

Call center: decreto sai, mas sem tempo de atendimento

Portaria é que fixará limite para espera do consumidor

Chico de Góis, Nadja Sampaio e
Luciana Casemiro

• BRASÍLIA e RIO. O presidente Luiz Inácio Lula da Silva assinou ontem o decreto que padroniza os Serviços de Atendimento ao Consumidor (SACs), mas não definiu o tempo máximo de espera para os atendimentos telefônicos. Isso será feito posteriormente, por portaria. As novas medidas entram em vigor em 1º de dezembro e valem para as operadoras de serviços públicos de energia, água e telefonia, além de serviços de TV por assinatura, bancos e administradoras de cartões de crédito, aviação civil, empresas de ônibus e planos de saúde.

O ministro da Justiça, Tarso Genro, disse, sem dar detalhes, que a padronização do tempo máximo para atendimento ocorrerá por portaria e vai variar de acordo com o serviço:

— Vamos colocar o tempo limite de espera para o atendimento em 60 segundos, mas decidimos publicar isso por portaria, porque em alguns casos pode ser até inferior a esse intervalo. Mas não haverá mais aqueles 20 minutos, 30 minutos de espera, como há hoje.

É a Secretaria de Direito Econômico (SDE) do Ministério da

Justiça que editará, até o fim do ano, as normas sobre o tempo máximo de espera. Segundo Mariana Tavares, titular da SDE, esse tempo vai variar de acordo com o serviço, e deve ir de 60 a 120 segundos.

Depois que o decreto estiver valendo, ficará mais fácil para o consumidor fazer um cancelamento, pois essa opção deverá constar no primeiro atendimento do menu eletrônico. Os call centers também terão de funcionar sete dias por semana, 24 horas por dia. E o cliente só poderá ser transferido uma vez. A penalidade pelo não-cumprimento do decreto pode chegar a R\$ 3 milhões.

Especialistas não sabem quem pagará por adaptações

Empresas e consultores consideram positiva a fixação de um padrão mínimo.

— Serão necessárias adaptações de infra-estrutura, de processos e treinamento de pessoal. Um dos pontos mais complicados é reduzir o número de vezes em que o consumidor tem que informar seus dados, porque muitos sistemas não se comunicam. Mas, com tecnologia, tudo é possível. Quanto isso vai custar, vai depender se esse impacto será absorvido pela empresa, pela

cadeia produtiva ou pelo consumidor. Ainda é cedo para dizer — avalia Luís Alcubierre, diretor de Relações Institucionais da Atento, que tem 70 mil profissionais de telemarketing.

A Associação Brasileira de Telesserviços (ABT), por meio de nota, coloca-se entre os “maiores defensores da permanente busca da qualidade, das boas práticas de atendimento e da excelência na prestação de serviços”. Roberto Madruga, presidente da Conquist, consultoria especializada em atendimento ao cliente, explica que detectou três tipos de empresas: as que já estão trabalhando para se adaptar às novas normas; as que ainda não começaram; e as que acham que a lei não vai pegar:

— É bom para todos ter um padrão mínimo. O projeto é consequência de um movimento social, pois as empresas erraram muito. E a auto-regulamentação não melhorou o suficiente.

Marcelo Linardi, coordenador do Grupo Técnico de Normatização dos SACs da Febraban, diz que mais de 30 profissionais dos nove maiores bancos vêm se reunindo há cinco meses. ■

O GLOBO NA INTERNET

OPINIÃO O que você achou das novas regras?

www.oglobo.com.br/economia