

É o caso de fechar a conta que a empresa tem com uma operadora de celular??

O Sr. João tem uma empresa com 4 funcionários e adquiriu um plano corporativo junto a uma operadora de telefonia celular. Á época foi oferecido um plano do tipo VIP, em que o atendimento seria diferenciado segundo a escolha do plano. O Sr. João optou por um plano do tipo VIP esperando que a promessa de atendimento especial se efetivasse.

No último final de semana de janeiro de 2013, um destes funcionários perdeu seu telefone e imediatamente foi feito um pedido para suspender a linha (chip). Dois dias depois, como o telefone não foi encontrado, o sr. João ligou novamente para o atendimento da operadora e solicitou um número de protocolo que deveria ser apresentado em uma loja a escolha do cliente para autorizar a compra de um chip novo e associa-lo ao número do celular perdido pelo funcionário.

O número do proprietário é uma espécie de número tronco do plano de telefonia celular. Qualquer pedido como o da compra de um chip novo demanda o uso de uma senha de acesso e o fornecimento de dados da empresa que, por motivo de segurança, só o sr. João possui. Desta forma, feitos os pedidos e de posse do número do protocolo, seguiu o sr. João para uma shopping center onde ele iria comprar o chip, associa-lo ao número antigo do funcionário e habilitar o uso do chip a partir de então.

Depois de 30 minutos de fila na loja o sr. João é atendido mas a habilitação do novo chip, diz a representante, depende de uma autorização que só o setor de atendimento pode dar. Na frente da representante, o sr. João liga do seu celular para o serviço de atendimento e pede para habilitar novamente o número que havia sido suspenso. O atendente diz que isto pode ser feito na loja mesmo e, nervoso, o sr. João dá o seu telefone para que os dois atendente e representante, se entendam....

A representante da loja convence o atendente que ela não consegue cancelar a suspensão pelo seu sistema e então isto é feito pelo atendimento remoto. Próximo passo, adquirir o chip novo que custa 10 reais e associá-lo ao número antigo. Tudo feito, sai o sr. João satisfeito, paga 12 reais pelo estacionamento e 1,5 horas depois de sair do seu escritório, retorna para mais um período de trabalho.

A representante oferece também a possibilidade de comprar um novo aparelho, mas nas primeiras dúvidas que o Sr. João apresenta, já nota o seu despreparo em dirimi-las.

Quando mais tarde o Sr. João entrega o novo chip ao seu funcionário, este, satisfeito e agradecido, passa a utilizá-lo com um aparelho velho que sobrou na empresa. Ocorre que estranhamento o telefone do sr. João deixa de funcionar nesta mesma tarde. Teste para cá, testa para lá, percebe-se que o telefone do funcionário recebe as chamadas do número do sr. João.... Em contato de 40 minutos com o serviço de atendimento, percebe-se que o erro foi o da representante da loja que associou o novo chip ao número do sr. João e não com o número

antigo do celular do funcionário. Com isto o chip do celular do sr. João deixou imediatamente de funcionar, além de tê-lo feito perder os 345 números de contato de sua agenda. O atendente remoto afirma de início que isto não poderia ocorrer ou seja, associar um chip novo a um número que está em pleno funcionamento.... Afinal no protocolo solicitado constava o número correto do celular que deveria ser considerado....

O serviço de atendimento oferece ao sr. João então a possibilidade de abrir uma queixa contra a loja e um processo interno para que o problema seja resolvido. 48 horas depois de aberta a queixa e o processo, nada havia acontecido.

O sr. João perdeu seus contatos, tempo, dinheiro e paciência com a operadora do celular. E o problema ainda persistia, 72 horas depois do ocorrido.

Pensou se era o caso de fechar sua conta e tentar abri-la junto a uma outra operadora.

Acabou por concluir que o esforço para trocar de operadora talvez não valesse a pena...

Questões a serem discutidas nos grupos de alunos (4/5):

- O texto se refere a fricções entre a organização e o cliente. Descreva o que você imagina que seja a organização que está por trás da ponta que se relaciona com o cliente em termos de elementos que você considere relevantes: estrutura, organização do trabalho, uso de TI, divisão do trabalho, relacionamentos pessoais, etc.
- Buscar as possíveis causas organizacionais dos problemas identificados.
- Explicar a lógica das escolhas organizacionais feitas pela empresa no projeto da organização