



No mundo do consumo de massa, tudo é maravilha, até parar de funcionar

Na moderna sociedade de consumo de massa, em que vivemos, tudo é uma maravilha, até que pare de funcionar. Antigamente as coisas não paravam de funcionar, porque elas não existiam. Internet, TV a cabo, celular, tudo isso é invenção da modernidade. Até telefone, quem viveu antes da privatária, sabe como era: não existia. Era o contrário de hoje em dia. O normal era não funcionar, ter de pedir uma ligação interurbana e esperar horas para que ela se completasse. O serviço era horrível, poucos tinham acesso. Mas ninguém se sentia injustiçado: todos eram igualmente desatendidos.

E podemos acrescentar à lista de nossas potenciais fontes de aborrecimentos os planos de saúde, os bancos, sem falar na conta de luz, água, gás e telefone. Com a tecnologia e a massificação, estes serviços se multiplicaram e hoje em dia o acesso aos serviços públicos praticamente se tornou universal. São 100 milhões de usuários de celular, 40 milhões de usuários de internet, 30 milhões de assinantes de TV a cabo, etc.

Todos felizes e contentes. Até o dia que o sinal do celular se evapora sem dar satisfação. Ou que o cidadão precisa mudar de casa e levar a TV a cabo para o novo endereço. Ou que resolvem cobrar pela sua assinatura de internet alguma coisa que o usuário não pediu e jamais usou. Aí começa o tormento.

Porque as prestadoras de serviço de massa lidam muito bem com a massa, mas não tem a mínima prática para tratar com indivíduos, com pessoas singulares. Para se livrar deste transtorno — de atender pessoas — elas inventaram uma máquina infernal chamada *call center*.

O governo tratou até de regulamentar esse serviço, criou regras, marcou tempo para o cidadão ser atendido, etc. Mas não resolveu o essencial. Que é dar responsabilidade ao *call center*. Um *call center* funciona com postes que ouvem e falam, mas não tomam decisões. Simplesmente porque ele não tem a menor responsabilidade. Haja vista que o serviço de relacionamento das prestadoras de serviço com seus clientes, que deveria ser a razão de ser da própria empresa, é terceirizado. Ou seja, as prestadoras de serviço entendem que atender seus clientes não faz parte de sua atividade fim e terceirizaram o serviço de atendimento ao cliente.

Recentemente tive uma demonstração de que elas não fazem isso de má-fé. É por conveniência mesmo. Tive um problema com o meu plano de saúde. Liguei para o *call center* e me disseram que nada podiam fazer por mim. Pedi para falar com o gerente ou pessoa responsável e me informaram que a única pessoa que poderia me atender era o poste do serviço de atendimento ao cliente. Então resolvi entrar na Justiça, onde obtive uma liminar e voltei a falar com o *call center*. Com a mesma indiferença com que ignoraram a minha reclamação disseram que iriam cumprir a ordem judicial.

Isso tudo para dizer que para as grandes prestadoras de serviço não existem pessoas, existe a massa. Imagine se 1% dos 100 milhões de usuários de telefone forem desatendidos, submetidos à tortura que todos nós conhecemos quando alguma coisa dá errado num serviço desses? Um milhão de pessoas surtando de indignação e de infelicidade. Mas é apenas 1% do total, o que é uma ninharia e não vai prejudicar o negócio da empresa. O máximo que pode acontecer para estes infelizes usuários é tomar a



decisão de trocar de operadora e correr o risco de sofrer os mesmos dissabores só que com uma nova marca. Por que todos são iguais. O defeito não é da fábrica. É do sistema.

Date Created

02/03/2010