

# **OS REGULAMENTOS ATUAIS, UM BALANÇO**

## **PLANEJAMENTO REGULATÓRIO METAS DE QUALIDADE**

Revisão Regulatória RGC e RGQ

6 Dezembro de 2016

# O MODELO ATUAL DE REGULAMENTAÇÃO ESTÁ DANDO CERTO?

## É EFETIVO?

Todas as obrigações regulatórias devem levar em conta:

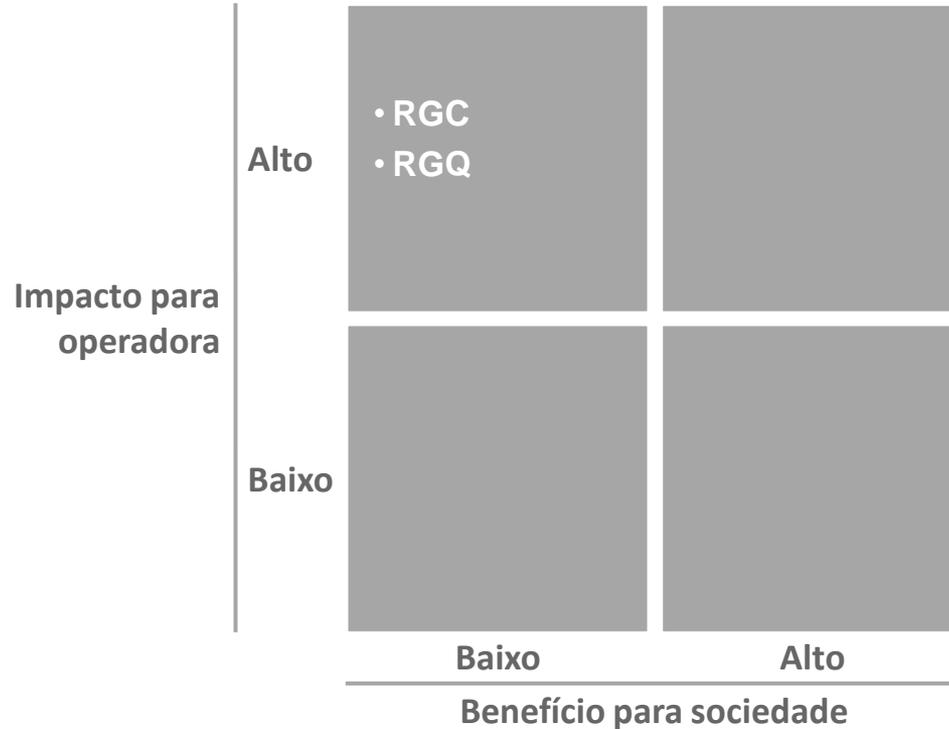
- a) Benefícios para a sociedade
- b) Custo de implementação

## **Análise de Impacto Regulatório - AIR**

# CUSTO REGULATÓRIO X BENEFÍCIO À SOCIEDADE

**HÁ  
REGULAMENTOS  
QUE  
CLARAMENTE  
NÃO REFLETEM  
BENEFÍCIO À  
SOCIEDADE  
PROPORCIONAL  
AO CUSTO  
IMPOSTO ÀS  
PRESTADORAS**

Tirar o foco de **ATENDER** → Colocar o foco em **RESOLVER**



- RGC – Atendimento do Consumidor

- **RGQ – Metas de Qualidade**

# SÍNTESE - RGC

- Simplificação regulatória -> Pretendeu unificar formas de tratamento aos 4 principais serviços. Regras mais restritivas (STFC/SMP) foram estendidas para o SeAC e SCM.
  - Pouca atenção às diferenças tecnológicas inerentes aos serviços.
- Regulamento extenso, detalhista, que determina não apenas o que fazer, mas como fazer, definindo procedimentos operacionais a serem seguidos pelas operadoras.
- Não endereça causa raiz das principais reclamações dos consumidores.
- Tem alto custo regulatório e algumas regras de difícil implementação (por exemplo, franquia *on line* de telefone fixo para centrais STFC do sistema legado)

# AS RECLAMAÇÕES AUMENTARAM COM OS REGULAMENTOS.

Acesso



Indicadores de qualidade

- **SMP12 (Nível de Serviço Móvel)**
  - 1ª meta atender 90% das lig. em 20% seg
  - 2ª meta atender 100%.em até 60 seg
- **SMP13 (Taxa de resposta ao usuário)**
  - 1ª meta tratar 95% dos prot. em 5 dias.
  - 2ª meta tratar 100% dos prot. em 10 dias
- **ILA (Índice de Ligações Atendidas)**
  - 1ª meta atender 85% das lig. em 20% seg
  - 2ª meta atender 95%.em até 60 seg
- **ATT (Atendimento a telefone Fixo)**
  - 1ª meta atender 90% das lig. em 20% seg
  - 2ª meta atender 100%.em até 60 seg
- **SCM10 (Nível de Serviço banda larga fixa)**
  - 1ª meta atender 85% das lig. em 20% seg
  - 2ª meta atender 100%.em até 60 seg



Decreto SAC

- **Art. 14.2** Atender em até 60 segundos
- **Art. 2.3** Transferir em até 60 segundos
- **Art. 2.2** Prestar atendimento sem confirmação de dados

Normas



RGA 667

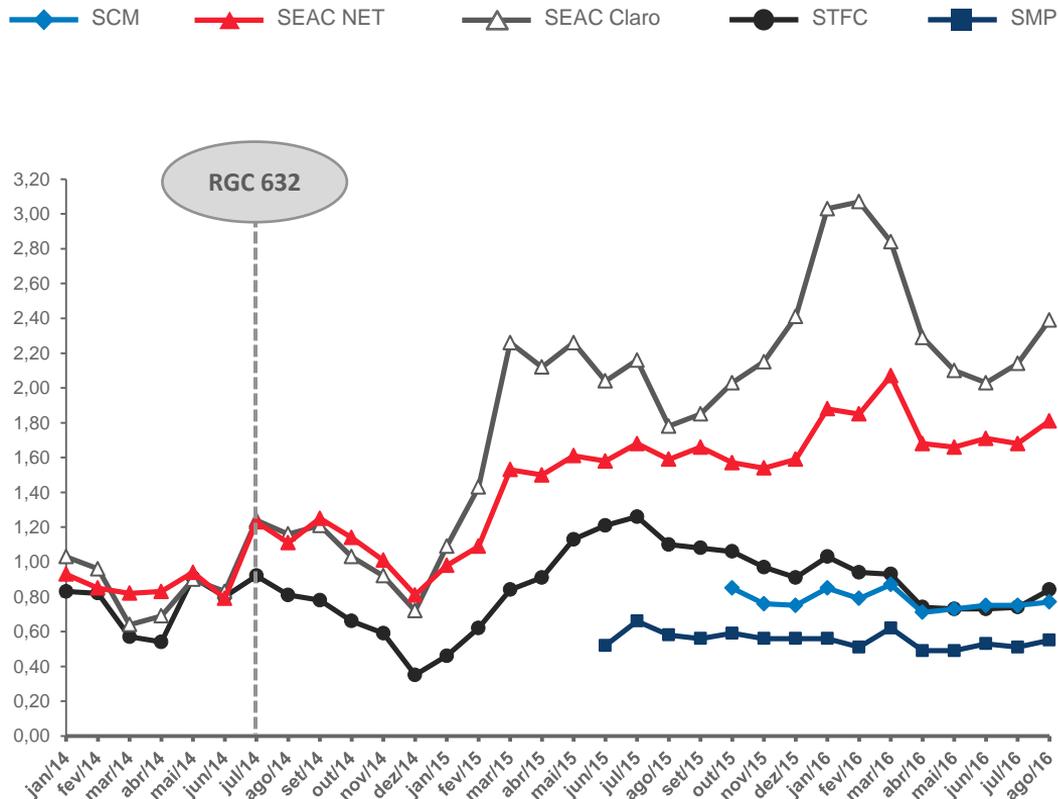
- **Art. 4** Atendimento preferencial ao procurador
- **Art. 14** Implantação CIC



RGC 632

- **Art. 27** Nível de serviço
- **Art. 16** Comprovante de Pedido de Rescisão
- **Art. 10** Histórico de Demandas
- **Art. 7** Envio de Protocolo

Os indicadores e as normas, não refletem na resolução da problemática do cliente.



# NÃO PODEMOS TER UMA “APPLE STORE” OU UM SAC COM FOCO EM COBRANÇA

## Apple Store



### Principais Características

- Vendedores espalhados pela loja atendendo aleatoriamente os clientes
- Sem necessidade de pegar senhas ou número de protocolo
- Determinados atendimentos só são realizados mediante agendamento de horário
- Self-service
- Pagamento realizado pelo próprio vendedor

### Limitações RGC

- Atendimento só pode ocorrer mediante retirada de senha em prazo e ordem determinado
- Todos os atendimentos devem gerar protocolo, mesmo que seja só para prestar informações
- Loja não pode redirecionar ou agendar nenhum tipo de agendamento
- Loja é obrigada a tratar de todos os serviços do grupo, mesmo que seja outra empresa e marca

## SAC Cobrança



### Principais Características

- Cobrança é um dos principais motivos de reclamações
- Tratar apenas reclamações de faturamento e cobrança

### Limitações RGC

- Prestadora não pode ter call center separado
- Número de protocolo sequencial
- RGC não permite transferir chamadas
- SAC precisa estar disponível por 24 horas, 7 dias na semana
- Gravação 100% das interações com usuário

# TEMAS QUE MERECEM REVISÃO – ALTO CUSTO REGULATÓRIO E BAIXO BENEFÍCIO

## Faturamento e Cobrança

Problema	Artigo
<ul style="list-style-type: none"><li>• <u>Informar que a franquia está terminando</u>. Problema: centrais analógicas.<ul style="list-style-type: none"><li>– Processo de faturamento passa pela Geração de CDRs, Mediação e Tarifação e esses processos não são online</li></ul></li></ul>	• Art. 80
<ul style="list-style-type: none"><li>• <u>Regra de Suspensão Parcial</u>: aumenta a inadimplência do usuário e sua dívida</li></ul>	• Art. 90 e 93
<ul style="list-style-type: none"><li>• <u>Reajuste do combo em data única</u>. Problema: planos do STFC e SMP têm data base no início da comercialização do plano e o SEAC e SCM têm sua contagem a partir da entrada do usuário na base</li></ul>	• Art. 55
<ul style="list-style-type: none"><li>• <u>Parcelamento Fatura em conta separada</u>: usuário rasga uma conta, não entende o recebimento de duas faturas (aumenta inadimplência/acha que é duplicidade) e impressão de inúmeros documentos</li></ul>	• Art. 101
<ul style="list-style-type: none"><li>• <u>Campo “Mensagens Importantes”</u>: as prestadoras tem seu próprio layout e contemplam todas as informações deste campo</li></ul>	• Art. 74, VIII

# TEMAS QUE MERECEM REVISÃO

## Problema

## Artigo

### Oferta

Comparativo de ofertas está sendo disponibilizado há 2 anos na internet sem ter tido nenhum efeito prático ou utilização por terceiros até hoje

- Art. 44

### Metas de qualidade

Replica algumas metas de qualidade do RGQ para o RGC, tais como prazo para atender solicitações, tempo máximo para contato do usuário direto com o atendente e tempo máximo de espera em lojas

- Art. 9º, 27 e 36

- RGC – Atendimento do Consumidor

- **RGQ – Metas de Qualidade**

## Excesso de indicadores com alta complexidade de gestão

Regulamentos	Indicadores	2 <sup>as</sup> metas	Por regulamento	Forma de consolidação	Total de indicadores
PGMQ-TV	10	10	20	175 municípios (TVC) e Brasil (DTH)	3.501
RGQ-SCM	14	0	14	27 UFs	378
RGQ-STFC	16	4	20	67 CNs	944
RGQ-SMP	14	10	24	67 CNs ou 27 UFs**	1207
IDA	4	0	4	Total	4
<b>Total</b>			<b>85</b>		<b>6.034</b>

- Alta complexidade,
  - Nenhuma correlação com a satisfação do assinante
- Indicadores de 100% são metas impossíveis

- Indicadores dos RGQs e PGMQ
- IDA
- Pesquisa de satisfação
- EAQ
- Certificação OCC
- Plano de melhoria / ação (Ex. PMQ)
- Monitoramento remoto

# BIS IN IDEM EM FÓRMULAS COM DOIS PARÂMETROS DE AFERIÇÃO

- Constatação:

- Cômputo dobrado dos percentuais apurados em indicadores com metas escalonadas em caso de dupla infração
- Há indicadores com dois parâmetros de aferição
  - Exemplo, ILA:
    - Meta 85% em 20 segundos, tempo de espera para ser atendido (autoatendimento)
    - Meta 95% em 60 segundos, tempo de espera máximo
  - Efeito
    - Toda chamada atendida com mais de 60 segundos é também uma chamada atendida com mais de 20 segundos
    - Toda vez que num mês ambos os indicadores deixaram de ser atendidos, as chamadas com atendimento em mais de 60 segundos foram computadas duas vezes.

- Conclusão jurídica:

- Dupla sanção – *bis in idem*

# Bastaria um único indicador para cada elo da cadeia focado na resolução do problema

## Ciclo de vida do assinante na prestadora

