

A qualidade dos serviços de telecom



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

PESQUISAS OFCOM 2016

“Nos últimos 12 meses reclamou ?”



13%



5%



4%

CELULAR



	02:51	média de atendimento da chamada		01:00
	10%	consumidor desligou antes de falar com o atendente		6%

 **BANDA LARGA
E TELEFONE FIXO**



Celular

Satisfação geral **92%**

Satisfação com a resolução **57%**

Principais motivos reclamações:
cobrança e cobertura



Banda larga fixa

Satisfação geral **87%**

Satisfação com a resolução **56%**

Principal motivo reclamação:
conexão em desacordo com expectativas



Telefonia fixa

Satisfação geral **89%**



TV por assinatura

Satisfação geral **92%**

Fontes:

https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0008/100610/quality-customer-service-research-2016.pdf

https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0022/100768/comparing-service-quality-overview.pdf

Qualidade na UIT

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



✓ **Questionário** sobre QoS e QoE proposto pelo Brasil

✓ **ITU Workshop:**
Qualidade dos Serviços de Telecom

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



PERSPECTIVA DE QUALIDADE

elementos técnicos

(cada vez mais associados ao tráfego de dados)

+

percepção do consumidor

+

competição e educação para o consumo

DESAFIO: de que forma o regulador incentivará a competição e educação para o consumo e como estabelecerá regras, metas e obrigações que atinjam de fato o maior objetivo ao se estabelecer o modelo de qualidade, que é aumentar a satisfação 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