Consumidor insatisfeito com SAC agora usa RI
Lílian Cunha

O Código de Defesa do Consumidor existe desde 1990. O primeiro serviço de atendimento ao consumidor do Brasil foi criado nos anos 60, pela Nestlé. Agora, no século 21, os consumidores estão lançando mão de uma nova arma para fazer suas queixas e reclamações serem ouvidas pelas empresas: a diretoria de Relacionamento com Investidores (RI).

No Banco do Brasil, por exemplo, 70% das demandas que chegam por e mail ou telefone ao RI não são de acionistas, e sim de consumidores com as mais diferentes queixas, reclamações ou pedidos de ajuda. "Tem gente que liga até para perguntar se é melhor deixar o dinheiro na poupança ou aplicar em CDB", diz Marco Geovanne, gerente de Relações com Investidores do BB e vice-presidente do Instituto Brasileiro de Relações com Investidores (Ibri).

Os departamentos de RI das companhias, segundos Geovanne, são para o consumidor como uma " porta lateral" de entrada na empresa. "Muitos sabem que o RI tem canal direto com o presidente e querem que suas reclamações cheguem até ele. Outros só querem ter alguém com nome e sobrenome para poder passar a queixa, uma coisa mais pessoal que o SAC", diz o executivo. Para ele, a maior parte dos que apelam para o RI são consumidores mais conscientes que a média, que sabem se a empresa tem ou não capital aberto e que não conseguem muitas vezes resolver suas questões pelas vias comuns.

Esse foi o caso da professora Aparecida Luchini, de Campinas, que levou sua queixa ao RI da empresa de convênios médicos da qual é cliente. "Eles queriam cancelar meu contrato sem razão fundamentada. Da primeira vez que isso aconteceu, levei o caso ao Procon. Mas quando recebi a ameaça pela segunda vez, um ano depois, fui direto ao RI", conta ela. Menos de 24 horas depois de o e mail ter sido enviado, a operadora entrou em contato pedindo desculpas.

Rapidez de resultados como a do caso acima é o que querem também os moradores de um edifício em São Paulo. Como a construção foi entregue em 2004, muitos itens do prédio ainda estão na garantia da construtora, a Even. Um desses itens é a pintura externa, que precisa ser renovada, e a reforma de um deck. Por isso, o síndico está recomendando aos moradores que mandem e mails ao RI da Even pedindo a realização dos serviços. "Sem pressão, a construtora vai empurrar o problema com a barriga até a garantia vencer", afirma João Vidigal, um dos membros do conselho de condomínio do prédio.

A esperança de que problemas seja resolvidos logo tem fundamento, segundo Paulo Campos, gerente do departamento de relacionamento com investidores da Petrobrás e também diretor da seção Rio de Janeiro do Ibri. O consumidor, de acordo com ele (que já recebeu até denúncia de postos que batizam gasolina), chega cansado, usando o RI como último recurso.

"Muitas vezes o cliente consegue o que quer porque o pessoal que está acostumado a lidar com acionistas tem treinamento para resolver pendências e conhece a empresa muito melhor que o SAC ", afirma Campos.

De maneira geral, segundo os membros do Ibri, a proximidade do consumidor com o RI é boa para a empresa. "Muitas vezes o RI acaba funcionando como um ombudsman. Recebemos reclamações de um departamento, por exemplo, que está sempre dizendo que tudo vai bem. Quando confrontamos essa posição, com base na reclamação de um consumidor, muitas vezes até nos indispomos com essa área", afirma Geovanne.

Em outras empresas, entretanto, o contato do RI com o consumidor não é tão valorizado. "Tive um problema com uma companhia telefônica e escrevi para o RI, depois de muito brigar com o SAC", conta Aline Lima, estudante de literatura. "Mas o RI acabou por redirecionar minha mensagem novamente para o SAC e nada foi resolvido até agora", afirma ela.

Dany Muszkat, diretor de relações com investidores da construtora Even, diz que esse é um procedimento comum. "Mas uma coisa é certa: mesmo que a mensagem seja redirecionada, é certo que o RI lê todos os e mails e com atenção", afirma ele. No caso dos moradores do

edifício paulistano, a empresa diz que está estudando o que está acontecendo com o prédio e que irá tomar providências em breve.

Fonte: Valor Econômico, São Paulo, 26 nov. 2008, Empresas & Tecnologia, p. B1.

A utilização deste artigo é exclusiva para fins educacionais