



Serviço Público Federal

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

## **Inmetro analisa Serviço de Atendimento ao Consumidor de empresas de telecomunicações**

*TV por assinatura e telefonia móvel e fixa mostram avanços, desde a primeira análise, em 2006, mas ainda enfrentam problemas*

O Programa de Análise de Produtos avaliou, pela segunda vez, o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) de diferentes segmentos. A análise utilizou como referência o Decreto 6.523/2008, do Ministério da Justiça, que estabelece regras para os SACs dos 11 setores regulados pelo Governo Federal (telefonia fixa, telefonia móvel, TV por assinatura, bancos, financeiras, planos de saúde, seguradoras, transporte terrestre, transporte aéreo, cartão de crédito e energia elétrica). Para esta análise, foram selecionadas empresas do setor de telecomunicações, sendo três de TV por assinatura, sete de telefonia fixa e cinco de telefonia móvel. Cada SAC foi abordado por cinco diferentes "clientes", selecionados pela empresa de consultoria contratada pelo Inmetro (GfK Custom Research Brasil), entre outubro de 2009 e junho de 2010. A análise contemplou itens como a acessibilidade do serviço, a qualidade do atendimento, o acompanhamento e a resolução de demandas dos clientes.

No segmento móvel, os resultados mostraram que os itens de não conformidade relacionaram-se, sobretudo, ao acesso ao atendente não condicionado ao fornecimento de dados pessoais (quando o cliente liga para pedir uma informação e tem de fornecer dados pessoais no primeiro atendimento); à não transferência do consumidor em até 60 segundos; e à ausência de informação de registro numérico ou de número de protocolo - a empresa é obrigada a informar.

"Os resultados demonstram que os setores avançaram com a modernização dos seus processos, com a contratação e capacitação de pessoal, mas que melhorias ainda podem ser realizadas, a partir dos problemas detectados", afirma Alfredo Lobo, diretor da Qualidade do Inmetro.

Já em telefonia fixa, os problemas estavam mais relacionados ao menu de atendimento (URA - Unidade de Resposta Automática); à não transferência do consumidor em até 60 segundos; e à ausência de informação de registro numérico ou de número de protocolo.

Na análise do SAC das empresas de TV por assinatura, os resultados demonstraram falhas no encaminhamento da demanda em até 60 segundos e na ausência de informação de registro numérico ou de número de protocolo.

"Os resultados foram encaminhados ao Ministério da Justiça para a adoção das medidas necessárias. Paralelamente, o Inmetro retomará as discussões para a elaboração de norma técnica brasileira que estabeleça critérios mínimos de qualidade para serviços de atendimento ao consumidor", informou Lobo.

A primeira análise do Inmetro em Serviços de Atendimento ao Consumidor foi realizada em 2006 e baseou-se em metodologia desenvolvida pelo Instituto com oito setores: bancos, cartões de crédito, planos de saúde, alimentos, TV por assinatura, telefonia fixa, telefonia móvel e eletro-eletrônicos.

**Informações para a Imprensa:**

CDN Comunicação Corporativa: (55 21) 3535-8320 / [www.cdn.com.br](http://www.cdn.com.br)

Rafael Cavalcanti: (55 21) 3626-3728 / 9922-0667 / [rafael.cavalcanti@cdn.com.br](mailto:rafael.cavalcanti@cdn.com.br)

Sheila Albuquerque (55 21) 3626-3752 / 8004-3773 / [sheila.albuquerque@cdn.com.br](mailto:sheila.albuquerque@cdn.com.br)

Andrea Copolilo: (55 21) 3626-3729 / 8272-7498 / [andrea.copolilo@cdn.com.br](mailto:andrea.copolilo@cdn.com.br)

---