

Atendimento ao Cliente

Turma: 1ºTANE

Professor(a): Junior Pedro Colombo



Objetivos de aprendizagem

Ao final da aula, você deverá ser capaz de:

- Distinguir cliente interno e cliente externo.
- Comparar atendimento presencial e à distância.
- Relacionar qualidade, escuta e melhoria contínua.
- Aplicar noções da ISO 10002 ao tratamento de reclamações.

Por que o atendimento importa?

Situação: uma cliente recebe uma resposta diferente no balcão, no WhatsApp e no telefone.

Perguntas para a turma:

- O problema é só da pessoa que atendeu?
- Como isso afeta a confiança na empresa?
- O que deveria ser padronizado?

Todo processo tem clientes

CLIENTE INTERNO

Pessoa, setor ou equipe que recebe o trabalho de outro setor.

Ex.: vendas depende do estoque atualizado.

CLIENTE EXTERNO

Pessoa ou organização que adquire, utiliza ou recebe o produto/serviço.

Ex.: consumidor, aluno, fornecedor ou cidadão.

Atendimento presencial: a experiência é completa

- **Preparação:** ambiente organizado, informação disponível e fila orientada.
- **Acolhimento:** cumprimento, identificação e linguagem adequada.
- **Escuta ativa:** ouvir sem interromper e confirmar o entendimento.
- **Solução:** explicar opções, prazo e próximo passo.
- **Encerramento:** verificar se a demanda foi resolvida.



Atendimento digital: clareza e registro

Canais: telefone, e-mail, chat, WhatsApp, redes sociais e videochamada.

Boas práticas:

- responder com linguagem simples;
- informar prazo e protocolo;
- preservar dados pessoais;
- registrar a demanda e o desfecho;
- manter o mesmo padrão de informação em todos os canais.



O cliente deve ter uma jornada coerente

O canal pode mudar; a qualidade não pode mudar.

1. Encontrar informação
2. Fazer contato
3. Receber orientação
4. Acompanhar a solicitação
5. Avaliar o atendimento

Se cada canal disser algo diferente, o cliente precisa “recomeçar” a jornada.

Qualidade é cumprir bem o que foi prometido

No atendimento, qualidade aparece quando há:

- facilidade para acessar o canal;
- informação correta e compreensível;
- tempo de resposta adequado;
- respeito e acessibilidade;
- solução ou encaminhamento claro;
- escuta de sugestões e reclamações.

Medir ajuda a melhorar

Indicadores simples para acompanhar:

- tempo médio de primeira resposta;
- prazo de solução;
- percentual resolvido no primeiro contato;
- volume e motivo das reclamações;
- nota de satisfação;
- reincidência do mesmo problema.

Indicador não é punição: é evidência para corrigir processos.

Programas de qualidade transformam rotina em método

Um programa de qualidade no atendimento pode seguir este ciclo:

Planejar padrão → Treinar equipe →

Atender e registrar → Medir resultados →

Corrigir causas → Padronizar a melhoria

A reclamação deixa de ser somente um conflito e passa a ser uma fonte de aprendizagem.



ISO 10002:2004: referência histórica

A ISO 10002:2004 trouxe diretrizes para tratar reclamações relacionadas a produtos e serviços dentro das organizações.

ATENÇÃO: a edição de 2004 está retirada. A edição atual é a ISO 10002:2018, confirmada pela ISO em 2023.

Nesta aula, usamos a versão de 2004 como base do componente e a atualização de 2018 como referência atual.

O que a ISO 10002 orienta?

A norma orienta a organização a:

- criar ambiente aberto ao feedback;
- oferecer processo fácil e efetivo para reclamar;
- reconhecer necessidades do reclamante;
- resolver e analisar as reclamações;
- treinar pessoas responsáveis;
- auditar e revisar o processo para melhorá-lo.

Fluxo básico para tratar uma reclamação

1. Receber e registrar
2. Confirmar o entendimento da demanda
3. Classificar e encaminhar
4. Investigar fatos e consultar áreas envolvidas
5. Responder com solução, justificativa e prazo
6. Registrar o desfecho
7. Analisar a causa para prevenir repetição

Exemplo 1: atendimento presencial

Cenário hipotético: cliente vai à loja retirar produto e descobre que o pedido não está separado.

Resposta de qualidade:

- reconhecer o transtorno;
- confirmar dados do pedido;
- verificar estoque e responsável;
- apresentar alternativa e prazo real;
- registrar a falha para revisar a rotina de separação.

Exemplo 2: atendimento digital

Cenário hipotético: cliente relata no WhatsApp que recebeu cobrança duplicada.

Resposta de qualidade:

- confirmar recebimento e solicitar apenas dados necessários;
- abrir protocolo;
- informar prazo de análise;
- atualizar o cliente;
- comunicar solução e registrar a causa da cobrança.

Atividade em grupos: resolvam a reclamação

Em grupos de 3 a 4, escolham uma empresa fictícia: loja, escola, clínica ou aplicativo.

Situação: um cliente reclama que recebeu informação diferente em dois canais.

Entreguem:

1. resposta inicial ao cliente;
2. fluxo interno para investigar;
3. medida para impedir que ocorra novamente;
4. um indicador para acompanhar a melhoria.

Síntese: atendimento é responsabilidade de todos

- Cliente externo percebe a qualidade final.
- Cliente interno influencia diretamente essa entrega.
- Presencial e digital precisam ser coerentes, acessíveis e claros.
- Reclamações devem ser registradas, tratadas e analisadas.
- A ISO 10002 organiza esse aprendizado em processo contínuo.

Referências

ISO. ISO 10002:2004 — Guidelines for complaints handling in organizations.
<https://www.iso.org/standard/35539.html>

ISO. ISO 10002:2018 — Customer satisfaction: guidelines for complaints handling.
<https://www.iso.org/standard/71580.html>

GOVERNO DIGITAL. Padrões de Qualidade para Serviços Públicos Digitais.
<https://www.gov.br/governodigital/>

MENEZES, L. S.; BORCHARDT, M. GEPROS, 2012.
<https://revista.feb.unesp.br/gepros/article/view/888>