

*Telefónica*

# Tele.Síntese | 48

Qualidade dos serviços de Telecom,  
Regras atuais e propostas para sua evolução

Telefônica Brasil – Assuntos Regulatórios  
Julho/2017



**ESCOLHEMOS TUDO\_**

# Um dos pilares da estratégia de negócio da Telefônica são os valores e a experiência do cliente



## OBJETIVOS



**Posicionar conceitos básicos,** melhorar a experiência do cliente em todas as etapas do relacionamento (Venda direta, suporte técnico, etc.)



**Desenvolver canais digitais e apps** (Meu Vivo, assistente virtual e uma nova loja online)



**Simplificar o contato com a Vivo,** a partir de uma experiência omni-channel (multi e cross-channel)



**Internalizar operações de campo e de call center,** para aprimorar o atendimento e prover um benchmark para equipes terceirizadas



**Surpreender,** (Vivo Valoriza, Welcome pack, Gurus em cada loja da Vivo)

# Seguimos empenhados em aprimorar a Experiência de nossos Clientes, com iniciativas que já se traduzem em resultados concretos



## Ações para melhor conectividade

- Investimento em ampliação da cobertura em redes multisserviços e ampliação contínua da capacidade da rede atual
- Modernização da rede – menos interrupções, mais desempenho
- Manutenção preventiva em elementos com alto índice de reparos



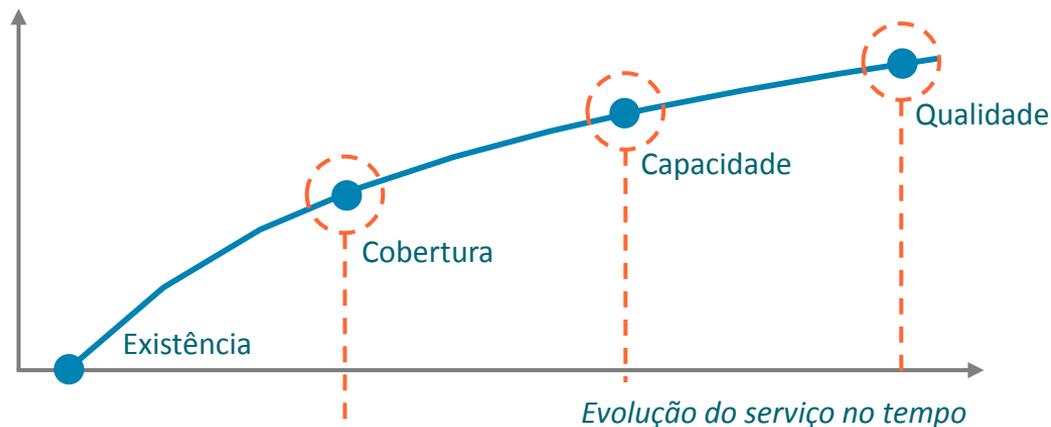
## Ações para melhores processos e canais

- Elaboração de diagnósticos e planos de melhoria
- Simplificação para processos em vendas e atendimento
- Capacitação de atendentes e ampliação de canais digitais
- Orientação sobre ofertas, serviços e fatura

## Redução nas reclamações registradas em 2016, em relação ao ano anterior

- ▼ **4,3%** Reclamações na Anatel
- ▼ **14,0%** Vol. absoluto de relações no Procon (SP Capital)
- ▼ **7,0%** Vol. absoluto de relações no Procon (Brasil)

# A Gestão de Qualidade deve considerar todos os aspectos desde as necessidades do consumidor à viabilidade da prestação do serviço



Investimentos em redes ocorrem simultaneamente na ampliação da cobertura, na ampliação da capacidade e na melhoria da qualidade, considerando o estágio de cada área de prestação e segundo a viabilidade do negócio

- Os serviços de Telecom evoluem com extrema rapidez
- Em 20 anos, passamos por diversas gerações tecnológicas de serviços.
- Outros setores – como o de transporte e o de energia - têm dinâmicas de evolução menos intensas

**Todos estes fatores influenciam a percepção do consumidor sobre a Qualidade**

# A regulação da qualidade dos serviços de telecomunicações deve evoluir segundo a dinâmica setorial

1997

- Operadoras do Sistema Telebrás não submetidas a competição
- Pequena diversidade de ofertas
- Usuário/Acionista
- Desafio: atender a demanda reprimida
- Ênfase no acompanhamento e controle de indicadores de operação e rede

2017

- Diversas prestadoras submetidas a competição
- Grande diversidade de ofertas (+OTTs)
- Consumidor/Cliente
- Desafio: Garantir sustentabilidade
- Ênfase na comparação e acompanhamento da qualidade percebida

# A regulação da qualidade deve considerar os desafios que se agravarão num futuro cada vez mais digital e convergente...

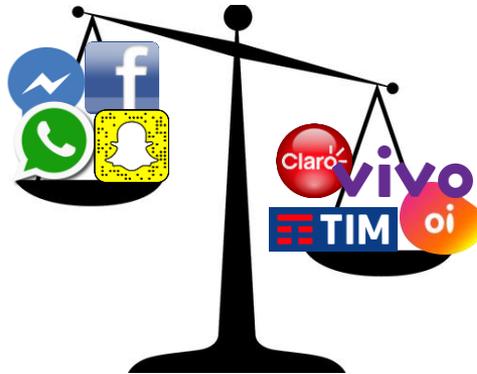
## *Same Service → Same Rules*



Para termos um crescimento sustentável do setor, deve haver um equilíbrio entre as obrigações e os serviços oferecidos

### OTTs:

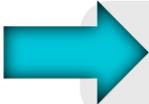
Oferecem os serviços sem o ônus Regulatório (ou fiscal), utilizando as Redes das Prestadoras



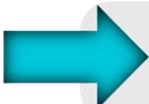
### Prestadoras:

Grandes investimentos e ônus para oferecer serviços, nos termos das Obrigações Regulatórias relacionadas, e suportar os serviços das OTTs

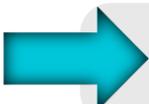
# A Qualidade ocupa grande espaço no acervo regulamentar da Anatel, com destaque para:



Plano de Melhoria de Qualidade do **SEAC**, Resolução no. 411, de 14 de julho de 2005.



Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do **SCM**, Resolução no. 574, de 28 de outubro de 2011.



Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do **SMP**, Resolução no. 575, de 28 de outubro de 2011.



Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do **STFC**, Resolução no. 605, de 26 de dezembro de 2012.



Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – **RGC**, Resolução no. 632, de 7 de março de 2014.



Regulamento das Condições de Aferição do Grau de **Satisfação e da Qualidade Percebida** Junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações, Resolução no. 654, de 13 de julho de 2015.

# A regulamentação vigente sobre Qualidade apresenta muitas oportunidade de melhoria



**Múltiplas Abordagens** (PMQ, RGQ, Pesquisa,...) com definições **por modalidade de serviço**, que **dificultam a familiarização dos consumidores** com parâmetros de qualidade da Anatel



**Grande número de indicadores** (mais de 50), vários deles com **metas inexecutáveis** e que **não refletem a experiência dos usuários** com os serviços



**Indicadores para aspectos técnicos muito específicos de rede**: complexidade, incompreensão pela sociedade e sem relevância na relação de prestação de serviços



**Indicadores com vícios no cálculo ou em suas metas**, que causam percepções equivocadas sobre a qualidade dos serviços do setor, desestimulam a busca da melhoria e geram multas injustas

**A atual Regulamentação para Gestão da Qualidade está ultrapassada, com ênfase no controle e no sancionamento (inclusive com penalidades sobre aspectos que fogem ao controle da prestadora)**

# A evolução da regulamentação sobre qualidade é parte crucial da agenda regulatória da Anatel:

Reavaliação do modelo de gestão da qualidade de serviços de telecomunicações

Agenda Regulatória S2/2017

Reavaliação do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC

Agenda Regulatória S1/2018

# O Modelo Regulatório para Gestão de Qualidade deve ser adequado à visão atual de consumo/consumidor

*Um novo perfil...*



- Menos voz
- Mais vídeo/streaming
- Novas formas de comunicação

*... de um consumidor digital...*



- “Sempre Conectado”
- Comodidade e Conveniência
- Mobilidade

*... em um Mundo de Informação*



- Mais dispositivos conectados
- Mais informações e serviços
- Total convergência

# O novo modelo de Gestão de Qualidade precisa ser pautado por simplicidade e racionalidade

## Novos Indicadores de Qualidade, que:



- Reflitam a **experiência** dos consumidores e **permitam sua fácil compreensão**
- **Tenham coleta simples, padronizada e unificada** para os serviços convergentes
- Possuam metas que **respeitem as características de atendimento de cada região** (exemplo da ANEEL)
- Comportem **metas viáveis e estimuladoras**, essencialmente factíveis de serem alcançadas
- Sejam publicados com a **periodicidade e granularidade adequadas**
- Tenham **ênfase na resolução de problemas** e não nas ações de punição
- Sejam **informativos e permitam benchmarking (comparação)**



A divulgação de resultados deve ser facilmente compreendida pelos usuários, estabelecer uma relação de confiança nos dados e possibilitar o acompanhamento dos níveis de serviço pela sociedade



A consideração de uma visão incentivadora da prestação de serviços de qualidade, ao contrário de uma visão punitiva pela ausência da qualidade

# *Telefonica*

---



**ESCOLHEMOS TUDO\_**