



# Dirk Wolter

Tels.: (11) 4016-3537 e 8179-7443

E-mail: dirk@dirkwolter.com



## Decreto padroniza atendimento telefônico ao consumidor ©

por Dirk Wolter

(em entrevista publicada por Itambé Empresarial em 22/09/2008)

### Os prós e contras para empresas e consumidores

- **Itambé:** O decreto que regulamenta os serviços de atendimento telefônico ao consumidor pode melhorar em quais aspectos a forma de comunicação da empresa com seu cliente?

- **Dirk Wolter:** A partir de 1º de Dezembro de 2008 vai entrar em vigor o novo decreto assinado pelo presidente Lula em 31/07/08, que visa regulamentar o atendimento das empresas pelo SAC - Serviço de Atendimento ao Consumidor ou pelo Call-Center.

As principais mudanças serão: a exigência de atendimento durante 24 horas, a opção de falar diretamente com um atendente desde o início da ligação e a opção de cancelamento imediato de serviços.

O decreto não melhora a comunicação propriamente dita, mas sim a forma como o consumidor é atendido. A comunicação poderá melhorar em empresas que investirem no treinamento de seus atendentes, em relação à qualidade de seu atendimento, o que é extremamente indicado para gerar a satisfação plena ao consumidor em suas dúvidas e necessidades.

- **Itambé:** Quais são os pontos ruins desse decreto, a empresa terá que gastar para reorganizar a empresa?

- **Dirk Wolter:** O pior ponto do decreto é justamente a imposição linear para todas as empresas, das mudanças na forma do atendimento. Tudo aquilo que se é obrigado a fazer, acaba sendo mal feito, somente para atender à lei. O principal gasto das empresas na reorganização do atendimento ao consumidor será com a contratação de mais mão-de-obra, para que o seu SAC possa funcionar 24 horas com atendimento pessoal.

- **Itambé:** Como será essa reorganização nas empresas, elas terão que realizar novos treinamentos nas equipes de atendimento?

- **Dirk Wolter:** Este é justamente o principal ponto: as empresas, em sua maioria, vão aumentar suas equipes para atender à legislação, porém sem um mínimo de treinamento, pois este não será obrigatório.

- **Itambé:** Você acredita que esse decreto pode melhorar quase que em 100% o serviço de atendimento?

- **Dirk Wolter:** Sempre existirão reclamações, primeiro por que não existe 100% em qualidade de atendimento (a empresa mais eficaz do mundo trabalha com aproximadamente 90%) e segundo, por que o decreto manda ter o atendimento pessoal, porém não se refere diretamente à qualidade do mesmo.

- **Itambé:** Você acredita que esse decreto aconteceu na hora certa?

- **Dirk Wolter:** Não. Eu acredito que tudo o que nos é imposto, acaba sendo mal feito. Mais cedo ou mais tarde vai surgir um novo decreto para corrigir este e assim por diante. Além disto, as melhores empresas já aplicavam a qualidade no atendimento, mesmo sem o decreto, para garantir a satisfação a seus clientes.

Se aplicássemos adequadamente o Código de Defesa do Consumidor desde a sua criação em 1988, este decreto seria desnecessário, mas já que veio, isto ocorreu com 20 anos de atraso.

- **Itambé:** O que esse decreto pode gerar para as empresas?

- **Dirk Wolter:** Somente mais empregos e conseqüentemente mais custos.

- **Itambé:** De forma simplificada o que vai melhorar nos serviços?

- **Dirk Wolter:** Para ser bem sincero, para o consumidor vai melhorar somente a opção de poder cancelar serviços sem ter que justificar os motivos e o atendimento pessoal (ao invés de ouvir gravações) durante as 24 horas do dia. Na qualidade do atendimento e na solução do que ele necessita, acho improvável acontecerem melhorias, apenas devido ao decreto.

- **Itambé:** Você acredita que alguma empresa possa se negar a cumprir as exigências?

- **Dirk Wolter:** Não acredito, pois as empresas que vierem a se negar a cumprir as novas regras descritas no decreto, terão de pagar multas de até R\$ 3 milhões, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor.

- **Itambé:** Este decreto pode gerar outros tipos de reclamações?



- **Dirk Wolter:** Eu acredito que apenas as reclamações referentes ao atendimento automático (gravações) venham a diminuir. As demais continuarão existindo da mesma forma que hoje em dia, pois o que o consumidor deseja - a solução de problemas - vai continuar não sendo atendido, na maioria dos casos.

Confira em:

<http://www.cimentoitambe.com.br/itambe-empresarial/decreto-padroniza-atendimento-telefonico-ao-consumidor/>

---

© Dirk Wolter -> Este material pode ser utilizado, arquivado e impresso, desde que mantidas todas as suas características, inclusive o nome e a logomarca de seu autor.

---

Para ver outros materiais motivacionais ou nas áreas de vendas, telemarketing, atendimento, relacionamento, qualidade de vida, etc, acesse [www.dirkwolter.com](http://www.dirkwolter.com).