



Relatório de Ouvidoria

1º Semestre de 2025

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 1º semestre de 2025, o SAC atendeu um total de 187.350 demandas, quantidade que representou um aumento de 12,7% em relação aos 166.267 atendimentos realizados no 2º semestre de 2024, as quais foram distribuídas conforme abaixo. Do total das demandas, 89,4% foram respondidas/solucionadas em até 3 dias úteis, e 99,7% foram resolvidas em até 7 dias corridos.

DEMANDAS SAC	QUANTIDADE	% DO TOTAL
Informação	165.040	88,1%
Reclamação	13.893	7,4%
Cancelamento	403	0,2%
Outras Demandas*	8.014	4,3%
Total	187.350	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 1º semestre de 2025, 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

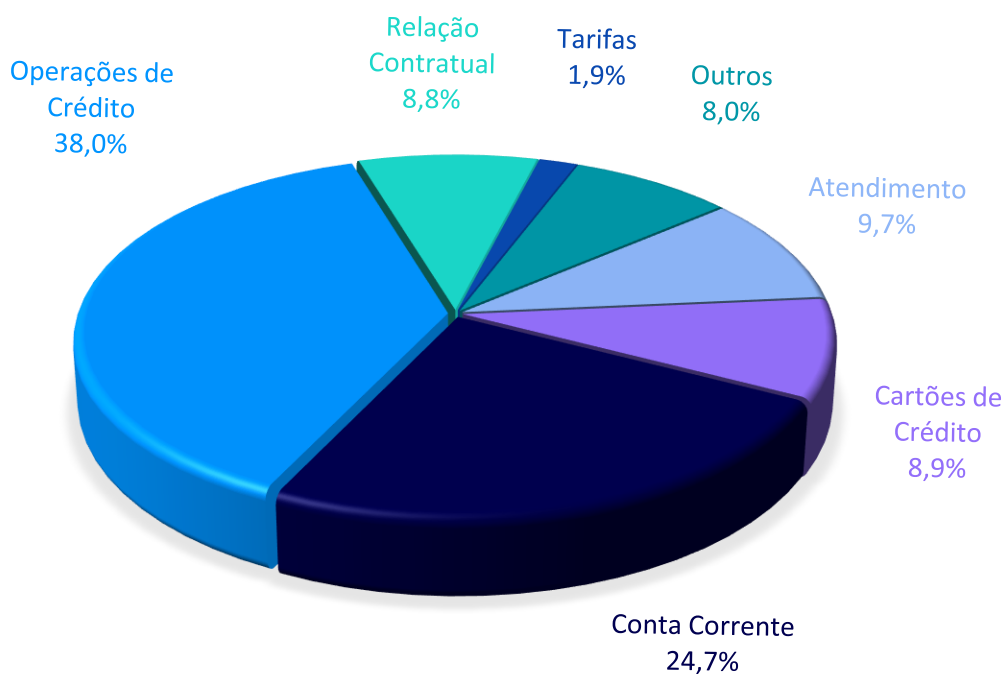
Ouvidoria em números

No 1º semestre de 2025, foram finalizadas/encerradas 590 demandas registradas diretamente na Ouvidoria, número 1,5% inferior aos 599 atendimentos finalizados no 2º semestre de 2024. As 590 demandas foram distribuídas da seguinte forma:

DEMANDAS OUVIDORIA	QUANTIDADE	% DO TOTAL
Reclamações	537	91,0%
Informações	51	8,7%
Solicitações	2	0,3%
Total	590	100%

Motivos das Reclamações

Os principais motivos das 537 reclamações encerradas na Ouvidoria foram:

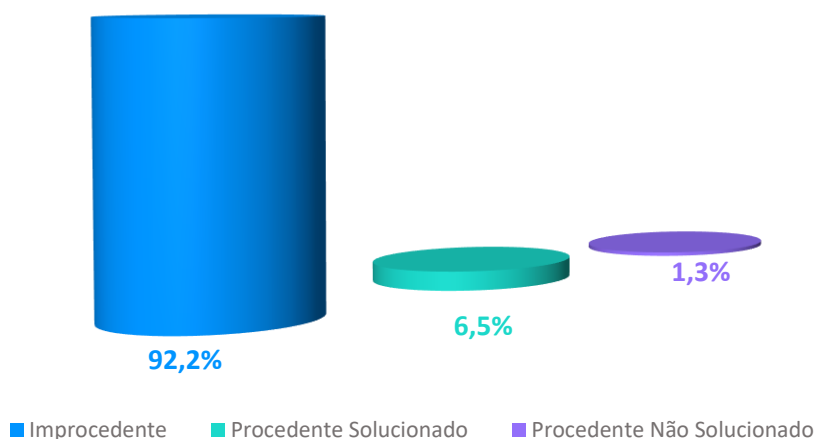


Cumprе ressaltar que, se for considerado o total de demandas registradas no canal Ouvidoria no 1º semestre de 2025, que foi de 582, ocorreu um ínfimo acréscimo (1,4%) em relação ao semestre anterior (2º semestre de 2024), oportunidade em que foram recepcionadas 574 demandas no canal Ouvidoria.

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 1º semestre de 2025, das reclamações tratadas via Ouvidoria, somente 7,8% 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 1º semestre de 2025 foi de 5,1 dias úteis, inferior ao prazo regulamentar de 10 dias úteis, sendo que 59,3% das demandas recebidas foram respondidas em até 5 dias úteis e 92,7% receberam resposta definitiva em até 10 dias úteis.

OUVIDORIA
5,1 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 1º semestre de 2025, as demandas do Consumidor.gov.br apresentaram os seguintes resultados:

Demandas Consumidor.gov.br			
Informação	Solicitação	Reclamação	Total
357	405	2.218	2.980

Índice de Solução*	78,5%
-----------------------	-------

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

*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 1º semestre de 2025 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 2.010 demandas oriundas de Procons, número 14,5% superior às 1.756 demandas atendidas no 2º semestre de 2024. Já se for considerado o total de demandas registradas nesse canal no 1º semestre de 2025, que foi de 2.032, verifica-se aumento de 16,1% em relação ao número de ingressos ocorridos no 2º semestre de 2024, que foi de 1.750.

No 1º semestre de 2025, 145 (9,7%) 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 57,5% inferior em relação ao semestre anterior (2S24), ocasião em que 341 demandas foram julgadas procedentes, o que representou 21,0% das demandas encerradas naquele período.

No total, foram encerradas 1.493 demandas registradas no BACEN no 1º semestre de 2025, quantidade que correspondeu a um decréscimo de 7,9% em relação ao 2º semestre de 2024, quando foram finalizadas 1.621 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 (3.036), ocorreu aumento de 16,5% em relação ao número de reclamações registradas na referida autarquia no 2º semestre de 2024 (2.606). É importante destacar que, das 3.036 demandas registradas, 605 (19,9%) corresponderam a solicitações, ou seja, utilização do canal de reclamações do BACEN de forma inadequada. Outrossim, em 835 (27,5%) há indícios de que foram registradas ou estimulada por terceiros sem legitimidade para representar os clientes.

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	145	9,7%
Reguladas Improcedentes	964	64,6%
Reguladas Não Conclusivas	64	4,3%
Não Reguladas	288	19,3%
Canceladas BACEN	32	2,1%
Total Demandas BACEN/RDR	1.493	100,0%

DEMANDAS PROCONS	
Informação	0
Reclamação	2.008
Solicitação	2
Total Demandas PROCONS	2.010



CLASSIFICAÇÃO	QUANTIDADE	% DO TOTAL
Improcedentes	1.965	97,9%
Procedentes Solucionadas	34	1,7%
Procedentes Não Solucionadas	9	0,4%
Total Reclamações PROCONS	2.008	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 1º semestre de 2025, 4,6% dos clientes ingressaram com ação judicial contra o Banco posteriormente, percentual acima do registrado no 2º semestre de 2024, que foi de 2,7%.

Ainda, 7,4% dos clientes que procuraram a Ouvidoria posteriormente registraram demandas no Sistema RDR do BACEN, percentual superior ao do 2º semestre de 2024, que foi de 6,3%.

Outrossim, apenas 2,0% dos clientes que registraram demanda no SAC restaram insatisfeitos com a resposta e recorreram ao BACEN enquanto somente 2,4% buscaram a Ouvidoria após terem registrado demanda junto ao canal de primeira instância (SAC).

Ressalta-se que, de 3.036 demandas registradas no RDR/BACEN no 1º semestre de 2025, 2.678 (88,2%) não passaram previamente por SAC e/ou Ouvidoria.

Índice de Transbordo RDR x Ação Judicial	
2S24	2,7%
1S25	4,6%

Índice de Transbordo Ouvidoria x RDR	
2S24	6,3%
1S25	7,4%

Índice de Transbordo SAC x RDR	
2S24	1,5%
1S25	2,0%

Índice de Transbordo SAC x Ouvidoria	
2S24	3,1%
1S25	2,4%

Prazos de Respostas

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

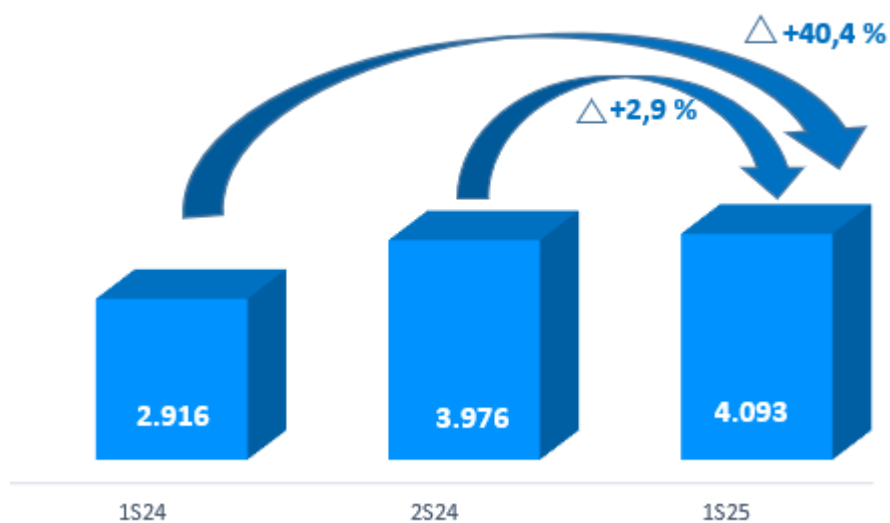
O prazo médio de resposta para as demandas oriundas de Procons no 1º semestre de 2025 foi de 4,1 dias úteis, bastante inferior ao prazo regulamentar de 10 dias úteis, enquanto que, para as demandas tratadas no BACEN, o prazo médio de resposta foi ainda menor: 3,9 dias úteis.

BACEN
3,9 dias úteis

PROCONS
4,1 dias úteis

Números totais Ouvidoria

No total, a Ouvidoria solucionou 4.093 demandas no 1º semestre de 2025, o que corresponde a um acréscimo de 2,9% em relação ao número de atendimentos finalizados no 2º semestre de 2024 (3.976). Em comparação com o mesmo período do ano anterior (1S24), aumentou o número de demandas finalizadas em 40,4%, conforme gráfico a seguir.

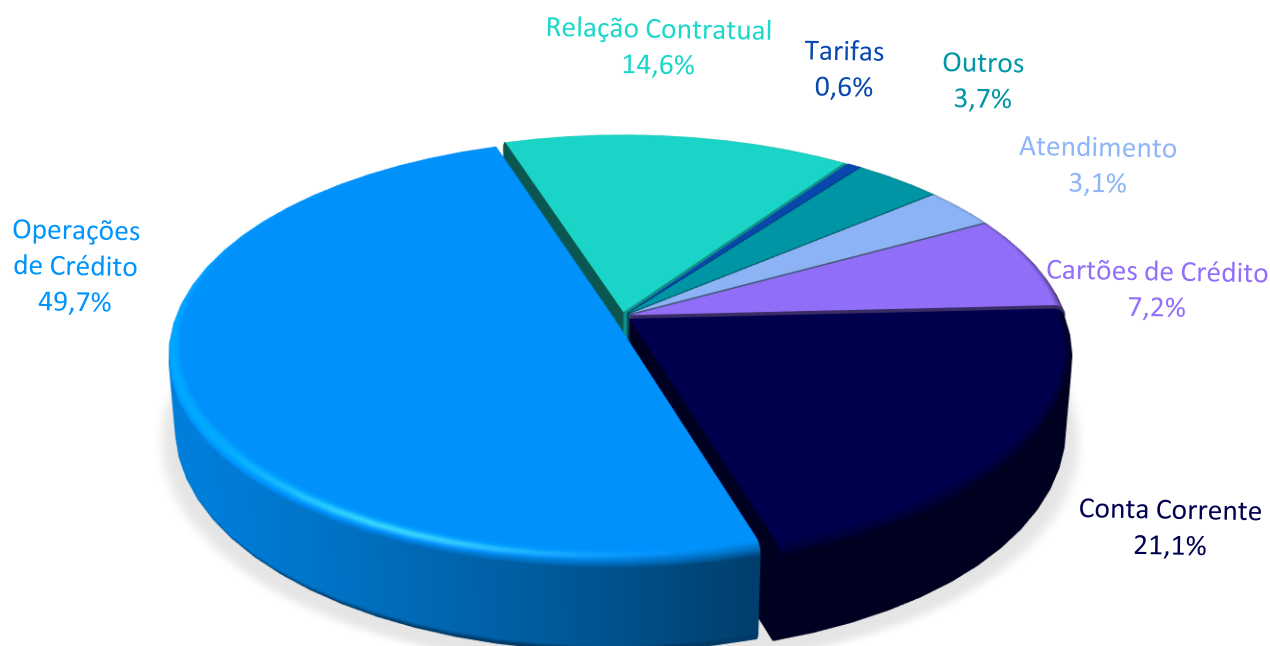


As 4.093 demandas finalizadas foram recebidas nos seguintes canais:

CANAIS	QUANTIDADE	% DO TOTAL
Ouvidoria	590	14,4%
Internet	204	5,0%
Fone	335	8,2%
Outros	51	1,2%
Procons	2.010	49,1%
Fone	59	1,4%
Carta (CIP)	1.951	47,7%
BACEN/RDR	1.493	36,5%
Geral Ouvidoria	4.093	100,0%

Motivos das Demandas

Os motivos que envolveram as 4.093 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 1º trimestre de 2025 das IFs do grupo secundário (fora das 15 instituições com o maior número de clientes – TOP 15), o Banrisul ocupou o 38º lugar entre 50 bancos e financeiras, com índice de 20,59 e 115 demandas procedentes extrapoladas. Se considerarmos o número efetivo de demandas procedentes, foram 63 no período. Já no Ranking referente ao 2º trimestre de 2025, o Banrisul figurou no 34º

lugar entre 44 bancos e financeiras, com índice de 30,85 e 175 demandas procedentes extrapoladas. Se considerado o número efetivo de demandas procedentes, foram 82 no período. Assim, conforme dados que constam na tabela a seguir, depreende-se que, do 1º trimestre de 2025 para o 2º trimestre de 2025, ocorreu aumento no número de reclamações procedentes.

	2T25	1T25
Índice	30,85	20,59
Posição	34º/44	38º/50
Nº Procedentes	82	63
Nº Procedentes Extrapoladas	175*	115*

* 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 1º semestre de 2025 foi de 2,2 e, na avaliação quanto à qualidade do atendimento, a nota média foi de 2,7.

O Banrisul utiliza a ligação telefônica automatizada para realizar a pesquisa de satisfação com os clientes e usuários, sendo que, no 1º semestre de 2025, foram realizadas 539 pesquisas das quais 210 ligações restaram exitosas, ou seja, 210 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 187.

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

O Banrisul possui uma Política de Relacionamento com Clientes que busca incentivar as boas práticas de atendimento aos clientes e usuários.

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

Orientar a condução dos negócios com clientes e usuários de forma ética, diligente e em conformidade com a legislação vigente, considerando as vulnerabilidades identificadas, a fim de promover uma atuação justa, equitativa e responsável.

Finalidade da Política

Fomentar a adoção de práticas de atendimento pautadas na ética, na transparência e no respeito aos clientes e usuários, repudiando de forma expressa quaisquer condutas ilícitas ou incompatíveis com os princípios que regem as relações de negócios.

Governança e Transparência da Política

A Política está disponível a todos os empregados do Banco, com acesso irrestrito por meio do Manual Institucional (MI), na intranet — canal oficial de comunicação interna do Conglomerado. Além disso, seu conteúdo é reforçado por meio de treinamento em modalidade EAD e pela formalização do Termo de Compromisso.

A Política estabelece cinco diretrizes fundamentais para o relacionamento com clientes e usuários: (i) Diretrizes Gerais de Atendimento e de Conduta Ética; (ii) Diretrizes voltadas a Produtos e Serviços; (iii) Diretrizes de Gestão do Relacionamento; (iv) Diretrizes de Segurança e Gestão da Informação; e (v) Diretrizes de Gestão do Desempenho. Essas diretrizes devem ser rigorosamente observadas na condução dos negócios, e a Política também define as responsabilidades específicas de cada área/setor para assegurar sua efetiva implementação.

Como parte do processo de acompanhamento, são monitorados indicadores relacionados às ações mitigatórias adotadas frente aos gaps de relacionamento previamente 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 1º semestre de 2025, utilizando-se das demandas recebidas em seus canais como principal insumo, foram implementadas diversas melhorias. A seguir, destacamos algumas dessas ações:

- Ação corretiva junto ao Cadastro Positivo quanto à integridade da informação enviada pelo Banrisul referente ao cartão de crédito dos clientes;
- Correção de erro sistêmico no envio e processamento de informações dos clientes junto ao Cadastro Positivo;
- Disponibilização de novas funcionalidades para as operações de crédito imobiliário no app Banrisul, entre elas a possibilidade de o cliente alterar a forma de cobrança da operação para boleto;
- Implantação de ajuste sistêmico para exclusão automática da chave PIX quando do encerramento de conta;
- Adequação dos modelos dos contratos de renegociação para promover mais transparência ao cliente quanto às contas autorizadas para desconto da operação;
- Exclusão de trava sistêmica que impedia a antecipação de parcelas de operações oriundas de cessão de crédito;
- Ajuste na autorização de débito em conta dos instrumentos de crédito para aumentar a transparência com relação à natureza das contas autorizadas;
- Adequação na Autorização para Consignação em Folha de Pagamento dos instrumentos de crédito quanto à natureza das contas autorizadas para débito.

Ademais, durante o 1º semestre/25, 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 1º semestre de 2025.

Porto Alegre, 01 de agosto de 2025.

Beatriz Santos Padilha
Ouvidora

Fernando Guerreiro de Lemos
Presidente

Este relatório está em conformidade com a
Resolução nº 4.860/20 CMN.