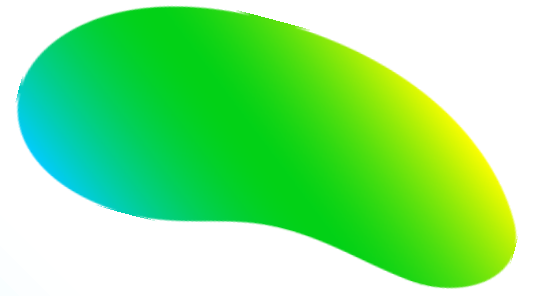


# Painel TeleSintese

INDICADORES DE IMPACTO PARA O  
SERVIÇO MÓVEL

CARLOS GALVÃO – GER. REGULATÓRIO

BRASÍLIA | 06 DE DEZEMBRO DE 2016

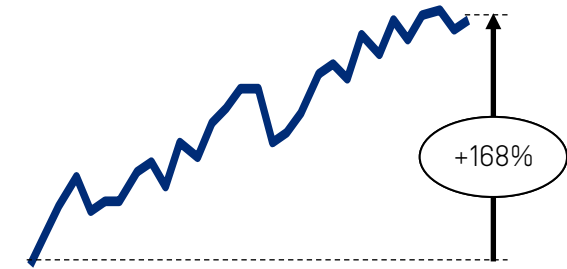


# A DEMANDA CRESCENTE POR DADOS MÓVEIS CRIA NECESSIDADE CONTÍNUA DE INVESTIMENTOS E AÇÕES DE MELHORIA NA REDE E NO RELACIONAMENTO COM O CLIENTE.



## CENÁRIO ATUAL

- ✓ Cobertura: 2G (3.403 municípios) – 3G (1.478) – 4G (144)
- ✓ MKT Share : 18,47% (~ 47MM de clientes)
- ✓ Forte Crescimento de Tráfego de Dados 3G (**168% em 2 anos**)



[Maio/14 a Out/16]

## O QUE TEMOS FEITO?

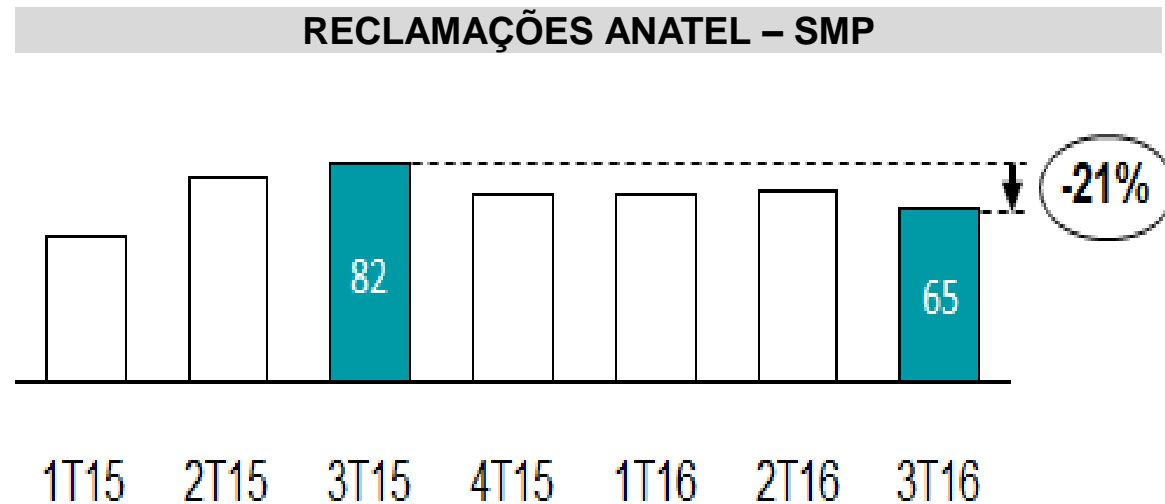
- ✓ **SWAP** de fornecedores
- ✓ **Compartilhamento** de Rede
- ✓ ~1K novos sites (**541 - 4G**), 4,7K Ampliações, 250 modernizações de equipamento e 150 ações Swap 4G em 2016
- ✓ Adensamento 3G. **Migração 2G > 3G**. Em andamento, migrações de 3G pra 4G.
- ✓ **Otimizações** da rede 2G e Instalação de Features na rede 3G
- ✓ Manutenção da Equipe de **Planta Interna Própria** (Internalização em 2013)
- ✓ Modelo de **Competição** nos Call Centers, **CRM** unificado e **Digitalização**
- ✓ **Simplificação** de Ofertas (Oi Livre e Oi Mais) e Réguas de **Contato/Esclarecimento**

# A OI ESTÁ MELHORANDO SEUS RESULTADOS NA MÓVEL, TANTO INDICADORES REGULADOS COMO INTERNOS, MAS O CAMINHO PRO FUTURO É DESAFIADOR...

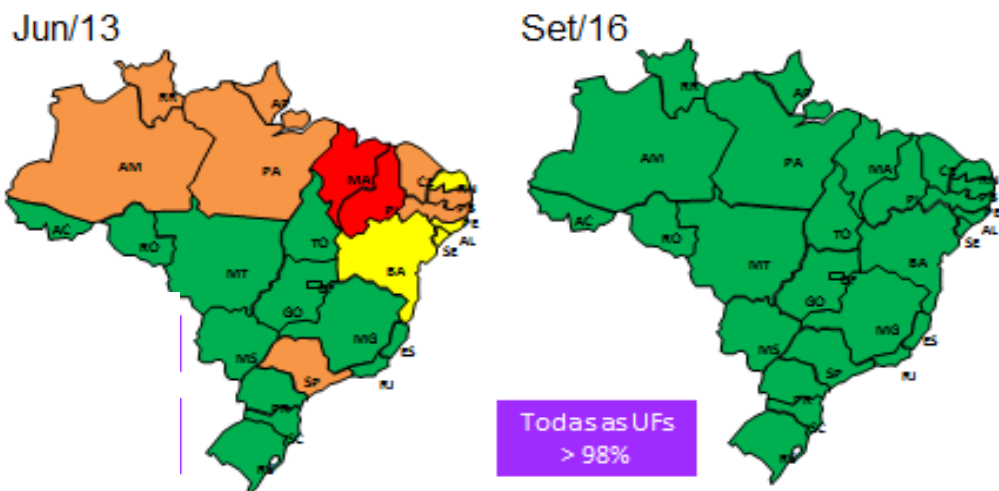


- ✓ Redução de **21%** nas reclamações Anatel (3T16 x 3T15)
- ✓ Redução de **66%** no congestionamento de Rede
- ✓ Redução de **86%** dos Municípios Críticos (Disp. 2.465)
- ✓ Evolução **contínua** do IDA SMP
- ✓ Redução de Contact Rate em **22%**
- ✓ Redução de **44%** nas Repetidas em 24h no pré-pago

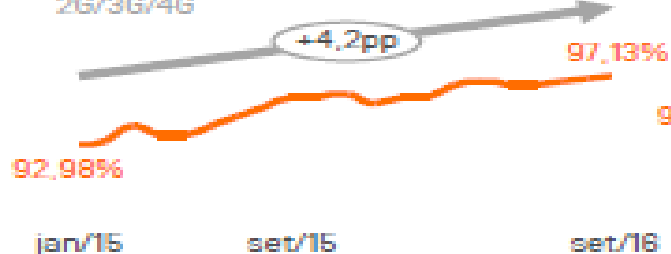
## RECLAMAÇÕES ANATEL – SMP



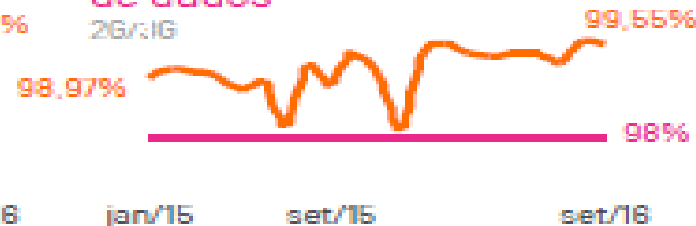
## ACESSO DADOS 3G – 100% DAS UFS NA META



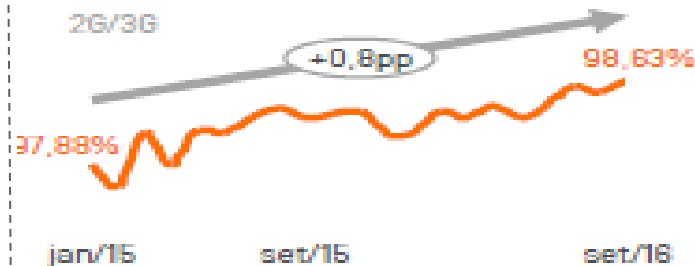
## Acesso dados 2G/3G/4G



## SMP8 – Taxa de conexão de dados 2G/3G



## Acesso voz 2G/3G



## SMP9 – Taxa de queda de conexão de dados 2G/3G



# ...E AS DISCUSSÕES DO NOVO RGQ SÃO CRÍTICAS PARA EQUILIBRAR AS NECESSIDADES DO CONSUMIDOR COM A EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA EXIGIDA AO SETOR DE FORMA SUSTENTÁVEL



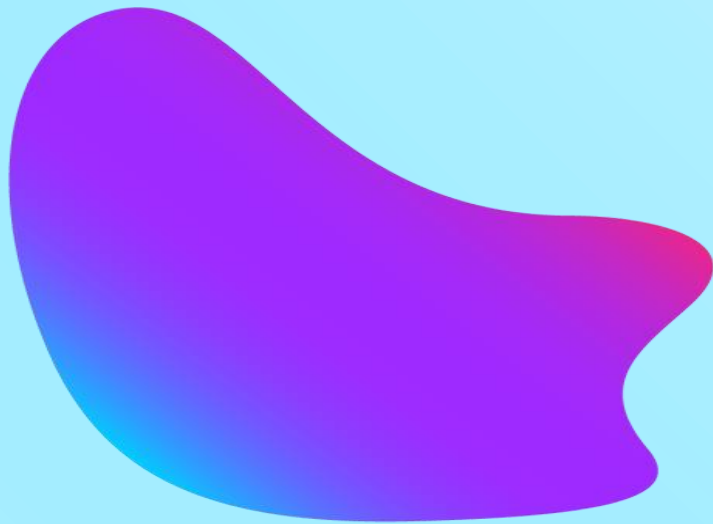
## MODELO

- ✓ Promover a melhoria da qualidade aliado a **sustentabilidade** do negócio
- ✓ Trocar modelo de sancionamento puro por estímulo a **correção** e **competitividade** dos mercados
- ✓ Considerar os vários “*Brasis*” e aplicar **Regionalização** / Clusterização de áreas
- ✓ Garantir nivelamento técnico entre empresas nas discussões dos novos KPIs e soluções de **coleta**, medição através da EAQ/GIPAQ
- ✓ EAQ com **custos adequados** de operação

## INDICADORES

- ✓ Otimização de indicadores conforme **percepção de qualidade** do serviço prestado pelo consumidor. Hoje são 53 indicadores, sendo 13 SMP.
- ✓ Garantir equilíbrio entre medições **técnicas** (quantitativas) e percepções (qualitativas) através de **pesquisas**
- ✓ Construção das premissas de cálculo, aferição e metas em **grupos técnicos**.
- ✓ Fácil entendimento ao cliente final pra subsidiar decisões de uso do serviço. “**Os Indicadores devem ser uteis pra sociedade e pro setor**”
- ✓ **Novos modelos/plataformas** de aferição de indicadores que possibilitem **retroalimentar** as empresas pra ações de melhorias/investimento

OBRIGADO



[carlosgalvao@oi.net.br](mailto:carlosgalvao@oi.net.br)  
(21) 98801-0650