

Autoatendimento: as máquinas também resolvem problemas

Renan Vazquez (*)

O mundo está cada dia mais tecnológico e conectad o. As pessoas se comunicam mais por aplicativos de mensagem do que pessoalmente e as ligações tornaram-se a funcionalidade menos importante dos celulares

A forma de atendimento aos consumidores também passou por transformações. Os SACs contam com unidades de atendimento audível (URA) e falar com um ser humano é sempre uma das últimas opções. Hoje também realiza-se o atendimento pelos sites das companhias e pelas mídias sociais, que contam com os bots para conversar com as pessoas por chat, por exemplo. Mas como as pessoas se sentem sendo atendidas por máquinas?

Primeiro é importante diferenciar os tipos de autoatendimento, que pode ser total, como o que acontece nos caixas eletrônicos e nos portais de e-commerce; o direcional, que são as URAs indicando "aperte 1 para novos serviços, 2 para reclamações, 3 para cancelamento..."; e o parcial, como as máquinas que mostram os preços dos produtos em supermercados, mas a compra é efetuada por um vendedor.

As pessoas estão acostumadas com o autoatendimento. Quem nunca colocou créditos no celular por meio de mensagens ou comprou ingressos para um show direto no site da casa de espetáculos. A questão é que independente do meio, todos querem ser bem atendidos.

O que se pode perceber é que existe um preconceito quando fala-se em autoatendimento por telefone - como os SACs. E isso acontece porque na maior parte das vezes quando se procura este tipo de contato é porque existe um problema e há demora em solucionar a questão. O cliente vai passando de atendimento para atendimento, a ligação

cai e a empresa não retorna, conforme o prometido.

São diversos fatores que causam a impressão de que o autoatendimento é ruim - e poderiam ser incluídos aqui diversos dados de pesquisas que comprovam esta percepção. Contudo, já existem exemplos de autoatendimento em supermercados, farmácias e fast foods. E com a mudança de comportamento da sociedade, as pessoas estão dispostas a testar e adotar inovações. Basta que haja qualidade e eficácia.

Tanto que um levantamento da Gartner aponta que, em 2021, mais de metade das organizações gastará mais por ano em criações de Bots e Chatbots do que com os desenvolvimentos de aplicativos tradicionais para dispositivos móveis. Ou seja, o ser humano estará interagindo/conversando mais com as máquinas. A preocupação com a qualidade deve se dar em todas as frentes.

Por que as pessoas não reclamam do autoatendimento nos caixas eletrônicos dos bancos? Por que funciona. Faz o que se propõe a fazer e é assim que deve ser. Se o SAC é para resolver os problemas do consumidor é isso que deve ser feito. Certamente, com um atendimento de qualidade, seja pela URA ou pelo ser humano, o cliente não terá motivos para reclamar.

A questão não é que o consumidor tem resistência ao autoatendimento, mas sim que a experiência em alguns setores nem sempre é satisfatória. E vale lembrar também que o comportamento do consumidor mudou. Hoje busca-se referências sobre a empresa e o produto na internet e com pessoas próximas.

É importante ter preocupação com a reputação e a visibilidade da companhia para manter a base e conquistar novos clientes.

(*) - É arquiteto de Sistemas da Indigosoft - startup que oferece soluções de automação digital, focadas em simplificar o trabalho diário de empresas de todos os segmentos, além de consultoria (www.indigosoft.tech).

Orçamento de 2018 é aprovado com previsão de gastos de R\$ 3,57 trilhões

O Congresso Nacional aprovou na madrugada de ontem (14) o projeto de Lei Orçamentária Anual para 2018 com valor total de gastos de R\$ 3,57 trilhões, incluindo a parcela necessária ao refinanciamento da dívida pública

Aprovado por votação simbólica, o Orçamento para 2018 tem como principal novidade a alocação de R\$ 1,716 bilhão para o Fundo Especial de Financiamento de Campanha (FEFC), que vai custear com recursos públicos as eleições de 2018.

Este será também o primeiro Orçamento aprovado após a vigência da Emenda Constitucional do Teto de Gastos, que limita as despesas públicas à inflação do ano anterior pelos próximos 20 anos. O Orçamento de 2017 foi aprovado em dezembro de 2016, no mesmo momento que a chamada PEC do Teto, e sua adaptação aos valores restritivos da alteração constitucional só ocorreu com cortes ao longo do ano. A proposta prevê crescimento de 2,5% do PIB para os próximos 12 meses. O salário mínimo está fixado em R\$ 965, R\$ 28 superior ao valor atual de R\$ 937.

O relatório final do deputado Cacá Leão (PP-BA) foi aprovado pela Comissão Mista de Or-



A principal novidade é a alocação de R\$ 1,716 bilhão para o Fundo Especial de Financiamento de Campanha, que vai custear as eleições de 2018.

çamento (CMO) do Congresso no final da tarde e a votação em plenário foi agendada após acordo entre os presidentes do Senado, Eunício Oliveira (PMDB-CE), e da Câmara, Rodrigo Maia (DEM-RJ). O Orçamento segue agora para sanção presidencial e, com o fim das votações previstas para esta semana, cresce a expectativa de

que a reforma da Previdência seja apreciada pelos deputados apenas no ano que vem, como anunciou o líder do governo no Senado, Romero Jucá.

Parlamentares da oposição criticaram elementos do projeto. De acordo com o deputado Bohn Gasss (PT-RS), o congelamento das despesas servirá apenas para o equilíbrio fiscal.

"Nós conseguimos, sim, ampliar alguns elementos de debate, mas não o suficiente para que seja, de fato, um orçamento que reequilibre o desenvolvimento, que reequilibre renda, que reequilibre crescimento econômico, estimulo aos programas e políticas sociais, que terão cortes nessa lógica do congelamento", avaliou (ABR).

Condutor de ambulância e técnico em biblioteconomia

O Plenário do Senado aprovou ontem (14) a regulamentação de duas profissões: técnico em biblioteconomia e condutor de ambulância. As matérias seguem agora para a sanção da Presidência da República. O projeto que regulamenta a profissão de técnicos em biblioteconomia determina que para exercer a profissão é necessário o trabalhador ser legalmente habilitado em curso de formação específica.

O projeto define como requisito para o exercício da atividade profissional possuir diploma de formação de nível médio, expedido no Brasil, por escolas oficiais ou reconhecidas; ou possuir diploma expedido por escola estrangeira, mas revalidado no Brasil. O registro no Conselho Regional de Biblioteconomia também é determinada pelo projeto. Para a relatora na Comissão de Assuntos Sociais, senadora Regina Sousa (PT-PI), a proposta impedirá que "pessoas sem os conhecimentos técnicos pertinentes exerçam tão relevante profissão, em prejuízo dos milhões de frequentadores das bibliotecas nacionais".

Pelo projeto que regulamenta o exercício da atividade de condutor de ambulância, o profissional deverá ser maior de 21 anos, ter obtido ao menos o diploma de nível médio e ter a habilitação para condução de veículos nas categorias D ou E. Também deverá demonstrar haver recebido treinamento especializado e reciclagem em cursos específicos a cada cinco anos. Relatado na Comissão de Assuntos Sociais pelo senador Paulo Paim (PT-RS), o projeto é do deputado Valdir Colatto (PMDB-SC) (Ag.Senado).

Isenção de ISS sobre exportação de serviços

Na última sessão deliberativa do ano, o plenário do Senado aprovou ontem (14) o projeto que esclarece critérios para isenção do Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISS) sobre as exportações de serviços. A proposta, que segue para análise da Câmara dos Deputados, altera regras da Lei Complementar 116/2003 para evidenciar que são isentas todas as exportações de serviço, quando os benefícios do serviço verificam em território estrangeiro e há ingresso de divisas no país.

Conforme o projeto, "o local onde os benefícios do serviço são verificados independe do local onde o serviço é realizado". Assim, o serviço mesmo se prestado no país ficará livre do imposto. A mudança assegura a isenção, por exemplo, de serviços realizados no Brasil para consumidores de outros países via internet, como consultorias (ABR).

Fim dos trabalhos do Senado é marcado por balanço do presidente

Com o orçamento votado, o presidente do Senado, Eunício Oliveira, aproveitou a última sessão deliberativa do Senado em 2017 para fazer, ontem (14), um balanço das atividades do ano. Disse que ao longo do ano buscou imprimir a marca do diálogo entre parlamentares e instituições. Oficialmente, o recesso parlamentar começa no dia 23 de dezembro e os trabalhos são retomados no dia 2 de fevereiro de 2018.

"Felizmente, chegamos ao final do difícil ano de 2017 com as prerrogativas constitucionais desta Casa respeitadas e asseguradas, o que foi feito não para garantir privilégios para seus membros e, sim, para garantir a autonomia e a capacidade desta Casa em tomar as decisões mais adequadas ao interesse público", afirmou.

A prestação de contas teve inclusive pedido de desculpas de Eunício aos parlamentares. Segundo ele, ao tentar conciliar os interesses dos outros 80 senadores acabou passando a "falsa impressão" de que estivesse querendo cercar a



O presidente do Senado, Eunício Oliveira, fez um balanço sobre as atividades da Casa.

participação legítima de todos os colegas.

A fala de Eunício também motivou um pedido de desculpas do senador Lindbergh Faria (PT-RJ).

No rol das 261 proposições aprovadas pelo Senado, Eunício destacou a aprovação das reformas política e trabalhista. Ressaltou ainda a aprovação de projetos e medidas para a economia brasileira que, segundo ele, permitiram a retomada do crescimento com a queda de juros e da inflação aos patamares atuais, algo que, em sua

opinião, seria impossível sem a participação do Senado.

Nesse sentido, o senador lembrou a aprovação da MP que permitiu a continuidade dos saques das contas inativas do FGTS, sem a carência de três anos exigida pela legislação anterior. Outras votações destacadas foram a da proposta de criação do Programa Cartão Reforma, a do documento único de identificação nacional e a da proposta que deu mais agilidade no processo de adoção de crianças (Ag.Senado).

Apenas um terço dos engenheiros atua na área

Luis Macedo/Ag.Câmara



Em debate a valorização e o problema do desemprego entre os engenheiros.

O Dia do Engenheiro, comemorado no último dia 11, foi homenageado em sessão solene realizada pela Câmara ontem (14). A homenagem foi solicitada pelo deputado Roberto Sales (PRB-RJ). Para o deputado Ronaldo Lessa (PDT-AL), é necessário que a sociedade e o Estado valorizem a profissão. "Por falta de incentivo do País, que não investe em tecnologia e na ciência, apenas 35% dos engenheiros formados exercem a sua profissão", afirmou.

Em mensagem enviada ao Plenário, o presidente da Câmara, Rodrigo Maia, reconheceu a importância da profissão para a sociedade. "O engenheiro é criatividade e capacidade de resolver problemas. Eles criam soluções e são capazes de transformar progresso científico em bem-estar para todos

nós", destacou.

O professor e engenheiro Thiago Cunha afirmou que os profissionais da Engenharia enfrentam dificuldade para conseguir emprego na área. "No Rio de Janeiro essa é uma dificuldade que nós engenheiros vivenciamos. Existem empresas de engenharia que não têm nenhum engenheiro", disse. Sirlei dos Anjos, presidente da Associação dos Engenheiros do Rio de Janeiro (Aserj), ressaltou que os profissionais priorizam a qualidade.

"Podemos ver em todo o Brasil obras inacabadas ou contratos que não tiveram a participação do engenheiro, o que causa vários acidentes. Nós não trabalhamos apenas com números, mas também com qualidade", finalizou (Ag. Câmara).

Supremo reduz pena e senador Ivo Cassol não será preso

O Supremo condenou o parlamentar, com base no voto da relatora Cármen Lúcia, em 2013, pelo crime de fraude em licitação. Na ocasião, ele se tornou o primeiro senador a ser condenado pela Justiça desde a Constituição de 1988. A aplicação da pena, entretanto, foi sendo postergada devido à demora em julgar o recurso de Cassol.

O julgamento foi retomado ontem (14), após ter ficado mais de um ano parado devido a um pedido de vista do ministro Teori Zavascki, que faleceu em janeiro. O caso foi herdado pelo ministro Moraes, que proferiu ontem, em poucos minutos, o voto final, no sentido de manter pena mais rígida, no que foi seguido por Cármen Lúcia, Edson Fachin, Roberto Barroso e Rosa Weber.

Em 2016, o ministro Dias Toffoli foi o primeiro a votar pela redução da pena de Cassol, estabelecendo a pena que prevaleceu ao final. Ele foi seguido por Gilmar Mendes, Marco Aurélio, Celso de Mello e pelo presidente do STF à época, Ricardo Lewandowski.



Senador Ivo Cassol (PP-RO).

O empate insuperável foi ocasionado pelo impedimento do ministro Luiz Fux, por ele ter atuado no caso quando era juiz do STJ. Foi mantida a imposição de multa no valor de R\$ 201 mil contra o senador.

Diante do empate, nove dos dez ministros que participaram do julgamento entenderam que o resultado final deveria ser favorável ao réu. O único a divergir foi o ministro Marco Aurélio Melo, que invocou o voto de minerva da presidente da Corte, ministra Cármen Lúcia, pleito que não foi acolhido pelos colegas (ABR).

Incentivos financeiros para quem ajudar na solução de crimes

O Fundo Nacional de Segurança Pública (FNSP) deverá prover recursos para os serviços de denúncia, inclusive para a premiação em dinheiro quando as informações levarem à resolução de crimes. Essa é uma das medidas previstas no projeto, que tem como objetivo estimular a população a utilizar os serviços de denúncia por telefone, aprovado ontem (14) pelo Plenário do Senado.

A proposta, que integra pacote de segurança elaborado pela Comissão de Constituição e Justiça para ajudar a reduzir a violência, também determina a divulgação obrigatória de número de telefone do disque-denúncia em ônibus e outras modalidades de transporte terrestre. A proposta também autoriza os governos estaduais a promoverem convênios para a instalação dos serviços de denúncia, que poderá ser mantido por entidade privada sem fins lucrativos.

O projeto estabelece ainda que a União, os Estados e os Municípios poderão adotar formas de recompensa, inclusive pagamento em dinheiro, pelo oferecimento de informações que sejam úteis para a prevenção, a repressão ou a apuração de crimes ou ilícitos administrativos. A relatora na CCI, senadora Simone Tebet (PMDB-MS), observou que, desde que foi implantado no Rio de Janeiro em 1995, o Disque-Denúncia já recebeu mais de 2,3 milhões de informações e tem ajudado a polícia nas investigações criminais (Ag.Senado).