

**Banrisul**  
**Nosso Jeito!**



**Gerentes**

De Relacionamento



**Banrisul**  
**Nosso Jeito!**



# Gerenciador

De Clientes



# Gerenciador de Clientes:

## O CRM do Banrisul

1

### Centraliza Informações

Reúne o histórico de atendimento, interações, perfil financeiro, preferências, etc.

2

### Apoia a organização

Agenda de oportunidades de negócio, apoiando o planejamento comercial e a gestão estratégica da carteira de clientes.

4

### Aumenta a fidelização

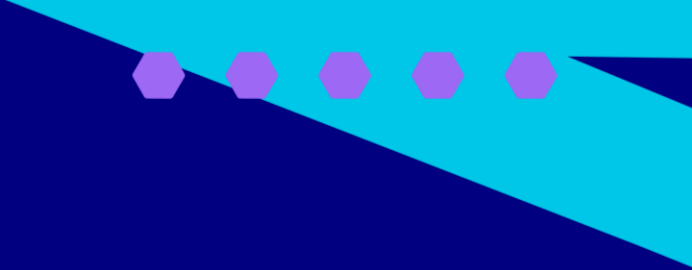
Promove o acompanhamento contínuo da carteira, fortalecendo o vínculo com o cliente e impulsionando a principalidade.

3

### Fortalece o relacionamento

Atuação mais próxima e personalizada, apoiada pelo histórico de interações e identificação de oportunidades de negócios.

# Atendimentos



O registro de atendimento deve ser realizado para **todos os clientes atendidos**, independentemente do canal utilizado ou da realização de venda.

**O registro é a principal fonte de informação** para o acompanhamento do relacionamento, identificação de oportunidades comerciais e mensuração da atuação sobre as carteiras.

# Coreografia:

## Gestão Ativa da Carteira

a) Contatos para negócios: ativos e planejados, realizados diariamente e registrados no Gerenciador de Clientes.

b) Planejamento de Ações: a execução dos contatos para negócios.

De segunda a quinta-feira execução dos contatos planejados.

Nas sextas-feiras, as atividades são direcionadas à análise dos resultados obtidos durante a semana e ao planejamento das ações e estratégias para a semana seguinte.

**Foco, disciplina e acompanhamento constante são essenciais para garantir resultados consistentes.**

# Tipos de Contatos para Negócios

1

## Giro de Carteira

Clientes efetivamente contatados durante o período de apuração. São considerados apenas os registros com indicação "SIM" no campo "Cliente Contatado".

*\*A base da carteira é gerada a partir do encarteiramento BRE, independente da conta estar ativa ou encerrada.*

2

## Atendimentos

São todos os contatos realizados com o cliente, independente do canal de comunicação e da origem (ativo ou receptivo).

Pode contabilizar mais de um para o mesmo CPF/CNPJ.

3

## Visitas

Tipo específico de Atendimento. É o contato presencial com o cliente em seu endereço residencial ou comercial.

Cada visita também é contabilizada como 01 atendimento.

**NORMATIVO 6:**  
**Indicadores Gerenciais e Estatística >**  
**Cap. 1: Produtividade Comercial e Eficiência Operacional**

## c) Metas Mínimas de Execução

| Função / Carteira   | Atendimentos |                 | Visitas   |                 | Giro de Carteira<br>Meta Trimestral |
|---------------------|--------------|-----------------|-----------|-----------------|-------------------------------------|
|                     | Média Dia    | Meta Trimestral | Média Dia | Meta Trimestral |                                     |
| GR Empresas         | 06/dia       | 318             | 03/dia    | 159             | 90%                                 |
| GR Plataforma PJ    | 06/dia       | 318             | 03/dia    | 159             | 90%                                 |
| GR Afinidade        | 08/dia       | 424             | -         | -               | 90%                                 |
| GR Afinidade Remoto | 12/dia       | 636             | -         | -               | -                                   |
| GR Perfil           | 08/dia       | 424             | -         | -               | 60%                                 |
| GR Plataforma PF    | Sem meta     | Sem meta        | -         | -               | -                                   |

### d) Acompanhamento:

A apuração é realizada com base nas atividades automáticas e manuais concluídas no Gerenciador de Clientes.

# Acesso: Ambiente Operacional > Gerenciador de Clientes

The screenshot displays the Banrisul Home Banking interface. The top navigation bar includes the Banrisul logo, 'Home Banking', 'Office Banking', and a search icon. On the left, a sidebar menu lists various services, with 'Ambiente Operacional' highlighted by a red circle. A red arrow points from this menu item to a search bar in the center. The search bar contains the text 'Pesquisar' and is also circled in red. Below the search bar, a list of applications is shown, with 'GERENCIADOR DE CLIENTES' highlighted by a red circle. The list includes various other services like 'GESTÃO AGIL E EXECUTIVA', 'MANUTENÇÃO DE JORNADA', 'PORTAL BANRISUL', 'ADMINISTRATIVO', 'AGENDA CONTENCIOSO TRABALHISTA', 'AGENDA E PGTS', 'ANÁLISE BALANÇO', 'ANÁLISE DE PERFIL DO INVESTIDOR', 'AVALIAÇÃO DE COMPETÊNCIAS', and 'BANCO DE DADOS ORACLE'. At the bottom of the list, there is a 'Sair' button. To the right of the search bar, there is a section titled 'Últimos Dias' with a price of '\$200,00' and a description '+ uma revista'. Below this, there is a small image of a Banrisul branch interior.

**banrisul** Home Banking Office Banking

**Ambiente Operacional**

Página Inicial  
@Webmail  
Acolhimento Feminino  
Agenda / Agências  
Bom dia Banrisul  
Canal de Denúncias  
Central de Notícias  
Economia e Investimentos  
Espaço Agro  
Espaço Comercial  
Espaço Inovação  
Espaço Negócios Sustentáveis

**APLICATIVOS**  
(PHP LOGIN.PCORP.BANRISUL.COM.BR :: B35135)  
ALTERAR SENHA DO ACICS6 (PHA)

Pesquisar

- ★ ROH GERENCIADOR DE CLIENTES
- ★ BIQ GESTÃO AGIL E EXECUTIVA
- ★ BGU MANUTENÇÃO DE JORNADA
- ★ BYA PORTAL BANRISUL
- ☆ PYN ADMINISTRATIVO
- ☆ BKR AGENDA CONTENCIOSO TRABALHISTA
- ☆ BDX AGENDA E PGTS
- ☆ BNB ANÁLISE BALANÇO
- ☆ BJQ ANÁLISE DE PERFIL DO INVESTIDOR
- ☆ BGU AVALIAÇÃO DE COMPETÊNCIAS
- ☆ PZO BANCO DE DADOS ORACLE
- ☆ RIR RIR WEB

**Sair**

Os sistemas e os dados disponibilizados neste ambiente pertencem ao Banrisul S.A, sendo o acesso restrito e proibido para usuários não autorizados. São registradas todas as tentativas de login e acesso a dados. O usuário será responsabilizado pelo uso indevido das informações.

Problemas de acesso aos produtos devem ser tratados diretamente com suas Unidades Gestoras.

**Últimos Dias**  
\$200,00  
+ uma revista  
ques.  
nde  
banrisul

# Visão Cliente PF

← Voltar para Carteira

👤 Cliente Afinidade

📞 (+55) 99999 9999

📅

● Deserção Baixa

🔍 Busca Avançada

Informações Gerais

Atendimentos

Comprometimento

Consórcio

Crédito

Investimento

Open Finance

Relacionamento

Responsabilidade

Segurança

Carteira

Ag. Eleita 0077

Parcão

Deixe seu Feedback →

Atualizar Informações

Identificação

Atualização Cadastral: 21/02/2026

Cliente desde: 19/03/1990

Sexo: Feminino

Idade: 62 Anos

Nascimento: 25/08/1963

Perfil: Investidor

Estado Civil: Casado

Contatos

Telefone Principal

Outros Telefones

E-mail

Preferências do Cliente

Canal

Turno

Endereço

Contas

Ativas

Inativas

Agência e Conta

0077

0077

0077

Titularidade

1/2

1/1

1/1

Limite

R\$ 5.000,00

-

-

Saldo

R\$ 61.246,14

R\$ 0,00

R\$ 722.087,79

Informações de Renda

Folha

Fonte de Renda

Início Ativ.

Profissão

Renda

04/09/2014

01/01/2024

Aposentadoria Por Tempo De ...

R\$ 5.052,98

R\$ 9.312,57

Informação em Destaque

Sem dados para apresentar

Este cliente não possui Informação em Destaque para visualizar.

Banricompras

Agência/Conta

0077

0100

Valor Contratado

R\$ 7.500,00

R\$ 500,00

Valor Utilizado

R\$ 0,00

R\$ 0,00

Documentos

Documento

Conteúdo

Expedição

Validade

Órgão Emissor

Ci Carteira Identida

Cnh Cart Nac Habilit

17/07/2008

28/09/2023

01/03/2032

28/09/2028

SSPRS

SENATRAN

Cientes com esse perfil também adquiriram

88,42%

CDB AUTOMATICO

79,03%

BANRICOMPRAS

62,25%

LETRA DE CREDITO AGRONEGOCIO

Atendimentos

Produtos ou Serviços Vencendo

Restrições

Pendências

Ocorrências Cadastrais

CPF Pendente RFB

Representações

CL

Cartão Virtual

Celular

Tipo

Financeiro

Consulta

Chaves Pix

CPF

E-mail

Celular

Chave aleatória

Rentabilidade

MC:

CLV:

R\$ 1.165,25

R\$ 12.428,04

Você utilizou essa informação? Sim Não

Informações atualizadas em 01/06/2026

# Visão Cliente PJ



← Voltar para a carteira

Cadastro Atualizado

🔍

Q Busca Avançada

Informações Gerais

Atendimentos

Câmbio

Consórcio

Crédito

Desconto Digital

Informações Vero

Investimento

Open Finance

Relacionamentos

Responsabilidades

Seguridade

Dados Cadastrais

Nome Fantasia

Constituição

Nome Fantasia

Cliente Desde

09/07/2012

CNAE

15611201 - Restaurantes E Si...

Segmento

Matriz

Serviços

Contatos

Telefone

51

E-mail

Endereço

Nº

1537

Bairro

Auxiliadora

Cidade

CEP

Tipo Sede

Alugada

Contato na Empresa

Contas

Tarifas →

Agência

Conta

CDB

Saldo

1009

🔍

🟢

Não

-R\$ 2.562,21

1009

🔍

🔴

Não

R\$ 0,00

Banricompras

Data de Referência das Informações: 21/07/2026

Agência/Conta

Valor Contratado

Valor Utilizado

1009

🔍

R\$ 3.700,00

R\$ 0,00

Composição

Detalhes

Sócios

Sócio

Administradores

Procurador

Socio Administrador

Grupo Econômico

CNPJ

Nome

29.12

53.25

Ltda

E La...

Informação em Destaque

Sem dados para apresentar

Este cliente não possui Informação em Destaque para visualizar.

Rede Vero

Detalhes

Valores de transações realizadas na rede Vero e de bandeiras com domicílio pelo Banrisul, considerando a média dos últimos 6 meses.

Bandeira

Média Últimos 6 meses

VISA

R\$ 39.996,19

BANRICARD

R\$ 5.433,72

ELO

R\$ 3.836,42

BANRICOMPRAS

R\$ 22.792,38

MASTERCARD

R\$ 44.094,02

VERDECARD

R\$ 16,59

Atualizar Informações

Cartão Virtual

Celular

Tipo

Financieiro

Dados Financeiros

Rating

Risco

1

LE

R\$ 600.000,00

Faturamento Médio

R\$ 600.226,03

Restrições

Ocorrências Cadastrais

Pendência

CL

CNPJ Pendente RFB

Chaves Pix

CNPJ

E-mail

Celular

Chave aleatória

Carteira

1212000012

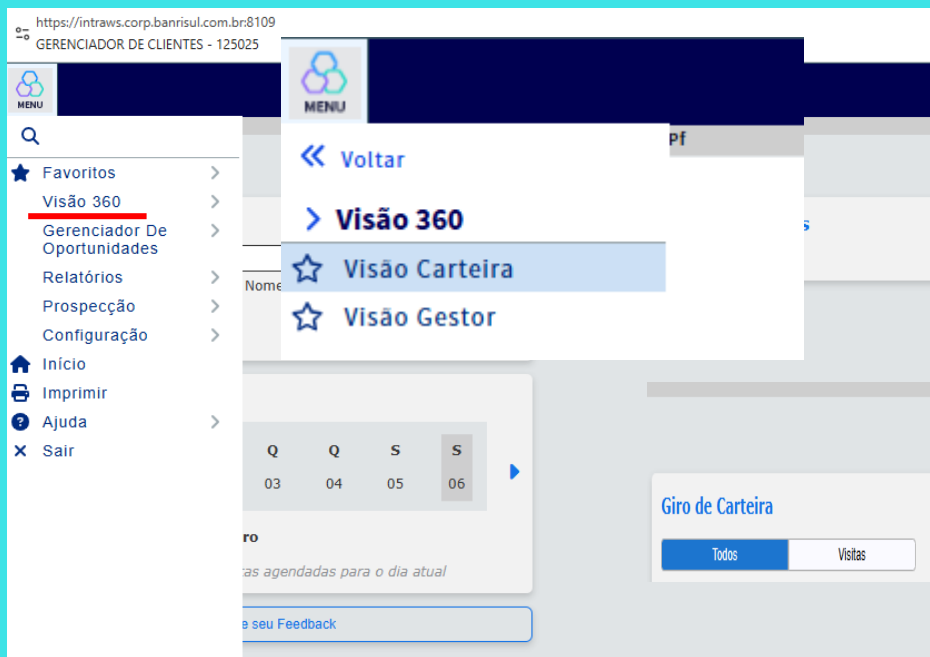
Agência Eleita 1212

Deixe seu Feedback

# Acesso – Visão 360

**Visão Gestor (GG, GAs e GADs)**

**Visão Carteira (GRs e plataformistas)**



A tela inicial é a Visão Carteira onde pode-se consultar a Agenda de Atendimentos, Acompanhar o Giro da Carteira e de Visitas, clientes a contar, e a Agenda de Visitas.

0077000

Aniversariantes (13)

Contas Banriway (0)

Cadastros Desatualizados

Carteira

Pesquisar Cliente

999.999.999-99

CPF

CNPJ

Nome

Telefone

E-mail

Ver Histórico

Pesquisar

Agenda de visitas

D

S

T

Q

Q

S

S

19

20

21

22

23

24

25

Quarta-feira, 22 de Julho

Você não possui visitas agendadas para o dia atual

Histórico de Visitas

Deixe seu Feedback

Gestão de Relacionamento

Giro de Carteira

Giro de Visitas

Semestre Atual

6

1%

409

Clientes Contatados

Clientes Não Contatados

Cliente a contatar

CLV

Não calculado

Não calculado

Não calculado

Último Contato

Nunca contatado

Nunca contatado

Nunca contatado

Ver mais clientes

Agenda de Atendimentos

Delegar atendimentos

Visualizar agenda de

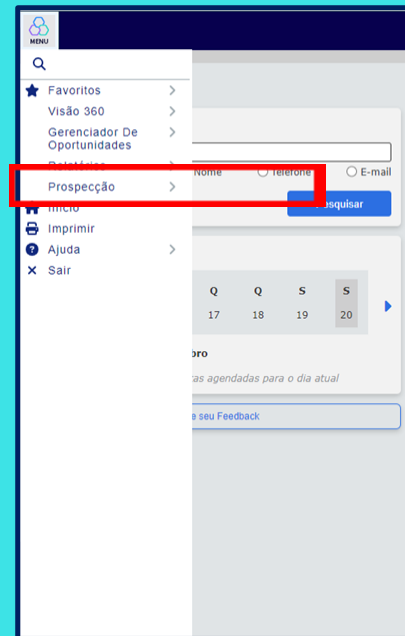
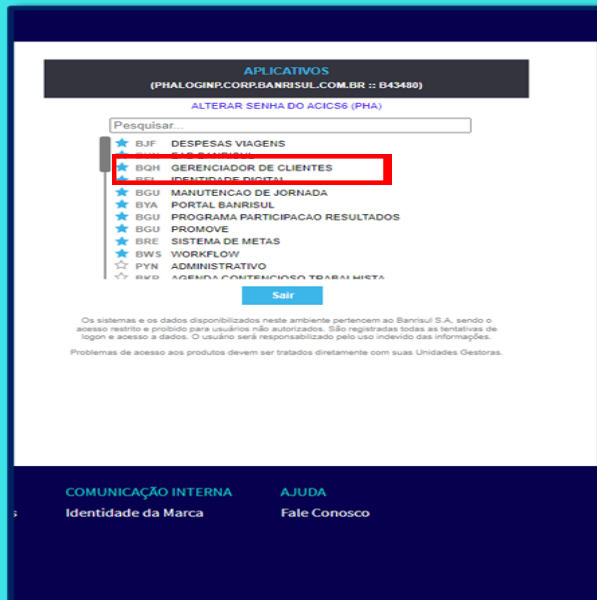
Atendimentos Prioritários (57)

| Assunto               | Clientes | Produto             | Direcionamento                   | Data Início | Data Limite | Prior. | Ações   |
|-----------------------|----------|---------------------|----------------------------------|-------------|-------------|--------|---------|
| Pendência Prioritária | Marc     | OUTROS - NÃO-META   | Cliente com total de pendênci... | 05/01/2026  | 05/01/2026  | ●      | Atender |
| Pendência Prioritária | Si       | CREDITO IMOBILIARIO | Cliente com total de pendênci... | 12/01/2026  | 12/01/2026  | ●      | Atender |
| Pendência Prioritária | Carl     | OUTROS - NÃO-META   | Cliente com total de pendênci... | 16/01/2026  | 16/01/2026  | ●      | Atender |
| Pendência Prioritária | Al       | OUTROS - NÃO-META   | Cliente com total de pendênci... | 20/02/2026  | 20/02/2026  | ●      | Atender |
| Pendência Prioritária | Al       | CHEQUE ESPECIAL     | Cliente com total de pendênci... | 20/02/2026  | 20/02/2026  | ●      | Atender |
| Pendência Prioritária | El       | CREDITO IMOBILIARIO | Cliente com total de pendênci... | 18/05/2026  | 18/05/2026  | ●      | Atender |
| Pendência Prioritária | El       | OUTROS - NÃO-META   | Cliente com total de pendênci... | 03/06/2026  | 03/06/2026  | ●      | Atender |
| Pendência Prioritária | Fr       | OUTROS - NÃO-META   | Cliente com total de pendênci... | 03/06/2026  | 03/06/2026  | ●      | Atender |
| Pendência Prioritária | M        | CHEQUE ESPECIAL     | Cliente com total de pendênci... | 05/06/2026  | 05/06/2026  | ●      | Atender |
| Pendência Prioritária | Luci     | CREDITO IMOBILIARIO | Cliente com total de pendênci... | 26/06/2026  | 26/06/2026  | ●      | Atender |

# Processo de Registro de Visitas

## Inserção das Informações

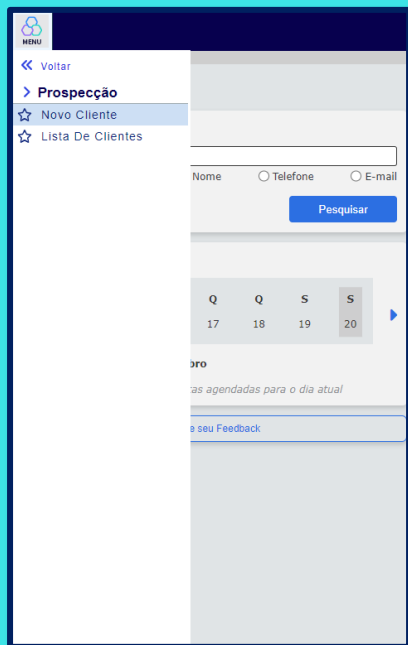
Entrar no **ambiente operacional** e acessar o “Gerenciador de Clientes”.



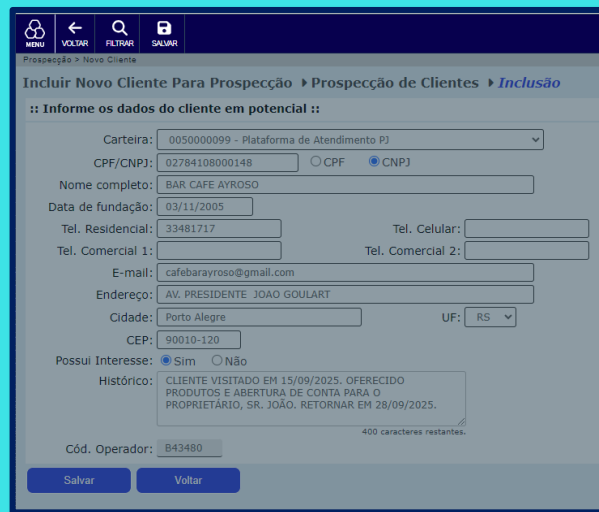
No “Gerenciador de Clientes”, clicar no menu superior esquerdo, depois em “Prospecção”.

# Processo de Registro de Visitas- Prospecção

Clicar em “Novo Cliente”.



The screenshot shows a mobile application interface. On the left, a sidebar menu is open, displaying options: 'Voltar', 'Prospecção', 'Novo Cliente' (highlighted with a star), and 'Lista De Clientes'. The main area shows a search form with fields for 'Nome', 'Telefone', and 'E-mail', a 'Pesquisar' button, and a calendar view for the month of September (Q, S, S, S) with dates 17, 18, 19, and 20. Below the calendar, there is a section for 'Pro' and a 'Feedback' button.



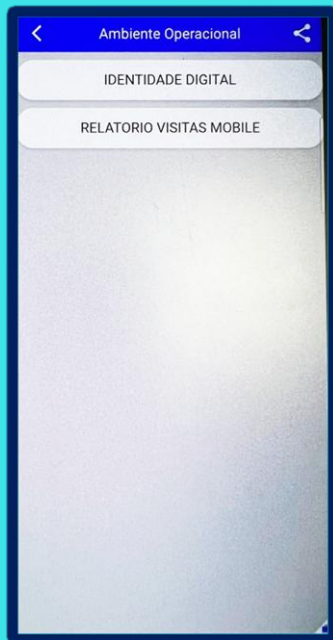
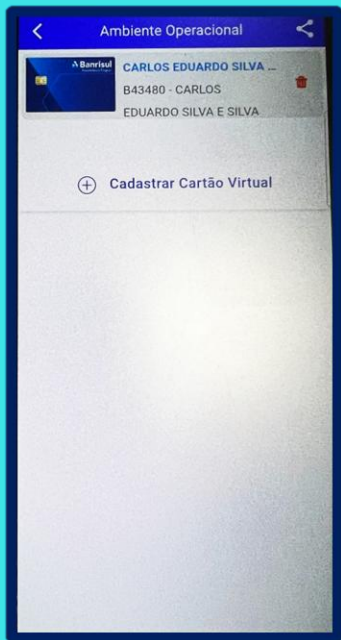
The screenshot shows a web form titled 'Incluir Novo Cliente Para Prospecção'. The breadcrumb trail is 'Prospecção > Novo Cliente > Incluir Novo Cliente Para Prospecção > Prospecção de Clientes > Inclusão'. The form prompts the user to 'Informe os dados do cliente em potencial ::'. The fields are filled with the following data: 'Carteira: 0050000099 - Plataforma de Atendimento P3', 'CPF/CNPJ: 02784108000148' (CNPJ selected), 'Nome completo: BAR CAFE AYROSO', 'Data de fundação: 03/11/2005', 'Tel. Residencial: 33481717', 'Tel. Celular: ', 'Tel. Comercial 1: ', 'Tel. Comercial 2: ', 'E-mail: cafebarayroso@gmail.com', 'Endereço: AV. PRESIDENTE JOAO GOULART', 'Cidade: Porto Alegre', 'UF: RS', 'CEP: 90010-120', 'Possui Interesse: Sim' (selected), 'Histórico: CLIENTE VISITADO EM 15/09/2025. OFERECIDO PRODUTOS E ABERTURA DE CONTA PARA O PROPRIETÁRIO, SR. JOÃO. RETORNAR EM 28/09/2025.', and 'Cód. Operador: 843480'. There are 'Salvar' and 'Voltar' buttons at the bottom.

Preencher os dados do cliente prospectado e clicar em “Salvar”.

# Processo de *Check-in & Check-out*



O registro de visitas com dispositivo móvel, é feito via sistema BXY (Ambiente Operacional Mobile). Os dados são posteriormente enviados para o Gerenciador de Clientes para consulta.



Entrar no ambiente  
operacional em seu  
dispositivo móvel  
corporativo.

No ambiente operacional selecione a opção  
“Relatório de Visitas Mobile”

# Processo de *Check-in* & *Check-out*



**Ambiente Operacional**

**Check-in/Check-out Visita**

Tipo da Visita  
☐ Cliente ☒ Prospect

CPF/CNPJ:  
02.784.108/0001-48

Nome:  
BAR CAFÉ AYROSO

Objetivo:  
Captação de novo cliente empresarial

Comentários:

Teste

**Voltar**

**Dados do Check-in**

Latitude: Longitude:  
-30.0291957 -51.2322108

Endereço:  
Centro Histórico - 90010-190 Porto Alegre Ri

**Ambiente Operacional**

Nome:  
BAR CAFÉ AYROSO

Objetivo:  
Captação de novo cliente empresarial

Comentários:

Teste

**Voltar**

**Dados do Check-in**

Latitude: Longitude:  
-30.0291957 -51.2322108

Endereço:  
Centro Histórico - 90010-190 Porto Alegre Ri

Início da visita:  
16/09/2025 10:07:16

**Dados do Check-out**

Banriul - Banco do Estado do Rio Grande do Sul  
Todos os direitos reservados  
0800-646-1515 - www.banriul.com.br

Selecionar o item de **"Prospect"**.  
Após isso, inserir os dados do  
cliente a ser visitado.

A **latitude** e **longitude** são preenchidas automaticamente pela **geolocalização** do smartphone. Deve-se permitir o serviços de **localização**, no celular, para o aplicativo **"Ambiente Corporativo"**.

Centro Histórico - 90010-190 Porto Alegre Ri

Endereço:

-30.0291957 -51.2322108

Latitude: Longitude:

0800-646-1515 - www.banriul.com.br

Banriul - Banco do Estado do Rio Grande do Sul

**Dados do Check-out**

16/09/2025 10:07:16

# Banrisul

## Nosso Jeito!



Planejar com estratégia, executar com excelência,  
registrar com disciplina e acompanhar com constância.

Cada ação fortalece sua carteira, amplia as oportunidades  
de negócio e impulsiona sua evolução comercial!

★ **Obrigada(o)!**

UCV – Unidade Comercial de Varejo