

# Relatório da Ouvidoria

1º semestre 2024



# 1

# 2

# 3

# 4

## Apresentação

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

## Iniciativas

- 06. Cidadania Financeira

## Resultados

- 07. Canais de Atendimento

## Governança

- 12. Governança
- 13. Política de Relacionamento

## Boas Vindas!

A transparência é fundamental para construir confiança e credibilidade nas relações com clientes e usuários. É um princípio que muitas organizações valorizam para fortalecer sua reputação e estabelecer uma base sólida e com o Bradesco não é diferente.

Neste relatório difundimos as ações realizadas e desenvolvidas para o cliente, bem como os resultados atingidos pelos nossos canais de atendimento no 1º semestre de 2024.

Ótima leitura!

## Mensagem da Liderança

*“Hoje, em um mercado onde os produtos e serviços tem as mesmas características, o que faz a diferença para o cliente é a sua experiência junto às empresas, sendo assim, não podemos deixar de pensar em qual experiência entregamos ao nosso cliente.*

*Quando falamos sobre o universo de reclamações, eu diria que 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.*

*Para isso, nesse próximo semestre vamos aprimorar a utilização dos dados em todos os pontos de contato para uma tomada de decisão adequada e rápida, visando a satisfação do cliente para que ele continue fazendo negócios contínuos e sustentáveis com o nosso Bradesco.”*

**Marcos Daniel Boll**

Diretor e Ouvidor



## A Ouvidoria

A Ouvidoria Bradesco desempenha um papel crucial ao usar o feedback dos clientes como um meio para aprimorar os negócios e fortalecer as relações. Ao identificar oportunidades por meio das reclamações, a organização pode implementar melhorias significativas.

No primeiro semestre de 2024, implementamos ações focadas no desenvolvimento dos funcionários. Além disso, a continuidade do acompanhamento de todas as reclamações pelo mesmo analista, do início ao fim, proporciona um tratamento mais claro e humanizado para os clientes. Essa abordagem demonstra um compromisso com a qualidade do atendimento e resolução das reclamações.



# Cidadania Financeira

## Política Institucional de Educação Financeira

No dia 27 de maio de 2024 divulgamos a nossa Política Institucional de Educação Financeira. A política é composta por diretrizes voltadas à promoção da Cidadania e Educação Financeira, permitindo a aplicação de medidas de educação financeira que se tornam relevantes para a saúde financeira dos profissionais da Organização, clientes e usuários, e tem como objetivo contribuir com:

- A capacidade de organizar e planejar o orçamento pessoal e familiar;
- A formação de reserva de emergência e resiliência financeira;
- A prevenção ao inadimplimento e ao superendividamento.

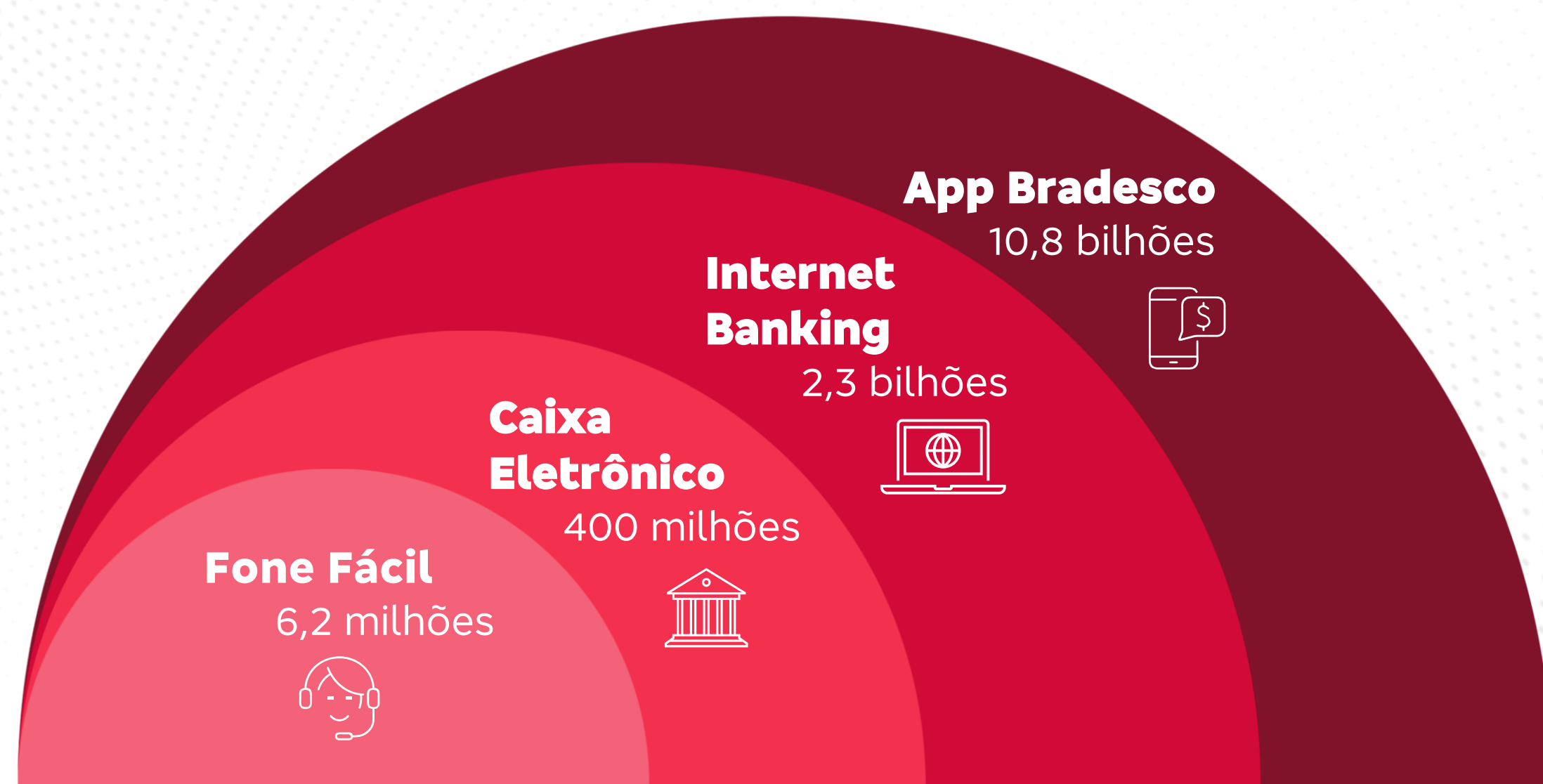


# Canais de Atendimento

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

**13,6 bilhões**  
de operações feitas por celular, internet, caixa eletrônico e telefone

**98%** das transações bancárias no 1º semestre de 2024 foram realizadas pelos canais digitais



# Canais de Atendimento

## SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor

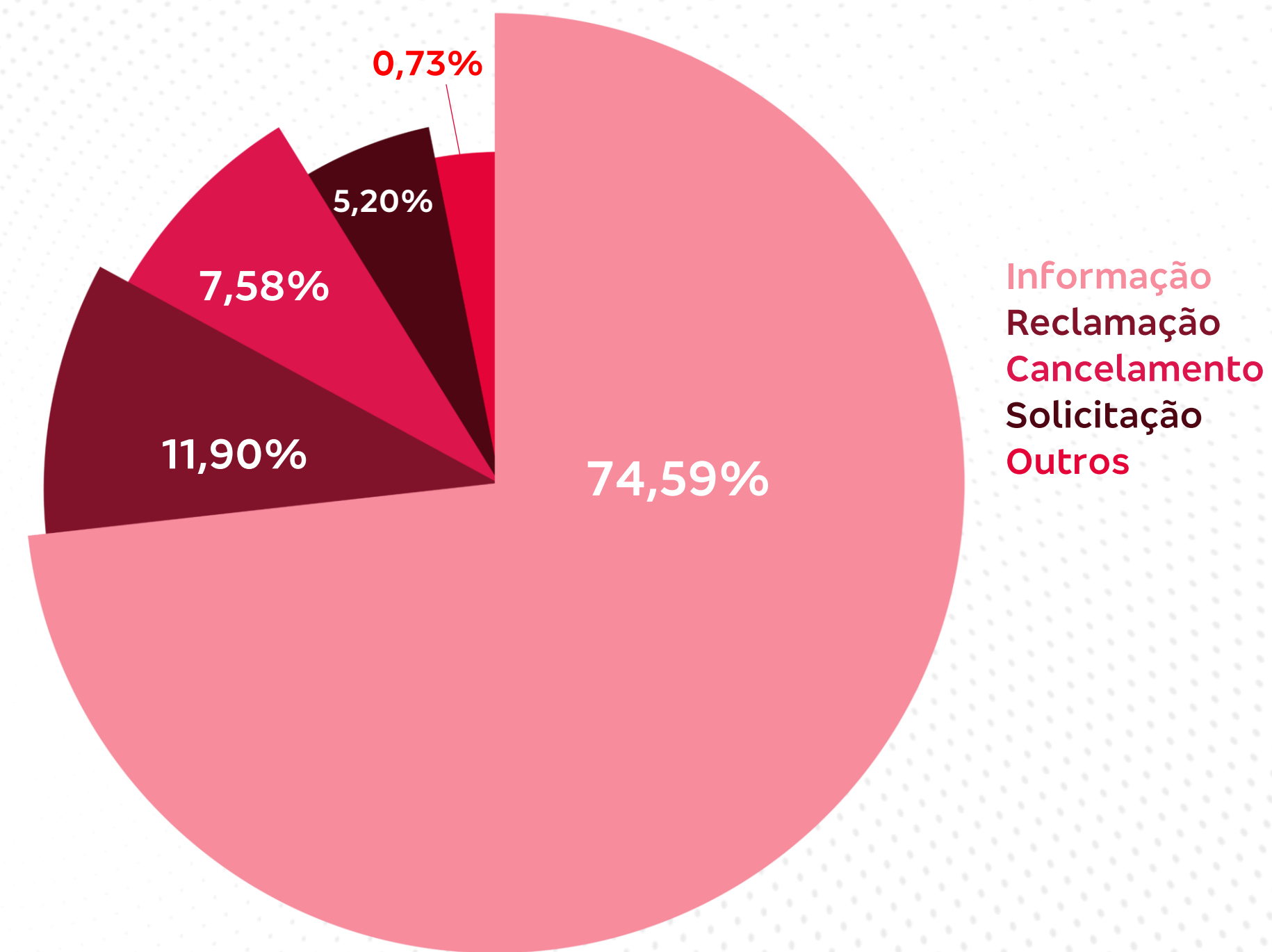
No SAC, o cliente, correntista ou não, pode registrar elogios, sugestões e reclamações - 24 horas por dia e 7 dias por semana.

Este é um pilar do relacionamento com nossos clientes e avançou em resolutividade e eficácia no 1º semestre de 2024, alcançando novas competências e responsabilidades.

**1,8 milhões** de atendimentos

**89%** dos protocolos finalizados em até 5 dias úteis

**52 mil** reclamações analisadas no Fale Conosco





# Canais de Atendimento

## Ouvidoria

**32,8 mil**  
acionamentos recebidos  
no 1º semestre de 2024

**74%**  
receberam resposta  
definitiva até o 5º dia útil

## Pesquisa de Satisfação

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

Os clientes podem avaliar a Ouvidoria com notas de 1 a 5. Confira as notas atingidas durante o 1º semestre de 2024:

**3,62**  
atendimento

**3,32**  
solução

28,2% participaram da pesquisa



# Canais de Atendimento

## Redes Sociais

Cientes da importância do mundo digital, estamos atentos a cada interação nas redes sociais. No 1º semestre de 2024, fizemos mais de 118 mil interações em nossos perfis.

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



@bradesco

## 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	79,6%
Satisfação com atendimento	2,6*
Reclamações respondidas	100%
Prazo médio de resposta	7,4 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.

**31,9 mil**  
de demandas  
atendidas

**71%**  
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.

**38,2 mil**  
de demandas  
registradas

**77,78%**  
de resolutividade  
no SINDEC



## Governança

No 1º semestre de 2024, a Ouvidoria Bradesco ampliou a atuação com os gestores das áreas internas, visando melhorar os produtos, serviços e jornadas impactando positivamente na experiência do cliente. Essa atuação resultou em 2 soluções ágeis e resolutivas:

### Preditivo

Utilização das informações fornecidas pelos clientes para garantir uma tomada de decisão adequada e tempestiva, evitando a reclamação ou a migração do cliente para outros canais de reclamação.

### Corretivo

Avaliar a causa raiz das reclamações registradas em nossos canais de reclamação e atuar com soluções rápidas para resolver os problemas identificados.



## Política de Relacionamento

Para o Bradesco, o bom relacionamento é uma premissa diária e é por meio das relações, construídas de forma sólida com os clientes, que o banco atinge seu propósito de criar oportunidades para as pessoas e assim atuar no desenvolvimento sustentável das empresas e da sociedade.

O Bradesco valoriza a jornada do cliente e preza por relações saudáveis e de confiança. Por isso, a Ouvidoria é um importante canalizador da percepção do cliente, pois a partir da reclamação o banco tem o potencial de transformar experiências e construir novas jornadas.

# 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](https://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*.



**@bradesco**

**Entre nós, você vem primeiro!**