



## A Gestão da Qualidade e a Regulamentação do *Call Center*

Certamente o tema sobre o Decreto 6.523, do Ministério da Justiça, sobre a forma como deverão funcionar os *Call Centers*, muito tem sido discutido, sobretudo na mídia e junto aos executivos responsáveis pelos serviços de atendimento ao cliente.

Antes da publicação deste decreto, o atendimento pelas Centrais de Atendimento fazia parte das estruturas vinculadas as Ouvidorias das empresas (*para quem se posicionou com esse tipo de serviço*) ou das áreas de planejamento estratégico de uma forma geral, algumas como forma de melhoria contínua da qualidade de seus serviços.

Desde a discussão inicial da norma, que contou com a participação do Ministério da Justiça, dos diversos órgãos relacionados ao SNDC (*Sistema Nacional de Defesa do Consumidor*) e dos stakeholders do setor (*partes interessadas*), quando o consumidor final buscar o atendimento e este não estiver dentro do que foi considerado como adequado, o serviço passará a ser considerado como prática infrativa, podendo inclusive receber multas e, segundo a Lei 8078/90 (*Código de Defesa do Consumidor*) poderá chegar a R\$ 3.000.000,00.

Com essas mudanças, as áreas de Qualidade passaram a ter um papel ainda mais diferenciado: a resolução prevê que entre outras mudanças importantes, para o atendimento que não for transacional (*aquele que efetua somente a operação solicitada*), o atendimento deverá ocorrer no primeiro toque, à solução deverá ocorrer em até 5 dias e o serviço deverá ser prestado 24 horas por dia.

Também destacou-se um conjunto de regras próprias somente para o assunto “Qualidade do Atendimento”, ao qual consideramos um marco importante no estudo de questões intangíveis que passarão ainda mais a fazer parte do dia a dia de alguns fornecedores.

As mudanças poderão ser maiores, dependendo do negócio principal da empresa. Com isso, o uso de metodologias de MCQ (*Melhoria Contínua da Qualidade*), gestão por processos (*como o caso de Six Sigma*) até a revisão de suas estratégias (*como a implantação do Balanced Scorecard*) deverá ter um peso maior, com a finalidade de gerar redução de atrito com os clientes, evitar multas ou reclamações sobre problemas recorrentes com a consequente exposição da imagem institucional e o não aumento do custo unitário, em decorrência das despesas oriundas desses atritos.

Um olhar mais atento aos diversos aspectos nesse processo demonstra que os maiores ganhadores são o consumidor e a própria empresa, considerando que o decreto auxilia na construção de um arcabouço de melhorias e diálogo maior com os órgãos fiscalizadores e as empresas fornecedoras desse tipo de serviço.

O papel da Ouvidoria também sai fortalecido, uma vez que ela deve representar a pura voz do cliente na empresa e intermediar também, aspectos estratégicos como a garantia que o acesso a essa “voz”, seja total a empresa, além da fomentar meios de melhoria dos serviços.

No final das contas, espera-se que esse decreto seja tão respeitado como foi o próprio Código de Defesa do Consumidor, com a diferença de que, na medida em que o atendimento caminha para a excelência, o custo final do serviço também pode ser melhor.

Não seria uma utopia pensar que uma Gestão da Qualidade bem aplicada e, aliada às normas legais e amparada em um processo de diálogo com os órgãos fiscalizadores criaria uma onda de melhoria nos serviços capaz de não deixar ocorrer o tradicional repasse “*dos custos operacionais*” ao consumidor, ao mesmo tempo, que a empresa, cujo negócio é gerar lucro, fomentará práticas sustentáveis capazes de criar métodos internos que aliem o crescimento sustentável em práticas não infrativas.

No fim, não haverá jeito, a Gestão da Qualidade prevalecerá e o diferencial de atendimento será medido pela forma como as empresas empregarão uma *Cultura de Performance* em seus resultados, no respeito aos seus clientes internos e externos e, na construção de talentos capazes de fomentar a inovação e a aplicação de conceitos de sustentabilidade econômica.

*Fábio Lopes Soares, advogado, consultor e professor é membro do Comitê Setorial de Ouvidoria da ABRAREC, conselheiro da ABO – Associação Brasileira da Ouvidores e da Comissão de Direito e Relações de Consumo da OAB SP.*