

A QUALIDADE DOS SERVIÇOS SOB OUTROS OLHARES

46º Tele.Síntese Brasília

ANIBAL DINIZ

Conselheiro da Anatel e Presidente do CDUST

06/12/2016



Dimensão do setor



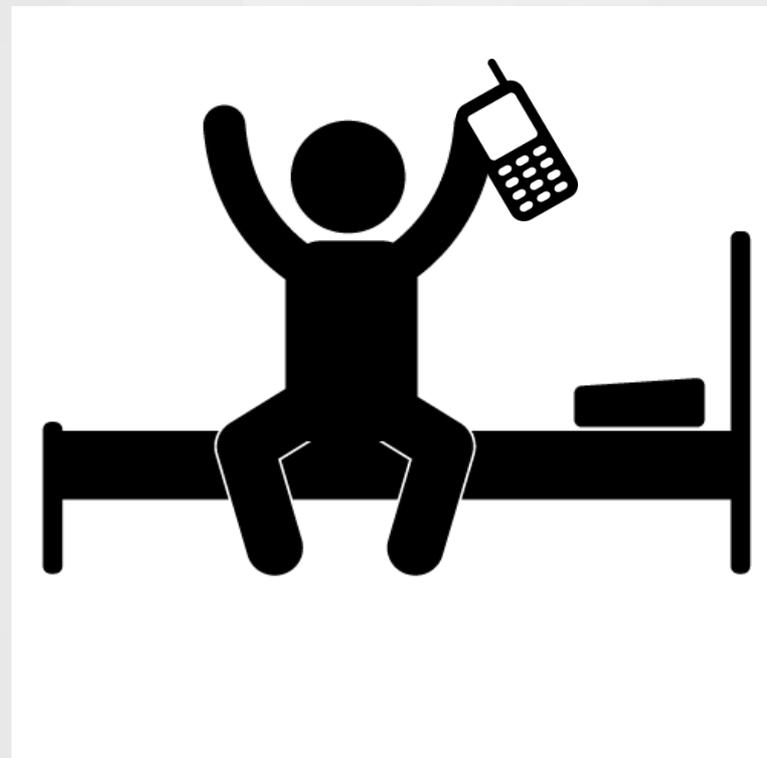
Mais **celulares**
do que gente:
252 milhões
de acessos em serviço

24% dos entrevistados já
acordam com o celular na mão

48% conferem redes sociais
antes de dormir

Brasileiro usa o celular durante
3h14 por dia, em média

O **celular** já é o **principal meio**
de acesso à **internet** no Brasil
(ultrapassou o computador)



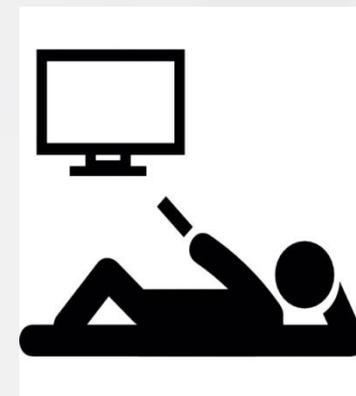
35% dos brasileiros com
acesso a internet usam
apenas o celular





São quase **42 milhões**
de **telefones fixos** no país

Quase **20 milhões** de acessos a
TV por assinatura



Mais de **26 milhões**
de brasileiros contratam
serviço de **banda larga fixa**



340 milhões
de contratos em vigor



O que muda nas relações de consumo?

Relevância das informações disponíveis na internet

Decisões informadas

Ambiente virtual é uma réplica ampliada da vida real

Maior visibilidade da marca

Possibilidade de conhecer melhor os consumidores de determinada marca

Importância da reputação



**Onde fica a defesa do
consumidor nesse cenário?**



Ações da Anatel são articuladas com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC



O direito dos usuários e a qualidade dos serviços estão na origem da LGT

Exposição de motivos da Lei Geral de Telecomunicações – LGT:

“O novo modelo deverá ter como referência **os direitos dos usuários dos serviços de telecomunicações** e, para tanto, deverá assegurar:

- a busca do acesso universal aos serviços básicos de telecomunicações
- o aumento das possibilidades de oferta de serviços, em termos de quantidade, diversidade, **qualidade** e cobertura territorial
- a possibilidade de competição justa entre os prestadores de serviços
- preços razoáveis para os serviços de telecomunicações”.



A defesa dos consumidores e a qualidade dos serviços também estão explícitas na LGT

Algumas citações:

Art. 2º O **Poder Público** tem o dever de:

III - adotar medidas que promovam a competição e a diversidade dos serviços, incrementem sua oferta e **propiciem padrões de qualidade compatíveis com a exigência dos usuários**;

Art. 3º O **usuário de serviços de telecomunicações** tem direito:

I - de acesso aos serviços de telecomunicações, com **padrões de qualidade e regularidade adequados à sua natureza**, em qualquer ponto do território nacional;

Art. 127. A disciplina da exploração dos serviços no regime privado terá por objetivo viabilizar o cumprimento das leis, em especial das relativas às telecomunicações, à ordem econômica e aos **direitos dos consumidores**, destinando-se a garantir:

I - a diversidade de serviços, o incremento de sua oferta e sua **qualidade**;



Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações – CDUST

1999: Criação do CDUST (Res. nº 107), apenas com representantes da Anatel.

2008: Inclusão de representantes de outros órgãos (Res. nº 496).

2015: Forma atual (Res. nº 650).



O Comitê tem o objetivo **assessorar e subsidiar o Conselho Diretor** em assuntos relacionados à defesa e à proteção dos direitos dos usuários. É composto por 16 representantes com mandato de 4 anos:

Anatel: 4 representantes

Instituições públicas e privadas: 5 representantes

Entidades de defesa dos consumidores: 7 representantes



Contribuição do CDUST na discussão da franquia para banda larga fixa

- Acórdão do Conselho Diretor, de 22/abr/16:
 - mantém as proibições previstas na cautelar da SRC de 18/abr/16, por prazo indeterminado, até manifestação posterior do Conselho Diretor
- Despacho Ordinatório do Conselho Diretor, de 10/jun/16:
 - determina a produção de AIR com definição de prazo, escopo, atores, forma de trabalho (realização de reuniões públicas, contribuições da sociedade, elaboração de estudos, expedição de documentos)
- A contribuição do CDUST foi acatada pelo Conselho Diretor da Anatel.



Atuação da Anatel



Qualidade linha do tempo



- **Foco na Rede**
(implantação/ampliação)

PGMQ

STFC, SMP, TV por assinatura, SCM

A partir de 2000

- **Indicadores técnicos**
(tempo de completamento de chamada, taxa de digitalização da rede, tentativa de originar chamadas)

RGQ

STFC, SMP, SCM

A partir de 2011

- Foco na **percepção do consumidor** com a prestação do serviço como um todo

Novo Modelo



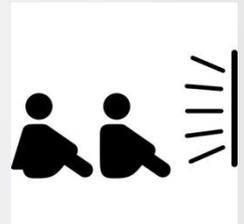
Sistema de Gestão da Qualidade
passa a considerar:

- Reação (reclamações)
- Rede
- Atendimento
- Pesquisa de Qualidade Percebida



Direitos e Qualidade

- **2011:** Regulamento Geral de Qualidade para o Serviço de Comunicação Multimídia – SCM e para o Serviço Móvel Pessoal – SMP
- **2012:** Suspensão de vendas e Plano de Melhoria do SMP
- **2013:** Criação da Superintendência de Relacionamento com os Consumidores
- **2013:** Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC



Modelo atual

- Acompanhamento de indicadores e metas
- Publicação de resultados, do nº de reclamações e do Índice de Desempenho no Atendimento – IDA
- Apuração de irregularidades e aplicação de sanções
- Garantia dos direitos dos consumidores
- Pesquisa de satisfação
- Recebimento de reclamações individuais



Medidas adicionais

- Fiscalização de dados por município e publicação de ranking via web e APP
- Divulgação de localização de ERBs por empresa, tecnologia e município
- Acompanhamento trimestral e expedição de Medidas Cautelares para melhoria
- APP para reclamações e direitos dos consumidores



Pesquisa de satisfação e qualidade percebida

Realização das pesquisas no 2º sem / 2015

Fatores avaliados:

- Satisfação Geral
- Qualidade percebida Geral
- Perfil sócio demográfico
- Canais de atendimento
- Oferta e contratação
- Funcionamento
- Forma de pagamento
- Capacidade de Resolução
- Competição



Em termos de **satisfação geral**, os consumidores dão nota média próxima a **7** para as prestadoras

Mas quando se trata de outros itens, como **canais atendimento** e “**capacidade de resolução**” do problema, a nota das prestadoras **diminui**



Pesquisa de satisfação e qualidade percebida

200 mil entrevistas no 2º sem. 2015



Banda larga fixa

Satisfação geral **6,6**

Atendimento telefônico **5,9**

Capacidade de resolução **5,6**



Celular pós-pago

Satisfação geral **6,7**

Atendimento telefônico **5,5**

Capacidade de resolução **5,6**



TV por assinatura

Satisfação geral **7,14**

Atendimento telefônico **5,5**

Capacidade de resolução **5,6**



Telefonia fixa

Satisfação geral **7**

Atendimento telefônico **5,9**

Capacidade de resolução **5,8**



Celular pré-pago

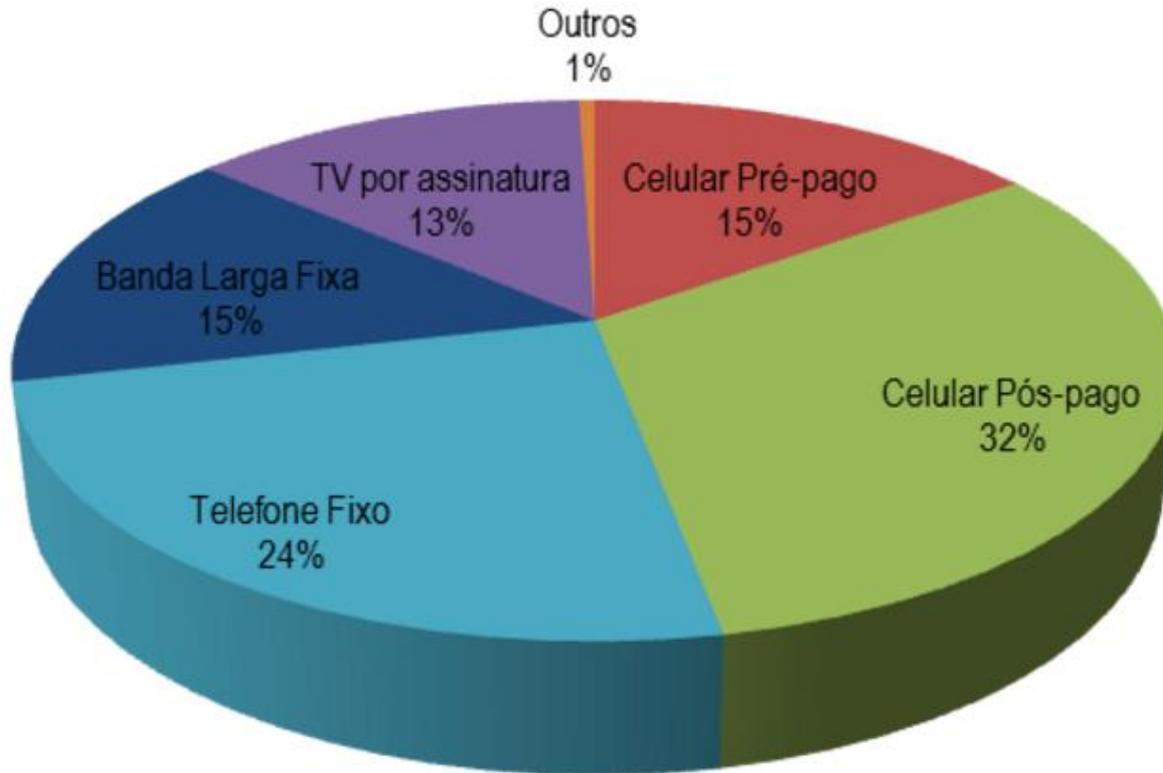
Satisfação geral **6,6**

Atendimento telefônico **5,7**

Capacidade de resolução **4,8**



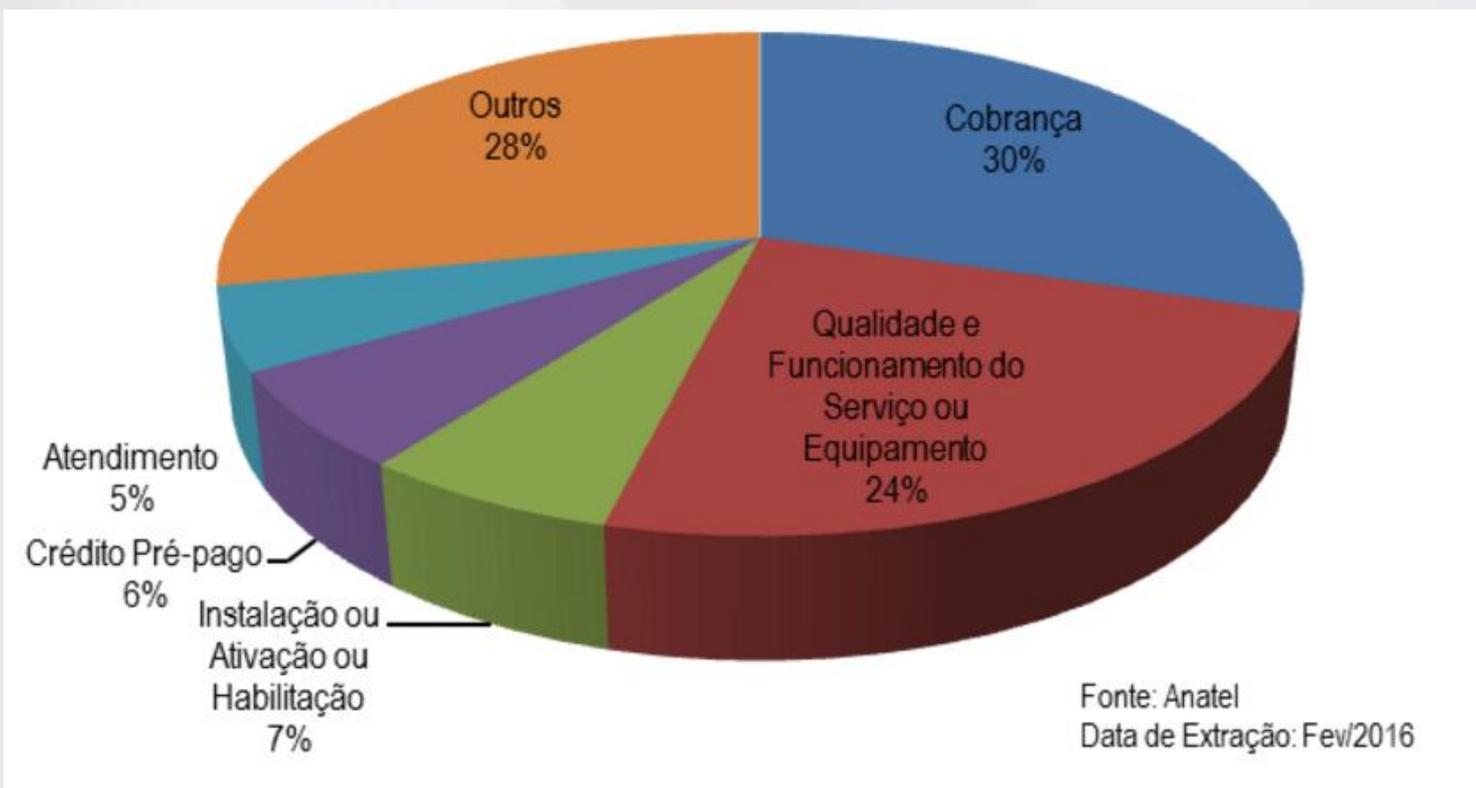
Reclamações por serviço



Fonte: Anatel
Data da Extração: nov/2016



Principais motivos das reclamações



Todas estas informações somadas às informações do SNDC e outras geram:

- Regulamentos (revisão/extinção/criação)
- Ações de acompanhamento e controle
- Fiscalização
- Medidas preventivas
- Educação para o consumo



Quais são os desafios da Anatel?



Desafios

- Ampliar o conceito de qualidade
- Melhorar a comunicação com o consumidor final
 - granularidade, atualidade das informações, forma de publicação, periodicidade
- Aperfeiçoar a integração das ações
 - pesquisa de satisfação, reclamações, indicadores
- Aprimorar a coordenação em prol da qualidade
 - editais, competição, entre outras
- Rever modelo de *enforcement*
- Promover a uniformidade entre serviços



Modelo de qualidade em discussão na Anatel

Atual

- ✓ **Restrito** aos indicadores regulamentares que não mais refletem a percepção do consumidor
- ✓ Desatualizados (SMS, Atend. à correspondência)
- ✓ Não usados pelos consumidores nas escolhas de prestadoras e nem pelas empresas na gestão diária
- ✓ Granularidade AR/CN/UF – A média não retrata a real situação dos municípios

Proposto

- ✓ Ampliado para atender a **percepção do consumidor**
- ✓ Indicadores baseados na experiência do consumidor
 - ✓ Rede: Disponibilidade, Velocidade da internet, etc;
 - ✓ Relacionamento: resolução de demandas, satisfação com atendimento, etc.
- ✓ Medições a partir da experiência do consumidor (smartphones e modems)
- ✓ Granularidade Município
- ✓ Coincidente com metas de gestão interna das empresas



Planejamento Estratégico do Anatel para 2015-2024



Dos 4 resultados esperados até 2024, um trata de qualidade e outro da satisfação dos consumidores



Obrigado!

