



Relatório de Ouvidoria

1º Semestre 2020

 **Banrisul**

Mensagem da Ouvidora

Senhores,

Apresentamos nosso relatório semestral atendendo à Resolução nº 4433 de 23 de julho de 2015 do Conselho Monetário Nacional (CMN) e normas complementares. Este relatório refere-se às atividades da Ouvidoria do Conglomerado Banrisul. Nele apresentamos uma visão geral sobre a estrutura, os indicadores de Ouvidoria e as oportunidades de melhorias implantadas a partir das manifestações dos nossos consumidores.

O objetivo de uma Ouvidoria é prestar atendimento aos consumidores que se sentiram insatisfeitos com o atendimento recebido nos canais preliminares e que buscaram a solução definitiva às suas necessidades nesta área, atuando como legítima e verdadeira voz do cliente na organização.

Somos promotores da participação social buscando a simplificação nos conflitos, trazendo as melhores experiências aos nossos clientes e usuários com segurança, transparência, cortesia, generosidade e integridade.

Alinhamos expectativas diariamente, buscando muitas vezes tornar tangível o intangível e acolhendo, ouvindo sem preconceito, mas com sigilo e respeito. Nossa missão é sermos propositivos, imbuídos do papel de criar pontes de melhorias nos processos operacionais. Podemos dizer que este processo consiste em uma das principais vocações da Ouvidoria, a fim de garantir a todos os consumidores um serviço continuamente aperfeiçoado e vinculado aos normativos legais e ao Código de Defesa do Consumidor, além de proporcionar uma melhor experiência na jornada de atendimento. Trabalhamos fortemente com as áreas de apoio para garantir um tempo médio de resposta satisfatório ao cliente. Sabemos que este semestre foi difícil, onde os cidadãos viram muitos de seus costumes e valores serem modificados drasticamente devido à pandemia do Covid 19. Isto causou um desconforto geral na população. Buscamos atender cada um deles com assertividade, tempestividade e compreensão do momento em que todos nós estamos inseridos.

Nosso planejamento para o segundo semestre continua focado em melhoria contínua proporcionando uma boa experiência de atendimento aos nossos consumidores.

Agradecemos sua leitura. Contem conosco sempre!

Cordialmente,

Beatriz Santos Padilha

Ouvidora

O Banrisul

O Banco do Estado do Rio Grande do Sul S.A. - Banrisul é uma sociedade de economia mista, constituída sob forma de sociedade anônima, cujo maior acionista é o Estado do Rio Grande do Sul. Criado em 12 de setembro de 1928, tem como missão promover o desenvolvimento econômico e social do Rio Grande do Sul e atende pessoas de todos os segmentos econômicos e sociais.

O Banco reafirma sua posição estratégica na economia regional e volta sua atenção ao futuro, buscando inovação em soluções tecnológicas e de segurança, visando sempre proporcionar a melhor experiência na jornada dos clientes e usuários.

Como Banco Múltiplo, o Banrisul oferece ampla variedade de produtos e serviços financeiros, incluindo cartões de crédito, seguros, previdência privada, grupos de consórcios, administração de recursos de terceiros e mercado de câmbio. Suas operações de crédito abrangem os segmentos de pessoas físicas e jurídicas, bem como financiamento imobiliário e rural.

Na carteira comercial, desenvolve produtos, viabiliza investimentos, fortalece as relações com o setor público, o agronegócio, micro, pequenas e médias empresas e setor de serviços. Como Banco de desenvolvimento, é articulador de negócios e principal parceiro da cadeia produtiva. Na atuação social, dedica-se a fomentar projetos para melhorar a qualidade de vida dos gaúchos, principalmente, nas áreas da educação, cultura, esporte e meio ambiente.

O Grupo Banrisul está constituído pelo Banco do Estado do Rio Grande do Sul S.A., Banrisul Armazéns Gerais S.A., Banrisul S.A. Administradora de Consórcios, Banrisul S.A. Corretora de Valores Mobiliários e Câmbio, Banrisul Cartões S.A., Bem Promotora de Vendas e Serviços S.A. e Banrisul Icatu Participações S.A.

Canais de Atendimento

SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor

O SAC Banrisul, gerido pela Unidade de Negócios Digitais e Relacionamento com Clientes, é o canal de atendimento em primeira instância que fornece informações referentes a produtos e serviços do Banrisul, efetua bloqueios e cancelamentos, além de registrar e encaminhar reclamações, solicitações, elogios e sugestões. O atendimento do SAC é gratuito, disponível 24 horas por dia, durante os 7 dias da semana. No entanto, durante o período da pandemia, o atendimento está disponível em horário reduzido, das 9h às 21h, durante os 7 dias da semana.

Formas de acesso ao SAC:

INTERNET: www.banrisul.com.br

ATENDIMENTO TELEFÔNICO: (24h – todos os dias)

0800-6461515

0800-6481907 – Deficientes Auditivos e/ou de Fala

No 1º semestre de 2020, o SAC atendeu um total de 249.908 demandas, distribuídas da seguinte forma:

DEMANDAS SAC	QUANTIDADE	% DO TOTAL
Informação	218.708	87,5%
Reclamação	16.937	6,8%
Cancelamento	1.398	0,6%
Outras Demandas*	12.865	5,1%
Total	249.908	100,0%

*Bloqueios, Elogios, Solicitações e Sugestões

Ouvidoria

A Ouvidoria do Banrisul S.A., que atende todo seu Conglomerado, foi criada em 1991, isto é, logo após a publicação do Código de Defesa do Consumidor – CDC, de 1990, e 16 anos antes da obrigatoriedade instituída pelo Banco Central do Brasil – BACEN.

Representar os clientes e usuários junto à instituição financeira é a principal missão da Ouvidoria. Por meio da personalização do atendimento e de uma atuação independente, imparcial e transparente, visa à satisfação do cliente no que tange à resolutividade das questões apresentadas.

Na gestão da Ouvidoria, com o cargo de Ouvidor do Banrisul, permanece Beatriz Santos Padilha, que está subordinada ao Presidente Cláudio Coutinho Mendes. A Ouvidoria possui também uma gerência de Planejamento e Suporte Operacional, cujo gerente executivo é Carlos Roberto Valmorbida, e está dividida em quatro áreas: a) Tratamento de demandas RDR|BACEN; b) Tratamento de demandas Procon; c) Atendimento telefônico; e d) Tratamento de demandas Ouvidoria.

Todos os empregados da Ouvidoria possuem certificação, objetivando sempre a qualificação e excelência no atendimento aos clientes e usuários. Além dessa certificação específica, os colaboradores participaram, no 1º semestre de 2020, de diversos treinamentos on-line e presenciais com o objetivo de garantir a prestação de um atendimento compatível com a sua estrutura e com a natureza e complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas da Instituição. A busca por conhecimento e constante atualização visa a desenvolver as competências essenciais para a melhora da performance individual, impactando diretamente no atendimento prestado ao cliente e usuário.

Atuação da Ouvidoria

A Ouvidoria presta atendimento de última instância às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não ficaram satisfeitos com a resposta do canal primário de atendimento desta Instituição e desejam uma reanálise da sua demanda. Com o objetivo de não realizar distinção entre clientes e usuários, a Ouvidoria atua de modo equânime.

Formas de acesso à Ouvidoria:

INTERNET: www.banrisul.com.br

CARTA: Rua Caldas Júnior, 120, 16º andar,
Porto Alegre – RS CEP: 90018-900

ATENDIMENTO TELEFÔNICO: (Dias úteis das 9h às 17h)

0800-6442200

(51) 3215-1068 – Deficientes Auditivos e/ou de Fala

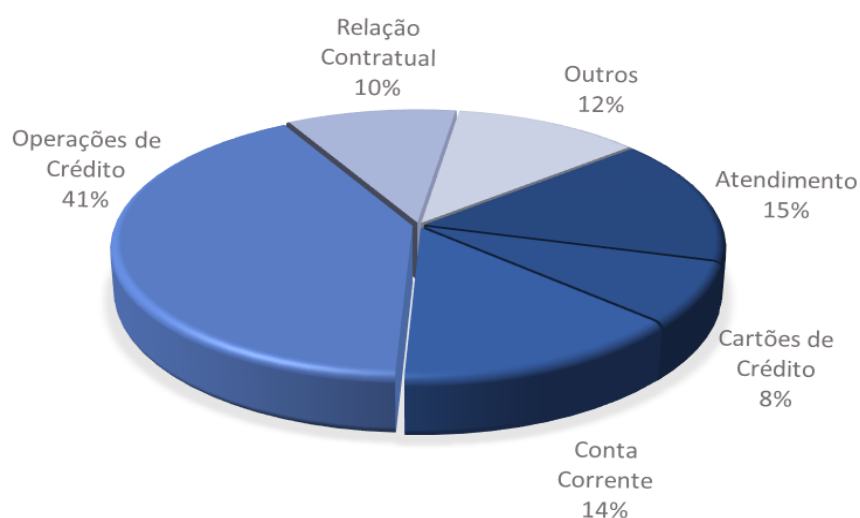
Ouvidoria em Números

No 1º semestre de 2020, foram registradas 810 demandas diretamente na Ouvidoria, distribuídas da seguinte forma:

DEMANDAS OUVIDORIA	QUANTIDADE	% DO TOTAL
Reclamação	797	98,4%
Solicitação	7	0,9%
Outros	6	0,7%
Total	810	100,0%

Motivos das Reclamações

Os principais motivos das 797 reclamações registradas na Ouvidoria foram:

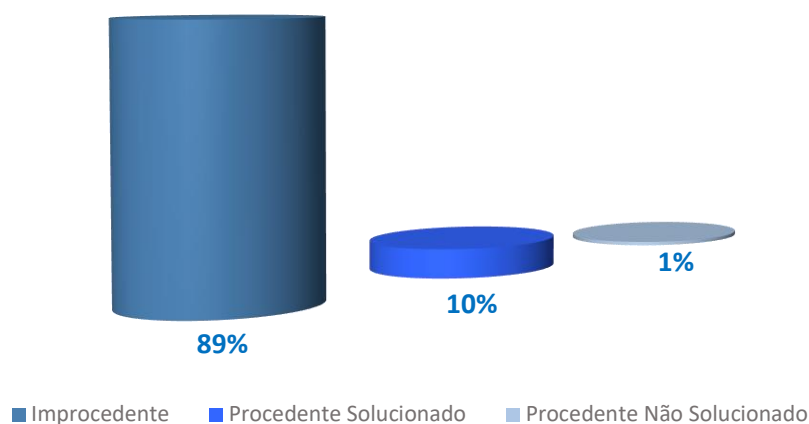


Classificação das Demandas

O critério utilizado para qualificar a procedência ou improcedência de uma reclamação é baseado na avaliação dos indícios de descumprimento de dispositivos legais e/ou regulamentares, em normativos da Instituição ou deficiências de qualidade em relação aos produtos e serviços oferecidos e no atendimento prestado aos clientes e usuários.

A classificação da solução, no que se refere à procedência, considera as situações pontuais em que são tomadas medidas saneadoras para a solução imediata e aquelas que necessitam de aprimoramentos

de processos, produtos ou serviços para resolução da ocorrência. No 1º semestre de 2020, das reclamações registradas via Ouvidoria, somente 1% foram procedentes e não foram solucionadas imediatamente.



Prazos de Respostas

A Ouvidoria atua para analisar e responder às demandas recebidas no menor prazo possível.

O prazo médio de resposta para as demandas registradas na Ouvidoria no 1º semestre de 2020 foi de 5,5 dias úteis, bastante inferior ao prazo regulamentar de 10 dias úteis, sendo que 49% das demandas recebidas foram respondidas em até 5 dias úteis e 97% receberam resposta definitiva em até 10 dias úteis.

OUVIDORIA
5,5 dias úteis

Atendimento a Canais Externos

Demandas Consumidor.gov.br

A plataforma Consumidor.gov.br é uma iniciativa do Governo Federal que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução de conflitos de consumo pela internet. Assim como ocorre com as demandas registradas no SAC Banrisul, essas reclamações são tratadas pela Unidade de Negócios Digitais e Relacionamento com Clientes.

No 1º semestre de 2020, as demandas do Consumidor.gov.br apresentaram os seguintes resultados:

Demandas Consumidor.gov.br			
Informação	Solicitação	Reclamação	Total
384	353	796	1.533

Índice de Solução	80,4%
--------------------------	--------------

*Soma das reclamações avaliadas como resolvidas pelos consumidores com as reclamações finalizadas não avaliadas pelos consumidores, divididas pelo total de reclamações finalizadas.

Demandas BACEN/PROCONS

A Ouvidoria também é responsável pelo tratamento das demandas dos clientes e usuários registradas no Sistema de Registro de Demandas do Cidadão do Banco Central do Brasil - Sistema RDR - e das reclamações registradas nos Procons de todo o país, bem como dos demais órgãos de defesa do consumidor.

As demandas desses órgãos, cujos números do 1º semestre de 2020 seguem a seguir, são tratadas pela Ouvidoria de forma a garantir resposta tempestiva e conclusiva aos clientes e usuários, prestando informações sobre a solução aos referidos órgãos e mitigando as possibilidades de judicialização.

A tabela a seguir permite inferir que a maioria das demandas registradas junto ao BACEN no período analisado foram julgadas improcedentes, isto é, que o referido órgão regulador não identificou, na maioria das reclamações, indícios de descumprimento de normas do Conselho Monetário Nacional ou do Banco Central pelo Banrisul.

Cabe salientar que o BACEN não exige protocolo anterior para registro de demanda e que quantidade significativa das reclamações que lá foram registradas (26%) no 1º Semestre de 2020 não se referiram a assuntos regulados pela referida autarquia. Além disso, 110 demandas foram canceladas pelo BACEN em decorrência do êxito por parte do Banrisul Na desqualificação quanto à autoria da demanda (demanda comprovadamente registrada por terceiros sem legitimidade para tal) ou em razão de o BACEN ter entendido que o assunto foi tratado em outra demanda.

CLASSIFICAÇÃO	QUANTIDADE	%
Reguladas Improcedentes	627	46,7%
Reguladas Procedentes	209	15,6%
Não Conclusivas	49	3,6%
Não Reguladas	349	26,0%
Canceladas BACEN	110	8,1%
Total Demandas BACEN/RDR	1.344	100,0%

DEMANDAS PROCONS	
Informação	10
Reclamação	626
Solicitação	15
Total Demandas PROCONS	651



CLASSIFICAÇÃO	QUANTIDADE	%
Improcedentes	604	96,5%
Procedentes Solucionadas	21	3,3%
Procedentes Não Solucionadas	1	0,2%
Total Reclamações PROCONS	626	100,0%

Prazos de Respostas

As demandas recebidas via BACEN e Procons também são tratadas pela Ouvidoria para serem respondidas no menor prazo possível.

O prazo médio de resposta para as demandas registradas no BACEN no 1º semestre de 2020 foi de 6,2 dias úteis, bastante inferior ao prazo regulamentar de 10 dias úteis, enquanto que, para as demandas oriundas de Procons, o prazo médio de resposta foi ainda menor: 5,5 dias úteis.

BACEN
6,2 dias úteis

PROCONS
5,5 dias úteis

Números Totais Ouvidoria

No total a Ouvidoria atendeu 2.805 demandas no 1º semestre de 2020, ocorrendo um decréscimo de 11% em relação ao número de atendimentos realizados no 2º semestre de 2019.

Em comparação com o mesmo período do ano anterior (1S19), também diminuiu o número de demandas atendidas em 6 %, conforme gráfico a seguir.



As 2.805 demandas tratadas foram recebidas nos seguintes canais:

CANAIS	QUANTIDADE	%
Ouvidoria	810	28,9%
Internet	247	8,8%
Fone	501	17,9%
Carta	6	0,2%
Outros	56	2,0%
Procons	651	23,2%
Fone	88	3,1%
Carta(CIP)	563	20,1%
BACEN/RDR	1.344	47,9%
Geral Ouvidoria	2.805	100,0%

Rankings BACEN

Ranking de Instituições por Índice de Reclamações

O Ranking de Instituições por Índice de Reclamações, que constitui um ranking negativo e, por essa razão, classifica as instituições por ordem decrescente, é formado a partir das demandas de consumidores registradas nos canais de atendimento do Banco Central, sendo elaborado e publicado trimestralmente. Para o cálculo, não é observado o resultado bruto das irregularidades registradas, mas sim um índice que leva em consideração o número de reclamações procedentes.

Nos rankings referentes ao 1º e 2º trimestres de 2020 das instituições com base de clientes acima de 4 milhões, o Banrisul figurou, respectivamente, no 6º e 9º lugares. Assim, depreende-se que a posição do Banrisul neste ranking apresentou significativa melhora ao longo do primeiro semestre de 2020.

	1T2020	2T2020
Índice	21,80	19,83
Posição	6º	9º

Ranking de Qualidade de Ouvidorias

O Ranking de Qualidade das Ouvidorias, também elaborado e publicado trimestralmente pelo BACEN, constitui um Ranking Positivo que é formado a partir das reclamações registradas pelos cidadãos nos canais de atendimento do Banco Central do Brasil, veicula abertamente informações qualitativas do desempenho que as Ouvidorias apresentam e objetiva mensurar a presteza, celeridade e a qualidade dos atendimentos prestados. O índice também considera a iniciativa das instituições na adesão a plataformas públicas de resolução de conflitos (Consumidor.gov.br). Nos rankings publicados no 1º semestre de 2020, a Ouvidoria do Banrisul ocupou o 6º lugar no 1º trimestre e o 5º lugar no 2º trimestre.

	1T2020	2T2020
Índice	4,10	4,46
Posição	6º	5º

Satisfação de Clientes

Independente da classificação das demandas, para todos os clientes e usuários que registraram reclamações diretamente na Ouvidoria, mesmo aquelas consideradas improcedentes, é disponibilizada avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria. Na avaliação quanto à solução apresentada, em uma escala de 1 a 5, na qual 1 é o nível de satisfação mais baixo e 5 o mais alto, a nota média no 1º semestre de 2020 foi de 2,3 e, na avaliação quanto à qualidade do atendimento, a nota média foi de 2,9.

Política de Relacionamento com Clientes

Com a finalidade de incentivar as boas práticas de atendimento aos clientes e usuários, repudiando condutas ilícitas nas relações de negócios, o Banrisul possui uma Política de Relacionamento com Clientes.

Objetivos da Política

- Orientar e difundir condutas e procedimentos que incentivem o tratamento justo e equitativo para todos os clientes e usuários da Instituição;
- Assegurar que os produtos e serviços sejam definidos e distribuídos de acordo com o perfil dos clientes e usuários da Instituição;
- Mitigar o risco de conduta da Instituição, mediante a adoção de verificações de conformidade que assegurem que não haja divergência entre as práticas adotadas e as políticas e regulamentações vigentes;
- Consolidar a imagem institucional, em termos de credibilidade, segurança e competência.

Importância da Política

Nortear a condução dos negócios com clientes e usuários de forma ética, diligente e com respeito às legislações.

Governança e Transparência da Política

A Política está disponível para todos os empregados do Banco, com acesso irrestrito, no Manual Institucional (MI), na intranet (local de comunicação interna de todo o conglomerado), além do Treinamento em EAD e Termo de Compromisso. Ela apresenta cinco diretrizes fundamentais no relacionamento com os clientes e usuários (Diretrizes Gerais de Atendimento e de Conduta Ética, Diretrizes voltadas a Produtos e Serviços, Diretrizes de Gestão do Relacionamento, Diretrizes de Segurança e Gestão da Informação e Diretrizes de Gestão do Desempenho), que devem ser seguidas na condução dos negócios com os mesmos, além de definir responsabilidades específicas de cada área/setor para o cumprimento de suas disposições.

Como forma de acompanhamento, no momento, são monitorados os seguintes indicadores:

- Programa Sou Banrisul (Excelência em atendimento);

- Avaliação dos Expedientes relacionados à Política (Referente à concepção de produtos e serviços);
- Avaliação das Instruções Comerciais relacionadas à Política (Referente à Comunicação Institucional);
- Treinamento EAD sobre a Política;
- Termo de Compromisso da Política;
- Pesquisa de Satisfação SAC e Ouvidoria;
- Análise de Perfil do Investidor – API (*Suitability*).
- Nível de Serviço do SAC;
- Abandono de Ligações do SAC;
- Conformidade de Atendimento do SAC;
- Índice de Solução de Demandas Registradas no Consumidor.Gov;
- Análise Projeto Tarifa Econômica Banrisul.

Ações de Aprimoramento

A partir das reclamações registradas, a Ouvidoria analisa e verifica a causa-raiz da ocorrência relatada e propõe aos gestores, quando necessário, o aprimoramento de processos, produtos e serviços de forma que haja repercussão positiva para todos os consumidores.

Ao longo do 1º semestre de 2020, utilizando-se da consultoria gratuita proporcionada pelos clientes e usuários, foram implementadas diversas melhorias em assuntos relacionados, dentre outros, ao atendimento, seguros, portabilidade de folha de pagamento e portabilidade de operação de crédito. A seguir, destacamos algumas dessas ações:

- Adequações de taxas e faixas etárias do Seguro Proteção de Crédito;
- Alinhamentos referentes ao cadastramento de portabilidade de folha de pagamento de funcionários do Estado do RGS;
- Criação do Indicador de Qualidade de Atendimento, que penaliza as agências que tiverem demandas procedentes registradas no Banco Central do Brasil;
- Implementação de melhorias nos processos de resgates dos produtos BanriCap e BanrisulPrev;
- Disponibilização do Demonstrativo do Saldo Devedor (DSD) das operações de crédito nos canais eletrônicos do Banco;

- Alinhamento referente ao processo de portabilidade de operações de crédito;
- Adequações para validação de CNPJ nas solicitações de portabilidade de folha de pagamento;
- Ajuste de informação no site do Banco sobre documentos necessários para abertura de conta poupança;
- Implementação de controle sistêmico para o débito de Seguro Proteção Financeira Crédito modalidade parcelada, que poderá comprometer um percentual máximo definido pelo Banco da renda dos clientes.



Este relatório está em conformidade
com a Resolução 4.433/15 CMN.