

E AGORA, QUEM PODERÁ ME DEFENDER ?

Autor: Professores do Rio de Janeiro

RESUMO

O presente estudo pretende discutir alguns conceitos de marketing de serviços, notadamente qualidade do atendimento, hora da verdade e recuperação de serviços, utilizando-se para isso da narrativa de uma experiência real de atendimento ao cliente vivenciada pelo autor com dois fornecedores de serviços a partir de uma batida de carro em Curitiba: uma concessionária de carros e uma seguradora. O caso aborda inicialmente toda a experiência vivida, desde o momento da batida com o carro em Curitiba até o conserto final do carro no Rio de Janeiro. Em seguida abordam-se conceitos teóricos que serão fundamentais para a compreensão e respostas dos questionamentos que são apresentados na parte final do estudo de caso.

1. A BATIDA

O caso narrado a seguir ocorreu em março 2000. Já foi contado para mais de 1000 pessoas entre palestras e cursos.

1.1 A viagem a bordo do primeiro carro zero

Fevereiro de 2000: Um dos grandes objetos de desejo de todo brasileiro, o carro zero, foi finalmente adquirido. Ao comprar o primeiro carro zero e vivenciar a sensação daquele cheiro característico, barulho (ou ausência de) e firmeza na estrutura o consumidor experimenta uma das melhores sensações. Assim estava eu, entusiasmado e apaixonado pelo meu novo e recém chegado carro ao Brasil.

Na época, um grande sucesso e o carro mais desejado da maior parte dos entusiastas em design: o Peugeot 206. Apenas duas semanas após comprar o carro, decidi fazer uma viagem até Curitiba, passando por São Paulo, visitando amigos pelo caminho. Seria uma viagem tranqüila, relaxante.

Assim era o plano. Passando por São Paulo, foram dois dias entre abraços, histórias e passeios no novo carro. Tudo ótimo e o próximo destino, a cidade de Curitiba, estava a apenas algumas horas de estrada. A chegada na cidade paranaense foi tranqüila, hospedei-me em um hotel e noticiei os amigos de minha chegada.

Visitas a estes foram realizadas assim como idas aos lugares da moda. Foram dois dias de divertidos compromissos sociais. Até que em um cruzamento, a viagem se transformou. Ao voltar da casa de amigos, percebi o sinal (ou farol, se você preferir) vermelho no cruzamento e fui reduzindo a marcha até parar abaixo do sinal.

Na cidade do Rio de Janeiro os sinais ficam em geral exatamente antes dos cruzamentos e por alguma razão julguei que deveria parar abaixo do sinal vermelho, já que eu era o primeiro carro naquele sentido da avenida.

Engano decisivo: colidi com um Gol branco que vinha na perpendicular no cruzamento, acertando sua lateral.

Resultado: farol dianteiro quebrado e parachoque caído no chão, entre outros danos.

O Gol teve a “sorte” de ter o impacto na roda esquerda traseira, minimizando os danos, tendo afetado parte de sua lataria esquerda e uma roda empenada. Após a colisão, saí do carro, fui até o Gol e vi que tudo estava bem.

Voltei para o Peugeot e vi o estrago no carro de apenas duas semanas “de vida”. “Tudo bem, ninguém se machucou”, sublimei.

Com a chegada dos policiais para a ocorrência policial, reconheci ser integralmente responsável pelo acidente explicando a distração e confusão que ocasionou o acidente. Em relação ao motorista do Gol, busquei tranqüilizá-lo: meu seguro cobriria tudo.

1.2 O contato com a seguradora

Liguei de um orelhão para a seguradora, informando o sinistro. Após conferir meus dados cadastrais, me passou para outro atendente que me pediu a explicação do acidente. Expliquei tudo que se passou. Solicitei um reboque para o carro até a oficina cadastrada mais próxima e me informaram que os reboques que tinham convênio estavam fechados naquele momento (era cerca de 23 horas). Eu argumentei que estava perto do hotel e que eu mesmo poderia dirigir com o carro até o hotel, cerca de 500 metros do local do acidente e que no dia seguinte eles poderiam enviar o reboque. Aproveitei e pedi uma passagem aérea para o Rio, pois teria que estar na cidade três dias depois para compromissos profissionais e com certeza o carro não estaria pronto em um dia ou dois dias. O atendente questionou-me então:

- O senhor então deseja uma passagem aérea?

- “Perfeito” – respondi.

- O senhor irá dirigir seu carro do local do acidente até seu hotel?

- Sim, conforme falei, posso fazer isso.
- Então seu carro está se locomovendo?
- Como assim?
- Seu carro está se locomovendo, senhor?
- Sim, com dificuldades, mas sim.
- De acordo com a cláusula 23 de seu contrato com o carro se locomovendo o senhor não tem direito à passagem.
- Espere! Entenda, estou a 500 metros aproximadamente do meu hotel. Posso dirigir até lá, mas não posso sair daqui até o Rio.
- Lamento senhor. O recomendável é o senhor deixar o carro para consertar em Curitiba e depois pegá-lo.
- Concordo. Por isso peço uma passagem de avião, tenho compromissos no Rio em dois dias.
- De acordo com a cláusula 23 de seu contrato com o carro se locomovendo o senhor não tem direito à passagem.
- Você já me falou isso e eu já expliquei que ele não se locomove até o Rio.
- Lamento senhor. Não posso emitir passagem.
- Poderia falar com algum superior seu?
- Sem problemas.
- Então?
- Não há ninguém aqui nesse momento superior a mim. (silêncio de alguns segundos)
- Quando haverá? - Perguntei.
- Amanhã.
- Liguei amanhã, para falar então com algum supervisor.
- Sem problemas, senhor. Gostaria de anotar o protocolo da chamada?
- Não tenho como anotar agora.
- Sem problemas, senhor. Poderia te ajudar em algo mais?
- Não. Liguei amanhã.
- Sem problemas, senhor. Tenha uma boa noite.
No dia seguinte, realizei a ligação para o supervisor, que foi inflexível. Nada conseguindo com a seguradora e perdendo tempo com argumentações, desliguei o telefone. Funcionários do hotel me indicaram uma oficina perto, de confiança, do “primo” do gerente da noite. Com a ajuda destes funcionários amarrei o pára-choque, o farol e fui devagar para a oficina, há apenas 3 minutos dali.
Na oficina, analisando o carro, o mecânico verificou as avarias e me informou que conseguiu prender o pára-choque, o farol e outras peças que se soltaram. Disse que era o máximo que podia ser feito naquele momento.
Como era domingo, a maioria das oficinas estava fechada e eu precisava retornar ao Rio. Ele garantiu-me que após seu conserto o carro não corria “risco de explodir”(!!!) pelo caminho, era só ir devagar que chegaria até “no Japão”. Decidi então sair dali para o hotel e pegar a estrada de volta.

1.3 O contato com a concessionária

Foram 13 horas de estrada até o Rio, com apenas rápidas paradas. No dia seguinte a minha chegada, levei o carro até a concessionária, que fica no mesmo bairro, onde havia comprado há apenas duas semanas o carro, para a realização do conserto que a seguradora após a sindicância aprovaria.

1.3.1 A chegada

Ao chegar, avistei o funcionário que havia me vendido o carro na entrada. Abaixei o vidro e ele me reconheceu. Qual não foi minha surpresa, o mesmo olhou pra mim, riu e falou: “Nossa, já detonou com o carro amigão...”.

Olhei para ele tentando perceber algum traço de solidariedade em sua fala, olhar e riso, mas não consegui. Perguntei onde deveria deixar o carro, e ele falou que “*a oficina fica lá atrás, pode deixar lá e procurar alguém*”.

Lá estacionando saí do carro e vi funcionários trabalhando em alguns carros e perguntei com quem deveria falar sobre o conserto do meu carro. Indicaram uma porta e que ali deveria procurar o “José” que ele me atenderia. Expliquei ao José todo o ocorrido. Ele falou que assim que a seguradora autorizar, iniciaria imediatamente o conserto. Perguntei dos carros que estavam no pátio também batidos e ele falou que aquilo ali andava rápido e que acompanharia meu caso por eu precisar do carro para fins profissionais. Anotamos todos os objetos que estavam no carro, assinei uns papéis e fui embora.

No dia seguinte a sindicância foi feita e o fiscal da seguradora disse que estava tudo “ok”. Enviariam um fax ainda no dia para a concessionária autorizando os reparos. Após o péssimo atendimento inicial, eu já esperava algo pior. Fiquei feliz, afinal, apesar dos problemas iniciais, tudo terminaria bem.

No dia seguinte liguei para a concessionária e perguntei sobre o início dos reparos. Eles disseram que haviam recebido o fax e que iniciariam tudo no dia seguinte.

No dia seguinte fui à concessionária. Procurei pelo José. Ele me informou que já iriam começar o reparo e reforçou que acompanharia o meu caso pessoalmente.

“Obrigado”, agradei. Perguntei quando tudo estaria pronto e ele me falou em que entre 7 e 10 dias. Concordei e fui embora. Cinco dias depois liguei e perguntei como estava o serviço. José me garantiu que tudo estava indo de acordo com o planejado. Dois dias depois procurei pelo José para perguntar se tudo já estava pronto. Fui informado que o “Sr. José não trabalha mais na empresa”. Expliquei novamente meu caso e fui informado que ainda não puderam começar a “mexer” no meu carro, mas que já estava na fila e que dentro de dois dias começariam o serviço.

1.3.2 Atrasos e atrasos

Expliquei tudo que me foi prometido e o meu novo contato, Sr. Augusto, disse desconhecer o prazo que me foi dado, mas que fariam os melhores esforços para me entregar o carro o mais rápido possível. Novo prazo: de 7 a 10 dias. “Já ouvi isso antes”, pensei. Após 3 dias, voltei à concessionária e verifiquei que meu carro estava sendo reparado. O funcionário me mostrou algumas peças novas que colocariam no carro e me disse que dali a 4 ou 7 dias tudo estaria pronto. Os problemas, enfim, estavam por acabar.

Em 4 dias liguei. Sr. Augusto me atendeu informando que ficaria pronto para dali a 3 dias no máximo, pois tiveram alguns problemas de falta de funcionários etc. “Ok”, resignei-me.

No terceiro dia fui ver como estavam os reparos. Sr. Augusto recebeu-me, mostrou o carro ainda no pátio de reparos e disse que faltava apenas uma peça para o sistema de ar condicionado funcionar perfeitamente e que já estariam instalando. “Volte na segunda que seu carro estará pronto”, garantiu. Decepcionado, voltei para casa na esperança de na segunda, finalmente, ter meu carro novamente.

Segunda-feira liguei cedo para a concessionária. Sr. Augusto disse que estava tudo “Ok” e que poderia buscar o carro. Agradei aliviado. No final, tudo dera certo. Pela tarde fui até a concessionária pegar o carro. Sr. Augusto me leva até o carro, mostra tudo o que foi feito. Eu entro no carro e começo a olhar o carro e me ambientar novamente com aquele carro que tão pouco dirigi. De fato, o carro estava limpo, funcionando perfeitamente. Percebi que tiveram o cuidado de tirar o CD player e guardar enquanto faziam o reparo. Colocaram até aquela tampa preta que fica no lugar dos rádios na ausência destes. Comentei com Sr. Augusto que eles poderiam instalar de volta o CD player. Sr. Augusto olha pra mim e pergunta, surpreso: “CD player?”. Gélido, afirmei: “Sim, meu CD player”.

Sr. Augusto pediu licença e foi até uma área interna. Conversa com algumas pessoas e volta até mim coçando a cabeça. “Isso não parece ser bom sinal”, pensei. Sr. Augusto me informa que de fato consta um CD player no comprovante de objetos, mas que ele deveria estar em algum lugar guardado, mas o mecânico do meu carro no momento não estava ali para dizer onde. Ele disse que eu não deveria me preocupar que assim que o mecânico voltasse, acharia o rádio. Eu poderia ir embora que ele me ligaria assim que o mecânico chegasse. Pra minha sorte, o mecânico

chegou naquele momento. De longe acompanhei a conversa dos dois quando Sr. Augusto volta lamentando dizendo que “Isso nunca aconteceu aqui antes”, mas o CD player havia “sumido na confusão das peças” e que eles me dariam um novo. Disse que eu poderia ir embora que assim que chegasse o modelo da outra concessionária eles me ligariam e instalariam no carro. Argumentei e disse que não sairia com o carro dali se não estivesse completo. Falei dos atrasos anteriores e agora do sumiço do cd player. Ele falou que isso “nunca tinha acontecido ali antes” e que eu poderia deixar o carro então que no dia seguinte o cd estaria instalado.

No dia seguinte liguei para o Sr. Augusto. Ele não estava, deixei recados e não obtive retorno. No final do dia liguei novamente e ele me informou que o rádio só chegaria no dia seguinte. Afirmei que aquela situação era muito desagradável, mas que só poderia esperar que tudo acabasse logo.

1.3.3 “Tamos empatados agora?”

No dia seguinte, fui à concessionária. Lá chegando, Sr. Augusto me recebeu e me levou até o carro. Entrei no carro e vi que um modelo de CD player similar ao meu estava instalado. Ele me olhou, bateu nos meus ombros e disse: “Taí um CD player, tamos empatados agora?”, e sorriu. Olhei para ele incrédulo com a observação e não falei nada, apenas saí dali no meu carro para finalmente começar uma nova estória com meu não mais tão novo carro. Ao dirigir com o carro percebi que algo estava diferente. Pensei que como fazia pouco tempo que eu estava com o carro, era possível esse estranhamento ocorrer. Estacionei na garagem de casa e fiquei intrigado, olhando o carro tentando identificar o que estava errado. “Deve ser coisa minha”, pensei. Mesmo assim, continuei a busca. Sentei novamente no banco do motorista e olhei pelo espelho retrovisor. “Esse carro tem uma ótima visibilidade traseira”, notei. Mas estava muito ampla, mais do que eu achava normal.

Virei-me e percebi: os encostos de cabeça traseiros tinham sumido. Procurei pelos encostos na mala, debaixo dos bancos e quase abri o porta-luvas para ver se ali estavam. Desolado, peguei o telefone e liguei para a concessionária. Sr. Augusto me atendeu, expliquei o ocorrido. Ele responde: “Isso nunca aconteceu aqui antes. Vou solicitar os encostos e dentro de dois dias, você poderá pegá-los aqui”.

Após 4 dias, os encostos chegaram na concessionária.

