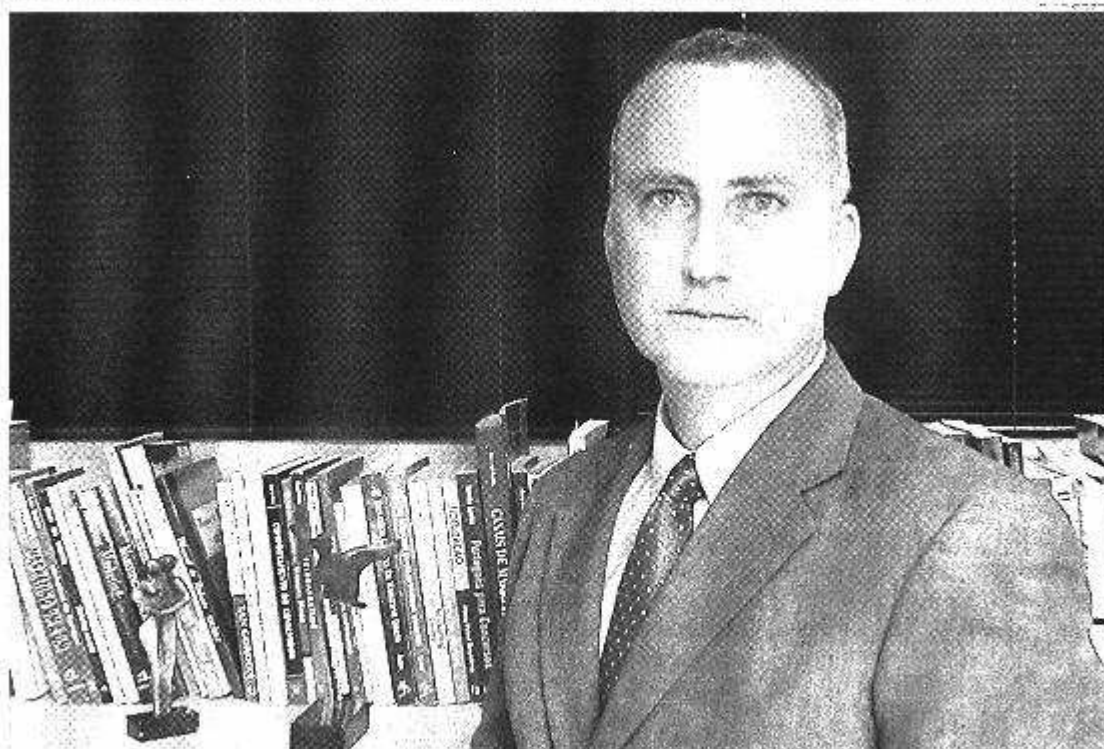


O fim do empurra-empurra nas empresas de call center

Decreto-lei entra em vigor em dezembro e estabelece que o consumidor tenha suas solicitações atendidas em menos tempo (sem precisar brigar com operador)



"As empresas precisam tratar o consumidor não como um mal necessário, mas como aquele que é responsável pela sua sustentabilidade", orienta Roberto Madruga

Érika Gonçalves
Reportagem local

Na última quinta-feira, foi assinado pelo Presidente Lula o decreto-lei que estipula as novas regras para o funcionamento dos call centers: as centrais de atendimento ao cliente. O governo deu prazo de 120 dias para as empresas se adequarem.

Para saber qual o impacto das mudanças tanto para as empresas quanto para o consumidor, a FOLHA ouviu Roberto Madruga, professor da Fundação Getúlio Vargas (FGV) em Relacionamento com Clientes e autor de vários livros, entre eles "Gestão Moderna de Call Center". Para Madruga, não basta apenas investir na geração de produtos, serviços e propaganda: tratar bem o cliente é condição fundamental.

Quais os principais pecados cometidos pelos call centers?

Acho essa palavra um pouco forte. Eu ocorreria da seguinte forma: existem vários tipos de call centers. Os que são orientados ao cliente e os que não são orientados ao cliente, estão mais orientados ao custo. O primeiro grupo de empresas tem a tratativa do call center como local estratégico, de desenvolver as pessoas, que prioriza a revisão contínua dos processos, que faz sistematicamente auditoria de qualidade, com o foco mais no cliente do que foca no próprio umbigo. O segundo grupo tem foco em si mesmo, se orgulha dos seus produtos, dos serviços e toda a verba para desenvolvimento é investida na geração de produtos, serviços e propaganda. Na área de serviços, o segundo grupo trata o call center apenas como um centro de custo, um local onde a realidade deles basicamente é ficar só economizando e criando alternativas que podem inclusive prejudicar o consumidor e o próprio atendente. A motivação do pessoal na linha de frente é fundamental para o sucesso do negócio.

Qual a postura que as empresas devem adotar para se adequar às novas regras e evitar problemas?

A cultura antiga é baseada no tripé do call center: indicadores, processos e tecnologia. Essa é a cultura dominante em muitos call centers brasileiros. A nova cultura é diferente, não só a partir do decreto mas com a exigência dos consumidores. O decreto é resultado de uma manifestação dos clientes sobre o mau atendimento. Com o decreto-lei ou não, as empresas precisam tratar o consumidor não como um mal necessário, mas como aquele que é responsável pela sua sustentabilidade, para que a empresa dure muitos anos. São várias iniciativas importantes: capacitação séria e profissional do pessoal em primeiro lugar. Depois fazer um plano de revisão completa dos processos operacionais e seus procedimentos, incluindo toda revisão conceitual desses procedimentos. Além disso, destinar um orçamento maior para a parte de auditoria na qualidade de atendimento e terceirizar essa monitoria, com consultoria independente e renomada. Por último, não basta apenas contratar agências de publicidade para elevar a visibilidade da sua marca, mas contratar parceiros que entendam de call center, pa-

ra ajudar a consolidar sua marca também no atendimento.

Quem fará a fiscalização dessas medidas?

Ainda está sendo discutido como será a fiscalização. Isso não vai ser resolvido agora pelo decreto, e sim com o tempo. As empresas têm 120 dias para se adequarem e nesse período será definido.

Quais serão as penalidades?

Elas não são poucas. São multas de grande valor e algumas outras serão ainda discutidas. Quando saí um decreto, ele vai ser do aprimoramento dos legisladores. Essa matéria ainda vai ser definida lá na frente. E acredito que essas medidas devem ter ligação com o Código de Defesa do Consumidor.

O senhor acha que falta preparo para os atendentes, até porque muitos call centers são terceirizados?

Não costumo dizer que os call centers terceirizados são piores ou melhores. Não existe essa relação. O que existe é o foco da empresa ou não no seu call center.

Colocam muito a culpa no atendente, porque são despreparados. Mas, mais do que os atendentes, os gestores não são capacitados pela empresa. Às vezes o atendente fica seis meses nessa função e é promovido a supervisor. Ele tem 19 anos de idade e vira supervisor e terá que gerenciar de 20 a 25 operadores.

Os atendentes agora terão que estar a par de tudo, pois não poderão ficar transferindo as ligações. Eles conseguirão absorver tantas informações?

De novo não vamos associar a solução nem o problema só ao atendente. A solução não passa apenas pela capacitação do atendente, mas

também pela correta contratação. A empresa tem que investir na revisão dos processos e sistemas de atendimento, e dos sistemas de informação para o atendente. Muitas vezes, o atendente é refém de um sistema de informação ruim, pobre e que não houve inteligência sistêmica para montá-lo. Muitas vezes não é o atendente ou falta de preparo só. É a falta de inteligência de prover esse atendente de informação.

Empresas têm 4 meses para se adequar às regras

Motivação dos atendentes reflete na empresa

CALL CENTERS

VEJA O QUE MUDA COM AS NOVAS REGRAS



■ Os call centers terão de estar disponíveis 24 horas, sete dias por semana, quando se tratar de serviços de fornecimento ininterruptos.



■ Empresas terão de ter um único número telefônico para atender os variados serviços.

■ Uma ligação só poderá ser transferida de um atendente para outro uma única vez e, com isso, os usuários terão de relatar o seu problema só uma vez.



■ O consumidor também terá direito de solicitar um histórico do seu pedido para acompanhar a solução do problema.



■ Os usuários têm o direito de falar a qualquer tempo com um atendente, se assim desejarem, e não ficarem restritos ao menu eletrônico.



■ Os cancelamentos de serviço terão de ser imediatos.



■ As empresas que não seguirem as regras poderão ser multadas em até R\$ 3 milhões, segundo o Código de Defesa do Consumidor.



Fonte: Agência Estado

Folha A 10

INTERN@UT@ DA FOLHA

Participe aqui | www.bonde.com.br

Quando o assunto é educação, saúde, segurança pública, nunca tem orçamento para nada. Não sabem de onde tirar a receita. Será que realmente não existe verba para a educação?

Reginaldo Calandro Lopes, comerciante em Apucarana, comentando a matéria "Estados se rebelam contra piso dos professores" (FOLHA DE LONDRINA)

A pena não existe: eles matam, espancam e o máximo que ocorre é ficarem detidos nos quartéis por alguns dias. Depois mudam o policial de posto e está tudo resolvido.

Eliel dos Reis, motoqueiro em Londrina, sobre a matéria "MPE denuncia policiais por tortura em delegacia" (FOLHA DE LONDRINA)

É vergonhoso mendigar colírio para não perder a visão enquanto nossos representantes aprovam salários exorbitantes, deixando a dignidade dos menos favorecidos falida.

Nelson Meira da Silva, técnico em telecomunicações em Londrina, comentando a matéria "Acordo beneficia 400 pacientes de glaucoma" (FOLHA DE LONDRINA)