



Relatório de Ouvidoria

1º Semestre 2021

 **Banrisul**

Presidente: Cláudio Coutinho Mendes

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.

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 2021, o SAC atendeu um total de 279.163 demandas, quantidade que representou um incremento de 10,3% em relação aos 253.061 atendimentos realizados no 2º semestre de 2020, as quais foram distribuídas conforme abaixo. Do total das demandas, 97% foram respondidas/solucionadas em até 5 dias úteis.

DEMANDAS SAC	QUANTIDADE	% DO TOTAL
Informação	233.038	83,5%
Reclamação	30.334	10,9%
Cancelamento	1.599	0,6%
Outras Demandas*	14.192	5,0%
Total	279.163	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 duas gerências:

- Gerência de Planejamento e Suporte Operacional, cujo gerente executivo é Carlos Roberto Valmorbida, que 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; e
- Gerência de Qualidade, cujo gerente executivo é Rafael Medeiros de Souza, que atua de forma contínua buscando o aprimoramento de processos, produtos e serviços do Banco, a partir da consultoria gratuita proporcionada por clientes e usuários que propiciem atuação estratégica da 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 2021, de diversos treinamentos on-line com o objetivo de garantir a prestação de um atendimento compatível com a estrutura da área 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 e aprimorar 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

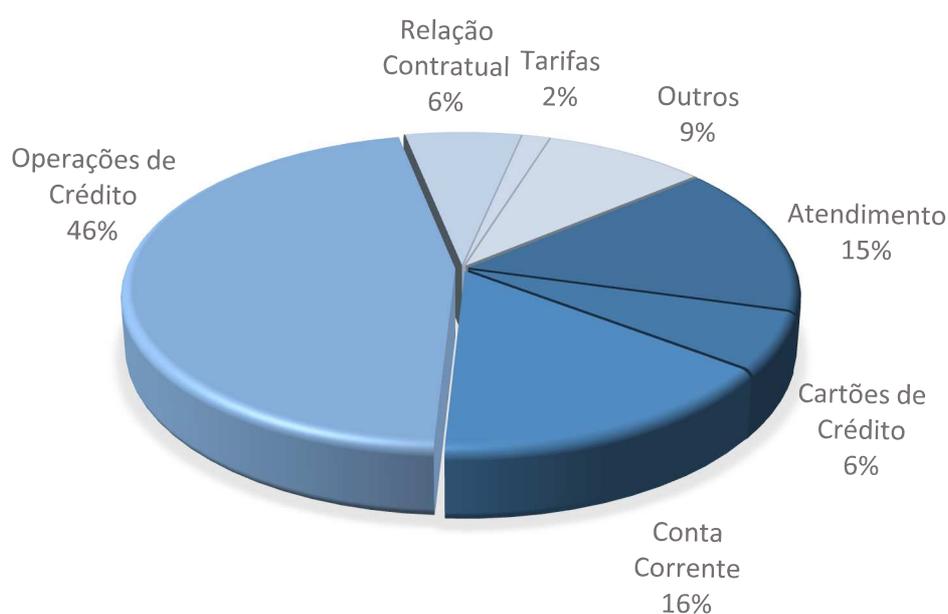
Ouvidoria em Números

No 1º semestre de 2021, foram finalizadas/encerradas 1.461 demandas registradas diretamente na Ouvidoria, número 6,1% superior aos 1.377 atendimentos finalizados no 2º semestre de 2020. As 1.461 demandas foram distribuídas da seguinte forma:

DEMANDAS OUVIDORIA	QUANTIDADE	% DO TOTAL
Reclamação	1.447	99,0%
Solicitação	8	0,6%
Outros	6	0,4%
Total	1.461	100,0%

Motivos das Reclamações

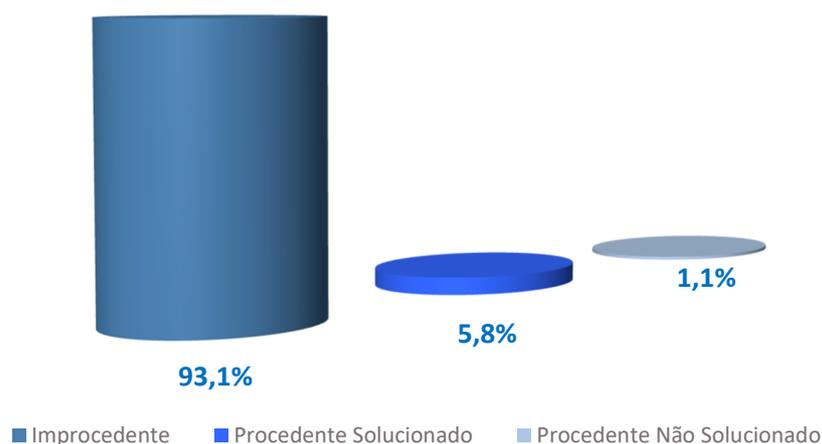
Os principais motivos das 1.447 reclamações registradas na Ouvidoria foram:



Classificação das Demandas

O critério utilizado para classificar 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 2021, das reclamações registradas via Ouvidoria, somente 6,9% foram procedentes.



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 2021 foi de 9,3 dias úteis, inferior ao prazo regulamentar de 10 dias úteis, sendo que 11% das demandas recebidas foram respondidas em até 5 dias úteis e 80% receberam resposta definitiva em até 10 dias úteis.

OUVIDORIA
9,3
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 2021, as demandas do Consumidor.gov.br apresentaram os seguintes resultados:

Demandas Consumidor.gov.br			
Informação	Solicitação	Reclamação	Total
452	263	1.724	2.439

Índice de Solução*	84%
---------------------------	------------

*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.

As demandas desses órgãos, cujos números do 1º semestre de 2021 apresentamos 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.

No período analisado, foram tratadas 974 demandas oriundas de Procons, número 21,8% superior às 800 demandas atendidas no 2º semestre de 2020.

No 1º semestre de 2021, 50,1% das demandas encerradas pelo BACEN foram consideradas improcedentes, isto é, o referido órgão regulador não identificou nas reclamações indícios de eventual 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 12,8% das reclamações que lá foram registradas no 1º Semestre de 2021 não se referiram a assuntos regulados pela referida autarquia. Além disso, 115 (8,8%) 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. No total, foram encerradas 1.317 demandas registradas no BACEN no período, quantidade que correspondeu a um decréscimo de 19,3% em relação ao 2º semestre de 2020, quando foram finalizadas 1.633 demandas. Cabe ressaltar, contudo, que o número de demandas julgadas/encerradas pelo BACEN em um determinado semestre não reflete necessariamente o número de reclamações registradas e respondidas naquele intervalo de tempo. Nesse sentido, se for considerado o número total de demandas registradas no período (2.327), ocorreu crescimento de 5,6% em relação ao número de reclamações registradas na referida autarquia no 2º semestre de 2020 (2.203).

DEMANDAS BACEN		
CLASSIFICAÇÃO	QUANTIDADE	%
Reguladas Improcedentes	660	50,1%
Reguladas Procedentes	316	24,0%
Não Conclusivas	57	4,3%
Não Reguladas	169	12,8%
Canceladas BACEN	115	8,8%
Total Demandas BACEN/RDR	1.317	100,0%

DEMANDAS PROCONS		→	CLASSIFICAÇÃO		
			CLASSIFICAÇÃO	QUANTIDADE	%
Informação	19		Improcedentes	919	97,4%
Reclamação	944		Procedentes Solucionadas	17	1,8%
Solicitação	11		Procedentes Não Solucionadas	8	0,8%
Total Demandas PROCONS	974		Total Reclamações PROCONS	944	100,0%

Índices de Transbordo

As demandas registradas nos canais de atendimento da Ouvidoria são tratadas de forma a garantir resposta conclusiva aos clientes e usuários, prestando informações sobre a solução e mitigando as possibilidades de judicialização.

Do total das demandas registradas na esfera administrativa (BACEN) no 1º semestre de 2021, somente 1,9% dos clientes ingressaram com ação judicial contra o Banco, percentual semelhante ao registrado no 2º semestre de 2020.

Ainda, somente 3,1% dos clientes que procuraram a Ouvidoria posteriormente registraram demandas no Sistema RDR do BACEN, percentual infimamente superior ao do 2º semestre de 2020, que foi de 2,8%.

Outrossim, apenas 0,9% dos clientes que registraram demanda no SAC restaram insatisfeitos com a resposta e recorreram ao BACEN enquanto 4,3% buscaram a Ouvidoria após terem registrado demanda junto ao canal de primeira instância (SAC).

Ressalta-se que, das 2.327 demandas registradas no RDR/BACEN no 1S21, 1.415 (60,8%) não passaram previamente por SAC e/ou Ouvidoria.

Índice de Transbordo RDR x Ação Judicial	
2S20	1,9%
1S21	1,9%

Índice de Transbordo Ouvidoria x RDR	
2S20	2,8%
1S21	3,1%

Índice de Transbordo SAC x RDR	
2S20	0,5%
1S21	0,9%

Índice de Transbordo SAC x Ouvidoria	
2S20	4,0%
1S21	4,3%

Prazos de Respostas

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

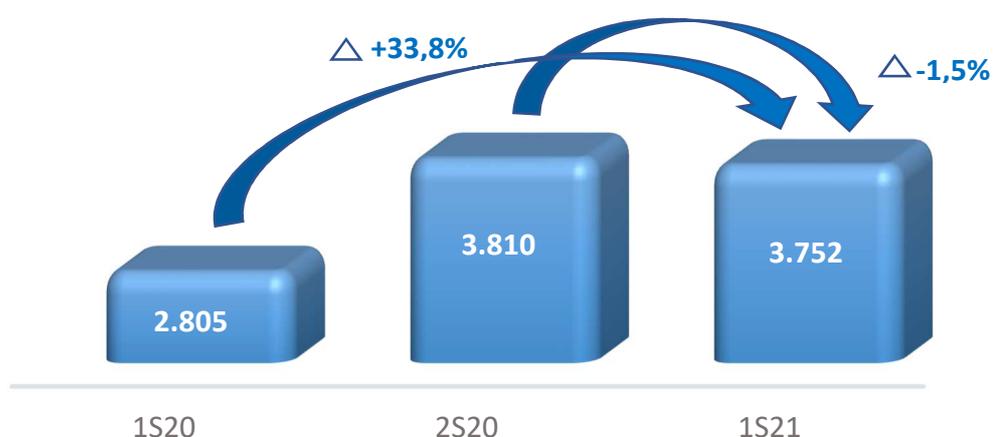
O prazo médio de resposta para as demandas registradas no BACEN no 1º semestre de 2021 foi de 7,5 dias úteis, bastante inferior ao prazo regulamentar de 10 dias úteis, enquanto que, para as demandas oriundas de Procons, o prazo médio de resposta foi ainda menor: 7,0 dias úteis.

BACEN
7,5 dias úteis

PROCONS
7,0 dias úteis

Números Totais Ouvidoria

No total a Ouvidoria solucionou 3.752 demandas no 1º semestre de 2021, o que corresponde a um decréscimo de 1,5% em relação ao número de atendimentos finalizados no 2º semestre de 2020 (3.810), ocasionado, principalmente, pela diminuição de 19,3% nas demandas encerradas no BACEN. Em comparação com o mesmo período do ano anterior (1S20), aumentou o número de demandas finalizadas em 33,8 %, conforme gráfico a seguir.



As 3.752 demandas finalizadas foram recebidas nos seguintes canais:

CANAIS	QUANTIDADE	%
Ouvidoria	1.461	39,0%
Internet	390	10,4%
Fone	964	25,7%
Outros	107	2,9%
Procons	974	25,9%
Fone	230	6,1%
Carta(CIP)	744	19,8%
BACEN/RDR	1.317	35,1%
Geral Ouvidoria	3.752	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 2021 do Grupo Secundário de bancos e financeiras, que é composto pelas instituições que não se enquadram na lista das 10 maiores em relação ao número de clientes, o Banrisul figurou, respectivamente, nos 18º e 17º lugares. Assim, apesar do aumento no índice de reclamações procedentes, depreende-se que não houve significativa alteração na posição do Banrisul no ranking ao longo do 1º semestre de 2021, conforme demonstra a tabela a seguir.

	1T21	2T21
Índice	24,99	37,20
Posição	18º	17º

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, a 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 do Grupo Secundário de bancos e financeiras publicados no 1º semestre de 2021, a Ouvidoria do Banrisul ocupou o 12º lugar no 1º trimestre e o 25º lugar no 2º trimestre, ambos entre 38 ouvidorias de instituições.

	1T21	2T21
Índice	3,58	3,11
Posição	12º	25º

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, em uma escala de 1 a 5 na qual 1 é o nível de satisfação mais baixo e 5 o mais alto, quanto à solução apresentada, a nota média no 1º semestre de 2021 foi de 2,3 e, na avaliação quanto à qualidade do atendimento, a nota média foi de 2,7.

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

- Determinar, 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, adequados 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, considerando as vulnerabilidades identificadas nos clientes para atuar de forma justa e equitativa.

Finalidade da Política

Incentivar as boas práticas de atendimento aos clientes e usuários, repudiando condutas ilícitas nas relações de negócios.

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, são monitorados indicadores relacionados às ações mitigatórias referentes aos gaps de relacionamento mapeados pela instituição. Os principais gaps, no momento, são:

- Portabilidade do Crédito Consignado – Canal Correspondentes
Clientes com dificuldade de realizar a portabilidade de seu crédito consignado em virtude de problemas em obter os documentos para quitação de contrato ou saldo devedor ou dificuldade de contatar o canal para realizar o pedido (Central de Atendimento).
- Dificuldade de Atendimento Presencial
Clientes com dificuldades de retorno sobre os agendamentos de atendimento presencial solicitados, bem como negativa de atendimento presencial.

- Mau Atendimento
Clientes estão recebendo tratamento inadequado durante seus atendimentos, prejudicando sua experiência com o Banco.
- Entrega do Cartão da Conta Corrente
Clientes estão enfrentando dificuldades em movimentar suas contas devido aos atrasos nas entregas dos cartões de débito pelos Correios, ocasionando transtornos aos clientes em um momento delicado de pandemia.
- Cartão de Crédito - Atendimento Prestado na Central de Atendimento e Compras não Reconhecidas
Clientes insatisfeitos com o atendimento prestado e com os procedimentos adotados em relação às compras não reconhecidas.
- Fraudes
Clientes são vítimas de fraudes envolvendo a ativação do cartão virtual, podendo causar prejuízo em suas interações e experiência com os canais digitais.
- Baixa Maturidade Digital
Clientes com baixa maturidade digital, neste momento delicado de pandemia, acabam tendo dificuldade de atendimento para solução de suas demandas pela falta de conhecimento e entendimento de utilização dos canais digitais, não conseguindo se autoatender.
- Priorização de Canais Externos para Registro de Reclamações
Clientes reclamam diretamente em canais externos à Instituição, como RDR e Procon, ao invés de buscar a solução de suas demandas nos canais Institucionais, como SAC e Ouvidoria.
- Suitability Pacote de Tarifas
Clientes utilizando pacotes de serviços inadequados às suas necessidades conforme os serviços utilizados, pois há clientes que possuem alto consumo (clientes que pagam tarifas avulsas para serviços de conta corrente. Isso indica que, com um pacote de maior composição contratado, não arcaiam com tarifas avulsas) e baixo consumo (clientes que possuem contratado pacote de tarifas acima de suas reais necessidades, apresentando um consumo de serviços em sua conta corrente e renda mensal abaixo do que seria necessário para justificar a contratação do pacote).
- Públicos Vulneráveis
Clientes Vulneráveis requerem tratamento que promova equidade para tomada de decisão assertiva, sendo necessárias adequações dos processos do Banco envolvendo à modelagem de classificação dos Públicos Vulneráveis.

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 2021, utilizando-se das demandas recebidas em seus canais como principal insumo, foram implementadas diversas melhorias. A seguir, destacamos algumas dessas ações:

- Entrega dos cartões de débito via remessa eletrônica com aviso de recebimento a partir do dia 01/03/21;
- Disponibilização do Documento Descritivo de Crédito – DDC de operações de crédito da Bem Promotora via aplicativo Banrisul desde 25/02/21;
- Fornecimento do Demonstrativo de Saldo Devedor (DSD) nos canais digitais do Banco contemplando o número do contrato para fins de portabilidade;
- Internalização do canal de solicitação e de envio de Carta TED e carta saldo das operações de crédito da Bem Promotora para a Unidade de Negócios Digitais e de Relacionamento com Clientes desde 01/04/21;
- Ajuste no cadastramento da portabilidade da folha de pagamento dos clientes cujo empregador é o Estado do Rio Grande do Sul (migração para novo processo);
- Alteração no limite de comprometimento de renda dos clientes para pagamento de parcelas mensais para contratação de títulos de capitalização;
- Implementação do Projeto de formalização *Paperless* (contratos sem papel) entre as melhorias no processo de operações de crédito da Bem Promotora, em que uma das evidências coletadas no momento da assinatura eletrônica é a geolocalização;
- Penalização e apontamento de correspondentes da Bem Promotora de acordo com as medidas previstas na Autorregulação;
- Facilitação no acesso do formulário na internet para registro de demandas SAC e Ouvidoria (tornar local mais visível);
- Inclusão de crítica no Portal de Vendas da Rio Grande Seguros no comprometimento da renda do cliente em relação ao prêmio do seguro constante na proposta desde 19/05/21;

- Melhoria nos procedimentos de cadastramento dos servidores do Estado do RS que não realizaram o cadastramento em 2020;
- Nova definição para ativação do cartão virtual – consulta ou financeiro para movimentação da conta corrente, visando mitigar ocorrências de golpes sofridos por clientes e usuários;
- Postagem aos clientes e usuários nas mídias sociais (Facebook e Instagram) sobre os canais SAC e Ouvidoria, divulgando e reforçando o compromisso dos canais do Banco para resolução de problemas.

Considerações Finais

O Banrisul tem empreendido significativos esforços para aprimorar seus processos, produtos e serviços buscando excelência no atendimento aos clientes e usuários.

Conforme Resolução 4.860/20 CMN, o Diretor responsável pela Ouvidoria elabora, semestralmente, relatório referente às atividades desenvolvidas pela área nas datas-base de 30/06 e 31/12 e encaminha à Auditoria Interna, ao Comitê de Auditoria e ao Conselho de Administração.

Desta forma, apresentamos o relatório referente ao 1º semestre de 2021.

Porto Alegre, 03 de agosto de 2021.



Cláudio Coutinho Mendes,
Presidente.



Este relatório está em conformidade
com a Resolução 4.860/20 CMN.

 **Banrisul**