A ouvidoria da ouvidoria
 Contribuição de Chico

Continuando a novela da HP, decidi fazer uma reclamação ao departamento adequado. Descobri que se chama ouvidoria
e que, para falar com eles, eu teria que solicitar à assistência técnica que transferisse o telefonema. Quando solicitei a
transferência, a voz do outro lado da linha emudeceu e, depois, trêmula falou:
"Mas, o que o senhor quer falar com eles?"
" Quero fazer uma reclamação!"
"O senhor pode me passar que eu envio por e-mail..."
"É claro que eu não vou fazer isto. Quero falar com eles diretamente."
Após alguma negociação, ela concordou (ou pelo menos, fingiu concordar) em me passar para a ouvidoria. É claro que ouvi
10 minutos de música e ninguém nunca mais atendeu o telefone.
Já repeti o processo três vezes e sempre ocorre o mesmo. Disseram-me que a ouvidoria está muito ocupada.
Puderas (opa, faz tempo que não usava esta palavra).
Acho que o que mais incomoda é esta sensação de impotência - você, cliente, está perdido num buraco negro,
daqueles que sugam qualquer comentário e dos quais não há saída. A angústia cresce, a raiva aumenta, a pressão
sobe - e você tenta várias portas, na esperança de que uma vá dar uma luz ou, pelo menos, oferecer o respeito que
um cliente merece.
E a ouvidoria? Acho que estão precisando de uma ouvidoria para a ouvidoria...
Stiletto
http://www.stiletto.blog.br
Fornecido por Joomla!
Produzido em: 9 September, 2010, 08:31