



FAZER ACONTECER.
PARA OS NETS, É AGORA.

PLANO DE MELHORIA DA QUALIDADE DAS RECLAMAÇÕES POR 1.000 ACESSOS APRESENTADAS PERANTE A ANATEL

NET SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO S/A



FAZER ACONTECER.
PARA OS NETS, É AGORA.

- **RESUMO EXECUTIVO**
- ONDE ESTAMOS
- PLANO DE AÇÃO
- PROGRAMA DE QUALIDADE NET



- Apesar de manter o melhor resultado do setor no indicador de reclamações por 1000 acessos desde o início de 2012, a NET entende que o atributo “qualidade”, atrelado à satisfação do cliente, é fundamental para se diferenciar no mercado de Telecomunicações e sustentar o crescimento acelerado de mercado que tem obtido;
- Apresentar um plano de qualidade estruturado reforça nossa convicção de que “qualidade é um processo de melhoria contínua” e trabalhar em conjunto com a Agência só nos auxilia a conquistar este objetivo, tornando a NET uma empresa cada vez mais qualificada;
- Nossa proposta de melhoria de qualidade se baseia em 3 pilares :
 - I. Implantação de uma metodologia pragmática de gestão da qualidade, com foco em tratar as causas dos principais ofensores da qualidade dos serviços;
 - II. Alto grau de investimentos, **totalizando R\$ 2.5 Bi em 2012**, visando não só a manutenção do crescimento acelerado de mercado mas principalmente a qualidade na prestação de serviços em projetos como: redundância de redes, construção de novos Hubs, digitalização e solução de rotas críticas, entre outros;
 - III. Monitoração constante dos índices de qualidade e satisfação de clientes através de dados da ANATEL e pesquisas de mercado contínuas.



FAZER ACONTECER.
PARA OS NETS, É AGORA.

- RESUMO EXECUTIVO

- **ONDE ESTAMOS**

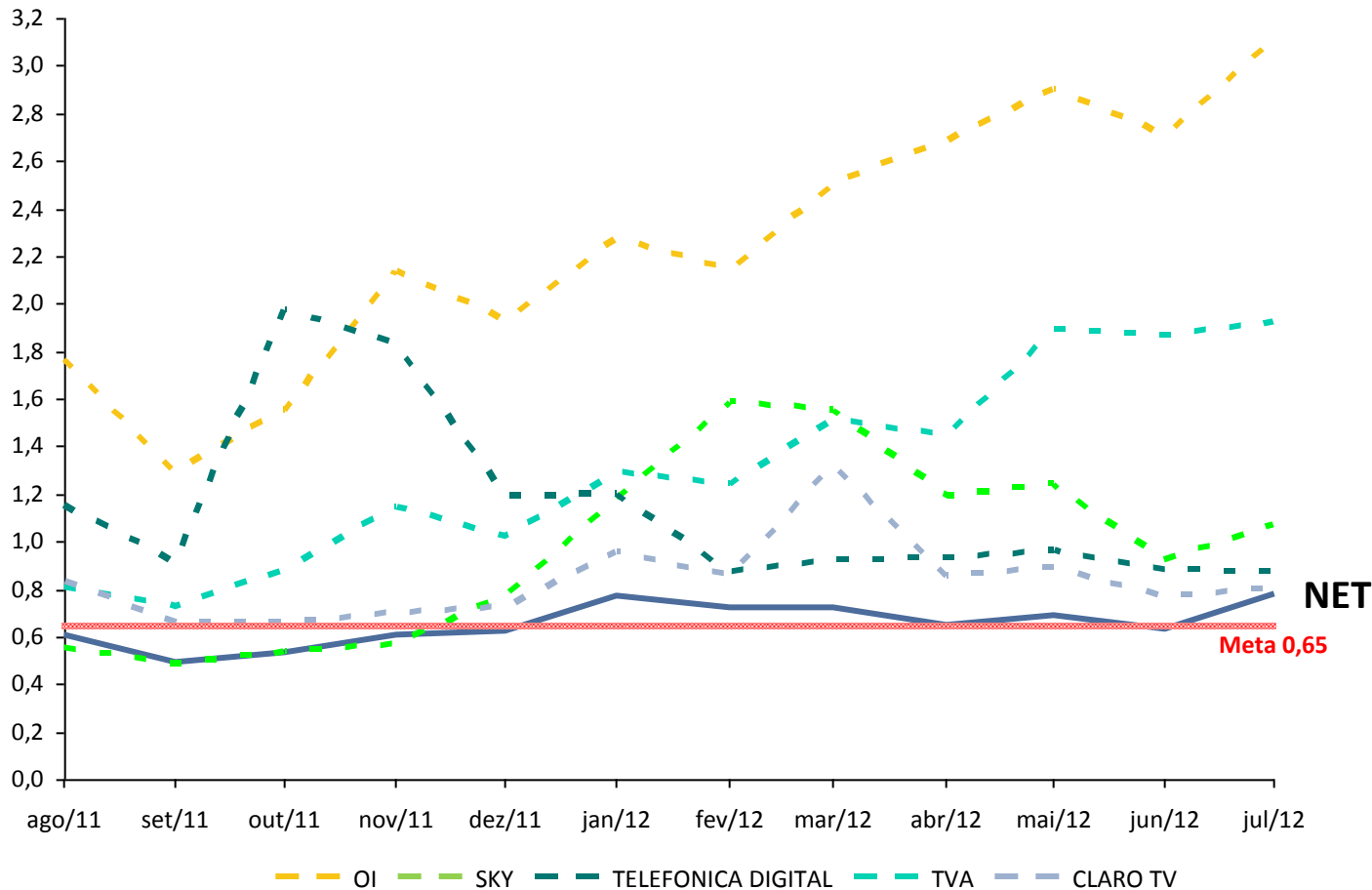
- PLANO DE AÇÃO

- PROGRAMA DE QUALIDADE NET



FAZER ACONTECER.
PARA OS NETS, É AGORA.

TV POR ASSINATURA - RECLAMAÇÃO POR 1000 ACESSOS

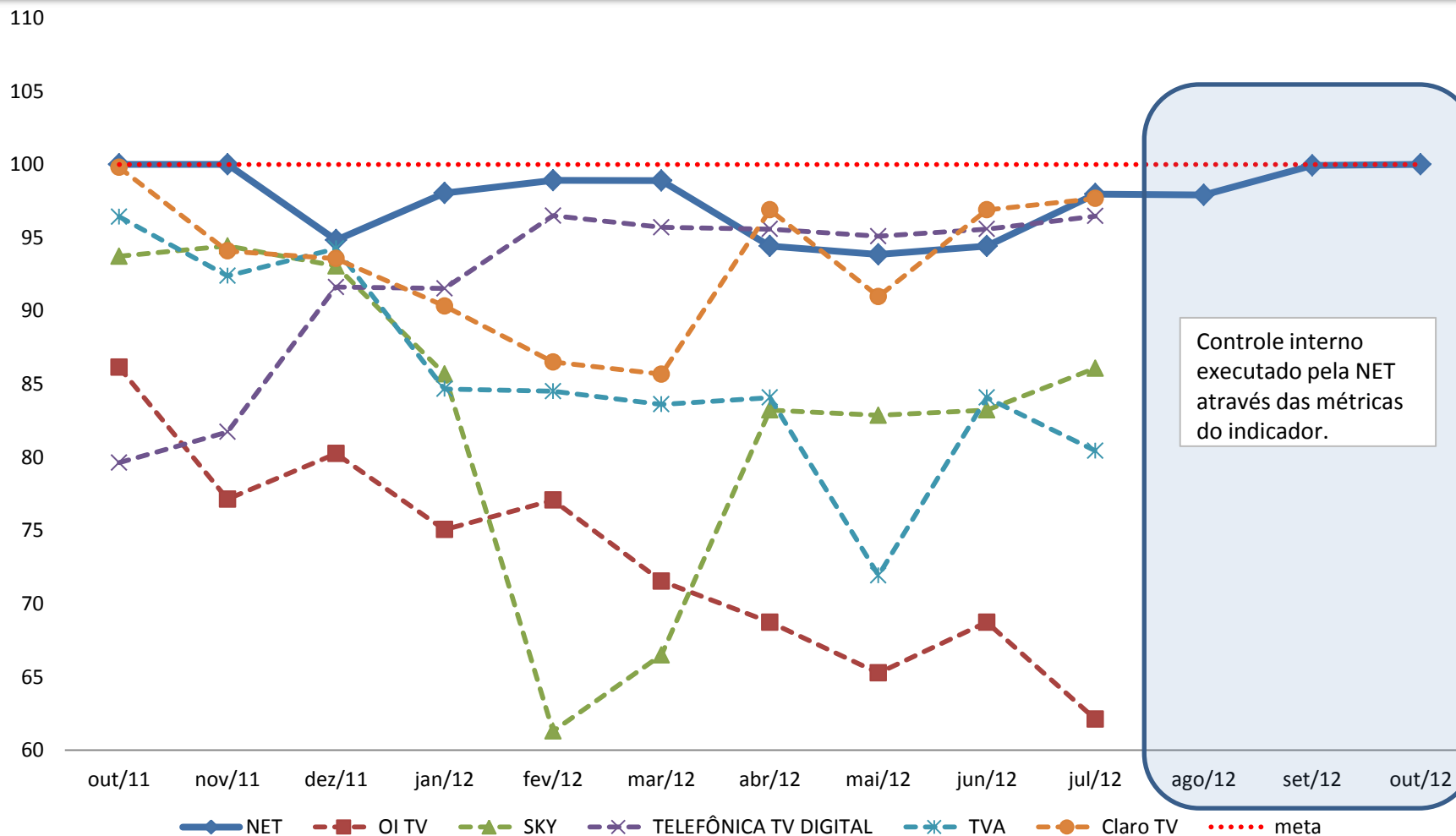


- O setor de TV por assinatura vem apresentando forte tendência de crescimento nas reclamações na ANATEL;
- Contrariando esta tendência, o índice da NET tem se mantido estável, mesmo com um crescimento acelerado de sua base de assinantes;
- Sendo a operadora com o menor índice de reclamações por 1000 acessos do mercado.



FAZER ACONTECER.
PARA OS NETS, É AGORA.

TV POR ASSINATURA – NOTA IDA (ÍNDICE DE DESEMPENHO DE ATENDIMENTO)



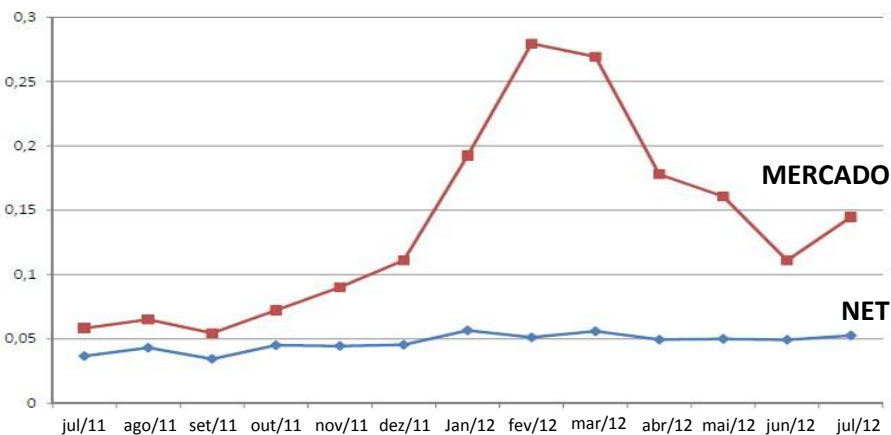
ONDE ESTAMOS



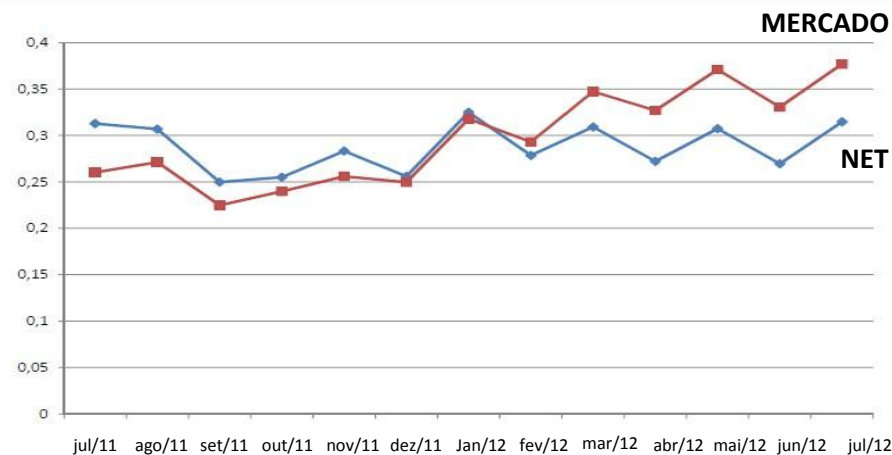
FAZER ACONTECER.
PARA OS NETS, É AGORA.

- Pelos resultados apontados pela ANATEL, a NET tem mostrado um desempenho superior ao praticado pelo mercado em todos os indicadores.

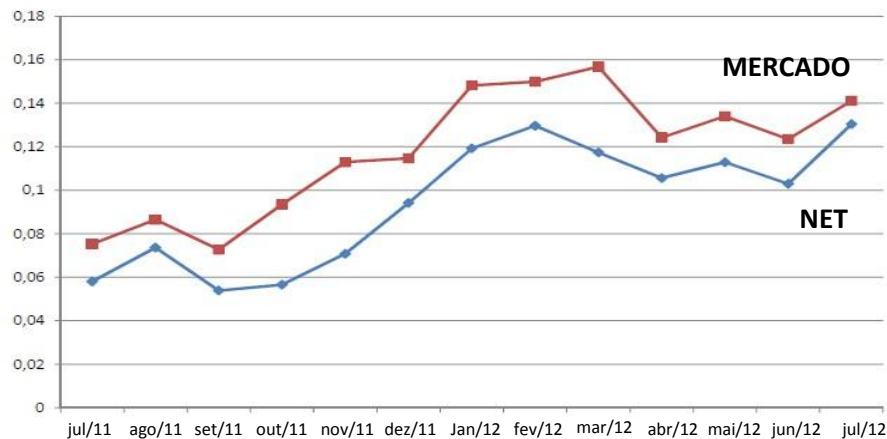
RECLAMAÇÕES DE CANCELAMENTO (POR 1.000 ASSINANTES)



RECLAMAÇÕES DE COBRANÇA (POR 1.000 ASSINANTES)



RECLAMAÇÃO DE REPAROS (POR 1000 ASSINANTES)



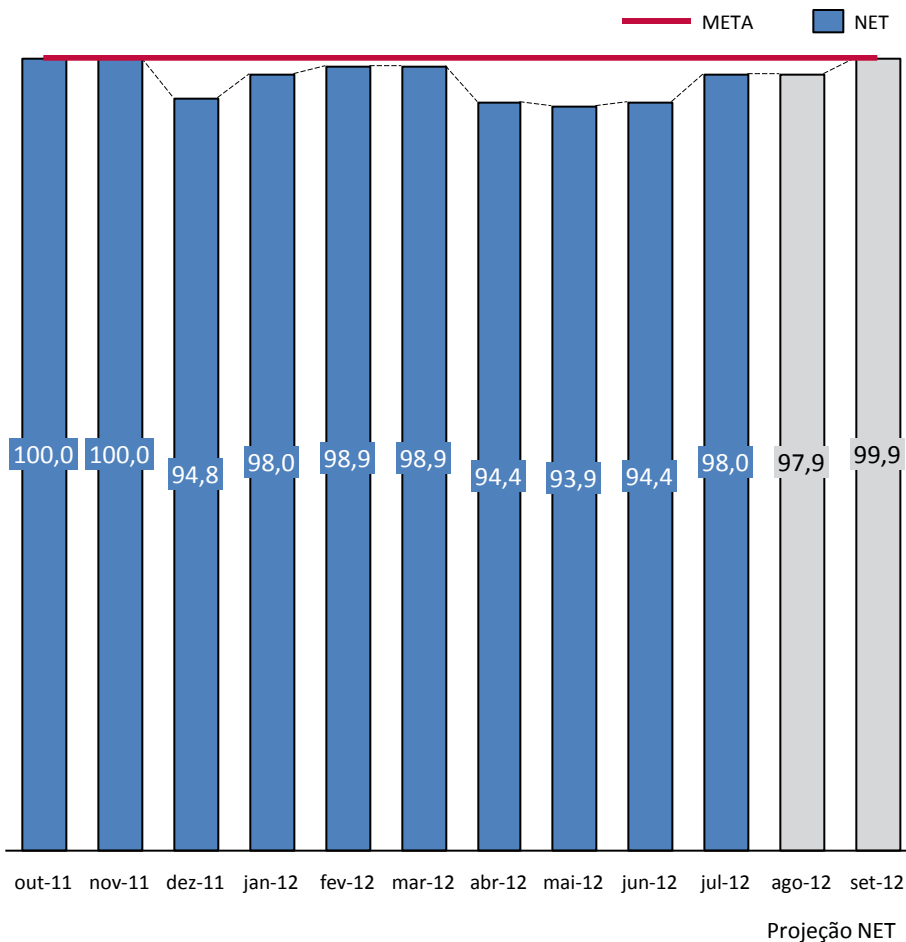
SITUAÇÃO ATUAL



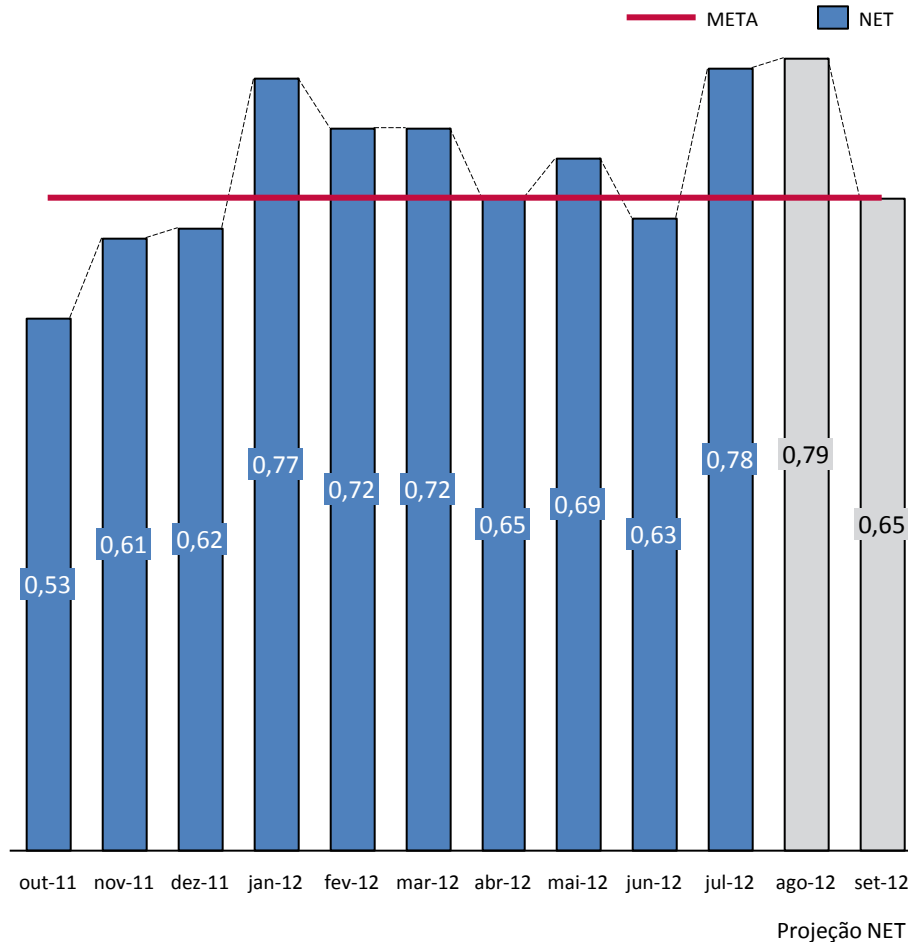
FAZER ACONTECER.
PARA OS NETS, É AGORA.

- E os indicadores de IDA e reclamações por 1000 acessos demonstram que a NET está muito próxima às metas exigidas pela ANATEL.

IDA SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES NET



RECLAMAÇÕES POR 1.000 ACESSOS NET





FAZER ACONTECER.
PARA OS NETS, É AGORA.

- RESUMO EXECUTIVO
- ONDE ESTAMOS
- **PLANO DE AÇÃO**
- PROGRAMA DE QUALIDADE NET



METODOLOGIA NET

Ofensor

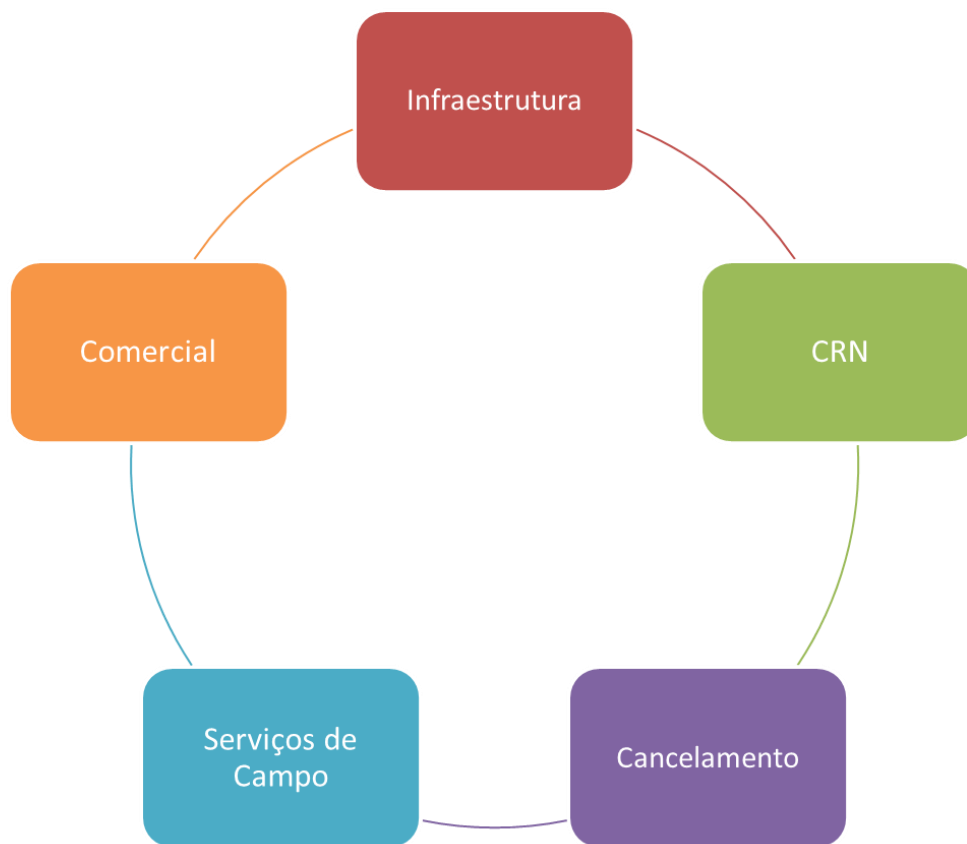
Ação

Resultado
esperado

Status das
ações

Para definir os principais temas a serem tratados, transformamos os dados da ANATEL em uma versão NET, elencando assim 5 principais frentes de atuação

PRINCIPAIS FRENTE DE ATUAÇÃO





A partir da definição dos temas, elencamos os principais ofensores de cada um deles e a partir daí definimos um plano de ação.

| TEMA | PRINCIPAL OFENSOR |
|-------------------|---|
| Infraestrutura | <ul style="list-style-type: none">•QUALIDADE DO SINAL |
| Serviços de Campo | <ul style="list-style-type: none">•CUMPRIMENTO DE AGENDA•QUALIDADE DA MANUTENÇÃO |
| Comercial | <ul style="list-style-type: none">•INFORMAÇÃO CORRETA SOBRE A MENSALIDADE•CADASTRO CORRETO DO PRODUTO OU PROMOÇÃO•DÚVIDAS NA FATURA APÓS MUDANÇA DE PLANO |
| CRN | <ul style="list-style-type: none">•TEMPO/QUALIDADE NO ATENDIMENTO•ALTERAÇÃO DE PLANOS NO CALL CENTER |
| Cancelamento | <ul style="list-style-type: none">•DÚVIDAS NA COBRANÇA SOBRE PROGRAMAÇÃO ASSISTIDA ATÉ A DATA DO CANCELAMENTO (PRÓ-RATA) |



FAZER ACONTECER.
PARA OS NETS, É AGORA.

FRENTES

PRINCIPAIS AÇÕES

Infra-Estrutura

- 700 frentes de trabalho, a serem finalizadas até mar/14, com foco em especial na melhoria da qualidade do sinal e na redução de contatos com o Call Center;
- 457 delas já em execução;
- 243 já finalizadas.

Serviços de Campo

- Implantação de ferramentas de gestão de equipes de campo (Work Force Manager);
- Treinamento e aprimoramento das equipes;
- Investimentos e gastos na ordem de R\$ 100MM.

Comercial

- Desenvolvimento de ferramentas e treinamento para a equipe de vendas, com foco prioritário na melhoria da comunicação entre o atendente e o cliente;
- Gastos na ordem de R\$22MM.

CRN

- Desenvolvimento de ferramentas e treinamento para a equipe de atendimento;
- Abertura de 2 novos sites de atendimento, aumentando a capacidade de posições de 3.400 para 4.580;
- Mudanças de processos com foco na redução das rechamadas de clientes, com resultados já observados na ordem de 25%;
- Foco no aprimoramento das equipes e matriz de retenção e reversão;

Cancelamento

- Certificação do cumprimento dos processos de cancelamento, com foco na informação para o cliente através de auditorias periódicas;
- Ampliação e criação de novos canais de interação com os consumidores (EX: Ouvidoria, SMS, etc..)
- Gastos na ordem de R\$ 850 MM nos dois últimos anos, e previsão de R\$ 560 MM para 2013.



FAZER ACONTECER.
PARA OS NETS, É AGORA.

- RESUMO EXECUTIVO
- ONDE ESTAMOS
- PLANO DE AÇÃO
- **PROGRAMA DE QUALIDADE NET**



FAZER ACONTECER.
PARA OS NETS, É AGORA.

Padrões de Qualidade

600 processos padronizados



Gestão de Indicadores

850 líderes participando



Projetos de Melhoria

200 projetos no ano

1000 participantes diretos

600 propostas de melhorias



Mobilização

50 grupos por ano



Desenvolvimento

300 líderes diretos

participando





FAZER ACONTECER.
PARA OS NETS, É AGORA.

