

DEFESA DO CONSUMIDOR

ONDE RECLAMAR • O Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC) funciona das 8h às 18h, na Esplanada dos Ministérios, Bloco T - Edifício Sede - Sala 520, CEP: 70064-900, Brasília (DF). Telefone: (61) 3429-3105. E-mail: dpdc@mj.gov.br

Padrão de atendimento do cliente

Pesquisa mostra evolução de exigência de brasileiros nos últimos seis anos

Editoria de Arte

Nadja Sampaio

• O consumidor está cada vez menos tolerante com o mau atendimento das empresas. A pesquisa "O que o cliente considera um bom atendimento", realizada nos anos de 2002, 2005 e 2008 pelo Instituto Brasileiro de Relações com o Cliente (IBRC), revela que ao longo de seis anos houve uma inversão na tolerância. Para o presidente do IBRC, Alexandre Diogo, este trabalho mostra que o decreto do atendimento, do Departamento Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor, que entra em vigor em 1º de dezembro, está muito alinhado com o que pensa o consumidor sobre o conceito de bom atendimento.

— O decreto é uma lei que vai ser cobrada das empresas, pois o consumidor ansiava por uma legislação que o protegesse contra o mau atendimento. E, conforme vem evoluindo as exigências dos consumidores, daqui a no máximo três anos os atuais parâmetros já estarão obsoletos — afirma Diogo.

A terceira edição da pesquisa foi realizada entre 3 de maio e 31 de julho deste ano, em oito capitais — Rio de Janeiro, São Paulo, Belo Horizonte, Recife, Salvador, Curitiba, Porto Alegre, Manaus e no Distrito Federal — ouvindo 3.600 pessoas. Dos pesquisados, 67% eram mulheres.

Cliente prefere falar com SACs em horários alternativos

Diogo afirma que em seis anos houve uma diminuição da tolerância quando o assunto é atendimento telefônico. Em 2002, 38% dos entrevistados aceitavam esperar até cinco minutos pelo atendimento. Em 2008, 52% consideraram aceitável esperar até um minuto:

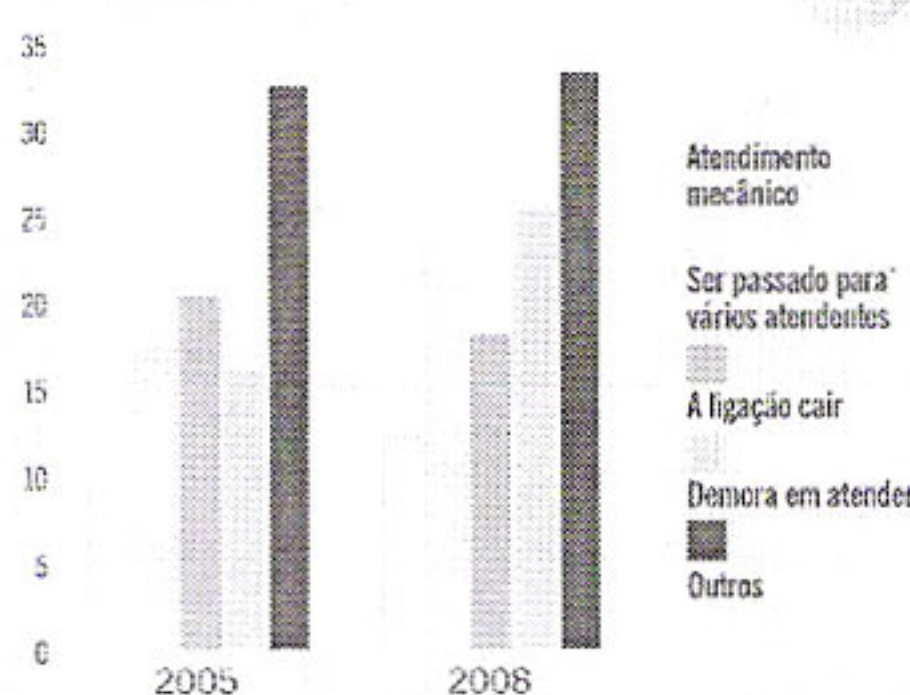
— Mais da metade das pessoas quer ser atendida em um minuto, o que está em consonância com o decreto — explica Diogo.

O tempo de resposta também é um atributo esperado quando se trata de receber uma resposta por e-mail. Em 2002, 35% esperavam até cinco dias por uma resposta. Em 2008, a exigência é de no máximo três dias.

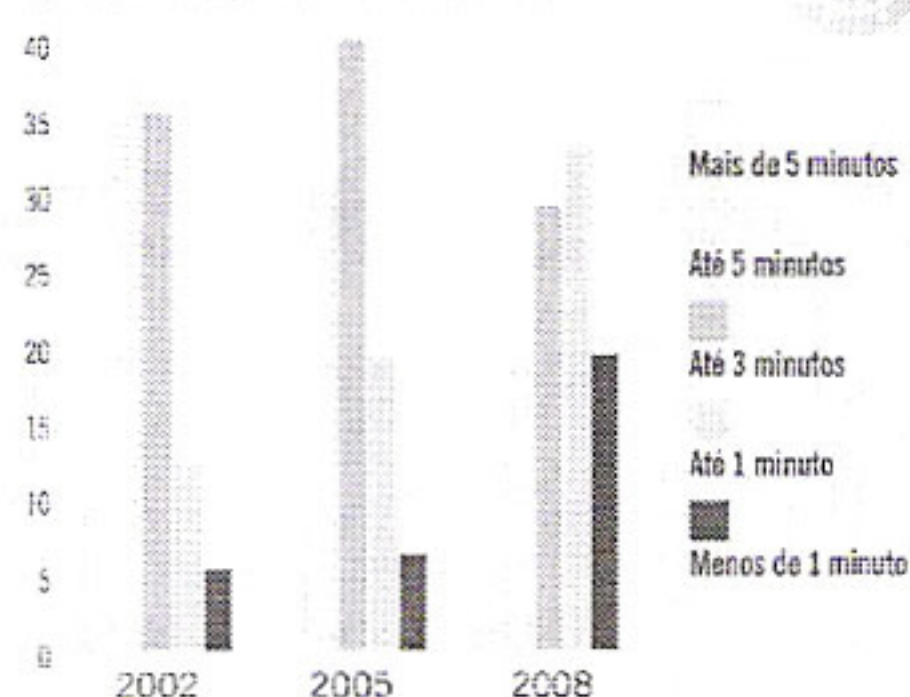
Outro ponto do decreto que vai ao encontro do anseio dos consumidores diz relação ao horário mais conveniente para as pessoas usarem os SACs. Em 2002, quase 60% preferiam fazer contato no horário comercial. Em 2005, este horário passa a ser preferência de 40% das pessoas. Já o número de quem prefere os horários alternativos (antes das 8h e depois das 22h) quase

O QUE O CONSUMIDOR ESPERA

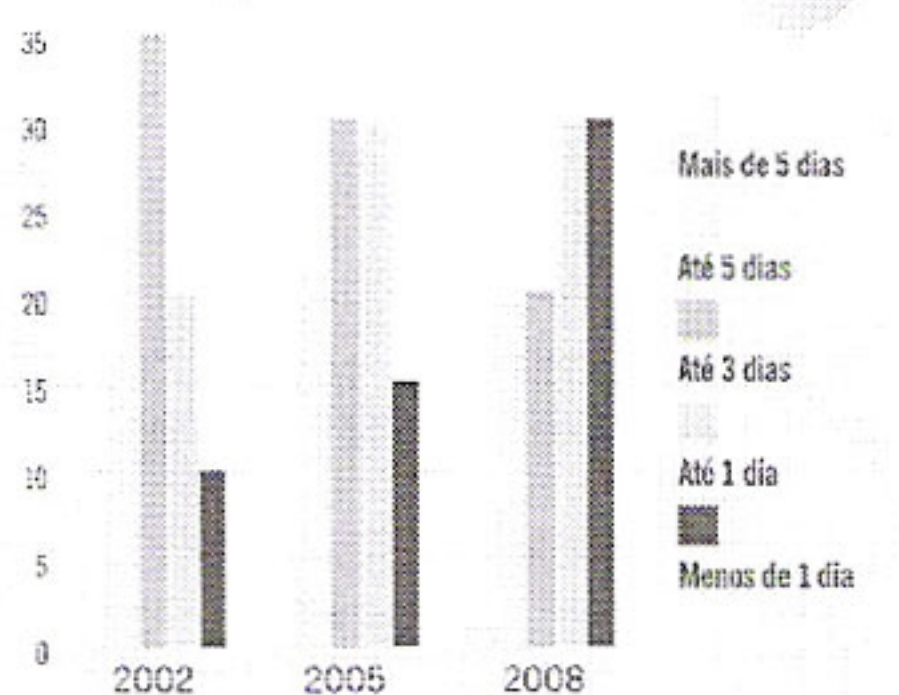
O QUE MAIS TE IRRITA EM UM ATENDIMENTO TELEFÔNICO?



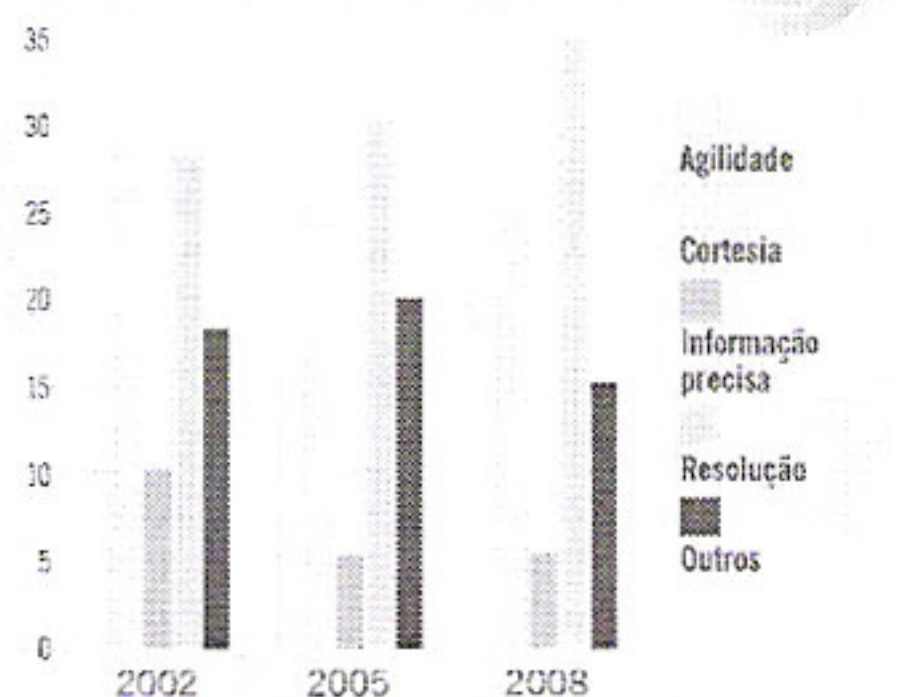
QUAL O TEMPO MÁXIMO ACEITÁVEL DE ESPERA PARA SER ATENDIDO PELO TELEFONE?



QUAL O TEMPO MÁXIMO ACEITÁVEL DE ESPERA PARA RECEBER UMA RESPOSTA POR E-MAIL?



O QUE É MAIS IMPORTANTE PARA VOCÊ SE SENTIR BEM ATENDIDO AO TELEFONE?



Fonte: IBRC

dobrou (26%). Mas em 2008, ocorre a inversão. O horário comercial passa a ser o preferido para menos de 30% e os horários alternativos se tornam preferência de 40%.

— A projeção é que o horário alternativo cresça até 70%. Nesta dinâmica da vida moderna é perfeitamente justificável e até necessário o funcionamento dos serviços de atendimento por 24 horas, como manda a nova lei — diz Diogo.

Em 2002, o brasileiro queria, minimamente, ser atendido com cortesia. Hoje, ele quer que o atendimento resolva seus problemas e o faça com agilidade. O atributo de agilidade também aparece quando a pergunta é "o que mais o irrita em um atendimento telefônico": a demora em ser atendido seguido de ter que falar a mesma coisa para vários atendentes, foram as opções mais enfatizadas.

A pesquisa mostra ainda que a

falta de uma lei com parâmetros mínimos de atendimento faz com que o consumidor desista de se queixar. Reclamar oficialmente foi o ponto que menos progrediu em seis anos. Quase metade das pessoas ouvidas dizem não valer a pena procurar o Procon ou a Justiça, pois é trabalhoso. E mais de 80% dizem desconhecer como a imprensa poderia ajudar.

— Acredito que com a nova lei isso vai mudar. Estava em um táxi e aproveitei a viagem para ligar para reclamar de uma empresa. O taxista comentou: estas empresas tratam muito mal a gente, mas vai sair uma lei em dezembro que vai acabar com isso. Ouvindo as pessoas, tenho certeza de que os consumidores vão querer o cumprimento da lei e vão passar a reclamar — diz Diogo.

O presidente do IBRC observa que a estabilidade econômica, a solidez das instituições e a grande

mobilidade social do país nos últimos tempos trouxe milhões de novos brasileiros para o consumo, o que está mudando o perfil de exigência. Segundo ele, excetuando-se a questão da busca pelos direitos quando é mal atendido — pois o brasileiro só vai às instâncias superiores quando se sente prejudicado financeiramente — o consumidor tem hoje um perfil de exigência para os SACs muito parecido com o padrão americano. Diogo acredita que será fundamental que os Ministérios Públicos e o DPDC cobrem o cumprimento da lei:

— Nos dois primeiros meses, as empresas vão esperar para ver se a lei vai pegar. Se houver cobrança, as empresas vão se adequar, o que levará uns seis meses. E, depois, vem a parte da descoberta dos benefícios, pois o consumidor ficará mais fiel às empresas que cumprirem o decreto. ■

Empresas fazem muitas perguntas e contas

Levantamento mostra que 43% das companhias conhecem pouco as novas regras

• Muitas dúvidas com relação às novas regras e muitas contas para se chegar ao custo que as empresas terão de assumir para não correr o risco de serem multadas em até R\$ 3 milhões pelo não-cumprimento ao decreto sobre atendimento ao consumidor, que entra em vigor em 1º de dezembro. Reuniões e seminários sobre o assunto estão movimentando o mundo corporativo. A consultoria ConQuist realizou a segunda edição da pesquisa com gestores dos Setores de Atendimento ao Cliente (SACs) das principais empresas do Brasil. O objetivo, afirma o presidente da ConQuist, Roberto Madruga, foi aprofundar questões levantadas na pesquisa anterior, feita em 5 de agosto.

As empresas avaliadas são dos seguintes segmentos: laboratório farmacêutico, transportes, telefonia fixa, telefonia móvel, alimentação, governo, bancos, seguradoras, planos de saúde, luz, gás e TV a cabo.

Itens do decreto precisam ser mais bem definidos

Segundo Madruga, o levantamento anterior identificou que mais de 50% dos gestores tinham dúvidas com relação a algum parágrafo ou artigo do decreto-lei. A segunda edição confirmou. Das empresas ouvidas, 33% disseram ter médio conhecimento sobre o novo decreto, e 10% as-

sumiram ter baixo conhecimento.

— O alto índice de dúvidas está ligado a dois fatores: ainda é baixo o nível de conhecimento das regras, e há itens no próprio decreto que precisam ser mais bem definidos — explica Madruga.

Metade das empresas está fazendo análise de custos. Madruga acredita que elas precisam fazer treinamentos mais estruturados para acompanhar as mudanças:

— A pesquisa mostrou que os gestores estão cientes dessa necessidade, pois 71% deles informaram que suas empresas pretendem treinar os operadores.

O presidente da ConQuist diz que os gestores consideraram fundamental, neste momento de mudanças, o apoio da diretoria da empresa. Quase metade dos pesquisados (43%) disse estar recebendo "muito apoio" da diretoria, e 33% responderam que recebem "bastante apoio" para implementar as novas regras, seja por meio de treinamento, contratação de pessoal ou alterações no menu eletrônico das ligações.

— Em uma mudança estrutural como essa não pode faltar apoio, e tem de sobrar adesão de todos os setores da empresa — afirma o presidente da ConQuist.

Madruga conclui que existe, por parte dos gestores, um grande empenho em entender as novas regras e definir a melhor forma de adequá-las à rotina das empresas.

Consultor dá o passo-a-passo da melhoria no atendimento

Ele reforça os pontos que considera fundamentais para que a qualidade do atendimento venha a atender ao novo decreto-lei. O primeiro passo, afirma, é melhorar imediatamente o nível de conhecimento dos agentes e gestores sobre a nova lei. O segundo é não tentar improvisar no treinamento. É preciso investir em treinamento profissional, de preferência externo à empresa. O terceiro passo é redesenhar todos os processos de atendimento e dimensionar a estrutura do SAC. Em quarto lugar, é preciso dar uma atenção especial à monitoração da qualidade, com isenção. E, por último, fortalecer outros canais de atendimento, como, por exemplo, a internet:

— Se todos esses pontos forem acatados, com certeza as empresas conseguirão cumprir as regras do novo decreto e não precisarão temer a fiscalização. E quem sair primeiro ganhará da concorrência, pois os consumidores estão ansiosos pela melhoria dos setores de atendimento — analisa Madruga. (Nadja Sampaio) ■

As dúvidas dos gestores

- 1- Qual o tempo máximo de espera do cliente para atendimento
- 2- Qual é a efetividade da lei e quais são as penalidades
- 3- Tempo máximo para retornar uma reclamação, solicitação ou sugestão do cliente
- 4- Se o decreto vai efetivamente entrar em vigor
- 5- Qual é o valor da multa para os

- SACs que não cumprirem as regras
- Se as novas regras vão atingir outros setores, no futuro
- Se a opção para falar com o atendente deve estar somente no menu inicial
- Se o decreto-lei se restringe às empresas ligadas às agências reguladoras ou se atinge qualquer companhia que mantenha central de atendimento

MALA DIRETA

Garantia não inclui o tecido

Comprei um colchão de molas Liberty 138, da Ortobom, com garantia de cinco anos, entregue em 11 de dezembro de 2006, pago à vista. Constatei que o tecido de cobertura do colchão começou a esgarçar e já está com três rasgos. Liguei para a loja e fui informada de que a garantia é só das molas, não incluindo o tecido, deixando claro que a responsabilidade sobre este não era da Ortobom, como se eu tivesse comprado o tecido e mandado fazer o colchão.

REGINA MOREIRA MARTINS
Rio

• A Ortobom informa entrou em contato com a leitora e solicitou o envio de um fax da nota fiscal para agendar uma vistoria. Sendo procedente, diz a empresa, a troca será efetuada de imediato.

Cadastro bloqueado

Desde 2006, tenho uma conta no Mercado Livre, que uso para comprar e vender coisas usadas que tenho em casa, principalmente livros. Em 29 de julho, recebi uma mensagem do site informando que o meu cadastro está bloqueado. Entrei em contato com a empresa e foi-me dito que o meu cadastro tem semelhanças (que dizem não poder revelar) com o de um outro usuário que está devendo uma fatura, motivo pelo qual minha conta foi bloqueada. Sempre paguei tudo em dia, porém, em decorrência das semelhanças, o Mercado Livre alega que não pode reativar meu cadastro.

LEANDRO GUEDES DA FONSECA
Rio

• O Mercado Livre informa que o cadastro do leitor foi inabilitado pelo departamento de investigação e segurança devido às coincidências cadastrais que há com outro usuário. Há um vendedor com pendência no site, ou seja, recebeu reclamação de cliente que realizou o pagamento de produto, mas, até o momento, não o recebeu. Portanto, o cadastro do leitor somente poderá ser reabilitado quando o vendedor resolver a pendência. Sobre o teor das coincidências, o Mercado Livre explica que o sigilo é para não prejudicar o trabalho de investigação e segurança.

Sem voo e sem apoio

Venho demonstrar minha imensa insatisfação e indignação com o atendimento da American Airlines. Tudo começou em Toronto, em 10 de agosto, quando o voo para Nova York atrasou, segundo a companhia, devido ao mau tempo em Nova York. Com isso não cheguei a tempo para pegar o voo para o Brasil. A empresa não quis se responsabilizar pelos gastos com estada e alimentação. Colocar-me em outro voo, no dia 11, só que na segunda-feira ele também não saiu, sendo transferido para terça-feira. Outro estresse. A companhia não queria arcar com alimentação nem com estada, até que, depois de muita luta, conseguimos um hotel e um ticket de US\$ 10 para comer. Para completar, minhas malas ainda extraviaram.

MYLENA DE OLIVEIRA SANTOS
Rio

• A American Airlines informa que as malas foram entregues à leitora em 13 de agosto. Sobre o atraso do voo para Nova York devido ao mau tempo, diz que a legislação americana entende que a meteorologia pode causar problemas de força maior, não sendo a companhia responsável. Já em relação ao atraso do voo em 11 de agosto, por problemas de manutenção da aeronave, a companhia alega ter seguido as normas do governo americano, oferecendo estada e ajuda financeira para alimentação nos limites estipulados pelo Departamento de Transportes dos EUA.

■ Os leitores que quiserem enviar reclamações para a seção "DEFESA DO CONSUMIDOR" devem utilizar o endereço www.oglobo.com.br/servicos/defesa_consumidor ou entrar no site do jornal, www.oglobo.com.br, e clicar no ícone Defesa do Consumidor à direita, embaixo da "edição do dia". As queixas por carta devem ser enviadas para Rua Irineu Marinho, 70, 3º andar, Centro, CEP 20230-023, ou pelo fax: (21) 2534-5162. As cartas enviadas pelas Correios ou por fax que não tragam o endereço e o telefone do consumidor e da empresa não serão atendidas.