

O impacto no controle dos contratos com as novas regras do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC)

São Paulo, 11 de novembro de 2008 - Suponha que você, em Fevereiro de 2009 é responsável pelo lançamento de novo produto/serviço em sua empresa e interage com o prestador de serviço de Atendimento ao Cliente para que algumas informações importantes possam ser passadas para os consumidores já pelo telefone. Com estas mudanças, se a opção de Cancelamento dos serviços for removida do menu principal e você não tiver informação sobre esta obrigatoriedade, sua empresa poderá ser impactada e a Diretoria não ficará nada satisfeita com o ocorrido.

Com a entrada em vigor do Decreto 6.523/2008 em 01 de Dezembro de 2008, os tomadores e prestadores de serviços de atendimento ao cliente terão responsabilidades adicionais e deverão rever suas regras de atendimento em seus SACs (Serviços de Atendimento ao Cliente). É importante frisar que não estão inclusas na abrangência deste Decreto os serviços de televidas. As empresas impactadas serão os fornecedores de serviços regulamentados pelo Poder Público Federal, como os Bancos e demais modalidades de Serviços Financeiros, aviação civil, água, luz, transportes, telefonia, TV por assinatura e planos de saúde.

O objetivo deste artigo é destacar a importância que os tomadores e os prestadores deste tipo de serviço (no caso da empresa terceirizar seu SAC) têm que dedicar à gestão de seus respectivos contratos.

Como principais características destacamos algumas normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), ou seja, deve estar disponível, ininterruptamente, durante 24 horas por dia e 7 dias por semana. As ligações serão gratuitas e o atendimento das solicitações não deverá causar qualquer ônus para o consumidor, garantindo, no menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, de reclamação, de cancelamento, de contratos e serviços, devendo constar a opção de contatar o atendimento pessoal de todas as subdivisões do menu eletrônico. Ademais, não estará condicionado ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor o acesso inicial ao atendente (mudança significativa).

Algumas regras não interferirão no controle destes contratos, porém outras deverão ser alvo de atenção por parte dos tomadores e prestadores de Serviços de Atendimento ao Cliente:

a) Menu Eletrônico: no primeiro menu eletrônico deverão constar as opções de contato com o atendente, Reclamações e Cancelamento do contrato ou serviço, com opção em todos os pontos do menu para atendimento pessoal. Para as empresas que realizam com certa frequência adaptações em seus menus (novos produtos e serviços ou sua revisão) é importante que possa ser incluído na contratação uma auditoria frequente nestes menus e, sempre que possível, o resultado ser documentado e estar disponível para acesso ao tomador do serviço. Dicas:

- Empresas que contratam prestadores de SAC: monitorar auditoria em seus menus telefônicos, com documentação disponibilizada por sistema (não deixar dependente de e-mail de gestores) de forma que a empresa possa a qualquer momento visualizar o histórico destas auditorias, intercorrências e providências tomadas. Caso a empresa troque de prestador de SAC é necessário que fique claro em contrato como serão disponibilizadas estas informações.

- Empresas prestadores de SAC: incluir em sua lista de serviços a auditoria permanente de menus telefônicos e fornecer a seus clientes a documentação destas auditorias via sistema para garantir o acesso do cliente. É interessante que o sistema oferecido possa ser acessado via Web e que tenha recursos para o caso de quebra de contrato, ou seja, possa de forma simples “Exportar” todas as informações do cliente

para sua base de dados.

b) Demandas: demandas dos consumidores, requisições de cancelamentos e suas respectivas soluções, se solicitadas, deverão ser enviadas por escrito ou por meio eletrônico. Algumas empresas prestadoras de SAC fornecem serviços específicos de controle de envio e recebimento de e-mail de seus operadores, que podem ser cobrados como serviços opcionais. É fundamental que a Contratante tenha com seu prestador de serviço um processo definido para armazenamento destes documentos enviados por escrito ou por e-mail. Isto porque, no caso de e-mail, como é uma ferramenta pessoal e o ambiente de SAC apresenta, em geral, um “turn over” alto, é possível que estes dados possam se perder ao longo dos 2 anos, em que a empresa precisará arquivá-lo. Dicas:

- Empresas que contratam prestadores de SAC: certificar-se que existe um processo determinado, por parte do prestador do SAC, para coleta e guarda dos documentos relativos a demandas. Este processo deve ser suportado por sistema que não deve depender de e-mail (portanto não personalizado) e deverá estar à disposição para acesso pelos gestores responsáveis.

- Empresas prestadoras de SAC: oferecer o controle de documentação de demanda através de sistema de gestão de documentos/contratos de tal forma que o cliente poderá acessar seu contrato e respectivos documentos/histórico quando precisar e não dependerá de coleta de e-mails para estes acessos.

Desta forma, mais do que o impacto na operação do dia a dia do prestador de SAC, as perguntas que o tomador deste serviço deve fazer são:

1. Como está garantido que os menus obedecerão às novas regras e como será o acesso ao documento que assegura a manutenção destas estruturas?
2. Qual a forma de controle dos documentos recebidos e enviados pelos clientes que esteja relacionado a demandas comunicadas?
3. Os documentos relacionados ao contrato do prestador de SAC são visíveis para os gestores responsáveis pela aquisição do serviço, legalidade e execução?

As empresas afetadas terão de mudar o planejamento e observar a partir de então:

§ Que as novas regras não são passageiras;

§ Que a contratação de uma empresa especializada na reestruturação do call Center pode ser significativa, para poder se discutir, de forma antecipada, os processos e a estrutura do call Center;

§ Que deve haver um investimento em capacitação profissional, valorizando o seu colaborador;

§ Que outros canais de atendimento devem ser fortalecidos.

Uma sugestão para que a empresa prestadora de SAC possa atendê-lo de forma mais adequada é requisitar que ela forneça acesso através de ferramenta de tecnologia de informação (sistema) às seguintes funcionalidades:

1. Acesso ao contrato celebrado entre as empresas, com visibilidade de suas cláusulas.
2. Acesso (obedecendo às regras de relacionamento) a todos os aditivos relacionados aos contratos ativos
3. Visibilidade dos principais eventos contratuais envolvidos no contrato (próximo reajuste, renovação, reunião de discussão de SLAs e KPIs, medição das métricas periódicas – mensais, bimensais, com datas e responsáveis).
4. Acesso a todos os documentos (cartas, e-mails, atas de reunião) que estão diretamente relacionados à execução do contrato.

Os benefícios que a empresa poderá obter com estas requisições certamente deverão ir além da simples adaptação às novas regras para o SAC. Ela obterá também a completa monitoração dos contratos relacionados a este serviço, visibilidade e acesso remoto, despersonalização em relação à guarda dos documentos associados e antecipação a eventos que podem incorrer em aumento de custos e passivos para a companhia.

(Walter Freitas (Walter.freitas@easydrive.com.br) - Bacharel em Computação (IME-USP), com MBA em Tecnologia (FIA-USP) e extensão em Administração (FGV-SP). É certificado Green Belt – melhoria de processos de negócios, membro da NCMA – National Contract Management Association – USA e Diretor da ANGC - Associação Nacional dos Gestores de Contratações - Brasil. Atou em empresas de Tecnologia da Informação – Dell e Sitel/HP. É Diretor de Negócios da Easy Drive, Professor de Administração de Empresas e Tecnologia de Informação na Uninove e Gestão de Contratos na FIA.)

(Cristina de Andrade Salvador (cas@mnadv.com.br) - Bacharel em Direito (USP), com especialização em administração (FGV-SP), especialização em Direito mobiliário (USP) e especialização em Finanças Corporativas (FGV-SP). É sócia do escritório Miguel Neto Advogados Associados e professora de contratos internacionais na FIA.)

© Copyright e Distribuição InvestNews. - Todos os Direitos Reservados - Melhor Visualizado em 1024x768