



Network Brazil
WE SUPPORT

Comunicação de progresso

PACTO GLOBAL

2022

MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

MENSAGEM DO PRESIDENTE

BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS

Posicionamento Institucional.....	6
Propósito	6
Valores.....	6
Manifesto BBTS	7
Evolução BBTS 2026	8
Mapa estratégico.....	8

PREVENÇÃO E COMBATE À CORRUPÇÃO

Modelo de Gerenciamento de Riscos e Controles Internos da BBTS.....	9
Código de Ética, Conduta e Integridade	12
Gestão de Incidentes.....	14

GOVERNANÇA E SUSTENTABILIDADE

Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa	18
Código de Governança Corporativa	18
Remuneração dos Administradores	19
Estrutura Colegiada da BB Tecnologia e Serviços	19
Política de Sustentabilidade	22
Responsabilidade Socioambiental.....	22
Balanço Social	24
Agenda Positiva	25
Acordo de Cooperação Técnica com a Fundação Banco do Brasil	26
Matriz de Risco de Sustentabilidade	26

DIREITOS HUMANOS E DIREITO DO TRABALHO

Política de Gestão de Pessoas.....	27
Nossos funcionários pelo Brasil	27
Terceirizados.....	29
Mais diversidade e inclusão	30

EDUCAÇÃO

UniBBTS – Nossa Universidade Corporativa	33
Gincana BBTS	33
Workshop ASG	34
Capacitação técnica – Hard skills	34
Capacitação de jovens filhos de empregados	35
Programa de Mentoria	36
Qualifica da BBTS	36

SAÚDE E BEM ESTAR

Apoio psicológico	37
Ginástica Laboral.....	37
Parceria com empresa de acesso à academia	38
Ecoa – Equipes de Comunicação e Autodesenvolvimento	38

PRESERVAÇÃO AO MEIO AMBIENTE

Compromisso com a Agenda 30	40
Mudanças Climáticas.....	42
Emissão de CO ² por deslocamento técnico..	42
Logística reversa de uniformes.....	43
Consumo consciente	43
Reaproveitamento de lixo eletrônico e papelão por meio de Instituições Conveniadas	46
Reutilização de materiais e bens do Patrimônio pelas unidades da BBTS	47
Doação do Patrimônio	47

COMPROMISSO COM OS NOSSOS CLIENTES

Pesquisa de Clima.....	48
Pesquisa de satisfação.....	48

COMPROMISSO COM A TECNOLOGIA

Aprovve Service	49
HivePlace.....	49

TECNOLOGIA E ASG

Impressora 3D.....	50
Assinaturas eletrônicas.....	51

CONTRIBUIÇÕES POSITIVAS PARA A SOCIEDADE

Disponibilidade Operacional de Terminais de Autoatendimento (TAA)	52
---	----

NOSSAS PRINCIPAIS POLÍTICAS

Política de Transações com partes Relacionadas.....	53
Política Relacionamento com Fornecedores	53
Política de Prevenção e Combate à Corrupção, Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo	54
Política de Controles Internos e Compliance	55
Política de Gestão de Riscos.....	56
Somos uma Empresa Certificada	58
Transparência e Comunicação.....	58

MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

A BBTS, alinhada ao propósito de “conectar pessoas e tecnologia para o desenvolvimento da sociedade” por meio de soluções inteligentes, busca impactar positivamente o ecossistema. Usa a tecnologia como um instrumento simplificador dos processos e que amplia o valor gerado pelos serviços.

No decorrer do período 2020-21 os desafios da ameaça global proveniente da pandemia causada pelo Coronavírus estiveram presentes, exigindo reações rápidas e soluções inovadoras em condições adversas e de incertezas. Diante desse cenário, o cuidado com o público interno foi reforçado e diversas soluções foram implantadas, seja para proteger a saúde, seja para proteger a renda. Dentre essas ações, podemos destacar a viabilização de home office para todos os que atuavam em funções compatíveis com o trabalho remoto, o pagamento de auxílio home office, a antecipação de vales e benefícios e a realização de campanhas com o objetivo de promover o diálogo com as pessoas que, em decorrência do distanciamento social, estavam emocionalmente mais impactadas.

Não obstante o cenário vivido, destaca-se que em 2021 a empresa registrou o maior lucro líquido de sua história.

O valor é da ordem de R\$ 64 milhões, resultado influenciado pelo melhor desempenho dos negócios vinculados aos portfólios de Infraestrutura e Disponibilidade e de Soluções Digitais, além de melhor eficiência na gestão das despesas administrativas.

Não menos importante é o compromisso com a sustentabilidade. Está pautado na Agenda Positiva da BBTS, que tem seis pi-

lares fundamentais de Governança Corporativa e propõe medidas e ações a serem realizadas nos anos de 2021 e 2022. O objetivo é impulsionar a cultura de sustentabilidade em todo o corpo funcional.

Foi intensificada a atuação do Fórum de Sustentabilidade, que atua no desenvolvimento de ações voltadas para o cumprimento dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável – ODS, e instituído o Fórum de Diversidade e Inclusão.

Adicionalmente, a BBTS foi certificada pela Certigov. Esse selo reforça a preocupação com suas políticas anticorrupção e antissuborno e atesta que a instituição é pautada por uma cultura ética em todo seu ecossistema empresarial, que abrange diversos canais, revendas e parceiros.

A participação no mercado nacional foi ampliada. É resultado de novas prospecções junto ao Banco do Brasil, suas Entidades Ligadas, o Governo e o mercado privado. A todo momento, a busca é pelas melhores práticas de cada segmento. Equipes estão dedicadas à evolução dos produtos – equipe comercial e de produção, e equipe de operação.

Nesse contexto, é importante destacar que este Conselho de Administração está sempre atento ao aperfeiçoamento das práticas corporativas, bem como à importância de gerar valor para os indivíduos, para o meio ambiente e para a sociedade. Desejamos ser agentes de mudanças e estabelecer parcerias que gerem transformações positivas para o mundo.

Trabalha-se para conectar pessoas e tecnologia. Trabalha-se para contribuir com o desenvolvimento da sociedade.

MENSAGEM DO PRESIDENTE

Expresso e ratifico o apoio contínuo da BB Tecnologia e Serviços (BBTS) aos dez princípios do Pacto Global e com a sua missão de promover sustentabilidade corporativa no que se refere a direitos humanos, trabalho, meio ambiente e medidas anticorrupção.

A BBTS acredita que, com criatividade e atitude, é possível encontrar solução para tudo. A Empresa está empenhada em tornar o Pacto Global e seus princípios parte da sua estratégia, cultura e operações cotidianas. Também estamos engajados em projetos corporativos que promovem os objetivos mais amplos de desenvolvimento das Nações Unidas, em particular os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.

Em apoio à responsabilidade pública e à transparência, comprometo-me a divulgar amplamente a nossa Comunicação de Progresso (COP).

Flávio Augusto Corrêa Basílio
Presidente
BB Tecnologia e Serviços

BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS

Somos uma empresa que oferece soluções inovadoras e adaptáveis às necessidades de cada negócio.

Controlada direta do Banco do Brasil, a BBTS possui 35 centros de assistência técnica e mais de 3.000 empregados atendendo com ampla capilaridade. Atua nas áreas de assistência técnica dos equipamentos de automação bancária, sistemas de alarme, portas giratórias e circuito fechado de TV, além de plataforma de comunicação com gestão de telefonia IP, áudio e vídeo conferências. A BBTS conta ainda com plataforma omni channel para canais de relacionamento integrados, modulares e escaláveis. Oferece a seus clientes serviços de central de atendimento – contact center, venda e cobrança –, solução profissional de broker de mensageria SMS, e-mail marketing e serviços de impressão de dados variáveis. Conta com serviços de qualidade, inteligência artificial cognitiva e advanced analytics, possui fábricas de software em Belém, Brasília e Goiânia, além de estrutura de datacenter em Brasília e São Paulo.

A história da BB Tecnologia e Serviços anda lado a lado com a história da tecnologia no Brasil. O pioneirismo está no nosso DNA. Começamos nos anos 70 – quando éramos a Cobra Computadores e Sistemas Brasileiros – fabricando os primeiros computadores genuinamente nacionais.

Quase meio século depois, atualmente como empresa integrante do Conglomerado Banco do Brasil, continuamos com as nossas raízes inovadoras. O último ano foi de sucesso e grandes resultados.

Nós somos a BBTS!

POSICIONAMENTO INSTITUCIONAL

Acreditamos que, com criatividade e atitude, podemos encontrar solução para tudo!

PROPÓSITO

Conectar pessoas e tecnologia para o desenvolvimento da sociedade.

VALORES

Empatia: é a capacidade de sentir o que o outro sente, qualidade necessária para entender a dor do cliente e entregar a solução ideal para ele.

Ética: são valores morais que orientam o comportamento humano. Deve estar presente em todas as relações.

Inovação: ser criativo, pensar algo novo ou de uma forma que ainda não havia sido pensada. Inovar é transformar ideias em valor.

Senso de Dono: é ter autorresponsabilidade, entregar o seu melhor independente da atividade.

Simplicidade: é saber valorizar o que realmente importa, desprezando complexidades desnecessárias.

Versatilidade: ser flexível, adaptável e multiuso; pensar diferente ou fora da caixa encontrando soluções diferentes, para situações diferentes.

MANIFESTO BBTS

A gente acredita que existe solução pra tudo e se não está pronta...a gente descobre, inventa, reinventa e faz.

Pra gente, tecnologia de ponta é aquela que vai de ponta a ponta. Que entende e atende às necessidades dos clientes.

Estamos aqui para abrir portas

- para pessoas
- para tecnologia
- para novas oportunidades
- para o novo.

Queremos ser o seu parceiro estratégico para:

- fazermos os negócios fluírem com mais inteligência
- ajudar vocês a oferecerem a melhor experiência para seus clientes,
- contribuirmos juntos para o desenvolvimento da sociedade.

BBTS, abrindo portas para o futuro!

EVOLUÇÃO BBTS 2026

Este é o nome fantasia da **Estratégia Corporativa da BB Tecnologia e Serviços**, para os anos de 2022-2026, que é constituída por Plano de Negócios, Objetivos Estratégicos, Indicadores e Metas Corporativos, Evolução Digital e Evolução de Pessoas.

A Evolução BBTS 2026 apresenta os direcionamentos estratégicos resultantes dos estudos e diagnósticos identificados, considerando as necessidades dos clientes, o contexto de mercado e as principais tendências para os próximos cinco anos.

Sendo o principal instrumento de gestão empresarial, a Evolução BBTS é elaborada com o intuito de elevar o nível de maturidade organizacional e induzir comportamento e performance sustentáveis de gestores e empregados.



MAPA ESTRATÉGICO

Construído sob o modelo de gestão estratégica do BSC (Balanced Scorecard), é formado por quatro eixos: Resultado, Experiência do Cliente, Inteligência de Processos e Capital Humano. A BBTS adaptou o modelo e incluiu o eixo Sustentabilidade.

Para cada um dos eixos, a BBTS atribui um objetivo a ser perseguido no período, conforme quadro abaixo:

EVOLUÇÃO BBTS 2026	
Clientes	Fortalecer o relacionamento com o BB e expandir a carteira de clientes
Resultado	Gerar resultados sustentáveis, com eficiência na gestão e inteligência nos negócios
Inteligência de Processos	Acelerar a transformação digital para otimizar recursos e agilizar a tomada decisão
Capital Humano	Fortalecer a cultura organizacional com foco na satisfação e experiência dos Empregados
Sustentabilidade	Fortalecer a BBTS como empresa sustentável e humanizada

PREVENÇÃO E COMBATE À CORRUPÇÃO

Os esforços voltados à integridade e conformidade têm sido constantemente reforçados por meio da revisão anual da Política de Controles Internos e Compliance e do Programa de Compliance.

Aprovado pelo Conselho de Administração da BBTS, o Programa de Compliance da Empresa é resultado do comprometimento com a prevenção e o combate à corrupção, e encontra-se em consonância com o Código de Ética, Normas de Conduta e com as Políticas internas da Empresa, a exemplo da Política de Prevenção e Combate à Corrupção, Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento ao Terrorismo.

O programa foi elaborado em consonância com as melhores práticas de mercado e tem por finalidade o atingimento do estado de conformidade e sustentabilidade dos negócios, possibilitando o aumento da prevenção de atos ilícitos, redução de perdas financeiras e de danos à reputação da Instituição, considerando os seguintes pilares:

- Comprometimento e apoio da alta administração;
- Avaliação de riscos e monitoramento regulatório;
- Código de Ética, Normas de Conduta, Políticas e Práticas de Integridade;
- Treinamento e comunicação;
- *Due diligence*;
- Controles internos;
- Canal de denúncias;
- Investigações internas e gestão das consequências;
- Monitoramento do programa;
- Diversidade e Inclusão;
- Saúde e segurança do trabalho;
- Ambiental, social e governança;
- Relacionamento com a imprensa.

O Programa de Compliance é avaliado periodicamente pela Gerência de Riscos, Compliance e Controle com intuito de mensurar sua eficácia e conformidade às leis e de identificar oportunidades de aprimoramento.

As ações de melhoria são monitoradas periodicamente com reporte à alta administração, a fim de que eventuais correções sejam implementadas, de forma a garantir a eficácia, eficiência e efetividade do Programa.

Pontos de atenção decorrentes do monitoramento podem ser objeto de planos de ação, para que fragilidades eventualmente identificadas sejam corrigidas e o Programa de Integridade seja atualizado, de acordo com a necessidade identificada.

MODELO DE GERENCIAMENTO DE RISCOS E CONTROLES INTERNOS DA BBTS

O modelo adotado pela BBTS prevê que as atividades de controles estejam distribuídas em três linhas que atuam de forma integrada.

A 1ª linha proporciona a clareza da responsabilidade da atuação dos gestores de negócios e processos, no que se refere à gestão de riscos e controle. São os proprietários dos riscos (*risk owner*) sendo responsáveis por gerenciá-los. Para o cumprimento de suas atribuições, utilizam-se de uma abordagem baseada em transação, com periodicidade contínua. Essa linha deve garantir a conformidade com leis e regulamentos, evitar a inadequada execução de processos e a ocorrência de eventos inesperados. Corresponde às diversas áreas / gerências, que respondem pelos processos da Empresa.

A 2ª linha é constituída por funções de apoio aos processos e negócios essencialmente ligados à gestão de riscos e

controles internos. Além disso, estão incluídas as funções que auxiliam na mitigação de riscos da 1ª linha, como organização (risco estratégico, de reputação e socioambiental), *compliance* (risco operacional e de conformidade), jurídico (risco legal), controladoria (risco de crédito, mercado, liquidez e de modelo) e segurança (risco de TI, SI e cibernético). Atua com uma abordagem baseada em risco, sendo contínua ou periódica. É a segunda linha que realiza o monitoramento da primeira linha, através da avaliação de conformidade e eficácia das práticas de gestão de riscos adotadas.

A 3ª linha é de responsabilidade da Auditoria Interna (Audit), sendo sua atuação caracterizada por independência plena e abordagem baseada em risco, realizada de forma periódica.

MODELO DAS TRÊS LINHAS:



De forma complementar à estrutura de governança de riscos e controles internos, a BBTS dispõe de Comitê Executivo de Controles Internos e Gestão de Riscos (Coris), que se reúne mensalmente e apoia a Administração na tomada de decisões sobre a gestão de riscos e a continuidade de negócios, além de um Comitê de Auditoria independente, alinhando-se, assim, às melhores práticas de gestão de riscos e de controles internos de mercado e do Controlador, Banco do Brasil. O modelo de governança envolve ainda outros comitês executivos, que estarão descritos neste documento.

Os esforços voltados à integridade e conformidade (*compliance*) têm sido constantemente reforçados por meio da revisão anual da Política de Controles Internos e Compliance e do Programa de Compliance.

A Política de Prevenção e Combate à Corrupção, à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento ao Terrorismo também é revisada anualmente e aprovada no Conselho de Administração. Estes são temas permanentes abordados com o objetivo de estabelecer diretrizes e orientações para o desenvolvimento de práticas de prevenção, monitoramento e combate a serem observadas na condução dos negócios e atividades operacionais, garantindo integridade, transparência e conformidade nos processos da Empresa.

Em relação aos controles adotados para assegurar a elaboração de demonstrações contábeis confiáveis, a Organização dispõe de auditoria externa independente, que avalia as demonstrações e os controles internos trimestralmente, primando pela transparência, integridade e confiabilidade das informações, em consonância com a legislação vigente.

No que se refere à proteção dos interesses dos acionistas, o Conselho Fiscal tem papel de destaque no gerenciamento dos riscos, visto que cuida da verificação do atendimento das obrigações legais e estatutárias, objetivando manter a saúde financeira da Empresa e os lucros e dividendos futuros.

A BBTS é uma empresa certificada na norma de diretrizes DSC 10.000 – Diretrizes para o Sistema de Compliance, que tem como finalidade ratificar a efetividade dos processos relacionados ao Programa de Compliance. Desta forma, a BBTS demonstra aos seus clientes, parceiros, fornecedores, empregados, acionistas e sociedade que possui mecanismos de prevenção, detecção e combate a atos ilícitos e contrários aos princípios da ética e integridade nos negócios, assim como o atendimento aos requisitos legais aplicáveis.

Por fim, a BBTS adota as melhores práticas de segurança para garantir a integridade e a confidencialidade dos dados coletados. Além disso, todos os dados pessoais são utilizados apenas para fins legítimos, lícitos e relacionados com as atividades exercidas, sempre observando o cumprimento da LGPD (Lei Geral de Proteção de dados – Lei 13.709/2018), de legislações vigentes e das boas práticas de mercado.

FATORES DE RISCO

A Política de Gestão de Riscos da BB Tecnologia e Serviços é revisada anualmente pelo Conselho de Administração e apresenta os princípios e diretrizes que norteiam a Empresa na execução das suas atividades e na gestão dos tipos de riscos aos quais está sujeita:

- Risco operacional
- Risco de crédito
- Risco de liquidez
- Risco de mercado
- Risco de sustentabilidade
- Risco de reputação
- Risco legal

- Risco de estratégia
- Risco cibernético
- Risco de tecnologia da informação
- Risco de fornecedores
- Risco de compliance

Os riscos identificados são monitorados continuamente, a partir de indicadores, com o objetivo de verificar se os controles existentes são eficazes, se as ações de mitigação estão sendo implementadas de acordo com o cronograma definido e se são suficientes para que os limites sejam mantidos dentro do apetite

te a risco definido anualmente pela Alta Administração.

Como um aprimoramento da gestão de riscos, a BBTS instituiu, desde a última comunicação de progresso, o Teste Integrado de Estresse para os Riscos de Fornecedor, Legal, Cibernético e Operacional.

CÓDIGO DE ÉTICA, CONDUTA E INTEGRIDADE

O Código de Ética, Conduta e Integridade, disponível na intranet e site da Companhia, é aplicado:

- A todos os empregados da Empresa, independentemente de cargo ou função;
- Aos membros da Diretoria Executiva, aos Conselheiros de Administração e Fiscal e aos membros de seus comitês de assessoramento;
- A todos os colaboradores e servidores ou empregados de outros órgãos ou entidades da Administração Pública, ainda que não remunerados, que estiverem cedidos à BB Tecnologia e Serviços.

O Código de Ética, Conduta e Integridade é aplicado também aos colaboradores – estagiários, aprendizes, dirigentes e empregados de empresas contratadas, para que não parem dúvidas aos que agem em benefício da BBTS, sobre

qual é o comportamento esperado pela Empresa.

Em outubro de 2021, o Conselho de Administração da BBTS aprovou a reformulação do Comitê de Ética e Disciplina da BBTS, que passou a ser subordinado ao próprio Conselho de Administração, e constituiu as Comissões Regionais de Ética. Esses ajustes atenderam as exigências legais imprescindíveis, mantiveram a Empresa alinhada com o Código de Ética do Servidor Público Federal, com Código de Ética, Conduta e Integridade da BBTS e com o Código de Ética de seu controlador, o Banco do Brasil.

O Comitê de Ética é formado por seis membros efetivos, composto por Diretores e Gerentes Executivos da BBTS, e apura, de ofício ou mediante denúncia, fato ou conduta em desacordo com as Normas Éticas pertinentes, cumprindo assim o regramento contido na Resolução 10 da Comissão de Ética Pública (CEP).

Como consequência desse ato, o Comitê de Ética e Disciplina da BBTS instituiu, de forma permanente, 03 (três) comissões regionais de ética, sendo São Paulo e Sul, Centro-Oeste e Norte e Sudeste e Nordeste.

A comissão São Paulo e Sul é composta pelos estados de São Paulo, Paraná, Santa Catarina e Rio Grande do Sul;

A Centro-Oeste e Norte, pelos estados de Goiás, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Amazonas, Pará, Rondônia, Tocantins, Roraima, Acre, Amapá, Ceará, Maranhão, Piauí e Distrito Federal;

E fazem parte da comissão Sudeste-Nordeste os estados de Alagoas, Bahia, Paraíba, Pernambuco, Rio Grande do Norte, Sergipe, Espírito Santo, Minas Gerais e Rio de Janeiro.





O principal papel da Comissão de Ética é orientar e aconselhar sobre a ética profissional dos colaboradores no tratamento com as pessoas e com o patrimônio público, competindo-lhe conhecer concretamente de imputação ou de procedimento suscetível de censura. As comissões exercem atividades preventivas por meio de ações educacionais e apuração de fatos ou condutas incompatíveis com as Normas Éticas referentes aos colaboradores lotados em sua região, exceto dos que detêm o primeiro, segundo e terceiro nível gerencial. A escolha dos representantes dessas comissões se dá por decisão eleitoral de candidatura e votação, abertas a todos os colaboradores, contando com ampla divulgação.

Em maio de 2022, o Código de Ética, Disciplina e Integridade também foi revisado e a nova versão foi aprovada pelo Conselho de Administração. As principais alterações consistiram em:

- a. Incorporação dos enunciados das Normas de Conduta que já existiam na Empresa ao novo Código;
- b. Adequação do Código para a nova lógica de formação dos Comitês de Ética e Disciplina e Comissões Regionais de Ética;
- c. Adequação dos princípios do Código de Ética, Conduta e Integridade aos princípios declarados pelo Banco do Brasil, controlador da Empresa, em seu Código de Ética 2022/2023;

d. Inclusão do capítulo de Relação com Acionistas;

e. Inclusão do impedimento de realizar compras ou contratações com pessoas físicas ou jurídicas cujo administrador ou sócio, detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital social, seja diretor ou empregado BBTS;

f. Inclusão de capítulo específico sobre Relação com Governo e Agentes Públicos, com base na boa prática recomendada pelo Programa do Governo Federal - Pró-Ética;

g. Criação de nova abordagem relacionada a Direitos Humanos, na qual a BBTS declara o seu compromisso de respeitar, conscientizar, prevenir a violação e promover os direitos humanos em suas atividades;

h. Inclusão de orientações de conduta para as situações de exercício de atividades paralelas, no capítulo de Conflito de Interesses;

i. Inclusão da referência ao canal de denúncias Fale com Comitê de Auditoria.

O Atual Código de Ética, Conduta e Integridade aborda temas como:

- Princípios do Código de Ética, Conduta e Integridade ;
- Relacionamento com públicos de interesse da BBTS
- Relação com acionistas;
- Relação com empregados e colaboradores;
- Relação com fornecedores
- Relação com Governo e agentes públicos;
- Direitos humanos;
- Conflito de interesses;
- Brindes, presentes, hospitalidades, patrocínios, eventos e doações;
- Uso responsável das mídias sociais;
- Denúncias e descumprimentos.

Os negócios da BBTS devem ser pautados pela honestidade, responsabilidade, transparência, respeito e observando os

impactos socioambientais na execução das atividades.

Honestidade: A BBTS espera que a conduta de seus empregados tenha como padrão a honestidade. Devem fazer somente aquilo que é correto, agir de boa-fé, com integridade e sinceridade nos assuntos que afetam deveres e interesses da BBTS.

Responsabilidade: Cada membro da BBTS é responsável por suas ações e decisões. Devem, independentemente da posição que ocupam, ser responsáveis pela criação de um ambiente transparente, respeitoso e seguro, a fim de que os negócios sejam éticos e sustentáveis. Também é sua responsabilidade zelar para que atos irregulares não ocorram na BBTS.

Transparência: A BBTS zela pela transparência de suas ações. As informações devem ser completas, precisas e claras. A confiança de seus parceiros está ligada ao livre acesso que a BBTS dá às informações de seus relatórios e tomadas de decisão. O sigilo e a confidencialidade das informações permeiam e são exigidos nas ações da BBTS. Ações executadas deliberadamente às escondidas não são éticas.

Respeito: A BBTS não aceita desrespeito à dignidade, à igualdade, à diversidade e à privacidade das pessoas. O ambiente de trabalho deve ser um local de profissionalismo, em que se respeitam as diferentes culturas e compreensões de mundo e onde o respeito às leis e normas vigentes são prioridade.

O documento é revisado periodicamente, com o objetivo de reforçar os conceitos e orientações para o relacionamento com colaboradores, clientes, fornecedores e demais públicos de relacionamento da BBTS.

GESTÃO DE INCIDENTES

CANAL DE DENÚNCIA DE ILÍCITOS

A BBTS disponibiliza canais seguros e confiáveis, incentivando seus empregados e demais públicos de interesse a registrar qualquer situação que indique violação conhecida ou potencial transgressão de princípios éticos, políticas, normas, leis e regulamentos ou outras condutas impróprias.

As denúncias podem ser registradas pelo Fala.BR – Plataforma integrada da Ouvidoria, pelo SIC, que atende aos públicos interno e externo, por e-mail, telefone ou presencialmente, na Sede da BBTS, se do interesse do denunciante.

Ouvidoria:

Internet: [Fala.BR](https://www.fala.br)

Endereço: SEPN 508, Bloco C, Lote 7 – Asa Norte, Brasília/DF (4º andar)

Telefone: (61) 99851-3650.

E-mail: ouvidoria@bbts.com.br

A BBTS disponibiliza a seu corpo funcional a Cartilha da Ouvidoria, com orientações básicas sobre o funcionamento do canal. O documento também reforça a vedação a represálias contra os envolvidos em investigações internas e denunciante, além de esclarecer pontos de dúvida recorrentes quanto ao fluxo de recebimento e tratamento de denúncias.

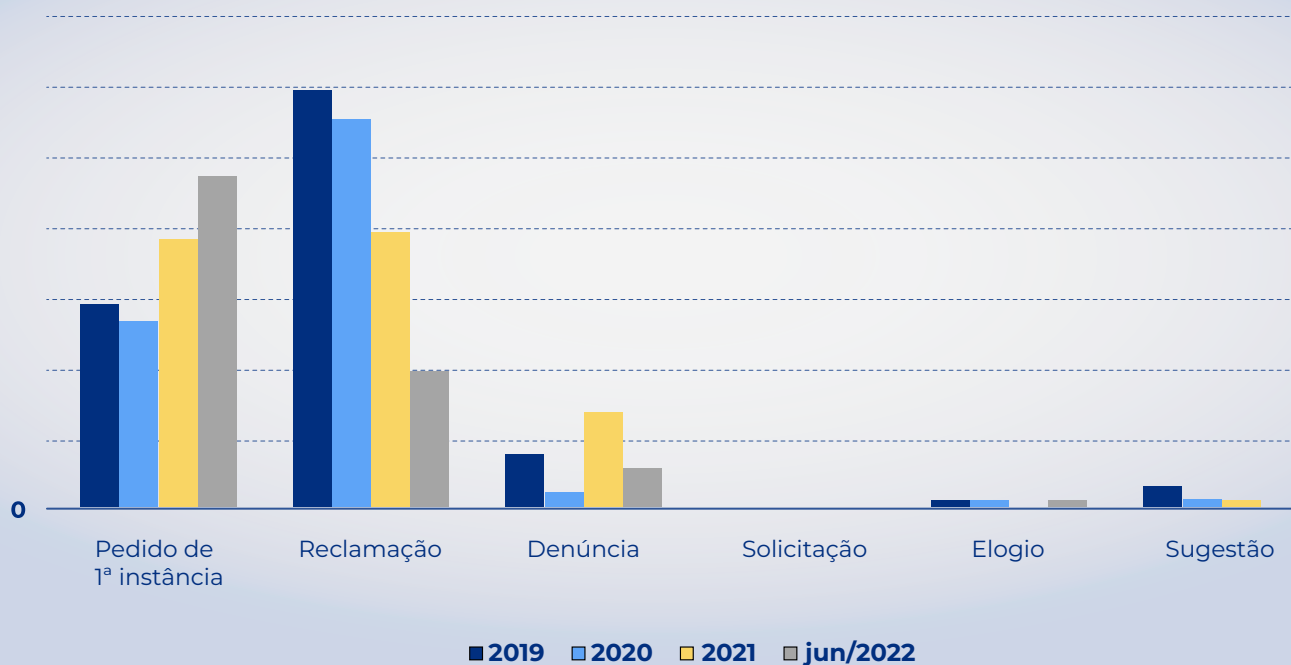
Empresa Limpa

Destinado a denúncias referentes a atos qualificáveis como corrupção praticados por pessoa jurídica, com base na Lei nº 12.846/2013, e que envolvam a BBTS.

“Fale com o Comitê de Auditoria”

Destinado exclusivamente a indícios de fraude, suspeita de corrupção ou desvio de conduta ética; descumprimento de legislação, regulamentos e códigos internos; inobservância de controles internos ou irregularidade de natureza contábil; atuação das auditorias interna e externa.

MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA



MANIFESTAÇÕES EM NÚMEROS

Manifestação	2019	2020	2021	jun/22
Pedido 1ª instância	125	115	167	205
Reclamação	260	242	171	84
Denúncia	32	8	57	22
Solicitação	0	0	0	0
Elogio	3	3	1	3
Sugestão	12	3	4	2
Total	432	371	400	318

Os denunciadores são protegidos de qualquer represália que possa derivar de sua declaração e, para tanto, podem realizar denúncias de maneira anônima.

Controle Disciplinar (atividade correcional)

O Controle Disciplinar é o processo que rege a disciplina em relação a empregados e ex-empregados com participação em irregularidade. Assim, quando identificadas violações aos normativos, seja por meio de denúncias ou como resultado de ações de monitoramento, a BBTS identifica as circunstâncias e as consequências da irregularidade cometida, que pode resultar na aplicação de medida administrativa ou de sanção disciplinar ao envolvido. A BBTS conta com instâncias apuradoras especializadas que conduzem a averiguação, havendo instâncias distintas e independentes, também especializadas, para análise e julgamento do procedimento disciplinar.

Os procedimentos disciplinares, além de resultarem na aplicação de solução adequada aos envolvidos, promovendo sua conscientização e oportunidade de reposicionamento, quando cabível, produzem insumos aos diversos gestores para identificação, avaliação e correção de eventuais fragilidades do processo, produto ou serviço, objeto da irregularidade, ou de lacunas e inconsistências normativas, promovendo o seu aprimoramento. As informações provenientes da ação disciplinar servem de insumo para que o Programa de Compliance seja aprimorado.

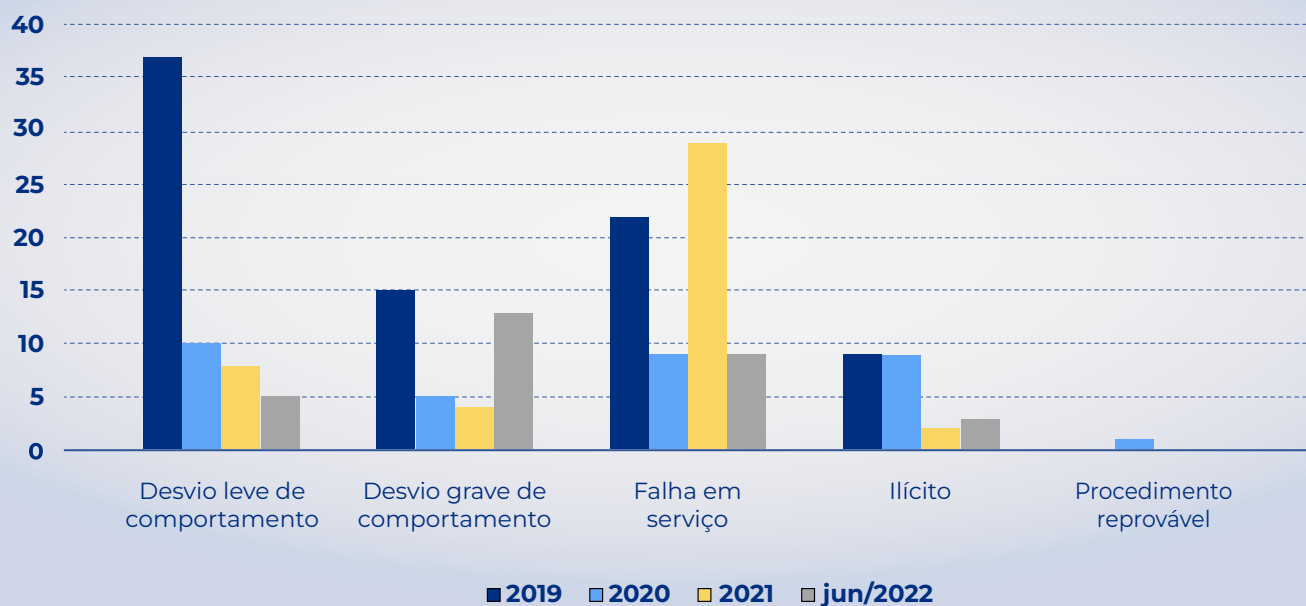
As medidas disciplinares, em caso de violação do Código de Ética e Normas de Condutas e do Guia de Integridade, têm por base o que está regulamentado na norma interna NI116 – Regulamento Disciplinar, que define as regras para o estabelecimento da instauração de ação

disciplinar para apuração de irregularidades cometidas por empregado ou ex-empregado e aplicação das sanções disciplinares previstas em normativo. São quatro os tipos de enquadramentos das irregularidades passíveis de análise: falha em serviço, comportamental, abandono de emprego e ilícitos.

Entre os ilícitos são incluídas as categorias a seguir:

- Fraude – ato cometido com o intuito de enganar, utilizando-se de artifício malicioso, manipulação, falsificação, adulteração, supressão ou acréscimo de informações, registros ou documentos. Portanto, ato precedido de dolo (intencional) e má-fé. Inclui-se neste enquadramento a fraude de escrita, definida nas normas contábeis.
- Apropriação indébita – ato de transferir para si coisa alheia móvel que tinha sob guarda ou em confiança, sem o consentimento do proprietário. Por exemplo: numerário.
- Quebra de sigilo – ato de violar o dever do sigilo de informações (cadastral, bancário, empresarial ou profissional).
- Furto – ato de subtrair clandestinamente bem alheio, para si ou para terceiro, sem o consentimento do dono e sem ameaça ou violência.
- Roubo – ato de investir contra pessoa ou coisa com ameaça ou violência, visando a subtração de bem alheio para si ou para terceiro, mediante a prática do roubo, ainda que este não se concretize.
- Conduta irregular – descumprimento das Normas de Conduta e/ou da Política Anticorrupção, causando riscos à imagem e à segurança da BBTS.

CONTROLE DISCIPLINAR



PROCESSO ADMINISTRATIVO DE RESPONSABILIZAÇÃO

Para apurar a prática de ato lesivo qualificável como corrupção, capitulado no art.5º da Lei 12.846/2013, por uma pessoa jurídica contra a BBTS, pode ser instaurado o Processo Administrativo de Responsabilização - PAR. Previamente ao PAR, pode ser necessário instaurar Processo de Investigação Preliminar, para apuração inicial de indícios de autoria e materialidade de atos lesivos praticados pela pessoa jurídica contra o patrimônio da BBTS.

Caso seja verificado, no decorrer do Processo Administrativo ou do Controle Disciplinar, que há indícios de infração à Lei 12.846/2013 - Lei da Empresa Limpa ou Lei Anticorrupção, também será instaurado Processo de Investigação e o Processo Administrativo de Responsabilização - PAR, para apuração de eventual ato lesivo praticado pela pessoa jurídica e aplicação das sanções previstas na Lei.

PROCESSO ESTRUTURADO DE CONTROLE DISCIPLINAR

A BBTS possui processo estruturado para Controle Disciplinar com o objetivo de identificar as circunstâncias e as consequências de irregularidades cometidas por empregados, para delimitar sua participação e imputar-lhe responsabilidade. Esse processo também visa oportunizar o reposicionamento e a melhoria do empregado, quando couber; recompor a ordem interna e aprimorar os serviços; quantificar perdas e fornecer aos gestores informações sobre irregularidade praticada no âmbito da Empresa, a fim de mitigar riscos decorrentes de fragilidades em produtos, sistemas, processos ou serviços da BBTS.

GOVERNANÇA E SUSTENTABILIDADE

CARTA ANUAL DE POLÍTICAS PÚBLICAS E GOVERNANÇA CORPORATIVA

Em conformidade com o artigo 8º, incisos I e VIII, da Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016 e com o artigo 13, incisos I e VIII, do Decreto 8.945, de 27 de dezembro de 2016, o Conselho de Administração subscreve anualmente Carta Anual de Políticas Públicas e de Governança Corporativa da BB Tecnologia e Serviços.

A elaboração anual da Carta visa explicitar os compromissos de consecução de objetivos de políticas públicas pela BBTS, em atendimento ao interesse coletivo ou ao imperativo de segurança nacional que justificou a autorização para suas respectivas criações, com definição clara dos recursos a serem empregados para esse fim, bem como dos impactos econômico-financeiros da consecução desses objetivos, mensuráveis por meio de indicadores objetivos.

Dentre outras informações que a Empresa dá publicidade ao divulgar a sua carta anual, destacam-se:

- Políticas públicas;
- Atividades desenvolvidas;
- Estrutura de controles internos e gerenciamento de riscos;
- Fatores de risco;
- Dados econômico-financeiros;
- Políticas e práticas de governança corporativa;
- Prática de remuneração dos administradores.

CÓDIGO DE GOVERNANÇA CORPORATIVA

O Código de Governança Corporativa da BBTS, disponível no site da Empresa, apresenta uma visão panorâmica e de consulta simplificada sobre o uso dos

princípios de melhores práticas em aplicação dentro da BBTS, como:

- Informação sobre acionistas;
- Estrutura colegiada;
- Processo decisório;
- Comportamento empresarial;
- Documentos corporativos;

Todos os colegiados da empresa são integrados por brasileiros, dotados de notórios conhecimentos, inclusive sobre as melhores práticas de Governança Corporativa, experiência, idoneidade moral, reputação ilibada e capacidade técnica compatível com o cargo.

Em 2021, os Comitês de Assessoramento da BBTS foram reformulados, contemplando a participação de pelo menos um membro Estatutário (dentre Diretores e Presidente), reforçando o compromisso da BBTS com as melhores práticas de Governança Corporativa.

Ao adotar as melhores práticas de governança, a BBTS converte princípios básicos de Governança Corporativa em recomendações objetivas, alinhando interesses com a finalidade de preservar e otimizar o valor econômico de longo prazo da Organização e contribuindo para a qualidade da gestão da Organização e sua longevidade.



REMUNERAÇÃO DOS ADMINISTRADORES

A Diretoria Executiva é remunerada considerando suas responsabilidades, o tempo dedicado às suas funções, suas competências, reputação profissional e o valor dos seus serviços no mercado, de forma a maximizar os resultados da Empresa de maneira sustentável ao longo do tempo.

Os valores são definidos com base em pesquisa de mercado, equilíbrio interno, responsabilidade, desempenho da Empresa, entre outros fatores. A remuneração total engloba remuneração fixa, remuneração variável e benefícios, sendo que o Programa de Remuneração Variável visa reconhecer o esforço dos dirigentes na construção dos resultados alcançados, com base no desempenho apurado de acordo com indicadores vinculados à Estratégia Corporativa.

Em alinhamento ao eixo de Sustentabilidade da nossa Estratégia, o pagamento da Remuneração Variável é realizado em parcelas diferidas, como um estímulo adicional para que as ações dos administradores visem a sustentabilidade e a perenidade da BBTS.

ESTRUTURA COLEGIADA DA BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS

A Assembleia Geral é a instância decisória máxima da BBTS. É o órgão de participação direta pelo qual os acionistas tratam das grandes decisões da Organização.

O Conselho de Administração (Conad) é um órgão de decisão colegiada, responsável por fixar a orientação geral dos negócios da BB Tecnologia e Serviços e desempenha atribuições estratégicas, sempre prezando pelo interesse da Empresa. O Conselho de Administração monitora o desempenho da Diretoria Executiva e é também responsável por controlar se as decisões e ações empresariais estão alinhadas à Estratégia Corporativa da Companhia.

O Comitê de Auditoria (Coaud) tem por finalidade assessorar o Conselho de Administração no que concerne ao exercício das suas funções de auditoria, supervisão e fiscalização. O Coaud possui um canal exclusivo para receber denúncias, inclusive de caráter sigiloso, internas e externas à empresa, em matérias relacionadas às suas atividades. Trata-se do [“Fale com o Coaud”](#).

O Conselho Fiscal (Cofis) é instituído pela Assembleia Geral como um órgão fiscalizador e sua atuação é independente da Diretoria Executiva e do Conselho de Administração. O Conselho Fiscal busca, por meio dos princípios da transparência, equidade e prestação de contas, contribuir para o melhor desempenho da BBTS.

A Diretoria Executiva (Direx) é o órgão responsável pela administração da BB Tecnologia e Serviços. Compete à Diretoria Executiva cumprir e fazer cumprir o Estatuto Social da Empresa, as deliberações da Assembleia Geral de Acionistas e do Conselho de Administração. A Diretoria Executiva faz a gestão das atividades da Companhia e avalia os seus resultados, monitorando a sustentabilidade dos negócios, os riscos estratégicos e respectivas medidas de mitigação, elaborando relatórios gerenciais com indicadores de gestão.

Os Comitês de Administração (Cadmis) de cada diretoria têm a finalidade de assessorar a Diretoria Executiva, no limite de suas alçadas, por meio de um processo deliberativo mais simples e ágil.

O Comitê Administrativo-Operacional (Caope) é responsável por realizar o acompanhamento da performance econômico-financeira da Empresa, decidindo, no limite de suas alçadas, sobre aquisições e investimentos.

O Comitê de Controles Internos e Gestão de Riscos (Coris) realiza o acompanhamento e a avaliação de riscos na Empresa.

O Comitê de Governança de TI e Gestão de Negócios (Cotin) tem como finalidade o acompanhamento da evolução das atividades relativas ao desenvolvimento de negócios, priorizando a distribuição dos recursos de TI da BBTS e visando melhorias que possibilitem sinergias, reduções de custos e elevação do nível de qualidade nos produtos e serviços oferecidos ao mercado.

O Comitê de Gestão de Pessoas (Cogep) tem como finalidade propor melhorias relacionadas ao desenvolvimento humano e aos processos relativos à gestão de pessoas, cultura e clima organizacional.

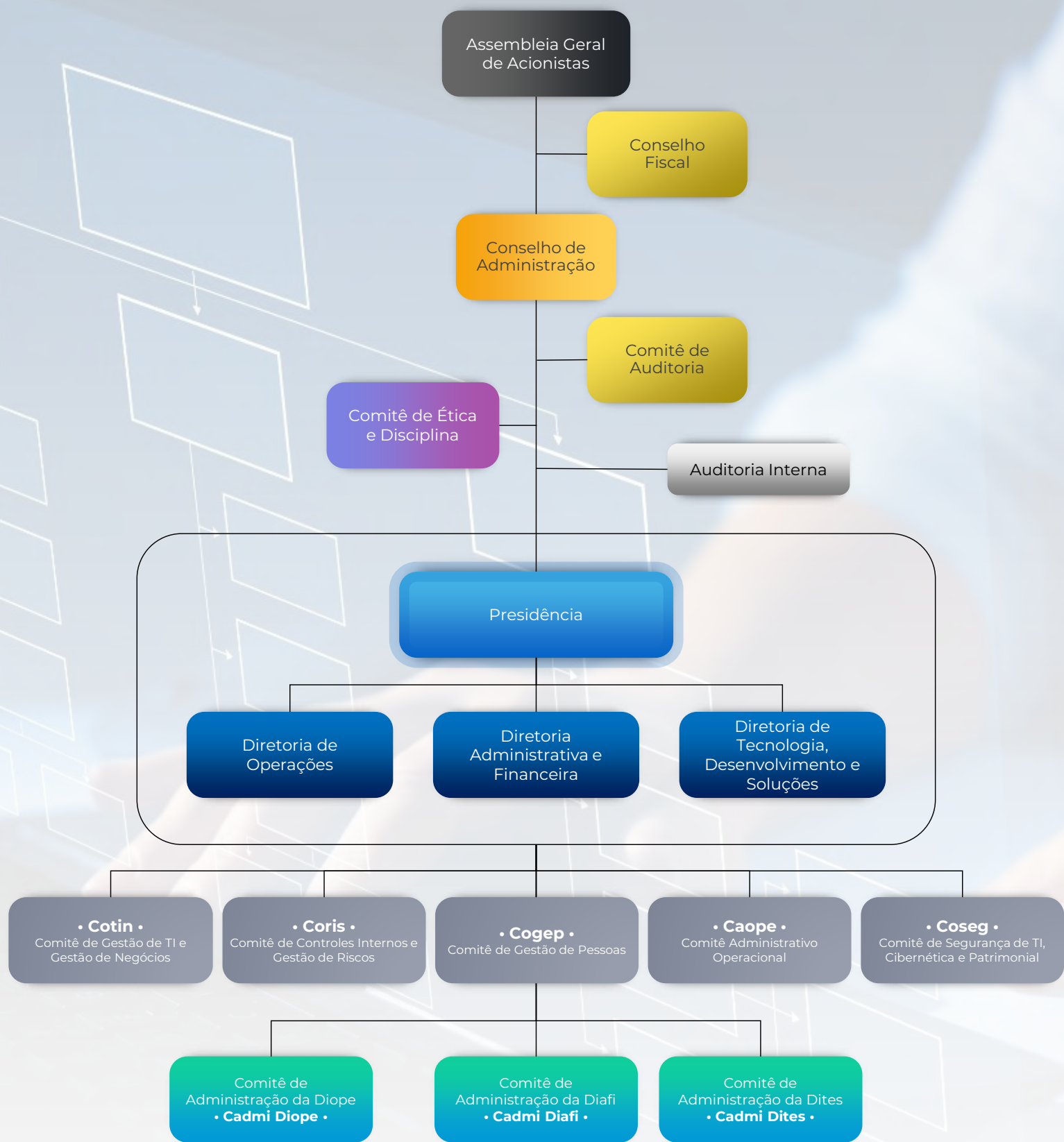
O Comitê de Segurança de TI, Cibernética e Patrimonial (Coseg) tem como finalidade opinar sobre assuntos relativos à Segurança da Informação e riscos de TIC, devendo assegurar que a área de TIC opere no mais alto nível de segurança para proteção da informação.

O Comitê de Ética e Disciplina reporta-se ao Conselho de Administração da Empresa e tem por objetivo a reorganização da estrutura para aprimorar os processos e mecanismos de prevenção de ilícitos e irregularidades relacionados com as práticas de comportamento dos empregados. Também deve promover a cultura ética na BBTS e prover avanços na relação de confiança e na eficácia na condução de conflitos e dilemas.

A Auditoria Interna (Audit) é subordinada diretamente ao Conselho de Administração e contribui melhorando as operações da Empresa, realizando auditorias, periódicas e independentes, nos processos internos.

A criação de fóruns é uma prerrogativa dos Comitês de Assessoramento à Diretoria Executiva, sejam eles permanentes ou temporários, com o objetivo de assessorar os Comitês em temas específicos. Atualmente, a BBTS possui os fóruns de Sustentabilidade e de Diversidade e Inclusão, ambos com foco no desenvolvimento sustentável da organização considerando os aspectos de ASG, além do Fórum de Segurança e do Fórum de Inovação.





POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE

Na Política de Sustentabilidade, a BBTS declara, dentre outros princípios, que:

- Tem seu comportamento baseado na adoção de boas práticas Ambientais, Sociais e de Governança (ASG);
- Atua com sustentabilidade a partir de definições estratégicas, alinhadas às leis e normas que disciplinam o assunto, aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), à Agenda 2030 Global da Organização das Nações Unidas (ONU) e à filosofia ASG;
- Respeita, incentiva e valoriza a diversidade e a equidade nas relações;
- Estimula, difunde e implementa práticas sustentáveis em sua cadeia de valor;
- Busca, continuamente a melhoria de seu desempenho socioambiental e a adoção das melhores práticas de governança;
- Considera os impactos socioambientais no planejamento de suas atividades, negócios e práticas administrativas;
- Apoia iniciativas e firma parcerias que contribuam para a inclusão social e a redução das desigualdades;
- Repudia condutas que possam caracterizar assédio de qualquer natureza;
- Promove a qualidade de vida no trabalho, priorizando a saúde e a segurança, considerando o indivíduo nas suas dimensões biológica, psicológica e social.

RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

O Plano Estratégico Corporativo aprovado em 2021 direciona a BB Tecnologia e Serviços para os anos de 2022 a 2026 - Evolução BBTS 2026, possui um Eixo destinado à Sustentabilidade e declara, como um de seus objetivos estratégicos, a necessidade de “fortalecer a BBTS como empresa sustentável e humanizada”.

O Propósito Transformador Massivo (PTM) da Empresa também reflete essa busca por um desenvolvimento sustentável. “Conectar pessoas e tecnologia para o desenvolvimento da sociedade”, é uma declaração da Empresa sobre como





pretende impactar positivamente o ecossistema ao qual pertence - seja a sociedade, clientes, organizações ou pessoas com as quais interage, tornando a tecnologia um instrumento para simplificar a vida das pessoas, desburocratizando processos e ampliando o valor gerado pelos serviços, sejam eles públicos ou privados.

Desde 2015, a BBTS elabora e divulga, anualmente, o Relatório de Responsabilidade Socioambiental, que pode ser encontrado no endereço eletrônico da Empresa.

A partir de 2021, com o objetivo de fortalecer a BBTS como empresa sustentável e humanizada, o nome do relatório foi alterado para “Relatório de Sustentabilidade”. O documento contempla as ações práticas realizadas pela Empresa, considerando os fatores ASG – Ambiental, Social e Governança.

Ainda em 2021, foram revisitados processos e práticas e, conseqüentemente, os documentos organizacionais, para viabilizar o melhor acompanhamento do tema sustentabilidade na Empresa. Nesse escopo, cumpre destacar:

- A reformulação, na íntegra, da Política de Sustentabilidade da BBTS, com a inclusão do tema Risco Climático;
- A elaboração da Matriz de Risco de Sustentabilidade, contemplando o mapeamento dos principais riscos socioambientais;
- A aprovação da Agenda Positiva da BBTS, baseada nos 6 pilares transversais de Governança Corporativa: Ética e Integridade, Diversidade e Inclusão, Ambiental e Social, Inovação e Transformação, Transparência e Prestação de Contas e Conselhos do Futuro;
- A declaração formal de apoio à Agenda Positiva do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa;
- A consolidação do Fórum de Sustentabilidade, para o qual foi atribuído Plano de Trabalho e Regimento Interno, e que foi vinculado a um Comitê de Assessoramento à Diretoria Executiva, com o intuito de melhorar o engajamento dos membros do Fórum, ampliar a sua atuação e engajar os empregados com as questões socioambientais;

- A atribuição de Plano de Trabalho e Regimento Interno para o Fórum de Diversidade e Inclusão, que também se reporta a um Comitê de Assessoramento à Diretoria Executiva;
 - A implementação do auxílio *home office*, para os empregados que trabalharam remotamente, como medida de prevenção e combate à pandemia do Covid-19;
 - A participação ativa no Prêmio de Tecnologia Social, da Fundação Banco do Brasil, atuando na escolha dos finalistas e na banca da premiação final;
 - A reformulação da Comunicação de Progresso, do Pacto Global, que passou a contemplar um maior número de informações gerenciais, como o percentual de mulheres, negros e pardos em cargo de gestão, os compromissos com a Agenda 2030, o uso de energia limpa, as providências relacionadas à redução do consumo de energia e água, e outras.
 - A digitização de mais de 70 processos internos;
 - A previsão da obrigatoriedade de prestar informações relativas ao risco socioambiental, quando de propostas relativas a contratação;
 - A inclusão dos tópicos de riscos climáticos nos debates do Fórum de Sustentabilidade;
 - A criação do instagram das Equipes de Comunicação e Autodesenvolvimento (Ecoa), o @Ecoabbts, garantindo mais um canal para a disseminar a cultura sustentável entre nossos colaboradores;
 - A criação de política antissuborno e prevenção e combate à corrupção;
 - A proibição da compra e eliminação do uso de copos descartáveis nas unidades da BBTS;
 - A assinatura do contrato para compensação parcial de CO² proveniente do deslocamento técnico da BBTS;
 - A assinatura do contrato para implementação de logística reversa de uniformes, com prazo de início previsto para o segundo semestre;
 - A revisão do Guia de Integridade da BBTS, contemplando os procedimentos para a prevenção e combate à lavagem de dinheiro e ao financiamento ao terrorismo e combate à corrupção;
 - A ampla divulgação do Programa de Compliance da BBTS entre os empregados;
 - A elaboração da Cartilha de Sustentabilidade da BBTS, com foco na alta administração;
 - A realização do “Workshop ASG” periodicamente, aberto a todo o público interno da BBTS;
 - A adoção de medidas para incentivo à promoção da equidade de gênero e de raça em todos os programas de indução de resultados da Empresa;
 - A estruturação e normatização do descarte de lixo eletrônico e bens materiais;
 - O chamamento público para credenciamento de cooperativas, com o objetivo de agilizar o processo de descarte de lixo eletrônico em fase de conclusão.
- Além disso, a BBTS realiza ações de conscientização com o objetivo de informar e engajar os empregados, direcionando-os à participação em ações de voluntariado, ao uso consciente de recursos naturais, à destinação correta do lixo (inclusive eletrônico) e outros temas relacionados à sustentabilidade.

BALANÇO SOCIAL

A publicação voluntária do balanço social é uma boa prática exercida pela BBTS. Até 2021 a Empresa publicava os números relacionados à sua gestão econômico-social. Para o ano de 2022 o relatório foi totalmente reformulado, de forma que aborda, de forma mais detalhada, as ações sociais e ambientais promovidas pela BBTS.

O documento reúne informações sobre projetos, benefícios e ações sociais. A publicação do Balanço Social evidencia

que a Empresa, além de perseguir resultados, está preocupada com a sua sustentabilidade, com a transparência de suas ações e com o desenvolvimento da sociedade como um todo. No relatório constam as contribuições da Empresa para a formação e qualificação de seus empregados, ações relacionadas à consciência socioambiental, além de outras, relacionadas ao desempenho sustentável da Empresa.

O documento pode ser encontrado no [site da BBTS](#).

AGENDA POSITIVA

Em outubro de 2021, foi aprovada a Agenda Positiva da BBTS. O documento é baseado nos princípios básicos de Governança Corporativa – transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa – e tem como uma de suas finalidades promover uma maior conscientização dos líderes acerca da adoção de melhores práticas de Governança Corporativa, como um instrumento de criação de valor para todos os *stakeholders* da Empresa, o que torna os resultados mais sustentáveis ao longo do tempo.

A Agenda Positiva é composta por 15 medidas, que foram criadas considerando seis pilares:

- Ética e Integridade;
- Diversidade e Inclusão;
- Ambiental e Social;
- Inovação e Transformação;
- Transparência e Prestação de Contas;
- Conselhos do Futuro.

Cada pilar possui uma série de ações elencadas, com prazos e responsáveis formalmente designados. A execução dessas ações foram iniciadas em 2021 e tem encerramento previsto para janeiro de 2023.

Cabe destacar que a Agenda Positiva da BBTS é acompanhada periodicamente pela Diretoria Executiva e pelo Conselho de Administração, o que assegura um maior engajamento de toda a liderança da Empresa.

APOIO À AGENDA POSITIVA DO IBGC

A BBTS também declarou seu apoio formal à Agenda Positiva do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa, em 2021, contribuindo com o propósito de construir uma sociedade melhor por meio da disseminação de princípios e boas práticas de governança corporativa.

A manifestação da empresa pode ser encontrada no [site do Instituto](#).



ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA COM A FUNDAÇÃO BANCO DO BRASIL

Em 2021, foi renovado o Acordo de Cooperação Técnica (ACT) com a Fundação Banco do Brasil (FBB), reforçando o compromisso da BBTS com o trabalho voluntário, além do compromisso de contribuir para o desenvolvimento da sociedade.

Dentre outras premissas, o compromisso da BBTS consiste em:

- a. Promover o Voluntariado oportunizando a participação do voluntariado da BBTS em ações desenvolvidas pela FBB;
- b. Promover capacitação, inclusão digital e manutenção de equipamentos através de mão de obra técnica voluntária da BBTS e de outras iniciativas relacionadas à educação por meio de plataformas digitais;
- c. Promover integração entre as iniciativas realizadas no Programa de Tecnologia Social da FBB e as ações aderentes de RSA da BBTS;
- d. Apoiar a realização de ações de capacitação, inclusão digital e educação, por meio de plataformas digitais e de manutenção de equipamentos através de mão de obra técnica voluntária da BBTS;
- e. Apoiar a integração entre as iniciativas aderentes à RSA da BBTS com as desenvolvidas pela FBB em seu programa de Tecnologia Social.



MATRIZ DE RISCO DE SUSTENTABILIDADE

Em 2021, a partir da pesquisa de Risco Socioambiental aplicada a todos os gestores da Empresa, foi elaborada a Matriz de Risco de Sustentabilidade da BBTS.

A matriz contempla o mapeamento dos principais riscos socioambientais, bem como as ações de controle e o plano de ação para mitigação destes riscos.

Com a consolidação das informações na matriz, o controle do risco de sustentabilidade se torna viável e as ações mais tempestivas.

DIREITOS HUMANOS E DIREITO DO TRABALHO

POLÍTICA DE GESTÃO DE PESSOAS

A BBTS adota Política de Gestão de Pessoas que declara, dentre outros princípios, que:

- Fortalece a comunicação aberta, ética e clara entre os empregados e entre empregado e empresa, promovendo a comunicação participativa, o feedback entre líder, liderado e integrantes das equipes e o estabelecimento da confiança para favorecer o engajamento com os objetivos e estratégias organizacionais e adesão às melhores práticas de relacionamento declarados pela Empresa;
- Remunera os empregados de forma direta e indireta, considerando as responsabilidades, as qualificações necessárias para o exercício da função, o desempenho individual e coletivo, a contribuição para os objetivos da Companhia e as práticas de mercado;
- Assegura aos empregados condições previdenciárias, assistenciais e de saúde que propiciem melhoria da qualidade de vida e do desempenho profissional;
- Promove ações voltadas para a qualidade de vida dos empregados, priorizando a saúde e a segurança no trabalho, considerando o indivíduo nas suas dimensões biológica, psicológica e social;
- Busca continuamente o aprimoramento das relações profissionais, pautadas pelo respeito e confiança mútuos, visando a manutenção de um bom ambiente de trabalho;
- Garante a todos os empregados, estagiários e aprendizes o acolhimento e o tratamento de reclamações, denúncias, sugestões e elogios, contribuindo para humanização de relações interpessoais e melhoria dos processos de trabalho.

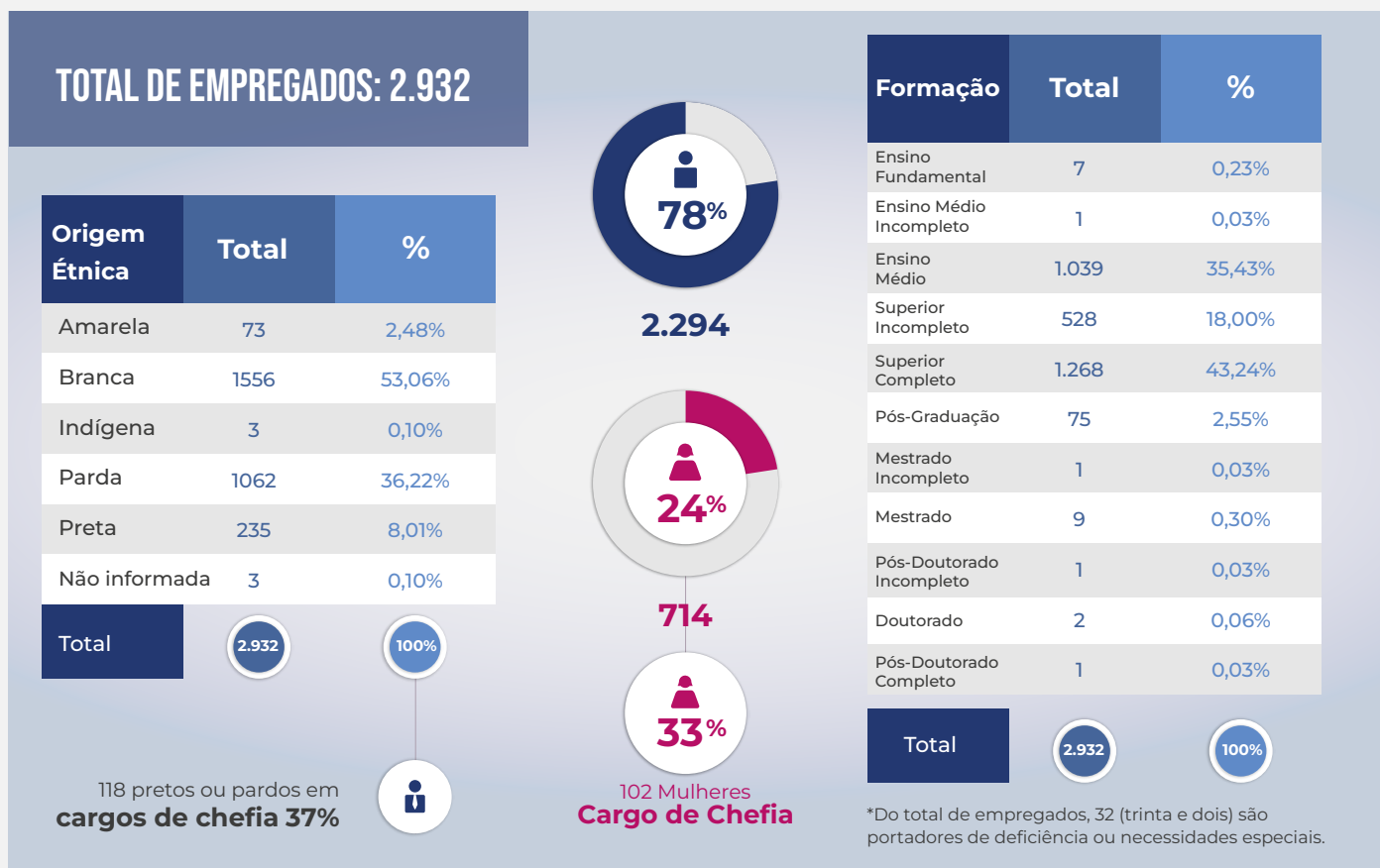
NOSSOS FUNCIONÁRIOS PELO BRASIL

Possuímos 35 unidades espalhadas pelo Brasil com funcionários atuando em todo o território nacional.

Distribuição por Estado:	
AC: 8	PB: 39
AL: 26	PE: 68
AM: 26	PI: 33
AP: 3	PR: 94
BA: 102	RJ: 317
CE: 62	RN: 27
DF: 712	RO: 22
ES: 27	RR: 3
GO: 207	RS: 74
MA: 46	SC: 72
MG: 126	SE: 12
MS: 31	SP: 381
MT: 35	TO: 22
PA: 66	



NOSSOS NÚMEROS



Base de dados 30/06/2022:

No intento de prover a sustentabilidade corporativa e atendendo ao compromisso social de desenvolver os empregados, a BBTS disponibiliza programa de aperfeiçoamento e desenvolvimento profissional que concede bolsas de estudo parciais para empregados em cursos de graduação e pós graduação. O programa foi implementado em 2013 e, desde então, possibilitou a formação de 261 empregados (161 Graduação e 100 Pós-Graduação).

Atualmente o programa possui 16 empregados e, no primeiro semestre de 2022, a Diretoria Executiva da Empresa aprovou a disponibilização de novas bolsas, conforme segue:

Curso	Número de bolsas de estudo
Graduação (bacharel, tecnólogo ou licenciatura)	15
Pós-Graduação, Especialização ou MBA (lato sensu)	12
Mestrado (stricto sensu)	2
Inglês	38

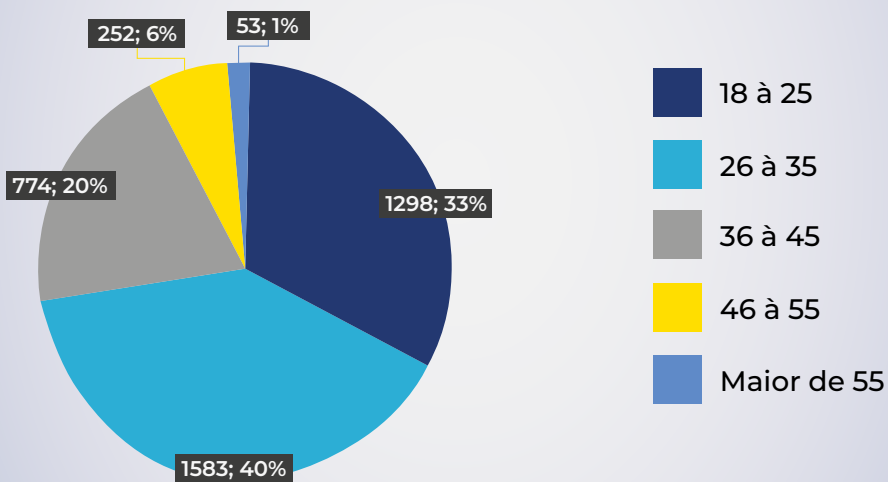
Além disso, a Empresa também possui programas de reconhecimento (bônus financeiro aos empregados por desempenho), avaliação de desempenho 360° (ferramenta de desempenho que oferece uma visão completa do avaliado), além de adotar indicadores objetivos de indução à promoção da equidade e diversidade dos empregados em funções comissionadas e cargos de gestão.

TERCEIRIZADOS

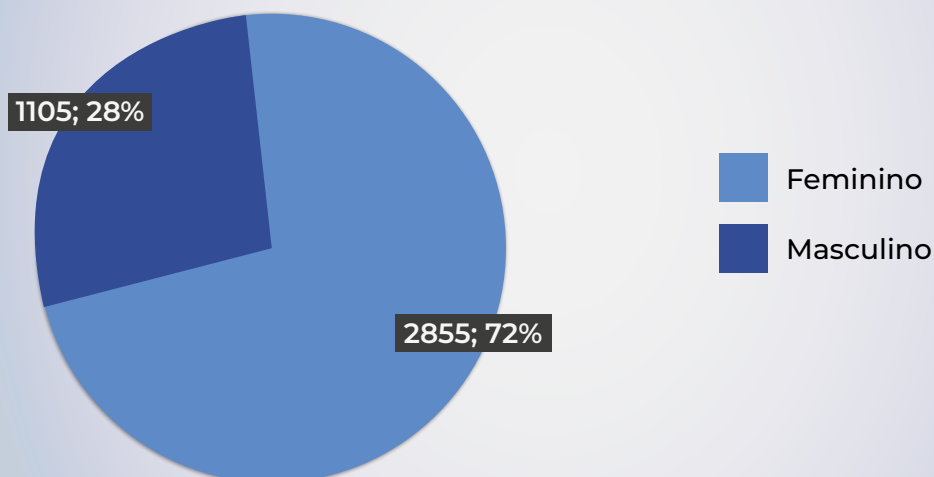
Para operacionalizar os trabalhos da Gerência de Canais e de Operações Backoffice – Gecob, a BBTS atua com colaboradores terceirizados pela modalidade postos de trabalho.

O destaque dessas contratações fica pela geração de emprego e renda para os jovens, muitas vezes em primeiro emprego e na sua maioria mulheres:

FAIXA ETÁRIA

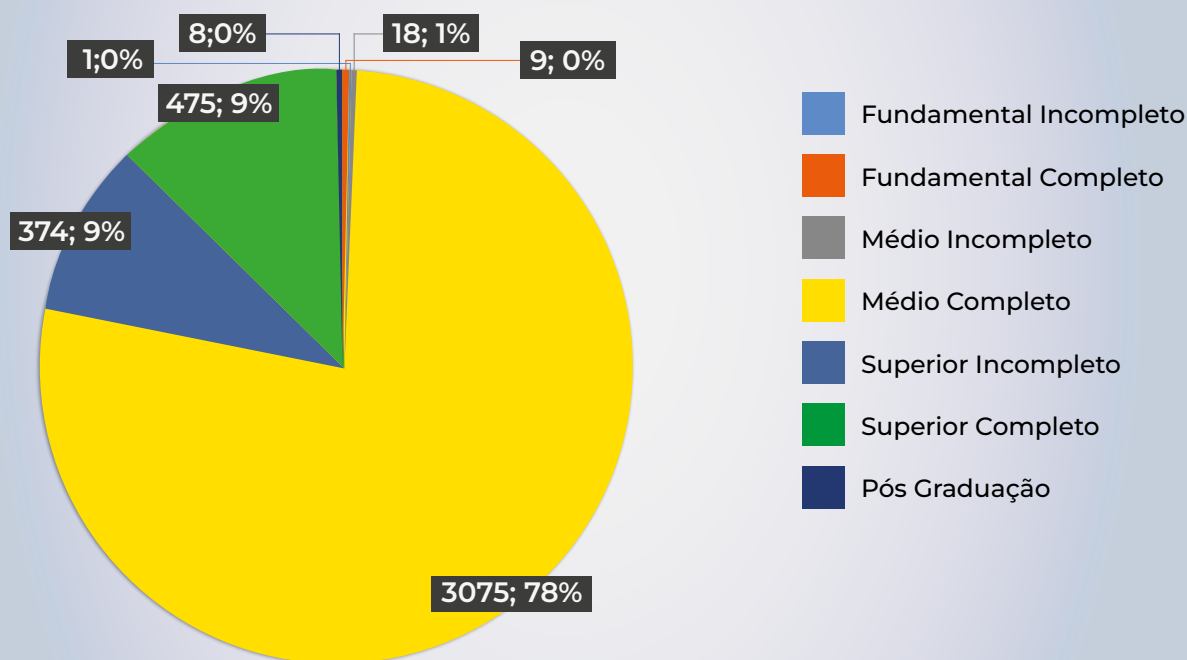


SEXO



Outro ponto que vale ser mencionado é que o trabalho terceirizado da BBTS tem provido emprego para pessoas com menor nível de escolaridade. A maioria dos contratados possuem apenas o ensino médio ou superior incompleto:

ESCOLARIDADE



Esse retrato corrobora com o que já foi mencionado sobre o fato de que a maioria dos postos de trabalho terceirizados são preenchidos por pessoas que estão ingressando no mercado de trabalho. Contribuir com a oportunidade de 1º emprego aos jovens, capacitando-os para o exercício da profissão, é um dos impactos positivos da operação da BBTS para a sociedade.

MAIS DIVERSIDADE E INCLUSÃO

Em 2021, os desdobramentos da Estratégia Corporativa BBTS já previam indicadores que estimulassem a promoção de mulheres, pretos, pardos e indígenas para cargos de gestão e outras funções comissionadas.

A Empresa entende a relevância da inclusão e a importância da diversidade, não só pela promoção da equidade, mas por reconhecer que tendem a ser mais assertivas as decisões tomadas em

ambientes mais diversos. Assim, para ampliar a participação dos empregados nos debates sobre diversidade, inclusão e sustentabilidade, a Diretoria Executiva da BBTS criou dois fóruns, que serão detalhados a seguir. Um dos objetivos dos fóruns é que os empregados proponham mudanças que os tornem mais felizes e satisfeitos com o ambiente de trabalho, mas que também fortaleçam o senso de pertencimento do corpo funcional.

FÓRUM DE SUSTENTABILIDADE

Como forma de debate e pluralidade de ideias para ações ASG, em 2021, esse fórum foi reformulado e fortalecido: passou a ser vinculado a um comitê de assessoramento à Diretoria Executiva, e teve formalizados o seu Regimento Interno e o seu Plano de Trabalho.

O intuito do Fórum de Sustentabilidade é promover debates sobre responsabilidade socioambiental, com o objetivo de contribuir com a Agenda 2030 e com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). Focado em desenvolver a Empresa em questões de sustentabilidade, o fórum tem trabalhado para que a BBTS contribua com o alcance dos objetivos do Pacto Global.

FÓRUM DE DIVERSIDADE E INCLUSÃO

Em 2021, também foi instituído o Fórum de Diversidade e Inclusão da BBTS, com o objetivo de promover o aumento da diversidade, inclusão e equidade na BBTS, bem como conectar experiências e criar oportunidade de diálogos.

Esse fórum tem promovido a conscientização sobre o tema, examinando e propondo ações que podem ser desenvolvidas junto aos grupos minoritários da BBTS.

INICIATIVAS PARA O BEM-ESTAR DOS EMPREGADOS

- Programas de reconhecimento (com gratificação em pecúnia) ou de remuneração variável;
- Reembolso de 40% por medicamentos prescritos;
- Reembolso da vacina da gripe;
- Reembolso de 50% por material ótico;
- Reembolso odontológico;
- Auxílio creche, pré-escola e escola;
- Auxílio funeral;

- Auxílio PCD (pessoa com deficiência);
- Convênio médico;
- Reembolso plano de saúde;
- Seguro de vida;
- Previdência privada, com participação paritária da BBTS nos aportes;
- Antecipação da primeira parcela do 13º salário;
- Auxílio *home office*;
- Parceria, subsidiada pela BBTS, com empresa de acesso a academia;
- Ginástica laboral diária, em dois horários, além da disponibilização das gravações das aulas na intranet da Empresa;
- Eventos online para promoção da integração entre os colaboradores da Empresa – Dia dos Pais, Dia da Mulher, Dia das Mães, Festa Junina, etc;
- Programa qualidade de vida, com palestras mensais, sobre temas diversos relacionados a saúde e bem-estar;
- Elas da BBTS Inovam – evento com intuito de estimular a representatividade das mulheres na BBTS;
- Eventos mensais sobre saúde e segurança no trabalho;
- Parceria com a AABB, facilitando a adesão dos empregados da BBTS aos clubes da instituição;
- Publicação de 100% dos vídeos na Intranet legendados, possibilitando o acesso de todos aos conteúdos divulgados;
- Distribuição de máscara de proteção facial a todos os empregados;
- Álcool em gel em todas as áreas das unidades da BBTS.

Além dessas iniciativas, em junho/2022, como parte integrante de um conjunto de iniciativas da BB Tecnologia e Serviços no campo da promoção da saúde e da integridade dos empregados, a Diretoria Executiva instituiu um novo benefício para o empregado com deficiência.

O novo benefício, denominado “Auxílio PCD”, consiste em fornecer ao empregado um adiantamento salarial no valor de até R\$20.000,00 (vinte mil reais), para compra de órteses (bengalas, muletas, colares cervicais, andadores e aparelhos auditivos) e próteses ortopédicas para substituição de um membro. Tal valor foi balizado a partir de pesquisas realizadas. Do valor antecipado, 90% será custeado pela BBTS e 10% pelo empregado.

O maior objetivo desse benefício é maximizar a qualidade de vida do empregado PCD no trabalho, colaborando para a manutenção do bem estar do corpo funcional e do clima organizacional.

INICIATIVAS PARA O BEM-ESTAR DE EMPREGADOS E DA SOCIEDADE

- Atendimento online com clínico geral, dedicado a empregados BBTS;
- Atendimento online com psicólogo, dedicado a empregados BBTS;

EDUCAÇÃO

A BBTS se preocupa com o desenvolvimento dos seus empregados e, por isso, inova nas formas de induzir o comportamento direcionado à sua capacitação e auto desenvolvimento, como será percebido a seguir.

- Licenças Maternidade e Paternidade Cidadã;
- Mural Social – espaço online, interativo, para que os empregados solicitem e ofereçam diferentes formas de apoio aos colegas;
- Proibição do uso de descartáveis e distribuição de copos sustentáveis;
- Campanhas de doação de sangue e medula óssea;
- Campanhas de doação de alimentos, roupas e agasalhos, promovidas pelas Equipes de Comunicação e Autodesenvolvimento;
- Programa de Educação Continuada – PEC (concessão de bolsas de estudos para graduação, pós-graduação, MBA, mestrado e doutorado);
- Programa Jovem Aprendiz;
- Capacitação de jovens de 17 a 24 anos, filhos dos empregados da BBTS
- Universidade Corporativa – UniBBTS.

BOLSAS DE ESTUDO

2021

Graduação: **10**
Pós graduação ou MBA: **15**
Mestrado: **3**



2022

Graduação: **15**
Pós graduação ou MBA: **12**
Mestrado: **2**
Inglês: **38**

UNIBBTS – NOSSA UNIVERSIDADE CORPORATIVA

A BBTS possui portal de universidade corporativa e disponibiliza centenas de treinamentos, com o intuito de desenvolver e agregar conhecimento para os colaboradores.

Para melhor utilização do portal, a área de Gestão de Pessoas disponibiliza trilhas de conhecimento, de acordo com o perfil de cada funcionário e, para estimular a adesão, a conclusão das trilhas pontua positivamente no Programa de Reconhecimento da Empresa (pago em pecúnia).

Em 2022, as trilhas foram separadas por perfis e as metas por gerência foram desafiadoras, como podemos observar no quadro a seguir:

Cargos/Funções	Meta: 80% dos empregados 1º semestre	Meta: 50% dos empregados no 1º semestre 95% até o 2º semestre			
Analistas	Desenv. para Transformação Digital				
Técnicos	Desenv. para Transformação Digital				
Analistas e Técnicos em H.O.	Desenv. para Transformação Digital	Home Office			
Assessores	Desenv. para Transformação Digital	Turbinando a Assessoria			
Assessores em H.O.	Desenv. para Transformação Digital	Turbinando a Assessoria			
Gestores	Desenv. para Transformação Digital	Sendo o Melhor Líder	Home Office		
Analistas Ger. de Produtos e Gerel	Desenv. para Transformação Digital	Home Office	Comercial 2.0		
Gestoras	Desenv. para Transformação Digital	Sendo o Melhor Líder	Liderança: um substantivo feminino		
Assessores em HO Gerel e Produtos	Desenv. para Transformação Digital	Turbinando a Assessoria	Comercial 2.0	Home Office	
Gestores Produtos e Gerel	Desenv. para Transformação Digital	Sendo o Melhor Líder	Comercial 2.0	Home Office	
Gestoras Produtos e Gerel	Desenv. para Transformação Digital	Sendo o Melhor Líder	Comercial 2.0	Home Office	Liderança: um substantivo fem.

GINCANA BBTS

Em 2021, foi instituída a Gincana BBTS, uma forma lúdica de disseminar informações relevantes para a Empresa e reconhecer os empregados que estão engajados em internalizar essas informações.

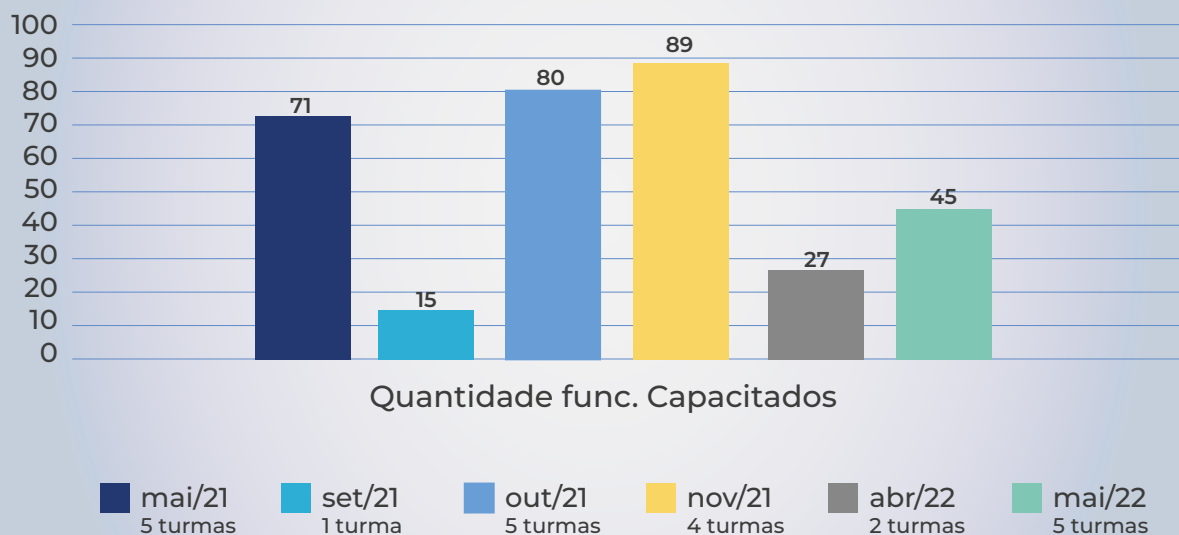
A Gincana BBTS é destinada a todos os empregados, de forma voluntária.



WORKSHOP ASG

Alinhada com as premissas de um desenvolvimento pautado na sustentabilidade, em 2021, a BBTS capacitou 340 colaboradores, em 22 turmas, por meio do Workshop ASG visando promover a conscientização e o engajamento dos nossos empregados em questões Ambientais, Sociais e de Governança Corporativa.

WORKSHOP ASG



CAPACITAÇÃO TÉCNICA - HARD SKILLS

A situação pandêmica enfrentada pelo mercado, potencializou o uso de tecnologias para suprir as diversas necessidades inerentes às organizações, tais como gestão, comunicação e treinamentos.

Partindo desse mesmo princípio, a BBTS utilizou-se de soluções digitais, remodelando o processo de treinamentos técnicos, antes aplicados de forma presencial em sua totalidade, migrando para o formato híbrido, acelerando a difusão do conhecimento.

Tal mudança, proporcionou adequação de conteúdo, baseados na metodologia 6D (método de solução de T&D), para aplicação na Universidade Corporativa, possibilitando:

- Maior profundidade e embasamento no campo teórico, ocasionando melhor entendimento nas aulas práticas;
- A ampliação da capacidade formativa em 50%;
- A oportunidade de revisão a qualquer tempo;
- Maior alcance geográfico, além da possibilidade de trocas e interações entre colaboradores de todo o Brasil;
- O mapeamento mais efetivo dos resultados, através de dashboards;
- A redução de deslocamento (uso de combustível), a extinção da impressão de apostilas (uso de papel), entre outros.

CAPACITAÇÃO TÉCNICA

No **2º semestre de 2021**, a BBTS realizou o primeiro treinamento com conteúdo híbrido:

711 funcionários obtiveram treinamento online;
459 funcionários concluíram a formação híbrida (online + presencial)

ANTES:

Treinamento com duração de 05 dias, em formato presencial.

HOJE:

Treinamento híbrido, otimizado para 03 dias em formato online e apenas 02 dias em formato presencial.

CAPACITAÇÃO DE JOVENS, FILHOS DE COLABORADORES

Em 2022, a Empresa realizou, ainda no primeiro semestre, duas turmas para a capacitação de filhos dos empregados da BBTS.

A ação teve como objetivo capacitar jovens, com idade entre 17 e 24 anos, como parte de uma iniciativa para prepará-los para o mercado de trabalho.

O treinamento contou com carga horária de 32 horas, sendo 5 horas ministradas ao vivo, por meio de plataforma que permite a participação por ambientes remotos, além de 27 horas online, com acesso assíncrono ao conteúdo. Além disso, foram formados grupos virtuais para o esclarecimento de dúvidas.

Ao todo foram capacitados 45 jovens, sendo 28 na primeira turma e 17 na segunda.



OS CURSOS

Transformando o seu futuro:

- Conhecendo a oportunidade
- Dicas sobre currículos
- Apresentação pessoal
- A entrevista
- O que fazer depois?

Mantenha-se conectado! – Cisco Networking Academy

- Módulo 1: Noções básicas de informática
- Módulo 2: Diretórios e arquivos
- Módulo 3: Tudo sobre a internet
- Módulo 4: Explorando a rede humana
- Módulo 5: Mantenha-se conectado!

PROGRAMA DE MENTORIA

O Programa de Mentoria da Empresa é realizado por meio de sessões estruturadas, nas quais um profissional experiente da BBTS irá orientar e direcionar o desenvolvimento de competências de um Mentorado. Para isso, utilizamos metodologias ativas de aprendizagem, como a PBL - *Problem Based Learning* (ou aprendizagem baseada em problemas), que utiliza situações práticas do dia a dia do Mentorado para promover o aprendizado e desenvolver suas habilidades.

Todas as atividades foram pensadas para possibilitar a troca de vivências e experiências, e, assim, promover o autodesenvolvimento do Mentorado a partir de ensinamentos que poderão ser aplicados na prática em seu dia a dia. Cada encontro é estruturado conforme a competência que será trabalhada.

QUALIFICA DA BBTS

O Qualifica é um programa para identificação, qualificação e desenvolvimento de empregados para potencial ascensão às funções de liderança na BBTS.

O programa está estruturado em ciclos e é composto por etapas de avaliação de perfil, baseada nos valores da BBTS e nas competências específicas para a liderança, e por qualificação geral e específica baseada nas soft skills: orientação para servir, tomada de decisão e julgamento, gestão de pessoas, colaboração e autodesenvolvimento.

As iniciativas do programa visam estimular o participante a vivenciar novas experiências, conhecer seus pontos fortes e a aprimorar e participar de situações gerenciais preparando-os para os desafios da gestão.

EDUCADORES CORPORATIVOS

Os educadores corporativos são empregados da ativa que, conforme a necessidade, atuam em cursos e oficinas internas presenciais ou à distância, desenvolvidos ou promovidos pela Gerência de Pessoas.

Estes profissionais, após a aprovação em todas as etapas do processo de seleção, serão convidados a ministrar cursos, de acordo com as demandas da BBTS.

O ingresso no quadro de educadores acontece por meio de processo seletivo executado pela área de Gestão de pessoas, onde são realizadas as etapas de identificação e seleção. Os selecionados passam por formação pedagógica e também pela Prática Orientada de Ensino (POE).



SAÚDE E BEM ESTAR

APOIO PSICOLÓGICO

Devido à pandemia global do novo coronavírus, o mundo vive uma situação nunca vista. Diante do quadro atual, no qual muitas pessoas estão com sobrecarga emocional devido a um cenário instável e imprevisível, o acompanhamento psicoterápico é de suma importância na busca de imunidade psicológica.

O psicólogo pode auxiliar o paciente sobre assuntos que vão desde medo, ansiedade, estresse e emoções durante a pandemia até problemas sobre como lidar com os desafios cotidianos. Na sociedade contemporânea, ter alguns desses sentimentos é normal, entretanto, quando eles dificultam a rotina em casa ou no trabalho, pode ser a hora de procurar ajuda!

Pensando nisso, a BBTS oferece apoio psicológico gratuito a seus empregados através de um psicólogo, que realiza o acompanhamento àqueles que buscam voluntariamente a ajuda daquele profissional.

Os atendimentos são realizados via teleconsulta, que tem uma duração média de 50 minutos. Esta é mais uma iniciativa importante para cuidar da saúde e bem-estar dos empregados BBTS.

GINÁSTICA LABORAL

Danos causados pelo esforço repetitivo e pela má postura afetam, cada vez mais, os trabalhadores. Isso aumenta o absenteísmo dentro das empresas e prejudica a produtividade. A ginástica laboral surge para amenizar esses males e para melhorar o ambiente corporativo.

A ginástica laboral é um conjunto de atividades físicas desenvolvidas para serem realizadas durante o expediente de trabalho, com foco em melhorar a disposição dos empregados. Essa prática auxilia no combate ao desgaste físico e mental, originado por esforços excessivos ou repetitivos no ambiente corporativo.

Desde 2021 a Empresa adota a modalidade de ginástica laboral online. Transmitida por plataforma virtual ao vivo, em duas sessões diárias com duração média de 15 minutos, a ginástica laboral online permite que todos os empregados participem de ambientes remotos. A participação nas sessões é muito importante e é recomendado que cada empregado realize a atividade pelo menos 2 vezes na semana.

As sessões de ginástica laboral são ministradas por profissionais especializados formados em educação física ou fisioterapia.

A realização dos exercícios torna o ambiente de trabalho melhor, mais leve e alegre, elevando a satisfação do colaborador com o local e com a Empresa. Isso modifica o clima organizacional e proporciona uma maior interatividade entre os colaboradores.

VACINAS



2021: 456

2022: 402



PARCERIA COM EMPRESA DE ACESSO À ACADEMIA

Essa parceria é um benefício corporativo de atividades físicas e saúde, que possibilita o acesso a academias em todo o Brasil por meio de uma assinatura mensal, sem taxa de matrícula e de cancelamento.

O benefício está disponível para os empregados da BBTS e dependentes. O empregado pode incluir qualquer parente maior de 16 anos como dependente (cônjuge, filhos, pai, mãe e etc). Podem ser incluídos até 3 dependentes.

A iniciativa visa apoiar o empregado e melhorar sua qualidade de vida, por meio da realização de atividades físicas.

ECOAS - EQUIPES DE COMUNICAÇÃO E AUTODESENVOLVIMENTO

As Ecoas são um veículo de comunicação direta da Empresa com os empregados. Cada unidade BBTS conta com representantes responsáveis por veicular informações relacionadas com o autodesenvolvimento, aproximando as áreas operacionais e estratégicas. A atuação das Ecoas é de extrema relevância, devido a capilaridade da Empresa.

No segundo semestre de 2021, foram realizadas, com o apoio das Ecoas, diversas ações relevantes:





ECO A BBTS



As equipes também apoiam a programação dos eventos internos e promovem ações de engajamento. O objetivo dessas ações é proporcionar bons momentos aos empregados BBTS, gerando um ambiente de harmonia, melhorando a qualidade de vida e a experiência no trabalho.

PRESERVAÇÃO AO MEIO AMBIENTE

COMPROMISSO COM A AGENDA 30

Ao longo do ano de 2021, a Empresa realizou iniciativas para contribuir com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, os ODS e, conseqüentemente, para o alcance da Agenda 2030. Destacam-se:

ODS	AÇÃO
ODS 02	Realização de doação para a Campanha da Fundação Banco do Brasil, Brasileiros pelo Brasil, com o intuito de ajudar famílias em situação de vulnerabilidade;
	Antecipação dos benefícios de vale alimentação/refeição
ODS 03	Promoção do Janeiro Branco: Webinar com as especialistas Dra. Júlia Lainetti (Psicanalista) e Dra. Evelyn Ferreira (psicóloga).
	Fevereiro Roxo e Laranja: Webinar sobre lúpus, alzheimer, fibromialgia e leucemia com o médico do trabalho, Dr. Marcio Salles
	Campanha de doação de medula óssea
	Saúde mental: Webinar sobre o acúmulo de atividades na pandemia
	Campanha Reembolso Vacina H1N1
	Mês das mães: Webinar sobre Diversos tipos de maternidade
	Mai Amarelo: Webinar sobre trânsito
	Webinar cuidando mais de sua saúde, em parceria com a Seguros Unimed
	Campanha de doação de sangue
	Lançamento da Ginastica Laboral online
	Lançamento das tele consultas exclusivas para empregados BBTS segurados – Parceria com a Seguros Unimed
	Apoio à Campanha Infância e Vida, do BB
	Setembro amarelo: Agir Salva Vidas, com a participação do Psiquiatra Dr Aaron Reinert e da médica da família Dra. Renata Augusto
ODS 04	Reciclagem dos profissionais que atuam como multiplicadores internos da BBTS
	Concurso Educadores Corporativos, com a captação e formação de novos multiplicadores
	Lançamento da trilha da Centralidade no Cliente, com a finalidade de capacitar os empregados da BBTS
	Orientações sobre o Plano de Desenvolvimento Pessoal
	Promoção do Workshop ASG, realizado pela Gerência de Estratégia Empresarial
	Publicação do caderno Tendências e Incertezas, abordando também o tema sustentabilidade
ODS 05	Semana da mulher: Webinars sobre relacionamentos abusivos e violência obstétrica
	Evento: Elas na BBTS, mostrando nossas mulheres empoderadas
ODS 06	Divulgação de painéis de Consumo de água e energia
ODS 08	Antecipação do 13º salário
	Implementação do auxílio Home Office;

ODS	AÇÃO
ODS 09	Participação ativa no Prêmio de Tecnologia Social da Fundação Banco do Brasil, atuando na escolha dos finalistas e na banca da premiação final;
	Doação ao Prêmio de Tecnologia Social da Fundação Banco do Brasil
	Café com Inovação, abordando UX e ASG
	Modvnet – Mini Olimpíadas Digitais
	Realização de evento BBTS Connect, abordando assuntos sobre Open Finance, Segurança Cibernética e Governança Corporativa
	Participação da BBTS no Ilabthon, maratona online para desenvolvimento de laboratório de inovação
ODS 10	Criação do Fórum de Diversidade e Inclusão;
	Divulgação das Ações de inclusão e diversidade da Gerência de Canais e Operações de Backoffice
ODS 11	Mapeamento dos processos com impactos diretos no meio ambiente
	Promoção do descarte Sustentável
	Campanha Desafio Ecoa, com ações de Sustentabilidade
ODS 12	Erradicação do uso de copos descartáveis na BBTS
ODS 13	Inclusão de tópicos de Risco Climático na Política de Sustentabilidade
	Divulgação de materiais sobre urgência climática
	Acompanhamento da COP26
ODS 16	Consolidação e fortalecimento do Fórum de Sustentabilidade
	Reformulação da Política de Sustentabilidade da BBTS
	Implementação do procedimento obrigatório para se incluir a informação de Risco Socioambiental, na elaboração de Notas Técnicas
	Instituição da Agenda Positiva da BBTS, baseada nos pilares Ética e Integridade, Diversidade e Inclusão, Ambiental e Social, Inovação e Transformação, Transparência e Prestação de Contas e Conselhos do Futuro;
	Reformulação da Comunicação de Progresso ao Pacto Global
	Construção e aprovação da Matriz de Risco Socioambiental da BBTS
	Divulgação do manual do Código de Ética
	Divulgação do Processo de Due Dilligence realizado pela Gerência de Suprimentos e Gestão de Contratos
	Reorganização da estrutura da Gerência de Riscos, Compliance e Proteção de Dados, para melhor atuação com a Lei Geral de Proteção de Dados e Lavagem de Dinheiro
	Realização da Pesquisa da Empresa Humanizadas, em duas edições
	Divulgação do Balanço Social 2020 da BBTS
	Lançamento da Agenda Positiva da BBTS
	Formação da Comissão de Ética Regional da BBTS
	Divulgação de vídeo, elaborado pelo Presidente da BBTS, abordando a importância do Programa de Compliance e dos canais de denúncia.
Entrega dos Pins comemorativos, de aniversários de tempo de BBTS	
ODS 17	Patrocínio ao evento ESG Estatais, da IBGC
	Publicação da Comunicação de Progresso, do Pacto Global, com as ações de Sustentabilidade da BBTS
	Assinatura do Acordo de Cooperação Técnica entre a BBTS e a Fundação Banco do Brasil
	Patrocínio ao 22º Congresso IBGC



MUDANÇAS CLIMÁTICAS

As mudanças climáticas são transformações a longo prazo nos padrões de temperatura e clima. A queima de combustíveis fósseis gera emissões de gases de efeito estufa, que agem como um grande cobertor em torno da Terra, retendo o calor do sol e aumentando as temperaturas.

Exemplos de emissões de gases de efeito estufa que estão causando mudanças climáticas incluem dióxido de carbono e metano. Isso vem do uso de gasolina para dirigir um carro ou carvão para aquecer um prédio, por exemplo.

Diante disso, a BBTS busca continuamente formas para reduzir e compensar suas emissões.

EMIÇÃO DE CO² POR DESLOCAMENTO TÉCNICO

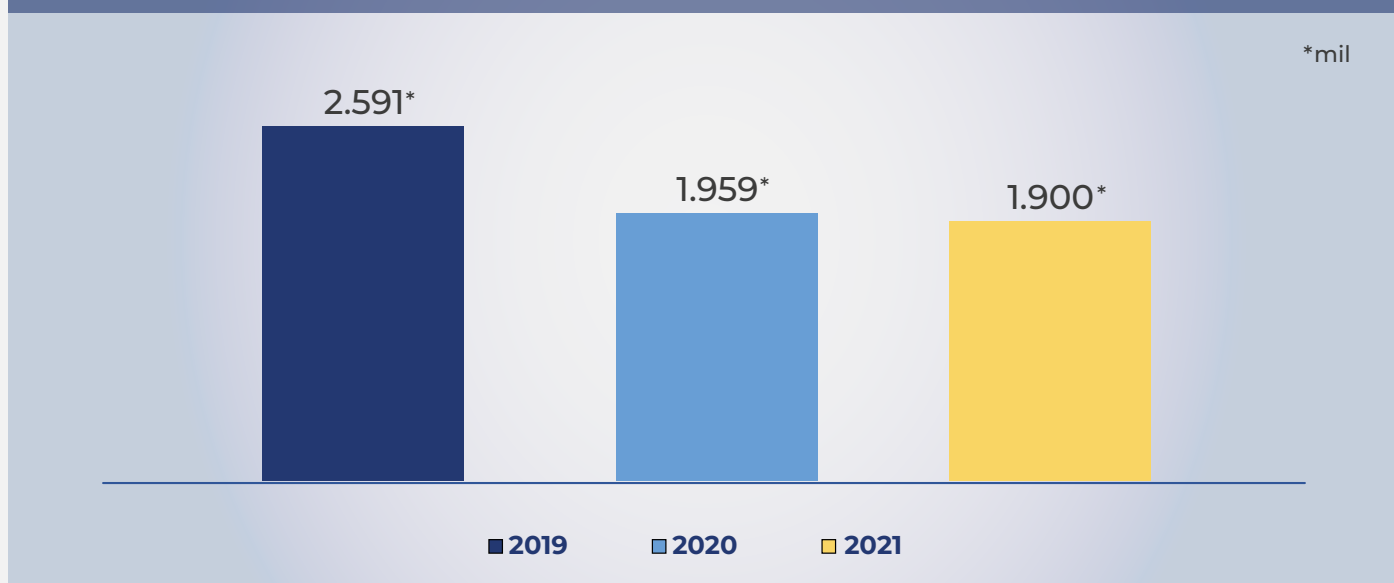
Em 2021, a BBTS deu início ao processo de mapeamento das emissões de CO² em decorrência do deslocamento técnico para atendimento ao cliente. Ciente do seu impacto, a Empresa implementou soluções para compensar e reduzir essas emissões.

A BBTS contratou um sistema que realiza a roteirização dos atendimentos técnicos, ou seja, define as rotas de atendimento considerando a proximidade entre o técnico e a localidade, o tempo de deslocamento e o prazo de atendimento ao cliente, dependendo da criticidade do equipamento a ser atendido. Esse trabalho resultou na redução do consumo de combustível na Empresa, nos últimos anos.

Além da nossa atuação para reduzir as emissões de CO², realizamos, em 2022, a compensação parcial de emissões provenientes do deslocamento técnico, por meio da contratação do plantio de 2.000 mudas. O cálculo para compensação foi realizado a partir do consumo de combustível, de acordo com a [calculadora de CO² online da Iniciativa Verde](#).

A metodologia empregada pela empresa contratada para realizar a compensação das emissões é uma adaptação das *"2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories, Volume 2, Energy"* para emissões de CO² por queima de combustíveis. O IPCC - *Intergovernmental Panel on Climate Change* (ou Painel Intergovernamental Sobre Mudanças Climáticas), foi criado em 1988 pela *World Meteorological Organization* (WMO) e a *United Nations Environment Programme* (UNEP).

CONSUMO DE COMBUSTÍVEL EM LITROS



LOGÍSTICA REVERSA DE UNIFORMES

A logística reversa de uniformes é o processo de recolhimento, descaracterização e reutilização das fibras de uniformes que não estejam mais em condições de uso pelos empregados.

Em junho de 2022, a BBTS assinou contrato com empresa especializada em realizar logística reversa, para dar destinação sustentável aos uniformes utilizados pelos empregados. O início do processo está previsto para o segundo semestre de 2022, com a previsão de recolhimento de 2000 peças.

O processo de logística reversa é realizado em várias etapas. Primeiramente as peças são triadas, em seguida lavadas adequadamente, retirados os aviamentos, descaracterizadas, desfibradas e, por fim, é dado o adequado tratamento do tecido, que poderá ser transformado em novos produtos a serem doados ou comercializados (*upcycling*), evitando o descarte e minimizando a produção de lixo.

Um dos destaques da contratação desse processo é a existência de projeto de impacto social na cadeia de valor: toda a mão de obra utilizada nas etapas de tratamento dos uniformes é de mulheres em situação de vulnerabilidade. Essas mulheres são capacitadas e também trabalham nas cooperativas responsáveis pelo *upcycling* das peças.

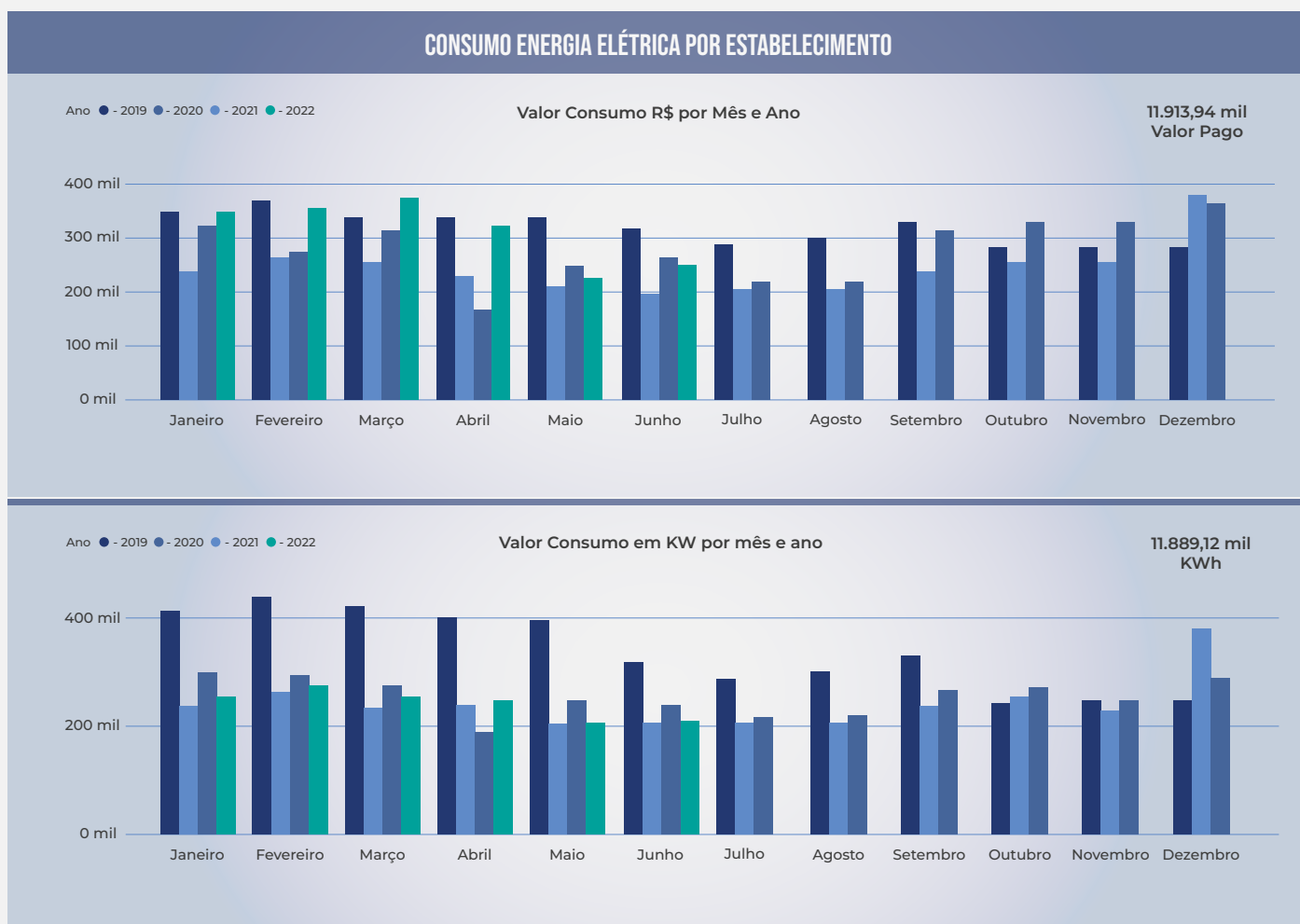
Além da preocupação com os impactos ambientais, a Logística Reversa da BBTS causa impacto social, quando contribui com a fonte de renda de mulheres em situação de vulnerabilidade.

CONSUMO CONSCIENTE

A preocupação com o consumo consciente de eletricidade e água tem sido uma constante na BBTS. Ações realizadas nos últimos anos, com o apoio e envolvimento dos colaboradores, estão surtindo bons resultados, especialmente no que se refere à redução do consumo de energia elétrica.

- Troca de lâmpadas fluorescentes por lâmpadas led, em todas as unidades da Empresa;
- Substituição dos aparelhos de ar-condicionado antigos por tecnologia mais moderna, do tipo "Inverter", que economiza cerca de 60% de energia em relação a modelos anteriores e faz uso de gás ecológico;
- Implantação de controle do horário de funcionamento dos aparelhos de ar-condicionado, conforme as necessidades das unidades da Companhia;
- Instalação de termômetros em ambientes refrigerados, com rotina diária de verificação e controle da temperatura a ser mantida;
- Implantação de painel de acompanhamento de consumo de energia elétrica - PCEA, disponível aos empregados.

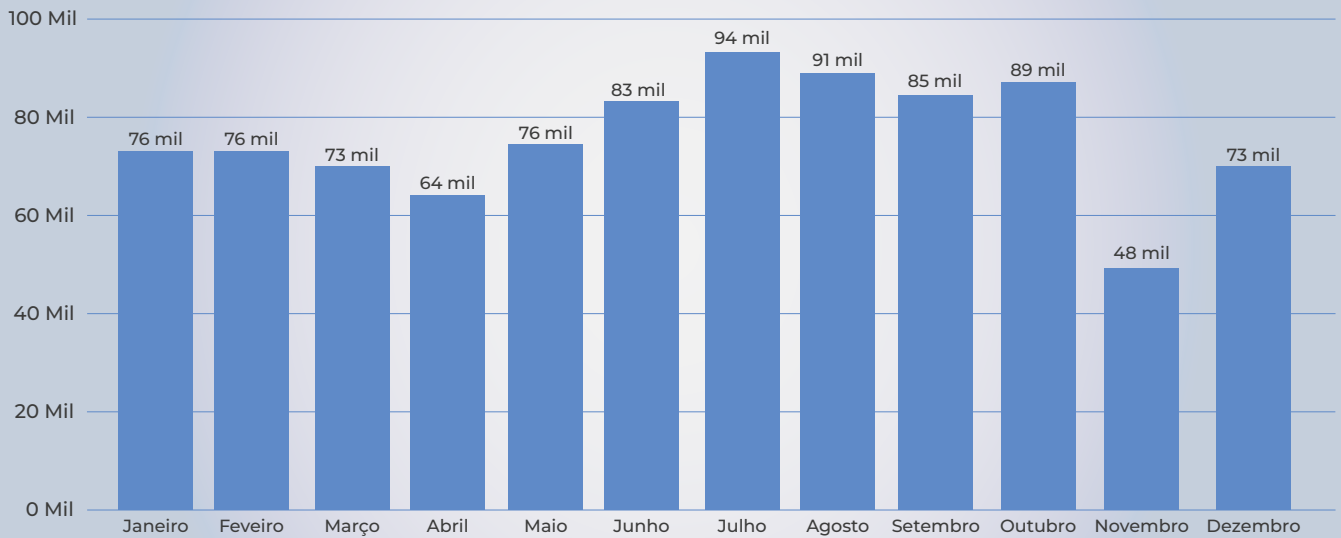
Informações relativas à redução do consumo de energia elétrica - PCEA, que denotam a redução do consumo de energia elétrica em KW em 2022, mesmo com o retorno das atividades presenciais.



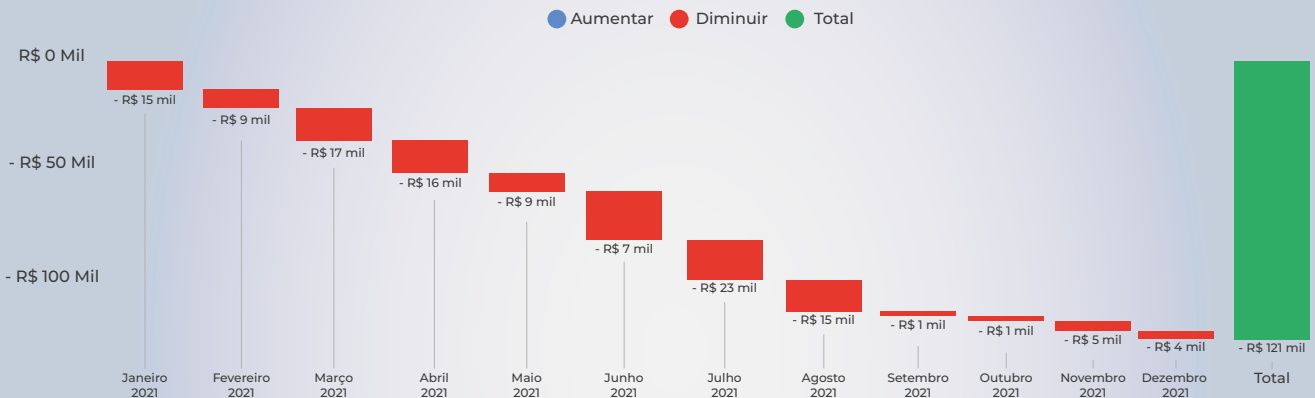
Além disso, desde setembro de 2019, a sede da Empresa, em Brasília, já opera com energia limpa (fotovoltaica/solar). Assim, a BBTS deixa de ser apenas consumidora para ser também produtora de energia elétrica.

A usina de energia solar locada produz, atualmente, cerca de 73.000Kwh por mês de energia limpa, representando até 20% de redução no consumo médio.

GERAÇÃO DA USINA (KWH) EM 2021

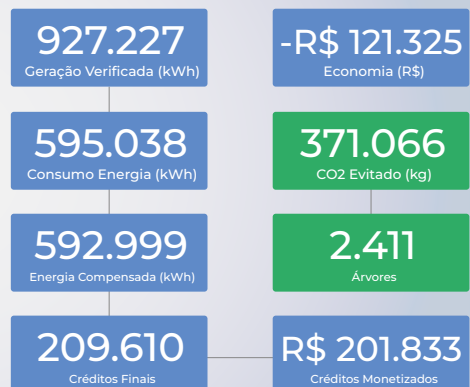


ECONOMIA (R\$) POR MESES



Valor do kWh sem GD R\$ 0,76	Valor do kWh com GD R\$ 0,96	Desconto Percentual -26,86%
Fatura sem GD R\$ 451.636,91	Fatura com GD R\$ 572.961,96	Economia -R\$ 121.325,05
	Créditos Finais (kWh) 209.610	Créditos Monetizados R\$ 201.833,47

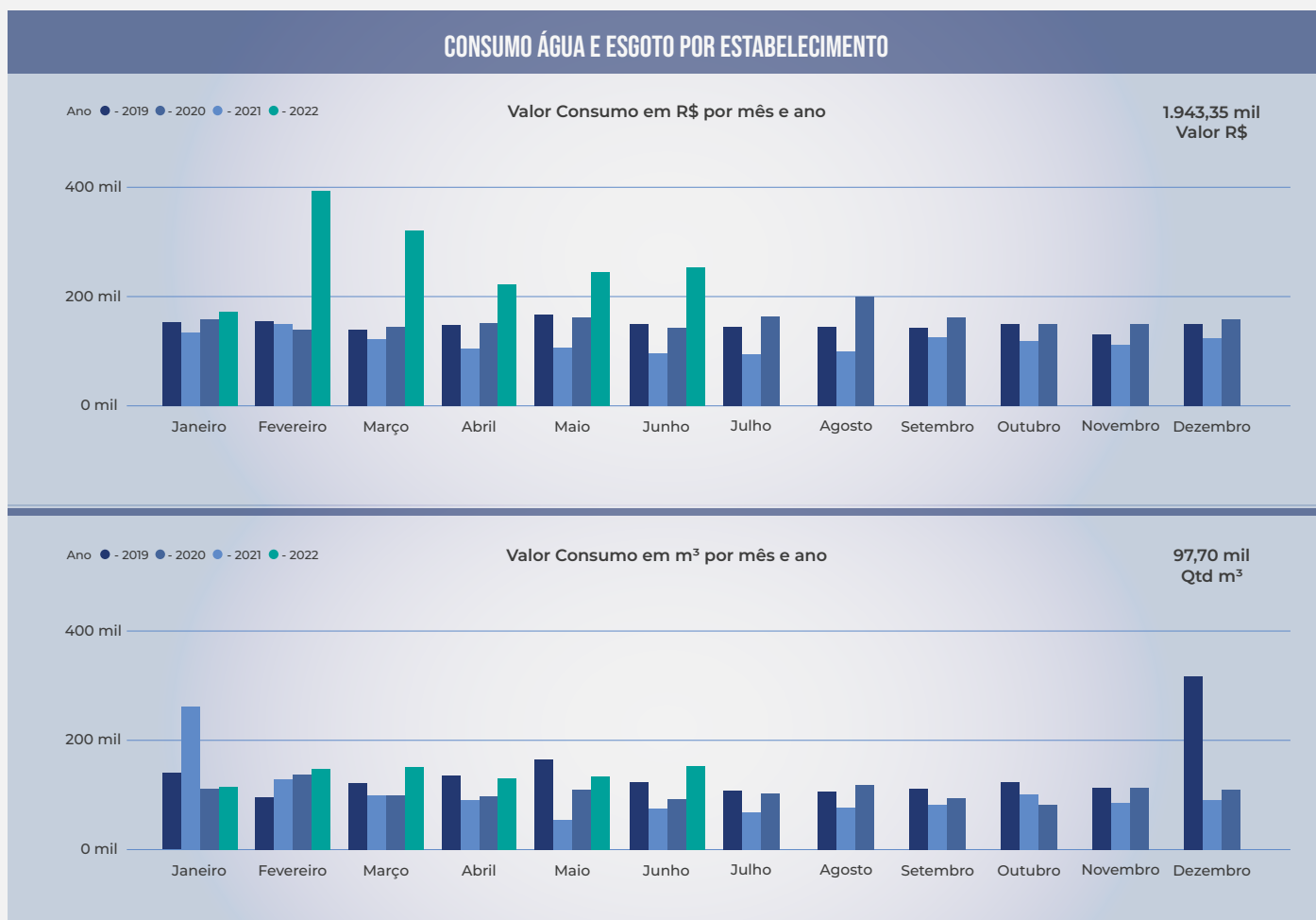
RESUMO DE 2021



O consumo consciente de água também é preocupação permanente na BBTS, que adota ações preventivas e corretivas com o apoio dos empregados, a exemplo de:

- Instalação de torneiras temporizadas;
- Instalação de redutores de vazão;
- Instalação de válvulas de descarga de fluxo duplo;
- Substituição de bebedouros com galões por bebedouros industriais nas unidades com maior número de empregados;
- Campanhas educativas pela Intranet para uso consciente de água e energia;
- Implantação de painel de acompanhamento de consumo de água-PCEA;

As ações adotadas pela Empresa, mantem o consumo de água estável, mesmo com o retorno das atividades presenciais e incremento da quantidade de indivíduos nas dependências físicas da Empresa, conforme gráfico a seguir:



REAPROVEITAMENTO DE LIXO ELETRÔNICO E PAPELÃO POR MEIO DE INSTITUIÇÕES CONVENIADAS

A instituição credenciada no último chamamento público realizado (04/09/2019) para coleta seletiva foi a Cooper Ecológica. O chamamento teve como objeto selecionar associação ou cooperativa de catadores de materiais recicláveis apta a realizar a coleta materiais recicláveis (papel, papelão e madeira).

A Cooperativa de Trabalho dos Catadores de Material Reciclável da Baixada Fluminense faz parte de uma iniciativa que visa desenvolver projetos de sustentabilidade em resíduos, por meio da inserção e qualificação dos moradores da cidade de Duque de Caxias, no estado do Rio de Janeiro, nas atividades de coleta, segregação, benefi-

ciamento e comercialização de resíduos recicláveis. Dentre as atividades desenvolvidas pela Cooper Ecológica, as principais são: coleta de resíduos recicláveis, segregação e valoração de resíduos, acondicionamento e destinação final para reciclagem.

A coleta seletiva realizada pela Cooper Ecológica, beneficia diretamente 19 famílias e, aproximadamente, 115 pessoas direta e indiretamente, dentre elas, 80% são do sexo feminino e 90% são negros. A idade dos cooperados varia entre 18 e 65 anos, atingindo todas as faixas etárias ativas.

REUTILIZAÇÃO DE MATERIAIS E BENS DO PATRIMÔNIO PELAS UNIDADES DA BBTS

A BBTS preconiza o consumo consciente e a reutilização de materiais e bens de seu patrimônio, evitando assim que sejam efetuados esforços desnecessários na aquisição de novos itens. Não existindo mais interesse nestes itens por uma área específica, eles são ofertados às demais unidades para reutilização. Desta forma, a BBTS estende a vida útil de um bem do ativo immobilizado ao seu máximo, ajuda a dirimir carências dos setores requisitantes e contribui na redução do gasto público com a aquisição de novos materiais.

Não sendo identificado o interesse ou a possibilidade de aproveitamento interno, mesmo estando em bom estado de conservação e uso, é feita a doação do material ou do bem (podendo ser equipamentos eletrônicos, móveis e utensílios) de forma a contribuir com a preservação do meio ambiente.

DOAÇÃO DO PATRIMÔNIO

A BBTS efetua a doação de bens para órgãos públicos das esferas municipal, estadual e federal, para instituições filantrópicas (de reconhecida utilidade pública pelo Governo Federal) e para organizações da Sociedade Civil de Interesse Público. O reaproveitamento dos bens é destinados exclusivamente para fins de interesse social, reduz a geração de resíduos, em especial o lixo eletrônico, e promove o aumento da vida útil dos bens.



COMPROMISSO COM OS NOSSOS CLIENTES

PESQUISA DE CLIMA

A BBTS realiza, anualmente, a pesquisa de clima entre seus empregados, com o intuito de identificar, sob a visão e percepção destes, os fatores relevantes de cada uma das unidades da Empresa que possam afetar o desenvolvimento e a motivação dos envolvidos.

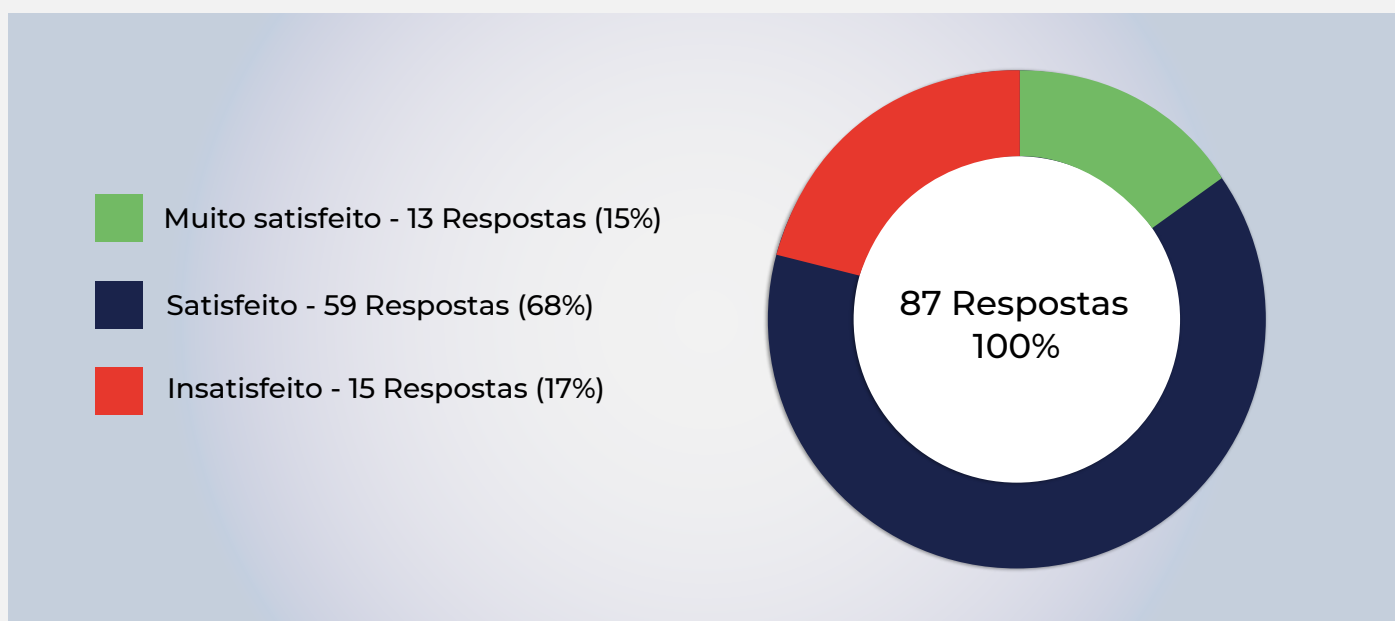
Em 2022, toda a pesquisa foi reformulada, com o objetivo de deixá-la ainda mais objetiva e direta. Para orientar os empregados, a área de Comunicação publicou uma série de matérias, explicando todas as dimensões avaliadas na pesquisa, facilitando o entendimento de todas as etapas.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE INTERNO E EXTERNO

Semestralmente, a BBTS realiza a pesquisa de satisfação do cliente interno. Em 2021, o modelo foi reformulado para deixá-la mais objetiva. Para responder a pesquisa, os empregados precisam avaliar as gerências com as quais tiveram interação no período, considerando: fatores de inovação; valor agregado e parceria; confiabilidade; suporte e flexibilidade; conhecimento e competência técnica; e cumprimento de prazos.

Além do cliente interno, também é realizada a avaliação pelos clientes externos da BBTS, com o objetivo de compreender o nível de satisfação desses clientes com base em suas percepções e experiências. Dessa forma é possível avaliar o nível de qualidade dos serviços e produtos da BBTS e entender onde estão as oportunidades de melhoria.

Em 2022, a BBTS atingiu o índice de 68% de clientes satisfeitos e 15% de clientes muito satisfeitos:



Por meio dessas pesquisas, a BBTS busca identificar suas forças e fraquezas e atuar de forma a proporcionar aos *stakeholders* o melhor atendimento, rumo à excelência

COMPROMISSO COM A TECNOLOGIA

APROVVE SERVICE

Alinhada ao seu propósito transformador massivo de conectar pessoas e tecnologia para o desenvolvimento da sociedade, a BBTS desenvolveu e está ofertando para o mercado o sistema Aprove, uma ferramenta de Governança Corporativa que, além de automatizar o processo decisório das empresas, descartando a necessidade do uso de papel, induz a adoção de melhores práticas de governança corporativa e, conseqüentemente, a transparência das empresas.

O sistema Aprove é uma plataforma eficaz para uma governança corporativa inteligente e assertiva. Ideal para facilitar as atividades de secretaria de governança corporativa, assessoramento aos colegiados, gerencialmente do fluxo e do processo decisório, o sistema induz melhores práticas de governança que contribuem diretamente para a sustentabilidade das empresas, além de gerar impactos ambientais positivos, já que todo o processo é executado eletronicamente, eliminando a necessidade de impressão de documentos. O Aprove é uma plataforma com dois módulos, descritos a seguir:

DECISÃO CORPORATIVA ELETRÔNICA

Permite a criação e desenvolvimento de documentos empresariais estratégicos, subsidiando controle de versionamento, auditoria, trânsito e assinatura dos agentes competentes, de acordo com regras de negócio apuradas.

GOVERNANÇA CORPORATIVA ELETRÔNICA

O módulo é destinado à gestão de programações de reuniões de colegiados (comitês, comissões, conselhos), elaboração de pautas, votações virtuais, registro de análises e encaminhamentos, dentre diversas outras funcionalidades. A plataforma segue as melhores práticas de Governança Corporativa definidas pelas instituições e associações, em nível nacional e internacional, viabilizando gestão, agilidade, segurança e rastreabilidade ao processo decisório, tudo de forma digital.

HIVEPLACE

A BBTS também fornece para o mercado uma plataforma digital de múltiplos serviços orientada ao *open banking*, o HIVEPlace. A plataforma tem o objetivo de promover a integração entre pessoas e instituições, sejam elas grandes bancos e/ou fintechs, facilitando diversos processos, como *onboarding* e *checkout*. Nesse sentido, estimula e viabiliza o desenvolvimento de conexões com diversos *players*, promovendo integração de forma padronizada, com interoperabilidade, simplicidade, fluidez, segurança e conformidade, o que resulta em um ecossistema útil e eficiente para todos os *players* do mercado financeiro. O HIVEPlace atua ainda como gestor de conexões para controle, bilhetagem e monitoração dos contratos e infraestrutura de TI necessários para o trânsito de dados.

A aplicação de tecnologia oportuniza a otimização de processos, possibilitando que as organizações maximizem suas atividades, adotando soluções inovadoras que produzem impactos positivos à sociedade e às futuras gerações.

TECNOLOGIA E ASG

Na Gerência de Rede de Serviços da BBTS, processos foram remodelados visando mitigar falhas e otimizar entregas, potencializando melhores resultados com menos recursos. Por exemplo:

- Roteirização automatizada dos prestadores de serviços especializados e devidamente credenciados no processo de assistência às demandas de reparo de cofres dos terminais de autoatendimento;
- Adaptação do checklist designado para mapear necessidades de ajustes de infraestrutura e fragilidades inerentes aos contratos DOSI/DOSA para celular, integrado às ferramentas sistêmicas, viabilizando a inserção de informações, fotos e assinatura do cliente;
- Otimização do processo de instalação de *switches*, em ferramenta própria, permitindo que os envolvidos no processo interajam entre si, realizem a inserção de documentos e todo o processo de aprovação de maneira automatizada.

IMPRESSORA 3D

Alguns componentes e insumos para reparo de peças não são mais passíveis de aquisição no mercado, inviabilizando o reparo de alguns equipamentos. Isso reflete em descarte e substituição por novos equipamentos.

A tecnologia da impressora 3D possibilita à BBTS alcançar soluções rápidas e sustentáveis para melhor atendimento ao cliente a partir da criação de componentes substitutos, maximizando a vida útil dos equipamentos. Resumidamente, ao invés de adquirir uma nova peça inteira, ou substituir o equipamento, desenvolvem-se soluções internas para recuperação do item, minimizando o impacto fabril ao meio ambiente.

Tais soluções são produzidas sob demanda, não gerando estoque à Empresa e todo o processo de guarda e descarte decorrentes da não utilização.

Todo esse processo, contribui para uma economia sustentável com minimização de novas aquisições para reaproveitamento de itens, menor quantidade de deslocamentos para reparos externos, entre outros.

IMPRESSORA 3D

Segundo Semestre de 2021

861 peças aplicadas

Primeiro Semestre de 2021

1.189 peças aplicadas

No processo de impressão das peças, ainda existem as sobras de filamentos (matéria prima utilizada pelas impressoras) que são guardados visando seu reaproveitamento e/ou descarte ecológico por quantidade acumulada.

ASSINATURAS ELETRÔNICAS

CONTRATOS COM FORNECEDORES

Atualmente, todos os contratos da BBTS com fornecedores são assinados de forma eletrônica, por meio de plataforma eletrônica contratada. A plataforma permite ganhar agilidade na assinatura dos contratos, além de contribuir com o uso consciente de recursos naturais e com a preservação dos dados das partes.

DOCUMENTOS INTERNOS

Em 2022, todos os normativos da Empresa foram revisados de forma que seja priorizado o uso das assinaturas eletrônicas.

CONTRIBUIÇÕES POSITIVAS PARA A SOCIEDADE

Com a evolução tecnológica, a BBTS ampliou seu portfólio oferecendo soluções completas e robustas quanto à segurança física e patrimonial.



Os sistemas de segurança como alarme e CFTV, são exigências legais necessárias para abertura e funcionamento de um estabelecimento bancário. Tais soluções, além de serem essenciais para garantir o atendimento ao público, potencializam a segurança de ambientes e pessoas a ações criminosas nas mais diversas localidades. A BBTS disponibiliza equipamentos de alta tecnologia e mantém os sistemas disponíveis e operacionais através de prestação de serviços essenciais à população.

DISPONIBILIDADE OPERACIONAL DE TERMINAIS DE AUTOATENDIMENTO (TAA)

Assim como no portfólio de Segurança Física, a BBTS contribui diretamente para o desenvolvimento da economia local de 3.827 municípios, por meio da manutenção e operacionalização dos equipamentos de tecnologia e infraestrutura bancária, principalmente terminais de autoatendimento.

DISPONIBILIDADE OPERACIONAL DE TAA

Segundo Semestre de 2021

Acima de 98% na disponibilidade Brasil

Primeiro Semestre de 2021

Acima de 98% na disponibilidade Brasil

*Média de janeiro a maio

A solução completa inclui monitoração de disponibilidade operacional preditiva, manutenção preventiva e corretiva além de outras funcionalidades que permeiam os processos de assistência técnica dos diversos equipamento atendidos.



NOSSAS PRINCIPAIS POLÍTICAS

POLÍTICA DE TRANSAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS

Esta política orienta a BBTS com relação às diretrizes para as transações com partes relacionadas, nos termos da legislação, da regulamentação aplicável, dos documentos societários vigentes e das boas práticas de mercado e tem por objetivo estabelecer regras para assegurar que todas as decisões, especialmente aquelas envolvendo Partes Relacionadas e outras situações com conflito de interesses, sejam tomadas observando requisitos de competitividade, conformidade, transparência, equidade e comutatividade, de modo a atender aos interesses da BBTS sem prejuízo dos interesses de suas Partes Relacionadas.

Entre outras diretrizes, destacam-se:

- Incentivar o estabelecimento de um ambiente independente para a negociação, a análise e a aprovação de Transações com Partes Relacionadas, para que essas sejam razoáveis, justificadas e equilibradas e que seu resultado seja comutativo e atenda aos interesses da Empresa, sem prejuízo dos interesses das Partes Relacionadas;
- Condicionar a realização de Transações com Partes Relacionadas à análise documentada quanto ao atendimento aos requisitos de competitividade, conformidade, transparência, equidade e comutatividade, assim como a formalização e especificação das características da operação, tais como: partes contratantes, motivação, preço, prazo, termos, condições, riscos e benefícios esperados para a BB Tecnologia e Serviços e para as Partes Relacionadas;
- Vedar a participação de administradores e de empregados em negócios de natureza particular ou pessoal que interfiram ou conflitem com os interesses da Empresa ou que resultem da utilização de informações confidenciais obtidas

do exercício do cargo ou da função que ocupem;

- Vedar a realização de Transações com Partes Relacionadas em condições diversas às de mercado ou que possam prejudicar os interesses da BBTS, bem como a concessão de adiantamentos, compra ou venda de bens de qualquer natureza a membros do Conselho de Administração e dos comitês a ele vinculados, da Diretoria Executiva e do Conselho Fiscal.

POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES

Esta política tem por objetivo estabelecer diretrizes e orientações para o relacionamento com fornecedores a serem observadas nas compras, contratações e descartes da BBTS, garantindo integridade, transparência e conformidade nas relações da Empresa e de seus empregados com terceiros, de forma a assegurar a mitigação de riscos operacionais e de reputação e adicionar valor para a Empresa e seus acionistas. Entre outras diretrizes, destacam-se:

- Construir relações comerciais sustentáveis garantindo benefícios mútuos entre a BBTS e fornecedores, com vistas à redução de custos e à melhoria contínua dos bens e serviços fornecidos;
- Realizar encontros presenciais e virtuais com fornecedores e contamos, nessas ocasiões, com a participação de mais de um empregado da BBTS;
- Estabelecer sanções a empregados que venham a atuar em benefício próprio ou alheio, com favorecimento ou preferência por qualquer fornecedor ou que venham a oferecer ou aceitar ofertas que possam ser consideradas con-

trapartidas de qualquer vantagem contratual:

- Assegurar a igualdade de condições na prospecção de fornecedores com práticas de concorrência leal entre os participantes;
- Trabalhar com fornecedores que cumpram as condições contratadas com padrões de qualidade e segurança, respeitando a legislação aplicável à sua atividade, as legislações trabalhista, fiscal e previdenciária;
- Preferir produtos e serviços com menor impacto sobre recursos naturais como flora, fauna, água e solo e que gerem menos resíduos;
- Monitorar a prestação de serviços terceirizados com base em critérios de custo-benefício, capacidade operacional, qualidade, idoneidade, responsabilidade socioambiental, segurança e risco, cumprimento dos requisitos legais trabalhistas, entre outros, associados à continuidade dos negócios;
- Repudiar indicações a fornecedores de profissionais terceirizados para execução dos serviços contratados, bem como a interferência na ascensão profissional dos empregados de fornecedores da BBTS.

POLÍTICA DE PREVENÇÃO E COMBATE À CORRUPÇÃO, LAVAGEM DE DINHEIRO E AO FINANCIAMENTO DO TERRORISMO

Esta política orienta a atuação da BBTS em relação ao desenvolvimento e a manutenção de práticas de prevenção, monitoramento e combate à corrupção, à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo e compõe a relação de políticas associadas ao gerenciamento de risco operacional da Empresa. Nessa política, destaca-se:

- Expressar a convicção de que a atividade da Empresa deve ser exercida de forma ética e responsável, com o comprometimento da Alta Administração, através do Código de Ética e Norma de

Conduta, que traz diretrizes sobre prevenção e combate a toda e qualquer forma de corrupção (suborno ou propina, tráfico de influência, favorecimentos, omissão etc.);

- Repudiar a prática de atos lesivos contra a administração pública e privada, nacional e estrangeira; e não tolerar qualquer prática de corrupção em todas as suas formas, ativa e passiva;
- Atuar em estrita conformidade com todas as Leis aplicáveis, com destaque para a Lei Anticorrupção (Lei nº 12.846/2013), Lei de Licitações e Contratos (Lei nº 8.666/93) e Lei das Estatais (Lei nº 13.303/2016);
- Repudiar atos de lavagem de dinheiro, financiamento do terrorismo ou quaisquer outros ilícitos;
- Adotar procedimentos de diligências em eventuais processos de fusões, aquisições e reestruturações societárias, de acordo com a complexidade de cada caso, contemplando a averiguação de histórico de corrupção ou outras condutas ilegais ou antiéticas, a fim de identificar a prática de qualquer ato ou omissão que possam causar danos à administração pública, nacional ou estrangeira;
- Dispor de normas, critérios e requisitos específicos para constituição de mandatários para representação e assunção de obrigações pela BBTS, nos termos do seu Estatuto Social;
- Prevenir as práticas de lavagem de dinheiro e de financiamento ao terrorismo na realização de negócios no País e no exterior, em consonância com a legislação nacional e com as legislações de alcance transnacional;
- Adotar procedimentos para mitigação dos riscos de lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo, de acordo com a atividade e os agentes envolvidos;
- Não admitir a realização de negócios com pessoas anônimas ou vinculadas a titulares fictícios;
- Exigir formalmente de fornecedores e parceiros o cumprimento de suas ati-

vidades com base na ética, na responsabilidade social e ambiental, além do cumprimento às leis anticorrupção. Para tanto, os contratos da BBTS com seus parceiros e fornecedores possuem cláusulas de responsabilidade socioambiental e de compromisso com o Código de Ética e Normas de Conduta;

- Adotar procedimento de *due diligence* para mitigação dos riscos de lavagem de dinheiro, financiamento de terrorismo e corrupção, de acordo com a atividade e os agentes envolvidos;

- Colaborar com os poderes públicos em apurações relacionadas a atos lesivos à administração pública que decorram de nossas atividades, observada a legislação vigente.

POLÍTICA DE CONTROLES INTERNOS E COMPLIANCE

Esta política dispõe sobre controles internos e Compliance nos processos da BBTS. Tem por objetivo estabelecer diretrizes e princípios a serem observados para assegurar o efetivo gerenciamento do risco de conformidade e o fortalecimento do sistema de controles internos, de acordo com a complexidade dos seus negócios e processos, disseminar a cultura de controles, bem como enfatizar que a responsabilidade das atividades de controles internos e de conformidade na BBTS são atribuições de todos os empregados, em seus diversos níveis hierárquicos.

Estas diretrizes visam garantir o permanente atendimento às determinações legais e regulamentares, políticas, normativos internos e Código de Ética, Conduta e Integridade da BBTS, com foco na conformidade e integridade dos controles, mitigando os riscos de compliance aos quais a Companhia está exposta. São destacados, dentre outras diretrizes:

- Adotar estrutura de gerenciamento de controles internos com responsabilidades distribuídas no Modelo das Três Li-

nhas, de forma a assegurar sua robustez;

- Dispor de estruturas dedicadas a avaliar nossos controles internos e a manter a Alta Administração ciente quanto à mitigação dos riscos aos quais estamos expostos;

- Assegurar a atuação da Auditoria Interna e da Gerência de Riscos, Compliance e Proteção de Dados de forma independente e autônoma, de modo a garantir em todas as suas atividades a imparcialidade, os altos padrões de integridade e os valores éticos;

- Disseminar a cultura de controles internos e compliance, garantindo o cumprimento, a adequação e o alinhamento das políticas e normas internas, por meio de conscientização e treinamento;

- Assegurar a adequação, o fortalecimento e o funcionamento de controles internos confiáveis, de forma a mitigar os riscos, considerando a complexidade de cada processo;

- Adotar estrutura dedicada à gestão da conformidade institucional, compatível com o nosso porte, a complexidade, a estrutura, o perfil de risco e o modelo de negócio da instituição;

- Avaliar periodicamente o sistema de controles internos, a fim de que eventuais correções sejam implementadas, de forma a garantir a eficácia, eficiência e efetividade do Sistema;

- Realizar a gestão dos riscos de compliance, visando identificar, avaliar, mensurar, reportar, mitigar e controlar o risco de conformidade em nossas atividades, produtos e serviços e aspectos operacionais.

POLÍTICA DE GESTÃO DE RISCOS

A Política de gestão de Riscos da BBTS estabelece princípios e diretrizes a serem observadas no processo de gestão da Empresa, de forma a possibilitar identificar, avaliar, mensurar, controlar, reportar, mitigar e monitorar os riscos inerentes às atividades, resguardando a Empresa de possíveis danos, permitindo uma gestão proativa, transparente, com qualidade, e que seja compatível com seu porte e com a natureza dos seus negócios. Destacam-se nessa política:

- Busca pela melhoria contínua das práticas de gestão de riscos, com ferramentas e instrumentos adequados e

atualizados em relação às melhores práticas do mercado;

- Segregar as funções de gestão de riscos, de negócios e da auditoria interna;
- Submeter a exame de auditoria externa, sempre que necessário, os processos relevantes;
- Assegurar que os limites e alçadas corporativas, previamente definidos, sejam observados no processo de gerenciamento dos riscos.
- Assumir postura preventiva e estabelecer limites de aceitação/tolerância na gestão de riscos;
- Instituir ações educacionais de modo a assegurar que todos os administradores participem de treinamentos de riscos.

PROCEDIMENTOS ESPECÍFICOS

Doações para Candidatos e Partidos Políticos

A BB Tecnologia e Serviços não realiza doações para candidatos e nem para partidos políticos, conforme indicado na Política de Prevenção e Combate à Corrupção, Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo: é vedado qualquer tipo de doação e financiamento a partidos políticos ou candidatos a cargos públicos.

Doações Filantrópicas, Patrocínios e Promoção de Eventos

A BBTS celebra parcerias de natureza socioambiental para projetos que atendam, exclusivamente, fins de interesse social. O processo definido internamente se baseia em critérios claros e objetivos para a seleção de projetos e celebração de convênios pela BBTS, de forma a dar máxima transparência aos processos de seleção e garantir a correta aplicação dos recursos orçamentários da Empresa. Além disso, também estão definidas diretrizes e orientações para concessão de patrocínios e ações de promoção pela BBTS.

É vedada a realização de doação filantrópica e patrocínios a empresas que constem no Cadastro de Entidades Privadas Sem Fins Lucrativos Impedidas – CEPIM, no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS e no Cadastro Nacional das Empresas Punidas – CNEP. Assim como nas demais vedações constantes em normativo interno específico sobre Patrocínio e Promoção.

Brindes, Presentes e Favores

As regras quanto a dar e receber presentes e favores estão disponíveis em normativo interno e seção específica do Código de Ética, Conduta e Integridade da BBTS. Dessas regras, é pertinente destacar:

- É vedado aos empregados e colaboradores, em razão de suas atribuições, receber, oferecer ou dar presentes, transportes, hospitalidades, quaisquer vantagens ou fa-

vores oriundos de fornecedores ou parceiros que tenham ou possam ter quaisquer tipos de negócios com a BBTS;

- É desaprovado o recebimento ou a oferta de presentes ou brindes que comprometam a percepção de profissionalismo e de imparcialidade da BBTS, independentemente do valor;
- Quaisquer brindes, presentes, ou hospitalidades recebidas em desacordo com as orientações do código deverão ser devolvidos, prontamente, pelo destinatário aos seus respectivos remetentes acompanhados de cartas de devolução, com comprovante de recebimento, explicando que as normas da BBTS não permitem o seu recebimento.

Pactos, Certificações e Iniciativas

A BBTS engaja-se voluntariamente em ações cujo principal propósito é contribuir e repercutir para toda a sociedade a valia de se combater todas as formas de corrupção, sob aprovação da Alta Administração da Instituição, como demonstração da importância que a BBTS reputa à prevenção e combate à corrupção, não só no seu próprio ambiente corporativo:

- Desde 2017, a BBTS é signatária do Pacto Empresarial Pela Integridade e Contra a Corrupção, assumindo publicamente o compromisso de combater práticas ilegais, imorais e antiéticas, além de propagar as boas práticas de ética empresarial que possam erradicar a corrupção do rol das estratégias para a obtenção de resultados econômicos;
- Em 2018, a BBTS aderiu ao Pacto Global, iniciativa voluntária que visa contribuir para o alcance dos objetivos de desenvolvimento sustentáveis propostos pela ONU, por meio da mobilização da comunidade empresarial internacional para a adoção de valores fundamentais aceitos nas áreas de direitos humanos, relações de trabalho, meio ambiente e combate à corrupção;
- Em 2019, a BBTS submeteu seu sistema de *compliance* à auditoria de Certificação na norma DSC 10.000 (Diretrizes para o Sistema de Compliance), nas unidades de gerências estratégicas localizadas no Rio de Janeiro e em Brasília, que não identificou pontos de não conformidade. A certificação tem vigência de 2 anos e ratifica o compromisso da BBTS com a manutenção de rigoroso padrão ético, bem como a conformidade com requerimentos regulatórios e políticas internas;
- A Empresa participou pela segunda vez do Pró-Ética, em 2019, uma iniciativa do Instituto Ethos e da Controladoria-Geral da União (CGU) com o objetivo de avaliar e divulgar as companhias voluntariamente engajadas na construção de um ambiente de integridade e confiança nas relações comerciais, inclusive nas que envolvem o setor público. A BBTS cumpriu os requisitos de admissibilidade e teve o conteúdo de seu Programa de Integridade avaliado e integrado ao Programa de Compliance. A Empresa foi aprovada na fase inicial de admissibilidade do Pró-Ética 2020-2021.

Reafirmando o compromisso da BBTS com mecanismos de prevenção à retaliação, para aprimorar a sensação de segurança dos empregados na utilização de canal de denúncia, em 2021, houve adesão ao Fala.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e SIC, criada pela CGU – Controladoria Geral da União. A plataforma permite aos clientes internos e externos (empregados, fornecedores, cidadãos etc.) fazer pedidos de informações públicas e manifestações de ouvidoria num único local.

SOMOS UMA EMPRESA CERTIFICADA

CERTIFICAÇÕES CERTIGOV E DSC 10.000

Em 2021, a BBTS foi certificada pela Certigov, com o selo que reforça a preocupação da Empresa com suas políticas anticorrupção e antissuborno e atesta que a instituição é pautada por uma cultura ética em todo seu ecossistema empresarial, que abrange diversos canais, revendas e parceiros.



Baseado em diversas leis federais e padrões internacionais como a ISO 37001, o processo de certificação inclui uma avaliação detalhada dos processos, riscos e aderência a rigorosos padrões de integridade.

A BBTS também é uma empresa certificada na norma de Diretrizes para o Sistema de Compliance – DSC 10.000, que tem como finalidade ratificar a efetividade dos processos relacionados ao Programa de Compliance. Desta forma, a BBTS demonstra aos seus clientes, parceiros, fornecedores, empregados, acionistas e sociedade que possui mecanismos de prevenção, detecção e combate a atos ilícitos e contrários aos princípios da ética e integridade nos negócios, assim como o atendimento aos requisitos legais aplicáveis.

TRANSPARÊNCIA E COMUNICAÇÃO

Visando dar ampla divulgação, ao público interno e externo, às diretrizes e instrumentos da BBTS em relação ao Processo de Prevenção e Combate à Corrupção, os principais documentos relacionados ao processo são divulgados nas instruções normativas internas, acessíveis a todos os empregados, e no site da BBTS, para o público em geral, como:

- Programa de Compliance;
- Código de Ética e Normas de Conduta;
- Política de Prevenção e Combate à Corrupção, à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo;
- Política de Relacionamento com Fornecedores;
- Canal de Denúncia de Empresa Limpa;
- Política de Sustentabilidade;
- Política de Transações com Partes Relacionadas

São elaborados planos de comunicação anuais para divulgação de ações relevantes, desenvolvidas no âmbito do Processo de Prevenção e Combate à Corrupção, e no âmbito da Gestão da Ética, para que todos os empregados tenham conhecimento das melhorias implementadas ou de ações das quais a BBTS tenha participado ou apoiado.

