



## **PLANOS DE AÇÃO**

# **REDUÇÃO DOS ÍNDICES DE RECLAMAÇÕES E MELHORIA DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE TV POR ASSINATURA**

Brasília, 28 de novembro de 2012

## BREVE HISTÓRICO

Em 27 de setembro e 4 de outubro de 2012, visando à redução dos índices de reclamações e, conseqüentemente, a melhoria da qualidade dos Serviços de TV por Assinatura, foram realizadas reuniões com representantes das seguintes prestadoras:

SKY, NET, OI TV, GVT, CLARO TV, ALGAR E VIVO TV

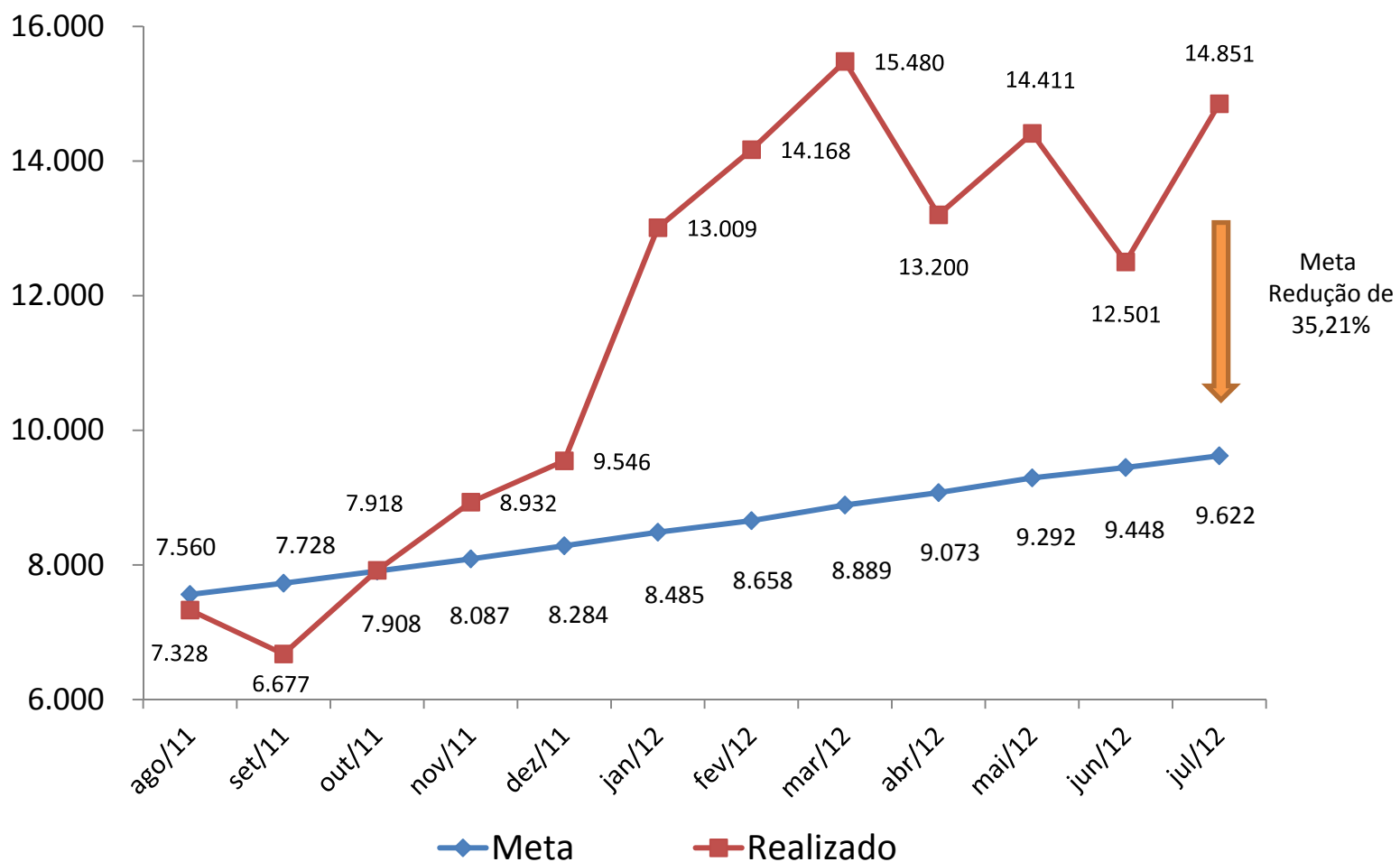
Nas reuniões foi solicitado, a cada prestadora, a apresentação de um Plano de Ação e Investimentos, necessários para a redução dos índices de reclamações e melhoria na qualidade dos serviços.

Todas as prestadoras protocolizaram seus respectivos Planos de Ação. No entanto, alguns desses Planos tiveram que ser complementados.

No momento, estão sendo disponibilizados os Planos de Ação da CLARO TV, GVT, NET, SKY, VIVO TV e Oi.

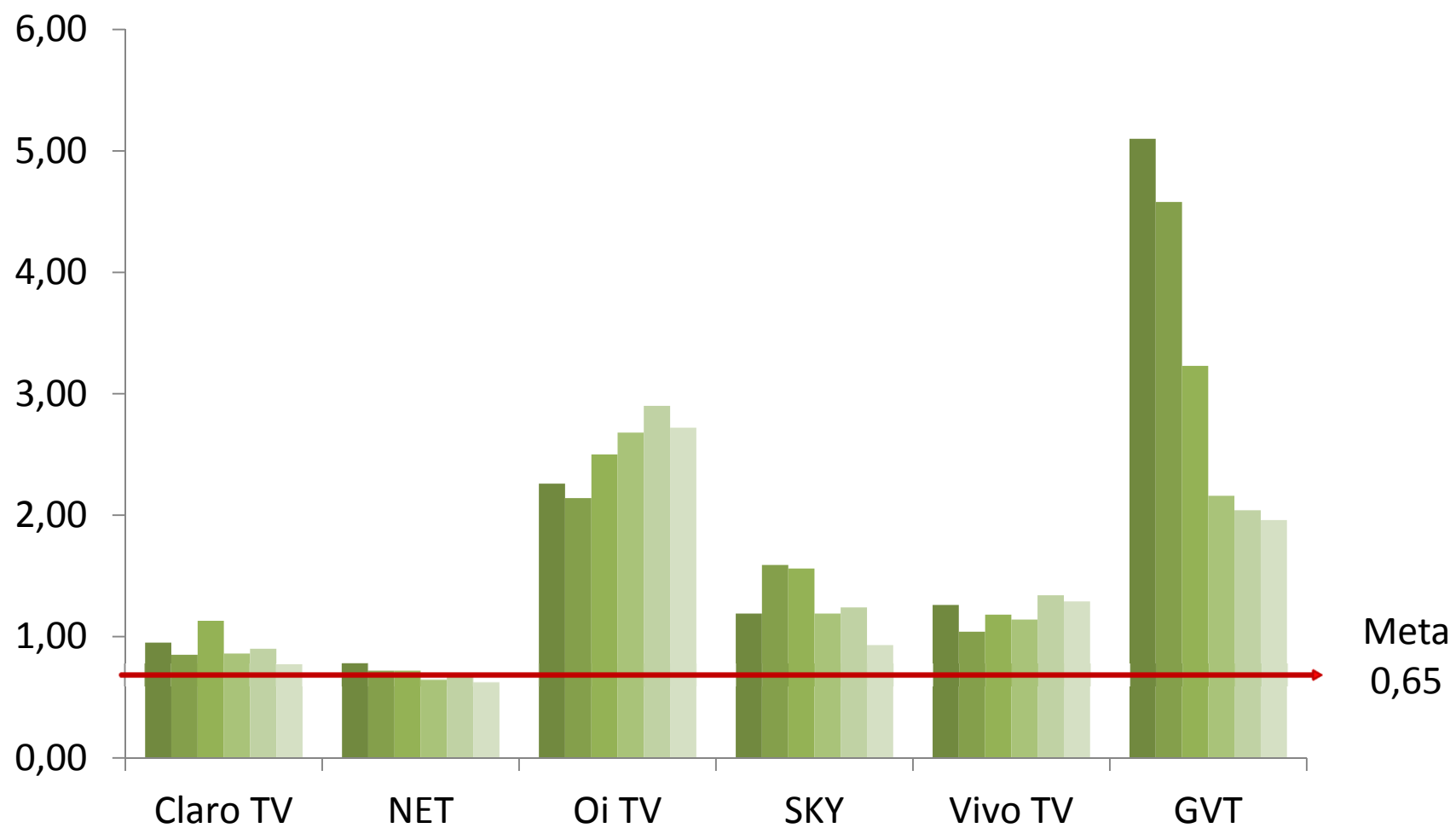
## EVOLUÇÃO DO Nº DE RECLAMAÇÕES

Meta : 0,65 Reclamações na Anatel por 1000 Assinantes



## EVOLUÇÃO DO Nº DE RECLAMAÇÕES

Reclamações na Anatel por 1000 Assinantes  
de janeiro a julho de 2012

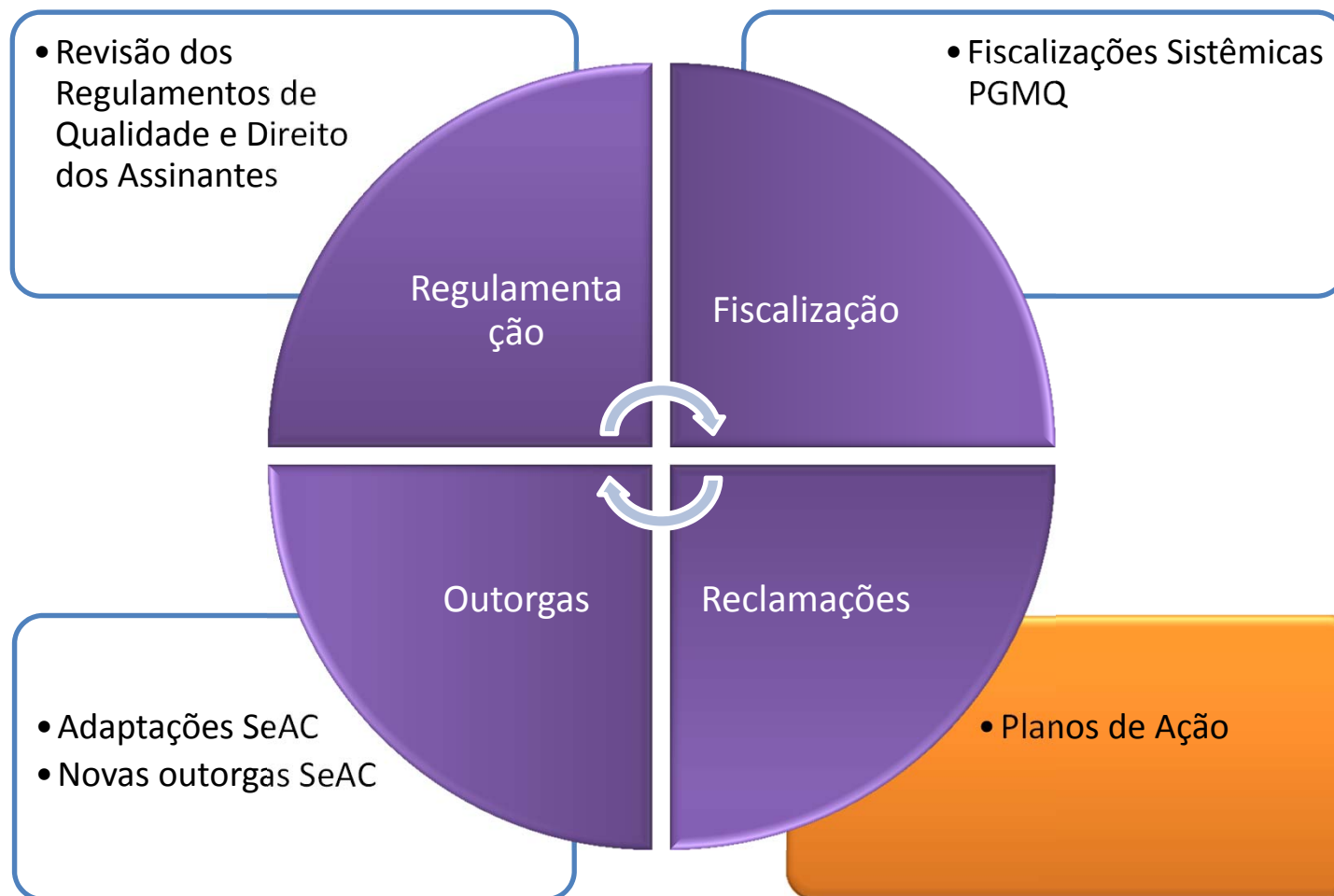


## PRINCIPAIS OFENSORES

Total de Reclamações : período de 07/2011 a 07/2012

	Ofensores	% de Participação
1	Cobrança	35,07%
2	Cancelamento	16,42%
3	Reparo	13,95%
4	Instalação	7,75%
5	Atendimento	7,20%
6	Programação	6,22%
7	Bloqueio	3,02%
8	Mudança de Endereço	2,57%

## ATUAÇÃO DA AGÊNCIA



## PLANOS DE AÇÃO

Em linhas gerais, os Planos de Ação abordam as seguintes ações:

### Infraestrutura

- Ampliação das Centrais de Atendimento
- Ampliação e modernização das redes de serviços
- Capacitação das equipes de campo

### Comunicação

- Aprimoramento dos meios de comunicação
- Implementação de novos canais de comunicação com o assinante

### Atendimento

- Capacitação das equipes de atendimento
- Revisão e aprimoramento dos métodos de cobrança e cancelamento do serviço

## PLANOS DE AÇÃO

Os Planos de Ação serão acompanhados pela Superintendência, com base nos compromissos apresentados pelas prestadoras em seus respectivos Planos.

A expectativa é que até **dezembro 2013** todos os Planos de Ação tenham sido concluídos.



**Obrigado!**

Marconi Thomaz de Souza Maya  
Superintendente de Serviços de Comunicação de Massa



Fim

Brasília, 28 de novembro de 2012