



**MINISTÉRIO DA FAZENDA**  
**Secretaria de Acompanhamento Econômico**  
**Esplanada dos Ministérios – Bloco P – sala 303**  
**70048-900 – Brasília – DF**  
**seae@fazenda.gov.br**  
**Tel.: (61) 3412-2358/2360**

Ofício nº 262/GABIN/SEAE/MF

Brasília, 7 de julho de 2011.

A Sua Senhoria o Senhor  
ARA APKAR MINASSIAN  
Superintendente de Serviços de Comunicação de Massa  
Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL  
Setor de Autarquias Sul – SAUS – Quadra 6, Bloco F, Térreo – Biblioteca  
70070-940 – Brasília – DF


Assunto: Contribuição à consulta pública Anatel nº. 26 – Proposta de Regulamento de Gestão da Qualidade das Prestadoras dos Serviços de Televisão por Assinatura.

Senhor Superintendente,

Esta Secretaria de Acompanhamento Econômico do Ministério da Fazenda encaminha, por meio desta, o Parecer Analítico sobre Regras Regulatórias nº 19/COGIR/SEAE/MF, de 7 de julho de 2011, com as contribuições desta Secretaria à consulta pública em epígrafe.

Informamos que o conteúdo deste Parecer já foi encaminhado por meio do formulário eletrônico disponibilizado no *site* da Agência.

Atenciosamente,

  
WILLBER DA ROCHA SEVERO  
Chefe de Gabinete, substituto



MINISTÉRIO DA FAZENDA

Secretaria de Acompanhamento Econômico

Parecer Analítico sobre Regras Regulatórias nº 19 COGIR/SEAE/MF

Brasília, 7 de julho de 2011.

**Assunto:** Contribuição à Consulta Pública da Agência Nacional de Telecomunicações sobre a Proposta de um novo Plano Geral de Metas de Qualidade dos Serviços de Televisão por Assinatura, a ser denominado Regulamento de Gestão da Qualidade das Prestadoras dos Serviços de Televisão por Assinatura.

**I – Introdução**

A Coordenação Geral de Indústrias de Rede e Setor Financeiro, da Secretaria de Acompanhamento Econômico do Ministério da Fazenda apresenta parecer analítico sobre a proposta da Anatel de um novo Plano Geral de Metas de Qualidade dos Serviços de Televisão por Assinatura, a ser denominado Regulamento de Gestão da Qualidade das Prestadoras dos Serviços de Televisão por Assinatura.



## MINISTÉRIO DA FAZENDA

### Secretaria de Acompanhamento Econômico

A proposta consiste na Revisão do regulamento nº 411/2011, que atualmente disciplina a gestão de qualidade do serviço de televisão por assinatura promovida pela Agência. Orientada pela experiência regulatória anterior, a Anatel reduziu o número de indicadores de desempenho que pretende utilizar, dos atuais dez (IRS, IIS, ICCo, ICR, IAP, ICC, ILA, IREDC, IITS e ISRA<sup>1</sup>) para seis (IRR, IRA, IAP, ILA, IDA e IFS ou IFSUD). A intenção é adotar indicadores mais significativos que permitam a concentração de esforços, a clareza no entendimento da norma regulatória por parte dos assinantes e a migração de um sistema de parâmetros técnicos, ou sob pouca governança das prestadoras<sup>2</sup>, para um arranjo que reflita predominantemente a qualidade percebida pelos consumidores (item 5.17 da exposição de motivos).

O IRR, Índice de Reclamações Recebidas, destinado ao monitoramento da qualidade do serviço de televisão por assinatura, registrará a razão entre o número de reclamações de usuários sobre o total da base de assinantes. Pode ser no máximo 2% e terá periodicidade de apuração mensal (art. 8º).

O IRA, Índice de Reclamações Recebidas pela Anatel, também destinado ao monitoramento da qualidade do serviço de televisão por assinatura em si mesmo, registrará a razão entre o número de usuários que reclamam à Anatel sobre o número total de reclamações no mês (art. 9º). Tolerar-se-á um máximo de 2% e o período de apuração será mensal. Conforme exposto na audiência pública de explicação da proposta ocorrida em 21 de junho de 2011, a idéia subjacente é a de que a reclamação do usuário dirigida à Anatel deve ser uma instância recursal raramente acionada. A

<sup>1</sup> IRS, Índice de Reclamação do Serviço, IIS, Índice de Instalação do Serviço, ICCo, Índice de Cessação de Cobrança ICR, índice de Correspondências Respondidas, IAP, Índice de Atendimento Pessoal, ICC, Índices de Chamadas Completadas, ILA, Índice de Ligações Atendidas, IREDC, Índice de Reclamação por Erro de Cobrança, IITS, Índice de Interrupções Solucionadas, e ISRA, Índice de Solicitações de Reparos Atendidas.

<sup>2</sup> Será extinto, por exemplo, o ICC – Índice de Chamadas Completadas – que atualmente mede o percentual de chamadas concluídas dirigidas aos serviços telefônicos de atendimento ao consumidor. Notou-se que se trata de um parâmetro de desempenho dos serviços de telefonia, que devem ser naquela seara regulados, e não um parâmetro de desempenho do serviço de televisão por assinatura.



## MINISTÉRIO DA FAZENDA

### Secretaria de Acompanhamento Econômico

reclamação diretamente à própria prestadora deve resolver a maior parte das situações.

O IAP, Índice de Atendimentos Pessoal, destinado a instrumentalizar metas de qualidade do atendimento ao usuário do serviço de televisão por assinatura, registrará a razão entre o número de atendimentos pessoais efetuados pela prestadora em até 20 (vinte) minutos no período da coleta sobre o número total de atendimentos pessoais efetuados pela prestadora no período da coleta (art. 10º). Deve ser no mínimo 95%.

O ILA, Índice de Ligações aos Atendentes, também destinado a instrumentalizar metas de qualidade do atendimento ao usuário do serviço de televisão por assinatura, registrará a razão entre número total de ligações atendidas pessoalmente por atendentes nos centros telefônicos de atendimento em até 20 segundos após a seleção desta opção no período da coleta e o número total de ligações ao centro de atendimento em que se solicitou a intervenção de atendente no período da coleta (art. 11). Busca-se dar agilidade à opção de atendimento pessoal nos centros de atendimento automatizados.

O IDA, Índice de Desempenho do Atendimento comporá base de dados com uma série histórica que será utilizada pela Anatel para fins de acompanhamento da prestadora do serviço de televisão por assinatura e comparação com as demais, conforme metodologia de cálculo a ser definida pela Anatel, (art. 14).

O IFS, Índice de Falhas Solucionadas, servirá para a mensuração do cumprimento das metas de continuidade do serviço (art. 13). Consistirá na razão entre o número de solicitações de restabelecimento do serviço interrompido atendidas em até 24 (vinte e quatro) horas sobre o número total de solicitações de reparo. Nas regiões reconhecidas pela Anatel como de infraestrutura urbana deficiente não se aplicará o IFS, mas o IFSUD, que tem a mesma metodologia de cálculo, mas metas



## MINISTÉRIO DA FAZENDA

### Secretaria de Acompanhamento Econômico

menos rigorosas. Para a generalidade das situações 95% das solicitações de reparo devem ser atendidas em 24 horas e 100% em 48 horas (art. 12, *caput* e § 3º). Para os locais sujeitos ao IFSUD exige-se que 90% das solicitações de reparo sejam atendidas em até 24 horas, enquanto 100% das solicitações devem ser atendidas em até 72 horas (art. 13, *caput* e § 3º).

Com fins a um monitoramento ativo da qualidade do serviço, a proposta de regulamento prevê ainda uma auditoria denominada *pesquisa de avaliação da qualidade percebida*, a ser realizada em campo anualmente segundo metodologia definida pela Anatel (art. 20 e seguintes).

Há ainda a possibilidade de exigências maiores de operadoras de televisão por assinatura que detenham poder de mercado significativo (PMS). Para estas o IAP e o IFS mínimo devem ser de 98%. O conceito detalhado de PMS ainda não foi proposto e tal assimetria somente será aplicável após definição posterior do conceito (art. 32).

## II – Análise Concorrencial

No que tange aos aspectos concorrenciais, entende-se que determinada norma tem potencial de desestabilizar o ambiente competitivo quando seus efeitos recaem em ao menos uma das seguintes hipóteses:<sup>3</sup>

(A) Limite o número ou a variedade de ofertantes – esta hipótese é provável no caso de a norma ou o projeto de regulamentação:

- Conceder direitos exclusivos a um único fornecedor de bens ou serviços;

<sup>3</sup> Hipóteses baseadas no Guia de Avaliação da Concorrência, versão 1.0, OCDE 2007.



## MINISTÉRIO DA FAZENDA

### Secretaria de Acompanhamento Econômico

- Estabelecer regimes de licenças, permissões ou autorizações como requisitos de funcionamento;
- Limitar a alguns tipos de fornecedores a capacidade para a prestação de bens ou serviços;
- Aumentar significativamente os custos de entrada ou saída no mercado; ou
- Criar uma barreira geográfica à aptidão das empresas para fornecerem bens ou serviços, mão-de-obra ou realizarem investimentos.

(B) Limite a concorrência entre empresas – esta hipótese é provável no caso de a norma ou projeto de regulamentação:

- Controlar ou influenciar substancialmente os preços de bens ou serviços;
- Limitar a liberdade dos fornecedores de publicitarem ou comercializarem os seus bens ou serviços;
- Fixar normas de qualidade do produto que beneficiem apenas alguns fornecedores ou que excedam o que consumidores bem informados escolheriam; ou
- Aumentar significativamente o custo de produção de apenas alguns fornecedores (especialmente no caso de haver diferenciação no tratamento conferido a operadores históricos e a concorrentes novos).

(C) Reduza os incentivos dos ofertantes em competir de maneira mais vigorosa – essa hipótese é provável no caso de a norma ou o projeto de regulamentação:



## MINISTÉRIO DA FAZENDA

### Secretaria de Acompanhamento Econômico

- Estabelecer um regime de auto-regulamentação ou de co-regulamentação;
- Exigir ou estimular a publicação de dados sobre níveis de produção, preços, vendas ou custos das empresas;
- Isentar um determinado setor industrial ou grupo de fornecedores da aplicação da legislação geral da concorrência; ou
- Reduzir a mobilidade dos clientes entre diferentes fornecedores de bens ou serviços por meio do aumento dos custos explícitos ou implícitos da mudança de fornecedores.

A proposta em Consulta Pública pretende estabelecer uma regulação diferenciada da prestação do serviço de televisão por assinatura<sup>4</sup> em duas situações: (i) quando a atividade for desenvolvida em regiões reconhecidas pela Anatel como de infraestrutura urbana deficiente, elegíveis para esta categoria apenas as localizadas em áreas classificadas pelo IBGE com aglomerados subnormais (art. 6º, § 1º); ou (ii) quando prestados por fornecedoras que detenham Poder de Mercado Significativo – PMS - (art.30). Considerando que a defesa da concorrência é um meio de maximização do bem estar econômico da sociedade<sup>5</sup>, a simples existência das assimetrias pretendidas, com fins à proteção do interesse dos consumidores, não deve ser considerada restrição concorrencial irrazoável. Tais regras comportam, contudo, as observações de outras naturezas descritas no capítulo seguinte.

<sup>4</sup> A proposta define como *serviço de televisão por assinatura* a os serviços de TV a Cabo, de Distribuição de Sinais Multiponto Multicanal (MMDS), de Distribuição de Sinais de Televisão e de Áudio por Assinatura Via Satélite (DTH), Especial de TV por Assinatura (TVA) e de Distribuição de Sinais de TV por Meios Físicos (DISTV) – parágrafo único do art. 1º.

<sup>5</sup>MOTTA, Massimo. *Competition Policy, Theory and Practice*. New York: CUP, 2007, pp. 18-22.



## MINISTÉRIO DA FAZENDA

### Secretaria de Acompanhamento Econômico

## III – Análise Econômica Suplementar

### III.1 – Sobre o IFSUD

Pelas regras postas em Consulta a prestação de serviço em área reconhecida pela Anatel como de infraestrutura urbana deficiente sujeitar-se-á a índice de reparação de falhas próprio, denominado IFSUD (Índice de Falhas Solucionadas nos locais da Área de Prestação do Serviço com infraestrutura urbana deficiente). O IFSUD seria um índice com parâmetro de qualidade menos exigente que o IFS, aplicável às regiões onde a infraestrutura urbana não fosse deficiente<sup>6</sup>. Na exposição de motivos a Agência justifica que esta assimetria tem por objetivo fomentar a disseminação dos serviços de televisão por assinatura nestas áreas (parágrafo 5.47<sup>7</sup>). A lógica parece ser a de que maiores exigências de suporte em áreas de infraestrutura urbana deficiente desencorajariam o investimento em redes nestas localidades.

Em que pese o respeitável argumento, considera-se que a infraestrutura urbana deficiente não é o fator determinante para a ausência de expansão da rede formal de televisão por assinatura. Muito mais importantes, sobretudo para a tecnologia do cabo, são outros quatro fatores: (i) capacidade de pagamento dos interessados, (ii) economias de densidade, (iii) condições de concorrência de prestadores irregulares e (iv) condições de acesso ao domicílio do assinante.

A capacidade de pagamento dos interessados pode se correlacionar com a classe social do assinante. A indústria da TV por assinatura no Brasil historicamente se concentrou no atendimento aos segmentos A e B, que permitem preços mais altos

<sup>6</sup> No IFS exige-se que 95% das solicitações de reparo sejam atendidas em 24 horas e 100% em 48 horas (art. 12, *caput* e § 3º), no IFSUD exige-se que 90% das solicitações de reparo sejam atendidas em até 24 horas, enquanto 100% das solicitações devem ser atendidas em até 72 horas (art. 13, *caput* e § 3º).

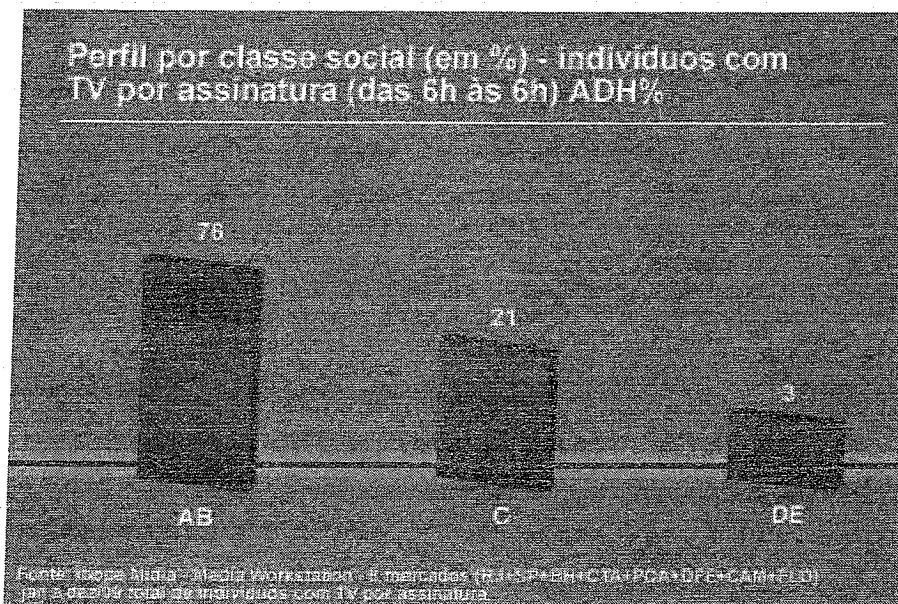
<sup>7</sup> “5.47. Coadunando-se com as prescrições do Plano Geral de Atualização da Regulamentação das Telecomunicações no Brasil (PGR), o proposto PGMQ mantém metas especiais aplicáveis às áreas com infraestrutura urbana deficiente, com vistas ao fomento da política de disseminação do Serviço de Televisão por Assinatura.”



## MINISTÉRIO DA FAZENDA

### Secretaria de Acompanhamento Econômico

e lucratividade maior, mas a classe C já representa mais de um quinto dos assinantes, conforme pesquisa divulgada pela publicação *Mídia e Fatos*<sup>8</sup>:



Acerca da classe social dos agrupamentos subnormais (os elegíveis para a aplicação do IFSUD), um levantamento de 2002 do Núcleo de Pesquisa do ISER/VivaRio<sup>9</sup> apontou que “os moradores de comunidades pobres do município do Rio se concentram na classe C (51,3%), mas existe uma parcela significativa na classe B (24%)”, 2,5% são da classe A. Ainda que as condições das favelas cariocas possam ser admitidas como superiores à maioria dos agrupamentos subnormais brasileiros, a informação revela capacidade de pagamento de número significativo de pessoas nestas localidades.

A economia de densidade existe quando a concentração de população por área garante uma boa rentabilidade na expansão da rede. Nos aglomerados subnormais a

<sup>8</sup> <http://www.midiafatos.com.br/index.aspx>

<sup>9</sup> “O Plural”, informativo mensal do ISER - VIVARIO, setembro de 2002, *apud* Caderno de textos do Seminário “O que é favela afinal?”, promovido pelo Observatório das Favelas. Publicação disponível em <http://www.observatoriodefavelas.org.br/observatoriodefavelas/includes/publicacoes/164308ca4eebfdf4fd62ab414e0ad4fb.pdf> em 05.07.2011.



## MINISTÉRIO DA FAZENDA

### Secretaria de Acompanhamento Econômico

baixíssima dispersão populacional é característica intrínseca, conforme definição do IBGE: “*aglomerado subnormal é um conjunto constituído por no mínimo 51 unidades habitacionais (barracos, casas...), ocupando ou tendo ocupado até período recente, terreno de propriedade alheia (pública ou particular), dispostas, em geral, de forma desordenada e densa e carentes, em sua maioria, de serviços públicos e essenciais*”<sup>10</sup> (grifado). A forte presença das classes B e C nos aglomerados subnormais brasileiros e a densidade da ocupação nestas localidades, confirma mais um aspecto favorável de expansão da TV por assinatura nestas regiões urbanas.

O que justificaria então a baixa penetração da prestação formal da TV por assinatura nestes agrupamentos?

A resposta pode envolver os dois outros fatores citados.

A TV por assinatura, sobretudo a prestada pela tecnologia do cabo, já é uma realidade em muitas localidades de infraestrutura urbana deficiente, onde chega principalmente com o intermédio de prestadores irregulares, que distribuem o sinal de canais sem ter pagado por eles, alcançando menores custos e preços. O temor desta concorrência possivelmente limita o interesse da oferta nestes mercados.

O segundo fator de inibição de expansão do serviço nestes grupamentos urbanos pode ser a acessibilidade aos domicílios da população-alvo, seja por questões de meios de passagem (por exemplo, pavimentação, posteamento e dutos públicos) precários ou inexistentes ou pelas questões de ausência de segurança pública em níveis que encorajem o empreendimento<sup>11 12</sup>.

<sup>10</sup> Glossário do IBGE em <http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/glossario.php>

<sup>11</sup> Como já observado em diversos estudos e explorado pela mídia, é comum, embora não generalizado, que populações de agrupamentos subnormais sejam vítimas de níveis de violência e criminalidade superiores aos verificados nos demais espaços das cidades brasileiras, sobretudo nas áreas sob domínio do tráfico de drogas. Neste sentido: ADORNO, Sérgio. Precocious Delinquency: Young People and Gangs in São Paulo (Brazil). Annual Meeting of the American Anthropological Association. Chicago, USA, September 1999. BEATO, Cláudio et al. Conglomerados de Homicídios e o Tráfico de Drogas em Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil, de 1995 a 1999. Cadernos de Saúde Pública, n. 17. Rio de Janeiro, 2001. PAIM, Jairnilson Silva. *Distribuição Espacial da Violência: Mortalidade por Causas Externas em Salvador (Bahia)*, Brasil. in Rev Panam Salud Publica/Pan Am J Public Health 6(5), 1999, disponível em <http://www.scielosp.org/pdf/rpsp/v6n5/0956.pdf>. RIVERO, Patrícia Silveira. *Distribuição Desigual dos Direitos*



## MINISTÉRIO DA FAZENDA

### Secretaria de Acompanhamento Econômico

Considera-se que o tratamento destes últimos dois aspectos pela Anatel e pelas demais autoridades competentes sim, poderá permitir uma maior expansão do serviço de TV por assinatura, sobretudo cabo, nas áreas de infraestrutura urbana deficiente. Por não lidar diretamente com estes aspectos, considera-se a criação do IFSUD não gerará o efeito de fomento esperado, razão pela qual se sugere que seja repensada a sua utilidade no Regulamento planejado.

### III.2 – Sobre o IRA

O art. 9º da minuta em consulta pública coloca nos seguintes termos o Índice de Reclamações à Anatel – IRA:

*“Art. 9º A relação entre o número total de reclamações recebidas na Anatel, em desfavor da prestadora, e o número total de reclamações recebidas em todos os canais de atendimento da prestadora, no mês, não deve ser superior a 2% (dois por cento).*

*§ 1º Esta meta é avaliada pelo Índice de Reclamações na Anatel (IRA).*

*§ 2º Para fins de cálculo, considera-se:*

*I - Representação Matemática:*

$$IRA = \frac{A}{B} \times 100$$

*Onde:*

---

*Humanos e da Cidadania: Áreas de Concentração de Vítimas de Homicídio e Ação Policial no Município do Rio de Janeiro. Texto para discussão nº 1499. Brasília: IPEA, 2010.*

<sup>12</sup> A favor deste argumento pode-se citar a entrada dos serviços formais de televisão por assinatura em lugar das do setor informal nas favelas em que foram instaladas Unidades de Polícia Pacificadora no Rio de Janeiro: *TVs por assinatura entram em favelas para combater 'gatonet' com Unidades de Polícia Pacificadora, Sky já aumentou em 1.000% vendas de serviços em comunidades da periferia carioca* in <http://www.memes.com.br/jportal/portal.jsf?post=28541>.



## MINISTÉRIO DA FAZENDA

### Secretaria de Acompanhamento Econômico

*A = número total de reclamações recebidas pela Anatel, em desfavor da prestadora, no período da coleta; e*

*B = número total de reclamações recebidas pela prestadora, no período de coleta.*

#### *II - Método de Coleta:*

*a) registro de toda e qualquer reclamação recebida, inicial ou reiterada, procedente ou improcedente, causada por interrupção programada ou não;*

*b) período da coleta: mensal;*

*c) meios de reclamação considerados:*

*1. pessoal;*

*2. telefônico;*

*3. carta de qualquer tipo;*

*4. telegrama;*

*5. fax;*

*6. correio eletrônico; ou*

*7. qualquer outro meio existente ou que venha a ser criado.*

*d) os dados relativos aos itens 1 a 7 da alínea "c" devem ser mantidos em registros independentes para fins de verificação por parte da Anatel.*

#### *III - Forma de Apresentação*

*Os dados relativos ao índice devem ser apresentados contendo informações do período de coleta por Área de Prestação do Serviço discriminando o número total de reclamações no mês em:*

*1. cobrança;*

*2. instalação;*

*3. atendimento;*

*4. falha ou defeito;*

*5. cancelamento;*

*6. programação; e*

*7. outras.*

*§ 3º As reclamações que resultem em solicitações de reparo também devem ser computadas nesse índice.*



## MINISTÉRIO DA FAZENDA

### Secretaria de Acompanhamento Econômico

*§ 4º Não serão computadas neste índice, para as prestadoras do Serviço de TV a Cabo, as reclamações relativas à programação disponibilizada pelos canais previstos nos incisos I, II e III do art. 23 da Lei nº 8.977, de 1995, bem como pelos canais de programação de distribuição obrigatória previstos no art. 29 da Lei nº 11.652, de 07 de abril de 2008;*

*§ 5º Não serão computadas neste índice, para as prestadoras do MMDS, do DTH, do TVA e do DISTV, as reclamações relativas à programação disponibilizada pelos canais de programação de distribuição obrigatória previstos no art. 29 da Lei nº 11.652, de 2008.”*

Considera-se que a fórmula proposta para o indicador pode reintroduzir no sistema característica indesejável semelhante à que a análise da experiência regulatória ora realizada buscou extirpar, qual seja, a pretensão de responsabilizar a prestadora por elementos sobre os quais ela não detém governança<sup>13</sup>, o que não deve auxiliar o monitoramento dos objetivos de qualidade pretendidos.

Com efeito, a minuta em consulta define IRA como a razão entre o número total de reclamações recebidas pela Anatel, em desfavor da prestadora, no período da coleta e o número total de reclamações recebidas pela prestadora, no período de coleta, fixando o máximo de tolerância em 2%. A percepção explicitada pela Agência na audiência pública ocorrida em 21 de junho de 2011 é a de que ela deve ser uma instância recursal às reclamações recebidas diretamente pela prestadora do serviço de televisão por assinatura, de modo que apenas uma menor parte da insatisfação reportada à indústria seja reiterada ante o poder público.

Sucedem que *peticionar contra a prestadora do serviço perante o órgão regulador e os organismos de defesa do consumidor* é um direito irrestrito do usuário de serviços de telecomunicações que dispensa, inclusive, reclamação prévia na própria prestadora do serviço de telecomunicações. A reclamação à Anatel não tem

<sup>13</sup> Assim, a exclusão do ICC, Índice de Chamadas Completadas (previsto na Resolução Anatel nº 411/2005 tem como justificativa não serem chamadas completadas variáveis sob controle das prestadoras de serviço de televisão por assinatura.



## MINISTÉRIO DA FAZENDA

### Secretaria de Acompanhamento Econômico

natureza de recurso, é uma medida independente, que pode ou não ser concomitante, anterior ou posterior à reclamação dirigida à prestadora. Esta característica é algo que, em algumas situações, pode empobrecer o índice como ferramenta de gestão da qualidade, pois o número de consumidores que reclamam na empresa e na agência é algo sob maior controle dos próprios consumidores que da empresa prestadora.

Pode-se imaginar, por exemplo, uma situação em que uma pequena prestadora com mil assinantes registra vinte reclamações em um mês. Se neste mesmo mês duas reclamações forem dirigidas à Anatel ter-se-á um IRA de 10% (dez por cento), uma indicação de anomalia na qualidade bem acima do tolerado e não tão representativa da satisfação do universo de clientes servidos por esta pequena prestadora. Por não ser a reclamação a Anatel uma providência recursal, a fórmula, no modo em que atualmente se apresenta, indica sobretudo o comportamento dos consumidores na sua relação com a Agência e não a percepção de qualidade do universo de pessoas atendidas. Por isso, esta SEAE acredita que na atual formulação o índice se torna pouco apropriado como fonte de informação sobre a qualidade do serviço.

Um parâmetro de qualidade sobre o qual as fiscalizadas terão maior capacidade de promover melhorias deve considerar como denominador do índice não o número total de reclamações recebidas pela prestadora, no período de coleta, mas sim o próprio número total de assinantes no período da coleta. O desejável é que este novo IRA tenha mesma base de comparação, mas nível de tolerância menor do que no IRR, desde que estatísticas acerca do comportamento do consumidor dêem suporte ao novo limite.



## MINISTÉRIO DA FAZENDA

### Secretaria de Acompanhamento Econômico

#### III.3 - Sobre a Pesquisa de Avaliação da Qualidade Percebida

Muitas vezes, por variadas razões, serviços podem ter baixos índices de reclamação sem que isto signifique excelência em sua prestação. A previsão de uma *Pesquisa de Avaliação da Qualidade Percebida* ao lado dos demais índices de satisfação planejados tem por mérito suprir uma deficiência que os índices não alcançam, uma vez que ordinariamente mensuram uma iniciativa do consumidor que pode não existir mesmo em serviços não prestados a contento (reclamação, pedido de atendimento ou pedido de reparação).

A SEAE vê com reservas, porém, o dispositivo do § 1º do art. 21 que prevê que a coleta para a determinação da avaliação da qualidade percebida seja realizada por empresa especializada contratada anualmente pela prestadora de serviços de televisão por assinatura. A considerar experiência histórica recente<sup>14</sup>, existe risco não desprezível de influência da contratante sobre os serviços da contratada, o que comprometeria a qualidade das informações prestadas à Agência e agravaria o risco moral da gestão de qualidade do serviço. Por esta razão é sugerida que a possibilidade de realização da fiscalização comentada diretamente pela Agência ou com o auxílio da contratação de prestadora de serviços que auxilie nesta missão.

<sup>14</sup> Reporta-se ao caso Enron-Andersen Consulting, revelado em 2001. A pressão por remuneração levou a então prestigiosa empresa de auditoria independente Andersen Consulting a não divulgar erros contábeis que escondiam débitos bilionários e distorciam significativamente o resultado da empresa auditada (Enron).

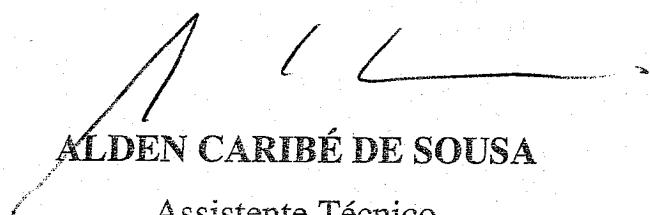


**MINISTÉRIO DA FAZENDA**  
**Secretaria de Acompanhamento Econômico**

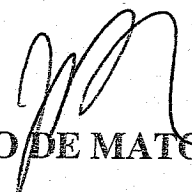
**IV – Conclusão**

Tendo em vista todo o exposto nesse parecer, esta Secretaria se posiciona a favor do mérito da presente consulta pública, ainda que no nosso entendimento exista espaço para as melhorias citadas.

À apreciação superior.




**ALDEN CARIBÉ DE SOUSA**  
Assistente Técnico



**MARCELO DE MATOS RAMOS**  
Coordenador-Geral de Indústrias de Rede e Setor Financeiro

De acordo.



**PRICILLA MARIA SANTANA**  
Secretária-Adjunta



**ANTONIO HENRIQUE PINHEIRO SILVEIRA**  
Secretário de Acompanhamento Econômico