



“Os vinte anos do Código de Defesa do Consumidor - Análise e Desafios”

Os Principais Avanços da Defesa do Consumidor

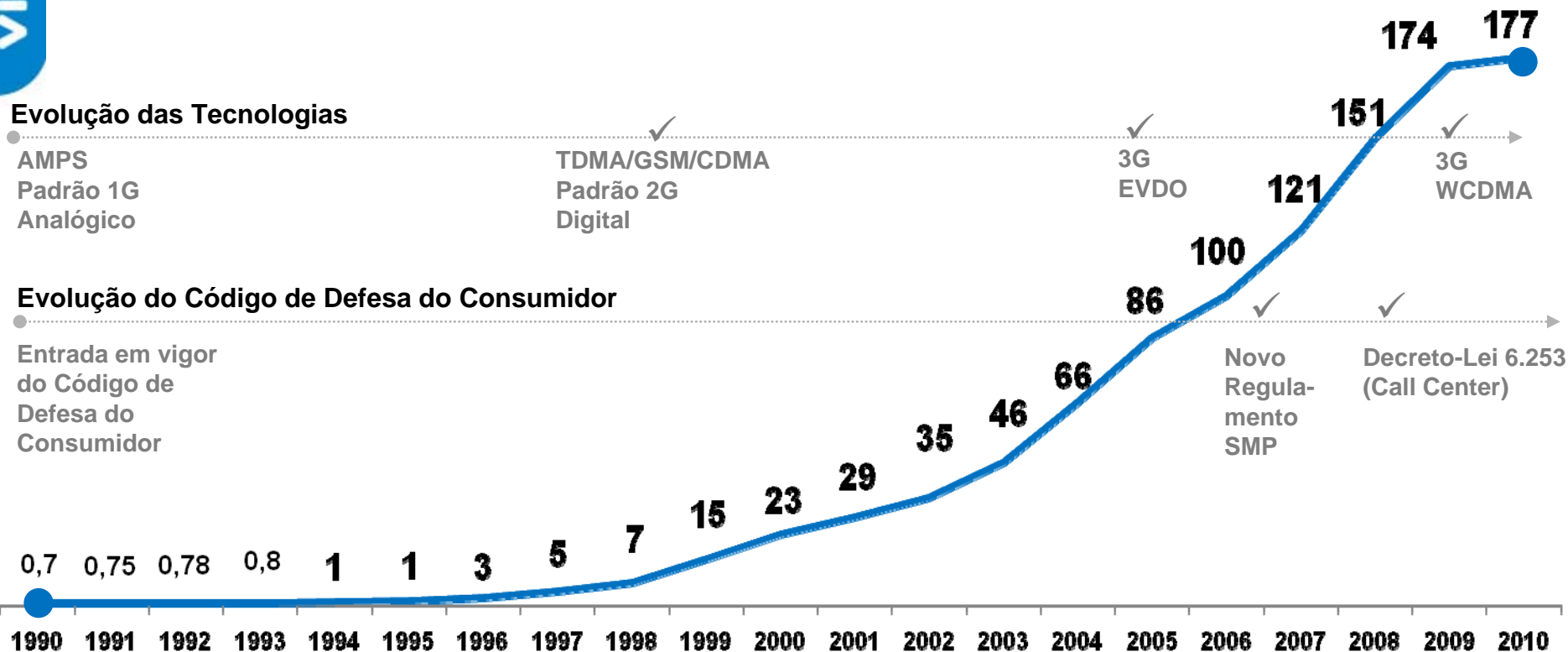
Roberto Lima

25 | Março | 10

Evolução do Mercado de Telefonia Móvel no Brasil

1990 – 2010

Número de Acessos (Milhões)



• Investimento setorial de **R\$ 77 bilhões** nos últimos dez anos.

- Municípios cobertos: **4.963** Municípios Cobertos 3G: **711** (1,3 município coberto por dia)
- % População coberta: **97%** % População coberta em 3G: **64,7%**

A experiência da Vivo

2005

| | |
|--|------|
| Número de Clientes (milhões)* | 29,8 |
| Ligações por Cliente/Ano | 7,2 |
| Back Office (por 1000 clientes/ano) | 198 |
| Procon (por 1000 clientes/ano) | 6,2 |

Indicadores Anatel

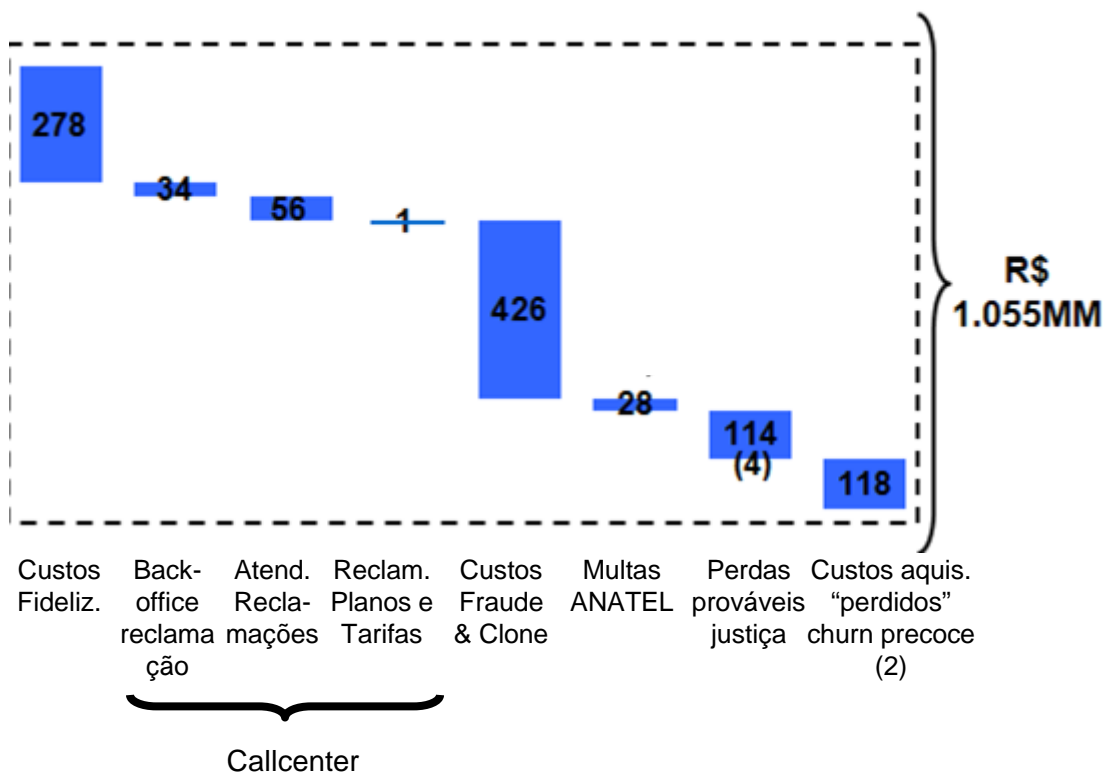
| | |
|--|-------|
| Plano Geral de Metas de Qualidade (PGMQ) do SMP | 37% |
| Reclamações (por 1000 assinantes) | 0,342 |



Os custos da “não-qualidade”

Custo da não-qualidade

Custo da clonagem e Fraude



| | Impacto na Base 2005 (R\$ MM) |
|--------------------------------------|-------------------------------|
| Perdas em ITX e roaming | 28 |
| Subsídio de aparelhos pós clone | 6 |
| Custo atendimento pós-clone (HC+BKO) | 25 |
| Canibalização de receita | 13 |
| SAC para fraudes de subscrição | 55 |
| Aumento de intenção de churn | 10 |
| TOTAL | 426 |

- 1) Receita contábil líquida de comissão – 2005
- 2) Inclui SAC, Faturamento, Cobrança e Custo de ITX
- 3) Valor em disputa
- 4) Inclui administrativo, juizado especial cível e vara cível



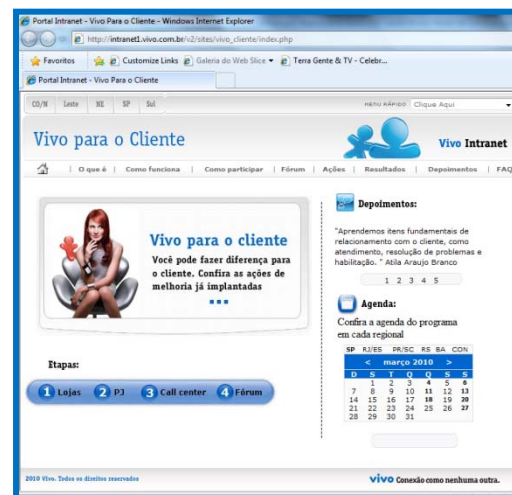
Qualidade como Estratégia

- Assumir um **compromisso público** de entrega de qualidade.

Envolvimento interno:

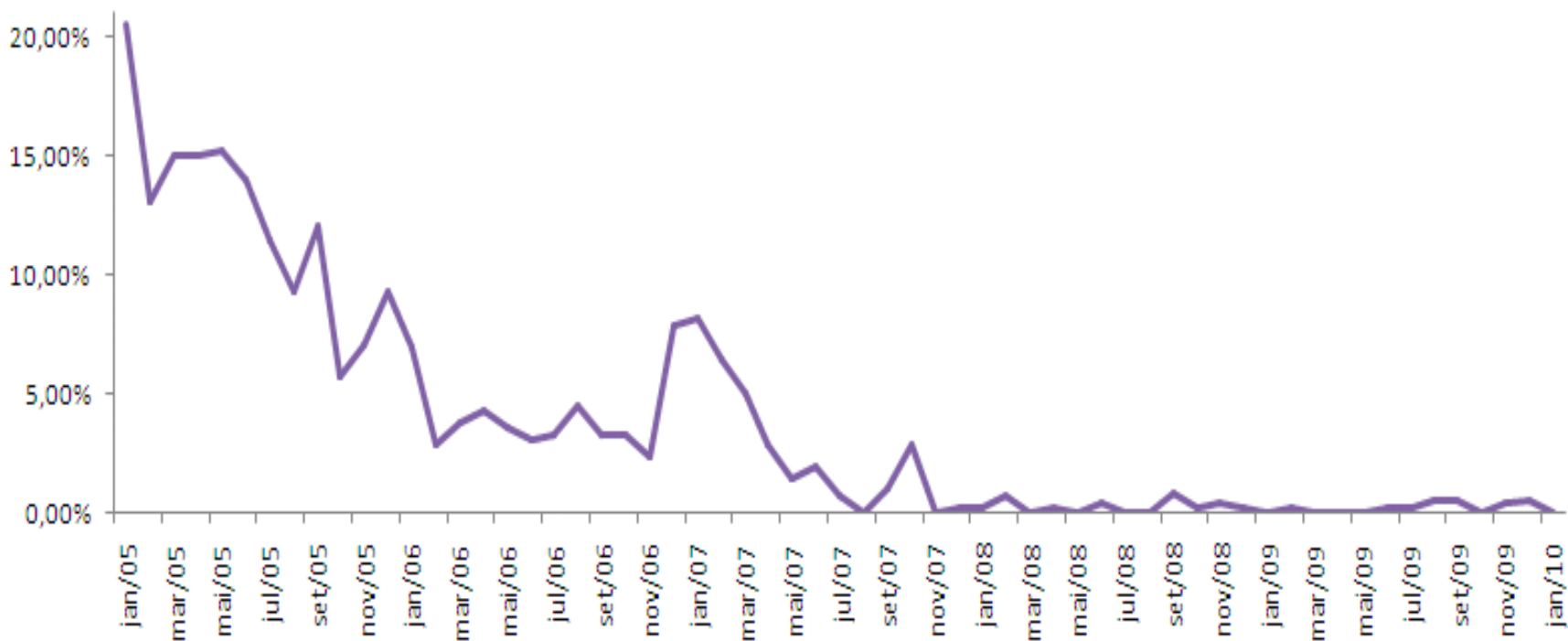
- Programa Vivo para o Cliente
- Café Operacional

- Novo Regulamento SMP
- Decreto Call Center



Evolução dos Indicadores PGMQ Anatel não atendidos

(% por # medições)



O resultado da qualidade

| | 2005 | 2009 |
|-------------------------------------|------|-------|
| Número de Clientes (milhões) | 29,8 | 51,75 |
| Ligações por Cliente/Ano | 7,2 | 2,6 |
| Back Office (por 1000 clientes/ano) | 198 | 25 |
| Procon (por 1000 clientes/ano) | 6,2 | 1,8 |

A Vivo lidera todos os índices de qualidade avaliados pela Anatel:

| | 2009 |
|---|--------|
| Plano Geral de Metas de Qualidade (PGMQ) do SMP | 99,7% |
| Reclamações (por 1000 assinantes) | 0,263 |
| IDA (pontuação 0 a 100) | 96,850 |



“Funcionário do Mês”

- Uma proposta para a Imprensa e Órgãos de Defesa do Consumidor.



vivo

Obrigado.

roberto.lima@vivo.com.br