



# Relatório da Ouvidoria

2º semestre 2024

# 1

## Apresentação

- 03. Boas Vindas
- 04. Mensagem da Liderança
- 05. A Ouvidoria

# 2

## Iniciativas

- 06. Cidadania Financeira

# 3

## Resultados

- 07. Canais de Atendimento

# 4

## Governança

- 12. Governança
- 13. Política de Relacionamento

## *Boas Vindas!*

No Bradesco, valorizamos a transparência para fortalecer nossa reputação e estabelecer uma base sólida. Portanto, continuamos a implementar práticas que garantem clareza e honestidade em todas as nossas interações.

Neste relatório, apresentaremos as ações realizadas e desenvolvidas para o cliente, bem como os resultados atingidos pelos nossos canais de atendimento no 2º semestre de 2024.

Ótima leitura!



## Mensagem da Liderança



*“Estamos passando por uma evolução dentro do Banco Bradesco, nosso objetivo é aprimorar a visão de negócio com foco em gerar resultados conectados com os clientes e com as nossas estratégias. Para isso, aumentaremos nossa capacidade técnica e senioridade das nossas equipes para proporcionar um atendimento cada vez melhor”.*

**Moacir Nachbar Junior**

Diretor Vice Presidente

*“Quando falamos sobre reclamações, um dos nossos maiores desafios é atender o cliente de maneira adequada, tempestiva e resolutiva em nossos canais internos, garantindo o clientecentrismo da nossa instituição. Assim, estamos atuando em colaboração com todas as áreas do banco para otimizar os processos e aumentar eficiência de toda a nossa estrutura”.*

**Marcos Daniel Boll**

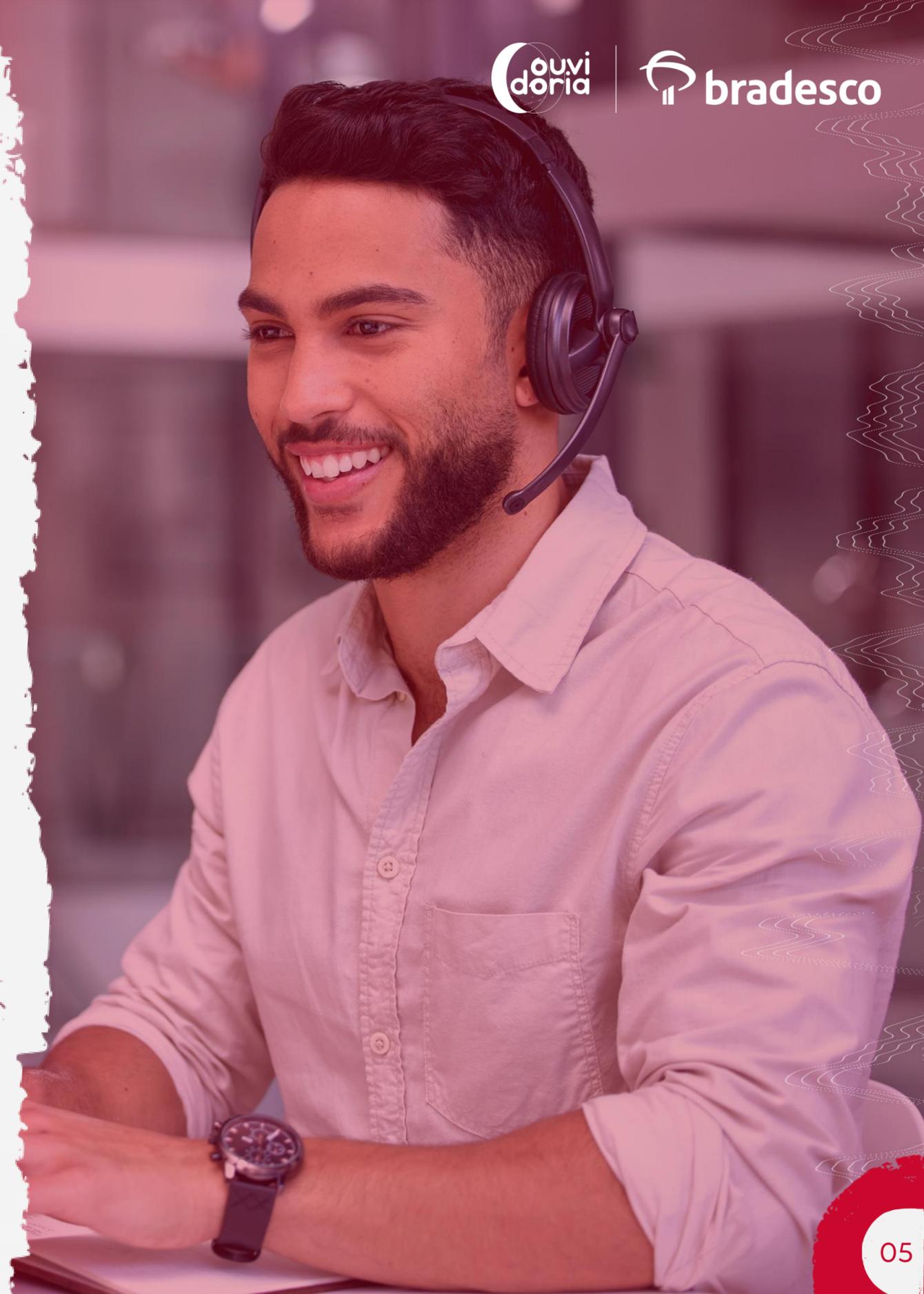
Diretor e Ouvidor



## A Ouvidoria

A Ouvidoria Bradesco, comprometida em ser a voz do cliente dentro da organização, tem como objetivo construir e manter relacionamentos e negócios sustentáveis. Nosso propósito é assegurar um atendimento de qualidade e atuar na resolução tempestiva das reclamações.

Neste segundo semestre, potencializamos o desenvolvimento de toda equipe para que as tratativas das reclamações fossem tratadas pelo mesmo analista, do início ao fim. Essa abordagem personalizada assegura que nossos clientes recebam a melhor solução possível para suas demandas.



## Cidadania Financeira

Em continuidade ao propósito de apoiar nossos clientes e usuários na gestão cotidiana de suas finanças, reformulamos a página de Cidadania financeira, disponível à toda a sociedade no Portal Bradesco. A página traz conteúdos de educação financeira, tais como cursos, vídeos, planilha de orçamento e controle, artigos e podcasts, tudo desenvolvido cuidadosamente por especialistas em educação financeira.

Possui um capítulo específico sobre Proteção ao Consumidor demonstrando o nosso objetivo de proteger à todos, incluindo aqueles potencialmente vulneráveis, garantindo o uso seguro do sistema financeiro. Além disso, demonstra o nosso compromisso em oferecer um sistema de transações seguras e conteúdos educativos sobre prevenção de golpes e fraudes, com destaques para os temas abaixo:

- Aprenda a se proteger;
- Ferramentas de controle e monitoramento.



# Canais de Atendimento

Com investimentos constantes em tecnologia e inovação, oferecemos uma jornada conectada e segura para o cliente.

**11,8 bilhões**

de operações feitas por celular, internet, caixa eletrônico e telefone

**99%** das transações bancárias, no 2º semestre de 2024, foram realizadas pelos canais digitais



## Canais de Atendimento

### SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor

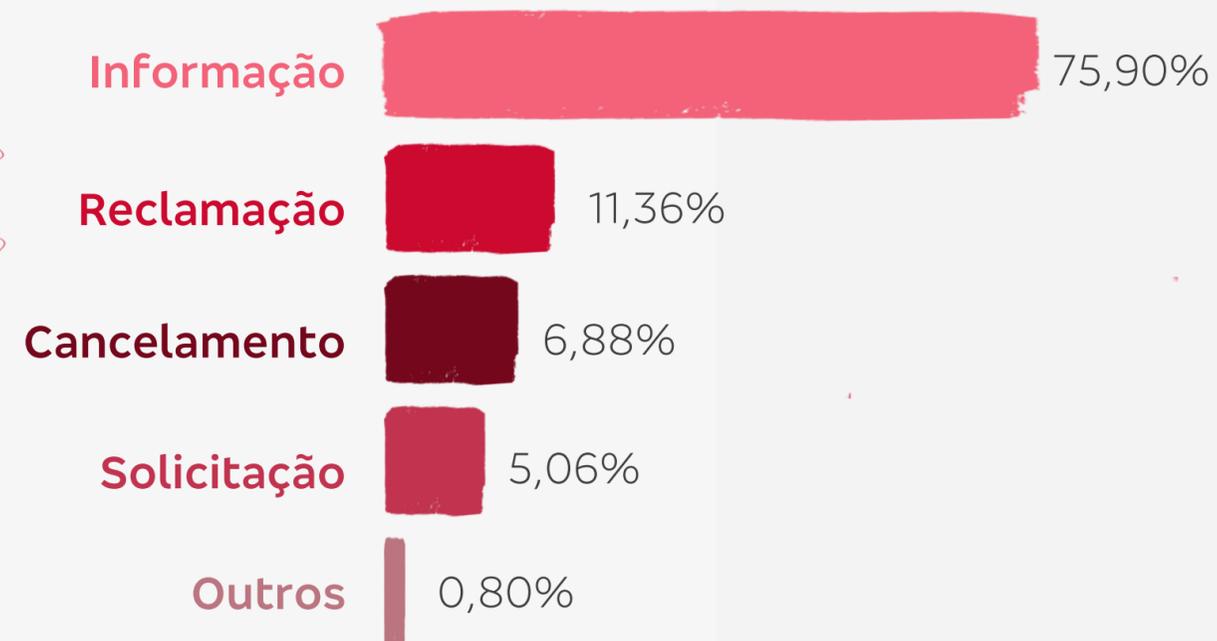
No SAC, o cliente, correntista ou não, pode registrar elogios, sugestões e reclamações - 24 horas por dia e 7 dias por semana.

Este é um pilar do relacionamento com nossos clientes e avançou em resolutividade e eficácia no 2º semestre de 2024, evidenciando a melhoria qualitativa do canal.

**1,9 milhões**  
de atendimentos

**93%** dos protocolos  
finalizados em até 5  
*dias úteis*

**34 mil** reclamações  
analisadas no Fale  
Conosco



# Canais de Atendimento

## Ouvidoria

**31,1 mil**  
acionamentos recebidos  
no 2º semestre de 2024

**73%** receberam  
resposta conclusiva  
até o 5º dia útil

## Pesquisa de Satisfação

Para avaliar a satisfação do cliente com nosso trabalho, fazemos uma pesquisa de satisfação por telefone.

Os clientes podem avaliar de 1 a 5 e deixar um comentário para a Ouvidoria. Confira as notas atingidas durante o 2º semestre de 2024:



▶ **3,76**  
atendimento

▶ **3,38**  
solução

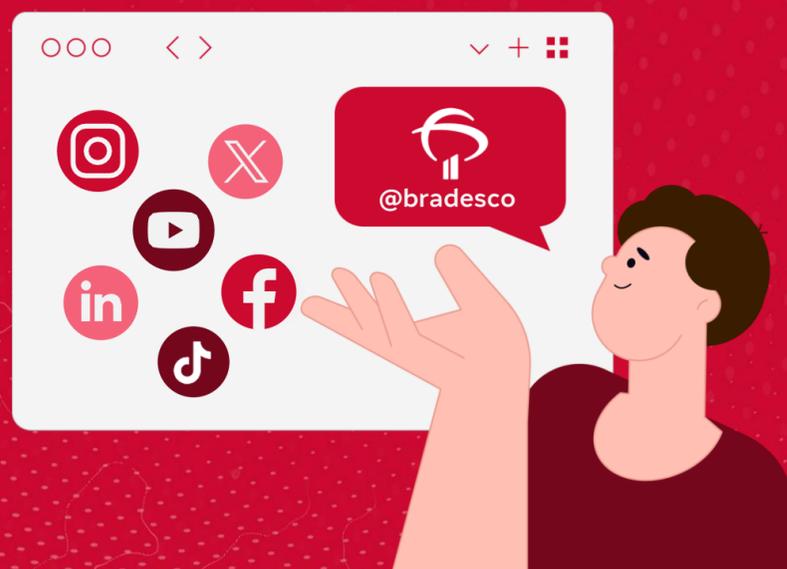
29,9% participaram da pesquisa

# Canais de Atendimento

## Redes Sociais

Cientes da importância do mundo digital, estamos atentos a cada interação nas redes sociais. No 2º semestre de 2024, fizemos mais de 168 mil interações em nossos perfis.

Temos uma equipe preparada para criar conexões, solucionar dúvidas e resolver reclamações em todos os segmentos digitais.



## Consumidor.gov.br

O Consumidor.gov.br é um serviço público on-line, monitorado pela Senacon - Secretaria Nacional do Consumidor, que permite a resolução de conflitos de consumo por meio da interlocução direta entre consumidores e empresas.

**Índice de solução:** 80,19%

**Satisfação com atendimento:** 2,3\*

**Reclamações respondidas:** 100%

**Prazo médio de resposta:** 8 dias



\*nota de 1 a 5

## Canais de Atendimento

### Bacen

A Ouvidoria é responsável pelo tratamento de todas as demandas registradas por nossos clientes e usuários no Banco Central do Brasil.

Estamos constantemente alinhando as expectativas e processos com o órgão regulador, beneficiando nossos clientes.



▶ **37,4 mil**  
demandas  
atendidas

▶ **79,3%**  
de demandas  
improcedentes

### Procon

A Ouvidoria é responsável pelo tratamento e pela resolução das reclamações de clientes e usuários feitas nos órgãos de defesa do consumidor, como Procon (Proteção e Defesa do Consumidor), Decons (Defesa do Consumidor) e Condecons (Conselho Estadual de Defesa do Consumidor), pelas tratativas das audiências de conciliação, mediadas pelo órgão de defesa do consumidor.



▶ **38,8 mil**  
de demandas  
registradas

▶ **76,41%**  
de resolutividade  
no SINDEC

## Governança

No 2º semestre de 2024, a Ouvidoria Bradesco sequenciou a atuação com os gestores das áreas internas, visando melhorar os produtos, serviços e jornadas, impactando positivamente na experiência do cliente.

Foi neste ciclo também que a Ouvidoria ampliou sua capacidade de solucionar as demandas dos clientes de forma tempestiva. Com mais autonomia, oferecendo personalização e resolutividade para assuntos considerados com “baixa complexidade”, garantindo assim que o cliente se sinta ouvido e atendido pela Organização Bradesco.

Além disso, a Ouvidoria participou de diversos movimentos corporativos, a fim de compartilhar o cenário das manifestações e reforçar a responsabilidade de todos com a centralidade no cliente, pois esta premissa deve ser considerada desde as novas criações até a manutenção de produtos, serviços e jornadas existentes.



## Política de Relacionamento

Um relacionamento sustentável só é construído a partir de conexões sólidas e reais. Por isso, o Bradesco investe diariamente para que os clientes sejam impactados pelo propósito de criar oportunidades para a realização das pessoas e o desenvolvimento sustentável das empresas e sociedade.

Com esse propósito e tendo o cliente como nossa razão de existir, a Ouvidoria atua para transformar a experiência do cliente que reclama, impulsionando melhorias nos produtos, serviços e contribuindo para o desenvolvimento de jornadas, cada vez mais eficientes e intuitivas.

Assim, no 2º semestre de 2024, além do atendimento, tratamento e compromisso com a resolutividade das manifestações recebidas, a Ouvidoria atuou fortemente no diagnóstico das principais causas raízes das manifestações, a fim de contribuir com uma visão integrada a respeito dos produtos e serviços oferecidos.



# O Bradesco pronto para te escutar

## ▶ Fone Fácil

Capitais e regiões metropolitanas:  
**4002 0022**

Demais regiões:  
**0800 570 0022**

Acesso do exterior:  
**55 11 4002 0022**

Atendimento eletrônico disponível 24 horas.  
Atendimento personalizado de segunda a sexta-feira, das 7h às 22h, e aos sábados, das 9h às 15h.

Deficiência auditiva/fala:  
**0800 722 0099**

Atendimento 24 horas

## ▶ SAC | Alô Bradesco

**0800 704 8383**  
Atendimento 24 horas

## ▶ Ouvidoria

**0800 727 9933**  
atendimento das 9h às 18h, de segunda a sexta-feira, exceto feriados nacionais.

Fale com a Ouvidoria em  
**banco.bradesco/ouvidoria**

Para que sua manifestação seja analisada, é preciso que um registro sobre o mesmo assunto já exista em nossos canais de atendimento primários.

App Bradesco: no menu, toque na opção SAC/Ouvidoria.



*Entre nós, você vem primeiro!*

