



TIM BRASIL

Regulatory, Institutional and Press Relations – RIPR

Diretoria de Regulatory Affairs

Painel Telebrasil | Qualidade e Atendimento no Contexto Digital

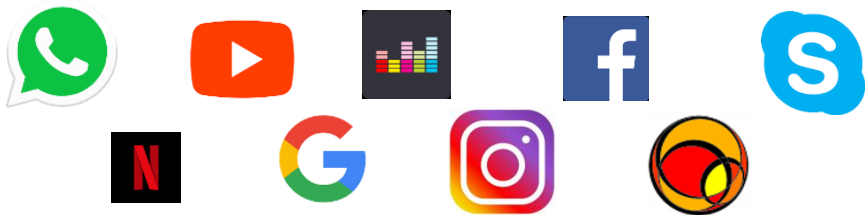
Maio, 2019



Qualidade e Atendimento no Contexto Digital | O novo Regulamento de Qualidade

Evolução da gestão da qualidade

- TIM defende transição para informação da qualidade associada ao uso de aplicações que usam a rede de dados
- Convergência entre os novos indicadores de qualidade e as referências de qualidade das OTTs
- Entendimento mais simples para os usuários



S	Tipo de chamada	Mínimo download / velocidade de upload	Download recomendado / velocidade de upload
	Chamando	30kbps / 30kbps	100kbps / 100kbps
	Vídeo-chamada / Compartilhamento de tela	128kbps / 128kbps	300kbps / 300kbps
	Vídeo-chamadas (alta qualidade)	400kbps / 400kbps	500kbps / 500kbps
	Vídeo-chamadas (HD)	1.2Mbps / 1.2Mbps	1.5 Mbps / 1.5 Mbps
	Vídeo de grupo (3 pessoas)	512kbps / 128kbps	2Mbps / 512kbps
	Vídeo de grupo (5 pessoas)	2Mbps / 128kbps	4Mbps / 512kbps
	Vídeo de grupo (7 + pessoas)	4Mbps / 128kbps	8mbps / 512kbps

Nós usamos o formato Ogg Vorbis de streaming. Usamos três classificações de qualidade:

- 96 kbps
 - Configuração "Baixa qualidade" do Spotify para celular
- 160 kbps
 - Qualidade padrão de streaming do Spotify para desktop
 - Configuração "Alta qualidade" do Spotify para celular
- 320 kbps
 - Configuração "Alta taxa de bits" do Spotify para desktop disponível no Spotify Premium
 - Configuração "Qualidade extrema" do Spotify para celular (atualmente só no iOS e Android)

Experiência de Uso						
Rede	Categoria	APP Referência	TIM	OP. 2	OP. 3	OP. 4
4G	Social Img/Videos	Instagram	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente
	Web	Uol	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente
	VoIP	Skype	Excelente	Bom	Excelente	Excelente
	VideoCall	Skype	Excelente	Bom	Excelente	Excelente
	Streaming	Netflix	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente
	Music Streaming	Deezer	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente
	Social Network	Facebook	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente
3G	Social Img/Videos	Instagram	Bom	Aceitável	Bom	Bom
	Web	Uol	Excelente	Bom	Excelente	Excelente
	VoIP	Skype	Bom	Aceitável	Bom	Bom
	VideoCall	Skype	Aceitável	Regular	Aceitável	Aceitável
	Streaming	Netflix	Bom	Bom	Bom	Bom
	Music Streaming	Deezer	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente
	Social Network	Facebook	Bom	Aceitável	Bom	Bom
2G	Social Img/Videos	Instagram	Aceitável	Aceitável	Bom	Ruim
	Web	Uol	Aceitável	Bom	Bom	Regular
	VoIP	Skype	Aceitável	Aceitável	Aceitável	Aceitável
	VideoCall	Skype	Regular	Regular	Aceitável	Ruim
	Streaming	Netflix	Regular	Aceitável	Bom	Ruim
	Music Streaming	Deezer	Bom	Bom	Excelente	Bom
	Social Network	Facebook	Aceitável	Aceitável	Bom	Ruim

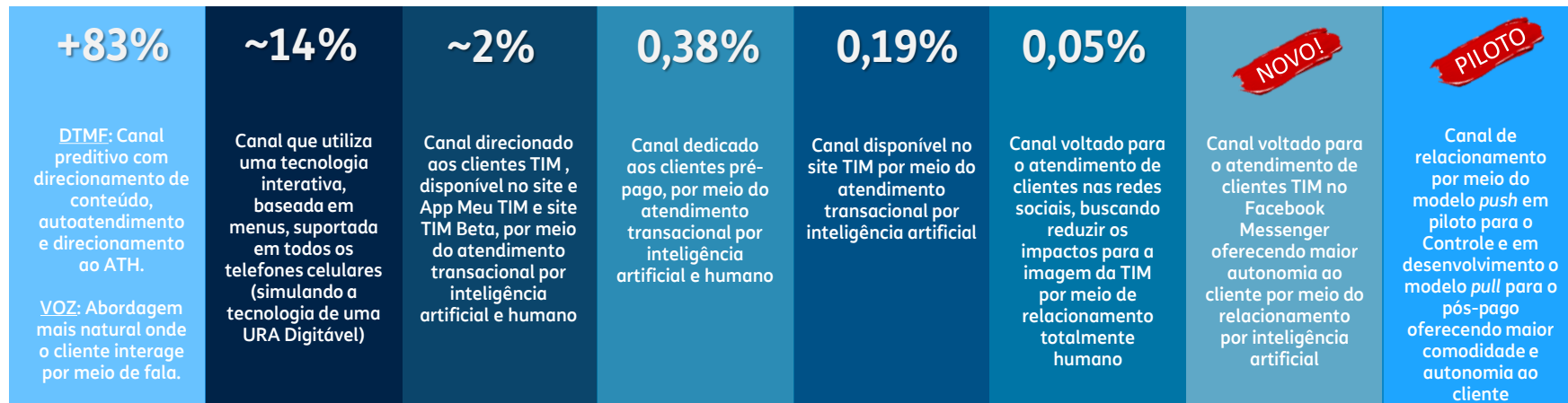
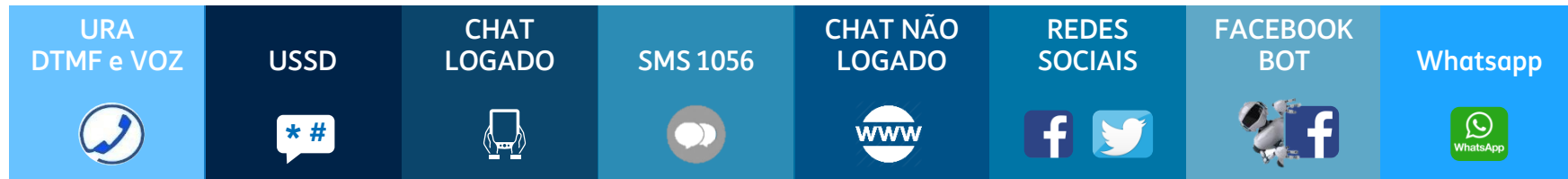
Critérios:

- 1) Limiares definidos por meio de referências fornecidas pelas OTTs e testes com ferramentas de simulações de cenários (ex: perda de pacote, atraso).
- 2) Considerada velocidade média do SpeedTest.
- 3) Utilizados para cálculo do QOE métricas de Throghput DL/UL e Latência.

Qualidade e Atendimento no Contexto Digital | Customer Care – Not Human

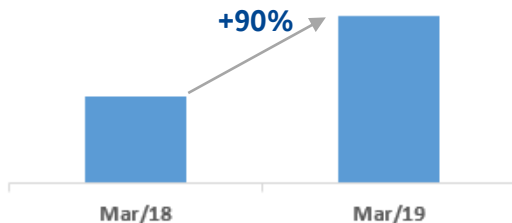
Nossa Missão:

Transformar o atendimento automático numa nova experiência, mais personalizada, diversificada, ágil e econômica, usando as tecnologias disponíveis no mercado, por meio da avaliação constante de indicadores operacionais, financeiros e de comportamento dos usuários

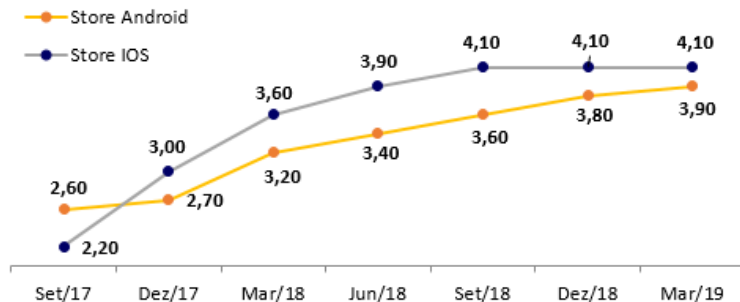




Usuários Únicos



Evolução de Notas nas App Stores



Meu TIM App

- Gestão do consumo de Internet
- 2ª via de fatura
- Recarga
- Programa de Relacionamento TIM pra MIM
- Chat
- Gestão de serviços contratados **NEW!**
- Fique por Dentro **NEW!**
- Pagar Agora **NEW!**

www.meuplano.tim.com.br

- Meu Plano é um Portal Web com foco nos clientes pré-pago.
- Lançado em 2018, já possui mais de 25MM de visitas mensais.
- Está disponível para contratação de ofertas, recarga e visualização de consumo.

Qualidade e Atendimento no Contexto Digital | Evolução da Regulamentação



RGC

Res. 632 - março de 2014

Primeiro ato normativo da Anatel que buscou harmonizar regras dos quatro principais serviços de telecomunicações



1ª Tomada de Subsídios
2º semestre de 2017

Envio de contribuições sobre eixos temáticos:
(i) Harmonização, simplificação e mecanismos de controle
(ii) Atendimento
(iii) Oferta e Contratação de Planos
(iv) Fruição do serviço, transparência e outros aspectos

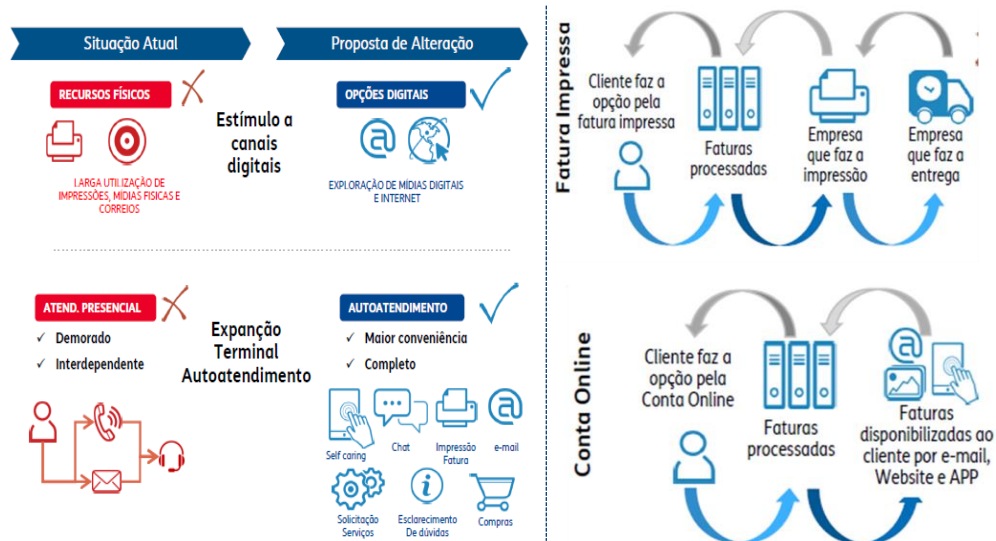


2ª Tomada de Subsídios
1º Semestre de 2018

Tomada de Subsídios Pública que manteve os eixos temáticos. Para cada tema, foram sugeridas alternativas para solução dos problemas expostos

Temas abordados envolvendo a digitalização

- ✓ Priorização do atendimento digital vs. atendimento telefônico
- ✓ Contato com atendente em 2º plano
- ✓ Revisão da URA
- ✓ Envio das gravações por e-mail ou área logada, sem envio físico (alto custo)
- ✓ Envio digital da fatura como default (via impressa opcional), disponível por e-mail, App e website
- ✓ Atendimento presencial – custo alto e baixo retorno ao cliente
- ✓ Entrega dos documentos por meio digital (e-mail e acesso à área logada) facilitando o acesso pelo consumidor
- ✓ Simplificação do relatório detalhado e disponibilização preferencialmente por e-mail, App e website



Ranking de Acessibilidade em Telecom

- Anatel entregou em Abr/2019 o primeiro **Prêmio Acessibilidade em Telecomunicações**
- A TIM foi a vencedora, o Presidente do Conselho de Administração recebeu o prêmio em evento que contou com a presença de diversas autoridades



Concurso “Prática Inovadora nas Relações de Consumo nos Serviços de Telecom”

- Anatel lançou em Mar/2019 um **Concurso** que irá premiar práticas inovadoras no atendimento aos usuários de serviços telecomunicações
- **Foco:** Iniciativas voltadas ao diálogo com consumidores, registro de reclamações e/ou busca de soluções para os problemas registrados
- **Regras Gerais:** prestadoras poderão participar com até 02 projetos que devem ter sido implementados ou estar em fase de implementação, e ter resultados objetivos e/ou mensuráveis, a partir de Jan/2018

Oportunidades de destaque de cada Prestadora como protagonista em iniciativas em favor do consumidor perante a Anatel e demais *stakeholders*

Obrigado!

Carlos Franco

Diretor de Regulatory Affairs

cefranco@timbrasil.com.br

(21) 98113-6230