



Estratégias e inovação

Telesserviços em busca de melhorias

Setor, que cresce 10% ao ano, emprega 1,2 milhão de pessoas no Brasil

Em plena era da fidelização, investir em melhorar a relação entre empresas e clientes é fundamental. O setor de telesserviços, que compreende atendimento e vendas por telefone, tem se esforçado para aprimorar a qualidade dos seus serviços e reduzir a quantidade de queixas dos consumidores.

Fortemente formador de mão de obra, o setor emprega 1,2 milhão de pessoas no Brasil e tem apresentado crescimento anual de 10% nos últimos dez anos. Somente o setor de empresas de terceirização de call center fatura cerca de R\$ 10 bilhões por ano. Desse montante, cerca de 2% a 3% são investidos em treinamento em capacitação, segundo a Associação Brasileira de Telesserviços (ABT).

Uma das características do segmento é a de empregar muitos jovens em condição de primeiro emprego, o que, por um lado, representa uma gama de oportunidades de crescimento profissional - os turnos são de seis horas, o que permite que os jovens estudem no outro período -, e, por outro, gera críticas por ser formado por pessoas com pouca experiência. Mas, para o presidente do conselho deliberativo da ABT, Topazio Silveira Neto, as melhorias nesse sentido têm sido significativas não só em relação a treinamento e capacitação de pessoas, mas também quanto às questões técnicas. "O Brasil tem evoluído muito nessa questão da legislação e há um esforço muito grande das empresas para se adaptarem", garante Silveira Neto.

Desde que o Decreto 6.523, mais conhecido como Lei do SAC, começou a vigorar, em dezembro de 2008, um novo marco se estabeleceu no setor de telesserviços no Brasil. A partir dessa nova legislação, algumas regras importantes foram estabelecidas a fim de melhorar a qualidade do atendimento ao consumidor no Brasil. Ainda assim, o desafio é grande e as reclamações de que nem todas as empresas estão cumprindo as regras persistem.

Confira algumas mudanças da Lei do SAC

- As ligações para os SACs devem ser gratuitas e o atendimento das demandas não pode resultar em qualquer ônus para o consumidor.
- O atendente não pode condicionar o acesso inicial do consumidor ao prévio fornecimento de seus dados.
- O SAC deve estar no ar, disponível, ininterruptamente, durante 24 horas por dia e sete dias por semana.
- O SAC deve oferecer eficiência e cordialidade, e a transferência da ligação deve ser feita em até um minuto.
- O registro numérico, com data, hora e objeto da demanda, deve ser informado ao consumidor e, se este solicitá-lo, o documento deve ser enviado por correspondência ou por meio eletrônico.
- A empresa é obrigada a arquivar as gravações das chamadas efetuadas para o SAC pelo prazo mínimo de 90 dias, durante o qual o consumidor pode requerer acesso ao seu conteúdo. Além disso, o registro eletrônico do atendimento fica mantido à disposição do cliente e do órgão ou entidade fiscalizadora por um período mínimo de dois anos após a solução da reclamação.
- As informações solicitadas pelo consumidor devem ser prestadas imediatamente e suas reclamações, resolvidas no prazo máximo de cinco dias úteis, a contar do registro, e essa resolução da demanda precisa ser informada ao consumidor por correspondência ou por meio eletrônico, a seu critério

As regras acima são obrigatórias apenas para os setores de transporte aéreo e terrestre, telefonia, TV por assinatura, companhias de água e energia elétrica, bancos, cartões de crédito, seguros e planos de saúde e aplicam-se apenas ao atendimento telefônico que tenha como finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.

Fonte: revista Consumidor Moderno

<http://consumidormoderno.uol.com.br/cdc-codigo-de-defesa-do-consumidor/os-deveres-do-sac-e-os-direitos-do-consumidor-no-atendimento>.

citi.com.br/corporate

Commercial Bank

200 ANOS citi

As descrições contidas neste material objetivam uma explanação meramente informativa. Os termos porventura apresentados não constituem nenhuma oferta de venda nem proposta para qualquer transação. Este documento é propriedade do Citibank e não deve ser reproduzido sem a devida autorização por escrito do mesmo e não deve ser considerado como recomendação ou conselho, nem deve servir como única base para tomada de decisões acerca da contratação do produto.

CitiService: para mais informações, contate o Serviço de Atendimento Corporativo, São Paulo (11) 2109 2484. Outras localidades 0800 709 2484. Em dias úteis, das 8h às 18h.

SAC Citi - Serviço de Apoio ao Cliente: reclamações, cancelamentos e informações: 0800 979 2484 (deficientes auditivos - 0800 724 2484). Todos os dias, 24 horas.

Se não ficar satisfeito com a solução apresentada, de posse do protocolo, contate a Ouvidoria 0800 970 2484 (deficientes auditivos - 0800 722 2484). Em dias úteis, das 9h às 18h.

Fale conosco: www.citi.com.br/corporate

Clique na seção desejada e confira também:

Perspectivas

Por dentro do Citi

Negócio em destaque

Qualidade de vida todo dia

Indicadores