

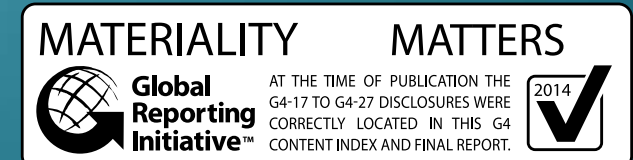


 **Banrisul**

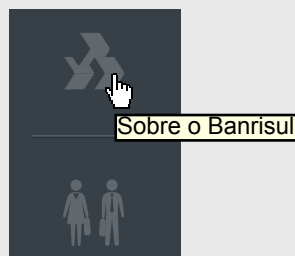
**RELATÓRIO**

**DE SUSTENTABILIDADE**

**2013**



## Como utilizar este relatório



### Navegue através do menu lateral

Este documento possui um menu lateral para fácil localização dos capítulos deste relatório. Você também pode utilizar o sumário para navegação entre os capítulos.



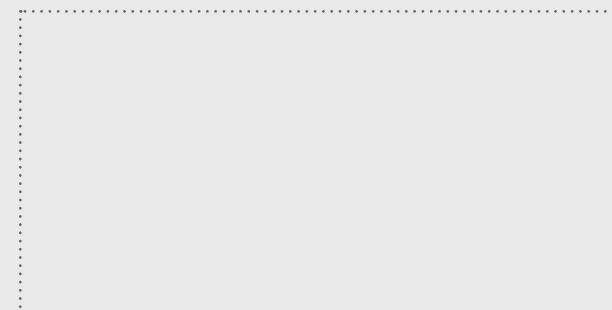
### Navegue através dos botões

Você pode navegar nas páginas através dos botões localizados no canto inferior direito do documento. Utilize também o *scroll* do seu mouse.



### Amplie o conteúdo

Através dos botões **(CTRL) + (+)** e **(CTRL) + (-)** você pode ampliar e reduzir o conteúdo, sem perder a qualidade de leitura das fontes.



### Confira a definição dos indicadores GRI

Os textos possuem botões que remetem a um indicador GRI contextualizado. Posicione o mouse sobre esse botão para verificar a respectiva definição.

### Veja as informações do sumário

Ao clicar em um indicador, você é direcionado ao sumário GRI, localizado no final do relatório. Essas páginas possuem diversas informações, além de indicar outras páginas em que o tema é mencionado.



---

---

54

---

---

67

---

---

89

---

---

96

---

---

103

---

38

---

104

## Mensagem do Presidente

Nascido para fomentar o desenvolvimento do Rio Grande do Sul, o Banrisul completou 85 anos de existência em 2013 com agências instaladas em nove Estados brasileiros mais o Distrito Federal. Como primeiro passo para integrar a gestão da sustentabilidade em toda a cadeia de valor, o Banco aderiu em 2013 ao **Pacto Global**, uma das maiores redes internacionais de responsabilidade corporativa, e aos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio. O Banrisul, pelo Pacto Global, compromete-se em ampliar e incentivar ações que assegurem os direitos humanos, condições dignas de trabalho, respeito ao meio ambiente e combate à corrupção.

### Crescimento do RS

O Rio Grande do Sul viveu um bom momento em 2013, com boas safras de soja e milho, expansão do polo naval, investimento em energia eólica, biocombustíveis, além do crescimento dos negócios em setores tradicionais como a agricultura familiar e empresarial, com um importante avanço na utilização de tecnologias que melhoraram o padrão da produtividade e sustentabilidade dessa atividade. Acompanhando essa tendência de diversificação da

atividade econômica e um cenário de forte concorrência no mercado financeiro, o Banrisul vem investindo na estratégia de ampliar seu portfólio de produtos e em alternativas de mercado mais perenes. A Rede Banricompras, agora fazendo transações com bandeiras Visa, MasterCard, VerdeCard e Banricompras, finalizou o ano com 139 mil estabelecimentos comerciais credenciados.

**“Ampliar e incentivar ações que assegurem os direitos humanos.”**

Túlio Zamin

O lucro líquido alcançou **R\$ 791,6 milhões** em 2013, e hoje o Banrisul está entre os dez maiores bancos do Brasil, sendo o 7º banco em número de agências. De janeiro a dezembro foram abertas 44 novas agências, 41 novos pontos de atendimento eletrônico e dois postos bancários. Em 2013, o Banrisul registrou rentabilidade de 16,2% sobre o patrimônio líquido médio (ante 18,1% em 2012), que encerrou o ano em



2013 foi o ano em que o Banrisul completou 85 anos.

R\$ 5,1 bilhões. Esses resultados estão abaixo dos registrados em 2012, porém essa redução faz parte de nossa estratégia de focar em relacionamentos e produtos de longo prazo, mesmo que com menor margem no curto prazo.

### Balanco financeiro

O Banco tem R\$ 53,2 bilhões em ativos, dos quais R\$ 27,8 bilhões em operações de crédito.

Os recursos captados e administrados finalizaram o ano em **R\$ 42,4 milhões**, um crescimento de 20% em relação a 2012.

Como ocorre todos os anos, em 2013 também houve o processo de negociação coletiva com os sindicatos dos bancários que envolveram todas as instituições financeiras do País. Mesmo com um período mais extenso do que em outras oportunidades, com duração de 42 dias, a postura da Diretoria sempre foi de bus-

.....



## Mensagem do Presidente

car o diálogo e a mediação para encontrar o necessário equilíbrio entre as demandas sindicais e os limites da instituição.

O ano também foi marcado por investimentos estruturais em novas soluções para sustentar o crescimento dos negócios e elevar a eficiência operacional do Banrisul. Para isso, foram gastos **R\$ 299,5 milhões** na implantação de novos sistemas corporativos voltados à modernização tecnológica, à ampliação e melhorias no sistema operacional da rede, como a automação de **58 processos** de *back office*, no aprimoramento de controles de acesso e de segurança dos ambientes tecnológicos da instituição, além da revitalização da rede de agências com reformas e adequações de acessibilidade. Todas essas medidas foram tomadas com o objetivo de atender com agilidade e segurança a estratégia de expansão das operações e assegurar a competitividade do Banco.

### Investimentos em pessoas

Outro investimento fundamental para elevar a consistência e a qualidade dos serviços prestados às comunidades onde o Banrisul está presente foi a contratação de **1.904 novos empregados**. Consideramos um investi-

mento importante, pois, aliamos o projeto de expansão da rede de agências à qualificação do atendimento com novos funcionários. Nesse sentido, nossa instituição vem investindo na modernização dos processos de Recursos Humanos e na valorização dos profissionais que ingressam no Banco. Em 2013 foram ofertados diversos cursos de aperfeiçoamento. A implantação do projeto **Renova RH**, modernizou a rotinas de Recursos Humanos adequando o sistema às melhores práticas do mercado. O modelo de aprendizado interno também foi aperfeiçoado e, desde abril de 2013, a instituição conta com o programa de **Educação à Distância** (EAD), que facilita o desenvolvimento meritocrático dos funcionários sem a necessidade de deslocamento do seu local de moradia e de trabalho.

A lógica que permeia os negócios com estruturas consistentes é a qualidade e não o volume de operações. Por essa razão, estamos iniciando a construção de uma visão transversal de sustentabilidade no dia a dia das nossas operações, incentivando nossos empregados, por exemplo, a dar orientação financeira sobre produtos e serviços mais adequados aos clientes.

### Inserção nas comunidades

Em 2013, o Banco manteve seu projeto de interação com as comunidades onde está inserido, inclusive participando de **fóruns de políticas públicas** no Estado do Rio Grande do Sul, como o Comitê Estadual de Inclusão Digital, o Conselho de Avaliação e Enquadramento Legal de Projetos de Investimentos e o Núcleo Estadual de Ações Transversais. Muito além de incentivar o investimento regional, o Banco vem alicerçando, em conjunto com tomadores de decisão, estratégias para o desenvolvimento social, econômico e ambiental do Estado. Cabe aqui destacar iniciativas como o Programa Sementes, o Mais Água Mais Renda e o Mais Ovinos no Campo.

### Visão de futuro

Vislumbramos transformações possíveis e necessárias para que o Banrisul seja referência em responsabilidade social, econômica e ambiental. Nesse sentido, o **Plano Diretor para Sustentabilidade** está surgindo com o intuito de consolidar os processos de sustentabilidade integrados aos negócios do Banco.

Temos as bases para a atuação do Banco

traçadas em nosso planejamento estratégico e a confiança de que a opção de diversificar nosso portfólio e estabelecer relações de longo prazo com os clientes continuará trazendo resultados nos próximos anos. Nessa trajetória, a administração do Banrisul estará empenhada para continuar merecendo a confiança de seus empregados, acionistas, administrações públicas, comunidade, fornecedores e clientes.



Túlio Zamin, presidente do Banrisul.



# APRESENTAÇÃO





## Apresentação

### O relatório

Este Relatório de Sustentabilidade reúne informações sobre os desempenhos econômico, social e ambiental do Banrisul no período entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2013, em conformidade com a **versão G4** das diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI) e a opção “de acordo” escolhida foi a **Essencial\***. Com periodicidade anual, o último relatório de sustentabilidade do Banco foi publicado em 2013, com referência às operações em 2012.

**\*Essencial:** contém os elementos essenciais de um relatório de sustentabilidade, pois oferece o pano de fundo contra o qual a organização relata os impactos do seu desempenho econômico, ambiental, social e de governança.

**Abrangente:** exige a divulgação de informações adicionais sobre a estratégia, análise, governança, ética e integridade da organização.

### Auditoria externa

Para qualificar o processo de sustentabilidade e dar mais credibilidade ao relato, o Banrisul, com a ratificação da alta administração, definiu submeter a publicação à auditoria externa limitada, a cargo da empresa **Deloitte Touche Tohmatsu**. Não houve alterações em escopo e limites dos aspectos em relação ao relatório anterior. No entanto, a adoção da versão G4 da GRI pode afetar a comparabilidade entre alguns indicadores. Quaisquer reformulações de dados ou métodos de medição estão descritas ao longo do texto, em cada indicador. Os dados contábeis, assegurados pela auditoria externa **Ernst Young & Terco**, estão consolidados para todo o Grupo Banrisul, contemplam as empresas controladas e não são impactados pela alteração da razão social da Banrisul Serviços e pela integração das operações da Rede de Adquirência Banrisul à gestão de *vouchers*. Os dados relativos ao desempenho socioambiental, por sua vez, só contemplam o Banrisul S.A.

### Stakeholders

Por ter desenvolvido um processo com definição e mapeamento de *stakeholders* prioritários e feito uma consulta a essas partes para o processo de elaboração do relatório de sustentabilidade do ano anterior, o Banrisul optou por, neste ciclo de relato, fazer sua materialidade em um processo estruturado de análise interno. Esse processo observou os **quatro princípios** da GRI G4: Contexto da Sustentabilidade, Materialidade, Completude e Inclusão de *Stakeholders*. O Banco optou por esse processo, por entender que é necessário alinhar os temas internamente antes de novas consultas a *stakeholders* externos. A visão externa veio das análises de mídia e setorial na etapa de identificação apresentada a frente. Todo o processo contou com o apoio de uma consultoria especializada.



### Temas Materiais

Temas Materiais são aqueles que podem ser razoavelmente considerados importantes por refletirem os impactos econômicos, ambientais e sociais da organização ou influenciarem as decisões de *stakeholders*.

## Identificação

Com o apoio da consultoria contratada, foi feito um amplo levantamento de tópicos com potencial de ser relevante para a gestão da sustentabilidade do Banrisul. Para essa etapa, **quatro atividades** foram desenvolvidas.

### Pesquisa de mídia

Ampla pesquisa na **internet** sobre o Banrisul e o setor financeiro a fim de identificar quais foram os temas mais relevantes e lembrados para o setor financeiro em 2013.

### Análise setorial

Análise dos temas de sustentabilidade mais relevantes apresentados pelas empresas do setor financeiro em seus relatórios financeiros. Para o processo, foram analisados relatórios de três grandes **instituições financeiras brasileiras**, além do relatório de sustentabilidade da Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN) e o estudo de maio de 2013 disponibilizado pela GRI em seu site, Sustainability Topics for Sectors: What do Stakeholders Want to Know? – Banks, Diverse Financials, Insurance.

### Materialidade 2012

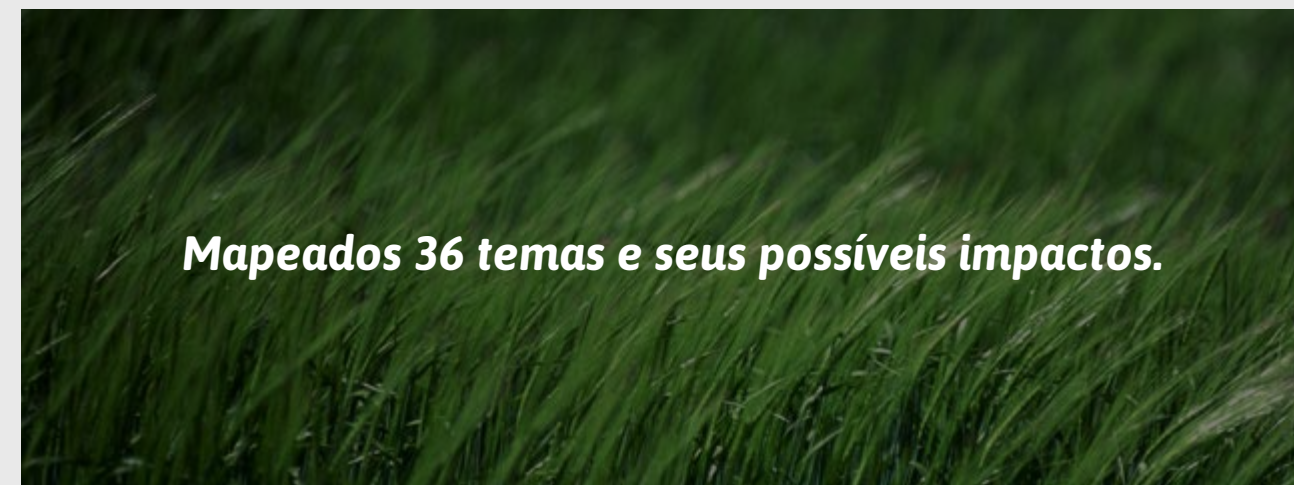
Análise dos pontos levantados pelas **entrevistas** desenvolvidas no processo de materialidade de 2012 e seus resultados.

### Aspectos do GRI G4

Cruzamento entre os tópicos levantados pelos processos anteriores e os aspectos trazidos pela **GRI G4** e pelo Suplemento da GRI do Setor Financeiro.

### Temas materiais

Após esse processo de levantamento de possíveis temas materiais foi feita uma análise dos limites de cada um dos **36 temas** mapeados. Nessa análise foram identificados possíveis impactos de cada um dos temas, além da definição de se esse impacto ocorria dentro ou fora da organização.



### Consultoria

Para esse processo, consultores da empresa contratada com experiência nas diretrizes da GRI e no setor financeiro se reuniram e avaliaram cada um dos 36 temas levando em conta critérios preestabelecidos. Foram considerados internos os temas que estavam alinhados à estratégia da organização, eram relevantes setorialmente e com frequência apareceram na pesquisa de mídia. A análise dos temas como externos, por sua vez, considerou aqueles que eram críticos e tinham potencial de causar risco à cadeia de valor. Essa análise foi validada e revisada em um encontro presencial com o **Grupo Estratégico de Gestão Socioambiental** do Ban-

risul, que auxiliou com uma visão institucional dos possíveis impactos de cada um dos temas para o Banco.

### Validação

Para essa etapa, os dois princípios observados de forma mais estruturada foram o **Contexto da Sustentabilidade**, com essa análise setorial e da instituição, e a Inclusão de *stakeholders*, contemplada nesse processo com a múltipla visão trazida pela ampla pesquisa de mídia e com a visão do público interno trazida pela análise da Equipe Socioambiental do Banco.

## Materialidade 2012

A matriz de materialidade em 2012 envolveu entrevistas presenciais com *stakeholders* internos (gestores internos e alta administração) e entrevistas por telefone com grupos de *stakeholders* externos definidos como prioritários (clientes, fornecedores, comunidade, governo, acionistas minoritários e majoritários).

Para a priorização desses *stakeholders*, 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, sete categorias de *stakeholders* ganharam status de prioritárias: 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 presenciais e a distância (por telefone). 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.





## Priorização dos temas

Após a revisão da lista de possíveis temas materiais, analisou-se com base em dois grandes eixos – Influência nas Avaliações e Decisões dos *Stakeholders* e Importância dos Impactos Econômicos, Sociais e Ambientais – a **relevância** de cada um dos 36 possíveis temas levantados no processo de identificação. A análise no primeiro eixo foi feita com base em três questões iguais, que contemplavam aspectos relacionados à percepção de imagem, relevância para o setor e frequência do tema na mídia, analisadas para cada um dos 36 temas e com quatro possibilidades de análise. A análise da Importância dos Impactos Econômicos, Sociais e Ambientais foi feita com base em quatro questões preestabelecidas e quatro possibilidades de análise, que auxiliaram na avaliação da probabilidade, da gravidade, dos riscos e da oportunidade que o tema trazia para a organização.

Todo o processo foi previamente estruturado pela **consultoria** contratada em conjunto com o Banrisul e avaliado em consenso em reunião presencial. Para a priorização dos 36 temas, foram levados em conta todos os documentos e materiais analisados no processo de

identificação, bem como a avaliação feita para a verificação do impacto e limite de cada tema.

Após essa análise consensual e a consolidação dos resultados, **seis temas** foram classificados como prioritários (ver 6 primeiros temas da lista de temas relevantes). Esses seis temas foram analisados conjuntamente entre consultoria e o Banrisul, e chegou-se ao consenso de que de fato refletiam a realidade do Banco, que está em processo de estruturação e consolidação da sustentabilidade em sua gestão. Adicionalmente, a equipe envolvida optou por incluir o tema da **educação financeira** aos temas materiais, por entender que é um tema no qual as instituições financeiras brasileiras estão avançando e uma agenda que o Banrisul precisa entender e orientar sua gestão.

Para essa etapa, os dois princípios observados de forma mais estruturada foram Materialidade, por meio desse processo estruturado de análise que contemplou a avaliação da Influência nas Avaliações e Decisões dos *Stakeholders*,

a Importância dos Impactos Econômicos, Sociais e Ambientais e a Inclusão de *Stakeholders*, contempladas nesse processo com a análise das entrevistas realizadas para o processo de materialidade 2012, bem como a múltipla vi-

são, trazida pela pesquisa de mídia, e a visão do público interno, trazida pela análise da Equipe Socioambiental do Banrisul.





## Validação dos temas

A terceira etapa do processo de materialidade de 2013 foi a apresentação e validação do processo pela Diretoria do Banrisul. Após a análise do resultado da materialidade e a inclusão do tema Educação Financeira, todo o processo de materialidade foi apresentado para a **Diretoria** em reunião presencial. Nesse momento, os Diretores analisaram toda a lista de 36 possíveis temas e o resultado dos sete temas elencados como prioritários. Durante o processo de validação da materialidade, a Diretoria do Banrisul sugeriu o assunto **Mudanças Climáticas** devido à existência de produtos do Banco relacionados a catástrofes ambientais, como as linhas de crédito emergenciais.

Para essa etapa, os dois princípios observados de forma mais estruturada foram **Completeness**, com a análise dos Diretores, responsáveis pela formulações da estratégia do Banrisul quanto à adequação do processo de materialidade, e a Inclusão de **Stakeholders**, contemplada nesse processo pela avaliação por parte da Diretoria do Banco.



## Temas materiais

Após a validação dos temas materiais pela Diretoria do Banrisul, foi realizado um **workshop** com empregados do Banco que seriam responsáveis pela discussão e pelo monitoramento dos indicadores relacionados aos temas materiais. Nesse encontro, além da apresentação de todo o processo de materialidade e de seus resultados, aproveitou-se para validar

e complementar a relevância de cada um dos temas e seus impactos para o Banrisul.

Como resultado desse processo, os seguintes temas foram definidos como materiais (incluindo sua relevância e seus impactos) para o relato referente a 2013:

### Temas materiais validados

## Temas materiais

### Tecnologia e Inovação

Privacidade e segurança de dados dos clientes e novas tecnologias com viés socioambiental

- Investimentos em tecnologia e inovação são uma tendência no setor (segurança, agilidade, comodidade, redução de custos com materiais e consumo, capilaridade, acessibilidade).
- Está diretamente ligado à reputação e à satisfação de clientes.
- É um tema que está alinhado com as estratégias de negócio do Banrisul.
- Impacta diretamente em sigilo de informações de clientes.
- Garante a competitividade no mercado, a expansão da carteira de clientes e do leque de negócio e a redução de custos.
- Promove o desenvolvimento de novos produtos.
- Evita fraudes e prejuízos para o Banco.
- Promove acessibilidade aos clientes.

### Satisfação do cliente

- É uma medida da sensibilidade da organização quanto a necessidades e preferências de seus consumidores.
- É essencial para o sucesso de longo prazo da organização.
- Provê ideias de como a organização pode mudar a gestão, via aprendizado por conta das possíveis falhas.
- Apresenta os mecanismos de prestação de queixas que a organização utiliza para garantir a proteção dos direitos dos clientes.
- O aspecto é setorialmente relevante devido à liderança do setor nos *rankings* de reclamações, bem como, a portabilidade bancária.
- Promove o desenvolvimento e a adequação de sistemas para melhorar o atendimento ao cliente.
- Necessário para obter a percepção dos clientes sobre os produtos do Banco.
- Importante para captar a percepção dos clientes em relação a novos produtos.

### Segurança nas agências

Inclui capacitação do pessoal de segurança

- Demonstra a influência da organização na promoção de iniciativas para melhorar o acesso aos serviços financeiros por todos os seus clientes.
- Foca nas iniciativas praticadas pela instituição financeira que proporcionam serviços para melhorar o acesso de pessoas em desvantagem.
- O treinamento do pessoal de segurança pode ajudar a evitar riscos para a reputação da organização e de ações judiciais.
- O aspecto é setorialmente relevante devido à forte influência das instituições financeiras nessas questões e a importância da segurança nas agências dada por grande parte dos Bancos.
- Garante a segurança dos funcionários e clientes.

### Envolvimento com Governos

Parcerias governamentais e não governamentais para desenvolvimento local; influência no desenvolvimento de políticas públicas; apoio/investimento em infraestrutura

- Apresenta questões sobre ajuda financeira e as transações entre o Governo e o Banco.
- Provê a medida dos impactos indiretos gerados pelo negócio, como mudanças socioeconômicas na região/comunidade local (fortalecimento da comunidade local por meio de projetos/programas).
- Identifica o apoio do Banco no desenvolvimento local, bem como a influência na promoção de iniciativas para melhorar o acesso aos serviços financeiros.
- Apresenta informações sobre portfólio de produtos e base de clientes, que podem ser ponto de partida para processo de engajamento com partes interessadas.
- O aspecto é setorialmente relevante devido à grande importância dos bancos na promoção do desenvolvimento local e oferta de produtos/serviços socioambientais.

## Temas materiais

### Satisfação do público interno

Inclui greves, manifestações e turnover

- Demonstra a estratégia da organização para contratação de seus empregados e sua capacidade de atrair e reter empregados com qualificações diversas.
- Apresenta as práticas inclusivas de contratação da organização e de prevenção à discriminação.

Identifica a taxa de rotatividade dos empregados, que pode ser um reflexo da sua insatisfação.

- Demonstra os investimentos em recursos humanos, benefícios mínimos oferecidos pela organização e planos de aposentadoria.
  - Mostra o planejamento da organização em relação ao desenvolvimento de competências e qualificação de seu quadro funcional, contribuindo para a satisfação do empregado.
  - Apresenta o investimento da organização em seus empregados, que é um elemento fundamental para o desenvolvimento organizacional.
  - Revela como a organização trabalha para monitorar, manter e aprimorar as habilidades de seus empregados.
  - Revela se há transparência na análise de desempenho e no desenvolvimento de carreira.
- Revela os mecanismos da organização para identificar as queixas em relação às práticas trabalhistas.
- Apresenta o desempenho do quadro de empregados.

### Práticas de Auditoria

Rastreabilidade dos impactos socioambientais de seus produtos, gestão de riscos e avaliação dos impactos sociais e ambientais dos produtos financeiros; e impacto na biodiversidade na concessão de crédito.

- Tem o objetivo de apresentar as intenções da organização em considerar os impactos socioambientais no desenvolvimento e no oferecimento de produtos e serviços.
- As políticas de avaliação e monitoramento de impactos socioambientais podem influenciar nos impactos causados pelos produtos e serviços oferecidos.
- Apresenta os processos utilizados pela organização para avaliar os impactos socioambientais e como isso é considerado na tomada de decisão.
- Identifica a capacidade da organização de gerenciar os riscos socioambientais e sua capacidade de minimizar esses impactos.
- Mostra o posicionamento do Banco em relação ao tema. Principalmente por ser um banco público.
- Aborda o desafio de pensar em inovação de produtos, criar mais produtos com viés socioambiental.
- Envolve a necessidade de criar uma cultura de rastreabilidade e monitoramento pós-concessão de crédito.
- Abrange a análise sobre quais seriam os impactos para o Banco se a instituição fosse signatária dos Princípios de Equador.

### Educação Financeira

- A educação financeira e a adequação de produtos e serviços são elementos que ajudam a superar as diferenças culturais e econômicas do país.

- É possível orientar a população sobre o uso consciente do dinheiro e dos produtos financeiros, a fim de construir um planejamento financeiro familiar sem super endividamento e com geração de reservas.

O aspecto é setorialmente relevante devido ao desenvolvimento dos mercados financeiros e da inclusão bancária, bem como das mudanças demográficas, econômicas e políticas. A educação financeira é importante para auxiliar as pessoas a planejar e gerir sua renda, poupar, investir e garantir uma vida financeira mais estável.

- Essencial no treinamento de funcionários.

### Mudanças Climáticas

Impacto das mudanças climáticas e desastres naturais nos negócios do Banco.

- Possibilidade de acarretar em riscos, como aumento de custos ou outros fatores que afetem a competitividade.
- Possibilidade de impactar diretamente a sustentabilidade econômica com o setor rural/agrícola (setor no qual o Banrisul tem grande penetração no Rio Grande do Sul).
- Possibilidade de gerar oportunidades, como a criação de novos produtos/serviços (linhas de crédito emergenciais).
- O aspecto é setorialmente relevante devido aos impactos financeiros no negócio do Banco por conta de desastres naturais (linhas de créditos emergenciais).
- Coobrigação e responsabilidade do Banco na concessão de crédito.
- Possibilidade de gerar riscos e multas para o Banco por inadimplências.
- Os desastres naturais podem trazer riscos para o negócio, como diminuição de verba para próximo ciclo.
- Demanda do Governo por novos produtos, como as linhas emergenciais do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES).
- Demonstra o posicionamento do Banco em relação ao tema por meio dos produtos.



## Temas materiais

Esses temas orientaram a definição dos aspectos e indicadores materiais para o **Relatório de Sustentabilidade 2013**. Além desses temas, foram levados em conta conteúdos que alicerçam a gestão do Banco, como: transparência e divulgação de resultados; combate a fraudes, suborno e corrupção; Código de Ética e sua gestão; contribuições para partidos políticos; perfil corporativo; governança corporativa; gestão de riscos; estratégia, metas e gestão da sustentabilidade; Marco Legal do setor; multas e cumprimento legal.

A tabela nas próximas páginas apresenta o resultado desse processo, os limites dos assuntos materiais, sua relevância e seus respectivos impactos. Com base na relevância do tema para o Banco, foram definidos os indicadores que o Banrisul necessitaria relatar e outros que poderia acompanhar em seu processo de gestão da sustentabilidade.



**Definição de indicadores de impacto, com foco na gestão da sustentabilidade.**

## Temas materiais, limites e impactos

Assunto Material	Aspectos GRI-G4	Limite/Impacto Interno	Limite/Impacto Externo	Capítulo
Tecnologias e inovações (privacidade e segurança de dados dos clientes e novas tecnologias com viés socioambiental)	Privacidade de clientes	Qualidade dos serviços prestados, sigilo de informações de clientes, desenvolvimento de novos produtos, fraudes e prejuízos para o Banco, competitividade do Banco, acessibilidade aos clientes.	-	
Satisfação do Cliente	Rotulagem de produtos e serviços	Retenção e fidelização de clientes; reclamações e qualidade no atendimento; multas e prejuízos para o Banco	-	
Segurança nas agências (inclui capacitação do pessoal de segurança)	Práticas de segurança	Respeito aos direitos humanos, segurança dos empregados e clientes	Respeito aos direitos humanos, segurança dos empregados e clientes	
	Mecanismos de queixas relacionados a direitos humanos	Mecanismos de comunicação e relacionamento	Mecanismos de comunicação e relacionamento	
Envolvimento com governos (parcerias governamentais e não governamentais para desenvolvimento local, influência no desenvolvimento de políticas públicas e apoio/investimento em infraestrutura)	Desempenho econômico	Responsabilidade do Banco pela promoção do desenvolvimento local	-	
	Impactos econômicos indiretos	Responsabilidade do Banco pela promoção do desenvolvimento local	-	
	Políticas públicas	Transparência de envolvimento com o governo	-	
	Comunidades locais	Responsabilidade do Banco pela promoção do desenvolvimento local, inclusão Bancária, acesso de pessoas em desvantagem	-	



## Temas materiais, limites e impactos

Assunto Material	Aspectos GRI-G4	Limite/Impacto Interno	Limite/Impacto Externo	Capítulo
Satisfação do público interno, greves e manifestações e turnover	Emprego	Satisfação dos empregados e Rotatividade.	-	
	Treinamento e educação	Qualificação da mão de obra e satisfação dos empregados, atração e retenção.	-	
	Mecanismos de queixas relacionados a práticas trabalhistas	Mecanismos de comunicação e relacionamento.	-	
Práticas de auditoria e rastreabilidade dos impactos socioambientais de seus produtos, gestão de riscos e avaliação dos impactos sociais e ambientais dos produtos financeiros e impacto na biodiversidade na concessão de crédito	Portfólio de produtos (aspecto setorial específico)	-	Negócios que geram benefícios sociais e ambientais.	
	Auditoria (aspecto setorial específico)	-	Riscos para a reputação da organização. Evitar impactos negativos sociais ou ambientais.	
Educação Financeira	Rotulagem de produtos e serviços	Redução de inadimplência.	Redução de endividamentos dos clientes.	
Impactos das mudanças climáticas e desastres naturais para o negócio do Banco	Desempenho econômico	Desafio futuro eminente para o Banrisul. Oportunidade para portfólio de produtos.	Redução de riscos socioambientais dos clientes.	



## Outros processos de engajamento

Em diversas áreas de negócios, o Banrisul mantém processos estruturados para ouvir seus públicos, dar tratativa interna aos apontamentos recebidos e, de alguma forma, retorno aos *stakeholders*. Nas atividades relacionadas ao **custeio agrícola**, técnicos conveniados encaminham demandas específicas de produtores rurais por e-mail ou telefone, explicando a atividade desenvolvida por seus clientes. Em alguns casos, empregados nas agências notificam as equipes corporativas sobre as culturas que estão sendo desenvolvidas por seus clientes. O Banco então verifica se o apoio a tal atividade está previsto na relação do Banco Central do Brasil (Bacen), incluindo-a em seu portfólio. Na área Comercial, a Instituição é parceira do Governo do Estado do Rio Grande do Sul no projeto de **regularização de imóveis** da extinta Companhia Metropolitana de Habitação do Rio Grande do Sul (COHAB/RS), com uma linha de crédito especial e exclusiva para o registro das unidades habitacionais irregulares.

Outro exemplo de parceria está no **Micro-crédito**, que criou uma linha para integrantes da Brigada Militar como resultado de uma demanda encaminhada pelos brigadianos à Secretaria de Economia Solidária e Apoio à Micro

e Pequena Empresa (Sesampe). O produto tem como objetivo valorizar e incentivar o acesso de familiares desses profissionais a atividades de geração de renda e emprego. Em 2013, foram realizadas 55 operações no montante total de R\$ 261,1 mil. Ainda no âmbito de geração de renda, o Banrisul financiou a construção do **Shopping Popular** na cidade de Cruz Alta (RS), atendendo à solicitação da Associação dos Camelôs de Cruz Alta.

O Banco lançou em 2013 o **Portal Fornecedores RS** ([www.portalfornecedoresrs.com.br](http://www.portalfornecedoresrs.com.br)), que facilita a comunicação com fornecedores de produtos e serviços a órgãos públicos do Estado, ao próprio Banrisul e a grandes empresas privadas. Lançado em maio, o canal agiliza a solicitação de antecipação do valor dos contratos firmados, performados\* ou não. Além de propiciar a captação de novos clientes, esse portal contribui para que a Instituição cumpra seu papel de agente de desenvolvimento e propulsora da economia, facilitando o acesso ao crédito ao segmento de pessoa jurídica. O Portal Fornecedores RS encerrou o ano de 2013 tendo como conveniadas as empresas públicas Centrais de Abastecimento do Estado do Rio Grande do Sul S/A (CEASA/RS), Companhia Estadual

de Distribuição de Energia Elétrica (CEEE-D) e Companhia Estadual de Geração e Transmissão de Energia Elétrica (CEEE-GT), Companhia Riograndense de Artes Gráficas (CORAG), Companhia Riograndense de Saneamento (CORSAN), Companhia Riograndense de Mineração (CRM), Companhia de Processamento de Dados do Es-

tado do Rio Grande do Sul (PROCERGS) e Companhia de Gás do Rio Grande do Sul (Sulgás), além da empresa privada AGRALE S.A. e das empresas do Grupo Banrisul.



Fachada do Shopping Popular, projeto financiado pelo Banrisul na cidade de Cruz Alta/RS.

\* Consideram-se contratos performados aqueles em que o fornecedor já cumpriu a contraprestação necessária à existência e exigibilidade em relação ao conveniado (como a entrega do bem em uma operação de compra e venda ou a prestação do serviço a que se refere o crédito em questão).





1957

2013



**SOBRE O BANRISUL**



## Perfil

O Banco do Estado do Rio Grande do Sul S.A. (**Banrisul**) é uma sociedade anônima de capital aberto e de economia mista controlada pelo Estado do Rio Grande do Sul e vinculada à Secretaria da Fazenda como órgão da Administração Pública Indireta. Fundado em 1928, atua como banco múltiplo, norteado por sua Missão, Visão e Valores, por seu Código de Ética e por seu Regulamento de Pessoal, todos disponíveis na intranet e entregues em exemplar impresso aos novos empregados. Em 2013, o Banrisul reforçou seu compromisso com a sustentabilidade ao tornar-se signatário do Pacto Global e dos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio.

Ao longo do ano, o Banco ampliou seu portfólio, oferecendo produtos e serviços (como **cartões e seguros**) segmentados para os diversos perfis de renda e de consumo dos clientes. O portfólio, que antes dava ênfase a produtos mais caros, abriu espaço para novos itens, de prazos mais longos e mais adequados ao consumo que o cliente procurava no Banco. No fim do período, contava com **12.189 empregados** (incluindo Diretores) e oferecia mais de 600 produtos e serviços aos seus clientes. De acor-

do com dados do Bacen, o Banrisul ocupava em dezembro de 2013 a **11ª posição** no Sistema Financeiro Nacional (SFN) em ativos totais, era o 11º banco em patrimônio líquido e o 7º em depósitos totais e em número de agências, excluindo o BNDES.

Não houve alteração na estrutura do capital social do Grupo Banrisul. Entretanto, em 2013, as operações da rede de adquirência Banrisul foram integradas às atividades da administradora de *vouchers*. Com a reestruturação, a empresa Banrisul Serviços Ltda. teve sua razão social alterada para **Banrisul Cartões S.A.**. A partir de então, não houve qualquer mudança significativa em relação à localização de fornecedores, à estrutura da cadeia de suprimentos ou na relação com fornecedores.

### O Grupo Banrisul

O Banrisul integra o Grupo Banrisul, do qual fazem parte também quatro empresas controladas, Banrisul S.A. Administradora de Consórcios, Banrisul S.A. Corretora de Valores Mo-

biliários e Câmbio, Banrisul Armazéns Gerais S.A. e Banrisul Cartões S.A., e uma coligada, a Credimatone Promotora de Vendas e Serviços S.A. Os indicadores GRI só contemplam dados do Banrisul S.A. As demonstrações financeiras estão apresentadas em termos consolidados. Também fazem parte do **Grupo Banrisul** as empresas patrocinadas: Fundação Banrisul de Seguridade Social (FBSS) e Caixa de Assistência aos Empregados Banrisul (Cabergs).

### Saiba Mais

Para saber mais sobre as empresas controladas e a coligada do Banrisul S.A., leia a **página 29** das Demonstrações Financeiras do Banco. Veja nesse documento também os principais resultados do Banrisul:

#### Banrisul S.A.

Banrisul S.A. CVMC  
99,0% do total

Banrisul Cartões S.A.  
99,8% do total

Banrisul S.A. Adm. de Consórcios  
99,7% do total

Banrisul Armazéns Gerais S.A.  
99,5% do total

Credimatone Prom. Vendas e Serv. S.A.  
49,9% do total

#### Estrutura Societária

Estado do Rio Grande do Sul  
ON (99,6%), PNA (77,0%), PNB (13,0%)

Total 57,0%

Outros investidores  
ON (0,4%), PNA (23,0%), PNB (87,0%)

Total 43,0%

**ON:** ações ordinárias, **PNA:** Ações preferenciais - Classe A, **PNB:** Ações preferenciais - Classe B



### Missão

Ser o agente financeiro do Estado para promover o desenvolvimento econômico e social do Rio Grande do Sul.

### Visão

Ser um banco público, rentável, sólido e competitivo, integrado às comunidades a que presta serviços com excelência.

### Princípios e Valores

Transparência, ética, comprometimento, integração e eficácia.

## Mercados atendidos

O Banrisul opera com foco especial no Estado do **Rio Grande do Sul**, onde mantém Superintendências Regionais na Capital (Sede, Grande POA Norte, Grande POA Sul) e no interior (Alto Uruguai, Centro, Fronteira, Leste, Norte, Noroeste, Serra e Sul). Em complemento, atua como banco oficial e principal agente financeiro do Estado do Rio Grande do Sul, seu acionista controlador. Por força de lei, realiza o recolhimento de tributos estaduais e o repasse de parte desses recursos aos municípios gaúchos e, nos termos do convênio com o Governo Estadual, efetua pagamentos aos fornecedores de bens e serviços, bem como a empregados públicos ativos e aposentados.

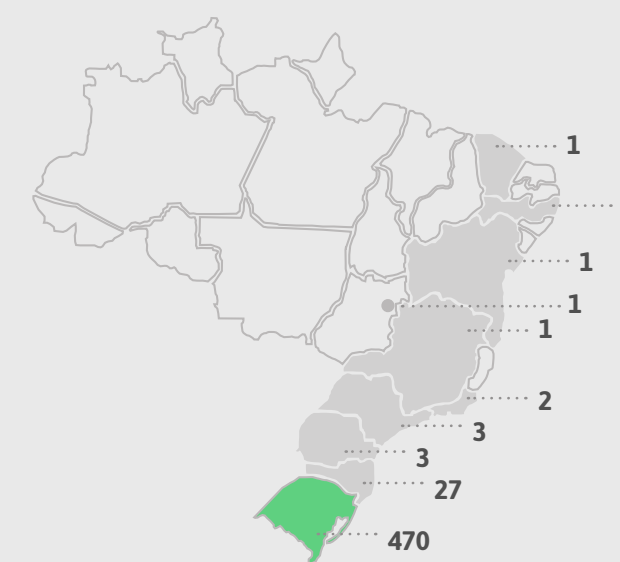
Com uma Superintendência específica no Estado de **Santa Catarina**, a estrutura do Banrisul está em expansão. A perspectiva é passar das atuais 27 agências para 30 agências até o fim de 2014. Para isso, o Posto de Atendimento de Garopaba será transformado em agência, e as cidades de Videira e Rio do Sul receberão novas agências. O Banco conta também com 21 Banripontos instalados em 13 municípios do Estado e outros 40 Pontos de Atendimento Eletrônico em 15 municípios. O Banrisul mantém

ainda a Superintendência **Outros Estados**, que atende Paraná, São Paulo, Rio de Janeiro, Minas Gerais, Distrito Federal, Bahia, Pernambuco e Ceará. Ao longo de 2013, foram abertas 44 agências (19 novas e 25 postos de atendimento transformados em agências).

### Pontos de atendimento

**512** agências  
**215** postos de atendimento bancário  
**597** pontos de atendimento eletrônico  
**1.324** pontos de atendimento no Brasil

O Banrisul está presente em **479** dos 494 municípios do Estado do Rio Grande do Sul, por meio de agências, PABs, PAEs e Banripontos (correspondentes bancários). Essa estrutura de atendimento abrange **99,45%** do PIB e **99,34%** da população. No exterior, o Banco é representado pelas agências de Miami (Estados Unidos da América) e Ilhas Cayman (Caribe).



### Saiba Mais

Para saber mais sobre a história do Banrisul acesse:

## Dados econômico-financeiros



**O desempenho expressivo do setor agropecuário foi determinante para a melhora das condições econômicas.**

Ao longo de 2013, o ambiente internacional foi determinado pela diluição dos elementos de risco nas principais economias do mundo. Na economia norte-americana, apesar da forte contração fiscal, predominou a trajetória de recuperação consistente, que resultou em movimento global de realocação de capitais e consequente apreciação do dólar, sob a perspectiva de início do processo de reversão da **política monetária expansionista**.

Na Europa, após intenso processo de saneamento das finanças, iniciou-se um movimento de lenta e gradual recuperação do quadro econômico, porém ainda com riscos, sobretudo associados à fragilidade do sistema bancário. Na China, a despeito do maior consumo interno, indicadores reforçaram a expectativa de

acomodação do crescimento próximo da meta estabelecida pelo governo chinês, o que contribuiu para a menor aversão global ao risco.

Nessa esteira, a economia brasileira apresentou crescimento moderado, amparado, especialmente, pela **retomada dos investimentos**. O consumo apresentou alguma moderação, em um contexto em que o mercado de trabalho, embora com níveis de desemprego historicamente baixos e rendimentos reais elevados, passou a manifestar sinais de acomodação. Ainda que os índices de preços tenham registrado recuos importantes, a trajetória acumulada da inflação, assim como as expectativas, seguiu resistente e descolada do centro da meta. Com efeito, o Comitê de Política Monetária do Bacen procedeu para um novo ciclo de ajuste da taxa

básica de juros, que alcançou 10,0% ao ano no fim de 2013. O crédito manteve desempenho moderado no período, alinhado com o ritmo pouco intenso de crescimento econômico, com a evolução irregular da confiança de empresários e consumidores e com o endividamento em patamar elevado. Esse cenário, associado a incertezas do mercado, sobretudo em relação à condução da política fiscal, contribuiu para a desvalorização do real frente ao dólar, o que acentua a tendência global.

No Rio Grande do Sul, o desempenho expressivo do **setor agropecuário** foi determinante para a melhora das condições econômicas. O PIB gaúcho registrou crescimento de **5,8%** na comparação com 2012, ao passo que o PIB brasileiro registrou crescimento de 2,3%. O setor

de serviços manteve desempenho positivo, com destaque para o comportamento favorável do comércio e dos transportes. A atividade industrial, por sua vez, ainda que tenha apresentado melhora importante ao longo do período, encontrou dificuldades de recuperação devido a elevados custos com mão de obra e gargalos de infraestrutura. O forte avanço da agropecuária contribuiu para o maior dinamismo da balança comercial em 2013. Na comparação com o ano anterior, o saldo comercial registrou **expansão de 313,4%**, resultado do crescimento de **44,3%** das exportações e de **9,1%** das importações, destacando-se as exportações agropecuárias de soja.

## Principais resultados

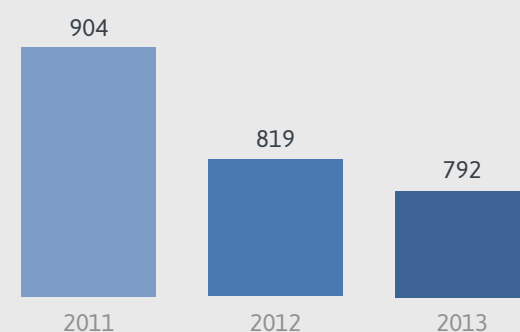
Em 2013, o Banrisul registrou receita líquida de **R\$ 4.370,8 milhões**. Do montante de recursos utilizado para operações ativas, R\$ 48.061,0 milhões representam capital de terceiros (90,7%) e R\$ 5.149,7 milhões, capital próprio (9,3%), somando R\$ 53.210,7 milhões. O lucro líquido acumulado no período foi de **R\$ 791,6 milhões**, e a rentabilidade sobre o patrimônio líquido médio alcançou 16,2%. Esse resultado, menor que o obtido em 2012, reflete o propósito de consolidação da expansão da área de atuação do Banco, em um contexto de menor crescimento do crédito, ampliação dos serviços disponibilizados e, por consequência, maior fluxo de despesas administrativas.

Do resultado apurado no período, R\$ 244,9 milhões foram destinados ao pagamento de juros sobre capital próprio, R\$ 69,4 milhões para pagamento de dividendos e R\$ 477,3 milhões foram os lucros retidos no período. A riqueza gerada pelo Banrisul, medida pelo conceito de valor adicionado, alcançou R\$ 2.912,1 milhões.

Em dezembro de 2013, o Banrisul registrou patrimônio líquido de R\$ 5.147,9 milhões, uma expansão de **11,1%** em relação ao ano anterior. Os ativos totais alcançaram R\$ 53.210,7 milhões, com elevação de **13,8%** em relação ao mesmo período de 2012, motivada pela expansão da carteira de crédito.

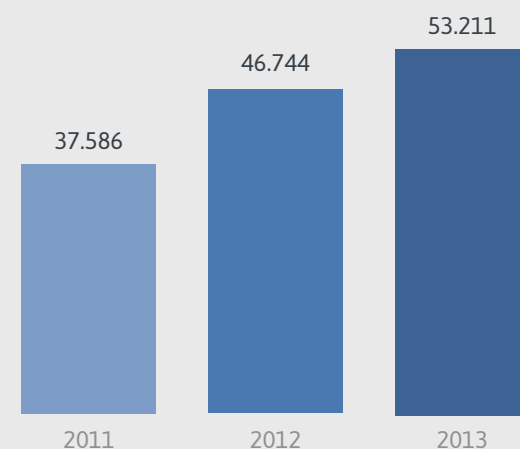
### Lucro líquido

Em milhões de R\$



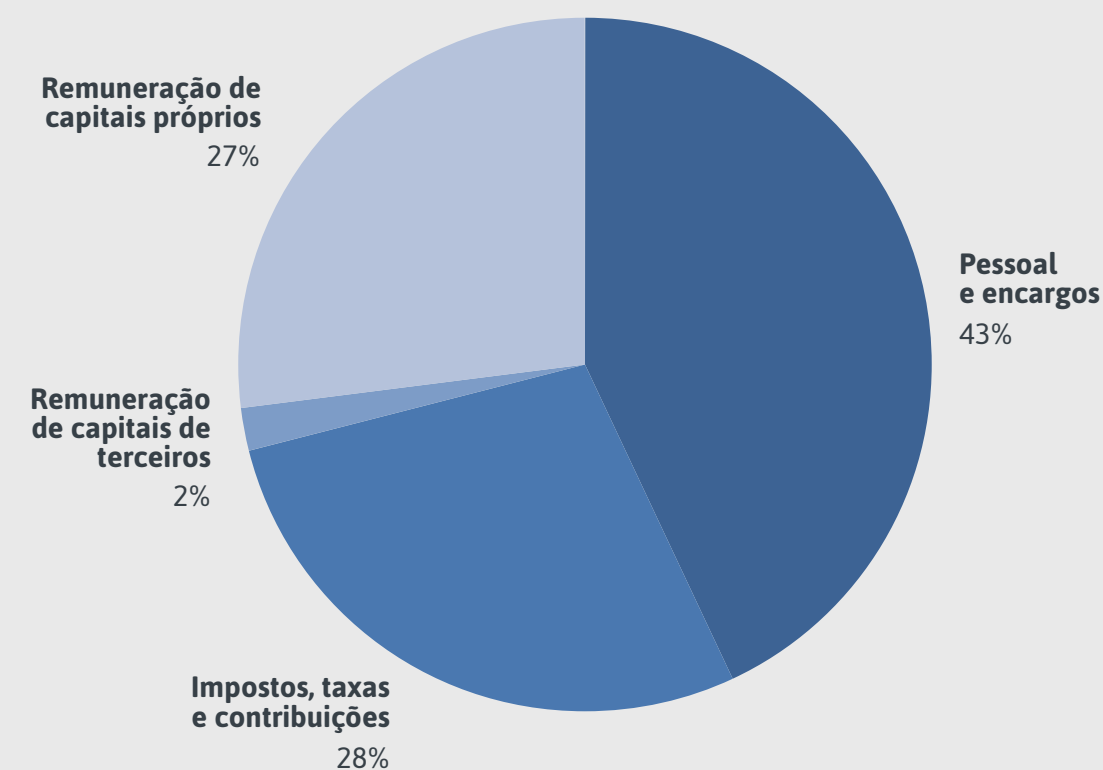
### Ativos totais

Em milhões de R\$



### Demonstrações do Valor Adicionado

DVA





## Carteira de crédito

O saldo da carteira de crédito, incluindo coobrigações e riscos em garantias prestadas, apresentou crescimento de **10,2%** ou R\$ 2.564,5 milhões nos 12 meses. Excluídas as garantias prestadas, o saldo das operações de crédito do Banrisul totalizou, em dezembro de 2013, R\$ 26.652,0 milhões, com aumento de 9,6% ou R\$ 2.325,0 milhões frente ao mesmo mês do ano anterior. Responsável por 35,9% desse crescimento, a carteira comercial passou de R\$ 17.697,7 milhões para R\$ 18.531,8 milhões, com elevação de **4,7%** ou R\$ 834,1 milhões em um ano.

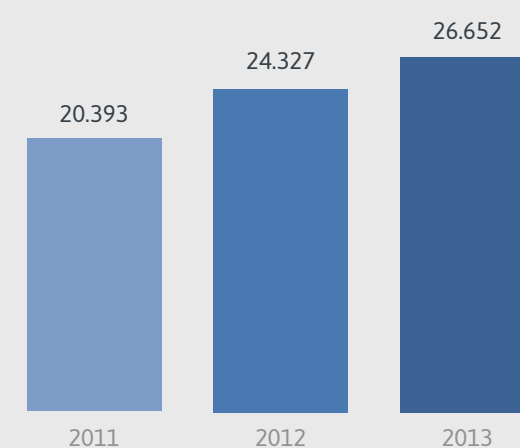
O Banrisul tem sua carteira concentrada em operações de menor risco, o que contribui para a previsibilidade dos resultados e para a estratégia de diversificação de produtos e serviços aos clientes. No fim de 2013, as operações classificadas como Risco Normal, que abrangem dos níveis AA até C, somaram R\$ 23.865,9 milhões, o que representa **89,5%** do total da carteira. As operações classificadas como Risco 1, que incluem dos níveis D a G, totalizaram R\$ 2.061,4 milhões, compondo 7,7% da carteira. O Risco 2, formado exclusivamente por opera-

ções de nível H, totalizou R\$ 724,7 milhões ou 2,8% do total.

No fim do ano de 2013, o saldo total de recursos captados e administrados foi de R\$ **42.420,2 milhões**. Os depósitos totais alcançaram R\$ 30.644,6 milhões em dezembro de 2013, com incremento de **14,6%** em relação ao mesmo mês de 2012. Os depósitos a prazo, que compõem 46,9% dos recursos captados e administrados, totalizaram saldo de R\$ 19.904,0 milhões, com crescimento de **16,5%** em relação a dezembro de 2012. O Banco manteve a política de captação pulverizada.

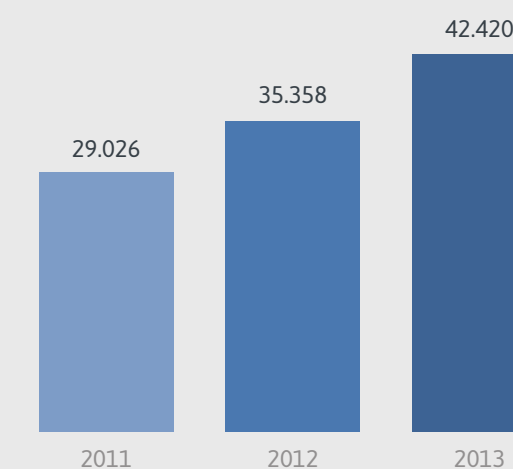
### Operações de crédito

Em milhões de R\$



### Recursos captados e administrados\*

Em milhões de R\$



\* O conceito de Recursos Captados e Administrados para o Banrisul foi alterado em 2013.



**O financiamento agrícola foi parte determinante no montante das carteiras de crédito.**

## Índice de Eficiência e Basileia III

O índice de Eficiência, que mede o volume de receitas consumidas na cobertura das despesas administrativas, atingiu o acumulado de 52,9% no acumulado de 12 meses, 5,4 pontos percentuais acima do indicador de 2012. Essa elevação deve-se à queda da margem financeira, impactada pela **redução nas taxas de juros** e pela elevação das despesas administrativas, decorrente de ações relacionadas à estratégia de expansão do Banco, refletida no aumento no quadro de empregados e ampliação e melhoria dos canais de atendimento. Tais variações foram parcialmente compensadas pelo crescimento das receitas de serviços e tarifas bancárias, impulsionadas pela ampliação de outros serviços de seguros, previdência, capitalização e adquirência e pela variação favorável das outras despesas/receitas operacionais.

Em março de 2013, o Conselho Monetário Nacional (CMN) emitiu um conjunto de normas para implementação das diretrizes de **Basileia III** no Brasil, com vigência a partir de outubro do mesmo ano. Em dezembro de 2013, os limites mínimos de capital exigidos foram de 11% para o Índice de Basileia (Patrimônio de Referência),

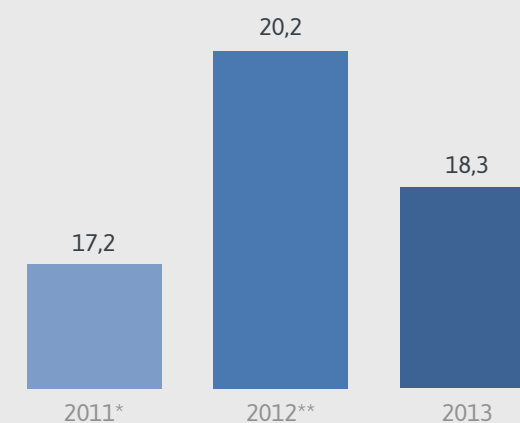


5,5% para o Índice de Nível I e 4,5% para o Índice de Capital Principal.

Em dezembro de 2013, o Índice de Basileia do Bannrisul foi de **18,3%**, superior ao mínimo exigido pelo órgão regulador brasileiro, de 11%. Na comparação com dezembro de 2012, o Patrimônio de Referência aumentou 3,6%, reflexo da apropriação de resultado do período e da redução em 10% do montante da dívida subordinada. Para os Capitais Principal e Nível I, o índice foi de 14%, acima dos mínimos exigidos de 4,5% e 5,5%, respectivamente.

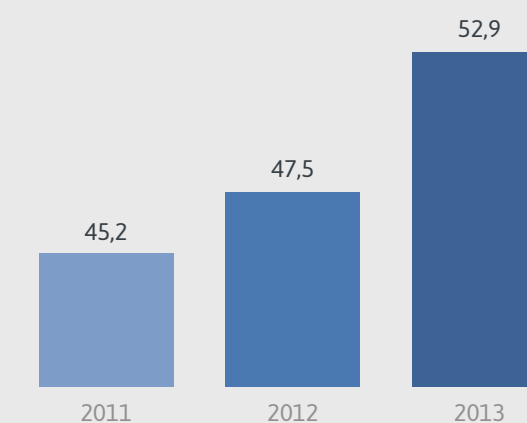
### Índice de Basileia

Em %



### Índice de Eficiência

Em %



\* Refere-se ao indicador consolidado. | \*\* Representado pelos mesmos critérios de dez/2013 (conglomerado financeiro).

## Guidance 2014

As metas de *performance* projetadas para 2014 estão referenciadas na **retomada do crescimento dos créditos** empresarial e pessoa física. A expectativa de incremento no crédito imobiliário é menor que o desempenho registrado em 2013, face ao efeito base de comparação, ampliada pelo expressivo crescimento registrado no ano. Projeta-se retorno sobre o patrimônio líquido médio e margem financeira sobre ativos rentáveis em intervalos mais baixos que os praticados em 2013, num contexto de adequação ao ambiente de menores juros e *spreads* praticados pelo conjunto das instituições financeiras no País. O indicador de eficiência deverá permanecer pressionado até que o redimensionamento do quadro de pessoas e os investimentos recentes passem a produzir a esperada ampliação de negócios e de receitas.

### Saiba Mais

Para mais informações, consulte a **página 15** das Demonstrações Financeiras do Banrisul:

Perspectivas Banrisul (%)	Projetado 2013	Realizado 2013	Projetado 2014
<b>Carteira de crédito total</b>	11 a 16	10,2	12 a 16
Crédito comercial pessoa física	12 a 17	7,2	12 a 16
Crédito comercial pessoa jurídica	4 a 8	2,0	10 a 14
Crédito imobiliário	15 a 20	20,7	9 a 13
Despesas provisão crédito / carteira de crédito	3 a 4	2,6	3 a 4
Saldo de provisão sobre carteira de crédito	6 a 8	6,0	6 a 8
<b>Captação total</b>	13 a 18	20,0	12 a 17
Depósitos à prazo	18 a 23	16,5	15 a 19
Rentabilidade sobre patrimônio líquido médio	15 a 19	16,2	14 a 18
Índice de eficiência	47 a 51	52,9	48 a 53
Margem financeira líquida sobre ativos rentáveis	8 a 9	7,8	7 a 8,5





## Governança Corporativa

O Banrisul está listado no **Nível 1** de Governança da BM&FBovespa e, portanto, comprometido com a adoção de práticas diferenciadas de governança corporativa e divulgação de informações adicionais ao que é exigido pela legislação vigente. Além disso, adota voluntariamente as seguintes regras previstas para companhias com ações listadas no segmento Novo Mercado da **BM&FBovespa** e que estão incluídas em seu Estatuto Social:

### Regras

- Pelo menos 20% dos membros do Conselho de Administração são **independentes**.
- É obrigatória a realização de **ofertas públicas** de aquisição de ações sob determinadas circunstâncias.
- Estende-se a todos os acionistas as mesmas condições obtidas pelos acionistas controladores em caso de **alienação** do controle do Banco.
- O Banrisul, seus acionistas controladores, administradores e membros do Conselho Fiscal são submissos ao Regulamento da Câmara de Arbitragem do Mercado da **Bovespa**.



A remuneração dos administradores do Banrisul é fixada pela Assembleia Geral, observados os princípios de governança corporativa e a norma estabelecida pelo acionista controlador. Desde 2010, o Banrisul observa a Resolução nº **4/2009**, do Comitê de Governança Corporativa das Empresas Estatais do Estado do Rio Grande do Sul. A política de remuneração da Diretoria Executiva também deve observar o Artigo 2º da Lei Estadual nº **13.670/2011**, que estabelece como teto o subsídio dos Desembargadores do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul.

Até o exercício de 2010, a remuneração dos Diretores oriundos dos quadros do Banco incluía participação nos lucros e resultados, conforme os termos de convenção coletiva de trabalho da categoria de bancários, calculada como um percentual fixo calculado sobre o salário do beneficiário. Desde o exercício de 2011, conforme alteração do Estatuto Social, **Artigo 19**, a participação nos lucros e resultados pode ser paga para todos os membros da Diretoria. Os Diretores egressos do quadro de pessoal ou que são funcionários públicos estaduais podem optar por continuar recebendo sua remuneração funcional e mantêm o plano de previdência complementar que tinham na condição de empregados.

Os Diretores contam com remuneração mensal fixa e adicionalmente recebem **verba de representação**, em valor fixo, cujo montante é fixado pelo Conselho de Administração em 50% da remuneração estabelecida para o respectivo cargo. Não há arranjos contratuais, apólices de seguros ou outros instrumentos que estructurem mecanismos de remuneração ou indenização para os administradores em caso de destituição do cargo ou de aposentadoria. Também não existem critérios de desempenho referentes aos objetivos econômicos, ambientais e sociais aplicados à política de remuneração de conselheiros e executivos.

## Estrutura de Governança

### Conselho de Administração

O Conselho de Administração (CA) do Banrisul é o órgão de deliberação colegiada responsável pelo estabelecimento das políticas gerais de negócios e pela supervisão da gestão dos Diretores do Banrisul, entre outras atribuições. Todas as políticas em vigor no Banrisul são emitidas pela governança do Banco, uma vez que a definição de estratégias e diretrizes cabe ao Conselho de Administração e à Diretoria. Essas responsabilidades estão previstas no **Estatuto Social** da Instituição. As decisões do CA são tomadas pela maioria dos votos dos membros presentes em qualquer reunião. O Estatuto Social do Banco estabelece o número mínimo de cinco e máximo de nove conselheiros, eleitos em assembleia geral de acionistas pelo prazo de dois anos, admitida a reeleição. Eles podem ser destituídos a qualquer momento pelos acionistas reunidos em assembleia geral.

A eleição dos membros do Conselho de Administração observa as seguintes regras: (i) os titulares de ações ordinárias somando 15% ou mais do seu capital votante e os titulares de ações preferenciais somando 10% ou mais do seu capital total têm direito, cada qual, a eleger em separado

### Membros do Conselho de Administração em 31/12/2013

**Odir Alberto Pinheiro Tonollier**

Túlio Luiz Zamin

Aldo Pinto da Silva

Dílio Sérgio Penedo (independente)

Erineu Clóvis Xavier (independente)

Flávio Luiz Lammel

Francisco Carlos Bragança de Souza (independente)

Marcelo Tuerlinckx Danéris

Olívio de Oliveira Dutra

**Início do mandato** 30/04/2013

**Término do mandato** Até a Assembleia Geral Ordinária de 2015

um membro do Conselho de Administração; (ii) ao menos 20% dos membros do Conselho de Administração deverão ser conselheiros independentes. Cabe ao acionista controlador, Estado do Rio Grande do Sul, designar, dentre os conselheiros eleitos, o presidente e o vice-presidente do CA.

O presidente do CA será, obrigatoriamente, o **Secretário de Estado da Fazenda**, e o vice-presidente será o diretor-presidente do Banrisul. As reuniões do Conselho têm periodicidade mínima mensal. Nas hipóteses de vacância de cargo, o CA ouvirá o Estado do Rio Grande do Sul e escolherá o substituto para exercer a função até a assembleia geral seguinte.

### Saiba Mais

Acesse o site de RI do Banrisul para conhecer o currículo dos integrantes do Conselho de Administração:

Em conformidade com a Lei das Sociedades por Ações, o membro do Conselho de Administração está proibido de votar em qualquer assembleia ou ainda de atuar em qualquer operação ou negócios nos quais tenha conflito de interesses com o Banrisul. Dois conselheiros exercem funções executivas: Túlio Luiz Zamin e Flavio Luiz Lammel.

## Conselho Fiscal

O Conselho Fiscal do Banrisul é um órgão independente da administração com funcionamento permanente, responsável pela fiscalização das atividades gerenciais e demonstrações financeiras, com o dever de informar suas conclusões aos acionistas. Nos termos da Lei nº 6.404/76 e do Estatuto Social do Banco, o Conselho Fiscal é composto por **cinco membros** efetivos e cinco suplentes. Os titulares das ações preferenciais sem direito a voto terão direito de eleger, em votação em separado, um membro e respectivo suplente do Conselho Fiscal; igual direito terão os acionistas minoritários. Fica assegurado aos Conselhos Regionais de Economia, de Contabilidade e de Administração a indicação de representante, mediante lista triplíce, para compor o Conselho Fiscal em uma das vagas destinadas à maioria acionária. Dentre os indicados, o acionista controlador poderá escolher **um membro** e respectivo suplente.

### Membros do Conselho Fiscal

#### Efetivos

André Luiz Barreto de Paiva Filho  
Bruno Luciano Radtke  
Cláudio Morais Machado  
João Victor Oliveira Domingues  
Rafael Rodrigues Alves da Rocha

#### Suplentes

Aniger Lorena Ribeiro de Oliveira  
Eduardo Ludovico da Silva  
Felipe Rodrigues da Silva  
Flávio José Helmann da Silva  
Leandro Pires Barcelos

## Diretoria Executiva

Os Diretores do Banrisul são os seus representantes legais, responsáveis pela administração cotidiana e pela implementação das políticas e diretrizes gerais estabelecidas pelo Conselho de Administração. De acordo com a Lei das Sociedades por Ações, cada membro da Diretoria deve ser residente no País, podendo ser acionista ou não. No máximo, até um terço dos cargos do CA poderá ser preenchido por membros da Diretoria. Os Diretores são eleitos pelo **Conselho de Administração** do Banco com mandatos de três anos, podendo, a qualquer tempo, serem por ele destituídos.

A escolha dos diretores deve observar os seguintes requisitos: (i) os indicados para compor a Diretoria devem ser previamente aprovados pela **Assembleia Legislativa** do Estado do Rio Grande do Sul; (ii) o presidente e o vice-presidente da Diretoria integrarão também o Conselho de Administração; (iii) um dos cargos da Diretoria será preenchido por um empregado do Banco que contar com mais de dez anos de serviços diretamente prestados ao Banrisul; e (iv) os cargos de vice-presidente e de conselheiro do Conselho de Administração poderão ser acumulados com funções da Diretoria. No caso de vacância em cargo da Diretoria, o Conselho de Administração escolherá o substituto para exercer a função até o término do mandato do substituído.

### Composição da Diretoria

<b>Túlio Luiz Zamin</b>	Presidente	<b>Joel dos Santos Raymundo</b>	Diretor de Tecnologia da Informação
<b>Flávio Luiz Lammel</b>	Vice-Presidente	<b>Jone Luiz Hermes Pfeiff</b>	Diretor Comercial
<b>Guilherme Cassel</b>	Diretor de Crédito	<b>Julimar Roberto Rota</b>	Diretor de Administração de Recursos de Terceiros
<b>Ivandre de Jesus Medeiros</b>	Diretor Operacional e de Atendimento	<b>Luiz Carlos Morlin</b>	Diretor de Controle e Risco
<b>João Emilio Gazzana</b>	Diretor Financeiro e de Relações com Investidores		



Os executivos responsáveis pelos tópicos econômicos e socioambientais do Banrisul são o Diretor Financeiro e de RI e a Gerente Executiva do Grupo Estratégico de Gestão Socioambiental, respectivamente (saiba mais no capítulo Gestão da sustentabilidade). Ambos respondem diretamente ao **presidente** e relacionam-se com os demais diretores em reuniões e comitês. Quando o tema demanda, o presidente encaminha os temas para deliberação do **Conselho de Administração**. Sob a Diretoria Financeira e de RI estão 173 empregados em 17 gerências. Sob a Gerência do Grupo Estratégico de Gestão Socioambiental estão 27 empregados.

### Órgãos auxiliares

O Banrisul conta com 16 órgãos com funções auxiliares da Diretoria (veja no quadro). Cada comitê tem no mínimo 4 e no máximo 12 integrantes, exceto o Comitê de Remuneração, com 3 integrantes. Compete ao coordenador de cada comitê convocar e presidir as reuniões do órgão respectivo, observando a regulamentação específica e com competência para opinar sobre os assuntos pertinentes à sua área, submetendo-os posteriormente à deliberação da Diretoria. Os coordenadores dos comitês são nomeados pela Diretoria e têm representação participativa em reuniões mensais desse órgão.

### Comitês

Comitê de Gestão Bancária  
Comitê de Gestão Administrativa  
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 de Informação  
Comitê de Gestão Econômica  
Comitê de Gestão Socioambiental  
Comitê de Cartões e Adquirência  
Comitê de Crédito  
Comitê de Investimentos  
Comitê de Precificação de Ativos  
Comitê de Riscos Corporativos  
Comitê de Tesouraria  
Comitê de Remuneração

### Comitê de Auditoria

Diretamente ligado ao Conselho de Administração, o Comitê de Auditoria é composto por **três membros** nomeados pelo próprio CA, que tem poderes para, a qualquer tempo, destituí-los. O mandato dos membros do Comitê de Auditoria é de um ano, podendo ser renovado por igual período, mediante prévia autorização do **Bacen**. No fim dos semestres findos em 30 de junho e 31 de dezembro, o Comitê de Auditoria elabora documento denominado Relatório do Comitê de Auditoria, mantendo-o à disposição do Bacen e do CA pelo prazo mínimo de cinco anos.

### Membros do Comitê de Auditoria

<b>João Acir Verle</b>	Membro Qualificado
<b>Orion Herter Cabral</b>	Membro
<b>Valdir Heck</b>	Membro

<b>Início do mandato</b>	05/08/2013
<b>Término do mandato</b>	1ª reunião do Conselho de Administração após Assembleia Geral Ordinária de 2014

Para mais informações sobre a governança corporativa do Banrisul acesse:

## Planejamento estratégico

O Planejamento Estratégico (PE) iniciado em 2011 foi implantado com objetivo de sistematizar as questões estratégicas do Banrisul. O Banco adotou uma metodologia de avaliação de propostas e monitoramento de projetos baseados no **Mapa Estratégico do Banrisul**, cuja função é guiar as áreas no desenvolvimento dos seus projetos.

O PE tem como um de seus objetivos **garantir o crescimento sustentável de longo prazo** (conheça alguns programas socioambientais e produtos sustentáveis no capítulo Gestão da Sustentabilidade). Esses princípios de atuação influenciam ainda os públicos de interesse da Instituição, ao considerar aspectos como conservação dos recursos naturais em todas as operações. Dessa forma, apesar de não ser adotado formalmente, o Princípio da Precaução permeia as análises do Banrisul.

Durante a elaboração do PE, coordenado pelo Núcleo de Estratégia e Monitoramento, todas as Superintendências do Banrisul foram envolvidas em um processo de *brainstorming* que chegou a mais de **50 metas** estratégicas distribuídas em 4 pilares. Após discussões e refinamentos, o Núcleo chegou a **27 objetivos** estratégicos validados pela Diretoria e posteriormente pelo CA.

A partir desses objetivos foram estabelecidas metas, que passaram a compor a remuneração variável dos executivos e a ser acompanhadas periodicamente pelo Conselho. Os resultados também são discutidos na Diretoria, que prioriza a factibilidade do atendimento dos objetivos dentro do prazo pré-estipulado. Nesse momento, o PE não abrangeu a revisão da Missão, da Visão e dos Valores já estipulados para o Banco.



## Ética

### Práticas de conduta e gestão

Dentre as políticas que norteiam a atuação ética do Banrisul destacam-se o Código de Conduta Ética, a Política de Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo, a Política Conheça Seu Cliente e Suas Atividades, a Política Conheça Seu Colaborador e o Regimento Interno de Pessoal. Adicionalmente, a Política e o Plano Diretor de Sustentabilidade (detalhados no capítulo Gestão da sustentabilidade) servirão para orientar as atividades dos empregados e as práticas do Banco.

O **Código de Conduta Ética** do Banrisul tem o compromisso de servir como um guia prático de conduta pessoal e profissional para todos os empregados no relacionamento interno e com os públicos de interesse: acionistas, clientes, empregados, sindicatos, fornecedores, concorrentes, comunidade e Governo. O documento estabelece, entre outros aspectos, o repúdio a qualquer forma de preconceito e discriminação por motivos de origem étnica, cor, sexo, religião, ideologia, nacionalidade ou origem social ou qualquer outra forma de discriminação que possa envolver empregados, colaboradores

terceirizados, fornecedores de produtos e serviços e clientes. Entre os deveres dos empregados está o atendimento à Política Conheça seu Colaborador, que orienta e conscientiza todos os colaboradores a atuarem de acordo com os valores éticos e morais estabelecidos pela organização.

No Aditivo ao Acordo da Convenção Coletiva de Trabalho 2013/2014, ficou estabelecido que, nos processos de formação internos do Banrisul, constarão as políticas de prevenção aos assédios moral e/ou sexual e à discriminação por gênero, raça, orientação sexual e pessoas com deficiência no ambiente de trabalho. O Banco ainda não tem mecanismo específico para queixas relacionadas a práticas trabalhistas, mas disponibiliza um **canal de denúncia** direta para que o empregado que entenda estar sendo importunado possa informar. Por esse meio, poderá também denunciar indícios e/ou suspeitas de irregularidades ou práticas ilícitas identificadas no ambiente da organização. É garantido o anonimato ao informante, sendo opcional a sua identificação no preenchimento do formulário.

### **“Repúdio a qualquer forma de preconceito e discriminação.”**

As eventuais infrações ao Código são examinadas por uma **Comissão de Ética**, que pode recomendar à Diretoria medidas como correção de conduta ou sanções disciplinares aos infratores. A Comissão de Ética é constituída por cinco integrantes efetivos e respectivos suplentes, sendo três indicados pela Diretoria e dois eleitos entre os empregados.

Em consonância com as leis e os normativos vigentes, o Banrisul adota a Política de Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo (**PLD**), bem como procedimentos que visam manter uma estrutura de controle, a fim de evitar que a Instituição seja utilizada para a realização de atividades ilícitas. As operações financeiras que possam indicar a existência de crime, em razão de suas características, devem ser comunicadas à Controladoria, que, após análise técnica, se confirmados os indícios, procede a comunicação

ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras (COAF) para tratativa e investigação. O Banrisul não recebe nenhum tipo de retorno do COAF sobre os indícios encaminhados.

A área de Prevenção à Lavagem de Dinheiro (PLD) ligada à Controladoria monitora constantemente, por meio de sistema específico, as operações realizadas pelos clientes do Banco para a identificação das situações que possam configurar os indícios previstos nas regulamentações vigentes. Visando à qualificação dos colaboradores para o cumprimento das políticas e dos procedimentos legais e regulamentares sobre PLD, são ministrados treinamentos presenciais inseridos nos módulos de Treinamentos da Unidade de Gestão de Pessoas. Em 2013, foram treinados 234 empregados. Está em elaboração conteúdo para **treinamento a distância** com questões e testes para reforçar a aprendizagem. O treinamento busca auxiliar na manutenção de um ambiente de controle permanente, onde todos os empregados são responsáveis por observar e identificar possíveis ações ilícitas relacionadas a crimes de lavagem de dinheiro dentro da Instituição.



Inserida na Política de Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro está a **Política Conheça seu Cliente** e Suas Atividades, que estabelece regras e procedimentos que auxiliam na identificação e análise de perfil dos clientes, avaliando a identidade (quem é), a atividade (o que faz) e a coerência da origem e das movimentações dos recursos dos clientes (Pessoa Física – PF – e Pessoa Jurídica – PJ). O objetivo é reduzir os riscos de a Instituição ser utilizada para legitimar recursos oriundos de atividades ilícitas.

A **Política Conheça seu Colaborador**, por sua vez, abrange administradores e empregados e prevê a responsabilidade do Banco em conhecer seus colaboradores, por meio de acompanhamento de aspectos comportamentais, padrões de vida e respectivos resultados operacionais, atentando para alterações inusitadas e significativas. 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 do Banco move ações judiciais nas esferas cível e crimi-

nal, registradas em um sistema que controla todos os processos em que o Banco ou as demais empresas do Grupo são partes.

### “Políticas de combate à corrupção.”

Em 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 nº 8.666/93. As penalidades ficam registradas no Cadastro de Fornecedores Impedidos de Licitar e Contratar com a Administração Pública Estadual (CFIL/RS) e no Sistema de Pagamento de Fornecedores (BMP). Caso existam indícios de crime, o **Ministério Público** pode ser notificado para providências cabíveis. No entanto, o Banrisul entende que essa gestão precisa ser melhorada para garantir um controle efetivo.

Não houve nenhum caso de penalidades em 2013 relacionado à corrupção ou lavagem de dinheiro.

Com a publicação da Lei nº 12.846/2013 (Anticorrupção), que passou a vigorar em 29 de janeiro de 2014, o Banrisul deu início a reuniões internas para avaliar as áreas que serão abrangidas pelo tema e mapear os procedimentos e as normas que o Banco já tem e as necessidades de adequação frente aos novos normativos. Todavia, o assunto ainda está sendo abordado em reuniões da Federação Brasileira de Bancos (Febraban) e aguarda definições que serão divulgadas por meio de **Decreto Estadual**. Assim, os impactos oriundos dessa Lei estão em fase inicial de estudos.

### Casos de irregularidades

	2013	2012
Advertências	133	90
Alertas	384	256
Repreensões severas	57	40
Exonerações com justa causa	12	14
Exonerações sem justa causa	14	67
Suspensões	48	20
<b>Total</b>	<b>648</b>	<b>506</b>

Em 2013, o aumento em determinadas medidas, como as suspensões, está relacionado aos processos administrativos referentes à emissão de cheques sem fundos pelos empregados.

### Tratamento de Casos de Transgressão

No caso de transgressões disciplinares, medidas administrativas de advertência, severas repreensões, suspensões e exonerações (Artigo 52o do Regulamento de Pessoal) são deliberadas pelo Comitê de Gestão de Pessoas e pela Diretoria mediante processo administrativo aberto pela Auditoria. Os alertas não são medidas administrativas e podem ser aplicados também pelos administradores das agências.



## Riscos

### Gestão de fornecedores

As aquisições e contratações do Banrisul são realizadas com base na Lei nº **8.666/93**, que estabelece normas gerais sobre licitações e contratos administrativos para a aquisição de bens e serviços. As contratações em que a licitação é dispensável ocorrem em função do valor (abaixo do preestabelecido), em casos de

emergência ou calamidade pública. Os contratos são aprovados mediante justificativa para contratação, razões de escolha do fornecedor, justificativa do preço e análise prévia da **Assessoria Jurídica** do Banco. No caso da dispensa de licitação pelo valor, não é necessário o enquadramento legal pela Assessoria Jurídica. As pequenas despesas de pronto pagamento são

efetuadas mediante simples apresentação de documento fiscal que comprove a despesa.

As contratações do Banrisul se dividem em três categorias: serviços (limpeza, vigilância, portaria etc. ou serviços pontuais); materiais de fornecimento contínuo (como papel); e locação (equipamentos e imóveis). O acompanhamento desses contratos é feito por um sistema inte-

grado de compras e pagamentos para a gestão administrativa, que permite melhor gestão das despesas, otimização dos processos e das rotinas de transporte de valores e melhor precisão, confiabilidade e rastreamento da informação. Com isso, a tomada de decisão é facilitada, pois os empregados têm acesso mais facilmente a relatórios com informações consolidadas.

Modalidades de fornecedores essenciais	Contratados	Localização (por região)	Pagamentos efetuados	Riscos setoriais específicos*
Abastecimento de numerário e transporte de valores	5	SP, BH, GO	R\$ 36.881.545	Uso intensivo de mão de obra e risco de trabalho forçado
Serv. de informática e process. de cartões de crédito	115	Porto Alegre, RS interior, SC, PR; SP, RJ, BA, BH, PE, CE, DF	R\$ 178.242.192	Risco de impacto ambiental
Preparo de numerários	3	SP, BH, GO	R\$ 14.695.509	Uso intensivo de mão de obra
Alarme e monitoração	1	Porto Alegre	R\$ 3.404.996	Não previsto
Comunicação	6	Porto Alegre, SC, SP, RJ	R\$ 29.570.936	Não previsto
Correio	1	Porto Alegre, RS interior, SC, PR; SP, RJ, BA, BH, PE, CE, DF	R\$ 16.660.792	Não previsto
Limpeza	8	Porto Alegre, SC, PR, SP, RJ	R\$ 19.563.556	Risco de trabalho forçado
Marketing	5	Porto Alegre	R\$ 41.723.903	Não previsto
Serviços técnicos especializados	96	Porto Alegre, RS interior, SC, PR; SP, RJ, BH, BA, PE, CE, DF	R\$ 37.659.762	Não previsto
Vigilância	11	Porto Alegre, RS interior, SC, PR; SP, RJ, BA, BH, PE, CE, DF	R\$ 69.684.909	Risco de trabalho forçado
<b>Total</b>	<b>251</b>	-	<b>R\$ 448.088.100</b>	-

\* As características de riscos setoriais foram definidas com base em análise conduzida por equipe interna do Banrisul.

No encerramento de 2013, a Gerência de Gestão de Contratos Administrativos administrava cerca de 1.259 contratos. No total, 25 mil fornecedores estavam cadastrados no Banrisul. Considerando apenas fornecedores com contratos administrativos, os pagamentos em 2013 totalizaram R\$ 622,57 milhões, sendo 72% desse valor destinado à cadeia de **fornecedores essenciais** (veja na tabela na página anterior). No ano de 2013, as contratações de obras e serviços de engenharia e contratos diversos (gerenciadas pela Gerência de Compras e Licitações) somaram em torno de R\$ 39 milhões.

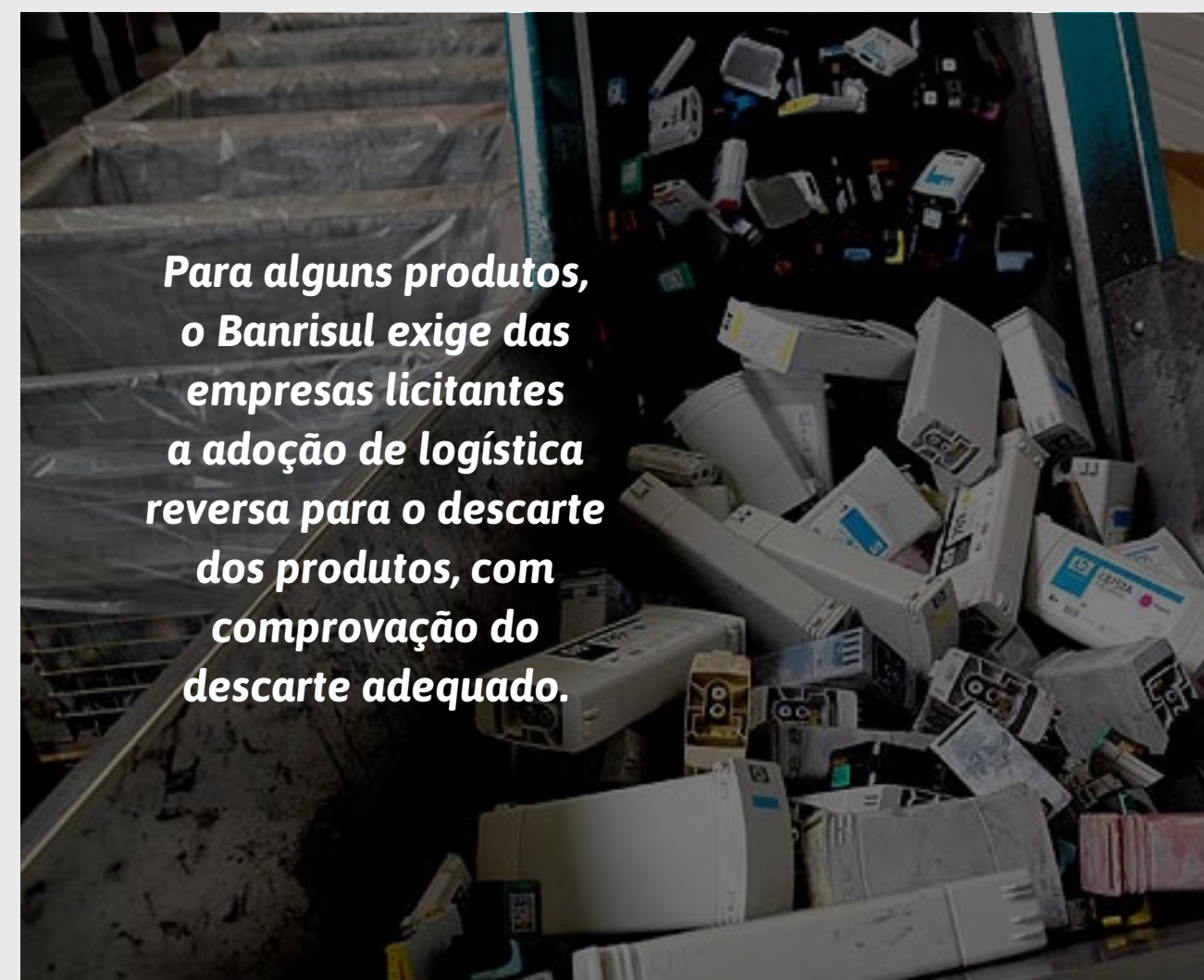
A administração dos contratos é de competência da Controladoria e da Unidade de Gestão Patrimonial, responsáveis também pela aplicação de penalidade ou rescisão contratual, precedida da instauração de processo administrativo. Questões relativas a riscos sociais e trabalhistas estão presentes nas contratações de fornecedores. A legislação exige a prova de **regularidade trabalhista**, na forma da Lei nº 12.440/2011, como documentação necessária para contratação.

Os contratos do Banrisul contam com mecanismos legais que exigem das empresas licitantes prova de regularidade jurídica, fiscal e trabalhista. O Artigo 27º da Lei nº 8.666/93 estabelece, entre outras disposições, a obrigatoriedade por parte da empresa licitante de declaração formal de que **não emprega menor** de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos. Além disso, os instrumentos de contrato têm cláusulas que condicionam o pagamento e a apresentação de certidões comprovando a regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (**FGTS**) e com o Instituto Nacional de Seguridade Social (**INSS**) e de certidões negativas de débitos trabalhistas e de tributos federais, estaduais e municipais.

Os fornecedores de materiais podem ter seu produto avaliado durante a licitação, quando há exigência de amostra para que o licitante vencedor seja homologado, bem como após a contratação, quando do recebimento do objeto. Para alguns produtos, o Banco exige das empresas licitantes a adoção de logística reversa para o **descarte dos produtos**, com comprovação do descarte adequado.

A Controladoria fiscaliza os contratos de serviços contínuos a fim de evitar ou minimizar os **riscos trabalhistas**. As obras são acompanhadas pela Unidade de Engenharia, que efetua

vistorias com o objetivo de averiguar a execução dos serviços e o atendimento às questões de segurança exigidas na legislação e no processo licitatório.



**Para alguns produtos, o Banrisul exige das empresas licitantes a adoção de logística reversa para o descarte dos produtos, com comprovação do descarte adequado.**

A Fiscalização de Contratos acompanha e verifica mensalmente a documentação **trabalhista** dos contratos que envolvem cessão de mão de obra. Para tanto, são verificadas convenções coletivas, cláusulas dos contratos, análise documental de fichas registro, rescisões, comprovantes de férias, afastamentos, folhas de pagamento, contracheques, folhas ponto, controle de benefícios, registro de Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), pagamento de horas extras e 13º salário dos terceirizados.

Esses contratos têm cláusulas obrigatórias, atendendo ao Decreto Estadual nº **43.183/04**, que exige a apresentação mensal de recibos de pagamentos, folha-ponto, recolhimento de FGTS e outros documentos. O Banrisul é auditado pelo Bacen em relação ao risco operacional de contencioso trabalhista de terceirizados.

O Banrisul atende plenamente à Norma Regulamentadora (NR) 6/Portaria nº 3.214/78, por meio do fornecimento, do treinamento e da fiscalização do uso de Equipamentos de Proteção Individual (**EPIs**) aos empregados de empresas

contratadas. Cabe às administrações das agências e dos órgãos da Direção-Geral fiscalizar o uso dos EPIs e solicitar cópia do recibo de entrega destes à empresa contratada, bem como cópia das notas fiscais dos produtos utilizados na limpeza, mantendo esses documentos arquivados pelo prazo de cinco anos, com o objetivo de evitar passivos trabalhistas.

Em todos os contratos, os fornecedores têm conhecimento das declarações e cláusulas a que se comprometem e de que, em caso de descumprimento, o Banrisul aplicará penalidades (como a rescisão contratual), se necessário, após instauração de processo administrativo. Não foram identificados fornecedores essenciais que possam apresentar riscos significativos de ocorrência de casos de **trabalho infantil** nos contratos administrativos do Banco. Apesar de existir risco de trabalho forçado ou obrigatório em modalidades específicas de fornecedores, cláusulas contratuais garantem a não ocorrência desse risco em fornecedores essenciais. Existem cláusulas que resguardam o Banco quanto a corresponsabilidade, porém mecanismos estruturados para a gestão pró-ativa de riscos sociais ainda não foram implementados pelo Banco.

## Gestão de Riscos

A gestão dos riscos corporativos do Banrisul é realizada de forma integrada, com agilidade nos processos e na tomada de decisão, e está alinhada às disposições das **melhores práticas** e aos padrões definidos pelo **Bacen**, em conformidade com os Acordos de Capitais de **Basileia**. O constante aperfeiçoamento nos processos de identificação, mensuração, monitoramento, controle e mitigação de riscos possibilita tornar mais apuradas as boas práticas de governança alinhadas aos objetivos, às políticas e às estratégias do Banco.

O Banrisul conta com uma Diretoria dedicada ao tratamento das questões de riscos corporativos e ao fortalecimento de controles internos, por meio da Unidade de Gestão de Riscos Corporativos e da Unidade de Controladoria. A **Diretoria de Controle e Riscos** tem como principais atribuições acompanhar a implementação de metodologias e procedimentos de monitoramento e avaliação de controles e riscos corporativos, destacando-se as atividades para

reforçar a segurança dos clientes.

Periodicamente a Diretoria e o Conselho de Administração recebem e analisam relatórios de gestão de riscos corporativos. São relatórios mensais, trimestrais, semestrais e anuais detalhados, referentes a riscos específicos como de capital, crédito, mercado e outros. As políticas de riscos são revisadas anualmente e submetidas à apreciação da alta administração.

Desde 2011, o Comitê de Riscos Corporativos aprova as metodologias aplicadas na mensuração de riscos, assegura a correta aplicação das políticas de gerenciamento de riscos e aprova os limites de exposição pelo nível adequado de risco. Para cada tipo de risco, o Banco adota uma **política de gerenciamento** específica.

A Unidade de Gestão de Riscos Corporativos é responsável pela gestão dos riscos inerentes aos processos e ao gerenciamento de capital. Essa área responde à Diretoria de Controle e Risco, e os resultados e as estruturas são divulgados no site **www.banrisul.com.br**, sendo esses de responsabilidade do Conselho de Administração. Em complemento, a Auditoria Interna verifica o cumprimento dos requisitos dos normativos do Banco Central do Brasil relacionados a riscos.

## Principais tipos de riscos

### Risco de crédito

É definido como 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. A exposição ao risco de crédito é mitigada por meio da estruturação de **garantias** e da **precificação**, adequadas ao nível de risco a ser incorrido devido às características do tomador e da operação, no momento da concessão. O Banco administra, limita e controla concentrações de risco de crédito.

### Risco de liquidez

É definido como a possibilidade de a Instituição não ser capaz de honrar suas obrigações sem afetar suas operações diárias e sem incorrer em perdas significativas; e a possibilidade de a instituição não conseguir negociar a preço de mercado uma posição, em razão de alguma **descontinuidade no mercado**. No Banrisul, a estrutura de gerenciamento de risco de liquidez prevê políticas e estratégias para gerenciar esse risco, proporcionar a diversificação das fontes de recursos e definir planos de contingência de liquidez capazes de enfrentar situações de **estresse no mercado**. Para o efetivo gerenciamento do risco de liquidez, o Banrisul considera as operações praticadas no mercado financeiro e de capitais, assim como possíveis exposições contingentes ou inesperadas; e o risco de liquidez individualmente nos países onde opera e nas moedas às quais está exposta.

### Risco operacional

É definido como a possibilidade de ocorrência de perdas resultantes de falha, deficiência ou inadequação de **processos internos**, pessoas e sistemas, ou de **eventos externos**. A definição inclui o risco legal associado à inadequação ou à deficiência em contratos firmados pela Instituição, bem como a sanções em razão de descumprimento de dispositivos legais e a indenizações por danos a terceiros decorrentes de atividades desenvolvidas pela Instituição. A Política Institucional de Gerenciamento do Risco Operacional do Banrisul tem como objetivo prover o Banrisul de parâmetros, diretrizes, princípios, modelos e métodos para a identificação, a avaliação, o monitoramento, o controle e a mitigação de riscos operacionais e a divulgação interna e externa dos níveis de exposição do Banrisul ao risco operacional. Visa, assim, manter a confiança em todos os níveis do negócio, com a redução da exposição a riscos e de perdas efetivas. Com o intuito de envolver todos os colaboradores do Grupo Banrisul, a Política prevê uma participação compartilhada no controle do risco operacional: todos os empregados e prestadores de serviços terceirizados do Grupo Banrisul são responsáveis pela prática de medidas comportamentais que evitem a exposição a riscos, no limite de suas atribuições. A coordenação do processo de gestão dos riscos operacionais está a cargo da Gerência de Gestão do Risco Operacional.

### Risco de mercado

É definido como a possibilidade de ocorrência de perdas resultantes da flutuação nos valores de mercado de posições detidas por uma instituição financeira. A avaliação e o controle do Risco de Mercado do Banco e Conglomerado ocorre por meio do modelo de **Value at Risk (VaR)**, para as **Carteiras Trading Book** e **Banking Book**, e do modelo **Maturity Ladder**, para os cupons de moedas estrangeiras, índices de preços e de taxa de juros.



## Principais tipos de riscos

### Riscos relacionados a mudanças climáticas

Os principais riscos decorrentes de mudanças climáticas são o comprometimento da produção agrícola e a inadimplência por parte dos beneficiários. A ocorrência de intempéries leva, por exemplo, a uma demanda maior para indenização do **Programa de Garantia da Atividade Agropecuária** (Proagro) e para renegociação de dívidas devido à impossibilidade de pagamento no prazo previsto. Essa situação implica a redução de recursos para a próxima safra. Para o cliente também há redução do limite de crédito, uma vez que sua capacidade de pagamento fica parcialmente comprometida. As linhas de crédito rural existentes estão de acordo com o interesse e a adaptação da atividade para a região (saiba mais no capítulo Gestão da Sustentabilidade). Essas linhas são criadas e/ou extintas de acordo com a demanda por épocas e regiões. O Banrisul, na condição de agente financeiro, segue o **Zoneamento Agrícola de Risco Climático** (ZARC)\* e suas instruções quanto ao período e local adequados para o plantio. O zoneamento influencia na elaboração das linhas de crédito e culturas definidas, porém só é fator determinante por ocasião do pagamento do seguro, se necessário. Dessa forma, são quantificados os riscos climáticos envolvidos na condução das lavouras que podem ocasionar perdas na produção. Esse estudo resulta na relação de municípios indicados a determinadas culturas, com seus respectivos calendários de plantio.

### Gerenciamento de capital

O gerenciamento do capital é definido como um processo contínuo de monitoramento e controle do capital mantido pela Instituição; avaliação da necessidade de capital para fazer face aos riscos a que o Banco está sujeito; e planejamento de metas e de necessidade de capital, considerando os objetivos estratégicos do Banrisul.

### Risco socioambiental

É definido como a possibilidade de ocorrência de perdas decorrentes de danos socioambientais. Com base no edital de audiência pública nº 41/2012, de 13 de junho de 2012, do Bacen, o Banrisul está se mobilizando para a elaboração de uma **política de gestão do risco socioambiental**. Essa política deverá considerar o desenvolvimento de sistemas, rotinas e procedimentos que possibilitem identificar, classificar, avaliar, monitorar, mitigar e controlar o risco socioambiental presente nas atividades e nas operações, bem como o registro de dados referentes às perdas, e avaliar previamente os potenciais impactos na Instituição. Após o processo de análise e aprovação das áreas técnicas do Banco, a política será submetida à Diretoria e ao Conselho de Administração. O envolvimento das diversas áreas operacionais e de negócios do Banrisul vai incorporar ainda mais o tema na **cultura institucional** e nas **estratégias de gerenciamento** de risco socioambiental.

\* O ZARC é um instrumento de política agrícola e gestão de riscos na agricultura, baseado em metodologia validada pela Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária (Embrapa) e adotada pelo Ministério da Agricultura com o objetivo de minimizar os riscos relacionados aos fenômenos climáticos. O ZARC permite a cada município identificar a melhor época de plantio das culturas, nos diferentes tipos de solo e ciclos de cultivares.

A woman with shoulder-length brown hair, wearing a grey blazer over a white collared shirt, is smiling warmly at the camera. She is surrounded by other people in a dimly lit, indoor setting, possibly a conference or social gathering. The background is blurred, showing other attendees and architectural elements like a curved ceiling with lights.

**RELACIONAMENTO**

**COM O PÚBLICO**

**INTERNO**

## Práticas na gestão de pessoas

O alinhamento da gestão de pessoas aos objetivos estratégicos do Banrisul reflete-se no aumento de contratações em 2013, na revisão do **Plano de Carreira**, no novo modelo de **avaliação de desempenho** (ainda em elaboração) e nos programas de promoção da qualidade de vida dos empregados. Da mesma forma, a seleção para vagas gerenciais e em áreas estratégicas e a capacitação e o desenvolvimento de pessoal contribuem para o alcance dos resultados do Banco.

Buscando a satisfação do público interno, grandes esforços foram despendidos para o atendimento das reivindicações dos empregados. Tais esforços se intensificaram durante a **negociação coletiva**, mas não impediram o prolongamento da greve, que foi a mais longa dos últimos anos. As pautas apresentadas pelos sindicatos abrangiam diversos temas, e a negociação foi conduzida com cautela, considerando o impacto financeiro de cada ação. Por meio do diálogo, construíram-se avanços, alguns deles destacados nas próximas páginas.

Atento a gestão do capital humano, o Banrisul adota práticas de gestão atualizadas em relação ao mercado e, pelo amplo acesso a programas de **educação corporativa**, busca am-

pliar os níveis de satisfação dos empregados e oferecer atendimento de excelência aos clientes. Dentre as rotinas de administração de pessoal, destacaram-se no ano:

### Rotinas

- Estudo de novo **software** de gestão de pessoas, possibilitando o gerenciamento das rotinas de RH de forma moderna, rápida e eficiente (implementação prevista para 2014).
- Criação da **Comissão de Conciliação Voluntária** (CCV), possibilitando que os empregados desligados negociem extrajudicialmente direitos trabalhistas que entendam devidos, sem intervenção do Judiciário, de forma que as conciliações trabalhistas ocorram de forma rápida para ambas as partes.
- Implantação do **Agente Sistêmico de Controle de Jornada**, reduzindo consideravelmente as inconsistências na marcação da jornada pelos empregados.

O Banrisul não apresenta mecanismo específico para queixas relacionadas a práticas trabalhistas, no entanto, tem-se disponível na intranet o **Canal de Denúncias**, mecanismo que permite que as denúncias sejam tratadas de forma confidencial.

Em 2013 foram, no total, 23 registros nesse canal, dos quais dez podem ser classificados como reclamações relacionadas a práticas trabalhistas; contemplam reclamações relativas ao ambiente de trabalho e ao relacionamento profissional (problemas com a conduta da gerência e/ou colegas) – desses 10 registros de práticas trabalhistas, 5 obtiveram retorno da Gestão de Pessoas e/ou Auditoria.

**Os treinamentos implementados pela Gestão de Pessoas visam aprimorar e consolidar a carreira do funcionário.**





## Perfil do público interno

	Masculino	Feminino
Tempo indeterminado	6.528	5.652
Tempo determinado*	12	5
<b>Total</b>	<b>6.540</b>	<b>5.657</b>

\* Tempo determinado - Diretoria, estagiários e terceirizados. Não é possível segmentar por gênero os empregados terceirizados

Nº de empregados por tipo de contrato	2011	2012	2013
Tempo indeterminado	10.225	11.447	12.180
Tempo determinado*	4.454	2.723	2.775
<b>Total</b>	<b>14.679</b>	<b>14.170</b>	<b>14.955</b>

\* Considera apenas Diretores e estagiários, pois não foi possível segmentar os empregados terceirizados.

**Diretoria:** Diretores do Banco

**Gerência:** Superintendentes Regionais e Executivos, Gerentes Executivos e da rede de Agências.

**Chefia / Coordenação:** Nível "C" da Direção-Geral.

**Técnica / Supervisão:** Quadro "B", Quadro TI-I (somente os comissionados) e o Quadro TI-II.

**Administrativo:** demais comissionados e não comissionados da Direção-Geral

**Operacional:** demais comissionados e não comissionados da Rede de Agências.

	2011	2012	2013
Terceirizados	2.600	2.635	2.758
Aprendizes	0	0	0
Treinees	0	0	0
Estagiários*	1.845	79	8
<b>Total</b>	<b>4.445</b>	<b>2.714</b>	<b>2.766</b>

\* Todos os estagiários trabalham em regime de meio período, conforme legislação específica. Na segmentação por gênero, havia 3 homens e 5 mulheres ocupando a posição de estagiário no Banco no encerramento de 2013.

Empregados por nível funcional*	2011	2012	2013	2013 Masculino	2013 Feminino
Diretoria	9	9	9	9	0
Gerência	977	1.067	1.163	813	350
Chefia / Coordenação	132	156	143	100	43
Técnica / Supervisão	635	643	712	513	199
Administrativo	1.528	1.885	2.099	1.119	980
Operacional	6.953	7.696	8.063	3.983	4.080
<b>Total</b>	<b>10.234</b>	<b>11.456</b>	<b>12.189</b>	<b>6.537</b>	<b>5.652</b>

\* Não inclui estagiários e empregados terceirizados.

NOTA: A gestão de recursos humanos é feita em um sistema dinâmico, desta forma os dados reportados refletem as informações extraídas em 02/04/2014.

## Perfil do público interno

	2011	2012	2013	2013 Masculino	2013 Feminino
Região Norte	0	0	0	0	0
Região Nordeste	27	36	37	21	16
Região Centro-Oeste	9	10	10	3	7
Região Sudeste	102	141	147	87	60
Região Sul II (SC, PR)	436	399	432	233	199
Região Sul I (RS)	9.660	10.870	11.563	6.193	5.370
<b>Total</b>	<b>10.234</b>	<b>11.456</b>	<b>12.189</b>	<b>6.537</b>	<b>5.652</b>

\* Não inclui estagiários e empregados terceirizados.

	2011	2012	2013	2013 Masculino	2013 Feminino
Menos de 30 anos	2.039	2.428	2.373	1.308	1.065
De 30 a 50 anos	4.952	5.474	6.367	3.144	3.223
Mais de 50 anos	3.243	3.554	3.449	2.085	1.364
<b>Total</b>	<b>10.234</b>	<b>11.456</b>	<b>12.189</b>	<b>6.537</b>	<b>5.652</b>

\* Não inclui estagiários e empregados terceirizados.

## Programa Jovem Aprendiz



Com base na Lei nº 10.097/2000, o Programa **Jovem Aprendiz Banrisul** apoia a aprendizagem técnico-profissional de jovens com vistas ao ingresso no mercado de trabalho. O Programa contribui para o desenvolvimento profissional

dos adolescentes, com atividades no ambiente de trabalho que oferecem a eles sua primeira experiência profissional. Em 2013, o Programa beneficiou 504 jovens.

NOTA: A gestão de recursos humanos é feita em um sistema dinâmico, desta forma os dados reportados refletem as informações extraídas em 02/04/2014.

## Rotatividade e movimentações

O ingresso de novos empregados no Banco ocorre mediante seleção por concurso público, regido pelo Regulamento dos Concursos Públicos, conforme Lei Estadual n.º 10.228/1994, Decreto Estadual n.º 43.911/2005 e Decreto Estadual n.º 44.300/2006 alterado pelo Decre-

to Estadual n.º 46.656/2009, bem como pelas instruções do edital. A única regra referente à faixa etária é ter idade igual ou superior a 18 anos. Não há metas definidas para contratação de pessoas, que ocorre conforme a demanda de trabalho.

	Masculino		Feminino		Total	
Menos de 30 anos	248	47%	229	40%	477	44%
De 30 a 50 anos	261	50%	322	57%	583	53%
Mais de 50 anos	18	3%	16	3%	34	3%
<b>Total**</b>	<b>527</b>	<b>48%</b>	<b>567</b>	<b>52%</b>	<b>1.094</b>	

	Masculino		Feminino		Total	
Técnico / Supervisor	76	89%	9	11%	85	
Administrativo	52	50%	52	50%	104	
Operacional	399	44%	506	56%	905	
	<b>527</b>	<b>48%</b>	<b>567</b>	<b>52%</b>	<b>1.094</b>	

\* Uma vez que a admissão ocorre por concurso público, os novos empregados são admitidos como Escriturários, atuando na Direção Geral ou na rede de agências. A única exceção a essa regra são os integrantes da Diretoria.

\*\* A diferença entre o total de empregados contratados informado nas Demonstrações Financeiras (DFs – 1.093) e o total apresentado neste indicador deve-se a uma falha no levantamento das informações, referentes a setembro, para relato nas DFs. O correto é 1.094.

\*\*\* Não inclui estagiários.

### Empregados admitidos por região

	2013	%
Região Norte	0	0
Região Nordeste	2	0,2%
Região Centro-Oeste	0	0
Região Sudeste	7	0,6%
Região Sul II (SC, PR)	51	4,7%
Região Sul I (RS)	1.034	94,5%
<b>Total**</b>	<b>1.094</b>	<b>100%</b>

### Empregados desligados por nível funcional

	2011	2012	2013
Diretoria	0	0	0
Gerência	70	47	35
Chefia / Coordenação	0	3	10
Técnica / Supervisão	0	12	19
Administrativo	88	49	51
Operacional	252	285	251
	<b>410</b>	<b>396</b>	<b>366</b>

### Taxa de rotatividade por faixa etária (%)

	2011	2012	2013
Menos de 30 anos	0,91	0,95	0,71
De 30 a 50 anos	0,88	1,11	1,09
Mais de 50 anos	2,22	1,40	1,20
<b>Total</b>	<b>4,01</b>	<b>3,46</b>	<b>3,00</b>

NOTA: A gestão de recursos humanos é feita em um sistema dinâmico, desta forma os dados reportados refletem as informações extraídas em 02/04/2014.



## Rotatividade e movimentações

Empregados desligados por faixa etária*	2011	2012	2013
Menos de 30 anos	93	109	87
De 30 a 50 anos	90	127	133
Mais de 50 anos	227	160	146
<b>Total</b>	<b>410</b>	<b>396</b>	<b>366</b>

\* Não inclui estagiários.

Empregados desligados por gênero*	2011	2012	2013
Masculino	286	270	239
Feminino	124	126	127
<b>Total</b>	<b>410</b>	<b>396</b>	<b>366</b>

\* Não inclui estagiários.

	2011	2012	2013
Diretoria	0	0	0
Gerência	0,68	0,41	0,29
Chefia / Coordenação	0	0,03	0,08
Técnico / Supervisão	0	0,10	0,15
Administrativo	0,86	0,43	0,42
Operacional	2,46	2,49	2,06
<b>Total</b>	<b>4,01</b>	<b>3,46</b>	<b>3,00</b>

\*Taxas de homens e mulheres calculadas com base no número total de empregados em 2013 (12.189).

\*\*O número total de 12.175 empregados informado nas DFs do Banrisul não inclui 8 diretores, 1 presidente e 6 empregados da Banrisul Processamento de Dados (BDP), empresa que foi incorporada ao Banrisul. As DFs também consideraram no cálculo do total um empregado em dezembro de 2013, cuja demissão foi tornada sem efeito por meio de decisão judicial proferida em fevereiro de 2014 com retroatividade à data do desligamento.

Empregados desligados por região*	2011	2012	2013
Região Norte	0	0	0
Região Nordeste	4	3	2
Região Centro-Oeste	0	0	0
Região Sudeste	10	10	5
Região Sul II (SC, PR)	14	31	14
Região Sul I (RS)	382	352	345
<b>Total</b>	<b>410</b>	<b>396</b>	<b>366</b>

\* Não inclui estagiários.

Taxa de rotatividade por gênero (%)	2011	2012	2013
Masculino	2,79	2,36	1,96
Feminino	1,21	1,10	1,04
<b>Total</b>	<b>4,01</b>	<b>3,46</b>	<b>3,00</b>

Taxa de rotatividade por região (%)	2011	2012	2013
Região Norte	0	0	0
Região Nordeste	0,04	0,03	0,02
Região Centro-Oeste	0	0	0
Região Sudeste	0,10	0,09	0,04
Região Sul II (SC, PR)	0,14	0,27	0,11
Região Sul I (RS)	3,73	3,07	2,83
<b>Total</b>	<b>4,01</b>	<b>3,46</b>	<b>3,00</b>

NOTA: A gestão de recursos humanos é feita em um sistema dinâmico, desta forma os dados reportados refletem as informações extraídas em 02/04/2014.

## Rotatividade e movimentações

Por meio do **Sistema Promove**, os empregados podem candidatar-se aos processos seletivos e solicitar a movimentação para outras localidades. Em 2013, o sistema foi reformulado com o objetivo de ampliar a transparência nos processos de movimentação de pessoas. Com a

implantação prevista para 2014, o sistema permitirá ao empregado visualizar as vagas disponíveis, sua classificação na lista de espera e saber quais os empregados que se candidataram para a vaga.

Movimentações por modalidade em 2013	Comissionados	Não comissionados
Destacamentos	514	563
Cedências	7	3
Transferências	1.055	956
Comissionamentos	733	-
Mudanças de nomenclatura	101	-
Descomissionamentos	32	-
Vagas de estágio / Alunos Projeto Pescar	-	23
Readaptações	1	-
Licenças-interesse	10	16
<b>Total</b>	<b>2.453</b>	<b>1.561</b>



## Relacionamento com sindicatos

O Acordo Coletivo de Trabalho abrange 100% dos empregados do Banrisul. As negociações coletivas de 2013 incluíram, além das pautas gerais da categoria bancária – como índice de reajuste e condições de trabalho –, reivindicações específicas dos empregados do Banrisul, entre elas a discussão da proposta do novo **Plano de Cargos e Salários** apresentada pelo Banrisul em julho.

Esse escopo mais amplo de reivindicações levou ao prolongamento da greve de empregados em 2013, principalmente em grupos específicos, como TI e Call Center. A Superintendência da Unidade de Gestão de Pessoas coordenou o diálogo com as entidades sindicais, garantindo o respeito às entidades e às reivindicações da categoria na construção de uma proposta que pôs fim à paralisação parcial de 42 dias. As negociações coletivas foram encerradas em outubro e tiveram como principais resultados:

### Principais resultados

- Ampliação do auxílio cesta alimentação aos afastados por acidente de trabalho ou doença de 6 meses para 12 meses.

### Principais resultados

- Abono assiduidade proporcional no ano da admissão.
- Auxílio creche/babá por seis meses na licença por acidente trabalho.
- Licença adoção de 60 dias para empregado solteiro ou que mantiver relação estável homoafetiva.
- PLR adicional passou de 1,0% para 1,8% do lucro líquido em 2013, linear para todos os empregados.
- Piso Banrisul de R\$ 1.686,95 a partir da implantação do novo plano de cargos e salários.
- Implantação do novo plano de carreira no mês seguinte após as promoções regulamentares e a migração dos planos da Fundação Banrisul.
- Primeira promoção de empregados que não estivessem enquadrados no ano seguinte ao enquadramento no novo plano de cargos e salários.

<b>Maior remuneração anual em 2013 (R\$)<sup>1</sup></b>	<b>336.409,21</b>
<b>Remuneração média anual dos empregados em 2013 (R\$)<sup>2</sup></b>	<b>74.285,98</b>
<b>Proporção (%)</b>	<b>353</b>

1. Soma dos honorários mensais, da verba de representação, do 13º salário e da PLR, respeitada a Lei Estadual nº 13.670 que estabelece os critérios do teto remuneratório para a função. | 2 Soma da média mensal (incluído 13º e PLR) dos proventos pagos pelo Banco aos empregados no decorrer de um ano, desconsiderando o maior salário.

## Plano de carreira

No ano de 2013 foi publicada proposta do novo Plano de Carreira após diversos encontros com entidades sindicais, para debater as principais reivindicações dos empregados. Também foram realizados seminários para esclarecimento de dúvidas dos empregados. Durante as negociações coletivas foram acertadas a retomada de comissão paritária do **Plano de Cargos e Salários** e a previsão de implantação do Plano para o ano de 2014.

A necessidade de revisar o Plano de Carreira do Banrisul, que já tinha mais de 30 anos, era um tema bastante valorizado nas negociações coletivas entre o Banco e os representantes dos empregados e mobilizou a campanha salarial de 2013. Em 2011 foi constituído um grupo de trabalho paritário, com representantes do Banrisul e sindicais, para discutir e construir um novo modelo, que foi consolidado em 2012 e submetido à aprovação em 2013 para ser implementado em 2014. Os empregados do Banco também foram ouvidos no processo de construção do Plano.

A implementação do novo modelo está prevista para ocorrer após a consolidação da migração dos planos de benefícios da **Fundação Banrisul** e as promoções de padrão de 2013. O novo modelo valoriza o tempo de serviço (reivindicação importante para os representantes sindicais) e o desempenho e engajamento das pessoas. As negocia-

ções coletivas de 2013 acrescentaram ao novo Plano de Carreira a melhoria dos pisos salariais.

O reajuste salarial, acordado em Convenção Coletiva de Trabalho 2013/2014, foi de 8%, exceto no Piso Salarial, que teve reajuste de 8,5%. Já o reajuste salarial da maior remuneração anual do Banrisul foi de aproximadamente 5% no mesmo período, índice estipulado com referência na alteração de valores do teto da remuneração, definidos pela Lei Estadual nº 14.215/2013.

Juntamente com o debate do novo Plano de Cargos e Salários, foi desenvolvido projeto de reformulação da Avaliação de Desempenho Comportamental a ser apresentada aos empregados em 2014. A avaliação de desempenho para o sistema das agências, implantada em 2012, foi ampliada durante o ano de 2013 e passará a envolver 9.041 empregados a partir do primeiro semestre de 2014, ante 2.299 empregados no ano anterior. O próximo passo será estender a Política de Avaliação Objetiva para todos os empregados com a implantação da Política de Avaliação de Desempenho para a Direção Geral (saiba mais na seção Avaliação de Desempenho).



## Qualidade de vida

A fim de promover a satisfação dos empregados e estimular um ambiente de trabalho saudável, o Banrisul conta com programas de qualidade de vida. Essas iniciativas envolvem ações nas unidades do Banco, a formação de grupos para a atividade esportiva e campanhas de conscientização.

### Grupo de corrida Banrirunners

Iniciou em 2012 com 50 participantes e atualmente conta com **300 integrantes**. Orientado por profissionais de educação física, o grupo treina em parques públicos e participa de circuitos de rua. Os participantes passam por avaliação física e cardiológica.



### Grupo de caminhada Vida em Movimento

O grupo de caminhada teve início em Porto Alegre (RS) em 2012 e em 2013 chegou às cidades de Novo Hamburgo, Santa Cruz do Sul, Estrela e Lajeado (RS), somando **180 integrantes** que treinam nos mesmos dias e horários do grupo de corrida, o que contribuiu para a integração entre os empregados.

### Ginástica laboral

Implantada em 1999, a ginástica laboral é ministrada por profissionais com registro no Conselho Regional de Educação Física (CREF/RS), contratados por empresas participantes de processo licitatório. Nas pausas promovidas pelas aulas, os empregados relaxam a musculatura, diminuem a tensão muscular e previnem a lesão por esforço repetitivo (LER).

### Programa de Desenvolvimento Psicossocial (PROPSI)

O programa promove a saúde psicossocial, estimulando o fortalecimento das relações interpessoais e a melhoria do ambiente laboral. Uma das ações do PROPSI é o curso de Capacitação de Gestores em Desenvolvimento Psicossocial, voltado para os **Gerentes Adjuntos** das agências. O curso começou como projeto piloto na Superintendência Regional Fronteira em 2012 e foi implantado nas Superintendências Regionais Centro, Serra, Leste e Grande Porto Alegre Norte ao longo de 2013. Foram realizadas duas turmas por Superintendência, que totalizaram 40 horas e envolveram 211 participantes.

## Qualidade de vida

### Campanha de Prevenção do Câncer de Próstata e Câncer de Pele

Em novembro de 2013, o Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT) deu início às campanhas de prevenção aos cânceres de próstata e de pele. As campanhas foram divulgadas no site do **Ensino a Distância** Banrisul, ficaram disponíveis na intranet do Banco até janeiro de 2014 e alcançaram um total de 1.822 acessos.

### Palestras e eventos da CIPA do edifício-sede

A saúde física e mental foi tema de várias palestras promovidas pela CIPA do edifício-sede em 2013, ministradas por profissionais especializados. Em outubro, durante a Semana Interna de **Prevenção de Acidentes** (Sipat) do edifício-sede do Banrisul, foram oferecidos exames de glicose, colesterol, triglicérides, aferição de pressão arterial e orientações nutricionais e clínicas.

### Outubro Rosa

O Projeto Outubro Rosa Banrisul para prevenção do **câncer de mama** teve a coordenação do SESMT e a parceria da CIPA Banrisul e do Instituto da Mama do Rio Grande do Sul. A campanha interna de prevenção e promoção de vida saudável incluiu a distribuição de um laço rosa com o logo do Banco e divulgação nos espaços da intranet e do site do Banco. Foi realizada uma ação de *flashmob* no dia 31 de outubro com a soltura de balões na cor rosa, do topo do edifício-sede do Banrisul.

### Comunicações de Acidente de Trabalho (CATs)

Em 2013, foram emitidas 166 CATs pelo Banrisul, relacionadas a diversos temas. Do total de 166 CATs, 19 foram referentes a acidentes típicos, 38 a acidentes de trajeto, 36 a doenças osteo-articulares, 61 a estresses agudo e pós-traumático e 12 a conversões do INSS. Foram realizadas campanhas de **prevenção** (H1N1 e cânceres de pele, próstata e mama), acidentes de trabalho, treinamento de representantes de CIPAS das Superintendências Regionais, palestras de prevenção e Sipat e Programa Jovem Aprendiz Banrisul.

Programa	Abrangência	Finalidade	Descrição	Ação
Programa de Prevenção, Diagnóstico e Tratamento de problemas relacionados ao Uso de Álcool e Outras Drogas (PAD)	Trabalhadores e famílias dos colaboradores	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	Em 2013, um total de 325 empregados, entre Supervisores e Gerentes Adjuntos, participaram das palestras informativas sobre álcool e outras drogas. Cinco empregados foram atendidos no PAD para avaliação e/ou internação por dependência química.
Programa de Atenção e Acompanhamento a Empregados em Situação de Estresse (PASS)			Implementa medidas preventivas e de assistência à saúde dos empregados que vivenciam situações de estresse ocupacional, sobretudo aquelas ocasionadas por assalto ou sequestro	Um total de 1.255 empregados participaram de palestras sobre transtorno de estresse agudo e pós-traumático e informações relacionadas ao programa PASS. Adicionalmente, 122 empregados de 25 agências receberam orientações sobre esses temas, e empregados que sofreram assalto e/ou sequestro foram atendidos e encaminhados para tratamento com profissional especializado.



## Fundação Banrisul

A Fundação Banrisul de Seguridade Social (FBSS) é uma entidade fechada de previdência complementar, instituída em 29 de janeiro de 1963 pelo Banco do Estado do Rio Grande do Sul com o objetivo principal de complementar os benefícios concedidos pela Previdência Social aos seus empregados, além da execução de programas assistenciais promovidos por seus mantenedores. A Fundação administra planos de benefícios nas modalidades benefício definido e contribuição variável, destinados a mais de **17 mil** participantes e assistidos vinculados a cinco empresas patrocinadoras. Os patrimônios dos planos de benefícios são autônomos entre si e desvinculados de qualquer outro órgão ou entidade.

O Banrisul, a FBSS, a Caixa de Assistência dos Empregados do Banco do Estado do Rio Grande do Sul, a Banrisul Cartões e o Badesul Desenvolvimento – Caixa Estadual - Agência de Fomento/RS são patrocinadores do fundo de previdência complementar. A Fundação Banrisul recebe contribuições mensais dos patrocinadores e de seus participantes, calculadas com base na remuneração mensal dos empregados, bem como nos rendimentos auferidos pela aplicação de seu patrimônio. A partir da

implantação do Banrisulprev, atualmente denominado **FBPREV**, o Plano de Benefícios I foi fechado para novas adesões.

### Plano de Benefícios I (PBI)

Os benefícios assegurados pelo PBI, na modalidade de benefício definido, abrangem aposentadoria, pensão por morte, auxílio-doença, auxílio-reclusão, auxílio-funeral e abono anual. A contribuição normal do participante ativo, correspondente a uma parcela do salário de participação, é complementada pelo Banrisul com o equivalente a **7,94%** sobre a folha mensal dos salários de participação dos empregados.

**A reestruturação do PBI foi aprovada pela PREVIC, conforme a publicação da Portaria nº 718, de 20 de dezembro de 2013.**

Relativamente a esse Plano, o Banrisul tem parcela remanescente de dívida contratada no montante de **R\$ 67,3 milhões** em 31 de dezembro de 2013. Essa dívida é paga acrescida de juros de 6% ao ano e atualizada pela variação do Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna (IGP-DI), por meio de atualizações e pagamentos mensais, com prazo final em 2028. O valor atual de obrigações de planos de pensão de benefício definido é obtido por cálculos atuariais, que utilizam um conjunto de premissas e projeções econômicas, financeiras e biométricas. Entre as premissas usadas na determinação do custo (receita) líquido para esses planos, está a **taxa de desconto**. Quaisquer mudanças nessas premissas afetarão o valor contábil das obrigações dos planos de pensão. Em 31 de dezembro de 2013, o passivo atuarial líquido era de **R\$ 449,7 milhões**.

Visando à diversificação de opções aos participantes e assistidos do PBI, o Banrisul, em conjunto com a FBSS, está implementando novos planos nas modalidades de **benefício definido saldado** e **contribuição variável**, que receberão

os recursos dos participantes e assistidos do PBI que voluntariamente optarem pelo saldamento e pela migração de suas reservas atuariais. A reestruturação do PBI foi aprovada pela Superintendência Nacional de Previdência Complementar (**PREVIC**), conforme a publicação da Portaria nº 718, de 20 de dezembro de 2013.

### Comissão Tripartite

Em 2011 foi criada uma Comissão Tripartite, formada por representantes da FBSS, da Diretoria do Banrisul, da Federação dos Trabalhadores e Trabalhadoras em Instituições Financeiras do Rio Grande do Sul (Fetrafi-RS), do Sindicato dos Bancários de Porto Alegre e Região (SindBancários) e da Associação dos Funcionários Aposentados do Banrisul (Afaban), para discussão da reestruturação do Plano de Benefícios I. O **desequilíbrio financeiro** histórico do PBI reflete a incorporação de ganhos reais sem a adequada complementação de aporte, mudanças provocadas por planos econômicos e ações judiciais que comprometeram a sustentabilidade do Plano.



A formação da Comissão Tripartite refletiu-se também em alterações no **estatuto** da Fundação, com a finalidade de promover um modelo de **gestão** compartilhado. Entre os avanços de governança que refletem o processo de democratização na administração dos planos está a criação de **Conselhos Consultivos** para cada um dos tipos de planos de benefícios da Fundação, integrados por dois membros representantes de participantes ou assistidos e dois membros representantes dos patrocinadores, constituindo-se em instâncias de elaboração de políticas e de acompanhamento da gestão.

#### FBPREV

Os benefícios assegurados por esse Plano, na modalidade de **contribuição variável**, abrangem benefícios com características de contribuição definida, como a aposentadoria normal, a aposentadoria antecipada e o auxílio-funeral, e benefícios com características de benefício definido, que são aposentadoria por invalidez, benefício proporcional, auxílio-doença, abono anual, benefício mínimo e pensão por morte.

A **contribuição normal** do participante é composta de três parcelas, equivalentes a um percentual do salário de participação. Além da contribuição normal, o participante poderá efetuar contribuições facultativas. O Banrisul

contribui com o mesmo valor das contribuições normais dos participantes. O montante que o Banrisul destinou em 2013 para esse Plano foi equivalente a **2,98%** da folha mensal dos salários de participação dos empregados. Em 31 de dezembro de 2013, o passivo atuarial líquido era de R\$ 492 mil.

Para 2014, a expectativa é de que os assistidos migrem para os novos planos, o que trará maior segurança aos empregados ativos e inativos quanto ao futuro de seus benefícios pós-emprego. Ao Banco, agregará maior estabilidade à evolução de sua situação patrimonial e garantia de entrega de desempenhos sinalizados ao mercado.

#### Plano de Aposentadoria Incentivada (PAI)

Em 2014, o Banco implementará o Plano de Aposentadoria Incentivada (PAI). Trata-se de um programa de benefícios para proporcionar melhores condições ao desligamento por meio de **incentivos financeiros** e uma nova adequação ao Sistema de Previdência Complementar da Fundação Banrisul.

O PAI será instituído em caráter temporário para desligamento de empregados **aptos à aposentadoria**, elegíveis na Fundação Banrisul

até 31 de dezembro de 2014. Tem como premissas o benefício financeiro de **0,43 salário por ano** de serviço ao Banco (sendo 10% a título de incentivo ao desligamento e 90% a título de pagamento de verbas salariais, relativas aos últimos 60 meses). O Plano também irá considerar para pagamento do benefício as frações de meses de tempo de serviço até 31 de dezembro de 2013, descontadas as Licenças por Interesse Particular.

Entre as verbas salariais que compõem o benefício estão: ordenado, adicional de ordenado, diferença de ordenado, complemento de diárito, complemento remuneratório, remuneração pessoal residual, abono, anuênio, comissão fixa, complemento de comissão, adicional especial RP (Regulamento de Pessoal) e adicional compensável FG (Função Gratificada) vigentes em 31 de dezembro de 2013, excluídas quaisquer outras verbas.

### Programa de incentivo financeiro para empregados aptos à aposentadoria.

#### Saiba Mais

Para saber mais sobre a FBSS e os planos de aposentadoria do Banrisul, consulte as Demonstrações Financeiras 2013 (**Nota 23**) ou o site da Fundação.



## Qualificação profissional

### Treinamentos

Em 2013, os treinamentos alcançaram uma média de **52,47 horas** por empregado, considerando um total de 11.908 empregados ativos. O processo de treinamento segue as diretrizes da Política de Gestão de Pessoas, que visa:

#### Diretrizes

- Prover o Banco de pessoal qualificado para desempenhar tarefas e assumir responsabilidades.
- Capacitar o quadro funcional para fazer frente às mudanças e às necessidades provenientes do incremento dos negócios ou decorrentes do lançamento de novos produtos ou serviços.
- Desenvolver programas de treinamento orientados para a qualificação de empregados, preparando-os para o desempenho de cargos ou funções de maior responsabilidade, no processo de sucessão.
- Promover curso de formação de instrutores internos, tanto para o treinamento nas agências quanto para as capacitações do quadro funcional da Direção-Geral.
- Desenvolver as chefias intermediárias, visando melhorar o seu desempenho.
- Promover programas de treinamento para a área gerencial de negócios.

- Manter permanente intercâmbio de experiências com organismos nacionais, governamentais ou privados no campo de formação profissional.
- Realizar os cursos direcionados para as áreas operativas e comerciais do Banco, dentro das necessidades previstas.
- Implementar programas de capacitação, objetivando a formação de futuros administradores do Banco.

Um dos destaques foi a implantação da plataforma de **Educação a Distância (EAD)**. Nesse ano, todos os módulos de Pagadoria (Folha de Pagamento, Férias, Rescisões e Benefícios Sociais) tiveram seu desenvolvimento concluído, e foi apresentado ao grupo de gestores o novo portal de acesso. O sistema já atua em paralelo e sua implantação ocorrerá em 2014. Além dos módulos já desenvolvidos, o Banrisul analisa a possibilidade de implantação de outros módulos como Treinamento e Saúde Ocupacional. Nos treinamentos a distância, são avaliados a satisfação e o nível de aprendizado. Nos demais treinamentos de curta duração, em geral, são realizadas pesquisas de identificação de necessidades e a avaliação de satisfação dos participantes.

Horas de treinamento	2011	2012	2013***	2013 Masculino	2013 Feminino
	468.064	909.717	624.815	373.572	251.244
	10.074	11.244	11.908	6.373	5.535
Horas por empregado	46,46	80,91	52,47	58,62	45,39

\* Considera apenas as horas de treinamento no ano, independente de o curso ter iniciado em anos anteriores ou ainda não ter sido finalizado.

\*\* Dos 12.189 empregados registrados em 2013, 281 permaneceram afastados durante todo o ano por: inquérito policial, estarem cedidos com remuneração para sindicatos da categoria bancária, estarem cedidos com remuneração ao Governo Estadual, licença particular sem remuneração, licença acidente de trabalho-seguro, licença tratamento de saúde-benefício, licença Serviço Militar, estarem cedidos com remuneração para a Federação dos Bancários, licença especial sem remuneração, estarem cedidos sem remuneração e cedidos com remuneração para a Fundação Banrisul.

\*\*\* Em 2013, a redução de horas de treinamento é decorrente do aprimoramento da metodologia de controle interno.

	Horas	Empregados	H/Empregado
Diretoria	24	9	2,67
Gerência	40.723	1.145	35,47
Chefia / Coordenação	1.950	135	14,44
Técnica / Supervisão	28.096	695	40,43
Administrativo	43.140	2.055	20,99
Operacional	510.883	7.869	64,92
<b>Total</b>	<b>624.815</b>	<b>11.908</b>	<b>52,47</b>

Metas para 2013	Status
Capacitação de 150 instrutores internos	Prorrogada para 2014
Capacitação de 250 empregados no curso de Primeira Gerência	Realizada somente uma turma com 19 participantes
Capacitação dos gestores, voltada ao aprimoramento das habilidades de gestão para agências de pequeno, médio e grande portes	Projeto concluído em dezembro de 2013 a implantar em 2014
Formação de 150 supervisores, 150 gerentes de negócios e 150 operadores de negócios, para o ingresso na função	Participaram dos Programas de Formação para ingresso na função: 106 supervisores, 65 gerentes de negócios e 147 operadores de negócios
Capacitação de 300 empregados em Língua Brasileira de Sinais (Libras)	Implantação do Programa prorrogada para março de 2014
Integração de 500 novos empregados	Participaram do Programa 1.090 novos empregados
Atualização de empregados que atuam na Rede de Agências e Direção-Geral	Em 2013, foram 38.111 participações em treinamentos de qualificação e atualização, contemplando Rede de Agências e Direção-Geral.
Qualificação dos gerentes executivos e coordenadores da Direção-Geral, voltada ao aprimoramento das habilidades de gestão	Projeto concluído em dezembro de 2013 a implantar em 2014
Implantação da plataforma de EAD Banrisul	Concluída em maio de 2013
Certificar todos os funcionários que atuam na área comercial nas certificações CPA10 ou CPA20	Meta 100% atingida

***A modalidade EAD está alinhada com a demanda do mercado, que é disseminar conhecimento e otimizar o tempo dos funcionários.***





O Banrisul oferece treinamentos ao longo de toda a carreira de seus empregados. O Programa de Integração de **Novos Empregados**, por exemplo, é voltado às competências e às habilidades necessárias ao bom desempenho na área de atuação e no relacionamento interpessoal. Já os empregados selecionados para ingresso em novas funções participam de Programa de Formação específico, que proporciona conhecimento teórico e prática supervisionada para as atividades de Operadores e Gerentes de Negócios, Gerentes de Contas, Supervisores, Auditores, Assistentes Banricompras e Primeira Gerência.

Os programas de formação são dotados de ferramentas para verificar a satisfação com a capacitação recebida, o nível de aprendizado, a mudança no comportamento e os impactos no desempenho das novas funções. Dentre essas ferramentas destacam-se a **análise de perfil** e pesquisa de **grau de conhecimento**; os testes de conhecimentos e outras atividades avaliativas, tais como a banca final; a avaliação de orientador sobre mudança no comportamento; e a evolução do desempenho na nova função.

Em complemento aos treinamentos corporativos, o Banco **apoia financeiramente a quali-**

**ficção superior** e o aprendizado de **idiomas** de seus empregados, com percentuais e teto das bolsas comunicados de forma transparente a todo o quadro funcional. O Banrisul não conta com programas formais para gestão do fim da carreira, como de transição e assistência para facilitar a continuidade da empregabilidade em caso de aposentadoria ou de rescisão de contrato de trabalho. O Banco prevê a concessão de licenças para atender interesses particulares, mediante avaliação.

### **Apoio financeiro à formação superior e ao aprendizado de idiomas.**

#### **Metas para 2014**

- **Capacitar**

150 instrutores internos.

Mais de 300 empregados em Libras.

50% dos gestores a fim de aprimorar suas habilidades de gestão e liderança.

Aproximadamente 260 empregados para ingresso nas funções de Supervisor, Gerentes de Negócios, Operadores de Negócios e Gerentes de Contas, atendendo à necessidade da empresa.

- **Ampliar**

A média de horas de treinamento a distância por empregado para 12 horas.

- **Implantar**

Programa de excelência em atendimento, capacitando inicialmente 30% do quadro de empregados.



## Avaliação de desempenho

A avaliação de desempenho é realizada no mês de novembro de cada ano. É elaborada em **ambiente virtual** com o acompanhamento do avaliado, que pode analisar cada um dos fatores de desempenho. Se não concordar com o resultado da avaliação, o avaliado deve conversar com o avaliador, em busca do consenso. Se o empregado estiver ausente, deve ser avisado em tempo hábil quanto à realização da avaliação.

O Artigo 72 do Regulamento do Pessoal do Banco estabelece que serão avaliados todos os empregados que tiverem trabalhado por no mínimo 60 dias, entre 1º de novembro do ano anterior e 31 de outubro do ano corrente. Do total de empregados, **94,5%** receberam avaliação de desempenho em 2013. Não são avaliados, de imediato, os empregados em gozo de férias, licença acidente de trabalho, licença-maternidade ou licença INSS – a avaliação destes é feita no retorno. As fichas de avaliação não são disponibilizadas para empregados licenciados ou cedidos a órgãos externos ao Banco há mais de 60 dias, em vista da característica do afastamento.

A **Política de Desempenho** para o Sistema Agência considera seis indicadores (inclusive a avaliação de desempenho), com pesos diferenciados, de acordo com a área de atuação do empregado. A pontuação obtida é somada ao resultado do teste de conhecimentos, às certificações exigidas para cada cargo e à pontuação por cursos de formação para a elaboração do *ranking* por função, de modo que os empregados comissionados sejam classificados como Elegível Superior, Elegível e Não Classificado.

O documento prevê que os empregados da Rede de Agências com *status* Elegível Superior e Elegível **concorram a cargos de maior grau**. Os Não Classificados são submetidos a medidas corretivas para resgate de desempenho. Os que não conseguem se recuperar são rebaixados de grau, podendo perder a função. Essa política deve ser implantada na Direção Geral em 2014.



Empregados com avaliação de desempenho	2011		2012		2013	
	Total	%	Total	%	Total	%
Masculino	5.328	91,9	5.707	91,4	6.161	94,2
Feminino	4.155	91,6	4.704	90,3	5.358	94,8
	<b>9.393</b>	<b>91,8</b>	<b>10.411</b>	<b>90,9</b>	<b>11.519</b>	<b>94,5</b>

\* Não considerados estagiários e empregados terceirizados.

Avaliados por nível funcional em 2013	Nº	%
Diretoria	-	-
Gerência	1.147	98,6
Chefia / Coordenação	134	93,7
Técnica / Supervisão	601	84,4
Administrativo	2.001	95,3
Operacional	7.636	94,7
<b>Total</b>	<b>11.519</b>	<b>94,5</b>





**SATISFAÇÃO DO**

**CLIENTE**



## Relacionamento com o cliente

### Rede de atendimento

Por meio de sua rede de atendimento, o Banrisul oferece mais de 600 tipos de produtos e serviços aos seus clientes. Presente em **491 municípios** brasileiros, essa rede somava 1.323 pontos no encerramento do ano. Das 44 agências abertas em 2013, 25 funcionavam como postos de atendimento bancário. Está prevista ainda a abertura de cerca de 90 agências até o fim de 2014. Além disso, o Banco contava com 1,6 mil Banripontos, correspondentes bancários on-line, com foco de expansão desse número.

No segmento de adquirência, a Rede Banricompras detinha cerca de 139 mil estabelecimentos credenciados no fim de 2013 e volume financeiro transacionado de R\$ 10.550,2 milhões, **48,4%** acima do apurado em 2012. O fortalecimento e a consolidação da Rede Banricompras foram impulsionados, em 2013, pelo desempenho positivo do Banrisul como emissor de cartões de crédito e débito decorrente de diversas ações comerciais e convênios com associações e profissionais liberais, entre eles o convênio firmado com a Ordem dos Advogados do Brasil (OAB-RS).

Também em 2013, em parceria com a empresa PAX (terceira maior fabricante de terminais de vendas – POS do mundo) e com o apoio da VISA, a Rede Banricompras lançou a primeira solução para **pagamento móvel** com *smartphone* ou *tablet*, com tecnologia segura de **Chip and Pin**, por meio do equipamento *PinPad* (dispositivo eletrônico para entrada de senhas) com conexão *bluetooth*.

### Inclusão bancária

Alinhado à missão de fomentar o desenvolvimento das comunidades do Estado do Rio Grande do Sul, o Banrisul estabeleceu como uma das diretrizes de seu planejamento estratégico a **expansão da rede de atendimento** em 2013, o que contribuiu diretamente para aumentar a bancarização e desenvolver a economia das comunidades. Em 2013, nas regiões com índice de urbanização abaixo da média gaúcha,

o Banco abriu nove novas agências e realizou a transformação de 19 postos de atendimento em agências. Além disso, instalou 11 novos pontos de atendimento eletrônico e credenciou 86 novos correspondentes bancários. Com isso, **elevou de 1.486 para 1.587** (aumento de 6,8%) os pontos de acesso nestes municípios, entre Agências, Posto de Atendimento, Posto de Atendimento Eletrônico e Banripontos (empresas credenciadas para oferecer acesso aos produtos e serviços bancários mantidos pelo Banrisul).



COREDE	Agência		Posto		PAE		Banriponto		Nº de pontos		% do total	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Alto da Serra do Botucaraí	7	8	4	3	3	3	13	14	27	28	1,04	1,00
Alto Jacuí	9	11	3	3	5	5	28	35	45	54	1,74	1,92
Campanha	6	8	4	2	11	11	41	42	62	63	2,40	2,24
Campos de Cima da Serra	4	6	7	4	3	4	10	15	24	29	0,93	1,03
Celeiro	11	13	6	4	4	4	23	34	44	55	1,70	1,95
Central	18	21	10	7	24	24	63	63	115	115	4,45	4,09
Centro-Sul	12	13	5	4	6	9	53	56	76	82	2,94	2,91
Fronteira Noroeste	13	15	7	6	7	7	52	58	79	86	3,05	3,06
Hortênsias	6	6	2	2	8	5	16	19	32	32	1,24	1,14
Jacuí Centro	7	8	2	2	7	8	27	27	43	45	1,66	1,60
Medio Alto Uruguai	14	14	8	8	3	3	40	46	65	71	2,51	2,52
Missões	13	16	10	7	10	10	49	56	82	89	3,17	3,16
Nordeste	11	11	3	3	2	3	30	31	46	48	1,78	1,71
Noroeste Colonial	18	8	4	4	13	13	31	33	56	58	2,16	2,06
Norte	13	21	10	9	7	9	51	55	86	94	3,32	3,34
Rio da Várzea	8	8	2	2	8	9	28	33	46	52	1,78	1,85
Sul	25	25	11	9	37	43	96	110	169	187	6,53	6,65
Vale do Caí	12	14	5	3	6	7	38	42	61	66	2,36	2,35
Vale do Jaguari	7	7	2	2	7	6	30	31	46	46	1,78	1,63
Vale do Rio Pardo	16	18	10	8	21	22	99	108	146	156	5,64	5,54
Vale do Taquari	20	22	14	13	14	14	86	82	136	131	5,26	4,66
<b>Total de pontos de acesso</b>	245	273	129	105	208	219	904	990	1486	1587	57,44	56,40
<b>Evolução</b>	28		(24)		11		86		101		(1,04)	
<b>%</b>	11,43		(18,60)		5,29		9,51		6,80		(1,82)	

### Tipo de Ponto de Acesso

#### Evolução

Agência	28
Posto	(24)
PAE	11
Banriponto	86

<b>Número de pontos</b>	<b>101</b>
<b>% do Total</b>	<b>(1,04)</b>

Percebe-se uma redução da quantidade de postos nessas regiões, de 129 para 105. Embora a diminuição do número de postos tenha sido de 24, cinco postos foram descontinuados em municípios já assistidos por agência Banrisul. Os 19 residuais se referem a postos que tiveram suas estruturas físicas e de atendimento melhoradas, passando a apresentar o *status* de agência.

Esse reflexo é percebido na evolução da quantidade de agências. Das 28 novas agências registradas nessas regiões, nove representam novos pontos de atendimento, enquanto 19 são oriundas desses postos transformados em agências. Porém, nota-se redução da participação no total de pontos de atendimento. Isso se deve ao aumento de pontos de atendimentos nas demais regiões do Estado (que não se enquadram no critério adotado de índice de urba-

nização abaixo da média), onde se verificou um incremento de **126 novos pontos de atendimento**, passando de 1.101 para 1.227, o que representou um incremento percentual de 11,44%.

A meta do Banrisul é se fazer presente em todos os municípios do Estado. Nesse aspecto, nas regiões avaliadas (pouco populosas ou em desvantagem econômica) havia, em 2012, 29 municípios que não contavam com qualquer tipo de ponto de atendimento do Banco. No ano de 2013, 6 novos municípios foram contemplados com instalação de algum tipo de ponto de atendimento, **reduzindo o número de municípios desassistidos para 23**.

Para 2014, permanece a meta de atingimento de 100% de cobertura dos municípios do Estado com algum tipo de ponto de atendimento do Banrisul.



## Acessibilidade

Em 2013, o Banrisul avançou na adequação das agências com os equipamentos de acessibilidade previstos no atendimento ao Termo de Ajuste de Conduta firmado com o Ministério Público. Atendendo à legislação estadual, 434 agências disponibilizam senhas eletrônicas, distinguindo os clientes entre atendimento preferencial e normal, sendo necessário ainda implantar esse sistema em 76 agências para o atendimento pleno da legislação. Essas são agências de pequeno porte, originárias de postos de atendimento, onde, por não existir legislação municipal a respeito, se permite o atendimento sem senhas eletrônicas ou com a emissão de senha em papel.

Na abertura de agências e na transformação de postos em agências, o Banco observa e cumpre integralmente a legislação vigente. Nas demais, as adequações ocorrem por demanda, via de regra, por força de legislação específica. O Banco está atento às adaptações necessárias para cada uma das agências em obediência às legislações municipais. Porém, como o processo de atendimento está intrinsecamente ligado ao resultado de processo licitatório, cronogramas

com indicativo de datas e responsabilidades somente podem ser definidos após as licitações.

O prazo para encerramento das adequações da rede de agências e PABs, inicialmente estabelecido em 31 de dezembro de 2013, foi prorrogado devido a processos licitatórios para compra de equipamentos e questões de ordem técnica na condução de diversos projetos e das próprias obras. A expectativa é que no primeiro semestre de 2015 todas as adequações nas agências estejam concluídas. Os novos PABs já estão sendo equipados de acordo com a legislação, os que já estão em atividade só serão adaptados após o término de obras para acessibilidade nas agências.

O Banco oferece aos empregados formação em **Libras** para o atendimento a clientes com deficiência auditiva e/ou de fala. O Banco já chegou a ter mais de 600 empregados capacitados, mas o número diminuiu em função de aposentadorias e transferências, chegando a **431 profissionais** treinados no fim de 2013. Em todas as agências do Banrisul está em andamento um projeto para a formação de pelo menos dois empregados capacitados em Libras por agência – um na função de caixa e outro na plataforma de serviços.



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 cliente pode ligar para um número gratuito (0800-648-1907) para ser direcionado a um atendente e estabelecer a comunicação por meio do teclado.

Além disso, o Banrisul, em março de 2013, iniciou o **atendimento por chat** exclusivo para clientes de cartões de crédito. O novo canal proporciona os mesmos serviços e informações do atendimento por telefone, garantindo acessibilidade às pessoas com deficiências auditiva e de fala.

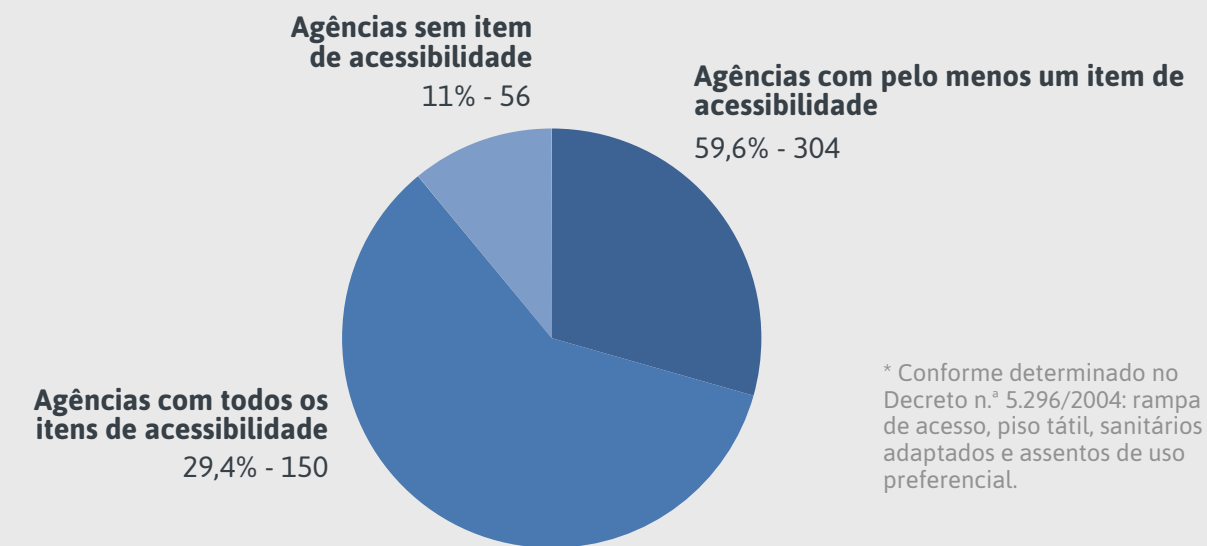
O Banco disponibiliza **2.854** Terminais de Autoatendimento (ATMs) e **359** dispensadores de folhas de cheques adaptados para clientes cadeirantes ou com deficiência visual nas agências e nos postos de atendimento (em conformidade com a ABNT NBR 15250/2005 e ABNT NBR 9050/2004), de acordo com o Decreto nº 5.296/2004. Apesar de não realizar pesquisas periódicas para identificar melhorias no acesso a serviços financeiros, o Banco mantém relacionamento com **entidades representativas** de pessoas com deficiência. Um exemplo disso é o relacionamento com a Associação dos Cegos do Rio Grande do Sul (ACERGS), do qual resul-

tou a adequação dos equipamentos de autoatendimento com a disponibilização de fones de ouvido aos clientes. Outra iniciativa voltada às pessoas deficientes ou com mobilidade reduzida é a instalação de **rampas** em todos os espaços do Banrisul em feiras e eventos.

Em 2013, 150 agências receberam uma estação de trabalho adaptada, identificada com o símbolo da acessibilidade. Nesse local é oferecido atendimento prioritário a deficientes, idosos com idade igual ou superior a 60 anos, gestantes, lactantes e pessoas com crianças de colo. As demais agências receberão os birôs adaptados conforme o cronograma de previsão de licitação/obras.



### Acessibilidade nas agências\*



\* Conforme determinado no Decreto n.º 5.296/2004: rampa de acesso, piso tátil, sanitários adaptados e assentos de uso preferencial.

Assentos disponíveis para clientes	Qtd. atual	Qtd. ainda necessária
Agências adequadas	399	111
Longarinas	4.179	366

## Produtos e serviços

O Banrisul oferece produtos e serviços para pessoa física e pessoa jurídica do segmento de **varejo**. Como banco múltiplo, seu portfólio de produtos e serviços é diversificado, com as carteiras de crédito, investimento e serviços. Adicionalmente, as subsidiárias do Banco atuam no mercado de ações e tesouro direto e cartões de benefícios (alimentação, refeição, salário, gestão de frotas e presente).

Em 2013, o Banrisul promoveu uma mudança em sua matriz de receitas, antes concentrada nas operações de crédito, expandindo para a oferta de serviços, com um **portfólio mais abrangente** e segmentado para os diversos perfis de clientes. Essa mudança está vinculada a uma visão de sustentabilidade do negócio, assim como os investimentos em automação e formação de empregados. Na área comercial, o Banco investiu em capacitação para promover uma **mudança cultural**, baseada na visão de que cada agência é uma empresa individual com metas e objetivos a serem alcançados, estimulando assim a busca por novos clientes. Um dos resultados desse movimento foi a expansão das receitas de serviços de 3% para **22%** em 2013.

### Crédito

Nessas operações, o Banco trabalha com o conceito de **crédito consciente**, orientando o cliente a buscar produtos mais adequados ao seu perfil, como o crédito consignado. Esse conceito permite estabelecer um relacionamento mais longo com os clientes dentro das suas condições de tomada de crédito. O crédito imobiliário é exemplo: com crescimento anual de 20%, essa modalidade traz ganhos no longo prazo (pelo estabelecimento de novas relações com clientes e o compromisso destes no longo prazo), apesar de oferecer, no curto prazo, menor margem de lucro.

### Seguros, previdência e capitalização

O Banrisul vem ampliando desde 2011 o portfólio de produtos e os canais de distribuição. Os seguros de **pessoas** (vida e proteção financeira), seguido dos seguros **residenciais** e de **automóveis**, foram os de maior crescimento. Em 2013, o Banco marcou sua atuação com a entrada no segmento de **previdência privada**, com os lançamentos do BanrisulPrev e do BanrisulPrev Afinidade, destinados a clientes pessoa física. Ao longo do ano, o Banco lançou também os produtos **Lar Protegido** e Empresa Protegida, seguros de cobertura patrimonial que atendem à crescente demanda desse segmento diante das perdas e dos prejuízos causados por intempéries climáticas. No ramo de seguros de vida, começou a ser distribuído o novo seguro de vida em grupo destinado a segurar empregados e familiares de **micro e pequenas empresas**, o Vida Empresarial Mais. Em complemento, foram promovidas ações para ampliar o conhecimento dos empregados e clientes em relação aos produtos de seguros como importante instrumento de proteção financeira.

No encerramento do ano foram registradas 1,5 milhão de operações ativas de seguros, previdência e capitalização, crescimento de **108,1%** em relação a 2012. As receitas, no ano de 2013, alcançaram R\$ 85,1 milhões, com crescimento de **46%** em relação ao ano anterior.

### Principais marcas, produtos e serviços

- Rede Bem-Vindo Banrisul
- Depósitos à vista e à prazo
- Débito em conta PF e PJ
- Fundos de investimento
- Crédito rural
- Cartões de crédito
- Seguros e capitalização
- Crédito imobiliário
- Câmbio
- Consórcio
- Financiamento de longo prazo
- Microcrédito | Cartão BNDES
- Cartão Banricompras
- Rede Banricompras/Adquirência
- Crédito geral

## Canais de atendimento

O Banrisul disponibiliza os seguintes canais de interação e relacionamento com os clientes: SAC, Ouvidoria, Mídias Sociais (Facebook e Twitter), Rede de Agências, Correspondentes de Negócios e Banrifone. As opiniões dos clientes são consideradas para a elaboração e gestão de ações comerciais e criação ou melhorias de produtos e serviços.

As modalidades de relacionamento incluem três canais de **Internet Banking** (Office, Home e M-Banking) e nove canais de atendimento telefônico receptivo (Banrifone, Call Center de Agências, Atendimento Consórcio, SAC Banrisul, SAC Consórcio, SOS, Suporte Agência Virtual, Rede Banricompras e Banrisul Serviços), pelos quais realiza ações de cobrança de pendências, campanhas informativas e oferta de produtos e serviços do Banco. Esses canais foram centralizados em um mesmo ambiente, permitindo agilidade e sinergia no tratamento das demandas dos clientes. A automação dos canais também teve reflexo na redução do número de reclamações e na agilidade de resposta às demandas encaminhadas pelas mídias sociais.

O **SAC Banrisul**, importante canal de atendimento para clientes e não clientes, registra e encaminha para as áreas responsáveis as recla-

mações e sugestões recebidas, além de fornecer informações e realizar serviços de telebloqueio. Para todas as reclamações registradas é necessário dar retorno ao reclamante no prazo máximo de 5 dias úteis. Em 2013, o SAC Banrisul registrou aproximadamente **250 mil** informações, 13 mil bloqueios, 8 mil reclamações, 300 cancelamentos, 100 sugestões e 40 elogios.

A Unidade de Relacionamento com Clientes tem o papel de qualificar o atendimento telefônico e do *Internet Banking* e fornecer informações padronizadas e confiáveis aos clientes. Mensalmente são realizadas **seis monitorias** de atendimento por atendente nos canais de relacionamento. Nelas são avaliados seis quesitos do atendimento prestado (voz e linguagem, rotinas de atendimento, atenção e foco, informações e serviços, suficiência do portal de atendimento e qualidade técnica das ligações). O atendente recebe um feedback da avaliação e, se for verificada insatisfação do cliente quanto ao atendimento, o profissional passa por novos treinamentos. Em 2013, a meta de Conformidade de Atendimento era de 900 pontos. O resultado obtido no segundo semestre foi de **100,98%** (908,86 pontos).

A Ouvidoria do Banrisul representa o cidadão dentro do Banco, assegurando a estrita observância das normas legais e regulamentares rela-

tivas aos direitos do consumidor. Os problemas relatados pelos clientes são descritos mensalmente em relatório gerencial disponibilizado aos gestores e à Diretoria do Banco visando às oportunidades de ajustes e às melhorias dos produtos, dos serviços e do atendimento.

A Ouvidoria disponibiliza no site do Banrisul uma pesquisa espontânea de satisfação dos clientes com dados que podem ser consolidados a qualquer tempo. A pesquisa é efetuada no mo-

mento em que o cliente acessa o formulário de atendimento para registrar uma demanda. No decorrer de 2013, houve **12.321** registros pelo formulário da Ouvidoria. Estão previstas, para o ano de 2014, alterações na pesquisa para que os clientes possam opinar também sobre qualidade dos produtos, atendimento nas agências e canais habitualmente utilizados, bem como sobre a qualidade dos serviços prestados.





Em 2013, a Ouvidoria estabeleceu como meta específica diminuir o tempo de resposta regulamentado em 15 dias (Resolução CMN nº 3.849) para **13 dias**. No segundo semestre, 94% dos protocolos foram respondidos dentro da meta, contra 87% no semestre anterior. Para o primeiro semestre de 2014 foi cadastrada uma nova meta com a redução do prazo de resposta em 5% das demandas para **12 dias**.

Em complemento, o Banrisul está desenvolvendo um sistema de pesquisa de **satisfação dos clientes** em diversos canais de atendimento (Banrifone, Internet Banking, Mobile Banking, ATMs, entre outros), com previsão de implantação para o fim de 2014. O novo sistema prevê pesquisas quantitativas nos canais de atendimento do Banrisul e, quando necessário, uma aplicação de pesquisa qualitativa a fim de entender melhor determinada situação má avaliada pelo cliente. Essas pesquisas poderão abranger todo o conjunto de atendimento, serviços, estruturas, sistemas do Banco, abordando tanto clientes quanto empregados diariamente, permitindo assim avaliação e aperfeiçoamento constantes. Por ser um sistema complexo e ainda estar em fase de planejamento, não é possível determinar uma data de implantação – a previsão do Banco é para o fim de 2014.

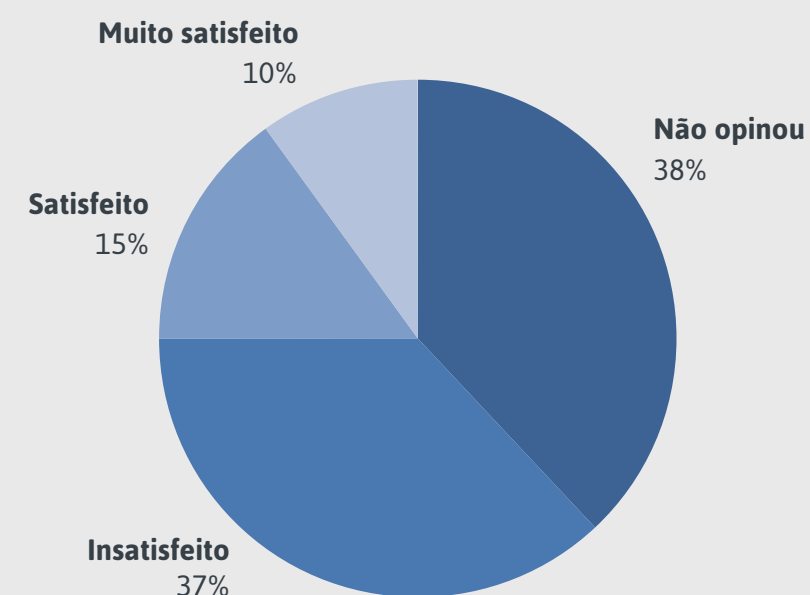
### Satisfação do Cliente

Desempenho no ranking de reclamações do Bacen

No acumulado de 2013, o Banrisul apresentava índice de **0,87**, o terceiro melhor entre os sete maiores bancos com mais de um milhão de clientes, monitorados pela listagem mensal de reclamações do Banco Central. O índice médio entre os sete bancos foi de 1,09; o melhor índice médio foi de 0,64 e o pior, de 2,09.

Para o acompanhamento das questões registradas no Banco Central, o Banrisul conta com o Sistema de Registro de Denúncias e Reclamações via Banco Central (**RDR**), que registra as demandas, encaminha aos gestores para esclarecimento e responde ao Bacen e ao cliente nos prazos definidos. Esse processo pode levar ainda à adequação dos normativos internos e ao reforço de orientações nas agências, visando evitar reincidências.

### Resultado da pesquisa on-line de satisfação em 2013



## Privacidade do cliente e conformidade

No relacionamento com os clientes, os empregados do Banrisul são instruídos a adotar uma conduta em conformidade com o **Código de Ética** da Instituição, que aborda o tema sobre privacidade do cliente da seguinte forma: “os empregados devem manter sigilo acerca das informações cadastrais dos clientes, serviços e operações bancárias no Banrisul”.

No período, o Banrisul teve apenas uma demanda com o enquadramento “Sigilo Bancário – Quebra Não Autorizada”, classificada apenas como reclamação para o Bacen. Ou seja, das 231 denúncias procedentes em 2013 não há nenhuma sobre sigilo bancário. Em 2013 foram registradas na Ouvidoria 20 manifestações no item sigilo bancário, sendo 16 delas reclamações.

Algumas dessas foram consideradas improcedentes, outras estão em andamento, e o único relato classificado como reclamação procedente envolveu a violação de privacidade relacionada à **falha operacional** no procedimento de identificação do cliente, por ocasião de contato telefônico realizado por atendente. Na oportunidade, o atendente deixou recado para a pessoa relacionada acerca da necessidade de

realização de depósito em determinada conta. No entanto, esse procedimento não estava autorizado. A administração da agência foi orientada a **rever os procedimentos** de atendimento aos clientes e reforçar entre os empregados a necessidade de observância do sigilo das informações, que não devem ser divulgadas a pessoas que não tenham titularidade ou comprovada representação.

Em 2013 foram pagos **R\$ 623,6 mil** em autos de infração imputados às agências e aos pontos de atendimento do Banrisul por não conformidade com leis e regulamentos relativos a produtos e serviços. Esses valores excluem compensações por dano moral e correspondem a **59 ações judiciais**, nenhuma delas considerada significativa. O maior valor pago, de R\$ 84.976,71, é referente a uma multa administrativa em São Leopoldo (RS).

O Banrisul acompanha a observância de leis e regulamentos também por parte das empresas que prestam serviços ao Banrisul. Esse acompanhamento acontece sempre que há relato dos gestores de contrato sobre possíveis desvios. Em caso de descumprimento, é aberto processo administrativo para apurar as ocor-

rências e garantir o direito de ampla defesa ao fornecedor. Na maioria dos casos, a empresa contratada soluciona de pronto a irregularidade, sem a necessidade de aplicação de multas contratuais. Em 2013, não houve registro de descumprimentos de leis e regulamentos por parte das empresas contratadas.

A Ouvidoria também pode ser utilizada para encaminhar queixas relativas a **direitos humanos**. Entretanto, o sistema atual de controle não apresenta filtros eficientes que possibilitem identificar claramente todas as reclamações no tema, apenas situações de discriminação.

Em 2013, a Ouvidoria recebeu uma denúncia de cliente sobre negativa de atendimento por causa de sua suposta orientação sexual. O empregado responsável pelo atendimento retratou-se ao cliente e recebeu advertência verbal, bem como a agência, atendo em vista a gravidade do caso. Os procedimentos e o tratamento dado pela Ouvidoria ao caso foram adotados em consonância com o Regulamento da Comissão de Ética.



## Segurança nas agências

O Banrisul conta com mais de 1.500 vigilantes, número que varia de acordo com o fechamento e abertura dos pontos de atendimento. As empresas contratadas para a segurança patrimonial são responsáveis pelo acompanhamento da validade das Carteiras Nacionais de Vigilantes (CNVs), obrigatórias para todos os que exercem essa profissão. Essa documentação assegura que os vigilantes estejam capacitados de acordo com a Lei nº 7.102/83, a Portaria nº 3.233/2012 DG/DPF e os programas de educação e formação estabelecidos **(veja no quadro ao lado)**.

O Banrisul não tem um procedimento interno de auditoria desses fornecedores, o que não permite a garantia de 100% de empregados treinados, apesar de previsto em contrato. Essa fiscalização é realizada pela Polícia Federal, que anualmente visita todos os pontos de atendimento e, em caso de irregularidades, notifica a respectiva empresa e o Banco para a regularização. Em 2013, não foi registrada nenhuma irregularidade.

As pessoas que desempenham função de vigilante trabalham única e **exclusivamente** nesse serviço. A delegação de tarefas adversas à função de vigilância (abrir portas, organizar filas etc.), além de afastar os vigilantes de sua real incumbência, torna-os vulneráveis a possíveis ações de criminosos, fragilizando a segurança pessoal e patrimonial. Quando solicitado/interpelado, o vigilante deve orientar o cliente a dirigir-se à recepção ou à gerência para obter os esclarecimentos que necessita. Na eventualidade de alguma pessoa usar linguagem ofensiva, o vigilante é orientado a manter-se polido e comunicar a situação à administração, de forma discreta e rápida. Essas providências evitam que a atenção do vigilante seja desviada.

Ocorrendo um sinistro com esses profissionais no ambiente de trabalho, compete à administração da agência ou do posto acionar o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU), contatando imediatamente a empresa contratada. Existe no Banco uma chave específica de e-mails, por meio da qual as administrações das agências e dos postos devem registrar quaisquer inconformidades relacionadas aos serviços de vigilância. Dessa forma, é possível aferir a plena execução daqueles serviços. Não houve registro de inconformidades em 2013.



### Temas dos programas de formação para vigilantes

- 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)
- 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)
- Gerenciamento de crises (8 horas)
- Defesa pessoal (20 horas)
- Armamento e tiro (24 horas)



## Tecnologia e Inovação

Em 2013, a consolidação do processo de modernização tecnológica do Banrisul deu suporte à infraestrutura necessária para ampliar o portfólio de produtos e serviços do Banco. Alinhado à tendência de crescimento dos canais eletrônicos e de autoatendimento, os investimentos direcionaram-se à infraestrutura tecnológica de **alta disponibilidade e segurança**. Um dos principais projetos de TI nesse período foi desenvolver e viabilizar a segurança nas transações feitas pelo cliente via celular, canal que registrou **crescimento de 250%** no último ano, com 1,7 milhão de transações. Outro destaque é o projeto de gestão eletrônica de documentos, que visa aprimorar e ampliar o tratamento eletrônico dos documentos e, assim, eliminar o papel dentro dos vários processos bancários, como cheques, abertura de

contas, atualização cadastral e etc.

Para que os colaboradores das agências tenham cada vez mais tempo para atender os clientes, o Banrisul vem investindo na **automação** de processos e instalação de softwares de relacionamento. Essa proposta deve contribuir para a elevação dos índices de satisfação, com mais agilidade e qualidade no atendimento. Para isso, já foram automatizados 58 processos de rotina do *backoffice* (como cadastro e abertura de conta), que reduzem o trabalho operacional nas agências. Além disso, a automação dos serviços bancários diminui a movimentação física e o risco de assaltos na agência.

Em 2013 foi concluída também a implantação do **gerenciador de clientes** (CRM), ferramen-

ta que reúne na mesma interface todas as informações necessárias e o mesmo acesso a todos os gerentes para planejar sua agenda e sua estratégia de relacionamento com os clientes.

### Gestão do numerário

O Banrisul inovou ao disponibilizar caixas eletrônicos (ATMs) com **módulos recicladores**, nos quais o cliente faz depósitos em dinheiro sem envelope. Esses depósitos autoalimentam o caixa eletrônico para saques, o que reduz a necessidade de abastecimento de numerário e movimentação de carros fortes. O equipamento também representará uma facilidade para os correspondentes bancários, na medida em que eles não precisarão mais se deslocar até a agência para fazer os depósitos recebidos.

### Segurança de TI

O Banrisul, preocupado com a segurança de TI, atua na prevenção de ameaças e vulnerabilidades, pesquisando e definindo a adoção de tecnologias que tragam mais segurança aos clientes e ao Banco. Além disso, normatiza processos e apoia melhorias nos controles internos, capacitando e conscientizando os públicos interno e externo por meio de treinamentos, campanhas e eventos. Os mecanismos de proteção são aprimorados continuamente para garantir a segurança das informações e evitar o vazamento de informações estratégicas e confidenciais, assim como o acesso a conteúdo indevido.

A **Política de Segurança da Informação** do Banrisul estabelece as diretrizes e normas gerais e específicas de segurança da informação. No escopo de vazamento de informação, o documento reúne as orientações específicas de uso seguro no tratamento das informações nos diversos segmentos, processos internos e externos. A Política também aborda recomendações para a contratação e o relacionamento com partes externas que venham a transmitir, armazenar, processar ou ter acesso a informações críticas e confidenciais do Banco. O Regulamento de Pessoal, por sua vez, prevê a tomada



de providências administrativas necessárias à proteção das informações ou dos dados, constituindo em falta grave o descumprimento ou a inobservância das normas de segurança vigentes.

Visando à maior precisão no controle de acesso a internet, foi adotado um novo mecanismo de segurança para navegação, com melhor classificação dos sites e análise de ameaças em tempo real. Projetos internos elevaram o controle de acesso dos colaboradores, com o uso da autenticação com *smart card* e a implementação de novos sistemas internos de controle e gestão.

Também foi adquirida solução adicional de proteção para garantir a segurança das transações realizadas pelos clientes no Internet Banking. No segmento de cartões, o Banrisul detém a certificação Payment Card Industry – Data Security Standards (**PCI-DSS**), o que garante sua aderência aos rígidos critérios de segurança da indústria mundial de cartões de pagamento (rede de dados segura, proteção das informações dos portadores de cartão de crédito, gerenciamento de vulnerabilidades, forte controle de acessos, política de segurança de informações, entre outros).

Em 2013, a Auditoria Interna do Banco realizou diversos trabalhos de verificação da adequação e efetividade de controles relacionados a sistemas de informação, processos e infraestrutura de TI. Essa verificação avaliou aspectos como segurança, gerenciamento de acesso, segregação de funções, trilhas de auditoria, integridade nos relacionamentos dos sistemas, classificação da informação, planos de contingência, rotinas de processamento, entre outros controles.

Em relação aos fornecedores, a Controladoria – Gerência de Gestão de Contratos Administrativos iniciou um trabalho de revisão das **minutas contratuais**, além de acompanhar os gestores de serviços. A área de Fiscalização de Processos acompanha as irregularidades e propõe melhorias em cláusulas contratuais existentes, as quais são sempre analisadas em conjunto com os gestores dos serviços e a Assessoria Jurídica. Os possíveis casos de irregularidades são tratados por meio de processo administrativo, que sujeitam os envolvidos às sanções previstas nas cláusulas contratuais e na Lei nº 8.666/93.

### Boas práticas em Segurança de TI e confidencialidade de informações

- Aprimoramento no filtro de **correio eletrônico** e homologação de novo mecanismo de segurança para navegação na internet.
- Utilização de autenticação de dois fatores com uso de **smart card** em acesso a estações de trabalho, sistemas de negócios, uso do Internet Banking, dos ATMs e de redes externas.
- Aquisição de duas novas **soluções de segurança**, em processo de implementação, para elevar ainda mais o nível de segurança das transações realizadas pelos clientes do Internet Banking Banrisul.
- Utilização de **assinatura digital** a partir do uso de smart card para garantir a integridade, o sigilo e a autenticidade de documentos eletrônicos.
- **Criptografia** em servidores e canais de dados para a manutenção da confidencialidade dos dados armazenados e transmitidos, envolvendo canais de dados com POS, ATMs, agências e trabalho remoto por meio de Virtual Private Network (VPN).
- Definições e recomendações em relação aos mecanismos de segurança contra ataques em **ATMs**.
- Definição e implementação de requisitos de segurança para o ambiente de **Mobile Banking**.
- Uso de uma solução de Security Information and Event Management (**SIEM**) para concentrar e correlacionar *logs* dos ativos do PCI.
- Formalização dos processos de **hardening** (*checklists* de segurança), somente para ativos do PCI.
- Solução de **gestão de identidades** que consiste no gerenciamento dos privilégios de acesso concedidos ao longo da vida funcional do colaborador a partir de perfis dos usuários, atendendo às exigências de órgãos reguladores, do PCI e de auditorias.

## Educação financeira



As equipes comerciais do Banrisul são instruídas a oferecer orientação financeira aos clientes, prevenindo o superendividamento e fortalecendo a cultura de poupança/investimento. A prática é realizada pela rede de agências no contato pessoal (atendimento) com os clientes. Para isso, o Banrisul disponibiliza aos seus colaboradores um sistema de concessão de limites para a **gestão do crédito**, proporcionando maior segurança e agilidade e melhor enquadramento do cliente na política de crédito predefinida pelo Banco. Além desses procedimentos, um treinamento em finanças pessoais foi disponibilizado na plataforma de ensino a distância em dezembro de 2013, tendo recebido 483 inscrições no mesmo mês.

A concessão de limites está alicerçada em ferramentas estatísticas de pontuação de crédito, que oferece o cálculo do risco de forma automática, com base em um **score do cliente**, em consonância com as Políticas de Risco e de Crédito. Nos casos eminentes de endividamento, os clientes podem contar com linhas de crédito para renegociar suas dívidas e adequar o comprometimento da renda mensal com o pagamento de dívidas. Para os clientes funcionários públicos que têm excesso de endividamento, o Banco disponibiliza linha de crédito para criar condição de restabelecer o equilíbrio financeiro. A linha oferece prazos estendidos e taxas diferenciadas.

### Site do Banrisul

Aprimoramento no filtro de correio eletrônico e homologação de novo mecanismo em seu site, o Banrisul orienta clientes, colaboradores e comunidades sobre a importância da educação financeira para o desenvolvimento da sociedade. Para o segmento jovem, na área temática Espaço Jovem, o Banco divulga dicas de administração financeira vinculada aos seus produtos em linguagem adequada e acessível a esse público. As dicas abordam a preocupação com a administração das receitas, as despesas e o planejamento financeiro, visando à utilização consciente do dinheiro desde o início da vida financeira.

### Ações com o Microcrédito

Entre as iniciativas de educação financeira estão as palestras e os cursos de microcrédito e microfinanças oferecidos a servidores de prefeituras municipais e empregados de Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público (**Oscips**). Os cursos são realizados em parceria com Governo do Estado e Sebrae e têm por objetivo oferecer apoio técnico às instituições de microcrédito produtivo orientado para a adequada prestação de serviços aos empreendedores populares, além de oferecer aos participantes conhecimen-

tos e práticas de microcrédito, microfinanças e análise de negócios. O atendimento ao micro e pequeno empreendedor deve ser prestado por agentes capacitados a realizar um levantamento socioeconômico, prestar orientação educativa sobre o planejamento do negócio e definir as necessidades de crédito e de gestão voltadas para o desenvolvimento do empreendimento. Tais conhecimentos são utilizados pelos agentes na realização das operações de microcrédito e na interlocução que será mantida durante o período do contrato, pois entre os objetivos do programa também estão o melhor aproveitamento e aplicação dos recursos e o crescimento e a sustentabilidade da atividade econômica. Foram realizadas seis edições do curso de formação de agentes de microcrédito, com **108 alunos**, e três edições do curso de microfinanças, com 22 alunos.

O Banrisul participou ainda de quatro palestras em **Seminários Regionais de Microcrédito** a convite do Sebrae. Os seminários visam orientar o acesso adequado dos micro e pequenos empreendedores, formais ou informais, aos recursos disponíveis para o segmento e proporcionar rodadas de negócios no fim de cada evento, com atendimento direto e personalizado a cada um dos participantes do evento.



**GESTÃO DA**

**SUSTENTABILIDADE**





## Atuação

A **Política de Sustentabilidade Banrisul**, instituída em 2012, estabelece diretrizes que norteiam as ações do Banco e suas empresas controladas quanto à promoção do desenvolvimento sustentável, buscando equilibrar oportunidades de negócio com responsabilidades social, econômica-financeira e ambiental. Tem como premissas:

### Premissas

A **disseminação** dos princípios da sustentabilidade na cultura

- organizacional e o engajamento dos colaboradores com a sustentabilidade.

A postura **ética** e transparente nas relações estabelecidas pelo

- Banrisul, repudiando qualquer forma de ilicitude, a exemplo de corrupção e suborno.

O cumprimento de **leis** e

- regulamentos atendendo às boas práticas de responsabilidade socioambiental.

A adesão a compromissos

- **voluntários** que aperfeiçoem continuamente as práticas de governança corporativa.

No Banrisul, a gestão da sustentabilidade constitui um dos focos de atuação do Grupo Estratégico de Gestão Socioambiental e inclui a realização do Relatório de Sustentabilidade e a adesão e o monitoramento de compromissos voluntários.

Outra iniciativa relevante no escopo dessa área é a estruturação de grupos de trabalho com foco em processos e produtos para a elaboração do **Plano Diretor** para Sustentabilidade. Esse documento servirá como um manual de boas práticas e princípios de sustentabilidade a serem adotados pelo Banco nas áreas de crédito, compras, gestão de pessoas, engenharia, entre outras. O Grupo Estratégico coordena, ainda, os diversos projetos que se relacionam com meio ambiente, comunidades interna e externa, incentivos fiscais, participação em comitês de políticas públicas e resgate histórico.

A medição de resultados ocorre por meio de **bancos de dados** criados em diferentes áreas, que analisam o monitoramento e a evolução de diversos indicadores relacionados à sustentabilidade. Nos processos internos, os desafios mais relevantes estão relacionados a: definir e contemplar critérios socioambientais na concessão de crédito, nos processos de compras e contratação de serviços; racionalizar procedi-

mentos operacionais visando promover a máxima eficiência no uso dos recursos naturais e de materiais deles derivados; e promover medidas de incentivo à redução, à reutilização, à reciclagem e à destinação adequada dos resíduos, buscando minimizar os potenciais impactos ambientais negativos.

Algumas iniciativas socioambientais e práticas operacionais têm contribuído para mudanças na **produtividade** de organizações, setores ou da economia nos locais onde o Banco atua. Por ser um tema ainda em desenvolvimento, entretanto, o Banrisul ainda não conta com mecanismos eficientes para mensurar impactos econômicos indiretos.

### Iniciativas em 2013

Consolidação de **equipe** multidisciplinar para assessorar e promover a gestão para a sustentabilidade.

- Condução de programas socioambientais internamente e com as comunidades em que o Banrisul está inserido.

Ampliação da rede de mobilização de **Agentes de Sustentabilidade** em todas as Superintendências Regionais.

- Desenvolvimento do segundo **Relatório de Sustentabilidade**, com asseguração (exercício 2012).

Adesão ao **Pacto Global** e aos **Objetivos de Desenvolvimento do Milênio**.

- Ampliação da capilaridade de projetos **Funcriança** e **Fundo do Idoso**.

Ampliação e consolidação do **Programa Sementes**, totalizando aproximadamente 220 milhões

- de sementes distribuídas desde 2008 a agricultores familiares, quilombolas, indígenas, associações de agricultores, entre outros.

## Agentes de Sustentabilidade



**PRÊMIO  
RESPONSABILIDADE  
SOCIAL 2013**

Promove o engajamento do **público interno** por meio da educação para a sustentabilidade. O programa conta com aproximadamente 100 agentes que, complementarmente às suas atividades dentro do Banco, disseminam conhecimento e práticas sustentáveis que possam trazer ganhos a todos os *stakeholders*. Além de interagir com os colegas, os agentes fazem interface com as comunidades e os clientes, auxiliando a realização de projetos pessoais e co-

munitários. Em 2013, foram elaborados 32 projetos em 28 agências de municípios distintos, alcançando 5,5% da rede de atendimento do Banco. O Programa recebeu medalha no **Prêmio Responsabilidade Social 2013**, da Assembleia Legislativa do Rio Grande do Sul, na categoria Entidades Governamentais. A premiação foi compartilhada com o Projeto Diagnósticos Socioambientais: da Universidade às Comunidades, também desenvolvido pelo Banrisul.

## Seminário - Sustentabilidade, a Semente da Transformação

Criado e produzido pelo Grupo Estratégico de Gestão Socioambiental, o **evento interno** teve como objetivo engajar os representantes GRI na temática da sustentabilidade. Para isso,

o seminário abordou aspectos como: o que é sustentabilidade e o que isso representa, tanto para o Banrisul, quanto no contexto global.



**SEMINÁRIO  
DE SUSTENTABILIDADE**



## Programa Sementes



Envolve a distribuição de mudas e sementes de árvores nativas (adaptadas a cada região biogeográfica do Rio Grande do Sul), crioulas e de horticultura agroecológica (aproximadamente **220 milhões** de 2008 até o fim de 2012). O fortalecimento da agricultura de base familiar, a incorporação de aspectos de segurança e soberania alimentar e o incentivo à formação de sistemas agroflorestais e ao empoderamento das comunidades representam estratégias fundamentais no desenvolvimento do programa. As ações do programa têm como foco, igualmente, trazer maior informação sobre os benefícios diretos e indiretos do consumo de

produtos orgânicos.

Dentro de uma visão de desenvolvimento rural sustentável, as mudas são solicitadas por meio de projetos, ofícios e documentos que comprovem a necessidade dessa distribuição a produtores rurais, associações de agricultores, cooperativas de agricultores ecológicos, escolas, comunidades indígenas, quilombolas, trabalhos de extensão universitária, feiras ecológicas e em eventos ambientais ligados à agroecologia e ao meio rural. Os trabalhos, em seu conjunto, são realizados em parceria com diversas entidades\* e escolas rurais. Um dos focos em 2013 foi o estímulo à doação e posterior

troca de sementes entre os **agricultores**, tendo em vista que redes sociais de sementes desempenham um papel fundamental no manejo comunitário de **biodiversidade**, determinando o acesso às sementes e agindo em parceria com instituições que apoiem e gerenciem localmente o acesso à biodiversidade e à informação.

No ano, foram realizados aproximadamente **50 projetos**, em articulação com as mais diferentes entidades. O monitoramento dos impactos, assim como nos demais projetos, é realizado por meio de relatórios e reuniões de acompanhamento. O acompanhamento presencial deve ocorrer de forma mais contínua para que se possa ter noção do grau de abrangência e complexidade que cada projeto envolve. Pretende-se aumentar a parceria com a área de Crédito Rural, bem como com instituições externas.

\* Associação Brasileira de Agroecologia, Comissão Estadual de Produção Orgânica/RS – Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento, Secretaria de Desenvolvimento Rural, Pesca e Cooperativismo/RS, Emater/RS, Prefeituras Municipais, Fundação Estadual de Pesquisa Agropecuária (FEPAGRO), Faculdade de Agronomia/UFRGS/UFPEL/UFMS, Faculdade de Nutrição/Unisinos e organizações não governamentais de agricultura ecológica.

## Reciclar



Colabora com o **gerenciamento de resíduos** vinculado à adequação de consumo, ao reaproveitamento e à destinação adequada dos resíduos. Consequentemente, a inclusão social, a geração de trabalho e renda e a educação ambiental são promovidos, por meio da distribuição de resíduos e dos espaços compartilhados para troca de conhecimentos e experiências com parceiros e sociedade. Em 2013, foram realizadas oficinas em sete municípios (Rio Grande, Porto Alegre, Tapes, Vacaria, Santa Cruz do Sul, Dois Irmãos e Passo Fundo).

## Programa Diagnósticos Socioambientais

Por meio de parcerias com universidades, prefeituras e demais instituições, o Banrisul desenvolve desde 2008 essa iniciativa, que aborda questões ambientais, sociais e culturais por meio de **exposições temáticas**, informativas e itinerantes. Em 2013, as exposições foram realizadas em cinco municípios, envolvendo dois

comitês de bacias hidrográficas, universidades e secretarias municipais de meio ambiente. Desde sua criação o programa já envolveu 60 agências, 13 eventos estaduais e/ou municipais, 7 eventos patrocinados, 3 escolas e um público total estimado em mais de 20 mil pessoas.



## Projeto Coletor de Pilhas



Desde a sua implantação em 2008, a iniciativa já coletou **7,8 toneladas de pilhas**, cuja composição química (presença de metais pesados) impacta tanto a saúde humana quanto o meio

ambiente. São 36 pontos de coleta, abrangendo 7% da rede de agências, além de 3 pontos destinados ao público interno, que impactam aproximadamente 4,2 milhões de pessoas em 21 municípios. O coletor foi produzido em material acartonado 100% reciclável, conforme regulamentação ambiental. A ação é feita em parceria com órgãos públicos como o Ministério Público Estadual, o Poder Judiciário, a Secretaria do Meio Ambiente de Porto Alegre (Smam) e a Fundação Estadual de Proteção Ambiental (Fepam). A Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT) é responsável pela coleta semanal e por parte do processo de destinação final das pilhas. O reprocessamento do material é de responsabilidade da empresa Suzaquim.

## Banribike

Incentiva empregados do edifício-sede do Banrisul a utilizarem **bicicletas** como meio de transporte, oferecendo espaço seguro para estacionamento. O programa, iniciado em 2010, está alinhado ao Plano Diretor Ciclovitário Inte-

grado de Porto Alegre e contribui para atenuar o agravamento dos efeitos das mudanças climáticas e reforçar os compromissos voluntários assumidos pelo Banrisul.

## Voluntariado

Mobiliza os colaboradores em **campanhas** assistenciais institucionais (agasalho, enchente, Natal, etc.) e empreende iniciativas focadas em educação, como o curso de inclusão digital para terceira idade, em parceria com a Banri-

coop, que em 2013 desenvolveu duas turmas, abrangendo 26 participantes. O programa conta com assessoria da ONG Parceiros Voluntários, que recebe contribuição do Banrisul como uma de suas empresas mantenedoras.



## Projeto Pescar



Criado em 2004, por meio de parceria com a Fundação Projeto Pescar, tem por objetivo os desenvolvimentos pessoal e profissional do jovem e o ingresso no mercado de trabalho. O Banrisul foi a **primeira instituição pública** do País a criar uma unidade de ensino no padrão do Projeto Pescar. Desde então, aproximadamente 200 jovens, com idades entre 16 e 19 anos, passaram pelo curso de Iniciação Profissional em Serviços Administrativos. A seleção

ocorre nas comunidades carentes da zona sul de Porto Alegre, próximas à unidade do projeto. Dezenove jovens concluíram em 2013 o Curso de Auxiliar Administrativo, ministrado por instrutores voluntários do próprio Banco. Os instrutores também atuam no grupo de empregabilidade, acompanhando os formandos por dois anos e contribuindo para a colocação no mercado formal de trabalho.

## RS Mais Digital

Instituído pelo Decreto nº 50.800/2013 do Governo do Estado do Rio Grande do Sul, promove a **inclusão digital** e a democratização do acesso às novas tecnologias. O Banrisul tem assento no Comitê Estadual de Inclusão Digital, que avalia projetos da sociedade civil para a destinação de computadores. Também participam do Comitê a Secretaria de Educação, a Secretaria de Cultura, a Secretaria de Justiça e dos Direitos Humanos (SJDH), a Secretaria de Desenvolvimento Rural, Pesca e Cooperativismo e a PROCERGS.

## POD Criança

É executado pela SJDH, em parceria com o Banrisul, e tem o objetivo de destinar recursos ao Fundo Estadual para a Criança e o Adolescente (FECA) para financiar projetos aprovados pelo Conselho Estadual dos Direitos da Criança e do Adolescente (CEDICA). Pela Lei nº 13.069/2008, os servidores públicos estaduais e empregados do Banrisul podem fazer **doações** que são descontadas em folha, com condições especiais de prazo e parcelamento. Em 2013, foram arrecadados R\$ 323.882,55.

## Funcriança e Fundo do Idoso



O Banrisul apoia diversas entidades sociais por meio do projeto, efetivando ações em prol da qualidade de vida. A participação ultrapassa o apoio direto às entidades, ao impulsionar a estruturação de projetos e o fortalecimento dos **fundos municipais**. Em 2013, foram beneficiadas 45 instituições de 26 municípios gaúchos, com o montante de repasse total de R\$ 2.657.713,46.



## Participação em associações



O Banrisul participa de mais de 70 associações e organismos nacionais e internacionais para o debate de temas essenciais ao setor financeiro, entre os quais estão a **Febraban**, a Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiros e de Capitais (**ANBIMA**) e secretarias e ministérios do Governo, tanto em esfera federal quanto estadual. Merece destaque, por exemplo, a representação do Banco na Comissão de Responsabilidade Social e Sustentabilidade da Febraban. O Banco também tem participado, historicamente, de políticas, programas e eventos estaduais e nacionais na área de desenvolvimento rural sustentável.

Vários projetos apoiados pelo Banrisul integram a Câmara Técnica de Agroecologia, vinculada ao Conselho Estadual de Desenvol-

vimento Rural Sustentável (**CEDRS**), instituído pelo Decreto nº 48.787/2012. Formado por 34 instituições, o CEDRS orienta ações no âmbito do Programa de Agricultura de Base Ecológica do Departamento de Agricultura Familiar da Secretaria de Desenvolvimento Rural do Rio Grande do Sul (**DAF/SDR**). Em novembro de 2013, o Banrisul participou ainda da Comissão Organizadora do VIII Congresso Brasileiro de Agroecologia, realizado em Porto Alegre.

O Banco também participa de reuniões da Comissão Parlamentar de Saúde e Meio Ambiente da Assembleia Legislativa e da Comissão Institucional de Gestão Ambiental do **Ministério Público/RS**, relativas à construção da Política Nacional de Resíduos Sólidos em âmbito estadual. Além disso, participa de reuniões para implementação da Agenda Ambiental na Administração Pública (**A3P**), ação voluntária proposta pelo **Ministério do Meio Ambiente** que busca incorporar os princípios da responsabilidade socioambiental nas atividades da administração pública.

## Pactos e iniciativas

### Pacto Global

Em outubro de 2013, o Banrisul aderiu ao Pacto Global, como uma das estratégias para incorporar princípios e práticas de sustentabilidade na sua cultura organizacional e nos seus negócios, bem como contribuir com as comunidades nas quais está inserido.

### Objetivos de Desenvolvimento do Milênio

Em 2013, o Banco aderiu formalmente ao Movimento Nacional de Cidadania e Solidariedade (Núcleo ODM/RS), que tem como objetivo incentivar, ampliar e dimensionar a participação da sociedade brasileira visando ao alcance, até 2015, dos 8 Objetivos de Desenvolvimento do Milênio, estabelecidos pela ONU, em 2000. O Banrisul comprometeu-se a responder os Objetivos 7 e 8: Sustentabilidade Ambiental – qualidade de vida e respeito ao meio ambiente e Todos trabalhando pelo desenvolvimento.

### Protocolo Verde

Em 2009, o Banrisul aderiu ao Protocolo Verde, carta de intenções assinada por diversos bancos que se comprometem a empreender esforços conjuntos para criar políticas e práticas que promovam o desenvolvimento sustentável. O Protocolo Verde estimula o financiamento por meio de linhas de crédito e programas que atendam à qualidade de vida da população, além do uso sustentável dos recursos naturais.

## Responsabilidade na concessão de crédito

O Banco não tem ferramenta para análise direcionada especialmente ao resultado socioambiental dos investimentos. A análise de crédito é voltada para o cumprimento das regras exigidas pela linha de crédito/segmento da atividade e fidelidade ao projeto.

A Instituição segue a **política socioambiental** do BNDES para as linhas de negócio atreladas ao BNDES, pois ainda não conta com uma política de risco socioambiental própria. Os financiamentos com riscos socioambientais estão de acordo com as exigências dos órgãos oficiais legalmente constituídos, conforme exigência do BNDES, cujos projetos são elaborados com as respectivas licenças ambientais, que fazem parte da **documentação obrigatória**.

Como são repasses para projetos de longo prazo, a cada liberação de recursos são exigidas as **licenças ambientais** atualizadas, valendo-se dos critérios técnicos e compromissos das empresas com os respectivos órgãos ambientais. 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).

São vislumbradas transformações possíveis e necessárias para que o Banrisul seja referência em responsabilidades social, econômica e ambiental. Um passo fundamental é a articulação e elaboração do Plano Diretor de Sustentabilidade do Banco, que tem como missão integrar processos de sustentabilidade nos negócios. Nessa trajetória, a administração do Banco estará empenhada para continuar merecendo a confiança de seus empregados, acionistas, administrações públicas, comunidade e fornecedores e clientes.

A Unidade de Desenvolvimento gerencia as linhas de financiamentos repassadas pelo Banrisul às empresas, obtidas com organismos federais que são destinadas a projetos de implantação, expansão, modernização e inovação de empresas parceiras. Para isso, zela e mantém vigentes e disponíveis os limites de crédito disponibilizados ao **Banrisul** pelo **BNDES**, pela **Caixa Econômica Federal** e pela Financiadora de Estudos e Projetos (**Finep**), mediante classificação de risco periódica. O Banrisul tem priorizado o apoio a empresas de micro, pequeno e médio portes, gerando desenvolvimento e incremento das oportunidades de emprego e ren-

da nas comunidades em que atua, bem como aumento na qualidade de vida e desenvolvimento econômico e social para o Estado do Rio Grande do Sul.

O Banrisul integra o Conselho de Avaliação e Enquadramento Legal de Projetos de Investimentos no Estado do Rio Grande do Sul, por meio de **incentivos fiscais** autorizados em Lei Estadual. Também participa das definições, da implementação e do acompanhamento das ações estratégicas do Núcleo Estadual de Ações Transversais (NEAT), que trata do Programa de Fortalecimento das Cadeias e Arranjos Produtivos Locais.

Em 2013, o Banrisul deu continuidade aos financiamentos previstos no **Programa Saneamento para Todos** liberando mais R\$ 6,73 milhões. Mas o destaque foi o **Finame – PSI** (Programa de Sustentação do Investimento do Governo Federal, operado pelo BNDES) e o produto **Cartão BNDES**. Esses programas totalizaram repasses de R\$ 713,5 milhões e representaram 74,5% do total de financiamentos contratados em 2013. O Banco atingiu a marca de 13,2 mil Cartões BNDES habilitados e disponibilizou limites da ordem de R\$ 1,038 bilhão de reais no acumulado desde o lançamento do produto. Os desembolsos tiveram expansão de

46,6% em relação a 2012, e o número de operações cresceu 67%, mantendo o ticket médio em valor próximo a R\$ 13,4 mil.

Outro destaque em 2013 foi a habilitação do Banrisul com o Fundo Garantidor para Investimentos (**FGI**), gerido pelo BNDES, criando mais uma alternativa de garantias nos financiamentos de repasse para empresas de micro, pequeno ou médio portes, que poderão utilizá-lo como complemento na estruturação de garantias para o financiamento de seus projetos de investimentos.

O Banrisul se credenciou à Finep para repasse de recursos a projetos de inovação, dentro do **Programa Inovacred**, sendo disponibilizada a dotação de R\$ 80 milhões para apoio financeiro a projetos de inovação de empresas no Rio Grande do Sul.

### Cartão Salário Banrisul

Cartão de **débito pré-pago** que permite a empresas efetuarem o pagamento aos seus empregados mesmo que estes não tenham conta-corrente. É um estímulo para o trabalho formal que impacta na inclusão de pessoas de baixa renda, ainda que não bancarizadas, ao mesmo tempo em que reduz a burocracia para os empregadores. O produto é acompanhado com relação ao seu desempenho, à aceitação e à satisfação dos clientes por meio do contato com as empresas conveniadas. Em 2013, o Cartão Salário já era utilizado por mais de 445 empresas e 30 mil pessoas. Nesse período, foram realizadas mais de 6,2 mil transações.

### Cartão Empresarial Emergencial

Modalidade oferecida a 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.

Em 2013, foram contratadas 39 operações que totalizaram R\$ 3,08 milhões.

### Crédito Pessoal Emergencial

Pessoas físicas residentes em municípios do Rio Grande do Sul 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 para cidades onde a Defesa Civil do Rio Grande do Sul tenha decretado situação de **calamidade pública**. Em 2013, foram contratadas 51 operações que totalizaram R\$ 523,2 mil.

### CPB Acessibilidade

Modalidade de Crédito Pessoal Banrisul (CPB) para aquisição de bens e/ou serviços para melhorar o cotidiano das **pessoas com deficiência**. Em 2013, foram contratadas duas operações que totalizaram R\$ 20,5 mil.

### CDC Sustentabilidade

Para estimular a produção e o comércio de itens sustentáveis, o Banrisul criou o Crédito Direto ao Consumidor (CDC) **Sustentabilidade**, 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 gás natural veicular (GNV), 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. Em 2013, foi contratada 1 operação no valor de R\$ 3 mil.

### Saneamento Para Todos

Disponibiliza recursos da Caixa Econômica Federal às comunidades em três dos maiores municípios do interior do Rio Grande do Sul (Caxias do Sul, Pelotas e Novo Hamburgo), cuja população soma cerca de 800 mil habitantes. Com grande repercussão na qualidade de vida

das pessoas, o programa tem perspectiva de longo prazo (pode durar até 20 anos) e envolve toda a **infraestrutura** dos municípios. Em 2013, o dispêndio nesse programa foi de R\$ 6,73 milhões, o que corresponde a 5,49% do total de R\$ 122,60 milhões referente a contratos de anos anteriores. No ano de 2013 não foram realizadas novas contratações.



**CRÉDITOS  
EMERGENCIAIS**



## Crédito Rural

As linhas de crédito rural do Banrisul têm como objetivo estimular os investimentos rurais, favorecer o oportuno e adequado custeio da produção e a comercialização de produtos agropecuários, bem como incentivar a introdução de **métodos racionais** no sistema de produção. Quando destinadas ao agricultor familiar ou empreendedor familiar rural, essas linhas buscam estimular a geração de renda e o melhor uso da mão de obra por meio do financiamento de atividades e serviços rurais agropecuários e não agropecuários.

Supervisores de Crédito Rural do Banrisul que atuam no interior prestam suporte às agências de suas regionais e realizam constantes **fiscalizações** das operações concedidas ou previamente à contratação, conforme o caso. Além disso, técnicos conveniados, que são profissionais da área agropecuária, dão suporte técnico necessário ao bom desenvolvimento/efetivação do projeto financiado.

O Banrisul exige a prévia apresentação de licenciamento ambiental para a concessão de diversos tipos de financiamentos rurais, considerando especialmente o disposto na Resolução nº 237/97 da Nacional do Meio Ambiente e nas Re-

soluções do Conselho Estadual do Meio Ambiente (CEMA). O Banco também segue o **Zoneamento Agrícola de Risco Climático** e suas instruções quanto à época de plantio, tipo de solo e cultivos adequados à região, fatores determinantes para a concessão ou não do crédito solicitado.

**O crédito rural gera benefícios sociais e estimula o bem-estar da sociedade.**

Os normativos internos do crédito rural também vedam a contratação ou renovação de operação de crédito rural, inclusive prestação de garantia, para pessoas físicas ou jurídicas inscritas no Cadastro de Empregadores que mantiverem trabalhadores em condições análogas a de **escravo**. Além disso, em determinadas linhas é exigida declaração firmada pelo cliente acerca da inexistência de prática de atos discriminatórios, trabalho infantil, trabalho escravo e assédios moral ou sexual.

O Banrisul segue as determinações das Instruções Normativas, da Norma Organizacional Administrativa, das Normas do **BNDES**, do Manual de Crédito Rural e das Resoluções do Bacen.



Apesar de não ter uma política específica de monitoramento das operações quanto a impactos ambientais posteriores à implantação do projeto, fiscaliza o atendimento das exigências da linha de crédito/segmento da atividade.

Além de impactar diretamente o desenvolvimento econômico, o crédito rural gera benefícios sociais e estimula o bem-estar da sociedade desde o meio rural até à zona urbana, razão pela qual as linhas de crédito rural, especialmente as voltadas à produção agropecuária sustentável, também podem ser consideradas programas/ações de preservação/impacto da **biodiversidade**.

Entre essas linhas estão o Programa ABC, o Programa para Redução da Emissão de Gases de Efeito Estufa na Agricultura, o Programa Mais Água, Mais Renda, que busca incentivar a utilização adequada de reservas de água nas propriedades rurais, a linha Pronaf ECO, para investimento em energia renovável e sustentabilidade ambiental, e a linha Pronaf Agroecologia, para financiamento dos sistemas de produção agrocológicos ou orgânicos. No entanto, o Banco ainda não tem a prática de acompanhar os impactos ambientais dos projetos ao longo do tempo.

A Unidade de Negócios Rurais teve entre as metas para 2013 incrementar mais 12 operações no Programa Mais Água, Mais Renda. Foi atingido o percentual de 306% da meta proposta (até novembro de 2013), pois houve um **aumento de 46 operações** em relação à base inicial (69). Os dados sobre as metas não foram assegurados devido aos atuais controles internos. Outra meta era ampliar 1.350 operações de crédito rural (aumento de 3%), excluídas as operações do Programa Mais Água, Mais Renda, sendo que no total do último semestre (até novembro de 2013), o número de operações acrescidas (contratadas – reembolsadas) em relação à base de referência foi de 47.075 (saldo no mês, sendo 45.170 a base), ou seja, 1.905 operações, resultando no atingimento de 141% da meta proposta. Os dados sobre as metas não foram assegurados devido aos atuais controles internos.

Para 2014, o Banrisul continuará ampliando a concessão de financiamentos no âmbito do Programa **Mais Água, Mais Renda**, na expansão da aplicação de valores em investimentos relacionados à produção de **biocombustíveis** e no Programa **Mais Leite de Qualidade**, que incentivará a expansão da atividade leiteira no Estado. Esse programa busca facilitar o acesso a novas

Região <sup>1</sup>	Setor	Porte <sup>2</sup>	Valor Contratado	% em relação ao valor contratado
RS Porto Alegre <sup>3</sup>	Agropecuário	Pronaf <sup>4</sup>	1.538.326,11	0,09
		Pronamp <sup>5</sup>	2.247.589,91	0,13
		Outros	45.702.116,02	2,72
RS Interior	Agropecuário	Pronaf	241.552.432,25	14,38
		Pronamp	137.245.876,87	8,17
		Outros	971.828.276,78	57,85
Santa Catarina	Agropecuário	Pronaf	1.381.825,76	0,08
		Pronamp	1.891.694,95	0,11
		Outros	135.257.149,75	8,05
Outros Estados	Agropecuário	Pronaf	-	0,00
		Pronamp	-	0,00
		Outros	141.392.193,90	8,42
<b>Total<sup>6</sup></b>			1.680.037.482,30	100,00

1. Regionalização com base no município da agência.

2. Dentro do porte Outros pode haver pequenos e médios produtores não cadastrados nos programas Pronaf e Pronamp.

3. Inclui Porto Alegre e região metropolitana.

4. Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar.

5. Programa Nacional de Apoio ao Médio Produtor Rural.

6. O total de contratações do ano de 2013 foi obtido por consulta em 19 de março de 2014.

tecnologias de um grupo estimado de mais de 40 mil produtores de leite do Estado por meio de subvenções e parcerias com cooperativas, indústrias, entidades e sistema bancário. Ao facilitar investimentos na aquisição de resfriadores de expansão e ordenhadeiras, o programa cria condições para dobrar a produção com mais qualidade e melhor remuneração nos pró-

ximos dez anos. O programa tem meta de aumentar em 15% o total do valor financiado nas operações contratadas no semestre em relação a igual período de 2013, nas origens do Manual de Crédito Rural do Banco Central MCR 6.2 (recursos obrigatórios) e 6.4 (recursos poupança rural). Outra meta é automatizar 100% do controle de dotação das operações em plataforma

virtual e iniciar a contratação de operações com recursos repassados pelo novo sistema em produção (Wiew) em pelo menos uma linha de crédito.

<b>Linha de crédito<sup>1</sup></b>	<b>Quantidade contratada (%)</b>	<b>Valor Contratado (R\$)</b>	<b>% em relação ao total de negócios rurais</b>
Pronaf Estiagem Sul	1,00	1.501.746,51	0,14
Pronaf Agroindústria	0,06	9.675.152,40	0,89
Pronaf ECO	0,65	1.570.214,55	0,15
Pronaf Mais Alimentos	10,66	63.338.115,54	5,85
Pronaf Mulher	0,05	239.100,06	0,02
Pronaf Agroecologia	0,00	-	0,00
Pronaf Jovem	0,00	-	0,00
Pronamp	20,84	141.385.161,73	13,06
ABC	0,09	2.596.533,28	0,24
Moderinfra	0,15	4.575.622,09	0,42
Moderagro	0,46	15.211.402,82	1,41
Moderfrota	0,03	461.500,00	0,04
PROCAP-AGRO	0,06	50.700.00,00	4,68
PCA	0,00	-	0,00
Custeio Pronaf Agrícola e Pecuário	63,12	165.438.664,28	15,29
Custeio Pronaf Agroindústrias Familiares	0,14	11.471.655,86	1,06
Crédito a cooperativas	0,36	146.871.774,08	13,57
Comercialização <sup>2</sup>	2,32	467.262.590,68	43,17
<b>Total</b>	<b>100,00</b>	<b>1.082.299.233,88</b>	<b>100,00</b>

1. O total de contratações do ano de 2013 foi obtido por consulta em 19 de março de 2014.

2. Desconsidera o produto Adiantamento a Cooperado, que foi considerado no total da linha Crédito a Cooperativas.





## Linhas de crédito rural

### Programa Mais Água, Mais Renda

Trata-se do Programa Estadual de Expansão da **Agropecuária Irrigada**, coordenado pela Secretaria Estadual da Agricultura, Pecuária e Agronegócio (SEAPA), com o objetivo de apoiar a implantação ou expansão de projetos de reservas de água associados a sistemas de irrigação agropecuária, visando prevenir os efeitos das estiagens e aumentar a renda dos produtores do Estado, com a concessão inclusive de incentivo financeiro do Governo do Estado. Esta linha faz parte do Pronaf Mais Alimentos e inclui modalidades que se enquadram em outras linhas de crédito oferecidas pelo Banrisul. Em 2013, foram contratados cerca de R\$ 8,86 milhões. A linha tem grande relevância, uma vez que as estiagens no Rio Grande do Sul são a causa de grandes prejuízos aos agropecuaristas e municípios do Estado. Nos últimos 10 anos, houve um comprometimento do potencial produtivo das lavouras gaúchas de 70%, contribuindo para que a necessidade de irrigação suplementar às culturas varie de 80 mm a 300 mm.

### Programa Mais Ovinos no Campo

Desenvolvido pela Secretaria Estadual da Agricultura, Pecuária e Agronegócio, em parceria com o Banrisul, disponibiliza recursos para a compra de matrizes e reprodutores e para a retenção de cordeiras, borregas e matrizes de ovinos no campo como uma alternativa de diversificação e integração com outras atividades rurais. No ano de 2013, o Banrisul financiou mais de R\$ 22,97 milhões por meio de 879 operações. O programa representa a retomada do setor da **ovinocultura** no Estado, com ampliação da quantidade de fêmeas nas propriedades e consequente expansão da produção, o que influencia na definição das futuras políticas públicas do setor.

### Pronaf Jovem

Linha destinada ao financiamento de atividades de produção, de armazenagem, de transporte ou de serviços agropecuários ou não agropecuários no estabelecimento rural ou em áreas comunitárias rurais próximas com o objetivo de capacitar os **jovens agricultores** de base familiar nas atividades do meio rural para que



implementem seus próprios projetos de geração de renda e diminuam o movimento de êxodo rural.

### Pronaf Mulher

Linha do Pronaf Investimento destinada ao financiamento de projetos específicos de interesse da **mulher agricultora** e de sua família. No ano de 2013, o Banrisul financiou mais de R\$ 239,1 mil por meio de oito operações, cujos projetos contribuem para o aumento da renda familiar.

### Pronamp

Programa de crédito para financiar bens e serviços necessários ao **empreendimento rural**, proporcionando o aumento de renda e a geração de empregos no campo para médios produtores rurais. No ano de 2013, o Banrisul financiou R\$ 141,4 milhões por meio de 100 operações.

### Moderfrota

Programa voltado à modernização da **frota agrícola** (colheitadeiras, tratores agrícolas e implementos). Em 2013, o volume de financiamento chegou a R\$ 461,5 mil por meio de cinco operações.

## Linhas de crédito rural

### PROCAP-AGRO

Linha de crédito para promover a recuperação ou a reestruturação patrimonial e o saneamento financeiro das **cooperativas** de produção agropecuária, agroindustrial, aquícola ou pesqueira. Em 2013, o volume de financiamento chegou a R\$ 50,7 milhões por meio de 10 operações.

### PCA

O Programa para Construção e Ampliação de Armazém apoia investimentos para ampliar a capacidade de **armazenagem**, proporcionando ao produtor rural e suas cooperativas melhores condições de comercialização de seus produtos, possibilitando que o produto permaneça armazenado pelo tempo necessário para a realização da venda em melhores condições.

### Custeio Pronaf Agrícola e Pecuário

Custeia a formação de empreendimentos agropecuários da agricultura familiar, assim como os insumos necessários para a formação

de lavouras de ciclo anual e as explorações pecuárias. Em 2013, o volume de financiamento chegou a R\$ 165,4 milhões por meio de 10 mil operações.

### Pronaf Agroindústria

Linha de crédito para financiar atividades que agreguem renda à produção e aos serviços desenvolvidos pelos **beneficiários do Pronaf**, inclusive em infraestrutura, que visem ao financiamento, ao processamento e à comercialização da produção agropecuária, de produtos florestais, do extrativismo ou artesanais e da exploração de turismo rural. Em 2013, o Banrisul financiou R\$ 9,7 milhões por meio de nove operações.

### Custeio Pronaf Agroindústrias Familiares

Linha do Pronaf que financia o beneficiamento e a industrialização da produção própria e/ou de terceiros com o objetivo de facilitar a inserção dos produtos da **agricultura familiar** no mercado consumidor, oferecendo suporte para alavancar e melhor remunerar os pro-

dutores. Em 2013, o volume de financiamento chegou a R\$ 11,5 milhões por meio de sete operações.

### Crédito a Cooperativas

Trata da assistência financeira às cooperativas de produção agropecuária com a finalidade de adiantamentos a cooperados por conta de produtos entregues para venda e da compra de insumos e de bens para fornecimento aos membros (como maquinaria, sementes e mudas) ou para prestação de serviços exclusivamente em **explorações rurais**.

### Comercialização

Tem a finalidade de auxiliar o produtor rural ou suas cooperativas na **comercialização de seus produtos**. Em 2013, o volume de financiamento chegou a R\$ 467,3 milhões por meio de 58 operações.



**Facilitar a inserção dos produtos da agricultura familiar no mercado consumidor.**

## Linhas de crédito rural

### Pronaf Estiagem Sul

Em decorrência da grande estiagem ocorrida em 2012 no Sul do País, o Banrisul liberou mais de R\$ 1,5 milhão em 150 operações nessa linha de crédito aos produtores que tiveram decretada situação de emergência ou estado de calamidade pública com reconhecimento pelo Ministério da Integração Nacional. A finalidade da linha foi financiar projetos de **reconstrução e revitalização** das unidades familiares de produção, além de incentivar práticas de uso, manejo e conservação do solo e da água.

### Pronaf ECO

Linha de crédito para investimento em **energia renovável** e sustentabilidade ambiental, destinada à utilização de tecnologias de energia renovável, tecnologias ambientais (estação de tratamento de água, de dejetos e efluentes, compostagem e reciclagem), armazenamento hídrico, pequenos aproveitamentos hidroenergéticos e silvicultura, entre outros. Em 2013, o Banrisul financiou R\$ 1,6 milhão por meio de 101 operações.

### Pronaf Mais Alimentos

Linha do Pronaf investimento destinada a promover o **aumento da produção** e da produtividade e a redução dos custos, visando à elevação da renda da família produtora rural. Em 2013, foram contratados cerca de R\$ 63,34 milhões por meio de 1.506 operações.

### Pronaf Agroecologia

Linha do Pronaf Investimento destinada ao financiamento de sistemas de **produção agroecológica**. Esta linha de crédito está aberta, mas não há demanda.

### Programa ABC Agricultura de Baixo Carbono

Programa de crédito que tem por objetivo promover a redução das emissões de **gases de efeito estufa** oriundos das atividades agropecuárias e contribuir para a redução do desmatamento. É destinado para clientes de grande porte ou que não se enquadram nos demais tipos de beneficiários (público-alvo). Nesse financiamento o Banrisul financiou cerca de R\$ 2,6 milhões em 2013 por meio de 15 operações

com projetos de implantação de viveiros de mudas florestais e de sistemas produtivos de integração entre lavoura, pecuária e floresta, estimulando 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.

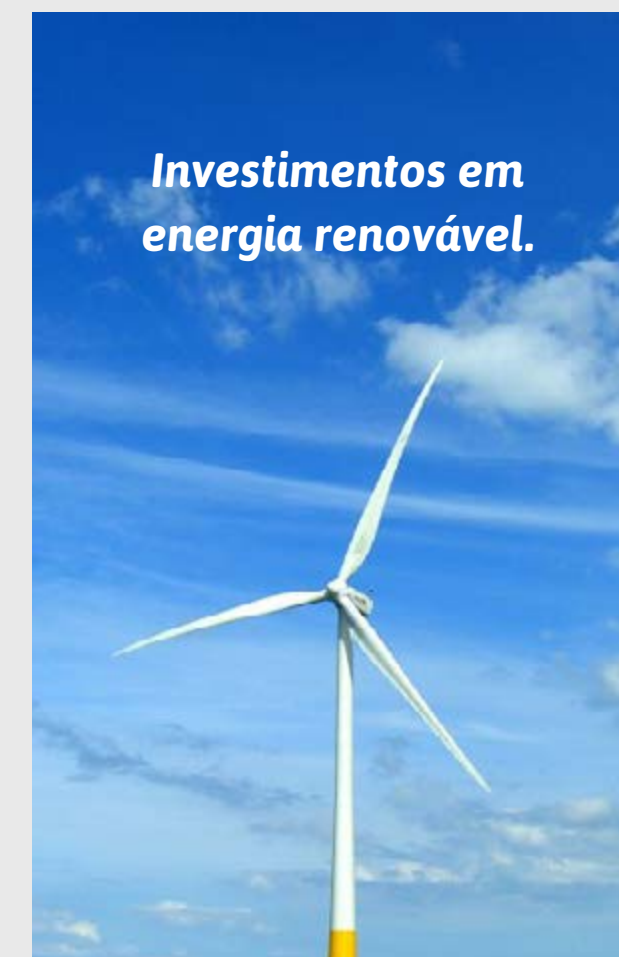
### Moderinfra

Financiamento destinado a apoiar o desenvolvimento da **agropecuária irrigada sustentável**, bem como a ampliação e capacidade de armazenamento e construção de instalações para guarda de máquinas e implementos agrícolas. Tem como público-alvo clientes de grande porte ou que não se enquadram nos demais tipos de beneficiários. Em 2013, o Banrisul financiou R\$ 4,6 milhões, por meio de 20 operações.

### Moderagro

Programa destinado ao financiamento de projetos de produção, beneficiamento e armaze-

namento de produtos das atividades agropecuárias e recuperação de solos. Destina-se a clientes de grande porte ou que não se enquadram nos demais tipos de beneficiários (público-alvo). Em 2013, o Banrisul financiou R\$ 14,6 milhões, por meio de 67 operações.





## Interior do Rio Grande do Sul

Portfólio por região <sup>1</sup>	Produto	Setor <sup>2</sup>	Valor contratado (R\$ mil)	% da carteira total
Interior/RS	Crédito Empresarial Banrisul CEB	Privado comércio	713.742,2	2,2733
		Privado indústria	523.611,2	1,6677
		Privado outros serviços	414.127,9	1,3190
	Capital de Giro Banrisul (CGB)	Não informado	53,8	0,0002
		Privado comércio	741.551,5	2,3618
		Privado indústria	323.337,9	1,0298
		Privado outros serviços	103.090,1	0,3283
	Cheque especial	Pessoa física	5.056.234,2	16,1041
	Consignado	Pessoa física	2.487.072,6	7,9213
	Conta garantida	Governo estadual atividade industrializada	25,6	0,0001
		Governo municipal Administração Direta	28,5	0,0001
		Não informado	850,7	0,0027
		Privado comércio	2.280.049,3	7,2620
		Privado indústria	1.013.821,9	3,2290
		Privado outros serviços	916.431,3	2,9188
	Desconto	Não informado	0,9	0,0000
		Privado comércio	850.934,0	2,7102
		Privado indústria	684.658,5	2,1806
		Privado outros serviços	258.121,6	0,8221
		Privado pessoa física	3.028,8	0,0096
<b>Total do Interior/RS</b>			<b>16.370.77,6</b>	<b>52,1409</b>

1. Regionalização com base no município da agência.

2. Setor Não informado engloba clientes sem a informação de setor/atividade no cadastro.

3. Região Porto Alegre inclui apenas a cidade Porto Alegre.

4. Foram listados os produtos que correspondem a 85% da carteira de crédito comercial do Banco.

5. O total de contratações do ano de 2013 foi obtido por consulta em 19 de março de 2014.

## Outros Estados

Portfólio por região <sup>1</sup>	Produto	Setor <sup>2</sup>	Valor contratado (R\$ mil)	% da carteira total
Outros Estados	CEB	Privado comércio	108.621,8	0,3460
		Privado indústria	536.602,8	1,7091
		Privado outros serviços	825.242,1	2,6284
	CGB	Privado comércio	60.520,6	0,1928
		Privado indústria	139.214,4	0,4434
		Privado outros serviços	45.494,2	0,1449
	Cheque especial	Pessoa física	46.320,2	0,1475
	Consignado	Pessoa física	6.170,4	0,0197
	Conta garantida	Governo municipal Administração Direta	22,7	0,0001
		Não informado	2,6	0,0000
		Privado comércio	86.085,8	0,2742
		Privado indústria	156.385,8	0,4981
		Privado outros serviços	291.760,4	0,9293
	Desconto	Privado comércio	43.387,9	0,1382
		Privado indústria	69.295,5	0,2207
Privado outros serviços		16.859,3	0,0537	
<b>Total de Outros Estados</b>			<b>2.431.986,5</b>	<b>7,7459</b>

1. Regionalização com base no município da agência.

2. Setor Não informado engloba clientes sem a informação de setor/atividade no cadastro.

3. Região Porto Alegre inclui apenas a cidade Porto Alegre.

4. Foram listados os produtos que correspondem a 85% da carteira de crédito comercial do Banco.

5. O total de contratações do ano de 2013 foi obtido por consulta em 19 de março de 2014.

## Porto Alegre

Portfólio por região <sup>1</sup>	Produto	Setor <sup>2</sup>	Valor contratado (R\$ mil)	% da carteira total
Porto Alegre	CEB	Privado comércio	219.567,8	0,6993
		Privado indústria	347.255,9	1,1060
		Privado outros serviços	581.160,0	1,8510
	CGB	Privado comércio	203.808,9	0,6491
		Privado indústria	18.029,0	0,0574
		Privado outros serviços	64.543,5	0,2056
	Cheque especial	Pessoa física	1.560.980,5	4,9717
	Consignado	Pessoa física	2.275.482,6	7,2474
	Conta garantida	Não informado	122,4	0,0004
		Privado comércio	486.222,3	1,5486
		Privado indústria	176.613,3	0,5625
		Privado outros serviços	614.170,8	1,9561
	Desconto	Privado comércio	184.084,2	0,5863
		Privado indústria	25.083,1	0,0799
Privado outros serviços		56.259,2	0,1792	
Privado pessoa física		1.116,2	0,0036	
<b>Total de Porto Alegre<sup>3</sup></b>			<b>6.814.499,9</b>	<b>21,7042</b>

1. Regionalização com base no município da agência.

2. Setor Não informado engloba clientes sem a informação de setor/atividade no cadastro.

3. Região Porto Alegre inclui apenas a cidade Porto Alegre.

4. Foram listados os produtos que correspondem a 85% da carteira de crédito comercial do Banco.

5. O total de contratações do ano de 2013 foi obtido por consulta em 19 de março de 2014.



## Santa Catarina

Portfólio por região <sup>1</sup>	Produto	Setor <sup>2</sup>	Valor contratado (R\$ mil)	% da carteira total
SC	CEB	Privado comércio	82.710,4	0,2634
		Privado indústria	67.421,0	0,2147
		Privado outros serviços	74.284,3	0,2366
	CGB	Privado comércio	105.569,6	0,3362
		Privado indústria	121.940,6	0,3884
		Privado outros serviços	26.346,1	0,0839
	Cheque especial	Pessoa física	112.693,1	0,3589
	Consignado	Pessoa física	35.019,5	0,1115
	Conta garantida	Não informado	0,3	0,0000
		Privado comércio	196.097,6	0,6246
		Privado indústria	118.665,1	0,3779
		Privado outros serviços	124.848,7	0,3976
	Desconto	Privado comércio	74.609,3	0,2376
		Privado indústria	103.070,3	0,3283
Privado outros serviços		81.174,6	0,2585	
Privado pessoa física		42,2	0,0001	
<b>Total de Santa Catarina</b>		<b>1.324.492,7</b>	<b>4,2185</b>	

## Total

<b>Total dos produtos listados<sup>4</sup></b>	<b>26.941.751,7</b>	<b>85,8095</b>
<b>Total de toda carteira do banco<sup>5</sup></b>	<b>31.397.174,4</b>	<b>100</b>

1. Regionalização com base no município da agência. | 2. Setor Não informado engloba clientes sem a informação de setor/atividade no cadastro. | 3. Região Porto Alegre inclui apenas a cidade Porto Alegre. | 4. Foram listados os produtos que correspondem a 85% da carteira de crédito comercial do Banco. | 5. O total de contratações do ano de 2013 foi obtido por consulta em 19 de março de 2014.

## Microcrédito



O Banrisul apoia o empreendedorismo e a alavancagem dos pequenos negócios por meio do **Programa Gaúcho de Microcrédito**, executado em parceria com o Governo do Estado do RS. O programa oferece financiamentos entre R\$ 100,00 e R\$ 15 mil, para capital de giro ou investimento, com juros de 0,41% 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 à Empresa de Pequeno Porte (FUNAMEP).

O programa beneficia, principalmente, **empreendedores informais**, que representam 90,77% dos financiamentos contratados e 88,83% do valor total financiado pelo programa. Juros baixos, prazo de resgate compatível e facilidade da contratação são alguns dos fatores que explicam a preferência dos pequenos empresários. Cerca de 36,77% dos empreendedores auxiliados atuam na área de prestação de serviços, 43,23% são comerciantes, 11,53% trabalhadores da indústria e 8,47% agricultores familiares.

Os recursos destinados ao microcrédito são **próprios do Banco**, sendo 2% oriundos dos depósitos à vista, aproximadamente R\$ 71 milhões via BNDES, e o restante por meio do depósito interfinanceiro de microcrédito (DIM). O FUNAMEP garante até 70% das operações.

Além do Programa Gaúcho de Microcrédito, que representa cerca de 80% do valor total dos financiamentos de microcrédito, existe uma linha própria do Banrisul que começou a operar no fim de 2013.

**Facilidade de contratação e juros baixos para empreendedores informais.**

## Envolvimento com o Governo

O Banrisul mantém uma Unidade Comercial para atender as **instituições públicas** dos poderes executivos e demais órgãos públicos, nos âmbitos federal, estadual e municipal, de forma diferenciada, promovendo parcerias estratégicas e oferecendo soluções de negócios apropriadas para esse segmento.

Com uma estrutura composta pela Gerência de Relacionamento com o Setor Público (atendimento ao setor municipal e administração indireta do Estado) e Gerência de Relacionamento com o Poder Judiciário (atendimento ao Poder Judiciário e relacionamento com o Ministério Público e administração direta do Estado), a Unidade Comercial de Governos gerencia cerca de **1.858 entes públicos** e atua em parceria com a rede de agências na implementação de estratégias de prospecção, retenção e fidelização dos servidores públicos.

A estratégia de ampliar e estreitar os relacionamentos comercial e institucional com o setor público foi reforçada em 2011 pela instituição da função do Gerente de Negócios de Governos, profissional especializado no relacionamento comercial com o setor público.

Desde 2005, todos os servidores inativos e detentores de pensão da Administração Direta do Poder Executivo devem fazer a atualização

dos dados cadastrais no mês de seu aniversário. Em 2013 foram realizadas 130.747 atualizações na rede do Banco. A contar da data de dezembro de 2013, o Banrisul também iniciou o recadastramento dos servidores inativos do Poder Judiciário, Ministério Público e Assembleia Legislativa. Anualmente o servidor inativo, pensionista ou beneficiário legalmente habilitado deverá comparecer a qualquer agência do Banrisul para atualização dos dados cadastrais.

Em maio de 2013 foi lançado um novo canal de comunicação, via web, voltado às empresas **fornecedoras** de produtos e serviços ao Banrisul e suas coligadas, e às empresas públicas estaduais. Por meio desse canal, os fornecedores podem solicitar a antecipação de valores de contratos que tenham a receber, sejam performados\* ou não, e acompanhar o andamento dessa solicitação. Até o fim de dezembro de 2013 já haviam sido disponibilizados R\$ 5,8 milhões em antecipações de crédito para essas empresas fornecedoras.

No primeiro semestre de 2013, deu-se continuidade às ações para firmar novos convênios **consignados** e também às ações comerciais no intuito de incentivar a **portabilidade** da folha de pagamento dos servidores públicos que recebem seus proventos em outra instituição



financeira. No segundo semestre de 2013, o direcionamento comercial focou na renovação dos contratos de arrecadação de tributos, principalmente com os municípios, motivado pela proximidade do fim do ano e da necessidade dos clientes de definir e organizar as ações de cobrança para o Imposto sobre a Propriedade Predial e Territorial (**IPITU**) e o Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza (**ISSQN**) de 2014.

O Banrisul, como usuário do Sistema de Compras, realizou 314 sessões de pregão, totalizando R\$ 124,37 milhões em compras de mercadorias e contratações de serviços, o que representou a redução de R\$ 33,10 milhões em

relação ao valor da melhor proposta, uma economia de 21,02%.

O Banrisul não recebe ajuda financeira de governos para a execução de suas atividades. O Banco atua em parceria com governos e organizações não governamentais, por meio de incentivos fiscais com os seguintes focos: Cultura (Lei Rouanet); Esporte (Lei de Incentivo ao Esporte); Crianças (Funcriança) e Idosos (Fundo do Idoso) e incentivos próprios com foco em Educação. Esses investimentos se complementam e configuram a estratégia de investimento social do Banco, visando gerar benefícios de longo prazo para a sociedade.

\* Consideram-se contratos performados aqueles em que o fornecedor já cumpriu a contraprestação necessária à existência e exigibilidade em relação ao conveniado (como a entrega do bem em uma operação de compra e venda ou a prestação do serviço a que se refere o crédito em questão).



## Alocação de recursos de incentivos fiscais



### Lei Rouanet

2012	2013
R\$ 5.849.280,00	R\$ 5.786.610,33



### Fundo do Idoso

2012	2013
R\$ 1.650.000,00	R\$ 1.226.761,61



### Funciança

2012	2013
R\$ 1.656.961,72	R\$ 1.430.951,85



### Lei de Incentivo ao Esporte

2012	2013
R\$ 1.695.813,80	R\$ 1.433.785,89



**PACTO**

**GLOBAL**



Pacto Global Rede Brasileira  
WE SUPPORT

## Pacto Global



O Pacto Global é uma iniciativa desenvolvida pelo ex secretário-geral da **ONU**, Kofi Annan, com o objetivo de mobilizar a comunidade empresarial internacional para a adoção, em suas práticas de negócios, de valores fundamentais e internacionalmente aceitos nas áreas de direitos humanos, relações de trabalho, meio ambiente e combate à corrupção, refletidos em **10 princípios**. Essa iniciativa conta com a participação de agências das Nações Unidas, empresas, sindicatos, organizações não-governamentais e demais parceiros necessários para a construção de um mercado global mais inclusivo e igualitário.

### Direitos Humanos



**1.** Apoiar e respeitar a **proteção** de direitos humanos reconhecidos internacionalmente.



**2.** Assegurar-se de sua não participação em **violações** destes direitos.



**3.** Apoio a liberdade de **associação** e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva.



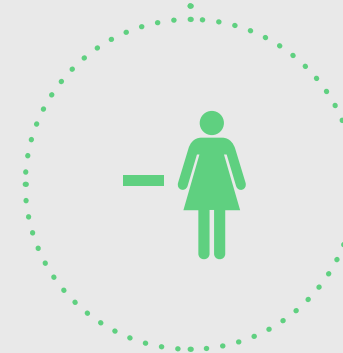
**4.** A eliminação de todas as formas de trabalho **forçado** ou compulsório.



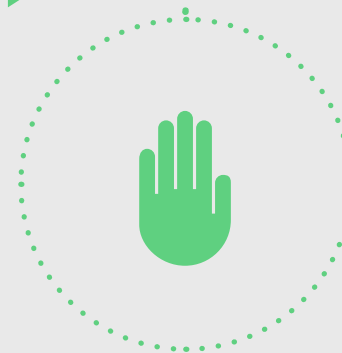
**5.** A abolição efetiva do **trabalho infantil**.

### Trabalho

### Meio ambiente



**6.** Eliminar a **discriminação** no emprego.



**7.** As empresas devem apoiar uma abordagem **preventiva** aos desafios ambientais.



**8.** Desenvolver iniciativas para promover maior **responsabilidade** ambiental.



**9.** Incentivar o desenvolvimento e a difusão de **tecnologias** ambientalmente amigáveis.



**10.** As empresas devem combater a **corrupção** em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina.

### Contra a corrupção





Pacto Global Rede Brasileira  
WE SUPPORT

## Direitos Humanos

Princípio 1	Descrição	Indicadores GRI reportados	Página
	As empresas devem apoiar e respeitar a <b>proteção</b> de direitos humanos reconhecidos internacionalmente.		35, 58, 62, 63, 87

### Outras ações do Banrisul alinhadas ao Pacto Global

- Políticas de Recursos Humanos que contemplam ações voltadas ao cumprimento do Regulamento do Pessoal do Banco, avaliação de desempenho, promoções regulamentares, treinamentos, gestão dos seus programas em vigor, como: Programa Permanente de Eficácia no Trabalho-PROGET, Programa de Doação de Sangue – PROSANGUE, Programa de Prevenção e Tratamento de Problemas Relacionados ao Uso de Álcool e Outras Drogas – PAD e o Programa de Prevenção, Diagnóstico e Tratamento de Doenças Profissionais e Acidentes de Trabalho – PROAT; e a concessão e administração dos Benefícios existentes, como vale-transporte, auxílio creche-babá, auxílio refeição ou alimentação e cesta alimentação, abono assiduidade – ABA e o programa de residência para gerentes, que se constituem os grandes grupos de ações que estabelecem as relações recíprocas Banco-empregados.
- Implementação do Cartão Reinserção, que trata de funcionalidade destinada aos ocupantes do sistema prisional do Estado.

Princípio 2	Descrição	Indicadores GRI reportados	Página
	Assegurar-se de sua não participação em <b>violações</b> destes direitos.	FORMA DE GESTÃO 'DIREITOS HUMANOS' (Código de Ética e Conduta; Canal de Denúncias)	31, 39



Pacto Global Rede Brasileira  
WE SUPPORT

## Trabalho

Princípio 3	Descrição	Indicadores GRI reportados	Página
	3. As empresas devem apoiar a liberdade de <b>associação</b> e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva.		45
Princípio 4	Descrição	Indicadores GRI reportados	Página
	4. A eliminação de todas as formas de trabalho <b>forçado</b> ou compulsório.		35
Princípio 5	Descrição	Indicadores GRI reportados	Página
	5. A abolição efetiva do <b>trabalho infantil</b> .		35


### Outras ações do Banrisul alinhadas ao Pacto Global

- Informações sobre o horário de trabalho adotado pelo banco (“o banco resolve manter o Sistema Alternativo, previsto na Portaria 1.510/2009 para controle da jornada de trabalho de seus empregados”)
- Para fazer jus ao benefício Abono Assiduidade – ABA é considerada a efetividade obtida pelo empregado no ano civil anterior ao da sua concessão. Constitui efetividade, para efeito do Abono Assiduidade, o comparecimento do empregado ao serviço durante todo o ano civil, admitindo-se somente os afastamentos com vencimentos previstos em lei. Conforme Acordo Coletivo de Trabalho, Aditivo à Convenção Coletiva de Trabalho 2013/2014, exclusivamente aos empregados que ingressarem no banco, a partir de janeiro de 2013, será concedido o Abono Assiduidade na quantidade de dias proporcional ao tempo trabalhado no ano do seu ingresso. A cada 73 dias consecutivos de trabalho completados, será concedido um dia de Abono Assiduidade. Conforme acordado na Convenção Coletiva de Trabalho 2011/2012, o Banco concede prorrogação da Licença Maternidade.
- Conforme acordado em Convenções Coletivas: a disponibilidade remunerada dos empregados investidos de mandato sindical - efetivos e suplentes - que estejam no pleno exercício de suas funções na Diretoria, Conselho Fiscal e Delegados Representantes junto à Federação, com todos os direitos e vantagens decorrentes do emprego, como se em exercício estivessem, observados, porém, para cada entidade, o número de diretores liberados e as condições de aplicação estabelecidas nas Convenções Coletivas de Trabalho Aditivas, que integram o presente instrumento. Houve o comprometimento do banco em facilitar às entidades sindicais profissionais a realização de campanha de sindicalização, a cada 12 (doze) meses, em dia, local e horário previamente acordados com a direção do banco. Havendo necessidade, o Banco realiza reuniões com entidades sindicais da categoria para que sejam debatidos impasses.



Pacto Global Rede Brasileira  
WE SUPPORT

## Trabalho

Princípio 6	Descrição	Indicadores GRI reportados	Página
	Eliminar a <b>discriminação</b> no emprego.		31, 40, 41, 42, 43, 50, 53, 62, 63

### Outras ações do Bannisul alinhadas ao Pacto Global

- Horário de trabalho adotado: Sistema Alternativo, previsto na Portaria nº1.510/2009.
- Sobre licenças:
  - O benefício Abono Assiduidade considera a efetividade obtida pelo empregado no ano civil anterior, sendo admitidos afastamentos somente conforme vencimentos previstos em lei.
  - Conforme Acordo Coletivo de Trabalho, aditivo à Convenção Coletiva de Trabalho 2013/2014, exclusivamente aos empregados que ingressarem no banco, a partir de janeiro de 2013, será concedido o Abono Assiduidade na quantidade de dias proporcional ao tempo trabalhado no ano do seu ingresso. A cada 73 dias consecutivos de trabalho completados, será concedido um dia de Abono Assiduidade.
  - Conforme acordado na Convenção Coletiva de Trabalho 2011/2012, o Banco concede prorrogação da licença-maternidade por mais 60 dias após o término da licença, concedida à empregada que assim o desejar.
- Conforme acordado em Convenções Coletivas:
  - A disponibilidade remunerada dos empregados investidos de mandato sindical – efetivos e suplentes – que estejam no pleno exercício de suas funções na Diretoria, no Conselho Fiscal ou como Delegados Representantes na Federação, com todos os direitos e as vantagens decorrentes do emprego, como se em exercício estivessem, observados, porém, para cada entidade, o número de Diretores liberados e as condições de aplicação estabelecidas nas Convenções Coletivas de Trabalho Aditivas, que integram o presente instrumento.
  - Houve o comprometimento do Banco em facilitar às entidades sindicais profissionais a realização de campanha de sindicalização, a cada 12 (doze) meses, em dia, local e horário previamente acordados com a direção do Banco.
  - Havendo necessidade, o Banco realiza reuniões com entidades sindicais da categoria para que sejam debatidos impasses pertinentes à profissão, assim como anualmente participa de Convenções Coletivas do Trabalho.





Pacto Global Rede Brasileira  
WE SUPPORT

## Meio Ambiente

Princípio 7	Descrição	Indicadores GRI reportados	Página
	As empresas devem apoiar uma abordagem <b>preventiva</b> aos desafios ambientais.		34, 37, 64, 68, 79, 81
Princípio 8	Descrição	Indicadores GRI reportados	Página
	Desenvolver iniciativas para promover maior <b>responsabilidade</b> ambiental.		34, 68, 70, 73
Princípio 9	Descrição	Indicadores GRI reportados	Página
	Incentivar o desenvolvimento e a difusão de <b>tecnologias</b> ambientalmente amigáveis.		34, 64, 68, 74 - 79, 81

### Outras ações do Banrisul alinhadas ao Pacto Global

- Reestruturação do *Data Center* e boas práticas relacionadas a sua climatização.
- Virtualização de servidores contínua, minimizando o consumo de energia.
- Destinação final mapeada e controlada de todos os resíduos eletrônicos que a UIT produz, além de passar por triagens técnicas que estão em progressiva evolução.
- Atualização do Parque Tecnológico (substituição das estações de trabalho e de equipamentos em geral como cabos, impressoras, ar condicionado, etc).
- Redução exponencial e crescente de resíduos eletrônicos (Toners, Fitas Tintadas, Bobinas, Cabos em geral, Computadores, Notebooks, Impressoras, Baterias de Nobreaks, entre outros).
- Política de impressão adotada e progressivamente melhorada nos últimos 4 anos.
- Funcionalidade de extrato histórico, eliminando a emissão deste em papel e o armazenamento das informações em microfichas.
- Funcionalidade para depósito de folha de pagamentos através do Internet Banking.
- Captura de transações com cartões Visa e Mastercard, na sua própria rede de equipamentos instalados nos estabelecimentos comerciais. Esse processo possibilita que, em um mesmo equipamento, sejam capturadas transações Banricompras, Mastercard, Visa e VerdCard, contribuindo na redução de máquinas e o conseqüente menor uso de recursos naturais na produção das mesmas
- Procedimentos de recolhimento dos toners junto à SINI INFORMÁTICA.
- Escolha de luminárias e reatores eficientes.
- Projeto visando economia de energia em iluminação com a troca de lâmpadas HO Fluorescente 110W por HO LED 34W



## Contra a corrupção

Princípio 10	Descrição	Indicadores GRI reportados	Página
	As empresas devem combater a <b>corrupção</b> em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina.		20, 31, 32, 102



## Sumário de conteúdo da GRI Opção "de acordo" essencial

Conteúdo padrão geral	Item	Páginas	Razões para Omissão	Verificação externa
Estratégia e análise		5	Metas econômicas, sociais e ambientais são consideradas informações estratégicas/sigilosas.	✓
Perfil Organizacional		19		✓
		58, 59		✓
		104		✓
		20		✓
		19		✓
		20	A segmentação por tipo de clientes e beneficiários está sendo revista para o próximo ciclo.	✓
		19, 20, 22, 23, 24, 55		✓
		40, 41		✓
		45		✓
		33, 34, 35	Os controles atuais contemplam fornecedores terceirizados.	✓
		19, 55		✓
		30, 35		✓



## Sumário de conteúdo da GRI Opção “de acordo” essencial

Conteúdo padrão geral	Item	Páginas	Razões para Omissão	Verificação externa
Perfil Organizacional		73		✓
		73	Informações parciais em função do aprimoramento na gestão para o próximo ciclo.	✓
Aspectos Materiais Identificados e Limites		19		✓
		7, 8, 10, 11, 14		✓
		14, 15, 16		✓
		8, 10, 14, 15, 16		✓
		8, 10, 14, 15, 16		✓
		7		✓
		7		✓
Engajamento de <i>stakeholders</i>		7, 9		✓
		7, 9		✓
		8, 9, 10, 11, 60		✓
		10, 11, 17	Seguindo o processo de aderência a metodologia G4, no próximo ciclo, será ampliada a identificação de principais tópicos e preocupações por stakeholder.	✓

## Sumário de conteúdo da GRI Opção "de acordo" essencial

Conteúdo padrão geral	Item	Páginas	Razões para Omissão	Verificação externa
Perfil do Relatório		7		✓
		7		✓
		7		✓
		104		✓
		7		✓
		7		✓
Governança		27, 28, 29		✓
		29		Não
		27, 28, 29, 35		Não
		27		Não
		27, 30		Não
		27		Não
		36		Não

## Sumário de conteúdo da GRI Opção "de acordo" essencial

Conteúdo padrão geral	Item	Páginas	Razões para Omissão	Verificação externa
Governança		26		Não
		45		Não
		45		Não
Ética e Integridade		20, 31		✓



## Conteúdo padrão específico

Pilares da Gestão	Temas materiais	Aspectos relacionados	Formas de gestão (capítulos)	Indicador GRI	Páginas	Razões para omissões	Verificação externa	
Tecnologia e Inovação	Tecnologias e inovações (privacidade e segurança de dados dos clientes e novas tecnologias com viés socioambiental)	Privacidade de Clientes	- Privacidade do Cliente e Conformidade; - Tecnologia e Inovação; - Segurança de TI		62, 65	-	✓	
Satisfação do Cliente	Satisfação do Cliente	Rotulagem de Produtos e Serviços	- Avaliação da Satisfação		60, 61	-	✓	
		Conformidade	- Privacidade do Cliente e Conformidade		62	-	✓	
	Segurança nas agências (inclui capacitação do pessoal de segurança)	Não Discriminação	- Privacidade do Cliente e Conformidade - Segurança nas Agências		62, 63	-	✓	
		Práticas de Segurança	- Segurança nas Agências		63	-	✓	
		Mecanismos de Queixas Relacionados à Direitos Humanos	- Privacidade do Cliente e Conformidade		62	-	✓	
	Educação Financeira	Rotulagem de Produtos e Serviços	- Educação Financeira		66	-	✓	
Público interno	Desempenho Econômico		- Plano de Benefícios I (PBI) - FBPREV		48, 49	-	✓	
		Emprego	- Rotatividade e Movimentações		42, 43	-	✓	
	Satisfação do público interno, greves, manifestações e turnover					50	-	✓
		Treinamento e Educação	- Treinamentos			52	-	✓
						53	-	✓
		Mecanismos de Queixas Relacionados à Práticas Trabalhistas	- Práticas na Gestão de Pessoas			39	-	✓

## Conteúdo padrão específico

Pilares da Gestão	Temas materiais	Aspectos relacionados	Formas de gestão (capítulos)	Indicador GRI	Páginas	Razões para omissões	Verificação externa
Gestão de Riscos Socioambientais	Práticas de auditoria e rastreabilidade dos impactos socioambientais de seus produtos, gestão de riscos e avaliação dos impactos sociais e ambientais dos produtos financeiros e Impacto na biodiversidade na concessão de crédito.	Portifólio de Produtos (aspecto setorial específico)	- Responsabilidade na concessão de crédito		74	-	✓
					73	-	✓
					77, 85, 86	-	✓
					74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 86	-	✓
					74, 75, 76, 77, 78, 79, 81	-	✓
	Auditoria (aspecto setorial específico)	-		-	Informação não disponível. O Banco não possui práticas de auditoria para avaliação de políticas de riscos socioambientais.	✓	
	Participação Ativa	-			-	✓	
	Trabalho Infantil	- Gestão de Fornecedores		35	Informações parciais em função do aprimoramento na gestão para o próximo ciclo.	✓	
Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo	- Gestão de Fornecedores		35	Informações parciais em função do aprimoramento na gestão para o próximo ciclo.	✓		
Impactos das mudanças climáticas e desastres naturais para o negócio do banco.	Desempenho Econômico	- Principais Tipos de Riscos - Crédito Rural			37, 79, 81	-	✓

\* O Banrisul não realiza uma avaliação social e ambiental de seus ativos. O que existe é uma política de governança corporativa de investimento para o fundo, cujo objetivo é proporcionar rentabilidade de médio e longo prazos aos cotistas, aplicando seus recursos em ações de empresas que pertençam ao Índice de Ações em Governança Corporativa Diferenciada (IGC).

## Conteúdo padrão específico

Pilares da Gestão	Temas materiais	Aspectos relacionados	Formas de gestão (capítulos)	Indicador GRI	Páginas	Razões para omissões	Verificação externa
Comunidade	Envolvimento com governos (Parcerias governamentais e não governamentais para desenvolvimento local; Influência no desenvolvimento de políticas públicas; apoio/investimento em infraestrutura).	Desempenho Econômico	- Envolvimento com Governos		87	-	✓
		Impactos Econômicos Indiretos	-		68, 74-81, 86	-	✓
		Comunidades locais	- Envolvimento com Governos - Inclusão Bancária - Acessibilidade		87	Dados faltantes não monitorados.	✓
					55, 56	-	✓
			57, 58	-	✓		
Políticas públicas	-		102		✓		

Outros temas relevantes	Aspectos relacionados	Formas de gestão (capítulos)	Indicador GRI	Páginas	Razões para omissões	Verificação externa
Transparência e divulgação de resultados	Desempenho Econômico	- Cenário Econômico - Principais Resultados - Guidance 2014		19	-	Informação verificada pela EY.
Combate a fraudes, suborno e corrupção	Combate à Corrupção	- Premissas de Conduta e Gestão		31, 32	-	✓

\*\* Para identificar e avaliar os impactos, expectativas e necessidades das comunidades, os métodos utilizados são o relacionamento com stakeholders e a participação do Banrisul nos comitês estaduais e municipais, onde é possível dialogar com inúmeras instituições públicas e privadas. No entanto não existe mapeamento e avaliação de impactos estruturados desses públicos de interesse, e sim práticas internas voltadas para os stakeholders.

\*\*\* Por ser uma sociedade de economia mista, o Banco não realiza doações direta ou indiretamente a partidos políticos, em conformidade com o artigo 31 da Lei nº 9.096/95, que não permite auxílio pecuniário sob qualquer forma ou pretexto.



## Relatório de auditores independentes



RELATÓRIO DE ASSEGURAÇÃO LIMITADA DOS  
AUDITORES INDEPENDENTES SOBRE OS INDICADORES  
GRI (G4), CONSTANTES NO RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2013

Aos Administradores e Acionistas do  
Banco do Estado do Rio Grande do Sul S.A.  
Porto Alegre - RS

### Introdução

Fomos contratados pela Administração do Banco do Estado do Rio Grande do Sul S.A. ("Banco") para apresentar nosso relatório de asseguarção limitada sobre a compilação das informações relacionadas aos indicadores GRI, constantes do Relatório de Sustentabilidade 2013 do Banco, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2013.

### Responsabilidades da Administração do Banco

A Administração do Banco é responsável pela elaboração e apresentação de forma adequada das informações dos indicadores GRI, constantes do Relatório de Sustentabilidade 2013, de acordo com os critérios definidos pela *Global Reporting Initiative - GRI* em sua versão G4 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 as informações relacionadas aos indicadores GRI, constantes do Relatório de Sustentabilidade 2013, com base no trabalho de asseguarção limitada conduzido de acordo com o Comunicado Técnico (CT) nº 07/2012, aprovado pelo Conselho Federal de Contabilidade e elaborado tomando por base a NBC TO 3000 (Trabalhos de Asseguarção 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 as informações relacionadas aos indicadores GRI, constantes do Relatório de Sustentabilidade 2013, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguarção limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à Administração do Banco e outros profissionais do Banco que estão envolvidos na elaboração das informações relacionadas aos indicadores GRI, constantes do Relatório de Sustentabilidade 2013, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidência que nos possibilite concluir na forma de asseguarção limitada sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguarção limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o leve a acreditar que as informações relacionadas aos indicadores GRI, constantes do Relatório de Sustentabilidade 2013, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação e apresentação das informações relacionadas aos indicadores GRI, constantes do Relatório de Sustentabilidade 2013, e de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas onde distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:

© 2014 Deloitte Touche Tohmatsu. Todos os direitos reservados.

2

- o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações relacionadas aos indicadores GRI, constantes do Relatório de Sustentabilidade 2013 do Banco;
- o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores através de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
- aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados nas informações relacionadas aos indicadores GRI, constantes do Relatório de Sustentabilidade 2013; e
- confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações financeiras e/ou registros contábeis.

Os trabalhos de asseguarção limitada compreenderam, também, a aderência às diretrizes e critérios da estrutura de elaboração do *Global Reporting Initiative - GRI* em sua versão G4, aplicável na elaboração das informações relacionadas aos indicadores GRI, constantes do Relatório de Sustentabilidade 2013.

Acreditamos que a evidência obtida em nosso trabalho é suficiente e apropriada para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

### Alcance e Limitações

Os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguarção limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguarção que tem por objetivo emitir uma opinião sobre as informações relacionadas aos indicadores GRI, constantes do Relatório de Sustentabilidade 2013. Consequentemente, não nos possibilitam obter segurança de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguarção que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho com objetivo de emitir uma opinião, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações relacionadas aos indicadores GRI, constantes do Relatório de Sustentabilidade 2013. 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 a 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 realizamos qualquer trabalho em dados informados para os períodos anteriores, nem em relação a projeções futuras e metas.

### Base para conclusão com ressalva sobre a compilação das informações relacionadas aos indicadores GRI

G4-10, LA1, LA9 e LA11

As informações geradas pelo sistema de recursos humanos referente aos indicadores de Perfil Organizacional e Social - Práticas Trabalhistas e Trabalho Decente são dinâmicas e sofrem modificações diárias. As informações referentes ao ano de 2013 foram extraídas no dia 31/12/2013, porém essa matriz foi trabalhada manualmente não garantindo assim a integridade das informações disponibilizadas.

G4-18 e G4-19

O processo de engajamento de stakeholder e definição de temas relevantes não identificou como material o tema "Fornecedor", dessa forma os indicadores relacionados a esse tema material não foram reportados.

### Conclusão com ressalva

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, exceto quanto aos itens descritos no parágrafo Base para conclusão com ressalva sobre a compilação das informações relacionadas aos indicadores GRI, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações relacionadas aos indicadores GRI, constantes do Relatório de Sustentabilidade 2013, não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as diretrizes definidas pela *Global Reporting Initiative - GRI* em sua versão G4.

### Outros Assuntos

*Diretrizes e especificações*

© 2014 Deloitte Touche Tohmatsu. Todos os direitos reservados.

3

## Amplie o conteúdo


Através dos botões (CTRL) + (+) e (CTRL) + (-) você pode ampliar e reduzir o conteúdo, sem perder a qualidade de leitura das fontes.

De acordo com as diretrizes da *Global Reporting Initiative - GRI* em sua versão G4, o Banco declara estar "de acordo" com as especificações "Core/Essencial" em seu Relatório de Sustentabilidade relativo ao exercício findo em 31 de dezembro de 2013, o qual reporta os indicadores de desempenho essenciais e os indicadores de suplemento do setor financeiro.

### Indicadores de natureza financeira

Os indicadores de natureza financeira, constantes do Relatório de Sustentabilidade 2013, foram obtidos através das demonstrações financeiras do Banco, referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2013, auditados por outros auditores independentes que emitiram relatório de auditoria datado em 18 de fevereiro de 2014, que não conteve qualquer modificação.

São Paulo, 28 de Agosto de 2014

  
DELOITTE TOUCHE TOHMATSU  
Auditores Independentes  
CRC nº 2 SP 011609/O-8

  
Marcelo de Figueiredo Seixas  
Contador  
CRC n.º PR 045179/O-9-S-RS

© 2014 Deloitte Touche Tohmatsu. Todos os direitos reservados.

4

Coordenação

**Grupo Estratégico de Gestão Socioambiental do Barrisul**

R. Caldas Júnior, 108 | 2º andar | Centro Histórico

Porto Alegre/RS | Brasil | CEP 90018-900

Tel.: +55 51 3215.1867 |

Definição de materialidade, monitoramento de indicadores e consultoria GRI

**BSD Consulting**

Asseguração

**Deloitte Touche Tohmatsu Limited**

Conteúdo

**TheMediaGroup**

Projeto Gráfico e Diagramação

**Assessoria de Comunicação do Barrisul**

**Unidade de Gestão Corporativa do Barrisul**

Créditos sob licença Creative Commons

percursodacultura | woodleywonderworks | Lidyanne Aquino | UnitedSoybeanBoard | Dave Dugdale | makoto | innovate360 | Glauco Umbelino | davisanchez | Adam Jones | Todd Baker | mac.rj | Gobierno de la Ciudad de Buenos | A&M-Commerce | jimmac | ota\_photos | Richard Masoner | \_titi | USDAgov | phault | Alexandre Pereira | David and Paulina | fechi fajardo | Rodrigo Moraes | Rodrigo Farhat | Crowbared | mattwalker69 | www.flickr.com

Crédito foto Prêmio Responsabilidade Social 2013 (página 69): Marcelo Bertani

**Contato**

Nome



E-mail

Mensagem



# Banrisul

**MATERIALITY MATTERS**

 **Global Reporting Initiative™** AT THE TIME OF PUBLICATION THE G4-17 TO G4-27 DISCLOSURES WERE CORRECTLY LOCATED IN THIS G4 CONTENT INDEX AND FINAL REPORT. 

 **THE GLOBAL COMPACT**

Pacto Global Rede Brasileira  
WE SUPPORT