



Serviço Público Federal

MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO, INDÚSTRIA E COMÉRCIO EXTERIOR
INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, NORMALIZAÇÃO E QUALIDADE INDUSTRIAL
INMETRO

PROGRAMA DE ANÁLISE DE PRODUTOS

RELATÓRIO SOBRE SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR TELEFONIA FIXA E MÓVEL

***Divisão de Orientação e Incentivo à Qualidade - Diviq
Diretoria da Qualidade - Dqual
Inmetro***

ÍNDICE

❖ 1. Apresentação	pág. 03
❖ 2. Justificativa	pág. 04
❖ 3. Documentos de referência	pág. 05
❖ 4. Empresa responsável pelas avaliações	pág. 05
❖ 5. Serviços de Atendimento ao Consumidor (SAC) avaliados	pág. 05
❖ 6. Metodologia utilizada	pág. 05
❖ 7. Avaliações realizadas e resultados obtidos	pág. 06
❖ 8. Resultado geral	pág. 07
❖ 9. Discussão dos resultados	pág. 13
❖ 10. Posicionamento das Empresas	pág. 14
Telefonia Fixa	pág. 14
Telefonia Móvel	pág. 27
❖ 11. Posicionamento das Associações do setor	pág. 33
❖ 12. Posicionamento do Órgão Regulamentador	pág. 36
❖ 13. Informações ao consumidor	pág. 37
❖ 14. Contatos úteis	pág. 40
❖ 15. Conclusão	pág. 40

1. APRESENTAÇÃO

O Programa de Análise de Produtos, coordenado pela Diretoria da Qualidade do Inmetro, foi criado em 1995, sendo um desdobramento do Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade – PBQP. Um dos subprogramas do PBQP, denominado Conscientização e Motivação para a Qualidade e Produtividade, refletia a necessidade de criar uma cultura voltada para orientação e incentivo à qualidade no país, e tinha a função de promover a educação do consumidor e a conscientização dos diferentes setores da sociedade.

Nesse contexto, o Programa de Análise de Produtos tem como objetivos principais:

- a) Informar o consumidor brasileiro sobre a adequação de produtos e serviços aos critérios estabelecidos em normas e regulamentos técnicos, contribuindo para que ele faça escolhas melhor fundamentadas em suas decisões de compra ao levar em consideração outros atributos além do preço e, por consequência, torná-lo parte integrante do processo de melhoria da indústria nacional.
- b) Fornecer subsídios para o aumento da competitividade da indústria nacional.

A seleção dos produtos e serviços analisados tem origem, principalmente, nas sugestões, reclamações e denúncias de consumidores que entraram em contato com a Ouvidoria do Inmetro¹, ou através do link “Indique! Sugestão para o programa de análise de produtos²”, disponível na página do Instituto na internet.

Outras fontes são utilizadas, como demandas do setor produtivo e dos órgãos regulamentadores, além de notícias sobre acidentes de consumo encontradas em páginas da imprensa dedicadas à proteção do consumidor ou através do link “Acidentes de consumo: relate seu caso”³ disponibilizado no sítio do Inmetro.

Deve ser destacado que as análises conduzidas pelo Programa não têm caráter de fiscalização, e que esses ensaios não se destinam à aprovação de lotes de produtos ou serviços. O fato de um produto ou serviço analisado estar ou não de acordo com as especificações contidas em regulamentos e normas técnicas indica uma tendência em termos de qualidade. Sendo assim, as análises têm caráter pontual, ou seja, são uma “fotografia” da realidade, pois retratam a situação naquele período em que as mesmas são conduzidas.

Ao longo de sua atuação, o Programa de Análise de Produtos estimulou a adoção de diversas medidas de melhoria. Como exemplos, podem ser citados a criação e revisão de normas e regulamentos técnicos, programas de qualidade implementados pelo setor produtivo analisado, ações de fiscalização dos órgãos regulamentadores e a criação, por parte do Inmetro, de Programas de Avaliação da Conformidade.

¹ Ouvidoria do Inmetro: 0800-285-1818; ouvidoria@inmetro.gov.br

² Indique! Sugestão para o programa de análise de produtos: <http://www.inmetro.gov.br/consumidor/formContato.asp>

³ Acidentes de consumo: relate seu caso: http://www.inmetro.gov.br/consumidor/acidente_consumo.asp

2. JUSTIFICATIVA

Os Serviços de Atendimento ao Consumidor (SAC) são o principal canal de comunicação e relacionamento de uma empresa com seus clientes. O bom atendimento de um SAC pode, inclusive, ser determinante para a permanência de um cliente em uma empresa.

Em 2006, o Inmetro realizou, no âmbito do Programa de Análise de Produtos, avaliações dos Serviços de Atendimento ao Consumidor (SAC) nos setores de TV por assinatura, bancos, cartões de crédito, planos de saúde, alimentos, eletroeletrônicos e telefonia fixa e móvel, com base em metodologia desenvolvida pelo Instituto após meses de discussões com os respectivos setores e órgãos regulamentadores envolvidos, pautada na acessibilidade do SAC, no relacionamento durante o atendimento e na resolução da demanda. Os resultados da análise apontaram os seguintes percentuais de não conformidade dentre as empresas analisadas, por setor: 25% no setor de TV por assinatura, 29% no de alimentos, 11% no de bancos, 80% no de planos de saúde, 60% no de telefonia fixa, 50% no de telefonia móvel e 29% no de eletroeletrônicos. Nenhuma empresa analisada foi considerada não conforme no setor de cartões de crédito.

Cabe destacar que a metodologia da análise de 2006 foi proposta levando-se em consideração que no Brasil não existiam normas, regulamentos ou outros documentos de referência que propusessem alguma padronização ou estabelecessem critérios mínimos para avaliação do atendimento ao consumidor.

Em seguimento à análise, duas Audiências Públicas foram promovidas. Uma, em março de 2007, pela Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara dos Deputados e da qual participaram o Inmetro, o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC) e o Ministério Público da Defesa do Consumidor (MPCON), que discutiu ações com vistas à melhoria do SAC das empresas. A outra audiência, promovida em fevereiro de 2008 pelo DPDC, propôs ações em prol da melhoria da qualidade dos SAC nas áreas de telefonia fixa, móvel, TV por assinatura, bancos comerciais, cartões de crédito e aviação civil.

Também foram iniciadas, no âmbito da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), discussões para elaboração de uma norma técnica brasileira que estabelecesse requisitos para as empresas aplicarem em seus SAC.

O avanço mais significativo ocorreu, contudo, em 1º de dezembro de 2008, com a entrada em vigor do Decreto 6.523 que estabeleceu regras para 11 setores regulados pelo Governo, sobretudo no que tange à acessibilidade do serviço, à qualidade do atendimento, ao acompanhamento de demandas e ao procedimento de resolução de demandas.

Apesar dos aperfeiçoamentos implementados e dos avanços conquistados ainda há melhorias a serem estudadas. O Procon de SP, por exemplo, registrou, desde dezembro de 2008, quando foi publicado o Decreto 6.523, até julho de 2009, mais de 5.400 denúncias, sendo o setor de telefonia a maior fonte de reclamações. Algumas empresas inclusive, foram multadas por danos morais coletivos a consumidores. Uma pesquisa realizada pelo Portal do Consumidor (<http://www.portaldoconsumidor.gov.br>), em março de 2009, com 1.934 respondentes, identificou que 4,5% dos que participaram da pesquisa consideraram que o atendimento dos SAC melhorou após o Decreto, 18,8% acharam que melhorou um pouco, 61,9% disseram que não melhorou e 14,8% opinaram que o atendimento piorou.

Diante deste contexto e no intuito de avaliar as mudanças decorrentes das novas regras e do novo cenário, estimulado em parte pelos resultados da análise de 2006 e pela nova legislação, o Inmetro realizou nova análise dos SAC em diversos setores, baseando sua metodologia no Decreto 6.523 e contemplando os itens de Acessibilidade do Serviço, Qualidade do Atendimento, Acompanhamento das Demandas, Procedimento para Resolução das Demandas e Pedido de Cancelamento do Serviço.

A exemplo do que ocorreu em 2006, o desenvolvimento da metodologia desta análise contou com a colaboração das respectivas entidades representativas e dos órgãos regulamentadores dos setores analisados. No caso do setor de Telefonia Móvel, participaram a Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel e a Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente – Abrarec.

Este relatório apresenta as principais etapas da análise, a descrição das avaliações e as conclusões do Inmetro a respeito dos resultados encontrados na análise de Serviços de Atendimento ao Consumidor no segmento de Telefonia Fixa e Móvel.

3. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- Decreto 6.523, de 31 de julho de 2008, que regulamenta a Lei 8.078/90, e fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC.
- Portaria 2.014, de 13 de outubro de 2008, que estabelece o tempo máximo para o contato direto com o atendente e o horário de funcionamento no Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC
- Portaria 49, de 12 de março de 2009, que harmoniza os procedimentos administrativos para o cumprimento das normas do Decreto 6.523 e dá outras providências.

4. EMPRESA RESPONSÁVEL PELAS AVALIAÇÕES

As avaliações dos Serviços de Atendimento ao Consumidor foram realizados pela empresa de consultoria **GfK Custom Research Brasil**, que possui reconhecida experiência e competência na sua área de atuação, o que inclui auxílio no desenvolvimento de produtos, estudos sobre comunicação e marcas de empresas, avaliação da satisfação de clientes, dentre outras expertises. A empresa, com mais de 22 anos de atuação no Brasil, pertence ao grupo alemão GfK.

5. SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR (SAC) AVALIADOS

O setor de telefonia fixa, de acordo com dados da Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel, conta com mais de 44 milhões de telefones instalados. Segundo dados da Agência, o mercado, no que tange a acessos em serviços, se dividia, em dezembro de 2009, entre a E, com 32,78% de participação, a F, 27,11%, a J, hoje incorporada à E, com 16,65%, a B, com 14,63% e a C, com 2,79%. Os restantes 6,05% de participação referem-se a outras empresas, dentre as quais as outras três igualmente consideradas nesta análise: G, D e A.

Já o setor de telefonia móvel contava, em julho deste ano, com mais de 187 milhões de clientes de telefonia celular, a grande maioria – 154 milhões – no sistema pré-pago, os restantes 33 milhões, no sistema pós-pago. Segundo dados da Anatel, as empresas com maior número de usuários são: I, com 30,25% de participação no mercado, H, com 25,42%, G, com 24,05%, E, com 19,93% e A, com 0,30% de participação. Outras operadoras têm menos de 0,05% de participação no mercado.

6. METODOLOGIA UTILIZADA

O trabalho foi conduzido utilizando as avaliações realizadas por clientes misteriosos, ou seja, pessoas comuns selecionadas para atuar como se fossem clientes das empresas analisadas e que possuem perfil sócio-econômico e comportamental similar ao dos clientes habituais do serviço prestado. Esses clientes foram previamente treinados pela GfK Brasil e simularam situações de contatos telefônicos dos consumidores com as empresas. Foi utilizada a técnica de “mystery call” (chamada misteriosa), que permite avaliar o contato telefônico entre funcionários e clientes, em

relação a padrões de atendimento, número de toques, tempo de serviço, resolução de problemas, entre outras características.

A metodologia previu que as ligações seriam realizadas para cada empresa, em horários diversos, por cinco clientes diferentes. A quantidade selecionada de clientes se pautou nos objetivos do Programa de Análise de Produtos, a saber, simular um comportamento do consumidor e não elaborar estatísticas acerca do serviço.

Cada um dos cinco clientes pode fazer até três tentativas de ligação, caso não conseguisse completar o primeiro contato. Quando o cliente conseguisse contato com a empresa, realizaria uma simulação de atendimento, fazendo uma pergunta de primeiro nível (ou seja, uma pergunta de nível básico, que pudesse ser respondida por qualquer atendente), referente ao serviço prestado pela empresa. Todas as ligações foram gravadas do início ao fim do atendimento.

Os Serviços de Atendimento ao Consumidor que atenderam integralmente aos critérios verificados em cada um dos contatos válidos, ou seja, concluídos pelo consumidor, foram considerados conformes.

7. AVALIAÇÕES REALIZADAS

Os SAC das empresas de telefonia fixa e móvel foram avaliados quanto à conformidade de seus serviços em relação ao disposto no Decreto 6.523.

Cinco perguntas foram elaboradas para que os clientes avaliassem os serviços.

No setor de telefonia fixa, as perguntas foram:

1. Gostaria de solicitar a segunda via da conta. Como devo proceder?
2. É possível solicitar o bloqueio de ligações para DDI?
3. Gostaria de solicitar a portabilidade para outra operadora, como devo proceder?
4. Gostaria de solicitar o detalhamento da minha fatura, como devo proceder?
5. Vou viajar durante uma semana, e gostaria de suspender minha assinatura durante esse período. É possível?

Já no setor de telefonia móvel, os clientes fizeram as seguintes perguntas:

1. Gostaria de solicitar a segunda via da conta. Como devo proceder?
2. É possível solicitar o bloqueio de ligações a cobrar?
3. Gostaria de solicitar a portabilidade para outra operadora, como devo proceder?
4. Meu telefone não está ligando, onde posso consertá-lo?
5. Vou viajar para o exterior, é possível solicitar roaming? Há algum custo adicional?

Os quesitos utilizados são descritos a seguir.

Critério 1: Acessibilidade do serviço

Considerou:

- a gratuidade do acesso;
- a disponibilidade das opções de reclamação, de cancelamento e de contato com atendente no primeiro menu de opções;
- a disponibilidade da opção de atendimento pessoal em todos os menus;
- a finalização da ligação somente após a conclusão do serviço;
- o acesso inicial ao atendente não ser condicionado ao fornecimento de dados pessoais;
- a disponibilidade do serviço de atendimento 24 horas por dia nos sete dias por semana;
- o acesso preferencial para portadores de deficiência auditiva ou de fala; e
- a disponibilidade do número do SAC nos documentos entregues ao consumidor na contratação do serviço, bem como na página da empresa na internet.

Critério 2: Qualidade do atendimento

Considerou:

- a transferência ao setor competente em até 60 segundos;
- o atendimento pelo segundo setor sem necessidade de repetir informações; e
- a não veiculação de mensagens publicitárias durante o tempo de espera, exceto quando consentido pelo consumidor.

Critério 3: Acompanhamento de demandas

Considerou:

- fornecimento do número de registro do atendimento para acompanhamento da demanda por parte do cliente.

Critério 4: Procedimento para resolução de demandas

Considerou:

- a prestação imediata de informações; e
- a clareza e a objetividade das respostas com abordagem de todos os pontos da demanda.

8. RESULTADOS APRESENTADOS

A tabela, a seguir, apresenta os resultados obtidos pelos SAC das empresas avaliadas em todos os itens dos quatro critérios. Para cada item são apresentadas as cinco ligações realizadas. Uma avaliação “NC” revela aquelas ligações consideradas não conformes.

Tabela 1a - Resultado Geral da Avaliação no Setor de Telefonia Fixa																																			
Empresa	A					B					C					D					E					F					G				
	Ligações					Ligações					Ligações					Ligações					Ligações					Ligações									
Acessibilidade do serviço																																			
Acesso gratuito	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Disponibilidade no primeiro menu de opções de contato com atendente, reclamação e cancelamento	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC
Opção de contatar atendimento pessoal em todos os menus	✓	✓	✓	✓	✓	NC	NC	NC	NC	NC	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Finalização da ligação apenas após a conclusão do serviço	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Acesso inicial ao atendente não condicionado ao fornecimento de dados pessoais	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	NC	NC	NC	NC	NC	✓	✓	✓	✓	✓
SAC disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Acesso preferencial para portadores de deficiência auditiva ou de fala	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Número do SAC disponível na página eletrônica da empresa na internet	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Resultado Parcial	Conforme					Não Conforme					Conforme					Conforme					Não Conforme					Não Conforme					Conforme				
Qualidade do Atendimento																																			
Transferência ao setor competente em até 60 segundos	✓	✓	✓	NC	NC	✓	✓	✓	✓	✓	NC	NC	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	NC	✓	NC	✓	✓	✓	✓	✓
Atendimento pelo segundo setor sem necessidade de repetir informações	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	NC	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Não veiculação de mensagens publicitárias durante o tempo de espera, exceto quando consentido pelo consumidor	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Resultado Parcial	Não Conforme					Conforme					Não Conforme					Conforme					Não Conforme					Conforme					Não Conforme				
Acompanhamento de Demandas																																			
Informação de registro numérico para acompanhamento de demandas por parte do consumidor	✓	✓	✓	✓	NC	✓	✓	✓	✓	✓	NC	NC	NC	NC	NC	✓	✓	✓	NC	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Resultado Parcial	Não Conforme					Conforme					Não Conforme					Não Conforme					Conforme					Conforme					Conforme				
Procedimento para Resolução de Demandas																																			
Prestação imediata de informações	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	NC	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	NC	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Respostas claras e objetivas, abordando todos os pontos da demanda	NC	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	NC	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Resultado Parcial	Não Conforme					Conforme					Não Conforme					Conforme					Não Conforme					Conforme					Não Conforme				
Resultados Conformes	66					65					61					69					56					65					67				
Resultados Não Conformes	4					5					9					1					14					5					3				

Tabela 1b - Resultado Geral da Avaliação no Setor de Telefonia Móvel																														
Empresa	A					B					C					D					E									
	Ligações					Ligações					Ligações					Ligações					Ligações									
Acessibilidade do serviço																														
Acesso gratuito	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Disponibilidade no primeiro menu de opções de contato com atendente, reclamação e cancelamento	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Opção de contatar atendimento pessoal em todos os menus	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Finalização da ligação apenas após a conclusão do serviço	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	NC	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Acesso inicial ao atendente não condicionado ao fornecimento de dados pessoais	NC	NC	NC	NC	NC	✓	✓	✓	✓	✓	NC	NC	NC	NC	NC	✓	✓	✓	✓	✓	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC
SAC disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Acesso preferencial para portadores de deficiência auditiva ou de fala	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Número do SAC disponível na página eletrônica da empresa na internet	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Resultado Parcial	Não Conforme					Conforme					Não Conforme					Conforme					Não Conforme									
Qualidade do Atendimento																														
Transferência ao setor competente em até 60 segundos	✓	NC	✓	✓	✓	✓	✓	NC	NC	✓	✓	✓	✓	NC	✓	✓	✓	✓	✓	✓	NC	✓	NC	NC	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Atendimento pelo segundo setor sem necessidade de repetir informações	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	NC	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Não veiculação de mensagens publicitárias durante o tempo de espera, exceto quando consentido pelo consumidor	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	NC	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Resultado Parcial	Não Conforme					Não Conforme					Não Conforme					Conforme					Não Conforme									
Acompanhamento de Demandas																														
Informação de registro numérico para acompanhamento de demandas por parte do consumidor	✓	NC	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	NC	NC	NC	NC	NC	NC	✓	NC	NC	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Resultado Parcial	Não Conforme					Conforme					Não Conforme					Não Conforme					Conforme									
Procedimento para Resolução de Demandas																														
Prestação imediata de informações	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	NC	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Respostas claras e objetivas, abordando todos os pontos da demanda	✓	✓	✓	NC	✓	✓	✓	✓	✓	NC	✓	NC	✓	NC	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	NC	✓
Resultado Parcial	Não Conforme					Não Conforme					Não Conforme					Conforme					Não Conforme									
Resultados Conformes	62					67					53					67					61									
Resultados Não Conformes	8					3					17					3					9									

No caso da telefonia fixa, a Tabela 1a revela que, das sete empresas analisadas, o SAC da empresa E apresentou o maior número de não conformidades ao Decreto, 14 no total, seguido do SAC da empresa C, com nove, das empresas B e F, com cinco cada, A, com quatro não conformidades, G , três, e, finalmente, D, com uma não conformidade.

Já na telefonia móvel, a Tabela 1b mostra que, das cinco empresas analisadas, novamente, o SAC da E apresentou o maior número de não conformidades, 17, contra nove do SAC da I, oito do da H e três dos SAC da A e da G .

Avaliando por critério, os resultados revelam que no primeiro, “*Acessibilidade do serviço*”, a maioria das empresas analisadas no segmento de telefonia fixa teve seu SAC considerado conforme. As exceções foram os SAC da:

- B, com cinco não conformidades na “*Opção de contatar atendimento pessoal em todos os menus*”;

- F, com cinco não conformidades na “*Disponibilidade no primeiro menu de opções de contato com atendente, reclamação e cancelamento*”; e

- E, com cinco não conformidades no item “*Disponibilidade no primeiro menu de opções de contato com atendente, reclamação e cancelamento*” e outras cinco no item “*Acesso inicial ao atendente não condicionado ao fornecimento de dados pessoais*”.

Um resumo dos resultados deste critério é mostrado na tabela abaixo:

Tabela 2a- Acessibilidade do serviço em Telefonia fixa (resumo)		
Empresas	Conformidades	Não Conformidades
H	40	0
A	35	5
C	40	0
D	40	0
E	30	10
F	35	5
G	40	0

Já no segmento de telefonia móvel, das cinco empresas analisadas, duas, a A e a G , tiveram seus SAC considerados conformes neste critério. H, I e E tiveram seus SAC considerados não conformes nas cinco ligações realizadas para o item “*Acesso inicial ao atendente não condicionado ao fornecimento de dados pessoais*”. O SAC da E ainda obteve uma ligação não conforme no item “*Finalização da ligação apenas após a conclusão do serviço*”. A tabela 2b revela os resultados para este critério:

Tabela 2b- Acessibilidade do serviço em Telefonia móvel (resumo)		
Empresas	Conformidades	Não Conformidades
H	35	5
A	40	0
E	34	6
G	40	0
I	35	5

Já no critério “*Qualidade do atendimento*”, os SAC da B, D e F apresentaram 100% de conformidades. No item “*Transferência ao setor competente em até 60 segundos*”, a empresa G teve seu SAC não conforme em uma ligação e o das empresas A e C, em duas. O SAC da E também apontou duas não conformidades neste item e uma no item “*Atendimento pelo segundo setor sem necessidade de repetir informações*”, perfazendo três não conformidades neste critério, como revela a tabela abaixo:

Tabela 3a- Qualidade do atendimento em Telefonia fixa (resumo)		
Empresas	Conformidades	Não Conformidades
A	13	2
B	15	0
C	13	2
D	15	0
E	12	3
F	15	0
G	14	1

No segmento de telefonia móvel, das cinco empresas analisadas, apenas a G teve seu SAC considerado conforme para este critério. O SAC das empresas H, A e I tiveram não conformidades no item “*Transferência ao setor competente em até 60 segundos*”:

- uma ligação no SAC da H;
- duas ligações no SAC da A; e
- três ligações no SAC da I.

Já o SAC da empresa E teve uma não conformidade em cada um dos três itens deste critério, a saber:

- “*Transferência ao setor competente em até 60 segundos*”;
- “*Atendimento pelo segundo setor sem necessidade de repetir informações*”; e
- “*Não veiculação de mensagens publicitárias durante o tempo de espera, exceto quando consentido pelo consumidor*”.

A tabela 3b, abaixo, resume estes resultados:

Tabela 3b- Qualidade do atendimento em Telefonia móvel (resumo)		
Empresas	Conformidades	Não Conformidades
H	14	1
A	13	2
E	12	3
G	15	0
I	12	3

No critério “*Acompanhamento de demandas*”, quatro empresas – B, E, F e G – tiveram seus SAC com 100% de conformidades. No item “*Informação de registro numérico para acompanhamento de*

demandas por parte do consumidor” os SAC da A e da D apresentaram uma ligação não conforme e o da C as cinco ligações, como mostra a tabela a seguir:

Tabela 4a- Acompanhamento de demandas em Telefonia fixa (resumo)		
Empresas	Conformidades	Não Conformidades
A	4	1
B	5	0
C	0	5
D	4	1
E	5	0
F	5	0
G	5	0

No segmento de telefonia móvel, os SAC das empresas A e I não tiveram nenhuma não conformidade. No item *“Informação de registro numérico para acompanhamento de demandas por parte do consumidor”*, o SAC da H apontou uma não conformidade, o da G , três, e o da E nas cinco ligações realizadas para este item, conforme mostra a tabela abaixo:

Tabela 4b- Acompanhamento de demandas em Telefonia móvel (resumo)		
Empresas	Conformidades	Não Conformidades
H	4	1
A	5	0
E	0	5
G	2	3
I	5	0

Finalmente, no critério *“Procedimento para resolução de demandas”* no segmento de Telefonia fixa, os SAC considerados conformes foram os da B, D e da F. O da empresa E apresentou uma ligação não conforme no item *“Prestação imediata de informações”* e o da A, no item *“Respostas claras e objetivas, abordando todos os pontos da demanda”*. As empresas C e G tiveram seus SAC não conformes em duas ligações, uma para cada um destes dois itens supracitados. A tabela 5a mostra os resultados:

Tabela 5a- Procedimento para resolução de demandas em Telefonia fixa (resumo)		
Empresas	Conformidades	Não Conformidades
A	9	1
B	10	0
C	8	2
D	10	0
E	9	1
F	10	0
G	8	2

No segmento de telefonia móvel, das cinco empresas analisadas, apenas a G teve seu SAC considerado conforme para este critério. Os SAC das empresas H, A e I tiveram, cada, uma ligação não conforme no item “*Respostas claras e objetivas abordando todos os pontos da demanda*” enquanto o da E obteve duas ligações não conformes neste item e uma no item “*Prestação imediata de informações*”.

Tabela 5b- Procedimento para resolução de demandas em Telefonia móvel (resumo)		
Empresas	Conformidades	Não Conformidades
H	9	1
A	9	1
E	7	3
G	10	0
I	9	1

9. AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS

A análise dos Serviços de Atendimento ao Consumidor das empresas de Telefonia fixa e móvel revelou que nenhuma atendeu integralmente aos itens do Decreto 6.523. De todas as empresas analisadas, aquela com o SAC com maior número de não conformidades tanto no setor de telefonia fixa, quanto no de móvel foi a E, com, respectivamente, 14 não conformidades no primeiro setor e 17, no segundo. Em seguida, vieram os SAC da C, com nove não conformidades no setor de telefonia fixa, da I, também com nove, e da H, com oito, no setor de telefonia móvel. Com cinco ou menos não conformidades ficaram, no segmento de telefonia fixa, os SAC da F e da B, com cinco, da A, com quatro, da G, com três, e da D, com uma. Já no setor de móvel, os SAC da A e da G apresentaram, cada, três não conformidades.

Há que se destacar que boa parte das não conformidades se revelou sistêmica, ou seja, demonstraram uma falha no processo de atendimento ao consumidor, classificando como “não conformes” todas as ligações referentes a determinado item de algumas empresas. Foi o que ocorreu no caso do “*Acesso inicial ao atendente não condicionado ao fornecimento de dados pessoais*” em que os SAC de três empresas de telefonia móvel - H, E e I – e de uma empresa de telefonia fixa, a E, foram considerados não conformes. Outras não conformidades desta natureza ocorreram no item “*Informação de registro numérico para acompanhamento de demandas por parte do consumidor*” no SAC da empresa E, no setor de telefonia móvel, e no da C, de telefonia fixa, no item “*Disponibilidade no primeiro menu de opções de contato com atendente, reclamação e cancelamento*” no SAC das empresas E e F, no setor de telefonia fixa, e no item “*Opção de contatar atendimento pessoal em todos os menus*” no SAC da B, no setor de telefonia fixa.

As outras não conformidades, apesar de em número significativo, apresentaram caráter mais pontual e, na maioria das vezes, associadas a uma ligação em particular. Foi o que ocorreu, por exemplo, no setor de telefonia fixa, com o SAC da empresa G, cujas três não conformidades foram atribuídas a uma única ligação ou, no segmento de telefonia móvel, com o SAC da empresa E, que obteve oito das 17 não conformidades relacionadas a uma única ligação. A maioria destas não conformidades consideradas pontuais ocorreu, salvo uma exceção, nos critérios relacionados à qualidade do atendimento, ao acompanhamento de demandas e aos procedimentos para resolução de demandas, ou seja, naqueles itens que exigem uma interface direta entre o atendente do SAC e o consumidor ou que ensejam uma interpretação subjetiva decorrente das expectativas de cada um.

Finalmente, em comparação com a análise de TV por assinatura os resultados apontaram por um maior número de não conformidades nos setores de telefonia. De fato, enquanto no segmento de TV por assinatura ocorreram sete não conformidades em três empresas analisadas, o que resultaria numa média de 2,3 não conformidades por empresa, no setor de telefonia fixa foram 42 não conformidades para sete empresas, ou seja, uma média de seis não conformidades por empresa, e no segmento de telefonia móvel, 40 não conformidades para cinco empresas, média de oito por empresa. Há que se reconhecer, contudo, que o segmento de telefonia móvel é aquele com maior número de clientes, seguido do setor de telefonia fixa e do de TV por assinatura, o que, mesmo não sendo uma justificativa para o maior número de não conformidades, explica sua maior ocorrência neste setor.

Assim, uma avaliação dos resultados desta análise à luz do Decreto revela que não basta ter um SAC acessível, é preciso que o atendimento esteja de acordo com as regras prescritas no Decreto e com os direitos dos consumidores. Não obstante, é de grande valia a clareza e bom entendimento destas regras por parte das empresas e de seus clientes, importantes coadjuvantes no processo de verificação do bom atendimento de um SAC.

10. POSICIONAMENTO DAS EMPRESAS

Telefonia Fixa

➤ A

Referente à pesquisa realizada pela GFK a pedido do Inmetro, resultante no relatório A sobre análise dos serviços de atendimento ao consumidor usuário de telefonia fixa.

Em resposta à análise feita pelo Inmetro – Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial, a A informa que recebeu a avaliação e aproveita a oportunidade para prestar os seguintes esclarecimentos:

1. *Sobre a acessibilidade do serviço (Capítulo II do Decreto 6.523) / Acesso preferencial para portadores de deficiência auditiva ou de fala.*

A A possui um canal específico para atender os clientes portadores de deficiências auditivas e de fala por meio do número 142, divulgado amplamente em todos os meios de comunicação. A companhia esclarece ainda que o atendimento especial para esse público foi criado antes mesmo da Lei do SAC entrar em vigor, em dezembro de 2008. A empresa aproveita para mencionar que o índice de uso indevido (trotes) deste canal atinge 99%.

2. *Qualidade do atendimento (Capítulo III do Decreto 6.523) / Transferência ao setor competente em até 60 segundos.*

A A reconhece que houve o registro de transferência superiores a 60 segundos, mas esclarece que sua prioridade é prestar o atendimento correto e satisfatório para todos os seus clientes. Como tem o atendimento ao cliente como diferencial, criou indicadores internos, ações preventivas e reuniões diárias nos núcleos de atendimento ao cliente para descobrir as causas raízes de reclamações, buscando constantemente o alcance do grau máximo de satisfação dos seus usuários em todas as frentes de contato com o cliente, principalmente o call center.

3. *Acompanhamento de demandas (Capítulo IV do Decreto 6.523) / Informação de registro numérico para acompanhamento de demandas por parte do consumidor.*

Processo de transmissão do protocolo de atendimento apresentou uma falha, quando o atendente não forneceu o número no início da ligação. Como prática, a companhia oferece o número de protocolo URA de atendimento logo após selecionar a linha de negócio desejada (telefone fixo, telefone celular, internet e tv a cabo).

4. *Procedimento para resolução de demandas (Capítulo V do Decreto 6.523) / Respostas claras e objetivas, abordando todos os pontos da demanda.*

O nosso cliente é nossa prioridade. Por isso, a A esclarece que não pode restringir o uso de CSP (Código de Seleção de Prestadora) de outras operadoras, já que o cliente que tem direito de escolha.

A A disponibiliza o bloqueio total para originar chamadas internacionais, sendo disponibilizada somente o bloqueio total do Código de Seleção de Prestadora (CSP), 12. . Este é um direito da operadora, já que não vê vantagem na adesão deste serviço em seu portfólio.

Com relação ao levantamento completo do Inmetro, gostaríamos de reforçar que a A é uma das operadoras brasileiras com maior índice de satisfação, 77%. No ano passado, a empresa foi presença constante no primeiro lugar do ranking IDA (Índice de Desempenho de Atendimento), indicador da Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações) para medição da qualidade do atendimento ao usuário.

Nosso atendimento ao cliente sempre foi um diferencial. Esta é a nossa principal vantagem competitiva e um objetivo de toda a organização – fazer da missão da empresa “Gente servindo gente” uma prática diária.

Inmetro: Em referência ao seu posicionamento, prestamos os seguintes esclarecimentos:

(i) O item “Acesso preferencial para portadores de deficiência auditiva ou de fala” do critério “Acessibilidade do serviço” foi considerado conforme.

Ressalta-se a intenção da empresa, em proceder com as adequações informadas no posicionamento, o que contribui com um dos objetivos do Programa de Análise de Produtos: fornecer subsídios para que a indústria nacional melhore continuamente a qualidade de seus produtos e serviços.

➤ B

Nossa posição com relação aos 4 itens marcados na análise do SAC como itens não conformes, é de que o atendimento da B está conforme em todos eles, de acordo com as justificativas abaixo.

- *Opção de contatar atendimento pessoal em todos os menus*

Comentário: Desde a implantação do Decreto SAC que a B garante o atendimento pessoal em todos os menus da URA do 10321. Podemos observar que nos 5 clientes misteriosos, em todos os casos o cliente conseguiu ter o atendimento pessoal, em destaque o comentário do cliente 2112 que ressalta - fácil obter o atendimento humano. Para evidenciar esta prática de nossa URA estamos anexando a árvore do Atendimento 10321 – Conforme.

Anexo 1 – Atendimento humano

- *SAC disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana*

Comentário: Desde a implantação do Decreto SAC que a B garante o atendimento 24 x 7 do 10321. Podemos observar que nos 5 clientes misteriosos, em todos os casos conseguiram ser atendidos. Em destaque a ligação 2182 que declara expressamente - Por se tratar de um atendimento receptivo feito a este horário (começo da madrugada) me surpreendi com a prontidão e cordialidade do atendente e interesse para responder minha pergunta.

Para evidenciar está prática do atendimento 24 x 7 temos marcação de protocolos únicos de atendimento todos os dias em todos os horários. Temos relatórios diários de tráfego de atendimento de meia em meia hora, que comprovam nosso atendimento 24 horas 7 dias na semana, conforme exemplo do anexo 2.

- *Prestação imediata de informações (referência à ligação 2112)*

Comentário: Avaliação de não conformidade não é coerente com a avaliação do cliente misterioso. Na ligação referenciada o cliente misterioso declara que a resposta sobre o seu questionamento satisfaz sua necessidade, além de declarar que: – o atendimento foi rápido, não fiquei na espera.

Observamos que neste caso o cliente misterioso ligou para o número 10321 (Atendimento Livre) e ele queria informações sobre o Dfone, o qual foi prontamente informado ser atendido pelo 10621.

- *Respostas claras e objetivas, abordando todos os pontos da demanda.*

Comentário: O cliente misterioso na ligação 2147 muda o cenário de sua demanda com o atendente e mesmo assim obtém suas respostas. O cliente misterioso primeiramente solicita ao atendente portar para outra empresa, e recebe as informações corretas do atendente. Durante a mesma chamada, o cliente declara que na verdade quer portar da B para o Livre da B, o qual recebe adequadamente as informações da demanda.

Inmetro: Em referência ao seu posicionamento, prestamos os seguintes esclarecimentos:

- (i) Em relação ao item “Opção de contatar atendimento pessoal em todos os menus” do critério “Acessibilidade do serviço” não foi possível constatar tal opção no segundo menu, de atendimento ao Livre;
- (ii) O item “SAC disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana” do critério “Acessibilidade do serviço” foi considerado conforme;
- (iii) O item “Prestação imediata de informações” do critério “Procedimento para resolução de demandas” foi considerado conforme;
- (iv) O item “Respostas claras e objetivas, abordando todos os pontos da demanda” do critério “Procedimento para resolução de demandas” foi considerado conforme.

Em relação à observação:

“... não foi possível constatar no segundo menu, o atendimento pessoal...”, temos a esclarecer:

Entendemos que a opção 4 do submenu em referência, cuja opção remete a falar sobre entrega já contemplava, como contempla, esta opção, como também demonstrado no mapa da URA originalmente enviado em 10 de agosto do corrente.

Vale detalhar que o cliente livre, ao digitar a opção 4 sempre direciona ao atendimento pessoal, razão pela qual afirmamos estar, este conteúdo, aderente às normas objeto da medição e também às necessidades de nossos clientes.

Inobstante, em razão das observações realizadas por este Instituto, entendemos haver uma oportunidade para aprimorar a fraseologia da URA, relativamente a esta opção, colocando de forma mais explícita a existência deste direcionamento, que, reafirmamos, sempre existiu.

Desta forma, mantivemos inalterada a estrutura da opção 2 da URA, e do submenu 4, alterando todavia, a citada fraseologia para que passe a constar: - falar com atendente sobre entrega de aparelho ou outros assuntos.

Assim, entendemos ter dado mais um passo na melhoria contínua em nosso relacionamento com clientes e consumidores, mantendo sempre constante o foco na excelência em atendimento em todos os nossos canais, inclusive na URA.

Isto posto, acreditamos ter prestado todos os esclarecimentos necessários ao entendimento do cenário em foco, e submetemos os mesmos à V. apreciação.

Inmetro: Em referência ao seu posicionamento, prestamos os seguintes esclarecimentos:

- 1. O Inmetro reconhece a intenção da empresa em aprimorar o seu Serviço de Atendimento ao Consumidor, procedendo com as adequações informadas no posicionamento, o que contribui com um dos objetivos do Programa de Análise de Produtos: fornecer subsídios para que a indústria nacional melhore continuamente a qualidade de seus produtos e serviços;
- 2. O posicionamento da empresa, bem como a melhoria por ela implementada, serão enfatizados no relatório da análise.



Global Village Telecom Ltda. – C, pessoa jurídica de direito privado, inscrito no CNPJ sob o nº 03.420.926/0001-24, estabelecida em Curitiba, Estado do Paraná (Rua Lourenço Pinto, 299), em resposta a Análise em Serviços de Atendimento ao Consumidor, pondera o que segue.

I - Posicionamento

1. A C divide sua central de relacionamento com o cliente em residencial e empresarial com o objetivo de tornar mais ágil o atendimento porque as demandas são diferentes. Durante a pesquisa, para a simulação do atendimento residencial, o instituto usou uma linha corporativa C e por isso todas as chamadas foram recebidas pela central de atendimento empresarial, o que gerou distorções que não refletem a rotina do SAC C, como a necessidade de transferências entre as áreas de atendimento.

II – Síntese

1. *Com o objetivo de se verificar o cumprimento do disposto no Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, que regulamenta a Lei 8.078/90, a GFK Custom Research Brasil, entre os dias 12 de janeiro e 13 de março de 2010, realizou ligações ao Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) disponibilizado pela C (telefone 103 25) por clientes misteriosos previamente treinados pela GFK, simulando um atendimento em horários diversos, com cada cliente fazendo até três tentativas de ligação (...) e nelas fazendo uma pergunta de nível básico, passível de ser respondida por qualquer atendente.*

2. *A avaliação levou em conta (a) a acessibilidade do serviço; (b) a qualidade do atendimento; (c) o acompanhamento de demandas; e (d) o procedimento para resolução de demandas.*

3. *Feita a verificação, o Inmetro encaminhou a C a Análise em Serviços de Atendimento ao Consumidor, apresentando o resultado final de não conformidade.*

III – Considerações Preliminares

1. *O volume de chamadas atendidas pela C entre os meses de janeiro e março foi de 3.147.416.*

2. *Ao levar em conta esse grande número de ligações, a C entende que, para um atendimento eficaz, é necessária a divisão dos atendentes em dois segmentos, corporativo e residencial, devido às peculiaridades dos serviços prestados e as necessidades de cada um.*

3. *Para realizar a pesquisa a GFK utilizou linhas telefônicas de um cliente corporativo da C, e, nos dias 12 de janeiro e 13 de março de 2010, realizou cinco ligações ao SAC da C.*

4. *O fato da GFK de ter realizado as cinco ligações de terminais telefônicos pertencentes a um cliente da C, fez com que fossem atendidas pelas células de atendimento corporativo. Este fato acabou gerando situações nada usuais de atendimento para um cliente corporativo, como, por exemplo, a solicitação de suspensão temporária do serviço (fato comum para operadores do atendimento residencial).*

IV – Acessibilidade do Serviço (Capítulo II do Decreto 6.523)

1. *Embora a GFK tenha classificado como não conforme a Opção de contatar atendimento pessoal em todos os menus a C reforça que sempre que o cliente retorna ao menu principal há a opção de atendimento pessoal.*

2. *Além disso, ao contrário do descrito na Análise, a C disponibiliza o atendimento a clientes 24 horas por dia, 7 dias por semana. E para alguns clientes corporativas (como o cliente titular da linha utilizada para fazer a pesquisa) além do atendimento pelo SAC, também disponibiliza o atendimento personalizado através com gerentes de contas.*

V – Qualidade no Atendimento (Capítulo III do Decreto 6.523)

1. *A GFK classificou os quesitos Atendimento pelo segundo setor sem a necessidade de repetir informações e Transferência ao setor competente em até 60 segundos como não conforme em razão das ligações 2043, 2078 e 2183.*

2. *Ocorre que, em relação ao primeiro quesito, como as ligações foram realizadas de linhas telefônicas de um cliente corporativo da C, as chamadas foram direcionadas, automaticamente e como foram de dar maior eficácia ao atendimento, às células de atendimento corporativo.*

3. *No entanto, considerando que as solicitações realizadas pela GFK referiam-se a linhas residenciais, sua chamada foi redirecionada para a célula residencial. A repetição das informações ao segundo setor não teria ocorrido se as ligações tivessem partido de uma linha residencial.*

4. *Com relação a classificação de não conformidade no quesito Transferência ao setor competente em até 60 segundos, decorrente das chamadas 2043 e 2078, vale lembrar, novamente, que a chamada 2043 partiu de uma linha telefônica de um cliente corporativo da C ((11) 3525-3214), no sábado, 13/03/2010, iniciada às 22h;28m;39s e a chamada 2078 também partiu de uma linha telefônica de um cliente corporativo da C ((11) 3525-3214), no sábado, 13/03/2010, iniciada às 23h;12m;33s. Como as duas ligações partiram de um terminal corporativo e como aos sábados, nesse horário, a média de chamadas da célula corporativa é baixíssima, a C dispõe dos atendentes necessários ao atendimento da média de ligações para o horário.*

5. Então, se as ligações realmente tivessem partido dos terminais telefônicos correspondentes às solicitações (linhas residenciais), não seria necessária a repetição de informações, tampouco a espera pela transferência da chamada ao setor competente.

VI – Acompanhamento de Demandas (Capítulo IV do Decreto 6.523)

1. A GFK classificou como não conforme o quesito Informação de registro numérico para acompanhamento de demandas por parte do consumidor sem, no entanto, especificar as ligações que se referem..

2. Tal classificação causa bastante estranheza na medida em que em absolutamente todas as gravações das ligações disponibilizadas pelo Inmetro, os atendentes informaram o protocolo de atendimento, possibilitando, portanto, o registro numérico para acompanhamento de demandas por parte do consumidor.

3. Além disso, vale informar que a C adota como padrão de atendimento em todos os seus procedimentos políticos, sistemas e treinamentos, informar ao consumidor em todas as ligações, o número do protocolo no início do atendimento, para assegurar o fornecimento dessa informação em 100% das chamadas direcionadas aos operadores, a C automatizou.

VII – Procedimento para Resolução de Demandas (Capítulo V do Decreto 6.523)

1. A GFK classificou os quesitos Prestação imediata de informações e Respostas claras e objetivas abordando todos os pontos da demanda como não conforme em razão do atendimento das chamadas 2148, 2043 e 2078.

2. Chamada 2148: A ligação partiu de uma linha telefônica de um cliente corporativo da C ((11) 3525-3214n iniciada às 12h;16m;19s. Nela a operadora da C atende a consumidora Sandra, que objetiva saber qual o procedimento para solicitar a portabilidade de uma linha C.

3. No entanto, no momento em que a atendente da C pede mais informações, a senhora Sandra informa que a linha ser portada estaria cadastrada em nome de uma pessoa física e não em nome do titular da linha cuja ligação se originou. Em razão disto, a prestação imediata das informações ficou prejudicada, pois se a ligação tivesse partido do terminal para o qual se pretendia a portabilidade, tal ligação seria atendida imediatamente pela célula correspondente àquele terminal, diminuindo, assim, o tempo de resposta.

4. Chamada 2043: A ligação partiu de uma linha telefônica de um cliente corporativo da C ((11) 3525-3214), no sábado, 13/03/2010, iniciada às 22h;28m39s. Nela os operadores da C atendem a consumidora Sandra, que objetiva saber se é possível solicitar o bloqueio de ligações DDI. A consumidora Sandra, novamente, faz a solicitação do bloqueio para uma linha diversa do terminal originário da ligação, fazendo com que o operador da célula de atendimento corporativo transfira a ligação à célula de atendimento residencial.

5. Embora possa parecer que a transferência de uma célula a outra seja desnecessária e que tal informação seja simples o bastante de ser prestada por qualquer operador, como sugere a metodologia, é importante lembrar que cada célula trabalha com sistemática diferentes, pois clientes corporativos e residenciais têm necessidades diferentes. Tais sistemáticas são adaptadas às necessidades e peculiaridades de cada cliente, como um único objetivo: resolver de forma eficaz e precisa o problema e/ou questionamento apresentado pelo cliente.

6. Além disso, tão logo a consumidora Sandra foi atendida pelo operador da célula residencial este logo lhe informou ser possível o bloqueio de ligações DDI. Quando perguntado sobre o procedimento, o operador solicitou à senhora Sandra os dados do titular da linha com o intuito de verificar eventuais autorizações para intervenção na contratação dos serviços. No entanto, antes mesmo que o operador concluísse tal verificação e pudesse prestar a informação, a consumidora desistiu do atendimento, ou seja, a C não foi dada a oportunidade para prestar uma resposta clara e objetiva abordando todos os pontos da demanda.

7. Chamada 2078: A ligação partiu de uma linha telefônica de um cliente corporativo da C ((11) 3525-3214), no sábado, 13/03/2010, iniciada às 23h12m33s. Nela o operador da C atende a consumidora Sandra, que objetiva solicitar a fatura com o detalhamento das ligações locais. Nesse caso específico o operador não entendeu a solicitação e transmitiu uma informação incorreta.

8. Apesar disso, importante reiterar, a C disponibiliza o atendimento a clientes, 24 horas por dia, 7 dias por semana. E para alguns clientes corporativos (como o cliente titular da linha utilizada para fazer essa pesquisa) além do atendimento pelo SAC, também disponibiliza o atendimento personalizado com gerentes de contas.

VIII – Conclusão

1. O SAC da C é composto por 1.782 operadores, divididos entre células corporativas residenciais.
2. Como já informada, o volume de chamadas atendidas pela C entre os meses de janeiro e março foi de 3.147.416. Ao considerar apenas o volume total de chamadas nos dois dias, para ter significância estatística, ou seja, para que a Análise represente algo próximo da realidade do total de chamadas atendidas pela C, com 95% de confiança e erro de no máximo 5%, seriam necessárias ao menos 383 ligações.
3. No entanto, foram consideradas apenas 5 ligações, resultando numa margem de erro de 43,83%, fato que evidentemente não retrata o padrão de qualidade do SAC da C.
4. Além disso, pelos motivos já expostos, o fato das ligações terem partido de linhas de clientes corporativos da C visando informações sobre linhas residenciais, prejudicou a análise dos quesitos de forma substancial.
5. É importante, também levar em conta que, apesar dos erros apontados, o atendimento foi considerado cordial, de acordo com os comentários dos avaliadores. Além disso, a pesquisa de satisfação realizada pela C, aponta o desempenho superior a 90% de satisfação.
6. Com isso a C espera ter demonstrado o compromisso com seus clientes e coloca-se à inteira disposição para esclarecer quaisquer dúvidas que porventura tenham remanescido.

Inmetro: Prezado Sr.

Em referência ao seu posicionamento, enviado em 10 de agosto, prestamos os seguintes esclarecimentos:

- (i) O item “Opção de contatar atendimento pessoal em todos os menus” do critério “Acessibilidade do serviço” foi considerado conforme;
- (ii) O item “SAC disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana” do critério “Acessibilidade do serviço” foi considerado conforme;
- (iii) O item “Atendimento pelo segundo setor sem a necessidade de repetir informações” do critério “Qualidade do atendimento” foi considerado conforme;
- (iv) Em relação ao item “Transferência ao setor competente em até 60 segundos” do critério “Qualidade do atendimento”, o artigo 10 do Decreto 6.523 de dezembro de 2008 informa que “Ressalvados os casos de reclamação e de cancelamento de serviços, o SAC garantirá a transferência imediata ao setor competente para atendimento definitivo da demanda, caso o primeiro atendente não tenha essa atribuição”, sendo que, de acordo com o 1º parágrafo do referido artigo, “A transferência dessa ligação será efetivada em até sessenta segundos”. Desta forma, a transferência entre o primeiro atendente, do setor corporativo, ao segundo atendente, do setor competente, não poderia ser superior ao tempo estabelecido pelo Decreto;
- (v) Em relação ao item “Registro numérico para acompanhamento de demandas por parte do consumidor” do critério “Acompanhamento de demandas”, o artigo 15 do supracitado Decreto informa que “Será permitido o acompanhamento pelo consumidor de todas as suas demandas por meio de registro numérico, que lhe será informado no início do atendimento”, o que não ocorreu em nenhuma das ligações;
- (vi) O item “Prestação imediata de informações” do critério “Procedimento para resolução de demandas” foi considerado conforme para as ligações 2148 e 2043;
- (vii) O item “Respostas claras e objetivas, abordando todos os pontos da demanda” do critério “Procedimento para resolução de demandas” foi considerado conforme para a ligação 2043;

Ressalta-se a intenção da empresa, em proceder com as adequações informadas no posicionamento, o que contribui com um dos objetivos do Programa de Análise de Produtos: fornecer subsídios para que a indústria nacional melhore continuamente a qualidade de seus produtos e serviços.

➤ D

“B - Empresa Brasileira de Telecomunicações S/A, empresa com sede na cidade do Rio de Janeiro na Av. Presidente Vargas, 1012, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 33.530.486/0001-29, por seu representante que este subscreve, vem, respeitosamente à presença de V. Sa., em atenção ao ofício epígrafado, manifestar-se nos seguintes termos:

Conforme teor do ofício supramencionado, visando a consecução dos objetivos do Programa de Análise de Produtos, este Instituto informa ter concluído a avaliação do Serviço de Atendimento ao Consumidor do serviço D Fone via B (SAC do D Fone) e solicita posicionamento em relação aos resultados preliminares, constantes em laudos apenso, antes que sejam considerados definitivos e disponibilizados ao público.

Assim, antes de abordar os resultados desta avaliação, é importante esclarecer que o SAC do D FONE é disponibilizado vinte quatro horas por dia, sete dias por semana, através do número gratuito 10621.

Dentre as providências adotadas pela empresa, para atendimento do Decreto 6523/2008, destacamos: a ampliação da capacidade de atendimento, tanto terceirizados quanto próprios; a contratação de um segundo provedor de serviços que além de suprir as demandas de crescimento da empresa, representou o acréscimo de aproximadamente 1000 novos operadores; a expansão do centro de atendimento localizado na cidade de Americana (SP), que conta atualmente com aproximadamente 770 colaboradores; treinamento e capacitação contínua dos atendentes para resolver quaisquer demandas dos clientes no primeiro contato; a criação de área específica de acompanhamento das demandas que porventura não possam ser resolvidas diretamente pelo operador do centro de atendimento; a habilitação de todos os operadores de atendimento, em qualquer nível, para realizar o cancelamento dos produtos e serviços contratados pelo cliente; a inclusão da opção cancelamento no primeiro nível do atendimento eletrônico (URA); e, finalmente, a estruturação necessária para transferência ao atendimento humano em menos de 60 segundos.

No entanto, em que pese todos os esforços despendidos para cumprimento integral das novas regras concernentes ao atendimento, é importante ter em mente que o atendimento telefônico está sujeito a inúmeras variáveis, dentre as quais que a empresa fornecedora não tem nenhuma ingerência, sem que, no entanto, o Decreto 6523/2008 admita qualquer margem de erro neste sentido.

Além disso, não se pode descartar a real possibilidade de eventual desconformidade no cumprimento do Decreto 6523/2008 ser ocasionado por falha humana do atendente, razão pela qual alguns casos devem ser analisados individualmente, como pontual, já que não refletem os parâmetros e procedimentos de qualidade estabelecidos pela empresa para atendimento do Decreto Federal 6523/2008.

Por fim, para que não parem dúvidas acerca dos mencionados esforços, visando melhorar o serviço de atendimento aos seus assinantes, é importante salientarmos que a reclamada investiu cerca de R\$ 15 milhões para as modificações e melhorias do sistema de atendimento.

Feitas estas breves considerações acerca do SAC do D FONE, passamos a comentar a análise realizada por este instituto.

Como abordado, o SAC D FONE obteve a classificação Não Conforme como resultado final, tendo em vista que não teria atendido aos seguintes critérios verificados:

1. *Acessibilidade do Serviço (capítulo II do Decreto 6523): Acesso preferencial para portadores de deficiência auditiva ou de fala.*

Cumpra esclarecer que, desde a vigência do Decreto Federal 6523/2008 que fixa as normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), a D garante o acesso às pessoas com deficiência auditiva ou de fala, em total cumprimento ao que estipula o artigo 6º do referido Decreto.

A afirmação acima pode ser facilmente verificada através do site da D www.Dcombo.com.br.

Desta forma, considerando que é disponibilizado acesso preferencial para portadores de deficiência auditiva ou de fala através do número 0800 721 7707, requer a reconsideração da conclusão de não conformidade deste quesito, conforme evidência acima.

2. *Acompanhamento de demandas (capítulo IV do Decreto)*

Em atendimento ao artigo 15 do Decreto 6523/2008, esclarecemos que o sistema de atendimento do SAC do D FONE está programado para fornecer, automaticamente e no início do atendimento, o número de protocolo de atendimento.

O fornecimento do registro numérico para acompanhamento de demanda por parte do consumidor pôde ser observado em todas as ligações realizadas pelos clientes misteriosos para o SAC do D FONE.

Entretanto, quanto a ligação 2149, considerada não conforme por este Instituto, esclarecemos que o atendimento automático não identificou a consumidora que realizou a ligação, já que, como afirmado por ela própria, não digitou corretamente as informações solicitadas e forneceu o registro numérico (protocolo do atendimento) para a consumidora.

Desta forma, considerando tal situação, requer a reconsideração da conclusão de não conformidade do quesito informação de registro numérico para acompanhamento de demandas do consumidor.

3. *Procedimento para resolução de demandas (capítulo IV do Decreto 6523): prestação imediata de informação/ ligação 2079*

É necessário ressaltar que o tema objeto do atendimento realizado durante a ligação 2079 requereu uma análise maior da atendente, já que para responder correta e precisamente o questionamento do consumidor, a operadora precisou consultar a ferramenta scripts, o que fez com que ela despendesse um tempo maior de atendimento. Entretanto, tal fato não pode classificar o atendimento como não conforme. Há de se concordar que, o atendente pode (e deve) consultar os scripts e repassar a resposta correta ao cliente, ainda que tal fato demande mais tempo para conclusão do atendimento.

Portanto, utilizando critério de razoabilidade e boa-fé, requer a reconsideração da classificação deste item, para fins de constatar como atendido integralmente o quesito respostas claras e objetivas, abordando todos os pontos da demanda. Ainda, alternativamente, em caso de não acolhimento do pedido supra, requer repetição/reanálise, para fins de constatação da conformidade do SAC do D FONE em relação ao cumprimento integral deste quesito. Por todo o acima exposto, requer o recebimento da presente manifestação, bem como o acolhimento das justificativas e argumentos apresentados.

Inmetro: Em referência ao seu posicionamento, prestamos os seguintes esclarecimentos:

- (i) Diante da argumentação da empresa, o item “Acesso preferencial para portadores de deficiência auditiva ou de fala” do critério “Acessibilidade do Serviço” foi considerado conforme;
- (ii) Em relação ao item “Informação de registro numérico para acompanhamento de demandas por parte do consumidor” do critério “Acompanhamento de demandas”, e de acordo com o artigo 15 do Decreto 6.523, de 31 de julho de 2008, o referido registro deve ser informado no início do atendimento;
- (iii) Em relação ao item “Prestação imediata de informações” do critério “Procedimento para resolução de demandas” foi considerado não conforme o tempo de espera durante o atendimento, superior a dois minutos.

B – B S/A, empresa com sede na cidade do Rio de Janeiro, na Av. Presidente Vargas, 1012, inscrita no CNPJ/MF sob o nº xx.xxx.xxx/xxxx-xx, por seu representante que a esta subscreve, vem, respeitosamente à presença de V. Sa., em atenção ao ofício epigrafado, manifestar-se nos seguintes termos:

1. *Informação de Registro Numérico para Acompanhamento de Demandas por parte do Consumidor*

Nos termos do artigo 13 do Decreto 6.523/2008, o sistema informatizado do SAC deve ser programado tecnicamente de modo a garantir a agilidade, a segurança das informações e o respeito ao consumidor.

Assim, restou comprovado que o sistema de atendimento eletrônico do SAC do D Fone está programado para agilizar o atendimento, garantir a segurança na identificação do cliente, bem como para fornecer o número de protocolo de forma automática e no início do atendimento, como de fato dispõe o artigo 15 do mesmo diploma.

Da escuta da gravação da ligação 2149, percebe-se que o sistema do D Fone assegurou, no caso em discussão, o acesso inicial à atendente, que prestou corretamente as informações solicitadas e forneceu o registro numérico (protocolo de atendimento) para a consumidora.

O protocolo de atendimento foi fornecido pelo atendimento humano porque a própria consumidora afirma que não digitou corretamente seus dados para atendimento eletrônico.

Portanto, a gravação revela que o sistema de atendimento eletrônico do SAC D Fone funcionou perfeitamente. Ocorre que, em virtude do mau uso do sistema pela consumidora, que afirmou ao atendente que não digitou seu CPF corretamente, o protocolo deixou de ser fornecido de forma automática.

Desta forma, considerando tal situação, requer a reconsideração da conclusão de não conformidade do quesito informação de registro numérico para acompanhamento de demandas por parte do consumidor.

2. *Prestação Imediata de Informações*

Em relação ao item prestação imediata de informações, teria sido considerado não conforme, em razão de o tempo de espera durante o atendimento ter sido superior a 2 minutos.

Porém, é necessário esclarecer que, em momento algum, o Decreto dita regras acerca do tempo dispensado pelo atendente para atendimento à demanda do cliente.

A Portaria nº 2014, 13/10/2008 é clara ao estabelecer o tempo máximo para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada pelo consumidor, que deverá ser de até 60 segundos, ressalvadas as hipóteses especificadas nesta Portaria.

Deste modo, se observada a ligação 2079, podemos perceber que o fato considerado como não conforme não possui qualquer previsão legal na legislação aplicável. Ainda se fosse, seria algo incoerente, pois estaríamos admitindo um atendimento rápido, mais passível de erros.

Além disso, é necessário ressaltar que o tema objeto do atendimento realizado durante a ligação 2079 requereu uma análise minuciosa da atendente, já que para responder correta e precisamente o questionamento do consumidor, a operadora precisou consultar a ferramenta de scripts, o que fez com que ela despendesse um tempo maior de atendimento. Entretanto, tal fato não pode classificar o atendimento como não conforme. Há de se concordar que, o atendente pode (e deve) consultar os scripts e repassar a resposta ao cliente, ainda que tal fato demande mais tempo para conclusão do atendimento.

Assim, resta evidente que a alegada demora de 2 minutos no curso do atendimento se deu em razão da necessidade de consulta às ferramentas específicas, a fim de que fossem passadas informações claras e corretas, o que perceptivelmente ocorreu no curso da ligação.

Portanto, utilizando critérios de razoabilidade e boa fé, requer a reconsideração da classificação deste item, para fins de constar como atendido integralmente o quesito Prestação imediata de informações.

Por fim, alternativamente, em caso de não acolhimento dos pedidos supra, requer a repetição/reanálise, para fins de constatação de conformidade do SAC do D Fone em relação ao cumprimento integral destes quesitos, como medida de justiça.

Por todo o exposto, requer o recebimento do presente pedido, com a finalidade de que este Instituto reconsidere o resultado da avaliação dos itens Informação de registro numérico para acompanhamento de demandas por parte do consumidor/ligação 2149 e Prestação imediata de informações/ligação 2079.

Inmetro: Em referência ao seu posicionamento, prestamos os seguintes esclarecimentos:

- (i) Diante da argumentação da empresa, o item “Prestação imediata de informações” do critério “Procedimento para resolução de demandas” foi considerado conforme;
- (ii) Em relação ao item “Informação de registro numérico para acompanhamento de demandas por parte do consumidor” do critério “Acompanhamento de demandas”, e de acordo com o artigo 15 do Decreto 6.523, de 31 de julho de 2008, o referido registro deve ser informado no início do atendimento ou na primeira intervenção do atendente, o que não ocorreu na ligação 2149;

➤ **E**

Nós escutamos todas as gravações de chamadas da avaliação do Inmetro E Fixa e temos as seguintes considerações a fazer:

1) Item “Disponibilidade no primeiro menu de opções de contato com atendente, reclamação e cancelamento” - As opções de contato com atendente, reclamação e cancelamento estão disponíveis não apenas no primeiro menu do atendimento eletrônico, mas também em todos os sub-menus do mesmo. Peço que, por gentileza, reavalie.

2) Item “Opção de contatar atendimento pessoal em todos os menus” - As opções de contato com atendente, reclamação e cancelamento estão disponíveis não apenas no primeiro menu do atendimento eletrônico, mas também em todos os sub-menus do mesmo. Peço que, por gentileza, reavalie.

3) Item “Acesso inicial ao atendente não condicionado ao fornecimento de dados pessoais” - As opções de contato com atendente, reclamação e cancelamento estão disponíveis não apenas no primeiro menu do atendimento eletrônico, mas também em todos os sub-menus do mesmo. Peço que, por gentileza, reavalie.

4) Item “Transferência ao setor competente em até 60 segundos” - A E está realizando investimentos significativos para atualizar a plataforma de suas centrais de atendimento (TDM para IP) e tal atualização proporcionará não apenas o atendimento deste requisito em sua integralidade, mas também outros benefícios.

5) Item “Atendimento pelo segundo setor sem necessidade de repetir informações” - A E está realizando investimentos significativos para atualizar a plataforma de suas centrais de atendimento (TDM para IP) e tal atualização proporcionará não apenas o atendimento deste requisito em sua integralidade, mas também outros benefícios.

6) Item “Prestação imediata de informações” - Analisando tanto a gravação, quanto a avaliação feita pelo pesquisador percebemos que a chamada 2115 atende perfeitamente o requisito. Peça que, por gentileza, reavalie.

Inmetro: Em referência ao seu posicionamento, enviado em 10 de agosto, prestamos os seguintes esclarecimentos:

- (i) Em relação ao item “Disponibilidade no primeiro menu de opções de contato com atendente, reclamação e cancelamento” do critério “Acessibilidade do serviço” não foi possível constatar tal opção no primeiro menu de opções;
- (ii) O item “Opção de contatar atendimento pessoal em todos os menus” do critério “Acessibilidade do serviço” foi considerado conforme;
- (iii) No que tange ao item “Acesso inicial ao atendente não condicionado ao fornecimento de dados pessoais” do critério “Acessibilidade do serviço”, foi constatado que o não fornecimento do número de telefone por parte do cliente encerra a chamada;
- (iv) Em relação ao item “Prestação imediata de informações” do critério “Procedimento para resolução de demandas” foi considerado não conforme o tempo de espera durante o atendimento, superior a dois minutos.

➤ F

“Telecomunicações de São Paulo S/A – Telesp (F) vem, nos termos que seguem, apresentar seu posicionamento frente ao resultado Preliminar da Análise em Serviços de Atendimento ao Consumidor, de acordo com as métricas da Metodologia aplicada pelo Inmetro.

Foram analisadas cinco ligações telefônicas realizadas no período de 06/11/2009 a 30/11/2009 pela GFK Custom Research Brasil para o Serviço de Atendimento ao Consumidor 10315 da telefonia.

O resultado apresentado fundamenta-se na conformidade do serviço de atendimento prestado pela F, em relação ao disposto no Decreto 6523, de 31 de julho de 2008, nomeadamente aos seguintes quesitos: Procedimento para Resolução de Demandas (capítulo V Decreto), Qualidade do Atendimento (capítulo III do Decreto), Acompanhamento de Demandas (capítulo IV Decreto) e Acessibilidade do Serviço (capítulo II do Decreto).

Dessa forma, a F apresentou conformidade no seu serviço de atendimento ao consumidor quando analisados os quesitos acima Procedimento para Resolução de Demandas e Qualidade do Atendimento.

No tocante ao quesito Acompanhamento de Demandas, embora o resultado preliminar tenha indicado uma não conformidade, a F, em teleconferência realizada com o Inmetro na data de 05/08/2010, foi informada pela Sra. Maria Luíza Martins, que, após re-análise das ligações telefônicas indicados no laudo 2046 e 2186 foi constatada conformidade do quesito indicado, posto que em ambos atendimentos são fornecidos o número do protocolo (registro numérico) aos consumidores, o que possibilita o acompanhamento das suas demandas.

Portanto, quanto ao quesito supra referido, o Serviço de Atendimento ao Consumidor prestado pela F também está em conformidade com o Decreto 6523 de 2008.

Unicamente quanto ao quesito Acessibilidade do Serviço - Disponibilidade no primeiro menu de opções de contato com o atendente, reclamação e cancelamento, o Inmetro entendeu pela não conformidade do serviço prestado pela F sob alegação de que o primeiro contato que o consumidor tem com atendimento apresenta fraseologia obscura e que a solicitação realizada pela empresa, conforme seguir transcrito, condiciona o acesso inicial ao atendente ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor.

Segue transcrição da URA de atendimento da F:

Tecler o DDD mais o número de telefone para o qual deseja solicitar serviços. Se você não possui linha telefônica, tecler 3.

Entretanto, a F não concorda com a não conformidade atribuída a tal quesito, uma vez que não houve qualquer infração ao disposto no Decreto 6523 de 2008, o qual fixa as normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, pelos motivos abaixo expostos:

O cliente possui acesso às opções de contato com atendente, reclamação e cancelamento independentemente do fornecimento do DDD mais o número de telefone, para isso basta o consumidor tecler três que será apresentado a ele

Menu específico conforme indicado no Anexo 2 – 103 15 Sub Menu Sem Linha F, na época em que foi realizada a pesquisa.

Tanto é verdade que há condicionamento de atendimento ao fornecimento prévio de dados do consumidor, que a F também presta o atendimento via 103 15 aos consumidores que originam sua ligação telefônica através de telefone de uso público, ou seja, neste caso não tem como fornecer o número DDD e número de telefone.

Cumpra esclarecer que a telefonia de uso público é um serviço que deve atender a regulamentação da Anatel, em específico a Resolução 426 que regula o Serviço Telefônico Fixo Comutado. Esta regulamentação traz como dever da Prestadora o de manter central de informação e de atendimento ao usuário capacitada para receber e processar solicitações e reclamações, funcionando vinte e quatro horas por dia.

Ou seja, se o 103 15 também faz o atendimento dos consumidores que não possuam DDD e número de telefone a ser fornecido, pois originam suas ligações através da telefonia pública, é prova cabal que a fraseologia inicialmente prevista na URA da F não caracteriza-se como condicionante ao acesso às opções de contato com atendente, reclamações e cancelamento, conforme previsto no Decreto 6523/2008.

Além do serviço de telefone de uso público, a F presta outro serviço em que o consumidor não necessita ter linha telefônica, qual seja, o serviço Speedy Solo (banda larga), sendo que este consumidor também é atendido através do 103 15 e não necessita informar qualquer número de telefone para ter acesso às opções exigidas pelo Decreto em análise.

Portanto, o Art. 4º do Decreto 6523 e seu §3º estão plenamente atendidos, pois o serviço prestado pela F, através do 103 15, garante ao consumidor o acesso às opções indicadas no referido artigo e parágrafo, os quais transcrevem-se abaixo, para melhor atendimento:

Art 4º: O SAC garantirá ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços.

§3º) O acesso inicial ao atendente não será condicionado ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor.

Ademais, a opção de informar o número do telefone ao ser atendida pela URA – Unidade de Resposta Audível SAC da F visa unicamente a prestação de um serviço de atendimento especializado ao consumidor.

A opção de informar o número do telefone não ser considerada condicionamento, inclusive foi tema de debate com a Abrafix, cujas conclusões e explicações foram levadas ao DPDC buscando esclarecer que a qualidade do atendimento é potencializada no caso do setor de telefonia, quando o cliente informa o número do telefone, sobre o qual deseja informações, efetuar reclamações ou solicitar cancelamento.

Sobre este tema, às vésperas de entrada em vigor do Decreto SAC, a Abrafix e a Acel foram ao DPDC levando questionamentos sobre itens do Decreto SAC, entre eles de identificação de consumidores, esclarecendo na ocasião que, parcelas dos consumidores que ligam para o SAC das prestadoras o fazem de números diferentes para o qual querem atendimento e que para que o consumidor seja atendido de forma mais eficiente é importante confirmar se ele quer atendimento para o número do qual ele está ligando, ou não. Na época, o DPDC ficou de avaliar o tema e a Abrafix protocolou em 21/10/2008 documento para colocar o entendimento das fixas.

Da manifestação realizada por intermédio da Abrafix, conforme acima salientado, não houve manifestação do DPDC no sentido de que a prática realizada pelo setor não estava de acordo com o preceituado no Decreto que regulamenta o SAC.

De qualquer forma, o setor de telecomunicações defende e entende que por não condicionar o atendimento do cliente ao fornecimento dos dados acima referidos, tal prática somente vem a melhorar a qualidade do serviço de atendimento prestado.

Diante do exposto, o SAC da F no tocante ao quesito Acessibilidade do Serviço também se encontra em conformidade com o preceituado pelo Decreto 6523/2008.

Portanto, analisando a totalidade dos quesitos avaliados por este Instituto no que diz respeito ao SAC, conclui-se que a F atende e cumpre todas as disposições contidas no Decreto 6523/2008 e, portanto está conforme com todos os itens componentes dos quesitos avaliados por este Instituto.

Sendo o que tínhamos a observar, a F aproveita para agradecer as considerações tecidas por este Instituto, resultado da pesquisa em referência, oportunizando a renovação de nossos protestos de elevada estima e distinta consideração.”

Inmetro: Em referência ao seu posicionamento, prestamos os seguintes esclarecimentos:

(i) Diante da argumentação da empresa, o item “Informação de registro numérico para acompanhamento de demandas por parte do consumidor” do critério “Acompanhamento de demandas”, foi considerado conforme;

(ii) Em relação ao item “Acesso inicial ao atendente não condicionado ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor” do critério “Acessibilidade do serviço”, há que se destacar o artigo 4º, parágrafo terceiro do Decreto 6.523, que informa que “o acesso inicial ao atendente não será condicionado ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor”. Não obstante, e conforme sugerido pela empresa, o Inmetro consultou o DPDC, que ratificou a não conformidade confirmando que a obrigatoriedade do fornecimento do número de telefone é uma restrição ao atendimento.

Telecomunicações de São Paulo S/A – Telesp (“F”) vem, nos termos que seguem apresentar suas considerações, em específico ao esclarecimento prestado pelo Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – Inmetro, no item (ii) quando da análise do critério “Acessibilidade do serviço”.

O Inmetro ratificou a não conformidade do critério “Acessibilidade do Serviço”, após consulta ao DPDC, feita inclusive por sugestão da F. Nessa consulta, aquele Órgão teria confirmado que “a obrigatoriedade do fornecimento do número de telefone é uma restrição ao atendimento”.

Entretanto, a F não concorda com a não conformidade atribuída a tal critério, uma vez que, a realidade fática do seu serviço de atendimento demonstra que em nenhum momento a empresa obriga o consumidor a fornecer seu número de telefone para que tenha acesso ao atendimento, conforme será demonstrado ao longo deste arrazoado.

Tanto que, conforme se depreende do Anexo 1 – “103 15 URA Atento” - e Anexo 2 – “Sub Menu sem linha F” – juntados na primeira resposta dada a este r. Instituto, a URA de atendimento da F deixa muito claro ao consumidor que ele possui duas alternativas ao acessar o 103 15, quais sejam:

1º) ALTERNATIVA: Teclar o DDD mais o nº de telefone para o qual deseja solicitar serviços.

2º) ALTERNATIVA: Se o consumidor não quiser teclar os dados acima, basta teclar 3.

Em qualquer circunstância o consumidor terá sempre acesso ao atendimento, pois mesmo que não tecele o DDD e o número de telefone ou tecele 3, ainda assim ele terá acesso ao atendimento, na medida em que o sistema que suporta o serviço está formatado para, em não havendo qualquer manifestação do consumidor em três tentativas, a ligação é direcionada para o atendente.

O fato do consumidor ter alternativa, conforme acima exposto, retira o caráter de obrigatoriedade de fornecimento de DDD e número de telefone para o acesso ao atendimento, pois para ter acesso basta o consumidor teclar 3 que será apresentado a ele Menu específico conforme indicado no Anexo 2 – “103 15 Sub Menu Sem Linha F”, na época em que foi realizada a pesquisa.

Cumprido esclarecer que, tendo em vista a F ser uma Concessionária e o serviço por ela prestado possuir caráter público, mesmo antes da vigência do Decreto 6523/08, a empresa sempre foi avaliada e fiscalizada quanto a acessibilidade do seu serviço de atendimento, tanto pela Agência que regula seus serviços – Anatel, que nesse sentido inclusive impõe em resoluções Metas de Universalização (PGMU) e Metas de Qualidade, quanto pelos Órgãos de Proteção e Defesa do Consumidor.

Tais acompanhamentos, corroboram o entendimento de que o serviço é acessível a todos os consumidores, e o fato de que o 103 15 também faz o atendimento aos consumidores que não possuam DDD e nº de telefone, pois originam sua ligação através da telefonia pública ou de telefones móveis, o que demonstra que não é obrigatório o fornecimento de tais dados para que o consumidor tenha acesso ao atendimento. Convém salientar que atualmente o número de Telefones de Uso Público no Estado de São Paulo é de 250.456.

Além do serviço de Telefone de Uso Público, a F presta outro serviço em que o consumidor não necessita ter linha telefônica, qual seja, o serviço Speedy Solo (banda larga), sendo que este consumidor também é atendido através do 103 15 e não necessita informar qualquer número de telefone para ter acesso às opções exigidas pelo Decreto em análise.

Portanto, pelos fatos acima expostos, conclui-se que o Art. 4º do Decreto 6523 e seu § 3º está plenamente atendido, sendo que a F não obriga o consumidor a informar o DDD e o nº do telefone para acessar o atendimento pois fornece a opção (“Anexo 2”) para o consumidor que não quer fornecer tais dados, o que denota CONFORMIDADE ao seu Serviço de Atendimento do Consumidor no tocante ao critério ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO.

Diante do exposto, analisando a totalidade dos quesitos avaliados por este r. Instituto no que diz respeito ao Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), conclui-se que a F atende e cumpre todas as disposições contidas no Decreto 6523/08 e portanto está CONFORME com todos os itens componentes dos quesitos da avaliados por este R. Instituto.

Sendo o que tínhamos a observar, a F aproveita para agradecer as considerações tecidas por este R. Instituto, resultado da Pesquisa em referência, oportunizando a renovação de nossos protestos de elevada estima e distinta consideração.

Inmetro: Em referência ao seu posicionamento, prestamos os seguintes esclarecimentos:

1. A não conformidade recebida pela empresa no critério “Acessibilidade do serviço” está relacionada ao item “Disponibilidade no primeiro menu de opções de contato com atendente, reclamação e cancelamento”;
2. Mesmo que se considere que o acesso ao atendente está garantido sem a digitação de dados pessoais, não estão disponíveis no primeiro menu de atendimento da URA, de maneira clara, as opções de contato com o atendente, reclamação e cancelamento, como exige o art. 4º do Decreto 6.523: “O SAC garantirá ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços”..

➤ G

“O resultado dos testes realizados pelo Inmetro aponta, de modo geral, que a Gestá na direção correta para alcançar o nível de qualidade no atendimento prestado aos consumidores. É certo que especificamente em relação ao serviço de telefonia fixa, a empresa vem cumprindo uma curva natural de aprendizado, ainda com base pequena de clientes, e em decorrência deste cenário, vem apresentando a melhora constante dos resultados.

Ao longo dos últimos anos a empresa inovou em diversos procedimentos para melhoria da qualidade do atendimento, agregando mais carga horária em capacitação de sua equipe e investimento ainda mais em novos projetos sistêmicos. A incidência da nova regulamentação no setor só reforçou o objetivo da empresa em buscar a otimização do atendimento conforme a expectativa do consumidor.

Por outro lado, logo que tomou ciência dos resultados, buscou a apuração junto aos seus processos e colaboradores, momento em que a organização apresenta alguns comentários específicos a respeito dos referidos testes.

Quanto ao teste com resultado vinculado à qualidade do atendimento, ressalta-se que o resultado reflete um cenário atípico, oriundo de um fator externo, caracterizado como força maior. Pela análise da empresa, a chamada originada pelo Instituto foi direcionada para a central de atendimento da G em Belo Horizonte/ MG. Ocorre que na mesma data houve uma greve geral nos transportes públicos naquele município, que comprometeu a capacidade do atendimento desta operadora. Com o objetivo de viabilizar e garantir atendimento, a G implementou, na ocasião, algumas ações contingências, dentre as quais a inclusão de mensagem da União de Respostas Audível (URA) e o incentivo ao uso de outros canais alternativos de atendimento. Por precaução, o fato foi noticiado ao DPDC e a Anatel, conforme documentos anexos.

Quanto ao teste com resultado relacionado à qualidade do atendimento e ao procedimento para resolução de demandas, a G informa que se trata de situação pontual de corrente de falhas no procedimento que já foram devidamente corrigidas. Assim, quanto aos resultados preliminares identificados nos testes realizados por este Instituto, a G ressalta que servem para contribuir ainda mais na busca da qualidade do atendimento e para corrigir eventuais desvios ainda existentes. É importante acrescentar que a G mantém o acompanhamento da satisfação de seus clientes por meio de pesquisas qualitativas e monitoria da qualidade, realizada por empresas independente, cujos diagnósticos permitem que a empresa atue com mais celeridade nos desvios porventura identificados.

Por fim, a empresa está à disposição deste Instituto para eventuais esclarecimentos adicionais e, desde já, manifesta agradecimento pela contribuição deste trabalho na melhoria de qualidade do seu atendimento.

Inmetro: Em referência ao seu posicionamento, prestamos os seguintes esclarecimentos:

- (i) Diante da argumentação da empresa, o item “Transferência ao setor competente em até 60 segundos” do critério “Qualidade do atendimento”, foi considerado conforme para a ligação 2047;

Ressalta-se, ainda, a intenção da empresa, em proceder com as adequações informadas no posicionamento, o que contribui com um dos objetivos do Programa de Análise de Produtos: fornecer subsídios para que a indústria nacional melhore continuamente a qualidade de seus produtos e serviços.

Telefonia Móvel

➤ H

Primeiramente, importante informar que a H não tem poupado esforços para atender, com rigor, as determinações impostas pelo referido Decreto.

Por conta da busca constante em satisfazer seus clientes e ser reconhecida pela excelência na prestação de seus serviços, investiu e permanece investindo grandiosa quantia no aprimoramento de seu atendimento, aumentando o número de atendentes e potencial técnico.

Todo este esforço e persistência para alcançar a excelência têm gerado bons frutos com a diminuição crescente de reclamações e aumento da qualidade percebida e manifestada pelos Clientes H, corroboradas pelos clientes misteriosos – em seus comentários - na avaliação realizada por este r. órgão.

Especificamente quanto à pesquisa, faz-se necessário prestar esclarecimentos quanto aos 04 (quatro) dos 14 (quatorze) pontos referenciados, em que a H não obteve aprovação plena, para melhor entendimento.

Quanto ao fornecimento de dados pessoais dos clientes - no início do atendimento, a recepção inicial das demandas ocorre por meio de inteligência da URA, que faz o direcionamento automático da chamada para a área específica que dará tratamento à essa. Uma parcela destes clientes que contatam o SAC da H o fazem por meio de telefones diferentes daquele para o qual desejam atendimento.

Para que estes Clientes sejam atendidos com maior eficácia é importante que ocorra a identificação do telefone para o qual se deseja atendimento objetivando agilizar e especializar o atendimento prestado.

No que diz respeito aos demais pontos objeto da análise realizada pela GFK - supra referenciados – ressaltamos que após devida apuração interna constatou-se tratar-se de questões pontuais, as quais são objetos de monitoramento constante, melhoria e aprimoramento contínuo.

Ainda neste sentido, insta repisar para adequada finalização, de forma a complementar os argumentos acima, que de janeiro de 2010 até o momento novos investimentos, alterações, treinamentos e ampliações foram realizados no setor de Atendimento ao Cliente da H, conforme tabela abaixo, que corrobora o comprometimento da H em fazer cada vez melhor, buscando a excelência – sempre com foco na satisfação de seus clientes, aumento do diálogo e credibilidade de sua marca.

<i>Melhorias Realizadas</i>
<i>Investimento no aumento de PA's (pontos de atendimento) - Crescimento de 362 PA's nos últimos 5 meses.</i>
<i>Constante investimento em treinamento, visando a reciclagem e ampliação dos conhecimentos dos atendentes.</i> <i>Horas de treinamento de Jan/10 a Jun/10:</i> <i>1.136.437 horas de treinamento presencial</i> <i>53.715 horas e-learning</i>
<i>Lançamento de Nova Intranet de Atendimento, revisão de procedimentos e conteúdos, buscando maior assertividade, clareza e objetividade.</i>

Importante ressaltar, que como informado no laudo da GFK encaminhado, foram avaliadas 06 (seis) ligações no universo de 11.022.429 atendimentos/mês, o que representa 0,0001% dos atendimentos efetuados, levando em consideração o período de realização da pesquisa.

Inmetro: Em referência ao seu posicionamento, prestamos os seguintes esclarecimentos:

- (i) o fato da amostragem adotada para analisar o SAC da empresa ser ou não estatisticamente representativa não inviabiliza o resultado apresentado, pois a qualidade dos serviços ao cliente deve ser linear e uniforme, não sendo necessário realizar mais de um contato para receber um bom atendimento. Além disso, destacamos que o atendimento ao Decreto 6.523 é compulsório e que por isso qualquer ligação feita aos SAC das empresas deve atender aos requisitos deste Decreto, não sendo, portanto, permitido que um determinado número de atendimentos não siga o referido Decreto;
- (ii) em relação ao item “Acesso ao atendente não condicionado ao fornecimento de dados pessoais” cumpre destacar que mesmo considerando-se a iniciativa da empresa em agilizar e especializar o atendimento, o artigo 4º, parágrafo 3º, do Decreto 6.523, informa que “o acesso inicial ao atendente não será condicionado ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor”.

➤ **A**

“Em resposta à análise feita pelo Inmetro, a A informa que recebeu a avaliação e aproveita a oportunidade para prestar os seguintes esclarecimentos em relação aos itens declarados não conforme:

1. *Sobre o tópico que analisa a acessibilidade do serviço (capítulo II do Decreto 6.523) / Disponibilidade no primeiro menu de opções de contato com atendente, reclamação e cancelamento.*
A A informa que as opções – reclamações, cancelamento e atendente – estão disponíveis em todo menu de atendimento, inclusive no primeiro contato, conforme apresentado no fluxograma abaixo, vigente desde dezembro de 2008.

Para facilitar a navegação do cliente na plataforma, a A oferece inicialmente as seguintes opções: “telefone fixo”, “telefone celular”, “internet”, “tv a cabo” e “reclamação, cancelamento, ou atendente”. A empresa ressalta ainda que o cliente pode – em qualquer momento – solicitar qualquer uma dessas opções.

A A esclarece que analisou a gravação do trecho mencionado como não conforme e comprovou que o cliente não aguardou que o menu oferecesse todas as opções disponíveis.

2. *Sobre a acessibilidade do serviço (capítulo II do Decreto 6.523) / Acesso preferencial para portadores de deficiência auditiva ou de fala.*
A A possui um canal específico para atender os clientes portadores de deficiência auditiva e de fala, por meio do número 142, divulgado amplamente em todos os meios de comunicação. A companhia esclarece ainda que o atendimento especial para este público foi criado antes mesmo da Lei do SAC entrar em vigor, em dezembro de 2008. A empresa aproveita para mencionar que o índice de uso indevido (trotes) deste canal atinge 99%.
3. *Qualidade do atendimento (capítulo III do Decreto 6.523) / Transferência ao setor competente em até 60 segundos.*

Ainda como forma de complementar o retorno a essa instituição, queremos compartilhar a prioridade da empresa em realizar um atendimento eficiente ao consumidor.

A A é uma das operadoras brasileiras com maior índice de satisfação, 77%. No ano passado, a empresa foi presença constante no primeiro lugar no ranking da Anatel para medição de qualidade do atendimento ao usuário.

O atendimento sempre foi um diferencial da nossa empresa, tanto que está na nossa Missão, que é Gente servindo Gente. Esta é a nossa principal vantagem competitiva e um objetivo de toda a organização.

Inmetro: Em resposta ao seu posicionamento informamos que:

- (i) Diante da argumentação a empresa, os dois itens do critério “Acessibilidade do Serviço” foram considerados conformes;
- (ii) Os demais itens referentes aos critérios de “Qualidade do atendimento” e “Procedimento para resolução de demandas” tiveram sua não conformidade mantida..

“ Referente ao relatório A sobre análise dos serviços de Qualidade do Atendimento e Procedimento para Resolução de Demandas que tiveram sua não conformidade mantida pelo Inmetro, a A informa que recebeu a avaliação e aproveita a oportunidade prestar os seguintes esclarecimentos em relação aos itens declarados como não conforme:

1. *Qualidade do atendimento (capítulo III do Decreto 6.523) / Transferência ao setor competente em até 60 segundos.*

A empresa tem em seu DNA a busca contínua do atendimento eficaz. Para isso, criou indicadores internos, ações preventivas e reuniões diárias para monitorar freqüentemente as causas raízes de contratemplos para os clientes. O registro de transferências superiores a 60 segundos é reflexo da prioridade da companhia em prestar o atendimento correto e satisfatório para seus clientes e ressalta. Ainda que, este processo de adequação do tempo do atendimento está em fase de melhorias em todas as frentes de contato com o cliente, principalmente com o call center. A companhia reforça que tem no atendimento ao cliente o seu diferencial estratégico de atuação no mercado de telecomunicações, dado comprovado pela Anatel de acordo com o ranking mensal IDA, no qual a A ocupa regularmente as primeiras posições.

2. *Procedimento para resolução de demandas (capítulo V do Decreto 6.523) / Respostas claras e objetivas, abordando todos os pontos da demanda.*

A demanda gerada pela questão acima não se aplica à operação da A, uma vez que a empresa não oferece esta modalidade de produto. Ao contratar os serviços da A, todos os clientes são informados da indisponibilidade do roaming internacional do celular.

O atendimento ao cliente sempre foi um diferencial da nossa empresa. Nossa visão de negócios vai além da natureza de uma empresa de telecomunicações, pois acreditamos que o relacionamento entre as pessoas está acima dos resultados financeiros. Somos Gente servindo Gente. Está é a nossa principal vantagem competitiva e o objetivo comum de todas as áreas da organização.”

Inmetro: Em referência ao seu posicionamento, enviado em 9 de agosto, prestamos os seguintes esclarecimentos:

(i) Em relação ao item “Transferência ao setor competente em até 60 segundos” do critério “Qualidade do atendimento” há que se salientar que a prioridade da empresa em prestar um atendimento satisfatório não deve ser impeditiva ao cumprimento do artigo 10 do Decreto 6.523, de 31 de julho de 2008;

(ii) No que tange ao item “Respostas claras e objetivas, abordando todos os pontos da demanda” do critério “Procedimento para resolução de demandas” destaca-se que a atendente não respondeu ao pedido de informação sob alegação de que o sistema encontrava-se indisponível.

Ressalta-se a intenção da empresa, em proceder com as adequações informadas no posicionamento, o que contribui com um dos objetivos do Programa de Análise de Produtos: fornecer subsídios para que a indústria nacional melhore continuamente a qualidade de seus produtos e serviços.

➤ E

Conforme conversamos, escutamos as gravações das chamadas, avaliamos o laudo realizado pela GFK e temos as seguintes considerações a fazer:

1) *Com relação a Acessibilidade do serviço, não entendemos porque fomos avaliados como “não conforme” no item “Atendimento pelo segundo setor sem necessidade de repetir informações” se a ligação caiu ao tentar ser transferida para o setor responsável (nas 3 primeiras tentativas de contato).*

2) *Com relação a Acessibilidade do serviço, item “Acesso inicial ao atendente não condicionado ao fornecimento de dados pessoais”, entendemos que o número do telefone para o qual deseja atendimento não é um dado pessoal. Até mesmo porque precisamos desta informação para prosseguir no atendimento.*

3) *Com relação à Qualidade do atendimento, não entendemos porque fomos avaliados como “não conforme” nos itens “Transferência ao setor competente em até 60 segundos” e “Atendimento pelo segundo setor sem necessidade de repetir informações” se a ligação caiu ao tentar ser transferida para o setor responsável (nas 3 primeiras tentativas de contato).*

4) *Com relação à Qualidade do atendimento, item “Não veiculação de mensagens publicitárias durante o tempo de espera”, não ouvimos em nenhuma das chamadas qualquer mensagem publicitária.*

5) *Com relação ao Acompanhamento de demandas, item “Informação de registro numérico para acompanhamento de demandas por parte do consumidor”, consta nos nossos registros o envio do protocolo por sms para o cliente conforme procedimento adotado / praticado pela E. O número do protocolo é 201000043229772 (ver arquivo em anexo).*

6) Com relação ao Procedimento para resolução de demandas, item “Prestação imediata de informações”, não entendemos porque fomos avaliados como “não conforme” se a GFK considerou o atendimento “super rápido” – ver “comentários do cliente misterioso”.

7) Com relação ao Procedimento para resolução de demandas, item “Respostas claras e objetivas, abordando todos os pontos da demanda”, não entendemos porque fomos avaliados como “não conforme” se nas 2 chamadas os atendentes esclareceram todas as dúvidas dos clientes misteriosos e realizaram o procedimento correto. Inclusive na chamada 2157, a cliente misteriosa Vanessa repete a informação prestada pelo atendente, o que demonstra a clareza do atendente no fornecimento de respostas.

Com relação às 3 tentativas de contato da chamada 2157, favor confirmar se as mesmas foram originadas de um fixo de SP.

Diante do exposto acima, peço que, por gentileza, reavalie o resultado da E frente à análise em serviços de atendimento ao consumidor.

Inmetro: Em resposta ao seu posicionamento informamos que:

(i) De acordo com a metodologia elaborada para a análise com base no Decreto 6.523, cada cliente deveria tentar realizar até três tentativas para estabelecer contato com o SAC da empresa. A ligação 2157 foi a quarta tentativa de contato da cliente e, por desrespeitar o previsto na metodologia, não foi considerada na avaliação. Desta forma, todos os itens dos critérios “Qualidade do atendimento”, “Acompanhamento de demandas” e “Procedimento para resolução de demandas” não puderam ser avaliados e, conseqüentemente, foram considerados não conformes.

(ii) Em relação ao item “Acesso inicial ao atendente não condicionado ao fornecimento de dados pessoais”, o parágrafo 3 do artigo 4º do Decreto 6.523 informa que “o acesso inicial ao atendente não será condicionado ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor”, sejam estes dados pessoais, ou não. Ademais, ao requerer o número de telefone para identificar um cliente, fica evidenciado não se tratar este de um dado coletivo, associado a uma pessoa física. Não obstante, cumpre destacar que, para a Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel –, o serviço de telecomunicações móvel terrestre que permite a comunicação entre estações móveis é chamado de Serviço Móvel Pessoal.

(iii) Em relação ao item “Informação de registro numérico para acompanhamento de demandas por parte do consumidor”, a não conformidade persiste para a ligação 2157 pelos motivos explicitados no item (i), não tendo sido evidenciado envio do número de protocolo para as demais ligações;

(iv) Em relação ao item “Respostas claras e objetivas, abordando todos os pontos da demanda” a não conformidade persiste para a ligação 2157 pelos motivos explicitados no item (i). Já na ligação 2087 a informação solicitada pela cliente – telefone de contato da assistência técnica – não foi prestada.

(v) Em relação à ligação 2157, informamos que ela foi realizada em São Paulo, com o telefone celular da cliente.

➤ G

O resultado das amostras colhidas pelo Inmetro informa que a G está no caminho correto para atingir o grau de excelência no atendimento aos consumidores. É certo que ainda há muito para ser agregado neste procedimento, mas os resultados apresentados foram, de modo geral, considerados satisfatórios, conforme reconhecido por este Instituto no relatório apresentado.

Em resposta específica aos resultados preliminares obtidos nos testes realizados por este órgão, a G reforça que sua filosofia de atendimento tem por objetivo garantir aos seus clientes o acesso a um atendimento ágil e com o devido registro do respectivo protocolo, conforme determinação da regra vigente. Acreditamos que os desvios apontados tenham caráter meramente pontual, especialmente à luz do universo de 11 milhões de chamadas recebidas mensalmente pela G. Assim, diante desse universo, é necessário estabelecer um parâmetro para classificação e atendimento destas demandas, sob pena de inviabilizar o cumprimento dos preceitos regulamentares, qual seja, o de garantir a eficiência do atendimento ao consumidor.

Quantos aos desvios apontados tratam-se de casos atípicos em sua forma de contato, tendo em vista que as alternativas do itinerário previsto nos menus da URA não foram seguidas fidedignamente pelo cliente, impactando a geração automática do protocolo. Nesse contexto, quando o cliente origina uma ligação, pressupõe-se que ele siga os passos orientados na navegação do atendimento eletrônico para que ocorra a identificação do cadastro e geração automática do protocolo de atendimento.

A alternativa do atendimento humano, nesses casos atípicos, garante a emissão e informação do protocolo no início do atendimento. Assim, no caso das ligações apresentadas com desvios, a empresa constatou falha neste procedimento, fato que já foi corrigido internamente, por se tratar de erro humano.

Vale acrescentar que os registros dos atendimentos prestados pela empresa, por ocasião dos testes, foram devidamente registrados em nossos sistemas e que apesar do cliente não ter seguido o itinerário do atendimento eletrônico, a G preserva, em sua rotina, viabilizar, sempre, o atendimento aos clientes.

Cabe registrar que a G está atenta a toda e qualquer recomendação que venha agregar valor para a qualidade do seu atendimento, inclusive eventuais falhas por venturas identificadas. A empresa vem investindo em treinamentos e capacitação de sua equipe para garantir um atendimento de excelência e qualidade, visando não apenas atingir as metas previstas nos regulamentos, mas principalmente garantir a satisfação de seus clientes no que diz respeito aos serviços disponibilizados no mercado.

Por fim, a empresa está à disposição deste órgão para eventuais esclarecimentos e, desde já, manifesta agradecimento pela contribuição deste trabalho na melhoria da qualidade do seu atendimento.

Inmetro: Em resposta ao seu posicionamento informamos que:

(i) A qualidade dos serviços ao cliente deve ser linear e uniforme, não sendo necessário realizar mais de um contato para receber um bom atendimento. Além disso, o atendimento ao Decreto 6.523 é compulsório e qualquer ligação feita aos SAC das empresas deve atender aos requisitos deste Decreto, não sendo, portanto, permitido que um determinado número de atendimentos não siga o referido Decreto;

➤ I

O Ofício em epígrafe foi recebido pela I em 1 de julho de 2010 e apontou a não conformidade de alguns critérios avaliados com o disposto no Decreto n. 6.523, de 31 de julho de 2008, sendo eles: acesso inicial ao atendente condicionado ao fornecimento de dados pessoais; transferência ao setor competente acima de 60 segundos; ausência de registro numérico para acompanhamento de demandas por parte do consumidor e ausência de resposta clara e objetiva, abordando todos os pontos da demanda.

O primeiro item apontado por este R. Órgão refere-se ao acesso inicial ao atendente condicionado ao fornecimento de dados pessoais.

Diante da avaliação acima, cumpre esclarecer que o nome do cliente é solicitado no início da chamada com a finalidade exclusiva de dispensar-lhe um atendimento cortês e personalizado, sem que haja qualquer vinculação desta solicitação com o prosseguimento do atendimento.

A solicitação do número da linha ocorre a fim de garantir assertividade na resposta do atendente dada ao cliente, já que as informações podem variar de acordo com o tipo e status da linha.

Note que a solicitação destas informações não é, em nenhuma hipótese, condição obrigatória para o início do atendimento, não estando em discordância com o disposto no artigo 4º, parágrafo 3º do Decreto 6.523, de 31 de julho de 2008.

Esclarecido este item, faz-se necessário avaliar a alegação referente ao tempo de transferência do consumidor ao setor competente acima do prazo estabelecido pelo Decreto.

Verificamos que nas ligações apontadas por este Órgão (2089, 2159 e 2194), não houve a transferência das ligações para o setor competente, mas sim o atendimento de primeiro grau pelo atendente.

No que tange o tempo de espera para atendimento, ressaltamos que tais ocorrências constituíram casos pontuais decorrentes de oscilações sistêmicas ou até mesmo falha humana, sendo que a I, vem em contínuo aprimoramento de seus processos e adequação de contingente em busca da excelência no atendimento aos seus clientes.

No que tange a alegação sobre a ausência de registro numérico para acompanhamento de demandas por parte do consumidor, veja-se o que reza o artigo 15 do Decreto n. 6.523, de 31 de julho de 2008, in verbis:

“Art. 15 Será permitido o acompanhamento pelo consumidor de todas as suas demandas por meio de registro numérico, que lhe será informado no início do atendimento”.

Conforme se depreende do artigo acima, o registro numérico do atendimento deve ser informado ao consumidor no início da demanda, não sendo obrigatório que a mencionada informação decorra de atendimento humano.

O registro numérico referente ao atendimento prestado na ligação 2159 foi informado pela URA (Unidade de Resposta Audível) desta empresa no início do atendimento, conforme pode ser constatado na gravação da ligação.

O cliente teve acesso ao registro numérico para o acompanhamento de sua demanda no início do atendimento, não havendo qualquer afronta ao disposto do Decreto do SAC.

Por fim, no que se refere à alegação de ausência de resposta clara e objetiva pelo atendente desta empresa, informamos que foi identificada falha pontual no atendimento humano e que esta empresa realiza constantemente medidas para oferecer um atendimento de excelência aos seus clientes, como a melhoria na capacitação inicial dos atendentes e reciclagens constantes, além de possuir uma área de controle de qualidade, que monitora e controla sistematicamente a performance de toda a operação.

Ademais, ressaltamos que a partir da entrada em vigor da Nova Lei de Call Center, a I passou a adotar as determinações previstas na nova legislação, estando o seu Call Center apto a atender da melhor forma os seus mais de cinquenta e cinco

milhões de clientes. A qualidade do atendimento da I também é regularmente aferida pela Anatel (Órgão Regulador do Setor), através do Ranking IDA (Índice de Desempenho de Atendimento), o qual demonstra esta empresa como sendo a melhor do setor, quando comparada com as suas concorrentes de âmbito nacional.

Ante o exposto, a I espera ter esclarecido as dúvidas deste r. Órgão e coloca-se à disposição para maiores esclarecimentos.

Inmetro: Em resposta ao seu posicionamento informamos que:

(i) Em relação ao item “Acesso inicial ao atendente não condicionado ao fornecimento de dados pessoais”, foi verificado que um cliente que não digitar o número de seu telefone no início do atendimento tem sua ligação interrompida, sem falar com um atendente, o que constitui uma não conformidade de acordo com o parágrafo 3 do artigo 4º do Decreto 6.523;

(ii) Em relação ao item “Transferência ao setor competente em até 60 segundos”, foi considerado o tempo de atendimento humano após selecionada a opção na URA, de acordo com o parágrafo 3 do artigo 10 e parágrafo 4º do artigo 4º, do Decreto 6.523, complementado pelo artigo 1º da Portaria 2.014, de 13 de outubro de 2008. As ligações em que este tempo foi superior a sessenta segundos foram consideradas não conformes;

(iii) A ligação 2159 foi considerada conforme no que tange ao item “Informação do registro numérico para acompanhamento de demandas por parte do consumidor”.

Inicialmente, em relação ao item “acesso inicial ao atendente condicionado ao fornecimento de dados pessoais”, ressaltamos que, em nenhuma hipótese, o fornecimento de dados pessoais é condição obrigatória para o início do atendimento.

Importante mencionar que a URA (Unidade de Resposta Audível) da I não está parametrizada para desligar qualquer cliente caso não haja fornecimento do número do celular, sendo possível a continuidade do atendimento nos termos estabelecido pelo Decreto do Call Center.

Ressaltamos que foram realizados vários testes, a fim de confirmar a informação fornecida por este Ilustre Órgão, porém, não localizamos nenhuma situação que condicione o atendimento ao fornecimento de dados pessoais do cliente.

Diante disto, caso este R.Órgão mantenha o posicionamento encaminhado em 27 de julho de 2010, aproveitamos a oportunidade para solicitar o envio da gravação que demonstra o condicionamento do atendimento ao envio de informações pessoais, para que possamos analisar o ocorrido e, caso seja constatada a mencionada irregularidade, esta empresa possa tomar todas as medidas cabíveis para saná-la.

Esclarecido este item, faz-se necessário avaliar a alegação referente ao tempo de atendimento humano após selecionada a opção da URA acima de 60 segundos.

Informamos que tais ocorrências constituíram casos pontuais decorrentes de oscilações sistêmicas ou até mesmo falha humana, sendo que a I, vem em contínuo aprimoramento de seus processos e adequação de contingente em busca da excelência no atendimento aos seus clientes.

Ante o exposto, a I S/A espera ter esclarecido as dúvidas deste R. Órgão e coloca-se à disposição para maiores esclarecimentos.

Inmetro: Em resposta ao seu posicionamento informamos que:

(i) Em relação ao item “Acesso inicial ao atendente não condicionado ao fornecimento de dados pessoais”, foi realizada gravação pela Gfk de modo a verificar que um cliente, ao não digitar o número de seu telefone no início do atendimento, tem sua ligação finalizada. Confirmando, portanto, a condição obrigatória do fornecimento de dados pessoais para o início do atendimento. A gravação segue por email;

(ii) Em relação ao item “Transferência ao setor competente em até 60 segundos”, mesmo considerando o caráter pontual das ocorrências, estas estão em desacordo com o parágrafo 3º do artigo 10 e parágrafo 4º do artigo 4º, do Decreto 6.523, complementado pelo artigo 1º da Portaria 2.014, de 13 de outubro de 2008, daí sua não conformidade.

I S.A., autorizatória do Serviço Móvel Pessoal, em resposta ao ofício em epígrafe, vem, respeitosamente, por seu representante infrafirmado, manifestar seu posicionamento sobre o retorno enviado por este Órgão através de e-mail encaminhado em 04/08/2010, com referência a documento anexo datado de 03/08/2010.

Após análise da gravação enviada, não constatamos a pretensa irregularidade apontada por esse R. Órgão no item 1 (acesso inicial ao atendente condicionado ao fornecimento de dados pessoais), pelas razões abaixo expostas.

Segundo o artigo 4º, § 3º do Decreto 6.523, de 31 de julho de 2008, “o acesso inicial ao atendente não será condicionado ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor”.

Conforme se depreende da gravação enviada por esse R. Órgão, a chamada foi originada para o canal de atendimento 1058 da I e recepcionada pela URA (Unidade de Resposta Audível), que solicitou ao consumidor a escolha de uma das opções descritas a seguir :

*“Se você é nosso cliente digite o n° do seu celular ou modem
Se você é cliente I Internet e não sabe o n° do seu modem digite 1
Se você é gestor de empresa digite o n° cadastrado
Ou se você ainda não é nosso cliente digite 2”.*

Importante mencionar que as opções de menu da URA têm, como único objetivo, proporcionar um atendimento personalizado e ágil ao consumidor, sem que seja obrigatório para o atendimento que o mesmo forneça seus dados.

Faz-se necessário ressaltar ainda que, independente da opção selecionada pelo consumidor (cliente de voz, modem ou não cliente), o atendimento seria realizado por um dos atendentes da I, fato que somente não ocorreu pela ausência de qualquer manifestação do consumidor diante das opções oferecidas pela URA.

Note-se que, na gravação analisada, houve a repetição do menu por 3 (três) vezes e a chamada somente foi finalizada após a reiterada ausência de manifestação por parte do consumidor nas 3 (três) oportunidades.

Desta forma, concluiu-se após análise da referida gravação, que a solicitação de dados do consumidor não foi condição obrigatória para o início do atendimento, não estando em discordância como o quanto disposto no artigo 4º, § 3º do Decreto 6.523, de 31 de julho de 2008.

Ante o exposto, a I S.A. solicita a revisão da pretensa desconformidade apontada no item 1 do Ofício enviado em 04/08/2010 e coloca-se à disposição para maiores esclarecimentos.

Inmetro: Em referência ao seu posicionamento, prestamos os seguintes esclarecimentos:

1. Conforme atestado nas gravações, a URA não oferece a um cliente da empresa a opção de atendimento sem digitação dos dados pessoais.

11. POSICIONAMENTO DAS ASSOCIAÇÕES DO SETOR

➤ Abrarec – Associação Brasileira de Relações Empresa Cliente

Telefonia Fixa

Fazemos referência ao ofício Inmetro/UTAD/Número do Protocolo 52600.37408/2010 através do qual V. Sra. Informou a ABRAREC acerca dos ensaios realizados no segmento de telefonia fixa com base na metodologia para análise de serviços de atendimento ao consumidor estabelecido pelo Inmetro.

Todavia a ABRAREC ainda vê com grande preocupação a forma de divulgação das análises realizadas, que apontarão como Não Conformes todas as empresas que não atenderem ao menos 1 de 70 critérios verificados pelo Inmetro(14 quesitos em 5 ligações de diferentes clientes).

Reafirmamos que a divulgação pura e simples, de Não Conformidade sem a apresentação da média ponderada dos testes realizados, tende a confundir os consumidores acerca do real comportamento das empresas, criando novos conflitos e animosidades entre clientes, empresas e órgãos e entidades integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC, pois certamente irá gerar uma interpretação equivocada acerca da qualidade do atendimento de determinadas empresas, muito embora a quase totalidade dos critérios avaliados pelo Inmetro tenham sido atendidos.

Vale ressaltar que as empresas dos setores regulamentados pelo Decreto 6.523/2008 vivem num momento positivo de aproximação e harmonização de seus procedimentos com os órgãos e entidades integradas do SINDEC, inclusive muitas delas tendo se comprometido com metas de redução do número de reclamações registradas nos Procons de todo país, algumas delas já atingidas ou até mesmo superadas.

Acrescente-se, ainda que o setor vem investindo de forma contínua e massivamente na melhoria e aperfeiçoamento de todos os canais de relacionamento com o consumidor, mediante a aplicação de vultosos recursos financeiros, cujos

valores superam 1,5 bilhões de reais, na aquisição de novos e modernos sistemas de atendimento, bem como no treinamento de pessoas e na geração de mais de 150 mil novos postos de trabalho nos últimos 12 meses.

Portanto, afirmamos que a falta de detalhamento das regras e critérios de análise do SAC podem causar prejuízos ao relacionamento até então construído entre consumidores, empresas dos setores regulamentados e órgãos de defesa do consumidor.

Por tanto, voltamos a sugerir que a divulgação dos resultados da análise seja realizada de forma detalhada, apresentando-se os grupos de quesitos analisados e a médias dos resultados de cada análise, da seguinte forma:

1. *Acessibilidade do Serviço – A empresa D estava conforme em todos os itens analisados. As empresas A, E, e F estavam conforme em 35 de 40 itens analisados. As empresas B e G estavam conforme em 30 de 40 itens analisados. A empresa C estava conforme em 25 itens analisados.*

2. *Qualidade do Atendimento – As empresas E, F e G estavam conforme em todos os itens analisados. A empresa A e D estavam conforme em 15 de 15 itens analisados. As empresas B e C estavam conforme em 8 de 15 itens analisados.*

3. *Acompanhamento de Demandas – A empresa C, D e G foram consideradas conforme de acordo com o único item analisado. As empresas A e F foram consideradas conforme em 4 dos 5 itens analisados. A empresa E foi considerada conforme em 2 dos 5 critérios analisados. A empresa B não está conforme.*

4. *Procedimento para resolução de Demandas – A empresa E estava conforme em todos os quesitos analisados. As empresas A, C e F foram consideradas conforme em 9 dos 10 critérios analisados (2 quesitos em 5 ligações realizadas). A empresa B foi considerada conforme em 5 dos 10 critérios analisados. As empresas D e G foram consideradas não conforme em 8 de 10 critérios analisados.*

Desta forma, contamos com a compreensão de V. Sa acerca dos pontos e preocupações apresentados e com a sugestão de divulgação dos resultados da análise de serviços de atendimento ao consumidor de todos os setores regulamentados, evitando impactos negativos e desestímulo a contínua melhora destes serviços.

Inmetro: Agradecemos o envio dos posicionamentos desta associação a respeito das análises conduzidas pelo Inmetro nos Serviços de Atendimento ao Consumidor de empresas operadoras de telefonia fixa.

Convém destacar que o atendimento ao Decreto 6.523 é compulsório e que por isso qualquer ligação feita aos SAC das empresas deve atender aos requisitos deste Decreto, não sendo, portanto, aceitável que um determinado número de atendimentos não siga o referido Decreto. Uma ligação que se configure não conforme acarreta, desta maneira, uma não conformidade ao cumprimento do Decreto por parte do SAC da empresa.

Apesar dos resultados da análise apontarem para não conformidades em todas as empresas, o Inmetro reconhece que estas ocorreram de maneira pontual e não sistemática. Nos itens onde ocorreram as não conformidades, estas nunca foram em todas as ligações realizadas. Tal dado corrobora a informação prestada por Vossa Senhoria de que foram realizados investimentos em treinamento e tecnologias com vistas à melhoria e aperfeiçoamento na prestação de serviços aos consumidores, o que de fato ocorreu.

Não obstante, e de maneira a ratificar o caráter pontual das não conformidades e não lesar o relacionamento que vem sendo construído entre consumidores e empresas, o Inmetro reformulou a tabela com os resultados da análise, incorporando parte das sugestões desta Associação. Desta forma, os resultados foram detalhados ao nível das ligações, o resultado final revelando o número total tanto de conformidades, quanto de não conformidades.

Quanto às conclusões e encaminhamentos propostos pelo Inmetro, estes tanto sugerem que melhorias ainda podem ser obtidas com o aperfeiçoamento dos serviços das empresas, quanto reiteram o caráter pontual das não conformidades, sublinhando a sensível melhoria ocorrida no setor, sobretudo quando comparada com a análise feita pelo Inmetro em 2006.

Telefonia Móvel

“A ABRAREC vê com grande preocupação a forma de divulgação das análises realizadas, que apontarão como “NÃO CONFORMES” todas as empresas que não atenderem ao menos 1 de 70 critérios verificados pelo INMETRO (14 quesitos em 5 ligações de diferentes clientes).

Acreditamos que a divulgação simples e pura, de “NÃO CONFORMIDADES” sem a apresentação da média ponderada dos testes realizados, tende a confundir os consumidores acerca do real comportamento da empresa, criando novos conflitos e animosidades entre clientes, empresas e órgãos e entidades integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor SNDC.

Vale ressaltar que as empresas dos setores regulamentados pelo Decreto 6.523/08 vivem um momento positivo de aproximação e harmonização de seus procedimentos com os Órgãos e Entidades integrantes do SNDC, inclusive muitas delas tendo se comprometido com metas de redução do número de reclamações registradas nos Procons de todo o país.

Acrescente-se, ainda que o setor tem investido continuamente na melhora e aperfeiçoamento de todos os canais de relacionamento com o consumidor, o que já somam valores superiores a 1,5 bilhões em novos sistemas e treinamento de pessoas, além de mais 150 mil novos postos de trabalhos gerados nos últimos 12 meses.

Portanto, a falta de detalhamento das regras e critérios de análise do SAC podem causar rupturas no relacionamento até então construído entre consumidores, empresas dos setores regulamentados e órgãos de defesa do consumidor.

Para tanto, voltamos a sugerir que a divulgação dos resultados da análise seja realizada de forma detalhada, apresentando-se por grupo de quesitos analisados e as médias dos resultados de cada análise, da seguinte forma.

Acessibilidade do Serviço – A empresa D estava CONFORME em todos os itens analisados. As empresas A e E estavam CONFORME em 35 de 40 itens analisados. As empresas B e C estavam CONFORME em 34 de 40 itens analisados.

Qualidade de Atendimento – A empresa D estava CONFORME em todos os itens analisados. A empresa A estava CONFORME em 14 de 15 itens analisados. A empresa B estava CONFORME em 13 de 15 itens analisados. As empresas C e E estavam CONFORME em 12 dos 15 itens analisados.

Acompanhamento das Demandas – A empresa B foi considerada “CONFORME” de acordo com o único item analisado. As empresas A e E foram consideradas CONFORME em 4 dos 5 critérios analisados. A empresa D foi considerada CONFORME em 2 dos 5 critérios analisados. A empresa C NÃO ESTÁ CONFORME.

Procedimento para Resolução de Demandas – A empresa D estava CONFORME em todos os quesitos analisados. As empresas A, B e E foram consideradas CONFORME em 9 dos 10 critérios analisados (2 quesitos em 5 ligações realizadas). A empresa C foi considerada CONFORME em 7 dos 10 critérios analisados.

Desta forma, contamos com a compreensão de V.Sa acerca dos pontos e preocupações apresentadas e com a sugestão divulgada dos resultados da análise dos serviços de atendimento ao consumidor de todos os setores regulamentados, evitando impactos negativos e desestímulo a contínua melhora destes serviços.”

Inmetro: Agradecemos o envio dos posicionamentos desta associação a respeito das análises conduzidas pelo Inmetro nos Serviços de Atendimento ao Consumidor de empresas operadoras de telefonia móvel.

Convém destacar que o atendimento ao Decreto 6.523 é compulsório e que por isso qualquer ligação feita aos SAC das empresas deve atender aos requisitos deste Decreto, não sendo, portanto, aceitável que um determinado número de atendimentos não siga o referido Decreto. Uma ligação que se configure não conforme acarreta, desta maneira, uma não conformidade ao cumprimento do Decreto por parte do SAC da empresa.

Não obstante, cumpre ressaltar que, apesar dos resultados da análise apontarem para não conformidades em todas as empresas, o Inmetro reconhece que estas ocorreram de maneira pontual e não sistemática. Nos itens onde ocorreram as não conformidades, estas nunca foram em todas as ligações realizadas. Tal dado corrobora a informação prestada por Vossa Senhoria de que foram realizados investimentos em treinamento e tecnologias com vistas à melhora e aperfeiçoamento na prestação de serviços aos consumidores, o que de fato ocorreu. Ademais, e de maneira a ratificar o caráter pontual das não conformidades e não lesar o relacionamento que vem sendo construído entre consumidores e empresas, a tabela com os resultados da análise evidencia em quantas ligações os SAC das respectivas empresas não cumpriram com o Decreto.

Quanto às conclusões e encaminhamentos propostos pelo Inmetro, estes tanto sugerem que melhorias ainda podem ser obtidas com o aperfeiçoamento dos serviços das empresas, quanto reiteram o caráter pontual das não conformidades, sublinhando a sensível melhora ocorrida no setor, sobretudo quando comparada com a análise feita pelo Inmetro em 2006. Finalmente, cumpre informar que as empresas avaliadas tiveram acesso aos laudos das avaliações e todas enviaram seus posicionamentos, que constaram, bem como o posicionamento da Abrarec, do relatório final da análise.

➤ **Sinditelebrasil – Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e de Serviço Móvel Celular e Pessoal**

Preliminarmente cumpre esclarecer que o Decreto SAC trouxe regras importantes para orientar o atendimento aos clientes pelas prestadoras de serviços regulados. A busca pelas melhorias constantes no atendimento ao cliente sempre foi o objetivo das empresas de telecomunicações e alvo de regulação e fiscalizações recorrentes por parte da Anatel. No entanto, assim como as previsões de expansão do serviço realizadas pelo Poder Público foram superadas, o abrupto crescimento do setor de telecomunicações também foi uma grande surpresa para as empresas. A adaptação das centrais de atendimento das empresas foi realizada de forma a atender à crescente demanda da população na busca de usufruir de serviços que há cerca de 10 anos era restrito a poucas pessoas.

É imensa a variedade e complexidade de serviços que podem ser prestados pelos sistemas de telecomunicações. Diferentemente do fornecimento de água e de energia elétrica, os serviços de telecomunicações possuem múltiplas opções para o cliente se comunicar e acessar serviços. Com isso, chegam diversas dúvidas, a necessidade de um esclarecimento sobre o sistema de cobrança, as peculiaridades de um contrato, novos pedidos de instalação, mudança de endereço, etc.

A realizada é que os serviços de telecomunicações contribuem para o desenvolvimento da economia do país e que há o crescente interesse das empresas em prestar melhores serviços a cada dia em um mercado altamente competitivo.

De acordo com a Agência Nacional de Telecomunicações, comparando-se os dados de janeiro de 2010 em relação a janeiro de 2009 percebe-se que houve redução de cerca de 40% dos registros de reclamação sobre o Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) na Agência. (Em janeiro de 2009 o atendimento das empresas foi objeto de 5.839 reclamações e em janeiro de 2010 este número caiu significativamente, tendo sido registradas 3.549 reclamações).

É importante lembrar que o universo de clientes dos serviços de telecomunicações ultrapassa o número de 230 milhões – somando-se telefonia móvel (189 milhões de acessos) e telefonia fixa (44 milhões de acessos), segundo dados da Anatel (Sala de Imprensa, Anatel em dados).

As centrais de atendimento além de cumprirem com o seu objetivo de atender ao cliente, também possuem função social de geração de empregos com carteira assinada e todas as garantias trabalhistas promovendo ambiente digno de trabalho a milhares de pessoas, entre elas, muitos jovens em seu primeiro emprego.

Acerca da análise realizada por esse respeitável instituto, seguem alguns esclarecimentos importantes:

a) *Disponibilidade no primeiro menu de opções de contato com o atendente, de reclamação e cancelamento.*

Comentários: a multiplicidade de produtos e serviços faz parte da natureza do serviço de telecomunicações. Os clientes realizam suas ligações para a central de atendimento da empresa pelos mais variados motivos (Exemplo: pedido de informação sobre um novo produto, solicitação de mudança de endereço, reparos, instalação, cancelar o contrato, etc). É necessário haver uma triagem inicial deste atendimento fornecendo opções para que o consumidor escolha uma opção conforme a sua necessidade de interação junto à empresa. Já no primeiro menu a opção de falar com o atendente, de registrar reclamação ou de solicitar cancelamento é fornecida. O consumidor não tem a sua ligação interrompida antes que essas opções lhe sejam oferecidas.

b) *Opção de contatar atendimento pessoal em todos os menus.*

Comentário: a opção de falar com o atendente se encontra no primeiro nível de gravações oferecidas pela prestadora, ou seja, no primeiro menu é possível marcar a opção de se falar com o atendente.

c) *Acesso inicial ao atendente não condicionado ao fornecimento de dados pessoais.*

Comentários: com o objetivo de personalizar e tornar ágil o atendimento informações iniciais podem ser solicitadas ao cliente, por exemplo, o número do seu terminal telefônico. O fato de se solicitar o número do terminal ou código de acesso não impede que o consumidor continue a ouvir as opções, e, assim preferindo, possa optar por falar com o atendente sem a necessidade de identificação prévia.

d) *Transferência ao setor competente em até 60 segundos.*

Comentários: existe a busca constante pela agilidade e excelência no atendimento telefônico das empresas de telecomunicações. Convém esclarecer, entretanto, que as centrais de atendimento possuem capacidade operacional adaptada aos horários de maior pico no atendimento com base em um histórico que aponta a “previsão” de quantidade de ligações a serem recebidas. No entanto, apesar de todo o esforço em realizar um atendimento mais ágil ao cliente, pode ocorrer em algum dia uma maior demanda de ligações ao SAC e, conseqüentemente, uma espera maior para o

atendimento, mas procura-se adaptar as centrais de atendimento para que o atendimento ao cliente não ultrapasse os 60 (sessenta) segundos. A regra, entretanto, conforme o mínimo índice constatado pelo Inmetro é que o atendimento ocorra em até 60 (sessenta) segundos.

Pela metodologia adotada pelo Inmetro, realização de 5 ligações para cada empresa, para aferir o tempo de transferência entre o setor inicial e o setor competente, não foi possível identificar o que ocorreu nos casos caracterizados como “não conforme”.

e) *Atendimento pelo segundo setor sem necessidade de repetir informações.*

Comentários: dentre 35 ligações realizadas na pesquisa do Inmetro, somente em um caso houve a identificação de “não conformidade”. As empresas têm buscado realizar treinamentos mais objetivos com seus profissionais de atendimento e realizando melhorias em seus programas informatizados para que o atendimento seja cada vez mais eficiente para o consumidor.

f) *Informação de registro numérico para acompanhamento de demandas por parte do consumidor.*

Comentários: a obrigação estipulada no Decreto SAC acerca do fornecimento do Protocolo estimulou às empresas a buscarem soluções informatizadas para que todo o atendimento ao cliente forneça no início da ligação o protocolo para o acompanhamento da demanda.

g) *Prestação imediata de informações.*

Comentários: as empresas têm aperfeiçoado suas centrais de atendimento disponibilizando maior informação em seus “scripts” e orientando seus atendentes para que os seus clientes obtenham as informações solicitadas de forma imediata.

h) *Respostas claras e objetivas, abordando todos os pontos da demanda.*

Comentários: o fornecimento de respostas claras e objetivas são os objetivos buscados pelas empresas de telecomunicações para cada vez mais atender às expectativas de seus clientes esclarecendo de forma adequada quaisquer dúvidas sobre a prestação do serviço.

Após a publicação do Decreto no 6.523/2008, foram realizadas reuniões com membros do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC onde foram firmados entendimentos acerca das novas regras a serem aplicadas no Serviço de Atendimento ao Cliente. As prestadoras têm buscado aprimorar cada vez mais ao atendimento aos seus clientes.

Inmetro: Agradecemos o envio dos posicionamentos desta associação a respeito das análises conduzidas pelo Inmetro nos Serviços de Atendimento ao Consumidor de empresas operadoras de telefonia fixa e móvel.

Convém destacar que o atendimento ao Decreto 6.523 é compulsório e que por isso qualquer ligação feita aos SAC das empresas deve atender aos requisitos deste Decreto, não sendo, portanto, aceitável que um determinado número de atendimentos não siga o referido Decreto. Uma ligação que se configure não conforme acarreta, desta maneira, uma não conformidade ao cumprimento do Decreto por parte do SAC da empresa.

Apesar dos resultados da análise apontarem para não conformidades em todas as empresas, o Inmetro reconhece que estas ocorreram de maneira pontual e não sistemática. Nos itens onde ocorreram as não conformidades, estas nunca foram em todas as ligações realizadas. Tal dado corrobora a informação prestada por Vossa Senhoria de que foram realizados investimentos em treinamento e tecnologias com vistas à melhoria e aperfeiçoamento na prestação de serviços aos consumidores, o que de fato ocorreu.

Quanto às conclusões e encaminhamentos propostos pelo Inmetro, estes tanto sugerem que melhorias ainda podem ser obtidas com o aperfeiçoamento dos serviços das empresas, quanto reiteram o caráter pontual das não conformidades, sublinhando a sensível melhoria ocorrida no setor frente ao crescimento dos últimos anos, sobretudo quando comparada esta análise com aquela feita pelo Inmetro em 2006.

12. POSICIONAMENTO DO ÓRGÃO REGULAMENTADOR

Nota Técnica

1. Fundamentação

1.1. O Inmetro realizou no período de 13 de outubro de 2009 a 18 de junho de 2010 pesquisa relativa ao cumprimento do Decreto 6.523 de 31 de julho de 2008, nomeadamente em relação aos quesitos de acessibilidade ao serviço, qualidade do atendimento, acompanhamento de demandas e procedimento para resolução de demandas.

1.2. Por meio do Ofício nº 143/Presi de 10/08/2010 encaminhou resultados referentes às empresas Net, Sky, e TVA, prestadoras de serviço de TV por assinatura; H, A Telecom, E, G e I, prestadoras de Serviço Móvel Pessoal; e A Telecom, B, C, Net, E, F e G, prestadora de serviço Telefônico Fixo Comutado.

1.3. A pesquisa apurou os seguintes itens:

- *Acessibilidade do serviço (capítulo II do Decreto 6.523)*
 - Acesso gratuito;
 - Disponibilidade no primeiro menu de opções de contato com atendente, reclamação e cancelamento;
 - Opção de contatar atendimento pessoal em todos os menus;
 - Finalização da ligação apenas após a conclusão do serviço;
 - Acesso inicial ao atendente não condicionado ao fornecimento de dados pessoais;
 - SAC disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana;
 - Acesso preferencial para portadores de deficiência auditiva ou de fala;
 - Número do SAC disponível na página eletrônica da empresa na internet;
- *Qualidade do atendimento (Capítulo III do Decreto 6.523)*
 - Transferência ao setor competente em até 60 segundos;
 - Atendimento pelo segundo setor sem necessidade de repetir informações;
 - Não veiculação de mensagens publicitárias durante o tempo de espera, exceto quando consentido pelo consumidor;
- *Acompanhamento de demandas (Capítulo IV do Decreto 6.523)*
 - Informação de registro numérico para acompanhamento de demandas por parte do consumidor;
- *Procedimento para resolução de demandas (Capítulo V do Decreto 6.523)*
 - Prestação imediata de informações;
 - Respostas claras e objetivas, abordando todos os pontos da demanda.

4.4. Do total de 15 empresas pesquisadas, considerando-se as empresas individualmente por segmento pesquisado, os dados do Inmetro apresentaram os seguintes resultados:

Conforme	Não Conforme
152	58

4.5. A Anatel, em seu sistema de Atendimento aos Usuários, pesquisa diversos itens. Os itens diretamente relacionados ao Decreto estão destacados conforme abaixo:

Motivo > Sub-Motivo > Categoria > Sub-Categoria

Atendimento > Central de Atendimento > Dificuldade de Acesso > Ligação cai após atendimento;
Atendimento > Central de Atendimento > Gravação > Não fornecido pela prestadora;
Atendimento > Central de Atendimento > Obrigatoriedade de funcionamento > Disponibilidade de canal de atendimento;
Atendimento > Central de Atendimento > Horário;
Atendimento > Central de Atendimento > Postura de Atendimento > Fornecimento de protocolo;
Atendimento > Central de Atendimento > Ligação derrubada;
Atendimento > Central de Atendimento > Linguagem inadequada;
Atendimento > Central de Atendimento > Tempo de espera;
Atendimento > Central de Atendimento > Transferência da ligação para a supervisão;
Atendimento > Central de Atendimento > Qualidade da Informação > Informações divergentes;
Atendimento > Central de Atendimento > Informações incompletas;
Atendimento > Central de Atendimento > Omissão de informação;
Atendimento > Central de Atendimento > URA > Opção de atendimento humano;
Atendimento > Central de Atendimento > Tempo de espera;

4.6. Além destes itens, a Anatel pesquisa outros itens, tais como:

Atendimento > Central de Atendimento > Dificuldade de Acesso > Não consegue contato;
Atendimento > Central de Atendimento > Sinal de ocupado;
Atendimento > Central de Atendimento > Negativa de registro de solicitação;
Atendimento > Central de Atendimento > Tom de voz inadequado;
Atendimento > Central de Atendimento > Qualidade da Informação > Informações erradas;
Atendimento > Central de Atendimento > URA > Defeito na URA;
Atendimento > Central de Atendimento > Dificuldade de navegação.

4.7. Os dados da Agência, apresentados nos relatórios gerados pelo sistema, em anexo, considerando-se todas as empresas pesquisadas no período analisado, também identificam algum tipo de não conformidade.

5. Conclusão

5.1. Seguindo os critérios utilizados pelo Inmetro, de serem considerados Conforme os Serviços de Atendimento ao Consumidor que atenderam integralmente aos critérios verificados em cada um dos contatos válidos e Não Conforme os que não atenderam a pelo menos um dos critérios verificados, todas as prestadoras de fato apresentaram alguma não conformidade.

5.2. As estatísticas analisadas pela Anatel corroboram os resultados encontrados pelo Inmetro.

6. Anexos

6.1. Relatórios do Sistema de Atendimento – Anatel – Prestadoras de Serviço de TV por Assinatura.

6.2. Relatórios do Sistema de Atendimento – Anatel – Prestadoras de Serviço Móvel Pessoal.

6.3. Relatórios do Sistema de Atendimento – Anatel – Prestadoras de Serviço Telefônico Fixo Comutado.

13. INFORMAÇÕES AO CONSUMIDOR

Com o objetivo de manter o consumidor informado sobre os Serviços de Atendimento ao Consumidor, seguem as respostas às perguntas mais frequentes que constam no site “Conquista do Consumidor”, do Ministério da Justiça, sobre o assunto⁴:

1. De acordo com o Decreto nº 6.523/2008, o que é SAC?

Compreende-se por SAC o serviço de atendimento telefônico das prestadoras de serviços regulados pelo Poder Público Federal que tenham como finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.

2. A quem se aplica o Decreto do SAC?

O Decreto nº 6.523/2008 aplica-se a todos os prestadores de serviços regulados pelo Poder Público Federal, como, por exemplo, os serviços financeiros, de telecomunicações (telefonia fixa, móvel, televisão a cabo e serviços de valor adicionado), energia elétrica, aviação civil, transporte terrestre, seguradoras, planos de saúde, entre outros. Portanto, o Decreto não se aplica a fornecedores de produtos, prestadores de serviços não regulados e nem a serviços regulados pelo poder público estadual.

3. O Decreto estabelece que os SAC- têm a finalidade de resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços. Qual é a definição de informação a ser prestada no SAC?

Para os fins do Decreto nº 6.523/2008, as demandas de informação que devem ser prestadas por meio do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) são aquelas de caráter geral que não necessitem de acesso a dados pessoais do consumidor nem especificidades do seu contrato. Caso as informações

⁴ <http://www.conquistadoconsumidor.com.br>

solicitadas não façam parte do escopo do SAC, deverá o fornecedor orientar o consumidor a contatar o canal adequado para atendimento de sua demanda ou realizar transferência para o canal adequado.

4. O SAC deverá ser gratuito?

Sim. De acordo com o Decreto, as ligações para o SAC serão gratuitas. O telefone gratuito deve atender ligações provenientes de telefones fixos, móveis e orelhão. Além disso, todas as demandas que o consumidor realizar, com base no Decreto, serão gratuitas para o consumidor. Assim, a solicitação de comprovantes, o acesso a conteúdo de gravações, registros eletrônicos e seus históricos, entre outros direitos previstos no Decreto, não implicarão em qualquer ônus ao consumidor, tendo em vista que essas informações são essenciais para a defesa dos seus direitos e para o acesso à justiça.

5. Quais fornecedores devem oferecer um SAC por 24 horas por dia?

A regra geral determina que o acesso ao SAC pelo consumidor seja assegurado em período integral, considerando-se que todos os serviços que estiverem disponíveis para contratação ou fruição pelo consumidor durante 24 (vinte e quatro) horas e 7 (sete) dias por semana devem funcionar neste mesmo período, independentemente de seu porte ou estrutura. Apenas os serviços que não se contratam nem se fruam 24 horas poderão ter seu período de funcionamento diminuído. Nesse sentido, a Portaria que regulamenta o Decreto do SAC apresenta as seguintes exceções a essa regra: serviço de transporte aéreo não regular de passageiros (fretamento e vôos charter) e serviço de televisão por assinatura que possua até 50.000 (cinquenta mil) assinantes.

6. O fornecedor deverá oferecer obrigatoriamente uma opção no SAC para o consumidor que deseje cancelar o seu contrato?

Depende. Vale a regra da paridade entre os meios de contratação e os meios de cancelamento. Sempre que o consumidor contratar o serviço por telefone, também o cancelamento do serviço deve ser assegurado por telefone. Da mesma forma, quando os serviços não podem ser contratados por telefone, como é o caso dos planos de saúde, então o cancelamento também não deve se dar por telefone.

7. O atendimento de pessoas com deficiência auditiva ou de fala também será obrigatório?

Sim. Os fornecedores abrangidos pelo decreto devem oferecer algum meio de acesso às pessoas com deficiência, seja por meio de telefone com a implantação de tecnologia específica para o atendimento de portadores de deficiência auditiva ou de fala, ou por outros meios, como o webchat (bate papo pela internet). Os fornecedores deverão possibilitar o maior número de meios possíveis de acesso.

8. O fornecedor pode aproveitar o tempo em que o consumidor espera para ser atendido para divulgar e veicular mensagens publicitárias?

Não. A veiculação de mensagens publicitárias durante o atendimento não será permitida, salvo quando houver consentimento prévio do consumidor. Somente mensagens de cunho informativo e educacional serão permitidas.

9. Qual o prazo máximo que os fornecedores têm para resolver as reclamações de consumidores?

O Decreto apresenta como pressuposto a resolução imediata da demanda apresentada pelo consumidor. No entanto, na impossibilidade de resolução imediata, o fornecedor tem até 5 (cinco) dias para resolver as reclamações de consumidores. Aquelas não solucionadas neste prazo deverão ser bem

detalhadas e devidamente registradas no atendimento, pois as exceções serão analisadas casuisticamente.

10. Onde o consumidor poderá encontrar os números de telefone do SAC do seu fornecedor?

O número de acesso ao SAC deverá constar de forma clara e objetiva em todos os documentos e materiais impressos entregues ao consumidor no momento da contratação do serviço e durante a sua fruição, bem como na página eletrônica da empresa na Internet.

11. E se o fornecedor, para se adequar às regras do Decreto, teve de mudar os números do SAC, será necessário o recolhimento de todo o material que já está na rua?

Não. O material já publicado com o telefone antigo não necessita ser recolhido. Entretanto, o consumidor deverá ser informado da mudança do número do telefone em todos os novos materiais a partir de 1º (primeiro) de dezembro de 2008 de acordo com o Decreto.

12. O fornecedor terá de oferecer a contratação de serviços 24 horas por dia?

Não, pois o Decreto não se aplica em caso de contratação de serviços, mas somente para o atendimento das demandas dos consumidores, referentes a reclamações, informações, dúvidas e cancelamentos. Para a contratação, o fornecedor poderá oferecer ao consumidor outros canais de atendimento.

13. Caso o SAC tenha menu eletrônico, como ele deve ser organizado?

O menu eletrônico deve garantir, já em seu primeiro nível e de forma expressa, as opções de reclamação, cancelamento e contato com o atendente. Em todos os demais níveis do menu, deve constar a opção expressa de falar com atendente. Ao digitar a opção contato com o atendente, o consumidor deve ser automaticamente direcionado a um atendente, sem que esse contato seja precedido de qualquer menu.

14. Qual é o tempo máximo de espera para o consumidor ser atendido por um atendente?

A regra geral é que o tempo máximo para contato direto com o atendente é de 60 (sessenta) segundos. As exceções, previstas na Portaria, são as seguintes:

- i) Serviços financeiros: 45 (quarenta e cinco) segundos como regra geral, 90 (noventa) segundos às segundas-feiras, antes e depois de feriados e 5º (quinto) dia útil do mês;
- ii) Energia Elétrica: 60 (sessenta) segundos, salvo em casos de interrupção do fornecimento de energia a um grande número de consumidores.

15. Com o Decreto, os canais de atendimento ao fornecedor que existem hoje irão continuar funcionando?

Sim. Os canais atuais poderão continuar operando normalmente e deverão resolver as situações não contempladas pelo SAC, por exemplo, as demandas de solicitação de serviços.

16. Como deve ser feito o registro das demandas de cada consumidor em um SAC?

No início do atendimento, o consumidor será informado sobre o registro numérico de atendimento. Esse número de registro eletrônico possuirá uma seqüência numérica única, com data, hora e objeto da demanda, para facilitar a identificação de todos os seus atendimentos pelo fornecedor.

17. O fornecedor é obrigado a manter a gravação e o registro eletrônico de todos os atendimentos de seus consumidores?

Sim. Ambos deverão permanecer à disposição do consumidor e do órgão ou entidade fiscalizadora. A manutenção da gravação das chamadas efetuadas para o SAC estará disponível pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias e o registro eletrônico dos atendimentos por um período mínimo de 2 (dois) anos após a sua solução.

18. As ouvidorias dos fornecedores continuarão a existir após a entrada em vigor do Decreto nº 6.523/08, no dia 1º (primeiro) de dezembro de 2008?

Sim. A ouvidoria é um canal de contato direto entre o consumidor e a direção da empresa. O Decreto em momento algum prevê a sua extinção.

14. CONTATOS ÚTEIS:

- **Inmetro:** www.inmetro.gov.br
Ouvidoria do Inmetro: 0800-285-1818; ouvidoria@inmetro.gov.br
Sugestão de produtos para análise: <http://www.inmetro.gov.br/consumidor/formContato.asp>
Relate acidentes de consumo: http://www.inmetro.gov.br/consumidor/acidente_consumo.asp
- **Portal do Consumidor:** www.portaldoconsumidor.gov.br
- **Anatel:** www.anatel.gov.br

15. CONCLUSÕES

A análise do Serviço de Atendimento ao Consumidor para os segmentos de Telefonia fixa e móvel selecionou as maiores e mais tradicionais empresas do mercado nacional. Algumas destas empresas passaram, nos últimos anos, por processos de fusão e aquisição, como foi o caso da E que adquiriu, em 2008, a Brasil Telecom. Tais processos implicam em ajustes por parte das empresas e podem impactar nos procedimentos de atendimento ao consumidor.

Em linhas gerais, os resultados apontam para a conformidade, sobretudo nos quesitos de “Qualidade do atendimento” e “Procedimento para resolução de demandas”, onde as não conformidades foram pontuais e restritas a algumas ligações. No critério de “Acompanhamento de demandas”, duas empresas – uma em cada um dos setores – tiveram não conformidades em todas as suas ligações; mesmo assim a avaliação apresenta um viés para a conformidade. O critério com os resultados tendendo de forma mais evidente para a não conformidade foi o de “Acessibilidade do serviço” que, apesar do importante número de conformidades apresentou seis empresas – três em cada setor – não conformes em todas as suas ligações em alguns itens deste critério.

O posicionamento das empresas revelou, contudo, suas expectativas em buscar a adequação ao Decreto. A este respeito, cabe destacar o exemplo da B que, como informado em seu posicionamento⁵, e posteriormente verificado pelo Inmetro, já adequou sua URA (Unidade de Resposta Automática) de maneira a cumprir plenamente o Decreto, o que a colocaria como a única empresa de telefonia 100% conforme.

Tais resultados sugerem que melhorias podem ser implementadas pelas empresas, sobretudo quando comparados os resultados com aqueles do segmento de TV por assinatura. De fato, neste último setor, os SAC das três empresas analisadas tiveram, no total, sete não conformidades, contra 41 não conformidades entre os SAC das sete empresas de telefonia fixa, e 40 entre o das cinco de telefonia móvel.

⁵ Cf. página 16 do presente relatório.
Programa de Análise de Produtos

Não obstante a importância do cumprimento do Decreto, vale ressaltar que alguns itens do mesmo podem revelar-se subjetivos, comprometendo a avaliação que se faz do serviço em função da percepção e das expectativas dos consumidores.

Diante dos resultados obtidos, o Inmetro irá enviar ao Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor este relatório, para seu conhecimento e avaliação, e ofício, com suas considerações a respeito dos pontos de melhoria que podem ser aplicados ao Decreto. Paralelamente, o Inmetro envidará esforços para que sejam retomadas as discussões para elaboração de norma técnica brasileira que estabeleça critérios mínimos de qualidade para serviços de atendimento ao consumidor.

Rio de Janeiro, de outubro de 2010.

MARIA LUIZA COSTA MARTINS
Responsável pela Análise

ANDRÉ LOPES DE OLIVEIRA
Responsável pela Análise

LUIZ CARLOS MONTEIRO
Gerente da Divisão de Orientação e Incentivo à Qualidade

ALFREDO CARLOS ORPHÃO LOBO
Diretor da Qualidade