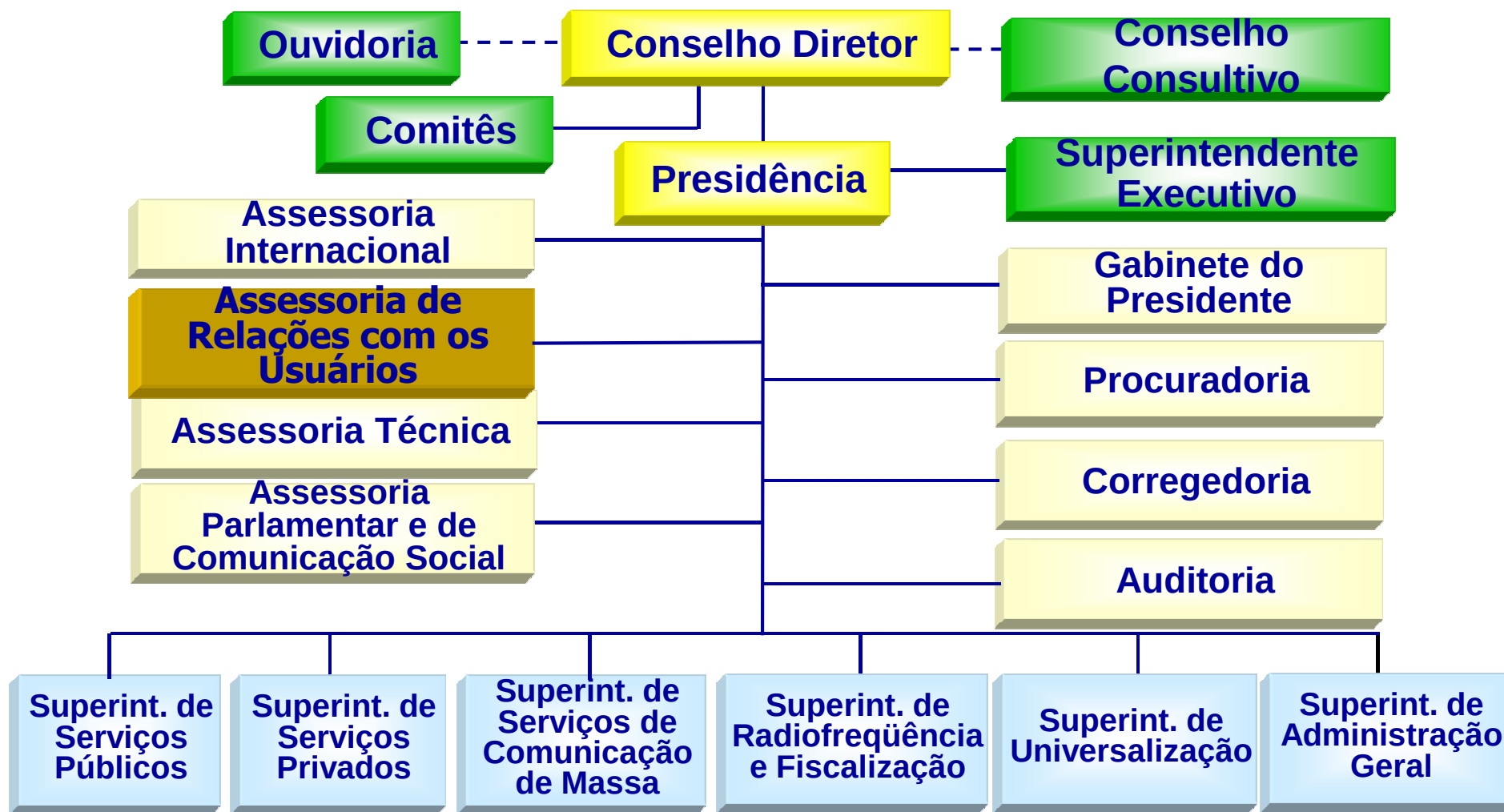


Audiência Pública sobre Serviço de Atendimento ao Consumidor - DPDC



Brasília, abril de 2008

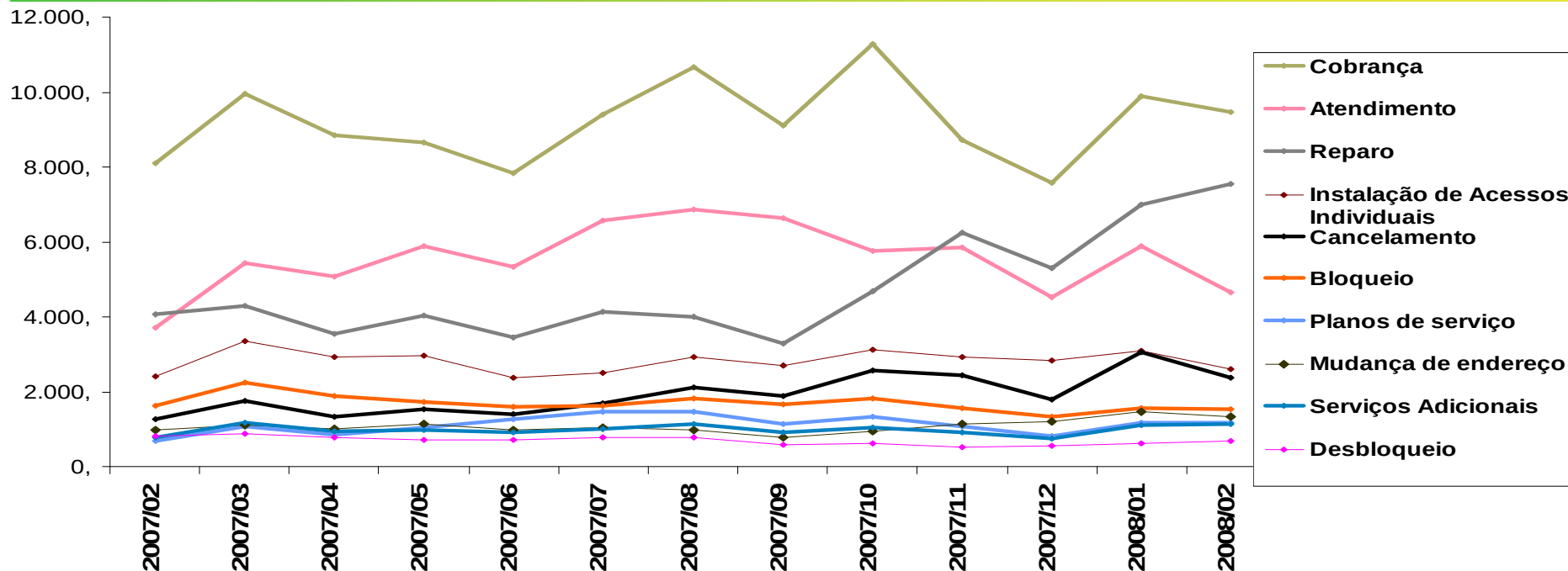
Organograma da Agência



Dados do Atendimento da Anatel



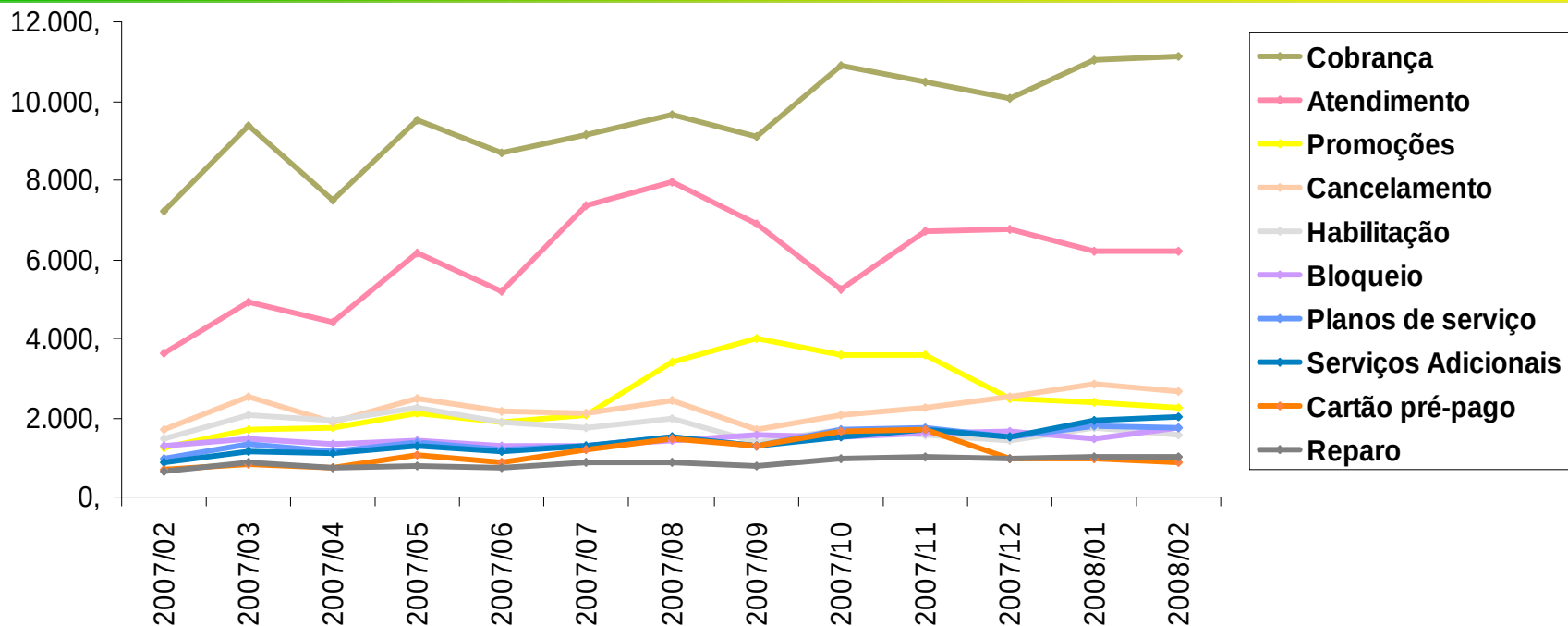
003 – Evolução das Solicitações por Motivo
Tipo: Reclamação
Serviço: Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC
Modalidade: Local;Longa Distância Nacional;Longa Distância Internacional;NÃO APLICÁVEL
Situação: Pendente;Resolvido
Período: 2007/02 a 2008/02



Motivos	2007/02	2007/03	2007/04	2007/05	2007/06	2007/07	2007/08	2007/09	2007/10	2007/11	2007/12	2008/01	2008/02
Cobrança	8.089,	9.939,	8.846,	8.665,	7.824,	9.395,	10.664,	9.111,	11.270,	8.711,	7.567,	9.898,	9.456,
Atendimento	3.703,	5.442,	5.065,	5.875,	5.336,	6.584,	6.847,	6.628,	5.745,	5.842,	4.534,	5.895,	4.646,
Reparo	4.052,	4.296,	3.541,	4.036,	3.460,	4.131,	3.992,	3.299,	4.672,	6.236,	5.315,	6.987,	7.539,
Instalação de Acessos Individuais	2.399,	3.353,	2.918,	2.950,	2.383,	2.501,	2.929,	2.693,	3.121,	2.936,	2.816,	3.086,	2.598,
Cancelamento	1.283,	1.746,	1.333,	1.522,	1.397,	1.677,	2.116,	1.895,	2.562,	2.425,	1.786,	3.050,	2.376,
Bloqueio	1.636,	2.242,	1.889,	1.719,	1.597,	1.616,	1.807,	1.668,	1.818,	1.556,	1.345,	1.560,	1.529,
Planos de serviço	667,	1.080,	845,	1.044,	1.273,	1.466,	1.469,	1.137,	1.321,	1.057,	807,	1.162,	1.170,
Mudança de endereço	986,	1.091,	992,	1.124,	967,	1.047,	986,	777,	956,	1.131,	1.212,	1.460,	1.336,
Serviços Adicionais	789,	1.178,	938,	976,	903,	997,	1.150,	895,	1.027,	914,	744,	1.119,	1.122,
Desbloqueio	829,	868,	790,	718,	703,	772,	784,	575,	627,	530,	567,	634,	688,
Demais Motivos	1.314,	1.751,	1.620,	2.156,	1.860,	1.846,	2.161,	1.790,	2.251,	1.902,	1.697,	2.130,	2.996,
Total	25.747,	32.986,	28.777,	30.785,	27.703,	32.032,	34.905,	30.468,	35.370,	33.240,	28.390,	36.981,	35.456,



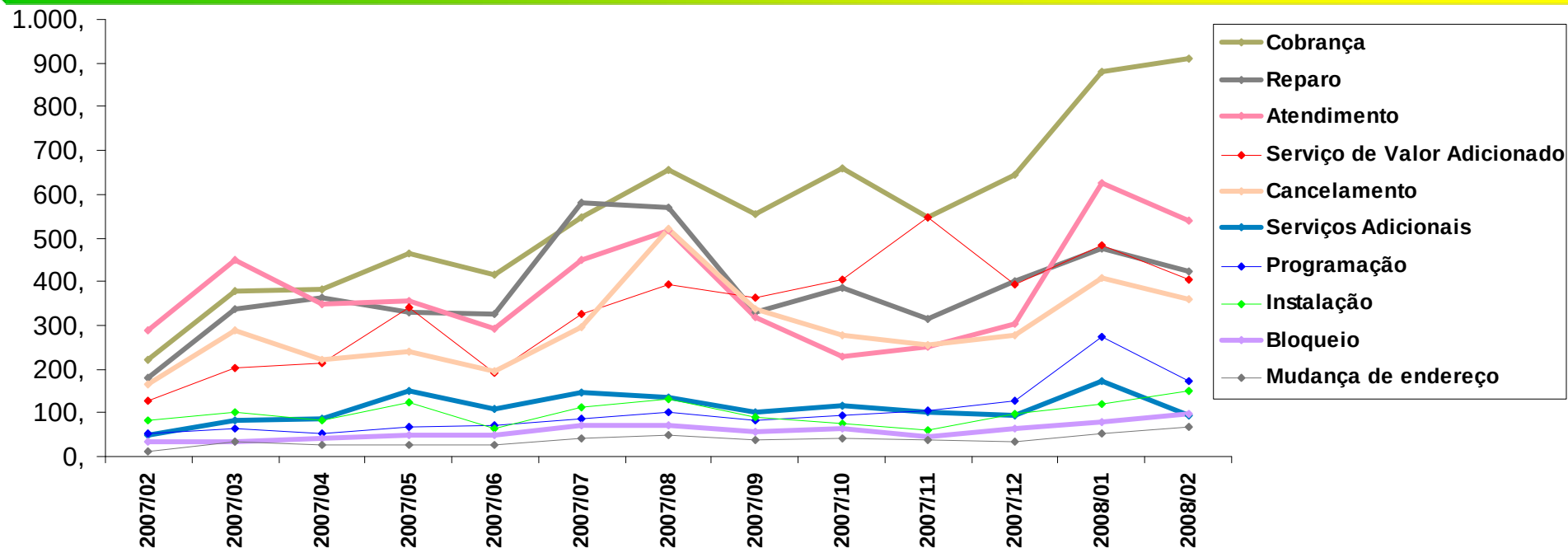
003 – Evolução das Solicitações por Motivo
Tipo: Reclamação
Serviço: Móvel Pessoal
Modalidade: Pré-Pago; Pós-Pago; NÃO APLICÁVEL
Situação: Pendente; Resolvido
Período: 2007/02 a 2008/02



Motivos	2007/02	2007/03	2007/04	2007/05	2007/06	2007/07	2007/08	2007/09	2007/10	2007/11	2007/12	2008/01	2008/02
Cobrança	7.210,	9.365,	7.476,	9.498,	8.677,	9.149,	9.655,	9.106,	10.902,	10.505,	10.088,	11.049,	11.122,
Atendimento	3.649,	4.933,	4.423,	6.166,	5.194,	7.348,	7.940,	6.874,	5.257,	6.716,	6.743,	6.194,	6.222,
Promoções	1.244,	1.701,	1.726,	2.098,	1.869,	2.072,	3.422,	4.004,	3.590,	3.574,	2.475,	2.400,	2.244,
Cancelamento	1.680,	2.528,	1.868,	2.501,	2.180,	2.133,	2.447,	1.709,	2.089,	2.260,	2.546,	2.849,	2.674,
Habilitação	1.488,	2.073,	1.909,	2.272,	1.901,	1.758,	1.969,	1.379,	1.701,	1.541,	1.447,	1.770,	1.545,
Bloqueio	1.303,	1.456,	1.334,	1.423,	1.284,	1.284,	1.403,	1.543,	1.514,	1.614,	1.675,	1.457,	1.735,
Planos de serviço	981,	1.347,	1.150,	1.390,	1.195,	1.292,	1.536,	1.307,	1.708,	1.729,	1.514,	1.776,	1.739,
Serviços Adicionais	882,	1.158,	1.112,	1.290,	1.155,	1.301,	1.515,	1.292,	1.539,	1.699,	1.497,	1.952,	2.021,
Cartão pré-pago	686,	827,	734,	1.071,	896,	1.197,	1.478,	1.299,	1.646,	1.723,	967,	946,	895,
Reparo	648,	895,	747,	779,	748,	889,	871,	803,	978,	1.020,	982,	992,	1.014,
Demais Motivos	1.974,	2.446,	2.140,	2.473,	2.199,	2.269,	2.540,	2.114,	2.343,	2.307,	2.515,	2.752,	6.247,
Total	21.745,	28.729,	24.619,	30.961,	27.298,	30.692,	34.776,	31.430,	33.267,	34.688,	32.449,	34.137,	37.458,



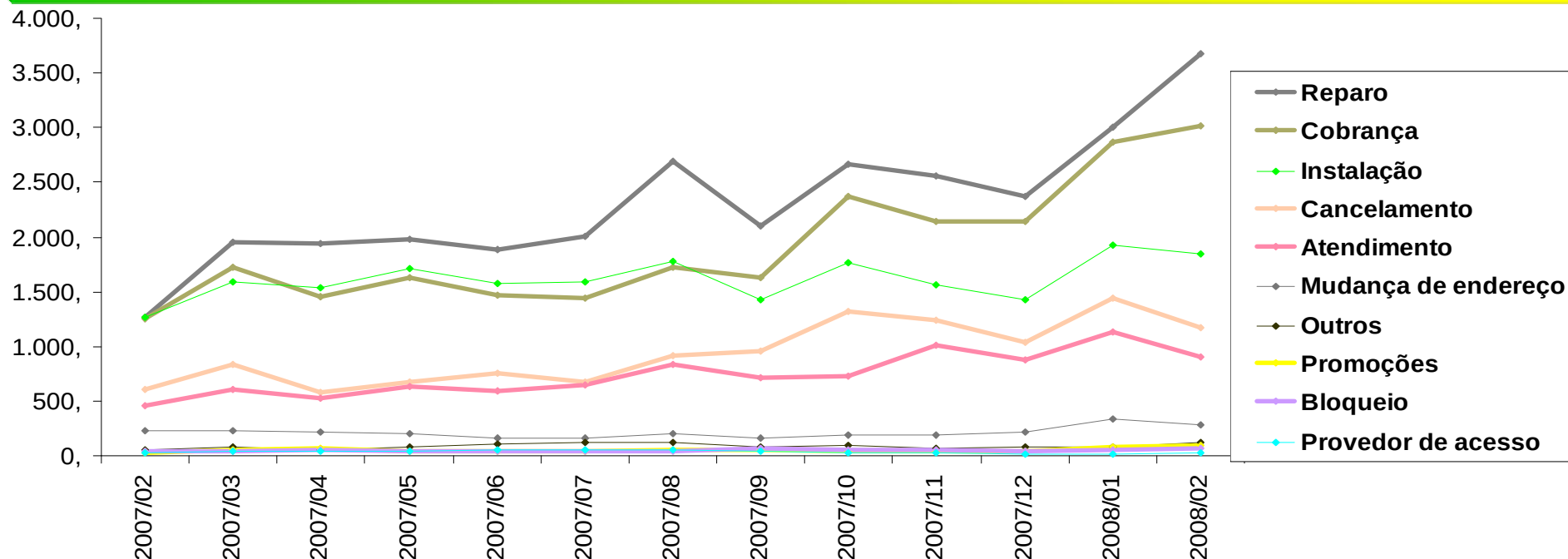
003 – Evolução das Solicitações por Motivo
Tipo: Reclamação
Serviço: TV por Assinatura
Modalidade: DTH (Via Satélite); TV a Cabo; MMDS (Via Microondas)
Situação: Pendente;Resolvido
Período: 2007/02 a 2008/02



Motivos	2007/02	2007/03	2007/04	2007/05	2007/06	2007/07	2007/08	2007/09	2007/10	2007/11	2007/12	2008/01	2008/02
Cobrança	220,	378,	381,	466,	415,	547,	655,	556,	661,	548,	644,	879,	910,
Reparo	179,	338,	362,	328,	326,	580,	571,	330,	384,	316,	399,	476,	422,
Atendimento	287,	448,	348,	355,	291,	450,	515,	317,	227,	252,	302,	626,	541,
Serviço de Valor Adicionado	127,	202,	215,	341,	192,	324,	394,	363,	403,	546,	392,	485,	406,
Cancelamento	165,	288,	220,	238,	196,	297,	522,	338,	279,	256,	278,	407,	360,
Serviços Adicionais	49,	82,	86,	148,	109,	147,	135,	100,	116,	100,	93,	171,	95,
Programação	52,	65,	52,	66,	70,	88,	101,	83,	92,	106,	129,	275,	173,
Instalação	82,	100,	83,	125,	65,	111,	131,	90,	74,	60,	99,	118,	149,
Bloqueio	33,	33,	40,	47,	47,	70,	71,	55,	62,	46,	62,	78,	97,
Mudança de endereço	13,	33,	25,	28,	26,	41,	50,	37,	40,	36,	34,	51,	67,
Demais Motivos	60,	79,	65,	76,	101,	103,	116,	100,	105,	120,	106,	197,	250,
Total	1.267,	2.046,	1.877,	2.218,	1.838,	2.758,	3.261,	2.369,	2.443,	2.386,	2.538,	3.763,	3.470,

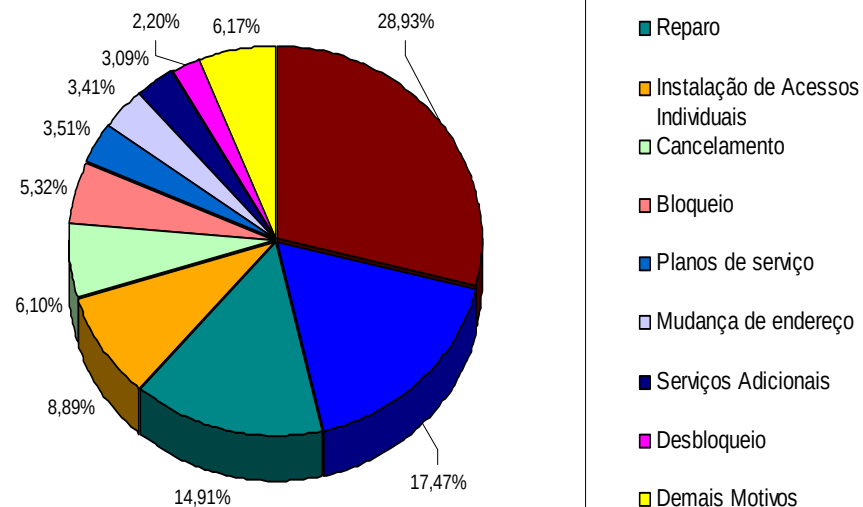


003 – Evolução das Solicitações por Motivo
Tipo: Reclamação
Serviço: Serviço da Comunicação Multimídia
Modalidade: Banda Larga – ADSL; Banda Larga – WiFi; Banda Larga – WiMax; Exploração Industrial de Linha Dedicada – EILD
; Internet Via Rádio; Outros; VoIP – Voz Sobre IP
Situação: Pendente; Resolvido - Período: 2007/02 a 2008/02

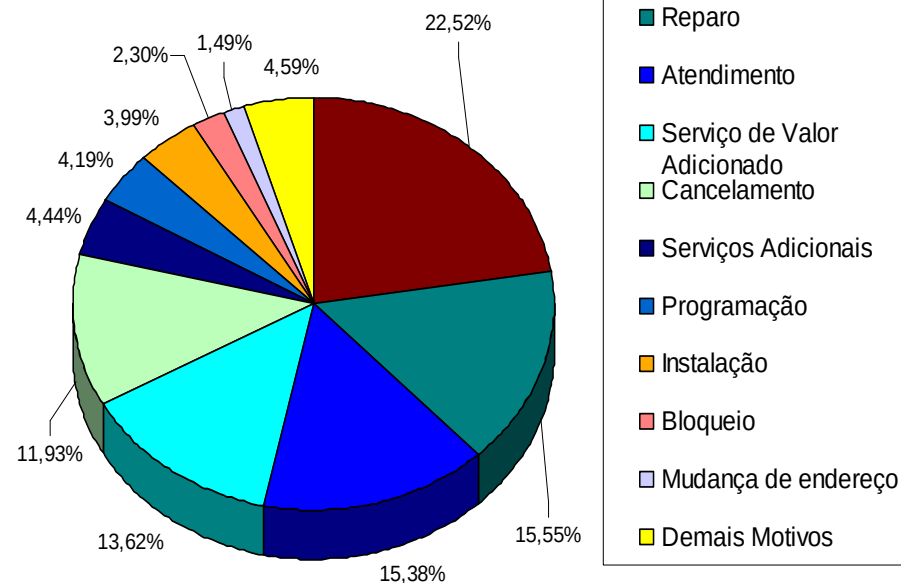


Motivos	2007/02	2007/03	2007/04	2007/05	2007/06	2007/07	2007/08	2007/09	2007/10	2007/11	2007/12	2008/01	2008/02
Reparo	1.269,	1.958,	1.940,	1.982,	1.891,	2.008,	2.696,	2.095,	2.661,	2.557,	2.377,	3.010,	3.682,
Cobrança	1.258,	1.726,	1.448,	1.633,	1.474,	1.438,	1.729,	1.635,	2.377,	2.135,	2.144,	2.862,	3.023,
Instalação	1.271,	1.586,	1.540,	1.708,	1.579,	1.589,	1.784,	1.431,	1.763,	1.565,	1.433,	1.921,	1.843,
Cancelamento	600,	837,	574,	667,	748,	678,	910,	951,	1.317,	1.244,	1.043,	1.445,	1.168,
Atendimento	454,	600,	524,	631,	593,	643,	831,	714,	726,	1.010,	882,	1.126,	907,
Mudança de endereço	228,	230,	216,	203,	156,	161,	202,	166,	184,	189,	216,	335,	286,
Outros	49,	82,	53,	83,	103,	117,	121,	82,	101,	67,	80,	84,	126,
Promoções	29,	58,	65,	34,	39,	39,	53,	49,	39,	45,	38,	81,	96,
Bloqueio	35,	41,	49,	41,	41,	38,	42,	64,	58,	55,	34,	53,	64,
Provedor de acesso	30,	41,	44,	44,	48,	52,	59,	35,	23,	26,	16,	18,	27,
Demais Motivos	54,	73,	60,	47,	53,	56,	72,	82,	80,	93,	57,	110,	108,
Total	5.277,	7.232,	6.513,	7.073,	6.725,	6.819,	8.499,	7.304,	9.329,	8.986,	8.320,	11.045,	11.330,

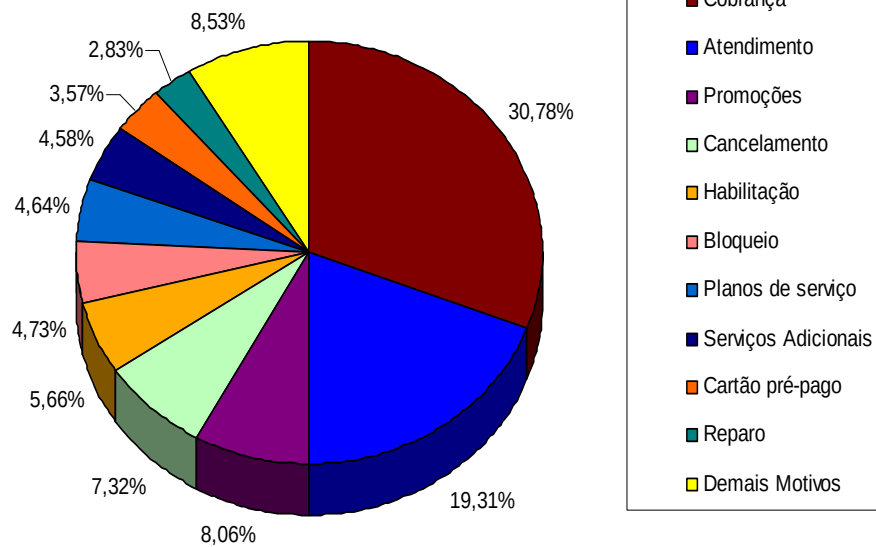
Motivos - STFC



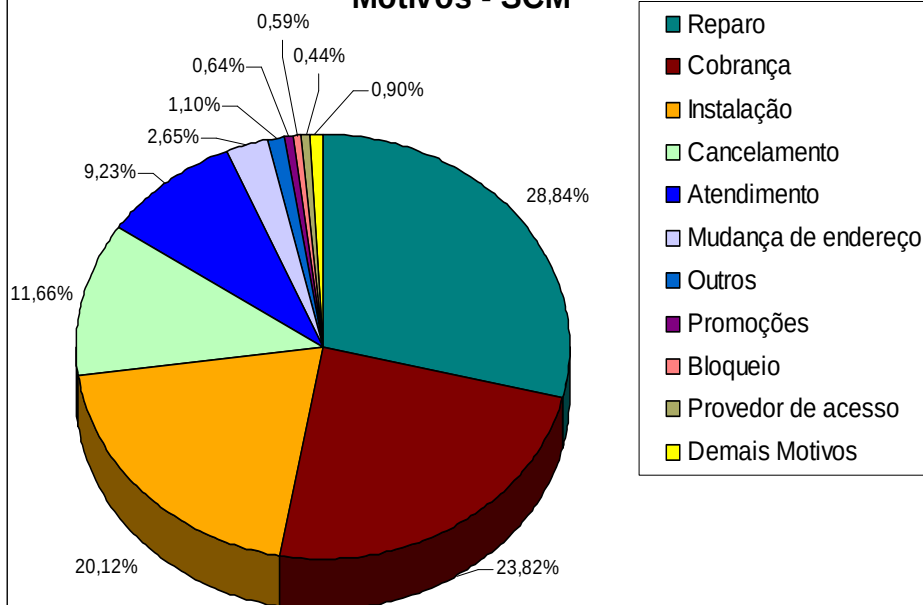
Motivos - TV por Assinatura



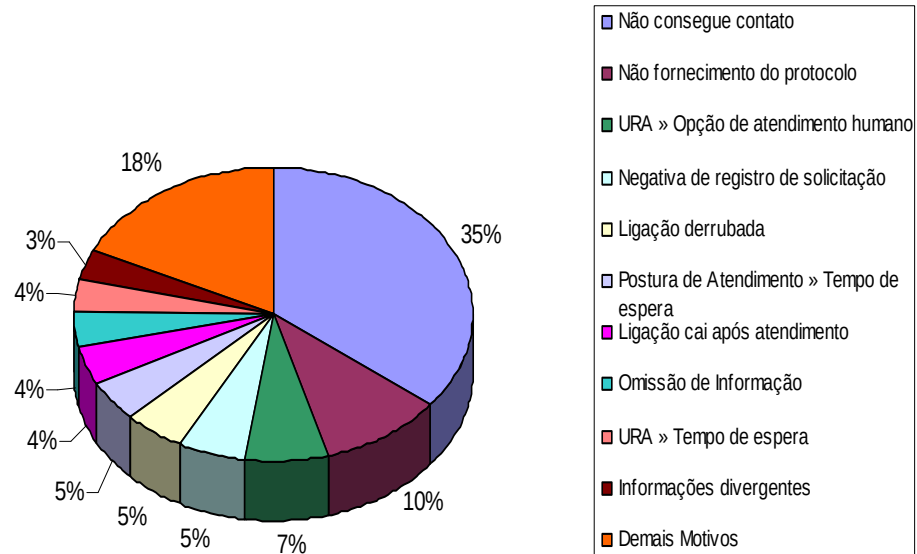
Motivos - SMP



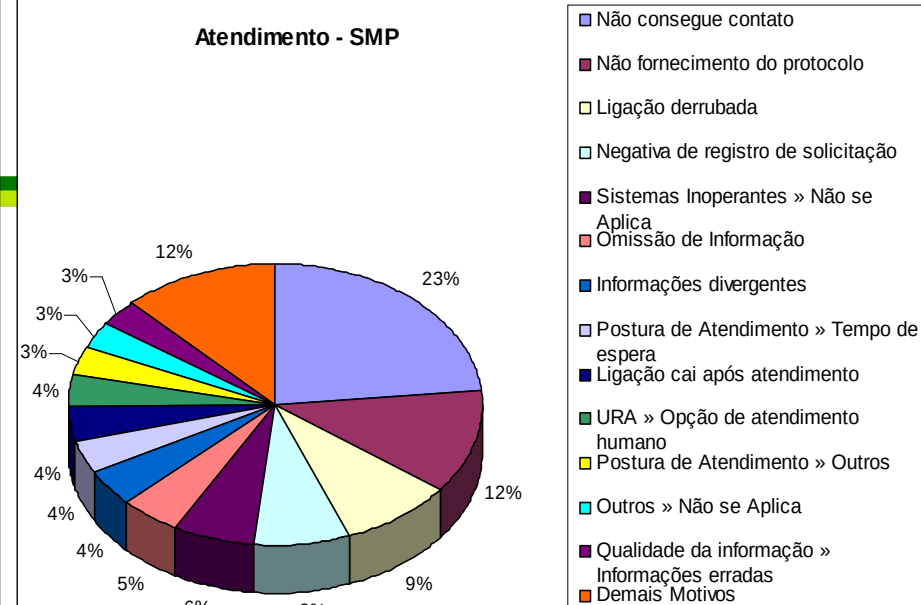
Motivos - SCM



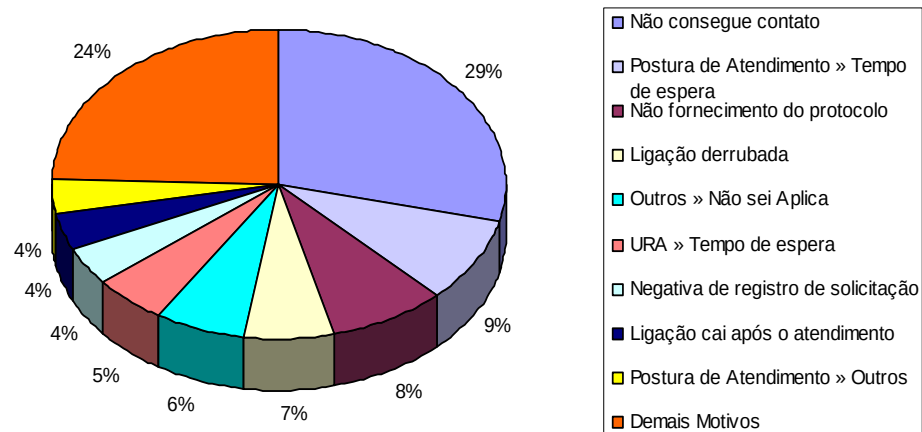
Atendimento - STFC



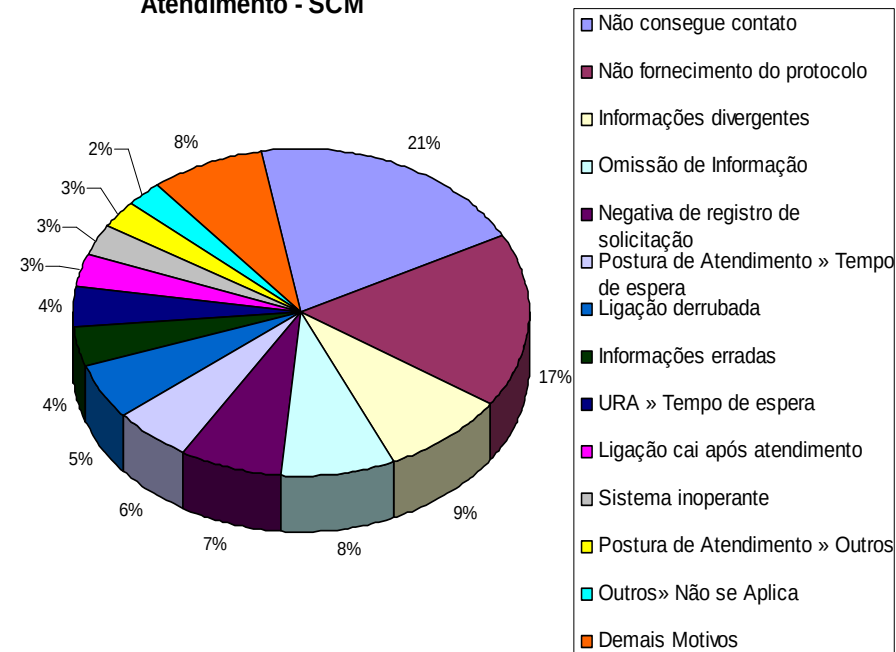
Atendimento - SMP



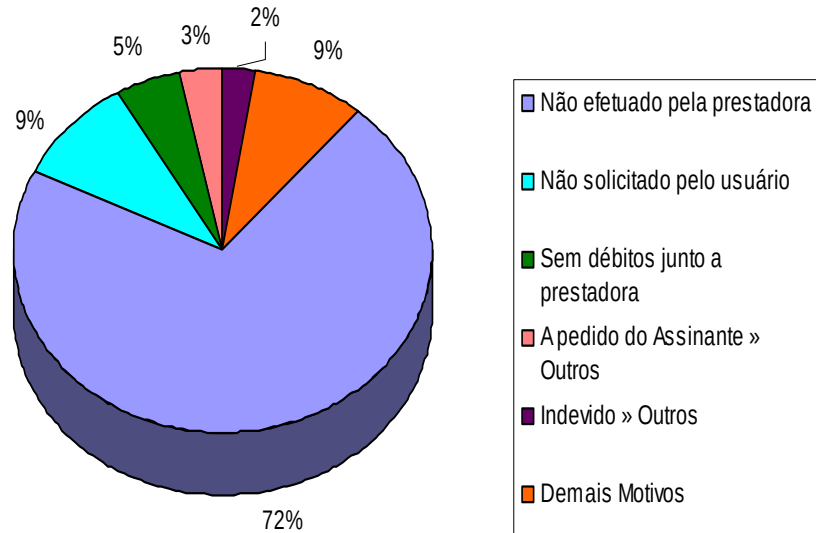
Atendimento - TV por Assinatura



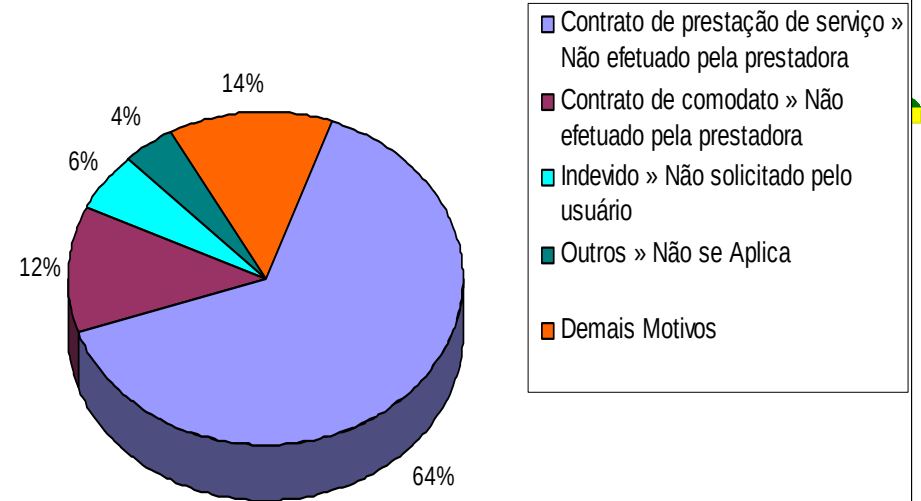
Atendimento - SCM



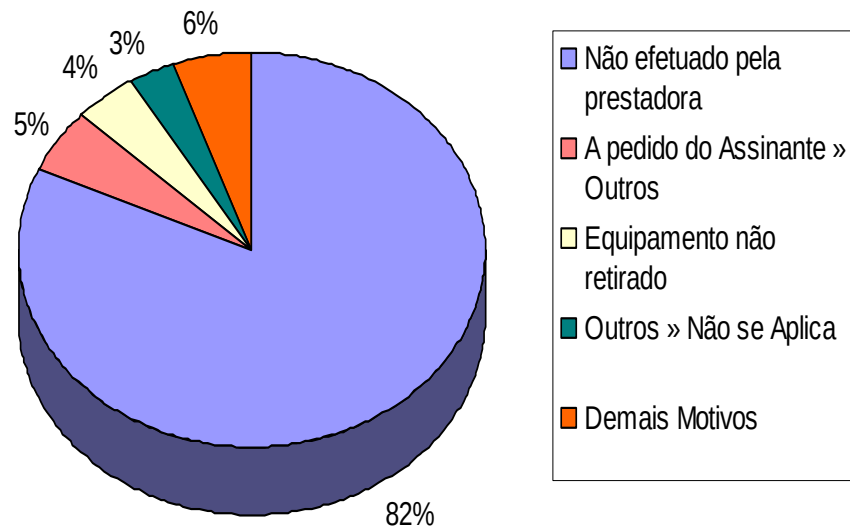
Cancelamento - STFC



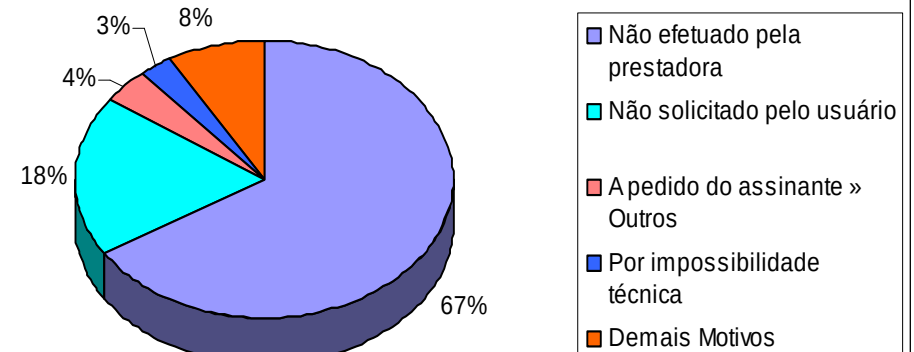
Cancelamento - SMP



Cancelamento - TV por Assinatura



Cancelamento - SCM



Aspectos da Norma

Aspectos importantes a constar na Norma

- **Garantir a disponibilidade do SAC**
- **Obrigatoriedade de fornecimento de um número de protocolo para acompanhamento, independentemente do tipo de solicitação**
- **Racionalização da URA**
- **Opção de atendimento humano, independentemente do motivo da ligação**
- **Estabelecimento de tempo máximo de espera**
- **Horário de atendimento compatível com o serviço e o tipo de solicitação**

Aspectos importantes a constar na Norma

- **Estabelecimento de prazo de resolução compatível com o serviço e solicitação**
- **Direito de resposta e qualidade de informação**
- **Obrigatoriedade de disponibilizar formas alternativas de cancelamento do serviço (mesmos meios oferecidos para contratação)**
- **Estabelecimento de prazo para o cancelamento**

Características do atendimento por serviço

Requisito	SERVIÇO			
	STFC	SMP	TV por Assinatura	SCM
Disponibilidade do SAC	24 x 7	24 x 7	9h às 21h	24 x 7
Gratuidade do SAC	Sim	Sim	para reclamações	Sim
Completamento de chamadas para o SAC	98% no PMM	98% no PMM	90% no PMM	Não previsto
Tempo máximo de espera	10 segundos (95%)	10 segundos (95%)	20 segundos (85%)	Não previsto
Obrigatoriedade de fornecimento do número do protocolo	Sim	Sim (no início do atendimento)	Sim (no início do atendimento)	Não previsto
Obrigatoriedade de acesso ao atendente	Sim	Sim	Sim	Não previsto
Estabelecimento de prazos para resposta	Diferenciados, conforme motivo	5 dias úteis	5 dias úteis	Não previsto
Canais para cancelamento	Qualquer meio	Todos disponíveis para contratar o serviço	Todos disponíveis para contratar o serviço	Não previsto
Prazo de cancelamento	24h	24h	24h	Não previsto
Acesso a deficiente auditivo ou da fala	Obrigatório centro de intermediação	Obrigatório centro de intermediação	Disposição do STFC atende	Disposição do STFC atende

Principais ações em andamento

- Fiscalização da aplicação do novo regulamento do SMP (Res. 477)
- Aplicação do novo regulamento de TV por assinatura (Res. 488)
- Revisão do marco regulatório do STFC
- Revisão do processo de tratamento das solicitações de usuários na Agência (Portaria nº 1.242, de 30 de novembro de 2007)
- Realização do 2º Fórum de Valorização do Atendimento aos Usuários – abril

Alguns pontos a considerar

- Setores / serviços aos quais se aplicará a norma: diferentes imposições em função da essencialidade, natureza etc.
- Otimização da aplicação de recursos: Custo x Benefício da imposição
- Convivência dos instrumentos normativos
- Viabilidade de fiscalização
- Valorização do profissional de atendimento

Obrigada

rubia@anatel.gov.br

Assessoria de Relações com os Usuários