



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 TV POR ASSINATURA***

***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. 06
❖ 7. Avaliações realizadas	pág. 06
❖ 8. Resultados apresentados	pág. 07
❖ 9. Avaliação dos resultados	pág. 10
❖ 10. Posicionamento das Empresas	pág. 10
❖ 11. Posicionamento das Associações	pág. 15
❖ 12. Posicionamento do Órgão Regulamentador	pág. 18
❖ 13. Informações ao consumidor	pág. 19
❖ 14. Contatos úteis	pág. 22
❖ 15. Conclusão	pág. 23

## 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 Inmetro<sup>1</sup>, ou através do link “Indique! Sugestão para o Programa de Análise de Produtos<sup>2</sup>”, 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”<sup>3</sup> 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.

---

<sup>1</sup> Ouvidoria do Inmetro: 0800-285-1818; [ouvidoria@inmetro.gov.br](mailto:ouvidoria@inmetro.gov.br)

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

<sup>3</sup> Acidentes de consumo: relate seu caso: [http://www.inmetro.gov.br/consumidor/acidente\\_consumo.asp](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 fato 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 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 por várias empresas 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 TV por assinatura, participaram a Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel, a Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente – Abrarec – e a Associação Brasileira de Televisão por Assinatura – ABTA.

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 TV por assinatura.

### **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 - Código de Proteção e Defesa do Consumidor, que dispõe sobre a proteção do consumidor.

### **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 TV por Assinatura congrega, de acordo com dados da Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel, cerca de sete milhões e meio de assinantes em todo o País. As empresas cujos SAC foram avaliados são empresa A, empresa B e empresa C, mais antigas no mercado e que respondem, juntas, por aproximadamente 75% do mercado, as duas primeiras com cobertura nacional e a terceira com concentração nos Estados do Sul e do Sudeste. As empresas não incluídas na análise são, na sua maioria, aquelas ligadas a grupos de telefonia, que recentemente entraram no mercado de TV por assinatura. É importante lembrar que o Programa de Análise de Produtos é uma simulação da compra ou do uso de um serviço por parte do consumidor, não sendo necessário incluir todas as marcas ou prestadores de serviço existentes no mercado.

### **6. METODOLOGIA UTILIZADA**

O trabalho foi conduzido utilizando as avaliações realizadas por clientes misteriosos, ou seja, pessoas comuns que são selecionados 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 TV por assinatura foram avaliados quanto à conformidade de seus serviços em relação ao disposto no Decreto 6.523.

Cinco perguntas de primeiro nível foram elaboradas para que os clientes avaliassem os serviços.

1. Gostaria de cancelar meu contrato, mas ele possui uma cláusula de fidelização. Como devo proceder?
2. Não estou encontrando o canal [nome do canal]. Ele faz parte do meu pacote? Em que canal posso encontra-lo?
3. Como devo fazer para solicitar um ponto extra?
4. Não recebi minha fatura. Como posso pedir uma segunda via?
5. Vou viajar durante uma semana e gostaria de suspender minha assinatura durante esse período. Como devo proceder?

Os quesitos utilizados são descritos a seguir.

### **Critério 1: Acessibilidade do serviço**

Considerou:

- o acesso gratuito;
- 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**

Os resultados da análise revelam que das três empresas, o Serviço de Atendimento ao Consumidor da empresa B apresentou não conformidades em quatro das cinco ligações realizadas. Empresa A e empresa C tiveram, cada, uma não conformidade em apenas uma ligação. Ao se considerar que foram analisados 14 itens para cada uma das cinco ligações, perfazendo um total de 70 itens, tem-se que o SAC da empresa B apresentou cinco não conformidades e 65 conformidades, enquanto os da empresa A e da empresa C, uma não conformidade e 69 conformidades. A Tabela 1 sintetiza estes resultados.

<b>Tabela 1 - Não conformidades por empresa</b>		
<b>Empresas</b>	<b>Ligações (max. 5)</b>	<b>Itens (max. 70)</b>
A	1	1
B	4	5
C	1	1

De maneira mais detalhada, a Tabela 2 apresenta os resultados obtidos nos 14 itens dos quatro critérios para as cinco ligações realizadas, destacando com um NC, aqueles itens e ligações onde ocorreram as não conformidades.

Tabela 2 - Resultado Geral da Avaliação no Setor de TV por Assinatura															
Empresa	A					B					C				
	Ligações					Ligações					Ligações				
<b>Acessibilidade do serviço</b>															
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	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<b>Qualidade do Atendimento</b>															
Transferência ao setor competente em até 60 segundos	✓	✓	✓	✓	✓	NC	✓	NC	✓	NC	✓	✓	✓	✓	✓
Atendimento pelo segundo setor sem necessidade de repetir informações	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Não veiculação de mensagens publicitárias durante o tempo de espera, exceto quando consentido pelo consumidor	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<b>Acompanhamento de Demandas</b>															
Informação de registro numérico para acompanhamento de demandas por parte do consumidor	✓	✓	NC	✓	✓	✓	NC	NC	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<b>Procedimento para Resolução de Demandas</b>															
Prestação imediata de informações	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Respostas claras e objetivas, abordando todos os pontos da demanda	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	NC
<b>RESULTADOS CONFORMES</b>	<b>69</b>					<b>65</b>					<b>69</b>				
<b>RESULTADOS NÃO CONFORMES</b>	<b>1</b>					<b>5</b>					<b>1</b>				



No detalhamento por critério, os resultados revelam que no primeiro deles, “*Acessibilidade do serviço*”, as três empresas analisadas tiveram seus SAC considerados conformes nos oito itens avaliados em cada uma das cinco ligações, num total de 40 itens em conformidade, como mostra a Tabela 3 abaixo:

Tabela 3- Acessibilidade do serviço (resumo)		
Empresas	Conformidades	Não Conformidades
A	40	0
B	40	0
C	40	0

Já no critério “*Qualidade do atendimento*”, o SAC de uma empresa, o da empresa B, apresentou não conformidades em três das cinco ligações no item “*transferência ao setor competente em até 60 segundos*”. Nestas três ligações os consumidores esperaram, respectivamente, 5m22s, 4m25s e 6m24s para serem atendidos por um funcionário do SAC. Desta forma, dos três itens avaliados em cada uma das cinco ligações, perfazendo um total de 15 itens, o SAC da empresa B apresentou três não conformidades e 12 conformidades, contra nenhuma não conformidade e 15 conformidades nos SAC da empresa A e da empresa C. A Tabela 4 abaixo sintetiza os resultados deste critério:

Tabela 4- Qualidade do atendimento (resumo)		
Empresas	Conformidades	Não Conformidades
A	15	0
B	12	3
C	15	0

No terceiro critério, “*Acompanhamento de demandas*”, os SAC das empresas A e B foram considerados não conformes no item “*informação de registro numérico para acompanhamento de demandas por parte do consumidor*”. Neste caso, em duas ligações para a empresa B e uma para a empresa B o número do protocolo do atendimento não foi fornecido para o consumidor no início do atendimento. Assim, das cinco ligações realizadas, para avaliar um item, num total de cinco itens, o SAC da empresa C apresentou nenhuma não conformidade e cinco conformidades, o da empresa A, uma não conformidade e quatro conformidades e o da empresa B três conformidades e duas não conformidades. A Tabela 5 apresenta um resumo destes resultados:

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

Finalmente, no último critério, “*Procedimento para resolução de demandas*”, o SAC da empresa C apresentou uma não conformidade no item “*respostas claras e objetivas, abordando todos os pontos da demanda*” em uma das ligações realizadas: à pergunta “*vou viajar durante uma semana e gostaria de suspender minha assinatura durante este período, como devo proceder?*”, a atendente ora informa

que o período é de três a quatro meses, ora que é possível cancelar a assinatura durante um mês, ora que é possível suspender durante uma semana, sempre programado para após o próximo vencimento da conta. Ou seja, forneceu respostas conflitantes à mesma pergunta. No outro item deste critério não houve qualquer não conformidade no SAC das três empresas. Uma síntese dos resultados dos dois itens, para as cinco ligações, num total de dez itens, é apresentada na Tabela 6:

Tabela 6- Procedimento para resolução de demandas (resumo)		
Empresas	Conformidades	Não Conformidades
A	10	0
B	10	0
C	9	1

## 9. AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS

A análise dos Serviços de Atendimento ao Consumidor no setor de TV por assinatura com base em alguns itens do Decreto 6.523 revelou que das três empresas, o SAC da empresa B obteve, no total, quatro ligações não conformes em dois itens distintos, num total de cinco não conformidades (três em um item e dois, no outro). Os Serviços da empresa A e empresa C tiveram, cada, uma ligação não conforme em um item, num total de uma não conformidade. Os resultados foram corroborados pelas avaliações da Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel – conforme posicionamento deste órgão regulamentador.

Do ponto de vista dos critérios analisados, aquele sobre “*acessibilidade do serviço*” teve o maior atendimento ao Decreto, com os três SAC sendo considerados conformes em todas as ligações realizadas. Os dois critérios com maior número de não conformidades – três para cada – foram “*qualidade do atendimento*”, em particular o item “*transferência ao setor competente em até 60 segundos*”, e “*acompanhamento de demandas*”, no item “*informação de registro numérico para acompanhamento de demandas por parte do consumidor*”. O critério “*procedimentos para resolução de demandas*” teve apenas uma não conformidade no item “*respostas claras e objetivas, abordando todos os pontos da demanda*”.

A este respeito, cumpre destacar que no critério sobre acessibilidade do serviço, onde os SAC só tiveram resultados conformes, estão os itens ligados, em sua maioria, à disponibilidade do serviço; ou seja, aqueles itens que garantem que o cliente será atendido pelo SAC. Neste ponto, os investimentos realizados pelas empresas, conforme corroborado pelo posicionamento de duas associações do setor, Abrarec – Associação Brasileira de Relações Empresa Cliente – e ABTA – Associação Brasileira de Televisão por Assinatura, se mostraram produtivos.

Uma parte dos resultados não conformes encontra-se em um item – transferência em até 60 segundos – o que poderia indicar uma deficiência seja na infraestrutura técnica, seja na quantidade de recursos humanos disponíveis. Tais não conformidades ocorreram em três ligações para o SAC da empresa B, que alegou ter aumentado em 70% seu número de atendentes, além de ter realizados importantes investimentos no seu parque tecnológico. A empresa ainda informou em seu posicionamento ser de 11 segundos o tempo médio para o atendimento, valores superiores a este ocorrendo em situações excepcionais. O fato do tempo não ter sido superior em todas as ligações, mesmo não justificando as não conformidades, ratifica seu caráter pontual.

Outra parte dos resultados não conformes está nos itens sobre a informação do registro numérico e da prestação de respostas claras, ambos ligados ao atendimento pelos funcionários do SAC, exigindo uma interface direta com o consumidor e ensejando uma interpretação subjetiva decorrente das expectativas de cada um. Em uma das ligações realizadas ao SAC da A, o atendente

não registrou o atendimento no sistema, não gerando o número de protocolo, por considerar a dúvida do consumidor simples. O SAC da empresa acabou recebendo uma não conformidade por não ter informado o registro numérico no início do atendimento. Falhas como esta, mesmo ocorrendo de maneira pontual, confirmam a importância do permanente treinamento dos funcionários, prática que tem ensejado grandes investimentos por parte das empresas.

A discrepância acerca das divergências entre o serviço prestado e as expectativas do consumidor se fez mais evidente no item sobre veiculação de mensagens publicitárias, quando a empresa B teve seu site considerado conforme ao alegar que as mensagens reproduzidas durante o atendimento são de cunho informativo e não publicitário. Neste sentido, o Decreto poderia definir com maior clareza e detalhe o que é publicidade.

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

Após a conclusão dos ensaios, as empresas que tiveram seus SAC analisados receberam cópias dos laudos, com um prazo para se manifestarem a respeito dos resultados obtidos. Os trechos de seus posicionamentos, enviados por fax ou e-mail ao Inmetro, encontram-se listados a seguir:

### ➤ Empresa A

*“De início, cabe ressaltar que, de acordo com a anexa metodologia utilizada para produção do referido laudo, o item “7-Amostragem” dispôs que “O planejamento do estudo, realizado em conjunto pelo Inmetro, pela Abrarec e pela GFK Brasil, prevê que serão realizadas cinco ligações para cada empresa, em horários diversos, por clientes diferentes, com cada cliente fazendo até três tentativas de ligação, caso não consiga completar o primeiro contato”.(...)*

*Ocorre que, para fins de resultado da referida avaliação, foram computadas seis ligações para o SAC da empresa A: 1-2022; 2-2023; 3-2024; 4-2025; 5-2026 e 6-2037, em descumprimento ao preestabelecido na “Metodologia para Análise em Serviço de Atendimento ao Consumidor. (...)”*

*Ainda, é importante ressaltar que, considerando o universo de ligações realizadas por mês para o SAC da empresa A (aproximadamente 4 milhões de ligações) e o número de testes realizados pelo Cliente Misterioso (5 ligações, segundo a metodologia utilizada pelo Inmetro), a margem estatística de erro desta amostra é de 43,83% o que a torna inválida. Isto porque, considerando o universo de clientes da empresa A, deveriam ter sido realizados, no mínimo, 384 testes.*

*Além disso, a metodologia de “Cliente Misterioso” não permite a extrapolação dos resultados para todo o universo. Isto é, se admitirmos que uma pessoa não recebeu “Respostas claras e objetivas, abordando todos os pontos da demanda” não quer dizer que em todas as outras ligações tenha ocorrido da mesma forma.(...)”*

#### *a) Acessibilidade do Serviço*

*A empresa A esclarece que, visando agilizar o atendimento, a URA do SAC da empresa A solicita a identificação do cliente por meio de seu CPF ou de seu código de assinante da empresa A.*

*Caso o solicitante não entre com os dados, a URA anuncia ao assinante que o fornecimento do código ou CPF é importante para que o assinante tenha acesso ainda mais facilitado. Portanto, esta prática visa única e exclusivamente melhor atender ao cliente.*

*No entanto, se o assinante não digitar seus dados, a URA anuncia que estará transferindo para um atendente, como constatado na gravação da ligação número 2024.*

*Desta forma, diferente do resultado da avaliação, é assegurado ao cliente o acesso ao atendimento humano não condicionado ao fornecimento de dados pessoais, pois ainda que o cliente não se identifique na URA, o atendimento prosseguirá e o cliente terá acesso ao atendente humano.*

*Vale ainda ressaltar que a URA do SAC da empresa A tem a funcionalidade inteligente de cadastrar o número telefônico pelo qual o cliente efetuou a ligação. Desta forma, em uma próxima oportunidade o cliente será identificado automaticamente pela URA.*

*Portanto, requer a reconsideração da classificação deste item, para fins de constar com atendido integralmente o quesito “acesso inicial ao atendente não condicionado ao fornecimento de dados pessoais”. (...)”*

*c) Acompanhamento de demandas*

*Esclarecemos que o sistema de atendimento da empresa A está programado para fornecer automaticamente o número de protocolo, no início do atendimento. (...) A única exceção a esta regra teria sido a ligação 2024, na qual a cliente não conseguiu se identificar corretamente, razão pela qual o número de protocolo não foi fornecido automaticamente pelo atendimento eletrônico.*

*Ademais, verificamos que devido o objeto do atendimento (informação sobre canal disponível na grade de programação), o operador não efetuou abertura de ocorrência no sistema. Portanto, trata-se de caso pontual decorrente de falha humana. (...)*

*Neste sentido, vale ressaltar que o anexo script de atendimento confirma que a instrução da empresa A é para que o operador forneça o protocolo.*

*Desta forma, considerando tal situação, requer a repetição/reanálise, para fins de constatação da conformidade do SAC da empresa A em relação ao cumprimento integral do quesito “informação e registro numérico para acompanhamento de demandas por parte do consumidor”. (...)*

*d) Procedimento para resolução de demandas*

*Conforme consta do relatório de gravação de atendimento, decorrente das ligações realizadas para fins de avaliação, os clientes misteriosos foram unânimes no sentido de afirmar que as respostas fornecidas pelos atendentes do SAC da empresa A satisfizeram suas necessidades.*

*É necessário ressaltar que o tema objeto do atendimento realizado durante a ligação 2026 requereu uma análise maior da atendente, pois não se trata de um tema usual e recorrente no SAC da empresa A. Portanto, para responder correta e precisamente qual é o prazo permitido para realização da suspensão temporária de serviço prestado pelo empresa A, 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”. No caso de dúvida, há de se concordar que, o atendente 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 constar 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 a repetição/reanálise, para fins de constatação da conformidade do SAC da empresa A em relação ao cumprimento integral deste quesito”*

**Inmetro:** Em resposta ao seu posicionamento enviado em 10/5/2010 informamos que:

(i) a ligação 2037 foi realizada pelo cliente no 1 apenas para checar se o número do protocolo fornecido durante a ligação 1 era válido. Ressaltamos, no entanto, que essa ligação não será considerada no relatório final do Inmetro;

(ii) 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;

(iii) diante da argumentação da empresa, o item acessibilidade do serviço, no que tange ao acesso a um atendente sem a necessidade do fornecimento de dados pessoais, foi considerado conforme para todas as ligações;

(iv) em relação ao item acompanhamento de demandas, compete à empresa providenciar o treinamento dos funcionários de modo que estes atendam aos consumidores em conformidade com o requerido pelo Decreto. Ademais, e conforme consta na metodologia, não está prevista repetição ou reanálise por parte do Inmetro;

(v) em relação ao procedimento para resolução de demandas o atendimento não foi claro e nem objetivo, pois a atendente, inicialmente, informou que o cancelamento só poderia ser feito por 15 dias para depois afirmar que o período mínimo seria 1 mês.

*“Após análise dos esclarecimentos encaminhados pela empresa A, este Instituto exarou o seguinte entendimento sobre a avaliação do item Informação de registro numérico para acompanhamento de demandas por parte do consumidor/ligação2024:*

*(i) em relação ao item acompanhamento de demandas, cumpre ressaltar que o registro numérico da demanda deve ser feito no início do atendimento, independente do objeto do atendimento ou da abertura da ocorrência no sistema. Desta forma, compete à empresa garantir que seus funcionários atendam aos consumidores em conformidade com o requerido no Decreto.*

*A empresa A informou que seu sistema de atendimento está programado para atender ao Decreto, em especial ao que concerne ao fornecimento do número do protocolo, de forma automática e no início do atendimento.*

*Assim, ressaltou que esta regra pôde ser observada em todas as ligações realizadas pelos clientes misteriosos, na execução da avaliação realizada, sendo que apenas na ligação 2024, o número de protocolo não foi fornecido automaticamente pelo atendimento eletrônico.*

*Entretanto, ao observar a íntegra da gravação da ligação, se pode constatar claramente que o número do protocolo não foi fornecido de forma automática e no início do atendimento, exclusivamente em virtude da cliente não ter se identificado para o atendimento eletrônico.*

*Em consequência disso e em razão do assunto objeto do atendimento se tratar de simples informação sobre canal disponível na grade de programação, informação esta que inclusive satisfaz o consumidor, não houve abertura de ocorrência no sistema por parte do operador.*

*Portanto, a empresa A provou que seu sistema eletrônico garante a geração de protocolo em integral conformidade com o requerido Decreto, tanto é que em todas as ligações testadas houve fornecimento do protocolo automaticamente e no início do atendimento, bem como provou, por meio da apresentação de seu script de atendimento que seus funcionários são orientados a fornecer o protocolo.*

*Desta forma, requer a reconsideração da avaliação deste item, com a repetição/reanálise, se necessário, para fins de constatação da conformidade do SAC da empresa A em relação ao cumprimento integral do quesito informação de registro numérico para acompanhamento de demandas por parte do consumidor.*

*No que concerne a avaliação do item respostas claras e objetivas, abordando todos os pontos da demanda/ligação, este Instituto manifestou-se no seguinte sentido:*

*Em relação ao procedimento para resolução de demandas, o atendimento não foi claro e nem objetivo, pois, na mesma ligação, a atendente, inicialmente, informou que o cancelamento só poderia ser feito dias para depois afirmar que o período mínimo seria mês.*

*Assim, este Instituto não ponderou o fato de que o relatório de gravação das ligações realizadas para fins de avaliação, aponta que todos os clientes, inclusive o consumidor da ligação afirma que as respostas fornecidas pelo SAC da empresa A atendem as suas necessidades.*

*Além disso, o assunto que foi tema da ligação 2026 não é freqüente e, portanto, requereu uma análise maior e a consulta à ferramenta de scripts, o que ocasionou um tempo maior de atendimento.*

*Como esclarecido pela empresa A, alguns assuntos (não recorrentes) podem gerar a necessidade de o atendente consultar scripts e repassar a resposta correta ao cliente, ainda que tal fato demande mais tempo para conclusão do atendimento.*

*Portanto, considerando que a consumidora avaliou conclusivamente que o atendimento satisfaz sua necessidade e que a consulta pelo atendente às informações corretas não pode ser recriminada, a empresa A reitera seu pedido de reconsideração da classificação deste item, para ins de constar como atendido o item respostas claras e objetivas, abordando todos os pontos da demanda. Ainda, alternativamente, em caso de não acolhimento do pedido supra, requer a repetição/reanálise, para ins de constatação da conformidade do SAC da empresa A em relação ao cumprimento integral deste quesito.*

*Assim, 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 2024 e respostas claras e objetivas, abordando todos os pontos da demanda/ligação 2026.”*

**Inmetro:** Em referência ao seu pedido de reconsideração, enviado em 27/05/2010, prestamos os seguintes esclarecimentos:

- (i) em relação ao item acompanhamento de demandas, cumpre ressaltar que o registro numérico da demanda deve ser fornecido, independente do objeto do atendimento ou da identificação do cliente para o atendimento eletrônico. Dessa forma, não há como considerar conforme a ligação 2024;
- (ii) diante da argumentação da empresa, o item resolução de demandas, no que tange a resposta clara e objetiva, foi considerado conforme para a ligação 2026.

*“Nos termos do artigo 13 do Decreto 6523/2008, o sistema informatizado do SAC deve ser programado tecnicamente de modo a garantir a agilidade, a segurança das informações e o respeito ao consumidor.*

*Desta forma, restou comprovado que o sistema de atendimento eletrônico do SAC da empresa A está programado para agilizar o atendimento, garantir a segurança na identificação do cliente, bem como fornecer o número de protocolo, de forma automática e no início do atendimento.*

*Da escuta da gravação da ligação 2024, se percebe claramente que a consumidora digitou o teclado do seu telefone antes mesmo de ouvir as opções da URA do SAC da empresa A. Além disso, a própria consumidora afirmou ao atendente que não digitou seu CPF corretamente.*

*Portanto, a gravação revela que o sistema de atendimento eletrônico do SAC da empresa A funcionou perfeitamente. Ocorre que, em virtude do mau uso do sistema pela consumidora, o protocolo deixou de ser fornecido de forma automática e no início do atendimento.*

*Vale ressaltar que em todas as gravações, objeto de análise para fins de avaliação do desempenho do SAC da empresa A, mostram que os protocolos de atendimento foram fornecidos aos consumidores, como determina o Decreto 6523/2008.*

*Assim, requer o recebimento do presente pedido, com a finalidade de que este I. Instituto reconsidere o resultado da avaliação dos itens Informação de registro numérico para acompanhamento de demandas por parte do consumidor/ligação 2024.”*

**Inmetro:** Em referência ao seu pedido de reconsideração, enviado em 02/06/2010, prestamos o seguinte esclarecimento:

- (i) em relação ao item acompanhamento de demandas, cumpre ressaltar que a informação do registro numérico no início do atendimento, conforme consta no Decreto, não depende do correto funcionamento do sistema de atendimento eletrônico e tem por finalidade permitir ao consumidor o acompanhamento de sua demanda. Desta forma, não há como considerar conforme a ligação 2024.

## ➤ **Empresa B**

*“As indicações desse respeitável órgão servem, sem dúvida, como elementos de melhoria contínua dos processos de produção de bens de consumo e de prestação de serviços em geral.*

*No que concerne ao resultado da análise do SAC, destaca-se o fato de a empresa B estar 100% aprovada na avaliação relativa à acessibilidade, sendo este o aspecto mais objetivo e concreto do estudo.*

*Também merecem destaque os comentários dos clientes quanto à qualidade do atendimento da empresa B, notadamente sobre a educação, respeito e obtenção de respostas que satisfazem as necessidades dos consumidores.*

*Quanto à qualidade do atendimento, o estudo do Inmetro indicou que o consumidor aguardou mais de 60 segundos para falar com um atendente. Nesse ponto, a empresa B ressalta que tal fato somente pode vir a ocorrer em situações excepcionais, sendo certo que o tempo médio atualmente está em 11 segundos, ou seja, muito abaixo do máximo permitido. (...)*

*No que tange à veiculação de mensagens publicitárias durante o tempo de espera, a empresa B destaca que, em verdade, somente mensagens informativas são veiculadas no SAC.*

*Para viabilizar que a empresa B demonstre de modo específico a natureza informativa da mensagem, é indispensável que esse nobre órgão informe qual mensagem efetivamente foi considerada como sendo de cunho publicitário, pois somente assim a questão poderá ser esclarecida.*

*Há, ainda, a questão relativa à não informação do registro numérico para acompanhamento de demandas por parte do consumidor.*

*A esse respeito, esclarece-se que o número do protocolo é sempre informado ao consumidor que realiza uma chamada ao SAC da empresa B. Eventualmente, pode ter ocorrido algum problema pontual e isolado durante a avaliação.*

*A época da análise, o número de protocolo já era informado aos consumidores, todavia, atualmente, a empresa B dispõe de novas ferramentas que transmitem tal registro numérico também de modo automático, com objetivo de otimizar o atendimento e empregar maior segurança em seu SAC.*

*De qualquer maneira, independentemente dos pontos esclarecidos acima, a empresa B ficou satisfeita com os resultados e considera que a análise do Inmetro é mais um indicativo a ser considerado no processo de melhoria contínua da empresa.*

*Ademais, impende destacar que grandes investimentos estão sendo feitos visando a melhoria permanente na qualidade do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) para evitar que qualquer falha ocorra.*

Nesse sentido, pode-se observar, de modo concreto, desde o início da vigência do Decreto SAC, que:

- o número de atendentes aumentou em 70% do início do decreto até agora;
- foram realizados investimentos em mais de 20 mil horas de treinamento, mensalmente;
- o parque tecnológico recebeu investimentos de grande vulto com o objetivo de garantir agilidade e estabilidade nos sistemas utilizados pelo SAC da empresa B;
- são realizadas pesquisas com clientes, como a da URA, por exemplo, na busca contínua por melhoria nos processos; e
- a empresa B se preocupa efetivamente adota medidas para tornar o ambiente de trabalho dos atendentes do SAC, reconhecidamente, como um dos melhores do mercado.

Finalmente, a empresa B com grande satisfação destaca que foi eleita pelo 8º ano consecutivo como o melhor atendimento a clientes do segmento em que atua. Esse título foi ratificado pela revista Exame, edição 964, no qual a empresa B foi considerada como 1ª no ranking de melhor atendimento no mercado de TV por assinatura do Brasil.”

**Inmetro:** Em referência ao seu posicionamento, enviado em 26/05/2010, prestamos os seguintes esclarecimentos:

- (i) Destacamos que o atendimento ao Decreto 6.523 é compulsório e 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) diante da argumentação da empresa, o item qualidade do atendimento, no que tange a mensagens publicitárias durante o tempo de espera, foi considerado conforme para todas as ligações;
- (iii) em relação ao item acompanhamento de demandas, ressaltamos a medida de melhoria implantada, visando disponibilizar o registro numérico de forma automática;

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.

## ➤ Empresa C

“Em análise feita pela consultoria GFK Custom Research Brasil, em nome do Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – Inmetro, a empresa C foi avaliada em 14 critérios, obtendo resultado positivo em 13 deles.

Quanto à avaliação recebida em um dos subitens, no que se refere a respostas claras e objetivas, esclarecemos que não corresponde aos padrões que a empresa procura imprimir a seus serviços. A empresa C busca constantemente o aprimoramento do seu atendimento, por meio do fornecimento de ferramentas adequadas e treinamento contínuo de sua equipe, seguindo as normas e padrões estipulados pela lei, bem como iniciativas próprias para prestar um serviço cada vez melhor aos seus consumidores.”

**Inmetro:** Em referência ao seu posicionamento, enviado em 11/05/2010, prestamos os seguintes esclarecimentos:

As análises conduzidas pelo Programa não têm caráter de fiscalização, e os testes não se destinam à aprovação de serviços. O fato do serviço analisado estar ou não de acordo com os quesitos do Decreto 6.523 indica uma tendência em termos de qualidade no Serviço de Atendimento ao Consumidor. Sendo assim, a análise tem caráter pontual, ou seja, é uma “fotografia” da realidade, pois retrata a situação naquele período em que foi conduzida.

O fato de a empresa ter apresentado uma não conformidade em um dos quesitos do supracitado Decreto não é indicativo de que esta não procura seguir as normas e padrões estipulados pela lei, mas ratifica sua busca constante pelo aprimoramento de seu atendimento.

## 11. POSICIONAMENTO DAS ASSOCIAÇÕES

### ➤ Abrarec – Associação Brasileira de Relações Empresa Cliente

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

*Acreditamos que a divulgação simples e pura, de “NÃO CONFORMIDADE” sem a apresentação da média ponderada dos testes realizados, tende a confundir os consumidores 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.*

*Acrescenta-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 milhões em novos sistemas e treinamento de pessoas, além de mais 150 mil novos postos de trabalhos gerados nos últimos 12 meses.*

*Portanto, por 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, sugerimos 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 – As empresas A, B e C estavam CONFORME em todos os itens analisados.*

*Qualidade de Atendimento – As empresas A e C estavam CONFORME em todos os itens analisados. A empresa B estava CONFORME em 12 dos 15 critérios analisados (3 quesitos em 5 ligações realizadas).*

*Acompanhamento das Demandas – A empresa C foi considerada “CONFORME” de acordo com o único item analisado. A empresa A considerada CONFORME em 4 dos 5 critérios analisados (1 quesito em 5 ligações realizadas). A empresa B foi considerada CONFORME em 3 dos 5 critérios analisados (1 quesito de 5 ligações realizadas).*

*Procedimento para Resolução de Demandas – As empresas A e B estavam CONFORME em todos os quesitos analisados. A empresa C foi considerada CONFORME em 9 dos 10 critérios analisados (2 quesitos em 5 ligações realizadas).*

*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 TV por assinatura.

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 melhoria e aperfeiçoamento na prestação de serviços aos consumidores, o que de fato ocorreu.

De maneira a ratificar o caráter pontual das não conformidades e de forma a não lesar o relacionamento que vem sendo construído entre consumidores e empresas, o Inmetro optou por reformular a tabela com os resultados da análise. Nesta nova versão, ficam evidenciadas 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 melhoria 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.



*“Não nos parecem adequados, nem justos, os resultados apontados no Programa de Análise de Produtos voltado às empresas do setor de TV por Assinatura.*

*Nossa convicção, ao contrário do quadro apontado por V.Sa., é no sentido de que as empresas do setor investiram concretamente na otimização dos SAC e atenderam a todas as exigências e critérios legais e aplicáveis.*

*E tais maciços investimentos focaram o treinamento e ampliação da mão de obra dedicada ao atendimento dos assinantes, com significativa abertura dos postos de trabalho, bem como aquisição de novos equipamentos e tecnologia aplicáveis, o que não pode ser ignorado.*

*Há que se considerar, sob outro aspecto, que o Decreto 6523/2008 não deixa espaço para eventuais falhas, do modo que mesmo tendo elas ocorrido com frequência bastante reduzida, os resultados majoritariamente positivos foram afetados em seu todo.*

*Com isso, todo esforço e movimentação das operadoras de TV por Assinatura parecem estar sendo olvidados pelo INMETRO, na medida em que um único resultado desfavorável no cômputo geral, teve o efeito de contaminar todas as demais metas alcançadas, resultando num quadro geral negativo ao setor.*

*Por tais razões a ABTA discorda da conclusão proposta pelo INMETRO, segundo a qual o quadro parcialmente satisfatório do setor será levado a público como totalmente insatisfatório.*

*Acreditamos que as conclusões apontadas por V.Sa. não estão adequadas à realidade, sendo certo que a sua divulgação se configurará injusta e trará consigo efeitos deletérios às empresas representadas pela ABTA.*

*Sob tal aspecto, entendemos que o papel do INMETRO, na atual face do processo de ajuste regulatório dos SAC, deverá se ater exclusivamente ao provimento da confiabilidade de tais serviços, a partir da nova metrologia.*

*A divulgação de resultados insatisfatórios ao setor, ainda que questionáveis, terá o condão de recrudescer um relacionamento que vem se harmonizando entre assinantes e empresas de TV por Assinatura. Em outras palavras, poderá significar retrocesso numa relação que está se aperfeiçoando.*

*Isto posto, requer a ABTA, antes de qualquer divulgação de resultados desfavoráveis, que seja propiciado ao setor conhecer melhor cada item analisado e seu percentual de aderência, de modo a permitir os ajustes necessários.”*

**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 TV por assinatura.

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 melhoria na prestação de serviços aos consumidores, o que de fato ocorreu.

Atendendo sugestão dessa Associação, o Inmetro optou por reformular a tabela (anexa) com os resultados da análise, de maneira que se ratificasse o caráter pontual das não conformidades. Nesta nova versão, ficam evidenciadas 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 melhoria 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 ABTA, do relatório final da análise.

## 12. POSICIONAMENTO DO ÓRGÃO REGULAMENTADOR

### ➤ Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel

#### 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; Claro, CTBC Telecom, Oi, TIM e Vivo, prestadoras de Serviço Móvel Pessoal; e CTBC Telecom, Embratel, GVT, Net, Oi, Telefônica e TIM, 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 atenderem 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 assunto<sup>4</sup>:

### 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 SACs têm a finalidade de resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e

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

## **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 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 tem 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](http://www.inmetro.gov.br)  
Ouvidoria do Inmetro: 0800-285-1818; [ouvidoria@inmetro.gov.br](mailto: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](http://www.inmetro.gov.br/consumidor/acidente_consumo.asp)
- **Portal do Consumidor:** [www.portaldoconsumidor.gov.br](http://www.portaldoconsumidor.gov.br)
- **Anatel:** [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br)

## **15. CONCLUSÃO**

A análise do Serviço de Atendimento ao Consumidor para o segmento de TV por assinatura selecionou as três empresas mais tradicionais e antigas do mercado e que, juntas, respondem por 75% do mercado nacional.

Os resultados da análise sugerem que ainda há melhorias a serem implementadas pelas empresas de TV por assinatura, principalmente no que diz respeito à qualidade do atendimento e ao acompanhamento de demandas. A acessibilidade do serviço, que garante que o consumidor será ouvido por um atendente, foi o ponto de sensível melhora, justificado pelos significativos investimentos feitos pelo setor para atender às exigências do Decreto 6.523.

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 e da influência das competências pessoais.

Os resultados mostram que, apesar da ocorrência de não conformidades, estas não foram generalizadas, mas, pontuais, sugerindo que o setor de TV por assinatura, no que tange ao atendimento aos seus clientes, avançou a partir da modernização dos processos, bem como da contratação e capacitação de pessoal, como colocado pelas empresas e associações em seus respectivos posicionamentos.

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*