

Bancos utilizam ouvidorias para aprimorar seus processos

Ouvidores do Banco do Brasil, Caixa Econômica Federal e da Mapfre Seguros contam as contribuições desta área para entender a insatisfação dos clientes

SÃO PAULO

Criadas com o intuito de solucionar as reclamações dos clientes, principalmente das empresas que têm contato com um grande universo de clientes, como bancos e seguradoras, as ouvidorias estão ganhando um papel mais estratégico nestas instituições, atuando como consultorias para a melhoria de processos internos. Reconhecendo a importância deste canal, o Banco Central (BC) colocou em audiência pública, até o dia 25, uma proposta para a criação de ouvidorias em todos os bancos e instituições autorizadas pelo próprio BC a funcionar. Da mesma forma, em 2004, a Superintendência de Seguros Privados (Susep) editou uma norma orientando as seguradoras a implantarem ouvidorias para agilizar a demanda de reclamações geradas pelos clientes destas empresas.

No caso dos bancos, a audiência pública pode provocar o surgimento de novas ouvidorias e também gerar mudanças nas já existentes, como a criação de mandatos para o ouvidor.

“As ouvidorias têm que situar-se no mesmo patamar da direção da empresa para poder ter autonomia, fazer recomenda-

ções, alterar procedimentos e diminuir burocracias. Além de atuar como uma consultoria, ela pode criar uma boa imagem corporativa, à medida que soluciona problemas dos clientes”, reflete João Elias de Oliveira, presidente da Associação Brasileira de Ouvidores (ABO).

O Banco do Brasil (BB) possui uma ouvidoria há quase dois anos e afirma que a área foi importante para a melhoria de processos internos. A instituição recebe cerca de 16 mil ligações por mês, dentro de um universo de 24 milhões de correntistas. “Tivemos vários produtos e serviços que tinham distorções e conseguimos melhorar. Hoje nossa agenda de soluções tem 20 processos com prazos para serem melhorados, com prazos de 30 a 90 dias para serem solucionados”, conta João Daniel da Silva, gerente executivo da ouvidoria do BB.

Os problemas mais comuns solucionados a partir das queixas referiam-se em grande parte ao atendimento nas agências, necessidade de automatização de processos na rede de agências, redução de filas e demora no fornecimento de documentos. “Trabalhamos com a área de logística para agilizar as entregas de documentos e conseguimos reduzir de sete para três dias. Investimos em treinamentos customizados para melhorar o atendimento nas agências”, afirma o gestor.

Atualmente, o BB ocupa a nona colocação do ranking mensal das instituições financeiras mais reclamadas, criado em 2002, que classifica os bancos com pior

atendimento. “Não estamos entre as cinco primeiras desde julho de 2006”, comemora o gerente.

Outra que conseguiu melhorias foi a Caixa Econômica Federal (CEF), que conta com uma ouvidoria desde 2002, e está há seis meses fora do ranking do BC.

“Estamos conseguindo administrar a satisfação do cliente dentro da instituição através da ouvidoria. Ela é ligada diretamente à presidência e nos ajuda a identificar se a reclamação é um problema isolado ou da Caixa como um todo”, explica a ouvidora Isabel de Fátima Ferreira Gomes.

Ela cita um exemplo da área de cartões, que não adota o envio de cartões sem a solicitação dos clientes como estratégia de marketing. “Se o cliente recebe um cartão sem pedir, vamos verificar internamente se isso é um erro de um funcionário ou do setor”, diz. Segundo a ouvidora, a área influenciou a CEF a reduzir taxas e a abolição de tarifas, como a de encerramento de dívida. A empresa também desistiu de obrigar os clientes a agendarem o atendimento, tornando a prática uma opção. “Tentamos moldar a empresa ao que o público pede, lembrando que, além de um banco comercial, somos o maior distribuidor de direitos públicos do Brasil, e por isso atendemos um universo de usuários destes serviços, além dos clientes; por isso, temos propensão a ter mais problemas”, ressalta. Em média, a CEF consegue atender os problemas em 48 horas, mas varia com o tipo de problema. Questões mais complexas, como a liberação de

→ DUPLA FUNÇÃO

«Além de atuar como uma consultoria, a ouvidoria pode criar uma boa imagem corporativa»

JOÃO ELIAS DE OLIVEIRA
PRESIDENTE, ASSOCIAÇÃO
BRASILEIRA DE OUVIDORES

→ APRIMORAMENTO

«Tivemos vários produtos e serviços que tinham distorções e conseguimos melhorar, investindo em treinamentos»

JOÃO DANIEL DA SILVA
GERENTE DO BANCO DO BRASIL

um empréstimo para financiamento imobiliário, podem levar até um ano para se resolverem.

Seguradoras

De acordo com Mário Rossi, ouvidor da Mapfre Seguros, a ouvidoria tem ajudado a empresa a solucionar dúvidas dos clientes sobre os contratos e oferecer mais agilidade no atendimento. “Sugerimos melhorias, mas a empresa não é obrigada a seguir”, diz.

CYNARA ESCOBAR

Já publicamos 162 reportagens sobre

OUVIDORIA

Para mais informações sobre esse tema, use nosso buscador nos sites:

www.dci.com.br
www.panoramabrasil.com.br