



Disque 1,2,3 para...

Anita Delmonte, 26 anos, tem passado maus bocados com o atendimento de uma operadora de telefonia celular nos últimos meses. Ela comprou um plano 3G e um celular, mas não conseguiu utilizar os recursos do serviço e do aparelho pelos quais pagou. Depois de um jogo de empurra-empurra por telefone e internet com a operadora, que se arrasta desde março, ela cancelou o plano, devolveu o produto e ainda espera o estorno do valor pago. Até agora, ela só conseguiu uma coleção de 42 protocolos de atendimento e recordes como uma hora inteira ao telefone esperando pelo primeiro “no que posso ajudar?”.

Justamente porque histórias como a de Anita estão longe de ser exceção, o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça elaborou uma nova regulamentação que tem por objetivo eliminar situações como es-

Normas de atendimento ao consumidor acabam com situações de espera e indefinição ao telefone

VERÔNICA MAMBRINI

sas. As mudanças determinam que o atendimento seja mais ágil e objetivo na solução de problemas. **A espera, por exemplo, não poderá levar mais do que um minuto.** A transferência de um departamento para outro também está com os dias contados: se o primeiro atendente não tiver a solução para o problema, deverá estar apto a encaminhar a ligação imediatamente para quem possa resolvê-lo. Cancelar um serviço ou fazer uma reclamação também deve ficar mais fácil. As empresas que não cumprirem as regras serão multadas de acordo com o Código de Defesa do Consumidor.

Para a Associação Brasileira de Telesserviços (ABT), “a solução encontrada pelo Ministério da Justiça não foi a mais adequada”. A ABT participou da criação do Programa Brasileiro de Auto-Regulamenta-

AFLIÇÃO Anita Delmonte coleciona protocolos de atendimento e horas de espera



FABIANO CERCHIARI/AG. ISTOÉ

ção do Setor de Relacionamento, certificando 31 empresas nos últimos três anos. A nova regulamentação terá prazos mais enxutos: a partir da publicação do decreto no *Diário Oficial*, serão dois meses para que todos se adaptem aos 27 pontos especificados na nova regulamentação. Há setores que estão na mira, como bancos, cartões de crédito, telefonia, internet e tevê a cabo

– alguns deles são também os maiores contratadores de call center no Brasil. Esse mercado emprega 750 mil pessoas (sobretudo mulheres, que correspondem a 76,8% das vagas) e é um dos que mais absorvem jovens em busca do primeiro emprego e pessoas com mais de 40 anos. A pressão no setor, que já é grande, deve aumentar ainda mais. **Fala-se em redução de salário dos atendentes e custo com as mudanças repassado ao cliente.**

As determinações internas das empresas são, muitas vezes, a causa de situações difíceis ao telefone. De acordo com Manuella Braga, 25 anos, atendente do setor de retenção de clientes da prestadora de serviços de contact center Contax, a orientação é “não deixar cancelar o cartão de crédito de maneira nenhuma”. Ela conta que, se não insistir e seguir um procedimento-padrão para descobrir a razão do cancelamento, além de impedi-lo, perde pontos que definem sua remuneração variável no mês. “Tenho que alcançar uma meta de 70% de desistências no cancelamento por mês, senão não recebo meu rendimento variável”, conta. “Já terminei atendimentos chorando, porque estava sob pressão e não podia discutir. E quando está deses-



RUBENS CHAVES/AG. ISTOE

“Tenho que alcançar uma meta de 70% de desistências no cancelamento por mês, senão não recebo meu rendimento”

Manuella Braga, atendente

timulado, tanto faz o que acontece na linha”, afirma a jovem, que quer mudar de área.

Para a consultora de marketing de relacionamento Ana Maria Leandro, esse tipo de prática, apesar de ser regra, prejudica o mercado. “O que vai acontecer é que as empresas que não querem o benefício efetivo do cliente vão aprender pela dor”, acredita. “A lei vem para coibir os abusos. Uma coisa é você lembrar a pessoa o que ela está deixando de aproveitar ao fazer aquele cancelamento, por exemplo. Outra é não ter bom senso. É claro que é o cliente quem sabe o

que é melhor para ele”, ressalta Ana Maria. “A adaptação em curto prazo vai ser um desafio para as empresas, especialmente no contexto em que há um crescimento exponencial desse mercado.”

Outra causa da dificuldade é a falta de experiência dos atendentes. Como há giro de mão-de-obra, muitas vezes os funcionários não passam por treinamentos e programas de qualificação suficientes para saber como lidar com situações delicadas com um bom jogo de cintura. Ana Maria acredita que as novas regras vão mudar isso também, exigindo mão-de-obra mais qualificada. “Os oportunistas vão ter menos chance no mercado. Existem muitos serviços de atendimento ao cliente que são de fachada. Esses não vão resistir às mudanças.”

Essas adaptações podem ser só o começo. Previsto para entrar em vigor em 13 de agosto, o programa “Não Importune” vai permitir que os moradores do Distrito Federal não recebam mais ligações para vendas de produtos e serviços – o chamado telemarketing ativo. Para isso, eles precisarão registrar até três linhas fixas ou móveis por pessoa num cadastro. Quem receber uma ligação 30 dias depois de inscrito, deverá recorrer ao Procon. Cada chamada feita sem consentimento custará uma multa de R\$ 10 mil à empresa desobediente. A exemplo do que fizeram os deputados do Distrito Federal, até o fim de agosto a Assembléia Legislativa do Estado de São Paulo deve votar um projeto de lei para a criação do “Não Importune!” paulista. Se a moda pega, o setor vai precisar repensar suas estratégias. ■



CONTAGEM REGRESSIVA

As empresas terão 60 dias para se adaptar a uma série de mudanças

- ▶ O SAC deve estar disponível 24 horas por dia, sete dias por semana
- ▶ A primeira opção do menu eletrônico tem de ser falar com um atendente
- ▶ Cancelamentos e reclamações precisam estar entre as primeiras opções do menu eletrônico. E todos os atendentes devem estar habilitados para atendê-las
- ▶ O consumidor tem direito a um comprovante do cancelamento em até 72 horas, assim como ao histórico do atendimento com data, hora e conteúdo
- ▶ A ligação não pode ser interrompida e a espera máxima para atendimento e transferência de setor não deve ultrapassar um minuto
- ▶ Os atendentes não poderão mais pedir que os clientes repitam diversas vezes seus dados pessoais, nem o motivo da ligação
- ▶ As reclamações devem ser resolvidas em, no máximo, cinco dias úteis
- ▶ Serviços não solicitados ou cobranças indevidas terão de ser suspensos imediatamente