

## MARKETING

# Empresas não estão prontas para mudança em call centers

Boa parte das empresas que oferecem o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) terá dificuldades para adequar o atendimento às novas regras do setor, cujo decreto foi assinado na semana passada pelo presidente Lula. Apesar de os SACs responderem por 70% dos contatos com os clientes, as companhias investem pouco nessa área, afirmam especialistas. **Págs. 46 e 47**



Centrais de atendimento: prazo de 120 dias para adequação às novas regras

# Um momento, por favor

## Lei amplia direitos dos consumidores que recorrem aos SACs

ALEXANDRA BICCA, DE BRASÍLIA

Os setores que lideram as listas de reclamações dos consumidores — telecomunicações, TV por assinatura, aviação civil, serviços financeiros, abastecimento de água e energia, e planos de saúde — terão 120 dias para se adequar às novas regras dos Serviços de Atendimento ao Consumidor (SACs). Assinado na quinta-feira, 31, pelo presidente Luiz Inácio Lula da Silva, o decreto dá um novo tom para as relações entre consumidores e fornecedores desses serviços.

De agora em diante, as ligações serão gratuitas, e o atendimento terá de estar disponível 24 horas por dia, durante os sete dias da semana. Além disso, a partir do decreto, o cancelamento dos serviços passa a ser imediato, sem ônus futuros aos clientes (*ver quadro*). As regras entrarão em vigor nos próximos 120 dias, tempo dado para que as empresas se adaptem.

A medida, que vinha sendo discutida desde fevereiro, foi comemorada pelas associações de defesa do consumidor, que tiveram papel ativo na construção do texto em conjunto com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor — coordenado pelo Departamento de Defesa do Consumidor (DPDC) do Ministério

### As novas regras do SAC

#### Informações

Sempre que oferecer menu eletrônico, o SAC deverá assegurar que as opções de reclamação e cancelamento de serviços figurem entre as primeiras alternativas

#### Acessibilidade

O SAC deve estar disponível 24 horas por dia, sete dias por semana. A ligação deverá ser gratuita

#### Reclamações

O registro de reclamação, pedido de cancelamento ou de suspensão de serviço será mantido à disposição por período mínimo de dois anos após a solução da demanda, ficando disponível para acesso do órgão fiscalizador ou do consumidor

#### Histórico

O sistema informatizado responsável pela operacionalização das demandas deverá garantir ao atendente acesso ao histórico do consumidor. É vedado exigir a repetição verbal ou digital dos dados pessoais do consumidor

#### Cancelamento

Deve ser imediato à solicitação. O comprovante deverá ser expedido sem ônus e encaminhado pelo meio indicado pelo consumidor

#### Atendimento

O SAC deve garantir, no primeiro menu eletrônico e em todas as subdivisões, contato direto com o atendente

#### Identificação

Deverá ser oferecido ao consumidor um único número de telefone, mesmo que a empresa preste diversos serviços. O número do SAC deverá constar em todo material impresso entregue ao consumidor

da Justiça e pela Secretaria de Direito Econômico do mesmo ministério.

Na avaliação do diretor do DPDC, Ricardo Morishita, a iniciativa reequilibra a relação entre fornecedor e consumidor. Ele destaca que os intermináveis períodos de

espera e as dificuldades enfrentadas para fazer reclamações e/ou solicitar o cancelamento de um serviço vinham se tornando prática corriqueira. "O regulamento é uma resposta aos excessos e pretende pôr fim a eles através de regras básicas", afirma.



O ministro da Justiça, Tarso Genro, destaca que o objetivo é dar clareza às relações para evitar que o consumidor permaneça como “objeto” e não seja tratado como sujeito. Tarso avalia que, diante desse novo quadro, as empresas devem mudar a cultura de atendimento. Isso deve se refletir no mercado de trabalho, pois, com a ampliação dos dias e horários de atendimento, haverá uma oferta maior de empregos nos call centers.

Sobre a falta de especificação do tempo de espera para atendimento dos consumidores, o ministro salienta que o regulamento foi construído a partir do diálogo com todos os setores que serão atingidos e, por isso, essa questão será estudada em separado — trata-se de serviços distintos, e o tempo que é longo para um pode ser rápido demais para outro. “Vamos colocar 60 segundo como tempo máximo de espera, mas achamos mais prudente fazer isso por portaria. Para alguns, pode ser mais, e para outros, menos”, explica o ministro.

As portarias que trarão os limites de espera para cada setor deverão sair até o fim deste ano. No entanto, ele informa que o tempo máximo de espera deverá ser de um minuto para 70% das ligações e de até dois minutos para as demais. O cliente que observar qualquer irregularidade no atendimento deve procurar os órgãos de defesa do consumidor. Caberá à empresa prestadora do serviço provar que não houve a irregularidade.

Sobre a publicidade durante o período de espera, ela será permitida dentro do prazo contado para atendimento.

# Atrás do atendimento perdido

Consultoria avalia que muitas empresas não têm condições de adequar seus call centers em 120 dias

FÁBIO SUZUKI

Grande parte das companhias que oferecem o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) terá dificuldades para adequar seu atendimento às novas regras do setor, cujo decreto foi assinado na semana passada pelo presidente, Luiz Inácio Lula da Silva (*ver matéria na página ao lado*). A avaliação é da ConQuist Consultoria, empresa especializada na reestruturação e melhoria de centrais de atendimento, que aponta que esse tipo de relacionamento oferecido pelas companhias é responsável por cerca de 70% dos contatos realizados com os clientes.

“As empresas não vivem mais sem call center. Hoje, é o principal canal de relacionamento com os consumidores, mas os investimentos nessa área ainda são irrisórios”, analisa Roberto Madruga, diretor da ConQuist. O executivo destaca a qualificação profissional dos atendentes como o principal passo para as companhias terem um bom serviço na área. “Call center é bem diferente das estratégias de marketing, que são iniciativas passageiras. A área de atendimento não tem como maquiá-lo, o trabalho tem de ser constante”, diz.



**Madruga:** investimentos são irrisórios

Segundo ele, a movimentação do setor para se adequar às novas normas no prazo de 120 dias está dividida em três grupos: o das empresas que terão mais facilidade em atender o prazo por já trabalhar a questão há algum tempo; o daquelas que têm condições de se adaptar à regulamentação, mas que até o momento nada fizeram em seus serviços; e, por último, o das empresas que não acreditavam na aprovação do decreto e não têm capacidade para fazer as alterações no período indicado. “É um prazo agressivo, mas que tem de ser respeitado. No setor há um número significativo de empresas que não têm condições de fazer as mudanças”, afirma Madruga.

Em carta assinada pelo presidente Jarbas Nogueira, na semana passada, a Associação Brasileira de Telesserviços (ABT) salienta que ainda não teve acesso ao texto final da norma, mas declara

que enviou sugestões ao projeto de regulamentação do segmento e espera que as considerações colhidas em consulta pública sejam levadas em conta. Ainda segundo o documento, tanto a entidade como todo o setor “são os maiores defensores da permanente busca da qualidade, das boas práticas de atendimento e da excelência

na prestação de serviços”. O texto pede uma flexibilização do “tempo de adaptação das empresas às novas regras”.

## AINDA AGUARDANDO

Apesar do prazo de 120 dias já valer desde a assinatura do decreto (ocorrida na quinta-feira, 31), nenhum dos anun-

cientes contatados por **Meio & Mensagem** revelou algum tipo de iniciativa para adequar seus serviços às normas. Nos comunicados enviados por suas assessorias de imprensa, o portal iG e a Telefônica afirmam que ainda é prematuro avaliar o assunto e que vão aguardar os desdobramentos da medida.

### Números do setor

15% a 18% de crescimento por ano em faturamento e número de funcionários

1 milhão de pessoas empregadas em todo o País

70% dos contatos das empresas com seus clientes ocorrem através do SAC

Fonte: ConQuist Consultoria

para se posicionar a respeito. Já a operadora Claro diz que “vai acatar qualquer decisão que venha na forma de lei” e ressalta que “já atende a todas as regras de telefonia móvel determinadas pela Anatel”. Embratel e Medial Saúde preferiram não se pronunciar.