



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

ADMINISTRAÇÃO

PROJETO INTEGRADO

CERTIFICAÇÃO ISO 14000

BANCO BRADESCO S/A

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

UNIFEOB
CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS
ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE
ADMINISTRAÇÃO

PROJETO INTEGRADO
CERTIFICAÇÃO ISO 14000
BANCO BRADESCO S/A

ALINE GOMES, RA 16002159
MARCO ANTONIO MARIN, RA 16002298

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	4
2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA	5
3. COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES	6
3.1 REQUISITOS DA NORMA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA	6
3.1.1 Política de gerenciamento	8
4. METODOLOGIA CIENTÍFICA	10
4.1 MÉTODO INDUTIVO	10
4.2 MÉTODO DEDUTIVO	10
4.3 MÉTODO DIALÉTICO	10
4.4 MÉTODO QUALITATIVO	11
4.5 MÉTODO QUANTITATIVO	12
4.6 MÉTODO MISTO	13
5. AS RELAÇÕES DE TRABALHO NA SOCIEDADE CONTEMPORÂNEA	14
5.1 RESPEITO À DIVERSIDADE – INCLUSÃO SOCIAL	15
5.1.1 Etnia	16
5.1.2 COVID-19 e os cuidados com seus funcionários	17
6. MEIO AMBIENTES, NEGÓCIOS E RESPONSABILIDADE EMPRESARIAL	19
6.1 ISO 14001 – GESTÃO AMBIENTAL	19
7. COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO	21
7.1 COVID-19	22
7.1.1 Prorrogação de dívidas	22
7.1.2 Liberação de créditos	22
8. CONCLUSÃO	24
REFERÊNCIAS	26
ANEXOS	28

1 INTRODUÇÃO

O objetivo desse Projeto é o desenvolvimento de uma pesquisa em paralelo às unidades de aprendizagens do presente semestre sobre o processo de certificação ISO 14000 de uma empresa real, que neste caso, será o Banco Bradesco S/A escolhida pelos integrantes do Projeto.

Na Unidade de Estudo Comportamento Humano nas Organizações, veremos que uma empresa é feita de pessoas e sem estas é impossível fazer dar certo. No case Banco Bradesco S/A mostraremos que o principal valor estratégico da instituição é o capital humano e como capacitam seus mais de 80 mil funcionários.

Em Metodologia Científica, demonstraremos o método qualitativo de estudo de caso dos adeptos do Internet Banking e como isso é tendência da plataforma digital.

Quanto às Relações de Trabalho na Sociedade Contemporânea, falaremos como o Banco Bradesco teve que se adaptar e se reinventar na forma de trabalhar e dirigir suas equipes em *home office* devido a pandemia do COVID-19.

Em Meio Ambiente, Negócios e Responsabilidade Empresarial, falaremos sobre a norma ISO 14000 e quais as exigências de procedimentos que uma empresa deve ter para ser certificada legalmente.

Na Comunicação e Expressão, mostraremos como é feita a comunicação à distância, interna e externa, neste momento tão desafiador com o COVID-19.

2 DESCRIÇÃO DA EMPRESA

O Banco Bradesco S/A foi fundado em 10 de março de 1943, por Amador Aguiar na cidade de Marília, interior de São Paulo.

Seu fundador teve uma visão inovadora de uma instituição democrática, presente em todo país a serviço do desenvolvimento econômico e social.

Sua estratégia inicial consiste em atrair o pequeno comerciante, o funcionário público, pessoas de posses modestas, ao contrário dos bancos da época, que só tinham atenções para os grandes proprietários de terras.

Foi também um dos primeiros a estimular o uso de cheques por seus correntistas, que são orientados a preencher as folhas nas próprias agências.

Sua matriz foi transferida para a cidade de São Paulo em 1946 no endereço na Rua Álvares Penteado, no centro da cidade. Na década de 60 marca a chegada da informática ao Banco.

Em 1962, o Bradesco se torna a primeira empresa da América Latina a adquirir computador, que possibilita o acesso a extratos diários aos clientes, prestação de serviço inédita para a época. Logo mais em 1968 o Bradesco implementa o seu próprio Cartão de Crédito tornando um grande pioneiro da época.

Um dos marcos na história da instituição foi em 2010, onde o Banco brasileiro foi reconhecido como a marca mais valiosa e o banco mais sólido do Brasil.

A Instituição Financeira está inscrita no CNPJ 60.746.948/0001-12, matriz localizada atualmente Rua Cidade de Deus, s/nº Vila Yara, Osasco, SP.

3 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES

No primeiro terceiro trimestre de 2017, o Bradesco, incluindo suas empresas controladas, possuía 105.143 funcionários. A tabela a seguir apresenta a quantidade de funcionários nos últimos períodos:

	Dezembro				Setembro
	2013	2014	2015	2016	2017
Banco Bradesco	83.900	82.011	80.726	94.941	83.930
Controladas	16.589	13.509	12.135	13.852	16.758
Total	100489	95520	92861	108.793	100.688

Fonte: https://www.bradesco.com.br/siteBradescoRI/Paginas/obradesco/195_relatoriointegrado.aspx

Obs.: A partir de julho de 2016 a empresa HSBC passou a fazer parte da Organização Bradesco.

Destacamos também alguns indicadores do capital humano do Bradesco no período:

Gênero	Faixa Etária	Tempo no Grupo	Formação	Tipo de Cargo
	Até 30 anos 43%	Até 5 anos 32%	Ensino Médio 12%	
Masculino 49%	De 31 a 40 anos 31%	De 6 a 10 anos 30%	Superior 69%	Não Comissionados 33%
Feminino 51%	De 41 a 50 anos 17%	De 11 a 20 anos 19%	Outros 20%	Comissionados 67%
	Acima de 50 anos 9%	Acima de 20 anos 19%		

Fonte: https://www.bradesco.com.br/siteBradescoRI/Paginas/obradesco/195_relatoriointegrado.aspx

3.1 REQUISITOS DA NORMA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA

1. Trabalho Infantil
2. Trabalho Forçado
3. Discriminação e Práticas Disciplinares
4. Diversidade

5. Liberdade de Associação e Direito à Negociação Coletiva
6. Jornada de Trabalho e Remuneração
7. Saúde, Segurança e Bem-estar
8. Engajamento com Partes Interessadas
9. Sistema de Gestão

Em junho de 2016, considerando o amadurecimento de seu sistema de gestão com 10 anos de implementações e o realinhamento de estratégias organizacionais, o Bradesco decidiu instituir uma nova certificação de Responsabilidade Social Corporativa. O novo padrão normativo tem por objetivo aprimorar continuamente a qualidade das relações e condições do ambiente de trabalho, ratificando o compromisso de fortalecer o diálogo entre funcionários, colaboradores e a Organização, promovendo um relacionamento aberto, em benefício do bem-estar e dia a dia profissional de todos.

Além de monitorar o risco social em seus fornecedores, o sistema de gestão também se caracteriza como uma ferramenta de gestão que valoriza o relacionamento saudável para o alcance dos objetivos, captando a percepção das equipes, o clima organizacional e possíveis desvios comportamentais. Dessa forma, proporcionamos o desenvolvimento das competências dos profissionais, reforçando, principalmente, a importância da gestão de pessoas e seus impactos no negócio.

O Sistema de Gestão aborda Canais de Manifestações, confidenciais, com a prerrogativa de anonimato, além de aspectos de Saúde, Segurança e Bem-estar, contemplando, dentre várias atividades, auditorias externas independentes, cujos resultados são discutidos por meio de Análises Críticas, em várias instâncias, inclusive alcançando níveis executivos como os Comitês de Sustentabilidade e de Conduta Ética.

No segundo ciclo de auditoria externa independente, foi mantida a certificação das 321 agências da Capital e Grande São Paulo e 20 sites distribuídos pelas principais capitais brasileiras, dentre eles, a sede administrativa no Núcleo Cidade de Deus, em Osasco, SP. O escopo certificado envolve cerca de 28.087 funcionários e 4.904 colaboradores.

Um dos mais importantes motivos de sucesso do Bradesco é o reconhecimento das pessoas. Proporcionando para os colaboradores um ambiente ético, saudável e seguro, propício para o desenvolvimento pessoal e profissional.

O objetivo, ao participar desses processos, é promover e valorizar a transparência, o respeito e a confiança, de modo a garantir um clima organizacional motivador e desafiador, sempre atentos às oportunidades de aperfeiçoamento de práticas. Nos últimos anos, o reconhecimento em diversos rankings, processos de reconhecimento, levantamentos e estudos demonstram que a empresa está no caminho certo.

Em 2017 o Bradesco integra pelo décimo nono ano, a lista do “Guia Você S/A – As Melhores Empresas para Você Trabalhar”. O Guia Você S/A é considerado o maior e mais amplo levantamento sobre clima organizacional do País e, desde 2006, apresenta o índice de felicidade no trabalho, no qual o banco se destaca por proporcionar aos seus funcionários um ambiente corporativo positivo, primando pelo bem estar de todos.

3.1.1 Política de gerenciamento

A Política de Gerenciamento dos Recursos Humanos da Organização Bradesco tem como diretrizes básicas:

1. Assegurar o cumprimento de todas as exigências, normas regulamentadoras e convenções legais pertinentes às relações e ao ambiente de trabalho, aplicáveis nas atividades.

2. Assumir o compromisso público de defesa e proteção aos Direitos Humanos, Direitos da Criança e Direitos Fundamentais do Trabalho, em alinhamento aos Princípios, Padrões e Tratados conclamados nacional e internacionalmente.

3. Promover o respeito à diversidade e à dignidade do ser humano, preservando a individualidade e a privacidade, não admitindo a prática de atos discriminatórios e de assédio, de qualquer natureza, no ambiente de trabalho e em todas as nossas relações com o público interno e externo.

4. Estimular o bom relacionamento entre todos os profissionais da Organização, manter ambiente de trabalho seguro e saudável e propiciar condições para níveis ótimos de desempenho e de produtividade.

5. Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos funcionários, oferecendo condições para o equilíbrio entre trabalho, saúde e família.

6. Incentivar seus profissionais a superarem seus limites e estimular sua criatividade em busca de soluções, visando à auto realização satisfação dos clientes e expansão dos negócios.

7. Promover o constante desenvolvimento e aperfeiçoamento das potencialidades técnicas e comportamentais dos funcionários e disponibilizar mecanismos favoráveis que lhes permitam administrar seu plano de crescimento pessoal e profissional, a fim de garantir a melhoria contínua dos processos de gestão.

8. Garantir prioridade de oportunidades para o crescimento profissional das pessoas, pelo investimento e desenvolvimento permanentes das competências internas, pela valorização e respeito ao conhecimento e formação profissionais adquiridos ao longo da carreira.

4 METODOLOGIA CIENTÍFICA

4.1 MÉTODO INDUTIVO

Um raciocínio indutivo é um argumento que partindo de um enunciado privado obtém uma conclusão universal. Em metodologia científica podemos raciocinar indutivamente a partir de premissas particulares na busca de uma lei universal, como por exemplo:

O ferro conduz eletricidade. O ferro é metal. O ouro conduz eletricidade. O ouro é metal. O cobre conduz eletricidade. O cobre é metal. Logo os metais conduzem eletricidade.

4.2 MÉTODO DEDUTIVO

O método dedutivo faz uso da dedução para abarcar um término a respeito de uma determinada premissa. Nos leva a analisar uma informação que posteriormente nos leva a uma conclusão. Normalmente a indução se contrasta com a dedução.

Um exemplo simples dessa definição é quando um professor coloca um problema na lousa partindo de uma proposição universal, e através do raciocínio lógico chega numa conclusão comprovada.

4.3 MÉTODO DIALÉTICO

Primeiro delimitamos uma tese como sendo provável verdade, depois temos a antítese que vai negar totalmente a tese anteriormente apresentada. No embate resultante da tese e antítese surge a síntese. Ela pode dar origem a outra tese e dar-se início a um novo ciclo. Esse processo se repetirá até que a tese não seja contestada. Vamos ao exemplo:

O pesquisador X atribui a mortalidade de peixes em um rio devido a alta concentração de cromo na água.

O pesquisador Y afirma que a mortalidade dos peixes é causada pela vegetação encontrada no lago.

Após muitas discussões os dois acreditam que existe uma combinação de fatores que influenciam na mortalidade e que parte dela é causada pela vegetação e pelo cromo presente na água.

4.4 MÉTODO QUALITATIVO

O objetivo do método qualitativo é fazer uma pesquisa exploratória com interesse em aprofundar a doutrina em aspectos da realidade que não podem ser quantificados, focando no abarcamento e dinâmicas dos comportamentos sociais. Como característica desse método, podemos citar que é uma pesquisa descritiva, se preocupa com o processo e não somente com o desfecho, detalhamento na realidade observada, construção de conceito sobre o fenômeno estudado, enfoque indutivo e ambiente natural como fonte direta de coleta de dados.

São diversos tipos de pesquisas qualitativas, a saber:

- Estudos de caso
- Pesquisa etnográfica
- Pesquisa ação
- Pesquisa participante
- Análise de conteúdo
- Análise de discurso

O papel do pesquisador é ser um agente atuante, podendo ser sujeito e objeto de pesquisa. Observando e coletando os dados, o pesquisador interage diretamente com o objeto de estudo.

4.5 MÉTODO QUANTITATIVO

O objetivo do método quantitativo é empregar a quantificação tanto na coleta de informações, quanto no tratamento delas por intermédio das técnicas estatísticas. Para avaliar qualquer processo dentro de uma organização, é fundamental a aplicação de métodos quantitativos para evitar que conclusões precipitadas ocorram na organização. Vejamos alguns exemplos:

Teste de hipótese: é o método que certifica se os dados são compatíveis com as hipóteses, podendo muitas vezes sugerir a não validade dela. Esse teste é um procedimento estatístico baseado na análise de uma amostra, através da teoria de probabilidades. O objetivo é sugerir se uma afirmação, em geral, é ou não, apoiada pela evidência obtida de dados amostrais.

Regressão linear: Algumas vezes estamos interessados em saber não apenas se existem associação entre duas variáveis quantitativas X e Y, mas nós temos uma hipótese a respeito de uma provável relação de causa e efeito entre variáveis. Almejamos saber se Y “depende” de X. Neste caso Y é chamado de variável resposta e X é denominado variável independente.

Programação Linear: É uma das técnicas da pesquisa operacional mais utilizadas em se tratando de problemas de otimizações. Os problemas de programação linear buscam a distribuição eficiente de recursos limitados para atender um determinado objetivo, maximizando lucros e minimizando custos.

4.6 MÉTODO MISTO

Esse método de abordagem associa e investiga as formas qualitativa e quantitativa. Como são duas abordagens com características antagônicas, elas se combinam de forma que uma prevalecerá sobre a outra e, ao mesmo tempo, podem se complementar na apresentação de resultados.

5 AS RELAÇÕES DE TRABALHO NA SOCIEDADE CONTEMPORÂNEA

O Bradesco possui a certificação OHSAS 18001:2007, que define um conjunto de procedimentos utilizados em um sistema de gestão de segurança e saúde ocupacional. Inicialmente, a unidade certificada foi o prédio da Avenida Paulista, nº 1.450, em São Paulo, em maio de 2006. Em dezembro de 2007, a certificação foi estendida para o Edifício Itapeva (São Paulo) e, em 2009, para o CTI - Centro de Tecnologia da Informação, em Osasco. Até o momento, os escopos da certificação abrangem 1.100 funcionários e 210 terceirizados.

São investidos em ações para a prevenção de problemas como lesões por esforço repetitivo (doenças osteomusculares relacionadas ao trabalho), estresse, dependência química (alcooolismo/drogas/tabagismo), obesidade, doenças cardiovasculares e doenças sexualmente transmissíveis, incluindo a AIDS.

Além disso, também são promovidas campanhas especiais de vacinação. Alinhado ao conceito de sustentabilidade inserido em estratégia de negócios, foi implementado, em junho/2016, o novo Sistema de Gestão de Responsabilidade Social Corporativa, que estabelece requisitos em conformidade com a Política de Gerenciamento dos Recursos Humanos da Organização Bradesco e tem por objetivo promover a melhoria contínua das relações e do ambiente de trabalho, estendendo o compromisso de respeito aos Direitos Humanos, Direitos da Criança e Direitos Fundamentais do Trabalho aos seus fornecedores.

O Programa Voluntário Bradesco foi criado em 2007 por um Grupo de Trabalho formado por funcionários de Departamentos do Bradesco da Fundação Bradesco e de Empresas Ligadas à Organização e vem crescendo não só em suas iniciativas, mas também em número de voluntários.

O Programa estimula e apoia os funcionários para o exercício da cidadania em atividades de cunho transformador, realizadas em comunidades de todo o Brasil.

O objetivo do Programa é incentivar a prática do voluntariado entre os funcionários, proporcionando oportunidades para que atuem de forma positiva para a melhoria do meio ambiente e da qualidade de vida das comunidades onde estão inseridos, priorizando aquelas com grau acentuado de carência socioeconômica.

Ao longo de sua existência, os Programas Voluntários Bradesco realizou ações e campanhas que marcaram sua atuação, destacando-se as Maratonas Sociais, campanhas institucionais, o Minuto Presença Voluntária e mais recentemente ação Voluntários MAIS, que levou o Programa a um estágio de amadurecimento de grande relevância.

Em 2016, realizamos a ação denominada Voluntária MAIS, onde os participantes praticaram ações sobre os temas de Sustentabilidade, Qualidade de Vida e Educação Financeira. Participaram desta ação 1.081 voluntários de 14 cidades em 04 Estados, dispostos em 29 equipes ou na categoria de atuação individual.

Foram beneficiadas 19 Instituições e mais de 4.900 pessoas. Em parceria com a Prefeitura de Osasco, no período de 01 de junho até 31 de julho de 2017, o Bradesco participou da Campanha do Agasalho, contribuindo com a doação de mais de 5 mil peças, beneficiando famílias e Instituições da região.

O Programa segue com mais de 17 mil voluntários cadastrados no Portal Voluntário Bradesco, ganhando visibilidade e colocando lado a lado determinação, solidariedade e transformação. Confira as ações no Portal Voluntário Bradesco (www.voluntariosbradesco.com.br).

5.1 RESPEITO À DIVERSIDADE – INCLUSÃO SOCIAL

A manutenção de um ambiente mais diverso favorece o crescimento pessoal e profissional dos funcionários e amplia a capacidade de entender e atender melhor os públicos com os quais eles se relacionam.

Respeitamos a diversidade e a dignidade do ser humano, preservando a individualidade e a privacidade, não admitindo a prática de atos discriminatórios de qualquer natureza no ambiente de trabalho e em todas as nossas relações com o público interno e externo.

A valorização da diversidade está incorporada à Política de Gerenciamento dos Recursos Humanos da Organização Bradesco, que norteia o relacionamento com os funcionários e atende os princípios do Pacto Global, entre outros normativos internacionais de direitos humanos.

O sucesso do Bradesco se baseia no esforço coletivo, em que cada funcionário contribui para que a Organização possa inovar e se renovar constantemente. Os funcionários abraçam as possibilidades oferecidas pela diversidade, valor presente no dia a dia da Organização, por meio da amplitude de clientes, abrangência geográfica e quadro de funcionários nas mais diversas localidades.

O Bradesco vai muito além da comercialização de produtos e serviços. O Banco busca conhecer melhor os mais variados grupos de pessoas da sociedade, garantindo um atendimento direcionado às suas necessidades, e trabalhar em prol do desenvolvimento sustentável do País. Em 2012, lançamos o Treinet com o tema Diversidade, disponível a todos os funcionários da Organização.

Acreditar nas pessoas, compreender e acolher as diferenças são valores que estão presentes de maneira pioneira na história do Bradesco, que trabalha para ser cada vez mais um agente de desenvolvimento. Esse tema também está amplamente amparado no Código de Ética e Política Corporativa de Sustentabilidade.

5.1.1 Etnia

Atualmente a empresa conta com 24.017 funcionários negros, sendo que 14.347 ocupam posições de liderança. Desde 2005, com parceria da Universidade da Cidadania Zumbi dos Palmares (Unipalmares) em um programa de capacitação profissional que contrata estagiários para atuarem em importantes áreas do Banco.

A Unipalmares, por meio da ONG Afrobrás, tem a missão de promover a inclusão dos afrodescendentes no ensino superior do Brasil.

O Programa é dividido em vários módulos e tem duração de dois anos e conta com a UniBrad (Universidade Corporativa Bradesco) para o desenvolvimento de competências.

Os alunos trabalham em áreas técnicas e de negócios do Banco, recebendo treinamento para que se desenvolvam como cidadãos e profissionais qualificados para o mercado de trabalho.

São contratados anualmente cerca de 30 estagiários, e atualmente possuímos 52 estagiários com contratos vigentes.

Cabe salientar que após o término do período de estágio, e havendo oportunidades, a Organização privilegia aqueles que apresentaram interesse e avaliação positiva, admitindo-os como funcionários.

E não podemos deixar de comentar o atual cenário que o mundo vivencia devido ao COVID-19.

Assim como o Banco Bradesco, muitas empresas tiveram e ainda estão tendo que se reinventar por causa dessa pandemia. Trabalhar em *home office* para nós brasileiros está sendo algo novo, mas essa modalidade de trabalho já existe há pelo menos 10 anos. E foi o que o Bradesco fez.

A maioria dos funcionários do banco estão trabalhando home office o que pode fortemente ser uma modalidade de trabalho pós pandemia.

5.1.2 COVID-19 e os cuidados com seus funcionários

Todos os funcionários que são do grupo de risco foram dispensados ou estão trabalhando em casa. Os que não se encaixam nesse grupo estão se revezando, a maioria também já está trabalhando em casa. Aqueles que precisam ir até o local de trabalho têm horários flexíveis para evitar aglomerações.

Os eventos corporativos foram cancelados e reuniões só podem acontecer on-line. Além disso, agora tem álcool em gel disponível em toda a Organização.

Também foi criado uma Central de Atendimento totalmente dedicado pra tirar as dúvidas de quem trabalha no Bradesco. O objetivo é orientar sobre as precauções contra o Corona vírus.

O Bradesco é feito por todos os funcionários e não pode parar de atender. Por isso foi tomado medidas para garantir a segurança de quem trabalha no banco e continuar perto de quem confia no Bradesco e escolheu ser o seu cliente.

MEIO AMBIENTES, NEGÓCIOS E RESPONSABILIDADE EMPRESARIAL

Quando uma empresa adquire o certificado ISO 14000, selo este reconhecido internacionalmente, o negócio, seja de pequeno ou grande porte, só tende a atrair inúmeros benefícios. O banco Bradesco é certificado e com isso ganha competitividade e credibilidade de stakeholders e clientes frente aos concorrentes.

Ser sustentável ainda é um diferencial no mercado e a empresa que tem o ISO 14000 mostra que está preocupada com o meio ambiente, além de estimular a equipe a ter boas práticas externas com relação ao meio ambiente. Melhora o desempenho na linha de produção devido ao uso de materiais naturais. Além de reduzir desperdícios, os custos operacionais são diminuídos. Menor chance de processos e multas contra a organização.

6.1 ISO 14001 – GESTÃO AMBIENTAL

Sistema de gestão das atividades para o cumprimento de objetivos estratégicos e ambientais do negócio, destacando o consumo de energia, água e geração de resíduos. Em 2018, a certificação ampliou o escopo, incluindo o Edifício BH Comércio (MG), Edifício Campinas (SP), Núcleo Alphaville (SP) e Núcleo Vila Leopoldina (SP), com a recertificação pelo Sistema de Gestão Ambiental no prédio da Avenida Paulista (SP), o CTI, bem como os prédios administrativos do Núcleo Cidade de Deus (incluindo a Fundação Bradesco), que correspondem a uma área total de 373.931 m² que lota mais de 17 mil funcionários e 3,2 mil trabalhadores terceirizados.

Os pontos destacados foram: comprometimento dos profissionais do Sistema de Gestão; evolução dos controles operacionais e monitoramento no Hangar; evolução dos Planos Diretores para a gestão dos impactos ambientais significativos; e Programa de Auditorias Socioambientais implantado no Departamento de Compras. Atualmente, 19% da Organização tem a certificação ISO 14001. GRI 201-2.

7 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

O Bradesco investe forte em sua comunicação interna para que os funcionários participem ativamente da estratégia da Organização.

Simultaneamente e em qualquer ponto do País, os funcionários recebem informações relevantes por meio de Comunicados, Normas, Blog da Presidência, e-mail marketing, informativo Sempre em Dia, Revista Interação, Clip mail, painel digital, intranet corporativa, TV Bradesco e reuniões com a Diretoria. Usamos vários tipos de comunicação para informar, alinhar, compartilhar e celebrar as conquistas da Organização, mantendo os funcionários com o sentimento de orgulho de pertencer à empresa.

As políticas, diretrizes e procedimentos institucionais são disponibilizados por meio do sistema normativo. Produzidas segundo os melhores padrões de qualidade, as edições em vídeo da TV Bradesco abordam mensagens institucionais e orientações técnicas.

Criada em 1990, a TV Bradesco figura entre os mais antigos projetos de televisão corporativa do País. As metas anuais e estratégias organizacionais são divulgadas em reuniões com a Presidência, nas quais participam os Diretores, Gerentes Regionais, Gerentes de Agências e Diretores de Departamentos da Organização. Todos os assuntos tratados são transmitidos às respectivas equipes.

Objetivando proximidade, agilidade e transparência na comunicação entre a Organização e funcionários, disponibilizamos a Central de Atendimento Alô RH, canal de comunicação voltado ao esclarecimento de dúvidas sobre normas, legislações, políticas e práticas de Recursos Humanos. De janeiro a setembro de 2017, o Alô RH registrou 305.994 atendimentos.

As dependências certificadas no selo de Responsabilidade Social Corporativa disponibilizam vários canais de denúncias, confidenciais, com a prerrogativa de anonimato.

Por meio de caixas de manifestações, 0800 Resp Social, formulário eletrônico, email ou pelo Representante dos Trabalhadores, funcionários e colaboradores podem enviar suas manifestações para investigação e retorno.

Um comitê interno de RH reúne-se semanalmente para examinar as denúncias e definir providências. Trimestralmente, um balanço consolidado dos casos que envolvem questões éticas é elaborado e apresentado ao Comitê de Conduta Ética, que avalia os casos de desvios e as ações tomadas. Além disso, o desempenho do Sistema de Gestão de Responsabilidade Social Corporativa é periodicamente reportado aos Comitês Executivo de Sustentabilidade.

O Departamento de Recursos Humanos mantém, ainda, em sua estrutura funcional a área de Relações Sindicais, que busca manter um canal permanente de diálogo e interação com os representantes do movimento sindical, em âmbito nacional. O departamento recebe manifestações, esclarece dúvidas e viabiliza uma relação caracterizada pela facilidade de acesso, agilidade e pró-atividade entre as partes.

7.1 COVID-19

O Banco Bradesco se reinventou diante dessa pandemia. Para facilitar o máximo aos seus clientes, criando algumas soluções, fazendo campanhas publicitárias apoiando os profissionais que continuam trabalhando em meio a essa pandemia por nós.

7.1.1 Prorrogação de dívidas

Os clientes podem prorrogar, em até 120 dias as parcelas de empréstimos e financiamentos.

7.1.2 Liberação de créditos

O Bradesco pensando em seus clientes disponibilizou crédito pessoal e capital de giro para pessoa jurídica, bem como CDC, outros bens e serviços e renegociação de dívidas.

O banco também mudou o horário de atendimento nas agências em dia de pagamento de benefícios, abrindo 2 horas antes para atender da melhor forma, aposentados e pessoas com deficiência.

Contudo, o Bradesco apoia os profissionais, que no meio da pandemia estão trabalhando para ajudar da melhor maneira nessa quarentena.

8 CONCLUSÃO

Concluimos com este trabalho que em Comportamento Humano nas Organizações aprendemos que o Banco Bradesco, assim como qualquer instituição financeira, trabalha com desenvolvimento de profissionais, investindo em forte treinamento e desenvolvimento de equipes além de dar oportunidades de crescimento dentro da organização. Respeitar as crenças e valores de colaboradores faz parte da política do Bradesco.

Em Metodologia Científica vemos que em método quantitativo (Programação Linear) é uma das técnicas da pesquisa operacional que maximiza lucros e minimizar custos. Os problemas de programação linear buscam a distribuição eficiente de recursos limitados para chegar a um objetivo.

As Relações de Trabalho na Sociedade Contemporânea, analisamos que o mercado de trabalho vem sofrendo algumas transformações nas últimas décadas, como por exemplo, a dificuldade da inserção de jovens no primeiro emprego.

Além disso, no outro extremo, os profissionais mais velhos são comumente excluídos do mercado, como pudemos analisar nos dados referentes ao capital humano da organização Bradesco S/A. Apenas 9% dos colaboradores da instituição tem acima de 50 anos.

Meio Ambiente, Negócios e Responsabilidade Empresarial, vimos que conquistar o certificado ISO 14000 não é uma tarefa fácil para qualquer empresa. Mas este selo

agrega valor à instituição, proporcionando confiança ao consumidor, pois está preocupada com o meio ambiente e sua responsabilidade como pessoa jurídica.

Em Comunicação e Expressão vimos o quanto as empresas, neste momento, devem estar presentes nas redes sociais neste momento de isolamento devido ao Covid-19. O Bradesco investe incansavelmente nas tecnologias para manter seus clientes informados e uma delas é a inteligência artificial conhecida como BIA, onde de oferece atendimento imediato aos clientes através da plataforma internet banking ou via WhatsApp.

Por fim, concluímos que as unidades de estudo se inter-relacionam entre si. É impossível uma empresa investir em comunicação e marketing digital e desvalorizar o quadro de colaboradores, deixando-os despreparados para o atendimento pessoal em agências, o que acarreta a insatisfação do consumidor mesmo diante de tamanha tecnologia.

Assim como para obtenção do certificado ISO 14000 é preciso ter procedimentos perfeitos na empresa, em todos os setores, desde a limpeza da cozinha, atendimento da portaria ao treinamento e desenvolvimento de equipes. Notamos então que o Bradesco S/A tem todos esses requisitos por isso possui essa certificação e é uma das instituições financeiras mais respeitadas do país.

REFERÊNCIAS

<https://vanzolini.org.br/noticia/bradesco-conquista-recertificacao-da-norma-iso-14001/>

Acessado em 13/04/2020 às 01:05 pm

<https://vanzolini.org.br/certificacao/>

Acessado em 13/04/2020 às 01:12 pm

<https://banco.bradesco/html/classic/sobre/nossa-historia.shtm>

Acessado em 13/04/2020 às 01:45 pm

<https://banco.bradesco/marca/>

Acessado em 13/04/2020 às 01:51 pm

<https://www.crossknowledge.com/pt/clients-case-studies/bradesco-fortalece-e-conecta-seus-lideres>

Acessado em 13/04/2020 às 02:00 pm

<https://banco.bradesco/html/classic/index.shtm>

Acessado em 13/04/2020 às 02:44 pm

[https://www.bradescori.com.br/siteBradescoRI/Paginas/obradesco/144_nossahistoria.as](https://www.bradescori.com.br/siteBradescoRI/Paginas/obradesco/144_nossahistoria.aspx)

[px](https://www.bradescori.com.br/siteBradescoRI/Paginas/obradesco/144_nossahistoria.aspx) Acessado em 13/04/2020 às 18:49 pm

<https://antoniogarcianeto.wordpress.com/2012/10/29/raciocinio-indutivo-metodo-indutivo-e-dedutivo/>

Acessado em 11/05/2020 às 18:18

<https://www.todamateria.com.br/metodo-dedutivo/>

Acessado em 11/05/2020 às 18:30

<https://blog.fastformat.co/o-que-e-e-quais-sao-os-metodos-cientificos/>

Acessado em 11/05/2020 às 18:54

https://sagahcm.sagah.com.br/sagahcm/sagah_ua_dinamica/15782919#visualize

Acessado em 11/05/2020 às 19:05

<https://emgotas.com/2016/11/16/o-que-sao-metodos-quantitativos/>

Acessado em 03/06/2020 às 17:20

<https://metodosmistos.weebly.com/>

Acessado em 03/06/2020 às 17:39

<https://www.sienge.com.br/blog/iso-14001-8-passos/>

Acessado em 08/06/2020 às 18:42

<https://economia.estadao.com.br/blogs/radar-do-emprego/empresas-dao-a-funcionarios-decisao-sobre-home-office-no-futuro-pos-pandemia/>

Acessado em 08/06/2020 às 19:06

<https://valor.globo.com/financas/noticia/2020/04/08/maioria-dos-funcionarios-do-bradesco-esta-em-home-office-diz-lazari.ghtml>

Acessado em 08/06/2020 às 19:16

<https://www.youtube.com/watch?v=qxSRpW1kk-s>

Acessado em 17/06/2020 às 17:32

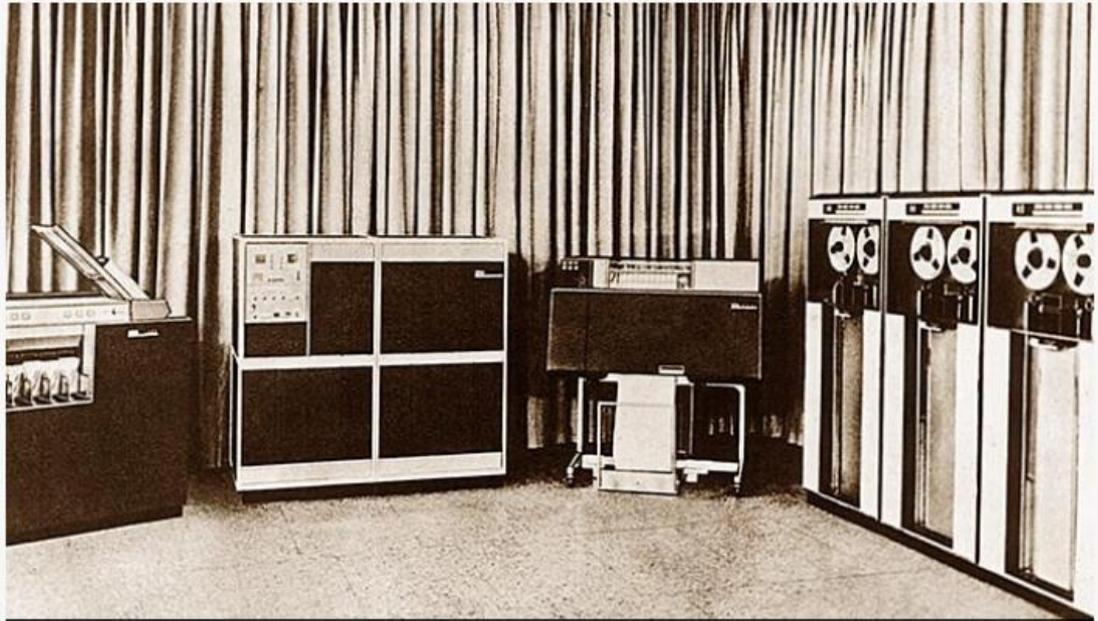
<https://banco.bradesco/coronavirus/>

Acessado em 17/06/2020 às 17:33

ANEXOS



Fonte: <https://banco.bradesco/html/classic/sobre/nossa-historia.shtm>



Primeiro computador IBM 1401 com 4k de memória

Fonte: <https://banco.bradesco/html/classic/sobre/nossa-historia.shtm>



Interior da Agência de Marília - 1943

Fonte: <https://banco.bradesco/html/classic/sobre/nossa-historia.shtm>



Primeira Assembleia do Banco Brasileiro de Descontos S.A., em Marília - 1944

Fonte: <https://banco.bradesco/html/classic/sobre/nossa-historia.shtm>



O Cartão Bradesco e a primeira decalcadora de cartão de crédito, utilizada a partir de 1972

Fonte: <https://banco.bradesco/html/classic/sobre/nossa-historia.shtm>



Fonte: <https://banco.bradesco/html/classic/sobre/nossa-historia.shtm>



Fonte: <https://banco.bradesco/html/classic/sobre/nossa-historia.shtm>

Campanha publicitária apoiando os profissionais:

<https://www.youtube.com/watch?v=qxSRpW1kk-s>



Fonte: <https://banco.bradesco/coronavirus/>

