RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

2010

Bradesco

Apresentação

O *Relatório de Sustentabilidade* é um dos principais instrumentos de divulgação de informações aos nossos públicos de relacionamento e à sociedade em geral. Por meio dele, é possível conhecer a nossa visão e as nossas iniciativas relacionadas à sustentabilidade, além da forma como nos relacionamos com nossos públicos estratégicos.

Utilizamos as diretrizes da *Global Reporting Initiative* (GRI) para a elaboração da publicação desde 2006 *(saiba mais no capítulo Relato da sustentabilidade)*.

Esta versão impressa apresenta os fatos mais importantes do ano de 2010. Mais detalhes estão disponíveis na Internet.

Também contamos com o *Relatório Anual* e as *Demonstrações Contábeis*, com mais informações sobre os aspectos econômico-financeiros da Organização. As publicações podem ser acessadas em bradesco.com.br/ri, em Relatórios e Planilhas.

Boa leitura!

LEGENDA DE PROGRESSO DAS METAS E OBJETIVOS DE 2010

- Cumprido
- Parcialmente cumprido
- Não cumprido

Perfil da Organização

Empresas

Bradesco

- **Atividade Bancária**
  - Bradesco Consórcios
  - Bradesco Financiamentos
  - Bradesco Promotora de Vendas
  - Banco de Investimentos – BBI
    - BRAM – Bradesco *Asset Management* S.A. DTVM
    - Bradesco S.A. Corretora de Títulos e Valores Mobiliários
    - Ágora Corretora de Títulos e Valores Mobiliários S.A.
- **Seguros, Planos de Previdência Complementar e Títulos de Capitalização**
  - Bradesco Vida e Previdência
  - Bradesco Auto/RE
  - Bradesco Saúde
  - Bradesco Dental
  - Bradesco Capitalização

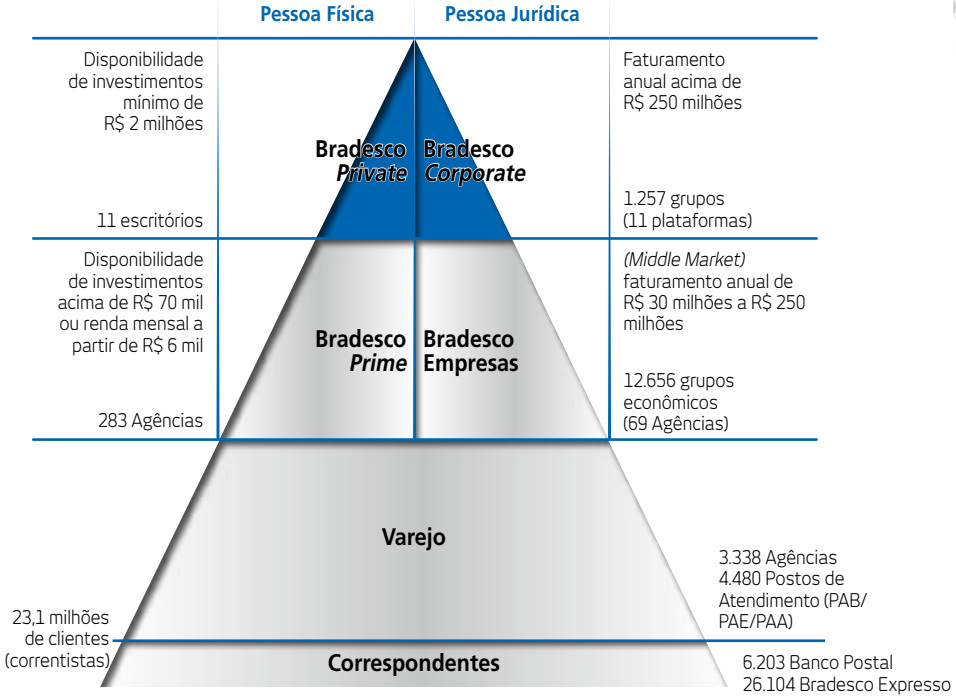
Visão

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

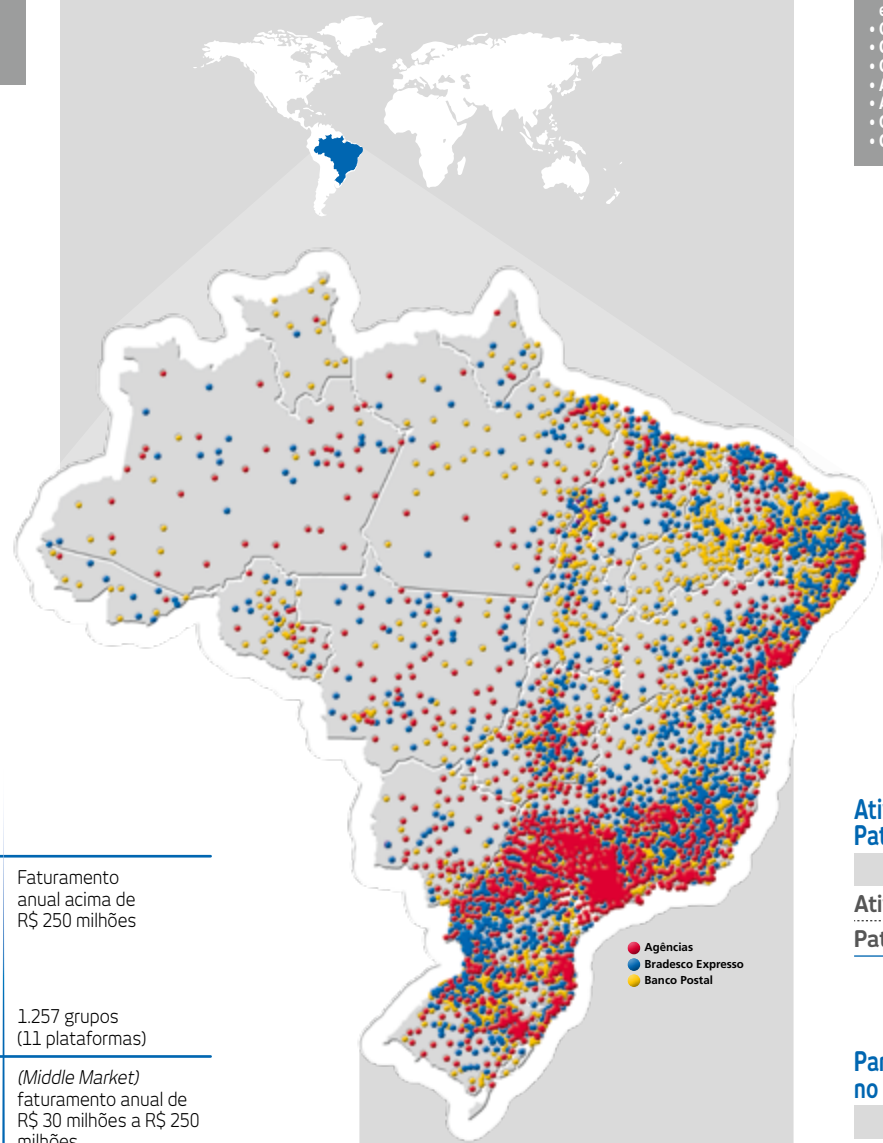
Missão

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.

Segmentação de mercado



Presença Bradesco



Operações

Bradesco

- **Atividade Bancária**
  - Captação de depósitos
  - Serviços bancários para pessoas físicas e jurídicas
  - Operações de crédito
  - Cartões de crédito e de débito
  - Operações de arrendamento mercantil
  - Atividade bancária de investimentos
  - Atividade bancária internacional
  - Gestão de ativos
  - Consórcios
- **Seguros, Planos de Previdência Complementar e Títulos de Capitalização**
  - Seguro de vida e acidentes pessoais
  - Seguro saúde
  - Seguro de automóveis
  - Seguro de bens e responsabilidade
  - Seguro de acidentes
  - Planos de previdência complementar, inclusive individuais e empresariais
  - Títulos de capitalização
  - Contratos de investimento em previdência

Clientes

	Milhões
• Contas-correntes	23,1
• Contas de Poupança	41,1
• Grupo Segurador	36,2
- Segurados	31,5
- Participantes de Previdência	2,0
- Clientes de Capitalização	2,7
• Bradesco Financiamentos	3,3

Outros Públicos

	Mil
Acionistas	378,1
Colaboradores	95,2
Fornecedores	3,7

Ativos Totais e Patrimônio Líquido

	R$ milhões
Ativos Totais	637.485
Patrimônio Líquido	48.043

Participação no Mercado

	SFN[1]
Operações de Crédito	12,5%
Depósitos à Vista[2]	18,3%
Depósitos de Poupança[2]	14,1%
Fundos + Carteiras	17,0%
Prêmios de Seguros, Prev. Capitalização	24,5%[3]
Quantidade de Agências	18,7%

Fonte: Banco Central do Brasil, Anbid, Susep e ANS.
(1) Os dados do Banco Central são preliminares
(2) Data-base: setembro de 2010
(3) Data-base: novembro de 2010

Rede de Distribuição

Agências	3.628
Postos e Pontos de Atendimento Bancário (PABs/PAEs/PAAs)	4.480
Pontos Externos da Rede Própria de Máquinas de Autoatendimento[1]	3.891
Agências/Subsidiárias no Exterior	12
Pontos Assistidos da Rede Banco24Horas[1]	9.765
Banco Postal	6.203
Bradesco Expresso	26.104
Bradesco Promotora (Correspondentes)	801
Máquinas de Autoatendimento	43.072

(1) Inclui pontos comuns entre a rede própria e a rede compartilhada

Índice

4 **Mensagem da Presidência**
As principais realizações de 2010, resultados de metas estabelecidas para o período e objetivos para os próximos anos.

6 **Visão de Sustentabilidade**
Como buscamos incluir a sustentabilidade em nossa estratégia, em nosso dia a dia e em nossas práticas empresariais.

11 **Finanças Sustentáveis**
Apresentação dos temas inclusão bancária, educação financeira, utilização de critérios socioambientais na concessão de crédito, além de produtos de crédito, investimentos, cartões, seguros, títulos de capitalização e previdência.

21 **Gestão Responsável**
Como nos relacionamos com clientes, funcionários, fornecedores, acionistas e investidores, comunidade, governo e sociedade, e as iniciativas para gerar mais valor com menor impacto ambiental.

45 **Investimentos Socioambientais**
As principais iniciativas para a preservação ambiental e a inclusão social, os investimentos em instituições, projetos e eventos de cunho educacional, ambiental, esportivo e cultural.

52 **Relato da Sustentabilidade**

56 **Declaração de Garantia**

58 **Relatório dos Auditores Independentes**

59 **Reconhecimentos**

Mensagem da Presidência

Presente em 100% dos municípios brasileiros, o Bradesco visa a incluir, cada vez mais, cidadãos no sistema bancário, para que tenham a possibilidade de abrir contas-correntes e de poupança, fazer saques e depósitos, pagar contas, receber pensões e aposentadorias, além de acesso a crédito e poder administrar seu orçamento com segurança e eficiência. O Banco busca, com determinação, destacar-se no ambiente econômico nacional como intermediador financeiro, incentivando investimentos, democratizando o crédito, ampliando a oferta de produtos, prestação de serviços e soluções, promovendo, prioritariamente, a inclusão bancária e a mobilidade social.

Em 2007, iniciou atividades na comunidade da Rocinha, no Rio de Janeiro, e em 2009, na de Heliópolis, em São Paulo. Em 2010, o Banco abriu um Posto Avançado de Atendimento em Paraisópolis, São Paulo. Inaugurou também, de maneira pioneira, em janeiro de 2011, a Agência Comunidade Cidade de Deus, na Zona Oeste do Rio de Janeiro. Ao levar produtos e serviços financeiros às regiões carentes de bancarização, o Bradesco alavanca o comércio e a economia local, contribuindo para o desenvolvimento econômico e social do País.

O Brasil vive uma conjuntura de estabilidade econômica e crescimento, com aumento do emprego e da renda das famílias e dos investimentos, o que permite vislumbrar avanços importantes que resultem em desenvolvimento econômico. Esse momento favorável da economia brasileira propicia às empresas grandes oportunidades de negócios. Nos últimos anos, por exemplo, foram abertas, em média, oito mil contas por dia no Bradesco.

Produtos e serviços diferenciados e adequados ao potencial e perfil de cada cliente foram lançados em 2010, como o Bilhete Residencial Estou Seguro e a Conta Bônus Celular, além do mouse *ocular,* software *que permite às pessoas com limitações motoras (clientes ou não) usarem o computador e acessarem o* Internet Banking. *Outras iniciativas também vêm sendo realizadas para aperfeiçoar o atendimento, como a adaptação das Agências e dos equipamentos de autoatendimento para pessoas com deficiência.*

Signatário do Pacto Global da ONU desde 2005, em 2010 o Banco participou do United Nations Global Compact Leaders Summit, *debate que reuniu em Nova York mais de mil executivos de grandes empresas globais. Nesse encontro, foi criado o* Blueprint for Corporate Sustainability Leadership, *que inspira empresas do mundo todo a seguir e divulgar os princípios do Pacto Global.*

Para aprimorar a gestão dos riscos socioambientais, o Bradesco aderiu ao PRI, Principles for Responsible Investment, *que consideram questões ambientais, sociais e de governança corporativa na avaliação de investimentos. Também foi mantido esforço na aplicação das melhores práticas no financiamento de projetos, ao serem utilizados critérios socioambientais em análises e respectivos monitoramentos.*

O Bradesco busca melhorar sempre o relacionamento com os seus fornecedores, considerando critérios socioambientais, com base em normas de gestão, para seleção, avaliação e monitoramento dos fornecedores estratégicos. Uma estrutura operacional

adicional, com uso de ferramenta para avaliação socioambiental, foi criada para auxiliar no processo de desenvolvimento constante dessa cadeia de valor.

A Fundação Bradesco, um dos maiores programas socioeducacionais privados do Brasil, promove ensino gratuito e de qualidade, em suas 40 Escolas próprias instaladas, prioritariamente, em regiões de acentuadas carências socioeconômicas, em todos os Estados brasileiros e no Distrito Federal. Em 54 anos de atividades, atendeu a mais de 2 milhões de alunos, que somados a participantes de outras modalidades de cursos, superou 4 milhões de atendimentos.

A inauguração do Centro de Desenvolvimento Esportivo, em Osasco, do Programa Bradesco Esportes e Educação, iniciativa que atende cerca de 2 mil meninas, reafirma o compromisso da Organização Bradesco de promover a cidadania e inclusão social de crianças e adolescentes de baixa renda. Com capacidade para atender, diariamente, até 500 atletas, o Centro incorporou diversos critérios de sustentabilidade na sua concepção e construção, constituindo-se em uma das mais modernas instalações para o desenvolvimento de práticas esportivas no Brasil.

O Banco integrou novamente a lista das 20 empresas-modelo do Brasil em responsabilidade social corporativa do Guia Exame de Sustentabilidade, *da revista* Exame. *Pelo 14º ano, integrou o* GuiaVocê S/A – Exame *das "150 Melhores Empresas para Você Trabalhar". E, pelo 11º ano, foi escolhido como uma das "100 Melhores Empresas para Trabalhar no Brasil" pelo Instituto* GreatPlacetoWork *e pela revista* Época. *Integrou, ainda, o recém-criado Índice Carbono Eficiente (ICO2), que visa a incentivar as empresas, cujas ações são mais negociadas na Bolsa de Valores, a medir, monitorar e divulgar suas emissões de Gases de Efeito Estufa. O Índice é elaborado pela BM&FBovespa S.A. – Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros e pelo BNDES – Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social.*

Pelo quinto ano, permanece no Dow Jones Sustainability World Index *(DJSI), índice de Sustentabilidade da Bolsa de Valores de Nova York que reúne companhias de todo o mundo com destacadas práticas de sustentabilidade. E, pelo sexto ano consecutivo, as ações da Organização constam da carteira do ISE – Índice de Sustentabilidade Empresarial, da BM&FBovespa.*

Todas essas realizações e conquistas se concretizaram graças ao permanente apoio e ao trabalho eficiente e dedicado dos nossos colaboradores. A todos consignamos agradecimentos.

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 criação do Banco, em 1943, e especialmente com o surgimento da Fundação Bradesco, em 1956, temas como educação, inclusão social, desenvolvimento de pessoas e promoção da cidadania passaram a estar presentes em nosso cotidiano. Nossa estratégia comercial está baseada no conceito de crescimento, com respeito aos públicos envolvidos e ao meio ambiente. São três os vetores principais:

a. Crescer organicamente, mantendo-se atento às possibilidades de aquisições, associações e parcerias, sempre comprometido com a qualidade do atendimento e a segurança de produtos, soluções e serviços, buscando a melhora do Índice de Eficiência Operacional;

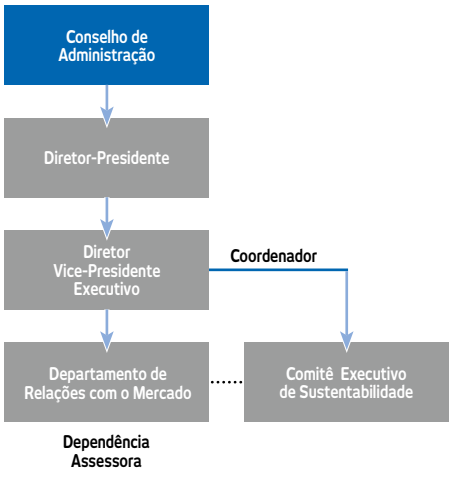
b. Identificar e avaliar riscos intrínsecos às atividades, aplicando controles adequados e níveis aceitáveis em cada operação;

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

Com isso, estabelecemos nossa visão e estratégia de sustentabilidade, com o objetivo de reunir todas as ações socioambientais com foco em três pilares: finanças sustentáveis, gestão responsável e investimentos socioambientais.

Governança da sustentabilidade

As iniciativas de sustentabilidade são avaliadas pela maior instância, o Comitê Executivo de Sustentabilidade, composto por um membro do Conselho de Administração, diretores executivos e diretores departamentais.
O Comitê reúne-se trimestralmente, podendo ser convocado a qualquer momento.



ESTRATÉGIA	PILARES	TEMAS	OBJETIVOS	AÇÕES EM 2010	PLANOS PARA 2011
Banco do Planeta	Finanças Sustentáveis	Inclusão Bancária	Ampliar a presença da Rede de Atendimento no Brasil	Foram implantadas 175 agências, 136 unidades do Banco Postal e 5.904 correspondentes do Bradesco Expresso	Continuar a ampliação da Rede de Atendimento, com a instalação de diversas unidades inclusive em comunidades de baixa renda, como: Rio das Pedras, Complexo do Alemão e Morro Dona Marta
			Aumentar a base de clientes, principalmente entre a população não bancarizada	A base dos clientes correntistas aumentou de 20,9 para 23,1 milhões. Desses, mais de 300 mil são clientes novos das classes D e E	Abrir 300 mil contas para clientes das classes D e E
		Produtos e Serviços	Aprimorar a disponibilização de produtos e serviços adequados às necessidades dos clientes, levando em consideração os aspectos socioambientais	Lançamento do *mouse* ocular para pessoas com deficiência, repasse de R$ 15 milhões para cooperativa de crédito e lançamento de seguro residencial com custo anual de R$ 9,90	Aperfeiçoar o *hotsite* de crédito responsável e aumentar em 25% as operações em seguros populares de até R$ 9,99 mensais
		Riscos Socioambientais	Aumentar as operações analisadas seguindo critérios socioambientais	Consolidação das áreas de gestão dos riscos socioambientais e estruturação de novos modelos e fluxos operacionais de avaliação e monitoramento	Implementar os princípios do PRI *(Principles for Responsible Investment)* para a avaliação de investimentos e criar políticas setoriais de crédito em pelo menos três segmentos considerados críticos
	Gestão Responsável	Pessoas	Disseminar e incorporar a cultura da sustentabilidade	7.708 funcionários participaram do *e-learning* de Sustentabilidade. Realização da Mostra de Ecoeficiência e da Campanha Minuto Presença Voluntária	Alinhar o Programa Voluntários Bradesco ao Programa de Ecoeficiência. Dividir o atual curso *e-learning* de Sustentabilidade em três módulos
			Ser reconhecida como uma das melhores empresas e a melhor instituição financeira para trabalhar no Brasil	Expansão do escopo da certificação SA8000, abrangendo mais de 6,6 mil colaboradores. Integrou *rankings* e premiações relacionadas à gestão de pessoas	Ampliar o escopo da SA8000 e da OHSAS 18001
		Ecoeficiência	Gerar mais valor com menos impacto ambiental	Criação do Plano Diretor para nortear as ações da Organização nos próximos cinco anos	Dar início às ações do Plano Diretor. Envolver o público interno no Programa de Ecoeficiência
		Fornecedores	Trabalhar em parceria com fornecedores para disseminar boas práticas socioambientais	Elaboração de uma ferramenta para avaliação socioambiental de fornecedores estratégicos e ampliação do Programa de Engajamento de Fornecedores com base na norma SA8000	Implementar ferramenta de avaliação socioambiental para os fornecedores estratégicos da Organização
	Investimentos Socioambientais	Educação	Aperfeiçoar os indicadores de desempenho das escolas da Fundação Bradesco, visando à qualidade de ensino	Foram desenvolvidas ações pedagógicas de formação de docentes e de aperfeiçoamento de recursos didáticos	Melhoria contínua dos indicadores de Excelência Operacional e dos Índices de Qualidade de Ensino
			Tornar as escolas da Fundação Bradesco um polo de referência e de multiplicação nas suas comunidades	Atendemos mais de 2 mil alunos na Educação Infantil. O Programa Educa+Ação atendeu a mais de 25 mil alunos	Ampliação do atendimento da Educação Infantil em mais duas Unidades Escolares
		Meio Ambiente	Apoiar iniciativas de recuperação de áreas degradadas em ecossistemas ameaçados	Os recursos repassados à Fundação SOS Mata Atlântica viabilizaram o plantio de mais de 1 milhão de árvores nativas no bioma	Manter a parceria com a Fundação SOS Mata Atlântica para fortalecer os programas desenvolvidos para a recuperação da Mata Atlântica
			Apoiar iniciativas de conservação de áreas naturais remanescentes dos ecossistemas ameaçados	Por meio da Fundação Amazonas Sustentável (FAS), o Banco contribui para a manutenção de 35 unidades de conservação ambiental, que cobrem 16,4 milhões de hectares	Continuar o apoio à conservação da Amazônia por meio da parceria com a Fundação Amazonas Sustentável
		Cultura e Esporte	Promover a inclusão social de jovens por meio do esporte	Inauguração do Centro de Desenvolvimento Esportivo, permitindo a centralização de toda a estrutura do Programa Bradesco Esportes e Educação e a otimização das atividades desenvolvidas	Ampliar o número de meninas atendidas pelos Núcleos de Formação, chegando, se possível, a 2.200
			Apoiar diversos tipos de manifestações culturais por meio de doações e patrocínios	Investimentos de aproximadamente 170,7 milhões para apoio e patrocínio de eventos socioculturais em diferentes cidades e regiões do país	Continuar com o apoio e o patrocínio de eventos socioculturais em todas as regiões do país

Índices de sustentabilidade

A Organização passou a integrar, em 2010, o Índice Carbono Eficiente (ICO2), desenvolvido em conjunto pela Bolsa de Valores de São Paulo (BM&FBovespa) e pelo Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES). O objetivo do ICO2 é incentivar as companhias a trabalhar para uma economia de baixo carbono, além de estimular a adoção de políticas de mudanças climáticas e de práticas transparentes com relação às suas emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE).

Pelo quinto ano consecutivo, compõe o *Dow Jones Sustainability World Index* (DJSI), índice da Bolsa de Valores de Nova York que reúne as companhias com as melhores práticas de governança corporativa e de responsabilidade socioambiental. Das 318 empresas que integram o índice, sete são brasileiras.

O Banco faz parte também, desde 2006, da carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), da BM&FBovespa.

Gestão da ética

Disseminamos nosso Código de Conduta Ética corporativo para todos os colaboradores por meio da distribuição de livrete e publicação na Intranet, e pela Internet ao público em geral. O Código atua como um guia prático de conduta pessoal e profissional para funcionários, parceiros de negócios, fornecedores e prestadores de serviço.

Em 2010, foi lançado o Código em braile, facilitando, assim, o acesso dos deficientes visuais ao teor do documento.

As diretrizes corporativas sobre ética são complementadas por quatro Códigos de Conduta Ética Setoriais para profissionais das áreas de Administração Contábil e Financeira, Compras, Mercado Financeiro e de Capitais e Seguros e Previdência.

Todas as premissas estão sob a gestão do Comitê de Conduta Ética, que propõe ações quanto à disseminação e ao cumprimento das diretrizes previstas. O Comitê é formado por membros do Conselho de Administração, diretores executivos, diretores departamentais, superintendentes executivos e pelo Ouvidor. As violações aos Códigos, políticas e normas estão sujeitas às ações disciplinares aplicáveis, independentemente do nível hierárquico.

Para fortalecer a cultura do padrão de conduta e atendimento aos nossos clientes, criamos três cursos *on-line* sobre ética.

Gestão de riscos socioambientais

Em suas atividades, a Organização busca incorporar e aprimorar constantemente critérios socioambientais para gerenciar riscos e contribuir no relacionamento com seus clientes e fornecedores. Nesse sentido, em 2010, aderiu a compromissos e desenvolveu critérios e procedimentos internos com o objetivo de aperfeiçoar a gestão dos riscos socioambientais e atender às demandas dos seus principais *stakeholders*. Integrou, pela terceira vez consecutiva, o *Guia Exame de Sustentabilidade*, no qual foi citada como referência em gestão de riscos e gestão social e ambiental.

A criação de áreas focadas nas atividades de gestão dos riscos socioambientais contribuiu para consolidar, em 2010, a estruturação de novos modelos e fluxos operacionais para

O que são 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.

avaliação e monitoramento de riscos. Nos próximos anos, o objetivo é manter o processo de revisão das práticas vigentes e estabelecer políticas setoriais de crédito em pelo menos três segmentos considerados críticos.

Para aprimorar a gestão de riscos socioambientais nos investimentos, a Bradesco *Asset Management* (BRAM) aderiu, em 2010, ao **PRI** (sigla em inglês de Princípios para o Investimento Responsável). A iniciativa reúne empresas de investimento do mundo todo e traz seis princípios a serem seguidos que tratam de questões ambientais, sociais e de governança.

Iniciamos, em 2009, um projeto com o objetivo de aperfeiçoar os critérios para homologação, avaliação e desenvolvimento socioambiental dos fornecedores. Já em 2010, foi elaborada uma ferramenta para otimizar a atividade, que inicialmente será implementada nos fornecedores estratégicos.

Mudanças climáticas

Buscamos constantemente melhorar a avaliação dos impactos das mudanças climáticas sobre os nossos negócios, assim como a nossa contribuição para esse fenômeno. Identificamos oportunidades na utilização de fontes de energias renováveis e na avaliação dos riscos ambientais de projetos financiados pelo Banco.

Participamos de diversos compromissos e câmaras voltados ao combate e à adaptação às mudanças climáticas. Ampliando o nosso envolvimento com a Plataforma Empresas pelo Clima (EPC), em 2010 ratificamos os termos da carta de recomendação de políticas públicas voltada ao estímulo de uma economia de baixo carbono. Também mantemos o Programa de Ecoeficiência, que é constantemente aperfeiçoado para adaptar-se ao cenário atual *(saiba mais no capítulo de Gestão da Ecoeficiência, página 42)*. Além disso, apoiamos organizações que atuam diretamente em questões ligadas ao tema, como a Fundação Amazonas Sustentável (FAS) e a Fundação SOS Mata Atlântica, que têm um papel fundamental no combate ao desmatamento de dois importantes biomas brasileiros *(saiba mais na página 50)*.

Crédito de carbono

Possuímos uma área de Gestão de Crédito de Carbono, que foi criada com o objetivo de oferecer às empresas financiamento para a execução de projetos redutores de emissão de Gases de Efeito Estufa (GEE), os chamados Mecanismos de Desenvolvimento Limpo (MDL). Por se tratar de uma modalidade de crédito recente na realidade brasileira, além de algumas incertezas a respeito da continuidade ou não do Protocolo de Quioto após 2012, o produto não apresentou demanda em 2010. Todavia, outras linhas de financiamento foram utilizadas para a compra de equipamentos que atuam de forma eficiente e menos poluidora.

"A gestão de riscos socioambientais é uma questão muito estratégica para o Bradesco. Demos passos institucionais importantes em 2010, que nos auxiliaram na estruturação de procedimentos mais claros e definidos. Mas ainda temos um trabalho enorme pela frente."

Sandra Stacioni Saito
(Gerente da área de Gestão e Monitoramento Socioambiental de Projetos)

unpri.org

Carbon Disclosure Project

Desde 2006, somos membros signatários do ***Carbon Disclosure Project*** (CDP), um dos maiores projetos globais relacionados a mudanças climáticas e mercado financeiro, que conta com a participação de bancos, seguradoras e fundos de pensão. Em 2010, o Bradesco foi patrocinador máster da edição brasileira do CDP. Também aderiu ao CDP *Supply Chain* em 2008, tornando-se uma das únicas empresas da América Latina a manter o compromisso de disseminar a iniciativa à sua cadeia de fornecimento. A Organização se comprometeu a apoiar a iniciativa até 2012 *(Saiba mais no Capítulo de Fornecedores, página 37)*.

Criada há 10 anos pelo governo britânico, a iniciativa mundial reúne mais de 534 investidores institucionais, totalizando US$ 64 trilhões de ativos. Trata-se de um questionário, endereçado a aproximadamente 3.050 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.

Alinhamento a compromissos globais

O Bradesco assumiu diversos compromissos nacionais e internacionais relacionados à sustentabilidade empresarial.

Compromissos assumidos

Princípios do Equador	Desde 2004, o Bradesco compromete-se com os Princípios do Equador. As diretrizes, estabelecidas pelo *International Finance Corporation* (IFC), braço financeiro do Banco Mundial, incluem padrões e critérios para avaliação e gestão de riscos e impactos socioambientais dos financiamentos a projetos.
Pacto Global	Como signatária do Pacto Global, a Organização participou, em 2010, do *United Nations Leaders Summit*, evento que promoveu um debate sobre sustentabilidade entre 1.000 CEOs e executivos do mundo todo. Na ocasião, foi lançado um plano de ação global com a chancela da ONU, o *Blueprint for Corporate Sustainability Leadership*, que o Bradesco apoia e que inspira empresas do mundo todo a seguir os princípios do Pacto Global nos negócios e a divulgá-los local e internacionalmente.
Objetivos do Milênio	A Organização está alinhada aos **Objetivos do Milênio**, ou "8 Jeitos de Mudar o Mundo", como é conhecido no Brasil. São oito compromissos globais estabelecidos pela ONU em 2000.
Coalizão Financeira para o Combate à Pornografia Infantil	Desde 2008, integramos a Coalizão Financeira para o Combate à Pornografia Infantil ***(Financial Coalition Against Child Pornography)***, que mapeia o fluxo de recursos e rastreia transações financeiras, feitas pela internet, que envolvam pornografia infantil.
Empresas pelo Clima	Somos membro da Plataforma Brasileira Empresas pelo Clima (EPC), do Centro de Estudos em Sustentabilidade da Fundação Getulio Vargas (GVCes), que busca identificar soluções para o combate às mudanças climáticas.
Pacto pelo Meio Ambiente	Iniciativa criada em 2009, visa promover ações socioambientais no segmento de seguros. Reúne o Ministério do Meio Ambiente, a Confederação Nacional das Seguradoras (CNSeg) e o Sindicato das Seguradoras dos Estados do Rio de Janeiro e Espírito Santo.
Protocolo Verde	Desde 2009, o Banco, por meio da Febraban, é signatário do compromisso proposto pelo Ministério do Meio Ambiente. O protocolo busca a implantação de uma agenda comum de sustentabilidade no setor bancário.
PRI	A Bradesco *Asset Management* (BRAM) aderiu ao PRI *(Principles for Responsible Investment)* em 2010. A iniciativa busca incentivar a inclusão de questões ambientais, sociais e de governança corporativa nas políticas e decisões de investimentos.

equator-principles.com

pactoglobal.org.br

objetivosdomilenio.org.br

Composto por 191 países-membros das Nações Unidas, o movimento tem como objetivo buscar a sustentabilidade e a melhoria da qualidade de vida do 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 comercial na internet.

empresaspeloclima.com.br

www.unpri.org

Finanças Sustentáveis

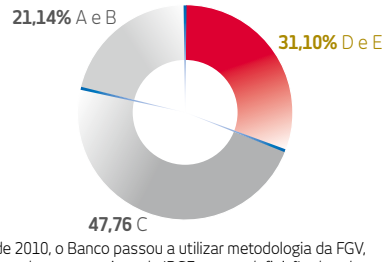
Agência Rocinha, Rio de Janeiro (RJ)

O setor financeiro tem um papel fundamental para o desenvolvimento sustentável, razão pela qual buscamos incluir em nossos processos de concepção e gestão de produtos e serviços o conceito de finanças sustentáveis, priorizando temas como inclusão bancária, microfinanças, linhas de crédito socioambientais, investimentos socialmente responsáveis, seguros populares e a gestão de riscos socioambientais atrelados às atividades bancárias. Contamos com um Comitê Executivo e uma Comissão Departamental de Produtos e Serviços, para avaliar a oportunidade e a viabilidade financeira e operacional dos produtos, bem como os potenciais impactos sociais e ambientais.

Inclusão bancária e microfinanças

A inclusão bancária da população com menor poder aquisitivo nos grandes centros urbanos e em localidades distantes está na essência das atividades do Banco. Além das agências, contamos com uma rede de 1.660 Postos Avançados de Atendimento; com o Bradesco Expresso, presente em mais de 26 mil estabelecimentos comerciais, como supermercados, farmácias e padarias; com o Banco Postal – uma parceria com os Correios, com 6,2 mil pontos; e com 43,1 mil máquinas de

Base de correntistas por classe social

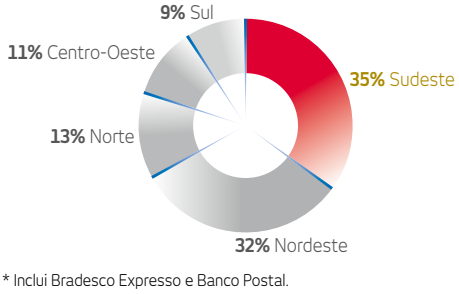


A partir de 2010, o Banco passou a utilizar metodologia da FGV, fundamentada por pesquisas do IBGE, para a definição das classes sociais, no lugar da metodologia da Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa (Abep). Além disso, passou a usar o conceito de renda familiar no lugar do de renda individual.

Faixas de renda

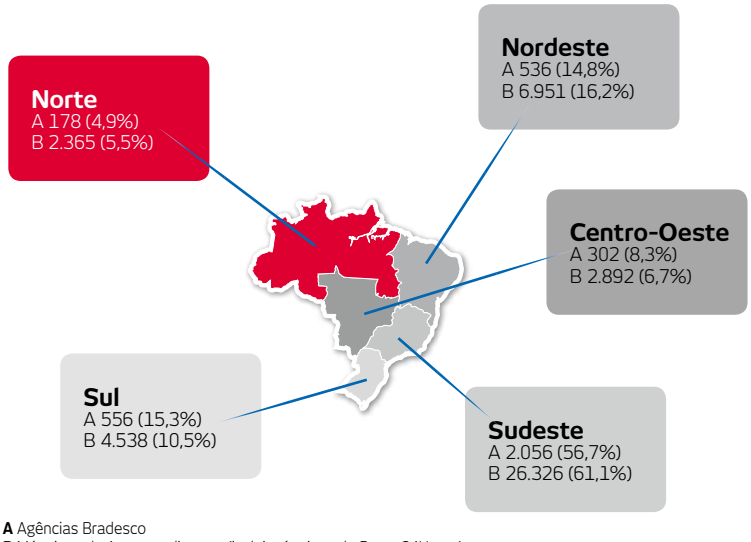
Classe	Valores
A	R$ 6.809,92 ou superior
B	de R$ 4.518,99 até R$ 6.809,91
C	de R$ 1.136,99 até R$ 4.518,98
D	de R$ 689,48 até R$ 1.136,98
E	até R$ 689,47

Distribuição geográfica dos clientes bancarizados por meio dos correspondentes não bancários*



* Inclui Bradesco Expresso e Banco Postal.

Distribuição da rede de atendimento no Brasil
em 2010



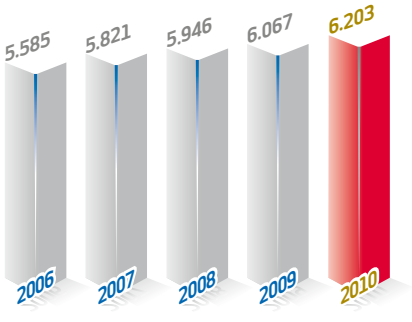
A Agências Bradesco
B Máquinas de Autoatendimento (inclui máquinas do Banco24Horas)

autoatendimento. Os maiores beneficiados com esses serviços integram as classes D e E. A ampla rede de atendimento ainda é complementada por outros canais, como o Fone Fácil, o *Internet Banking* e o Bradesco Celular.

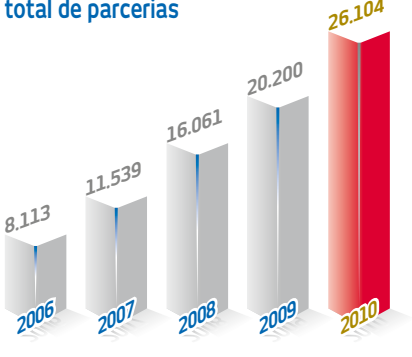
Em 2010, foram abertas, em média, mais de oito mil novas contas-correntes por dia. Desde 2009, o Bradesco está presente em todos os 5.565 municípios brasileiros. Uma evidência do trabalho de inclusão que o Banco faz é que, do total de correntistas pessoa física da Organização, 31% integram as classes D e E.

O Bradesco atua em comunidades como a da Rocinha, no Rio de Janeiro, e de Heliópolis e Paraisópolis, em São Paulo. Inauguramos também, em janeiro de 2011, nossa primeira agência na comunidade Cidade de Deus, na Zona Oeste do Rio de Janeiro, onde cerca de 120 mil habitantes passaram a contar com os serviços oferecidos pelo Bradesco. Ainda em 2011, vamos inaugurar agências em outras comunidades cariocas – Rio das Pedras, Complexo do Alemão, Gardênia Azul, Dona Marta, Salgueiro, Terreirão, Tijuquinha, Turano e Vila Cruzeiro. Acreditamos que a inclusão bancária nessas comunidades desencadeia um círculo virtuoso. Munidas de cartões de débito e de crédito, as pessoas buscam usá-los no comércio local, gerando oportunidades para os comerciantes formalizarem suas atividades, consolidando-se como pessoas jurídicas. Com o apoio do Bradesco, obtêm crédito para investir em seus negócios. Com isso, geram mais empregos, ofertam melhores produtos e conquistam novos clientes.

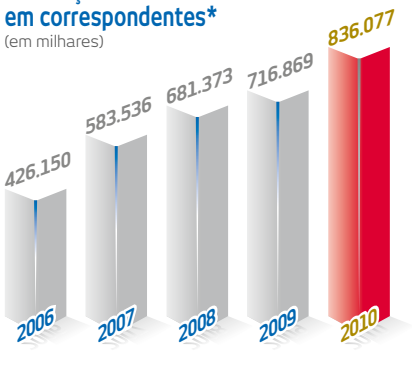
Banco Postal: número de agências



Bradesco Expresso: total de parcerias



Transações realizadas em correspondentes*
(em milhares)



* Incluindo Banco Postal e Bradesco Expresso.

As microfinanças são o reflexo e, ao mesmo tempo, o motor da inclusão bancária, possibilitando a concessão de crédito para a aquisição de bens de consumo e para o empreendedorismo. O impacto sobre a inclusão se reflete em números, com destaque para as operações de crédito para as classes D e E, que atingiram R$ 1,86 bilhão em 2010, representando uma evolução de 20,45% quando comparadas ao ano de 2009.

Conta Bônus Celular

A Conta Bônus Celular é um produto pioneiro para as pessoas de baixa renda que ainda não possuem conta-corrente. Ao contratar o serviço, o cliente tem a possibilidade de converter integralmente a tarifa mensal da Cesta de Serviços em bônus para ligações e mensagens de celulares pré-pagos ou para conta controle das operadoras Oi, Vivo e Claro. Além de ampliar o portfólio de produtos e serviços, reforça o compromisso da Organização com o processo de bancarização das pessoas de menor renda.

APLs

O projeto dos Arranjos Produtivos Locais (APLs) consiste na organização de grupos de micro e pequenos empresários e empreendedores, que se encontram em diferentes estágios produtivos, em determinado espaço geográfico e em um setor específico. Desenvolvido em parceria com o Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior, o **Sebrae**, o **BNDES** e a **Fiesp**, seu objetivo é promover o desenvolvimento local por meio do acesso ao crédito e da capacitação técnica e gerencial dessas empresas. Na parceria, o Bradesco, único banco privado que participa da iniciativa, contribui com a ampliação do acesso ao crédito. Em 2010, o montante acumulado, em diversas carteiras de crédito, foi de mais de R$ 1,3 bilhão de recursos disponibilizados. Atualmente são atendidas mais de 20 mil empresas, em 857 municípios, e 338 APLs.

Federação das Indústrias do Estado de São Paulo

Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas

Outros canais de atendimento

em 2010

Acessibilidade

O Bradesco procura aperfeiçoar as condições de acesso das pessoas com deficiência às suas dependências e aos seus produtos e serviços. Grande parte das agências e Postos de Atendimento Bancário (PABs) já foi adaptada arquitetonicamente e conta com pelo menos um equipamento adequado para cadeirantes e deficientes visuais. Além disso, a maioria das agências e PABs possuem funcionário que recebeu treinamento em Língua Brasileira de Sinais (Libras), para que possa atender pessoas com deficiência auditiva. Até 2010, mais de 24,9 mil colaboradores foram treinados. A lista completa das opções de acessibilidade aos produtos e serviços do Banco está disponível no *site* bradesco.com.br/acessibilidade.

Estágio das adaptações

	2009	2010
Obras arquitetônicas	96,5%	97,8%
Equipamentos de autoatendimento adequados a cadeirantes e deficientes visuais	91,3%	99,3%

Mouse ocular

O **Mouse Visual Bradesco** foi apresentado ao público na edição 2010 da Reatech (feira de reabilitação, inclusão e acessibilidade, realizada em abril, em São Paulo). Inovador no setor bancário, o *software* permite que pessoas com limitações motoras nos membros superiores utilizem, por meio dos movimentos da cabeça, o computador para acesso à *web* e ao *Internet Banking*. O aplicativo é fornecido pelo Banco gratuitamente.

Educação financeira

O Banco vem capacitando os profissionais envolvidos no atendimento para orientar os clientes sobre as opções de produtos e serviços mais adequados ao perfil e renda de cada um. Em 2010, foram disponibilizados no *site* do Bradesco cursos gratuitos sobre Finanças Pessoais, Matemática Financeira e Pacote Office. Dessa forma, é possível trabalhar o conceito de educação financeira alinhado à inclusão digital dos participantes.

Também com o objetivo de auxiliar na administração das finanças pessoais, disponibilizamos o Net Finanças – nas versões Net Finanças Pessoais e Net Finanças Prime. Já os clientes da Conta Universitária têm acesso a cursos *on-line* voltados à educação financeira e outros temas de interesse. Além disso, foi criado o *hotsite* de Crédito Responsável.

Para se relacionar com as populações das pequenas cidades, o Bradesco realiza os "Encontros Municipais de Crédito". Com o apoio da equipe do Banco Postal, as palestras têm o objetivo de apresentar o Banco à comunidade. Como grande parte do público nunca teve contato com uma instituição financeira, os encontros servem para orientar sobre o correto uso dos produtos e serviços bancários.

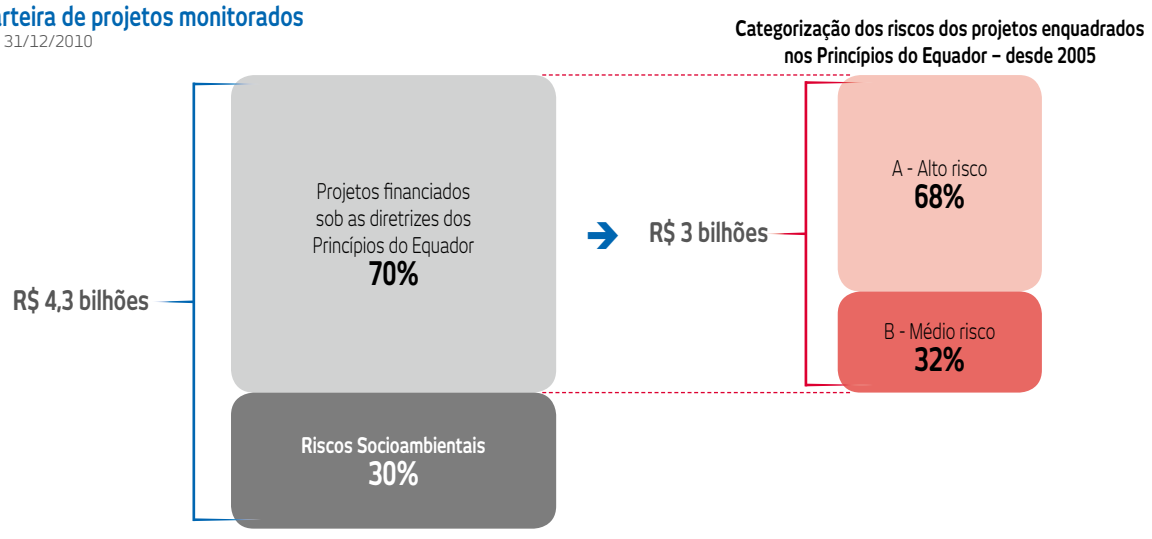
Crédito

Acreditamos que o uso adequado do crédito viabiliza a geração de riqueza e favorece o desenvolvimento da economia. Essa é a premissa para a sustentabilidade de nossa cadeia de negócios.

Critérios socioambientais nas operações de crédito

O Bradesco faz a análise e a gestão dos riscos socioambientais nas operações de crédito por meio de avaliação de documentos, visitas técnicas, inserção de obrigações contratuais e criação de planos de ação e seus respectivos monitoramentos. Em 2010, dados oficiais de áreas

Carteira de projetos monitorados
em 31/12/2010



contaminadas divulgados pelos órgãos ambientais de São Paulo (Cetesb) e de Minas Gerais (Sisema) passaram a ser analisados sistematicamente. Também foi desenvolvida uma ferramenta de análise baseada em imagens de satélite que indica a localização dos biomas brasileiros, unidades de conservação federais, terras indígenas e cavernas, a fim de subsidiar as avaliações de risco socioambiental. Esses procedimentos resultaram em restrições socioambientais de 225 operações em 2010. As análises socioambientais auxiliam a identificar potenciais riscos a serem trabalhados junto aos clientes.

Atualmente, a Organização monitora 61 operações que contemplam setores potencialmente sensíveis. Também está em fase de contratação de 22 novas propostas de crédito com condicionantes socioambientais específicas. Para disseminar a importância da gestão dos riscos socioambientais para o público interno, o Bradesco realizou, entre agosto e dezembro de 2010, encontros presenciais com 367 funcionários que desempenham atividades estratégicas.

Princípios do Equador

O Bradesco, como signatário dos Princípios do Equador, analisa e monitora, entre outros pontos, as condições de trabalho e os impactos à comunidade e ao meio ambiente dos projetos que financia, observando a legislação brasileira e os padrões e critérios da *International Finance Corporation* (IFC), braço financeiro do Banco Mundial. Desde 2005, a Organização contratou 39 operações seguindo os quesitos do compromisso, das quais 34 são monitoradas e cinco se encontram liquidadas ou foram renegociadas.

Utilizamos em 2010 os mesmos padrões e diretrizes propostos pelos Princípios do Equador para os projetos financiados com valores iguais ou superiores a US$ 50 milhões, independentemente da modalidade do financiamento. Dessa forma, foi cumprida a meta assumida voluntariamente no ano anterior.

Projetos financiados por categoria de risco – Princípios do Equador

Categoria	2008	2009	2010*
Alto risco (A)	1	3	-
Médio risco (B)	9	5	-
Baixo risco (C)	-	-	-
Total	**10**	**8**	-

* Quatro projetos foram analisados/aprovados segundo os critérios dos Princípios do Equador, mas não haviam sido contratados até o fim de 2010.

Em 2010, quatro dos projetos analisados foram enquadrados nos Princípios do Equador – um deles categorizado como de alto risco (Categoria A). Os demais ainda não haviam sido categorizados até o fim do ano.

Crédito rural

Em 2010, o Banco disponibilizou cerca de R$ 8 bilhões para operações de crédito rural, 16% a mais que em 2009. Essa linha de financiamento é utilizada para o custeio de atividades agrícolas e pecuárias e para a comercialização e aquisição de equipamentos, entre outras finalidades. Do volume contratado em 2010, 48% foram operações com valor até R$ 200 mil. Todos os financiamentos contratados em municípios que integram o bioma Amazônia estão condicionados à apresentação do certificado de

cadastro de imóvel rural, da declaração de que inexistem embargos vigentes de uso econômico em áreas desmatadas ilegalmente e da licença de regularidade ambiental.

Crédito imobiliário

De acordo com um estudo realizado pelo Ministério das Cidades, o déficit habitacional no Brasil, em 2008, era de aproximadamente 5,8 milhões de residências. Sendo um agente financeiro com grande capilaridade em todo o país, a atuação do Banco na área habitacional por meio do financiamento da casa própria é muito importante. Prova disso é que, somente em 2010, o total de recursos direcionados para esse fim foi de R$ 9,128 bilhões, possibilitando a construção e a aquisição de 64,4 mil imóveis.

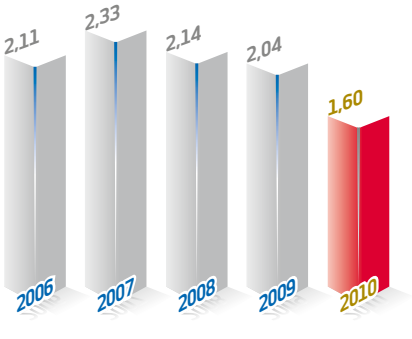
Linhas de crédito socioambientais

A Organização disponibiliza um conjunto de linhas de crédito socioambientais, próprias e com recursos do BNDES, para clientes pessoa física e jurídica.

Para mais informações sobre essas linhas, acesse a opção Crédito Socioambiental no *site* www.shopcredit.com.br.

Evolução da carteira das linhas de crédito socioambientais

Valor ao final do exercício (em bilhões de reais)



Micro e pequenas empresas

Lançamos, em 2010, duas linhas destinadas às micro e pequenas empresas, com faturamento anual de até R$ 2,4 milhões: o Giro Simples Bradesco e o CDP Flex Bradesco, com taxas especiais, possibilitando às PMEs o acesso ao crédito como instrumento de crescimento.

Linhas de crédito de repasse do BNDES

O Bradesco é um dos principais agentes financeiros do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES). Dentre as operações de repasse de recursos se destaca o financiamento às micro, pequenas e médias empresas.

Repasses de recursos do BNDES micro, pequenas e médias empresas

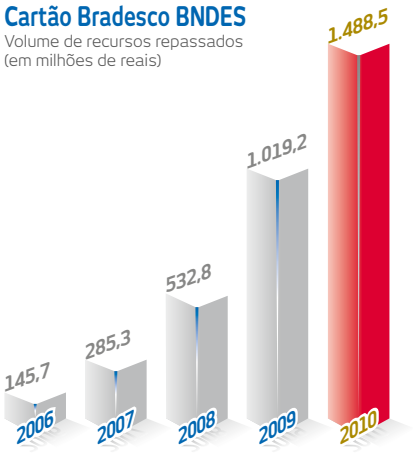
Ano	2008	2009	2010
Quantidade de operações	46.245	66.532	151.405
Valor (em R$ mil)	4.068.673	3.569.046	10.018.209
Participação	19,71%	17,55%	22,24%
Posição no *ranking*	1º	1º	1º

Cartões de crédito BNDES

Somos o primeiro banco privado a estabelecer uma parceria com o BNDES para oferecer um cartão de crédito às micro, pequenas ou médias empresas com faturamento de até R$ 90 milhões ao ano. O produto é um instrumento de repasse de recursos do BNDES para a compra de máquinas e equipamentos, a obtenção de certificação ISO 9000 e ISO 14000 e serviços de acreditação – estes para hospitais e instituições afins.

Cartão Bradesco BNDES

Volume de recursos repassados
(em milhões de reais)



Crédito consignado

A linha de crédito consignado é destinada aos funcionários de órgãos públicos e de empresas privadas conveniados ao Bradesco, além dos beneficiários da Previdência Social cujos benefícios são pagos pelo INSS – Instituto Nacional do Seguro Social. As parcelas são descontadas diretamente em folha de pagamento. A modalidade apresenta taxas de juros inferiores às observadas nas demais opções existentes no mercado, justamente pela garantia dos descontos em folha de pagamento, o que proporciona um baixo índice de inadimplência. Para os aposentados, o crédito consignado tornou-se um importante instrumento de inclusão bancária. Entre 2009 e 2010, a carteira de crédito consignado do Banco teve uma elevação de 5%.

Cartão de pagamento de benefícios do INSS

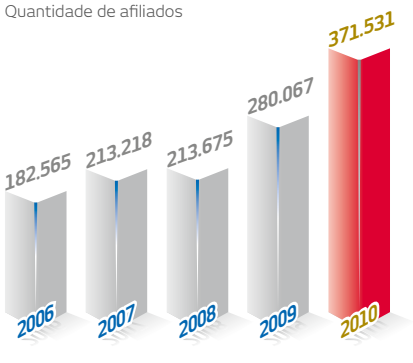
O cartão de pagamento de benefícios do INSS é uma alternativa segura para aposentados e pensionistas, pois proporciona maior controle e acompanhamento de suas compras. Mais de 5 milhões de pessoas utilizam o Cartão INSS para esses serviços, incluindo o parcelamento de compras por meio do cartão de crédito.

Cartões de crédito com foco socioambiental

A Organização repassa, a entidades filantrópicas, parte das anuidades dos cartões de afinidade. Um deles, o cartão de afinidade SOS Mata Atlântica, destina recursos à Fundação SOS Mata Atlântica. Desde 1993, o cartão já repassou R$ 49,5 milhões à instituição, que utiliza os recursos principalmente no reflorestamento de áreas degradadas, na capacitação técnica e na elaboração de novos projetos de proteção da mata. O Banco também repassa recursos provenientes dos cartões de afinidade à Fundação Amazonas Sustentável (FAS), e foi o primeiro cartão de crédito do país emitido com plástico reciclado (entre 80 e 85%). Além disso, são repassados recursos à Associação de Assistência à Criança Deficiente (AACD), à Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais (Apae) e às Casas André Luiz. Desde que foram implantados, já foram repassados, por meio desses cartões, R$ 1,7 milhão, R$ 3,7 milhões e R$ 435 mil, respectivamente.

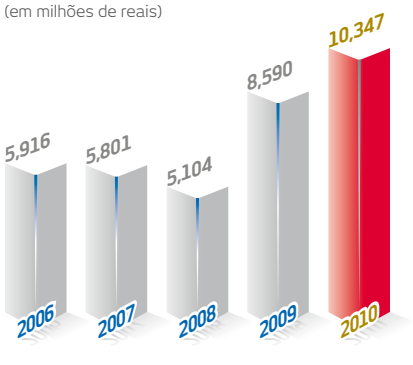
Cartões de afinidades

Quantidade de afiliados



Valores repassados às entidades

(em milhões de reais)



Cartões *Private Label*

O Bradesco emite cartões *Private Label* desde 2004, em parceria com redes varejistas, com o objetivo de oferecer crédito e outros produtos financeiros aos clientes dessas lojas. É por meio desse cartão que muitos consumidores de baixa renda passam a fazer parte do sistema bancário. Entre as empresas parceiras estão: Casas Bahia, Leader, O Boticário, GBarbosa, Esplanada e Colombo. Atualmente, o Banco tem mais de 40 milhões de cartões comercializados.

Investimentos

No âmbito da sustentabilidade, a Organização possui dois tipos de operações de investimentos: os próprios – Fundos de Investimento em Participações (FPI) – e os disponibilizados aos clientes – Fundos de Investimento Socialmente Responsáveis (SRI).

Com a adesão ao PRI *(Principles for Responsible Investiment)*, a Bradesco *Asset Management* desenvolverá procedimentos para análise dos aspectos sociais, ambientais e de governança corporativa das empresas em que investe os recursos de terceiros (clientes). Um questionário será utilizado na gestão dos investimentos, a fim de apurar as informações para a tomada de decisão e o monitoramento periódico das empresas. A intenção não é excluir empresas do nosso portfólio, e sim incentivar o comprometimento das organizações em melhorar suas práticas.

Investimentos socialmente responsáveis

Oferecemos quatro fundos que utilizam critérios socioambientais, éticos e de governança para investimento:

- 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 2010

Produto	Patrimônio líquido	Rentabilidade
Bradesco FIC FIA Planeta Sustentável	R$ 2.366.949,92	2,96 %
Bradesco Prime FIC FIA – Índice de Sustentabilidade Empresarial	R$ 27.466.966,84	4,14 %
Bradesco FIC FIA Governança Corporativa	R$ 21.074.626,26	9,51 %
Bradesco Prime FIC FIA Governança Corporativa	R$ 22.203.596,23	10,05 %

Fundo de Investimento em Participações (FIP)

Por meio do Fundo de Investimento em Participações Multissetorial Plus, o Bradesco BBI possui participação em duas empresas com atuação ligada à sustentabilidade. Uma delas, a Empresa de Investimento em Energias Renováveis S.A. **(Ersa)**, explora oportunidades ligadas à geração de energia a partir de fontes renováveis. Já a **Haztec** fornece soluções integradas na área de sustentabilidade.

www.ersabrasil.com.br

haztec.com.br

Seguros, previdência e capitalização

Seguros populares

O mercado de seguros vem passando por uma constante expansão nos últimos anos e é hoje uma das últimas fronteiras de inclusão. Se as vendas correspondiam a aproximadamente 1% do PIB do Brasil em 1980, em 2009 representavam 3,4%. Esse mercado pode dobrar até 2020, resultado da inclusão propiciada pelo microsseguro – seguros voltados para pessoas de baixa renda. Diante desse cenário, os seguros populares assumem um papel fundamental na estratégia de inclusão social da Organização. Para tanto, a Bradesco Vida e Previdência lançou, em 2010, o **Primeira Proteção Bradesco**, um produto desenvolvido para atender classes sociais com menor poder aquisitivo. A seguradora oferece ainda outros três tipos de seguro de vida por meio de diversos canais (telemarketing, internet, mala direta e parcerias com redes de varejo): **Vida Segura Empresarial Bradesco, Vida Segura Bradesco e Tranquilidade Familiar Bradesco**.

Morro Dona Marta

O Grupo Bradesco de Seguros e Previdência participa do projeto ESTOU SEGURO, assinado pela Confederação Nacional das Seguradoras (CNSeg) e Organização Internacional do Trabalho (OIT), com o objetivo de propiciar educação securitária aos moradores da comunidade do Morro Dona Marta, no Rio de Janeiro. Para tanto, foi construído um centro de referência e venda de produtos securitários. Em setembro, a Bradesco Auto/RE lançou o Bradesco Bilhete Residencial Estou Seguro, desenvolvido para atender especificamente o projeto. O produto oferece garantias contra incêndio, queda de raio, explosão e ventos fortes, com um custo anual de R$ 9,90. Também inclui um manual de apenas oito páginas, com linguagem simples e de fácil acesso ao público-alvo.

"Podemos destacar um ponto fundamental da nossa estratégia de inclusão social: somos a única seguradora que tem pelo menos uma família segurada em todos os municípios do país."

Eugênio Liberatori Velasques
(Diretor-Executivo da Bradesco Vida e Previdência)

Primeiro seguro no mercado brasileiro já adaptado à filosofia de microsseguros, o produto cobre acidentes pessoais com custo mensal de R$ 3,50 e com cobertura de R$ 20 mil. Foram vendidas mais de 560 mil apólices do seguro em 2010.

Seguro de vida em grupo com custo mensal de R$ 50,90, para micro e pequenas empresas que tenham de 3 a 15 funcionários.

Seguro de vida com custo mensal de R$ 9,94.

Seguro de vida com custo mensal de R$ 5,98.

"As pessoas estão vivendo mais. Nós estamos redesenhando nossos produtos com o objetivo de proporcionar o atendimento às pessoas mais longevas."

Marco Antonio Rossi
(Diretor-Presidente do Grupo Bradesco de Seguros e Previdência)

Longevidade

A Bradesco Vida e Previdência promove, há quatro anos, diversas ações com foco na longevidade – tema que vem ganhando importância no cenário mundial devido ao fato de as pessoas estarem vivendo cada vez mais. Realizou, em 2010, a 5ª edição do Fórum da Longevidade, no qual especialistas brasileiros e estrangeiros apresentaram estudos e *cases* sobre os impactos da longevidade na sociedade. Também promove o Circuito de Corrida e Caminhada da Longevidade para estimular pessoas de todas as idades a manter hábitos saudáveis e melhorar a qualidade de vida. Já foram realizadas 35 edições, envolvendo mais de 100 mil pessoas.

Títulos de capitalização

Oferecemos a nossos clientes produtos de capitalização que destinam parte dos recursos captados a projetos sociais e ambientais.

Programa Porteiro Amigo do Idoso

O Grupo Bradesco de Seguros e Previdência lançou, em 2010, o Programa Porteiro Amigo do Idoso. Em parceria com o Senac, o programa prepara porteiros para melhor atender à população idosa do bairro de Copacabana, no Rio de Janeiro. O bairro carioca foi escolhido por ter a maior concentração de pessoas com mais de 60 anos de idade do país. Em 2011, o objetivo é avaliar os resultados do programa e, se positivos, certificar os prédios com o Selo Cidadão. No próximo ano, a iniciativa será expandida para o bairro de Higienópolis, em São Paulo.

Títulos socioambientais comercializados (em unidades)

Produto	Instituição parceira beneficiada	2008	2009	2010
Pé Quente Bradesco SOS Mata Atlântica	Fundação SOS Mata Atlântica	509.261	498.866	**530.961**
Pé Quente Bradesco GP Ayrton Senna e Pé Quente Bradesco Instituto Ayrton Senna	Instituto Ayrton Senna	464.706	340.404	**306.243**
Pé Quente Bradesco Amazonas Sustentável	Fundação Amazonas Sustentável	333.089	277.867	**309.697**
Pé Quente Bradesco O Câncer de Mama no Alvo da Moda	Instituto Brasileiro de Controle do Câncer	89.753	66.798	**54.208**
Total		**1.396.809**	**1.183.935**	**1.201.109**

Metas e objetivos de 2010	Progresso	Justificativa
Aumentar em 20% a base de clientes correntistas das classes D e E.	○*	A base de clientes dessas classes cresceu 8,72% na comparação com 2009.
Buscar parcerias com as OSCIPs (Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público) para o repasse de recursos de microcrédito.	◓	Efetuamos o repasse dos recursos do microcrédito no valor de R$ 15 milhões por meio de convênio com Cooperativa de Crédito, em operação similar e com o mesmo objetivo que seria realizada com as OSCIPs.
Aumentar em 20% o volume das operações de crédito concedido aos clientes das classes D e E.	●	Atingimos o saldo de R$ 1,86 bilhão, representando um acréscimo de 20,45% nas operações de crédito concedidos para clientes das classes D e E.

* O objetivo não foi atingido, em virtude da alteração do critério de classificação dos clientes nas classes sociais. No estabelecimento da meta em 2009, utilizamos a renda individual até R$ 800,00, e na apuração dos resultados de 2010 foi utilizada a classificação de classes sociais adotado pela FGV, que considera a renda familiar *(veja tabela na página 11)*.

Metas para 2011

- Ampliar a rede de atendimento em 183 agências.
- Ampliar para 33 mil o número de correspondentes não bancários, 5 mil a mais do que em 2010.
- Conquistar 300 mil clientes das classes D e E.
- Aumentar em 25% as operações de seguros populares com valores até R$ 9,99 mensais.
- Aperfeiçoar o *hotsite* de Crédito Responsável, com conteúdo mais abrangente sobre educação financeira.

Gestão Responsável

Relacionamento com *stakeholders*

O Bradesco se relaciona com diversos públicos estratégicos, os chamados *stakeholders*. Dentre esses, sete são considerados prioritários para o desempenho de seus negócios: clientes, colaboradores, fornecedores, acionistas e investidores, governo e sociedade, ONGs e comunidades.

Por conta da complexidade dessa gama de relações e também pela responsabilidade de sermos um dos grandes indutores da economia do país, é importante identificar as expectativas em relação à nossa atuação, principalmente em um cenário de crescimento econômico, que traz grandes oportunidades, mas também riscos ligados aos aspectos sociais e econômicos.

Dessa forma, a Organização iniciou, em 2010, um trabalho de reavaliação, alinhamento e aprimoramento de suas práticas de engajamento, baseado na Norma AA 1000. Em um primeiro momento, serão realizados o mapeamento e a avaliação dos processos atualmente utilizados. Depois, serão criados planos de ação para aperfeiçoar a comunicação e o engajamento com funcionários e clientes. Posteriormente, o trabalho abrangerá os outros cinco *stakeholders*. Por conta desse trabalho de reavaliação dos processos de engajamento, não foi realizado o 2º Ciclo de Diálogos com *Stakeholders*, que estava programado para 2010.

O Bradesco e seus públicos estratégicos

O Bradesco também contrata um instituto de pesquisas que, por meio de profissional anônimo (cliente misterioso), contata as agências, por telefone ou pessoalmente, para avaliar o cumprimento dos padrões de qualidade do atendimento. Entre 2004 e 2010, as avaliações por telefone registraram uma evolução de 17% na nota média anual. Já nas visitas presenciais, a evolução entre 2005 e 2010 foi de 32%. Foram realizadas, em 2010, 4.400 avaliações presenciais, em 2.200 agências. Além disso, em 2010 foram feitas 362 avaliações para verificar a qualidade do atendimento prestado às pessoas com deficiência auditiva e visual e a cadeirantes.

Clientes

A qualidade do nosso atendimento é um fator preponderante para a conquista, a retenção e a fidelização de clientes. Para isso, investimos fortemente no treinamento de nossos funcionários, com cursos sobre comportamento, ética, direitos do consumidor, práticas comerciais, comunicação, marketing pessoal e Língua Brasileira de Sinais (Libras). Em 2010, registramos mais de 255 mil participações em treinamentos, presenciais ou a distância, relacionados a atendimento.

Em relação à agilidade no atendimento nas agências, buscamos reduzir o tempo de espera nas filas e disponibilizar canais alternativos. Para isso, todas as agências que emitem senhas para atendimento precisam capturar, no próprio caixa, a leitura do código de barras da senha. Dessa forma, a administração da agência consegue acompanhar o tempo de espera dos clientes nas filas e, se necessário, providenciar ações corretivas durante o expediente. Além disso, todas as agências devem possuir um funcionário que exerce a função de "Agente de Qualidade", cujo papel é solucionar os problemas apontados pelos clientes. Todos os colaboradores devem compartilhar as manifestações dos clientes com o Agente de Qualidade.

Segurança

O site **Bradesco Segurança** traz recomendações para o acesso aos Canais de Atendimento Bradesco Dia & Noite, com exemplos de tentativas de golpes e informações sobre os dispositivos de segurança, melhores práticas e dicas de segurança para acesso. Nos canais *Internet Banking* e Net Empresa, os clientes são orientados a instalar um componente de segurança *(plugin)* para a proteção do computador no momento do acesso. Também contam com um **canal exclusivo** para o envio de amostras de *e-mails* suspeitos.

Nas máquinas de autoatendimento, os usuários podem ser identificados por meio da tecnologia de leitura biométrica *(PalmSecure)*, que utiliza o padrão vascular da palma da mão, o qual serve como senha complementar. Até o fim de 2010, foram cadastrados 2,8 milhões de clientes no sistema instalado em cerca de 18,2 mil máquinas de autoatendimento.

Quanto à segurança física, a equipe operacional interna é 100% capacitada de acordo com as políticas da Organização. O treinamento do pessoal terceirizado de vigilância é de responsabilidade das

bradescoseguranca.com.br

evidencia@bradesco.com.br

empresas contratadas para o fornecimento desses serviços. A regulamentação federal (Lei 7.102, de 1983 – Portaria 387, de 2006) determina o treinamento e a reciclagem a cada dois anos por meio do Curso de Formação de Vigilantes (CFV), que aborda temas relacionados a direitos humanos e relações humanas no ambiente de trabalho.

Gestão das manifestações

Alô Bradesco - SAC e Fale Conosco

O Alô Bradesco - SAC (Serviço de Apoio ao Cliente) e o Fale Conosco (disponível no *site* bradesco.com.br) constituem a primeira instância de contato e atendimento a manifestações. Os dois canais têm um prazo máximo de cinco dias para responder às solicitações dos clientes. Buscamos, porém, respondê-las em três dias. Em 2010, foram atendidas 7 milhões de ligações telefônicas e recebidos cerca de 131 mil *e-mails*. Há, ainda, centrais de atendimento telefônico específicas para determinados produtos e serviços.

Total de manifestações/ano

	2008	2009	2010
Reclamações	182.206	304.493	312.003
Elogios	11.548	13.405	10.285
Sugestões	3.760	4.567	4.090
Cancelamentos	-	197.099	276.998
Informações	451.510	4.202.107	6.245.786

Segunda instância (Ouvidoria)

A Ouvidoria se empenha em garantir soluções satisfatórias às demandas dos clientes e usuários, com qualidade e dentro do prazo adequado. Com base na análise aprofundada de dados referentes às manifestações, é possível detectar os pontos falhos nos processos da Organização e criar oportunidades de melhorias.

Por meio da Ouvidoria, o cliente solicita a revisão das reclamações que já passaram pelo SAC e não foram resolvidas ou das respostas que não considerou satisfatórias. A Ouvidoria também registra as manifestações provenientes do Banco Central, do Procon, da imprensa e de cartas recebidas. Em 2010, 14.804 reclamações foram encaminhadas à segunda instância. O prazo máximo para o envio de resposta ao cliente é de 15 dias – todo mês são dados, em média, 4 mil retornos. Com a incorporação do Banco ibi em 2009, a quantidade de reclamações aumentou sensivelmente, representando 20% do total.

Entre os assuntos mais recorrentes na segunda instância estão: envio de cartões de crédito não solicitados, falta de orientação sobre os cartões *Private Label*, faturas atrasadas, débitos não reconhecidos, cobrança de taxa de manutenção, demora para obtenção de cópias de documentos, processo de liquidação antecipada de empréstimos e tempo de espera em filas.

Para trabalhar essas questões, a Ouvidoria encaminha semanalmente aos gestores das áreas com maior número de reclamações um relatório com os assuntos mais recorrentes. Também participa de encontros, todos os meses, com esse mesmo público, com o objetivo de discutir e avaliar as ações realizadas para correção e melhoria dos processos.

Além disso, foi criado o Grupo Executivo de Análise, que se reúne a cada dois meses com os principais gestores e com a Diretoria Executiva para efetuar um balanço do bimestre. O objetivo é demonstrar a evolução dos números e as ações de melhoria para o atendimento prestado e para os produtos e serviços oferecidos aos clientes. Mensalmente, a Diretoria Executiva e o Conselho de Administração recebem relatórios sobre a situação das manifestações e sobre as ações de cada área para a correção dos desvios.

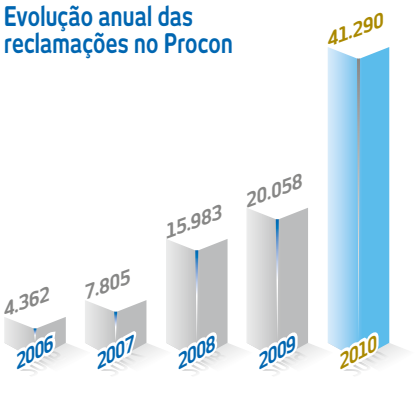
Total de manifestações/ano

	2007	2008	2009	2010
Reclamações	14.714	28.178	41.493	68.462
Elogios	0	6	2	1
Sugestões	2	2	4	0

Procons

Para dar mais agilidade às respostas das manifestações sobre cartões de crédito encaminhadas aos Procons, criamos, em 2010, uma linha 0800 exclusiva para atender esse órgão de defesa do consumidor. Com essa linha, as unidades do Procon de todo o Brasil podem entrar em contato com o Bradesco e solucionar as questões do cliente imediatamente. Desde a implantação do 0800, para os Procons que se utilizaram desse canal, observamos que 80% das manifestações passaram a ser resolvidas por telefone. Atualmente, a linha atende apenas às reclamações relacionadas a cartões. O objetivo é disponibilizar, ainda em 2011, uma linha 0800 exclusiva para os Procons para expandir o atendimento relativo a todos os produtos e serviços bancários da Organização. A expressiva evolução do volume de reclamações registradas no Procon entre 2009 e 2010 é explicada em função da contabilização de todos os casos oriundos do Banco ibi, que foi incorporado pela Organização em meados de 2009.

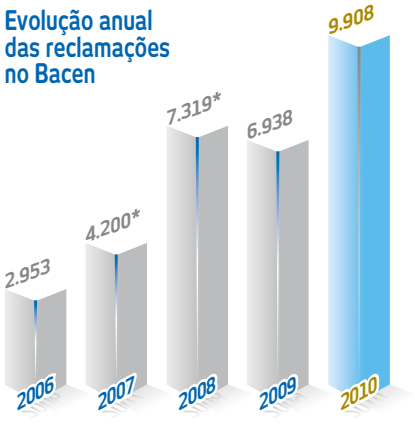
Evolução anual das reclamações no Procon



Banco Central do Brasil

A Ouvidoria também recebe as manifestações oriundas do Banco Central, que oferece aos clientes de instituições financeiras um canal para registrar suas manifestações e denúncias. Presente no *ranking* do Banco Central durante o ano de 2010, o Bradesco está investindo, entre outras ações, em ferramentas e treinamento para aprimorar o atendimento prestado aos clientes, como o Manual dos Padrões de Atendimento Bradesco Varejo, videotreinamentos e a cartilha Qualidade no Atendimento. Também está sendo desenvolvido um curso *on-line* específico sobre Ouvidoria e sobre as formas de atender melhor os clientes na agência.

Evolução anual das reclamações no Bacen



* Desses totais, 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

2006	2007	2008	2009	2010
3	1*	0	0	1

* Somente reclamações consideradas procedentes pelo Bacen.

Ouvidoria Grupo Bradesco de Seguros e Previdência

Em 2010, o atendimento às manifestações dos clientes do Grupo Bradesco de Seguros e Previdência passou a ter duas instâncias: o SAC como primeira e a Ouvidoria como segunda. Com a mudança, a Ouvidoria passa a ter acesso também às manifestações dos clientes registradas no SAC e em redes sociais. O desafio agora é estreitar ainda mais o relacionamento com os gestores das áreas para um atendimento cada vez mais eficaz. Atualmente, as reclamações mais frequentes se referem à demora no pagamento de indenizações. A Ouvidoria dispõe de diversos canais para atendimento ao cliente, como a Central de Atendimento (0800), o *site* da seguradora, *e-mails* e cartas.

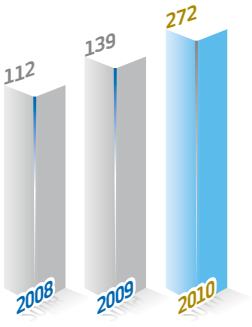
Evolução anual das manifestações Bradesco Seguros

	2008	2009	2010
Reclamações	17.462	18.621	15.329
Sugestões	203	173	119
Elogios	409	317	169
Total	**18.074**	**19.111**	**15.617**

Gestão e Controle de Processos Jurídicos (GCPJ)

A fim de diminuir a quantidade de processos judiciais, melhorar a identificação e analisar detalhadamente as demandas jurídicas, o Banco conta com o Sistema de Gestão e Controle de Processos Jurídicos. Em funcionamento desde 2009, essa ferramenta *on-line* auxilia os funcionários na gestão e na prevenção dos processos judiciais contra a Organização.

Quantidade de processos judiciais



Reparações financeiras

Categoria	2008		2009		2010	
	Processos judiciais	Valor	Processos judiciais	Valor	Processos judiciais	Valor
Demora no atendimento, não concessão de crédito, atendimento ofensivo e prestação de informações incompletas	38	R$ 237.421,99	51	R$ 235.034,28	214*	R$ 957.827,32
Constrangimento no uso de portas de segurança giratórias	67	R$ 317.480,84	68	R$ 358.839,83	45	R$ 255.006,16
Quebra de sigilo bancário de clientes	7	R$ 65.649,76	19	R$ 175.456,17	13	R$ 40.785,70

* A partir de 2010 mais tipos de processos foram considerados, em face de uma nova análise cadastral efetuada.

Pesquisas de satisfação

Desenvolvemos regularmente diversas pesquisas para avaliar o grau de satisfação dos clientes com relação ao atendimento prestado e aos produtos e serviços oferecidos pela Organização. Uma delas, a Pesquisa de Satisfação Corporativa, considera o grau de satisfação dos clientes em todos os pontos de contato. Outro estudo utilizado, o Painel da Indústria Financeira (PIF), analisa o *market share* e a aceitação dos produtos e serviços no mercado brasileiro.

Em 2011, passaremos a realizar pesquisas direcionadas a clientes inativos ou que encerraram a conta no Banco, a fim de ampliar nossa visão com relação aos indicadores de fidelização.

Painel da Indústria Financeira (PIF) – 2010

Segmento	Amostra pesquisada	Índice geral de satisfação (de 0 a 10)	Pontos fortes	Pontos de melhoria	Ações para melhoria
Varejo (pessoa física)	5.161	8,9	• Solidez; ampla rede de agências; relacionamento de parceria de longo prazo; fonte confiável de crédito; conjunto completo de produtos e serviços; facilmente acessível de qualquer forma e lugar.	• Atendimento personalizado; agências modernas e automatizadas; profissionais competentes e qualificados.	• Atendimento personalizado: realização de *workshops* sobre a importância do atendimento com funcionários do setor de Abertura de Contas. • Agências modernas e automatizadas: biometria (cadastramento na abertura de contas e possibilidade de o correntista realizar a prova de vida por meio dessa tecnologia); cesta de Serviços cadastrada automaticamente e melhorias no sistema de abertura de contas. • Profissionais competentes e qualificados: treinamento dos colaboradores do setor de Abertura de Contas; palestras e comunicados para as agências abordando questões específicas de qualidade do atendimento, incluindo o atendimento aos beneficiários do INSS.
Varejo (pessoa jurídica)	4.630	7,9	• Localização e ampla rede de agências; banco sólido; banco completo com todos os produtos e serviços; relacionamento de longo prazo e fonte confiável de crédito.	• Agilidade operacional nas transações e desburocratização.	• Desenvolvimento de melhorias e da navegação no Bradesco Net Empresa. • Investimentos na capacitação da equipe gerencial. • Aumento das equipes gerenciais.
Prime	846	8,8	• Atendimento personalizado; fonte confiável de crédito; banco completo; facilmente acessível de qualquer forma e lugar.	• Relacionamento de parceria de longo prazo; solidez; baixo índice de erros; profissionais competentes e qualificados; tecnologia avançada.	• Investimento na capacitação dos funcionários, em especial os da área gerencial. • Disponibilização de consultores especializados por meio de telefone e *chats on-line*. • Desenvolvimento de melhorias sistêmicas e da navegação no *Internet Banking*. • Desenvolvimento de produtos exclusivos para o segmento, como fundos de investimento e seguros automotivos com benefícios adicionais.
Empresas	1.488	8,7	• Relacionamento de longo prazo, rede de agências; profissionais qualificados e banco completo.	• Tecnologia avançada; agilidade em sua estrutura administrativa e qualidade dos serviços prestados.	• Realização de *workshop* com as áreas gestoras para desenvolvimento de ações necessárias para a melhoria dos processos. • Investimento em treinamentos específicos.
Corporate	535	8,9	• Ampla rede de agências; relacionamento de longo prazo; banco completo.	• Fonte confiável de crédito; agilidade em sua estrutura administrativa e tecnologia avançada.	

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.

Pesquisas de satisfação – Grupo Bradesco de Seguros e Previdência em 2010

Produto/ Empresa	Amostra pesquisada	Pontos fortes	Pontos de melhoria	Ações para melhoria
Bradesco Saúde Bradesco Dental Mediservice	2,1 mil segurados de produtos (individuais e empresariais)	Qualidade e facilidade no atendimento prestado em hospitais, laboratórios e consultórios. Destaque para segurança e confiabilidade.	Processo de reembolso, atendimento da Central e quantidade de médicos especialistas referenciados.	• Criação de uma equipe para monitorar os processos oferecidos aos clientes e prestadores de serviços. • Constituição, em 2011, de um sistema de reembolso para gerenciar melhor os processos. • Treinamento dos profissionais da Central de Atendimento.
Bradesco Vida e Previdência	142 gestores de empresas estipulantes de planos de previdência	Confiabilidade, qualidade dos produtos e serviços de aportes e acompanhamento dos planos e serviços de atendimento.	Processo de inclusão e exclusão de funcionários, pagamento de benefícios e resgate dos montantes depositados pelos funcionários.	As empresas realizam visitas para avaliar os resultados e definir, em conjunto, soluções de melhorias.
Bradesco Auto/RE	1.836 corretores ativos da Seguradora	Força da marca e qualidade dos produtos oferecidos.	Processo de liquidação de sinistros, material de apoio às vendas e serviços adicionais no momento do atendimento ao sinistro.	Para 2011, serão feitas melhorias no sistema de atendimento e aviso de sinistros.
Bradesco Capitalização	2.200 clientes dos segmentos Varejo e Prime, distribuídos em 10 regiões do país.	Confiabilidade transmitida.	Prazos para resgates.	Treinamento do quadro de funcionários e visitas periódicas da área comercial às equipes das agências.

Metas e objetivos de 2010	Progresso	Justificativa
Obter a certificação ISO 9001 para toda a área de Ouvidoria.	●	A certificação ISO 9001 foi obtida em novembro para toda a área de Ouvidoria do banco.
Disponibilizar linhas 0800 aos Procons, visando ao estreitamento do relacionamento com os órgãos e à minimização das reclamações.	●	Criamos uma central para atender os Procons. Foram disponibilizadas linhas 0800 primeiramente para responder às reclamações referentes a cartões.
Criar ferramentas para otimizar o relacionamento da Ouvidoria com os gestores, visando à melhoria dos processos e produtos da Organização.	◒	O novo sistema está em desenvolvimento e sua implementação efetiva está prevista para junho de 2011. Porém, utilizamos, em 2010, o *Business Object* (BO), uma ferramenta para auxiliar na confecção dos relatórios de reclamações centralizadas nas duas instâncias.

Metas para 2011

- Disponibilizar aos Procons uma linha 0800 única para atender a reclamações referentes a qualquer produto ou serviço do Banco.
- Implementar nova ferramenta para otimizar o relacionamento da Ouvidoria com os gestores.
- Criar programa de treinamento sobre Ouvidoria, para os funcionários de todo o conglomerado, por meio de cursos *on-line*.

Público interno

Em 2010, novamente o Bradesco foi considerado uma das melhores empresas para se trabalhar pelo *Guia Você S/A – Exame* e pela revista *Época* (Instituto *Great Place to Work*). Também integrou o *ranking* das 100 Melhores Empresas em Indicador de Desenvolvimento Humano Organizacional, da revista *Gestão RH*, além de ser reconhecido como uma das melhores empresas na gestão de pessoas, no estudo publicado pela revista *Valor Carreira*, do jornal *Valor Econômico*.

As premiações refletem o trabalho desenvolvido para garantir as melhores oportunidades de desenvolvimento e ascensão profissional aos colaboradores. Adotamos uma política que privilegia e incentiva a carreira e a valorização dos funcionários. Promovemos o ingresso de novos profissionais sempre na base da estrutura, em cargos de início de carreira. Por meio do recrutamento interno, oferecemos a possibilidade de ascensão dos funcionários dos níveis intermediários e superiores e os preparamos para a sucessão da liderança. Só em 2010, mais de 27 mil pessoas foram promovidas. Os colaboradores podem alcançar as mais altas posições na Organização: 95% dos membros da Diretoria Executiva também construíram a carreira dentro da empresa.

Colaboradores por categoria

	2008	2009	2010
Conselho de Administração	5	7	**6**
Diretoria Estatutária	107	125	**144**
Superintendência	119	106	**121**
Gerência	8.302	8.670	**9.531**
Supervisão/Técnicos	32.167	32.509	**35.633**
Administrativo	17.879	17.523	**18.794**
Operacional	28.155	26.264	**31.169**

Benefícios

Os funcionários têm acesso, além dos benefícios previstos em lei, a seguro-saúde e plano odontológico (abrangendo os casos em que a união decorra de relação homoafetiva estável, devidamente comprovada), plano de previdência complementar, seguros de vida, de acidentes pessoais e assistência funeral, cursos de especialização, serviço social e assistência psicológica, lanches, descontos em medicamentos nas farmácias credenciadas, vacinação contra gripe, empréstimo social (para situações de emergência), linhas de crédito com taxas subsidiadas, entre outros. Esses benefícios englobam todos os funcionários, exceto os estagiários.

Distribuição do quadro de colaboradores

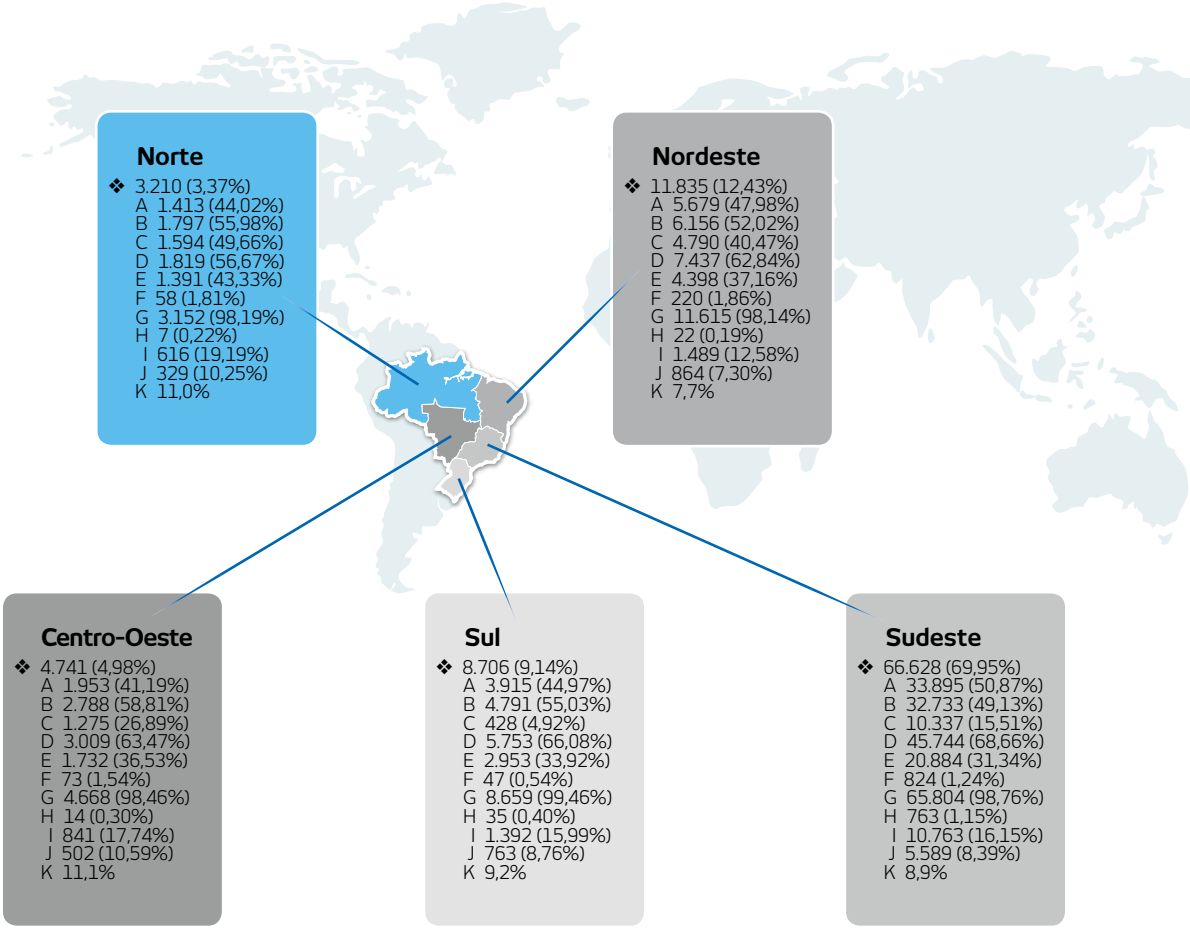
Brasil

❖ **Funcionários**
- A Mulheres
- B Homens
- C Negros
- D Funcionários em jornada de trabalho integral
- E Funcionários em jornada de trabalho parcial
- F Funcionários em contrato determinado
- G Funcionários em contrato indeterminado
- H Estagiários
- I Admissões
- J Demissões
- K *Turnover*

( ) Porcentagem em relação ao total

Exterior

❖ 128 (0,13%)
- A 54 (42,19%)
- B 74 (57,81%)
- C n/d
- D 128 (100%)
- E 0
- F 0
- G 128 (100%)
- H 0
- I 21 (16,41%)
- J 8 (6,25)
- K 6,5%



Ambiente de trabalho

Para melhorar a qualidade do ambiente de trabalho, a Organização vem investindo na aplicação dos requisitos da norma de responsabilidade social SA8000. Como consequência, em 2010, expandimos o escopo da certificação para as áreas de *call center*, nos estados de São Paulo e Minas Gerais, para os prédios Santa Cecília (SP) e Nova Central (SP) e para o Núcleo Administrativo de Alphaville (SP),

Geração de valor para os colaboradores

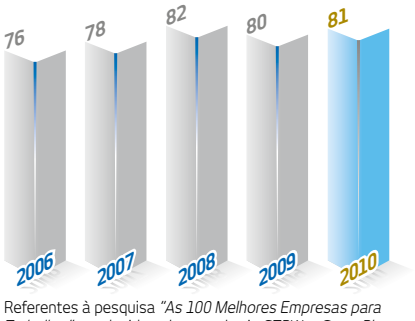
	2008*	2009	2010
Número de colaboradores	86.622	85.072	95.248
Proventos (em bilhões)	R$ 3,7	R$ 3,9	R$ 4,3
Encargos sociais (em bilhões)	R$ 1,3	R$ 1,4	R$ 1,6
Participação nos lucros e resultados – PLR (em milhões)	R$ 550,4	R$ 650,0	R$ 808,1
Provisão para processos trabalhistas (em milhões)	R$ 349,4	R$ 394,1	R$ 543,3
Treinamento (em milhões)	R$ 93,8	R$ 86,8	R$ 107,1
Saúde (em milhões)	R$ 344,1	R$ 392,5	R$ 486,5
Alimentação (em milhões)	R$ 620,3	R$ 691,8	R$ 775,7
Previdência privada (em milhões)	R$ 269,5	R$ 266,5	R$ 379,5
Creche/auxílio-creche (em milhões)	R$ 45,2	R$ 42,9	R$ 51,6
Outros (em milhões)	R$ 16,3	R$ 176,0	R$ 162,7

* 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.

abrangendo mais de 6,6 mil colaboradores. Até 2009, a norma abrangia toda a Cidade de Deus – com aproximadamente 11 mil colaboradores e 3,5 mil prestadores de serviço – e também as áreas de negócios e as empresas ligadas, localizadas no prédio da Av. Paulista, em São Paulo. No próximo ano, a certificação da SA8000 será expandida para o prédio do Grupo Segurador, em São Paulo, para o Centro Administrativo de Brasília (DF), para os Polos Serviços Centralizados e para as agências de Osasco. Com isso, abrangerá mais 4,1 mil funcionários.

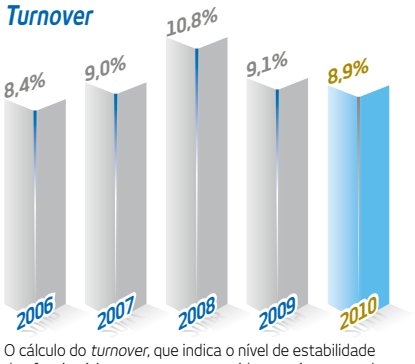
Pesquisa de clima

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*.

Turnover



O cálculo do *turnover*, que indica o nível de estabilidade dos funcionários no emprego, considera o número total de desligamentos em relação à média anual do total de funcionários. Fonte: Febraban

Casos de discriminação

Por meio do canal Alô RH, os funcionários podem fazer denúncias e reivindicações sobre casos de discriminação. Todos os relatos são tratados com total sigilo. O prazo de retorno ao funcionário é de 72 horas. Posteriormente, um plano de ação é definido para os casos procedentes.

Contamos também com as Caixas de Sugestões e/ou Caixa Postal – SA8000 e com os Representantes dos Trabalhadores na Cidade de Deus, em Osasco, e no prédio da Avenida Paulista, em São Paulo, para auxiliar na centralização das manifestações, anônimas ou não, que são avaliadas pelo Comitê Interno da SA8000 em reuniões semanais. A cada novo escopo da Norma SA8000:2008, os canais de comunicação citados são implantados e/ou divulgados ao público interno (funcionários e prestadores de serviço), de forma que suas preocupações, críticas e sugestões sejam recebidas e tratadas pela Organização.

Os processos relacionados aos casos de discriminação são apresentados trimestralmente ao Comitê de Conduta Ética para conhecimento, análise e tomada de decisões.

Casos de discriminação

	2008	2009	2010
Relatados*	24	73	154
Considerados procedentes	2	6	9

* 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). O crescimento significativo de relatos deve-se ao aumento de escopo da certificação SA8000.

Processos trabalhistas

Em 2010, a quantidade de processos trabalhistas em relação ao número de desligamentos equivaleu a 3,9%. No ano anterior, o índice foi de 1,8%.

Processos trabalhistas

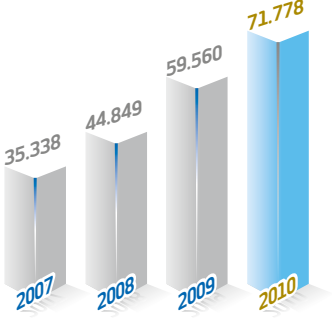
	2008		2009		2010	
	Processos	Valor	Processos	Valor	Processos	Valor
Processos administrativos – Infrações de artigos da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT)	116	R$ 218.684,30	121	R$ 271.339,25	279	R$ 664.992,94
Assédio moral	14	R$ 363.409,11	16	R$ 199.538,97	34	R$ 794.798,95

Mapeamento de capital humano

Realizamos o mapeamento do capital humano por meio de entrevistas com o objetivo de identificar o potencial dos colaboradores e desenvolver planos de carreira. Com base no diagnósticos, são recomendadas capacitações individuais ou em equipe.

Até 2010, 71.778 funcionários foram mapeados e receberam *feedback*. O objetivo é realizar o processo de mapeamento e a análise de competências de todos os colaboradores do Bradesco até 2013.

Quantidade de colaboradores mapeados



Educação e treinamento

O capital humano é um fator estratégico e primordial para a Organização Bradesco. Sem dúvida, o preparo e o comprometimento dos colaboradores refletem diretamente nos resultados. Portanto, investir na formação e no desenvolvimento reforça e evidencia a nossa política de Banco de carreira. Isso significa ter pessoas permanentemente capacitadas e sintonizadas com a cultura e os valores da Organização.

A estrutura de treinamento da instituição atua com foco no desenvolvimento e aprimoramento de competências técnicas e comportamentais essenciais para a formação profissional. Adotamos diversos modelos relativos à educação continuada e pontual, utilizando mídias e metodologias de aprendizagem adequadas para garantir a construção do conhecimento de forma estruturada, prática e consistente.

Também desenvolvemos qualificação para estagiários, *trainees* e aprendizes, assim como ações específicas de educação executiva – Programa de Desenvolvimento Avançado.

Para envolver os mais de 90 mil colaboradores, o Bradesco disponibiliza cerca de 150 cursos de *e-learning*, além de aulas telepresenciais, que são ministradas em um único local e transmitidas via satélite para outras regiões do país.

Com o objetivo de difundir o tema sustentabilidade e inseri-lo na cultura organizacional, o assunto é abordado em diversos cursos – presenciais e a distância –, cartilhas e videotreinamentos.

"Um dos desafios é conhecer todo o capital humano da Organização, para que, dessa forma, possamos ampliar a capacitação e o desenvolvimento das pessoas."

José Luiz Rodrigues Bueno
(Diretor do Departamento de Recursos Humanos)

Participação em atividades de treinamento

Tipos de atividade	2008	2009	2010
Presenciais	179.550	176.860	209.773
Treinet *(on-line)*	1.091.592	1.390.227	1.239.725
Videotreinamento e cartilhas	266.804	449.781	384.694
Total de participações	**1.537.946**	**2.016.868**	**1.834.192**
Total de horas	13.388.179	14.425.270	14.242.740

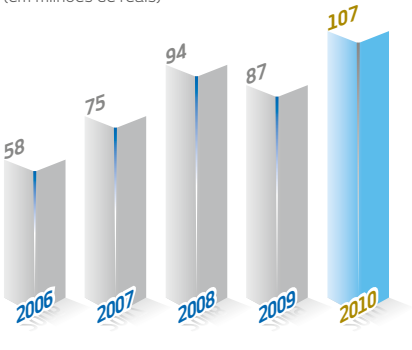
Média anual de horas de treinamento dos funcionários ativos*, por categoria profissional

Categorias	2008	2009	2010
Diretoria	119	68	89
Superintendência	–	47	89
Gerência	106	169	129
Administrativo	62	75	65
Operacional	144	194	191
Supervisão/Técnicos	156	175	170
Total	**135**	**159**	**155**

* Utilizou-se como base de cálculo o atual quadro de funcionários (jan/11), confrontando-se os dados com os treinamentos realizados.

Recursos investidos em treinamento

(em milhões de reais)



Diversidade

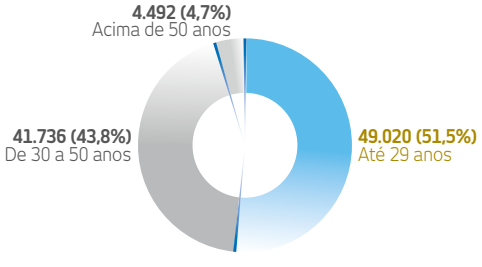
Procuramos manter um ambiente de trabalho diverso, que favoreça o crescimento pessoal e profissional de todos os funcionários. Encerramos o ano de 2010 com 18.424 colaboradores afrodescendentes. Desses, 8.659 estão em posições de liderança. Além disso, 49% do nosso quadro de colaboradores é composto por mulheres, das quais 22.058 ocupam cargos de chefia.

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/oportunidade

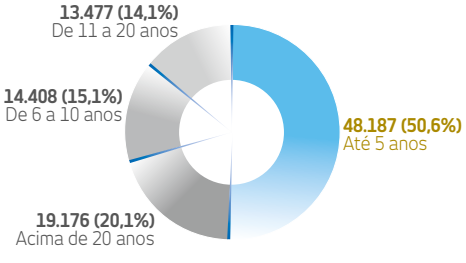
Inclusão de pessoas com deficiência

Por meio de uma parceria firmada com a Federação Brasileira de Bancos (Febraban), desenvolvemos o **Programa de Capacitação** Profissional e Inclusão de Pessoas com Deficiência do Setor Bancário, com o objetivo de preparar profissionais com deficiência para assumir o cargo de auxiliar bancário. Em 2010, 73 pessoas foram admitidas.

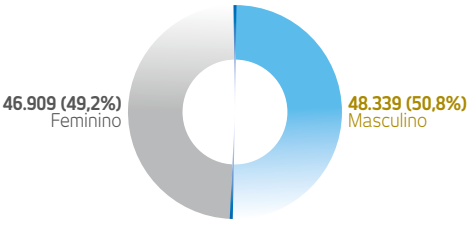
Composição do quadro por faixa etária



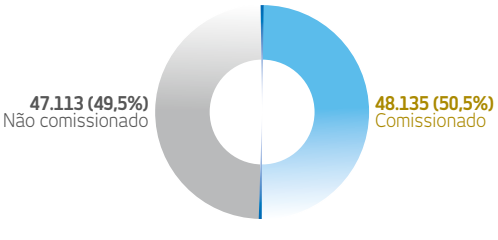
Composição do quadro por tempo de organização



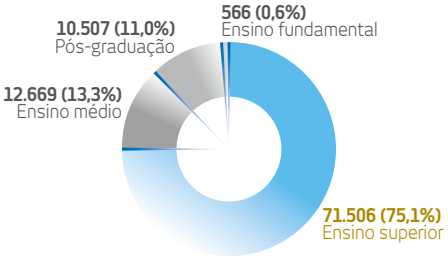
Composição do quadro por gênero



Composição do quadro por tipo de cargo



Composição do quadro por formação



Composição dos grupos minoritários

	2008	2009	2010
Mulheres	41.754	41.095	46.909
Negros (pardos + pretos)	13.374	15.989	18.424
Funcionários com idade acima de 45 anos	9.070	10.252	11.638
Pessoas com deficiência	1.285	1.581	1.696

Proporção do salário médio feminino em relação ao masculino (por categoria profissional)

Nível	2008	2009	2010
Conselho de Administração	-	66%	63%
Diretoria Estatutária	-	82%	87%
Superintendência	103%	98%	103%
Gerência	79%	87%	87%
Supervisão/Técnicos	92%	94%	92%
Administrativo	67%	75%	76%
Operacional	98%	99%	97%

Criamos em dezembro o Programa Bradesco de Capacitação de Pessoas com Deficiência, desenvolvido em parceria com a Fundação Bradesco. A iniciativa busca promover o acesso à educação e ao mercado de trabalho às pessoas com deficiência. No piloto inicial, 20 pessoas foram admitidas e passaram a trabalhar durante seis horas na Organização e a frequentar aulas técnicas na Fundação Bradesco. Após a conclusão do curso, os participantes recebem um diploma de técnico em administração. O programa tem duração de um ano.

Relações sindicais

O setor de Relações Sindicais mantém o diálogo com os representantes do movimento sindical. A área recebe manifestações, esclarece dúvidas e facilita o acesso entre as partes. Todos os funcionários têm liberdade de associação, possuem representação sindical e são abrangidos por acordos de negociação coletiva.

Segurança e saúde no trabalho

Possuímos a certificação OHSAS 18001, referente à saúde ocupacional e à segurança no trabalho, no prédio da Avenida Paulista, em São Paulo, e no Centro da Tecnologia da Informação (CTI), em Osasco. Os escopos certificados abrangem cerca de 1,4 mil funcionários.
A Organização investe em iniciativas para a prevenção de problemas como lesões por esforço repetitivo, estresse, dependência química (alcoolismo/drogas/tabagismo), obesidade, doenças cardiovasculares, doenças sexualmente transmissíveis e aids.

Indicadores de segurança e saúde ocupacional

Lesões	2008	2009	2010
Número total	2.406	2.191	2.028
% em relação ao quadro total	2,78	2,58	2,13
Doenças ocupacionais			
Número total	n/d	n/d	1.320
% em relação ao quadro total	n/d	n/d	1,39
Absenteísmo*			
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	441.363	359.246	330.661
Taxa**	509,53	422,28	347,16
Total de dias com faltas			
Número total	1.084.660	957.359	1.069.001
Taxa**	1.252,18	1.125,35	1.122,33

* O Bradesco não monitora esse indicador por não existir uma metodologia-padrão para o setor financeiro.
** O fator 200.000 resulta de 50 semanas de trabalho com 40 horas por 100 empregados.

Além disso, promove campanhas de vacinação. Em dezembro de 2010, iniciamos na Cidade de Deus, em Osasco, o Programa de Orientação Postural no Trabalho, no qual fisioterapeutas orientam os funcionários quanto à regulagem do mobiliário e dos equipamentos utilizados no espaço de trabalho.

Serviço social e assistência psicológica

Disponibilizamos aos colaboradores e aos seus familiares apoio pessoal (social e psicológico). Em 2010, foi criado o 0800 Viva Bem, serviço operado por uma empresa independente, que conta com profissionais especializados para auxiliar e orientar sobre diferentes assuntos, tanto profissionais quanto pessoais. O 0800 Viva Bem funciona 24h, todos os dias da semana, com ligações gratuitas e confidenciais.

Metas e objetivos de 2010	Progresso	Justificativa
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).	●	O Sistema de Gestão de Responsabilidade Social (Norma SA8000:2008) foi expandido para as áreas citadas e foi recomendado à certificação em janeiro de 2011.
Expandir as atividades de Orientação Postural para todos os funcionários da Cidade de Deus.	◓	O processo está em fase de finalização, devendo ser concluído no início de 2011.
Mapear o capital humano com vista a identificar potenciais 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.	○	Em média, são mapeados cerca de 10 mil colaboradores por ano. Pretendemos mapear 100% do capital humano até o fim de 2013.
Implementar o Programa de Valorização da Diversidade.	●	Iniciamos, com a Fundação Bradesco, o programa citado.
Implementar, como projeto piloto, ações de Qualidade de Vida no Departamento de Recursos Humanos e no prédio da Avenida Paulista, 1450.	◓	Foram realizadas avaliações de saúde e risco de vida e uma feira de saúde (na Avenida Paulista), além da Sipat (em ambos os locais). Com base nos resultados, serão propostas novas ações de qualidade de vida.

Metas para 2011

- Expandir o Sistema de Gestão de Responsabilidade Social (Norma SA8000: 2008) para o prédio do Grupo Segurador em São Paulo, para o Centro Administrativo de Brasília (DF), para os Polos Serviços Centralizados e para as agências de Osasco.
- Expandir as atividades de Orientação Postural para todos os funcionários da Cidade de Deus.
- Implementar, como projeto piloto, ações de Qualidade de Vida no Departamento de Recursos Humanos e no prédio da Avenida Paulista, 1450.
- Ampliar a abrangência da certificação da OHSAS 18001.
- Ampliar e tornar ainda mais efetivas as ações de capacitação e treinamento dos profissionais.

Acionistas e investidores

O Bradesco tem como prática remunerar os acionistas com dividendos acima do percentual mínimo previsto pela regulamentação aplicável às companhias abertas. Tornou-se, em 1970, a primeira instituição financeira do país a pagar rendimentos mensais. Com relação ao dividendo mínimo obrigatório, assegura o pagamento de 30% do lucro líquido ajustado – acima dos 25% exigidos pela Lei das Sociedades Anônimas. No caso de ações preferenciais (PN), são distribuídos dividendos 10% maiores que os conferidos às ações ordinárias (ON). Em 2010, foram distribuídos juros sobre o capital próprio e dividendos que alcançaram a cifra de R$ 3,369 bilhões, o que representa 35,39% (líquido de IR na fonte 31,50%) do lucro líquido ajustado. No final do ano, o Banco atingiu o valor de mercado de R$ 109,759 bilhões.

Evolução das Ações Bradesco* x Ibovespa

	2006	2007	2008	2009	2010
Bradesco ON	34%	25%	-38%	55%	7%
Bradesco PN	33%	33%	-37%	66%	12%
Ibovespa	33%	44%	-41%	83%	1%

* Ajustado pelos dividendos distribuídos.
Fonte: Economática

Relações com Investidores

Contamos com a Área de Relações com Investidores (RI), no Departamento de Relações com o Mercado. A área fornece informações diversificadas e constantes a acionistas, investidores e profissionais do mercado de capitais e constrói relações transparentes com esses grupos de *stakeholders*.

Ações e meios de comunicação

A área de RI realiza diversas ações durante o ano, com o objetivo de garantir o fluxo de comunicação de duas mãos entre a empresa e o mercado, tais como:

- Organiza eventos no Brasil e no exterior, como os Encontros Apimec, **INI** e Bradesco *Open Day*, no Brasil, em Londres e em Nova York.

Bradesco *Invertor Day* na Bolsa de Valores de Nova York (NYSE)

- Divulga *press releases* ao mercado com informações consideradas relevantes, além da publicação no *site*.
- Após a divulgação de resultados, realiza duas teleconferências (em português e inglês).
- Realiza *videochats*, pelos quais, a cada trimestre, os acionistas podem, em tempo real, obter respostas sobre resultados e estratégias de negócios da equipe de RI do Banco.
- Participa de diversas conferências no Brasil e no exterior.
- Mantém o Fale com o RI, para o atendimento de profissionais do mercado, pessoas físicas e investidores institucionais.
- Conta com um setor específico de atendimento a investidores pessoa física.
- Disponibiliza o *site* de RI, um canal de comunicação com ferramentas e conteúdos segmentados para investidores institucionais e investidores pessoa física.
- Tem um perfil no **Twitter**.

@bradesco_ri

Bradesco *Open Day*

Pela primeira vez no Brasil, realizamos, no dia 6 de maio de 2010, o Bradesco *Open Day*, que reuniu analistas e investidores brasileiros e estrangeiros para a apresentação dos resultados da Organização e da sua estratégia de expansão e ocupação no mercado brasileiro. O evento contou com a presença de 66 analistas e 4 mil acessos via internet. Foram abordados os seguintes assuntos: aspectos econômico-financeiros e sustentabilidade;

Instituto Nacional de Investidores

presença no Brasil; seguros, previdência e capitalização; cartões; crédito imobiliário; crédito consignado; financiamento de veículos; crédito; ferramenta CRM; tecnologia da informação; e aspectos macroeconômicos.

Encontros Apimec e outros eventos

Realizamos, em diversos locais do país, os Encontros Apimec e INI, com o objetivo de tornar público o desempenho econômico-financeiro e de sustentabilidade da Organização. Em dezembro de 2010, realizamos o Encontro Apimec na cidade de Manaus, no Amazonas, expandindo o evento para todas as regiões do Brasil. Em 2010, os encontros foram realizados em 18 cidades, entre elas 11 capitais. Em 13 locais, contaram com transmissão ao vivo pela internet e tradução simultânea para o inglês. Nas capitais, as notícias também foram postadas simultaneamente no twitter do RI. Em São Paulo, o evento foi transmitido ao vivo pelo iPhone, iPad e Android (sistema operacional para dispositivos móveis). Além disso, o Banco realizou, em 2010, *road shows* em sete países. A meta é expandi-los para outros países em 2011.

Dessa forma, o Bradesco procura democratizar suas informações para que todos os investidores possam tomar suas decisões de investimento com o mesmo nível de conhecimento.

Atendimento a acionistas, analistas e investidores

Atividade	2008	2009	2010
Reuniões com investidores	198	160	130
Conferências telefônicas	55	59	78
Eventos no exterior	20	18	24
Encontros Apimec/INI*	17	18	19
*Chats/Videochats***	3	3	4
Total	**293**	**258**	**255**

* 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*.

Investidores pessoas física

Promovemos e participamos de diversos eventos voltados para investidores pessoa física. Participamos do Circuito *Expo Money* em várias regiões do país, com o objetivo de proporcionar educação financeira para pessoas físicas, empresas, corretoras ou qualquer participante interessado em aprender a cuidar de suas finanças pessoais ou aperfeiçoar seus conhecimentos de mercado financeiro e de investimentos. Além disso, participamos do *Money Show*, em Orlando, nos Estados Unidos, e do *Borsadiner*, em Barcelona, na Espanha, ambos com os mesmos conceito e objetivo. Destacamos, ainda, o relevante crescimento na participação de investidores pessoa física nos *videochats* trimestrais, que contaram com a participação do CFO e Diretor de Relações com Investidores do Bradesco.

Metas e objetivos de 2010	Progresso	Justificativa
Implantar o CRM – sistema para identificar os perfis dos investidores e, com isso, buscar um constante aprimoramento no relacionamento.	◓	A ferramenta foi instalada em novembro e a infraestrutura entregue em dezembro de 2010. A implantação total está prevista para o primeiro trimestre de 2011.
Realizar Encontros Apimec em todas as regiões do Brasil.	●	Em dezembro de 2010, o Bradesco realizou uma Apimec em Manaus – única região que faltava.
Realizar o evento Bradesco *Open Day* no Brasil.	●	Em maio de 2010, foi realizado pela primeira vez no Brasil o Bradesco *Open Day*, na Cidade de Deus, sede da Organização, em Osasco.

Metas para 2011

- Ampliar o número de *road shows*.
- Ampliar o número de participações no Circuito *Expo Money*.
- Ampliar o número de encontros com analistas e investidores após a divulgação dos resultados trimestrais.

Fornecedores

O Bradesco seleciona seus fornecedores por meio de processo que avalia, entre outros fatores, o comprometimento com a sustentabilidade. Para tanto, utiliza a ferramenta *Request for Information* (RFI), que examina questões financeiras, administrativas, comerciais, técnicas e socioambientais dos potenciais fornecedores – os critérios de responsabilidade social e ambiental representam 15% da nota do RFI. 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; não empregar menores de 18 anos em condições que comprometam seu desenvolvimento; e estar em conformidade com o Código de Conduta Ética corporativo do Bradesco. Além disso, o relacionamento comercial do Banco com esse público é pautado pelo Código de Conduta Ética Setorial do Profissional de Compras.

Geração de valor aos fornecedores

	2008	2009	2010
Número de contratos	2.365	2.172	2.348
Volume financeiro (em bilhões)	R$ 7,6	R$ 9,8	R$ 9,6

Ações de engajamento com fornecedores

Para alinhar e engajar os fornecedores na estratégia de responsabilidade socioambiental do Banco, realizamos anualmente o Encontro Bradesco de Fornecedores. Desde a primeira edição, em 2006, cerca de 830 empresas já participaram do evento. Também assumimos, em 2008, o papel de disseminadores do *Supply Chain Leadership Collaboration* (SCLC), do *Carbon Disclosure Project* (CDP). A iniciativa busca incentivar as empresas a adotar ações para compensar e diminuir suas emissões de Gases de Efeito Estufa. Em 2010, 23 empresas fornecedoras responderam ao questionário CDP – mesmo número de 2009.

Em 2009, implementamos o Programa de Engajamento de Fornecedores (PEF), que monitora os fornecedores dos prédios do Bradesco certificados com base nos requisitos da norma de responsabilidade social SA8000. Dessa forma, são realizadas auditorias internas e externas, entrevistas nos postos de trabalho de terceiros e visitas de monitoramento na sede das empresas fornecedoras. A Organização conta com diversas ferramentas para auxiliar na avaliação: questionário de autoavaliação de fornecedores; *checklist* de monitoramento utilizado em todas as visitas; e relatório de visitas de monitoramento nas sedes das empresas fornecedoras. Por meio do PEF, em 2010, 1.168 fornecedores foram mapeados, 228, engajados em eventos e 264, formalmente comprometidos. Desde a implantação do Programa, foram treinados 3,6 mil funcionários de empresas fornecedoras.

Atividades de monitoramento

	2007	2008	2009	2010
Visitas	18	28	30	39
Questionários de autoavaliação	-	-	49	111

Programa de relacionamento

A Organização conta com um Programa de Relacionamento com 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. Nos encontros são fixados objetivos comuns e o monitoramento dos resultados das ações. A partir desses diálogos e ações, alguns fornecedores aderiram aos princípios de ecoeficiência, diminuíram a produção de resíduos e o consumo de combustíveis e criaram áreas de qualidade e de sustentabilidade.

fornecedoresbradesco.com.br

Canais de relacionamento

O ***site* de fornecedores** auxilia a Organização a melhorar a comunicação com os seus fornecedores. Por meio do canal, é possível ter acesso aos vídeos dos eventos do Encontro Bradesco de Fornecedores, conhecer os processos de contratação e os códigos de conduta, além de fazer o pré-cadastro para a seleção de novas empresas. Também é um espaço para manifestar dúvidas, sugestões e críticas e compartilhar iniciativas socioambientais no Mural de Ideias.

Projeto piloto "Negociação por meio eletrônico"

A cotação e negociação por meio eletrônico, conhecida pela sigla SRM *(Supplier Relationship Management)*, permitirá que, por meio de uma plataforma eletrônica, o Bradesco e seus fornecedores realizem as negociações e o fechamento de aquisições. O processo tornará a negociação mais rápida, segura e transparente.

Etapas do relacionamento com fornecedores que envolvem aspectos socioambientais

Homologação Entrada da empresa na Organização (a ser implantada gradativamente)	• Aplicação de requisitos socioambientais (aderência à Política Corporativa de Sustentabilidade do Bradesco e à legislação vigente).
Seleção Identificação de empresas para participar da concorrência	• RFI – *Request for Information* - Avaliação com critérios classificatórios (aspectos socioambientais representam 15% da nota final).
Aquisição Cotação, negociação e contratação	• Cláusulas contratuais padrão de Responsabilidade Socioambiental, Código de Conduta Ética Setorial do Profissional de Compras Bradesco. • Exigência de certificação FSC para materiais gráficos e móveis.
Avaliação dos fornecedores contratados (a ser implantada gradativamente)	• Monitoramento dos fornecedores. • Programa de Relacionamento com Fornecedores Estratégicos, Avaliação Socioambiental de Fornecedores, Questionário Socioambiental, Aderência aos princípios das normas SA8000 (PEF), ISO 14001 e OHSAS 18001.
Desenvolvimento dos fornecedores (a ser implantado gradativamente)	• Desenvolvimento socioambiental de fornecedores. • Desenvolvimento dos fornecedores inseridos em categorias críticas sob o aspecto socioambiental e com baixo nível de atuação. • Desenvolvimento com base nas diretrizes da Política Corporativa de Sustentabilidade. • Engajamento: Encontro Bradesco de Fornecedores e CDP *Supply Chain*.

Metas e objetivos de 2010	Progresso	Justificativa
Realizar negociações estratégicas com os principais segmentos de compras, com foco em eficiência operacional e aderência socioambiental da cadeia de suprimentos.	●	Foi concluída a primeira fase das negociações estratégicas com foco na redução de despesas, na revisão de níveis de serviços e na consolidação de aquisições como o *Call Center*. A partir de 2010, o selo **FSC** para todos os fornecedores de móveis e materiais gráficos tornou-se obrigatório.
Desenvolver critérios socioambientais para os segmentos dos fornecedores estratégicos da Organização.	●	Os critérios socioambientais foram desenvolvidos e a implementação começou no final de 2010.

fsc.org.br

Metas para 2011

- Realizar novo Encontro com Fornecedores.
- Concluir o projeto de implementação de critérios socioambientais para os fornecedores estratégicos.

Comunidade

A Organização realiza e apoia diversas iniciativas, desde projetos próprios e de instituições parceiras até o trabalho voluntário dos seus colaboradores, para beneficiar as pessoas das comunidades onde está inserida. *(Saiba mais sobre os projetos no capítulo Investimentos Socioambientais na página 45.)*

Comunidade Banco do Planeta

A Comunidade Banco do Planeta é um espaço virtual interativo, onde os participantes podem compartilhar informações e experiências, além de acessar todo o conteúdo que é produzido para orientá-los sobre os impactos socioambientais de suas atividades. A rede é composta por cerca de 19 mil pessoas. Para conhecer a comunidade, acesse www.comunidadebancodoplaneta.com.br.

Ações de voluntariado

Promovemos o Programa Voluntários Bradesco, com a missão de estimular a prática do voluntariado entre os funcionários da Organização. O programa busca prover estrutura para que os voluntários realizem suas atividades em locais escolhidos por eles próprios. Para isso, lança mão de Maratonas Sociais ou de Campanhas de Mobilização, além de manter uma rede de mobilização social, o Portal Voluntários Bradesco. Em 2010, o programa foi vencedor do Prêmio *Golden Peacock*, na categoria *case* de destaque de responsabilidade social.

Voluntários Bradesco

- **Estrutura**: Sob gestão da área de Responsabilidade Socioambiental para agregar conceitos de sustentabilidade ao Programa
- **Incentivo**: Canal de contato para os voluntários. Entrevistas especiais e apoio na comunicação interna
- **Organização**: Seleção de temas para as atividades com apoio de manuais de orientação, cartilhas, diretrizes e mensuração de resultados
- **Reconhecimento**: Ações de comunicação para reconhecer pessoas que fazem a diferença dentro da Organização

2010

- **Portal Voluntários Bradesco**: Rede de mobilização social desenvolvida para estabelecer vínculos entre pessoas que buscam diferentes maneiras de atuar como voluntárias.
- **Minuto Presença Voluntária**: Iniciativa para estimular o desenvolvimento de ações de voluntariado. Os resultados foram demonstrados em vídeos de 1 minuto sobre o trabalho realizado.

	2008	2009	2010
Funcionários cadastrados (% em relação ao total de funcionários)	6.809 (7,5%)	9.574 (10,8%)	10.664 (11,2%)
Familiares cadastrados	–	207	263
Quantidade de acessos	42.821	67.858	86.734

	2010
Pessoas beneficiadas	42.853
Estados envolvidos	25
Funcionários participantes	1.682
Instituições beneficiadas	160
Horas doadas	11.219
Amigos e familiares envolvidos	7.507

Para conhecer, acesse voluntariosbradesco.com.br

Para reconhecer as iniciativas de voluntariado dos funcionários, criamos, em 2010, o Minuto Presença Voluntária. Os participantes enviaram vídeos, com um minuto de duração, para mostrar suas ações de voluntariado. Participaram 1.682 colaboradores, e foram premiados 30 vídeos – dos 352 inscritos. Dessa forma, os voluntários foram estimulados a realizar ações em 2010 e a contar sua experiência em vídeo. Em 2010, o objetivo era reconhecer e valorizar iniciativas de diversos cantos do país; assim, a Maratona Social e as Campanhas de Mobilização serão retomadas em 2011. Também iniciamos as oficinas do Aprender para o Bem, com temas escolhidos pelos próprios voluntários.

Funcionários participam do evento Minuto Presença Voluntária

Portal Voluntários Bradesco

Trata-se de uma rede de mobilização social na internet desenvolvida para estabelecer vínculos entre pessoas que buscam diferentes maneiras de atuar como voluntárias. Com aproximadamente 10,8 mil cadastrados, entre funcionários, parentes e convidados, é hoje a maior rede de voluntariado empresarial do país.

Dia Nacional de Ação Voluntária

Realizado anualmente pela Fundação Bradesco, com o apoio do Programa Voluntários Bradesco, o Dia Nacional de Ação Voluntária (DNAV) contou com mais de 1,4 milhão de atendimentos. Foram 44.732 voluntários, entre alunos, professores, funcionários da Fundação e colaboradores da Organização, além de pessoas da comunidade. O DNAV tem como objetivo arrecadar bens materiais e promover atividades gratuitas, como consultas odontológicas, exames médicos, prática de esportes e atividades culturais e de lazer para as pessoas das comunidades onde a Organização está presente.

DNAV – Dia Nacional de Ação Voluntária

	2008	2009	2010
Atendimentos	1.745.501	1.665.296	1.471.782
Pontos de atendimento	225	248	218
Voluntários participantes	34.082	31.478	44.732
Colaboradores voluntários	5.606	7.274	12.741

Metas e objetivos de 2010	Progresso	Justificativa
Aperfeiçoar o Portal Voluntários Bradesco, proporcionando maior interatividade com o usuário.	●	O Portal Voluntários Bradesco foi aperfeiçoado no final de 2010, proporcionando novos canais de interatividade.
Realizar Campanha de Mobilização para arrecadação de produtos e desenvolvimento de atividades com foco em idosos.	○	Por conta do Minuto Presença Voluntária, a meta foi prorrogada para 2011.
Realizar ações para reconhecimento e motivação dos voluntários da Organização.	●	Foi realizada a iniciativa Minuto Presença Voluntária, que premiou as melhores ações de voluntariado do Brasil.

Metas para 2011

- Realizar novas campanhas de mobilização.
- Realizar uma nova Maratona Social.
- Aprimorar o Portal Voluntários Bradesco com novas ferramentas.

Governo e sociedade

A Organização relaciona-se com o governo e com a sociedade civil por meio de parcerias que abrangem o pagamento de impostos e contribuições, o repasse de créditos com recursos do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), as ações de inclusão bancária, o fomento à educação e a preocupação com a preservação ambiental. Oferecemos também produtos e serviços voltados ao atendimento do **setor público**. Já no âmbito privado, nossos representantes integram associações (como federações de indústrias) e organismos nacionais e internacionais.

bradescopoderpublico.com.br

Valor gerado para a sociedade (em bilhões)

Tipo de recurso	2008	2009	2010
Impostos e contribuições próprios pagos e provisionados	R$ 5,7	R$ 7,7	R$ 9,0
Impostos e contribuições arrecadados	R$ 166,2	R$ 167,6	R$ 209,4

Aposentados e pensionistas

Realizamos, todos os meses, o pagamento do benefício de 6,4 milhões de aposentados e pensionistas do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). Para maior comodidade e segurança, os aposentados que recebem o benefício pelo Banco utilizando cartão magnético ou crédito em conta podem realizar a prova de vida, exigida pelo governo federal, por meio da biometria nos equipamentos da Rede de Autoatendimento Bradesco Dia & Noite.

Órgãos reguladores/fiscalizadores e entidades

Nossas atividades são fiscalizadas por vários órgãos, como o Banco Central, a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), a Superintendência de Seguros Privados (Susep) e a Comissão de Valores Mobiliários (CVM).

Em 2010, a Organização pagou uma multa de R$ 132.780,70, aplicada pela CVM, em virtude do descumprimento de normas relacionadas aos Fundos de Investimentos (Instruções Normativas CVM 302/99 e 6.385/76). No mesmo período, o Grupo Bradesco de Seguros e Previdência pagou um total de R$ 443.120,08 referentes a multas aplicadas pela Susep e pela ANS. O Banco pagou, ainda, multas no total de R$ 1.064.808,84, em função de questões relativas a falhas no funcionamento de dispositivos de segurança, aplicadas pelo Departamento de Polícia Federal.

Concorrência

Em 2010, não foram registradas ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste ou monopólio contra o Bradesco.

Prevenção e combate a atos ilícitos

A Organização mantém um conjunto de ações voltadas ao combate a atos ilícitos. Para tanto, conta com um programa de **PLD/FT**, sustentado por políticas, processos e ferramentas específicas de controle, com o objetivo de prevenir e/ou detectar a utilização de sua estrutura, produtos e serviços para a lavagem de dinheiro e o financiamento do terrorismo. Realiza, anualmente, treinamento com os colaboradores em diversos formatos, tais como disponibilização de cartilha, vídeos, cursos *e-learning* e palestras presenciais.

Programa de Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento ao Terrorismo

Cursos *on-line* até dezembro de 2010

	Número de colaboradores treinados (% em relação ao total)
Controles Internos e *Compliance*	81.722 (85,91%)
Prevenção e Lavagem de Dinheiro	81.111 (85,27%)
Segurança da Informação	74.371 (78,19%)

Monitoramento preventivo anticorrupção

Ano	Dependências		
	Total	Auditadas/inspecionadas	Participação (%)
2008	3.339	2.260	68
2009	3.429	2.312	67
2010	3.623	2.024	56

ONGs

O Bradesco valoriza o relacionamento e as parcerias que estabelece com organizações não governamentais (ONGs). Dentre as diversas instituições parceiras se destacam a SOS Mata Atlântica, a Fundação Amazonas Sustentável (FAS), o Instituto Ayrton Senna, o Instituto Brasileiro de Controle do Câncer, o Instituto Ethos e o Instituto Akatu.

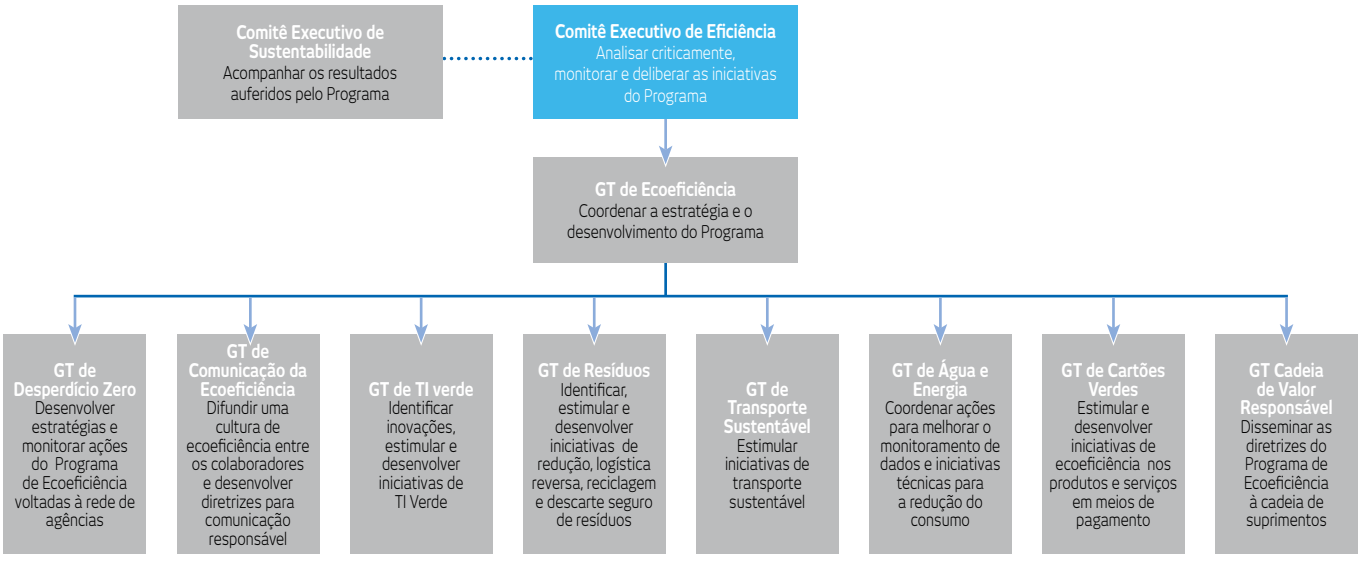
Estande da exposição Nossa Presença no Planeta, na Cidade de Deus, Osasco (SP)

Gestão da ecoeficiência

O Bradesco trabalha com um conceito de **ecoeficiência** adaptado com base na definição do *World Business Council for Sustainable Development* (WBCSD). Com o objetivo de "gerar mais valor com menos impacto ambiental", o nosso Programa de Ecoeficiência adota uma gestão estratégica que vincula o desempenho ambiental e financeiro à otimização de processos, reciclagem, inovações tecnológicas e economia no uso de recursos naturais e materiais. Criamos uma nova Governança para o tema *(ver organograma abaixo)*, atrelada ao Comitê Executivo de Eficiência, a fim de obter melhores resultados.

Buscar um nível de eficiência organizacional pautado na entrega de bens e serviços com preços competitivos e que satisfaçam as necessidades humanas e melhorem a qualidade de vida, ao mesmo tempo em que os impactos ambientais e a intensidade no uso de recursos naturais são reduzidos a um ponto de equilíbrio dinâmico que o meio ambiente suporta.

Ao longo de 2010, o Grupo de Trabalho da Ecoeficiência desenvolveu um Plano Diretor que visa estabelecer uma estrutura de gestão ambiental alinhada aos negócios, com perspectiva de ações para os próximos cinco anos. Pautado em indicadores e metas, o plano contempla dez temas de atenção: energia, água, papel, plástico, resíduos, GEE, esgoto, treinamento, eficiência e cadeia de valor.



Exposição Nossa Presença no Planeta

Realizamos a exposição Nossa Presença no Planeta em comemoração à Semana do Meio Ambiente e como parte do processo de endomarketing do Programa de Ecoeficiência. Instalada na Cidade de Deus, em Osasco, a mostra teve como objetivos sensibilizar os colaboradores sobre os dilemas ambientais contemporâneos, comunicar as ações de ecoeficiência da Organização e conscientizar o público sobre a importância da contribuição individual. Realizada entre junho e outubro, a exposição recebeu mais de 7 mil visitantes. Para uma visita virtual à exposição, acesse o *site* bancodoplaneta.com.br.

Gestão das emissões de gases de efeito estufa

A Organização elabora seu inventário de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) com base nas diretrizes do Programa Brasileiro GHG Protocol e sob a gestão da norma ISO 14064 – especificação para quantificação e elaboração de relatórios de GEE. Para isso, considera todas as unidades sob o seu controle operacional, incluindo prédios administrativos, agências e empresas ligadas. Em 2010, nosso inventário de GEE integrou o grupo das sete empresas classificadas na Categoria Ouro do Programa Brasileiro GHG Protocol.
O reconhecimento é conferido às companhias que fornecem a contabilização completa das emissões de GEE, com verificação por uma terceira parte independente.

Construções sustentáveis

Construímos duas unidades que atendem aos melhores preceitos da sustentabilidade no segmento da construção civil: a agência sustentável, em Perdizes, São Paulo, e o Centro de Desenvolvimento Esportivo do Programa Bradesco Esportes e Educação, em Osasco. Todas as etapas dos projetos – planejamento, construção e operação – tiveram como referência conceitos que minimizam os impactos socioambientais: prevenção à poluição, reúso de água, eficiência energética, reciclagem, entre outros.

Em 2010, o Centro de Desenvolvimento Esportivo conquistou a certificação *Leadership in Energy Environmental Design* (LEED), do *United States Green Building Council* (USGBC) – que propõe parâmetros para a certificação de empreendimentos sustentáveis. O objetivo é conquistar a certificação também para a agência sustentável. Além disso, o Centro de Tecnologia da Informação (CTI), na Cidade de Deus (Osasco), contém desde a sua concepção até diversas características ligadas à construção sustentável, com ênfase em eficiência energética.

"TI Verde"

A Organização incorpora diretrizes e práticas de sustentabilidade para a gestão dos recursos tecnológicos. Incluímos requisitos de ecoeficiência na aquisição de equipamentos, nos investimentos em tecnologia e no descarte de materiais. O Centro de Tecnologia da Informação (CTI), por exemplo, está entre os mais eficientes do mundo.

Desde 2008, possuímos um processo para a reutilização ou a reciclagem de equipamentos eletrônicos substituídos. Parte deles é reaproveitada nos Centros de Inclusão Digital (CIDs) da Fundação Bradesco. O restante é encaminhado para a reciclagem, por meio de uma empresa especializada que transforma o lixo eletrônico em matéria-prima para indústrias de tintas, cerâmicas e vidros. Entre 2008 e 2010, aproximadamente 683 toneladas foram recicladas. Só em 2010, foram mais de 237 toneladas.

"O movimento de ecoeficiência nos leva a repensar os nossos processos, a forma como fazemos as coisas, a qualidade deles e os padrões de serviços que temos hoje."

Amilton Nieto
(Diretor do Departamento de Patrimônio)

Algumas ações em 2010:

Materiais	• Papel: a otimização do sistema de cobrança em papel propiciou a redução de mais de 9 milhões de extratos e avisos de cobrança. • Papel: com o Débito Direto Autorizado (DDA), 15 milhões de boletos de cobrança deixaram de ser emitidos em 2010. • Papel: com a implantação do sistema de apólices eletrônicas, a Bradesco Vida e Previdência deixou de consumir mais de 34 mil folhas de papel. • Plástico: o Bradesco emitiu 224.581 cartões de PET reciclado, confeccionados a partir de garrafas pós-consumo. Desde o lançamento dos cartões, em 2008, já foram utilizadas mais de 13 mil garrafas PET como matéria-prima.
Eficiência	• Desperdício Zero: campanha que busca estimular, nos funcionários da rede de agências, a cultura do consumo consciente. A ação possui metas para reduzir gastos de itens como água, energia, materiais, transporte e impressões de documentos, entre outros.
Resíduos	• Programa Autorreciclagem: o Grupo Bradesco de Seguros e Previdência envia para a reciclagem a sucata e as peças substituídas de veículos (segurados e/ou de terceiros), que foram danificados em acidentes. O Programa recolhe, por mês, aproximadamente 100 toneladas de material nas regiões Norte, Nordeste, Centro-Oeste e parte do Sudeste do país. • Reciclagem de Lacres: com a coleta dos lacres utilizados nos malotes do Banco e de Empresas Ligadas, mais de 4 toneladas de plástico foram encaminhadas para a reciclagem por meio de logística reversa. • Reciclagem de cheques e de arquivo morto: mais de 1.900 mil toneladas de papel foram encaminhadas para a reciclagem.
TI Verde	• Campanha Interna e Externa de Arrecadação de Resíduos Tecnológicos: mais de 16 toneladas de "lixo eletrônico" foram arrecadadas em três meses de campanha. A iniciativa contou com a participação dos funcionários das Unidades Administrativas de São Paulo e Rio de Janeiro e da comunidade de Osasco.

Metas e objetivos de 2010	Progresso	Justificativa
Concluir o projeto de certificação ambiental do Centro de Desenvolvimento Esportivo.	●	Em outubro, o Centro de Desenvolvimento Esportivo obteve a certificação LEED.
Finalizar a construção da agência sustentável e obter sua certificação.	◓	A obra foi finalizada, restando a certificação LEED, que está em fase de aprovação na instituição certificadora.
Iniciar projeto executivo da estação de tratamento de efluentes na Cidade de Deus, com término previsto para 2011.	●	Iniciamos as obras de redirecionamento de todo o esgoto da Cidade de Deus para a estação de tratamento de efluentes. O projeto deve ser finalizado em 2011.
Iniciar processo de coleta seletiva em algumas agências de São Paulo.	○	Está sendo discutida, com outras instituições financeiras, a criação de um grupo de trabalho para tentar viabilizar um projeto de coleta seletiva comum entre os bancos.
Melhorar o sistema de coleta de dados de água e energia, por centro administrativo.	◓	Expandimos a manutenção dos prédios administrativos com elementos de sustentabilidade – de 10 para 35 edifícios. Nesses locais, o monitoramento, que antes era realizado de forma contábil, passou a ser controlado em kWh e m^3, e acompanhado periodicamente com o auxílio de metas.
Implantar sistema de carona solidária para o público interno.	◓	Foi contratada uma empresa para auxiliar na criação de uma ferramenta *on-line* de carona solidária. O sistema já foi desenvolvido e está em fase de implementação.
Realizar campanha de endomarketing visando ao fortalecimento do Programa de Gestão de Ecoeficiência e à ampliação do número de colaboradores participantes.	●	Em 2010, foi realizada a exposição Nossa Presença no Planeta. Cerca de 7 mil pessoas visitaram a mostra.

Metas para 2011

- Iniciar a implantação do Plano Diretor de Ecoeficiência.
- Desenvolver novas ações de divulgação e engajamento do Programa de Ecoeficiência.
- Obter a certificação LEED para a agência sustentável.
- Implantar sistema de carona solidária para o público interno.
- Disponibilizar pontos nas unidades administrativas para que os colaboradores possam fazer o descarte correto dos equipamentos eletroeletrônicos próprios.
- Estudar melhorias ambientais para produtos e serviços da Organização.
- Estruturar o Programa Corporativo de Gerenciamento de Resíduos para atender aos requisitos da Política Nacional de Resíduos Sólidos.
- Expandir o Programa Autorreciclagem para todas as regiões do país.

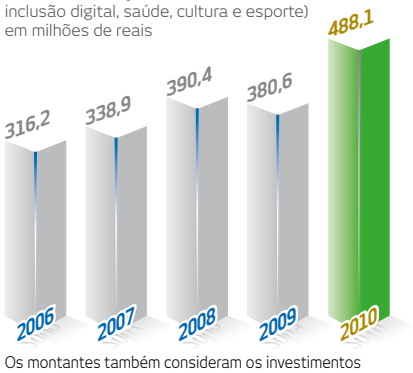
Investimentos Socioambientais

O Bradesco procura contribuir para a preservação do meio ambiente e a inclusão social nas comunidades onde atua por meio de investimentos em instituições, de projetos próprios e de entidades parceiras com foco educacional, ambiental, cultural e esportivo. Os nossos investimentos socioambientais são divididos em três tipos: investimento social privado, patrocínios e doações. Dos R$ 488,1 milhões destinados a investimentos socioambientais em 2010, R$ 83,1 milhões foram doações enquadradas em leis de incentivo (Rouanet, Audiovisual, Esportes e Estatuto da Criança e do Adolescente).

A Organização iniciou, em 2008, um processo de reestruturação do conceito de investimentos socioambientais com o apoio do Instituto para o Desenvolvimento do Investimento Social Privado (Idis). Para tanto, em 2010 foram criadas duas normas que oficializam o posicionamento da Organização diante do tema: a Norma Corporativa de Investimentos Socioambientais e a Norma Corporativa de Patrocínios e participações em eventos. Foi iniciado um trabalho de identificação dos indicadores que serão usados para acompanhar os resultados dos maiores investimentos socioambientais do Banco. Em 2011, serão desenvolvidos uma cartilha e um manual de orientação sobre o assunto, a serem distribuídos para todos os funcionários.

Investimentos socioambientais

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



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

Investimentos Socioambientais

Investimento social privado

Recursos financeiros investidos voluntariamente em projetos próprios ou em ONGs, institutos e fundações, de forma estratégica, planejada, monitorada e sistemática, com avaliação periódica dos resultados.

Valores investidos
(em milhões de reais)

Projeto	2008	2009	2010
Fundação Bradesco*	220,791	237,760	262,339
Bradesco Esportes	3,966	4,573	4,828
Educa+Ação	0,892	0,509	**
Projeto Integração Empresa Escola	0,316	0,451	0,403
FAS – Fundação Amazonas Sustentável	32,448	10,535	11,030
Fundação SOS Mata Atlântica	10,835	12,238	12,946
Outros	9,118	7,967	6,377
Incentivados (Bradesco Esportes)	1,109	2,288	3,125
Total	**279,475**	**276,321**	**301,048**

* Um dos controladores do Bradesco.
** O valor investido no Programa Educa+Ação foi R$ 1,579 milhão, e está contido nos R$ 262,339 milhões da Fundação Bradesco

Patrocínios

Apoio financeiro a projetos e eventos socioculturais, que podem ou não utilizar incentivos fiscais por meio de leis federais (Rouanet, Audiovisual, Esportes e Estatuto da Criança e do Adolescente). Não incluem eventos comerciais.

Valores investidos
(em milhões de reais)

Leis de incentivo	2009	2010
• Rouanet	46,725	57,157
• Audiovisual	1,200	0,395
• Esporte	11,557	15,975
• Estatuto da Criança e do Adolescente	5,700	9,593
• Conanda	0,500	–
Total	65,682	83,120
Com recursos próprios	29,828	87,594

Doações

Recursos financeiros destinados à comunidade em suas diversas formas (conselhos comunitários, ONGs, associações comunitárias, hospitais, creches, asilos etc.), sem envolvimento do Bradesco na execução das atividades.

Valores investidos
(em milhões de reais)

	2009	2010
Com recursos próprios	7,197	11,211
Leis de incentivo	1,514	5,129
Total	8,711	16,340

Fundação Bradesco

A Fundação Bradesco é uma entidade sem fins lucrativos que busca proporcionar a igualdade de oportunidades por meio da educação.
O programa socioeducacional foi fundado em 1956 e mantém atualmente 40 escolas – em todos os estados brasileiros e no Distrito Federal –, instaladas em regiões menos favorecidas.
Com sede na Cidade de Deus, em Osasco (SP), emprega 2,8 mil funcionários e já proporcionou ensino gratuito e de qualidade a mais de 2 milhões de alunos. Tal programa, somado a outras modalidades de cursos, presenciais e a distância, já superou 4 milhões de atendimentos.

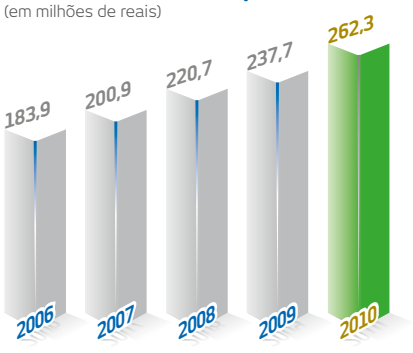
Em 2010, foram registrados 646 mil atendimentos, com um orçamento total de R$ 262,3 milhões. A principal fonte de recursos da Fundação são os dividendos que recebe de sua participação como acionista do Bradesco.

A atuação da Fundação Bradesco foi ampliada com a implementação de novas turmas de educação infantil em mais 7 escolas da rede. O objetivo é expandir a educação infantil para as escolas de Ceilândia (DF), Gravataí (RS) e Rio de Janeiro (RJ).

Alunos atendidos

Nível de ensino	2008		2009		2010	
	Numero de alunos	% sobre o total	Numero de alunos	% sobre o total	Numero de alunos	% sobre o total
Educação Básica	49.317	44,5	50.030	46,0	**49.976**	**43,4**
Educação de Jovens e Adultos	18.829	17,0	17.063	15,7	**17.741**	**15,4**
Formação Inicial e Continuada	42.684	38,5	41.732	38,3	**47.543**	**41,2**
Total de alunos nas escolas	**110.830**	**100,0**	**108.825**	**100,0**	**115.260**	**100,0**
Outros atendimentos: Escola Virtual, CIDs (Centros de Inclusão Digital) e Programas realizados em colaboração estratégica, como o Educa+Ação	407.830 atendimentos		323.112 atendimentos		**530.740 atendimentos**	

Investimentos da Fundação Bradesco
(em milhões de reais)



Centro de Inclusão Digital, Embu (SP)

Nos últimos cinco anos, o índice de aprovação dos estudantes da Fundação Bradesco atingiu o patamar de 95,10%, o equivalente aos melhores parâmetros nacionais. Os três primeiros alunos de cada turma do último ano são indicados para trabalhar na Organização Bradesco, de acordo com a disponibilidade de vagas. A qualidade de ensino aparece no índice de aprovação dos alunos do Ensino Médio que prestam vestibular: 60,14%.

Escola Virtual

A Fundação Bradesco mantém a **Escola Virtual**, um portal de *e-learning* que oferece cursos a distância via internet e semipresenciais. São mais de 100 cursos nas áreas de comportamento, tecnologia da informação e formação profissionalizante continuada. Em 2010, a Escola Virtual realizou mais de 305 mil atendimentos.

www.escolavirtual.org.br

Inclusão digital

Em 2010, a Fundação Bradesco inaugurou quatro **Centros de Inclusão Digital** (CIDs), totalizando uma rede de 113 unidades. Os centros estimulam a responsabilidade social e o empreendedorismo e ampliam as noções de cidadania nas comunidades carentes. Além de atuarem como núcleos de aprendizagem, são articuladores 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 Media Lab do MIT (*Massachusetts Institute of Technology*, nos EUA). Em 2010, foram realizados mais de 166 mil **atendimentos**.

www.cid.org.br

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

Metas e objetivos de 2010	Progresso	Justificativa
Expandir o número de alunos, mantendo a mesma rede de ensino.	●	Foram atendidos 115.260 alunos, ou seja, 5,9% a mais do que no ano anterior.
Continuar a ampliação do atendimento em Educação Infantil, com a criação de novas turmas em mais sete escolas, o que favorecerá 489 crianças.	◓	Foram criadas novas turmas de Educação Infantil em mais sete escolas da Fundação Bradesco, favorecendo 487 crianças.
Expandir o programa "Um computador por aluno" para três escolas da Fundação Bradesco localizadas em Osasco (SP).	○	O projeto está sendo reavaliado.
Consolidar o Portal da Educação em todas as escolas, com base no conceito de web 2.0 (www.educacao.org.br).	●	Todas as escolas da Fundação Bradesco têm acesso ao Portal da Educação.

Educa+Ação

educamaisacao.fb.org.br

O Bradesco e a Fundação Bradesco criaram, em 2007, o **Programa Educa+Ação**, com o objetivo de elevar o padrão educacional dos alunos da rede pública nos primeiros anos do Ensino Fundamental. O projeto visa integrar a iniciativa privada e o setor público e capacitar os professores para atingirem a meta de alfabetizar as crianças até o fim do 2º ano do Ensino Fundamental, de forma que aprendam os conteúdos apropriados também nos anos seguintes.

Em 2010, o programa envolveu 127 escolas, distribuídas em oito cidades do Vale do Ribeira, Embu e Jundiaí, no estado de São Paulo, e em Ivinhema, Angélica e Porto Esperança, no Mato Grosso do Sul. Em 2011, o programa será expandido para os municípios de Ilha Comprida e Cananeia. Atende atualmente cerca de 25 mil alunos e mais de mil professores. Além dos livros didáticos para os estudantes e o material de apoio para professores, as escolas recebem supervisão pedagógica sistemática, que ocorre em momentos de formação coletiva e em visitas às unidades escolares envolvidas. O *site* do programa será atualizado com diversas funções multimídia e novos recursos de longa distância.

Todos os alunos beneficiados pelo Educa+Ação são avaliados nas disciplinas de português, matemática, ciências, história e geografia, e o índice de alfabetização obtido é de 90%.
O Bradesco investiu um total de R$ 1,5 milhão no programa em 2010. Outros parceiros, como Sociedade Amigos do Embu, Angélica Agronegócio Ltda., Prefeitura Municipal de Jundiaí e Acaia Pantanal, também disponibilizaram recursos para o programa.

Metas e objetivos de 2010	Progresso	Justificativa
Continuar ampliando a atuação nos municípios já beneficiados.	●	Em Ivinhema e Angélica, o Educa+Ação concluiu os dois primeiros anos do projeto, mas permaneceu nos municípios para ampliar ainda mais a atuação nas escolas – 3º ano em 2010.
Implantar o programa no município de Jundiaí (SP) e Porto Esperança (MS).	●	Em 2010, o programa foi ampliado para os municípios de Jundiaí (SP) e Porto Esperança (MS).
Previsão para o final do ano: 13 municípios, 140 escolas, 900 professores, 24 mil alunos.	●	O Educa+Ação fechou o ano contemplando 13 municípios, 127 escolas, cerca de 25 mil alunos e mais de mil professores.

Centro de Desenvolvimento Esportivo da ADC Bradesco Esportes e Educação, Osasco (SP)

Programa Bradesco Esportes e Educação

Há mais de duas décadas, o Programa Bradesco Esportes e Educação promove a cidadania e a inclusão social de crianças e jovens com idades entre 8 e 18 anos. Com sede em Osasco, o Programa atende, gratuitamente, cerca de 2 mil meninas. As atividades são desenvolvidas em unidades da Fundação Bradesco, escolas da rede pública municipal e particular e em Centros Esportivos da Prefeitura, nas modalidades de vôlei e basquete.

O Programa apoia o processo educacional formal ao adotar como exigências a matrícula e a frequência no ensino regular. Além do aprendizado esportivo, as meninas dos Núcleos de Especialistas contam com acompanhamento médico, psicológico, fisioterápico e nutricional, bem como com informações e orientações sobre higiene, estresse, adolescência, prevenção ao uso de drogas, doenças sexualmente transmissíveis e gravidez precoce. A iniciativa também oferece seguro de vida e plano de saúde.

O **Programa Bradesco Esportes e Educação** foi o primeiro a receber recursos da Lei de Incentivo Fiscal, disponibilizados pelo Estatuto da Criança e do Adolescente, em um acordo firmado entre o Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente (Conanda) e o Ministério do Esporte.

Saiba mais sobre o Programa e sobre o Centro de Desenvolvimento Esportivo no *site* adcbradesco.com.br

Centro de Desenvolvimento Esportivo

Em 2010, foi inaugurado o Centro de Desenvolvimento Esportivo, construído pelo Bradesco em parceria com a Prefeitura de Osasco. Além de seis quadras oficiais cobertas, o centro tem restaurante, piscina, academia e alojamento, entre outros recursos. Projetado e construído obedecendo aos mais modernos conceitos de sustentabilidade, o prédio obteve a certificação LEED.

Metas e objetivos de 2010	Progresso	Justificativa
Inaugurar o Centro de Desenvolvimento Esportivo Bradesco, em Osasco (SP), no 1º semestre de 2010.	●	A obra foi inaugurada em junho de 2010. O Centro obteve a certificação LEED no segundo semestre de 2010.

Núcleo Agnelo Bittencourt na comunidade de Tumbira, às margens do Rio Negro (AM)

Fundação Amazonas Sustentável (FAS)

Em uma parceria com o governo do estado do Amazonas, o Bradesco tornou-se um dos cofundadores da **Fundação Amazonas Sustentável** (FAS), instituição constituída para valorizar a Floresta Amazônica e melhorar a qualidade de vida das comunidades ribeirinhas.

fas-amazonas.org

O aporte inicial foi de R$ 20 milhões para constituir um fundo permanente. O governo do estado do Amazonas também contribuiu com R$ 20 milhões. Apenas os rendimentos desses recursos são investidos, o que torna os programas da FAS financeiramente sustentáveis a longo prazo. Na condição de mantenedores da instituição, comprometemo-nos a entregar, além do aporte inicial, outros R$ 50 milhões em cinco anos (R$ 10 milhões por ano, de 2008 até 2012). Os valores que repassamos à entidade são obtidos com a venda de produtos voltados à iniciativa: cartões de crédito e títulos de capitalização. A FAS contribui para a manutenção do conjunto de 35 unidades de conservação ambiental no estado do Amazonas que cobrem 16,4 milhões de hectares. Outras organizações privadas também destinam recursos financeiros e técnicos para a Fundação.

A FAS é responsável pela implementação e gestão do Programa Bolsa Floresta. Seu objetivo é recompensar as populações tradicionais pela manutenção dos serviços ambientais prestados pelas florestas tropicais. A iniciativa possui quatro categorias: Bolsa Floresta Renda (geração de renda sustentável), Bolsa Floresta Social (melhorias de educação, saúde, transporte e comunicação), Bolsa Floresta Associação (promoção do empoderamento e participação comunitária dos moradores das reservas) e Bolsa Floresta Familiar (uma recompensa em dinheiro às famílias, via cartão eletrônico, pelo uso sustentável dos recursos naturais, conservação e proteção ambiental). Até dezembro de 2010, o programa Bolsa Floresta beneficiou 7,2 mil famílias no Amazonas.

Fundação SOS Mata Atlântica

Mantemos uma parceria com a **Fundação SOS Mata Atlântica** como forma de viabilizar a geração de recursos à conservação desse bioma. Para tanto, o Bradesco vem lançando produtos específicos, ao longo dos anos, como o Cartão de Afinidade SOS Mata Atlântica, o Título de

www.sosma.org.br

Capitalização Pé Quente Bradesco SOS Mata Atlântica, o EcoFinanciamento de Veículos e o Hiperfundo. Parte dos recursos arrecadados com a venda desses produtos é repassada à ONG, transformando-se em programas de conservação e educação ambiental e restauração florestal. Os recursos já contribuíram para o plantio de mais de 29 milhões de mudas de árvores nativas em áreas da Mata Atlântica, o que equivale à recuperação de 17 mil hectares. Essas árvores, quando adultas (em 20 anos), terão compensado aproximadamente 7 milhões de toneladas de CO_2. Desde 1989, já foram repassados cerca de R$ 99 milhões à entidade.

Total de mudas de árvores viabilizadas pela comercialização de produtos*

	2008	2009	2010
Cartão Bradesco SOS Mata Atlântica	900	580	380
Título de Capitalização Pé Quente Bradesco SOS Mata Atlântica	950	1.040	550
EcoFinanciamento de veículos	227	336	332
Hiperfundo	-	-	10
Total	2.077	1.956	1.272

* Em milhares de árvores.

Projeto Integração Empresa Escola

O Projeto Integração Empresa Escola, iniciativa do Grupo Bradesco de Seguros e Previdência, no Rio de Janeiro, oferece atividades esportivas e culturais para 858 crianças e adolescentes de 8 a 18 anos que estudam na Fundação Bradesco.

Outras entidades parceiras

Instituto Ayrton Senna

Estabelecemos uma parceria com o **Instituto Ayrton Senna** para ajudar a viabilizar programas educacionais que combatem problemas que afetam o aprendizado de crianças e jovens das escolas públicas do país.

www.ibcc.org.br

IBCC

A Organização iniciou uma parceria, em 2006, com o Instituto Brasileiro de Controle do Câncer (IBCC). O **IBCC** procura disseminar e promover a prevenção, o diagnóstico precoce e o tratamento de diversos tipos de câncer. A instituição realiza, anualmente, cerca de 72 mil atendimentos, cinco mil cirurgias e quatro mil internações, além de 14 mil mamografias, 17.800 aplicações de quimioterapia e 45 mil sessões de radioterapia.

Patrocínios e doações

Apoiamos e patrocinamos diversos eventos socioculturais em diferentes cidades e regiões do Brasil.

Festas populares

Promovemos anualmente festividades regionais que preservam antigas tradições folclóricas, como a Festa de São João, em Campina Grande (PB), considerada a maior manifestação desse gênero no mundo todo; o Natal Iluminado 2010, com apresentações da Orquestra Sinfônica de Heliópolis em 12 cidades do estado de São Paulo; e o Festival de Corais do Alto Vale do Itajaí, em Santa Catarina.

Incentivo cultural

A Organização também patrocina projetos e eventos com o apoio das leis de incentivo, como livros em braile, falados e digitais, da Fundação Dorina Nowill para Cegos, a Orquestra Sinfônica Brasileira, a reconstrução do Teatro Cultura Artística, em São Paulo, e o 18º Festival Bento em Dança 2010, em Bento Gonçalves, no Rio Grande do Sul.

www.teleton.org.br

Teleton – AACD

O Bradesco participa, como patrocinador e doador, do Teleton – maratona televisiva, realizada desde 1998, com a missão de arrecadar recursos para a Associação de Assistência à Criança Deficiente (AACD). Em 2010, a Organização contribuiu com R$ 1,2 milhão.

senna.org.br

Relato da Sustentabilidade

www.globalreporting.org

Adotamos as diretrizes da ***Global Reporting Initiative* (GRI)** para a elaboração dos *Relatórios Anual e de Sustentabilidade* desde 2006. Com sede em Amsterdã, na Holanda, a GRI é uma rede *multistakeholder* criada para desenvolver indicadores de gestão e diretrizes para a elaboração de relatórios de desempenho econômico, social e ambiental. Também utilizamos as diretrizes do Suplemento Setorial de Serviços Financeiros da GRI, com indicadores específicos para o setor financeiro. O *Relatório de Sustentabilidade 2010* do Bradesco alcançou o nível de aplicação A+.

A Organização também publica, trimestralmente, o Balanço Social, modelo Ibase, disponível no *site* bradesco.com.br/ri, no documento Informações Suplementares.

Para a definição dos assuntos, baseamo-nos na Matriz de Materialidade (bancodoplaneta.com.br), constituída em 2008 a partir de dois eixos: sociedade – incluiu temas discutidos nos painéis de *stakeholders*, estudos de *benchmark*, normas sociais e ambientais e questionários de índices de sustentabilidade – e estratégia de negócios, que incorporou os resultados dos painéis com o público interno e os fornecedores, as políticas e os códigos de ética do Bradesco.

O processo de elaboração do *Relatório de Sustentabilidade* foi apoiado por duas consultorias especializadas em sustentabilidade: a Report Comunicação, responsável pela produção do conteúdo, e a Key Associados, que realizou a coleta e a análise das respostas dos indicadores GRI. Foram realizadas entrevistas presenciais com diretores executivos, diretores, gerentes e gestores das diversas áreas da Organização, com o objetivo de apurar as informações, estruturar o relatório, identificar possíveis melhorias no processo de construção da publicação e estabelecer o diálogo com os entrevistados.

As informações contidas neste relatório passaram por duas verificações externas: da BSD Consulting, consultoria independente que verifica o processo de elaboração do relato, seguindo o padrão da norma AA1000AS 2008 (AA1000 *Assurance Standard* 2008), e da auditoria independente da PWC, que avalia a precisão e a confiabilidade das informações, além do nível de aplicação da GRI.

Abrangência

As informações incluídas neste relatório compreendem as atividades desenvolvidas pela Organização Bradesco no Brasil e no exterior, pela Fundação Bradesco e pelo Bradesco Esportes e Educação. A responsabilidade pela confiabilidade das informações relatadas é das respectivas administrações das dependências gestoras.

Nível de aplicação GRI

		C	C+	B	B+	A	A+
Obrigatório	Autodeclarado		Com verificação externa		Com verificação externa		
Opcional	Examinado por terceiros						A+ GRI REPORT 3rd PARTY CHECKED
	Examinado pela GRI						

Pacto Global

Desde 2005, a Organização está vinculada ao Pacto Global, desenvolvendo ações em consonância com seus princípios. Também fazemos parte do **Comitê Brasileiro do Pacto Global** (CBPG).

pactoglobal.org.br

Princípios do Pacto Global

		Indicadores GRI diretamente relevantes	Indicadores GRI Indiretamente relevantes
Diretos Humanos	**Princípio 1 – Respeitar e proteger os direitos humanos**	HR1, HR2, HR3, HR4, HR5, HR6, HR7, HR8 e HR9	LA4, LA13, LA14 e SO1
	Princípio 2 – Impedir violações de direitos humanos	HR1, HR2 e HR8	
Direitos do Trabalho	**Princípio 3 – Apoiar a liberdade de associação no trabalho**	HR5, LA4 e LA5	
	Princípio 4 – Abolir o trabalho forçado	HR7	HR1, HR2 e HR3
	Princípio 5 – Abolir o trabalho infantil	HR6	HR1, HR2 e HR3
	Princípio 6 – Eliminar a discriminação no ambiente de trabalho	HR4, LA2, LA13 e LA14	HR1, HR2, EC5, EC7 e LA13
Meio Ambiente	**Princípio 7 – Apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais**		EC2
	Princípio 8 – Promover a responsabilidade ambiental	EN2, EN5, EN6, EN7, EN10, EN13, EN14, EN18, EN21, EN22, EN26, EN27 e EN30	EC2, EN1, EN3, EN4, EN8, EN9, EN11, EN12, EN15, EN16, EN17, EN19, EN20, EN23, EN24, EN25, EN28, EN29, PR3 e PR4
	Princípio 9 – Encorajar tecnologias que não agridem o meio ambiente	EN2, EN5, EN6, EN7, EN10, EN18, EN26 e EN27	
Anticorrupção	**Princípio 10 – Combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina**	SO2, SO3 e SO4	SO5 e SO6

Para entrar em contato com a equipe responsável pelo relatório, envie *e-mail* para: socioambiental@bradesco.com.br

O Bradesco é *Organizational Stakeholder* (OS) da GRI desde janeiro de 2009, e faz parte de uma rede de apoio que reúne empresas e organizações do mundo todo, responsável pela divulgação das diretrizes propostas pela GRI.

Índice de indicadores GRI

As respostas ao conjunto de indicadores GRI apresentados neste *Relatório* estão indicadas pelas páginas em que podem ser encontradas neste documento, no *Relatório Anual 2010* 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	Relatório Anual 2010 – Controle Integrado de Riscos
2. Perfil Organizacional	
2.1. Nome da organização	Página 59 - Endereços e contatos
2.2. Principais marcas, produtos e/ou serviços	Página 2 – Perfil da Organização Relatório Anual 2010 – Estratégia Empresarial Relatório Anual 2010 – Produtos e Serviços Relatório Anual 2010 – Segmentação de Mercado Relatório Anual 2010 – Empresas Bradesco
2.3. Estrutura operacional	bradesco.com.br/ri → informações Corporativas
2.4. Localização da sede da organização	Página 59 – Endereços e contatos
2.5. Atuação geográfica	Relatório Anual 2010 – Área Internacional Relatório Anual 2010 – 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	Relatório Anual 2010 – Relatório da Administração
2.10. Prêmios	Página 59 – Reconhecimentos Relatório Anual 2010 – Reconhecimentos
3. Parâmetros para o Relatório	
Perfil do relatório	
3.1. Período coberto pelo relatório	1º de janeiro de 2010 até 31 de dezembro de 2010
3.2. Relatório anterior	Elaborado no ano de 2009
3.3. Periodicidade	Anual
3.4. Dados para contato	Página 59 – Endereços e contatos
Escopo e limite do relatório	
3.5. Definição do conteúdo	Página 2 – Apresentação
3.6. Limite do relatório	Página 52 – Relato da sustentabilidade
3.7. Escopo e limite do relatório	Página 52 – Relato da sustentabilidade
3.8. Base para a elaboração do relatório	Página 52 – 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 54 – Índice de indicadores GRI
Verificação	
3.13. Verificação externa	O Bradesco adota dois tipos de verificação externa em seu relatório: a auditoria dos dados, conduzida pela empresa PWC (pág. 58), e a verificação do processo de elaboração do relato, realizado pela BSD Consulting (pág. 56).
4. Governança, Compromissos e Engajamento	
Governança	
4.1. Estrutura de governança	Relatório Anual 2010 – 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 Relatório Anual 2010 – Governança corporativa
4.4. Canais de comunicação com o Conselho	governancacorp@bradesco.com.br
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 8 – Gestão ética bradesco.com.br/ri → Governança corporativa Relatório Anual 2010 – Valores
4.9. Atuação do Conselho na avaliação do desempenho de sustentabilidade	bradesco.com.br/ri → 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.

Descrição GRI	Resposta
Compromissos com iniciativas externas	
4.11. Princípio da precaução	Página 6 – Visão de Sustentabilidade Página 8 – Gestão de Risco Socioambientais Página 14 – Critérios socioambientais nas operações de crédito bancodoplaneta.com.br → Finanças Sustentáveis → Comitê Executivo de Produtos e Serviços
4.12. Cartas, princípios e iniciativas	Página 4 – Mensagem da Presidência Página 10 – Alinhamento a compromissos globais
4.13. Participação em associações	bancodoplaneta.com.br → Gestão Responsável → Governo e sociedade
Engajamento das partes interessadas	
4.14. Relação dos *stakeholders*	Página 21 – Relacionamento com *stakeholders*
4.15. Identificação dos *stakeholders*	Página 21 – Bradesco e seus públicos estratégicos
4.16. Engajamento dos *stakeholders*	Página 21 – Relacionamento com *stakeholders*
4.17. Demandas dos *stakeholders*	Página 21 – Relacionamento com *stakeholders* bancodoplaneta.com.br → Gestão Responsável

Indicadores de Desempenho

Descrição GRI	Resposta
Desempenho econômico	
DMA. Abordagem de Gestão	Página 21 – Gestão Responsável bancodoplaneta.com.br → Gestão Responsável
EC1. DVA	bancodoplaneta.com.br → Indicadores → Balanço Social Ibase
EC2. Mudanças climáticas	Página 9 – Mudanças climáticas
EC3. Plano de pensão	Página 28 – Benefícios Pagina 29 – Tabela: Geração de valor para os colaboradores
EC4. Subsídios	bancodoplaneta.com.br → Gestão Responsável → Governo e sociedade
Presença no mercado	
EC5. Relação salário mínimo interno/local	bancodoplaneta.com.br → Gestão Responsável → Público Interno
EC6. Gastos com fornecedores locais	bancodoplaneta.com.br → Gestão Responsável → Fornecedores
EC7. Contratação local	Página 28 – Público Interno bancodoplaneta.com.br → Gestão Responsável → Público Interno
Impactos econômicos indiretos	
EC8. Investimentos em infraestrutura	Página 43 – Construções sustentáveis Página 46 – Fundação Bradesco Página 49 – Programa Bradesco Esportes e Educação bancodoplaneta.com.br → Investimentos Socioambientais
EC9. Impactos econômicos indiretos	Página 11 – Inclusão bancária e microfinanças Página 19 – Seguros, previdência e capitalização Página 45 – Investimentos Socioambientais bancodoplaneta.com.br → Investimentos Socioambientais
Desempenho Ambiental	
DMA. Abordagem de Gestão	Página 42 – Gestão da ecoeficiência
Materiais	
EN1. Materiais usados	bancodoplaneta.com.br → Gestão Responsável → Gestão da ecoeficiência
EN2. Materiais usados originados de reciclagem	bancodoplaneta.com.br → Gestão Responsável → Gestão da ecoeficiência
Energia	
EN3. Energia direta	bancodoplaneta.com.br → Gestão Responsável → Gestão da ecoeficiência
EN4. Energia indireta	bancodoplaneta.com.br → Gestão Responsável → Gestão da ecoeficiência
EN5. Energia economizada	bancodoplaneta.com.br → Gestão Responsável → Gestão da ecoeficiência
EN6. Produtos e serviços de baixo consumo	Página 43 – "TI Verde" bancodoplaneta.com.br → Gestão Responsável → Gestão da ecoeficiência
EN7. Iniciativas e redução do consumo	bancodoplaneta.com.br → Gestão Responsável → Gestão da ecoeficiência
Água	
EN8. Consumo de água por fonte	bancodoplaneta.com.br → Gestão Responsável → Gestão da ecoeficiência
Emissões, efluentes e resíduos	
EN16. Emissões diretas e indiretas de gases do efeito estufa	Página 43 – Gestão das emissões de gases de efeito estufa bancodoplaneta.com.br → Gestão Responsável → Gestão da ecoeficiência
EN17. Outras emissões indiretas de gases do efeito estufa	bancodoplaneta.com.br → Gestão Responsável → Gestão da ecoeficiência → Gestão das emissões de gases de efeito estufa
EN18. Iniciativa para redução de emissões	bancodoplaneta.com.br → Gestão Responsável → Gestão da ecoeficiência
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	bancodoplaneta.com.br → Gestão Responsável → Gestão da ecoeficiência
Produtos e Serviços	
EN26. Mitigação de impactos ambientais de produtos/serviços	Página 43 – Construções sustentáveis Página 43 – "TI Verde" bancodoplaneta.com.br → Gestão Responsável → Gestão da ecoeficiência
Desempenho Social – Práticas Trabalhistas e Trabalho Decente	
DMA. Abordagem de Gestão	Página 28 – Público Interno Página 32 – Diversidade Página 33 – Relações sindicais bancodoplaneta.com.br → Gestão Responsável → Público interno
Emprego	
LA1. Perfil dos trabalhadores	Página 28 – Tabela: Colaboradores por categoria Página 29 – Distribuição de quadro de colaboradores Página 32 – Diversidade bancodoplaneta.com.br → Gestão Responsável → Público interno

Descrição GRI	Resposta
LA2. Taxa de rotatividade	Página 29 - Distribuição de quadro de colaboradores Página 30 – Gráfico: *Turnover* bancodoplaneta.com.br → Gestão Responsável → Público interno
LA3. Benefícios	Página 28 – Benefícios bancodoplaneta.com.br → Gestão Responsável → Público interno
Relações entre trabalhadores e a governança	
LA4. Negociação coletiva	Página 33 – Relações sindicais bancodoplaneta.com.br → Gestão Responsável → Público interno
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	bancodoplaneta.com.br → Gestão Responsável → Público interno
LA7. Taxas de lesões, doenças ocupacionais, absenteísmo, dias perdidos e óbitos	Página 34 – Tabela: Indicadores de saúde e segurança ocupacional bancodoplaneta.com.br → Gestão Responsável → Público interno → Segurança e saúde no trabalho
LA8. Assistência aos empregados em casos de doenças graves	Página 34 – Serviço social e assistência psicológica bancodoplaneta.com.br → Gestão Responsável → Público interno → Segurança e saúde no trabalho
LA9. Temas cobertos por acordos com sindicatos	bancodoplaneta.com.br → Gestão Responsável → Público interno → Gestão de pessoas → Relações sindicais
Treinamento e educação	
LA10. Horas de treinamento	Página 31 – Tabela: Média anual de horas de treinamento dos funcionários ativos, por categoria profissional bancodoplaneta.com.br → Gestão Responsável → Público interno → Educação e treinamento
LA11. Gestão de competências e aprendizagem contínua	Página 31 – Mapeamento de capital humano bancodoplaneta.com.br → Gestão Responsável → Público interno
LA12. Análise de desempenho e desenvolvimento de carreira	Página 31 – Mapeamento de capital humano bancodoplaneta.com.br → Gestão Responsável → Público interno
Diversidade e igualdade de oportunidades	
LA13. Perfil dos trabalhadores por indicadores de diversidade	Página 28 – Tabela: Colaboradores por categoria Página 29 – Distribuição de quadro de colaboradores bancodoplaneta.com.br → Gestão Responsável → Público interno Página 32 – Diversidade bancodoplaneta.com.br → Gestão Responsável → Público interno → Diversidade
LA14. Proporção de salário homens/mulheres	Página 33 – Proporção do salário médio feminino em relação ao masculino bancodoplaneta.com.br → Gestão Responsável → Público interno
Desempenho Social – Direitos Humanos	
DMA. Abordagem de Gestão	Página 29 – Ambiente de trabalho
Práticas de investimento e de processo de compra	
HR1. Investimentos que incluem cláusulas sobre direitos humanos	Página 15 – Princípios do Equador bancodoplaneta.com.br → Finanças Sustentáveis → Critérios socioambientais Página 37 – Fornecedores bancodoplaneta.com.br → Gestão Responsável → Fornecedores
HR2. Fornecedores avaliados	Página 37 – Fornecedores Página 37 – Tabela: Atividades de monitoramento bancodoplaneta.com.br → Gestão Responsável → Fornecedores
HR3. Treinamento	bancodoplaneta.com.br → Gestão Responsável → Fornecedores
Não discriminação	
HR4. Casos de discriminação e medidas tomadas	Página 30 – Casos de discriminação bancodoplaneta.com.br → Gestão Responsável → Público interno
Liberdade de associação e negociação coletiva	
HR5. Risco à liberdade de associação e negociação coletiva	Página 33 – Relações sindicais bancodoplaneta.com.br → Gestão Responsável → Público interno
Trabalho infantil	
HR6. Operações com risco	Página 29 – Ambiente de trabalho Pagina 37 – Tabela: Atividades de avaliação
Trabalho forçado e escravo	
HR7. Operações com risco	Página 29 – Ambiente de trabalho Pagina 37 – Tabela: Atividades de avaliação
Práticas de segurança	
HR8. Treinamento em aspectos de direitos humanos	Página 29 – Ambiente de trabalho bancodoplaneta.com.br → Gestão Responsável → Público interno → Educação e treinamento
Desempenho Social – Sociedade	
DMA. Abordagem de Gestão	Página 41 – Governo e sociedade bancodoplaneta.com.br → Gestão Responsável → Governo e sociedade
Comunidade	
SO1. Gestão de impactos	Página 11 – Inclusão bancária e microfinanças bancodoplaneta.com.br → Finanças Sustentáveis
Corrupção	
SO2. Avaliações de riscos de corrupção	Página 41 – Prevenção e combate a atos ilícitos
SO3. Treinamento anticorrupção	Página 41 – Tabela: Cursos *on-line* até dezembro 2010 bancodoplaneta.com.br → Gestão Responsável → Governo e Sociedade → Prevenção e Combate a Atos ilícitos
SO4. Medidas tomadas em casos de corrupção	bancodoplaneta.com.br → Gestão Responsável → Governo e sociedade → Prevenção e Combate a Atos ilícitos
Políticas públicas	
SO5. Posicionamento sobre políticas públicas e *lobbies*	bancodoplaneta.com.br → Gestão Responsável → Governo e Sociedade
SO6. Contribuições a partidos políticos	bancodoplaneta.com.br → Gestão Responsável → Governo e sociedade

Descrição GRI	Resposta
Concorrência desleal	
SO7. Ações judiciais	Página 41 – Concorrência
Conformidade	
SO8. Multas e sanções	Página 30 – Processos trabalhistas Página 41 – Órgãos reguladores/fiscalizadores e entidades
Desempenho Social – Responsabilidade pelo produto	
DMA. Abordagem de Gestão	Página 11 – Finanças Sustentáveis bancodoplaneta.com.br → Finanças Sustentáveis
Saúde e segurança do cliente	
PR1. Avaliação de impactos	Página 22 – Segurança Página 23 – Gestão das manifestações
PR2. Não conformidades	bancodoplaneta.com.br → Gestão Responsável → Clientes
Rotulagem de produtos e serviços	
PR3. Rótulos de produtos	bancodoplaneta.com.br → Finanças Sustentáveis
PR5. Satisfação do cliente	Página 23 – Gestão das manifestações Página 25 – Pesquisas de satisfação bancodoplaneta.com.br → 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 2010, 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 25 – Tabela: Reparações Financeiras bancodoplaneta.com.br → Gestão Responsável → Clientes
Compliance	
PR9. Multas	Página 41 – Órgãos reguladores/fiscalizadores e entidades bancodoplaneta.com.br → Gestão Responsável → Governo e sociedade

Indicadores Setoriais

Descrição GRI	Resposta
FS1. Políticas socioambientais	Página 8 – Gestão de riscos socioambientais Página 11 – Finanças Sustentáveis Página 14 – Critérios socioambientais nas operações de crédito bancodoplaneta.com.br → Finanças Sustentáveis
FS2. Avaliação de riscos socioambientais	Página 8 – Gestão de riscos socioambientais bancodoplaneta.com.br → Finanças Sustentáveis → Critérios socioambientais → Operações de crédito
FS3. Monitoramento socioambiental do cliente	Página 8 – Gestão de riscos socioambientais Página 14 – Critérios socioambientais nas operações de crédito bancodoplaneta.com.br → Bradesco → Visão de Sustentabilidade → Gestão de riscos socioambientais
FS4. Capacitação em políticas socioambientais	Página 14 – Critérios socioambientais nas operações de crédito bancodoplaneta.com.br → Gestão Responsável → Público Interno → Educação e treinamento
FS5. Interações sobre riscos/ oportunidades socioambientais	Página 14 – Critérios socioambientais nas operações de crédito bancodoplaneta.com.br → Finanças Sustentáveis Página 37 – Ações de engajamento com fornecedores bancodoplaneta.com.br → Gestão Responsável → Fornecedores
FS6. Porcentagem da carteira de linhas de negócios por regiões, tamanho e setores	bancodoplaneta.com.br → Finanças Sustentáveis
FS7. Produtos e serviços para benefício social	Página 11 – Inclusão bancária e microfinanças Página 16 – Linhas de crédito socioambientais Página 19 – Seguros, previdência e capitalização bancodoplaneta.com.br → Finanças Sustentáveis
FS8. Produtos e serviços para benefício ambiental	Página 16 – Linhas de crédito socioambientais bancodoplaneta.com.br → Finanças Sustentáveis
FS9. Auditorias de políticas socioambientais	Página 8 – Gestão de riscos socioambientais bancodoplaneta.com.br → Bradesco → Visão de Sustentabilidade → Gestão de riscos socioambientais Página 37 – Fornecedores bancodoplaneta.com.br → Gestão Responsável → Relacionamento com *stakeholders*
FS10. Interação com empresas em questões socioambientais	Página 14 – Critérios socioambientais nas operações de crédito bancodoplaneta.com.br → Finanças Sustentáveis Página 37 – Fornecedores bancodoplaneta.com.br → Gestão Responsável → Fornecedores
FS11. Ativos sujeitos à triagem socioambiental	Página 18 – Investimentos bancodoplaneta.com.br → Finanças Sustentáveis → Investimentos
FS12. Política(s) de voto aplicada(s) a questões socioambientais	A Organização Bradesco ainda não possui política para tratar dessa questão.
FS13. Acesso a áreas pouco populosas ou em desvantagem econômica	Página 11 – Inclusão bancária e microfinanças
FS14. Acesso para pessoas com deficiências	Página 14 – Acessibilidade bancodoplaneta.com.br → Finanças Sustentáveis → Inclusão bancária e microfinanças → Acessibilidade
FS15. Desenvolvimento e venda de produtos e serviços	Página 11 – Inclusão bancária e microfinanças bancodoplaneta.com.br → Finanças Sustentáveis
FS16. Iniciativas para educação financeira	Página 14 – 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 o processo de verificação independente do processo de elaboração do *Relatório de Sustentabilidade 2010* do Bradesco, desenvolvido de acordo com as diretrizes da GRI (*Global Reporting Initiative*). 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 de gestão de sustentabilidade. O escopo de nossos trabalhos abrange as informações contidas no *Relatório de Sustentabilidade 2010* do Bradesco, versão impressa.

Independência

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.

Nossa Competência

A BSD Consulting é uma empresa especializada em sustentabilidade. Os trabalhos foram conduzidos por uma equipe de profissionais experientes e capacitados em processos de verificação externa.

Responsabilidades do Bradesco e da BSD

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.

Escopo e Limitações

O escopo de nossos trabalhos inclui as informações da versão impressa do *Relatório de Sustentabilidade 2010* do Bradesco, pelo período coberto pelo relatório. 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.

Metodologia

A abordagem de verificação do processo AA1000 consistiu em: avaliação do texto do *Relatório de Sustentabilidade 2010*, avaliação do resultado da pesquisa de satisfação do *Relatório de Sustentabilidade 2009* do Bradesco, análise do projeto piloto de implantação da norma AA1000ES, análise do mapa de *stakeholders* atual, 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.

Principais conclusões – Princípios AA1000AS

Na avaliação da BSD Consulting, o Bradesco está buscando consolidar a gestão de sustentabilidade por meio da implementação de práticas específicas. A estruturação do processo de engajamento com *stakeholders* é chave para que os compromissos estratégicos com a sustentabilidade sejam integrados aos processos da organização. Seguem as conclusões resumidas em relação aos três princípios da AA1000AS:

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

- O Bradesco iniciou em 2010 a implementação da AA1000ES (*Engagement Standard*), com um projeto piloto que contempla dois dos *stakeholders* prioritários para a Organização: funcionários e clientes. Com esse novo direcionamento estratégico, o "Segundo Ciclo de Diálogos com *Stakeholders*" não foi realizado em 2010, conforme compromisso apresentado no relatório anterior. Salienta-se a importância de dar continuidade à estruturação de um processo contínuo de engajamento, contemplando: a revisão do mapa de *stakeholders*, a definição de critérios claros para priorização de *stakeholders* e definição de formas de engajamento por grupo de *stakeholders*.
- Existe um esforço do Bradesco para alinhar os compromissos estratégicos em sustentabilidade com as agências. Ressalta-se que, ao longo de 2010, foram desenvolvidas ações relacionadas aos temas de ecoeficiência, investimentos em projetos socioambientais e microsseguros. Para demonstrar evolução na integração da gestão da sustentabilidade à rede de agências, o próximo relatório deverá apresentar ações desenvolvidas pela Organização para incorporar o tema socioambiental em seus produtos e serviços financeiros.
- Pelo segundo ano consecutivo, foi realizado um estudo sobre impactos, riscos e oportunidades relacionados às mudanças climáticas para as atividades da Organização. É importante integrar conhecimento técnico aprofundado sobre o tema para que as análises contemplem os negócios da Organização de forma ampla e integrada (ex.: varejo, seguros, riscos socioambientais, responsabilidade socioambiental, patrimônio).

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

- Devido ao fato de a Organização estar em fase de implementação de um processo de engajamento fundamentado na AA1000ES, a definição da materialidade para o presente relatório considerou processos anteriores, como o "Primeiro Ciclo de Diálogo com *Stakeholders*" (2008) e a visão interna. No entanto, os critérios utilizados para definição da materialidade não foram apresentados no presente relatório.
- No âmbito do engajamento, é importante considerar os diversos níveis, áreas de atuação (ex.: varejo, seguros, cartões, atendimento a clientes etc.) e locais de atuação (agências) para definir os assuntos relevantes da Organização de forma abrangente e completa. O próximo relatório deve demonstrar evolução por meio da incorporação da visão de *stakeholders* externos identificada no engajamento.
- A estratégia de sustentabilidade da Organização está em fase de revisão, contando com a participação ativa da alta administração. Dessa forma, busca-se a definição de objetivos claros dentro dos pilares de sustentabilidade definidos.
- A análise de riscos socioambientais na concessão de créditos, iniciada em 2009, teve seus processos ampliados e consolidados em 2010. Muitas ações estão em andamento e confirmam a relevância do tema para a Organização. Ressaltam-se: fortalecimento da equipe, desenvolvimento de formulários para análises setoriais, elaboração do questionário socioambiental e sistema de georreferenciamento.
- A análise de riscos socioambientais pode ser apresentada de forma mais completa, no próximo relatório, por meio da descrição de: setores considerados críticos, critérios para avaliação socioambiental e processos de monitoramento de projetos financiados.
- O Banco aprimorou e consolidou sua estratégia para crescimento em microsseguros, de acordo com seu posicionamento de desenvolver produtos que atendam às necessidades da população de menor poder aquisitivo.
- A inclusão bancária é abordada amplamente em relação à sua representatividade para o desenvolvimento econômico do Brasil. Para expandir essa abordagem, recomenda-se que o próximo relatório traga uma análise da relação entre a inclusão bancária e a estratégia de negócios.
- Destaca-se a evolução nos processos de gestão relacionados aos seguintes temas relevantes: ecoeficiência, investimentos socioambientais, avaliação de riscos socioambientais nas operações de crédito e em fornecedores, adesão ao PRI (*Principles for Responsible Investment*) e desenvolvimento dos funcionários.

3. Capacidade de Resposta – aborda as ações tomadas pela organização em decorrência de demandas específicas de *stakeholders*

- Pela implantação da AA1000ES, o Banco busca o estabelecimento de um processo estruturado de resposta aos seus públicos estratégicos. É importante que o processo tenha como base a avaliação de assuntos materiais para os *stakeholders*.
- O presente relatório apresenta de forma equilibrada, metas cumpridas e não cumpridas. Para o próximo relatório, é importante apresentar metas e compromissos futuros claros relacionados às mudanças climáticas e aos processos de análise de riscos socioambientais.
- O escopo da certificação SA8000 foi ampliado em 2010, demonstrando o compromisso com as práticas trabalhistas e com o relacionamento com o público interno.
- Recomendações de processos de verificação independente (*assurance*) de anos anteriores contribuem com o aprimoramento de processos internos de sustentabilidade e com a adoção de melhores práticas. A disseminação dessas recomendações pelas áreas competentes deve ser aprimorada.
- A capacitação de funcionários das agências sobre a estratégia de sustentabilidade do Banco deve ser aprimorada para garantir que os princípios de sustentabilidade sejam compreendidos e praticados de forma homogênea.

São Paulo, 04 de fevereiro de 2011.

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 2010* do Banco Bradesco S.A.

Aos Srs. Administradores Banco Bradesco S.A.

Introdução

Fomos contratados com objetivo de assegurarmos o *Relatório de Sustentabilidade 2010* 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 2010*. 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 2010.

Critérios para elaboração do *Relatório de Sustentabilidade*

O *Relatório de Sustentabilidade 2010* 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 a norma brasileira para trabalho de asseguração diferente de auditoria e revisão NBC TO 3000, emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade. Esta norma exige o cumprimento com os padrões éticos, o planejamento e a realização do serviço para obter asseguração limitada de que nenhuma questão tenha chegado ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que o *Relatório de Sustentabilidade 2010* do Banco Bradesco S.A. não esteja adequado de acordo com os critérios descritos abaixo (Escopo e limitações), em todos os seus aspectos relevantes.

Em um serviço de asseguração limitada, os procedimentos de obtenção de evidências são mais limitados do que em um serviço de asseguração razoável; portanto, obtém-se um nível de asseguração menor do que seria obtido em um serviço de asseguração razoável. Os procedimentos selecionados dependem do julgamento do auditor independente, incluindo a avaliação dos riscos do *Relatório de Sustentabilidade* não cumprir significativamente com os critérios descritos abaixo (Escopo e limitações). Nosso trabalho, compreendeu a aplicação, entre outros, dos seguintes procedimentos: (i) o planejamento dos trabalhos considerando a relevância e o volume das informações apresentadas no *Relatório de Sustentabilidade 2010* 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 pelas informações e (v) confronto das informações de natureza financeira com os registros contábeis. Dessa forma, os procedimentos aplicados 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 na referida norma.

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 2010* do Banco, 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 trabalho 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 2010, 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 2010*, de acordo com os princípios do GRI-G3, constatamos a seguinte melhoria no processo de sua elaboração:

- Maior objetividade no relato das informações comparativamente com o relatório do exercício anterior, proporcionando maior ênfase nos temas materiais destacados pelo Banco;
- Melhor comparabilidade com o relatório do exercício anterior devido à manutenção da estrutura do documento, o que permite um melhor acompanhamento da evolução dos indicadores e do alcance das metas.

São Paulo, 04 de fevereiro de 2011.

PricewaterhouseCoopers
Auditores Independentes
CRC 2SP000160/O-5

Luis Carlos Matias Ramos
Contador CRC 1SP171564/O-1

Reconhecimentos

- O Bradesco integra novamente o Índice *Dow Jones de Sustentabilidade* (DJSI).
- O Banco compõe o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE).
- O Bradesco compõe a lista das empresas relacionadas no Índice de Carbono Eficiente (ICO2), da Bolsa de Valores de São Paulo.
- O Bradesco integra a lista das 20 empresas-modelo do Brasil em responsabilidade social corporativa do *Guia Exame de Sustentabilidade 2010*, da revista *Exame*, com apoio técnico da Fundação Getulio Vargas.
- Vencedor do prêmio *CR Reporting Awards 2010*, da *Corporate Register*, na categoria Melhor Relatório em Credibilidade por meio de *Assurance*, com o *Relatório de Sustentabilidade 2008*.
- Integra a lista da premiação *GRI Reader's Choice Awards*, da *Global Reporting Initiative*, na categoria *Most Effective Report*, com o *Relatório de Sustentabilidade 2008*.
- Reconhecido, pelo segundo ano consecutivo, com o Selo Paulista da Diversidade, concedido pelo Governo do Estado de São Paulo, reconhecimento dado a empresas, organizações não governamentais e órgãos de governo que promovem avanços em seus quadros profissionais para povos indígenas, idosos, negros, pessoas com deficiências, mulheres e minorias.
- Figura, pelo 14º ano consecutivo, no *Guia Você S/A – Exame – "As Melhores Empresas Para Você Trabalhar"*.
- O Banco foi eleito, pela 11ª 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 o apoio técnico da consultoria Hewitt Associates.
- Pela terceira vez consecutiva, é uma das 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, pelo segundo ano consecutivo, o *Global Peacock Award for Corporate Social Responsibility 2010*, com o *case* Programa Voluntários Bradesco.
- Menção honrosa no Prêmio Abrasca de Melhor Relatório Anual, na categoria "Aspectos Socioambientais".
- Vencedor do Prêmio Brasil Ambiental, realizado pela Amcham Rio na categoria "Gestão Sustentável", com o *case* Resíduos Tecnológicos.
- 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).
- *Escore Gamma* 7, atribuído pela *Standard & Poor's Governance Services*, por seu elevado padrão de Governança Corporativa, sendo 7+ o maior *Escore Gamma* de governança já concedido mundialmente.

Certificações

- **SA8000** (responsabilidade social) – Em 2010, a certificação foi expandida, contemplando atualmente mais de 19 mil funcionários e cerca de 5,5 mil terceirizados.
- **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) – Estão certificados 15 produtos e serviços.
- **ISO 9001** (gestão da qualidade) – Ao término do exercício, a Organização detinha 216 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
bancodoplaneta.com.br

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 (PwC)

Assurance
BSD Consulting

Editoração
Bradesco – Assessoria de Imprensa

Coordenação fotográfica
Egberto Nogueira/Ímã

Fotos
Alexandre Fatori
Egberto Nogueira
Clodoir Oliveira
Daniel Teixeira/Ímã
Gilberto Tadday
Maurino Borges

Criação, projeto e produção
Camarinha Editora & Comunicação

Revisão
Assertiva Produções Editoriais

Pré-impressão e impressão
Stilgraf

Tiragem
4 mil exemplares

Endereço da versão eletrônica
bancodoplaneta.com.br

FSC
Fontes Mistas
Grupo de produto proveniente de florestas bem manejadas e fontes controladas
Cert. nº SW-COC-003544
www.fsc.org
©1996 Forest Stewardship Council

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.

Bradesco