

Ouvidoria do Banrisul é pioneira entre instituições financeiras

'A transparência é peça fundamental para uma gestão de qualidade'. É dessa forma que o presidente do Banrisul, Fernando Lemos, define a importância do trabalho realizado pela ouvidoria do Banco. Ele destaca que o Banrisul foi pioneiro na implantação do serviço entre as instituições financeiras, em 1991.

Há dois anos, a instituição gaúcha faz parte da Comissão de Atendimento ao Cliente da Febraban, onde auxiliou a formular a resolução do Conselho Monetário Nacional que regulamenta a criação de ouvidorias em bancos.

Segundo Andréa Cabral, ouvidora do Banrisul desde 2003, a implantação do sistema é importante não só para garantir os direitos do consumidor, mas para aperfeiçoar os procedimentos desenvolvidos pela empresa. De acordo com ela, 78% dos casos de perda de clientes são decorrentes de problemas no atendimento ou funcionamento dos serviços.

Em 2003, o Banrisul reformulou a operação de sua ouvidoria, conferindo mais agilidade, com as sugestões, dúvidas e reclamações sendo encaminhadas diretamente aos gestores responsáveis. No último mês, o setor fez 2.440 atendimentos, com 91,11% dos casos solucionados.

'Embora o Banco Central estabeleça um prazo máximo de 30 dias para resposta aos clientes, a ouvidoria do Banrisul utiliza um tempo médio de três dias', salienta Andréa, lembrando que há três anos o Banco participa do Fórum de Defesa do Consumidor.

Para a ouvidora, é vital ter em mente que o consumidor pode trazer informações importantes para melhorar o funcionamento da empresa. 'Primamos pela neutralidade e independência. Precisamos ter sensibilidade para compreender os motivos de uma determinada insatisfação'.

Andréa lembra, ainda, que muitas vezes os problemas são pontuais, mas podem ajudar a descobrir falhas gerais no funcionamento da instituição. 'Nosso papel é garantir os direitos individuais e transformar reivindicações em mudanças positivas para a empresa', sustentou, acrescentando que, mensalmente, a unidade elabora relatórios e estatísticas que são encaminhados à diretoria do Banco.

(Site do Estado e RS Virtual - ed. 08.10.2007)