

PROJETO DE REVISÃO DO MODELO DE GESTÃO DA QUALIDADE

Workshop do Novo Modelo de Qualidade
19/MARÇO/2018

Nilo Pasquali
Superintendente de Planejamento e Regulamentação (SPR)



1

MODELO ATUAL

Do modelo atual (1/2)

- **Estabelecimento de indicadores/metras**
 - Publicação mensal de resultados
- **Estabelecimento de regras de comunicação e ressarcimento de interrupções**
- **Estabelecimento de direitos dos consumidores na regulamentação**
- **Apuração de conformidades e aplicação de sanções (obs. processo legal)**



Do modelo atual (2/2)

- **Pesquisa de satisfação e de Qualidade Percebida**
 - Publicação de resultados
- **Recebimento de reclamações individuais**
 - Publicação do IDA – Índice de Desempenho no Atendimento
 - Publicação do nº de reclamações
- **Gestão de Riscos da Infraestrutura Crítica e monitoramento do desempenho das redes**



2

FRAGILIDADES DO MODELO ATUAL

Fragilidades (1/2)

- Comunicação com o consumidor final (seja por granularidade, atualidade de indicadores, ausência de conclusões, etc...)
- Ausência de integração de ações (pesquisa de satisfação, reclamações, indicadores)
- Ausência de coordenação integrada em prol da qualidade (editais, competição, etc..)
- Modelo de *enforcement*



Fragilidades (2/2)

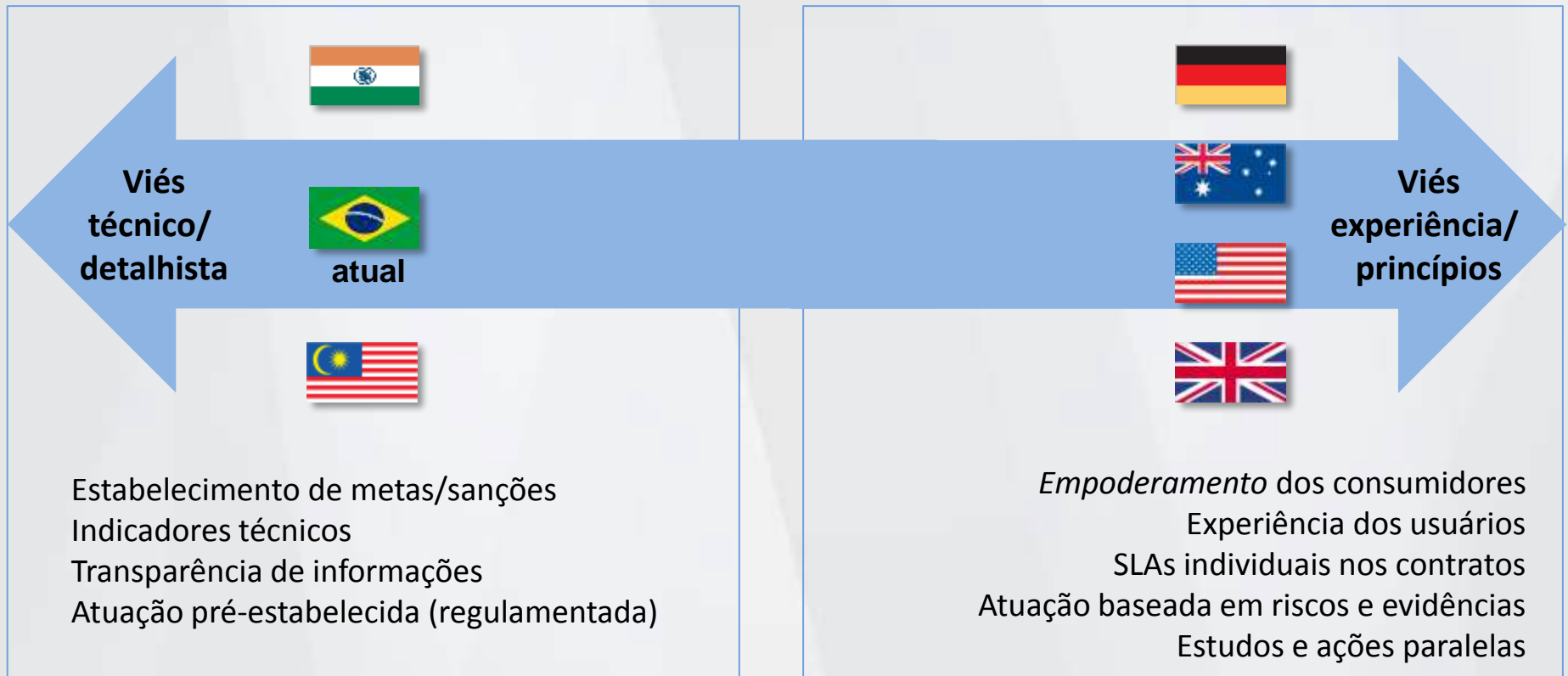
- Granularidade / Periodicidade dos indicadores
- Quantidade, atualidade, foco dos indicadores
- Processo de coleta e cálculo
- Entidade aferidora da qualidade
- Uniformidade entre serviços
- Ausência de melhores definições para “Interrupções”
- Prazos máximos



3

NOVO MODELO

Espectro de Abordagem Regulatória



Princípios Norteadores

- **Ampliação do conceito da Qualidade (Qualidade de Serviço Entregue e Percebida, entre outros aspectos)**
- **Manutenção de medições objetivas (indicadores)**
 - Redução e atualização
 - Foco em experiência dos consumidores e resolubilidade
 - Granularidade município
 - Periodicidade de publicação semestral
- **Uniformização do tratamento entre serviços**
- **Não exigência aos pequenos provedores**



Princípios Norteadores

- **Compor a avaliação da Qualidade com os resultados da Pesquisa de Satisfação**
- **Melhorar a inteligibilidade aos consumidores, viabilizando uma competição por qualidade**
- **Aperfeiçoamento das regras de enforcement**
- **Otimização dos métodos de aferição**



4

PROPOSTA DE EVOLUÇÃO DO MODELO ATUAL

Aferição

- **Qualidade de Serviço Entregue:**
 - Por município, por serviço, com indicadores de rede e relacionamento que formam um Índice de Qualidade do Serviço (IQS).
 - Semestral.
- **Qualidade de Serviço Percebida:**
 - Por UF, pelas notas das Pesquisas: Índice de Qualidade Percebida (IQP)
 - Anual



Indicadores

Função	Acrônimo	Indicadores	Serviços
Relac.	IND1	Reclamações na Anatel	SMP STFC TV SCM
Redes	IND2	Eficiência de Chamadas (Acesso e Queda)	SMP STFC TV SCM
	IND3	Conexão de Dados Medida na Rede de Acesso	SMP STFC TV SCM
	IND4	Cumprimento da Velocidade Média Contratada	SMP STFC TV SCM
	IND5	Latência da Conexão de Dados	SMP STFC TV SCM
	IND6	Variação de Latência da Conexão de Dados	SMP STFC TV SCM
	IND7	Perda de Pacotes da Conexão de Dados	SMP STFC TV SCM
	IND8	Disponibilidade	
	IND9	Cumprimento de Prazo	SMP STFC TV SCM

Inform.	INF1	Tempo Médio de Instalação, Reparo e Mud. de Endereço	SMP STFC TV SCM
	INF2	Tempo Médio de Espera para Atendimento em Centro de Atendimento	SMP STFC TV SCM
	INF3	Tratamento de reclamações na Anatel	SMP STFC TV SCM
	INF4	Velocidade Média de Tráfego de Dados	SMP STFC TV SCM
	INF5	Experiência do Uso de Aplicativos em Redes de Dados	SMP STFC TV SCM
	INF6	Mapa de Cobertura dos Serviços, por tecnologia	SMP STFC TV SCM



EAQ + GTQUAL

- **Grupo de Implementação permanente para fechar Manual Operacional e mante-lo atualizado, contendo:**
 - Método de coleta, cálculo e consolidação;
 - Critérios estatísticos para validade da aferição;
- **EAQ para operacionalizar a coleta e cálculo de todos os indicadores, de forma padronizada entre empresas.**
- **Os requisitos mínimos serão estabelecidos pós aferição realizada na forma do Manual Operacional.**
- **Ficam vigentes os regulamentos atuais até expedição dos novos requisitos mínimos.**



Condições de Conformidade (1/2)

Acompanhamento simultâneo :

Municípios:

- 1) Cumprir Índice de Qualidade de Serviço (IQS) Mínimo (IQS do Município > IQS-Mínimo);

Nas UFs.

Percentual de Referência

- 1) Percentual $xx\%$ dos municípios da UF que atendam o IQS-Mínimo ou variação positiva do IQP (Índice de Qualidade Percebida) em relação à última avaliação.
- 2) No mínimo $yy\%$ dos municípios com IQS acima de $xx\%$.

Percentual Mínimo



Condições de Conformidade (2/2)

- **Requisitos mínimos iniciais do IQS de cada Classe (1 a 4, conforme PGMC):**
 - Mediana dos resultados do IQS dos municípios da Classe na primeira medição.
- **Resolução de Requisitos Mínimos (RRM):**
 - IQS-Mínimo;
 - Percentual de Referência;
 - Percentual Mínimo;
 - Variação positiva do IQP.
- **Plano de incrementos anuais na RRM (ano 1: classe 1; ano 2: classes 1 e 2; ano 3: classes 1, 2 e 3; e ano 4: classes 1 a 4).**



Período de Vigilância x Regime Especial



3 Ciclos de descumprimento do IQS ou retrocesso no IQP



Medidas Compensatórias

- Uma vez no Período de Vigilância: Aplicação de medidas compensatórias em ciclos semestrais de aferição dos indicadores e índices de qualidade.

Abrangência da Aferição x Ciclo de Avaliação	Unidades da Federação	Municípios competitivos ou potencialmente competitivos	Municípios não competitivos ou pouco competitivos
3º Ciclo Subsequente	Medida "A" + "E"	Medida "A" + "D"	Medida "A" + "D"
2º Ciclo Subsequente		Medida "A" + "C"	Medida "A" + "C"
1º Ciclo Subsequente		Medida "A" + "B"	Medida "A" + "B"
Ciclo de Avaliação	Identificado o não atendimento aos CC	Identificado o não atendimento aos CC	Identificado o não atendimento aos CC

- ❖ Medida A: Divulgação do período de vigilância aos consumidores
- ❖ Medidas B, C e D: compensação pecuniária a todos os consumidores da região em Período de Vigilância
- ❖ Medida E: Suspensão das Vendas/Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta (TAC)



OBRIGADO

