



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

BANCOS

CARTÕES DE CRÉDITO

FINANCEIRAS

***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	6
8	RESULTADOS APRESENTADOS.....	8
8.1	Bancos.....	8
8.2	Cartões de crédito.....	13
8.3	Financeiras.....	17
9	AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS	22
10	POSICIONAMENTO DAS EMPRESAS.....	24
10.1	Bancos.....	24
10.2	Cartões de crédito.....	31
10.3	Financeiras.....	39
11	POSICIONAMENTO DAS ASSOCIAÇÕES DO SETOR.....	47
11.1	Bancos.....	47
12	INFORMAÇÕES AO CONSUMIDOR.....	49
13	CONTATOS ÚTEIS.....	51
14	CONCLUSÕES.....	52

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 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 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 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 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 Bancos, Cartões de Crédito e Financeiras, com o Banco Central do Brasil, a Federação Brasileira de Bancos – Febraban – 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 Bancos, Cartões de Crédito e Financeiras.

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.

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 Sistema Financeiro Nacional, que compreende os setores de bancos, cartões de crédito e financeiras, é regido pelas diretrizes do Conselho Monetário Nacional, composto pelo Ministro da Fazenda, Ministro do Planejamento, Orçamento e Gestão e Presidente do Banco Central do Brasil. Todas as empresas que tiveram seus SAC avaliados nesta análise estão inseridas neste Sistema que contava, em outubro de 2010, com mais de 2300 instituições, distribuídas por 17 segmentos. Diante de tal quantitativo foi necessária uma criteriosa seleção para esta análise.

No caso dos bancos a terem seu SAC avaliado, levou-se em consideração as maiores instituições do país em termos de lucro líquido, patrimônio líquido e número de agências. Desta forma foram escolhidos os bancos G, A, J, I, D, C, K, H, F, B e E. Destes, alguns já passaram por processo de fusão e já operam de maneira unificada; são eles: G e K, I e J e A e H. Cumpre destacar, ainda, a existência de dois bancos públicos: A e D.

No caso do setor de cartões de crédito, foram selecionadas aquelas bandeiras ligadas a estes bancos, a saber L (ligada ao C), M, N, Caixa Econômica Federal, P, Q, R (do grupo G), S, T, U e V. Da mesma forma, as financeiras avaliadas pertencem aos grandes grupos financeiros já analisados; são elas: AB (J), AD, AE (C), AF (G), AG (C), AH (F) e AJ (G). A estas empresas, acrescentou-se a AC, ligada ao Banco AC, e o AI, ambas, com patrimônio líquido que supera o bilhão de reais.

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 bancos, cartões de crédito e financeiras 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 **bancos**, as perguntas foram:

1. Não recebi meu extrato bancário pelo correio. Poderia me enviar uma segunda via?
2. É possível pagar multas de trânsito pelo telefone?
3. Como faço para aumentar o limite de crédito especial da minha conta corrente?
4. Qual o limite de horário para pagamento de contas por telefone para débito no mesmo dia?
5. Recebi um boleto com inclusão da taxa bancária. Sou obrigado a pagá-la?

Já no setor de **cartões de crédito**, os clientes fizeram as seguintes perguntas:

1. Não recebi minha cobrança este mês; é possível solicitar uma segunda via?
2. Gostaria de solicitar um cartão adicional. Haverá algum custo para ele?
3. É possível solicitar um aumento no limite para o meu cartão?
4. Qual o valor dos juros para parcelamento da fatura?
5. Gostaria de solicitar redução no valor da anuidade. Como devo proceder?

Finalmente, no setor de **financeiras**, as perguntas feitas foram:

1. Não recebi minha cobrança este mês; é possível solicitar uma segunda via?
2. Como faço para alterar a data de minha cobrança?
3. É possível solicitar um novo empréstimo sem ter quitado o anterior?
4. Ao renegociar minha dívida, consigo uma redução na taxa de juros?
5. Qual a agência mais próxima ao meu endereço?

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 45 segundos⁴;
- 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.

⁴ Ao contrário dos demais setores, para os quais este tempo é de 60 segundos, nos serviços financeiros a transferência deve ser de até 45 segundos, exceto nas segundas-feiras, nos dias que antecedem e sucedem os feriados e no 5º dia útil de cada mês, quando o referido prazo máximo será de até 90 segundos, conforme a Portaria nº 2.014, de 13 de outubro de 2008.

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 Bancos

Os resultados da análise revelam que dos onze bancos, cinco tiveram seus Serviços de Atendimento ao Consumidor considerados totalmente conformes ao Decreto 6.523: C, F, G, J e K. Os SAC da D, H e I apresentaram não conformidades em cinco ligações, contra quatro do A, duas do B e uma do E.

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 D apresentou 13 não conformidades e 57 conformidades, o do A, oito não conformidades e 62 conformidades, os da H e I, cinco não conformidades e 65 conformidades, o do B, quatro não conformidades e 66 conformidades e o do E, uma não conformidade e 69 conformidades. Os SAC dos demais bancos analisados – C, F, G, J e K – não apresentaram qualquer não conformidade. A Tabela 1 sintetiza estes resultados.

Tabela 1 - Não conformidades por empresa		
Empresas	Ligações (max. 5)	Itens (max. 70)
A	4	8
B	2	4
C	0	0
D	5	13
E	1	1
F	0	0
G	0	0
H	5	5
I	5	5
J	0	0
K	0	0

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 Bancos - 1. parte																														
Empresa	A					B					C					D					E					F				
	Ligações					Ligações					Ligações					Ligações					Ligações					Ligações				
Acessibilidade do serviço																														
Acesso gratuito	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Disponibilidade no primeiro menu de opções de contato com atendente, reclamação e cancelamento	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Opção de contatar atendimento pessoal em todos os menus	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	NC	NC	NC	NC	NC	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Finalização da ligação apenas após a conclusão do serviço	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	NC	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
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																														
Transferência ao setor competente em até 60 segundos	✓	✓	✓	NC	NC	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	NC	✓	NC	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Atendimento pelo segundo setor sem necessidade de repetir informações	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	NC	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Não veiculação de mensagens publicitárias durante o tempo de espera, exceto quando consentido pelo consumidor	NC	NC	✓	NC	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Acompanhamento de Demandas																														
Informação de registro numérico para acompanhamento de demandas por parte do consumidor	NC	✓	✓	NC	NC	✓	✓	✓	NC	NC	✓	✓	✓	✓	✓	NC	NC	NC	NC	NC	✓	✓	✓	✓	NC	✓	✓	✓	✓	✓
Procedimento para Resolução de Demandas																														
Prestação imediata de informações	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Respostas claras e objetivas, abordando todos os pontos da demanda	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	NC	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Resultados Conformes	62					66					70					57					69					70				
Resultados Não Conformes	8					4					0					13					1					0				

Tabela 2 - Resultado Geral da Avaliação no Setor de Bancos - 2. parte																														
Empresa	G					H					I					J					K									
	Ligações					Ligações					Ligações					Ligações					Ligações									
Acessibilidade do serviço																														
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																														
Transferência ao setor competente em até 45 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																														
Informação de registro numérico para acompanhamento de demandas por parte do consumidor	✓	✓	✓	✓	✓	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Procedimento para Resolução de Demandas																														
Prestação imediata de informações	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Respostas claras e objetivas, abordando todos os pontos da demanda	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Resultados Conformes	70					65					65					70					70									
Resultados Não Conformes	0					5					5					0					0									

Avaliando por critério, os resultados revelam que no primeiro deles, “*Acessibilidade do serviço*”, a maioria dos bancos analisados teve seu SAC considerado conforme. As exceções foram os SAC da D, com cinco não conformidades, uma para cada uma das cinco ligações realizadas, na “*Opção de contatar atendimento pessoal em todos os menus*”; e do B, com uma não conformidade no item “*Finalização da ligação apenas após a conclusão do serviço*”. 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	39	1
C	40	0
D	35	5
E	40	0
F	40	0
G	40	0
H	40	0
I	40	0
J	40	0
K	40	0

Já no critério “*Qualidade do atendimento*”, os SAC dos bancos B, C, E, F, G, H, I, J e K apresentaram 100% de conformidades. No item “*Transferência ao setor competente em até 45 segundos*”, tanto o SAC da D quanto o do A, obtiveram, cada um, duas não conformidades. No caso da D, um cliente esperou 62s para ser atendido e outro, 1m40s, enquanto no do A a espera foi de 60s para um cliente e 2m55s para outro. Já no item “*Atendimento pelo segundo setor sem necessidade de repetir informações*”, o SAC da D teve uma não conformidade, perfazendo três não conformidades, num total de três ligações neste critério. Já o SAC do A obteve três não conformidades no item “*Não veiculação de mensagens publicitárias durante o tempo de espera, exceto quando consentido pelo consumidor*”, num total de cinco não conformidades e quatro ligações não conformes, neste critério, como revela a Tabela 4 abaixo:

Tabela 4 - Qualidade do atendimento (resumo)		
Empresas	Conformidades	Não Conformidades
A	10	5
B	15	0
C	15	0
D	12	3
E	15	0
F	15	0
G	15	0
H	15	0
I	15	0
J	15	0
K	15	0

No critério “*Acompanhamento de demandas*”, cinco bancos – C, F, G, J e K – tiveram seus SAC com 100% de conformidades. No item “*Informação de registro numérico para acompanhamento de demandas por parte do consumidor*” os SAC da D, H e I apresentaram as cinco ligações não conformes, o do A, três ligações, o do B, duas, e do E, uma ligação, como mostra a Tabela 5 a seguir:

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

Finalmente, no critério “*Procedimento para resolução de demandas*” apenas o SAC do B apresentou uma não conformidade no item “*Respostas claras e objetivas, abordando todos os pontos da demanda*”, quando a ligação foi finalizada sem que a resposta tivesse sido dada. Os demais bancos não tiveram qualquer não conformidade na avaliação de seus SAC. A Tabela 6 mostra os resultados:

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

8.2 Cartões de crédito

Os resultados da análise revelam que das onze empresas, quatro tiveram seus Serviços de Atendimento ao Consumidor considerados totalmente conformes ao Decreto 6.523: L (L), N, R e U. O SAC da Caixa apresentou não conformidades em cinco ligações, contra quatro do P, Q e T, duas do S, e uma do M e do V.

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 Caixa apresentou cinco não conformidades e 65 conformidades, os do P, Q e T, quatro não conformidades e 66 conformidades, do S, duas não conformidades e 68 conformidades e do M e V, uma não conformidade e 69 conformidades. Os SAC das demais empresas analisadas – L, N, R e U – não apresentaram qualquer não conformidade. A Tabela 7 sintetiza estes resultados:

Tabela 7 - Não conformidades por empresa		
Empresas	Ligações (max. 5)	Itens (max. 70)
L	0	0
M	1	1
N	0	0
O	5	5
P	4	4
Q	4	6
R	0	0
S	2	2
T	4	4
U	0	0
V	1	1

De maneira mais detalhada, a Tabela 8 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 8 - Resultado Geral da Avaliação no Setor de Cartões de Crédito - 1. parte

Empresa	L				M				N				O				P				Q										
	Ligações				Ligações				Ligações				Ligações				Ligações				Ligações										
Acessibilidade do serviço																															
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																															
Transferência ao setor competente em até 60 segundos	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	NC	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	NC	NC	✓
Atendimento pelo segundo setor sem necessidade de repetir informações	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	NC	✓	✓	✓	✓	✓	✓	NC	NC	NC	NC	
Não veiculação de mensagens publicitárias durante o tempo de espera, exceto quando consentido pelo consumidor	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Acompanhamento de Demandas																															
Informação de registro numérico para acompanhamento de demandas por parte do consumidor	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	NC	NC	NC	NC	NC	✓	✓	NC	NC	NC	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Procedimento para Resolução de Demandas																															
Prestação imediata de informações	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Respostas claras e objetivas, abordando todos os pontos da demanda	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Resultados Conformes	70				69				70				65				66				64										
Resultados Não Conformes	0				1				0				5				4				6										

Resultado Geral da Avaliação no Setor de Cartões de Crédito - 2. parte																							
Empresa	R				S				T				U				V						
	Ligações				Ligações				Ligações				Ligações				Ligações						
Acessibilidade do serviço																							
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																							
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																							
Informação de registro numérico para acompanhamento de demandas por parte do consumidor	✓	✓	✓	✓	✓	✓	NC	✓	✓	NC	NC	✓	NC	NC	NC	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	NC
Procedimento para Resolução de Demandas																							
Prestação imediata de informações	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Respostas claras e objetivas, abordando todos os pontos da demanda	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Resultados Conformes	70				68				66				70				69						
Resultados Não Conformes	0				2				4				0				1						

Avaliando por critério, os resultados revelam que no primeiro deles, “*Acessibilidade do serviço*”, todas as empresas de cartões de crédito tiveram seus SAC considerados conformes. Estes resultados aparecem na Tabela 9 abaixo:

Tabela 9 - Acessibilidade do serviço (resumo)		
Empresas	Conformidades	Não Conformidades
L	40	0
M	40	0
N	40	0
O	40	0
P	40	0
Q	40	0
R	40	0
S	40	0
T	40	0
U	40	0
V	40	0

Já no critério “*Qualidade do atendimento*”, os SAC da L, N, O, R, S, T, U e V apresentaram 100% de conformidades. No item “*Transferência ao setor competente em até 60 segundos*”, a empresa Q teve seu SAC não conforme em duas ligações, quando a espera durou 1m25s para um cliente e 6m30s para um segundo cliente, e o M em uma ligação, quando o cliente esperou 1m20s para ser atendido. Já no item “*Atendimento pelo segundo setor sem necessidade de repetir informações*”, o SAC da P obteve uma não conformidade e aquele da Q quatro, num total de seis não conformidades para este SAC, neste critério, como revela a Tabela 10 abaixo:

Tabela 10 - Qualidade do atendimento (resumo)		
Empresas	Conformidades	Não Conformidades
L	15	0
M	14	1
N	15	0
O	15	0
P	14	1
Q	9	6
R	15	0
S	15	0
T	15	0
U	15	0
V	15	0

No critério “*Acompanhamento de demandas*”, seis empresas de cartões de crédito – L, M, N, Q, R e U – tiveram seus SAC com 100% de conformidades. No item “*Informação de registro numérico para acompanhamento de demandas por parte do consumidor*” o SAC da O apresentou cinco ligações não

conformes, o do T, quatro, P, três, S, duas, e V, uma ligação não conforme, como mostra a Tabela 11 a seguir:

Tabela 11 - Acompanhamento de demandas (resumo)		
Empresas	Conformidades	Não Conformidades
L	5	0
M	5	0
N	5	0
O	0	5
P	2	3
Q	5	0
R	5	0
S	3	2
T	1	4
U	5	0
V	5	1

Finalmente, no critério “*Procedimento para resolução de demandas*” todas as empresas do segmento de cartões de crédito apresentaram conformidade em todos os itens avaliados. A Tabela 12 mostra os resultados:

Tabela 12 - Procedimento para resolução de demandas (resumo)		
Empresas	Conformidades	Não Conformidades
L	10	0
M	10	0
N	10	0
O	10	0
P	10	0
Q	10	0
R	10	0
S	10	0
T	10	0
U	10	0
K	10	0

8.3 Financeiras

Os resultados da análise para as financeiras revelam que das nove empresas, quatro – AC, AE, AF e AJ – tiveram os Serviços de Atendimento ao Consumidor 100% conformes. Já o SAC do AI teve uma ligação não conforme e o da AH, duas. Os Serviços de Atendimento ao Consumidor da AB, do AD e do AG tiveram, cada, três ligações não conformes.

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 do AD apresentou quatro não conformidades e 66 conformidades, o da AB e do AG, três não conformidades e 67 conformidades, da AH, duas não conformidades e 68

conformidades, e do AI, uma não conformidade e 69 conformidades. Os SAC da AC, AE, AF e AJ foram totalmente conformes. A Tabela 13 sintetiza estes resultados:

Tabela 13 - Não conformidades por empresa		
Empresas	Ligações	Itens
AB	3	3
AC	0	0
AD	3	4
AE	0	0
AF	0	0
AG	3	3
AH	2	2
AI	1	1
AJ	0	0

De maneira mais detalhada, a Tabela 14 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 14 - Resultado Geral da Avaliação no Setor de Financeiras - 1. parte																																
Empresa	AB					AC					AD					AE					AF					AG						
	Ligações					Ligações					Ligações					Ligações					Ligações					Ligações						
Acessibilidade do serviço																																
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																																
Transferência ao setor competente em até 60 segundos	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	NC	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	NC	✓
Atendimento pelo segundo setor sem necessidade de repetir informações	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	NC	NC	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Não veiculação de mensagens publicitárias durante o tempo de espera, exceto quando consentido pelo consumidor	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Acompanhamento de Demandas																																
Informação de registro numérico para acompanhamento de demandas por parte do consumidor	NC	✓	NC	✓	NC	✓	✓	✓	✓	✓	NC	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	NC	✓	NC
Procedimento para Resolução de Demandas																																
Prestação imediata de informações	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Respostas claras e objetivas, abordando todos os pontos da demanda	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Resultados Conformes	67					70					66					70					70					67						
Resultados Não Conformes	3					0					4					0					0					3						

Tabela 14 - Resultado Geral da Avaliação no Setor de Financeiras - 2. parte															
Empresa	AH					AI					AJ				
	Ligações					Ligações					Ligações				
Acessibilidade do serviço															
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															
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															
Informação de registro numérico para acompanhamento de demandas por parte do consumidor	✓	NC	✓	NC	✓	✓	✓	✓	NC	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Procedimento para Resolução de Demandas															
Prestação imediata de informações	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Respostas claras e objetivas, abordando todos os pontos da demanda	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Resultados Conformes	68					69					70				
Resultados Não Conformes	2					1					0				

Avaliando por critério, os resultados revelam que no primeiro deles, “*Acessibilidade do serviço*”, todas as financeiras tiveram seus SAC considerados conformes. Estes resultados aparecem na Tabela 15 abaixo:

Tabela 15 - Acessibilidade do serviço (resumo)		
Empresas	Conformidades	Não Conformidades
AB	40	0
AC	40	0
AD	40	0
AE	40	0
AF	40	0
AG	40	0
AH	40	0
AI	40	0
AJ	40	0

Já no critério “*Qualidade do atendimento*”, os SAC da AB, AC, AE, AF, AH, AI e AJ apresentaram 100% de conformidades. No item “*Transferência ao setor competente em até 60 segundos*”, a empresa AG teve seu SAC não conforme em uma ligação, quando a espera durou 2m35s, e o SAC do AD, também em uma ligação, quando o cliente esperou 1m20s para ser atendido. O mesmo SAC do AD ainda obteve duas não conformidades no item “*Atendimento pelo segundo setor sem necessidade de repetir informações*”, num total de três não conformidades para este SAC, neste critério, como revela a Tabela 16 abaixo:

Tabela 16 - Qualidade do atendimento (resumo)		
Empresas	Conformidades	Não Conformidades
AB	15	0
AC	15	0
AD	12	3
AE	15	0
AF	15	0
AG	14	1
AH	15	0
AI	15	0
AJ	15	0

No critério “*Acompanhamento de demandas*”, seis financeiras – AC, AE, AF e AJ – tiveram seus SAC com 100% de conformidades. No item “*Informação de registro numérico para acompanhamento de demandas por parte do consumidor*” o SAC da AB apresentou três não conformidades, o do AG e da AH, duas, e os SAC do AD e do AI, uma não conformidade cada, como mostra a Tabela 17 a seguir:

Tabela 17 - Acompanhamento de demandas (resumo)		
Empresas	Conformidades	Não Conformidades
AB	2	3
AC	5	0
AD	4	1
AE	5	0
AF	5	0
AG	3	2
AH	3	2
AI	4	1
AJ	5	0

Finalmente, no critério “*Procedimento para resolução de demandas*” todas as financeiras apresentaram conformidade em todos os itens avaliados. A Tabela 18 mostra os resultados:

Tabela 18 - Procedimento para resolução de demandas (resumo)		
Empresas	Conformidades	Não Conformidades
AB	10	0
AC	10	0
AD	10	0
AE	10	0
AF	10	0
AG	10	0
AH	10	0
AI	10	0
AJ	10	0

9 AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS

A análise dos Serviços de Atendimento ao Consumidor dos **bancos** revelou que, de todas as empresas analisadas, aquela cujo SAC obteve o maior número de não conformidades foi a D, com 13 não conformidades para 57 conformidades, num total de cinco ligações não conformes, seguida do A, com oito não conformidades e 62 conformidades, em quatro ligações não conformes. Duas empresas tiveram cinco não conformidades, uma em cada uma das cinco ligações realizadas, em seus SAC: H e I. Os SAC do B e do E tiveram, respectivamente, quatro não conformidades e 66 conformidades e uma não conformidade e 69 conformidades. Os SAC dos demais bancos – C, F, G, J e K – não tiveram qualquer não conformidade.

Neste setor, o número total de não conformidades foi de 36, com 22 das 55 ligações realizadas revelando pelo menos um ponto de desacordo com o Decreto 6.523. Destas 36 conformidades, pode-se dizer que 16 têm caráter pontual e ocorreram de maneira distribuída, mas com maior frequência nos itens relacionados à transferência ao setor competente e à informação do registro numérico. As outras 20 não conformidades do setor apresentaram, contudo, característica mais

sistêmica, repetindo-se em todas as ligações para os SAC de alguns bancos; foi o caso do SAC da D, com não conformidades nas cinco ligações em itens dos critérios de acessibilidade do serviço e do acompanhamento de demandas, do da H, no critério sobre qualidade do atendimento, e do SAC do Banco I, no critério sobre acompanhamento de demandas.

O critério sobre o acompanhamento de demandas, no item sobre informação do registro numérico, concentrou o maior número de não conformidades: 16 no total, sendo que nos SAC da D e do Banco I 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. O posicionamento das empresas revelou, contudo, suas expectativas em buscar a devida adequação com vistas ao pleno cumprimento do Decreto 6.523. Expectativas ratificadas pela Federação Brasileira de Bancos – Febraban – que destacou o compromisso do setor bancário com a regulamentação do Governo.

No setor de **cartões de crédito** o SAC do Q teve seis não conformidades e 64 conformidades, em quatro ligações não conformes e o da Caixa cinco não conformidades, uma em cada uma das cinco ligações realizadas, e 65 conformidades. Os SAC do P e do T tiveram, por sua vez, quatro ligações não conformes, com quatro não conformidades e 66 conformidades. O SAC da S teve duas não conformidades e 68 conformidades. Já os SAC do M e do V tiveram, cada um, uma não conformidade e 69 conformidades. Os SAC das demais empresas de cartões de crédito – L, N, R e U – não tiveram qualquer não conformidade.

Neste setor, o número total de não conformidades foi de 23, com 21 das 55 ligações realizadas revelando pelo menos um ponto de desacordo com o Decreto 6.523. Destas 23 não conformidades, apenas cinco ocorreram de forma sistêmica no SAC da O, no critério sobre acompanhamento de demandas. As outras 18 não conformidades se distribuíram por outros itens, porém, a exemplo do ocorrido com os SAC dos bancos, houve maior concentração no critério referente ao acompanhamento de demandas, com 15 ligações não conformes. A maioria das empresas de cartões de crédito justificou sua não conformidade neste critério alegando que as perguntas utilizadas na pesquisa eram de natureza transacional e, portanto, fora do escopo do Decreto 6.523.

No setor de **financeiras** o SAC do AD teve quatro não conformidades e 66 conformidades, em três ligações não conformes. Os SAC da AB e do AG tiveram, por sua vez, três ligações não conformes, com três não conformidades e 67 conformidades. O SAC da AH teve duas não conformidades e 68 conformidade e o do AI, uma não conformidade e 69 conformidades. Os SAC das demais financeiras – AC, AE, Fininvest e AJ – não tiveram qualquer não conformidade.

Neste setor, o número total de não conformidades foi de 13, com 12 das 45 ligações realizadas revelando pelo menos um ponto de desacordo com o Decreto 6.523. Todas as não conformidades apontadas pela avaliação têm caráter pontual. A exemplo dos dois outros setores, houve maior concentração no critério de acompanhamento de demandas, onde ocorreram nove destas 13 não conformidades. Assim como o ocorrido no setor de cartões de crédito, as empresas alegaram que as perguntas da avaliação estavam fora do escopo do Decreto por serem transacionais.

Avaliando os três setores em conjunto, os resultados mostram uma tendência para a conformidade, sobretudo nos critérios de “Procedimento para resolução de demandas” e “Acessibilidade do serviço”, onde as não conformidades se restringiram a poucas ligações: uma no primeiro caso e seis no segundo, sendo que cinco delas ocorreram no setor de bancos com o SAC da D. No critério “Qualidade do atendimento” apenas um banco, o H, teve seu SAC não conforme nas cinco ligações. As demais não conformidades dos três setores foram pontuais apontando, igualmente, para a conformidade. Já o critério sobre “Acompanhamento de demandas” apresentou o maior número de não conformidades, o que não evidencia, contudo uma baixa aderência ao Decreto 6.523. De fato, as empresas e a Febraban reiteraram a importância dada ao Decreto e confirmaram sua prerrogativa de buscar o melhor atendimento ao consumidor. No caso destes setores, o não cumprimento pleno ao

Decreto, em particular neste critério sobre “Acompanhamento de demandas”, ocorreu por um entendimento de que perguntas consideradas transacionais deveriam ser feitas nos canais de telefone apropriados e não nos Serviços de Atendimento ao Consumidor, o que as colocaria fora do escopo do Decreto. O número do registro numérico deve, contudo, ser passado ao consumidor independente do motivo de sua solicitação, entendimento, este, ratificado pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – DPDC/Ministério da Justiça – que ainda acrescentou que o fato da dúvida do consumidor fugir ao escopo do SAC, por se tratar de pergunta transacional, não exime este do cumprimento do Decreto.

Uma avaliação conjunta dos três setores revelou que aquele com maior número de não conformidades foi o de bancos, com 36 não conformidades em 11 empresas analisadas, o que resultaria numa média de 3,3 não conformidades por empresa, contra 23 não conformidades em 11 empresas do setor de cartões de crédito – 2,1 não conformidades por empresa – e 13 não conformidades nas 9 financeiras analisadas, perfazendo 1,4 não conformidade por empresa. Em linhas gerais, os três setores apresentaram médias superiores àquelas apresentadas pelos setores de telefonia fixa e móvel que tiveram médias, respectivamente, de 5,8 e 8,0 não conformidades por empresa. No caso do setor de TV por assinatura a média de 2,3 não conformidades por empresa foi melhor do que o do setor de bancos, porém pior do que o setor de cartões de crédito e de financeiras, sendo que no setor de TV por assinatura apenas três empresas foram analisadas.

10 POSICIONAMENTO DAS EMPRESAS

10.1 Bancos

➤ A

Apresentamos nosso posicionamento sobre o atendimento SAC, avaliado pela Pesquisa de Qualidade realizada por esse Instituto:

Das não conformidades apontadas:

a) Transferência ao setor competente em 60 segundos:

Avaliando os atendimentos prestados, detectamos na ligação 2261, de 05/07/2010, que, por ser uma segunda-feira, a transferência para o atendimento humano se deu em 80 segundos, tempo inferior ao padrão exigido pela Portaria 2014, de 13 de outubro de 2008, art. 1, parágrafo 1º: nas segundas-feiras, nos dias que antecedem e sucedem os feriados e no 5º dia útil de cada mês o referido prazo máximo será de até 90 segundos. No mês de agosto/2010, nosso atendimento apresentou tempo médio de espera de 30 segundos.

b) Não veiculação de mensagens publicitárias durante o tempo de espera

Nossa atuação no Serviço de Atendimento ao Consumidor vem sendo pautada pelo ordenamento jurídico do Código de Defesa do Consumidor – Lei 8.078 de 11/09/1990, Lei 11.800, de 29/10/2008, que acrescentou o parágrafo único ao Artigo 33, da Lei 8.078, de 11/09/1990, cujo teor descremos: é proibida a publicidade de bens e serviços por telefone, quando a chamada for onerosa ao consumidor que a origina. No caso do atendimento do SAC, o A disponibiliza um número (DDG) 0800 729 0722, conforme prevê o Decreto 6.523.

c) Informação de registro numérico de demandas por parte do consumidor

Nosso atendimento prima pelo fornecimento do protocolo no início do atendimento. A orientação está registrada no Portal Web que apóia a atuação dos atendentes do SAC. Procedemos à avaliação das ligações e identificamos que o atendimento foi prestado sem a concessão de protocolo em respeito à expectativa e interesse do consumidor sobre a agilidade no atendimento, pois se tratava de pedido de informação, sem acompanhamento posterior.

d) Respostas claras e objetivas abordando todos os pontos da demanda

Avaliamos as informações prestadas pelos operadores. Entendemos que o atendimento foi prestado de forma correta, dentro dos padrões exigidos para o canal. Após oitivas das gravações, observamos que o atendimento foi realizado com cordialidade e a prestação da informação foi feita de forma clara e objetiva.

Inferimos que a causa da insatisfação em duas das ligações avaliadas, tenha sido pela utilização do canal não apropriado para atendimento à demanda do cliente, onde há necessidade de identificação positiva. Esclarecemos que esse tipo de atendimento, que envolve informações de caráter particular do consumidor e por razões de preservação de sigilo de dados, não está contemplado no conceito de SAC. Entretanto, o cliente foi orientado em quais meios teria acesso à informação solicitada.

No outro relato de insatisfação, constante da ligação 2294, o atendente foi questionado sobre assunto que não consta no rol de produtos e serviços do banco. A solicitação do pesquisador referia-se ao recebimento de boleto com taxa bancária e se era obrigatório efetuar o pagamento. Como não foi possível definir o que seria taxa bancária e dada a impossibilidade de prestar este atendimento no SAC, a atendente recomendou o comparecimento numa agência, para melhor orientação.

Na expectativa de termos atendido ao solicitado, colocamo-nos à disposição para outros esclarecimentos. Ressaltamos que o A preza pela excelência na prestação de telesserviços por meio da Central de Atendimento A, fato confirmado pela elevada pontuação atribuída por ocasião da análise em referência.

Inmetro: Em referência ao seu posicionamento, informamos que:

- (i) A ligação 2261 está conforme no item “Transferência ao setor competente em até 45 segundos” do critério “Qualidade do atendimento”;
- (ii) Em relação ao item sobre veiculação de mensagens publicitária do critério “Qualidade do atendimento” o Decreto 6.523, em seu artigo 14, informa que “é vedada a veiculação de mensagens publicitárias durante o tempo de espera para o atendimento, salvo se houver prévio consentimento do consumidor”;
- (iii) A ligação 2250 foi considerada conforme no item “Respostas claras e objetivas, abordando todos os pontos da demanda” do critério “Procedimento para resolução de demandas”. A ligação 2294 já estava conforme no laudo;

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.

➤ D

“Em atenção ao Ofício Circular 08 Dqual/Diviq, de 17 de agosto de 2010, relativo à pesquisa coordenada por esse Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade – INMETRO, sobre a adequação dos SACs ao Decreto 6.523/2008, agradecemos a oportunidade e apresentamos a seguir informações relevantes sobre a gestão de serviços e atendimentos disponibilizados pelo SAC D, além de ter alguns esclarecimentos complementares visando a contribuir com a qualidade e precisão da referida pesquisa.

Antes mesmo das primeiras discussões sobre a possível regulamentação dos serviços de SAC no Brasil, ainda no ano de 2007, a D já vinha realizando estudos e investimentos com o objetivo de aumentar a capacidade e aperfeiçoar o atendimento telefônico prestado à sociedade brasileira e aos clientes consumidores de produtos e serviços da D.

No início de 2008, em parceria com a Embratel, a D reforçou sua infraestrutura de comunicação, ampliando a capacidade de atendimento de suas unidades de telesserviços e, desta forma, beneficiando cerca de 40 milhões de clientes e mais de 60 milhões de trabalhadores cotistas do FGTS.

Em abril de 2008, foi aprovada, pelo Conselho Diretor da empresa, uma Política e Estratégia voltada especificamente para o Canal Telesserviços.

Apenas como evidência da importância dada pela D ao aperfeiçoamento do seu atendimento citamos a seguir duas das premissas/diretrizes estabelecidas na referida Política, aprovada antes da Nova Legislação do SAC:

1. *Cliente é toda pessoa que entra em contato com a D, por qualquer meio de comunicação ou canal.*

2. A empresa deve adequar o horário de atendimento de acordo com as necessidades das pessoas (previsão de atendimento 24x7 antes mesmo da legislação).

Em agosto de 2008, foi publicada a Nova Legislação do SAC, por meio do Decreto 6.523/2008, e em novembro, do mesmo ano, a D aprovou e implantou um Novo Modelo de Funcionamento do Atendimento em Telesserviços, criando uma central específica para atendimento de demandas da Ouvidoria e seis centrais regionais para atendimento às demandas do SAC, cujo volume atual é de aproximadamente 4,8 milhões de ligações/mês.

Para termos idéia da relevância desses números, o volume de atendimento no SAC D é cerca de dez vezes maior que a média dos atendimentos realizados pelos maiores bancos brasileiros, públicos e privados, especialmente porque a D autoriza o atendimento para milhões de cidadãos que buscam informações sobre os diversos programas do Governo Federal (85% da demanda), tais como: PIS, FGTS, Bolsa Família, entre outros, além de atender aos seus clientes comerciais, como fazem os demais bancos.

Relativamente aos resultados apresentados na referida pesquisa do INMETRO, demonstramos a seguir a análise de cada um dos itens avaliados, contemplando esclarecimentos, argumentações e, em alguns casos, contraposições e/ou apresentação das devidas ações adotadas pela D, visando sempre a melhoria contínua e excelência no atendimento oferecido aos nossos clientes.

Acessibilidade do Serviço (Capítulo II do Decreto 6.523):

- Acesso gratuito - Conforme.
- Disponibilidade no primeiro menu de contato com atendente, reclamação e cancelamento – Conforme.
- Opção de contatar atendimento pessoal em todos os menus – Não Conforme.

Argumentação/Contraposição: Permita-nos contrapor essa avaliação por uma questão conceitual. Ressaltamos que, a partir do menu inicial em que é explicada a Opção 9 - Falar com um de nossos atendentes – na seqüência do atendimento, caso o cliente faça opção por qualquer um dos serviços oferecidos, ele será automaticamente transferido para um de nossos atendentes. Portanto, está garantido ao cliente o atendimento pessoal tanto no menu inicial, quanto em qualquer uma das demais fases do atendimento. A adoção desta sistemática visa oferecer aos clientes um atendimento mais especializado possível, evitando demora ou transferências desnecessárias entre operadores.

- Finalização da ligação apenas pós a conclusão do serviço – Conforme.
- Acesso inicial ao atendente não condicionado ao fornecimento de dados pessoais – Conforme.
- SAC disponível 24 horas por dia 7 dias por semana – Conforme.
- Número do SAC disponível na página eletrônica da empresa na internet – Conforme.

Qualidade do Atendimento (Capítulo III do Decreto 6.523):

- Transferência ao setor competente em até 45 segundos – Não Conforme.

Esclarecimentos/Ações Adotadas: Destacamos que todas as ligações realizadas pelos clientes misteriosos, nesta pesquisa, foram devidamente atendidas pelo SAC D, porém, em apenas duas dessas ligações, o tempo de espera foi superior a 45 segundos. Vale ressaltar, também, o volume de atendimentos no dia dessas ligações. A primeira ocorreu no dia 03/02 (quarta-feira). Ainda assim, o volume de atendimento foi de quase 50 mil ligações. De qualquer forma, ressaltamos que a D vem investindo fortemente na ampliação e modernização de suas centrais de atendimento, a fim de aumentar a capacidade de absorção de demanda e garantir níveis de excelência no atendimento oferecido aos seus clientes e a toda sociedade brasileira.

- Atendimento pelo segundo setor sem necessidade de repetir informações – Não Conforme.

Esclarecimentos/Ações e Adotadas: Destacamos que a não conformidade apontada deveu-se apenas um dos atendimentos prestados. Importante registrar também, que o tipo de atendimento solicitado nesta ligação - sobre segunda via de extrato de conta corrente – foi direcionado originalmente a um atendente da opção 9, no menu inicial, cuja rotina de atendimento baseia-se principalmente em respostas sobre dívidas e questionamentos ligados aos programas sociais do Governo (85% da demanda do SAC D), gerando, portanto, a necessidade de transferência daquela ligação. Por questões operacionais, o sistema não apropriou o registro da demanda verbalizada na primeira ligação, sendo necessária a repetição da demanda por parte do cliente misterioso. A empresa já está trabalhando no sentido de readequar o seu sistema de transferência de ligações, evitando a eventual perda de informações da primeira ligação.

- Não veiculação de mensagem publicitária durante o tempo de espera, exceto quando consentido pelo cliente – Conforme.

Acompanhamento de demandas (Capítulo IV do Decreto 6.523)

- *Informação de registro numérico para acompanhamento de demanda por parte do consumidor – Não Conforme.*

Esclarecimentos/Ações Adotadas: A D está preparada para registrar e fornecer o número de protocolo de todos os atendimentos efetuados pelo SAC e seus operadores estão orientados a proceder conforme previsto na própria legislação. Desta forma, estamos apurando o motivo do não fornecimento espontâneo do número de protocolo em quatro ligações e já acionamos a empresa terceirizada responsável por prestar esse atendimento.

Procedimento pa Resolução de Demandas (Capítulo V do Decreto 6.523)

- *Prestação imediata de informações – Não Conforme.*

Argumentação/Contraposição: Permita-nos contrapor esta avaliação por dois motivos básicos: (1) uma das ligações citadas na pesquisa – Número 2297 de 24/01/2010 – simplesmente não foi direcionada ao SAC, mas sim a outro número de telefone para Atendimento Comercial aos Clientes da D (0800 726 0505), portanto, fora do escopo definido pela legislação do SAC; (2) mesmo considerando apenas a outra ligação citada na pesquisa, ainda assim, entendemos que a resposta ao cliente foi imediata, ou seja, não houve necessidade de outras ligações e/ou de abertura de qualquer demanda para posterior encaminhamento de resposta solicitada pelo cliente. Portanto, a prestação de informações foi tempestiva, mesmo que eventualmente essa informação seja prestada por outro atendente em função de uma transferência, atendendo plenamente aos dispositivos previstos no Decreto 6.523/08.

- *Respostas claras e objetivas, abordando todos os pontos da demanda – Não Conforme.*

Argumentações/Contraposições/Ações Adotadas: Permita-nos também contrapor esta avaliação pelos seguintes motivos: (1) da mesma forma descrita na contraposição do item anterior, uma das ligações utilizadas e citadas como não conforme na presente pesquisa – Ligação Número 2297 de 24/01/2010 – não foi direcionada ao SAC, mas sim a outro número de telefone para Atendimento Comercial aos Clientes da D (0800 726 0505), portanto fora do escopo definido pela legislação do SAC; (2) avaliando a outra ligação citada neste item e classificada por esse Instituto como não conforme, constatamos que se trata de uma interpretação subjetiva quanto à resposta fornecida pela atendente.

De qualquer maneira, estamos reforçando junto aos operadores, a importância e necessidade da adoção de uma comunicação cada vez mais clara e objetiva, evitando possíveis descontentamentos e/ou interpretações diversas por parte dos nossos clientes.

Mesmo considerando importantíssimo e extremamente válido este trabalho de pesquisa realizado por esse Instituto Nacional, ainda assim – neste caso específico – não podemos deixar de ressaltar nossa preocupação com relação à metodologia adotada, em especial quanto à definição da amostra, uma vez que estamos falando em quatro ou cinco ligações num universo de aproximadamente 4,8 milhões de ligações atendidas mensalmente pelo SAC D.

Tecidos os esclarecimentos, argumentações, contraposições e descrição das ações adotadas, entendemos que alguns itens classificados como não conformes nessa pesquisa, são passíveis de revisão por parte desse Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – INMETRO.

Mais uma vez, agradecemos a oportunidade, esperando ter contribuído com o sucesso da pesquisa, e, acima de tudo, visando sempre à melhoria contínua do atendimento aos consumidores, clientes da D e a toda sociedade brasileira.

Inmetro: Em referência ao seu posicionamento, informamos que:

- (i) De acordo com o art. 4º, parágrafo 1º, do Decreto 6.523, “a opção de contatar atendimento pessoal constará de todas as subdivisões do menu eletrônico”, o que não se verificou ao se clicar na opção 4 no menu principal;
- (ii) Em relação ao tempo de espera para o atendimento, cumpre destacar que, mesmo que se reconheça o importante volume de ligações recebido pelo SAC do banco, a Portaria 2.014 de 2008 estipula, em seu art. 1º, parágrafo 1º que “nos serviços financeiros, o tempo máximo para o contato direto com o atendente será de até 45 (quarenta e cinco) segundos. Nas segundas-feiras, nos dias que antecedem e sucedem os feriados e no 5º dia útil de cada mês o referido prazo máximo será de até 90 (noventa) segundos”;
- (iii) No que tange ao item “Atendimento pelo segundo setor sem necessidade de repetir informações” do critério “Qualidade do atendimento”, o art. 12 do Decreto 6.523 informa que “é vedado solicitar a repetição da demanda do consumidor após seu registro pelo primeiro atendente”;
- (iv) 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”;
- (v) A ligação 2297 foi considerada conforme nos itens “Prestação imediata de informações” e “Respostas claras e objetivas, abordando todos os pontos da demanda” do critério “Procedimento para resolução de demandas”;

(vi) A ligação 2253 foi considerada conforme no item “Prestação imediata de informações” do critério “Procedimento para resolução de demandas” e a ligação 2275 no item “Respostas claras e objetivas, abordando todos os pontos da demanda” do critério “Procedimento para resolução de demandas”;

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.

➤ E

Agradecemos a oportunidade de posicionamento em relação aos resultados preliminares obtidos nos testes realizados junto ao nosso Serviço de Apoio ao Cliente (SAC Citi - 0800 979 2484), antes que sejam considerados definitivos e disponibilizados ao público.

Interpretamos o relatório enviado conjuntamente à análise das gravações disponibilizadas e temos os seguintes posicionamentos:

a) Quesito "Acessibilidade do serviço" - Item "Opção de contatar atendimento pessoal em todos os menus" Contestamos a indicação de não conformidade, visto a fraseologia empregada ser o bastante clara.

O menu é apresentado com as opções de falar com o atendente, precedidas da frase "Para falar com nosso atendente sobre (reclamação/cancelamento/outras informações) tecle ..."

Desta forma, é do nosso entendimento que estamos em conformidade com o decreto.

b) Das 5 (cinco) ligações previstas no teste, 1 (uma) foi considerada não conforme em relação ao decreto 6523 (ligação referência 2298).

A situação apresentada pelo entrevistador é sobre cobrança de taxa bancária num boleto de cobrança. Esta taxa foi proibida e não é mais cobrada, por nenhuma instituição (cedente).

Tratando-se de um assunto antigo e em desuso, o nosso atendimento não conseguiu extrair e identificar o problema, já que o entrevistador também demonstrou dificuldades em esclarecer sua solicitação.

Ressaltamos o comentário do próprio pesquisador (cliente misterioso), disponibilizado no relatório: "Como se tratava de uma cobrança de taxa bancária num boleto de cobrança e, sinceramente, nunca ocorreu comigo, foi uma experiência totalmente diferente e nova."

Diante do acima exposto, entendemos que a avaliação ficou prejudicada, em todos os atributos avaliados.

Gostariamos desta forma de desconsiderar esta última chamada da avaliação, haja visto que as demais ligações, encontram-se 100% aderentes ao decreto, onde foram tratados assuntos típicos ao nosso negócio.

Finalmente gostaríamos ainda de destacar que independentemente de pesquisas externas de avaliação, que temos processos de monitoria e aferição da qualidade utilizados para gestão do atendimento, que consideram a não aderência destes procedimentos como falta importante, impactando a avaliação de desempenho de toda operação, bem como a remuneração dos envolvidos.

Inmetro: Em referência ao seu posicionamento, informamos que:

(i) Diante da argumentação da empresa, o item “Opção de contatar atendimento pessoal em todos os menus” do critério “Acessibilidade do serviço” foi considerado conforme;

(ii) A ligação 2298 foi considerada conforme nos itens “Atendimento pelo segundo setor sem necessidade de repetir informações” do critério “Qualidade do atendimento” e “Prestação imediata de informações” e “Respostas claras e objetivas” do critério “Procedimento para resolução de demandas”;

(iii) A não conformidade da ligação 2298 foi mantida no item “Informação de registro numérico para acompanhamento de demandas por parte do consumidor” do critério “Acompanhamento de demandas”, com base no art. 15 do Decreto 6.523 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”.

➤ F

1- Fazemos referência ao Ofício Circular nº 08 Dqual/Diviq de agosto de 2010, por meio do qual V.S^{as} informam que o serviço prestado pelo banco F apresentou os resultados constantes no laudo, mencionando que constitui diretriz do Programa de Análise de Produtos

Programa de Análise de Produtos estimular as empresas para que se posicionem em relação aos resultados preliminares obtidos, antes que sejam considerados definitivos e disponibilizados ao público, dessa forma, nos solicitam posicionamento acerca das desconformidades apontadas.

2- Inicialmente, agradecemos o contato.

3- Percebemos que foram alegados 2 (dois) pontos em desconformidade no período de avaliações de 10 de fevereiro a 19 de fevereiro de 2010.

4- Nesse contexto, do cotejo da análise, percebemos que a primeira alegação de desconformidade é acerca da “Disponibilidade no primeiro menu de opções de contato com atendente, reclamação e cancelamento”, senão vejamos:

(i) Percebemos que a ligação 2299, ocorreu em 18.08.2010, portanto fora do período da análise (10.02 a 19.02.10). Posto isso, respeitosamente, não há desconformidade neste tópico.

(ii) Para fins de argumentação, todas as nossas opções de contato com o atendente, reclamação e cancelamento, estão e sempre estiveram no primeiro menu, desde o advento do Decreto 6.523, de 2008, eis que obedecemos todas as disposições constantes da legislação e/ou regulamentação em vigor.

(iii) Vale esclarecer que houve a disponibilização temporária ao consumidor obter informações adicionais acerca da correspondência sobre Declaração de Quitação de Débitos (Lei 12.007/09), todavia, foi em um período isolado, face ao dever de dar amplo conhecimento ao consumidor sobre uma lei federal.

(iv) Não há, pois, nenhuma irregularidade neste tópico, portanto, respeitosamente, nosso posicionamento é que o apontamento deve ser alterado de “Não Conforme” para “Em Conformidade”.

5- Quanto ao segundo e último tópico apontado como “Não Conforme”, sobre “Prestação imediata de informações”, fazendo referência à ligação 2266, permitam-nos esclarecer que as informações transações são sempre direcionadas ao canal correto, senão vejamos:

(i) Se possível, por favor, percebam que o cliente misterioso da ligação 2299 elogiou o direcionamento ao canal correto.

(ii) Nesse sentido, percebemos que houve um equívoco no comentário do cliente misterioso (2266) ao mencionar que a atendente solicitou que ele ligasse no Internet Banking para obter informação, quando na realidade, houve o direcionamento ao canal telefônico correto.

(iii) Diante disso, não houve a irregularidade mencionada, portanto, respeitosamente, nosso posicionamento é que o apontamento deve ser alterado de “Não Conforme” para “Em Conformidade”.

6- Somente para fins de argumentação, percebemos que constou ausência de agradecimento da atendente sobre a ligação 2299, todavia, ao ouvirmos tal gravação, percebemos que consta a devida saudação de agradecimento, portanto, respeitosamente, entendemos que merece reforma tal apontamento, mesmo não tenha sido considerado tal ponto na avaliação de conformidade.

Finalmente, neste contexto, esperamos que estes esclarecimentos se mostrem suficientes para afastar o entendimento de que há 2 (dois) pontos em desconformidade no F, os quais, respeitosamente, solicitamos que sejam considerados como em Conformidade com o propósito da pesquisa.

Inmetro: Em referência ao seu posicionamento, informamos que:

(i) Diante da argumentação da empresa, o item “Disponibilidade no primeiro menu de opções de contato com atendente, reclamação e cancelamento” do critério “Acessibilidade do serviço” foi considerado conforme;

(ii) O item “Prestação imediata de informações” do critério “Procedimento para resolução de demandas” foi igualmente considerado conforme.



Agradecemos ao Inmetro pelo envio dos resultados dos testes realizados e pela oportunidade de ouvir as ponderações do G, reiterando nosso compromisso com a busca da excelência no atendimento e respeito ao consumidor.

Em primeiro lugar, reafirmamos o nosso apoio ao trabalho de avaliação do Inmetro dos Serviços de Atendimento ao consumidor – SAC que consideramos fundamental para a evolução da qualidade do serviço ao consumidor e apresentamos as nossas considerações referentes ao resultado final da avaliação do SAC G.

A análise dos serviços que nos foi enviada classificou o SAC do Banco G com “não conforme” com base na ligação identificada sob o número 2300, cuja abordagem foi considerada como não contendo “respostas claras e objetivas, abordando todos os pontos da demanda”.

Ao recebermos esta conclusão realizamos, em conjunto com as nossas áreas de qualidade do atendimento objeto da não conformidade. Foi nosso entendimento que o atendente do SAC G é abordado pela “cliente misteriosa” que o questiona sobre a obrigatoriedade de pagamento de um boleto recebido com “inclusão de taxa bancária”.

O atendente apresenta desde o início simpatia e cordialidade e, visando conduzir adequadamente o atendimento e direcionar corretamente o contato, indaga a “cliente misteriosa” sobre o teor do documento recebido. Com a “cliente” informa desconhecer o conteúdo do documento que gerou a sua dúvida e afirma não estar de posse da suposta correspondência, o nosso atendente ficou impossibilitado de prestar uma orientação conclusiva sobre o questionamento da “cliente”.

Mesmo assim, em uma atitude proativa, o atendente sinaliza à cliente que sua eventual dúvida pode estar sendo ocasionada pelo recebimento do “extrato anual de tarifas”, o qual estava sendo enviado na época a todos os clientes, documento este que poderia ajuda-la a compreender a cobrança da suposta tarifa questionada.

No questionamento feito ao atendente a “cliente” se refere a uma “taxa bancária”. Interpretando esta expressão, acreditamos que “a cliente” tentasse se referir à “tarifa de cobrança bancária”, nomenclatura esta popularmente difundida e que designa a tarifa atualmente proibida de cobrança, de acordo com os normativos do Conselho Monetário Nacional. Assim, não foi possível que o atendente identificasse com clareza qual era o real assunto questionado pela “cliente” devido a equivocada expressão utilizada.

Para fornecer informações corretas sobre a dúvida da “cliente”, seria necessário que o atendente conhecesse o teor do documento recebido, inclusive para verificar se a suposta cobrança questionada estaria sendo comandada pelo próprio Banco ou por terceiros. Importante salientar que o G não realiza a cobrança da mencionada tarifa.

Além disso, a Análise do Serviço não deve deixar de considerar a avaliação emitida pela própria “cliente misteriosa”, que, de acordo com o comentário expresso no relatório enviado, classificou o atendimento como “ muito bom, rápido e preciso”. A “cliente” também manifesta a sua concordância com a inviabilidade do fornecimento de maiores informações uma vez que, voluntariamente, se prontificou a realizar um novo contato assim que estivesse com o documento em mãos.

Este foi também o desfecho do atendimento da ligação registrada sob o número 2304, realizada ao SAC K, que se referiu ao mesmo questionamento e na qual foram prestados esclarecimentos muito semelhantes, sendo este atendimento classificado pelo Inmetro como “conforme”.

Considerando essas ponderações, de que a abordagem utilizada pelo atendente do SAC G se processou de maneira clara, objetiva e em conformidade com o disposto no Decreto 6.523/2008, solicitamos ao Inmetro a gentileza de reconsiderar o resultado apresentado na Análise dos Serviços de Atendimento ao Consumidor (SAC) do Banco G, alterando a avaliação para “conforme”.

Inmetro: Em referência ao seu posicionamento, informamos que:

(i) Diante da argumentação da empresa, o item “Respostas claras e objetivas, abordando todos os pontos da demanda” do critério “Procedimento para resolução de demandas” foi considerado conforme.

➤ H

Apresentamos nosso posicionamento sobre o atendimento SAC, avaliado pela Pesquisa de Qualidade realizada por esse Instituto:

Da não conformidade apontada:

a) *Informação de registro numérico de demandas por parte do consumidor.*

A ocorrência da não conformidade de atendimento foi registrada em fevereiro/2010. A partir de julho/2010 o SAC do Banco H foi incorporado ao A. Desta forma, atualmente, o atendimento aos clientes já está seguindo os padrões do A, no que tange ao fornecimento de protocolo no início do atendimento.

Inmetro: Em referência ao seu posicionamento, enviado em 4 de outubro sobre a análise do banco H, informamos que:

1. O Inmetro reconhece a intenção da empresa em aprimorar o seu Serviço de Atendimento ao Consumidor, tendo procedido 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;

2. O posicionamento da empresa, bem como a melhoria por ela implementada, serão enfatizados no relatório da análise.

➤ I

O Banco J, sucessor por incorporação do Banco I, em fase de homologação pelo Banco Central do Brasil, com sede no município de São Paulo, por seus representantes, vem, em atendimento ao ofício referenciado, expor o seu posicionamento em relação ao resultado da pesquisa efetuada junto ao “SAC” Serviço de Atendimento ao Consumidor, durante o período compreendido entre 24 de janeiro e 14 de março deste ano.

Antes de tudo, é importante esclarecer que o Banco não mede esforços para adequar-se às normas e legislações de atendimento, buscando superá-las com a finalidade de garantir excelência no atendimento.

Tem por premissa a satisfação total dos clientes e usuários, sempre demonstrando de maneira clara e transparente todas as informações sobre seus produtos e serviços, bem como, disponibilizando-as de forma acessível em suas agências ou através dos canais de atendimento.

Para tanto, possui programas de capacitação de funcionários e monitora continuamente os atendimentos, com o objetivo de certificar-se de que as normas estão sendo efetivamente cumpridas.

Tendo em vista que o resultado da pesquisa apontou duas não conformidades, seguem as respectivas justificativas.

Procedimento para resolução de demandas (Capítulo V Decreto 6523/2008)

- Prestação imediata da informação

Ligação 2258

O artigo 17, parágrafo 1º do Decreto 6523/2008 (...), determina que o fornecedor informe o prazo da resolução da demanda, fato que efetivamente ocorreu, uma vez que, foi registrada reclamação de não recebimento de extrato e adotadas as providências para envio. Neste caso específico, não havia possibilidade de atendimento imediato, já que era necessário acionar outra área para apurar o ocorrido e atender a solicitação. Não se tratava portanto de mera informação.

Ligação 2269

O cliente foi atendido de imediato porque sua dúvida em relação a possibilidade de pagamento através de canal telefônico foi devidamente esclarecida pelo atendente. Tanto isto é verdade que o cliente manifestou-se satisfeito com a atendente, relatando que a mesma agiu de maneira clara e objetiva.

Pelo exposto, o Banco J solicita a revisão dos apontamentos acima mencionados, na medida em que foram observados todos os procedimentos descritos no Decreto 6523/2008.

Acompanhamento de demandas.

- Informação de registro numérico para acompanhamento de demandas por parte do consumidor

Com relação a esta não conformidade, também foram seguidos rigorosamente os ditames do Decreto 6523/2008. Pois o Banco como regra, fornece aos clientes um número de protocolo para atendimento dos chamados.

Para garantir a excelência no atendimento, os chamados são monitorados e eventuais desvios de conduta, prontamente corrigidos.

Por último, o Banco J agradece as sugestões e recebe as críticas como oportunidades para aperfeiçoamento e melhoria dos serviços que presta aos seus clientes. Esse é o significado de FAZER JUNTOS: contar com a participação dos clientes e de toda a sociedade para construir juntos um banco cada vez melhor para todos.

Permanecemos a disposição para quaisquer informações que forem necessárias.

Inmetro: Em referência ao seu posicionamento, informamos que:

(i) Diante da argumentação da empresa, o item “Prestação imediata de informações” do critério “Procedimento para resolução de demandas” foi considerado conforme para as ligações 2258 e 2269;

(ii) Em relação ao item “Informação de registro numérico para acompanhamento de demandas por parte do consumidor” do critério “Acompanhamento de demandas”, há que se destacar o art. 15 do Decreto 6.523 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”.

10.2 Cartões de crédito

➤ M

Apresentamos nosso posicionamento sobre a ocorrência detectada por esse Instituto no atendimento SAC.

Da não conformidade apontada:

a) Transferência ao setor competente em 60 segundos

O apontamento da gravação 2351 registra a transferência da ligação em 81 segundos. Na data indicada, trabalhamos com sobrecarga de ligações, decorrente da absorção de novos clientes. A capacidade de atendimento já foi adequada ao volume de chamadas e estamos cumprindo o tempo regulamentar de transferência de ligações (60 segundos).

Na expectativa de termos atendido ao solicitado, colocamo-nos à disposição para outros esclarecimentos. Ressaltamos que o M preza pela excelência na prestação de telesserviços por meio da Central de Atendimento M, fato confirmado pela elevada pontuação atribuída por ocasião da análise em referência.

Inmetro: Em referência ao seu posicionamento, a respeito da análise do setor de cartões de crédito, informamos que:

1. O Inmetro reconhece a intenção da empresa em aprimorar o seu Serviço de Atendimento ao Consumidor, tendo procedido 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;
2. O posicionamento da empresa, bem como a melhoria por ela implementada, serão enfatizados no relatório da análise.

➤ Caixa

O relatório aponta que não houve informação de registro numérico para acompanhamento da demanda por parte do consumidor (protocolo), porém as demandas das clientes misteriosas não eram demandas características de SAC – informações de caráter público, dúvidas, reclamações e cancelamento de produto/serviço – sendo este o motivo de não lhes ter sido fornecido protocolo.

As ligações foram consideradas como engano, uma vez que as demandas das clientes eram do tipo transacional, ou seja, deveriam ser atendidas pela central de relacionamento do cartão de crédito, para que o atendente pudesse consultar dados pessoais e sigilosos, como cadastro, movimentação de conta, histórico das transações, etc, a fim de poder atender às solicitações feitas.

Na ligação de n. 2319, a cliente misteriosa solicitou a emissão de segunda via de fatura, na ligação n. 2330 a emissão de um cartão adicional, na ligação n. 2311 o aumento de limite de cartão de crédito, na ligação n. 2352 o valor de juros para parcelamento da fatura e na ligação n. 2363 a redução do valor da anuidade do cartão. Em todas as ligações as clientes foram orientadas a entrar em contato com a central de atendimento específica do cartão da titular, forma informadas do número desta central e, em alguns casos, receberam a explicação do tipo de demanda que poderia ser atendida naquele canal SAC.

Com relação às avaliações de cada ligação, cumpre-nos informar:

A ligação n. 2319 em nosso entendimento, a atendente demonstrou interesse em resolver o problema da cliente, pois prontamente a orientou a ligar na Central de Atendimento do cartão para solicitar a 2ª via da fatura, perguntando se ela tinha o número do telefone e o informando; quanto à ligação ficar muda, verificamos que isto ocorreu de 1m6s até 1m12s; a atendente não agradeceu o contato, apenas desejou à cliente uma boa tarde aos 2m24s.

Ligação n. 2352, a atendente agradeceu o contato aos 2m41s.

Ligações n. 2319, 2330, 2352 e 2363 quanto no posicionamento de que as respostas sobre os questionamentos não satisfizeram às necessidades das clientes misteriosas, lembramos que todas as demandas das clientes eram do tipo transacional, conforme explicamos anteriormente, no item 2.1.

Inmetro: Em referência ao seu posicionamento, lembramos que:

(i) 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”;

(ii) 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”;

(iii) Já de acordo com o Normativo SARB 003/2008, em seu artigo 6.3, “em se tratando de pedido de informações de atendimento imediato e tempestivo, será oferecida a opção de solicitação de protocolo pelo consumidor, já no diálogo da URA”;

- (iv) Dos supracitados artigos depreende-se que o número do registro numérico deve ser passado ao consumidor independente do motivo de sua solicitação, mesmo sendo ela um simples pedido de informação;
- (v) Tal entendimento foi ratificado pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – DPDC/Ministério da Justiça – que ainda acrescentou que o fato da dúvida do consumidor fugir ao escopo do SAC, por se tratar de pergunta transacional, não exime este do cumprimento do Decreto e do encaminhamento ao canal de atendimento correto;
- (vi) 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. Desta forma, as não conformidades foram mantidas.
- (vii) Finalmente, cumpre destacar que os comentários dos clientes misteriosos não foram considerados para fins desta análise.

➤ P

Interpretamos o relatório enviado conjuntamente à análise das gravações disponibilizadas e temos os seguintes posicionamentos:

P

Ligação 2320

- 1. Atendimento pelo segundo setor sem necessidade de repetir informações,*
- 2. Prestação imediata de informações.*

Concordamos com os pontos identificados.

Além disso o E, vem criando novas rotinas nos instrumentos de aferição da qualidade, que permitem identificar rapidamente casos críticos e atuar ajustando desvios. Gostaríamos de destacar:

a) Constantemente os processos de atendimento são revistos a fim de aumentar a autonomia de atuação do atendente do SAC;

b) Entendemos que a melhor forma de atender o cliente é eliminar a transferência. Desta forma está em implantação um novo processo que deverá concluir-se até 15/11/2010. Apenas situações muito específicas, dada a elevada complexidade, serão transferidas para o 2º setor;

c) Maximizar treinamentos, com o objetivo de tratar os atendentes que mais precisam de apoio em termos de conhecimento através de aplicação de ‘aula-particular’ (feito de forma individual e personalizada por meio de um instrutor dedicado).

Ligações 2342, 2353 e 2364 - Informação de registro numérico para acompanhamento de demandas por parte do consumidor

Por nossa análise estamos aderentes ao decreto.

Observamos que os protocolos de atendimento, que permitem o acompanhamento da demanda, foram informados conforme dados a seguir:

Ligação 2342 à Protocolo 385641202102235

Ligação 2353 à Protocolo 387652307100036

Ligação 2364 à Protocolo A 2335624071021

Vale ressaltar que em se tratando de serviços que envolvem pessoas, casos isolados como os em questão são tratados sistematicamente assim que identificados por nossos instrumentos de monitoração.

Finalmente, gostaríamos de reafirmar nosso compromisso em buscar continuamente o aperfeiçoamento de nossos serviços.

Inmetro: Em referência ao seu posicionamento, enviado em 8 de outubro, informamos que:

- (i) A ligação 2320 foi considerada conforme no item “Prestação imediata de informações” do critério “Procedimento para resolução de demandas”;

(ii) 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”. Ainda de acordo com o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – DPDC/Ministério da Justiça – o atendimento a este item do Decreto independe da natureza da pergunta do consumidor.

Ademais, 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.

➤ Q

Interpretamos o relatório enviado conjuntamente à análise das gravações disponibilizadas e temos os seguintes posicionamentos:

Credicard

Ligações 2343 (de 10/02/2010) e 2354 (de 21/02/2010)

- 1. Transferência ao setor competente em até 60 segundos e*
- 2. Prestação imediata de informações.*

Concordamos com os pontos identificados.

Gostaríamos apenas de destacar que:

a) Identificamos tratarem-se de casos pontuais, provocados por erro humano já que nossos controles de performance apresentaram os seguintes resultados:

No dia 10/02/2010, atendemos 99% das ligações em até 45 seg. (tempo de espera de 2 seg). No segundo setor o tempo de espera médio foi de 18 seg;

No dia 21/02/2010, atendemos 100% das ligações em até 45 seg. (tempo de espera de 1 seg). No segundo setor o tempo de espera médio foi de 18 seg;

b) De forma a garantir a prestação imediata de informações, em julho/10, aperfeiçoamos o processo interno preventivo permitindo monitorar com mais precisão a operação.

Ligações 2332, 2343, 2354, 2365 - Atendimento pelo segundo setor sem necessidade de repetir informações

Concordamos com os pontos identificados.

Assim como descrito no apontamento do P, a Credicard por ser empresa administrada pelo E, utiliza-se dos mesmos processos e instrumentos de aferição da qualidade, que permitem identificar rapidamente casos críticos e atuar ajustando desvios. Gostaríamos de destacar:

a) Constantemente os processos de atendimento são revistos a fim de aumentar a autonomia de atuação do atendente do SAC;

b) Entendemos que a melhor forma de atender o cliente é eliminar a transferência. Desta forma está em implantação um novo processo que deverá concluir-se até 15/11/2010. Apenas situações muito específicas, dada a elevada complexidade, serão transferidas para o 2º setor;

c) Maximizar treinamentos, com o objetivo de tratar os atendentes que mais precisam de apoio em termos de conhecimento através de aplicação de ‘aula-particular’ (feito de forma individual e personalizada por meio de um instrutor dedicado);

Vale ressaltar que em se tratando de serviços que envolvem pessoas, casos isolados como os em questão são tratados sistematicamente assim que identificados por nossos instrumentos de monitoração.

Finalmente, gostaríamos de reafirmar nosso compromisso em buscar continuamente o aperfeiçoamento de nossos serviços.

Inmetro: Em referência ao seu posicionamento, informamos que:

(i) As ligações 2343 e 2354 foram consideradas conformes no item “Prestação imediata de informações” do critério “Procedimento para resolução de demandas”.

Ademais, 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.

➤ Se V

Encaminhamos para sua apreciação nossas considerações sobre os testes realizados junto ao Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) das empresas S e V, referentes ao Programa de Análise de Produtos (Ofício Circular nº 10 Dqual/Diviq, datado de 21 de setembro de 2010).

Considerações do S e V sobre os resultados dos testes realizados junto aos Serviços de Atendimento ao Consumidor (SAC's)

Agradecemos ao Inmetro pelo envio dos resultados dos testes realizados e pela oportunidade de ouvir as ponderações do S e V, reiterando o nosso compromisso com a busca da excelência no atendimento e respeito ao consumidor.

Em primeiro lugar, reafirmamos o apoio do G ao trabalho de avaliação do Inmetro dos Serviços de Atendimento ao Consumidor SAC que consideramos fundamental para a evolução da qualidade do serviço ao consumidor e apresentamos as nossas considerações referentes ao resultado final das avaliações.

Desta forma, esta Instituição vem, respeitosamente, requerer nossa avaliação do atendimento realizado pelos canais SAC S (0800 724 4845) e SAC V (0800 722 1705) por meio das ligações registradas sob o nº 2334, 2367 e 2370.

Conforme se evidenciará a seguir, não houve violação às regras contidas no Decreto nº 6.523/2008. Vejamos.

Escopo dos diferentes Canais de Atendimento ao Consumidor – Canal SAC e Canal Transacional

Cumpra observar, inicialmente que os três atendimentos mencionados, que geraram o resultado final não conforme, tratavam de pedidos particulares sobre (a) solicitação de cartão adicional e conseqüentemente custo e (b) reduções de valor de anuidade.

No que se refere à manifestação de vontade de contratação de um cartão adicional e indagação sobre qual seria seu respectivo custo, é importante salientar que é bastante ampla a variação de custo de um cartão adicional, seja por conta de eventual campanha por meio da qual o titular contratou o cartão, seja de acordo com a situação atual de possível desconto que o próprio titular já possuía. Isto é, é necessária a análise particular e pessoal do relacionamento mantido com o titular para que possamos prestar a informação clara e adequada sobre o custo da contratação adicional.

Lembramos, ainda, que, de acordo com o artigo 2º, parágrafo único, do Decreto nº 6.523/2008, excluem-se do âmbito de aplicação deste Decreto a oferta e a contratação de produtos e serviços realizados por telefone.

Da mesma forma, não há possibilidade de esclarecermos ao consumidor se é possível ou não reduzir o valor de sua anuidade em particular, sem que antes a instituição analise dados de relacionamento, reciprocidade e interesse comercial.

Os citados atendimentos correspondem a demandas não pertinentes ao canal SAC, mas sim a canal transacional, uma vez que pedidos particulares e tratativas acerca de valores, reduções de anuidades e custos adicionais envolvem, necessariamente, verificações de dados sobre relacionamento e reciprocidade, que, em regra, fogem do escopo do canal SAC, que é a prestação de informações públicas e gerais sobre produtos e serviços.

A norma SARB – Sistema de Autorregulação Bancária nº 003/2008 assim determina:

O SAC – Serviço de Apoio ao Consumidor – conforme disciplinado no Decreto 6.523/2008, é o serviço prestado pelas instituições financeiras por meio telefônico, para resolução de problemas na relação de consumo, por meio do recebimento de reclamações, fornecimento de informações públicas e gerais sobre seus produtos e serviços, e pedidos de suspensão e cancelamento de produtos e serviços que a instituição disponibilize por telefone. Informações de caráter particular, que envolvam identificação detalhada do consumidor, por razões de preservação de sigilo de dados (tais como saldos bancários, por exemplo) não estão contempladas nesse conceito e continuarão a ser fornecidas normalmente pelos canais habituais de negócios entre os consumidores e suas instituições, bem como os procedimentos de contratação de produtos e serviços realizados por telefone.

Registre-se que esta norma de autorregulação foi elaborada conjuntamente com o DPDC – Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor e reflete, portanto, o entendimento desse respeitável Órgão de Defesa do Consumidor.

Por ocasião da publicação do Decreto nº 6.523/2008, o setor bancário adotou providências visando à divulgação em meios de comunicação diversos, estão disponíveis no site da FEBRABAN, tais como o Portal SAC Bancos (Anexo nº 1) e a cartilha SAC: Flae com quem resolve (anexa).

Por exemplo, são demandas pertinentes ao canal transacional (também denominado banco por telefone) a contratação de produtos e serviços e o pedido de informações de caráter pessoal/particular (consultas de saldos, faturas, etc). Por outro lado, compete ao SAC atender solicitações de informações de caráter genérico/público (endereços e telefones de agência, características de determinado produto, documentos exigidos para contratação, etc) e reclamações sobre produtos e serviços.

No relacionamento com nossos clientes as informações sobre as centrais disponibilizadas são fornecidas por meio do site, faturas, extratos e outros documentos. No anexo 2 consta página do extrato consolidado, que é enviado mensalmente ao cliente, contendo os serviços de atendimento. Também como exemplo, transcrevemos a orientação disponível em nossas faturas:

Há, ainda, informações sobre nossas centrais de atendimento nos materiais recebidos pelo cliente por ocasião da contratação do cartão de crédito (welcome kit), bem como nas Condições Gerais do Produto, que assim explicam o escopo do canal SAC: Pra solução de eventuais conflitos relacionados a este Contrato, para pedidos de cancelamento, reclamações e sugestões, você pode entrar em contato com o Serviço de Atendimento ao Consumidor: 0800 724 4845 (...). Considerando, assim, que os atendimentos em questão não se sujeitam às regras do referido Decreto, possível concluir ser inaplicável a exigência de atribuição de registro numérico a tais demandas e, em consequência, eventual fornecimento de informação nesse sentido consiste em liberalidade da instituição.

Atribuição de Registro Numérico à Demanda – Intenção do Legislador

Em que pese à demonstração de que não houve na situação em exame, violação às regras do Decreto nº 6.523/2008, somente para argumentar, mencionamos o que segue.

O Decreto 6.523/2008 em seu artigo 15 – inserido no Capítulo IV Do Acompanhamento de Demandas – dispõe 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.

Inegável, assim, que a intenção do legislador, ao criar a obrigatoriedade de informação de registro numérico, foi permitir que o consumidor pudesse acompanhar o andamento de sua demanda. Isto é, se o consumidor entrar em contato com o fornecedor para obter informações sobre o andamento de sua demanda bastará informar o registro numérico fornecido no atendimento.

As demandas referentes a pedidos de meras informações não ensejam, em princípio, nenhum acompanhamento por parte do consumidor, pois o atendimento é esgotado no ato da ligação, não havendo pendência a ser objeto de acompanhamento posterior. O legislador foi muito claro ao dispor que o único objetivo do fornecimento de registro numérico é permitir o acompanhamento da demanda. Se a demanda foi esgotada no momento do atendimento, não tendo gerado nenhuma pendência de verificação ou adoção de providência posterior, não haveria que se falar em acompanhamento.

Registre-se, também, que possivelmente sequer seria do interesse do consumidor ter de anotar o registro numérico, posto que esses atendimentos são, em geral, breves e se esgotam quando do fornecimento da informação pretendida.

Pedido

Diante do exposto, tendo em vista que as demandas atendidas nas ligações registradas sob os nº 2334, 2367 e 2370 fogem do escopo do canal SAC, pelas razões acima indicadas, inaplicável à situação o artigo 15, caput, do Decreto nº 6.523/2008.

Portanto, considerando não ter ocorrido descumprimento das normas que regem o funcionamento do canal SAC, solicitamos ao Inmetro a gentileza de reconsiderar o resultado apresentado na Análise dos Serviços de Atendimento ao Consumidor (SAC) do S e do V, alterando a avaliação para conforme.

Inmetro: Em referência ao seu posicionamento, enviado em 4 de outubro, lembramos que:

- (i) 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”;
- (ii) 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”;
- (iii) Já de acordo com o Normativo SARB 003/2008, em seu artigo 6.3, “em se tratando de pedido de informações de atendimento imediato e tempestivo, será oferecida a opção de solicitação de protocolo pelo consumidor, já no diálogo da URA”;
- (iv) Dos supracitados artigos depreende-se que o número do registro numérico deve ser passado ao consumidor independente do motivo de sua solicitação, mesmo sendo ela um simples pedido de informação;
- (v) Tal entendimento foi ratificado pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – DPDC/Ministério da Justiça – que ainda acrescentou que o fato da dúvida do consumidor fugir ao escopo do SAC, por se tratar de pergunta transacional, não exime este do cumprimento do Decreto e do encaminhamento ao canal de atendimento correto;
- (vi) 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. Desta forma, as não conformidades para as ligações 2334, 2367 e 2370 foram mantidas.

➤ TeU

Banco J Brasil S. A. (sucessor por incorporação do Banco I S/A), em atendimento ao ofício em referência, vem, pela presente, esclarecer os apontamentos efetuados por esse Instituto em relação à pesquisa no Serviço de Atendimento ao Consumidor – Área de Cartões.

Cabe ressaltar que não medimos esforços para que esta Instituição esteja adequada às exigências contidas na legislação, buscando muitas vezes supera-las e garantindo a excelência no atendimento prestado aos nossos clientes.

Temos como premissa garantir a satisfação dos nossos cliente e usuários, sempre demonstrando de maneira clara e transparente todas as informações de forma acessível em nossas agências ou através dos nossos canais de atendimento.

A orientação ao cliente é um dos principais valores em que se baseia a nossa estratégia e o principal motivador da busca da melhoria contínua na satisfação dos clientes. Por isso estamos constantemente capacitando nossos funcionários quanto ao cumprimento das normas e procedimentos, com o objetivo de auxiliar os clientes e usuários na solução de suas demandas.

Em relação à pesquisa feita por esse Instituto verificamos que ela apresenta duas não conformidades, quais sejam:

1. *Procedimento para resolução de demandas (Capítulo V, do Decreto 6.523/2008).*

- *Prestação Imediata da Informação*

Referente a esta não conformidade, apontada na ligação 2324, gostaríamos de esclarecer que de acordo com a gravação, a pesquisadora solicitou uma 2ª via da fatura do seu cartão de crédito, o que entendemos estar fora do escopo do Decreto 6.523, não sendo tratada no âmbito do Serviço de Atendimento do Consumidor.

Portanto, solicitamos que o apontamento da ligação 2324 não seja considerado como uma não conformidade, uma vez que a informação foi prestada dentro das regras estabelecidas no Decreto 6.523/2008.

2. *Acompanhamento de demandas (Capítulo IV, Decreto 6.523/2008).*

- *Informação de registro numérico para acompanhamento de demandas por parte do consumidor*
Esclarecemos que nas ligações 2324 (solicitação de 2ª via da fatura do cartão de crédito) e 2357 (informação sobre os juros cobrados no parcelamento da fatura) e de acordo com as gravações das ligações, os atendentes forneceram os protocolos de atendimento aos pesquisadores, diferentemente do que aponta o Relatório, apesar dessas demandas não estarem no âmbito do atendimento do SAC.

Em relação às ligações 2346 (aumento do limite do cartão) e 2368 (solicitação da anuidade do cartão), de fato, os protocolos não foram fornecidos. Porém, devemos considerar que as referidas demandas, a exemplo das demais apontadas foram efetuadas nos canais competentes.

Estabelece o artigo 2º, do Decreto 6.523:

Art. 2º 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.

Parágrafo único. Excluem-se do âmbito de aplicação deste Decreto a oferta e a contratação de produtos e serviços realizadas por telefone.

Segundo entendimento da Febraban, na forma do Normativo SARB 003/2008, aprovado pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – DPDC, o protocolo de atendimento deve ser prontamente fornecido para todas as demandas que possam gerar acompanhamento.

Sendo assim, serviços transacionais são os relativos à movimentação, são classificados como a de caráter particular, que envolvam identificação detalhada do consumidor, por razões de preservação de sigilo de dados não estão contempladas no conceito do Decreto 6.523/2008 e continuam a ser fornecidas normalmente pelos canais habituais de negócios entre os consumidores e suas Instituições.

Com relação a esta não conformidade, temos a esclarecer que seguimos rigorosamente os ditames do Decreto 6.523/2008, e realizamos constantes treinamentos e orientações aos nossos analistas, visando reforçar os procedimentos que devem ser seguidos integralmente.

Destacamos ainda que é realizado efetivo acompanhamento dos atendimentos através de monitorias, visando detectar possíveis falhas e que são utilizados nos reforços dos treinamentos, orientações e melhorias de processos.

Gostaríamos ainda de informar que para nós todas as críticas e sugestões são bem vindas, pois são tratadas como oportunidade de aperfeiçoamento e melhorias. Isso é o que queremos quando falamos em fazer juntos: contar com a participação dos nossos clientes e de toda a sociedade para construirmos um banco, juntos, cada vez melhor para todos.

Inmetro: Em referência ao seu posicionamento, enviado em 4 de outubro, informamos que:

- (i) A ligação 2324 foi considerada conforme no item “Prestação imediata de informações” do critério “Procedimento para resolução de demandas”;
- (ii) 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”;
- (iii) 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”;
- (iv) Já de acordo com o Normativo SARB 003/2008, em seu artigo 6.3, “em se tratando de pedido de informações de atendimento imediato e tempestivo, será oferecida a opção de solicitação de protocolo pelo consumidor, já no diálogo da URA”;
- (v) Dos supracitados artigos depreende-se que o número do registro numérico deve ser passado ao consumidor independente do motivo de sua solicitação, mesmo sendo ela um simples pedido de informação;
- (vi) Tal entendimento foi ratificado pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – DPDC/Ministério da Justiça – que ainda acrescentou que o fato da dúvida do consumidor fugir ao escopo do SAC, por se tratar de pergunta transacional, não exime este do cumprimento do Decreto e do encaminhamento ao canal de atendimento correto;

(vii) 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. Desta forma, as não conformidades para as ligações 2324, 2346, 2357 e 2368 foram mantidas.

Finalmente, ressalta-se a intenção da empresa, em promover 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.

10.3 Financeiras

➤ AB

AB, Crédito Financiamento e Investimento, em atendimento ao ofício em referência, vem, pela presente, esclarecer os apontamentos efetuados por esse Instituto em relação à pesquisa no Serviço de Atendimento ao Consumidor – Financeiras.

Cabe ressaltar que não medimos esforços para que esta Instituição esteja adequada às exigências contidas na legislação, buscando muitas vezes superá-las e garantindo a excelência no atendimento prestado aos nossos clientes.

Temos como premissa garantir a satisfação dos nossos clientes e usuários, sempre demonstrando de maneira clara e transparente todas as informações sobre os produtos e serviços oferecidos, bem como, disponibilizando essas informações de forma acessível em nossa filiais ou através dos nossos canais de atendimento.

A orientação ao cliente é um dos principais valores em que se baseia a nossa estratégia e o principal motivador da busca da melhoria contínua na satisfação dos clientes. Por isso estamos constantemente capacitando nossos funcionários quanto ao cumprimento das normas e procedimentos, com o objetivo de auxiliar os clientes na solução de suas demandas.

Em relação à pesquisa realizada por este Instituto, foi apontado a ocorrência de 3 não conformidades, quais sejam: Acompanhamento de demandas.

- informação de registro numérico para acompanhamento de demandas por parte do consumidor.

Esclarecemos que nas ligações 2382 (solicitação de 2ª via de boleto de pagamento), e 2426 (informação sobre o endereço de uma filial) e de acordo com as gravações das ligações, os atendentes forneceram os protocolos de atendimento aos pesquisadores, diferentemente do que aponta o resultado.

Referente a não conformidade apontada na ligação 2404 (desejava um novo empréstimo sem quitar o antigo), de fato, o protocolo não foi fornecido. Contudo, gostaríamos de esclarecer que, de acordo com a gravação o pesquisador em primeiro momento equivocou-se na opção desejada e, posteriormente, digitou a opção cancelamento. Porém, o pesquisador não desejava o cancelamento do contrato, mas sim, uma nova contratação de empréstimo que não é realizada via canal de atendimento do “SAC”, cuja operação está destinado a informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.

Portanto, solicitamos que os apontamentos das ligações 2382, 2404 e 2426 não sejam considerados como não conformidade, uma vez que os argumentos utilizados para pesquisas foram inadequadas as regras estabelecidas no Decreto 6.523/08.

Com relação a estas não conformidades, temos a esclarecer que seguimos rigorosamente os ditames do Decreto 6.523/2008, e realizamos constantes treinamentos e orientações aos nossos analistas, visando reforçar os procedimentos que devem ser seguidos integralmente.

Ressaltamos ainda que as referidas demandas, a exemplo das demais apontadas no Relatório desse Instituto, não estão abarcadas pelo Decreto 6523/2008, e o atendimento foram efetuados nos canais competentes.

Estabelece o artigo 2º do Decreto 6523:

Art. 2º Para os fins deste Decreto, compreende-se por SAC o serviço de atendimento telefônico das prestadoras de serviços regulados que tenha como finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.

Parágrafo único. Excluem-se do âmbito de aplicação deste Decreto a oferta e a contratação de produtos e serviços realizados por telefone.

Sendo assim, serviços transacionais são os relativos à movimentação classificadas como de caráter parituclar, que envolvam identificação detalhada do consumidor, por razões de preservação de sigilo de dados não estão contempladas no conceito do Decreto 6523/08 e continuam a ser fornecidas normalmente pelos canais habituais de negócios ou pelas filiais, entre os consumidores e suas Instituições.

Gostaríamos de informar que para nós todas as críticas e sugestões são bem vindas, pois são tratadas como oportunidade de aperfeiçoamento e melhorias. Isso é o que queremos quando falamos em FAZER JUNTOS: contar com a participação dos nossos clientes e de toda a sociedade para construir juntos um banco cada vez melhor para todos.

Permanecemos a disposição para quaisquer informações que forem necessárias.

Inmetro: Em referência ao seu posicionamento, informamos que:

- (i) 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”;
- (ii) 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”;
- (iii) Já de acordo com o Normativo SARB 003/2008, em seu artigo 6.3, “em se tratando de pedido de informações de atendimento imediato e tempestivo, será oferecida a opção de solicitação de protocolo pelo consumidor, já no diálogo da URA”;
- (iv) Dos supracitados artigos depreende-se que o número do registro numérico deve ser passado ao consumidor no início do atendimento, independente do motivo de sua solicitação, seja ela, inclusive, um simples pedido de informação;
- (v) Tal entendimento foi ratificado pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – DPDC/Ministério da Justiça – que ainda acrescentou que o fato da dúvida do consumidor fugir ao escopo do SAC, por se tratar de pergunta transacional, não exime este do cumprimento do Decreto e do encaminhamento ao canal de atendimento correto. Assim a ligação 2404 teve sua não conformidade mantida;
- (vi) 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 antes da solução da demanda. Desta forma, as não conformidades para as ligações 2382 e 2426 foram mantidas.

➤ AC

Na busca de aprimoramento e melhoria de seus processos a AC, de maneira permanente, utiliza as avaliações recebidas em seus diversos canais, mantendo práticas de audição e monitoramento constante do SAC e da Central de Relacionamento. Apenas neste item são ouvidas e monitoradas 2300 ligações ao mês.

Nas ligações recebidas através do ofício em referência, observamos pontos de melhorias possíveis de serem implantados, relacionado ao reforço da orientação e treinamento dos colaboradores e que foram realizados imediatamente após a recepção destas ligações.

Ainda, observamos nas ligações analisadas potencial de evolução nos itens de pró-atividade, na busca de solução ao cliente, exploração das necessidades do cliente, prestação de informações gerais, além do português e da dicção. Independente da concordância acima explicitada, ressaltamos que os serviços solicitados seriam fornecidos normalmente no caso das ligações terem sido realizadas nos telefones 3003 1616 ou 0800 701 8600 da Central de Relacionamento BV. Também observamos que, em vista dos clientes ocultos serem efetivamente clientes da BV, em quatro das cinco ligações, houve problemas de comunicação sobre o desejo dos clientes, por exemplo:

Ligação 2383: o CPF é xxxxx, o cliente está em dia e paga com carnê, sem atrasos. A informação de que ele não havia recebido a “cobrança” no mês confunde a operadora, dado que ele não deveria ser cobrado. De fato, a BV não envia cobrança mensal, os pagamentos devem ser realizados com carnê que contém boletos de todas as parcelas, já de posse do cliente. Os clientes somente recebem cobrança quando estão em atraso.

Ligação 2394: o CPF é xxxxx é cliente da BV, já no terceiro contrato com nossa Empresa. Do contrato que está em aberto (60 parcelas) foram pagas 38 parcelas. Como já é cliente, a percepção da operadora era que o cliente desejava a troca de data e foi direcionado à Central de Relacionamento onde poderia solicitar o serviço.

Por fim, estamos direcionando ações de melhoria na automação de geração dos protocolos de ligações em nosso SAC, reduzindo o risco de não fornecimento dos números aos consumidores, bem como direcionando ações de reorientação e melhorias de atendimento, conforme apontado acima.

Inmetro: Em referência ao seu posicionamento, informamos que:

- (i) 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”;

- (ii) 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”;
- (iii) Já de acordo com o Normativo SARB 003/2008, em seu artigo 6.3, “em se tratando de pedido de informações de atendimento imediato e tempestivo, será oferecida a opção de solicitação de protocolo pelo consumidor, já no diálogo da URA”;
- (iv) Dos supracitados artigos depreende-se que o número do registro numérico deve ser passado ao consumidor independente do motivo de sua solicitação, mesmo sendo ela um simples pedido de informação;
- (v) Tal entendimento foi ratificado pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – DPDC/Ministério da Justiça – que ainda acrescentou que o fato da dúvida do consumidor fugir ao escopo do SAC, por se tratar de pergunta transaccional, não exime este do cumprimento do Decreto e do encaminhamento ao canal de atendimento correto;
- (vi) 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 antes da solução da demanda. Desta forma, as ligações 2383 e 2394 passaram a ser conformes.

➤ **AD**

Interpretamos o relatório enviado conjuntamente à análise das gravações disponibilizadas e temos os seguintes posicionamentos sobre os serviços financeiros:

*“Atendimento pelo segundo setor sem necessidade de repetir informações”
Ligações 2385 e 2396*

Concordamos com o ponto identificado.

O AD, vem criando novas rotinas nos instrumentos de aferição da qualidade, que permitem não apenas identificar rapidamente casos críticos, como também atuar ajustando potenciais desvios. Gostaríamos de destacar:

- a) Constantemente os processos de atendimento são revistos a fim de aumentar a autonomia de atuação do atendente do SAC;*
- b) Maximizar treinamentos, com o objetivo de tratar os atendentes que mais precisam de apoio em termos de conhecimento através de aplicação de 'aula-particular' (feito de forma individual e personalizada por meio de um instrutor dedicado).*

*“Informação de registro numérico para acompanhamento de demandas por parte do consumidor”
Ligação 2385*

Por nossa análise estamos aderentes ao decreto.

*Observamos que o protocolo de atendimento, que permite o acompanhamento da demanda, foi informado conforme segue:
Ligação 2385 à Protocolo 3800410120101740*

*“Prestação imediata de informações”
Ligação 2385*

*Entendemos que esta avaliação esta prejudicada e deve ser considerada como ‘aderente’, já que o consumidor misterioso, estava muito confuso, sem saber direito o que pedir.
Solicitou 2ª via de cobrança, afirmando não ter recebido a mesma, no entanto tratava-se de empréstimo consignado (o empréstimo consignado é debitado no holerite do contratante).*

Intensificaremos, no entanto o processo de sondagem junto a operação, para minimizar impactos que possam afetar situações como esta.

*“Transferência ao setor competente em até 60 segundos”
Ligação 2407 (10/02/2010)*

Acreditamos que este apontamento deve ser considerado como ‘aderente ao decreto’ e fazemos as seguintes ressalvas:

1º - Não houve transferência para o segundo setor, sendo que o atendimento ocorreu após a derivação do atendimento eletrônico;

2º - Neste dia (10/02/2010), atendemos 99,5% das ligações em até 45 seg. (tempo de espera de 3 seg).

Vale ressaltar que em se tratando de serviços que envolvem pessoas, casos isolados como os em questão são tratados sistematicamente assim que identificados por nossos instrumentos de monitoração e aferição da qualidade.

Finalmente, gostaríamos de reafirmar nosso compromisso em buscar continuamente o aperfeiçoamento de nossos serviços.

Inmetro: Em referência ao seu posicionamento, informamos que:

(i) A ligação 2385 foi considerada conforme no item “Prestação imediata de informações” do critério “Procedimento para resolução de demandas”;

(ii) 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”. Ainda de acordo com o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – DPDC/Ministério da Justiça – o atendimento a este item do Decreto independe da natureza da pergunta do consumidor.

(iii) 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 antes da solução da demanda. Desta forma, a não conformidade para a ligação 2385 foi mantida.

(iv) No que diz respeito à “Transferência ao setor competente em até 60 segundos” do critério “Qualidade do atendimento”, a Portaria 2.014, de 13 de outubro de 2008, que estabelece, dentre outras providências, o tempo máximo para o contato direto com o atendente e foi utilizada como documento de referência na presente análise, afirma, em seu art. 1º, parágrafo 1º, que, “nos serviços financeiros, o tempo máximo para o contato direto com o atendente (quando essa opção for selecionada pelo consumidor) será de até 45 (quarenta e cinco) segundos”.

Ademais, 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.

➤ AF e Taíí

Encaminhamos para sua apreciação nossas considerações sobre os testes realizados junto aos Serviços de Atendimento ao Consumidor (SAC) das empresas AF e AJ, referentes ao Programa de Análise de Produtos.

Agradecemos ao Inmetro pelo envio dos resultados dos testes realizados e pela oportunidade de ouvir as ponderações da Fininveste e AJ, reiterando o nosso compromisso com a busca da excelência no atendimento e respeito ao consumidor.

Em primeiro lugar, reafirmamos o apoio do G ao trabalho de avaliação do Inmetro dos SAC que consideramos fundamental para a evolução da qualidade do serviço ao consumidor e apresentamos as nossas considerações referentes ao resultado final das avaliações.

Desta forma, esta Insituição vem, respeitosamente, requerer nova avaliação do atendimento realizado pelos canais SAC AF e AJ por meio das ligações registradas sob números 2387, 2398, 2409, 2392 e 2436.

Tendo em vista que tais ligações, avaliadas como “não conforme” em apenas alguns itens, tratam de situações distintas, permitimo-nos explicar cada um desses atendimentos individualmente, a fim de demonstrar, conforme veremos a seguir, que não houve violação às regras contidas no Decreto 6523/08.

1.SAC AF

1.a. Ligação no 2398

Conforme apontado no relatório encaminhado, este atendimento foi avaliado como “não conforme” em dois itens: “Informação de registro numérico para acompanhamento de demandas por parte do consumidor “ e “Respostas claras e objetivas, abordando todos os pontos da demanda”

Trata-se de demanda referente à “alteração da data de cobrança”. Em primeiro lugar destacamos que a possibilidade de alteração da data de cobrança requer a análise de diversos fatores, tais como, eventual inadimplência, faturas vencidas ou em aberto, eventuais acordos ou renegociações firmados, contratos celebrados, etc.

Verifica-se, desse modo, que não se trata de informação pública e geral que caracteriza o escopo do SAC, mas sim de demanda que requer análise de questões particulares que dizem respeito especificamente àquele consumidor. Isto é, não se trata de demanda pertinente ao canal SAC, sendo inaplicáveis portanto as disposições do Decreto n. 6523/08 a esse atendimento.

Ainda acerca deste atendimento, é importante salientar que não foi possível direcionar a cliente misteriosa ao canal correto, pois o número de CPF informado não foi localizado em nenhum de nossos sistemas de registros e consultas.

Sobre esse aspecto, informamos que o SAC AF atende consumidores de diversas parcerias e de aproximadamente uma centena de produtos distintos. Assim, se faz necessário identificar o produto para a correta orientação ao consumidor.

Tampouco localizamos o número de cartão fornecido. A sequência informada não confere, seja em número de dígitos ou em padrão de sequência com os cartões de nossos produtos e parcerias (nossos cartões não se iniciam com numeração 0204 e não possuem apenas quatorze dígitos).

Quando questionada sobre o fato, a cliente misteriosa disse estar com o cartão em mãos, do qual seria titular (diferentemente do que foi informado na ligação 2387, na qual declarou ser portadora de um cartão adicional). Porém, não soube identificar qual seria o produto ou parceria, limitando-se a informar que se tratava do cartão AF.

Posteriormente, a atendente, bastante atenciosa, ainda perguntou se a cliente misteriosa desejava repetir novamente o número de cartão. Entretanto, mais uma vez foi verbalizada sequência numérica inválida.

Nesse momento, referida cliente, um pouco reticente, informou que a não localização de seu CPF e de seu número de cartão talvez decorresse do fato de que a dívida estava quitada (informação, aliás, que se mostra contraditória com a questão inicialmente abordada, qual seja, alteração de data de cobrança e com os comentários dados sobre o atendimento).

No contexto apresentado, entendemos que não se mostra razoável considerar que não houve resposta clara e objetiva que abordasse todos os pontos da demanda. Em primeiro lugar, porque, como dito, não se trata de demanda pertinente ao canal SAC, sendo inaplicáveis a presente situação as disposições do Decreto 6523/08, inclusive no que se refere ao fornecimento do registro numérico para acompanhamento da demanda.

Além disso, a impossibilidade de direcionar a demanda à central de relacionamento correta teve como única causa a não localização dos números de CPF e de cartão informados.

Ressaltamos que após o recebimento da avaliação procedemos a novas consultas a fim de checar se a cliente misteriosa de fato não possui nenhum cartão ou produto AF. A inexistência de produtos em nome da citada cliente foi confirmada, conforme demonstram as telas anexas (Anexo 01) não sendo possível nenhum outro desfecho do atendimento que não aquele observado na ligação. Isto é, não restava à operadora nenhuma alternativa senão pedir que a cliente verificasse corretamente as informações e retornasse o contato.

1.b. Ligação 2387

Trata-se de demanda referente à segunda via de documento de cobrança. Como já tivemos oportunidade de mencionar em manifestação anterior, o escopo do canal SAC é a prestação de informações públicas e gerais sobre produtos e serviços informações particulares, que envolvam análise específica e individual, inclusive dados sigilosos, devem ser tratadas em canal transacional.

Neste atendimento, a cliente misteriosa informa não ter recebido sua cobrança e manifesta interesse na segunda via do documento. Verifica-se que se trata de informação de caráter particular, que envolve identificação detalhada e dados sigilosos do consumidor (é certo que os documentos de cobrança, em regra contém informações resguardadas pelo sigilo bancário.) nessa hipótese, como corroborado pelas normas de autoregulação expedidas pela Febraban – elaboradas conjuntamente com o DPDC, como indicamos em nossa manifestação anterior – a demanda não está contempla no conceito do SAC

Assim, por não se tratar de demanda pertinente ao canal SAC, esta ligação deveria em regra ser dirigida a central de relacionamento específica – não havendo exigência de observância das regras do Decreto 6523/08 tais como fornecimento do registro numérico no início da ligação = a exemplo da conclusão do atendimento da ligação 2326 referente ao SAC V, que recebeu avaliação conforme, de acordo com o que foi informado no último Programa de Análise de Produtos realizado pelo Inmetro.

Aproveitamos para mencionar que, no presente caso, apenas não foi possível indicar à cliente misteriosa a central de relacionamento correta porque o número de CPF informado – o mesmo fornecido na ligação n. 2398 mencionada, que permitiria identificar exatamente o produto contratado – não foi localizado em nossos sistemas. Embora a cliente misteriosa tenha informado ser portadora de um cartão adicional (diferentemente da informação fornecida na ligação n. 2398), o número de CPF informado foi consultado em todos os sistemas disponíveis, tendo sido constatado que não se trata de cliente da AF, como já afirmado no item anterior.

1.c. Ligação 2409

Neste ligação a cliente misteriosa indaga acerca da contratação de novo empréstimo sem quitação do anteriormente contratado.

Contudo, para que se pudesse verificar essa possibilidade imprescindível seria a análise de informações particulares da cliente, envolvendo, necessariamente, dados cadastrais e creditícios. Por exemplo, teria de ser checado qual é a operação já contratada, quais as condições do pagamento, status das parcelas, saldo devedor, limites de crédito, etc.

Conclui-se, assim, se tratar de demanda não pertinente ao canal SAC, destinado à prestação de informações públicas e gerais, sendo inaplicáveis a este atendimento as exigências do Decreto n. 6523/08.

Cabe mencionar, ainda, que, na AF, as contratações de empréstimos são realizadas diretamente nas lojas.

Observamos, por fim, que esta ligação foi realizada pela mesma cliente misteriosa dos atendimentos anteriores, que não foi localizada em nossos sistemas de registro e consultas.

2.SAC AJ

2.a. Ligação n. 2392

Trata-se de demanda referente à segunda via de documento de cobrança. Neste atendimento, o cliente misterioso informa não ter recebido sua cobrança naquele mês e manifesta interesse na segunda via do documento, ou seja, a informação pretendida tem caráter particular e envolve identificação detalhada e dados sigilosos do consumidor.

Desse modo, pelos motivos expostos no item 1.b acima, não se aplicam a este atendimento às exigências previstas no Decreto n. 6523/08, pois não se trata de demanda pertinente ao canal SAC.

Por essa razão, o atendimento teve o mesmo desfecho da ligação n. 2326 referente ao SAC V, que recebeu avaliação “conforme”, de acordo com o que foi informado no último Programa de Análise de Produtos realizado pelo Inmetro.

2.b. Ligação n. 2436

Nesta ligação a cliente misteriosa indaga qual seria a agência mais próxima “ao seu endereço”.

Salientamos, desde logo, que se trata de informação pública e geral, pertinente, portanto ao canal SAC.

Mediante oitiva da ligação é possível verificar que a identificação do registro numérico foi fornecida nos primeiros 35 segundos do atendimento e as informações solicitadas apenas foram prestadas após o fornecimento deste número não tendo ocorrido, dessa forma, violação do artigo 15, caput, do Decreto n. 6523/08.

Permitimo-nos observar que essa disposição legal determina que o registro numérico deve ser fornecido no início do atendimento. Não há previsão, porém, de que seu fornecimento deve ocorrer antes de qualquer pedido de informações ou antes de qualquer diálogo entre operador e consumidor.

Vale mencionar, inclusive, que a cliente misteriosa considerou o atendimento “rápido” e a “atendente muito educada”.

No que se refere à pergunta sobre eventual “autorização de pagamento”, destacamos a pertinência dessa questionamento, pois para que seja viabilizado o pagamento na agência é necessária a identificação do cliente para a realização de um procedimento prévio e específico, por parte da instituição, que permitia ao cliente quitar a parcela em atraso com toda comodidade.

3. Considerações Gerais

Reiteramos os argumentos de nossa manifestação anterior, quais sejam:

a. Considerando que os atendimentos em questão (com exceção da ligação n. 2436) não se sujeitam às regras do referido Decreto, possível concluir ser inaplicável a exigência de atribuição de registro numérico a tais demandas e, em consequência, eventual fornecimento de informação nesse sentido consiste em liberalidade da instituição.

b. A intenção do legislador, ao criar a obrigatoriedade de informação de registro numérico, foi permitir que o consumidor pudesse acompanhar o andamento de sua demanda. As demandas referentes a pedidos de meras informações não ensejam, em princípio, nenhum acompanhamento por parte do consumidor, pois o atendimento é esgotado no ato da ligação, não havendo pendência a ser objeto de acompanhamento posterior.

4. Pedido

Diante do exposto, considerando não ter ocorrido descumprimento das normas que regem o funcionamento do canal SAC, solicitamos ao Inmetro a gentileza de reconsiderar o resultado apresentado na Análise dos Serviços de Atendimento ao Consumidor (SAC) da AF e da AJ, alterando a avaliação para “conforme”.

Permanecemos à disposição para eventuais esclarecimentos.

Inmetro: Em referência ao seu posicionamento, lembramos que:

(i) A ligação 2398 foi considerada conforme no item “Respostas claras e objetivas” do critério “Procedimento para resolução de demandas”;

(ii) 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”;

(iii) 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”;

(iv) Já de acordo com o Normativo SARB 003/2008, em seu artigo 6.3, “em se tratando de pedido de informações de atendimento imediato e tempestivo, será oferecida a opção de solicitação de protocolo pelo consumidor, já no diálogo da URA”;

- (v) Dos supracitados artigos depreende-se que o número do registro numérico deve ser passado ao consumidor independente do motivo de sua solicitação, mesmo sendo ela um simples pedido de informação;
- (vi) Tal entendimento foi ratificado pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – DPDC/Ministério da Justiça – que ainda acrescentou que o fato da dúvida do consumidor fugir ao escopo do SAC, por se tratar de pergunta transacional, não exime este do cumprimento do Decreto e do encaminhamento ao canal de atendimento correto;
- (vii) 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 antes da solução da demanda. Desta forma, as ligações 2387, 2398, 2409, 2392 e 2436 passaram a ser conformes.

➤ AH

Reportamo-nos ao resultado preliminar dos testes realizados por esse Instituto em nosso Service de Atendimento ao Consumidor (SAC), o qual concluiu, por intermédio do laudo elaborado pela GFK Custom Research Brasil, que dentre 14 critérios avaliados foram constatadas inconformidades nos seguintes quesitos: (i) finalização da ligação apenas após a conclusão do serviço; (ii) transferência ao setor competente em até 60 segundos; e (iii) informação de registro numérico para acompanhamento de demandas por parte do consumidor.

Com relação ao item "Finalização da ligação apenas após a conclusão do serviço" (ligação 2388), verificamos que a gravação do contato telefônico realizada por esse Instituto está incompleta, e que isso gerou a incorreta avaliação de não conformidade no laudo elaborado pela GFK Custom Research Brasil.

Para comprovar que a interrupção da referida ligação telefônica não ocorreu por iniciativa da nossa atendente, consideramos indispensável a análise por esse Instituto do conteúdo da gravação constante do CD que esta acompanha, a qual se refere à mesma ligação telefônica, porém copiada da nossa base de registros.

O conteúdo da nossa gravação demonstra que, após fornecer a informação solicitada pela cliente, a atendente permaneceu na linha e indagou se ela (cliente) desejava ser ajudada em mais alguma coisa, mas não obteve nenhuma resposta para a sua indagação. Diante desse silêncio, a atendente chamou pela cliente por mais 4 vezes, e, como continuou sem resposta, encerrou o atendimento observando expressamente que "por falta de comunicação estou encerrando o contato".

Portanto, a mencionada ligação não foi interrompida pela nossa atendente, e nem poderia sê-lo, pois, além dos nossos colaboradores serem constantemente treinados e orientados para que o atendimento se realize de maneira clara, cortês e eficiente, o nosso sistema está devidamente estruturado para não permitir a finalização da chamada por iniciativa do atendente, tanto que se alguma ligação ficar "presa", ou ocorrer algum outro motivo semelhante, ela é transferida para o ramal de um supervisor com permissão para proceder a sua finalização.

Em razão do exposto, entendemos que não houve descumprimento da norma do §2º, do artigo 4º, do Decreto nº 6.523/2008, e aguardamos a retificação do laudo elaborado pela GFK Custom Research Brasil.

Quanto ao item "Transferência ao setor competente em até 60 segundos" (ligação 2421), verifica-se que a ligação (amostra) analisada por esse Instituto refere-se ao mês de janeiro/2010, ou seja, trata-se de pesquisa desatualizada, e que não poderá prevalecer diante dos recentes resultados apurados nos relatórios internos de performance do SAC AG, os quais demonstram que o mencionado canal de atendimento nos meses de agosto/2010 e seguintes atingiu 100% de aderência ao quesito acima.

Relativamente ao item "Informação de registro numérico para acompanhamento de demandas por parte do consumidor", esclarecemos que o sistema de atendimento SAC AG foi criado para gerar o registro numérico (protocolo) via tela de atendimento quando existir cadastro do cliente, e de forma manual quando não for possível acessar esse cadastro, hipótese para a qual os nossos atendentes estão devidamente preparados e são constantemente treinados, instruídos e orientados para cumprir rigorosamente aos comandos da Legislação em vigor.

Acrescentamos, ainda, que sempre zelamos pela melhoria contínua da qualidade dos nossos serviços, e, como exemplo de ações adotadas para tornar mais eficiente o nosso atendimento, citamos o uso das melhores práticas disponíveis no mercado, a realização periódica de auditorias por auditores independentes e de pesquisas de satisfação dos nossos clientes, dentre tantas outras medidas que semelhantemente foram instituídas com o intuito de aperfeiçoar nossas atividades e de assegurar a satisfação de nossos clientes.

Informamos, também, que estamos empenhados na criação de ferramenta que forneça eletronicamente o número do protocolo no início de todos os contatos realizados por clientes com ou sem cadastro, a qual esta com prazo previsto para conclusão no 1º semestre de 2011.

Dessa forma, diante das informações e ponderações ora prestadas a esse Instituto, aguardamos sejam reapreciados os resultados contidos no laudo elaborado pela GFK Custom Research Brasil, e colocamo-nos à disposição para prestar outros esclarecimentos, caso se façam necessárias.

Inmetro: Em referência ao seu posicionamento, lembramos que:

- (i) Em relação ao item “Finalização da ligação apenas após a conclusão do serviço”, a ligação 2388 foi considerada conforme;
- (ii) No que diz respeito ao item “Transferência ao setor competente em até 60 segundos”, consideramos que o fato da análise ter sido feita em janeiro de 2010 não é fator impeditivo ao cumprimento do Decreto 6.523 ou da Portaria 2.014. Desta forma a não conformidade para a ligação 2421 foi mantida;
- (iii) Já em relação ao item “Informação de registro numérico para acompanhamento de demandas por parte do consumidor”, 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”;
- (iv) 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”;
- (v) Já de acordo com o Normativo SARB 003/2008, em seu artigo 6.3, “em se tratando de pedido de informações de atendimento imediato e tempestivo, será oferecida a opção de solicitação de protocolo pelo consumidor, já no diálogo da URA”;
- (vi) Dos supracitados artigos depreende-se que o número do registro numérico deve ser passado ao consumidor independente do motivo de sua solicitação, mesmo sendo ela um simples pedido de informação;
- (vii) Tal entendimento foi ratificado pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – DPDC/Ministério da Justiça – que ainda acrescentou que o fato da dúvida do consumidor fugir ao escopo do SAC, por se tratar de pergunta transacional, não exime este do cumprimento do Decreto e do encaminhamento ao canal de atendimento correto;
- (viii) 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 antes da solução da demanda. Desta forma, as não conformidades para as ligações 2410 e 2421 foram mantidas, as ligações 2388, 2399 e 2421 passando a ser conformes.

➤ AH

1.Fazemos referência ao Ofício Circular n. 12 Dqual/Diviq por meio do qual V.Sas. informam que o serviço prestado pelo HJSBC apresentou os resultados constantes no laudo, mencionado que constitui diretriz do Programa de Análise de Produtos estimular as empresas para que se posicionem em relação aos resultados preliminares obtidos, antes que sejam considerados definitivos e disponibilizados ao público, dessa forma, nos solicitam posicionamento acerca das alegadas desconformidades apontadas.

2. Inicialmente, agradecemos o contato.

3. Percebemos que foi alegado um ponto em desconformidade no período de avaliações de 10 de fevereiro a 30 de setembro de 2010, sendo o número 0800 729 5980, como sendo o telefone avaliado.

4.Nesse contexto, do cotejo da análise, percebemos que a única alegação de desconformidade é acerca da “informação de registro numérico para acompanhamento de demandas por parte do consumidor”, ligações 2389, 2400 e 2422, senão vejamos:

(i) Respeitosamente, percebemos que não há nenhuma desconformidade.

(ii) Revisamos essas demandas e constatamos que houve o fornecimento do número do registro, denominado “número de protocolo”, para acompanhamento de demandas por parte do consumidor, em todas essas ligações, sendo:

Ligação 2400 – protocolo número: xxxx

Ligação 2422 – protocolo número: xxxx

Ligação 2389 – protocolo número: xxxx

(iii) Neste sentido, respeitosamente, não há, pois, nenhuma irregularidade neste tópico, portanto, nosso posicionamento é que o apontamento deve ser alterado de “não conforme” para “conforme”.

(iv) Para fins de argumentação, permitam-nos esclarecer que assim que o nosso atendente é informado se a ligação se refere à reclamação ou informação, em todas as demandas (sem exceção), o número do registro é informado ao consumidor para seu acompanhamento.

Finalmente, neste contexto, esperamos que estes esclarecimentos se mostrem suficientes para afastar o entendimento de que há um ponto em desconformidade no F, o qual, respeitosamente, solicitamos que seja alterado para “conforme”, com o propósito da pesquisa.

Aproveitamos o ensejo para transmitir-lhe as expressões de consideração e respeito e mencionar que estamos à disposição para esclarecimentos adicionais porventura necessários.

Inmetro: Em referência ao seu posicionamento, lembramos que:

(i) 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”;

(ii) 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”;

(iii) Já de acordo com o Normativo SARB 003/2008, em seu artigo 6.3, “em se tratando de pedido de informações de atendimento imediato e tempestivo, será oferecida a opção de solicitação de protocolo pelo consumidor, já no diálogo da URA”;

(iv) Dos supracitados artigos depreende-se que o número do registro numérico deve ser passado ao consumidor independente do motivo de sua solicitação, mesmo sendo ela um simples pedido de informação;

(v) Tal entendimento foi ratificado pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – DPDC/Ministério da Justiça – que ainda acrescentou que o fato da dúvida do consumidor fugir ao escopo do SAC, por se tratar de pergunta transacional, não exime este do cumprimento do Decreto e do encaminhamento ao canal de atendimento correto;

(vi) 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 antes da solução da demanda. Desta forma, as não conformidades para as ligações 2400 e 2422 foram mantidas, a ligação 2389 passando a ser conforme.

11 POSICIONAMENTO DAS ASSOCIAÇÕES DO SETOR

11.1 Bancos

➤ Federação Brasileira de Bancos - Febraban

De início, gostaríamos de ressaltar que, na perspectiva do setor bancário, a avaliação constante, detalhada e criteriosa de cada um dos serviços prestados ao público consumidor é prática necessária, tanto que usual e recorrente em cada uma das instituições do segmento – o que se aplica também, e de forma específica, aos serviços prestados por nossos SAC.

Avaliação Geral do Setor

Observados os números compilados do setor, vê-se que, de um total de 770 (setecentos e setenta) contatos realizados no processo de avaliação, em apenas 36 (trinta e seis) deles foram identificadas falhas.

Isso representa nada menos do que 95,32% de conformidade nos serviços do setor bancário. Os resultados nos parecem bastante expressivos e positivos, e são uma demonstração inequívoca do elevado nível de qualidade dos serviços prestados pelos SAC do setor bancário. Mesmo assim, temos a absoluta certeza que temos ainda muito a melhorar.

Avaliação individual – considerações sobre a classificação

Consideramos que, sob nossa perspectiva, parece-nos injusta a metodologia de classificação dos SAC utilizada no presente estudo, já que esses canais são aqui avaliados, no geral, entre “conformes” e “não conformes”, de forma estanque, com base em 70 ligações efetuadas para cada instituição. Pelo critério adotado, uma única falha ocorrida, em um dos 70 contatos realizados, basta para que se considere o serviço como “não conforme”. Falta razoabilidade a esse critério, segundo cremos.

Chama a atenção, nesse sentido, o caso da “Empresa E” (conforme “Resultado Geral”, anexo ao Ofício em exame) que, com base em um evento único, resta ali identificada como “não conforme” aos comandos do Decreto 6.523/08. Destaque-se ainda, por oportuno, tratar0-se tal evento do não fornecimento de um número de protocolo – algo que poderá muito bem ter decorrido de uma falha humana, absolutamente pontual e isolada (tanto que não se deu nos demais contatos com a mesma instituição).

Consideramos muito severa a avaliação que induz à caracterização de toda uma operação como “desconforme à norma”, com base em um único ou pouquíssimos eventos falhos. Tratando-se da avaliação de um serviço, como aqui se dá, consideramos importante dimensionar a intrínseca falibilidade humana, na conformação dos resultados.

Divulgação do Estudo

Considerada a relevância e a credibilidade de que gozam todas as ações de avaliação desenvolvidas por este respeitável Instituto, externamos aqui nossa expectativa de que, no processo de divulgação dos dados aferidos, não se perca de vista os propósitos que hão de orientar quaisquer processos desta natureza: que gerem aprendizado coletivo, que elevem a confiabilidade do consumidor nos serviços avaliados e que contribuam para a evolução dos fornecedores e do mercado, como um todo.

Consideramos essencial que a informação a ser gerada para a população seja transmitida de forma isenta e ampla, de modo a se evitar a apresentação do setor com estando inserido numa “vala comum de desconformidades”. Não seria justo e nem seria este, por certo, o espírito condutor de um processo de avaliação sério como os que, historicamente, o Inmetro tem desenvolvido, no cumprimento de suas atribuições institucionais. Além disso, o estudo mostra avaliações diferentes entre as instituições e, de resto, a performance coletiva do setor, acima destacada, mostra-se bastante razoável, segundo cremos.

Os compromissos do setor bancário

O setor bancário assumiu, desde o primeiro momento em que se divulgou a intenção do Governo Federal de regulamentar esses serviços, claro posicionamento no sentido do reconhecimento da importância da iniciativa e do seu total apoio a ela.

Por meio da Febraban, os bancos participaram de todas as audiências públicas para as quais foram convidados, no processo de construção do texto que veio a se tornar o Decreto 6.523/08, apresentando, em cada oportunidade, suas contribuições visando ao aperfeiçoamento da norma. E foi além, ao criar uma regulamentação específica para implantação do SAC nos bancos que criava ainda maiores exigências que as formuladas no próprio Decreto.

Ressaltando a importância dada pelo setor aos processos de avaliação de qualidade de seus serviços, no âmbito de seu Sistema de Autorregulação Bancária, a Febraban acaba de realizar um trabalho de “cliente misterioso” junto aos SAC dos bancos aderentes ao Sistema, para avaliar sua efetiva aderência à Norma que disciplina esse serviço.

Além disso, acabamos de colocar em operação um sistema online de avaliação dos SAC dessas instituições, aberto ao público em geral (<http://www.sacbancos.org.br>), para que os próprios consumidores possam registrar eventuais falhas observadas nos serviços prestados por esses canais de atendimento de seus bancos.

Ante o exposto, contamos com a atenção e compreensão do Inmetro acerca dos pontos aqui considerados, ao mesmo

Inmetro: Agradecemos o envio dos posicionamentos desta associação a respeito das análises conduzidas pelo Inmetro nos Serviços de Atendimento ao Consumidor de empresas do setor de bancos.

Inicialmente, convém destacar que a análise foi precedida de discussões com todos os setores envolvidos acerca da metodologia a ser empregada. Em todos os momentos o Inmetro se dispôs a participar e ouvir propostas e sugestões de associações e empresas. Antes do início da análise esta metodologia foi distribuída às empresas através das associações representativas de cada setor.

A metodologia previa que seriam considerados não conformes os Serviços de Atendimento ao Consumidor que não atendessem a pelo menos um dos critérios verificados, ou não obtivessem os cinco contatos efetivos válidos, considerando a possibilidade de três tentativas por contato. O rigor adotado se pautou na compulsoriedade do Decreto 6.523.

No caso específico da análise do setor de Bancos, os resultados revelaram, de forma expressiva, uma adequação ao Decreto, com cinco, dos onze bancos analisados, mostrando-se totalmente conformes. Os demais apresentaram tanto não conformidades pontuais, ocorridas em uma ligação, ou sistêmicas, quando aconteceram nas cinco ligações realizadas.

Não obstante, reconhecendo o importante investimento que vem sendo realizado pelo setor, salientado tanto no posicionamento das empresas, quanto desta Federação, e de forma a não prejudicar, mas, ao contrário, buscando colaborar neste processo de contínuo aperfeiçoamento dos Serviços de Atendimento ao Consumidor, o Inmetro optou por modificar a forma de apresentação dos resultados. Assim, ao invés de classificar as empresas como “conforme” ou “não conforme” será apresentado o quantitativo de conformidades e não conformidades. Desta forma, esperamos destacar aqueles pontos onde pode haver melhoria e ressaltar aqueles que merecem a confiança do consumidor. Mesma ênfase será dada nas conclusões e encaminhamentos do relatório final da análise.

Finalmente, não poderíamos deixar de mencionar as diferentes iniciativas da Febraban de avaliar a qualidade de serviços do setor e criar canais de interlocução com os consumidores, contribuindo de maneira substancial no aperfeiçoamento dos processos de empresas e indústria, o que corrobora com a proposta do Programa de Análise de Produtos.

tempo em que cumprimentamos o órgão pelo estudo realizado, que trará seguramente, maior evolução nos serviços ao consumidor brasileiro.

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 assunto⁵:

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 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

⁵ <http://www.conquistadoconsumidor.com.br>
Programa de Análise de Produtos

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 fruem 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 sequência 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
- **Anatel:** www.anatel.gov.br

14 CONCLUSÕES

A análise do Serviço de Atendimento ao Consumidor para os segmentos de bancos, cartões de crédito e financeiras selecionou as maiores e mais tradicionais empresas do mercado nacional. Algumas destas empresas passaram, nos últimos anos, por processos de fusão e aquisição, como ocorreu com os grupos G e K, em 2008, J e I, em 2009, A e H, em 2010. Tais processos implicaram em ajustes por parte das empresas e podem impactar nos procedimentos de atendimento ao consumidor.

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. As associações ratificaram tais posicionamentos ao enfatizarem seu alinhamento ao Decreto e sua defesa pelo bom atendimento ao consumidor. O elevado índice de resultados conformes e de não conformidades pontuais, estas podendo ser consideradas normais se cogitada a influência das competências pessoais, deixam claro este entendimento.

Um importante investimento feito pelo setor foi a manutenção de um segundo canal de atendimento destinado a operações financeiras, as chamadas operações transacionais, que envolvem a troca de informações sigilosas e particulares entre a empresa e o seu cliente. O uso de dois canais – o SAC, aderente ao Decreto 6.523, e o Banco por telefone, para operações transacionais – foi a estratégia utilizada pelas empresas, com o apoio da Febraban, para dissociar aqueles atendimentos voltados para informações, cancelamentos e reclamações, daqueles que exigiriam uma interlocução mais demorada, posto que extrapolariam o mero pedido de informações e reproduziriam, de certa forma, o atendimento feito na agência.

Não obstante, mesmo que se considere a existência de um segundo canal para as operações financeiras, o Serviço de Atendimento ao Consumidor de bancos, cartões de crédito e financeiras deve cumprir o Decreto 6.523 independente do tipo de solicitação feita pelo consumidor. No caso de pedidos transacionais, o atendimento do SAC deve encaminhar o consumidor ao canal adequado. Isto decorre de que nem todos os consumidores têm a correta percepção e expectativa em relação aos dois canais, podendo confundir-se no momento do seu contato. Tal fato ratifica a importância da transparência e da contínua ação de divulgação e informação dos seus serviços por parte das empresas, um compromisso que o setor bancário, junto à Febraban, vem reconhecidamente mantendo.

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 2010.

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