

Qualidade dos serviços de telefonia fixa: a visão do usuário *versus* prestadora

Luiz Roberto Calado (FECAP) – lrcalado@usp.br
Daniel Papin Bacarim (PUC-SP) – Daniel.p.bacarim@br.bnp.com
Fernanda Castro De Nadai (PUC-SP) – fernandadenadai@yahoo.com.br
Sérgio Gozzi (PUC-SP) – sergiog@puccsp.br

Resumo

Com a privatização do setor de telefonia fixa no Brasil surgiram quatro grandes empresas: Telefonica, Telemar, Brasil Telecom e Embratel. Após processos como este a questão da qualidade na prestação do serviço pós-privatização, seja nas ligações ou em relação ao atendimento ao cliente, é fator bastante questionado. Muitos usuários reclamam de alguns serviços prestados, isso pode ser comprovado pelo número de processos judiciais contra as empresas de telefonia. Por outro lado, estas empresas alegam que tem investido constante e significativamente na melhoria e ampliação das redes e que este tipo de comentário não corresponde a realidade. Diante disto, o artigo estuda a telefonia fixa no estado de São Paulo sob o ponto de vista da qualidade percebida pelo usuário e pela prestadora de serviço. Através da análise destas duas visões, verifica-se que os resultados obtidos com relação à qualidade do serviço apresentada pela empresa de telefonia são equivalentes e corresponde ao mesmo nível de excelência esperada pelo usuário. O que se percebe é que os indicadores e metas estabelecidos pela Anatel, os quais medem os níveis de eficiência e qualidade das prestadoras e apresentaram ótimos resultados nos últimos anos não correspondem com os resultados da pesquisa realizada com os usuários.

Palavras-chave: Telefonia-fixa; Qualidade; Privatização.

1. Introdução

Dentro de uma visão classificatória, o setor de telefonia como um todo é composto por empresas que oferecem serviços de massa a seus clientes (Correa; Caon, 2002), em grande escala, a um grande número de clientes, de forma padronizada, com baixa flexibilidade de atendimento e de customização dos serviços. O objetivo deste estudo é analisar a qualidade das operações da telefonia fixa no estado de São Paulo, mais precisamente na Telefônica, principal empresa de telecomunicações no estado e alvo também da maior quantidade de reclamações de clientes.

Analisar-se-à a qualidade dos serviços prestados pela Telefônica em duas vertentes: a primeira é a da visão do usuário com relação ao serviço adquirido, partindo do conceito de qualidade de Garvin (1992), o qual sugere que a qualidade é definida pelos olhos de quem observa e, portanto, é garantida através da adequação ao uso e; a segunda vertente, baseada na visão de produção, ou seja, na visão da Telefônica no que diz respeito à atuação em conformidade ou não com as exigências mínimas de qualidade demandadas pela Anatel – Agência Nacional de Telecomunicações - órgão regulador do setor de telecomunicações no Brasil.

Estas duas visões são parte das cinco definições de qualidade anunciadas por Garvin (1992) as quais serão discutidas mais adiante. Pretende-se verificar se a qualidade percebida pelo usuário final é a mesma percebida pela empresa que presta o serviço de telefonia fixa – a Telefônica – uma vez que a empresa pode estar cumprindo todas as exigências mínimas de

atendimento e qualidade determinadas pela Anatel e, ao mesmo tempo, não estar fornecendo um serviço de qualidade aos olhos dos consumidores finais.

2. Conceitos de Qualidade

A definição do termo qualidade ainda causa ambigüidade e confusão. Existem algumas definições clássicas para o conceito de qualidade. No conceito de Deming (1990) qualidade significa a busca pela “melhoria contínua”. Já para Crosby (1999) a qualidade é sinônimo de “conformidade com os requisitos”. Outros autores citados por Garvin (1992) também se destacaram em suas contribuições aos conceitos de qualidade, tais como Ishikawa, com o conceito de qualidade total e de círculos de qualidade; Feigenbaum nos departamentos de controle de qualidade; além de Hewhart, Dodge e Roming com os estudos sobre controle estatístico de qualidade. Um outro conceito clássico de qualidade foi o de Pirsig o qual define que qualidade não é uma idéia ou uma coisa concreta, mas uma entidade independente das duas, e embora não se possa definir qualidade, sabe-se o que ela é.

O autor ainda menciona que a filosofia, a economia, o marketing e a gerência de operações, por exemplo, vêem o conceito de qualidade sob pontos de vistas diferentes. Segundo o autor, a filosofia tem se concentrado nas questões de definição; a economia, na maximização dos lucros e no equilíbrio de mercado; o marketing, nos determinantes do comportamento dos compradores e na satisfação dos clientes e a gerência de operações, nas práticas de engenharia e no controle de produção. O resultado tem sido uma série de perspectivas, cada uma delas baseada num esquema de análise diferente e empregando sua própria terminologia.

A qualidade abrange, segundo a visão de Maximiano (2002), conceitos de (i) excelência, o fazer certo desde a primeira vez; (ii) agregação de valor; (iii) especificações de como o produto ou serviço deve ser; (iv) conformidade da identidade do produto com suas especificações e; (v) adequação ao uso, que remete à ausência de deficiências.

Main (1995) aplica a visão de Joseph M. Juran, um dos fundadores do movimento da qualidade e a define como sendo “adequação ao uso”, sendo a mesma possível de ser alcançada através de várias maneiras.

A principal e mais comum delas é o TQM - Administração da Qualidade Total - sendo esta uma forma de gerenciar a empresa ou organização concentrando esforços de forma sistemática e disciplinada na melhoria contínua da qualidade de tudo o que se faz. É uma abordagem abrangente da melhoria de qualidade do produto e, por conseqüência, do aumento da satisfação do cliente. Não se trata de uma ferramenta gerencial a ser adicionada às outras, mas uma política sistêmica, geral, de gerenciamento. Claramente não é a solução para todos os problemas da empresa, contudo, um requisito importante para obtenção de sucesso nos negócios.

Para este artigo, seguirá a vertente da “adequação ao uso” de Garvin (1992) e a definição de qualidade do Prêmio Nacional da Qualidade: “totalidade de características de uma entidade (atividade ou processo, produto, organização, ou uma combinação destes), que lhe confere a capacidade de satisfazer as necessidades explícitas e implícitas dos clientes e demais partes interessadas”, pois esta definição considera que a subjetividade e as necessidades implícitas dos clientes também devem ser satisfeitas, pois interferem na satisfação do usuário/comprador.

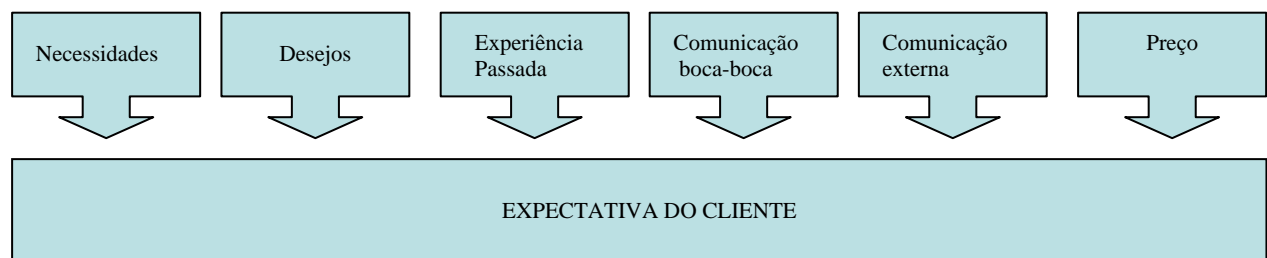
2.1. Definição de Qualidade: Visão do usuário

A gestão da qualidade em serviços é importante, no entanto, a qualidade percebida pelo cliente é difícil de ser mensurada. Pela definição de Garvin (1992:52) as definições baseadas no usuário partem da premissa que a “qualidade está diante dos olhos de quem observa”. Mas Correa e Caon (2002) afirmam que:

“Mesmo questões aparentemente objetivas, como o tempo de atendimento [que pode ser cronometrado], muitas vezes têm de ser tratadas com cautela, pois os mesmos cinco minutos para uma pessoa podem parecer uma eternidade e, para outra [ou para a mesma pessoa em outra situação], podem parecer um tempo curto de atendimento”.

Desse modo, torna-se difícil elaborar modelos ideais para o atendimento de qualidade a clientes, dada as diferentes características intrínsecas pertencentes a cada indivíduo, do momento em que este indivíduo se encontra, ou seja, se ele está tranqüilo e pode ser atendido em um intervalo de tempo maior ou se ele está nervoso ou apressado e não dispõe de tempo algum. Zeithaml (1990) afirma que as expectativas dos clientes são formadas com base nos fatores detalhados na Figura 1.

Figura 1 – Expectativas do Cliente



Fonte: adaptado de Zeithaml, 1990.

Se nos atentarmos para o atendimento da Telefônica ao usuário no período antes e depois da privatização, poderemos identificar a subjetividade envolvida na percepção da qualidade pelo usuário. Antes da privatização a Telefônica possuía pelo menos uma loja de atendimento a clientes / reclamações em quase que todas as cidades do estado de São Paulo. Após a privatização em 1998, houve grande redução do número de pontos de atendimento, com o intuito de reduzir custos e evitar filas nos balcões de atendimento, a partir de então, os serviços passaram a ser realizados, prioritariamente, pela Internet ou pelo próprio telefone. Desta forma, um determinado serviço pode estar atualmente até sendo realizado de maneira mais rápida e eficiente através da Internet, por atender a um número maior de clientes simultaneamente. No entanto, é possível que do ponto de vista de muitos consumidores, o atendimento, mesmo às vezes precário, lento, fornecido anteriormente no balcão, satisfazia muito mais suas necessidades e expectativas do que o serviço realizado atualmente através do telefone ou Internet. Neste caso, na percepção deste cliente, há uma piora na qualidade do serviço ofertado, contudo, isso pode não denotar, necessariamente, que a qualidade do serviço prestado pela operadora piorou. Este *viés* é intrínseco a cada indivíduo e a pesquisa de campo realizada com questionários não possibilita o isolamento destas percepções pessoais com relação às informações levantadas, o que traz algumas limitações para o presente estudo.

2.2. Definição de Qualidade: Visão da produção

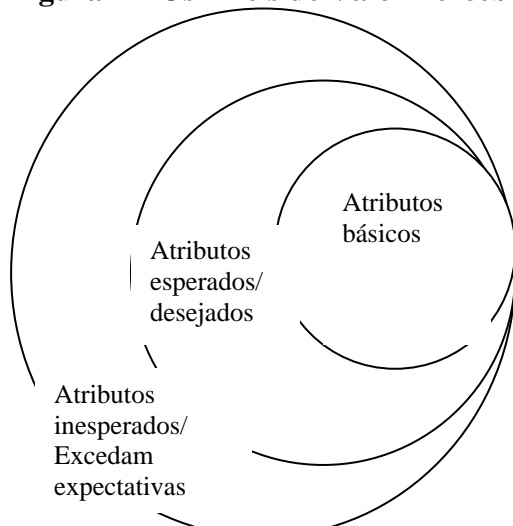
Enquanto as definições de qualidade baseadas no usuário estão calcadas nas preferências do consumidor, as definições baseadas na visão de produção referem-se ao lado da oferta e se interessam pelas práticas relacionadas com a produção. Uma vez estabelecido um projeto ou uma especificação, qualquer desvio implica em uma queda de qualidade (Garvin, 1992). A excelência é equiparada ao atendimento das especificações e ao “fazer certo da primeira vez”. Nestas condições, podemos verificar que, caso a Telefônica esteja em conformidade com as metas de qualidade mínimas demandas pela Agência Reguladora (ANATEL) para o setor de telefonia fixa, pode-se considerar que ela está provendo a seus usuários um serviço de qualidade, segundo este referencial, independentemente da opinião e percepção pessoal de

cada cliente sobre o serviço. Esta é uma deficiência do conceito de qualidade apontada por Garvin (1992), na medida em que o enfoque de qualidade pela produção é um enfoque interno, a partir do qual se dá pouca ou nenhuma atenção ao elo que os consumidores reconhecem entre a qualidade e as características do produto ou serviço, indo além do aspecto conformidade com requisitos reguladores e legais.

A “qualidade é a medida do grau de proximidade que um bem ou serviço se adapta ao padrões especificados, sendo que estes padrões devem se relacionar com o tempo, material, desempenho, resistência ou qualquer outra característica quantificada” (Monks, 1987:435). No presente estudo, a qualidade sob o prisma “produção” em relação a Telefônica em São Paulo, está sendo medida em função ou não do atendimento de metas de qualidade da ANATEL. O mesmo autor considera que, “caso padrões quantificados estejam ausentes, a qualidade torna-se uma questão de opinião e não é, portanto, controlável sob o ponto de vista científico”.

Mas o que ocorre na prática é que muitas vezes os usuários não esperam apenas que determinadas exigências mínimas de um órgão regulador em relação a serviços prestados sejam atendidas, mas algo que agregue valor ao serviço que está sendo recebido (veja Figura 2). Se a empresa consegue antecipar, atender e exceder as expectativas dos clientes, agregará valor ao serviço e proporcionará satisfação dos usuários.

Figura 2 – Os Anéis de Valor Percebidos pelos Clientes



Fonte: Panzeri, 1994

3. A Telefônica em São Paulo

A Telefônica é atualmente uma das principais empresas de telecomunicações no Brasil. Não somente por sua presença no estado de São Paulo onde opera telefonia fixa, mas também por controlar 50% da *joint-venture* VIVO juntamente com a Portugal Telecom, sendo esta a maior empresa de telefonia celular no Brasil, com 25 milhões de clientes.

A empresa opera em todo o estado de São Paulo possuindo em Dezembro de 2003, 14,3 milhões de linhas instaladas e atendendo a 12,3 milhões de pessoas o que significa a maior penetração do país em termos de telefonia fixa ou 32% da população do estado que era de 39 milhões de pessoas naquela data. A empresa possui hoje mais de 98% do mercado de ligações locais, cerca de 25% do mercado de ligações de longa distância nacional e de serviços de dados.

4. Metodologia

A análise da percepção de melhoria ou piora do serviço de telefonia fixa prestado pela Telefônica no estado de São Paulo aos usuários finais foi obtida através de coleta de informações por questionários (Anexo 1). A pesquisa de campo abrangeu 300 usuários de telefones fixos da telefônica escolhidos de modo aleatório nas cidades de São Paulo, Campinas, Ribeirão Preto, Araraquara e Santos, visando a coleta primária e direta das informações como define Martins (1994). O objetivo do questionário é a verificação, segundo a visão do usuário, se houve uma melhora ou piora dos serviços prestados pela Telefônica após a privatização em 1998, tanto em relação a chamadas bem como em relação ao atendimento prestado por esta empresa.

No caso da visão de qualidade do ponto de vista de produção, a pesquisa foi realizada a partir de dados fornecidos pela ANATEL – agência que regulamenta o setor Brasileiro de Telecomunicações – a partir dos quais se observa ou não o cumprimento das metas de qualidade mínimas exigidas dos prestadores de serviço de telefonia fixa no Brasil.

5. Resultados

Verificou-se a opinião dos usuários finais da Telefônica em relação aos serviços prestados pela empresa a partir da aplicação do questionário (Anexo1). Conforme explicado anteriormente, a deficiência deste modelo está no fato de que não necessariamente o produto ou serviço que atende melhor as necessidades do cliente é o que tem melhor qualidade. A percepção do cliente prevalecesse.

Com relação ao aspecto “completar ligações”, 57% não perceberam grandes diferenças para completarem ligações após a privatização da operação no estado, 33% acharam mais difícil e 10% perceberam uma melhoria no serviço. Dos 33% que acharam que nada mudou ou piorou, 27% acreditam que a piora foi devido a nova empresa que assumiu as operações enquanto que para 73% a piora foi devida não só a nova empresa mas também ao aumento de tráfego que congestionou as linhas com maior intensidade. Do universo pesquisado, 24% não utilizou recentemente serviços de auxílio a lista ou para efetuarem reclamações. Dos 76% restantes, 14% foram atendidos em menos de 1 minuto, 39% entre 1 minuto e 5 minutos e 47% em mais de 5 minutos. Em relação a solução de problemas como interrupção do sinal, 47% afirmou não ter tido nenhum problema recentemente. Do restante, 53% afirmou de maneira unânime que o serviço prestado na solução de problemas quando a empresa era estatal era melhor.

Analisando-se o aspecto em relação ao número de telefones públicos instalados, 83% afirmou que não houve mudanças, 10% que melhorou em relação aos tempos de estatal e 7% que piorou. Por fim, foi questionado se, de modo geral, a percepção do cliente era de que o serviço prestado após a privatização da telefonia fixa no estado de São Paulo havia piorado, ficado igual ou melhorado. Respectivamente, os resultados mostraram que para 46% dos entrevistados, o serviço piorou, para 37% permaneceu igual e apenas 17% afirmaram que o serviço melhorou de forma geral.

Conforme mencionado anteriormente, logo após a privatização, a ANATEL estabeleceu metas de eficiência a serem obrigatoriamente atingidas pelas empresas de telefonia fixa. As operadoras de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), no Brasil, devem atender ao Plano Geral de Metas de Qualidade (PGMQ), aprovado pela Res. 30, de 29/06/98 da ANATEL. Este Plano estabelece as metas de qualidade, a serem cumpridas e abrange vários aspectos da prestação do serviço, tais como qualidade do serviço, atendimento às solicitações de reparo, atendimento às solicitações de mudança de endereço, atendimento por telefone ao usuário, qualidade para telefone de uso público, informação do código de acesso do usuário, atendimento à correspondência do usuário, atendimento pessoal ao usuário, emissão de contas e, modernização de rede.

Para o cumprimento da qualidade dos aspectos acima citados, a ANATEL analisa mensalmente os resultados em vários requisitos de cada uma destas operadoras. As metas

listadas a seguir são as estabelecidas para o plano para 2004. Um novo PGMQ entrará em validade a partir de 2006. Ele mantém, no entanto as metas estabelecidas para 31/12/2005 próximas do plano atual. Algumas das metas devem ser atendidas por períodos de maior movimento. Os períodos de atendimento (“PMM”) são definidos pelas seguintes faixas de horários: I) matutino (das 9hs-11hs); ii) Vespertino (das 14 hs as 16 hs); iii) Noturno (das 20 hs as 22 hs). Em alguns casos também, a meta inclui um requisito de pior caso que nunca pode ser ultrapassado. Os indicadores de qualidade são coletados pelas operadoras utilizando os critérios estabelecidos no Regulamento de Indicadores de Qualidade do STFC, anexo à Res. 217 de 21/03/00 da ANATEL. Eles devem ser enviados para a ANATEL até o dia 10 do mês seguinte a coleta, que os divulga mensalmente.

De modo geral, a Telefonica tem atendido a todas as metas desde 2002. Até setembro de 2004, a empresa deixou de atender apenas uma das metas de atendimento por usuário no mês de Março. O desempenho da Telefônica em relação às metas mínimas de eficiência e qualidade aos usuários demandas pela ANATEL, podem ser observadas no Anexo 2.

Em geral as concessionárias tem atendido às metas. O número total de metas não atendidas pelas concessionárias foi de 2.244 no ano 2000 para 276 em 2003. Alguns setores continuam, no entanto com problemas, não atendendo a um grande número de metas (exemplo: setor do Pará de responsabilidade da Telemar). O não atendimento de um destes indicadores pode levar a abertura de um “Procedimento para Apuração de Descumprimento de Obrigações” e acarretar em sanções administrativas, como previsto nos regulamentos que estabelecem multas conforme a gravidade da infração.

O cenário em 2004, conforme mostra a Tabela 1, é bem melhor do que o verificado em 2001 por exemplo – ano em que as empresas investiram significativamente para o atingimento de todas as metas e para anteciparem os níveis de qualidade de 2003 a fim de operarem novos serviços já em 2002. Naquele ano, a Telefonica deixou de atender 60 metas de qualidade que incluíam desde atendimento a solicitações de reparo até emissões de contas e mudanças de endereço.

Tabela 1 - Metas não atendidas em 2004 (operadoras consolidadas)

Operadora /Mês	Telemar	Brasil Telecom	Telefonica	Embratel
Janeiro	2	2	0	8
Fevereiro	0	0	0	5
Março	2	0	1	9
Abril	2	0	0	5
Maio	1	0	0	6
Junho	1	0	0	4
Julho	1	0	0	6
Agosto	1	0	0	6
Setembro	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>7</u>
Total	10	2	1	56

Fonte: Teleco, 2004.

Desta forma, sob a visão de produção, não há o que reclamar em relação aos serviços prestados pela Telefônica, que se encontra em praticamente total conformidade com os requisitos demandados pela ANATEL, com a maior parte dos índices de qualidade muito próximos dos 100% de eficiência.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com a realização do estudo verificou-se que, segundo o conceito do ponto de vista de produção, a Telefonica vem desde o ano 2002 cumprindo rigorosamente com praticamente todos os índices de qualidade e eficiência demandados pelo órgão regulador, a ANATEL.

Sob este critério, a empresa fornece serviços de qualidade a seus usuários finais, uma vez que na maioria dos critérios os índices de eficiência atingiram 100%.

A Telefonica tem prestado serviços em conformidade com todos estes requisitos nos últimos anos. Por outro lado, embora a amostra de usuários da pesquisa realizada seja reduzida se comparada ao universo de clientes da Telefônica no estado de São Paulo, ela demonstra claramente um certo grau de insatisfação com os serviços prestados.

Completar as chamadas, no entanto, continua sendo o principal serviço esperado pelos usuários de uma empresa de telefonia fixa conforme pesquisa demonstrada (Anexo 2).

Um outro ponto importante é o atendimento de balcão, serviço praticamente extinto pela empresa como uma estratégia de redução de custos de operação, quando o mesmo tipo de serviço passou a ser disponibilizado pela Internet e telefone, de maneira até mais ágil. No entanto, grande parte dos usuários entrevistados não atribui a mudança à melhoria do serviço, pelo contrário, entendem que eles estão deixando de ter uma de suas principais necessidades atendidas, se considerarmos que muitos clientes da Telefonica, não têm acesso a Internet, pode gerar descontentamento, por exemplo, na emissão de 2ª via da conta telefônica. Segundo o IBGE em 2003 (Teleco, 2004), somente 11.4% dos computadores brasileiros tinham acesso a Internet. Este percentual correspondia na época a 19.3 milhões de pessoas ou 7 milhões de famílias.

Podemos considerar, a partir do estudo realizado, que a qualidade é resultante da integração das diversas visões de qualidade, sejam elas da produção, do usuário, transcendentais, de produto ou de valor. E essa integração deve ocorrer pelo comprometimento das diversas gerências e áreas de uma empresa em atingir estes níveis de excelência em qualidade (Garvin, 1992; Rutta, 2005). Somente com essa integração de conceitos a empresa conseguirá realmente prover à sociedade um produto ou serviço visto por todos os clientes e segmentos como algo que realmente agrega qualidade superior aos demais.

Anexos

Anexo 1 - Questionário: a qualidade do atendimento aos usuários de telefones fixos em São Paulo melhorou ou piorou após a privatização ?

São Paulo, Outubro de 2004

1. Ligações: Você acha que após a privatização da Telesp em 1998, as ligações para serem completadas, de modo geral, ficaram

Mais fáceis Iguais Mais difíceis

2. Se você respondeu “mais fáceis”, pule para a 3. Caso contrário, a maior dificuldade em completar chamadas foi devida

A nova empresa que assumiu o serviço aumento de tráfego ambas as alternativas

3. Você já contatou serviços como os de número de telefone (como o 102) da Telefonica para solicitar alguma informação ou efetuar alguma reclamação como pedir segunda via de conta ?

Não.

Sim, e fui atendido em

1 minuto ou menos entre 1 e 5 minutos mais de 5 minutos

.... o que considere um tempo de espera

adequado não adequado não adequado e pior do que quando era estatal

4. Para solucionar um problema como falta de sinal da linha telefônica, queda de um poste, entre outros, você entende que a solução da Telefônica foi:

Melhor do que quando era estatal igual pior não tive nenhum problema

5. Andando pelas ruas da sua cidade e em outras cidades do estado de São Paulo, você entende que houve um aumento do número de orelhões instalados bem como uma melhoria visual/ de qualidade dos aparelhos oferecidos?

Mais telefones e melhor do que quando era estatal igual pior / mesmos aparelhos

6. As empresas – em especial a Telefônica – alegam que desde a privatização tem investido constantemente na melhoria dos serviços. Na sua opinião estes serviços de modo geral estão:

Melhores do que quando era estatal iguais piores

Anexo 2 – Critérios mínimos da ANATEL – metas Telefonica

TABELA 1 - METAS DE QUALIDADE DO SERVIÇO

Art.	Indicador	Meta
5	A obtenção do sinal de discar, em cada PMM, deverá ser de, no máximo, 3 segundos.	98% dos casos
6	As tentativas de originar chamadas locais e de longa distância nacionais, em cada PMM, deverão resultar em comunicação com o assinante chamado, em:	70% dos casos
7	As tentativas de originar chamadas locais e de longa distância nacionais, em cada PMM, que não resultem em comunicação com o assinante chamado, por motivo de congestionamento na rede, não deverão exceder a:	4% dos casos

TABELA 2 - METAS DE ATENDIMENTO ÀS SOLICITAÇÕES DE REPARO

Art.	Indicador	Meta	Meta a partir de 31/12/05
------	-----------	------	---------------------------

9	O número de solicitações de reparo, por cem acessos em serviço, por mês, não deverá exceder a:	2,0	1,5
10	O atendimento das solicitações de reparo, de usuários residenciais, deverá se dar em até 24 horas, contadas a partir de sua solicitação, em: Pior caso: Em nenhum caso, o atendimento deverá se dar em mais de 48 horas, contadas a partir de sua solicitação.	97%	98%
11	O atendimento das solicitações de reparo, de usuários não residenciais, deverá se dar em até 8 horas, contadas a partir de sua solicitação, em: Pior caso: Em nenhum caso, o atendimento deverá se dar em mais de 24 horas, contadas a partir de sua solicitação.	97%	98%
12	O atendimento das solicitações de reparo, de usuários que são prestadores de serviços de utilidade pública, como Corpo de Bombeiros, Polícia e Instituições de Saúde, deverá se dar em até 2 horas, contadas a partir de sua solicitação. Pior caso: Em nenhum caso, o atendimento deverá se dar em mais de 6 horas, contadas a partir de sua solicitação.	98%	dos casos

TABELA 3 - METAS DE ATENDIMENTO ÀS SOLICITAÇÕES DE MUDANÇA DE ENDEREÇO

Art.	Indicador	Meta	Meta a partir de 31/12/05
13	O atendimento das solicitações de serviço de mudança de endereço de usuários residenciais, em localidades com Serviço Telefônico Fixo Comutado, modalidade local, deverá se dar em até 3 dias úteis, contados de sua solicitação, em: Pior caso: Em nenhum caso, o atendimento deverá se dar em mais de 10 dias úteis, contados a partir de sua solicitação.	97%	98%
14	O atendimento das solicitações de serviço de mudança de endereço de usuários não residenciais, em localidades com serviço local, deverá se dar em até 24 horas, contadas de sua solicitação, em: Pior caso: Em nenhum caso, o atendimento deverá se dar em mais de 72 horas, contadas a partir de sua solicitação.	97%	98%
15	O atendimento das solicitações de serviço de mudança de endereço de usuários que são prestadores de serviços de utilidade pública, em localidades com serviço local, deverá se dar em até 6 horas, contadas de sua solicitação. Pior caso: Em nenhum caso, o atendimento deverá se dar em mais de 12 horas contadas de sua solicitação.	98%	dos casos

TABELA 4 - METAS DO ATENDIMENTO POR TELEFONE AO USUÁRIO

Art.	Indicador	Meta	Meta a partir de 31/12/05
16	As chamadas destinadas aos serviços que utilizarem	94%	95%

auto-atendimento ou necessitarem da intervenção de telefonistas deverão ser atendidas, em cada PMM, em até 10 segundos, em : Pior caso: Em nenhum caso, o atendimento deverá se dar em mais de 35 segundos.	dos casos	dos casos
--	-----------	-----------

TABELA 5 - METAS DE QUALIDADE PARA TELEFONE DE USO PÚBLICO

Art.	Indicador	Meta	Meta a partir de 31/12/05
17	O número de solicitações de reparo de TUP por 100 telefones em serviço, por mês, não deverá exceder a:	10 solicitações	8 solicitações
	O atendimento das solicitações de reparo de TUP deverá se dar em até 8 horas, contadas a partir de sua solicitação, em:	97%	98%
18	Pior caso: Em nenhum caso, o atendimento poderá se dar em mais de 24 horas, contadas a partir de sua solicitação.	dos casos	dos casos

TABELA 6 - METAS DE INFORMAÇÃO DO CÓDIGO DE ACESSO DO USUÁRIO

Art.	Indicador	Meta	Meta a partir de 31/12/05
23	Após o atendimento, as consultas referentes ao código de acesso de usuários deverão ser respondidas em até 30 segundos.	97% dos casos	98% dos casos

TABELA 7 - METAS DE ATENDIMENTO À CORRESPONDÊNCIA DO USUÁRIO

Art.	Indicador	Meta
31	Toda correspondência do usuário, que requerer uma resposta, deverá ser respondida dentro de no máximo 5 dias úteis	

TABELA 8 - METAS DE ATENDIMENTO PESSOAL AO USUÁRIO

Art.	Indicador	Meta
33	O usuário, ao comparecer a qualquer setor de atendimento público da prestadora do serviço, deverá ser atendido em até 10 minutos.	95% dos casos.
34	Pedidos verbais de informação recebidos por empregado da prestadora do serviço, em setor de atendimento público, e que não possam ser respondidos de imediato, deverão ser respondidos em até um dia útil.	95% dos casos

TABELA 9 - METAS DE EMISSÃO DE CONTAS

Art.	Indicador	Meta	Meta a partir de 31/12/05
36	O número de contas com reclamação de erro, em cada mil contas emitidas, não deverá ser superior a:	2 contas	
37	As contas contestadas pelo usuário deverão ter seus créditos devolvidos pela prestadora do serviço, ou por terceiros designados por ela, antes da emissão da próxima conta.	97%	98%

TABELA 10 - METAS DE MODERNIZAÇÃO DE REDE

Art.	Indicador	Meta	Meta a partir de 31/12/05
41	O percentual de digitalização da rede local	95%	99%

Referências Bibliográficas

- AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES – ANATEL. *Conheça a ANATEL*. Disponível em <<http://www.anatel.gov.br>>. Acesso em 15.Abr.2004.
- CORREA, H. L. e CAON, M. *Gestão de Serviços*. 1 ed. São Paulo: Atlas, 2002
- CROSBY, P.B. *Qualidade e investimento: a arte de garantir a qualidade*. Rio de Janeiro: José Olympio, 1999.
- DEMING, W.E. *Qualidade: a revolução na administração*. Rio de Janeiro: Saraiva, 1990.
- GARVIN, D.A. *Gerenciando a qualidade: Harvard Business School*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1992.
- LAKATOS, E.M. e MARCONI, M.A. *Metodologia científica*. São Paulo: Atlas, 2000
- MAIN, J. *Guerras pela Qualidade*. Rio de Janeiro: Campus, 1995.
- MAXIMINIANO, A.C.A. *Teoria Geral da Administração*. São Paulo: Atlas, 2002.
- MONKS, J.G. *Administração da Produção*. São Paulo: McGraw-Hill, 1992.
- PANZERI, J.L. *Jornada da qualidade em busca da excelência – palestra ministrada o curso do prof. Luiz Carlos di Sérgio*. Sao Paulo: EAESP-FGV, 1994.
- RUTTA, A.M.; PAGLIUSO, A.T.; KASSAB, M.L.Z. *Critérios de Excelência 2005*. Fundação para o Prêmio Nacional da Qualidade. Rev. 01. São Paulo: FPNQ, Jan. 2005. Disponível em: www.fpnq.org.br .
- TELECO. Disponível em <<http://teleco.com.br>>. Acesso em 01 out 2004.
- TELESP. *Telecomunicações de São Paulo - Divulgação de Resultado*. 2003. Disponível em <<http://telefonica.com.br>> Acesso em 01 out 2004.
- TELETIME. *Atlas Brasileiro de Telecomunicações 2004*. São Paulo, 2004
- TUDE, Eduardo. *Qualidade na telefonia fixa. 2004*. Disponível em <<http://teleco.com.br>> Acesso em 01 out 2004.
- ZEITHAML, V.A.; PARASURAMAN, A.; BERRY, L.L. *Delivering Quality Service: balancing customer perceptions and expectations*. New York: Free Press, 1990.