



## **PLANOS DE AÇÃO**

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

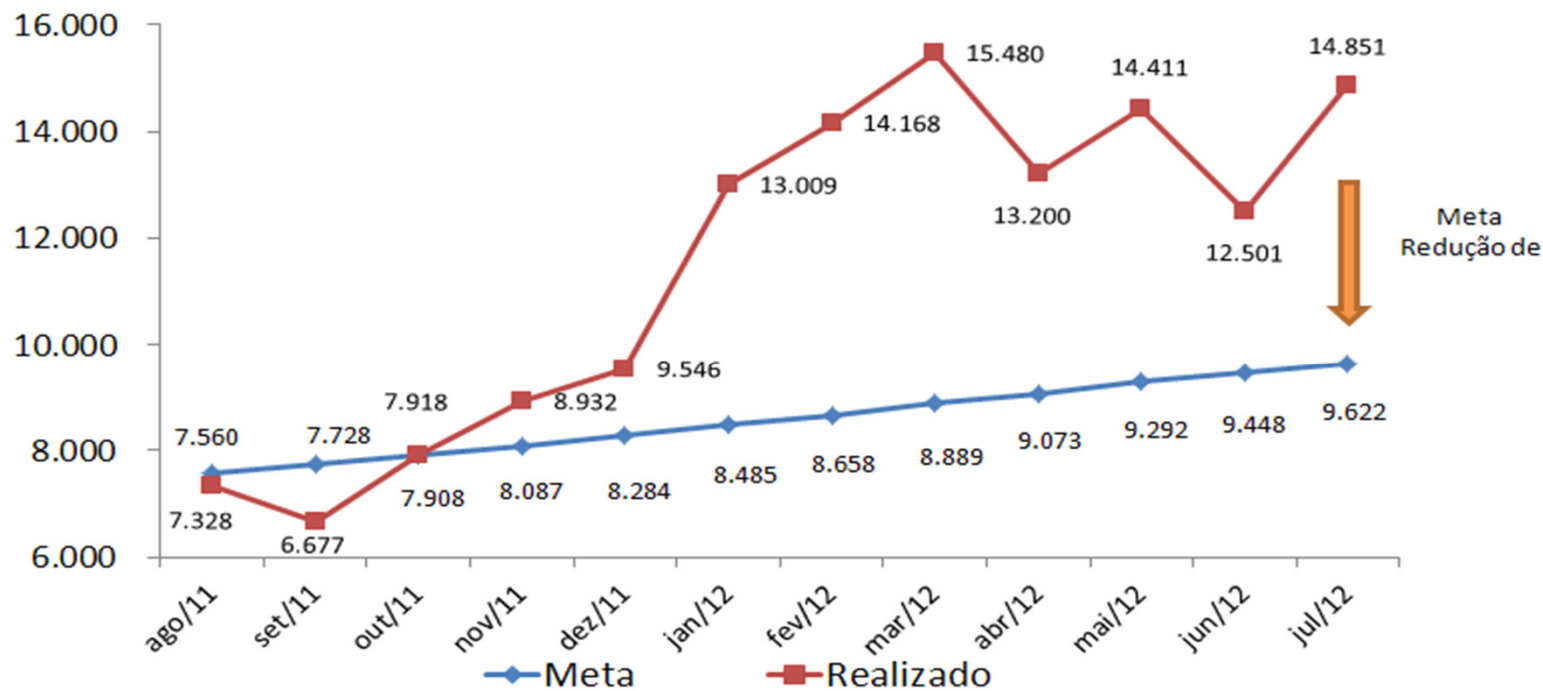
Brasília, março de 2013



## BREVE HISTÓRICO

No período compreendido entre os meses de agosto de 2011 a julho de 2012, observou-se um incremento significativo no número de reclamações registradas pelos assinantes de TV por Assinatura junto a esta Agência Nacional de Telecomunicações por meio do Suporte de Atendimentos dos Usuários (Sistema Focus).

Considerando a meta de 0,65 reclamações por mil assinantes, pode-se verificar no gráfico apresentado a seguir, que é necessária uma redução de aproximadamente 35% no número de reclamações registradas.



Fonte: Sistema Focus



## BREVE HISTÓRICO

No mencionado período, os motivos mais reclamados pelos assinantes foram cobrança, cancelamento, reparo, instalação, atendimento, programação, bloqueio e mudança de endereço.

	<b>Ofensores</b>	<b>%</b>	<b>% Acumulado</b>
<b>1</b>	Cobrança	35,07%	35,07%
<b>2</b>	Cancelamento	16,42%	51,50%
<b>3</b>	Reparo	13,95%	65,45%
<b>4</b>	Instalação	7,75%	73,20%
<b>5</b>	Atendimento	7,20%	80,40%
<b>6</b>	Programação	6,22%	86,62%
<b>7</b>	Bloqueio	3,02%	89,64%
<b>8</b>	Mudança de Endereço	2,57%	92,21%

Fonte: Sistema Focus



## 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, CTBC TV e VIVO TV.

Nas reuniões, foi solicitada, 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.

No prazo estipulado, todas as empresas apresentaram os Plano de Ação, abordando, em linhas gerais, 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

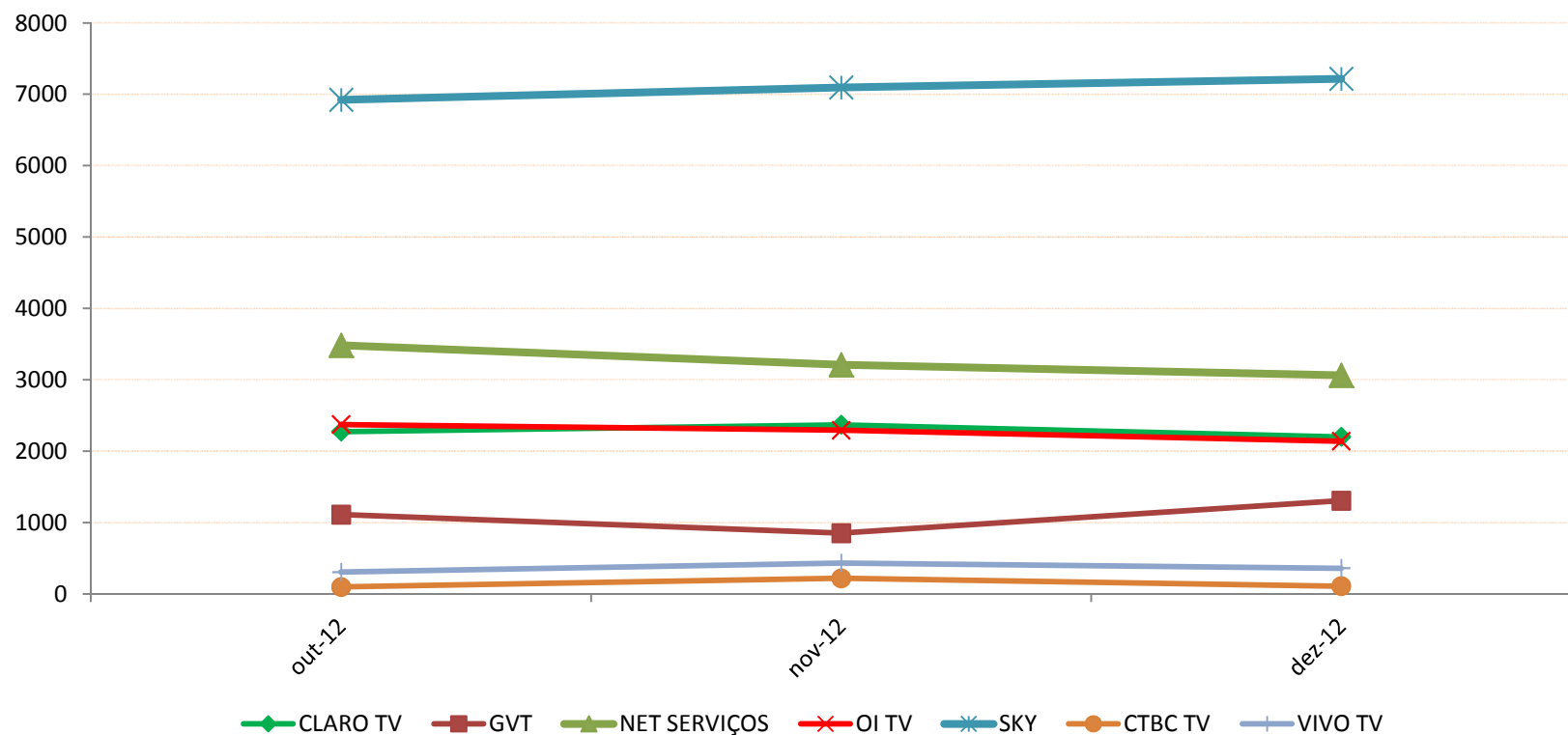
- Capacitação das equipes de atendimento
- Revisão e aprimoramento dos métodos de cobrança e cancelamento do serviço

No total, as prestadoras apresentaram compromisso de investimentos da ordem de R\$ 2,5 bilhões em 2013. Neste montante, estão somados os investimentos programados anteriores aos planos de ação e aqueles necessários para a implementação dos respectivos planos de ação.



## EVOLUÇÃO DAS RECLAMAÇÕES

No último trimestre de 2012, observa-se uma tendência de diminuição do número de reclamações registradas na Anatel, com exceção das empresas GVT e SKY, que apresentaram, no mesmo período, aumento do número de reclamações.

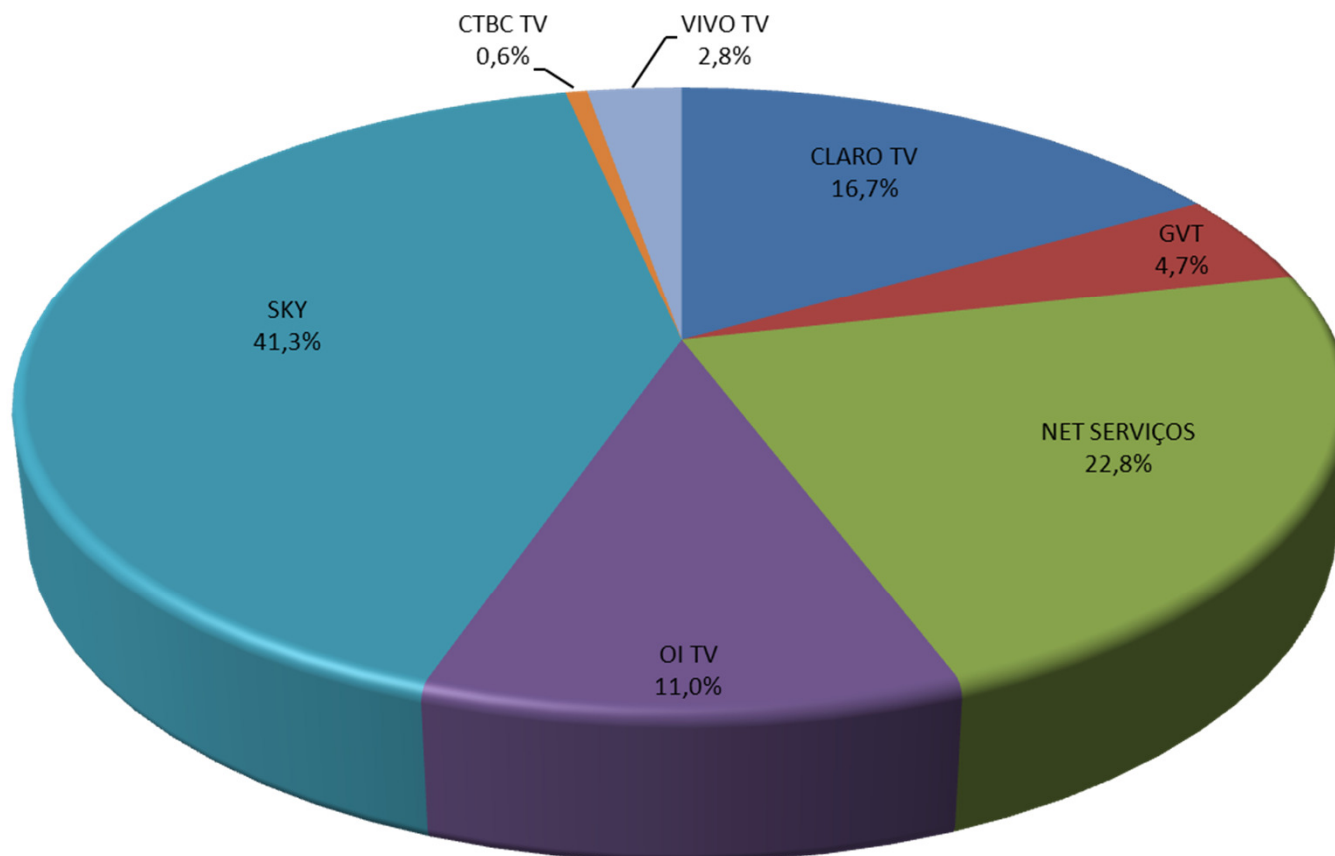


Fonte: Sistema Focus



## RECLAMAÇÕES POR PRESTADORA

A participação percentual do volume de reclamações no ano de 2012 está demonstrado no gráfico abaixo.

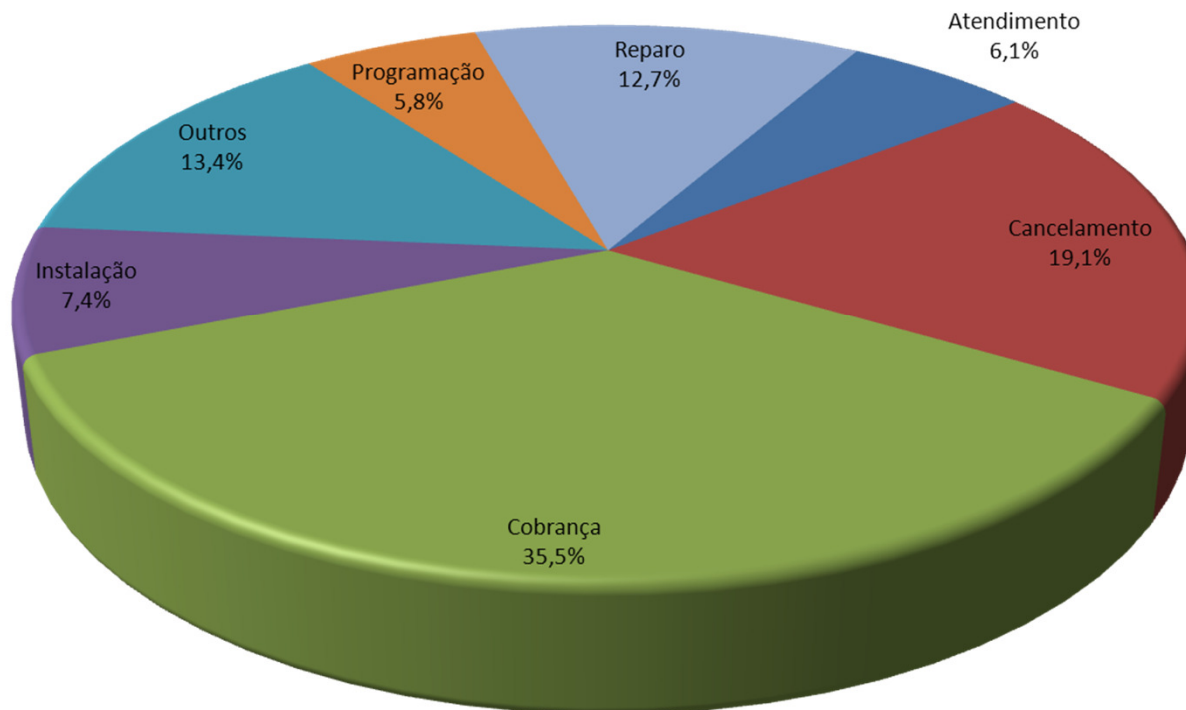


Fonte: Sistema Focus  
Período: Janeiro de 2012 a Dezembro de 2012.



## PRINCIPAIS MOTIVOS DE RECLAMAÇÃO

Dentre os motivos mais reclamados, cobrança, cancelamento, reparo, instalação, atendimento e programação, representam 86,6% do número total de reclamações no período.

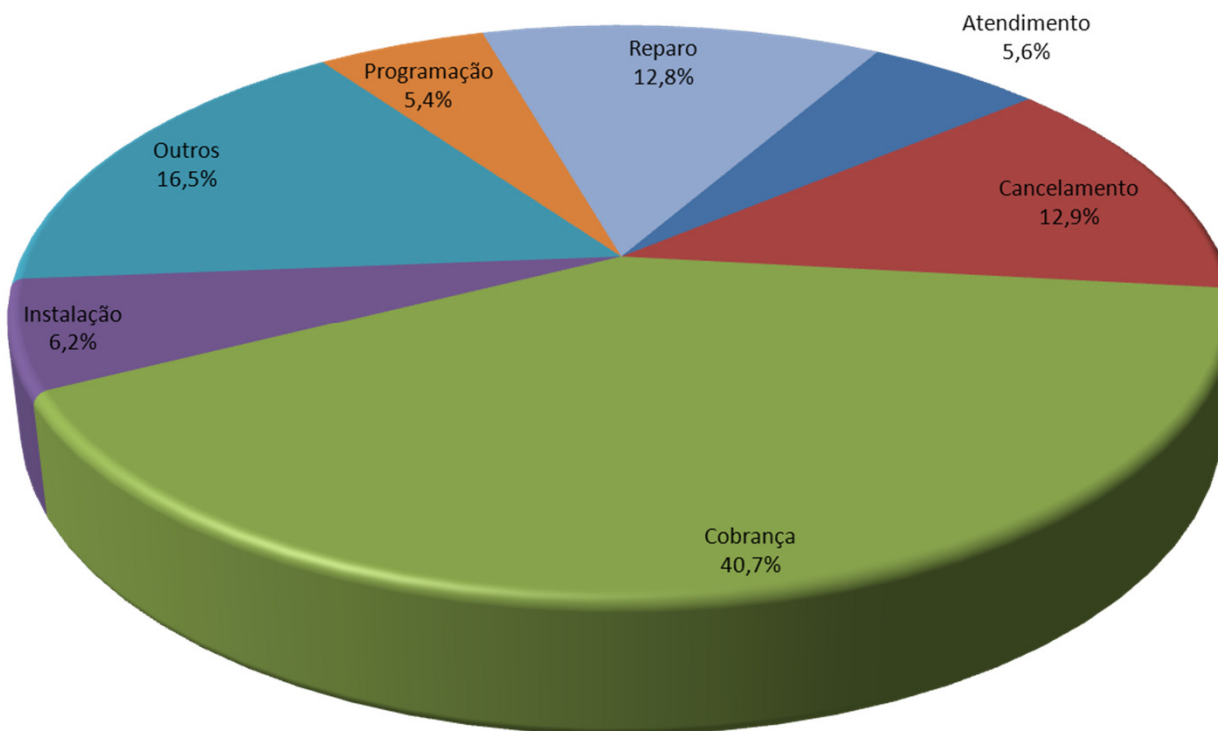


Fonte: Sistema Focus  
Período: Janeiro de 2012 a Dezembro de 2012.



## MOTIVO DE RECLAMAÇÕES POR OPERADORA – VIVO TV

Em relação à VIVO TV, os principais motivos reclamados são cobrança, cancelamento, reparo, instalação, atendimento e programação, perfazendo 83,5% do total de reclamações registradas em face da prestadora.

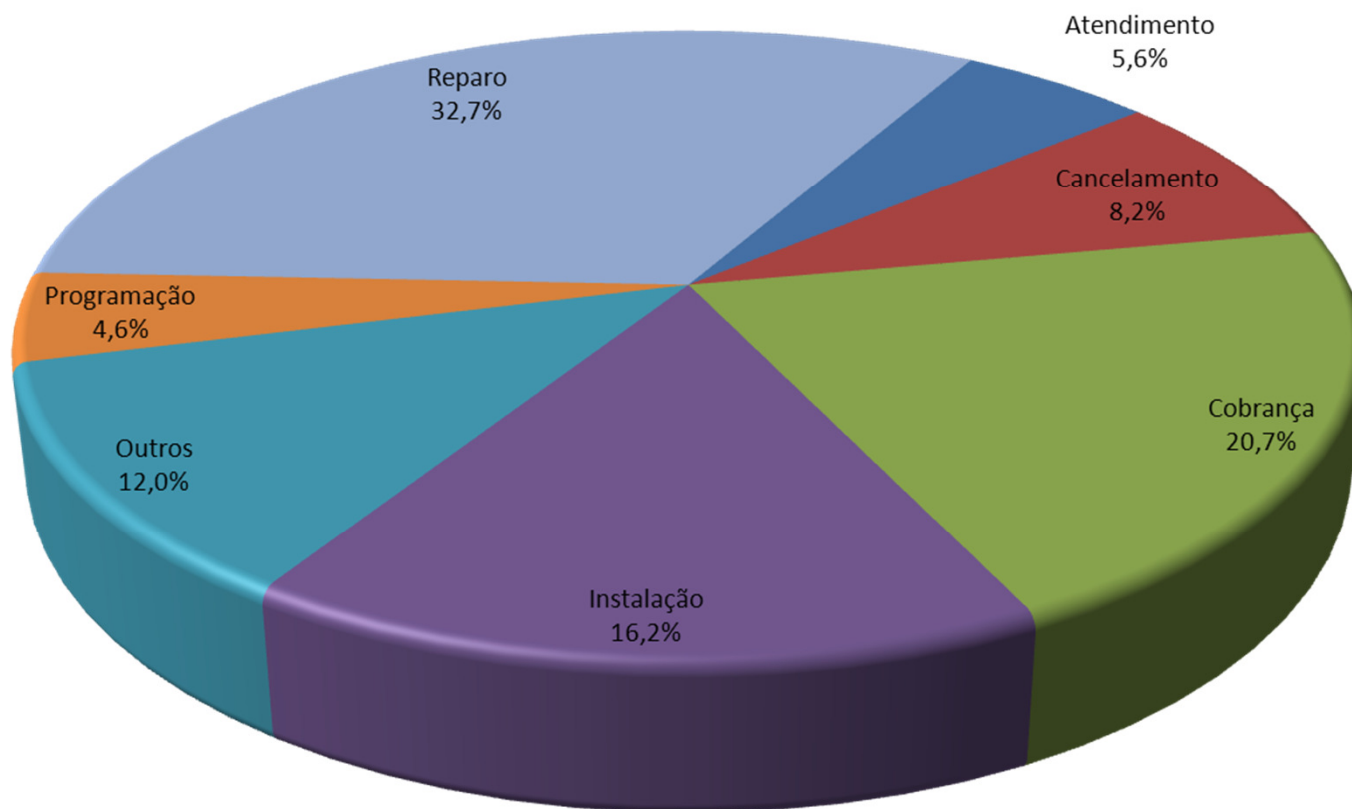


Fonte: Sistema Focus  
Período: Janeiro de 2012 a Dezembro de 2012.



## MOTIVO DE RECLAMAÇÕES POR OPERADORA – GVT

Em relação à GVT, os principais motivos reclamados são reparo, cobrança, instalação, cancelamento, atendimento e programação perfazendo 88% do total de reclamações registradas em face da prestadora.

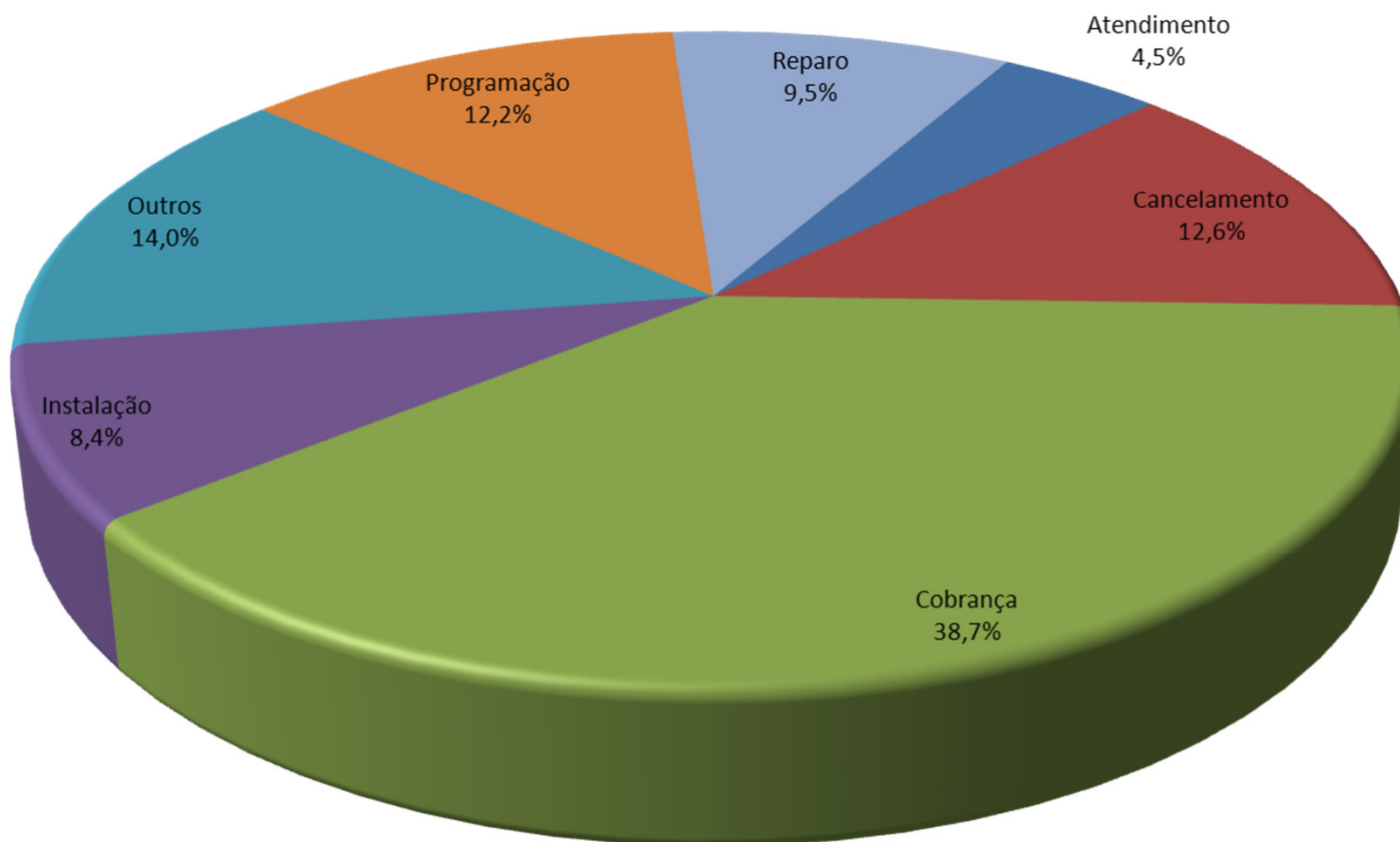


Fonte: Sistema Focus  
Período: Janeiro de 2012 a Dezembro de 2012.



## MOTIVO DE RECLAMAÇÕES POR OPERADORA – CTBC

Em relação à CTBC TV, os principais motivos reclamados são cobrança, cancelamento, programação, reparo, instalação e atendimento, perfazendo 86% do total de reclamações registradas em face da prestadora.

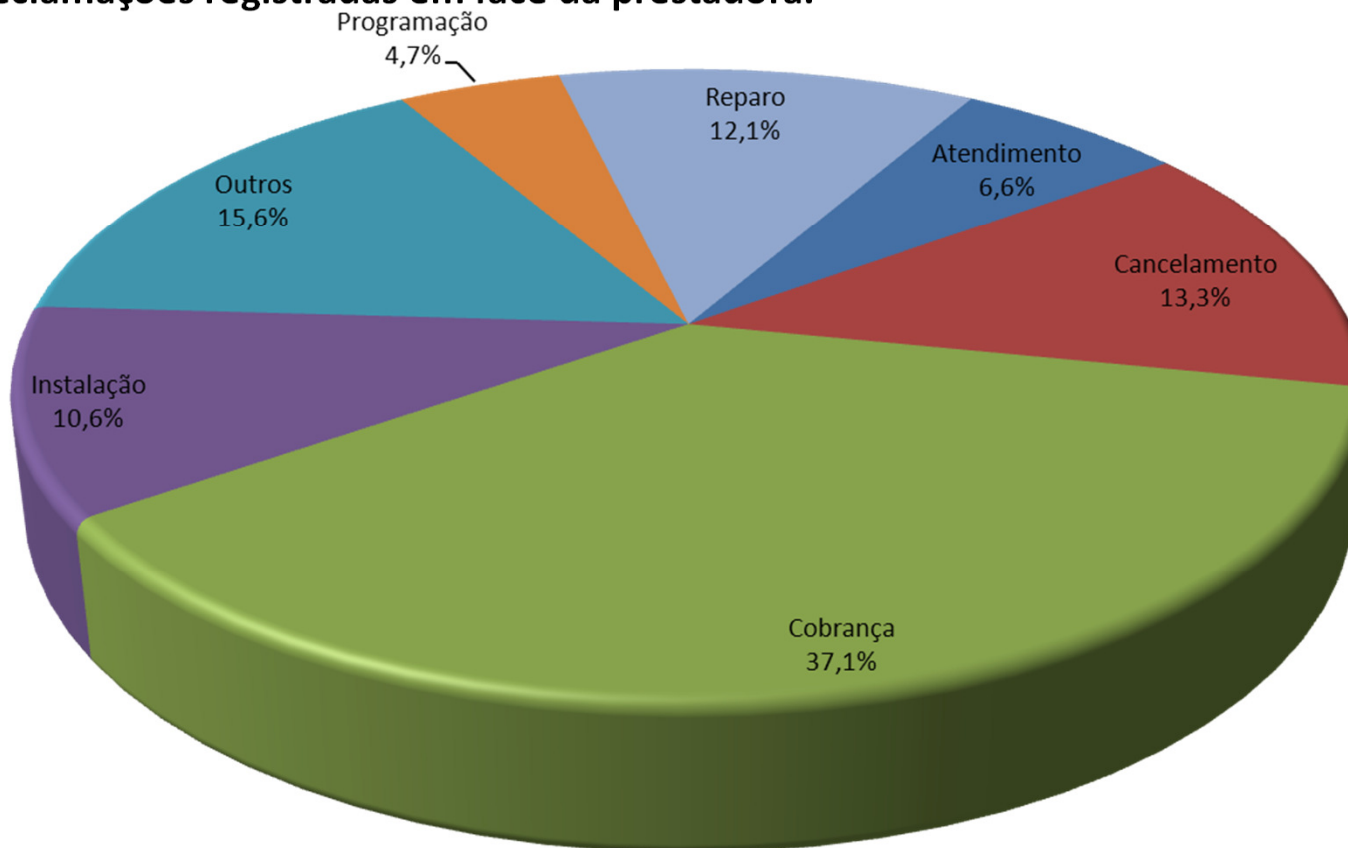


Fonte: Sistema Focus  
Período: Janeiro de 2012 a Dezembro de 2012.



## MOTIVO DE RECLAMAÇÕES POR OPERADORA – CLARO TV

Em relação à CLARO TV, os principais motivos reclamados são cobrança, cancelamento, reparo, instalação, atendimento e programação, perfazendo 84,4% do total de reclamações registradas em face da prestadora.

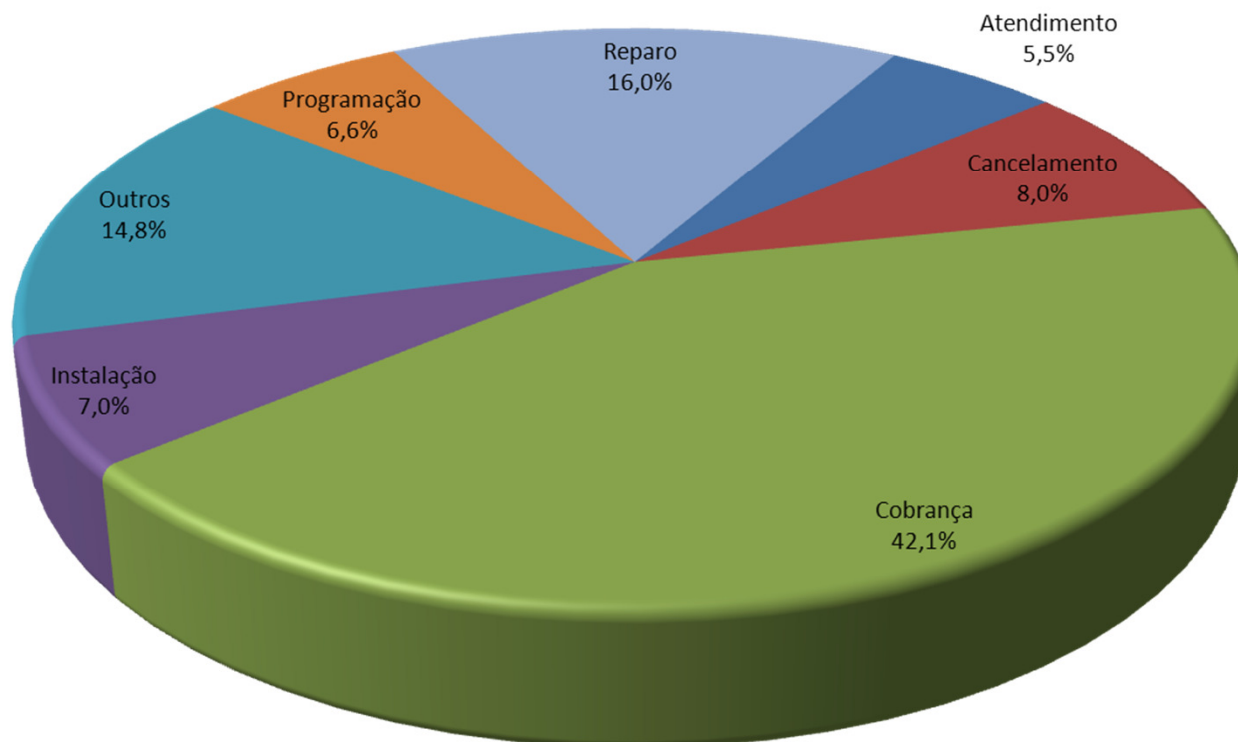


Fonte: Sistema Focus  
Período: Janeiro de 2012 a Dezembro de 2012.



## MOTIVO DE RECLAMAÇÕES POR OPERADORA – NET

Em relação à NET, os principais motivos reclamados são cobrança, reparo, cancelamento, instalação, programação e atendimento, perfazendo 85,2% do total de reclamações registradas em face da prestadora.

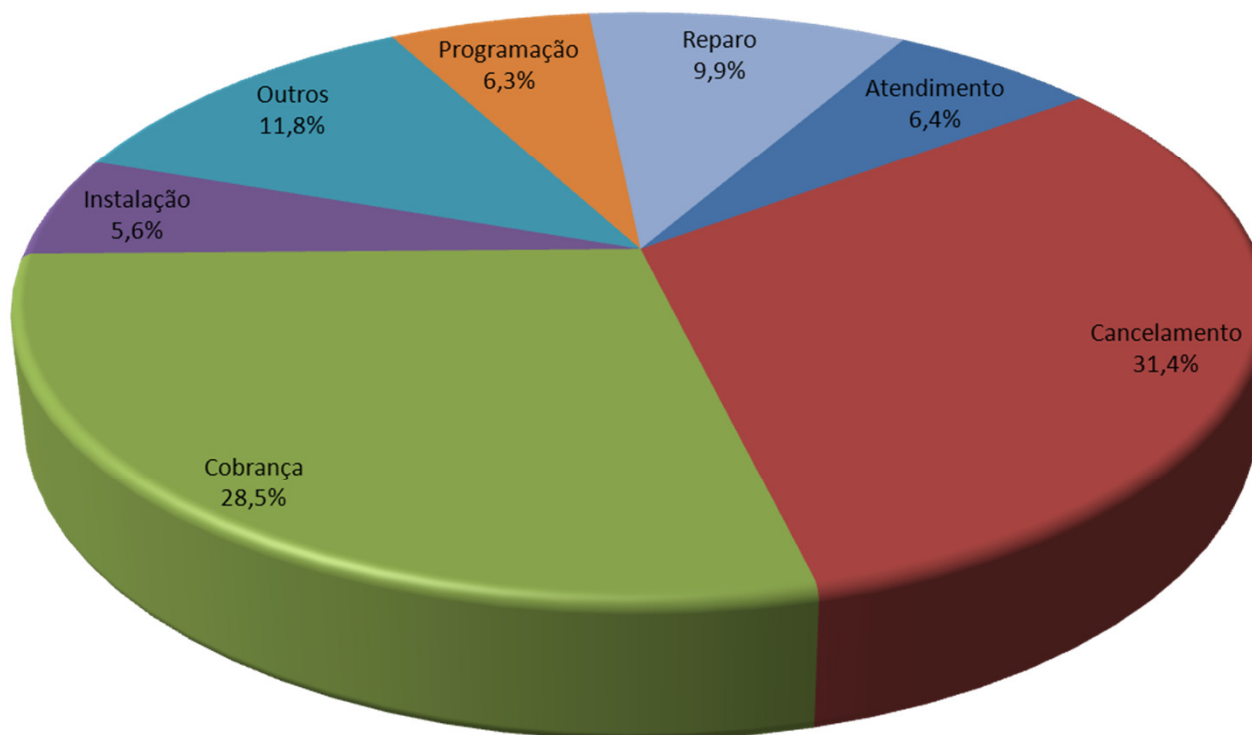


Fonte: Sistema Focus  
Período: Janeiro de 2012 a Dezembro de 2012.



## MOTIVO DE RECLAMAÇÕES POR OPERADORA – SKY

Em relação à SKY, os principais motivos reclamados são cancelamento, cobrança, reparo, atendimento, programação e instalação, perfazendo 88,2% do total de reclamações registradas em face da prestadora.

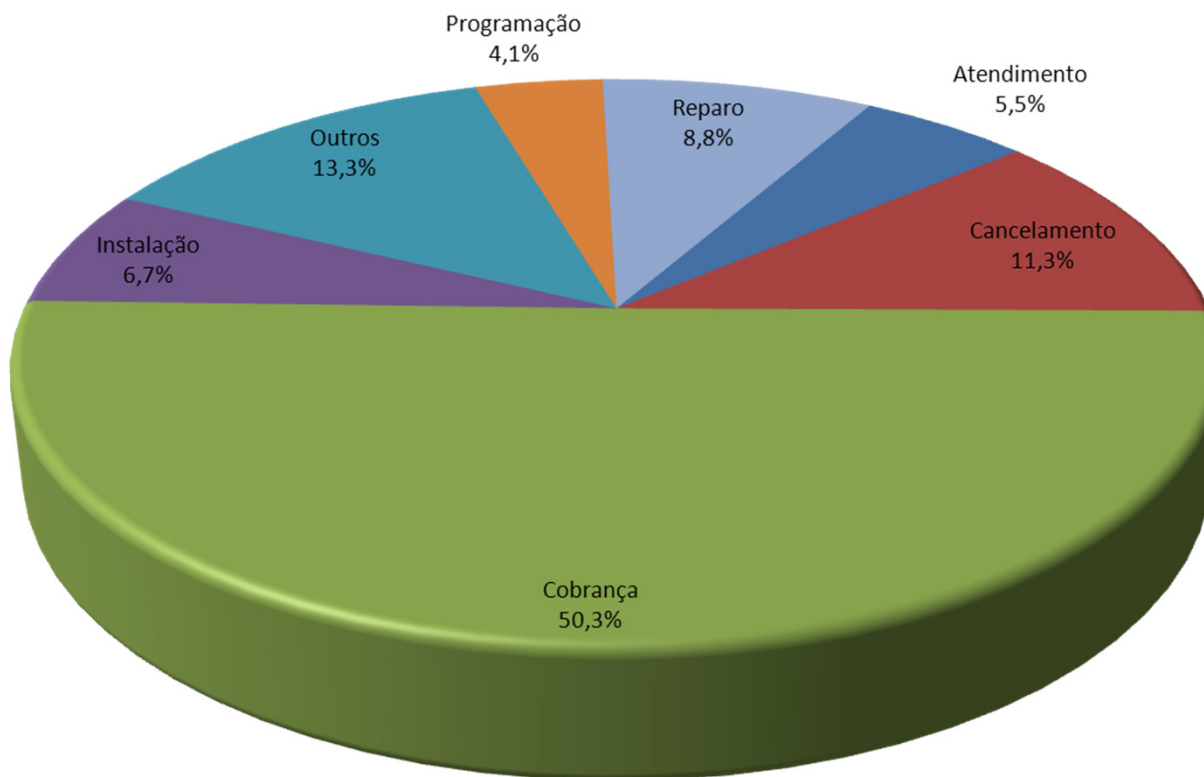


Fonte: Sistema Focus  
Período: Janeiro de 2012 a Dezembro de 2012.



## MOTIVO DE RECLAMAÇÕES POR OPERADORA – OI TV

Em relação à OI TV, os principais motivos reclamados são cobrança, cancelamento, reparo, instalação, atendimento e programação, perfazendo 86,7% do total de reclamações registradas em face da prestadora.

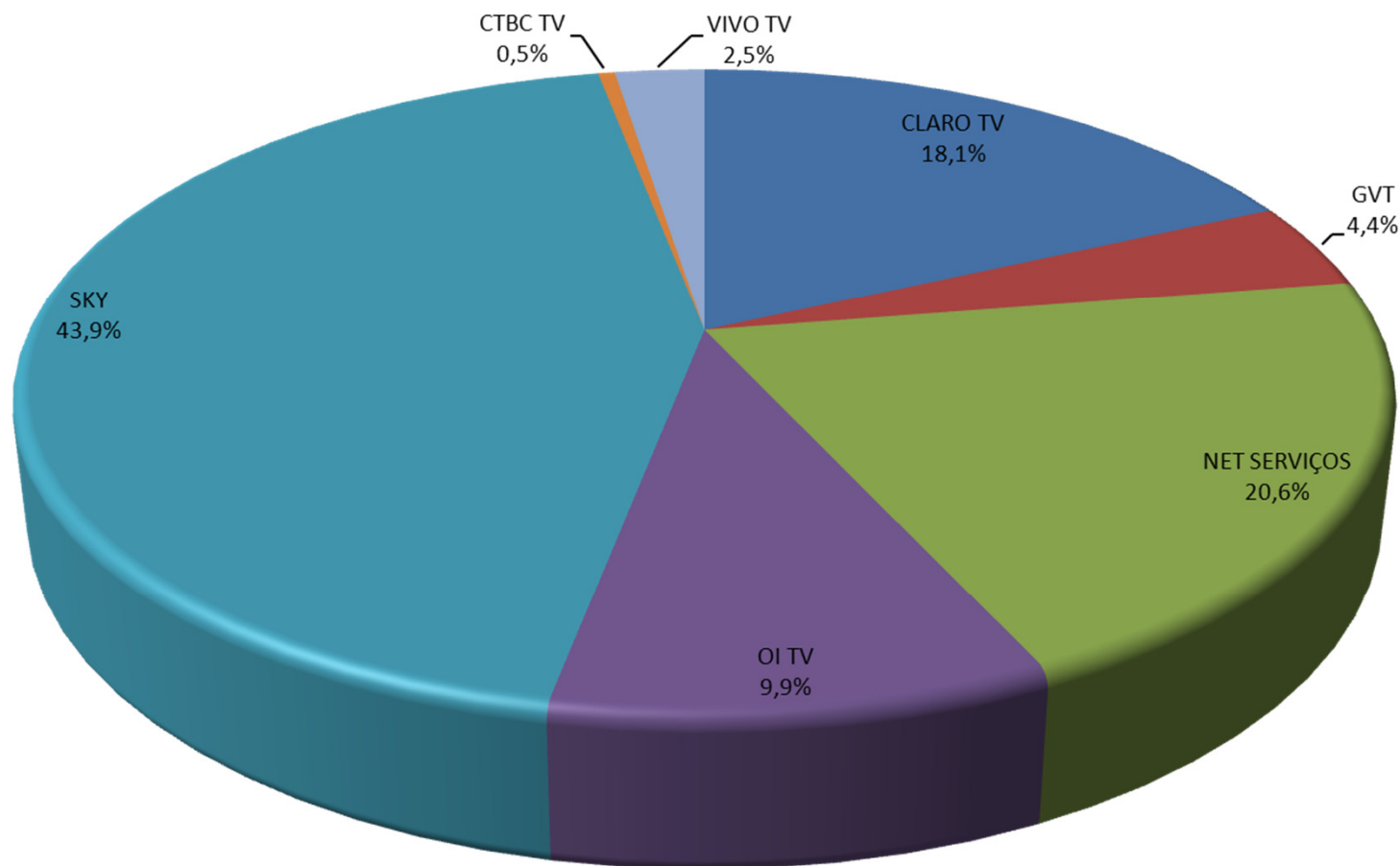


Fonte: Sistema Focus  
Período: Janeiro de 2012 a Dezembro de 2012.



## EMPRESAS MAIS RECLAMADAS POR MOTIVO - ATENDIMENTO

As empresas SKY, NET, CLARO TV e OI TV e respondem por 92,5% das reclamações registradas versando acerca do motivo “atendimento”.

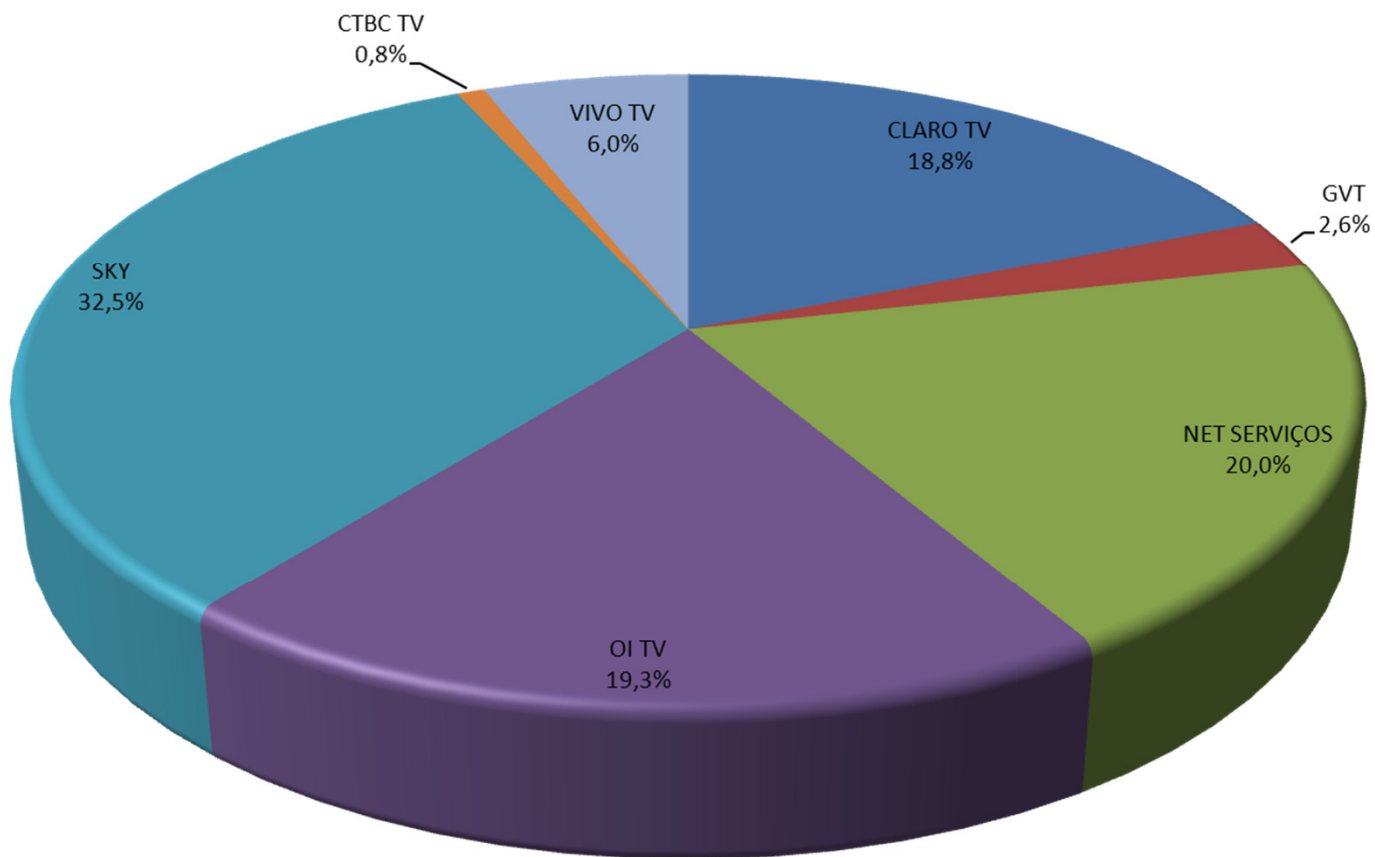


Fonte: Sistema Focus  
Período: Janeiro de 2012 a Dezembro de 2012.



## EMPRESAS MAIS RECLAMADAS POR MOTIVO - BLOQUEIO

As empresas SKY, NET, CLARO TV e OI TV respondem por 90,6% das reclamações registradas versando acerca do motivo “bloqueio”.

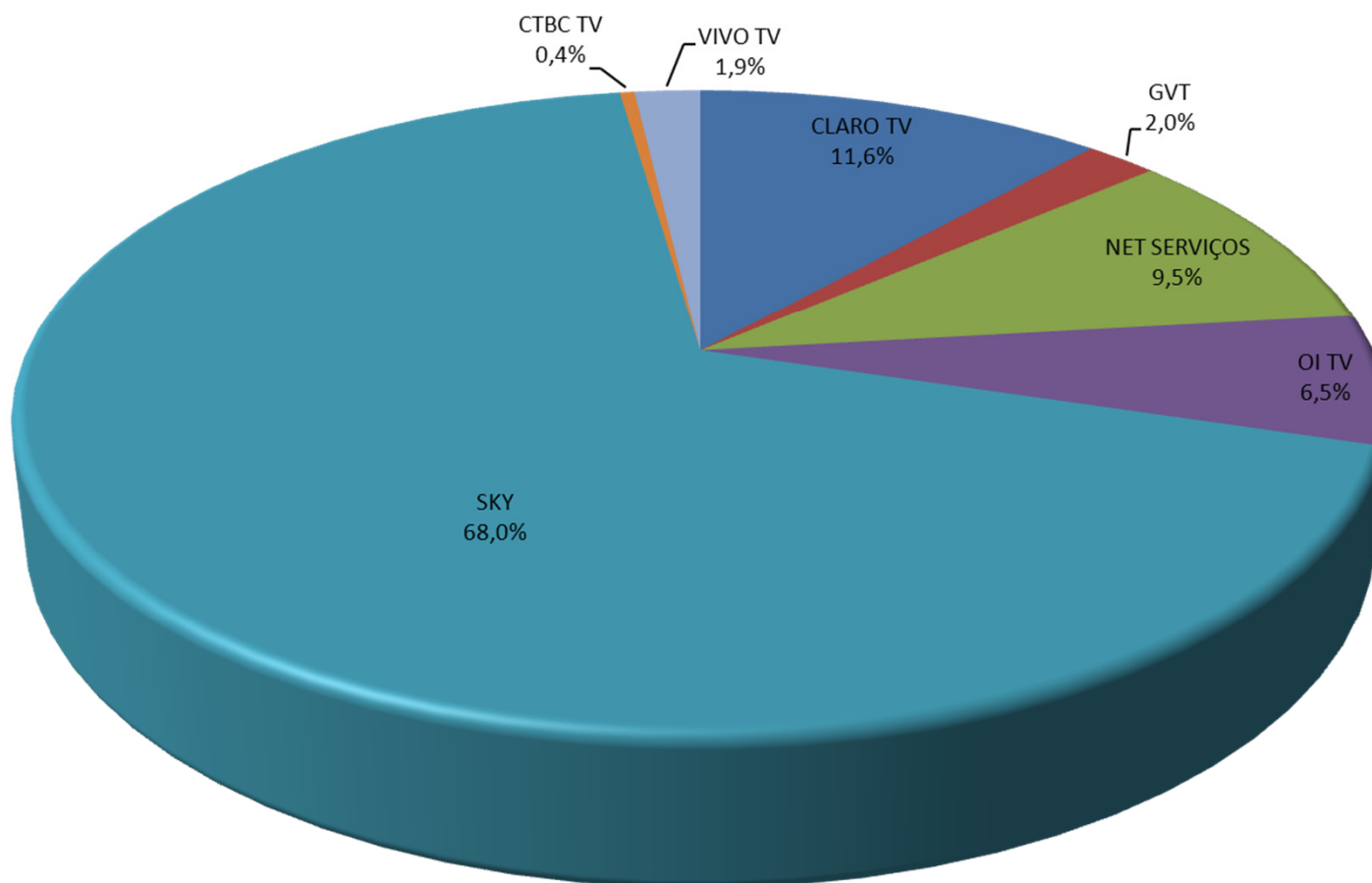


Fonte: Sistema Focus  
Período: Janeiro de 2012 a Dezembro de 2012.



## EMPRESAS MAIS RECLAMADAS POR MOTIVO - CANCELAMENTO

Das reclamações registradas versando sobre o motivo “cancelamento”, 68% são em face da SKY.

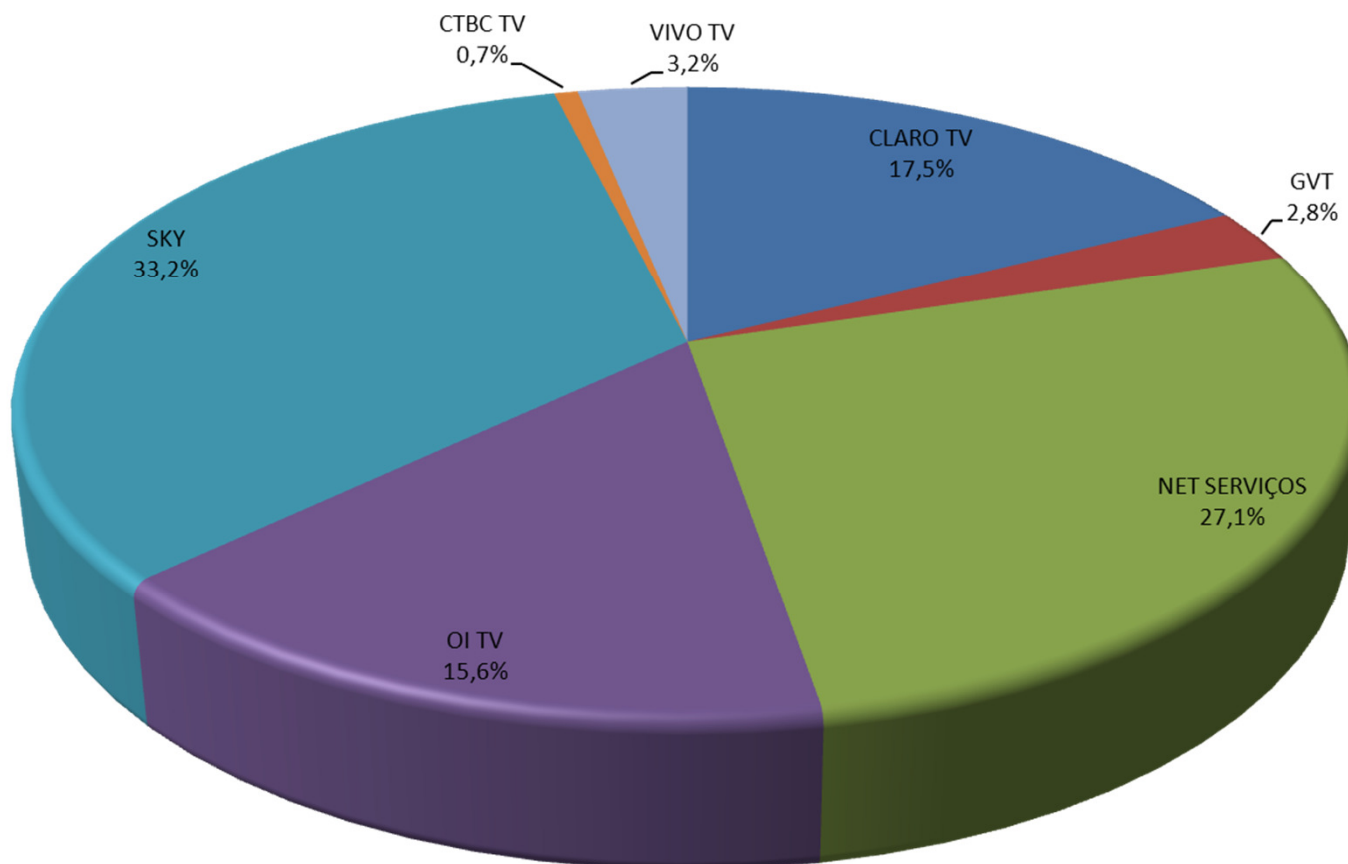


Fonte: Sistema Focus  
Período: Janeiro de 2012 a Dezembro de 2012.



## EMPRESAS MAIS RECLAMADAS POR MOTIVO - COBRANÇA

As empresas SKY, NET, CLARO TV e OI TV respondem por 93,4% das reclamações registradas versando acerca do motivo “cobrança”.

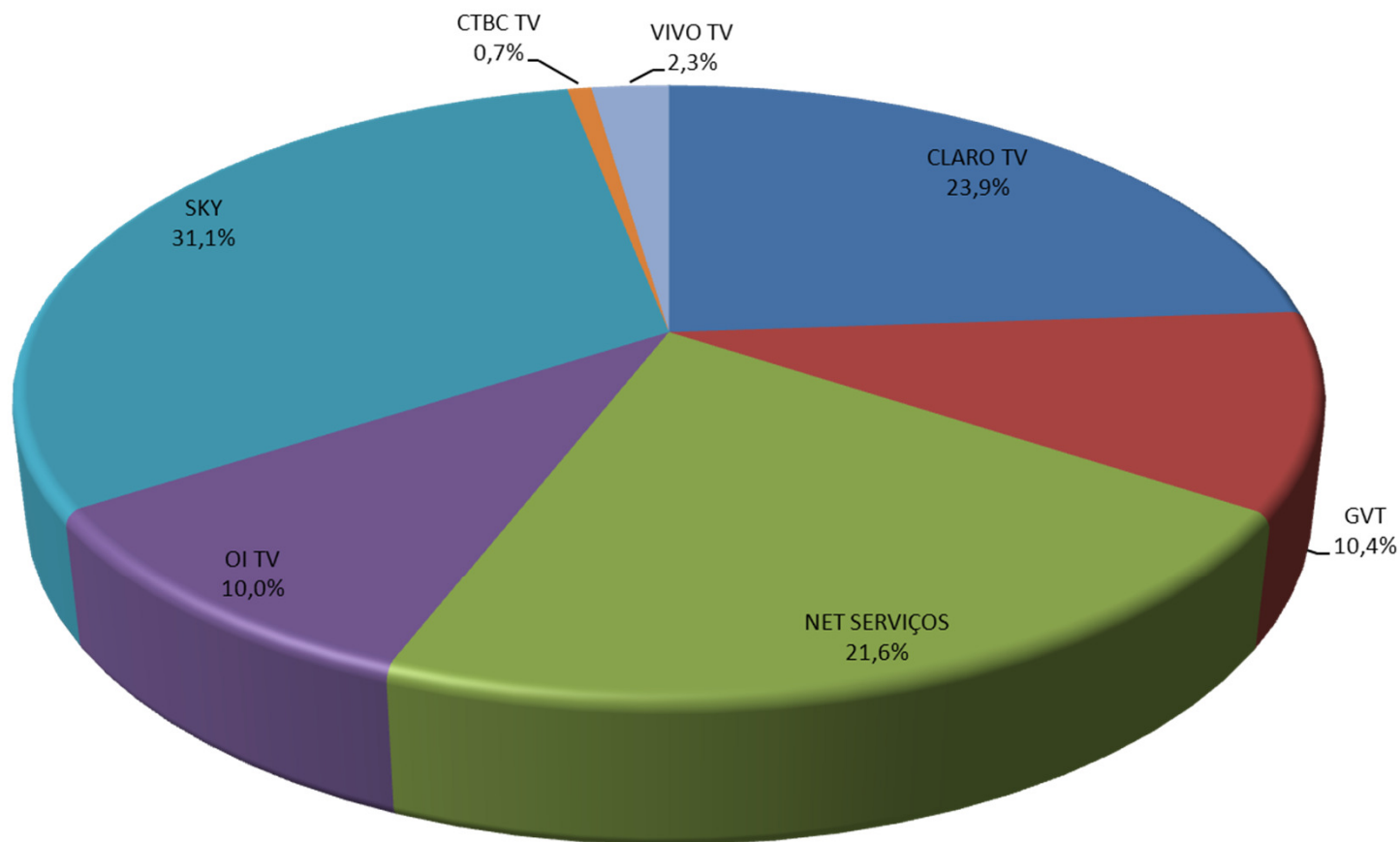


Fonte: Sistema Focus  
Período: Janeiro de 2012 a Dezembro de 2012.



## EMPRESAS MAIS RECLAMADAS POR MOTIVO - INSTALAÇÃO

As empresas SKY, CLARO TV, NET, GVT e OI TV respondem por 97% das reclamações registradas versando acerca do motivo “instalação”.

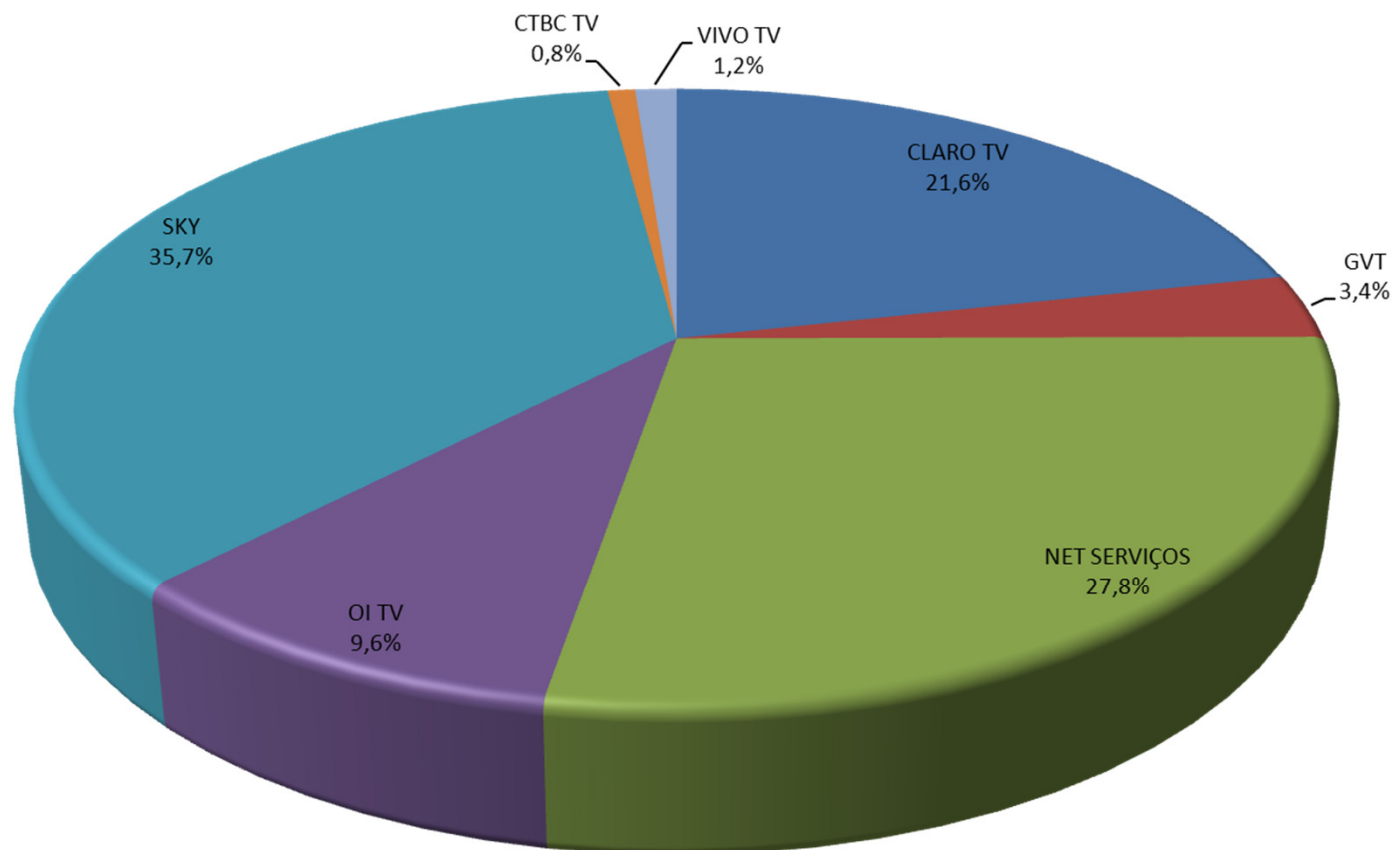


Fonte: Sistema Focus  
Período: Janeiro de 2012 a Dezembro de 2012.



## EMPRESAS MAIS RECLAMADAS POR MOTIVO – MUDANÇA DE ENDEREÇO

As empresas SKY, NET, CLARO TV e OI TV respondem por 94,7% das reclamações registradas versando acerca do motivo “mudança de endereço”.

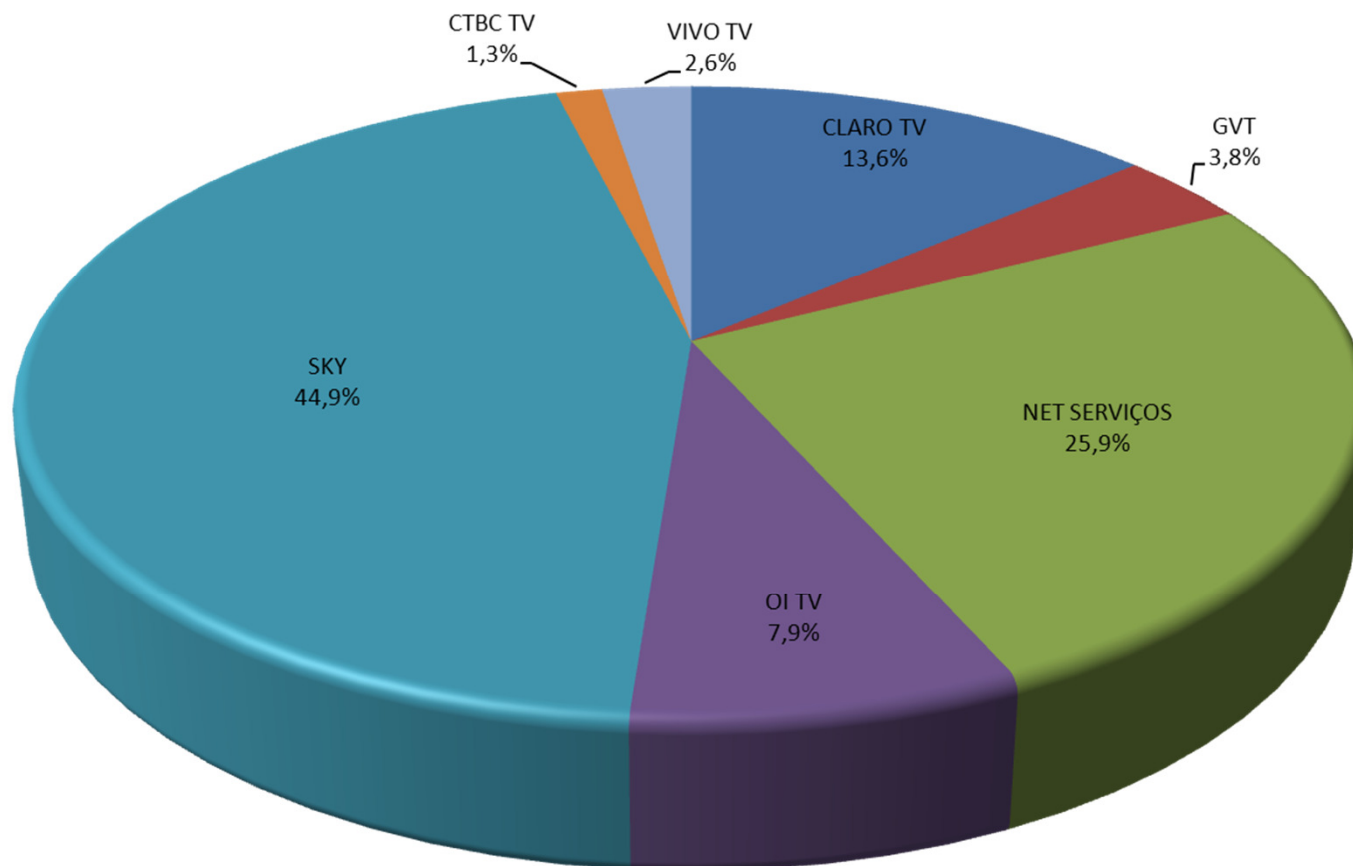


Fonte: Sistema Focus  
Período: Janeiro de 2012 a Dezembro de 2012.



## EMPRESAS MAIS RECLAMADAS POR MOTIVO - PROGRAMAÇÃO

As empresas SKY, NET e CLARO TV respondem por 84,4% das reclamações registradas versando acerca do motivo “programação”.

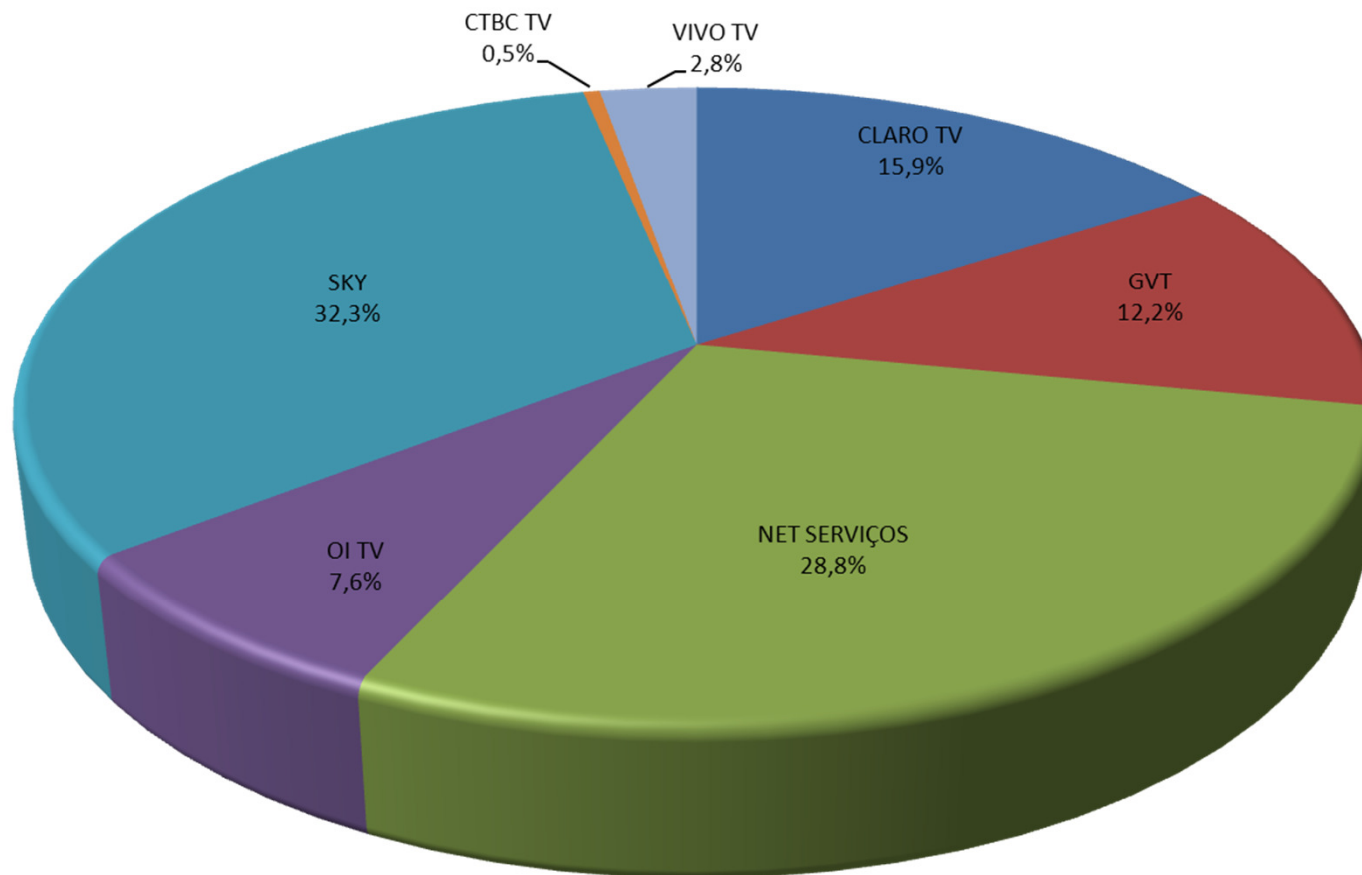


Fonte: Sistema Focus  
Período: Janeiro de 2012 a Dezembro de 2012.



## EMPRESAS MAIS RECLAMADAS POR MOTIVO - REPARO

As empresas SKY, NET, CLARO TV e GVT respondem por 89,2% das reclamações registradas versando acerca do motivo “reparo”.



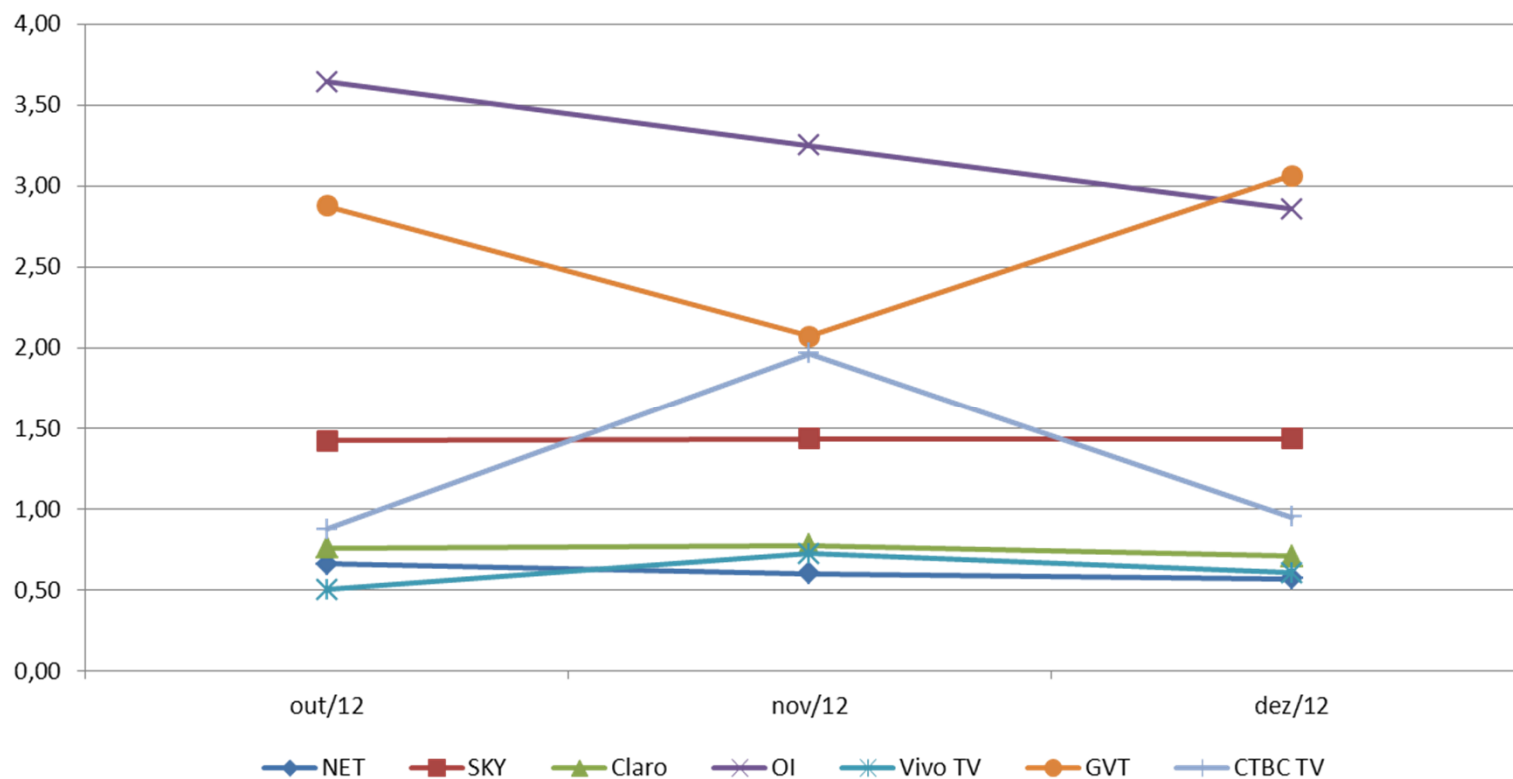
Fonte: Sistema Focus  
Período: Janeiro de 2012 a Dezembro de 2012.



## RECLAMAÇÕES POR MIL ASSINANTES

O gráfico abaixo demonstra a evolução do Índice de reclamações registradas no último trimestre do ano de 2012.

A meta perseguida por esta Anatel é de 0,65 reclamações por mil assinantes, sendo que no mês de dezembro de 2012, NET e VIVO TV conseguiram atingi-la.



Fonte: Sistema Focus



## METODOLOGIA DE ACOMPANHAMENTO DOS PLANOS DE AÇÃO

O acompanhamento do cumprimento dos Planos de Ação apresentados pelas prestadoras está sendo realizado pela equipe técnica da Gerência de Controle da Prestação e da Qualidade dos Serviços (CMLCC), por meio da seguinte metodologia:

- envio mensal de Ofício às prestadoras informando o desempenho das mesmas a partir de setembro de 2012 (mês das reuniões) e solicitando informações a respeito do cumprimento das ações propostas, bem como eventuais providências;
- realização de reuniões bimestrais com as prestadoras com o fito de obter informações detalhadas das prestadoras sobre a execução dos Planos de Ação apresentados.
- em casos extraordinários, em que se verificar tendência de aumento das reclamações, outras reuniões serão convocadas no intuito de requerer explicações detalhadas da prestadora acerca da situação observada, bem como solicitar providências.
- elaboração de relatórios trimestrais, demonstrando a evolução de cada prestadora e do setor quanto ao número de reclamações registradas na Anatel pelos consumidores dos Serviços de TV por Assinatura;



## ACOMPANHAMENTO DOS PLANOS DE AÇÃO

**Nos meses de janeiro e fevereiro de 2013 foram enviados Ofícios às prestadoras informando o desempenho e recomendando eventuais providências.**

**Durante as últimas duas semanas de fevereiro foi realizada a primeira rodada de reuniões com as prestadoras visando ao acompanhamento detalhado do cumprimento dos Planos de Ação.**

**As empresas apresentaram as ações já concluídas, bem como o *status* das demais ações iniciadas.**

**De modo geral, pode-se depreender das apresentações que as empresas estão implementando as medidas descritas nos Planos, necessárias à diminuição o índice de reclamações.**

**Na oportunidade, foi recomendado às prestadoras que continuem dispensando a atenção necessária no intuito de melhorar a qualidade dos Serviços de TV por Assinatura**

**Nova rodada de reuniões com os representantes das prestadoras está prevista para o mês de abril de 2013.**



Fim

Brasília, março de 2013