



Serviço Público Federal

MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO, INDÚSTRIA E COMÉRCIO EXTERIOR
INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA - INMETRO.

PROGRAMA DE ANÁLISE DE PRODUTOS

RELATÓRIO SOBRE SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR TRANSPORTE TERRESTRE TRANSPORTE AÉREO

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

ÍNDICE

1	APRESENTAÇÃO.....	3
2	JUSTIFICATIVA	4
3	DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA.....	5
4	EMPRESA RESPONSÁVEL PELAS AVALIAÇÕES	5
5	SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR (SAC) AVALIADOS	5
6	METODOLOGIA UTILIZADA	6
7	AVALIAÇÕES REALIZADAS.....	7
8	RESULTADOS APRESENTADOS	8
8.1	Transporte terrestre	8
8.2	Transporte aéreo.....	12
9	AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS.....	16
10	POSICIONAMENTO DAS EMPRESAS	18
10.1	Transporte terrestre	18
10.2	Transporte aéreo.....	20
11	POSICIONAMENTO DO ÓRGÃO REGULAMENTADOR.....	26
12	INFORMAÇÕES AO CONSUMIDOR.....	26
13	CONTATOS ÚTEIS.....	29
14	CONCLUSÕES	29

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 conseqüência, 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 dos serviços de atendimento ao consumidor.

Após a 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 a 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, do Ministério da Justiça, que estabeleceu regras para 11 (onze) 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 São Paulo, 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 nos SAC de 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 transportes terrestres e transporte aéreo, com a Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT, a Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC, o Sindicato Nacional das Empresas Aeroviárias – SNEA, Associação Brasileira das Empresas de Transporte Terrestre de Passageiros – ABRATI 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 nos segmentos de transporte aéreo e terrestre.

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;
- Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor 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 (vinte e dois) anos de atuação no Brasil, pertence ao grupo alemão GfK.

5 SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR (SAC) AVALIADOS

O setor de transportes terrestres rodoviários tem uma movimentação superior a 140 milhões de usuários por ano, com um faturamento anual estimado em mais de 3 bilhões de reais, segundo dados da Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT, órgão regulamentador do setor. Ainda segundo a ANTT, em 2008, o transporte rodoviário, foi responsável por 71% dos deslocamentos interestaduais e internacionais de passageiros, quando comparado ao setor de transporte aéreo. Tal número se justifica pelo custo mais baixo do serviço.

Para a análise dos Serviços de Atendimento ao Consumidor, foram selecionadas 7 (sete) das 196 (cento e noventa e seis) empresas que constam do Anuário Estatístico da ANTT, com base no tamanho da frota, na distância percorrida pela frota e no transporte de passageiros por quilômetros (dados de 2007).

As empresas escolhidas foram A, B, C, D, E, F e G.

Empresa	Tamanho da frota	Distância percorrida pela frota	Transporte de passageiros x quilômetro
A	291	32.472.710	696.601.809
B	511	30.217.695	734.758.872
C	918	92.087.987	1.619.811.952
D	1165	159.859.653	3.520.526.772
E	193	35.684.963	551.667.713
F	667	81.147.134	1.666.448.588
G	295	43.884.881	480.529.424

Fonte: ANTT (dados de 2007)

Já o setor de transporte aéreo apresentou em 2010, de acordo com a Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC, órgão regulamentador do setor, uma receita de voo total superior aos 21 bilhões de reais, sendo 16,5 bilhões no transporte nacional e 4,8 bilhões, no internacional. No total foram mais de 833 milhões de quilômetros voados, para mais de um milhão e meio de horas voadas. Já a soma de passageiros por quilômetro pago transportado, segundo a Anac, ultrapassou os 93 bilhões.

Para a análise de Serviços de Atendimento ao Consumidor deste setor, foram selecionadas as cinco maiores companhias nacionais, de acordo com sua participação no mercado no que tange a passageiros transportados: empresa N, com 43,67%, empresa M, com 42,06% de participação, empresa O, 6,36%, empresa L, 5,40% e empresa J, 2,52% - dados de 2010. Para completar a lista, ainda foram incluídas duas companhias internacionais com operação no País: empresa I e empresa H.

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 poderia 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 seriam 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 transporte aéreo e transportes terrestres 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 **transporte aéreo**, os clientes fizeram as seguintes perguntas/solicitações:

1. Quais são as opções de pagamento de passagens?
2. Já é possível adquirir bilhetes para o Ano Novo?
3. Qual é a agência mais próxima do meu domicílio para a aquisição de passagem?
4. Qual o preço de uma passagem de uma criança de até cinco anos?
5. Eu gostaria de fazer uma reserva de passagem.

Já no setor de **transporte terrestre**, as perguntas foram:

1. Qual é a agência mais próxima do meu domicílio para aquisição de passagem?
2. Vocês operam no Rio Grande do Norte?
3. Quais são as opções de pagamento de passagens?
4. Já é possível adquirir bilhetes para o Ano Novo?
5. É possível fazer uma reserva de passagem por telefone?

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

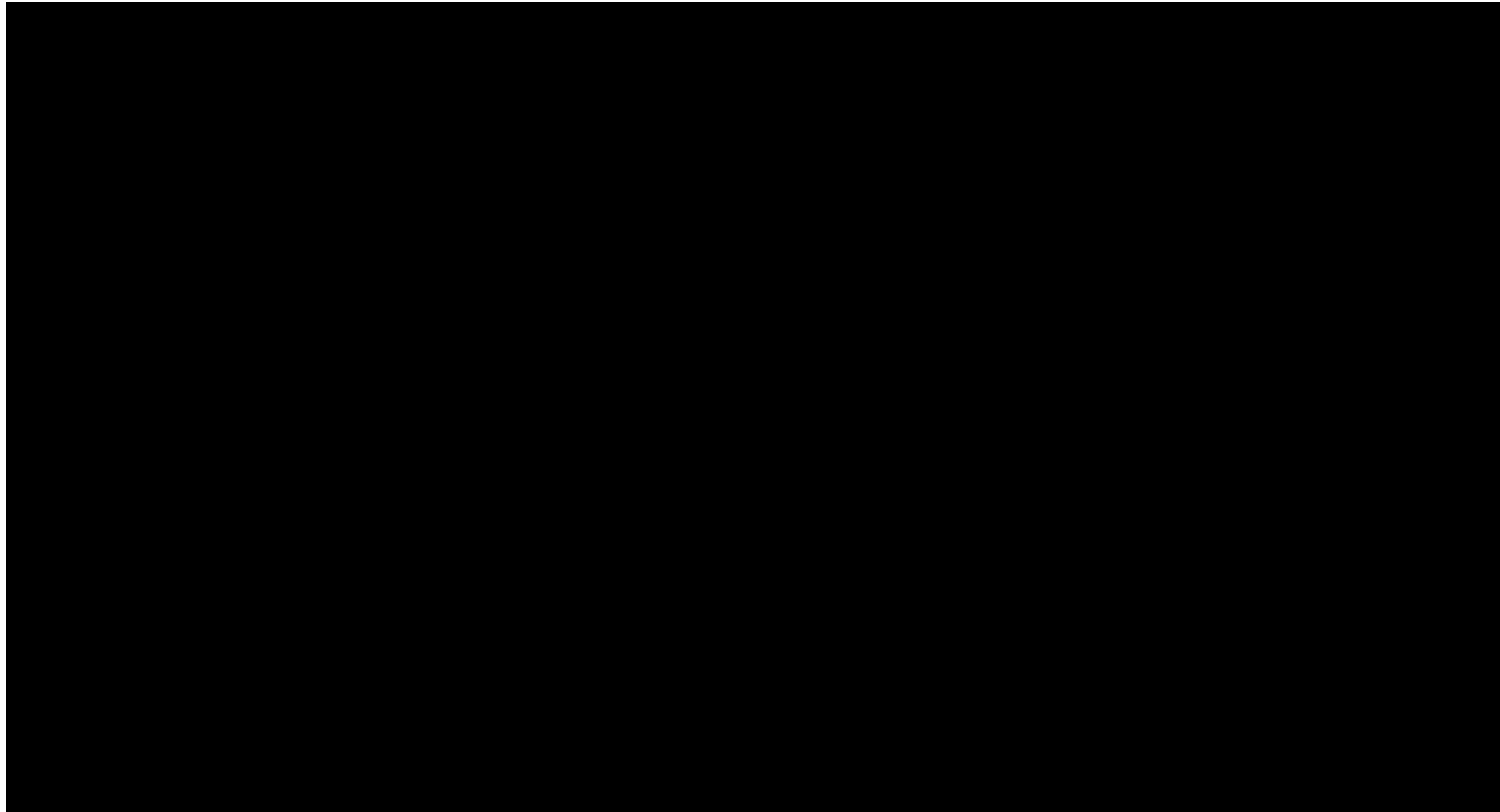
8.1 Transporte terrestre

Os resultados da análise revelam que das sete empresas, nenhuma teve seu Serviço de Atendimento ao Consumidor considerado totalmente conforme ao Decreto 6.523. Os SAC da empresa A, empresa C, empresa E, empresa F e empresa G apresentaram Não Conformidades em 5 (cinco) ligações, contra 4 (quatro) da empresa D e 2 (duas) da empresa B.

Ao se considerar que foram analisados 14 (quatorze) itens para cada uma das 5 (cinco) ligações, perfazendo um total de 70 (setenta) itens, tem-se que o SAC da empresa G apresentou 12 (doze) Não Conformidades e 58 (cinquenta e oito) Conformidades, o da empresa C e da empresa E, cada uma, 8 (oito) Não Conformidades e 62 (sessenta e duas) Conformidades, da empresa F, 7 (sete) Não Conformidades e 63 (sessenta e três) Conformidades, da empresa A, 5 (cinco) Não Conformidades e 65 (sessenta e cinco) Conformidades, da empresa D, 4 (quatro) Não Conformidades e 66 (sessenta e seis) Conformidades e da empresa B, 2 (duas) Não Conformidades e 68 (sessenta e oito) Conformidades. A Tabela 1 sintetiza estes resultados.

Tabela 1 – Síntese das não conformidades por empresa		
Empresas	Ligações não conformes	Total de não conformidades
A	5	5
B	2	2
C	5	8
D	4	4
E	5	8
F	5	7
G	5	12

De maneira mais detalhada, a Tabela 2 apresenta os resultados obtidos nos 14 (quatorze) itens dos 4 (quatro) critérios para as 5 (cinco) ligações realizadas, destacando com um NC aqueles itens e ligações onde ocorreram as Não Conformidades.



Avaliando por critério, os resultados revelam que no primeiro deles, “*Acessibilidade do serviço*”, a maioria das empresas analisadas teve seu SAC considerado Conforme. A exceção foi o SAC da empresa G, com 5 (cinco) Não Conformidades, uma para cada uma das 5 (cinco) ligações realizadas, no “*Acesso preferencial para portadores de deficiência auditiva e de fala*”, já que não consta, no site da empresa, número de telefone específico para portadores de deficiência. Um resumo dos resultados deste critério é mostrado na Tabela 3 abaixo:

Tabela 3 - Acessibilidade do serviço (resumo)		
Empresas	Conformidades	Não Conformidades
A	40	0
B	40	0
C	40	0
D	40	0
E	40	0
F	40	0
G	35	5

Já no critério “*Qualidade do atendimento*”, os SAC das empresas A, B, D e G apresentaram 100% de Conformidades. No item “*Transferência ao setor competente em até 60 segundos*”, tanto o SAC da empresa C quanto o da empresa F, obtiveram, o primeiro, 3 (três) Não Conformidades e o segundo, 1 (uma). No caso da empresa C, os clientes esperaram, respectivamente, 2m00s, 1m07s e 1m37s para serem atendidos, enquanto no da empresa F a espera foi de 1m05s para o cliente. Já o SAC da empresa E apresentou 3 (três) Não Conformidades no item “*Atendimento pelo segundo setor sem necessidade de repetir informações*”, quando o cliente precisou repetir sua demanda durante o atendimento. Um resumo das Não Conformidades encontra-se na Tabela 4 abaixo:

Tabela 4 - Qualidade do atendimento (resumo)		
Empresas	Conformidades	Não Conformidades
A	15	0
B	15	0
C	12	3
D	15	0
E	12	3
F	14	1
G	15	0

No critério “*Acompanhamento de demandas*” os SAC das 7 (sete) empresas apresentaram maior porcentagem de Não Conformidades. No item “*Informação de registro numérico para acompanhamento de demandas por parte do consumidor*” os SAC das empresas A, C, E, F e G apresentaram as 5 (cinco) ligações Não Conformes, o da empresa D, 4 (quatro) ligações e o da empresa B, 2 (duas) ligações, como mostra a Tabela 5 a seguir:

Tabela 5- Acompanhamento de demandas (resumo)		
Empresas	Conformidades	Não Conformidades
A	0	5
B	3	2
C	0	5
D	1	4
E	0	5
F	0	5
G	0	5

Finalmente, no critério “*Procedimento para resolução de demandas*”, o SAC da empresa F apresentou uma Não Conformidade e o da empresa G, duas, no item “*Respostas claras e objetivas, abordando todos os pontos da demanda*”, quando as respectivas ligações foram finalizadas sem que uma resposta adequada tivesse sido dada, no primeiro caso, quando a atendente não soube fornecer o endereço da agência para venda de passagens, e no segundo caso, quando a atendente disse não saber a resposta à pergunta sobre se já era possível a aquisição de passagens para o Ano Novo. A Tabela 6 mostra os resultados:

Tabela 6 - Procedimento para resolução de demandas (resumo)		
Empresas	Conformidades	Não Conformidades
A	10	0
B	10	0
C	10	0
D	10	0
E	10	0
F	9	1
G	8	2

8.2 Transporte aéreo

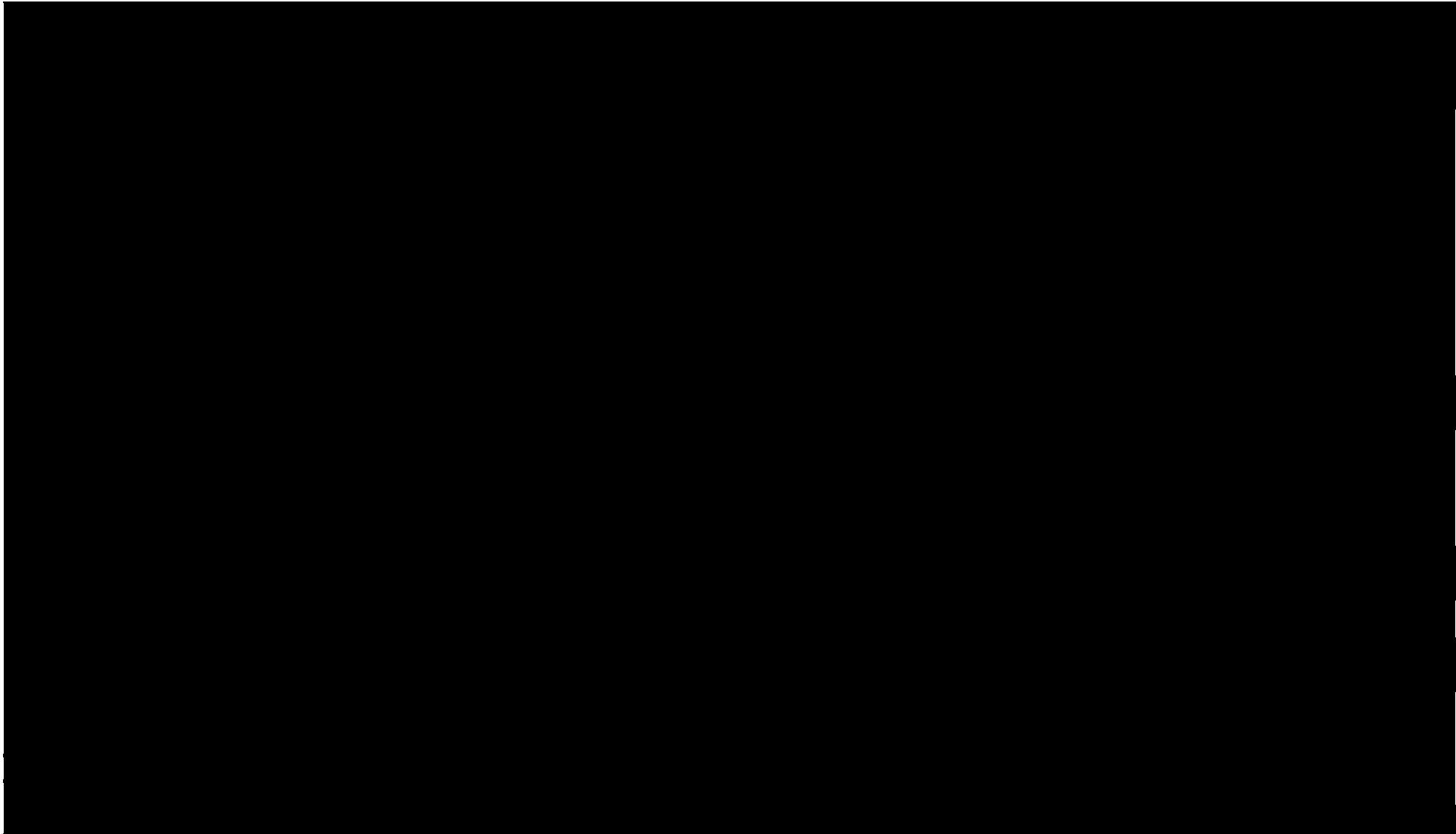
Os resultados da análise dos SAC das empresas de transporte aéreo revelam que das 7 (sete) empresas, nenhuma teve seus Serviços de Atendimento ao Consumidor considerado totalmente Conforme ao Decreto 6.523. Os SAC da empresa H, da empresa I, da empresa L e da empresa N apresentaram Não Conformidades em 5 (cinco) ligações, contra 4 (quatro) da empresa M e da empresa O e 2 (duas) da J.

Ao se considerar que foram analisados 14 (quatorze) itens para cada uma das 5 (cinco) ligações, perfazendo um total de 70 (setenta) itens, tem-se que o SAC da empresa H apresentou 15 (quinze) Não Conformidades para 55 (cinquenta e cinco) Conformidades, o da I, 10 (dez) Não Conformidades para 60 (sessenta) Conformidades, o da empresa N, 9 (nove) Não Conformidades para 61 (sessenta e uma) Conformidades, o da empresa L e da empresa O, 5 (cinco) Não Conformidades e 65 (sessenta e cinco) Conformidades, o da empresa M, 4 (quatro) Não Conformidades e 66 (sessenta e seis) Conformidades e o da empresa J, 2 (duas) Não Conformidades e 68 (sessenta e oito) Conformidades.

A Tabela 7 sintetiza estes resultados:

Tabela 7 – Síntese das não conformidades por empresa		
Empresas	Ligações não conformes	Total de não conformidades
H	5	15
I	5	5
J	2	2
L	5	5
M	4	4
N	5	9
O	4	5

De maneira mais detalhada, a Tabela 8 apresenta os resultados obtidos nos 14 (quatorze) itens dos 4 (quatro) critérios para as 5 (cinco) ligações realizadas, destacando com um NC aqueles itens e ligações onde ocorreram as não conformidades.



Avaliando por critério, os resultados revelam que no primeiro deles, “*Acessibilidade do serviço*”, apenas uma empresa teve seu SAC considerado Não Conforme, a empresa H, nos itens “*SAC disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana*” e “*Acesso preferencial para portadores de deficiência auditiva ou de fala*”. As demais empresas tiveram seus SAC 100% conformes. Estes resultados aparecem na Tabela 9 abaixo:

Tabela 9 - Acessibilidade do serviço (resumo)		
Empresas	Conformidades	Não Conformidades
H	30	10
I	40	0
J	40	0
L	40	0
M	40	0
N	40	0
O	40	0

Já no critério “*Qualidade do atendimento*”, os SAC das empresas H, I, J, L e M apresentaram 100% de Conformidades. No item “*Transferência ao setor competente em até 60 segundos*”, a empresa N teve seu SAC Não Conforme em 4 (quatro) ligações, quando a espera durou, respectivamente, 4m42s, 4m56s, 5m38s e 8m05s, para cada um dos clientes, e a empresa O, em 2 (duas) ligações, com esperas de 2m32s e 1m35s. A Tabela 10 abaixo resume os resultados:

Tabela 10 - Qualidade do atendimento (resumo)		
Empresas	Conformidades	Não Conformidades
H	15	0
I	15	0
J	15	0
L	15	0
M	15	0
N	11	4
O	13	2

No critério “*Acompanhamento de demandas*”, nenhuma empresa teve seu SAC com 100% de Conformidade. No item “*Informação de registro numérico para acompanhamento de demandas por parte do consumidor*” os SAC da empresa H, da empresa I, da empresa L e da empresa N apresentaram 5 (cinco) ligações Não Conformes, o da empresa M, 4 (quatro) ligações, o da empresa O, 3 (três) ligações e o da empresa J, 2 (duas) ligações Não Conformes, como mostra a Tabela 11 a seguir:

Tabela 11 - Acompanhamento de demandas (resumo)		
Empresas	Conformidades	Não Conformidades
H	0	5
I	0	5
J	3	2
L	0	5
M	1	4
N	0	5
O	2	3

Finalmente, no critério “*Procedimento para resolução de demandas*” todas as empresas apresentaram 100% de conformidade. A Tabela 12 mostra os resultados:

Tabela 12 - Procedimento para resolução de demandas (resumo)		
Empresas	Conformidades	Não Conformidades
H	10	0
I	10	0
J	10	0
L	10	0
M	10	0
N	10	0
O	10	0

9 AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS

9.1 Transportes terrestres

A análise dos Serviços de Atendimento ao Consumidor de **transportes terrestres** revelou que, de todas as empresas analisadas, aquela cujo SAC obteve o maior número de Não Conformidades foi a empresa G, com 12 (doze) Não Conformidades para 58 (cinquenta e oito) Conformidades, num total de 5 (cinco) ligações Não Conformes, seguida da empresa E e da empresa C, cada uma, com 8 (oito) Não Conformidades e 62 (sessenta e duas) Conformidades, ambas em 5 (cinco) Ligações Não Conformes. Uma empresa teve seu SAC avaliado com 7 (sete) Não Conformidades, em 5 (cinco) ligações – empresa F – e outra, com 5 (cinco) Não Conformidades, também em 5 (cinco) ligações – empresa A. O SAC da empresa D teve 4 (quatro) Não Conformidades e 66 (sessenta e seis) Conformidades em 4 (quatro) ligações, enquanto o SAC da empresa B teve 2 (duas) Não Conformidade em 2 (duas) ligações.

Neste setor, o número total de Não Conformidades foi de 46 (quarenta e seis), com 31 (trinta e uma) das 55 (cinquenta e cinco) ligações realizadas revelando pelo menos um ponto de desacordo com o Decreto 6.523. Destas 46 (quarenta e seis) Não Conformidades, pode-se dizer que 16 (dezesseis) têm caráter pontual e ocorreram de maneira distribuída, mas com maior frequência nos itens relacionados

à informação do registro numérico e da transferência para o setor competente em até 60 segundos. As outras 30 (trinta) Não Conformidades do setor apresentaram, contudo, característica mais sistêmica, repetindo-se em todas as ligações para os SAC de algumas empresas; foi o caso do SAC da empresa G, com Não Conformidades nas 5 (cinco) ligações no item sobre acesso preferencial para deficientes auditivos e de fala, e das empresas A, C, E, F e G, no critério sobre acompanhamento de demandas.

Este critério sobre o acompanhamento de demandas, no item sobre informação do registro numérico, concentrou o maior número de Não Conformidades: 31 (trinta e uma) no total, sendo que nos SAC das empresas A, C, E, F e G elas ocorreram em todas as ligações realizadas. De certa forma, pode-se dizer que ocorreram em função do rigor do Decreto, que obriga as empresas a fornecer o chamado número de protocolo no início do atendimento e independente do teor da solicitação do consumidor.

9.2 Transporte aéreo

No setor de **transporte aéreo** o SAC da empresa H teve 15 (quinze) Não Conformidades e 55 (cinquenta e cinco) Conformidades, em 5 (cinco) ligações. O SAC da empresa N, por sua vez, teve 9 (nove) Não Conformidades e 61 (sessenta e uma) Conformidades, em 5 (cinco) ligações realizadas. Já os SAC da empresa I, da empresa L e da empresa O tiveram, cada, 5 (cinco) Não Conformidades e 65 (sessenta e cinco) Conformidades, as duas primeiras, nas 5 (cinco) ligações e a terceira, em 4 (quatro). O SAC da empresa M, por sua vez, teve 4 (quatro) Não Conformidades e 66 (sessenta e seis) Conformidades, em 4 (quatro) ligações, e o da J, 2 (duas) Não Conformidades e 68 (sessenta e oito) Conformidades, em 2 (duas) ligações.

Neste setor, o número total de Não Conformidades foi de 45 (quarenta e cinco), com 30 (trinta) das 55 (cinquenta e cinco) ligações realizadas revelando pelo menos um ponto de desacordo com o Decreto 6.523. Destas 45 (quarenta e cinco) Não Conformidades, 30 (trinta) apresentaram característica mais sistêmica, repetindo-se em todas as ligações para os SAC de algumas empresas; foi o caso do SAC da H, com Não Conformidades nas 5 (cinco) ligações nos itens sobre SAC disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, acesso preferencial para deficientes auditivos e de fala e informação de registro numérico para acompanhamento de demandas por parte do consumidor. Neste último item, os SAC das empresas I, L e N também apresentaram as 5 (cinco) ligações Não Conformes. Já as 15 (quinze) ligações Não Conformes ocorreram de maneira distribuída, mas com maior frequência no critério sobre acompanhamento de demandas e no item sobre transferência ao setor competente em até 60 segundos.

9.3 Avaliação Geral

Avaliando os dois setores em conjunto, os resultados apontam para um viés de Conformidade, sobretudo no que tange à “Qualidade do atendimento” e ao “Procedimento para resoluções de demandas”, onde as Não Conformidades se restringiram a poucas ligações. Em linhas gerais, os dois setores tiveram números muito próximos de Não Conformidades. Enquanto no setor de transporte aéreo o total de Não Conformidades foi de 45 (quarenta e cinco) em 70 (setenta) itens avaliados, o setor de transportes terrestres teve 46 (quarenta e seis) Não Conformidades em 70 (setenta) itens avaliados. Em ambos os setores, contudo, o item com maior número de Não Conformidades foi o de “Acompanhamento de demandas” que contabilizou 29 (vinte e nove) Não Conformidades no setor de transporte aéreo e 31 (trinta e uma), no de transportes terrestres. No caso destes setores, o não cumprimento ao Decreto, em particular neste critério, decorreu de um entendimento de que o fornecimento do registro numérico de atendimento deveria ser fornecido apenas àquelas perguntas que exigissem, de fato, um acompanhamento posterior.

Tais resultados não evidenciam, contudo, uma baixa aderência ao Decreto 6.523. De fato, as empresas reiteraram a importância dada ao Decreto e confirmaram sua prerrogativa de buscar o melhor atendimento ao consumidor. Em seus posicionamentos, as empresas, inclusive afirmaram estar

tomando as devidas providências para corrigirem as Não Conformidades e se adequarem plenamente ao Decreto.

No comparativo com os demais setores já analisados, o desempenho foi melhor do que o de telefonia móvel, porém pior do que o dos demais setores. Enquanto o de telefonia móvel teve uma média de 8 Não Conformidades por empresa, para cinco empresas analisadas, no de transportes terrestres a média foi de 6,6 para sete empresas e o de transporte aéreo, 6,4, também para sete empresas. A Tabela 13 apresenta os demais resultados.

Tabela 13 – Comparativo Não Conformidades por setor		
Setor	Empresas	Não conformidades
Financeiras	9	1,4
Seguradoras	12	1,8
Cartões de crédito	11	2,1
TV por assinatura	3	2,3
Bancos	11	3,3
Planos de saúde	12	3,9
Telefonia fixa	7	5,8
Transporte aéreo	7	6,4
Transportes terrestres	7	6,6
Telefonia móvel	5	8,0

De maneira qualitativa, pode-se dizer que há uma notória evolução no relacionamento entre empresas e consumidores, que passaram a contar com um canal, sempre disponível, onde podem sanar dúvidas simples e registrar suas reclamações. A estes consumidores não mais é dado apenas o direito à informação, mas é conferido um papel de indutor de melhorias através das reclamações e queixas que podem ser registradas através deste novo canal. Ao aderirem ao Decreto, as empresas revelaram mais do que a importância do atendimento a uma lei, mas também o seu desejo de buscarem a satisfação dos seus clientes.

10 POSICIONAMENTO DAS EMPRESAS

10.1 Transporte terrestre

➤ Empresa A

Após análise dos resultados da avaliação do serviço de atendimento ao consumidor, realizada pela empresa GFK Custon Research Brasil junto a Empresa de Transportes A S/A, concluímos como satisfatórios. Apenas num ponto não foi preenchido o requisito.

O requisito não observado pela empresa foi o da “informação de registro numérico para acompanhamento de demandas por parte do consumidor”. Na verdade a empresa A informava o registro numérico para acompanhamento, mas somente daqueles casos em que houvesse a necessidade de retorno ao cliente, ou seja, quando o atendimento não resolvia de plano as necessidades do cliente. Caso houvesse a necessidade de retorno, era informado o número do registro para acompanhamento do interessado.

Essa era a interpretação que fazíamos do Decreto 6.523/2009. Entretanto, a partir do recebimento do Ofício Circular nº 03 Dqual/Diviq onde se constatou a suposta falha, a empresa A passou a informar o número do protocolo a todo atendimento, independentemente de ocorrer o imediato atendimento das necessidades do cliente.

Inmetro: Em referência ao seu posicionamento, informamos que:

1. De acordo com o art. 15 do Decreto 6.523, “será permitido o acompanhamento pelo consumidor de todas as suas demandas por meio de registro numérico, que lhe será informado no início do atendimento”;
2. 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;

➤ **Empresa B**

Em relação ao questionamento do Inmetro sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor, feito em fevereiro de 2011, a empresa B informa que se adequará às normas.

Inmetro: Em referência ao seu posicionamento, informamos que:

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;

➤ **Empresa C**

Diante do Programa de Análise de Produtos, o qual realizou um conjunto de testes junto aos Serviços de Atendimento ao Consumidor do setor de transportes terrestres, e dos resultados constante no laudo elaborado, notou a empresa oficiada que em apenas dois itens, quais sejam, “transferência ao setor competente em até 60 segundos” e “informação de registro numérico para acompanhamento de demandas por parte do consumidor”, houve resposta negativa do consumidor.

Todavia, a empresa oficiada não concorda com tais resultados, já que, com relação ao item “transferência ao setor competente em até 60 segundos”, levando-se em consideração o artigo 10 do capítulo III do Decreto n. 6523/08, que regulamenta a lei n. 8078/90, informamos que a transferência das ligações não se fez necessária, pois todos os nossos atendentes são capacitados no atendimento das demandas, sendo lançadas no sistema competente, para serem respondidas imediatamente ou no tempo previsto nesta mesma lei em casos de reclamações.

Além do mais, não se pode admitir a afirmativa de que não é fornecido o número de registro para acompanhamento das demandas por parte do consumidor, haja vista que todas as ligações são registradas no sistema da empresa, que gera um registro numérico automático, sendo este imediatamente repassado ao cliente.

Inmetro: Em referência ao seu posicionamento, informamos que:

1. De acordo com o art. 15 do Decreto 6.523, “será permitido o acompanhamento pelo consumidor de todas as suas demandas por meio de registro numérico, que lhe será informado no início do atendimento”. Tal fato não se verificou nas gravações realizadas;
2. Em relação ao item “Transferência ao setor competente em até 60 segundos”, foi considerado o tempo de atendimento humano após a 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.

➤ **Empresa G**

Recebemos através de vosso ofício acima citado, os resultados relativos à avaliação do nosso Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, e de imediato iniciamos a análise dos pontos observados, em especial aqueles que apontavam possíveis Não Conformidades com o que prevê o Decreto 6523/2008.

Antes de apontar as providências tomadas, gostaríamos de parabenizar a iniciativa deste conceituado Órgão, o que nos possibilitou identificarmos pontos a serem aperfeiçoados e corrigidos em nosso SAC, foram eles:

- 1- *Acesso preferencial para portadores de deficiência auditiva ou de fala*
O equipamento adquirido inicialmente apresentou falhas no seu funcionamento, e por tanto fomos obrigados a devolvê-lo. Por esta razão, fomos obrigados a buscar uma outra solução, e já estamos em processo de negociação final junto ao novo fornecedor, e dentro de 60 dias teremos o mesmo já funcionando.
- 2- *Informação do registro numérico para acompanhamento de demandas por parte do consumidor*
Esta ferramenta já está à disposição de nossas atendentes, sendo que todas elas já foram orientadas quanto a sua informação aos nossos clientes, conforme previsto no Capítulo IV, Art.15.
- 3- *Respostas claras e objetivas, abordando todos os pontos da demanda*

Estamos reforçando junto ao nosso pessoal do SAC, a necessidade de que o atendimento aos nossos clientes seja feito sempre objetivando o cumprimento do estabelecido no Decreto 6523/2008, portanto atentando para: o cumprimento dos prazos estabelecidos para a resposta, clareza nas respostas e cordialidade no trato com os clientes. Neste sentido, o material repassado por este renomado Instituto, servirá para que possamos demonstrar de maneira objetiva, os pontos a serem trabalhados e aperfeiçoados.

4- *Registro de Ligação 2543 (10/07/2010)*

Neste caso específico, utilizaremos o exemplo para identificarmos o que possa ter causado a interrupção do atendimento, como apontado no relatório, para que nos asseguremos de que isso não volte a ocorrer.

5- *Registro de Ligação 2557 (22/02/2011)*

A situação apontada foi devidamente esclarecida junto às nossas atendentes.

6- *Registro de Ligação 2536 (05/07/2010)*

Reforçamos junto às nossas atendentes a necessidade de sempre termos um atendimento Cortez para com os nossos clientes.

Além de todas as medidas já citadas, o material produzido e encaminhado pelo INMETRO servirá de base para nossos treinamentos futuros.

Inmetro: Em referência ao seu posicionamento, informamos que:

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.

10.2 Transporte aéreo

➤ Empresa H

Ante ao Ofício, supra citado, para que nos manifestemos à respeito do resultado do teste realizado junto ao nosso Serviço de Atendimento ao Cliente da H, vimos informar-lhes o quanto segue:

A empresa H disponibiliza aos seus clientes 5 meios de comunicação e atendimento, quais sejam:

1) *ON LINE* : www.h.com.br >Informações e Serviços > Reclamações > Elogios/Reclamações > Formulário On Line

2) *POR CARTA* : Caixa Postal 02 – Barueri – SP – Cep 06402-970 (favor sempre informar seu endereço completo, incluindo Cep)

3) *POR TELEFONE* : 0800 888 7000

4) *SERVIÇO DE BAGAGENS:* Para bagagens não localizadas entre o 1º e o 21º dia após sua chegada : 0800 701 5658

5) *FLYING BLUE:* Tudo sobre seu programa de fidelidade: 0800 891 8640

Informamos que a empresa H teve recentemente que adaptar seu efetivo a abertura de nova área de atendimento telefônico dedicada à internautas, e já está em pleno processo de reestudo de seus horários e em análise de contratação de uma empresa especializada para a total adaptação ao Decreto nº 6523.

Inmetro: Em referência ao seu posicionamento, informamos que:

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.

➤ Empresa I

Agradecemos o envio de seu relatório, no qual tomamos conhecimento dos resultados obtidos nas ligações realizadas para o departamento de atendimento ao consumidor da empresa aérea I.

Com relação ao acesso preferencial das pessoas com deficiência auditiva ou de fala, informamos-lhe que a empresa aérea I já garante o atendimento a essas pessoas através do telefone 0800-7007-707, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana.

Contudo, diversamente do resultado “informação de registro numérico para acompanhamento de demandas por parte do consumidor”, esclarecemos que todas as ligações realizadas ao nosso departamento de atendimento ao consumidor, destinavam-se exclusivamente a reservas e vendas de bilhetes, de potenciais clientes, os quais foram direcionados a entrar em contato com a nossa central de reservas e vendas de bilhetes através do telefone 0300-210-6060.

É nossa missão melhorar continuamente nossos serviços, bem como nossa política de exceder a qualidade, a excelência e o atendimento aos nossos consumidores, deste modo, estaremos disponíveis para quaisquer informações que sejam necessárias.

Inmetro: Em referência ao seu posicionamento, informamos que:

1. Diante da alegação da empresa o item sobre “Acesso preferencial a portadores de deficiência” foi considerado conforme;
2. Em relação ao item “Informação de registro numérico para acompanhamento de demandas por parte do consumidor” do critério “Acompanhamento de demandas”, o art. 15 do Decreto 6.523 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 fornecimento de tal número independe da necessidade de transferência da ligação.
3. 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.

➤ Empresa J

Inicialmente, cumpre-se reiterar nosso compromisso em prestar serviços de qualidade, primando pela excelência no atendimento de nossos clientes.

Em atenção aos resultados preliminares obtidos através dos testes realizados pela empresa GFK Custom Research Brasil, temos a ressaltar o que segue:

Verifica-se que apenas o item “Acompanhamento de demandas (capítulo IV do Decreto 6.523)” apresentou resultado insatisfatório, segundo o critério adotado por este I. Instituto, todavia, como restará demonstrado, a falta de atendimento ao referido item, nas ligações 2513 e 2697, se deram exclusivamente pelo fato de que as informações requeridas nas referidas ligações não são tidas como demandas ao Serviço de Atendimento ao Consumidor J. Vejamos:

Depois de verificar o teor das ligações 2513 e 2697, observase que deixou de ser informado o número de protocolo de atendimento aos “clientes misteriosos”, todavia, verifica-se que ambos “clientes misteriosos” buscavam informações sobre venda de passagem, as quais são prestadas através de canal exclusivo, qual seja: Central de Reservas – telefone: (11) 4004-4040 ou 0300-789-8160.

Certo é que o Serviço de Atendimento ao Consumidor J é um canal direto, onde o cliente poderá solucionar suas dúvidas, informações, reclamações, suspensão e cancelamento dos serviços contratados, ou seja, pós-venda, como dispõe o art. 2º do Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008.

Portanto, uma vez que as informações requeridas pelos “clientes misteriosos”, nas ligações 2513 e 2697, eram sobre vendas e, não sobre serviços já contratados, não há que se falar em “demanda” a ser atendida pelo Serviço de Atendimento ao Consumidor, razão pela qual não se faz necessário a abertura de atendimento, com conseqüente número de protocolo.

Ademais, ressalta-se que em ambas as ligações os “clientes misteriosos” foram devidamente informados sobre o canal adequado para obtenção das informações que desejavam o que, inclusive, se observa através do relato do “cliente misterioso” da ligação 2513.

Desta forma, não há que se falar em não atendimento ao item “Acompanhamento de demandas (Capítulo IV do Decreto 6.523)”, nas ligações 2513 e 2697, uma vez que, como demonstrado, não houve qualquer demanda a ser solucionada pelo Serviço de Atendimento ao Consumidor da empresa J.

Não obstante, resta cabalmente demonstrado que, então, os itens analisados na pesquisa em tela foram atendidos com excelência pelo Serviço de Atendimento ao Consumidor da empresa da empresa da empresa J, não sendo correto afirmar que o resultado é “não conforme”.

Ainda que assim não fosse, verifica-se que todos os demais itens analisados foram satisfatórios, razão pela qual se desconhece qual o critério adotado para, mesmo assim, ser o Serviço de Atendimento ao Consumidor da empresa J avaliado como “não conforme”.

Cumpre-se destacar que o Serviço de Atendimento ao Consumidor da empresa J ocupou a 1ª posição no ranking do setor de aviação e a 20ª posição entre as melhores empresas de serviço de atendimento ao consumidor 2009/2010, em pesquisa realizada pela Revista Exame e pelo IBRC – Instituto Brasileiro de Relações com o Cliente, também sendo destaque nas pesquisas realizadas pela Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC, sempre pela excelência do Serviço de Atendimento ao Consumidor.

Diante do exposto, na certeza de apresentar os esclarecimentos necessários, requer que este I. Instituto reconsidere o resultado preliminar apresentado, para que seja considerado “conforme” o Serviço de Atendimento ao Consumidor da empresa J, visto que, como demonstrado, o item “Acompanhamento de demandas (capítulo IV do Decreto 6.523) não foi atendido nas ligações 2513 e 2697, uma vez que as informações não são tidas como “demandas” ao Serviço de Atendimento ao Consumidor da empresa J, nos termos do art. 2º do Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008. Certos da atenção, aproveitamos a oportunidade para reiterar nossos protestos de elevada estima e consideração.

Inmetro: Em referência ao seu posicionamento, enviado em 15 de julho, informamos que:

1. Em relação ao item “Informação de registro numérico para acompanhamento de demandas por parte do consumidor” do critério “Acompanhamento de demandas”, o art. 15 do Decreto 6.523 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” e isto, independente do tipo de demanda;
2. Por sua vez, o art.2º do referido Decreto afirma que “para os fins deste Decreto, compreende-se por SAC o serviço de atendimento telefônico das prestadoras de serviços regulados que tenham como finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços”;
3. O fato de haver um canal exclusivo para vendas de passagem não exime o SAC de prestar o atendimento em conformidade com o Decreto, informando o consumidor sobre a existência de uma central de reservas;
4. Para fins desta análise, o Inmetro considerou conforme aquelas ligações em que o número de registro numérico não fosse necessariamente fornecido no início do atendimento, mas após a primeira intervenção do funcionário do SAC;

➤ **Empresa M**

Estamos com resultado Não Conforme, devido não informar o protocolo no inicio da chamada, nosso entendimento e conforme o decreto 6523, é informar protocolo para os clientes no inicio das chamadas, tivemos das cinco ligações, quatro sem informação e o motivador principal foi a pergunta, que se tratava de serviços de compra, o qual temos como fluxo ofertar nosso 0300 ou site da empresa M.

No inicio do decreto, não tivemos a intenção de colocar o protocolo automático na URA, somente as 04 opções para escolha, para que o atendimento fosse mais real e interativo entre empresa e cliente. Vamos seguir e buscar outro formato para melhoria.

Vamos buscar regularização de nossos processos e esperamos que o material enviado para vocês, seja de grande valia e entendimento de nossa análise

Ligação 2507

Ligação do dia 18/06/2010

Atendimento prestado por Anderson Aureliano Dionísio dos Santos (Sup. Atual: Daniel)

Questionamento da cliente: quais são as opções de pagamento de passagem?

Colaborador solicita nome completo, e-mail e CPF para cadastro do atendimento – cliente questiona se é realmente preciso – colaborador informa protocolo nº. 12054737.

Informa que pelo site poderá efetuar pagamento com cartões de debito e credito, podendo parcelar em 06 vezes sem juros e com parcela mínima de 45,00 – informa opção de pagamento pelo telefone.

URA não informa sobre pesquisa no final do atendimento - Atendimento é direcionado para pesquisa.

Pontuações de não conformidade:

A resposta sobre seu questionamento satisfaz sua necessidade? Não

Entendemos estar correto, pois colaborador informou corretamente as formas de pagamento da empresa.

Ligação 2512

Ligação do dia 21/06/2010

Atendimento prestado por Fernanda Piedade dos Santos (Sup. Atual: Veronica)

Questionamento da cliente: é possível adquirir bilhete para o ano novo?

Colaboradora informa que para consultar disponibilidades de vôos, poderá consultar o site ou canal de vendas 0300 em nosso site, aeroporto.

Cliente solicita o protocolo e colaboradora informa que, para esse tipo de informação não tem protocolo para o cliente.

A resposta sobre seu questionamento satisfaz sua necessidade? Sim

Ligação 2517

Ligação do dia 11/07/2010

Atendimento prestado por Rosa Mikaelle Carlos Ribeiro (Sup. Atual: Alexandre)

Inmetro: Em referência ao seu posicionamento, informamos que:

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.

Em complemento à minha mensagem enviada em 13/05/2011, sobre a pesquisa realizada, gostaria de adicionar o comentário sobre o teor dos contatos realizados pelos compradores misteriosos.

Em todos os contatos, os “clientes” se referiram a processos de Vendas, onde nosso time de SAC buscou informar ou auxiliar de alguma forma os clientes que estavam em contato, porém o assunto não era pertinente ao SAC propriamente dito e sim contatos transacionais, onde era evidente uma necessidade de informação para concluir uma compra, característica do atendimento de “VENDAS”.

Face ao exposto, a empresa L não concorda em termos nosso indicador de “Não Conforme” considerado por este órgão, levando em conta nossa argumentação acima.

Não obstante a isto, a empresa L mantém o compromisso de atender totalmente à legislação em vigor e nos colocamos à disposição para eventuais esclarecimentos.

Inmetro: Em referência ao seu posicionamento, informamos que:

1. Para esta análise foram considerados apenas os resultados apresentados na primeira página do laudo da Gfk, relacionados aos itens do Decreto 6.523. Os demais itens - segunda página do laudo - e comentários dos clientes misteriosos foram enviados para que as empresas tivessem uma avaliação da percepção do cliente e não interferiram na análise do Inmetro.

2. No caso específico desta empresa, as não conformidades ocorreram pelo não atendimento ao art. 15 do Decreto, que 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”. Tal avaliação não considerou o teor da pergunta e se pautou exclusivamente no rigor do Decreto.

3. 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.

➤ Empresa N

Em primeiro lugar, gostaríamos de reconhecer e parabenizar o Inmetro, juntamente com a GFK Custom Research Brasil, pela seriedade com que conduziram esse estudo e por nos enviarem informações tão completas e detalhadas, nos permitindo tomar ações mais efetivas.

Dos itens avaliados nas 5 ligações realizadas ao nosso Serviço de Atendimento ao Cliente (Fale com o Presidente), notou-se desconformidades em dois itens: atendimento em até 60 segundos e a informação de um número de protocolo.

Com relação ao atendimento em até 60 segundos, temos concentrado esforços, contratando pessoal, melhorando processos internos e investindo em sistemas mais eficientes de forma a melhorar nossos índices de performance e, conseqüentemente, a rapidez para o primeiro atendimento ao cliente. Temos, sim, observado discrepâncias em períodos atípicos, por situações pontuais, como o fechamento de aeroportos por problemas climáticos, nevascas que afetaram os voos do Hemisfério Norte no final de 2010 e outras adversidades que afetam o serviço de transporte aéreo. Entretanto, sabendo dessa realidade, temos elaborado planos de contingência de forma a reduzir os efeitos de tais adversidades para os nossos clientes.

No que se refere ao fornecimento de um número de protocolo, esse procedimento é realizado sempre que o cliente registra uma reclamação ou uma solicitação que implica um acompanhamento posterior ou sempre que o cliente solicita. Usualmente, o protocolo não é informado quando se trata de um pedido simples de informação. Como todos os testes realizados pelo Inmetro envolviam a prestação de informações relativamente simples, de fato, não foi informado um número de protocolo por parte de nossos atendentes. Revendo esse quesito e considerando a sua avaliação, pretendemos implantar um sistema automático de informação prévia de protocolo a todos os clientes que entram em contato com o serviço Fale com o Presidente.

Inmetro: Em referência ao seu posicionamento, enviado em 19 de maio, informamos que:

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.

➤ Empresa O

De acordo com o levantamento de informações efetuado pela companhia, com objetivo de apurar a causa da incidência dos itens, classificados como insatisfatórios pelo relatório apresentado em anexo ao instrumento referido anteriormente, é possível detectar falhas isoladas ocorridas durante o período.

Segundo o documento elaborado pela empresa GFK Custom Research Brasil, no que diz respeito à transferência ao setor competente em até sessenta segundos, prevista no art. 10; §1o; do Decreto no 6523/2008, houve duas ligações que não se enquadraram a tal previsão legal (Ligações 2510 e 2699). Informamos ainda, que quando requisitado, o supervisor vai até o PA do atendente, não gerando assim qualquer transferência.

Após proceder-se à análise das gravações, nota-se que, na ligação de número 2510, a Sra. Tâmara aguardou cerca de dois minutos e quarenta e cinco segundos, sendo informada do protocolo da ligação no 205102, havendo questionado à operadora do “call Center” acerca das opções de pagamento disponibilizadas pela empresa.

No que tange à ligação de no 2699, é possível afirmar que, o tempo de espera não ultrapassou dois minutos e, a após ser atendida, a Sra. Elizângela informa ao atendente que, deseja reservar uma passagem para o Rio de Janeiro.

Embora a transferência não tenha sido efetuada em até sessenta segundos, o tempo de espera pelo atendimento não afronta o estado psicológico dos consumidores e, as informações encaminhadas são claras e prestadas de modo polido.

As outras não conformidades resultam de fatos relacionados com a regra instituída no art. 15 do Decreto no 6523/2008, o qual dispõe que, o indivíduo poderá acompanhar todas as suas demandas, mediante registro numérico informado no início de seu atendimento e, de acordo com o relatório citado previamente, as ligações 2520; 2699 e, 2707; não atenderam o enunciado legal supracitado.

A ligação 2699 foi analisada anteriormente e, de fato, não foi mencionado o número de registro, conforme devido, enquanto que na ligação correspondente ao número 2520, a Sra. Maria requisita informações acerca da passagem de uma criança de cinco anos e, da mesma forma que a anterior, não lhe é conferida numeração para realizar o acompanhamento de sua demanda.

Por fim, na ligação 2707, a Sra. Vilma apresenta um questionamento acerca da localização da agência mais próxima ao seu domicílio e, novamente, a pessoa que realiza o seu atendimento não lhe disponibiliza o número de protocolo da ligação, porém o canal 0800, atende apenas as ligações oriundas das reclamações de passageiros, sendo assim, o canal apropriado para vendas seria o do 0300, onde dispomos de profissionais habilitados para o desempenho das funções referentes ao processo de venda de bilhetes.

Assim sendo, constatou-se a incidência de erros em relação à divulgação do registro numérico de controle, motivo pelo qual reiterou-se a ordem divulgada a todos os operadores de atendimento ao consumidor, no sentido de sempre disponibilizar os devidos registros numéricos, no início da ligação.

Ademais, é fundamental ressaltar que a companhia, além de agir em conformidade com os dispositivos legais que a regulam, sempre pautada pela ética, determina que seus parceiros comerciais instituem políticas visando garantir o aperfeiçoamento e constante treinamento de todos os seus funcionários.

Outrossim, insta salientar que, procedendo à análise das ligações nota-se a ausência de quaisquer irregularidades quanto ao fornecimento das informações solicitadas, corroborando a qualidade do serviço oferecido.

Sem mais para o momento, encontramos-nos à disposição para quaisquer outros esclarecimentos que julgarem necessários.

Inmetro: Em referência ao seu posicionamento, informamos que:

1. 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;
2. Em relação ao item “Transferência ao setor competente em até 60 segundos”, 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;
3. 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.

11 POSICIONAMENTO DO ÓRGÃO REGULAMENTADOR

➤ Agência Nacional de Aviação Civil – Anac

Faço referência ao documento supramencionado, que solicita parecer desta Agência Reguladora sobre os resultados encontrados pelo Inmetro quanto à prestação do Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC das empresas aéreas.

Sobre o assunto, cumpre-me informar que em 28/10/11 entrou em vigor a Resolução nº 196, de 24/08/11, que dispõe a regulamentação do serviço de atendimento ao passageiro prestado pelas empresas de transporte aéreo regular. A Resolução regulamenta o atendimento presencial, por telefone e, ainda, pela internet, aplicando-se às empresas nacionais e estrangeiras de transporte aéreo regular de passageiros que operam no Brasil.

Por oportuno, destaco que as empresas estão em fase de adequação à norma, e esta Agência já iniciou o trabalho de monitoramento da implementação dos dispositivos legais agora vigentes. Após esse período de adaptação, a ANAC tomará as providências administrativas cabíveis.

Sem mais para o momento, coloco à disposição para dirimir eventuais dúvidas e prestar outros esclarecimentos julgados necessários.

12 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.

13 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
- **ANTT:** www.antt.gov.br
- **ANAC:** www.anac.gov.br

14 CONCLUSÕES

A análise do Serviço de Atendimento ao Consumidor para os segmentos de transporte aéreo e transportes terrestres selecionou algumas das maiores e mais tradicionais empresas do mercado nacional e internacional, no caso de transporte aéreo. Os resultados obtidos e mais ainda os posicionamentos das empresas deixam claro que as empresas vêm fazendo concretos investimentos, quer seja na modernização dos processos de atendimento ao consumidor, quer na contratação e capacitação de pessoal, com vistas a atender as exigências do Decreto 6.523.

Uma parte das Não Conformidades se revelou pontual e, mesmo que se considere que o Decreto estabeleceu critérios mínimos para um bom atendimento por parte do SAC, estas Não Conformidades podem ser tidas como normais e passíveis de ocorrer quando se tem em mente a influência das competências pessoais durante o atendimento a um consumidor.

Quanto às Não Conformidades de caráter mais sistêmico, como as que se repetiram no critério de Acompanhamento de demandas, estas decorreram muito mais de uma percepção divergente a respeito da exigência do Decreto, do que de uma não aderência ao mesmo. Prova disto, é que as empresas que se manifestaram a respeito de tais Não Conformidades o fizeram no sentido de corrigir a sua prática de atendimento de modo a cumprir integralmente com o Decreto 6.523.

Ademais, há que se destacar a iniciativa da Anac no sentido de reforçar a exigência a um bom atendimento ao consumidor por parte das empresas, o que ratifica a evolução na importância dada ao consumidor nas relações com empresas, inclusive por órgãos de Governo.

Diante dos resultados obtidos, o Inmetro enviará 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 dezembro de 2011.

MARIA LUIZA COSTA MARTINS

Responsável pela Análise

LUIZ CARLOS MONTEIRO

Gerente da Divisão de Orientação e Incentivo à Qualidade

ALFREDO CARLOS ORPHÃO LOBO

Diretor da Qualidade