

A importância do Mediador de Seguros:

Podemos escrever uma carta, ligar para o call center, queixarmo-nos ao provedor ou usar o Livro de Reclamações...

A minha companhia de seguros não existe

Atender clientes é uma chatice. Não quando eles entram, escolhem, pagam e se vão embora. É uma chatice quando querem fazer perguntas, quando fazem exigências ou (pior) reclamam. Atender estes clientes demora tempo e, no fim, eles nem compram nada. É tempo perdido, uma quebra de produtividade. Por isso o melhor é fugir destes clientes como o diabo da cruz.

Há técnicas que as empresas usam para evitar perder tempo a falar com os clientes. Uma delas são os sistemas de atendimento telefónico, onde uma voz gravada nos dá nove hipóteses que não queremos e não percebemos antes de chegar ao "para falar com um operador marque zero". Há clientes persistentes, mas os que chegam ao fim da gravação já perderam o tempo deles a ouvir a gravação em vez de gastar o tempo de um empregado a sério.

Em muitas empresas, seja qual for a opção escolhida, vamos dar a um *call center* onde ou temos a sorte de ter um problema corriqueiro a resolver, cuja resposta aparece logo no computador do operador, ou nos espera uma via-sacra que nos prova que a) o nosso problema não existe b) nós não existimos c) a empresa para onde estamos a ligar não existe.

Posso dar como exemplo a minha própria companhia de seguros, que não existe, apesar de lhe pagar os prémios dos meus seguros há anos.

O que faço quando preciso de falar com a minha seguradora? Dirijo-me ao meu banco, onde a minha gestora de conta conhece uma pessoa que sabe de um senhor que tem um conhecimento na minha seguradora. A comunicação é difícil, mas possível. Penso que a minha seguradora há uns anos deve ter testemunhado contra a Máfia e encontra-se neste momento em parte incerta, num programa de protecção de testemunhas.

Também posso ligar para um *call center* e falar com um rapaz que conhece uma pessoa que sabe de uma senhora que tem uma amiga que trabalha na minha seguradora (pelo tempo e pela hesitação das respostas quando eu ligo, noto que vão passando palavra uns aos outros), mas não é tão prático para comunicar como publicar anúncios cifrados na secção de mensagens pessoais do *24 Horas*.

Nunca me quiseram dizer a morada da companhia de seguros e obtenho respostas simpáticas do género "Ah, quando quiser falar com a companhia de seguros pode tratar de tudo aqui com o banco!" Da última vez que abordei a questão ia decidido a conhecer a identidade



José Vítor Malheiros

da empresa que me diz que me paga se a minha casa arder, mas pelo olhar do outro lado do balcão percebi que corria o risco de acordar em Guantánamo. Balbuciei um pretexto e saí.

A verdade é que é cada vez mais difícil falar com "alguém responsável" numa empresa. Já não é possível "chamar o gerente" porque no *front office* só há recrutadas. Se insistirmos, temos a possibilidade de "escrever uma carta", ligar para o *call center*, queixarmo-nos ao provedor ou usar o Livro de Reclamações... mas talvez não valha a pena.

Os nossos *mails* recebem respostas automáticas dizendo que "A sua mensagem é importante para nós e iremos dar toda a atenção às suas sugestões", mas às nossas perguntas remetem-nos para "a página de FAQ do nosso *site*". Vivemos assim numa sociedade cada vez mais anónima, mergulhados numa burocracia repressiva que, em vez de tentar calar-nos, não nos ouve.

A filósofa Hannah Arendt definia a burocracia como o regime em que ninguém é responsável por nada e acrescentava que, se a tirania é o regime onde o governo não responde perante ninguém, então a burocracia é a forma de governo mais tirânica de todas. *Jornalista*

publicado no Jornal "Público" de 15 de Abril de 2008



Damos a cara pelo seu seguro.

Av. João de Deus, Edifício Wagner, r/c B - Cartaxo
www.fonsecaseguros.pt
Tel. 243701230 Fax. 243701239