Banrisul

Relatório de Sustentabilidade 2012

Sumário

03 Apresentação

07 Perfil

21 Desafios e oportunidades

36 Tecnologia e inovação

50 Desenvolvimento humano

05 Mensagem do presidente

15 Cenário econômico e financeiro

27 Governança corporativa

40 Relações com públicos de interesse

60 Desenvolvimento socioambiental

76 Planilha Ibase

80 Índice Remissivo GRI

85 Expediente

86 Carta de asseguração

87 GRI Check

Apresentação

Compromisso com a transformação

Ao lançar este relatório de sustentabilidade, com ciclo de emissão anual, o Banrisul dá sequência à ação iniciada em julho de 2012, quando a instituição divulgou seu primeiro documento alinhado às diretrizes GRI (Global Reporting Initiative) G3. Neste segundo relatório, que cobre o período entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2012, o Banco reforça o compromisso de conectar a sustentabilidade à gestão de negócios. GRI 3.1, 3.2, 3.3

Com objetivo de definir os stakeholders a serem consultados para a orientação dos temas materiais necessários à elaboração deste documento, uma consultoria conduziu o processo inicial – que envolveu estudos sobre a instituição e o setor, bem como diálogo com a área socioambiental da organização. A partir desse processo, elaborou-se uma lista contendo os grupos com os quais o Banco se relaciona.

Para selecionar quais deles são os prioritários, foram levados em conta seis critérios: responsabilidade, influência, proximidade, dependência, representação e interesses estratégicos. A escolha desses aspectos se baseou na norma internacional AA1000 SES (AA1000 Stakeholder Engagement Standard).

Como resultado da iniciativa, de acordo com a perspectiva da instituição, sete categorias de stakeholders ganharam status de prioritário: comunidades, clientes, acionistas minoritários, acionista governo, fornecedores, governo e público interno.

Para cada uma dessas categorias, houve a identificação de pessoas-chave para a realização de consultas. Por ser a primeira atividade desse tipo ocorrida no Banco, foi mantido contato com um número pequeno de indivíduos – mas que, por terem um relacionamento de longo prazo com a instituição, apresentavam condições de contribuir efetivamente com o processo.

Ao todo, foram realizadas 14 entrevistas: sete com o público externo e sete com o interno. Nesse processo de consulta, além de perguntas abertas, os entrevistados foram estimulados a dar seu ponto de vista em relação a assuntos-chave para a gestão de sustentabilidade do Banrisul (teste de materialidade).

Esses assuntos foram levantados a partir de um estudo prévio que envolveu Pesquisa de Mídia (abrangendo informações públicas sobre as operações do Banrisul no Brasil e notícias relacionadas ao Banco e ao setor financeiro que apareceram nos veículos de comunicação em 2012), análise do Relatório de Sustentabilidade 2011 do Banrisul, análise de relatórios do setor e as diretrizes internacionais: GRI e ISO26000.

Associado a questões direcionadas, esse processo de entrevista aberta originou a elaboração da Matriz de Materialidade – que, através do cruzamento do ponto de vista do público interno com o externo, possibilitou o diagnóstico da percepção e da relevância dos temas para o relatório de sustentabilidade.

Os temas envolvimento com governos; tecnologia e inovação; satisfação dos clientes; e linhas de créditos socioambientais foram classificados como de alta relevância. Devido à proximidade dessa classificação e à importância percebida para a realidade do Banco e para o setor, os assuntos inclusão bancária – baixa renda; impacto na biodiversidade; incentivo ao consumo consciente; e plano de carreira, treinamento e desenvolvimento receberam tratamento de alta relevância.

Manual de leitura

- O projeto gráfico deste relatório foi concebido com a preocupação de ser funcional e acessível a todos os públicos, inclusive aos deficientes visuais;

- Os menus de navegação superior (entre os capítulos) e inferior (entre as páginas) dinamizam o processo de leitura, permitindo ao usuário um acesso mais direto ao conteúdo desejado;

- O formato possibilita um aumento expressivo do zoom, sem perda de qualidade de imagem ou legibilidade, podendo ser utilizado para projeções;

- As fontes escolhidas (envolvendo tamanho, cor e tipo) tornam a leitura mais leve e agradável.

Posteriormente à definição da materialidade, ocorreu a definição dos indicadores que compõem este relatório. Mesmo tendo o nível de aplicação C da GRI, optou-se por aprofundar a forma de gestão de diversos indicadores, principalmente dos apontados como relevante segundo a materialidade. GRI 3.5, 4.14, 4.15

Todos os superintendentes das 39 unidades do Banrisul foram envolvidos na produção do relatório. Para aprimorar o processo, no dia 23 de janeiro de 2013, também ocorreu um workshop para o esclarecimento técnico do conteúdo dos indicadores, com a participação dos empregados indicados pelas áreas da instituição. O evento contou com a participação de 65 empregados.

O presente documento aborda resultados das operações da organização no Brasil, com foco em suas agências e escritórios. Os dados contábeis consolidados contemplam tanto Banrisul quanto suas controladas (Corretora, Consórcio, Serviços e Armazéns Gerais), bem como informações sobre operações no exterior. Entretanto, como as práticas de gestão e o desempenho dos indicadores de sustentabilidade das controladas ainda estão em fase inicial, foram relatadas apenas as informações e os impactos econômicos, sociais e ambientais do Banrisul. Ou seja: os indicadores GRI referem-se somente ao Banco do Estado do Rio Grande do Sul S.A, não contemplando as outras empresas do grupo. Em 31 de dezembro de 2012, as operações do Banco representavam 98,9% da sua receita consolidada na DVA (Demonstração do Valor Adicionado). GRI 3.6, 3.7, 3.8

Mudanças significativas em relação à edição passada, incluindo reformulações na metodologia dos cálculos, serão apresentadas ao longo das próximas páginas. A expectativa do Banco é de que o relatório seja fonte de consulta a todos seus stakeholders e interessados pelo tema, com destaque para colaboradores, clientes, fornecedores, governo, acionistas minoritários, acionista governo e comunidade.

Boa leitura!

Matriz de materialidade



Mensagem do presidente

Estruturar para avançar



Ouça aqui o áudio

O ano de 2012 foi delineado por desafios, incertezas e instabilidades no cenário econômico. No plano externo, Europa, Estados Unidos e China causaram preocupação ao redor do mundo em razão do baixo crescimento ou da dificuldade em se recuperar da crise financeira. No âmbito nacional, a redução da taxa Selic a um patamar histórico – 7,25% ao ano – se somou à portabilidade de crédito e de folhas de pagamento, tornando o mercado ainda mais concorrido. A trajetória de expansão do crédito perdeu velocidade, as taxas de juros e os spreads bancários reduziram e a inadimplência aumentou, gerando impactos no desempenho de todo o setor bancário, inclusive no Banrisul – como a queda de 9,5% em seu lucro líquido.

Diante dessas adversidades, o Banco reagiu por meio de dois esforços centrais: readequação e reafirmação. Além disso, enxergou o momento como uma oportunidade para executar melhorias e perseguir objetivos. A estratégia deu certo, mesmo no curto prazo. A carteira de crédito totalizou R$ 24,3 bilhões, o que representou um salto de 19,4% em relação ao ano anterior.

Por um lado, um processo de avaliação constante motivou a abertura de novas fronteiras. Para ampliar os canais de relacionamento com os clientes, expandir a carteira de crédito e ganhar escala nacional, adquirimos a Bem-vindo Promotora de Vendas. Também reforçamos o braço de serviços, como os seguros, e as linhas de crédito rural e imobiliário. Além disso, impulsionamos o microcrédito, uma relevante ferramenta de apoio ao empreendedorismo e ao desenvolvimento sustentável.

Também investimos R$ 251,8 milhões em inovação e modernização tecnológica. Potencializamos o Banricompras, que hoje se posiciona entre as quatro maiores redes de adquirência do país. Por outro lado, buscamos fortalecer a proximidade com os clientes e a qualidade do atendimento. A criação do Espaço Afinidade foi um importante passo nesse sentido, bem como o aprimoramento da funcionalidade e da segurança dos nossos serviços.

Com essa estratégia de expansão, o Banco agregou solidez, competitividade e condições de operação, além de cumprir integralmente as metas de performance projetadas para 2012. A ampliação da carteira de crédito, estimada entre 15% e 20%, encerrou em 19,4%. Captação total e depósitos a prazo também aumentaram, assim como o crédito imobiliário que cresceu 29%, superando sua previsão que era de 20% a 25%.

Evidenciando a consolidação de sua imagem, o Banrisul foi classificado como investment grade pelo Moody's Investors Service e pelo Standart & Poor's Rating Services. Confirmando a confiança do mercado nas operações do Banco, em fevereiro, a instituição realizou sua primeira emissão externa, via captação de dívida subordinada, obtendo US$ 500 milhões e, em dezembro, reabriu a emissão de notas e captou mais US$ 275 milhões.

Ao encerrar o ano, o Banco somou R$ 46,6 bilhões em ativos totais, montante 23,9% acima do registrado em dezembro de 2011. Esse desempenho positivo demonstra a confiança depositada pelos nossos clientes, investidores e toda a comunidade.

Túlio Luiz Zamim
Presidente

O Banrisul saiu da teoria em direção à prática, criando produtos, serviços e projetos de parceria com a sociedade civil.

Mesmo com as dificuldades experimentadas durante o ano, o Banrisul também deu novos passos na trajetória de construção que mantém com a sustentabilidade em 2012. Como forma de substanciar esse alinhamento, criou produtos e serviços como o CDC Sustentabilidade e o financiamento de empreendimentos imobiliários sustentáveis, além de firmar parcerias com a sociedade civil, como o Aprendiz Legal. Aprovou a Política de Sustentabilidade, fazendo com que esse valor esteja cada vez mais integrado aos negócios, e incorporou um módulo sobre o tema aos programas de capacitação dos empregados.

Essa caminhada em direção ao desenvolvimento sustentável foi iniciada na origem do Banco, que surgiu com a missão de alavancar a agropecuária gaúcha, e, assim, impulsionar o desenvolvimento econômico do Rio Grande do Sul. Movido pela preocupação com a responsabilidade social corporativa, o Banco começou promovendo atividades filantrópicas e ecológicas, até chegar a uma visão mais ampla de gestão socioambiental. Com isso, projetos e programas foram fortalecidos, e os critérios socioambientais estão, a cada dia, mais presentes na essência do negócio.

Em 2011, antes mesmo de se tornar uma exigência do Banco Central, a instituição passou a utilizar as diretrizes da GRI para a elaboração de seu relatório. Demonstrando pioneirismo, transparência e compromisso com o futuro, foi a primeira empresa pública do Estado a empreender essa iniciativa – constituindo um legado e servindo de exemplo a outras organizações.

Olhando para o futuro, o Banrisul prevê mais avanços. A gestão continuará firmada em quatro pilares principais: crescimento dos negócios, inovação tecnológica, eficiência de gestão e qualidade do atendimento. Para o biênio 2013/2014, a expansão da rede envolverá a remodelação de 87 agências. A gestão de pessoas também estará no centro da pauta: o projeto de reforma do plano de cargos e salários e dos mecanismos de ascensão na carreira deve ser aprovado até o final de 2013. De um modo geral, as metas de performance seguirão em patamares semelhantes aos de 2012. A exceção é o crédito comercial para pessoa jurídica, cuja expansão prevista teve um aumento, situando-se entre 18% e 22%.

Recém-aprovada, a Política de Sustentabilidade trará, para o curto prazo, o desafio de ser incorporada e assimilada em suas dimensões econômica, social e ambiental. Em pouco tempo, já estimulou a reavaliação dos fornecedores e a reflexão dos empregados – ações que serão intensificadas a partir de 2013. Reforçando essa tendência, o Banco Central deve aprovar, em breve, uma norma para que as instituições financeiras mensurem o impacto socioambiental de seus produtos e serviços.

Recém-aprovada, a Política de Sustentabilidade trará, para o curto prazo, o desafio de ser incorporada e assimilada em suas dimensões econômica, social e ambiental. Em pouco tempo, já estimulou a reavaliação dos fornecedores e a reflexão dos empregados.

Com elaboração iniciada em 2012, o Plano Diretor de Sustentabilidade é uma iniciativa audaciosa, que reforçará a perenidade do Banco. Exigirá, na prática, um comprometimento integral da instituição. Isso será realizado, nos próximos anos, através de um diagnóstico envolvendo aspectos da sustentabilidade em todas as áreas.

Por meio de iniciativas como essa, o Banrisul abre espaço para que novos capítulos sejam escritos em sua história de compromisso com a sustentabilidade. Trata-se de uma longa caminhada, mas definitivamente sem volta. GRI 1.1

Perfil

Perfil

Solidez e perenidade

Fundado em 1928 em resposta à demanda de fazendeiros gaúchos, os quais reivindicavam a criação de um banco a que pudessem recorrer para proteger sua atividade, o Banrisul se consolidou ao longo das décadas seguintes. Atualmente, situa-se entre as maiores instituições financeiras do Brasil, registrando um patrimônio líquido de R$ 4.894,2 milhões.

Em levantamento divulgado pelo Banco Central em dezembro de 2012, o Banrisul ocupava a 11ª posição em ativos totais e a 7ª tanto em depósitos totais quanto em número de agências. No saldo das operações de crédito, o Banco atingiu 1,031% do SFN (Sistema Financeiro Nacional) em dezembro. Trata-se de um avanço de 0,0263% em relação ao acumulado de 2011.

O Grupo Banrisul

O Grupo Banrisul é composto pelo Banco do Estado do Rio Grande do Sul S.A., quatro empresas controladas (Banrisul S.A. Administradora de Consórcios, Banrisul Corretora de Valores Mobiliários e Câmbio, Banrisul Armazéns Gerais S.A. e Banrisul Serviços Ltda.), uma coligada (Credimatone Promotora de Vendas e Serviços S.A.) e duas patrocinadas (Fundação Banrisul de Seguridade Social e Caixa de Assistência dos Empregados do Banrisul).

Os indicadores GRI contemplam apenas as informações sobre o Banco do Estado do Rio Grande do Sul S.A, não abrangendo outras empresas do grupo. A exceção são os dados contábeis, que incluem operações do Banrisul, das dependências no exterior e das empresas controladas (ver indicador GRI 3.6).

Banrisul S.A. Administradora de Consórcios

Administra grupos de consócios voltados à aquisição de imóveis, automóveis, tratores, caminhões e motocicletas. A empresa encerrou o ano com uma base de clientes ativos de 33.430 consorciados e R$ 1,1 bilhão em volume de cartas de crédito. Em 2012, ocorreram 5,6 mil contemplações, sendo distribuídos R$ 155,8 milhões para compra de bens de consumo. O lucro líquido registrado foi de R$ 13,8 milhões.

Banrisul S.A. Corretora de Valores Mobiliários e Câmbio

Atua no mercado de capitais, intermediando títulos de valores mobiliários negociados nas bolsas de valores. Em 2012, aprofundou o processo de modernização iniciado no ano anterior.

Informações básicas – GRI 2.1, 2.4, 2.6
Nome: Banco do Estado do Rio Grande do Sul S.A. – Banrisul
Sede: Rua Capitão Montanha, 177 – Centro – Porto Alegre – Rio Grande do Sul – Brasil
Natureza jurídica: Sociedade anônima de capital aberto e de economia mista
Principal acionista: Governo do Estado do RS (56,97%)



Porte – GRI 2.8
Número de empregados: 11.456*
Receita líquida: R$ 4.270,9 milhões
Ativo total: R$ 46.570,8 milhões
Principal foco de atuação: Região Sul, especialmente Rio Grande do Sul
Maior fonte de receita: Operações de crédito (73%)

* O número inclui os nove diretores nomeados pelo Governador do Estado.

Também inaugurou a nova plataforma de home broker: o Banribroker. Entre janeiro e dezembro, intermediou R$ 2,5 bilhões em operações, das quais 31,2% foram realizadas por meio da ferramenta online. No período, o lucro líquido acumulado atingiu R$ 1,6 milhão.

Banrisul Armazéns Gerais S.A.

Localizada em Canoas/RS como permissionária da Receita Federal, administra o Porto Seco da Região Metropolitana. A empresa atua nos regimes de importação e exportação – nas modalidades Entreposto Aduaneiro, Depósito Alfandegado Público (DAP) e Depósito Alfandegado Certificado (DAC) – e de armazém geral. Durante o ano, suas ações tiveram como objetivo central a melhoria dos processos internos, envolvendo: verticalização no armazenamento de mercadorias; alterações nos processos de cobrança tarifária; crescimento de operações, com a captação de novos clientes; e aumento da área de tráfego de caminhões rodoviários e pátio para contêineres, por meio de obra de terraplanagem. O lucro líquido registrado totalizou R$ 3,3 milhões.

Principais marcas, produtos e serviços – GRI 2.2

- Depósitos à vista e a prazo
- Fundos de investimento
- Cartões de crédito
- Seguros
- Capitalização
- Consórcio
- Crédito imobiliário
- Microcrédito
- Cartão BNDES
- Banricompras
- Rede Bem-vindo
- Financiamentos de longo prazo
- Crédito rural
- Câmbio
- Crédito geral

Banrisul Serviços Ltda.

Administra um portfólio de cartões que inclui Refeição, Alimentação, Combustível, Salário, Presente, Benefício e Sistema de Manutenção de Frota. A cada dia, em torno de 550 mil usuários e 7,2 mil empresas conveniadas utilizam os serviços disponibilizados em mais de 54 mil pontos credenciados. Em 2012, o volume de transações superou em 28% o registrado no ano anterior. Ao todo, foram mais de 18,5 milhões, gerando um lucro acumulado de R$ 21,1 milhões.

Credimatone Promotora de Vendas e Serviços S.A.

Especializada na distribuição de crédito consignado, a promotora de vendas está presente nas cinco regiões do país. Sua rede de lojas de comercialização atua sob a marca Bem-vindo Banrisul Serviços Financeiros. O Banco possui 49,9% do capital da empresa.

Fundação Banrisul de Seguridade Social

É uma entidade fechada de previdência complementar. Criada em 1963 pelo Banrisul, tem o objetivo de complementar os benefícios concedidos pela Previdência Social aos seus empregados. A instituição administra dois planos: um de benefício definido e o outro de contribuição variável, destinados a mais de 16 mil participantes e assistidos.

Caixa de Assistência dos Empregados do Banrisul – Cabergs Saúde

É uma operadora de planos de saúde na modalidade de autogestão. A Cabergs possui mais de 41 mil beneficiários e uma rede credenciada constituída por cerca de 7 mil pontos de atendimento, que inclui consultórios médicos, odontológicos, clínicas e hospitais de pronto atendimento. Além disso, administra dois programas de aquisição de medicamentos. Criada em 1998, é uma associação de direito privado sem finalidade lucrativa, tendo como fonte de financiamento o patrocínio de empresas do Grupo Banrisul e contribuições dos respectivos empregados, aposentados e pensionistas.

O Grupo Banrisul

Controladas

- Banrisul S.A. Administradora de Consórcios*
- Banrisul Armazéns Gerais S.A*
- Banrisul Serviços Ltda.*
- Banrisul S.A. Corretora de Valores Mobiliários e Câmbio*

Patrocinadas

- Fundação Banrisul de Seguridade Social*
- Caixa de Assistência dos Empregados do Banrisul*

Coligada

- Credimatone Promotora de Vendas e Serviços S.A. (49,9%)*

* Ao longo do relatório, os dados das empresas não serão apresentados.

Presença na Região Sul, Brasil e Mundo

Através de seus 1.331 pontos da rede de atendimento, o Banrisul está presente em dez unidades da Federação (sendo nove estados e o Distrito Federal) e dois países estrangeiros. As operações se dividem em 467 agências, 253 postos de atendimento bancário e 611 pontos de atendimento eletrônico.

Os tipos de clientes e beneficiários da instituição são tanto Pessoas Físicas quanto Pessoas Jurídicas. Dentre os principais mercados do Banco, destaca-se o Rio Grande do Sul, seguido por Santa Catarina. No RS, estado de origem da instituição, a rede abrange 98,1% da população e é composta por 426 agências, 252 postos de atendimento bancário e 564 pontos de atendimento eletrônico.

Os dois estados contam com atendimento nos setores de comércio, indústria, serviços e rural. Já as outras oito unidades da Federação que têm a presença do Banrisul – Paraná, São Paulo, Rio de Janeiro, Minas Gerais, Bahia, Ceará, Pernambuco e Distrito Federal – são atendidas parcialmente, incluindo comércio, indústria e serviços. GRI 2.7

Fora do Brasil, o Banco é representado por duas agências: uma em Miami, nos Estados Unidos, e a outra nas Ilhas Cayman, no Caribe. A principal finalidade dessa presença é dar suporte às atividades de comércio exterior através da prestação de serviços ou de linhas de financiamento em moeda estrangeira. GRI 2.5

Novas frentes

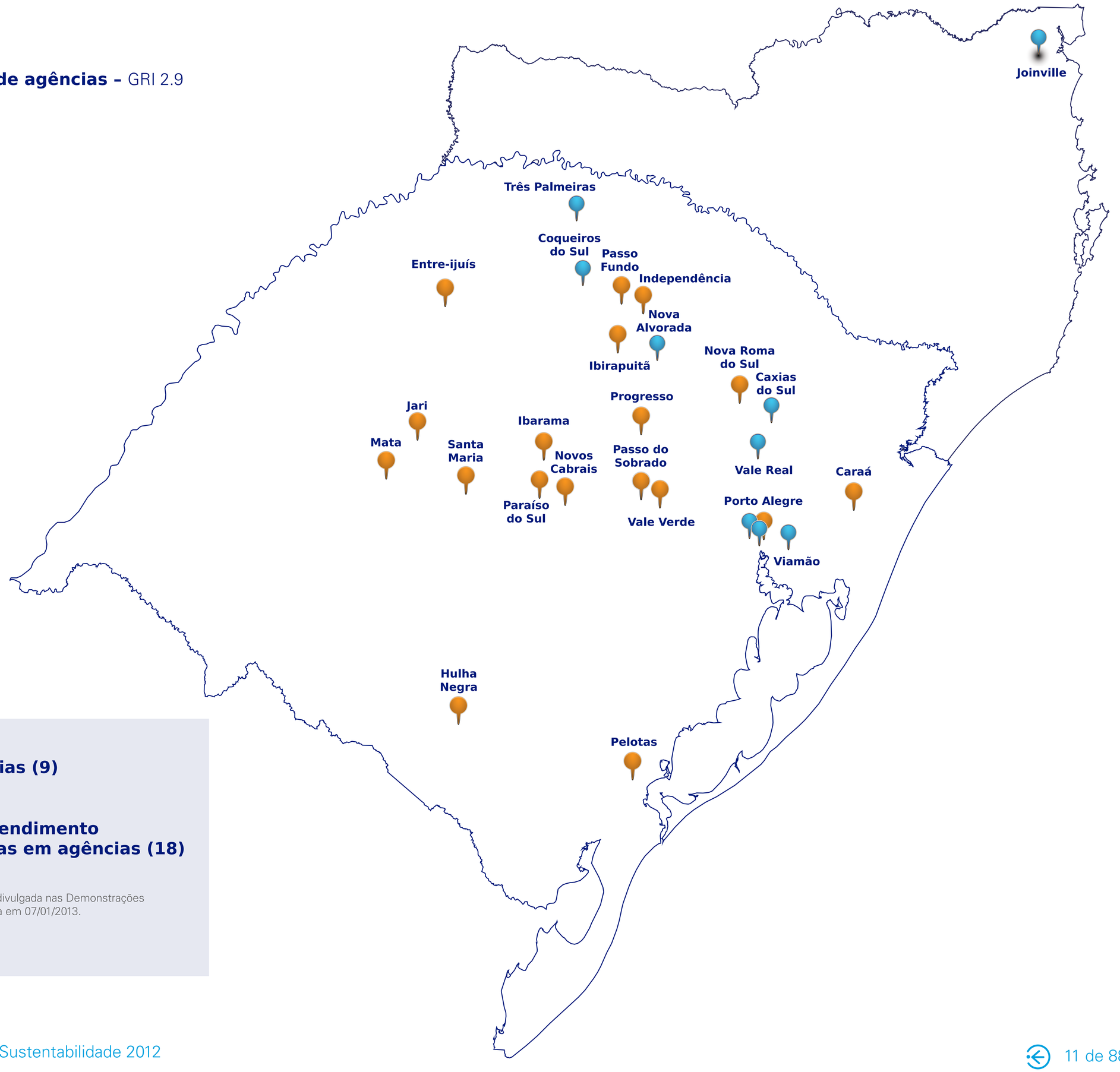
Em 2012, o Banrisul investiu R$ 38,9 milhões na reforma e na ampliação da rede de atendimento. Foram renovados ambientes e construídas novas instalações, com estruturas mais amplas e modernas, buscando se adequar aos padrões de acessibilidade. Ocorreu a inauguração de nove novas agências – oito no Rio Grande do Sul e uma em Santa Catarina. Além disso, houve a transformação de 18 postos bancários em agências. Dando sequência ao projeto de expansão, está prevista a remodelação de 87 casas para o biênio 2013/2014.

No mês de março, o Banrisul e a MatoneInvest Holding firmaram contrato de compra de 100% das ações da Credimatone Promotora de Vendas e Serviços S.A, que atua sob a marca Bem-vindo Banrisul Serviços Financeiros na rede de lojas de comercialização de crédito consignado. Do total das ações, 50,1% são de titularidade da MatoneInvest Holding e 49,9%, do Banrisul.A compra da Credimatone Promotora de Vendas e Serviços S.A. faz parte da estratégia de crescimento do Banrisul, que é focada na ampliação de canais de atendimento, no aumento do volume de crédito e na distribuição de produtos e serviços financeiros em escala nacional. Com presença nas cinco regiões do Brasil, a promotora de vendas constitui uma forma de o Banco expandir a originação de crédito para além do Rio Grande do Sul. Ao final de 2012, o saldo de operações de crédito geradas com a Rede Bem-vindo Banrisul atingiu R$ 1.674,9 milhões. GRI 2.9

Rede de Atendimento – GRI 2.3

Região			Agências	Atendimento bancário	Atendimento eletrônico	Total de pontos de atendimento
Brasil	Rio Grande do Sul	Porto Alegre	63	48	148	259
		Interior	363	204	416	983
		Total	**426**	**252**	**564**	**1.242**
	Região Sul – Santa Catarina e Paraná		28	1	46	75
	Região Sudeste – São Paulo, Rio de Janeiro e Minas Gerais		7	0	0	7
	Regiões Nordeste e Centro-Oeste – Bahia, Ceará, Pernambuco e Brasília		4	0	1	5
	Total Brasil		**465**	**253**	**611**	**1.329**
Exterior	Miami		1	0	0	1
	Ilhas Cayman		1	0	0	1
	Total exterior		**2**	**0**	**0**	**2**
	Total		**467**	**253**	**611**	**1.331**

Expansão da rede de agências – GRI 2.9



Novas agências (9)

Postos de Atendimento transformadas em agências (18)

***** A agência Coqueiros do Sul, divulgada nas Demonstrações Financeiras 2012, foi inaugurada em 07/01/2013.

Bancarização

Comprometido em impulsionar a economia do Rio Grande do Sul, o Banrisul sempre investiu para difundir seus serviços por todo o território gaúcho, atingindo um número crescente de clientes. Desde sua fundação, foi diversas vezes a primeira instituição financeira a estar presente em alguns municípios do Estado.

Como Banco público, o esforço envolve também buscar igualdade de acesso a todos os segmentos da comunidade e atenuar o desequilíbrio social. Em razão dessa preocupação, o Banrisul atua para ampliar a bancarização em municípios com defasagem econômica e pouco populosos.

Para classificar quais regiões se encaixam nesse perfil, foram consideradas aquelas que possuem a taxa de urbanização abaixo da média do Estado, que é de 85,1%. Segundo dados do Censo 2010, divulgados pelo IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística), 18 dos 28 Coredes (Conselhos Regionais de Desenvolvimento do Rio Grande do Sul) estão enquadrados nessa categoria [ver planilha ao lado].

O Programa de Expansão da Rede de Atendimento, aprovado em 2011, analisa os estudos de viabilidade econômica e os indicadores socioeconômicos para decidir onde são instalados os pontos de atendimento. A iniciativa está alinhada ao Planejamento Estratégico do Banrisul.

Com o programa, o Banco abriu, em 2012, três novas agências e 15 novos pontos de atendimento eletrônico nas regiões com índice de urbanização abaixo da média gaúcha. Também durante o ano, dez postos de atendimento foram transformados em agências. Outros dois tiveram suas atividades finalizadas, em decorrência do encerramento do contrato com as empresas em que estavam instalados. GRI FS13

O Banrisul analisa os estudos de viabilidade econômica e os indicadores socioeconômicos para decidir onde são instalados os pontos de atendimento.

Inclusão bancária no RS – GRI FS13

Corede	Tipo			Total de pontos de acesso	Porcentagem de pontos de acesso na região em relação a todo o Estado
	Agências	Postos de atendimento bancário	Postos de atendimento eletrônicos		
Alto da Serra do Botucaraí	7	4	3	14	1,13%
Campanha	6	4	11	21	1,69%
Campos de Cima da Serra	4	7	3	14	1,13%
Celeiro	11	6	4	21	1,69%
Centro-Sul	12	5	6	23	1,85%
Fronteira Noroeste	13	7	7	27	2,17%
Hortênsias	6	2	8	16	1,29%
Jacuí-Centro	7	2	8	17	1,37%
Médio Alto Uruguai	14	8	3	25	2,01%
Missões	13	10	10	33	2,66%
Nordeste	11	3	2	16	1,29%
Noroeste Colonial	8	4	13	25	2,01%
Norte	18	10	7	35	2,82%
Rio da Várzea	8	2	7	17	1,37%
Vale do Caí	12	5	6	23	1,85%
Vale do Jaguari	7	2	7	16	1,29%
Vale do Rio Pardo	16	10	21	47	3,78%
Vale do Taquari	20	14	16	50	4,03%
Total	**193**	**105**	**142**	**440**	**35,43%**

Prêmios e reconhecimentos – GRI 2.10

JANEIRO

- Obtenção do grau de investimento pela agência classificadora de risco de crédito Moody's Investors Service.

FEVEREIRO

- Evolução do 319º para o 251º lugar no ranking dos 500 bancos com as marcas mais valiosas do mundo, elaborado pela consultoria Brand Finance em parceria com a revista inglesa The Banker.
- Recebimento do Prêmio TI & Governo, com o projeto Alvará Automatizado.

MARÇO

- Obtenção do grau de investimento estável pela agência classificadora de risco de crédito Standard & Poor's Rating Services.
- Destaque no estudo Marcas de Quem Decide, realizado pelo Jornal do Comércio e pela empresa Qualidata Informações Estratégicas, como uma das mais lembradas e preferidas na categoria banco.

ABRIL

- Consolidação do 1º lugar entre as marcas gaúchas mais lembradas no setor de bancos, na pesquisa Top of Mind 2012, realizada pela revista Amanhã e pela empresa Segmento.
- Presença na lista das duas mil maiores empresas do mundo do Índice Forbes Global 2000, ocupando a 1.437ª posição.

MAIO

- Crescimento de 11% em valor de mercado, chegando a US$ 383 milhões, segundo ranking As Marcas Mais Valiosas do Brasil em 2012, elaborado pela revista Dinheiro e pela consultoria BrandAnalytics/ Milward Brown.

AGOSTO

- Presença entre as mil maiores empresas do Brasil no ranking As Melhores da Dinheiro, divulgado na revista Istoé Dinheiro.
- Conquista da 11ª posição entre os cem maiores bancos do país, no ranking Finanças, da publicação Valor 1000, editada pelo jornal Valor Econômico.

JULHO

- Conquista do Prêmio Mérito Transporte Internacional, pelo apoio ao desenvolvimento do setor, concedido pela ABTI (Associação Brasileira de Transportadores Internacionais).
- Presença no ranking das 200 maiores empresas de capital aberto por valor de mercado da América Latina, elaborado pela consultoria Economática.

SETEMBRO

- Destaque como a 2ª maior empresa do Rio Grande do Sul em levantamento da revista Amanhã e da consultoria PwC (PricewaterhouseCoopers).
- Conquista do **Troféu Onda Verde, no 19º Prêmio Expressão de Ecologia**, durante o Fórum de Gestão Sustentável 2012, categoria Conservação de Recursos Naturais, com o Programa Sementes.

OUTUBRO

- Destaque no ranking das 200 melhores empresas do Brasil no anuário Negócios 360º, publicado pela revista Época.
- Destaque como um dos melhores bancos de varejo do país na publicação Relatório Financeiro, do jornal Brasil Econômico.

NOVEMBRO

- Recebimento de **homenagem do CREF-RS (Conselho Regional de Educação Física) por ter adotado o programa de ginástica laboral** por mais de dez anos.
- Obtenção do **Certificado de Responsabilidade Social 2012**, concedido pela Assembleia Legislativa do Estado do Rio Grande do Sul, na categoria Entidades Governamentais, pelo case Concertos para Juventude.

DEZEMBRO

- Presença entre os 200 maiores grupos econômicos do Brasil, segundo ranking publicado na edição anual Valor Grandes Grupos, do jornal Valor Econômico.

Banrisul na mídia

20/07/2012 - Correio do Povo

Banrisul divulga relatório pioneiro

O Banrisul apresentou ontem o Relatório de Sustentabilidade 2011, elaborado com base nas diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI). Com isso, o banco tornou-se pioneiro na administração pública estadual e a terceira empresa estatal gaúcha a publicar o informativo nesses moldes. O estudo mede o desempenho sustentável de empresas, repartições públicas e organizações não governamentais.


CRISTIANO ESTRELA
Tulio Zamin

Segundo a gerente do Grupo Estratégico de Gestão Sócio-Ambiental do Banrisul, Marta Silva Neves, o GRI foi criado em 1997 e é uma instituição global independente e sem fins lucrativos. As bolsas de valores exigem o GRI como fundamento de instituições financeiras, pois agrega valor, qualifica as relações e traz a responsabilidade social na área onde atuam, dando maior visibilidade pelas boas práticas, influenciando na liquidez das ações no mercado. "Pelo menos 6 mil organizações já estão alinhadas a este novo conceito. Na França, é obrigatório", citou. O presidente do Banrisul, Tulio Zamin, ressaltou a formação de um setor responsável pela elaboração do relatório e pelas relações com clientes e fornecedores, tornando-o uma ferramenta para mediação das práticas e evolução da instituição e de seus parceiros. "O relatório é uma evolução do balanço social, mas traz uma leitura mais aberta dos dados. Assim, a sociedade poderá acompanhar os avanços do banco gaúcho", frisou.

Atualmente, mais de 60 países seguem as diretrizes de desenvolvimento do GRI e tornaram-se referência mundial nesse campo. Para Marta Neves, a conquista desta credibilidade internacional deve-se à consulta de acionistas e à busca de consenso entre empresas, sociedade civil, trabalhadores, economistas, acadêmicos e governos, em suas deliberações. Segundo ela, o relatório tem como finalidade básica dar equivalência da sustentabilidade aos índices financeiros. "Assim, há valorização nos processos sociais e ambientais". O Banco Central do Brasil, no final de setembro, tornará obrigatória às instituições financeiras a apresentação do Relatório de Sustentabilidade.

14/08/2012 - NH

Banrisul injeta R$ 17 bi em crédito na economia

Banco divulgou balanço do primeiro semestre

Porto Alegre – O Banrisul liberou R$ 17,7 bilhões em operações de crédito no primeiro semestre de 2012, superando em R$ 1,8 bilhão as concessões feitas no mesmo período do ano passado. Mesmo com bons números, o banco apresentou redução no lucro. No primeiro semestre deste ano, a instituição acumulou R$ 419,6 milhões, uma retração de 4,3%. O anúncio foi feito ontem, na sede da instituição, em Porto Alegre, pelo presidente do banco, Túlio Zamin, durante a apresentação do relatório financeiro dos seis primeiros meses do ano. "Hoje, estamos comemorando com a sociedade gaúcha uma irrigação de mais de R$ 17 bilhões na economia por meio de operações de crédito comercial, imobiliário, rural, câmbio e de longo prazo", frisou. Ele salienta que, mesmo diante da estiagem que o Estado passou, o Banrisul alocou neste semestre R$ 900 milhões em financiamentos da atividade primária e do agronegócio. "A carteira de crédito rural foi destaque mesmo com a queda da produtividade das lavouras", observa.

LANE PFEIFER/DIVULGAÇÃO



CERIMÔNIA: vice Flavio Lammel, presidente Túlio Zamin e diretor financeiro João Gazzana

Bons números nos segmentos

O saldo da carteira de crédito do Banrisul totalizou R$ 22,9 bilhões no período, 21,5% superior à posição alcançada no primeiro semestre de 2011. O segmento pessoa física atingiu R$ 9 bilhões, o que representa 39,4% do total das operações de crédito. O segmento pessoa jurídica apresentou saldo de R$ 7,7 bilhões em junho de 2012, contribuindo com 33,7% do saldo total de crédito, com expansão de 20,9% nos últimos 12 meses.

No período, o patrimônio líquido do Banrisul alcançou R$ 4,7 bilhões, apresentando crescimento de 13,0% em relação ao montante registrado em junho de 2011. Os ativos totais do banco atingiram R$ 42,7 bilhões, em junho de 2012, com incremento de 22,9% sobre o mesmo período de 2011. Os recursos captados e administrados alcançaram o saldo de R$ 37,9 bilhões ao final de junho de 2012, volume 22,6% acima do montante registrado no mesmo mês do ano anterior.

LUCRO APRESENTA QUEDA

No primeiro semestre de 2012, o lucro líquido da instituição acumulou R$ 419,6 milhões, com retração de 4,3% em comparação ao obtido no mesmo período do ano passado. O resultado no semestre reflete, apesar do efeito da redução de taxas e spreads, a elevação das receitas de crédito, tesouraria e prestação de serviços, provenientes de medidas associadas à estratégia de crescimento do Banrisul, como a estruturação de captação externa e da aquisição de uma empresa promotora de vendas de crédito consignado.

Mais de 40 milhões de operações

Operando em mais de 100 mil estabelecimentos comerciais, a Rede Banricompras realizou, no período, 40,4 milhões de operações, movimentando R$ 2,9 bilhões, valores superiores em 10,5% e 14,9% respectivamente, comparados ao mesmo período do ano anterior.

Período marcado por investimentos internos

Túlio Zamin enumerou uma série de iniciativas da gestão no período, como o investimento de R$ 195,3 milhões em tecnologia, reformas e ampliação de agências, um aumento de 105,8% em comparação com o mesmo período de 2011. Também destacou a aquisição de uma empresa promotora de vendas de crédito consignado, a expansão da rede de atendimento – que atingiu 1,3 mil pontos com a inauguração de 14 novas agências –, a contratação de mais de 700 novos empregados, além da ampliação da Rede Banricompras e o lançamento de novos produtos na área de seguros.

Para o dirigente, estas ações demonstram que a atual conjuntura econômica não alterou o planejamento estratégico da administração, preparando o banco para um ambiente de maior competitividade. "As medidas adotadas pelo Banrisul mantêm a perspectiva da continuidade do crescimento da instituição, aumentando a participação no mercado com a alocação de recursos para financiar a atividade produtiva", considera

11, 12, 13 e 14/10/2012 - Jornal do Comércio

Banrisul busca novas fontes para microcrédito

Programa atingiu marca de R$ 100 milhões em repasses

Clarisse de Freitas
clarisse@jornaldocomercio.com.br



CAROLINE BICOCCA/PALÁCIO PIRATINI/ARQUIVO
Expansão dos financiamentos foi debatida na Capital com entidades

O presidente do Banrisul, Túlio Zamin, comemorou na quarta-feira a marca de R$ 100 milhões repassados pelo Programa Gaúcho de Microcrédito e ponderou que agora o banco, que vinha aplicando a parcela de 2% dos saldos dos depósitos à vista captados pela sua rede de agências, deverá buscar outras fontes de recursos, como o Brde e o Badesul, que já fazem parte da estrutura formadora do programa.

Zamin explicou que o microcrédito no Brasil decorre de uma exigibilidade dos depósitos à vista, regulada pelo Banco Central. O executivo afirmou que, apesar disso, boa parte dos bancos não cumprem a determinação e preferem deixar seus recursos depositados no BC sem remuneração. "A nossa orientação aqui é exatamente o contrário. Em parceria com o governo do Estado, estabelecemos uma rede independente das agências, que tem por objetivo fomentar e orientar os tomadores de crédito. Pela trajetória que o microcrédito vem tomando, esperamos um aquecimento da demanda", detalhou.

Com isso, os recursos usados até agora - que correspondem a essa parcela de 2% dos depósitos à vista feitos no Banrisul - precisam ser ampliados. "Temos um funding que está chegando praticamente a sua totalidade, mas nós vamos buscar alternativas, além de utilizar as outras instituições do sistema financeiro do Estado", explicou. O secretário-executivo do Conselho de Desenvolvimento Econômico e Social (Conselhão), Marcelo Danéris, ressaltou que o programa não tem limite de volumes a serem repassados e que o governo estimula a tomada de recursos para fomentar a geração de emprego e renda. Danéris coordenou uma rodada de Diálogos do Conselho de Desenvolvimento Econômico e Social (CDES-RS), que tratou sobre o programa de microcrédito durante a Convenção Lojista da FCDL. O governador Tarso Genro, que assistiu ao encontro, apontou que a grande importância do programa está no estímulo à formalização. De acordo com os dados apresentados pela Secretaria de Economia Solidária e Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sesampe), 92% dos tomadores de recursos, nesse primeiro ano de funcionamento da iniciativa, são empreendedores informais. Desde outubro do ano passado, o programa contemplou a 11,2 mil pessoas que tomaram, em média, R$ 8,88 mil a cada operação. Até agora, a inadimplência registrada é de 0,34%.

05/01/2012 - Zero hora

CURTÍSSIMA

O Banrisul informou que recebeu ontem da agência classificadora de risco de crédito Moody's Investors Service o grau de investimento, com nota Baa3, em escala global, e a nota máxima em escala doméstica.

02/12/2012 - O Sul

100% ATENDIDO

A Padaria da Amizade, em Boa Vista do Cadeado, virou marco financeiro: com o Cartão BNDES recebido pelo proprietário Adecir Copetti Funck, o banco e o Banrisul atingem 100% do território gaúcho. Isso mesmo, todos os municípios do Estado têm, pelo menos, um cartão concedido.

26/10/2012 - Zero hora

EM TEMPO REAL

Terminal faz depósitos sem utilizar envelopes

Banrisul amplia a utilização de terminais de autoatendimento inteligentes

O Banrisul começa a adotar um equipamento que faz depósitos de dinheiro e cheque sem envelope.

Atualmente, quatro terminais de autoatendimento em Porto Alegre já fazem uso dessa tecnologia.

O serviço é considerado inédito no mercado brasileiro. Chamado de terminal Saque e Pague, o equipamento é desenvolvido pela empresa gaúcha GetNet e permite também a realização de depósitos em cheque, com a digitalização e envio da imagem para compensação eletrônica ao banco. A partir de novembro, os caixas inteligentes começam a ser instalados em outros pontos da Capital e em um local em São Leopoldo (*confira quadro ao lado*). O banco estima que, até o fim do próximo mês, 17 terminais desse tipo estejam em funcionamento.

– A partir da experiência nesses locais iremos planejar a expansão dos novos terminais de autoatendimento – explicou Ivandre Medeiros, diretor operacional e de atendimento do Banrisul.

Com o sistema, o dinheiro que entrar nos caixas eletrônicos por depósitos em dinheiro será reutilizado no próprio equipamento, garantindo o constante reabastecimento de dinheiro.

– Além da maior comodidade para os clientes, teremos redução de custos logísticos com recolhimento de envelopes e com carros fortes que reabastecem os caixas – afirma Medeiros, acrescentando que o banco tem 3,5 mil pontos de autoatendimento no Rio Grande do Sul e em outros Estados.

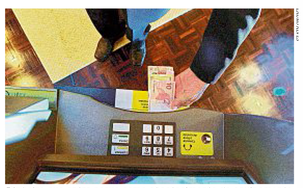
Desenvolvida durante dois anos, a tecnologia deverá ser expandida para redes de outras instituições financeiras, conforme tratativas da GetNet com bancos privados.

– O sistema foi criado com a finalidade de atender tanto o setor bancário quanto o setor de varejo, além de oferecer aos clientes todas as demais operações de um autoatendimento – explica o presidente da GetNet, José Renato Hopf.

De acordo com Hopf, nos próximos meses serão oferecidas nessas mesmas máquinas serviços de câmbio, reciclagem de moedas e recarga de bilhetes de transporte.

Onde estão

- **Atualmente,** os novos terminais estão instalados no Bourbon Country, no Zaffari Fernando Machado, no Nacional da Wenceslau Escobar e no Mercado Público, em Porto Alegre.
- **A partir** de 1º de novembro, será estendido para o Big Sertório, Sam's Club, Bourbon Wallig, todas na Capital, e o posto de combustíveis Energia, em São Leopoldo.
- **Os demais** nove pontos serão definidos ao longo do mês.


Dinheiro que entra serve como abastecimento do equipamento

ZEROHORA.COM
Em vídeo, confira como funciona o terminal Saque e Pague.



Como agir

- **No terminal** de autoatendimento, procure a opção "Serviço" e após, "Depósito".
- **Antes de** inserir as cédulas ou o cheque, o usuário deve informar a quantia que pretende depositar.
- **As notas** devem ser inseridas todas de uma vez só e não em sequência, independentemente do valor de cada uma delas.
- **O cheque** deve ser colocado com a frente virada para cima. Logo após, irá aparecer a imagem do cheque digitalizada na tela.
- **Ao final,** será emitido o comprovante dos depósitos.
- **No mesmo** terminal é possível fazer operações tradicionais, como pagamento de contas com cartão, saldo, recarga de celulares, entre outros serviços.
- **Para saque,** o cliente tem duas opções de escolha de cédulas para o valor solicitado.

06/11/2012 - Jornal do Comércio

O Banricompras

A Rede Banricompras atingiu a marca de um milhão de transações em outubro, primeiro mês de operação como multibandeira com as bandeiras de cartões de crédito e débito MasterCard, Visa e VerdeCard. Os números demonstram sua consolidação tanto junto aos usuários quanto junto ao setor varejista.



Cenário econômico e financeiro

Cenário econômico e financeiro

Um ano de transições

Seja no mundo, no Brasil ou na Região Sul, o ano de 2012 ficou marcado pela imposição de grandes desafios. Para o setor bancário, o panorama exigiu ainda mais agilidade e eficiência. Foi diante dessas condições que o Banrisul se posicionou e agiu, fazendo de 2012 um ano de transições.

Mundo

O ano avançou acompanhado por forte instabilidade e baixo crescimento no plano internacional. As incertezas tiveram origem em três focos principais: Europa, Estados Unidos e China.

No continente europeu, a crise financeira apresentou novos capítulos conturbados. Embora avanços relevantes tenham ocorrido em integrações fiscal e política, eles não foram suficientes para aplacar a turbulência na região. Em razão disso, os índices de desemprego e de endividamento continuaram excessivamente elevados – gerando reflexos negativos em escala global.

O desempenho da economia norte-americana, por sua vez, despertou dúvidas. Outrora traçando um caminho de moderada recuperação, voltou a transparecer dificuldades. Houve perda de ímpeto no mercado de trabalho e enfraquecimento do investimento privado. Entre problemas fiscais e desacertos políticos, o governo elevou os impostos e realizou cortes nos gastos públicos.

Refletindo um processo de desaceleração, a China cresceu 7,8% em 2012 – a menor taxa desde 1999. Por trás desse resultado, estão fatores como queda na demanda por exportações chinesas, pressões inflacionárias localizadas e medidas tomadas para contenção do boom imobiliário. A partir de então, distanciando-se da fragilidade do ambiente externo, a oferta foi direcionada para o mercado interno. Apesar desses contratempos, ainda conseguiu apresentar indicadores econômicos consistentes.

Brasil

Mesmo em meio à frustrante performance econômica global, bem aquém das expectativas iniciais, o Brasil conseguiu dar início à retomada gradual do crescimento. Sofreu com a atenuação no ritmo de investimentos, mas conseguiu estancar a tendência de desaceleração, encerrando o ano com expansão de 0,9% do PIB.

Ao longo de 2012, o Governo Federal adotou uma série de medidas de estímulo, tais como desonerações fiscais, desvalorização cambial, redução de alíquotas de recolhimento compulsório sobre os depósitos bancários, desoneração da folha de pagamento de relevantes setores da indústria e estabelecimento de condições especiais para a aquisição de máquinas e equipamentos.

Tais ações surtiram efeito: o mercado de trabalho e a massa salarial foram preservados, sustentando o consumo agregado. Por outro lado, os avanços ocorreram num contexto de inflação persistentemente superior à meta e elevado comprometimento da renda das famílias. A inadimplência acima de 60 dias chegou a 3,8% das operações de crédito – um aumento de 1,04% em relação a dezembro de 2011. Para acima de 90 dias, por sua vez, a taxa alcançou 2,93%, representando uma elevação de 0,55%.



O Brasil sofreu com a atenuação no ritmo de investimentos, mas conseguiu estancar a tendência de desaceleração

Paralelamente, o mercado de crédito consignado passou por um período de ajuste, e o cronograma de adesão ao Acordo de Basileia III (conjunto de propostas de reforma da regulamentação bancária) impôs a necessidade de adequação aos requisitos mínimos de gestão da liquidez e de capital determinados pelo Banco Central.

No entanto, o maior destaque do ano ficou por conta da queda acelerada da Taxa Selic – que atingiu o menor nível da história. A iniciativa era esperada, mas a intensidade do ciclo surpreendeu o mercado. Fator de incentivo ao desenvolvimento produtivo, a novidade trouxe, por outro lado, diversos desafios ao setor financeiro nacional. Em resposta ao novo patamar, houve perda no ritmo da expansão do crédito, redução dos spreads bancários e recuo na rentabilidade das instituições.

Esse cenário complexo exigiu sintonia dos bancos à nova realidade econômica nacional. Em razão disso, ganharam ainda mais importância o planejamento e o posicionamento correto no mercado, o que envolveu trabalhar com produtos e serviços adequados, com atendimento que corresponda às expectativas dos clientes. Cada vez mais exigentes e informados, sobretudo num ambiente de portabilidade, cativá-los tornou-se, mais do que necessário, decisivo.

Região Sul

O Rio Grande do Sul teve sua atividade econômica seriamente prejudicada em 2012. Segundo cálculos da Fundação de Economia e Estatística (FEE), houve recuo de 1,8% do PIB. Na origem desse desempenho, encontram-se dois fatores centrais: a estiagem e o enfraquecimento da economia internacional.

Principal responsável pelo resultado negativo, a agropecuária retraiu 27,6%, em razão da quebra da safra de grãos, sobretudo de soja e milho. Com vocação para exportação, a indústria gaúcha sofreu com a forte diminuição da demanda externa – registrando queda de 2,3%. Estimulado pela expansão do crédito e pelo mercado de trabalho fortalecido, o setor de serviços foi na contramão desse movimento, com alta de 3%.

Ao longo de 2012, a Política Industrial, implementada pelo Governo do Estado, começou a gerar resultados. A iniciativa definiu 22 setores estratégicos para a retomada do crescimento do Rio Grande do Sul. Entre 2011 e o final do ano seguinte, apontou balanço da Secretaria de Desenvolvimento e Promoção do Investimento, foram anunciados R$ 29,2 bilhões em investimentos privados.

Santa Catarina também apresentou dificuldades na indústria. Conforme dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), houve diminuição de 2,7% na produção, bem como piora na balança comercial do setor. Assim como os produtores gaúchos, os catarinenses tiveram prejuízos em decorrência da seca. A notícia positiva para o Estado veio com a geração de empregos: de acordo com o Ministério do Trabalho e Emprego, ocorreu ampliação de 20% em relação a 2011.

O crescimento do PIB do Paraná, em 2012, foi o mesmo do conjunto do Brasil: 0,9%, de acordo com o Instituto Paranaense de Desenvolvimento Econômico e Social (Ipardes). Acompanhando a tendência nacional, a produção da indústria paranaense regrediu 4,8% em 2012 – o maior recuo em 17 anos, segundo o IBGE. Entretanto, conforme estudo da Federação das Indústrias do Paraná (Fiep), o faturamento do setor atingiu o maior nível desde 1986. Tal como os outros estados da Região Sul, a estiagem ocorrida no primeiro semestre afetou os resultados do setor primário. Por outro lado, segundo o IBGE, o comércio paranaense evoluiu 9,9%, superando a média nacional (8,4%).



A estiagem contribuiu para o baixo desempenho da atividade econômica do RS em 2012.

Banrisul

Inserido num mercado cada vez mais competitivo e desafiador, o Banrisul trilhou um caminho de transições em 2012. Colocou em prática novas iniciativas, que afetaram os resultados – e seguirão afetando no médio e longo prazos. Não apenas sobreviveu em um cenário difícil, mas cresceu. Apostou em produtos de longo prazo, implementou uma estratégia de aquisições e parcerias, incrementou serviços e fidelizou clientes. Ganhou musculatura diante das adversidades. Trata-se do reflexo do esforço de adaptação às novas condições de mercado.

Ao encerrar o ano, o Banrisul ampliou em 4,4% a geração de receitas em relação ao mesmo período de 2011, conforme apresentado na DVA (Demonstração do Valor Adicionado). Tal desempenho foi motivado pelo crescimento de 23,9% dos ativos totais, que somaram R$ 46,6 bilhões. Na origem dessa ascensão, encontram-se os incrementos em captação de depósitos (R$ 4,4 bilhões), captação externa (R$ 1,1 bilhão) e obrigações por empréstimos e repasses (R$ 1,1 bilhão).

O patrimônio líquido do Banco, embalado por uma expansão de 11,2%, atingiu R$ 4,9 bilhões no final de dezembro. Em comparação ao ano anterior, representou um acréscimo de R$ 494,7 milhões. A rentabilidade sobre o patrimônio líquido chegou a 17,6%. A variação do índice de Basileia – de 17,2% para 18,7% – foi especialmente favorecida pelas captações externas realizadas no ano.

Totalizando R$ 24,3 bilhões, a carteira de crédito cresceu 19,4%. Com destaque para a carteira comercial e o crédito imobiliário, o montante foi R$ 3,9 bilhões acima do alcançado em dezembro de 2011. Houve ainda evolução de 20,2% nos recursos captados e administrados, que encerram o ano em R$ 41 bilhões.

Embora favoráveis, os resultados financeiros foram influenciados, em boa parte, pela desaceleração do nível de negócios do ambiente econômico. O lucro líquido somou R$ 816,6 milhões em 2012, uma retração de 9,5% em relação ao resultado de 2011. Repercutindo a trajetória de declínio da Taxa Selic e das taxas médias das operações de crédito, a riqueza gerada foi de R$ 2,9 bilhões – ficando 0,2% abaixo do valor de 2011. A parcela distribuída chegou a R$ 2,8 bilhões, dos quais 40,9% tiveram como destino gastos com pessoal e 27,3%, impostos, taxas e contribuições. Durante o ano, o quadro de empregados registrou acréscimo de 12%.

19,4%

Foi o crescimento da Carteira de Crédito



Demonstração de Valor Adicionado (R$ mil) – GRI EC1

	2011 (R$ mil)	2012 (R$ mil)
1- RECEITAS	6.269.792	6.542.794
1.1) Vendas de mercadorias, produtos e serviços	6.899.302	7.395.239
1.2) Provisão para Devedores Duvidosos - Reversão/Constituição	-629.510	-852.445
1.3) Não Operacionais	0	0
2- INSUMOS ADQUIRIDOS DE TERCEIROS (inclui ICMS e IPI)	3.400.740	3.683.094
2.1) Despesas de Intermediação Financeira	2.578.688	2.615.793
2.2) Materiais, energia , serviços de terceiros e outros	822.052	1.067.301
3 - VALOR ADICIONADO BRUTO	2.869.052	2.859.700
4 – RETENÇÕES	111.862	109.449
4.1) - Depreciação, amortização e exaustão	111.862	109.449
5 - VALOR ADICIONADO LÍQUIDO PRODUZIDO PELA ENTIDADE	2.757.190	2.750.251
6 - VALOR ADICIONADO RECEBIDO EM TRANSFERÊNCIA	0	1.207
6.1) Resultado da equivalência patrimonial	0	1.207
6.2) Receitas financeiras	0	0
7 - VALOR ADICIONADO TOTAL A DISTRIBUIR	2.757.190	2.751.458
8 - DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO	2.757.190	2.751.458
8.1) Pessoal e encargos	999.331	1.124.433
8.2) Impostos, taxas e contribuições	801.666	752.128
8.3) Juros e aluguéis	51.694	56.185
8.4) Juros sobre capital próprio e dividendos	358.307	326.465
8.5) Lucros retidos / prejuízo do exercício	492.247	546.192

Demonstração dos investimentos na comunidade (R$)*

	2011	2012
INVESTIMENTOS	12.090.270	11.846.162
1. Investimentos Incentivados	9.301.897	7.743.242
2. Investimentos Voluntários	2.788.373	4.102.920

* Informações adicionais podem ser encontradas no capítulo Desenvolvimento Socioambiental.

Evolução patrimonial (R$ milhões)

	Dez/11	Mar/12	Jun/12	Set/12	Dez/12
Ativos totais	37.585,6	39.780,9	42.723,9	44.633,0	46.570,8
Operações de crédito	20.393,2	21.303,0	22.858,9	23.789,2	24.327,0
Títulos e valores mobiliários*	11.080,1	12.341,1	12.619,6	13.538,5	15.342,8
Recursos captados e administrados	34.098,0	36.003,1	37.866,5	39.273,1	40.985,3
Patrimônio líquido	4.399,5	4.550,5	4.652,2	4.799,4	4.894,2

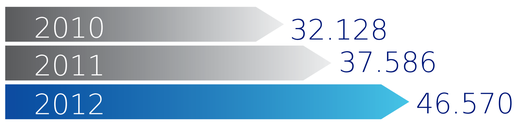
*O valor inclui as aplicações interfinanceiras de liquidez e deduz as obrigações por operações compromissadas.

Destaques do ano

- *Aquisição de 49,9% da Bem-vindo*, abrindo caminho para expansão nacional. Com 73 lojas, a promotora de vendas está presente em todos os estados do Brasil
- Realização de *duas captações externas*, somando US$ 775 milhões
- *Classificação como investment grade* pelas agências Moody's e Standart & Poor's
- Posicionamento da credenciadora *Banricompras entre as quatro maiores redes de adquirência do país*, passando a capturar e processar transações dos principais cartões de débito e crédito: MasterCard, VerdeCard, Visa e Banricompras
- *Adesão à Rede Saque e Pague da GetNet,* um sistema de autoatendimento multisserviços para depósitos online, permitindo a reutilização do numerário para saques e reduzindo a necessidade de reabastecimento (Leia mais na página 37)
- Aprovação da *Política de Sustentabilidade*

Principais indicadores financeiros

Ativos totais (R$ milhões)



Evolução do índice de eficiência (%)



Patrimônio líquido (R$ milhões)



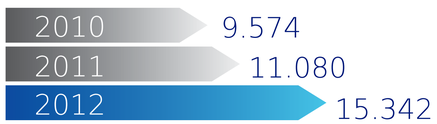
Recursos captados e administrados (R$ milhões)



Lucro líquido (R$ milhões)



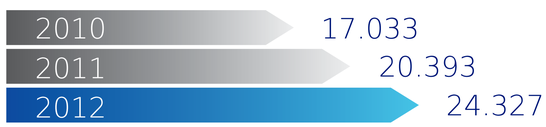
Títulos e valores mobiliários (R$ milhões)



Evolução do índice de Basileia (%)



Evolução das operações de crédito (R$ milhões)





Desafios e oportunidades

Desafios e oportunidades

Construindo parcerias



Em um cenário de incertezas causadas pela crise financeira global, o Banrisul buscou incentivar práticas e ações sustentáveis no cotidiano profissional dos seus empregados e colaboradores. Nas áreas de crédito e ações comerciais, esse desafio se transformou em oportunidade, como no CDC Acessibilidade e no pacote de tarifas verdes. Com isso, sedimentou parcerias e fortaleceu seu relacionamento com os clientes diante de um mercado cada vez mais competitivo.

Guidance

Definidas em 2011, as metas de performance foram totalmente cumpridas ao longo de 2012. A expansão do crédito imobiliário, por exemplo, chegou a 29% – superando o teto do intervalo, estimado em 25%.

Para o ano de 2013, as projeções de aumento nos negócios seguem em patamares semelhantes aos do ano anterior. Nas linhas de crédito, os prognósticos apontam para um maior apetite do segmento empresarial em relação aos tomadores para consumo, assim como ocorreu em 2012. A única exceção é o índice de retorno sobre o patrimônio líquido médio, que teve seu piso reduzido. Trata-se de uma adequação ao ambiente de menores juros e *spreads* praticados pelas instituições financeiras do Brasil.

Quanto ao crédito imobiliário, a expectativa é de que sua ampliação seja menor do que a ocorrida no ano anterior. Isso se explica pelo efeito base de comparação: em 2012, houve elevação a um nível expressivo.

Metas (% de crescimento)

Perspectivas Banrisul	Projetado Ano 2012	Realizado Ano 2012	Projetado Ano 2013
Carteira de Crédito Total	15 a 20%	19,4%	15 a 20%
Crédito Comercial Pessoa Física	12 a 17%	14,5%	10 a 15%
Crédito Comercial Pessoa Jurídica	16 a 21%	17,4%	18 a 22%
Crédito Imobiliário	20 a 25%	29,0%	12 a 17%
Despesa Provisão Crédito / Carteira de Crédito	3 a 4%	3,5%	3 a 4%
Saldo de Provisão sobre a Carteira de Crédito	6 a 8%	6,5%	6 a 8%
Captação Total	13 a 18%	16,8%	13 a 18%
Depósitos a Prazo	18 a 23%	22,1%	18 a 23%
Rentabilidade Recorrente sobre o Patrimônio Líquido Médio	17 a 21%	17,6%	16 a 20%
índice de Eficiência	45 a 49%	47,5%	45 a 49%
Margem Financeira Líquida sobre Ativos Rentáveis	9 a 10,5%	9,4%	9 a 10%

Crédito

Por ser uma instituição pública, o Banrisul tem a responsabilidade de fomentar o desenvolvimento econômico através do financiamento à população. Em um ano desafiador para a economia global, o Banco elencou prioridades, entre elas as linhas de microcrédito, crédito rural e crédito imobiliário.

Através de suas linhas de crédito, o Banrisul ofereceu produtos adaptados à nova realidade brasileira, onde desponta um novo contingente de consumidores. Para esse mercado, atuou em duas vertentes: na Pessoa Física, por meio do Banricompras; e na Pessoa Jurídica, empreendedor individual ou micro empreendedor, por meio do microcrédito.

Microcrédito

Contribuir com o desenvolvimento e a alavancagem dos pequenos negócios é um dos enfoques do Banrisul. Para atingir esse objetivo, o Banco conta com o Programa Gaúcho de Microcrédito, executado em parceria com o Governo do Estado. Através dele, são concedidos financiamentos entre R$ 100,00 e R$ 15 mil, com juros de 0,64% ao mês e prazo de até 24 meses para pagamento. Os recursos são garantidos pelo Fundo de Apoio à Micro Empresa, ao Microprodutor Rural e Empresa de Pequeno Porte (Funamep).

Os principais beneficiados com o instrumento são empreendedores informais – ou seja, Pessoas Físicas sem registro formal de seus negócios –, representando 90% dos financiamentos. Juros baixos, prazo de resgate compatível e facilidade da contratação são alguns dos fatores que explicam a preferência dos pequenos empresários.

A variedade na utilização dos recursos disponibilizados também é uma característica do Programa Gaúcho de Microcrédito. Cerca de 52% dos empreendedores auxiliados atuam na área de prestação de serviços. Outros 33% são comerciantes. Completam as operações 9% de trabalhadores da indústria e 6% de agricultores familiares.

Microcrédito – GRI FS6

Região	Setor	Valor monetário (R$)	Tamanho	Percentual
Porto Alegre/RS	Todos	11.054.782,50	Empreendedor informal, microempresa e pequena empresa	8,05%
Interior/RS	Todos	126.259.014,71	Empreendedor informal, microempresa e pequena empresa	91,95%

***** Em suas políticas de Microcrédito, o Banrisul segue a Resolução 4518 e o Decreto Estadual 48.165, de 15/07/2011, além de se apoiar no Programa Nacional do Microcrédito Produtivo [link: http://portal.mte.gov.br/pnmpo]. Além de possuir metas, o Banco tem objetivo de ampliar a participação no crédito especializado e desenvolver ações focadas em princípios de governança corporativa e sustentabilidade. Para 2012, o Banrisul previu aplicar R$ 50 milhões e atingiu R$ 137 milhões. Em relação a 2013, a meta é de R$ 250 milhões. Entre as principais ações em andamento da instituição, estão a efetivação de convênios com municípios que ainda não operacionalizam o Programa Gaúcho de Microcrédito e a ampliação da capacidade de treinamento dos agentes municipais. Com objetivo de definir regiões e setores de alto impacto social e ambiental para o desenvolvimento de novas linhas de microcrédito, o Banrisul se baseia nas determinações desse programa, reduzindo o valor médio na concessão das operações de crédito. Dessa forma, amplia o número de microempreendedores favorecidos pelo programa.

R$137

milhões em financiamentos destinados principalmente para empreendedores informais e microempresas pelo Programa Gaúcho de Microcrédito

Rural

Originado para impulsionar o setor primário, o Banrisul tem uma trajetória de compromisso com a produção agrícola. Essa característica se tornou ainda mais visível em 2012. Ao longo do ano, o Banco concedeu R$ 1,57 bilhão em operações de crédito rural. O saldo da carteira obteve uma expansão de 6,3%, totalizando R$ 1,8 bilhão – o que representa um acréscimo de R$ 106,9 milhões na comparação com os R$ 1,7 bilhão registrados em 2011.

A atuação do Banrisul na Expointer, uma das maiores e mais importantes feiras rurais do mundo, foi um indicativo dessa boa performance. Nos nove dias da 35ª edição, ocorrida em setembro de 2012, o volume de negócios superou os R$ 172,5 milhões, em um crescimento de 368% sobre o resultado do ano anterior. A maior parte desses recursos, R$ 120,6 milhões, foram destinados a contratos e convênios com cooperativas e empresas ligadas ao setor primário. Outros R$ 51,9 milhões serviram à aquisição de máquinas, equipamentos agrícolas e animais.

Durante o evento, o Banco lançou o Programa Banriagro Simplificado, que disponibiliza recursos próprios da instituição para custeio agrícola e pecuário aos associados de cooperativas. A ferramenta se destaca pela agilidade: através de um software online, os cooperados podem enviar projetos técnicos diretamente ao sistema do Banco. Dessa maneira, o Banrisul tem condições de liberar os recursos ao produtor em até 48 horas.

Imobiliário

Atento à preservação do meio ambiente, o Banrisul reduziu em 50% suas tarifas de financiamento imobiliário para edificações sustentáveis. Trata-se de um incentivo a clientes dispostos a criar empreendimentos cujo projeto, construção ou operação diminuam significativamente seu impacto ambiental. As condições são concedidas diante da apresentação de determinadas obrigações, como eficiência energética, conservação da água, materiais utilizados e racionalização do uso de recursos naturais, além de controle e reciclagem de resíduos.

Em 2012, o Banco contratou R$ 1,2 bilhão em financiamentos imobiliários. Ao longo do ano, a carteira de crédito cresceu 29%, ou R$ 504,9 milhões, passando de R$ 1,7 bilhão para R$ 2,2 bilhões. O desempenho superou as projeções da instituição, que previam um acréscimo de 20% a 25% para o período.

Investimentos

Composto por ações de empresas que pertencem ao IGC (Índice de Ações com Governança Corporativa Diferenciada), calculado pelo BM&FBovespa, o Banrisul Governança Corporativa Fundo de Investimento em Ações direciona seus recursos a ativos de companhias que apresentam bons níveis de governança corporativa. O fundo fechou o ano com patrimônio líquido de R$ 1,84 milhão.

Linhas de Crédito Rural - GRI FS6*

Região	Setor	Valor monetário (R$)	Tamanho	Percentual
Rio Grande do Sul	Agropecuário	1.343.240.783,83	Agropecuaristas (pessoas física e jurídica) e cooperativa	85,42%
Santa Catarina e Paraná	Agropecuário	227.359.216,17	Agropecuaristas (pessoas física e jurídica) e cooperativa	14,46%
Rio de Janeiro	Agropecuário	2.000.000,00	Agropecuaristas (pessoa jurídica)	0,13%
Total	Agropecuário	1.572.600.000,00	-	100%

* A organização segue o Manual Institucional, Norma Organizacional e Administrativa, Normas do BNDES, Manual Crédito Rural e Resoluções do Banco Central do Brasil. As metas e os dados de desempenho são fixados e monitorados pelo Núcleo de Estratégia e Monitoramento, que envolve as unidades de Crédito Rural e Comercial, bem como as superintendências regionais. São metas semestrais, determinadas para cumprimento por agência e pela área corporativa. Também ocorrem os processos de auditoria. Já foram implantadas todas as metas referentes aos recursos próprios do Banrisul e, parcialmente, em relação aos recursos repassados pelo BNDES e aplicados com risco do Banco. O Banrisul não determina regiões e setores de alto impacto social e ambiental para desenvolvimento de novas linhas de crédito rural. No entanto, apoia o desenvolvimento das comunidades onde atua ao buscar disponibilizar linhas de financiamento que satisfaçam suas demandas. Como agente financeiro das políticas econômico-financeiras do Governo do Estado, oferece recursos para financiar as atividades necessárias para o desenvolvimento sustentável do RS. Atualmente, o Banco desenvolve o projeto de expansão do crédito rural para Santa Catarina, com abertura de novas agências.



Trata-se de um dos 38 fundos de investimento administrados pelo Banco, em uma carteira de recursos de terceiros avaliada em R$ 7,13 bilhões – valor 7,5% superior ao registrado em 2011. Ao todo, são 22 fundos de renda fixa, oito fundos de investimento em ações, um fundo multimercado, um fundo referenciado DI e seis fundos exclusivos. Além disso, administra um fundo de aposentadoria programada individual e duas carteiras de investimentos.

Ações comerciais

Retenção, fidelização e conquista de novos clientes nortearam as ações comerciais do Banrisul em 2012. O cenário de mudanças no ambiente econômico exigiu do Banco um reforço no diferencial de seu atendimento. Para os servidores públicos, foram desenvolvidos produtos e serviços específicos, além de ações de marketing direto e linhas de crédito direcionadas. O potencial de ampliação do relacionamento com clientes das classes A e B resultou na criação de espaços de afinidade e do cartão de crédito Banrisul Platinum MasterCard e VISA.

A estratégia comercial concentrou esforços na diversificação e comercialização de produtos estratégicos – como cartões de crédito, seguros, consórcios, crédito imobiliário, investimentos financeiros e o cartão BNDES.

Banricompras

Em outubro de 2012, a Rede Banricompras, que já operava com a bandeira de cartão de crédito MasterCard, passou a operar também com as bandeiras VISA e VerdeCard. A expansão da adquirência foi uma medida de consolidação do sistema, que também trabalha com o Banricompras e com o Banrisul Serviços (Refeição, Alimentação, Combustível, Presente, Benefício e Salário).

No primeiro mês de funcionamento da modalidade multibandeira, a rede registrou a marca de um milhão de transações. O bom desempenho estreitou o relacionamento do canal com o comércio, sobretudo no segmento de varejo de pequenas e médias empresas.



Diversos convênios foram firmados em 2012, abrangendo desde o Conselho Regional de Odontologia do RS, a rede de cinemas GNC, o Projeto Verão 2013, o Sam's Club do Walmart Brasil e o Redecen (Central de Rede de Supermercados). Ao final do ano, mais de 118 mil estabelecimentos estavam credenciados ao Banricompras.

A inovação tecnológica também pautou as ações da Rede Banricompras em 2012. Ao lado de outras credenciadoras, o canal liderou a criação de mapa nacional para inclusão de chaves criptográficas de PIN PADs, ampliando aspectos de segurança no uso do canal.

O volume financeiro de transações efetuadas através da Rede Banricompras alcançou R$ 7,59 bilhões, 23,2% acima do apurado em 2011. Quando analisadas apenas as operações com a bandeira Banricompras, o crescimento foi de 14,3% na comparação com o ano anterior, em um total de R$ 6,32 bilhões. As receitas de tarifas alcançaram R$ 113,2 milhões, 11,2% acima do apurado em 2011.

Números da Rede Banricompras Multibandeira

Bandeira	Operações (em milhões)
Banricompras	R$ 6.324,8
Banrisul Serviços	R$ 820,1
MasterCard	R$ 250,5
VISA	R$ 176,3
VerdeCard	R$ 26,4
Total	R$ 7.598,1

Aquisições e parcerias

Em um ambiente cada vez mais competitivo, o Banrisul adquiriu 49,9% das ações de emissão da Credimatone Promotora de Vendas e Serviços S.A., que compreende a estrutura de crédito consignado do Banco Original S/A. Ao lado da MatoneInvest, o Banco assumiu os negócios da empresa, que conta com mais de 400 mil clientes e 73 lojas distribuídas por todos os estados brasileiros.

A ação, avaliada em R$ 40 milhões, faz parte da estratégia comercial de expansão do Banrisul. Sem colidir com os planos de expansão da rede de atendimento própria do Banco, a aquisição da Bem-vindo Banrisul busca alavancar canais de relacionamento com clientes, aumentar a carteira de crédito e o potencial de distribuição de produtos e serviços financeiros em escala nacional. Ao final do ano, o saldo de operações de crédito originadas na rede alcançou R$ 1,67 bilhão.

Captações financeiras

Buscando aumentar sua capacidade de financiamento, o Banrisul ampliou as operações de captação financeira através da busca de recursos no mercado externo. Ao longo do ano, a instituição realizou duas captações junto a investidores estrangeiros, em um montante de US$ 775 milhões. Os recursos foram direcionados para incrementar as operações de crédito às empresas exportadoras do Rio Grande do Sul.

Além da emissão de dívidas subordinadas no exterior, a estrutura de captação do Banrisul é representada, em grande parte, por depósitos a prazo, certificados de depósitos bancários (CDB), depósitos de poupança e fundos financeiros e de desenvolvimento. Em 2012, o Banco também obteve recursos pela emissão de letras imobiliárias. Ao longo do ano, R$ 40,9 bilhões foram captados pela instituição, valor 20,2% superior ao registrado em 2011.

Portabilidade

A portabilidade bancária da folha de pagamento e de crédito de servidores públicos, que passou a vigorar em janeiro de 2012, foi um dos grandes desafios enfrentados pelo Banrisul no ano. A partir desta data, os trabalhadores puderam solicitar a transferência automática de seus salários para o banco da sua escolha. Funcionários da iniciativa privada têm esse direito desde 2009.

Com uma carteira de clientes Pessoa Física concentrada no segmento de servidores públicos estaduais e municipais, o Banrisul elaborou estratégias para retenção e fidelização de seus clientes. Diferenciais de proximidade e bom relacionamento com servidores foram reafirmados pelas equipes de venda da rede de agências e do Call Center. Ações pontuais, como a criação do Programa Crédito Imobiliário Servidor Público Estadual, também foram tomadas.

Parceria com o BNDES

Compartilhando a responsabilidade de melhorar a qualidade de vida da população e reduzir as desigualdades regionais, o Banrisul e o Banco Nacional do Desenvolvimento (BNDES) fortaleceram sua parceria em 2012. Em dezembro, as instituições anunciaram a cobertura de 100% do Cartão BNDES nos municípios gaúchos.

O Banrisul iniciou as operações com o Cartão BNDES em 2010, passando a ser um dos cinco agentes financeiros do produto no país. Trata-se de uma linha de crédito pré-aprovada para financiar investimentos de micro, pequenas e médias empresas (MPMEs). O produto oferece diversas vantagens para os empreendedores, como agilidade no processo de contratação e liberação dos recursos, prazo para pagamento em até 48 meses, prestações fixas e iguais, isenção de IOF e anuidade. Oito mil cartões já foram emitidos pelo Banco, com a realização de 13,1 mil operações de crédito, no valor total de R$ 178,4 milhões.

Seguros e capitalização

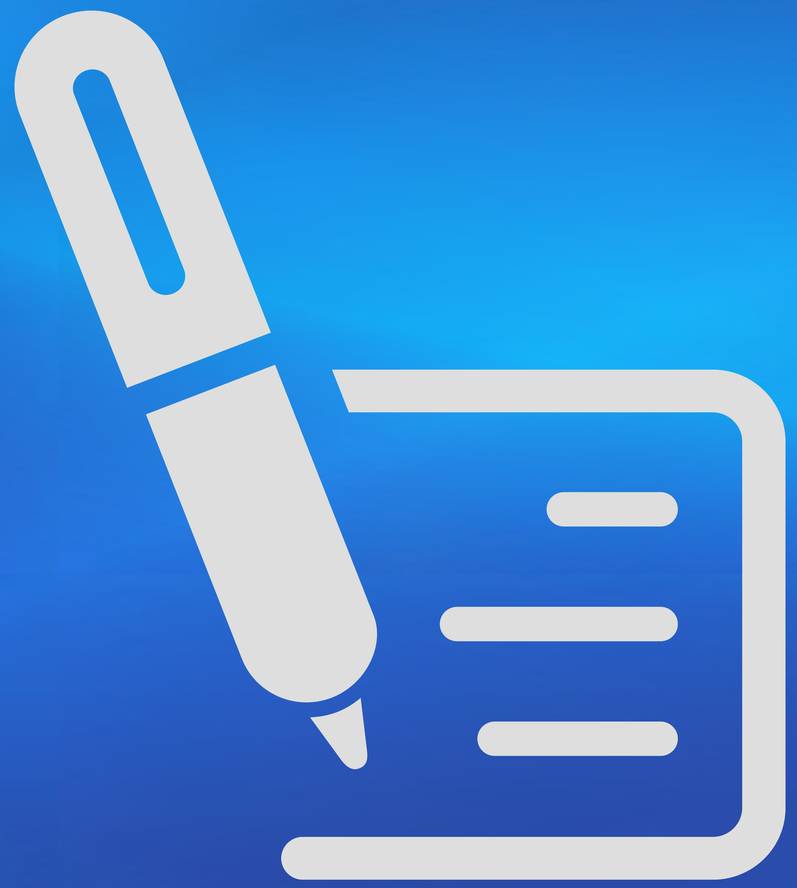
Cada vez mais considerado uma alternativa de renda e uma garantia de proteção ao patrimônio pessoal, o mercado de seguros manteve-se aquecido em 2012. O Banrisul aproveitou essa conjuntura para ampliar as soluções oferecidas aos clientes. Exemplo disso foi o Seguro Prestamista Cheque Especial, lançado em dezembro como uma opção para garantir a liquidação do saldo devedor de operações de cheque especial em caso de morte de qualquer natureza.

Além dele, o Banco lançou seis novos produtos em 2012: Prestamistas Pagamento Único, Banrisul Auto HDI, Seguro Residencial BanrisuLar, Seguro Empresarial HDI e planos de capitalização BanriCap Super e BanriCap Top. Campanhas e promoções de venda também foram criadas para incentivar a venda e ampliar a oferta de seguros aos clientes.

Ao longo de 2012, o Banrisul contabilizou aproximadamente 697 mil operações ativas de seguros e capitalização, volume 47% superior ao mesmo período do ano anterior. As receitas atingiram R$ 58,3 milhões, com crescimento de 99,3% em relação a 2011.

US$775

milhões
foi o que o Banrisul atingiu
realizando duas captações
junto a investidores
estrangeiros em 2012



Governança corporativa

Governança corporativa

Responsabilidade e transparência

Evidenciando seu compromisso com a transparência e a boa gestão, o Banrisul está listado no Nível 1 de Governança Corporativa da BM&FBovespa (Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros de São Paulo). Trata-se de um segmento de listagem voltado à negociação de ações de empresas que se comprometem voluntariamente a adotar práticas diferenciadas de governança corporativa. Essas companhias devem favorecer o acesso às suas informações, cumprindo obrigações além das previstas na Lei das Sociedades por Ações.

Também por livre opção, o Banco adotou algumas regras estabelecidas para empresas com papeis listados no Novo Mercado e as incluiu em seu Estatuto Social. Em razão disso, pelo menos 20% de seus membros do Conselho de Administração são independentes. O Banrisul também tem a obrigação de realizar ofertas públicas de aquisição de ações seguindo determinadas circunstâncias, bem como de estender para todos os acionistas as mesmas condições obtidas pelos controladores em caso de alienação do controle do Banco. A organização, seus acionistas controladores, administradores e membros do Conselho Fiscal ainda se submetem ao Regulamento da Câmara de Arbitragem do Mercado da Bovespa.

A composição acionária do Banrisul atende aos padrões exigidos pelo nível de Governança Corporativa. No mínimo 25% de seus acionistas não podem ter vínculo com a instituição. O percentual do Banco está acima do exigido, com *free float* (ações em livre circulação no mercado) de 42,83%. GRI 4.3

Em 2012, o Banrisul sediou, na capital gaúcha, a última reunião mensal da CIP (Comissão de Serviços da Câmara Interbancária de Pagamentos). Foi a primeira vez que o evento ocorreu em Porto Alegre/RS. A CIP reúne instituições financeiras de todo o Brasil e tem como objetivo disponibilizar serviços e soluções tecnológicas integradas ao SFN (Sistema Financeiro Nacional).



Novos passos

Ao longo do ano, a governança corporativa do Banrisul registrou diversos avanços. Obteve ganhos de transparência e de adequação às exigências do mercado, envolvendo os relacionamentos entre acionistas, Conselho de Administração, Diretoria, Auditoria Independente e Conselho Fiscal. GRI 4.1

Diretoria de Controle e Riscos

Foi criada a Diretoria de Controle e Riscos. A estrutura trabalha com foco na gestão integrada de riscos e no fortalecimento do sistema de controles internos.

Dentre as suas principais atribuições, está a de acompanhar a implementação de metodologias e procedimentos relacionados ao monitoramento e avaliação de controles e riscos corporativos, destacando-se as ações realizadas para reforçar a segurança dos clientes do Banco através da implementação do Laboratório de Segurança de Informação [leia mais no capítulo Tecnologia e Inovação]. GRI 4.1

Unidade de Gestão de Riscos Corporativos

A Unidade de Gestão de Riscos Corporativos é o órgão responsável pela gestão do risco inerente aos processos de negócios do Banco e por minimizar o impacto na operacionalidade dos diversos órgãos da Direção Geral.

Em 2012, foram consolidadas as estruturas de Gestão de Riscos e a Gestão de Capital. A implantação das estruturas de gerenciamento de Risco de Crédito, Risco de Mercado, Risco de Liquidez, Risco Operacional e de Gestão de Capital permite a adequada gestão dos riscos envolvidos e a manutenção da instituição dentro dos padrões definidos pelos Acordos de Basileia. GRI 4.1

O Banrisul elaborou em 2012 o Manual dos Procedimentos para Divulgação de Fato ou Ato Relevante

Comitê de Riscos Corporativos

Com finalidade de realizar a gestão estratégica de riscos (crédito, mercado, liquidez e operacional) e de capital do Grupo Banrisul, foi criado o Comitê de Riscos Corporativos. Entre as principais atribuições, estão a aprovação de metodologias aplicadas na mensuração de riscos; a asseguração da correta aplicação das políticas de gerenciamento de risco de crédito; e a aprovação dos limites de exposição pelo nível adequado de risco. GRI 4.1

Comitê de Remuneração

Em atendimento à resolução nº 3921 do Banco Central, o Banrisul instituiu em 2012 o Comitê de Remuneração. A medida foi aprovada em Assembleia Geral Extraordinária realizada em 30 de abril de 2012.

O comitê é um órgão colegiado, de assessoramento e instrução, que se reporta diretamente ao Conselho de Administração do Banco. Eleitos em 7 de agosto, os membros Jorge Luis Tonetto, Francisco Carlos Bragança de Souza e Marcelo Tuerlinckx Danéris possuem mandato de três anos. GRI 4.1

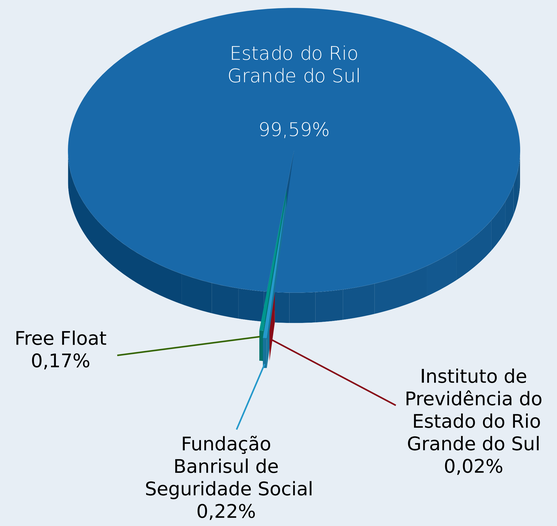
Manual dos Procedimentos

O Banrisul elaborou em 2012 o Manual dos Procedimentos para Divulgação de Fato ou Ato Relevante, Uso de Informações e, da Política de Negociação dos Valores Mobiliários de Emissão. Trata-se de um reforço em seu compromisso com qualidade e consistência das informações, igualdade de tratamento, acesso à informação e prontidão no relacionamento com o mercado de capitais.

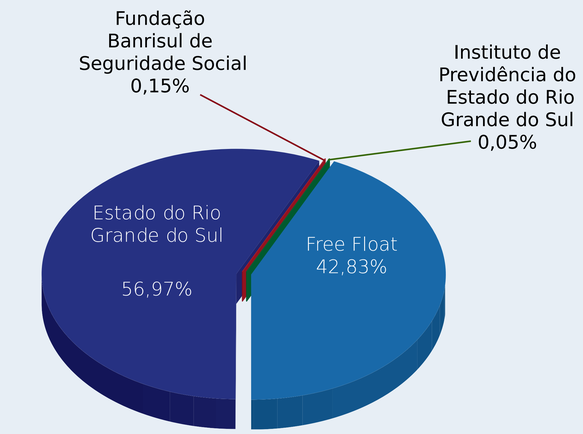
O manual determina, por exemplo, que as pessoas relacionadas devem guardar sigilo sobre informações relativas a atos e fatos relevantes aos quais tiveram acesso privilegiado, até sua divulgação ao mercado. Em caso de descumprimento, são penalizadas de acordo com o Regulamento de Pessoal. O documento informa os procedimentos e diretrizes a ser adotados por todos os empregados e pessoas vinculadas, seguindo as normas e a legislação estabelecidas pelos órgãos reguladores e pela disposição estatutária.

Composição acionária (%)*

Capital votante

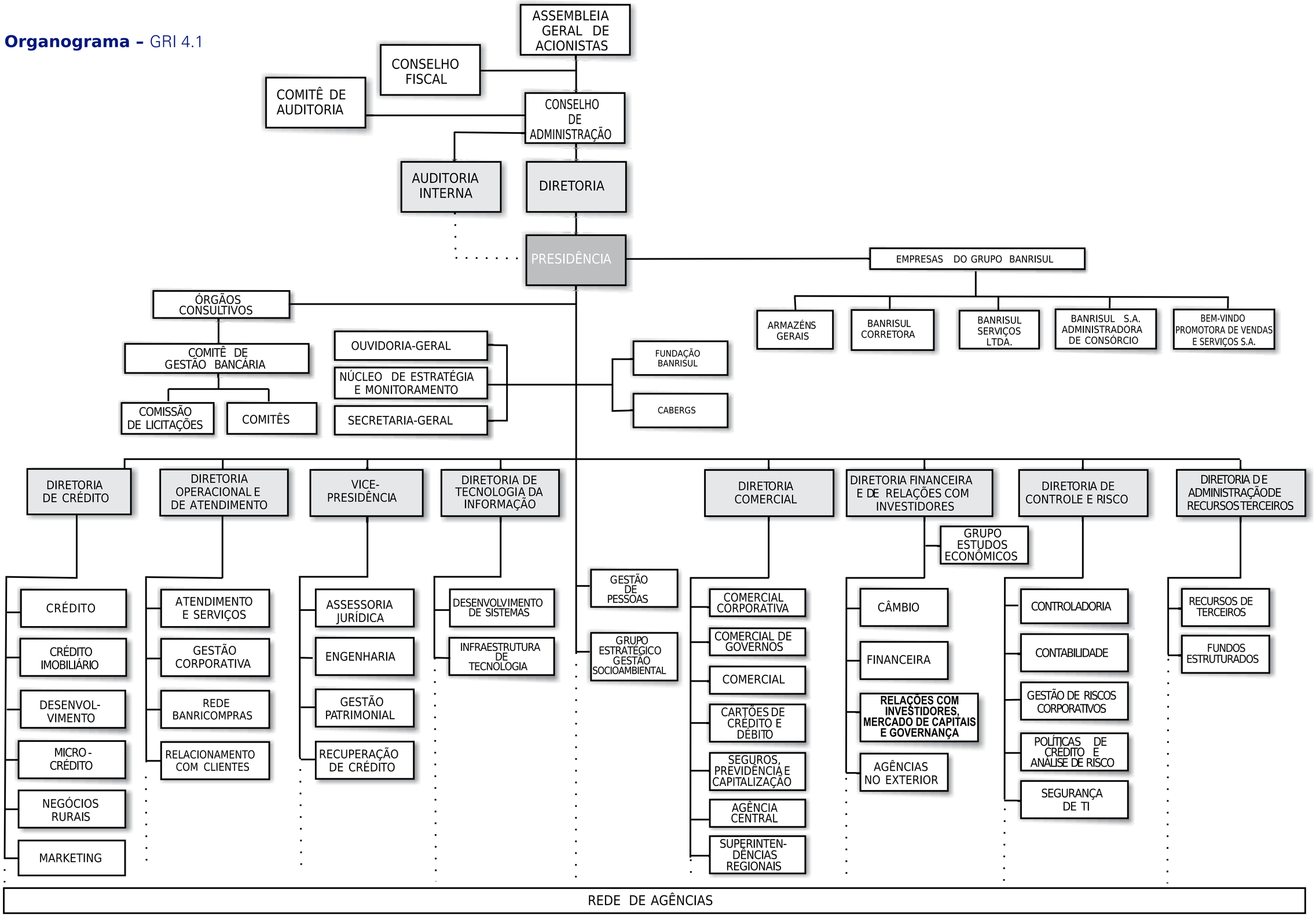


Capital Total



*Dados de 31 de dezembro de 2012

Organograma – GRI 4.1



Diretoria – GRI 4.1

Diretor	Cargo	Data da eleição	Término do mandato
Túlio Luiz Zamin	Presidência	04/03/2011	Primeira reunião do Conselho de Administração após agosto de 2013
Flávio Luiz Lammel	Vice-presidência e Diretoria Administrativa	04/03/2011	Primeira reunião do Conselho de Administração após agosto de 2013
Guilherme Cassel	Diretoria de Crédito	04/03/2011	Primeira reunião do Conselho de Administração após agosto de 2013
Ivandre de Jesus Medeiros	Diretoria Operacional e de Atendimento	04/03/2011	Primeira reunião do Conselho de Administração após agosto de 2013
João Emílio Gazzana	Diretoria Financeira e de Relações com Investidores	04/03/2011	Primeira reunião do Conselho de Administração após agosto de 2013
Joel dos Santos Raymundo	Diretoria de Tecnologia da Informação	01/09/2011	Primeira reunião do Conselho de Administração após agosto de 2013
Jone Luiz Hermes Pfeiff	Diretoria Comercial	04/03/2011	Primeira reunião do Conselho de Administração após agosto de 2013
Julimar Roberto Rota	Diretoria de Administração de Recursos de Terceiros	04/03/2011	Primeira reunião do Conselho de Administração após agosto de 2013
Luiz Carlos Morlin	Diretoria de Controle e Risco	04/03/2011	Primeira reunião do Conselho de Administração após agosto de 2013

Estrutura de governança corporativa

Conselho de Administração

Atua com os objetivos de proporcionar melhorias constantes nas políticas de governança e estabelecer estratégias gerais de negócios. Também supervisiona a gestão dos diretores do Banrisul, escolhendo e definindo funções e eventuais trocas dos executivos da Diretoria.

Composto por no mínimo cinco e no máximo nove membros, o conselho é eleito, com mandato unificado de dois anos, pela Assembleia Geral – que pode, a qualquer momento, destituí-los. O regimento permite a possibilidade de reeleição. GRI 4.1

O órgão dispõe, dentre seus quadros, de três conselheiros independentes, que desempenham suas funções sem a influência da administração da empresa ou de grupos específicos de acionistas, sobretudo controladores. Está sob sua atribuição observar de forma crítica e objetiva a atuação dos executivos. Dessa forma, protegem os interesses da totalidade do corpo de acionistas e evitam conflitos. GRI 4.3

De acordo com o Estatuto, o Secretário da Fazenda do Rio Grande do Sul é o Presidente do Conselho; o Presidente do Banrisul, Vice-presidente do Conselho; e o Vice-presidente do Banco, integrante do Conselho. Dos demais Conselheiros, quatro são indicados pelo Acionista Majoritário e um, pelos Acionistas Preferencialistas. Todos os membros têm seus nomes submetidos ao Banco Central.

O presidente do Conselho de Administração, Odir Alberto Pinheiro Tonollier, não integra a Diretoria Executiva da instituição. GRI 4.2

Conselho Fiscal

Dentre suas principais funções, está a de revisar as atividades da Administração, com o objetivo de assegurar o cumprimento de seus deveres legais e estatutários; monitorar as demonstrações contábeis; fiscalizar atos dos Administradores; e prestar contas aos acionistas.

Além das atribuições e poderes conferidos pela Lei de Sociedade por Ações, o Conselho deve reunir-se quando convocado pelo Conselho de Administração ou pela Diretoria e emitir parecer sobre os assuntos submetidos.

Com cinco membros e igual número de suplentes eleitos, é composto a cada ano pela Assembleia Geral. Possui caráter permanente e atua de maneira independente da Administração. GRI 4.1

Comitê de Auditoria

Diretamente ligado ao Conselho de Administração, é permanente e responsável pelo exame minucioso das operações contábeis do Banco. O Comitê assessora o Conselho de Administração no exercício de suas funções de fiscalização. Dentre suas principais atividades, está a de elaborar o Relatório do Comitê de Auditoria, mantendo-o à disposição do Banco Central do Brasil e do Conselho de Administração pelo prazo mínimo de cinco anos.

É composto por três membros, que são nomeados pelo Conselho de Administração sob mandato de um ano, renovável pelo mesmo período mediante autorização do Banco Central, e podem ser destituídos a qualquer tempo. Suas reuniões ocorrem, no mínimo, a cada trimestre. GRI 4.1

O Conselho de Administração dispõe de conselheiros independentes, que desempenham suas funções sem a influência da administração ou de grupos de acionistas.

Conselho de Administração

Presidente
Odir Alberto Pinheiro Tonollier

Vice-presidente
Túlio Luiz Zamin

Conselheiros
Aldo Pinto da Silva
Dilio Sergio Penedo
Erineu Clóvis Xavier
Flavio Luiz Lammel
Francisco Carlos Bragança de Souza
Marcelo Tuerlinckx Danéris
Olivio de Oliveira Dutra

Conselho Fiscal

Presidente
Cláudio Morais Machado

Conselheiros
André Luiz Barreto de Paiva Filho
João Victor de Oliveira Domingues
Rafael Rodrigues Alves da Rocha
Rubens Lahude

Suplentes
Aniger Lorena Ribeiro de Oliveira
Eduardo Ludovico da Silva
Felipe Rodrigues da Silva
Flavio José Helmann da Silva
Irno Luiz Bassani

Comitê de Auditoria

Conselheiros
João Acir Verle
Orion Herter Cabral
Valdir Heck

Comitês de gestão – GRI 4.1

O Banrisul possui 15 comitês de gestão, que atuam no auxílio da Diretoria. Cada um deles tem no mínimo quatro e no máximo 12 integrantes. Saiba mais sobre as funções e a composição dos comitês no site de Relações com Investidores.

- Comitê de Cartões e Adquirência
- Comitê de Crédito
- Comitê de Gestão Administrativa
- Comitê de Gestão Bancária
- Comitê de Gestão Comercial
- Comitê de Gestão de Controles Internos
- Comitê de Gestão de Marketing
- Comitê de Gestão de Pessoas
- Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação
- Comitê de Gestão Econômica
- Comitê de Gestão Socioambiental
- Comitê de Investimentos
- Comitê de Precificação de Ativos
- Comitê de Riscos Corporativos
- Comitê de Tesouraria

Conselheiros independentes – GRI 4.3

Nome	Cargo	Data da eleição	Término do mandato
Dilio Sergio Penedo	Conselheiro eleito pelos acionistas preferencialistas	07/06/2011	AGO/E* de 2013
Erineu Clóvis Xavier	Conselheiro independente	29/04/2011	AGO/E* de 2013
Francisco Carlos Bragança de Souza	Conselheiro independente	07/06/2011	AGO/E* de 2013

*Assembleia Geral Ordinária/Extraordinária.

Sistema de Controles Internos

A alta administração do Banrisul estabelece, dentre suas diretrizes, o alinhamento do sistema de controles internos com os objetivos relacionados às estratégias globais do negócio e às demais políticas instituídas.

A atividade de controles internos é desenvolvida mediante o acompanhamento sistemático das ações junto às unidades gestoras de clientes, produtos e processos, buscando aperfeiçoar as rotinas, adotar as melhores práticas e disseminar os padrões éticos. Os trabalhos reforçam a importância da formalização de políticas, das responsabilidades e dos procedimentos de controle, visando a redução e a administração de riscos.

Prevenção à lavagem de dinheiro

O Banco atende aos dispositivos legais seguindo a política institucional de Prevenção à Lavagem de Dinheiro, que tem como finalidade dotar a instituição de procedimentos eficazes por meio de uma estrutura de controle que busca minimizar o risco de lavagem de dinheiro nas diversas operações financeiras sob sua responsabilidade.

Todos os empregados, do nível estratégico ao operacional, são responsáveis pelo estabelecimento de um ambiente permanente de controle, no qual seja possível monitorar todas as operações, com objetivo de identificar ações ilícitas relacionadas a crimes de lavagem de dinheiro. Os empregados recebem treinamento específico para manter registros internos consolidados que permitam verificar, além da adequada identificação do cliente, a compatibilidade entre as correspondentes movimentações de recursos e sua atividade econômica.

As movimentações financeiras que possam indicar a existência de crime, em razão de suas características, são comunicadas à Controladoria, que, após análise técnica, se confirmados os indícios, procede com a comunicação ao COAF (Conselho de Controle de Atividades Financeiras). GRI SO4

A instituição adota também a Política Conheça seu Cliente e Suas Atividades, seguindo recomendação do Comitê de Basileia, na qual estão estabelecidas as regras e os procedimentos, com a finalidade principal de identificar e conhecer a origem dos recursos financeiros de seus clientes. Dessa forma, reduz os riscos de seus serviços serem utilizados para legitimar recursos provenientes de atividades ilícitas.

Corrupção

Os valores que norteiam o comportamento dos colaboradores do Banrisul estão presentes nos códigos de Conduta Ética e Profissional e no Regulamento Interno de Pessoal. Em 2012, não ocorreu demissão ou punição de empregados por corrupção. Contratos com parceiros também não deixaram de ser renovados por esse motivo.

Caso existam indícios de corrupção, as informações em relação ao quadro funcional são encaminhadas à Unidade de Gestão de Pessoas. Se houver comprovação, o Comitê de Gestão de Pessoas aplica as medidas disciplinares previstas nos documentos do Banco. Além disso, a Assessoria Jurídica move ações judiciais nas esferas cível e criminal, que são registradas em um sistema que executa o controle de todos os processos em que o Banco ou as demais empresas do Grupo são partes.

Quanto aos contratos administrativos, é aberto um processo administrativo para a apuração de irregularidades contratuais. Se houver comprovação, são aplicadas penalidades previstas em cláusulas contratuais e de acordo com a Lei 8666/93. As penalidades ficam registradas em um cadastro de impedimentos do CFIL/RS (Cadastro de Fornecedores Impedidos de Licitar e Contratar com a Administração Pública Estadual) e no Sistema de Pagamento de Fornecedores (BMP). Caso existam indícios de crime, o Ministério Público pode ser notificado para as providências cabíveis.

Em complemento à Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro, o Banrisul instituiu a Política Conheça seu Colaborador, com o objetivo de conhecer seus colaboradores

mediante o acompanhamento dos seus aspectos comportamentais e padrões de vida, bem como possíveis alterações inusitadas nessas variáveis.

Da mesma forma, estabeleceu procedimentos para o tratamento de Pessoas Politicamente Expostas (PPE), os quais dispõem sobre os aspectos a serem observados para o acompanhamento de suas relações de negócios e respectivas movimentações financeiras. Enquadram-se nessa categoria agentes públicos que atualmente desempenham ou tenham desempenhado nos últimos cinco anos, no Brasil ou em países, territórios e dependências estrangeiros, cargos, empregos ou funções relevantes, bem como seus representantes, familiares e pessoas de relacionamento próximo. GRI SO4

Medidas administrativas

Em casos que não se enquadram como corrupção, tais como erros operacionais, fraudes praticadas por golpistas, e descumprimentos da política de crédito, a análise é realizada pela Auditoria, que origina as verificações especiais.

Contendo todos os dados sobre a ocorrência, elas são enviadas para a Unidade de Gestão de Pessoas, que elabora o parecer para o Comitê de Gestão de Pessoas e a Diretoria e, em algumas situações, sugere a adoção de uma medida disciplinar.

Após a deliberação, o empregado recebe a comunicação com a decisão do Banco, sendo esta posteriormente registrada em seu dossiê funcional. Em 2012, foram registrados aproximadamente 186 processos administrativos, resultando em 506 medidas disciplinares.

Medidas administrativas

Tipo	Quantidade
Advertência	90
Alertas	256
Repreensões severas	40
Exonerações com justa causa	14
Exonerações sem justa causa	67
Suspensões	20
Total	506

Investment grade

Em janeiro de 2012, o Banrisul recebeu a classificação de investment grade, concedida pela Moody's Investors Service. Foi a primeira vez, em toda a trajetória de 84 anos, que o Banco obteve esse reconhecimento. O indicador é baseado na posição de negócios, no capital, na rentabilidade, no perfil de captação de recursos, na posição de risco e no nível de liquidez da instituição.

No mês de março do mesmo ano, a Standard & Poor's Rating Services também conferiu o investment grade ao Banco. A agência classificadora de risco de crédito atribuiu o rating "BBB-" na escala global e "AAA" na nacional – a nota máxima no país.

De perspectiva estável, os graus de investimento favorecem o acesso do Banrisul a investidores institucionais nos mercados nacional e internacional. Além disso, ampliam o leque de recursos para alocação em ativos de crédito.

Política de transparência

O Banrisul é uma organização comprometida em divulgar seus dados e manter uma política de comunicação transparente. No site de Relações com Investidores , disponibiliza seus resultados, relatórios, demonstrações financeiras, assim como outras informações sobre a empresa. Além dessa ferramenta, o Banco mantém contato permanente com analistas de mercado, que acompanham seus números.

Por ser uma sociedade de economia mista, o Banco não realiza doações, seja direta ou indiretamente, a partidos políticos. Essa vedação está prevista no artigo 31 da Lei nº 9.096/95, que não permite auxílio pecuniário sob qualquer forma ou pretexto. GRI SO6

Comunicação de marketing

O Banrisul aderiu aos códigos de autorregulação da Febraban (Federação Brasileira de Bancos) e da Abecs (Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços). No entanto, não possui um procedimento formal para avaliar sua adequação a esses padrões. GRI PR6

Em 2012, o Banco não identificou inconformidades relacionadas à comunicação de marketing. GRI PR7

Discriminação

O repúdio ao preconceito – seja em relação à classe social, raça, religião, sexo, incapacidade física ou qualquer outra causa – é um princípio de conduta presente no Código de Ética do Banrisul. No Regulamento de Pessoal, estão previstas as medidas disciplinares a serem tomadas em caso de violação das normas do código da instituição.

A Ouvidoria possui um sistema que, embora não seja específico, pode ser utilizado para o registro de ocorrências desse tipo tanto por clientes quanto por não clientes.

As reclamações recebem tratamento formal, no qual as partes envolvidas tomam conhecimento do caso. Ao término da verificação, o demandante recebe retorno. Em caso de transgressão do Código de Ética, o assunto é transmitido para a Comissão de Ética por intermédio da Unidade de Gestão de Pessoas – que analisa o processo, emite o parecer e sugere medidas à diretoria. Diante de qualquer decisão, o fluxo prevê prazo para recurso às partes interessadas.

Em 2012, não houve registro de reclamações sobre discriminação na Ouvidoria do Banrisul. GRI HR4

Gestão de riscos

A gestão de riscos é ferramenta estratégica e fundamental para uma instituição financeira. Os riscos intrínsecos ao negócio abrangem desde aqueles facilmente identificáveis na área financeira (de mercado, liquidez e crédito), assim como os não diretamente identificados,

mas também de extrema importância (operacional e de imagem, dentre outros).

A adoção das melhores práticas de mercado e a maximização da rentabilidade dos investidores é realizada a partir da melhor combinação possível de aplicações em ativos e uso de capital regulatório. O aprimoramento sistemático de políticas de risco, sistemas de controles internos e normas de segurança, integrados aos objetivos estratégicos e mercadológicos da Instituição são processos contínuos nesse escopo.

A gestão dos riscos corporativos do Banrisul é realizada de forma integrada, o que permite agilidade nos processos e na tomada de decisão. Também está alinhada às disposições das melhores práticas e aos padrões definidos pelo Banco Central do Brasil, em conformidade com os Acordos de Basileia.

O Banco possui comitês de gestão que atuam no auxílio à Diretoria.



Riscos avaliados

Risco de crédito

É a possibilidade de ocorrência de perdas associadas ao não cumprimento pelo tomador ou contraparte de suas respectivas obrigações financeiras nos termos pactuados, à desvalorização de contrato de crédito decorrente da deterioração na classificação de risco do tomador, à redução de ganhos ou remunerações, às vantagens concedidas na renegociação e aos custos de recuperação. Para avaliar o risco de crédito, a organização adota os modelos de escoragem de crédito (Credit Score e Behaviour Score), que oportunizam o estabelecimento de créditos pré-aprovados de acordo com as classificações de risco previstas nos modelos estatísticos.

Risco de liquidez

É a possibilidade de o Banco ser incapaz de honrar seus compromissos no vencimento ou fazê-lo com perdas elevadas. O Banrisul acompanha esse risco através da análise de indicadores de liquidez. Periodicamente, a instituição elabora relatórios sobre o gerenciamento de risco de liquidez. Os documentos mensais são encaminhados para apreciação ao Comitê de Gestão de Riscos Corporativos; e os trimestrais, à Diretoria e ao Conselho de Administração.

Risco de mercado

É a possibilidade de ocorrência de impactos negativos nos resultados ou no capital, devido a movimentos nos preços de mercado dos instrumentos financeiros. Podem ser provocados por flutuações nas cotações de ações, preços de mercadorias ou taxas de juros e taxas de câmbio. O gerenciamento do risco é realizado sobre operações classificadas nas carteiras de negociação (trading) e de não negociação (banking) e exposições sujeitas a variação cambial de moedas estrangeiras.

Risco operacional

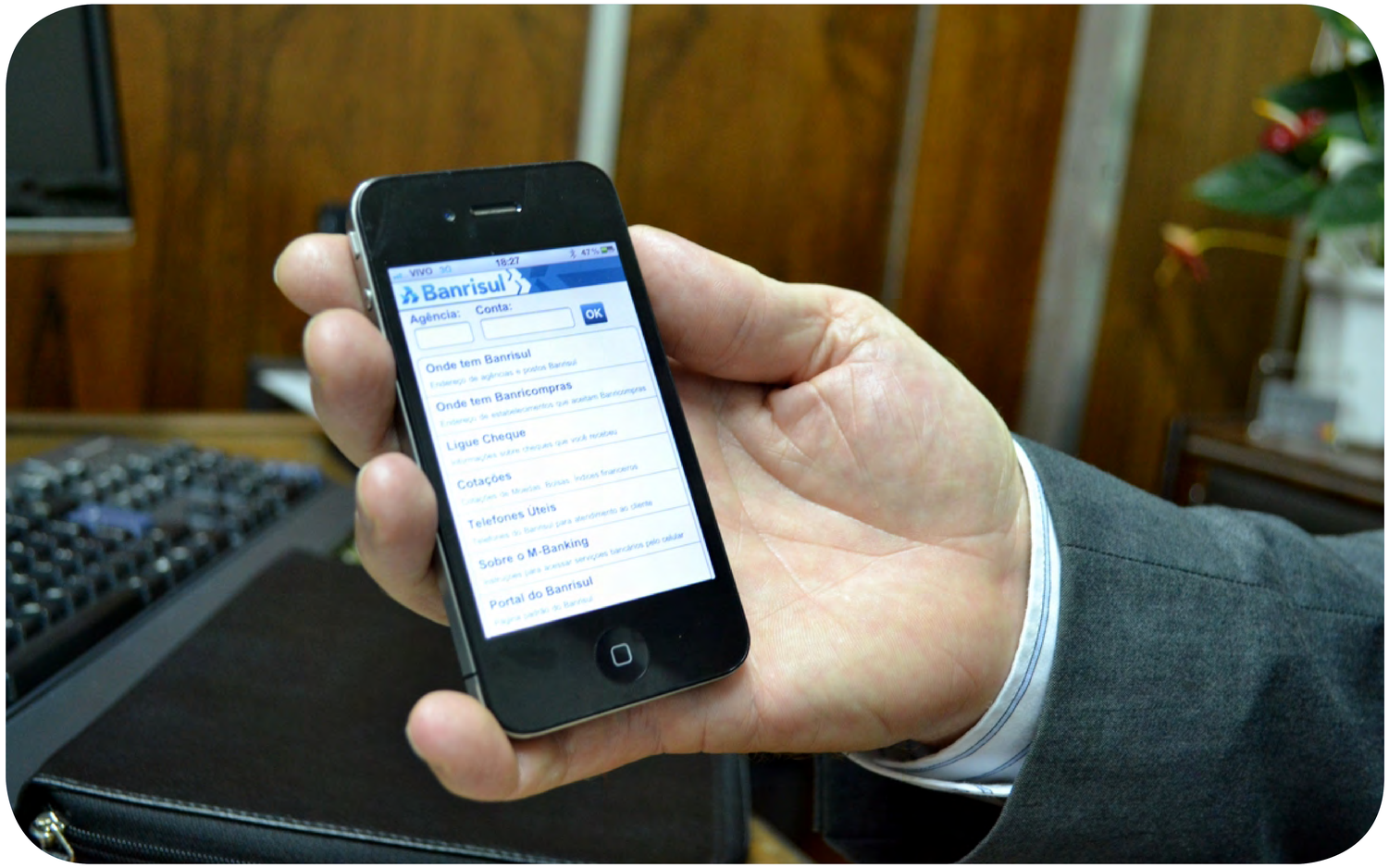
É a possibilidade de ocorrência de perdas resultantes de falha, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas e sistemas ou de eventos externos, incluindo o risco legal. Na Política Institucional de Gerenciamento do Risco Operacional, há orientações para todas as áreas do Banco, inclusive para as empresas coligadas e controladas. Essas diretrizes têm como objetivo garantir a efetividade do processo de gestão e manter a confiança em todos os níveis do negócio.



Tecnologia e inovação

Tecnologia e inovação

Evoluindo sempre



A modernização tecnológica fez parte das prioridades do Banrisul em 2012. Ao longo do ano, foram investidos R$ 251,8 milhões em hardware, software e manutenção de bens patrimoniais. Substituição e ampliação da capacidade dos computadores de grande porte, conclusão das instalações de microcomputadores e atualização do sistema operacional dos servidores das agências foram alguns dos projetos de TI executados no período.

O esforço do Banrisul em evoluir continuamente seus processos tecnológicos rendeu frutos. Em 2012, o Banco recebeu a homologação técnica do Cartão Múltiplo Banrisul, o primeiro do setor bancário brasileiro a operar saque, débito, crédito, acesso ao internet banking e governo eletrônico dentro da cadeia de certificação de infraestrutura de chaves públicas do ITI (Instituto Nacional de Tecnologia da Informação) – autarquia federal vinculada à Casa Civil da Presidência da República. O reconhecimento obtido é mais uma prova do compromisso do Banco em oferecer segurança e tecnologia a seus clientes.

Saque e Pague

A praticidade para realizar depósitos em conta corrente é a principal inovação da Rede Saque e Pague, serviço aderido pelo Banrisul em outubro de 2012. A partir da parceria com a empresa GetNet, os clientes do Banco passaram a ter à disposição os terminais eletrônicos de autoatendimento, que estão instalados em locais de conveniência e de fácil acesso, como shoppings, supermercados e centros de compras.

Através do sistema, é possível realizar depósitos online em dinheiro ou em cheque sem a necessidade de envelopes, onde a máquina digitaliza e envia a imagem ao Banco para compensação eletrônica. O serviço também está disponível a não-correntistas que desejam fazer depósitos para clientes do Banrisul.

A Rede Saque e Pague possui uma tecnologia inédita de "reciclagem" de cédulas. Com o dispositivo, o dinheiro que entra é reutilizado no próprio terminal, o que garante seu constante reabastecimento. Além de depósitos, os equipamentos também fazem operações de pagamento de contas com cartão, checagem de saldo e recarga de celulares.

Ao todo, dez equipamentos foram instalados e disponibilizados ao público. Como o serviço começou a ser implantado no final de 2012, não houve como apurar o total de papel economizado no período de um ano. O Banrisul irá expandir o Saque e Pague em 2013, mas ainda não existe uma estimativa consolidada.



Segurança da Informação

O Banrisul possui um laboratório para análises de programas maliciosos usados pelos hackers, que tentam, entre outras ações, obter informações dos clientes através de e-mails. O trabalho é executado em cooperação com outros bancos brasileiros.

A Unidade de Segurança da Tecnologia da Informação implementa ações para institucionalizar mecanismos e ferramentas atentos aos padrões mais modernos existentes no mercado. Trabalha para prevenir ameaças e vulnerabilidades, além de pesquisar e adotar tecnologias que buscam trazer mais segurança ao Banco e a seus clientes, melhorando os controles internos, treinando e conscientizando os públicos interno e externo. Dos integrantes da área, 76% são pós-graduados e mais de 90% têm certificações complementares.

Projetos de Desenvolvimento de Sistemas

Entre todos os projetos na área de tecnologia, 26% tiveram como foco a inovação dos produtos e serviços do Banrisul, consumindo aproximadamente 160 mil horas de trabalho técnico. Centralizados, em sua quase totalidade, na Unidade de Desenvolvimento de Sistemas, os investimentos, atingiram mais de R$ 17 milhões e representaram melhorias nos produtos e serviços disponibilizados na rede de agências, na agência virtual, no SAC/SOS e nos demais canais oferecidos pelo Banco.

Na tabela ao lado, veja os principais projetos.

O Banrisul possui um laboratório para análises de programas usados pelos hackers.

Projetos de Desenvolvimento de Sistema

Projeto	Descrição
Internet banking	• Disponibilização de operações de câmbio sem a necessidade de deslocamento até o Banco. • Implantação de melhorias no acesso online por deficientes visuais.
Folhas de pagamento	• Disponibilização de depósito de folha de pagamento por meio do Internet Banking.
Extrato conta corrente	• Migração da geração do extrato de contas correntes para a baixa plataforma, sendo processado em servidores virtualizados. • Criação do extrato histórico, eliminando sua emissão em papel e o armazenamento das informações em microfichas.
Módulo depositário no autoatendimento	• Disponibilização de módulos depositários em equipamentos de autoatendimento, possibilitando o depósito de valores sem o deslocamento até agências do Banco, durante os sete dias da semana.
Cartão reinserção	• Criação de cartão destinado a ocupantes do sistema prisional do Rio Grande do Sul que desempenham atividades com a Susepe (Superintendência dos Serviços Penitenciários).

Internet banking

Ao longo de 2012, o internet banking do Banrisul atingiu 61 milhões de acessos. O Banco disponibiliza três canais de atendimento virtual: Home Banking (que, além de consultas e transações, permite ao cliente Pessoa Física gerenciar a sua conta), Office Banking (que, além de consultas e transações, permite ao cliente Pessoa Jurídica gerenciar a sua conta) e M-Banking (oferecido aos clientes pessoa física para uso em dispositivos móveis, como smartphones e tablets).

Confira, na tabela abaixo, o desempenho dos canais internet banking do Banrisul.

Fórum de Tecnologia da Informação

Mais de duas mil pessoas participaram do 5º Fórum Internacional de TI Banrisul, ocorrido no Teatro do Bourbon Country em maio de 2012.

Desde sua primeira edição, ocorrida em 2008, o fórum busca fomentar o contato com temas atuais relacionados à tecnologia da informação. Propicia, dessa forma, o debate com especialistas nacionais e internacionais, em painéis que abordam as esferas governamental, bancária, legal e de grandes empresas dos segmentos comercial e industrial.

Na quinta edição, tendo como focos a mobilidade e os desafios da convergência digital, o Banco teve uma oportunidade para amadurecer o uso de aplicações móveis. A partir dessa iniciativa, o Banrisul criou novos produtos e serviços para clientes e cidadãos.

Paralelamente à programação dos painéis de debates, foi promovida, nos dois dias do fórum, uma ação integrada com as práticas socioambientais do Banco. No local, os participantes fizeram descarte de aparelhos eletrônicos, telefonia móvel, pilhas e baterias domésticas.

Confira o vídeo sobre o 5º Fórum Internacional de TI.



Internet Banking Banrisul em 2012

Canal	Acessos	Transações	Movimentação (R$)
Home Banking	38.900.593	7.309.553	6.112.753.366,94
Office Banking	21.601.436	19.062.596	109.506.179.830,84
M-Banking	520.378	65.989	24.091.251,86
Internet Banking	61.022.407	26.438.138	115.643.024.449,64



Relações com públicos de interesse

Relações com públicos de interesse

Um Banco próximo



O Banrisul tem como característica marcante a proximidade com seus clientes, investidores, fornecedores e comunidade. Essas relações são permanentemente pautadas por diálogo, transparência e ética. Para reforçá-las, o Banco adota uma série de políticas, ações e procedimentos para atender às necessidades de cada parte.

Clientes

Com foco em obter a satisfação dos clientes, o Banrisul implementou várias práticas ao longo de 2012. As iniciativas englobam a utilização de pesquisas, processos de qualificação, ampliação de horários, aumento do número de empregados, programas de treinamento, abertura de novas agências, expansão do número de pontos de atendimento, melhorias no sistema e adesão a projetos de TI. GRI PR5

Relacionamento com clientes

O atendimento dos canais telefônicos do Banrisul passaram por uma transformação no decorrer do período. Os estagiários – que até então majoritariamente realizavam o serviço – começaram a ser substituídos por empregados e jovens aprendizes. O ano encerrou com 26 aprendizes e 180 empregados, somando 206 atendentes.

O Banco investiu numa série de ações em 2012 a fim de trazer maior comodidade aos correntistas. Um exemplo dessas iniciativas é a disponibilização dos pagamentos de títulos até as 24 horas nos canais de internet. Também ocorreu o incremento de novos serviços no M-Banking, tais como os de movimentação, consulta de saldos e extratos de fundos, consulta de pagamentos e de transferências e a inserção do DDA (Débito Direto Autorizado).

Nos canais de atendimento Banrifone e Call Center de Agências, houve a inclusão da divulgação e da venda de produtos e serviços.

Outro empreendimento importante foi a implantação da Central de Qualidade, unindo as áreas de Qualidade, Treinamento e Portal de Atendimento. A ação teve como objetivo criar condições necessárias para a avaliação e a qualificação do processo de atendimento, buscando a satisfação dos clientes.

Em 2012, foram recebidas 7.786.762 ligações nos seguintes canais telefônicos: Banrifone – Atendimento Eletrônico, Banrifone – Atendimento Humano, Call Center de Agências, Atendimento Consórcio, SAC, SOS, Suporte à Agência Virtual, Rede Banricompras e Refeisul. O processo contabilizou 275.919 transações financeiras, movimentando um total de R$ 211.125.154,07.

Para mais informações sobre o Internet Banking, leia o capítulo Tecnologia e Inovação.

Gerentes de Negócios de Governos

No decorrer do ano, foi concluído o processo de qualificação de nove GNGs (Gerentes de Negócios de Governos), conforme a Resolução 4551, de 5 de maio de 2011, que visa a melhoria do atendimento aos clientes do setor público. A estratégia do Banco é tornar o GNG responsável pela execução das atividades gerenciais e mercadológicas.

A atribuição abrange a negociação e a venda de produtos, serviços e soluções desenvolvidas para o segmento. Além disso, o executivo monitora a performance dos convênios firmados e implementa estratégias locais de prospecção. Também cabe a ele sugerir o desenvolvimento de ações customizadas e identificar oportunidades de negócios.

Como resultado desse processo, houve um atendimento mais personalizado e qualificado aos clientes do setor público. Em 2012, as prefeituras de todos os 496 municípios do Rio Grande do Sul foram visitadas pelos GNGs. A iniciativa promoveu um incremento na assinatura de contratos de convênios, maior adesão de cartões de crédito, empréstimos consignados e demais produtos e serviços fornecidos pelo Banrisul. GRI PR5

Leia mais sobre o assunto no capítulo Desenvolvimento Socioambiental.

Pesquisa junto a prefeituras

Em 2012, o Banrisul desenvolveu uma pesquisa de satisfação em 70 prefeituras do Rio Grande do Sul. O projeto envolveu 116 PAs localizados em comunidades onde o Banco já estava instalado.

O levantamento foi feito após a ampliação do horário de atendimento dos postos para, no mínimo, quatro horas; o aumento do horário de autoatendimento; a realização do atendimento nos postos por, no mínimo, dois empregados; e a transformação de postos em agências.

Realizada em janeiro, a primeira pesquisa contemplou 26 cidades que contaram com as inovações nos postos de atendimento avançados nos três meses anteriores. Os 24 prefeitos e dois vice-prefeitos entrevistados classificaram o atendimento do Banco como excelente (35%), muito bom (38%), bom (15%), ruim (8%) e péssimo (4%).

Efetuado entre março e abril, o segundo estudo englobou 44 cidades que receberam as modernizações nos PAs entre 15 de dezembro de 2011 e 15 de janeiro de 2012. Os prefeitos questionados destes municípios qualificaram os serviços da instituição como excelente (38%), muito bom (52%) e bom (10%).

De todos os entrevistados, 62% da primeira pesquisa e 90% da segunda perceberam alguma modificação no atendimento prestado pelo Banrisul nos últimos meses.

Em relação à melhora no atendimento (pesquisa induzida), 45% solicitaram mais visitas dos gerentes aos municípios e 41% indicaram a necessidade de inovações no layout do posto, enquanto a melhoria dos conhecimentos dos empregados e a necessidade de qualificar a postura dos mesmos tiveram 7% cada. Além das perguntas predefinidas, 62% dos prefeitos entrevistados solicitaram a transformação dos postos de atendimentos em agências.

Em resposta às demandas, o Banco contratou 89 empregados para substituir os estagiários no atendimento, que saíram à medida que seus contratos terminaram. Dos 116 PAs envolvidos no projeto de melhorias, 38 foram transformados em agências, pois já tinham estudos de viabilidade aprovados para expansão. Também ocorreu a avaliação dos demais postos onde houve registro de necessidade de mudanças no layout e a ampliação no horário de atendimento para no mínimo quatro horas.

Em ambas as pesquisas, houve a percepção dos gestores públicos e da comunidade quanto às melhorias implantadas, em especial a substituição de estagiários por empregados concursados nos postos e a ampliação do horário de atendimento. Os dois levantamentos foram pontuais, não tendo uma frequência definida pelo Banco. GRI PR5



Levantamento na Ceasa

O Banrisul aplicou duas pesquisas mercadológicas na Ceasa (Centrais de Abastecimento do Rio Grande do Sul), onde possui uma agência bancária. A primeira foi efetivada junto a 98 produtores agrícolas oriundos de 35 municípios gaúchos, que comercializam seus produtos nas centrais. A segunda contou com a participação de 67 proprietários de estabelecimentos comerciais e comerciantes atacadistas que atuam no interior daquele espaço, nos pavilhões A, B e D.

De todos os entrevistados, 29,6% eram correntistas do Banrisul, sendo que sete instituições foram citadas no levantamento. As informações destacadas no estudo foram a ampliação do horário de serviço, a demora no atendimento, as dificuldades de operação com os equipamentos de autoatendimento e o interesse em utilização do cartão Banricompras. Em resposta a essas demandas, foi ampliado em uma hora o horário de atendimento e realizada mudança na gestão administrativa da agência. Além disso, o resultado da pesquisa passou a auxiliar na captação de negócios e de novos clientes, de acordo com o perfil dos entrevistados.

Os levantamentos foram pontuais, não tendo uma frequência definida. As principais solicitações relativas ao atendimento da agência tiveram encaminhamento para ações pontuais, tais como a expansão do horário de atendimento do posto e mudanças na gestão administrativa da agência. A pesquisa também foi utilizada para a captação de negócios e novos clientes. GRI PR5

Pesquisas de avaliação de produtos e serviços

Ao longo de 2012, o Banrisul realizou pesquisas pontuais de opinião com os clientes, tendo como objetivo avaliar a aceitação de determinados produtos e serviços. Na mesma linha, o Banco desenvolveu levantamentos para medir a satisfação geral quanto ao atendimento, à disponibilização de produtos, à situação das agências e à postura dos empregados. Dentre as pesquisas efetuadas, destacam-se:

• **Utilização do Banricompras:** O levantamento teve como público-alvo clientes Pessoa Física com perfil para o uso do Banricompras, mas que não utilizaram o produto entre novembro de 2011 e agosto de 2012. O enfoque era verificar os motivos da não utilização do cartão, identificar a forma preferencial de pagamento utilizada por esses clientes e investigar os fatores que poderiam incentivar o uso do Banricompras. Foram realizadas 1.156 entrevistas por telefone no período de 8 a 15 de outubro de 2012. Segundo a pesquisa, o principal motivo da não utilização do Banricompras é o desconhecimento do produto, seguido pela preferência por outro meio de pagamento. Desses, 78% optam por realizar as operações em dinheiro. Grande parte dos entrevistados não expressou a razão que motiva seu uso do Banricompras.

• **Clientes Afinidade:** O procedimento envolveu clientes segmentados pelo Banrisul com determinado nível de renda e captação de recursos. O trabalho buscou verificar a aceitação sobre a criação de uma plataforma de atendimento diferenciada. Investigou, ainda, as necessidades quanto ao tipo de atendimento que o público espera receber do Banrisul no novo ambiente. O Banco elaborou 128 questionários válidos, distribuídos em quatro plataformas entre os dias 23 e 28 de maio de 2012. Os atributos identificados pelos clientes como fundamentais foram agilidade, atendimento personalizado, empregados treinados, ausência de filas e bom relacionamento. Para contemplar as solicitações desse perfil de clientes, a organização investiu na capacitação de empregados e deu atenção especial aos processos ligados ao atendimento. Também foram capacitados todos os 38 gerentes de contas. Para avaliar o impacto dessas melhorias, no segundo semestre de 2013, será realizada uma nova rodada de pesquisas de satisfação.

Medidas adotadas

O resultado das pesquisas de sondagem e opinião prospectadas em ações de venda do consignado INSS, de portabilidade com servidores municipais e de clientes Afinidade e do Banricompras, levou o Banrisul a adotar as seguintes medidas para melhorar o atendimento ao público:

• **Treinamento:** Os programas de treinamento – principalmente os de preparação para atuação em nova função e de integração de novos empregados – tiveram enfoque na qualificação do atendimento ao cliente. Para tanto, consultorias externas e instrutores internos desenvolveram módulos sobre marketing pessoal e profissional, postura e etiqueta, liderança e gestão de equipes, direito de consumo, registro de denúncias e reclamações ao Bacen, gestão do relacionamento com clientes, negociação, resiliência, prospecção de clientes e vendas consultivas. Participaram da atividade, com direcionamentos específicos para cada função, 143 supervisores, 120 gerentes de negócios, 37 gerentes de contas e 1.624 novos empregados. Foi elaborado, ainda, um programa de treinamento com duração de dois meses, constituído por módulos sobre os mais diversos conteúdos referentes aos produtos e serviços da Pessoa Jurídica, envolvendo aspectos operacionais e comerciais. Além de aulas teóricas, também foram desenvolvidas ações práticas, principalmente simulações de abordagem e venda de produtos e serviços disponíveis no portfólio do Banco. A qualificação é necessária para uma atuação eficiente num mercado extremamente competitivo e dinâmico, qualificando o atendimento e buscando a satisfação dos clientes Pessoa Jurídica.

• **Abertura de novas agências:** Para manter e ampliar o *market share* do Banco, na Região Sul, foram abertas 27 agências em 2012 (leia mais no capítulo Perfil).

• **Projeto Verão:** Apresentou o planejamento das principais ações e diretrizes a serem adotadas, bem como a projeção de investimentos. O objetivo era dotar as agências e demais pontos de atendimento de estrutura compatível com a demanda histórica durante o veraneio. No período, os volumes de atendimento no caixa e no autoatendimento, além dos outros canais, são incrementados a uma média de 56% e 120%, respectivamente.

• **Melhorias no sistema de correspondentes bancários e aprovação do Projeto Correspondentes de Negócios:** Os correspondentes bancários e de negócios auxiliam o Banco a descentralizar o atendimento, aumentar a conveniência e atender às regiões desassistidas de serviços bancários. O propósito é levar aos centros populacionais produtos e serviços, ampliando os pontos de atendimento e prospectando novos negócios.

• **Saque e Pague:** Com a adesão à nova rede de autoatendimento, o Banco inovou. Ofereceu aos seus clientes

a possibilidade de efetuar depósitos em espécie e cheque sem o uso de envelopes, além de ser em ambientes externos às salas de autoatendimento. (Leia mais no capítulo Tecnologia e Inovação)

• **Aprovação dos Projetos Tecban 24 horas:** As iniciativas envolvem o desenvolvimento da utilização do chip na rede de ATMs do Banco 24 horas e o ingresso na rede de compartilhamento gerenciada pela Tecban (Tecnologia Bancária) – empresa especializada no gerenciamento de redes e autoatendimento de serviços financeiros e bancários. As ações viabilizaram a melhoria da segurança nas transações, o que permitiu equalizar o limite diário de saques com a Rede de ATMs Banrisul em R$ 1.300,00. A medida também possibilitará aos clientes do Banrisul sacar nos equipamentos de autoatendimento dos bancos integrantes dessa Rede. A partir da integração, os clientes contarão com mais de 30 mil equipamentos para realização de saque e saldo da rede compartilhada.

• **Aprovação dos pontos de atendimento do Call Center:** O Call Center de Agências disponibiliza informações, consultas e transações bancárias. Seu público-alvo são clientes e não clientes Pessoa Física, que ligam para as 66 agências do Banrisul integradas ao canal de atendimento. Em 2012, foram incluídas seis novas agências nessa modalidade especial de atendimento. GRI PR5

• **Criação do Espaço Afinidade:** Em setembro de 2012, o Banrisul inaugurou seu primeiro Espaço Afinidade – agência desenvolvida sob o novo conceito de atendimento com foco em relacionamento e em negócios diferenciados. A unidade pioneira está localizada no Barra Shopping Sul, em Porto Alegre. O projeto será ampliado em 2013, envolvendo novas agências em outros pontos da capital. O tratamento exclusivo é uma das principais características do Espaço. No local, profissionais especializados em consultoria financeira orientam clientes em áreas como investimento, crédito e seguros. O horário da agência também é diferenciado: inicia ao meio-dia e encerra às 20h, de segunda a sexta-feira. Com cinco caixas eletrônicos, a sala de autoatendimento funciona diariamente das 11h às 23h, inclusive nos finais de semana e feriados.

• **Terminal gerenciador de atendimento:** Para disciplinar, agilizar e gerenciar a espera nos caixas, o Banrisul desenvolveu e adquiriu um novo sistema para emissão de senhas eletrônicas de atendimento. Esse terminal é composto por totem, emissor de senhas, monitor, visualizador das senhas e indicativos dos respectivos caixas, com servidor central para comunicação aos usuários. O novo terminal opera em 300 agências do Banco e orienta o cliente para o destino correto dentro da agência. As senhas são geradas de forma a identificar se o tipo de atendimento é preferencial ou normal. No novo formato, os clientes são acomodados em cadeiras para aguardar o atendimento de acordo com a necessidade específica. A disponibilização dos terminais gerenciadores de atendimento foi seguida pela colocação de longarinas à frente da bateria de caixas, que resultou em mais de 12 mil assentos – dos quais uma parcela já está identificada para usuários preferenciais, como idosos e gestantes.

Ouvidoria

A Ouvidoria emite um relatório mensal com o objetivo de disseminar as informações no âmbito administrativo, cabendo aos gestores a análise das oportunidades de melhorias, a correção de falhas e a apresentação dos resultados. No formulário da Ouvidoria, disponível no site da instituição, é realizada pesquisa de satisfação dos clientes. Essa iniciativa ocorre desde 1999, de forma contínua, e os dados da pesquisa podem ser consolidados a qualquer tempo.

Em 2012, 13.252 pessoas participaram da pesquisa de satisfação. Obteve-se o seguinte desempenho: muito satisfeito (9,75%), satisfeito (16,25%), insatisfeito (35%), não opinou (39%). O levantamento foi efetuado no ato em que o cliente estava registrando a sua demanda, principalmente de reclamações.

As informações com relação a pesquisa, atendimentos prestados, temas, assuntos e procedência são indicados no relatório mensal da Ouvidoria. O documento é, posteriormente, transmitido à diretoria, todas as Unidades do Banco e Superintendências Regionais.

Semestralmente, o relatório de Asseguração da Estrutura, Procedimentos e Sistemas da Ouvidoria é encaminhado à diretoria e ao Conselho de Administração, contendo os indicadores de desempenho dos trabalhos de Ouvidoria. No material, estão contidas as informações consolidadas das reclamações registradas, classificação da procedência e solução, além do acompanhamento das proposições de melhorias encaminhadas aos gestores. Devido ao caráter estratégico do relatório, que é enviado ao Banco Central, as informações não podem ser detalhadas ao público externo.

A previsão de alinhamento das ações da Ouvidoria com o Planejamento Estratégico do Banrisul 2011-2015 tem como meta qualificar o relacionamento com os clientes. Em julho de 2012, o órgão implementou o atendimento telefônico através do serviço de URA (Unidade de Resposta Audível). O mecanismo disponibiliza mensagem de voz ao cliente, informando a finalidade, horário de atendimento e eventuais linhas ocupadas. Além disso, a metodologia proporciona o correto direcionamento dos correntistas e não correntistas para o canal adequado de atendimento da sua demanda, sem necessidade de efetuar uma nova ligação. Outra iniciativa foi a disponibilização do formulário de atendimento no site da instituição e de dispositivos de acessibilidade no atendimento presencial da Ouvidoria. A melhoria envolveu portaria e elevadores de acesso, rampa, piso tátil, e equipamento telefônico para atendimento de pessoas com deficiências auditivas.

Por meio da gerência de Controles Internos, a Controladoria participa como instrutora em treinamentos para novos empregados e em formação de supervisores e gerentes de negócios, organizados pela Unidade de Gestão de Pessoas. Dissemina o entendimento de questões iniciais de Controles Internos, aspectos do Código de Conduta da Instituição e esclarece sobre o RDR/Bacen (Sistema de Registro de Denúncias e Reclamações do Banco Central), buscando mitigar as reclamações e apresentar soluções visando à melhoria do atendimento prestado aos clientes.

Em relação às atividades do RDR, após a realização das análises e da prestação de esclarecimentos ao Bacen e ao demandante, a Controladoria encaminha as indicações aos gestores de produtos e serviços, nas respectivas Unidades, e às administrações de agências. São exemplos dessa iniciativa as orientações para a correta utilização do formulário de adesão a pacotes de serviços e para a observação de aspectos descritos na Política de Atendimento sobre a utilização de canais de atendimento convencionais, bem como reuniões para verificação de fluxo de atividades. GRI PR5

Prevenção e segurança

Política contra fraudes

A Política da Segurança da Informação contém as orientações específicas de uso seguro no tratamento das informações nos diversos segmentos, processos internos e externos. A função geral da Norma Específica de Classificação da Informação é de fornecer as orientações necessárias para assegurar que os dados recebam um nível de proteção e tratamentos adequados. Descreve, ainda, os controles de segurança que devem ser adotados, bem como as responsabilidades dos usuários diante das informações classificadas. O Regulamento de Pessoal do Banco prevê também a tomada de providências administrativas necessárias à proteção das informações ou dados, constituindo em falta grave o descumprimento ou inobservância das normas de segurança vigentes.

Em 2012, a Auditoria Interna realizou trabalhos preventivos nas modalidades de Auditoria de Sistemas de Informação e Auditoria de Processos e Infraestrutura de TI. Nessas ações, foram avaliados aspectos de segurança e controle de acesso, segregação de funções, trilhas de auditoria, integridade nos relacionamentos dos sistemas, classificação da informação, contingência e rotinas de processamento.

Para minimizar ocorrências de fraudes, foram implementadas novas estratégias. Entre elas, destaca-se a consulta aos telefones registrados no cadastro do cliente em linha, na tela do atendente, permitindo a comparação com o número de telefone que originou a ligação. Também foram intensificados os treinamentos com atendentes e supervisores. Outra medida implementada foi a disponibilização das escutas dos atendimentos anteriores com fraudes, para identificação dos fraudadores pelos atendentes.

Há ainda o contato com o cliente para confirmar a operação sempre que ocorrer alguma suspeita durante o atendimento. Nas operações de DOC E, TED E e transferências entre contas do Banrisul de diferente titularidade com valores iguais ou superiores a R$ 2.000,00, é realizada auditoria em linha. Quando o cliente realiza transações bancárias envolvendo movimentação financeira, são solicitados sistemicamente, durante o atendimento telefônico, quatro dados cadastrais, aleatoriamente escolhidos entre dez informações. Esse processo é chamado de Identificação Positiva.

Apesar de não ter ocorrido registro de fraude em 2012, a organização adotou mais procedimentos de segurança nos canais de Internet Banking. Um exemplo é a solicitação para que a senha seja digitada novamente em caso de transferências a terceiros envolvendo valores superiores a R$ 2.000,00.

Outra política formal do Banco é o registro das ocorrências originadas pelos clientes através do SAC Banrisul no software Lotus Notes. Posteriormente, são encaminhadas para as áreas responsáveis, com o retorno ao cliente em até cinco dias úteis.

As ocorrências de suspeita de fraude nos canais de atendimento telefônico transnacionais são registradas no SISCALL, uma ferramenta de controle desenvolvida internamente. Posteriormente, são encaminhadas pela Auditoria Interna ou verificadas no próprio atendimento telefônico. GRI PR8

Ataques na internet

Ao longo do ano, o Banrisul monitorou as tendências e as formas de ataque utilizadas na internet, além de revisar seus mecanismos de proteção diante dessas ameaças. Foram realizadas atualizações e melhorias em aplicativos, de forma a torná-los ainda mais resilientes a ameaças. Os mecanismos de proteção do parque de ATMs também foram atualizados.

Para qualificar o desempenho nesse aspecto, o Banco está implementando recursos para melhorar a segurança nas operações de Mobile Banking. GRI PR8

Iniciativas para ampliar a segurança de TI - GRI PR8

- Criptografia dos dados de cartões armazenados
- Criptografia dos dados de cartões transmitidos em terminais de venda (POS)
- Segmentação de rede, isolando os servidores do PCI dos demais
- Criação e manutenção de tipologia de rede e de fluxos de dados de cartões
- Contratação de solução de SIEM[1] para concentrar e correlacionar logs dos ativos do PCI
- Formalização dos processos de hardening (checklists de segurança)
- Monitoração de vulnerabilidade e atualizações de servidores
- Segregação da monitoração dos sensores dos ATMs via BZG
- Implantação de medidas para proteger ATMS contra ataques
- Logon corporativo com SmartCard
- Alvará Eletrônico que garante integridade, sigilo e autenticidade de documentos eletrônicos
- Autenticação de recibos para evitar fraudes com recibos adulterados[2]
- Criptografia em servidor e canais de dados para a manutenção da confidencialidade dos dados armazenados e transmitidos
- Device Control[3]
- Criptografia PAM para base de dados
- Utilização de autenticação para Internet Banking e E-commerce Banricompras.com com cartão múltiplo [4]
- Uso do cartão com chip no Banco 24h e no Saque e Pague
- Cartão de crédito Visa e Mastercard com chip dentro do padrão EMV para transações de cartões de crédito,[5] compras na rede comercial e One-Time-Password para Canais de Atendimento[6]

1 Security Information and Event Management
2 O sistema gera um código de autenticação para recibos emitidos nos caixas das agências
3 Controle de dispositivos móveis nas estações
4 Uso de cartão com chip (smartcard) dotado do sistema Multos
5 Medida incrementa significativamente a segurança de transações de saque em ATMs
6 Contingência para autenticação do cartão com chip e como pré-requisito obrigatório no Banrifone

Violação de privacidade

Foram relatados dois casos de violação de privacidade entre janeiro e dezembro de 2012. A primeira ocorrência envolveu um fornecedor que prestava serviços para recuperação de créditos. Ao procurar um cliente do Banrisul em seu local de trabalho, a operadora de telemarketing deixou recado para um terceiro, expondo o cliente.

A reclamação foi registrada na Ouvidoria, que encaminhou à Controladoria para conhecimento e providências, pois envolvia empresa terceirada (fornecedor). Foi aberto um processo administrativo na Controladoria – Gerência de Gestão de Contratos Administrativos. O procedimento adotado pelo fornecedor desrespeitou o Código do Consumidor, além de desconsiderar o que foi firmado no contrato entre o Banrisul e a empresa. Em razão disso, foi aplicada a penalidade de advertência, conforme preveem as cláusulas contratuais e a Lei 8.666/93.

As informações sobre irregularidades dos contratos administrativos são inseridos no Share Point, aplicativo especializado em gestão de conteúdos e documentos. Os registros contêm nome da empresa, número do processo, motivação, status (indicando o andamento no fluxo), registro da decisão, entre outros dados pertinentes.

O processo administrativo é físico, possui via única e é arquivado na Controladoria do Banrisul. A área de Fiscalização de Processos acompanha as irregularidades e propõe melhorias nas cláusulas existentes e nas minutas contratuais, que são sempre analisadas em conjunto com os gestores e a Assessoria Jurídica para validação.

No Canal Banrifone, houve apenas um registro na Ouvidoria de violação de privacidade. O atendente forneceu a terceiros o número de telefone do cliente. Verificado o procedimento adotado, foi reforçada a orientação dada a todos os atendentes nos treinamentos: os dados apresentados na tela, durante o atendimento, são sigilosos e não podem ser divulgados a outras pessoas. GRI PR8



Investidores

Desde que adotou o Nível 1 de Governança Corporativa, em 2007, o Banrisul vem reforçando a relação de transparência com clientes e investidores. O processo ocorre a partir da disseminação de informações ao mercado, o que proporciona conhecimento sobre os negócios da instituição.

O Banco mantém contato permanente com analistas de mercado e participa de eventos para divulgação. Dessa forma, estabelece uma comunicação equânime, atendendo a investidores, acionistas e interessados.

Periodicamente, a instituição também apresenta seus resultados em encontros promovidos pela Apimec (Associação dos Analistas e Profissionais de Investimento do Mercado de Capitais). Em 2012, participou de três reuniões da entidade, que ocorreram em São Paulo, Rio de Janeiro e Porto Alegre. No evento da capital gaúcha, o Banrisul recebeu uma placa, entregue pela Apimec-Sul, em reconhecimento à sua assiduidade. Há seis anos consecutivos, o Banco divulga seu desempenho para o mercado.

A instituição também participa de conferências e r*oadshows* nacionais e internacionais com investidores institucionais. Ao longo de 2012, foram realizadas 201 reuniões, teleconferências e eventos, totalizando a participação de 1.113 pessoas.

Com o objetivo de se aproximar dos investidores, os executivos do Banrisul ainda participaram de encontros em diversos estados brasileiros e em outros países. No exterior, foram 104 encontros, incluindo as cidades de Amsterdam, Boston, Bruxelas, Chicago, Copenhague, Dellaware, Estocolmo, Greenwich, Haia, Londres, Los Angeles, Filadélfia, Nova Iorque, Nova Jersey, Paris, Roterdam, Toronto, Washington e Willmington. Foram oportunidades de interação com analistas de mercado, investidores e acionistas Pessoas Física e Jurídica, do Brasil e de outros países. GRI 4.4.

Ao final do ano, o Banco possuía 55.595 acionistas com domicílio no Brasil (98,9% do total de investidores e 63,4% das ações) e 621 acionistas residentes no exterior (1,1% dos investidores e 36,6% das ações). O capital social, em dezem-

bro, chegou a R$ 3,5 bilhões, representado por 408.974.477 ações – sendo 205.043.374 ordinárias e 203.931.103 preferenciais, na forma escritural e sem valor nominal.

Em maio de 2012, a ação preferencial Classe B (PNB) do Banrisul ingressou no Índice de Dividendos da BM&FBovespa, que mede o retorno de uma carteira composta pelas empresas com os maiores *dividend yields*.

Ações de comunicação e relacionamento em 2012

Tipo de evento	Quantidade
Reuniões	43
Teleconferências	51
Eventos no exterior	104
Reuniões da Apimec	3
Total	**201**

Serviço de Atendimento ao Cotista

O Serviço de Atendimento ao Cotista do Banrisul atende ao que determina o inciso VIII, artigo 36 da Instrução CVM nº 409. Tem por objetivo o esclarecimento de dúvidas e o recebimento de reclamações, especificamente, em relação a fundos de investimento, produtos sob gestão e administração do Banco. Centralizado na Gerência de Controladoria de Passivos, conforme estabelecido no artigo 36 do Código da Anbima (Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais) de Regulação e Melhores Práticas para os Fundos de Investimento, o serviço é realizado por profissionais qualificados com a Certificação Profissional Anbima Série 20 (CPA – 20).

Além disso, são adotados os procedimentos operacionais para o atendimento das demandas dos cotistas conforme a Instrução Normativa 15 (Comunicações), quando estas são repassadas pela Ouvidoria do Banrisul. Quando chegam por ligação telefônica, diretamente ao Serviço de Atendimento ao Cotista, a solução é dada imediatamente. Ou, dependendo do questionamento, o mais breve possível para o número indicado pelo cotista.

Todas as ligações telefônicas são gravadas e ficam à disposição das auditorias interna e externa, Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e Anbima. As demandas que chegam por e-mail ou correspondência obtêm resposta pelo mesmo canal por onde foram recebidas, com uma cópia sendo arquivada.

Em 2012, não ocorreu o levantamento do número total de atendimentos. No entanto, essa medida passará a ser realizada em 1º de julho de 2013, com a entrada em vigor da Instrução CVM nº 529, de 1º de novembro de 2012, que dispõe sobre a instituição da Ouvidoria no âmbito do mercado de valores mobiliários. GRI PR5

Fornecedores

A relação entre o Banrisul e seus fornecedores pauta-se pela transparência da organização. Os contratos devem estar em conformidade com a Lei de Licitações nº 8.666/93 e com as práticas socioambientais adotadas pela instituição.

O Banco exige, em 100% de seus contratos, a apresentação de uma declaração de não utilização de mão de obra infantil. Quanto ao trabalho escravo, a Controladoria se responsabiliza pela fiscalização dos contratos, cumprindo o papel de coibir esse tipo de prática.

Em 2012, com foco na disseminação de práticas sustentáveis dentro da organização, uma equipe multidisciplinar de várias unidades do banco participou de treinamento em licitações sustentáveis.

Vigilantes

Para realizar serviços de segurança, o Banrisul apenas contrata empresas que fornecem empregados capacitados pelo Curso de Formação de Vigilantes da Polícia Federal – fazendo com que 100% deles sejam treinados. Prevista na política da instituição, essa determinação é reforçada no contrato firmado entre ambas as partes.

Os vigilantes devem cursar 200 horas de treinamento, realizado por uma empresa fiscalizada pela Polícia Federal. O programa inclui: legislação aplicada e direitos humanos (20 horas), noções de segurança privada (8 horas), relações humanas no trabalho (10 horas), sistema de segurança pública e crime organizado (10 horas), prevenção e combate a incêndio (6 horas), primeiros socorros (6 horas), educação física (12 horas), defesa pessoal (20 horas), armamento e tiro (24 horas), vigilância (14 horas), radiocomunicações (10 horas), noções de segurança eletrônica (10 horas), noções de criminalística e técnicas de entrevista prévia (8 horas), uso progressivo da força (8 horas) e gerenciamento de crises (8 horas).

Após o curso, é expedida a CNV (Carteira Nacional de Vigilantes), com validade de cinco anos. A cada dois anos, os profissionais devem se submeter a curso de reciclagem, conforme a Lei 7.102 e a Portaria 3.233-DPF.

Através de registros das administrações sobre seu desempenho, os serviços de vigilância são continuamente avaliados, de acordo com a legislação. Para que as exigências relacionadas aos direitos humanos sejam seguidas pelos vigilantes, ocorrem a fiscalização e o controle sistemático do desempenho por meio de uma visita mensal dos supervisores às dependências vigiadas. Com a adoção desse procedimento, houve um processo de melhoria contínua dos serviços.

Buscando evoluir ainda mais nesse aspecto, o Banrisul adota uma série de ações, tais como: redução da rotatividade e execução dos serviços de acordo com o contratado; divulgação dos procedimentos a serem adotados pelas empresas contratadas, conforme o Manual de Procedimento dos Vigilantes; e realização de reuniões com supervisores e fiscais das companhias. Atualmente, o Banco possui 1.601 vigilantes terceirizados. GRI HR8

> O Banco exige, em 100% de seus contratos, a apresentação de uma declaração de não utilização de mão de obra infantil.

Comunidade

Poder Judiciário

No ano de 2012, o Banrisul, através de convênios de prestação de serviços ao Poder Judiciário (arrecadação de taxas, custas judiciais e gerenciamento de depósitos judiciais), recebeu o montante de 1,3 milhão de documentos, todos com código de barras. O avanço no processo digital permite maior controle e transparência das informações. Seguindo esta mesma linha de qualificação do atendimento, foi viabilizado o saque de alvará judicial de forma automatizada, garantindo agilidade e segurança em procedimentos nos quais o Estado é parte credora.

Ações junto aos municípios

Dentre as ações empreendidas em 2012 junto às prefeituras, destaca-se a ampliação da base de convênios para cartão de crédito consignado aos servidores públicos.

O Banrisul também realizou 11 seminários sobre Cenários Econômicos e Fundos Previdenciários. Os eventos foram destinados às cidades que possuem RPPS (Regime Próprio de Previdência Social). Além disso, o Banco firmou convênios para concessão de crédito imobiliário aos servidores de prefeituras.

Eventos, projetos socioculturais e esportivos

A presença do Banrisul como apoiador de eventos, projetos culturais e sociais reforça a identidade da instituição junto às comunidades onde o Banco atua. Em 2012, esteve ao lado de iniciativas como o Festival de Cinema de Gramado, a Feira do Livro de Porto Alegre, o Museu Hipólito José da Costa, o Teatro da OSPA (Orquestra Sinfônica de Porto Alegre), a Orquestra Jovem do RS e o Mamamóvel.

No esporte, a organização é patrocinadora dos times de futebol Grêmio e Internacional. Devido a cláusulas contratuais, que preveem confidencialidade das informações, os valores desses patrocínios não podem ser divulgados. O Banco também participa do Projeto Olímpico Permanente da Sogipa (Sociedade de Ginástica Porto Alegre).

Engajamento social

Por meio do Fundo dos Direitos da Criança e do Adolescente e do Fundo do Idoso, o Banrisul apoia ações que atendem crianças e adolescentes em situação de risco e vulnerabilidade social, bem como idosos, defendendo os direitos essenciais. A meta da instituição é ampliar essas parcerias a partir da regionalização dos projetos.

As iniciativas que possuem a chancela do Fundo dos Direitos da Criança e do Adolescente e do Fundo do Idoso são encaminhadas para o Grupo Estratégico de Gestão Socioambiental, que analisa o projeto e encaminha à Diretoria e aos comitês de Gestão Socioambiental e de Gestão Administrativa. Em 2012, o Banco alocou R$ 1,66 milhão para o Funcriança e R$ 1,65 milhão para o Fundo do Idoso.

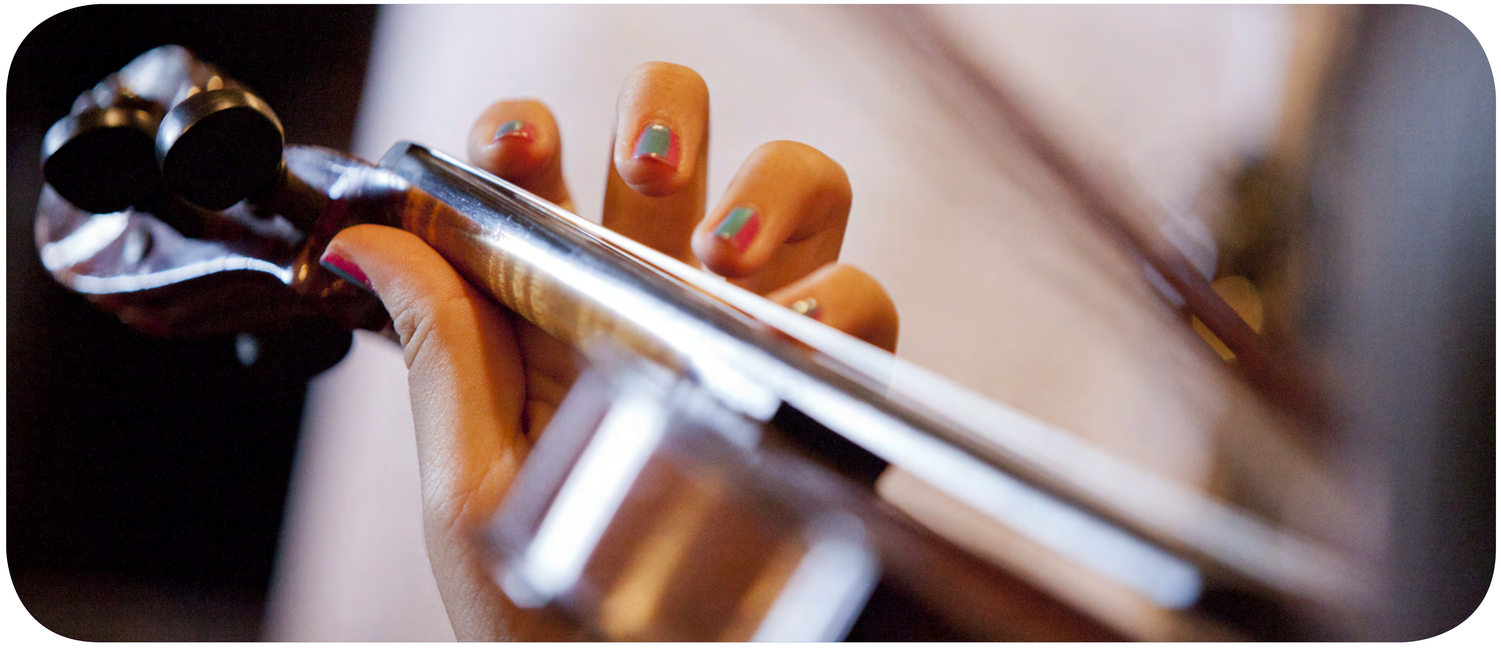
Políticas Públicas

Fortalecer e aprimorar o relacionamento com o poder público está entre as prioridades do Banrisul. O Banco participa do Programa Jovem Aprendiz, contemplando cem jovens do Instituto Pão dos Pobres, que recebem a formação de curso técnico, bem como meio salário mínimo regional e carteira assinada.

Ainda são atendidos pelo programa 90 jovens de instituições como Acompar, CIEE (Centro de Integração Empresa-Escola), Instituto Murialdo, Pequena Casa e MDCA (Movimento pelos Direitos da Criança e do Adolescente), Pão dos Pobres e CPCA (Centro de Proteção da Criança e do Adolescente São Francisco de Assis), que realizam atividades práticas nas Unidades da Direção Geral do Banco e na Agência Central.

Em parceria com a Fase (Fundação de Atendimento Socioeducativo) e o CIEE (Centro de Integração Empresa-Escola), em maio de 2012, o Banco assinou convênio para implantar o projeto Aprendiz Legal, que faz parte do Programa Jovem Aprendiz. A iniciativa proporciona cursos profissionalizantes a 130 jovens que cumprem medidas socioeducativas na Fase. Por um ano, terão aulas teóricas e práticas e receberão meio salário regional, além de contarem com carteira assinada. Os cursos ocorrem em casas da Fase nos municípios de Porto Alegre, Caxias do Sul, Novo Hamburgo, Uruguaiana e Santa Maria.

A organização também apoia o Projeto Pescar Banrisul, sendo mantenedor e oferecendo formação a 20 adolescentes anualmente no Centro de Treinamento da instituição. (Leia mais no Capítulo Desenvolvimento Socioambiental)



Negócios Rurais

O Banrisul mantém participação em importantes comissões, programas e câmaras setoriais voltados para o fortalecimento da atividade agropecuária no Estado. Entre eles, há o Programa RS Pesca e Aquicultura, da Secretaria do Desenvolvimento Rural, Pesca e Cooperativismo; o Programa Mais Água, Mais Renda, da Secretaria da Agricultura, Pecuária e Agronegócio; o Programa ABC (Agricultura de Baixo Carbono), do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento; o Programa Mais Leite, da Secretaria da Agricultura, Pecuária e Agronegócio; e o Cartão Emergência Rural, do Governo do Estado do Rio Grande do Sul.

O Banco também têm assento nas câmaras setoriais do Milho, Trigo, Arroz, Erva-mate, Cítricos, Apicultura, Produção e Mercado da Carne Bovina, Oliva, Cachaça e Cerveja, Vinho, Energia e Floresta Plantada. Integra ainda os comitês gestores do Conselho de Desenvolvimento Rural Sustentável, ligado ao Ministério do Desenvolvimento Agrário; do Plano Safra, do Governo do Estado do Rio Grande do Sul; do Programa Gaúcho de Cooperativismo Rural e do Programa Irrigando a Agricultura Familiar, ambos pertencentes à Secretaria do Desenvolvimento Rural, Pesca e Cooperativismo. Com o sistema financeiro estadual – composto por Badesul (Banco de Desenvolvimento do Estado do Rio Grande do Sul), Banrisul e BRDE (Banco Regional de Desenvolvimento do Extremo Sul) –, o Banco realiza ações conjuntas em linhas de repasse do BNDES. Estabelece financiamentos ao Pronaf (Programa Nacional da Agricultura Familiar) e desenvolve parcerias com o Ministério de Desenvolvimento Agrário.

O Banrisul atua ainda nas regiões rurais em dificuldades. Colabora por meio de linhas de crédito rural que promovem a recuperação das áreas atingidas por calamidades climáticas, fomentando projetos para melhorar a qualidade de vida dos gaúchos. O objetivo é recuperar os empreendimentos afetados e reduzir o êxodo rural.

Além disso, a marca da instituição é valorizada ao participar de eventos e programas em que o crédito agrícola desempenha papel fundamental. Nesse sentido, destacam-se feiras agropecuárias e de negócios como a Expointer (Exposição Internacional de Animais, Máquinas, Implementos e Produtos Agropecuários) e a Expodireto Cotrijal (feira internacional de agronegócios), sediadas respectivamente nos municípios de Esteio e Não-Me-Toque. GRI SO5

Desenvolvimento

Com sua participação em comitês governamentais, o Banrisul discute mecanismos de apoio ao desenvolvimento do Rio Grande do Sul com instituições públicas e privadas. O Banco participa desses eventos como convidado, expondo as diversas linhas de crédito disponíveis para os setores prioritários da Economia Tradicional e da Nova Economia do Estado, em consonância com a Política Industrial. Entre as iniciativas das quais o Banrisul faz parte, destacam-se:

- Fundopem/RS (Fundo Operação Empresa do Estado do Rio Grande do Sul);
- Núcleo Estadual de Ações Transversais dos APLs (Arranjos Produtivos Locais);
- Sala do Investidor: ambiente criado para recepção de eventuais investidores no RS;
- Política Industrial do RS;
- PGPin (Programa de Estruturação, Investimento e Pesquisa em Gás Natural, Petróleo e Indústria Naval do Rio Grande do Sul);
- Interiorizações e workshops promovidos pelo governo estadual em cidades do interior para discutir o desenvolvimento local. GRI SO5

Programa Gaúcho de Microcrédito

O Banrisul é agente de intermediação do Programa Gaúcho de Microcrédito, conduzido pelo Governo do Estado do Rio Grande do Sul. Em razão disso, tem trabalhado no auxílio às prefeituras para a implementação de uma política pública de incentivo à economia solidária e aos micro e pequenos empreendedores. Antes da celebração dos convênios com os municípios, são realizadas reuniões em que se explicam as condições do programa, o papel da prefeitura e como a iniciativa poderá integrar uma política local de desenvolvimento.

Durante o ano, foram disponibilizados R$ 137,31 milhões para 15.444 microempreendedores de 320 municípios. Esse repasse ocorreu por meio de uma rede formada por 45 instituições de microcrédito conveniadas com 142 pontos de atendimento do Banrisul.

O Programa Gaúcho de Microcrédito foi instituído pelo governo gaúcho através do decreto estadual 48.164, de 15 de julho de 2011. (Leia mais no capítulo Desafios e Oportunidades). GRI SO5





Desenvolvimento Humano

Desenvolvimento humano

As pessoas



Ao final de dezembro de 2012, o Banrisul tinha uma equipe formada por 11.456 colaboradores. Para se desenvolver de forma sustentável, o Banco adotou diversas medidas. Investiu na qualificação, valorizou os profissionais através da Avaliação de Desempenho, criou e aperfeiçoou programas destinados ao aumento da qualidade de vida, ofereceu benefícios e esteve aberto ao diálogo.

Ao longo do ano foram realizados os Programas de Formação de Gerentes de Negócios e de Supervisores Formaram-se 240 colaboradores para funções comerciais e administrativas.

Total de trabalhadores – GRI LA1

	2010	2011	2012
Por nível funcional[1]			
Diretoria	8	9	9
Gerência	923	977	1.067
Chefia/Coordenação	115	132	156
Técnica/Supervisão	557	635	643
Administrativo	1.467	1.528	1.885
Operacional	6.283	6.953	7.696
Total	**9.353**	**10.234**	**11.456**
Por tipo de contrato[2]			
Tempo determinado	5.000	4.454	2.723
Tempo indeterminado	9.345	10.225	11.447
Total	**14.345**	**14.679**	**14.170**
Por tipo de emprego[3]			
Jornada integral	11.700	12.079	11.535
Meio-período	0	0	0
Total	**11.700**	**12.079**	**11.535**
Por tipo de colaborador externo			
Terceirizados	2.645	2.600	2.635
Aprendizes	0	0	0
Trainees	0	0	0
Estagiários	2.347	1.845	79

	2010	2011	2012
Total	**4.992**	**4.445**	**2.714**
Por região[4]			
Sul I (RS)	8.784	9.660	10.870
Sul II (SC e PR)	408	436	399
Sudeste	122	102	141
Centro-Oeste e Nordeste	39	36	46
Norte	0	0	0
Total	**9.353**	**10.234**	**11.456**
Total geral	**14.345**	**14.679**	**14.170**

1 Os empregados que atuam no exterior são considerados vinculados à unidade sede.

2 Diretoria, estagiários e terceirizados enquadram-se como tempo determinado; demais empregados, como tempo indeterminado.

3 Não estão incluídos os terceirizados.

4 Não estão incluídos os estagiários e os terceirizados.

Em 2012, o Banrisul contava com 14.170 trabalhadores, 76,7% deles operando no Rio Grande do Sul.

Número total de desligamentos – GRI LA2

	2010	2011	2012
Por função			
Diretoria	0	0	0
Gerência	71	70	47
Chefia/Coordenação	0	0	3
Técnica/Supervisão	0	0	12
Administrativo	91	88	49
Operacional	264	252	285
Por gênero			
Homens	286	286	270
Mulheres	140	124	126
Por faixa etária			
Abaixo de 30 anos	109	93	109
Entre 30 e 50 anos	99	90	127
Acima de 50 anos	218	227	160
Por região			
Sul I (RS)	397	382	352
Sul II (SC e PR)	15	14	31
Sudeste	8	10	10
Centro-Oeste e Nordeste	6	4	3
Norte	0	0	0
Total	426	410	396

Taxa de Rotatividade – GRI LA2

	2010	2011	2012
Por função			
Diretoria	0	0	0
Gerência	0,76	0,68	0,41
Chefia/Coordenação	0	0	0,03
Técnica/Supervisão	0	0	0,1
Administrativo	0,97	0,86	0,43
Operacional	2,82	2,46	2,49
Por gênero			
Homens	3,06	2,79	2,36
Mulheres	1,5	1,21	1,1
Por faixa etária			
Abaixo de 30 anos	1,2	0,9	0,95
Entre 30 e 50 anos	1,1	0,9	1,11
Acima de 50 anos	2,3	2,2	1,4
Por região*			
Sul I (RS)	4,24	3,73	3,07
Sul II (SC e PR)	0,16	0,14	0,27
Sudeste	0,09	0,1	0,09
Centro-Oeste e Nordeste	0,06	0,04	0,03
Norte	0	0	0

* Houve alteração na separação das regiões em relação ao relatório de 2011. Região Sul subdividiu-se, e Centro-Oeste e Nordeste estão reportadas juntas. GRI 3.10, 3.11

Capacitação e treinamento

Em 2012, o Banrisul iniciou a implantação de uma plataforma própria de EAD (Ensino à Distância), com conclusão prevista para maio de 2013. Com essa iniciativa, serão oferecidas aos empregados maiores possibilidades de aprendizado comercial e de outras áreas de conhecimento relacionadas ao Banco. Dessa forma, o Banrisul ampliará seu escopo de atuação em educação corporativa.

Apenas em cursos de aperfeiçoamento, a organização investiu R$ 11,3 milhões em 2012. Desse montante, R$ 917 mil foram destinados a programas de graduação; R$ 888,7 mil, a programas de pós-graduação; e R$ 303,7 mil, a cursos de idiomas.

Na estratégia de qualificação dos empregados, destaca-se o curso de MBA (Master of Business Administration) em Gestão Bancária, promovido em parceria com a UFRGS (Universidade Federal do Rio Grande do Sul). Voltado ao preparo para a sucessão de gestores, o curso foi concluído por 202 empregados do Banrisul.

Também em 2012 foram realizados os Programas de Formação de Gerentes de Negócios e de Supervisores. Ao todo, formaram-se 240 colaboradores para funções comerciais e administrativas.

Em 2011, foram registradas 11.616 presenças em 1.934 treinamentos. No ano seguinte, o montante atingiu 13.727 – sendo 12.764 em cursos presenciais e EAD externo e 963 no EAD Banrisul. Foram considerados todos os treinamentos realizados em 2012 e cadastrados no Sistema BGU até 17/05/2013. O sistema permite a atualização das informações com retroação de data até o encerramento de cada registro. Dessa forma, esse resultado é diferente daquele publicado no Demonstrativo Financeiro em janeiro de 2013. O modelo de cadastro atual não permite identificar a categoria funcional dos treinandos. Durante a elaboração deste relatório, identificou-se que no levantamento das horas de treinamento em 2011 foi considerada a carga horária multiplicada pelos participantes, quando o critério indicado é a soma da carga horária de cada turma.

Ao longo do ano, 605 empregados receberam apoio para estudar graduação e pós-graduação, e 136, para cursos de idiomas. No caso de graduação, o Banrisul oferece incentivo de 40%, limitado a R$ 3.000 por semestre. Em pós-graduação, o subsídio é de 70%, limitado a R$ 6.000 por curso, ou de 100% para empregados que atuem como instrutores em treinamentos internos. Para idiomas, é utilizado o mesmo percentual, sendo limitado a R$ 700 por módulo, ou de 100% para empregados enquadrados no regramento anterior. O modelo de cadastro atual não permite identificar a carga horária individual nos cursos de graduação, pós-graduação e idiomas.

A média total de horas de treinamento por ano por empregado, por sua vez, alcançou 59,64 em 2012 – sendo 59,22 para cursos presenciais e EAD externo, 0,42 para EAD Banrisul. Em 2011, a média foi de 92,91 horas. Para os cálculos apresentados, foram considerados 11.456 empregados em 2012 e 10.234 em 2011.

Compromissos para 2013 em qualificação

- Certificar todos os empregados que atuam na área comercial com CPA10 ou CPA20
- Capacitação de 150 instrutores internos
- Capacitação de 250 empregados no curso de Primeira Gerência
- Capacitação dos gestores voltada ao aprimoramento das habilidades de gestão para agências de pequeno, médio e grande portes
- Formação de 150 supervisores, 150 gerentes de negócios e 150 operadores de negócios
- Capacitação de 300 empregados em Libras (Língua Brasileira de Sinais)
- Integração de 500 novos empregados
- Atualização de empregados que atuam na Rede de Agências
- Qualificação dos coordenadores executivos da Direção Geral
- Implantação da plataforma de Ensino à Distância (EAD) Banrisul

Avaliação de desempenho

No mês de novembro de cada ano, o Banrisul realiza a Avaliação de Desempenho, um procedimento formal adotado pela organização. De acordo com regulamento interno do Banco, devem participar do processo todos os empregados que trabalharam por no mínimo 60 dias no período entre 1º de novembro do ano anterior e 31 de outubro do ano corrente.

Não são avaliados os empregados que estiverem em licença pelo INSS (Instituto Nacional do Seguro Social), licença particular sem remuneração ou que estejam cedidos a órgãos externos do Banco por mais de 60 dias, bem como a Diretoria, os empregados exonerados e os empregados admitidos após a geração da Ficha de Avaliação.

Em 2012, 10.411 empregados participaram da Avaliação de Desempenho, o que representa 91% do quadro total. Foram analisados virtualmente 11 fatores, incluindo responsabilidade, relacionamento e iniciativa. Em caso de discordância com o resultado obtido, o avaliado tem possibilidade de buscar o consenso com o avaliador.

Após a definição do número de vagas por quadro/padrão, o resultado da avaliação classifica os empregados que serão promovidos. Os empregados com pontuação menor que 50% do total de pontos por quadro são incluídos no Proget (Programa de Eficácia no Trabalho) para resgate de desempenho.

No segundo semestre de 2012, também foi iniciada a implantação da Política de Avaliação de Desempenho para o Sistema Agência. O procedimento engloba seis indicadores (inclusive a Avaliação de Desempenho), com pesos diferenciados de acordo com a área de atuação do empregado. Para a pontuação final, são considerados a combinação dos fatores, o resultado no Teste de Conhecimentos, as certificações exigidas para cada cargo e a pontuação por cursos de formação.

A partir do ranking por função, os empregados enquadram-se em Elegível Superior, Elegível e Não Classificado. Os dois primeiros concorrem a cargos de maior grau, enquanto o último é submetido a medidas corretivas. Os que não conseguem se recuperar são rebaixados de grau, até a perda da função comissionada ou descadastramento como ON (Operadores de Negócios).

A Política de Avaliação de Desempenho para o Sistema Agência deverá estar plenamente implantada em

2013. As ações de avaliação de desempenho enquadram-se nos objetivos estratégicos do Banrisul. GRI LA12

Avaliação de desempenho – GRI LA12

	2010	2011	2012
Total de colaboradores	**9.353**	**10.234**	**11.456**
Homens	5.249	5.699	6.244
Mulheres	4.104	4.535	5.212
Total de colaboradores avaliados	**8.802**	**9.393***	**10.411**
Homens	4.915	5.238	5.707
Mulheres	3.887	4.155	4.704
Percentual de colaboradores avaliados	**94%**	**92%**	**91%**
Homens	94%	92%	91%
Mulheres	95%	92%	90%

* Errata: no Relatório de Sustentabilidade 2011, em razão de erro de digitação, foi informado que 9.993 colaboradores do Banco passaram por avaliação de desempenho. No presente relatório, o valor apresentado está corrigido.

GRI 3.10

O Banrisul desenvolve diversas iniciativas para incentivar hábitos saudáveis

Qualidade de vida

O Banrisul é uma instituição preocupada com a qualidade de vida de seus colaboradores. Em razão disso, desenvolve diversas iniciativas para incentivar hábitos saudáveis e favorecer o bem-estar de sua equipe. São atividades que combatem o sedentarismo, despertam o sentimento para a prática sadia do esporte e promovem a integração entre as pessoas.

Existente até 2011, o Banrifitness, que ocorria apenas uma vez por ano, deu origem a duas ações mais frequentes: BanriRunners e Grupo de Caminhada.

BanriRunners

O Banco lançou, em 2012, o BanriRunners, um grupo de corrida de rua composto por empregados da organização. Os atletas recebem assessoria esportiva de profissionais da Educação Física, que orientam os treinamentos externos e acompanham todas as participações nos circuitos de rua nacionais.

Além disso, a equipe do Banrisul participa de competições. No dia 3 de junho, um grupo formado por 50 integrantes correu a 29ª Maratona Internacional de Porto Alegre. Os corredores competiram nas modalidades: maratona, rústica, revezamento de duplas, quartetos e octetos.

Grupo de Caminhada

O Grupo de Caminhada é uma opção para a prática de exercícios aeróbicos e o trabalho do condicionamento físico. A atividade, realizada ao ar livre, proporciona contato com a natureza e traz benefícios aos colaboradores como a redução do estresse e a melhoria da condição pulmonar.

Em 2012, ocorreram em média três caminhadas por semana, tanto em Porto Alegre quanto em Novo Hamburgo. No dia 10 de novembro, um grupo de cerca de 70 empregados fez um passeio de quatro quilômetros no Morro do Osso, parque localizado na capital gaúcha.

Banribike

O programa oferece condições para os empregados do edifício-sede utilizarem a bicicleta como meio de transporte, disponibilizando espaço seguro para o estacionamento e local para higiene. A experiência piloto, iniciada em 2010, contou com a assessoria da Embarq Brasil e contribuiu para o Plano Diretor Cicloviário Integrado de Porto Alegre.

Além de assegurar uma maior adesão do Banrisul ao Protocolo Verde, o Banribike incentiva o ciclismo como forma de atenuar os efeitos das mudanças climáticas, transformar a paisagem urbana e garantir mais sustentabilidade ao ambiente urbano. Em diversos eventos socioambientais, o programa apresenta dicas de cuidado com a bicicleta e normas de trânsito voltadas aos ciclistas. GRI EN14

Ginástica laboral

Implementada no Banco em 1999, a ginástica laboral contribui para reduzir o nível de estresse e atenuar o surgimento de doenças decorrentes das atividades ocupacionais. Os exercícios, praticados pelos colaboradores da instituição diariamente, ajudam a evitar problemas como LER (Lesão por Esforços Repetitivos) e tensões musculares.

Em reconhecimento à adoção do programa por mais de dez anos, o Banco recebeu, no dia 22 de novembro, uma homenagem do CREF-RS (Conselho Regional de Educação Física do Rio Grande do Sul). Em 2012, a organização contou, em seu quadro, com 200 profissionais de Educação Física.

Práticas trabalhistas

Buscando atender aos anseios de seus colaboradores e adequar o Banco à realidade atual das instituições financeiras, o Banrisul avançou na estruturação do plano de carreira em 2012. A iniciativa, que está em processo de discussão, englobará reformas na situação dos cargos, salários e mecanismos de ascensão de carreira.

Durante o ano, a organização iniciou o processo de substituição dos estagiários por empregados contratados. A proibição, por parte do Ministério Público, do ingresso de estagiários com recrutamento e seleção pelo Banco ace-

lerou essa iniciativa. Além disso, colaborou no sentido de agregar transparência e impessoalidade ao processo.

Ao longo de 2013, a organização pretende encerrar o programa de estágio e elaborar uma nova forma de contratação. A medida busca trazer melhorias no relacionamento com os clientes, reforçando sua fidelização – o que era prejudicado pela alta rotatividade dos estagiários.

Saúde e segurança[1] – GRI LA7

	2011	2012
Taxas de lesões[2]	0,67%	0,43%
Taxa de doenças ocupacionais[2]	0,77%	0,63%
Taxa de dias perdidos[2]	0,2%	0,18%
Taxa de absenteísmo[3]	3,1%	2,99%
Óbitos	0	0
Acidentes com afastamento [4]	18	14
Acidentes sem afastamento	39	27



1 No relatório de 2011, foram apresentados os números absolutos de casos de lesões, dias perdidos e absenteísmo. No levantamento de dias perdidos daquele ano, foram considerados apenas os afastamentos ocorridos a partir de 01/01/2009. Dessa forma, as informações totalizadas e redimensionadas estão sendo reapresentadas neste relatório.

GRI 3.10, 3.11

2 Como o Banrisul trabalha com duas cargas horárias, uma para escriturários (6 horas/dia) e a outra para comissionados (8 horas/dia), foi considerado: total de horas trabalhadas = número de empregados comissionados x 40 (horas semanais) x 50 (semanas) + número de empregados escriturários x 30 (horas semanais) x 50 (semanas). O número de empregados em cada categoria refere-se às posições em 31/12/2012 e 31/12/2011.

3 Foram considerados dias civis (365), em razão de os atestados e licenças serem concedidos por dias corridos (civis), e não por dia úteis. As fórmulas utilizadas para compilação dos dados seguem a metodologia do protocolo GRI, versão online em inglês.

4 Foram considerados acidentes com afastamento os casos em que os empregados entraram em licença pelo INSS.

Programas para doenças graves – GRI LA8

Nome	Abrangência	Finalidade	Descrição
Promama (Programa de Prevenção ao Câncer de Mama)	Trabalhadores e famílias dos trabalhadores	Prevenção e controle de risco	Desenvolve ações que auxiliam na prevenção dos fatores de risco e na detecção precoce de câncer de mama.
Programa de Prevenção e Tratamento do Tabagismo	Trabalhadores e famílias dos trabalhadores	Tratamento, prevenção e controle de risco	Possui quatro objetivos centrais: desenvolver, através de um processo educativo, a conscientização sobre a importância de prevenir e tratar o tabagismo; diagnosticar precocemente as doenças decorrentes do uso do tabaco; abordar especificamente a questão da dependência química do tabaco; e incentivar o tratamento do tabagismo e desmistificar o preconceito através de esclarecimentos. Ocorre em parceria com a Cabergs.
Campanha de Vacinação contra a Gripe	Trabalhadores e famílias dos trabalhadores	Prevenção e controle de risco	Proporciona, em parceria com a Cabergs, a imunização contra as gripes comum e H1N1, buscando diminuir o número de beneficiários acometidos pelos vírus. Também incentiva a saúde preventiva e reduz os custos com realização de tratamento de gripe e suas consequências.
Participação em eventos das Patrocinadoras	Trabalhadores, famílias dos trabalhadores e membros da comunidade	Educação, treinamento, prevenção e controle de risco	Informa e conscientiza sobre os principais fatores de risco para as DCNTs (doenças crônicas não transmissíveis), tais como dislipidemia, diabetes, hipertensão arterial sistêmica, obesidade e sobrepeso. A Cabergs (Caixa de Assistência dos Empregados do Banrisul) participa de eventos pelas Patrocinadoras, realizando avaliações de saúde, além de ações educativas e informativas de saúde.
PAD (Programa de Prevenção, Diagnóstico e Tratamento de problemas relacionados ao uso de Álcool e outras Drogas)	Trabalhadores e famílias dos trabalhadores[2]	Educação, treinamento, aconselhamento, prevenção, controle de risco e tratamento	Oferece auxílio aos empregados que apresentam problemas relacionados ao álcool e outras drogas, buscando a melhoria da qualidade de vida e a retomada do desempenho funcional.
PASS (Programa de Atenção e Acompanhamento a Empregados em Situação de Estresse)[1]	Trabalhadores e famílias dos trabalhadores[2]	Educação, treinamento, aconselhamento, prevenção, controle de risco e tratamento	Implementa medidas preventivas e de assistência à saúde dos empregados que vivenciam situações de estresse ocupacional, sobretudo aquelas ocasionadas por assalto ou sequestro.
PROAT (Programa de Prevenção, Diagnóstico e Tratamento de Doenças Ocupacionais e Acidentes de Trabalho)[1]	Trabalhadores	Educação, treinamento, aconselhamento, prevenção, controle de risco e tratamento	Estabelece procedimentos sobre como são definidos, encaminhados e tratados os acidentes de trabalho e as doenças ocupacionais, tais como LER (Lesões por Esforço Repetitivo) e DORT (Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho). Busca proporcionar um atendimento mais rápido e eficiente aos empregados, visando seu pronto restabelecimento à atividade laboral.

1 As DORT são uma das patologias mais incidentes na categoria bancária, além dos danos emocionais causados por assaltos no local de trabalho. Em razão disso, o Banrisul oferece o PROAT e o PASS aos seus empregados.
2 Família dos trabalhadores abrange apenas aconselhamento.

Salários

A menor remuneração paga pelo Banrisul supera os salários mínimos de todos os estados em que atua. No Rio Grande do Sul, o salário mais baixo no Banco, em 2012, foi de R$ 1.772,16 – contrastando com os R$ 1.519,00 do piso dos escriturários (veja mais no quadro ao lado). No Banco, o salário é vinculado a uma gratificação obrigatória.

Por ter uma convenção coletiva de trabalho própria, a organização não acompanhou as elevações dos salários mínimos ocorridas entre 2011 e 2012, tanto nacional quanto locais. Durante o período, a expansão do mínimo gaúcho atingiu 14,75%, ao passo que o Banrisul concedeu aumento de 8,5% para os empregados que recebem o piso salarial. Para as demais categorias da instituição, a ampliação foi de 7,5%.

Embora tenha o maior número de agências no RS, o Banco oferece a mesma remuneração em todo o Brasil. As variações decorrem somente do nível funcional em que os colaboradores se enquadram. GRI EC5

A menor remuneração paga pelo Banrisul supera os salários mínimos de todos os estados em que atua.

Salários pagos – GRI EC5

	RS		SC e PR		SP, RJ, MG e ES		MA, PI, CE, PE, BA, RN, PB, AL, SE e DF	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Menor salário pago pelo Banco (R$)[1]	1.633,33	1.772,16	1.633,33	1.772,16	1.633,33	1.772,16	1.633,33	1.772,16
Salário mínimo local (R$)[2]	1.400,00	1.519,00	1.400,00	1.519,00	1.400,00	1.519,00	1.400,00	1.519,00
Proporção menor salário x salário mínimo local (%)	16,67	16,67	16,67	16,67	16,67	16,67	16,67	16,67
Percentual de empregados na localidade que recebe o menor salário (%)	51,92	34,44	1,97	1,34	0,5	0,15	0,22	0,09
Estimativa do salário mais baixo pago pela organização por hora de trabalho (R$)[3]	7,78	8,44	7,78	8,44	7,78	8,44	7,78	8,44

1 Foi considerado para o cálculo o piso salarial do escriturário (ao iniciar na função – padrão K) + gratificação normal obrigatória. Em 2011, R$ 1.400,00 + 233,33 e, em 2012, R$ 1.519,00 + 253,16.
2 Foram considerados os valores vigentes em 31 de dezembro de cada ano, estipulados pela Convenção Coletiva de Trabalho 2011/2012 e 2012/2013, firmados com a Febraban e válidas para a categoria em todo o Brasil.
3 Foi considerado para o cálculo do valor da hora, 30 dias/mês e 6 horas de trabalho diárias, considerando apenas o salário, sem a gratificação, uma vez que esta é relativa ao 14° e 15° salários. GRI 3.10, 3.11

Empregados que recebem o menor salário por estado – GRI EC5

Estado	2011	2012	
	Total	Total	Percentual*
Bahia	5	3	0,03
Ceará	7	5	0,04
Distrito Federal	3	-	0
Minas Gerais	4	4	0,03
Pernambuco	8	2	0,02
Paraná	12	11	0,1
Rio de Janeiro	15	3	0,03
Rio Grande do Sul	5.314	3.945	34,44
Santa Catarina	190	142	1,24
São Paulo	32	10	0,09
Total	5.590	4.125	36

* Fórmula utilizada para o cálculo: quantidade/11.456 x 100.

Benefícios

Como forma de valorizar seus colaboradores e contribuir no aumento de sua qualidade de vida, o Banrisul oferece diversos benefícios. Na compra de medicamentos com receita médica, metade do valor é assumida pelo Banco. Quanto ao vale-transporte, os empregados pagam apenas 4% sobre o salário – percentual inferior aos 6% estabelecidos por lei. A organização também disponibiliza plano de saúde para mais de 40 mil pessoas, incluindo aposentados, colaboradores e seus dependentes.

Além disso, no auxílio para cesta alimentação, paga aos empregados 46% acima do valor determinado pela Febraban (Federação Brasileira de Bancos).

Relacionamento com sindicatos

A construção do consenso e a busca pela satisfação de todas as partes envolvidas são objetivos permanentes da instituição. Essa atitude também se aplica no trato com os sindicatos.

A greve iniciada em agosto de 2012, além de pautas gerais da categoria bancária, como índice de reajuste e condições de trabalho, trouxe a reivindicação específica da construção de um plano de carreira.

A partir disso, a superintendência da Unidade de Gestão de Pessoas coordenou o diálogo com as entidades. Para promover o debate com os representantes da categoria, o Banrisul utilizou como canal as comissões instituídas para essa finalidade. Encerrada em setembro, teve como principais resultados o reajuste acima do proposto inicialmente e a apresentação do plano de carreira prevista para 31 de março de 2013.

Acessibilidade

O Banrisul desenvolve uma série de ações voltadas a melhorar o acesso aos serviços financeiros de pessoas com deficiências. O Banco atua para assegurar a presença de empregados com capacitação em Libras (Língua Brasileira de Sinais) em toda a Rede de Atendimento. Nesse esforço, busca proporcionar o curso da língua a dois empregados por agência – um na função de caixa e outro que trabalhe na plataforma de serviços. Ao final de 2012, a organização registrou 513 colaboradores capacitados.

Atendendo à legislação estadual, 418 agências disponibilizam senhas eletrônicas, distinguindo os clientes entre atendimento preferencial e normal. São oferecidos também 2.275 ATMs (Terminais de Autoatendimento) e 354 dispensadores de folhas de cheques adaptados para clientes cadeirantes ou com deficiência visual em 467 agências e postos de atendimento (em conformidade com a ABNT NBR 15250/2005 e ABNT NBR 9050/2004), de acordo com o Decreto 5.296/04. Outra iniciativa voltada às pessoas deficientes ou com mobilidade reduzida é a instalação de rampas em todos os cashes do Banco em feiras e eventos.

Para deficientes auditivos e/ou de fala, o Banrisul dispõe do produto TSPC-CAS, uma solução de *hardware e software* de atendimento a clientes e não clientes. A partir de um terminal específico, o deficiente liga para um número gratuito (0800 648 1907), sendo direcionado a um atendente e estabelecendo a comunicação por meio de seu teclado.

Em 2012, 105 agências receberam uma estação de trabalho adaptada, com identificação através de um totem com o símbolo da acessibilidade. Trata-se de um local onde é oferecido atendimento prioritário a deficientes, idosos com idade igual ou superior a 60 anos, gestantes, lactantes e pessoas com crianças de colo. Em sua Rede de Agências, o Banco também disponibiliza aos deficientes visuais fones de ouvido para terminais de autoatendimento.

No final de 2012, 105 agências (22% do total) apresentavam 100% dos itens de acessibilidade determinados no Decreto 5.296/04: piso tátil, sanitário adaptado, rampa de acesso e/ou plataforma elevatória e assento preferencial identificado; 124 agências (27%) atendiam a alguma determinação do decreto; 465 agências (100%) possuíam longarinas, compostas por dois ou três assentos e destinadas à acomodação dos clientes em espera de atendimento; e 236 agências (51%) estavam em processo para instalação da acessibilidade. Havia ainda 159 agências com projetos de leiaute contemplando todos os itens de acessibilidade física aprovados ou em análise.

Para 2013, o Banrisul deve iniciar o atendimento do *chat* para clientes de cartões de crédito Visa e Mastercard emitidos pelo Banco. O novo canal irá proporcionar os mesmos serviços e informações da Central de Atendimento por telefone, garantindo acessibilidade às pessoas com deficiência auditiva e de fala. Também contemplando esse público, o Canal de Atendimento SAC Consórcio está em fase de implantação. GRI FS14



Desenvolvimento socioambiental

Desenvolvimento socioambiental

Construindo novos caminhos

A evolução da sustentabilidade ocorreu de maneira natural e gradativa no Banrisul. Depois de diversas etapas, em 2012, o Banrisul instituiu sua Política de Sustentabilidade. Ao atrair o público interno para atividades voluntárias relacionadas ao desenvolvimento socioambiental, o Banco buscou transformar suas práticas em uma cultura.

Para isso, ao longo do ano, a ação dos Agentes de Sustentabilidade ganhou força. Iniciativas como o Programa Sementes e o Contracheque Verde, além de linhas de crédito específicas para produtos socioambientais, também contribuíram para o progresso da visão sustentável da instituição.

Ligado diretamente à presidência, o Grupo Estratégico de Gestão Socioambiental legitima o movimento de aprimoramento das práticas de sustentabilidade e o diálogo com as demais áreas do Banrisul, integrando os programas socioambientais e contribuindo na formulação de políticas administrativas do Banco voltadas à sustentabilidade. Também avalia e propõe práticas de sustentabilidade corporativa, gerencia iniciativas sociais da instituição e promove o estabelecimento de parcerias com empresas que valorizam práticas de responsabilidade socioambiental.

Alinhado a isso, o Comitê de Responsabilidade Corporativa foi substituído pelo Comitê de Gestão Socioambiental, proporcionando a ampliação da visão multidisciplinar e o desenvolvimento de estratégias para a sustentabilidade.



A caminhada (1928 a 1999)

1928
- Fundação do Banco do Rio Grande do Sul (BRGS)

1943
- Admissão das primeiras funcionárias mulheres

1960
- Reforma do estatuto do BRGS, que se torna Banco do Estado do Rio Grande do Sul S/A (BERGS)

1963
- Fundação Banrisul

1967
- Primeira apresentação do Coral Banrisul

1971
- Mudança de BERGS para Banrisul

1982
- Abertura da agência de Nova Iorque

1990
- Ouvidoria
- Banco Múltiplo

1992
- Programa de Doação de Sangue (Prossangue)

1993
- Programa de Prevenção e Tratamento de Álcool e Drogas (PAD)
- Primeira sala de auto-atendimento totalmente automatizada

1994
- Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSD)
- Programa de Prevenção, Diagnóstico e Tratamento de Doenças Ocupacionais e Acidentes de Trabalho (PROAT)
- Programa de Conservação Auditiva (PCA)

1995
- Programa Banrisul Resgatando a Natureza

1996
- Patrocínio oficial do Festival de Cinema de Gramado

1997
- Primeira participação do Banrisul no Balanço Social da Febraban

1998
- Instituição da Caixa de Assistência dos Empregados do Banco do Estado do Rio Grande do Sul (Cabergs)

1999
- Primeiro Balanço Social
- Implantação da Ginástica Laboral

2000
- Banrifitness
- Concertos Banrisul para a Juventude
- Admissão no grupo de empresas voltadas à responsabilidade social

A caminhada (2001 a 2012)

2001
- Programa Reciclar

2002
- Programa de Atenção a Empregados em Situação de Estresse (PASS)
- Primeiro Prêmio Top Ser Humano

2003
- Programa Voluntariado Banrisul
- Primeiro lugar no Top of Mind como o Banco mais lembrado pelos gaúchos

2004
- Primeira turma do Projeto Pescar Banrisul
- Programa Energético Banrisul (Progeb)

2005
- Gestão de Responsabilidade Corporativa
- Código de Conduta Ética Banrisul

2006
- Prêmio E-Finance na categoria Melhor Projeto envolvendo Responsabilidade Social

2007
- Processo de capitalização e emissão de ações
- Admissão na Rede RS Criança, em parceria com o Governo do Estado
- Trabalho de Consciência Corporal (TCC)
- Prêmio Melhor Banco Público do Brasil pela Revista Conjuntura Econômica da FGV

2008
- Programa Coletor de Pilhas
- Programa Sementes
- 1º Fórum Internacional de TI

2009
- Adesão ao Protocolo Verde da Federação Brasileira de Bancos (Febraban)
- Política de Responsabilidade Social

2010
- Lançamento da Feira do Desapego
- Inclusão do módulo Sustentabilidade na capacitação de empregados
- Programa Banribike

2011
- Programa de Oportunidades e Direitos (POD) – Rede RS Criança
- Grupo Estratégico de Gestão Socioambiental
- Adesão ao Programa RS na Paz
- Relatório de Sustentabilidade GRI
- Programa de Cooperação Digital, em parceria com a Banricoop
- Formação de Agentes de Sustentabilidade

2012
- Programa RS Mais Digital
- BanriRunners
- Grupo de Caminhada
- Política de Sustentabilidade

Produtos e serviços criados para proporcionar benefício socioambiental[1] – GRI FS7, FS8

Fonte	Valor Monetário (R$)	Proporção do valor monetário em relação ao valor total da linha do negócio	Quantidade de operações	Beneficiário[2]	Classificação do benefício
Pronaf Agroecologia	177.482,00	0,01%	2	PF	Socioambiental
Pronaf Eco	962.503,94	0,06%	60	PF	Socioambiental
Moderinfra	2.768.967,54	0,18%	17	PF e PJ	Socioambiental
Programa ABC	564.662,64	0,04%	6	PF e PJ	Socioambiental
Mais Ovino no Campo – Retenção de fêmeas	11.280.298,80	0,72%	543	PF	Socioambiental
Mais Ovino no Campo – Aquisição de fêmeas e reprodutores	4.931.675,00	0,31%	218	PF	Socioambiental
Pronaf Estiagem Sul	1.517.513,03	0,10%	159	PF	Socioambiental
Outras linhas de Crédito Rural[3]	1.550.396.897,05	98,59%	22.282	PF e PJ	Social
Funafir	73.079.170,00	62,73%	58	PJ	Social
Crédito empresarial emergencial	2.269.480,00	1,95%	142	PJ	Social
Crédito pessoal emergencial	5.662.920,53	4,86%	804	PF	Social
CDC Sustentabilidade (PJ)	8.500,00	0,01%	2	PJ	Ambiental
CDC Sustentabilidade (PF)	12.922,91	0,01%	5	PF	Ambiental
CPB Acessibilidade	5.900,00	0,01%	1	PF	Social
Saneamento para todos	18.000.000,00	100%	17	PF	Socioambiental
CPB Crédito Consciente	35.458.968,80	30,44%	5.305	PF	Social
Microcrédito	137.313.797,21	100%	15.444	PF e PJ	Social
Banrisul Novas Fronteiras,[4,5]	70.000.000,00	100%	-	PF	Social

Através do Fundo de Apoio e Recuperaçãodos Hospitais Privados sem fins lucrativos e Hospitais Públicos do Rio Grande do Sul, foram disponibilizados R$ 73 milhões em 2012.

1 Os serviços Contracheque Eletrônico e Alvará Judicial Automatizado não constam na tabela acima, pois não possuem mensuração de seus benefícios sociais/ambientais e estão reportados nas páginas 96 e 92.
2 PF: Pessoa Física. PJ: Pessoa Jurídica.
3 Linhas de financiamento que atendem ao custeio, comercialização e investimento com foco social.
4 Fundo de investimentos imobiliário.
5 Quantidade não mensurada.

Comercial

Crédito Empresarial Emergencial

O Banrisul oferece uma modalidade de crédito para atender Pessoas Jurídicas instaladas nos municípios em que a Defesa Civil tenha decretado situação de calamidade pública. O objetivo da linha é dar capital de giro e restabelecer o negócio de micro e pequenas empresas gaúchas e catarinenses que tiveram danos ou prejuízos em razão de chuvas, vendavais, temporais e inundações. O produto está atrelado à Política de Crédito Pessoa Jurídica. GRI FS1, FS7

Crédito Pessoal Emergencial

Pessoas Físicas residentes em municípios atingidos por vendavais, inundações, chuvas e outros fenômenos da natureza também são atendidas por uma linha de crédito específica do Banrisul. A modalidade, concedida em caráter emergencial, é exclusiva a cidades onde a Defesa Civil tenha decretado situação de calamidade pública. Ao todo, 60 municípios gaúchos foram beneficiados. O produto está atrelado à Política de Crédito.

O Banco também disponibilizou uma modalidade específica para aquisição de material de construção e financiamento de mão de obra. Tanto para Pessoas Físicas quanto Jurídicas, as linhas emergenciais tinham prazo para pagamento de até 36 meses e taxa de juros de 1% ao mês. GRI FS7, FS8

Linhas emergenciais – GRI FS6

Região	Setor	Valor monetário (R$)	Tamanho	Percentual
Porto Alegre /RS	-	19.070,00	Pessoa Física	0,2%
Interior/RS	Comércio	60.000,00	Média empresa	0,8%
Interior/RS	Comércio	429.470,00	Pequena empresa	5,4%
Interior/RS	Comércio	717.710,00	Microempresa	9%
Interior/RS	Indústria	60.000,00	Média empresa	0,8%
Interior/RS	Indústria	200.000,00	Pequena empresa	2,5%
Interior/RS	Indústria	253.500,00	Microempresa	3,2%
Interior/RS	Serviços	136.050,00	Pequena empresa	1,7%
Interior/RS	Serviços	412.750,00	Microempresa	5,2%
Interior/RS	-	5.643.850,53	Pessoa Física	71,1%
Total RS	-	7.932.400,53	-	100%

CDC Sustentabilidade

Para estimular a produção e o comércio de itens sustentáveis, o Banrisul criou o CDC (Crédito Direto ao Consumidor) Sustentabilidade. Trata-se de uma modalidade de crédito que financia produtos como coletores solares térmicos e equipamentos de energia solar e eólica, além de lâmpadas e outras ferramentas mais eficientes no consumo de energia elétrica. A linha também contempla kits de GNV (gás natural veicular), itens da linha branca, como ar-condicionado e geladeira, e caixas d'água para coleta e reaproveitamento da água da chuva. O produto está alinhado à Política de Crédito. GRI FS1, FS8, EN6

CPB Acessibilidade

O Banrisul oferece uma modalidade de financiamento específica para contribuir com portadores de deficiência. Trata-se do CPB (Crédito Pessoal Banrisul) Acessibilidade, linha de crédito destinada ao financiamento de bens e serviços que proporcionem acessibilidade. A linha está atrelada à Política de Crédito. GRI FS1, FS7

Funafir

Através do Funafir (Fundo de Apoio e Recuperação dos Hospitais Privados sem fim lucrativos e Hospitais Públicos do Rio Grande do Sul), o Banrisul disponibilizou R$ 73,07 milhões em 2012. O aporte é destinado à recuperação financeira e à melhoria da qualidade dos serviços prestados por entidades públicas e privadas sem fins lucrativos.

A linha de crédito, constituída em conjunto com a Secretaria Estadual da Saúde e a Federação das Santas Casas, oferece um prazo de pagamento de até 48 meses. As condições especiais dessa modalidade buscam facilitar a gestão dos hospitais, financiando o capital de giro e a manutenção das instituições. O produto está atrelado à Política de Crédito. GRI FS1, FS7

CDC Sustentabilidade – GRI FS6

Região	Setor	Valor monetário (R$)	Tamanho	Percentual
Porto Alegre/RS	Comércio	8.500,00	Microempresa	40%
Interior/RS	-	12.922,91	Pessoa Física	60%
Total RS	-	21.422,91	-	100%

CPB Acessibilidade – GRI FS6

Região	Setor	Valor monetário (R$)	Tamanho	Percentual
Interior/RS	-	5.900,00	Pessoa Física	100%

Funafir* – GRI FS6

Região	Setor	Valor monetário (R$)	Tamanho	Percentual
Porto Alegre /RS	Saúde	16.000.000,00	Grande empresa	22%
Porto Alegre /RS	Saúde	8.619.200,00	Média empresa	12%
Porto Alegre /RS	Saúde	13.891.900,00	Microempresa	19%
Interior/RS	Saúde	25.068.450,00	Média empresa	34%
Interior/RS	Saúde	628.030,00	Pequena empresa	1%
Interior/RS	Saúde	8.871.590,00	Microempresa	12%
Total RS	Saúde	73.079.170,00	-	100%

* Mais informações podem ser encontradas na Lei Estadual 11.366, de 31/08/1999.

Saneamento para Todos

Com recursos do FGTS (Fundo de Garantia do Tempo de Serviço) disponibilizados pela CEF (Caixa Econômica Federal), o programa possibilita financiar projetos de saneamento elaborados de acordo com padrões preestabelecidos. O Banrisul atua como um dos agentes repassadores dos recursos financeiros necessários aos projetos, que são considerados como muito relevantes pelas prefeituras.

Com esses investimentos, podem atender grande parcela da população, melhorando a situação socioambiental, com reflexos positivos na saúde pública das localidades. Diante de sua missão e de seu compromisso voltados para a sustentabilidade, o Banco segue a Resolução 476, de 31/05/2005, do Ministério das Cidades, e o Manual de Fomento do Programa Saneamento para Todos.

Os projetos estão em fase adiantada de implantação, passam por verificação direta nas comunidades e são de longo prazo, podendo levar até dez anos para sua conclusão. Em sua maioria, ocorrem em municípios de grande porte, que apresentam maiores problemas em decorrência da urbanização.

As iniciativas ainda estão em andamento, de modo que os resultados apenas poderão ser avaliados efetivamente quando forem concluídas. A tendência é de que haja uma recuperação paulatina do lençol freático e das nascentes dos rios, gerando reflexos sobre a qualidade da água e dos recursos naturais. O programa atinge 800 mil habitantes diretamente e 1,5 milhão indiretamente, alcançando uma área de 3 mil km². GRI FS6

CPB Crédito Consciente

Manter a adimplência e a saúde financeira da população também é uma atitude sustentável do Banrisul. Por isso, o Banco oferece a linha de Crédito Consciente, que busca adequar o endividamento e o comprometimento mensal dos clientes à capacidade de seu pagamento. O financiamento oferece a possibilidade de menores despesas mensais com juros. O produto alinha-se à Política de Crédito. GRI FS1, FS7

Saneamento para Todos – GRI FS6

Região	Setor	Valor monetário (R$)	Tamanho	Percentual
Interior/RS	Tratamento de esgoto sanitário	18.000.000	Prefeituras	15,8%

CPB Crédito Consciente – GRI FS6

Região	Setor	Valor monetário (R$)	Tamanho	Percentual
Rio Grande do Sul	-	34.455.936,67	Pessoa Física	97,17%
Porto Alegre	-	12.275.671,90	Pessoa Física	34,62%
Interior	-	22.180.264,77	Pessoa Física	62,55%
Santa Catarina	-	905.651,83	Pessoa Física	2,55%
Outros estados	-	97.380,30	Pessoa Física	0,27%
Total	-	35.458.968,80	Pessoa Física	100%

Compromisso com o BNDES

O Banrisul mantém uma declaração de compromisso junto ao BNDES que garante o cumprimento de todas as normas e procedimentos aplicáveis à matéria socioambiental em suas operações. Em suas linhas de negócios do curto e longo prazos da área Rural, o Banco segue as legislações municipal, estadual e nacional. A instituição observa e cumpre leis, resoluções, circulares e normas que regulamentam as operacionalidades dos financiamentos.

Como agente operacional do BNDES, segue suas orientações e suas políticas por meio de uma série de preceitos. Nesse sentido, os tomadores de crédito não podem estar inscritos na lista de Cadastro de Empregadores que tenham submetido trabalhadores a condições análogas à de escravo emitida pelo Ministério do Trabalho e Emprego (MTE). Também necessitam apresentar Declaração de Isenção ou Licenciamento Ambiental para a atividade desenvolvida.

Além disso, os tomadores devem assinar declaração de inexistência de infrações e sanções administrativas ao meio ambiente. Da mesma forma, precisam apresentar a Certidão de Cadastro de Imóvel Rural emitida pelo Incra (Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária) e comprovação de regularidade da propriedade junto à Receita Federal. Para as culturas irrigadas, é necessário apresentar documento de outorga emitido pelo Departamento de Recursos Hídricos da Secretaria Estadual de Meio Ambiente (DRH/SEMA) e licença de operação de irrigantes emitida pelo órgão ambiental (FEPAM). GRI FS1

O Banrisul mantém uma declaração de compromisso junto ao BNDES que garante o cumprimento de todas as normas aplicáveis à matéria socioambiental em suas operações.

Rural



Pronaf

O Banrisul oferece aos seus clientes três modalidades de financiamento vinculadas ao Pronaf (Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar). Agricultores familiares atingidos pela estiagem ocorrida entre dezembro de 2011 e abril de 2012 estão contemplados na linha de crédito Pronaf Estiagem Sul. O benefício está disponível a produtores dos municípios da Região Sul onde tenha sido decretada situação de emergência ou estado de calamidade pública com reconhecimento pelo Ministério da Integração Nacional.

A iniciativa busca financiar projetos de investimento para reconstrução e revitalização das unidades familiares de produção, além de incentivar práticas de uso, manejo e conservação do solo e da água. A linha também abrange a implantação de projetos de irrigação, formação e melhoria de pastagens, produção e conservação de forragem destinada à alimentação animal. Ainda engloba investimentos que tenham comprovação de viabilidade técnica e econômica para minimizar efeitos de estiagem.

Através do Pronaf Agroecologia, o Banrisul financia projetos específicos de sistemas de produção agroecológica ou orgânica, incluindo os custos de implantação e manutenção do empreendimento. Já o Pronaf Eco contempla projetos de tecnologias ambientais e de energia renovável. Através da modalidade, são financiados projetos voltados para implantação, utilização e recuperação de investimentos em energia renovável e sustentabilidade ambiental. GRI FS7, FS8, EN14

Mais Água, Mais Renda

Em parceria com a Secretaria Estadual da Agricultura Pecuária e Agronegócio, o Banrisul apoia o programa Mais Água, Mais Renda. Buscando a manutenção da produtividade, a ação busca incentivar e facilitar a expansão da irrigação no Rio Grande do Sul, além de viabilizar a prática entre os agricultores e minimizar as perdas decorrentes de estiagens.

Por meio de financiamentos das linhas de crédito Pronaf, Pronamp (Programa Nacional de Apoio ao Médio Produtor Rural) ou Moderinfra (Programa de Incentivo à Irrigação e à Armazenagem), o programa tem foco em produtores com interesse em construir açudes com área alagada igual ou inferior a dez hectares, bem como irrigar área igual ou inferior a cem hectares. GRI FS7, FS8

Mais Ovino no Campo

Para atender agropecuaristas que pretendem reter ou adquirir matrizes e reprodutores ovinos, o Banrisul lançou uma linha de crédito por meio do Programa Estadual de Desenvolvimento da Ovinocultura, também conhecido como Mais Ovino no Campo. A iniciativa, desenvolvida em parceria com a Secretaria Estadual da Agricultura Pecuária e Agronegócio, estimula produtores rurais a adotarem a ovinocultura como uma alternativa sustentável de diversificação e integração com outras atividades rurais. GRI FS7, FS8

Moderinfra

Apoiar o desenvolvimento da agricultura sustentável é o objetivo do Moderinfra. Trata-se de uma linha de crédito com objetivo de ampliar a capacidade de armazenamento e construir instalações destinadas à guarda de máquinas e implementos agrícolas. Com isso, visa proteger a fruticultura em regiões de clima temperado contra a incidência de granizo. GRI FS7, FS8, EN14

Programa ABC

O Programa ABC é uma linha de crédito voltada à redução da emissão de gases de efeito estufa causada por atividades agropastoris. São financiados projetos de implantação de viveiros de mudas florestais e de sistemas produtivos de integração entre lavoura, pecuária e floresta. O programa também estimula a adequação dos produtores ao sistema de agricultura orgânica, ao plantio direto e à recuperação de pastagens degradadas, bem como a implantação de florestas comerciais e a recomposição de áreas de preservação permanente ou de reserva legal. GRI FS7, FS8, EN14

Social

Projeto Pescar Banrisul

Inserir os jovens como cidadãos na sociedade, estimular o desenvolvimento pessoal e profissional daqueles em situação de vulnerabilidade e incluí-los no mercado de trabalho são os principais objetivos do Projeto Pescar Banrisul.

A Unidade Projeto Pescar Banrisul foi criada em 2004, contribuindo para a formação de 179 adolescentes entre 16 e 19 anos, os quais são escolhidos por meio de um processo seletivo em comunidades carentes da Zona Sul de Porto Alegre.

Os alunos frequentam regularmente a escola no período da noite. À tarde, participam do Curso Auxiliar de Serviços Administrativos no Projeto Pescar. O curso, de 800 horas, é dividido em dois módulos: disciplinas técnicas e de formação. O Banrisul cede 45 profissionais voluntários para ministrar as aulas.

Os jovens também recebem alimentação, vale-transporte, tênis, mochila, uniforme e todo o material didático. O Banrisul, além de franqueado, é mantenedor da Fundação Projeto Pescar. Em 2012, o Banco investiu o total de R$ 118,75 mil na iniciativa.

Programa de Oportunidades e Direitos

Por meio de recursos captados para o Feca (Fundo Estadual para a Criança e o Adolescente), o Banrisul desenvolveu, em 2007, o POD Criança através do Programa de Oportunidades e Direitos, em conjunto com a Secretaria de Justiça e Direitos Humanos e a Procergs (Companhia de Processamento de Dados do Estado do Rio Grande do Sul). Trata-se de uma iniciativa integrada, que conta com Estado, organizações da sociedade civil, empresas e cidadãos. Seu objetivo é atender crianças e adolescentes do Rio Grande do Sul em situação de vulnerabilidade.

A partir de sua doação, qualquer Pessoa Física pode deduzir até 6% do IR (Imposto de Renda). Para Pessoas Jurídicas que declaram pelo sistema do lucro real, o desconto permitido é de 1% do Imposto de Renda pago. O dinheiro destina-se ao Feca, que financia projetos aprovados pelo Cedica (Conselho dos Direitos da Criança e do Adolescente). Os valores retidos são revertidos a entidades e projetos de proteção às crianças e aos adolescentes em todo o Estado. Ao longo de 2012, o Banrisul arrecadou R$ 302,77 mil para o Programa de Oportunidade e Direitos.

Outro projeto do Banrisul voltado à juventude é o Aprendiz Legal. Em uma parceria com a Fundação de Atendimento Socioeducativo (Fase) e o Centro de Integração Empresa-Escola (CIEE), o Banco proporciona cursos profissionalizantes a 130 jovens que estão cumprindo medidas socioeducativas na Fase.

Leis de incentivo fiscal – Funcriança e Fundo do Idoso

O Banrisul contribui para o auxílio a crianças, adolescentes e idosos através de leis de incentivo fiscal. O dinheiro é destinado ao Fundo Estadual da Criança e do Adolescente, que financia projetos aprovados pelo CEDICA (Conselho dos Direitos da Criança e do Adolescente). Com o Funcriança (Fundo dos Direitos da Criança e do Adolescente) e o Fundo do Idoso, Pessoas Físicas que declaram pelo formulário completo podem doar até o limite de 6% do Imposto de Renda devido. Já as Pessoas Jurídicas que declaram pelo sistema de lucro real podem doar até 1% do imposto pago.

A partir de 2012, foi criada uma metodologia que estabelece diretrizes e procedimentos para a alocação dos recursos financeiros oriundos de incentivos fiscais para projetos sociais destinados a crianças e adolescentes em situação de risco e vulnerabilidade.

Com uma distribuição mais qualificada, o número de projetos passou de 23, em 2011, para 40, no ano seguinte. Em 2012, o Banco alocou R$ 1,66 milhão para o Funcriança e R$ 1,65 milhão para o Fundo do Idoso.

Concertos Banrisul para Juventude

Criado em 2000, o projeto Concertos Banrisul para Juventude promove apresentações da Orquestra de Câmara do Theatro São Pedro, em Porto Alegre, à estudantes de escolas gaúchas. Os encontros promovem uma dinâmica de ensino interativa com o público, que aprende os fundamentos de uma orquestra e de cada instrumento utilizado pelos músicos.

Em 2012, a iniciativa recebeu o Certificado de Responsabilidade Social da Assembleia Legislativa do RS na categoria voltada a entidades governamentais. A distinção é concedida a organizações que possuem projetos destinados à promoção do bem-estar da sociedade e à preservação do meio ambiente. Mais de 55 mil crianças e jovens já participaram de 119 concertos. Durante o ano, o Banrisul investiu R$ 235 mil no projeto.

Alvará Judicial Automatizado

Com o auxílio do Tribunal de Justiça, o Banrisul disponibiliza um serviço que permite a escolha quanto à forma de recebimento dos valores dos alvarás judiciais. O beneficiário pode resgatar os recursos em qualquer agência do Banco ou por meio de TEDs e DOCs. A iniciativa agiliza os procedimentos judiciais e incrementa a segurança operacional, pois é realizada com o aval do Certificado Digital. O projeto foi vencedor do prêmio TI & Governo em fevereiro de 2012. GRI FS7, FS8



Ambiental

Agentes de Sustentabilidade

Para consolidar sua Política de Sustentabilidade, o Banrisul procurou envolver ainda mais o público interno em atividades relacionadas à formação de cultura interna de sustentabilidade. Por isso, em 2011, o Banco instituiu os Agentes de Sustentabilidade, grupo formado por 40 empregados voluntários comprometidos com programas e iniciativas sustentáveis. Provenientes de todas as Suregs (Superintendências Regionais), os Agentes desenvolvem ações a partir da percepção das necessidades de suas comunidades e ambientes de trabalho. Também avaliam quais eventos precisam ser fortalecidos e atuam como elo entre o Grupo Estratégico de Gestão Socioambiental e a rede de agências do Banco.

Em 2012, a iniciativa ganhou força e abrangência. A partir dos encontros de desenvolvimento do grupo, as ações ultrapassaram os limites do Banco e chegaram até as comunidades em que estão inseridas as Suregs. As boas práticas ecológicas e sociais e a conscientização ambiental foram disseminadas em diversos eventos locais. Os Agentes participaram de feiras de trocas de livros e brinquedos, seminários e palestras com educadores, além de distribuírem sementes agroecológicas e impulsionarem hortas comunitárias.

Uma das ações de maior destaque foi o Projeto Horta Sustentável, desenvolvido pela agência de Montenegro, na Sureg Leste. Ele foi realizado em parceria com a Emater (Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural), que prestou assessoria sobre condições físicas e biológicas, e a Ecocitrus (Cooperativa dos Citricultores Ecológicos do Vale do Caí), que já atua na área de crédito rural do Banco e doou adubo orgânico para melhoramento das condições de solo.

A iniciativa integrou o reaproveitamento de copos plásticos descartados pela agência com a elaboração de sementeiras de hortaliças, gerando alimentação saudável e maior qualidade de vida à comunidade. O alimento colhido é servido na merenda escolar do ensino público da região e para alunos da APAE (Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais). Intitulado Mãos na Terra, Olhos no Futuro, o projeto foi premiado com o 2º lugar no Concurso Semear, promovido pela empresa Momentive Química do Brasil, juntamente com a Secretaria de Educação e Cultura e a Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente do município.



Para os próximos anos, os voluntários que participaram das primeiras experiências passarão por um processo de capacitação para se tornarem multiplicadores do projeto. A iniciativa revela o objetivo do Banco de ampliar a rede de Agentes e fortalecer ainda mais sua Política de Sustentabilidade.

Programa Sementes

Criado em 2008, o Programa Sementes é uma iniciativa do Banrisul que tem como objetivo disseminar estratégias de desenvolvimento rural sustentável através da agricultura de base ecológica. Voltado a comunidades rurais, busca incorporar aspectos de segurança e soberania alimentar, além de incentivar a formação de sistemas agroflorestais. A iniciativa também estimula o consumo de produtos orgânicos e o uso e a troca de sementes entre os agricultores.

Desde sua criação, o Programa Sementes já distribuiu mais de 140 milhões de mudas e sementes de árvores nativas, crioulas e de horticultura agroecológica. Participam do programa produtores rurais, escolas, associações de agricultores ecológicos, cooperativas de agricultores familiares, grupos indígenas e quilombolas. As ações ocorrem, igualmente, em trabalhos de extensão de universidades, feiras rurais e eventos ambientais ligados à área rural e à agroecologia.

A iniciativa venceu o 19º Prêmio Expressão de Ecologia na categoria Conservação de Recursos Naturais, certificado pelo Ministério de Meio Ambiente como o mais importante da Região Sul em seu segmento. O Programa Sementes é desenvolvido em parceria com a ABA (Associação Brasileira de Agroecologia), CPORG (Comissão Estadual de Produção Orgânica/RS), Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento, Secretaria Estadual de Desenvolvimento Rural, Pesca e Cooperativismo, Emater/RS (Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do Rio Grande do Sul), prefeituras municipais, Fepagro (Fundação Estadual de Pesquisa Agropecuária), Faculdade de Agronomia da UFRGS (Universidade Federal do Rio Grande do Sul), Faculdade de Nutrição da Unisinos (Universidade do Vale do Rio dos Sinos), ONGs de agricultura ecológica e escolas rurais.

Conheça algumas iniciativas inovadoras dos Agentes de Sustentabilidade

Agência	Sureg	Agente	Descrição
Porto Xavier	Noroeste	Lira Almeira	Oficina de reaproveitamento de materiais e fornecimento de sementes à 500 estudantes do município
Tancredo Neves	Fronteira	Liziane Ramalho	Entrega de kits sustentáveis para onze escolas da região, com caneta personalizada, pacotes de sementes de flores e hortifruticultura
São Martinho	Noroeste	Tiago de Jesus	Construção de cisterna para aproveitamento da água da chuva e substituição de descargas antigas
Gaspar	Santa Catarina	Diego Cognato	Exposição de pôsteres divulgando parques estaduais de Santa Catarina
Montenegro	Leste	Neila Rosa Gomes	Horta Sustentável que beneficia três entidades da região
Dois Lajeados	Alto Uruguai	Moisés Carlesso	Produção orgânica de mudas de hortaliças
Vera Cruz	Centro	Daniel Bencke	Estudo para redução no consumo de energia a partir de programa nos monitores dos equipamentos de autoatendimento
Restinga Seca	Fronteira	Tânia Chelotti	Distribuição de mais de 300 mudas de plantas nativas
Agência Central	Sede	Clarice Fátima Fila	Inclusão do tema de descarte de resíduos em reuniões na agência
Ibirubá	Alto Uruguai	Fátima Dario	Oficina de horta comunitária e distribuição de sementes agroecológicas

Programa Reciclar

Consciente da necessidade de reduzir o consumo e aumentar o reaproveitamento de materiais, o Banrisul criou, em 2001, o Programa Reciclar. A iniciativa promove a coleta e a reciclagem de resíduos em todas as unidades e agências do Banco. Além disso, colabora com a inclusão social e a geração de trabalho e renda em comunidades carentes, estimulando a doação de resíduos e as ações de educação ambiental.

Até 2012, 4.957 toneladas de papel foram recicladas, o que equivale a mais de 79 mil árvores poupadas (leia mais sobre a metodologia aplicada em *Contracheque Verde: Empregados do Banrisul*). No período, foram encaminhadas para descontaminação 6.707 unidades de lâmpadas fluorescentes.

Protocolo Verde

Aderido pelo Banrisul em 2009, o Protocolo Verde é uma carta de intenções assinada por diversos bancos. No documento, as instituições se comprometem a empreender esforços conjuntos para criar políticas e práticas que promovam o desenvolvimento sustentável. Com a iniciativa, foram reforçados todos os programas e projetos já desenvolvidos pelo Banco. O Protocolo Verde estimula o financiamento por meio de linhas de crédito e programas que atendam a qualidade de vida da população, além do uso sustentável dos recursos naturais. GRI 4.12

Contracheque Verde: Empregados do Banrisul

Para racionalizar gastos com papel e impressão e garantir maior agilidade e segurança aos empregados, o Banrisul disponibiliza a consulta ao contracheque pela intranet. O modelo, chamado de Contracheque Verde, é adotado desde setembro de 2011 e traz suas informações mediante informação da matrícula funcional e da senha.

Em decorrência do programa, 186 mil contracheques deixaram de ser impressos desde a disponibilização do serviço, representando 0,837 tonelada. Isso significa que 13 árvores ou 83.700 litros de água foram poupados por mês.

Para calcular a quantidade de árvores e litros de água poupados, o Banco utiliza como base o projeto Educação Ambiental e Reciclagem, publicado pelo INPA (Instituto Nacional de Preservação Ambiental). De acordo com o estudo, o peso médio de uma folha A4 é de 4,5 gramas. A partir disso, é possível concluir que aproximadamente 16 árvores ou 100.000 litros de água são poupadas por tonelada de papel.

Contracheque Eletrônico: Funcionários públicos estaduais

Da mesma maneira que os empregados do Banrisul, os funcionários públicos estaduais recebem seus contracheques por meio da internet e dos terminais eletrônicos. Desde novembro de 2011, o Estado deixou de imprimir e distribuir fisicamente 286 mil contracheques, em uma economia de 1,287 toneladas de papel, o equivalente a 21 árvores ou 128,7 mil litros de água poupadas por ano, seguindo a mesma metodologia do INPA apresentada anteriormente.

Coletor de Pilhas

Em função da presença de metais pesados em sua composição química, as pilhas descartadas sem o devido cuidado impactam tanto o meio ambiente quanto a saúde humana. Buscando uma solução para esse problema, o Banrisul lançou, em 2008, o Programa Coletor de Pilhas, disponibilizando 23 locais de coleta na Grande Porto Alegre.

Em 2012, o Banco ampliou o escopo da iniciativa, inaugurando sete novos pontos em cidades gaúchas: Campo Bom, Novo Hamburgo, São Leopoldo, Sapiranga, Sapucaia do Sul, Taquara e Esteio. O critério de escolha dos municípios leva em consideração os índices populacionais e o nível de contaminação das bacias hidrográficas locais.

No período, ocorreu a coleta de um total de 903 quilos de pilhas domésticas. Esse montante foi processado e destinado de forma adequada, e os resíduos foram reaproveitados e reinseridos na cadeia produtiva.

Doação de computadores

Em 2012, todos os equipamentos de informática (microcomputadores e impressoras) substituídos no Banrisul foram colocados à disposição da Secretaria de Comunicação e Inclusão Digital. Essa iniciativa está de acordo com o Decreto nº 49.408/2012 (que estabelece normas sobre o reaproveitamento de bens de informática classificados como inservíveis pelos órgãos e entidades da administração pública estadual, tanto diretos quanto indiretos) e o Termo de Convênio firmado entre Banrisul, Secretaria da Educação e Procergs (Companhia de Processamento de Dados do Estado do Rio Grande do Sul).

A distribuição atendeu a dois focos: os lotes da Região Metropolitana – Sureg (Superintendência Regional) Leste, Grande Poa Norte e Grande Poa Sul – foram disponibilizados à Secretaria de Comunicação e Inclusão Digital, que destinou os equipamentos aos CRCs (Centros de Recondicionamento de Computadores) para reaproveitamento de peças e/ou reciclagem; e os equipamentos de outras regiões foram distribuídos às escolas estaduais nas cidades de origem e/ou regiões próximas às agências do Banrisul. A escolha dos colégios que receberam os computadores foi de responsabilidade da Secretaria Estadual de Educação. Ao longo do ano, 5.395 computadores foram doados pela instituição.

Exposições Temáticas Ambientais

Levar ao público informações sobre a problemática ambiental é o principal objetivo das Exposições Temáticas Ambientais. Por meio de parcerias com universidades, prefeituras e o Banrisul, foram elaboradas exposições temáticas ambientais, informativas e itinerantes. Em uma linguagem acessível, abordam problemas, apontam soluções, incentivam a reflexão sobre questões ambientais e perspectivas futuras, além de resgatar a aproximação e a conscientização da relação do homem com o seu meio.

Ao todo, foram apresentadas cinco exposições temáticas com enfoques diferenciados. Em 2012, a atividade passou a ter uma abordagem cultural, histórica e geográfica, buscando integrar as comunidades locais da região retratada na exposição, trazendo informação pertinente à comunidade.

Consolidação do consumo de materiais – GRI EN1

Material usado	Unidade de medida	Quantidade (2011)	Quantidade (2012)
Papel[1,2]	Toneladas	553,99	526,23
Caixas de arquivo	Toneladas	7,57	7,28
Tonners	Unidades	3.502,00	1.960
Fitas Tintadas (impressão)	Unidades	40.000,00	2.755
Bobinas	Unidades	191.785,00	168.643
Cabos UTP[3]	Metros	-	15.430
Computadores e notebooks[4]	Unidades	-	8.040
Impressoras (laser e de caixa)[3]	Unidades	-	4.300
Baterias de UPS (no-breaks)[5]	Unidades	-	1.926
Outros materiais relevantes[3]	Unidades	-	1.982

1 Foi considerado o consumo de papel A3 e A4, folhas de cheques, pastas de cartolina, envelopes e papel couché. A quantidade de consumo baseia-se no relatório anual do sistema BMP.

2 A quantidade 2011 foi recalculada com base no padrão adotado para 2012. GRI 3.10 E 3.11

3 O Banco não possui as informações referentes a 2011.

4 A substituição desses equipamentos ocorreu em 2012.

5 Devido à mudança na metodologia de cálculo, onde passou a ser mensurado o consumo ao invés da quantidade comprada, não foi possível recalcular 2011. GRI 3.10, 3.11

Energia

Entre 2011 e 2012, o total de energia indireta consumida pelo Banrisul aumentou de 32.961 para 33.951 mil kWh. A categoria refere-se à energia comprada pelo Banco, mas gerada externamente. O acréscimo é justificado pelos processos que abrangem a abertura de novos pontos de atendimento do Banrisul.

Na mensuração de energia direta consumida, que é gerada dentro da própria instituição, houve crescimento em três fontes: etanol, diesel e gasolina. O consumo de óleo lubrificante, por outro lado, foi reduzido. Confira os dados na tabela da página 74. GRI EN5

O Banco adotou diversas medidas para reduzir o consumo de energia em seus data centers. Nas licitações, determinou que novos servidores devem ter fontes com alta eficiência energética e rendimento de 80% ou mais, além de níveis de carga de 20%, 50% e 100% da potência nominal. Além disso, foi criado um comitê específico para definição da produção de novos servidores, com prioridade aos virtualizados em detrimento dos físicos.

A instituição passou a implementar normas relacionadas à climatização dos atuais data centers. Entre as ações estão o rearranjo de equipamentos; a separação, sempre que possível, de corredores quente e frio; a eliminação de fugas de ar condicionado; e a redução de restrições ao insuflamento de ar sob piso. Também foi reduzida a recirculação de ar quente por meio de painéis fechados nos locais dos racks onde não há servidores. GRI EN6

Nas agências e na direção geral, o Banco atualizou seu parque tecnológico e substituiu 8.040 estações de trabalho por outras com maior performance – medida que gerou redução de consumo de 16,12%. GRI EN5, EN6

Em 2013, o Banrisul iniciará a construção de um novo Data Center, no qual serão utilizados todos os princípios de construção verde, eficiente e sustentável. Nessa estrutura, serão aplicados conceitos e soluções relativos à TI Verde, buscando maior eficiência e menor consumo de energia, sempre mantendo altos níveis de segurança e de redundância.

Energia indireta consumida (por fonte)* – GRI EN4

Fonte	2011	2012	Variação entre 2011 e 2012
Eletricidade (concessionárias)	32.961.827,55 kWh ou 118.662,58 GJ	33.951.860 kWh ou 122.226,70 GJ	3%

* O consumo refere-se apenas aos locais onde a conta de energia está no nome do Banrisul.

Energia direta consumida (por fonte)[1,2] – GRI EN3

Fonte	2009	2010	2011	2012
Gasolina	2.703,74 GJ	3.024,06 GJ	2.951,49 GJ	3.443,23 GJ
Diesel	594,67 GJ	926,73 GJ	990,81 GJ	1.136,85 GJ
Óleo lubrificante	3,40 GJ	3,94 GJ	18,99 GJ	6,34 GJ
Etanol*	59,51 GJ	11,53 GJ	6,80 GJ	8,33 GJ

1 Combustível/energia renovável.
2 Da edição anterior do relatório para esta, houve modificação na base de cálculo para o consumo de energia em GJ (gigajoules) sobre os anos 2009, 2010 e 2011.
GRI 3.10, 3.11

Água

Em 2012, o Banrisul consumiu 26.931 m³ de água – volume 4,55% superior aos 25.760 m³ do ano anterior. O aumento ocorreu, em grande parte, em razão de vazamentos em dois prédios do Banco: no prédio administrativo da Zona Norte de Porto Alegre e no Edifício Sede. Para corrigir os problemas, obras foram realizadas e peças, substituídas. Além disso, o Banco está mantendo plantões de diversas especialidades e orientando os terceirizados a atentarem para possíveis vazamentos. GRI EN8

Considerando que o tema não foi apontado como altamente relevante para o Banco e seus steakholders e despende alto custo para seu controle, a instituição optou por priorizar outros temas em 2012. A meta apresentada no Relatório 2011 foi formulada de maneira errônea e não há, até o momento, controle do consumo de água nas agências do Banrisul.

Proteção ambiental

O Banrisul investiu R$ 14,61 milhões em ações voltadas à proteção ambiental. Leia a tabela desta página para conferir as informações detalhadas. GRI EN30

O Banrisul investiu R$ 14,6 milhões em ações voltadas à proteção ambiental

Investimentos e gastos em proteção ambiental (R$) – GRI EN30

Fonte	2012
Tratamento e disposição de resíduos	57.794,77
Pessoal utilizado em educação e treinamento	34.000,00
Despesas extras em compras verdes	14.525.740,00
Total	14.617.534,77

Educação financeira

Com objetivo de qualificar a educação financeira, o Banrisul empreende diversas iniciativas. Dessa forma, o Banco compartilha um conhecimento que faz a diferença no cotidiano das pessoas e das empresas. Em 2012, promoveu 11 seminários sobre Cenários Econômicos e Fundos Previdenciários voltados aos representantes de municípios que possuem RPPS (Regime Próprio de Previdência Social).

A organização também realizou quatro palestras específicas sobre educação financeira a servidores públicos. Com foco em gerenciamento do orçamento familiar, foram transmitidas sugestões para redução do endividamento e mudança nos hábitos de consumo. Essas palestras ocorreram nos municípios de Mostardas, Passo Fundo, Porto Alegre e Santo Antônio das Missões. Para 2013, está prevista a continuidade dessa iniciativa, levando em consideração a demanda regional de onde os Gerentes de Negócios de Governos atuam e buscando uma relação de maior proximidade com as comunidades.

O Banrisul ainda ofereceu, em parceria com o Sebrae (Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas), um curso de formação dos agentes em Porto Alegre. Desenvolvida por instrutores do Programa Gaúcho de Microcrédito, a iniciativa teve como objetivo ampliar o número de vagas e oportunizar turmas em outras regiões do Estado. Exposições sobre microcrédito, por sua vez, são realizadas sob demanda e na sede do município que apresenta a necessidade.

Os participantes do Projeto Pescar – iniciativa que busca estimular o desenvolvimento de jovens em situação de vulnerabilidade social – tiveram aulas de educação financeira. Nesses encontros, receberam orientações sobre o uso adequado do dinheiro, além de serem incentivados a empreender e a cultivar o hábito de poupar. Com essas instruções, alguns dos participantes se tornaram exemplos para seus familiares, transmitindo o conhecimento adquirido e abrindo seus próprios negócios. Os jovens também foram inscritos no Programa Miniempresa, da Junior Achievement, instituição que incentiva o empreendedorismo. Através dessa ação, vivenciaram na prática a gestão de uma miniempresa, com foco em finanças, pessoas, marketing e produção. GRI FS16



Programas de educação financeira – GRI FS16

Iniciativas	Tipos de beneficiários
Projeto Pescar	Jovens em situação de vulnerabilidade social
Palestras	Servidores públicos estaduais e municipais
Seminários	Prefeituras e Institutos Municipais de Previdência
Cursos de formação de agentes de crédito	Funcionários públicos municipais
Palestras sobre microcrédito	Micro e pequenos empreendedores

Planilha Ibase

Balanço Social Anual 2012

1 - Base de Cálculo	2012			2011		
Receita líquida (RL)	4.270.978			3.837.699		
Resultado operacional (RO)	1.203.583			1.372.292		
Folha de pagamento bruta (FPB)	1.233.501			1.100.882		
2 - Indicadores Sociais Internos	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Alimentação	136.081	11,3%	5,49%	114.223	13,4%	4,61%
Encargos sociais compulsórios	312.812	26,0%	12,63%	279.397	32,7%	11,28%
Previdência privada	18.941	1,6%	0,76%	14.230	1,7%	0,57%
Saúde	33.496	2,8%	1,35%	28.280	3,3%	1,14%
Segurança e saúde no trabalho	116	0,0%	0,00%	93	0,0%	0,00%
Educação[1]	2.541	0,2%	0,10%	1.683	0,2%	0,07%
Cultura	6	0,0%	0,00%	12	0,0%	0,00%
Capacitação e desenvolvimento profissional	10.664	0,9%	0,43%	9.832	1,2%	0,40%
Creches ou auxílio-creche	4.230	0,4%	0,17%	3.936	0,5%	0,16%
Participação nos lucros ou resultados	75.581	6,3%	3,05%	62.128	7,3%	2,51%
Outros	21.241	1,8%	0,86%	18.714	2,19%	0,76%

Total - Indicadores sociais internos	615.711	51,16%	24,86%	532.528	62,41%	21,50%
3 - Indicadores Sociais Externos	**Valor (mil)**	**% sobre RO**	**% sobre RL**	**Valor (mil)**	**% sobre RO**	**% sobre RL**
Educação	260	0,02%	0,01%	343	0,02%	0,01%
Cultura	6.876	0,57%	0,18%	8.350	0,61%	0,22%
Saúde e saneamento	171	0,01%	0,00%	288	0,02%	0,01%
Esporte	368	0,03%	0,01%	1.023	0,07%	0,03%
Combate à fome e segurança alimentar	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Outros - Responsabilidade Social	672	0,06%	0,02%	498	0,04%	0,01%
Total das contribuições para a sociedade	8.347	0,69%	0,22%	10.503	0,77%	0,27%
Tributos (excluídos encargos sociais) DVA	752	0,06%	0,02%	802	0,06%	0,02%
Total - Indicadores sociais externos	9.099	0,66%	0,24%	11.305	0,82%	0,29%
4 - Indicadores Ambientais[2]	**Valor (mil)**	**% sobre RO**	**% sobre RL**	**Valor (mil)**	**% sobre RO**	**% sobre RL**
Investimentos relacionados com a produção/ operação da empresa	14.584	1,21%	0,34%	0	0,00%	0,00%
Investimentos em programas e/ou projetos externos	192	0,02%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Total dos investimentos em meio ambiente	14.775	1,23%	0,35%	0	0,00%	0,00%
Quanto ao estabelecimento de "metas anuais" para minimizar resíduos, o consumo em geral na produção/ operação e aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais, a empresa	( ) não possui metas ( ) cumpre de 51 a 75% ( ) cumpre de 0 a 50% (x) cumpre de 76 a 100%			( ) não possui metas ( ) cumpre de 51 a 75% ( ) cumpre de 0 a 50% (x) cumpre de 76 a 100%		

5 - Indicadores do Corpo Funcional	2012	2011
Nº de empregados (as) ao final do período	11.456	10.234
Nº de admissões durante o período	1.624	1.289
Nº de empregados (as) terceirizados (as)	2.635	2.600
Nº de estagiários (as)	79	1.845
Nº de empregados (as) acima de 45 anos	5.263	5.064
Nº de mulheres que trabalham na empresa	5.212	4.535
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	26,30%	36,91%
Nº de negros (as) que trabalham na empresa	491	209
% de cargos de chefia ocupados por negros (as)	4,58%	2,16%
Nº de pessoas com deficiência ou necessidades especiais[3]	65	36

6 - Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial	2012			2011		
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa	12,17%			13,20%		
Número total de acidentes de trabalho	101			134		
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	( ) direção	(x) direção e gerências	( ) todos(as) empregados(as)	( ) direção	(x) direção e gerências	( ) todos(as) empregados(as)
Os pradrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	( ) direção e gerências	( ) todos(as) empregados(as)	(x) todos(as) + Cipa	( ) direção e gerências	( ) todos(as) empregados(as)	(x) todos(as) + Cipa
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as) trabalhadores(as), a empresa:	( ) não se envolve	( ) segue as normas da OIT	(x) incentiva e segue a OIT	( ) não se envolve	( ) segue as normas da OIT	(x) incentiva e segue a OIT
A previdência privada contempla:	( ) direção	( ) direção e gerências	(x) todos(as) empregados(as)	( ) direção	( ) direção e gerências	(x) todos(as) empregados(as)
A participação dos lucros ou resultados contempla:	( ) direção	( ) direção e gerências	(x) todos(as) empregados(as)	( ) direção	( ) direção e gerências	(x) todos(as) empregados(as)

Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela empresa:	( ) não são considerados	(x) são sugeridos	( ) são exigidos	( ) não são considerados	(x) são sugeridos	( ) são exigidos
Quanto à participação de empregados(as) em programas de trabalho voluntário, a empresa:	( ) não se envolve	( ) apoia	(x) organiza e incentiva	( ) não se envolve	( ) apoia	(x) organiza e incentiva
Número total de reclamações e críticas de consumidores(as)[4,5 e 6]:	na empresa 9.570	no Procon 133	na Justiça 8944	na empresa 8.483	no Procon 69	na Justiça 5643
% de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas[4,5 e 6]:	na empresa 100%	no Procon 100%	na Justiça 100%	na empresa 100%	no Procon 100%	na Justiça 100%
Valor adicionado total a distribuir (em mil R$):	Em 2012: 2.751.458			Em 2011: 2.757.190		
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	27,3% governo 40,9 % colaboradores(as) 11,9 % acionistas 2 % terceiros 17,9% retido			29,1% governo 36,2 % colaboradores(as) 13 % acionistas 1,9 % terceiros 19,8% retido		

7 - Outras Informações

(1) O valor informado em Educação refere-se aos investimentos em graduação, pós-graduação, mestrado, idiomas e assinatura de periódicos/jornais pagos no periodo de 01/01/2012 a 31/12/2012.
(2) O critério foi definido em 2012 que também foi o primeiro ano em que o processo de gestão pode ser auditado. Desta forma, os dados de anos anteriores não foram apresentados.
(3) O ingresso de pessoas com deficiência (PCD) no Banrisul é realizado por meio de concurso público, onde cada concorrente escolhe a região que deseja trabalhar no momento da inscrição. A ordem de escolha das agências dentro de cada região é definida através de sua classificação no concurso. Neste caso, para que o empregado possa desempenhar suas funções, a agência escolhida será adequada às suas necessidades. Em 2012, o quadro funcional da empresa tinha 51 pessoas com deficiência e 14 reabilitados.

Reclamações na Justiça

(4) O número informado em 2012 contempla todas as ações ativas (“em estoque”) referentes a reclamações e críticas de consumidores, existentes no ano de 2012, mas não necessariamente, ajuizadas neste ano;
(5) O número informado em 2011contempla todas as ações ativas (“em estoque”) referentes a reclamações e críticas de consumidores, existentes no ano de 2011, mas não necessariamente, ajuizadas neste ano;
(6) A diferença de ações referentes a reclamações e críticas de consumidores existentes entre 2011 e 2012 não revela o real incremento no estoque de ações ativas, pois no ano de 2012, os dados cadastrais de toda a base de dados das ações existentes, foram totalmente revisados e retificados, quando necessário.
O ingresso de pessoas com deficiência (PCD) no Banrisul é realizado por meio de concurso público, onde cada concorrente escolhe a região que deseja trabalhar no momento da inscrição. A ordem de escolha das agências dentro de cada região é definida através de sua classificação no concurso. Neste caso, para que o empregado possa desempenhar suas funções, a agência escolhida será adequada às suas necessidades. Em 2012, o quadro funcional da empresa tinha 51 pessoas com deficiência e 14 reabilitados.

Índice Remissivo

Informações de Perfil - GRI 3.12

	Indicador		Atendimento	Página	Observação
Estratégia e análise	1.1	Mensagem do Presidente	Total	6	-
Perfil organizacional	2.1	Nome da organização	Total	8, 13	-
	2.2	Principais marcas, produtos e/ou serviços	Total	9	-
	2.3	Estrutura operacional da organização	Total	10	-
	2.4	Localização da sede da organização	Total	8	-
	2.5	Países em que a organização opera e em que suas principais operações estão localizadas	Total	10	-
	2.6	Tipo e natureza jurídica da propriedade	Total	8	-
	2.7	Mercados atendidos	Total	10	-
	2.8	Porte da organização	Total	8	-
	2.9	Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório	Total	10, 11	-
	2.10	Prêmios recebidos no período coberto pelo relatório	Total	13	-
Parâmetros para o relatório	3.1	Período coberto pelo relatório	Total	3	-
	3.2	Data do relatório mais recente	Total	3	-
	3.3	Ciclo de emissão de relatórios	Total	3	-

	3.4	Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório ou seu conteúdo	Total	86	-
	3.5	Processo para definição do conteúdo do relatório	Total	4	-
	3.6	Limite do relatório	Total	4	-
	3.7	Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório	Total	4	-
	3.8	Base para a elaboração do relatório	Total	4	-
	3.10	Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores	Total	53, 55, 56, 58, 73, 74	
	3.11	Mudanças significativas de escopo, limite ou métodos de medição aplicados no relatório	Total	53, 56, 58, 73, 74	-
	3.12	Tabela que identifica a localização das informações no relatório	Total	80	-
Governança, compromissos e engajamento	4.1	Estrutura de governança da organização, incluindo comitês do alto órgão de governança	Total	29, 30, 31, 32, 33	
	4.2	Presidência do mais alto órgão de governança	Total	32	
	4.3	Membros independentes ou não executivos do mais alto órgão de governança	Total	28, 32, 33	
	4.4	Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações ou deem orientações ao mais alto órgão de governança	Total	46	O Banco não possui mecanismos formais, somente endereços eletrônicos e a seção Fale com o RI, disponível no site. O Portal de Governança está em processo de construção, com previsão de entrega para 2015.
	4.12	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa	Total	72	-
	4.14	Relação de grupos de stakeholders engajados pela organização	Total	4	-
	4.15	Base para a identificação e seleção de stakeholders com os quais se engajar	Total		-

Indicadores de Desempenho

	Indicador		Atendimento	Página	Observação
Desempenho econômico	EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído	Total	20	-
	EC5	Variação da proporção do salário mais baixo comparado ao salário mínimo local em unidades operacionais importantes	Total	58, 59	-
Desempenho ambiental	EN1	Materiais usados por peso ou volume	Total	73	-
	EN3	Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária	Total	74	-
	EN4	Consumo de energia indireta discriminado por fonte primária	Parcial	74	-
	EN5	Energia economizada devido a melhorias em conservação e eficiência	Total	73	-
	EN6	Iniciativas para fornecer produtos e serviços com baixo consumo de energia	Total	65, 73	-
	EN8	Total de retirada de água por fonte	Parcial	74	-
	EN14	Estratégia, medidas em vigor e planos futuros para a gestão de impactos na biodiversidade	Parcial	55, 68	-
	EN30	Total de investimentos e gastos em proteção ambiental, por tipo	Total	74	Não houve outros investimentos no ano de 2012.
Desempenho social - Laborais	LA1	Total de trabalhadores, por tipo de emprego, contrato de trabalho e região	Total	52	-
	LA2	Número total e taxa de rotatividade de empregados, por faixa etária, gênero e região	Total	53	-
	LA7	Taxa de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho, por região	Total	56	A gestão deste indicador será revista a partir do próximo ciclo
	LA8	Programas de educação, treinamento, aconselhamento, prevenção e controle de risco	Total	57	-

	Indicador		Atendimento	Página	Observação
	LA10	Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por categoria funcional	-	-	Os dados sobre as horas de treinamento não foram assegurados devido aos atuais controles internos. Para os próximos ciclos, o Banrisul estudará a viabilidade e os prazos necessários para essa adequação
	LA12	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho	Total	55	-
Direitos humanos					
	HR4	Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas	Total	34	-
	HR8	Percentual do pessoal de segurança submetido a treinamento	Total	47	-
	SO4	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção	Total	33, 34	-
	SO5	Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e lobbies	Total	49	-
	SO6	Valor total de contribuições financeiras e em espécie para partidos políticos, políticos ou instituições relacionadas	Total	34	-
Responsabilidade sobre o produto	PR5	Práticas relacionadas à satisfação do cliente	Total	41, 42, 43, 44, 47	-
	PR6	Programas de adesão às leis, normas e códigos voluntários relacionados a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio	Total	34	-
	PR7	Casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing	Total	34	-
	PR8	Número total de reclamações comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes	Total	45, 46	-
Serviços financeiros	FS1	Políticas com componentes socioambientais específicos aplicadas às linhas de negócio	Parcial	65, 66, 67	-

	FS6	Percentual das linhas de negócios do portfólio especificados por região, tamanho e setor	Parcial	23, 24, 65, 66, 67	-
	FS7	Valor monetário dos produtos e serviços criados para proporcionar um benefício social específico para cada linha de negócios, divididos por finalidade	Parcial	64, 65, 66, 68, 69	-
	FS8	Valor monetário dos produtos e serviços criados para proporcionar um benefício ambiental específico para cada linha de negócios, divididos por finalidade	Parcial	64, 65, 68, 69	-
	FS13	Pontos de acesso em áreas pouco populosas ou em desvantagem econômica por tipo	Parcial	12	-
	FS14	Iniciativas para melhorar o acesso de pessoas com deficiências aos serviços financeiros	Parcial	59	-
	FS16	Iniciativas para melhorar a educação financeira por tipo de beneficiário	Parcial	75	-

Expediente

Coordenação geral do relatório

Grupo Estratégico de Gestão Socioambiental do Banrisul
Rua Caldas Júnior, 108 – Mezanino – Centro Histórico
90018-900 – Porto Alegre/RS – Brasil
Telefone: (+55 51) 3215-1867

Consultoria GRI

BSD Consulting

Auditoria

Ernst & Young Terco

Fotografia

Airton Mestre da Casa Júnior (pg 28), Alina Souza (pg 49), Anderson Martins (pg 8),
Andrea Santini (pg 22), Camila Domingues (pgs 48), Camila Hermes (pg 69), Claudio Fachel (pg 37)Cristiano Garcia (pg 24),
Eduardo Seidl (pg 17), Imprensa BM&FBOVESPA (pg 46), Ivan de Andrade (pgs 41 e 18), Jerônimo Nilson (pg 56),
Jornal Ibiá (pg 70), Lane Pfeiffer (pgs 5, 25, 35, 37, 42 e 61)
Nabor Goulart (pg 39), Tatiana Gomes (pg 68 e 75) e
Wikimedia Commons (pg 16).

Geração de conteúdo

Critério – Inteligência em Conteúdo

Projeto gráfico e diagramação

Tiago Lobo

Dúvidas, sugestões e críticas em relação a este relatório podem ser
encaminhadas para o e-mail socioambiental_relatorios@banrisul.com.br.
GRI 3.4

Relatório dos Auditores Independentes da Asseguração Limitada do Relatório Anual de Sustentabilidade com base nas diretrizes do GRI nível C – Banco do Estado do Rio Grande do Sul S.A

Aos Administradores e Acionistas do
Banco do Estado do Rio Grande do Sul S.A

Introdução

Fomos contratados pelo **Banco do Estado do Rio Grande do Sul S.A** para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre os indicadores contidos no **Relatório Anual de Sustentabilidade com base nas diretrizes do GRI nível C** relativo ao período de 01 de janeiro de 2012 a 31 de dezembro de 2012.

Responsabilidades da administração da Companhia

A administração do Banco do Estado do Rio Grande do Sul S.A é responsável pela elaboração e apresentação de forma adequada das informações constantes no Relatório Anual de Sustentabilidade relativo ao período de 01 de janeiro de 2012 a 31 de dezembro de 2012, de acordo com critérios, premissas e metodologias do GRI nível C e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre os indicadores constantes no **Relatório Anual de Sustentabilidade do Banco do Estado do Rio Grande do Sul S.A** sob as obras de controle operacional ou liderança, relativo ao período de 01 de janeiro de 2012 a 31 de dezembro de 2012, com base no trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com o Comunicado Técnico do Ibracon (CT) Nº 07/2012, aprovado pelo Conselho Federal de Contabilidade e elaborado tomando por base a NBC TO 3000 (Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão), emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade – CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000, emitida pela Federação Internacional de Contadores, aplicáveis às informações não históricas. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, incluindo requisitos de independência e que o trabalho seja executado com o objetivo de obter segurança limitada de que os indicadores do **Relatório Anual de Sustentabilidade do Banco do Estado do Rio Grande do Sul S.A**, para o período de 01 de janeiro de 2012 a 31 de dezembro de 2012, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à administração e outros profissionais da Companhia que foram envolvidos na elaboração do Relatório Anual de Sustentabilidade, assim como, pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilite concluir na forma de asseguração limitada sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o leve a acreditar que as informações constantes no Relatório Anual de Sustentabilidade, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação e apresentação das informações constantes no Relatório Anual de Sustentabilidade de acordo com critérios, premissas e metodologias próprias do Banco do Estado do Rio Grande do Sul S.A. Os procedimentos compreenderam:
(a) o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os controles internos que serviram de base para a elaboração do **Relatório Anual de Sustentabilidade do Banco do Estado do Rio Grande do Sul S.A** para o período de 01 de janeiro de 2012 a 31 de dezembro de 2012;

(b) o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a preparação e compilação do Relatório Anual de Sustentabilidade através de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
(c) aplicação de procedimentos analíticos sobre informações quantitativas e indagações sobre informações qualitativas e sua correlação com os indicadores Relatório Anual de Sustentabilidade; e
(d) confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações financeiras e/ou registro contábeis.

Os trabalhos de asseguração limitada compreenderam, também, a aderência às diretrizes da estrutura de elaboração dos indicadores da Global Reporting Initiative Versão 3.0 nível C, aplicável na elaboração das informações constantes no **Relatório Anual de Sustentabilidade do Banco do Estado do Rio Grande do Sul S.A**, relativo ao período de 01 de janeiro de 2012 a 31 de dezembro de 2012.

Acreditamos que as evidências obtidas em nosso trabalho foram suficientes e apropriadas para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

Alcance e limitações

Os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguração limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguração que tem por objetivo emitir uma opinião sobre o Relatório Anual de Sustentabilidade. Consequentemente, não nos possibilitam obter segurança de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguração que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho com objetivo de emitir uma opinião, poderíamos ter identificados outros assuntos ou eventuais distorções nas informações constantes no Relatório Anual de Sustentabilidade. Dessa forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações.

Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dada à natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitos a pressupostos individuais e a julgamentos. Adicionalmente, não foi escopo de nossos trabalhos: validação das informações históricas, informações de mercado, informações descritivas, metas, projeções e opiniões sujeitas a avaliações subjetivas.

Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que os indicadores constantes no Relatório Anual de Sustentabilidade do Banco do Estado do Rio Grande do Sul S.A, no período de 01 de janeiro de 2012 a 31 de dezembro de 2012, não tenham sido elaboradas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com critérios, premissas e metodologias para elaboração dos indicadores da Global Reporting Initiative Versão 3.0 nível C.

São Paulo, 23 de julho de 2013.

ERNST & YOUNG TERCO
Auditores Independentes S.A
CRC-SP-105199/F

Fernando A. S. Magalhães
Contador CRC – 1SP 133169/O

Declaração Exame do Nível de Aplicação pela GRI

A GRI neste ato declara que **Banrisul** apresentou seu relatório "Relatório de Sustentabilidade Banrisul 2012" para o setor de Serviços de Relatório da GRI, que concluiu que o relatório atende aos requisitos de Nível de Aplicação C+.

Os Níveis de Aplicação da GRI comunicam quanto do conteúdo das Diretrizes G3 foi aplicado no relatório de sustentabilidade enviado. O Exame confirma que o conjunto e número de itens de divulgação exigidos para aquele Nível de Aplicação foram cobertos pelo relatório e que o Sumário de Conteúdo da GRI é uma representação válida das informações exigidas, conforme descritas nas Diretrizes G3 das GRI. Para a metodologia, ver www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

Os Níveis de Aplicação não fornecem um parecer sobre o desempenho de sustentabilidade da organização relatora nem sobre a qualidade das informações contidas no relatório.

Amsterdã, 17 de julho 2013

Nelmara Arbex
Vice-Presidente
Global Reporting Initiative

O "+" foi acrescentado a este Nível de Aplicação porque Banrisul submeteu (parte de) seu relatório a verificação externa. A GRI aceita a soberania da própria organização na escolha da organização responsável pela verificação externa e na decisão do escopo da verificação.

A Global Reporting Initiative (GRI) é uma organização baseada em redes pioneira no desenvolvimento da estrutura para elaboração de relatórios de sustentabilidade mais usada no mundo e está comprometida com sua melhoria contínua e aplicação em todo o mundo. As Diretrizes G3 da GRI estabeleceram os princípios e indicadores que as organizações podem usar para medir e relatar seu desempenho econômico, ambiental e social. www.globalreporting.org

***Isenção de Responsabilidade:** No caso do relato de sustentabilidade incluir links externos para materiais audiovisuais,entre outros, esta declaração irá referir-se apenas ao material submetido à GRI no momento do Exame em 9 de julho 2013 . A GRI exclui expressamente a aplicação desta declaração a alterações posteriores aos referidos materiais.*