RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2008

Iniciativas que Mostram Nossa Essência

Desde a década de 50, com a criação da Fundação Bradesco, e depois com outras iniciativas, a Organização Bradesco vem mostrando, ao longo de sua trajetória, preocupação com a educação, o meio ambiente e o desenvolvimento do País, mesmo quando ainda não se falava em conceitos como desenvolvimento sustentável.
O fato de parte expressiva da população brasileira experimentar dificuldades para ter acesso a serviços e produtos bancários, bem como as questões trazidas pela sociedade em torno de compromissos socioambientais, nos tem impulsionado a incorporar novas práticas de gestão à estratégia comercial e aos negócios, com foco em três grandes pilares: Finanças Sustentáveis, Gestão Responsável e Investimentos Socioambientais.
Nesse sentido, podemos destacar as seguintes ações, entre outras:

Finanças Sustentáveis	Com iniciativas como inclusão bancária (acesso de cada vez mais pessoas aos serviços bancários), utilização de critérios socioambientais nas análises de concessão de crédito e oferta de uma diversificada gama de produtos socioambientais, abrangendo linhas de crédito, investimentos, cartões, seguros, títulos de capitalização e previdência.
Gestão Responsável	Com ações pautadas por uma Política de Responsabilidade Socioambiental, pela valorização e desenvolvimento dos funcionários e pelo compromisso com o Pacto Global, os Objetivos do Milênio e os Princípios do Equador, materializando-se na presença em índices de sustentabilidade (Índice de Sustentabilidade Dow Jones, da Bolsa de Valores de Nova York, e ISE – Índice de Sustentabilidade Empresarial, da BM&FBovespa) e em numerosas certificações e reconhecimentos.
Investimentos Socioambientais	Por meio da Fundação Bradesco, do Programa Finasa Esportes, da Fundação Amazonas Sustentável e de outras ações com foco em educação, cultura e conservação, preservação e recuperação do meio ambiente.

Tudo isso se reflete no relacionamento com nossos públicos de interesse, criando valor em nossas relações.

Índice

4 Mensagem da Presidência

6 Visão de Sustentabilidade

12 Finanças Sustentáveis
- Inclusão Bancária
- Crédito
- Investimentos
- Outros Produtos
- Comitê Executivo de Produtos e Serviços
- Prevenção e Combate a Atos Ilícitos

32 Gestão Responsável
- Ética nos Relacionamentos
- Relacionamento e Engajamento das Partes Interessadas
  - Acionistas e Investidores
  - Clientes
  - Público Interno
  - Fornecedores
  - Comunidade
  - Governo e Sociedade
  - ONGs
- Meio Ambiente
- Certificações

68 Investimentos Socioambientais
- Fundação Bradesco
- Finasa Esportes
- Fundação Amazonas Sustentável (FAS)
- Projeto Educa+Ação
- Fundação SOS Mata Atlântica
- Outras Entidades Parceiras
- Patrocínios e Doações

80 Relato da Sustentabilidade

82 Indicadores de Desempenho

86 Balanço Social Ibase

88 Índice de Indicadores GRI

91 Declaração de Garantia

94 Relatório dos Auditores Independentes

95 Reconhecimentos em Sustentabilidade

Relatório alinhado com as diretrizes da Global Reporting Iniciative (GRI)

Notas

1) O *Relatório de Sustentabilidade* (RS) e o *Relatório Anual* (RA) 2008 do Bradesco estão alinhados com as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI). Além de informações acerca do desempenho econômico-financeiro, o RA (disponível no *site* www.bradesco.com.br/ri) abrange assuntos como governança corporativa, gestão de riscos e segmentação de mercado. Neste RS, o leitor encontra a nossa Visão de Sustentabilidade e temas ligados à responsabilidade socioambiental corporativa – finanças sustentáveis, gestão responsável e investimentos socioambientais –, além do relato da experiência da Organização no relacionamento com seus diversos públicos estratégicos (*stakeholders*).

2) Vários dos assuntos abordados neste RS estão detalhados, com conteúdos exclusivos, em nosso *site* de Responsabilidade Socioambiental (www.bradesco.com.br/rsa).

3) Para informações sobre o perfil da organização e sobre o nosso desempenho econômico, consulte o Relatório Anual Bradesco 2008 e as Demonstrações Financeiras, no nosso *site* de Relações com Investidores (www.bradesco.com.br/ri).

Mensagem da Presidência

O ano de 2009 tende a ser um período de muitas dificuldades para a economia mundial. Estamos vivendo uma crise econômico-financeira, que foi deflagrada nos países desenvolvidos e logo teve reflexos na economia real, com quedas substanciais de consumo e de emprego.

A questão que envolve o nosso País não é ser atingido pela crise, mas a intensidade de seus efeitos em nossa economia e o grau de resistência que lhe podemos opor, tendo em vista as inúmeras medidas preventivas que vêm sendo adotadas pelas autoridades brasileiras.

Nós, na Organização Bradesco, continuamos acreditando no Brasil – que recentemente recebeu o "grau de investimento" – e mantemos a convicção de que muito já foi feito e que há, ainda, um enorme potencial de crescimento, mesmo com a crise. É claro que, nessas circunstâncias, os desafios a serem vencidos tornam-se ainda maiores, pois mantemos as nossas metas e os nossos objetivos de negócio. Além disso, tivemos, nos últimos anos, um movimento de consolidação do sistema bancário nacional, com o reposicionamento de algumas instituições de grande porte, o que aumenta o grau de maturidade do sistema e nos coloca novos desafios.

Em 2008, nos mantivemos fiéis à nossa política de atuação em prol do desenvolvimento nacional, ajudando cada vez mais pessoas e empresas a ter acesso aos produtos e serviços bancários, expandindo as operações de crédito e aumentando nossa presença no território brasileiro.

Com base em nossos Valores e em nossa crença na força da economia nacional, temos uma atuação voltada para três grandes focos: finanças sustentáveis, gestão responsável e investimentos socioambientais. Nessas três frentes, tivemos expressivas realizações em 2008.

Para aprofundarmos o relacionamento com os nossos públicos, realizamos, em 2008, o 1º Ciclo Bradesco de Diálogos com *Stakeholders*, com a participação de representantes de funcionários, clientes, fornecedores, governo, sociedade, ONGs e comunidade acadêmica, do qual extraímos importantes subsídios para a elaboração deste relatório.

No dia-a-dia, enfatizamos a importância que damos à postura ética. Procedemos à revisão do Código de Conduta Ética da Organização Bradesco e à criação de um Código de Conduta Ética Setorial do Profissional de Compras, que aborda as diretrizes para o relacionamento desse profissional com os fornecedores, e persistimos na valorização da cidadania. Reafirmamos nosso compromisso de respeitar e promover os direitos humanos, em 2008, quando assinamos, com diversos líderes

mundiais, documento de apoio ao sexagésimo aniversário da Declaração Universal dos Direitos Humanos.

Estamos permanentemente preocupados com a questão das mudanças climáticas, em face de seus impactos significativos na vida das pessoas e nos negócios. Por isso, temos um forte compromisso com o Pacto Global e continuamos apoiando os Objetivos do Milênio e sendo signatários dos Princípios do Equador. Utilizamos critérios socioambientais na concessão de empréstimos a empresas e na seleção de fornecedores e prestadores de serviços, e mantemos uma sólida carteira de produtos socioambientais, buscando sempre avançar com a criação de novos produtos nessa linha.

Com relação às nossas atividades internas e ao nosso impacto socioambiental, obtivemos a Certificação ISO 14064, relacionada à emissão de gases de efeito estufa, estruturamos um Programa de Ecoeficiência e continuamos dedicados à educação na Fundação Bradesco, um dos maiores programas socioeducacionais privados do Brasil e do mundo. Em paralelo, estimulamos a participação dos funcionários em ações de voluntariado.

Nosso esforço e nosso trabalho a favor do desenvolvimento sustentável mereceram diversos reconhecimentos do mercado e de entidades representativas, nos planos mundial e nacional. No cenário brasileiro, um dos principais reconhecimentos foi figurar como empresa-modelo, pela primeira vez, no *Guia Exame de Sustentabilidade*, editado, anualmente, pela revista *Exame* e que reúne as empresas consideradas como referência nesse campo. Externamente, merece destaque o fato de termos sido escolhidos o Melhor Banco do Ano no País e o Melhor Banco em Meio Ambiente e Governança Social Corporativa no Mundo, pela revista inglesa *The Banker*.

Queremos continuar trilhando o caminho da sustentabilidade e do desenvolvimento do País, oferecendo aos nossos clientes e demais usuários as melhores soluções, com qualidade, inovação e responsabilidade, e convidamos todos os que se relacionam com nossa Organização – funcionários, clientes, fornecedores, acionistas, governos, comunidades, ONGs e a sociedade – a seguir conosco na busca constante por um mundo melhor.

Lázaro de Mello Brandão

Presidente do Conselho de Administração

Márcio Artur Laurelli Cypriano

Diretor-Presidente

Nossos Valores

- *Cliente como razão da existência da Organização.*
- *Transparência em todos os relacionamentos internos e externos.*
- *Respeito à concorrência.*
- *Crença no valor e na capacidade de desenvolvimento das pessoas.*
- *Respeito à dignidade e diversidade do ser humano.*
- *Responsabilidade socioambiental, com promoção e incentivo de ações para o desenvolvimento sustentável.*
- *Compromisso com a melhoria contínua da qualidade do atendimento, de produtos e de serviços.*

Visão de Sustentabilidade

Desde a sua fundação, em 1943, o Bradesco está comprometido com o desenvolvimento do Brasil

Estratégia

Desde a sua fundação, em 1943, a Organização Bradesco é comprometida com o desenvolvimento do Brasil. A criação, em 1956, do primeiro núcleo daquilo que depois viria a se tornar a Fundação Bradesco refletia o nosso direcionamento para temas como educação, desenvolvimento das pessoas, inclusão bancária e promoção da cidadania.

Buscamos, de forma permanente, incluir a sustentabilidade em nosso dia-a-dia e em nossas práticas empresariais. Nossa estratégia comercial está voltada para, crescentemente, aumentar o valor da Organização por meio de três direcionamentos fundamentais:

- Monitoramento, controle e redução de riscos que envolvam nossos negócios, nossos processos e nossa reputação.
- Aumento do relacionamento com nossos clientes, por intermédio de postura ética, atendimento qualificado, inovações tecnológicas e processos adequados, com o apoio de um portfólio completo de produtos e serviços e de instrumentos para "ouvir" o cliente. Nosso objetivo maior é termos relacionamentos duradouros, num movimento em que todos – Banco, clientes e sociedade – se beneficiem.
- Crescimento da base de clientes.

Estamos sempre procurando expandir nossa atuação no mercado, alcançar resultados positivos, assegurar eficiência

operacional e obter lucro, a cada período, de forma duradoura e sustentável, não a qualquer preço.

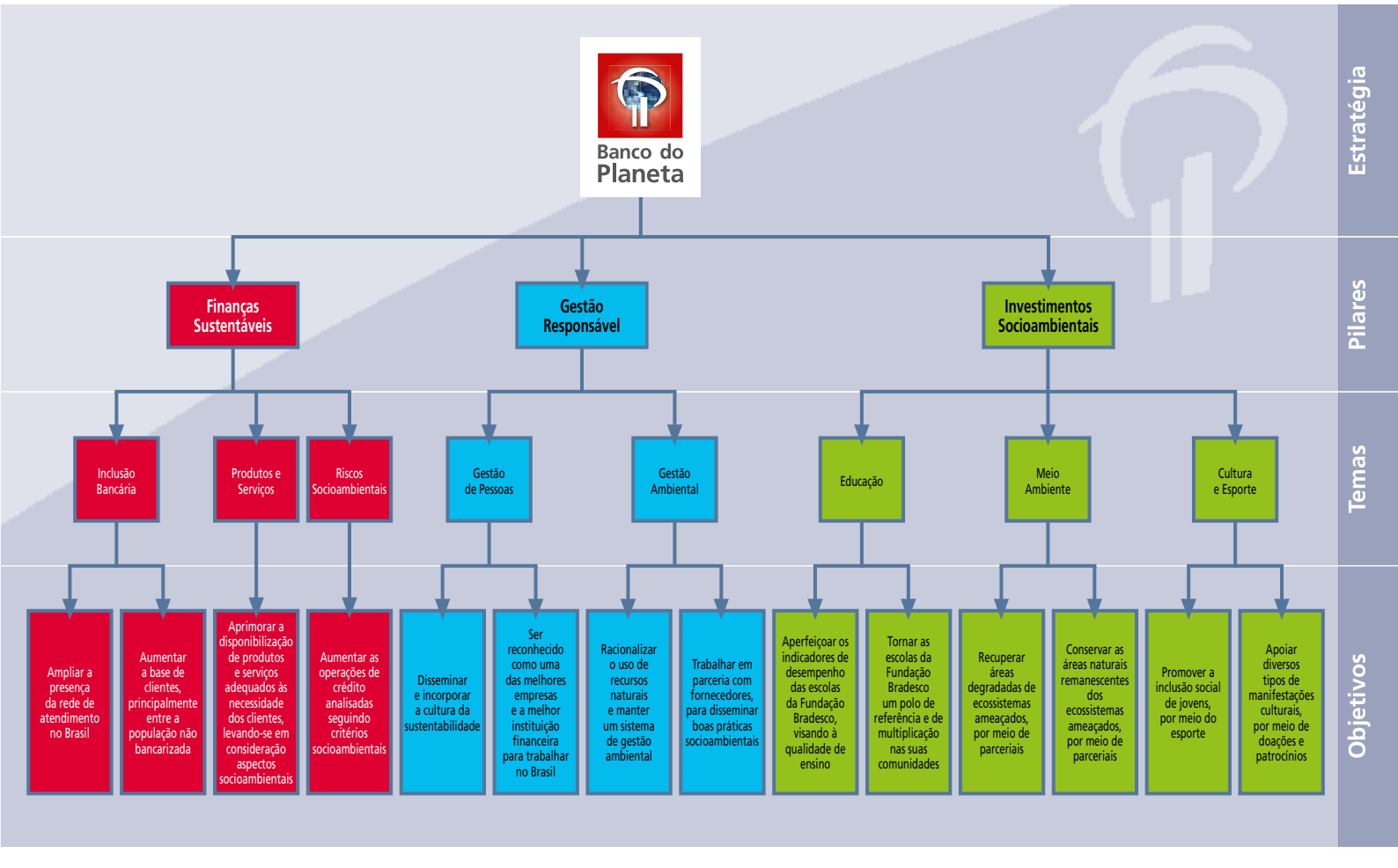
Analisamos constantemente a evolução do mercado, atentos a questões cruciais como a crescente consolidação do sistema financeiro nacional, com o aumento da concentração bancária por meio de fusões e aquisições, e os impactos da crise financeira e econômica mundial.

Ao mesmo tempo, damos uma ênfase especial na capacitação e no crescimento de nossos funcionários, que constituem o alicerce para a nossa atuação. A gestão do nosso capital humano, que representa uma amostra significativa da riqueza, da complexidade e da diversidade da sociedade brasileira, é um ponto primordial em nosso pensamento estratégico.

Ao avançarmos nessa direção, evidenciada em nossa estratégia comercial, temos a base de nosso posicionamento para a sustentabilidade, que está focada em três grandes pilares: **finanças sustentáveis**, **gestão responsável** e **investimentos socioambientais**. Assim, nas práticas e nos negócios da Organização, é possível gerar resultados que beneficiem todos os nossos públicos de interesse, criando valor sustentável em nossas relações.

Banco do Planeta

Para fortalecer o nosso posicionamento estratégico em sustentabilidade, foi criado, em 2007, o Banco do Planeta, com a finalidade de reunir todas as ações socioambientais da Organização Bradesco. Assim, sob o lema INFORMAR,



CONSCIENTIZAR E INVESTIR, direcionamos nossos esforços para:

- **Finanças sustentáveis**, com o foco em facilitar o acesso da população aos produtos e serviços financeiros, ampliar a oferta de crédito de forma responsável e manter uma carteira de produtos e serviços com qualidade e que levem em conta critérios socioambientais.

A inclusão bancária, particularmente, é um tema que está presente em nossas ações desde o início de nossas atividades. Acreditamos que, quanto mais pessoas tiverem acesso ao sistema bancário, maiores as possibilidades de desenvolvimento da economia.

- **Gestão responsável**, com ênfase na valorização e no desenvolvimento dos funcionários, na melhoria do ambiente de trabalho e na preservação e conservação do meio ambiente.

- **Investimentos socioambientais**, com o direcionamento de apoiar o desenvolvimento humano no que tange a educação, meio ambiente, cultura e esporte.

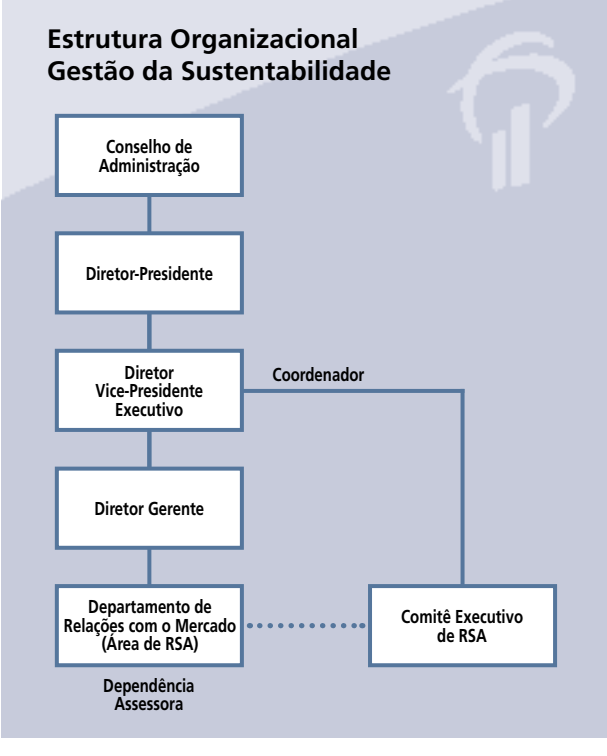
Além disso, para apoiar o movimento da sociedade a favor da sustentabilidade, criamos a Comunidade Banco do Planeta – www.bancodoplaneta.com.br, um portal que já reúne mais de 12 mil pessoas, com cerca de 110 mil acessos/mês, segundo o Google Analytics, que trocam informações sobre temas ligados à sustentabilidade. Trata-se de um espaço virtual no qual todos podem interagir, manifestar suas opiniões e trocar experiências em benefício da sociedade, do meio ambiente e da promoção da cidadania.

Gestão da Sustentabilidade

Estrutura

Para enfatizar o nosso foco em sustentabilidade e olhar com permanente atenção as tendências de mercado, constituímos uma área de Responsabilidade Socioambiental (RSA), ligada diretamente à Diretoria de Relações com o Mercado, atuando fortemente no monitoramento de ações e na conscientização dos funcionários.

Acima da área de Responsabilidade Socioambiental, temos o Comitê Executivo de Responsabilidade Socioambiental, composto por até dez diretores executivos e pelos responsáveis pelas áreas de Auditoria Fiscal, Controle Operacional, Gestão de Riscos e Compliance, Inspetoria Geral, Marketing, Organização e Métodos, Patrimônio, Recursos Humanos,



Conheça as atribuições do Comitê e da área de Responsabilidade Socioambiental no *site* www.bradesco.com.br/rsa

Relações com o Mercado e Secretaria Geral, além do responsável pela Fundação Bradesco. O Comitê reúne-se ordinariamente a cada trimestre, podendo ser convocado a qualquer momento.

Todas as ações de sustentabilidade são monitoradas pelo Comitê, que, por sua vez, submete os pontos pertinentes à alta Direção. No dia-a-dia, o Comitê acompanha todas as iniciativas das áreas envolvidas, com o apoio da área de Responsabilidade Socioambiental.

Conscientização no Dia-a-Dia

Para a disseminação e colocação em prática de nossa estratégia, temos buscado fomentar um trabalho intenso de conscientização e mobilização, com forte foco no público interno.

Há treinamentos direcionados a todas as áreas, englobando conceitos ligados à sustentabilidade, e treinamentos específicos, como, por exemplo, Ética, Finanças Sustentáveis, Normas SA8000 e ISO 14001, Língua Brasileira de Sinais (Libras) etc. Os treinamentos podem ser presenciais ou a distância (treinamentos pela Intranet, Internet, cartilhas ou videotreinamentos). Participam dos cursos funcionários de todos os escalões, desde as lideranças até os cargos operacionais (*veja mais detalhes no capítulo Gestão Responsável, na sessão de Público Interno*).

Uma grande ação de sensibilização e disseminação da cultura da sustentabilidade, em 2008, foi o "Desafio do Planeta", uma competição educativa de perguntas e respostas, no estilo "quiz", da qual participaram mais de 87% do total de funcionários ativos (ou seja, sem considerar funcionários em férias ou em licença no período).

Para qualquer funcionário que quisesse participar do Desafio, era necessário conhecer conceitos e práticas ligados à sustentabilidade. Com o intuito de apoiar os participantes, foram disponibilizados alguns materiais de suporte: *Relatório de Sustentabilidade* do Bradesco, versão elaborada especificamente para os funcionários; Curso de Sustentabilidade, no formato *e-learning*; e Cartilhas com temas variados (água, desmatamento, reciclagem, Amazônia etc.). No final de novembro, os finalistas foram reunidos em um evento na Cidade de Deus, em Osasco, para uma última disputa. Chegou-se, assim, a cinco vencedores, contemplados com viagens para a Amazônia.

As ações de comunicação interna também constituem um ponto de disseminação

Cartilhas de Sustentabilidade disseminam informações

Mais informações sobre o Desafio do Planeta estão disponíveis no *site* www.bradesco.com.br/rsa

das premissas e das iniciativas em prol da sustentabilidade. As divulgações ocorrem através de mensagens eletrônicas, do informativo *Sempre em Dia*, da Intranet, da revista interna *Interação*, de cartilhas temáticas e de programas da TV Bradesco, e levam em conta sugestões dos funcionários.

Para os demais públicos, essas ações estão centradas no *site* de Responsabilidade Socioambiental (www.bradesco.com.br/rsa), no *Relatório de Sustentabilidade* e em eventos externos, como as reuniões Apimec e os Encontros de Fornecedores, além de campanhas específicas.

Painéis de Diálogo

Como início do processo de maior participação e engajamento dos nossos públicos de interesse (*stakeholders*), e também para apoiar a preparação deste *Relatório de Sustentabilidade*, promovemos, em 2008, sessões de diálogo com os seguintes públicos: clientes, funcionários, fornecedores, ONGs, governo, comunidade e representantes da comunidade acadêmica.

Essa iniciativa, que denominamos 1º Ciclo Bradesco de Diálogos com *Stakeholders*, envolveu a participação de mais de 100 pessoas e constituiu uma rica oportunidade para troca de opiniões a respeito do posicionamento da Organização em diversas questões. Foi a primeira vez que realizamos esse tipo de iniciativa.

Nesses encontros, foram analisadas sugestões e *feedbacks* dos participantes com relação ao nosso *Relatório de Sustentabilidade* 2007 e pudemos identificar diversas oportunidades de melhorias na estratégia e na gestão da Organização, assim como para a elaboração do Relatório de 2008, como, por exemplo:

- divulgar uma visão integrada e de longo prazo de estratégia em sustentabilidade;
- estabelecer uma relação mais direta entre o nosso negócio e os conceitos de sustentabilidade;
- falar da concessão responsável de crédito;
- indicar metas factíveis de sustentabilidade;
- mostrar mais impactos dos investimentos socioambientais da Organização; e
- segmentar o *Relatório de Sustentabilidade*, para que ele possa atender melhor às expectativas das partes interessadas.

Alinhamento a Compromissos Globais

Desde setembro de 2004, mantemos compromisso com os Princípios do Equador, observando os critérios de responsabilidade socioambiental estabelecidos pela International Finance Corporation (IFC), braço financeiro do Banco Mundial, para avaliação dos impactos socioambientais nas operações de concessão de crédito para projetos corporativos (novos ou em expansão) com valor total igual ou superior a US$ 10 milhões.

Estamos também comprometidos com o Pacto Global, iniciativa da Organização das Nações Unidas (ONU) para promover o alinhamento das políticas e práticas empresariais nas áreas de direitos humanos, direitos do trabalho, proteção ambiental e combate à corrupção. Nesse sentido, somos inclusive integrantes do

Saiba mais sobre o 1º Ciclo Bradesco de Diálogos com *Stakeholders* no *site* www.bradesco.com.br/rsa

Comitê Brasileiro do Pacto Global, que desenvolve ações que apoiam as organizações signatárias do Pacto Global no País e vem crescendo e ganhando relevância na sociedade.
Estamos alinhados aos Objetivos do Milênio, que compreendem oito compromissos globais, assinados por 191 países-membros das Nações Unidas, em 2000, que buscam a sustentabilidade e a melhoria da qualidade de vida em todo o planeta.
Para obter outras informações sobre esses compromissos, acesse: Princípios do Equador (www.equator-principles.com). Pacto Global (www.pactoglobal.org.br). Objetivos do Milênio (www.objetivosdomilênio.org.br).
Afora isso, em 2008, a Organização aderiu à Coalizão Financeira para o Combate à Pornografia Infantil (Financial Coalition Against Child Pornography). A Coalizão reúne bancos e empresas de cartões de crédito, além de empresas de cobrança e serviços de Internet, e foi implantada para mapear o fluxo de recursos e encerrar as contas utilizadas para estimular a pornografia infantil na Internet. A Coalizão foi criada por duas entidades: ICMEC (International Centre for Missing and Exploited Children) e NCMEC (National Center for Missing and Exploited Children).

THE GLOBAL COMPACT
WE SUPPORT

Índices de Sustentabilidade

Em 2008, o Bradesco foi selecionado novamente para integrar o Dow Jones Sustainability Index (DJSI), índice da Bolsa de Valores de Nova York que reúne as companhias com as melhores práticas de governança corporativa e responsabilidade socioambiental. Atualmente, somente oito empresas brasileiras figuram na lista. No mundo, são 320 empresas, de 19 setores econômicos. O índice é referência de qualidade para análise de investidores do mundo todo, pois identifica as empresas abertas que buscam alcançar a integração entre fatores econômicos, ambientais e sociais na sua atividade.
Além disso, o Bradesco integra a carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial da BM&FBovespa. O ISE tem por objetivo atuar como promotor das boas práticas no meio empresarial brasileiro.

Índice de Sustentabilidade Empresarial ISE Carteira 2008 - 2009

Dow Jones Sustainability Indexes Member 2008/09

Para conhecer as nossas iniciativas com relação aos compromissos globais, acesse o nosso *site* de Responsabilidade Socioambiental (www.bradesco.com.br/rsa)

Para saber mais informações sobre os índices de sustentabilidade, acesse: www.sustainability-index.com (sobre o Índice Dow Jones) e www.bovespa.com.br/ise (ISE BM&FBovespa)

Finanças Sustentáveis

Inclusão Bancária

Sempre praticamos a política de "portas abertas", cujo compromisso é atender a todos, sem discriminação. Temos conduzido esforços no sentido de promover a "bancarização" de pessoas até então excluídas do sistema financeiro tradicional e democratizar produtos e serviços bancários.

Para apoiar esse processo de inclusão, contamos com uma ampla rede de pontos de atendimento próprios, além dos que funcionam como correspondentes bancários (Banco Postal e Bradesco Expresso), beneficiando, direta ou indiretamente, milhões de pessoas que viviam à margem do sistema financeiro. Em diversos municípios onde o Banco está presente por intermédio de sua rede de correspondentes bancários, o único meio de acesso era por barco, balsa, lancha ou avião, o que dificultava ainda mais para a população pagar contas e receber benefícios do INSS ou sociais. Além do tempo da viagem, o custo do deslocamento comprometia boa parte dos rendimentos.

O processo de "bancarização" pode inclusive começar muito cedo. Em outubro de 2008, criou-se a possibilidade de jovens entre 12 e 17 anos, com a anuência dos responsáveis, se cadastrarem para ter uma conta corrente, com o lançamento da Click Conta Bradesco, que traz orientações sobre educação financeira, possibilidade de simulações, cartão de débito, praticidade e segurança (senha pessoal). Fidelizar esse cliente e acompanhar todo o seu desenvolvimento fazem parte da nossa estratégia.

Rede de Atendimento

A Rede do Bradesco estende-se por todo o País e está à disposição de clientes e não-clientes. É composta de 10.561 pontos de atendimento próprios e 27.622 pontos de atendimento em terceiros (sendo 1.313 pontos sobrepostos entre a rede própria e a rede Banco24Horas). Em 2008, foram abertas 197 Agências – 171 no Varejo –, o que aumentou ainda mais a nossa capilaridade.

Presente em quase todos os municípios brasileiros, os pontos de atendimento estão instalados, inclusive, em comunidades onde até há pouco tempo a população não dispunha de nenhum tipo de acesso ao sistema bancário, ou em localidades nas quais a oferta desses serviços era insuficiente para fazer frente ao potencial de "bancarização" da comunidade.

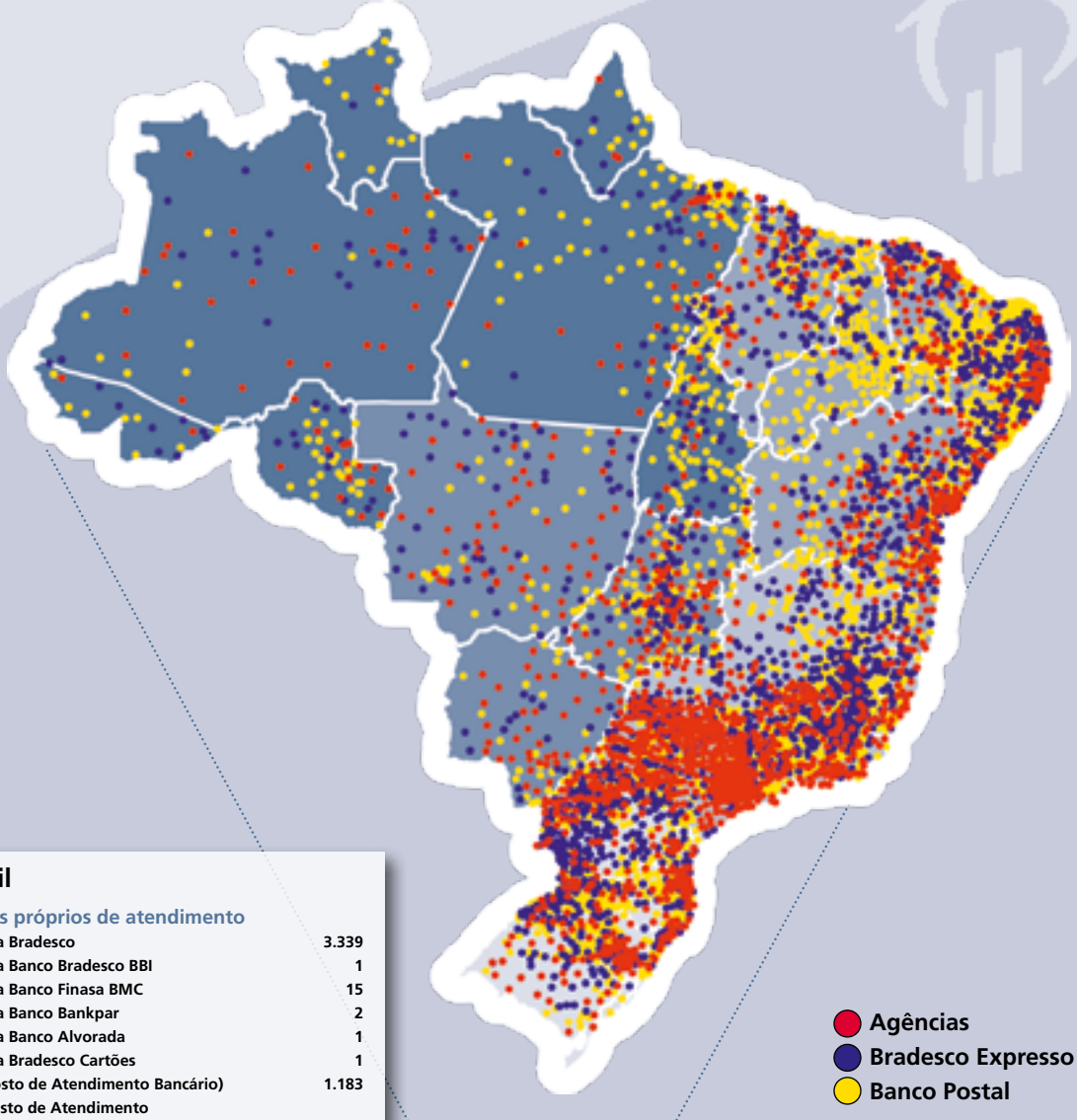
Além da Rede de Agências tradicional, temos o Banco Postal (em parceria com os Correios), com 5.946 Agências instaladas até 2008.

Há, ainda, o Bradesco Expresso, instalado em supermercados, farmácias, magazines, lojas de departamentos e outros estabelecimentos varejistas. São mais de 16 mil pontos espalhados pelo País, atendendo milhões de pessoas, com cerca de 20 milhões de transações mensalmente.

O Banco também está presente em outros países, como Argentina, Japão, Inglaterra, Luxemburgo e Estados Unidos, por meio

Saiba mais sobre a nossa Rede de Atendimento no *site* www.bradesco.com.br → Rede de Atendimento

Onde tem Bradesco



Brasil

Pontos próprios de atendimento

Agência Bradesco	3.339
Agência Banco Bradesco BBI	1
Agência Banco Finasa BMC	15
Agência Banco Bankpar	2
Agência Banco Alvorada	1
Agência Bradesco Cartões	1
PAB (Posto de Atendimento Bancário)	1.183
PAE (Posto de Atendimento Eletrônico em Empresas)	1.523
PAA (Posto Avançado de Atendimento)	1.032
Finasa Promotora de Vendas (Filiais Finasa)	156
Pontos Externos – Máquinas de Autoatendimento	3.296

Pontos de atendimento – terceiros

Pontos assistidos com Rede Banco24Horas	4.732
Banco Postal	5.946
Promotora de Vendas – BMC (Correspondentes)	883
Bradesco Expresso (Correspondentes)	16.061

Exterior

Agências	5
Subsidiárias	7

de Agências e Subsidiárias, com o objetivo principal de obter recursos no mercado internacional para repasses a clientes, principalmente por meio do financiamento a operações de comércio exterior brasileiro, e ainda fazer a distribuição de ações e outros papéis de empresas brasileiras no exterior.

Varejo

O Varejo tem grande expressividade no Bradesco. Fatores como a ampla Rede de Agências e a grande quantidade de máquinas de autoatendimento e de outros canais de acesso, que democratizam o atendimento, bem como produtos e serviços adequados e um atendimento com qualidade, são mencionados nas pesquisas feitas com clientes como pontos de grande fundamento para o uso regular e para a penetração do Bradesco.

Juntos, a nossa Rede de Agências, o Banco Postal e o Bradesco Expresso atendem mais de 5,2 mil municípios. Em 2008, quando foram inauguradas 171 Agências do Varejo (53 a mais que em 2007), a Rede passou a ser composta por 3.030 Agências, somando quase 19 milhões de clientes correntistas em sua base.

Banco Postal

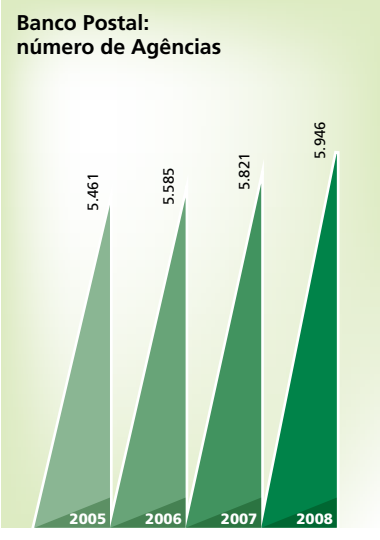
Um exemplo de sucesso de inclusão bancária da população de baixa renda é o Banco Postal, uma parceria, desde 2002, do Bradesco com os Correios. São quase 6 mil pontos, em 5.113 municípios brasileiros, que possibilitam a abertura de contas e o acesso a produtos e serviços bancários, como pagamento de contas e boletos bancários.

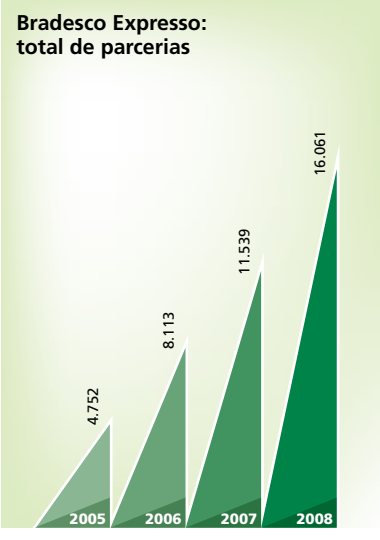
O número de contas abertas no Banco Postal supera os 7 milhões, sendo que mais de 91% desses correntistas têm renda média mensal de até três salários mínimos. Esses clientes tiveram a oportunidade de, pela primeira vez, obter talão de cheques e cartão de crédito, efetuar aplicação em poupança e ter acesso

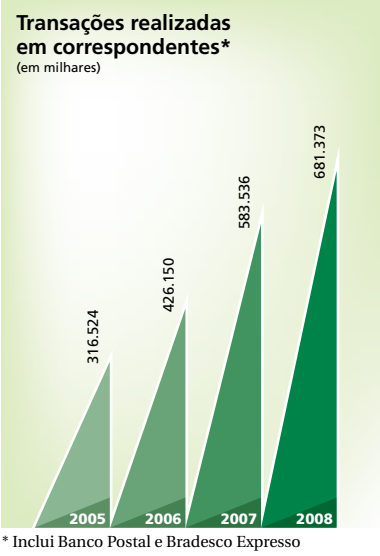
Inclusão bancária

A força da inclusão

No município de Autazes, cidade amazonense de 25 mil habitantes, tivemos uma história concreta de inclusão bancária. Nessa pequena localidade, o Bradesco inaugurou uma Agência (a única na cidade), e o uso dos cartões foi instituído. Para mostrar como o cartão poderia ser um aliado dos correntistas, foi desenvolvida uma cartilha, em linguagem acessível e lúdica. O comércio local também recebeu equipamentos para oferecer a opção de pagamento com o cartão de débito. Com o uso do cartão, a economia da cidade dinamizou-se e cresceu, pois antes os habitantes eram obrigados a deslocar-se até Manaus, em uma viagem de 26 horas de barco, para receber pagamentos e benefícios e, assim, acabavam gastando boa parte do dinheiro em outros locais. Assista ao vídeo sobre os resultados dessa iniciativa no site *www.bradesco.com.br/rsa*.







* Inclui Banco Postal e Bradesco Expresso

a empréstimos em uma instituição regulamentada. A partir dessa parceria, foi possível instalar mais de 1.700 unidades em cidades que até então não tinham nenhuma agência bancária, beneficiando milhões de pessoas.

O Banco Postal também facilitou a vida dos aposentados e pensionistas do INSS (o Bradesco efetua o pagamento mensal dos proventos a 5,1 milhões de aposentados e pensionistas), que passaram a receber seus benefícios sem a necessidade de sair de suas cidades. Sem os custos de locomoção para cidades vizinhas, em longas viagens por estradas precárias ou em barcos, essas pessoas puderam poupar mais recursos e direcionar seus gastos para o comércio local, elevando a circulação do dinheiro.

Assim, o Banco Postal promove o desenvolvimento socioeconômico local, estimula o aumento da arrecadação do poder público, incentiva a poupança e serve de apoio ao empreendedorismo (novos negócios), à geração de empregos e ao resgate da cidadania.

Bradesco Expresso

Com o mesmo propósito, criamos o Bradesco Expresso, que permite a estabelecimentos comerciais – farmácias, supermercados, lojas de departamentos, magazines e outros segmentos varejistas – oferecer, em parceria conosco, alguns serviços bancários básicos, como recebimento de contas, pagamento de boletos, taxas e tributos, recarga de celular pré-pago e saques em conta corrente, poupança e INSS.

Para os clientes e as comunidades atendidas, o Bradesco Expresso traz as facilidades do sistema e proporciona a comodidade do atendimento bancário mais próximo da residência ou do local de trabalho. Para o Banco, esse canal de distribuição representa uma ótima alternativa para se aproximar dos clientes de baixa renda que ainda não possuem conta. Para os lojistas, o modelo possibilita o aumento do fluxo de clientes, estimulando-os a frequentar o estabelecimento mais vezes, abrindo caminho para a fidelização e o incremento das vendas.

Acessibilidade plena e conveniência

Outros canais

Os clientes têm, ainda, outros canais de conveniência para se relacionar com o Banco:

- **Internet:** o cliente pode realizar operações bancárias e consultar produtos e serviços por meio dos 57 *sites* Bradesco, sendo 40 institucionais e 17 transacionais. Atualmente, o Bradesco Internet Banking conta com 9,8 milhões de usuários cadastrados, responsáveis por 1.549,1 milhões de transações realizadas em 2008.
- **Autoatendimento:** por meio de máquinas próprias – Bradesco Dia&Noite. São mais de 29 mil equipamentos, espalhados por todo o Brasil. Além disso, os clientes podem usar as 5.306 máquinas do Banco24Horas.
- **Atendimento Telefônico:** acesso telefônico, dia e noite, sete dias por semana, em que o cliente, por meio de atendimento eletrônico e personalizado, pode obter informações, realizar transações e adquirir produtos e serviços relacionados à sua conta corrente, poupança, cartões de crédito e demais produtos disponíveis nesse canal. O cliente, por meio de números específicos, tem acesso a uma série de centrais de atendimento telefônico. Nessas centrais, em 2008, foram realizadas 371,7 milhões de transações.
- **Bradesco Celular:** o cliente pode realizar pagamentos, recarga de pré-pagos, transferências, empréstimos e consultas de saldos, entre outros, e conta com a proteção da Chave de Segurança Bradesco para autenticação das transações de débito. Em 2008, 4,2 milhões de transações foram realizadas.
- **Infoemail Bradesco:** o cliente pode receber o "boleto fácil", saldos, lançamentos e avisos por *e-mail*. Estão cadastrados nesse serviço 435.501 clientes.

Conheça mais detalhes das Centrais de Atendimento e dos Canais de Conveniência no *site* www.bradesco.com.br → Atendimento

Bradesco Seguros e Previdência

A Empresa atua nos ramos de Automóveis, Ramos Elementares, Seguro Saúde, Capitalização, Seguros de Vida e Previdência Complementar e cobre todo o território nacional, por meio de Centrais de Atendimento Telefônico, Internet e suas dependências, além de contar com o apoio da Rede de Agências do Bradesco em todo o Brasil.

Segurados, clientes e participantes (em milhares)

Atividade	2006	2007	2008
Segurados	**14.164**	**19.802**	**22.962**
- Saúde	2.620	2.858	3.826
- Auto/RCF	1.281	1.167	1.268
- Ramos Elementares	959	907	924
- Vida	9.304	14.870	16.944
Participantes	**1.798**	**1.901**	**1.974**
- Previdência	1.267	1.321	1.374
- VGBL	531	580	600
Clientes	**2.311**	**2.289**	**2.546**
- Capitalização	2.311	2.289	2.546
Total	**18.273**	**23.992**	**27.482**

Acessibilidade de Clientes e Demais Usuários

Desenvolvemos uma série de ações para oferecer acessibilidade aos clientes e aos usuários com deficiência. As novas instalações já incorporam as estruturas necessárias para facilitar o acesso dessas pessoas, e os prédios antigos vêm sendo adaptados. Dentre as adaptações realizadas, estão:

- máquinas de autoatendimento adequadas ao uso por cadeirantes e deficientes visuais;
- pisos podotáteis;
- rampas de acesso;
- sanitários adaptados para cadeirantes;
- vagas de estacionamento destinadas a deficientes; e
- funcionários treinados em Língua Brasileira de Sinais (Libras).

Temos, ainda, iniciativas específicas na área de serviços. Em novembro de 2007, lançamos o extrato em braile, de forma pioneira no País. Os clientes recebem o demonstrativo consolidado em casa. Outra opção é o extrato no formato ampliado, que facilita a leitura para aqueles com deficiência visual parcial. Os clientes deficientes visuais também podem movimentar sua conta corrente pela Internet, com o *software* Virtual Vision.

Mais informações sobre as iniciativas para facilitar o acesso dos deficientes visuais estão disponíveis no *site* www.bradesco.com.br/dv

Acesso adaptado para cadeirantes

Entrada especial para deficientes visuais

Os clientes deficientes auditivos contam com uma Central de Atendimento Exclusiva, cujos funcionários receberam treinamento específico para atender esses clientes. Na Bradesco Seguros e Previdência também há um serviço dessa natureza, a Central de Atendimento ao Surdo.

Crédito

Critérios para Concessão

Somos um dos maiores financiadores da atividade econômica, cumprindo a missão de democratizar e expandir o crédito, fomentando, assim, negócios em diversos setores empresariais e contribuindo diretamente com o desenvolvimento regional e nacional.

Conforme determinado na Política de Crédito, em todas as solicitações de crédito, independentemente da modalidade ou da finalidade da operação, é realizada uma análise econômico-financeira da empresa ou grupo econômico e avaliada a existência de riscos de crédito, riscos cambiais, riscos de imagem, riscos de *performance* e riscos socioambientais, que possam indicar problemas para a continuidade da empresa e sua capacidade de pagamento, bem como impactos socioambientais negativos. A aprovação passa por um processo de avaliação pelo Departamento de Crédito, que faz um alerta, caso uma dessas variáveis pressuponha risco, ao Comitê Executivo de Crédito, responsável pela aprovação ou não do financiamento, e ao Comitê Executivo de Responsabilidade Socioambiental, se a operação envolver impactos socioambientais.

The Equator Principles

Somos signatários dos Princípios do Equador, aos quais aderimos em setembro de 2004. Trata-se de um conjunto de critérios e diretrizes estabelecido pela International Finance Corporation (IFC), braço financeiro do Banco Mundial.

Tais Princípios devem ser seguidos pelos bancos signatários no processo de avaliação dos impactos socioambientais referentes às solicitações de crédito para financiamento de projetos (*project finance*), novos ou em fase de expansão, com valor total igual ou superior a US$ 10 milhões. Nesse sentido, e em sintonia com os Princípios, somente concedemos empréstimo aos projetos que atendam aos Padrões de Desempenho Socioambientais e às Diretrizes EHS (saúde, segurança e meio ambiente) estabelecidos pela IFC. Para outros detalhes sobre as diretrizes e os padrões de desempenho, consulte o *site*: *IFC Guidelines and Policies Referenced in the Equator Principles* www.ifc.org/ifcext/sustainability.nsf/Content/EnvironmentalGuidelines.

Projetos financiados por categoria de risco – Princípios do Equador

	2006	2007	2008
Alto risco (A)	-	3	3
Médio risco (B)	7	8	10
Baixo risco (C)	-	-	-
Não categoriazada	-	-	3*

* Até o fechamento deste Relatório, dois projetos estavam sob análise e ainda não haviam sido categorizados. Há, ainda, um terceiro projeto, do qual o Banco não é financiador, mas exerce atividades de *advisory* (orientador). Trata-se de uma operação de IPO (oferta pública de ações, para abertura do capital de uma empresa no mercado acionário), situação na qual os Princípios do Equador estabelecem que o banco signatário deve transmitir ao cliente a importância de avaliar o risco socioambiental do empreendimento e de seguir os critérios estabelecidos pelos Princípios.

Em 2008, os projetos avaliados sob a ótica dos Princípios do Equador eram dos setores: sucroalcooleiro (produção, moagem e cogeração de energia), hidrelétrico, transmissão de energia, saneamento e mineração.

Internamente, temos evoluído muito nos processos de gestão e análise das operações enquadradas nos Princípios do Equador, bem como no relacionamento entre as instituições financeiras também signatárias e na interação com clientes, consultorias e demais *stakeholders* envolvidos. Além disso, progredimos em termos de obrigações contratuais, no que diz respeito às exigências socioambientais.

Temos avançado, também, na avaliação de riscos socioambientais na gestão das operações de crédito em geral. Está prevista, para 2009, a implantação de uma nova estrutura operacional, ligada ao Departamento de Crédito e constituída por profissionais de formação multidisciplinar. O foco dos trabalhos será a promoção e a análise de avaliações socioambientais dos projetos financiados, em todas as operações de crédito, inclusive as enquadradas nos Princípios do Equador.

Hidrelétricas Santo Antônio e Jirau

Somos um dos bancos financiadores dos projetos de construção das usinas hidrelétricas Santo Antônio e Jirau, que fazem parte do complexo do rio Madeira, localizado no Estado de Rondônia. As usinas terão, em conjunto, um potencial de geração de 6,45 mil megawatts de energia elétrica, e estão entre os principais empreendimentos previstos pelo Plano de Aceleração do Crescimento (PAC) do Governo Federal na área de energia. O PAC engloba diversas ações que visam contribuir para o desenvolvimento do País e a melhoria da infraestrutura nacional (mais detalhes: www.brasil.gov.br/pac).

O Bradesco, atento às implicações que projetos dessa magnitude podem

Para obter mais informações sobre os Princípios do Equador, acesse www.equator-principles.com

causar, em sintonia com sua responsabilidade socioambiental e como signatário dos Princípios do Equador, exige que os projetos financiados se adequem às melhores práticas e aos padrões internacionais.

A fim de cercar os projetos de Santo Antônio e Jirau das mesmas cautelas, o Bradesco e os demais bancos financiadores formalizaram expressamente os compromissos dos empreendedores para com as diretrizes e os padrões de desempenho estabelecidos pelos Princípios do Equador.

Também efetuaram a contratação de consultorias socioambientais independentes, reconhecidas internacionalmente, as quais já trabalham na avaliação e adequação dos projetos às mesmas premissas.

É realizado monitoramento constante dos aspectos socioambientais da área abrangida pelos projetos, observando o atendimento da legislação socioambiental aplicável, bem como os critérios estabelecidos pelos Princípios.

Perfil do Crédito

Para as pequenas e médias empresas, são considerados três fatores: carência, taxa de juros e prazo. Para as empresas de maior porte, temos soluções específicas. Com relação às pessoas físicas, o perfil é avaliado com base no relacionamento do cliente com o Banco e é ajustado conforme o comportamento e o *score* do cliente em termos de histórico de operações, com exceção dos clientes do segmento Prime, que possuem opções mais particularizadas.

Empréstimos por tipo de tomador – em % (empresas + pessoas físicas)

	2006	2007	2008
Grande Empresa	28,8	27,3	30,5
Micro, Pequena e Média Empresa	30,0	32,0	31,0
Pessoa Física	41,2	40,7	38,5

No setor agropecuário, as operações de Crédito Rural (recursos obrigatórios) são direcionadas para custeio (agrícola e pecuário), comercialização e investimento (compra de equipamentos e de tratores etc.). O valor da carteira é de R$ 5,076 bilhões. Do volume contratado em 2008, 62,5% foram destinados a operações com valor de até R$ 130 mil.

Para subsidiar o setor com informações relativas ao agronegócio, produtos e serviços de crédito, foi disponibilizado o *site* www.bradescorural.com.br

APLs impulsionam pequenas e médias empresas

APLs ou Arranjos Produtivos Locais são aglomerações de pequenas e médias empresas num mesmo território, com produção especializada e algum vínculo de articulação, cooperação e aprendizagem entre si, contando com o apoio de instituições de governo, de crédito, ensino e pesquisa, além de associações empresariais.

A atuação do Bradesco com os APLs começou em fevereiro de 2003, por meio de parceria firmada com o Sebrae-SP e a Federação das Indústrias do Estado de São Paulo (Fiesp), para atuar em quatro regiões do interior paulista: Ibitinga (polo de bordados), Mirassol (indústria moveleira), Limeira (joias e bijuterias) e Vargem Grande do Sul (cerâmica).

A partir de outubro de 2004, o Banco integrou-se ao Grupo de Trabalho Permanente (GTP-APL), do Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior, passando a contribuir diretamente com a elaboração de diretrizes e critérios de atuação nesses locais, inclusive no direcionamento de recursos.

Linhas de Crédito Socioambientais

Mantemos 31 linhas de crédito socioambientais para públicos específicos, que totalizam uma carteira de recursos aplicados de R$ 2,14 bilhões.

Nome do Produto	Principais Características
AMBIENTAL	
Leasing Ambiental	Arrendamento mercantil com condições diferenciadas, destinado à aquisição de bens que contribuam com a preservação ambiental.
CDC Kit Gás	Financiamento para a conversão de combustível de veículos para gás natural – GNV (equipamentos com certificado Inmetro).
Capital de Giro Ambiental	Empréstimo destinado a clientes pessoa jurídica cuja atividade esteja relacionada ao desenvolvimento social e à preservação ambiental, detentora da Certificação ISO 14001 ou com atividades de recuperação de materiais metálicos ou plásticos.
Capital de Giro Florestal	Empréstimo destinado a clientes pessoa jurídica que possuam certificado de manejo florestal/cadeia de custódia ou contrato que comprove o processo de certificação.
CDC Aquecedor Solar	Financiamento para aquisição de equipamentos de aquecimento solar (com certificado Inmetro).
CDC Certificado Florestal	Linha de crédito para clientes que pretendem obter a Certificação Florestal.
Ecofinanciamento Bradesco – Veículos	O Bradesco, em parceria com a Fundação SOS Mata Atlântica, contribui com o plantio de árvores para o "Programa Floresta do Futuro", em todo financiamento de veículo nas modalidades CDC e Leasing.
AMBIENTAL – com Recursos do BNDES	
Moderagro	Financiamento de projetos do setor agropecuário, visando incrementar a produtividade, os padrões de qualidade dos produtos e a adequação sanitária/ambiental.
Moderagro Solo ***	Financiamento de projetos para a correção de solos, recuperação de áreas de pastagens degradadas e sistematização de várzeas e adequação ambiental das propriedades rurais, notadamente a recomposição das áreas de reservas legais e de preservação permanente.
Propflora	Financiamento para implantação e manutenção de florestas destinadas ao uso industrial e para a manutenção e recomposição de áreas de preservação e reserva florestal legal.
Proesco	Financiamento de projetos de eficiência energética que comprovadamente contribuam para a economia de energia, aumentem a eficiência global do sistema energético ou promovam a substituição de combustíveis de origem fóssil por fontes renováveis.
AMBIENTAL – com Recursos do FGTS	
Saneamento para Todos	Financiamento destinado a projetos de saneamento, tais como abastecimento de água, esgoto sanitário e tratamento de resíduos sólidos, dentre outros.
SOCIAL	
Crédito Consignado	Empréstimo com desconto em folha de pagamento para funcionários de empresas privadas com representatividade sindical.
CDC Material de Construção	Financiamento para a aquisição de materiais de construção, por meio de convênio com lojistas associados à Anamaco (Associação Nacional dos Comerciantes de Material de Construção).
Microcrédito Pessoa Física	Destinado à realização de empréstimos para clientes de baixa renda.
Capital de Giro APL	Empréstimo destinado a micro e pequenas empresas participantes de projetos APL (Arranjos Produtivos Locais).
CDC APL – Arranjos Produtivos Locais	Financiamento de máquinas e equipamentos para micro e pequenas empresas que participem de Arranjos Produtivos Locais (APL).
Microcrédito Pessoa Jurídica	Empréstimo destinado para microempreendedores de baixa renda.
CDC MBA/Pós-Graduação	Financiamento para realização de cursos de especialização, pós-graduação e MBA.
CDC Telefone Deficiente Auditivo	Financiamento para aquisição de aparelho telefônico destinado a deficientes auditivos.
CDC Material Escolar/Matrícula	Financiamento para aquisição de material escolar e pagamento de matrícula.
CDC Acessibilidade – Bens	Financiamento de equipamentos para adaptação de veículos e para aquisição de cadeira de rodas, próteses, máquinas braile e equipamentos para a prática de esportes, dentre outros, para pessoas com deficiência.
CDC Acessibilidade – Serviços	Linha de crédito destinada a pessoas com deficiência, para financiamento de serviços para adaptação de veículos e reforma de dependências (rampa de acesso, dentre outros).
CDC Seminário/Congresso	Financiamento para pagamento da inscrição em congressos, seminários, feiras ou eventos.
CDC Material Didático e Microcomputadores (Conta Universitária)	Financiamento para aquisição de material didático e microcomputadores.
Linhas de crédito – Enchente em Santa Catarina	Linha de crédito com condições especiais de taxas e prazos, para micro, pequenas e médias empresas do Estado de Santa Catarina, que registraram perdas decorrentes das enchentes e deslizamentos.
SOCIAL – com recursos do BNDES	
Modermaq	Financiamento de máquinas e equipamentos para a modernização e dinamização do parque industrial brasileiro e do setor de saúde.
Moderinfra	Financiamento de projetos para irrigação e armazenagem, com o objetivo de desenvolver a agricultura irrigada sustentável.
Progeren	Apoio financeiro na forma de Capital de Giro, com vistas ao aumento de produção, emprego e massa salarial.
Cidadão Conectado – Computador para Todos	Destinado às empresas de comércio varejista, para a aquisição de microcomputadores a serem comercializados em condições especiais de preço e taxas.
Profarma	Financiamento de projetos de investimento para a construção, modernização e expansão do complexo industrial da saúde.

*** Atualmente, no BNDES, trata-se do programa Produsa.

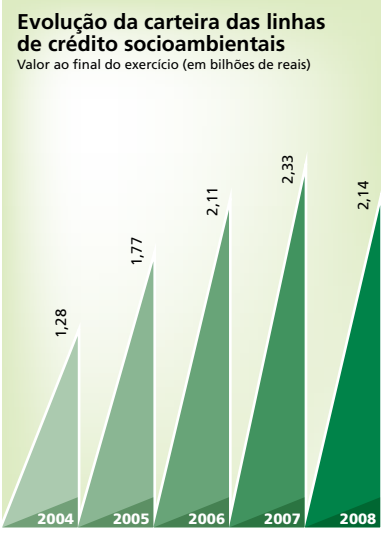
Linhas de crédito socioambientais

	2008
Total da carteira*	**R$ 2.138,5 milhões**
Total de operações*	**193.916**
Total de ativos **	R$ 173,423 bilhões
% Produtos socioambientais/Total ativos **	1,23%

* Não inclui valores do Ecofinanciamento Bradesco – Veículos, Profarma e Cidadão Conectado. Inclui os valores das linhas Proinfa e Programa Ensino Superior (IES), CDC Microcomputadores para Professores, e o Limite de Crédito Pré-aprovado para Universitários, descontinuadas em 2008.
** Total de ativos de empréstimos e financiamento (não contempla operações com cartão de crédito e câmbio).

Apoio às vítimas de Santa Catarina

Em novembro de 2008, o Banco criou uma linha especial de crédito, com taxas de juros reduzidas e carência para pagamento, para atender a micro, pequenas e médias empresas que tiveram prejuízos em função de deslizamentos ou enchentes em Santa Catarina.



Foi ampliado o escopo do Leasing Ambiental. Essa linha, além do arrendamento de equipamentos para fins de tratamento e reúso da água utilizada no saneamento básico e no processo industrial, passou a incluir equipamentos para a geração de energia renovável e tratamento de ar e de resíduos.

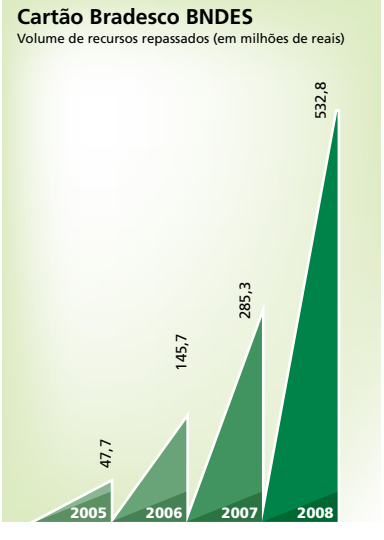
Linhas de Crédito de Repasse do BNDES

O Bradesco é um dos principais agentes financeiros do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), possibilitando o repasse de recursos para o financiamento de empreendimentos e compra de máquinas e equipamentos novos e fabricados no País para indústria, comércio, serviços e setor agropecuário. Em 2008, o volume total de operações de repasse de linhas do BNDES chegou a R$ 8,9 bilhões.

A exigência da licença ambiental é uma determinação do BNDES para financiamentos em qualquer setor e está em sintonia com a nossa Política de Crédito, que visa assegurar que os projetos financiados sejam desenvolvidos de forma socialmente responsável e reflitam sólidas práticas de gestão ambiental.

Além disso, é o único Banco privado que estabeleceu parceria com o BNDES para oferecer um cartão usado por micros, pequenas e médias empresas com até R$ 60 milhões de faturamento. Desenvolvido sob o conceito de cartão de crédito, o sistema funciona como um instrumento ágil de repasse de recursos da instituição para a compra, principalmente, de máquinas e equipamentos novos com taxas abaixo das praticadas no mercado – em torno de 1% ao mês –, e sem custo de anuidade.

Como novidade, o BNDES passou a permitir o pagamento de obtenções de certificações, como por exemplo ISO 9000 e ISO 14000, por meio do cartão BNDES Bradesco Visa Distribuição, com o objetivo de contribuir para o aumento da competitividade das micro, pequenas e médias empresas. Pode ser utilizado, também, para os serviços de Acreditação (sistema de avaliação e certificação da qualidade dos serviços de saúde), no caso de hospitais e instituições afins.



Microcrédito

O Banco possui modalidades de crédito para atender clientes pessoa física de baixa renda e microempreendedores, como o Microcrédito, cuja carteira totaliza R$ 21,8 milhões, e linhas específicas para atender clientes do Banco Postal e Bradesco Expresso.

Parcerias para Democratização do Crédito

Para facilitar o acesso ao crédito, principalmente para as classes D e E, que, segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), representam, atualmente, 26% da população do País, temos mantido parcerias estratégicas, nos últimos anos, com diversas redes de lojas no varejo. Destaca-se a realizada com a Casas Bahia, cujo crescimento, nesta década, transformou essa rede num exemplo mundial no comércio. Outros parceiros com atuação em diversas regiões do País são: Microsoft, Gabryella, Grupo Ponte, Facilar, Socic e Eletrozema. Em 2008, foram destinados cerca de R$ 2 bilhões às operações de financiamentos oriundas das parcerias com essas empresas.

O Bradesco mantém parcerias estratégicas com redes de lojas do varejo para facilitar acesso ao crédito popular

Também no segmento de crédito popular, o Banco atua na emissão de cartões *Private Label*, por meio de acordos com redes de lojas que comercializam eletrodomésticos, gêneros alimentícios, vestuário e farmácia, dentre outros, destacando-se os cartões Casas Bahia, Colombo, G. Barbosa, Coop, Leader, Esplanada e Drogasil. A nova loja da Casas Bahia em Paraisópolis – 2ª maior favela da cidade de São Paulo – conta com a venda e aceitação do cartão de crédito Casas Bahia.

Trata-se de uma forma de valorizar e fidelizar os clientes, viabilizando o acesso a produtos e serviços bancários e permitindo a realização de compras parceladas dentro e fora das lojas parceiras. No fechamento de 2008, a base desses cartões totalizou 13.289.984 unidades, equivalentes a um faturamento da ordem de R$ 7,1 bilhões.

Financiamento Imobiliário

O Bradesco ocupa posição de destaque no segmento de financiamento da casa própria. O *site* www.bradescoimoveis.com.br, desenvolvido para auxiliar as pessoas interessadas na aquisição da casa própria e para estreitar a parceria com construtoras,

incorporadoras e imobiliárias, tem sido uma importante ferramenta no processo de crescimento da carteira.

Para a concessão do crédito nos financiamentos dos empreendimentos imobiliários, são analisados o local e as condições de construção e instalação, bem como solicitada às construtoras a certificação do Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade do Habitat (PBQP-H).

Em 2008, o saldo dos financiamentos imobiliários foi de R$ 5,4 bilhões, para pessoas físicas e jurídicas, com evolução de 63,9% em relação ao saldo de 2007.

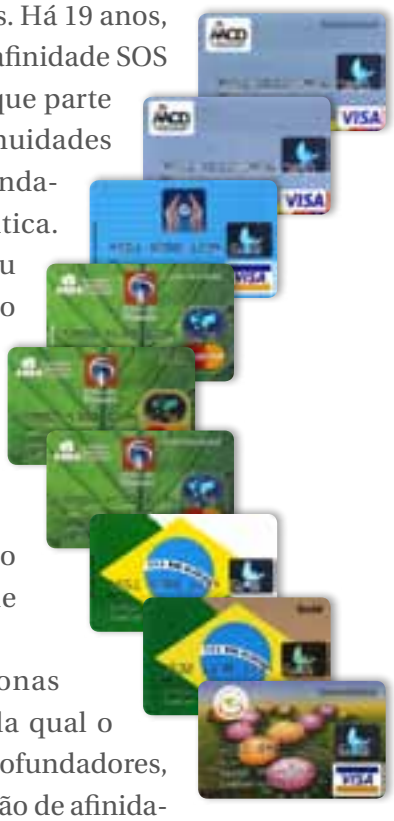
Convênio "João de Barro"

O Bradesco tem uma parceria com a Associação Nacional dos Comerciantes de Material de Construção (Anamaco) e suas regionais, e criou o Convênio "João de Barro". Trata-se de uma linha específica para financiar a compra de materiais de construção. O processo é simples e sem burocracia: o cliente leva o orçamento à Agência onde mantém conta corrente, para o crédito ser aprovado.

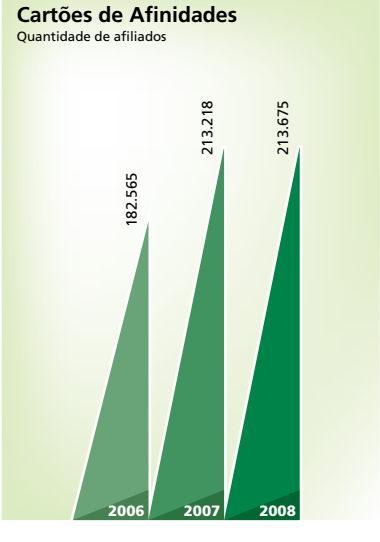
Esse convênio tem importante apelo social, por ter um prazo longo para pagamento – de até 48 meses, com parcelas fixas – e taxa de acordo com o prazo de financiamento, sendo a mínima de 1,89% ao mês. O financiamento mínimo é de R$ 500,00, e o máximo, conforme a capacidade de crédito do cliente. A nossa carteira, em dezembro de 2008, nessa linha de crédito, era de R$ 134,9 milhões.

Cartões de Crédito

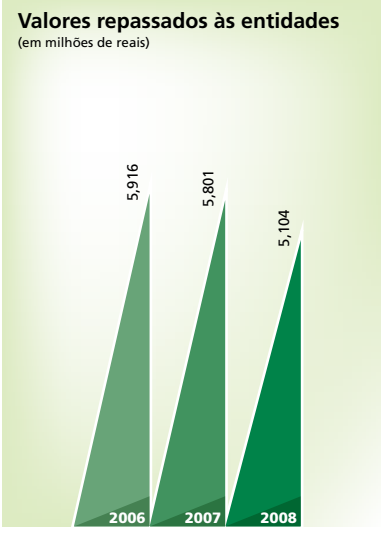
No segmento de cartões, o Banco foi o primeiro a promover iniciativas em relação à sustentabilidade. Repassamos para entidades filantrópicas parte das anuidades de cartões. Há 19 anos, criamos o cartão de afinidade SOS Mata Atlântica, em que parte do pagamento de anuidades é revertida para a Fundação SOS Mata Atlântica. O cartão já repassou R$ 34,638 milhões ao projeto, destinados, principalmente, ao reflorestamento de áreas degradadas, à capacitação de técnicos e à elaboração de novos projetos de proteção da mata.



A Fundação Amazonas Sustentável (FAS), da qual o Bradesco é um dos cofundadores, também tem um cartão de afinidade, um produto pioneiro por utilizar entre 80% e 85% de material reciclado na sua confecção.



Mais detalhes sobre cartões de crédito de afinidade podem ser consultados no *site* www.bradesco.com.br/rsa



Emitimos cartões, também, para a Associação de Assistência à Criança Deficiente (AACD), a Associação dos Pais e Amigos dos Excepcionais (Apae) e as Casas André Luiz. Desde 1995, o cartão AACD disponibilizou R$ 1,448 milhão, o da Apae somou R$ 3,472 milhões, e o das Casas André Luiz, R$ 397 mil. Em 2008, novamente, o Bradesco Cartões participou do Teleton no SBT, durante 27 horas ininterruptas, em que a AACD cedeu espaço para a venda de cartões de afinidade AACD.

O Bradesco também possibilita aos associados dos cartões American Express o uso dos pontos do Programa Membership Rewards em doações às entidades parceiras.

Investimentos

Critérios Socioambientais para Investimentos

No caso dos investimentos, temos de analisar as operações sob dois aspectos:

- investimentos próprios da Organização; e
- investimentos disponibilizados aos clientes.

Nos investimentos próprios, o Bradesco trabalha com a função de intermediação. Para isso, uma das iniciativas foi a criação de um Fundo de Investimento em Participações (FIP), com o objetivo de gerar oportunidades para clientes que precisam de apoio em um determinado momento. Funciona como um "fundo-ponte", com critérios que exigem das empresas posicionamento ético e comprometimento com o meio ambiente e a sociedade.

Um produto que tem como foco o meio ambiente é o Fundo Amazonas Sustentável. Lançado em 2008, esse fundo tem o objetivo de gerir os recursos da Fundação Amazonas Sustentável (FAS), da qual o Banco é um dos sócios-patrocinadores.

O Fundo Amazonas Sustentável, administrado pela BRAM – Bradesco Asset Management, tem perfil conservador e só investe em papéis de renda fixa. Seu objetivo é gerenciar os recursos aportados de forma sustentável, sem cobrar taxa de administração. O resultado das aplicações é distribuído para as 8 mil famílias atendidas pelo projeto.

No âmbito de investimentos disponibilizados aos clientes, o Banco oferece algumas opções de Fundos de Investimento Socialmente Responsáveis.

Investimento em energia renovável

O Bradesco BBI é um dos acionistas (com 9,67% das ações em poder do seu Fundo de Investimentos em Participações – FIP) da Empresa de Investimento em Energias Renováveis S.A. (Ersa). O foco do negócio é a geração de energia elétrica a partir de fontes renováveis, por meio da implantação de pequenas centrais hidrelétricas (PCHs), usinas térmicas movidas a biomassa e parques eólicos. Criada no fim de 2006, pelo Pátria Investimentos, a Ersa recebeu, até final de 2008, o aporte de R$ 631 milhões de seus acionistas. Possui um ambicioso plano de negócios, que contempla investimentos da ordem de R$ 2 bilhões nos próximos quatro anos. Possui *portfólio* de 20 projetos de PCHs, que representam 301 MW de potência instalada, dos quais 37 MW já estão em operação, 10 MW entrarão em operação em 2009 e 125 MW entrarão em operação em 2010, tendo sua energia comercializada em leilões do governo e para clientes livres. Além do Pátria (31,54%) e do Bradesco BBI, também são acionistas o fundo norte-americano Eton Park (36,32%), a GMR Energy (12,73%) e o banco alemão Deutsche Investitions und Entwicklungsgesellschaft mbH (DEG), braço de fomento para países em desenvolvimento do KFW (9,73%). O KFW Bankengruppe é o agente do governo federal alemão para as operações de cooperação financeira oficial (créditos e contribuições financeiras) entre a Alemanha e os países em desenvolvimento.

Fundos de Investimento Socialmente Responsáveis

O Bradesco é uma das instituições, no Brasil, que oferecem produtos financeiros inspirados na ideia de SRI, sigla em inglês para *socially responsible investments*, e que privilegiam critérios socioambientais, éticos e de governança.

Dispomos de três fundos de investimento nessa linha:

- **Bradesco FIC FIA Planeta Sustentável e Bradesco Prime FIC FIA – Índice de Sustentabilidade Empresarial** – Com carteiras compostas por ações de empresas que compõem o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da BM&FBovespa.
- **Bradesco FIC FIA Governança Corporativa** – A seleção dos papéis para ingressar nesse fundo tem como critério representar ações de empresas que adotem padrões de governança corporativa e estejam registradas nos Níveis 1, 2 ou no Novo Mercado da BM&FBovespa.

No período de um ano, encerrado em dezembro de 2008, o patrimônio líquido desses fundos teve perda de 34,53%.

Outros Produtos

Títulos de Capitalização

Título de capitalização com finalidade específica e caráter social

O Bradesco tem produtos de capitalização com finalidades específicas e atributos que lhes conferem caráter social. Além de permitir a formação de uma reserva financeira para os clientes, parte dos recursos captados com esses produtos beneficia projetos sociais e ambientais. Em 2008, foram comercializados mais de 1,390 milhão desses títulos de capitalização.

O título de capitalização também é um instrumento de inclusão bancária, porque estabelece um vínculo constante com o cliente, que precisa fazer aportes mensais para participar dos sorteios e ajudar a causa escolhida. Além disso, a Rede de Agências tem um importante papel de divulgação: ao oferecer as opções de título de capitalização a um cliente, o funcionário passa a ser também um disseminador da cultura de cada parceiro envolvido, contribuindo para a sensibilização do cliente no que diz respeito a ações sustentáveis.

Títulos de capitalização socioambientais

	Instituição parceira beneficiada	Títulos comercializados em 2007	Títulos comercializados em 2008
Pé Quente Bradesco SOS Mata Atlântica	Fundação SOS Mata Atlântica	688.521	509.261
Pé Quente Bradesco GP Ayrton Senna e Pé Quente Bradesco Instituto Ayrton Senna	Instituto Ayrton Senna	160.826	464.706
Pé Quente Bradesco O Câncer de Mama no Alvo da Moda	Instituto Brasileiro de Controle do Câncer	66.084	89.753
Pé Quente Bradesco Amazonas Sustentável	Fundação Amazonas Sustentável	–	333.089
Total		**915.431**	**1.396.809**

Seguros Populares

A Bradesco Seguros e Previdência tem procurado aumentar sua presença no mercado de seguros populares, uma tendência mundial de grande valia para contribuir para a melhoria da qualidade de vida da população das classes C, D e E. No Brasil, o segmento de seguros populares ainda é recente, porém tende a ganhar uma escala maior e mais massificada, nos próximos anos.

A Susep introduziu o seguro popular em 2004, e a Bradesco Vida e Previdência lançou um produto dirigido à democratização do acesso aos seguros de vida ao criar o Vida Segura Bradesco.

Outras informações sobre Títulos de Capitalização constam do nosso *site* de Responsabilidade Socioambiental – www.bradesco.com.br/rsa

Atualmente, a Organização oferece aos seus clientes das classes C e D três opções no ramo Vida:

- **Vida Segura Empresarial Bradesco** – Seguro de vida em grupo, com custo mensal de R$ 49,90, para micro e pequenas empresas que tenham de 3 a 15 funcionários, incluindo os sócios. Conta com coberturas de morte e invalidez por acidente, benefícios de assistência funeral e sorteio de capitalização.
- **Vida Segura Bradesco** – Seguro de vida com custo mensal de R$ 9,94, destinado a pessoas físicas. Conta com cobertura de morte por causas naturais ou acidentais, benefícios de assistência funeral e participação em sorteio de capitalização.
- **Tranquilidade Familiar Bradesco** – Seguro de vida com custo mensal a partir de R$ 6,00, destinado a pessoas físicas de 16 a 80 anos. Conta com cobertura de morte por causas naturais ou acidentais, benefícios de assistência funeral familiar (cônjuge, filhos com até 24 anos, filhos especiais e filhas solteiras sem limite de idade), locação de equipamentos especiais (par de muletas ou cadeira de rodas simples) e participação em sorteio de capitalização.

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

Vida e Previdência – Longevidade

Em pouco menos de meio século, a população brasileira ganhou quase 18 anos a mais de expectativa de vida (dados do IBGE coletados entre 1960 e 2006). Como a taxa de fecundidade da população está se reduzindo, a proporção de idosos está aumentando. Em 2030, a estimativa é que exista um contingente de 30 milhões de pessoas com idade acima de 65 anos no Brasil.

Tudo isso tem impactos no setor de previdência. Por isso, a Bradesco Seguros e Previdência, além de ofertar produtos de previdência complementar, com o objetivo de proporcionar à população trabalhadora uma reserva financeira que garanta sua aposentadoria, estuda

Circuito de Corrida e Caminhada da Longevidade 2008, realizado no Estado de São Paulo

Veja mais detalhes sobre Seguros Populares no nosso *site* de Responsabilidade Socioambiental – www.bradesco.com.br/rsa

o desenvolvimento de novos produtos, adaptados à nova realidade, e estimula a reflexão e o diálogo sobre as questões ligadas à longevidade, por intermédio de eventos e outras ações de múltipla natureza.

Em setembro de 2008, realizamos a terceira edição do "Fórum da Longevidade", evento anual que promove a reflexão sobre as questões ligadas à longevidade da população brasileira. O evento reuniu cerca de 350 pessoas. Criamos, ainda, o "Circuito de Corrida e Caminhada da Longevidade", com o objetivo de incentivar as pessoas de todas as faixas etárias a manter hábitos saudáveis, para melhorar a qualidade de vida. O circuito de 2008 foi realizado no Estado de São Paulo, abrangendo as cidades de Sorocaba, Campinas, Bauru, São José do Rio Preto, Ribeirão Preto e Presidente Prudente.

Outro serviço voltado à longevidade oferecido pela Bradesco Vida e Previdência é o "Espaço Viva Mais" – www.espacovivamais.com.br –, que divulga informações, dicas e sugestões sobre qualidade de vida, saúde, lazer, cultura e gastronomia.

Comitê Executivo de Produtos e Serviços

Temos um Comitê Executivo de Produtos e Serviços e uma Comissão Departamental de Produtos e Serviços, com o objetivo de aprovar, sugerir modificações ou até mesmo vetar produtos e serviços criados pelos diversos departamentos da Organização, avaliando as oportunidades e a viabilidade financeira e operacional das propostas de criação e de alteração de produtos. Cabe ao Comitê e à Comissão acompanhar seus resultados e desempenho no mercado e fazer uma avaliação sobre os impactos sociais e ambientais que podem ser gerados por determinado produto ou serviço oferecido.

Prevenção e Combate a Atos Ilícitos

Adotamos uma série de medidas para combater o uso de nossa estrutura em negócios ilícitos.

Temos um Programa de Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento ao Terrorismo, que espelha as melhores práticas de mercado, composto por políticas, ferramentas de controle, ações de treinamento e auditorias. Nossas políticas "Conheça Seu Cliente" e "Conheça Seu Colaborador" determinam, entre outros aspectos, os procedimentos e o comportamento ético esperados dos funcionários. Os sistemas de controle desenvolvidos pelo Bradesco avaliam diariamente as movimentações financeiras, a fim de identificar possíveis movimentações incompatíveis com a capacidade econômico-financeira do cliente.

O Programa de Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento ao Terrorismo é periodicamente auditado pelo órgão regulador (Banco Central do Brasil) e pela Inspetoria Geral/Auditoria Interna da Organização. Além disso, contratamos, em 2007, uma empresa de auditoria externa, reconhecida internacionalmente, que ratificou a eficiência e a eficácia do Programa.

Para saber mais sobre o Comitê Executivo de Produtos e Serviços, acesse o nosso *site* de Responsabilidade Socioambiental – www.bradesco.com.br/rsa

Nesse contexto, tivemos o reconhecimento do Conselho de Controle de Atividades Financeiras (Coaf), unidade de inteligência financeira do País, por ocasião da solenidade comemorativa dos 10 anos de sua existência, sendo a única instituição financeira privada homenageada pela relevante contribuição nos esforços de prevenção e combate à lavagem de dinheiro no Brasil.

Nossos funcionários recebem constantes informações sobre as práticas anticorrupção, em ações de treinamento e comunicação interna. O tema, inclusive, é contemplado em nosso Código de Conduta Ética corporativo.

Outro aspecto importante nesse trabalho de prevenção é a segurança da informação, a fim de garantir a proteção das informações dos clientes e das empresas da Organização, no que tange a confidencialidade, integridade e disponibilidade. Em 2008, foi realizada uma grande campanha de comunicação interna a respeito do assunto.

Monitoramento preventivo anticorrupção

Ano	Dependências		Participação (%)
	Total	Auditadas/ inspecionadas	
2004	3.016	872	29
2005	2.929	1.898	65
2006	3.016	2.316	77
2007	3.172	2.149	67
2008	3.339	2.260	68

Metas e Objetivos de 2008		Progresso
Desenvolver novos produtos socioambientais.	Lançados cinco novos produtos: Proesco (para financiamento de projetos de eficiência energética); linhas especiais de crédito para empresas de SC; Fundo de Investimento Bradesco FIC FIA Planeta Sustentável; Seguro de Vida Tranquilidade Familiar Bradesco (destinado às classes C e D); e Pé Quente Bradesco Amazonas Sustentável (em duas modalidades).	Cumprido
Aumentar a participação dos funcionários em cursos e treinamentos que tratem de temas socioambientais.	Foi disponibilizado curso no TreiNet (como é chamado o *e-learning* no Bradesco) sobre sustentabilidade; foi feita a ação "Desafio do Planeta".	Cumprido

Metas e Objetivos para 2009
Expandir a rede de correspondentes bancários.
Aumentar a base de clientes.
Continuar abrindo novas Agências.

Para outras informações sobre Prevenção e Combate a Atos Ilícitos e sobre as políticas "Conheça Seu Cliente" e "Conheça Seu Colaborador", acesse o *site* de Relações com Investidores – www.bradesco.com.br/ri

Gestão Responsável

Código de Conduta Ética: guia prático de comportamento profissional e pessoal

O Bradesco é um Banco democrático, onde todos podem ter acesso a produtos e serviços bancários, desde clientes pessoas físicas de baixa renda até grandes corporações.

Diversos canais de comunicação e de relacionamento apoiam nossas decisões de negócio, pois permitem captar as necessidades e as expectativas dos públicos estratégicos em relação às nossas operações.

Em nossos negócios e operações, nos relacionamos com 28 grupos de públicos. Considerando critérios como importância, interesse e influência, temos sete públicos prioritários: público interno, acionistas e investidores, governo e sociedade, fornecedores, clientes, ONGs e comunidades.

Ética nos Relacionamentos

A postura ética, enfatizada nos Valores do Bradesco, está presente no processo de fortalecimento e disseminação de nossa cultura de sustentabilidade.

Temos o Código de Conduta Ética corporativo, lançado em 2003 e revisado em 2008, que contribui para a formação de uma cultura de relacionamento com os nossos públicos de interesse e, ao mesmo tempo, funciona como um guia prático de conduta pessoal e profissional, para todos os administradores, funcionários, fornecedores, prestadores de serviços, sociedades controladoras, controladas e empresas integrantes da Organização.

Há, também, os Códigos de Conduta Ética setoriais. Temos o Código de Conduta Ética Setorial – Áreas de Administração

Para outras informações sobre Códigos de Ética, acesse o *site* de Relações com Investidores (www.bradesco.com.br/ri) e o *site* de Responsabilidade Socioambiental – www.bradesco.com.br/rsa

Contábil e Financeira e o Código de Conduta Ética Setorial do Profissional de Compras, este lançado em novembro de 2008, como uma iniciativa voluntária do Banco. Esse documento visa nortear a relação com os fornecedores, dos quais será solicitada a adesão, e define as responsabilidades e a postura que se esperam na atuação do profissional de Compras.

Os Códigos de Conduta Ética da Organização estão sob gestão do Comitê de Conduta Ética, órgão estatutário que se reporta ao Conselho de Administração. Cabe ao Comitê propor ações para incorporar as melhores práticas do mercado, receber e analisar sugestões, determinar eventuais mudanças e indicar ações educativas.

As violações aos Códigos de Conduta Ética são passíveis de ações disciplinares. Trimestralmente, são reportados ao Comitê de Conduta Ética os casos de descumprimento dos Códigos de Ética na Organização. Os assuntos pertinentes a diretores da Organização são encaminhados ao Conselho de Administração, por intermédio desse Comitê.

O Bradesco tem sete públicos prioritários: público interno; acionistas e investidores; governo e sociedade; fornecedores; clientes; ONGs; e comunidades

Direitos Humanos

O Bradesco reafirmou seu compromisso de respeitar e promover os direitos humanos, em 2008, ao assinar documento de apoio ao sexagésimo aniversário da Declaração Universal dos Direitos Humanos.

Internamente, o Banco é certificado com base nas normas OHSAS 18001 (segurança e saúde ocupacional) e SA8000 (relações e ambiente de trabalho), além de incentivar ações relacionadas à promoção da diversidade.

Outro fator importante é o uso de critérios socioambientais na concessão de empréstimos a empresas e na seleção de fornecedores e prestadores de serviços, visando contribuir com a eliminação do trabalho infantil e trabalho análogo ao escravo.

Em 2008, a Organização aderiu à Coalizão Financeira para o Combate à Pornografia Infantil (Financial Coalition Against Child Pornography).

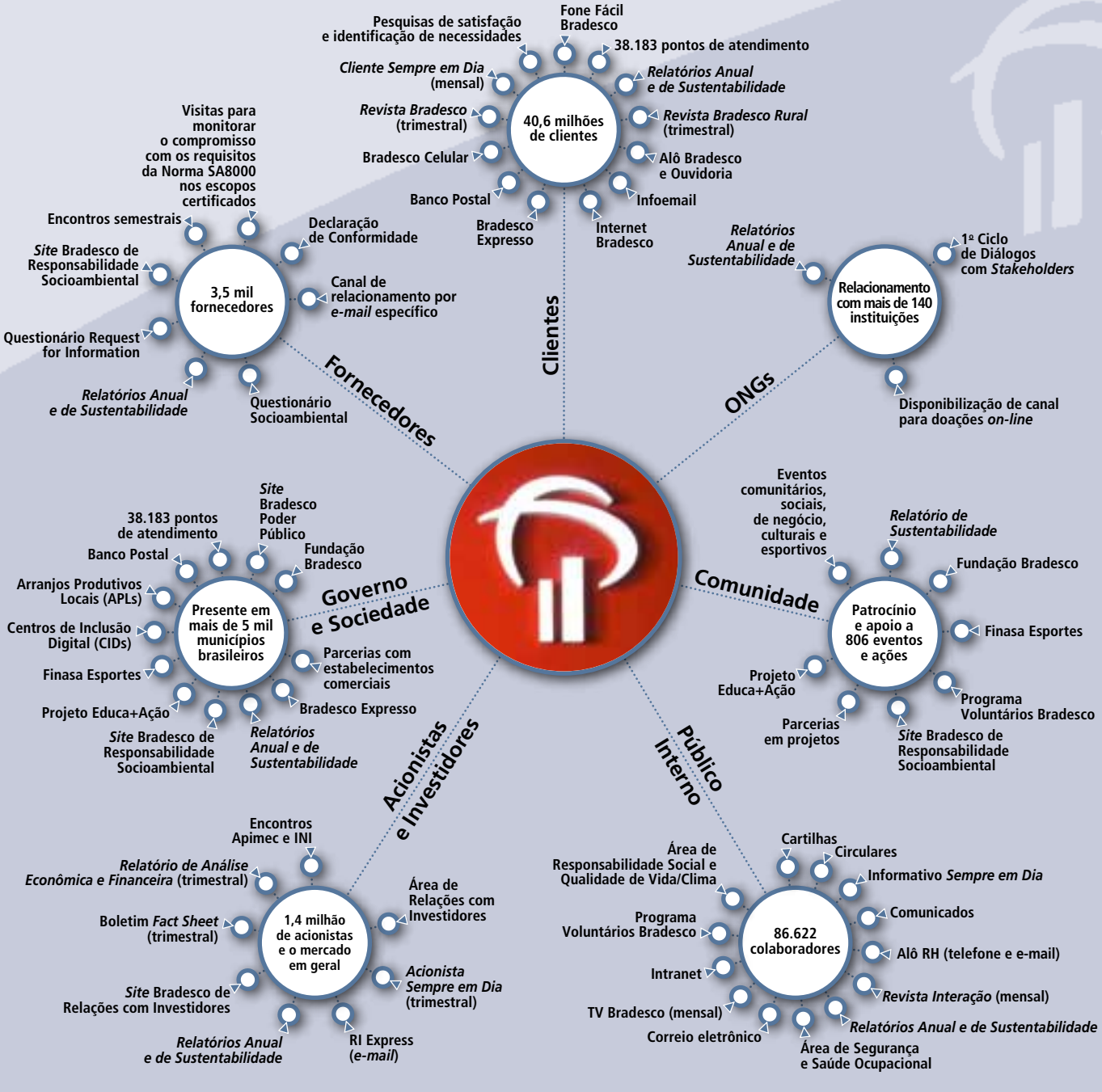
Veja mais informações na sessão sobre Alinhamento a Compromissos Globais, no capítulo deste Relatório sobre Visão de Sustentabilidade.

Relacionamento e Engajamento das Partes Interessadas

Para nossa Organização, é fundamental manter relacionamentos duradouros e consistentes com todos os públicos de interesse (*stakeholders*). Por isso, os avanços conquistados com o apoio de instrumentos e ações como o nosso *Relatório de Sustentabilidade*, o *site* de Responsabilidade Socioambiental (www.bradesco.com.br/rsa), o Ciclo Bradesco de Diálogos com *Stakeholders*, os Encontros de Fornecedores, a ênfase na

qualificação de nossas Ouvidorias, o desenvolvimento e a capacitação dos funcionários, as reuniões Apimec e a atuação nas comunidades nos trazem a certeza de que temos de perseverar no caminho da sustentabilidade.

O Bradesco e seus públicos estratégicos



Iniciamos, em 2008, um processo de estímulo à maior participação e engajamento de nossos públicos de relacionamento, por intermédio de painéis de diálogo (1º Ciclo Bradesco de Diálogos com *Stakeholders*), dos quais surgiram subsídios que nos auxiliarão no planejamento das futuras iniciativas e na adequação das atuais.

Acionistas e Investidores

Perfil do atendimento a acionistas, analistas e investidores

Atividade	2006	2007	2008
Reuniões com investidores	128	118	198
Conferências telefônicas	16	35	55
Eventos no exterior	7	16	20
Encontros Apimec (Associação dos Profissionais de Investimentos e Mercado de Capitais)	14	14	14
Chats	–	3	3
INI (Instituto Nacional de Investidores)	–	1	3*
Total	**165**	**187**	**293**

* Inclui evento realizado em Vitória (ES), em parceria com evento Apimec.

Remuneração dos acionistas e comunicação com acionistas e mercado

Temos como tradição remunerar nossos acionistas acima do percentual mínimo previsto pela regulamentação aplicável às companhias abertas. O Banco abriu seu capital em 1946 e, há 38 anos, tornou-se o primeiro banco brasileiro a pagar mensalmente dividendos e juros sobre o capital próprio aos seus acionistas. O Bradesco assegura, a título de dividendo mínimo obrigatório, o pagamento de 30% do lucro líquido ajustado, acima dos 25% exigidos pela Lei das S.A. No caso das ações preferenciais (PN), distribuem-se dividendos 10% maiores que os conferidos às ações ordinárias (ON). A distribuição de juros sobre capital próprio e dividendos na competência 2008 alcançou a cifra de R$ 2,692 bilhões, soma equivalente a 35,3% do lucro líquido ajustado. O Bradesco atingiu, em dezembro de 2008, o valor de mercado de R$ 65,354 bilhões.

Para fornecer informações diversificadas e constantes, contribuindo para estabelecer relações transparentes com acionistas, investidores e profissionais do mercado de capitais, contamos com uma área de RI – Relações com Investidores. Para garantir o fluxo de comunicação a todos, a área de RI:

- Organiza eventos no Brasil e no exterior, como os Encontros Apimec, INI e Bradesco Day em Londres e Nova York.
- Mantém um *site* (www.bradesco.com.br/ri), com conteúdo em português, inglês e espanhol. O *site* subsidia o mercado com elementos para uma correta avaliação de resultados e empreendimentos do Banco, bem como acolhe opiniões sobre o desempenho da Organização.
- Divulga *press releases* ao mercado com informações consideradas relevantes, além de replicá-las no *site*.
- Organiza um serviço de *chat*, pelo qual, a cada trimestre, os acionistas podem obter respostas, em tempo real, diretamente de integrantes da equipe de RI do Banco, sobre resultados e estratégias de negócios.

Eventos Apimec prestam contas a investidores e acionistas

Boletim é uma das opções de informação ao acionista

- Depois de cada divulgação de resultados, realiza duas teleconferências (em português e inglês), das quais participam em torno de 200 investidores do Banco.
- Mantém o "Fale com o RI", para atendimento de profissionais do mercado, pessoas físicas e investidores institucionais.
- Mantém um setor específico de Atendimento a Investidores Pessoa Física.

O mercado também é informado por meio de diversas publicações institucionais do Bradesco: *Relatório de Análise Econômica e Financeira* (trimestral), *Relatório da Administração* (anual), *Relatório de Sustentabilidade* (anual), boletim *Acionista Sempre em Dia* (trimestral) e boletim *Fact Sheet* (trimestral).

Encontros Apimec e outros eventos

Realizados em vários locais do País, os Encontros Apimec e INI constituem um mecanismo considerado importante, pelo mercado, para tornar público o desempenho da Organização.

Em 2008, foram promovidos eventos em 17 cidades, das quais 12 capitais, sendo que oito localidades contaram com transmissão ao vivo pela Internet. Ocorreram, ainda, duas apresentações internacionais transmitidas *on-line* – em Nova York e Londres – e *road shows* em outros oito países.

Metas e Objetivos de 2008		Progresso
Melhoria contínua do *press release* e da apresentação trimestral ao mercado.	Foi reestruturado o *press release*, com base em demandas do mercado apontadas em estudo de percepção conduzido pela Organização.	Cumprido
Prospecção de novas praças, no Brasil e no exterior, para apresentações do Bradesco.	No Brasil, foram realizados encontros com investidores em Ribeirão Preto e Vitória. No exterior, em Abu Dhabi, Cingapura, Edimburgo, Dubai, Hong Kong, Orlando e Tóquio.	Cumprido
Realização do Bradesco Day (Londres e Nova York).	Em Londres, foi realizado em 20 de maio, com a participação de 53 pessoas; na Bolsa de Nova York, em 25 de novembro, com a participação de 125 convidados.	Cumprido
Criação de eventos focados no investidor pessoa física.	Foram realizadas reuniões em parceria com o INI, além de apresentações aos clientes de Corretoras.	Cumprido
Segmentação do *site* (institucional e pessoa física).	A segmentação do *site* de RI teve o seu prazo de desenvolvimento prorrogado, em função de questões técnicas sistêmicas que surgiram no decorrer do projeto.	Não cumprido
Apresentação dos departamentos, empresas ligadas e diretorias regionais da Organização.	Durante o ano, foram realizadas reuniões com as áreas de O&M, DBDN, Cartões, Consórcios e DAC.	Cumprido
Realização, no Brasil, do Bradesco Open Day.	Para esse evento, foi realizada uma reunião Apimec em São Paulo, nos mesmos moldes que planejamos para o Bradesco Open Day.	Parcialmente cumprido

Metas e Objetivos para 2009
Aprimorar a segmentação do *site*.
Realizar novo Bradesco Day no exterior.
Melhorar a agilidade na informação, nas respostas aos analistas e investidores.
Implantar um sistema para identificar perfis dos investidores e, com isso, buscar um constante aprimoramento no relacionamento.

Clientes

Temos como diretriz fundamental ser uma Organização de "portas abertas", disponível a todos os brasileiros, clientes ou não-clientes.

Para os clientes, trabalhamos com o conceito de segmentação, a fim de que possam ter atendimento e soluções compatíveis com o segmento em que estão inseridos. Na parte de pessoa física, temos os segmentos Varejo, Prime (clientes com renda mensal acima de R$ 4 mil ou investimentos acima de R$ 50 mil) e Private (clientes com disponibilidade de investimento mínimo de R$ 2 milhões). Com relação à pessoa jurídica, temos os segmentos Varejo (faturamento anual até R$ 30 milhões), Bradesco Empresas (faturamento anual de R$ 30 milhões a R$ 350 milhões) e Bradesco Corporate (faturamento anual acima de R$ 350 milhões).

O objetivo, no atendimento a cada cliente, é se consolidar como o "primeiro banco" ou a primeira opção de quem procura por serviços bancários, abrindo, assim, novas possibilidades de adesões e novas oportunidades de negócios e facilitando a inclusão bancária. Pelas premissas da inclusão bancária, mais importante do que as pessoas se tornarem correntistas é que elas passem a usar os serviços do Banco.

Mantemos uma área de Gestão de Qualidade no Atendimento, que é inclusive certificada pela ISO 9001:2000. O gerenciamento da qualidade no atendimento do Bradesco Varejo ocorre por meio de processos estruturados, com ações preventivas e corretivas, inclusive com a atuação de gerentes de qualidade regionais, que analisam e monitoram o desempenho das Agências, e também com o apoio do Cliente Misterioso (pessoa, anônima, contratada pelo Banco que visita ou contata Agências, pessoalmente ou por telefone, para avaliar o cumprimento dos padrões de atendimento e a percepção pelo atendimento prestado, o que contribui para a melhoria contínua dos processos de gestão). Nas avaliações do Cliente

Serviços bancários para todos os perfis de clientes

Geração de valor para os clientes

	2006	2007	2008
Pontos de Atendimento* (próprios e em terceiros)	33.638	29.982	38.183
Aposentados e pensionistas INSS/mês	4,7 milhões	4,9 milhões	5,1 milhões
Benefícios INSS	R$ 28,8 bilhões	R$ 32,9 bilhões	R$ 35,7 bilhões
Municípios como único Banco	1,7 mil	1,7 mil	1,9 mil
Cartões de débito e crédito (inclui *Private Label*)	57,9 milhões	70,5 milhões	81,7 milhões
Carteira de crédito	R$ 96,2 bilhões	R$ 131,3 bilhões	R$ 173,4 bilhões
Remessas de brasileiros no exterior (via convênios)	US$ 512 milhões	US$ 617 milhões	US$ 713 milhões
Investimentos em infraestrutura, informática e telecomunicações	R$ 1,8 bilhão	R$ 2,1 bilhões	R$ 2,7 bilhões

* Os valores de 2006 e 2007 foram ajustados considerando também todos os pontos externos.

Misterioso Telefônico no período de 2004 a 2008, houve evolução de 70% na nota média anual, enquanto nas avaliações do Cliente Misterioso Presencial a evolução na nota média anual foi de 29%, no período de 2005 a 2008.

Em dezembro de 2008, de forma pioneira no mercado, o Bradesco realizou piloto do Cliente Misterioso Presencial – Acessibilidade em Agências da Grande São Paulo, abrangendo visitas de pessoas deficientes auditivas, deficientes visuais e cadeirantes, avaliando o cumprimento dos padrões de atendimento e itens de acessibilidade, além da percepção sobre o atendimento prestado. Esse processo será continuado em 2009 para a melhoria do atendimento e dos processos de gestão.

Gestão pela melhoria contínua

A busca constante pela melhoria na qualidade de atendimento está reforçada no novo Modelo de Gestão do Varejo, criado em 2008. Resultado de uma pesquisa para medir a satisfação do cliente, o novo modelo incorpora novas práticas de atendimento, além de contemplar a reformulação da estrutura física das Agências e inovações tecnológicas para dar agilidade à prestação de serviços. A implementação já foi feita em 292 Agências e, em curto prazo, outras 533 estarão alinhadas e adaptadas ao novo modelo.

O treinamento dos funcionários é importante para a consolidação das ações voltadas à qualidade do atendimento, fator imprescindível na conquista, retenção e fidelização dos clientes. Em 2008, houve mais de 45 mil participações em treinamentos presenciais sobre esse tema, contemplando de escriturários e atendentes às áreas gerenciais.

Os cursos possuem conteúdo de conhecimentos no âmbito comportamental e de práticas comerciais, comunicação, marketing pessoal e Língua Brasileira de Sinais (Libras). A fim de elevar a satisfação dos clientes, os focos são a ética, o respeito e a transparência como valores na construção de um relacionamento duradouro, estimulando os colaboradores a exercer qualidade no atendimento como virtude, incorporando a causa de "servir ao cliente".

Os funcionários receberam, também, a cartilha "*Qualidade no Atendimento*", cujo conteúdo consolida os padrões de atendimento do Banco, a cultura de "portas abertas", o Código de Conduta Ética da Organização e o Código de Defesa do Consumidor.

Comunicação com o cliente

Mantemos meios estruturados de comunicação com os clientes, como envio de malas diretas, comunicados, ações publicitárias e o próprio extrato.

Os extratos bancários enviados regularmente são constantemente aprimorados, com o objetivo de facilitar a compreensão pelos clientes e o acompanhamento de suas operações com o Banco. A opção do extrato em braile, construída para os deficientes visuais, amplia o caráter universal da divulgação de informações.

No *site* do Banco (www.bradesco.com.br), o cliente encontra alternativas como o

Para obter outras informações sobre atendimento ao cliente, acesse o nosso *site* de Responsabilidade Socioambiental – www.bradesco.com.br/rsa

Bradesco Media Center, onde podem ser acessados vídeos de filmes e campanhas do Banco, além de vídeos sobre reuniões, encontros e apresentações da Organização; o *Economia em Dia*, jornal *on-line* com foco em notícias da economia; e a TV Home Broker Bradesco, com notícias e matérias sobre o mercado financeiro, entre outras.

Alô Bradesco, Fale Conosco e Ouvidoria

Para o cancelamento de produtos e serviços e para sugestões, reclamações e elogios, o Banco coloca à disposição o "Alô Bradesco". Mesmo antes da implantação do Código de Defesa do Consumidor, ocorrida em 1990, o Bradesco já havia criado o "Alô Bradesco"/SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente, em 1985, com a filosofia de dar voz ao cliente e aos usuários dos produtos e serviços bancários. Foi o primeiro canal de comunicação do mercado financeiro destinado a receber sugestões e reclamações dos clientes.

O cliente Bradesco tem, inicialmente, duas maneiras de se comunicar com o Banco. Uma delas é o "Alô Bradesco", que recebe as manifestações e as responde no prazo máximo de três dias. A outra é o "Fale Conosco", pela Internet, disponível no *site* www.bradesco.com.br. Ambos são considerados canais de atendimento de primeira instância e atenderam, em 2008, 106.911 ligações telefônicas e 62.425 *e-mails*. Há, ainda, algumas centrais de atendimento telefônico específicas, direcionadas a determinados produtos ou serviços.

Para saber o grau de satisfação dos clientes atendidos pelo Alô Bradesco e Fale Conosco, é realizada uma pesquisa trimestral, por telefone, selecionando uma amostra de 3% do total de reclamações.

Caso o cliente deseje continuar com o processo de esclarecimento ou rever o encaminhamento e as soluções dadas às suas reclamações feitas nos canais de atendimento de primeira instância, pode contatar a Ouvidoria, área de atendimento criada

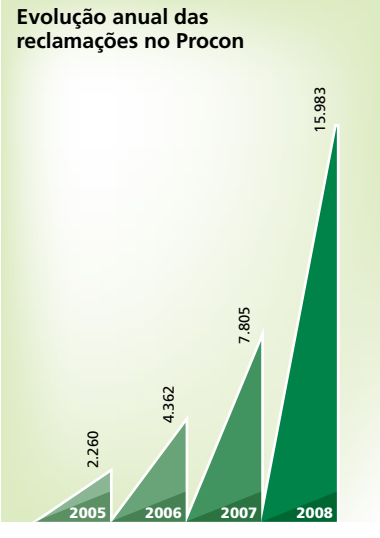
Canal de relacionamento com o cliente foi criado em 1985

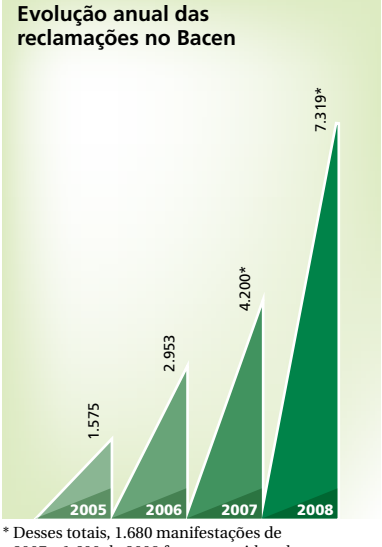
Para obter mais informações sobre Comunicação com o Cliente, consulte o nosso *site* de Responsabilidade Socioambiental – www.bradesco.com.br/rsa

em 2005 que se encarrega de centralizar as reclamações de toda a Organização, em segunda instância. Essa função de segunda instância da Ouvidoria foi reforçada em outubro de 2007, com a edição da Resolução 3.477 do Conselho Monetário Nacional, que institucionalizou o serviço de Ouvidoria nos bancos.

Evolução anual das manifestações

	2005	2006	2007	2008
Sugestões	4.605	3.689	3.134	3.760
Elogios	8.480	8.078	8.564	11.548
Reclamações	122.690	121.663	125.093	182.206
Informações	300.931	290.464	327.609	451.510





* Desses totais, 1.680 manifestações de 2007 e 1.600 de 2008 foram consideradas improcedentes pelo Bacen

A Ouvidoria também analisa e responde reclamações provenientes do Banco Central, Procons, imprensa e cartas.
Ao todo, são geradas na Ouvidoria mais de 2,3 mil minutas por mês, e todas as respostas são feitas por escrito. Na resposta – fornecida em 10 dias, embora a lei determine 30 dias –, são dadas explicações detalhadas ao cliente sobre sua questão.

Procons

A partir de 2005, a Organização iniciou a centralização das manifestações oriundas de todos os Procons no País, conseguindo aumentar a eficiência do processo e garantir agilidade no atendimento às solicitações.
O fato de o Procon ser descentralizado, com uma rede pulverizada de escritórios autônomos, sem procedimentos padronizados, faz com que o relacionamento com esse órgão seja feito considerando-se as peculiaridades de cada região.

Banco Central

Todas as manifestações de clientes encaminhadas pelo Banco Central são tratadas por uma equipe específica. Qualquer cidadão pode procurar o Bacen para reclamar contra uma instituição fiscalizada pela autoridade monetária.

Reclamações classificadas pelo Banco Central como quebra de sigilo bancário

2005	2006	2007	2008
2	3	1*	0

* Somente reclamações julgadas procedentes pelo Bacen.

Reclamações mais frequentes

As reclamações mais frequentes por parte dos clientes do Bradesco englobam: débitos não reconhecidos, cobrança de taxa de manutenção, demora na obtenção de cópias de documentos/extratos referentes aos planos econômicos, processo de liquidação antecipada de empréstimos e demora em filas.

Houve um crescimento expressivo do volume de reclamações, em 2008, em comparação a 2007. Isso se deve a alguns fatores: o Banco BMC, integrante da Organização, teve seu atendimento incorporado ao âmbito da Ouvidoria em dezembro de 2007, o que aumentou as reclamações nos Procons e no Banco Central; o Bankpar (Cartões Amex), incorporado em abril de 2008, também contribuiu com o aumento das demandas em reclamações na primeira instância; em 22 de setembro de 2008, iniciou-se o processo de atendimento 24 horas por dia, 7 dias por semana do "Alô Bradesco"/SAC, antecipando a implantação oficial do Decreto-lei nº 6.523, que seria para 1º de dezembro de 2008, o que resultou num aumento substancial de 46%.

Reparações financeiras

Em 2008, foram realizados os seguintes pagamentos:

- 45 processos judiciais, no total de R$ 260.145,99, em virtude de demora no atendimento, não concessão de crédito, atendimento ofensivo ou prestação de informações incompletas, entre outros;
- 75 processos judiciais, no total de R$ 360.797,65, em função de constrangimento no uso de portas de segurança giratórias; e
- 9 pagamentos de processos judiciais, no total de R$ 72.799,76, em face da quebra do sigilo bancário de clientes.

Ouvidoria Bradesco Seguros e Previdência

A Bradesco Seguros e Previdência dispõe, desde 2003, de um canal exclusivo destinado a reclamações, sugestões e elogios de clientes e corretores. Pioneira no mercado de seguros, a Ouvidoria atende aos segmentos de seguro, previdência complementar aberta e capitalização, atuando na defesa de direitos e na prevenção e solução de conflitos. O atendimento é realizado pelo canal "Alô Bradesco Seguros". As respostas são fornecidas aos clientes em até cinco dias úteis.

Evolução anual das manifestações

Bradesco Seguros	2004	2005	2006	2007	2008
Reclamações	16.829	18.654	15.032	12.268	17.462
Sugestões	259	140	159	129	203
Elogios	334	328	281	275	409
Total	**17.422**	**19.122**	**15.472**	**12.672**	**18.074**

Em janeiro de 2008, foi disponibilizado um novo canal de acesso, o "Fale Ouvidoria", por meio da Internet. Em 2008, esse canal recebeu 3.117 demandas, o que representou 17,25% do total.

O crescimento do número de manifestações em 2008 deveu-se, inclusive, à criação do "Fale Ouvidoria", que facilitou o acesso de mais pessoas, e ao aumento da base de segurados e participantes de planos do Grupo, de 14,5% entre 2007 e 2008.

Pesquisas de satisfação

São desenvolvidas, regularmente, pesquisas de satisfação com clientes dos diversos segmentos, coordenadas pelo Departamento de Marketing e aplicadas

por institutos de pesquisa. O principal objetivo é avaliar a satisfação dos clientes nos pontos de contato, abrangendo atendimento, relacionamento, facilidades, gerência e equipe, centrais de atendimento por telefone, Agências, Internet Banking e segurança e confiança na instituição. Com o resultado da pesquisa, é possível desenvolver estratégias específicas para cada segmento e, assim, elevar o índice de fidelidade e lealdade do cliente dentro da Organização. Na pesquisa realizada em 2008, foram ouvidos mais de 6 mil clientes.

Os resultados têm destacado, como pontos fortes do Bradesco, fatores como o amplo portfólio de produtos e serviços, a capilaridade da Rede de Atendimento e a segurança e confiabilidade que o Banco transmite. Como principais pontos de melhoria, foram apontados o atendimento prestado pelos colaboradores e o relacionamento com a gerência e equipes. Para evoluirmos nesses pontos, diversas ações de treinamento estão sendo desenvolvidas, além de mudanças em processos e sistemas, inovações tecnológicas e readequação de equipes no que diz respeito ao gerenciamento das carteiras de clientes.

Pesquisa anual de satisfação geral corporativa, por segmento*

Segmento	2007		2008	
	Amostra (mil pessoas)	Índice geral de satisfação (de 0 a 10)	Amostra (mil pessoas)	Índice geral de satisfação (de 0 a 10)
Varejo (pessoa física)	4.040	8,42	4.007	7,91
Varejo (pessoa jurídica)	414	8,51	399	8,24
Prime	1.200	8,77	1.612	8,63
Empresas	400	8,25	400	8,36
Corporate	210	8,24	203	8,25
Total geral	**6.264**		**6.621**	

* Exceto Bradesco Private
Fonte: Instituto TNS *InterScience*

Sistema de Autorregulação Bancária

Em janeiro de 2009, foi implantado, pela Federação Brasileira de Bancos (Febraban), o Sistema Brasileiro de Autorregulação Bancária, com o intuito de buscar elevar os padrões do atendimento e dos serviços prestados e aumentar a transparência dos processos em benefício dos clientes e demais usuários, contribuindo, assim, para a melhoria do sistema bancário nacional. A adesão dos bancos ao Sistema é voluntária, e o Bradesco aderiu tão logo esse sistema foi lançado. Os principais temas avaliados são: atendimento; oferta e publicidade; contratação; movimentação de conta corrente; encerramento de conta; crédito; e sigilo e segurança. A Febraban analisa, regularmente, relatórios das ouvidorias dos bancos participantes e, em cima disso, edita procedimentos que deem um tratamento mais uniforme a cada questão ou sugestão levantada.

Segurança do Cliente

Estão disponíveis, no *site* www.bradescoseguranca.com.br, informações sobre segurança de acesso e exemplos de tentativas de fraudes. Constantemente, são divulgados alertas sobre acesso seguro ao ambiente da Internet, por meio de mídias eletrônicas (ambiente institucional e transacional) e pela imprensa. Todos os clientes são orientados a concluir a instalação do Componente de Segurança (*plugin*) em seus computadores, a fim de garantir o acesso seguro ao ambiente transacional do *site*. São disponibilizadas informações sobre a Chave de Segurança Bradesco Eletrônica e o Cartão Chave de Segurança Bradesco.

Outro ponto importante é a identificação de clientes por meio da tecnologia de biometria Palm Secure, utilizada de forma pioneira pelo Bradesco. Até o final de 2008, foram cadastrados 343,7 mil clientes no sistema de leitura biométrica "Segurança Bradesco na Palma da Mão", instalado em 2.762 máquinas de autoatendimento, com 2,4 milhões de utilizações. O equipamento funciona como um *scanner* que captura o padrão vascular da palma da mão e serve como senha complementar aos usuários das máquinas de autoatendimento.

Sistema de biometria: pioneirismo

Metas e Objetivos de 2008		Progresso
Obter a Certificação ISO 9001 para toda a área de Ouvidoria.	Foi remanejada para 2009, em função do aumento do volume de demandas da Ouvidoria e da necessidade de elaboração de relatórios trimestrais e semestrais para o Banco Central.	○ Não cumprido
Ter ao menos um atendente treinado em Libras em cada Agência.	Não foi possível cumprir essa meta em 2008, porém estamos trabalhando com o objetivo de que todas as Agências tenham, em média, dois funcionários treinados até fevereiro de 2009.	● Parcialmente cumprido
Qualificar os colaboradores para reduzir o volume de reclamações dos clientes.	Há, continuamente, cursos presenciais sobre o tema, e foi lançado videotreinamento específico a respeito de atendimento; no início de 2009, foi lançado, também, o TreiNet Padrões de Atendimento Varejo, disponível a todos os funcionários.	● Cumprido
Manter-se fora do *ranking* do Banco Central durante todo o ano.	Em 2008, o Bradesco figurou por sete meses no *ranking*, o que se deveu, especialmente, ao aumento do volume de reclamações quanto à impossibilidade de liquidação antecipada de empréstimos do Finasa BMC, empresa da Organização.	○ Não cumprido

Metas e Objetivos para 2009
Obter a Certificação ISO 9001 para toda a área de Ouvidoria.
Criar novos indicadores de desempenho na Ouvidoria, para racionalização e melhor gestão das reclamações e solicitações.

Mais informações sobre Segurança do Cliente podem ser obtidas no *site* www.bradescoseguranca.com.br

Promoções valorizam competência

Público Interno

Valorização do funcionário

Desde o início de nossas atividades, valorizamos o desenvolvimento dos colaboradores por meio da sistemática de "carreira fechada", que privilegia, incentiva e investe fortemente no crescimento do quadro. O ingresso de um novo funcionário ocorre sempre na base da estrutura e em cargos de início de carreira. Por esse sistema, que propicia promoções por meio de recrutamento interno, todas as oportunidades de crescimento são destinadas ao próprio quadro, permitindo acesso a todos os níveis hierárquicos. Essa filosofia permanece até hoje como ponto-chave de valorização do mérito profissional, priorizando oportunidades de crescimento profissional para todos os funcionários da Organização. Nesse sentido, a cada ano cerca de 20 mil funcionários são promovidos.

A partir do ano 2000, a Organização passou a trabalhar de forma segmentada e, nesse desafio, a carreira fechada foi determinante, pois os objetivos foram alcançados com a força e a valorização do quadro interno, enfatizando a convicção de que o maior patrimônio do Bradesco são seus colaboradores.

Em razão de suas práticas e de sua postura, o Bradesco tem sido incluído, seguidamente, nas listas de melhores empresas para se trabalhar (revista *Época* e *Guia Você S/A-Exame*).

Política de Gerenciamento dos Recursos Humanos

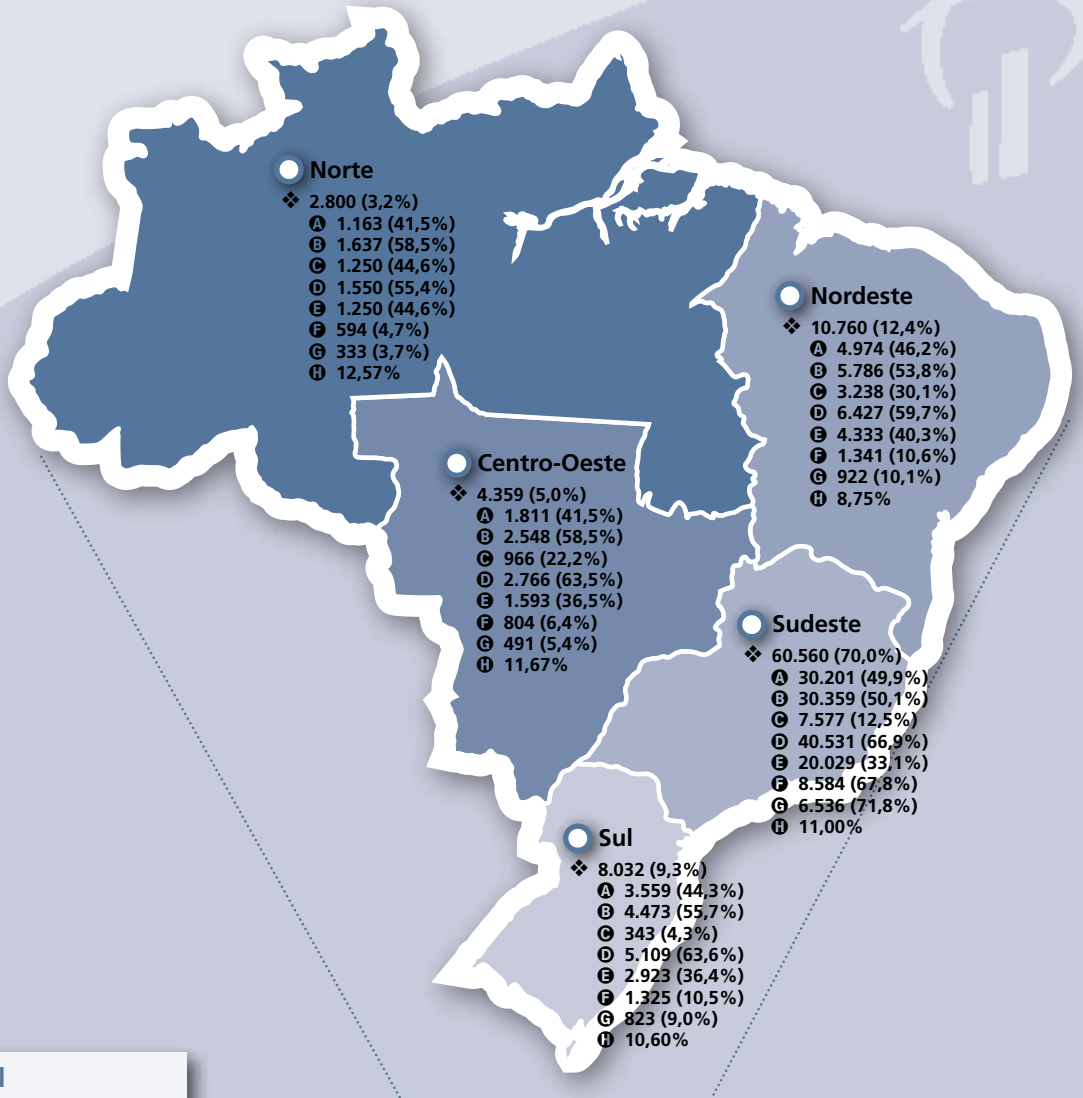
O compromisso de propiciar aos colaboradores oportunidades de desenvolvimento profissional contínuo, em um ambiente saudável e seguro, em que há clareza quanto aos seus compromissos e objetivos, está expresso nas diretrizes da Política de Gerenciamento dos Recursos Humanos

Geração de valor para os colaboradores

	2006	2007	2008
Número de colaboradores	79.306	82.773	86.622
Proventos (em bilhões)	R$ 2,9	R$ 3,1	R$ 3,5
Encargos sociais (em bilhões)	R$ 1,0	R$ 1,1	R$ 1,3
Participação nos lucros e resultados – PLR (em milhões)	R$ 414,3	R$ 520,8	R$ 542,1
Provisão para processos trabalhistas (em milhões)	R$ 310,4	R$ 326,9	R$ 346,4
Treinamento (em milhões)	R$ 57,9	R$ 75,3	R$ 91,3
Saúde (em milhões)	R$ 298,2	R$ 325,2	R$ 344,1
Alimentação (em milhões)	R$ 498,8	R$ 545,6	R$ 620,3
Previdência privada (em milhões)	R$ 319,0	R$ 340,0	R$ 269,5
Creche/auxílio creche (em milhões)	R$ 41,1	R$ 43,1	R$ 45,2
Outros (em milhões)	R$ 103,5	R$ 111,7	R$ 126,9

Para outras informações sobre valorização do funcionário, consulte o nosso *site* de Responsabilidade Socioambiental – www.bradesco.com.br/rsa

Distribuição do quadro de colaboradores



Brasil

❖ Funcionários
- Ⓐ Mulheres
- Ⓑ Homens
- Ⓒ Negros
- Ⓓ Funcionários em jornada de trabalho integral
- Ⓔ Funcionários em jornada de trabalho parcial
- Ⓕ Admissões
- Ⓖ Demissões
- Ⓗ *Turnover*

( ) Porcentagem em relação ao total

Exterior

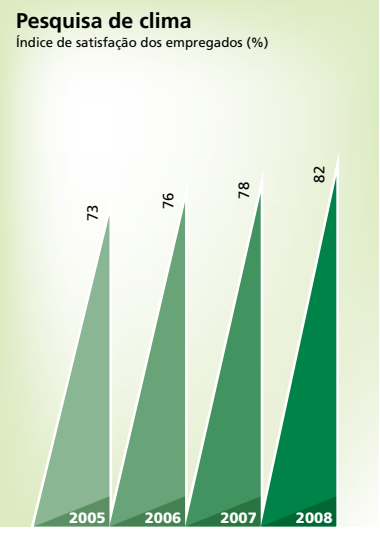
❖ 111 (0,1%)
- Ⓐ 46 (41,4%)
- Ⓑ 65 (58,6%)
- Ⓒ n/d
- Ⓓ 111 (100%)
- Ⓔ 0
- Ⓕ 9 (0,1%)
- Ⓖ 2
- Ⓗ 1,86%

da Organização Bradesco, cujas premissas relacionam-se à defesa e à proteção dos Direitos Humanos, Direitos da Criança e direitos Fundamentais do Trabalho, além de melhoria da qualidade de vida, respeito à diversidade e dignidade do ser humano, estímulo à criatividade, promoção do desenvolvimento e aperfeiçoamento das potencialidades técnicas e comportamentais e prioridade de oportunidades para o crescimento profissional.

A área de Gerenciamento de Recursos Humanos, localizada no andar térreo do Prédio Prata da Cidade de Deus, em Osasco (SP), e as áreas de negócio da Organização localizadas no prédio da Av. Paulista nº 1.450, em São Paulo (SP), são certificadas com base na Norma SA8000 de Responsabilidade Social. Trata-se de uma certificação internacional, com foco na qualidade das relações e condições do ambiente de trabalho, que estabelece o compromisso de respeito aos direitos humanos, direitos da criança e direitos fundamentais do trabalho. Esse compromisso estende-se, também, à cadeia de fornecedores. Foi a primeira certificação desse tipo concedida a uma instituição financeira nas Américas.

Ambiente de trabalho

Buscamos promover, continuamente, um ambiente de trabalho motivador, colaborativo e, ao mesmo tempo, desafiador. Uma iniciativa que contribui para o bom ambiente de trabalho é ouvir os funcionários. O Banco mantém um canal, chamado "Alô RH", que recebe sugestões, solicitações e reclamações dos funcionários, sem que seja obrigatória a sua identificação.



O prazo máximo de retorno ao funcionário é de 72 horas, que pode ser estendido, conforme a complexidade do assunto. Ocorrem cerca de 5,7 mil ligações por mês. Além disso, no Departamento de RH, na sede da Organização (na Cidade de Deus) e no prédio do Banco na Av. Paulista estão colocadas caixas de sugestões, com a mesma finalidade. Semanalmente, às sextas-feiras, um comitê interno de RH reúne-se para examinar as reclamações e sugestões e definir providências a serem tomadas. A cada trimestre, a área de RH elabora um consolidado dessas ações e o apresenta ao Comitê Executivo de Responsabilidade Socioambiental.

Anualmente, é feita pesquisa sobre clima organizacional, respondida voluntariamente por cerca de 3,5 mil funcionários de todos os níveis da estrutura, de todas as linhas de negócios e atividades. Ela avalia aspectos relacionados ao ambiente de trabalho, além de benefícios, remuneração, desenvolvimento profissional, ética, cidadania e responsabilidade socioambiental.

Para saber mais sobre a Política de Gerenciamento de Recursos Humanos, acesse o nosso *site* de Responsabilidade Socioambiental – www.bradesco.com.br/rsa

Atração e retenção de talentos

A Organização Bradesco é uma das maiores empregadoras do País, com 86.622 colaboradores.

Nas contratações, os profissionais são selecionados para trabalhar, preferencialmente, na cidade em que residem, o que contribui para a geração de riqueza local.

O processo de avaliação de desempenho é contínuo, formalizado anualmente. São verificados, sempre, eventuais problemas na evolução dos funcionários e indicadas as formas de desenvolvimento e crescimento. Os gestores dão constantes *feedbacks* aos demais funcionários.

Temos uma equipe de Gestão de Pessoas que atua focada no mapeamento do capital humano. Esse processo tem como alicerce a análise detalhada, por meio de entrevistas individuais, para o conhecimento das competências e a identificação de necessidades de aprimoramento, alcançado por meio de tutoria, capacitação individual ou em equipe e treinamentos específicos. Fechamos o ano de 2008 com um total de 44.849 pessoas mapeadas. O objetivo é estender o processo a todos os colaboradores da Organização.

Os funcionários passam por constantes atualizações e capacitações, em ações de treinamento e de comunicação interna. Um exemplo é a parceria que mantemos com consultorias, universidades e escolas de negócios, onde são ministrados programas de desenvolvimento gerencial, por meio de cursos de especialização, inclusive de pós-graduação, nas áreas de economia, administração e direito.

Respeito à diversidade

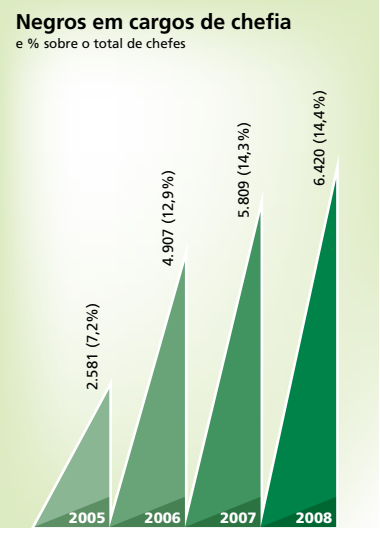
O respeito e a valorização da diversidade estão incorporados em nossos Valores e em nossa Política de Gerenciamento dos Recursos Humanos. Acreditamos que um ambiente mais diverso favorece o crescimento pessoal e profissional dos funcionários e amplia nossa capacidade de entender e atender melhor todos os públicos com os quais nos relacionamos. O tema também é abordado no Código de Conduta Ética corporativo e na Política corporativa de Responsabilidade Socioambiental.

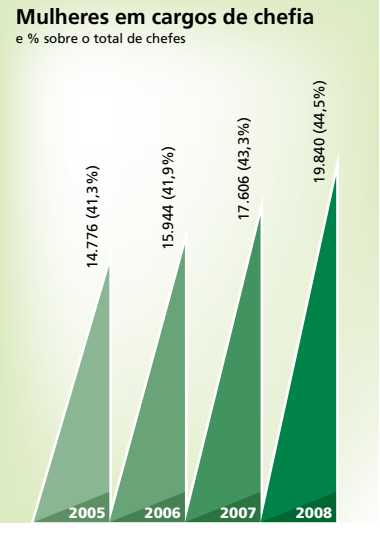
Criamos um Grupo de Trabalho para a Valorização da Diversidade, formado por representantes de diversas áreas da Organização, que procura contribuir para a melhoria da relação da empresa com seus diferentes públicos e no processo de

Programas especiais

Em 2008, demos continuidade a programas específicos que privilegiam o desenvolvimento pessoal e profissional de jovens: Adolescente Aprendiz, Jovem Cidadão – Meu Primeiro Emprego e Programas de Estágios e de Trainees. Tais programas permitem a inclusão social de jovens e sua capacitação para atuar num mercado de trabalho cada vez mais exigente.

Mais informações sobre esses programas e sobre Atração e Retenção de Talentos no *site* www.bradesco.com.br/rsa





retenção de talentos de pessoas pertencentes a diversos segmentos sociais. Um exemplo é a parceria firmada pelo Bradesco com a Faculdade da Cidadania Zumbi dos Palmares (Unipalmares), por meio de um programa de capacitação de cidadãos negros, dividido em vários módulos, com duração de dois anos. A iniciativa conta, ainda, com a participação de instituições conceituadas como FGV, USP, Fipe, Fipecafi e FIA. Os alunos fazem estágio em áreas técnicas e de negócios do Banco, recebendo treinamento para que se desenvolvam como cidadãos e profissionais qualificados a atuar no mercado de trabalho. Iniciado com um grupo de 30 estagiários, o programa foi ampliado e conta, atualmente, com 74 alunos.

Mulheres em destaque

Em 2008, o quadro de funcionários apresentava 41.754 mulheres, aproximadamente 48% do contingente total. Em posições de chefia, existem 19.840, inclusive na Diretoria e no Conselho de Administração. No segmento Prime, elas representam 73% do quadro.

Inclusão de pessoas com deficiência

No caso de inclusão de pessoas com deficiência, nos preocupamos em ir além do que é determinado pela legislação, que versa sobre o cumprimento de cotas. Desde 2007, firmamos parceria com uma consultoria especializada, que tem como principal objetivo contribuir para a sedimentação de uma cultura organizacional inclusiva.

O Bradesco, em parceria com a Federação Brasileira de Bancos (Febraban), por meio do Programa de Capacitação Profissional e Inclusão de Pessoas com Deficiência do Setor Bancário, irá admitir, a partir de 2009, 150 profissionais, inicialmente na Grande São Paulo.

Para facilitar o relacionamento e o convívio com pessoas com deficiência, lançamos, em 2008, a cartilha *Inclusão Social – O Bradesco e a Inclusão de Pessoas com Deficiência*, para os nossos funcionários (para obter informações sobre essa cartilha, acesse o nosso *site* de Responsabilidade Socioambiental – www.bradesco.com.br/rsa).

Desenvolvemos, ainda, treinamentos preparatórios em Língua Brasileira de Sinais – Libras (a linguagem de sinais destinada

Para obter outras informações sobre questões ligadas à diversidade, consulte o nosso *site* de Responsabilidade Socioambiental – www.bradesco.com.br/rsa

aos surdos), adaptados ao sistema bancário, preparando os funcionários que atuam no atendimento direto a clientes, incluindo os deficientes auditivos. O curso está disponível no TreiNet, a todos os funcionários da Organização.

No final de 2008, o Bradesco empregava 1.285 pessoas com deficiência. Esse número ainda está aquém das cotas exigidas pela legislação, devido à dificuldade de se encontrar, no mercado, pessoas com deficiência que tenham a qualificação necessária para trabalhar no setor financeiro.

Por meio do *site* do Bradesco (www.bradesco.com.br), no *link* "Oportunidades de Carreira", há um canal exclusivo para recebimento de currículos e descrição dos critérios para recrutamento e seleção de pessoas com deficiência. Currículos podem ser enviados, também, para o e-mail 4240.inclusaopcd@bradesco.com.br.

Casos de discriminação

Discriminar pessoas é uma ato que contraria nossos Valores e princípios e fere o nosso Código de Conduta Ética corporativo. Nossa área de "Alô RH" é apta a receber denúncias sobre casos de discriminação, abrangendo funcionários, fornecedores e demais partes interessadas. Os casos são investigados e tratados com total garantia de sigilo e não-retaliação.

Casos de discriminação

	2007	2008
Relatados*	12	24
Considerados procedentes	2	2

* O aumento de relatos de discriminação do ano de 2007 para 2008 deve-se, principalmente, ao fato de que o Sistema de Gestão de Responsabilidade Social (SGRS) e seus canais de comunicação se tornaram mais conhecidos do público interno.

Visão de futuro no relacionamento com colaboradores

Benefícios

Temos um conjunto de benefícios aos colaboradores maior do que o previsto na Convenção Coletiva dos bancários, que inclui vale-transporte, vale-refeição, vale-vlimentação, licença-maternidade/paternidade/falecimento, auxílio funeral, auxílio creche/babá e verba de requalificação profissional. Além desses, temos os benefícios a seguir, que contemplam todos os funcionários, independentemente da jornada de trabalho (período integral ou parcial):

- Seguro saúde e odontológico.
- Plano de previdência complementar.
- Seguro de vida em grupo e acidentes pessoais.
- Cursos de especialização.
- Serviço Social e Assistência Psicológica.

Para outras informações sobre benefícios, acesse o nosso *site* de Responsabilidade Socioambiental – www.bradesco.com.br/rsa

- Lanches (são oferecidos diariamente, de forma gratuita, 108 mil lanches).
- Descontos em medicamentos e em farmácias.
- Campanhas internas de vacinação contra a gripe.
- Áreas para atividades de lazer e recreação.
- Empréstimo social, para situações emergenciais.
- Linhas de crédito com taxas subsidiadas, para aquisição de microcomputadores, veículos e despesas pessoas.
- Assistência funeral familiar.
- Crédito imobiliário com taxas de juros menores.
- Isenção de tarifas.
- Canal de compras *on-line* ("Shop Fácil").

Práticas Trabalhistas

O Departamento de Recursos Humanos assegura o cumprimento das normas e políticas referentes aos colaboradores, em conformidade com a legislação vigente.

No que tange ao relacionamento com sindicatos, o Departamento de RH mantém em sua estrutura funcional um Setor de Relações Sindicais, que tem como missão manter permanentemente o diálogo e a interação com os representantes do movimento sindical, em âmbito nacional, recebendo manifestações, esclarecendo dúvidas e viabilizando uma relação caracterizada pela facilidade de acesso, agilidade e pró-atividade entre as partes. A totalidade dos funcionários tem liberdade de associação, possui representação sindical e é abrangida por acordos de negociação coletiva.

Processos trabalhistas

Em 2008, efetuamos o pagamento de 116 processos administrativos, no total de R$ 218.684,30, devido a infringências de artigos da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT)/Regulamento, aplicadas pelas Delegacias Regionais do Trabalho. Também em 2008, realizamos o pagamento de 14 processos, no total de R$ 363.409,11, por assédio moral.

Capacitação e Desenvolvimento

O processo de gestão de treinamento na Organização é certificado pela ISO 9001:2000, e busca contribuir para o desenvolvimento e a valorização do quadro de funcionários. A cada ano, são crescentes os investimentos em ações de educação e capacitação dos funcionários.

No ano de 2008, foram investidos R$ 91,3 milhões, quantia 53% superior à média de investimentos dos últimos cinco anos.

Houve, no ano, 1,5 milhão de participações em treinamentos. Devido ao grande número de colaboradores, espalhados por todo o País, o treinamento tradicional, em sala de aula, com a presença de um instrutor, só é feito em circunstâncias especiais. Assim, um recurso bastante utilizado é o do treinamento a distância. Nesse caso, pode ser por meio do envio de cartilhas impressas em papel, com os conhecimentos considerados necessários a um determinado grupo de pessoas, de vídeos de treinamento ou, ainda, por intermédio do meio eletrônico – *e-learning* disponível via Internet ou Intranet, denominado internamente como TreiNet.

O sistema de carreira fechada pressupõe

Cursos de treinamento projetam evolução profissional

ações contínuas de treinamento, em todos os estágios de evolução profissional. Quem já ocupa um posto de gestão média ou avançada faz cursos de liderança, nos quais recebe conhecimentos que contribuam para a função. Funcionários com maiores responsabilidades, com o dever de comandar grandes equipes e lidar com produtos e processos com maior grau de complexidade, recebem treinamentos constantes. Em postos ainda mais altos, é necessário que o profissional faça cursos mais complexos, como os de pós-graduação e MBAs. Para isso, existem parcerias com universidades, como a FGV e fundações de apoio à USP, como Fipe, FIA e Fipecafi, e com escolas de comércio, como a Dom Cabral. Participaram de cursos de MBA, pós-graduação, especialização e mestrado 388 funcionários em 2007, e 300, em 2008.

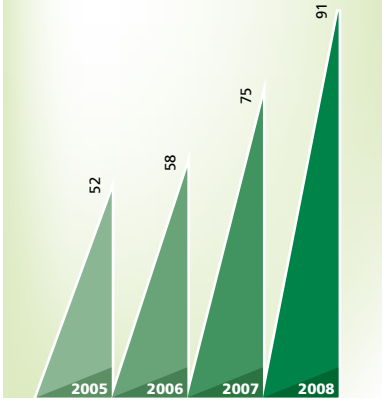
Na parte de sustentabilidade, foi desenvolvido um projeto chamado Ética, Negócios e Vida, baseado no próprio Código de Conduta Ética corporativo. Esses conceitos fundamentais foram passados aos funcionários de nível gerencial por meio de um treinamento presencial e geraram um DVD, que foi entregue a todos os colaboradores.

Outro projeto de igual importância foi um treinamento feito via TreiNet, com o tema Sustentabilidade. Em 2008, 35 mil funcionários fizeram esse treinamento.

Participação em atividades de treinamento

Tipos de atividade	2005	2006	2007	2008
Presenciais	107.784	114.878	156.302	179.550
TreiNet (*on-line*)	315.542	940.676	674.797	1.091.592
Videotreinamento e cartilhas	195.657	112.189	190.054	266.804
Total de participações	618.983	1.167.743	1.021.153	1.537.946
Total de horas	**5.332.407**	**8.754.701**	**8.892.730**	**13.388.179**

Recursos investidos em treinamento
(em milhões de reais)



Para obter mais informações sobre ações de treinamento e desenvolvimento, acesse o nosso *site* de Responsabilidade Socioambiental – www.bradesco.com.br/rsa

Segurança e saúde no trabalho

Procuramos oferecer um ambiente de trabalho adequado e condições para um completo bem-estar físico, mental e emocional. Por isso, investimos em programas e ações preventivas e de promoção da saúde, tendo, inclusive, conquistado a certificação OHSAS 18001.

As ações abrangem temas como lesões por esforço repetitivo, estresse, dependência química (alcoolismo/drogas/tabagismo), obesidade, doenças cardiovasculares, doenças sexualmente transmissíveis, Aids, benefícios, distribuição de lanches aos funcionários e campanhas de vacinação, entre outros. São realizadas, periodicamente, campanhas internas com algum desses temas, os quais também são abordados anualmente, na Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (Sipat).

Desde a contratação, os funcionários recebem informações e orientação sobre comportamentos e posturas adequados à manutenção da saúde e à melhoria na qualidade de vida. Dispõem de um plano de saúde e odontológico gratuito, com prêmios totalmente custeados pelo Banco, estendido aos seus dependentes legais. São abrangidas, assim, cerca de 182 mil pessoas, entre funcionários e dependentes.

O Bradesco é membro ativo do Conselho Empresarial Nacional de Prevenção ao HIV/Aids (CEN), que tem por objetivo promover e fortalecer ações de resposta à epidemia no ambiente de trabalho, disseminando informações aos trabalhadores, familiares e à comunidade em geral sobre as maneiras seguras de evitar a infecção pelo vírus HIV. Veja mais informações em www.cenaids.com.br.

Indicadores de segurança e saúde ocupacional

Lesões	**2006**	**2007**	**2008**
Número total	1.703	2.089	2.406
% em relação ao quadro total	2,15	2,52	2,78
Casos de doenças ocupacionais			
Número total	n/d	n/d	n/d
% em relação ao quadro total	n/d	n/d	n/d
Números de dias perdidos			
Número total	405.449	442.566	441.363
Taxa*	511,25	534,67	509,53
Total de dias com faltas			
Número total	1.532.305	1.230.458	1.084.660
Taxa*	1.932,14	1.484,55	1.252,18

* O fator 200 mil resulta de 50 semanas de trabalho de 40 horas, por 100 empregados.

Para obter mais informações sobre ações de segurança e saúde no trabalho, acesse o nosso *site* de Responsabilidade Socioambiental – www.bradesco.com.br/rsa

Programas incentivam práticas esportivas e de saúde

Qualidade de Vida

O Bradesco tem um programa específico de qualidade de vida, que busca incentivar o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional dos funcionários. Estão incluídas atividades como ginástica laboral, caminhadas, incentivo à prática de esportes e outras.

A jornada de trabalho é constantemente monitorada, para que não seja ultrapassada a carga horária contratual, permitindo às pessoas garantir seus compromissos pessoais e de lazer.

Mantemos, em nossa sede na Cidade de Deus, em Osasco (local onde se concentram cerca de 11 mil colaboradores), uma área destinada a atividades de lazer e recreação de funcionários e seus dependentes. O ambiente conta com piscinas, pista de atletismo, campo de futebol e quadras poliesportivas (basquete, vôlei, tênis, futebol e squash). Em 2008, foram registradas mais de 51,5 mil frequências nessas instalações.

Comunicação interna

Os funcionários recebem informações sobre todos os assuntos ligados à Organização, como ações do dia-a-dia, estratégias, projetos, implantações, negócios, produtos e serviços, inclusão bancária, avanços tecnológicos, práticas de atendimento e de qualidade etc., e também sobre outros temas.

Os principais veículos de comunicação interna são:

- Intranet.
- Mensagens via correio eletrônico/*e-mail*.
- Circulares.
- Boletim diário *Sempre em Dia*.
- Revista mensal *Interação*.
- Edições em vídeo da TV Bradesco.

Temos, também, o "Alô RH", um canal de comunicação que orienta os funcionários sobre benefícios, legislação, políticas e práticas de recursos humanos, além de atender sugestões e reclamações, com a opção de anonimato, assegurando o total sigilo de quem procura o serviço.

Veículos de comunicação interna: informação para todos os colaboradores

Atendimentos Alô RH

	2006	2007	2008
Dúvidas	49.061	61.328	68.655
Sugestões	20	13	12
Reclamações	19	06	07
Relatos do SGRS*	-	60	55
Total de manifestações	**49.100**	**61.407**	**68.729**

* Relatos do Sistema de Gestão de Responsabilidade Social, fundamentado nos requisitos da norma SA8000.

Anualmente, as metas e as estratégias de negócio são divulgadas em reuniões com a Presidência, das quais participam os diretores, gerentes regionais, gerentes de Agências e gerentes de departamentos da Organização, os quais se encarregam de levar as informações e orientações às equipes.

Metas e Objetivos de 2008		Progresso
Incrementar ações no Programa de Qualidade de Vida dos Colaboradores.	Em 2008, foi realizado um projeto piloto, com funcionários do prédio da Avenida Paulista, aplicando-se um questionário de avaliação de saúde e estilo de vida.	Parcialmente cumprido
Enviar cartilhas para todos os funcionários, periodicamente, abordando diversos temas ligados à sustentabilidade, como aquecimento global, crédito e consumo conscientes, poluição, desmatamento e qualidade de vida.	Foram enviadas dez cartilhas, sobre os seguintes temas: Sustentabilidade, Reciclagem, Amazônia, Água, Carta da Terra, Aquecimento Global, Poluição, Desmatamento, Biodiversidade e Transportes.	Cumprido
Implantar um novo sistema de transmissão de vídeos na Rede de Agências e em departamentos e empresas ligadas, em substituição ao atual (que utiliza fitas VHS e DVD), com o objetivo de tornar mais ágil a disseminação de informações para os funcionários.	Instalado em 80% das Agências, departamentos e empresas ligadas. Algumas localidades apresentam restrições de infraestrutura, que estão sendo gradativamente solucionadas.	Parcialmente cumprido
Elaborar cursos multimídia (*e-learning*) abordando os temas Sustentabilidade e Ética Corporativa.	O curso de Sustentabilidade foi lançado em 2008. Sobre Ética, foram desenvolvidos três cursos, que serão disponibilizados durante o ano de 2009: Conceitos Gerais; Responsabilidade Social Empresarial e Gestão Ética; e Ética na Organização	Cumprido
Desenvolver uma campanha de comunicação interna sobre Ética.	Foram divulgadas chamadas e frases na Internet e no holerite.	Cumprido
Distribuir DVD sobre Conduta Ética (legendado em inglês) para os colaboradores das unidades da Organização no exterior.	Foram encaminhados DVDs aos funcionários das seguintes Dependências no exterior: Banco Bradesco Argentina; Bradesco Grand Cayman Branch; Bradesco Services – Japão; Bradesco Luxemburgo; e Bradesco New York.	Cumprido

Metas e Objetivos para 2009
Ampliar o escopo da certificação SA8000.
Institucionalizar e expandir o Programa de Valorização da Diversidade.
Implementar ações de Qualidade de Vida.

Veja mais detalhes sobre Comunicação Interna no nosso *site* de Responsabilidade Socioambiental – www.bradesco.com.br/rsa

Fornecedores

Para a Organização Bradesco, tão importante quanto aproximar os parceiros comerciais dos princípios da sustentabilidade é comprometê-los efetivamente com o desenvolvimento sustentável, tornando-os multiplicadores das boas práticas de gestão dentro do mercado.

Compromissos

Realizamos um processo de seleção visando garantir uma rede de fornecedores altamente capacitados e comprometidos com a questão da responsabilidade socioambiental:

- No processo de seleção, utilizamos critérios próprios, com pontuações definidas para avaliação por meio da ferramenta denominada RFI (Request for Information). São avaliadas as questões financeiras, administrativas, comerciais, técnicas e socioambientais.
- Na assinatura do contrato, o fornecedor se compromete a:
  - Não utilizar trabalho ilegal ou análogo ao escravo e mão-de-obra infantil.
  - Não empregar menores de 18 anos, inclusive menor aprendiz, em locais prejudiciais à sua formação, ao seu desenvolvimento físico, psíquico, moral e social, em horários que não permitam a frequência à escola e, ainda, em horário noturno (das 22h às 5h).
  - Não utilizar práticas de discriminação.
  - Proteger e preservar o meio ambiente.
- Para garantia de seriedade nos processos, o fornecedor passou a se comprometer com o Código de Conduta Ética corporativo, que lhe é entregue no momento do envio do contrato. E, aplicando-se às relações comerciais envolvendo os processos de compras, em novembro de 2008, foi lançado o Código de Conduta Ética Setorial do Profissional de Compras, no qual está definida a postura dos profissionais de Compras na relação com o mercado fornecedor. A observância desse documento passou a ser uma nova exigência contratual.

Fornecedores têm de se comprometer com o Código de Conduta Ética corporativo

Geração de valor aos fornecedores

	2006	2007	2008
Número de contratos	1.757	2.048	2.365
Volume financeiro (em bilhões)	R$ 4,2	R$ 4,8	R$ 7,6

Para saber mais sobre a gestão de fornecedores, acesse: www.bradesco.com.br/rsa

Também são entregues aos fornecedores o Questionário Socioambiental (composto por 23 perguntas acerca da gestão ambiental, social e de segurança e saúde no trabalho) e a Declaração de Conformidade – Compromisso de Responsabilidade Social Norma SA8000.

Em novembro de 2008, o Bradesco assumiu o papel de disseminador (SCLC – Supply Chain Leadership Collaboration) do CDP (Carbon Disclosure Project), uma entidade sediada em Londres, que recebe e analisa empresas ao redor do mundo. Através de um questionário, as empresas reportam suas emissões de CO_2 e o que fazem para reduzir os seus impactos. Incorporando essa política, o Bradesco enviou este questionário a 61 empresas fornecedoras, sendo que 22 delas responderam. Futuramente, estas respostas poderão contribuir para o processo de avaliação dos fornecedores.

Atualmente, o Bradesco conta com 1.056 fornecedores com contratos vigentes, sendo que, desse total, 87% aderiram aos princípios do Código de Conduta Ética da Organização Bradesco.

Encontros Bradesco de Fornecedores disseminam boas práticas

Capacitação/engajamento

Visando engajar nossos fornecedores nas práticas da Organização, desde 2006 são realizados, semestralmente, os Encontros Bradesco de Fornecedores. Deles participam empresas de vários segmentos e de todos os portes. No primeiro Encontro, foram convidadas 80 empresas e, após seis encontros, mais de 600 empresas já participaram.

No 6º Encontro, em 2008, compareceram fornecedores de produtos e serviços de todo o País, que conheceram melhor os nossos programas socioambientais.

Força na comunicação

O Bradesco coloca à disposição dos seus fornecedores o endereço eletrônico 4080.fornecedor@bradesco.com.br.

Está sendo implantada, em 2009, uma ferramenta de relacionamento eletrônico denominada Portal do Fornecedor Bradesco. Trata-se de um *site* onde estarão disponíveis os Códigos de Conduta Ética e vários outros assuntos pertinentes. Também está em fase inicial o Sistema Eletrônico de Compras, denominado SRM (Supplier Relationship Management), que permite o envio e recebimento de cotações e leilões eletrônicos, tornando o processo mais rápido, seguro e transparente. Essa implantação será feita progressivamente, pois a mudança dos parâmetros de relacionamento com os fornecedores requer a adesão de cada um deles.

Veja mais detalhes sobre os últimos encontros de fornecedores no nosso *site* de Responsabilidade Socioambiental – www.bradesco.com.br/rsa

O ápice foi o lançamento do Código de Conduta Ética Setorial do Profissional de Compras. Participaram cerca de 140 empresas. Foram ministradas palestras sobre Ética e distribuídos exemplares do documento.

Outra forma de disseminar os preceitos e o comprometimento com a sustentabilidade se faz por meio das visitas técnicas aos fornecedores, que têm como principal foco verificar as informações disponibilizadas por meio do RFI.

Em abril de 2008, iniciou-se o Projeto de Aperfeiçoamento da Gestão de Fornecedores, visando ampliar e aprimorar o relacionamento entre o Banco e seus fornecedores e observar as melhores práticas do mercado.

Metas e Objetivos de 2008		Progresso
Ampliar os canais de comunicação com os fornecedores.	Em 2008, foram realizados o diagnóstico, *benchmarks* para conhecer a ferramenta e a definição do conteúdo a ser contemplado. Em 2009, está sendo desenvolvida a página e serão feitos os testes finais.	○ Não cumprido
Adotar ações, com base nas melhores práticas do mercado, que possibilitem aprimorar a gestão de fornecedores.	Iniciado um projeto para aperfeiçoamento da Gestão de Fornecedores, a fim de adotar ações, com base nas melhores práticas do mercado, que possibilitem aprimorar o relacionamento com os fornecedores.	● Cumprido

Metas e Objetivos para 2009
Implantação do "Portal do Fornecedor Bradesco".
Implantação efetiva do Sistema Eletrônico de Compras (SEM).
Implantação de uma nova estrutura de Gestão de Fornecedores.

Comunidade

O compromisso com o desenvolvimento das comunidades em que está presente faz parte da trajetória do Bradesco. Além dos seus próprios projetos socioambientais, tradicionalmente a Organização Bradesco apoia diversas outras iniciativas, em todo o País, que beneficiam, prioritariamente, as populações mais carentes e as pessoas das comunidades onde estamos presentes. Em 2008, o valor global investido pelo Bradesco alcançou R$ 390,4 milhões, incluindo R$ 76,7 milhões destinados a patrocínios enquadrados em leis de incentivo (Rouanet, Audiovisual e ECA).

Ações de Voluntariado

Temos o Programa Voluntários Bradesco, com o objetivo de incentivar a prática do voluntariado entre os funcionários, estimulando-os, apoiando-os e mobilizando-os para ações que

Veja mais detalhes sobre os projetos mantidos e apoiados pela Organização no capítulo sobre Investimentos Socioambientais deste Relatório e no nosso *site* de Responsabilidade Socioambiental – www.bradesco.com.br/rsa

Mais de 1.000 funcionários participaram da 2ª Maratona Social

efetivamente contribuam com a redução das desigualdades sociais. O portal www.voluntariosbradesco.com.br constitui o principal canal de comunicação das iniciativas do programa. Traz, sempre, informações detalhadas sobre as ações corporativas, permitindo o cadastramento dos colaboradores para atuar nos projetos que desejarem ou mesmo compartilhar suas experiências pessoais de voluntariado. O portal conta, hoje, com cerca de 7 mil voluntários ativos inscritos e cadastrados, quase 10% do total de funcionários da Organização, número de adesão acima da taxa média de programas de voluntariado, que é de 5%.

O Programa Voluntários Bradesco apoia-se em três grandes frentes:

- **O Portal Voluntários Bradesco**, que reúne pessoas que tenham afinidades e disposição para agir, de forma conjunta, em projetos. Por meio do portal, os voluntários relatam suas experiências de trabalho voluntário e trocam informações, surgindo daí a formação de parcerias ou grupos que atuam conforme suas afinidades. Ao se cadastrar no Portal, o funcionário tem à sua disposição, por meio dessa rede de voluntários, um espaço (*blog*), onde é possível criar e administrar suas próprias ações voluntárias, compartilhando conhecimento, recursos, redes e gerenciamento.
- **Campanhas de mobilização**, que são promovidas por grupos de voluntários de departamentos ou Agências da Organização Bradesco, cadastrados no Portal Voluntários Bradesco. Nesse espaço, o facilitador divulga as ações dos voluntários de seu departamento ou Agência, descreve o andamento da campanha e busca oportunidades de parceria. Em 2008, foram realizadas três grandes campanhas de arrecadação, envolvendo diversas regiões do Brasil. Foram arrecadados mais de três toneladas de leite em pó, cerca de 66 mil itens de higiene pessoal e mais de 95 mil itens para auxílio aos desabrigados em Santa Catarina. Há, também, campanhas menores, realizadas por diferentes departamentos e Agências.
- **Maratona Social**, competição solidária que busca a transformação social. O principal objetivo, além do desenvolvimento individual e da satisfação pessoal de cada participante, é o cumprimento de desafios e resoluções de problemas, com foco na sustentabilidade das ações propostas. Em 2008, foi realizada a 2ª Maratona Social, da qual participaram 1.107 funcionários das unidades administrativas da Cidade de Deus, Av. Paulista, Alphaville, Santa Cecília e Nova Central. Os funcionários dessas unidades organizaram-se em grupos de 15 a 25 pessoas e elegeram, cada um, uma entidade que foi beneficiada durante os seis meses de duração da Maratona.

Para obter outras informações sobre as ações de voluntariado, consulte o portal www.voluntariosbradesco.com.br e o nosso *site* de Responsabilidade Socioambiental – www.bradesco.com.br/rsa

Além do Programa Voluntários Bradesco, desde 2003 a Fundação Bradesco realiza o Dia Nacional de Ação Voluntária, que tem como objetivo a realização, por parte de alunos e funcionários da Fundação Bradesco, de uma série de ações, como consultas médicas e odontológicas, emissão de documentos, prática de esportes e atividades culturais e de lazer.

O Dia Nacional da Ação Voluntária de 2008 mobilizou cerca de 34 mil voluntários, em mais de 225 pontos, incluindo as 40 escolas da Fundação e os Centros de Inclusão Digital (CIDs), realizando mais de 1,7 milhão de atendimentos nas áreas de cidadania, educação, lazer, esporte e meio ambiente.

Metas e Objetivos de 2008		Progresso
Realização da 2ª Maratona Social Voluntários Bradesco, expandindo a atividade para a Cidade de Deus, demais unidades administrativas de São Paulo e o total de entidades contempladas pelo programa.	Realizada, com a participação de 1.107 voluntários, das unidades administrativas de São Paulo (Cidade de Deus, Av. Paulista, Alphaville, Nova Central e Santa Cecília), beneficiando 50 instituições.	Cumprido

Metas e Objetivos para 2009
Ampliar a Maratona Social para a participação dos funcionários da Bradesco Seguros.
Montar um curso *on-line* para mostrar aos funcionários a importância de ser voluntário.

Governo e Sociedade

A relação do Bradesco com a sociedade civil e o governo acontece por meio de uma dinâmica de parcerias que inclui, além do pagamento de impostos e contribuições, o repasse de créditos com recursos de bancos indutores de desenvolvimento, como o Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), as ações de inclusão bancária, o fomento à educação e a preocupação com preservação ambiental, entre várias outras iniciativas. O Banco tem, além disso, produtos e serviços especialmente voltados ao atendimento do setor público.

Valor gerado para a sociedade (em bilhões)

Tipo de recurso	2006	2007	2008
Impostos e contribuições próprios pagos e provisionados	R$ 5,9	R$ 6,8	R$ 5,7
Impostos e contribuições arrecadados	R$ 126,3	R$ 144,3	R$ 166,2

Repasse total de recursos do BNDES

Ano	Quantidade de Operações	Valor (em R$ mil)	Participação sobre o total	Posição no *ranking*
2006	22.568	5.819.564	19,93%	1º
2007	33.074	7.132.897	18,78%	1º
2008	50.494	8.924.218	18,41%	2º

Conheça os produtos e serviços relacionados ao atendimento ao poder público no *site* www.bradescopoderpublico.com.br

Repasses de recursos do BNDES
Micro, pequenas e médias empresas

Ano	Quantidade de Operações	R$ mil	Participação	*Ranking*
2006	21.016	2.252.142	21,12%	1º
2007	30.009	2.919.653	18,74%	1º
2008	46.245	4.068.673	19,71%	1º

Relacionamento com órgãos reguladores/ fiscalizadores e entidades

Nossas empresas estão sujeitas à fiscalização de 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). Representantes do Bradesco e do Grupo Segurador participam de audiências públicas, algumas presenciais, realizadas pelos órgãos reguladores, com a finalidade de obter esclarecimentos ou mesmo fornecer sugestões para a elaboração de normas e índices. Há, também, representantes do Banco em associações (como federações de indústrias) e outros organismos nacionais e internacionais.

Em 2008, foi paga uma multa, no valor de R$ 32.013,22, aplicada pela CVM (Comissão de Valores Mobiliários), em face do descumprimento de normas relacionadas aos Fundos de Investimentos (instruções normativas CVM 302/99 e 6.385/76). Por sua vez, a Bradesco Seguros e Previdência pagou, no mesmo período, um total de R$ 1.147.145,90, referentes a multas aplicadas pela Susep e pela ANS.

O Banco pagou, ainda, multas no total de R$ 476.440,34, em função de questões relativas a falhas no funcionamento de dispositivos de segurança, aplicadas pelo Departamento de Polícia Federal.

Metas e Objetivos de 2008		Progresso
Revisar o Código de Ética corporativo e o Código de Ética Setorial.	Os códigos foram revisados na sua totalidade, passando a denominar-se Código de Conduta Ética da Organização Bradesco e Código de Conduta Ética Setorial da Área de Administração Contábil e Financeira. Foi também divulgado, em 2008, o Código de Conduta Ética Setorial do Profissional de Compras.	Cumprido
Atualizar as políticas Conheça seu Cliente e Conheça seu Funcionário.	Foram atualizadas e passaram a contemplar também os temas corrupção, lavagem de dinheiro e combate ao financiamento do terrorismo.	Cumprido

ONGs

Mantemos diálogo constante com diversas ONGs, além da Fundação SOS Mata Atlântica, tais como Amigos da Terra – Amazônia Brasileira, Instituto Ethos, Instituto Akatu e BankTrack, rede internacional de organizações que monitora as operações das instituições financeiras privadas e seus impactos sobre as comunidades e o meio ambiente.

São promovidos, sempre que possível, encontros com essas entidades, para ouvir as demandas e as expectativas da sociedade em relação à atuação da Organização, além de inspirar o desenvolvimento de produtos – especialmente os de caráter e apelo socioambiental.

Veja mais detalhes dos principais projetos de ONGs apoiadas pela Organização no capítulo Investimentos Socioambientais deste Relatório.

Meio Ambiente

Em nossa Política de Responsabilidade Socioambiental, estabelecemos diretrizes que buscam contribuir para a proteção e conservação do meio ambiente.

Temos, também, importantes iniciativas com foco ambiental, como a parceria com a Fundação SOS Mata Atlântica e a participação na Fundação Amazonas Sustentável, da qual o Bradesco é um dos cofundadores.

Mudanças Climáticas

As mudanças climáticas são uma realidade e já afetam o País e nossas operações de forma intensa. Por isso, temos desenvolvido estudos a respeito de suas influências sobre nossas atividades, como o aumento de risco nos negócios, a disposição da Rede de Atendimento e a localização de clientes situados em regiões mais suscetíveis aos impactos de mudanças de clima, a mudança no perfil de negócios das regiões, a necessidade de uso de novas tecnologias e a intensificação de utilização de fontes de energia renováveis.

O tema é complexo e ainda há incertezas sobre seus reais impactos. Apesar de existirem modelos para tentar estimar esses impactos – temos acompanhado essas análises –, há muitas variáveis a serem analisadas e incorporadas ao cenário atual.

Lançamos, em 2009, uma linha de crédito destinada a clientes pessoas jurídicas que pretendam contratar projetos de redução de emissões de gases de efeito estufa. Esses projetos são chamados de Mecanismos de Desenvolvimento Limpo (MDL).

A Organização criou, em janeiro de 2009, uma Área de Crédito de Carbono,

Apoio à conservação e preservação das florestas

Veja outras informações sobre mudanças climáticas no nosso *site* de Responsabilidade Socioambiental – www.bradesco.com.br/rsa

para intensificar sua atuação nesse mercado e viabilizar novos negócios. Com a criação dessa área, ofereceremos às empresas clientes mecanismos que possibilitem o planejamento, o financiamento e a execução de projetos redutores da emissão de gases de efeito estufa, tais como processos para melhoria da eficiência na utilização/transmissão de energia, no desenvolvimento de novas tecnologias energéticas limpas, na substituição de combustíveis poluentes por energia limpa e renovável (eólica, solar e biomassa, entre outras) e nos reflorestamentos.

A Bradesco Seguros e Previdência, como consequência direta de sua atividade de seguros, tem sido afetada pelos fenômenos climáticos e, por isso, está desenvolvendo ações, com instituições e profissionais especializados na matéria, visando realizar mapeamento, monitoramento e previsão de riscos climáticos, assim como seus impactos no mercado de seguros. Além disso, participa de fóruns de diálogo sobre o assunto.

Gestão das Emissões de Gases de Efeito Estufa

Os impactos gerados pelo exercício de nossas atividades também contribuem para as mudanças climáticas. Por isso, implantamos um Sistema de Gestão das Emissões dos Gases de Efeito Estufa (GEE).

Esse Sistema, que faz parte do Programa de Ecoeficiência, permite o monitoramento das emissões (diretas e indiretas) de GEE e busca, também, formas de reduzi-las e compensá-las, por meio de ações como plantio de árvores, preferência por biocombustíveis e otimização do uso de veículos, entre outras.

Compensação das emissões

	2007	2008
Total de árvores plantadas	38.057	315.035
Hectares plantados	22	185
Ton. de CO_2 removidas (em 20 anos)	22.777	98.417

Em março de 2007, a Organização obteve a certificação NBR ISO 14064 – Parte 1, norma para especificação e orientação para quantificar e elaborar relatórios de emissões de GEEs.

Carbon Disclosure Project

Assumimos, desde 2006, o compromisso de relatar as medidas de controle de nossas emissões (diretas e indiretas) de Gases de Efeito Estufa (GEE), no âmbito do Carbon Disclosure Project (CDP). O Bradesco é membro signatário dessa iniciativa, que é um dos maiores projetos globais que conjuga responsabilidade social corporativa, mudanças climáticas e o mercado financeiro, contando com a participação dos maiores bancos, seguradoras e fundos de pensão. Criada há seis anos, pelo governo britânico, essa iniciativa mundial reúne um grupo de mais de 385 investidores institucionais, totalizando US$ 57 trilhões de ativos.

Nossas respostas ao questionário anual (CDP-6) estão disponíveis no *site* www.bradesco.com.br/rsa.

Além disso, em 2008, o Bradesco foi uma das três empresas brasileiras que aderiram ao CDP – SCLC (Supply Chain

Mais informações sobre o CDP podem ser acessadas no *site* www.cdproject.net

Leadership Collaboration), uma extensão do CDP à cadeia de suprimentos, convidando cerca de 60 empresas fornecedoras a se engajar ao CDP.

Gestão da Ecoeficiência

Em 2008, estruturamos o Programa de Gestão da Ecoeficiência, no sentido de avançar, cada vez mais, no controle das emissões de GEE (Gases de Efeito Estufa), no consumo dos recursos naturais e no gerenciamento dos resíduos.

A fim de gerenciar de forma integrada todos os impactos de nossas atividades, foram formados Grupos de Estudos, compostos por funcionários de várias áreas da Organização, abrangendo os seguintes temas:

- água e energia;
- papel;
- resíduos;
- gerador e ar-condicionado;
- táxi, reembolso de km e visitas de gerentes;
- malotes, cargas, valores e guinchos;
- transporte de funcionários (aéreo e terrestre);
- GN e GLP; e
- frota aérea e terrestre.

Para cada tema, são estabelecidas metas de redução, de acordo com a fonte que está sendo tratada.

As ações definidas são comunicadas a toda a Organização, garantindo o envolvimento dos funcionários e a efetiva implantação do Programa de Ecoeficiência.

Principais fontes tratadas em 2008

Fontes	Escopo	Meta de redução	Redução alcançada
Energia	Energia elétrica	10%	7,0%*
Água	Água de abastecimento público; Água de reúso.	5,0%	– 12,33%**
GEEs	Consumo de combustível fóssil pelas seguintes atividades: ■ transporte de funcionários; ■ transporte de malotes, cargas e valores; ■ manutenção de equipamentos de ar condicionado; ■ uso de geradores de energia; ■ aquecimento e preparação de bebidas e alimentos; ■ veículos utilizados para suporte a segurados (em estudo). Resíduos destinados a aterros	3,5%	29,1%***
Papel	Consumo de papel e papelão	5,0%	****
Resíduos	Controle de descarte de: ■ metais ■ plásticos; ■ vidros; ■ papéis; ■ resíduos orgânicos; ■ resíduos tecnológicos e resíduos mobiliários; ■ resíduos de construção e demolição; ■ resíduos tratados com segurança da informação; ■ resíduos dos veículos segurados (em estudo).	1,5%	0,9%

* Mesmo considerando-se a mesma estrutura de 2007, o objetivo de redução em 2008 não foi atingido (chegamos em 7% de redução).
** A meta de redução não foi alcançada; verificou-se, contrariamente, um crescimento do consumo de 12,33%, devido a incrementos como ampliações, mudanças de endereço das Agências, implantação de novas unidades e aquisições.
*** A redução foi grande devido à atualização dos fatores de emissão de energia, alterados pela ANEEL (Agência Nacional de Energia Elétrica) em 2008. Se fossem utilizados os mesmos fatores de 2007, a redução seria de 1,1%.
**** A quantidade de papel consumida só começou a ser monitorada em 2008; até então, só eram monitorados os valores gastos no consumo.

A estrutura detalhada do Programa de Ecoeficiência pode ser encontrada no *site* www.bradesco.com.br/rsa

Construções Sustentáveis

A construção do novo prédio do Centro de Tecnologia da Informação (CTI), na Cidade de Deus, seguiu as normas de preservação ambiental, com descarte controlado de resíduos, telhas refletoras de luz solar e estrutura pré-moldada. Os princípios de sustentabilidade são estendidos a outros prédios do Banco, quando estes passam por reformas e adaptações.

Dentro do conceito de preservação do meio ambiente, o Bradesco iniciou a construção, em 2008, de sua primeira Agência sustentável, que leva em consideração aspectos socioambientais na sua execução. Também o novo Centro de Desenvolvimento Esportivo Finasa Osasco está sendo construído dentro de todos os preceitos de sustentabilidade e deverá receber os certificados de construção sustentável.

Centro de Tecnologia da Informação: construído de acordo com as normas de preservação ambiental

"TI Verde"

A tecnologia é fator primordial. Ela interliga as interfaces e os processos internos da Organização e permite que o contato com os clientes seja feito de modo seguro e ágil. O uso de tecnologia avançada pelo Bradesco é um diferencial estratégico para que os processos operacionais fluam de modo eficiente.

As áreas de TI do Banco têm várias iniciativas em prol da sustentabilidade, como utilização de cartuchos remanufaturados, substituição de impressoras, aquisição de estações de trabalho que consomem menos energia, soluções de gerenciamento remoto de equipamentos, com base na tecnologia vPRO (que evita deslocamentos e a consequente emissão de gases dos veículos), e aquisição de máquinas de autoatendimento com parte de seus componentes recicláveis e com menor impacto ambiental.

Veja mais detalhes sobre a construção do novo prédio do CTI e outras iniciativas de construções sustentáveis no nosso *site* de Responsabilidade Socioambiental – www.bradesco.com.br/rsa

Veja mais detalhes sobre Tecnologia da Informação no nosso *site* de Responsabilidade Socioambiental – www.bradesco.com.br/rsa

Metas e Objetivos de 2008		Progresso
Reduzir em 10% o consumo de energia elétrica da Organização.	Alcançamos uma redução de 7%, sem considerar as ampliações, mudanças de endereço das Agências, implantação de novas unidades e aquisições feitas em 2008.	○ Não cumprido
Compensar as emissões de gases de efeito estufa (GEE) geradas pelo Banco, em 2007, incluindo as diferentes unidades administrativas e a rede de mais de 3 mil Agências espalhadas por todo o País.	Foi realizado o inventário de GEE de 2007 para toda a Organização Bradesco. Essas emissões foram compensadas por meio do plantio de árvores pela Fundação SOS Mata Atlântica, contemplando as emissões diretas e as decorrentes do uso de energia elétrica.	● Cumprido
Construir a primeira Agência sustentável do Bradesco.	A obra ainda está em andamento. Há ações que dependem de autorização da Prefeitura.	○ Não cumprido
Implantar sistema de controle remoto de *no-breaks*, a fim de permitir o uso mais racional de energia elétrica nas Agências.	A fase de avaliação de desempenho das ferramentas, que antecede a implantação nas Agências, foi concluída em janeiro de 2009. A implantação efetiva fica para 2009.	○ Não cumprido
Ampliar a capacidade de captação e armazenagem de água de chuva para a rega de plantas e jardins.	Ampliada para 330 mil litros.	● Cumprido
Aumentar o percentual de mídias (fitas, filmes e CDs) descartadas de forma segura.	O processo de incineração foi mantido em todos os tipos de mídias descartadas, passando a abranger não só a área de Processamento e Comunicação de Dados, mas também outros departamentos.	● Cumprido
Apoiar o Centro de Produção de Mudas Florestais e Educação Ambiental Elvira Guarda Mascarim, em Piracicaba (SP), que fornecerá parte das 250 mil mudas destinadas aos projetos de compensação das emissões de GEE da Organização Bradesco.	Em 2008, foram produzidas e plantadas 250 mil mudas na região de Piracicaba (SP), por meio do Viveiro Comunitário Elvira Guarda Mascarim.	● Cumprido
Participar da sexta edição do Carbon Disclosure Project (CDP-6).	Pela terceira vez consecutiva, o Bradesco respondeu ao questionário do CDP.	● Cumprido

Metas e Objetivos para 2009
Compensar as emissões de gases de efeito estufa (GEE) geradas pelo Banco em 2008, incluindo as diferentes unidades administrativas e a Rede de mais de 3 mil Agências espalhadas por todo o País.
Concluir o projeto de certificação ambiental do Centro de Desenvolvimento Esportivo Finasa Osasco.
Finalizar a construção da Agência sustentável e obter sua certificação.

Certificações

O Bradesco obteve as certificações ISO 14001, que trata de aspectos ambientais, OHSAS 18001, que aborda as questões relativas à saúde ocupacional e à segurança no trabalho (como ergonomia, prevenção de acidentes e ações para a qualidade de vida) – para o seu prédio na Av. Paulista, em São Paulo – e SA8000 – na área de Gerenciamento de Recursos Humanos, localizada no andar térreo do Prédio Prata da Cidade de Deus, em Osasco (SP), e nas áreas de negócio da Organização situadas no prédio da Av. Paulista nº 1.450, em São Paulo (SP) –, que diz respeito à responsabilidade social, com foco na qualidade das relações e do ambiente de trabalho, assumindo os compromissos inerentes a essas certificações. Em 2008, obtivemos a certificação ISO 14064, que estabelece princípios e requisitos para planejar, desenvolver, gerenciar e relatar inventários de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE).

O Banco tem, ainda, 209 produtos e serviços qualificados com a Certificação ISO 9001, de qualidade em processos, e 15, com o Certificado GoodPriv@cy – selo que garante que seus sistemas de gestão adotam padrões estabelecidos internacionalmente no que tange à proteção e à privacidade de dados.

Investimentos Socioambientais

O investimento social privado do Bradesco tem como principal objetivo tornar os programas autossustentáveis, para que ganhem autonomia e dinâmica próprias. Outro aspecto importante é o fato de que as ações são desenvolvidas de modo a propiciar impactos positivos na qualidade de vida das pessoas envolvidas, resultado que, muitas vezes, é apoiado por meio de parcerias com fornecedores, parceiros, órgãos governamentais e ONGs.

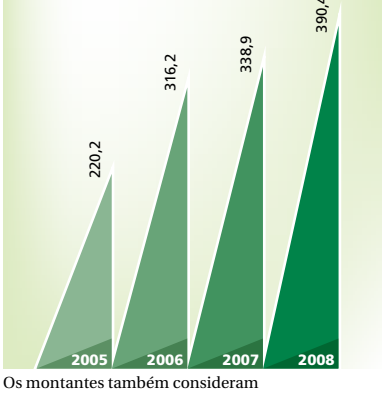
Em 2008, o valor global investido pelo Bradesco alcançou R$ 390,4 milhões, incluindo R$ 76,7 milhões destinados a doações enquadradas em leis de incentivo (Rouanet, Audiovisual, Esportes e ECA).

Para tornar o direcionamento dos investimentos socioambientais da Organização ainda mais assertivo, foi iniciado um trabalho, em 2008, com o apoio do Instituto para o Desenvolvimento do Investimento Social (Idis), visando traçar um diagnóstico das ações e dos procedimentos quanto aos investimentos socioambientais, definir objetivos estratégicos e estruturar uma nova forma de atuação para esse assunto.

Desde dezembro de 2008, o Bradesco passou a fazer parte do quadro de associados do Grupo de Institutos, Fundações e Empresas (Gife), associação sem fins lucrativos que reúne organizações de origem empresarial e familiar que investem em projetos sociais, culturais e ambientais com finalidade pública. Trata-se da primeira associação da América do Sul a reunir empresas, institutos e fundações de origem privada que praticam investimento social privado para fins públicos por meio de projetos sociais, culturais e ambientais, de forma planejada, monitorada e sistemática.

Investimentos socioambientais

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



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

Fundação Bradesco

Por intermédio da Fundação Bradesco, o Banco mantém um conjunto de ações considerado um dos maiores programas socioeducacionais privados do Brasil e do mundo. São abrangidos todos os Estados brasileiros, mais o Distrito Federal, com 40 escolas instaladas em regiões menos favorecidas sob o ponto de vista socioeconômico. Em seus 52 anos de atuação, a Fundação tem proporcionado ensino formal gratuito e de qualidade a mais de 2,1 milhões de alunos, contingente que, somado a outras modalidades de cursos presenciais e a distância, supera 3 milhões de atendimentos.

Atua em regiões carentes, onde construiu escolas com o objetivo de proporcionar ensino de qualidade a pessoas com poucas condições econômicas, à margem do contexto social. As escolas, por sua vez, constituem uma referência sociocultural nas regiões em que se encontram.

Em 2008, a Fundação Bradesco superou 518 mil atendimentos, em seus diversos segmentos de atuação, abrangendo: 110 mil alunos em suas escolas próprias, na educação básica, no período correspondente da educação infantil à educação profissional técnica de nível médio; educação de jovens e adultos; e formação inicial e continuada. Além desses benefícios, por meio da Escola Virtual, seu portal de *e-learning*, e dos Centros de Inclusão Digital (CIDs), foram mais de 408 mil atendimentos. Aos alunos da educação básica, aproximadamente 50 mil, são também assegurados, gratuitamente, uniforme, material escolar, alimentação e assistência médico-odontológica.

Fundação Bradesco: educação gratuita para 110 mil alunos em 2008

Veja mais detalhes sobre as iniciativas da Fundação Bradesco no *site* www.fb.org.br ou no nosso *site* de Responsabilidade Socioambiental – www.bradesco.com.br/rsa

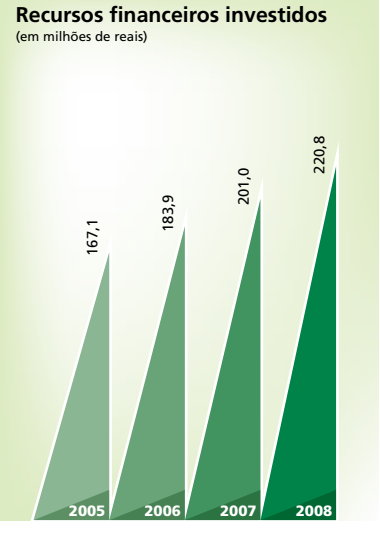
Alunos atendidos, por nível de ensino

	2007		2008	
	Número de alunos	% sobre o total	Número de alunos	% sobre o total
Educação básica	49.881	12,9	49.317	9,5
Educação de jovens e adultos	19.532	5,1	18.829	3,6
Formação inicial e continuada	40.381	10,5	42.684	8,2
Subtotal	**109.794**	**28,5**	**110.830**	**21,4**
Educação a distância (CIDs e Escola Virtual)	275.030	71,5	407.830	78,6
Total do atendimento	**384.824**	**100,0**	**518.660**	**100,0**

As escolas têm mantido um índice de aprovação de alunos em torno de 96%, na média dos últimos cinco anos, entre os melhores índices internacionais. Os três primeiros alunos de cada turma da série final do ciclo de educação básica são indicados a participar do processo seletivo para trabalhar no Bradesco (mediante vagas disponíveis), ou seja, cerca de 280, de um total de 4 mil formados todos os anos.
Incluindo todas as ações da Fundação Bradesco, a verba orçamentária da Fundação, em 2008, foi de R$ 220,791 milhões. Para 2009, está previsto um montante de R$ 231,343 milhões. O investimento da Fundação nas ações de educação representa uma forma real de distribuição de riqueza, já que sua principal fonte de recursos advém de sua participação como acionista do Bradesco.

Tecnologia de ponta

O ensino na Fundação Bradesco está voltado ao futuro. A Fundação parte do princípio de que a educação, hoje, é um processo no qual o uso da tecnologia é irreversível, pois tem de preparar pessoas para atuar numa sociedade que já conta com alto grau de evolução tecnológica.
No projeto "Um Computador por Aluno", são utilizados pequenos *notebooks* em sala de aula. O projeto piloto teve início na Unidade Escolar de Campinas (SP) e conta com 600 equipamentos portáteis, além de professores já capacitados. O objetivo é criar um ambiente de aprendizagem interativo, propiciando a mobilidade para facilitar o processo de ensino.
O programa "Intel Educar", por sua vez, prepara professores das escolas da Fundação e também da rede pública para promover o aprendizado com base na investigação, integrando o uso de computadores ao currículo escolar.
Outra questão fundamental é o uso da tecnologia para melhorar a avaliação de indicadores de resultados que permitam obter dados sobre desempenho escolar, formação de educadores e empregabilidade de alunos.



Outras iniciativas

Para a atualização e qualificação de trabalhadores, com diferentes níveis de escolaridade, a Fundação Bradesco disponibiliza mais de 100 opções de cursos, para que os participantes possam empreender seu próprio negócio ou progredir no mercado de trabalho.

Com a Fundação Roberto Marinho, das Organizações Globo, a Fundação Bradesco mantém, desde 1997, o Canal Futura (o "Canal do Conhecimento"), que alcança, atualmente, cerca de 33 milhões de telespectadores.

Há, também, iniciativas com foco na área de Informática: a Fundação Bradesco mantém uma parceria com o Media Lab, Centro de Pesquisa do Massachusetts Institute of Tecnology (MIT), para desenvolver projetos de integração de tecnologia com questões sociais; outra iniciativa é o Development Laboratory (D-Lab), pelo qual alunos do MIT, da Universidade de São Paulo (USP) e da Fundação Bradesco atuam de forma conjunta na implantação de tecnologias na comunidade indígena dos Javaés, no Estado de Tocantins.

Temos, ainda, o Programa de Informática para Deficientes Visuais, implantado há dez anos, que já realizou mais de 9 mil atendimentos. Os Programas "Intel Educação para o Futuro" e "Intel Aprender" são outras iniciativas na área de tecnologia, beneficiando mais de 5.600 educadores e 6 mil jovens.

Por meio do portal de *e-learning* Escola Virtual, são disponibilizados 184 cursos a distância e semipresenciais em tecnologia da informação e formação de professores. Em 2008, foram beneficiados mais de 298 mil usuários. A Fundação promove, também, o acesso ao uso da tecnologia e à inclusão digital aos moradores das comunidades do entorno de suas escolas, por meio de 103 Centros de Inclusão Digital (CIDs), sendo quatro em comunidades indígenas. Os CIDs funcionam, ainda, como núcleos de aprendizagem e qualificação profissional. São laboratórios de informática criados para as comunidades carentes, com os objetivos de promover a inclusão digital de suas populações, estimular a responsabilidade social e o empreendedorismo e ampliar as noções de cidadania. Em 2008, os CIDs foram responsáveis por mais de 109 mil atendimentos, com grande impacto social nas comunidades envolvidas.

Fundação Bradesco mantém 103 Centros de Inclusão Digital

A alfabetização também é contemplada. Desde 1998, por meio do Programa Alfabetização Solidária, a Fundação Bradesco contribui para a alfabetização de populações da região Nordeste.

Por fim, o Bradesco e a Fundação Bradesco mantêm o Projeto Educa+Ação, com foco no ensino de crianças com até 8 anos de idade. Vide mais detalhes adiante.

Para saber mais sobre os CIDs, acesse www.cid.org.br

Formando cidadãos

Criada em 1956, a Fundação aumenta a cada ano a sua atuação: nos últimos 28 anos, elevou de 13 mil para mais de 110 mil o número de alunos atendidos anualmente em suas escolas. A Instituição oferece ensino gratuito e de qualidade na educação infantil, ensinos fundamental e médio, formação inicial e continuada e educação profissional técnica de nível médio nas áreas de Informática, Eletrônica, Indústria, Gestão e Agropecuária. Oferece, ainda, educação de jovens e adultos, por meio da Teleducação e do Portal Escola Virtual, na modalidade de ensino à distância.

O Portal Escola Virtual é responsável por cerca de 150 mil atendimentos por ano. Essa modalidade de ensino oferece cursos a distância via Internet e semipresenciais nos segmentos de educação básica, educação profissional e educação de jovens e adultos. O portal de *e-learning*, denominado Escola Virtual – www.escolavirtual.org.br – está à disposição de alunos e ex-alunos, educadores e funcionários da Fundação Bradesco, além de pessoas da comunidade e desempregados que desejem obter uma nova especialização ou qualificação para o trabalho.

Confira também, no *site* www.fb.org.br, os detalhes de cada projeto educacional.

Metas e Objetivos
Aperfeiçoar os indicadores de desempenho das escolas, visando sempre à qualidade de ensino.
Tornar as escolas cada vez mais um polo de referência e de multiplicação nas suas comunidades.
Melhorar continuamente a qualidade do ensino, os índices de excelência operacional e os índices de aproveitamento dos alunos.
Diminuir ainda mais os índices de evasão e reprovação.
Implantar mais 30 novos Centros de Inclusão Digital (CIDs) no País, em parceria com a British Telecon Global Service (BT), que mantém projeto mundial com a Unicef para oferecimento de Internet em comunidades carentes de países em desenvolvimento.

Finasa Esportes

O Finasa Esportes é um programa que manifesta seu apoio ao desenvolvimento da cidadania e da inclusão social de crianças e adolescentes. Nos seus 20 anos de existência, estabeleceu diversas parcerias, destacando-se a realizada com a Prefeitura Municipal de Osasco, que contribui para a ampliação do alcance social desse programa. Por meio de uma atividade saudável, como a prática esportiva nas modalidades vôlei e basquete, o Finasa Esportes desenvolve ações de educação, saúde e bem-estar

Finasa Esportes: 20 anos promovendo o desenvolvimento da cidadania e a inclusão social por meio da prática esportiva

para crianças e adolescentes do sexo feminino, com o objetivo de conscientizá-las sobre cidadania, para que contribuam para a transformação positiva da sociedade.

Podem participar do Programa Finasa Esportes meninas com idades entre 9 e 18 anos. Além de formar atletas, o programa mantém equipes femininas das categorias de base nas modalidades vôlei e basquete e estimula a difusão do esporte. Jovens de comunidades carentes são maioria na participação, e a matrícula e a frequência escolar são as únicas exigências. Todas as alunas têm acesso garantido à educação esportiva de qualidade, independentemente de suas características físicas, como peso, altura ou habilidades esportivas.

Celeiro de atletas

Desde sua criação, já passaram pelo Programa Finasa Esportes aproximadamente 35 mil meninas. Atualmente, ele atende mais de 2.300 meninas nos 41 Núcleos de Formação e cerca de 180 nos 12 Núcleos de Especialistas, nas modalidades vôlei e basquete.

As melhores alunas dos Núcleos de Formação não-competitivos são encaminhadas para as equipes das categorias de base. O trabalho executado nos Núcleos de Formação é acompanhado por profissionais que atuam nos Núcleos de Especialistas. Eles selecionam jovens talentos tanto para as equipes de base do basquete, como as do vôlei. Assim, uma atleta que se inicia em uma categoria de base tem a perspectiva de se desenvolver para o profissionalismo em seis ou sete anos.

A prática esportiva, além de contribuir para uma vida saudável, acaba sendo responsável pela formação de atletas de alto nível, possibilitando a participação de jogadoras na equipe adulta de vôlei do Finasa/Osasco e nas seleções brasileiras de vôlei e basquete feminino – infanto-juvenil e juvenil.

Para as atletas das categorias de base, o programa oferece uma estrutura de apoio, com benefícios como seguro de vida, plano de saúde e todo material esportivo, além de acompanhamento médico, psicológico, fisioterápico e nutricional, bem como informações regulares sobre temas de interesse, como estresse, higiene, adolescência, prevenção contra o uso de drogas e gravidez precoce, transformando esses Núcleos em verdadeiros centros de cidadania.

Metas e Objetivos de 2008		Progresso
Construção do Centro de Desenvolvimento Esportivo Finasa Osasco, em área cedida pela Prefeitura de Osasco pelo período de 30 anos. Os recursos investidos serão da ordem de R$ 12 milhões.	A construção foi iniciada em 2008, mas a conclusão será em 2009. Houve demandas não previstas em termos de tubulação, e chuvas intensas também prejudicaram o andamento do trabalho.	○ Não cumprido

Metas e Objetivos para 2009
Conclusão das obras e inauguração do Centro de Desenvolvimento Esportivo Finasa Osasco.

Para obter outras informações sobre o Programa Finasa Esportes, acesse www.finasaesportes.com.br ou o nosso *site* de Responsabilidade Socioambiental – www.bradesco.com.br/rsa

Fundação Amazonas Sustentável (FAS)

A Fundação Amazonas Sustentável (FAS) foi constituída para enfrentar um desafio histórico: valorizar os serviços ambientais providos pela Floresta Amazônica. Numa parceria inédita com o Governo do Estado do Amazonas, anunciada em novembro de 2007, o Bradesco tornou-se um dos cofundadores da Fundação Amazonas Sustentável. A Organização fez um aporte inicial de R$ 20 milhões e comprometeu-se a repassar outros R$ 50 milhões em cinco anos – R$ 10 milhões por ano, de 2008 até 2012 –, como mantenedora da instituição. Os recursos serão obtidos com a venda de produtos voltados à iniciativa (cartões de crédito em plástico reciclado e títulos de capitalização). O Governo do Estado do Amazonas contribuiu com R$ 20 milhões, e outras organizações estão aportando recursos financeiros e técnicos.

Os principais desafios da FAS são preservar o conjunto de 34 unidades de conservação ambiental do Amazonas e promover o desenvolvimento sustentável e a melhoria da qualidade de vida das populações envolvidas. As unidades de conservação cobrem 17,4 milhões de hectares, onde vivem 8,5 mil famílias, com os rendimentos dos investimentos iniciais (R$ 20 milhões do governo amazonense e R$ 20 milhões do Bradesco). A gestão dos recursos está a cargo da BRAM – Bradesco Asset Management.

A primeira ação desenvolvida pela nova parceria aconteceu no âmbito do programa Bolsa Floresta, pioneiro no País, instituído pelo governo amazonense como parte da Política Estadual sobre Mudanças Climáticas, Conservação Ambiental e Desenvolvimento Sustentável do Amazonas.

Bolsa Floresta promove integração das comunidades com a floresta

O Bolsa Floresta prevê o pagamento por serviços e produtos ambientais às comunidades, pelo uso sustentável dos recursos naturais, conservação, proteção ambiental e incentivo às políticas voluntárias de redução do desmatamento nas áreas do entorno. A meta é atingir 60 mil famílias beneficiadas até 2010.

Projeto Educa+Ação

O Projeto Educa+Ação, iniciado em 2007, tem como objetivo dar condições de ensino para que crianças aprendam a ler e escrever até os 8 anos de idade. O projeto visa integrar a iniciativa privada e o setor público municipal no esforço de elevação do padrão educacional das crianças brasileiras e está em sinergia

Para saber mais sobre a FAS, consulte o *site* www.fas-amazonas.org

Veja outras informações sobre o Educa+Ação no nosso *site* de Responsabilidade Socioambiental – www.bradesco.com.br/rsa

14 escolas municipais utilizam o mesmo material didático da Fundação Bradesco

com o movimento "Compromisso Todos pela Educação", que tem como uma das metas a alfabetização das crianças até os 8 anos. Conta com apoio da União Nacional dos Dirigentes Municipais de Educação (Undime) e da União dos Dirigentes Municipais de Educação do Estado de São Paulo.

Foram beneficiados cerca de 1.100 alunos do ensino fundamental, de 14 escolas municipais de oito cidades do Vale do Ribeira, interior de São Paulo, por meio de um projeto piloto de dois anos.

O Bradesco implantou, nessas escolas a metodologia de ensino utilizada nas 40 escolas da Fundação Bradesco. Para isso, é usado o mesmo material utilizado pelos alunos da Fundação.

As escolas participantes do Educa+Ação contam com supervisão pedagógica e avaliação semestral realizadas por profissionais especializados da Fundação Bradesco. Um Centro Pedagógico acompanha o desenvolvimento da parceria, com monitoramento de auditoria externa.

Outra ação desenvolvida para garantir a eficiência do projeto foi a realização de encontros durante o ano para treinar e capacitar os 65 professores, coordenadores pedagógicos e diretores das escolas participantes.

O resultado dos dois anos do projeto piloto (2007 e 2008) foi surpreendente: cerca de 91% dos alunos no Educa+Ação sabiam ler e escrever.

O objetivo é levar o projeto gradativamente a outras regiões do País, por meio da Rede de Agências do Banco e escolas da Fundação Bradesco. Com a realização do projeto piloto, o Educa+Ação já chegará testado e aprimorado para ser implantado em outros locais.

Metas e Objetivos de 2008		Progresso
O Bradesco e a Fundação Bradesco têm como objetivo estender o Projeto Educa+Ação, gradativamente, a outras regiões do País, por meio da Rede de Agências do Banco, das escolas da Fundação e de parcerias.	Ainda não cumprido, tendo em vista que o projeto-piloto engloba dois anos (2007 e 2008).	○ Não cumprido

Metas e Objetivos para 2009
Estender o Projeto Educa+Ação, gradativamente, a outras regiões do País, por meio da Rede de Agências do Banco, das escolas da Fundação e de parcerias. Próximos municípios a serem abrangidos: Angélica (MS), Ivinhema (MS) e Embu (SP).
Ampliar a atuação no Vale do Ribeira, atendendo 2.500 alunos e mais de 100 professores e coordenadores.

Fundação SOS Mata Atlântica

Mantemos, desde 1989, uma sólida parceria com a Fundação SOS Mata Atlântica, para viabilizar projetos voltados à proteção de um dos mais ricos e ameaçados ecossistemas do planeta, o que tem gerado iniciativas importantes, tais como o lançamento do Cartão de Afinidade SOS Mata Atlântica, do Título de Capitalização Pé Quente Bradesco SOS Mata Atlântica e do EcoFinanciamento de Veículos, iniciado em 2007.

Parte dos recursos arrecadados com a venda desses produtos é repassada à Fundação, transformando-se em programas de conservação e educação ambiental e restauração florestal, entre outros. Com o apoio do Bradesco, já foi possível viabilizar recursos para o plantio de 26.434.535 mudas de árvores nativas em áreas da Mata Atlântica, o que equivale à recuperação de 15.550 hectares. Todas estas árvores, quando adultas (20 anos), terão neutralizado aproximadamente 8 milhões de toneladas de CO_2. Somados os recursos provenientes da venda dos produtos relacionados à ONG, o total repassado à entidade desde 1989 atinge a cifra de R$ 74 milhões.

Outras Entidades Parceiras:

- **Projeto Integração Empresa Escola**: o PIEE é uma iniciativa da Bradesco Seguros e Previdência e atua de forma integrada com a Fundação Bradesco do Rio de Janeiro. Criado em 2004,

Valores repassados à Fundação SOS Mata Atlântica, desde 1989

Programa/Projeto	Valor (R$ mil)
Programa Clickarvore	27.502
Infraestrutura	17.209
Viveiros comunitários	8.313
Brindes promocionais (kits)	4.457
Atlas da Mata Atlântica	3.968
Eventos (Viva a Mata)	3.813
Fundo de RPPNs	2.860
Programa Florestas do Futuro	2.073
Programa Costa Atlântica	1.490
Programas Um Pé de Quê? – TV Futura	700
Distribuição de mudas	691
Publicações/folhetos	577
Implantação de 15 miniviveiros da Fundação Bradesco	455
Anúncios – divulgação	397
Mata Atlântica vai à escola	196
Total	**74.701**

Total de mudas de árvores viabilizadas pela comercialização de produtos*

	Até 2005	2006	2007	2008
Cartão Bradesco SOS Mata Atlântica	3.015	600	600	900
Título de capitalização Pé Quente Bradesco SOS Mata Atlântica	9.869	6.443	3.703	950
EcoFinanciamento de veículos	-	-	127	227
Total**	**12.884**	**7.043**	**4.430**	**2.077**

* Em milhares de árvores.
** As informações divulgadas no *Relatório de Sustentabilidade 2007* não consideraram as árvores viabilizadas no Programa Florestas do Futuro e nos Viveiros Comunitários.

Para conhecer as ações da Fundação SOS Mata Atlântica apoiadas pelo Bradesco, consulte o *site* de Responsabilidade Socioambiental do Banco – www.bradesco.com.br/rsa. Para outras informações sobre a Fundação, acesse o *site* www.sosmatatlantica.org.br

tem por objetivo principal contribuir para a integração social, a formação da cidadania e a promoção da qualidade de vida dos alunos, por meio do desenvolvimento de atividades esportivas. O desempenho escolar e o bom comportamento são prerequisitos para os alunos participarem do Projeto, que em 2008 atendeu 574 alunos nas oito modalidades oferecidas: natação, voleibol, futebol society, futsal, capoeira, basquete, handebol e ginástica rítmica. As atividades são desenvolvidas por equipe especializada que, em conjunto com a Fundação Bradesco e com a Bradesco Seguros e Previdência, acompanham de forma contínua a evolução e o desempenho dos alunos. Para outras informações sobre o Projeto, acesse o nosso *site* de Responsabilidade Socioambiental – www.bradesco.com.br/rsa.

- **Instituto Ayrton Senna**: o Instituto Ayrton Senna atua por meio de programas que visam criar soluções educacionais de grande escala para problemas que afetam a aprendizagem de crianças e jovens brasileiros. Já há alguns anos, o Bradesco mantém uma parceria com o Instituto Ayrton Senna, viabilizando a realização de vários projetos. Para outras informações sobre o Instituto, acesse o *site* www.senna.org.br.
- **IBCC**: desde a sua fundação, em 1968, o Instituto Brasileiro de Controle do Câncer (IBCC) leva a prevenção, o diagnóstico precoce e o tratamento de diversos tipos de cânceres à população. Nesses 40 anos de atividades, já atendeu mais de 4 milhões de pessoas, dentro do que há de mais avançado na oncologia (estudo e tratamento de tumores cancerígenos). Desde o início da campanha O Câncer de Mama no Alvo da Moda (em 1995), já foram construídos mais de 5 mil metros quadrados de área hospitalar. O Instituto mantém uma parceria com o Bradesco desde março de 2006. Para obter mais informações sobre o IBCC, acesse o *site* – www.ibcc.org.br.

Patrocínios e Doações

No decorrer de 2008, foram apoiados e patrocinados diversos eventos socioculturais, em diferentes cidades e regiões do País. Também patrocinamos grandes mostras internacionais com foco educacional, como as exposições Revolução Genômica, Darwin Brasil e Einstein. Para decidir sobre os patrocínios a serem feitos, contamos com um Comitê de

Patrocínio a grandes mostras internacionais com foco educacional

Patrocínios

		2006	2007	2008
Com recursos próprios	Eventos	415	398	531
	Total	R$ 32,3 milhões	R$ 36,7 milhões	R$ 38,9 milhões
Por meio de leis de incentivo	Eventos	62	122	275
	Total	R$ 53,5 milhões	R$ 75,5 milhões	R$ 76,5 milhões

Patrocínios e Eventos, que analisa uma média de 80 projetos por semana.

Tradição popular

Patrocinamos festividades regionais que preservam antigas tradições folclóricas, como a Festa de São João, em Campina Grande (PB), considerada a maior manifestação desse gênero em todo o mundo, o Festival Folclórico de Parintins (AM), o Festival de Inverno de Garanhuns (PE) e o tradicional Círio de Nazaré, festa religiosa que mobiliza toda a população de Belém, capital do Pará. Estivemos presentes, ainda, no Festival de Verão e no Carnaval de Salvador (BA), além dos carnavais de Recife e Olinda (PE) e do Rio de Janeiro (RJ).

Incentivo cultural

Pelo quarto ano consecutivo, o Bradesco Prime patrocinou o 4º Prêmio Bravo! Prime de Cultura. Considerada uma das maiores premiações da cultura nacional, a cerimônia de entrega reuniu talentos da música, artes plásticas, literatura, cinema, dança e teatro. Ainda no âmbito do segmento Prime, temos o Prime Arts, um programa de incentivo à cultura que busca reunir e divulgar todos os espetáculos que o Bradesco Prime patrocina e apoia para que o cliente desse segmento fique sempre bem informado, em primeira mão.

Teleton – AACD

Única empresa a participar como patrocinadora e doadora de todas as edições do Teleton, em 2008, o Bradesco doou R$ 1 milhão. O Teleton é uma maratona televisiva, realizada desde 1998, com a missão de arrecadar recursos para a Associação de Assistência à Criança Deficiente (AACD). Com os recursos obtidos até agora, a AACD pôde construir, equipar e manter sete novos centros de reabilitação distribuídos pelos Estados de São Paulo, Rio de Janeiro, Rio Grande do Sul, Minas Gerais e Pernambuco.

Outros patrocínios em 2008

Na área socioambiental, o Bradesco patrocinou a II Mostra de Responsabilidade Social da Fiesp (Federação das Indústrias do Estado de São Paulo), o 5º Congresso Gife sobre Investimento Social Privado, a Conferência Internacional Ethos de Responsabilidade Social, o Viva a Mata, da Fundação SOS Mata Atlântica, e o Fórum Mundial Diálogos da Terra no Planeta Água, evento que reuniu importantes personalidades nacionais e internacionais que discutiram questões relacionadas à sustentabilidade do planeta. Participou ainda das exposições Ecos do Planeta, Nativismo Revisitado e Amazônia Sem Retoques e do Projeto Gigantes 2008 – Abraçando a Amazônia.

Veja mais informações sobre patrocínios no nosso *site* de Responsabilidade Socioambiental – www.bradesco.com.br/rsa

Relato da Sustentabilidade

Transparência

O *Relatório de Sustentabilidade* é um dos principais instrumentos para divulgação, aos nossos públicos de relacionamento e à sociedade em geral, das informações que demonstram a nossa Visão e a nossa estratégia para a sustentabilidade.

Pelo terceiro ano consecutivo, adotamos as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI). Trata-se de um conjunto de princípios, protocolos e indicadores que possibilita gerir, comparar e divulgar o desempenho das organizações nas dimensões social, ambiental e econômica. A GRI valoriza os aspectos de relevância, abrangência, transparência, confiabilidade e comparabilidade. Mais de 1.000 empresas (sendo mais de 80 instituições financeiras) de 60 países utilizam as diretrizes em seus relatórios de sustentabilidade. Este Relatório de 2008 também utilizou o Suplemento Setorial de Serviços Financeiros da GRI, lançado, em sua versão final, no segundo semestre de 2008, com indicadores específicos.

Em janeiro de 2009, o Bradesco tornou-se Organizational Stakeholder (OS) da GRI, incluindo-se em uma rede de apoio, formada por empresas e entidades no mundo, responsável pela divulgação das diretrizes propostas pela Global Reporting Initiative e por sua manutenção como instituição democrática, independente e global.

Para que possamos atender bem os nossos públicos de interesse, teremos quatro versões impressas deste Relatório: esta para acionistas, uma para funcionários, uma para fornecedores e outra para clientes e outros públicos. Além disso, informações complementares estarão disponíveis na Internet, no *site* de Responsabilidade Socioambiental do Banco – www.bradesco.com.br/rsa.

Processo de Construção do Relatório

A construção de um *Relatório de Sustentabilidade* é um processo contínuo. A elaboração do Relatório de 2008 envolveu um conjunto de ações estruturadas, que se iniciou logo após a distribuição do Relatório de 2007. Essas ações contemplaram:

1º Ciclo Bradesco de Diálogo com *Stakeholders*

Convidamos alguns dos nossos principais públicos de interesse a contribuir no processo de construção do Relatório. Assim, promovemos painéis de diálogo com os seguintes públicos:

Painéis de diálogo

Grupo	Nº de participantes
Colaboradores	28
Fornecedores	15
Clientes	13
Governo e Sociedade	17
ONGs	19
Academia (universidades)	9
Total	**101**

Foi a primeira vez que o Bradesco realizou esse tipo de iniciativa. Os resultados foram

Para esclarecer eventuais dúvidas e/ou encaminhar comentários sobre esta publicação, pode-se utilizar o e-mail socioambiental@bradesco.com.br

tabulados e serviram de subsídios para o processo de elaboração do *Relatório de Sustentabilidade* de 2008, assim como também contribuíram para a identificação de diversas oportunidades de melhorias na estratégia e na gestão da Organização.

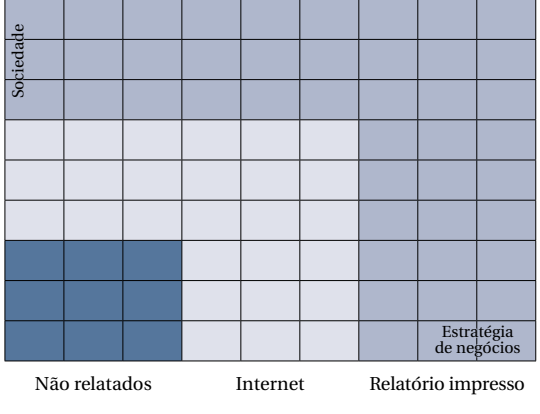
Estudo de *benchmark*

Foi conduzido um estudo de *benchmark* sobre oito bancos do Brasil e do exterior, para analisar suas práticas e seus relatórios.

Matriz de Materialidade

A metodologia utilizada para a definição dos assuntos que deveriam ser tratados no Relatório de 2008, tanto em suas versões impressas quanto nas informações complementares disponíveis na Internet, compreendeu a construção de uma Matriz de Materialidade. Os assuntos foram identificados, agrupados e ponderados a partir de dois eixos: sociedade e estratégia de negócios.

Matriz de materialidade



O eixo sociedade valeu-se de temas emergentes dos painéis de *stakeholders*, do estudo de *benchmark*, das iniciativas apoiadas ou subscritas pela Organização, de normas sociais e ambientais e de questionários de índices de sustentabilidade. O eixo estratégia incorporou os resultados dos painéis com o público interno e com os fornecedores, as políticas e os códigos de ética do Bradesco. O resultado passou por uma revisão da Alta Direção da Organização.

Ciclo de capacitação de gestores

O processo de capacitação envolveu todos os gestores das atividades relacionadas às informações divulgadas no Relatório, principalmente indicadores da GRI. Os *workshops* foram divididos nas dimensões econômica, social e ambiental.

Abrangência

As informações incluídas neste Relatório compreendem as atividades das empresas da Organização Bradesco, no Brasil e no exterior, bem como as desenvolvidas pela Fundação Bradesco e pelo Finasa Esportes. A responsabilidade pela confiabilidade das informações relatadas é das respectivas administrações das dependências gestoras. As demonstrações contábeis e as informações contidas no próprio *Relatório de Sustentabilidade* são verificadas por auditoria externa.

Nível de Aplicação GRI

Consideramos que este *Relatório de Sustentabilidade 2008* alcançou o nível de aplicação A+. O processo de *assurance* foi realizado pela empresa BSD.

Nível de aplicação GRI

		C	C+	B	B+	A	A+
Obrigatório	Auto declarado		Com Verificação Externa		Com Verificação Externa		
Opcional	Examinado por Terceiros						A+ GRI REPORT 3rd PARTY CHECKED
	Examinado pela GRI						

Indicadores de Desempenho

Indicadores Econômicos

Distribuição do Valor Adicionado (DVA)

Composição do Valor Adicionado	2006		2007		2008	
	R$ mil	%	R$ mil	%	R$ mil	%
1) Receitas	41.243.517	272,3	47.218.444	233,2	59.815.648	337,0
2) Despesas de Intermediação Financeira	(18.536.698)	(122,4)	(19.293.584)	(95,3)	(33.954.595)	(191,3)
3) Insumos Adquiridos de Terceiros	(5.039.460)	(33,3)	(5.970.751)	(29,5)	(6.764.677)	(38,1)
4) Valor Adicionado Bruto (1-2-3)	**17.667.359**	**116,6**	**21.954.109**	**108,4**	**19.096.376**	**107,6**
5) Depreciação, Amortização e Exaustão	(2.589.769)	(17,1)	(1.749.534)	(8,6)	(1.481.558)	(8,3)
6) Valor Adicionado Líquido Produzido pela Entidade (4-5)	**15.077.590**	**99,5**	**20.204.575**	**99,8**	**17.614.818**	**99,2**
7) Valor Adicionado Recebido em Transferência	72.324	0,5	42.268	0,2	135.356	0,8
8) Valor Adicionado a Distribuir (6+7)	**15.149.914**	**100,0**	**20.246.843**	**100,0**	**17.750.174**	**100,0**
9) Distribuição do Valor Adicionado	**15.149.914**	**100,0**	**20.246.843**	**100,0**	**17.750.174**	**100,0**
9.1) Pessoal	5.505.287	36,3	5.973.382	29,5	6.231.826	35,1
9.2) Impostos,Taxas e Contribuições	4.232.056	28,0	5.850.522	28,9	3.401.946	19,2
9.3) Remuneração de Capitais de Terceiros	349.524	2,3	402.002	2,0	462.343	2,6
9.4) Remuneração de Capitais Próprios	5.063.047	33,4	8.020.937	39,6	7.654.059	43,1

Indicadores de Clientes

Perfil da Carteira de Crédito

Evolução do volume de empréstimo por tipo e setor de atividade (R$ milhões)

	2006		2007		2008	
	Saldo	%	Saldo	%	Saldo	%
Setor público	940	1,0	901	0,7	941	0,6
Setor privado	95.279	99,0	130.406	99,3	172.482	99,4
Pessoa jurídica	**55.668**	**57,8**	**76.932**	**58,6**	**105.781**	**61,0**
Indústria	24.393	25,3	31.401	23,9	44.261	25,5
Comércio	13.452	13,9	18.724	14,3	23.547	13,6
Intermediação financeira	462	0,5	1.049	0,8	1.236	0,7
Serviços	16.054	16,7	24.135	18,4	34.491	19,9
Agricultura, pecuária, pesca, silvicultura e exploração florestal	1.307	1,4	1.623	1,2	2.246	1,3
Pessoa física	**39.611**	**41,2**	**53.474**	**40,7**	**66.701**	**38,4**
Total	**96.219**	**100,0**	**131.307**	**100,0**	**173.423**	**100,0**

Evolução dos empréstimos por região do País (R$ bilhões)

Empresa	Região	2007		2008		Variação do saldo (%)
		Saldo	%	Saldo	%	
Bradesco	Norte	3.041	3,3	3.896	3,1	28,1
	Nordeste	7.754	8,3	10.628	8,4	37,1
	Centro-Oeste	6.856	7,4	8.752	6,9	27,7
	Sul	13.642	14,7	18.170	14,3	33,2
	Sudeste	61.507	66,3	85.440	67,3	38,9
Total Bradesco		**92.800**	**100**	**126.887**	**100**	**36,7**
Demais empresas *		38.507		46.536		20,9
Total		**131.307**		**173.423**		**32,1**

* Inclui Finasa, Private, Amex, Cartão não-correntista, BMC, Credifar e operações no exterior.

Manifestações

Canais utilizados – Banco

Canal	Qtde	%
Bacen	7.319	26
Procon	15.983	57
Imprensa	503	2
Carta	1.553	5
Ouvidoria – 2ª instância	2.820	10
Total	**28.178**	**100**

Manifestações – Banco (Reclamações, Sugestões e Elogios feitos no Alô Bradesco – SAC e na Internet – opção Fale Conosco)

Canal	Qtde	%
Ligações	106.911	63
E-mails	62.425	37
Total	**169.336**	**100**

Canais utilizados – Bradesco Seguros e Previdência

Canais	Qtde.	%
0800	12.462	67,10
Fale Ouvidoria	3.117	16,78
Susep	695	3,74
Fale Conosco	577	3,11
ANS*	497	2,68
Alô Bradesco	467	2,51
Procon	310	1,67
Ouvidoria	291	1,57
Assessoria imprensa	105	0,57
Bacen	35	0,19
Carta	15	0,08
Total	**18.571**	**100,00**

* O atendimento às demandas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) é realizado pela Superintendência Executiva Operacional e de Atendimento – Bradesco Saúde S.A.; portanto, esse número não está incluído no total de demandas atendidas pela Ouvidoria da Bradesco Seguros e Previdência.

Indicadores de Público Interno

Quantidade de funcionários por empresa

	2006	2007	2008
Banco Bradesco	63.163	65.050	69.411
Empresas Controladas	12.702	17.054	17.211
Amex[1]	2.566	-	-
BEC[2]	875	-	-
BMC[3]	-	669	-
Total	**79.306**	**82.773**	**86.622**

1 Funcionários não contabilizados em 2007 porque foram incorporados ao quadro das Controladas.
2 Funcionários não contabilizados em 2007 porque foram incorporados ao quadro do Banco Bradesco.
3 Funcionários não contabilizados em 2008 porque foram incorporados ao quadro das Controladas.

Colaboradores por categoria

	2006	2007	2008
Diretoria	106	105	119
Gerência	6.168	7.678	8.302
Supervisão/Técnicos	27.582	28.962	32.167
Administrativo	14.688	18.125	17.879
Operacional	30.767	27.903	28.155

Total de empregos por tipo de jornada de trabalho – em %

	2006	2007	2008
Período integral	63,2	64,4	65,2
Período parcial	36,8	35,6	34,8

Evolução das movimentações

	2006	2007	2008
Promoções	14.228	11.477	19.418
Promoções com transferências	2.222	7.484	7.118
Transferências	5.822	4.484	5.448

Perfil dos funcionários

Indicadores	Consolidado		
Idade	**Homens**	**Mulheres**	**Total**
Até 17 anos	251	454	705
De 18 a 30 anos	22.443	22.276	44.719
De 31 a 40 anos	10.302	11.330	21.632
De 41 a 50 anos	9.550	6.735	16.285
Acima de 50 anos	2.322	959	3.281
Idade média	32,6	31,1	31,9
Tempo de serviço			
Até 3 anos	16.833	16.326	33.159
De 4 a 10 anos	10.427	10.877	21.304
De 11 a 20 anos	8.094	8.051	16.145
Acima de 20 anos	9.514	6.500	16.014
Tempo médio de serviço	10,0	9,3	9,6
Escolaridade			
Fundamental	412	220	632
Médio	7.051	5.955	13.006
Superior	37.405	35.579	72.984
Jornada			
Parcial	14.036	16.092	30.128
Integral	30.832	25.662	56.494
Chefia (Comissionados)			
Não-comissionados	20.122	21.914	42.036
Comissionados	24.746	19.840	44.586
Total	**44.868**	**41.754**	**86.622**

Distribuição geográfica do quadro de funcionários

	2006	2007	2008
Norte	2.277	2.497	2.800
Nordeste	9.577	10.306	10.760
Centro-Oeste	3.754	4.054	4.359
Sudeste	56.575	58.323	60.560
Sul	7.026	7.489	8.032
No Brasil	**79.209**	**82.669**	**86.511**
No Exterior	97	104	111

Taxa de rotatividade

	2006	2007	2008
Taxa de *turnover* *	8,84%	9,01%	10,75%

* (Total de demissões/Quadro médio) x 100
Quadro médio = Quadro inicial + Quadro final/2

Movimentação do quadro feminino

Mulheres	2006	2007	2008
Quadro total	37.738	39.454	41.754
Contratações	4.276	4.978	6.073
Promoções/ transferências	11.147	11.023	14.711

Composição étnica do quadro de pessoal

Cor ou raça	2006		2007		2008	
Amarela	816	1,03%	919	1,11%	914	1,05%
Branca	44.764	56,44%	51.946	62,76%	55.126	63,64%
Indígena	30	0,04%	47	0,06%	40	0,05%
Parda	8.794	11,09%	11.325	13,68%	11.909	13,75%
Preta	960	1,21%	1.306	1,58%	1.465	1,69%
Sem declaração	23.942	30,19%	17.230	20,81%	17.168	19,82%

Composição dos grupos minoritários

	2006	2007	2008
Mulheres	37.738	39.454	41.754
Negros (pardos + pretos)	9.754	12.631	13.374
Funcionários acima de 45 anos de idade	7.336	8.160	9.070
Pessoas com deficiência	860	1.075	1.285

Evolução do número de aprendizes

	2006	2007	2008
Total de aprendizes	871	905	1.398

Proporção salarial* (R$)

Categorias	2006	2007	2008
Salário Escriturário	959,47	1.017,04	1.118,74
Salário mínimo	350,00	380,00	415,00
Proporção	274%	268%	270%

(*) O salário inicial pago pela empresa é 270% superior ao salário mínimo nacional.

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

Categorias	2006	2007	2008**
Diretoria	68	37	119
Gerência	130	102	106
Administrativo	56	54	62
Operacional	75	106	144
Supervisão	122	117	160
Técnico	67	33	43
Total	**92**	**105**	**135**

* Ou seja, sem considerar funcionários em férias ou em licença no período.
** Utilizou-se como base de cálculo o quadro de funcionários em janeiro/2009, confrontando-se os dados com os treinamentos realizados nos anos anteriores.

Total de funcionários sindicalizados

	2006	2007	2008
Funcionários sindicalizados	41.636	42.986	44.803

Colaboradores afastados do trabalho em 2008

	Acidentes de trabalho	Maternidade	Tratamento de saúde
Total de licenciados	2.406	2.068	3.344
Licenças iniciadas em 2008	1.124	1.579	2.027
Total de dias perdidos	441.363	187.713	455.584

Indicadores de Meio Ambiente

Consumo de água*

Período	2005	2006	2007	2008
Volume consumido (m^3)	547.771	581.337	650.775	731.000**
M^3 por funcionário	7,4	7,3	7,8	8,4

* Nos anos de 2005 e 2006, os valores referem-se ao Banco Bradesco. A partir de 2007, abrangem toda a Organização Bradesco.
** Refere-se a um valor estimado, pois os números do mês de dezembro não tinham sido consolidados até a data do fechamento desse Relatório. Os dados atualizados estarão disponíveis na versão *on-line* do Relatório.

Consumo de energia elétrica*

Período	2005	2006	2007	2008
Consumo (kWh)	321.678.295	346.338.819	410.122.099	434.971.442**
kWh por funcionário	4.354	4.376	4.955	5.021

* Nos anos de 2005 e 2006, os valores referem-se ao Banco Bradesco. A partir de 2007, abrangem toda a Organização Bradesco.
** Refere-se a um valor estimado, pois os números do mês de dezembro não tinham sido consolidados até a data do fechamento desse Relatório. Os dados atualizados estarão disponíveis na versão *on-line* do Relatório.

Inventário de Emissões de GEE (resumido)

Fontes	Ton. de CO_2		
	2006*	2007**	2008***
Âmbito 1 – Emissões Diretas	2.780,00	29.267,18	38.551,76
Âmbito 2 – Emissões Indiretas	9.780,00	79.483,25	21.052,62
Âmbito 3 – Outras emissões indiretas	10.217,00	108.360,06	99.271,23
Total	**22.777,00**	**217.110,49**	**158.875,61**

* Em 2006, o escopo do inventário foi a Matriz (Cidade de Deus). A partir de 2007, foi considerada toda a Organização Bradesco.
** Os valores divulgados no Relatório anterior, referentes ao inventário de 2007, eram estimados e sofreram ajustes após a auditoria do processo de Certificação ISO 14064.
*** A variação das emissões do Âmbito 1 deve-se a um detalhamento dos fatores de emissão, com dados mais precisos do consumo de ar-condicionado de todas as unidades da Organização. O total de emissões relativas ao Âmbito 2 é estimado, devido ao consumo real de energia em dezembro de 2008 não ter sido apurado até o fechamento desse Relatório. O valor consolidado estará na versão *on-line* do Relatório.
O inventário completo está disponível no *site* www.bradesco.com.br/rsa.

Frota

Veículos	Próprios		Locados	
	2007	2008	2007	2008
Gasolina	73	72	69	55
Diesel	1	1	0	1
Biocombustíveis	0	0	209	220
Helicópteros (QAV)	3	3	-	-
Jato (QAV)	1	1	-	-

Consumo de materiais*

Período	2008
Toners/cartuchos de tinta novos (unidades)	11.028
Toners/cartuchos de tinta remanufaturados (unidades)	14.721
Plástico (toneladas)	182
Plástico Biodegradável (toneladas)	116
Madeira Certificada – lápis (toneladas)	0,913

* Considera a quantidade comprada pelo programa Suprimentos *On-line*, que permite requisitar materiais gráficos, de escritório e outros de forma *on-line*, com atendimento por fornecedores previamente contratados pelo Banco.

Consumo de papel*

Período	2008
Papel reciclado (toneladas)	5.692
Papel branco certificado (toneladas)	932
Total	**6.624**
Kg por funcionário	76,47

* Considera a quantidade comprada pelo programa Suprimentos *On-line* que permite requisitar materiais gráficos, de escritório e outros de forma *on-line*, com atendimento por fornecedores previamente contratados pelo Banco.

Quantidade total de resíduos, por tipo e método de disposição – 2008

Tipo de material	Total	Método de disposição (tratamento)
Papel (toneladas)	2.092.223	Reciclagem
Papelão (toneladas)	63.051	Reciclagem
Plástico (toneladas)	21.700	Reciclagem
Vidro (toneladas)	607	Reciclagem
Metal (toneladas)	2.413	Reciclagem
Madeira (quilos)	780	Reciclagem
Papel Carbono	13.960	Reciclagem
Folhas de podas e galhos secos (quilos)	18.000	Compostagem
Resíduos tecnológicos* (quilos)	150.702	Reciclagem
Pilhas e baterias (quilos)	17.620	Reciclagem
Lâmpadas (unidades)	24.786	Reciclagem
Toners e cartuchos (unidades)	4.451	Reciclagem
	12.952	Remanufatura
Outros resíduos** (toneladas)	1.134.332	Aterro sanitário

* Foram considerados resíduos tecnológicos: cabos, HDs, teclados, ferragens, CPUs, placas, monitores, roteadores, impressoras, mouses, leitores,telefones, fontes, *scaners*, processadores, *notebooks*, fax, calculadoras, estabilizadores e outros.
** Resíduos orgânicos, sanitários e outros.

Cheques reciclados

Período	2006	2007	2008
Cheques confeccionados*	408.294.851	401.712.310	374.755.756
Percentual recuperado	96,1%	91,0%	95,9%

* Há uma tendência de redução do uso do cheque, em função da utilização de outros meios de pagamentos, como cartões de débito e crédito e TED.

Porcentagem de ativos sujeitos a um controle (*screening*) ambiental positivo, negativo e de excelência sobre o total de ativos

	2005	2006	2007	2008
Positivo (1)	0,00%	0,02%	0,05%	0,03%
Negativo (2)	0,08%	0,09%	0,08%	0,10%
Excelência	99,92%	99,89%	99,88%	99,87%
Total (em R$ milhões – Anbid)	**106.256,36**	**124.743,87**	**144.708,17**	**141.357,63**

(1) Patrimônio do Bradesco FIA Índice de Sustentabilidade Empresarial, aberto em 29/12/2005.
(2) Patrimônio de clientes de fundos de pensão com investimentos vetados em empresas de setores como: fumo, bélico, bebida e abate de animais.
- Controle positivo: seleciona empresas por ações positivas do ponto de vista socioambiental, como empreendimentos nas áreas de energia solar, alimentos orgânicos, combustíveis alternativos etc.
- Controle negativo: exclui empreendimentos ligados a práticas negativas do ponto de vista socioambiental, como indústrias tabagistas ou empreendimentos que utilizem trabalho escravo ou infantil, por exemplo.

Balanço Social Ibase

Exercícios de 2008 e 2007

1 - Base de Cálculo	2008 (R$ mil)			2007 (R$ mil)		
Receita líquida (RL) [1]	15.772.280			18.032.173		
Resultado operacional (RO)**	7.788.840			9.341.321		
Folha de pagamento bruta (FPB)	7.166.253			6.569.547		
2 - Indicadores Sociais Internos	**R$ mil**	**% sobre FPB**	**% sobre RL**	**R$ mil**	**% sobre FPB**	**% sobre RL**
Alimentação	620.279	8,7	3,9	545.605	8,3	3,0
Encargos sociais compulsórios	1.282.672	17,9	8,1	1.147.386	17,5	6,4
Previdência privada	269.476	3,8	1,7	339.996	5,2	1,9
Saúde	344.101	4,8	2,2	325.159	4,9	1,8
Segurança e medicina no trabalho	–	–	–	–	–	–
Educação	–	–	–	–	–	–
Cultura	–	–	–	–	–	–
Capacitação e desenvolvimento profissional	91.318	1,3	0,6	75.267	1,1	0,4
Creches ou auxílio-creche	45.245	0,6	0,4	43.143	0,7	0,2
Participação nos lucros ou resultados	542.136	7,6	3,4	520.816	7,9	2,9
Outros	126.867	1,7	0,8	111.727	1,7	0,6
Total – Indicadores sociais internos	**3.322.094**	**46,4**	**21,1**	**3.109.099**	**47,3**	**17,2**
3 - Indicadores Sociais Externos	**R$ mil**	**% sobre RO**	**% sobre RL**	**R$ mil**	**% sobre RO**	**% sobre RL**
Educação*	15.597	0,2	0,1	7.937	0,1	–
Cultura	62.743	0,8	0,4	81.861	0,9	0,6
Saúde e saneamento	4.981	0,1	–	5.125	–	–
Esporte**	23.052	0,3	0,1	21.826	0,2	0,1
Combate à fome e segurança alimentar	147	–	–	1.100	–	–
Outros	23.044	0,3	0,2	7.047	0,1	–
Total das contribuições para a sociedade	**129.564**	**1,7**	**0,8**	**124.896**	**1,3**	**0,7**
Tributos (excluídos encargos sociais)	4.378.778	56,2	27,8	5.647.561	60,5	31,3
Total – Indicadores sociais externos	**4.508.342**	**57,9**	**28,6**	**5.772.457**	**61,8**	**32,0**
4 - Indicadores Ambientais	**R$ mil**	**% sobre RO**	**% sobre RL**	**R$ mil**	**% sobre RO**	**% sobre RL**
Investimentos relacionados com a produção/operação da empresa	–	–	–	–	–	–
Investimentos em programas e/ou projetos externos	43.284	0,6	0,3	13.038	0,1	0,1
Total dos investimentos em meio ambiente	**43.284**	**0,6**	**0,3**	**13.038**	**0,1**	**0,1**
Quanto ao estabelecimento de "metas anuais" para minimizar resíduos, o consumo em geral na produção/operação e aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais, a empresa:	☐ não possui metas ☐ cumpre de 0 a 50% ☐ cumpre de 51 a 75% ☐ cumpre de 76 a 100%			☐ não possui metas ☐ cumpre de 0 a 50% ☐ cumpre de 51 a 75% ☐ cumpre de 76 a 100%		

5 - Indicadores do corpo funcional	2008			2007		
Nº de empregados(as) ao final do período	86.622			82.773		
Nº de admissões durante o período	12.648			10.543		
Nº de empregados(as) terceirizados(as)	8.207			7.678		
Nº de estagiários(as)	832			752		
Nº de empregados(as) acima de 45 anos	9.070			8.160		
Nº de mulheres que trabalham na empresa	41.754			39.454		
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	44,5			43,3		
Nº de negros(as) que trabalham na empresa	13.374			12.631		
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	14,4			14,3		
Nº de portadores(as) de deficiência ou necessidades especiais	1.285			1.075		
6 - Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial	**2008**			**Metas 2009**		
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa	21,2			N/A		
Número total de acidentes de trabalho	1.118			Conscientização do quadro de funcionários para evitar acidentes de trabalho		
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	☐ direção	☒ direção e gerências	☐ todos(as) empregados(as)	☐ direção	☒ direção e gerências	☐ todos(as) empregados(as)
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	☐ direção	☐ todos(as) empregados(as)	☒ todos(as) + Cipa	☐ direção	☐ todos(as) empregados(as)	☒ todos(as) + Cipa
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as) trabalhadores(as), a empresa:	☒ não se envolve	☐ segue as normas da OIT	☐ incentiva e segue a OIT	☒ não se envolve	☐ segue as normas da OIT	☐ incentiva e segue a OIT
A previdência privada contempla:	☐ direção	☐ direção e gerências	☒ todos(as) empregados(as)	☐ direção	☐ direção e gerências	☒ todos(as) empregados(as)
A participação dos lucros ou resultados contempla:	☐ direção	☐ direção e gerências	☒ todos(as) empregados(as)	☐ direção	☐ direção e gerências	☒ todos(as) empregados(as)
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela empresa:	☐ não são considerados	☐ são sugeridos	☒ são exigidos	☐ não são considerados	☐ são sugeridos	☒ são exigidos
Quanto à participação de empregados(as) em programas de trabalho voluntário, a empresa:	☐ não se envolve	☐ apoia	☒ organiza e incentiva	☐ não se envolve	☐ apoia	☒ organiza e incentiva
Número total de reclamações e críticas de consumidores(as):	na empresa: 158.402	no Procon: 15.983	na Justiça: 115.583	Preparar e conscientizar nossos colaboradores e com isso reduzir o número de reclamações		
% de reclamações e críticas solucionadas:	na empresa: 100%	no Procon: 100%	na Justiça: 78,1%	na empresa: 100%	no Procon: 100%	na Justiça: 100%
Valor adicionado total a distribuir (em R$ mil):	**2008: R$ 17.750.174**			**2007(2): R$ 20.246.843**		
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	19,2% governo 15,1% acionistas 35,1% colaboradores(as) 28,0% retido 2,6% terceiros			28,9% governo 13,9% acionistas 29,5% colaboradores(as) 25,7% retido 2,0% terceiros		

7 - Outras Informações

As informações incluídas neste Balanço Social foram revisadas pela PricewaterhouseCoopers Auditores Independentes.
(1) Considera–se Receita Líquida (RL) o Resultado Bruto da Intermediação Financeira. (2) Efeito dos ajustes da Lei nº 11.638/07.
* As informações acima não incluem os recursos aplicados pela Fundação Bradesco (um dos controladores do Bradesco), que totalizaram R$ 201,0 e R$ 220,8 milhões em 2007 e 2008, respectivamente.
** Para efeito de comparabilidade, foram incluídos os valores relativos ao exercício de 2007.
N/A – Não Aplicável.

Índice de Indicadores GRI

As respostas ao conjunto de indicadores GRI apresentados nesse Relatório estão indicadas pelas páginas em que podem ser encontradas neste documento e em sua versão *on-line* (www.bradesco.com.br/rsa), no *Relatório Anual 2008* ou nos demais *sites* indicados no rodapé das páginas desse Relatório.
Os protocolos que detalham o conteúdo de cada indicador podem ser consultados, inclusive em português, pelo *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	Página 4 – Mensagem da Presidência Relatório Anual 2008 – Página 12 – Estratégia empresarial
2. Perfil Organizacional	
2.1. Nome da organização	Página 95 – Endereços e Contatos
2.2. Principais marcas, produtos e/ ou serviços	Relatório Anual 2008 – Página 12 – Estratégia empresarial Relatório Anual 2008 – Página 26 – Segmentação de Mercado Relatório Anual 2008 – Página 29 – Produtos e Serviços Relatório Anual 2008 – Página 35 – Empresas Bradesco www.bradesco.com.br/ri → Visão Geral
2.3. Estrutura operacional	www.bradesco.com.br/ri → Informações Corporativas www.bradesco.com.br/ri → Governança Corporativa Relatório Anual 2008 – Página 32 – Estrutura Organizacional
2.4. Localização da sede da organização	Página 95 – Endereços e Contatos
2.5. Atuação geográfica	Relatório Anual 2008 – Página 25 – Área internacional Relatório Anual 2008 – Página 32 – Estrutura Organizacional
2.6. Natureza jurídica	www.bradesco.com.br/ri → Visão Geral
2.7. Mercados atendidos	www.bradesco.com.br/ri → Visão Geral
2.8. Porte da organização	www.bradesco.com.br/ri → Visão Geral Relatório Anual 2008 – Página 2 – Indicadores financeiros Relatório Anual 2008 – Página 3 – Perfil Corporativo
2.9. Principais mudanças no ano	Relatório Anual 2008 – Página 12 – Relatório da administração
2.10. Prêmios	Página 95 – Reconhecimentos em Sustentabilidade Relatório Anual 2008 – Página 63 – Reconhecimentos
3. Parâmetros para o Relatório	
Perfil do relatório	
3.1. Período coberto pelo relatório	01 de janeiro de 2008 até 31 de dezembro de 2008.
3.2. Relatório anterior	Elaborado no ano de 2007.
3.3. Periodicidade	Anual
3.4. Dados para contato	Página 95 – Endereços e contatos

Descrição GRI	Resposta
Escopo e limite do relatório	
3.5. Definição do conteúdo	Página 80 – Relato da Sustentabilidade
3.6. Limite do relatório	Página 81 – Abrangência
3.7. Escopo e limite do relatório	Página 81 – Abrangência
3.8. Base para a elaboração do relatório	Página 80 – Processo de Construção do Relatório
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 existem mudanças significativas.
Sumário de conteúdo da GRI	
3.12. Localização das informações	Página 88 – 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 PricewaterhouseCoopers, e o assurance do relato, realizado pela BSD Consulting.
4. Governança, Compromissos e Engajamento	
Governança	
4.1. Estrutura de governança	www.bradesco.com.br/ri → Informações corporativas Relatório Anual 2008 – Página 40 – Governança Corporativa
4.2. Identificação dos principais executivos	www.bradesco.com.br/ri → Informações corporativas Relatório Anual 2008 – Página 40 – Governança Corporativa
4.3. Conselheiros independentes	www.bradesco.com.br/ri → Governança Corporativa Relatório Anual 2008 – Página 40 – Governança Corporativa
4.4. Canais de comunicação com o Conselho	governancacorp@bradesco.com.br
4.5. Remuneração por sustentabilidade	Versão *on-line*
4.6. Conflitos de interesse	www.bradesco.com.br/ri → Governança Corporativa
4.7. Qualificações de conselheiros	www.bradesco.com.br/ri → Governança corporativa Relatório Anual 2008 – Página 40 – Governança Corporativa
4.8. Valores, códigos e princípios internos	www.bradesco.com.br/ri → Visão Geral Relatório Anual 2008 – Página 8 – Valores, Objetivo, Princípios Profissionais

Descrição GRI	Resposta
4.9. Atuação do Conselho na avaliação do desempenho de sustentabilidade	Relatório Anual 2008 – Página 40 – Governança Corporativa
4.10. Auto-avaliação do Conselho na avaliação do desempenho de sustentabilidade	A avaliação do desempenho dos membros do Conselho de Administração é realizada pelo Presidente do Órgão.
Compromissos com iniciativas externas	
4.11. Princípio da precaução	Página 30 – Comitê Executivo de Produtos e Serviços Relatório Anual 2008 – Página 49 – Gerenciamento de Riscos
4.12. Cartas, princípios e iniciativas	Página 10 – Alinhamento a Compromissos Globais
4.13. Participação em associações	Versão *on-line*
Engajamento das partes interessadas	
4.14. Relação dos *stakeholders*	Página 35 – Relacionamento e engajamento das partes interessadas
4.15. Identificação dos *stakeholders*	Página 35 – Relacionamento e engajamento das partes interessadas
4.16. Engajamento dos *stakeholders*	Página 10 – Painéis de diálogo Página 35 – Relacionamento e engajamento das partes interessadas
4.17. Demandas dos *stakeholders*	Página 10 – Painéis de diálogo Página 35 – Relacionamento e engajamento das partes interessadas

Indicadores de Desempenho

Desempenho econômico	
DMA. Abordagem de Gestão	Página 32 – Gestão Responsável
Desempenho econômico	
EC1. DVA	Página 82 – Tabela: Distribuição do Valor Adicionado (DVA)
EC2. Mudanças climáticas	Página 63 – Mudanças Climáticas
EC3. Plano de pensão	Página 51 – Benefícios Versão *on-line*
EC4. Subsídios	Versão *on-line*
Presença no mercado	
EC5. Relação salário mínimo interno/local	Página 84 – Tabela: Proporção Salarial
EC6. Gastos com fornecedores locais	Versão *on-line*
EC7. Contratação local	Página 49 – Atração e Retenção de Talentos
Impactos econômicos indiretos	
EC8. Investimentos em infraestrutura	Página 66 – Construções Sustentáveis Página 70 – Fundação Bradesco Versão *on-line*
EC9. Impactos econômicos indiretos	Página 13 – Inclusão Bancária Página 68 – Investimentos Socioambientais
Desempenho Ambiental	
DMA. Abordagem de Gestão	Página 63 – Meio Ambiente
Materiais	
EN1. Materiais usados	Página 85 – Tabela: Consumo de Materiais
EN2. Materiais usados originados de reciclagem	Página 85 – Tabela: Consumo de Papel
Energia	
EN3. Energia direta	Versão *on-line*
EN4. Energia indireta	Página 84 – Tabela: Consumo de Energia Elétrica
EN5. Energia economizada	Página 65 – Tabela: Principais Fontes Tratadas em 2008
EN6. Produtos e serviços de baixo consumo	Página 65 – Gestão da Ecoeficiência
EN7. Iniciativas e redução do consumo	Página 65 – Gestão da Ecoeficiência
Água	
EN8. Consumo de água por fonte	Página 84 – Tabela: Consumo de Água
Emissões, efluentes e resíduos	
EN16. Emissões diretas e indiretas de gases do efeito estufa	Página 84 – Tabela: Inventário de Emissões GEE
EN17. Outras emissões indiretas de gases do efeito estufa	Página 84 – Tabela: Inventário de Emissões GEE

Descrição GRI	Resposta
EN18. Iniciativa para redução de emissões	Página 64 – Gestão das Emissões de Gases de Efeito Estufa Página 65 – Gestão da Ecoeficiência
EN 20. NOx, SOx e outras emissões	Versão *on-line*
EN22. Peso total de resíduos	Página 85 – Tabela: Quantidade total de resíduos, por tipo e método de disposição
Produtos e Serviços	
EN26. Mitigação de impactos ambientais de produtos/serviços	Página 10 – Alinhamento a Compromissos Globais Página 66 – TI Verde Versão *on-line*
Desempenho Social – Práticas Trabalhistas e Trabalho Decente	
DMA. Abordagem de Gestão	Página 46 – Política de Gerenciamento dos Recursos Humanos Página 52 – Práticas Trabalhistas
Emprego	
LA1. Perfil dos trabalhadores	Página 47 – Tabela: Distribuição do Quadro de Colaboradores Página 83 – Tabela: Perfil dos Funcionários
LA2. Taxa de rotatividade	Página 83 – Tabela: Taxa de rotatividade
LA3. Benefícios	Página 51 – Benefícios
Relações entre trabalhadores e a governança	
LA4. Negociação coletiva	Página 52 – Práticas Trabalhistas Página 84 – Tabela: Total de funcionários sindicalizados
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	Versão *on-line*
LA7. Taxas de lesões, doenças ocupacionais, absenteísmo, dias perdidos e óbitos	Página 54 – Tabela: Indicadores de segurança e saúde ocupacional Página 84 – Tabela: Colaboradores afastados do trabalho em 2008
LA8. Assistência aos empregados em casos de doenças graves	Página 54 – Segurança e Saúde no Trabalho
LA9. Temas cobertos por acordos com sindicatos	Página 52 – Práticas Trabalhistas Versão *on-line*
Treinamento e educação	
LA10. Horas de treinamento	Página 53 – Tabela: Participação em atividades de Treinamento Página 84 – Tabela: Média anual de horas de treinamento dos funcionários ativos, por categoria profissional
LA11. Gestão de competências e aprendizagem contínua	Página 49 – Atração e retenção de talentos Versão *on-line*
LA12. Análise de desempenho e desenvolvimento de carreira	Página 49 – Atração e retenção de talentos
Diversidade e igualdade de oportunidades	
LA13. Perfil dos trabalhadores por indicadores de diversidade	Página 83 – Tabela: Perfil dos funcionários Página 84 – Tabela: Composição étnica do quadro de pessoal Página 84 – Tabela: Composição dos grupos minoritários
LA14. Proporção de salário homens/mulheres	Versão *on-line*
Desempenho Social – Direitos Humanos	
DMA. Abordagem de Gestão	Página 35 – Box: Direitos Humanos
Práticas de investimento e de processo de compra	
HR1. Investimentos que incluem cláusulas sobre direitos humanos	Versão *on-line*
HR2. Fornecedores avaliados	Página 57 – Compromissos Versão *on-line*

Descrição GRI	Resposta
HR3. Treinamento	Versão *on-line*
Não discriminação	
HR4. Casos de discriminação e medidas tomadas	Página 51 – Casos de discriminação
Liberdade de associação e negociação coletiva	
HR5. Risco à liberdade de associação e negociação coletiva	Página 52 – Práticas Trabalhistas
Trabalho infantil	
HR6. Operações com risco	Página 35 – Box: Direitos Humanos Página 57 – Compromissos
Trabalho forçado e escravo	
HR7. Operações com risco	Página 35 – Box: Direitos Humanos Página 57 – Compromissos
Práticas de segurança	
HR8. Treinamento em aspectos de direitos humanos	Versão *on-line*
Direitos indígenas	
Desempenho Social – Sociedade	
DMA. Abordagem de Gestão	Página 30 – Prevenção e combate a Atos Ilícitos
Comunidade	
SO1. Gestão de impactos	Versão *on-line* Página 13 – Inclusão Bancária Página 15 – A Força da Inclusão
Corrupção	
SO2. Avaliações de riscos de corrupção	Página 30 – Prevenção e combate a Atos Ilícitos Página 31 – Tabela: Monitoramento preventivo anticorrupção
SO3. Treinamento anticorrupção	Página 30 – Prevenção e combate a Atos Ilícitos Versão *on-line*
SO4. Medidas tomadas em casos de corrupção	Página 30 – Prevenção e combate a Atos Ilícitos Página 34 – Ética nos Relacionamentos Versão *on-line*
Políticas públicas	
SO5. Posicionamento sobre políticas públicas e lobbies	Página 62 – Relacionamento com órgãos reguladores/ fiscalizadores e entidades
SO6. Contribuições a partidos políticos	Versão *on-line*
Concorrência desleal	
SO7. Ações judiciais	Não temos conhecimento de ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste ou monopólio, nas quais a Organização tenha sido identificada como participante.
Conformidade	
SO8. Multas e sanções	Página 52 – Processos Trabalhistas
Desempenho Social – Responsabilidade pelo produto	
DMA. Abordagem de Gestão	Página 30 – Comitê Executivo de Produtos e Serviços
Saúde e segurança do cliente	
PR1. Avaliação de impactos	Página 45 – Segurança do Cliente
PR2. Não-conformidades	Em 2008 não foram relatados casos desse tipo de ocorrência.
Rotulagem de produtos e serviços	
PR3. Rótulos de produtos	Versão *on-line*
PR5. Satisfação do cliente	Página 41 – Alô Bradesco, Fale Conosco e Ouvidoria Página 43 – Pesquisas de Satisfação
Comunicação e marketing	
PR6. Adesão às normas	As ações de marketing e propaganda da Organização seguem normas estabelecidas pelo Conselho Nacional de Auto-Regulamentação Publicitária.

Descrição GRI	Resposta
PR7. Não-conformidade	Em 2008, o Bradesco não registrou 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 43 – Reparações Financeiras
Compliance	
PR9. Multas	Página 62 – Relacionamento com órgãos reguladores/ fiscalizadores e entidades

Indicadores Setoriais

FS1. Políticas socioambientais	Página 19 – Critérios para a Concessão Página 30 – Comitê Executivo de Produtos e Serviços
FS2. Avaliação de riscos socioambientais	Página 19 – Critérios para a Concessão
FS3. Monitoramento socioambiental do cliente	Página 19 – Critérios para a Concessão Versão *on-line*
FS4. Capacitação em políticas socioambientais	Página 9 – Conscientização no dia-a-dia Versão *on-line*
FS5. Interações sobre riscos/ oportunidades socioambientais	Página 19 – Critérios para a Concessão
FS6. Porcentagem da carteira de linhas de negócios por regiões, tamanho e setores	Página 21 – Tabela: Empréstimos por tipo de tomador – em % Página 82 – Tabela: Evolução do volume de empréstimo por tipo e setor de atividade
FS7. Produtos e serviços para benefício social	Página 13 – Inclusão Bancária
FS8. Produtos e serviços para benefício ambiental	Página 22 – Tabela: Linhas de Crédito Socioambientais
FS9. Auditorias de políticas socioambientais	Versão *on-line*
FS10. Interação com empresas em questões socioambientais	Página 19 – Critérios para a Concessão Página 22 – Tabela: Linhas de Crédito Socioambientais
FS11. Ativos sujeitos à triagem socioambiental	Página 85 – Tabela: Porcentagem de ativos sujeitos a um controle (*screening*) ambiental positivo, negativo e de excelência sobre o total de ativos
FS12. Política(s) de voto aplicada(s) a questões socioambientais	A Organização Bradesco não possui política para tratar desta questão.
FS13. Acesso a áreas pouco populosas ou em desvantagem econômica	Página 15 – Banco Postal Página 16 – Bradesco Expresso
FS14. Acesso para pessoas com deficiências	Página 18 – Acessibilidade de Clientes e Demais Usuários
FS15. Desenvolvimento e venda de produtos e serviços	Página 30 – Comitê Executivo de Produtos e Serviços Versão *on-line*
FS16. Iniciativas para educação financeira	Versão *on-line*

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

O Bradesco contratou a BSD Consulting para executar os trabalhos de verificação por terceira parte do processo de elaboração de seu *Relatório de Sustentabilidade* de 2008, elaborado de acordo com as diretrizes GRI (Global Reporting Initiative), versão G3. A BSD conduziu os trabalhos de acordo com o padrão AA1000AS 2008 (AA1000 Assurance Standard 2008). A BSD é *Assurance Provider* classificada no registro profissional mantido pela AccountAbility.

1. Objetivos e Processo

O objetivo do processo de verificação é proporcionar às partes interessadas do Bradesco uma opinião independente sobre a qualidade do Relatório, os processos de gestão de sustentabilidade subjacentes e a aderência aos princípios da AA1000AS 2008. Os objetivos complementares são assegurar a continuidade dos processos de gestão da sustentabilidade e confirmar o nível de aplicação GRI-G3.

2. Metodologia

O processo de verificação independente do Relatório foi conduzido de acordo com o padrão AA1000AS 2008 (AA1000 Assurance Standard 2008), tipo 1, que abrange a avaliação da aderência aos três Princípios da AA1000AS: Inclusão, Materialidade e Capacidade de Resposta. A abordagem de verificação do processo AA1000 consistiu em: acompanhamento dos painéis de diálogo com *stakeholders*, acompanhamento da avaliação da materialidade, reuniões de acompanhamento com a equipe responsável pela elaboração do *Relatório de Sustentabilidade*, análise do mapeamento de *stakeholders* existente, análise de assuntos relevantes no contexto atual e entrevistas com participantes do processo. Entrevistamos executivos, gestores e funcionários de áreas-chave em relação à relevância das informações para o relato.

3. Escopo e Limitações

O escopo de nossos trabalhos abrange o período coberto pelo Relatório, de 01 de janeiro de 2008 a 31 de dezembro de 2008, das informações sobre as Organizações Bradesco contidas no *Relatório de Sustentabilidade*, versão impressa. O nível de *assurance* proporcionado é moderado, conforme definição de escopo e metodologia. A avaliação da confiabilidade dos dados relatados não foi objeto dos trabalhos da BSD.

4. Independência

A BSD Consulting é uma empresa especializada em sustentabilidade. Trabalhamos de forma independente e asseguramos que nenhum integrante da BSD mantém contratos de consultoria ou outros vínculos comerciais com o Bradesco. Os trabalhos foram liderados por profissional qualificado na norma AA1000AS e certificado pelo International Register of Certificated Auditors – IRCA, sob o registro nº 1189266.

5. Responsabilidades do Bradesco e da BSD

O *Relatório de Sustentabilidade* é elaborado pelo Bradesco, responsável por todo o seu conteúdo. O objetivo principal da Declaração de Garantia é informar às partes interessadas as conclusões da BSD sobre a aderência aos três princípios da AA1000AS 2008. Adicionalmente, a Declaração de Garantia da BSD propicia a confirmação do nível de aplicação do modelo GRI-G3.

6. Principais Conclusões

Na visão da BSD, o Bradesco aprimorou o processo de gestão da sustentabilidade e o processo de elaboração do *Relatório de Sustentabilidade* em comparação ao do ano de 2007, demonstrando as ações e o compromisso do Banco em consolidar o processo e evoluir continuamente.

a) Inclusão

Este princípio aborda o compromisso da Organização em possibilitar a participação de *stakeholders* na identificação de aspectos críticos e na busca por soluções viáveis no âmbito da sustentabilidade, assim como a inclusão dos impactos de sustentabilidade decorrentes do negócio da Empresa.

Ao longo do ano de 2008, o Bradesco demonstrou grande empenho em integrar a gestão da sustentabilidade em todos os níveis da Organização (*stakeholders* internos) e na ampliação do processo de engajamento de *stakeholders* externos. O compromisso em ampliar a certificação social SA8000 comprova a visão de longo prazo assumida em relação à sustentabilidade na sua dimensão social. A descrição do Banco do Planeta atende a demandas de *stakeholders* de esclarecer a estratégia do Banco em relação à sustentabilidade socioambiental.

Identificamos a necessidade de ampliar a abrangência da prática de avaliação de riscos socioambientais na concessão de crédito para transações com valores inferiores aos contemplados pelos Princípios de Equador. É importante que a área comercial incorpore de forma consistente os processos socioambientais em todas as operações.

b) Materialidade

O conceito de materialidade no contexto da prestação de contas de indicadores não-financeiros, definido pela GRI e pela AA1000AS,

trata da relevância que os temas de gestão têm para os impactos sociais, ambientais e econômicos (fatores internos) e para a opinião dos *stakeholders* sobre o desempenho da Organização. Um aspecto material influencia a tomada de decisões, as ações e o desempenho da Organização ou de suas partes interessadas.

O Bradesco iniciou um processo estruturado de engajamento de *stakeholders* por meio de painéis de diálogo. O processo de elaboração do *Relatório de Sustentabilidade* foi inclusivo, promovendo o diálogo sobre o significado dos indicadores de forma transversal entre as áreas do Banco.

O processo de avaliação da materialidade de assuntos do Relatório foi incorporado pela primeira vez no Banco. Recomendamos ampliar e consolidar o processo de engajamento de *stakekolders* para que a avaliação da materialidade tenha resultados consistentes tanto no contexto da sociedade (externo) como na estratégia de negócios (interna). Salientamos a importância de estabelecer a priorização de *stakeholders* com critérios de seleção sólidos, permitindo a obtenção de resultados ainda mais precisos para a materialidade.

c) Capacidade de resposta

O princípio da capacidade de resposta trata de ações, decisões e comunicações da Organização com suas partes interessadas, realizadas em função de demandas específicas de *stakeholders*. O princípio aponta a existência de processos de tomada de decisão que propiciam respostas em tempo hábil e valida assim a capacidade da resposta organizacional aos desafios de sustentabilidade.

O Banco demonstra o compromisso estratégico de ampliar o processo de engajamento de *stakeholders* iniciado em 2008 por meio de painéis de diálogo. É importante que o processo seja mantido e aprimorado com o estabelecimento de uma estrutura organizada de resposta aos *stakeholders*. Observou-se evolução em relação ao Relatório de 2007 na apresentação de metas alcançadas e não alcançadas, bem como na descrição do processo de reclamações de clientes.

Ressaltamos a importância de ampliar as ações socioambientais, como por exemplo, o Programa de Ecoeficiência às Agências bancárias, ampliando o processo interno de gestão da sustentabilidade.

7. Nível de Aplicação GRI-G3

Seguindo as orientações das diretrizes GRI-G3, a BSD declara que o *Relatório de Sustentabilidade* de 2008 do Bradesco é classificado como nível A+. O Relatório oferece resposta a todos os itens relacionados à sua estrutura, a todos os indicadores essenciais e aos indicadores da versão final do Suplemento Setorial para Serviços Financeiros (Financial Services Sector Suplement).

São Paulo, 06 de fevereiro de 2009.

Maria Helena Meinert
(Sócia)
BSD Consulting, Brasil

Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes sobre o *Relatório de Sustentabilidade 2008* do Banco Bradesco S.A.

Aos Srs. Administradores Banco Bradesco S.A.

Introdução

Fomos contratados com objetivo de assegurarmos o *Relatório de Sustentabilidade 2008* do Banco Bradesco S.A., preparado sob a responsabilidade da administração do Banco. Esta responsabilidade inclui o desenho, a implementação e a manutenção de controles internos para a adequada elaboração e apresentação do *Relatório de Sustentabilidade 2008*. Nossa responsabilidade é emitir um relatório de asseguração limitada das informações divulgadas no *Relatório de Sustentabilidade* do Banco Bradesco S.A. do exercício de 2008.

Procedimentos Aplicados

O trabalho de asseguração limitada foi realizado de acordo com as Normas e Procedimentos da Asseguração – NPO-01, emitida pelo IBRACON, Instituto dos Auditores Independentes do Brasil, e compreendeu: (i) o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância e o volume das informações apresentadas no *Relatório de Sustentabilidade* do Banco Bradesco S.A.; (ii) a obtenção do entendimento dos controles internos; (iii) a constatação, com base em testes, das evidências que dão suporte aos 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 acima foram considerados suficientes para permitir um nível de segurança limitada e, por conseguinte, não contemplam aqueles requeridos para emissão de um relatório de asseguração mais ampla, como conceituado nas Normas e Procedimentos de Asseguração – NPO-01.

Escopo e Limitações

Nosso trabalho teve como objetivo verificar e avaliar se os dados incluídos no *Relatório de Sustentabilidade* do Banco, no que tange à obtenção de informações qualitativas, à medição e aos cálculos de informações quantitativas, apresentam-se 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

Baseados em nossa revisão, 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 2008, para que essas informações estejam apresentadas adequadamente, em todos os aspectos relevantes, em relação aos critérios utilizados.

São Paulo, 06 de fevereiro de 2009.

PricewaterhouseCoopers
Auditores Independentes
CRC 2SP000160/O-5

Washington Luiz Pereira Cavalcanti
Contador CRC 1SP172940/O-6

Reconhecimentos em Sustentabilidade

Principais reconhecimentos:

- O Bradesco integra, pela primeira vez, a lista das 20 empresas-modelo do Brasil em responsabilidade social corporativa do *Guia Exame de Sustentabilidade 2008*, da revista *Exame*, com apoio técnico da Fundação Getulio Vargas.
- Melhor banco do ano no País, além de melhor banco em Meio Ambiente e Governança Social Corporativa no mundo, de acordo com a revista inglesa *The Banker*.
- Melhor instituição financeira do mercado e líder entre as companhias que compõem o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da BM&FBovespa, no *ranking* Agência Estado Empresas 2007.
- Uma das 150 Melhores Empresas para Você Trabalhar (pelo nono ano), na pesquisa do *Guia Você S/A-Exame*.
- Pela terceira vez, é uma das 100 Melhores Empresas para Trabalhar no Brasil, no levantamento da revista *Época/Great Place to Work Institute*.
- Primeiro lugar, entre as empresas com mais de 10 mil funcionários, no *ranking* As Melhores na Gestão de Pessoas, da revista *Valor Carreira*, do jornal *Valor Econômico*, com apoio técnico da consultoria Hewitt Associates.
- Primeira instituição financeira no *ranking* geral de companhias de todos os setores e a melhor empresa em ações de responsabilidade socioambiental, segundo a edição especial da revista *Dinheiro*, que traz as 500 melhores empresas do Brasil.
- Instituição financeira mais destacada em responsabilidade socioambiental, segundo levantamento feito pela Troiano Consultoria de Marca para a revista *Época Negócios*.
- É uma das 20 empresas-destaque no 1º Prêmio Época de Mudanças Climáticas, iniciativa da revista *Época* que tem como objetivo divulgar as empresas mais engajadas na redução das emissões de gases de efeito estufa.
- Vencedor, em duas categorias, do 3º Prêmio Brasil de Meio Ambiente, organizado pelo *Jornal do Brasil* e Editora JB, que visa reconhecer iniciativas de expressão em prol do meio ambiente no País.
- Destaques, no Prêmio Segurador Brasil 2008, para as empresas do Grupo Bradesco de Seguros e Previdência. A premiação é promovida pela revista *Segurador Brasil*.

Veja outros reconhecimentos no *site* de Responsabilidade Socioambiental – www.bradesco.com.br/rsa

Endereços e Contatos

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

Área de Relações com Investidores

Atendimento Institucional
Tel.: (11) 2178-6204
Atendimento Pessoa Física
Tel.: (11) 2178-6217
investidores@bradesco.com.br
www.bradesco.com.br/ri

Bradesco