

# PROJETO DE REVISÃO DO MODELO DE GESTÃO DA QUALIDADE

46º Encontro Telesíntese  
Nilo Pasquali – ANATEL



# Conceito de Qualidade

## Atual

- ✓ **Restrito** aos indicadores regulamentares que não mais refletem a percepção do consumidor
- ✓ Desatualizados (SMS, Atend. à correspondência) ([Indicadores x Percepção do consumidor](#))
- ✓ 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: Reclamações, etc.
- ✓ Medições a partir da experiência do consumidor (smartphones e modems)
- ✓ Granularidade Município
- ✓ Alinhamento com a gestão interna das empresas como premissa



# Cálculo e metas dos Indicadores

## Atual

- ✓ Definidos em **bases teóricas**
- ✓ Alta margem para interpretações
- ✓ Diversidade de fornecedores e sistemas
- ✓ Dificuldade de completa padronização após implementação
- ✓ Cálculos por EAQ, operadoras, e Anatel
- ✓ Uso de *probes*, amostra x alto custo x complexidade de gestão
- ✓ *Case* SGQ

## Proposto

- ✓ **Calibração** com **dados reais** com liderança da Anatel desde a implantação
- ✓ Proposta final baseada em dados de campo (Grupo de implementação : Manual Operacional);
- ✓ Coleta, cálculo e divulgação gerenciadas pela Anatel com apoio da EAQ;



# Comunicação com os consumidores

## Atual

- ✓ **Baixo uso** pelos consumidores
- ✓ Quantidade de indicadores, complexidade, granularidade...
- ✓ Forma de publicação pouco atrativa
- ✓ Se não traduzem a percepção, não são usados
- ✓ Publicações não coordenadas (IGQ + IDA + Reclamações + Pesquisas + Cautelares)
- ✓ Poucos acessos aos canais Anatel (relativo à base)

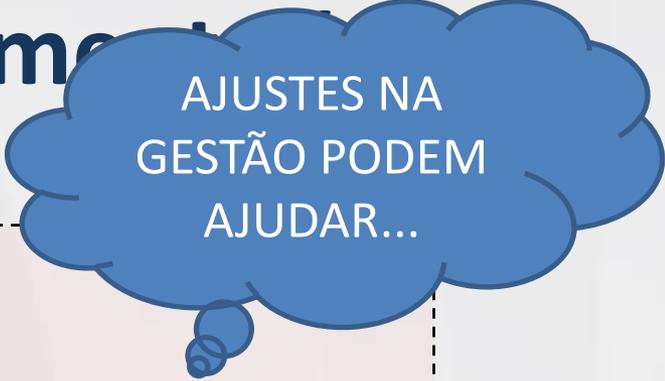
## Proposto

- ✓ **Empoderamento** dos consumidores
- ✓ Premissa: os resultados precisam ser reconhecidos e entendidos pelos consumidores
- ✓ Ranking de qualidade do serviço por município
- ✓ Vários canais de divulgação: Imprensa, Aplicativos, páginas das prestadoras
- ✓ Integração das avaliações e publicações gerais



# Modelo de Acompanhamento

## Atual



AJUSTES NA  
GESTÃO PODEM  
AJUDAR...

### ✓ Pouco efetivo

- ✓ Apesar da adoção de vários mecanismos de gestão no acompanhamento e controle (Pados anualizados, sanção, cautelar, etc) os resultados evidenciam a degradação da qualidade na percepção do consumidor
- ✓ Desvio do foco da resolução do problema para litígios administrativos e jurídicos (Mais de 4,6 bilhões em multas aplicadas por descumprimentos legais e regulamentares de 2006 a 2014, com arrecadação de apenas 13%)
- ✓ Alta distância temporal entre a adoção de medidas de controle (sanção/cautelar) e a regularização da conduta/benefício ao consumidor
- ✓ Via de regra as medidas não se revertem em benefício imediato aos consumidores prejudicados nem ao setor



# Modelo de Acompanhamento (2/4)

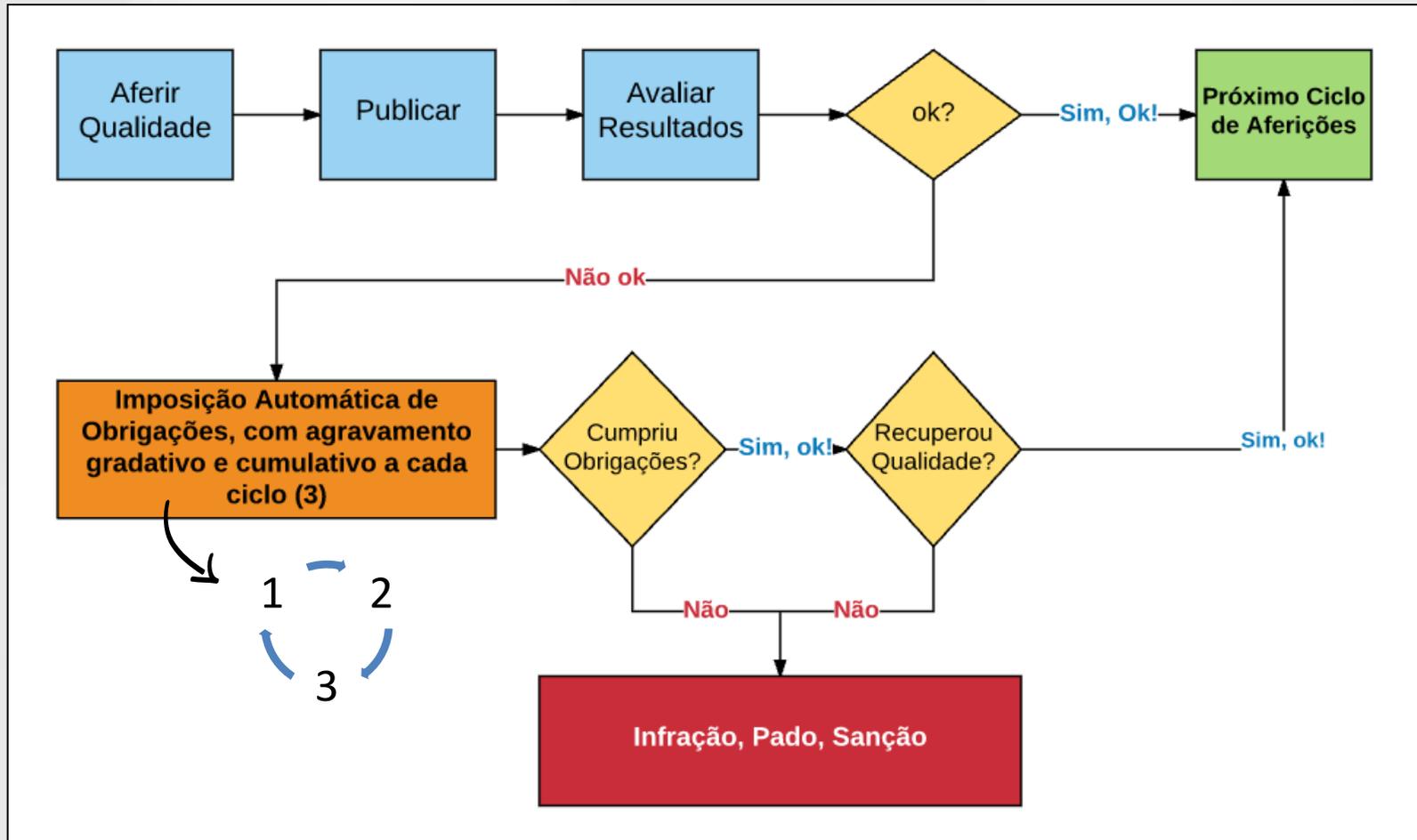
## AJUSTES POSSÍVEIS PARA MODELO MAIS EFETIVO

- ✓ Adequação dos indicadores e valores de referência com base em aferição
- ✓ Melhor coordenação entre as ações, incluindo a publicação de informações
- ✓ Consequências mais automáticas, sem dependência de decisões administrativas da Anatel e com previsibilidade e segurança jurídica
- ✓ Satisfação aos consumidores prejudicados de forma mais imediata
- ✓ Benefícios aos consumidores, por meio de atuação imediata da prestadora para resolução/mitigação dos resultados
- ✓ Manutenção de todas as ferramentas de *enforcement* da Agência



# Modelo de Acompanhamento (3/4)

## Modelo de gestão da qualidade proposto



# Modelo de Acompanhamento (4/4)

## • Aferição



Fatores que influenciam na satisfação do usuário  
(ITU-T E.800 Supplement 9, Figure 1)



- **Qualidade de Serviço Entregue:**
  - ✓ Por município, por serviço, com indicadores de rede e relacionamento que formam um Índice de Qualidade do Serviço (IQS).
  - ✓ Semestral.
- **Qualidade de Serviço Percebida:**
  - ✓ Notas da Pesquisa de Qualidade Percebida.
- **Satisfação dos Consumidores:**
  - ✓ Notas da Pesquisa de Satisfação.



# Evolução da discussão sobre qualidade na UIT

- **Res. 95 (AMNT-16) reconhece a importância**
  - Empoderamento dos consumidores com informações sobre a qualidade dos serviços prestados
  - Papel das políticas públicas para a melhoria da qualidade
  - Transparência e colaboração na coleta e disseminação de indicadores de qualidade ← **subsídio à formulação de políticas públicas**
  - Harmonização internacional de abordagens regulatórias
    - Definição de QoS/QoE
    - Definição de indicadores (*KPIs/KQIs*) e valores mínimos satisfatórios
    - Estratégias de medição (*probes, drive tests, Apps, etc.*)
    - Metodologias de amostragem e validade estatística
    - Estratégias de disseminação das informações



**OBRIGADO**