

## **Nova regulamentação do setor de call center**

*Vladimir Valladares*

No dia 27 de fevereiro o Ministério da Justiça apresentou uma proposta para regulamentação dos serviços de relacionamento com clientes. Este processo deve ser concluído ainda este ano, após 4 audiências públicas com representantes de diversos órgãos ligados à defesa do consumidor e demais partes interessadas. O conteúdo da regulamentação deverá ficar disponível para consulta e contribuições pelos interessados por um período de 30 dias, a partir de 10 de março, no site do Ministério da Justiça, segundo nota do mesmo ([www.mj.gov.br](http://www.mj.gov.br)).

No centro da questão está a "melhoria no atendimento ao consumidor pelos contact centers". Das propostas já sinalizadas, vale destacar:

As centrais de atendimento terão de funcionar 24 horas por dia, 7 dias por semana;

O serviço de atendimento terá de ser gratuito;

O início do atendimento não poderá ser condicionado à digitação de informações, como códigos de assinante, CPF ou data de aniversário;

O tempo de espera para ser atendido não poderá ultrapassar 20 segundos;

O consumidor não terá que recontar a história toda vez que mudar o atendente.

Apesar de algumas das propostas indicarem melhoria em alguns aspectos do atendimento ao cliente, o escopo deveria ser um pouco mais amplo para que o desrespeito com o cidadão e com o consumidor fosse realmente sanado em todas as instâncias de atendimento.

Isso porque o atendimento com uso de recursos de telecomunicação (telefone, chat, e-mail e fax), embora seja utilizado em massa e tenha ganhado grande espaço na mídia, não inclui todas as formas e canais de atendimento possíveis. Vide aqueles cidadãos ou consumidores que passam longo tempo na fila do atendimento público ou do atendimento bancário, por exemplo.

Será que esperar mais que 20 segundos ao telefone é mais desgastante do que locomover-se a um órgão público ou a uma assistência técnica de uma empresa e aguardar um tempo muito maior para ser atendido? Neste ponto, o projeto apresentado tem visão parcial.

Penso que o governo e os órgãos de defesa dos consumidores deveriam aproveitar a iniciativa para tratar o atendimento com enfoque mais amplo, incluindo o atendimento presencial (realizado em lojas, balcões de atendimento etc.) para que haja real benefício ao consumidor.

Se o atendimento presencial não for contemplado, haverá o risco da transferência de determinados tipos de atendimento para outros canais ou instâncias, o que seria um retrocesso e um desserviço aos consumidores.

A proposta do governo precisa mostrar coerência e precisa levar em consideração as especificidades de cada tipo de atendimento, exemplificando: uma espera para ser atendido em um hospital ou serviço de emergência precisa ser menor do que a espera para receber informações sobre horário de seções em teatros e cinemas. Outra questão, dentro dessa coerência esperada, está em buscar a melhoria no atendimento ao consumidor sem onerar as empresas a ponto de colocar em risco o seu crescimento e a geração de empregos e renda.

Quando a proposta fala em tempo máximo de espera de 20 segundos para ser atendido, é preciso avaliar que existe um fator gerador de problemas de rentabilidade/competitividade para as empresas, na qual o tempo é administrado por uma capacidade operacional atrelada a uma estrutura de equipamentos e colaboradores disponíveis, que precisa sim ser adequada, mas que não pode simplesmente mudar da noite para o dia.

Sobre a proposta da eliminação do atendimento eletrônico antes do atendimento humano (as chamadas URAS), sem avaliar cuidadosamente as situações envolvidas, também remete à questão do tempo de espera. A URA, aliás, foi criada para otimizar e agilizar o atendimento ao cliente. Uma proposta ideal e com melhor aplicação para esta questão seria limitar a quantidade de opções existentes no atendimento eletrônico, sem um segundo ou terceiro nível de opções, sendo que em todas haveria como opção principal "falar com um atendente".

Com isso, preservar-se-ia a vontade dos diversos tipos de consumidores, como os que preferem falar com pessoas e não com máquinas e outros que preferem obter rapidamente a sua informação pelo atendimento eletrônico.

Imagine rotinas rapidamente resolvidas por atendimento eletrônico, tendo como exemplo a obtenção de um saldo de conta corrente. Falar com um atendente neste caso, poderia elevar o tempo da obtenção do serviço.

Quanto à proposta para que haja um número gratuito para o acesso do cliente, é extremamente justa.

Não é cabível alguém pagar para reclamar de alguma falha em produto ou serviço. Da mesma forma, exigir maior agilidade na resolução dos problemas, também é bem pertinente e, embora tenha foco no atendimento ao cliente, levará as empresas a pensarem em como se tornarem mais eficientes e, conseqüentemente, poderá gerar benefícios para ela e para o mercado em geral. O custo da "má qualidade" no Brasil ainda é muito elevado e propostas deste tipo farão com que se olhe de maneira diferenciada às questões do "retrabalho" e da "não resolução dos problemas no primeiro chamado".

Um ponto não anunciado até o momento, mas que pode ser contemplado, é a definição da configuração e das finalidades das atividades de monitoração da qualidade do atendimento.

O ideal seria que a monitoração fosse realizada com enfoque de auditoria, com imparcialidade e considerando a avaliação de todos os tipos de atendimentos recebidos, a fim de permitir a verificação da qualidade do atendimento para cada caso e buscar as melhorias necessárias.

Hoje, grande parte das equipes de monitoração avalia o desempenho do agente com base em uma quantidade mensal de ligações, o que não garante que todos os tipos de atendimento oferecidos sejam contemplados.

Um outro ponto que deve ser bem estruturado é o posicionamento e o papel da ouvidoria dentro das empresas. Não acredito que ela seja obrigatória, até porque serviços de atendimento eficientes e eficazes tendem a não requerer estruturas de segundo ou terceiro nível para resolução de problemas, no entanto, a ouvidoria, assim como a monitoria, deve ter como objetivo gerar movimentos dentro das empresas para melhorarem a qualidade do atendimento ao consumidor, sem ficar inserida no dia-a-dia operacional e com autonomia para retroalimentar a empresa sobre as mudanças que devem ser feitas para o atendimento adequado aos consumidores.

Outro ponto muito importante, e talvez de resolução mais complexa, está na formação das pessoas responsáveis pelo atendimento ao consumidor. Em sua grande maioria são jovens entre 18 e 25 anos. Esse mercado é grande gerador do 1º. emprego, mas atualmente existe escassez de profissionais com a formação mínima desejada, o que gera uma série de problemas à qualidade do atendimento. Esperar que somente as empresas se responsabilizem por essa formação é pouco. O governo deveria criar cursos técnicos profissionalizantes para garantir o atendimento à demanda de profissionais de atendimento ao cliente, já que é um setor em franca expansão.

Esperamos que essa iniciativa do governo estabeleça medidas efetivas para o respeito e a proteção aos direitos dos consumidores, mas que também contribuam para a elevação do nível de competitividade das empresas . Para aquelas que já atuam com o cliente no centro de suas estratégias, esperamos que essa regulamentação alavanque as suas ações e reforcem a sua imagem no mercado.

**Disponível em: <<http://www.banasqualidade.com.br>>. Acesso em 12 mar. 2008**

A utilização deste artigo é exclusivo para fins educacionais.