

## DEFESA DO CONSUMIDOR

## 'Faça o que eu falo, não faça o que eu faço'

Teste revela que atendimento a cliente por agências reguladoras piora, enquanto o de empresas apresenta melhora

Editoria de Arte

Nadja Sampaio

Um ano depois de o decreto 6.523 (a lei dos SACs) entrar em vigor, os setores de atendimento das agências reguladoras continuam piores do que os das empresas que elas regulam. É o que revelam os testes feitos pelo Instituto Brasileiro de Relações com o Cliente (IBRC) com exclusividade para O GLOBO. Do primeiro teste, realizado em dezembro de 2008 com as empresas reguladas, para o último, em novembro do ano passado, a média de conformidade às regras subiu de 59% para 89%. O mesmo teste foi aplicado às agências reguladoras. Do primeiro, em janeiro do ano passado, para o segundo, em dezembro, o nível de conformidade caiu de 44% para 14%.

As agências reguladoras não estão submetidas ao decreto 6.523, mas cabe ao regulador mais do que apenas cobrar e fiscalizar a prestação do bom atendimento. Cabe a elas dar o exemplo — afirma o presidente do IBRC, Alexandre Diogo.

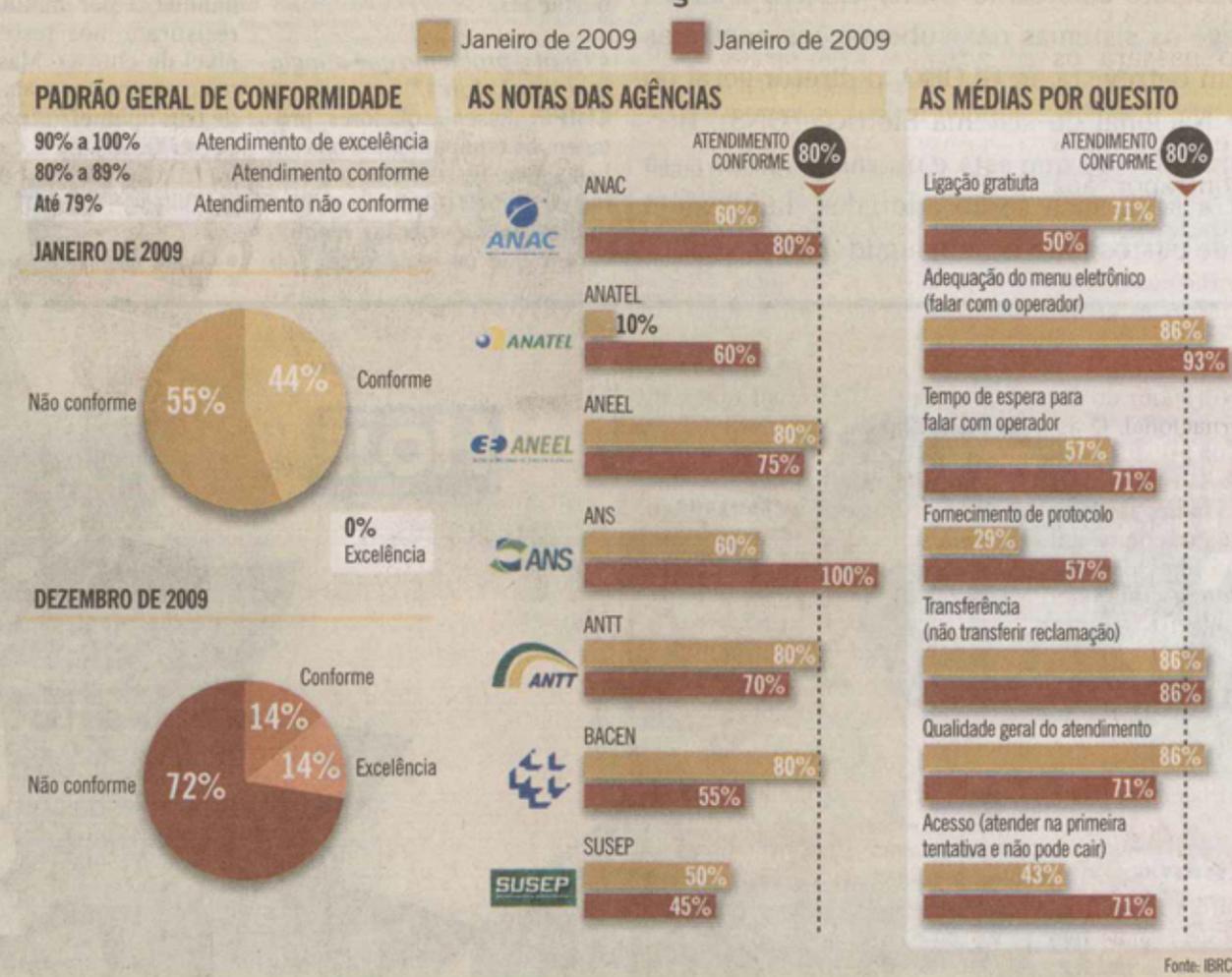
Três agências mostraram que melhoraram: a Agência Nacional de Aviação Civil (Anac), que passou de 60% de acertos na primeira onda de testes para 80% na segunda; a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), que foi de 10% de conformidade para 60% e a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), que acertou todos os quesitos testados.

A Anac e a ANS só vêm melhorando e merecem destaque. A Anatel melhorou mas ainda não chegou aos 80% de acertos. A Aneel e a ANTT pioraram. Mas o Banco Central (Bacen) e a Susep pioraram muito — avalia Diogo.

#### Agências não aceitam ligação gratuita oriunda de celular

A Anac não recebeu pontuação em apenas um quesito, pois o número de ligação gratuita (0800) não estava no site. A agência diz que oferece os seguintes canais: o 0800 725-4445, em fase final de treinamento dos atendentes, os postos de atendimento nos dez aeroportos de maior movimento e no site ([www.anac.gov.br](http://www.anac.gov.br)).

## CONFIRA O RESULTADO DA AVALIAÇÃO



No teste com a Anatel, foram feitas seis tentativas para se obter dois atendimentos. O mais grave, na avaliação de Diogo, é que a agência não fornece o número do protocolo, quando o consumidor quer uma informação:

— Informação é um dos direitos básicos dos consumidores. E muitas vezes, o cliente precisa saber se tem um determinado direito para reclamar com a empresa. É fundamental ter o protocolo.

A Anatel explica que seu atendimento não tem menu para navegação. O contato é direto com o atendente e, no acesso inicial, o usuário não precisa fornecer dados como nome e CPF. A ligação é gratuita. A agência só fornece o número do

protocolo para as solicitações que dependam de tratamento posterior. Para as informações prestadas imediatamente não é fornecido número de protocolo e é informado o prazo de cinco dias para solução.

A Agência Nacional de energia Elétrica (Aneel) perdeu pontos porque não aceita ligações gratuitas a partir de celulares, não fornece protocolo para pedido de informação e não dá prazo para resposta.

— Todos os problemas relatados nos testes eram reais. Uma das pesquisadoras, por exemplo, reclamou que sua geladeira queimou no apagão. É um absurdo não haver um prazo de resposta neste caso — diz o presidente do IBRC.

A Aneel informa que os canais na internet ([www.aneel.gov.br](http://www.aneel.gov.br)), o "fale conosco" e o endereço [ouvidoria@aneel.gov.br](mailto:ouvidoria@aneel.gov.br) se destinam aos consumidores que desejem obter informações ou queiram registrar reclamações, denúncias ou elogios. A agência também mantém uma biblioteca virtual com um acervo de documentos, artigos de jornais e revistas, atos legislativos, livros e materiais especiais sobre assuntos relacionados à energia elétrica e recursos hídricos.

A Agência Nacional de Transportes Terrestres não aceita ligações gratuitas a partir de celulares, não informa prazo de resposta e o atendente foi impaciente com o cliente.

— Este foi outro absurdo, pois o caso era de um senhor de 68 anos que está há um mês tentando viajar no assento gratuito e nunca há disponível. Se não há prazo para resposta, quando ele vai conseguir fazer valer seu direito? E é fundamental aceitar ligação de celular, afinal, muitos problemas se dão nas estradas — argumenta Diogo.

A ANTT afirma que a partir de 2010 haverá recebimento de chamadas originadas de telefones móveis pelo 0800 610 300. Com relação ao prazo de resposta, a agência diz que já está conduzindo um projeto com o objetivo de disciplinar a questão. E sobre a impaciência do atendente, a ANTT ressalta que ouviu a gravação e não constatou qualquer irregularidade na conduta do atendente, que foi cordial e atencioso.

#### Consultor afirma que agências que já eram ruins ficaram piores

No Bacen, a maior dificuldade foi conseguir ser atendido. Após oito tentativas, não foi possível registrar uma reclamação. E na ligação para pedir informação, a atendente passou informações desencontradas.

O Banco Central informa que atende pelo site [www.bcb.gov.br](http://www.bcb.gov.br), nas lojas de atendimento, por correspondência e pelo 0800. A reguladora afirma que em 2009 realizou 294 mil atendimentos, sendo 92 mil denúncias e reclamações, envolvendo pessoas físicas e jurídicas, das quais 15 mil foram por via telefônica.

Na Superintendência de Seguros Privados (Susep) não foi possível registrar uma reclamação porque a agência não aceita reclamações por telefone, apenas por e-mail ou carta e o horário de atendimento é de 8h às 17h.

A Susep explica que possui quatro canais de atendimento: pessoalmente, na sede ou nos escritórios regionais; por meio de correspondência; pelo site [www.susep.gov.br](http://www.susep.gov.br); e no 0800, das 9h30m às 17h, somente para orientação. Para o registro de denúncia é necessário enviar a documentação para formalizar um processo administrativo, analisar seu mérito e fazer os cálculos normalmente necessários. ■