

A qualidade dos serviços de telecom

REGRAS ATUAIS, UMA AVALIAÇÃO.
PONDERAÇÕES SOBRE AS NOVAS METAS



Elisa Leonel
SUPERINTENDENTE

Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida da Anatel



ENTREVISTAS

AMOSTRA SORTEADA PELA ANATEL

140 MIL CONSUMIDORES

NÍVEL DE SATISFAÇÃO + EXPERIÊNCIA COM A PRESTADORA



- utilizada como insumo para o Regulamento de qualidade
 - divulgada na mídia (G1, Valor Econômico, EBC, mídia especializada etc.)

- início da coleta 26/07

2016

2017

PESQUISA 2016

Notas médias dos serviços



Banda larga fixa

Satisfação geral **6,2**

Atendimento telefônico **5,9**

Capacidade de resolução **5,6**

Funcionamento **6,3**



Celular pós-pago

Satisfação geral **6,8**

Atendimento telefônico **5,7**

Capacidade de resolução **5,9**

Funcionamento **6,8**



TV por assinatura

Satisfação geral **7**

Atendimento telefônico **6,4**

Capacidade de resolução **6,3**

Funcionamento **8,1**



Telefonia fixa

Satisfação geral **6,9**

Atendimento telefônico **6**

Capacidade de resolução **5,9**

Funcionamento **7,8**

Celular pré-pago

Satisfação geral **6,8**

Atendimento telefônico **5,8**

Capacidade de resolução **5,1**

Funcionamento **6,9**



RESULTADOS 2016

BANDA LARGA FIXA = piora significativa na satisfação geral (6,58 → 6,26) e na percepção de qualidade (cobrança, funcionamento e oferta e contratação)

TV POR ASSINATURA = queda na satisfação geral e em alguns indicadores de qualidade percebida. Ainda assim, é o serviço com as maiores notas

TELEFONIA FIXA = leve queda nas notas

CELULAR PÓS-PAGO = elevação das notas e menos consumidores buscando a prestadora para resolver problemas de funcionamento de voz e dados

CELULAR PRÉ-PAGO = serviço com a maior elevação da satisfação geral. Melhora nos demais indicadores



O QUE IMPACTA NO RESULTADO



FUNCIONAMENTO = entrevistados que acionaram a prestadora para tratar de problemas nas ligações, no 3G/4G ou para solicitar reparo tendem a atribuir notas mais baixas (impacto de até 1,4 ponto na satisfação geral)*

COBRANÇA = se o motivo do contato foi problema na conta ou nos créditos, a tendência é a satisfação geral ser até 1,1 ponto menor*



O CANAL DE ATENDIMENTO IMPORTA = entrevistados que usaram o call center tendem a atribuir até 0,5 ponto a menos na satisfação geral.*



* Em comparação com os entrevistados que não passaram pela mesma experiência

Concepção de qualidade da UIT

“a totalidade de características de uma prestadora que lhe conferem sua habilidade de satisfazer necessidades explícitas e implícitas de seus consumidores”



Revisão do modelo de qualidade



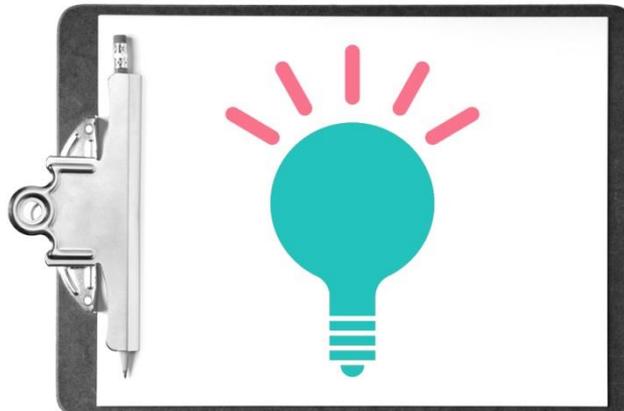
- atuação responsiva e incentivo ao comportamento responsivo dos regulados
- promoção da transparência e disseminação de dados e informações à sociedade
- máxima granularidade e precisão dos indicadores, nos limites das capacidades técnica e estatística

TOMADA DE SUBSÍDIOS – colaborações e ideias



Os grandes consensos são:

- Redução da quantidade de indicadores
- Capacidade de traduzir experiência dos usuários
- Diferentes realidades de prestação (ex.: competição) devem ser consideradas





PERSPECTIVA DE QUALIDADE

elementos técnicos

(cada vez mais associados ao tráfego de dados)

+

Percepção do consumidor

DESAFIO: de que forma o regulador estabelecerá regras, metas e obrigações que atinjam de fato o maior objetivo ao se estabelecer o modelo de qualidade, que é aumentar a satisfação dos consumidores e evitar conflitos entre empresas e consumidores.



otimização da gestão da relação com o cliente
melhoria da experiência do consumidor

=

facilidades para o consumidor e redução de custos





www.anatel.gov.br/consumidor

facebook.com/anatel.oficial