

Realizado nesta quarta-feira, 11/4, em São Paulo, o Fórum TI Inside – Relacionamento e Atendimento ao Cliente – pelo site TI Inside Online, portal de notícias sobre tendências e inovações em tecnologia e negócios do mundo digital, procurou abordar em diversos painéis e palestras como a tecnologia está afetando e transformando o relacionamento das empresas com seus consumidores. O diretor executivo do Procon-SP, Paulo Miguel, participou do painel “Cenário Regulatório do Atendimento Digitalizado”, que propunha um debate sobre a atualização da Lei do SAC, junto com Irani Cardoso da Silva, gerente de Canais de Relacionamento com os Consumidores da Anatel, e Frederico Villela Chein Cortez, gerente-geral de Operações Fiscalizatórias da ANS.

Em sua apresentação, Irani mostrou primeiramente dados do setor de telecomunicações, como 330 milhões de contratos que o setor possui atualmente em todas as modalidades – telefonia móvel e fixa, internet e TV por assinatura – e cerca de 20.000 atendimentos por dia feitos pela agência. Em relação à possíveis alterações no Decreto do SAC, a representante da Anatel pontuou que, como o atendimento telefônico já é regulado, ela não acha que as novas formas de atendimento devam ser reguladas neste momento. Para ela o regulador tem que estimular o crescimento de diferentes canais para atender o consumidor e garantir esse atendimento e a resolução dos problemas, sem necessariamente detalhar regras.

Paulo Miguel também começou trazendo informações. Foram mostrados dados de atendimentos da plataforma consumidor.gov.br no estado de São Paulo, que apresentaram um aumento significativo de reclamações no 1º trimestre de 2018 em relação ao mesmo período em 2017, principalmente nos setores regulados. Em 99% das vezes essas reclamações já passaram pelo SAC da empresa e não foram atendidos pela falta de autonomia ou qualificação dos atendentes. Para Paulo Miguel, o grande problema dos SACs é que as empresas precisam entender que há um abismo entre atender e solucionar uma demanda. “A solução deve estar no centro do atendimento, só responder não é solucionar” afirmou.

Após 10 anos de vigência do Decreto, consumidores ainda reclamam no Procon-SP de problemas relacionados ao SAC, continuou Paulo Miguel. Que elencou alguns deles, tais como: dificuldade de cancelamento, SAC não atende ou demora a atender, empresas apresentam menus de atendimento que não possuem a opção de falar com o atendente, falta de poder e de capacidade técnica do profissional para resolver o problema, entre outros.

Durante a rodada de perguntas os palestrantes foram questionados quanto à posição dos respectivos órgãos em relação às propostas de modificação do Decreto do SAC. Cortez, representante da ANS, admitiu que nem todas as operadoras cumprem o decreto em sua integridade e defendeu que modificações deveriam levar em consideração as especificidades de cada setor. Irani, da Anatel, lembrou que não importa a região do país, grande parte da população ainda prefere o atendimento telefônico e, assim como a ANS, acha que é preciso ter cuidado com as particularidades de cada mercado.

Para o Procon-SP, afirmou Paulo Miguel, qualquer modificação deve ser feita no sentido de modernização, aprimoramento e atualização, abrangendo também os meios de comunicação eletrônicos. Também deve-se levar em consideração a concreta implementação das regras por parte dos fornecedores, sobretudo em relação a resolução efetiva das demandas encaminhadas por seus consumidores.

[Veja apresentação completa](#)

Fonte: [PROCON-SP](#), em 12.04.2018.