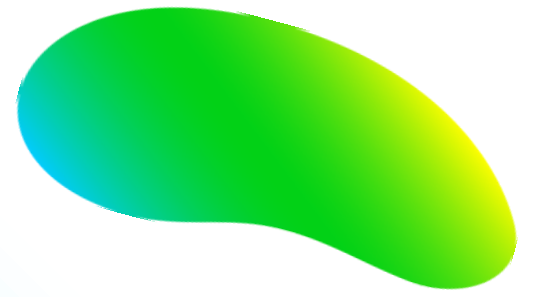


48º Encontro TeleSíntese Brasília



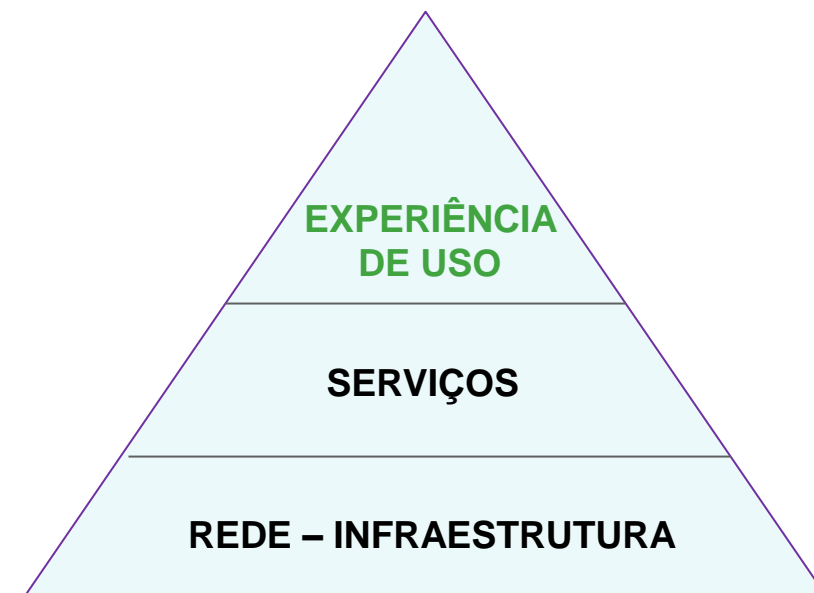
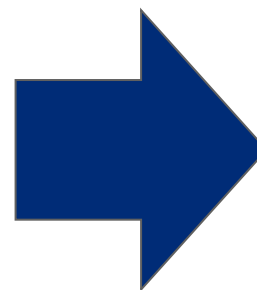
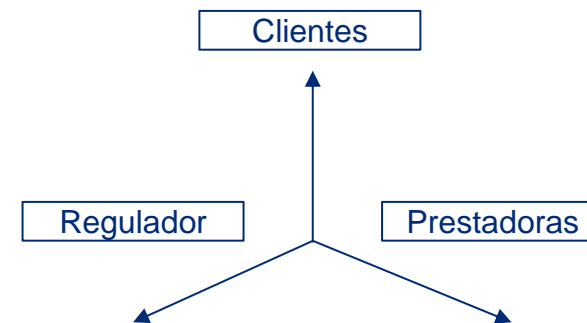
VISÃO SOBRE REGULAMENTO DE QUALIDADE

CARLOS GALVÃO – GER. QUALIDADE REGULATÓRIA

BRASÍLIA | 19 DE JULHO DE 2017

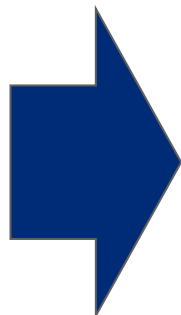


- Ter Regulamentos aderentes à realidade de **uso/percepção do cliente**.
- Fazer com que os vetores apontem para o **mesmo Objetivo**.
- Estimular o caminho ao **Compliance** e em um modelo **“Ex-Post”**.
- Reforçar o **caráter Educativo** das sanções.
- Avaliar **benchmarks** internacionais.
- Estimular **TACs, Desregulamentação progressiva** e Novo Modelo de Fiscalização Regulatória.
- Focar em serviços de **maior necessidade do cliente**.
- Ser a **prova de futuro**, equilibrar evolução tecnológica, de mercado e comportamental pelo usuário.



HOJE

- ✓ **Excesso** de indicadores (KPIs).
- ✓ Indicadores de difícil **entendimento** por parte dos clientes.
- ✓ Baixa correlação com **performance**.
- ✓ Modelo atual de medição de Banda Larga **necessita evoluir**.
- ✓ A aferição e avaliação **não consideram diferenciações** por aspectos de competição, geográficos, socioeconômicos e técnicos.



FUTURO

- ✓ **Racionalização de KPIs** com **fácil entendimento**.
- ✓ Equilíbrio entre medições **técnicas** e **de percepções de uso**.
- ✓ Novos Modelos de **Aferição** e participação de **Grupos Técnicos** na construção de premissas e requisitos mínimos de qualidade.
- ✓ Considerar **características regionais**, logística, topologias de rede e modelo de competição.
- ✓ **Onda Digital**.
- ✓ Implementação de **modelo sustentável** para que ações/investimentos sejam feitos para qualidade do serviço.
- ✓ **Regulação Responsiva**.

A oi atua fortemente em 4 pilares para melhorar sua performance...

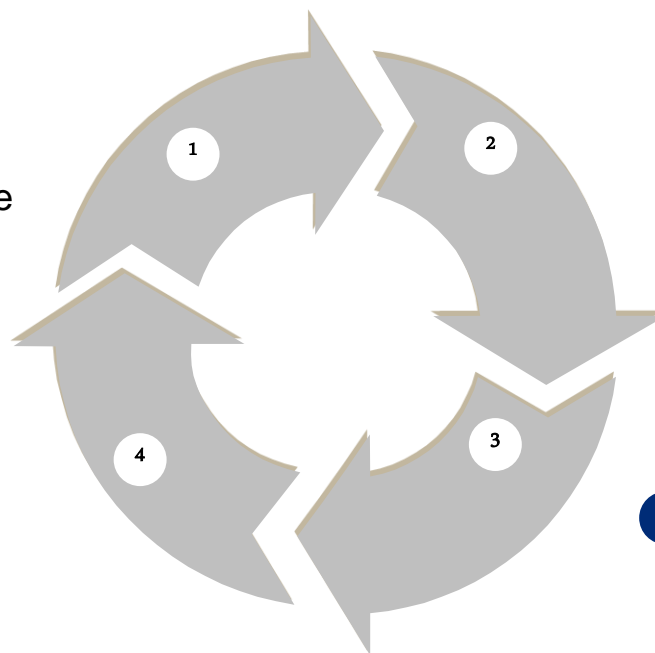
1 REDE & OPERAÇÕES

Expansão e modernização da rede.

Gestão próxima das PSRs.
Agendamento com cliente e
Ganhos de produtividade.

4 DIGITALIZAÇÃO

Iniciativas nas áreas de atendimento, vendas e operações.



2 GESTÃO DE ATENDIMENTO

Modelo de Competição entre fornecedores com foco em produtividade e qualidade.

Iniciativas de Self-Care em evolução.

3 OFERTAS

Convergência e simplificação de portfólio.

Autonomia no uso de dados por meio de serviços digitais.



...e os resultados vêm aparecendo progressivamente.

Investimento

- A Oi investiu 18% a mais em 2016 versus 2015.
- No 1T17 foram 1,9% a mais que 1T16.

Reclamações Anatel e ODCs

- Redução de 28% de entradas de reclamações na Anatel no 1T17 x 1T16.
- Procon reduziu 21,5% no mesmo período, e Juizado Especial caiu 56%.

Atendimento

- Redução de 16% no volume de chamadas repetidas no Call Center no 1T17 x 1T16.

Rede

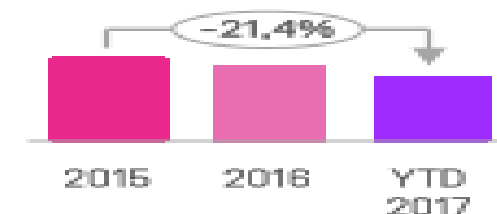
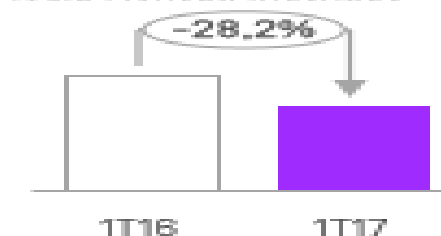
- Tráfego de Dados SMP cresceu 90% nos últimos 15 meses.
- Tráfego IP subiu 60% nos últimos 15 meses. 325K novas portas em 2016.

Transformação Digital

- atendimentos via “Minha Oi” aumentaram 39% no 1T17 x 1T16.
- As Vendas Online aumentaram 66% no 1T17 x 1T16.

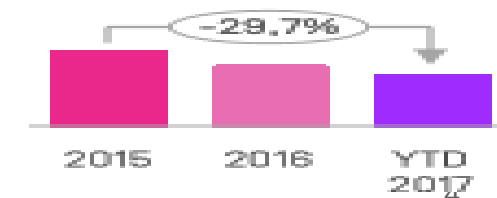
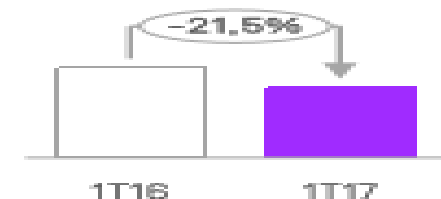
Entrada de reclamações ANATEL

Média Mensal, Indexado



Entrada de reclamações PROCON

Média Mensal, Indexado



OBRIGADO

