

Call center ainda longe do ideal

MARCELO ANDRADE - 13/10/2008

Às vésperas de entrarem em vigor as novas regras para serviços de teleatendimento, grandes empresas ainda não se ajustaram

As novas regras para o serviço de teleatendimento (ou call center) entram em vigor nesta segunda-feira, mas são muitas as empresas que ainda não se ajustaram.

A reportagem de A Tribuna testou o atendimento de grandes em-

presas que atuam no Estado e comprovou o despreparo.

No decreto assinado pelo presidente Lula, em julho deste ano, alguns pontos principais foram desrespeitados, tais como: a obrigatoriedade de oferecer, no menu principal, a opção "falar com o atendente"; a gratuidade do número do

serviço e o tempo de espera do consumidor para ser atendido, que não pode passar de 60 segundos.

Em uma rede bancária, a opção de falar com um atendente ainda não existe; e o número de telefone também não é gratuito. Numa concessionária do governo estadual, apesar de o número de telefone ser um 0800, ou seja, gratuito, também não há opção de falar com um atendente.

Numa empresa de telefonia, o número não é gratuito, o tempo de espera ultrapassou dois minutos e não há como falar atendente não existe. Uma pesquisa do Procon Estadual, 59 empresas do Estado também foram reprovadas.



Atendente em atividade: novas regras para call centers

ALGUMAS REGRAS

- Tempo: Para o efetivo atendimento pelo atendente, quando esta opção for selecionada pelo consumidor, deve ser de 45 segundos para instituições bancárias, enquanto o tempo máximo para os outros segmentos é de 1 minuto.
- Cancelamento imediato: Efeitos de um cancelamento pedido pelo consumidor terão de ser imediatos a partir do contato telefônico.
- Atendimento 24 horas: Para serviços ininterruptos, como TV por assinatura e telefone, call centers terão de ficar disponíveis 24 horas, sete dias por semana.
- Transferências: A ligação telefônica só poderá ser transferida uma vez para outro atendente.

PLANTÃO DE NEUROCIRURGIA 24H

Para o Vitória Apart Hospital, o mais importante é levar o melhor a seus pacientes, por isso oferece uma completa equipe de neurocirurgia 24h.

- Equipe de neurocirurgia em tempo integral;
- Diagnóstico e tratamento imediato das patologias neurológicas, evitando possíveis seqüelas;
- Equipamentos de alta tecnologia.

DARWIN - 1º lugar do Brasil ENEM 2008

1º LUGAR GERAL

entre 4 milhões de inscritos:

CAIO NASSER MANCINI.



3º LUGAR GERAL

e 1º lugar entre os alunos do 3º ano do Ensino Médio: TÁSSIO CÔRTEZ CAVALCANTE.

arwin
A evolução do ensino.

1º LUGAR DO BRASIL