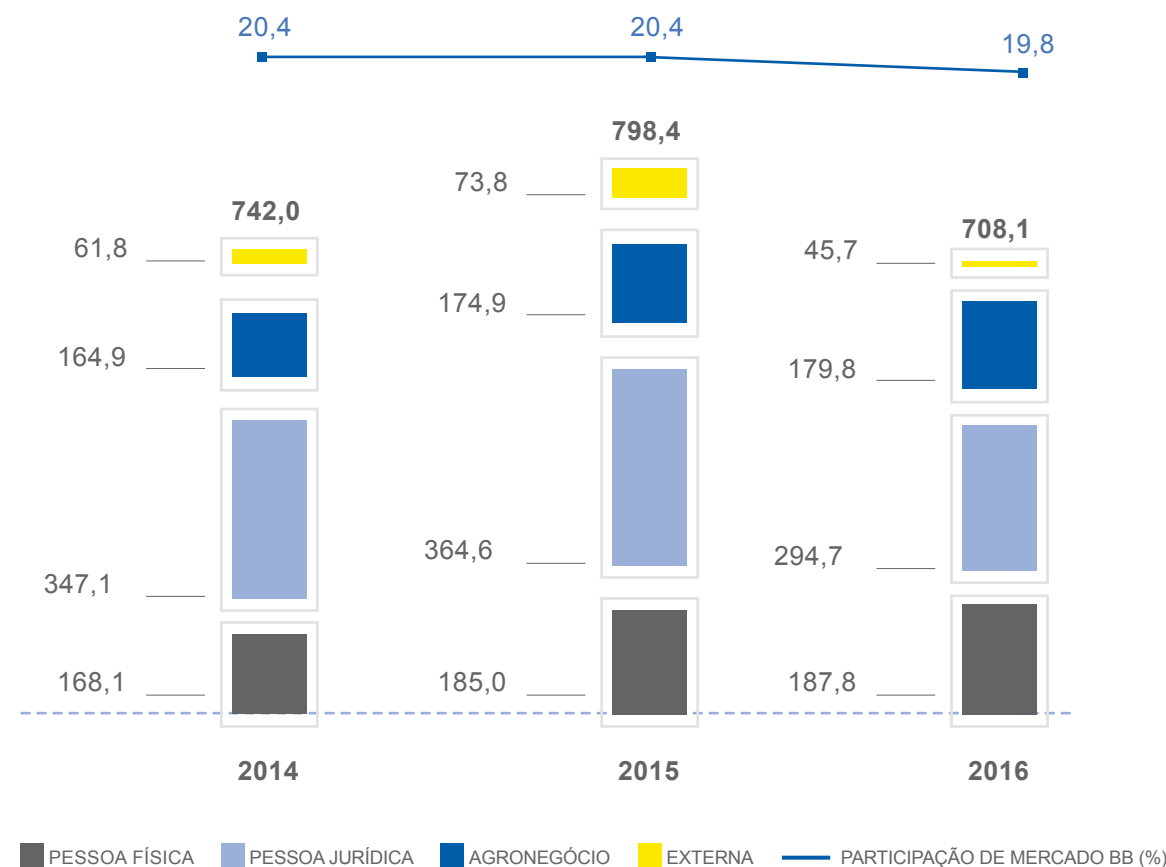
Margem Financeira Bruta (R\$ milhões)	2014	2015	2016	Variação 16/15 (%)
<b>Margem Financeira Bruta</b>	<b>45.707</b>	<b>52.537</b>	<b>59.341</b>	<b>13,0</b>
Receita Financeira c/ Operações de Crédito	80.273	94.749	101.637	7,3
Despesa Financeira de Captação	(34.021)	(42.539)	(44.136)	3,8
Despesa Financeira de Captação Institucional	(11.960)	(14.313)	(14.778)	3,2
Recuperação de Crédito	3.312	3.717	4.571	23,0
Resultado de Tesouraria	8.103	10.923	12.047	10,3

• **Carteira de Crédito** – A carteira de crédito ampliada atingiu R\$ 708,1 bilhões em dezembro de 2016, um recuo de 11,3% em relação ao fim de 2015. O desempenho foi influenciado, principalmente, pela contração da demanda. Considerando a carteira classificada interna, que considera as operações realizadas no País e exclui negócios com títulos e valores mobiliários privados (TVM privados), destaque para a manutenção da nossa liderança nesse mercado, com 19,8% de participação.

A carteira de crédito pessoa física ampliada alcançou o saldo de R\$ 187,8 bilhões no período, aumento de 1,5% em relação a dezembro de 2015. O desempenho foi influenciado pela nossa estratégia, que consiste em concentrar a carteira em linhas de menor risco. Considerando a carteira classificada orgânica, que não considera os créditos adquiridos, o crescimento foi de 3,3% na mesma comparação.

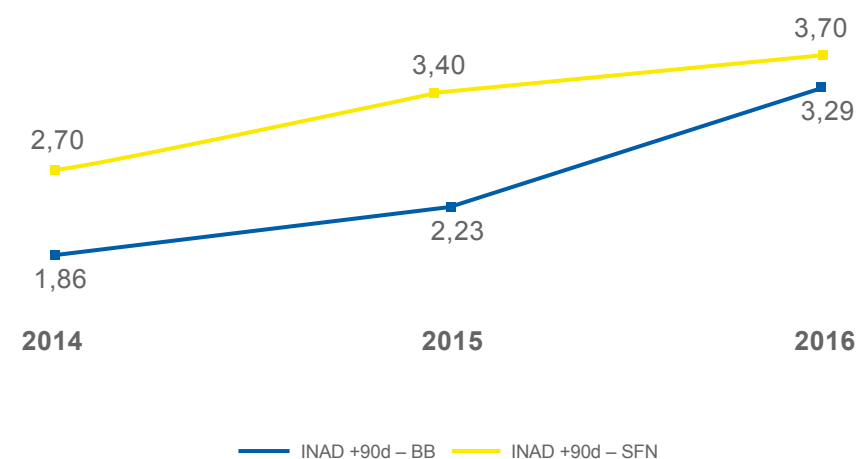
As operações da carteira de crédito pessoa jurídica apresentaram queda de 19,2% na comparação 2016/2015, registrando saldo de R\$ 294,7 bilhões. A *performance* foi impactada, principalmente, pelo processo de desalavancagem das grandes empresas e retração da demanda do segmento de micro e pequenas empresas (MPE).

Nossa carteira de agronegócios atingiu saldo de R\$ 179,8 bilhões em dezembro de 2016, um acréscimo de 2,8% em 12 meses. O crescimento nesse segmento, abaixo das expectativas para o ano de 2016, foi influenciado pelas amortizações na carteira agroindustrial (grandes empresas). Se considerarmos a carteira rural, que não contempla o segmento agroindustrial, o crescimento registrado foi de 8,6% no mesmo período, em linha com o *Guidance* 2016.



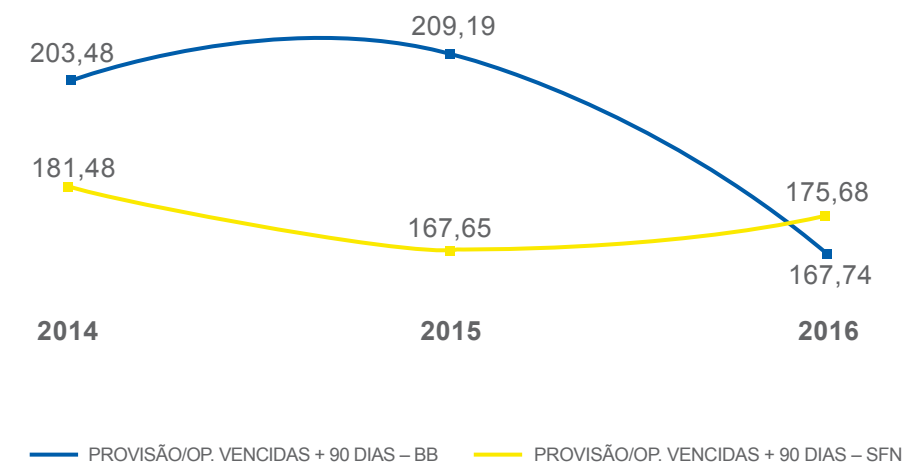
• **Inadimplência e Cobertura** – Historicamente, o BB apresenta índice de inadimplência inferior ao do Sistema Financeiro Nacional (SFN), reflexo do consistente modelo de risco de crédito. O índice de inadimplência (INAD +90d), que com-

preende a relação entre as operações vencidas há mais de 90 dias e o saldo da carteira de crédito classificada, atingiu 3,29% no período. O aumento registrado em 2016 decorreu em função da retração na economia brasileira.



Outro indicador importante relacionado a qualidade da carteira de crédito é o índice de cobertura das operações em atraso há mais de 90 dias. Esse indicador exprime a relação entre o saldo total de provisão (mínima, complementar

e adicional) e o saldo das operações de crédito vencidas há mais de 90 dias. Ressaltamos que o atual nível de provisão do Banco é suficiente para suportar eventuais mudanças de cenários, como elevação do nível de inadimplência.



• **Rendas de Tarifas** – O Banco busca alcançar a excelência no relacionamento com os clientes e a expansão do volume de serviços. A oferta assertiva de produtos e serviços personalizados aproxima as necessidades dos clientes às soluções oferecidas pelo Banco, estratégia que busca gerar maior satisfação, rentabilidade, e consequentemente incremento nas rendas de tarifas. Em 2016, as rendas com tarifas somaram R\$ 24,4 bilhões, cresci-

mento de 6,8% em relação ao ano anterior. Destaque para o desempenho das tarifas de conta corrente e administração de fundos.

É válido ressaltar que o valor das tarifas de 2015 contempla parte das receitas de intercâmbio da Catenó. Desconsiderando essas receitas, a evolução das rendas de tarifas na comparação 2016/2015 seria de 8,8%.





Rendas de Tarifas (R\$ milhões)	2014	2015	2016	Variação 16/15 (%)
Rendas de Tarifas	22.185	22.470	24.004	6,8
Conta-corrente	4.043	5.224	6.229	19,2
Administração de Fundos	3.190	3.513	3.860	9,9
Seguros, Previdência e Capitalização	2.704	2.915	3.123	7,1
Cobrança	1.485	1.699	1.679	(1,2)
Operações de Crédito e Garantias Prestadas	2.058	1.718	1.684	(2,0)
Cartão de Crédito/Débito	3.661	1.806	1.372	(24,0)
Arrecadações	944	1.045	1.046	0,1
Interbancária	749	775	846	9,1
Rendas do Mercado de Capitais	453	488	623	27,6
Tesouro Nacional e Adm. de Fundos Oficiais	355	468	594	26,9
Consórcios	336	427	544	27,3
Serviços Fiduciários	449	491	538	9,7
Outros	1.756	1.900	1.867	(1,8)

• **Despesas Administrativas** – Nos últimos anos, o BB vem adotando medidas estruturantes em várias frentes tais como reestruturação da rede de atendimento e do quadro de funcionários, na busca de

maior eficiência operacional. Na comparação 2016/2015, o crescimento das despesas foi de 3,5%, abaixo da inflação do período, reforçando nosso compromisso com o controle de despesas.

Despesas Administrativas (R\$ milhões)	2014	2015	2016	Variação 16/15 (%)
Despesas Administrativas	(29.859)	(31.709)	(32.817)	3,5
Despesas de Pessoal	(17.538)	(19.296)	(20.238)	4,9
Outras Despesas Administrativas	(12.321)	(12.413)	(12.579)	1,3

• **Indicadores de Produtividade** – O índice de eficiência, principal indicador de produtividade utilizado na comparação entre instituições financeiras, exprime a relação entre as despesas administrativas da instituição e as receitas operacionais. Esse indicador apresentou evolução na comparação 2016/2015 em função do desempenho favorável da

MFB e das rendas de tarifas, além do rígido controle das despesas. Adicionalmente, na tabela a seguir, pode-se observar que os índices de cobertura das despesas de pessoal (renda de tarifas/despesa de pessoal) e cobertura das despesas administrativas (renda de tarifas/despesas administrativas) também aumentaram no período.

Indicadores de Produtividade (%)	2014	2015	2016
Índice de Eficiência	44,3	41,6	39,7
Cobertura das Despesas de Pessoal	126,5	116,4	118,6
Cobertura das Despesas Administrativas	74,3	70,9	73,1

- **Estimativas 2017** – A seguir é apresentado o *Guidance* para o ano de 2017. Resaltamos que os resultados dependem das condições de mercado, do desempenho econômico do país, e dos mercados internacionais.

Dois indicadores foram substituídos em relação às projeções de 2016, conforme a seguir:

  - RSPL ajustado: o indicador foi substituído pelo intervalo de valor do lucro líquido ajustado, sendo não mais impactado por flutuações dos saldos que compõem o patrimônio líquido ajustado.
  - PCLD: o indicador foi substituído pelo intervalo da despesa de PCLD líquida de recuperação de operações em perdas. O novo indicador não sofre a influência do cálculo da carteira média e leva em consideração o esforço da recuperação de créditos.

Outros cinco indicadores foram alterados para o *Guidance* 2017, conforme a seguir:
- Margem Financeira Bruta: em 2017, as receitas de recuperação de operações em perdas deixarão de ser somadas à MFB e passarão a integrar o indicador de despesa de PCLD.
  - Carteira de Crédito Ampliada Interna: o novo indicador, carteira de crédito ampliada orgânica interna, deixará de considerar a carteira de crédito adquirida, pois esta possui uma dinâmica diferente das demais carteiras.
  - Carteira de Crédito Ampliada PF: o novo indicador não considera a carteira de crédito adquirida, composta de crédito consignado e financiamento de veículos.
  - Carteira de Crédito Ampliada PJ: o novo indicador considera a carteira de crédito agroindustrial, que antes fazia parte do indicador de crédito agronegócio.
  - Carteira de Crédito Ampliada Agronegócio: o novo indicador passa a considerar apenas o crédito rural.

%	<i>Guidance</i> 2017
Lucro Líquido Ajustado (R\$ bilhões)	9,5 a 12,5
Margem Financeira Bruta sem recuperação de operações em perdas	0 a 4
Carteira de Crédito Ampliada Orgânica Interna	1 a 4
Pessoa Física	4 a 7
Pessoa Jurídica	-4 a -1
Rural	6 a 9
Despesa de PCLD líquida de recuperação de operações em perdas (R\$ bilhões)	-23,5 a -20,5
Rendas de Tarifas	6 a 9
Despesas Administrativas	1,5 a 4,5

As projeções para 2017 foram elaboradas considerando as seguintes premissas:

PREMISSAS INFLUENCIADAS PELA ADMINISTRAÇÃO

- Intensificação do modelo de atendimento digital, com investimentos na racionalização da estrutura operacional;
- Foco na excelência do atendimento, buscando a rentabilização da carteira de clientes como forma de potencializar receitas;
- Não considera novas aquisições e/ou parcerias estratégicas que possam ser firmadas para exploração de segmentos específicos;
- Manutenção do atual modelo de negócios, sem considerar alienações de empresas ou negócios do Conglomerado, notadamente aqueles geradores de tarifas;
- Reajustes nos contratos com fornecedores e acordo coletivo de trabalho, alinhados à prática de mercado;
- Crescimento da carteira de crédito em macro setores estratégicos, observando as condições econômicas.

PREMISSAS QUE ESCAPAM AO CONTROLE DA ADMINISTRAÇÃO

- Mudanças regulatórias nacionais e internacionais no mercado financeiro;
- Crescimento mundial em ritmo moderado;
- Normalização das condições monetárias dos EUA;
- Preservação da atual arquitetura da política macroeconômica: câmbio flutuante, metas para inflação e disciplina fiscal;
- Manutenção de elevado nível de ociosidade no mercado de trabalho doméstico;
- Perspectiva de retomada gradual da economia doméstica (PIB).



Saiba mais no Anexo GRI G4-EC3 | G4-EC4



# Capital Natural

11



**Nosso compromisso com as questões ambientais inspira soluções que promovem o consumo responsável dos recursos e a transição para uma economia de baixo carbono**

Nosso compromisso com as questões ambientais está presente nas estratégias, práticas e negócios, que passam por processos contínuos de aprimoramento. Atuamos de forma efetiva sob dois aspectos: internamente, adotando medidas para consumir de forma cada vez mais responsável os recursos naturais e destinar corretamente os nossos resíduos; e externamente, agindo com responsabilidade socioambiental na concessão de crédito, nos investimentos, na contratação de fornecedores, no desenvolvimento e aprimoramento de produtos e serviços com atributos socioambientais e na indução de boas práticas junto à sociedade, contribuindo para que o Banco seja referência na transição para uma economia de baixo carbono.

Nossas prioridades estratégicas relacionam-se à eficiência operacional voltada aos processos e à gestão, à melhoria da experiência do usuário, ao aperfeiçoamento do modelo de relacionamento digital e à oferta de produtos e serviços digitais. Esses direcionamentos contribuem para a redução de emissões de gases do efeito estufa (GEE) e englobam ações que visam a mitigar seus efeitos. Entre os resultados, obtivemos uma redução do consumo de energia de nossas instalações; diminuição nos deslocamentos com o uso de salas de videoconferência; otimização da logística de transporte com o compartilhamento de infraestrutura de terminais de autoatendimento com outros bancos; me-

nor deslocamento de clientes até nossas agências com os processos de digitalização de negócios.

Em termos mais abrangentes, estendendo nossa atuação à sociedade, assumimos compromisso com a preservação da água. Participamos de dois importantes fóruns, o CEO Water Mandate, coordenado pela ONU, e a Seção Brasil do Conselho Mundial da Água. Nosso Programa Água Brasil, em conjunto com a Agência Nacional de Águas (ANA), o WWF-Brasil e a Fundação Banco do Brasil (FBB), atua no desenvolvimento de estratégias para mitigar o risco socioambiental, identificar novas oportunidades de negócio que fomentem uma economia de baixo carbono e a melhoria do bem-estar e da igualdade social; e na disseminação de práticas sustentáveis na agricultura, na pecuária e nas cidades, com vistas a garantir a segurança hídrica da população brasileira.

Essa atuação é complementada pela constante busca no desenvolvimento de soluções que contribuam para o combate às mudanças climáticas e pela utilização de critérios socioambientais na concessão de crédito e na contratação de fornecedores, entre outros. Para saber mais sobre os critérios socioambientais na concessão de crédito, [veja o capítulo Gestão de Riscos – Risco Socioambiental](#). Conheça nossas práticas referentes à gestão de fornecedores no [capítulo Capital Social e de Relacionamento – Fornecedores](#).



**Saiba mais no Anexo GRI** G4-EN29 | G4-EN31 | G4-EN34

## Sistema de Gestão Ambiental

G4-DMA Materiais | G4-DMA Energia | G4-DMA Água | G4-DMA Emissões | G4-DMA Efluentes e resíduos | G4-DMA Conformidade | G4-DMA Transportes | G4-DMA Geral

Nosso Sistema de Gestão Ambiental (SGA) organiza e acompanha as ações para controlar os impactos ambientais das nossas atividades, coordenando internamente os esforços para aprimorar o desempenho em água, energia, materiais e resíduos; o inventário anual de emissões de GEE; e um conjunto de iniciativas de TI verde. Tem, entre suas premissas, a capacitação dos funcionários em responsabilidade socioambiental, a disseminação de conceitos e práticas de ecoeficiência, a adequação de espaços e equipamentos para racionalizar uso e consumo de bens, a análise de processos sob o prisma da ecoeficiência e a adoção de cláusulas contratuais relacionadas ao meio ambiente. Além disso, buscamos continuamente aperfeiçoar nosso sistema, com vistas a certificar processos por meio da série ISO 14000, entre outras normas.



### Iniciativas de TI Verde

Durante o ano, ampliamos o percentual de microcomputadores em hibernação automatizada, passando de 33,0%, em 2015, para 50,0%, em 2016. Em 2017, prevemos que a hibernação atinja a totalidade de microcomputadores no ambiente de escritório.

Também ampliamos o percentual de microcomputadores com fontes de alimentação com certificação 80 plus, com estabilizadores de potência ativos e eficiência energética acima de 85,0%, passando de 47,0%, em 2015, para 55,0%, em 2016. Nos terminais de autoatendimento, esse tipo de fonte de alimentação já é utilizado em 21 mil equipamentos, o que equivale a 50,0% do total.

## Como parte integrante do SGA, nosso Programa de Ecoeficiência compreende:



### Uso Racional da Água (Purágua)



### Racionalização de Energia (Procen)



### Recondicionamento de Cartuchos e Toner (Prorec)



### Inventário e Gestão de Emissão de Gases do Efeito Estufa (GEE)



### Coleta Seletiva

## Programa de Ecoeficiência G4-DMA Produtos

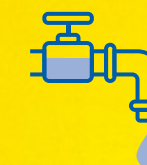
e serviços | G4-EN27

A gestão do consumo de água, realizada no âmbito do Purágua, permite que os valores de consumo mensal de água de todas as dependências sejam monitoradas pelo Painel Água, disponibilizado na intranet. Com esse acompanhamento, o consumo total vem sendo reduzido.

O consumo de energia elétrica, que tem sua gestão realizada pelo Procen, também diminuiu, permitindo que fosse evitada uma despesa de R\$ 13 milhões. A economia de 19,6 milhões de kWh é decorrente de adoção de medidas comportamentais e de adequação de períodos de funcionamento de sistemas de iluminação e ar-condicionado.

Nossas iniciativas em ecoeficiência também provocaram o recondicionamento de 119.218 cartuchos, o que corresponde a 97,84% do total.

**NOSSOS COMPROMISSOS:** seguiremos com o estudo de viabilidade econômica de migração do ambiente de contratação regulada (ACR) para o ambiente de contratação livre (ACL) das 200 maiores unidades consumidoras de energia elétrica, iniciado em 2016. As unidades economicamente viáveis serão objeto de processo de licitação para contratação de empresa que será responsável pela gestão e operacionalização da migração e compra de energia junto à Câmara de Comercialização de Energia Elétrica (CCEE) – com expectativa de economia de até 20,0% no valor pago pela energia nessas edificações. Outra medida prevista para 2017 é a substituição da iluminação tradicional (fluorescente) por sistemas mais modernos e eficientes (LED). Além disso, será dada continuidade ao programa de substituição de condicionadores de ar.



## Consumo de água

2015: **1.678** milhões de litros

2016: **1.566** milhões de litros

Porcentual de redução: **-6,7%**



Saiba mais no Anexo GRI G4-EN8 | G4-EN10



## Consumo de energia

2015: **724,2** milhões de kWh

2016: **704,5** milhões de kWh

Porcentual de redução: **-2,7%**



Saiba mais no Anexo GRI G4-EN3 | G4-EN5 | G4-EN6 | G4-EN7



G4-DMA Produtos e serviços | G4-EN27

A redução das emissões de GEE também é uma preocupação constante no Banco. O Inventário de Emissões foi aprimorado durante o ano, incluindo pela primeira vez emissões fugitivas oriundas dos condicionadores de ar. Também foram acrescentadas novas fontes de informação para os cálculos do transporte de numerários, distribuição e transporte de funcionários de casa para o trabalho, tornando o relato mais abrangente. Os cálculos das emissões das viagens aéreas a trabalho foram calculadas diretamente via metodologia GHG Protocol.



**Saiba mais no Anexo GRI** G4-EN15 |  
G4-EN16 | G4-EN17 | G4-EN18 | G4-EN19 | G4-EN30

Também como parte do nosso SGA, o Programa Coleta Seletiva, que contempla a gestão dos resíduos sólidos recicláveis não perigosos (papel, plástico, metal e vidro), atingiu em 2016 a marca de 1.628 dependências com o processo implementado.



Indicador	2014	2015	2016	Meta 2017
Dependências com coleta seletiva implementada	1.165	1.458	1.628	Ampliar o programa de coleta seletiva para mais 100 agências.

### Gestão de Resíduos Sólidos

Em 2015, aprovamos o Plano de Gerenciamento Integrado de Resíduos Sólidos do Banco do Brasil (PGRIS BB), que busca fomentar e agregar as iniciativas internas e atender aos parâmetros da Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS). Estabelecida pela Lei 12.305/2010, a política prevê a responsabilidade compartilhada pelo descarte em toda a cadeia do ciclo de vida dos produtos.

Nosso plano foi consolidado em 2016, com um levantamento que apontou a existência de 1.542 toneladas de resíduos sólidos. Com esses dados, realizamos licitação para contratação de empresa especializada em serviços de reciclagem, incluindo coleta, transporte, armazenamento, caracterização, manufatura reversa, destinação e disposição final ambientalmente adequada, de acordo com legislação e normas técnicas vigentes.



**Saiba mais no Anexo GRI** G4-EN23



Durante 2016, revisamos as modalidades de transporte de funcionários para adoção de modelo que reduza o uso de automóveis e a geração de resíduos a fim de facilitar o deslocamento com segurança e agilidade. Essa ação ainda está em andamento, com previsão de implantação em 2017.

**NOSSOS COMPROMISSOS:** em 2017, revisaremos os processos de contratação dos serviços gerais de apoio para reduzir a produção de resíduos. Além disso, iniciaremos as substituições de equipamentos de ar-condicionado por outros com maior eficiência energética, projeto já com verba prevista de R\$ 52 milhões.

### Certificações Ambientais



ISO 14001 – relacionada ao sistema de gestão ambiental. O Edifício Altino Arantes (na capital paulista), certificado desde 2010, foi auditado pelo Órgão Certificador BSI e recertificado em 2016.



ISO 14064 – protocolo para contabilização voluntária de gases do efeito estufa. Mantivemos a certificação com relação à nossa gestão das emissões de GEE.



ISO 20000 – abrange o gerenciamento de qualidade de serviços de TI. Renovamos a certificação, válida por três anos, em 2015.



Leadership in Energy and Environment Design (LEED) – relacionado à construção sustentável. A nova sede do BB, em Brasília (DF), conta com o selo concedido pelo Green Building Council, dos Estados Unidos.



### RECONHECIMENTOS

- Selo Ouro pelo Programa Brasileiro GHG Protocol – nosso Inventário de Emissões de GEE foi reconhecido por cumprir todos os requisitos de avaliação do Programa em 2016, com destaque para a verificação externa nos moldes da norma ISO 14064.
- Relatório CDP Global Climate Change Report 2016 – fomos listados pelo sétimo ano consecutivo entre as melhores empresas na gestão de carbono.

### Indicadores Ambientais

O consumo de recursos naturais e a destinação ambientalmente correta dos resíduos gerados em nossas dependências são monitorados por meio de indicadores ambientais, que visam a disseminar a cultura e a prática de ecoeficiência entre os nossos funcionários.

O Índice Pegada Ecológica (IPE), indicador presente em nosso Acordo de Trabalho – principal instrumento de gestão dos resultados do Banco –, possibilita que nossas dependências sejam reconhecidas pelo desempenho ambiental, com metas para redução do uso de recursos naturais (água, energia elétrica e papel) e realização de coleta seletiva com encaminhamento dos resíduos sólidos para reciclagem, em consonância com políticas públicas e legislações vigentes aplicáveis e alinhadas à nossa Política Específica de Responsabilidade Socioambiental.

### Cultura da Sustentabilidade

Disseminamos o tema sustentabilidade entre os funcionários em duas frentes. A primeira é a Trilha da Sustentabilidade, que pode ser acessada no Portal da UniBB; e a segunda é a Certificação em Responsabilidade Socioambiental e Desenvolvimento Sustentável,

cujas provas são disponibilizadas semestralmente aos funcionários inscritos no Programa de Certificação Interna em Conhecimentos.

Além disso, em 2016, um dos desafios do Programa de Incentivo à Inovação – Pensa BB foi o desenvolvimento de ideias para racionalização do uso de água, energia e papel. As sugestões selecionadas, relatadas a seguir, estão na fase de aperfeiçoamento:

- Aviso para desligar computadores, periféricos e luzes durante o comando de saída dos funcionários;
- Redução drástica no consumo de papel;
- Eliminação do termo de recebimento de cartão;
- Otimização do sistema operacional Linux visando à redução do consumo de energia.

Em 2017, divulgaremos internamente a melhor ideia com base em nos seguintes critérios para seleção: benefícios alcançados e/ou esperados; efetividade do plano de ação; perenidade; alinhamento estratégico; ineditismo, aplicabilidade; potencial financeiro e benefícios potenciais e viabilidade de implementação.

Os componentes do Índice Pegada Ecológica são os seguintes:



ÁGUA

Avaliação pela média acumulada dos registros mensais de consumo da dependência, com meta de consumo igual ou inferior ao padrão regional estabelecido.



ENERGIA ELÉTRICA

Avaliação pela média acumulada dos registros mensais de consumo da dependência, com meta de consumo igual ou inferior ao padrão regional estabelecido.



PAPEL

Avaliação pelo cumprimento do padrão histórico de consumo da dependência estabelecido pela relação entre resmas atendidas e o volume de operações contratadas, com meta de redução linear de 2,0% do consumo em comparação com o mesmo período do ano anterior para as Unidades Estratégicas, Táticas e Operacionais.

As agências de varejo devem apresentar consumo igual ou inferior ao padrão estabelecido, calculado a partir da soma de operações contratadas no semestre em curso vezes a relação entre resmas atendidas e o volume de operações contratadas no ano anterior.



COLETA SELETIVA

Avaliação pelo registro mensal do volume de resíduos descartados de forma seletiva (papel, plástico, metal e vidro) e encaminhados para a reciclagem.



Saiba mais no Anexo GRI G4-EN1 | G4-EN2 | G4-EN3 | G4-EN8





Negócios Verdes G4-DMA Portfólio de produtos | G4-14 | G4-EC2 | FS6**DESAFIO 16: DESENVOLVER SOLUÇÕES FINANCEIRAS E MODELOS DE NEGÓCIO QUE PROMOVAM A TRANSIÇÃO PARA UMA ECONOMIA VERDE E INCLUSIVA.**

Incentivamos o desenvolvimento de modelos de negócios que contribuam para melhorar a renda, reduzir as emissões de gases do efeito estufa e preservar os recursos naturais.

Nossas operações de crédito são orientadas pelas Diretrizes de Sustentabilidade para o Crédito (florestas e biodiversidade, água, mudanças climáticas, agronegócios, energia elétrica, construção civil, mineração, petróleo e gás, transporte, agricultura irrigada e papel e celulose) e Diretrizes Socioambientais para Assuntos Polêmicos. A íntegra das diretrizes está disponível em [Diretrizes de Sustentabilidade para o Crédito e para Assuntos Polêmicos](#).

No caso de operações de financiamento enquadradas nos Princípios do Equador, exigimos que o projeto esteja alinhado aos Padrões de Desempenho de Sustentabilidade Socioambiental da International Finance Corporation (IFC) e Diretrizes de Meio Ambiente, Saúde e Segurança do Grupo Banco Mundial. Os projetos são categorizados com base em seus riscos e impactos socioambientais potenciais. Leia mais no Capítulo Gestão de Riscos, na página 34.

Também em termos de oportunidades negociais relacionadas às mudanças climáticas, contamos com o Programa de Incentivo à Inovação Tecnológica na Produção Agropecuária (Inovagro). A iniciativa privilegia a oferta de crédito a projetos que adotam boas práticas agropecuárias e proteção de cultivos, bem como a regularização ambiental dos imóveis rurais. Além disso, participamos do Projeto Rural Sustentável, parceria com o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) para

incentivo às práticas de baixa emissão de GEE. Efetuamos a gestão dos recursos doados pelo Governo Britânico, antes de serem repassados aos produtores selecionados pelo BID.

Nossos esforços no sentido de promover a economia verde inspiraram várias ações em 2016. Participamos da definição da metodologia e do estudo O Sistema Financeiro Nacional e a Economia Verde – Mensurando Recursos Financeiros alocados na EV, elaborado pela Febraban, Centro de Estudos em Sustentabilidade da Fundação Getúlio Vargas e instituições financeiras. A iniciativa permite conhecer melhor os setores que ajudam na transição para a economia verde e a atuação do Banco, possibilitando a construção de estratégias futuras.

Também em conjunto com outras instituições, participamos do Sistema de Comércio de Emissões (SCE) da Plataforma Empresas pelo Clima (EPC), iniciativa da Empresas Pelo Clima, Fundação Getúlio Vargas, Bolsa Verde do Rio de Janeiro e empresas brasileiras. Com a intenção de sensibilizar e engajar lideranças empresariais para a gestão e redução de emissões de gases do efeito estufa e a gestão de riscos climáticos, o projeto vai propor políticas públicas para uma economia de baixo carbono e um possível mercado no Brasil, considerando a visão empresarial no tema.

Avançamos na elaboração do modelo do sistema de Suporte de Informações Socioambientais, que irá subsidiar a análise e tomada de decisão em relação a financiamentos e aprimorar as análises de risco socioambiental, bem como indicar oportunidades de negócios.

**Destaques de Produtos com Viés Socioambiental**  
G4-DMA | Impactos econômicos indiretos | G4-EC8

**PROGRAMA ABC** – incentiva a redução da Emissão de Gases do Efeito Estufa na Agropecuária, combatendo o desmatamento, promovendo a produção em bases sustentáveis e a ampliação de florestas cultivadas, entre outras ações. Em 2016, o total da carteira era de R\$ 9,16 bilhões. O programa inclui custeio agrícola para financiamento de sistemas de plantio direto, prática apoiada em função do potencial de retenção de CO<sub>2</sub>. Vale ressaltar o custeio agrícola para financiamento de sistemas de plantio direto, que é uma das práticas apoiadas no Programa ABC em função do potencial de retenção de CO<sub>2</sub> no solo, com aplicação de recursos acima de R\$ 20,0 bilhões em 2016.

**BB AÇÕES ISE JOVEM FIC** – índice da BB DTVM composto de ações de empresas com proposta de responsabilidade corporativa ampla, que considera aspectos de boa governança, eficiência econômica, equilíbrio ambiental e justiça social; 20,0% da taxa de administração é destinada ao Programa Água Brasil, por intermédio da FBB. Em 2016, foram repassados R\$ 34,6 mil e o patrimônio líquido atingiu R\$ 8,6 milhões.

**PROGRAMA NACIONAL DE FORTALECIMENTO DA AGRICULTURA FAMILIAR (PRONAF)** – oferece vários produtos com atributos ambientais. Um exemplo é o Pronaf Agroecologia, que incentiva a agricultura orgânica e tinha R\$ 9,06 milhões em carteira no fim do ano. Outros produtos são o Pronaf Florestal, que investe em projetos que cumprem os requisitos da Secretaria da Agricultura Familiar para sistemas agroflorestais, extrativismo ecologicamente sustentável e recomposição e manutenção de áreas de preservação permanente, entre outros, e tinha R\$ 170 milhões em carteira; e o Pronaf ECO, que promove a adoção de tecnologias de energia renovável, ambientais, armazenamento hídrico, entre outros; o valor em carteira, em dezembro de 2016, era de R\$ 218,0 milhões.



Veja a lista completa dos produtos com viés socioambiental no [Anexo GRI](#).

No âmbito do Programa Água Brasil, elaboramos o documento Critérios Socioambientais para o Financiamento da Cana-de-Açúcar no Brasil, que traduz e detalha o panorama do setor, a descrição das metodologias, etapas de trabalho e resultados obtidos. Para tanto, entre setembro de 2015 e outubro de 2016, foram realizadas reuniões e workshops com a participação de 22 especialistas entre re-

presentantes do Banco do Brasil, do WWF-Brasil, de Universidades, empresas e entidades ligadas ao setor sucroalcooleiro. Outra iniciativa foi a estruturação de um plano de ação com modelos de negócios para recuperação florestal em larga escala, manejo florestal madeireiro na Amazônia, eficiência energética e eficiência hídrica.



#### PRÊMIO

O VI Fórum Empresarial do Pacto Mundial na América Latina e Caribe, em Lima, no Peru, reconheceu o Programa Água Brasil como uma das quatro práticas empresariais de referência na linha temática Meio Ambiente. O destaque do Água Brasil se deu pelas ações no meio rural, implementando e disseminando boas práticas agropecuárias e de cobertura da vegetação natural nas bacias hidrográficas, além de ações no meio urbano, com a promoção de projetos de capacitação e conscientização sobre consumo e descarte de resíduos.

#### Case de negócios

Por meio da BB Securities, participamos da estruturação e da distribuição da emissão de Green Bond da Suzano no valor de 500 milhões de dólares, com cupom de 5,75% e prazo de 2026. A empresa vai usar parte dos recursos para financiar projetos que envolvem manejo de florestas e tratamento de água e que tenham capacidade de reduzir o consumo de água e produtos químicos. Os projetos vão envolver principalmente as fábricas em Imperatriz (MA) e Mucuri (BA).

## Pactos, iniciativas e compromissos voluntários

- Conselho Mundial da Água (2011)
- Princípios para o Investimento Responsável (2010)
- Caring for Climate (2009)
- Empresas pelo Clima (2009)
- Fórum Amazônia Sustentável (2008)
- Programa Brasileiro GHG Protocol (2008)
- CDP (2005)
- Princípios do Equador (2005)
- Pacto Global (2003)
- Protocolo Verde (1995)



Saiba mais no Anexo GRI G4-16 | G4-EC2





# Informações Corporativas



G4-3 | G4-5 | G4-31

## **Banco do Brasil S.A.**

Setor de Autarquias Norte, Quadra 5, Lote B,  
Edifício Banco do Brasil, Brasília, Distrito Federal, Brasil

## **Unidade Relações com Investidores**

Setor de Autarquias Norte, Quadra 5, Lote B  
Torre Central – 4º andar  
Asa Norte  
CEP: 70040-912  
Brasília (DF)  
E-mail: [ri@bb.com.br](mailto:ri@bb.com.br)

## **Diretoria de Estratégia e Organização**

Setor de Autarquias Norte, Quadra 5, Lote B  
Torre Sul – 12º andar  
Asa Norte  
CEP: 70040-912  
Brasília (DF)  
E-mail: [direo.sustentabilidade@bb.com.br](mailto:direo.sustentabilidade@bb.com.br)

# Sumário de Conteúdo da GRI para a opção “de acordo” – Abrangente

G4-32



CONTEÚDOS PADRÃO GERAIS				
Conteúdos padrão gerais	Página	Verificação externa	Pacto global	ODS
ESTRATÉGIA E ANÁLISE				
G4-1	16 e 17	Não		
G4-2	36 a 38, 129 e 138	Sim		
PERFIL ORGANIZACIONAL				
G4-3	19 e 119	Sim		
G4-4	20 e 21	Sim		
G4-5	119	Sim		
G4-6	21 e 129	Sim		
G4-7	19	Sim		
G4-8	20 e 21	Sim		
G4-9	14 e 15	Sim		
G4-10	129 e 130	Sim	6	8
G4-11	130	Não	3	8
G4-12	130 e 131	Sim		
G4-13	88 e 131	Sim		
G4-14	36, 114 e 131	Não		
G4-15	27	Sim		
G4-16	132	Sim		
ASPECTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS E LIMITES				
G4-17	132	Sim		
G4-18	5, 6 e 132 a 134	Sim		
G4-19	5, 6 e 132 a 134	Sim		
G4-20	132 a 134	Sim		
G4-21	132 a 134	Sim		
G4-22	134	Sim		
G4-23	5 e 132 a 134	Não		

G4-32

CONTEÚDOS PADRÃO GERAIS				
Conteúdos padrão gerais	Página	Verificação externa	Pacto global	ODS
ENGAJAMENTO DE <i>STAKEHOLDERS</i>				
G4-24	7	Sim		
G4-25	6	Sim		
G4-26	6	Sim		
G4-27	7	Sim		
PERFIL DO RELATÓRIO				
G4-28	134	Não		
G4-29	134	Não		
G4-30	134	Não		
G4-31	119	Não		
G4-32	120 a 127	Sim		
G4-33	178 a 181	Sim		
GOVERNANÇA				
G4-34	24 e 25	Sim		
G4-35	25 e 135	Sim		
G4-36	135	Sim		
G4-37	32, 52 e 135	Sim		16
G4-38	24 e 158	Sim		5   16
G4-39	142	Sim		16
G4-40	142	Sim		5   16
G4-41	142	Sim		16
G4-42	143	Não		
G4-43	143	Não		4
G4-44	143	Sim		
G4-45	6, 27 e 143	Sim		16
G4-46	143	Sim		
G4-47	143	Sim		
G4-48	27	Sim		
G4-49	144	Não		
G4-50	144	Sim		
G4-51	144	Sim		
G4-52	90	Sim		
G4-53	144	Sim		16
G4-54	144	Sim		
G4-55	144	Sim		
ÉTICA E INTEGRIDADE				
G4-56	144	Sim	10	16
G4-57	30 a 32	Sim	10	16
G4-58	32	Sim	10	16



G4-32

CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS						
Aspectos materiais	Informação sobre a forma de gestão e indicadores	Página	Omissões	Verificação externa	Pacto global	ODS
CATEGORIA: ECONÔMICA						
Desempenho econômico	G4-DMA	95		Não		
	G4-EC1	14, 15 e 81		Não		2   5   7   8   9
			Restrições de confidencialidade - custos de medidas tomadas para gerir o risco ou oportunidade. Não divulgamos os valores investidos referentes ao desenvolvimento do modelo de Sistema de Suporte de Informações Socioambientais e/ou outros programas devido à confidencialidade das informações.			
	G4-EC2	36, 37, 114 e 145		Sim	7	13
	G4-EC3	145		Não		
			Atualmente indisponível - falta relatar outros produtos que receberam subvenção econômica. Devido à complexidade para a consolidação desses dados, estamos buscando uma maneira para disponibilizar essas informações até o Relatório Anual 2019.			
	G4-EC4	145		Sim		
Presença no mercado	G4-DMA	86		Não		
	G4-EC5	146		Não	6	1   5   8
	G4-EC6	146		Não	6	8
Impactos econômicos indiretos	G4-DMA	74 e 115		Não		
	G4-EC7	146		Sim		2   5   7   9   11
	G4-EC8	74 e 115		Sim		1   2   3   8   10   17
Práticas de compra	G4-DMA	71 e 73		Não		
	G4-EC9	146		Não		12

G4-32

CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS						
Aspectos materiais	Informação sobre a forma de gestão e indicadores	Página	Omissões	Verificação externa	Pacto global	ODS
CATEGORIA: AMBIENTAL						
Materiais	G4-DMA	108		Não		
	G4-EN1	146		Não	7   8	8   12
	G4-EN2	146		Não	8	8   12
Energia	G4-DMA	108		Não		
	G4-EN3	147		Sim	7   8	7   8   12   13
	G4-EN5	148		Não	8	7   8   12   13
	G4-EN6	148 e 149		Sim	8   9	7   8   12   13
	G4-EN7	148		Não	8   9	7   8   12   13
Água	G4-DMA	108		Não		
	G4-EN8	148 e 149		Sim	7   8	6
			Não aplicável. Não há fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água.	Não	8	6
	G4-EN10	149		Não	8	6   8   12
	G4-DMA	108		Não		
	G4-EN15	149		Não	7   8	3   12   13   14   15
	G4-EN16	149		Não	7   8	3   12   13   14   15
Emissões	G4-EN17	149 e 150		Não	7   8	3   12   13   14   15
	G4-EN18	150		Não	8	13   14   15
	G4-EN19	150		Não	8   9	13   14   15
			Não aplicável. Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozônio (SDO) não são significativas.	Não	7   8	3   12
	G4-EN20					
			Não aplicável. Outras emissões, inclusive de NOx e SOx, não são significativas.	Não	7   8	3   12   14   15
	G4-EN21					

G4-32

CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS						
Aspectos materiais	Informação sobre a forma de gestão e indicadores	Página	Omissões	Verificação externa	Pacto global	ODS
Efluentes e resíduos	G4-DMA	108		Não		
	G4-EN22		Não aplicável. O volume significativo de água é descartado para redes de coleta de esgoto.	Não	8	3   6   12   14
	G4-EN23	151		Sim	8	3   6   12
	G4-EN24		Não aplicável. Não armazenamos volumes significativos de produtos químicos ou combustíveis.	Não	8	3   6   12   14   15
	G4-EN25		Não aplicável. Não utilizamos ou transportamos produtos considerados perigosos.	Não	8	3   12
	G4-EN26		Não aplicável. O descarte de efluentes é feito nas redes de coleta de esgoto.	Não	8	6   14   15
Produtos e serviços	G4-DMA	73, 109 e 110		Não		
	G4-EN27	73 e 109		Não	7   8   9	6   8   12   13   14   15
	G4-EN28		Não aplicável. Nossa atividade básica é a prestação de serviços, além disso, temos programas para mitigação de impactos causados pelos materiais e insumos utilizados.	Não	8	8   12
Conformidade	G4-DMA	108		Não		
	G4-EN29	151		Não	8	16
Transportes	G4-DMA	108		Não		
	G4-EN30	151 e 152		Não	8	11   12   13
Geral	G4-DMA	108		Não		
	G4-EN31	152		Sim	7   8   9	7   9   12   13   14   15   17

G4-32

CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS						
Aspectos materiais	Informação sobre a forma de gestão e indicadores	Página	Omissões	Verificação externa	Pacto global	ODS
Avaliação ambiental de fornecedores	G4-DMA	72		Não		
	G4-EN32	152		Não	8	
	G4-EN33	152		Não	8	
Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a impactos ambientais	G4-DMA	32		Não		
	G4-EN34	152		Não	8	16
CATEGORIA: SOCIAL						
SUBCATEGORIA: Práticas trabalhistas e trabalho decente						
Emprego	G4-DMA	86		Não		
	G4-LA1	153 e 154		Sim	6	5   8
	G4-LA2	154		Não		8
	G4-LA3	154		Não	6	5   8
Relações trabalhistas	G4-DMA	85		Não		
	G4-LA4	154		Não	3	8
Saúde e segurança no trabalho	G4-DMA	92		Não		
	G4-LA5	155		Não		8
	G4-LA6	155 e 156		Sim		3   8
	G4-LA7	156		Não		3   8
	G4-LA8	156		Não		8
Treinamento e educação	G4-DMA	90		Não		
	G4-LA9	156 e 157		Sim	6	4   5   8
	G4-LA10	157		Sim		8
	G4-LA11	158		Não	6	5   8
Diversidade e igualdade de oportunidades	G4-DMA	85		Não		
	G4-LA12	158 e 159		Sim	6	5   8
Igualdade de remuneração entre mulheres e homens	G4-DMA	85		Não		
	G4-LA13	160		Sim	6	5   8   10
Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas	G4-DMA	32 e 85		Não		
	G4-LA16	160		Não		16
SUBCATEGORIA: Direitos humanos						
Investimentos	G4-DMA	36		Não		
	G4-HR1	160		Sim	2	
	G4-HR2	161 e 162		Sim	1	
Não discriminação	G4-DMA	30 e 36		Não		
	G4-HR3	162		Sim	6	5   8   16
Liberdade de associação e negociação coletiva	G4-DMA	36		Não		
	G4-HR4	162		Não	3	8



CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS						
Aspectos materiais	Informação sobre a forma de gestão e indicadores	Página	Omissões	Verificação externa	Pacto global	ODS
Trabalho infantil	G4-DMA	162		Não		
	G4-HR5	162		Não	5	8   16
Trabalho forçado ou análogo ao escravo	G4-DMA	162		Não		
	G4-HR6	163		Não	4	8
Práticas de segurança	G4-DMA	163		Não		
	G4-HR7	163		Não	1	16
Avaliação	G4-DMA	163		Não		
	G4-HR9	36 e 163		Sim	1	
Avaliação de fornecedores em direitos humanos	G4-DMA	163		Não		
	G4-HR10	163		Não	2	
	G4-HR11	163		Sim	2	
Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a direitos humanos	G4-DMA	163		Não		
	G4-HR12	163		Sim	1	16
SUBCATEGORIA: Sociedade						
Comunidades locais	G4-DMA	164 e 176		Não		
	G4-SO1	164		Sim	1	
	G4-SO2	164		Não	1	1   2
Combate à corrupção	G4-DMA	30		Não		
	G4-SO3	29		Sim	10	16
	G4-SO4	164 e 165		Sim	10	16
	G4-SO5	166		Sim	10	16
Políticas públicas	G4-DMA	30		Não		
	G4-SO6	166		Não	10	16
Conformidade	G4-DMA	30		Não		
	G4-SO8	166		Não		16
Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a impactos na sociedade	G4-DMA	32		Não		
	G4-SO11	166		Não		16

CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS						
Aspectos materiais	Informação sobre a forma de gestão e indicadores	Página	Omissões	Verificação externa	Pacto global	ODS
SUBCATEGORIA: Responsabilidade pelo produto						
Saúde e segurança do cliente	G4-DMA	93 e 166		Não		
	G4-PR1	166		Não		
	G4-PR2		Atualmente indisponível – estamos avaliando internamente para verificar a possibilidade de divulgar essas informações no Relatório de 2019.	Não		16
Rotulagem de produtos e serviços	G4-DMA	32, 49 e 58		Não		
	G4-PR3	60, 69 e 70		Não		
	G4-PR4	58 e 166		Não		16
	G4-PR5	166 e 167		Sim		
Comunicação de marketing	G4-DMA	69		Não		
	G4-PR6		Não aplicável. Não vendemos produtos proibidos ou contestados.	Não		
Privacidade do cliente	G4-PR7	167		Não		16
	G4-DMA	41		Não		
Conformidade	G4-PR8	167		Sim		16
	G4-DMA	30		Não		
	G4-PR9	167		Sim		16

SUPLEMENTO SETORIAL SERVIÇOS FINANCEIROS						
Aspectos materiais	Informação sobre a forma de gestão e indicadores	Página	Omissões	Verificação externa	Pacto global	ODS
Portfólio de produtos	G4-DMA	25, 36, 90, 167 e 114		Sim	7	10
	FS6	21, 114 e 168		Sim		1   8   9
	FS7	168, 169 e 172		Sim	6	1   8   9   10   11
	FS8	168 a 171 e 173		Sim	6	
Auditoria	G4-DMA	40 e 175		Sim		10
Controle acionário ativo	G4-DMA	26 e 175		Sim		
	FS10	175		Sim		10
	FS11	175		Sim		10
Comunidades locais	G4-DMA	164 e 176		Sim		
	FS13	176		Não	7   8	1   8   10
	FS14	176		Sim	8	1   8   10
Rotulagem de produtos e serviços	G4-DMA	32, 49, 58, 176 e 177		Não	8   9	1   8   10

# Anexo GRI

Para avançarmos na concisão e relevância de nosso Relatório Anual, decidimos trazer informações complementares sobre os indicadores GRI G4 para este Anexo. Por meio do Sumário de Conteúdo GRI, é possível localizar os indicadores

## Conteúdos Padrão Gerais

### G4-2 | Apresente uma descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades.

No atual cenário nacional, atuamos tempestivamente para enfrentar o período recessivo que atinge as condições financeiras das empresas e indústrias e os índices de inadimplência. A postura mais restritiva da autoridade monetária, com um longo processo de aperto monetário (elevação da taxa Selic), exigiu que toda a indústria financeira promovesse ajustes.

Diante desse contexto, nossa Estratégia Corporativa (ECBB) prevê, em linhas gerais, ações para reduzir as despesas com provisões para perdas futuras, minimizar a exposição a riscos, localizar investimentos em tecnologia e melhoria de processos, reduzir custos e despesas, incrementar receitas com prestação de serviços e melhorar a experiência dos clientes.

Ainda, ao definirmos nossa ECBB, consideramos possíveis mudanças conjunturais, com o propósito de antever cenários para um período de cinco anos. A ECBB 2017-2021 abordou como variáveis mais significativas o crescimento da economia brasileira e a recente transformação tecnológica do setor financeiro. Além disso, entendemos como tendências relevantes:

- **Novos modelos de negócios centrados em tecnologia da informação**, por influenciar na confiança em empresas não bancárias para uso de serviços financeiros, aumentando a concorrência difusa;
- **Investimentos na Economia Verde (EV)**, por poder incentivar novas oportunidades de negócios, além de ser útil para a captação de *funding* internacional e para a mitigação de riscos;
- **Crescimento da população em taxas marginais decrescentes, com envelhecimento populacional**, por representar impactos sobre a indústria financeira, com reflexos nas estratégias de negócios, no desenvolvimento de produtos e serviços e na adequação de canais para esse público;
- **Eficiência operacional, comercial e de capital**, por conta da regulação do sistema financeiro e pela crescente demanda por soluções que utilizem meios digitais e remotos – o aumento da eficiência é estimulado com foco na melhoria na experiência dos clientes.

Informações sobre os principais riscos aos quais estamos expostos e detalhamento sobre nossa política de gerenciamento de riscos disponíveis nas seções 4 e 5 do [Formulário de Referência](#).

### G4-6 | Relate o número de países nos quais a organização opera e nome dos países nos quais as suas principais operações estão localizadas ou que são especificamente relevantes para os tópicos de sustentabilidade abordados no relatório.

Informações disponíveis na [Análise do Desempenho – 4T16, seção 10.3. Negócios Internacionais](#), página 121.

### G4-10 | Perfil do quadro de funcionários.

Todos os nossos funcionários que exercem atividades-fim são próprios e têm contrato de trabalho permanente em regime de tempo integral. O ingresso em nosso quadro de funcionários ocorre mediante aprovação em concurso público, e o recrutamento externo é realizado por meio de edital. Esse processo é efetuado por entidade externa de acordo com a legislação vigente.



G4-10

Número de Funcionários por Contrato de Trabalho e Gênero	2014		2015		2016	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
CLT	65.264	46.364	63.809	45.382	59.073	41.549
Estatutários <sup>(1)</sup>	36	0	35	1	36	1

(1) Os estatutários não são considerados na soma de funcionários.

Número de Funcionários por Região e Gênero	2014		2015		2016	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Sul	11.466	8.006	11.306	7.951	10.404	7.495
Sudeste	27.179	23.124	26.849	22.547	24.630	20.294
Centro-Oeste	11.325	6.552	10.919	6.456	10.320	6.029
Norte	3.037	2.047	2.946	2.002	2.785	1.904
Nordeste	12.211	6.634	11.781	6.426	10.893	5.826
Exterior	46	1	43	1	41	1
Total por gênero	65.264	46.364	63.844	45.383	59.073	41.549
Total anual		111.628		109.227		100.622

No ano de 2016, tivemos um total de 10.474 desligamentos, 8.760 por meio do Plano Extraordinário de Aposentadoria Incentivada (PEAI). Lançado em 20 de novembro de 2016, os desligamentos ocorreram até 30 de dezembro de 2016. Em contrapartida, durante o mesmo período, um total de 1.428 novos funcionários foram empregados. Dessa forma, de 2015 para 2016, observa-se uma redução de 9,2% no nosso número de funcionários.

G4-11 | Relate o percentual do total de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva.

O percentual de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva é de 100%.

G4-12 | Descreva a cadeia de fornecedores da organização.

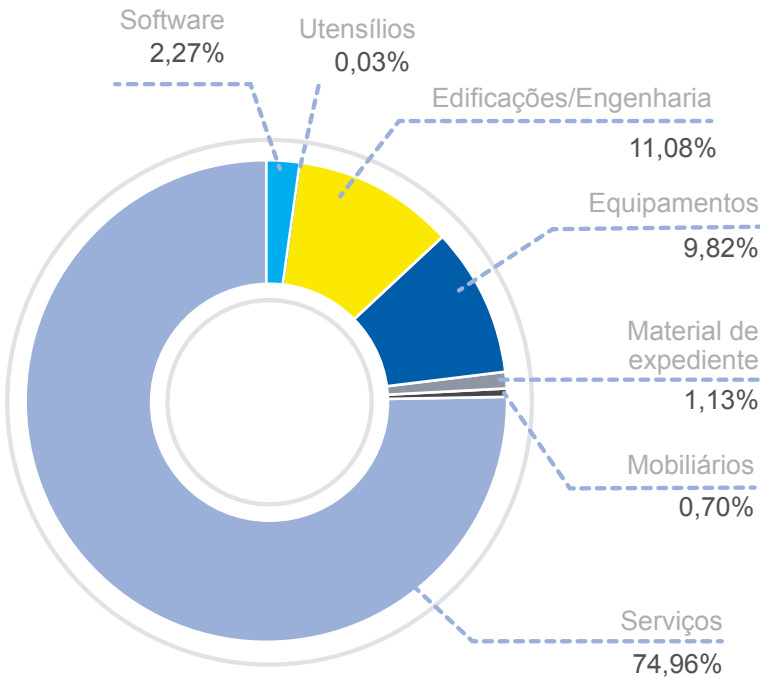
Selecionamos fornecedores por meio de processo licitatório, conforme a Lei nº 8.666/93. A tabela a seguir mostra a distribuição das quitações que efetuamos – quantidade de contratos e valores em reais – aos parceiros, conforme classificação.

Contratos de fornecimento para o BB classificados por tipo	2014		2015		2016	
	Quantidade	Valor Pago (R\$ mil)	Quantidade	Valor Pago (R\$ mil)	Quantidade	Valor Pago (R\$ mil)
Engenharia	4.601	168.508	3.044	87.440	4.544	800.204
Equipamentos	1.741	690.647	978	595.576	589	709.577
Material de Expediente	794	101.212	544	92.283	280	81.853
Mobiliários	973	118.643	608	93.284	324	50.796
Serviços	12.499	5.127.526	11.010	4.899.700	9.809	5.413.814
Software	75	114.218	61	184.416	68	163.709
Utensílios	1.457	8.690	781	10.119	173	2.459
Total	22.140	6.329.443	17.026	5.962.818	15.787	7.222.412

G4-12

Nossos fornecedores domiciliados no Brasil estão localizados por todo o território nacional. A partir de 2017, teremos metodologia específica para apresentar os dados de acordo com a área geográfica. Os provedores de serviços são responsáveis por mais de 60% do total de contratos vigentes no período. Já as obras e reformas representaram aproximadamente 30% do total de compromissos que firmamos.

O gráfico ao lado apresenta o percentual dos pagamentos a fornecedores, por setor, em 2016.



G4-13 | Relate quaisquer mudanças significativas ocorridas no decorrer do período coberto pelo relatório em relação ao porte, estrutura, participação acionária ou cadeia de fornecedores da organização.

Informações disponíveis na Nota Explicativa 2 – Reestruturações Societárias, no documento [Demonstrações Contábeis](#).

G4-14 | Relate se e como a organização adota a abordagem ou o princípio da precaução.

Seguimos princípios de responsabilidade e critérios socioambientais ao concedermos financiamentos a empresas ou projetos. Consideramos o cumprimento da legislação por parte dos contratantes e também os riscos relacionados a cada transação. Contemplamos ainda as análises de riscos socioambientais, de crédito, de mercado, de liquidez, operacional, de estratégia e de reputação.

Não realizamos contratos com clientes que submetam trabalhadores a formas degradantes de labor ou os mantenham em condições análogas a de escravos, valendo-nos de informações divulgadas pelo Ministério do Trabalho e Emprego.

Não concedemos créditos também a demandantes cujas atividades não disponham de autorização formal do órgão competente para, por exemplo, incorporação de novas áreas no processo produtivo, comercialização de produtos extrativos de origem vegetal e pescado in natura, operações de investimento em atividades que reque-rem recursos ambientais ou empreendimentos capazes de causar degradação ambiental.

Para crédito rural no Bioma Amazônia, por exemplo, exigimos a comprovação das regularidades ambiental e fundiária dos imóveis e não financiamos produtores que constem da lista de áreas embargadas por desmatamento ou quei-madas irregulares divulgada pelo Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (Ibama).

Finalmente, nossos contratos trazem cláusulas de vencimento extraordinário/antecipado para os casos de descumprimento de legislação e regulamentação relativa a Bioma Amazônia, licenciamento ambiental, crimes contra a natureza, direitos trabalhistas, discriminações de raça ou gênero, assédios moral e sexual ou proveito crimino-so da prostituição ou ainda imóvel localizado em área de preservação do patrimônio arqueológico e/ou terras de povos e comunidades tradicionais.

**G4-16 | Liste a participação em associações (p. ex.: associações setoriais) e organizações nacionais ou internacionais.**  
A seguir, são apresentados os principais órgãos, entidades ou associações dos quais somos signatários ou representantes:

- Câmara Temática de Finanças Sustentáveis (CTFin, coordenada pelo Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável – CEBDS);
- Conselho Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável do Mercado (coordenado pelo CEBDS e pelo Ministério do Meio Ambiente);
- Comitê Brasileiro para o Pacto Global (CBPG, coordenado pela Organização das Nações Unidas – ONU);
- Conselho Caring for Climate (coordenado pela ONU);
- Conselho Técnico Carbon Disclosure Program (CDP);
- Comissão de Responsabilidade Social e Sustentabilidade da Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN);
- Comissão de Estudo Especial de Responsabilidade Social da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT);
- Seção Brasil do Conselho Mundial da Água (Agência Nacional de Águas);
- FEBRABAN;
- Federação das Indústrias do Estado de São Paulo (Fiesp);
- Associação Brasileira das Entidades de Crédito Imobiliário de Poupança (Abecip);
- Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (Abecs);
- Associação Nacional das Instituições de Crédito, Financiamento e Investimento (ACREFI);
- Associação Brasileira de Empresa de Leasing (ABEL);
- ABNT;
- Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiros e de Capitais (ANBIMA);
- Instituto Brasileiro de Relações com Investidores (IBRI);

- Associação dos Analistas e Profissionais de Investimento do Mercado de Capitais (Apimec);
- Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social;
- Associação Brasileira de Instituições Financeiras de Desenvolvimento (ABDE);
- Associação Nacional de Bancos;
- Associação Brasileira das Companhias Abertas (ABRASCA);
- Associação Brasileira de Agronegócio (ABAG).

**G4-17 | Liste todas as entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ou documentos equivalentes da organização.**  
Informações disponíveis na Nota Explicativa 3 – Apresentação das Demonstrações Contábeis, no documento [Demonstrações Contábeis](#).

**G4-18 | Processo adotado para definir o conteúdo do relatório – limites dos aspectos. G4-19 | Aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório. G4-20 | Limite do aspecto material dentro da organização. G4-21 | Limite do aspecto material fora da organização. G4-23 | Relate alterações significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores em Escopo e Limites de Aspecto.**

Nosso processo para a definição do conteúdo está descrito no capítulo Sobre o Relatório, entretanto apresentamos a seguir as definições dos limites dos aspectos.

Visando captar a percepção de *stakeholders* apresentada nas diretrizes da GRI, propusemos a avaliação dos desafios como tendo impactos dentro e fora da organização, sendo que o grupo do impacto fora foi avaliado em três subdivisões:

G4-18 | G4-19 | G4-20 | G4-21 | G4-23

- Clientes;  
  
A aplicação de uma lógica matemática, baseada nas divisões criadas, permitiu a definição dos desafios de maneira metódica em três grandes limites: dentro, fora e ambos.
- Fornecedores;  
  
Os desafios materiais são apresentados em ordem decrescente na tabela a seguir:
- Outros (aborda o coletivo fora do âmbito comercial, como parceiros institucionais e Organizações não Governamentais (ONGs), comunidades locais, governos, meio ambiente, etc.).

Prosperidade	Limite	Sublimite
<b>Desafio 1:</b> Alinhar a governança do Banco do Brasil às melhores práticas internacionais e reforçar o papel da Alta Administração na estratégia de sustentabilidade. G4-1   G4-34   G4-35   G4-36   G4-38   G4-40   G4-42   G4-43   G4-44   G4-45   G4-46   G4-47	Interno	Interno
<b>Desafio 2:</b> Identificar e gerenciar os riscos não financeiros e/ou emergentes de médio e longo prazos que possam impactar significativamente os negócios do Banco do Brasil. G4-DMA Portfólio de produtos   G4-DMA Auditoria   G4-2   G4-14   G4-EC2   G4-EN15   G4-EN16   G4-EN17   G4-EN18   G4-EN19   G4-EN27   FS6   FS9 (aspectos Desempenho econômico, Emissões e Produtos e serviços)	Interno	Interno
<b>Desafio 3:</b> Identificar as inovações no setor financeiro (modelos de negócios e tecnologias) e se antecipar às tendências a fim de garantir a perenidade e longevidade do Banco do Brasil. G4-EN6   G4-EN7   G4-PR8 (aspectos Energia e Privacidade do cliente)	Interno	Interno
<b>Desafio 4:</b> Aprimorar a gestão do relacionamento com o cliente e aumentar os índices de satisfação e retenção. G4-PR1   G4-PR2   G4-PR3   G4-PR4   G4-PR5   G4-PR7   G4-PR8   G4-PR9   G4-DMA Rotulagem de produtos e serviços (aspectos Saúde e segurança do cliente, Rotulagem de produtos e serviços, Comunicações de marketing, Privacidade do cliente e Conformidade do produto ou serviço)	Interno	Interno
Parceria	Limite	Sublimite
<b>Desafio 6:</b> Fortalecer o protagonismo do Banco do Brasil na realização de negócios sociais por meio de soluções abrangentes, eficientes, inovadoras e em alinhamento com as políticas públicas. G4-DMA Rotulagem de produtos e serviços   G4-PR1   G4-PR2   G4-PR3   G4-PR4   G4-PR5   G4-PR7   G4-PR8   G4-PR9 (aspectos Saúde e segurança do cliente, Rotulagem de produtos e serviços, Comunicações de marketing, Privacidade do cliente e Conformidade do produto ou serviço)	Externo	Clientes, Fornecedores e Outros
<b>Desafio 7:</b> Reforçar iniciativas do Banco do Brasil em prol do desenvolvimento produtivo, do empreendedorismo e da promoção da inclusão social e financeira. G4-EC7   G4-EC8   FS13   FS14 (aspectos Impactos econômicos indiretos e Comunidades locais)	Externo	Clientes



G4-18 | G4-19 | G4-20 | G4-21 | G4-23

Pessoas	Limite	Sublimite
<b>Desafio 11:</b> Garantir maior proporcionalidade da representatividade de gênero e raça em todos os níveis hierárquicos do Banco do Brasil. G4-10   G4-LA3   G4-LA12   G4-LA13   G4-HR3 (aspectos Emprego, Diversidade e igualdade de oportunidades, Igualdade de remuneração entre mulheres e homens e Não discriminação)	Interno	Interno
<b>Desafio 14:</b> Reforçar a atuação do Banco do Brasil em relação ao Capital Humano, contemplando a gestão de saúde, segurança e bem-estar, o desenvolvimento e a retenção de talentos. G4-11   G4-LA1   G4-LA2   G4-LA4   G4-LA5   G4-LA6   G4-LA7   G4-LA8   G4-LA9   G4-LA10   G4-LA11   G4-HR7   G4-HR9 (aspectos Emprego, Relações trabalhistas, Saúde e segurança no trabalho, Treinamento e educação, Práticas de segurança e Avaliação em direitos humanos)	Interno	Interno
<b>Desafio 15:</b> Fortalecer a atuação do Banco do Brasil em relação ao tema ética e combate à corrupção. G4-41   G4-56   G4-57   G4-58   G4-SO3   G4-SO4   G4-SO5 (aspecto Combate à corrupção)	Interno	Interno
Planeta	Limite	Sublimite
<b>Desafio 16:</b> Desenvolver soluções financeiras e modelos de negócio que promovam a transição para uma economia verde e inclusiva. G4-EC2   G4-EN6   G4-EN19   G4-EN31 (aspectos Desempenho econômico, Energia, Emissões e Geral)	Ambos	Interno, Outros e Clientes
<b>Desafio 19:</b> Aprimorar a gestão do risco socioambiental a partir de critérios socioambientais na concessão de financiamentos, considerando também os assuntos polêmicos. G4-DMA Portfólio de produtos (FS1, FS2, FS3, FS4, FS5)   G4-DMA Auditoria (FS9)   G4-DMA Controle acionário ativo (FS12)   FS10   FS11	Externo	Clientes
Paz	Limite	Sublimite
<b>Desafio 21:</b> Desenvolver processo de <i>due diligence</i> social (inclui direitos humanos e práticas trabalhistas) e ambiental para avaliar os impactos das operações e relações comerciais do Banco do Brasil. G4-HR1 ao G4-HR7, G4-HR9 ao G4-HR12   G4-SO1   G4-SO2   G4-SO11 (aspectos Comunidades locais, Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a impactos na sociedade, Investimentos em direitos humanos, Não discriminação, Liberdade de associação e negociação coletiva, Trabalho infantil, Trabalho forçado ou análogo ao escravo, Práticas de segurança, Avaliação em direitos humanos, Avaliação de fornecedores em direitos humanos e Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a direitos humanos)	Interno	Interno
<b>Desafio 24:</b> Aprimorar a integração entre o Investimento Social Privado e a estratégia de negócios. G4-EC4   G4-EC7   G4-EC8   G4-SO1 (aspectos Desempenho econômico, Impactos econômicos indiretos e Comunidades locais)	Externo	Clientes e Outros

**G4-22 | Relate o efeito de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para essas reformulações. G4-28 | Período coberto pelo relatório (p. ex.: anos fiscal ou civil) para as informações apresentadas. G4-29 | Data do relatório anterior mais recente (se houver). G4-30 | Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal, etc.).**

Nosso Relatório é publicado anualmente e, nesta edição, cobre o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2016. O relatório anterior foi publicado em junho de 2016. Eventuais reformulações de informações e suas respectivas razões estão descritas ao longo do documento.

**G4-35 | Relate o processo usado para a delegação de autoridade sobre tópicos econômicos, ambientais e sociais pelo mais alto órgão de governança para executivos seniores e outros empregados. G4-36 | Relate se a organização designou um ou mais cargos e funções de nível executivo como responsável pelos tópicos econômicos, ambientais e sociais e se esses responsáveis se reportam diretamente ao mais alto órgão de governança.**

Nosso Estatuto Social estipula que cabe ao Conselho de Administração (CA) fixar o número e eleger os membros da Diretoria Executiva, que deverá exercer as ações definidas pelo CA. Os tópicos ambientais e sociais, especificamente, são tratados pela Diretoria de Estratégia e Organização, vinculada diretamente ao Presidente.

Outras áreas relacionadas à condução de questões econômicas, ambientais e sociais são as seguintes:

- a. Diretoria de Estratégia e Organização (Direo), subordinada diretamente ao Presidente;
- b. Vice-Presidência (VP) de Distribuição de Varejo e Gestão de Pessoas, subordinada à Diretoria de Gestão de Pessoas;
- c. VP de Gestão Financeira e Relações com Investidores (RI) – subordinada à Diretoria de Finanças e à Diretoria de Controladoria;
- d. VP de Governo – subordinada à Diretoria de Governo.

**G4-37 | Relate os processos de consulta usados entre os *stakeholders* e o mais alto órgão de governança em relação aos tópicos econômicos, ambientais e sociais. Se a consulta for delegada a outras estruturas, órgãos ou pessoas, indique a quem e quaisquer processos existentes de *feedback* para o mais alto órgão de governança.**

Como resultado do processo de interação com os nossos *stakeholders*, apresentamos a seguir a prestação de contas das ações realizadas em 2016 no âmbito da Agenda 21 2015-2017 e os compromissos da Agenda 30 BB 2017-2019. Esta interação envolveu a nossa Organização na busca do aprimoramento de práticas e negócios sustentáveis assumidos em nosso Plano de Sustentabilidade.

Prestação de Contas Agenda 21 BB

<b>Desafio 1.</b> Aprimorar a estrutura de governança em sustentabilidade envolvendo a Alta Administração (Conselho de Administração e Diretoria Executiva), reforçando o compromisso do Banco com o tema.	<b>Vencimento:</b> 31/12/2016
	<b>Ações:</b> Desenvolver e implementar programas de capacitação em responsabilidade socioambiental para o Conselho de Administração, o Conselho Diretor e Diretoria Executiva.
	<b>Situação:</b> Ação não cumprida no prazo. No entanto, devido à importância do tema, nova ação com esta finalidade foi aprovada para a Agenda 30 BB 2017-2019.
<b>Desafio 11.</b> Aprimorar a gestão do relacionamento com o cliente e aumentar o índice de satisfação.	<b>Vencimento:</b> Contínua (semestral)
	<b>Ações:</b> Estabelecer condições negociais diferenciadas e/ou benefícios aos clientes PF, PJ e Governo pela utilização de serviços on-line e inibição de impressos.
	<b>Situação:</b> Ação cumprida no prazo tendo em vista a implementação de iniciativas relacionadas ao modelo de relacionamento digital e utilização de serviços on-line para os públicos PF, PJ e Governo.

Desafio 15. Aprimorar e sistematizar a identificação de oportunidades negociais para o desenvolvimento de produtos que atendam às demandas originadas por questões ambientais (tendências/novas regulamentações sobre o uso dos recursos naturais) e mudanças climáticas (demanda de financiamentos de infraestrutura para a adaptação às mudanças climáticas).	<b>Vencimento:</b> Contínua (anual)
	<b>Ações:</b> Ajustar/desenvolver produtos e serviços inovadores com as seguintes premissas: <b>Pilar Atacado:</b> BBEcoEficiente, inovação e geração de valor socioambiental. São exemplos: Linhas de crédito com atributo socioambiental para o financiamento de tecnologias verdes; mercado de crédito de carbono; serviços de consultoria; produtos de <i>Equity</i> com atributos ambientais; investimentos com rendimento prefixado com atributos ambientais; critérios ambientais e de mudanças climáticas em todo o processo de crédito e investimento.
	<b>Situação:</b> Ação cumprida no prazo com a inclusão do Fundo BB MM Global Acqua Private no Modelo de Alocação de Recursos Private e implementação do GPA Eficiência Operacional permitindo a assinatura em lote de até 50 contratos de câmbio por vez.
	<b>Ações:</b> <b>Pilar Varejo:</b> BBEcoEficiente, inovação, geração de valor socioambiental. São exemplos: Financiamento Imobiliário para aquisição, construção/ reforma de empreendimentos sustentáveis; linhas de crédito com atributo socioambiental para o financiamento de tecnologias verdes; investimentos com rendimento pré-fixado com atributos ambientais; critérios ambientais e de mudanças climáticas em todo o processo de crédito e investimento.
Desafio 19. Aprimorar a gestão do risco socioambiental tendo como base o previsto na Resolução CMN nº 4.327.	<b>Situação:</b> Ação cumprida no prazo com a revisão de normativos internos para ampliação do público-alvo das linhas Proger Urbano Empresarial e Proger Turismo Investimento e com a realização de campanhas promocionais junto aos clientes BB com o objetivo de divulgar e incentivar as linhas para adesão/renovação do parque de máquinas e equipamentos com foco em itens voltados para a geração de energia solar fotovoltaica.
	<b>Ações:</b> <b>Pilar Governo:</b> BBEcoEficiente, inovação e geração de valor socioambiental. São exemplos: Linhas de crédito com atributo socioambiental; financiamento/operações estruturadas para setor de resíduos sólidos, saneamento; mercado de crédito de carbono; serviços de consultoria; produtos de <i>Equity</i> com atributos ambientais; produtos de renda fixa com atributos ambientais; critérios ambientais e de mudanças climáticas em todo o processo de crédito e investimento.
	<b>Situação:</b> Ação não cumprida no prazo em razão das regras de contingenciamento do crédito ao setor público dispostas na Resolução CMN nº 2.827/2001 (e suas alterações).
	<b>Vencimento:</b> 30/06/2016
Desafio 20. Aprimorar a relação entre o Investimento Social Privado e a estratégia de negócios.	<b>Ações:</b> Incluir nos modelos de avaliação de risco, ponderação de situação envolvendo práticas ilegais de agressão ao meio ambiente.
	<b>Situação:</b> Ação cumprida no prazo tendo em vista o processo de revisão dos critérios para avaliação de risco aprovado no Subcomitê de Risco de Crédito.
	<b>Vencimento:</b> Contínua (semestral)
	<b>Ações:</b> Desenvolver estratégia/iniciativas para alavancar vendas de produtos com atributo socioambiental que repassam recursos para FBB.
	<b>Situação:</b> Ação cumprida no prazo em virtude da implementação de ações comerciais e de marketing direto com foco nos produtos com repasse à Fundação Banco do Brasil.
	<b>Vencimento:</b> 30/06/2016 (a ação foi prorrogada)
	<b>Ações:</b> Desenvolver e implementar sistema de gestão do Investimento Social Privado (ISP), que contemple o estabelecimento, a implementação e o monitoramento de indicadores de impacto socioambiental e financeiro relacionados às ações de ISP.
	<b>Situação:</b> Ação não cumprida no prazo. No entanto, devido à importância do tema, três novas ações com esta finalidade foram aprovadas na Agenda 30 BB 2017-2019. Veja mais na página 131.

Desafio 23. Aprimorar o sistema de remuneração variável dos funcionários, inclusive da Alta Administração, contemplando o desempenho individual.	<b>Vencimento:</b> Contínua (anual)
Desafio 26. Manter e expandir o papel do Banco como um agente indutor do desenvolvimento sustentável por meio da inclusão financeira e dos negócios sociais (MPO, Fies, Minha Casa Minha Vida, BB Crédito Acessibilidade, Pronaf, entre outros), integrando programas e políticas públicas, parcerias com o setor privado e estratégias de desenvolvimento sustentável do BB (investimento social privado, voluntariado, inclusão digital, desenvolvimento regional sustentável, modelo de atuação integrada em desenvolvimento sustentável, entre outros).	<b>Ações:</b> Desenvolver iniciativas para ampliar o percentual de empregados cuja remuneração é impactada pela avaliação de desempenho individual (administração por objetivos e avaliações de desempenho multidimensional).
	<b>Situação:</b> Ação cumprida no prazo em virtude de proposta de pagamento de parte do Programa de Desempenho Gratificado (PDG) em ações do Banco do Brasil.
	<b>Vencimento:</b> Contínua (semestral)
	<b>Ações:</b> Implementar modelo de atuação em desenvolvimento sustentável.
	<b>Situação:</b> Ação cumprida no prazo em virtude da expansão do modelo de atuação em Desenvolvimento Sustentável.
	<b>Vencimento:</b> Contínua (semestral)
	<b>Ações:</b> Definir conceito, para o BB, de “inclusão financeira” e estabelecer indicadores capazes de mensurar o desempenho das ações do Banco, com monitoramento e reporte a Alta Administração.
	<b>Situação:</b> Ação cumprida no prazo, tendo em vista a adoção no BB do conceito de inclusão financeira do Bacen, porém com uma atuação voltada à bancarização e com o estabelecimento dos seguintes indicadores: Posse de Negócios Sociais – (MPO, MCMV, PRONAF, FIES, BB Crédito Acessibilidade); Utilização de canais alternativos; Produtos direcionados à inclusão bancária; Negócios com cooperativas.
Desafio 26. Manter e expandir o papel do Banco como um agente indutor do desenvolvimento sustentável por meio da inclusão financeira e dos negócios sociais (MPO, Fies, Minha Casa Minha Vida, BB Crédito Acessibilidade, Pronaf, entre outros), integrando programas e políticas públicas, parcerias com o setor privado e estratégias de desenvolvimento sustentável do BB (investimento social privado, voluntariado, inclusão digital, desenvolvimento regional sustentável, modelo de atuação integrada em desenvolvimento sustentável, entre outros).	<b>Vencimento:</b> Contínua (anual)
	<b>Ações:</b> Elaborar plano anual de comunicação integrada sobre os resultados do BB em prol do desenvolvimento sustentável.
	<b>Situação:</b> Ação cumprida no prazo com a elaboração do Plano de Comunicação Integrado voltado à divulgação dos resultados do BB em prol do Desenvolvimento Sustentável com foco em datas comemorativas.
	<b>Vencimento:</b> 30/06/2016
	<b>Ações:</b> Desenvolver/propor diretrizes para o desenvolvimento de novos produtos, canais de atendimento e serviços para atuar com o público alvo das ações de inclusão financeira e dos negócios sociais.
	<b>Situação:</b> Ação cumprida no prazo tendo em vista as diretrizes para desenvolvimento de novos produtos e serviços, atendimento e preço para ações relacionadas à inclusão financeira e negócios sociais descritas na Proposta de Valor e Modelo de Relacionamento para o público em questão, revisadas anualmente.



AGENDA 30 BB 2017-2019 G4-2

PILAR PROSPERIDADE DOS OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	
<b>Desafio 1:</b> Alinhar a governança do Banco do Brasil às melhores práticas internacionais e reforçar o papel da Alta Administração na estratégia de sustentabilidade.	<b>Prazo:</b> 31/12/2017
	<b>Ação 4.</b> Estabelecer Comitê de Elegibilidade do processo de indicação e avaliação, vinculado ao Conselho de Administração, para auxiliar os acionistas na indicação de membros para o Conselho de Administração, o Conselho Fiscal, a Diretoria Executiva e comitês de assessoramento ao Conselho de Administração.
	<b>Origem:</b> Ação oriunda do processo de atualização do Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB 2017-2019.
	<b>Ação 5.</b> Constituir Comitê de Sustentabilidade, ou incluir o tema sustentabilidade como tema sob responsabilidade formal de comitê já existente, vinculado ao Conselho de Administração (CA), com pelo menos um membro do CA na composição.
	<b>Origem:</b> Ação oriunda do processo de atualização do Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB 2017-2019.
<b>Desafio 2:</b> Identificar e gerenciar os riscos não financeiros e/ou emergentes de médio e longo prazos que possam impactar significativamente os negócios do Banco do Brasil.	<b>Prazo:</b> 30/06/2018
	<b>Ação 7.</b> Desenvolver estudos setoriais comparando risco e retorno de atividades de alto impacto e economia verde para encaminhamento às áreas gestoras de cliente/produto.
	<b>Origem:</b> Ação oriunda do processo de atualização do Plano de Sustentabilidade - Agenda 30 BB 2017-2019.
<b>Desafio 3:</b> Identificar as inovações no setor financeiro (modelos de negócios e tecnologias) e se antecipar às tendências a fim de garantir a perenidade e longevidade do Banco do Brasil.	<b>Prazo:</b> 31/12/2017
	<b>Ação 8.</b> Desenvolver sistemática de engajamento contínuo com foco na experiência do cliente, para colher sugestões de inovações/aprimoramento de negócios e processos do BB.
	<b>Origem:</b> Ação 32 da Agenda 21 BB 2015-2017.
<b>Desafio 4:</b> Aprimorar a gestão do relacionamento com o cliente e aumentar os índices de satisfação e retenção.	<b>Prazo:</b> 31/12/2017
	<b>Ação 9.</b> Avaliar a implementação do processo de verificação externa das informações relativas a quantidade de clientes que utilizam serviços financeiros on-line.
	<b>Origem:</b> Ação 35 da Agenda 21 BB 2015-2017.
	<b>Prazo:</b> 31/12/2019
	<b>Ação 10.</b> Incluir o tema comercialização ética em ações de capacitação dos funcionários.
	<b>Origem:</b> Ação oriunda do processo de atualização do Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB 2017-2019.

PILAR PARCERIA DOS OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	
<b>Desafio 6:</b> Fortalecer o protagonismo do Banco do Brasil na realização de negócios sociais por meio de soluções abrangentes, eficientes, inovadoras e em alinhamento com as políticas públicas.	<b>Prazo:</b> 30/06/2018
	<b>Ação 12.</b> Revisar processos relacionados aos negócios sociais, com ênfase em digitização, para ganhar eficiência e abrangência.
	<b>Origem:</b> Ação oriunda do processo de atualização do Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB 2017–2019.
	<b>Prazo:</b> 31/12/2018
	<b>Ação 13.</b> Estruturar modelo de captação de recursos, gestão e investimento em negócios sociais de alto impacto social e ambiental.
	<b>Origem:</b> Ação oriunda do processo de atualização do Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB 2017-2019.
<b>Desafio 7:</b> Reforçar iniciativas do Banco do Brasil em prol do desenvolvimento produtivo, do empreendedorismo e da promoção da inclusão social e financeira.	<b>Prazo:</b> 31/12/2018
	<b>Ação 15.</b> Desenvolver e implementar ações de capacitação em negócios sociais, com ênfase na utilização de meios digitais, para os potenciais clientes de negócios sociais e ISP e para o público interno.
	<b>Origem:</b> Ação oriunda do processo de atualização do Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB 2017-2019.
	<b>Prazo:</b> 31/12/2017
	<b>Ação 20.</b> Definir e implementar procedimentos, a partir da identificação de oportunidades negociais na cadeia de fornecedores.
	<b>Origem:</b> Ação 16 da Agenda 21 BB 2015-2017.
	<b>Prazo:</b> 31/12/2017
	<b>Ação 21.</b> Revisar a Trilha da Sustentabilidade para todos os níveis hierárquicos com ênfase nos conteúdos sobre Negócios Sociais.
	<b>Origem:</b> Ação 38 da Agenda 21 BB 2015-2017.

PILAR PESSOAS DOS OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	
Desafio 11: Garantir maior proporcionalidade da representatividade de gênero e raça em todos os níveis hierárquicos do Banco do Brasil.	<p><b>Prazo:</b> 30/06/2018</p> <p><b>Ação 26.</b> Desenvolver e implementar ações de capacitação do corpo funcional em direitos humanos a fim de gerar oportunidades em questões de gênero, raça e cor.</p> <p><b>Origem:</b> Ação oriunda do processo de atualização do Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB 2017-2019.</p>
	<p><b>Prazo:</b> Contínua Anual</p> <p><b>Ação 27.</b> Fortalecer a equidade de gênero no BB a partir do desenvolvimento de plano de ação corporativo, com definição de indicadores e metas por unidade organizacional.</p> <p><b>Origem:</b> Ação 44 da Agenda 21 BB 2015-2017.</p>
Desafio 14: Reforçar a atuação do Banco do Brasil em relação ao capital humano, contemplando a gestão de saúde, segurança e bem-estar, o desenvolvimento e a retenção de talentos.	<p><b>Prazo:</b> 30/06/2017</p> <p><b>Ação 36.</b> Estabelecer processo de comunicação e/ou negociação com as confederações e sindicatos em caso de mudanças organizacionais.</p> <p><b>Origem:</b> Ação oriunda do processo de atualização do Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB 2017-2019.</p>
	<p><b>Prazo:</b> 31/12/2018</p> <p><b>Ação 38.</b> Desenvolver plano de ação e implementar medidas que aprimorem os níveis de saúde e bem-estar dos funcionários (desenvolver modelo de prevenção do estresse no trabalho, promovendo a qualidade de vida no trabalho e a satisfação dos funcionários).</p> <p><b>Origem:</b> Ação oriunda do processo de atualização do Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB 2017-2019</p>
	<p><b>Prazo:</b> 31/12/2017</p> <p><b>Ação 39.</b> Reforçar as ações de desenvolvimento de competências para transformação digital, eficiência operacional e gestão de pessoas.</p> <p><b>Origem:</b> Ação oriunda do processo de atualização do Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB 2017-2019.</p>
	<p><b>Prazo:</b> 31/12/2017</p> <p><b>Ação 41.</b> Fazer avaliação da satisfação de funcionários a partir de uma amostra representativa, estatisticamente confiável, da população de funcionários do BB.</p> <p><b>Origem:</b> Ação oriunda do processo de atualização do Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB 2017-2019.</p>
Desafio 15: Fortalecer a atuação do Banco do Brasil em relação ao tema ética e combate à corrupção.	<p><b>Prazo:</b> 30/06/2018</p> <p><b>Ação 42.</b> Reavaliar e aprimorar planos de comunicação e ações de capacitação relacionados ao tema ética, com ênfase em Direitos Humanos e combate à corrupção, para o BB e suas Entidades Ligadas.</p> <p><b>Origem:</b> Ação oriunda do processo de atualização do Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB 2017-2019.</p>

PILAR PLANETA DOS OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	
Desafio 16: Desenvolver soluções financeiras e modelos de negócio que promovam a transição para uma economia verde e inclusiva.	<p><b>Prazo:</b> 31/12/2018</p> <p><b>Ação 44.</b> Desenvolver ações de capacitação sobre "Economia verde e inclusiva" para o público interno, com ênfase em oportunidades de negócio por segmento de mercado.</p> <p><b>Origem:</b> Ação oriunda do processo de atualização do Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB 2017-2019.</p>
	<p><b>Prazo:</b> 31/12/2019</p> <p><b>Ação 45.</b> Ajustar/desenvolver produtos e negócios do crédito imobiliário (MCMV/FGTS) e do crédito imobiliário PJ com as premissas de ecoeficiência, inovação e geração de valor socioambiental.</p> <p><b>Origem:</b> Ação oriunda do processo de atualização do Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB 2017-2019.</p>
	<p><b>Prazo:</b> Contínua Anual</p> <p><b>Ação 46.</b> Prospectar e avaliar a viabilidade de s e propor, em conjunto com gestores de clientes e produtos, soluções financeiras e modelos de negócios que promovam a transição para uma Economia Verde e Inclusiva específica para os diversos pilares de negócios do Banco do Brasil (Atacado, Varejo PJ, Varejo PF, Agronegócios, Governo e Private).</p> <p><b>Origem:</b> Ação oriunda do processo de atualização do Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB 2017-2019.</p>
Desafio 19: Aprimorar a gestão do risco socioambiental a partir de critérios socioambientais na concessão de financiamentos, considerando também os assuntos polêmicos.	<p><b>Prazo:</b> 30/06/2017 – construção de rating socioambiental, a partir da aplicação de questionários e construção da matriz de risco. 31/12/2019 – incorporação dos dados de perdas por rating socioambiental no processo de precificação das operações de crédito.</p> <p><b>Ação 64.</b> Desenvolver rotinas e procedimentos para identificar, classificar, avaliar, monitorar, mitigar e controlar o risco socioambiental nas operações, atentando para o disposto na CMN nº 4.327, Art. 8º; e no SARB nº 14, Arts. 3º, 7º, 9º, 10º, 11º, 12º, 13º, 14º, 15º, 16º, 17º e 18º.</p> <p><b>Origem:</b> Ação 60 da Agenda 21 BB 2015-2017.</p>
	<p><b>Prazo:</b> 31/12/2018 – construção da base de perdas para Risco Socioambiental.</p> <p><b>Ação 65.</b> Definir especificações técnicas e demandar o desenvolvimento do sistema de TI que apoie a gestão do risco socioambiental.</p> <p><b>Origem:</b> Ação 61 da Agenda 21 BB 2015-2017.</p>
	<p><b>Prazo:</b> Contínua Anual</p> <p><b>Ação 66.</b> Atualizar, anualmente, as Diretrizes de Sustentabilidade para o Crédito BB, sendo duas por setor e uma por tema, e torná-las públicas.</p> <p><b>Origem:</b> Ação oriunda do processo de atualização do Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB 2017-2019.</p>



PILAR PAZ DOS OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	
Desafio 21: Desenvolver processo de <i>due diligence</i> social (inclui direitos humanos e práticas trabalhistas) e ambiental para avaliar os impactos das operações e relações comerciais do Banco do Brasil.	<b>Prazo:</b> 30/06/2019
	<b>Ação 69.</b> Definir e implementar ações de capacitação do público interno em questões relacionadas ao <i>due diligence</i> social e ambiental – financiamentos.
	<b>Origem:</b> Ação oriunda do processo de atualização do Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB 2017-2019.
	<b>Prazo:</b> 31/12/2019
	<b>Ação 72.</b> Divulgar publicamente a atuação do BB contemplando o processo de <i>due diligence</i> social e ambiental.
	<b>Origem:</b> Ação oriunda do processo de atualização do Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB 2017-2019.
Desafio 24: Aprimorar a integração entre o Investimento Social Privado e a estratégia de negócios.	<b>Prazo:</b> 31/12/2019
	<b>Ação 73.</b> Definir e implementar ações de capacitação do público interno em questões relacionadas a <i>due diligence</i> social e ambiental – gestão de fornecedores.
	<b>Origem:</b> Ação oriunda do processo de atualização do Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB 2017-2019.
	<b>Prazo:</b> 31/12/2017
	<b>Ação 76.</b> Rever as diretrizes de Investimento Social Privado do BB integrando com o conglomerado BB.
	<b>Origem:</b> Ação oriunda do processo de atualização do Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB 2017-2019.
	<b>Prazo:</b> 31/12/2017
	<b>Ação 78.</b> Identificar e instituir, em conjunto com a Fundação Banco do Brasil, os melhores modelos de avaliação do Investimento Social Privado.
	<b>Origem:</b> Ação 6 da Agenda 21 BB 2015-2017.
	<b>Prazo:</b> 31/12/2018
	<b>Ação 79.</b> Aplicar a metodologia instituída pelo BB e FBB para avaliação do Investimento Social Privado utilizando as bases de beneficiários obtidas no Marco Zero.
	<b>Origem:</b> Ação 6 da Agenda 21 BB 2015-2017.
	<b>Prazo:</b> 31/12/2019
	<b>Ação 80.</b> Validar as informações obtidas na avaliação do Investimento Social Privado e implementar o sistema de gestão do ISP.
	<b>Origem:</b> Ação 6 da Agenda 21 BB 2015-2017.
	<b>Prazo:</b> 31/12/2018
	<b>Ação 82.</b> Avaliar a possibilidade de se definir e implementar sistemática de captação de recursos para a Fundação Banco do Brasil junto às empresas do Conglomerado e clientes dos pilares Atacado e Private.
	<b>Origem:</b> Ação oriunda do processo de atualização do Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB 2017-2019.

**G4-39 | Relate se o presidente do mais alto órgão de governança é também um diretor-executivo.**

O Presidente do Conselho de Administração (CA) não exerce função em nossa Diretoria Executiva.

**G4-40 | Relate os processos de seleção e nomeação para o mais alto órgão de governança e seus comitês, bem como os critérios adotados para selecionar e nomear os membros do mais alto órgão de governança.**

**G4-41 | Relate os processos usados pelo mais alto órgão de governança para garantir a prevenção e administração de conflitos de interesse. Relate se conflitos de interesse são revelados aos stakeholders.**

Informações disponíveis na seção 12 do [Formulário de Referência](#), itens 12.1 a 12.5, Descrição da estrutura administrativa do Banco do Brasil, a partir da página 218; na seção 15, itens 15.4 Organograma dos acionistas controladores; 15.5 Acordo de acionistas arquivado na sede ou do qual o controlador seja parte; e na seção 16,

Transações com Partes Relacionadas, em [www.bb.com.br/pbb/pagina-inicial/relacoes-com-investidores/governanca-corporativa#](http://www.bb.com.br/pbb/pagina-inicial/relacoes-com-investidores/governanca-corporativa#).

**G4-42 | Relate os papéis desempenhados pelo mais alto órgão de governança e pelos executivos seniores no desenvolvimento, na aprovação e na atualização do propósito, na declaração de missão, visão e valores e na definição de estratégias, políticas e metas relacionadas a impactos econômicos, ambientais e sociais da organização.**

Os membros de nosso Conselho de Administração (CA), conforme nosso Estatuto Social, aprovam as políticas, a Estratégia Corporativa, o Plano de Investimentos, o Plano Diretor e o Orçamento Geral, entre outras atribuições. Os documentos definem nossos propósitos, missão, visão, valores e metas.

**G4-43 | Relate as medidas tomadas para desenvolver e aprimorar o conhecimento do mais alto órgão de governança sobre tópicos econômicos, ambientais e sociais.**

A Universidade Corporativa do Banco do Brasil (UniBB) capacita administradores e executivos em relação aos tópicos econômicos, sociais e ambientais, oferecendo cursos alinhados à nossa Estratégia Corporativa e sobre temas como governança corporativa, ambiente de negócios, gestão estratégica, *banking* e sistema financeiro no mercado global.

O Programa de Capacitação da Diretoria Executiva e dos Conselhos de Administração e Fiscal tem orçamento específico e oferece cerca de 20 cursos de renomadas escolas de negócios sobre assuntos diversos, além de plataforma virtual integrada por mais de mil vídeos e 1,5 mil artigos e de uma revista com tendências, conteúdos e conceitos atuais. O programa também beneficia gerentes gerais de unidades estratégicas.

Os conselheiros e executivos podem ainda acessar nossas capacitações Trilha Sustentabilidade – com informações a respeito, por exemplo, de gestão da responsabilidade socioambiental no Banco – e Trilha Ética – com tópicos relacionados ao tema.

**G4-44 | a. Relate os processos de avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança no que diz respeito à governança de tópicos econômicos, ambientais e sociais.**

O desempenho do Conselho de Administração (CA) e dos comitês e órgãos a ele atrelados é avaliado anualmente, conforme previsto em nossos Estatuto Social e Regimento Interno do CA. Essa avaliação contempla objetivos estabelecidos em nossos documentos estratégicos e inclui as expectativas em relação aos desempenhos econômico, social e/ou ambiental. Os conselheiros também promovem uma autoavaliação, mas não mantemos processo formalizado para resposta às averiguações sobre o desempenho do CA.

**G4-45 | Relate o papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na identificação e gestão de impactos, riscos e oportunidades derivados de questões econômicas, ambientais e sociais. G4-46 | Relate o papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na análise da eficácia dos processos de gestão de risco da organização para tópicos econômicos, ambientais e sociais. G4-47 | Relate com que frequência o mais alto órgão de governança analisa impactos, riscos e oportunidades derivados de questões econômicas, ambientais e sociais.**

Entre as atribuições do Conselho de Administração (CA) estão aprovar nossas políticas, nossa estratégia corporativa, nossos planos de investimentos e de capital, nosso plano diretor, nossa declaração de apetite e tolerância a riscos e nosso orçamento geral, além de monitorar o desempenho econômico-financeiro e os impactos, os riscos e as oportunidades relacionados a aspectos ambientais e sociais. Após realizar suas deliberações, o CA encaminha às áreas responsáveis as orientações para condução de diferentes temas e, frequentemente, determina a periodicidade com que os novos resultados devem ser reportados por elas. Se for detectada a necessidade de realização de *due diligence*, o Conselho de Administração determina à área competente que inicie o processo. Para o acompanhamento, vale-se de mecanismos aprovados para a empresa, bem como de relatórios específicos. O CA se reúne, ordinariamente, pelo menos uma vez por mês e, extraordinariamente, sempre que convocado pelo seu presidente

ou a pedido de, no mínimo, dois conselheiros. Ainda anualmente ocorre a prestação de contas acerca de nosso desempenho socioambiental. Para mais detalhes, consulte o [Relatório de Gerenciamento de Riscos](#).

#### **G4-49 | Relate o processo adotado para comunicar preocupações críticas ao mais alto órgão de governança.**

Nosso Conselho de Administração (CA) acompanha questões críticas por meio de relatórios de gestão específicos elaborados pelas áreas internas, de acordo com sua periodicidade de reuniões. Os assuntos são iniciados nas agências, Superintendências ou Diretorias e transitam pelos Comitês Estratégicos e pelo Conselho Diretor até chegar ao CA.

#### **G4-50 | Relate a natureza e o número total de preocupações críticas comunicadas ao mais alto órgão de governança e o(s) mecanismo(s) adotado(s) para abordá-las e resolvê-las.**

Por meio de notas técnicas contendo a descrição do problema, sua relevância e criticidade, reportamos mensalmente ao Conselho de Administração (CA) diversos assuntos. Aqueles que exigem maior acompanhamento são incluídos em uma ferramenta de controle, com indicação do responsável e prazo para a resolução. Atualmente são 18 assuntos classificados como tal, incluindo cenário macroeconômico, demandas jurídicas e/ou de auditoria, avaliações de risco, negócios digitais e análise do resultado.

#### **G4-51 | Relate as políticas de remuneração aplicadas ao mais alto órgão de governança e a executivos seniores e como os critérios de desempenho da política de remuneração aplicam-se aos objetivos econômicos, ambientais e sociais desses grupos gestores.**

Informações disponíveis na Seção 13 do [Formulário de Referência](#).

#### **G4-53 | Relate como opiniões dos *stakeholders* são solicitadas e levadas em conta em relação à remuneração, incluindo os resultados de votações sobre políticas e propostas de remuneração, se aplicável.**

A remuneração de nossos membros estatutários é aprovada pelo Conselho de Administração (CA), após avaliação preliminar do Comitê de Remuneração e da Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais (SEST), do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão. O montante global decidido no CA é submetido à deliberação da Assembleia Geral Ordinária dos nossos acionistas, conforme determinação legal.

A remuneração dos nossos funcionários e os reajustes anuais são definidos via Acordo Coletivo de Trabalho (ACT). Nosso programa de Participação nos Lucros e Resultados (PLR), que contempla todos os funcionários, é submetido anualmente à aprovação do CA e é objeto de negociação entre nós e funcionários, sendo também integrado ao ACT. Depois de aprovado, o programa é remetido para aprovação dos Ministérios da Fazenda e do Planejamento, Orçamento e Gestão.

#### **G4-54 | Relate a proporção entre a remuneração anual total do indivíduo mais bem pago da organização em cada país em que a organização possua operações significativas e a remuneração média anual total de todos os empregados (excluindo o mais bem pago) no mesmo país.**

A proporção da remuneração é de 9,7. Informação disponível nas [Demonstrações Contábeis](#), Nota Explicativa 30 – letra (f), página 121.

#### **G4-55 | Relate a proporção entre o aumento percentual da remuneração total anual do indivíduo mais bem pago da organização em cada país em que possua operações significativas e o aumento percentual médio da remuneração anual total de todos os empregados (excluindo o mais bem pago) no mesmo país.**

A proporção do aumento percentual da remuneração é de 103%. Informação disponível nas [Demonstrações Contábeis](#), Nota Explicativa 30 – letra (f), página 121.

#### **G4-56 | Descreva os valores, os princípios, os padrões e as normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética.**

Informações disponíveis em [www.bb.com.br/pbb/pagina-inicial/sobre-nos/quem-somos#](http://www.bb.com.br/pbb/pagina-inicial/sobre-nos/quem-somos#) e [http://www.bb.com.br/pbb/pagina-inicial/sobre-nos/etica-e-integridade#](http://www.bb.com.br/pbb/pagina-inicial/sobre-nos/etica-e-integridade#/).

# Conteúdos Padrão Específicos

## Categoria: Econômica

### **G4-EC2 | Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização em decorrência de mudanças climáticas.**

Revisamos anualmente os riscos socioambientais atrelados aos nossos negócios para mitigá-los e encontrar oportunidades. Estão entre as iniciativas relacionadas às mudanças climáticas:

- **Programa de Agricultura de Baixo Carbono (Programa ABC):** fomos pioneiros na operacionalização e somos também líderes na contratação de financiamentos dentro desta iniciativa.
- **Pronaf Florestal, Pronaf Eco e Pronaf Eco-Dendê e Seringueira:** apoiam projetos que resultam em retenção ou redução de Gases do Efeito Estufa (GEE) na agricultura familiar.
- **Programa de Incentivo à Inovação Tecnológica na Produção Agropecuária (Inovagro):** apoio creditício também a projetos que viabilizem a adaptação às mudanças climáticas.
- **Custeio agrícola:** aplicação de recursos acima de R\$ 20 bilhões, em 2016, para financiamento de sistemas de plantio direto, prática apoiada no Programa ABC.
- **Projeto Rural Sustentável (parceria com o Banco Interamericano de Desenvolvimento – BID):** gerimos os recursos doados pelo Governo Britânico, antes de serem repassados aos produtores selecionados pelo BID pelas práticas de baixa emissão de GEE.

Adotamos ferramentas como a de Zoneamento Agrícola de Risco Climático (ZARC), indispensável ao financiamento das principais culturas no Brasil, para antever e mitigar riscos provenientes das mudanças climáticas. Outro instrumento utilizado é o Sistema Referencial Técnico Agropecuário (RTA), capaz de contribuir para a seleção de sistemas de produção viáveis e mais resistentes às mudanças climáticas. Com base nele, direcionamos as operações de crédito rural, conforme os riscos identificados.

Nosso corpo técnico de ciências agrárias monitora eventos climáticos que são registrados como Alertas em um Painel de Acompanhamento de Safra – Monitoramento de Risco Climático. Ao longo de 2016, 1.316 municípios foram acompanhados nesse aspecto. Finalmente, colocamos à disposição dos nossos clientes um portfólio de produtos como Seguro Agrícola, Seguro Agrícola Faturamento, Proagro e Proagro Mais.

### **G4-EC3 | Cobertura das obrigações previstas no plano de pensão de benefício da organização.**

Informação disponível na Nota Explicativa 26 das [Demonstrações Contábeis](#).

### **G4-EC4 | Assistência financeira recebida do governo.**

Em 2016, os financiamentos no âmbito do Plano Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência – Viver Sem Limite, efetivados por meio do BB Crédito Acessibilidade, registraram o total de R\$ 6,1 milhões, referente à subvenção econômica, sob a forma de equalização de taxas de juros.



G4-EC5 | Variação da proporção do salário mais baixo, discriminado por gênero, comparado ao salário-mínimo local em unidades operacionais importantes.

O piso salarial é aplicado, independentemente do gênero, a todos os funcionários que iniciam a sua carreira conosco. Em 2016, quando o salário-mínimo nacional era de R\$ 880,00, nossa mais baixa remuneração foi de R\$ 2.645,97, ou seja, 3,01 vezes superior.

G4-EC6 | Proporção de membros da alta direção contratados na comunidade local em unidades operacionais importantes.

O Conselho de Administração (CA), a Diretoria Executiva, composta de Conselho Diretor, e demais Diretorias são integrados por brasileiros, todos residentes no País conforme estabelecido no art. 24 do Estatuto Social.

G4-EC7 | Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos.

Por meio dos Centros Culturais Banco do Brasil (CCBB), oferecemos equipamentos públicos de cultura, disponíveis para a população, com acesso gratuito ou de baixo custo. Em 2016, realizamos diversos investimentos na manutenção da infraestrutura dos prédios onde estão instalados os CCBB, oferecendo mais recursos culturais às comunidades. Destaca-se a inauguração do Museu do Banco do Brasil, no CCBB DF, com área superior a 6 mil m². Veja mais em [culturabancodobrasil.com.br/portal/o-ccbb](http://culturabancodobrasil.com.br/portal/o-ccbb).

G4-EC9 | Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes.

Em 2016, mantínhamos 15,8 mil contratos vigentes com 2.989 empresas. Os pagamentos efetuados aos fornecedores atingiram o valor de R\$ 7,2 bilhões. Desse montante, R\$ 70,7 milhões (0,98% do total) foram pagos a nove companhias domiciliadas no exterior (11 contratos). Ou seja, 99% de nossos pagamentos foram realizados a fornecedores domiciliados no Brasil, localizados por todo o território nacional.

Categoria: Ambiental

G4-EN1 | Materiais usados, discriminados por peso ou volume.

Os materiais consumidos estão descritos a seguir:

Consumo de Papel (t)	2014	2015	2016
Total de materiais diretos usados	8.516	6.601	6.082
Papel de consumo em escritório	3.361	1.061	924
Papel de materiais estocados no almoxarifado e da Gráfica BB	5.155	5.540	5.158

Programa de Recondicionamento de Cartuchos e Toner (Prorec – em unidades)	2014	2015	2016
Total Consumido	110.517	115.105	121.849
Volume Recondicionado	107.178	112.800	119.218
Porcentual de Recondicionados <sup>(1)</sup>	97	98	98

(1) A relação porcentual informada resulta da comparação entre o consumo de cartuchos de toner recondicionados e o total de cartuchos de toner consumidos no período.

G4-EN2 | Porcentual de materiais usados provenientes de reciclagem.

Em 2016, utilizamos 408 toneladas de papel A4 reciclados (7% do total do insumo consumido) e 119,2 mil cartuchos recondicionados (98% do total).

G4-EN3 | Consumo de energia dentro da organização.

Em 2016, reduzimos em 12% o consumo de combustíveis derivados de petróleo destinados ao abastecimento de veículos. A queda reflete o êxito de nosso Programa de Ecoeficiência, que prevê a menor utilização dos automotores.

Combustíveis (litros) <sup>(1)</sup>	2014	2015	2016
Consumo total de óleo diesel para veículos	39.121	42.400	58.129
Consumo total de óleo diesel grupo gerador	585.162	550.980	392.722
Consumo total de gasolina	2.826.056	2.409.250	2.200.062
Consumo total de etanol	671.712	578.194	518.281

(1) Em 2015, foi alterada a forma de apuração do consumo de óleo diesel. Nos anos anteriores, o levantamento considerava os produtos Diesel S10 e Diesel, desconsiderando que o mercado disponibiliza outras opções. Assim, a partir de 2015, optamos pela apuração com base no tipo de motor que usa esse combustível, no caso, veículos e geradores de energia. Os valores referentes ao consumo de diesel apresentados no Relatório Anual 2014 foram recalculados com base nos novos parâmetros para viabilizar a comparação entre o consumo de cada período.

Também registramos retração de 2,7% no consumo de energia, conforme dados coletados por meio de nosso sistema corporativo.

Parâmetros Regionais dos Indicadores de Eficiência



Consumo de Energia	2014	2015	2016
GWh	736,5	724,2	704,6
TJh	2.651	2.607	2.536

Obs.: Para conversão de GWh para GJh, utilizamos o valor de conversão 3.600.

G4-EN5 | Intensidade energética.

Para essa medição, valemo-nos de indicador que relaciona o consumo de energia com a quantidade de funcionários do Banco do Brasil. Em 2016, o crescimento registrado (1,14%) decorreu da menor quantidade de funcionários no período.

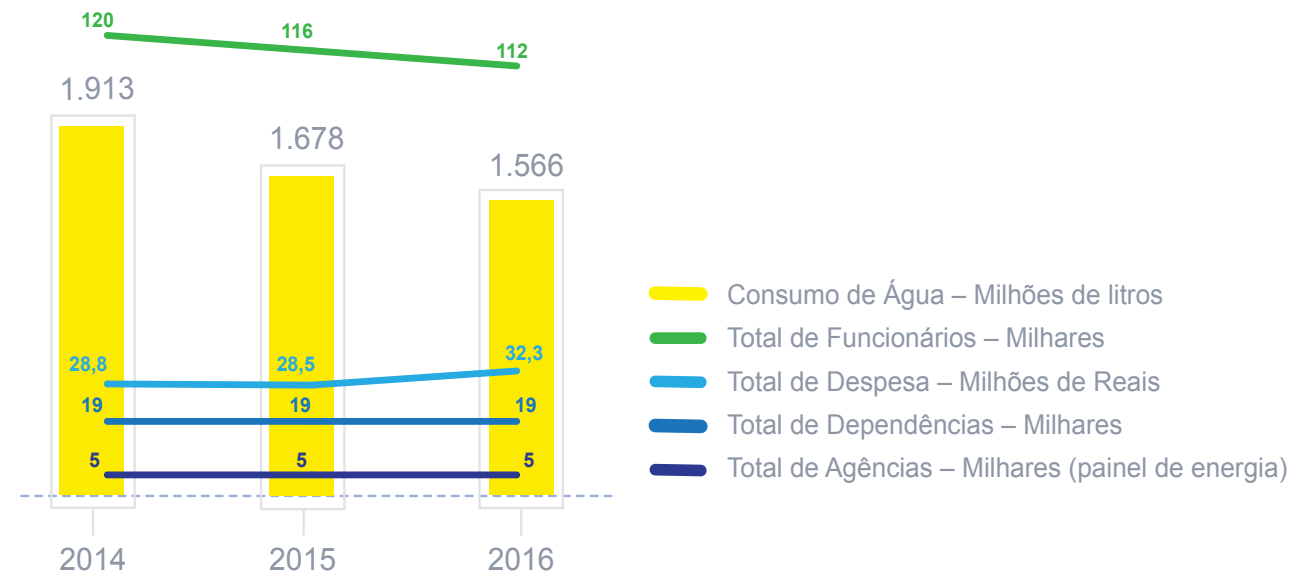
G4-EN6 | Redução do consumo de energia | G4-EN7 | Reduções nos requisitos energéticos de produtos e serviços.

Em 2016, registramos uma economia de 19,6 milhões de kWh na comparação com o ano anterior. A redução de 2,7% do consumo de energia é resultado da adoção de medidas comportamentais e de adequação de períodos de funcionamento de sistemas de iluminação e ar-condicionado que representou uma despesa evitada de R\$ 13 milhões/ano. As despesas financeiras com esse insumo, apresentaram uma elevação de 40,8% decorrente de realinhamento tarifário promovido pelo Governo Federal, que teve alta de 3,6% na comparação com 2015. Utilizamos energia elétrica fornecida por concessionárias das diversas unidades da federação. As reduções de outras fontes de energia estão disponíveis no quadro Inventário de Emissões de GEE – BB.

G4-EN8 | Total de retirada de água por fonte.

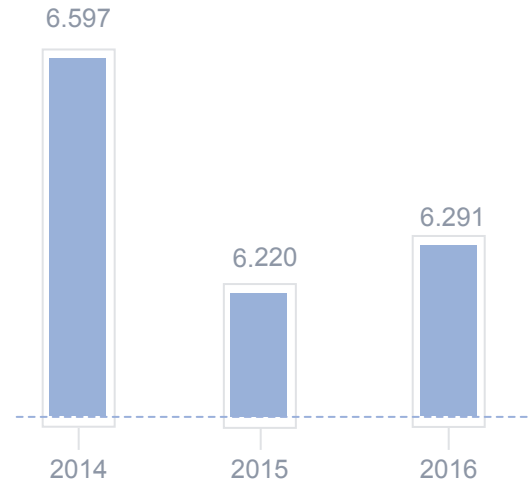
Não utilizamos águas superficiais, subterrâneas e pluviais diretamente coletadas pelo Banco, nem efluentes de outra organização. Calculamos o consumo mensal de água (m³) de todas as dependências por meio do Painel Água, via intranet corporativa. Adotamos, para identificar as dependências com uso acima do esperado, um indicador específico, denominado Consumo eficiente de água, com valores discriminados por região. Em 2016, registramos o consumo de 1.566 milhões de litros, com redução de 6,7% na comparação com o período anterior.

Consumo de Água



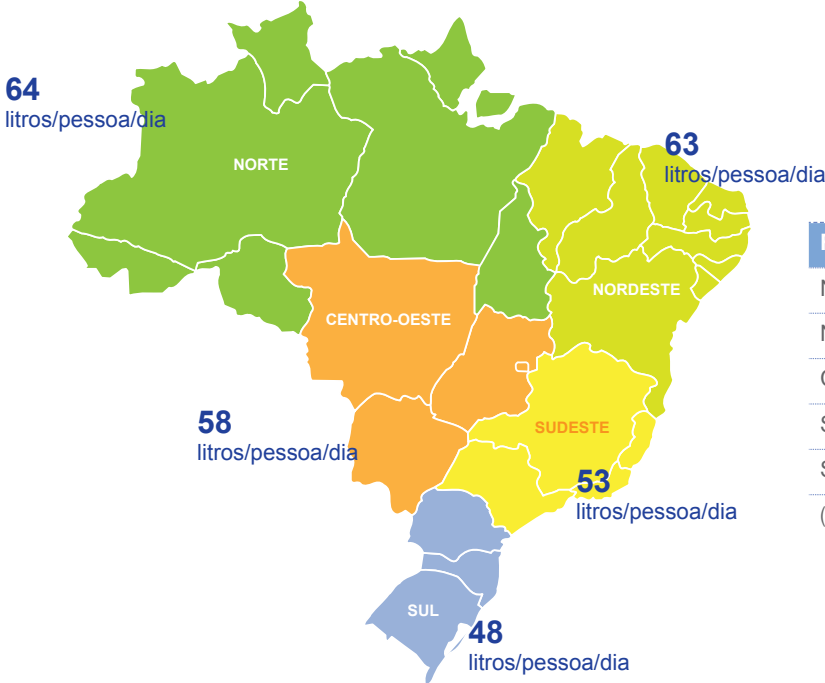
Intensidade de Energia Elétrica BB

Consumo de Energia (kWh)/Funcionário/Ano



G4-EN8

Parâmetros Regionais dos Indicadores de Eficiência



Região	2014	2015	2016
Norte	54	64	64
Nordeste	45	63	63
Centro-Oeste	15	58	58
Sudeste	45	53	53
Sul	16	48	48

(1) litros/pessoa/dia

G4-EN10 | Porcentual e volume total de água reciclada e reutilizada.

Não há água reciclada e/ou de reúso.

G4-EN6 | G4-EN15 | Emissões diretas de Gases de Efeito Estufa (GEE) (Escopo 1) | G4-EN16 | Emissões indiretas de Gases de Efeito Estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia (Escopo 2) | G4-EN17 | Outras emissões indiretas de Gases de Efeito Estufa (GEE) (Escopo 3).

Inventário de Emissões de GEE – BB					
Escopo	Fonte de Emissão	2014	2015	2016 <sup>(1)</sup>	Variação (%) 2015-2016
Escopo 1	Combustão Móvel (veículos de frota própria)	6.610 tCO <sub>2</sub> e	11.547 tCO <sub>2</sub> e	10.833 tCO <sub>2</sub> e	(6)
		5.008 tCO <sub>2</sub> e	4.208 tCO <sub>2</sub> e	3.939 tCO <sub>2</sub> e	
		Álcool – 578 mil litros	Álcool – 671 mil litros	Álcool – 525 mil litros	
		Gasolina – 2,83 milhões de litros	Gasolina – 2,4 milhões de litros	Gasolina – 2,2 milhões de litros	
	Combustão Estacionária (gerador de energia elétrica)	1.602 tCO <sub>2</sub> e	1.420 tCO <sub>2</sub> e	975 tCO <sub>2</sub> e	
		Diesel – 609 mil litros	Diesel – 580 mil litros	Diesel – 398 mil litros	
Escopo 2	Emissões Fugitivas (gases refrigerantes)	— <sup>(2)</sup>	5.919 tCO <sub>2</sub> e	5.919 tCO <sub>2</sub> e	(36)
	Biogênico		2.060 tCO <sub>2</sub> e	1.764 tCO <sub>2</sub> e	
	Compra de Energia Elétrica	98.982 tCO <sub>2</sub> e	90.358 tCO <sub>2</sub> e	57.559 tCO <sub>2</sub> e	
		736 milhões de kWh	724 milhões de kWh	704 milhões de kWh	



G4-EN17

Inventário de Emissões de GEE – BB					
Escopo	Fonte de Emissão	2014	2015	2016 <sup>(1)</sup>	Variação (%) 2015-2016
Escopo 3		66.562 tCO <sub>2</sub> e	66.619 tCO <sub>2</sub> e	85.240 tCO <sub>2</sub> e	28
	Transporte e Distribuição (Upstream)	TCM – 28 milhões de km	TCM – 33 milhões de km	TCM – 29 milhões de km	
		Transporte numerário – diesel – 8,2 milhões de litros	Transporte numerário – diesel – 7,5 milhões de litros	Transporte numerário – diesel – 17 milhões de litros	
	Resíduos Sólidos da Operação	Papel adquirido – 8.516 toneladas	Papel adquirido – 6.601 toneladas	Papel adquirido – 6.082 toneladas	
	Efluentes Gerados na Operação	1,5 milhão m³	1,6 milhão m³	1,5 milhão m³	
	Viagens a Negócios	59.981 bilhetes aéreos	49.200 bilhetes aéreos	38.504 bilhetes aéreos	
		Transp. terrestre – 16 milhões de km	Transp. terrestre – 15 milhões de km	Transp. terrestre – 23 milhões de km	
	Transporte e Distribuição (Downstream)	Diesel – 250 mil litros	Diesel – 245 mil litros	Diesel – 142 mil litros	
	Deslocamento de Funcionários (casa – trabalho)	5 milhões de km	5,9 milhões de km	3,3 milhões de km	
	Biogênico	5.696 tCO <sub>2</sub> e	6.953 tCO <sub>2</sub> e	5.379 tCO <sub>2</sub> e	

(1) Dados em processo de verificação por terceira parte independente.  
(2) As fontes de emissões fugitivas começaram a ser calculadas a partir do inventário GEE do ano-base de 2015.

**G4-EN18 | Intensidade de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE).**  
Informações disponíveis em [www.registropublicodeemissoes.com.br/participantes](http://www.registropublicodeemissoes.com.br/participantes).

**G4-EN19 | Redução de emissões de Gases do Efeito Estufa (GEE).**  
Em 2016, por meio de ações relacionadas ao Sistema de Gestão Ambiental, e especificamente ao Programa de Ecoeficiência, economizamos no consumo dos principais insumos e em energia elétrica, avançando consideravelmente na redução das emissões diretas (Escopos 1 e 2). De forma global, as do Escopo 1 caíram 6% na comparação com 2015, passando de 11.547 tCO<sub>2</sub>e para 10.833 tCO<sub>2</sub>e. Isso foi possível por termos reduzido o consumo de combustíveis. Assim, as emissões vinculadas às combustões móvel e estacionária variaram de 5.628 tCO<sub>2</sub>e em 2015 para 4.913 tCO<sub>2</sub>e, em 2016, ou seja, oscilaram, negativamente, em 13%.

Já o consumo de energia elétrica foi 2,7% menor – caiu de 724 kW para 704 kW em um ano. Essa redução, somada à atualização do fator de emissão do insumo do Sistema Interligado Nacional (SIN), representou uma diminuição dos lançamentos do Escopo 2 em 36%.

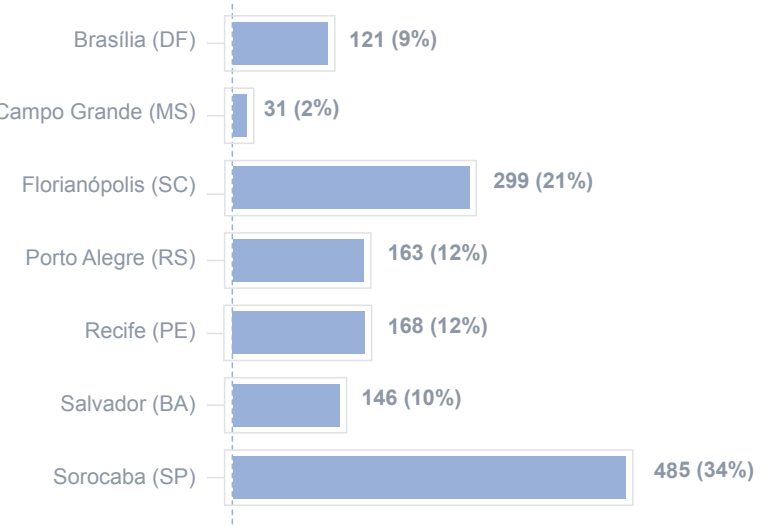
Apesar da queda registrada em grande parte dos indicadores relacionados a fontes de GEE indiretas, o aumento no gasto com transportes a base de diesel resultou em aumento de 28% nas emissões do Escopo 3 (66.619 tCO<sub>2</sub>e em 2015 e 85.240 tCO<sub>2</sub>e em 2016). Destacamos, no entanto, o importante corte na aquisição de bilhetes aéreos no ano, de 22%, passando de 49.200 *tickets* no período anterior para 38.504 em 2016.

Em 2016, neutralizamos 63,3 toneladas de nossas emissões de carbono em 11 eventos patrocinados pelo BB e realizados pela Confederação Brasileira de Vôlei (CBV). A compensação ocorreu por meio da cessão de créditos definitivos de carbono a um projeto – substituição de óleo combustível por gás natural na planta da Solvay (Santo André – SP) de produção de monômero de PVC. O projeto possibilitou que outras indústrias da região também pudessem usar gás natural. Todos os valores foram certificados por empresas especializadas e estão de acordo com a norma ABNT NBR 15948:2011.

**G4-EN23 | Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de disposição.**

Em 2016, descartamos 1.413 Terminais de Autoatendimento (TAA), com peso total estimado em 1.342,35 toneladas. O gráfico abaixo mostra a distribuição dos TAA por quantidade e localidade.

**Quantidade e porcentual de TAA por município com depósito existente no País.**



Os resíduos recicláveis descartados são gerenciados por sistema específico, no qual nossas dependências registram, por estimativa, as quantidades dos resíduos por tipo e destinação (doação para entidades recicladoras ou serviço de coleta seletiva público), com periodicidade mensal. Os resíduos orgânicos e não recicláveis são destinados à coleta pública. Em 2016, foram destinadas 549,3 toneladas de resíduos misturados ou não recicláveis para a coleta pública pelas dependências participantes do Programa Coleta Seletiva do BB.

Em 2015, o processo de levantamento de informações e o próprio sistema de dados do Programa Coleta Seletiva foi atualizado para corrigir inconsistências e se adequar ao processo de expansão para diversas agências do País, bem como às especificações legais. Desta forma, optamos por reiniciar a série histórica de acompanhamento

Resíduos do Programa Coleta Seletiva BB por Tipo (t)		
	2015	2016
Papel	2.040,8	2.067,3
Plástico	232,8	252,1
Metal	45,2	63,6
Vidro	22,4	46,7
Total	2.341,2	2.429,7

Fonte: GRS. Data da consulta: 10 de janeiro de 2017.

dos dados relativos ao Programa, definindo este ano como o marco zero da nova série.

**G4-EN29 | Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos ambientais.**

Em 2016, não registramos nenhum processo judicial ou administrativo que tenha gerado multa significativa em razão de não conformidade com leis e regulamentos ambientais.

**G4-EN30 | Impactos ambientais significativos decorrentes do transporte de produtos e outros bens e materiais usados nas operações da organização, bem como do transporte de seus empregados.**

O impacto decorre principalmente da emissão de gases dos veículos usados no transporte de funcionários. Adotamos uma série de medidas para minimizar esse impacto, como cláusulas contratuais firmadas com nossos fornecedores que exigem a regulação de veículos para reduzir a emissão de gases poluentes e o controle da poluição sonora provocada pelos escapamentos. Também exigimos deles o descarte adequado de pneus e dos resíduos dos processos de manutenção e limpeza dos veículos.

Revisamos regularmente as modalidades de transporte contratadas, para identificação de rotas que causem menor impacto ambiental.

Introduzimos outras medidas que contribuem para mitigar o impacto ambiental ocasionado pelo transporte em nossas operações, como:

- Sistema de Compensação Digital por Imagem (CDI) – processo de digitalização de todos os cheques emitidos no País, resultando em menor necessidade de transporte físico desses documentos. Desde 2012, eliminamos cerca de mil rotas de transporte terrestre e 50 de transporte aéreo, além de alguns percursos realizados por barcos, evitando a emissão de 5 mil tCO<sub>2</sub>e por ano.

G4-EN30

- Débito Direto Autorizado (DDA) – contabilizamos mais de 10 milhões de cadastrados no País, com cerca de 270 milhões de boletos anuais emitidos digitalmente. Estimamos que, para nossas operações, a medida represente uma mitigação de emissões de Gases do Efeito Estufa (GEE) da ordem de 23 mil tCO<sub>2</sub>e.
- Salas de áudio e videoconferência – mantemos 437 salas de áudio e videoconferência, o que permite a redução no uso de veículos, no número de bilhetes aéreos emitidos e nos reembolsos de despesas com táxi.
- Transporte Compartilhado de Malote FEBRABAN/Numerário – compartilhamos o traslado de malotes e numerários, o que permitiu uma redução de 15% a 20% das rotas diárias, situação que pode refletir na redução das emissões de Escopo 3.

**G4-EN31 | Total de investimentos e gastos com proteção ambiental, discriminado por tipo.**

Em 2016, investimos R\$ 253,0 mil na aquisição de utensílios adequados à disposição de resíduos sólidos recicláveis, R\$ 40,0 mil na iniciativa GHG Protocol e R\$ 12,8 mil na certificação ISO 14064 para o inventário de emissões de GEE.

Para prevenção e gestão ambiental foram R\$ 449,1 milhões no Programa de Desenvolvimento Tecnológico e Industrial, R\$ 2,0 milhões em repasses para o WWF-Brasil e a Fundação Banco do Brasil (FBB) para a realização das ações do Programa Água Brasil e R\$ 26,2 milhões na compra de cartuchos recondicionados.

**G4-EN32 | Porcentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais.**

Em 100% de nossos processos de compra, consideramos critérios ambientais. Nos contratos que firmamos, existe termo de responsabilidade socioambiental e, em 2016, o documento Padrão de Compras e Descartes Sustentáveis passou a orientar as licitações e contratações fortalecendo a cultura de sustentabilidade entre nossos fornecedores.

**G4-EN33 | Impactos ambientais negativos significativos reais e potenciais na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito.**

Em 2016, não identificamos fornecedores com alto impacto ambiental negativo que tenha motivado encerramento do relacionamento.

**G4-EN34 | Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos ambientais registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal.**

Em 2016, não foram registradas ocorrências individuais enquadradas como Queixas e reclamações relacionadas a impactos ambientais na Ouvidoria Externa.

**Categoria: Social**  
**Subcategoria: Práticas Trabalhistas e Trabalho Decente**

**G4-LA1 | Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade de empregados por faixa etária, gênero e região.**

A taxa de rotatividade apresenta a porcentagem do número de funcionários substituídos no total do quadro.

Rotatividade por Gênero	2014	2015	2016	
Número de Funcionários <sup>(1)</sup>				
Feminino	46.472	45.873	41.549	
Masculino	65.450	64.537	59.073	
Total	111.922	110.410	100.622	
Desligamentos no Período				Contratações 2016
Feminino	1.324	2.596	4.470	509
Masculino	2.424	4.436	6.004	915
Total	3.748	7.032	10.474	1.424
Taxa de Rotatividade (%)				Taxa de Contratações 2016 (%)
Feminino	1,18	2,35	4,44	0,51
Masculino	2,17	4,02	5,97	0,91
Total	3,35	6,37	10,41	1,42

(1) (Desligamentos no período/quantidade de funcionários em 31 de dezembro) X 100. Valores de 2014 e 2015 recalculados para permitir a comparação.

Rotatividade por Faixa Etária em 2016 <sup>(1)</sup>	Desligamentos no período	Taxa de Rotatividade (%)	Contratações	Taxa de Contratações (%)
Até 30 anos	318	0,32	889	0,88
De 30 a 50 anos	2.186	2,17	516	0,51
Acima de 50 anos	7.970	7,92	19	0,02
Total	10.474	10,41	1.424	1,42

(1) A mudança no cálculo considerando o número de funcionários em 31 de dezembro impede a comparação com os dados dos anos anteriores.



G4-LA1

Rotatividade por Região	2014	2015	2016	
Desligamentos no Período				Contratações 2016
Sul	646	1.159	1.570	124
Sudeste	1.394	2.727	4.649	282
Centro-Oeste	822	1.200	1.833	311
Norte	221	311	344	146
Nordeste	665	1.635	2.078	561
Total	3.748	7.032	10.474	1.424
Taxa de Rotatividade (%)				Taxa de Contratações 2016 (%)
Sul	0,58	1,05	1,56	0,12
Sudeste	1,25	2,47	4,62	0,28
Centro-Oeste	0,73	1,09	1,82	0,31
Norte	0,20	0,28	0,34	0,15
Nordeste	0,59	1,48	2,07	0,56
Total	3,35	6,37	10,41	1,42

**G4-LA2 | Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados por unidades operacionais importantes da organização.**

Todos os nossos funcionários, independentemente da carga horária, recebem os mesmos benefícios. Informações disponíveis na Seção 14 do Formulário de Referência, em [www.bb.com.br/pbb/pagina-inicial/relacoes-com-investidores/downloads#](http://www.bb.com.br/pbb/pagina-inicial/relacoes-com-investidores/downloads#).

**G4-LA3 | Taxas de retorno ao trabalho e retenção após uma licença-maternidade/paternidade, discriminadas por gênero.**

Indicadores Relacionados a Licença-Maternidade/Paternidade por Gênero	2014		2015		2016	
	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino
Funcionários com Direito à Licença	43.367	65.279	67.184	47.657	41.549	59.073
Funcionários que Saíram de Licença	2.613	2.864	1.871	2.631	2.789	2.778
Funcionários que Retornaram após a Licença	2.589	2.846	1.866	2.614	2.082	2.668
Funcionários que Permaneceram no Banco 12 Meses após o Retorno	764	286	2.613	2.864	2.914	2.834
Taxa de Retorno (%)	99,0	99,0	100,0	99,0	74,7	96,0
Taxa de Retenção (%)	98,0	99,0	99,0	98,0	71,5	94,1

**G4-LA4 | Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais e se elas são especificadas em acordos de negociação coletiva.**

A comunicação sobre mudanças em nossas operações não é especificada em acordos de negociação coletiva.

**G4-LA5 | Porcentual da força de trabalho representada em comitês formais de saúde e segurança, compostos de empregados de diferentes níveis hierárquicos, que ajudam a monitorar e orientar programas de saúde e segurança no trabalho.**

As Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (CIPA) são dimensionadas para as unidades que tenham mais de 100 funcionários. Assim, 27% dos funcionários estão representados.

Além disso, mantemos Equipes de Comunicação e Autodesenvolvimento (Ecoas), que podem atuar, por exemplo, em ações de responsabilidade socioambiental, ecoeficiência e qualidade de vida dos funcionários. Seus integrantes têm possibilidade de auxiliar a CIPA na divulgação de campanhas de prevenção.

**G4-LA6 | Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho, discriminados por região e gênero.**

Os tipos de lesões mais frequentes são as osteomusculares, além dos transtornos psicológicos. A Comunicação de Acidente de Trabalho (CAT) é uma obrigação legal da empresa e segue as orientações da *ILO – Code of Practice on recording and notification of occupational accidents and disease*. Tais orientações estão disponíveis em nossos normativos internos.

Segurança e Saúde no Trabalho	Região	2015		2016	
		Homem	Mulher	Homem	Mulher
Taxa de lesões (nº de lesões/nº de funcionários)	Norte	0,12	0,14	0,01	0,01
	Nordeste	0,11	0,12	0,01	0,00
	Centro-Oeste	0,04	0,07	0,00	0,01
	Sudeste	0,02	0,03	0,01	0,01
	Sul	0,02	0,05	0,00	0,01
Taxa de doenças ocupacionais (frequência da doença/nº de funcionários)	Norte	0,09	0,12	0,00	0,00
	Nordeste	0,10	0,11	0,00	0,00
	Centro-Oeste	0,04	0,07	0,00	0,00
	Sudeste	0,01	0,02	0	0
	Sul	0,01	0,04	0	0
Taxa de dias perdidos (%) (dias <sup>(1)</sup> /hora)	Norte	0,49	0,63	0,46	0,58
	Nordeste	0,42	0,59	0,42	0,58
	Centro-Oeste	0,34	0,62	0,36	0,62
	Sudeste	0,33	0,47	0,34	0,46
	Sul	0,25	0,43	0,27	0,42
Dias perdidos <sup>(1)</sup>	Norte	26.941	23.501	25.777	22.161
	Nordeste	93.219	71.137	91.072	67.729
	Centro-Oeste	72.641	75.855	74.652	75.204
	Sudeste	167.741	197.826	166.245	186.805
	Sul	52.298	63.434	56.617	62.498

G4-LA6

Segurança e Saúde no Trabalho	Região	2015		2016	
		Homem	Mulher	Homem	Mulher
Taxa de absenteísmo (%) (dias perdidos <sup>(1)</sup> /dias previstos)	Norte	3,93	5,01	3,7	4,66
	Nordeste	3,35	4,69	3,34	4,65
	Centro-Oeste	2,76	4,93	2,89	4,99
	Sudeste	2,66	3,74	2,70	3,68
	Sul	2,00	3,44	2,18	3,34
Óbitos relacionados ao trabalho <sup>(2)</sup> (unidades)	Norte	0	0	0	0
	Nordeste	0	0	0	0
	Centro-Oeste	0	0	0	0
	Sudeste	2	0	1	0
	Sul	0	0	0	0

(1) Dias perdidos em afastamentos por motivo de saúde com causas ocupacionais e não ocupacionais.  
(2) O óbito anotado refere-se a acidente de trajeto, ou seja, não possui relação com as condições de trabalho.

G4-LA7 | Empregados com alta incidência ou alto risco de doenças relacionadas à sua ocupação.

Não temos empregados envolvidos em atividades ocupacionais que apresentem alta incidência ou alto risco de doenças específicas.

G4-LA8 | Tópicos relativos à saúde e segurança cobertos por acordos formais com sindicatos.

O Acordo Coletivo de Trabalho (ACT), que firmamos com entidade representativa de nossos funcionários, aborda, em aproximadamente 14% das suas cláusulas, as temáticas de saúde e segurança. Garantimos aos funcionários o pagamento, por até 540 dias após o retorno ao trabalho, da gratificação de caixa àqueles licenciados por motivo de Lesão por Esforço Repetitivo (LER). Também asseguramos a complementação salarial quando da concessão de Auxílio-Doença Previdenciário ou Auxílio-Doença Acidentário, assim como, para esses mesmos casos, o pagamento do valor atualizado da comissão recebido em seu último dia útil de trabalho antes do afastamento pelo período de 12 meses. Com relação aos funcionários portadores de restrições ao desempenho de suas atividades habituais, promovemos a sua readaptação, conforme indicação médica e avaliação ergonômica. Em 2016, reinserimos 82 pessoas afastadas por motivos de saúde.

G4-LA9 | Número médio de horas de treinamento por ano por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional.

Indicadores Consolidados de Treinamentos <sup>(1)</sup>	2014	2015	2016
Lotação Final	111.628	109.191	100.622
Treinados	111.020	107.887	99.999
Treinamentos	2.092.867	2.043.766	2.275.615
Horas	9.343.210	8.261.981	7.271.306
Porcentual de Treinados	99,46	98,81	99,38
Treinamentos por Funcionário	18,75	18,72	22,62
Horas por Funcionário	83,7	75,67	72,26

(1) Foram considerados os funcionários em situação 100, 211, 506, 510, 324, 326 e 580. Excluem-se todos os funcionários que possuem a situação 580 e estejam lotados em prefixos de cessão informados pela Dipes/Desaf.Classificação considerada para a definição dos segmentos apresentados.

G4-LA9

Treinamentos por Gênero e Função	2014				2015				2016			
	Homens		Mulheres		Homens		Mulheres		Homens		Mulheres	
	Gerencial	Não Gerencial	Gerencial	Não Gerencial	Gerencial	Não Gerencial	Gerencial	Não Gerencial	Gerencial	Não Gerencial	Gerencial	Não Gerencial
Lotação Final	23.694	41.153	12.856	33.287	23.506	40.303	12.782	32.600	21.469	37.604	11.521	30.028
Treinados	23.623	40.878	12.821	33.083	23.347	39.642	12.720	32.178	21.441	37.238	11.517	29.803
Treinamentos	421.998	786.784	226.444	646.768	417.562	765.603	229.812	630.789	497.886	833.163	270.073	674.493
Horas	1.969.136	3.600.772	1.052.703	2.940.805	1.811.867	3.054.828	956.420	2.438.866	1.633.626	2.697.812	855.433	2.084.435
Porcentual de Treinados	99,7	99,3	99,7	99,4	99,3	98,4	99,5	98,7	99,9	99,0	100,0	99,3
Treinamentos por Funcionário	17,8	19,1	17,6	19,4	17,8	19,0	18,0	19,4	23,2	22,2	23,4	22,5
Horas por Funcionário	83,1	87,5	81,9	88,4	77,1	75,8	74,8	74,8	76,1	71,7	74,3	69,4

Treinamentos por categoria funcional	Alta Direção		Gerência		Assessoramento		Operacional		Técnico	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Lotação Final	229	240	36.059	32.750	7.989	7.270	60.779	56.122	4.135	4.240
Treinados	218	228	35.849	32.730	7.952	7.242	59.752	55.572	4.116	4.227
Treinamentos	1.708	1.925	645.666	766.034	135.522	136.398	1.194.065	1.297.105	66.805	74.153
Horas	13.881	10.094	2.754.406	2.478.965	539.433	424.873	4.740.158	4.120.437	214.103	236.937
Porcentual de Treinados	95,20%	95,00%	99,42%	99,94%	99,54%	99,61%	98,31%	99,02%	99,54%	99,69%
Treinamentos por Funcionário	7,46	8,02	17,91	23,39	16,96	18,76	19,65	23,11	16,16	17,49
Horas por Funcionário	60,62	42,06	76,39	75,69	67,52	58,44	77,99	73,42	51,78	55,88

G4-LA10 | Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua que contribuem para a continuidade da empregabilidade dos empregados em período de preparação para a aposentadoria.

Em parceria com a Previ, contamos com o Programa Caminhos para Aposentadoria, destinado aos funcionários com 28 anos ou mais de contribuições previdenciárias, que proporciona a possibilidade de elaborar um projeto de vida para a aposentadoria, utilizando o suporte organizacional e contemplando aspectos sociais, econômicos, afetivos e de saúde.

Além disso, disponibilizamos bolsas de graduação e pós-graduação ofertados pelo Programa de Educação Superior e cursos no Programa de Idiomas que viabilizam a capacitação contínua dos funcionários cujas competências desenvolvidas podem ser aplicadas na ativa ou após a aposentadoria.

Por fim, na Universidade Corporativa do Banco do Brasil (UniBB), estão disponíveis diversos cursos voltados para o aprimoramento pessoal dos funcionários, em temas aplicáveis na ativa ou após a aposentadoria, como formação de educadores sociais, alfabetizadores do Programa BB Educar, ação voluntária e gestão financeira pessoal.



G4-LA11 | Porcentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminado por gênero e categoria funcional.

Em 2016, 99,68% dos nossos funcionários tiveram seu desempenho acompanhado por meio de instrumento denominado Ges-

tão de Desempenho Profissional por Competências e Resultados. Os funcionários em contrato de experiência e os dirigentes estatutários têm seu desempenho avaliado por ferramenta específica.

Funcionários que tiveram seu desempenho acompanhado pela GDP (%)		
2014	2015	2016
99,48	99,30	99,68

Funcionários que Participaram do GDP por Nível Funcional e Gênero	2014		2015		2016			
	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	%	Masculino	%
Gerencial	12.875	23.842	12.782	23.506	11.521	27,7	21.469	36,3
Técnico	1.806	3.639	1.757	3.544	1.651	4,0	3.555	6,0
Operacional	10.381	10.061	10.497	9.746	9.774	23,5	8.932	15,1
Assessoramento	2.849	4.385	2.750	4.073	2.528	6,1	3.776	6,4
Outros	18.453	23.337	17.596	22.940	16.075	38,7	21.341	36,1

G4-LA12 | Composição dos grupos responsáveis pela governança e discriminação de empregados por categoria funcional, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade.

G4-38

Diversidade na Governança (%) <sup>(1)</sup>	2014	2015	2016
Por Gênero			
Feminino	3,92	5,56	3,39
Masculino	96,08	94,44	96,61
Por Faixa Etária			
Até 30 Anos	0,00	0,00	0,00
De 30 a 50 Anos	56,86	48,15	61,02
Acima de 50 Anos	43,14	51,85	38,98
Por Grupos Minoritários			
Indígena	0,00	0,00	0,00
Preta	0,00	1,85	1,69
Parda	1,96	1,85	6,78

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

G4-LA12

Indicadores Gerais de Diversidade no Quadro Funcional (%)	2014	2015	2016
Por Gênero			
Feminino	41,53	41,56	41,29
Masculino	58,47	58,44	58,71
Por Faixa Etária			
Até 30 Anos	13,71	12,81	11,19
De 30 a 50 Anos	67,92	70,52	75,26
Acima de 50 Anos	18,37	16,67	13,55
Por Grupos Minoritários			
Indígena	0,22	0,22	0,21
Preta	2,55	2,62	2,79
Parda	18,79	19,12	19,62

Diversidade no Quadro Funcional em 2016 (%)	Gerencial	Técnico	Operacional	Assessoramento	Outros
Por Gênero					
Feminino	11,45	1,64	9,71	2,51	15,98
Masculino	21,34	3,53	8,88	3,75	21,21
Por Faixa Etária					
Até 30 Anos	1,61	0,32	2,59	0,21	6,46
De 30 a 50 Anos	27,72	4,19	13,87	5,42	24,05
Acima de 50 Anos	3,45	0,66	2,13	0,63	6,67
Por Grupos Minoritários					
Indígena	0,04	0,01	0,05	0,02	0,10
Preta	0,81	0,13	0,53	0,15	1,17
Parda	5,91	1,04	3,10	1,09	8,48

Diversidade	2014	2015	2016
Raça e Etnia			
Preta, Parda ou Indígena	24.071	23.979	22.765
Cargo de Chefia			
Preta, Parda ou Indígena	7.283	7.319	6.808
Deficientes Físicos			
Portadores de Necessidades Especiais	1.319	1.495	1.537

G4-LA13 | Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens, discriminada por categoria funcional e unidades operacionais relevantes.

Remuneração Média por Gênero e Nível Funcional (R\$)	2014		2015		2016		Razão Matemática entre Homens e Mulheres em 2016
	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	
Gerencial	9.729	8.272	10.619	9.038	11.157	9.513	1,2
Técnico	8.588	8.032	9.412	8.741	10.117	9.308	1,1
Operacional	4.527	4.371	4.747	4.632	4.910	4.820	1,0
Assessoramento	10.562	10.151	11.423	11.040	12.123	11.617	1,0
Outros	3.588	3.414	3.813	3.695	3.882	3.767	1,0

A política de remuneração é independente da localização geográfica do empregado e segue as cláusulas negociadas em Acordo Coletivo de Trabalho. E as unidades operacionais relevantes são todas as operações no Brasil, sem discriminação por porte e região.

G4-LA16 | Número de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal.

Em 2016, recebemos 1.409 reclamações na Ouvidoria Interna referentes aos processos de gestão de pessoas, que foram tratadas pelas áreas responsáveis. Dessas, 358 foram consideradas procedentes e encaminhadas para solução.

Subcategoria: Direitos Humanos

G4-HR1 | Número total e porcentual de acordos e contratos de investimentos significativos que incluem cláusulas de direitos humanos ou que foram submetidos à avaliação referente a direitos humanos.

Todos os nossos instrumentos de crédito dispõem de cláusula de vencimento extraordinário/antecipado em casos de descumprimento a leis e normas relativas a direitos humanos.

No âmbito dos Princípios do Equador, os contratos celebrados preveem critérios relacionados aos direitos humanos. No período, foram contratadas três operações, duas de *project finance* e uma de serviços de assessoria a *project finance*.

Adicionalmente, informamos que, em 2016, não houve investimentos em outras entidades de forma que tenhamos nos tornado acionista majoritário.

G4-HR2 | Número total de horas de treinamento de empregados em políticas de direitos humanos ou procedimentos relacionados a Aspectos dos direitos humanos relevantes para as operações da organização, incluindo o porcentual de empregados treinados.

Curso	Objetivos de Aprendizagem e/ou Desempenhos esperados	Carga horária
Competência Intercultural (cód. 5049)	- Demonstrar receptividade e abertura para conhecer, reconhecer e aceitar a diversidade cultural;  - Identificar as principais características culturais dos povos, atuando de forma tolerante e respeitosa.	6h
Ações Complementares Programa Minha Casa Minha Vida (cód. 4669)	Preparar os funcionários para a elaboração do Projeto de Trabalho Social (PTS), que deve ser desenvolvido com as famílias beneficiárias, por meio de um conjunto de ações inclusivas, de caráter socioeducativas, voltadas para o fortalecimento da autonomia das famílias, sua inclusão produtiva e a participação cidadã, contribuindo para a sustentabilidade dos empreendimentos habitacionais.	8h
Equidade de Gênero: uma Questão Cultural? (cód. 6067)	Promover, em sua rotina diária, ações que promovam a equidade de gênero, respeitando a participação das mulheres na organização.	1h
Diversidade (cód. 3791)	Respeitar e conviver com as diferenças entre as pessoas, como condição para acompanhar as constantes transformações sociais.	1h
Acessibilidade – Atendimento ao Cliente com Deficiência (cód. 4963)	Identificar as peculiaridades do atendimento ao cliente com deficiência, de acordo com a legislação vigente.	6h
Pessoa com Deficiência – PcD (cód. 5443)	Identificar os diferentes tipos de deficiência e suas principais características.	1h

Curso	Diversidade	Ações Complementares Programa Minha Casa Minha Vida	Acessibilidade – Atendimento ao Cliente com Deficiência	Intercultural	Pessoa com Deficiência – PcD	Equidade de Gênero: uma Questão Cultural?	Total
Gerencial	4.822	419	423	411	3.890	956	1.786
Técnico	455	71	46	116	625	168	355
Assessoria	758	93	45	137	823	374	604
Operacional	8.970	818	870	850	8.430	2.000	3.668
Outros	71	0	17	9	87	29	38
Total	15.076	1.401	1.401	1.523	13.855	3.527	6.451
Horas	1	8	6	6	1	1	
Horas treinandos	15.076	11.208	8.406	9.138	13.855	3.527	61.210

G4-HR2

2016	Quantidade Lotação Final	Quantidade Treinandos	Quantidade Treinamentos	Quantidade Horas	% Treinados
Gerencial	32.990	1.538	1.802	6.900	4,66
Técnico	5.206	369	435	1.548	7,09
Assessoria	6.304	500	588	2.076	7,93
Operacional	18.706	1.197	1.372	5.454	6,40
Outros	37.416	2.416	2.663	10.123	6,46
Total	100.622	6.020	6.860	26.101	5,98

**G4-HR3 | Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas.**

Em 2016, não registramos ocorrências de discriminação.

**G4-HR4 | Operações e fornecedores identificados em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva possa estar sendo violado ou haja risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito.**

De acordo com os Princípios do Equador nos projetos classificados nas categorias A e B, exigimos que nossos clientes estabeleçam mecanismos de reclamação para receber comentários e queixas quanto ao desempenho socioambiental dos empreendimentos e para facilitar a busca de soluções para as demandas, o que favorece a garantia de liberdade de associação das pessoas.

No relacionamento com fornecedores, adotamos critérios de seleção que incluem os de garantia ao direito de exercício da liberdade de associação e de realização de negociação coletiva.

**G4-DMA | Trabalho infantil. G4-DMA | Trabalho forçado ou análogo ao escravo.**

Nossa Política Específica de Crédito estabelece que não realizamos operações de crédito com clientes que submetam trabalhadores a formas degradantes ou análogas à de trabalho escravo ou que pratiquem a exploração de mão de obra infantil ou a exploração

sexual de menores. Além disso, somos signatários dos Princípios do Equador e aplicamos os Padrões de Sustentabilidade Socioambiental da International Finance Corporation (IFC) e os Padrões de Desempenho do Grupo Banco Mundial.

Em nosso relacionamento com fornecedores, consideramos o atendimento aos requisitos de responsabilidade socioambiental por meio de nossa Política de Relacionamento com Fornecedores e de nosso Código de Ética, que expressa o cumprimento da legislação trabalhista, previdenciária e fiscal – incluindo a não utilização de trabalhos infantil ou análogo ao escravo. Tais pressupostos são requeridos e acompanhados enquanto ocorrer a prestação dos serviços.

Exigimos que nossos fornecedores se comprometam, por meio de declaração, a não empregar menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, bem como a não empregar direta ou indiretamente menor de 16 anos, salvo na condição de aprendiz e com garantia de frequência escolar.

**G4-HR5 | Operações e fornecedores identificados como de risco para a ocorrência de casos de trabalho infantil e medidas tomadas para contribuir para a efetiva erradicação do trabalho infantil.**

Em 2016, não foram identificados riscos significativos ou recebidas denúncias.

**G4-DMA | Avaliação. G4-DMA | Avaliação de fornecedores em direitos humanos. G4-DMA | Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a direitos humanos. G4-HR6 | Operações e fornecedores identificados como de risco significativo para a ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e medidas tomadas para contribuir para a eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou análogo ao escravo. G4-HR9 | Número total e porcentual de operações submetidas a análises ou avaliações de direitos humanos de impactos relacionados a direitos humanos. G4-HR10 | Porcentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relacionados a direitos humanos. G4-HR11 | Impactos negativos significativos reais e potenciais em direitos humanos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito. G4-HR12 | Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos em direitos humanos registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal.**

Desde 2005, participamos do Pacto pelo Combate ao Trabalho Escravo proposto pelo Instituto Ethos. Em 2016, solicitamos perante o Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), com amparo na Lei de Acesso à Informação, a relação de Cadastro de Empregadores que tenham submetido trabalhadores a condições análogas à de escravo.

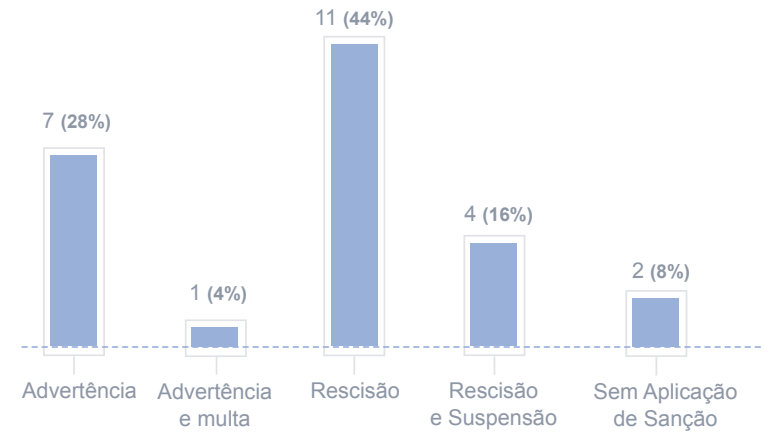
Os nossos editais de licitação estabelecem que os fornecedores deverão apresentar diversos documentos, entre eles:

- a) Prova de regularidade com a Fazenda Nacional referente a todos os tributos federais e à Dívida Ativa da União, inclusive contribuições previdenciárias;
- b) Prova de regularidade no Fundo de Garantia de Tempo de Serviço (FGTS);

c) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho.

Exigimos e verificamos o cumprimento de obrigações trabalhistas e previdenciárias e tributárias analisando indícios ou denúncias sobre eventuais infrações e desconformidade.

Durante a execução do contrato, constatada infração nas disposições contratuais ou legais, é aberto processo administrativo objetivando a aplicação de sanção administrativa ou, em último caso, rescisão unilateral do contrato. No ano de 2016, dos 15.787 contratos vigentes, foram verificados 25 (0,15%) em descumprimento de legislação trabalhista. Destes, um referia-se ao setor de engenharia e os demais ao setor de serviços. A figura a seguir apresenta o tipo de penalidade aplicada e o porcentual em relação aos descumprimentos, após conclusão do processo administrativo, com a devida garantia de defesa assegurada ao fornecedor.



Em 2016, não identificamos operações e fornecedores com risco significativo para a ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo. Não foi registrada na Ouvidoria Interna nenhuma reclamação envolvendo trabalho degradante ou escravo, nem denúncia relativa a desrespeito em relação a direitos humanos. Não tivemos qualquer contrato encerrado por esse motivo.

**G4-DMA | Práticas de segurança. G4-HR7 | Porcentual do pessoal de segurança que recebeu treinamento nas políticas ou nos procedimentos da organização relativos a direitos humanos que sejam relevantes às operações.**

Exigimos, em contrato, que 100% dos empregados das empresas contratadas na área de segurança tenham curso de formação em vigilância com material homologado pelo Departamento de Polícia Federal, que inclui aspectos de direitos e relações humanos no trabalho.



Subcategoria: Sociedade

G4-DMA | Comunidades locais. G4-SO1 | Porcentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local.

Atuamos, em parceria com a Fundação BB (FBB), em 124 empreendimentos contratados no âmbito do Programa Minha Casa Minha Vida (PMCMV), Programa Nacional de Habitação Urbana (PNHU), faixa 1. Em 2016, foram atendidos 44 deles, ou seja, 35,5% do total previsto, abrangendo 20,3 mil participantes.

No ano, a nossa Fundação também deu início ao processo de avaliação de efetividade dos programas e projetos sociais relacionados aos seus vetores de atuação: Água, Agroindústria, Agroecologia e resíduos sólidos, Educação e Demais iniciativas. Isso ocorreu por meio da aplicação de questionários e do levantamento de dados. Ao fim do período, ainda estávamos consolidando os dados, razão pela qual ainda não foram divulgados.

A FBB realiza o monitoramento dos projetos em execução, avalia o cumprimento das cláusulas do convênio, a execução conforme o plano de trabalho aprovado e o cumprimento do objeto proposto para o projeto. Avaliamos, com isso, o impacto de cada ação em suas diferentes dimensões (social, econômica e ambiental), para obtermos evidências de que elas contribuíram para transformar a realidade das comunidades atendidas.

G4-SO2 | Operações com impactos negativos significativos reais e potenciais nas comunidades locais.

De acordo com os Princípios do Equador e os padrões de desempenho da International Finance Corporation (IFC), os projetos de grande porte candidatos a financiamentos são avaliados em uma matriz de risco socioambiental:

- **Categoria A** – com potencial de risco e/ou impactos socioambientais adversos significativos e que sejam múltiplos, irreversíveis ou sem precedentes;
- **Categoria B** – com potencial de riscos e/ou impactos socioambientais adversos limitados, em número reduzido, geralmente locais, amplamente reversíveis e prontamente controláveis por meio de medidas mitigatórias;
- **Categoria C** – sem riscos e/ou impactos socioambientais adversos ou com riscos e/ou impactos socioambientais mínimos.

Em 2016, dentro da categoria A, foi contratada uma operação para o setor infraestrutura, na Região Norte, com objetivo de escoar

a produção de grãos por meio de hidrovía. As ações mitigadoras concentraram-se na consolidação da infraestrutura com Programas de Gestão e Controle Ambiental do projeto e Programas de Apoio e Compensação Ambiental para a Comunidade Local. Em todos os projetos categorizados como A ou B, exigimos que o cliente desenvolva ou mantenha um Sistema de Gestão Ambiental e Social.

G4-SO4 | Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção.

Nossa política específica de prevenção e combate à lavagem de dinheiro, ao financiamento do terrorismo e à corrupção é de amplo conhecimento de todos os membros dos nossos órgãos de governança. O documento é revisado anualmente ou extraordinariamente, a qualquer tempo, e disponibilizado em nove idiomas, para contemplar todas as praças onde atuamos. Em 2016, aprovamos o programa de integridade, que apresenta nossas ações adotadas com o objetivo de prevenir, detectar e punir práticas de atos lesivos qualificáveis como corrupção.

Para os funcionários da Alta Direção (Diretores, Gerentes Executivos, Gerentes Gerais de Unidades Estratégicas e Superintendentes Regionais), são disponibilizados cursos cujos conteúdos abordam com especificidade o tema combate à corrupção. Dos 218 funcionários que compunham essa categoria profissional em 22 de dezembro de 2016, 37 realizaram esse tipo de capacitação, ou seja, 17% do total. Destaca-se ainda a participação dos funcionários desse segmento em treinamentos contratados no mercado.

Além disso, foi lançado, na Universidade Corporativa do Banco do Brasil (UniBB), o curso de prevenção e combate à corrupção, disponível a todos os funcionários. A seguir, é apresentado o total de empregados que realizaram ações de capacitação sobre combate à corrupção em 2016.

G4-SO4

Na área de licitações, 3.305 contratos contêm cláusula em que as empresas comprometem-se a cumprir preceitos legais e vetar o uso de nomes de funcionários ou de empresas que atuam em nome do Banco para obter vantagens indevidas. Em 2016, passamos a proibir a participação de empresas que tenham em seu quadro societário agentes públicos – incluindo os que tenham ocupado esse tipo de função anteriormente – e seus parentes de até terceiro grau em licitações. Com isso, o BB mitiga riscos, em especial o conflito de interesses e a corrupção.

Gestores Treinados por Estado							
Estado	Lotação	Treinados	%	Estado	Lotação	Treinados	%
AC	77	8	10,39	PB	471	140	29,72
AL	258	78	30,23	PE	975	260	26,67
AM	264	118	44,70	PI	372	48	12,90
AP	120	19	15,83	PR	2.341	651	27,81
BA	1.603	368	22,96	RJ	2.580	638	24,73
CE	793	237	29,89	RN	500	123	24,60
DF	2.467	613	24,85	RO	247	55	22,27
ES	532	141	26,50	RR	87	33	37,93
GO	955	213	22,30	RS	2.126	574	27,00
MA	593	153	25,80	SC	1.725	552	32,00
MG	3.297	909	27,57	SE	232	47	20,26
MS	494	147	29,76	SP	9.687	3.186	32,89
MT	631	139	22,03	TO	250	76	30,40
PA	654	162	24,77	Exterior	49	6	12,24
Lotação Total	34.380	Treinados Total	9.694	Lotação (%)	100	Treinados (%)	28,20

Segmento Técnico e Administrativo por Estado							
Estado	Lotação	Treinados	%	Estado	Lotação	Treinados	%
AC	218	177	81,19	PB	902	388	43,02
AL	577	223	38,65	PE	2.086	845	40,51
AM	435	321	73,79	PI	785	191	24,33
AP	161	52	32,30	PR	5.971	2.530	42,37
BA	3.323	1.071	32,23	RJ	4.421	1.862	42,12
CE	1.602	690	43,07	RN	935	345	36,90
DF	9.238	3.419	37,01	RO	471	184	39,07
ES	876	396	45,21	RR	134	86	64,18
GO	1.673	620	37,06	RS	3.329	1.528	45,90
MA	1.185	455	38,40	SC	3.003	1.491	49,65
MG	6.473	2.736	42,27	SE	440	143	32,50
MS	795	379	47,67	SP	19.228	9.746	50,69
MT	1.084	465	42,90	TO	478	199	41,63
PA	1.186	461	38,87	Exterior	16	7	43,75
Lotação Total	71.025	Treinados Total	31.010	Lotação (%)	100	Treinados (%)	43,66

G4-SO5 | Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas.

Em 2016, não registramos nenhum processo judicial relacionado à corrupção movido contra nossa instituição e/ou empregados e nenhum caso atrelado a práticas de atos previstos no artigo 5º, da Lei nº 12.846/2013. Também não rescindimos ou deixamos de renovar nenhum contrato em decorrência de violações.

No entanto, concluímos cinco procedimentos administrativos com apuração de responsabilidades em ocorrências que envolveram a cobrança ou o recebimento de comissão indevida por serviço prestado, que resultaram em dispensa de cinco funcionários, autores dos ilícitos, e outras penalidades disciplinares para os envolvidos indiretos.

G4-SO6 | Valor total de contribuições para partidos políticos e políticos, discriminado por país e destinatário/beneficiário.

Não concedemos apoio financeiro a partidos políticos.

G4-SO8 | Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos.

Em 2016, não registramos nenhum caso de multa significativa.

G4-SO11 | Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos na sociedade registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal.

Em 2016, não registramos ocorrências na Ouvidoria Externa, canal responsável por receber esse tipo de queixa ou reclamação.

Subcategoria: Responsabilidade pelo Produto

G4-DMA | Saúde e segurança do cliente. G4-PR1 | Porcentual de categorias de produtos e serviços significativas para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança buscando melhorias.

Em todas as intervenções de arquitetura e engenharia que conduzimos, pautamo-nos em normativos internos e nas legislações vigentes, inclusive do Corpo de Bombeiros, de Órgãos Ambientais e do Patrimônio Histórico. Atendemos aos normativos legais em 100% dos casos.

G4-PR4 | Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a informações e rotulagem de produtos e serviços, discriminados por tipo de resultados.

Reclamação de Clientes		2014		2015		2016	
		Volume de Demandas	Índice Anual <sup>(1)</sup>	Volume de Demandas	Índice Anual <sup>(1)</sup>	Volume de Demandas	Índice Anual <sup>(1)</sup>
Demandas Encerradas pela Ouvidoria Externa	Diretas	19.980	32,41	24.479	43,68	27.550	46,54
	Bacen	26.620	43,18	24.904	44,43	31.641	53,45
	Procon	10.256	16,64	15.793	28,18	17.099	28,89
Jurídico	Justiça	53.574	-	69.802	-	76.339	-

(1) Número de reclamações dividido pelo número de clientes e multiplicado por 100.000, que equivale ao número de reclamações a cada grupo de 100.000 clientes.  
Total de clientes na base conjugada do Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional (CCS) e do Sistema de Informações de Crédito do Banco Central (SCR).  
Obs.: a partir de 2015 foi incorporado ao Volume de Demandas, as relacionadas a Audiências Administrativas nos Procons do País.

G4-PR5 | Resultados de pesquisas de satisfação do cliente.

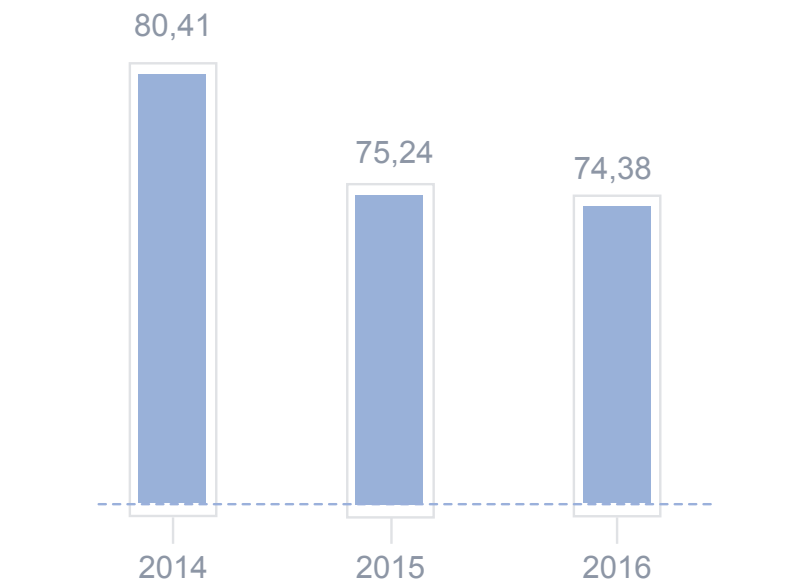
Desde 1997, realizamos pesquisas de satisfação de clientes, contemplando todos os públicos (Pessoa Física, Pessoa Jurídica e setor público).

G4-PR5

O Banco do Brasil contrata institutos de pesquisas de marketing filiados à Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa (ABEP) ou à European Society for Opinion and Marketing Research (ESOMAR), para a realização de suas pesquisas de satisfação.

A pesquisa é realizada em duas fases, uma qualitativa, com o objetivo de levantar os atributos de satisfação e as percepções dos clientes sobre o banco. Isso ocorre, em média, a cada três anos. E uma fase quantitativa, realizada anualmente com a finalidade de mensurar as percepções e os atributos de satisfação levantados na etapa qualitativa.

De uma forma geral, os atributos mais valorizados pelos nossos clientes na composição do seu grau de satisfação são aqueles vinculados ao relacionamento com o nosso funcionário responsável por sua conta. Os graus de satisfação observados nas pesquisas dos últimos três anos apresentaram os resultados no gráfico a seguir, obtidos por meio da média ponderada das notas de todos os públicos. Eles estão dentro da zona de satisfação – notas 4 e 5 na escala Likert de 5 pontos.



G4-PR7 | Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminado por tipo de resultados.

Não identificamos nenhum caso de não conformidade.

G4-PR8 | Número total de queixas comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes.

Em 2016, nossa Ouvidoria Externa recebeu 170 reclamações de clientes Pessoa Física relacionadas ao tema quebra de sigilo bancário, três delas consideradas procedentes. Não recebemos queixas de agências reguladoras.

G4-PR9 | Valor monetário de multas significativas aplicadas em razão de não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços.

No ano de 2016, nenhum caso de multa significativa oriunda de processos judiciais e administrativos foi identificado. No entanto, registramos o valor de R\$ 5,8 milhões, que se refere ao somatório de punições por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e ao uso de produtos e serviços e de cobranças relativas ao tempo na fila.

Suplemento Setorial – Serviços Financeiros

G4-DMA Portfólio de produtos

Em 2016, intensificamos a oferta do curso Desenvolvimento Sustentável no BB. Destinado a todos os operadores e gestores envolvidos com o tema, representa nosso esforço para garantir que o Modelo de Atuação Integrada em Desenvolvimento Sustentável seja utilizado para a execução de nossa estratégia em sustentabilidade.

Visando preparar os funcionários para conceder crédito de forma consciente e socialmente responsável, o curso Crédito e Risco Socioambiental foi reformulado em 2016. Desde então, já foi realizado por 3.706 funcionários.

Contribuímos para a universalização dos direitos sociais e da cidadania. Para isso, foram disponibilizados os cursos Essência: Ética e Conhecendo o Código de Ética e Normas de Conduta.

Disponibilizamos para todos os funcionários a Trilha Sustentabilidade, que tem como objetivo garantir ainda mais alinhamento das soluções de capacitação nesse tema à estratégia corporativa. Para os funcionários gestores, está disponível a Trilha Sustentabilidade – Liderança, que compõe a avaliação dos gestores de Unidades de Negócios na dimensão sustentabilidade.

G4-DMA Portfólio de produtos

Ambas as trilhas de desenvolvimento estão vinculadas, no Portal da UniBB (Universidade Corporativa do Banco do Brasil), ao perfil de todos os funcionários dos segmentos técnico/administrativo e gerencial, respectivamente.

FS6 | Porcentual do portfólio de cada linha de negócio, discriminado por região, porte (ex.: micro, pequena, média ou grande empresa) e setor de atuação.

Informações disponíveis na Nota Explicativa 10 – Operações de Crédito, no documento [Demonstrações Contábeis](#) e nas [Diretrizes de Sustentabilidade Banco do Brasil para o Crédito](#).

FS7 | Valor monetário de produtos e serviços com benefício social, separados por cada linha de negócios e discriminados por objetivo. FS8 | Valor monetário dos produtos e serviços com benefício ambiental, separados por cada linha de negócios e discriminados por objetivo.

Negócios Sociais

Produto	Descrição	Total em carteira em 2016	Quantidade de operações realizadas em 2016
		(R\$ milhões)	
Pronaf	Visa à profissionalização dos produtores e familiares, à modernização do sistema produtivo e à valorização do produtor rural familiar. Destina-se ao apoio financeiro das atividades agropecuárias e não agropecuárias exploradas mediante emprego direto da força de trabalho da família produtora rural.	41.934,6	562.950
BB Crédito acessibilidade	Linha de Financiamento a clientes com renda mensal bruta de até 10 (dez) salários mínimos, destinada à aquisição de bens e serviços de tecnologia assistiva com base na Lei nº 12.613, de 18 de abril de 2012.	169,3	9.488
Fundo de financiamento ao Estudante do Ensino Superior (Fies)	Atuamos como agente financeiro do Fies, uma política pública de crédito estudantil do Governo Federal destinada a financiar a graduação no Ensino Superior de estudantes que não têm condições de arcar com os custos de sua formação e à democratização no acesso à educação de qualidade. O Fies possibilita o financiamento de até 100% de cursos presenciais de graduação. A partir do 2º semestre de 2015, o financiamento passou a ter as seguintes características: juros de 6,5% a.a., carência de 18 meses após a conclusão do curso e prazo de amortização de três vezes o número de semestres financiados. Durante a fase de utilização e carência é exigido, trimestralmente, apenas, o pagamento dos juros do financiamento, com valor máximo de R\$ 150,00.	27.106,4	80.398
Programa Minha Casa Minha Vida (PMCMV) <sup>(1)</sup>	Contempla o financiamento de empreendimentos que preencham requisitos como inclusão de idosos e portadores de necessidades especiais; normas e atitudes de prevenção ambiental, como utilização de equipamentos e soluções; atendimento de recomendações na execução das obras; e promoção de discussões e difusão entre seus membros de conhecimentos sobre reaproveitamento de materiais, uso racional dos recursos naturais, medidas alternativas de baixo custo de aquecimento de água/materiais degradáveis para construção ou outros usos, riscos decorrentes da não preservação ambiental e demais questões pertinentes.	19.978,6	60.527
BB Microcrédito Empreendedor	Linha de crédito destinada a clientes Pessoa Física (PF) e Pessoa Jurídica (PJ) alinhada ao Programa Nacional de Microcrédito Produtivo Orientado (MPO), destinado a capital de giro ou investimento, voltada ao atendimento das necessidades financeiras de empreendedores de atividades produtivas de pequeno porte. Utiliza metodologia baseada no relacionamento direto com os empreendedores, visando orientação e acompanhamento do negócio.	560,1	411.643

(1) No segmento Pessoa Física, foram realizadas 27.547 operações, o que resulta na carteira de R\$ 19.437,7 milhões. Já no segmento pessoa jurídica foram 32.980 operações, com R\$ 540,9 milhões no fim de 2016.

Crédito FS7

Produto	Descrição	Total em carteira em 2016	Quantidade de operações realizadas em 2016
		(R\$ milhões)	
Fundo de Amparo ao Trabalhador (FAT) Taxista	Linha de financiamento de automóveis cujos combustíveis são de origem renovável destinada a pessoas físicas. Essa linha utiliza recursos do FAT e favorece a geração de empregos e renda.	350,6	4.965
BB Giro Rápido	Linha de crédito pré-aprovado para atendimento das necessidades de capital de giro das micro e pequenas empresas. A linha compreende duas modalidades de crédito – cheque especial e crédito fixo reutilizável, que agrega valor social por disponibilizar diferenciais mercadológicos às micro e pequenas empresas. O produto oferece vantagens como processo simplificado de concessão do crédito e contratações com a vinculação da garantia do Fundo de Garantia de Operações (FGO), o que facilita o acesso ao crédito inclusive pelo <i>mobile</i> .	2.001,1	7.043
Proger	Linha de financiamento destinada a microempresa ou empresa de pequeno porte para projetos de investimento, com ou sem capital de giro associado, que proporcionem a geração ou a manutenção de emprego e renda na área urbana, a fim de viabilizar o desenvolvimento sustentável das microempresas e das empresas de pequeno porte, alinhadas ao Proger Urbano.	2.272,1	6.527

Crédito de Agronegócios FS8

Produto	Descrição	Total em carteira em 2016	Quantidade de operações realizadas em 2016
		(R\$ milhões)	
Programa ABC	Tem como objetivos principais reduzir as emissões de Gases do Efeito Estufa (GEE) oriundas das atividades agropecuárias e o desmatamento e estimular a recuperação de áreas degradadas.	9.166,2	3.438
Pronaf Florestal	Visa apoiar investimentos em projetos que preencham os requisitos definidos pela Secretaria da Agricultura Familiar/Ministério do Desenvolvimento Agrário para: sistemas agroflorestais; exploração extrativista ecologicamente sustentável; plano de manejo e manejo florestal, incluindo-se os custos relativos à implantação e à manutenção do empreendimento; e enriquecimento de áreas que já apresentam cobertura florestal diversificada, com o plantio de uma ou mais espécies florestais nativas do bioma.	170,3	88
Pronaf Agroecologia	Linha de crédito voltada aos agricultores elegíveis ao Pronaf para investimentos relacionados a projetos específicos de sistemas de produção agroecológica ou orgânica, incluindo-se os custos relativos à implantação e à manutenção do empreendimento.	9,1	93
Pronaf Eco-Dendê/ Seringueira	Linha de crédito voltada aos agricultores elegíveis ao Pronaf para investimentos na implantação das culturas do dendê ou da seringueira, com custeio associado para a manutenção da cultura.	10,8	2



FS8

Produto	Descrição	Total em carteira em 2016	Quantidade de operações realizadas em 2016
		(R\$ milhões)	
Pronaf Eco	Linha voltada aos agricultores elegíveis ao Pronaf que desejem implantar, utilizar, recuperar ou adotar tecnologias de energia renovável e/ou ambientais, armazenamento hídrico, pequenos aproveitamentos hidroenergéticos, silvicultura ou práticas conservacionistas e de correção da acidez e fertilidade do solo.	218,2	384
Moderagro	Linha de crédito fixo destinada a investimentos agropecuários com recursos do BNDES. Fomenta ações relacionadas à defesa animal e à implementação de sistemas de rastreabilidade animal para alimentação humana. O programa apoia a recuperação dos solos, além de fomentar os setores de produção, beneficiamento, industrialização e armazenamento de produtos da apicultura, aquicultura, avicultura, chinchilicultura, cunicultura, floricultura, fruticultura, horticultura, pesca, ovinocaprinocultura, pecuária leiteira, ranicultura, sericultura e suinocultura.	640,0	429
Pronamp	Programa destinado ao financiamento das despesas normais de custeio e investimento, visando promover o desenvolvimento das atividades rurais dos médios produtores e proporcionar o aumento da renda e a geração de emprego no campo.	24.560,3	124.443
Programa de Construção e Ampliação de Armazéns (PCA)	Visa apoiar investimentos necessários à ampliação e à construção de novos armazéns. Dessa forma, contribui para a melhoria da renda dos produtores rurais e da distribuição e armazenagem dos alimentos produzidos no País, apoiando a segurança alimentar.	3,5	206
Semiárido	Financiamentos para a região da Sudene (Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste) com encargos financeiros reduzidos em relação aos financiamentos rurais para as demais regiões do País. A região da Sudene tem como traço principal as frequentes secas que tanto podem ser caracterizadas pela ausência, escassez, alta variabilidade espacial e temporal das chuvas. Não é rara a sucessão de anos seguidos de seca.	20.207,7	106.563
Custeio Agrícola com Plantio Direto	Financiamentos com uso do sistema de plantio direto que segue a lógica das florestas, Assim como o material orgânico caído das árvores se transforma em rico adubo natural, a palha decomposta de safras anteriores macro e micro-organismos, transforma-se no “alimento” do solo, As vantagens são a redução no uso de insumos químicos e controle dos processos erosivos, uma vez que a infiltração da água se torna mais lenta pela permanente cobertura no solo, O Sistema de Plantio Direto na Palha (SPDP) contribui para que o solo não seja levado pelas erosões e armazene mais nutrientes, fertilizantes e corretivos.	20.455,3	96.734
Inovagro	Programa de Incentivo à Inovação Tecnológica na Produção Agropecuária (INOVAGRO), apoia investimentos necessários à incorporação de inovação tecnológica nas propriedades rurais, visando ao aumento da produtividade, à adoção de boas práticas agropecuárias e de gestão da propriedade rural, e à inserção competitiva dos produtores rurais nos diferentes mercados consumidores.	2.129,6	1.216

Meios de Pagamento FS8

Produto	Descrição	Quantidade de Cartões Emitidos em 2016	Crescimento 16/15 (%)
Ourocard Empreendedor	Cartão de crédito específico para atender a Microempreendedores Individuais (MEI), isento de anuidade, com o objetivo de alavancar o crédito nesse segmento e facilitar a bancarização e a movimentação de recursos financeiros.	15.731	(19,9)%
Ourocard Origens Reciclado	Nosso primeiro cartão produzido com plástico reciclado. A cada cartão solicitado, o cliente doa R\$ 5,00 ao Instituto Terra, que promove a recuperação e o manejo sustentável de florestas da Mata Atlântica, adere automaticamente ao serviço de arredondamento de fatura e contribui com o plantio de uma das 400 árvores necessárias para se promover a recuperação de uma nascente.	11.629	(17,4)%
Cartão de Pagamento da Defesa Civil (CPDC)	Cartão destinado ao pagamento de despesas com ações de socorro, assistência às vítimas e restabelecimento de serviços essenciais, usados exclusivamente em situações de emergência ou estado de calamidade pública e reconhecidos pela Secretaria Nacional de Defesa Civil.	2.144	(9,3)%
Arredondamento de Fatura	O cliente portador de Ourocard que aderir a esse serviço terá o valor de sua fatura arredondado para o próximo valor inteiro, acima, e os centavos correspondentes a essa diferença serão doados a uma instituição sem fins lucrativos nossa parceira. Atualmente, as doações são destinadas exclusivamente ao Instituto Terra, que promove o reflorestamento de áreas desmatadas da Floresta Atlântica e é responsável pela recuperação de mais de 40 milhões de metros quadrados.	96.522	27,5%

Seguros e Capitalização FS7

Produto	Descrição	Faturamento em 2016	Participação no Faturamento Total da Carteira em 2016 (%)
		(R\$ milhões)	
Ouro Vida	Transfere à Fundação Banco do Brasil (FBB) 50% de sua receita de estipulação para ser aplicada nos programas sociais dessa entidade.	751,1	26,9%
BB Seguro Vida Mulher	Transfere à FBB 50% de sua receita de estipulação para ser aplicada nos programas sociais dessa entidade.	347,8	12,4%
Ouro Vida Grupo Especial	Transfere à Federação Nacional de Associações Atléticas do Banco do Brasil (FENABB) 2,19% do percentual de estipulação.	804,3	28,8%
Personalizado	Transfere percentual de estipulação à FENABB.	133,8	4,8%
Ourocard Torcida Pagamento Mensal	Educação – transfere à FBB o percentual de 0,5% do total dos recursos arrecadados no pagamento pelos subscritores da segunda mensalidade e 0,5% da terceira mensalidade dos títulos de capitalização de R\$ 600 a R\$ 1 mil por meio de débito em conta e cartão de crédito.	349,1	6,2%
Ourocap Torcida Brasil Pagamento único	Educação – transfere à FBB o percentual de 0,25% do total dos recursos arrecadados no pagamento pelos subscritores da parcela única dos títulos de capitalização de R\$ 600 a R\$ 1 mil por meio de débito em conta.	524,1	9,3%
Ourocap Torcida Brasil Pagamento único	Meio ambiente – transfere à FBB o percentual de 0,25% do total dos recursos arrecadados no pagamento pelos subscritores da parcela única dos títulos de capitalização de R\$ 2 mil a R\$ 5 mil por meio de débito em conta e de R\$ 1 mil a R\$ 5 mil por meio de cartão de crédito.	874,0	15,5%
Ourocap Torcida Brasil Pagamento Mensal	Educação – transfere à FBB o percentual de 0,25% (zero vírgula vinte cinco por cento), do total dos recursos arrecadados no pagamento, pelos subscritores, da segunda mensalidade, e 0,25% (zero vírgula vinte cinco por cento) da terceira mensalidade dos títulos de capitalização de R\$ 400 a R\$ 1 mil através de débito em conta e cartão de crédito.	233,6	4,1%
	Educação – transfere à FBB o percentual de 0,25% (zero vírgula vinte cinco por cento), do total dos recursos arrecadados no pagamento, pelos subscritores, da segunda mensalidade, e 0,25% (zero vírgula vinte cinco por cento) da terceira mensalidade dos títulos de capitalização de R\$ 200 a R\$ 350 através de débito em conta e cartão de crédito.	234,4	4,2%
	Educação – transfere à FBB o percentual de 0,25% (zero vírgula vinte cinco por cento), do total dos recursos arrecadados no pagamento, pelos subscritores, da segunda mensalidade, e 0,25% (zero vírgula vinte cinco por cento) da terceira mensalidade dos títulos de capitalização de R\$ 60 a R\$ 300 através de débito em conta e cartão de crédito.	579,1	10,3%
Ourocap Estilo Flex	Meio Ambiente – Transfere à FBB o percentual de 0,25% (zero vírgula vinte cinco por cento), do total dos recursos arrecadados no pagamento, pelos subscritores, das 48 (quarenta e oito) mensalidades dos títulos de capitalização PP 93 E, no valor de R\$ 250 a R\$ 500. através de débito em conta.	18,8	0,3%

Investimentos FS8

Produto	Descrição	Patrimônio Líquido em 2016	Rentabilidade em 2016 (%)
		(R\$ milhões)	
BB Referenciado DI Social 50	Transfere 50% da taxa de administração à FBB, a fim de beneficiar projetos sociais.	105,3	11,2%
BB Ações ISE Jovem FIC	Transfere 20% da taxa de administração à FBB, a fim de beneficiar as iniciativas do Programa Água Brasil. A carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) é composta por ações de empresas que apresentam proposta de responsabilidade corporativa ampla, que considera aspectos de boa governança, eficiência econômica, equilíbrio ambiental e justiça social.	8,6	11,7%
BB Multimercado Global Acqua LP Private FI	Investe parte de seu patrimônio em empresas brasileiras e globais que incluem o tratamento ou o beneficiamento da água em seu processo produtivo.	254,1	12,9%
BB Ações Carbono Sustentável FIA	Acompanha o Índice Carbono Eficiente (ICO2), criado pelo BNDES e pela B3, composto por ações das companhias participantes do IbrX 50, que adotam práticas transparentes com relação às suas emissões de GEE.	4,0	27,1%
BB Previdenciário Ações Governança	Fundo destinado aos regimes próprios de previdência social instituídos pela União, pelos Estados ou pelos Municípios, acompanha o Índice de Governança Corporativa (IGC) da B3, composto por empresas reconhecidas por boas práticas de governança corporativa, cujas ações são negociadas nos níveis I e II de governança corporativa no Novo Mercado.	107,9	28,4%
FIP Brasil de Governança Corporativa	Estruturação de fundo voltado à compra de participações em empresas que possam ser conduzidas ao estágio de companhia de governança corporativa global (pré-IPO), com sólidos fundamentos de gestão, passíveis de aprofundamento das práticas de governança corporativa e aplicação dos conceitos de autossustentabilidade, com maturidade para administração de conflitos e tratamento das questões socioambientais.	151,5	(58,8)%
Brasil Sustentabilidade FIP	Estruturação de fundo voltado à compra de participações em empresas cujas atividades se associem a projetos com potencial de geração de créditos de carbono, com a incorporação dos princípios de sustentabilidade às decisões de investimento.	215,9	7,1%
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. 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.	389,9	(24,8)%
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 internacionalização. Ex.: setores de alto valor agregado, empresas líderes de setores nacionais e setores nos quais o Brasil é competitivo. 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.	233,3	(2,2)%

Produto	Descrição	Patrimônio Líquido em 2016	Rentabilidade em 2016 (%)
		(R\$ milhões)	
Brasil Portos e Ativos Logísticos FIP	Estruturação de fundo (FIP) voltado à compra de empresa nos diversos setores de logística, incluindo: ativos portuários, retroportuários, de armazenagem, centros de distribuição, ativos para movimentação e transporte de cargas. 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.	226,8	(3,0)%
FIP Fundo Brasil Óleo e Gás	Estruturação de fundo (FIP) voltado à compra de empresas e/ou projetos relacionados à cadeia produtiva de óleo e gás, em especial, prestadores de serviços e fabricantes de bens de capital. 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.	80,4	(0,6)%
Fundo Brasil de Internacionalização Empresas II 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 internacionalização. Ex.: setores de alto valor agregado, empresas líderes de setores nacionais e setores nos quais o Brasil é competitivo. 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.	343,8	2,8%
BNDES Governo	Linha de financiamento destinada aos estados e ao Distrito Federal para investimentos em obras públicas, equipamentos e instalações, visando aos benefícios sociais para a população impactada pelas ações.	5,8	3
Provias	Linha de financiamento destinada aos municípios para a aquisição de máquinas e equipamentos destinados a intervenções em vias públicas, rodovias e estradas, visando aos benefícios sociais para a população impactada pelas ações.	1,1	1
Programa Modernização da Administração Tributária e da Gestão dos Setores Sociais Básicos (PMAT)	Financiamento para apoiar projetos de investimentos da administração pública municipal voltados à modernização da administração tributária e à melhoria da qualidade do gasto público, visando proporcionar uma gestão pública eficiente que gere aumento nas receitas e/ou redução do custo unitário dos serviços prestados à coletividade.	4,1	5
BB Financiamento Setor Público (operações com estados)	Financiamento, com repasse de recursos externos ou nossos, de programas e ações previstas nos planejamentos estratégicos dos estados. Provoca impactos sociais pela melhoria da qualidade de vida da população.	150,3	1

G4-DMA Auditoria

A nossa Unidade Auditoria Interna realiza levantamentos, de maneira periódica e independente, sobre os riscos a que estamos expostos. Planejamos a atuação do referido órgão em conformidade com as exigências do Ministério da Transparência e Fiscalização – Controladoria-Geral da União (CGU). Assim, realizamos auditorias no mínimo a cada ano e no máximo a cada três anos, quando avaliamos, inclusive, nossa aderência às políticas e aos compromissos socioambientais que assumimos. Se identificarmos a necessidade de aprimorar nossas práticas, estipulamos ações corretivas, com responsáveis e prazos.

Atualmente, contamos com a asseguuração limitada por terceira parte acerca das informações e dos indicadores relacionados com a temática sustentabilidade no âmbito deste Relatório Anual.

G4-DMA Controle acionário ativo

Para as Assembleias Gerais das Entidades Ligadas Banco do Brasil (ELBB), orientamos a participação do acionista, sócio ou representante legal – e seu voto – em relação a temas como: aprovação de contas do exercício anterior, distribuição de resultados, eleição de conselheiros e fixação do montante da remuneração global dos administradores. Em 2016, por meio de análise, elaboração e envio de Sumários Executivos, acompanhamos a deliberação sobre questões socioambientais e de sustentabilidade nas reuniões dos Conselhos de Administração (CAs) das seguintes Entidades Ligadas:

- **Ativos:** atuamos na revisão da Política Unificada de Gestão de Riscos (que inclui o risco socioambiental);
- **Cielo:** participamos da revisão da Política de Responsabilidade Socioambiental;
- **Banco Patagonia:** estivemos presentes na aprovação do relatório Informe RSE, que detalha os programas socioambientais realizados no exercício anterior;
- **Neoenergia:** houve orientações de voto, registro de votos/deliberações e matérias apreciadas/deliberadas envolvendo questões ambientais, socioambientais e de sustentabilidade.

FS10 | Porcentual e número de empresas do portfólio da instituição com as quais a organização relatora interagiu em relação a questões socioambientais.

No âmbito dos Princípios do Equador, em 2016, interagimos com os clientes na seguinte quantidade de processos/operações contratadas: i) *project finance*: 2; e ii) serviços de assessoria: 1.

Além dos Princípios do Equador, adotamos critérios socioambientais na avaliação do estudo de limite de crédito de empresas e de projetos de investimento. Atualmente, tais procedimentos são aplicados a empresas ou grupos econômicos com Receita Operacional Bruta (ROB) observada ou prevista superior a R\$ 200 milhões e a projetos de investimento com valor por nós financiado igual ou superior a R\$ 2,5 milhões. Em 2016, foram aplicadas 5.272 avaliações para o estudo de limite de crédito de empresas e 24 avaliações de projetos de investimento.

FS11 | Porcentual de ativos sujeitos à triagens ambiental ou social (positiva e negativa).

Nós, por intermédio da BB Gestão de Recursos DTVM S.A., administrávamos R\$ 730,9 bilhões em recursos de terceiros ao fim de 2016. Desse total, R\$ 483,4 milhões estavam sujeitos a algum tipo de triagem socioambiental, o que corresponde aos fundos com características socioambientais.

Em relação aos ativos, em dezembro de 2016, 1,1% deles estavam submetidos à triagem positiva. Para esse tipo de análise, desenvolvemos uma metodologia para a incorporação de aspectos ambientais, sociais e de governança corporativa, que inclui indicadores gerais e específicos. Os primeiros foram segmentados em quatro pilares distintos englobando questões relacionadas à estrutura de governança, aspectos sociais e ambientais e o posicionamento da empresa com relação aos índices de sustentabilidade. Já os indicadores específicos foram definidos de acordo com as necessidades de cada área. Com base nessa metodologia, atualmente não é aplicado filtro negativo.

A referida metodologia está alinhada tanto à Resolução BACEN nº 4.327/2014. Essas avaliações referem-se exclusivamente a recursos de terceiros.



G4-DMA Comunidades locais | FS13 | Pontos de acesso em áreas com baixa densidade populacional ou economicamente desfavorecidas, discriminados por tipo | FS14 | Iniciativas para melhorar o acesso dos serviços financeiros para pessoas desfavorecidas.

Estamos presentes em 99,8% dos municípios brasileiros, por meio da rede própria, dos canais correspondentes (Banco Postal e Mais BB) e da rede compartilhada (Tecban, Caixa Econômica Federal – CEF – e Banco Regional de Brasília – BRB). Desde 2012, a totalidade de nosso parque de autoatendimento está em acordo com a norma de acessibilidade ABNT 2005/15.250.

Nossas decisões sobre a abertura ou o fechamento de postos de atendimento são tomadas por meio de análises estratégicas de posicionamento e adoção de medidas que visam melhorar a nossa eficiência operacional. Já a movimentação da rede compartilhada e do Banco24Horas decorre de resoluções acordadas com os parceiros.

Em 2016, a rede de correspondentes apresentou rotatividade normal. A seguir, apresentamos um resumo da configuração de nossa rede de atendimento.

Região	Agências		Postos		Banco24Horas		Pontos Compartilhados		Correspondentes	
	Abertura	Fechamento	Abertura	Fechamento	Abertura	Fechamento	Abertura	Fechamento	Abertura	Fechamento
Norte	-	-	2	55	111	155	58	145	38	41
Nordeste	5	-	9	126	265	383	69	211	754	1.113
Centro-Oeste	4	-	7	84	152	166	38	166	118	231
Sudeste	10	4	11	595	1.183	1.621	180	350	565	559
Sul	9	13	5	251	167	140	54	247	179	393
Total	28	17	34	1.111	1.878	2.465	399	1.119	1.654	2.337

G4-DMA Rotulagem de produtos e serviços

Promovemos uma série de iniciativas no sentido de educar financeiramente nossos funcionários e clientes e contribuir para que recomendem ou façam as mais adequadas opções na hora de contratar ou utilizar seus recursos.

Para o público externo, as atividades desenvolvidas em 2016 incluíram:

**Oficina Seu Bolso e Você** – presencial, envolve o público dos segmentos D e E da população, beneficiários de programas sociais, de políticas públicas e de projetos da FBB, microempreendedores e comunidade em geral e os capacita sobre planejamentos financeiros pessoal, familiar e/ou de negócios.

**Portal do Banco do Brasil** – disponibilizamos nele cursos e conteúdos digitais para pessoas físicas e microem- preendedores sobre planejamento financeiro e como cuidar do orçamento pessoal e familiar.

**Portal Tá na hora** – a página de educação financeira, destinada ao público externo, traz possibilidades de aprendizado em três eixos principais: Decidindo, Planejando e Realizando os sonhos.

**Assessoria financeira** – prestamos esse serviço via telefone e, em 2017, estará disponível também atendi- mento com especialistas em crédito.

**Campanha Uso Responsável do Crédito** – campanha publicitária, por meio de rádio, TV e redes sociais, que estimula educação e gestão financeiras.

G4-DMA Rotulagem de produtos e serviços

**Portal Educação Financeira BB** – para estimularmos a prática de uso responsável do crédito, no Portal [www.bb.com.br/educacaofinanceira](http://www.bb.com.br/educacaofinanceira) divulgamos orientações, cursos, simulador, dicas e links sobre o tema.

**Orientador do Crédito** – solução digital que “dialoga” com o cliente, seja ele correntista ou não. Por meio das respostas fornecidas, a ferramenta o auxilia a identificar a opção mais adequada para sua situação.

**Trato** – esse aplicativo auxilia os pais na tarefa de estimular a educação financeira dos filhos desde a infância.

**Portal Solução de Dívidas** – ferramenta que disponibiliza ao cliente uma visão mais ampla de seu comprometi- mento financeiro conosco, com a possibilidade de realizar renegociação e adequação de suas parcelas mensais.

**Produtos e serviços** – promovemos a educação financeira e inclusão bancária por meio de produtos e serviços adequados aos clientes.

**Participação em eventos** – em maio de 2016, participamos da 3ª Semana Nacional de Educação Financeira (Enef) e promovemos ações alinhadas às diretrizes definidas em conjunto com os demais bancos participantes do Comitê de Educação Financeira, coordenado pela FEBRABAN.

**Assessoria financeira e especialistas** – por meio do Banco do Brasil Estilo, disponibilizamos a Assessoria Financeira e, no ano, agregamos ao modelo digital especialistas em investimentos, seguridade, previdência e crédito imobiliário.

**Minhas Finanças** – em fase piloto, a funcionalidade estará disponível no aplicativo BB para celular e vai auxiliar o cliente a acompanhar seu orçamento.

**Especialistas em Crédito** – preparamos também uma equipe para atuar como Especialistas em Crédito. Além de funcionários de agências, treinamos também integrantes da Central de Atendimento.

**Universidade do Cliente e Pensa Universitário** – lançamos, em novembro, a plataforma [bb.com.br/conhecereinnovar](http://bb.com.br/conhecereinnovar), que permite aos clientes o acesso a conteúdos informativos e colaborativos.



KPMG Auditores Independentes  
SBS - Qd. 02 - Bl. Q - Lote 03 - Salas 708 a 711  
Edifício João Carlos Saad  
70070-120 - Brasília/DF - Brasil  
Caixa Postal 8587 - CEP 70312-970 - Brasília/DF - Brasil  
Telefone +55 (61) 2104-2400, Fax +55 (61) 2104-2406  
www.kpmg.com.br

Ao Conselho de Administração, aos Acionistas e aos Administradores do  
Banco do Brasil S.A.  
Brasília - DF

Brasília, 09 de maio de 2017

Em conexão com os nossos trabalhos relacionados à emissão de Relatório de Asseguração Limitada dos Auditores Independentes sobre as informações de sustentabilidade divulgadas no Relatório Anual do Banco do Brasil SA, referente ao exercício findo em 31 de dezembro de 2016, declaramos que a KPMG Auditores Independentes é independente em relação ao Banco do Brasil S.A. e não houve conflito de interesse no processo de verificação de dados ambientais e sociais relativo às informações de sustentabilidade de acordo com as regras da Federação Internacional de Contadores (IFAC), do Código de Ética e regra local Resolução CFC 1.312/10.

Atenciosamente,

KPMG Auditores Independentes  
CRC SP-014428/O-6 F-DF

Marcelo Faria Pereira  
Contador CRC RJ-077911/O-2



KPMG Auditores Independentes  
SBS - Qd. 02 - Bl. Q - Lote 03 - Salas 708 a 711  
Edifício João Carlos Saad  
70070-120 - Brasília/DF - Brasil  
Caixa Postal 8587 - CEP 70312-970 - Brasília/DF - Brasil  
Telefone +55 (61) 2104-2400, Fax +55 (61) 2104-2406  
www.kpmg.com.br

## Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes G4-33

Ao  
Conselho de Administração, aos Acionistas e aos Administradores do  
Banco do Brasil S.A.  
Brasília - DF

### Introdução

Fomos contratados pelo Banco do Brasil S.A. (Banco do Brasil) para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre a compilação das Informações relacionadas com Sustentabilidade divulgadas no Relatório Anual do Banco do Brasil, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2016.

### Responsabilidades da administração do Banco do Brasil

A administração do Banco do Brasil é responsável pela elaboração e apresentação de forma adequada das Informações constantes do Relatório Anual de acordo com as diretrizes para Relatório de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative - GRI* (GRI-G4) e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

### Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações constantes do Relatório Anual, com base no trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com o Comunicado Técnico (CT) 07/2012, aprovado pelo Conselho Federal de Contabilidade e elaborado tomando por base a NBC TO 3000 (Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão), emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade - CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000, emitida pela Federação Internacional de Contadores, aplicáveis às informações não históricas. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, incluindo requisitos de independência e que o trabalho seja executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações constantes do Relatório Anual, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à administração do Banco do Brasil e outros profissionais do Banco do Brasil que estão envolvidos na elaboração das informações



G4-33

constantes do Relatório Anual, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidência que nos possibilite concluir na forma de asseguração limitada sobre as informações de sustentabilidade tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o leve a acreditar que as informações constantes do Relatório Anual, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação, materialidade e apresentação das informações constantes do Relatório Anual e de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas onde distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:

- a. O planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações constantes do Relatório Anual do Banco do Brasil;
- b. O entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores através de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
- c. Aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados nas informações constantes do Relatório Anual; e
- d. Confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações financeiras e/ou registros contábeis.

Acreditamos que a evidência obtida em nosso trabalho é suficiente e apropriada para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

**Alcance e limitações**

Os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguração limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguração que tem por objetivo emitir uma opinião sobre as informações constantes do Relatório Anual. Consequentemente, não nos possibilitam obter segurança de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguração que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho com objetivo de emitir uma opinião, poderíamos ter identificados outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes do Relatório Anual. Dessa forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações.

Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dada a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitos a pressupostos individuais e a julgamentos.

Adicionalmente, não realizamos qualquer trabalho em dados informados para os períodos anteriores, e nem em relação a projeções futuras e metas.

KPMG Auditores Independentes, uma sociedade simples brasileira e firma-membro da rede KPMG de firmas-membro independentes e afiliadas à KPMG International Cooperative ("KPMG International"), uma entidade suíça.

KPMG Auditores Independentes, a Brazilian entity and a member firm of the KPMG network of independent member firms affiliated with KPMG International Cooperative ("KPMG International"), a Swiss entity.



G4-33

Nosso trabalho teve como objetivo a aplicação de procedimentos de asseguração limitada sobre as informações de sustentabilidade divulgadas no Relatório Anual do Banco do Brasil, não incluindo os dados referentes às emissões de gases de efeito estufa, nem a avaliação da adequação das suas políticas, práticas e desempenho em sustentabilidade.

**Conclusão**

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações constantes do Relatório Anual 2016, não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as diretrizes para Relatório de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative - GRI* (GRI-G4).

Brasília, 09 de maio de 2017

KPMG Auditores Independentes  
CRC SP-014428/O-6 F-DF

Marcelo Faria Pereira  
Contador CRC RJ-077911/O-2

KPMG Auditores Independentes, uma sociedade simples brasileira e firma-membro da rede KPMG de firmas-membro independentes e afiliadas à KPMG International Cooperative ("KPMG International"), uma entidade suíça.

KPMG Auditores Independentes, a Brazilian entity and a member firm of the KPMG network of independent member firms affiliated with KPMG International Cooperative ("KPMG International"), a Swiss entity.





[bb.com.br/ri](http://bb.com.br/ri)  
[bb.com.br/sustentabilidade](http://bb.com.br/sustentabilidade)