



Relatório de Ouvidoria

2º 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	15
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 2025, o SAC atendeu um total de 157.646 demandas, quantidade que representou uma diminuição de 15,9% em relação aos 187.350 atendimentos realizados no 1º semestre de 2025, as quais foram distribuídas conforme abaixo. Do total das demandas, 89,3% foram respondidas/solucionadas em até 3 dias úteis, e 92,5% foram resolvidas em até 7 dias corridos.

DEMANDAS SAC	QUANTIDADE	% DO TOTAL
Informação	135.864	86,2%
Reclamação	12.143	7,7%
Cancelamento	341	0,2%
Outras Demandas*	9.298	5,9%
Total	157.646	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, cuja gerente executiva é Janaína Ouriques Brilhante, 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 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

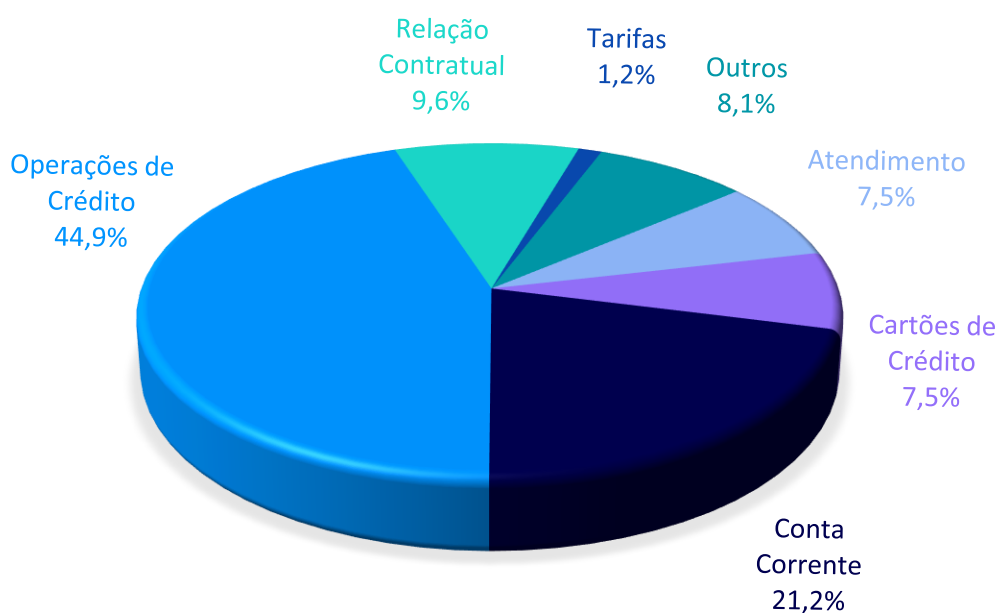
Ouvidoria em números

No 2º semestre de 2025, foram finalizadas/encerradas 581 demandas registradas diretamente na Ouvidoria, número 1,5% inferior aos 590 atendimentos finalizados no 1º semestre de 2025. As 581 demandas foram distribuídas da seguinte forma:

DEMANDAS OUVIDORIA	QUANTIDADE	% DO TOTAL
Reclamações	492	84,7%
Informações	87	15,0%
Solicitações	2	0,3%
Total	581	100%

Motivos das Reclamações

Os principais motivos das 492 reclamações encerradas na Ouvidoria foram:

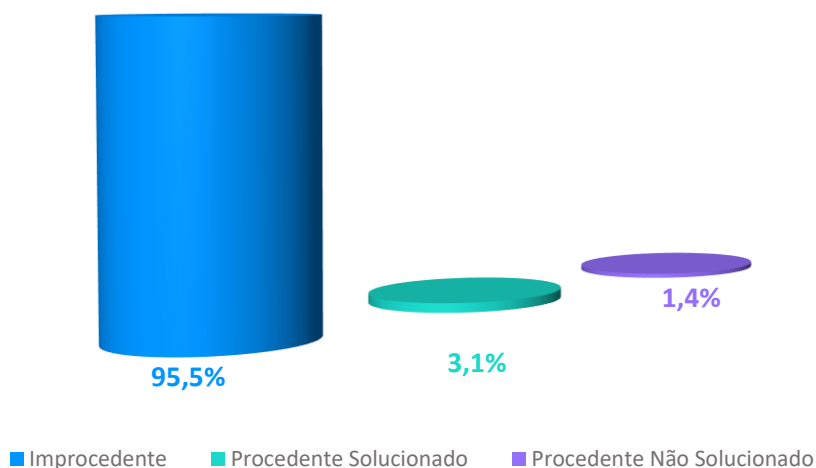


Cumprе ressaltar que, se for considerado o total de demandas registradas no canal Ouvidoria no 2º semestre de 2025, que foi de 587, ocorreu um ínfimo acréscimo (0,9%) em relação ao semestre anterior (1º semestre de 2025), oportunidade em que foram recepcionadas 582 demandas no canal Ouvidoria.

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 2025, das reclamações tratadas via Ouvidoria, somente 4,5% 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 2025 foi de 4,2 dias úteis, inferior ao prazo regulamentar de 10 dias úteis, sendo que 68,3% das demandas recebidas foram respondidas em até 5 dias úteis e 95,2% receberam resposta definitiva em até 10 dias úteis.

OUVIDORIA
4,2 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 2025, as demandas do Consumidor.gov.br apresentaram os seguintes resultados:

Demandas Consumidor.gov.br			
Informação	Solicitação	Reclamação	Total
366	968	3.065	4.399

Índice de Solução*	79,3%
-------------------------------	--------------

A nota de satisfação média do semestre da instituição financeira, em uma escala que vai de 1 a 5, foi de 1,9*.

*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 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 2.811 demandas oriundas de Procons, número 39,9% superior às 2.010 demandas atendidas no 1º semestre de 2025. Já se for considerado o total de demandas registradas nesse canal no 2º semestre de 2025, que foi de 2.791, verifica-se aumento de 37,4% em relação ao número de ingressos ocorridos no 1º semestre de 2025, que foi de 2.032.

No 2º semestre de 2025, 144 (11,1%) 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 minimamente inferior (0,7%) em relação ao semestre anterior (1S25), ocasião em que 145 demandas foram julgadas procedentes, o que representou 9,7% das demandas encerradas naquele período.

No total, foram encerradas 1.298 demandas registradas no BACEN no 2º semestre de 2025, quantidade que correspondeu a um decréscimo de 13,1% em relação ao 1º semestre de 2025, quando foram finalizadas 1.493 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 (3.696), ocorreu aumento de 21,7% em relação ao número de reclamações registradas na referida autarquia no 1º semestre de 2025 (3.036). É importante destacar que, das 3.696 demandas registradas, 880 (23,8%) corresponderam a solicitações, ou seja, utilização do canal de reclamações do

BACEN de forma inadequada. Outrossim, em 1.719 (46,5%) 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	144	11,1%
Reguladas Improcedentes	798	61,5%
Reguladas Não Conclusivas	66	5,1%
Não Reguladas	253	19,5%
Canceladas BACEN	37	2,8%
Total Demandas BACEN/RDR	1298	100,0%

DEMANDAS PROCONS	
Informação	1
Reclamação	2.804
Solicitação	6
Total Demandas PROCONS	2.811



CLASSIFICAÇÃO	QUANTIDADE	% DO TOTAL
Improcedentes	2.763	98,5%
Procedentes Solucionadas	25	0,9%
Procedentes Não Solucionadas	16	0,6%
Total Reclamações PROCONS	2.804	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 2025, 4,1% dos clientes ingressaram com ação judicial contra o Banco posteriormente, percentual abaixo do registrado no 1º semestre de 2025, que foi de 4,6%.

Ainda, 6,6% dos clientes que procuraram a Ouvidoria posteriormente registraram demandas no Sistema RDR do BACEN, percentual inferior ao do 1º semestre de 2025, que foi de 7,4%.

Outrossim, apenas 2,3% 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 3.696 demandas registradas no RDR/BACEN no 2º semestre de 2025, 3.299 (89,3%) não passaram previamente por SAC e/ou Ouvidoria.

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

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

Índice de Transbordo SAC x RDR	
1S25	2,0%
2S25	2,3%

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

Prazos de Respostas

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

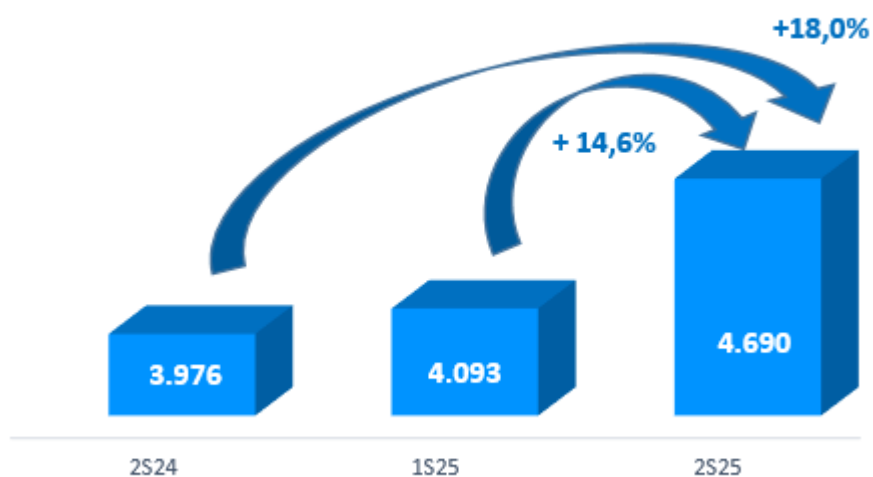
O prazo médio de resposta para as demandas oriundas de Procons no 2º semestre de 2025 foi de 4,3 dias úteis, bastante inferior ao prazo regulamentar de 10 dias úteis, enquanto, para as demandas tratadas no BACEN, o prazo médio de resposta foi ainda menor: 3,5 dias úteis.

BACEN
3,5 dias úteis

PROCONS
4,3 dias úteis

Números totais Ouvidoria

No total, a Ouvidoria solucionou 4.690 demandas no 2º semestre de 2025, o que corresponde a um acréscimo de 14,6% em relação ao número de atendimentos finalizados no 1º semestre de 2025 (4.093). Em comparação com o mesmo período do ano anterior (2S24), aumentou o número de demandas finalizadas em 18,0%, conforme gráfico a seguir.

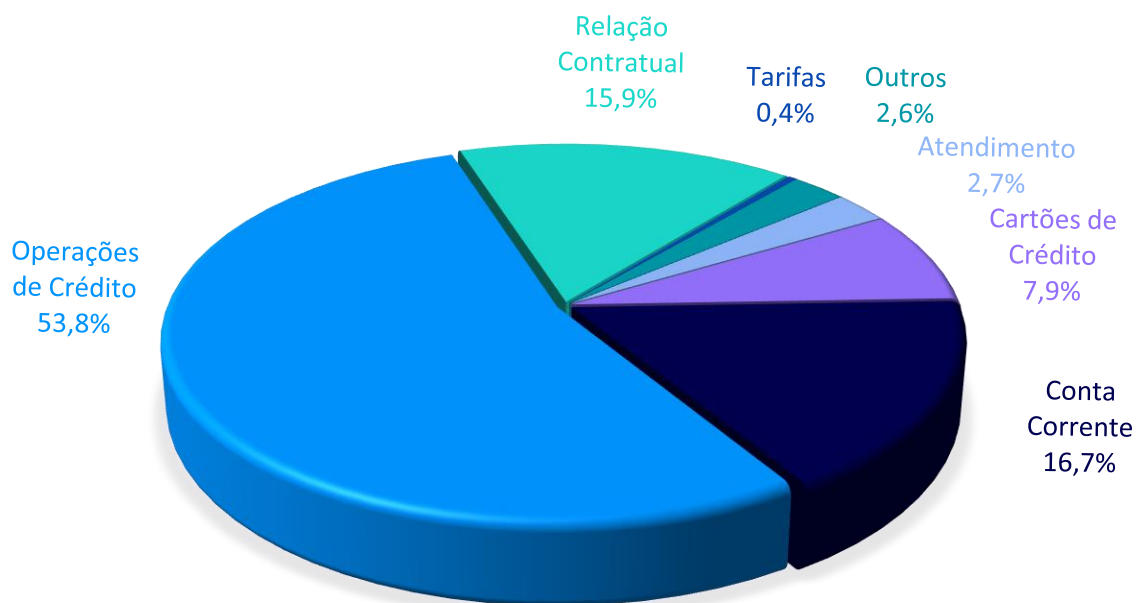


As 4.690 demandas finalizadas foram recebidas nos seguintes canais:

CANAIS	QUANTIDADE	% DO TOTAL
Ouvidoria	581	12,4%
Internet	165	3,5%
Fone	380	8,1%
Outros	36	0,8%
Procons	2811	60,0%
Fone	47	1,0%
Carta (CIP)	2268	48,4%
E-mail	496	10,6%
BACEN/RDR	1298	27,6%
Geral Ouvidoria	4690	100,0%

Motivos das Demandas

Os motivos que envolveram as 4.690 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 2025 das IFs do grupo secundário (fora das 15 instituições com o maior número de clientes – TOP 15), o Banrisul ocupou o 39º lugar entre 54 bancos e financeiras, com índice de 37,18 e 214 demandas procedentes extrapoladas. Se considerarmos o número efetivo de demandas procedentes, foram 83 no período. Já no Ranking referente ao 4º trimestre de 2025, o Banrisul figurou no 40º lugar entre 50 bancos e financeiras, com índice de 33,35 e 194 demandas procedentes

extrapoladas. Se considerado o número efetivo de demandas procedentes, foram 61 no período. Assim, conforme dados que constam na tabela a seguir, depreende-se que, do 3º trimestre de 2025 para o 4º trimestre de 2025, ocorreu diminuição no número de reclamações procedentes.

	4T25	3T25
Índice	33,35	37,18
Posição	40º/50	39º/54
Nº Procedentes	61	83
Nº Procedentes Extrapoladas	194*	214*

* 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 2025 foi de 2,4 e, na avaliação quanto à qualidade do atendimento, a nota média foi de 3,0.

O Banrisul utiliza a ligação telefônica automatizada para realizar a pesquisa de satisfação com os clientes e usuários, sendo que, no 2º semestre de 2025, foram realizadas 544 pesquisas das quais 191 ligações restaram exitosas, ou seja, 191 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 168 e 173.

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 fomentar 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

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 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 na modalidade EAD e pela formalização do Termo de Compromisso.

A Política apresenta 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, além de definir responsabilidades específicas de cada área/setor para o cumprimento de suas disposições, devem ser seguidas na condução dos negócios.

Como parte do processo de acompanhamento, são monitorados indicadores relacionados às ações mitigatórias adotadas frente 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 2025, utilizando-se das demandas recebidas em seus canais de atendimento como principal insumo, a Ouvidoria impulsionou a criação de diversas melhorias. A seguir, destacamos algumas dessas ações que foram implementadas:

- Implantação de melhoria sistêmica para possibilitar que o cliente possa realizar a validação de acesso ao app do Banco através de e-mail, e não somente por meio de SMS;
- Ajuste de mensagem quando da ocorrência de bloqueio dos limites a fim de proporcionar uma experiência mais precisa e tranquila ao cliente;
- Disponibilização de funcionalidade para alteração da modalidade de pagamento de operação da carteira de Desenvolvimento de débito em conta para boleto;
- Reformulação do processo de reativação de cotas de consórcio para garantir mais transparência e conformidade;
- Implantação de correção sistêmica no processo de crédito de ordem de pagamento.

Ademais, durante o 2º 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 com 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 nos graus de vulnerabilidade altíssimo e alto;
- Nova análise dos protocolos de clientes enquadrados nos graus de vulnerabilidade altíssimo e alto 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;
- Participação em Grupo de Trabalho com foco no cliente, o qual busca identificar GAPs em processos, produtos e serviços para buscar melhorias gerais no atendimento.

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 2025.

Porto Alegre, 06 de fevereiro de 2026.

Beatriz Santos Padilha
Ouvidora

Fernando Guerreiro de Lemos
Presidente

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