

Relatório de Sustentabilidade

Dezembro/2009

Exercício

Todo
SEU



É do Brasil ser sustentável

É do Brasil trabalhar pelo desenvolvimento do País. É do Brasil trabalhar com responsabilidade social e ambiental. É do Brasil ter um Banco que há mais de 200 anos vem sendo um dos maiores fomentadores do progresso no País. Em 2009, mostrando disposição para dialogar, ouvir e aprender com os seus públicos de interesse, o Banco promoveu o primeiro Painel de Stakeholders. Na oportunidade, funcionários, acionistas, clientes, fornecedores, especialistas em sustentabilidade - representantes da sociedade (ONGs) e do governo avaliaram as práticas de reporte da empresa. Sob a condução da BSD Consulting, os convidados puderam analisar e criticar o Relatório Anual 2008. Com base no resultado desse painel, iniciou-se a construção do Relatório 2009.

Para falar de sustentabilidade no BB é fundamental conhecer a Agenda 21 da empresa, documento que contém o conjunto de compromissos socioambientais e estabelece um plano de ação com prazos a serem cumpridos, direcionando a atuação sustentável do BB no presente e no futuro. Utilizada como instrumento de gestão socioambiental desde a sua primeira versão em 2005, a agenda é estruturada em três eixos: **Processos com Responsabilidade Socioambiental, Negócios com Foco no Desenvolvimento Sustentável e Investimento Social Privado.**

Destaca-se na Agenda 21 do BB a Carta de Princípios de Responsabilidade Socioambiental que orienta as práticas administrativas e negociais de toda a Empresa. No segundo semestre de 2009, o Conselho Diretor do Banco reafirmou, durante o lançamento do Fórum de Sustentabilidade, todos os compromissos existentes nesse documento.

O Fórum de Sustentabilidade foi criado para que executivos de diversas áreas da Instituição discutam e elaborem, trimestralmente, propostas e estratégias de atuação da Empresa. É o Banco da Sustentabilidade mostrando que a temática está cada vez mais presente e sedimentada na alta administração.

Algumas mudanças na estrutura organizacional foram efetuadas no decorrer do ano. O Banco criou a Unidade de Desenvolvimento Sustentável, responsável pela gestão socioambiental da Empresa e pela Estratégia de Desenvolvimento Regional Sustentável - DRS.

Com o propósito de fortalecer as políticas e práticas de Responsabilidade Socioambiental, o Banco vinculou a nova unidade à Vice-Presidência de Gestão de Pessoas e Desenvolvimento Sustentável.

Como resultado de uma gestão orientada pela Agenda 21 empresarial e também dos ajustes ocorridos na nossa estrutura, fomos listados mais uma vez no Índice de Sustentabilidade Empresarial da Bovespa (ISE). O Banco tem se mostrado cada vez mais empenhado em manter os esforços da Organização direcionados para as boas práticas de governança corporativa e de sustentabilidade oriundas do equilíbrio entre as dimensões econômica, social e ambiental.

A partir da postura da Organização e da visão de responsabilidade socioambiental: ter a ética como compromisso e o respeito como atitude na relação com seus públicos de interesse, apresentamos as principais iniciativas do Banco do Brasil no seu relacionamento com os seus diversos públicos:

A versão completa das iniciativas, inclusive com o relatório de asseguuração dos auditores independentes, está disponível no www.bb.com.br/ri, Relatório Anual.

FUNCIONÁRIOS

Com a incorporação do Banco Nossa Caixa, o BB passou a contar com mais de 100 mil pessoas em seus quadros e a figurar como um dos maiores empregadores do País. A aquisição representou, acima de tudo, a integração de diferentes culturas organizacionais.

Reafirmando o seu compromisso com a geração de emprego, o BB admitiu em 2009 14.999 funcionários.

No final de março, foi concedida a prorrogação da licença maternidade para 180 dias. A medida, que abrange mães gestantes e adotantes, vem ao encontro das políticas de gestão de pessoas e responsabilidade socioambiental do BB.

As ações de Educação do Banco do Brasil fundamentam-se na Proposta Político Pedagógica da Universidade Corporativa Banco do Brasil, que tem a finalidade de orientar a formação e o desenvolvimento dos funcionários. Educação permanente, avaliação

de desempenho e seleção de profissionais são eixos condutores da proposta.

A Universidade Corporativa BB conta com cursos desenvolvidos internamente e contratados de entidades externas distribuídos nas modalidades presenciais, semi-presenciais e a distância. Em 2009, foram investidos R\$ 96,8 milhões na capacitação dos funcionários.

Em 2009, o Banco do Brasil foi uma das 23 empresas brasileiras a conquistar o SELO Pró-equidade de Gênero, como reconhecimento pelo seu esforço na implantação de práticas de gestão de pessoas e na cultura organizacional que visam alcançar a equidade de gênero no mundo do trabalho.

O Programa Ascensão Profissional na Rede de Agências é um processo de identificação de funcionários, que quando aprovados compõem uma bolsa de candidatos com potencial para assumir comissões administrativas, por meio de três etapas: Certificação de Conhecimentos, Qualificação e Comissionamento. Assim, a gestão da carreira fica compartilhada entre o funcionário e a Organização, tendo como premissas a democratização das oportunidades, a clareza e a transparência, valorizando a competência, a formação, a experiência e o mérito.

Por meio do Programa de Certificação Interna, que em 2009 contou com a participação de 61.033 funcionários no primeiro semestre e 59.720 no segundo, foram concedidas 72,6 mil certificações em quatorze áreas do conhecimento relacionadas à prática bancária. O BB, cumprindo obrigações legais, incentiva, ainda, que a competência técnica do seu corpo funcional seja certificada por entidades externas. Ao final de 2009, 51,9 mil funcionários possuíam certificação legal em investimentos.

Os Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho do BB (Sesmt) realizaram 255 análises ergonômicas, 1.224 inspeções de segurança em edifícios e 1.599 vistorias conforme Programa de Prevenção de Riscos Ambientais.

Desde 2003, os exames periódicos de saúde são realizados, anualmente, para todos os funcionários. A iniciativa vai além da legislação vigente, que estabelece o intervalo de dois anos.

Nos últimos sete anos, o número de tabagistas no BB vem diminuindo progressivamente. A Empresa mantém Programa de Controle do Tabagismo, desenvolvido pela área de Qualidade de Vida do Banco. Enquanto na população brasileira o percentual é de 15,2%, no BB, 8,26% dos funcionários se declaram fumantes.

O Banco do Brasil possui o Programa de Assistência às Vítimas de Assalto e Sequestro, que presta assistência médica imediata, psicológica, jurídica e de segurança aos colaboradores vitimados em atentados contra o patrimônio do Banco.

O Programa de Qualidade de Vida no Trabalho destinou, em 2009, R\$ 17,5 milhões para a contratação de profissionais qualificados para conduzir práticas anti-estresse no ambiente e durante a jornada de trabalho em todas as unidades do Banco.

Em 2009, foi realizado o 1º Festival Cultural BB, com a finalidade de reconhecer e valorizar os talentos artísticos dos funcionários da ativa e aposentados.

A Pesquisa de Satisfação no Trabalho, realizada em 2009, apontou que 70% dos funcionários estão satisfeitos em trabalhar no Banco do Brasil.

Para estabelecer canal de comunicação direta dos funcionários, estagiários e aprendizes com a direção da Empresa, o Banco do Brasil mantém uma Ouvidoria Interna, que visa fortalecer a gestão participativa, democrática e transparente.

Em 2009, registramos cerca de 7.000 acionamentos (reclamações, denúncias, elogios e outros), garantindo a confidencialidade e o sigilo da fonte.

Para consolidar suas funções pedagógica e mediadora de conflitos, a Ouvidoria promoveu eventos de capacitação e sensibilização de funcionários. O Projeto Ouvidoria Itinerante percorreu vários estados brasileiros discutindo temas das relações de trabalho com corpo funcional, Sistematizou-se ainda o envio de relatórios com as ocorrências da Ouvidoria para o Conselho Diretor e para o Conselho de Administração do BB.

A negociação permanente foi o ponto forte na relação do Banco com as entidades representativas de seus funcionários, no ano de 2009. Mesas temáticas, com representantes da Empresa e dos funcionários, para debater questões fundamentais como Saúde, Condições de trabalho e Remuneração, antecederam rodadas mensais de negociação dando solução a conflitos e demandas naturais da relação capital/trabalho. Além de visitas a sindicatos do país e interlocução constante, a Empresa também buscou o aprimoramento do processo de comunicação interna com vistas à consolidação e disseminação da cultura do diálogo. Para dar maior transparência ao processo negocial, o BB disponibilizou na internet o site “Negociação Coletiva”.

O Banco do Brasil foi uma das primeiras empresas do País a legitimar em seu Acordo Coletivo a representação sindical na proporção de 1 representante para cada grupo de 80 funcionários. A iniciativa tem possibilitado a solução de conflitos locais, de forma descentralizada.

Ainda em relação à remuneração e outros direitos sociais, todos os funcionários do BB são beneficiados pela negociação coletiva. Além dos benefícios previstos na legislação, o Banco do Brasil é patrocinador de Entidades de previdência privada e de saúde, responsáveis pela suplementação de benefícios de aposentadoria e assistência médica a seus funcionários.

ACIONISTAS

Na relação com acionistas, o BB preza pela equidade, transparência e oferta de informações de qualidade. Em 2009, o Banco realizou 21 reuniões com acionistas, investidores e analistas, além de 6 teleconferências. Mantém site de Relações com Investidores (www.bb.com.br/ri) e Sala do Acionista com informações atualizadas para atendimento ao acionista. O BB produz, ainda, diversos relatórios

para prestação de contas: da Administração, do Desempenho, de Sustentabilidade, The Company e Relatório Anual.

Em 2009, o BB registrou lucro líquido de R\$ 10,1 bilhões, com retorno sobre o patrimônio líquido de 30,7%, o que corresponde a R\$ 3,95 de lucro por ação. Esse resultado permitiu que, a título de dividendos e juros sobre o capital próprio, fossem destinados aos acionistas R\$ 4,1 bilhões no ano (R\$ 1,58 por ação). Veja a distribuição do valor adicionado (DVA) no quadro Ibase ao final deste Relatório.

Em 2009, foram instituídos instrumentos e procedimentos para avaliação de desempenho do Conselho de Administração, do Comitê de Auditoria e da Diretoria Executiva. A iniciativa fortalece a governança corporativa uma vez que subsidia a realização de diagnósticos internos e a identificação de ações para aprimorar a atuação da Empresa.

CLIENTES

O Banco do Brasil vai além do atendimento às necessidades do consumidor para corresponder às expectativas do cidadão, respeitando os direitos do consumidor; estimulando a comunicação dos clientes com a Empresa; e prestando orientações e informações claras, confiáveis e tempestivas.

Ao final do exercício, o BB contava com 52,7 milhões de clientes, crescimento de 9,7% no ano, e 17,9 mil pontos de atendimento em 3,6 mil municípios.

Além das 4.897 agências distribuídas em todo o País, o cliente BB dispõe de canais que oferecem informações sobre processos de atendimento, esclarecem dúvidas e atendem as reclamações surgidas na relação de consumo. Esses canais são classificados em dois níveis: SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor, para resolução de problemas em primeira instância e a Ouvidoria, responsável pelos demais casos.

Em 2009, a Ouvidoria recebeu 50,5 mil contatos, permitindo ao Banco implementar ajustes no seu modelo de atuação, bem como reconhecer eventuais necessidades dos clientes não contempladas em seus produtos e serviços bancários.

O Banco do Brasil leva oportunidades, gera empregos e negócios para todas as regiões do País. A inovadora Estratégia de Desenvolvimento Regional Sustentável (DRS) impulsiona o desenvolvimento das regiões brasileiras, considerando as potencialidades, as vocações e as características locais, com o foco na sustentabilidade.

Com essa Estratégia, o Banco do Brasil atua não somente como instituição de crédito, mas como catalisador de ações, fomentando, articulando e mobilizando agentes econômicos e sociais para a estruturação das atividades produtivas - rurais e urbanas - em negócios sustentáveis.

O caráter inovador em finanças sustentáveis e o alcance socioambiental da iniciativa foram atestados pela Universidade das Nações Unidas, que em relatório afirmou: “No nosso conhecimento, o DRS é a primeira iniciativa realizada por uma instituição financeira que inclui princípios de desenvolvimento sustentável (economicamente viável, socialmente justo e ambientalmente correto, além de preservar e promover a diversidade cultural) na base da sua metodologia e prática de implementação e as segue sistematicamente.”

Em 2009, o BB ultrapassou a marca de 1 milhão de beneficiários atendidos pela Estratégia DRS, em mais de 4,7 mil municípios brasileiros, envolvendo 4.073 agências e mais de 4,5 mil planos de negócios, com concessão de R\$ 5,2 bilhões em créditos para investimento, custeio e giro.

Para segmentos mais estruturados, o Banco atua com os Arranjos Produtivos Locais (APL) com o objetivo de facilitar o acesso ao crédito e de promover o desenvolvimento regional sustentável. O BB apoia 184 APLs, que envolvem 16,4 mil empreendimentos. Em 2009, foram concedidos R\$ 1,4 bilhões em empréstimos para as empresas que integram os arranjos apoiados pelo BB.

Reforçando o posicionamento sustentável, o Banco possui fundos de investimento socialmente responsáveis que estimulam um círculo virtuoso no mercado. Entre esses fundos de investimento destacam-se o BB-ISE, lançado simultaneamente com o Índice de Sustentabilidade Empresarial da Bovespa, o BB Referenciado DI Social 200, que destina 50% da taxa de administração para o apoio a ações sociais, e o Fundo Brasil Sustentabilidade, voltado para

empresas geradoras de crédito de carbono. Em 2009, o patrimônio desses fundos somavam R\$ 77,1 milhões.

O Banco disponibilizou R\$ 7,8 bilhões à agricultura familiar por meio do Pronaf, valor 25,9% superior ao de 2008, beneficiando 897 mil agricultores.

Acessibilidade é outro tema recorrente no Banco do Brasil. Preocupado com a democratização e a comodidade no acesso aos seus serviços e produtos, a Empresa disponibiliza opções diferenciadas para pessoas com deficiência. O deficiente auditivo tem acesso especial na Central de Atendimento BB e as pessoas com deficiência visual têm o portal na Internet preparado para atender suas necessidades.

Ao mesmo tempo em que se preocupa com a sustentabilidade da Empresa, o Banco também se preocupa com a sustentabilidade de seus clientes. Para isso, o BB mantém na internet Gerenciador Financeiro Pessoal que permite aos clientes pessoa física e jurídica controlar e planejar seus orçamentos com responsabilidade e eficiência.

FORNECEDORES

O BB se relaciona com prestadores de serviços e fornecedores idôneos, adotando processos de contratação imparciais e transparentes, regidos pela Lei 8.666/93. A Empresa não se exime de sua responsabilidade socioambiental e prevê, em seus contratos, cláusulas específicas sobre a não utilização de trabalho infantil e escravo, mantendo o compromisso assumido quando da adesão ao Pacto pelo Combate ao Trabalho Escravo, proposto pelo Instituto Ethos.

Além disso, o Banco prioriza a realização das compras de bens e serviços por meio eletrônico com vistas a ampliar a disputa nos processos licitatórios. Em 2009, 52,5 mil licitações foram realizadas por meio eletrônico.

CONCORRENTES

O Banco do Brasil participa ativamente de fóruns temáticos e setoriais relacionados ao tema sustentabilidade. São exemplos a participação na Comissão de responsabilidade social e sustentabilidade da Federação Brasileira de Bancos e na Câmara Temática de Finanças Sustentáveis do Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável - CEBDS, tendo assumido a presidência dessa última para o período 2009-2011.

GOVERNO

No relacionamento com o Governo, o BB é um dos principais parceiros na implementação de políticas voltadas para o desenvolvimento nacional. Em 2009, manteve sua atuação como principal parceiro do Governo Federal na execução das políticas sociais e no fomento à economia brasileira, contribuindo para o processo de inclusão produtiva dos grupos em situação de maior vulnerabilidade social.

O BB está presente na alfabetização de jovens e adultos, na inclusão digital, no fortalecimento da agricultura familiar, no financiamento aos exportadores, no apoio às micro e pequenas empresas, na melhoria das condições de vida em comunidades quilombolas e indígenas, na ampliação do acesso à leitura e à cultura e no estímulo e apoio ao voluntariado.

Volume de crédito dos programas do Governo viabilizados pelo BB

	2007	2008	2009
Pronaf	R\$ 5,3 bilhões	R\$ 6,2 bilhões	R\$ 7,8 bilhões
Proex	US\$ 331,6 milhões	US\$ 297,1 milhões	US\$ 278,3 milhões
FCO	R\$ 1,9 bilhão	R\$ 3,5 bilhões	R\$ 3,2 bilhões

COMUNIDADE

No relacionamento com a comunidade, o BB respeita os valores culturais e reconhece a importância das comunidades para o sucesso da Empresa, bem como a necessidade de retribuir à sociedade parcela do valor agregado aos negócios. Apoia ações de desenvolvimento e participa de empreendimentos direcionados à melhoria das condições sociais da população. Diferentes iniciativas comprovam a atuação do Banco do Brasil nas comunidades onde atua. Além da Estratégia DRS, que promove o desenvolvimento econômico e social, os investimentos do BB em esporte e cultura geram empregos e colaboram para inclusão social das comunidades atendidas.

Ação	Nº de Eventos	Empregos Temporários	Ton. alimentos arrecadados	Visitantes	Crianças Beneficiadas (estudantes)
Esporte	513	24.982	138	1.030	51.746
Cultura	955	8.974	176.159,00	4.085	294.516

Nos eventos esportivos, o Banco do Brasil ainda proporciona logística para a arrecadação de alimentos e oficinas de esporte para as crianças de baixa renda. Desde 2007, esses eventos passaram a compensar a emissão de gases de efeito estufa. Em 2009, a fim de mitigar esses impactos, nos eventos esportivos de vôlei de praia, foram plantadas 3,4 mil árvores.

O investimento em cultura é materializado nos centros culturais (CCBB) localizados em São Paulo, Rio de Janeiro e Brasília.

Por meio do Programa Estação Digital, da Fundação Banco do Brasil, foram capacitados 40 educadores sociais em 263 comunidades e implantadas 20 “estações digitais”. Já o Programa Telecentros Comunitários, do Banco do Brasil, atingiu um total de 291 telecentros implantados em 7 estados brasileiros. Os equipamentos usados no Programa Telecentros Comunitários provêm da remodelação do parque tecnológico do Banco.

Preocupado com a defesa dos direitos da criança e do adolescente, o Banco do Brasil realiza doações para os Fundos da Infância e Adolescência (FIA), geridos pelos Conselhos de Direito da Criança e do Adolescente. Em 2009, este valor atingiu a marca de R\$ 8,7 milhões.

Ratificando sua postura em responsabilidade social, desde 2004 o Banco do Brasil suspende novos créditos a clientes incluídos na relação, divulgada pelo Ministério do Trabalho e Emprego, de empregadores e proprietários rurais que submetem seus trabalhadores a formas degradantes de trabalho ou os mantêm em condições análogas ao trabalho escravo.

O Banco mantém ações para inclusão social dentro de suas dependências por meio de programas que atendem os jovens da comunidade, como o Programa Aprendiz Adolescente. Até 2009, 22.898 mil jovens foram beneficiados pelo Programa de Aprendizagem do BB

O BB incentiva o engajamento de seus funcionários em atividades sociais como alfabetização de adultos, campanhas de doações e outras. Em 2009, 2.175 funcionários haviam se cadastrado em programas do Banco para atuar como voluntários. Foram realizadas mais de 5.845 capacitações nos cursos de "Ação Voluntária" disponibilizados pela Empresa.

Em parceria com a Fundação Banco do Brasil, o BB apoia instituições e entidades civis, com participação de funcionários nas ações voluntárias.

A Fundação Banco do Brasil promoveu ações de geração de trabalho e renda, de educação e de incentivo à disseminação de tecnologias sociais, foram 2.225 unidades implantadas. Entre os programas

capitaneados pela Fundação, cabe destaque àqueles voltados para a alfabetização de jovens e adultos - BB Educar - e o atendimento a jovens de famílias de baixa renda em atividades educativas, culturais e esportivas por meio do Programa Integração AABB Comunidade.

	BBEducar	AABB Comunidade
Participantes	14.894	49.827
Investimento R\$ mil	2.626	15.839

A Fundação também premia ações de destaque nas comunidades por meio do Prêmio Fundação Banco do Brasil de Tecnologia Social, que tem por objetivo identificar, difundir e certificar tecnologias sociais.

Para maiores informações, acesse o site da FBB: www.fbb.org.br

MEIO AMBIENTE

A preservação ambiental baliza as práticas administrativas e negociais do Banco. Atendendo aos compromissos assumidos com os Princípios do Equador e o Protocolo Verde, o BB exige a apresentação de licença ambiental como condicionante para o financiamento de projetos de investimento em atividades poluidoras, ou potencialmente poluidoras, ou, ainda, que utilizam recursos ambientais no processo produtivo; veda a realização de operações destinadas a financiar atividades ou empreendimentos que possam causar significativo impacto ambiental adverso sem que se apresente o estudo de impacto e o respectivo licenciamento ambiental; mantém linhas de crédito criadas especialmente para apoiar projetos diretamente ligados à preservação do meio ambiente ou à inclusão social, tais como BB-Biodiesel, BB-Florestal, BB Produção Orgânica entre outros; atua na estruturação de soluções que viabilizem projetos com potencial de redução de emissão de gases causadores de efeito estufa e que sejam passíveis de enquadramento no MDL - Mecanismo de Desenvolvimento Limpo.

Projetos analisados à luz dos Princípios do Equador

Setores	Nível de Risco	Valor Financiado	Qtde de Projetos
Energia Sucroalcooleiro	Alto	R\$ 2,3 bilhões	2 Projetos
-	Médio	-	-
-	Baixo	-	-

Fortalecendo os compromissos assumidos, o Banco adota práticas administrativas com foco no meio ambiente. Dispõe de um Programa de Ecoeficiência dirigido ao incentivo do consumo consciente da água, da energia e do papel, além da coleta seletiva de resíduos sólidos (papel, plástico, metal e vidro) que são destinados a cooperativas ou associações de catadores. O Banco incentiva, ainda, a realização de negócios eletrônicos, com redução de custo e risco com transporte de documentos, melhor gestão de arquivos e maior segurança. Um bom exemplo são os contratos de câmbio: 30% dos contratos são fechados via internet, com assinatura eletrônica. O Banco do Brasil também foi o primeiro banco do mercado a oferecer a solução de Débito Direto Autorizado - DDA para seus clientes, em maio de 2009. Além da comodidade na geração eletrônica de boletos e da segurança das informações, o novo serviço contribui para a redução do volume de papel utilizado pelos Bancos em suas operações de cobrança. Em dezembro de 2009 o banco contava com 1,1 milhão de clientes cadastrados no serviço.

Atento ao desafio das mudanças climáticas, o Banco do Brasil é membro-fundador do Programa de Inventário e Gestão de Emissões de Gases Efeito Estufa e da plataforma empresarial Empresas pelo Clima. Também aderiu ao compromisso "Cuidando do Clima" da Organização das Nações Unidas.

Contribuiu com sugestões para o Plano Nacional de Mudanças Climáticas e foi uma das empresas signatárias do *position paper* divulgado pelo CEBDS sobre o tema para a Conferência das Partes

sobre Mudanças Climáticas – COP 15 – ocorrida em Copenhague, Dinamarca em dezembro de 2009.

Em outubro de 2009, o BB divulgou publicamente seu primeiro inventário de gases efeito estufa, ano base 2008:

Emissões Escopo 1 Emissões Diretas (t CO2e)	Emissões Escopo 2 Emissões Indiretas - Eletricidade (t CO2e)	Emissões Escopo 3 Emissões Indiretas - Outras (t CO2e)	Fontes	TOTAL Escopos 1, 2 e 3	Status
4.289	33.107	12.310	Viagens a serviço dos funcionários do Banco do Brasil. Deslocamentos a serviço via terrestre com veículos próprios locados para uso nas dependências do Banco do Brasil. Consumo Eletricidade	49.706	PRELIMINAR

Site de Sustentabilidade: bb.com.br/sustentabilidade

Site de Relações com Investidores: bb.com.br/ri

Site de Cultura: bb.com.br/cultura

Site de Esportes: bb.com.br/esporte

Site da Fundação Banco do Brasil: www.fbb.org.br