

**À CÂMARA MUNICIPAL DE LARANJAL PAULISTA****Ofício nº 255/2021/SL**

**BANCO BRADESCO S.A.**, em atendimento aos termos do Ofício em epígrafe, o qual requisita esclarecimentos, acerca do cumprimento da Lei Municipal nº 2.461/2005 pela **agência 0210**, vem, respeitosamente, através da presente manifestação, prestar os devidos esclarecimentos.

Considerando o momento excepcional que vivemos, é importante registrar que a **agência 0210** está aberta para atendimento de serviços essenciais, com limitação da quantidade de clientes a ser atendido no ambiente da agência de forma geral, com o fim de evitar aglomerações.

Dito isto, esclarece-se que a referida agência realiza a organização de filas não só no interior, mas também no exterior do estabelecimento, realizando triagem a fim de identificar as pessoas que necessitem de atendimento presencial, orientando os demais clientes acerca dos canais digitais, evitando-se assim, que estes permaneçam em fila de modo desnecessário.

Também, com o fim de evitar-se aglomerações e atender a orientação de distanciamento social, minimizando assim os riscos frente a pandemia enfrentada, destaca-se que orientações frequentes são disponibilizadas aos clientes, com a afixação de cartazes na agência, contendo informações sobre medidas de prevenção, com destaque para a utilização dos meios remotos de atendimento (internet banking, APP Bradesco e fone fácil).

Cabe demonstrar a preocupação desta Instituição Financeira com a qualidade do atendimento prestado aos seus clientes e usuários de seus serviços, que vem

buscando, incessantemente, atingir esse objetivo, com o desenvolvimento de seus sistemas através de diversos projetos que foram implantados no decorrer dos anos.

São projetos que visam não só o bom atendimento aos clientes/usuários, como também a prestação de serviços diferenciados, não existentes no mercado, ou implantados de forma pioneira.

Assim, surgiu o atendimento por telefone (FONE FÁCIL BRADESCO), disponível dia e noite, inclusive nos feriados, possibilitando diversas transações bancárias e que pode ser utilizado da própria residência ou trabalho do correntista; sistema integrado interligando as empresas (clientes pessoa jurídica) diretamente ao Banco (NET EMPRESA BRADESCO); serviços disponibilizados pela internet (INTERNET BANKING): aparelho celular, é possível consultar saldo e realizar pagamentos e transferências, entre outros serviços (BRADESCO CELULAR), rede de autoatendimento Bradesco Dia e Noite em diferentes pontos para a realização de operações bancárias, como saques, depósitos, pagamentos e agendamentos de contas, retirada de talões de cheque e etc. (AUTOATENDIMENTO), ou seja, investiu-se em métodos modernos de atendimento, tudo com vista ao conforto do cliente, que poderá operar sua conta e controlar seus investimentos sem, necessariamente, comparecer às agências bancárias.

Iniciativas como estas comprovam o interesse precípua do Banco Bradesco num atendimento de qualidade e na prestação de serviços de excelência, uma vez que tais medidas servem principalmente para evitar que seus correntistas tenham que se dirigir às agências bancárias, garantindo-lhes, não só, conforto e comodidade, como também evitando que aumente o movimento de pessoas na rede de agências.

Insta salientar que **o início e final de mês, sendo de conhecimento de todos, que é um período de maior demanda em todas as instituições Financeiras**, isto porque, são datas próximas de pagamentos e vencimentos de boletos, bem como diversas contas de consumo. Logo, no Banco Bradesco não seria diferente, posto que são situações que fogem do nosso controle enquanto sistema misto.

Entretanto, **a Instituição emprega diversas medidas para atenuar a incidência de filas e esperas longas**, uma delas é a disponibilização de funcionário para realizar a triagem de clientes, o denominado “pré atendimento” que consiste na verificação da natureza do serviço que o cliente irá realizar e dependendo da demanda, o cliente é direcionado para o setor correspondente. Nos casos em que não se tratarem de serviços essenciais, os clientes são orientados a buscarem por atendimento nos canais alternativos ou aos Correspondentes Bancários.

Registra-se que possuímos Totem Emissor de Senhas que fornece documento hábil para mensuração do tempo estimado de atendimento.

As senhas emitidas pelo Totem possuem data e horário e os clientes são atendidos dentro do tempo estipulado em lei.

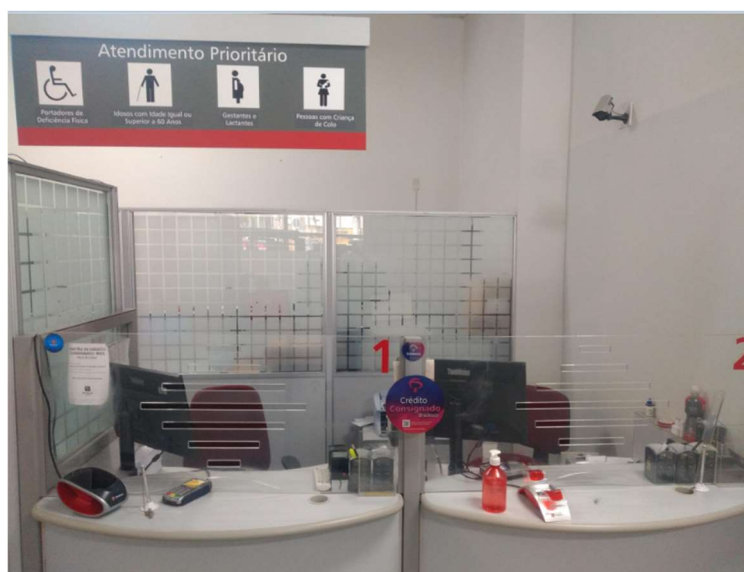
A Instituição está em constante empenho para realização de um atendimento digno e satisfatório a todos os clientes e usuários que se dirigem as nossas agências.

Possuímos BDNs de autoatendimento, sendo um para atendimento prioritário.

A agência possui boxes de caixa, sendo um deles para atendimento prioritário.

**Abaixo, seguem imagens que corroboram com alegado acima:**

#### **Boxes**



### BDNs



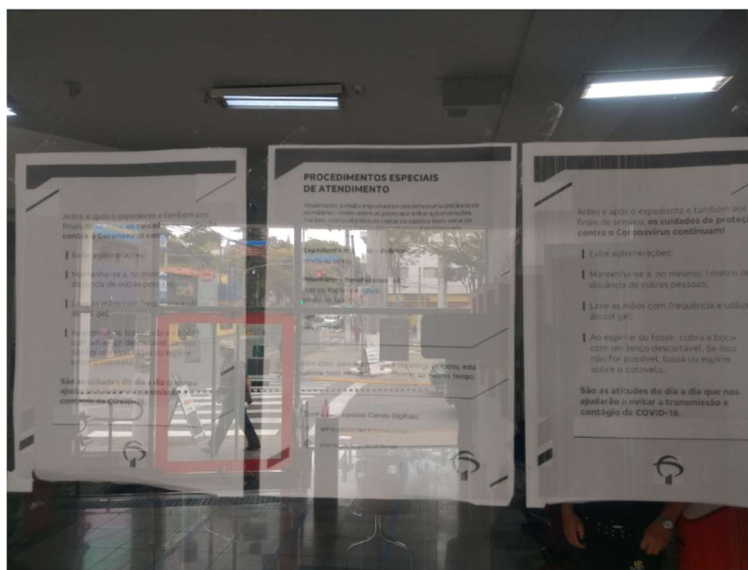


**Totem**

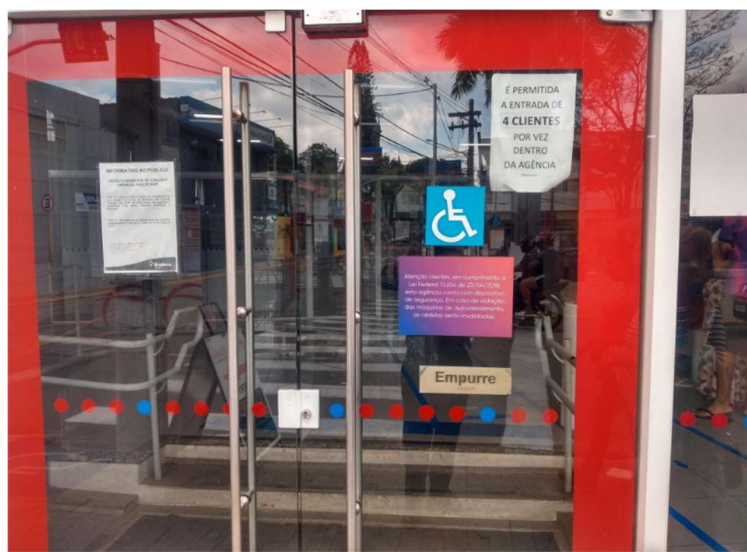


**Informativos**





### Distanciamento




Por fim, reforça-se o cumprimento rigoroso, por parte deste Banco, em relação as determinações do Banco Central e do Ministério da Saúde, sendo que a qualquer momento novas medidas podem ser implementadas no sentido de diminuir a disseminação do COVID-19.

Diante do exposto, espera esta Instituição Financeira ter prestado todos os esclarecimentos pertinentes ao caso em apreço.

Espera-se contar com a compreensão de Vossa Excelência, coloca-se, ainda, à disposição para eventuais esclarecimentos adicionais que se façam necessários, bem como renova, no ensejo, os votos de elevada estima e consideração.

Atenciosamente,

**BANCO BRADESCO S.A.**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Gláucio Henrique Tadeu Capello', written over a large, stylized star-like graphic.

**Gláucio Henrique Tadeu Capello**  
**OAB/SP 206.793**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'José Eduardo Carminatti', written over a large, stylized star-like graphic.

**José Eduardo Carminatti**  
**OAB/SP 73.573**