

MEDIAÇÃO E REDUÇÃO DE DEMANDAS NO SETOR DE TELECOMUNICAÇÕES

| GOIÂNIA, 12 DE MAIO DE 2017

| DAPHNE NUNES

SindiTelebrasil
Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia
e de Serviço Móvel Celular e Pessoal



Os serviços de telecomunicações são amplamente utilizados pela população



243

milhões de
Celulares



42

milhões de
Telefones
Fixos



27

milhões de
Banda
Larga Fixa



19

milhões de
Tv por
Assinatura



330 milhões de clientes

**Como a população
brasileira é de 207
milhões de pessoas, é
como se cada pessoa
no País fosse
consumidora de mais
de um serviço de
telecomunicações**



Qualquer análise da
quantidade de
reclamações do setor
deve ser ponderada
pela quantidade de
clientes...

comparar uma empresa que tem
20.000 clientes com outra que
tem 70.000.000 gera distorções

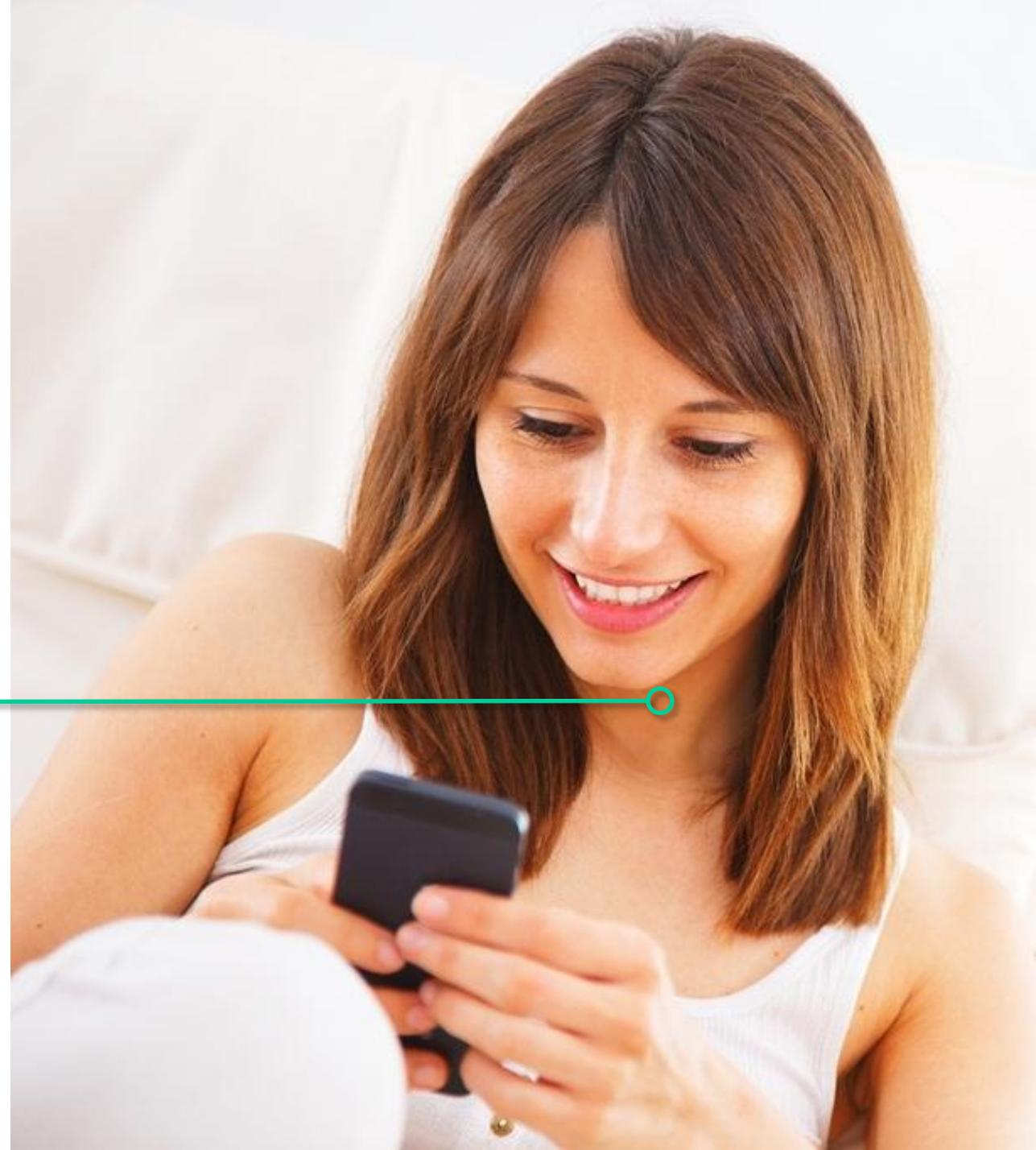


... e o uso intensivo
dos serviços

Brasileiros usam os
smartphones
78 vezes por dia

Mulheres: **89 vezes**

Pessoas de 18 a 24 anos: **101 vezes**

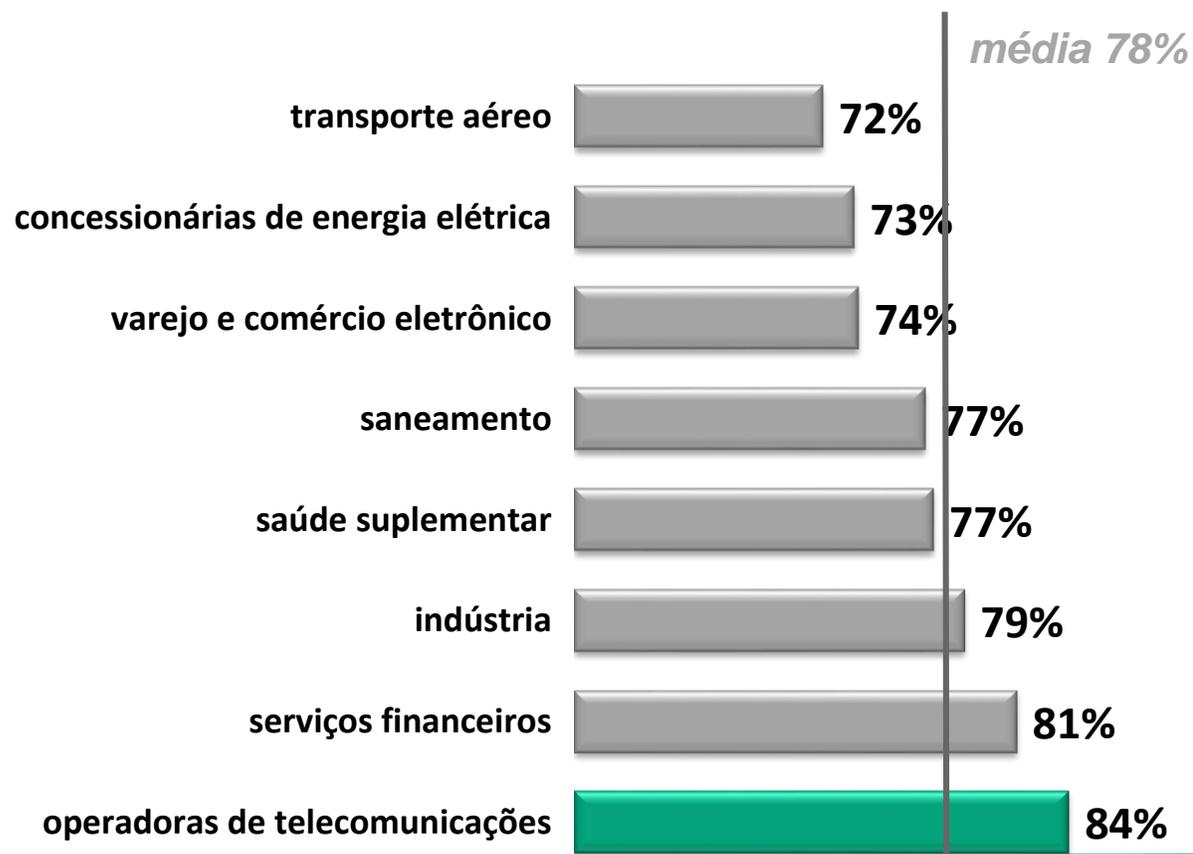


Em 2016,
o Procon registrou
686 mil demandas sobre
telecomunicações para
um universo de
331 milhões de
clientes

Para cada grupo de 10 mil clientes,
21 reclamam - uma queda de 12%
em relação a 2015



Índice de Solução Preliminar do Procon 2016



Telecom é o setor que mais resolve as questões apresentadas no Procon

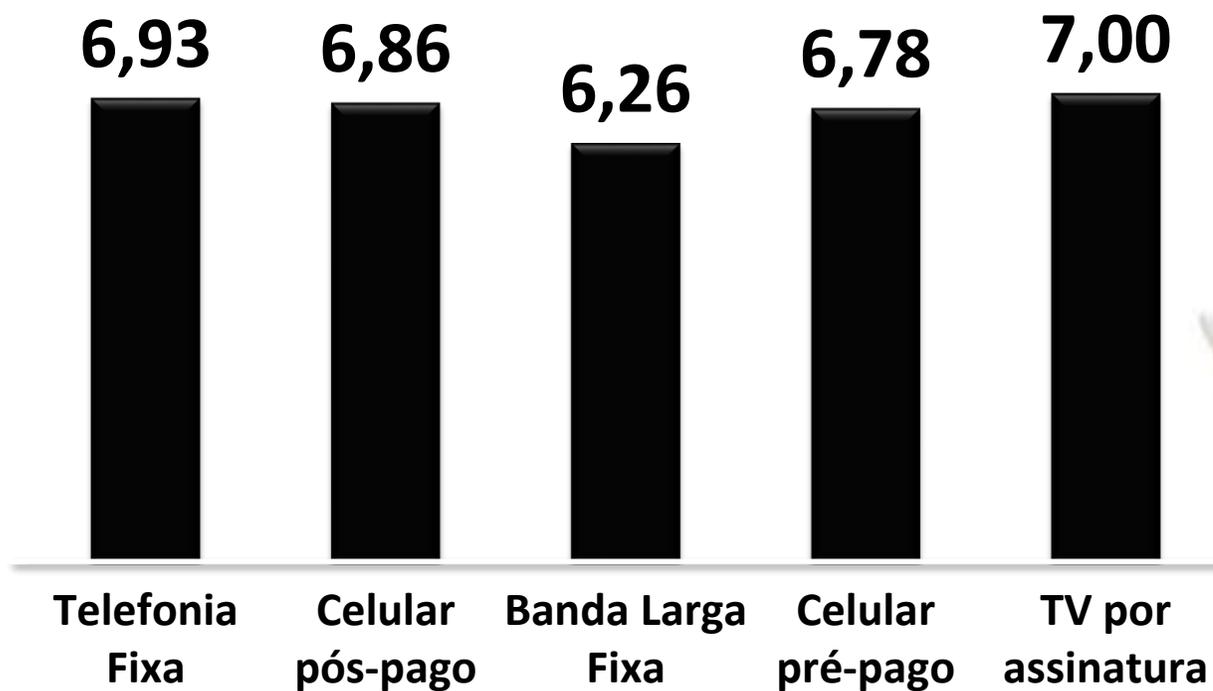


Pesquisa de Satisfação Anatel

Serviços de Telecom 2016

Nota para Satisfação Geral com o serviço

0 = insatisfeito / 10 = satisfeito



**Pesquisa feita com
152 mil entrevistados**

Reclamações de Consumidores na Anatel vêm caindo...

Figura 1 – Série histórica do número de reclamações registradas no FOCUS com linha de tendência até o final de 2016



Em 2015, após o número de reclamações na Anatel ultrapassar 400 mil em julho, foram registradas cinco quedas consecutivas. Essas quedas também estão sendo verificadas nos dados dos Procons

Por quê Conciliar?

Além do custo envolvido na manutenção de ações judiciais e de reclamações nos órgãos de defesa do consumidor, recuperar um cliente insatisfeito é muito menos custoso do que conquistar um novo cliente



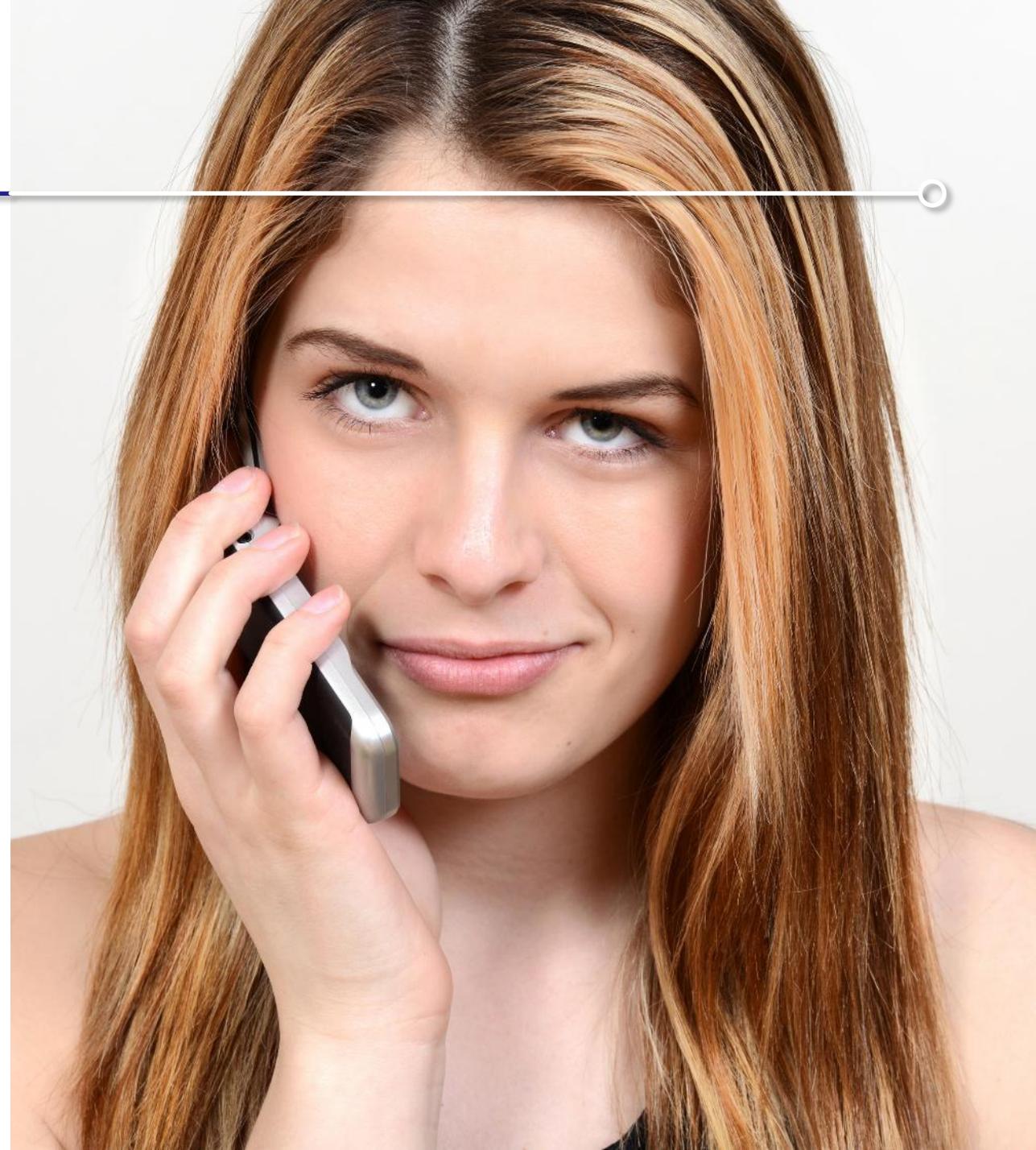
Por quê Conciliar?

Estatísticas comprovam que um cliente insatisfeito irá expressar sua insatisfação para um número muito maior de pessoas que um outro cliente o fará a respeito de sua eventual satisfação



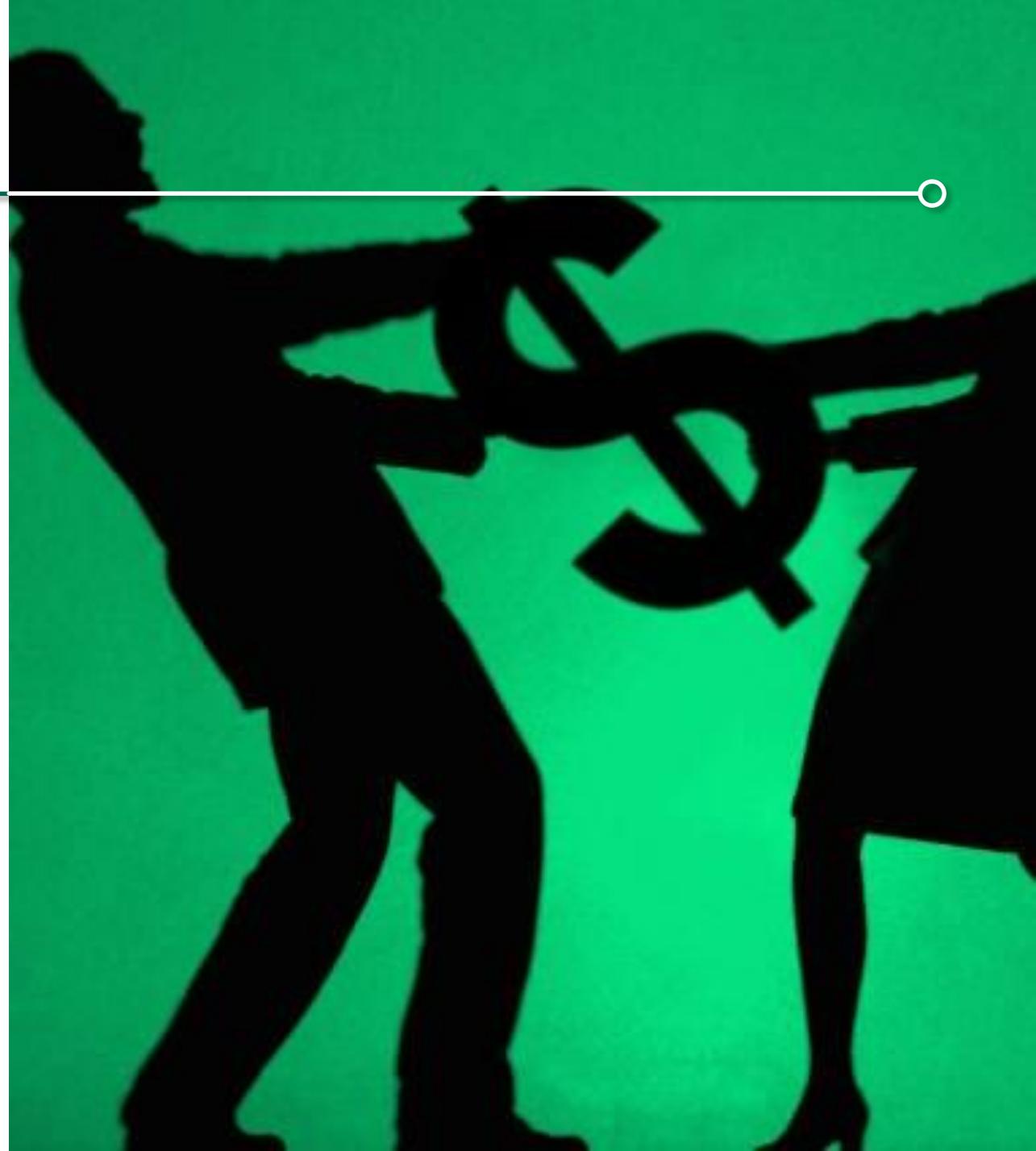
Por quê Conciliar?

Johnston e Clark (2002) demonstraram por pesquisas que clientes levemente insatisfeitos reclamam da sua insatisfação para 3 outras pessoas; clientes muito insatisfeitos reclamam com cerca de 15 pessoas e clientes furiosos reclamam com cerca de 25 pessoas



Por quê Conciliar?

Quando a base de clientes de uma empresa diminui, ela pode gastar até 5 vezes mais para atrair um novo cliente do que para manter o antigo. Além disso, um cliente em início de relacionamento tende a ser menos lucrativo que um cliente antigo



Por quê Conciliar?

Heskett, Sasser e Hart (1990) sugerem que um cliente recuperado pode se tornar até mais fiel à empresa do que um cliente com quem nada de errado jamais ocorreu



As prestadoras de telecomunicações sabem que manter seus clientes é fundamental, e se empenham fortemente para não permitir que um cliente deixe o ciclo de serviço insatisfeito

Um dos mecanismos mais eficazes para tanto é serem muito eficientes nos processos de mediação



Canais formais para apresentação de reclamações pelos consumidores de Telecomunicações



Além dos canais formais de tratamento de reclamação, há ainda canais informais, tais como mídias sociais, entidades de defesa do consumidor e sites de reclamação de usuários, todos atendidos pelas prestadoras.

Prestadoras

(call centers, sites)



- Recebem reclamações dos usuários e resolvem cerca de 60% a 80% delas, sem envolvimento da Anatel;
- Fornecem números de protocolos. Muitas vezes, é fornecido, por determinação regulatória, mais de um número de protocolo por atendimento. Qualquer protocolo fornecido pode ser posteriormente usado para abrir reclamações na Anatel, caso o consumidor não tenha conseguido solucionar sua demanda no call center/site da empresa.

Anatel

(call center, site, aplicativo, carta, presencial)

- Para usar o serviço, A Anatel solicita que haja um protocolo prévio de reclamação aberto na prestadora;
- Registra as reclamações dos consumidores em caso de insucesso em resolver a demanda na prestadora;
- Índice de resolutividade entre 79% e 84%



Procons



- Atendimento preliminar: canal direto gratuito (0800) com as prestadoras, ao qual um funcionário do Procon tem acesso para mediar, na hora, o conflito entre consumidores e prestadoras;
- O índice de resolutividade do atendimento preliminar é muito alto: mais de 90% dos atendimentos são solucionados amigavelmente.
- Os casos não solucionados no atendimento preliminar podem seguir para uma CIP – Carta de Informação Preliminar, onde mais de 80% das situações de conflito são resolvidos;
- Finalmente, para os casos remanescentes (em geral, menos de 5% das situações), que não se solucionaram nas oportunidades anteriores, são designadas audiências, onde é feita mais uma nova tentativa de conciliação com o consumidor, com a presença de conciliadores do Procon e de representantes qualificados das prestadoras.

Poder Judiciário



- Questões não resolvidas na Anatel, Procons ou Prestadoras podem seguir para o Poder Judiciário;
- O consumidor pode ainda, se desejar, procurar diretamente o Judiciário, não sendo obrigatórias as etapas Anatel, Procons ou Prestadoras;
- O Poder Judiciário trata tanto de mediações pré-processuais quanto processuais;
- Convênio firmado entre CNJ e Febratel vem permitindo a capacitação de conciliadores e também a adoção de pautas concentradas de acordos/julgamento, além da realização de citações eletrônicas – já em operação nos TJs de SP, RJ, Brasília e Sul do País;
- Outros convênios, firmado com vários Tribunais de Justiça do País, inovam pelo estímulo dado pelos funcionários dos Juizados a que o consumidor busque primeiro o uso do canal de mediação Consumidor.gov.br antes de recorrer à Justiça;

Senacon

Consumidor.gov.br



- A Senacon atua no planejamento, elaboração, coordenação e execução da Política Nacional das Relações de Consumo por meio do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC, da Escola Nacional de Defesa do Consumidor e de ações voltadas à proteção da saúde e segurança do consumidor.
- O site Consumidor.gov (não existe atendimento telefônico) é um canal de mediação de conflitos entre consumidores e os fornecedores que optarem por aderir ao mesmo (a adesão não é obrigatória);

Senacon

Consumidor.gov.br



- Os dados das reclamações registradas alimentam uma base de dados pública, com informações sobre os fornecedores que obtiveram os melhores índices de resolução e satisfação no tratamento das reclamações, entre outras informações.
- O Setor de Telecomunicações possui o maior índice de resolutividade no Consumidor.gov.br: 86% - a média é de 78,9%;
- Principais empresas do setor apresentaram índice de resposta às reclamações no Consumidor.gov.br de quase 100% ao longo do ano;
- Pesquisa de satisfação do consumidor no Consumidor.gov.br, em 2016, aponta que, em uma classificação que varia de 1 a 5, as prestadoras têm notas entre 3,5 e 4,2 pontos.

Sistema de Mediação Digital



- Novo meio de mediação pré-processual de conflitos entre consumidores e fornecedores desenvolvido pelo CNJ;
- A grande vantagem desse sistema é que, se houver acordo entre consumidor e empresa, há a homologação judicial do mesmo;
- A plataforma é de alcance nacional, dispensando a necessidade de desenvolvimento de sistemas paralelos de mediação pelos tribunais estaduais;
- Após lançamento do Sistema, no entanto, foi pouco difundido pelo CNJ;
- A plataforma possui a capacidade de, no futuro, fazer tanto a mediação pré-processual quanto a processual dos conflitos

DAPHNE NUNES

daphne@sinditelebrasil.org.br

 **Sinditelebrasil**
Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia
e de Serviço Móvel Celular e Pessoal