



Reclamações Anatel na Telefônica XPTO

ANDRÉ LUIZ SANTANA MOURA
DIOGO RIBEIRO
FELIPE RENAN DONATTI
RODRIGO DIAS ALVES

PROBLEMA

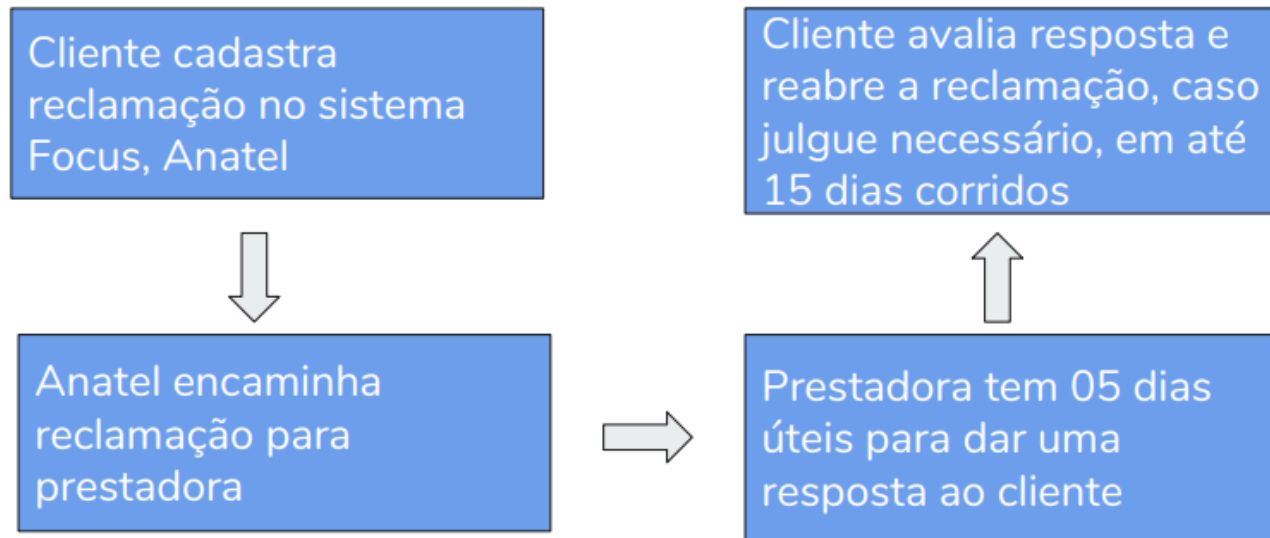
Reclamações na Anatel prejudicam diretamente o ranking da empresa (a agência divulga um ranking das empresas que melhor atende os consumidores) além disso a agência pode aplicar multas a operadora.

Uma reclamação Anatel também tem um custo mais elevado para a empresa do que uma reclamação direta na operadora, tendo em vista a urgência que a reclamação será tratada, existem células específicas para o atendimento apenas de clientes Anatel.

ANATEL

- Anatel é a agência reguladora do setor de telefonia, a agência tem como função **gerenciar** contratos de concessão, **fiscalizar**, **aplicar sanções** além de controlar as revisões tarifárias e expedir normas sobre a prestação de serviço.

Como as reclamações são tratadas:



ABERTURA DE PROTOCOLOS

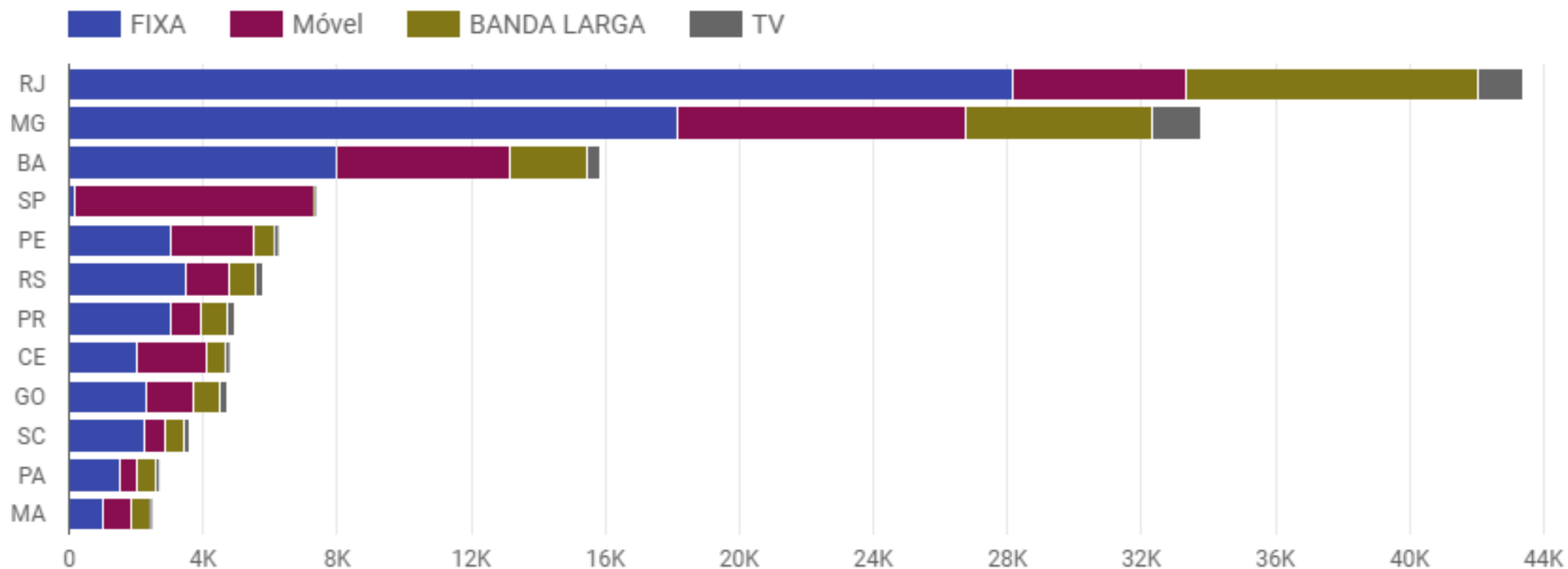
Foram analisados o quantitativo dos protocolos de Maio 2018 até Agosto 2018, gerando uma média de **38420** protocolos abertos mensalmente na operadora XPTO Telefônica.

AGOSTO	40,878
MAIO	38,771
JULHO	38,288
JUNHO	35,745

Média Geral
38,420.5

PRODUTOS RECLAMADOS POR ESTADO

Os estados do RJ, MG, BA são os ofensores de reclamações a Anatel, com perfil de utilização da telefonia fixa, analisando a somatória de protocolos de Maio a Agosto.



PROTOS ABERTOS POR PRODUTO

Identificamos que os clientes que possuem o produto **Telefone fixo ilimitado** é o que mais abre reclamações junto a Anatel, superando em **64,21%** o segundo serviço mais reclamado.

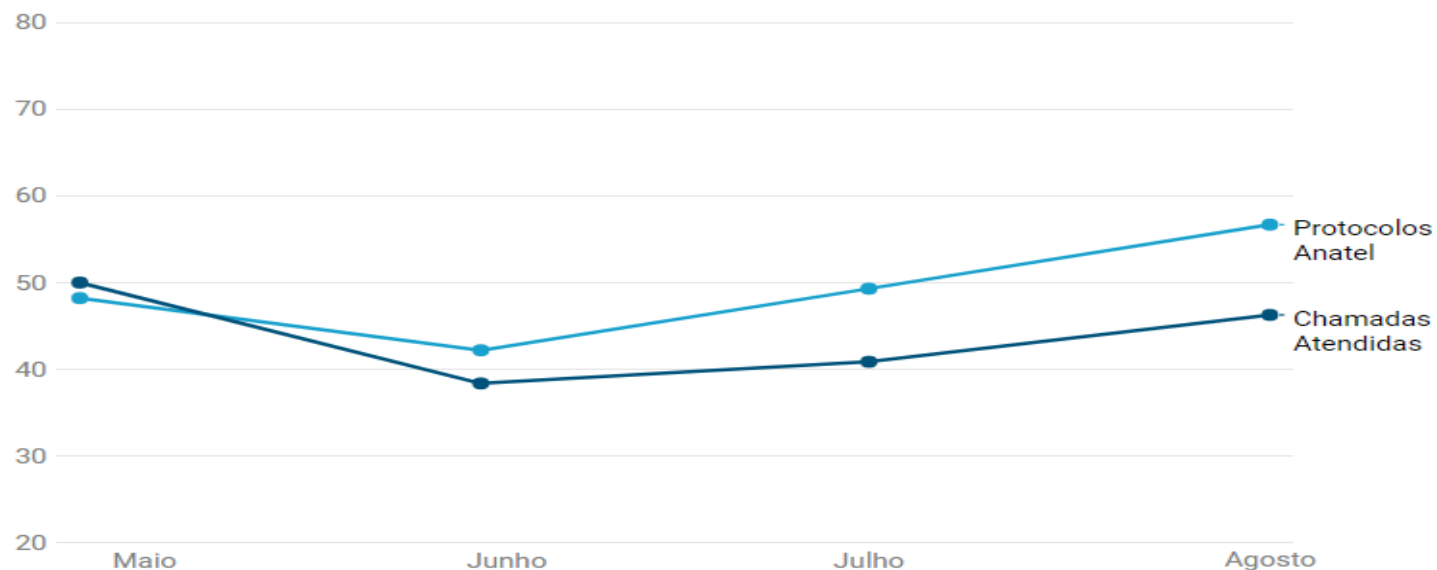
Quantidade de protocolos abertos.



RELAÇÃO QUANTIDADE DE LIGAÇÕES POR PROTOCOLO

A relação de quantidade de ligações que o cliente faz para a operadora tem relação direta com a quantidade de abertura de chamados na Anatel.

Quantidade chamadas por protocolo



QUANTIDADE CHAMADAS POR PROTOCOLO

Analizando a relação de quantidade de chamadas para protocolos Anatel, identificamos que os clientes costumam abrir reclamações na Anatel após a realização de 14 chamadas com a Operadora de telefonia .

MÊS	CHAMADAS	PROTOCOLOS	MEDIA ▾
MAIO	605986	38771	15.6
JUNHO	535493	35745	14.9
JULHO	548881	38288	14.3
AGOSTO	578592	40878	14.1

MÉDIA GERAL
14.73

CONCLUSÃO

Conclui-se que há necessidade da criação de campanhas de atendimento, focando nos estados do Rio de Janeiro, Minas e Bahia, que representam o maior número de reclamações e nos planos que são mais reclamados.

Seria necessário uma ação para orientar o atendente de Callcenter sobre a quantidade de ligações já realizadas pelo cliente, caso ele já esteja acima da média, seria necessário priorizar esse cliente até a resolução de seu problema para evitar que o mesmo necessite recorrer a Anatel.

APÊNDICE

Para realização da análise, foram analisados os dados extraídos diretamente da Operadora XPTO. Foram utilizados cruzamentos dos dados do TeraData e Oracle e bibliotecas MatLib utilizando python e panda.

Para geração dos relatórios foram utilizados as ferramentas, DataStudio e DataWrapper.