



Relatório de Ouvidoria

2º Semestre de 2024

Presidente: Fernando Guerreiro de Lemos

Índice

O BANRISUL	3
CANAIS DE ATENDIMENTO	3
SAC – SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR	3
FORMAS DE ACESSO AO SAC:	4
OUVIDORIA	4
ATUAÇÃO DA OUVIDORIA	5
FORMAS DE ACESSO À OUVIDORIA:	5
OUVIDORIA EM NÚMEROS	6
MOTIVOS DAS RECLAMAÇÕES	6
CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS	7
PRAZOS DE RESPOSTAS	7
ATENDIMENTO A CANAIS EXTERNOS	8
DEMANDAS CONSUMIDOR.GOV.BR	8
DEMANDAS BACEN/PROCONS	9
ÍNDICES DE TRANSBORDO	10
PRAZOS DE RESPOSTAS	11
NÚMEROS TOTAIS OUVIDORIA	11
MOTIVOS DAS DEMANDAS	12
RANKING DE RECLAMAÇÕES BACEN	13
SATISFAÇÃO DE CLIENTES	14
POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES	15
OBJETIVOS DA POLÍTICA	15
IMPORTÂNCIA DA POLÍTICA	15
FINALIDADE DA POLÍTICA	16
GOVERNANÇA E TRANSPARÊNCIA DA POLÍTICA	16
AÇÕES DE APRIMORAMENTO	16
CONSIDERAÇÕES FINAIS	19

O Banrisul

O Banco do Estado do Rio Grande do Sul S.A. - Banrisul - é uma sociedade de economia mista constituída sob a 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 e visando sempre proporcionar a melhor experiência na jornada dos clientes e usuários.

Como banco múltiplo, opera nas carteiras comercial, de crédito, de financiamento e de investimento, de crédito imobiliário, de desenvolvimento, de arrendamento mercantil, inclusive nas de operações de câmbio. Por intermédio de suas controladas e coligadas, atua em diversas outras atividades, com destaque para corretagem de títulos e valores mobiliários, administração de consórcios, meios de pagamentos, seguros e previdência. As operações são conduzidas por um conjunto de instituições que agem de forma integrada no mercado financeiro. O Banrisul atua, também, como instrumento de execução da política econômico-financeira do Estado do Rio Grande do Sul, em consonância com os planos e programas do Governo Estadual.

O Grupo Banrisul está constituído por 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 Soluções em Pagamentos S.A., Bem Promotora de Vendas e Serviços S.A., Banrisul Icatu Participações S.A., Banrisul Seguridade Participações S.A., Banrisul Corretora de Seguros S.A., Rio Grande Capitalização S.A. e Rio Grande Seguros e Previdência S.A.

Canais de atendimento

SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor

O SAC Banrisul, gerido pela Unidade de 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

No 2º semestre de 2024, o SAC atendeu um total de 166.267 demandas, quantidade que representou um aumento de 6,1% em relação aos 156.716 atendimentos realizados no 1º semestre de 2024, as quais foram distribuídas conforme abaixo. Do total das demandas, 89,2% foram respondidas/solucionadas em até 3 dias úteis, e 99,6% foram resolvidas em até 7 dias corridos.

DEMANDAS SAC	QUANTIDADE	% DO TOTAL
Informação	145.241	87,3%
Reclamação	14.384	8,7%
Cancelamento	402	0,2%
Outras Demandas*	6.240	3,8%
Total	166.267	100%

*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, a Ouvidoria 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 Fernando Guerreiro de Lemos. A Ouvidoria possui também duas gerências: Gerência de Planejamento e Suporte Operacional, cujo gerente executivo é Carlos Roberto Valmorbida, a qual 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 das demandas registradas por clientes e usuários que propiciem atuação estratégica da Ouvidoria.

Todos os empregados da Ouvidoria possuem certificação, objetivando sempre qualificação e excelência no atendimento aos clientes e usuários. Além dessa certificação específica, os colaboradores participaram, ao longo do 2º semestre de 2024, de diversos treinamentos com o objetivo de garantir a prestação de um atendimento compatível com a estrutura da área e com a natureza e a 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

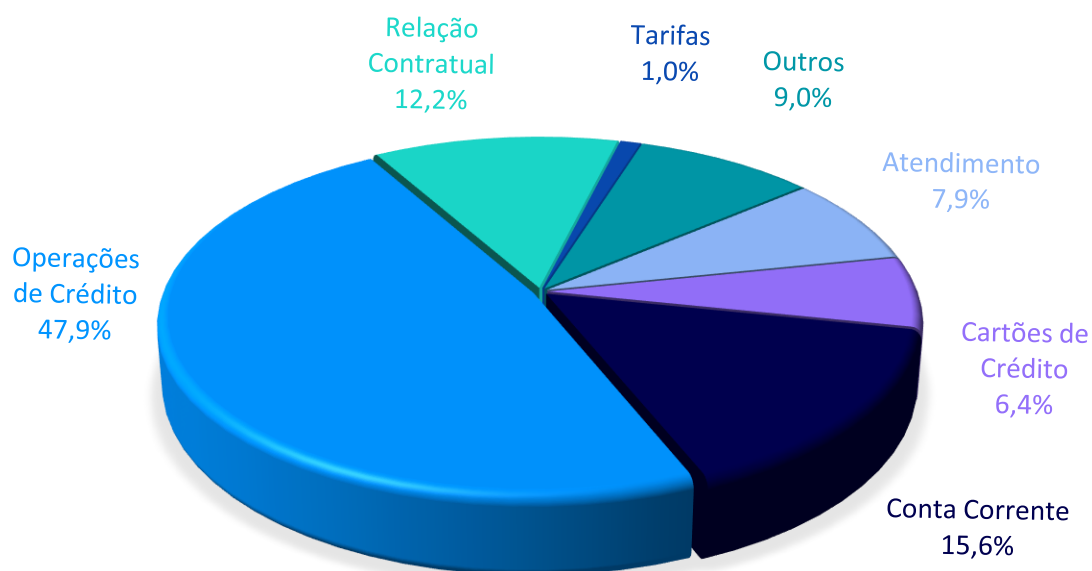
Ouvidoria em números

No 2º semestre de 2024, foram finalizadas/encerradas 599 demandas registradas diretamente na Ouvidoria, número 35,2% superior aos 443 atendimentos finalizados no 1º semestre de 2024. As 599 demandas foram distribuídas da seguinte forma:

DEMANDAS OUVIDORIA	QUANTIDADE	% DO TOTAL
Reclamações	591	98,7%
Informações	2	0,3%
Solicitações	6	1,0%
Total	599	100%

Motivos das Reclamações

Os principais motivos das 591 reclamações encerradas na Ouvidoria foram:

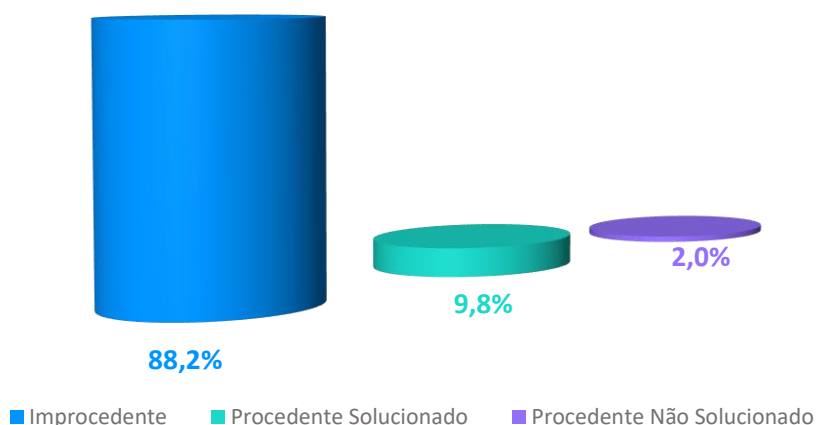


Cumprе ressaltar que, se for considerado o total de demandas registradas no canal Ouvidoria no 2º semestre de 2024, que foi de 574, ocorreu um acréscimo (23,2%) em relação ao semestre anterior (1º semestre de 2024), oportunidade em que foram recepcionadas 466 demandas no Canal Ouvidoria.

Classificação das Demandas

O critério utilizado para classificar a procedência ou a improcedência de uma reclamação é baseado na avaliação dos indícios de descumprimento de dispositivos legais/regulamentares ou de normativos da Instituição, bem como na análise de eventuais deficiências de qualidade em relação aos produtos e serviços oferecidos e ao 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 2º semestre de 2024, das reclamações tratadas via Ouvidoria, somente 11,8% foram consideradas 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 encerradas na Ouvidoria no 2º semestre de 2024 foi de 5,9 dias úteis, inferior ao prazo regulamentar de 10 dias úteis, sendo que

53,3% das demandas recebidas foram respondidas em até 5 dias úteis e 89,3% receberam resposta definitiva em até 10 dias úteis.

OUVIDORIA
5,9 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 Relacionamento com Clientes.

No 2º semestre de 2024, as demandas do Consumidor.gov.br apresentaram os seguintes resultados:

Demandas Consumidor.gov.br			
Informação	Solicitação	Reclamação	Total
148	292	1.660	2.100

Índice de Solução*	45,8%
-----------------------	-------

A nota de satisfação média do semestre da instituição financeira, em uma escala que vai de 1 a 5, foi de 2,3*.

*Fonte: Site Consumidor.Gov. Dados retirados no 1º dia útil após o dia 15, podendo haver alterações futuras nos valores.

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 2º semestre de 2024 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 1.756 demandas oriundas de Procons, número 32,0% superior às 1.330 demandas atendidas no 1º semestre de 2024. Já se for considerado o total de demandas registradas nesse canal no 2º semestre de 2024, que foi de 1.750, verifica-se aumento de 30,2% em relação ao número de ingressos ocorridos no 1º semestre de 2024, que foi de 1.344.

No 2º semestre de 2024, 341 (21,0%) demandas encerradas pelo BACEN foram consideradas procedentes, isto é, o referido órgão regulador identificou nessas reclamações indícios de eventual descumprimento de normas do Conselho Monetário Nacional ou do Banco Central pelo Banrisul. Essa quantidade foi 89,4% superior em relação ao semestre anterior (1S24), ocasião em que 180 demandas foram julgadas procedentes, o que representou 15,7% das demandas encerradas naquele período.

No total, foram encerradas 1.621 demandas registradas no BACEN no período, quantidade que correspondeu a um acréscimo de 41,8% em relação ao 1º semestre de 2024, quando foram finalizadas 1.143 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 também o número total de demandas registradas no período (2.606), ocorreu diminuição de 5,8% em relação ao número de reclamações registradas na referida autarquia no 1º semestre de 2024 (2.766). É importante destacar que, das 2.606 demandas registradas, 276 (10,6%) corresponderam a solicitações, ou seja, utilização do canal de reclamações do BACEN de forma inadequada. Outrossim, em 838 (32,2%) há indícios de que foram registradas por terceiros sem legitimidade se passando pelos clientes, sendo que a maior parte destas demandas versa sobre portabilidade de operações de crédito. Cabe salientar,

ainda, que, ao contrário do canal Ouvidoria, o BACEN não exige protocolo anterior para registro de demanda.

CLASSIFICAÇÃO	QUANTIDADE	% DO TOTAL
Reguladas Procedentes	341	21,0%
Reguladas Improcedentes	1060	65,4%
Reguladas Não Conclusivas	21	1,3%
Não Reguladas	144	8,9%
Canceladas BACEN	55	3,4%
Total Demandas BACEN/RDR	1621	100,0%

DEMANDAS PROCONS	
Informação	2
Reclamação	1749
Solicitação	5
Total Demandas PROCONS	1756



CLASSIFICAÇÃO	QUANTIDADE	% DO TOTAL
Improcedentes	1702	97,3%
Procedentes Solucionadas	34	1,9%
Procedentes Não Solucionadas	13	0,8%
Total Reclamações PROCONS	1749	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 reduzindo as chances de judicialização.

Do total das demandas registradas na esfera administrativa (BACEN) no 2º semestre de 2024, 2,7% dos clientes ingressaram com ação judicial contra o Banco posteriormente, percentual abaixo do registrado no 1º semestre de 2024, que foi de 4,5%.

Ainda, somente 6,3% dos clientes que procuraram a Ouvidoria posteriormente registraram demandas no Sistema RDR do BACEN, percentual inferior ao do 1º semestre de 2024, que foi de 6,4%.

Outrossim, apenas 1,5% dos clientes que registraram demanda no SAC restaram insatisfeitos com a resposta e recorreram ao BACEN enquanto somente 3,1% buscaram a Ouvidoria após terem registrado demanda junto ao canal de primeira instância (SAC). Ressalta-se que, de 2.606 demandas registradas no RDR/BACEN no 2º semestre de 2024, 2.398 (92,0%) não passaram previamente por SAC e/ou Ouvidoria.

Índice de Transbordo RDR x Ação Judicial	
1S24	4,5%
2S24	2,7%

Índice de Transbordo Ouvidoria x RDR	
1S24	6,4%
2S24	6,3%

Índice de Transbordo SAC x RDR	
1S24	1,6%
2S24	1,5%

Índice de Transbordo SAC x Ouvidoria	
1S24	2,2%
2S24	3,1%

Prazos de Respostas

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

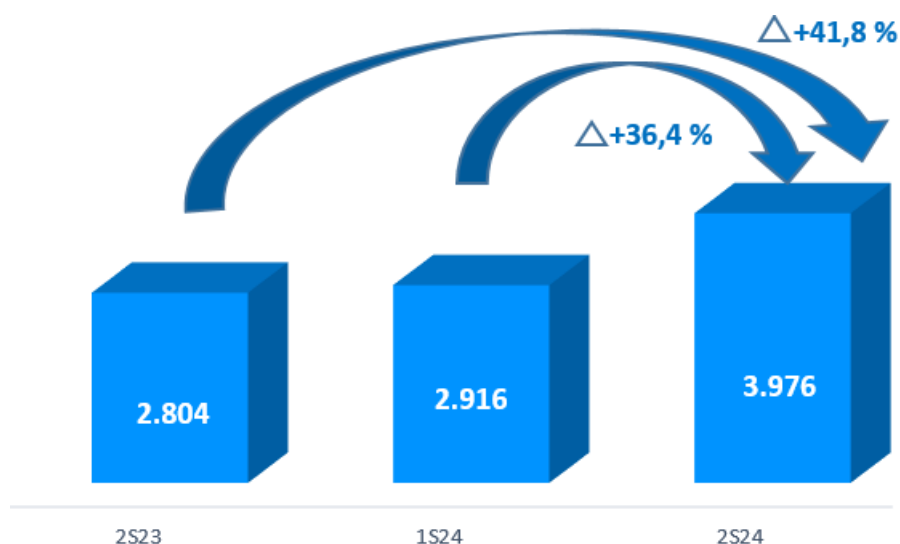
O prazo médio de resposta para as demandas tratadas no BACEN no 2º semestre de 2024 foi de 4,6 dias úteis, bastante inferior ao prazo regulamentar de 10 dias úteis, enquanto que, para as demandas oriundas de Procons, o prazo médio de resposta foi ainda menor: 4,1 dias úteis.

BACEN
4,6 dias úteis

PROCONS
4,1 dias úteis

Números totais Ouvidoria

No total, a Ouvidoria solucionou 3.976 demandas no 2º semestre de 2024, o que corresponde a um acréscimo de 36,4% em relação ao número de atendimentos finalizados no 1º semestre de 2024 (2.916). Em comparação com o mesmo período do ano anterior (2S23), aumentou o número de demandas finalizadas em 41,8%, conforme gráfico a seguir.

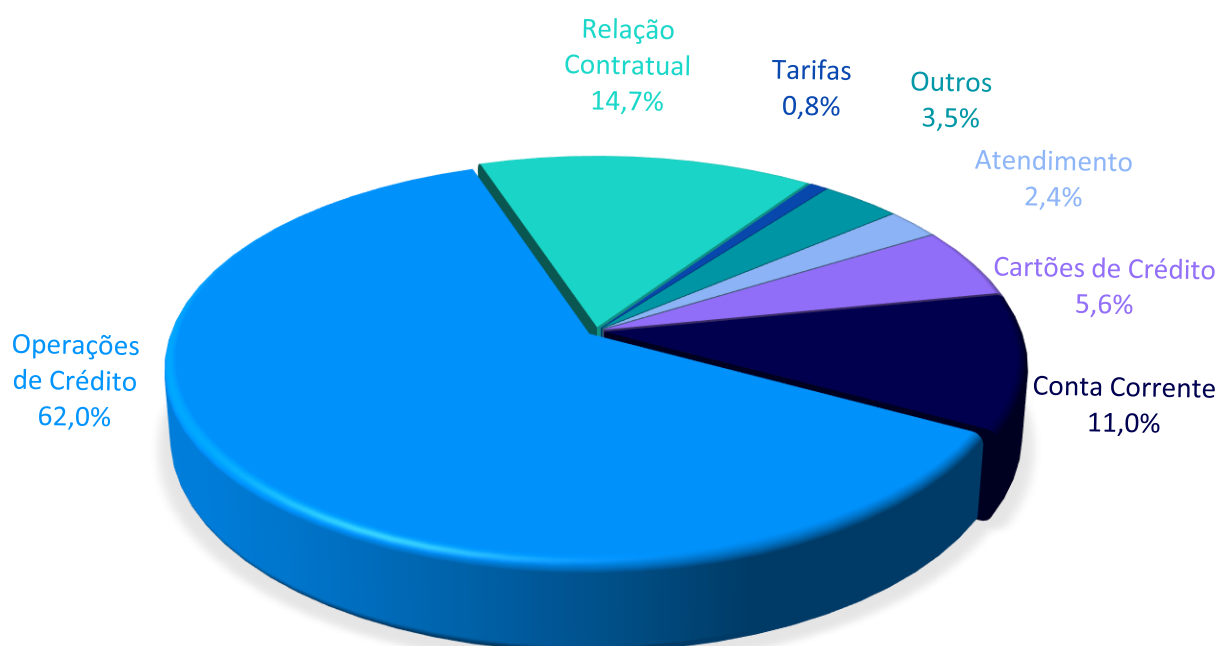


As 3.976 demandas finalizadas foram recebidas nos seguintes canais:

CANAIS	QUANTIDADE	% DO TOTAL
Ouvidoria	599	15,1%
Internet	222	5,6%
Fone	329	8,3%
Outros	48	1,2%
Procons	1.756	44,2%
Fone	82	2,1%
Carta (CIP)	1.674	42,1%
BACEN/RDR	1.621	40,7%
Geral Ouvidoria	3.976	100,0%

Motivos das Demandas

Os motivos que envolveram as 3.976 demandas finalizadas nos canais da Ouvidoria restaram distribuídos entre os seguintes temas:



Ranking de Reclamações BACEN

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 do índice, considerando que o BACEN não analisa/julga todas as demandas registradas, é utilizada uma fórmula estatística que permite a extrapolação do resultado das demandas analisadas (amostra) em relação ao total de demandas registradas. Esta estimativa é denominada de Estimativa Estatística de Procedentes (EEP) e é encontrada através da seguinte fórmula: $(n^{\circ} \text{ real de procedentes} / n^{\circ} \text{ de demandas julgadas}) \times n^{\circ} \text{ de demandas respondidas}$. A partir do cálculo da EEP, encontra-se o índice pela quantidade de clientes.

No ranking referente ao 3º trimestre de 2024 das IFs do grupo secundário (fora das 15 instituições com o maior número de clientes – TOP 15), o Banrisul ocupou o 22º lugar entre 45 bancos e financeiras, com índice de 83,52 e 455 demandas procedentes extrapoladas. Se considerarmos o número efetivo de demandas procedentes, foram 290 no período. Já no Ranking referente ao 4º trimestre de 2024, o Banrisul figurou no 39º

lugar entre 44 bancos e financeiras, com índice de 17,36 e 94 demandas procedentes extrapoladas. Se considerado o número efetivo de demandas procedentes, foram apenas 51 no período. Assim, conforme dados que constam na tabela a seguir, depreende-se que, do 3º trimestre de 2024 para o 4º trimestre de 2024, ocorreu significativa redução no número de reclamações procedentes.

	3T24	4T24
Índice	83,52	17,36
Posição	22º/45	39º/44
Nº Procedentes	290	51
Nº Procedentes Extrapoladas	455*	94*

* Número de demandas procedentes extrapoladas

O Ranking completo de reclamações por período pode ser acessado no site do Banco Central do Brasil através do link: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/rankingreclamacoes>.

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 2º semestre de 2024 foi de 2,1 e, na avaliação quanto à qualidade do atendimento, a nota média foi de 2,6.

O Banrisul utiliza a ligação telefônica automatizada para realizar a pesquisa de satisfação com os clientes e usuários, sendo que, no 2º semestre de 2024, foram realizadas 569 pesquisas das quais 196 ligações restaram exitosas, ou seja, 196 clientes atenderam a ligação da pesquisa.

Quanto ao número de respondentes, a contabilização engloba as pesquisas em que os clientes atenderam a ligação e, após ouvirem as perguntas da pesquisa, digitaram um

número entre 1 e 5, tendo o número de respondentes às perguntas 1 e 2 sido respectivamente de 179 e 184.

Cabe ressaltar que a Ouvidoria analisa periodicamente as causas raízes dos protocolos mal avaliados na pesquisa para identificar oportunidades de melhorias de processos junto aos gestores de produtos e serviços e aprimorar o tratamento das demandas recebidas.

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.

Ações de aprimoramento

A despeito de possuir independência funcional, a Ouvidoria se encontra subordinada ao Presidente do Banco e a ele se reporta. Nesse sentido, sempre que entende necessário, a Ouvidora compartilha com o Presidente as principais informações da área, tais como quantidade e assunto de demandas recebidas, principais temas das demandas procedentes, bem como as medidas impulsionadas pela Ouvidoria junto aos gestores quando da detecção da necessidade de aprimoramento de processos, produtos e serviços.

Dessa forma, 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 2º semestre de 2024, utilizando-se das demandas recebidas em seus canais como principal insumo, foram implementadas diversas melhorias. A seguir, destacamos algumas dessas ações:

- Adequações de processos a normativos;
- Exibição de informações sobre pacote de serviços contratado pelos clientes para os atendentes do Banrifone;
- Ampliação do horário de contato ativo por parte do canal SAC com o cliente nos casos de bloqueio de conta/operação por suspeita de fraude (operações alarmadas pelo SAF – Sistema Antifraude);
- Ajuste de informação na tela do Aplicativo Banrisul evidenciando que o valor aplicado em CDB Automático possui resgate automático;
- Alinhamento de sistema quanto a solicitações de portabilidade de operações de crédito que constituam objeto de processo judicial;
- Reforço de boas práticas e procedimentos adequados em demandas que envolvam solicitação de devolução de transação PIX no âmbito do Mecanismo Especial de Devolução;
- Atualização de formulário de registro de demandas do SAC, disponível no site do Banco, com a inclusão do aviso de que, para situações que envolvam PIX, bloqueios e cancelamentos, o cliente deve contatar o SAC através do 0800, que está disponível 24 horas por dia durante os 7 dias da semana;
- Início de comunicação aos clientes em fatura quando da alteração de condições gerais do contrato do produto cartão de crédito;
- Inclusão de informação no Aplicativo Banrisul contendo alerta aos clientes de que estão com o Banricompras a prazo bloqueado;
- Ajuste no posicionamento por parte da Central de Relacionamento com Clientes, que atende clientes do correspondente Bem, quanto ao contato originado de Procons.

Ademais, durante o 2º semestre/24, continuaram sendo realizados projetos internos permanentes para melhorar a atuação da Ouvidoria como um todo, quais sejam:

- Revisão das classificações dadas aos protocolos;

- Busca da padronização de tratamento e de respostas entre os canais Ouvidoria/Procon/BACEN;
- Análise semestral das causas raízes de maior concentração dos protocolos avaliados com notas baixas (1 e 2) na pesquisa de satisfação (pergunta que avalia a solução) a fim de identificar possíveis pontos de melhorias junto aos gestores de produtos e serviços;
- Análise semestral, por amostragem, do tratamento/resposta dada às demandas avaliadas com notas 1 e 2 na pesquisa de satisfação (pergunta que avalia o atendimento da Ouvidoria);
- Acompanhamento até a solução, quando possível, das demandas classificadas como procedentes não solucionadas;
- Monitoramento dos índices de transbordo entre os canais SAC/Ouvidoria/RDR/esfera judicial;
- Responsabilização e consequência para Agências, Unidades da Direção Geral e Empresas do Grupo que tiverem demandas procedentes junto ao BACEN, cuja responsabilidade foi atribuída pela Ouvidoria;
- Acompanhamento do tratamento pela Gerência de Qualidade, quando demandada, até a solução, das demandas registradas no canal Ouvidoria e Procon;
- Antecipação do prazo de vencimento em 1 dia útil das demandas registradas no canal Ouvidoria por clientes em grau de vulnerabilidade altíssimo, alto e médio alto, visando atender prioritariamente este público com maior vulnerabilidade;
- Acompanhamento do tratamento pela Gerência de Qualidade, até a solução, da integralidade das demandas registradas no canal Ouvidoria por clientes classificados no grau de vulnerabilidade altíssimo;
- Nova análise dos protocolos de clientes enquadrados no grau de vulnerabilidade altíssimo avaliados com notas 1 e 2 na pesquisa de satisfação (perguntas que avaliam a solução e o atendimento prestado) a fim de identificar possíveis pontos de melhorias na Ouvidoria e junto aos gestores de produtos e serviços.

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 2º semestre de 2024.

Porto Alegre, 11 de fevereiro de 2025.



Beatriz Santos Padilha
Ouvidora

Fernando Guerreiro de Lemos
Presidente

Este relatório está em conformidade com a
Resolução nº 4860/20 CMN.