relatório anual

2018

sumário

03 Apresentação

05 Carta da Administração

06 Quem Somos

11 Modelo de Negócios

25 Papel Transformador

33 Governança Corporativa

47 Gestão de Riscos

62 Criação de Valor Financeiro

75 Criação de Valor Social

101 Criação de Valor Ambiental

108 Anexo GRI

137 Sumário de Conteúdo da GRI

Apresentação

O Relatório Anual 2018 divulga aos acionistas, investidores, funcionários, clientes e representantes do governo e sociedade o jeito de operar e gerir negócios e seus decorrentes efeitos nas esferas econômica, ambiental e social.

O objetivo é demonstrar nossa criação de valor, em alinhamento aos princípios do Relato Integrado e por meio dos resultados alcançados no período em resposta aos desafios em sustentabilidade – Agenda 30 BB. Saiba mais no capítulo Modelo de Negócios

O Relatório é dividido em capítulos que refletem o modelo de negócios, o papel transformador na sociedade e também os aspectos da governança corporativa e da gestão de riscos. Na sequência, são apresentadas informações sobre a criação de valor financeiro, social e ambiental.

Publicado em meio eletrônico desde 2010, este Relatório foi elaborado de acordo com os GRI Standards opção: Essencial, e auditado pela KPMG Auditores Independentes. As divulgações GRI podem ser visualizadas com marcadores ao longo do texto ou, mais detalhadamente, no Anexo GRI.

Os dados econômico-financeiros estão em conformidade com a Lei das Sociedades por Ações e com as normas emitidas pela Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e pelo Banco Central do Brasil (Bacen). Os saldos apresentados referem-se ao desempenho do Conglomerado BB, conforme as demonstrações contábeis disponíveis no sítio de Relações com Investidores (**https://ri.bb.com.br**). Já as informações referentes às divulgações sociais e ambientais referem-se ao Banco Múltiplo, que, em 2018, contribuiu com 79,5% do resultado operacional.

Transparência

e relevância são marcas das informações publicadas em nosso Relatório

Funcionários no edifício Sede BB em Brasília (DF)

Temas Relevantes

Em 2018 a materialidade foi revisada, destacando os temas relevantes para a gestão.

Veja mais no Anexo GRI, páginas 111 a 117.

- Avanço nas práticas de governança
- Gerenciamento de riscos não financeiros e/ou emergentes
- Inovações no setor financeiro e antecipação de tendências
- Satisfação de clientes
- Aprimoramento da remuneração variável
- Desenvolvimento produtivo, empreendedorismo e inclusão social e financeira
- Promoção da diversidade e representatividade de gênero e raça
- Desenvolvimento do capital humano
- Ética e práticas de combate à corrupção
- Transição para Economia Verde e Inclusiva
- Gestão de riscos socioambientais

Alinhamento com Tendências

Este Relatório está alinhado às principais tendências mundiais de divulgação de resultados sociais, ambientais e financeiros. Nessa gestão, a jornada rumo ao pensamento integrado foi continuada. Isso está expresso na atualização do Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB, revisada em 2018, em alinhamento aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). A importância do papel transformador é demonstrada por meio dos produtos e serviços, que promovem a transição para uma Economia Verde e Inclusiva.

O Sumário de Conteúdo da GRI apresenta uma correlação com os 10 Princípios do Pacto Global e com os 17 ODS da Agenda 2030 Global da Organização das Nações Unidas (ONU).

Para dúvidas ou sugestões a respeito desta publicação, colocamos à disposição os e-mails ri@bb.com.br e sustentabilidade@bb.com.br.

Boa leitura!

Carta da Administração 102-14

Elegemos 2018 como o Ano do Relacionamento, e acreditamos que a transformação e a complexidade do ambiente de negócios serão intensificadas nos próximos períodos. Assim, o foco na melhoria da experiência dos clientes e o investimento em inovação continuarão a orientar nossa atuação. A qualidade do atendimento é fundamental para a satisfação dos clientes, na medida em que contribui para o aumento da confiança, a geração de oportunidades de negócios e o incremento da rentabilidade.

Encerramos o ano com lucro líquido ajustado de R$ 13,5 bilhões, aumento de R$ 2,4 bilhões, ou 22,2% em relação a 2017. O Retorno Sobre Patrimônio Líquido (RSPL) evoluiu para 13,9%, ante 12,3% na mesma comparação. Parte desse resultado foi alcançado em razão do rígido controle de despesas administrativas – aumento de 0,6% no período, inferior à inflação de 3,75% medida pelo IPCA – e da queda das despesas de Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa (PCLD), em R$ 5,9 bilhões (29,2% de recuo ante 2017).

As receitas com prestação de serviços e tarifas bancárias cresceram 5,8% no ano, o que demonstra o sucesso da estratégia de relacionamento e assessoria especializada aos clientes, principalmente com a adoção de novas tecnologias. A materialização desse resultado está expressa no Índice de Eficiência Ajustado, que alcançou 38,5%, e na melhoria do Índice de Capital, que atingiu 18,86% em dezembro, sendo 10,0% de capital principal.

Com a participação de funcionários e representantes da Alta Administração promovemos, ao longo do período, um amplo processo de revisão dos desafios em sustentabilidade, definindo ações, indicadores e metas para o Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB 2019–2021. Em alinhamento aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), esses compromissos favorecem a disseminação do tema internamente e a adoção de critérios socioambientais em práticas e negócios, o que contribui com a transição para uma Economia Verde e inclusiva. Ressaltamos ainda o compromisso com os 10 Princípios do Pacto Global.

Como reflexo da atuação socioambientalmente responsável, fomos considerados o Banco mais sustentável do mundo no *ranking* Global 100 de 2019 da *Corporate Knights*, em anúncio realizado no Fórum Econômico Mundial em Davos, na Suíça. Permanecemos ainda listados na carteira de Mercados Emergentes do Índice Dow Jones de Sustentabilidade (DJSI) da Bolsa de Nova Iorque e, pelo 14º ano consecutivo, no Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da B3 S.A. – Brasil, Bolsa, Balcão.

Essas conquistas demonstram que estamos no caminho certo ao considerarmos os impactos sociais e ambientais na gestão de atividades e negócios e que, por meio da Agenda 30 BB, transformamos desafios em oportunidades de forma a criarmos valor para acionistas, clientes, funcionários e sociedade.

Em 2019, teremos como direcionadores a ampliação do volume de negócios, com novos clientes (principalmente o público jovem), o encantamento com a marca BB, a inovação e a rentabilidade. Focaremos na modernização da estrutura e na satisfação dos clientes. Pretendemos gerar cada vez mais negócios de modo sustentável e com valor para os acionistas.

Agradecemos a dedicação e o empenho dos funcionários, assim como a confiança dos clientes e da sociedade.

Rubem de Freitas Novaes
Presidente do Banco do Brasil

Quem Somos

Somos o Banco do Brasil S.A. (BB), sociedade anônima aberta, pessoa jurídica de direito privado, de economia mista e controlados pela União; o primeiro Banco a operar no País e também a primeira Empresa a realizar uma oferta pública de ações no mercado de capitais brasileiro. Com 210 anos de existência, contribuímos ativamente para o desenvolvimento do Brasil. Os valores constituem os princípios que guiam a organização: Foco no Cliente, Inovação, Ética, Senso de Dono, Eficiência, Confiabilidade e Espírito Público. 102-1 ▪ 102-5 ▪ 102-16

Integramos o Novo Mercado e o Programa Destaque em Governança de Estatais (PDGE) da B3 S.A. – Brasil, Bolsa, Balcão, com presença no Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da B3 e na carteira de mercados emergentes do Índice Dow Jones de Sustentabilidade (DJSI), da Bolsa de Valores de Nova Iorque, resultado do compromisso da Administração com a transparência, a prestação de contas, a equidade e a responsabilidade socioambiental.

Presentes em 99,6% dos municípios brasileiros, com 65,7 mil pontos de atendimento, as 4.722 agências representam 21,9% de participação no Sistema Financeiro Nacional (SFN). A rede externa é composta por 26 unidades localizadas em 17 países. Mantemos ainda acordo com instituições financeiras no exterior para atuação de 875 bancos como correspondentes em 107 países. 102-4 ▪ 102-6

99,6%

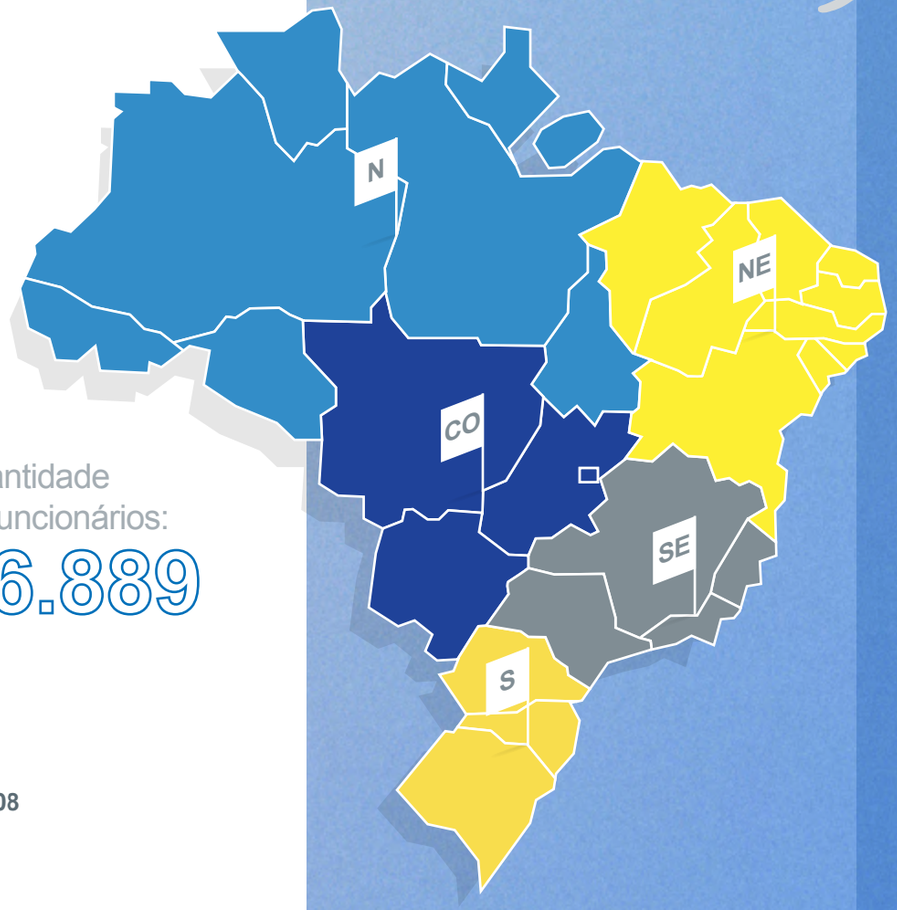
de presença nos municípios brasileiros

Presença Nacional 102-7

Quantidade de pontos de agência:

4.722

- Norte: **300**
- Nordeste:**1.014**
- Centro-Oeste: **459**
- Sudeste: **2.015**
- Sul: **934**

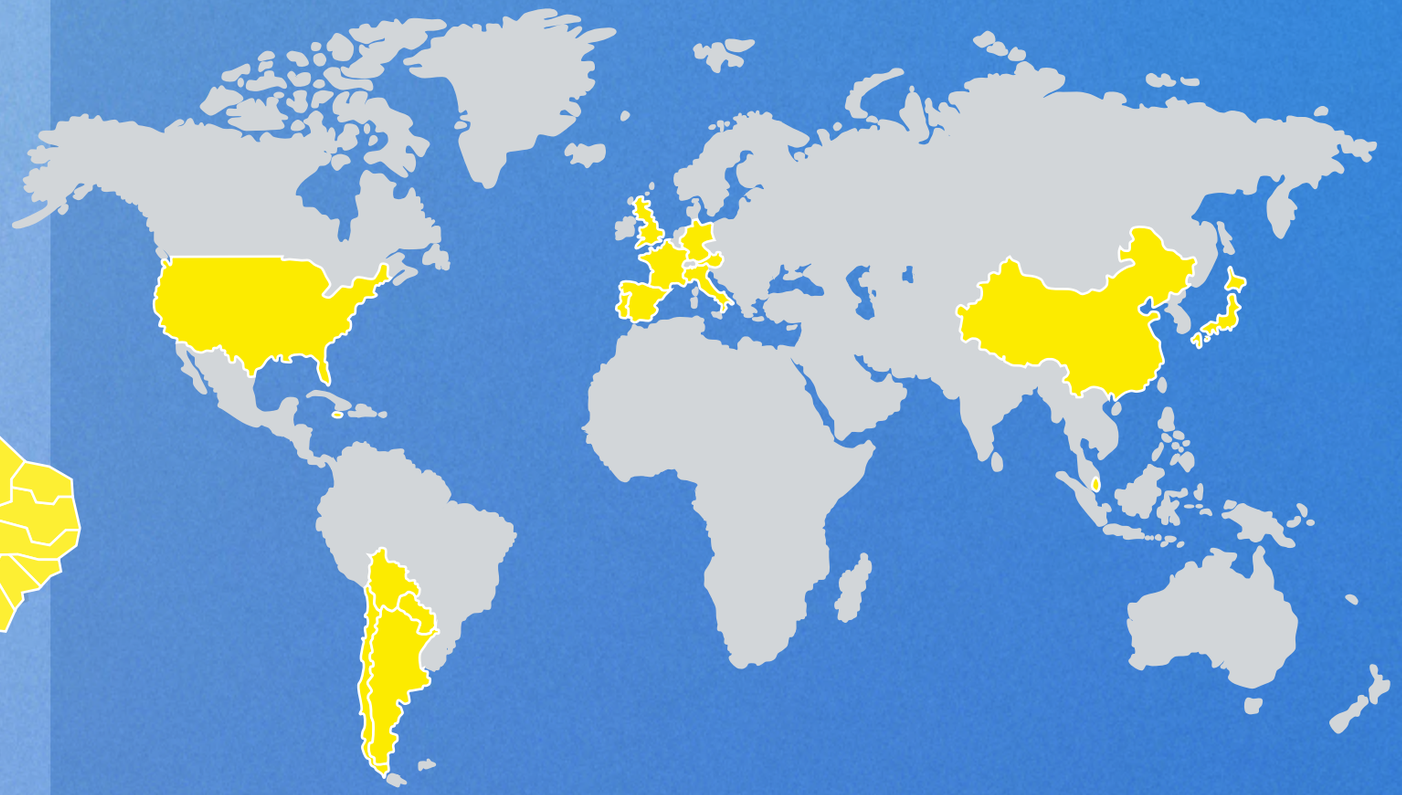


Quantidade de funcionários:

96.889

- Norte: **4.259**
- Nordeste: **16.116**
- Centro-Oeste: **16.808**
- Sudeste: **42.586**
- Sul: **17.096**
- Exterior: **24**

Presença internacional desde 1941



Ativos:
R$ 1,42 trilhão

Lucro Líquido Ajustado:
R$ 13,5 bilhões

Carteira de Crédito: **+3,0%**

Rendas de Tarifas: **+5,8%**

Participação de mercado no agronegócio: **57,4%**

Participação de mercado no crédito: **18,5%**

Índice de Capital Principal: **10,0%**

Patrimônio Líquido: **R$ 102,25 bilhões**

Papel Transformador

R$ 189,6 bilhões de saldo em negócios verdes

Programa Agro Energia: visa estimular o uso de energias renováveis no meio rural. O volume de recursos alocados no programa na safra 2017/2018 foi da ordem de **R$ 512 milhões**.

Aproximadamente **1 milhão** de agricultores familiares atendidos no Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar (Pronaf) e em **96,9%** dos municípios brasileiros, o que aponta a abrangência nacional do programa.

Centro Cultural Banco do Brasil (CCBB) foi palco de **315 iniciativas** culturais, com **4,36 milhões** de visitantes e **R$ 1,2 bilhão** de retorno em mídia espontânea.

R$ 53,4 milhões aportados na Fundação Banco do Brasil (FBB).

Governança Corporativa

Selo Nível 1,

com nota máxima no Indicador de Governança da Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais (IG-SEST).

Índice Integrado de Governança e Gestão (IGG), do Tribunal de Contas da União (TCU) – **melhor pontuação** entre 488 participantes.

Criamos a **Política de Remuneração de Administradores**, aprovada pelo Conselho de Administração.

Informe Banco do Brasil sobre o Código Brasileiro de Governança Corporativa (Informe) elaborado em conformidade com instrução da Comissão de Valores Mobiliários (CVM).

Gestão de Riscos

Implementamos em 2018 o ***rating* socioambiental**, com o objetivo de conhecer, avaliar e monitorar as práticas do cliente, usado como ferramenta de gestão do risco socioambiental.

Iniciativas voltadas à **mitigação de mudanças climáticas** são apoiadas, como o Programa de Agricultura de Baixo Carbono (Programa ABC), no qual implicações financeiras positivas são identificadas com a contratação de operações em 2018 no valor de R$ **1,7 bilhão**, a um custo de contratação de **R$ 6 milhões**.

A intensificação no incentivo para a utilização do BB Code representou um **crescimento de 73%** na quantidade de acessos à internet com BB Code PF e de **306%** para BB Code PJ. Em 2018, ultrapassamos a marca de **32 milhões de clientes** com biometria cadastrada.

Desenvolvimento de critérios que permitiram a **construção das bases de perdas socioambientais** dos riscos operacionais e de crédito.

Criação de Valor Financeiro

R$ 125,7 bilhões em ativos sujeitos à triagem positiva, que considera aspectos socioambientais e de governança corporativa.

O Programa de Incentivo à Inovação (Pensa BB), em sua quinta edição, reuniu 18.450 ideias coletadas.

R$ 1,6 bilhão de recursos estão alocados em fundos que possuem características socioambientais.

57,4% de participação de mercado dos financiamentos destinados ao agronegócio.

Negócios sociais (saldo em carteira) – Crédito Acessibilidade – **R$ 162,4 milhões**; Financiamento Estudantil (Fies) – **R$ 41,6 bilhões**; Minha Casa Minha Vida (MCMV) – **R$ 22 bilhões**; Microcrédito Produtivo Orientado (MPO) – **R$ 234,8 milhões**; e Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar (Pronaf) – **R$ 44,1 bilhões**.

Criação de Valor Social

Liderança no segmento de contas digitais, com a expansão da Conta Fácil, que atingiu a marca de **2,7 milhões** de contas abertas. A Conta Fácil MEI 100% digital beneficiou **25.756** microempresários.

79,0% do total das transações foram realizadas por meio de celulares e internet.

Estruturação de modelo de relacionamento do Varejo, atualmente presente em **22%** das unidades de negócios.

Seis milhões de usuários no aplicativo Minhas Finanças, com **937.323** orçamentos familiares criados e economia média estimulada por cliente de **R$ 1 mil.**

R$ 6 bilhões de pagamentos aos fornecedores, sendo **R$ 17,3 milhões** pagos a seis fornecedores domiciliados no exterior.

83,6% de funcionários satisfeitos.

Criação de Valor Ambiental

Estratégia de transformação digital, que contribuiu para redução do consumo de papel em **259 toneladas.**

Queda **do consumo total de energia elétrica** de **1,8%** no ano de 2018.

Recondicionamento de **102 mil** cartuchos (correspondente a **99%** do total utilizado em 2018), o que proporcionou economia de **R$ 54,4 milhões**.

1.848 unidades com o Programa Coleta Seletiva implementado.

Redução do consumo total de água em **1,5% no ano de 2018.**

No primeiro semestre de 2018**, 50,1%** (2.718) de nossas unidades avaliadas atingiram a meta estabelecida para o **Índice Pegada Ecológica (IPE)**. Já no segundo semestre, **46,1%** (2.488 unidades) alcançaram o indicador.

Premiações

Em 2018, recebemos prêmios, reconhecimentos e certificações que atestam o compromisso com o desenvolvimento sustentável e o relacionamento qualificado com os públicos de interesse. Destacam-se:

- **Global 100 – 100 Empresas líderes mundiais em sustentabilidade:** fomos reconhecidos como o Banco mais sustentável do mundo no *ranking* da Corporate Knights (CK), divulgado no Fórum Mundial Econômico em Davos, Suíça.
- **Índice Dow Jones de Sustentabilidade (DJSI):** em 2018, integramos o Índice da Bolsa de Valores de Nova Iorque, na carteira Emerging Markets.
- **FTSE4 Good Index Series:** fomos listados pelo 3º ano consecutivo no índice da bolsa de valores de Londres, que avalia e classifica as empresas com melhores práticas de ambientais, sociais e de governança.
- **Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE):** figuramos pelo 14º ano consecutivo no Índice da B3 – Brasil, Bolsa, Balcão.
- **Índice Carbono Eficiente (ICO2) da B3**: permanecemos compondo o ICO2, carteira de ações de companhias do índice IBrX-50 que adotam boas práticas em emissões de GEE.
- **Top of Mind na categoria Bancos:** reconhecidos como a marca mais lembrada na categoria Banco, lugar conquistado durante os ininterruptos 28 anos da premiação do Datafolha.
- **Top of Mind RH:** na categoria Educação Corporativa e E-learning, promovido pelo Grupo Editorial Fênix, com apoio do jornal *Folha de S. Paulo*.
- **4ª marca mais valiosa do Brasil:** no *ranking* das marcas mais valiosas do Brasil em 2018, publicado por Brand DX e Meio & Mensagem.
- **Marca mais confiável do Brasil na categoria Bancos:** líderes no *ranking* da *Revista Seleções* e do Instituto Datafolha, pela 15ª vez consecutiva.
- **Gartner Eye on Innovation Awards 2018:** prêmio de segundo lugar na disputa com 200 instituições financeiras de vários países pela utilização de tecnologia Big Data Analytics, sendo os únicos finalistas fora do eixo Estados Unidos-Canadá.
- **Guia Época Negócios 360°:** melhor banco do País; além de termos sido considerados a melhor empresa na Dimensão Pessoas, primeiro lugar, no setor Bancos, nas Dimensões Governança Corporativa e Visão de Futuro.
- **Melhores Empresas do Guia Você S/A:** listados entre as 150 Melhores Empresas do Guia, realizado pela *Você S/A* em parceria com a Fundação Instituto de Administração (FIA/USP).
- **Melhores Empresas para Trabalhar:** 2º lugar no *ranking* promovido pela plataforma de empregos Indeed.
- **Melhor caso em Universidade Corporativa:** no Educorp, promovido pela Human Resources Academy.
- **Premiação Melhores Ouvidorias do Brasil:** premiados em várias categorias da distinção promovida pela Associação Brasileira Relações Empresa Cliente (Abrarec).
- **Prêmio Guia Exame de Sustentabilidade 2018:** melhor empresa em gestão de água.
- **Prêmio Relatório Bancário 2018:** premiação por três casos de tecnologias digitais (câmbio, cartão de crédito 100% digital e Agrobot).
- **Prêmio E-Finance 2018:** 22 casos vencedores em dez categorias de premiação.
- **Certificação Externa de Qualidade:** a Auditoria Interna obteve a certificação concedida pelo The Institute of Internal Auditors (The IIA).
- **Boas Práticas na Gestão da Ética:** premiados no concurso promovido pela Comissão de Ética Pública (CEP).
- **Excelência no relacionamento com o cliente:** o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) ficou em segundo lugar na Categoria Inovação em Processos do XVIII Prêmio ABT.
- **Compras públicas:** reconhecidos em duas categorias durante o 13º Congresso Brasileiro de Pregoeiros em Foz de Iguaçu pela gestão do portal Licitações-e.
- **O Ourocard foi considerado,** pela 10ª vez consecutiva, o cartão preferido dos consumidores brasileiros, segundo pesquisa realizada pela Cardmonitor e pelo Instituto Medida Certa.
- **Learning & Performance:** o Game DesEnvolver foi um dos casos vencedores do prêmio, promovido pela MicroPower, com apoio da Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH).
- **Projeções econômicas:** ao longo de 2018, listados por nove meses consecutivos no *ranking* Top 5 de projeções econômicas do Banco Central.
- **Tecnologia da Informação (TI):** os casos de TI foram reconhecidos com os prêmios Agilidade Brasil 2018 – Agile Trends e Tela Viva Móvel 2018 – Mobile Time. Segundo lugar na categoria Bancos do prêmio 100+Inovadoras no Uso de TI, promovido pelo Instituto IT Mídia.

Modelo de Negócios

12 Contexto Macroeconômico Externo e Interno

15 Estratégia Corporativa BB 2019–2023

18 Estratégia de Sustentabilidade

24 Criação de Valor

Contexto Macroeconômico Externo e Interno

Em 2018, o ambiente externo tornou-se mais desafiador, entre outros motivos pela continuidade da política monetária contracionista nos Estados Unidos e da guerra comercial protagonizada entre o País e a China, que se materializou adversamente sobre o desempenho da economia mundial. Outros fatores associados à Europa, como as incertezas fiscais na Itália e as negociações para a saída do Reino Unido da União Europeia, contribuíram para aumentar a aversão ao risco nos mercados financeiros globais.

Nesse contexto, aumentaram as preocupações em relação ao grau de vulnerabilidade das economias emergentes, chegando a desencadear episódios de estresse em países com maior fragilidade nas contas fiscais e externa (Turquia e Argentina).

O ano foi marcado também pela queda nas cotações das principais *commodities* metálicas e no petróleo – comportamento associado, principalmente, a temores sobre as perspectivas de arrefecimento na demanda mundial. A guerra comercial entre China e Estados Unidos exerceu influência adicional negativa sobre esses mercados.

No entanto, houve algumas exceções notáveis, como o fortalecimento dos preços do gás natural e do aço norte-americano – por conta da majoração nas tarifas para importação do produto. Apesar de os preços dos principais produtos agrícolas terem mostrado alguma tendência de elevação no mercado mundial na primeira metade do ano, o componente agrícola do principal indicador de preços de *commodities* finalizou 2018 em patamar pouco abaixo do verificado no fim de 2017.

No cenário interno, o otimismo verificado no início do ano em relação ao desempenho esperado para a atividade econômica não se materializou, entre outras razões pelo desgaste causado pela greve dos caminhoneiros em maio e pelas incertezas em relação às eleições presidenciais. Esses eventos provocaram forte depreciação do real perante as principais moedas (inclusive as emergentes). A volatilidade do câmbio no segundo semestre esteve associada essencialmente ao processo eleitoral doméstico e à piora nas condições financeiras externas e maior aversão ao risco. Após o resultado das eleições, a taxa cambial apresentou importante trajetória de apreciação.

No campo monetário, apesar do choque de oferta adverso decorrente da greve dos caminhoneiros, a inflação ao consumidor apresentou comportamento benigno, refletindo, em parte, a queda nos preços do petróleo no mercado internacional a partir do segundo semestre, bem como a redução nas tarifas de energia elétrica. Nesse ambiente, o Banco Central deu continuidade ao processo de flexibilização na política monetária, com a taxa Selic atingindo seu menor patamar histórico (6,50% ao ano).

Mesmo com o crescimento da economia brasileira abaixo do esperado, as contas públicas surpreenderam positivamente, com *déficit* primário abaixo da meta definida pelo Governo Federal na lei orçamentária. Assim, as estimativas preliminares da relação entre a dívida bruta total do governo e o PIB diminuíram mais de três pontos percentuais, terminando o ano em 77,5%. Em relação ao indicador, o novo governo já deu sinais claros de que irá buscar reverter a tendência de elevação dos gastos públicos via reformas, principalmente da Previdência Social.

6,50%

Banco Central deu continuidade ao processo de flexibilização na política monetária, com a taxa Selic atingindo seu menor patamar histórico

No campo demográfico, os padrões comportamentais vêm sofrendo alterações decorrentes de novas dinâmicas: mudanças na expectativa de vida e taxa de natalidade, alteração na estrutura dos lares e natividade digital demandam soluções em uma velocidade cada vez maior, que atendam aos desejos do mercado consumidor de maneira simples, imediata e segura.

O uso intensivo de novas tecnologias vem possibilitando a personalização, na forma de interação entre as empresas e os consumidores, em um nível nunca visto. Com mudanças rápidas e difusas do perfil do cliente, é cada vez mais crucial a segmentação e o aprofundamento das características dos diversos públicos que interagem com as empresas. Destaca-se que a concentração da população em ambientes urbanos avança a cada ano (incluindo cidades de pequeno e médio portes) e apresenta desafios relacionados à organização e infraestrutura desses ambientes, influenciando o surgimento de novas formas de interação.

As grandes corporações financeiras têm buscado equilíbrio entre aspectos sociais, ambientais e econômicos

Em relação às questões ambientais, embora as atividades típicas do setor financeiro não estejam diretamente relacionadas ao uso ou à transformação de recursos e matérias-primas ligados a serviços ecossistêmicos, as instituições financeiras representam um elo importante na cadeia produtiva, uma vez que são responsáveis por financiar ampla variedade de setores e atividades, que são diretamente responsáveis pelo uso desses recursos naturais. Nesse cenário, a atuação deve estar pautada na corresponsabilidade que possuem em garantir que os empreendimentos apoiados não ocasionem prejuízos ambientais que afetem negativamente toda a sociedade.

As grandes corporações financeiras têm buscado equilíbrio entre aspectos sociais, ambientais e econômicos na escolha dos projetos a apoiar e nos critérios socioambientais, legais e voluntários adotados nas análises de concessão de crédito, mitigando riscos relacionados a esses aspectos em suas operações.

Desafios e Oportunidades

Em nosso cenário mais provável (cenário-base), esperamos a continuidade do processo de normalização gradual da política monetária nos Estados Unidos. Além disso, temos a expectativa de que o crescimento da economia chinesa desacelere, porém de forma gradual e ordenada (*soft landing*). Os desafios estão associados ao possível desvio desse cenário em direção a um ambiente mais adverso, em que a desaceleração nas principais economias se acentue desordenadamente, no momento em que os instrumentos tradicionais de estímulo às demandas já foram utilizados à exaustão. Nesse ambiente, a aversão ao risco e a volatilidade nos mercados financeiros internacionais trariam efeitos bastante negativos às economias emergentes, especialmente as que apresentarem fundamentos econômicos menos sólidos.

No ambiente doméstico, condicionado ao avanço na agenda de reformas, especialmente no campo fiscal, esperamos que a economia retome a trajetória sustentada de crescimento, com inflação controlada, juros em patamares historicamente baixos e maior dinamismo no mercado de crédito. Com isso, o consumo das famílias seria sustentado pela melhora da confiança dos agentes econômicos e pela expectativa de recuperação, ainda que gradual, do mercado de trabalho.

Pelo lado dos investimentos, temos expectativas favoráveis em relação às inversões em infraestrutura de transporte e logística, que podem gerar efeito multiplicador positivo sobre diversos setores e elevar a produtividade da economia.

Do ponto de vista fiscal, esperamos que as reformas em discussão no Congresso Nacional, tanto de cunho macroeconômico quanto microeconômico, avancem de forma a recolocar as contas do governo em equilíbrio. Uma agenda mais ampla de progresso econômico deverá contribuir para destravar o ambiente de negócios, atraindo capital externo e viabilizando um crescimento pujante e sustentado da economia brasileira. O risco para esse cenário doméstico positivo está associado, por um lado, à deterioração do ambiente externo e, por outro, a não concretização da agenda de reformas.

Para os próximos anos, o ambiente social se acelera com mudanças substanciais. Além das questões demográficas (novos arranjos familiares, envelhecimento da população, aglomerados urbanos), do comportamento das pessoas (uso intensivo de tecnologia, consumo consciente, empoderamento dos consumidores), entre outras, destaca-se a reinvenção do conceito de trabalho, não apenas pela tecnologia, mas também por fatores demográficos e culturais.

Contexto da Indústria Financeira

O ano foi marcado por muitas mudanças legais e regulamentares implementadas pelo Banco Central, a partir de um conjunto de medidas pensadas e planejadas (Agenda BC+), com o objetivo de promover a redução de *spreads*, diminuir a concentração bancária e estimular a competitividade entre as instituições financeiras.

A primeira mudança ocorreu no primeiro dia do ano com a substituição da Taxa de Juros de Longo Prazo (TJLP), indexador dos financiamentos originados pelo Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), pela Taxa de Longo Prazo (TLP). A finalidade foi diminuir os subsídios governamentais concedidos ao setor privado. Na esteira dessas mudanças, seguiram alterações nas regras de produtos importantes, como o cheque especial e o cartão de crédito. De forma geral, em ambos os produtos, os bancos ficaram obrigados a oferecer a seus clientes melhores condições para reduzir o custo das dívidas, seja por meio de parcelamento, seja até mesmo pela oferta de linhas de crédito menos onerosas.

Ao longo do ano, as autoridades apresentaram também diversas medidas que simplificaram e aperfeiçoaram as normas de recolhimento compulsório. Ainda que em um primeiro momento não tenham reduzido significativamente a taxa efetiva de compulsórios, elas contribuíram para simplificação, transparência e menor custo de observância dessas normas, e certamente contribuíram e contribuirão para a redução futura dos *spreads*.

No campo dos novos competidores, o aumento da utilização de tecnologia pelos clientes prosseguiu, e as *fintechs* ganharam ainda mais espaço nesse ambiente. Elas, que eram apenas uma ameaça no negócio meios de pagamento, tornaram-se competidoras na mesma arena que os grandes bancos, a partir da regulamentação das *fintechs* de crédito. Em 2018 foi-lhes permitido atuarem como Sociedade de Crédito Direto (SCD), realizando operações com recursos próprios, ou como Sociedade de Empréstimo entre Pessoas (SEP), direcionada à intermediação financeira no modelo conhecido como *peer-to-peer*. Além disso, no fim do ano foi aprovado que as *fintechs* de crédito no Brasil poderiam contar com 100% de aporte de capital estrangeiro, a partir apenas de autorização do Banco Central.

As alterações estruturais no sistema bancário e os juros em patamares historicamente baixos contribuíram para a redução dos *spreads* bancários ao longo de 2018. Participaram também desse processo a queda verificada na inadimplência total do Sistema Financeiro Nacional (SFN) durante o ano passado. Esses fatos induziram um forte movimento por parte dos bancos tradicionais, em especial das maiores instituições financeiras, em direção ao aperfeiçoamento de processos, busca de eficiência e aumento do investimento em tecnologia.

O contexto competitivo dos próximos anos deverá manter a tendência de alterações regulatórias recentes, de forma a aumentar a concorrência e reduzir os *spreads* bancários. Além disso, os bancos tradicionais serão pressionados a acelerar as transformações tecnológicas e operacionais de seus processos, a fim de confrontar concorrentes não tradicionais (*fintechs*) e reter seus clientes.

Nesse cenário, os grandes bancos terão como desafio equilibrar tamanho (manutenção de *market share* e escala), ter agilidade nos processos e dar modernidade à sua marca. Para tanto, precisarão encarar uma série de desafios que incluem tecnologias disruptivas, novos competidores e expectativas cada vez mais elevadas dos consumidores. Algumas tecnologias já conhecidas, como Big Data, Business Intelligence, *Everything as a service* e inteligência artificial deverão pautar o ambiente de trabalho e a maneira como as empresas realizarão negócios no futuro.

Além disso, com a perspectiva de juros básicos da economia estruturalmente baixos nos próximos anos, a tendência é que os *spreads* se mantenham em trajetória de redução gradual ao longo do período. Para manter sua sustentabilidade nesse ambiente cada vez mais desafiador, os bancos deverão continuar se aprimorando, buscando incentivar a adimplência, a melhoria das garantias, a redução de custos administrativos e o aumento da produtividade. Além desses elementos, a expectativa de alterações na Lei do Cadastro Positivo deverá contribuir para melhorar a adimplência e influenciar a precificação das operações de crédito no âmbito do SFN.

As alterações estruturais no sistema bancário e os juros em patamares historicamente baixos contribuíram para a redução dos *spreads* bancários

Estratégia Corporativa BB 2019–2023 102-21 ▪ 102-29

Em 2018, a Estratégia Corporativa BB (ECBB) foi revisada para o período 2019–2023 por meio de processo sistemático que contou com a participação ativa dos públicos de relacionamento, como funcionários, lideranças internas, representantes de entidades ligadas a nós, clientes, acionistas e analistas de mercado.

A revisão da estratégia buscou preservar premissas de simplificação e eficiência, bem como deu ênfase à experiência do cliente, à inovação e maximização do resultado.

A primeira fase do processo de formulação da ECBB 2019–2023 constituiu-se da identificação de megatendências e incertezas críticas e da elaboração de cenários para a indústria financeira e de seus impactos nos negócios. Foram analisados fatores externos (políticos, econômicos, sociais, tecnológicos, ecológicos e legais) e fatores específicos da indústria, com base em diferentes dimensões (clientes, tecnologia, competidores tradicionais, novos competidores, regulação e sustentabilidade).

Megatendências 102-15

Super Consumidor

Um tamanho não atende a todos – o perfil do cliente está mudando, evoluindo para uma cultura de nicho e personalização, impulsionada por meio da análise de dados. No futuro, consumidores podem optar por monetizar seus dados pessoais em vez de trocá-los por serviços gratuitos (exemplos: Facebook, Gmail). Ao mesmo tempo que propicia maior liberdade de escolha, essa maturidade digital reduz a privacidade e gera dúvidas quanto à segurança na gestão de dados e aplicabilidade da General Data Protection Regulation (GDPR), no português, Lei Geral de Proteção de Dados) no Brasil. Os agentes passam a estar constantemente expostos, elevando o risco de reputação. O ambiente é de constante atenção por conta da multiplicidade de fontes de informação.

Mundo Urbano

A concentração da população em ambientes urbanos avança a cada ano e, além de trazer à tona desafios relacionados à organização e à infraestrutura desses ambientes – que devem ser melhorados com tecnologia inteligente e parcerias público-privadas – provoca alterações comportamentais na sociedade, leva à necessidade de uma revisão da presença física dos provedores de serviços e influencia o surgimento de novas formas de interação com os clientes.

Futuro do Trabalho

O trabalho está sendo reinventado, não apenas pela tecnologia, mas também por fatores demográficos e culturais. O modelo de trabalho irá transformar-se de maneira faseada, primeiramente para uma economia mais independente (baseada em *freelancers* que proveem serviço em alocações temporárias) e, então, para uma economia baseada em máquinas, impulsionada por inteligência artificial, robótica e aprimoramento humano (*human augmentation*). Esse elemento, somado ao efeito da aprovação da reforma trabalhista brasileira, obrigará as empresas a repensar conceitos de ocupação e emprego, impactando negócios, governos e sociedade.

Design Comportamental

A relação entre *design* e comportamento é cada vez mais importante na era do aprimoramento tecnológico das capacidades humanas. A inteligência artificial, os robôs e outras tecnologias estão se tornando cada vez mais presentes no cotidiano e se inserindo em espaços que antes eram de domínio exclusivo dos humanos. A inteligência artificial possibilita a personalização em um nível nunca visto. Empresas podem lucrar com essa tendência, aumentando o nível de engajamento e a lealdade do consumidor. Por outro lado, medos e preconceitos dos consumidores em relação à tecnologia podem converter-se em barreira à inovação. Empresas deverão enfatizar o que os consumidores perdem ao não adotar as novas tecnologias e desenhar novos produtos e serviços, observando os diferentes contextos culturais e sociais de cada mercado.

ECBB 2019–2023

Tecnologias Inteligentes

O uso elevará o nível de *insight* e tomada de decisão para além da simples interação entre itens conectados. Esse nível de tecnologia toma um ativo, uma infraestrutura ou mesmo uma transação que esteja conectado à rede, analisa suas informações e o transforma em um conjunto mais inteligente e autônomo. Isso, inclusive, permite que os sistemas de informação detectem problemas de funcionamento ou padrões suspeitos e os resolvam automaticamente.

Recursos e Sustentabilidade

A partir das mudanças demográficas, sociais e urbanas, discussões a respeito do desenvolvimento de cidades inteligentes e do comportamento do consumidor tornam-se cada vez mais presentes. Diante da relevância do tema, haverá uma pressão crescente para o desenvolvimento de projetos de investimento relacionados à sustentabilidade.

Mudanças Demográficas

Padrões comportamentais vêm sofrendo alterações decorrentes de novas dinâmicas demográficas. Mudanças na expectativa de vida e taxa de natalidade, alteração na estrutura dos lares e natividade digital demandam soluções em velocidade cada vez maior e que atendam aos desejos do mercado consumidor de maneira simples, imediata e segura.

Convergência das Indústrias

A inovação está derrubando os limites entre as indústrias. Empresas de tecnologia disruptivas estão redesenhando indústrias e suas cadeias produtivas e revolucionando negócios tradicionais. Grandes necessidades não atendidas do cliente tornam indústrias mais vulneráveis a essa convergência. A competição futura irá se dar menos entre empresas e mais entre ecossistemas. Nesse cenário, as empresas devem desenvolver habilidades para identificar e selecionar os ecossistemas certos no qual participarão.

Incertezas

Velocidade da Transformação Digital na Sociedade Brasileira

A sociedade continuará valorizando o atendimento tradicional com foco prioritário na relação interpessoal ou preferirá o atendimento totalmente digital com foco em conveniência? A migração da proporção entre indivíduos (PJ e PF) tradicionais para indivíduos digitais no mercado brasileiro será mais intensa ou vai ocorrer lentamente?

Participação dos Novos Competidores

Como será a participação e relevância comparada dos novos competidores não tradicionais (*fintechs*/ *insurtechs*, empresas de tecnologia, etc.) no Sistema Financeiro Nacional: terão participação residual no mercado ou, juntos, alcançarão liderança em relação aos bancos tradicionais?

Modelo de Gestão de Pessoas em Organizações Estatais

A nova dinâmica da sociedade exige capacitações diferentes das atuais. Além disso, os novos profissionais que ingressam no mercado de trabalho trazem demandas de carreira diferentes. As organizações estatais estão sujeitas a regulações específicas, que podem ser alteradas e limitar ou facilitar a sua capacidade de adaptação.

Dinâmica da Competição com Novos Entrantes

As empresas da indústria financeira estruturarão verticalmente suas operações (organizadas sob a forma de holdings, por exemplo) para atender completamente às necessidades financeiras da sociedade? Ou atuarão em redes de colaboração, de maneira que as necessidades financeiras da sociedade serão atendidas por variadas empresas dispersas no mercado (*fintechs*, *insurtechs* e cooperativas, por exemplo)?

ECBB 2019–2023

Preferências Sobre Estruturas de Financiamento

Como a sociedade brasileira financiará sua atividade produtiva, tanto para empresas de grande e médio portes, quanto para Micro e Pequenas Empresas (MPE) e, consequentemente, demandará alternativas de recursos excedentes para investimentos: com base no modelo tradicional de intermediação financeira ou por meio do mercado de capitais, finanças estruturadas e *project finance*?

Velocidade da Recuperação do Mercado

Questões como avanço da agenda de reformas, equacionamento das contas públicas e retomada da confiança são fatores considerados importantes para a recuperação do mercado. Diante disso, a recuperação econômica será lenta ou acelerada?

Uso do Blockchain

Com que velocidade a tecnologia *blockchain* será difundida entre as grandes instituições financeiras? Seu uso avançará a ponto de aumentar a eficiência operacional e reduzir sensivelmente o custo transacional?

Ritmo da Evolução da Adoção de Meios Digitais como Forma de Pagamento

Como será a evolução da estrutura de pagamentos da sociedade brasileira? Continuará dependente do meio físico (papel-moeda) para execução de transações ou será baseada exclusivamente em modelos digitais inovadores?

Transformação da Indústria de Seguros por Meio da Venda Direta

Transição da indústria de seguros para modelos de venda direta, viabilizada por meio de canais digitais sem a necessidade dos intermediadores tradicionais. Se for predominante a interação direta entre consumidores e seguradoras haverá ruptura nos atuais modelos de vendas (cooperação entre uma seguradora e um banco – *bancassurance*) ou por meio de corretoras especializadas.

Entre os estudos que subsidiaram a formulação da ECBB destaca-se o de sustentabilidade empresarial corporativa, que abrange aspectos globais sobre finanças sustentáveis, regulação, fatores ASG (Ambiental, Social e Governança), mudanças climáticas e riscos sistêmicos envolvidos.

Em resposta aos possíveis cenários apresentados, foram realizadas discussões estratégicas pelas unidades e identificadas forças, fraquezas, oportunidades e ameaças (matriz SWOT), que subsidiaram a formulação da ECBB 2019–2023.

Em seguida, foram revisados os objetivos estratégicos a serem perseguidos nos próximos cinco anos, distribuídos nas perspectivas de desempenho do Mapa Estratégico (Financeira, Clientes, Processos, Pessoas e Sustentabilidade).

As dinâmicas e discussões para a formulação dos cenários e a revisão dos objetivos estratégicos ocorreram por meio de pesquisas, análises e *workshops* de planejamento, em que os participantes foram estimulados a gerar reflexões, propor alternativas estratégicas e encontrar espaços de diferenciação. A ECBB 2019–2023 foi aprovada pelo Conselho Diretor e pelo Conselho de Administração.

Planos de Negócios dos Mercados 2019–2023

O modelo de planejamento foi aperfeiçoado para os mercados de atuação e, a partir de 2019, um plano de negócios para cada segmento de cliente foi adotado. Os planos constituem orientação estratégica para maximizar o valor entregue aos clientes e neles constam: análise do mercado, cenários, proposta de valor por segmento de cliente, perspectivas de negócios e resultados, objetivos pretendidos e ações que viabilizarão a estratégia definida.

As inovações agregam ao Planejamento Estratégico maior alinhamento entre o potencial e as expectativas para os mercados de atuação, já que possibilitam melhor posicionamento e facilitam a implementação e o acompanhamento das estratégias de negócios.

Direcionadores Estratégicos

Os direcionadores estratégicos representam os objetivos perseguidos no curto, médio e longo prazos e pautam as decisões e ações institucionais.

Cliente

O foco será proporcionar experiências de alto valor para os clientes, priorizando ações que favoreçam o aumento de sua satisfação.

Financeiro

Priorizaremos o crescimento da rentabilidade, a elevação e diversificação das receitas com prestação de serviços, a melhoria da eficiência operacional, a adequação do capital e a redução das perdas operacionais.

Pessoas

Buscamos desenvolver as competências estratégicas necessárias para enfrentarmos os desafios identificados para os próximos anos, além de continuarmos pautados pela meritocracia nos processos sucessórios, a fim de reconhecer e reter talentos.

Processos

Continuaremos a investir na transformação digital, por meio da qual temos aperfeiçoado continuamente métodos, produtos e canais, tornando-os mais simples, ágeis, inovadores, integrados e orientados à jornada dos clientes.

Sustentabilidade

O foco é aprimorar o desempenho em sustentabilidade, nas dimensões econômica, social e ambiental, dado que a geração de retornos sustentáveis no longo prazo pressupõe ir além das questões financeiras e dos riscos tradicionais.

Os direcionamentos da estratégia corporativa são expressos no dia a dia das áreas e dos funcionários por meio dos demais planos que compõem a arquitetura estratégica, do orçamento e dos instrumentos de indução, que orientam o caminho a ser seguido. Esse conjunto de direcionadores e indutores contribui para o alcance da visão. No mesmo sentido, há indicadores de desempenho de curto, médio e longo prazos que mensuram o alcance dos objetivos estratégicos.

Os resultados são acompanhados sistematicamente pelas áreas responsáveis via ferramenta de gestão da estratégia e do planejamento estratégico das unidades, bem como reportes periódicos aos órgãos de governança.

Visão

Ser a empresa que proporciona a melhor experiência para a vida das pessoas e promove o desenvolvimento da sociedade, de forma inovadora, eficiente e sustentável.

A visão se materializa por meio da efetiva disseminação, do alinhamento e da execução da estratégia corporativa, em todos os níveis organizacionais, e do consequente cumprimento dos objetivos estratégicos de longo prazo, constantes do Mapa Estratégico.

ECBB 2019–2023

Valores

- Foco no Cliente
- Inovação
- Ética
- Eficiência
- Senso de Dono
- Confiabilidade
- Espírito Público

Estratégia de Sustentabilidade 102-15

A Responsabilidade Socioambiental Empresarial (RSAE) é um aspecto transversal à gestão dos negócios. Acreditamos na viabilidade de conciliar os interesses dos acionistas com negócios social e ambientalmente sustentáveis mediante o estabelecimento de relações éticas e responsáveis com os diversos públicos de interesse.

Com negócios e práticas administrativas cada vez mais sustentáveis, é disseminada à toda a cadeia de valor a importância da incorporação dos princípios da sustentabilidade no planejamento e na execução de ações. O conceito é um pilar transversal na estratégia, que tem suas lideranças comprometidas com o desafio de conciliar a competitividade empresarial com a construção de uma sociedade mais justa e inclusiva.

Nesse contexto, a Política de Responsabilidade Socioambiental (PRSA) orienta o comportamento em relação à responsabilidade socioambiental. Os princípios também estão expressos no Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB e nas diretrizes e instruções normativas internas, o que resulta na ponderação de variáveis econômicas, sociais e ambientais no desenho e desenvolvimento dos processos, produtos e serviços.

Como forma de concretizar esses resultados, os direcionadores em sustentabilidade são avaliados por meio de indicadores definidos com base na Estratégia Corporativa, que vão do nível estratégico até o nível operacional, abrangendo todas as unidades.

Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB 102-43 ▪ 102-44

As percepções dos públicos de interesse trazem insumos relevantes ao processo de materialidade. O resultado de ampla consulta realizada em 2016 serviu como ponto de partida para a revisão dos desafios em sustentabilidade em 2018.

Nossos Públicos de Interesse 102-40 ▪ 102-42

Em 2014 foi promovida e em 2016 atualizada a avaliação da relevância das principais categorias de públicos. Esse mapeamento permitiu ampliar o foco da atuação em busca de criação de valor, conforme representado:

Prioritários

- Acionistas/investidores
- Clientes
- Funcionários
- Governo (ambiente institucional jurídico-legal)

Importantes

- Concorrentes
- Fornecedores
- Imprensa/Mídia
- Órgãos reguladores

Muito importantes

- Representantes da sociedade civil

Secundários

- Especialistas em sustentabilidade

Além de se fundamentar nas respostas desse processo e para obter resultados ainda melhores nos próximos anos, a Agenda 30 BB 2019–2021 foi atualizada a partir da avaliação de tendências nacionais e internacionais em sustentabilidade, índices de mercado como o Índice Dow Jones de Sustentabilidade (DJSI) e o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), demandas da sociedade e alinhamento das iniciativas aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU e da convergência dessas ações em relação à Estratégia Corporativa.

A nova versão contempla 50 ações e 86 indicadores para, entre outras, aprimorar a governança em sustentabilidade e a gestão do risco socioambiental, promover iniciativas para a inclusão social e financeira no contexto da Economia Verde e adotar projetos e soluções sustentáveis.

Destaques Agenda 30 BB (Ciclo 2017–2019)

Entre os resultados das ações concluídas em 2018, destacam-se:

- Ganho em eficiência operacional e menor utilização de recursos naturais em razão da digitização de produtos e serviços: **MPO Digital**, **Minha Casa Minha Vida *Mobile*** e **Renovação Simplificada do Pronaf Custeio**, que correspondeu a **22%** da contratação total da safra 2017/2018 e reduziu o volume de **12 folhas** utilizadas para uma por operação;
- Lançamento dos fundos **BB Equidade** (BB Ações Equidade e Ações Equidade Private), que têm por característica alocar recursos em empresas signatárias dos **Princípios de Empoderamento das Mulheres**;
- Redução de **4,8 milhões** de faturas impressas e **R$ 9,2 milhões** de economia em razão do envio por e-mail para clientes com perfil digital; e
- Contratação de **1.336 operações no Programa Agro Energia** para financiamento e aquisição de equipamentos de geração de energia renovável.

A seguir são listadas as etapas do processo de atualização da sétima versão do Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB 2019–2021.

Revisão da Matriz de Materialidade que resultou na identificação de 21 desafios em sustentabilidade, sendo que 11 foram considerados materiais (relevantes) e que orientam a nossa gestão e o relato em sustentabilidade;

Realização de painéis temáticos para capacitar o corpo técnico de diversas áreas nos temas: Finanças Sustentáveis, Mensuração e Avaliação de Impactos, Risco Socioambiental e Diligência em Direitos Humanos, a fim de propor ações e soluções inovadoras para os referidos temas;

Realização do 35º Fórum de Sustentabilidade que contou com a participação de Gerentes Executivos de diversas áreas do BB com a finalidade de validar a nova Matriz de Materialidade e priorizar ações para o avanço na gestão da sustentabilidade;

Realização do VII Workshop Sustentabilidade com a participação de Diretores, Gerentes Gerais e Executivos do BB e das Entidades Ligadas ao Banco do Brasil (ELBB) para debater a temática Megatendências com ênfase em Finanças Sustentáveis; e

Avaliação e validação das ações propostas pelo Comitê de Administração das Unidades Estratégicas.

O Plano de Sustentabilidade - Agenda 30 BB

Contribui para o aprimoramento de negócios e processos ao consolidar ações com viés socioambiental. Revisado a cada dois anos e ordenado em desafios em sustentabilidade, priorizados pela alta administração, ele se desdobra em compromissos estabelecidos para um período de três anos. Para sua organização e efetividade, os desafios estão distribuídos entre os cinco pilares dos ODS.

Desafios Materiais
102-44

- **Processos**
- **Produtos**
- **Serviços**
- **Resultados 2017–2019**
- **Metas 2019–2021**

Oportunidades/ Riscos

VEJA MAIS
(a seguir)

Desafio Material	Capitais	Principais Ações Realizadas da Agenda 30 BB 2017–2019	Ações/Compromissos da Agenda 30 BB 2019–2021
Desafio 1: Alinhar a governança do Banco do Brasil às melhores práticas a fim de reforçar o papel da alta administração na estratégia de sustentabilidade.	Social e Relacionamento	■ Ampliação do escopo de atuação do Comitê de Remuneração que passou a ser denominado Comitê de Remuneração e Elegibilidade (Corem). ■ Criação do Comitê de Riscos e de Capital (Coris) cuja finalidade é assessorar o CA no que concerne ao exercício das suas funções relativas à gestão de riscos, entre eles o risco socioambiental e de capital, de forma unificada.	**Indicador**: Proposição de avaliação periódica independente do CA. **Prazo:** 31/12/19. **Indicador**: Estudo de revisão da composição do Conselho de Administração, para verificar a possibilidade de aumento do percentual de membros independentes. **Prazo:** 31/12/20.
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.	Financeiro	■ Desenvolvimento de estudo comparativo entre risco e retorno de atividades de alto impacto e economia verde, utilizando o indicador "Consumo do Spread pela Inadimplência".	**Indicador:** Apresentação de estudo dos riscos emergentes de longo prazo com impacto nos negócios do BB no Fórum de Sustentabilidade. **Prazo:** 30/06/19.
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 a longevidade do Banco do Brasil.	Intelectual	■ Criação do Conselho de Clientes para os segmentos Pessoa Física – Alta Renda, Pessoa Física – Demais, Pessoa Jurídica Atacado – Middle e Pessoa Jurídica Atacado – Upper Middle e Corporate.	**Indicador:** Apresentação de proposta de modelo de relacionamento com *startups*. **Prazo:** 31/12/19. **Indicador:** Apresentação de estudo de análise de viabilidade de implementação de plataforma que possibilite a interação entre investidores e projetos sustentáveis, num modelo de *crowdfunding* ou *startups*, no Fórum de Sustentabilidade. **Prazo:** 30/06/20.
Desafio 4: Aprimorar a gestão do relacionamento com o cliente e aumentar os índices de satisfação e retenção.	Social e Relacionamento	■ Avaliação da possibilidade de implementar processo de verificação externa das informações relativas à quantidade de clientes que utilizam serviços financeiros on-line.	**Indicador:** Apresentação de reporte das iniciativas implementadas para o público PF Varejo e Private, Atacado PJ, MPE e Setor Público. **Prazo:** 31/12/21.

Desafio Material	Capitais	Principais Ações Realizadas da Agenda 30 BB 2017–2019	Ações/Compromissos da Agenda 30 BB 2019–2021
Desafio 6: Reforçar as iniciativas do Banco do Brasil em prol do desenvolvimento produtivo, do empreendedorismo e da promoção da inclusão social e financeira, contemplando os negócios sociais.	Social e Relacionamento	■ Revisão de processos e ganhos em eficiência operacional por meio das funcionalidades: MPO Digital, PMCMV Mobile e Renovação Simplificada do Pronaf Custeio. ■ Parceria com o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) com objetivo de prover funding aos financiamentos para os municípios brasileiros no âmbito do Programa Eficiência Municipal. ■ Lançamento dos fundos BB Equidade (BB Ações Equidade e Ações Equidade Private), destinado aos segmentos Private e Varejo, com a finalidade de alocar recursos em empresas signatárias do Women's Empowerment Principals (Wep). ■ Criação do consultor virtual inteligente Agrobot, que combina a expertise do BB com fontes externas, com o propósito de auxiliar o produtor, inclusive beneficiário do Pronaf, a tomar as melhores decisões sobre seu negócio.	**Indicador**: Apresentação de estudo de viabilidade de financiamento de projetos para eficiência no uso de recursos naturais por meio do MPO. **Prazo:** 31/12/19.

Desafio Material	Capitais	Principais Ações Realizadas da Agenda 30 BB 2017–2019	Ações/Compromissos da Agenda 30 BB 2019–2021
Desafio 9: Garantir maior proporcionalidade da representatividade de gênero e raça em todos os níveis hierárquicos do Banco do Brasil (antigo Desafio 11).	Humano	■ Lançamento do Programa Liderança Feminina com o objetivo de reafirmar os compromissos e pactos assumidos externamente, promover o desenvolvimento de líderes e ampliar a participação do público feminino nos Programas de Ascensão Profissional (recrutamento e seleção).	**Indicador:** Ampliar o percentual de mulheres em cargos de gerência. **Prazo:** 31/12/21.
Desafio 11: Aprimorar o modelo de remuneração variável dos funcionários, inclusive da Alta Administração, ampliando os critérios socioambientais e contemplando o desempenho individual.	Humano	■ Este desafio tornou-se material no processo de revisão da Agenda 30 BB 2019-2021.	**Indicador:** Aumentar o percentual de funcionários abrangidos pelo uso sistemático de metas mensuráveis acordadas com o superior direto com impacto na recompensa. **Prazo:** 31/12/21. **Indicador:** Aumentar o percentual de funcionários abrangidos pela avaliação de desempenho multidimensional com impacto na recompensa. **Prazo:** 31/12/21.
Desafio 12: 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 (antigo Desafio 14).	Humano	■ Lançamento de soluções educacionais para os diversos públicos de funcionários, tais como o MBA Estratégia em Negócios Digitais e Inovação Bancária, a Trilha de Conhecimento – Transformação Digital e o Game Desenvolver, além de rodada de palestras do MIT relacionadas à inovação e à transformação digital para os Executivos do BB. ■ Desenvolvimento de estudo e plano de ação para identificar as causas de absenteísmo mediante os resultados dos Exames Periódicos de Saúde (EPS).	**Indicador:** Aumento do percentual de funcionários engajados na pesquisa de engajamento. **Prazo:** 31/12/21. **Indicador:** Aumento da cobertura da pesquisa de engajamento. **Prazo:** 31/12/21. **Indicador:** Contratação da verificação externa independente de saúde, segurança e bem-estar. **Prazo:** 30/06/20. **Indicador:** Apresentação de relatório do processo de verificação emitido por um terceiro independente. **Prazo:** 31/12/20.
Desafio 13: Fortalecer a atuação do Banco do Brasil em relação ao tema ética e às práticas de combate à corrupção, de atos ilícitos e de lavagem de dinheiro (antigo Desafio 15).	Humano	■ Aprimoramento de diversos cursos disponíveis na Universidade Corporativa BB que tratam dos temas ética, direitos humanos e combate à corrupção.	**Indicador:** Disponibilizar conteúdo específico sobre Código de Ética e Normas de Conduta para compartilhamento com fornecedores. **Prazo:** 31/12/19.

Planeta

Desafio Material	Capitais	Principais Ações Realizadas da Agenda 30 BB 2017–2019	Ações/Compromissos da Agenda 30 BB 2019–2021
Desafio 14: Desenvolver soluções financeiras e modelos de negócios que promovam a transição para uma economia verde e inclusiva (antigo Desafio 16).	Social e Relacionamento/ Financeiro	■ Intensificação do uso de canais alternativos, como o TAA e o Mobile, e destacamos as ações: inibição pelo cliente da impressão do contrato das linhas do CDC (Crédito Automático, Consignado e Antecipação do IR); solicitação via mobile de cartão de crédito não correntista. ■ Lançamento do Programa Agro Energia, a fim de apoiar a produção de energia limpa e renovável em atividades do agronegócio – 100% desses financiamentos alteram a matriz energética, contribuindo para diminuição do consumo na rede (Sistema Nacional) e para a "emissão evitada" de GEE nos financiamentos do BB.	**Indicador:** Apresentação de estudo de viabilidade da implementação de nova(s) solução(es) financeira(s) que promovam a transição para uma Economia Verde e Inclusiva. **Prazo:** 31/12/19. **Indicador:** Implementação de nova(s) solução(es) financeira(s) proposta(s). **Prazo:**30/06/20. **Indicador:** Avaliação de atributos ou oferta de condições negociais diferenciadas para produtos/serviços voltados à transição para uma economia verde. **Prazo:** 31/12/19. **Indicador:** Implementação de atributos ou condições negociais diferenciadas para produtos/serviços voltados à transição para uma economia verde. **Prazo:** 30/06/21.
Desafio 17: Aprimorar a gestão do risco socioambiental na cadeia de fornecedores, na concessão de crédito, nos financiamentos, em investimentos próprios e na gestão de ativos de terceiros, considerando também os assuntos polêmicos (antigo Desafio 19).	Financeiro	■ Criação da base de perdas consolidada para o risco socioambiental, que representa aprimoramento no processo de gestão do risco e atende à determinação do regulador e da autorregulação bancária. ■ Atualização do documento "Diretrizes de Sustentabilidade BB para o Crédito" para os setores Petróleo & Gás e Mineração, a partir das contribuições coletadas em Painel de Públicos de interesse, com clientes, funcionários, especialistas em sustentabilidade, representantes da sociedade civil e do governo.	**Indicador:** Incorporação dos dados de perdas por *rating* socioambiental no processo de precificação das operações de crédito. **Prazo:** 31/12/19. **Indicador:** Revisão do questionário socioambiental incluindo análise por setor e por cliente para avaliar exposição ao risco socioambiental das operações de crédito/financiamento e impacto no limite de crédito do cliente. **Prazo:** 31/12/19. **Indicador:** Publicação das Diretrizes BB de Sustentabilidade para o Crédito revisadas. **Prazo:** 31/12/21. **Indicador:** Publicação das Diretrizes Socioambientais para Assuntos Polêmicos revisadas. **Prazo:** 30/06/20.

Criação de Valor

A Estratégia Corporativa e o Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB avaliam o cenário de megatendências e incertezas, além do contexto local da indústria financeira. Em resposta aos desafios e às oportunidades, incorporamos nesses processos diversos aspectos, como os fatores ASG (Ambiental, Social e Governança). Os resultados e a criação de valor compartilhado estão apresentados em nosso Modelo de Negócios.

CAPITAIS

FINANCEIRO
- **R$ 1,42 trilhão** em ativos
- **R$ 941,1 bilhões** de gestão de recurso de terceiros

HUMANO
- **96.889** funcionários

NATURAL
- Eletricidade: **598 GWh**
- Água: **1.383 mil m³**
- Papel: **5.195 t**

MANUFATURADO
- **4.722** agências
- **79%** das transações por celular/internet

SOCIAL E RELACIONAMENTO
- Mais de **440 mil acionistas**
- **67,4 milhões** de clientes
- **36,3 milhões** de correntistas

INTELECTUAL
- **R$ 3,1 bilhões** – investimento em tecnologia

AMBIENTE EXTERNO

Contexto Macroeconômico e Indústria Financeira

Megatendências e Incertezas

VISÃO

Ser a empresa que proporciona a melhor experiência para a vida das pessoas e promove o desenvolvimento da sociedade, de forma inovadora, eficiente e sustentável.

FORMA DE GESTÃO

GOVERNANÇA
- Transparência
- Prestação de contas
- Equidade
- Responsabilidade Socioambiental

DIRECIONADORES ESTRATÉGICOS
- Financeiro
- Pessoas
- Cliente
- Sustentabilidade
- Processos

SERVIÇOS
- Bancários
- Investimentos
- Gestão de recursos
- Seguro, previdência e capitalização
- Meios de pagamento

ECBB
Agenda 30 BB

CRIAÇÃO DE VALOR

Valor financeiro adicionado: **R$ 48,0 bilhões**

FINANCEIRO
- **R$ 11,4 bilhões** – JCP outros + Lucro Retido + Participação dos não controladores no lucro retido;
- **R$ 125,7 bilhões** de recursos de terceiros cumpriram os requisitos de avaliação dos aspectos socioambientais e de governança;
- Em relação aos questionários socioambientais, aplicamos **4.754** na análise de crédito e **27** na análise de projetos de investimento; e
- Em relação aos Princípios do Equador, considerando as operações contratadas em 2018, bem como aquelas em fase de condução, interagimos com um total de **48 clientes**.

HUMANO
- **R$ 20,0 bilhões** em salários honorários + Participação de empregados e administradores no lucro + Benefícios e treinamentos + FGTS + Outros encargos;
- Aumento da participação de mulheres em cargos da Alta Administração de 4,84% em 2017 para **8,62%** em 2018;
- Nossa Pesquisa de Clima e Engajamento Organizacional demonstrou que **83,6%** dos nossos funcionários estão satisfeitos, superando a meta estabelecida de 80%; e
- Em 2018, atingimos o índice de **99,14%** de adesão ao Código de Ética e Norma de Conduta.

MANUFATURADO
- **R$ 1,4 bilhão** – Aluguéis.

NATURAL
- **R$ 613,0 milhões** – Material, água, energia e gás.

SOCIAL E RELACIONAMENTO
- **R$ 15,2 bilhões** – JCP da União, Juros sobre o instrumento elegível ao capital da União, impostos;
- O índice geral de satisfação atingiu **71,69** em 2018;
- Os canais digitais obtiveram satisfação de **84,53%**, superior à meta de 83,18%;
- Estamos presentes em **99,6%** dos municípios brasileiros;
- **R$ 108,0 bilhões** – Saldo da carteira em Negócios Sociais; e
- Detemos **57,4%** de participação nos financiamentos destinados ao agronegócio.

INTELECTUAL
- **R$ 72,7 milhões** – Treinamento;
- **R$ 383,7 milhões** – Processamento de dados;
- **R$ 420,9 milhões** – Propaganda e Publicidade;
- **R$ 101,9 milhões** – Educação Corporativa; e
- Em 2018 firmamos parceria com a aceleradora **Startup Farm**.

Papel Transformador

26 Nosso Papel na Sociedade

26 Economia Verde e Inclusiva

31 Investimento Social Privado

32 Investimento em Esporte e Cultura

Nosso Papel na Sociedade

Por meio da oferta de crédito, exercemos papel transformador na sociedade, movimentando todas as regiões do Brasil. A atuação inclui desde operações de microcrédito até soluções financeiras para grandes corporações empresariais, do mercado de capitais e dos governos, com posição de destaque na concessão de crédito rural.

Como parte do sistema financeiro, assumimos uma responsabilidade crucial: direcionar a aplicação de recursos e auxiliar na transição de uma economia de alto impacto para uma Economia Verde, de baixo carbono e inclusiva, com correta gestão de riscos e elaboração de modelos inovadores de captação de recursos.

Nesse contexto, os principais desafios incluem fomentar o crescimento econômico nacional em bases sustentáveis, de forma que englobe cadeias produtivas com menor risco socioambiental e com maior retorno. Nos próximos anos, continuaremos apostando em modelos para captação de recursos para investimento em projetos que tenham por premissa a sustentabilidade e em oportunidades de captação em reflorestamento, infraestrutura urbana, mobilidade, geração descentralizada de energia, eficiência energética e cadeias produtivas sustentáveis em atividades agrícolas e pecuárias.

Economia Verde e Inclusiva 203-2

Desafio 14:

Desenvolver soluções financeiras e modelos de negócios que promovam a transição para uma Economia Verde e Inclusiva

Abordagem de gestão: 103-1 ▪ 103-2

Compromissos da Agenda 30 BB 2019–2021

- Apresentação de estudo de viabilidade da implementação de nova(s) solução(es) financeira(s) que promovam a transição para uma Economia Verde e Inclusiva;
- Implementação de nova(s) solução(es) financeira(s) proposta(s);
- Avaliação de atributos ou oferta de condições negociais diferenciadas para produtos/serviços voltados à transição para uma Economia Verde; e
- Implementação de atributos ou condições negociais diferenciadas para produtos/serviços voltados à transição para uma Economia Verde.

Veja mais no Anexo GRI

Por meio da oferta de crédito, exercemos papel transformador na sociedade, movimentando todas as regiões do Brasil

O posicionamento como financiadores de cadeias produtivas sustentáveis reforça o alinhamento com as disposições do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (ONU Meio Ambiente) sobre Economia Verde e melhores práticas empresariais. Isso tem impacto positivo na relação com os clientes, colaboradores e investidores, aumentando a confiabilidade para a captação de recursos internos e externos.

Para os clientes, os modelos de negócios destinados à Economia Verde proporcionam soluções sustentáveis, que geram retorno financeiro e trazem benefícios sociais, além de auxiliarem na preservação do meio ambiente e na redução das emissões de carbono. As soluções estimulam ações de eficiência energética, geração de energia a partir de fontes renováveis, proteção dos recursos naturais, melhorias na mobilidade e infraestruturas urbanas, bem como práticas de produção mais limpa e menos degradante.

As maiores demandas por soluções e modelos de negócios verdes partem dos próprios clientes que, cada vez mais, buscam consumir produtos e serviços sustentáveis e firmar relacionamentos com empresas socioambientalmente responsáveis. As exigências do mercado são consideradas nos planejamentos e nas definições dos setores para as ofertas de crédito, nas estratégias de captação de recursos e nas áreas de atuação prioritárias. Diante das necessidades, define-se em quais cadeias produtivas os esforços serão concentrados.

Abordagem de gestão: 103-1

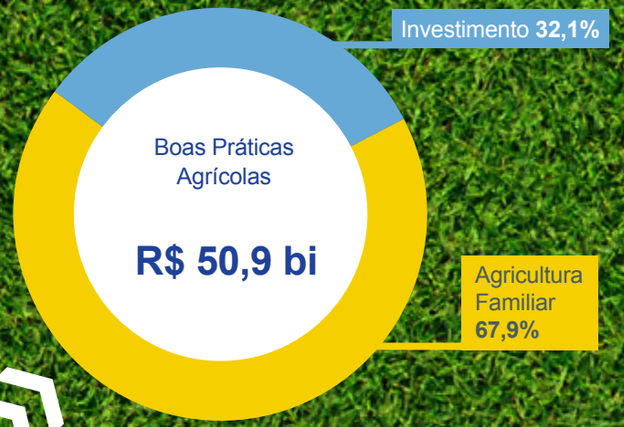
O compromisso de desenvolver soluções negociais com aspectos socioambientais é orientado e declarado na Política de Responsabilidade Socioambiental (PRSA). Tem suporte também nas Diretrizes de Sustentabilidade para o Crédito, que estão em sinergia com os compromissos internacionais assumidos pelo Governo Federal, entre eles os relacionados à mitigação e à adaptação aos efeitos das mudanças climáticas.

Com destaque nacional no desenvolvimento de soluções financeiras e modelos de negócios que promovam a transição para uma Economia Verde e Inclusiva, consideramos as mudanças climáticas no planejamento e aproveitamos oportunidades de negócios para uma economia de baixo carbono, especialmente para atender às necessidades de redução de emissões assumidas pelo Brasil na Conferência de Paris.

Com base em metodologia desenvolvida pela Federação Brasileira de Bancos (Febraban), que trata da mensuração e identificação de recursos alocados em setores da Economia Verde, em 2018 a carteira de negócios verdes apresentou um saldo de R$ 189,6 bilhões. Ela é integrada por operações de crédito relacionadas a investimentos e empréstimos para os setores de energias renováveis, eficiência energética, construção sustentável, transporte sustentável, turismo sustentável, água, pesca, floresta, agricultura sustentável e gestão de resíduos. Além disso, para fomentar uma economia inclusiva, nessa carteira são consideradas áreas de cunho social, como: educação, saúde e desenvolvimento local e regional. Os setores são classificados de acordo com a ONU Meio Ambiente e com os produtos temáticos e específicos de atividades relacionadas à Economia Verde.

Esse volume de recursos da Carteira Verde foi destinado a empresas de diferentes portes (MPE, Corporate, Atacado), aos clientes Pessoa Física Varejo e Private, e também aos clientes do Setor Público do BB.

Carteira Verde



17,0%

Retorno Ajustado pelo Risco

O RAR mede a eficiência dos produtos de crédito tendo em vista a relação Retorno x Consumo de Capital

Total: R$ 189,6 bi

R$ 2,4 bi

Margem de Contribuição

Iniciativas relacionadas à Economia Verde desenvolvidas em 2018:

Programa Agro Energia: visa estimular o uso de energias renováveis no meio rural. O volume de recursos alocados no programa na safra 2017–2018 foi da ordem de R$ 512 milhões, destinados a projetos apresentados por pessoas físicas, jurídicas e cooperativas. Para que o custo de produção seja reduzido nos terrenos rurais, o programa promoverá a instalação de placas fotovoltaicas, aerogeradores e/ou biodigestores no meio rural;

Assinatura do protocolo de intenções com a Associação Brasileira de Energia Solar Fotovoltaica (Absolar): o protocolo de intenções com a Absolar foi assinado com o objetivo de incentivar o financiamento de sistemas solares fotovoltaicos por meio do convênio do Programa Agro Energia. O acordo prevê que os associados da Absolar se tornem correspondentes bancários e possam agilizar trâmites burocráticos, com mais facilidade na liberação de financiamentos de sistemas de geração de energia fotovoltaica; e

Parceria com o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID): foi firmado acordo de cooperação com o objetivo de incorporarmos no planejamento ações de capacitação relacionadas a finanças verdes e projetos de eficiência energética em propriedades rurais.

Negócios Inclusivos

Desafio 6:

Reforçar as iniciativas do Banco do Brasil em prol do desenvolvimento produtivo, do empreendedorismo e da promoção da inclusão social e financeira, contemplando os negócios sociais

Abordagem de gestão: 103-1 ▪ 103-2

Compromissos da Agenda 30 BB 2019–2021

- Apresentação de estudo de viabilidade de financiamento de projetos para eficiência no uso de recursos naturais por meio do Microcrédito Produtivo Orientado (MPO).

Veja mais no Anexo GRI

Por meio dos negócios sociais, atua-se em favor do desenvolvimento produtivo, do empreendedorismo e da promoção das inclusões social e financeira. Nesse sentido, produtos voltados a públicos específicos e estratégicos são mantidos, uma vez que possibilitam a renovação e a fidelização da carteira de clientes, ao mesmo tempo que incentivam o desenvolvimento econômico do País. Esse aspecto também está em consonância com a Estratégia Corporativa do Banco do Brasil (ECBB 2019–2023) e com a Agenda 30 BB.

Nesse contexto, parcerias com o objetivo de estimular o empreendedorismo e o associativismo foram estruturadas, seja ofertando MPO ou orientando a formalização dos empreendedores. Ainda, com o objetivo de estimular a inclusão financeira, a solução BB Conta Fácil Microempreendedor foi disponibilizada.

O MPO é um importante produto para a inclusão financeira e, por consequência, a bancarização de um nicho significativo de cerca de 60 milhões de microempreendedores, muitos ainda informais. O cliente busca a instituição financeira para suprir sua necessidade de expansão de vendas, notadamente na aquisição de insumo e/ou matéria-prima para comercialização ou prestação de serviços.

A agropecuária sustentável é apoiada visando à obtenção de retornos sustentáveis no longo prazo, e a adoção de tecnologias mais sustentáveis são estimuladas. O apoio a essas iniciativas contribui para diminuir os riscos dos clientes e possibilita a identificação de novas oportunidades de negócios. Essas interações ocorrem por meio de assessoramento técnico, ações de comunicação com público e direcionamento de crédito.

Todas as iniciativas estão em consonância com os compromissos da Política de Responsabilidade Socioambiental (PRSA) e das Diretrizes de Sustentabilidade para o Crédito. No MPO, a atuação é regulamentada, orientada e limitada pelas políticas públicas adotadas pelo Governo Federal – origem da iniciativa. Nas ações voltadas à agricultura sustentável, a legislação ambiental e as normativas do Conselho Monetário Nacional são atendidas, além de fazermos parte do Programa de Agricultura de Baixo Carbono (ABC). Veja mais no sítio de Sustentabilidade

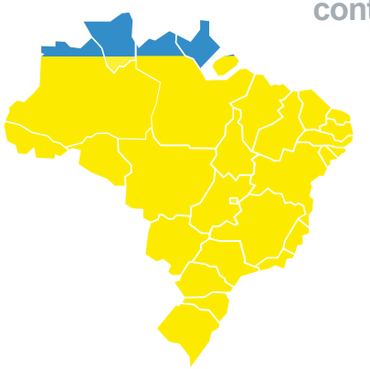
Agricultura Sustentável 203-2

Como um dos principais indutores do desenvolvimento do agronegócio no País, e apoiadores do setor em todas as etapas de sua cadeia produtiva, fornecemos soluções com atributos socioambientais para os clientes produtores rurais, a exemplo do Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar (Pronaf), que conta com suporte de equipes capacitadas em crédito rural, especialistas em investimentos e engenheiros agrônomos. O programa é voltado ao atendimento especializado de mini e pequenos produtores rurais, o que promove geração de renda e valoriza o uso da mão de obra familiar.

Em 2018, no âmbito do Pronaf, aproximadamente 1 milhão de agricultores familiares foram atendidos, com participação em 49,1% das contratações do mercado em operações de custeio e investimento na safra 2018–2019. Os negócios atingiram 96,9% dos municípios brasileiros, o que aponta a abrangência do programa.

Os resultados reportados nos gráficos refletem fatores econômicos na geração de negócios com os agricultores familiares beneficiários do Pronaf, situação que ensejou redução no apetite de crédito desse público.

96,9% de municípios com ao menos uma contratação do Pronaf



51,0% de municípios com ao menos uma contratação do Programa ABC

Em 2018, a liderança na contratação de financiamentos no âmbito do Programa de Agricultura de Baixo Carbono (ABC) foi mantida. A iniciativa financia sistemas sustentáveis de produção agropecuária, com capacidade reconhecida de reduzir ou sequestrar emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) e promover a produção de vegetação/biomassa e de alimentos, bem como a preservação do meio ambiente.

Informações sobre a Carteira – Pronaf 102-48

Percentual de Municípios Brasileiros com ao Menos uma Contratação

2016	96,7
2017	97,2
2018	96,9

Número de Agricultores Familiares Beneficiados (1)

2016	1.092.124
2017	1.025.434
2018	985.807

(1) A quantidade de agricultores familiares em 2017 foi recalculada, pois a metodologia de cálculo foi alterada em 2018.

Informações sobre a Carteira – Programa ABC

Percentual de Municípios Brasileiros com ao Menos uma Contratação

2016	50,5
2017	50,5
2018	51,0

Número de Agricultores Familiares Beneficiados

2016	24.404
2017	24.245
2018	24.479

Moradia Popular 203-2

Somos agentes financeiros do conjunto de medidas do Governo Federal que visa facilitar a aquisição de casa própria por famílias de baixa renda, especialmente por meio do Programa Minha Casa Minha Vida (MCMV). Por intermédio dos recursos disponibilizados em crédito imobiliário, a economia e a sociedade brasileiras são auxiliadas, a redução do déficit habitacional, crescimento de toda a cadeia da indústria da construção civil e melhoria da qualidade de vida.

Em 2018, foram concluídas 119 obras que totalizaram 21.009 novas unidades imobiliárias, 57 das quais empreendimentos na linha do MCMV, com a entrega de 8.838 unidades habitacionais. Houve ainda a liberação do montante de R$ 1,12 bilhão para a construção de 153 novos empreendimentos, 54 dos quais na linha do MCMV, com 7.396 unidades habitacionais. No segmento Pessoa Física (PF), foram realizadas 29.763 operações do MCMV.

Se considerado o acumulado entre 2016 e 2018, foram concluídas 787 obras que totalizaram 136.362 novas unidades imobiliárias. Destas, 405 empreendimentos na linha do MCMV, com a entrega de mais de 74 mil novas unidades habitacionais.

Desenvolvimento Produtivo e Apoio ao Empreendedorismo 203-2

Para Micro e Pequenas Empresas e microempreendores individuais são oferecidas soluções adequadas para apoiar seu desenvolvimento e incentivar a cultura empreendedora no Brasil.

Concedemos crédito para atender às necessidades financeiras de Pessoas Físicas (PF) e Pessoas Jurídicas (PJ) empreendedoras de atividades produtivas de pequeno porte, por meio do Microcrédito Produtivo Orientado (MPO), com ênfase na orientação e no acompanhamento do empreendimento. Foi encerrado 2018 com o total de 187.346 clientes ativos.

Com foco em intensificar a atuação em microfinanças, contamos com uma parceria estratégica com a Movera, que atua por meio de agentes de microcrédito especializados na contratação e na orientação aos empreendedores de forma qualificada.

MPE Week

Entre outubro e novembro, ofertas e benefícios foram promovidos para mobilizar a população sobre a importância dos pequenos empreendedores para as comunidades locais e, assim, ajudá-los a faturar mais. Conquistamos 1,2 milhão de acessos ao sítio da campanha, com 20.243 empresas cadastradas e 23 mil ofertas. Além disso, 114 milhões de pessoas foram alcançadas com ações de mídia contratadas (TV aberta e internet) e espontânea (compartilhamentos em redes sociais).

Entre as ofertas exclusivas para os clientes, oportunizamos milhares de contratações produtos e serviços e colocamos à disposição do mercado R$ 67 bilhões em crédito, com prazo de pagamento de até 48 meses, para amparar as necessidades de giro dos clientes Micro e Pequena Empresa (MPE).

Município Mais que Digital

A estratégia Município Mais que Digital propõe ampliar a utilização de meios de pagamento alternativos, como cartões de débito e crédito e canais digitais, em pequenos e médios municípios, reduzindo os riscos da utilização do papel-moeda e fortalecendo a economia local. Criado com base no projeto-piloto implementado em 2016 no município de Ibirataia (BA), a estratégia foi expandida para 22 pequenos e médios municípios na região Nordeste do País.

Os pequenos empreendedores são estimulados a utilizar as soluções digitais de recebimento de vendas, englobando a expansão da base de clientes atendidos com o MPO, por meio de ações coordenadas entre as unidades locais, prefeituras e escritórios da Movera – nossa coligada para atuação no MPO. A ação também contou com a parceria da Fundação Banco do Brasil (FBB), para a expansão do uso de equipamentos para realização de vendas via cartão em feiras livres, atingindo inicialmente 1.980 feirantes dos municípios integrantes do projeto.

Com os resultados positivos obtidos no primeiro período de expansão do projeto, estamos estruturando sua expansão para mais 200 municípios, distribuídos em todas as regiões do Brasil.

Investimento Social Privado

O Investimento Social Privado (ISP) engloba o repasse voluntário, monitorado e sistemático de recursos privados para iniciativas sociais, ambientais e culturais de interesse público. O ISP pode ser alavancado por meio de incentivos fiscais e pela alocação de recursos não financeiros e intangíveis.

Fundação Banco do Brasil (FBB)

A FBB destina recursos a ações nos meios urbano e rural, em dois eixos: meio ambiente e educação. Assim, por meio da FBB, é buscada a melhoria da vida das pessoas mais vulneráveis e a promoção da sustentabilidade ao incentivar a inclusão socioprodutiva, o desenvolvimento sustentável e a reaplicação das tecnologias sociais em todo o território brasileiro.

Aportes para a Fundação Banco do Brasil por Fonte (R$ milhões)

Fontes de Recursos	2016	2017	2018
Banco do Brasil (1)	48,3	54,5	53,4
Brasilcap	3,8	0,1	0,1
BB DTVM	0,5	1,8	3,1
FENABB	24,2	22,8	21,1

(1) Limitado em 5% do resultado operacional, conforme Estatuto Social.

O monitoramento e a avaliação da efetividade de programas e projetos são considerados ferramentas de gestão essenciais, e seus resultados são utilizados para direcionar o trabalho desenvolvido e aprimorar as ações realizadas, além de trazer subsídios para a tomada de decisões e a compreensão dos fatores de sucesso dos empreendimentos.

Em 2018, a FBB selecionou amostra de 44 projetos que passaram por camadas adicionais de acompanhamento. Do total, 19 projetos responderam a pedidos de informação a distância e todos foram visitados *in loco* por um técnico da área de Monitoramento e Avaliação. Além de identificar o estágio de desenvolvimento do projeto e a eventual necessidade de ajustes, essa camada adicional de monitoramento também avaliou questões como a participação e o engajamento de jovens e mulheres, a aquisição de conhecimentos e o desenvolvimento de habilidades, o atendimento de aspectos relacionados aos Direitos Humanos e a formação de parcerias para o desenvolvimento do projeto e/ou atendimento do seu público participante.

Ainda no âmbito de Direitos Humanos, a FBB investiu R$ 1,5 milhão em três projetos, nas cidades do Rio de Janeiro, de São Paulo e de Brasília (Distrito Federal e entorno), que visam apoiar um público estimado de 660 refugiados, como implantação de laboratórios de TI e desenvolvimento de ações educativas e de capacitação. Outra ação desenvolvida por meio do projeto é o atendimento dos participantes por assistentes sociais, com o objetivo de acolhê-los e orientá-los no processo de adaptação e de recolocação na sociedade brasileira.

Voluntariado

O Programa Voluntariado BB introduz e consolida os conceitos e pressupostos do voluntariado na cultura organizacional, apoiando e incentivando o envolvimento dos funcionários (da ativa ou aposentados), familiares e amigos para a prestação de serviço voluntário.

Para promover maior interação dos públicos, uma plataforma na internet (https://voluntariadobb.v2v.net/pt-BR) é disponibilizada, o que facilita a comunicação e o contato entre os Voluntários BB, instituições, comitês das unidades, a área de Gestão de Pessoas e o público em geral. O Portal do Voluntariado BB – plataforma de comunicação e gestão do Programa Voluntariado BB – atingiu 30.724 usuários cadastrados como voluntários, 23.692 ações voluntárias realizadas e 2.912 entidades sociais registradas.

No âmbito do programa, foi realizada a Chamada Interna Voluntariado BB/FBB 2018, com o objetivo de apoiar projetos sociais desenvolvidos por entidades sem fins lucrativos que tenham a atuação do Voluntário BB. A chamada interna recebeu um total de 516 propostas, com valor individual entre R$ 50 mil e R$ 100 mil, totalizando R$ 5 milhões em recursos não reembolsáveis e apoio a 56 propostas atendidas.

Ações em andamento
239

Ações finalizadas
2.062

Investimento em Esporte e Cultura

Os patrocínios esportivos desempenham importante função social e de fomento de categorias de base ao manter uma das parcerias mais longevas entre uma empresa e o esporte nacional: o patrocínio ao voleibol (praia e quadra). Do total investido na modalidade, R$ 5 milhões foram aplicados por meio da Lei de Incentivo ao Esporte.

Mais de 40 eventos de vôlei (praia e quadra) reuniram cerca de 173 mil pessoas, em jogos realizados em arenas e ginásios pelo Brasil. Projetos sociais mantidos pela Confederação Brasileira de Voleibol atenderam cerca 2,4 mil crianças (entre 7 a 14 anos), em 21 núcleos/escolinhas de treinamento em diferentes cidades do País.

Soma-se a essa iniciativa a segunda edição do Circuito Banco do Brasil de Corrida, que passou por 16 cidades distribuídas em todas as regiões do País e reuniu mais de 30 mil pessoas, transmitindo a importância da qualidade de vida e incentivando a prática esportiva em família.

Outra ação de grande relevância no período foi o projeto Embaixadores do Esporte, que reúne ídolos nacionais para atuarem como porta-vozes na disseminação dos valores e atributos internos e do esporte. Em 2018, foram realizadas 125 ações com os atletas, em 56 cidades de todas as regiões brasileiras.

No âmbito do Investimento Social Privado em Cultura, quatro unidades do Centro Cultural Banco do Brasil (CCBB) são mantidas – nas cidades de Belo Horizonte (MG), de Brasília (DF), do Rio de Janeiro (RJ) e de São Paulo (SP). A definição dos projetos que compõem a programação cultural ofertada ocorre por editais de seleção pública e prospecção criteriosa no mercado cultural, a fim de democratizarmos oportunidades, mantermos transparência e garantirmos qualidade e adesão ao eixo curatorial do CCBB.

O Programa Educativo faz o atendimento a estudantes e público espontâneo, além de criar material didático, desenvolvido para as exposições de maior visibilidade, com linguagem adequada a estudantes dos ensinos fundamental e médio. Todas as exposições contam com programas específicos sobre temas ligados à cultura, como museologia e educação, além de visitas apoiadas por linguagem de sinais, destinadas à inclusão de deficientes auditivos.

Em 2018, os CCBB foram palco de 315 iniciativas culturais, com 4,36 milhões de visitantes e R$ 1,193 bilhão de retorno em mídia espontânea, segundo dados da Companhia de Notícias (CDN – IQEM-V).

Incentivos Fiscais (R$ milhões)

	2016	2017	2018
Lei Rouanet de Apoio à Cultura	32,8	31,8	23,9
Lei de Incentivo ao Esporte	16,6	2,4	5,0

Ações Socioambientais CCBB 2018

Empregos diretos
10.088

Empregos indiretos
50.495

Coleta seletiva
4,24 toneladas

Projeto educativo
219.656 visitantes atendidos

Transporte educativo
31.657 crianças do Programa Educativo

Transporte gratuito
41.431 pessoas

Centro Cultural Banco do Brasil (CCBB) em Brasília (DF)

Governança Corporativa

34 Nossa Governança

39 Governança da Responsabilidade Socioambiental Empresarial (RSAE)

40 Governança da Gestão de Riscos

41 Ética e Transparência

45 Planejamento de Prevenção e Combate à Corrupção e à Lavagem de Dinheiro

Desafio 1:

Alinhar a governança do Banco do Brasil às melhores práticas, a fim de reforçar o papel da alta administração na estratégia de sustentabilidade 103-1 ▪ 103-2 ▪ 103-3

Compromissos da Agenda 30 BB 2019–2021

- Proposição de avaliação periódica independente do Conselho de Administração (CA); e
- Estudo de revisão da composição do CA, para verificar a possibilidade de aumento do percentual de membros independentes.

Veja mais no Anexo GRI

Escritório Private em São Paulo (SP)

Ao adotar boas práticas de governança corporativa, o compromisso com os princípios básicos de transparência, prestação de contas, equidade e responsabilidade corporativa são demonstrados. A confiança nas relações com todos os públicos de interesse, em especial acionistas e investidores – fator crítico para decisão de investimento e, portanto, para atração de capitais é fomentada. Buscamos influenciar positivamente essa decisão, demonstrando o comprometimento com uma gestão sustentável, que equilibra e protege os interesses de todas as suas partes, para que nenhuma seja beneficiada em detrimento de outras.

Alinhados às melhores práticas aplicáveis ao contexto nacional e bem-sucedidos em adotá-las, a atuação é regida, orientada e limitada pela Lei das Estatais, que vai além, em termos de governança corporativa, das exigências da Lei das Sociedades Anônimas. A natureza aberta do capital e ramo nos subordinam à regulamentação da Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e do Conselho Monetário Nacional (CMN), que versam sobre vários aspectos de governança corporativa. Somos listados no Novo Mercado, segmento mais exigente em termos de governança corporativa e uma das primeiras empresas a ser certificada no Programa Destaque em Governança de Estatais.

Presença

no Novo Mercado é reconhecimento da adoção de boas práticas

Internamente, a arquitetura de governança é composta pelo Estatuto Social, pelas atas da Assembleia Geral de Acionistas, pelos Regimentos Internos dos órgãos de governança e dos comitês de assessoramento ao Conselho de Administração, e por políticas e normas.

O modelo de decisão colegiada é adotado desde 1995, e todas elas, independentemente do nível interno, são tomadas com o envolvimento dos representantes das unidades e apoio dos comitês estratégicos na definição de estratégias e na aprovação de propostas para os diferentes negócios.

Nossa Governança 103-2

A segregação de funções no âmbito da governança corporativa é adotada. As unidades responsáveis pela gestão de riscos, por exemplo, não ficam sob supervisão direta ou vinculadas a quaisquer outras administrativas ou negociais, exceto nos casos de recuperação de créditos e controles internos. O mesmo ocorre com as áreas que tratam de análise de risco de crédito e as de administração de recursos de terceiros, que são apartadas das de gestão de recursos próprios.

A prestação objetiva, clara, confiável e tempestiva das informações é assegurada. Todos os fatos são passíveis de divulgação, exceto os de caráter restrito, que coloquem em risco a atividade e a imagem institucional, ou os que estejam protegidos por lei.

Programa Dirigentes BB 102-27

Desde 2016 o Projeto Dirigentes BB é mantido em parceria com empresa externa, focado na sucessão e no desenvolvimento para posições da alta administração. Entre seus objetivos estão avaliar e mitigar eventuais riscos sucessórios, orientar o desenvolvimento dos participantes e subsidiar as decisões de movimentação e sucessão. Com base em entrevistas e workshops com os estatutários, e em referências de mercado para funções equivalentes em empresas de grande porte, foram identificados os requisitos necessários para ocupar as posições da alta administração.

Em 2018, os objetivos e o escopo de trabalho foram ampliados, incluindo a construção de perfis para cerca de 50 posições em entidades ligadas a nós e o mapeamento de funcionários cedidos a essas empresas em funções executivas e de diretoria, para basear a construção de trilhas de carreira e de desenvolvimento das lideranças. Assim, a matriz sucessória para a alta administração foi atualizada e ampliada na medida em que 116 líderes foram mapeados, sendo 93 do conglomerado.

Remuneração da Alta Administração

Abordagem de gestão: 103-2

Os valores de remuneração fixa e os benefícios concedidos aos administradores são apurados com base em pesquisas de mercado, equilíbrio interno, competências e responsabilidades requeridas, de acordo com as especificidades do cargo.

Anualmente, as parcelas que compõem a remuneração total (remuneração fixa, remuneração variável e benefícios) são submetidas à aprovação da Assembleia Geral Ordinária, considerando a adequação aos dispositivos legais pertinentes.

Em atendimento à Resolução CMN, o Comitê de Remuneração e Elegibilidade (Corem) é mantido e tem por finalidade assessorar o Conselho de Administração no estabelecimento da política de remuneração de administradores. 102-36

O órgão é composto por cinco membros efetivos, sendo um escolhido entre os integrantes do Conselho de Administração (CA), indicado pelos acionistas minoritários; um escolhido entre os integrantes do CA indicado pela União; e três escolhidos a critério do CA, observado que o comitê deverá ser composto em sua maioria por membros independentes. 102-36 ▪ 102-37

A política de remuneração de administradores, que engloba a alta administração, está disponível no sítio de Relações com Investidores, cujos objetivos são atrair, incentivar, recompensar e reter os administradores à condução dos negócios de forma sustentável, observados os limites de risco adequados nas estratégias de curto, médio e longo prazos e conciliando os interesses dos acionistas e dos demais públicos. Também os valores efetivamente pagos são divulgados, em cada período, em conformidade com a legislação e a regulamentação vigentes.

O programa de Remuneração Variável de Administradores (RVA) é destinado exclusivamente aos membros da Diretoria Executiva, com periodicidade anual. Ele é definido em razão dos riscos e das atividades dos administradores e condicionado à ativação do Programa de Participação nos Lucros ou Resultados dos Empregados (PLR) e ao alcance de lucro contábil positivo.

Edifício Sede BB em Brasília (DF)

Para a composição do RVA, adotamos indicadores corporativos, individuais, colegiados e das unidades administradas, vinculados à execução do plano de negócios e à Estratégia Corporativa. Parte do valor do programa é paga em espécie e parte em ações, parcialmente diferida pelo prazo de quatro anos. As parcelas diferidas são condicionadas à manutenção do resultado, portanto, passíveis de reversão a

Abordagem de gestão: 103-2

Na edição 2018, o RVA foi mensurado por meio de nove indicadores em nível corporativo, da unidade, colegiado e individual. Referentes ao retorno financeiro destacam-se dois indicadores: Retorno Sobre Patrimônio Líquido Ajustado e Índice de Eficiência Operacional Ajustado.

Os percentuais de contribuições realizados para o mais alto órgão de governança são iguais aos demais empregados. Assim, as contribuições e os recolhimentos realizados, tanto para o Regime Geral de Previdência Social (RGPS – INSS) quanto para o Regime de Previdência Complementar são iguais para todo o público, vinculado ou associado.

As Entidades Fechadas de Previdência Complementar (EFPC), por meio das quais os planos de benefício são patrocinados, não fazem distinção entre os participantes, sendo os benefícios concedidos conforme o regulamento de cada Plano. 102-35

Avaliação da Alta Administração

A avaliação de desempenho dos membros da Diretoria Executiva é realizada por meio de instrumento específico de análise de competências profissionais que abrange diferentes aspectos, como atos de gestão e qualidade das decisões, comunicação estratégica, comprometimento, mobilização e engajamento, relacionamento com público de interesse, resultados sustentáveis, inovação, foco no cliente e visão estratégica e de mercado. Desde 2009, o Conselho de Administração avalia a atuação colegiada da Diretoria Executiva, e a partir de 2018, passou a avaliar também, anualmente, a atuação individual de seus integrantes.

Semestralmente, os membros da Diretoria Executiva realizam autoavaliação e são avaliados pelo superior hierárquico, de forma que os membros do CA avaliam o Presidente, que, por sua vez, avalia os Vice-presidentes e Diretores a ele diretamente vinculados e, por fim, os Vice-presidentes avaliam os Diretores vinculados à sua área de atuação.

O desempenho das unidades, utilizado para mensuração do valor a ser pago a título de remuneração variável, é medido por ferramenta corporativa denominada Acordo de Trabalho (ATB). O modelo de avaliação, que tem como base os objetivos propostos na Estratégia Corporativa, possibilita equilíbrio entre as visões de curto e longo prazos. Os indicadores do ATB relacionam-se a vários temas, entre eles, ao desempenho comercial e financeiro, à satisfação e experiência do cliente, à eficiência operacional, à gestão de riscos, à gestão de pessoas e à Responsabilidade Socioambiental Empresarial (RSAE). 102-28 ▪ 102-35

Os direcionamentos em sustentabilidade são avaliados por meio de indicadores que vão do nível estratégico, com o Plano Diretor, até o nível operacional, no Acordo de Trabalho das Unidades e na avaliação de desempenho dos funcionários (Radar do Gestor). Os indicadores incluem a avaliação de resultados nos planos operacionais das unidades, o que impacta a remuneração variável dos dirigentes estatutários e dos funcionários das unidades estratégicas, táticas e operacionais. 102-19

Avaliação do Conselho de Administração

Conforme previsto no Estatuto Social e Regimento Interno do CA, anualmente os conselheiros avaliam, por meio de instrumento específico, a atuação do Conselho e dos comitês constituídos no seu âmbito. Em 2018, foi revisado o modelo de avaliação, desenvolvido internamente, o que resultou na inclusão de avaliações, como a atuação do Presidente do órgão e de cada membro dos comitês. Os itens que compõem o instrumento de avaliação desse público foram atualizados e abrangem diferentes aspectos da governança corporativa.

No instrumento de avaliação constam questões de natureza econômica, ambiental e social. As avaliações não são independentes, têm formato de autoavaliação e ocorrem anualmente. Não há processo formalizado relativo à resposta à avaliação de desempenho do CA. 102-28 ▪ 102-35

Os direcionamentos em sustentabilidade são avaliados por meio de indicadores que vão do nível estratégico até o nível operacional

Inovações e Adequações em Governança

Fruto de diversos aprimoramentos na estrutura e nas práticas de governança internas, desde 2017 somos certificados no Programa Destaque em Governança de Estatais (PDGE) pela B3 e com o Selo de Governança Nível I atingindo pontuação máxima (nota 10) em todos os critérios avaliados, pela Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais (SEST).

Em 2018, ações de adequação da estrutura e das práticas de governança foram promovidas, à Lei das Estatais, ao novo Regulamento do Novo Mercado e ao Programa Destaque em Governança de Estatais (PDGE), entre as quais destacam-se:

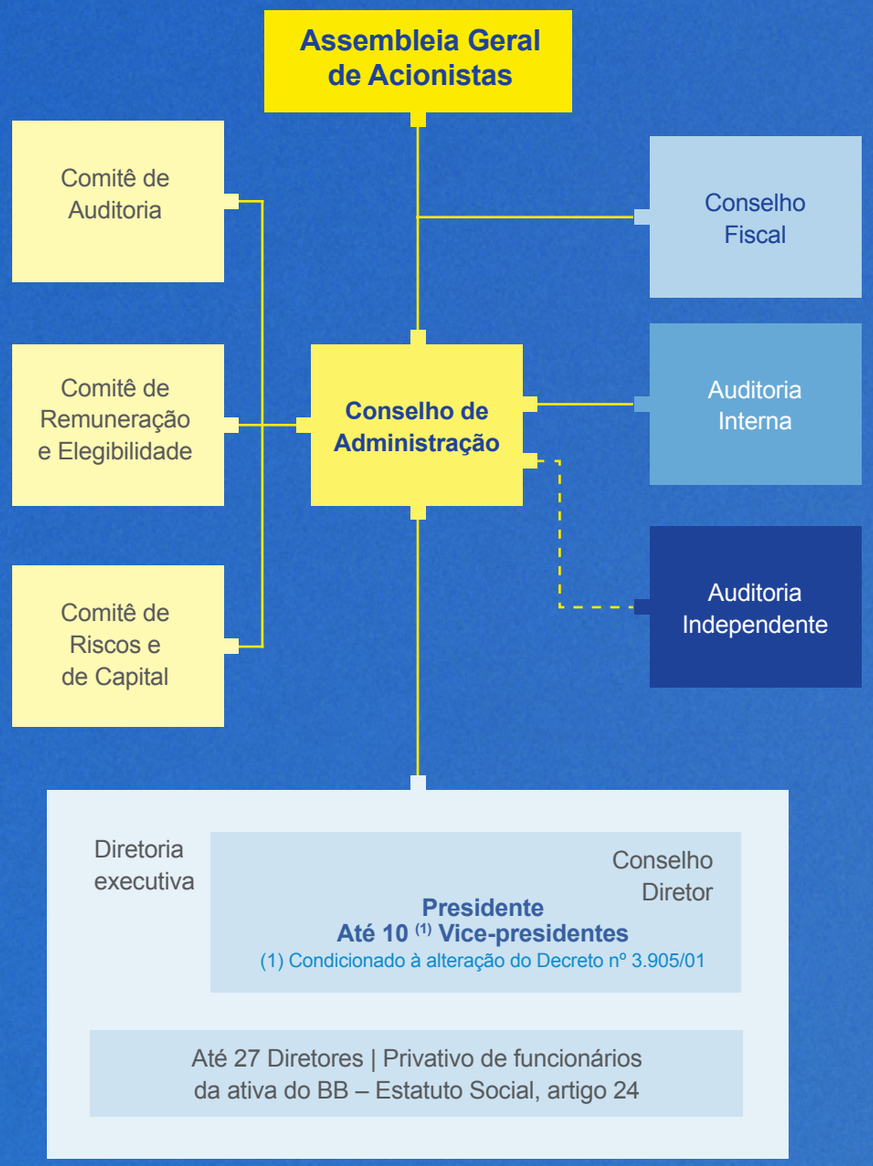
- Revisão das Políticas de Transações com Partes Relacionadas, de Indicação e Sucessão de Administradores e de Remuneração aos Acionistas;
- Revisão e aprimoramento do conteúdo da Carta Anual de Governança Corporativa;
- Criação da Política de Remuneração de Administradores, aprovada pelo CA;
- Revisão do Estatuto Social; e
- Revisão dos Regimentos Internos do CA, Conselho Fiscal, Conselho Diretor e dos comitês de assessoramento ao CA.

O Informe Banco do Brasil sobre o Código Brasileiro de Governança Corporativa foi divulgado e elaborado em conformidade com a instrução da Comissão de Valores Mobiliários (CVM). A estrutura do Informe segue o modelo Aplique ou Explique, reconhecido internacionalmente como o mais adequado a códigos de governança.
Todos os princípios e as práticas recomendadas pelo código são adotados, com exceção daqueles cuja aplicação fica prejudicada em razão da personalidade jurídica (sociedade de economia mista) ou de regulamentações.

Destaca-se

ainda a participação no Índice Integrado de Governança e Gestão (IGG), do Tribunal de Contas da União (TCU). No total, 488 empresas, órgãos e entidades da Administração Pública Federal fizeram parte da pesquisa, em que obtivemos a melhor pontuação entre os participantes, alcançando 94% em 2018.

Estrutura de Governança 102-18 ▪ 103-2



Assembleia Geral de Acionistas

Compete à Assembleia Geral de Acionistas, entre outras atribuições previstas na Lei das Sociedades por Ações e demais normas aplicáveis, deliberar sobre:

- Alienação, no todo ou em parte, de ações do capital social ou das controladas, abertura do capital, aumento do capital social por subscrição de novas ações, renúncia a direitos de subscrição de ações ou debêntures conversíveis em ações de empresas controladas, venda de debêntures conversíveis em ações de nossa titularidade de emissão de empresas controladas, ou, ainda, emissão de quaisquer outros títulos ou valores mobiliários, no País ou no exterior;
- Transformação, fusão, incorporação, cisão, dissolução e liquidação;
- Permuta de ações ou outros valores mobiliários; e
- Práticas diferenciadas de governança corporativa e celebração de contrato para essa finalidade com a Bolsa de Valores.

Conselho de Administração (CA)

Órgão de administração que reúne atribuições estratégicas, orientadoras, eletivas e fiscalizadoras, não abrangendo funções operacionais ou executivas.

Diretoria Executiva (Direx)

A administração compete à Diretoria Executiva, que é composta pelo Presidente, Vice-presidentes e Diretores. Cabe à Diretoria Executiva cumprir e fazer cumprir o Estatuto, as deliberações da Assembleia Geral de Acionistas e do CA e exercer as atribuições que lhe forem definidas por este, observando os princípios de boa técnica bancária e de boas práticas de governança corporativa.

Conselho Diretor (CD)

Órgão colegiado formado pelo Presidente e os Vice-presidentes; responsável por propor e fazer executar as políticas, a estratégia corporativa, o plano de investimentos, o Plano Diretor e o orçamento geral; aprovar e fazer executar o plano de mercados e o acordo de trabalho; decidir sobre a organização interna e estrutura administrativa; distribuir e aplicar os lucros apurados, na forma deliberada pela Assembleia Geral ou pelo CA, observada a legislação vigente, entre outras atribuições estatutárias.

Conselho Fiscal (CF)

O CF, que funciona de modo permanente, é o órgão fiscalizador dos atos de gestão administrativa, com o objetivo de proteger os nossos interesses e os dos acionistas, satisfeitas as exigências do bem público e da função social da Companhia.

Comitê de Auditoria (Coaud)

Órgão de caráter permanente, ao qual compete assessorar o CA no que concerne ao exercício de suas funções de auditoria e fiscalização. A ele compete supervisionar permanentemente as atividades e avaliar os trabalhos da auditoria independente, bem como exercer suas atribuições e responsabilidades frente às sociedades controladas que adotarem o regime de Coaud único. Cabe ainda acompanhar e avaliar as atividades de Auditoria Interna, avaliar e monitorar exposições de risco, acompanhar as práticas contábeis e de transparência das informações e assessorar o CA nas deliberações sobre as matérias de sua competência, notadamente as relacionadas à fiscalização da gestão e observância dos princípios e das regras de conformidade, responsabilização corporativa e governança.

Comitê de Remuneração e Elegibilidade (Corem)

Órgão de caráter permanente, que tem como atribuições, entre outras funções previstas na legislação, assessorar o CA no estabelecimento da política de remuneração de administradores e da política de indicação e sucessão interna; opinar, de modo que auxilie os acionistas na indicação de administradores, de membros dos comitês de assessoramento ao CA e Conselheiros Fiscais, sobre o preenchimento dos requisitos e a ausência de vedações para as respectivas eleições; verificar a conformidade do processo de avaliação dos administradores, dos membros dos comitês de assessoramento ao CA e dos Conselheiros Fiscais.

Comitê de Riscos e de Capital (Coris)

Órgão colegiado e de caráter permanente que tem como atribuição precípua assessorar o CA na gestão de riscos e de capital.

Auditoria Interna (Audit)

A Auditoria Interna é vinculada ao CA e é responsável por aferir a adequação do controle interno, a efetividade do gerenciamento dos riscos e dos processos de governança e a confiabilidade do processo de coleta, mensuração, classificação, acumulação, registro e divulgação de eventos e transações, visando ao preparo das demonstrações financeiras.

Auditoria Independente

Cabe à Auditoria Independente auditar as demonstrações financeiras; avaliar os controles internos e os procedimentos de gestão de riscos, notadamente em relação ao sistema eletrônico de processamento de dados, apresentando todas as falhas potenciais verificadas; descrever não conformidade com qualquer legislação aplicável que seja relevante para as demonstrações financeiras ou atividades. Cabe ao CA escolher e destituir os auditores independentes, cujos nomes poderão ser objeto de veto, devidamente fundamentado, pelo conselheiro eleito.

Agenda 30 BB

é instrumento para acompanharmos iniciativas instituídas de acordo com a Política de Responsabilidade Socioambiental

Governança da Responsabilidade Socioambiental Empresarial (RSAE) 103-2

A RSAE permeia a estrutura organizacional e está expressa nas políticas e nos diversos compromissos voluntários assumidos.

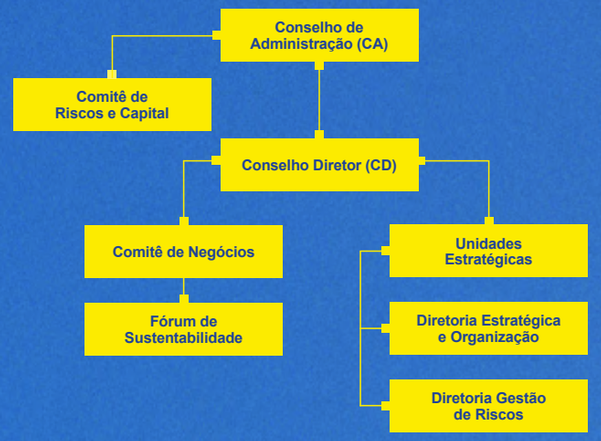
O principal objetivo da governança em RSAE é gerir o desempenho socioambiental, com base na **Política de Responsabilidade Socioambiental (PRSA)** que considera, de forma integrada, as dimensões econômica, social e ambiental nos negócios e na relação ética e transparente com os públicos de interesse. O acompanhamento das ações que compõem o plano de ação da PRSA acontece no âmbito da Agenda 30 BB, com vistas ao aprimoramento da gestão do risco socioambiental (veja mais sobre a Estratégia em Sustentabilidade – Agenda 30 BB no capítulo Modelo de Negócios).

As demais políticas contemplam aspectos socioambientais diversos, que são também considerados em práticas negociais e administrativas, a exemplo das operações de crédito e de investimento e do relacionamento com fornecedores e funcionários. Por sua relevância, essas orientações estão replicadas nas **Diretrizes de Sustentabilidade para o Crédito** e nas **Diretrizes Socioambientais para Assuntos Polêmicos**.

Estrutura e Papéis 102-18 ▪ 102-19

A governança da RSAE está assim estruturada:

Conselho de Administração – Acompanha anualmente o desempenho socioambiental e as iniciativas em andamento;
Conselho Diretor – Responsável pela aprovação, bienalmente, das ações do Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB e pelo acompanhamento semestral das iniciativas correlatas;
Comitê de Riscos e de Capital – Assessora o CA no exercício das suas funções relativas à gestão de riscos, entre as quais socioambiental e de capital;
Fórum de Sustentabilidade – Instância composta pelos Gerentes Executivos e da Fundação Banco do Brasil (FBB). A apoia a incorporação, o alinhamento e a disseminação dos preceitos e práticas de sustentabilidade, além de acompanhar as iniciativas socioambientais e a implantação das ações da Agenda 30 BB. Esse fórum tem periodicidade trimestral e está subordinado ao Comitê Executivo de Negócios;
Diretoria Estratégia e Organização – Unidade vinculada diretamente à Presidência e responsável pela condução do tema responsabilidade socioambiental empresarial; e
Diretoria Gestão de Riscos – Unidade responsável pela gestão do risco socioambiental no Banco.

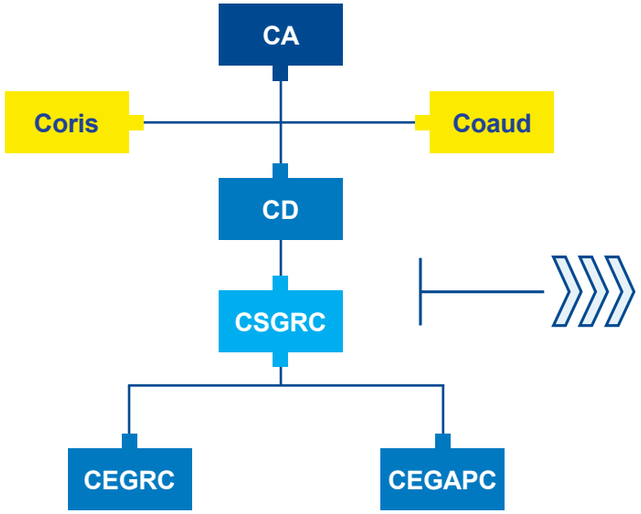


Governança da Gestão de Riscos

O modelo de governança definido para gerenciamento de riscos e de capital adotado internamente envolve estrutura de comitês superiores e executivos, com composição de diversas áreas, tendo participação dos Vice-presidentes e de Executivos, contemplando os seguintes aspectos:

- Segregação de funções: negócio x risco;
- Estrutura específica de gestão de riscos;
- Processo de gestão definido;
- Decisões em diversos níveis hierárquicos;
- Normas claras e estrutura de alçadas; e
- Referência às melhores práticas de gestão.

A figura a seguir representa a estrutura de governança definida para a gestão de riscos e de capital.



Estrutura Organizacional de Gerenciamento de Riscos e de Capital

O gerenciamento de capital é realizado com base nas políticas e estratégias da alta administração, que orientam e direcionam seu comportamento.
A Diretoria de Gestão de Riscos é responsável pelo gerenciamento global dos riscos, exceto Risco de Conformidade (*Compliance*) que está sob a gestão da Diretoria de Controles Internos. A Auditoria Interna efetua avaliações periódicas nos processos de gerenciamento dos riscos com a finalidade de verificar se estão de acordo com as orientações estratégicas, as políticas e as normas internas e regulatórias.

CA	Conselho de Administração
Coaud	Comitê de Auditoria
Coris	Comitê de Riscos de Capital
CD	Conselho Diretor
CSGRC	Comitê Superior de Gestão de Riscos, Ativos, Passivos, Liquidez e Capital
CEGRC	Comitê Executivo de Gestão de Riscos e Controles Internos
CEGAPC	Comitê Executivo de Gestão de Ativos, Passivos, Liquidez e Capital

Órgãos de Gerenciamento de Risco e de Capital e suas Atribuições

As atribuições dos comitês de assessoramento (Coaud e Coris) estão apresentados na estrutura de governança.

Comitês Estratégicos	Principais Atribuições
Comitê Superior de Gestão de Riscos, Ativos, Passivos, Liquidez e Capital (CSGRC)	■ Aprovar estratégias para gerenciamento dos ativos, passivos e liquidez, dos riscos e do capital.
Comitê Executivo de Gestão de Riscos e Controles Internos (CEGRC)	■ Aprovar metodologias para gestão dos riscos e ações de mitigação; ■ Manifestar-se sobre metodologias de identificação e classificação de deficiências no sistema de controles internos e medidas de correção; e ■ Instrumentalizar o CSGRC em suas atribuições.
Comitê Executivo de Gestão de Ativos, Passivos, Liquidez e Capital (CEGAPC)	■ Aprovar diretrizes para a gestão de *funding* e exigibilidades e modelos, critérios e parâmetros aplicados ao gerenciamento de capital; e ■ Instrumentalizar o CSGRC em suas atribuições.

Funcionário no Labbs BB em Brasília (DF)

Ética e Transparência 102-17

Ações e condutas éticas refletem em credibilidade, transparência e solidez – fatores indispensáveis a uma instituição financeira. A atuação ética e a observância das leis e regulações pela organização e seus colaboradores garantem maior confiabilidade e determinam a satisfação de clientes e acionistas. Fragilidades em processos, sistemas e pessoas podem acarretar riscos à instituição e, consequentemente, prejuízos aos públicos de interesse. A gestão da ética contribui para a prevenção de atos ilícitos e redução de perdas financeiras e de danos à reputação.

Além de tratar-se de obrigação legal, prevenir e combater a corrupção e os atos ilícitos é nossa responsabilidade social para a construção de um País melhor. A atuação preventiva reflete o combate a outros crimes, como roubo, tráfico de drogas e armas, ao dificultar a utilização do dinheiro oriundo desses atos e sua retroalimentação.

Possuímos um sistema robusto para gestão da ética corporativa que inclui os processos de Gestão da Ética, Ouvidoria Interna, Controle Disciplinar, Integridade e *Compliance*, que atuam de forma coordenada e articulada com os demais gestores de produtos, processos e serviços.

Atua-se preventivamente por meio da disseminação de valores e padrões de conduta funcionais, com ações de comunicação interna e disponibilização de cursos e treinamentos sobre o tema, além da divulgação e adesão periódica ao Código de Ética e das Normas de Conduta, documentos em que estão contidas premissas, orientações e responsabilidades a serem assumidas por todos os colaboradores, inclusive pela alta administração.

Desafio 13:

Fortalecer a atuação do Banco do Brasil em relação ao tema ética e às práticas de combate à corrupção, de atos ilícitos e de lavagem de dinheiro. Abordagem de gestão: 103-1 ▪ 103-2 ▪ 103-3

Compromissos da Agenda 30 BB 2019–2021

- Disponibilizar conteúdo específico sobre Código de Ética e Normas de Conduta para compartilhamento com fornecedores.

Veja mais no Anexo GRI

A atuação ética também é orientada por leis e estatutos federais (Lei Anticorrupção, Lei de Conflito de Interesses, Lei das Estatais e Código de Conduta da Alta Administração Federal) e orientações de organismos e certificações relacionados ao tema, como o Guia de Boa Governança, do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa, e o Fórum Nacional de Gestão da Ética nas Empresas Estatais. Participamos ainda do Grupo de Ação Financeira contra a Lavagem de Dinheiro e o Financiamento do Terrorismo e da Estratégia Nacional de Combate à Corrupção e à Lavagem de Dinheiro (Enccla).

Veja mais no sítio de Sustentabilidade

As ações anticorrupção estão estruturadas para mitigar o risco de que colaboradores ou terceiros, agindo em nosso interesse ou benefício, incorram em ato de corrupção contra entes públicos. Em relação à prevenção à lavagem de dinheiro, os procedimentos definidos por órgãos reguladores, demandam permanentes ajustes de procedimentos e de sistemas informatizados e ações de comunicação e capacitação do funcionário.

Além de manter políticas estratégicas, investir em programas de *Compliance*, que visam assegurar que todas as ações planejadas e aprovadas sejam executadas adequadamente, buscamos nos manter aderentes às melhores práticas de governança, inclusive observando apontamentos de órgãos reguladores, como o Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, por meio do programa Pró-Ética, por exemplo.

Todas as unidades são responsáveis por garantir a aplicação das diretrizes éticas. O corpo funcional é o protagonista e executor de ações que compõem as diretrizes. Diariamente, no exercício de suas atividades, os funcionários aplicam leis, regulamentos, normas, políticas e procedimentos, observando princípios de integridade, conduta ética, eficiência e sustentabilidade dos negócios.

Tendo em vista a capilaridade, o maior desafio é desenvolver, implementar e consolidar a cultura organizacional, baseada em princípios éticos, respeitando as diferenças regionais, culturais e individuais. Além desse aspecto, transformações, avanços tecnológicos e novos modelos de interação que nos colocam diante de novas realidades são enfrentados.

Apesar das ações envidadas para disseminar a cultura de prevenção à corrupção, os treinamentos disponibilizados acerca do tema e dos controles implementados no processo, quando identificada situação ilícita são adotadas medidas disciplinares cabíveis, que compreendem a apuração tempestiva e abrangente da ocorrência e a aplicação de sanções aos responsáveis.

No âmbito corretivo, atua-se por meio da Ouvidoria Interna, via Comitês de Ética, ou do tratamento disciplinar aos envolvidos. Como aperfeiçoamento da forma de gestão do tema, em 2018 os Comitês Regionais de Ética passaram a solucionar as denúncias que citam conflitos interpessoais consideradas procedentes pela Ouvidoria Interna, avaliando o comportamento inadequado de cada demandado e atribuindo medidas que visam ao seu reposicionamento.

Código de Ética e Normas de Conduta

102-17 ▪ 205-2 ▪ 205-3

O Código de Ética e as Normas de Conduta orientam sobre os valores que devem ser praticados pela alta administração, pelos funcionários, pelos colaboradores (estagiários, aprendizes, dirigentes e empregados de empresas contratadas) e os que estejam atuando ou prestando serviços em nosso nome ou para nós.

O documento é revisado anualmente para fornecer as diretrizes sobre o modo de agir perante dilemas éticos e desafios da atualidade. O CA atualizou o Código de Ética e Normas de Conduta em 2018, alinhando seu conteúdo à nova Estratégia Corporativa.

Como forma de dar maior representatividade e legitimidade aos documentos, todos os membros do CA e do Conselho Diretor assinam nominalmente a carta de apresentação do Código de Ética e Normas de Conduta. As assinaturas demonstram o compromisso e o envolvimento da alta administração com a ética corporativa.

99,14%

dos funcionários aderiram ao Código de Ética e Normas de Conduta

A cada atualização do Código, campanha de comunicação ao corpo funcional (intranet, e-mail e sistemas corporativos) para divulgação, conhecimento e adesão ao documento é promovida. Em 2018, o índice de 99,14% de adesão ao Código foi atingido.

Indicador

	2016	2017	2018	Meta para 2019
Funcionários que declararam adesão ao Código de Ética e Normas de Conduta (%)	97,14	96,46	99,14	98,00

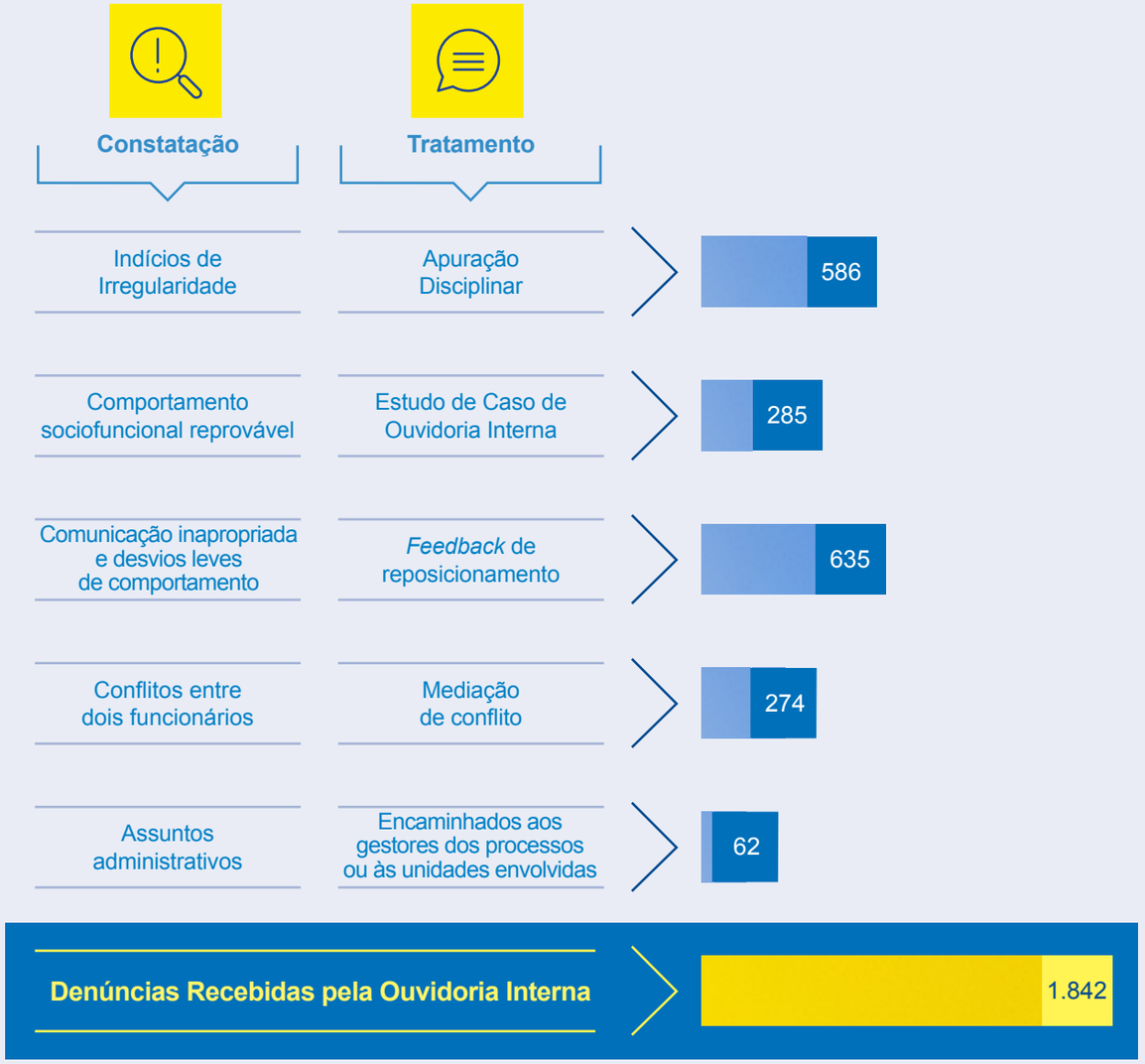
Todos os públicos são estimulados a reportar situações suspeitas à Ouvidoria Interna, e o descumprimento das diretrizes do Código de Ética e das Normas de Conduta resulta em soluções de acordo com a gravidade da irregularidade, suas circunstâncias e a participação do funcionário envolvido. Em 2018, a Ouvidoria Interna recebeu 1.842 denúncias, das quais 586 foram encaminhadas para apuração disciplinar por apresentarem indícios de irregularidades; 285 denúncias que envolviam comportamento sociofuncional reprovável foram conduzidas por Estudo de Caso de Ouvidoria Interna (ECO); 274 demandas que apresentavam conflitos pontuais entre dois funcionários foram tratadas por mediação; 635 demandas envolvendo comunicação inapropriada e desvios leves de comportamento foram tratadas por *feedback* de reposicionamento; e 62 denúncias que tratavam de assuntos administrativos foram encaminhadas aos gestores dos processos ou às unidades envolvidas.

Funcionários em treinamento – Gepes Brasília (DF)

As denúncias enquadradas dentro da metodologia de Mediação, que tem por objetivo acordo entre as partes envolvidas, podem ser conduzidas por meio de três modalidades: Mediação Restaurativa, Conciliação e Conversa Restaurativa. Das mediações realizadas, no total de 182, 151 acordos entre as partes e 31 demandas sem acordo foram obtidos. Nas 92 restantes houve desistências por parte dos demandantes, perda do objeto ou estavam em estudo ao final de 2018.

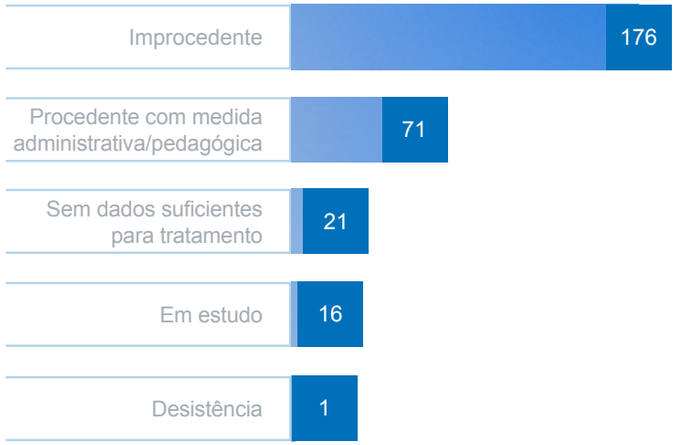
A metodologia de ECO é utilizada se a denúncia contra um funcionário incluir comportamento reprovável e/ou inobservância do Código de Ética e Normas de Conduta, afetando um grupo de pessoas. A condução se dá por meio de entrevistas e tem como objetivo definir se a demanda é ou não procedente.

Denúncias de descumprimento das diretrizes do Código de Ética e das Normas de Conduta



À Ouvidoria Interna, também por meio da metodologia de ECO, cabe confirmar o comportamento reprovável e/ou a inobservância do Código de Ética e Normas de Conduta, caso em que a demanda é classificada como procedente. Entre os ECO, 176 foram considerados improcedentes, 71 procedentes com aplicação de medidas administrativas e pedagógicas, 21 considerados prejudicados por insuficiência de elementos para condução, 16 encontravam-se em estudo até o fim de 2018 e 1 caso foi encerrado por desistência do demandante.

Solução Estudo de Caso de Ouvidoria

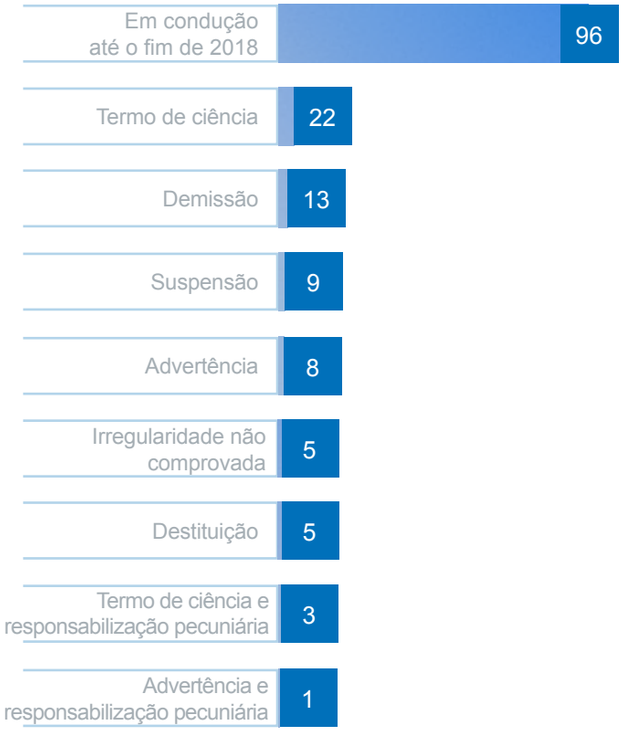


Quando a Ouvidoria Interna acolhe denúncias que apresentam indícios de irregularidades graves, praticadas em desconformidade com leis, regulamentos internos e Código de Ética e Normas de Conduta, que nos acarrete prejuízo ou nos exponha a riscos, as encaminha para condução via Controle Disciplinar – processo que rege a disciplina em relação a funcionários e ex-funcionários com participação em irregularidade.

O processo conta com fases e instâncias para apuração, análise e julgamento, e uma vez comprovada a responsabilidade do funcionário na irregularidade, ele pode receber desde uma medida de orientação, como um Termo de Ciência, até uma sanção restritiva de direitos, a exemplo de suspensão, destituição e demissão. Adicionalmente, medidas judiciais e extrajudiciais podem ser adotadas em desfavor do funcionário como forma de ressarcir o prejuízo causado.

Em 2018, as seguintes soluções disciplinares foram aplicadas (mais de um funcionário envolvido na mesma irregularidade):

Solução por Funcionário



Trilha Ética 205-2

Por meio da Trilha Ética, realizamos capacitações sobre o Código de Ética e Normas de Conduta. Disponível na Universidade Corporativa, ao fim de 2018 era composta por 14 soluções educacionais (cursos, videoaulas, artigos e cartilhas, entre outros) para discussão sobre o comportamento ético: Prevenção e Combate à Corrupção, Prevenção e Combate ao Assédio Moral e Sexual e Conhecendo o Código de Ética e as Normas de Conduta.

A conclusão dos cursos são pré-requisitos em processos seletivos e para a inscrição dos funcionários em oportunidades de ascensão profissional interna e obtenção de bolsas nos Programas de Educação Continuada.

Para a alta administração, os treinamentos sobre ética abrangem palestras semestrais, que em 2018 abordaram os temas Lei Anticorrupção, Integridade e Segurança Institucional. Também foi disponibilizada no Portal UniBB a Trilha Alta Administração, que contempla cursos relacionados aos temas Ética e Prevenção e Combate à Corrupção e à Lavagem de Dinheiro.

Agência Estilo Sudoeste Brasília (DF)

Programa de Integridade 205-1

Buscamos garantir um ambiente ético de trabalho e no relacionamento com os públicos de interesse por meio de Programa de Integridade, que agrega procedimentos para prevenção de situações qualificáveis como corrupção ativa ou passiva.

A iniciativa visa à prevenção e à identificação dos riscos qualificáveis como corrupção e à remediação de situações relacionadas a atos lesivos contra nós. Em 2018 foi aprovada a nova metodologia de apuração do risco de integridade pelo Conselho de Administração. Até o final de 2019, ela será aplicada, na avaliação dos processos da Instituição quanto ao risco de integridade.

Esforços e Resultados

Para mitigar a ocorrência de atos lesivos qualificáveis como corrupção em 2018, relacionam-se:

- Ampla divulgação do tema integridade para os funcionários, visando reforçar a cultura de integridade;
- Aprovação, pelo CA, do Plano Anual de Capacitação para a alta administração, com temas relacionados à Ética e à Integridade;
- Revisão do Programa de Integridade, aprovada pelo CA, contemplando *feedbacks* recebidos das 2ª e 3ª linhas de defesa, bem como avaliadores externos e guias disponibilizados pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União e Tribunal de Contas da União;
- Revisão da metodologia de apuração do risco de integridade, aprovada pelo CA;
- Disponibilização do Canal de Denúncia de Ilícitos, no Portal BB, que permite o registro de denúncias de ilícitos criminais penais, incluindo denúncias de corrupção;
- Participação em conselhos consultivos de instituições dedicadas à prevenção e ao combate da corrupção, como a Alliance for Integrity; e
- Realização do Seminário de Segurança Institucional, para os membros da Diretoria Executiva e funcionários, com palestras do ministro do Supremo Tribunal Federal, Luís Roberto Barroso, e do ministro do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União.

Planejamento de Prevenção e Combate à Corrupção e à Lavagem de Dinheiro 205-1 ▪ 205-2

Dispensamos especial atenção ao tema com o suporte da Política de Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro, ao Financiamento do Terrorismo e à Corrupção.

A Auditoria Interna avalia regularmente a efetividade do processo relacionado à prevenção e ao combate à corrupção e à lavagem de dinheiro, apontando a necessidade de adotar ações para o aprimoramento dos controles e a mitigação dos riscos envolvidos. O processo também é avaliado periodicamente pelas entidades de fiscalização e controle e pela Auditoria Independente, que contempla normas, procedimentos, sistemas de monitoramento, programa de treinamento e cumprimento de leis e regulamentação aplicável. Os negócios com Pessoas Politicamente Expostas (PPE) são previamente autorizados por funcionários do primeiro ou segundo nível gerencial das superintendências.

Especificamente nas Entidades Ligadas ao Banco (ELBB), a revisão e a estruturação de processos são apoiadas e orientadas; as políticas e os procedimentos definidos são avaliados periodicamente para ver se estão alinhados às nossas determinações. Adicionalmente, técnicos e/ou Executivos das ELBB são convidados para todos os eventos de capacitação. Em 2018, foi realizada avaliação do gerenciamento de riscos de 26 das principais ELBB com foco na prevenção e no combate à corrupção.

O treinamento Prevenção e Combate à Corrupção está disponível no Portal UniBB e é acessível a todos os funcionários. A iniciativa tem por objetivo possibilitar que eles identifiquem situações ou negócios que configurem indícios de corrupção, utilizando a definição dos atos lesivos praticados contra a Administração Pública, em conformidade com as exigências legais. **Em 2018 mais de 56 mil funcionários (acima de 50% do total) foram capacitados nesse treinamento.**

Todos os membros do CA e CD detêm conhecimento da Política de Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro, ao Financiamento do Terrorismo e à Corrupção. Mantemos também treinamento no tema no Portal UniBB. Para a alta administração foi aprovado pelo CA o Plano Anual de Capacitação, composto por treinamentos relacionados ao tema Ética e Integridade.

A Trilha Alta Administração é direcionada aos membros da alta administração e contempla cursos como Prevenção e Combate à Corrupção; Conhecendo o Código de Ética e as Normas de Conduta; Sinapse Gestão da Ética no BB; O Banco do Brasil Cuida de Valores; Sinapse Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo. O principal curso da Trilha, Alta Administração em Foco, aborda temas como: Lei Anticorrupção, Controles Internos, Mercado de Capitais, Legislação Societária e Sigilo e Divulgação da Informação. **Até o fim de 2018, foi concluído por 49 dos 51 dirigentes estatutários, conselheiros e membros dos comitês**.

Em 2018, a Trilha Segurança nos Negócios e Prevenção de Ilícitos foi lançada para todos os funcionários, que disponibiliza 15 soluções educacionais, nove delas relacionadas diretamente à prevenção e ao combate à corrupção e à lavagem de dinheiro. No ano, 38.170 funcionários realizaram treinamentos relacionados ao tema.

Mais de 56 mil

funcionários treinados em Prevenção e Combate à Corrupção

Apuração

Estamos expostos a riscos de que funcionários, terceiros ou intermediários de qualquer natureza, agindo em seu benefício ou interesse, pratiquem atos lesivos qualificáveis como corrupção contra a Administração Pública, nacional ou estrangeira, previstos na Lei Anticorrupção, ou em qualquer legislação da modalidade, de abrangência transnacional e naquelas que incidam sob as jurisdições atuadas.

Os principais riscos apurados quanto à possibilidade de sermos enquadrados como autores de ato de corrupção estão presentes nos negócios que envolvem entes públicos como contraparte, por meio da ação de agentes diretos ou de terceiros atuando em nosso nome. Também foram apurados como riscos relevantes os presentes na negociação com pessoas jurídicas em decorrência de processos licitatórios, gestão de contratos e acesso a crédito em linhas com taxas abaixo das oferecidas pelo mercado. 205-1

Não estamos envolvidos em nenhum caso de corrupção confirmado, estabelecido na Lei Anticorrupção ou Lei da Empresa Limpa. Contudo dez contratos foram rescindidos e/ou não renovados em decorrência de violações relacionadas ao tema.

Em 2018, 12 processos administrativos de responsabilização foram instaurados para apurar a prática de ato de corrupção por parte de pessoas jurídicas contra nós. No fim do exercício, um dos processos foi julgado e aplicada sanção de multa e publicação extraordinária, e os demais processos continuavam em apuração. 205-3

Não foram identificados, durante o ano, processos judiciais públicos relacionados à corrupção movidos contra a organização ou seus funcionários. Também foram concluídos no ano seis procedimentos administrativos com apuração de responsabilidades em ocorrências que envolveram a cobrança ou o recebimento de comissão indevida por serviço prestado, que resultaram em penalidades disciplinares para os envolvidos, incluindo dispensa motivada. 205-3

Gestão de Riscos

48 Mapeamento e Identificação de Risco

48 Processos e Estratégias para o Gerenciamento

58 Temas Emergentes

60 Capital

61 Controles Internos

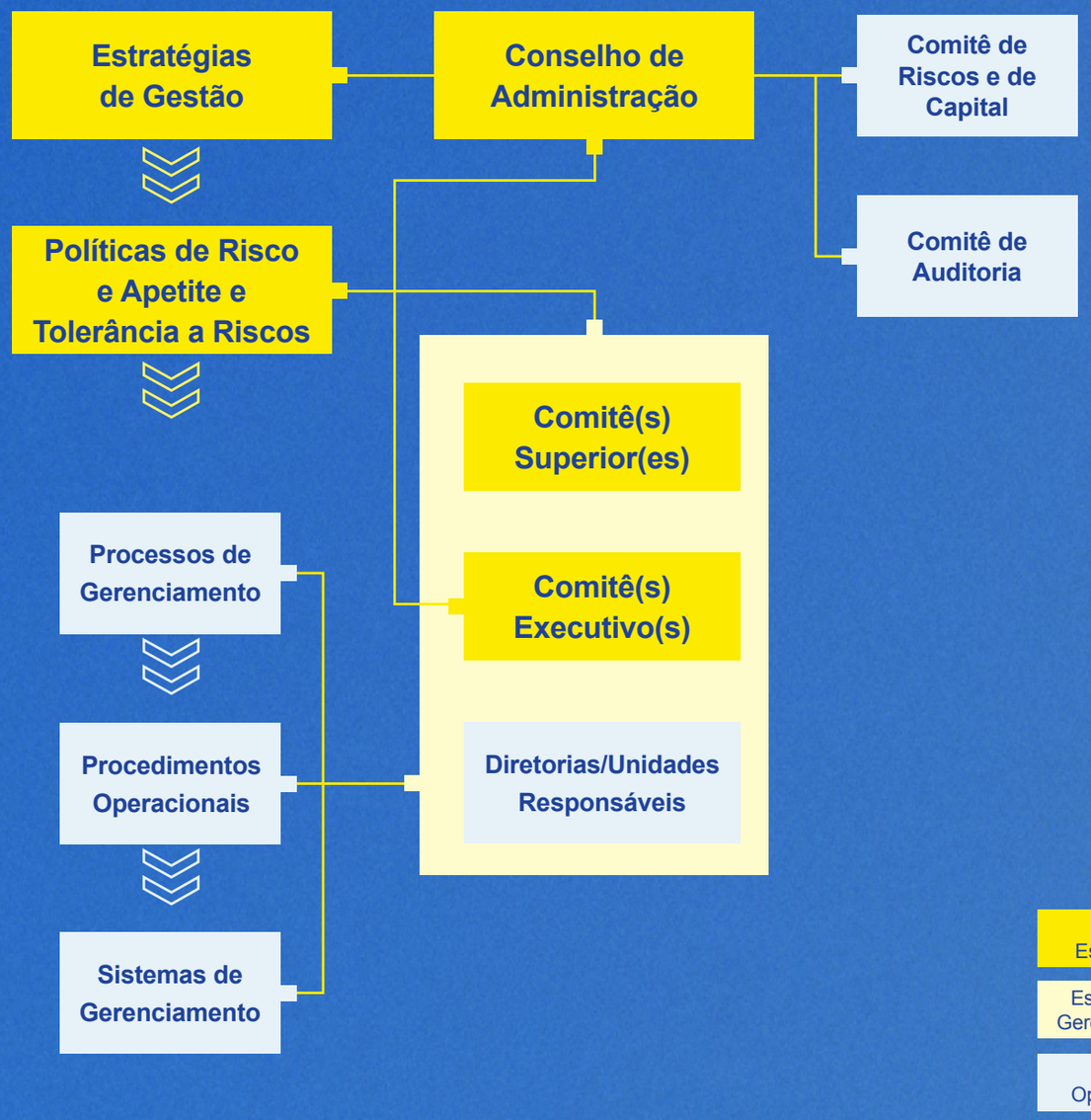
61 Auditoria Interna

Mapeamento e Identificação de Risco 102-15

Mantemos processo estruturado para identificar e definir o conjunto de riscos mais críticos aos negócios e na interação com os públicos de interesse. Eles são revisados anualmente, considerando sua importância para nossas atividades e as das subsidiárias, e seus impactos são classificados de acordo com critérios quantitativos e qualitativos. A metodologia confere maior assertividade na gestão tanto dos riscos e do capital quanto das operações. Mais informações estão disponíveis no Relatório de Gerenciamento de Riscos.

Processos e Estratégias para o Gerenciamento

No gerenciamento dos riscos, as políticas específicas, a Declaração de Apetite e Tolerância a Riscos (Risk Appetite Statement – RAS), as estratégias, os processos, os procedimentos e as estruturas de gerenciamento são contempladas, respeitando as especificidades de cada risco e, de forma geral, conforme padrão detalhado na figura ao lado:



Risco de Crédito

A Gestão do Risco de Crédito (GRC) é uma das principais ferramentas para compatibilização da adequada relação risco/retorno. Ela é conduzida de maneira integrada aos objetivos dos negócios, estabelece limites e consolida a visão dos gestores de clientes. Para tanto, baseia-se nas seguintes premissas:

- Alcance de índice mínimo de capital principal, suportado por um conjunto de exposições a risco de crédito mais favorável em termos de rentabilidade e aproveitamento máximo dos Ativos Ponderados pelo Risco (RWA), dadas as exposições projetadas;
- Manutenção do Valor em Risco (VaR) como métrica para o estabelecimento dos limites, em razão de sua maior capacidade de representar o total de perdas (esperadas e inesperadas) associadas ao portfólio exposto a risco de crédito; e
- Limites associados ao cenário de risco (sob a perspectiva de perdas esperadas) projetado.

Mantém-se Política Específica de Crédito que compreende a assunção e o gerenciamento do risco de crédito, incluindo cobrança e recuperação, e se aplica a todos os negócios que envolvam esse risco, inclusive os realizados por conta e risco de terceiros. Determina ainda a utilização de instrumentos mitigadores em todos os níveis e etapas do gerenciamento.

O processo de crédito é estruturado a partir de metodologias de cálculo de risco/limite e desenvolvido em linha com as melhores práticas de gestão. Ele contempla as fases de cadastro, análise de risco e estabelecimento do limite de crédito, contratação e condução de operações e gestão do risco, com o suporte de normativos e estrutura organizacional especializada. No estabelecimento do limite de crédito é definida a exposição máxima ao risco de crédito que se admite assumir com o cliente, independentemente do prazo e da finalidade, assim como as condições para sua utilização.

Avanços em 2018

- Aprimoramento da RAS para risco de crédito com avanços no referenciamento dos seus limites;
- Utilização da ferramenta analítica de avaliação prospectiva em múltiplos cenários;
- Desenvolvimento de metodologia de Gerenciamento do Portfólio de Crédito (CPM);
- Estruturação para limites máximos de exposição por cliente e limites máximos de exposições concentradas;
- Teste de estresse para risco de concentração;
- Aprimoramento do processo de risco e limites de exposição para países estrangeiros; e
- Aprimoramento de gestão para o risco de crédito de contraparte.

Índices de mensuração do risco de crédito (R$ bilhões)	2016	2017	2018
INAD+90D (1) (%)	3,3	3,7	2,5
Concentração (2) (%)	26,1	25,3 (3)	24,0
Baixas para Prejuízo (R$ bilhões)	25,8	24,7	22,2

(1) Relação entre as operações vencidas há mais de 90 dias e o saldo da carteira de crédito classificada.
(2) Concentração dos 100 maiores devedores em relação ao total da carteira de crédito.
(3) Série reprocessada devido à mudança na carteira PJ na linha “Recebíveis”.

Risco de Mercado

A gestão do risco de mercado possibilita a avaliação da exposição ao risco proveniente das variações de preços de ativos, taxas de juros ou outro fator econômico em comparação ao capital disponível. Para mensurá-lo, métodos estatísticos e de simulação, que incluem VaR, teste de estresse e métricas de análise de sensibilidade são adotados. Estabelece-se políticas e estratégias e utiliza-se sistemas que garantem a administração das posições registradas nas carteiras de negociação e de não negociação, além das operações destinadas ao cumprimento dos objetivos de *hedge* determinados. O objetivo é compensar variações nos valores de mercado dos ativos e diminuir a possibilidade de perdas resultantes de flutuações. Também possíveis descasamentos oriundos dos investimentos no exterior para redução das exposições cambiais relevantes são geridos.

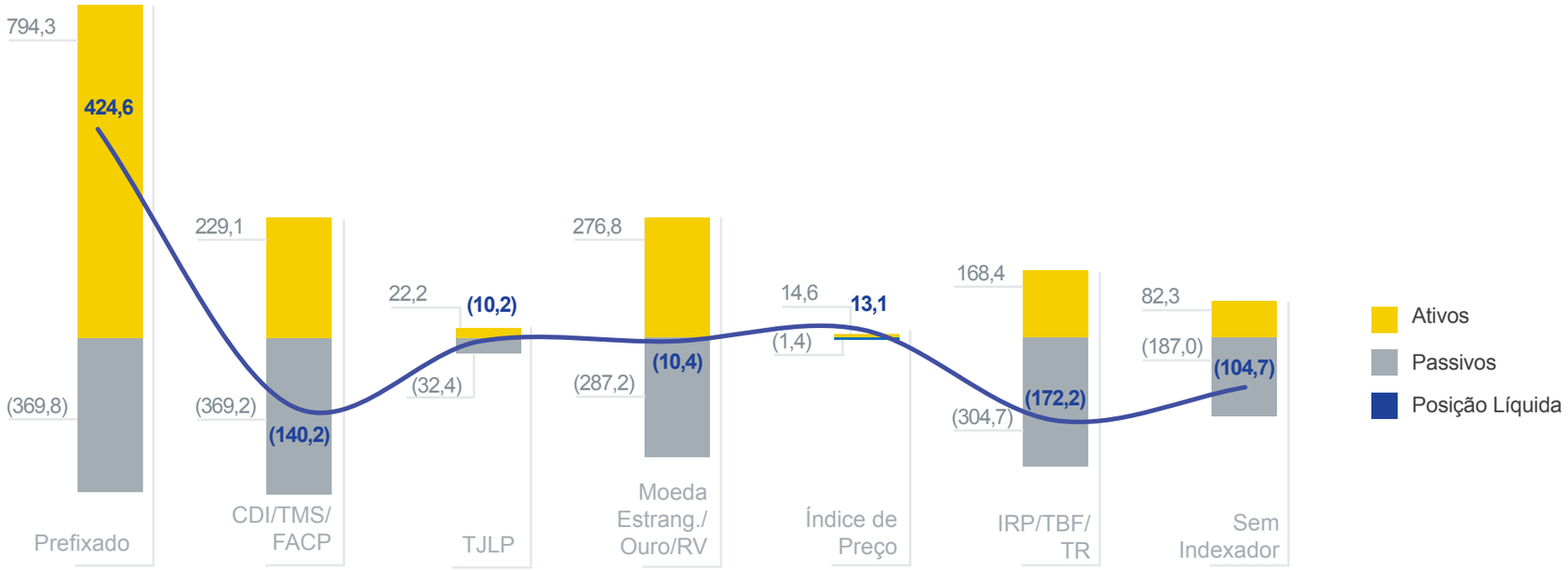
De forma a reduzir a incidência de risco de mercado, processo de gestão de ativos e passivos são mantidos, com formulação, adoção e monitoramento de estratégias para taxas de juros, câmbio, ações e *commodities*, aprovadas pelo Comitê Superior de Gestão de Riscos, Ativos, Passivos, Liquidez e Capital (CSGRC).

Avanços em 2018

- Adoção da abordagem de modelos internos na gestão do Risco de Taxa de Juros na Carteira Bancária (IRRBB), com cenários corporativos que permitem mensurar as variações de valor econômico e o resultado de intermediação financeira e seus impactos na suficiência de capital;
- Criação da Política Específica de Gestão de Carteiras de Títulos e Valores Mobiliários e de Derivativos, reforçando o alinhamento às melhores práticas de governança corporativa e gestão de riscos; e
- Aprimoramento do arcabouço de limites de risco de mercado na RAS, com gerenciamento em nível agregado, incluindo a visão por gestor de negócios, com vistas a induzir maior rentabilidade.

Funcionários em treinamento – GEPES Brasília (DF)

Posição Líquida por Indexador (R$ bilhões) – 2018



Risco de Liquidez 102-48

A gestão do risco de liquidez contribui para manutenção da solidez e solvência. O volume adequado de liquidez nos permite enfrentar as mudanças regulatórias e aproveitar oportunidades de crescimento.

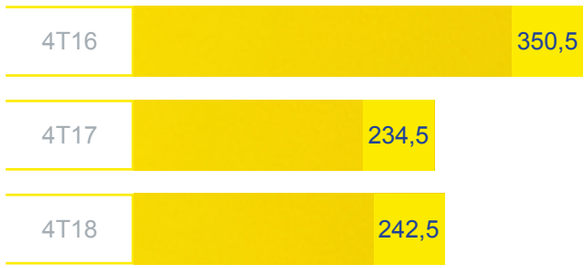
Conserva-se níveis de liquidez alinhados aos compromissos, à ampla e diversificada base de depositantes, à qualidade dos ativos, à capilaridade da rede e ao nível de acesso ao mercado de capitais.

Utiliza-se e monitora-se instrumentos reportados aos comitês estratégicos e à Alta Administração, que incluem projeções de liquidez, com avaliação prospectiva do efeito do descasamento entre captações e aplicações; teste de estresse; limites de risco de liquidez; e plano de contingência de liquidez. Uma das variáveis utilizadas no processo de gestão é o indicador de Liquidez de Curto Prazo (Liquidity Coverage Ratio – LCR).

Avanço em 2018

- O Cálculo do Indicador de Liquidez de Médio e Longo Prazo (Net Funding Stable Ratio – NSFR), que mede a capacidade de manutenção de fontes de recursos suficientemente estáveis para financiar os negócios no horizonte de médio e longo prazos foi implementado.

Indicador Liquidez de Curto Prazo (LCR) (1) – %



(1) Série histórica corrigida. Na última publicação, o valor de 2016 foi publicado na coluna de 2017 e vice-versa.

Risco Operacional

O risco operacional é a possibilidade de perdas resultantes de falha, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas e sistemas, ou de eventos externos. Sua gestão contempla identificação de fragilidades ou inadequações nas atividades, de forma a possibilitar a correta e tempestiva atuação para a mitigação.

A Política de Risco Operacional, aprovada anualmente pelo CA, contém orientações para assegurar a efetividade do modelo de gestão do risco operacional. Assim, as ELBB são orientadas a definir seus direcionamentos a partir do documento, considerando as necessidades específicas e os aspectos legais e regulamentares a que estão sujeitas.

As responsabilidades pelo gerenciamento dos controles internos permitem a atuação com visão integrada do gerenciamento de riscos e controles, orientando-se pelo Modelo Referencial de Linhas de Defesa.

- A 1ª Linha de Defesa é responsável pela identificação e avaliação dos riscos associados aos processos, produtos ou serviços e por implementar e executar controles que mitiguem esses riscos;
- A 2ª Linha de Defesa responde pela gestão de riscos, controles internos e conformidade e pelos processos desenvolvidos pelas funções de organização, segurança e jurídico, além de auxiliar na mitigação dos riscos incorridos na 1ª linha de defesa; e
- A 3ª Linha de Defesa cabe à Auditoria Interna, que tem como função avaliar a efetividade de todo o ciclo de gerenciamento de riscos e controles, atuando com autonomia e independência na avaliação do Sistema de Controles Internos.

O monitoramento das perdas operacionais, para produção dos devidos reportes, ocorre por meio da ferramenta Painel de Risco Operacional. Ela possibilita acompanhar e gerir as ações de prevenção e combate às perdas operacionais decorrentes de fraudes, assim como o enquadramento ao limite global e aos limites específicos estabelecidos. Os resultados do painel são relatados mensalmente ao Comitê Executivo de Gestão de Riscos e Controles Internos (CEGRC) e ao Comitê Superior de Gestão de Riscos, Ativos, Passivos, Liquidez e Capital (CSGRC), e levados trimestralmente ao conhecimento do CA.

Funcionários no edifício Sede BB em Brasília (DF)

Para minimizarmos impactos de interrupções nos processos estratégicos em cenários diversos, adota-se a metodologia de Gestão da Continuidade de Negócios e Crises (GCN). Investimos no aprimoramento das capacidades estratégica e tática para nos planejarmos e respondermos a incidentes e interrupções. Em 2018 contabilizamos:

- 3.785 funcionários capacitados em GCN;
- 657 processos avaliados quanto à criticidade em caso de interrupção; e
- 607 testes de Plano de Continuidade do Negócio (PCN) promovidos com vistas a avaliar a eficácia das estratégias de continuidade de negócios adotadas.

Avanço em 2018

- Quanto à continuidade dos negócios, a categorização dos limites específicos foi aprimorada, com a identificação e indicação de novos gestores dos processos relacionados às perdas operacionais para a categoria fraude externa não eletrônica.

Acompanhamento das Perdas Operacionais por Categoria de Eventos de Perda (%)

	2016	2017	2018
Práticas inadequadas relativas a negócios, produtos e clientes	52,0	52,4	72,4
Práticas trabalhistas e condições do ambiente de trabalho	29,2	31,6	18,0
Fraudes e roubos externos	14,2	12,3	8,2
Falhas de execução e gerenciamento de processos	4,2	2,6	0,9
Fraudes e roubos internos	0,3	0,5	0,3
Danos a ativos físicos e lesões a pessoas	0,1	0,6	0,2
Falhas de sistemas e tecnologia	**0,0**	**0,0**	**0,0**
Total	100,0	100,0	100,0

Segurança da Informação e Ataques Cibernéticos

A Política Específica de Segurança da Informação aborda metodologia própria de classificação das informações corporativas a fim de garantir o correto tratamento e a proteção adequada dos dados. Os fornecedores e terceiros também devem conhecer e disseminar o documento.

O Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI) tem como objetivo proteger a confidencialidade, a integridade e a disponibilidade da informação corporativa, além de conscientizar os envolvidos quanto às suas responsabilidades.

Para garantir a segurança das informações e prevenir ataques cibernéticos, destacam-se as seguintes iniciativas:

- Estruturas de gestão e governança de segurança;
- Equipes dedicadas à identificação e ágil resposta a incidentes;
- Planos de continuidade de serviços, testados e auditados periodicamente;
- Testes de vulnerabilidades;
- Uso de criptografia no ciclo de vida das informações sensíveis;
- Infraestrutura de segurança para proteção das redes de comunicação, sistemas e aplicações;
- Controle de acesso em sistemas e recursos de TI; e
- Auditorias periódicas (internas e externas) relacionadas ao tema.

Proteção dos clientes

A intensificação do incentivo ao uso do BB Code resultou em crescimento de 73% na quantidade de acessos à internet por pessoas físicas e de 306% por pessoas jurídicas. Em 2018, a marca de 32 milhões de clientes com biometria cadastrada foi ultrapassada, o que favorece a implantação, em 2019, de limites diferenciados com efeito de redução de perda.

Também foram aprimorados os sistemas de monitoração de transações com o uso de *big data* integrado ao sistema proprietário de monitoração, elevando a precisão das regras e otimizando o tempo de detecção de transações não compatíveis com o comportamento do cliente. Em relação ao monitoramento preventivo de fraude, agregamos às regras a tecnologia Big Data Analytics, um dos pilares da análise preditiva, e a partir da apuração de grandes volumes de dados, foi possível traçar comportamentos de clientes, prevendo padrões e transações suspeitas, em tempo real. Foram introduzidas cerca de 70 regras, e criados modelos de *score* de perfil comportamental de pessoa jurídica com técnicas de *machine learning* e *score* de perfil de crédito suspeito (cliente que recebe valores de contas fraudadas).

Como consequência dessas ações, não foram identificadas nem tratadas, no âmbito da Ouvidoria Externa, demandas relacionadas à violação de privacidade e à perda de dados de clientes. O canal específico de Gestão de Incidentes em Segurança da Informação recebeu, no ano, 61 ocorrências, das quais quatro se enquadram como possível violação ou perda de dados de clientes. 418-1

Para 2019, estabelecemos como metas:

- Expansão do uso da biometria no atendimento negocial das agências, tanto para clientes quanto para funcionários, simplificando e elevando a segurança no processo de identificação de pessoas e ampliando o uso de termos eletrônicos, com redução do consumo de papel; e
- Implantação do reconhecimento de face para transações no *Mobile*, elevando a comodidade e a segurança para os clientes.

Agência Large Corporate na Av. Paulista (SP)

Risco socioambiental 102-11 ▪ 412-3

Desafio 17:

Abordagem de gestão: 103-1 ▪ 103-2

Aprimorar a gestão do risco socioambiental na cadeia de fornecedores, na concessão de crédito, nos financiamentos, em investimentos próprios e na gestão de ativos de terceiros, considerando também os assuntos polêmicos.

Compromissos da Agenda 30 BB 2019-2021

- Incorporação dos dados de perdas por *rating* socioambiental no processo de precificação das operações de crédito;
- Revisão do questionário socioambiental, incluindo análise por setor e por cliente para avaliar exposição ao risco socioambiental das operações de crédito/financiamento e impacto no limite de crédito do cliente;
- Publicação das Diretrizes BB de Sustentabilidade para o Crédito revisadas; e
- Publicação das Diretrizes Socioambientais para Assuntos Polêmicos revisadas.

Veja mais no Anexo GRI

Ao incorporar fatores socioambientais nas decisões de investimento e nas práticas de seleção de ativos, busca-se reduzir riscos, ampliar o retorno financeiro e atender às expectativas dos beneficiários e clientes. Acredita-se também que a responsabilidade socioambiental proporciona resultados positivos, recorrentes e sustentáveis ao longo do tempo. O uso mais eficiente de recursos pode impactar na redução de custos; a melhor governança interferir positivamente na produtividade; regras ambientais, de segurança e de saúde reduzir externalidades negativas; e inovação nos produtos sustentáveis pode atrair novos clientes.

Estrutura específica de gestão de controle do risco socioambiental inerente às atividades e operações é mantida e baseada nos preceitos do Conselho Monetário Nacional. A Política de Responsabilidade Socioambiental (PRSA) orienta o comportamento em relação ao tema, considera a atuação com empresas, governos e sociedade em iniciativas dedicadas à redução de riscos e ao aproveitamento de oportunidades relacionadas a questões socioambientais, incluindo mudanças climáticas. São considerados aspectos como promoção dos Direitos Humanos e os fundamentais do trabalho, a universalização dos direitos sociais e o respeito à diversidade.

A gestão do risco socioambiental também é balizada por itens das políticas de Crédito e de Relacionamento com Fornecedores e pelas Diretrizes de Sustentabilidade para o Crédito e Diretrizes Socioambientais para Assuntos Polêmicos.

A gestão eficiente do risco socioambiental envolve uma série de ações que demandam os clientes e fornecedores, como a exigência de informações e documentos que atestem as práticas. Para as ELBB, foi realizada, em 2018, a avaliação da gestão do risco socioambiental, no âmbito da avaliação anual de riscos. Os representantes foram orientados a partilhar com os Conselhos de Administração das companhias investidas o relatório da avaliação, que pode conter orientações sobre práticas e processos.

Entre os recursos adotados para monitorar os clientes está o *rating* Socioambiental, ferramenta que nos permite classificá-los de acordo com o grau de risco socioambiental inerente às suas atividades e o nível de excelência de suas práticas relacionadas ao tema. Está em fase de desenvolvimento uma solução que utiliza inteligência artificial para a verificação da necessidade de licenciamento ambiental dos clientes.

O compromisso com a gestão do risco socioambiental também se manifesta em iniciativas e pactos dos quais somos signatários, como os Princípios do Equador, o Programa Protocolo Verde e os Princípios para o Investimento Responsável (PRI).

Veja mais no sítio de Sustentabilidade

Além de signatários dos Princípios do Equador, desde fevereiro de 2005, adota-se os padrões de Desempenho de Sustentabilidade Socioambiental da International Finance Corporation (IFC) e das Diretrizes de Meio Ambiente, Saúde e Segurança do Grupo Banco Mundial para produtos financeiros que englobem projetos industriais e de infraestrutura de grande porte. Eles são avaliados e enquadrados em uma matriz de risco socioambiental, para a identificação dos impactos.

Veja mais na divulgação GRI – FS10

Abordagem de gestão: 103-1

De forma geral, o aprimoramento da gestão do risco socioambiental é limitado em razão da falta de referenciais, como documentos de regularidade para os aspectos sociais nos moldes do licenciamento ambiental, e da dificuldade de monitoramento de ações judiciais socioambientais. Na cadeia de fornecedores, as atividades são restringidas ainda pelos diferentes graus de maturidade sobre o tratamento do tema entre as empresas parceiras.

Já o princípio da precaução é aplicado em análises realizadas no processo de concessão de crédito, observando a legislação aplicável, a autorregulação e os pactos e compromissos voluntários assumidos. As operações são orientadas pelas Diretrizes de Sustentabilidade para o Crédito para oito setores da economia, englobando temas transversais, como florestas e biodiversidade, água e mudanças climáticas. 102-11

Não financiamos produtores que constam na lista de áreas embargadas por desmatamento ou queimadas irregulares divulgadas pelo Ibama. A concessão de crédito rural no Bioma Amazônia está vinculada à comprovação da regularidade ambiental e fundiária dos imóveis, com análises centralizadas em equipes especialistas e não vinculadas às agências que originam as propostas, de modo a assegurarmos o cumprimento de todas as exigências legais.

Em linha com o compromisso socioambiental, também não financiamos clientes responsáveis por dano doloso ao meio ambiente, empregadores que constem de relações que demonstrem submissão de trabalhadores a formas degradantes ou em condições análogas ao trabalho escravo, bem como não assumimos risco de crédito com cliente que pratique exploração sexual de menores ou de mão de obra infantil. Essa premissa está estabelecida na Política de Crédito e 412-1 stemas de concessão de crédito preparados para inibir novas operações para clientes com anotações impeditivas.

O documento determina ainda a não concessão de créditos em atividades que não disponham de autorização formal de órgãos competentes, o que inclui empreendimentos que requerem recursos ambientais ou que sejam capazes de causar degradação ao meio ambiente.

Para todos os temas referidos, faz-se constar nas cláusulas contratuais das operações de crédito a prerrogativa de vencimento antecipado do contrato, com exigibilidade imediata da dívida e imediata sustação de desembolsos.

Mudanças Climáticas 201-2

Até novembro de 2018 a gestão dos riscos decorrentes de mudanças climáticas era realizada no âmbito do risco socioambiental. Em razão da possibilidade de perdas decorrentes do desencadeamento de eventos climáticos extremos e da transição dos negócios para uma economia de baixo carbono, podendo afetar a geração de valor pelas empresas, o risco climático passou a ser considerado ainda mais relevante para o BB. Dessa forma, a gestão do risco climático deve ser considerada nas decisões estratégicas, pois é elemento que irá influenciar a rentabilidade futura dos negócios do Banco.

A gestão interna dos efeitos das mudanças climáticas está alinhada ao Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB, em relação ao desenvolvimento de iniciativas e adoção de práticas que contribuam para a mitigação dos efeitos das operações frente aos aspectos socioambientais.

Os efeitos das mudanças climáticas podem influenciar diversos segmentos do mercado. Assim, busca-se conhecer e mensurar o impacto dos riscos físicos e de transição nas carteiras de financiamento e seguros. Os riscos físicos relacionados a eventos climáticos extremos, como inundações e vendavais, são considerados nas avaliações por estarem diretamente relacionados ao aumento dos custos operacionais e à redução da receita dos negócios.

201-2

Para mitigar impactos decorrentes do clima, são utilizadas ferramentas como o Zoneamento Agrícola de Risco Climático (Zarc), publicado pelo Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (Mapa), e o Sistema Referencial Técnico Agropecuário (RTA), desenvolvido internamente.

A ferramenta Zarc indica os municípios com aptidão climática e de solo para determinadas culturas e as cultivares mais adaptadas. É o principal macrobalizador para o financiamento de custeio de lavouras nos diversos municípios do País.

Já o RTA mantém informações sobre custos de produção, histórico de preços e produtividade por cultura e município produtor. O histórico de produtividade do sistema é alimentado a cada safra e diretamente afetado pela incidência de fenômenos climáticos. A série histórica de produtividade é sensível aos eventos prejudiciais, que afetam o grau de atratividade de uma cultura em determinado município, sendo fundamental para as análises de financiamento de custeio das lavouras.

Também o Monitoramento de Risco Climático é realizado em todo o território nacional, baseado em Alertas de Eventos Climáticos emitidos pela rede de assessores de agronegócios, que são registrados no sistema Painel de Acompanhamento da Safra e permitem observar a reincidência de eventos extremos e mudanças no padrão climático local. No curto prazo, em um período safra, os alertas possibilitam ainda adotar medidas preventivas para mitigação de perdas financeiras em nível da operação de crédito, como o acionamento de seguro de produção. Ao longo de 2018, foram registrados 1.985 Alertas de Eventos Climáticos para 1.135 municípios brasileiros.

Iniciativas direcionadas à redução das emissões de CO_2 na atividade agropecuária são apoiadas e amparadas no Programa de Agricultura de Baixo Carbono (Programa ABC). Por meio dele, identifica-se implicações financeiras positivas com a contratação de operações, em 2018, no valor de R$ 1,7 bilhão a um custo de contratação de R$ 6 milhões. Os clientes têm à disposição um portfólio de produtos que inclui Seguro Agrícola, Seguro Agrícola Faturamento, Proagro e Proagro Mais. No ano-safra 2017-2018 (período de 1º de julho de 2017 a 30 de junho de 2018), 64,7% de todo o custeio agrícola, no montante de R$ 31,2 bilhões, contaram com a cobertura do Seguro Agrícola e do Proagro para mitigação de risco de perda da produção em virtude de eventos climáticos extremos.

ABC

R$ 1,7 bilhão

foi o valor contratado em 2018 no Programa ABC, a um custo de contratação de R$ 6 milhões

64,7%

de todo o custeio agrícola contaram com a cobertura do Seguro Agrícola e do Proagro

Avanços em 2018

- Implementação de *rating* socioambiental, com o objetivo de conhecer, avaliar e monitorar as práticas do cliente, usado como ferramenta de gestão do risco socioambiental;
- Desenvolvimento de critérios que permitiram a construção das bases de perdas socioambientais dos riscos operacionais e de crédito; e
- Formalização em manual do processo de *due diligence* social e ambiental nas operações de financiamento.

Assuntos Polêmicos

Além de limites quantitativos, no processo de gestão do risco de crédito restrições qualitativas a operações que possam causar danos reputacionais ou cujos Riscos Socioambientais sejam elevados são estabelecidas. Essa diretriz está formalizada na Política de Crédito, na qual são considerados, mais do que os riscos inerentes ao negócio, a responsabilidade socioambiental empresarial e a capacidade de geração de emprego e renda da contraparte. De acordo com o documento, não assumimos riscos de crédito com clientes que:

- Estejam enquadrados em crimes de lavagem de dinheiro ou ocultação de bens, direitos e valores;
- Exerçam qualquer atividade ilegal;
- Ofereçam garantias provenientes, direta ou indiretamente, de atividades ilícitas;
- Sejam responsáveis por dano doloso ao meio ambiente;
- Submetam trabalhadores a formas degradantes de trabalho ou os mantenham em condições análogas à de trabalho escravo;
- Pratiquem a exploração sexual de menores e/ou de mão de obra infantil; e
- Sejam partido político.

O BB adota, ainda, condicionantes específicas para a concessão do crédito a setores com maior potencial de impacto socioambiental, conforme Diretrizes de Sustentabilidade para o Crédito e nas Diretrizes Socioambientais para Assuntos Polêmicos. Leia as Diretrizes na íntegra divulgadas ao mercado, as quais buscam dar visibilidade às práticas negociais e administrativas adotadas, reforçando o atendimento a seus compromissos públicos assumidos e em alinhamento aos princípios de responsabilidade socioambiental constantes de nossas políticas. Leia as Diretrizes na íntegra.

Com o objetivo de bloquear transações com indivíduos, empresas, instituições financeiras, embarcações, entidades e países relacionados em listas restritivas locais e internacionais, utiliza-se o filtro OFAC, também conhecido como FCVW (Firco Continuity Verify Web).

O BB adota condicionantes específicas para a concessão do crédito a setores com maior potencial de impacto socioambiental

A ferramenta é essencial para auxiliar instituições financeiras a se enquadrarem nas políticas internacionais contra lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo, além de cumprir as regras e definições de órgãos reguladores internacionais.

Em todos os investimentos diretos e indiretos em companhias e em Fundos de Investimento em Participações (FIPs), o Regimento Interno determina que todos devem obrigatoriamente observar as Diretrizes Socioambientais para Assuntos Polêmicos, divulgadas no sítio de Relações com Investidores.

Os Regulamentos dos Fundos de Investimento em Participações, dos quais somos investidores, prezam pela adoção de melhores práticas de governança e de gestão social e ambiental.

Fatores de risco

Os fatores de risco são detalhados de maneira que potenciais compradores dos títulos e valores mobiliários tenham ciência dos riscos específicos relacionados. Assim, as informações capazes de influenciar decisões de investimento são públicas e podem ser consultadas na seção 4 do Formulário de Referência.

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.

Abordagem de gestão: 103-1 ▪ 103-2

Compromissos da Agenda 30 BB 2019-2021

- Apresentação de estudo dos riscos emergentes de longo prazo com impacto nos negócios do BB no Fórum de Sustentabilidade.

Veja mais no Anexo GRI

Os riscos não financeiros decorrem das atividades operacionais e da utilização dos recursos necessários à entrega de produtos e serviços aos clientes. Esses riscos podem acarretar redução, degradação ou interrupção das atividades, além da potencial geração de passivos contratuais, regulatórios e ambientais, com impacto negativo na reputação. Assim, sua gestão torna-se necessária para impedir que os impactos indiretos das operações resultem em perdas financeiras na realização dos negócios.

Os riscos emergentes são provenientes de mudanças no mercado de atuação ou de alterações na estratégia que possam desencadear novos riscos, ainda desconhecidos ou não totalmente compreendidos. Eles podem tornar-se relevantes caso seja ampliado seu impacto potencial, decorrente do interesse em determinados objetivos estratégicos, o que requer a adoção de processos de gestão específicos.

Contamos com políticas de riscos, normas, procedimentos, processos e estrutura de gestão estabelecidos para os riscos definidos como relevantes. Metodologias são estabelecidas para a identificação, mensuração, avaliação, monitoramento, reporte, controle e mitigação deles. Os preceitos do Conselho Monetário Nacional que dispõem sobre a estrutura de gerenciamento de riscos e capital são seguidos. Internamente, na elaboração da estratégia corporativa, são considerados os diversos riscos, conforme cenários de projeção dos negócios.

Em 2018, o modelo de identificação e definição da relevância dos riscos foi revisado, incorporando melhorias na classificação e no conhecimento da relação entre os riscos, dos fatores externos e internos que os causam e do vínculo aos objetivos estratégicos e à natureza dos possíveis impactos.

Entrada de concorrentes não bancários e mudanças no comportamento do consumidor bancário

O risco decorre do acirramento da competitividade na indústria bancária, afetado pela intensificação do processo de inclusão financeira da população, o início da operação por instituições estrangeiras, o ingresso de concorrentes não bancários (especialmente na área de meios de pagamento) e o comportamento do consumidor – mais informado, conectado e exigente.

Nesse cenário, os ganhos podem ser menores em intermediação financeira em razão da queda de rentabilidade e da necessidade de reposicionamento da carteira de ativos, além de maior incremento de outras fontes de receitas, como tarifas cobradas nos serviços bancários. Para nos precaver, os investimentos em eficiência operacional foram elevados, com redução de despesas e otimização de processos, de forma a mantermos a competitividade. Com foco no comportamento do consumidor bancário, recursos para a qualidade e conveniência do atendimento foram alocados, principalmente por meio de tecnologias multicanal e desenvolvimento de produtos e serviços.

Estamos atentos à identificação de inovações no setor financeiro (modelos de negócios e tecnologias) e nos anteciparmos às tendências para garantirmos perenidade, o que inclui investimentos em transformação digital e criação de novos modelos de relacionamento. Foi inaugurado o Laboratório Avançado Banco do Brasil (Labbs), sediado no Vale do Silício, na Califórnia (EUA), para incubar e desenvolver empresas de tecnologia inovadoras. Saiba mais em Valor Financeiro Fomos o primeiro grande Banco nacional a estar presente em um dos principais centros criativos do mundo, o que nos confere condições para estabelecer parcerias estratégicas para o desenvolvimento de soluções.

Risco de descontinuidade dos negócios

O risco de descontinuidade dos negócios caracteriza-se como emergente, advindo de fornecedores e terceirizados, e refere-se à possibilidade de perdas decorrentes de interrupção das atividades em virtude da descontinuidade do fornecimento de bens e serviços.

Fornecedores foram contratados para a compra de material de expediente, *software*, equipamentos, mobiliário e serviço de vigilância, entre outros. A concentração de contratações em poucos fornecedores e a falta de capacidade técnica das empresas parceiras nos expõem a possíveis interrupções dos processos de suporte aos negócios, causando perdas financeiras, danos legais e à reputação.

Com a necessidade de redução de despesas, melhoria da eficiência operacional e otimização dos processos, a fim de manter a competitividade, pode ser necessário terceirizar novas atividades, aumentando a exposição a esse risco. Para mitigá-lo, processo licitatório é realizado, conforme determina a lei, observando política e normas internas. Os serviços terceirizados considerados relevantes para o regular funcionamento são avaliados, acompanhados e reportados quanto aos riscos.

Agência Large Corporate na Av. Paulista (SP)

Capital

A gestão do capital consiste em processo contínuo de planejamento, avaliação, controle e monitoramento do recurso necessário para fazer frente aos riscos relevantes, assegurar a solvência paralelamente à aplicação das estratégias de negócios e suportar os requerimentos de capital exigidos pelo regulador ou definidos internamente.

Mantemos um Plano de Capital, com visão prospectiva de três anos, que incorpora os efeitos definidos pelo Acordo de Basileia III e considera a Declaração de Apetite e Tolerância a Riscos, a estratégia e o orçamento corporativos.

O foco é a geração orgânica de capital, pelo crescimento do crédito em linhas com menor consumo de capital e mais atrativas sob o critério retorno-risco. A meta é manter o capital principal acima de 9,5% em 2019, quando as regras de Basileia III estarão integralmente implementadas no Brasil. Seguindo a Declaração de Apetite e Tolerância a Riscos e Plano de Capital, para janeiro de 2022, a meta é manter pelo menos 11% de Índice de Capital Principal.

Índice de Basileia

R$ milhões	2016	2017	2018
Patrimônio de Referência (PR)	130.453	135.511	134.178
Nível I	90.284	95.228	95.290
Capital Principal	67.718	72.320	71.169
Ajustes Prudenciais	(17.085)	(23.848)	(28.947)
Capital Complementar	22.565	22.908	24.121
Nível II	40.170	40.283	38.889
Ativos Ponderados pelo Risco (RWA)	705.851	689.857	711.490
Patrimônio de Referência Mínimo Requerido (PRMR)	69.703	63.812	61.366
Margem sobre o Patrimônio de Referência Mínimo Requerido (PR-PRMR)	60.750	71.700	72.812
Índice de Capital Nível I (Nível I/RWA) – %	12,79	13,80	13,39
Índice de Capital Principal (CP/RWA) – %	9,59	10,48	10,00

Índice de Basileia (PR/RWA) – %

Composição RWA (R$ milhões)

	2016	2017	2018
Risco de Crédito (RWS CPAD)	643.214	616.822	624.019
Risco de Mercado (RWA MPAD)	18.844	17.296	26.390
Risco Operacional (RWA OPAD)	43.975	55.738	61.081
Total	705.851	689.857	711.490

Controles Internos

A estrutura de controles internos assegura maior confiabilidade quanto à qualidade dos processos, produtos e serviços, e ao cumprimento das políticas internas e normas dos reguladores. Assim, as falhas são identificadas e as ações são promovidas para solucioná-las, proporcionando maior segurança em relação aos objetivos estratégicos.

O sistema de controles internos tem como referenciais documentos e direcionadores amplamente reconhecidos nos mercados nacional e internacional, como o Committee of Sponsoring Organization of the Treadeway Commission (COSO 2013) – Framework for the Evaluation of Internal Control Systems e o Control Objectives for Information and Related Technology (CobiT). Também ferramentas inovadoras são adotadas para a gestão do ambiente de controles, entre elas:

Gestão do Ambiente de Controle (GAC): mensura a qualidade da gestão do ambiente de controle das unidades organizacionais a partir de um conjunto de indicadores relacionados a processos relevantes.

Painel do Sistema de Controles Internos (PSCI): reflete, de forma integrada e completa, a gestão de riscos e controles das áreas avaliadas por meio da consolidação de indicadores relacionados a identificação, avaliação e mitigação de riscos operacionais e de conformidade, gestão do ambiente de controle e grau de maturidade dos gestores no Modelo Referencial de Linhas de Defesa (MRLD).

Auditoria Interna

Cabe à Auditoria Interna avaliar os processos corporativos e prestar consultoria, de forma independente e objetiva, visando ao aprimoramento da governança corporativa e do gerenciamento de riscos e controles. Em 2018, a área conduziu 234 trabalhos nesse sentido.

No decorrer das avaliações, as constatações de auditoria que requeiram aprimoramentos são indicadas em recomendações que apontam também o gestor responsável e o prazo para a implementação – compatível com o nível de risco associado.

As recomendações são acompanhadas pela Auditoria Interna até que sejam implementadas. A partir de então, as ações corretivas são avaliadas e, se forem consideradas suficientes para mitigar os riscos envolvidos, a recomendação é certificada pelo auditor.

Em 2018, foi intensificado o uso de ferramentas de análises avançadas de informação, *analytics* e ciências de dados, o que agregou valor aos trabalhos de auditoria e contribuiu para o aprimoramento dos processos internos. Entre as ações, destacam-se:

Implantação de painéis eletrônicos de suporte à auditoria em Processos Corporativos que apresentam informações relevantes relacionadas a crédito, contabilidade, auditoria contínua e processos judiciais, entre outros.

Criação do Assistente Virtual de Auditoria (AVA), ferramenta que viabiliza testes de auditoria, de forma automatizada, identificando situações/operações que não estejam em conformidade com normas e padrões admitidos.

No âmbito do Programa de Inovação da Auditoria Interna (iNovAudit), em 2019 serão trabalhados temas como auditoria especial, utilização de *machine learning* para auditoria preditiva, interação com as áreas da segunda linha de defesa e otimização da forma de atuação da auditoria nas ELBB.

Criação de Valor Financeiro

63 Inovação e Negócios Digitais

66 Produtos e Serviços com Atributos Ambiental, Social e de Governança (ASG)

74 Acionistas

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 a longevidade do Banco do Brasil.

Abordagem de gestão: 103-1 ▪ 103-2

Compromissos da Agenda 30 BB 2019–2021

- Apresentação de proposta de modelo de relacionamento com *startups*; e
- Apresentação de estudo de análise de viabilidade de implementação de plataforma que possibilite a interação entre investidores e projetos sustentáveis, num modelo de *crowdfunding* ou *startups*, no Fórum de Sustentabilidade.

Veja mais no Anexo GRI

Inovação

como um dos valores, o tema está inserido no processo de formulação da ECBB

Em um universo de pessoas conectadas, os serviços bancários estão em permanente transformação para atender às demandas dos clientes, mais exigentes em relação à comodidade, conveniência e diversidade de serviços para início e manutenção de relacionamentos. No sistema financeiro, a realidade digital implica novas complexidades e desafios, e o ingresso de empresas ávidas por oferecer serviços até então prestados apenas por bancos e instituições financeiras tem desafiado o mercado.

O comportamento dos clientes, estimulados por novas tendências e inovações, indicam as direções e oportunidades de negócios e o desenvolvimento de soluções. O acompanhamento de tendências beneficia diretamente clientes e demais públicos de relacionamento, visto que se pode ofertar soluções e facilidades que não apenas satisfaçam, mas antecipem suas necessidades.

Esse contexto acelera continuamente a necessidade de desenvolver novos modelos de negócios, mais eficientes e ágeis. Assim, seguimos na vanguarda das soluções digitais com uso da inteligência artificial, permitindo aos clientes interagirem conosco e usufruírem serviços via WhatsApp e redes sociais. O assistente virtual responde em linguagem natural e aprende continuamente, de acordo com as demandas e dúvidas dos usuários. Ele não substitui outros canais, como o *Internet banking*, e se houver necessidade de atendimento pessoal o cliente pode ser atendido por funcionários.

Como um dos valores, a inovação está inserida no processo de formulação da Estratégia Corporativa do Banco do Brasil (ECBB), na cultura organizacional, na visão, no posicionamento, nas macroambições e nos objetivos.

Desde 2017, mantém-se convênio com o Centro de Referência de Inovação Nacional – coordenado pela Fundação Dom Cabral –, comunidade que compartilha e discute práticas de gestão da inovação e temas desafiadores. A diversidade do grupo, composto por gestores, acadêmicos e especialistas, é um de seus maiores ativos, e confere elevado potencial para o desenvolvimento colaborativo de soluções.

Treinamento no edifício Sede BB em Brasília (DF)

Labbs 103-2

Em dezembro, o Laboratório Avançado (Labbs), espaço de desenho e experimentação de projetos e soluções tecnológicas com potencial de inovação nos processos, produtos e serviços, completou dois anos, com duas unidades em operação: em Brasília e no Vale do Silício, na Califórnia (EUA). Para o fortalecimento da cultura de intraempreendedorismo e inovação, as equipes foram selecionadas e empoderadas; cerca de 400 funcionários passaram pelo Labbs em 2018. Assim, 36 sugestões passaram pela esteira de inovação. Além disso, foram recebidos empresas e órgãos públicos em visitas ao espaço e para firmar parcerias, cujas ações foram disseminadas e compartilhadas em palestras.

Labbs – Edifício Sede BB em Brasília (DF)

Como funciona o Labbs

Ideias	Os funcionários sugerem melhorias nos produtos e atendimento e propõem novos negócios, aderentes à realidade de trabalho e ao contato com o cliente. Para estimular e apoiar as equipes, realizamos eventos e programas de captação e seleção das ideias de maior potencial.
Garagem	As ideias selecionadas começam a tomar forma. Com a utilização de Design Thinking, Design Sprint, Lean Startup e pesquisa com clientes, as sugestões são trabalhadas e apresentadas a um comitê. Se aprovadas, seguem para incubação.
Incubação	Etapa dedicada ao efetivo desenvolvimento e à construção do projeto, o que inclui testes com usuários para validação. Após três meses, ele é apresentado ao comitê patrocinador, que decide se a iniciativa prossegue ou não para a fase seguinte.
Aceleração	Nessa fase, que dura até 12 meses, a iniciativa tem como objetivo incrementar a quantidade de usuários, além de adotar novas funcionalidades, ganhar escala e ser disponibilizada ao mercado. Essa trilha é acompanhada por métricas para verificar se a iniciativa está no caminho correto e, ao fim da aceleração, é realizada mais uma banca de validação. Caso seja aprovado, o projeto se transforma em um negócio ou produto a ser ofertado por nós.

Pensa BB

Mantemos o Programa de Incentivo à Inovação (Pensa BB), por meio do qual foram lançados desafios estratégicos para todos os funcionários, estimulando-os a apresentarem soluções inovadoras. Em dezembro de 2018, na quinta edição, o programa reuniu 18.450 ideias coletadas. Essas ações passam por posterior avaliação e seleção para implementação. A seguir, listamos algumas das soluções implementadas por meio do Pensa BB:

Índice de Probabilidade de Materialização de Riscos Operacionais
Viabiliza ações preventivas e reativas na mitigação dos riscos por meio de *machine learning*.

Banco Virtual Ourocard
Sítio e aplicativo para solicitação do Ourocard por não correntistas, com função exclusiva de caixa virtual, em que o cliente pode fazer pagamento de contas e compras com o cartão Ourocard não correntista.

Crédito Digital – Contratação
Automatização da contratação das linhas de crédito disponíveis em canais digitais. Disponibiliza linha de crédito para Giro, no ato da abertura da conta, e a formalização do cheque ouro empresarial e Ourocard empresarial.

Ambiente Virtual de Educação Financeira
Oferece aos clientes um serviço de cursos on-line de educação financeira, investimentos financeiros e orçamento familiar, com acesso a videoaulas e outros materiais.

Outras Iniciativas em Inovação

Em 2018, o BB-BI aprovou a criação do Programa de Investimento em Inovação, que consiste no pilar financeiro do Programa de Inovação Aberta do Banco do Brasil, com disponibilização de R$ 30 milhões para aporte de capital em Fundos de Investimento em Participações (FIPs), com limitação de 20% do capital por FIP que invistam em *startups* promotoras de inovação, com intuito de melhorar a experiência dos clientes.

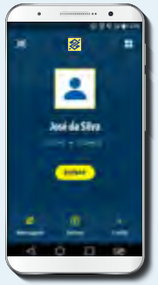
Startup Farm

A parceria com a Startup Farm foi firmada para nos assessorar em iniciativas relacionadas ao ecossistema de inovação, pautada em três pilares: Pessoas, Negócios e Inovação.

Pessoas	Contempla ações de capacitação em diversos formatos, a fim de proporcionar intercâmbios entre os funcionários e pessoas que atuam com um *mindset* empreendedor.
Negócios	Prevê a oportunidade de realização direta de negócios mediante oferta de produtos e serviços bancários às mais de 120 *startups* do portfólio da Farm.
Inovação	Prevê a realização de quatro campanhas de aceleração, intituladas “Aheads”, das quais somos parceiros. As ações permitem a troca de conhecimento e técnicas de aceleração com o Labbs. Lançado em julho, Ahead BB recebeu cerca de 160 inscrições e selecionou nove *startups* para aceleração.

Custo de Transações

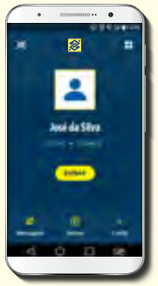
MOBILE



Produto CDC (Crédito Pessoal)	859 X mais barato
Pedido de Cartão (PF)	512 X mais barato
Aplicação em Fundos de Investimento	3.957 X mais barato

Agência

MOBILE



- 270 X mais barato
- 29 X mais barato
- 4 X mais barato

CRBB (1)

TAA (1)

Internet (1)

(1) Produto CDC (Crédito Pessoal), Abertura de Conta Corrente (PF), Pedido Cartão (PF) e Aplicação em Fundos de Investimento.

Produtos e Serviços com Atributos Ambiental, Social e de Governança (ASG)

FS7 ▪ FS8

Temos como premissa a ética no relacionamento com os diversos públicos. A geração de valores sociais e a proteção ao meio ambiente caminham junto com os indicadores de natureza econômica na formação do resultado e na busca pela longevidade e solidez.

As questões socioambientais estão contempladas no processo de administração de recursos, investimentos, crédito, seguridade e meios de pagamento, onde são observados legislação aplicável, políticas, diretrizes, normas, pactos e compromissos.

Recursos Administrados

FS7 ▪ FS8 ▪ FS11

A BB Gestão de Recursos DTVM S.A. administra, gere e distribui fundos e carteiras administradas. De acordo com o *ranking* global de administração de recursos de terceiros da Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiros e de Capitais (Anbima), a BB DTVM encerrou 2018 com o montante de R$ 941,1 bilhões em recursos de terceiros sob sua administração, crescimento de 8,86% no ano.

A BB DTVM realiza ampla triagem de ativos considerando os aspectos socioambientais e de governança corporativa, tendo chegado ao fim do período com R$ 125,7 bilhões em ativos sujeitos a triagem positiva, representando 13,35% do total de ativos administrados. Os demais ativos que compõem o PL administrado não estão sujeitos a essa avaliação por serem títulos públicos federais ou de baixa liquidez. A gestora de recursos administra e distribui aos diferentes segmentos de investidor oito fundos de investimento com características socioambientais que, em dezembro de 2018, somaram R$ 1,6 bilhão de patrimônio líquido.

A fim de atender ao Banco Central e às diretrizes do Principles for Responsible Investment (PRI) e do Código AMEC de Princípios e Deveres dos Investidores Institucionais – Stewardship, considera-se, nos processos de avaliação dos ativos investidos de recursos de terceiros, a combinação de retornos financeiros com a governança corporativa, de acordo com princípios de ASG.

A metodologia engloba indicadores gerais, como estrutura de governança, aspectos socioambientais, posicionamento em relação aos índices de sustentabilidade e alinhamento ao padrão GRI, e indicadores específicos, de acordo com as necessidades de cada área.

Para aprofundar os aspectos relacionados a ASG, a BB DTVM desenvolveu metodologia própria de avaliação de sustentabilidade das empresas de seu quadro de cobertura. Para os ativos de renda variável, é elaborado um *ranking* com as companhias mais bem colocadas, tendo influência nas diversas estratégias de alocação de ações. Para as operações de crédito privado, os aspectos ASG compõem uma régua qualitativa e quantitativa que influencia a tomada de decisão, podendo implicar a objeção ao limite de crédito, redução ou ampliação do limite. As avaliações são disponibilizadas aos gestores para que apliquem práticas favoráveis à integração de temas ambientais, sociais e de governança corporativa. As principais dimensões analisadas são:

- Governança, ética e integridade – Avalia a composição e independência do Conselho de Administração (CA) e a remuneração dos administradores;
- Indicadores de desempenho social – Avalia questões relacionadas à rotatividade, saúde e segurança no trabalho, certificações sociais, equidade e assistência à família; e
- Indicadores de desempenho ambiental – Avalia aspectos de biodiversidade, inovação, certificações ambientais e utilização de água e energia.

Há ainda metodologia própria para a habilitação dos candidatos indicados aos Conselhos de Administração (CA) e Fiscal, influenciando ativamente a melhoria das governanças das companhias.

BB Ações de Equidade

O fundo BB Ações Equidade destina-se aos segmentos Private e Varejo e se caracteriza por alocar recursos em empresas de capital aberto, signatárias dos Princípios de Empoderamento das Mulheres. A definição dos pesos e ponderação dos atributos partem de dois pilares:

- **Avaliação econômico-financeira:** por meio de análise de múltiplos resultados, potencial de valorização e análise de sustentabilidade, com metodologia própria que considera as dimensões ambiental, social e de governança; e
- **Critérios de equidade:** participação de mulheres em cargos de gerência, executivas e no CA.

Vista do edifício Corporate BB em São Paulo (SP)

Investimentos – Fundos de Investimentos em Participações (FIP) FS7 ▪ FS8

Dispomos de Programa de Investimento em *private equity* e *venture capital* que prevê os seguintes critérios:

- Padrões de responsabilidade socioambiental por nós defendidos, bem como as Diretrizes Socioambientais para Assuntos Polêmicos;
- Princípios para o Investimento Responsável (PRI); e
- Apresentação de potencial de geração de emprego e renda no País (desejável).

Todas as oportunidades de investimento em FIP devem se enquadrar nos limites, nas regras e nos parâmetros do Programa de Investimento, com vistas a mitigar riscos legais e de imagem para nós e agregar valor às companhias investidas. Os regulamentos dos fundos estabelecem normas e padrões de governança corporativa que o gestor deve providenciar para que sejam adotados pelas companhias investidas previamente à decisão de investimento e praticados durante a permanência no FIP como acionista.

Os regulamentos dos fundos estabelecem normas e padrões de governança corporativa que devem ser adotados pelas companhias investidas

Acompanhamos a conformidade por meio de processo obrigatório de *due diligence* feito previamente ao investimento e conduzido pelo gestor, que, durante todo ciclo do FIP, promove reuniões periódicas com atualização do acompanhamento das companhias investidas. O Regulamento do Brasil Agronegócios FIP também prevê necessidade de observância e adoção das melhores práticas de governança pelas investidas. São elas:

- Estabelecer mandado de até dois anos para todo o CA;
- Disponibilizar aos acionistas informações sobre assuntos referentes aos seus negócios;
- Aderir à câmara de arbitragem para resolução de conflitos societários;
- Providenciar auditoria anual de suas demonstrações contábeis por auditores independentes registrados na CVM;
- Implementar política para minimizar efeitos nocivos ao meio ambiente;
- Aplicar planos de ação social com comunidades próximas;
- Atuar com boas práticas de gestão de recursos humanos, desenvolvendo esse capital;
- Adotar padrões de responsabilidade socioambiental;
- Implementar política para o atendimento aos padrões de governança corporativa regulamentares;
- Não utilizar trabalho infantil ou escravo; e
- Conduzir e realizar tratamento igualitário às suas relações.

Recursos Administrados

Total
R$ 1,6 bi
+ Saiba mais

A S
Fundo BB Renda Fixa Referenciado DI Social 50
R$ 643,0 mi

A
Fundo BB Ações Índice de Sustentabilidade Empresarial Jovem
R$ 9,2 mi

S
Fundo BB Ações Equidade Private
R$ 128,0 mi

A
Fundo BB Ações Carbono Sustentabilidade
R$ 3,9 mi

S
Fundo BB Ações Equidade
R$ 8,7 mi

G
Fundo BB Previdenciário Ações Governança
R$ 360,1 mi

A
Fundo BB Multimercado LP Global Vita Private
R$ 139,5 mi

A
Fundo BB Multimercado LP Global Acqua Private
R$ 258,6 mi

A Ambiental S Social G Governança Clique no + para saber mais

Fundos de Investimentos em Participações (FIP)

Total
R$ 2,0 bi
+ Saiba mais

A S G
FIP Brasil de Governança Corporativa Multiestratégia
R$ 218,0 mi

A S G
Brasil Sustentabilidade FIP – Multiestratégia
R$ 259,9 mi

A S G
Brasil Agronegócios FIP – Multiestratégia
R$ 508,2 mi

A S G
Fundo Brasil de Internacionalização de Empresas FIP – Multiestratégia
R$ 308,8 mi

A S G
FIP Brasil Internacionalização de Empresas II
R$ 512,5 mi

A S G
FIP Brasil Óleo e Gás FIP – Multiestratégia
R$ 44,9 mi

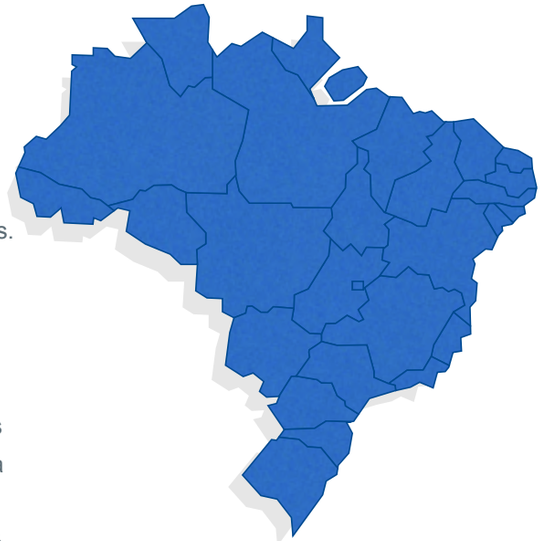
A S G
Brasil Portos e Ativos Logísticos FIP
R$ 173,1 mi

Crédito FS7 ▪ FS8

CARTEIRA AGRO FS6

A carteira agro é de grande relevância para nós. O apoio à agropecuária sustentável visa à obtenção de retornos sustentáveis no longo prazo, para além das análises financeira e de risco tradicionais. As tecnologias sustentáveis também estão associadas à redução de custos e aos ganhos de eficiência, contribuindo para a sustentabilidade dos modelos de produção no longo prazo. O apoio a essas iniciativas não só contribui para diminuir os riscos dos clientes, como para identificar oportunidades que o novo ambiente de negócios e de regulação da atividade agropecuária proporciona.

Atuando desde o pequeno produtor às grandes empresas agroindustriais, financiamos o custeio da produção e a comercialização de produtos agropecuários, os investimentos rurais – como construção e ampliação de armazéns, aquisição e modernização de máquinas e implementos, além do beneficiamento e industrialização de produtos agropecuários e adequação de propriedades rurais à legislação ambiental. Assim, o agronegócio brasileiro em todas as etapas da cadeia produtiva é apoiado com 57,4% de participação nos financiamentos destinados ao setor.



CENTRO-OESTE
- Crédito Rural **25,8%**
- Agroindustrial **1,0%**
- Total **23,3%**

- PF **R$ 41.804 milhões**
- PJ **R$ 1.746 milhões**
- Total **R$ 43.550 milhões**

NORTE
- Crédito Rural **6,4%**
- Agroindustrial **0,4%**
- Total **5,8%**

- PF **R$ 10.627 milhões**
- PJ **R$ 174 milhões**
- Total **R$ 10.801 milhões**

SUDESTE
- Crédito Rural **31,1%**
- Agroindustrial **94,0%**
- Total **37,6%**

- PF **R$ 42.262 milhões**
- PJ **R$ 28.155 milhões**
- Total **R$ 70.418 milhões**

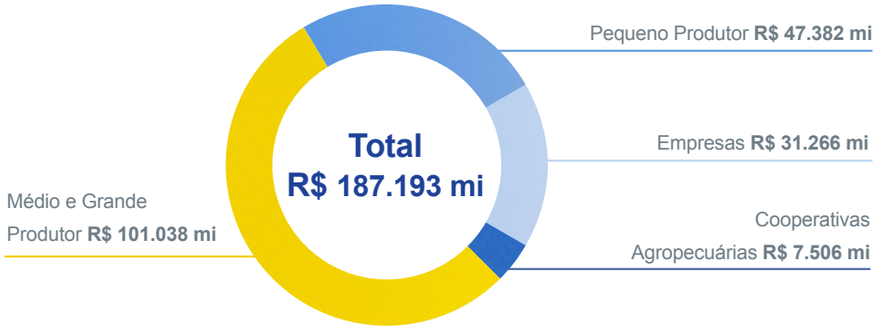
NORDESTE
- Crédito Rural **7,4%**
- Agroindustrial **0,3%**
- Total **6,6%**

- PF **R$ 11.438 milhões**
- PJ **R$ 1.002 milhões**
- Total **R$ 12.439 milhões**

SUL
- Crédito Rural **29,3%**
- Agroindustrial **4,2%**
- Total **26,7%**

- PF **R$ 42.289 milhões**
- PJ **R$ 7.696 milhões**
- Total **R$ 49.985 milhões**

Agronegócio por Porte do Cliente



Agronegócio por Tipo de Item Financiado (R$ milhões)

	Dez/18
Carteira de Crédito Classificada	**187.193**
Bovinocultura	42.513
Carne	28.210
Leite	14.303
Máquinas e Implementos	25.637
Soja	20.392
Milho	9.095
Armazenagem	6.752
Melhoramento do Solo	5.553
Café	4.830
Cana-de-açúcar	4.619
Pastagem	4.159
Avicultura	3.392
Caminhões/Veículos	3.185
Arroz	2.271
Eucalipto/Pinus/Florestas	1.986
Suinocultura	1.869
Algodão	1.101
Trigo	1.045
Demais	29.507
Crédito Agroindustrial	19.289

Negócios Sociais

Total
R$ 108,04 bi
+ Saiba mais

S
Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar (Pronaf)
R$ 44.069 mi

S
BB Crédito Acessibilidade
R$ 162,4 mi

S
Fundo de Financiamento Estudantil (Fies)
R$ 41.611 mi

S
BB Microcrédito Empreendedor
R$ 234,8 mi

A S
Programa Minha Casa Minha Vida (PMCMV) (2)
R$ 21.967 mi

(1) O valor total em carteira refere-se à soma do valor contratado de cada operação.
(2) Para o BB, os negócios sociais, são iniciativas economicamente rentáveis que buscam soluções para problemas sociais – com uso de mecanismos de mercado – visando diminuir desigualdades socioeconômicas de forma sustentável e garantir renda, inclusão produtiva e acesso a serviços públicos. Exemplos desses negócios são os financiamentos no âmbito do MPO, do Pronaf, do BB Crédito Acessibilidade, do Fundo de Financiamento Estudantil (Fies) e do PMCMV.

Atendimento na agência Sudoeste em Brasília (DF)

A Ambiental S Social G Governança Clique no + para saber mais

Crédito de Agronegócios

Produtos e Serviços com Atributos Ambiental, Social e de Governança (ASG)

Total
R$ 81,26 bi
+ Saiba mais

- A — Programa ABC — **R$ 8.613 mi**
- A — Pronaf Florestal — **R$ 142,2 mi**
- A S — Pronaf Agroecologia — **R$ 14,6 mi**
- A S — Pronaf Eco-Dendê/ Seringueira — **R$ 13,7 mi**
- A — Pronaf Eco — **R$ 236,7 mi**
- S — Pronaf Mulher — **R$ 71,9 mi**
- A S — Programa de Modernização da Agricultura e Conservação de Recursos Naturais (Moderagro) — **R$ 900,2 mi**
- S — Programa Nacional de Apoio ao Médio Produtor Rural (Pronamp) — **R$ 23.249 mi**
- S — Programa de Construção e Ampliação de Armazéns (PCA) — **R$ 4.183 mi**
- A S — Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste (Sudene) (1) — **R$ 21.577 mi**
- A — Custeio Agrícola com Plantio Direto — **R$ 19.166 mi**
- S — Programa de Incentivo à Inovação Tecnológica na Produção Agropecuária (Inovagro) — **R$ 3.096 mi**

A Ambiental S Social G Governança Clique no + para saber mais

(1) Até o Relatório Anual de 2017, foram reportados somente os produtos com encargo financeiro reduzido no âmbito do Semiárido. Neste ano, os valores de 2018 contemplam todas as operações realizadas para a região da Sudene.

Produtos e Serviços com Atributos Ambiental, Social e de Governança (ASG)

Crédito PF

S

Fundo de Amparo ao Trabalhador (FAT) Taxista

R$ 249,3 mi

Total

R$ 249,3 mi

+ Saiba mais

Crédito PJ

S

Programa de Geração de Renda (Proger)

R$ 1.710 mi

Total

R$ 1,7 bi

+ Saiba mais

Crédito Governo

S

Programa Modernização da Administração Tributária e da Gestão dos Setores Sociais Básicos (PMAT)

R$ 52,2 mi

S

BB Financiamento Setor Público (operações com estados)

R$ 38.007 mi

S

Programa Eficiência Municipal

R$ 138,8 mi

Total

R$ 38,2 bi

+ Saiba mais

A Ambiental S Social G Governança Clique no + para saber mais

Seguros e Capitalização FS7 ▪ FS8

A

Ourocap Estilo Flex [1]

R$ 7,8 mi

Total

R$ 7,8 mi

+ Saiba mais

(1) O faturamento 2018 dos produtos Ourocap Estilo Flex foi de R$ 7.820.813,22, o que representa 0,19% do total faturado pelo Balcão BB (produto Ourocap). Foi transferido à FBB o valor de R$ 19.350,28 referente às vendas de 2018.

Meios de Pagamento FS7 ▪ FS8

A

Ourocard Origens Reciclado

R$ 22,4 mi

S

Cartão de Pagamento da Defesa Civil (CPDC)

R$ 29,6 mi

A

Arredondamento de fatura

R$ 67,9 mi

Total

R$ 119,9 mi

+ Saiba mais

(1) Quantidade total de cartões até 31 de dezembro de 2018 (estoque).

A Ambiental S Social G Governança Clique no + para saber mais

Acionistas

As ações (BBAS3) mantiveram presença em todos os pregões da B3 e representavam 3,140% do Ibovespa para o quadrimestre de setembro a dezembro de 2018, além de permanecer com o programa de ADR nível 1 (BDORY), negociado no mercado de balcão nos Estados Unidos.

Os relatórios e informações à Comissão de Valores Mobiliários (CVM) são disponibilizados no sítio de Relações com Investidores e é mantida uma equipe dedicada ao atendimento de analistas e investidores, que realiza 1.012 atendimentos ao ano, incluindo participação em reuniões, eventos e atendimentos telefônicos. Destaca-se a realização, em setembro, do Banco do Brasil Day, que reuniu 76 analistas e investidores institucionais para debater com a Alta Administração as expectativas para os negócios e o posicionamento de inovação. Em novembro, foi organizado o encontro Apimec São Paulo, que reuniu 144 participantes.

Para atendimento ao investidor institucional, foram realizadas 516 reuniões, incluindo participação em nove conferências no País e outras dez no exterior, além de 15 *non-deal roadshows* no Brasil e no exterior. Foram promovidas quatro teleconferências de resultado e reuniões com clientes acionistas em seis de nossos escritórios Private.

Dividendos/Juros sobre Capital Próprio e Participação Acionária

R$ milhões	2016	2017	2018	Participação Acionária (1) (%)
União Federal	1.323	1.772	2.700	52,2
Pessoas Físicas	164	192	320	5,6
Pessoas Jurídicas	381	554	932	12,0
Previ	243	297	383	6,5
Capital Estrangeiro	486	711	1.211	23,6
Total	2.355	3.229	5.163	100,0

(1) Não considera as ações em tesouraria.

Indicadores de Mercado (sem ações em tesouraria)

	2016	2017	2018
Lucro por Ação (R$)	2,85	3,91	4,54
Preço/Lucro 12 Meses	9,74	8,05	10,07
Preço/Valor Patrimonial	0,90	0,90	1,27
Capitalização de Mercado (R$ bilhões)	78,2	88,6	129,5
Preço da Ação ON (R$)	28,1	31,8	46,5

Funcionária BB da área Relações com Investidores em Brasília (DF)

Criação de Valor Social

76 Satisfação do Cliente

81 Canais de Atendimento

82 Funcionários

94 Fornecedores

97 Canais de Informações, Reclamações e Denúncias

Satisfação do Cliente

Desafio 4:

Aprimorar a gestão do relacionamento com o cliente e aumentar os índices de satisfação e retenção.

Abordagem de gestão: 103-1 ▪ 103-2 ▪ 103-3

Compromissos da Agenda 30 BB 2019–2021

- Apresentação de reporte das iniciativas implementadas para aumentar o índice de satisfação dos clientes PF, PJ e Setor Público.

Veja mais no Anexo GRI

Ao analisar a forma de contato com os clientes, é possível aproveitar as informações capturadas para desenvolver e/ou melhorar produtos e serviços

A qualidade do atendimento é fundamental para a satisfação dos clientes, na medida em que contribui para o aumento da confiança, a geração de oportunidades de negócios e o incremento da rentabilidade. Por tudo isso, 2018 foi eleito como o Ano do Relacionamento, intensificando as ações em torno do tema e vinculando novas atividades à estratégia de relacionamento.

A motivação e dedicação do funcionário é essencial para a satisfação do cliente, considerando que sua atitude e atenção diária em todas as atividades afetam direta ou indiretamente a percepção do público em relação aos serviços. O principal efeito da satisfação do cliente para os acionistas e investidores é a ampliação da confiança na marca, por meio da consolidação dos modelos de atendimento e relacionamento, que refletem a boa gestão da “experiência do cliente”, conferindo a ele proximidade, agilidade e flexibilidade para apoiá-lo na gestão de suas finanças e geração de negócios.

É perceptível a correlação positiva entre a qualidade do atendimento prestado e o aumento da satisfação do cliente. Ao oferecer atendimento de excelência, o funcionário é a referência que o cliente identifica para realizar qualquer tipo de negócio conosco.

Ao analisar a forma de contato com os clientes, é possível aproveitar as informações capturadas para desenvolver e/ou melhorar produtos e serviços. Cada interação pode ser utilizada para gerar oportunidades de negócios, aprofundar a relação e intensificar a fidelidade.

Fomos a primeira Instituição Financeira do País a aprovar e publicar a Política de Relacionamento com Clientes e Usuários, exigência do Conselho Monetário Nacional (CMN), que reforça o compromisso de aprimorar o relacionamento com o cliente. Essa política orienta o comportamento e a condução das atividades com observância de princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência, propiciando a convergência de interesses e a consolidação de imagem institucional de credibilidade, segurança e competência.

A gestão do relacionamento com os clientes é orientada ainda por outros instrumentos internos, como a normatização de Transações com Partes Relacionadas e o Código de Ética e Normas de Conduta. Também está em consonância com as normas gerais do Banco Central e a legislação federal, especialmente o Código de Defesa do Consumidor.

Ao medir a satisfação dos clientes, é possível verificar se a materialização da proposta de valor é percebida, adotar medidas de gestão, aprimorar processos e ajustar estratégias de atuação.
A pesquisa de satisfação dos clientes realizada em 2018 apresenta um panorama de todos os pontos de contato com o cliente, que inclui a disponibilização de soluções, canais e relacionamento digital e pessoal. A busca pela excelência no indicador é uma meta constante que, ao longo de 2018, demonstrou melhora significativa.

O Conselho de Clientes é um ambiente livre para esse público se manifestar de forma franca e direta na interação com a alta administração do BB. O espaço é importante também para aprimorarmos o atendimento, relacionamento, os processos, produtos e serviços, visando à melhoria da experiência e satisfação. Ao término das reuniões do Conselho são elaborados relatórios com os principais encaminhamentos dos conselheiros, compartilhados com as áreas gestoras.

No âmbito de Corporate Banking, em 2018 o Conselho foi composto por dois grupos de clientes (Middle e Upper Middle/Corporate) com um ciclo de quatro reuniões anuais. Nessa primeira edição, foram apresentadas pelos clientes 29 sugestões, das quais 15 foram entregues e 14 estão em desenvolvimento.

Em dezembro ocorreu ainda a primeira reunião do Conselho de Clientes Private, que abordou o tema Aconselhamento Financeiro e contou com a participação de oito clientes de diversos perfis.

Com o intuito de captar ideias para aprimorar o relacionamento com as Micro e Pequenas Empresas, está prevista para 2019 a criação de um Conselho de Clientes MPE.

Agência Sudoeste 105 em Brasília (DF)

Resultado da Pesquisa de Satisfação Geral de Clientes 103-3

A satisfação dos clientes, pessoas físicas e jurídicas dos setores privado e público, é aferida por meio de pesquisas que avaliam aspectos como relacionamento pessoal, canais de atendimento e satisfação geral em relação aos serviços. Para preservar a imparcialidade, elas são conduzidas por empresas de pesquisa filiadas à Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa (Abep) ou à European Society for Opinion and Marketing Research (Esomar). A metodologia adotada considera a evolução da satisfação ao longo do ano, ponderando atributos valorizados por consumidores de produtos e serviços bancários.

O trabalho contempla uma fase qualitativa, com o objetivo de identificar os atributos de satisfação e percepções dos clientes; e outra quantitativa, realizada mensalmente, com resultados acumulados no ano, com a finalidade de mensurar as percepções e os atributos de satisfação levantados na etapa qualitativa.

A satisfação geral é representada por uma média das respostas dos diversos segmentos e ponderada pelo número de clientes de cada mercado de atuação. Os resultados mostram que, entre os clientes multibancarizados que nos têm como o principal provedor de soluções financeiras, o índice geral de satisfação atingiu 71,69 em 2018 (em uma escala até 100), aproximando-se da meta estabelecida. Esse índice representa uma melhoria de aproximadamente três pontos em relação ao resultado de 2017, conforme mostra a tabela a seguir:

	2016	2017 (1)	2018	Meta Estabelecida para 2018
Grau de Satisfação	74,38	68,74	71,69	76,68

(1) Em 2017, houve alteração do formato (questionários mais concisos) e do canal utilizado para a obtenção das respostas (de entrevistas telefônicas para questionários on-line). Foi possível ganhar eficiência e aprimorar o acompanhamento das ações de melhoria, porém se perdeu a comparabilidade dos resultados com anos anteriores. Ainda passou a ser utilizada a nota média de satisfação dos clientes que nos têm como seu principal provedor de serviços bancários (novo conceito).

Edifício Sede BB em Brasília (DF)

84,53%

Resultado da pesquisa de satisfação Canais Digitais

De forma geral, os atributos mais valorizados na composição do grau de satisfação estão relacionados à conveniência e à praticidade de canais de atendimento e soluções disponibilizadas, bem como ao relacionamento com o funcionário responsável pela conta.
Os resultados, apresentados às áreas responsáveis pelo relacionamento com os clientes, gestores das redes de agências e de produtos, subsidiam a proposição de estratégias e ações de melhoria.

Resultado da Pesquisa Canais Digitais

Os canais digitais obtiveram em 2018 satisfação de 84,53%, superior à meta de 83,18%.

Estratégia de Relacionamento PF

A estratégia de clientes Pessoa Física tem buscado aprimorar a rentabilização, sobretudo por meio de estruturas de relacionamento especializadas. Em 2018, mais 1,2 milhão de clientes passaram a receber os benefícios dos modelos de relacionamento digital.

Um dos objetivos é nos transformarmos no principal provedor de soluções para profissionais liberais e sócios dirigentes de empresas – estratégia que envolve mais de 3 milhões de clientes e não clientes identificados. Critérios específicos passaram a ser utilizados para limites de crédito e segmentação desse público, oferecendo atendimento especializado. No ano, a revisão dos limites de crédito proporcionou incremento de R$ 127 bilhões disponíveis.

Também foi validada a estratégia de especialização de relacionamento com os clientes investidores. Ao fim de 2018 tínhamos 67 grupamentos, que reuniam mais de 27 mil clientes.

Destacamos outras realizações:

Brasília recebeu o primeiro Escritório Exclusivo Investidor, que presta atendimento diferenciado e especializado para mais 7 mil clientes.

Foi criada a gerência especializada para assessoria em investimentos, modelo que atende em 12 praças, contemplando 134 mil clientes com esse perfil.

No âmbito do Simulador de Investimentos, lançado em 2017 para dinamizar o fluxo de seleção e contratação de ativos financeiros, exibindo as principais informações para o investidor, foram realizadas 2,2 milhões de simulações (95% via autoatendimento, internet e *mobile*) em 2018, quando mais de 730 mil clientes utilizaram a ferramenta, contratando aproximadamente R$ 2 bilhões (50% via *mobile*).

O aplicativo Minhas Finanças, que possibilita aos clientes acompanharem e gerenciarem seus orçamentos, contava, no fim de 2018, com mais de 6 milhões de usuários, com 937.323 orçamentos familiares criados e economia média estimulada por cliente de R$ 1 mil.

Já no segmento de Agronegócios foram ampliadas as estruturas de atendimento próprio, passando de 84 mil clientes em 2017 para 156 mil clientes em 2018, avanço de 92,1%. Também foi promovida a centralização de clientes produtores rurais em agências com perfil adequado, o que beneficiou cerca de 27 mil clientes com perfil agro.

Serviços sob Medida

Custeio Digital

Aprimoramento do processo de contratação do Custeio Agro via App BB, que teve resultado expressivo com estratégia de apresentar novidades ao produtor rural.

GeoMapa Rural

Aplicativo gratuito que permite a captura das coordenadas geodésicas das áreas agrícolas financiadas e a transmissão dessas informações diretamente ao banco de dados. Utilizada desde 2016, esta solução se aproxima da marca de 1 milhão de polígonos demarcados, com área acumulada de aproximadamente 40 milhões de hectares.

Valoração Automática de Bens

Ferramenta que avalia automaticamente imóveis rurais e suas benfeitorias, já conta com 553 mil imóveis valorados, o que representa redução de custos de cerca de R$ 135 milhões desde a sua implementação, em outubro de 2016.

Investimento Agro Digital

Para que os produtores rurais encaminhem propostas de financiamento de aquisição de máquinas e equipamentos destinados às explorações agropecuárias.

Ferramenta de Monitoramento de Safra

Divulga alertas de quebra de safra e diminuição da capacidade de pagamento do produtor.

Comunicado de Perdas no Atendimento (Proagro)

Comunica perdas climáticas da lavoura segurada com o Proagro. A solução está em piloto em seis estados do país e já registrou 333 comunicados de perdas no segundo semestre de 2018.

Para a ampliação de negócios com não correntistas, avançamos com a expansão da Conta Fácil, processo de abertura de conta totalmente digital, efetuada no App para *smartphones*, que atingiu a marca de 2,7 milhões de contas abertas. Em 2018, contribuiu para esse desempenho 1,3 milhão de usuários com contas abertas pelo aplicativo (a expectativa para 2019 é de que sejam abertas 2,3 milhões de contas), com oferta de experiência totalmente digital na aquisição de produtos financeiros.

Esses números consolidaram a posição de liderança no segmento de contas digitais. A esses clientes é dispensado relacionamento inteiramente digital, com oferta de produtos em condições especiais e serviços exclusivos do canal, como o Minhas Finanças e a Plataforma de Benefícios. As seguintes ações contribuíram para o alcance das marcas de abertura de conta digital:

Contratação de cartão de crédito **Ourocard** por meio de ***mobile* e do Portal BB**, em jornada **100% digital**.

Disponibilização de contratação das linhas **BB Crédito 13º Salário** Não Correntista/Cartonista INSS pelo **terminal de autoatendimento**.

Aumento da quantidade de transações disponíveis **no App**.

A estruturação de modelo de relacionamento do Varejo é um marco para nós por reforçar a posição de Instituição referência em inovação e atendimento. A proposta foi construída sob os pilares de satisfação dos clientes e funcionários e a realização de negócios sustentáveis. A solução propõe a especialização do atendimento de forma integrada entre agências e escritórios, para garantir a excelência e a realização de negócios no canal de preferência do cliente. Assim, extrapola as barreiras geográficas, pois o cliente tem a conveniência de ser atendido adequadamente em qualquer agência, com simplicidade, agilidade e comodidade. Atualmente, cerca de 22% das agências se enquadram no novo modelo de relacionamento Varejo.

Estratégia de Relacionamento PJ

No âmbito do modelo de relacionamento do Varejo PJ, somos o único Banco a oferecer as agências Empresa, especializadas em atender às necessidades das Micro e Pequenas Empresas. Os funcionários dessas unidades são capacitados para entender às particularidades do negócio e oferecer orientação financeira adequada para o crescimento sustentável dos clientes.
O atendimento é realizado em ambiente planejado para garantir conforto, privacidade e conveniência aos empresários. O número de unidades de negócios enquadradas no modelo somava 173 ao fim de 2018, o que correspondia a 3,7% do total espalhado pelo País. O modelo já beneficia mais de 350 mil clientes.

Conta Fácil MEI 100% Digital

A solução BB Conta Fácil Microempreendedor possibilita aos Microempreendedores Individuais a abertura de conta, com fluxo totalmente digital e simplificado, por meio do aplicativo BB no *mobile*.

Até dezembro de 2018, foram abertas pelo App 25.756 contas. A transação permite contratar afiliação Cielo e acessar serviços como: débito automático, saques, depósitos, pagamentos, transferências, além do cartão de débito Ourocard Elo, que dá mais autonomia ao empresário.

Recebíveis Digital

No Gerenciador Financeiro é possível consultar todos os títulos em cobrança, pré-qualificados, e selecionar os que serão antecipados, de forma simples e ágil. Assim, o cliente tem mais autonomia para decidir o momento de antecipar seus recebíveis e efetivar a operação, sem ir à agência nem assinar documentos físicos.

Antecipação de Crédito ao Lojista 100% Digital

Os clientes podem contratar teto de Antecipação de Crédito ao Lojista (ACL) e travar o Domicílio Bancário diretamente pelo Gerenciador Financeiro, sem a necessidade de comparecer à agência para assinar o contrato de crédito.

Projeto CIB-Corporate Investment Bank

O propósito é acompanhar os clientes com visão ampliada, considerando seu valor de mercado futuro e suas perspectivas de crescimento, no apoio financeiro e em outras parcerias, elevando a participação em operações de IPO e *follow on*. Essas ações visam, além de estabelecer vínculo com a companhia potencial, revelar-nos como parceiro estratégico em todos os seus movimentos de crescimento.

+350 mil

clientes atendidos nas agências Empresas

Estratégia de Relacionamento Governo

Entre as ações e os projetos com impacto relevante em 2018, destaca-se a revisão do modelo de relacionamento que promoveu a centralização da gestão do atendimento especializado e a ampliação do número de carteiras e de clientes atendidos, além do ajuste na alçada decisória, o que resultou em maior autonomia ao responsável direto pelo relacionamento com o cliente e agilidade nas negociações.

Entre os serviços do ano, foi implantada a “Recarga de Bilhete de Transporte”, que permite aos clientes efetuarem a tarefa, nas praças em que o convênio foi estabelecido, diretamente pelo App, WhatsApp ou pela página na internet. São efetuadas mensalmente uma média de 77 mil recargas, o que corresponde a aproximadamente 27% das recargas feitas em canais digitais (*web/mobile*).

Funcionária BB em atendimento em Brasília (DF)

Também foi interligado nosso sistema ao do Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região (Capital e Grande São Paulo) e da 20ª Região (Sergipe) e ao Tribunal de Justiça do Mato Grosso, onde foi eliminada a emissão de alvarás em papel. Também estão interligados os Tribunais de Justiça da Bahia, de Minas Gerais, do Rio de Janeiro e de São Paulo, onde o processo encontra-se em expansão.

Com base nas interligações, os dados dos depósitos judiciais são preenchidos automaticamente com as informações do processo judicial, facilitando o procedimento para o usuário, que teria de preenchê-los manualmente. A consulta dos saldos e extratos dos depósitos judiciais e a emissão de alvarás de pagamento passaram a ser realizadas de forma on-line pelo Tribunal, agregando segurança ao processo e reduzindo o volume de papéis. A automatização confere benefícios para nós, para os Tribunais (Justiça do Trabalho e Justiça Estadual) e para todos os cidadãos que têm demanda judicial. Os Tribunais são favorecidos com a redução de gasto com papéis, tempestividade e celeridade no cumprimento das ordens judiciais, segurança e padronização no processamento dessas ordens, automação das consultas de saldos e extratos, sem necessidade de emissão de ofícios. O cidadão, por sua vez, passa a receber o crédito, fruto da demanda judicial, diretamente em conta corrente, poupança ou em espécie, sem deslocamento até a agência. Para nós, a interligação reduz o uso de estrutura, gerando ganho de eficiência, além de consolidar o relacionamento com o Poder Judiciário.

Os procedimentos automatizados de acolhimento e resgates de depósito judicial geraram economia de 9,2 toneladas de papel em 2018 e tiveram crescimento de 81,2% em relação a 2017.

Canais de Atendimento

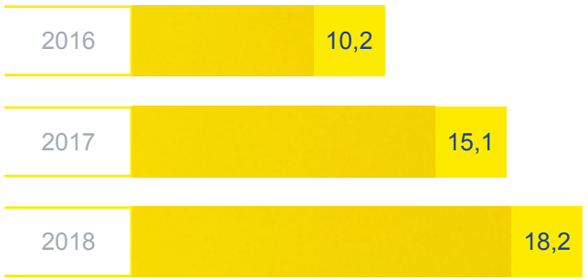
O App BB vem se firmando como principal canal de relacionamento com os clientes, responsável por mais de 60% de todas as transações realizadas: mais de 10 milhões de usuários únicos acessam o aplicativo mensalmente. Outro marco relevante é a avaliação da ferramenta pelas lojas de aplicativo: 4,5 para a plataforma Android e 4,7 para iOS, os melhores resultados entre todos os aplicativos de bancos e *fintechs*.

Para proporcionar uma experiência digital completa, reunimos, em uma área exclusiva, todas as vantagens e os benefícios de relacionamento para os clientes.

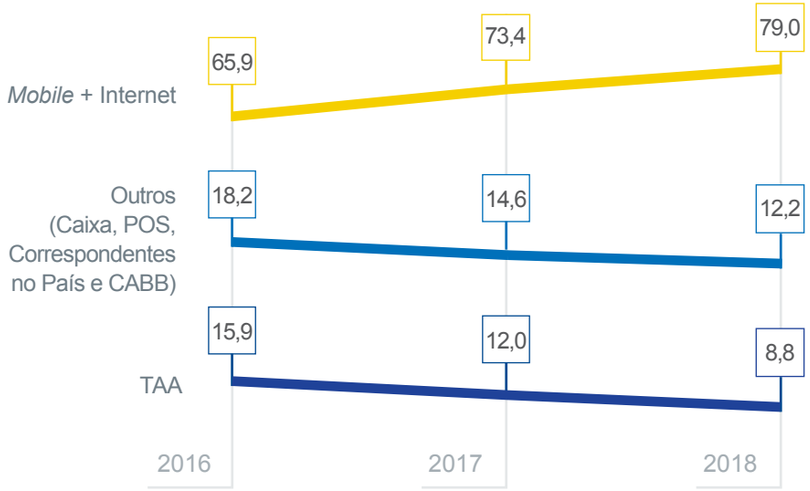
Do ponto de vista do atendimento, a Inteligência Artificial tem sido utilizada amplamente no relacionamento com clientes, por meio de *bots* de atendimento – assistentes virtuais que gerenciam conversas com os clientes. A solução é aplicada na oferta de serviços, contribuindo para proximidade e disponibilidade das interações nas redes sociais, prontidão do *chatbot* e a segurança da marca BB, com informações criptografadas de ponta a ponta.

A ideia é disponibilizar uma nova versão do App a todos os clientes, possibilitando consultoria financeira mais ativa e ampliação dos negócios concretizados por meio do atendimento digital.

Número de Usuários do App (em milhões)



Transações por Tipo (%)



Atendimento BB nas Redes Sociais

Inovamos no atendimento em mídias sociais, com adoção de recursos avançados nos *bots* disponíveis no WhatsApp, Facebook, Messenger e Twitter. Um dos diferenciais é a possibilidade da realização de transações financeiras com transição entre atendimento virtual e humano no mesmo canal. O *chatbot* contribuiu para o ganho de eficiência no atendimento nas redes sociais.

Resultados

70% dos atendimentos resolvidos no primeiro contato

1 milhão de mensagens recebidas pelo WhatsApp

122 mil usuários atendidos pelo WhatsApp

Cerca de 800 atendimentos humanos solicitados por mês desde novembro

Funcionários

Desafio 12:

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.

Abordagem de gestão: 103-1 ▪ 103-2 ▪ 103-3

Compromissos da Agenda 30 BB 2019–2021

- Aumento do percentual de funcionários engajados;
- Aumento da cobertura da pesquisa de engajamento;
- Contratação da verificação externa independente de saúde, segurança e bem-estar; e
- Apresentação de relatório do processo de verificação emitido por um terceiro independente.

Veja mais no Anexo GRI

O desenvolvimento e a retenção de talentos estão relacionados à continuidade dos negócios e ao valor de mercado. Assim, investir nesses aspectos é uma forma de nos mantermos competitivos no mercado, em um contexto de transformação digital e foco no cliente.

O planejamento e desenvolvimento da carreira dos funcionários foi estimulado por meio de ferramentas de gestão e programas corporativos de sucessão e ascensão profissional, com ações estratégicas relevantes, conciliando as estratégias organizacionais com as expectativas de crescimento profissional, tendo como base a ascensão pelo mérito, pela clareza e transparência e democratização de oportunidades.

Em 2018, diversas ações de gestão de pessoas foram adotadas, entre elas o Programa de Identificação de Talentos – Escriturários e Caixas e o Programa de Ascensão Gerência Média.

Para a retenção de talentos, também investimos na qualidade de vida, saúde e segurança, por meio do cumprimento dos pressupostos legais brasileiros, da observância de políticas internacionais, como as da Organização Internacional do Trabalho (OIT), e de boas práticas e padrões mundiais.

Perfil do Quadro Funcional 102-8

As seleções e contratações externas, por meio de concurso público, são realizadas de acordo com a necessidade de pessoal identificada para cada região. O grau de qualificação é determinado com base nas exigências do cargo, mas considera a promoção da inclusão social.

Quantidade de Funcionários Próprios e Estatutários por Contrato de Trabalho e Gênero (1)

	Masculino	Feminino	Total
2018 – CLT (2)	56.646	40.243	96.889
2018 – Estatutário	28	3	31

(1) O quadro de funcionários próprios não inclui funcionários em regime temporário.
(2) Contrato individual de trabalho regido pela Consolidação das Leis do Trabalho.

Diversidade do Quadro Funcional 405-1

Desafio 9:

Garantir maior proporcionalidade da representatividade de gênero e raça em todos os níveis hierárquicos do Banco do Brasil.

Abordagem de gestão: 103-1 ▪ 103-2

Compromisso da Agenda 30 BB 2019–2021

- Ampliar o percentual de mulheres em cargos de gerência.

Veja mais no Anexo GRI

A maior proporcionalidade da representatividade de gênero e raça faz com que profissionais de origens, habilidades, experiências e pontos de vistas diferentes trabalhem juntos para atingir um objetivo. Atuar com pessoas com histórias de vida distintas expande visões, estimula a produtividade e influencia decisões mais acertadas de negócio. Isso torna as equipes mais fortes e preparadas para se adaptarem e conquistarem espaço em um mundo em transformação constante. Consequentemente, há reflexos no relacionamento com o cliente, gerando maior empatia dos funcionários para atuarem em diferentes contextos, aprimorando negócios.

As ações para promoção da diversidade no quadro funcional são garantidas pelas políticas gerais, pelo Código de Ética e pelas Normas de Conduta, além de normativos dos programas de ascensão profissional que contemplam ações pró-equidade de gênero nos recrutamentos e seleções internas.

Somos signatários e certificados em diversos programas que valorizam a diversidade. Em 2018, aderimos aos Padrões de Conduta para Empresas no enfrentamento à discriminação de pessoas lésbicas, gays, bissexuais, transgêneros e intersexuais da ONU e à Iniciativa Empresarial pela Igualdade Racial e de Gênero da Faculdade Zumbi dos Palmares.

Veja mais no sítio de Sustentabilidade

Também amadurecemos os dispositivos e as ações em prol da equidade de gênero, no sentido da conscientização, responsabilização e construção orgânica da representatividade interna. Estão em curso, no âmbito do Programa Pró-Equidade de Gênero e Raça, ações afirmativas de gênero nos programas corporativos de ascensão profissional. O Programa Liderança Feminina foi lançado para identificar barreiras, mapear a prontidão organizacional para a mudança e criar a cultura de equidade. Foram estabelecidas metas corporativas para nomeação de mulheres em cargos de primeira gestora em Unidades de Negócios.

Diversidade (número de funcionários) 405-1	2017	2018	
	Quantidade	Quantidade	% em Relação ao Quadro Total
Pretos	2.790	2.795	2,88
Pardos	19.665	19.395	20,02
Indígenas	199	176	0,18
Pessoas com Deficiência	1.571	1.646	1,70
Total	24.225	24.012	24,78

Cargo de Chefia	2017	2018	
	Quantidade	Quantidade	% em Relação ao Quadro Total
Pretos, Pardos e Indígenas	6.801	7.029	7,25
Pessoas com Deficiência (1)	224	276	0,28
Total	7.025	7.305	7,54

(1) O número de PCDs pode contemplar demais minorias, como negros, pardos ou indígenas.

Satisfação do Funcionário

O monitoramento sistemático do clima organizacional, da satisfação e do engajamento permite avaliar a qualidade das relações estabelecidas no ambiente de trabalho, que engloba conflitos e pontos críticos, fracos e fortes, delineando caminhos para compreensão de questões ligadas às causas da rotatividade, do absenteísmo, da desmotivação, da queda de produtividade e da retenção de talentos, entre outras.

O diagnóstico de cultura organizacional representa o cenário interno e é um dos elementos considerados/analisados na definição dos direcionadores.

Em 2017, após a revisão da estratégia de pesquisas por nossa área de comportamento organizacional, aplicou-se anualmente apenas a Pesquisa de Clima e Engajamento Organizacional, por meio da qual os resultados dos seguintes indicadores foram obtidos:

Percentual de Funcionários Satisfeitos: obtido desde 2003, na Pesquisa de Satisfação no Trabalho.

Percentual de Funcionários Engajados: instituído em 2017 com a adoção do instrumento de Clima e Engajamento Organizacional. No entanto, como engajamento já era uma dimensão da Pesquisa de Satisfação no Trabalho em 2015, é possível manter a série histórica.

Médias das dimensões que compõem o clima organizacional (Autonomia e Inovação, Estilo de Gestão, Relacionamento entre Colegas e Valorização): médias obtidas desde 2010 com a implementação da Pesquisa de Clima Organizacional.

Pesquisa de Clima e Engajamento Organizacional	2016	2017	2018	Meta para 2018	Meta para 2019
Percentual de Funcionários Engajados	64,5	60,6	77,6	64,5	78,0
Feminino	62,5	58,3	77,3		
Masculino	65,9	62,2	77,8		
Percentual de Funcionários Satisfeitos	82,3	79,2	83,6	80	83,6
Cobertura da Pesquisa (% do total de funcionários)	56,0	58,8	67,7	– (1)	68,0

(1) A meta para cobertura da pesquisa foi estabelecida a partir de 2019.

O aumento do percentual de funcionários satisfeitos pode ter sido influenciado pelas mudanças culturais ocorridas internamente no último ano. Vivemos um período de maior proximidade entre o Conselho Diretor e as unidades, de maior liberdade de expressão, respeito à diversidade e valorização dos funcionários.

Ainda, o aumento da participação de funcionários na pesquisa foi influenciado por campanha de comunicação convidando-os a responder à pesquisa.

Outras iniciativas e instrumentos para melhoria do clima e da satisfação dos funcionários realizados em 2018:

- Oficina Gestão do Clima Organizacional, com mais de 850 gestores capacitados em treinamento presencial;
- Curso O Clima e Você, oferecido aos funcionários por meio do portal da UniBB, e com 24.559 conclusões;
- Metodologia Desenvolvendo o Clima Organizacional, com envolvimento de 1.586 funcionários; e
- Roteiro para Melhoria do Clima Organizacional (encontros para análise da Pesquisa de Clima e Engajamento Organizacional e estruturação de planos de ação), que contaram com a participação de 332 profissionais.

Educação Corporativa

Abordagem de gestão: 103-1 ▪ 103-2

A educação corporativa é um recurso estratégico para alcançarmos o propósito e os objetivos, além de reforçar os valores organizacionais. Para que as soluções educacionais oferecidas contribuam efetivamente com o desenvolvimento dos funcionários, nosso sistema de educação corporativa está estruturado em quatro subsistemas inter-relacionados: Diagnóstico de Necessidades de Treinamento, Planejamento Educacional, Implementação e Avaliação de Resultados das Ações Educacionais.

É no Diagnóstico e na Análise de Necessidades de Treinamento, Desenvolvimento e Educação Corporativa que foram avaliadas as competências profissionais a serem desenvolvidas aderentes à estratégica corporativa e as lacunas de desempenho, assim como estabelecidos os resultados de negócios esperados com a realização da ação educacional. Em 2018 foram recebidas 70 demandas para desenvolvimento de iniciativas, das quais 40 resultaram em capacitações aderentes à estratégia corporativa em uma ou mais perspectivas. Foram avaliados os resultados das ações de capacitação por meio do Sistema Integrado de Avaliação de Programas de Treinamento, Desenvolvimento e Educação (SIAP), cuja finalidade foi disponibilizar informações abrangentes e confiáveis para a tomada de decisão e melhoria das ações, do desempenho de educadores e de funcionários treinados, dos resultados organizacionais e da alocação de recursos.

A última avaliação de impacto no trabalho foi realizada em 2018 para o curso presencial Oficina Gestão de Carteira de Clientes Micro e Pequena Empresa, concluído por 4.756 funcionários e considerado muito importante na estratégia corporativa e no plano de negócios desse segmento de clientes. O resultado da avaliação demonstrou que o treinamento no trabalho apresentou ótimo nível de aprimoramento em desempenhos específicos. Os desempenhos dos funcionários foram constantes e superiores às perspectivas avaliadas, em relação aos que não realizaram o treinamento.

Em setembro, foi iniciada a ação de capacitação direcionada a mais de 6 mil gerentes de relacionamento que atuam em carteiras digitais e remotas. Trata-se do Programa Relaciona-e, com abordagem inovadora para auxiliar no desafio de construir um relacionamento sustentável com clientes, em meio a um contexto de transformação digital. Essa foi uma das soluções propostas para aprimorar nosso atendimento, pois a pesquisa de experiência do cliente vem refletindo necessidades de aprimoramento.

Funcionários em treinamento – GEPES Brasília (DF)

A seguir estão descritos os resultados parciais positivos nos negócios com os clientes que estão sendo trabalhados por meio do programa:

Para os clientes Micro e Pequena Empresa houve evolução na margem de contribuição de R$ 123 mil em dois meses (setembro e outubro), considerando uma base de 3.660 clientes, o que representa incremento expressivo de 11,7% na comparação com o crescimento geral das carteiras MPE Remotas, de 2,3% no mesmo período.

Em relação aos clientes Pessoa Física, entre outubro e meados de dezembro, para uma base de 55.713 clientes, ocorreu contato entre o gerente de relacionamento com 67% do público-alvo, e a taxa média de conversão dos contados em negócios foi de 12%, o que representa nível de efetividade satisfatório comparativamente aos desempenhos históricos. O volume total de crescimento de margem de contribuição no grupamento de clientes-alvo foi da ordem de R$ 764 mil, o que reflete a efetividade das ações.

Universidade Corporativa Banco do Brasil – UniBB

Ofertamos ações educativas na modalidade presencial, em diversas localidades brasileiras, e na modalidade a distância. O catálogo de cursos on-line é composto por mais de 670 soluções educacionais, em diversos formatos e com ambientes colaborativos. Desde o lançamento do Portal, em 2013, já foram concluídos mais de 15 milhões de conteúdos, dos quais 5,1 milhões em 2018. Já no aplicativo UniBB *Mobile*, foram mais de 1,7 milhão de logins nos últimos três anos, sendo 800 mil somente em 2018.

É disponibilizado ainda o Portal UniBB Família, destinado aos funcionários da ativa e seus dependentes e funcionários aposentados, que concentra conteúdos educacionais diversos. O canal encerrou 2018 com 146.372 dependentes ativos cadastrados.

Ações específicas para gestores são outro foco da UniBB. Desde o lançamento das Trilhas de Liderança, em junho de 2017, houve mais de 33,8 mil participações de funcionários – mais de 29,8 mil em 2018. Foi conduzida ainda, estratégia específica para o desenvolvimento de competências direcionadas ao pensar e agir digital, que engloba as seguintes iniciativas:

Entre agosto de 2017 e outubro de 2018, 38 Vice Presidentes, Diretores e Gerentes Gerais de unidades estratégicas realizaram estágios no Vale do Silício, visitando empresas, universidades e incubadoras e dialogando com investidores.

Trilha de aprendizagem sobre Transformação Digital, composta por 35 soluções educacionais com conteúdos técnicos e comportamentais. Mais de 62 mil funcionários já acessaram essa Trilha.

Investimento na Formação de Líderes

- Programa Mentoria Rede Varejo, cujo objetivo é desenvolver competências gerenciais nos pilares Pessoas, Processos e Negócios, com ênfase na valorização das relações interpessoais. Mais de 200 administradores em primeira investidura se beneficiaram da troca de experiências e conhecimentos com gestores mais experientes e com níveis de excelência em suas atuações;
- Programa de Mentoria aTUAção – Jornada do Líder Inspirador, tendo Superintendentes regionais como mentorados e Gerentes Executivos como mentores. O programa focou no desenvolvimento de competências críticas por meio de sessões de mentoria realizadas ao longo de oito meses;
- Programa Liderança Feminina, que tem como objetivos: identificar os fatores que têm impossibilitado a ascensão feminina, disseminar a cultura de equidade de gênero e desenvolver as competências da liderança feminina; e
- Lançamento da Trilha Estratégia e Planejamento, composta por dez cursos, que abordam temas como: Pensamento Estratégico, Planejamento, Experiência do Cliente, Liderança e Resultado.

+670

Soluções educacionais na UniBB, disponiveis em diversos formatos e com ambientes colaborativos

+29,8 mil

Participações de funcionários nas Trilhas de Liderança

Foi realizada também a Oficina Atendimento e Vendas no Varejo, com o objetivo de aplicar premissas de atendimento de excelência em situações simuladas. Mais de 10 mil funcionários participaram do treinamento em 2018.

A capacitação das equipes se dá ainda por meio de bolsas de estudo. Em 2018 foram concedidas 3.783 bolsas, distribuídas nos seguintes programas:

Graduação 695	**MBA turma contratada** 1.019
Pós-graduação *lato sensu* 1.068	**Pós-graduação *stricto sensu*** 68
Idiomas 933	**Total** 3.783

No total, ao término de 2018, estavam em andamento 6.650 bolsas de estudo, beneficiando funcionários de todos os níveis da Organização.

DesEnvolVer

Desde 2017 é mantido o Game DesEnvolVer, cujo objetivo é capacitar, em competências de liderança, funcionários que ainda não assumiram funções gerenciais, além de fortalecer o protagonismo. Em 2018 foi lançado a segunda edição, denominada Game DesEnvolVer – Jornada Transformação Digital, composta por desafios e missões e estruturada em três fases:

1ª A Transformação Digital e o Mundo **(34.334 participações).**

2ª A Transformação Digital e o BB **(26.708 participações).**

3ª A Transformação Digital e as Relações com o cliente **(25.525 participações apuradas até dezembro. A fase está prevista para ser finalizada em janeiro de 2019).**

Nas fases, os conteúdos são abordados em diferentes formatos e recursos: cursos autoinstrucionais, atividades colaborativas, videoaulas, fóruns de discussões, blog e infográficos. O participante é incentivado também a buscar um “Oráculo” – colega que poderá atuar como mentor para auxiliá-lo na jornada.

404-1

Capacitação	2016	2017	2018	2019
Horas Mínimas de Capacitação Anual por Funcionário	34	34	30 (1)	30 (1)
Percentual de Funcionários que Cumpriram a Quantidade de Horas Mínimas de Capacitação Anual	92,00	91,05	94,15	-
Meta de Percentual de Funcionários que Devem Cumprir a Quantidade de Horas Mínimas de Capacitação Anual	90	90	90	90

(1) As 30 horas de treinamento contemplam as soluções educacionais disponíveis no catálogo UniBB, presenciais e a distância. Os funcionários são orientados a utilizar parte dessas horas para realização de cursos considerados estratégicos, no ano, para sua área de atuação".

A cultura de sustentabilidade é disseminada por meio de treinamentos em diversas frentes. Uma delas é a Trilha da Sustentabilidade, disponibilizada na UniBB e que reúne em um ambiente todos os conteúdos de capacitação de Responsabilidade Socioambiental Empresarial (RSAE) e Desenvolvimento Sustentável. Em 2018, foram realizadas 297 mil horas de treinamentos pelos funcionários. Outra frente se refere à Certificação em RSAE, cuja prova é disponibilizada semestralmente aos funcionários inscritos no Programa de Certificação Interna em Conhecimentos.

Investimento em Programas Corporativos de Desenvolvimento e Retenção de Talentos (R$ milhões)	2016	2017	2018
Valores Investidos	97,4	102,2	101,9

Ascensão Profissional

As ações de ascensão profissional contribuem para a identificação e retenção de talentos e, consequentemente, a efetividade do programa sucessório, sempre considerando a equidade de gênero e raça. Entre elas, destacam-se:

- Programa Certificação de Conhecimentos, que atesta determinados conhecimentos das equipes ao subsidiar processos de ascensão profissional e consolidar nosso sistema de educação corporativa;
- Programa de Capacitação para Diretoria Executiva e Conselhos de Administração e Fiscal, com a disponibilização de catálogo com cursos sobre os temas Governança Corporativa, Ambiente de Negócios, Relacionamento com o Cliente, Gestão para Resultados e Gestão da Inovação, além da Trilha alta administração;
- Oficina Gestores em Primeira Investidura, que oferta diplomação e formação de gerentes nomeados como primeiros gestores das agências; e

Funcionários BB em São Paulo (SP)

297 mil

Horas de treinamentos realizados pelos funcionários na Trilha da Sustentabilidade

- Programas Ascensão Profissional – Executivos e Gerentes no Exterior, Gerentes de Soluções, Superintendentes Regionais, com ações para aprimorar as competências necessárias aos ocupantes das respectivas funções. Em 2018, no âmbito dos programas corporativos de ascensão profissional, foi realizado ainda: 404-3

  - Programa Ascensão Profissional Superintendente Regional Varejo e Empresarial, com 777 funcionários inscritos, desses, 42 foram aprovados e qualificados. Com relação ao público feminino, 40% das 20 candidatas avaliadas obtiveram a qualificação;
  - Programa Ascensão Profissional Gerência Média, com inscrição de 13.429 funcionários, dos quais 611 candidatos foram qualificados para o Banco de Talentos;
  - Programa de Identificação de Talentos – Escriturários e Caixas, em que foram emitidos 4.114 certificados para 2.680 funcionários identificados;
  - Programa de Identificação de Talentos em *Analytics*, com inscrição de 3.718 funcionários, dos quais 129 foram qualificados; e
  - Programa Ascensão Profissional Primeira Investidura e Gerências Especializadas, iniciado em 2018, com 19.866 inscrições.

75.826

Planos de Desenvolvimento de Competências (PDC) foram desenvolvidos

Programa de Certificação de Conhecimentos

Criado em 2006, tem como objetivo reconhecer e atestar os conhecimentos dos funcionários, em áreas consideradas estratégicas, com dois certames por ano, atingindo média de 45 mil inscritos por certame. As certificações obtidas têm validade de cinco anos. Em 2018, já com todos os 16 temas aplicados no modelo de provas computadorizadas, o número de certificações obtidas foi 192.151. Com isso, a média foi de 2,3 certificações obtidas por funcionário participante do certame.

Avaliação de Desempenho

Por meio da Gestão de Desempenho Profissional por Competências e Resultados (GDP), é realizado semestralmente avaliação de desempenho dos funcionários, mensurando a contribuição deles para o alcance de resultados, sendo consideradas duas dimensões: Competências e Metas.

Na dimensão Competências, os funcionários são avaliados em cada uma das perspectivas (Financeira, Clientes, Processos Internos, Aprendizado e Crescimento, e Socioambiental), com base em competências profissionais. Na dimensão Metas, são avaliadas as entregas de resultados e os prazos acordados. Assim, a avaliação de desempenho é utilizada para subsidiar programas de retribuição variável e ações de capacitação, além de poder ser adotada como critério objetivo para a dispensa de função por desempenho insatisfatório.

Com base nas necessidades de aprimoramento identificadas e por considerar as aspirações de carreira, os funcionários são orientados na elaboração de um Plano de Desenvolvimento de Competências (PDC), de adesão voluntária. Em 2018, foram desenvolvidos 75.826 planos, 45,2% mais que no último ciclo.

Os resultados das avaliações, que permitem identificar lacunas de competências e necessidades de capacitação, subsidiam os demais subsistemas de Gestão de Pessoas: Bolsas de Estudos da UniBB, Programa de Desempenho Gratificado, Recrutamento e Seleção Interna, Ascensão Profissional e Sistema Automático de Concorrência à Remoção (SACR).

102-48 ▪ 404-3

Avaliação de Desempenho (1)	2016	2017 (2)	2018
Número de Funcionários Avaliáveis	107.114	97.354	95.047
Número de Funcionários que Passaram por Avaliação de Desempenho	106.772	97.023	95.000
Percentual de Funcionários que Passaram por Avaliação de Desempenho	99,68	99,66	99,95

(1) Flutuação decorrente de eventuais ausências maiores que 90 dias em cada ciclo de avaliação, além de variações da quantidade de profissionais do corpo funcional.
(2) Dados de 2017 publicados no último Relatório Anual não contemplavam as informações do ciclo do 2º semestre de 2017.
OBS.: a razão pela qual, no relato anterior, o número de funcionários avaliados era superior ao número de funcionários avaliáveis é que os dados seguiam conforme as definições:
Funcionários avaliáveis: total de funcionários habilitados para receber avaliação de desempenho na GDP, ou seja, funcionários que trabalharam no mínimo 90 dias no semestre.
Funcionários que passaram pela avaliação de desempenho: total de funcionários que em algum momento do ciclo foram considerados avaliáveis, ainda que posteriormente (dentro do ciclo) tenham passado para a condição de “não avaliável”.

O Radar do Gestor é um sistema de acompanhamento do desempenho dos gestores, que oferece informações a partir da consolidação de resultados obtidos em sistemas de avaliação ou bases de dados corporativas. O desempenho é acompanhado com base nas dimensões Negócios e Clientes, Processos, Pessoas e Sustentabilidade, que agregam indicadores variáveis de acordo com o público-alvo. Em 2018, foi certificado 99,98% de um público de 4.342 Gerentes Geral e Gerente de Negócios da rede Varejo.

Os indicadores vigentes no Radar consideram diversos aspectos socioambientais nas práticas negociais e administrativas, a exemplo das operações de crédito e investimentos, e capacitação dos funcionários. O indicador Sustentabilidade, que está presente em todos os públicos, é composto pelos eixos Cultura RSA Empresarial, Ecoeficiência e Negócios Sociais, que estimulam a realização de negócios que apoiam diretamente o desenvolvimento sustentável do País.

PDG

O Programa de Desempenho Gratificado é uma premiação vinculada ao resultado e ao desempenho dos participantes em indicadores de gestão e de resultado, de maneira alinhada aos objetivos estratégicos. Com um público participante de 81 mil funcionários (que corresponde a 83,6% do total de funcionários) no 1° semestre de 2018, o PDG contemplou mais de 22 mil funcionários, que receberam premiações entre 25% e 100% do piso salarial da função avaliada no período. A partir do 2° semestre de 2018, a premiação contemplou 25 mil funcionários e passou a ser paga até 50% em ações do BB (BBAS3).

Remuneração

Desafio 11:

Aprimorar o modelo de remuneração variável dos funcionários, inclusive da alta administração, ampliando os critérios socioambientais e contemplando o desempenho individual.

Abordagem de gestão: 103-1 ▪ 103-2

Compromissos da Agenda 30 BB 2019–2021

- Aumentar o percentual de funcionários abrangidos pelo uso sistemático de metas mensuráveis acordadas com o superior direto com impacto na recompensa; e
- Aumentar o percentual de funcionários abrangidos pela avaliação de desempenho multidimensional com impacto na recompensa.

Veja mais no Anexo GRI

Os programas de Remuneração Variável e Premiação têm como propósito maximizar o engajamento dos funcionários e os resultados. A ampliação de critérios socioambientais e de desempenho individual evidencia aos funcionários a importância atribuída ao tema, com repercussão nos programas de recompensa e reconhecimento. Espera-se, assim, que os resultados para os acionistas sejam impactados positivamente e de forma sustentável.

Todas as recompensas (salários, participação nos lucros e premiações) estão em permanente processo de aperfeiçoamento, de acordo com o cenário e a estratégia para o período. Elas são garantidas pelo Estatuto Social e pela Política Específica de Remuneração de Administradores, além de seguirem a legislação federal. Conforme exigência legal, ratificamos com as entidades representativas dos empregados o Acordo Coletivo sobre Participação nos Lucros ou Resultados (PLR), em que são apresentados os critérios de elegibilidade ao programa e as definições para o seu acionamento, distribuição e pagamento.

Veja mais compromissos públicos no sitio de Sustentabilidade

A PLR prevê a distribuição de parcelas fixa e variável, sendo que esta última está condicionada ao desempenho das unidades em que os participantes atuaram ao longo do período apurado. A aferição do desempenho das unidades se dá por meio de ferramentas corporativas, entre elas o Acordo de Trabalho (ATB) – modelo de avaliação de desempenho, que tem como base os objetivos propostos na Estratégia Corporativa. A remuneração variável dos funcionários das Unidades Estratégicas, Táticas e Operacionais também está vinculada ao ATB e inclui indicadores relacionados ao uso eficiente de recursos (água, energia e papel) e à ampliação do envolvimento em causas sociais e voluntárias.

A remuneração dos funcionários corresponde à soma das verbas pessoais e, quando é o caso, das verbas vinculadas ao exercício de funções. As verbas pessoais são calculadas individualmente e, se acionadas, passam a ser irredutíveis, variando de um funcionário para outro em virtude da carreira, do histórico de funções/comissões e da data de posse. As verbas vinculadas ao exercício de funções apresentam valores definidos conforme as atribuições, o nível hierárquico, a complexidade, a praça, o grupamento e outros fatores vinculados a cada função/comissão e podem, portanto, ser extintas ou alteradas em qualquer tempo.

Funcionários no edifício Sede BB em Brasília (DF)

Para proporcionar remuneração compatível com as dos principais concorrentes e das demais instituições financeiras, utiliza-se estudo dos equilíbrios salariais interno e externo.
O interno considera a escala de remuneração para as funções e cargos integrantes da estrutura organizacional. Além disso, são observadas as atividades, as responsabilidades, a amplitude de comando e demais fatores vinculados às funções/cargos/comissões. Para a avaliação do equilíbrio externo, é utilizada como parâmetro a pesquisa anual de remuneração da Consultoria Mercer Human Resource relativa ao segmento bancário, edição 2017. 102-36

O último Acordo Coletivo de Trabalho sobre Participação nos Lucros ou Resultados (ACT/PLR), assinado em 2018, tem vigência de dois anos. Portanto, para o exercício de 2019, não há previsão de ajustes.

Saúde, Segurança e Bem-Estar 403-1 ▪ 403-2

Abordagem de gestão: 103-1 ▪ 103-2

A 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 responsabilidade socioambiental. Na Política de Gestão de Pessoas, aborda-se, entre outros temas, a promoção da qualidade de vida no trabalho, priorizando a saúde e segurança e considerando o indivíduo em suas dimensões biológica, psicológica e social.

As ações estratégicas são executadas pela Rede de Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (Sesmt), que conta com 143 profissionais (engenheiros, técnicos de segurança do trabalho, médicos, enfermeiros e auxiliares de enfermagem) com equipes em todos os estados.

As unidades com até 100 funcionários dispõem de um Responsável pela Prevenção de Acidentes (RPA) e as acima de 100 funcionários, são constituídas Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (Cipa). Tanto o RPA como a Cipa são compostos por profissionais treinados com a finalidade de atuar na prevenção de acidentes do trabalho e/ou doenças ocupacionais no âmbito do prédio onde estão instalados. Dessa forma, 100% dos funcionários estão representados nas comissões de saúde e segurança no trabalho. Também há formação e implantação de Grupos de Abandono (Gruas) para atuação em situações emergenciais.

Em sintonia com o processo de melhoria contínua, foi publicada no exercício a política de Segurança e Saúde no Trabalho (SST), como item da Política de Gestão Pessoas; e realizada a reavaliação e o aprimoramento dos indicadores de SST (em fase de implementação), na qual definiu-se meta para o absenteísmo por motivo de saúde.

As equipes estaduais de profissionais SST realizam visitas anuais às unidades, conforme previsto no Programa de Prevenção de Riscos Ambientais, com foco na prevenção de riscos químicos, físicos e biológicos no ambiente de trabalho. A partir dessa vistoria, é possível identificar a eventual exposição do trabalhador a riscos. São mensuradas ainda as variáveis ambientais: ruído, iluminação, umidade e temperatura.

Tradicionalmente, investimos na capacitação para prevenção de riscos relacionados ao trabalho e à saúde ocupacional. Nesse sentido, foi realizado a Trilha de Aprendizagem Saúde e Segurança no Trabalho, composta por soluções educacionais sobre riscos ocupacionais no trabalho, legislação trabalhista e previdenciária, ergonomia, saúde e qualidade de vida. O curso Ergonomia e Orientações Posturais beneficiou, de setembro de 2015 a dezembro de 2018, 69.902 pessoas. Somente em 2018, 2.233 pessoas foram favorecidas. Por meio da Trilha Bem-Estar, disponível no Portal UniBB, busca-se conscientizar os funcionários a adotarem estilo de vida mais saudável a partir de 18 soluções educacionais que contemplam temas como: Nutrição e Saúde, Sobrepeso e Obesidade, Risco Cardiovascular, Estresse e Qualidade do Sono, Gestão do Tempo, Gestão de Conflitos, Resiliência, Organização e Ergonomia (orientações profissionais).

Também foram promovidas ações visando minimizar os riscos/problemas de saúde por meio do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA), Análise Ergonômica dos Postos de Trabalho (AET), campanha de vacinação contra o vírus influenza, investigação de doenças relacionadas ao trabalho e estudo epidemiológico do absenteísmo por doença.

	2016	2017	2018 (1)	Meta para 2019
Funcionários Vacinados Contra a Gripe (%)	67,20	60,40	66,62	66,00

(1) A meta de 2018, de 61%, foi alcançada e utilizada como base para o cálculo da meta 2019. A vacinação é voluntária e a adesão depende de fatores externos.

Em 2018, foi aprovada a reformulação do programa QVT, com ampliação e diversificação de ações, com impacto nas saúdes física e mental. Foram criados quatro pilares: práticas de qualidade de vida; ações institucionais (exemplo: concursos de alimentação saudável, apoio a eventos e práticas esportivas, programa de gerenciamento de estresse); reconhecimento das melhores iniciativas; e suporte às ações de segurança e saúde.

Com base na regulamentação do Teletrabalho, introduzida na Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), estuda-se ampliar o piloto de atuação remota e voluntária, adotando como premissa a priorização de mulheres, de pessoas com deficiência (PCD) e em reabilitação profissional após afastamento por licença-saúde. Na primeira fase do piloto, 98% dos que participaram aprovaram o projeto, que confere ganhos em qualidade de vida e em redução da emissão de Gases de Efeito Estufa (GEE).

O Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), por meio de exames ocupacionais (admissional, periódico, retorno ao trabalho) identifica o perfil epidemiológico dos funcionários, que baliza a elaboração de ações de prevenção de riscos/problemas de saúde.

O Exame Periódico de Saúde (EPS) tem por objetivo rastrear precocemente o adoecimento do trabalhador, seguindo protocolos das doenças mais incidentes por faixa etária e gênero. Em 2018, foram realizados 97.011 EPS, dos quais 56.840 por homens e 40.171 por mulheres. Além da consulta com médico do trabalho, de acordo com idade e gênero, os profissionais passam por exames complementares.

No Programa de Checkup Médico para Primeiros Gestores, foram ampliados os cuidados de atenção à saúde acrescentando ao protocolo do EPS avaliação cardiológica, oftalmológica e exames complementares, beneficiando aproximadamente 4.500 gestores.

Os resultados dos exames são utilizados no planejamento das ações de saúde e melhoria na qualidade de vida no trabalho, sob supervisão dos profissionais de SST.

Definimos a meta para da Taxa de Absenteísmo por motivo de saúde para 2019 em 3,05%.

Taxa de Absenteísmo (1) (% de dias totais agendados)	2016	2017	2018
Absenteísmo total por motivo de saúde	3,30	2,95	2,98
Absenteísmo por Questões de Saúde e Segurança Ocupacional	0,32	0,22	0,19
Absenteísmo por Questões de Saúde não Ocupacional	2,98	2,74	2,78

(1) A redução no absenteísmo por questões de saúde ocupacional e por questões de saúde não ocupacional sofreu impacto da redução no número de horas previstas em virtude do plano de desligamento ocorrido no fim de 2016. Adicionalmente, a queda do percentual relacionado à saúde ocupacional reflete as ações de prevenção e em benefício da qualidade de vida no trabalho desenvolvidas pela rede Sesmt e no âmbito do programa QVT do BB.

Edifício BB na Av. Paulista (SP)

Benefício/Programa

- Ergonomia do ambiente de trabalho
- Gerenciamento de estresse
- Programa de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)
- Cesta alimentação
- Ajuda alimentação/ refeição
- Horas de trabalho flexíveis
- Auxílio-creche
- Auxílio a filho com deficiência
- Licença-maternidade remunerada acima do mínimo legalmente exigido
- Licença-paternidade remunerada acima do mínimo legalmente exigido
- Programa de Assistência às vítimas de Assalto e Sequestro (Pavas)
- Licença para Acompanhar Pessoa Enferma da Família (LAPEF)
- Programa de Assistência Social – Adiantamentos

Clique no + para saber mais

Funcionária BB em São Paulo (SP)

Desafio 17:

Aprimorar a gestão do risco socioambiental na cadeia de fornecedores, na concessão de crédito, nos financiamentos, em investimentos próprios e na gestão de ativos de terceiros, considerando também os assuntos polêmicos.

Abordagem de gestão: 103-1 ▪ 103-2

Compromissos da Agenda 30 BB 2019–2021

- Incorporação dos dados de perdas por *rating* socioambiental no processo de precificação das operações de crédito;
- Revisão do questionário socioambiental incluindo análise por setor e por cliente para avaliar exposição ao risco socioambiental das operações de crédito/financiamento e impacto no limite de crédito do cliente;
- Publicação das Diretrizes BB de Sustentabilidade para o Crédito revisadas; e
- Publicação das Diretrizes Socioambientais para Assuntos Polêmicos revisadas.

Veja mais no Anexo GRI

408-1 ▪ 409-1 ▪ 412-1

Adotamos critérios de seleção, contratação e avaliação – imparciais e transparentes – que conferem pluralidade e concorrência entre fornecedores. Essas prerrogativas incluem o direito de exercer liberdade de associação e negociação coletiva por parte de funcionários dos fornecedores. O Código de Ética também prevê seção específica sobre o relacionamento com esse público, na qual está expresso o cumprimento das legislações trabalhista, previdenciária e fiscal – incluindo a não utilização de trabalho infantil ou análogo ao escravo. A Política de Relacionamento com Fornecedores também versa sobre esses aspectos.

O cumprimento de obrigações trabalhistas e previdenciárias é dever contratual e legal. Assim, é verificado, previamente ao pagamento, o cumprimento desses dispositivos entre os fornecedores, além da análise de indícios ou denúncias de eventuais infrações e desconformidade. Constam dos contratos cláusulas e obrigações contratuais relacionadas a Direitos Humanos nas quais o fornecedor declara e obriga-se a:

205-2 ▪ 408-1 ▪ 412-1 ▪ 412-3 ▪ 414-1

- Exercer suas atividades em conformidade com a legislação vigente (trabalhista, previdenciária e fiscal);
- Não utilizar direta ou indiretamente, por meio de seus fornecedores de produtos e serviços, trabalho ilegal ou exploração de trabalho infantil, degradante e/ou análogo ao escravo;
- Não empregar direta ou indiretamente, por meio de seus fornecedores de produtos e serviços, menor de 18 anos em trabalho noturno, insalubre ou perigoso;
- Não empregar direta ou indiretamente, por meio de seus fornecedores de produtos e serviços, menor de 16 anos, salvo na condição de aprendiz e com garantia de frequência escolar;
- Não adoção de práticas de discriminação negativas e limitativas para o acesso e manutenção do emprego; e
- Não utilização de práticas corruptas e/ou antiéticas que visem obter ou dar vantagem indevida, de forma direta ou indireta; entre outras.

É disponibilizado um fiscal de contrato e um fiscal de serviço e mantida a Ouvidoria Interna à disposição dos trabalhadores de empresas contratadas para que também registrem reclamações relacionadas ao seu contrato de trabalho.

Considerando medidas preventivas e inibidoras adotadas na condução dos processos de compras e contratações e nos contratos e fornecedores, mantidos nos sistemas corporativos em 2018, não foram identificadas operações e fornecedores com risco significativo para a ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao

escravo, nem foram registradas, na Ouvidoria Interna, quaisquer reclamações envolvendo exploração de trabalho degradante ou escravo. Também não se teve conhecimento de operações e/ou fornecedores em que o direito à liberdade de associação e à negociação coletiva estivesse em risco.

Durante a execução do contrato, constatado que o fornecedor infringiu as disposições ou a legislação relativa à sua execução, é aberto processo administrativo que prevê a aplicação de sanção administrativa ou, em último caso, rescisão unilateral. Em 2018 foram verificados 49 descumprimentos de legislação trabalhista em contratos com 2.689 fornecedores, de um total de 18.184 contratos vigentes, o que representa uma taxa de 0,27 % de descumprimento. Em 6% dos 49 foi aplicada sanção de advertência, em 20% advertência e multa e em 12% aplicação de multa, após instaurados processos administrativos, conforme determinação legal e amparo contratual. Em 31% deles foi aplicada sanção de rescisão, em 16% suspensão e rescisão e em 6% suspensão. Para os 9% restantes, o processo administrativo não resultou na aplicação de sanção. 409-1 ▪ 414-2

Tendo em vista que o Banco do Brasil contrata serviços e não trabalhadores, as empresas contratadas têm total responsabilidade pelo cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias, inclusive decorrentes de acidentes, indenizações, multas, seguros, pagamentos e demais obrigações. As principais infrações verificadas referem-se ao descumprimento de pagamento de salários, auxílio transporte, auxílio refeição, quitação das verbas rescisórias, recolhimento de FGTS e previdência.

Adota-se a gestão segmentada para controle e monitoramento da prestação dos serviços e da qualidade dos produtos entregues. Assim, baseamo-nos em critérios como custo-benefício, capacidade operacional, qualidade, idoneidade, responsabilidade socioambiental, segurança e risco e cumprimento dos requisitos legais, principalmente trabalhistas e associados à continuidade dos negócios.

Os fornecedores são selecionados por meio de processo licitatório, conforme a Lei das Estatais e de seu novo Regulamento de Licitações e Contratos. Entre os aspectos legais para a escolha da proposta mais vantajosa estão: melhor técnica, menor preço ou melhor combinação de técnica e preço. A cadeia de fornecedores abrange uma série de setores e atividades, entre fornecimento de bens (mobiliários e equipamentos, por exemplo), prestação de serviços (vigilância, consultoria, engenharia e arquitetura, entre outros) e locação de bens imóveis. 102-9

O **total de pagamentos** aos fornecedores no ano somou aproximadamente **R$ 6 bilhões**. Do total, **R$ 17,3 milhões** foram pagos a seis fornecedores domiciliados no exterior, decorrentes de sete contratos – **0,29 %** dos pagamentos liberados. 102-9

Em todos os processos de compra, os gestores devem se manifestar formalmente a respeito do estabelecimento de critérios ambientais ou justificar sua inaplicabilidade. O Regimento Interno inclui normas específicas para contratações sustentáveis, que contemplam o documento Padrão de Compras e Descartes Sustentáveis disponível no Portal BB para consulta, atendendo aos requisitos legais e aos compromissos sociais e ambientais assumidos. 308-1

Esse termo de responsabilidade socioambiental registra o comprometimento contratual dos fornecedores com práticas de preservação ambiental e desenvolvimento social, bem como com o cumprimento das legislações trabalhista e previdenciária e o combate à corrupção. Outra condição para a assinatura do contrato é a apresentação, pela empresa selecionada, de declaração de inexistência de empregado menor em seu quadro de funcionários. Não foram identificados fornecedores com potencial ou real impacto ambiental negativo. 308-1 ▪ 308-2 ▪ 408-1 ▪ 414-1

A fim de aprimorar a *due diligence* documental realizada na contratação e no pagamento, em 2019 temos como meta adotar a *due diligence* socioambiental em fornecedores identificados como os de maiores riscos nesses aspectos, ampliando a base de fornecedores para os anos seguintes. O aprimoramento do processo de *due diligence* socioambiental foi iniciado em 2016, quando aderimos ao Carbon Disclosure Program (CDP) por meio do Programa Supply Chain. Assim, em 2018, 366 fornecedores foram convidados para avaliação ambiental sobre mudanças climáticas e 352 sobre gestão hídrica. Conforme cronograma estabelecido, conquistamos taxa de resposta de 18% referente à clima e 11% referente à água. 308-2 ▪ 408-1 ▪ 409-1 ▪ 414-2

Adesão ao Programa *Supply Chain* 308-2

Um dos ganhos decorrentes da adesão ao Programa Supply Chain do CDP foi a possibilidade de conhecermos a gestão dos fornecedores na dimensão ambiental de seus negócios, essencialmente em mudanças climáticas e utilização de recursos hídricos. A análise permanente dos resultados permitirá o desenvolvimento de estratégias de atuação com os fornecedores de forma proativa.

Do total de respondentes no ano, 53,1% informaram que o tema Mudanças Climáticas está inserido em sua estratégia de negócios, enquanto 40,6% reportaram que o assunto não está incorporado à sua estratégia e 6,3% não responderam. Em relação à análise de risco do tema ao negócio, 37,5% disseram integrar os riscos derivados das mudanças climáticas em sua gestão multidisciplinar de riscos e 14,1% realizam a gestão de riscos climáticos em processo específico. Do total, 4,7% não responderam e 43,7% disseram não possuir documento ou metodologia de análise ou mensuração. Em relação ao cálculo de emissões, 39,1% informaram que o fazem de forma sistematizada e 28,1% reportaram possuir metas de redução das emissões.

Quanto ao tema Recursos Hídricos, do total de 39 respondentes, oito integram segurança hídrica nas estratégias de negócios e 20 não analisaram as questões hídricas e não têm planos para isso. Apenas 33,3% dos respondentes indicaram avaliar os riscos hídricos em todas as suas operações.

Entende-se que há um trabalho a ser feito para aprimoramento na gestão de riscos ambientais a fim de influenciar a gestão hídrica na cadeia de valor, a exemplo do que se tem realizado, além de alterar a estratégia para que mais fornecedores se sintam estimulados a reportar seus dados e a pensar seus negócios de forma a contemplar os riscos ambientais.

Canais de Informações, Reclamações e Denúncias 102-17

Abordagem de gestão: 103-2

Detemos canais para atender às demandas dos públicos de interesse e tratar de assuntos específicos, casos de descumprimento do Código de Ética e Normas de Conduta e denúncia de ilícitos de qualquer natureza, incluindo corrupção.

Os clientes contam com dois meios de atendimento: a Central de Relacionamento BB (CRBB) e o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC). O primeiro é um canal telefônico destinado ao relacionamento com clientes e atendimento às demandas dos consumidores bancários, que tem como objetivo proporcionar soluções com qualidade, comodidade, rapidez e segurança; contribuir para a formação do resultado e apoiar a rede de agências no atendimento aos clientes e realização de negócios.

O SAC é um multicanal (telefone, internet e *mobile*), que tem como finalidade resolver as demandas do consumidor a partir de informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços. O escopo do SAC são demandas enquadradas na relação de consumo, independentemente do manifestante ser cliente. O SAC recebe e busca resolver a demanda já no primeiro contato (First Call Resolution – FCR), o que ocorre em mais de 90% dos casos.

Se a demanda do cliente não é solucionada nos canais de atendimento primários, os clientes podem acionar a Ouvidoria Externa. Em 2018, 99,20% dos demandantes procuraram os canais internos, como o SAC e a Ouvidoria, e apenas 0,80% buscaram o atendimento no Bacen.

O Canal de Denúncia de Ilícitos foi criado para permitir o relato de situações com indícios de ilicitudes de quaisquer naturezas, relacionadas às atividades. As denúncias podem ser feitas anonimamente ou sob identificação, com garantia de proteção aos denunciantes.

Direcionado aos funcionários, estagiários, aprendizes e contratados, a Ouvidoria Interna recebe denúncias e reclamações sobre conflitos no ambiente de trabalho, desvios comportamentais, descumprimentos de normas internas e reclamações referentes aos processos de gestão de pessoas. Além disso, media a resolução de conflitos e avalia a ocorrência de comportamento reprovável. Constatada ocorrência grave, o caso é encaminhado para apuração, análise e julgamento pelo Controle Disciplinar, que delimita as participações, imputa as responsabilidades e define o tratamento e as consequências aos envolvidos.

Dúvidas de investidores sobre ações, pagamento de dividendos e informações contábeis são tratadas pelo canal Fale com a URI.

Relação entre: Públicos (Demandantes) vs. Canais de Atendimento

Funcionários

- Ouvidoria interna

Sociedade

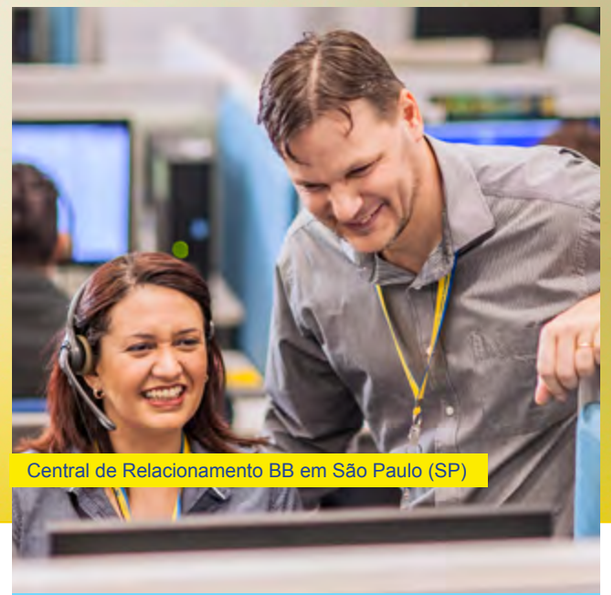
- Denúncia de ilícitos

Clientes

- CRBB
- SAC
- Ouvidoria externa
- Denúncia de ilícitos

Investidores

- Fale com a URI



Central de Relacionamento BB em São Paulo (SP)

Relação entre: Públicos Internos vs. Canal de Atendimento

Canal	Metodologias de tratamento	Demandantes	Assuntos tratados	Caráter	Prazos	Solução
Ouvidoria Interna	Reclamações Processos de Gestão de Pessoas	Funcionários, estagiários, aprendizes e contratados	Possibilidade de melhoria no processo de gestão de pessoas	Melhoria	Dias úteis 5	Se há possibilidade de melhoria no pro-cesso de gestão de pessoas, a deman-da é encaminhada à área gestora como recomendação
	Mediação restaurativa	Funcionários	Conflitos entre pessoas	Restaurativo	Dias úteis 20	Reparação de danos e restauração das relações interpessoais após encontro conduzido por um mediador com objetivo de identi-ficar os pontos convergentes e divergentes e desenvolver, de for-ma cooperativa, propostas que ponham fim ao conflito, sob condi-ções de sigilo e confidencialidade
	Conciliação	Funcionários	Conflitos entre pessoas	Restaurativo	Dias úteis 20	
	Conversa restaurativa	Funcionários	Conflitos entre pessoas	Restaurativo	Dias úteis 20	
	Estudos de caso de Ouvidoria	Funcionários	Comportamento reprovável	Investigativo	Dias úteis 30	Plano de ação (quando proceden-te): reeducação de comportamen-to. Fica impedido, por determinado prazo, de ascender profissional-mente e participar de programas de reconhecimento e premiação

Resultados

3.937

Total de demandas acolhidas entre denúncias, reclamações, elogios/ sugestões e consultas

Relação entre: Públicos Externos vs. Canais de Atendimento

Canal	Tipo de Atendimento	Demandantes	Assuntos tratados	Prazos
CRBB	**Atendimento telefônico**	**Clientes**	Informação ou dúvida, reclamação, cancelamento ou suspensão de contratos e serviços	A depender do tipo de demanda, podendo ser de pronto atendimento ou em até **5 dias úteis**
SAC	**Atuação multicanal** (0800, APF Internet, APF Celular, consumidor.gov, ReclameAQUI, CNJ, Facebook, Twitter, Fale Conosco no Portal BB)	**Clientes**	Informação ou dúvida, reclamação, cancelamento ou suspensão de contratos e serviços	Prazo médio de atendimento é **inferior a 3 dias**. Em relação às mídias sociais o tempo médio de solução é **inferior a 24h.**
Denúncia de Ilícitos	Caso conste da denúncia a participação de funcionário membro do Comitê de Auditoria, Conselho de Administração, Conselho Diretor ou Conselho Fiscal é encaminhada cópia da denúncia ao Comitê de Auditoria	**Sociedade e Clientes**	Receber denúncia de ilícitos de qualquer natureza, incluindo de corrupção	**A depender do tipo de demanda**
Ouvidoria Externa		**Clientes**	Relações de consumo (reclamações não resolvidas nos canais de atendimento primário), eventuais fraudes ou descumprimento de normativos	**Dias úteis**
Fale com a RI	**Formulário no sitio da RI a Atendimento telefônico**	**Acionistas / Investidores**	Dúvidas sobre as ações, pagamento de dividendos e informações contábeis	**Dias úteis**

Resultados

- Média de ligações mensais em **2018: 376 mil, das quais 92,7%** solucionadas no **primeiro atendimento (FCR);**
- Prazo médio de solução em **2018: 1,25 dia útil** (incluindo demandas solucionadas em FCR);
- Em outras demandas não resolvidas imediatamente, o prazo médio de solução foi de **2,2 dias úteis;**
- Com relação às mídias sociais foram solucionadas aproximadamente **23,5 mil atendimentos mensais**;

- **643** denúncias recebidas em 2018, classificadas como:
  - **26,75%** - Fraude, falsidade ideológica, estelionato, falsificação de documento, etc.
  - **23,33%** - Outros crimes
  - **18,04% -** Crime cibernético
  - **16,17%** - Corrupção
  - **5,29%** - Assédio sexual, discriminação, injúria, calúnia, difamação, crimes contra a honra, etc.
  - **10,42%** – Demais ocorrências

- **47.654** ocorrências recebidas; e
- Prazo médio em 2018: **6,6 dias úteis.**

3.196.662

First Call Resolution – SAC

794.257

Ocorrências SAC

47.654

Ocorrências Ouvidoria

32.450

Ocorrências Bacen

5.980

Ocorrências Procedentes

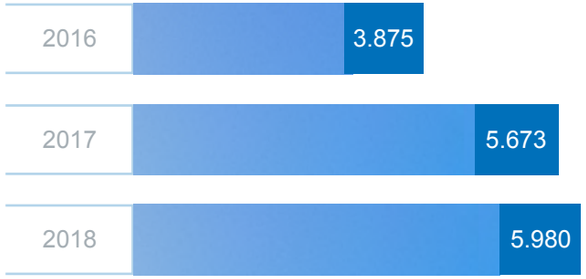
Indicadores de Reclamações Bacen

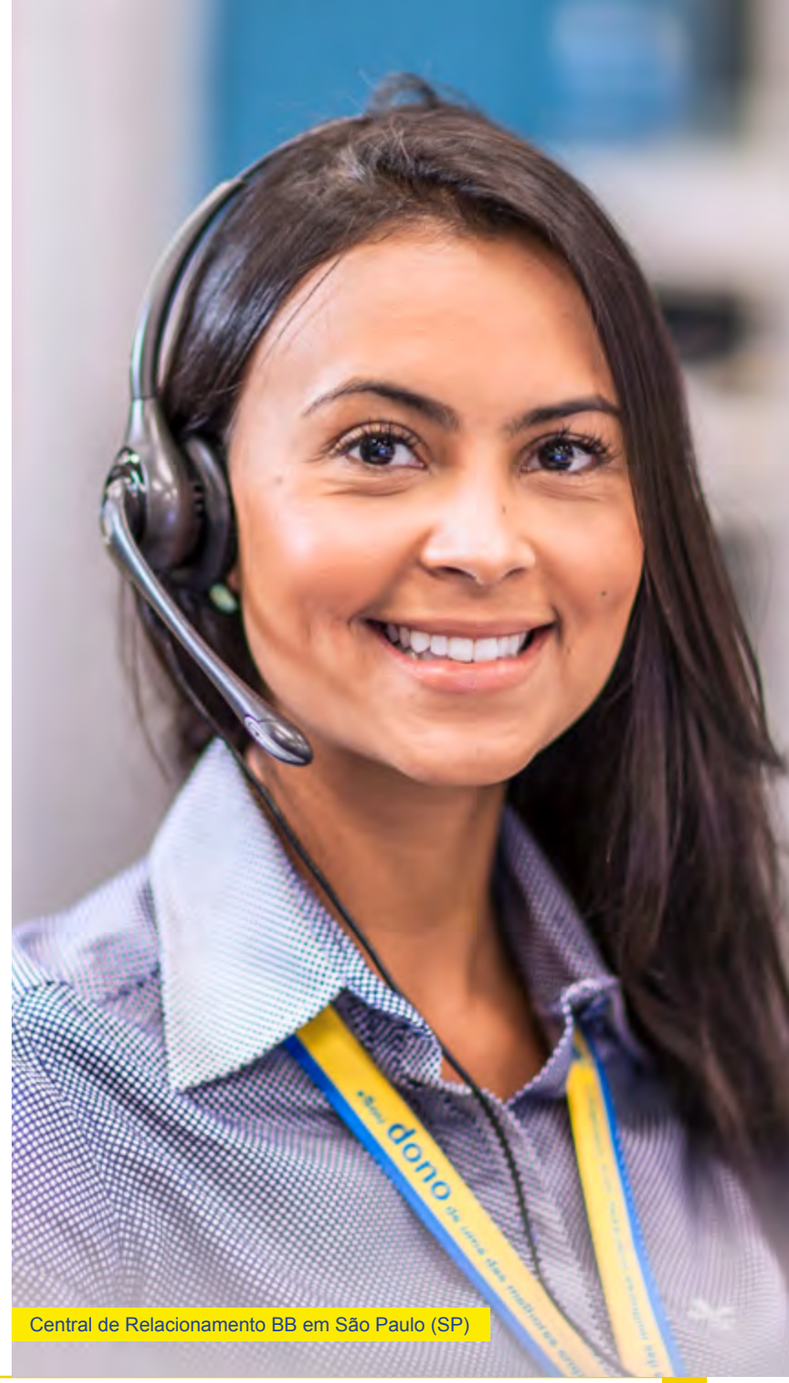
O Bacen realiza trimestralmente um *ranking* das reclamações das instituições com mais de quatro milhões de clientes. Em 2018, o BB figurou na terceira posição nos dois primeiros trimestres e em primeiro lugar nos dois últimos.

O objetivo é não figurar entre as quatro primeiras posições.

Reclamações Recebidas

Reclamações Consideradas Procedentes





Central de Relacionamento BB em São Paulo (SP)

Criação de Valor Ambiental

102 Gestão Ambiental

103 Ecoeficiência

107 Índice Pegada Ecológica

107 Certificações

Resultados Destacados no Ano

-1,5%

O Programa de Uso Racional da Água (Purágua), que permitiu que os valores mensais de todas as unidades fossem monitorados individualmente, respondeu pela redução de consumo total de 1,5% na comparação com 2017 e gerou uma economia de R$ 1,1 milhão.

-1,8%

As iniciativas para redução do consumo de eletricidade, que englobaram ações de conscientização interna, substituição de lâmpadas fluorescentes por lâmpadas LED e a modernização de aparelhos de ar-condicionado, evitaram despesa de R$ 8 milhões. Em relação ao consumo de energia elétrica, houve redução de 1,8% na comparação com 2017. Os 11 milhões de kWh economizados são suficientes para fornecer energia elétrica a mais de 5,8 mil habitantes ao ano.

-4,7%

A estratégia de transformação digital e o comprometimento dos funcionários contribuíram para redução do consumo de papel em 259 toneladas, o que corresponde a cerca de 5,5 mil árvores que deixaram de ser cortadas.

-75,7%

No âmbito do Programa de Recondicionamento de Cartuchos de Toner (Prorec), foram adquiridas 102.359 unidades recondicionadas (correspondendo a 99% do total utilizado em 2018), o que evitou despesa de R$ 54,4 milhões, que representa 75,7% do custo total com esse suprimento caso fosse adquirido somente do fabricante.

Gestão Ambiental

Abordagem de gestão: 103-1 ▪ 103-2 ▪ 103-3

Alinhado à Política de Responsabilidade Socioambiental, o Sistema de Gestão Ambiental (SGA), segue as especificações da Norma Brasileira ABNT NBR ISO 14.001, de 2015, quanto à definição de objetivos, premissas, requisitos, responsabilidades, programas e iniciativas para a adoção de diretrizes relacionadas ao tema. Por meio do sistema, que abrange todas as unidades no Brasil – uma das quais, a sede administrativa, em Brasília (DF), foi certificada no ano pela Norma Internacional ISO 14.001 – as ações de controle dos impactos ambientais são organizadas e acompanhadas.

Sistematicamente, são coordenados os esforços para a melhoria contínua do desempenho, tendo como foco a ecoeficiência, de forma a minimizar o consumo de recursos naturais, a geração de resíduos e as emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE). As premissas incluem:

- Aprimorar continuamente o SGA;
- Reconhecer e considerar as expectativas e prioridades das partes interessadas na gestão ambiental;
- Disseminar conceitos e práticas para o consumo eficiente de recursos naturais e prevenir a poluição, buscando engajamento e fortalecimento da cultura em Responsabilidade Socioambiental (RSA); e
- Capacitar os públicos de relacionamento interno e externo visando aprimorar competências em gestão ambiental.

Principais Programas e Iniciativas Ambientais

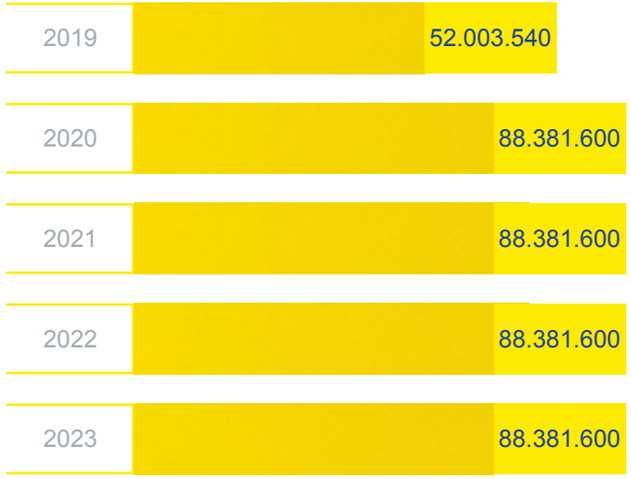
- Programa de Conservação de Energia (Procen) – Promove o uso responsável de energia elétrica nos imóveis;
- Programa de Uso Racional da Água (Purágua) – Busca o consumo inteligente de água por meio de ações de conscientização, manutenção e instalação de equipamentos para consumo otimizado;
- Programa de Recondicionamento de Cartuchos e Toner (Prorec) – Promove a gestão ecoeficiente de cartuchos de toner para impressoras, com adoção da logística reversa;
- Programa Coleta Seletiva – Engloba iniciativas para a gestão dos resíduos sólidos não perigosos, recicláveis e não recicláveis, gerados nas unidades em todo o País. Os resíduos recicláveis (papel, plástico, metal e vidro) são encaminhados prioritariamente para mais de 400 cooperativas e associações de catadores; os resíduos orgânicos e não recicláveis são destinados à coleta pública;
- Todo papel que se adquire possui uma das certificações Cerflor ou FSC, ou seja, sua produção respeita o padrão de qualidade e sustentabilidade;
- Os sistemas de videoconferência, amplamente utilizados, possibilitam a comunicação em tempo real, em áudio e vídeo, proporcionando economia de tempo e recursos empregados em viagens, assim como a redução de emissão de GEE;
- Anualmente é publicado Inventário de Emissão de GEE, mensurando as emissões de CO_2e (dióxido de carbono equivalente), baseada na metodologia do Programa Brasileiro GHG Protocol; e
- Foi desenvolvido Modelo de Verificação Ambiental Interna cujo piloto foi concluído no Distrito Federal e será estendido a todas as unidades do País.

Em 2018 foi firmada parceria com empresa privada do setor elétrico, que marca o ingresso no Ambiente de Contratação Livre (ACL) de energia.

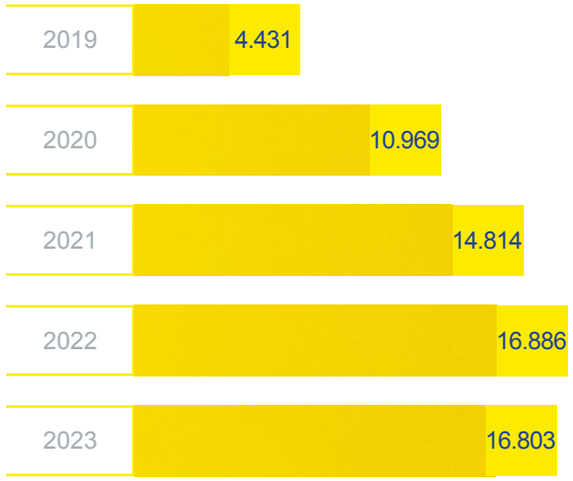
A migração para o Mercado Livre envolveu as três torres do edifício sede em Brasília e, em três meses, resultou em economia de R$ 333 mil, equivalente a 21% em relação ao mesmo período de anos anteriores. Além desta, outras 25 unidades BB migrarão para o Mercado Livre de energia até 2020. Ao fim do projeto, serão adquiridos aproximadamente 20% da energia consumida por essas unidades.

Os gráficos a seguir demostram a previsão do montante de energia adquirida e o impacto econômico anual até 2023.

Energia Adquirida (kWh)



Economia Anual (R$ mil)



25

unidades BB migrarão para o Mercado Livre de energia até 2020

Ecoeficiência

A gestão da ecoeficiência é fundamental na medida em que proporciona redução de consumo dos recursos naturais, como água e energia. Assim, foi minimizada a Pegada Ecológica, ou seja, o impacto ambiental, além das despesas com a aquisição desses insumos. Com o mesmo objetivo, foram racionalizadas as emissões de GEE e o consumo de materiais como: papel, toner e combustível, reduzindo a geração de resíduos.

Energia e Água 302-1 ▪ 302-4 ▪ 303-1

Consumo de Energia (comparativo)	2016	2017	2018	Meta para 2019
Consumo de Energia (GWh)	704	609	598	-2% em relação ao consumo de 2018
Total de Despesas (R$ milhões)	480	444	458	

Consumo de Água (comparativo)				
Consumo de Água (1) (mil m³)	1.565	1.405	1.383	-1% em relação ao volume consumido em 2018
Total de Despesas (R$ milhões)	32,2	33,0	31,9	

(1) Valor estimado. Não se utiliza água reciclada nas unidades. O fornecimento de água se dá pelas concessionárias.

Jardim interno do edifício Sede BB em Brasília (DF)

Diversas ações foram desenvolvidas em 2018 visando otimizar o consumo e as despesas de energia elétrica, entre as quais destacam-se:

- Geração Distribuída (GD), cuja primeira usina solar está prevista para ser inaugurada em junho de 2019 em Januária (MG), que compensará o fornecimento de energia em 88 unidades em Minas Gerais. Um estudo de expansão está sendo conduzido para mais 100 unidades no mesmo estado, com estimativa de redução de 45% nas despesas de energia;
- Continuidade no programa de substituição de lâmpadas LED: foram instaladas no ano cerca de 600 mil unidades, o que possibilitou a queda do consumo de energia nas instalações envolvidas;
- Campanha de Conscientização do Consumo de Água e Energia;
- Gestão Automatizada de Energia Elétrica: a gestão das faturas e do consumo energético nas unidades nos leva a prever redução de mais de R$ 6 milhões nos custos com o insumo, assim como a ampliação da eficiência operacional e a melhoria dos indicadores de consumo; e
- Modernização do sistema de ar condicionado em cerca de 300 unidades.

Iniciativas/Projetos para Reduzir o Consumo de Eletricidade	Estimativa do Consumo de Eletricidade Evitado		Estimativa de Gasto Evitado com Compra de Energia (R$ milhões)
	(GWh)	(GJ)	
Substituição de Lâmpadas Fluorescentes por LED	9,048	32.572,80	6,925
Modernização do Ar-Condicionado de 300 Unidades	1,064	3.830,40	0,814
Campanha do Uso Responsável de Energia	0,532	1.915,20	0,407
Total	10,644	38.318,40	8,146

Embora essas ações tenham contribuído para a redução das despesas, em 2018 foi aplicado o maior reajuste tarifário sobre o consumo de energia elétrica da história, além de ampliado o acionamento das bandeiras tarifárias em virtude das secas, o que resultou em aumento das despesas.

Utiliza-se parâmetros de consumo eficiente de energia regionalizados (kWh/m²). A evolução ao longo dos anos pode ser verificada na tabela a seguir:

Em relação à água – insumo oriundo de concessionárias públicas –, também se adota parâmetros regionalizados de consumo eficiente. A gestão se dá por meio do Purágua, com o estabelecimento de ações para as unidades que apresentem consumo de água acima das metas estabelecidas. Nesse sentido, destacam-se as vistorias nas instalações hidráulicas, para detecção das causas do consumo elevado.

Adotamos indicadores regionalizados de consumo eficiente de água com os seguintes valores (litros/pessoa/dia):

Parâmetros Regionalizados de Consumo de Energia

Região	2016	2017	2018
Norte	21	21	18
Nordeste	20	20	16
Centro-Oeste	17	17	15
Sudeste	16	16	13
Sul	14	14	11

Parâmetros Regionalizados de Consumo de Água

Região	2016	2017	2018
Norte	64	64	64
Nordeste	63	63	64
Centro-Oeste	58	58	58
Sudeste	53	53	53
Sul	48	48	48

50%

Previsão de economia de consumo de papel até 2020

Papel 301-1 ▪ 301-2

Por meio do BB Papel Zero, iniciativa de transformação digital dos nossos processos e da conscientização, engajamento e orientação aos funcionários, pretende-se reduzir em 50% o consumo de papel até 2020 em relação a 2017. Assim, além de otimizarmos os processos por meio da digitalização, serão reduzidos o impacto ao meio ambiente ocasionado pela produção e pelo descarte do material. Financeiramente, a queda de despesa com papel soma-se à de outros insumos relacionados, como caixas de papelão para armazenamento, envelopes para transporte, bobinas, manutenção de impressoras, toner, malotes e espaço e armários para arquivamento. No âmbito do BB Papel Zero, foram realizadas, em 2018, as seguintes ações de conscientização e engajamento:

- *Workshops* com os casos de sucesso na digitalização de processos e na demonstração de soluções corporativas para apoiar as áreas na transformação;
- Criação de painel de acompanhamento de consumo, demonstrando o consumo por unidade; e
- Revisão de normativos internos com o fim da obrigatoriedade de impressão de documentos para armazenamento.

Como resultados dessas iniciativas, conquistou-se no ano:

- Redução de 13% no consumo de papel A4, em relação a 2017;
- Redução de 9% no consumo de bobinas para terminais de caixa e terminas de autoatendimento em relação a 2017; e
- Inibição da emissão automatizada de um único relatório das operações de varejo, que gerou economia estimada de R$ 500 mil por ano, incluindo a redução de cerca 2,5 milhões de folhas de papel A4 e os custos com impressão, embalagem, manuseio e transporte.

Resíduos Sólidos 306-2

Desde 2015 está em vigor o Plano de Gerenciamento Integrado de Resíduos Sólidos (PGRS), que fomenta e agrega iniciativas internas, atendendo aos parâmetros da Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS). Em 2018 foi ampliada a cobertura das unidades envolvidas no processo de descarte de bens inservíveis. Para isso, destacam-se as seguintes iniciativas:

- Criação de equipe de serviços de ambiência, que contempla as atividades relacionadas ao processo de descarte de bens inservíveis e adequação de procedimentos previstos nas instruções normativas, além de iniciativas de conscientização, disseminação de conhecimento e capacitação;
- Melhorias no aplicativo interno para reaproveitamento de bens ociosos, com layout mais amigável e funcionalidades que permitem aos gestores avaliar a opção pelo conserto, reutilização de bens ou aquisição de novo item para sua unidade. Em 2018, foram 27.988 acessos ao aplicativo;
- Melhoria do processo de manutenção dos mobiliários, com a ampliação do limite de gastos das unidades de R$ 1 mil por semestre para R$ 4 mil mensais. A medida agiliza o processo de manutenção e amplia a vida útil do mobiliário, o que reduz despesas com compras; e
- Implantação do segundo ciclo do descarte de bens inservíveis a partir de abril, com duas empresas especializadas, o que resultou em maior eficiência no processo, na medida em que as empresas contratadas realizam todas as etapas de descarte (coleta, transporte, armazenamento, descaracterização e tratamento dos resíduos) e permitem a rastreabilidade do material coletado. Nesse processo, 159.364 bens de uso inservíveis tiveram a destinação ambientalmente adequada e foram reciclados, representando 2.928 toneladas de resíduos. Desse volume, 2.914 toneladas foram encaminhadas para reciclagem, 13,6 toneladas de baterias e pilhas para processo de reação química e 0,4 toneladas de lâmpadas para descontaminação. Não houve encaminhamento de resíduos de bens inservíveis para aterro.

Também há uma preocupação constante quanto à destinação correta dos resíduos produzidos por nossas dependências e, nesse sentido, o Programa Coleta Seletiva engloba iniciativas para a gestão dos resíduos sólidos não perigosos, recicláveis e não recicláveis. Os resíduos recicláveis (papel, plástico, metal e vidro) são encaminhados prioritariamente para cooperativas e associações de catadores, e os resíduos orgânicos e não recicláveis são destinados à coleta pública.

Veja mais na divulgação GRI – 306-2

Região	2016	2017	2018	Meta 2019
Unidades com Coleta Seletiva Implementada (1)	1.628	1.704	1.848 (2)	Ampliar o programa de coleta seletiva para mais 100 unidades

(1) Para que a coleta seletiva seja aplicada, é necessário que haja no município cooperativas/associações de catadores ou coleta seletiva pública.
(2) Para a coleta seletiva de resíduos, a meta é implantar 100 novas unidades a cada ano. Em 2018, ela foi superada em 44%, com 144 novas unidades com o programa implementado, totalizando 1.848 unidades.

Local de descarte de resíduo eletroeletrônico no edifício Sede BB em Brasília (DF)

Gases de Efeito Estufa (GEE)

Somos membros-fundadores da iniciativa Empresas pelo Clima (EPC) e do Programa Brasileiro GHG Protocol, ambos destinados à reflexão e à proposição de ações de combate às mudanças climáticas. Integramos a Câmara Temática de Mudanças do Clima (CT Clima), coordenada pelo Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (Cebds), e o Índice Carbono Eficiente (ICO2) da B3 S.A. – Brasil, Bolsa, Balcão (B3).

Em 2018, buscou-se maior abrangência e confiabilidade do Inventário de Emissões de GEE com a contratação de empresa especializada em auditorias ambientais para verificação externa do documento, em acordo com a norma ISO 14.064 e a metodologia GHG Protocol. Foi recebido, no ano, o Selo Ouro do Programa Brasileiro GHG Protocol pela qualidade e confiabilidade do inventário.

2.718

unidades atingiram a meta estabelecida para o IPE no 1º semestre

Índice Pegada Ecológica

Para ampliarmos a cobertura do Programa Coleta Seletiva, intensificar a redução de emissão de GEE e racionalizar o consumo de água, energia e papel, adotamos o Índice Pegada Ecológica (IPE), instrumento pelo qual foram avaliadas todas as unidades, nos seguintes aspectos:

Água/Energia Elétrica: avaliação pela média acumulada dos registros mensais de consumo da unidade, com meta de consumo igual ou inferior ao padrão regional estabelecido.

Papel: meta de redução linear de 2% do consumo em comparação ao 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.

No primeiro semestre do ano, 50,1% (2.718 unidades) das unidades avaliadas atingiram a meta estabelecida para o IPE. Já no segundo semestre, 46,1% (2.488 unidades) alcançaram o indicador. Esse resultado foi decorrente de ações de comunicação, orientação e acompanhamento do desempenho das unidades.

Certificações

Ao fim de 2018, mantínhamos as seguintes certificações, que atestam o compromisso com a preservação ambiental:

Leadership in Energy and Environment Design (LEED), selo relacionado à construção sustentável e concedido pelo Green Building Council, dos Estados Unidos, na Sede BB em Brasília (DF).

ISO 14.001 do Sistema de Gestão Ambiental em funcionamento no edifício Sede BB em Brasília (DF). O SGA é verificado por auditorias interna e externa que atestam os requisitos da norma e comprovam a efetividade das ações ambientais relacionadas ao consumo de água, energia elétrica, coleta seletiva e serviços e o envolvimento das 6 mil pessoas residentes no escopo.

Edifício Sede BB em Brasília (DF)

Anexo GRI

102-6: Mercados em que a Organização Atua

Mais informações sobre a rede de agências por região podem ser obtidas na Análise de Desempenho 4ºT/2018 (tabela 138). A carteira de crédito por setores de atividade econômica pode ser encontrada na nota explicativa nº 10, item c (Operações de Crédito), das Demonstrações Contábeis Consolidadas de 2018. Nossa base de clientes pode ser consultada nos Dados Estruturais das Séries Históricas do 4º trimestre de 2018.

102-8: Informações sobre Empregados e Outros Trabalhadores

Empregados Permanentes, por Região (unidade)	2016	2017	2018
Norte	4.689	4.440	4.259
Nordeste	16.719	16.637	16.116
Centro-Oeste	16.349	16.748	16.808
Sudeste	44.924	43.752	42.586
Sul	17.899	17.549	17.096
Exterior	42	35	24
Total	100.622	99.161	96.889

Empregados, por Tipo de Emprego e Gênero (unidade)	2016	2017	2018
Tempo Integral – Masculino	59.073	58.117	56.646
Tempo Integral – Feminino	41.549	41.044	40.243
Total	100.622	99.161	96.889

As informações referem-se ao quantitativo de pessoal no último dia do ano, obtido das bases corporativas de sistemas de pessoal. Os números representam o total, denominado “Força real de trabalho” (ou “força de trabalho real”, ou, ainda, “força laboral”). Esse conceito **exclui** as seguintes situações: cessão, afastamentos (licença-saúde, licença-interesse e outros afastamentos), contratados em regime especial, estatutários e ausentes da folha de pagamento.

Número Total de Empregados Terceirizados, por Região (1) (2)	2017	2018
Norte	1.875	1.629
Nordeste	6.303	6.524
Centro-Oeste	4.952	4.608
Sudeste	15.601	14.063
Sul	6.708	5.110
Total	34.811	31.934

(1) O número de terceirizados restringe-se aos contratos de prestação de serviços executados de forma contínua (a exemplo de contratos de brigada de incêndio, copa, vigilância, limpeza, etc.) e não contemplam dados sobre os trabalhadores alocados em contratações eventuais ou contratos sem cessão de mão de obra.
(2) As contratações do Banco do Brasil, por meio dos seus editais de licitação, são baseadas nas propostas comerciais e/ou técnicas, contratando postos de serviços sem especificação de gênero.

No ano de 2018 a quantidade de terceirizados diminuiu em decorrência da reestruturação organizacional e do investimento na automação dos serviços.

102-13: Participação em Associações

A seguir, são apresentados os principais órgãos, entidades ou associações dos quais somos signatários ou representantes:

- Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN)
- Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (Abecs)
- Associação Brasileira das Entidades de Crédito Imobiliário e Poupança (Abecip)
- Confederação Nacional das Instituições de Apoio e Assistência às Crianças e Adolescentes com Câncer (Coniacc)
- Associação Brasileira de Instituições Financeiras de Desenvolvimento (ABDE)
- Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (Anbima)
- Associação de Investidores no Mercado de Capitais (AMEC)
- Comitê Brasileiro para o Pacto Global – coordenado pela Organização das Nações Unidas (ONU)
- Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS)
- Associação Brasileira de Administradores de Consórcios (Abac)

102-21: Consulta aos *Stakeholders* nos Temas Econômicos, Ambientais e Sociais

Nossos públicos de interesses participam ativamente da construção de nosso modelo de gestão da responsabilidade socioambiental. Em 2016, realizamos um amplo processo de consulta aos nossos públicos de relacionamento, com a participação de 7.145 mil públicos de interesse, entre os quais 7.117 em consulta on-line e 28 por meio de entrevistas. Essa expressiva adesão permitiu a priorização dos desafios em sustentabilidade e a definição de ações para o nosso Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB. Essas importantes contribuições capturadas também serviram como ponto de partida para a revisão da materialidade, realizada em 2018.

Anualmente, reportamos nosso desempenho socioambiental ao Conselho de Administração (CA). O conteúdo desse reporte tem como base o nosso resultado em índices de mercado em sustentabilidade como o Índice Dow Jones de Sustentabilidade (DJSI) a cada ano, além da prestação de contas das ações desenvolvidas no âmbito do nosso Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB. Essas ações nos auxiliam no cumprimento dos desafios priorizados pelos diversos públicos de relacionamento.

102-29: Identificação e Gerenciamento dos Impactos Econômicos, Ambientais e Sociais | Abordagem de gestão: 103-2 | 103-3

Gerenciamos impactos, riscos e oportunidades socioambientais por meio das contribuições recebidas de nossos públicos de interesse no processo de construção coletiva do nosso Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB.

Em 2016, foram realizados diversos eventos de engajamento das partes interessadas para definição da materialidade e atualização do Plano, que resultaram em desafios em sustentabilidade prioritários para a nossa gestão.

A partir dessas interações, os principais tópicos econômicos, sociais e ambientais foram reavaliados em 2018 sob a ótica de nossa nova Estratégia Corporativa, de estudos setoriais e análises de índices de mercados e das melhores práticas de pares do setor financeiro.

Posteriormente, nossos Gerentes Executivos se reuniram no 35º Fórum de Sustentabilidade para validar os desafios em sustentabilidade e priorizar as ações a serem endereçadas pela nova Agenda 30 BB para os próximos três anos.

A prestação de contas sobre o andamento dessas iniciativas ocorre semestralmente ao Conselho Diretor (CD) e anualmente ao (CA).

O CA tem como funções principais definir nossas diretrizes de atuação, aprovar nossa Estratégia Corporativa, que orienta as decisões para o período de cinco anos e estabelece ações e metas para os desempenhos econômico, social e ambiental, e acompanhar mensalmente nosso desempenho econômico-financeiro.

Abordagem de gestão: 103-2 | 103-3

Ao receber os assuntos para deliberação, o CA discute e toma decisões. Após a aprovação, os temas são encaminhados à área responsável pelo seu cumprimento. Em muitos casos, ao tomar a decisão, o CA determina que lhe sejam apresentados reportes periódicos dos assuntos deliberados, a fim de se manter informado sobre o andamento. Se for detectada a necessidade de realização de *due diligence*, o CA determina à área competente que inicie o processo. Também anualmente ocorre prestação de contas acerca do nosso desempenho socioambiental.

102-42: Identificação e Seleção de *Stakeholders* | 102-43: Abordagem Adotada pela Organização para Envolver os *Stakeholders* | 102-44: Principais Tópicos e Preocupações Levantadas

Nossos públicos de interesse são envolvidos de forma periódica em diferentes momentos consultivos e decisórios, com destaque para a elaboração da Estratégia Corporativa BB e da Estratégia de Sustentabilidade BB.

Estratégia Corporativa BB

No processo de Planejamento Estratégico 2019–2023, foram preservadas as premissas de participação ativa dos públicos de relacionamento, de visão da holding e de ênfase na experiência do cliente. Buscou-se, também, assegurar o alinhamento da Estratégia Corporativa Banco do Brasil (ECBB) com os demais documentos de nossa arquitetura estratégica, de forma que os objetivos estratégicos sejam desdobrados nos planos de negócios dos mercados, no planejamento das unidades e nas iniciativas e ações em todos os âmbitos de nossa organização.

No processo de formulação da ECBB 2019–2023, foram realizadas entrevistas presenciais com dirigentes (integrantes do CA e seus comitês de assessoramento, do CD e da Diretoria Executiva); *workshops* com funcionários de diferentes cargos e unidades, Diretores, integrantes do CD e do CA para discussão de cenários, construção da matriz SWOT e proposição de objetivos e mapa estratégico; pesquisa on-line com 26 mil funcionários para identificar pontos fortes e necessidades de aprimoramento; e pesquisa on-line com integrantes do CD e Diretores, para análise e priorização das incertezas; análise e discussão com analistas de mercado sobre o nosso desempenho e as perspectivas futuras; e sessões de trabalho com representantes de unidades estratégicas para formulação de indicadores e metas de longo prazo.

O processo de Planejamento Estratégico 2019–2023 contou com a percepção e as expectativas de nossos principais públicos de interesse. Os públicos de relacionamento interno (funcionários e dirigentes, conselheiros-diretores e de administração, bem como representantes de Entidades Ligadas ao Banco do Brasil – ELBB) foram entrevistados, responderam a pesquisas institucionais que abordaram tendências, incertezas e cenários da indústria financeira, e participaram de *workshops* de planejamento, ocasião em que puderam colaborar ativamente de discussões, propostas e decisões estratégicas. Para captura da percepção e expectativa dos clientes, foram utilizadas pesquisas de satisfação com diversos segmentos. Foram ainda considerados estudos de mercado acerca das tendências do comportamento do consumidor bancário. Já para aprimorar as discussões estratégicas, foram convidados analistas de mercado, os quais ponderaram e discutiram com o corpo diretivo temas relacionados ao nosso desempenho e às perspectivas futuras.

Estratégia de Sustentabilidade BB e Relatório Anual

No que se refere ao processo de priorização dos desafios em sustentabilidade para atualizar as ações do Plano de Sustentabilidade e nortear o conteúdo do Relatório Anual, estabelecemos nosso mapa de públicos de interesse em quatro níveis de priorização, tendo em vista a natureza, os negócios e nossas atividades. Em 2016, todas as categorias foram convidadas a participar do processo de consulta virtual, sendo que os públicos de relacionamento considerados prioritários e muito importantes responderam à entrevista de profundidade. As contribuições de cada categoria foram consolidadas de acordo com o peso nos eixos influência e impacto; a relevância foi dada de acordo com a prioridade no mapa de públicos de interesse.

Para que se mantenha atualizado e alinhado às demandas dos públicos de interesse, nosso Plano de Sustentabilidade é revisado a cada dois anos. Em 2016, foram realizados diversos eventos de engajamento das partes interessadas para definição da materialidade e atualização do Plano para o período 2017–2019. O método utilizado foi consulta virtual e entrevistas de profundidade para priorização dos desafios em sustentabilidade, o que proporcionou a ampliação do público de relacionamento e a oportunidade de participação de funcionários, clientes, acionistas/investidores e fornecedores de todo o Brasil.

No ano de 2018, a partir de informações e resultados obtidos em 2016, realizamos novamente a atualização do nosso Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB 2019–2021, cujos desafios foram revisados à luz da Estratégia Corporativa 2019–2023, de estudos setoriais e indicadores de sustentabilidade nacional e internacionalmente reconhecidos (ISE e DJSI, respectivamente).

Com o objetivo de integrar a gestão ao relato, os desafios em sustentabilidade convencionados no nosso Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB correspondem aos temas materiais que subsidiam o conteúdo do Relatório Anual. Para tanto, o 35º Fórum de Sustentabilidade BB contou com a participação de Gerentes Executivos, com a finalidade de avaliar os 21 desafios em sustentabilidade mapeados e validar a nova

Matriz de Materialidade, na qual foram priorizados ações e indicadores para aprimorar a gestão da sustentabilidade. Na sequência, realizamos o VII Workshop Sustentabilidade, que contou com a participação de Diretores, Gerentes gerais e Executivos da Empresa para debater a temática Megatendências com ênfase em Finanças Sustentáveis e avaliar os desafios em sustentabilidade e matriz de materialidade.

Nessa etapa de planejamento, Diretores, Gerentes Gerais e Gerentes Executivos das unidades estratégicas avaliaram as ações e os indicadores endereçados para cada desafio, bem como definiram metas, seus responsáveis e os respectivos prazos de conclusão. Como resultado, em fevereiro de 2019 o CD aprovou o Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB para o período 2019–2021, que contempla 50 ações. Elas foram contempladas no Acordo de Trabalho (ATB) das áreas responsáveis pelos seus desenvolvimentos, além de comporem um dos indicadores que mensura o desempenho da gestão de nossas unidades com relação às metas estabelecidas. Esse modelo de avaliação impacta a remuneração variável dos funcionários, por meio do pagamento de Participação nos Lucros e Resultados (PLR).

Esse ciclo se encerra aos prestarmos contas das ações desenvolvidas e relacionadas aos desafios materiais aos públicos de interesse, por meio do Relatório Anual.

102-46: Definição do Conteúdo do Relatório e Limites dos Temas Materiais | 102-47: Lista dos Temas Materiais | 102-49 Mudanças no Relato

A revisão da materialidade, que ocorre a cada dois anos, orienta a gestão e o relato por meio da atualização do Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB e da definição dos temas mais relevantes a serem abordados em nosso Relatório Anual. Essa é uma forma de revisitar os direcionadores em sustentabilidade da organização e trazer para sua estratégia de negócios *inputs* setoriais – com estudos desenvolvidos por instituições nacionais e internacionais renomadas – e com estudos de *benchmarking* – que consideram as melhores práticas desenvolvidas pelos pares do setor financeiro em todo o mundo.

O processo de revisão da materialidade contempla os resultados do ciclo de 2016, em que mais de sete mil públicos de interesse foram consultados para avaliação e priorização dos 25 desafios em sustentabilidade mapeados na época. Nesse contexto, e após análises internas, identificou-se que os desafios resultantes do processo de 2016 continuavam pertinentes e atuais, com oportunidades para avançarmos na gestão dos temas por meio de novas ações a serem cumpridas.

Dessa forma, buscamos refinar e atualizar nossa materialidade, considerando, principalmente, o contexto de sustentabilidade. Para esse ciclo, o processo também atende às diretrizes da GRI e do IIRC e foi desenvolvido com base nas seguintes etapas:

- **Identificação e revisão dos desafios**: avaliação de tendências e demandas de sustentabilidade;
- **Processo de análise**: avaliação do processo de materialidade realizado em 2016 e dos desafios em sustentabilidade elencados nesse processo; análise de documentos internos, setoriais e concorrentes; e análise e alinhamento com a Estratégia Corporativa Banco do Brasil 2019–2023;
- **Validação:** validação e priorização, por nossos Gerentes Executivos no 35º Fórum de Sustentabilidade, dos desafios e das ações propostas para a Agenda 30 BB 2019–2021;
- **Planejamento e ação:** realização do VII Workshop Sustentabilidade, com a presença de representantes de nossa alta administração e das ELBB, em que foi apresentado o resultado da Matriz de Materialidade, com o propósito de definição posterior de indicadores e metas que promovam o alcance aos desafios previstos para os próximos três anos; e aprovação, também pela nossa alta administração, de ações, metas e indicadores estabelecidos para os nossos desafios em sustentabilidade; e
- **Prestação de contas:** comunicação semestral ao CD; comunicação anual ao CA; e comunicação anual aos públicos de interesse por meio de Relatório Anual.

Processo de Materialidade do Ano de 2016 como Ponto de Partida

Em 2016, realizamos amplo processo de consulta aos nossos públicos de relacionamento, com a participação de 7.145 mil públicos de interesse, entre os quais 7.117 participaram de consulta on-line e 28 foram entrevistados. Essa expressiva adesão permitiu que fossem capturadas contribuições importantes para o processo. Para que as percepções fossem efetivamente contempladas, foi feita uma avaliação em 2014 da relevância de algumas dessas categorias. Já no ciclo de 2016, realizamos uma revisão e uma atualização de nosso mapa de públicos de interesse. Essa atualização resultou em uma lista de públicos de interesse prioritários; muito importantes; importantes e secundários (veja quadro Nossos Públicos de Interesse).

Ainda em 2016, optamos por alinhar nossa materialidade aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), o que potencializou a correlação das ações com o que preconiza a Organização das Nações Unidas (ONU), com visão de longo prazo para nossa estratégia de negócios, para que questões ambientais, sociais, de governança (ASG) e econômicas tivessem mais relevância no processo.

O processo, realizado em 2016, resultou em 25 desafios que compunham a Agenda 30 BB 2017–2019 na época, dos quais 13 foram considerados materiais e, portanto, priorizados. Contudo, com vistas ao aprimoramento da gestão, estabelecemos ações para praticamente todos os desafios.

Processo de Materialidade – Ciclo 2018

O processo realizado no último ciclo (2016) foi resgatado em 2018, sendo os desafios definidos e priorizados utilizados como ponto de partida para a revisão desse ciclo. Com isso, os resultados da revisão atual da materialidade estão respaldados na ampla consulta com públicos de interesse que realizamos, trazendo para o processo atual os direcionadores e as demandas desses públicos. Ainda mantivemos o alinhamento dos nossos desafios em sustentabilidade aos ODS e a distribuição dos desafios nos cinco pilares da Agenda 2030 Global: Prosperidade, Parceria, Pessoas, Planeta e Paz.

As etapas desse ciclo também consideraram os direcionamentos para definição de temas materiais propostos pela GRI em suas diretrizes gerais, atendendo plenamente aos princípios que auxiliam e orientam a definição do conteúdo de relatórios de sustentabilidade. Além disso, o processo considerou os seguintes documentos e estudos:

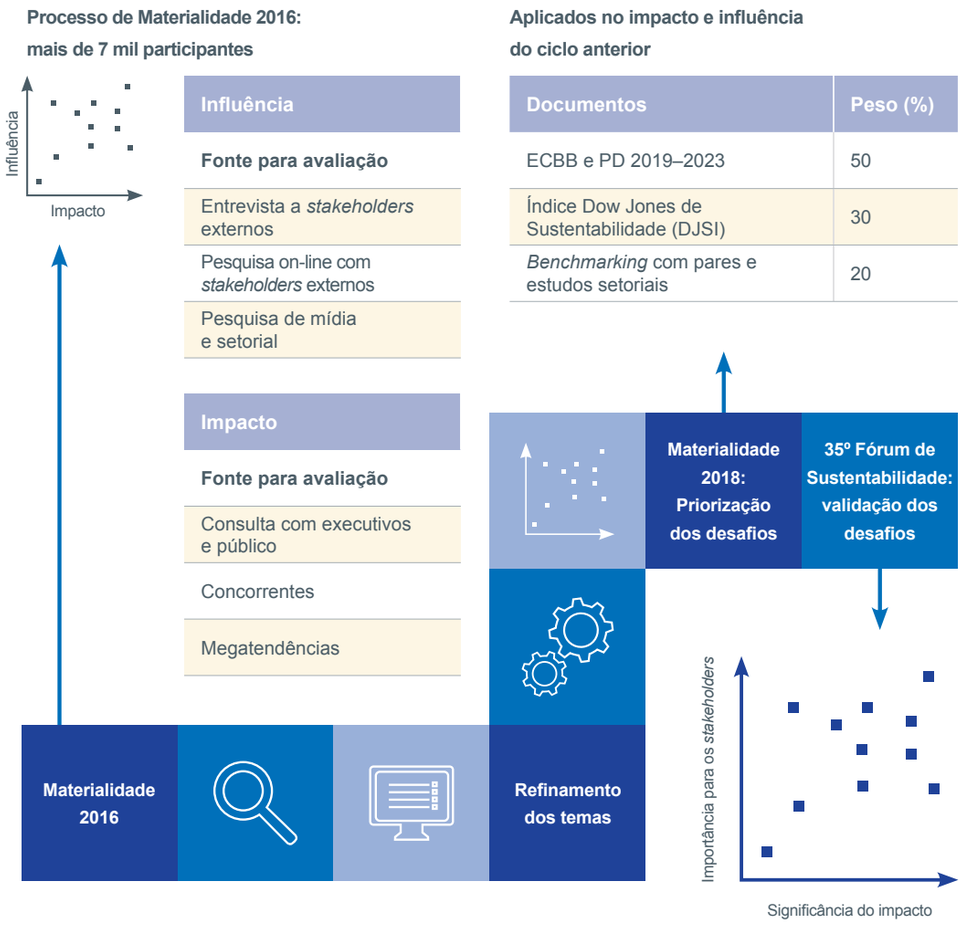
a) Estratégia Corporativa do Banco do Brasil (ECBB) 2019–2023 e seus respectivos objetivos e indicadores, com vistas a considerar e alinhar o processo aos direcionadores estratégicos corporativos;

b) Pesquisa sobre melhores práticas dos pares no mercado;

c) Pesquisa em estudos setoriais; e

d) Consulta aos *driving* forces setoriais e pontuação dos critérios do DJSI.

A figura a ao lado resume as etapas de identificação, priorização e validação dos nossos desafios em 2018. Os resultados da priorização e da validação levam a um gráfico contíguo, em que são consideradas a significância do impacto e a importância de cada um dos desafios mapeados, critérios fundamentais para o processo de revisão da materialidade.



Como resultado das pesquisadas realizadas, verificou-se que os desafios identificados no processo de materialidade de 2016 continuavam pertinentes. Foi necessário um refinamento com base nos critérios de similaridade dos temas e ajuste de redação, uma vez que no processo anterior e na utilização dos desafios percebeu-se que os assuntos eram similares.

Durante a etapa de desenvolvimento dos estudos e *benchmarking* setoriais foi proposto ajuste nos antigos desafios 6 (negócios sociais) e 7 (desenvolvimento produtivo, empreendedorismo e inclusão social e financeira), que foram agrupados por abordarem questões similares, voltadas à promoção dos negócios sociais e das iniciativas de inclusão social e financeira. A união resultou em um novo desafio 6: “Reforçar as iniciativas do Banco do Brasil em prol do desenvolvimento produtivo, do empreendedorismo e da promoção da inclusão social e financeira, contemplando os negócios sociais”.

Ainda, nessa etapa, também foi proposto ajuste nos antigos desafios 19 (risco socioambiental em financiamentos e assuntos polêmicos), 20 (risco socioambiental em investimentos próprios e na gestão de ativos de terceiros) e 22 (diretrizes de sustentabilidade para o crédito e assuntos polêmicos), também agrupados – uma vez que tratam da sustentabilidade e do risco socioambiental relacionados aos negócios. A união resultou no novo desafio 17: “Aprimorar a gestão do risco socioambiental na concessão de crédito, nos financiamentos, em investimentos próprios e na gestão de ativos de terceiros, considerando também os assuntos polêmicos”.

Etapa de priorização

Nossa Estratégia Corporativa (ECBB 2019–2023) foi utilizada como forma de demonstrar a importância da correlação dos nossos desafios em sustentabilidade aos Objetivos Estratégicos e aos indicadores da própria ECBB. Já os estudos de *benchmarking* e os estudos setoriais consideraram a necessidade de dar importância às tendências setoriais e às melhores práticas dos pares no setor.

Ao considerar o peso dos temas do DJSI, levamos em consideração a importância de nossa listagem na carteira World desse índice, com vistas a aprimorar nosso desempenho sustentável.

Como resultado dessa ponderação, foi verificada uma variação de 0 a 10 pontos entre os pesos dos critérios do DJSI, que demonstra o peso total do questionário na pontuação da materialidade.

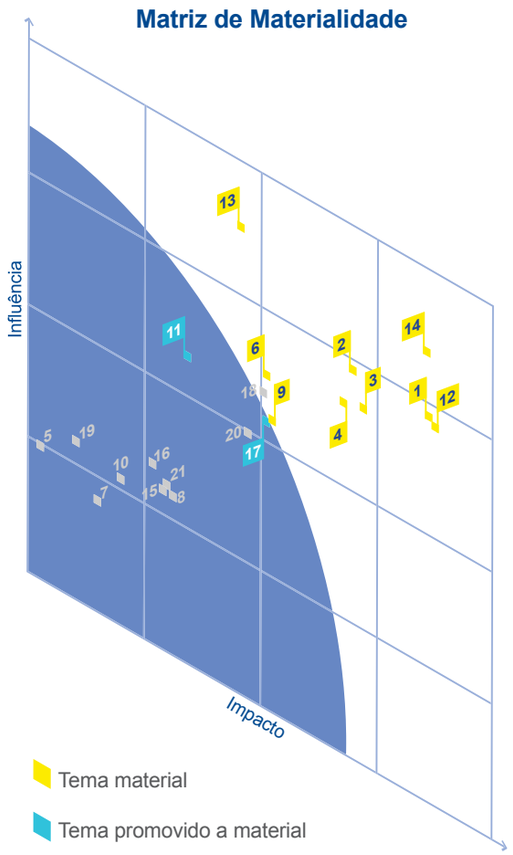
Etapa de Priorização: Base dos Cálculos

Cada desafio foi analisado com relação ao seu impacto e à sua influência. Para cada um desses fatores, foram considerados a materialidade do ciclo de 2016, a ECBB, o DJSI e os estudos e *benchmarking* setoriais.

O resultado da materialidade foi contabilizado no processo de revisão desse ciclo com base nas notas que os desafios tiveram no processo anterior. Desafios com *status* elevado a tema material no ciclo de 2016 tiveram sua nota equiparada ao desafio de menor nota do processo desse ciclo, como forma de igualar todos os desafios na mesma base, dando a oportunidade de trazê-los para a discussão de forma igualitária. No fim de cada análise, para cada uma das abordagens, foi feita uma normalização para padronizar as notas de todos os desafios na base 10.

Para a ECBB, o DJSI e os estudos e *benchmarking* setoriais, foram considerados a média da frequência com que os indicadores da ECBB e os temas tratados por cada um desses documentos foram identificados nos desafios em 2018. Utilizou-se um fator multiplicador para consolidar o resultado da materialidade de 2016 com os novos documentos analisados para o ciclo de 2018, considerando o peso (percentual) de cada um dos documentos utilizados e sua correlação com nossos desafios. Após esse ajuste, aplicou-se o valor definido como fator ao valor do impacto e ao valor da influência de cada desafio.

O resultado dessa análise foi segregado em duas possíveis abordagens, e o quartil foi a abordagem escolhida para definição dos desafios prioritários, muito importantes e importantes, conforme matriz a seguir.



Desafios em sustentabilidade da Agenda 30 BB 102-47

Desafio material
Desafio promovido a material

Prosperidade	Parceria	Pessoas	Planeta	Paz
Desafio 1: alinhar a governança do Banco do Brasil às melhores práticas, a fim de reforçar o papel da alta administração na estratégia de sustentabilidade.	**Desafio 6:** reforçar as iniciativas do Banco do Brasil em prol do desenvolvimento produtivo, do empreendedorismo e da promoção da inclusão social e financeira, contemplando os negócios sociais.	**Desafio 9:** garantir maior proporcionalidade da representatividade de gênero e raça em todos os níveis hierárquicos do Banco do Brasil.	**Desafio 14:** desenvolver soluções financeiras e modelos de negócios que promovam a transição para uma economia verde e inclusiva.	**Desafio 18:** desenvolver processo de *due diligence* socioambiental (inclui direitos humanos e práticas trabalhistas) para avaliar os impactos das operações e relações comerciais do Banco do Brasil.
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.	**Desafio 7:** fortalecer a gestão do tema sustentabilidade nas ELBB.	**Desafio 10:** reforçar ações de educação e sensibilização em sustentabilidade para o público interno e a sociedade.	**Desafio 15:** aprimorar a governança e a gestão dos riscos e das oportunidades relacionadas às questões climáticas.	**Desafio 19:** aprimorar as práticas de gestão e de relato do Banco do Brasil sobre o desempenho em sustentabilidade.
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 a longevidade do Banco do Brasil.	**Desafio 8:** aprimorar o papel do Banco do Brasil como orientador para a educação financeira.	**Desafio 11:** aprimorar o modelo de remuneração variável dos funcionários, inclusive da Alta Administração, ampliando os critérios socioambientais e contemplando o desempenho individual.	**Desafio 16:** aprimorar o Sistema de Gestão Ambiental (SGA) e as práticas de ecoeficiência na busca pela redução da pegada ecológica do Banco do Brasil.	**Desafio 20:** aprimorar a integração entre o Investimento Social Privado e a estratégia de negócios.

Desafios em sustentabilidade da Agenda 30 BB 102-47

Desafio material
Desafio promovido a material

Prosperidade	Parceria	Pessoas	Planeta	Paz
Desafio 4: aprimorar a gestão do relacionamento com o cliente e aumentar os índices de satisfação e retenção.		**Desafio 12:** reforçar a atuação do Banco do Brasil em relação ao capital humano, contemplando gestão de saúde, segurança e bem-estar, desenvolvimento e retenção de talentos.	**Desafio 17:** aprimorar a gestão do risco socioambiental na cadeia de fornecedores,na concessão de crédito, nos financiamentos, em investimentospróprios e na gestão de ativos de terceiros, considerando também os assuntos polêmicos.	**Desafio 21:** garantir a transparência na comunicação e na comercialização de produtos e serviços.
Desafio 5: aprimorar a gestão da estratégia fiscal do Banco do Brasil, com foco na governança, nos riscos de tributação e na transparência.		**Desafio 13:** fortalecer a atuação do Banco do Brasil em relação ao tema ética e às práticas de combate à corrupção, de atos ilícitos e de lavagem de dinheiro.		

Além da matriz, no fim da análise foi possível observar os desafios mais relevantes para cada pilar dos ODS, no ciclo de 2018 e de 2016:

Desafios mais Relevantes por Pilar, em 2018 e 2016 102-47

Pilar	#	Desafios do BB em 2018	#	Desafios do BB em 2016
Prosperidade	1	Alinhar a governança do Banco do Brasil às melhores práticas, a fim de reforçar o papel da alta administração na estratégia de sustentabilidade.	4	Aprimorar a gestão do relacionamento com o cliente e aumentar os índices de satisfação e retenção.
Parceria	6	Reforçar as iniciativas do Banco do Brasil em prol do desenvolvimento produtivo, do empreendedorismo e da promoção da inclusão social e financeira, contemplando os negócios sociais.	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.
Pessoas	12	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.	15	Fortalecer a atuação do Banco do Brasil em relação ao tema ética e combate à corrupção.
Planeta	14	Desenvolver soluções financeiras e modelos de negócios que promovam a transição para uma economia verde e inclusiva.	16	Desenvolver soluções financeiras e modelos de negócio que promovam a transição para uma economia verde e inclusiva.
Paz	18	Desenvolver processo de *due diligence* socioambiental (inclui direitos humanos e práticas trabalhistas) para avaliar os impactos das operações e relações comerciais do Banco do Brasil.	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.

Etapa de Validação dos Desafios Materiais – Fórum de Sustentabilidade BB

O 35º Fórum de Sustentabilidade foi uma das etapas de validação da revisão de nossa materialidade. Na ocasião, os desafios em sustentabilidade foram revistos por nossos Gerentes Executivos, o que possibilitou eventuais elevações ao *status* de "material" ou rebaixamentos como "não material". Dos 21 desafios elencados, 11 foram considerados materiais: 1, 2, 3, 4, 6, 9, 11 (novo), 12, 13, 14 e 17 (novo).

Todo esse processo contribui para o nosso alinhamento às melhores práticas com relação aos pares no mercado. Nossa gestão interna permite ações de antecipação e de gerenciamento de riscos e oportunidades, o que, em um cenário de negócios competitivo e de mudanças estruturais, faz com que possamos resguardar nossa capacidade de prosperar, no médio e longo prazos.

Desafios Materiais em Ordem Decrescente de Relevância	Requisitos Materiais (*GRI Standards* 2016)
Desafio 14: desenvolver soluções financeiras e modelos de negócios que promovam a transição para uma economia verde e inclusiva.	201-2 | 203-2 | 305-5 | FS7 | FS8
Desafio 12: reforçar a atuação do Banco do Brasil em relação ao capital humano, contemplando gestão de saúde, segurança e bem-estar, desenvolvimento e retenção de talentos.	102-41 | 401-1 | 402-1 | 403-1 | 403-2 | 404-1 | 404-3 | 410-1 | 412-1
Desafio 1: alinhar a governança do Banco do Brasil às melhores práticas, a fim de reforçar o papel da alta administração na estratégia de sustentabilidade.	102-14 | 102-18 | 102-19 | 102-21 |102-27 | 102-28 | 102-29 | 102-38
Desafio 4: aprimorar a gestão do relacionamento com o cliente e aumentar os índices de satisfação e retenção.	416-1 | 417-2 | 102-43 | 102-44 | 417-3 | 418-1 | 419-1
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.	102-15 | 102-11 | 201-2 | 305-1 | 305-2 | 305-3 | 305-4 | 305-5 | FS6 | FS9

102-47

Desafios Materiais em Ordem Decrescente	Requisitos Materiais (*GRI Standards* 2016)
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 a longevidade do Banco do Brasil.	418-1
Desafio 13: fortalecer a atuação do Banco do Brasil em relação ao tema ética e às práticas de combate à corrupção, de atos ilícitos e de lavagem de dinheiro.	102-16 | 102-17 | 205-1 | 205-2 | 205-3
Desafio 6: reforçar as iniciativas do Banco do Brasil em prol do desenvolvimento produtivo, do empreendedorismo e da promoção da inclusão social e financeira, contemplando os negócios sociais.	416-1 | 417-3 | 419-1 | 203-2 | FS13 | FS14
Desafio 9: garantir maior proporcionalidade da representatividade de gênero e raça em todos os níveis hierárquicos do Banco do Brasil.	102-8 | 405-1 | 405-2 | 406-1
Desafio 11: aprimorar o modelo de remuneração variável dos funcionários, inclusive da Alta Administração, ampliando os critérios socioambientais e contemplando o desempenho individual.	102-35 | 102-36 | 102-37 | 202-1
Desafio 17: aprimorar a gestão do risco socioambiental na cadeia de fornecedores, na concessão de crédito, nos financiamentos, em investimentos próprios e na gestão de ativos de terceiros, considerando também os assuntos polêmicos.	FS1 | FS2 | FS3 | FS4 | FS5 | FS9 | FS12 | FS10 | FS11 | 308-1 | 308-2 | 412-1 | 412-2 | 412-3 | 408-1 | 409-1 | 414-1 | 414-2 |

102: Divulgação Geral 2016	Requisitos
Perfil Organizacional	102-1 | 102-2 | 102-3 | 102-4 | 102-5 | 102-6 | 102-7 | 102-9 | 102-10 | 102-12 | 102-13
Engajamento das Partes Interessadas	102-40 | 102-42
Prática de Relato	102-45 | 102-46 | 102-47 | 102-48 | 102-49 | 102-50 | 102-51 | 102-52 | 102-53 | 102-54 | 102-55 | 102-56
103: Abordagem de Gestão 2016	**Requisitos**
Abordagem de Gestão	103-1 | 103-2 | 103-3

Requisitos não materiais, mas relatados (GRI Standards 2016)
201-1 | 301-1 | 301-2 | 302-1 | 302-3 | 302-4 | 303-1 | 306-2

103-2: Abordagem de Gestão e seus Componentes

Plano de Sustentabilidade – AGENDA 30 BB 2017–2019 Ações Realizadas em 2018		
Ação	**Prazo**	**Prestação de Contas**
Pilar Prosperidade		
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.		
7. Desenvolver estudos setoriais comparando risco e retorno de atividades de alto impacto e economia verde para encaminhamento às áreas gestoras de cliente/produto.	30/06/18	**Ação concluída no prazo**. Elaboramos estudo comparativo entre risco e retorno de atividades de alto impacto e economia verde, utilizando o indicador "Consumo do Spread pela Inadimplência".
Pilar Parceria		
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.		
12. Revisar processos relacionados aos negócios sociais, com ênfase em digitização, para ganhar eficiência e abrangência.	30/06/18	**Ação concluída no prazo**. Revisamos processos e implementamos melhorias com ênfase em digitização quanto a políticas públicas e ações de educação financeira. Com relação ao crédito rural, disponibilizamos a contratação de propostas do Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar (Pronaf) em formato web e por meio de correspondentes bancários, além da renovação simplificada de operações do Pronaf Custeio, reduzindo o volume de folhas de papel de 792 mil para 66 mil em 2018.
13. Estruturar modelo de captação de recursos, gestão e investimento em negócios sociais de alto impacto social e ambiental.	31/12/18	**Ação concluída no prazo**. Estabelecemos parceria com o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) com objetivo de prover *funding* aos financiamentos para os municípios brasileiros no âmbito do Programa Eficiência Municipal. Lançamos ainda, em 2018, os fundos BB Equidade (BB Ações Equidade e Ações Equidade Private), destinados aos segmentos Private e Varejo, com a finalidade de alocar recursos em empresas signatárias do Women's Empowerment Principals (Wep).
15. 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.	31/12/18	**Ação concluída no prazo**. Atualizamos em nossa Universidade Corporativa dois cursos com foco em negócios sociais, totalizando 5.001 treinamentos realizados no ano. Para nossos clientes, criamos em 2018 o consultor virtual inteligente – Agrobot, que combina a *expertise* do BB com fontes externas, com o propósito de auxiliar o produtor, inclusive o beneficiário do Pronaf, para tomar as melhores decisões sobre seu negócio.
Pilar Pessoas		
Desafio 11: garantir maior proporcionalidade da representatividade de gênero e raça em todos os níveis hierárquicos do Banco do Brasil.		
26. Desenvolver e implementar ações de capacitação do corpo funcional em direitos humanos a fim de gerar oportunidades em questões de gênero, raça e cor.	30/06/18	**Ação concluída no prazo**. Disponibilizamos diversas soluções educacionais em direitos humanos, bem como atualizamos a Trilha Ética, com a inclusão de novos cursos.

27. 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.	Contínua anual	**Ação em contínuo desenvolvimento.** Lançamos o Programa Liderança Feminina com o objetivo de reafirmar os compromissos e pactos assumidos externamente, promover o desenvolvimento de líderes e ampliar a participação do público feminino nos Programas de Ascensão Profissional (recrutamento e seleção). Incluímos ainda o Indicador Equidade Gênero no Acordo de Trabalho (ATB) das Unidades do Banco.
Desafio 14: reforçar a atuação do Banco do Brasil em relação ao capital humano, contemplando gestão de saúde, segurança e bem estar, o desenvolvimento e a retenção de talentos.		
38. 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).	31/12/18	**Ação concluída no prazo.** Desenvolvemos estudo e plano de ação a fim de identificar as causas de absenteísmo mediante os resultados dos Exames Periódicos de Saúde (EPS). Realizamos discussões com gestores e equipes e propusemos ações para melhoria da saúde e do bem-estar. Ainda, dispomos de Programa QVT (Qualidade de Vida no Trabalho) com a finalidade de prover verba para ações locais voltadas à saúde ocupacional e de segurança no trabalho.
Desafio 15: fortalecer a atuação do Banco do Brasil em relação ao tema ética e combate à corrupção.		
42. 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.	30/06/18	**Ação concluída no prazo.** Aprimoramos diversos cursos disponíveis na Universidade Corporativa BB que tratam dos temas ética, direitos humanos e combate à corrupção.

Pilar Planeta

Desafio 16: desenvolver soluções financeiras e modelos de negócio que promovam a transição para uma economia verde e inclusiva.		
44. Desenvolver ações de capacitação sobre “Economia verde e inclusiva” para o público interno, com ênfase em oportunidades de negócio por segmento de mercado.	31/12/18	**Ação concluída no prazo.** Disponibilizamos no Portal UniBB o treinamento ODS Economia Verde e Ecoeficiência. Em 2018, 11.259 funcionários realizaram o treinamento. Realizamos também a atualização de conteúdo do curso Sinapse Mudanças Climáticas, que contou com 4.190 treinamentos realizados no ano.
46. Prospectar e avaliar a viabilidade de se 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).	Contínua anual	**Ação em contínuo desenvolvimento.** Intensificamos o uso de canais alternativos, como o TAA e o Mobile e destacamos as ações: a) oferta de crédito para o poupador não correntista por meio dos canais TAA e celular; b) inibição pelo cliente da impressão do contrato das linhas do CDC (Crédito Automático, Consignado e Antecipação do IR); c) solicitação via *mobile* de cartão de crédito não correntista – o BB já aprovou 44,6 mil propostas e cada cartão contratado pelo mobile gera economia de 48 folhas de papel/ano, ou seja, economia de 2.142.768 folhas de papel; d) envio de fatura digital do cartão de crédito – em 2018, houve redução de 4,8 milhões de faturas impressas. Lançamos em 2018 o Programa Agro Energia, a fim de apoiar a produção de energia limpa e renovável em atividades do agronegócio – 100% desses financiamentos alteram a matriz energética, contribuindo para a diminuição do consumo na rede (Sistema Nacional) e para a “emissão evitada” de Gases de Efeito Estufa (GEE) nos financiamentos do BB.

Desafio 19: aprimorar a gestão do risco socioambiental a partir de critérios socioambientais na concessão de financiamentos, considerando também os assuntos polêmicos.		
65. Definir especificações técnicas e demandar o desenvolvimento do sistema de TI que apoie a gestão do risco socioambiental.	31/12/18 – construção da base de perdas para risco socioambiental.	**Ação concluída no prazo.** Em 2018 criamos a base de perdas consolidada para o risco socioambiental, que representa aprimoramento no processo de gestão deste risco no Banco do Brasil e atende à determinação do regulador e da autorregulação bancária.
66. Atualizar, anualmente, as Diretrizes de Sustentabilidade para o Crédito BB, sendo duas por setor e uma por tema, e torná-las públicas.	Contínua anual	**Ação em contínuo desenvolvimento.** Atualizamos o documento Diretrizes de Sustentabilidade BB para o Crédito para os setores Petróleo & Gás e Mineração, a partir das contribuições coletadas em Painel de Públicos de interesse, com clientes, funcionários, especialistas em sustentabilidade, representantes da sociedade civil e do governo.

Pilar Paz

Desafio 24: aprimorar a integração entre o Investimento Social Privado e a estratégia de negócios.		
79. Aplicar a metodologia instituída pelo BB e FBB para avaliação do Investimento Social Privado, utilizando as bases de beneficiários obtidas no Marco Zero.	31/12/18	**Ação concluída no prazo.** No âmbito dos projetos apoiados pela Fundação BB, em 2017 foram realizadas 177 avaliações internas de Marco Zero. Os projetos do Programa Integração AABB Comunidade estão, por amostragem, sendo submetidos a avaliações de Marco N durante os quatro anos de execução previstos pelo Programa. Em 2018, foram mensurados, a título de Marco Um, 47 projetos do Programa, com o total de 7.459 educandos cadastrados.
82. 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.	31/12/18	Ação concluída no prazo. Avaliamos que é possível definir e implementar sistemática de captação de recursos para a Fundação Banco do Brasil junto às ELBB e aos clientes dos pilares Atacado e Private. Dessa forma, realizamos diversas ações para estabelecer modelo de captação nesses grupos de investidores.

Agenda 30 BB 2019–2021 (Compromissos)	
Ação	**Indicador e Prazo**
Pilar Prosperidade	
Desafio 1: alinhar a governança do Banco do Brasil às melhores práticas, a fim de reforçar o papel da alta administração na estratégia de sustentabilidade.	
1 – Implementar critérios para aprimorar a efetividade do CA.	**Indicador:** Proposição de avaliação periódica independente do CA. Prazo: 31/12/19. **Indicador**: estudo de revisão da composição do CA para verificar a possibilidade de aumento do percentual de membros independentes. **Prazo:** 31/12/20.
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.	
2 – Aprimorar na formulação estratégica a visão dos riscos emergentes de longo prazo mais significativos para os negócios do BB.	**Indicador:** apresentação de estudo dos riscos emergentes de longo prazo com impacto nos negócios do BB no Fórum de Sustentabilidade. **Prazo:** 30/06/19.
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 a longevidade do Banco do Brasil.	
3 – Estruturar modelo de relacionamento com *startups*.	**Indicador:** apresentação de proposta de modelo de relacionamento com *startups*. **Prazo:** 31/12/19.
4 – Implementar plataforma que possibilite a interação entre investidores e projetos sustentáveis, num modelo de *crowdfunding* ou *startups*.	**Indicador:** apresentação de estudo de análise de viabilidade de implementação de plataforma que possibilite a interação entre investidores e projetos sustentáveis, em um modelo de *crowdfunding* ou *startups*, no Fórum de Sustentabilidade. **Prazo:** 30/06/20.

Desafio 4: aprimorar a gestão do relacionamento com o cliente e aumentar os índices de satisfação e retenção.	
5 – Implementar iniciativas para aumentar o índice de satisfação dos clientes do BB, com vistas ao alcance da meta estabelecida.	**Indicador:** apresentação de reporte das iniciativas implementadas para o público PF Varejo. **Prazo**: contínuo anual (31/12/19, 31/12/20 e 31/12/21). **Indicador:** apresentação de reporte das iniciativas implementadas para o público PF Private. **Prazo:** contínuo anual (31/12/19, 31/12/20 e 31/12/21). **Indicador:** apresentação de reporte das iniciativas implementadas para o setor público. **Prazo:** contínuo anual (31/12/19, 31/12/20 e 31/12/21). **Indicador:** apresentação de reporte das iniciativas implementadas para o público PJ Atacado. **Prazo:** contínuo anual (31/12/19, 31/12/20 e 31/12/21). **Indicador:** apresentação de reporte das iniciativas implementadas para o público MPE. **Prazo:** contínuo anual (31/12/19, 31/12/20 e 31/12/21).
Pilar Parceria	
Desafio 6: reforçar as iniciativas do Banco do Brasil em prol do desenvolvimento produtivo, do empreendedorismo e da promoção da inclusão social e financeira, contemplando os negócios sociais.	
8 – Financiar, por meio do MPO, projetos para eficiência no uso de recursos naturais.	**Indicador:** apresentação de estudo de viabilidade de financiamento de projetos para eficiência no uso de recursos naturais por meio do MPO. **Prazo:** 31/12/19.

Pilar Pessoas

Desafio 9: garantir maior proporcionalidade da representatividade de gênero e raça em todos os níveis hierárquicos do Banco do Brasil.	
12 – Ampliar o percentual de mulheres em todos os níveis hierárquicos, com vistas a fortalecer a equidade de gênero no BB.	**Indicador:** percentual de mulheres em cargos de gerência. **Prazo:** contínuo anual (31/12/19, 31/12/20 e 31/12/21).
Desafio 11: aprimorar o modelo de remuneração variável dos funcionários, inclusive da Alta Administração, ampliando os critérios socioambientais e contemplando o desempenho individual.	
14 – Aumentar o percentual de funcionários cuja recompensa seja impactada pela avaliação de desempenho individual.	**Indicador**: percentual de funcionários abrangidos pelo uso sistemático de metas mensuráveis acordadas com o superior direto com impacto na recompensa. **Prazo:** contínuo anual (31/12/19, 31/12/20 e 31/12/21). **Indicador:** percentual de funcionários abrangidos pela avaliação de desempenho multidimensional com impacto na recompensa. **Prazo:** contínuo anual (31/12/19, 31/12/20 e 31/12/21).
Desafio 12: reforçar a atuação do Banco do Brasil em relação ao capital humano, contemplando gestão de saúde, segurança e bem-estar, desenvolvimento e retenção de talentos.	
17 – Aprimorar a cobertura da pesquisa de engajamento de funcionários.	**Indicador:** aumento do percentual de funcionários engajados. **Prazo:** contínuo anual (31/12/19, 31/12/20 e 31/12/21). **Indicador:** aumento da cobertura da pesquisa de engajamento. **Prazo:** contínuo anual (31/12/19, 31/12/20 e 31/12/21).
18 – Implementar processo de verificação externa independente de saúde, segurança e bem-estar.	**Indicador:** contratação da verificação externa independente. **Prazo:** 30/06/20. **Indicador:** apresentação de relatório do processo de verificação emitido por um terceiro independente. **Prazo:** 31/12/20.
Desafio 13: fortalecer a atuação do Banco do Brasil em relação ao tema ética e às práticas de combate à corrupção, de atos ilícitos e de lavagem de dinheiro.	
20 – Implementar solução a ser disponibilizada aos fornecedores sobre Código de Ética e Normas de Conduta para fornecedores.	**Indicador:** disponibilizar conteúdo específico sobre Código de Ética e Normas de Conduta para compartilhamento com fornecedores. **Prazo**: 31/12/19.

Pilar Planeta

Desafio 14: desenvolver soluções financeiras e modelos de negócios que promovam a transição para uma economia verde e inclusiva.	
23 – Implementar soluções financeiras que promovam a transição para uma Economia Verde e Inclusiva.	**Indicador:** apresentação de estudo de viabilidade da implementação de nova(s) solução(es) financeira(s) que promovam a transição para uma Economia Verde e Inclusiva. **Prazo:** 31/12/19. **Indicador:** implementação de nova(s) solução(es) financeira(s) proposta(s). **Prazo:** 30/06/20.
24 – Implementar condições negociais diferenciadas para produtos/serviços voltados à transição para uma economia verde.	**Indicador:** avaliação de atributos ou oferta de condições negociais diferenciadas para produtos/serviços voltados à transição para uma economia verde. **Prazo:** 31/12/19. **Indicador:** implementação de atributos ou condições negociais diferenciadas para produtos/serviços voltados à transição para uma Economia Verde. **Prazo:** 30/06/21.

Desafio 17: aprimorar a gestão do risco socioambiental na cadeia de fornecedores, na concessão de crédito, nos financiamentos, em investimentos próprios e na gestão de ativos de terceiros, considerando também os assuntos polêmicos.	
39 – 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, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17 e 18.	**Indicador:** incorporação dos dados de perdas por rating socioambiental no processo de precificação das operações de crédito. **Prazo:** 31/12/19. **Indicador:** revisão do questionário socioambiental incluindo análise por setor e por cliente para avaliar exposição ao risco socioambiental das operações de crédito/financiamento e o impacto no limite de crédito do cliente. **Prazo:** 31/12/19.
40 – Atualizar as Diretrizes BB de Sustentabilidade para o Crédito e as condicionantes para financiamentos previstos nas Diretrizes Socioambientais para Assuntos Polêmicos.	**Indicador 1:** publicação das Diretrizes BB de Sustentabilidade para o Crédito revisadas. **Prazo:** contínuo anual (31/12/19, 31/12/20 e 31/12/21). **Indicador 2:** publicação das Diretrizes Socioambientais para Assuntos Polêmicos revisadas. **Prazo:** 30/06/20.

201-1: Valor Econômico Direto Gerado e Distribuído 102-48

Valor Econômico Direto Gerado e Distribuído	2016 (1)	2017 (1)	2018
Valor Econômico Direto Gerado – Receita (R$ bilhões)	44,3	45,8	48,0
Valor Econômico Distribuído (R$ bilhões)	37,0	36,4	39,1
Pessoal (salários e benefícios dos empregados)	21,3	19,5	20,0
Remuneração de Capitais de Terceiros	1,4	1,6	1,4
JCP e Dividendos	2,4	3,3	5,4
Impostos, Taxas e Contribuições	11,9	12,0	12,3
Valor Econômico Retido (R$ bilhões)	7,3	9,3	8,8
Lucro Retido	5,6	7,7	7,4
Participação dos não Controladores nos Lucros Retidos	1,7	1,6	1,4

(1) Corrigimos os dados apresentados nas colunas de 2016 e 2017.

205-1: Operações Avaliadas quanto a Riscos Relacionados a Corrupção

Não houve nova avaliação de riscos de corrupção nos processos, pois ela ocorre a cada dois anos, como prevê nosso Programa de Integridade. O último trabalho de avaliação de riscos foi concluído em 2017 e pode ser consultado no Relatório Anual de 2017, página 109.

Em 2018 foi aprovada nova metodologia de apuração do risco de integridade pelo CA, com aplicação até o fim de 2019 para avaliação dos nossos processos quanto ao risco de corrupção.

205-2: Comunicação e Treinamento sobre Políticas e Procedimentos sobre Anticorrupção

Número Total e Percentual de Funcionários que Receberam ao Menos 1 Curso de Combate à Corrupção, Discriminados por Categoria Funcional e Região

Região	Categoria funcional	Treinados em 2018	Percentual de Treinados em 2018	Treinados em Relação ao Quadro Total	Percentual de Treinados em Relação ao Quadro Total
Centro-Oeste	Alta Direção	14	10,1	120	87,0
Centro-Oeste	Assessoramento	1.215	26,1	4.645	99,8
Centro-Oeste	Gerência	1.245	27,5	4.523	99,9
Centro-Oeste	Operacional	2.369	49,3	4.764	99,1
Centro-Oeste	Técnico	381	13,4	2.845	99,8
Exterior	Alta Direção	1	20,0	5	100,0
Exterior	Gerência	4	17,4	22	95,6
Nordeste	Alta Direção	0	0	7	100,0
Nordeste	Assessoramento	116	32,2	359	99,7
Nordeste	Gerência	1.775	32,0	5.541	99,8
Nordeste	Operacional	4.602	45,5	10.023	99,1
Nordeste	Técnico	19	25,0	74	97,4
Norte	Alta Direção	0	0	2	100,0
Norte	Assessoramento	30	27,0	111	100,0
Norte	Gerência	504	30,6	1.645	100,0
Norte	Operacional	1.080	43,8	2.447	99,3
Norte	Técnico	5	26,3	19	100,0
Sudeste	Alta Direção	10	22,2	39	86,7
Sudeste	Assessoramento	710	33,9	2.089	99,9
Sudeste	Gerência	6.212	41,8	14.875	100,0
Sudeste	Operacional	11.068	45,3	24.336	99,7
Sudeste	Técnico	311	29,2	1.064	100,0
Sul	Alta Direção	0	0	4	80,0
Sul	Assessoramento	141	28,1	501	100,0

301-1: Materiais Usados, Discriminados por Peso ou Volume | 301-2: Materiais Usados Provenientes de Reciclagem

Materiais não Renováveis			
Programa de Recondicionamento de Cartuchos e *Toner* (Prorec – em unidades)	**2016**	**2017**	**2018**
Total de Cartuchos Consumidos	121.849	107.712	103.582
Cartuchos Recondicionados	119.218	105.112	102.359
Percentual de Recondicionados	98	98	99

Os suprimentos de cartuchos de *toner* que utilizamos não são provenientes de reciclagem. Adquirimos cartuchos de toner recondicionados, originais dos fabricantes dos equipamentos (OEM) e remanufaturados. Independentemente do material adquirido, nosso objetivo é o descarte sustentável, sendo priorizada a gestão de resíduos sólidos pelos nossos fornecedores e usuários. O aumento das transações por meio eletrônicos e a racionalização da disponibilização das impressoras em nossas dependências possibilitaram redução no consumo de cartuchos de *toner*.

Materiais Renováveis			
Uso de papel	**2016**	**2017**	**2018**
Total de Papel Consumido (t)	6.082	5.454	5.195
Papel Reciclado (t)	408	386	348
Percentual de Papel Reciclado	7	7	7

A redução ocorrida em 2018 no consumo de papel é resultado da campanha Papel Zero, de conscientização interna da utilização dos produtos baseados em papel, na qual diversos setores efetuaram a transformação de documentos e produtos em papel para o modo digital, além do aumento das transações por meios eletrônicos, como *mobile* e intranet.

302-1: Consumo de Energia dentro da Organização | 302-3: Intensidade Energética | 302-4: Redução do Consumo de Energia

Intensidade Energética [1]	2016	2017	2018
Intensidade de Energia Elétrica (consumo total de eletricidade/funcionário/ano) (MWh/funcionário/ano)	7,00	6,14	6,18
Consumo Total de Eletricidade [2]			
Consumo Total de Eletricidade (MWh) [3]	704.551	609.037	598.393
Consumo Total de Eletricidade (GJ)	2.536.384	2.192.533	2.154.215
Base de Funcionários			
Número de Funcionários [4]	100.622	99.161	96.889

(1) O valor da intensidade energética aumentou durante o período em virtude da redução do corpo de funcionários.
(2) Em 2018, 80,70% da eletricidade consumida pelo BB foi gerada por fontes renováveis (veja mais em: http://ons.org.br/Paginas/resultados-da-operacao/historico-da-operacao/geracao_energia.aspx).
(3) A gestão de energia se encontra num processo de transição, com o cadastramento das informações sendo efetuado por empresa contratada.
(4) Considerada a força de trabalho real, conforme informação oficial.

Combustíveis (litros) [1]	2016	2017	2018
Consumo Total de Óleo Diesel para Veículos	58.129	63.833	78.189
Consumo Total de Óleo Diesel Grupo Gerador	392.722	340.870	251.545
Consumo Total de Gasolina	2.200.062	2.097.684	1.837.013
Consumo Total de Etanol	518.281	419.792	579.270

O incremento no consumo de diesel veicular decorre do incremento dos nossos negócios de financiamento à produção agrícola, nos quais realizamos visitas de fiscalização às fazendas, normalmente por estradas rurais e não pavimentadas, que exigem a utilização de veículos com tração 4 X 4, em sua maioria movidos a diesel.

Quanto ao consumo de óleo diesel grupo gerador, a maior redução foi em nossa rede de agências em razão do programa de desativação e descarte sustentável de grupo geradores, realizado no segundo semestre de 2018.

306-2: Peso Total de Resíduos, Discriminado por Tipo e Método de Disposição

Peso de Resíduos não Perigosos, Discriminados por Tipo de Destinação	2016	2017	2018
Reúso – Doação (unidade)	0	17.837	0
Reúso – Interno (unidade)	0	114.000	64.610
Reciclagem (t)	1,3	1.494	2.914
Armazenamento no Local (t)	1.542	2.534	202,4
Coleta Pública – Resíduos misturados ou não Recicláveis Gerados pelas Dependências Participantes do Programa Coleta Seletiva (t)	549,3	529,8	443,2

Peso de Resíduos Perigosos, Discriminados por Tipo de Destinação (lâmpadas e baterias) [1]	2016	2017	2018
Outro – Reação Química e Descontaminação (t)	0	18,6	14,1

(1) Os dados relativos às lâmpadas e às baterias se referem aos itens recolhidos e destinados por contrato de reciclagem de bens móveis.

A redução de resíduos perigosos pode ser explicada pela retomada dos programas de recolhimento de baterias para *nobreak*, por meio do contrato de fornecimento, no qual o fornecedor recolhe o bem antigo ao entregar o novo. Os números foram fornecidos pelas empresas contratadas ao longo do ano de 2018.

Resíduos não Perigosos (t)	2016	2017	2018
Plástico	252,1	221,8	208,3
Metal	63,6	34,8	28,3
Vidro	46,7	27,5	17,5
Papel	2.067,3	2.390,4	1.763,6

401-1: Novas Contratações e Rotatividade de Colaboradores

Rotatividade por Gênero	2016	2017	2018
Número de Funcionários	100.622	99.161	96.889
Feminino	41.549	41.044	40.243
Masculino	59.073	58.117	56.646
Desligamentos no Período	10.474	1.587	2.156
Feminino	4.470	474	746
Masculino	6.004	1.113	1.410
Taxa de Rotatividade (%)	10,4	1,6	2,2
Feminino	4,4	0,5	0,8
Masculino	6,0	1,1	1,4

O índice de rotatividade reflete a média observada no período e a adoção, no primeiro trimestre, do Programa de Adequação de Quadros (PAQ).

Rotatividade por Faixa Etária	2016	2017	2018
Desligamentos no Período	10.474	1.587	2.156
Até 30 Anos	318	214	188
De 30 a 50 Anos	2.186	814	1.130
Acima de 50 Anos	7.970	559	838
Taxa de Rotatividade (%)	10,4	1,6	2,2
Até 30 Anos	0,3	0,2	0,2
De 30 a 50 Anos	2,2	0,8	1,2
Acima de 50 Anos	7,9	0,5	0,9

O índice de rotatividade maior para as faixas etárias próximas ou superiores aos 50 anos resulta das disponibilidades do complemento de aposentadoria da Caixa de Previdência dos Funcionários do Branco do Brasil (Previ), a partir dos 50 anos de idade.

Rotatividade por Região	2016	2017	2018
Desligamentos no Período	10.474	1.587	2.156
Sul	1.570	243	352
Sudeste	4.649	670	936
Centro-Oeste	1.833	305	360
Norte	344	76	113
Nordeste	2.078	293	395
Taxa de Rotatividade (%)	10,4	1,6	2,2
Sul	1,6	0,2	0,4
Sudeste	4,6	0,7	1,0
Centro-Oeste	1,8	0,3	0,4
Norte	0,3	0,1	0,1
Nordeste	2,1	0,3	0,4

O percentual regional da concentração da mão de obra reflete diretamente no índice de disponibilidade, uma vez que não foram realizadas ações específicas (contratações ou demissões). A maior parte dos desligamentos está atrelada ao alcance das condições para aposentadoria pelo INSS e/ou entidade de previdência complementar.

Contratações por Gênero	2016	2017	2018
Contratações no período	1.424	287	167
Feminino	509	98	72
Masculino	915	189	95
Taxa de Contratação (%)	1,4	0,3	0,2
Feminino	0,5	0,1	0,1
Masculino	0,9	0,2	0,1

Todas as nossas contratações são realizadas por meio de concurso público, sem qualquer distinção de gênero e de idade para o preenchimento de vagas.

Contratações por Faixa Etária	2016	2017	2018
Contratações no Período	1.424	287	167
Até 30 Anos	889	166	46
De 30 a 50 Anos	516	117	117
Acima de 50 Anos	19	4	4
Taxa de Contratação (%)	1,4	0,3	0,2
Até 30 Anos	0,9	0,2	0,1
De 30 a 50 Anos	0,5	0,1	0,1
Acima de 50 Anos	0	0	0

Contratações por Região	2016	2017	2018
Contratações no Período	1.424	287	167
Sul	124	6	5
Sudeste	282	15	9
Centro-Oeste	311	101	119
Norte	146	11	19
Nordeste	561	154	15
Taxa de Contratação (%)	1,4	0,3	0,2
Sul	0,1	0	0
Sudeste	0,3	0	0
Centro-Oeste	0,3	0,1	0,1
Norte	0,2	0	0
Nordeste	0,6	0,2	0

As vagas disponibilizadas guardam consonância com a necessidade de pessoal em cada região, de acordo com a distribuição do quadro de funcionários.

402-1: Prazo Mínimo de Notificação sobre Mudanças Operacionais

Nossas mudanças operacionais não estão especificadas em acordos de negociação coletiva.

403-2: Tipos e Taxas de Lesões, Doenças Ocupacionais, Dias Perdidos, Absenteísmo e Número de Óbitos Relacionados ao Trabalho

Funcionários (empregados próprios)		2016		2017		2018	
		Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher
Taxa de Lesões (nº de lesões/nº de funcionários)	Total	0,01		0,00		0,00	
		0,00	0,01	0,00	0,01	0,00	0,01
	Norte	0,01	0,01	0,01	0,00	0,01	0,01
	Nordeste	0,01	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Centro-Oeste	0,00	0,01	0,00	0,00	0,00	0,00
	Sudeste	0,01	0,01	0,00	0,01	0,00	0,01
	Sul	0,00	0,01	0,00	0,00	0,00	0,00
Taxa de Doenças Ocupacionais (frequência da doença/ nº de funcionários)	Total	0,00		0,00		0,00	
		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Norte	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Nordeste	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Centro-Oeste	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Sudeste	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Sul	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Funcionários (empregados próprios)		2016		2017		2018	
		Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher
Taxa de Dias Perdidos – % (dias perdidos [1] / dias previstos)	Total	0,4		0,4		0,2	
		0,3	0,5	0,3	0,5	0,2	0,2
	Norte	0,5	0,6	0,4	0,6	0,5	0,5
	Nordeste	0,4	0,6	0,3	0,5	0,5	0,5
	Centro-Oeste	0,4	0,6	0,3	0,6	0,2	0,4
	Sudeste	0,3	0,5	0,3	0,4	0,1	0,1
	Sul	0,3	0,4	0,2	0,4	0,1	0,1
Dias Perdidos [1]	Total	828.760		739.258		735.187	
		414.363	414.397	357.463	381.795	359.521	375.666
	Norte	25.777	22.161	21.759	21.322	22.288	19.609
	Nordeste	91.072	67.729	74.907	57.388	79.112	57.259
	Centro-Oeste	74.652	75.204	66.811	72.161	66.316	75.530
	Sudeste	166.245	186.805	144.546	173.193	145.039	168.523
	Sul	56.617	62.498	49.440	57.731	46.766	54.745
Taxa de Absenteísmo – % (dias perdidos [1]/ dias previstos)	Total	3,3		2,9		3,0	
		2,8	4,0	2,4	3,7	2,5	3,7
	Norte	3,7	4,7	3,3	4,6	3,5	4,4
	Nordeste	3,3	4,6	2,7	3,9	3,0	4,0
	Centro-Oeste	2,9	5,0	2,5	4,6	2,4	4,7
	Sudeste	2,7	3,7	2,4	3,4	2,5	3,4
	Sul	2,2	3,3	1,9	3,1	1,9	3,0
Óbitos Relacionados ao Trabalho [2] (unidades)	Total	1		1		3	
		1	0	1	0	2	1
	Norte	0	0	0	0	0	0
	Nordeste	0	0	0	0	1	0
	Centro-Oeste	0	0	0	0	0	0
	Sudeste	1	0	1	0	0	0
	Sul	0	0	0	0	1	1

(1) Dias perdidos em afastamentos por motivo de saúde com causas ocupacionais e não ocupacionais.

(2) Dos três óbitos informados, dois foram decorrentes de acidente de trajeto entre a casa e o trabalho e um óbito por acidente típico ocorrido no exercício da função.

A taxa de absenteísmo por motivo de saúde apresentou leve alta em relação ao ano anterior e inferior à apurada em 2016, mantendo-se dentro da média dos últimos três anos e abaixo da meta definida.

Taxa de lesões: considera lesões oriundas de acidentes típicos, que englobam acidentes durante a realização do trabalho e de trajeto (deslocamento casa-trabalho-casa), independentemente da gravidade, afastamento ou óbito.

Taxa de doenças ocupacionais: computados todos os casos de doença do trabalho que foram investigados e reconhecidos como de origem laboral. A estatística inclui todos os casos de adoecimento ocupacional, independentemente da gravidade ou necessidade de afastamento das atividades.

Taxa de dias perdidos, Dias perdidos e Taxa de Absenteísmo: referem-se ao absenteísmo total por motivo de saúde, que inclui, além dos afastamentos ocupacionais, os afastamentos por doenças não relacionadas ao trabalho.

O número de acidentes do trabalho com lesão e o número de doenças ocupacionais é baixo em relação ao número de funcionários, razão pela qual as taxas de lesão e de doenças ocupacionais quando truncadas na segunda casa decimal são valores aproximados ao zero.

A taxa de dias perdidos por causas ocupacionais sofreu redução em 2018 em virtude da queda significativa no número de dias perdidos em decorrência de lesão e doenças ocupacionais.

Os dias perdidos computam afastamentos por motivo de saúde com causas ocupacionais e não ocupacionais.

O absenteísmo exclui as faltas abonadas, como feriados, licenças-estudo, licença-maternidade, licença-paternidade e licença compassivas.

404-1: Número Médio de Horas de Treinamento por Ano por Empregado

Indicadores Consolidados de Treinamentos	2016	2017	2018
Funcionários (lotação final)	100.622	99.161	96.889
Treinados	99.999	98.984	96.730
Treinamentos	2.275.615	2.937.065	4.942.310
Horas	7.271.306	7.933.426	11.258.757
Percentual de Treinados	99,4	99,8	99,8
Treinamentos por Funcionário	22,62	29,62	51,01
Horas por Funcionário	72,26	80,01	116,20

Treinamento por Gênero e Função	2016				2017				2018			
	Homens		Mulheres		Homens		Mulheres		Homens		Mulheres	
	Gerencial	Não Gerencial	Gerencial	Não Gerencial	Gerencial	Não Gerencial	Gerencial	Não Gerencial	Gerencial	Não Gerencial	Gerencial	Não Gerencial
Funcionários (lotação final)	21.469	37.604	11.521	30.028	20.879	37.238	11.324	29.720	21.065	35.581	11.574	28.669
Treinados	21.441	37.238	11.517	29.803	20.848	37.175	11.318	29.643	21.056	35.510	11.564	28.600
Treinamentos	497.886	833.163	270.073	674.493	624.316	1.082.289	336.953	893.507	820.134	1.871.009	493.326	1.757.841
Horas	1.633.626	2.697.812	855.433	2.804.435	1.975.267	2.785.139	954.984	2.218.036	2.659.443	3.847.342	1.251.381	3.500.591
Percentual de Treinados	99,9	99,0	100,0	99,3	99,8	99,8	99,9	99,7	100,0	99,8	99,9	99,8
Treinamentos por Funcionário	23,2	22,2	23,4	22,5	29,9	29,06	29,76	30,06	38,93	52,58	42,62	61,32
Horas por Funcionário	76,1	71,7	74,3	69,4	94,6	74,79	84,33	74,63	126,2	108,13	108,12	122,10

O incremento apresentado em 2018 na quantidade e nas horas de treinamento decorre da disponibilização de novas ações de capacitação e programas educacionais, bem como do lançamento de novidades tecnológicas da UniBB. Entre eles, destacamos: Novos Ambientes Virtuais de Aprendizagem, integrados e gamificados; atualização da Trilha Transformação Digital; nova trilha sobre Estratégia e Planejamento; Programa Relaciona-e e Game DesEnvolver – Jornada Transformação Digital.

Observação	Alta Direção			Gerência			Assessoramento			Operacional			Técnico		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Funcionários (lotação final)	240	238	202	32.750	31.966	32.437	7.270	7.835	7.717	56.122	54.979	52.278	4.240	4.143	4.255
Treinados	228	225	201	32.730	31.942	32.419	7.242	7.818	7.706	55.572	54.861	52.153	4.227	4.138	4.251
Treinamentos	1.925	2.367	2.623	766.034	958.933	1.310.837	136.398	182.205	238.838	1.297.105	1.698.277	3.280.702	74.153	95.283	109.310
Horas	10.094	12.595	14.202	2.478.965	2.917.710	3.896.622	424.873	527.911	494.358	4.120.437	4.208.391	6.647.357	236.937	266.819	206.218
Percentual de Treinados	95,0	94,5	99,5	99,9	99,9	99,9	99,6	99,8	99,9	99,0	99,8	99,8	99,7	99,9	99,9
Treinamentos por Funcionário	8,02	9,95	12,99	23,39	30,00	40,41	18,76	23,26	30,95	23,11	30,89	62,75	17,49	23,00	25,69
Horas por Funcionário	42,06	52,92	70,31	75,69	91,28	120,13	58,44	67,38	64,06	73,42	76,55	127,15	55,88	64,40	48,46

404-3: Percentual de Empregados que Recebem Regularmente Análises de Desempenho e de Desenvolvimento de Carreira

Funcionários que Participaram do GDP por Nível Funcional e Gênero (1)	2018			
	Feminino	Percentual	Masculino	Percentual
Gerencial	11.189	11,8	20.909	22,0
Técnico	1.200	1,3	2.877	3,0
Operacional	8.432	8,9	7.533	7,9
Assessoramento	3.024	3,2	4.494	4,7
Outros	14.953	15,7	20.389	21,5
Total	38.798	40,8	56.202	59,2

(1) Percentuais calculados em relação ao número de funcionários avaliáveis. O número total de funcionários avaliáveis é menor do que o número total de funcionários devido às licenças de saúde ou de maternidade.

Plano de Desenvolvimento		2016	2017	2018
Funcionários que Elaboraram o Plano de Desenvolvimento de Competências	1º Semestre	43.229	62.882	97.320
	2º Semestre	40.647	52.237	96.088
Percentual de Funcionários que Elaboraram o Plano de Desenvolvimento de Competências (1)	1º Semestre	40,2	63,4	93,2
	2º Semestre	37,7	53,1	93,2

(1) Os percentuais foram calculados com base na quantidade de funcionários aptos à elaboração do Plano de Desenvolvimento de Competências.

Houve aumento da quantidade de funcionários que passaram por avaliação de desempenho devido à vinculação da avaliação ao Programa de Desempenho Gratificado.

405-1: Diversidade dos Grupos Responsáveis pela Governança e entre os Colaboradores

Diversidade na Governança (%) (1)	2016	2017	2018
Por Gênero			
Feminino	3,4	4,8	8,6
Masculino	96,6	95,2	91,4
Por Faixa Etária			
Até 30 Anos	0,00	0,00	0,00
De 30 a 50 Anos	61,0	58,0	60,3
Acima de 50 Anos	39,0	42,0	39,7
Por Grupos Minoritários			
Indígenas	0,00	0,00	0,00
Pretos	1,7	1,6	3,5
Pardos	6,8	4,8	5,2

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

Indicadores Gerais de Diversidade no Quadro Funcional (%)	2016	2017	2018
Por Gênero			
Feminino	41,3	41,4	41,5
Masculino	58,7	58,6	58,5
Por Faixa Etária			
Até 30 Anos	11,2	11,2	6,1
De 30 a 50 Anos	75,3	73,4	76,3
Acima de 50 Anos	13,5	15,4	17,6
Por Grupos Minoritários			
Indígenas	0,2	0,2	0,2
Pretos	2,8	2,8	2,9
Pardos	19,6	19,8	20,0

Diversidade no Quadro Funcional (%)	Gerencial		Técnico		Operacional		Assessora-mento		Outros	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Por Gênero (em relação à força de trabalho total de cada categoria funcional)										
Feminino	35,2	35,5	30,0	29,9	53,0	46,3	40,3	41,0	43,2	-
Masculino	64,8	64,5	70,0	70,1	47,0	53,7	59,7	59,0	56,8	-
Por Faixa Etária (em relação à força de trabalho total de cada categoria funcional)										
Até 30 Anos	5,6	3,0	7,7	4,4	13,7	8,8	4,5	2,4	11,2	-
De 30 a 50 Anos	82,3	82,7	76,7	78,6	73,2	70,7	84,7	85,3	73,4	-
Acima de 50 Anos	12,1	14,3	15,6	17,0	13,1	20,5	10,8	12,3	15,4	-
Por Grupos Minoritários (em relação à força de trabalho total de cada categoria funcional)										
Indígena	0,1	0,1	0,1	0,1	0,3	0,2	0,2	0,2	0,2	-
Preto	2,6	2,6	3,0	2,9	2,8	3,1	2,4	2,5	3,1	-
Parda	18,4	18,8	21,0	21,5	16,6	21,0	17,6	17,7	22,6	-

405-2: Razão Matemática do Salário-Mínimo e Remuneração entre Mulheres e Homens

Proporção Salário-Base Mulher/Homem	2016	2017	2018
Executivo	1	1	1
Gerencial	1	1	1
Técnico	1	1	1
Operacional	1	1	1
Assessoramento	1	1	1
Outros	1	1	1

As informações de remuneração por gênero e nível funcional cobrem somente nossas operações no Brasil. Com relação ao salário-base ou valor de referência para cada função existente, não há diferença entre homens e mulheres, sendo a razão entre eles de 1.

406-1: Incidentes de Discriminação e Medidas Corretivas Tomadas

	2016	2017	2018
Número Total de Incidentes de Discriminação Conhecidos pelo BB	7	27	23
Incidentes em Investigação	0	0	0
Incidentes Investigados	7	27	23
Incidentes ainda não Investigados	0	0	0
Incidentes Julgados Procedentes	0	0	0
Incidentes Julgados não Procedentes (não sujeitos à ação)	7	27	23

Não houve grande variação nos incidentes investigados entre os anos de 2017 para 2018. Repudiamos tal conduta e intensificamos ações de capacitação e comunicação, bem como tratamento disciplinar para os casos comprovados. Nosso objetivo é a inexistência de discriminação em nossa Instituição.

Não foram identificados, durante o ano de 2018, processos judiciais ou administrativos cuja origem seja discriminação por motivo de raça, cor, gênero, religião, opinião política, ascendência nacional ou origem social.

408-1: Operações e Fornecedores Identificados como de Risco para a Ocorrência de Casos de Trabalho Infantil | 409-1: Operações e Fornecedores Identificados como de Risco Significativo para a Ocorrência de Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo | 412-1: Operações que Foram Sujeitas a Revisões ou Avaliações de Impacto em Direitos Humanos

Operação Própria

Não há risco de ocorrência de trabalho infantil ou análogo ao escravo em nossas operações próprias.

Clientes

Operações/ Clientes do BB	2016	2017	2018
Número de Operações/ Clientes com Anotação Cadastral Relacionada à Ocorrência de Trabalho Escravo	27	54	66

A anotação bloqueia o estudo do limite de crédito (análise e/ou renovação) e o acolhimento de operações em nossos sistemas operacionais, o que materializa a vedação constante em nossa Política Específica de Crédito.

412-2: Treinamento dos Colaboradores em Políticas e Procedimentos Relacionados a Direitos Humanos

Os direitos humanos são os princípios norteadores do desenvolvimento de soluções educacionais da UniBB e, recorrentemente, aparecem, de forma transversal, entre os cursos que oferecemos aos funcionários. Os treinamentos relacionados diretamente ao tema direitos humanos abordam diversas perspectivas, como acessibilidade, diversidade, equidade de gênero e pessoas com deficiência, nos contextos de relacionamento com clientes, relacionamento com os colegas de trabalho, sustentabilidade e educação corporativa.

	2016	2017	2018
Número Total de Horas de Treinamento Dedicadas à Formação em Políticas/ Procedimentos de Direitos Humanos Relevantes para as Operações	166.645	178.997	185.360
Percentual de Funcionários Treinados no Período em Políticas/Procedimentos de Direitos Humanos Relevantes para as Operações	60	67	51
Percentual Total de Funcionários	-	-	98,2

O percentual de funcionários treinados em 2018 é inferior aos demais anos porque muitos cursos já foram realizados nos anos anteriores. Isso pode ser demonstrado pelo percentual total de funcionários que já realizaram treinamento(s) relacionado(s) ao tema Diretos Humanos, na ordem de 98,2%.

416-1: Avaliação dos Impactos de Saúde e Segurança do Produto e Categorias de Serviço nos Clientes

Em todas as intervenções de arquitetura e engenharia nos pautamos 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.

417-2: Casos de não Conformidade Relativo à Informação e à Rotulagem de Produtos e Serviços

Não identificamos, durante o ano de 2018, casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a incidentes de não conformidade com informação e rotulagem de produtos e serviços.

417-3: Casos de não Conformidade em Relação a Comunicações de Marketing

Não identificamos, durante o ano de 2018, casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluídos publicidade, promoção e patrocínio.

419-1: Não Conformidade com Leis e Regulamentos nas Áreas Econômicas e Sociais

Em 2018, registramos R$ 5 milhões em 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.

Demais multas por não conformidades com leis e regulamentos podem ser consultadas nas Seções 4.3 e 4.4 do Formulário de Referência.

FS9: Cobertura e Frequência das Auditorias para Avaliar a Implantação de Políticas Socioambientais e Procedimentos de Avaliação de Risco

Nossa Auditoria Interna avalia as ações de gerenciamento de riscos e a adequação dos controles internos com a verificação de qualidade, suficiência, cumprimento e efetividade. Para tanto, elabora anualmente planejamentos Estratégico e Anual de suas atividades, em conformidade com as exigências do Ministério da Transparência – Controladoria-Geral da União (CGU). Tais planejamentos contemplam a realização de auditorias em ciclos conclusivos, no mínimo a cada ano e no máximo a cada três, nas quais são avaliadas as aderências às políticas socioambientais e aos compromissos socioambientais empresariais que assumimos, a exemplo dos Princípios do Equador.

A Política Específica de Responsabilidade Socioambiental (RSA) faz parte do conjunto de documentos que compõem nossa arquitetura de governança e que são avaliados pela Auditoria Interna, no âmbito do processo de Governança e Gestão Empresarial.

A gestão do risco socioambiental será novamente avaliada pela Auditoria Interna em 2019, no âmbito do processo Gestão de Riscos. Os trabalhos de auditoria sobre o assunto são realizados por nossos auditores internos, tendo por referência:

- **Resolução CMN nº 4.327/14:** Diretrizes a serem observadas no estabelecimento e na implementação da Política de Responsabilidade Socioambiental (PRSA) pelas instituições financeiras;
- **Resolução Conama nº 237/97:** Dispõe sobre a revisão e complementação dos procedimentos e critérios utilizados para o licenciamento ambiental;
- **Resolução nº 4.557/17 – Gestão Integrada de Riscos:** Aborda requisitos da estrutura de gerenciamento de risco socioambiental; e
- **Normas internas**.

A necessidade de aprimoramentos nos processos avaliados pela Auditoria Interna é tratada por meio da emissão de recomendações, com indicação do gestor responsável e prazo para implementação compatível com o nível de risco associado.

As recomendações emitidas são acompanhadas pela Auditoria Interna até que sejam implementadas. A partir de então, as ações corretivas adotadas pelos gestores são avaliadas e, se forem suficientes, a recomendação é certificada pela Auditoria.

FS10: Porcentagem e Número de Empresas Mantidas no Portfólio da Organização com as quais a Organização Interage sobre Questões Ambientais ou Sociais

Exigimos dos empreendimentos enquadrados nas categorias A ou B a avaliação dos riscos e impactos socioambientais relevantes, além de constituição de Sistema de Gestão Ambiental e Social que contemple, entre outras questões, o respeito aos direitos humanos e às questões trabalhistas, com previsão de ações preventivas e mitigadoras. As categorias incluem:

Categoria A: projetos com exigência de elaboração de Estudo de Impacto Ambiental (EIA), que tenham potencial de riscos ou impactos socioambientais adversos significativos e que sejam múltiplos, irreversíveis ou sem precedentes, com destaque para os relacionados a, pelo menos, um dos seguintes temas: povos indígenas, *habitats* críticos, patrimônio cultural ou reassentamento em grande escala.

Categoria B: projetos para os quais o processo de licenciamento ambiental contempla a elaboração do EIA ou documento equivalente e que apresentam potencial de riscos e/ou impactos socioambientais adversos limitados, em número reduzido, geralmente locais, amplamente reversíveis e prontamente controláveis por meio de medidas mitigatórias e não enquadrados na categoria A.

Contratamos, em 2018, três operações sob a óptica dos Princípios do Equador, todas de Project Finance (projetos cujo custo total de capital seja igual ou superior a US$ 10 milhões).

Project Finance Contratados sob a Ótica dos Princípios do Equador em 2018

Setor	Categoria A	Categoria B	Categoria C
Mineração			
Infraestrutura			
Óleo e Gás			
Energia		3	
Outros (indústria)			
Subtotal			
Região			
Américas		3	
Europa, Médio Oriente e África			
Ásia			
Subtotal			
Designação do País			
País Designado			
País não Designado		3	
Subtotal			
Consultoria Independente			
Sim		3	
Não			
Subtotal			
Total		3	

Em 2018, não houve a contratação de Empréstimos-Ponte, nem de serviços de Project Finance Advisory sob a ótica dos Princípios do Equador.

102-48

Princípios do Equador	2016	2017 (1)	2018
Quantidade	3	4	3

(1) Informação de 2017, publicada no último Relatório Anual, foi corrigida.

Os valores citados acima caracterizam os empreendimentos como de grande porte que, por definição, ensejam combinação de condições favoráveis relacionadas a aspectos econômicos e estratégicos para estudo, planejamento, viabilização e implantação.

Em relação aos Princípios do Equador, considerando as operações contratadas em 2018, bem como aquelas em fase de condução, interagimos em 2018 com 48 clientes, solicitando a 100% licenciamento ambiental, caso aplicável. Não foram negados projetos no ano com base na aplicação dos Princípios do Equador.

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 de acordo com critérios que levam em conta porte e potencial de impacto da atividade desempenhada e a projetos de investimento com valor por nós financiado igual ou superior a R$ 2,5 milhões.

Quando aplicável, solicitamos licenciamento ambiental a todos os clientes, em conformidade com a legislação vigente.

FS13: Pontos de Acesso em Áreas com Baixa Densidade Populacional ou Economicamente Desfavorecidas, Discriminados por Tipo

Encerramos 2018 com 55,5 mil pontos de atendimentos entre rede própria, compartilhada e correspondentes, com presença em 99,6% dos municípios brasileiros.

UF	Número de Pontos de Atendimento (rede própria + postos de terceiros)	Densidade Populacional (hab/km²)	(Número de Pontos de Atendimento/ Habitante) x 10.000	Variação no Número de Pontos de Atendimento
Acre	208	0,005	2,39	6
Santa Catarina	2.299	0,073	3,24	(71)
Espírito Santo	1.108	0,087	2,78	41
Roraima	227	2.330	3,93	14
Amazonas	841	2.587	2,06	73
Mato Grosso	932	3.702	2,70	(46)
Tocantins	587	5.584	3,77	23
Amapá	233	5.586	2,80	25
Pará	1.223	6.704	1,43	(15)
Mato Grosso do Sul	946	7.597	3,44	52
Rondônia	394	7.601	2,24	(10)
Piauí	1.091	12.799	3,34	32
Goiás	2.004	19.933	2,89	62
Maranhão	1.426	21.086	2,02	115
Bahia	3.896	27.048	2,63	215
Minas Gerais	5.709	36.008	2,71	160
Rio Grande do Sul	3.443	40.188	3,03	(10)
Paraná	3.223	56.799	2,83	(65)
Ceará	2.350	60.611	2,58	213
Rio Grande do Norte	1.208	66.424	3,47	18
Paraíba	1.241	71.142	3,10	(3)
Pernambuco	2.005	96.359	2,11	(5)
Sergipe	517	104.432	2,26	7
Alagoas	896	121.572	2,69	25
São Paulo	11.490	181.681	2,52	36
Rio de Janeiro	4.130	382.620	2,40	15
Distrito Federal	1.882	523.861	6,32	(22)

Os números apresentados reforçam as estratégias que adotamos para o ano de 2018, com a expansão do modelo de negócios Digitais e Agências Especializadas.

FS14: Iniciativas para Melhorar o Acesso dos Serviços Financeiros para Pessoas Desfavorecidas/Portadoras de Deficiências

Realizamos a adaptação física de nossas dependências (pavimento principal) para garantir a acessibilidade de pessoas com dificuldade de locomoção, deficientes visuais e cadeirantes. Encerramos 2018 com 99,8% dos pavimentos adaptados. Também adquirimos mobiliário para atendimento de pessoas com deficiência e obesos, com 3.030 das dependências beneficiadas até o fim de 2018. Entre os itens adquiridos, estão balcões, guichês de caixa e mesas de atendimento acessível, cadeiras de rodas, suportes para mapa tátil e mobiliário adaptado para obesos.

Sumário de Conteúdo da GRI 102-55

O Serviço da GRI para Divulgação de Materialidade revisou que o sumário de conteúdo da GRI está apresentado claramente e que as referências para as Divulgações 102-40 a 102-49 estão alinhadas com as seções apropriadas no corpo do relatório.

GRI 101: Fundamentos 2016						
GRI 102: Divulgação geral 2016	**Padrão**	**Página ou link**	**Omissão**	**Verificação Externa**	**Pacto Global**	**ODS**
Perfil da organização						
	102-1: Nome da organização	6		Sim		
	102-2: Principais atividades, marcas, produtos e serviços	Mais informações disponíveis no artigo 4º do Estatuto Social e na Seção 7 do Formulário de Referência.		Sim		
	102-3: Localização da sede da organização	Setor de Autarquias Norte, Quadra 5, Lote B, Edifício Banco do Brasil, Brasília, Distrito Federal, Brasil.		Sim		
	102-4: Localização das operações	Mais informações disponíveis na Seção 7.6 do Formulário de Referência.		Sim		
	102-5: Controle acionário e forma jurídica da organiza-ção	6		Sim		
	102-6: Mercados em que a organização atua	6 e 108		Sim		
	102-7: Porte da organização	Empresa de grande porte. Mais informações nas páginas 7, 8 e 9 e na Seção 7 do Formulário de Referência.		Sim		
	102-8: Informações sobre empregados e outros trabalha-dores	82 e 108		Sim	6	8

GRI 101: Fundamentos 2016						
GRI 102: Divulgação geral 2016	**Padrão**	**Página ou link**	**Omissão**	**Verificação Externa**	**Pacto Global**	**ODS**
Perfil da organização						
	102-9: Cadeia de fornecedores da organização	95		Sim		
	102-10: Mudanças significativas ocorridas na organização ou em sua cadeia de fornecedores	Não houve mudança na estrutura dos fornecedores significativos ou no contrato firmado com eles que pudessem trazer algum impacto nas operações do Banco. Mais informações disponíveis na Nota Explicativa 2 – Reestruturações Societárias, no documento Demonstrações Contábeis.		Não		
	102-11: Abordagem ou princípio da precaução	54 e 55		Não		
	102-12: Iniciativas desenvolvidas externamente	Nossos compromissos públicos e iniciativas de sustentabilidade estão disponíveis no sítio de Sustentabilidade.		Sim		
	102-13: Participação em associações	109		Sim		
Estratégia						
	102-14: Declaração do presidente	5		Não		
	102-15: Principais impactos, riscos e oportunidades	15, 18 e 48		Não		
Ética e integridade						
	102-16: Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	6 Mais informações disponíveis no Portal do BB nas páginas Quem Somos e Ética e Integridade.		Sim	10	16
	102-17: Mecanismos de aconselhamento e preocupações sobre ética	41, 42 e 97		Sim	10	16

GRI 102: Divulgação geral 2016	Padrão	Página ou link	Omissão	Verificação Externa	Pacto Global	ODS
Governança						
	102-18: Estrutura de governança	37, 38 e 39		Sim		
	102-19: Delegação de autoridade	36 e 39 e Estatuto Social: artigo 21, inciso X; artigo 29, inciso X.		Não		
	102-21: Consulta aos *stakeholders* nos temas econômicos, ambientais e sociais	15 e 109		Não		16
	102-27: Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	35 Mais informações disponíveis na seção 12.12 do Formulário de Referência.		Não		4
	102-28: Avaliação de desempenho dos membros do mais alto órgão de governança	36		Não		
	102-29: Identificação e gerenciamento dos impactos econômicos, ambientais e sociais	15 e 109		Não		16
	102-35: Políticas de remuneração	36 Mais informações disponíveis na seção 13 do Formulário de Referência.		Não		
	102-36: Processo adotado para determinar a remuneração	35 e 91		Não		
	102-37: Envolvimento dos *stakeholders* na remuneração	35		Não		16
	102-38: Razão da remuneração total anual	A relação da remuneração total anual do Presidente para a remuneração total anual mediana para todos os funcionários (excluindo o indivíduo mais bem-pago) no Brasil foi de 23,73.		Não		
Engajamento de partes interessadas						
	102-40: Lista de grupos de *stakeholders*	18		Sim		
	102-41: Acordos de negociação coletiva	O porcentual de funcionários cobertos por acordos de negociação coletiva é de 100%.		Não	3	8
	102-42: Identificação e seleção de *stakeholders*	18 e 110		Sim		
	102-43: Abordagem adotada pela organização para envolver os *stakeholders*	18 e 110		Sim		
	102-44: Principais tópicos e preocupações levantadas	18, 19 e 110		Sim		

GRI 102: Divulgação geral 2016	Padrão	Página ou link	Omissão	Verificação Externa	Pacto Global	ODS
Práticas do relato						
	102-45: Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	Informações disponíveis na Nota Explicativa 3 – Apresentação das Demonstrações Contábeis (p. 43), no documento Demonstrações Contábeis.		Sim		
	102-46: Definição do conteúdo do relatório e limites dos temas materiais	111		Sim		
	102-47: Lista dos temas materiais	111, 114, 115, 116 e 117		Sim		
	102-48: Reformulações de informações	201-1: p. 123 203-2: p. 29 404-3: p. 89 FS10: p. 134 Indicador Liquidez de Curto Prazo: p. 51		Não		
	102-49: Alterações no relatório	111, 112, 113, 114 e 115		Não		
	102-50: Período do relatório	Nosso Relatório cobre o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2018.		Não		
	102-51: Data do relatório anterior mais recente	O relatório anterior foi publicado em 2018.		Não		
	102-52: Ciclo de relato do relatório	Nosso Relatório é publicado anualmente.		Não		
	102-53: Contato para perguntas sobre o relatório	Dúvidas sobre informações financeiras: ri@bb.com.br e sustentabilidade: sustentabilidade@bb.com.br.		Não		
	102-54: Abordagem do relato de acordo com os padrões GRI	Este relatório foi elaborado de acordo com a GRI Standards: opção Essencial.		Sim		
	102-55: Sumário de conteúdo GRI	137		Sim		
	102-56: Asseguração externa	151		Sim		

Tópicos materiais	Padrão	Página ou link	Omissão	Verificação Externa	Pacto Global	ODS
Desempenho econômico						
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	**103-1:** Explicação da materialidade e seu limite	26 e 58		Sim		
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	26, 35, 58, 97 e 109		Sim	1, 8	1, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	109 e 110		Sim		
GRI 201: Desempenho econômico 2016	**201-1:** Valor econômico direto gerado e distribuído	123		Não		2, 7, 8, 9
	201-2: Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades relacionados a mudanças climáticas	55 e 56		Sim	7	13
Presença de mercado						
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	**103-1:** Explicação da materialidade e seu limite	90		Sim		
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	35, 36, 90, 97 e 109		Sim	1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	109 e 110		Sim		
GRI 202: Presença de mercado 2016	**202-1:** Variação da proporção do salário mais baixo, discriminado por gênero, comparado ao salário-mínimo local	A proporção entre o salário mais baixo pago pelo BB em relação ao salário-mínimo local em 2018 foi de 2,99. O piso salarial é aplicado, independentemente do gênero, a todos os funcionários que iniciam a sua carreira conosco.		Sim	6	1, 5, 8
Impactos econômicos indiretos						
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	**103-1:** Explicação da materialidade e seu limite	26 e 28		Sim		
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	26, 28, 35, 97 e 109		Sim	1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	109 e 110		Sim		
GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016	**203-2:** Impactos econômicos indiretos significativos	26, 29 e 30		Não		1, 2, 3, 8, 10, 17

Tópicos materiais	Padrão	Página ou link	Omissão	Verificação Externa	Pacto Global	ODS
Anticorrupção						
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	**103-1:** Explicação da materialidade e seu limite	41		Sim		
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	35, 36, 41, 97 e 109		Sim	1, 8	1, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	109 e 110		Sim		
GRI 205: Anticorrupção 2016	**205-1:** Operações avaliadas quanto a riscos relacionados a corrupção	45, 46 e 123		Sim	10	16
	205-2: Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos anticorrupção	42, 44, 45, 94 e 124		Não	10	16
	205-3: Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	42 e 46		Sim	10	16
Materiais						
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	**103-1:** Explicação da materialidade e seu limite	Tópico não material		Não		
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	Tópico não material		Não	1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	Tópico não material		Não		
GRI 301: Materiais 2016	**301-1:** Materiais usados, discriminados por peso ou volume	105 e 124		Sim	7, 8	8, 12
	301-2: Materiais usados provenientes de reciclagem	105 e 124		Não	8	8, 12
Energia						
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	**103-1:** Explicação da materialidade e seu limite	Tópico não material		Não		
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	Tópico não material		Não	1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	Tópico não material		Não		
GRI 302: Energia 2016	**302-1:**Consumo de energia dentro da organização	103 e 125		Sim	7, 8	7, 8 , 12 ,13
	302-3: Intensidade energética	125		Não	8	7, 8 , 12 ,13
	302-4: Redução do consumo de energia	103 e 125		Não	8, 9	7, 8 , 12 ,13

Tópicos materiais	Padrão	Página ou link	Omissão	Verificação Externa	Pacto Global	ODS
Água						
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	**103-1:** Explicação da materialidade e seu limite	Tópico não material		Não		
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	Tópico não material		Não	1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	Tópico não material		Não		
GRI 303: Água 2016	**303-1:** Total de retirada de água por fonte	103		Sim	7, 8	6
Emissões						
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	**103-1:** Explicação da materialidade e seu limite	102		Não		
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	102		Não	1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	102		Não		
GRI 305: Emissões 2016	**305-1:** Emissões diretas de gases de efeito estufa – Escopo 1	Informação indisponível – os dados serão divulgados na versão on-line do Relatório Anual 2018 em maio de 2019.		Não	7, 8	3, 12, 13, 14, 15
	305-2: Emissões indiretas de gases de efeito estufa – Escopo 2			Não	7, 8	3, 12, 13, 14, 15
	305-3: Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa – Escopo 3			Não	7, 8	3, 12, 13, 14, 15
	305-4: Intensidade de emissões de gases de efeito estufa			Não	8	13, 14, 15
	305-5: Redução de emissões de gases de efeito estufa			Não	8, 9	13, 14, 15
Efluentes e resíduos						
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	**103-1:** Explicação da materialidade e seu limite	Tópico não material		Não		
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	Tópico não material		Não	1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	Tópico não material		Não		
GRI 306: Efluentes e resíduos 2016	**306-2:** Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de disposição	106 e 125		Sim	8	3, 6, 12

Tópicos materiais	Padrão	Página ou link	Omissão	Verificação Externa	Pacto Global	ODS
Avaliação ambiental de fornecedores						
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	**103-1:** Explicação da materialidade e seu limite	54		Sim		
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	35, 36, 54, 97 e 109		Sim	1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	109 e 110		Sim		
GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores 2016	**308-1:** Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	96		Sim	8	
	308-2: Impactos ambientais negativos significativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	96		Não	8	
Emprego						
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	**103-1:** Explicação da materialidade e seu limite	82		Sim		
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	35, 36, 82, 97 e 109		Sim	1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	109 e 110		Sim		
GRI 401: Emprego 2016	**401-1:** Novas contratações de colaboradores e *turnover*	126		Não	6	5, 8
Relações trabalhistas						
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	**103-1:** Explicação da materialidade e seu limite	82		Sim		
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	35, 36, 82, 97 e 109		Sim	1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	109 e 110		Sim		
GRI 402: Relações trabalhistas 2016	**402-1:** Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais	127		Sim	3	8
Saúde e segurança ocupacional						
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	**103-1:** Explicação da materialidade e seu limite	82 e 91		Sim		
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	35, 82, 91, 97 e 109 Nossos compromissos públicos e iniciativas de saúde e segurança estão disponíveis em nosso website.		Sim	1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	109 e 110		Sim		

Tópicos materiais	Padrão	Página ou link	Omissão	Verificação Externa	Pacto Global	ODS
Saúde e segurança ocupacional						
GRI 403: Saúde e segurança ocupacional 2016	**403-1:** Representatividade dos trabalhadores nos comitês formais de saúde e segurança	91		Não		8
	403-2: Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho	91 e 127		Sim		3, 8
Treinamento e educação						
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	**103-1:** Explicação da materialidade e seu limite	82 e 85		Sim		
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	35, 82, 85, 97 e 109		Sim	1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	109 e 110		Sim		
GRI 404: Treinamento e educação 2016	**404-1:** Número médio de horas de treinamento por ano por empregado	88 e 129		Não	6	4, 5, 8
	404-3: Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira	88 e 130		Não	6	5, 8
Diversidade e igualdade de oportunidades						
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	**103-1:** Explicação da materialidade e seu limite	83		Sim		
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	35, 36, 83, 97 e 109 Nossos compromissos públicos e iniciativas de diversidade e igualdade de oportunidades estão disponíveis em nosso website.		Sim	1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	109 e 110		Sim		
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	**405-1:** Diversidade dos grupos responsáveis pela governança e entre os colaboradores	83 e 131		Sim	6	5, 8
	405-2: Razão matemática do salário-mínimo e remuneração entre mulheres e homens	132		Não	6	5, 8, 10
Não discriminação						
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	**103-1:** Explicação da materialidade e seu limite	83		Sim		
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	35, 36, 83, 97 e 109		Sim	1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	109 e 110		Sim		
GRI 406: Não discriminação 2016	**406-1:** Incidentes de discriminação e medidas corretivas tomadas	133		Sim	6	5, 8, 16

Tópicos materiais	Padrão	Página ou link	Omissão	Verificação Externa	Pacto Global	ODS
Trabalho infantil						
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	**103-1:** Explicação da materialidade e seu limite	54		Sim		
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	35, 36, 54, 97 e 109		Sim	1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	109 e 110		Sim		
GRI 408: Trabalho infantil 2016	**408-1:** Operações e fornecedores identificados como de risco para a ocorrência de casos de trabalho infantil	94, 96 e 133		Não	5	8, 16
Trabalho forçado ou análogo ao escravo						
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	**103-1:** Explicação da materialidade e seu limite	54		Sim		
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	35, 36, 54, 97 e 109		Sim	1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	109 e 110		Sim		
GRI 409: Trabalho forçado ou análogo ao escravo 2016	**409-1:** Operações e fornecedores identificados como de risco significativo para a ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo	94, 95, 96 e 133		Não	4	8
Práticas de segurança						
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	**103-1:** Explicação da materialidade e seu limite	82		Sim		
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	35, 36, 82, 97 e 109		Sim	1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	109 e 110		Sim		
GRI 410: Práticas de segurança 2016	**410-1:** Pessoas que trabalham com segurança que receberam treinamento nas políticas ou procedimentos da organização relativos a direitos humanos	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 humanas.		Não	1	16

Tópicos materiais	Padrão	Página ou link	Omissão	Verificação Externa	Pacto Global	ODS
Avaliação de direitos humanos						
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	**103-1:** Explicação da materialidade e seu limite	82 e 94		Sim		
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	35, 82, 94, 97 e 109		Sim	1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	109 e 110		Sim		
GRI 412: Avaliação de direitos humanos 2016	**412-1:** Operações que foram sujeitas a revisões ou avaliações de impacto em direitos humanos	55, 94 e 133		Sim	1	
	412-2: Treinamento dos colaboradores em políticas e procedimentos relacionados a direitos humanos	133		Sim	1	
	412-3: Acordos e contratos de investimentos significativos que incluem cláusulas de direitos humanos ou que foram submetidos à avaliação em direitos humanos	54 e 94 Mais informações disponíveis na versão on-line do Relatório Anual 2018 – artigo Direitos Humanos e na seção 8 do Formulário de Referência.		Não	2	
Avaliação social em fornecedores						
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	**103-1:** Explicação da materialidade e seu limite	94		Sim		
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	35, 36, 94, 97 e 109		Sim	1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	109 e 110		Sim		
GRI 414: Avaliação social em fornecedores 2016	**414-1:** Novos fornecedores que foram selecionados com base em critérios sociais	94 e 96		Não	2	5, 8, 16
	414-2: Impactos sociais negativos na cadeia de suprimentos e ações tomadas	95 e 96		Não	2	5, 8, 16
Saúde e segurança do cliente						
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	**103-1:** Explicação da materialidade e seu limite	28 e 76		Sim		
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	28, 35, 76, 97 e 109		Sim	1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	109 e 110		Sim		
GRI 416: Saúde e segurança do cliente 2016	**416-1:** Avaliação dos impactos de saúde e segurança do produto e categorias de serviço nos clientes	133		Sim		

Tópicos materiais	Padrão	Página ou link	Omissão	Verificação Externa	Pacto Global	ODS
Rotulagem de produtos e serviços						
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	**103-1:** Explicação da materialidade e seu limite	28 e 76		Sim		
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	28, 35, 76, 97 e 109		Sim	1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	109 e 110		Sim		
GRI 417: Rotulagem de produtos e serviços 2016	**417-2:** Casos de não conformidade relativo a informação e rotulagem de produtos e serviços	134		Não		16
	417-3: Casos de não conformidade em relação a comunicações de marketing	134		Sim		
Privacidade do cliente						
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	**103-1:** Explicação da materialidade e seu limite	63 e 76		Sim		
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	35, 63, 76, 97 e 109		Sim	1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	109 e 110		Sim		
GRI 418: Privacidade do cliente 2016	**418-1:** Queixas comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes	53		Sim		16
Conformidades socioeconômicas						
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	**103-1:** Explicação da materialidade e seu limite	28 e 76		Sim		
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	28, 35, 76, 97 e 109		Sim	1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	109 e 110		Sim		
GRI 419: Conformidades socioeconômicas 2016	**419-1:** Não conformidade com leis e regulamentos nas áreas econômicas e sociais	134		Sim		16

Suplemento Setorial – serviços financeiros						
Portfólio de Produto			**Omissão**	**Verificação Externa**	**Pacto Global**	**ODS**
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	**103-1:** Explicação da materialidade e seu limite	26, 27 e 58		Não		
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	26, 35, 58, 97 e 109		Não		
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	109, 110		Não		
	FS6: Porcentagem da carteira para linhas de negócios por região específica, tamanho (e.g., micro, médio, grande) e por setor	69 Mais informações disponíveis na Nota Explicativa 10 – Operações de Crédito do documento Demonstrações Contábeis.		Sim		1, 8 e 9
	FS7: Valor monetário de produtos e serviços desenvolvidos para entregar um benefício social específico para cada linha de negócio, discriminada por propósito	66, 67, 69 e 73		Sim		1, 8, 9, 10 e 11
	FS8: Valor monetário de produtos e serviços desenvolvidos para entregar um benefício ambiental específico para cada linha de negócio, discriminada por propósito	66, 67, 69 e 73		Sim		
Auditoria						
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	**103-1:** Explicação da materialidade e seu limite	54, 55, 58 e 134		Não		
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	35, 54, 58, 97, 109 e 134		Não		
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	109, 110 e 134		Não		
	FS9: Cobertura e frequência das auditorias para avaliar a implantação de políticas socioambientais e procedimentos de avaliação de risco	134		Não		10

Suplemento Setorial – serviços financeiros						
Controle Acionário Ativo			**Omissão**	**Verificação Externa**	**Pacto Global**	**ODS**
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	**103-1:** Explicação da materialidade e seu limite	54, 55		Não		
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	35, 36, 54, 97 e 109		Não		
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	109, 110		Não		
	FS10: Porcentagem e número de empresas mantidas no portifólio da organização com as quais a organização interage sobre questões ambientais ou sociais	54 e 134		Sim		10
	FS11: Percentual de ativos sujeitos à triagens ambiental ou social (positiva e negativa)	66		Sim		10
Comunidades Locais						
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	**103-1:** Explicação da materialidade e seu limite	28		Não		
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	28, 35, 36, 97 e 109		Não		
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	109, 110		Não		
	FS13: Pontos de acesso em áreas com baixa densidade populacional ou economicamente desfavorecidas, discriminados por tipo	135		Não		8 e 10
	FS14: Iniciativas para melhorar o acesso dos serviços financeiros para pessoas desfavorecidas/portadoras de deficiências	136		Não		8 e 10

Banco do Brasil S.A.

Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes exercício de 2018 102-56

KPMG Auditores Independentes
SAI/SO, Área 6580 – Bloco 02, 3º andar, sala 302 –
Torre Norte – ParkShopping - Zona Industrial (Guará)
Caixa Postal 8587 - CEP: 71219-900 –
Brasília/DF - Brasil
Telefone +55 (61) 3362 3700

www.kpmg.com.br

Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes

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 e Responsabilidade Social divulgadas no Relatório Anual do Banco do Brasil, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2018.

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 o Relatório de Sustentabilidade da Global Reporting Initiative - GRI Standards e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações constantes do Relatório Anual, com base no trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com o Comunicado Técnico (CT) 07/2012, aprovado pelo Conselho Federal de Contabilidade e elaborado tomando por base a NBC TO 3000 (Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão), emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade - CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000, emitida pela Federação Internacional de Contadores, aplicáveis às informações não históricas. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, incluindo requisitos de independência e que o trabalho seja executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações constantes do Relatório Anual, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à administração do Banco do Brasil e outros profissionais do Banco do Brasil que estão envolvidos na elaboração das informações constantes do Relatório Anual, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidência que nos possibilite concluir na forma de asseguração limitada sobre as informações de sustentabilidade tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o leve a acreditar que as informações constantes do Relatório Anual, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação 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.

Os trabalhos de asseguração limitada compreenderam, também, a aderência às diretrizes e critérios da estrutura de elaboração do Relatório de Sustentabilidade da Global Reporting Initiative aplicável na elaboração das informações constantes do Relatório Anual.

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.

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 2018, não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as diretrizes para Relatório de Sustentabilidade da Global Reporting Initiative - GRI Standards.

Brasília, 08 de abril de 2019

KPMG Auditores Independentes
CRC SP-014428/O-6 F-DF

João Paulo Dal Poz Alouche
Contador CRC 1SP245785/O-2

KPMG Auditores Independentes
SAI/SO, Área 6580 – Bloco 02, 3º andar, sala 302 – Torre Norte – ParkShopping - Zona Industrial (Guará)
Caixa Postal 8587 - CEP: 71219-900 – Brasília/DF - Brasil
Telefone +55 (61) 3362 3700
www.kpmg.com.br

Ao Conselho de Administração, aos Acionistas e aos Administradores do
Banco do Brasil S.A.
Brasília - DF

Brasília, 08 de abril de 2019

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 S.A., referente ao exercício findo em 31 de dezembro de 2018, 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

João Paulo Dal Poz Alouche
Contador CRC 1SP245785/O-2