

Haja SAC!

Além das empresas, o decreto que regula o serviço de atendimento também vai precisar “estar se adequando”

Maria Laura Neves e Marcelo Zorzanelli

No mundo ideal, ninguém nunca precisa reclamar de nada. No mundo quase ideal, a gente reclama, mas é atendida com cortesia, ouvida, compreendida, e as queixas são solucionadas. No mundo real... bem, digamos que há algumas ocasiões em que o mundo real se afasta um pouco desses outros dois mundos. Foi por causa disso que o governo baixou o Decreto nº 6.523, em vigor no país desde segunda-feira. O decreto presidencial obriga as empresas que tenham Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) a atender prontamente às reclamações de seus clientes por telefone. Os call centers – conhecidos pelo abuso do gerúndio tanto quanto da paciência dos clientes – devem operar 24 horas por dia, todos os dias da semana, e o tempo máximo de espera na linha é de um minuto. As opções cancelamento e contato com atendente devem estar no menu inicial e qualquer queixa tem um prazo de cinco dias para ser resolvida. O consumidor também não pode “estar sendo transferido” para um superior caso deseje cancelar um serviço. O não-cumprimento das exigências acarreta multas que vão desde módicos R\$ 200 até R\$ 3 milhões.

A medida atende a uma espécie de fragor nacional. Ninguém gosta de longas esperas,

especialmente quando já está nervoso pelo mau funcionamento de um produto ou serviço pelo qual paga. Muitas empresas ainda pioram a situação, recorrendo a expedientes desleais. “Em certos call centers brasileiros, os gerentes correm as ilhas de atendimento desligando as ligações em espera para ‘embelezar’ a tabela de desempenho”, diz Vladimir Valladares, diretor da V2 Consulting, uma consultoria que ajuda empresas a melhorar seus serviços de telemarketing. Derrubar a ligação é apenas uma das perversidades. “Alguns sistemas jogam o cliente de um menu para o outro de propósito, num círculo interminável, quando ele deseja cancelar o contrato.”

Mas será que o decreto é uma boa idéia? Pela visão do consumidor, o decreto faz sentido. Mas algumas medidas terão forte

impacto financeiro. Várias empresas precisarão gastar mais com o atendimento – mesmo aquelas que já têm avaliação positiva dos clientes. Esse custo extra (as estimativas iniciais são de 20% de acréscimo no gasto com o SAC) tem de ser compensado de alguma forma. Ele se transforma em corte de investimentos, enxugamento de despesas de outras áreas ou, o mais provável, aumento do preço final para o consumidor. E aí o decreto, que a princípio defende o consumidor, pode fazer mal a ele.

A Associação Brasileira das Empresas de Telesserviços (ABT) reclamou, em nota, do decreto. Para a ABT, a auto-regulamentação do setor e a competição entre as empresas é a forma mais acertada de melhorar o serviço. O problema é que isso já foi tentado e não deu certo. Em 2005, a ABT e outras duas associações de empresas criaram um código de ética e um selo de bom atendimento. Mas a adesão foi pequena. “Se o mercado tivesse se organizado de verdade, a situação não teria chegado a esse ponto”, diz Valladares. Nem todas as empresas reclamam. “As novas regras vão fazer crescer o setor de call center”, afirma Alexandre Bichir, diretor-comercial da LM Sistemas, que fornece atendimento de ligações automático para a Net, Claro e Ecovias.

Não está claro, ainda, qual vai ser o alcance do decreto. A companhia aérea Continental, que tem uma operação pequena no país, ganhou uma liminar na Justiça paulista isentando-a de vários itens da nova regra. A American Airlines foi além: questionou a legalidade do decreto como um todo. Isso cria precedentes para outros questionamentos na Justiça. O principal problema é tratar de forma homogênea empresas de portes e setores diferentes.

Numa tentativa de corrigir as imperfeições, o Ministério da Justiça publicou uma portaria, em outubro, que muda algumas das regras. Instituições bancárias podem prolongar a espera para 90 segundos em dias de pagamento. Mas muitos setores ficaram de fora, criando impasses que terão de ser resolvidos. Talvez seja o caso de criar um SAC para isso. ◆

ENQUADRADOS
Operadores de um call center no Rio de Janeiro. O setor é um dos recordistas de reclamações nos Procons

