# Novas regras para centrais de atendimento beneficiam cliente

João da Silva, em Mossoró (RN), precisa cancelar uma linha junto a operadora de telefonia móvel. Pedro de Souza, em São Paulo, tem que solicitar uma segunda via da fatura do cartão de crédito. Raimundo Nonato, em Parauapebas (PA), planeja fazer uma cirurgia, mas não sabe se está coberto por seu plano de saúde.

O que estes consumidores têm em comum? Levando-se em consideração que eles não se conhecem e não moram na mesma cidade, o que os une é que para sanar as suas dúvidas ou efetuar as suas solicitações deverão entrar em contato com a Central de Atendimento da Empresa, seja de telefonia, administradora de cartão de crédito ou plano de saúde, para obter informações.

Pois bem, as Centrais de Atendimento, ou SAC's, ou ainda *Call Centers* são as centrais de atendimento ao cliente cuja estrutura surgiu nos finais dos anos 60 nos Estados Unidos criados por empresas de venda por catálogo e hoje se tornaram a principal forma de relacionamento entre o cliente e a empresa, tendo em vista a acessibilidade e a agilidade no atendimento.

Em 31 de julho de 2008 foi publicado o Decreto 6.523, e por este os *call centers* passam ter novas regras que tem por finalidade garantir a eficácia no atendimento telefônico prestado pelas centrais de transporte terrestre, água, energia, planos de saúde, bancos e telecomunicações.

Entre as mudanças podemos citar que o serviço passara a ser oferecido durante 24h por dia e sete dias por semana, e de forma gratuita. Hoje o período de atendimento é restrito e, geralmente, funciona somente durante a semana, inviabilizando o acesso aos finais de semana, além de ser cobrado por algumas empresas.

Uma modificação é que a partir da nova regulamentação, as Centrais de Atendimento devem garantir ao consumidor o contato direto com o atendente, dentre as primeiras opções do menu eletrônico. Hoje os consumidores possuem extrema dificuldade para falar com o atendente, tendo que "teclar" inúmeras opções oferecidas, e muitas vezes, desistem da ligação.

De acordo com o decreto, as empresas deverão oferecer um número único para acesso a central, independentemente que a mesma preste serviços em outros segmentos e este número deve ser divulgado ao consumidor. Atualmente, se uma empresa presta diversos serviços como, por exemplo, telefonia fixa, Internet e telefonia móvel, para cada um ela possui contatos diferentes e estes números são pouco divulgados.

Outra alteração é que as opções de cancelamento de serviço e reclamações devem ficar disponíveis no menu de atendimento eletrônico, visando facilitar o acesso ao consumidor. Tais opções, na maioria das centrais, estavam indisponíveis e o decreto veio para facilitar o acesso à opção.


2023 - www.conjur.com.br - Todos os direitos reservados.

Passa a ser vedada a transferência do consumidor nos casos de reclamação e cancelamento, sendo tais solicitações efetivadas por todos os atendentes. Hoje, quando o um consumidor solicita umcancelamento ele é transferido para outra área e muitas vezes desiste do contato.

Ainda sobre o pedido de cancelamento feito pelo consumidor, a central receberá e processará de imediato tal pedido. Aqui, a empresa passa a ser obrigada a cancelar o serviço, se solicitado, e neste caso, os atendentes não podem insistir na "retenção" do cliente e o consumidor terá direito a receber o comprovante do pedido.

As centrais de atendimento passam a ter o prazo de cinco dias úteis para responder as reclamações e as informações deverão ser prestadas imediatamente. Aqui temos uma grande inovação, pois não havia uma regulação que estipulava um prazo para tais solicitações.

Passam a ser vedadas a repetição de dados pessoais do consumidor, e a veiculação de mensagens publicitárias durante o tempo de espera do atendimento, salvo se houver autorização do consumidor.

O decreto entra em vigor em 1º de dezembro de 2008 e as empresas terão o prazo de 120 (cento e vinte) dias para adaptar os seus *call centers* as novas regras e caso não as cumpram poderão ser multadas em até R$ 3 milhões.

Observe-se que um dos temas mais polêmicos relacionado ao atendimento dos *call centers* que é a delimitação de um tempo de espera para atendimento das ligações não foi abordado pelo decreto, porém este será tema de portarias específicas que serão editadas de acordo com cada setor.

Vale lembrar que os consumidores estão cada vez mais exigentes e mais informados sobre produtos e serviços, além de possuir um maior acesso aos produtos e serviços da concorrência que leva as empresas a reestruturar-se no sentido de "fidelizar" seus clientes.

Assim, com a presente regulamentação temos que a qualidade de atendimento passa a ser observada no intuito de se prestar um atendimento rápido (sem espera na fila), eficaz, preciso e que se possível supere as expectativas do consumidor.

Podemos concluir que tais modificações beneficiam o consumidor que terá garantido um atendimento de qualidade e eficácia, e beneficiará, também, as empresas, pois as centrais de atendimento trabalharão eficazmente na redução de demandas junto aos órgãos de defesa do consumidor, o que contribuirá para a construção de uma melhor imagem corporativa.

**Date Created**
06/08/2008


2023 - www.conjur.com.br - Todos os direitos reservados.