

# Qualidade dos serviços de telecomunicações



**Elisa Leonel**  
SUPERINTENDENTE

## panorama do setor

+ celulares do que gente:  
**242 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**

panorama do setor

**330 milhões**

de **contratos em vigor**



## 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.)

**2016**

- início da coleta 26/07

**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



**FUNIONAMENTO** = 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



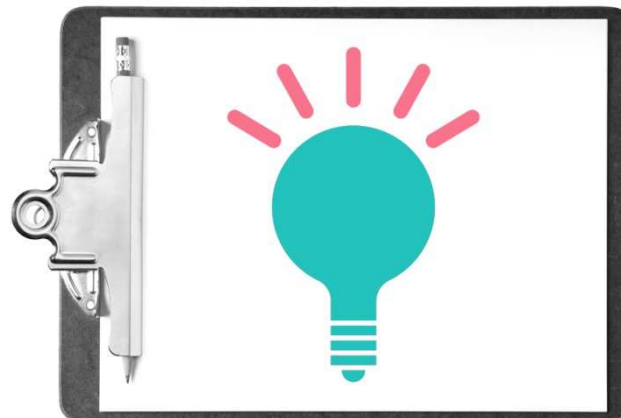
- atuação responsiva e incentivo ao comportamento responsivo dos regulados
- promoção da transparência e disseminação de dados e informações à sociedade
- máxima granularidade e precisão dos indicadores, nos limites das capacidades técnica e estatística

## 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.





[www.anatel.gov.br/consumidor](http://www.anatel.gov.br/consumidor)

[facebook.com/anatel.oficial](https://facebook.com/anatel.oficial)