

Atendimento em um minuto

Luciana Rezende

"Agradecemos sua ligação; aguarde para ser atendido. Previsão: 15 minutos." "Qual o motivo do cancelamento? Então vou estar transferindo para o setor responsável!" "No momento, todos os atendentes estão ocupados. Por favor, tente mais tarde!" Mensagens desse tipo - e tantas outras parecidas, que, em geral, apenas irritam quem está do outro lado da linha - são velhas conhecidas dos consumidores que tentam entrar em contato com as empresas, por meio dos call centers. Teoricamente, esses artifícios deixam de existir a partir de amanhã, quando entra em vigor o Decreto 6.523, de 31 de julho, que estabelece regras de funcionamento dos Serviços de Atendimento ao Consumidor (SACs) para operadoras de serviços controlados pelo poder público. Na prática, no entanto, os problemas podem persistir, pelo menos, no curto prazo, o que exigirá que os consumidores atuem como verdadeiros fiscais, denunciando o descumprimento da legislação.

O diretor executivo da Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente (Abrarec), Stan Braz, garante que as corporações estão "imbuídas em atender as regras", porém há três complicadores em um primeiro momento. "O principal é quanto aos recursos humanos. Foi preciso um novo perfil para os funcionários do telemarketing. Agora têm que ter novas habilidades, um conhecimento maior da empresa e seus produtos. Houve treinamento, mas pessoas não mudam de uma hora para outra", comenta Braz.

Além disso, o investimento em tecnologia e a época do ano em que o Decreto entra em vigor são outros fatores negativos, na sua avaliação. "A compra e adequação de sistemas e equipamentos ainda é o mais fácil. Já o mês de dezembro é quando a demanda aumenta, e isso preocupa", garante.

"Há um esforço em se cumprir as normas do SAC, até porque ela é positiva para o segmento. Mas alguns aspectos lutam contra e, por isso, pode haver uma dificuldade no início", argumenta, informando que o quadro de funcionários do setor cresceu em torno de 30% para o cumprimento da regulamentação, chegando a cerca de 1,2 milhão de empregados.

O diretor de operações da operadora de telemarketing Almviva do Brasil, Matteo Marchiori, tem avaliação semelhante. "Houve um treinamento intensivo e excelentes resultados nesses quatro meses de adaptação. Mas, com certeza, haverá uma fase de ajustamento, porque não se sabe, efetivamente, o impacto real e imediato dessas mudanças", constata ele, especialmente em referência ao tempo de atendimento.

A Portaria do Ministério da Justiça, de 13 de outubro, que regulamentou o decreto presidencial, estabelece que o tempo máximo para que o cliente entre em contato direto com o atendente é de um minuto, quando essa opção for selecionada. Para os serviços financeiros, o prazo é menor: 45 segundos, exceto nas segundas-feiras, em dias anteriores e posteriores a feriados e no 5º dia útil do mês. Nesses casos, a espera pode chegar a um minuto e meio.

De acordo com Marchiori, a dificuldade para se cumprir essa determinação está na incapacidade de se estimar o volume de ligações simultâneas. "O tempo máximo estipulado independe da demanda", explica, lembrando que a seleção dos clientes por importância, por exemplo, não é mais possível.

Ele acrescenta que a proibição de direcionar o consumidor para outros atendentes foi outro ponto crítico. "Somente em algumas situações, é possível transferir uma única vez. Então, foi preciso ampliar a capacitação dos atendentes de primeira linha, o que é complicado", esclarece Marchiori. Segundo ele, a Almviva, apenas na unidade do Barreiro, em Belo Horizonte, contratou 1.600 funcionários, como parte da preparação para o cumprimento do Decreto, totalizando 5.500 atendentes.

Outros 1.200 empregados passaram por especialização, e também houve ações de retenção de profissionais na empresa. "Nossa capacidade de treinamento se esgotou, porque esse período inicial é realmente crítico", completa, acrescentando que ainda foram investidos em torno de R\$ 5 milhões em tecnologia, para adaptação dos sistemas. Mesmo assim, ele alega que a operadora montou um grupo de melhoria, focado nas regras, e um

plano estratégico de emergência para o mês de dezembro. "Podemos garantir é que o ajustamento será rápido e dia-a-dia", afirma Marchiori, que atende, hoje, 11 grandes empresas no país.

O coordenador do Procon Assembléia, Marcelo Barbosa, espera que esse período de adaptação seja realmente breve. "Houve um tempo grande, de quatro meses, para os ajustes. Mas não há garantias de que todas as normas serão cumpridas, por isso, o consumidor precisa ficar atento e reclamar", observa Barbosa, informando que a entidade realizou um estudo, em novembro, que mostrou que ainda não houve mudanças substanciais nos call centers. "Estamos terminando de formatar os dados, mas já percebemos muitas queixas e descumprimento do Decreto, e isso pode balizar o que acontecerá em dezembro", conclui, adiantando que os maiores problemas foram no setor de telefonia.

A advogada do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec), Mariana Ferreira Alves, ensina que o primeiro passo é conhecer as regras para os SACs e, depois, reclamar com a empresa, se julgar que elas não foram respeitadas. "O entendimento da Lei, que tem uma linguagem simples e de fácil compreensão, é fundamental, pois o consumidor será o principal fiscal", afirma. Se não conseguir uma solução, ela orienta a acionar os órgãos de defesa do consumidor locais, como Procons e Defensorias Públicas, para a realização da fiscalização e imposição da multa.

Mariana ressalta que, agora, o cliente terá em seu favor, além do número do protocolo, o direito de acessar a gravação da ligação. "As empresas terão que manter a conversa, na íntegra, arquivada por 90 dias, e o consumidor pode solicitar a cópia por email ou carta. A transcrição do texto terá que ser guardada por dois anos. Assim, é possível provar excessos no tempo de espera, publicidade não autorizada, transferências etc", comemora a advogada.

Outras áreas devem copiar melhorias

Ela também ressalta que as regras que começam amanhã valem apenas para os SACs de serviços como energia elétrica, telefonia, televisão por assinatura, planos de saúde, aviação civil, empresas de ônibus e bancos e cartões de crédito fiscalizados pelo Banco Central (BC), justamente as áreas mais reclamadas nos órgãos de defesa do consumidor. A expectativa, porém, é de que outros setores copiem as melhorias. "A idéia é de que todos cumpram o decreto, para que possam se equiparar no mercado", enfatiza, reforçando que o Código de Defesa do Consumidor (CDC) já previa esses procedimentos no atendimento.

O mesmo motivo é que faz Marcelo Barbosa acreditar que as normas, mesmo que não sejam cumpridas na totalidade, agora, serão respeitadas gradativamente. "Daremos chances a quem se mostrar interessado em melhorar. Além do mais, a empresa que não se adequar, perderá o cliente para a concorrência, que vai oferecer um SAC melhor", alfineta.

O gerente executivo da Diretoria de Distribuição e Canais de Atendimento do Banco do Brasil (BB), Edson Corrêa, prevê que a indústria financeira não terá dificuldades em cumprir as regras. "Os call centers já estavam adequados, devido à regulação do BC e fiscalização dos Procons, e ninguém quer figurar nas listas de ocorrências. Muda mais é o tempo de espera e de solução dos problemas, mas acredito que houve prazo para o ajuste", diz, alegando que o BB aumentou os pontos de atendimento no país de 150 para 230, e o total de agentes de 330 para 500.

A Cemig, segundo o gerente da Central de Relacionamento com Clientes, Manoel Xavier Rodrigues, também garante que as regras serão cumpridas. "Já tínhamos uma situação próxima da realidade do decreto, que atingirá mais outros serviços. Agora, foram necessárias algumas adequações e, em dezembro, vamos sentir a evolução do desempenho", afirma, garantindo que, se necessário, haverá contratação de atendentes. Em nota, a Oi informa que está realizando os esforços possíveis para superar os desafios e complexidades de adequar, "no curto prazo fixado, sua estrutura de atendimento" às normas e garante ter como objetivo prioritário aprimorar o atendimento. A Vivo avalia que as adequações são positivas e afirma que cumprirá o cronograma exigido, mesmo posicionamento da Claro, que diz que 100% de seus atendentes passaram por treinamentos e foram contratados outros 1.500 profissionais em dois meses.

<http://www.hojeemdia.com>.

Hoje em dia > Economia

30 de novembro de 2008

A TIM limitou-se a dizer que "vem investindo na melhoria dos seus processos e treinamento de sua equipe de atendimento para se adequar ao Decreto e às necessidades dos clientes." A Net investiu R\$ 15 milhões em infra-estrutura, treinamento e contratações, que começaram antes do decreto, segundo nota da empresa. Como parte da estratégia, contratou um segundo provedor de serviços, que representou o acréscimo de cerca de 1.200 operadores.