



CARTA DE PREPOSIÇÃO

RECLAMAÇÃO : F.A. nº 2502056400100096301

TNF / DAE / Assuntos Financeiros

**PROCON – SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA
CIDADANIA DE MARACANAÚ**

RECLAMANTE: FRANCISCO SANTIAGO BARRETO DE ARAUJO

RECLAMADO: BANCO BRADESCO

O Banco Bradesco, por seu representante legal abaixo assinado, nomeia Sr Ricardo Silva Filho, brasileiro, portador da carteira de identidade RG nº 7023434505, inscrito no CPF / MF sob o nº 620.764.383-60, para representá-lo na reunião conciliatória, designada para o dia 24/03/2025, relativa à reclamação em epígrafe.

Maracanaú, 24 de março de 2025



RECLAMADO



FLUXO DE AUDIÊNCIA

Este fluxo tem como objetivo realinhar e aperfeiçoar o processo entre a Ouvidoria e os diversos Departamentos do Banco, a fim de evitar a perda de prazos, o não comparecimento às audiências, o risco à imagem da Instituição e as perdas financeiras.

Deem conhecimento desta aos colaboradores envolvidos no tratamento e na solução dessas manifestações, lembrando que a responsabilidade pela resolução total do processo é de exclusiva competência do Gestor do assunto reclamado.

Cabe à Ouvidoria todo o controle de prazos e o encaminhamento das manifestações às áreas envolvidas para adoção de providências, visando à correção dos problemas causadores das reclamações e de toda a prestação de contas ao Banco Central do Brasil e à Diretoria Executiva.

A seguir, descrevemos os procedimentos e os meios de comunicação que devem ser seguidos para contato com a Ouvidoria.

PROCEDIMENTOS

1 - Recepção e envio da Notificação de Audiência para a Ouvidoria

A Ouvidoria será responsável pela recepção e envio das Notificações de Audiência ao Gestor, Agência e respectivo Segmento:

- a) O Procon encaminha as Notificações de Audiência ao Banco por meio de carta e e-mail, diretamente para a Ouvidoria ou para a Rede de Agências e Departamentos;
- b) Imediatamente após a Rede de Agências ou Departamentos receber esta Notificação, deverá enviá-la imediatamente à Ouvidoria pelo e-mail ouvidoria.bra@bradesco.com.br.
- c) Recebido o documento, a Ouvidoria registra a demanda no sistema e anexa o documento digitalizado. O registro é encaminhado aos Gestores.

2. Inclusão de subsídios no sistema - Gestor do produto/serviço.

O Gestor será responsável pela inclusão de subsídios para as audiências no sistema.

- a) Com a manifestação aberta na tela principal do sistema, o responsável pela tratativa deverá acessar o documento anexo e, de posse deste, apurar e avaliar a procedência da reclamação.
- b) Após a análise, o responsável pela tratativa incluirá a resposta no sistema com a solução do fato reclamado, no prazo máximo de 48 horas úteis;
- c) A resposta deverá ser descrita de forma clara e objetiva, para que haja fácil entendimento do funcionário que comparecerá à Audiência como preposto.

3. Indicação do preposto que acompanhará a Audiência - Gestor

O Gestor será responsável pela indicação e convocação do preposto que comparecerá à Audiência.

O funcionário designado para o papel de preposto deverá ter pleno conhecimento dos fatos, dos documentos anexados e das evidências apresentadas, pois irá representar o banco e, portanto, deve ter, minimamente, o cargo a nível Gerencial, para que o processo tenha o tratamento adequado.

Para a indicação do preposto, o Gestor deverá: