

# Questão de governança

*Mais do que reduzir reclamações ao Procon e processos na Justiça, ouvidorias podem melhorar imagem do setor*

**B**ANQUEIRO É AQUELE AMIGO que empresta um guarda-chuva quando está sol, e pede de volta quando começa a chover. A frase, do escritor norte-americano Mark Twain, até hoje resume bem a idéia que a maioria das pessoas faz do setor bancário - idéia que, durante muito tempo, o próprio setor não fez questão de transformar. Agora, a situação está mudando. Implantada compulsoriamente pela maioria dos bancos brasileiros em outubro do ano passado, por força da Resolução 3.477 do Conselho Monetário Nacional (CMN), as ouvidorias são mais uma das iniciativas que vêm sendo adotadas pelos bancos para resgatar sua imagem não apenas perante os clientes, mas perante órgãos reguladores e, principalmente, investidores — aqui e no exterior.

Grandes instituições como Bradesco, Itaú e Banco do Brasil decidiram criar departamentos para ouvir e resolver reclamações dos clientes antes mesmo da Resolução



do CMN. "E uma questão de governança corporativa", diz Francisco Caiazans, ouvidor geral do Itaú, segundo maior banco privado brasileiro, onde o departamento existe desde 2005. Quando as ouvidorias se tornaram obrigatórias para seguradoras, em 2004, o Itaú decidiu estender o atendimento a todas as empresas financeiras do grupo.

Além de uma demonstração de respeito ao consumidor, a implantação de ouvidorias é também uma excelente oportunidade para detectar fragilidades e melhorar rotinas, processos, contratos, treinamento de funcionários e as características dos produtos e serviços oferecidos. O Itaú, por exemplo, modificou seu internet banking por sugestão da ouvidoria, elaborada a partir de reclamações de clientes. Também a centralização do serviço para notificação de cartões de crédito roubados e extraviados foi resultado das dicas dos clientes.

Manter as reclamações restritas a seus domínios e longe de publicidade é outra grande vantagem das ouvidorias. "Roupa suja se lava em casa", diz Isabel de Fátima Ferreira Gomes, ouvidora da Caixa Econômica Federal. Ainda não é possível medir a real eficácia das ouvidorias como amortecedor de conflitos, uma vez que mesmo nos bancos pioneiros o sistema é relativamente recente. "Muitos clientes ainda nem conhecem o serviço", diz Calazans. "E um processo que leva tempo", reconhece. Por isso, para ele, a principal missão da ouvidoria é educativa.

O ouvidor do Itaú informou que está preparando uma pesquisa para mapear esse conhecimento, e também campanhas para disseminá-lo. "Vamos estender as informações sobre o

funcionamento do departamento aos contratos de crédito e de prestação de serviços", informa. Hoje, já existem propagandas nas agências e nos extratos enviados aos correntistas. "A demanda tende a crescer, temos de estar preparados", diz.

Mas Calazans lembra também que é difícil comparar o volume atual de reclamações com o de dois anos atrás porque nesse período o banco cresceu muito, com a compra do BankBoston e aquisição da Credicard (que agregou uma base de 4 milhões de portadores de cartões de crédito), por exemplo. No entanto, ele arrisca um palpite: "Excluindo essas aquisições, as reclamações repassadas por entidades externas caíram depois da implantação da ouvidoria".

André Luiz Lopes dos Santos, assessor técnico da Federação Brasileira dos Bancos (Febraban), concorda com a explicação de Calazans. Santos coordenou a realização de uma pesquisa, divulgada em janeiro, sobre os resultados dos primeiros três meses de implantação das ouvidorias em dez bancos. O processo de bancarização se intensificou e as operações de crédito vêm crescendo a um ritmo superior a 20% ao ano, lembra Santos. No final de 2006 (últimos números disponíveis) havia mais de 102 milhões de contas-correntes, 79 milhões de cartões de crédito e foram realizadas 37 bilhões de transações. De acordo com a pesquisa da Febraban,



<b>CARTÕES LIDERAM</b>		
<b>Reclamações de clientes bancários - por modalidade</b>		
	<b>Total</b>	<b>% do total</b>
Cartão de crédito	4.608	27
Conta-corrente	1.709	10
Empréstimos e financiamentos	1.583	9,72
Renegociação de dívida	911	5,34
Atendimento pessoal nas agências	880	5,15
Seguros, previdência e capitalização	728	4,27
Tarifas	716	4,19
Negativação indevida	353	2,07
Auto-atendimento (terminais eletrônicos)	315	1,85
Atendimento por telefone	231	1,35
Internet banking	122	0,71
Diversos	4.715	28,8
<b>Total</b>	<b>17.071</b>	<b>100</b>

Média mensal: 569 demandas por banco (levantamento feito entre 1/10/2007 e 31/12/2007)

Fonte: Febraban, com base em questionário respondido por dez bancos:

Banco do Brasil (BB), Caixa, Bradesco, Itaú, Real, Santander, Unibanco, Nossa Caixa, Citibank e Banco do Nordeste (BNB).

ban, a maior fonte de problemas está nos cartões de crédito. "Muita gente que nunca teve uma conta-corrente agora tem até cartão."

A Febraban pretende continuar realizando a pesquisa periodicamente, e organizar um debate amplo com BC e representantes de órgãos de defesa do consumidor. Também criou um curso para formação de ouvidores - a primeira turma terminou dia 31 de janeiro. "Com o tempo, a atuação das ouvidorias deve contribuir para o aumento da confiança dos clientes na real capacidade do sistema bancário de promover soluções eficazes para os problemas dos seus usuários", acredita Santos.

### Estadísticas

No Banco Central, de fato, a quantidade de reclamações não diminuiu nos meses que se seguiram à implantação das ouvidorias (outubro e novembro). Mas em dezembro já mostravam sinais de desaceleração. Das reclamações sobre mau atendimento (as mais frequentes entre as recebidas pelo BC), 818 eram procedentes, ante 837 em dezembro de 2006 (veja tabela).

Santos, da Febraban, disse que entre os pesquisados apenas a Nossa Caixa monitorou a evolução das reclamações externas. Segundo Odair Ziolli, ouvidor da Nossa Caixa, lá a queda foi de 15% no número de reclamações de clientes feitas ao Banco Central e de 8% nas queixas ao Procon no último trimestre do ano, quando comparado ao trimestre anterior. Do total de 189 reclamações, 23 foram atendidas, 77 foram consideradas improcedentes e 89 ainda estavam em processo de análise até o final de janeiro. A maioria das queixas refere-se a conta-corrente (37), depois a empréstimos e financiamentos (25) e tarifas (25).

A ouvidoria do Itaú recebe 700 reclamações mensais, e cerca de 82% são solucionadas completamente em aproximadamente sete dias. Mas ainda restam 300 reclamações por mês ao Banco Central e entre seis a sete mil por mês aos Procons. Já a da Caixa Econômica Federal existe desde 2002 e atualmente tem 74 funcionários, que recebem e encaminham cerca de 50 mil ligações mensais, que resultam em 17 mil registros de ocorrências por mês, segundo a Caixa.

Uma pesquisa feita pelo Santander mostra que 83% dos clientes que recorreram à ouvidoria nos três primeiros meses de funcionamento ficaram satisfeitos com o atendimento

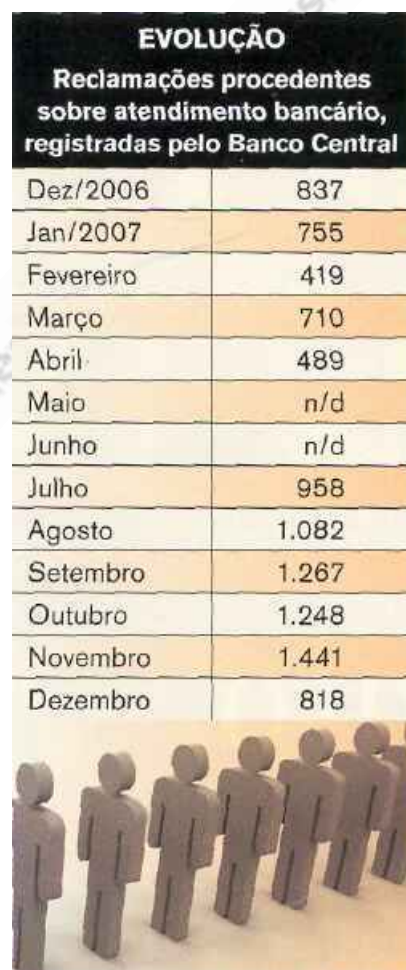
— 87% das reclamações foram resolvidas em até 15 dias. A implantação da ouvidoria também ajudou o banco a deixar a liderança do ranking de reclamações do Banco Central. No entanto, em seu lugar entrou o ABN Amro Real, que agora faz parte do mesmo grupo.

### Última instância

Pela lei, os bancos precisam designar um ouvidor e um diretor responsável no Banco Central, manter e divulgar diversos canais de atendimento em horário comercial (incluindo um número de telefone de acesso gratuito) e responder ao cliente em até 30 dias. Mas muitos bancos vão além das regras também nesses detalhes. O Banco do Brasil, por exemplo, que tem ouvidoria desde 2004, presta o serviço 24 horas. No Itaú, o prazo médio para solução das demandas é de sete dias, diz Calazans. Segundo a pesquisa da Febraban, nos dez bancos que responderam aos questionários, as respostas vêm em oito dias.

A ouvidoria recebe as manifestações, encaminha às respectivas áreas responsáveis, acompanha as providências, cobra soluções, responde ao reclamante...e ainda recomenda mudanças de procedimentos internos e adequações de normas e serviços. Avaliar o grau de satisfação do cliente também faz parte do trabalho.

Os bancos insistem, contudo, para que os clientes recorram às ouvidorias apenas em último caso, depois de passar por outros canais, começando pelo gerente da própria agência onde têm conta. Depois, devem procurar o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) - por telefone, carta ou e-mail. ■



Fonte: Banco Central

L.D.L.