

Como ler o Relatório

O *Relatório de Sustentabilidade* (RS) e o *Relatório Anual 2009* (RA) do Bradesco estão alinhados com as diretrizes da *Global Reporting Initiative* (GRI).

Neste RS, o leitor encontra a visão de sustentabilidade do Bradesco, os temas ligados à responsabilidade socioambiental corporativa e o relato da experiência da Organização no relacionamento com seus diversos públicos estratégicos (*stakeholders*). A presença do símbolo  (mouse) ao final de um texto significa que mais informações sobre o respectivo tema estão disponíveis no *site* de Responsabilidade Socioambiental do Bradesco (disponível em bradesco.com.br/rsa).

Já no RA (disponível no *site* bradesco.com.br/ri), além de informações acerca do desempenho econômico-financeiro, também estão incluídos assuntos como governança corporativa, gestão de riscos, segmentação de mercado, estratégia, ativos intangíveis, mercado de capitais, produtos e serviços, estrutura organizacional e marketing, entre outros temas. Também no RA o leitor encontra mais informações sobre o perfil da Organização e sobre o seu desempenho econômico.

Os analistas e os acionistas ainda têm à disposição o *Relatório de Demonstrações Financeiras*, disponível no *site* de Relações com Investidores (bradesco.com.br/ri).

Produzida com um alto grau de detalhamento das informações, a publicação – distribuída com o RA e o RS – contém todas as demonstrações financeiras do exercício, acompanhadas de uma extensa análise dos tópicos.

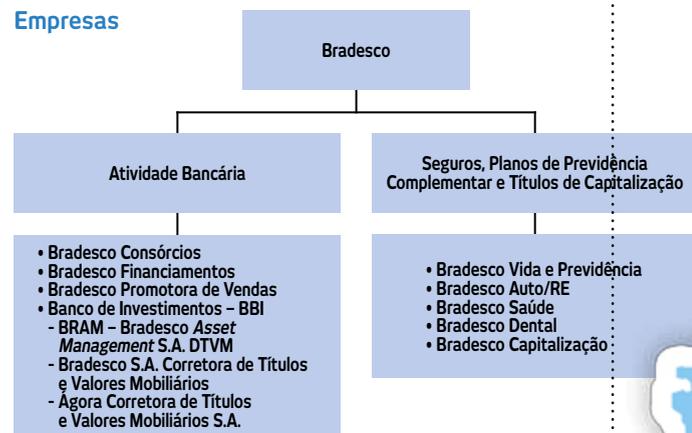
Boa leitura!

Legenda de progresso das metas e objetivos em 2009

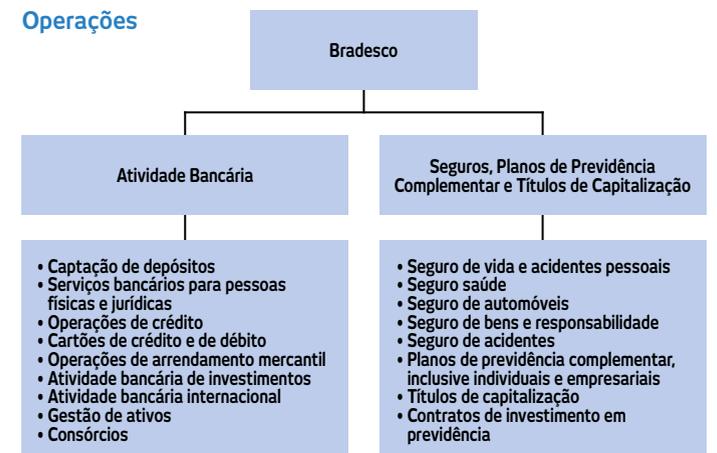
-  Cumprido
-  Parcialmente cumprido
-  Não cumprido

Perfil da Organização

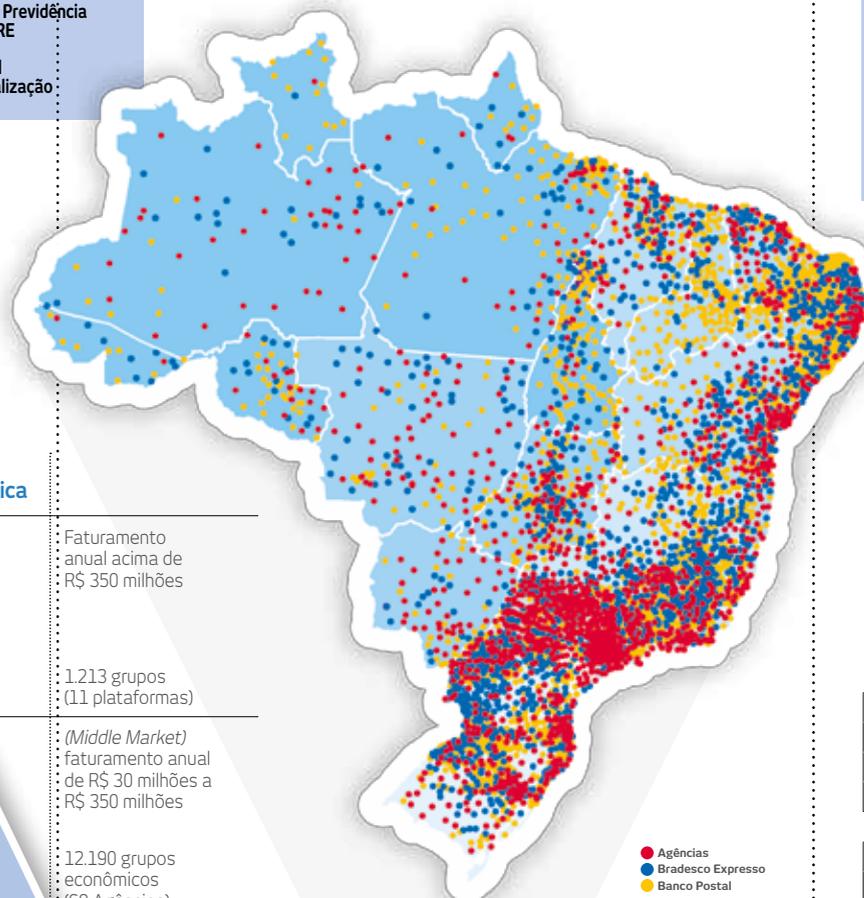
Empresas



Operações



Presença Bradesco



Segmentação de mercado

	Pessoa Física	Pessoa Jurídica
Disponibilidade de investimentos mínimo de R\$ 2 milhões	Bradesco Private	Bradesco Corporate
10 escritórios		1.213 grupos (11 plataformas)
Disponibilidade de investimentos acima de R\$ 70 mil ou renda mensal a partir de R\$ 6 mil	Bradesco Prime	Bradesco Empresas
259 Agências		(Middle Market) faturamento anual de R\$ 30 milhões a R\$ 350 milhões
		12.190 grupos econômicos (68 Agências)

Varejo

20,9 milhões de clientes (correntistas)

Correspondentes

3.090 Agências
4.112 Postos de Atendimento (PAB/PAE/PAA)
6.067 Banco Postal
20.200 Bradesco Expresso

Clientes

	Milhões
• Contas-correntes	20,9
• Contas de Poupança ⁽¹⁾	37,7
• Grupo Segurador ⁽²⁾	30,8
- Segurados	26,3
- Participantes de Previdência	2,0
- Clientes de Capitalização	2,5
• Bradesco Financiamentos	4,9

(1) Número de contas
(2) Número de apólices

Outros Públicos

	Mil
Acionistas	383,0
Colaboradores	85,5
Fornecedores	3,3

Ativos Totais e Patrimônio Líquido

	R\$ bilhões
Ativos Totais	506,223
Patrimônio Líquido	41,754

Participação no Mercado

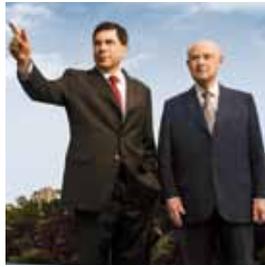
	SFN ⁽¹⁾
Carteira de Crédito	12,6%
Depósitos à Vista ⁽²⁾	19,1%
Depósitos de Poupança ⁽²⁾	13,9%
Fundos + Carteiras	16,6%
Prêmios de Seguros, Prev. Capitalização	23,7% ⁽³⁾
Quantidade de Agências	18,2%

Fonte: Banco Central do Brasil, Anbid, Susep e ANS.
(1) Sistema Financeiro Nacional (dados preliminares)
(2) Data-base: Set/09
(3) Data-base: Nov/09

Rede de Distribuição

Agências	3.454
Postos e Pontos de Atendimento Bancário (PABs/PAEs/PAAs)	4.112
Banco Postal	6.067
Bradesco Expresso	20.200
Filiais Bradesco Financiamentos	55
Agências/Subsidiárias no Exterior	11
Pontos Externos	3.577
Pontos de Atendimento	37.476
Máquinas de Autoatendimento	37.957

Índice



4 Mensagem da Presidência

Mensagem da Presidência



6 Visão de Sustentabilidade

- Governança da sustentabilidade
- Índices de sustentabilidade
- Gestão da ética
- Gestão de riscos socioambientais
- Mudanças climáticas
- Alinhamento a compromissos voluntários

Visão de Sustentabilidade



12 Finanças Sustentáveis

- Comitê executivo de produtos e serviços
- Inclusão bancária e microfinanças
- Educação financeira
- Critérios socioambientais nas operações de crédito
- Linhas de crédito
- Investimentos
- Vida, previdência e capitalização

Finanças Sustentáveis



26 Gestão Responsável

- Relacionamento com *stakeholders*
 - Clientes
 - Público interno
 - Acionistas e investidores
 - Fornecedores
 - Comunidade
 - Governo e sociedade
 - ONGs
- Gestão da ecoeficiência
 - Gestão das emissões de gases de efeito estufa
 - Construções sustentáveis
 - "TI verde"

Gestão Responsável



53 Investimentos Socioambientais

- Fundação Bradesco
- Educa+Ação
- Programa Bradesco Esportes e Educação
- Fundação Amazonas Sustentável (FAS)
- Fundação SOS Mata Atlântica
- Outras entidades parceiras
- Patrocínios e doações

Investimentos Socioambientais



62 Relato da Sustentabilidade

- Processo de elaboração
 - Grupos de trabalho
 - Painéis de diálogo
 - Matriz de materialidade
- Abrangência
- Nível de aplicação GRI
- Índice de indicadores GRI

Relato da Sustentabilidade



68 Declaração de Garantia

70 Relatório dos Auditores Independentes

71 Reconhecimentos

Complementos

Mensagem da Presidência

No dia 19 de novembro de 2009, o pequeno município de Novo Santo Antônio, no Estado de Mato Grosso, passou a contar com um Posto Avançado de Atendimento do Bradesco. O fato seria rotineiro, não fosse por uma razão: com o novo ponto de atendimento, o Bradesco atingia 100% de cobertura nos municípios brasileiros. Em um País de dimensões continentais, com inúmeras áreas de difícil acesso, marcarmos presença em todo o território nacional é, sem dúvida, um importante marco do ponto de vista operacional. Considerando que as previsões diziam que 2009 seria um período difícil em termos de investimentos, o fato de o Bradesco ampliar sua presença no País ganha ainda mais relevância.

Durante o ano de 2009, o Brasil sofreu reflexos da crise mundial, que foram superados graças aos sólidos fundamentos da economia brasileira. As medidas anticíclicas adotadas preventivamente evitaram a interrupção do crédito para as atividades produtivas e afastaram qualquer ameaça sistêmica na área financeira, cuja liquidez foi integralmente preservada. Mesmo dentro desse cenário de incertezas de 2009, prosseguimos em nossa missão de procurar possibilitar o acesso aos serviços bancários e a democratização de crédito em milhares de localidades até então desassistidas pelas instituições financeiras. Dessa forma, acreditamos contribuir para o desenvolvimento dessas comunidades e, por consequência, do País. Nesse sentido, outro bom exemplo foi a inauguração, também em novembro, da primeira Agência bancária em Heliópolis,

comunidade carente com cerca de 100 mil habitantes, na capital paulista.

Ao abrir uma Agência em Heliópolis, nos aproximamos ainda mais de nossos clientes. No mercado nacional, somos o Banco privado com maior presença nas classes D e E (56% dos clientes, contra 45% da média das instituições). A democratização do crédito a esses milhões de brasileiros é, certamente, uma das mais importantes missões assumidas pela Organização.

A inclusão bancária também foi levada a 40 mil ribeirinhos da região do Alto Solimões, na Amazônia. Em dezembro de 2009, foi inaugurada a primeira Agência bancária fluvial do Brasil, na embarcação *Voyager III*. O novo sistema oferece serviços como recebimento de boletos, contas de consumo e tributos, depósitos, saques e empréstimos *on-line*, tudo feito via satélite. Hoje, em nossas Agências e correspondentes, cerca de 6 mil contas são abertas por dia para clientes não bancarizados. No total, já contabilizamos mais de 5 milhões de contratos de empréstimos com valores inferiores a R\$ 500. Toda essa movimentação reflete uma espécie de revolução silenciosa, baseada no aumento do consumo e na mobilidade social das classes de menor renda, favorecidas agora pela oferta de produtos de crédito adequados às suas necessidades.

Em 2009, reforçamos nossa adesão ao Pacto Global – iniciativa da Organização das Nações Unidas que estabelece 10 princípios nas áreas de direitos humanos e do trabalho, proteção ambiental e combate à corrupção – ao apoiar

Em nossas Agências e correspondentes, cerca de 6 mil contas são abertas por dia para clientes não bancarizados

a campanha *Seal the Deal* (“Selar o Acordo”), que visa estimular a sociedade como um todo a aderir ao acordo internacional sobre as mudanças climáticas. Tornamo-nos membros da plataforma brasileira Empresas pelo Clima (EPC), do Centro de Estudos em Sustentabilidade da Fundação Getulio Vargas (GVCes), e também firmamos compromisso com o Instituto Ethos, como signatários da Carta Aberta ao Brasil sobre Mudanças Climáticas.

A preocupação com a saúde e a qualidade de vida é uma premissa da gestão de recursos humanos do Bradesco. Em 2009, expandimos a certificação da norma de responsabilidade social SA8000 para nossa sede administrativa, a Cidade de Deus, em Osasco, abrangendo mais 11 mil colaboradores e 3,5 mil prestadores de serviço. Em 2010, nosso desafio será estender a certificação para novas áreas, beneficiando mais 6,6 mil pessoas. Tudo isso se reflete no reconhecimento da Organização como uma das melhores empresas para trabalhar. Em 2009, figuramos em três *rankings* das melhores empresas para trabalhar no País (revistas *Época* e *Valor Carreira* e *Guia Você S/A – Exame*).

Procuramos desenvolver o senso de solidariedade dos nossos mais de 85 mil colaboradores.

Por isso, mantemos o Programa Voluntários Bradesco, que procura estimular a prática do voluntariado entre os funcionários, incentivando-os, apoiando-os e mobilizando-os para ações do gênero. Em 2009, lançamos a nossa Política de Voluntariado, que formaliza 10 premissas para a orientação e o direcionamento desse tipo de ação. No Dia Nacional de Ação Voluntária, realizado pela Fundação Bradesco,

colaboradores e alunos engajaram-se em atividades por todo o País, que resultaram em mais de 1,6 milhão de atendimentos.

A preocupação do Bradesco em relação aos mais diversos aspectos de sua atuação e gestão tem sido reconhecida pelo mercado. Por essa razão, a Organização continua integrando os principais índices de sustentabilidade empresarial. Em 2009, fomos selecionados novamente para o *Dow Jones Sustainability World Index* (DJSI), da Bolsa de Valores de Nova York, e também para a carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), da Bolsa de Valores de São Paulo (BM&FBovespa). Por tudo isso, o Bradesco tem sido um Banco presente nos principais *rankings* de empresas privadas no Brasil e na América Latina. E sua presença não está somente nas Bolsas de Valores, mas também nas possibilidades de desenvolvimento oferecidas aos alunos da Fundação Bradesco ou na conveniência para o ribeirinho que não precisa mais viajar quatro horas de barco para pagar a sua conta de luz. Na vida dessas pessoas, o Bradesco é presença constante. Da mesma forma que elas também estão presentes em nosso dia a dia.

Lázaro de Mello Brandão

Presidente do Conselho de Administração

Luiz Carlos Trabuco Cappi

Diretor-Presidente

Visão de **Sustentabilidade**



O Bradesco traz em sua essência a preocupação com o desenvolvimento do País. Desde a sua criação, em 1943, e especialmente desde o surgimento da Fundação Bradesco, em 1956, temas como educação, desenvolvimento de pessoas, inclusão bancária e promoção da cidadania estiveram presentes em nossa agenda.

De forma permanente, buscamos a sustentabilidade na gestão e nas práticas do dia a dia. Nossa estratégia comercial baseia-se no conceito de crescimento, com respeito aos públicos envolvidos e ao meio ambiente, e se orienta por três aspectos principais:

a) crescer organicamente, mantendo-se atentos às possibilidades de aquisições, associações e parcerias, sempre comprometidos com a

qualidade do atendimento e a segurança de produtos, soluções e serviços, buscando a melhora do Índice de Eficiência Operacional;

b) identificar e avaliar riscos intrínsecos às atividades, aplicando controles adequados e níveis aceitáveis em cada operação;

c) manter parceria com o mercado de capitais, conduzindo os negócios com total transparência, ética e remuneração adequada aos investidores.

É a partir dessa estratégia que estabelecemos a nossa visão de sustentabilidade. Como resultado, em 2007 criamos o Banco do Planeta, que busca reunir todas as ações socioambientais, com foco em três pilares: **finanças sustentáveis**, **gestão responsável** e **investimentos socioambientais**.

O mês de março de 2010 é o marco do lançamento do novo *site* de Responsabilidade Socioambiental. Com atualizações constantes das ações do Banco e notícias, o *site* oferece conteúdos multimídia e interativos sobre o tema desenvolvimento sustentável. Para conhecê-lo, acesse bradesco.com.br/rsa.

Estratégia	Pilares	Temas	Objetivos	Ações em 2009	Planos para 2010	
 <p>Banco do Planeta</p>	Finanças Sustentáveis	Inclusão Bancária	Ampliar a presença da Rede de Atendimento no Brasil	O Bradesco atingiu 100% de cobertura geográfica no País. Implantou 93 Agências, 121 unidades do Banco Postal e 4.774 correspondentes Bradesco Expresso	Continuar o processo de crescimento orgânico, ampliando a presença no País com forte expansão da rede de Agências e correspondentes	
			Aumentar a base de clientes, principalmente entre a população não bancarizada	A base de clientes correntistas aumentou de 20,1 para 20,9 milhões, dos quais cerca de 597 mil são clientes novos, das classes D e E	Abri 750 mil contas para clientes das classes D e E, o que representa um crescimento de 8% nessa faixa de renda	
		Produtos e Serviços	Aprimorar a disponibilização de produtos e serviços adequados às necessidades dos clientes, levando em consideração aspectos socioambientais	Criação a área de Crédito de Carbono, que atua na viabilização de projetos de MDL em empresas clientes. Também foi lançado o CDC MDL-Carbono	Buscar parcerias com instituições para repasse de recursos de microcrédito e aumentar as operações de seguros populares e microsseguros	
			Riscos Socioambientais	Aumentar as operações analisadas seguindo critérios socioambientais	Criação de novas estruturas para incremento da análise e gestão dos riscos socioambientais, o que permitirá, a partir de 2010, aumentar o escopo das operações	Utilizar os padrões dos Princípios do Equador para o financiamento de projetos acima de US\$ 50 milhões, independentemente de sua modalidade
		Gestão Responsável	Gestão de Pessoas	Disseminar e incorporar a cultura da sustentabilidade	A área de Responsabilidade Socioambiental realizou diversas palestras em cursos internos. Mais de 13,3 mil funcionários concluíram o curso on-line de sustentabilidade	Divulgar informações do Relatório de Sustentabilidade para todos os colaboradores em diversos cursos e canais de comunicação internos.
				Ser reconhecida como uma das melhores empresas e a melhor instituição financeira para trabalhar no Brasil	A Organização esteve presente nas principais pesquisas relacionadas à gestão de pessoas e melhores empresas para trabalhar	Implementar iniciativas para melhoria do clima organizacional e expandir a certificação SA8000 para novas áreas da Organização
			Gestão Ambiental	Racionalizar o uso de recursos naturais e manter um sistema de gestão ambiental	O Programa de Gestão de Ecoeficiência foi reestruturado: as ações, antes geridas por grupos de estudo, são agora controladas diretamente pelos gestores dos assuntos	Realizar campanha de endomarketing visando ao fortalecimento do Programa de Gestão de Ecoeficiência
		Trabalhar em parceria com fornecedores para disseminar boas práticas socioambientais		Realização do 7º Encontro de Fornecedores e implantação do Programa de Engajamento de Fornecedores com base na Norma SA8000	Melhorar os critérios socioambientais para homologação, avaliação e desenvolvimento dos fornecedores	
		Investimentos Socioambientais	Educação	Aperfeiçoar os indicadores de desempenho das escolas da Fundação Bradesco, visando à qualidade de ensino	Conclusão do ciclo de implantação da estratégia por meio do Programa de Gestão Estratégica - PGE	Continuar melhorando os índices de excelência operacional e os índices de aproveitamento dos alunos
	Tomar as escolas da Fundação Bradesco um polo de referência e de multiplicação nas suas comunidades			A Fundação Bradesco promoveu diversos encontros para compartilhar os resultados das ações da instituição com educadores, lideranças e comunidade	Ampliar o atendimento da Fundação Bradesco em Educação Infantil, favorecendo mais de 2 mil crianças, e dobrar o atendimento do Programa Educa+Ação	
	Meio Ambiente		Recuperar áreas degradadas de ecossistemas ameaçados por meio de parcerias	Os recursos repassados à Fundação SOS Mata Atlântica viabilizaram o plantio de mais de 1,9 milhão de mudas de árvores nativas no bioma Mata Atlântica	Manter a parceria com a Fundação SOS Mata Atlântica para fortalecer os programas existentes	
			Conservar as áreas naturais remanescentes dos ecossistemas ameaçados por meio de parcerias	Contribuição, por meio da Fundação Amazonas Sustentável (FAS) para a manutenção de 35 unidades de conservação ambiental, que cobrem 16,4 milhões de hectares	Continuar repassando recursos para a Fundação Amazonas Sustentável (FAS) a fim de garantir a manutenção das 35 unidades de conservação ambiental	
Cultura e Esporte	Promover a inclusão social de jovens por meio do esporte		O Programa Bradesco Esportes e Educação atendeu gratuitamente mais de 2 mil meninas, nas modalidades vôlei e basquete, no município de Osasco (SP)	Inaugurar o Centro de Desenvolvimento Esportivo Bradesco a fim de centralizar a estrutura da ADC Bradesco, proporcionando a adequação das atividades de educação esportiva		
	Apoiar diversos tipos de manifestações culturais por meio de doações e patrocínios	Investimento de cerca de R\$ 95,5 milhões no apoio e patrocínio de diversos eventos socioculturais, em diferentes cidades e regiões do País	Continuar apoiando a realização de eventos socioculturais em todas as regiões do País			

Com base nesses alicerces, detalhados em capítulos separados, procuramos desenvolver práticas e negócios fundamentados em uma Política de Responsabilidade Socioambiental. Para reafirmar esse compromisso e se adaptar aos desafios que estão por vir no Brasil e no mundo, em janeiro de 2010 o Bradesco reformulou sua visão e missão, que passaram a incorporar temas ligados à sustentabilidade no setor financeiro.

Visão

Ser reconhecida como a melhor e mais eficiente instituição financeira do País e pela atuação em prol da inclusão bancária e do desenvolvimento sustentável.

Missão

Fornecer soluções, produtos e serviços financeiros e de seguros com agilidade e competência, principalmente por meio da inclusão bancária e da promoção da mobilidade social, contribuindo para o desenvolvimento sustentável e a construção de relacionamentos duradouros para a criação de valor aos acionistas e a toda a sociedade.

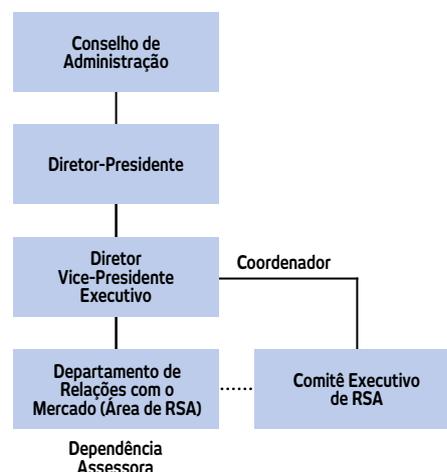
sustainability-index.com

Governança da sustentabilidade

O Bradesco conta com o Departamento de Relações com o Mercado (DRM), onde está a área de Responsabilidade Socioambiental (RSA), que atua na gestão e no monitoramento de ações e na conscientização dos funcionários.

A maior instância é o Comitê Executivo de Responsabilidade Socioambiental, composto por um membro do Conselho Administrativo, diretores executivos e diretores departamentais. O Comitê reúne-se trimestralmente, podendo ser convocado a qualquer momento. Todas as ações de sustentabilidade são monitoradas pelo Comitê, que, por sua vez, submete os pontos pertinentes à alta direção.

www.bmfbovespa.com.br



Índices de sustentabilidade

A Organização integra as carteiras de dois dos principais índices mundiais de sustentabilidade, referência para investidores que levam em consideração práticas de sustentabilidade e de governança ao montarem seus portfólios. Foi selecionada pelo quarto ano consecutivo para integrar o *Dow Jones Sustainability World Index (DJSI)*, índice da Bolsa de Valores de Nova York composto por 317 empresas, sendo apenas sete do Brasil. Faz parte também, desde 2005, da carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), da Bolsa de Valores de São Paulo (BM&FBovespa).





Fórum de Riscos – Bradesco Auto/RE realizado em São Paulo (SP)

Gestão da ética

O tema ética conta internamente com uma estrutura de gestão e acompanhamento que visa a garantir o engajamento dos públicos de interesse nos preceitos estabelecidos pelo Bradesco. Dentre os instrumentos utilizados, destaca-se o Código de Conduta Ética corporativo, que funciona como um guia prático de conduta pessoal e profissional para administradores e funcionários da Organização, além de parceiros de negócios, fornecedores e prestadores de serviços. Complementando as diretrizes definidas nesse Código, foram instituídos quatro Códigos de Conduta Ética Setoriais, referentes às áreas de Administração Contábil e Financeira, Compras, Mercado Financeiro e de Capitais e Seguros e Previdência. Todos os Códigos estão sob a gestão do Comitê de Conduta Ética, cuja função é propor ações quanto à disseminação e ao cumprimento das diretrizes previstas. O Comitê é composto por membros do Conselho de Administração, diretores executivos, diretores departamentais e pelo Ouvidor. As violações aos Códigos, políticas e normas da Organização estão sujeitas às ações disciplinares aplicáveis, independentemente do nível hierárquico, sem prejuízo das penalidades legais cabíveis. Com o objetivo de alinhar o padrão de conduta e atendimento a nossos clientes, foram produzidos três cursos *on-line* sobre ética – dos quais o terceiro estará disponível no primeiro trimestre de 2010. Entre os conteúdos abordados estão a importância da implementação de uma cultura organizacional ética para a empresa que pretende ser socialmente responsável e a apresentação dos Códigos de Conduta existentes na Organização. ☺

Gestão de riscos socioambientais

Faz parte de nossa estratégia o desenvolvimento e a incorporação de critérios socioambientais nas principais relações de negócios, incluindo o relacionamento com clientes, a cadeia de fornecimento e o financiamento a projetos. Em 2009, o Bradesco implantou novas estruturas operacionais, constituídas por profissionais de formação multidisciplinar, para a avaliação e o monitoramento de riscos socioambientais dos projetos financiados, em todas as operações de crédito, além daquelas enquadradas nos Princípios do Equador. Com a criação da Área de Análise de Risco Socioambiental, o Comitê Executivo de Crédito passou a receber, além das informações relativas aos riscos de crédito, pareceres de riscos socioambientais para análise e tomada de decisão. Também foi criada uma nova estrutura, a Área de Gestão e Monitoramento Socioambiental de Projetos, responsável por incluir cláusulas socioambientais nos contratos das operações, bem como pelo ajustamento de potenciais planos de ação e seus respectivos monitoramentos, que perduram até o término do contrato. *(Saiba mais sobre o tema em **Critérios socioambientais nas operações de crédito**, na página 17).* A gestão de fornecedores também foi aprimorada e passou a incorporar critérios socioambientais específicos nas etapas de seleção e avaliação de fornecedores estratégicos. *(Saiba mais sobre o tema nas páginas 44 e 45).* Em junho de 2009, foi realizada em São Paulo a segunda edição do Fórum de Riscos – Bradesco Auto/RE. Iniciativa do Grupo Bradesco de Seguros e Previdência, com apoio da Bradesco Auto/RE, o evento trouxe painéis – apresentados por

A Organização criou, em janeiro de 2009, a Área de Crédito de Carbono para intensificar sua atuação nesse mercado e viabilizar novos negócios

especialistas brasileiros e estrangeiros das áreas de engenharia e de riscos ambientais, urbanos e técnico-industriais – e reflexões sobre os impactos das ações do homem no meio ambiente.

O que são os riscos socioambientais?

Potenciais danos que uma atividade econômica pode causar à sociedade e ao meio ambiente. Os riscos socioambientais associados às instituições financeiras são, em sua maioria, indiretos e advêm das relações de negócios, incluindo aquelas com a cadeia de fornecimento e com os clientes, por meio de atividades de financiamento e investimento.

Mudanças climáticas

Procuramos entender cada vez melhor o tema mudanças climáticas, aperfeiçoando a avaliação desse tipo de impacto sobre nossos negócios. O Banco analisa riscos diretos relacionados à sua atividade, especialmente a estrutura de atendimento, o crédito, a inadimplência e os seguros. Também são avaliados riscos operacionais, reputacionais e regulatórios de diversos setores econômicos que têm relacionamento com o Banco, além da avaliação de riscos de danos ao meio ambiente que podem ser causados por projetos financiados por nós. Por fim, identificam-se oportunidades voltadas para o combate às mudanças climáticas no contexto de uma transição para uma economia de baixo carbono, ou seja, com a utilização de fontes de energias renováveis e investimentos socialmente responsáveis.

Cada dia mais, governo, empresas e sociedade civil tomam medidas para entendimento e mitigação das alterações climáticas. Nesse sentido, a Organização aderiu voluntariamente à plataforma brasileira Empresas pelo Clima (EPC), comprometeu-se com os princípios da Carta

Aberta ao Brasil sobre Mudanças Climáticas e implantou o Programa de Gestão de Ecoeficiência. Também realiza seu inventário de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) e conscientiza seus fornecedores, entre outras medidas.

Ao abordar o tema mudanças climáticas como um item de nosso planejamento estratégico, temos procurado formas objetivas de avançar na discussão. Para compreender as consequências financeiras de eventos climáticos extremos em suas atividades, realizamos um estudo com as Agências mais atingidas pelas chuvas de novembro de 2008 no Vale do Itajaí, em Santa Catarina. Dessa forma, foi possível entender melhor a estrutura econômica das cidades do Vale, os impactos socioeconômicos da tragédia e os princípios de reconstrução da região.

A partir desse exemplo, esperamos ampliar o conjunto de informações disponíveis para que a Organização possa atuar na mitigação de riscos, no fortalecimento dos negócios e no fomento ao desenvolvimento sustentável, tanto para essa região quanto para outras localidades sensíveis a eventos naturais extremos e aos efeitos das mudanças climáticas. 

Créditos de carbono

Para melhor estruturar projetos e iniciativas sobre o tema, foi criada a área de Gestão de Crédito de Carbono. O objetivo é oferecer às empresas mecanismos que possibilitem o planejamento, o financiamento e a execução de projetos redutores de emissão de Gases de Efeito Estufa.

O Banco lançou uma linha de crédito destinada aos clientes que procuram contratar projetos de redução de emissões de Gases de Efeito Estufa, os chamados mecanismos de desenvolvimento limpo (MDL).

Carbon Disclosure Project

O Bradesco é membro signatário, desde 2006, do **Carbon Disclosure Project (CDP)**. Um dos maiores projetos globais de responsabilidade social corporativa, mudanças climáticas e mercado

Criada há seis anos pelo governo britânico, a iniciativa mundial reúne um grupo de mais de 385 investidores institucionais, totalizando US\$ 57 trilhões de ativos. Trata-se de um questionário endereçado a empresas de capital aberto com o objetivo de conhecer suas emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) e suas ações para minimizar os impactos ambientais de seus negócios diante das mudanças climáticas. cdproject.net

financeiro, o CDP conta com a participação de bancos, seguradoras e fundos de pensão. Desde 2008, também assumiu o papel de disseminador da iniciativa (*Supply Chain Leadership Collaboration* – SCLC), incentivando seus fornecedores a também aderir ao compromisso.

Alinhamento a compromissos voluntários

Subscrevemos diversos compromissos nacionais e internacionais voltados à adoção de práticas sustentáveis tanto nas operações quanto na gestão da cadeia de negócios.

Compromissos assumidos	
<p>equator-principles.com</p> <p>Princípios do Equador</p>	<p>Desde 2004, o Bradesco compromete-se com os Princípios do Equador. As diretrizes, estabelecidas pelo <i>International Finance Corporation</i> (IFC), braço financeiro do Banco Mundial, incluem padrões e critérios para avaliação e gestão de riscos e impactos socioambientais dos financiamentos a projetos corporativos na modalidade <i>Project Finance</i> (novos ou em expansão) com valor total igual ou superior a US\$ 10 milhões.</p>
<p>Pacto Global</p>	<p>Desde 2005, a Organização está vinculada ao Pacto Global. Em 2009, apoiou a nova campanha do pacto, <i>Seal the Deal</i> (“Selar o Acordo”), que teve como objetivo incentivar o meio empresarial, o governo e a sociedade a aderir ao acordo internacional sobre as mudanças climáticas – discutido na 15ª Conferência das Partes da Convenção das Nações Unidas sobre Mudança Climática, em Copenhague.</p>
<p>objetivosdomilênio.org.br</p> <p>Objetivos do Milênio</p>	<p>O Bradesco está alinhado aos Objetivos do Milênio, no Brasil chamado “8 Jeitos de Mudar o Mundo”, que se constituem em oito compromissos globais estabelecidos pela ONU em 2000, depois de avaliar os principais problemas mundiais.</p>
<p>Coalizão Financeira para o Combate à Pornografia Infantil</p>	<p>Desde 2008, integramos a Coalizão Financeira para o Combate à Pornografia Infantil (Financial Coalition Against Child Pornography). A coalizão internacional reúne bancos e empresas de cartões de crédito, além de empresas de cobrança e serviços de internet, e foi implantada para mapear o fluxo de recursos e encerrar as contas utilizadas para estimular a pornografia infantil <i>on-line</i>. Em 2009 realizamos, em conjunto com o ICMEC, um evento em São Paulo com o objetivo de discutir o problema da pornografia infantil na internet, trazendo a realidade no Brasil e o panorama mundial sobre o assunto.</p>
<p>empresaspeloclima.com.br</p> <p>Empresas pelo Clima</p>	<p>O Bradesco é membro da plataforma brasileira Empresas pelo Clima (EPC) do Centro de Estudos em Sustentabilidade da Fundação Getúlio Vargas (GVces). A iniciativa de adesão voluntária reúne líderes setoriais do Brasil para identificar possíveis soluções no combate às mudanças climáticas.</p>
<p>Pacto pelo Meio Ambiente</p>	<p>O Ministério do Meio Ambiente (MMA), a Confederação Nacional das Seguradoras (CNSeg) e o Sindicato das Seguradoras dos Estados do Rio de Janeiro e Espírito Santo assinaram, em setembro de 2009, um protocolo de intenções para a promoção de diversas ações ambientais. As principais propostas do documento incluem a oferta de produtos de seguros, previdência e capitalização que fomentem a qualidade de vida da população e o uso sustentável do meio ambiente, bem como a consideração dos impactos e custos socioambientais na gestão dos ativos e nas análises de risco.</p>

Iniciativa da Organização das Nações Unidas (ONU) que visa ao alinhamento das políticas e práticas empresariais nas áreas de direitos humanos, direitos do trabalho, proteção ambiental e combate à corrupção, refletidas em 10 princípios.

Composto por 191 países-membros das Nações Unidas, o movimento tem como objetivo buscar a sustentabilidade e a melhoria da qualidade de vida no planeta.

Criada por duas entidades, o *International Centre for Missing and Exploited Children* (ICMEC) e o *National Center for Missing and Exploited Children* (NCMEC), o movimento visa à erradicação da pornografia infantil na internet.

Finanças Sustentáveis



Agência Bradesco Heliópolis (SP): a primeira na comunidade

O Bradesco busca incluir nos processos de concepção e gestão de seus produtos e serviços o conceito de finanças sustentáveis, por meio do qual o setor financeiro tem papel fundamental na busca do desenvolvimento sustentável. Inclusão bancária, microfinanças, linhas de crédito socioambientais, utilização de critérios socioambientais para concessão de crédito e fundos socialmente responsáveis são alguns exemplos de como estamos atuando.

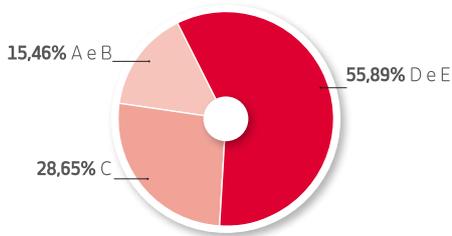
Comitê Executivo de Produtos e Serviços

A Organização conta com um Comitê Executivo e uma Comissão Departamental de Produtos e Serviços. Os dois órgãos têm como objetivo avaliar a oportunidade e a viabilidade financeira e operacional, bem como os potenciais impactos sociais e ambientais, aprovando, sugerindo adequações ou até mesmo vetando as propostas de criação e alteração de produtos e serviços, inclusive acompanhando o desempenho dos respectivos resultados.

Inclusão bancária e microfinanças

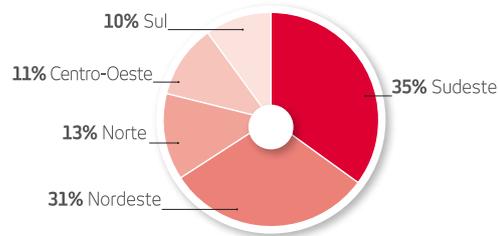
O Banco desempenha importante papel na inclusão bancária da população de menor renda nos grandes centros e de municípios até então desassistidos de bancos. Por meio do Banco Postal, uma parceria com os Correios, e do Bradesco Expresso, em estabelecimentos comerciais como farmácias e supermercados, entre outros segmentos varejistas, o Banco atua como um dos principais indutores da inclusão bancária e da democratização do crédito em todo o território nacional. Os correspondentes facilitam o dia a dia de milhões de brasileiros, especialmente da população de baixa renda, proporcionando-lhes a oportunidade de abrir uma conta bancária. Dessa forma, contribuem para o desenvolvimento socioeconômico em todas as localidades em que estão presentes. Mais de 8 milhões de pessoas já foram incluídas no sistema bancário por meio dos correspondentes do Bradesco. Dos correntistas pessoa física do Banco, 56% pertencem às classes D e E. A base total do mercado de bancarizados nas classes D e E é de 45%.

Base de correntistas por classe social*



* Utilizado para classificação o conceito da Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa (Abep).

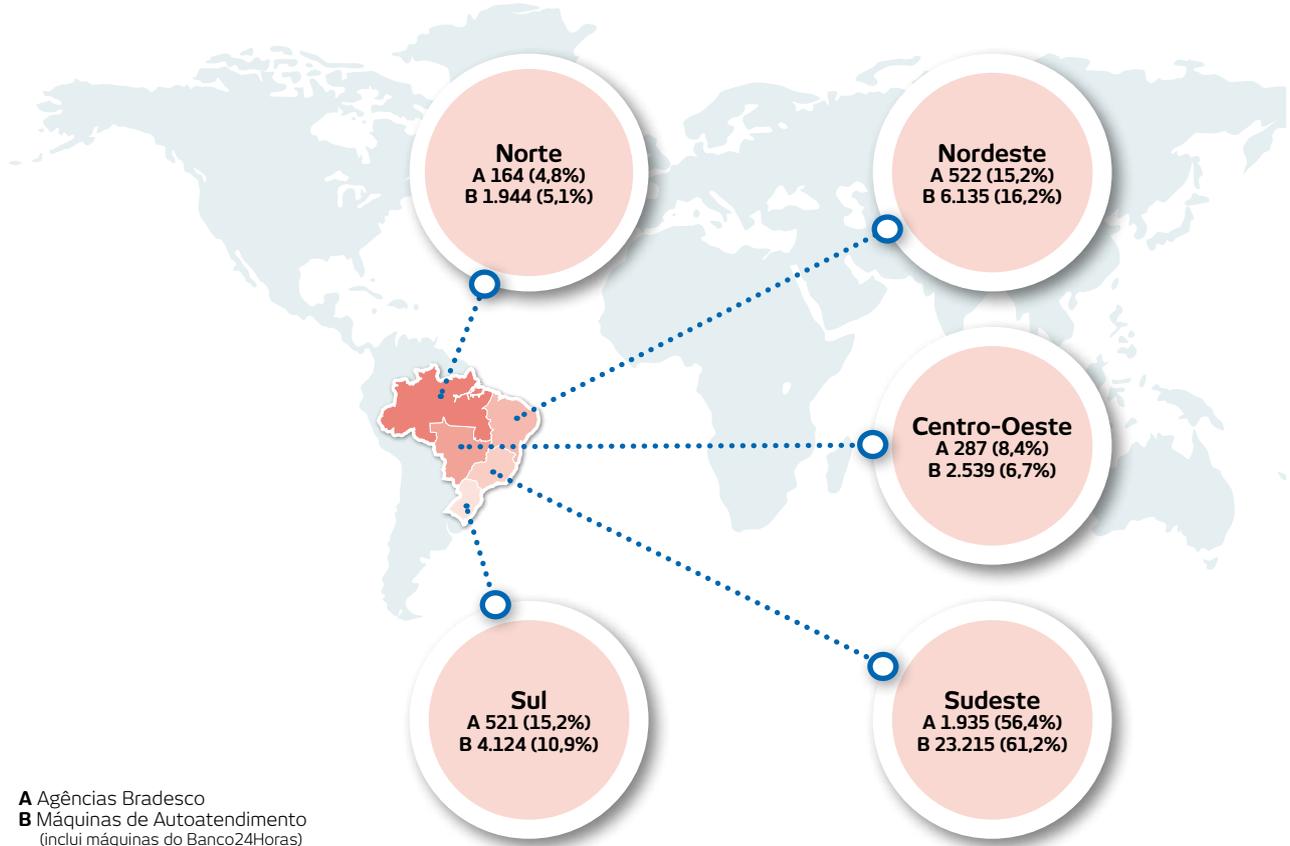
Distribuição geográfica dos clientes bancarizados por meio dos correspondentes bancários*



No que se refere às microfinanças, influenciadas pelo processo de inclusão bancária – ao mesmo tempo em que têm impacto relevante sobre essa

inclusão –, destacam-se as operações de crédito com valor até R\$ 1,5 mil, tomadas a juros de mercado. Somente em 2009, foram realizadas

Distribuição da rede no Brasil – em 2009



A Agências Bradesco
B Máquinas de Autoatendimento (inclui máquinas do Banco24Horas)

O Bradesco Expresso está presente em 20,2 mil pontos de atendimento no País, instalados em supermercados, farmácias, magazines, lojas de departamentos e outros estabelecimentos varejistas

16,6 milhões de transações, que totalizaram R\$ 6,7 bilhões. No ano anterior, foram fechados 15,9 milhões de contratos, totalizando R\$ 6,5 bilhões. *(Saiba mais sobre microfinanças no tópico Seguros populares, na página 24).*

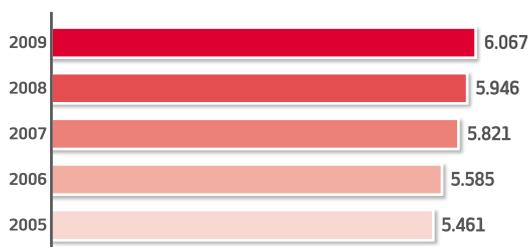
Em novembro, com a inauguração do Posto Avançado de Atendimento de Novo Santo Antônio, em Mato Grosso, o Bradesco atingiu a meta de 100% de cobertura geográfica nos 5.564 municípios brasileiros. A cidade tem 2.250 habitantes e fica a 220 quilômetros de São Félix do Araguaia – perto da Ilha do Bananal, no Tocantins. A principal atividade econômica do município é a agricultura familiar. Para aprofundar o processo de inclusão bancária em metrópoles brasileiras, o Banco inaugurou, também em novembro, a primeira Agência bancária de Heliópolis, na região do Sacomã, em São Paulo. A região tem cerca de 100 mil habitantes em uma área de 1 milhão de metros quadrados. Ao democratizar o acesso ao crédito e incentivar o desenvolvimento local, a instalação de uma Agência Bradesco auxilia na geração de trabalho e renda para a população. A Rede de Atendimento do Bradesco é composta, atualmente, por mais de 44 mil pontos, entre Agências, correspondentes Bradesco Expresso, Banco Postal e demais pontos de atendimento. Cerca de 1.798 unidades foram implantadas em praças até então desassistidas por bancos. 

Banco Postal

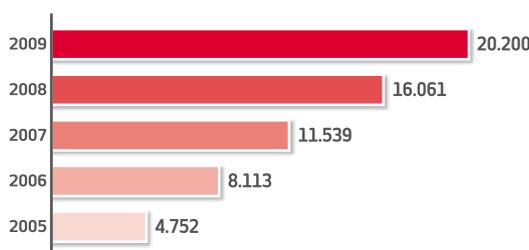
O Banco Postal é um grande exemplo de inclusão bancária da população de baixa renda. Em 2001, por meio de uma parceria, o Bradesco adquiriu o direito de utilizar com exclusividade a rede de agências dos Correios. São mais de 6 mil pontos de atendimento, atingindo 5.183 municípios brasileiros e realizando, em média, mais de 34 milhões de transações por mês. Essa rede viabiliza a abertura de contas e

o acesso a produtos e serviços bancários a comunidades até então não atendidas pelo sistema financeiro. Até 2009, o total de contas abertas pelo Banco Postal chegou a 8,6 milhões. Do total dos correntistas, cerca de 93% têm renda mensal de até três salários mínimos. Em 2009, foram implantadas 121 unidades do Banco Postal.

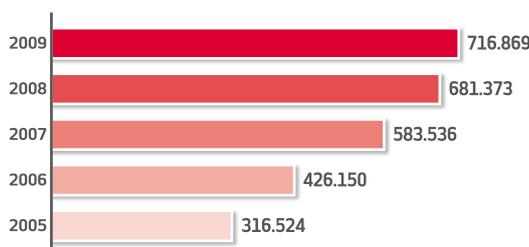
Banco Postal: número de agências



Bradesco Expresso: total de parcerias



Transações realizadas em correspondentes* (em milhares)



* Incluindo Banco Postal e Bradesco Expresso.

Bradesco Expresso

A partir de parcerias com estabelecimentos comerciais (farmácias, supermercados, lojas de departamentos, magazines e outros segmentos varejistas), o Bradesco Expresso oferece alguns serviços bancários básicos, como o recebimento de contas, o pagamento de boletos, taxas e tributos, a recarga de celular pré-pago e saques de conta-corrente, poupança e INSS. Da mesma forma que o Banco Postal, a iniciativa tem importante papel na inclusão bancária no País, levando às comunidades atendidas a comodidade do atendimento bancário mais próximo da sua residência ou local de trabalho. Além de aproximar o Banco dos lojistas e dos clientes de baixa renda, o modelo também possibilita o aumento do afluxo de clientes nos estabelecimentos.

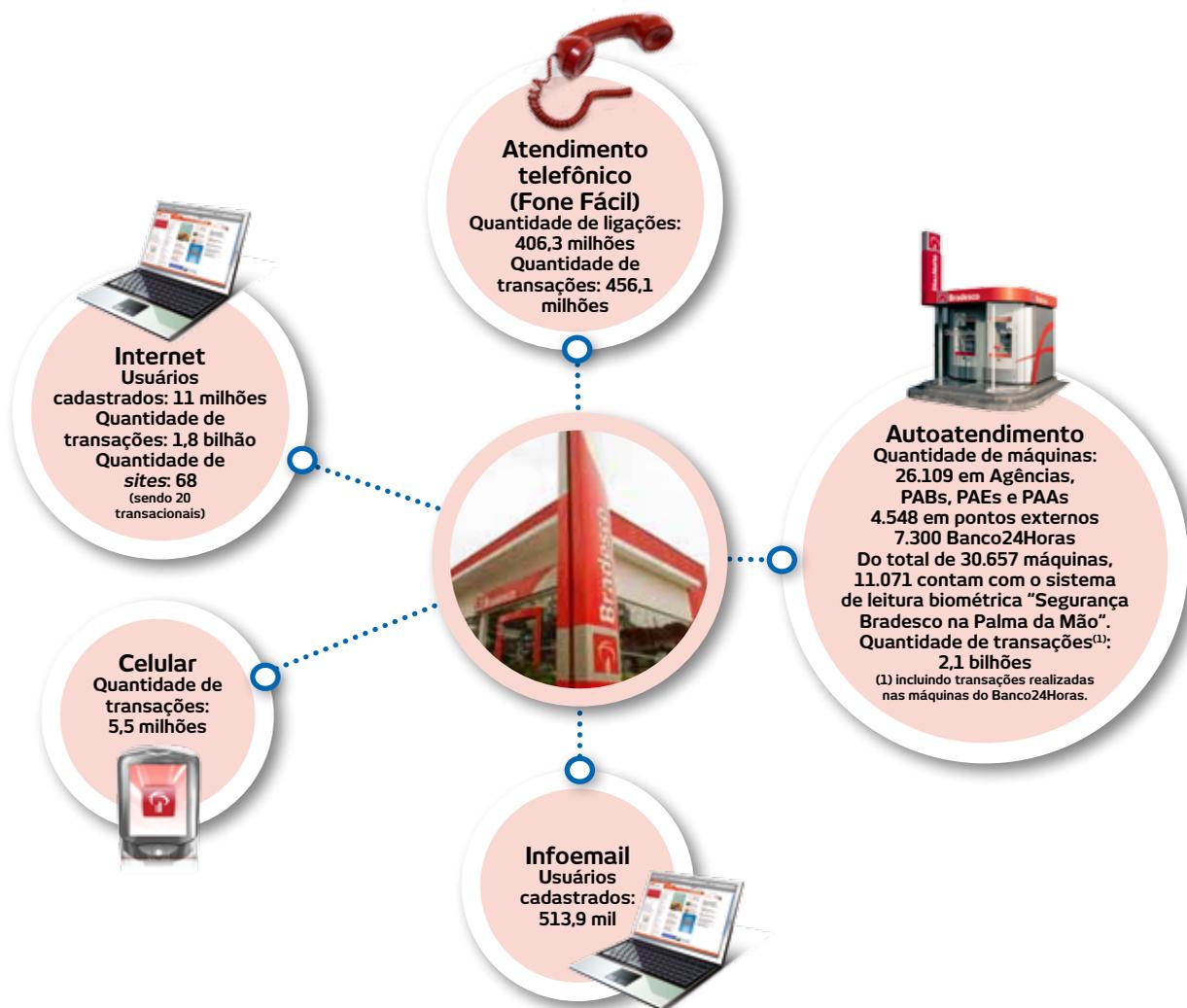


Agência flutuante – O Bradesco vai ao lugar onde o cliente está

O dia a dia de 40 mil ribeirinhos da região do Alto Solimões, na Amazônia, mudou com a chegada do Bradesco. Em dezembro de 2009, foi inaugurada a primeira Agência bancária fluvial (PAA) do Brasil, na embarcação *Voyager III*, equipada nos moldes de uma Agência convencional. O novo sistema oferece serviços como recebimento de boletos, contas de consumo e tributos, depósitos, saques e empréstimos *on-line* – tudo feito via satélite. A inauguração ocorreu no município de São Paulo de Olivença e a ideia é expandir o projeto a outras embarcações da Amazônia. Dessa forma, a Agência flutuante fortalece a estratégia de inclusão bancária do Bradesco.



Outros canais de atendimento – em 2009



Finanças Sustentáveis



Acessibilidade

Ano a ano, o Bradesco vem melhorando as condições de acesso das pessoas com deficiência às suas dependências e aos seus produtos e serviços. Hoje, as novas Agências e Postos de Atendimento Bancário (PABs) já contam com rampas especiais para o acesso de cadeirantes, além de mobiliários e sanitários adaptados e demais instalações com sinalizações visual e tátil. Em relação aos clientes e usuários com deficiência auditiva, temos como meta oferecer pelo menos um atendente capacitado em Língua Brasileira de Sinais (Libras) por Agência e PAB. Até 2009, mais de 22 mil funcionários foram treinados. Além disso, disponibilizamos uma Central de

Atendimento exclusiva, cujos funcionários têm treinamento específico para atendê-los. Já os clientes deficientes visuais podem movimentar sua conta-corrente pela internet, por meio do *software Virtual Vision*, além da Chave de Segurança Bradesco – Eletrônica, que garante maior segurança na realização de operações bancárias por meio dos canais de conveniência Bradesco. 

Estágio das adaptações	
Obras arquitetônicas	96,5%
Equipamentos de autoatendimento adequados a cadeirantes e deficientes visuais	91,3%

Pesquisa “Cliente Misterioso”

Para monitorar a qualidade do atendimento prestado às pessoas com deficiência, contratamos uma empresa especializada, que visita as Agências, passando por clientes e usuários. Em 2009 foram realizadas 123 avaliações em Agências do Brasil e em 2010 serão realizadas 360.

Educação financeira

Quando usado de forma correta, o crédito viabiliza a geração de riqueza e favorece o desenvolvimento da economia. Nesse sentido, a educação financeira dos clientes e dos colaboradores constitui uma importante premissa para a sustentabilidade de nossa cadeia de negócios, pois permite o planejamento adequado do uso do crédito. Por isso, temos investido na criação e no desenvolvimento de ferramentas de educação financeira. Em fevereiro de 2009, criamos o *hotsite* de crédito responsável, com o objetivo de disponibilizar ao público em geral – especialmente aos tomadores de crédito pessoa física – informações referentes à utilização correta do crédito e aos direitos na contratação de operações. O *site* está em processo de reformulação, com a inclusão de

ferramentas de interatividade e informações educativas capazes de auxiliar na gestão financeira dos clientes e dos internautas. Além disso, possuímos o Net Finanças – nas versões Net Finanças Pessoais e Net Finanças *Prime* (para os clientes de alta renda). É um aplicativo disponibilizado gratuitamente aos clientes pessoa física. Lançado em agosto, o programa auxilia na administração financeira dos clientes. Já os clientes da **Conta Universitária** têm disponíveis cursos *on-line* voltados à educação financeira e a outros temas de interesse do público estudante de ensino superior. Procuramos também disseminar a educação financeira entre os nossos colaboradores, como forma de melhorar o seu desempenho profissional e, ao mesmo tempo, fornecer melhores condições de lidar com suas finanças pessoais. Uma das ferramentas adotadas com esses objetivos é o curso *on-line* de Administração e Planejamento de Finanças Pessoais. Em 2009, mais de 15 mil colaboradores realizaram o curso. 

bradescouniversitarios.com.br

Educação fiscal

Em parceria com a Superintendência Regional da Receita Federal – 8ª Região Fiscal/São Paulo, a Fundação Bradesco desenvolve o Programa Nacional de Educação Fiscal, que tem como objetivo incluir questões relacionadas à educação fiscal no conteúdo programático de alunos dos Ensinos Fundamental e Médio e na educação de jovens e adultos.

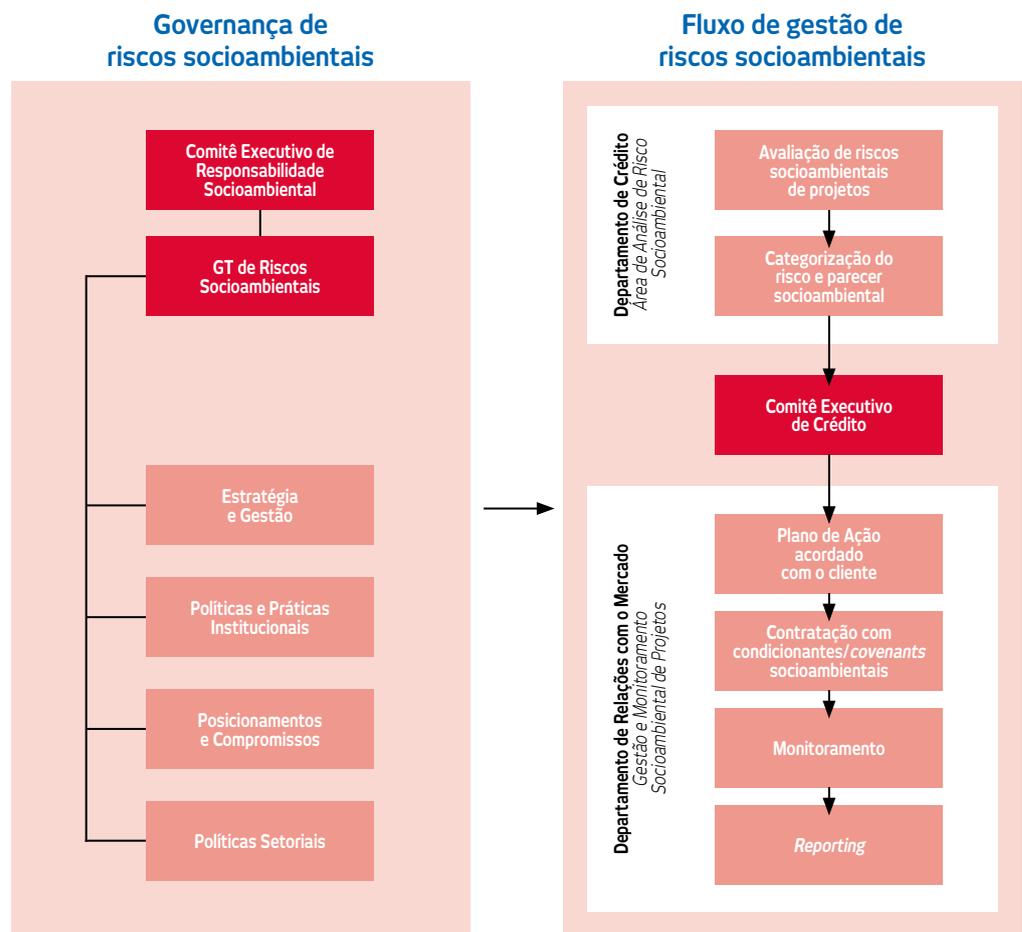
Critérios socioambientais nas operações de crédito

O Bradesco ampliou a estrutura operacional de análise e gestão de riscos socioambientais com a criação da Área de Análise de Riscos Socioambientais, no Departamento de Crédito, e da Área de Gestão e Monitoramento Socioambiental de Projetos, no Departamento

de Relações com o Mercado. Para a execução das atividades dessas áreas, além da análise criteriosa de documentos, são consideradas informações obtidas em visitas técnicas aos projetos (quando necessárias), nos relatórios e em estudos produzidos por consultorias independentes. As atividades abrangem, ainda, a inserção de cláusulas contratuais atreladas aos compromissos socioambientais, a criação de planos de ação e a análise das boas práticas aplicadas pelas empresas que evidenciam a adequada gestão dos projetos financiados, desde a sua origem até o repagamento.

Princípios do Equador

Como signatário dos Princípios do Equador, o Bradesco avalia a capacidade do empreendedor em fazer e evidenciar a gestão ambiental e social de seu projeto. São focos de análise e monitoramento as condições de trabalho e os impactos à comunidade e ao meio ambiente, inclusive em relação a populações indígenas e povos tradicionais. Desde 2005, 40 projetos foram analisados seguindo os quesitos dos Princípios do Equador. O monitoramento das obrigações socioambientais dos projetos financiados, incluindo os planos de



Projetos financiados por categoria de risco – Princípios do Equador			
Categoria	2007	2008	2009
Alto risco (A)	6	1	3
Médio risco (B)	4	9	5
Baixo risco (C)	-	-	-
Total	10	10	8

No Relatório de Sustentabilidade 2008, foram contabilizados os projetos analisados. Em 2009, a contabilização passou a ser efetuada somente por projetos já contratados.

Projetos financiados em 2009 – Princípios do Equador				
Categoria	Nº de projetos	Valor dos projetos (R\$ mil)	Valor financiado pelo Bradesco (R\$ mil)	Setores
A	3	25.819.017	1.185.000	Energia
B	5	2.296.017	59.999	Agroindústria
C	-	-	-	-
Total	8	28.115.034	1.244.999	-



ação e as responsabilidades previstas, é realizado no decorrer da vigência do contrato. Nesse período, são aferidas as obrigações socioambientais que, se não observadas, poderão dar ensejo a penalidades àqueles que as descumpriram. Com o objetivo de ampliar o escopo da avaliação de riscos socioambientais na concessão de crédito imposta pelos Princípios do Equador, temos como meta, para 2010, utilizar esses mesmos padrões e diretrizes para todos os novos projetos e para aqueles que envolverem ampliações com valores acima de US\$ 50 milhões, independentemente da modalidade do financiamento. 

Linhas de crédito

O Bradesco, baseado na contínua expansão e diversificação da oferta de financiamento e na estratégia de democratização do crédito, disponibiliza linhas de crédito específicas tanto para pessoas físicas quanto para empresas.

São produtos destinados a financiamentos de bens e serviços, a empréstimos para pagamentos de despesas e tributos, entre outros. O Banco atua também como repassador das linhas do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), o que aumenta as opções de crédito para empreendedores. Em 2009, o saldo das operações de crédito consolidadas foi de R\$ 228,1 bilhões.



Crédito rural

O Bradesco disponibilizou cerca de R\$ 7 bilhões para as operações de crédito rural (recursos obrigatórios) em 2009, uma elevação de 19% em relação a 2008. A linha de financiamento é utilizada para o custeio de atividades agrícolas e pecuárias e para a comercialização e o investimento em compra de equipamentos e tratores, entre outras finalidades. Do volume contratado em 2009, 55% foram destinados a operações com valor de até R\$ 170 mil.

Crédito imobiliário

Um estudo realizado pelo Ministério das Cidades constatou que o déficit habitacional no País em 2006 era de aproximadamente oito milhões de residências. O Banco atua na área habitacional por meio do financiamento da casa própria. Em 2009, o total de recursos direcionados foi de R\$ 4,707 bilhões, possibilitando a construção e compra de 34.627 imóveis.



Linhas de crédito socioambientais

Disponibilizamos 33 linhas de crédito socioambientais para públicos específicos, que totalizam uma carteira de recursos aplicados de mais de R\$ 2 bilhões. Entre elas estão linhas de crédito para clientes que queiram adquirir aquecedores solares e cadeiras de rodas e crédito para empresas que desejam obter uma certificação florestal, por exemplo. Em 2009, lançamos o CDC MDL-Carbono, financiamento destinado a empresas que pretendem contratar projetos de Mecanismo de Desenvolvimento Limpo (MDL) de consultorias especializadas no assunto. 

Evolução da carteira das linhas de crédito socioambientais

Valor ao final do exercício (em bilhões de reais)



Linhas de crédito de repasse do BNDES

Atuando como um dos principais agentes financeiros do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), o Bradesco possibilita o repasse de recursos para o financiamento de micro, pequenas e médias empresas.

Repasses de recursos do BNDES – micro, pequenas e médias empresas			
Ano	2007	2008	2009
Quantidade de operações	30.009	46.245	66.532
Valor (em R\$ mil)	2.919.653	4.068.673	3.569.046
Participação	18,74%	19,71%	17,55%
Posição no ranking	1º	1º	1º

O Bradesco repassa a entidades filantrópicas parte das anuidades de seus cartões de afinidade

Esses recursos são investidos, por exemplo, na compra de máquinas e equipamentos fabricados no País e no financiamento de microcomputadores para as empresas do setor varejista, o que facilita o acesso da população de baixa renda a computadores. 

Cartões de crédito BNDES

O Bradesco é o único Banco privado a estabelecer uma parceria com o BNDES para oferecer um cartão de crédito às empresas (micro, pequenas ou médias) que tenham faturamento de até R\$ 60 milhões/ano. O produto é um instrumento ágil de repasse de recursos do BNDES para as compras de máquinas, equipamentos, obtenção de certificações ISO 9000 e ISO 14000 e serviços de acreditação – estes para hospitais e instituições afins. Em 2009, o prazo passou a ser de três a 48 meses.

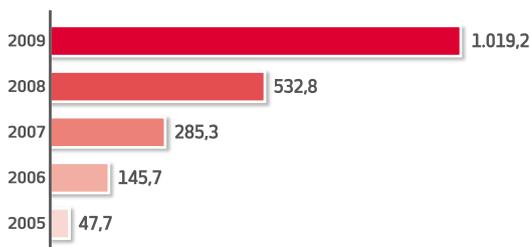
direcionamento para a população de menor renda, além de auxiliar na redução das desigualdades, vêm favorecendo a indispensável elevação do crédito bancário em relação ao PIB. Para os aposentados, essa linha de crédito tornou-se um importante instrumento de inclusão bancária. Entre os anos de 2008 e 2009, a carteira de crédito consignado do Bradesco teve uma elevação de 38,2%.

Cartão de pagamento de benefício do INSS

O cartão de pagamento de benefício do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) é uma alternativa mais segura para os aposentados e os pensionistas, pois proporciona maior controle e acompanhamento de suas compras. Para equilibrar o orçamento de um determinado mês, o aposentado e o pensionista podem também parcelar suas compra por meio do cartão de crédito.

Cartão Bradesco BNDES

Volume de recursos repassados (em milhões de reais)



Crédito consignado

É um produto destinado aos empregados de órgãos públicos conveniados ao Banco, beneficiários do INSS e funcionários do setor privado, com pagamento de parcelas via desconto em folha de pagamento. Por ser uma operação com menores riscos de inadimplência pela garantia de parte dos salários, o crédito consignado apresenta taxas de juros inferiores às observadas nas demais opções existentes no mercado. A elevação e o barateamento da oferta de crédito e seu

Cartões de crédito com foco socioambiental

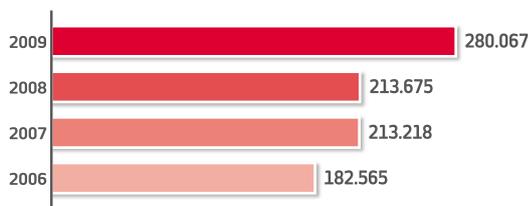
O Bradesco repassa a entidades filantrópicas parte das anuidades dos cartões de afinidade. Há quase duas décadas, foi criado o cartão de afinidade SOS Mata Atlântica, que destina parte da anuidade à Fundação SOS Mata Atlântica. Desde 1993, o cartão já repassou R\$ 41,6 milhões à instituição. Os recursos destinam-se principalmente ao reflorestamento de áreas degradadas, à capacitação de técnicos e à elaboração de novos projetos de proteção da mata. Outras entidades que recebem recursos provenientes dos cartões de afinidade são a Fundação Amazonas Sustentável (FAS) – primeiro cartão de crédito do País



emitido em plástico reciclado (entre 80% e 85% do material) –, da qual o Bradesco é um dos cofundadores, a Associação de Assistência à Criança Deficiente (AACD), a Associação dos Pais e Amigos dos Excepcionais (Apae) e as Casas André Luiz. Desde que foram implantados, o cartão AACD disponibilizou R\$ 1,6 milhão, o da Apae somou R\$ 3,6 milhões, e o das Casas André Luiz, R\$ 419 mil.

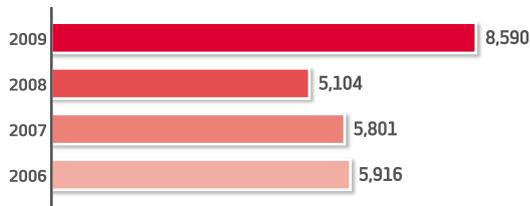
Cartões de afinidades

Quantidade de afiliados



Valores repassados às entidades

(em milhões de reais)



Cartões *Private Label*

Desde 2004, o Bradesco atua na emissão de cartões *Private Label*, por meio de acordos com redes de lojas dos ramos de eletrodomésticos, gêneros alimentícios e farmácia, entre outros. O Banco oferece crédito para que as pessoas tenham acesso aos produtos e serviços dessas redes, entre outras, bem como a produtos e serviços bancários. São elas: Casas Bahia, Comper, Carone, Dois Irmãos, G. Barbosa, Coop, Leader, Esplanada (Grupo Deib Otoch), Luigi Bertolli, Panvel, Drogasil, O Boticário e Colombo.



Investimentos

As operações de investimentos são analisadas a partir de dois aspectos: investimentos próprios da Organização e investimentos disponibilizados aos clientes. Um dos fundos geridos pelo Bradesco – e administrado pela BRAM – Bradesco *Asset Management* – que têm foco socioambiental é o Fundo Amazonas Sustentável. Lançado em 2008, o fundo, que visa a gerir os recursos da Fundação Amazonas Sustentável (FAS), tem perfil conservador e seu objetivo é gerenciar os recursos aportados de forma perene, sem cobrar taxa de administração. (Saiba mais sobre a FAS, na página 59). No âmbito de investimentos disponibilizados aos clientes, oferecemos algumas opções de Fundos de Investimento Socialmente Responsáveis.

Fundo de Investimento em Participações (FIP)

Por meio do Fundo de Investimentos em Participações Multissetorial Plus, o Bradesco BBI possui participação em duas empresas com atuação ligada à sustentabilidade:

Ersa

A **Empresa de Investimento em Energias Renováveis S.A. (Ersa)** tem como foco do negócio a geração de energia elétrica a partir de fontes renováveis, por meio da implantação de Pequenas Centrais Hidrelétricas (PCHs), usinas térmicas movidas a biomassa e parques eólicos.

Haztec

A **Haztec** é uma empresa que presta consultoria e fornece soluções integradas na área de sustentabilidade. Entre as suas atividades estão gestão e remediação de áreas contaminadas, inventários de Gases de Efeito Estufa, gestão de água e poluentes (tratamento de água, poluentes, abastecimento, poços, capacitação e reúso de efluentes), tratamento de efluentes industriais e manipulação e destinação de resíduos.

Investimentos socialmente responsáveis

O Bradesco oferece produtos financeiros que privilegiam critérios socioambientais, éticos e de governança. Nessa linha, dispõe de quatro fundos:

- Bradesco FIC FIA Planeta Sustentável
- Bradesco Prime FIC FIA – Índice de Sustentabilidade Empresarial
- Bradesco FIC FIA Governança Corporativa
- Bradesco Prime FIC FIA Governança Corporativa

Fundos em 2009		
Produto	Patrimônio Líquido	Rentabilidade
Bradesco FIC FIA Planeta Sustentável	R\$ 1.695.904,48	64,86%
Bradesco Prime FIC FIA – Índice de Sustentabilidade Empresarial	R\$ 32.399.031,57	67,84%
Bradesco FIC FIA Governança Corporativa	R\$ 19.698.392,05	81,02%
Bradesco Prime FIC FIA Governança Corporativa	R\$ 12.084.302,86	81,80%

Vida, previdência e capitalização

Longevidade

A Bradesco Vida e Previdência desenvolve, comercializa e administra produtos de previdência complementar e seguros de vida com o objetivo de proporcionar segurança e tranquilidade para as pessoas, no presente e no futuro. Além disso, a Empresa investe na reflexão e no diálogo sobre as questões ligadas à longevidade por intermédio de eventos e ações. Em junho, por exemplo, realizou a quarta edição do “Fórum da Longevidade”, evento que promove a reflexão sobre as questões ligadas à demografia e aos desafios da longevidade das pessoas. 

www.ersabrasil.com.br

haztec.com.br

Inclusão social – Proteção à camada crescente de longevos

A Bradesco Vida e Previdência ampliou a idade de adesão ao seguro Clube Vida Empresarial de 60 para 70 anos, ou seja, o desenvolvimento de novos produtos também contempla a ampliação da idade da contratação. O Tranquilidade Familiar



Corrida e Caminhada da Longevidade em Ribeirão Preto (SP)

Em franca expansão em todo o mundo, o segmento de seguros populares deve expandir-se ainda mais nos próximos anos, atingindo especialmente a população de baixa renda

Bradesco pode ser adquirido por pessoas de até 80 anos de idade, e o Bilhete de Acidentes Pessoais, por pessoas de até 70 anos. Além disso, a Empresa desenvolveu produtos que proporcionam coberturas para participantes longevos.

Entre os novos produtos estão:

- **Vida a Vida Bradesco** – Possibilita às pessoas com até 60 anos de idade deixar uma renda vitalícia para seu beneficiário, de qualquer idade. E, caso sua sobrevivência seja a maior, o participante poderá resgatar os valores pagos após 24 meses da contratação.
- **Multiproteção Bradesco** – Seguro de vida que tem cobertura de sobrevivência. Até o término do período contratado, determinado na adesão ao produto, o segurado oferece a proteção do seguro de vida à sua família. Entretanto, o próprio segurado poderá vir a receber a cobertura, no final do contrato. Esse produto pode ser contratado por pessoas de 18 a 60 anos.

Programa de relacionamento com idosos

A Bradesco Vida e Previdência mantém um programa pioneiro de relacionamento com idosos, com o objetivo de melhorar a qualidade de vida desse grupo populacional. A iniciativa atende parte da população de longevos nas cidades do Rio de Janeiro, no bairro de Copacabana, e de São Paulo, no bairro de Higienópolis.

Em ambas as cidades, a Seguradora lançará o Programa de Aperfeiçoamento Profissional de Porteiros de Condomínios, voltado para melhor atender à população de longevos.

Em parceria com condomínios e seus respectivos síndicos, será realizado em 2010 um curso de aperfeiçoamento que certificará os profissionais em questões relacionadas ao melhor entendimento dessa fase da vida.

Seguros populares

O segmento de seguros populares tem avançado mundialmente e deve expandir-se ainda mais nos próximos anos, atingindo a população de baixa

renda com os denominados “microseguros”.

Em 2004, a Bradesco Vida e Previdência lançou uma campanha de democratização do acesso ao seguro de vida às classes C e D, o Vida Segura Bradesco. E, em 2008, criou a BSP Affinity, empresa especialmente criada para comercializar esse tipo de produto. Atualmente, ela oferece aos seus clientes das classes C e D quatro opções no ramo vida que são vendidas por diversos canais, como telemarketing, internet, mala-direta e parcerias com redes de varejo:

- **Primeira Proteção Bradesco** – Seguro de acidentes pessoais voltado para pessoas de 14 a 70 anos. Por um valor de R\$ 3,50 mensais, o segurado tem, durante um ano, cobertura por morte acidental no valor de R\$ 20 mil, além de concorrer a sorteios mensais também de R\$ 20 mil (valor bruto).
- **Vida Segura Empresarial Bradesco** – Seguro de vida em grupo com custo mensal de R\$ 50,90, para micro e pequenas empresas que tenham de três a 15 funcionários, incluindo os sócios.
- **Vida Segura Bradesco** – Seguro de vida com custo mensal de R\$ 9,94, destinado a pessoas físicas.
- **Tranquilidade Familiar Bradesco** – Seguro de vida com custo mensal a partir de R\$ 5,98, destinado a pessoas físicas de 16 a 80 anos. 

Acidentes pessoais

Outro produto popular é o Seguro de Acidentes Pessoais. Com pagamento anual e facilidade de contratação, as faixas de preços são compatíveis com as diferentes rendas familiares, possibilitando o acesso a benefícios especiais, tanto para seguro principal como para complementar. 

R\$ 5,98

Com este valor, pessoas físicas de 16 a 80 anos podem contratar um seguro de vida

Proteção financeira

Em janeiro de 2009, foi lançado o Seguro Proteção Financeira Contas de Consumo. Por apenas R\$ 5,60 mensais, o cliente fica protegido contra imprevistos relacionados a contas cadastradas no débito automático.

Parte dos recursos captados com esses produtos beneficia projetos sociais e ambientais, além de permitir a formação de uma reserva financeira para os clientes. No exercício, foram comercializados mais de 1,2 milhão desses títulos de capitalização.

Planos de previdência para jovens

A Bradesco Vida e Previdência disponibiliza a pais e responsáveis de baixa renda informações sobre a importância de se planejarem financeiramente, para assegurar o futuro educacional de seus filhos. A empresa oferece o produto De Pai para Filho Geração 2, com contribuições mensais a partir de R\$ 30,66.

Títulos de capitalização

O Bradesco oferece a seus clientes produtos de capitalização com finalidades específicas e atributos que lhes conferem caráter social.



Finanças Sustentáveis

Títulos socioambientais comercializados (em unidades)				
Produto	Instituição parceira beneficiada	2007	2008	2009
Pé Quente Bradesco SOS Mata Atlântica	Fundação SOS Mata Atlântica	688.521	509.261	498.866
Pé Quente Bradesco GP Ayrton Senna e Pé Quente Bradesco Instituto Ayrton Senna	Instituto Ayrton Senna	160.826	464.706	340.404
Pé Quente Bradesco Amazonas Sustentável	Fundação Amazonas Sustentável	-	333.089	277.867
Pé Quente Bradesco O Câncer de Mama no Alvo da Moda	Instituto Brasileiro de Controle do Câncer	66.084	89.753	66.798
Total		915.431	1.396.809	1.183.935

Metas e objetivos de 2009	Progresso	Justificativa
Expandir a rede de correspondentes bancários	●	Foram implantadas 121 unidades do Banco Postal e 4.774 do Bradesco Expresso.
Aumentar a base de clientes	●	A base de clientes aumentou 4%.
Continuar abrindo novas Agências	●	Foram abertas 93 novas Agências.

Metas para 2010
■ Aumentar em 20% a base de clientes correntistas das classes D e E.
■ Buscar parcerias com as Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIPs) para repasse de recursos de microcrédito.
■ Aumentar em 20% o volume das operações de crédito concedido aos clientes das classes D e E.
■ Aumentar em 20% as operações de seguros populares com valores até R\$ 10,00.
■ Realizar 360 visitas a Agências de todo o País por meio do programa Cliente Misterioso Acessibilidade.

Gestão Responsável



Encontro Apimec em São Paulo (SP)

Relacionamento com *stakeholders*

Em nossos negócios, nos relacionamos com 28 grupos de públicos estratégicos (*stakeholders*). Dentre eles, sete públicos são considerados prioritários, de acordo com critérios como importância, interesse e influência: colaboradores, acionistas e investidores, governo e sociedade, fornecedores, clientes, ONGs e comunidades. Consideramos fundamental a existência de

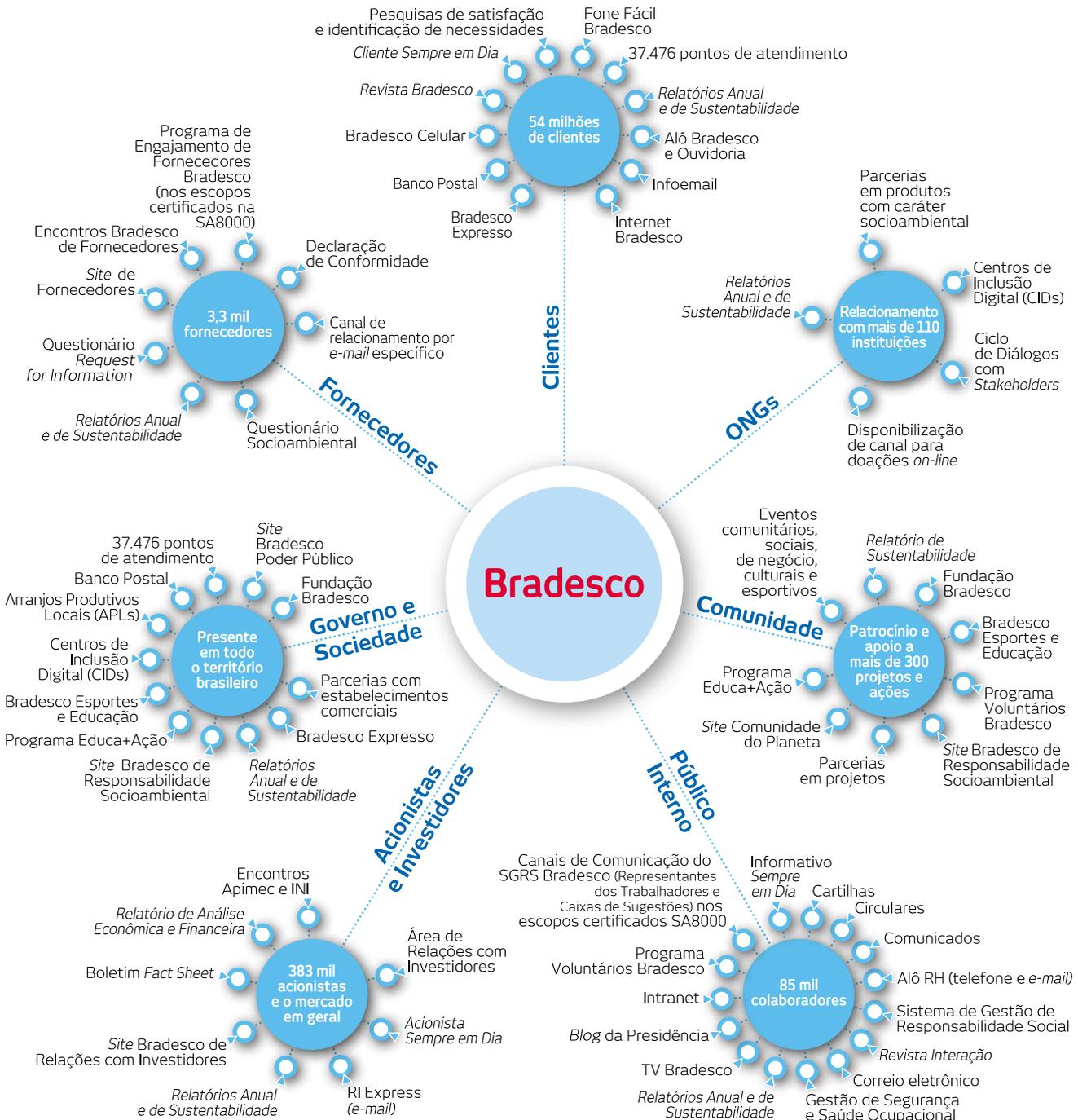
relacionamentos duradouros e consistentes com todos os públicos de interesse. Por isso, mantemos diversos canais de comunicação e de relacionamento, que também são usados como ferramentas de apoio às decisões de negócio. Afinal, a partir desses canais, conseguimos perceber, captar e assimilar as necessidades e as expectativas dos públicos estratégicos em relação às nossas atividades. Como resultado dessa aproximação com nossos

Diálogo com a cadeia de negócios

A Organização pretende realizar em 2010 o 2º Ciclo Bradesco de Diálogos com *Stakeholders*, uma ação de engajamento focada nos seus públicos estratégicos. Na primeira edição do evento, em 2008, foram ouvidas 101 pessoas, entre clientes, fornecedores, funcionários, membros da comunidade e da academia, ONGs e representantes do governo. As sugestões e as críticas apresentadas, além de servirem de base para o conteúdo dos *Relatórios de Sustentabilidade de 2008 e 2009*, também são consideradas na melhoria da gestão e da governança do Banco.

Nos próximos anos, utilizando-se das experiências colhidas nos ciclos, o Bradesco tem como meta aprimorar suas práticas de engajamento usando como referência a norma AA1000.

O Bradesco e seus públicos estratégicos



Gestão Responsável

stakeholders, também aprimoramos, a cada ano, as ferramentas de prestação de contas, troca de impressões, opiniões e experiências. Alguns exemplos desse esforço são o próprio *Relatório de Sustentabilidade*, o site de Responsabilidade Socioambiental, o Ciclo Bradesco de Diálogos

com Stakeholders, os Encontros de Fornecedores, as ouvidorias do Banco e da Bradesco Seguros e Previdência, o desenvolvimento e a capacitação dos funcionários, as reuniões da **Apimec**, as parcerias com ONGs e a atuação nas comunidades, entre outras iniciativas.

Associação dos Profissionais de Investimentos e Mercado de Capitais



Clientes

A qualidade do atendimento é um fator preponderante para a conquista, retenção e fidelização dos clientes. Por isso, a Organização trabalha com o conceito de segmentação (conforme *Perfil na página 2*) e investe fortemente no treinamento de seus funcionários. Em 2009, os colaboradores (de escriturários e atendentes às áreas gerenciais) registraram mais de 300 mil participações em treinamentos presenciais, ou a distância, sobre o tema. Os cursos incluem conteúdos voltados a comportamento, práticas comerciais, comunicação, marketing pessoal e Língua Brasileira de Sinais (Libras). O novo Modelo de Gestão do Varejo, criado em 2008, reforça a busca da Organização pela melhoria contínua na qualidade do atendimento. Além da reformulação da estrutura física das Agências e da adoção de inovações tecnológicas com o objetivo de dar agilidade à prestação de serviços, o novo modelo incorpora novas práticas de atendimento. Até 2009, 621 Agências já foram

alinhadas ao modelo. Para 2010, a meta é que, até o fim do ano, 1.080 Agências já estejam operando dessa forma.

Cliente misterioso

O chamado “cliente misterioso”, profissional anônimo contratado pelo Banco, contata Agências, pessoalmente ou por telefone, para avaliar o cumprimento dos padrões de qualidade do atendimento. Entre 2004 e 2009, as avaliações do cliente misterioso telefônico registraram uma evolução de aproximadamente 70% na nota média anual. Já nas avaliações do cliente misterioso presencial, implantado em 2005, a evolução na nota média anual, entre 2008 e 2009, foi de 7,59%. Somente em 2009 foram realizadas mais de 4 mil visitas em 2.012 Agências. 

Segurança

No site **Bradesco Segurança**, estão disponíveis recomendações sobre segurança no acesso ao *Internet Banking* e exemplos de tentativas de fraudes já realizadas. Constantemente, por meio de mídias

Nas máquinas de autoatendimento, os usuários podem ser identificados por meio da tecnologia *palm secure*, que captura o padrão vascular da palma da mão e serve como senha complementar

eletrônicas (ambiente institucional e transacional) e pela imprensa, são divulgados alertas sobre como acessar a internet com segurança. Todos os clientes são orientados a instalar nos computadores o componente de segurança (*plugin*). Também são disponibilizadas informações sobre a chave de segurança Bradesco eletrônica e o cartão-chave de segurança Bradesco, entre outros instrumentos para o acesso. Além disso, nas máquinas de autoatendimento os usuários podem ser identificados por meio da tecnologia *palm secure*, que captura o padrão vascular da palma da mão e serve como senha complementar aos usuários. Até o final de 2009, foi cadastrado 1,4 milhão de clientes no sistema de leitura biométrica Segurança Bradesco na Palma da Mão, instalado em 11.071 máquinas de autoatendimento, com 28 milhões de utilizações.

Alô Bradesco/SAC e Fale Conosco

Para o cancelamento de produtos e serviços ou para sugestões, reclamações, elogios e informações, mantemos o atendimento telefônico Alô Bradesco. Criado em 1985, este foi o primeiro canal do mercado financeiro destinado a atender às demandas dos clientes com relação aos produtos e serviços bancários. Junto com o Fale Conosco (disponível no *site*

bradesco.com.br), o hoje chamado Alô Bradesco/SAC (Serviço de Apoio ao Cliente) constitui a primeira instância de atendimento. Após a entrada das manifestações no sistema, os dois canais têm um prazo máximo de cinco dias para responder aos clientes. Em 2009, foram atendidas 4,6 milhões de ligações telefônicas e recebidos cerca de 125 mil *e-mails*. Além deles, nessa instância há ainda centrais de atendimento telefônico específicas para determinados produtos ou serviços. ☺

Segunda instância

Em 2007, a Resolução 3.477 do Conselho Monetário Nacional, publicada pelo Banco Central do Brasil, instituiu a figura das ouvidorias nas instituições



Geração de valor para os clientes			
	2007	2008	2009
Pontos de atendimento (próprios e em terceiros)	26.459	32.568	37.476
Aposentados e pensionistas INSS/mês	4,9 milhões	5,1 milhões	5,3 milhões
Benefícios INSS	R\$ 32,9 bilhões	R\$ 35,7 bilhões	R\$ 40,5 bilhões
Municípios como único banco	1,7 mil	1,9 mil	1,8 mil
Cartões de débito e crédito (inclui Pré Pagos, <i>Private Label</i> e Pague Fácil)	71,7 milhões	83,2 milhões	132,9 milhões*
Carteira de crédito	R\$ 159,1 bilhões	R\$ 213,6 bilhões	R\$ 228,1 bilhões
Remessas de brasileiros no exterior (via convênios)	US\$ 617 milhões	US\$ 713 milhões	US\$ 697 milhões
Investimentos em infraestrutura, informática e telecomunicações	R\$ 2,1 bilhões	R\$ 2,7 bilhões	R\$ 3,4 bilhões

* O aumento significativo foi resultado da inclusão das atividades do Banco Ibi a partir do 4º semestre de 2009.

Total de manifestações/ano					
	2005	2006	2007	2008	2009
Sugestões	4.605	3.689	3.134	3.760	4.567
Elogios	8.480	8.078	8.564	11.548	13.405
Reclamações	122.690	121.663	125.093	182.206	304.493
Informações	300.931	290.464	327.609	451.510	4.202.107
Cancelamentos	-	-	-	-	197.099

Elevação dos volumes em função da criação do Decreto 6.523, que regulamenta o SAC, amplamente divulgado à sociedade pelas diversas mídias (em vigor desde 01/12/2008). A lei também tornou obrigatória a mensuração dos cancelamentos.

financeiras do País. Esses canais funcionam, na prática, como uma segunda instância de atendimento, na qual os clientes podem pleitear a revisão das reclamações que já passaram pelo SAC mas que necessitam de outros esclarecimentos, ou em relação às quais não se sentiram satisfeitos com a resposta obtida.

Nossa Ouvidoria auxilia os clientes por meio do telefone exclusivo 0800 727 9933. O canal tem como atribuições receber, registrar, analisar e dar tratamento adequado às reclamações dos clientes relacionadas aos produtos e serviços sobre os quais solicitaram revisão das respostas dadas na instância anterior.

A partir do segundo semestre de 2009, a Ouvidoria passou a registrar também as reclamações de clientes do Banco Ibi, recém-adquirido.

Com isso, o volume total de reclamações totalizou 11.011, o que representa 4,2% das ocorrências registradas em 1ª Instância.

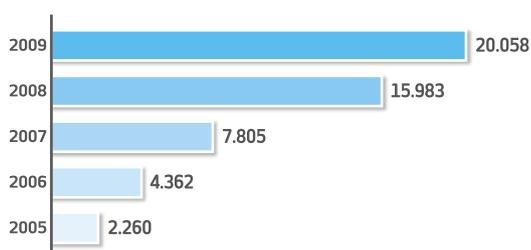
Em média, são enviadas mais de 910 respostas por mês aos clientes que acessaram essa instância de atendimento. Além dos contatos feitos diretamente pelos clientes, a Ouvidoria também recebe, registra, analisa e responde às manifestações oriundas do Banco Central, do Procon, da imprensa e de cartas. Entre os assuntos mais recorrentes nas reclamações estão os cartões de crédito. A Ouvidoria se aproximou das áreas competentes para identificar oportunidades de melhoria em produtos, processos e serviços. Tal atuação adquiriu reforço em agosto de 2009, com a transformação da Ouvidoria em Departamento, o que possibilitou mais autonomia para agir nos casos registrados nos canais de atendimento ao cliente.

Também foram feitas reclamações referentes a débitos não reconhecidos, cobrança de taxa de manutenção, demora para obter cópias de documentos, processo de liquidação antecipada de empréstimos e tempo de espera nas filas.

Procons

A partir de 2005, a Organização iniciou a centralização na Ouvidoria das manifestações recebidas por intermédio dos Procons de todo o Brasil. O objetivo é aumentar a eficiência do processo e garantir a agilidade no atendimento às solicitações. Além disso, a medida também ajuda na uniformização das respostas às demandas, uma vez que, por se tratar de entidades autônomas e sem inter-relação umas com as outras, os Procons estaduais e municipais de todo o País não mantêm procedimentos padronizados.

Evolução anual das reclamações no Procon

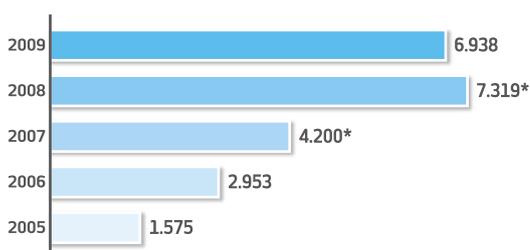


Banco Central do Brasil

O Banco Central oferece aos clientes de instituições financeiras um canal para o registro de manifestações e de denúncias: o chamado RDR (Registro de Denúncias e Reclamações de

Clientes do Sistema Financeiro Nacional). A Ouvidoria do Bradesco conta com uma equipe específica para tratar de manifestações enviadas a esse órgão.

Evolução anual das reclamações no Bacen



* Desse total, 1.680 manifestações de 2007 e 1.600 de 2008 foram consideradas improcedentes pelo Bacen.

Reclamações classificadas pelo Banco Central como quebra de sigilo bancário				
2005	2006	2007	2008	2009
2	3	1*	0	0

* Somente reclamações julgadas procedentes pelo Bacen.

Ouvidoria Grupo Bradesco de Seguros e Previdência

Desde 2003, o Grupo Bradesco de Seguros e Previdência oferece um canal exclusivo destinado a reclamações, sugestões e elogios de clientes e corretores. Após o atendimento, realizado pelo canal Alô Bradesco Seguros, e-mails, fax ou cartas, as respostas são fornecidas aos clientes em até cinco dias úteis. O aumento das reclamações em 2009 deve-se à divulgação e ao maior conhecimento da existência dos canais de comunicação da Ouvidoria para os segurados. Outro dado a ser considerado é o crescimento da carteira, para cerca de 1,4 milhão de segurados, entre dezembro de 2008 e junho de 2009.

Evolução anual das manifestações Bradesco Seguros			
	2007	2008	2009
Reclamações	12.268	17.462	18.621
Sugestões	129	203	173
Elogios	275	409	317
Total	12.672	18.074	19.111

Gestão e controle de processos jurídicos (GCPJ)

Com o objetivo de diminuir a quantidade de processos judiciais, melhorar a identificação e analisar detalhadamente as demandas jurídicas, o Bradesco disponibilizou em 2009 o Sistema de Gestão e Controle de Processos Jurídicos (GCPJ). Trata-se de uma ferramenta *on-line* para que os funcionários acessem as reclamações e as ações judiciais apresentadas pelos clientes. Com o sistema, as questões jurídicas ficam concentradas em um único banco de dados. Entre os benefícios do GCPJ estão: possibilidade de embasamento dos gerentes para que adotem medidas de prevenção e gerenciamento de processos; facilidade na resolução de dúvidas referentes a procedimentos envolvendo alvarás, procurações, indicação de prepostos e testemunhas; racionalização dos processos internos; e uma melhor comunicação com o Departamento Jurídico.

Reparações financeiras

Em 2009, foram realizados os seguintes pagamentos:

- 51 processos judiciais, no total de R\$ 235.034,28, em virtude de demora no atendimento, não concessão de crédito, atendimento ofensivo ou prestação de informações incompletas, entre outros;
- 68 processos judiciais, no total de R\$ 358.839,83, em função de constrangimento no uso de portas de segurança giratórias; e
- 19 processos judiciais, no total de R\$ 175.456,17, em face da quebra do sigilo bancário de clientes.

Pesquisas de satisfação

Os clientes dos diversos segmentos são ouvidos regularmente por meio de pesquisas como o Painel da Indústria Financeira (PIF). O objetivo é investigar o grau de satisfação do cliente ao adquirir produtos e serviços financeiros e ao utilizar as áreas de relacionamento. O Bradesco desenvolve estratégias específicas para cada segmento, levando em consideração os resultados obtidos nas pesquisas realizadas. ☺

Painel da Indústria Financeira (PIF) – 2009					
Segmento	Amostra pesquisada	Índice geral de satisfação (de 0 a 10)	Pontos fortes	Pontos de melhoria	Ações para melhoria
Varejo (pessoa física)	6.072	8,5	<ul style="list-style-type: none"> • Marca forte, em especial na baixa renda (até R\$ 2.000). • No processo de escolha de seu banco principal, os diferenciais percebidos pelos clientes são: confiança (solidez da instituição), capilaridade (rede de agências) e proximidade ("banco de portas abertas"). • Altos índices de lealdade, imagem institucional e reconhecimento da marca. 	<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento: agilidade, filas, burocracia e gerente acessível. • <i>Internet Banking</i>: funcionalidade da plataforma e agilidade nas transações. • Percepção de qualidade dos produtos e serviços Bradesco em relação aos concorrentes. • Ambiente interno das Agências: percepção de "cheio", filas longas e demoradas. • Redução/isenção de tarifas, taxas competitivas para empréstimos e tarifas justas pelos serviços oferecidos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento: Campanha Motivacional de Atendimento; treinamento de funcionários; aumento do número de Agências com pré-atendentes; atendimento com <i>ticket</i>/senha na fila de caixa; e expansão do Bradesco Expresso. • Desenvolvimento de produtos e serviços diferenciados de acordo com o perfil e a necessidade dos clientes; e comunicação sobre os benefícios desses produtos e serviços. • Criação de taxas diferenciadas de acordo com o perfil do cliente e do saldo médio de aplicação financeira. Os clientes obtêm redução e/ou isenção da tarifa de cestas de serviço.
Varejo (pessoa jurídica)	3.986	7,8	<ul style="list-style-type: none"> • Proximidade das agências; bom relacionamento com os gerentes, solidez do banco, ampla rede de agências, disponibilidade do gerente e simpatia e cortesia da equipe e gerência. 	<ul style="list-style-type: none"> • Limite de crédito adequado e tempo de espera na fila. 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisão dos limites de crédito de acordo o perfil da movimentação financeira e cadastro atualizado (faturamento, balanço, balancete etc.). • Oferta de linhas de crédito no ato da abertura de conta. • Ampliação do treinamento dos colaboradores visando a agilizar o atendimento.
Prime	2.555	8,6	<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento personalizado: agências exclusivas, ambientação diferenciada do varejo e proximidade com os gerentes. • Condições comerciais, redução/isenção de tarifas, capilaridade (rede de agências, incluindo o uso da rede Bradesco). • Altos índices de imagem institucional e líder em banco principal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conveniência e agilidade: <i>expertise</i> em consultoria financeira, banco sem burocracias, funcionalidade do <i>Internet Banking</i>, produtos e serviços sob medida e gerentes preparados. • Qualidade: produtos e serviços sob medida (o que diferencia o <i>Prime</i> da concorrência). 	<ul style="list-style-type: none"> • Investimento na capacitação dos funcionários, em especial os da área gerencial. • Disponibilização de consultores especializados por meio de telefone e <i>chats on-line</i>. • Desenvolvimento de melhorias sistêmicas e da navegação no <i>Internet Banking</i>. • Desenvolvimento de produtos exclusivos para o segmento, como fundos de investimento e seguros automotivos com benefícios adicionais.
Empresas	1.512	8,4	<ul style="list-style-type: none"> • Produtos sob medida, relacionamento, ampla rede de agências e conhecimento das necessidades da empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Linha de crédito, taxas para aplicações/ investimentos e taxas de financiamento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realização de fóruns com as demais áreas do Bradesco, para sensibilizá-las em relação ao desenvolvimento das ações necessárias para o aprimoramento dos processos. • Investimento em treinamentos específicos.
Corporate	495	8,6	<ul style="list-style-type: none"> • Relacionamento, melhores serviços de administração financeira, portfólio de produtos e serviços, cliente tratado com exclusividade e taxas para aplicações. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnologia avançada, crédito rápido e agilidade operacional. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realização de fóruns com as demais áreas do Bradesco, para sensibilizá-las em relação ao desenvolvimento das ações necessárias para o aprimoramento dos processos. • Investimento em treinamentos específicos.

O Painel da Indústria Financeira (PIF) é uma pesquisa de mercado realizada anualmente com uma amostra significativa da população bancarizada. Dessa forma, é possível identificar o comportamento de adoção de uso de produtos/serviços financeiros e as áreas de relacionamento, aferindo o grau de satisfação do cliente em relação à sua instituição financeira.

Grupo Bradesco de Seguros e Previdência

Regularmente, também são desenvolvidas pesquisas de satisfação com os clientes e os corretores do Grupo Bradesco de Seguros e Previdência.

Pesquisas de Satisfação – Grupo Bradesco de Seguros e Previdência em 2009				
Produto/ Empresa	Amostra pesquisada	Pontos fortes	Pontos de melhoria	Ações para melhoria
Bradesco Saúde Bradesco Dental Mediservice	2 mil segurados de produtos (individuais e empresariais) e 252 gestores de empresas	Qualidade dos médicos e hospitais, serviços oferecidos, atendimento prestado, segurança e confiabilidade	Processo de reembolso e atendimento da Central. Também se mostrou frágil a percepção do tamanho da rede	Redesenho dos processos e intensificação dos treinamentos dos profissionais da Central de Atendimento. Sobre a Bradesco Dental, já está em andamento o credenciamento de novos dentistas e clínicas de pronto atendimento
Bradesco Vida e Previdência	130 gestores de empresas estipulantes de planos de previdência	Confiabilidade transmitida pela Seguradora, qualidade do produto, serviços de aportes e acompanhamento dos planos e serviços de atendimento	Ferramentas que auxiliam no gerenciamento da apólice, maior divulgação das ferramentas via web e atendimento realizado aos gestores pelas sucursais	Em um trabalho de análise individual dos casos, as empresas realizam visitas para comentar os resultados e, juntas, definem soluções de melhorias
Bradesco Auto/RE	5.166 usuários de seguros de automóveis e 200 corretores	Força da marca da seguradora e tradição no mercado de seguros de automóveis	Serviços de guincho e socorro 24 horas e empenho e cortesia dos atendentes	Ampliação da frota dos guinchos Dia e Noite. Hoje, o serviço já conta com oito Bradesco Auto Centers (BACs) e estuda a expansão por todo o País
Bradesco Capitalização	2.200 clientes	Confiabilidade transmitida pela Seguradora	Valor devolvido pago sobre o título e prazos para resgate	Desenvolvimento de ações, intensificando a comunicação por meio de reuniões em gerências regionais e Agências, além de treinamentos regulares nas regiões

Metas e objetivos de 2009	Progresso	Justificativa
Obter a certificação ISO 9001 para toda a área de Ouvidoria.		A meta foi prorrogada em função das atividades de incorporação da Ágora, do Ibi e da reestruturação da área, inclusive assumindo a posição de departamento.
Criar novos indicadores de desempenho na Ouvidoria, para racionalização e melhor gestão das reclamações e solicitações.		Criação, por meio de ferramenta de <i>Business Intelligence</i> , de relatórios que auxiliam no controle da eficiência da área, melhorando o atendimento ao cliente.

Metas para 2010
<ul style="list-style-type: none"> ■ Obter a certificação ISO 9001 para toda a área de Ouvidoria. ■ Disponibilizar linhas 0800 aos Procons, visando ao estreitamento do relacionamento com os órgãos e à minimização das reclamações. ■ Criar ferramentas para otimizar o relacionamento da Ouvidoria com os gestores, visando à melhoria dos processos e produtos da Organização.



Público interno

A consistência da gestão de pessoas no Bradesco vem sendo atestada por sua presença, de forma constante, nas listas de melhores empresas para trabalhar (revista *Época* e *Guia Você S/A - Exame*) e entre as “100 Melhores Empresas em Indicador de Desenvolvimento Humano Organizacional” (revista *Gestão RH*).

Em 2009, o Bradesco foi escolhido como o melhor Banco em gestão de pessoas no Brasil, conforme a pesquisa anual “As Melhores na Gestão de Pessoas”.

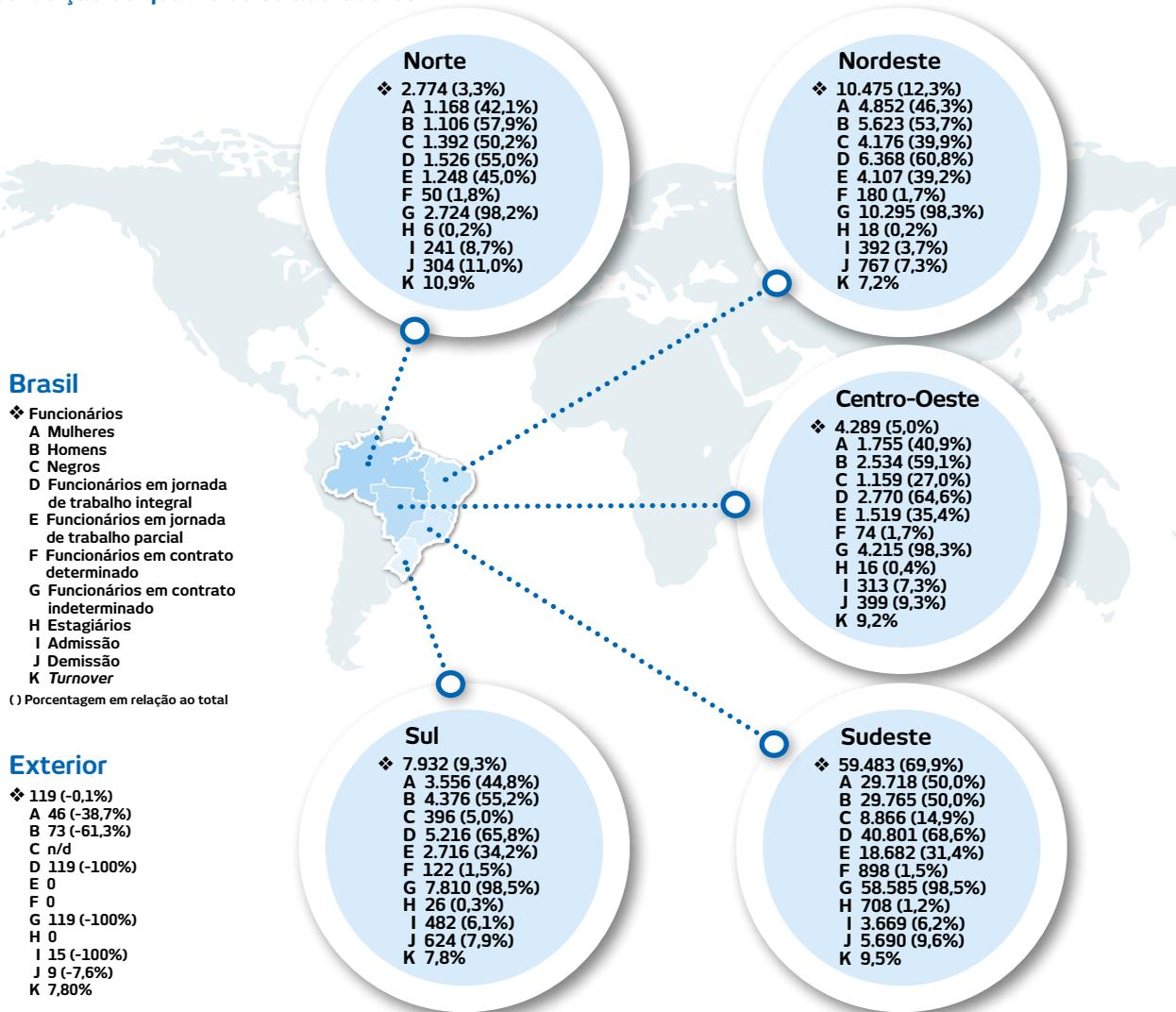
O estudo foi publicado na revista *Valor Carreira*, editada pelo jornal *Valor Econômico*, em parceria com a consultoria *Hewitt Associates*.

A premiação reflete o trabalho desenvolvido com o objetivo de garantir aos seus funcionários as melhores oportunidades de desenvolvimento e ascensão profissional. Por meio da sistemática de “carreira fechada”, que privilegia, incentiva e investe no crescimento dos quadros, promovemos o ingresso de novos funcionários sempre na base da estrutura e em cargos de início de carreira.

Colaboradores por categoria			
	2007	2008	2009
Conselho Administrativo	5	5	7
Diretoria Estatutária	109	107	125
Superintendência	105	119	106
Gerência	7.678	8.302	8.670
Supervisão/Técnicos	28.962	32.167	32.509
Administrativo	18.125	17.879	17.523
Operacional	27.903	28.155	26.264

O Bradesco valoriza o desenvolvimento dos colaboradores por meio da sistemática de “carreira fechada”, que privilegia, incentiva e investe no crescimento do quadro

Distribuição do quadro de colaboradores



Gestão Responsável

Via de regra, os profissionais são selecionados para trabalhar, preferencialmente, na cidade onde residem. Por meio de recrutamento interno, a Organização oferece oportunidades de crescimento aos membros do próprio quadro, que, dessa forma, podem ascender a todos os níveis hierárquicos. Por essa sistemática, mais de 20 mil funcionários são promovidos a cada ano. Os resultados

da sistemática de “carreira fechada” e das práticas de gestão de pessoas voltadas para o crescimento profissional se refletem no percentual de membros da Diretoria Executiva que fizeram carreira na empresa: 95%. Outra razão para a escolha do Bradesco como o melhor Banco em gestão de pessoas é o engajamento dos funcionários. Na pesquisa publicada pela revista *Valor Carreira*, o índice

geral de aprovação foi de 85, nota esta constituída por diversos critérios, dentre os quais se destacaram: 92% de engajamento dos funcionários, 86% no que se refere ao índice de cultura de alto desempenho e 70% quanto ao alinhamento do discurso e da prática entre líderes e liderados.

Comitê de Recursos Humanos

Em julho, criamos o Comitê Executivo de Recursos Humanos e Gestão de Pessoas, composto por diretores executivos e representantes das demais áreas envolvidas. O órgão tem como objetivo acompanhar o cumprimento das estratégias para o gerenciamento dos recursos humanos da Organização. Além disso, buscará o alinhamento do plano estratégico com a Política de Gerenciamento de Recursos Humanos.

Benefícios

Além dos benefícios previstos na convenção coletiva dos bancários, os colaboradores podem ter acesso a plano de previdência complementar, cursos de especialização, serviço social e assistência psicológica, lanches, descontos em medicamentos e em farmácias, vacinação contra a gripe, áreas para atividades de lazer e recreação, empréstimo social (para situações emergenciais), linhas de crédito com taxas subsidiadas, entre

outros. Os benefícios oferecidos contemplam todos os funcionários, independentemente da jornada de trabalho (período integral ou parcial), à exceção dos estagiários, que não possuem vínculo empregatício.

Ambiente de trabalho

O Bradesco comunica-se com seus funcionários por meio de diversos canais. Um deles, chamado “Alô RH”, atende a dúvidas, sugestões e reclamações, sem a necessidade de identificação. O prazo normal de retorno ao funcionário é de 72 horas. Por mês, são registradas cerca de 6,2 mil ligações. Nossa matriz (Cidade de Deus, em Osasco) e o prédio da Avenida Paulista (São Paulo) contam, ainda, com caixas de sugestões e representantes dos trabalhadores para a SA 8000, com a mesma finalidade. Semanalmente, um comitê interno de RH reúne-se para examinar as preocupações e as sugestões e definir providências. A cada trimestre, um balanço consolidado dos casos que envolvem questões éticas é elaborado e apresentado ao Comitê de Conduta Ética, que avalia os casos de desvios e as ações tomadas. Além disso, periodicamente o desempenho do **SGRS** Bradesco é reportado aos Comitês Executivos da Qualidade e de Responsabilidade Socioambiental.

Sistema de Gestão de Responsabilidade Social

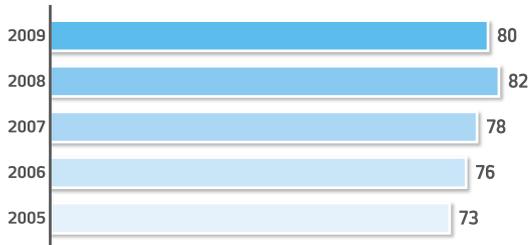
Geração de valor para os colaboradores

	2007*	2008*	2009
Número de colaboradores	82.773	86.622	85.548
Proventos (em bilhões)	R\$ 3,2	R\$ 3,7	R\$ 3,9
Encargos sociais (em bilhões)	R\$ 1,1	R\$ 1,3	R\$ 1,4
Participação nos lucros e resultados – PLR (em milhões)	R\$ 526,6	R\$ 550,4	R\$ 650,0
Provisão para processos trabalhistas (em milhões)	R\$ 332,0	R\$ 349,4	R\$ 394,1
Treinamento (em milhões)	R\$ 75,7	R\$ 93,8	R\$ 86,8
Saúde (em milhões)	R\$ 325,2	R\$ 344,1	R\$ 392,5
Alimentação (em milhões)	R\$ 545,6	R\$ 620,3	R\$ 691,8
Previdência privada (em milhões)	R\$ 340,0	R\$ 269,5	R\$ 266,5
Creche/auxílio-creche (em milhões)	R\$ 43,1	R\$ 45,2	R\$ 42,9
Outros (em milhões)	R\$ 111,7	R\$ 163,3	R\$ 176,0

* Conforme divulgado ao mercado em 3.7.2009, as Demonstrações Financeiras juntamente com os índices, contemplam, para os períodos a partir de 2007, as reclassificações gerenciais realizadas.

Pesquisa de clima

Índice de satisfação dos empregados (%)



Referentes à pesquisa "As 100 Melhores Empresas para Trabalhar", conduzida pela consultoria GTPW – Great Place to Work em parceria com a revista Época.

Os resultados das pesquisas de clima organizacional das quais o Bradesco participa são uma das entradas para o processo de melhoria interna, que contempla sistemas, estruturas e ferramentas de gestão, atração e retenção de talentos.

Os estudos avaliam os aspectos relacionados ao ambiente de trabalho, além de benefícios, remuneração, desenvolvimento profissional, ética, cidadania e responsabilidade socioambiental.



Blog da Presidência

Em 2009, foi criado o *Blog da Presidência*. Trata-se de um canal interativo, disponibilizado aos colaboradores do Bradesco para a troca de informações e opiniões. A cada assunto publicado, o funcionário pode compartilhar sua visão sobre determinados temas da Organização. Essa é uma maneira de abrir um canal de comunicação rápido, democrático e de aproximação entre a Presidência e os funcionários do Banco.

Mapeamento de capital humano

Contamos com uma equipe de gestão de pessoas focada no mapeamento do capital humano. Esse processo tem como alicerce a análise detalhada, por meio de entrevistas individuais, do conhecimento das competências e da identificação de necessidades de aprimoramento, alcançado por meio de tutoria, capacitação individual ou em equipe e treinamentos específicos. Entre 2003 e 2009, 59.560 colaboradores foram mapeados e receberam *feedback* referente à análise de competências. Em 2010, o objetivo é estender o processo a todos os funcionários.

SA8000

O Departamento de Recursos Humanos, na sede da Organização (Cidade de Deus, em Osasco), e as dependências, empresas ligadas e áreas de negócio localizadas no prédio da Avenida Paulista, em São Paulo, são certificados, desde 2007, pela norma de responsabilidade social **SA8000**.

A SA8000 foi expandida para a sede administrativa, a Cidade de Deus, com mais de 15 prédios e que congrega aproximadamente 11 mil colaboradores e 3,5 mil prestadores de serviço. Em dezembro de 2009, após auditoria externa realizada pelo organismo certificador DNV, a Cidade de Deus foi recomendada à certificação SA 8000, e o Departamento de Recursos Humanos e o prédio da Avenida Paulista para a recertificação, ambos na nova versão 2008 da norma. Para o ano de 2010, o cronograma de implantação da certificação SA8000 contempla a área de *Call Center*, lotada nos Estados de São Paulo e Minas Gerais, o Núcleo Administrativo de Alphaville (SP), e o prédio Nova Central (SP) que inclui várias áreas de negócios, abrangendo um total de 6.675 colaboradores.

A norma SA8000 trata da qualidade das ações, relações e condições do ambiente de trabalho incluindo o respeito aos direitos humanos, aos direitos das crianças e os direitos fundamentais do trabalho.



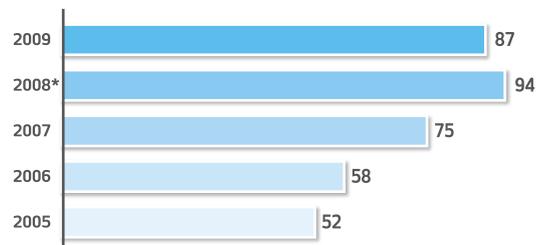
Colaboradores do Banco em treinamento na Fundação Getulio Vargas, São Paulo (SP)

Educação e treinamento

Investimos fortemente na educação e na capacitação de nossos funcionários. Somente em 2009, foram investidos R\$ 86,8 milhões, quantia 32% superior à média de investimentos dos últimos cinco anos. Durante o ano, os colaboradores totalizaram mais de 2 milhões de participações em treinamentos presenciais ou a distância. 

Recursos investidos em treinamento

(em milhões de reais)



* Conforme divulgado ao mercado em 3.7.2009, as Demonstrações Financeiras juntamente com os índices, contemplam, para os períodos a partir de 2007, as reclassificações gerenciais realizadas.

Participação em atividades de treinamento

Tipos de atividade	2007	2008	2009
Presenciais	156.302	179.550	176.860
Treinet (<i>on-line</i>)	674.797	1.091.592	1.390.227
Videotreinamento e cartilhas	190.054	266.804	449.781
Total de participações	1.021.153	1.537.946	2.016.868
Total de horas	8.892.730	13.388.179	14.425.270

Média anual de horas de treinamento dos funcionários ativos*, por categoria profissional

Categorias	2007	2008	2009
Diretoria	37	119	68
Superintendência**	-	-	47
Gerência	102	106	169
Administrativo	54	62	75
Operacional	106	144	194
Supervisão	117	160	178
Técnico	33	43	57
Total	105	135	159

* Utilizou-se como base de cálculo o atual quadro de funcionários (jan/10), confrontando-se os dados com os treinamentos realizados.

** Até 2008, os profissionais da área de Superintendência eram contabilizados como parte da Diretoria. Em 2009, passaram a ser classificados separadamente.

R\$ 86,8 milhões

foi o total investido em treinamento em 2009

Diversidade

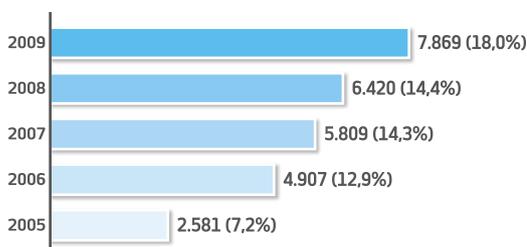
A manutenção de um ambiente mais diverso favorece o crescimento pessoal e profissional dos funcionários e amplia a capacidade de entender e atender melhor os públicos com os quais eles se relacionam. 

Composição do quadro	
Por faixa etária	
Até 29 anos	40.441 (47,5%)
De 30 a 50 anos	40.792 (47,9%)
Acima de 50 anos	3.839 (4,5%)
Por gênero	
Masculino	43.977 (51,7%)
Feminino	41.095 (48,3%)
Por formação	
Ensino fundamental	544 (0,6%)
Ensino médio	11.445 (13,5%)
Ensino superior	63.806 (75,0%)
Pós-graduação	9.277 (10,9%)
Por tempo de Organização	
Até 5 anos	37.380 (43,9%)
De 6 a 10 anos	15.474 (18,2%)
De 11 a 20 anos	14.876 (17,5%)
Acima de 20 anos	17.342 (20,4%)
Por tipo de cargo	
Não comissionado	41.350 (48,6%)
Comissionado	43.772 (51,4%)

Composição dos grupos minoritários			
	2007	2008	2009
Mulheres	39.454	41.754	41.095
Negros (pardos + pretos)	12.631	13.374	15.989
Funcionários acima de 45 anos de idade	8.160	9.070	10.252
Pessoas com deficiência	1.075	1.285	1.581

Negros em cargo de chefia

e % sobre o total de chefes

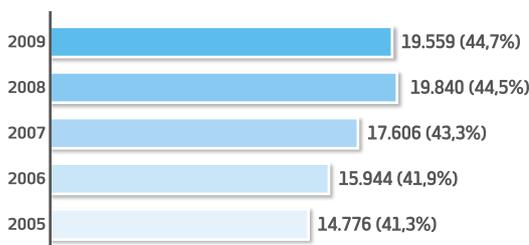


Mulheres em destaque

Em 2009, o quadro de funcionários do Bradesco apresentava 41.095 mulheres, o equivalente a mais de 48% do total. Dentre elas, 19.559 ocupam posição de chefia, inclusive na Diretoria e no Conselho de Administração. No segmento *Prime*, 74% dos profissionais são do sexo feminino.

Mulheres em cargo de chefia

e % sobre o total de chefes



Proporção do salário médio entre cargos (masculino x feminino)

Categoria	2007	2008	2009
Conselho de Administração	-	-	66%
Diretoria Estatutária	-	-	82%
Superintendência	113%	103%	98%
Gerência	78%	79%	87%
Supervisão/Técnicos	90%	92%	94%
Administrativo	68%	67%	75%
Operacional	94%	98%	99%

Inclusão de pessoas com deficiência

A área de recursos humanos, uma das responsáveis pelas ações de inclusão de pessoas com deficiência, foi capacitada para atender a

Em 2009, o Bradesco contratou 128 profissionais com deficiência para o cargo de auxiliar bancário

esse público, adotando em seu processo seletivo entrevistas personalizadas e individuais. Quando necessário, a entrevista é conduzida em Libras. Em 2009, contratamos mais de 128 profissionais com deficiência para o cargo de auxiliar bancário. Do total, 40 profissionais têm deficiência visual, 55 têm algum tipo de deficiência física e 33 têm deficiência auditiva. Esses funcionários são oriundos do Programa de Capacitação Profissional e Inclusão de Pessoas com Deficiência, do Setor Bancário da

Federação Brasileira dos Bancos (Febraban).

Além das contratações realizadas por meio do programa, foram admitidos mais 100 profissionais com deficiência.

O programa tem o objetivo de oferecer aos participantes conhecimento e preparo para o mercado de trabalho, com foco em instituições financeiras. Saiba mais no site: febraban.org.br/opportunidade

Casos de discriminação

O Alô RH é um dos canais que pode receber denúncias sobre casos de discriminação que envolvam funcionários, fornecedores e demais partes interessadas. Os casos são investigados e tratados com total garantia de sigilo e não retaliação. Todos os relatos são registrados conforme as informações apresentadas pelo manifestante e avaliados como procedentes ou improcedentes. Um plano de ação é definido para os casos procedentes, garantindo-se o retorno a todos os manifestantes, independentemente da conclusão do caso.

Casos de discriminação

	2007	2008	2009
Relatados*	12	24	73
Considerados procedentes	2	2	6

O crescimento significativo dos relatos deveu-se à expansão da certificação da SA8000 para a Cidade de Deus, ocorrida ao longo de 2009. * Provenientes de todos os canais de comunicação do SGRS Bradesco, sendo que os principais são: Alô RH (corporativo), Representantes dos Trabalhadores e Caixa de Sugestões (escopos SA8000).

Relações sindicais

O Banco possui um Setor de Relações Sindicais, cuja missão é manter o diálogo e a interação com

os representantes do movimento sindical em âmbito nacional. Nesse sentido, a área recebe manifestações, esclarece dúvidas e procura viabilizar uma relação caracterizada pela facilidade de acesso, agilidade e proatividade entre as partes. Embora nem todos os funcionários sejam sindicalizados, a totalidade deles tem liberdade de associação, possui representação sindical e é abrangida por acordos de negociação coletiva.

Funcionários sindicalizados

	2007	2008	2009
Total	42.986 (50%)	44.803 (52%)	42.524 (50%)

Processos trabalhistas

Em 2009, o Bradesco efetuou o pagamento de 121 processos administrativos, no total de R\$ 271.339,25, devido a infrações de artigos da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT)/Regulamento, aplicadas pelas Delegacias Regionais do Trabalho (DRTs). Também realizou o pagamento de 16 processos, no total de R\$ 199.538,97, por assédio moral. O Banco efetuou, em 2008, o pagamento de 116 processos administrativos, no total de R\$ 218.684,30. Ainda naquele ano, realizou o pagamento de 14 processos relacionados a assédio moral, totalizando R\$ 363.409,11.

Segurança e saúde no trabalho

O Bradesco possui a certificação OHSAS 18001, que define um conjunto de procedimentos utilizados em um sistema de gestão de segurança e saúde ocupacional. Inicialmente, a unidade certificada foi o prédio da Avenida Paulista, 1450, em São Paulo. Em dezembro de 2007, a certificação foi estendida para o Edifício Itapeva (São Paulo) e, em 2009, ao Centro de Tecnologia da Informação (CTI), em Osasco. Até o momento, os escopos da certificação abrangem mais de 1,2 mil funcionários.

Indicadores de segurança e saúde ocupacional			
Lesões	2007	2008	2009
Número total	2.089	2.406	2.191
% em relação ao quadro total	2,52	2,78	2,58
Casos de doenças ocupacionais			
Número total	n/d	n/d	n/d
% em relação ao quadro total	n/d	n/d	n/d
Números de dias perdidos			
Número total	442.566	441.363	359.246
Taxa*	534,67	509,53	422,28
Total de dias com faltas			
Número total	1.230.458	1.084.660	957.359
Taxa*	1.484,55	1.252,18	1.125,35

* O fator 200.000 resulta de 50 semanas de trabalho com 40 horas por 100 empregados.

Investe, também, em ações para a prevenção de problemas como lesões por esforço repetitivo (doenças osteomusculares relacionadas ao trabalho), estresse, dependência química (alcoolismo/drogas/tabagismo), obesidade, doenças cardiovasculares e doenças sexualmente transmissíveis, incluindo a Aids. Além disso, também promove campanhas especiais de vacinação. ☺

Assistência social e psicológica

Em situações de necessidade e emergência, nossos funcionários e seus dependentes dispõem de apoio social e psicológico. Os atendimentos são realizados nas mais diversas situações, como internações hospitalares, acidentes, morte na família, liberação de empréstimos em condições especiais e orientações e encaminhamento para profissionais especializados, quando necessário.

Metas e objetivos de 2009	Progresso	Justificativa
Ampliar o escopo da certificação SA8000.	●	O objetivo assumido para 2009 foi a expansão da certificação SA8000 para a Cidade de Deus, envolvendo 11 mil colaboradores e aproximadamente 3,5 mil prestadores de serviço. Em dezembro, após auditoria externa, a Cidade de Deus foi recomendada à certificação SA8000 pelo organismo certificador DNV.
Institucionalizar e expandir o Programa de Valorização da Diversidade.	○	O Programa contempla o posicionamento, as premissas, o público prioritário e um detalhado plano de ação para a implementação de ações em prol da diversidade. Encontra-se em fase de aprovação na diretoria executiva e será implementado em 2010.
Implementar ações de Qualidade de Vida.	○	O programa foi estruturado em 2009, está em fase de aprovação na diretoria executiva e será implementado em 2010, envolvendo, como projeto piloto, o Departamento de Recursos Humanos e o prédio da Avenida Paulista, 1450.

Metas para 2010
<ul style="list-style-type: none"> ■ Expandir a certificação da norma SA8000 para as áreas de Call Center, lotadas nos Estados de São Paulo e Minas Gerais, o Núcleo Administrativo de Alphaville (SP) e o prédio Nova Central (SP). ■ Expandir as atividades de Orientação Postural para todos os funcionários da Cidade de Deus. ■ Mapear o capital humano com vistas a identificar potencial e desenvolver planos de carreira. O gerenciamento das informações será realizado por meio do sistema SAP, permitindo a gestão do conhecimento com qualidade e segurança. ■ Implementar o Programa de Valorização da Diversidade. ■ Implementar, como projeto piloto, ações de Qualidade de Vida no Departamento de Recursos Humanos e no prédio da Avenida Paulista, 1450.

Acionistas e investidores

O Banco Bradesco tem como prática remunerar seus acionistas com dividendos acima do percentual mínimo previsto pela regulamentação aplicável às companhias abertas. Desde 1970, tornou-se a primeira instituição financeira do País a pagar mensalmente dividendos e juros sobre o capital próprio.

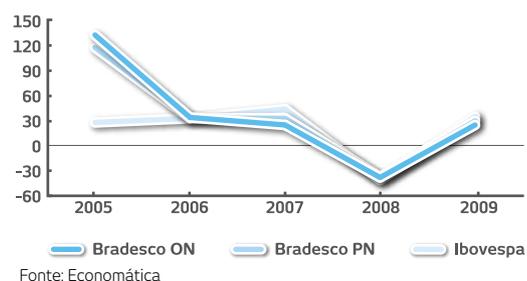
A título de dividendo mínimo obrigatório, assegura o pagamento de 30% do lucro líquido ajustado – acima dos 25% exigidos pela Lei das Sociedades Anônimas. No caso das ações preferenciais (PN), são distribuídos dividendos 10% maiores que os conferidos às ações ordinárias (ON). Na competência 2009, foram distribuídos juros sobre o capital próprio e dividendos que alcançaram a cifra de R\$ 2,7 bilhões, o que representa 35,71% (líquido de IR Fonte 31,51%) do lucro líquido ajustado. No final do ano, o Bradesco atingiu o valor de mercado de R\$ 103,2 bilhões. 

Base de acionistas

Na Assembleia Geral Extraordinária de 10 de março de 2009, a base de acionistas foi reduzida de 1,4 milhão para cerca de 400 mil. As ações foram agrupadas na proporção de 50 (cinquenta) para 1 (uma), e, em seguida, desdobradas na proporção de 1 (uma) para 50 (cinquenta).

O grupamento foi realizado em virtude da existência de um grande número de acionistas detentores de participações inferiores a 50 ações, cuja maioria se encontrava na condição de inativos, gerando significativo volume de serviços operacionais. A operação de desdobramento visou a manter o valor de cotação da ação no mercado em um patamar atrativo para negociação, proporcionando melhor liquidez às ações no mercado doméstico e aos *Depositary Receipts* (DRs) no mercado internacional.

Evolução das ações Bradesco x Ibovespa



Relações com Investidores

Além da área de Responsabilidade Socioambiental (RSA), o Departamento de Relações com o Mercado (DRM) conta com a área de Relações com Investidores (RI), que tem a missão de fornecer informações diversificadas e constantes a acionistas, investidores e profissionais do mercado de capitais. O objetivo é a construção de relações transparentes com esses grupos de *stakeholders*.

Novo site de RI

Em 2009, a área lançou o novo *site* de Relações com Investidores. O canal de comunicação inclui novas ferramentas e conteúdos segmentados, que proporcionam maior agilidade nas respostas a analistas e investidores.

O novo *site* prioriza o conteúdo segmentado, conforme o perfil do investidor. Para o investidor institucional, são disponibilizadas ferramentas que permitem comparar a evolução do Bradesco em diferentes períodos. Já o investidor pessoa física tem à disposição orientações para entender o setor e investir no mercado de capitais. Outra marca do novo *site* são os recursos de multimídia. Nele, é possível acessar o histórico de vídeos das Apimecs e do Bradesco Day, além do *videochat* de resultados.

Ações e meios de comunicação

Para garantir o fluxo de comunicação a todos, a área de RI realiza várias ações durante o ano:

Atendimento a acionistas, analistas e investidores			
Atividade	2007	2008	2009
Reuniões com investidores	118	198	160
Conferências telefônicas	35	55	59
Eventos no exterior	16	20	18
Encontros Apimec/INI*	15	17	18
Chats/Videochats**	3	3	3
Total	187	293	258

* Em 2009, iniciamos os encontros em parceria com a Apimec e a INI, também de forma simultânea.
 ** Em 2009, passamos a utilizar o recurso de *videochat*.

- Organiza eventos no Brasil e no exterior, como os Encontros Apimec, INI e Bradesco Day em Londres e Nova York.
- Divulga *press-releases* ao mercado com informações consideradas relevantes, além de replicá-las no *site*.
- Após as divulgações de resultados, realiza duas teleconferências (em português e inglês).
- Organiza *videochats*, pelos quais, a cada trimestre, os acionistas podem, em tempo real, obter respostas sobre resultados e estratégias de negócios, diretamente de integrantes da equipe de RI do Banco. Os *videochats* foram incorporados em 2009, proporcionando maior agilidade nas respostas e na interação entre palestrante e internautas em relação à ferramenta de *chat*, adotada até o ano anterior.
- Mantém o Fale com o RI, para atendimento de profissionais do mercado, pessoas físicas e investidores institucionais.
- Mantém um setor específico de atendimento a Investidores Pessoa Física.

Encontros Apimec e outros eventos realizados com o objetivo de tornar público o desempenho da Organização, os Encontros Apimec e INI acontecem em vários locais do País. Em 2009, foram promovidos eventos em 17 cidades, entre elas 10 capitais. Os eventos realizados em seis localidades contaram com transmissão ao vivo pela internet. Outras duas apresentações, realizadas fora do País, foram transmitidas *on-line*. Além disso, foram realizados *road shows* em outros seis países.



Metas e objetivos de 2009	Progresso	Justificativa
Aprimorar a segmentação do <i>site</i> .	●	O <i>site</i> para acionistas e investidores foi segmentado em Institucional e Pessoa Física.
Realizar um novo Bradesco Day no exterior.	●	Em 2009, o Bradesco realizou eventos em Nova York e Londres.
Melhorar a agilidade na informação e nas respostas a analistas e investidores.	●	O Bradesco criou um canal de comunicação com as principais áreas. O <i>site</i> foi segmentado em Institucional e Pessoa Física.
Implantar um sistema para identificar perfis dos investidores e, com isso, buscar um constante aprimoramento no relacionamento.	◐	Já é possível identificar o perfil dos investidores; porém, por motivos técnicos, a previsão de implantação do sistema foi alterada para 2010.

Metas para 2010
■ Implantar o CRM – sistema para identificar os perfis dos investidores e, com isso, buscar um constante aprimoramento no relacionamento.
■ Realizar Encontros Apimec em todas as regiões do Brasil.
■ Realizar evento Bradesco Open Day no Brasil.



Fornecedores

Nossos fornecedores são selecionados em um processo que procura valorizar as empresas comprometidas com a sustentabilidade. Nessa avaliação é utilizada a ferramenta *Request for Information* (RFI), que examina questões financeiras, administrativas, comerciais, técnicas e socioambientais. Já na assinatura do contrato, o fornecedor se compromete a preservar o meio ambiente, não adotar práticas de discriminação, não empregar trabalho ilegal, escravo ou infantil, nem menores de 18 anos em condições que comprometam seu desenvolvimento. Para reforçar a seriedade nos processos, o fornecedor deve estar em conformidade com o Código de Conduta Ética corporativo. Atualmente, contamos com mais de 1 mil fornecedores contratados com adesão integral aos princípios desse código. Além disso, o relacionamento comercial é pautado pelo Código de Conduta Ética Setorial do Profissional de Compras. Implementamos um programa de relacionamento com os fornecedores estratégicos para dialogar sobre a reavaliação da cadeia de suprimentos nas dimensões de custo total de aquisição, otimização de produtos, inovação e sustentabilidade. São realizadas reuniões periódicas com os executivos do Banco e dos fornecedores que respondem por aproximadamente 55% do volume de aquisições. Nos encontros são fixados objetivos comuns e controle de resultados das ações.

Geração de valor aos fornecedores			
	2007	2008	2009
Número de contratos	2.048	2.365	2.172
Volume financeiro (em bilhões)	R\$ 4,8	R\$ 7,6	R\$ 9,8

Engajamento de fornecedores

Desde 2006, realizamos o Encontro Bradesco de Fornecedores. Os eventos visam a envolver os fornecedores nas práticas da Organização. Em três anos e meio, cerca de 700 empresas já participaram dos encontros. Até 2010, a estimativa é que esse número supere 850 empresas. Em novembro de 2008, o Bradesco assumiu o papel de disseminador (*Supply Chain Leadership Collaboration, SCLC*) do *Carbon Disclosure Project* (CDP). Em 2009, passou a ser a única empresa do Brasil que se manteve na iniciativa, reunindo 46 empresas dos principais segmentos, das quais 23 responderam ao questionário do CDP, que propõe que todas as empresas desenvolvam ações para compensar e diminuir suas emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE). Com o objetivo de avaliar sua cadeia de fornecimento com base nos requisitos da norma de responsabilidade social SA8000, o Bradesco implementou em 2009 o Programa de Engajamento de Fornecedores. Os fornecedores abrangidos são classificados conforme seu perfil (tipo de atividade e/ou frequência de acesso) e seu grau de criticidade, ou seja, de risco social (trabalhista, saúde ocupacional e segurança). Também é levado em consideração o grau de influência exercido pela

Organização sobre seus fornecedores.

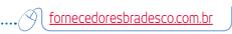
Além de nossos funcionários, os prestadores de serviço alocados nas instalações abrangidas pela certificação SA8000 também passam por treinamentos periódicos sobre melhoria contínua das relações e do ambiente de trabalho. As capacitações têm como foco orientar, conscientizar e informar os prestadores de serviço em dois principais níveis: lideranças locais das empresas fornecedoras e prestadores de serviço operacionais. Em caso de denúncias de que fornecedores estão violando o compromisso com os requisitos estabelecidos, um processo para apuração é conduzido por meio de visitas de verificação ou solicitação formal de esclarecimentos quanto à situação apontada. Os fornecedores devem identificar a causa raiz do problema e prontamente adotar uma ação corretiva para resolver qualquer não conformidade em relação aos requisitos da Norma SA8000 ou do SGRS Bradesco. 

Avaliação e desenvolvimento de desempenho socioambiental

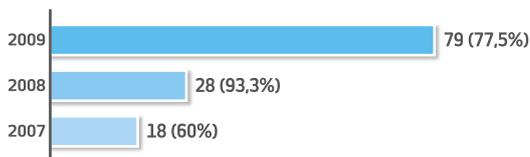
Em outubro, foi iniciado um projeto de melhoria dos critérios para homologação, avaliação e desenvolvimento socioambiental dos fornecedores do Bradesco, com implantação prevista para 2010.

Canais de relacionamento

Lançamos o **site de fornecedores**, mais um canal disponibilizado para a melhoria na comunicação com esse público estratégico. No *site* é possível acessar os Códigos de Conduta Ética Corporativo e Setorial do Profissional de Compras e saber mais sobre a política de relacionamento, o processo de compras e a atuação socioambiental do Bradesco. Há também o Mural de Ideias, para compartilhar iniciativas socioambientais.



Atividades de avaliação



Nas avaliações são realizadas *workshops* de engajamento, visitas e reuniões e aplicados questionários de autoavaliação. O percentual refere-se ao total de fornecedores dos escopos certificados pela SA8000.

Projeto piloto "Negociação por meio eletrônico"

O Sistema Eletrônico de Compras, denominado *Supplier Relationship Management* (SRM), permitirá, a partir de 2010, o envio e o recebimento de cotações e negociações eletrônicas, tornando o processo mais rápido, seguro e transparente para o mercado fornecedor. 

Metas e objetivos de 2009	Progresso	Justificativa
Implantação do "Portal do Fornecedor Bradesco".	●	Site lançado em 30 de junho.
Implantação efetiva do Sistema Eletrônico de Compras (SRM).	◐	Em fase de finalização dos trabalhos com implantação estimada para março de 2010.
Implantação de uma nova estrutura de Gestão de Fornecedores.	●	Concluído. Em processo de ampliação gradativa do modelo.

Metas para 2010
<ul style="list-style-type: none"> Realizar negociações estratégicas com os principais segmentos de compras, com foco em eficiência operacional e aderência socioambiental da cadeia de suprimentos. Desenvolver critérios socioambientais para os segmentos dos fornecedores estratégicos da Organização.

Comunidade

Além de nossos próprios projetos socioambientais, apoiamos diversas outras iniciativas em todo o País, beneficiando, prioritariamente, as populações mais carentes e as pessoas das comunidades onde mantemos operações. Em 2009, foram investidos R\$ 380,6 milhões em projetos que beneficiaram as comunidades onde atuamos. Do total, R\$ 65,7 milhões foram destinados a patrocínios enquadrados em leis de incentivo (Rouanet, Audiovisual, Conanda, ECA e Esportes).

voluntariosbradesco.com.br

Comunidade Banco do Planeta

O Bradesco disponibiliza um espaço virtual para as pessoas que acreditam na sustentabilidade e querem incorporá-la em seu cotidiano. O objetivo da Comunidade do Banco do Planeta é dar exemplos que inspirem mudanças, mostrando soluções para o dia a dia e possíveis inovações tecnológicas. Nesse ambiente interativo, os participantes podem compartilhar informações e experiências, além de acessar todo o conteúdo que é produzido para orientá-los a tomar decisões, considerando os impactos socioambientais de suas atividades. Por meio de notícias, fotos, vídeos e debates, cada integrante enriquece seus conhecimentos e forma uma rede de amigos para agir em benefício do planeta. Atualmente, a rede é composta por mais de 17 mil pessoas, incluindo fornecedores, formadores de opinião, educadores e líderes socioambientais. Para conhecer a comunidade, acesse comunidadebancodoplaneta.com.br.

cvor.org.br

Ações de voluntariado

Promovemos o Programa Voluntários Bradesco, que tem como missão estimular a prática do voluntariado entre os funcionários, incentivando-os, apoiando-os e mobilizando-os para ações que contribuam para a redução das desigualdades sociais. O programa realiza atividades específicas,

como a Maratona Social e as campanhas institucionais de mobilização em várias regiões do Brasil, além de manter uma rede de mobilização social por meio do **Portal Voluntários Bradesco**.

Política de voluntariado

Criamos, em 2009, a Política de Voluntariado, que formaliza 10 premissas básicas para a orientação e o direcionamento de nossos funcionários no desenvolvimento de ações voluntárias para as comunidades e as entidades carentes. O desenvolvimento da política contou com o apoio de diversos departamentos e facilitadores do programa, de modo participativo e democrático. O documento está disponível no Portal Voluntários Bradesco.

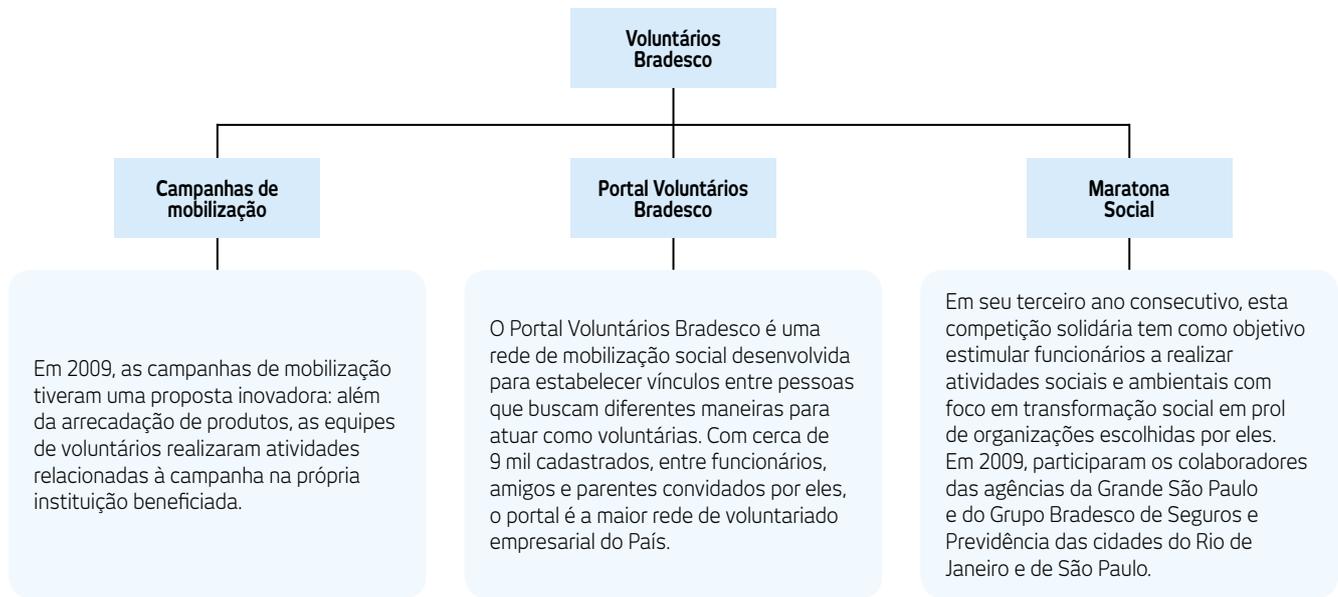
CBVE

O Bradesco é membro fundador do Conselho Brasileiro de Voluntariado Empresarial, que reúne mais de 20 empresas com a intenção de desenvolver ou aprimorar seus programas de voluntariado empresarial no Brasil. O objetivo é incentivar, qualificar, fortalecer e disseminar o trabalho voluntário nas empresas, nos institutos e nas fundações empresariais associadas, por meio de debates, divulgação de ferramentas de gestão, intercâmbio de experiências e realização de pesquisas.

CVOR

Em março de 2009, o Bradesco inaugurou a sede do Centro de Voluntariado de Osasco e Região. O principal objetivo do **CVOR** é promover a cultura e a prática do voluntariado, agregando pessoas e organizações em Osasco e na região. Periodicamente, serão desenvolvidos palestras e cursos para aqueles que desejam atuar como voluntários. Além disso, o Centro também irá prestar assessoria e consultoria para a implantação de programas de voluntariado.

A Organização promove o Programa Voluntários Bradesco, que tem como missão estimular a prática do voluntariado entre os funcionários



Em 2009, as campanhas de mobilização tiveram uma proposta inovadora: além da arrecadação de produtos, as equipes de voluntários realizaram atividades relacionadas à campanha na própria instituição beneficiada.

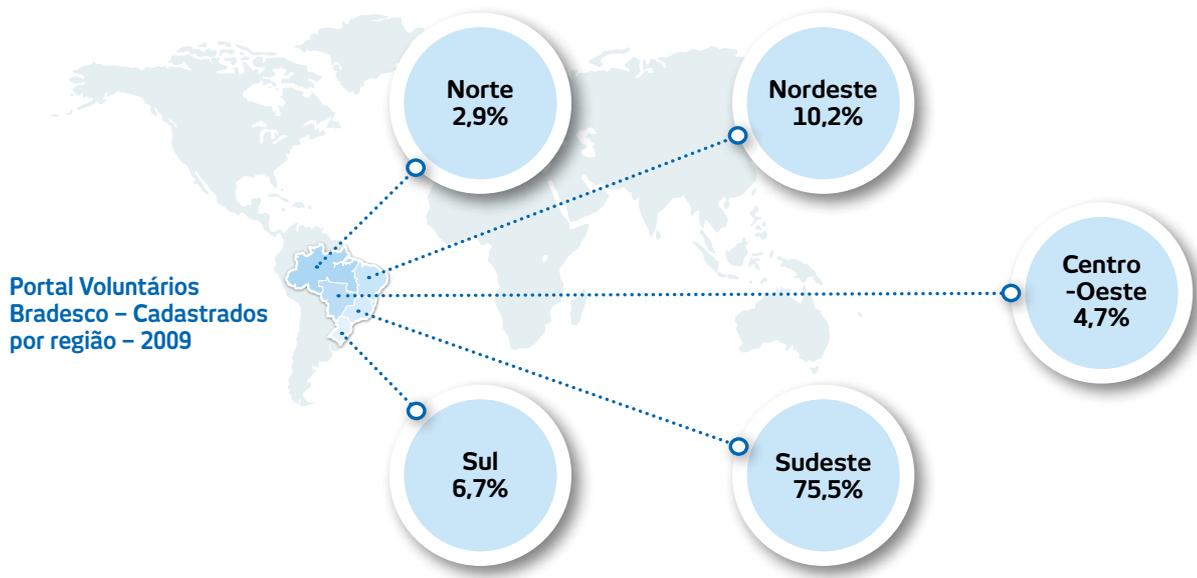
	2008	2008	2009
	Leite em pó	Higiene pessoal	Brinquedos
Instituições beneficiadas	106	158	135
Itens arrecadados	3 ton	66.160	76.269
Funcionários participantes	5.053	4.913	7.440
Atividades	-	-	1.721

O Portal Voluntários Bradesco é uma rede de mobilização social desenvolvida para estabelecer vínculos entre pessoas que buscam diferentes maneiras para atuar como voluntárias. Com cerca de 9 mil cadastrados, entre funcionários, amigos e parentes convidados por eles, o portal é a maior rede de voluntariado empresarial do País.

	2007	2008	2009
Funcionários cadastrados (% em relação ao total de funcionários)	1.026 (1,2%)	6.809 (7,5%)	9.574 (10,8%)
Familiares cadastrados	-	-	207
Quantidade de acessos	565	42.821	67.858

Em seu terceiro ano consecutivo, esta competição solidária tem como objetivo estimular funcionários a realizar atividades sociais e ambientais com foco em transformação social em prol de organizações escolhidas por eles. Em 2009, participaram os colaboradores das agências da Grande São Paulo e do Grupo Bradesco de Seguros e Previdência das cidades do Rio de Janeiro e de São Paulo.

	2008	2009
Pessoas beneficiadas	7.197	1.932
Locais envolvidos	5	2
Funcionários envolvidos	1.107	358
Instituições beneficiadas	50	22
Horas doadas	149.640	2.958
Valor arrecadado	R\$ 279.823	R\$ 5.370
Itens arrecadados	38.885	12.489



Gestão Responsável

Dia Nacional da Ação Voluntária

A sétima edição do Dia Nacional de Ação Voluntária (DNAV) foi realizada pela Fundação Bradesco no dia 15 de março e contou com mais de 1,6 milhão de atendimentos. O DNAV tem como objetivo proporcionar atividades gratuitas, como consultas odontológicas, medição de pressão arterial, exame de diabetes, prática de esportes, atividades culturais e de lazer para pessoas de baixa renda, além da arrecadação de bens materiais e favorecendo as organizações sociais do entorno. A iniciativa conta com a mobilização das 40 escolas da Fundação Bradesco espalhadas por todo o Brasil e também com a participação de colaboradores da Organização.

DNAV – Dia Nacional de Ação Voluntária			
	2007	2008	2009
Atendimentos	1.693.990	1.745.501	1.665.296
Pontos de atendimento	189	225	248
Voluntários participantes	27.534	34.082	31.478



Dia Nacional de Ação Voluntária da Fundação Bradesco

Ajuda a desabrigados no Nordeste
 O Banco disponibilizou contas correntes específicas para doações para as Defesas Civas dos quatro Estados mais prejudicados pelas fortes chuvas que atingiram o Nordeste, deixando milhares de pessoas desalojadas e dependendo de abrigos públicos. No total, foram doados R\$ 410 mil. ☺

Metas e objetivos de 2009	Progresso	Justificativa
Ampliar a Maratona Social para a participação dos funcionários da Bradesco Seguros.	●	Pela primeira vez, a Maratona Social contou com a participação dos funcionários da Bradesco Seguros.
Montar um curso <i>on-line</i> para mostrar aos funcionários a importância de ser voluntário.	●	O curso foi lançado em março e até 31 de dezembro contou com 29.739 participações.

Metas para 2010
<ul style="list-style-type: none"> ■ Aperfeiçoar o Portal Voluntários Bradesco, proporcionando maior interatividade com o usuário. ■ Realizar Campanha de Mobilização para arrecadação de produtos e desenvolvimento de atividades com foco em idosos. ■ Realizar ações para reconhecimento e motivação dos voluntários da Organização.

Governo e sociedade

O Bradesco relaciona-se com a sociedade civil e o governo por meio de parcerias que abrangem, além do pagamento de impostos e contribuições, o repasse de créditos com recursos de bancos indutores de desenvolvimento, como o Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), as ações de inclusão bancária, o fomento à educação e a preocupação com a preservação ambiental, entre outras iniciativas.

O Banco também oferece produtos e serviços especialmente voltados ao atendimento do **setor público**.

Já no âmbito privado, nossos representantes integram associações (como federações de indústrias) e diversos outros organismos nacionais e internacionais.

Nacional de Saúde Suplementar (ANS), a Superintendência de Seguros Privados (Susep) e a Comissão de Valores Mobiliários (CVM). Em 2009, o Bradesco pagou uma multa de R\$ 4.992,74 aplicada pela CVM devido ao descumprimento de normas relacionadas aos Fundos de Investimento (Instruções Normativas CVM 302/99 e 6.385/76). No mesmo período, o Grupo Bradesco de Seguros e Previdência pagou um total de R\$ 955.334,00 referentes a multas aplicadas pela Susep e pela ANS. O Banco pagou, ainda, no decorrer de 2009, multas no total de R\$ 2.141.764,79 referentes a processos que foram notificados e apenados nos anos de 2005, 2006, 2007 e 2008 em função de questões relativas a falhas no funcionamento de dispositivos de segurança, aplicadas pelo Departamento de Polícia Federal.

bradescopoderpublico.com.br

Valor gerado para a sociedade (em bilhões)			
Tipo de recurso	2007	2008	2009
Impostos e contribuições próprios pagos e provisionados	R\$ 6,8	R\$ 5,7	R\$ 7,7
Impostos e contribuições arrecadados	R\$ 144,3	R\$ 166,2	R\$ 167,6

Aposentados e pensionistas

O Banco realiza, todos os meses, o pagamento dos direitos de mais de 5,3 milhões de aposentados e pensionistas do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). Em agosto de 2009, venceu oito dos 26 lotes do leilão da folha de pagamento dos novos beneficiários da Previdência Social e adquiriu o direito de administrar mensalmente, durante 20 anos, as contas de aproximadamente 100 mil aposentados e pensionistas.

Órgãos reguladores/fiscalizadores e entidades
As atividades do Bradesco são fiscalizadas por vários órgãos, como o Banco Central, a Agência

Concorrência

Em 2009, a Organização não foi ré (ou identificada como participante) em nenhuma ação judicial por concorrência desleal, práticas de truste ou monopólio.

Mais de
5,3 milhões
de aposentados e pensionistas do INSS recebem seus benefícios por meio do Bradesco

Prevenção e combate a atos ilícitos
 O Bradesco adotou uma série de medidas para combater o uso de sua estrutura em negócios ilícitos. Para isso, desenvolveu o Programa de Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento ao Terrorismo, composto por políticas, ferramentas de controles, treinamentos e auditorias. As políticas “Conheça Seu Cliente – Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento ao Terrorismo” e “Conheça Seu Colaborador e Diretrizes Contra a Corrupção, à Lavagem de Dinheiro e o Financiamento ao Terrorismo” determinam os procedimentos e o comportamento esperados dos seus colaboradores. A eficácia desse programa é certificada anualmente por auditorias internas e externas. Nossos funcionários recebem, em ações de treinamento e comunicação interna, constantes informações sobre as práticas anticorrupção. 

ONGs

Cultivamos relacionamentos e parcerias com diversas organizações não governamentais, buscando, por meio delas, conhecer as demandas e as expectativas da sociedade quanto à nossa atuação, informações que são importantes para o desenvolvimento de novos produtos e serviços. Dentre as diversas instituições, destacam-se a SOS Mata Atlântica, a Fundação Amazonas Sustentável, o Instituto Ayrton Senna e o Instituto Brasileiro de Controle do Câncer.



Viveiro da Fundação SOS Mata Atlântica

Cursos on-line até dezembro de 2009	
	Número de colaboradores treinados (% em relação ao total)
Controles Internos e <i>Compliance</i>	75.495 (94,01%)
Prevenção e Lavagem de dinheiro	76.007 (94,65%)
Segurança da Informação	66.208 (76,20%)

Monitoramento preventivo anticorrupção			
Ano	Dependências		
	Total	Auditadas/inspeccionadas	Participação (%)
2007	3.172	2.149	67
2008	3.339	2.260	68
2009	3.429	2.312	67

Gestão da ecoeficiência

O Programa de Gestão de Ecoeficiência gerencia as emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE), o consumo dos recursos naturais e materiais e a geração de resíduos, visando a reduzir os impactos ambientais. Entre os objetivos dessa iniciativa estão integrar a gestão ambiental de todas as empresas da Organização, monitorar e internalizar melhores práticas ambientais e replicar ações de ecoeficiência de determinados departamentos, disseminando-as por toda a Organização. Em 2009, o Programa entrou em fase de reestruturação: as ações de ecoeficiência, antes propostas e desenvolvidas por meio de grupos de estudo, passaram a ser promovidas diretamente com o envolvimento dos gestores de cada assunto. O objetivo é desenvolver a cultura da ecoeficiência.

Papel com selo FSC

Desde 2005, o Bradesco adotava o uso do papel reciclado. Entretanto, foi realizado um estudo sobre as opções de papel existentes no mercado, no qual se verificou as vantagens oferecidas pelo papel branco alcalino com selo **Forest Stewardship Council (FSC)**, uma das certificações mais reconhecidas no mundo. Em 2009, a Organização iniciou o processo de adoção do uso do papel FSC à medida que os estoques de papel reciclado começaram a se esgotar.

Sucata reciclada

Todo mês, a Bradesco Auto/RE autoriza reparos em milhares de veículos danificados em acidentes com segurados e/ou terceiros. Para evitar o abandono de sucatas e de peças substituídas, a seguradora passou a exigir certificação de empresas especializadas na coleta desses itens para processos de reciclagem. Os materiais são separados, classificados e destinados às indústrias de transformação, também previamente certificadas. 

Gestão das emissões de gases de efeito estufa

O Bradesco realiza seu inventário de emissões de GEE desde 2006. Na produção do primeiro inventário, foi considerada apenas a matriz, localizada no complexo da Cidade de Deus, em Osasco. A partir do ano seguinte, o inventário passou a abranger todas as empresas sobre as quais o Banco possui controle operacional, incluindo a matriz, os departamentos, os prédios administrativos, as Agências e as empresas coligadas. O inventário de 2009 foi elaborado com base nas especificações do **GHG Protocol Brasil** e será publicado no site bradesco.com.br/rsa em maio de 2010. 

Construções sustentáveis

O Bradesco construiu uma Agência no bairro de Perdizes, em São Paulo, atendendo aos melhores preceitos da sustentabilidade no segmento da construção civil. Todas as etapas do projeto - planejamento, construção e operação da Agência - tiveram como referência conceitos que minimizam os impactos socioambientais: prevenção à poluição, reúso de água, eficiência energética e reciclagem, entre outros. Para a edificação, o Banco buscará a certificação *Leadership in Energy Environmental Design (LEED)*, da *United States Green Building Council (USGBC)*. 

Centro de Desenvolvimento Esportivo

Construímos o Centro de Desenvolvimento Esportivo Bradesco Esportes e Educação (*saiba mais sobre o programa na página 58*), no Jardim Cipava, em Osasco. O projeto foi desenvolvido contemplando premissas semelhantes às adotadas na construção da Agência, no bairro de Perdizes, que igualmente visará a obter a certificação LEED.

Reformas e manutenções

O conceito de sustentabilidade está presente tanto nas reformas como nas manutenções realizadas.

O Bradesco é uma das 27 empresas brasileiras que participam do programa brasileiro GHG Protocol, conduzido pelo Centro de Estudos em Sustentabilidade (GVces), da Fundação Getúlio Vargas (FGV). Lançado em maio de 2008, o programa visa a adaptar ao contexto brasileiro a metodologia GHG Protocol, a mais utilizada em todo o mundo para identificar fontes e calcular o volume de emissões nas empresas. ghgprotocolbrasil.com.br

fsc.org.br



Centro de Tecnologia da Informação na Cidade de Deus, Osasco (SP)

Temos um programa de substituição de lâmpadas de baixo consumo e com maior eficiência luminosa e reatores eletrônicos, que consomem menos energia que os convencionais. Em relação ao consumo de água, a Organização está instalando ou substituindo, quando necessário, torneiras mecânicas por automáticas e válvulas sanitárias convencionais por caixas acopladas.

“TI Verde”

As áreas de TI mantêm iniciativas eficientes e ambientalmente sustentáveis, que incluem estações de trabalho que consomem menos energia, utilização de cartuchos remanufaturados, soluções remotas em

terminais de computadores e outros equipamentos, evitando o uso de veículos de transporte e a consequente emissão de gases poluentes. O Bradesco também investiu na aquisição de 9.272 máquinas de autoatendimento com parte dos componentes recicláveis. ♻️

Metas e objetivos de 2009	Progresso	Justificativa
Compensar as emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) gerados pelo Banco em 2008, incluindo as diferentes unidades administrativas e a Rede de mais de 3 mil Agências espalhadas por todo o País.	●	Foram compensadas as emissões de GEE de 2008 relativas ao escopo 1 e 2 (emissões diretas + energia adquirida). Com o patrocínio da Bradesco Capitalização, foram plantadas, em parceria com a Fundação SOS Mata Atlântica, 189.593 árvores.
Concluir o projeto de certificação ambiental do Centro de Desenvolvimento Esportivo Bradesco Osasco.	◐	A obra foi concluída, restando a certificação LEED, que está em andamento.
Finalizar a construção da Agência sustentável e obter sua certificação.	◐	A obra foi concluída, restando a certificação LEED, que está em andamento.

Metas para 2010

- Iniciar projeto executivo da estação de tratamento de efluentes na Cidade de Deus, com término previsto para 2011.
- Iniciar processo de coleta seletiva em algumas Agências de São Paulo.
- Melhorar o sistema de coleta de dados de água e energia, por centro administrativo.
- Implantar sistema de carona solidária para o público interno.
- Realizar campanha de endomarketing visando ao fortalecimento do Programa de Gestão de Ecoeficiência e à ampliação do número de colaboradores participantes.

Investimentos Socioambientais

Além de trabalhar sob o conceito de finanças sustentáveis e de gestão responsável, o Bradesco também contribui para a preservação ambiental e a inclusão social nas comunidades onde atua por meio de seus investimentos em instituições, projetos e eventos de cunho educacional, ambiental e cultural, que são realizados em três vertentes: investimento social privado, patrocínios e doações.

Visando traçar um diagnóstico das ações e dos procedimentos, definir os objetivos estratégicos e estruturar uma nova forma de atuação com relação aos investimentos socioambientais, o Bradesco iniciou um trabalho com o apoio do Instituto para o Desenvolvimento do Investimento Social (Idis).

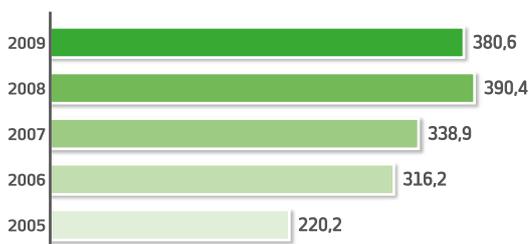
Foram entrevistadas lideranças e funcionários, com o objetivo de entender como o conceito é disseminado na Organização. O trabalho demonstrou oportunidades para melhorar o processo de decisão de apoio a instituições, projetos e eventos e, assim, estabelecer critérios mais claros e objetivos, melhorar os resultados e potencializar o impacto positivo nas comunidades onde o Banco atua. Outro benefício potencial é alinhar os investimentos socioambientais à estratégia comercial. A próxima etapa é definir, em 2010, diretrizes e políticas referentes a doações, aprimorar as responsabilidades e dar diretrizes para patrocinar

instituições, projetos e eventos socioambientais. Em 2009, foram destinados R\$ 380,6 milhões a investimentos socioambientais, incluindo R\$ 65,7 milhões a doações enquadradas em leis de incentivo (Rouanet, Audiovisual, Esportes, Conanda e Estatuto da Criança e do Adolescente).

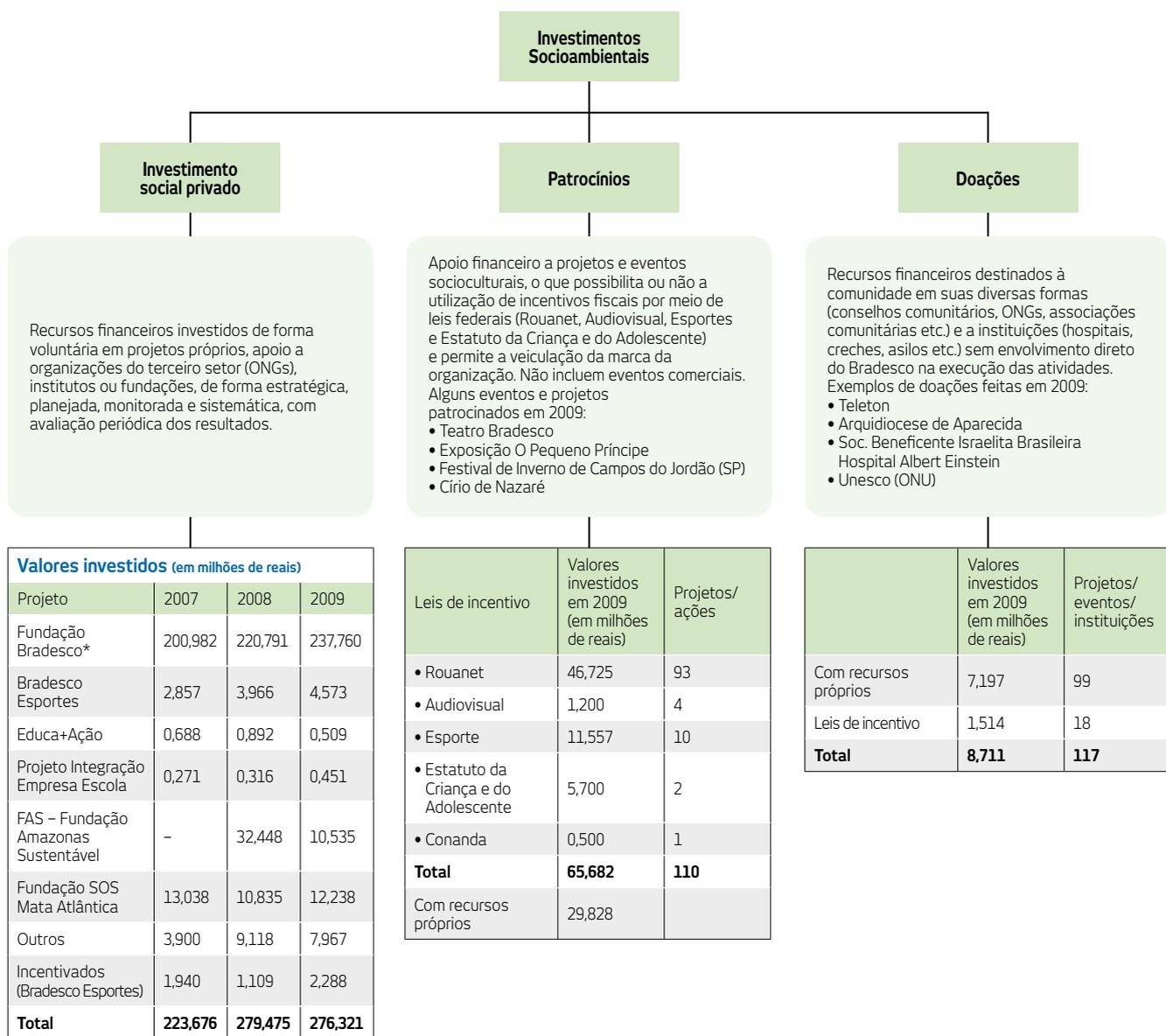


Investimentos socioambientais

Investimentos em ações sociais diretas (áreas de educação, meio ambiente, inclusão digital, cultura e esporte) em milhões de reais



Os montantes também consideram os investimentos incentivados. Os valores incluem os recursos aplicados pela Fundação Bradesco (um dos controladores do Bradesco).



A Organização integra, desde 2008, o quadro de associados do **Grupo de Institutos, Fundações e Empresas (Gife)**. A associação, sem fins lucrativos, reúne organizações de origem empresarial que investem em projetos sociais, culturais e ambientais com finalidade pública.



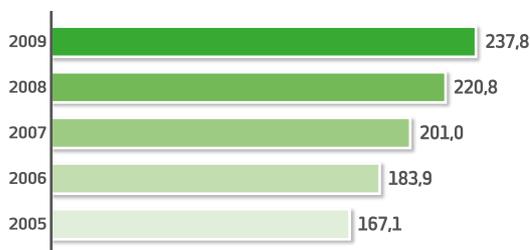


Fundação Bradesco

Fundada em 1956, a Fundação Bradesco é uma entidade sem fins lucrativos, que busca proporcionar a igualdade de oportunidades por meio da educação. Com sede na Cidade de Deus, em Osasco (SP), inclui 40 escolas, instaladas em regiões menos favorecidas, que abrangem todos os Estados brasileiros (mais o Distrito Federal). Emprega 2,7 mil funcionários. Em 53 anos de atuação, já proporcionou ensino gratuito e de qualidade a mais de 3,452 milhões de alunos. Nos últimos 10 anos, realizou mais de 2,2 milhões de atendimentos, em seus cursos presenciais e a distância. Em 2009, quando foram registrados mais de 431 mil atendimentos, o orçamento foi de R\$ 237,8 milhões.

Investimentos da Fundação Bradesco

(em milhões de reais)



Atuação ampliada

A capacidade de atendimento da **Fundação** foi ampliada, com mais de 1.700 alunos passando a frequentar as escolas. A ampliação aconteceu graças à implementação de atividades de



Alunos atendidos (por nível de ensino)	2007		2008		2009	
	Nº de alunos	% sobre o total	Nº de alunos	% sobre o total	Nº de alunos	% sobre o total
Educação básica	49.881	12,9	49.317	9,5	50.030	11,6
Educação de Jovens e Adultos	19.532	5,1	18.829	3,6	17.063	4,0
Formação Inicial e Continuada	40.381	10,5	42.684	8,2	41.732	9,7
Subtotal	109.794	28,5	110.830	21,4	108.825	25,2
Educação a Distância (CIDs e Escola Virtual)	275.030	71,5	407.830	78,6	323.112	74,8
Total do atendimento	384.824	100,0	518.660	100,0	431.937	100,0

Até 2012, a meta é melhorar ainda mais a qualidade do ensino, chegando ao resultado de 7,5 no Índice Geral de Excelência Operacional/Educacional

Educação Infantil em 23 escolas. Para isso, foi necessário reestruturar e adaptar algumas instalações e contratar novos profissionais.

escolavirtual.org.br

Em 2010, cerca de 2 mil alunos serão beneficiados em 30 escolas.

Índices de primeiro mundo

Na média dos últimos cinco anos, o índice de aprovação dos alunos das escolas da Fundação atingiu o patamar de 95,5%, o equivalente aos melhores parâmetros internacionais. Os três primeiros alunos de cada turma da série final do ciclo de Educação Básica são indicados para trabalhar na Organização Bradesco, mediante as vagas disponíveis.

www.cid.org.br

Até 2012, o objetivo é melhorar ainda mais a qualidade do ensino da Fundação Bradesco, de modo a alcançar o resultado de 7,5 no Índice Geral de Excelência Operacional/Educacional.

Ingresso em cursos superiores

Do contingente de alunos concluintes do Ensino Médio que prestam o vestibular, 69,38% obtêm aprovação, o que reflete a qualidade da educação oferecida em todo o processo de escolarização, desde as séries iniciais.

Para saber mais sobre o trabalho desenvolvido pela Fundação Bradesco, consulte o Relatório de Atividades, disponível para download no site fb.org.br

Sala de aula do futuro

Há dois anos, a Fundação Bradesco se dedica ao Programa Classmate PC. O objetivo é disponibilizar microcomputadores *laptops* nas salas de aula, para criar um ambiente de aprendizagem digital e colaborativo, além de proporcionar interatividade e vantagem no processo de construção do conhecimento. Em 2009, o programa contemplou inteiramente a escola de Campinas (SP), onde mantém um equipamento para cada um dos seus 1.490 alunos. Para isso, foram capacitados 42 professores. O objetivo é expandir o programa para todas as escolas da Fundação Bradesco, sendo as próximas a Matriz e a Jardim Conceição.

Escola Virtual

Além de sua rede de escolas, a Fundação mantém também a **Escola Virtual**, um portal de *e-learning* dedicado a oferecer cursos a distância via internet e semipresenciais. A Escola Virtual disponibiliza gratuitamente um portfólio com mais de 100 cursos e programas, nas áreas comportamental, de tecnologia da informação e de formação profissionalizante continuada. Em 2009, a Escola Virtual atendeu a mais de 200 mil usuários, ultrapassando as limitações geográficas e físicas das escolas e amplificando esforços de inclusão social por meio da educação.

Inclusão digital

A Fundação Bradesco conta com 109 **Centros de Inclusão Digital** (CIDs), cujos objetivos são promover a inclusão digital, estimular a responsabilidade social e o empreendedorismo e ampliar as noções de cidadania em comunidades carentes. Além de atuarem como núcleos de aprendizagem, os centros são articulados em parceria com empresas, escolas da rede pública de ensino, universidades e centros de pesquisa nacionais e internacionais – como a Universidade de São Paulo (USP) e o MIT-Media Lab. Em 2009, foram realizados mais de 100 mil **atendimentos**.



109 Centros de Inclusão Digital no Brasil

Metas e objetivos de 2009	Progresso	O que foi realizado
Aperfeiçoar os indicadores de desempenho das escolas, visando sempre à qualidade de ensino.	●	Conclusão do ciclo de implantação da estratégia por meio do Programa de Gestão Estratégica (PGE).
Tornar as escolas, cada vez mais, um polo de referência e de multiplicação nas suas comunidades.	●	As escolas da Fundação Bradesco e o Bradesco Instituto de Tecnologia (BIT) promoveram, em diversas regiões onde atuam, encontros com educadores, lideranças e comunidade, com o objetivo de compartilhar os resultados obtidos nas escolas.
Melhorar continuamente a qualidade do ensino, os índices de excelência operacional e os índices de aproveitamento dos alunos.	●	O índice de aprovação nas escolas foi de 95,3%. No ano anterior, a porcentagem era de 94,7%.
Diminuir ainda mais os índices de evasão e reprovação.	●	Os índices de evasão e reprovação foram de 2% e 2,7%, respectivamente. Em 2008, os números eram 2,2% e 3,1%.
Implantar 30 novos (CIDs) no País, em parceria com a British Telecom Global Service (BT), que mantém projeto mundial com o Unicef para oferecimento de <i>internet</i> em comunidades carentes de países em desenvolvimento.	○	Um CID foi inaugurado em São Paulo e outros seis, na região Norte.

Metas para 2010
<ul style="list-style-type: none"> ■ Expandir o número de alunos, mantendo a mesma rede de ensino. ■ Continuar a ampliação do atendimento em Educação Infantil, com a criação de novas turmas em mais sete escolas, o que favorecerá 489 crianças. ■ Expandir o programa Um computador por aluno para três escolas da Fundação Bradesco localizadas em Osasco (SP). ■ Consolidar o Portal da Educação em todas as escolas, baseado no conceito de <i>web 2.0</i> (educacao.org.br).

Educa+Ação

O Bradesco e a Fundação Bradesco criaram o Programa Educa+Ação visando integrar a iniciativa privada e as prefeituras no esforço de elevar o padrão educacional dos alunos da rede pública de ensino. Alinhado com o movimento [Todos pela Educação](#), tem como objetivo capacitar os professores para que atinjam a meta de alfabetizar as crianças até o final do 2º ano do Ensino Fundamental e garantam que os alunos aprendam os conteúdos apropriados também nos anos seguintes. Em 2009, envolveu 61 escolas de oito cidades da região do Vale do Ribeira, do município de Embu, no Estado de São Paulo, e de Angélica e Ivinhema, no Estado do Mato Grosso do Sul - beneficiando cerca de 3 mil alunos. As escolas participantes recebem a mesma formação

de professores e o material didático utilizado nas 40 escolas da Fundação Bradesco. Profissionais especializados da Fundação respondem pela supervisão pedagógica e pela avaliação dos resultados do Educa+Ação. Periodicamente, são realizados encontros com a finalidade de capacitar professores, coordenadores pedagógicos e diretores das escolas participantes. Em 2009, a Organização Bradesco investiu cerca de R\$ 1,3 milhão no Programa. Em três anos, 229 professores foram capacitados e mais de 5 mil alunos, beneficiados. O objetivo é expandir o programa, mantendo a qualidade do ensino e os níveis de atendimento e assistência ao professor. Além do Bradesco, em 2009, o Educa+Ação contou com o investimento dos parceiros Sociedade Amigos do Embu e Angélica Agronegócio Ltda. - Adecoagro. 

www.todospelaeducacao.org.br

Metas e objetivos de 2009	Progresso	Justificativa
Estender o Programa Educa+Ação, gradativamente, a outras regiões do País, por meio da rede de Agências do Banco, das escolas da Fundação e de parcerias. Próximos municípios abrangidos: Angélica (MS), Ivinhema (MS) e Embu (SP).	●	As atividades foram expandidas para as cidades de Ivinhema, Angélica e Embu, totalizando 11 cidades e 61 escolas.
Ampliar a atuação no Vale do Ribeira, atendendo 2.500 alunos e mais de 100 professores e coordenadores.	●	No Vale do Ribeira, o número de escolas beneficiadas aumentou de 14 para 53, no exercício de 2009, atendendo 133 professores e coordenadores.

Metas para 2010
<ul style="list-style-type: none"> ■ Continuar ampliando a atuação nos municípios já beneficiados. ■ Implantar o programa no município de Jundiá (SP) e Porto Esperança (MS). ■ Previsão para o final do ano: 13 municípios, 140 escolas, 900 professores, 24 mil alunos.

Programa Bradesco Esportes e Educação

Há 21 anos, apoiamos o desenvolvimento da cidadania e a inclusão social, por meio do

Programa Bradesco Esportes e Educação.

Com sede em Osasco (SP), o Programa é direcionado a meninas com idades entre 9 e 18 anos. Atualmente, a iniciativa atende, gratuitamente, mais de 2 mil meninas, em 38 Núcleos de Formação e de Especialistas, nas modalidades vôlei e basquete.

Todas as meninas têm acesso garantido à educação esportiva de qualidade, nos núcleos de formação, independentemente de suas características físicas, como peso e altura, ou habilidades esportivas. As atividades são realizadas com acompanhamento médico, psicológico, fisioterápico e nutricional.

As meninas recebem informações regulares sobre higiene, estresse, adolescência e prevenção ao uso de drogas e gravidez precoce.

O programa também oferece uma estrutura de apoio, com benefícios como seguro de vida, plano de saúde e material esportivo, utilizados nos treinamentos e nas competições. Além disso, acaba sendo responsável pela formação de atletas de alto nível, possibilitando ingressarem em equipes de categoria adulta. Atualmente, 90 profissionais participam da iniciativa (55 da ADC Bradesco e 35 dos parceiros), realizando atividades em escolas da rede pública municipal, centros esportivos da Prefeitura de Osasco, na unidade do Serviço Social da Indústria (Sesi) em Osasco, na Fundação Bradesco e em escolas particulares.

Metas e objetivos de 2009	Progresso	Justificativa
Conclusão das obras e inauguração do Centro de Desenvolvimento Esportivo Bradesco Esportes, em Osasco.	◐	Obra concluída. Inauguração depende da instalação de equipamentos. Documentação visando à certificação LEED está em andamento.

Metas para 2010
<ul style="list-style-type: none"> ■ Inaugurar o Centro de Desenvolvimento Esportivo Bradesco, em Osasco (SP), no 1º semestre de 2010.

Fundação Amazonas Sustentável (FAS)

Em uma parceria com o Governo do Estado do Amazonas, anunciada em dezembro de 2007, o Bradesco tornou-se um dos cofundadores da **Fundação Amazonas Sustentável (FAS)**. Ela foi constituída para enfrentar desafio de valorizar os serviços ambientais providos pela Floresta Amazônica, visando à melhoria da qualidade de vida das comunidades ribeirinhas e à conservação da Floresta. O aporte inicial foi de R\$ 20 milhões, para constituir um fundo permanente, no qual apenas os rendimentos são investidos, o que torna os programas da FAS financeiramente sustentáveis em longo prazo. A gestão dos recursos está a cargo da Bradesco *Asset Management* (BRAM). O Governo do Estado do Amazonas também contribuiu com R\$ 20 milhões para o fundo permanente. Comprometemo-nos a entregar, além do aporte inicial, outros R\$ 50 milhões, em cinco anos (R\$ 10 milhões por ano, de 2008 até 2012), na condição de mantenedor da instituição. Outras organizações privadas também aportam recursos financeiros e técnicos na Fundação. Os valores que repassamos à entidade são obtidos com a venda de produtos voltados à iniciativa (cartões de crédito e títulos de capitalização).

Conservação ambiental

A FAS contribui para a manutenção do conjunto de 35 unidades de conservação ambiental no Estado do Amazonas. Essas unidades cobrem 16,4 milhões de hectares. A primeira ação desenvolvida pela parceria aconteceu no âmbito do programa Bolsa Floresta, pioneiro no País, instituído pelo governo amazonense, como parte da Política Estadual sobre Mudanças Climáticas, Conservação Ambiental e Desenvolvimento Sustentável do Amazonas. O Bolsa Floresta possui quatro categorias: Bolsa Floresta Renda (apoio a atividades sustentáveis),



Comunidade ribeirinha beneficiada pela FAS

fas-amazonas.org

Bolsa Floresta Social (melhorias de saúde, transporte e comunicação), Bolsa Floresta Associação (organização social dos moradores das Reservas) e Bolsa Floresta Familiar (pagamento por serviços e produtos ambientais às comunidades, pelo uso sustentável dos recursos naturais, conservação e proteção ambiental). Até dezembro de 2009, o programa Bolsa Floresta atingiu o número de 6,8 mil famílias beneficiadas no Amazonas.

Fundação SOS Mata Atlântica

Desde 1989, mantemos uma sólida parceria com a **Fundação SOS Mata Atlântica**, organização não governamental, sem fins lucrativos e sem vínculos partidários ou religiosos.

sosma.org.br

Como forma de viabilizar a geração de recursos à conservação desse bioma, o Bradesco vem lançando produtos específicos, ao longo dos anos. Alguns exemplos são o Cartão de Afinidade SOS Mata Atlântica, o Título de Capitalização Pé Quente Bradesco SOS Mata Atlântica e o EcoFinanciamento de Veículos, iniciado em 2007. Parte dos recursos arrecadados com a venda desses produtos é repassada à Fundação, transformando-se em programas de conservação e educação ambiental e restauração florestal, entre outros. Os recursos repassados pelo Bradesco já contribuíram para o plantio de mais de 28,1 milhões de mudas de árvores nativas

Total de mudas de árvores viabilizadas pela comercialização de produtos*			
	2007	2008	2009
Cartão Bradesco SOS Mata Atlântica	600	900	580
Título de Capitalização Pé Quente Bradesco SOS Mata Atlântica	3.703	950	1.040
EcoFinanciamento de veículos	127	227	336
Total	4.430	2.077	1.956

* Em milhares de árvores.

em áreas da Mata Atlântica, o que equivale à recuperação de 16,8 mil hectares.

www.ibcc.org.br

Todas essas árvores, quando adultas (20 anos), terão compensado aproximadamente 3,9 milhões de toneladas de CO₂. Desde 1989, somados os recursos provenientes da venda dos produtos relacionados à ONG, já foram repassados R\$ 85,9 milhões à entidade.

Projeto Integração Empresa Escola

O Projeto Integração Empresa Escola, iniciativa criada em 2004, pelo Grupo Bradesco de Seguros e Previdência, no Rio de Janeiro, oferece atividades esportivas e culturais gratuitas para crianças e adolescentes de 8 a 18 anos que estudam na Fundação Bradesco. O Projeto que, inicialmente, oferecia 200 vagas apenas para as atividades esportivas, em 2009, foi ampliado para 858, lançando também as atividades culturais. Atualmente, são oferecidas oportunidades para oito modalidades esportivas (natação, voleibol, futebol *society*, futsal, capoeira, basquete, handebol e ginástica rítmica) e quatro modalidades culturais (dança, música, teatro e artes plásticas).

Outras entidades parceiras

Instituto Ayrton Senna

senna.org.br

Já há alguns anos, estabelecemos uma parceria com o **Instituto Ayrton Senna**, viabilizando a realização de vários programas que visam criar soluções educacionais de grande escala para problemas que afetam a aprendizagem de crianças e jovens brasileiros.

IBCC

Em março de 2006, o Bradesco iniciou uma parceria com o **Instituto Brasileiro de Controle do Câncer (IBCC)**. Desde a sua fundação, em 1968, o IBCC trabalha com os objetivos de disseminar e promover a prevenção, o diagnóstico precoce e o tratamento de diversos tipos de câncer. Em quatro décadas, a instituição já atendeu mais de 4 milhões de pessoas.

Patrocínios e doações

Em 2009, apoiamos e patrocinamos diversos eventos socioculturais, em diferentes cidades e regiões do País.

Festas populares

Todos os anos, promovemos festividades regionais que preservam antigas tradições folclóricas. A lista inclui eventos como a Festa de São João, em Campina Grande (PB), considerada a maior manifestação desse gênero em todo o mundo, o Festival Folclórico de Parintins (AM) e o tradicional Círio de Nazaré, festa religiosa que mobiliza toda a população de Belém, capital do Pará.

Incentivo cultural

O Bradesco também patrocinou uma série de eventos com apoio das leis de incentivo. Com as comemorações do Ano da França no Brasil, apoiou eventos como a exposição Mulheres do Planeta, do fotógrafo francês Titouan Lamazou, o Festival de Inverno de Campos do Jordão (SP) e a exposição O Pequeno Príncipe, a maior já realizada sobre a obra fora da França, entre outros.



Teatro Bradesco

Em 2009, o Banco passou a contar com espaço que leva seu nome, o **Teatro Bradesco**, projeto contemporâneo que eleva as artes cênicas no Brasil ao patamar mais alto de qualidade, recursos técnicos e conforto, colocando o País definitivamente na rota das principais produções internacionais.

PrimeArts

Com o objetivo de incentivar a cultura, também deu continuidade ao *PrimeArts*, que reúne todos os espetáculos patrocinados e apoiados pelo Bradesco Prime.

Teleton – AACD

O Bradesco é a única empresa a participar como patrocinadora e doadora de todas as edições do Teleton. Somente em 2009, contribuiu com R\$ 1,2 milhão para a iniciativa, uma maratona televisiva, realizada desde 1998, com a missão de arrecadar recursos para a

Associação de Assistência à Criança Deficiente (AACD). Os valores já arrecadados ajudaram a AACD a construir, equipar e manter sete novos centros de reabilitação.

teatrobradesco.com.br

primearts.com.br

Guia turístico para acessibilidade de portadores de deficiência

O Bradesco patrocinou, em 2009, o **Guia Brasil Para Todos**, um roteiro turístico e cultural para pessoas com deficiências físicas. É o primeiro guia de turismo nacional a incluir e avaliar o acesso de deficientes a atrações, hotéis e restaurantes das cidades de Manaus, Fortaleza, Recife, Salvador, Brasília, Belo Horizonte, Rio de Janeiro, São Paulo, Florianópolis e Curitiba. Em cada capital, as avaliações dos estabelecimentos foram feitas por pessoas com deficiência, acompanhadas por um jornalista.

brasilparatodos.com.br

Relato da Sustentabilidade

O Bradesco adota, pelo quarto ano consecutivo, as diretrizes da *Global Reporting Initiative* (GRI) em seu *Relatório de Sustentabilidade*. Com sede em Amsterdã, na Holanda, a GRI é uma rede *multistakeholder* criada em 1997, com a missão de elevar os relatórios de desempenho econômico, social e ambiental ao mesmo padrão dos relatórios financeiros. Este relatório também utilizou as diretrizes do Suplemento Setorial de Serviços Financeiros da GRI, com indicadores específicos. Desde janeiro de 2009, o Bradesco é *Organizational Stakeholder* (OS) da GRI, fazendo parte de uma rede de apoio, que reúne empresas e organizações de todo o mundo, responsável pela divulgação das diretrizes propostas pela GRI. Com o objetivo de tornar o relatório mais conciso, optamos por divulgar as informações do Balanço Social, modelo Ibase, somente no novo portal (bradesco.com.br/rsa), as quais serão atualizadas trimestralmente. Para garantir a qualidade das informações contidas na publicação e dos processos de gestão de sustentabilidade, o Bradesco contratou duas empresas: a BSD Consulting, que executa o trabalho de verificação independente do processo de elaboração do relatório, seguindo o padrão da norma AA1000AS 2008 (*AA1000 Assurance Standard 2008*), e a auditoria independente da PricewaterhouseCoopers, que avalia a precisão e a confiabilidade das informações relatadas, além do nível de aplicação da GRI.

Processo de elaboração

A elaboração do *Relatório de 2009* envolveu um conjunto de ações estruturadas, como a formação de grupos de trabalho e de painéis de diálogo.

Grupos de trabalho

Para melhorar a gestão das informações, identificar possíveis melhorias no processo de construção do relatório e estabelecer um diálogo entre gestores, foram criados seis grupos de trabalho, com temas específicos: riscos

socioambientais; gestão de pessoas; produtos e serviços; investimentos; ecoeficiência e mudanças climáticas. O objetivo é que esses grupos sejam permanentes, para aperfeiçoar cada vez mais o diálogo entre os gestores desses temas estratégicos da Organização e identificar possibilidades de melhorias em sua gestão.

Painéis de diálogo

Em 2008, com o objetivo de obter *feedback* sobre o *Relatório de Sustentabilidade 2007* e levantar subsídios para o RS 2008, a Organização promoveu o 1º Ciclo Bradesco de Diálogo com *Stakeholders*. Os seis encontros contaram com a participação de 101 representantes de diversos públicos com os quais se relaciona, incluindo colaboradores, fornecedores, clientes, representantes do governo, sociedade civil organizada, academia e organizações não governamentais. Além de, em um primeiro momento, contribuírem para a construção do RS 2008 e do presente *Relatório de Sustentabilidade*, as informações colhidas nos encontros também passaram a balizar algumas medidas tomadas pelo Bradesco na gestão dos mais variados temas. Na opinião de alguns públicos, algumas informações relevantes para a elaboração de um relatório de sustentabilidade não estavam presentes de forma satisfatória no *RS 2007* (veja quadro na página 63). No *RS 2009*, como forma de tentarmos responder às questões levantadas pelos *stakeholders*, ampliamos a abordagem de temas como estratégia de sustentabilidade, educação financeira, microfinanças, incentivos concedidos a empresas sustentáveis, impactos decorrentes de investimentos e financiamentos realizados pelo Banco, metas e estratégias de sustentabilidade e parcerias com o Terceiro Setor. Além disso, no tratamento de todos os temas presentes no relatório, buscou-se responder de forma mais clara à demanda dos públicos, como a inclusão de aspectos desfavoráveis à Organização.

Temas e assuntos que necessitavam melhor abordagem, na opinião dos grupos						
	Clientes	Colaboradores	Fornecedores	Academia	ONGs	Governo e Sociedade
1) Metas e estratégias de sustentabilidade	X	X	X		X	
2) <i>Disclosure</i> de informação ou transparência	X		X	X	X	
3) Educação financeira (crédito responsável)	X			X	X	
4) Impactos decorrentes de investimentos/financiamentos do Banco	X	X			X	
5) Microcrédito/microfinanças	X			X	X	
6) Incentivos concedidos a empresas sustentáveis	X		X			X
7) Parceria com o Terceiro Setor					X	X
8) Ausência de aspectos desfavoráveis		X			X	

Oportunidades de melhoria

Além da opinião geral das categorias de *stakeholders* (obtida por meio da tabulação das informações colhidas), o processo de elaboração deste relatório também procurou analisar e responder algumas manifestações pontuais de alguns participantes dos painéis. Para o Bradesco, mesmo que, muitas

vezes, uma opinião isolada não retrate exatamente uma demanda de um público estratégico como um todo, ela constitui-se, invariavelmente, em uma excelente oportunidade de melhoria. Por isso, algumas opiniões particulares (*detalhadas a seguir*) também foram consideradas na elaboração deste *Relatório de Sustentabilidade 2009*.

Sobre a forma do relatório

"[O relatório] requer melhoria quanto à forma e a um meio mais eficaz de divulgar e fixar o conteúdo." (Colaborador)

"Tem coisa demais mesmo [no relatório]. Fala sobre processos judiciais, quebra de sigilo bancário, questões trabalhistas, valor que é provisionado para ações trabalhistas. Tem coisa que não deveria estar aqui." (Fornecedor)

Bradesco: Na comparação com o RS 2008, o Bradesco optou por um relatório mais enxuto, em 2009, e em menor tiragem. Além de reduzir o consumo de papel, a medida também visa à oferta de uma prestação de contas mais direta e objetiva. Para o leitor que tiver interesse em obter mais informações, estas estão disponíveis na internet.

Especificamente sobre o número de processos judiciais, trata-se de um indicador cuja resposta é exigida pela GRI. A transparência na prestação de contas, ou seja, o equilíbrio entre informações favoráveis e desfavoráveis, é um dos princípios das diretrizes propostas. Em muitos casos desse gênero, pelas mesmas razões já explanadas, optamos por responder às questões somente na versão *on-line*.

Sobre metas e objetivos do Banco

"O que espero, quando abro o Relatório de Sustentabilidade, é conhecer todo o trabalho que o Bradesco tem feito nas áreas social e ambiental, quais as metas e os objetivos para o ano e se ele também tem cumprido as metas e os objetivos do ano que passou." (Colaborador)

"Ausência de detalhes relevantes. Críticas, metas e compromissos numéricos." (Representante de ONG)

"Pelo que folhee, [o relatório] fala muito do que o Bradesco fez, mas não aonde pretende chegar. Pelo menos onde vi, em nenhum momento está 'meu objetivo era atingir cem e eu fiz cinquenta'." (Fornecedor)

Bradesco: No RS 2009, as metas e os objetivos em relação aos temas ligados à sustentabilidade estão mais detalhados do que em anos anteriores, quantificados em números, sempre que possível.

Sobre campanhas e engajamento de stakeholders

“Atende parcialmente às expectativas. Seria importante que o Bradesco promovesse outras campanhas educativas, visando mudar hábitos também da sociedade, como não jogar papel no chão, por exemplo. Estamos falando de 18 milhões de clientes.” (Representante de órgão governamental ou da sociedade civil)

“Nós não entendemos que os clientes sejam envolvidos, engajados no processo. Eles recebem, sim, um pouco de comunicação, mas não são engajados durante o processo.” (Representante de órgão governamental ou da sociedade civil)

Bradesco: Sempre que possível, a Organização procura desenvolver e estimular em seus públicos a consciência acerca dos mais variados temas ligados à sustentabilidade. Mesmo que o engajamento em ações e programas não seja, por vezes, uma consequência direta do trabalho de conscientização, o Bradesco acredita que, ao adotar essas medidas, de alguma forma, está contribuindo para a construção de uma sociedade mais sustentável.

Sobre inclusão bancária

“A gente gostaria de ver no relatório que, ano após ano, o Banco vai retratar e se reportar à mobilidade dos menos favorecidos, à inclusão bancária, ao Banco Postal, às comunidades mais afastadas.” (Colaboradores)

“Explicitar melhor essas estratégias [de inclusão], as ações decorrentes dessas estratégias e seus resultados.” (Academia)

Bradesco: Por sua importância, o tema sugerido recebeu uma abordagem mais detalhada e aprofundada no presente Relatório de Sustentabilidade, em Inclusão bancária e microfinanças.

Sobre critérios para financiamento

“Como cliente, queria saber se o Bradesco empresta dinheiro para uma empresa que tem problema fiscal ou ambiental. Para mim, se quer ser um banco sustentável, está claro que ele não deveria emprestar dinheiro nem beneficiar empresas que não operam certo.” (Cliente)

Bradesco: Por sua importância, o tema sugerido ganhou uma abordagem mais detalhada e aprofundada no presente Relatório de Sustentabilidade, em Gestão de riscos socioambientais e Critérios socioambientais na concessão de crédito.

Sobre impactos negativos das operações

“O relatório não expressa o quanto as ações do Banco estão causando impacto negativo nas áreas em que está inserido e não estabelece relação direta entre sua ação e o conceito.” (Representante de ONG)

“Não tem como traçar metas nem estratégias, uma vez que não deixa claro o conceito de sustentabilidade. Tomou emprestada a preocupação com as mudanças climáticas, o que não é suficiente para dar conta das questões socioambientais do País. Não mudou seu jeito de fazer negócio nas suas linhas de financiamentos, por exemplo.” (Representante de ONG)

Bradesco: A Organização vem buscando melhorar a análise dos eventuais impactos negativos das suas operações, haja vista a criação, em 2009, de duas áreas envolvidas na análise de riscos socioambientais e as ações relacionadas a ecoeficiência e mudanças climáticas.

Índice de indicadores GRI

As respostas ao conjunto de indicadores GRI apresentados nesse *Relatório* estão indicadas pelas páginas em que podem ser encontradas neste documento, no *Relatório Anual 2009* ou nos demais *sites* indicados. Os protocolos que detalham o conteúdo de cada indicador podem ser consultados, inclusive em português, no *site* www.globalreporting.org.

Indicadores Gerais	
Descrição GRI	Resposta
1. Estratégia e Análise	
1.1. Declaração da Presidência	Página 4 – Mensagem da Presidência
1.2. Principais impactos, riscos e oportunidades	<i>Relatório Anual 2009</i> – Controle Integrado de Riscos
2. Perfil Organizacional	
2.1. Nome da organização	Página 71 – Endereços e contatos
2.2. Principais marcas, produtos e/ou serviços	Página 2 – Perfil da Organização <i>Relatório Anual 2009</i> – Estratégia Empresarial <i>Relatório Anual 2009</i> – Produtos e Serviços <i>Relatório Anual 2009</i> – Segmentação de Mercado <i>Relatório Anual 2009</i> – Empresas Bradesco
2.3. Estrutura operacional	bradesco.com.br/ri → Informações Corporativas
2.4. Localização da sede da organização	Página 71 – Endereços e contatos
2.5. Atuação geográfica	<i>Relatório Anual 2009</i> – Área Internacional <i>Relatório Anual 2009</i> – Estrutura Organizacional
2.6. Natureza jurídica	bradesco.com.br/ri → Visão Geral
2.7. Mercados atendidos	bradesco.com.br/ri → Visão Geral
2.8. Porte da organização	bradesco.com.br/ri → Visão Geral
2.9. Principais mudanças no ano	<i>Relatório Anual 2009</i> – Relatório da Administração
2.10. Prêmios	Página 71 – Reconhecimentos <i>Relatório Anual 2009</i> – Reconhecimentos
3. Parâmetros para o Relatório	
Perfil do Relatório	
3.1. Período coberto pelo Relatório	01 de janeiro de 2009 até 31 de dezembro de 2009
3.2. Relatório anterior	Elaborado no ano de 2008
3.3. Periodicidade	Anual
3.4. Dados para contato	Página 71 – Endereços e contatos
Escopo e limite do relatório	
3.5. Definição do conteúdo	Página 3 – Como ler o Relatório
3.6. Limite do Relatório	Página 65 – Relato da sustentabilidade
3.7. Escopo e limite do Relatório	Página 65 – Relato da sustentabilidade
3.8. Base para a elaboração do Relatório	Página 62 – Relato da sustentabilidade
3.9. Técnicas de medição e bases de cálculos	Estão descritas ao longo dos textos, sempre que necessário para apoiar algum dado.
3.10. Consequências de reformulações de informações	As informações referentes a alterações em relação aos anos anteriores acompanham as novas informações nos respectivos capítulos ou tabelas específicas.
3.11. Mudanças significativas	Não há.
Sumário de conteúdo da GRI	
3.12. Localização das informações	Página 66 – Índice de indicadores GRI
Verificação	
3.13. Verificação externa	O Bradesco adota dois tipos de verificação externa em seu <i>Relatório</i> : a auditoria dos dados, conduzida pela empresa PricewaterhouseCoopers (pág. 70), e a verificação do processo de elaboração do relato, realizada pela BSD Consulting (pág.68).
4. Governança, Compromissos e Engajamento	
Governança	
4.1. Estrutura de governança	<i>Relatório Anual 2009</i> – Governança corporativa
4.2. Identificação dos principais executivos	bradesco.com.br/ri → Governança corporativa → Conselho de Administração
4.3. Conselheiros independentes	bradesco.com.br/ri → Governança corporativa → Conselho de Administração <i>Relatório Anual 2009</i> – Governança corporativa governancacorp@bradesco.com.br
4.4. Canais de comunicação com o Conselho	
4.5. Remuneração por sustentabilidade	A remuneração variável para membros do mais alto órgão de governança, da diretoria executiva e dos demais executivos obedece a critérios econômico-financeiros. A inclusão de critérios socioambientais encontra-se em estudo.
4.6. Conflitos de interesse	bradesco.com.br/ri → Governança corporativa
4.7. Qualificações de conselheiros	bradesco.com.br/ri → Governança corporativa → Conselho de Administração
4.8. Valores, códigos e princípios internos	Página 9 – Gestão ética bradesco.com.br/ri → Governança corporativa <i>Relatório Anual 2009</i> – Valores

Descrição GRI	Resposta
4.9. Atuação do Conselho na avaliação do desempenho de sustentabilidade	bradesco.com.br/ri → Governança corporativa → Informações a Investidores → Notas Legais e Fatores de Risco
4.10. Autoavaliação do Conselho na avaliação do desempenho de sustentabilidade	A avaliação do desempenho dos membros do Conselho de Administração é realizada pelo Presidente do Órgão.
Compromissos com iniciativas externas	
4.11. Princípio da precaução	Página 12 – Comitê Executivo de Produtos e Serviços
4.12. Cartas, princípios e iniciativas	Página 4 – Mensagem da Presidência Página 11 – Alinhamento a compromissos voluntários
4.13. Participação em associações	bradesco.com.br/rsa → Gestão Responsável → Governo e Sociedade
Engajamento das partes interessadas	
4.14. Relação dos stakeholders	Página 26 – Relacionamento com stakeholders
4.15. Identificação dos stakeholders	Página 27 – Bradesco e seus públicos estratégicos
4.16. Engajamento dos stakeholders	Página 26 – Relacionamento com stakeholders
4.17. Demandas dos stakeholders	Página 26 – Relacionamento com stakeholders Página 63 – Relato da sustentabilidade – Sobre a forma do relatório

Indicadores de Desempenho	
Descrição GRI	Resposta
Desempenho econômico	
DMA. Abordagem de Gestão	
EC1. DVA	Página 26 – Gestão Responsável bradesco.com.br/rsa → Gestão Responsável
EC2. Mudanças climáticas	bradesco.com.br/rsa → Indicadores → Balanço Social Ibase
EC3. Plano de pensão	Página 10 – Mudanças climáticas
EC4. Subsídios	Página 36 – Benefícios Página 36 – Geração de valor para os colaboradores bradesco.com.br/rsa → Gestão Responsável → Governo e Sociedade
Presença no mercado	
EC5. Relação salário mínimo interno/local	bradesco.com.br/rsa → Gestão Responsável → Público Interno
EC6. Gastos com fornecedores locais	bradesco.com.br/rsa → Gestão Responsável → Fornecedores
EC7. Contratação local	Página 34 – Público interno bradesco.com.br/rsa → Gestão Responsável → Público Interno → Atração e retenção de talentos
Impactos econômicos indiretos	
EC8. Investimentos em infraestrutura	Página 51 – Construções sustentáveis Página 55 – Fundação Bradesco Página 58 – Programa Bradesco Esportes e Educação bradesco.com.br/rsa → Investimentos Socioambientais
EC9. Impactos econômicos indiretos	Página 12 – Inclusão bancária e microfinanças Página 23 – Vida, previdência e capitalização Página 53 – Investimentos Socioambientais bradesco.com.br/rsa → Investimentos Socioambientais
Desempenho Ambiental	
DMA. Abordagem de Gestão	
Materiais	
EN1. Materiais usados	bradesco.com.br/rsa → Gestão Responsável → Gestão da ecoeficiência
EN2. Materiais usados originados de reciclagem	bradesco.com.br/rsa → Gestão Responsável → Gestão da ecoeficiência
Energia	
EN3. Energia direta	bradesco.com.br/rsa → Gestão Responsável → Gestão da ecoeficiência
EN4. Energia indireta	bradesco.com.br/rsa → Gestão Responsável → Gestão da ecoeficiência
EN5. Energia economizada	bradesco.com.br/rsa → Gestão Responsável → Gestão da ecoeficiência
EN6. Produtos e serviços de baixo consumo	Página 52 – "TI Verde" bradesco.com.br/rsa → Gestão Responsável → Gestão da ecoeficiência
EN7. Iniciativas e redução do consumo	bradesco.com.br/rsa → Gestão Responsável → Gestão da ecoeficiência → TI Verde
Água	
EN8. Consumo de água por fonte	bradesco.com.br/rsa → Gestão Responsável → Gestão da ecoeficiência
Emissões, efluentes e resíduos	
EN16. Emissões diretas e indiretas de gases do efeito estufa	Página 51 – Gestão das emissões de gases de efeito estufa
EN17. Outras emissões indiretas de gases do efeito estufa	bradesco.com.br/rsa → Gestão Responsável → Gestão da ecoeficiência → Gestão das emissões de gases de efeito estufa
EN18. Iniciativa para redução de emissões	bradesco.com.br/rsa → Gestão Responsável → Gestão da ecoeficiência → Centro de Tecnologia e Informação
EN20. NOx, SOx e outras emissões	bradesco.com.br/rsa → Gestão Responsável → Gestão da ecoeficiência → Gestão das emissões de gases de efeito estufa
EN22. Peso total de resíduos	bradesco.com.br/rsa → Gestão Responsável → Gestão da ecoeficiência
Produtos e Serviços	
EN26. Mitigação de impactos ambientais de produtos/serviços	Página 51 – Construções sustentáveis Página 52 – "TI Verde" bradesco.com.br/rsa → Gestão Responsável → Gestão da ecoeficiência → Gestão da Ecoeficiência
Desempenho Social – Práticas Trabalhistas e Trabalho Decente	
DMA. Abordagem de Gestão	
LA1. Perfil dos trabalhadores	Página 36 – Comitê de Recursos Humanos Página 39 – Diversidade Página 40 – Relações sindicais bradesco.com.br/rsa → Gestão Responsável → Público Interno

Descrição GRI	Resposta
LA2. Taxa de rotatividade	Página 35 - Distribuição de quadro de colaboradores bradesco.com.br/rsa → Gestão Responsável → Público Interno
LA3. Benefícios	Página 36 - Benefícios
Relações entre trabalhadores e a governança	
LA4. Negociação coletiva	Página 40 - Relações sindicais Página 40 - Tabela: Total de funcionários sindicalizados bradesco.com.br/rsa → Gestão Responsável → Público Interno → Relações sindicais
LA5. Prazo mínimo para notificação com antecedência de mudanças operacionais	A Organização não possui nenhuma diretriz ou cláusula prevista em sua Convenção Coletiva.
Saúde e segurança no trabalho	
LA6. Percentual de empregados representados por comitês	bradesco.com.br/rsa → Gestão Responsável → Público Interno → Ambiente de trabalho
LA7. Taxas de lesões, doenças ocupacionais, absenteísmo, dias perdidos e óbitos	Página 41 - Tabela: Indicadores de saúde e segurança ocupacional bradesco.com.br/rsa → Gestão Responsável → Público Interno → Segurança e saúde no trabalho
LA8. Assistência aos empregados em casos de doenças graves	Página 41 - Assistência social e psicológica bradesco.com.br/rsa → Gestão Responsável → Público Interno → Segurança e saúde no trabalho
LA9. Temas cobertos por acordos com sindicatos	bradesco.com.br/rsa → Gestão Responsável → Público Interno → Relações sindicais
Treinamento e educação	
LA10. Horas de treinamento	Página 38 - Tabela: Média anual de horas de treinamento dos funcionários ativos, por categoria profissional bradesco.com.br/rsa → Gestão Responsável → Público Interno → Educação e treinamento
LA11. Gestão de competências e aprendizagem contínua	Página 37 - Mapeamento de capital humano bradesco.com.br/rsa → Gestão Responsável → Público Interno → Mapeamento de capital humano
LA12. Análise de desempenho e desenvolvimento de carreira	Página 37 - Mapeamento de capital humano bradesco.com.br/rsa → Gestão Responsável → Público Interno → Mapeamento de capital humano
Diversidade e igualdade de oportunidades	
LA13. Perfil dos trabalhadores por indicadores de diversidade	Página 35 - Distribuição de quadro de colaboradores bradesco.com.br/rsa → Gestão Responsável → Público Interno Página 39 - Diversidade bradesco.com.br/rsa → Gestão Responsável → Público Interno → Diversidade
LA14. Proporção de salário homens/mulheres	bradesco.com.br/rsa → Gestão Responsável → Público Interno
Desempenho Social – Direitos Humanos	
DMA. Abordagem de Gestão	
Página 37 - SA8000	
Práticas de investimento e de processo de compra	
HR1. Investimentos que incluem cláusulas sobre direitos humanos	Página 18 - Princípios do Equador bradesco.com.br/rsa → Finanças Sustentáveis → Critérios socioambientais nas operações de crédito Página 44 - Fornecedores bradesco.com.br/rsa → Gestão Responsável → Fornecedores → Avaliação e desenvolvimento de desempenho socioambientais
HR2. Fornecedores avaliados	Página 44 - Fornecedores Página 44 - Engajamento de fornecedores Página 45 - Tabela: Atividades de avaliação bradesco.com.br/rsa → Gestão Responsável → Fornecedores
HR3. Treinamento	bradesco.com.br/rsa → Gestão Responsável → Fornecedores
Não discriminação	
HR4. Casos de discriminação e medidas tomadas	Página 40 - Casos de discriminação bradesco.com.br/rsa → Gestão Responsável → Relacionamento com <i>stakeholders</i>
Liberdade de associação e negociação coletiva	
HR5. Risco à liberdade de associação e negociação coletiva	Página 40 - Relações sindicais bradesco.com.br/rsa → Gestão Responsável → Relacionamento com <i>stakeholders</i> → Público Interno
Trabalho infantil	
HR6. Operações com risco	Página 37 - SA8000 Página 45 - Tabela: Atividades de avaliação bradesco.com.br/rsa → Gestão Responsável → Relacionamento com <i>stakeholders</i>
Trabalho forçado e escravo	
HR7. Operações com risco	Página 37 - SA8000 Página 45 - Tabela: Atividades de avaliação bradesco.com.br/rsa → Gestão Responsável → Relacionamento com <i>stakeholders</i>
Práticas de segurança	
HR8. Treinamento em aspectos de direitos humanos	Página 37 - SA8000 bradesco.com.br/rsa → Gestão Responsável → Público Interno → Educação e treinamento → Segurança patrimonial e direitos humanos
Desempenho Social – Sociedade	
DMA. Abordagem de Gestão	
Página 49 - Governo e sociedade bradesco.com.br/rsa → Gestão Responsável	
Comunidade	
SO1. Gestão de impactos	Página 12 - Inclusão bancária e microfinanças bradesco.com.br/rsa → Finanças Sustentáveis
Corrupção	
SO2. Avaliações de riscos de corrupção	Página 50 - Prevenção e combate a atos ilícitos
SO3. Treinamento anticorrupção	Página 50 - Tabela: Cursos <i>on-line</i> até dezembro 2009 bradesco.com.br/rsa → Gestão Responsável → Governo e Sociedade → Prevenção e Combate a Atos Ilícitos
SO4. Medidas tomadas em casos de corrupção	Página 50 - Prevenção e combate a atos ilícitos
Políticas públicas	
SO5. Posicionamento sobre políticas públicas e lobbies	bradesco.com.br/rsa → Gestão Responsável → Governo e Sociedade

Descrição GRI	Resposta
SO6. Contribuições a partidos políticos	bradesco.com.br/rsa → Gestão Responsável → Governo e Sociedade
Concorrência desleal	
SO7. Ações judiciais	Página 49 - Concorrência
Conformidade	
SO8. Multas e sanções	Página 40 - Processos trabalhistas Página 49 - Órgãos reguladores/fiscalizadores e entidades
Desempenho Social – Responsabilidade pelo produto	
DMA. Abordagem de Gestão	
Página 12 - Comitê Executivo de Produtos e Serviços bradesco.com.br/rsa → Finanças Sustentáveis → Comitê Executivo de Produtos e Serviços	
Saúde e segurança do cliente	
PR1. Avaliação de impactos	Página 28 - Segurança do cliente Página 29 - Alô Bradesco/SAC e Fale Conosco
PR2. Não conformidades	Em 2008, não foram relatados casos desse tipo de ocorrência.
Rotulagem de produtos e serviços	
PR3. Rótulos de produtos	bradesco.com.br/rsa → Finanças Sustentáveis
PR5. Satisfação do cliente	Página 29 - Alô Bradesco/SAC e Fale Conosco Página 32 - Pesquisas de satisfação bradesco.com.br/rsa → Gestão Responsável → Clientes
Comunicação e marketing	
PR6. Adesão às normas	As ações de marketing e propaganda da Organização seguem normas estabelecidas pelo Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária.
PR7. Não conformidade	Em 2009, não foram registradas reclamações a respeito de possíveis descumprimentos de códigos e legislações relacionados a marketing, publicidade, promoção e patrocínio.
Conformidade	
PR8. Reclamações relativas a perda de dados de clientes	Página 31 - Reparações Financeiras bradesco.com.br/rsa → Gestão Responsável → Clientes
Compliance	
PR9. Multas	Página 49 - Órgãos reguladores/fiscalizadores e entidades bradesco.com.br/rsa → Gestão Responsável → Governo e Sociedade

Indicadores Setoriais	
Descrição GRI	Resposta
FS1. Políticas socioambientais	Página 9 - Gestão de riscos socioambientais Página 12 - Comitê Executivo de Produtos e Serviços Página 17 - Critérios socioambientais nas operações de crédito bradesco.com.br/rsa → Finanças Sustentáveis
FS2. Avaliação de riscos socioambientais	Página 9 - Gestão de riscos socioambientais bradesco.com.br/rsa → O Bradesco → Gestão de riscos socioambientais
FS3. Monitoramento socioambiental do cliente	Página 9 - Gestão de riscos socioambientais Página 17 - Critérios socioambientais nas operações de crédito bradesco.com.br/rsa → O Bradesco → Gestão de riscos socioambientais
FS4. Capacitação em políticas socioambientais	bradesco.com.br/rsa → Gestão Responsável → Público Interno → Educação e treinamento
FS5. Interações sobre riscos/opportunidades socioambientais	Página 17 - Critérios socioambientais nas operações de crédito Página 26 - Relacionamento com <i>stakeholders</i> Página 44 - Engajamento de fornecedores bradesco.com.br/rsa → Gestão Responsável
FS6. Porcentagem da carteira de linhas de negócios por regiões, tamanho e setores	bradesco.com.br/rsa → Finanças Sustentáveis → Inclusão bancária
FS7. Produtos e serviços para benefício social	Página 12 - Inclusão bancária e microfinanças Página 19 - Linhas de crédito Página 23 - Vida, previdência e capitalização bradesco.com.br/rsa → Finanças Sustentáveis
FS8. Produtos e serviços para benefício ambiental	Página 20 - Linhas de crédito socioambientais bradesco.com.br/rsa → Finanças Sustentáveis → Linha de Crédito
FS9. Auditorias de políticas socioambientais	Página 09 - Gestão de riscos socioambientais bradesco.com.br/rsa → O Bradesco Página 44 - Engajamento de fornecedores bradesco.com.br/rsa → Gestão Responsável → Relacionamento com <i>stakeholders</i>
FS10. Interação com empresas em questões socioambientais	Página 17 - Critérios socioambientais nas operações de crédito bradesco.com.br/rsa → O Bradesco Página 44 - Fornecedores bradesco.com.br/rsa → Gestão Responsável
FS11. Ativos sujeitos à triagem socioambiental	Página 22 - Investimentos
FS12. Política(s) de voto aplicada(s) a questões socioambientais	A Organização Bradesco não possui política para tratar dessa questão.
FS13. Acesso a áreas pouco populosas ou em desvantagem econômica	Página 12 - Inclusão bancária e microfinanças
FS14. Acesso para pessoas com deficiências	Página 16 - Acessibilidade
FS15. Desenvolvimento e venda de produtos e serviços	Página 12 - Comitê Executivo de Produtos e Serviços bradesco.com.br/rsa → Finanças Sustentáveis
FS16. Iniciativas para educação financeira	Página 17 - Educação financeira

No processo de definição dos assuntos a serem tratados neste relatório, não foram considerados relevantes os seguintes indicadores GRI: EN9, EN10, EN11, EN12, EN13, EN14, EN15, EN19, EN21, EN23, EN24, EN25, EN27, EN28, EN29, EN30, HR9 e PR4.

Declaração de Garantia

A BSD Consulting executou a verificação independente do processo de elaboração do *Relatório de Sustentabilidade 2009* do Bradesco, desenvolvido de acordo com as diretrizes da GRI (*Global Reporting Initiative*).

Objetivos e escopo

O processo de verificação tem o objetivo de proporcionar às partes interessadas do Bradesco uma opinião independente sobre a qualidade do relatório, os processos de gestão de sustentabilidade, a aderência aos princípios da AA1000AS 2008 e a continuidade dos processos estabelecidos. O escopo de nossos trabalhos abrange as informações contidas no *Relatório de Sustentabilidade 2009* do Bradesco, em sua versão impressa.

Metodologia

O processo de verificação independente foi conduzido de acordo com o padrão AA1000AS 2008 (*AA1000 Assurance Standard 2008*), tipo 1, proporcionando um nível moderado de *assurance*. O processo abrange a avaliação da aderência aos três princípios: inclusão, materialidade e capacidade de resposta. A abordagem de verificação do processo AA1000 consistiu em avaliação dos resultados do Primeiro Ciclo

Bradesco de Diálogo com *Stakeholders*, reuniões de acompanhamento com a equipe responsável pela elaboração do *Relatório de Sustentabilidade*, análise do mapeamento de *stakeholders* existente, análise de assuntos relevantes no contexto atual e entrevistas com participantes do processo. Entrevistamos executivos, gestores e funcionários de áreas-chave em relação à relevância das informações para o relato.

Responsabilidades e limitações

O *Relatório de Sustentabilidade* é elaborado pelo Bradesco, responsável por todo o seu conteúdo. As atividades de avaliação da confiabilidade dos dados relatados, de conferência do nível de aplicação GRI e o conteúdo adicional do *website* do Banco não foram objeto dos trabalhos da BSD Consulting.

Independência

A BSD Consulting é uma empresa especializada em sustentabilidade. Trabalhamos de forma independente e asseguramos que nenhum integrante da BSD mantém contratos de consultoria ou outros vínculos comerciais com o Bradesco. A BSD Consulting é licenciada pela *AccountAbility* como provedor de garantia (*AA1000 Licensed Assurance Provider*), sob o registro 000-33.

Principais conclusões – Princípios AA1000AS

Inclusão – aborda a participação de *stakeholders* no desenvolvimento de um processo de gestão de sustentabilidade transparente e estratégico

- De forma geral, a Alta Administração está alinhada em relação aos compromissos estratégicos em sustentabilidade definidos pelo Banco. Para demonstrar com mais clareza a execução dos compromissos, é essencial relatar com mais profundidade o tratamento de temas diretamente ligados ao negócio, como taxas de juros, uso responsável do crédito e finanças sustentáveis.
- O processo de conscientização interna, cujo marco foi o Desafio do Planeta – realizado em 2008 –, teve continuidade por meio de ações internas de capacitação. Ações dessa natureza devem ser mantidas e ampliadas, contemplando todos os níveis organizacionais e, em especial, as Agências.
- A gestão de fornecedores passou por uma consistente revisão, que contempla a incorporação de elementos socioambientais nos processos de compras (prevista para iniciar em 2010).
- A ampliação da certificação SA8000 demonstra o compromisso com os direitos dos colaboradores. Os canais de comunicação internos, no âmbito da norma, contribuíram com o aumento de relatos de supostos casos de discriminação, que puderam ser tratados internamente e contribuem para o estabelecimento de medidas preventivas.

- Em 2009, foi criada a Área de Análise de Risco Socioambiental, incorporando o risco socioambiental de forma estruturada na análise de crédito. Neste primeiro momento, o Banco estabeleceu uma relação de setores críticos, sendo que o foco é contribuir com a adequação dos empreendimentos financiados pelo Banco. A área busca contribuir com a construção de uma nova cultura de negócios, integrando os temas socioambientais nas demais áreas do Banco. O relatório declara o compromisso do Banco em ampliar a avaliação de riscos socioambientais para o financiamento de qualquer tipo de projeto com valor acima de R\$ 50 milhões, independentemente da modalidade. Os Princípios do Equador exigem apenas em casos de *Project Finance*.
- O assunto mudanças climáticas passou a ser avaliado de forma estratégica e estruturada, em 2009. A Área de Planejamento Estratégico integrou o assunto em suas análises para identificar impactos, riscos e oportunidades para o Banco.

Materialidade (ou relevância) – assuntos necessários para que os *stakeholders* tomem conclusões sobre o desempenho econômico, social e ambiental da organização

- O presente relatório assume compromissos claros do Banco por meio da apresentação de questões críticas identificadas pelos *stakeholders* no 1º Ciclo de Diálogo com *Stakeholders*, acompanhadas de metas específicas.
- A importância da bancarização no contexto do desenvolvimento do País é abordada de forma ampla. Para o próximo período, é importante que o relatório apresente uma análise relacionando o benefício da inclusão bancária com a estratégia de negócios.
- O tema Finanças Sustentáveis é apresentado de forma genérica e constitui um assunto de grande relevância. Recomendamos que, no próximo relatório, esse assunto seja abordado por meio de descrições claras e pelo estabelecimento de compromissos específicos.
- Recomendamos que assuntos como microfinanças e crédito rural sejam apresentados no contexto da sustentabilidade. Ou seja, do ponto de vista interno, analisar a importância para os negócios do Banco e, do ponto de vista externo, considerar os impactos econômicos e socioambientais locais.

Capacidade de resposta – aborda as ações tomadas pela organização em decorrência de demandas específicas de *stakeholders*

- O Bradesco possui vários canais de comunicação com seus públicos estratégicos. É importante que esses mecanismos sejam alinhados sob a ótica da sustentabilidade e que sejam estruturados de forma a influenciar o aprimoramento de processos internos.
- No ano de 2008, o Bradesco realizou a primeira avaliação de materialidade, contando com contribuições de seus principais *stakeholders* no 1º Ciclo Bradesco de Diálogo com *Stakeholders*. Para o próximo período de relato, é importante estabelecer a continuidade do processo, garantindo a consolidação da abordagem de materialidade adotada pelo Banco.
- O processo de identificação e priorização de *stakeholders* do Bradesco foi desenvolvido há mais de três anos. O mapa de *stakeholders* deve passar por revisões periódicas, para garantir a sua consistência ao longo do tempo.
- A capacitação de colaboradores de Agências em assuntos de sustentabilidade e produtos sustentáveis deve ser ampliada, para garantir o cumprimento de objetivos estratégicos de sustentabilidade.
- Os encontros com fornecedores proporcionam o debate de temas de sustentabilidade, entre outros assuntos. Com isso, busca-se estimular a transformação da cadeia de valor.
- Metas cumpridas e não cumpridas apresentadas no relatório anterior, bem como metas futuras, são relatadas com clareza e transparência.

Na avaliação da BSD Consulting, o Bradesco deu continuidade de forma efetiva ao processo de gestão de sustentabilidade, demonstrando o compromisso estratégico por meio das ações desenvolvidas ao longo do ano.

São Paulo, 29 de janeiro de 2010.

Maria Helena Meinert

(Sócia)

BSD Consulting, Brasil



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-33

Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes sobre o *Relatório de Sustentabilidade 2009* do Banco Bradesco S.A.

Aos Srs. Administradores Banco Bradesco S.A.

Introdução

Fomos contratados com objetivo de assegurarmos o *Relatório de Sustentabilidade 2009* do Banco Bradesco S.A., preparado sob a responsabilidade da administração do Banco. Esta responsabilidade inclui o desenho, a implementação e manutenção de controles internos para a adequada elaboração e apresentação do *Relatório de Sustentabilidade 2009*. Nossa responsabilidade é a de emitir um relatório de asseguração limitada das informações divulgadas no *Relatório de Sustentabilidade* do Banco Bradesco S.A. do exercício de 2009.

Critérios para elaboração do *Relatório de Sustentabilidade*

O *Relatório de Sustentabilidade 2009* foi preparado de acordo com as diretrizes para relatórios de sustentabilidade do *Global Reporting Initiative* (GRI-G3) para o Nível de Aplicação A+. Seguindo essas diretrizes, o Banco Bradesco S.A. reportou 61 indicadores de desempenho entre essenciais e adicionais e 16 indicadores de desempenho do suplemento do setor financeiro.

Procedimentos aplicados

O trabalho de asseguração limitada foi realizado de acordo com as Normas e Procedimentos de Asseguração - NPO-01 emitida pelo IBRACON, Instituto dos Auditores Independentes do Brasil e, portanto, compreendeu: (i) o planejamento dos trabalhos considerando a relevância e o volume das informações apresentadas no Relatório de Sustentabilidade do Banco Bradesco S.A.; (ii) a obtenção do entendimento dos controles internos; (iii) a constatação, com base em testes, das evidências que suportam os dados quantitativos e qualitativos do Relatório de Sustentabilidade; (iv) entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações; e (v) confronto das informações de natureza financeira com os registros contábeis. Dessa forma, os procedimentos aplicados acima foram considerados suficientes para permitir um nível de segurança limitada e, por conseguinte, não contemplam aqueles requeridos para emissão de um relatório de asseguração mais ampla, como conceituado nas Normas e Procedimentos de Asseguração - NPO 1. Nosso trabalho de asseguração limitada compreendeu, também, a verificação da aplicação dos requisitos previstos pelo GRI-G3 para relatórios com Nível de Aplicação A+.

Escopo e limitações

Nosso trabalho teve como objetivo verificar e avaliar se os dados incluídos no *Relatório de Sustentabilidade 2009*, no que tange à obtenção de informações qualitativas, à medição e aos cálculos de informações quantitativas, se apresentam em conformidade com os seguintes critérios: (i) a Norma Brasileira de Contabilidade NBC T 15 - Informações de Natureza Social e Ambiental; e (ii) as diretrizes para relatórios de sustentabilidade do *Global Reporting Initiative* (GRI-G3). As opiniões, informações históricas e informações descritivas e sujeitas a avaliações subjetivas não estão no escopo dos trabalhos desenvolvidos.

Conclusão

Com base em nosso serviço de asseguração limitada, não temos conhecimento de qualquer modificação relevante que deva ser procedida nas informações contidas no *Relatório de Sustentabilidade* do Banco Bradesco S.A. relativas ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2009, para que essas informações estejam apresentadas adequadamente, em todos os aspectos relevantes, em relação aos critérios utilizados para o Nível de Aplicação A+.

Considerações adicionais

Com relação à definição de Conteúdo do *Relatório de Sustentabilidade 2009*, de acordo com os princípios do GRI-G3, constatamos as seguintes melhorias no processo de sua elaboração:

- Adaptação do *Relatório* aos temas solicitados pelos *stakeholders* do Banco Bradesco S.A.
- Maior transparência no princípio de Equilíbrio, com a inclusão tanto dos aspectos positivos como os negativos no desempenho da organização.
- Maior objetividade no relato das informações comparativamente com o relatório do exercício anterior.

São Paulo, 11 de fevereiro de 2010

PricewaterhouseCoopers

Auditores Independentes
CRC 2SP000160/O-5

Washington Luiz Pereira Cavalcanti

Contador CRC 1SP172940/O-6

Reconhecimentos

- O Bradesco integra novamente o Índice *Dow Jones de Sustentabilidade* (DJSI).
- O Banco compõe o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE).
- O Bradesco integra a lista das 20 empresas-modelo do Brasil em responsabilidade social corporativa do *Guia Exame de Sustentabilidade 2009*, da revista *Exame*, com apoio técnico da Fundação Getúlio Vargas.
- Figura, pelo 13º ano consecutivo, no *Guia Você S/A – Exame – “As Melhores Empresas Para Você Trabalhar”*.
- O Banco foi eleito, pela 10ª vez, uma das “100 Melhores Empresas para Trabalhar no Brasil”, em estudo desenvolvido pelo Instituto *Great Place to Work* e publicado na revista *Época*.
- Segundo colocado na pesquisa *As Melhores na Gestão de Pessoas* (categoria empresas com mais de 4 mil funcionários), publicada pela revista *Valor Carreira*, do jornal *Valor Econômico*, com apoio técnico da consultoria *Hewitt Associates*.
- Pela segunda vez consecutiva, é uma das 20 empresas-destaque no *Prêmio Época de Mudanças Climáticas*, iniciativa da revista *Época* que tem como objetivo divulgar as empresas mais engajadas na redução das emissões de gases do efeito estufa.
- O Bradesco ganhou o *Global Peacock Award for Corporate Social Responsibility 2009*. Também foi a primeira empresa brasileira a receber o prêmio *Golden Peacock Global Award for Excellence in Corporate Governance 2009*, criado pelo *Institute of Directors*, que visa reconhecer a busca por transparência e excelência em Governança Corporativa.
- O Banco ficou em primeiro lugar no Estudo Anual de Transparência e Sustentabilidade nas Empresas do Ibovespa 2009.
- Em um estudo realizado pela *Management & Excellence*, o Bradesco foi apontado como o Banco que adota as melhores práticas de sustentabilidade e governança corporativa.
- Prêmio Abrasca de Melhor Relatório Anual, com o conjunto dos Relatórios Anual, de Sustentabilidade e de Demonstrações Financeiras.
- Vencedor do 4º Prêmio Brasil de Meio Ambiente – realizado

pelo *Jornal do Brasil*, pela revista *JB Ecológico* e pelo *JB Online* –, nas categorias “*Melhor Trabalho em Resíduos*”, com o case Resíduos Tecnológicos, e “*Melhor Trabalho em Educação Ambiental*”, com o Desafio do Planeta.

- Banco líder da sétima edição da pesquisa “*As Empresas que mais Respeitam o Consumidor*”, realizada pela revista *Consumidor Moderno*, em parceria com a *Shopper Experience*.

Ratings

- AAA+ em Sustentabilidade pela *Management & Excellence* (M&E).

Certificações

- **SA8000** (responsabilidade social) – Em 2009, a Norma foi expandida para toda a Cidade de Deus (matriz do Bradesco).
- **ISO 14001** (gestão ambiental) e OHSAS 18001 (saúde e segurança no trabalho) – Receberam a certificação o prédio da Avenida Paulista (SP) e o Centro de Tecnologia da Informação, na Cidade de Deus, Osasco (SP).
- **ISO 14064** – Quantificação e relato sobre Gases de Efeito Estufa, incluindo emissões diretas, emissões indiretas por importação de energia elétrica e outras emissões indiretas das empresas controladas operacionalmente pelo Banco Bradesco S.A.
- **GoodPriv@cy** (proteção e privacidade de dados) – 15 produtos e serviços estão certificados.
- **ISO 9001** (gestão da qualidade) – Ao término do exercício, a Organização detinha 211 produtos e serviços certificados.

Endereços e Contatos

Banco Bradesco S.A.
Cidade de Deus, Osasco – SP
CEP 06029-900
bradesco.com.br

Departamento de Relações com o Mercado

Av. Paulista, 1450 – 1º andar
 Bela Vista, São Paulo – SP
 CEP 01310-917
 Tel.: (11) 2178-6201
 Fax: (11) 2178-6215

Área de Responsabilidade Socioambiental

Tel.: (11) 2178-6210
socioambiental@bradesco.com.br
bradesco.com.br/rsa

Área de Relações com Investidores

Atendimento Institucional
 Tel.: (11) 2178-6204

Atendimento Pessoa Física
 Tel.: (11) 2178-6217
investidores@bradesco.com.br
bradesco.com.br/ri

Créditos

Coordenação Geral

Departamento de Relações com o Mercado
Área de Responsabilidade Socioambiental

Consultoria

Lélio Lauretti

Consultoria GRI e Textos

Report Comunicação

Consultoria GRI, apuração e consolidação dos indicadores

Keyassociados

Auditoria

PricewaterhouseCoopers

Assurance

BSD Consulting

Editoração

Bradesco - Assessoria de Imprensa

Coordenação Fotográfica

Egberto Nogueira

Fotos

Casa da Photo
Egberto Nogueira
Daniel Teixeira
Clodoir Oliveira
Genésio Filho
Rogério Luvizzutto

Criação, Projeto e Produção

Camarinha Editora & Comunicação

Revisão

Assertiva Produções Editoriais

Pré-impressão e Impressão

Stilgraf

Tiragem

7 mil exemplares

Endereço da versão eletrônica

bradesco.com.br/rsa



O papel deste Relatório foi feito com madeira de reflorestamento certificado com o selo do FSC (Conselho de Manejo Florestal) e de outras fontes controladas, garantindo o respeito ao meio ambiente e aos trabalhadores florestais

