



## **Empresas devem ficar atentas para novas regras do SAC**

Suponha que você, em fevereiro de 2009, seja o responsável pelo lançamento de um novo produto ou serviço em sua empresa. Sendo assim, você passa para o prestador de SAC algumas informações importantes para serem expostas aos clientes, por telefone.

Com a entrada em vigor do Decreto 6.523/2008 em 1º de dezembro de 2008, os tomadores e prestadores de serviços de atendimento ao cliente terão responsabilidades adicionais e deverão rever suas regras de atendimento em seus Serviços de Atendimento ao Cliente. É importante frisar que não estão inclusas na abrangência deste decreto os serviços de televendas.

As empresas impactadas serão os fornecedores de serviços regulamentados pelo Poder Público Federal, como os bancos e demais modalidades de serviços financeiros como: aviação civil, água, luz, transportes, telefonia, TV por assinatura e planos de saúde.

O objetivo deste artigo é destacar a importância que os tomadores e os prestadores deste tipo de serviço (no caso da empresa terceirizar seu SAC) têm que dedicar à gestão de seus respectivos contratos.

Destacamos como as principais características algumas das normas gerais sobre o SAC, ou seja, aquelas que devem estar disponíveis, ininterruptamente, durante 24 horas por dia e sete dias por semana.

As ligações serão gratuitas e o atendimento das solicitações não deverá causar qualquer ônus para o consumidor, garantindo, no menu eletrônico, as opções “de contato com o atendente”, “de reclamação”, “de cancelamento”, “de contratos e serviços”, devendo constar a opção de contatar o atendimento pessoal de todas as subdivisões do menu eletrônico.

Algumas regras não devem interferir no controle destes contratos, porém outras deverão ser alvo de atenção por parte dos tomadores e prestadores de Serviços de Atendimento ao Cliente:

Menu Eletrônico — no primeiro menu eletrônico deverão constar as opções de contato com o atendente, sendo elas: reclamações e cancelamento do contrato/serviço, com opção em todos os pontos do menu para atendimento pessoal. Para as empresas que realizam com certa frequência adaptações em seus menus (novos produtos e serviços) é importante que possa ser incluído na contratação uma auditoria frequente nestes menus e, sempre que possível, o resultado ser documentado e estar disponível para acesso ao tomador do serviço.

Uma dica é que as empresas que contratam prestadores de SAC devem monitorar auditoria em seus menus telefônicos, com documentação disponibilizada por sistema (não deixar dependente de e-mail de gestores) de forma que a empresa possa a qualquer momento visualizar o histórico destas auditorias, intercorrências e providências tomadas. Caso a empresa troque de prestador de SAC é necessário que fique claro em contrato como serão disponibilizadas estas informações.

Algumas sugestões para as empresas prestadores de Serviço de Atendimento ao Cliente são: incluir em sua lista de serviços a auditoria permanente de menus telefônicos e fornecer aos seus clientes a



documentação destas auditorias via sistema, para garantir o acesso do cliente. É interessante que o sistema oferecido possa ser acessado via web e que tenha recursos para o caso de quebra de contrato, ou seja, possa de forma simples “exportar” todas as informações do cliente para sua base de dados.

Demandas: demandas dos consumidores, requisições de cancelamentos e suas respectivas soluções, se solicitadas, deverão ser enviadas por escrito ou por meio eletrônico. Algumas empresas prestadoras de SAC fornecem serviços específicos de controle de envio e recebimento de e-mail de seus operadores, que podem ser cobrados como serviços opcionais.

É fundamental que a contratante tenha com seu prestador de serviço um processo definido para armazenamento destes documentos enviados por escrito ou por e-mail. Isto porque, no caso de e-mail, como é uma ferramenta pessoal e o ambiente de SAC apresenta, em geral, um *turn over* alto, é possível que estes dados possam se perder ao longo dos dois anos, em que a empresa precisará arquivá-lo.

### Dicas

a) Empresas que contratam prestadores de SAC: certificar-se que existe um processo determinado, por parte do prestador do SAC, para coleta e guarda dos documentos relativos a demandas. Este processo deve ser suportado por sistema que não deve depender de e-mail (portanto não personalizado) e deverá estar à disposição para acesso pelos gestores responsáveis.

b) Empresas prestadoras de SAC: oferecer o controle de documentação de demanda por meio de sistema de gestão de documentos/contratos de tal forma que o cliente poderá acessar seu contrato e respectivos documentos/histórico quando precisar e não dependerá de coleta de e-mails para estes acessos.

Desta forma, mais do que o impacto na operação do dia a dia do prestador de SAC, as perguntas que o tomador deste serviço deve fazer são: 1. Como garante que os menus obedecerão às novas regras? 2. Como será o acesso ao documento que assegura a manutenção destas estruturas? 3. Qual a forma de controle dos documentos recebidos e enviados pelos clientes que estejam relacionados a demandas comunicadas? 4. Os documentos relacionados ao contrato do prestador de SAC são visíveis para os gestores responsáveis pela aquisição do serviço, legalidade e execução?

As empresas afetadas terão de mudar o planejamento e observar a partir de então: que as novas regras não são passageiras, a contratação de uma empresa especializada na reestruturação do *Call Center* pode ser significativa, para poder se discutir, de forma antecipada, os processos e a estrutura do call Center; Que deve haver um investimento em capacitação profissional, valorizando o seu colaborador; Que outros canais de atendimento devem ser fortalecidos.

Uma sugestão para que a empresa prestadora de SAC possa atendê-lo de forma mais adequada é requisitar que ela forneça acesso através de ferramenta de tecnologia de informação (sistema) às seguintes funcionalidades: acesso ao contrato celebrado entre as empresas, com visibilidade de suas cláusulas; acesso (obedecendo às regras de relacionamento) a todos os aditivos relacionados aos contratos ativos; visibilidade dos principais eventos contratuais envolvidos no contrato (próximo reajuste, renovação, reunião de discussão de SLAs e KPIs, medição das métricas periódicas – mensais, bimensais, com datas e responsáveis); acesso a todos os documentos (cartas, e-mails, atas de reunião)



que estão diretamente relacionados à execução do contrato; os benefícios que a empresa poderá obter com estas requisições certamente deverão ir além da simples adaptação às novas regras para o SAC.

A empresa obterá também a completa monitoração dos contratos relacionados a este serviço, visibilidade e acesso remoto, despersonalização em relação à guarda dos documentos associados e antecipação a eventos que podem incorrer em aumento de custos e passivos para a companhia.

**Date Created**

25/11/2008