

## Contexto atual não é oportuno para mudança em call centers

Na virada do ano 2000 todas as empresas se prepararam para o alardeado “bug do milênio”, fazendo adaptações e correções a fim de que todos os computadores fossem capazes de reconhecer o ano 2000 como 1900. Várias empresas se mobilizaram para que não houvesse qualquer erro capaz de causar um mal maior.

O dia 1º de dezembro de 2008 representa, também, um novo “bug do milênio”, mas em vez de atingir máquinas, este novo bug irá atingir os call centers, que são as centrais de atendimento ao consumidor. Pois bem, entraram em vigor, na referida data, o Decreto 6.523 e a Portaria 2.014/08 do Ministério da Justiça, que fixam normas gerais sobre o serviço de atendimento ao cliente.

Mas ao contrário do bug, tal regulamentação veio, devido à falta de planejamento do governo, no momento menos oportuno do ano que é no período do natal. Como é sabido, no final do ano o fluxo de ligações tende a crescer, principalmente nas centrais de atendimento das empresas de telefonia móvel e fixa.

Além disso, temos o contexto mundial, que não é oportuno: vivemos na porta de uma crise financeira, onde as empresas estão controlando os seus gastos a fim de não fecharem as suas portas. Assim, várias empresas estão economizando no pessoal e cortando gastos no intuito de manter a sua estabilidade.

Observe-se que entre uma das mudanças anunciadas, através de portaria, é o tempo de espera limite de até um minuto. Esta regra é válida para o atendimento dos serviços de energia elétrica, telefonia, televisão por assinatura, planos de saúde. Para os serviços financeiros, tais como bancos e operadoras de cartão de crédito o tempo é de até quarenta e cinco segundos.

Cite-se o atual comentário de Andrés Rueda Garcia, presidente da Uranet: “Todos os call centers têm condição de atender o decreto. Cabe ao cliente elevar o padrão desejado de qualidade e obviamente pagar a conta.”<sup>1</sup>. De tal comentário, extrai-se o óbvio: para se adaptarem as novas regras as empresas terão que contratar mais pessoal, gastar com gestão e tecnologia e conseqüentemente aumentar o preço dos serviços e dos produtos.

Ressalte-se que o prazo estipulado para o cumprimento das novas regras é ínfimo. As centrais deverão adaptar-se a inúmeras regras: atendimento 24 horas por dias, todos os dias na semana, a ligação deverá ser gratuita, o contato deverá ser direto com o atendente e disponibilizado no menu de atendimento, entre outras mudanças.

Nesse contexto, as empresas acreditam que o setor terá que contratar mais funcionários e investir na capacitação e reestruturação do plano de carreira, a fim de evitar a alta rotatividade dos atendentes. Além disso, as empresas terão que expandir sua infra-estrutura de atendimento para receber a nova demanda dentro do período estipulado pelo Decreto.

Outra mudança de impacto está na área de divulgação dos produtos e serviços, bem como nas informações e respostas as dúvidas dos clientes. As instituições terão gastos significativos, na

---

implementação de campanhas de marketing para divulgar os novos números e serviços da central de atendimento.

Enfim, outro aspecto que deve ser observado é que o consumidor, devido a crise, está inibido em fazer compras, adquirir novos produtos. Por tais motivos, as empresas devem trabalhar para reduzir preços e incentivar o consumo, a fim de se evitar uma recessão. Mais uma vez se tornar inviável aumentar o preço pelos serviços prestados.

Frise-se que a mudança atinge toda a operação realizada dentro dos call centers: o pedido de cancelamento feito pelo consumidor, a central receberá e processará de imediato tal pedido, sendo vedada a “retenção” do cliente. Outra mudança relevante está nas reclamações, que deverão ser prestadas e retornadas no prazo máximo de cinco dias úteis.

A dúvida maior das empresas está calcada na responsabilidade pelo não cumprimento das determinações, pois as empresas que descumprirem as normas estarão sujeitas as multas que variam de R\$ R\$ 212 a R\$ 3 milhões. Como esse regramento entra em vigor em 1º de dezembro, estreita-se o prazo para as empresas se adequarem às mudanças.

Pode-se afirmar, que as centrais de atendimento deverão passar por muitas mudanças para adaptarem-se as novas regras. A curto prazo, tais modificações poderão trazer inúmeros transtornos ao setor e a conseqüente aplicação de multas, caso não haja flexibilidade na cobrança das novas regras.

Porém, a longo prazo um atendimento de qualidade poderá reduzir as demandas junto aos órgãos de defesa do consumidor e a consolidação de uma imagem corporativa. Outro aspecto que tende a crescer é a terceirização do serviço que pode ser uma alternativa rápida para se enquadrar ao novo regulamento e evitar custos mais elevados.

Por fim, pode-se concluir que as mudanças trazidas pelo Decreto 6.523 são positivas, porém o tempo estipulado para a adaptação das centrais é curto e mal planejado pelo legislador. Assim, deve existir flexibilidade e tempo para as empresas se adaptarem as novas regras a fim de se evitar um novo “bug do milênio”.

### **Nota de rodapé**

1. Disponível em: <http://www.callcenter.inf.br/>. Acesso em 28 de novembro de 2008 às 15:46h.

### **Date Created**

02/12/2008