

Qualidade dos Serviços de Telecomunicações

41º ERP – Campo Grande/MS



Fabrício G. M. Lopes
GERENTE

panorama do setor

+ celulares do que gente:
236 milhões de acessos



Cerca de **41 milhões**
de **telefones fixos**



29 milhões
de contratos de
banda larga fixa



18 milhões de
acessos à **TV por assinatura**

324 milhões
de **contratos**
em vigor



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”



Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida da Anatel



ENTREVISTAS

AMOSTRA SORTEADA PELA ANATEL

139 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.)

- publicada em março/2018

2016

2017

RESULTADOS 2017

BANDA LARGA FIXA = satisfação geral estatisticamente estável (6,26 → 6,23), mas foi o único serviço com queda no funcionamento

TV POR ASSINATURA = queda na satisfação geral, cobrança e oferta e contratação. Ainda assim, é o serviço com as maiores notas

TELEFONIA FIXA = piora ou manutenção dos indicadores, apenas funcionamento melhorou

CELULAR PÓS-PAGO = elevação das notas de todos os indicadores, passou a TV por assinatura na satisfação geral

CELULAR PRÉ-PAGO = melhora em todos os indicadores, exceto capacidade de resolução (estável)



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 1,6 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 0,6 ponto a menos na satisfação geral.*



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

Outros Destaques da Pesquisa

✓ Importância do atendimento ao consumidor:

- ➔ Consumidores que entraram em contato com a prestadora, especialmente por telefone, declararam satisfação geral abaixo da média. MAS, se a resolução do problema foi boa, declaram satisfação geral acima da média.



✓ Prestadoras menores tem melhores notas, em geral.

✓ O funcionamento melhorou em todos os serviços, com exceção da banda larga fixa.



✓ A cobrança em desacordo com o contratado requer atenção em todos os serviços.

✓ Maior uso de Internet 3G/4G. % de usuários que usavam o serviço em 2015 e 2017:

Pós-pago: 67,4% → 85,2%

Pré-pago: 44,8% → 62,3%



revisão do modelo de qualidade



Premissas:

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



Fase Atual:

- análise das contribuições

Revisão do modelo de qualidade



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



PERSPECTIVA DE QUALIDADE

elementos técnicos

(cada vez mais associados ao tráfego de dados)

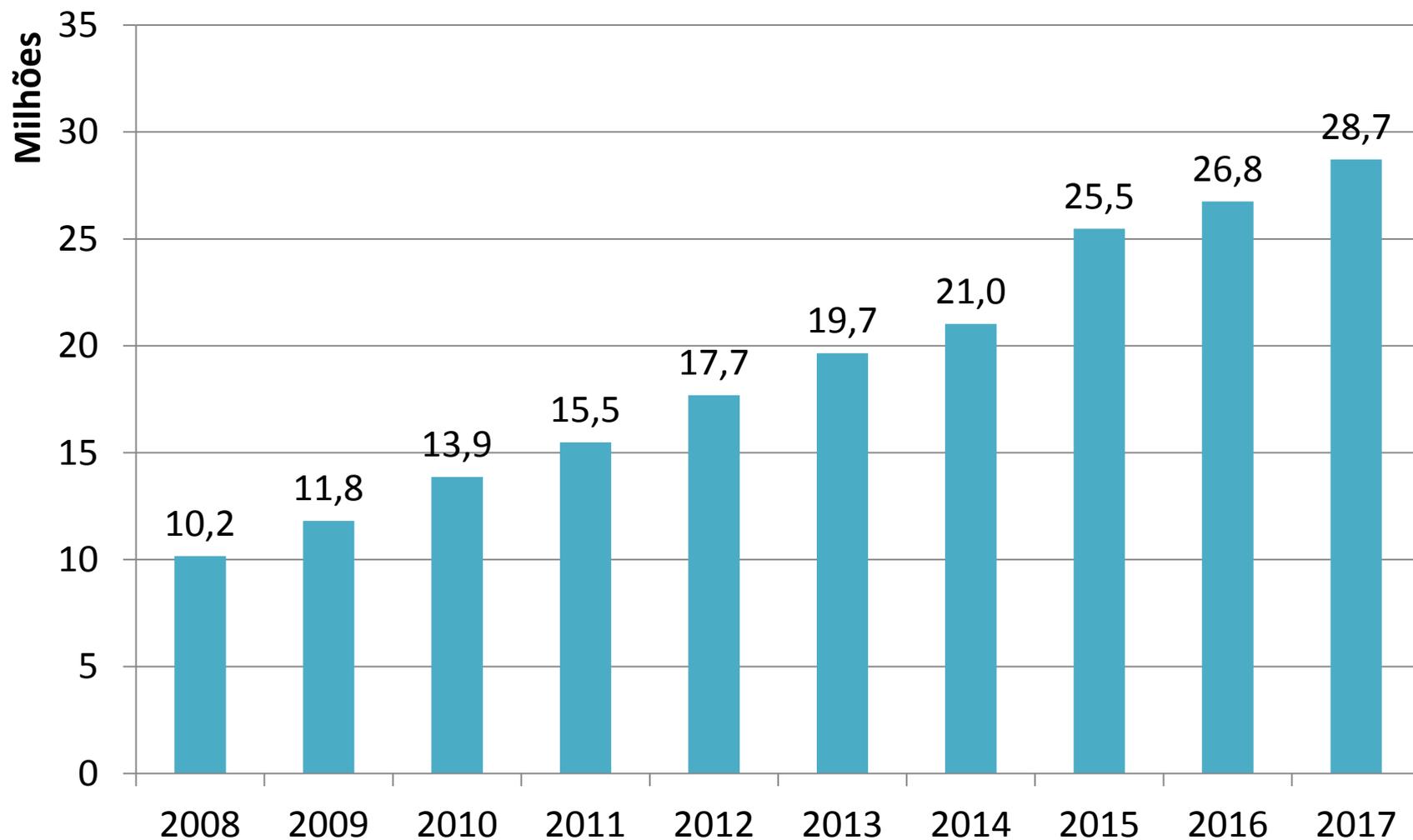
+

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.

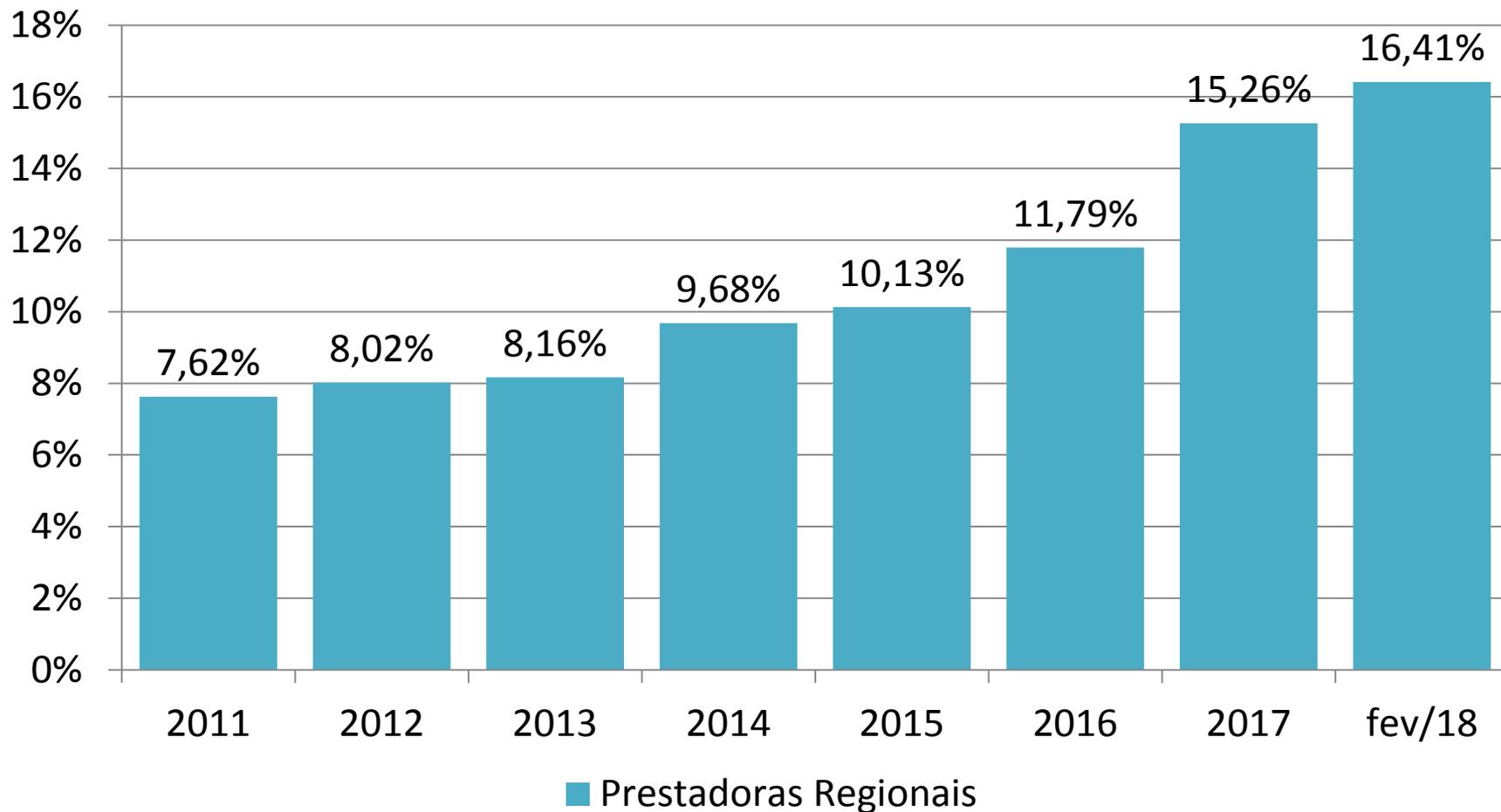


Evolução da Banda Larga Brasil



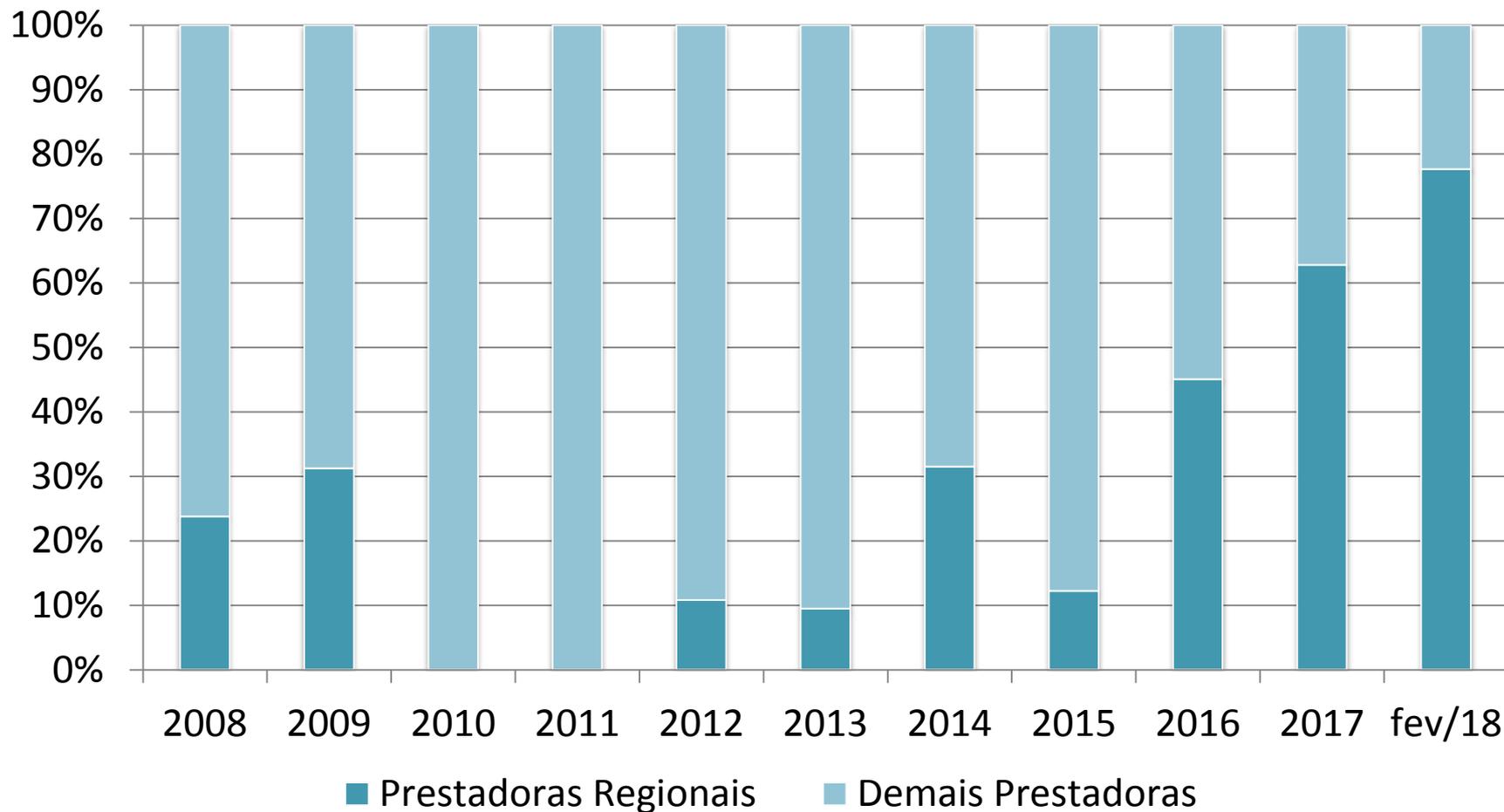
Provedores Regionais

Participação de mercado em Banda Larga Fixa (2007 - fev/2018)



Provedores Regionais

Participação nas adições de acessos em Banda Larga Fixa (2007 - fev/2018)



regras diferenciadas (assimetria)



Prestadoras de Grande e Médio Porte:

- Maiores grupos econômicos
- Aplicam-se as disposições do RGC em sua totalidade



Prestadoras de Pequeno Porte (PPP) - Carga regulatória simplificada:

- Até 50 mil acessos em serviço
- Dispensa das regras mais complexas e regras diferenciadas para várias obrigações relacionadas ao atendimento dos consumidores e à cobrança pelos serviços prestados



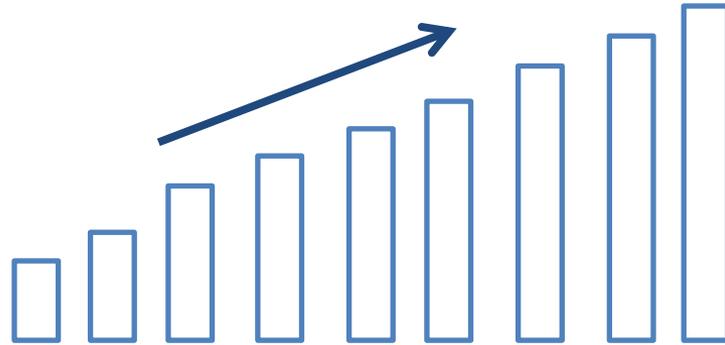
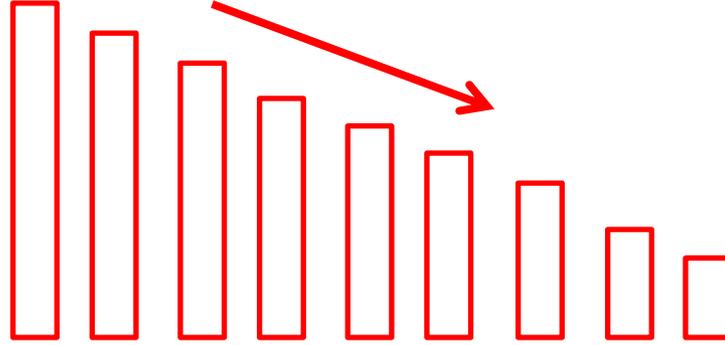
Micro Prestadora (μ P) - Carga regulatória mínima:

- Até 5 mil acessos em serviço
- apenas os capítulos de direitos do consumidor e aos princípios gerais de atendimento

regras diferenciadas
(assimetria)



OBRIGAÇÕES
(REGRAS)



FLEXIBILIDADE
(INOVAÇÃO)

EXPECTATIVA





www.anatel.gov.br/consumidor

facebook.com/anatel.oficial