

Descrição abreviada

Estabelecer diretrizes para a adoção de boas práticas de engajamento de partes interessadas pela Organização Bradesco.

1 Objetivo

Orientar o planejamento e a execução de atividades de engajamento de partes interessadas na Organização Bradesco, em consonância com as Políticas e Normas internas.

2 Conceitos**2.1 Partes Interessadas**

Entende-se por parte interessada, ou *stakeholder*, todo ou qualquer público que possa exercer ou sofrer influência dos negócios e operações da Organização.

2.2 Engajamento de Partes Interessadas

Corresponde a todo tipo de iniciativa que visa compreender interesses e expectativas das partes interessadas, bem como envolvê-las em processos decisórios, quando aplicável.

Dentre as possíveis ações de engajamento, a serem adaptadas a cada público, situação e/ou objetivo, destacam-se:

- **Monitoramento:** acompanhar e analisar as ações, atividades ou outras informações das partes interessadas;
- **Informação:** dar conhecimento à parte interessada sobre Temas Relevantes;
- **Consulta:** solicitar informação, esclarecimento ou opinião às partes interessadas;
- **Envolvimento:** promover discussões com aprendizados e benefícios para a Organização e a parte interessada, com tomadas de decisão independentes; e
- **Colaboração:** promover discussões ou realizar ações de forma conjunta com as partes interessadas.

2.3 Mapa de Stakeholders

O mapa de *stakeholders* da Organização é composto pelas seguintes partes interessadas, classificadas com base no seu nível de relevância:

Prioritárias:

- Clientes e usuários;
- Funcionários, estagiários e aprendizes;

- Acionistas e investidores;
- Fornecedores e trabalhadores terceirizados; e
- Órgãos Governamentais, Reguladores e Autorreguladores.

Importantes:

- Comunidade;
- Concorrência;
- Formadores de opinião;
- Imprensa; e
- Sociedade Civil Organizada.

2.4 Temas relevantes

São temas materiais para a Organização e suas partes interessadas aqueles que criam valor no longo prazo. Esses temas podem abranger questões econômicas, ambientais e sociais, entre outras, e são os principais fatores para o desempenho de negócios de longo prazo de uma empresa.

Os temas relevantes do Bradesco estão expressos na Matriz de Relevância da Organização, divulgada anualmente no Relatório Integrado e revisada periodicamente com a participação das principais partes interessadas.

2.5 Capacidade de Resposta

Capacidade de Resposta refere-se à capacidade da Organização em responder às demandas das partes interessadas em tempo e qualidade adequados, de modo que não afetem o desempenho das operações e negócios. É percebida por meio de infraestrutura, pessoas capacitadas, agilidade nas tomadas de decisão e nas ações realizadas para que o engajamento seja efetivo.

3 Compromissos

Para garantir que os relacionamentos estejam alinhados com a visão de longo prazo e sejam conduzidos de forma respeitosa, inclusiva e participativa, o processo de engajamento de partes interessadas envolve:

- Estabelecer vínculos de qualidade pautados nos valores do Bradesco e que contribuam para o contínuo aprendizado e desenvolvimento da Organização;
- Respeitar os direitos e particularidades das partes interessadas, garantindo o tratamento justo e igualitário, não permitindo, sob qualquer hipótese, atitudes discriminatórias;
- Fomentar canais de comunicação, processos de consulta e diálogo e, sempre que possível, medir o nível de satisfação dos relacionamentos;
- Desenvolver iniciativas de engajamento de forma planejada e sistêmica, considerando visão de longo prazo, convergência de objetivos e geração de benefícios mútuos;
- Estar atento a situações em que os relacionamentos com as partes interessadas possam apresentar riscos e atuar de forma preventiva diante de tais casos, buscando evitar, minimizar ou compensar eventuais impactos negativos, sempre que possível;
- Considerar, quando pertinente, as demandas e percepções das partes interessadas na elaboração de políticas, melhoria de processos e criação de produtos;
- Desenvolver estratégias que permitam mensurar, monitorar, avaliar e reportar as ações de engajamento adotadas, que considerem a utilização de indicadores; e
- Compartilhar com as demais Dependências da Organização, sempre que possível, as ações implementadas e lições aprendidas.

4 Papéis e Responsabilidades

O acompanhamento e a deliberação das iniciativas de engajamento cabem às respectivas Diretorias envolvidas e à Comissão de Sustentabilidade, quando necessário. Os departamentos e empresas ligadas têm autonomia e são responsáveis pela identificação, priorização, planejamento, execução e avaliação das ações desenvolvidas para engajar as Partes interessadas da Organização.

Cada Dependência deve zelar pelo pleno atendimento dos compromissos dispostos nesta Norma e garantir a transparência das iniciativas e o compartilhamento dos aprendizados adquiridos nessas relações.

Cabe ao Diretor responsável pela Dependência de Sustentabilidade, contribuir com *advocacy* por meio da participação em associações de classe, associações e conselhos e em reuniões com consulados, embaixadas e outros entes governamentais onde o tema seja vinculado ao tema de sustentabilidade, para fomentar ações positivas que contribuam com a promoção de uma economia de baixo carbono e com a mitigação dos efeitos das Mudanças Climáticas.

Os resultados auferidos frente às iniciativas de engajamento que se configuram como projetos já consolidados e estruturados na Organização, quando oportuno, serão contemplados em relatórios públicos visando retorno às partes interessadas.

5 Orientações

Considerando as particularidades e a forma de atuação de cada Dependência, orienta-se que toda iniciativa de engajamento de partes interessadas seja planejada adotando critérios de identificação, priorização, planejamento, execução, avaliação e reporte, como descrito no fluxo abaixo:

a) Identificação e Priorização

- Identificar e mapear as partes interessadas;
- Definir os objetivos estratégicos do engajamento; e
- Priorizar os perfis escolhidos.

A identificação e priorização de públicos de interesse devem considerar os seguintes critérios, que podem ser, em caráter não exaustivo:

- dependência (direta ou indireta) da Organização perante as partes interessadas;
- impacto e responsabilidade da Organização na relação com as partes interessadas;
- influência das partes interessadas nos negócios e atividades da Organização;
- proximidade da relação ou interesse da parte interessada em estabelecer um relacionamento com a empresa para entender de que forma serão afetadas e quais medidas serão tomadas;
- urgência ou tensão no relacionamento entre as partes;
- representação (escala e importância geográfica) das partes interessadas;
- ponto de vista diferenciado; e
- análise do risco de interação e a capacidade de resposta da Organização para as demandas das partes interessadas.

b) Planejamento

- Identificar e gerir os riscos e impactos associados aos relacionamentos do Bradesco com as partes interessadas;
- Definir e planejar iniciativas de engajamento tendo em vista uma visão de longo prazo;
- Buscar oportunidades de inovação e criação de valor; e
- Definir indicadores de monitoramento.

c) Engajamento

- Implementar as iniciativas de engajamento (ex.: consulta, diálogo e colaboração);
- Gerenciar crises ou situações de conflito com uma ou mais partes interessadas.

d) Avaliação e Reporte

- Avaliar e utilizar as percepções adquiridas das partes interessadas para apoiar processos decisórios e relevantes tais como: elaboração de políticas, melhoria de processos e desenvolvimento de projetos e produtos;
- Dar retorno às partes interessadas, conforme apropriado;
- Acompanhar e divulgar indicadores e resultados; e
- Revisar o processo e encaminhar melhorias.

As iniciativas de engajamento podem incluir uma série de atividades e abordagens que devem focar esforços para compreender e colher as percepções das partes interessadas antes de um processo decisório. Além disso, deve considerar de forma relevante os níveis de engajamento, aprimorando-os de forma eficaz e eficiente conforme melhores práticas do mercado.

5.1 Consulta

Qualquer forma de consultar os públicos de interesse com o objetivo de entender o seu ponto de vista e quais são suas demandas relacionadas ao desempenho da Organização.

Ações de consulta podem ser estrategicamente utilizadas com públicos numerosos e em situações em que outras iniciativas apresentem dificuldades de implementação. Contudo, é importante que as informações coletadas contribuam para os processos de tomada de decisão interna.

5.2 Diálogo

O diálogo é um nível mais avançado de engajamento, que permite a troca de informações, atendimento e resposta para cada demanda encaminhada. As iniciativas de diálogo podem ser realizadas presencialmente, por meios eletrônicos ou em eventos, além disso, podem contemplar um ou mais públicos de interesse. Por meio dessa iniciativa é possível construir influências que visem ponderar demandas, estabelecer consensos e [contribuir com soluções de problemas públicos que afetam uma coletividade](#).

5.3 Colaboração

Envolvem a formalização de algum apoio ou o desenvolvimento de uma atividade ou projeto de interesse comum. As colaborações envolvem a divisão de responsabilidades. É esperado que as iniciativas empreendidas sejam avaliadas, a fim de que os aprendizados sejam consolidados e de que os interessados tenham acesso às informações.

5.4 Empoderamento

Ações de empoderamento são caracterizadas como a forma mais ampla e inclusiva de engajamento, contemplam iniciativas em que o *stakeholder* é responsável por parte do processo de tomada de decisão e está presente de forma sistêmica, apoiando o posicionamento do Bradesco.

Área	Representante
8394 / Sustentabilidade	Marcelo Sarno Pasquini