



Audiência Pública na Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática da Câmara dos Deputados Serviço Móvel Pessoal – SMP e Serviço de Comunicação Multimídia - SCM

Dirceu Baraviera
Superintendente de Serviços Privados Substituto - SPV

Brasília/DF
Maio/2012





Serviço Móvel Pessoal - “*Serviço de telecomunicações **móvel terrestre** de interesse coletivo que possibilita a **comunicação entre Estações Móveis e de Estações Móveis para outras estações**, observado o disposto neste Regulamento*”.

- Suporta quaisquer tipos de conexões entre Estações Móveis ou estas e outras estações.
- Conexões de voz, de dados (“3G”), mensagens de texto (SMS), entre outros.

Serviço de Comunicação Multimídia - “*Serviço **fixo** de telecomunicações de interesse coletivo, que possibilita a **oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia**, utilizando quaisquer meios, a assinantes dentro de uma área de prestação de serviço*”.





Principais Direitos dos Usuários

- Mudar de plano de serviço a qualquer momento;
- Receber imediatamente o número de protocolo para acompanhar sua solicitação;
- Prorrogação do prazo de validade dos créditos pré-pagos até a validade dos seus novos créditos inseridos;
- Receber em dobro os valores cobrados indevidamente;
- Disponibilização, no mínimo, de créditos com validade de 90 e 180 dias;
- Cancelamento do serviço no prazo de 24 horas;
- Contrato específico para benefícios, com contrapartida de prazo de permanência de até 12 meses ou benefício pecuniário;
- Registrar reclamações e solicitações de serviços, de cancelamento e de informações em lojas e via *call center* ou site da prestadora.



Principais Direitos dos Usuários

- Resolver reclamações/dúvidas em centro de atendimento gratuito, 7 dias por semana, 24 horas por dia;
- Desconto proporcional em caso de interrupção ou degradação superior a 30 minutos;
- Correto funcionamento da rede de suporte ao serviço;
- Garantia de parâmetros de qualidade do serviço;
- Contratar o SCM de forma isolada em relação a outros serviços;
- Ser bem informado sobre condições do serviço contratado;
- Cancelar ou interromper o serviço a qualquer tempo.



Código de Defesa do Consumidor – Lei nº 8078/1990

Art. 22

- **Obrigações das autorizadas de fornecimento de serviços adequados, eficientes e contínuos**

Arts. 30 e 31

- **Dever das autorizadas de informar adequadamente**
- **Vinculação da autorizada por toda publicidade e oferta realizada.**

Art. 105

- **Anatel integra o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor**



PGR (Res. 516/2008)

Exercício inédito de planejamento estratégico da Anatel – metas de curto, médio e longo prazos;

Plano Geral para Atualização da Regulamentação das Telecomunicações no Brasil – PGR (Res. 516/2008)

Previsão de adoção das seguintes medidas:

- Melhoria dos níveis de qualidade percebida pelos usuários na prestação dos serviços;
- Regulamentação dos serviços para ampliação da oferta e da competição;
- Massificação do acesso em banda larga.



Plano Nacional de Banda Larga - Decreto nº 7.175/2010, de 12 de maio de 2010

O tema ganhou renovada ênfase e conferiu-se prioridade absoluta aos projetos a ele associados

massificação do acesso a serviços de conexão à Internet em banda larga

promoção da inclusão digital

redução das desigualdades social e regional



PGMU III – Decreto nº 7512/2011

Art. 2º - Obrigação para a Anatel de regulamentar até 31/10/2011, medidas regulatórias para estabelecer padrões de qualidade para serviços de suporte ao acesso à internet em banda larga, definindo:

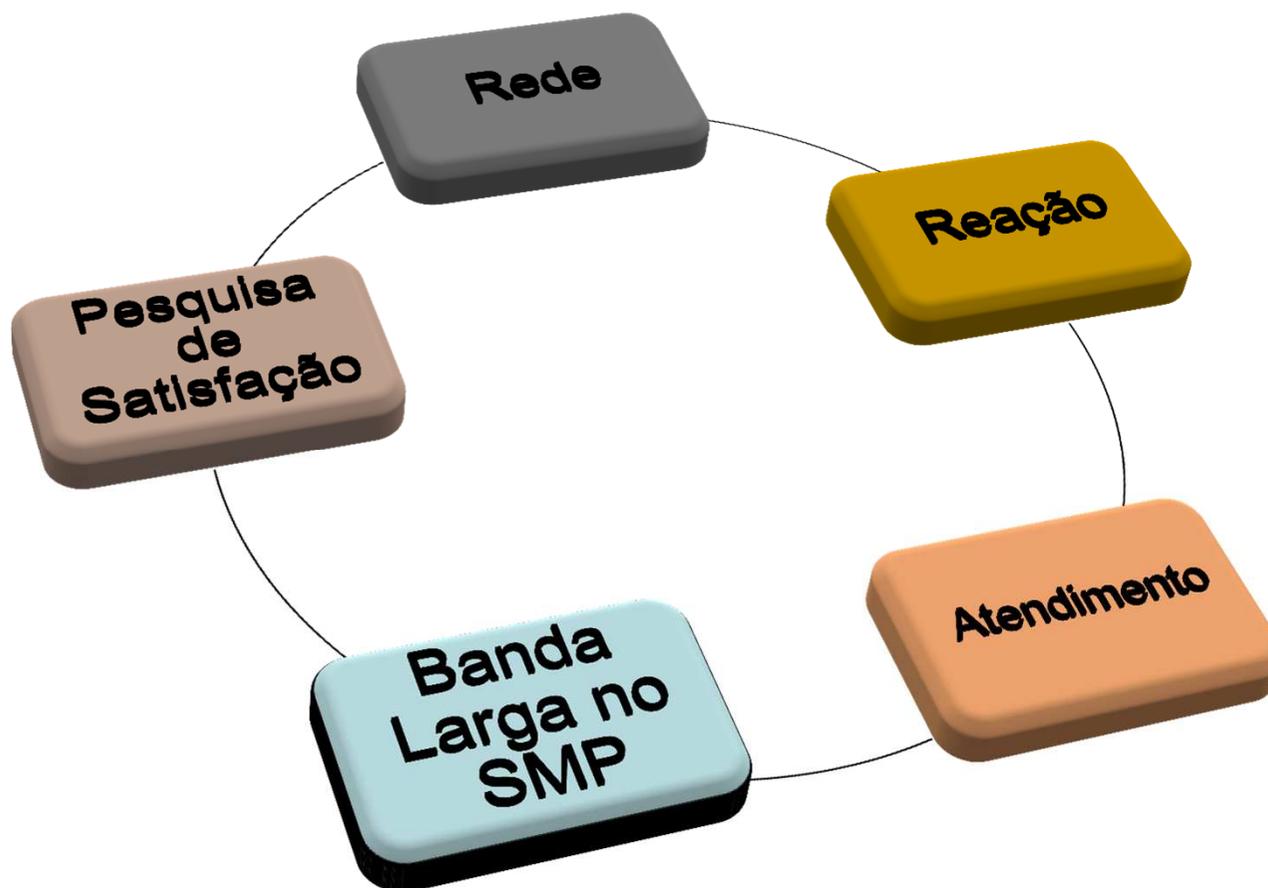
- ✓ **velocidade efetiva** de conexão mínima e média;
- ✓ **disponibilidade** do serviço;
- ✓ regras de **publicidade e transparência** que permitam a aferição da qualidade percebida pelos usuários;



Decreto nº 6523/2008 – Decreto SAC

- ✓ Disposições incorporadas nos Regulamentos de serviço (RSMP – Res. 477/2007 e RSCM – publicada CP nº 46, de 9/08/2011);
- ✓ Disposições intimamente ligadas às questões de qualidade – necessidade de adequação dos Regulamentos de Qualidade ao Decreto;
- ✓ Foco em disposições relativas ao pós-venda, ou seja, Atendimento e Reação

Objetivo: Criação modelo completo de gestão de qualidade das prestadoras possibilitando ações preventivas e pró-ativas por parte da Agência, por meio da incorporação de indicadores e parâmetros que permitam a avaliação sistêmica da qualidade em todas as suas dimensões





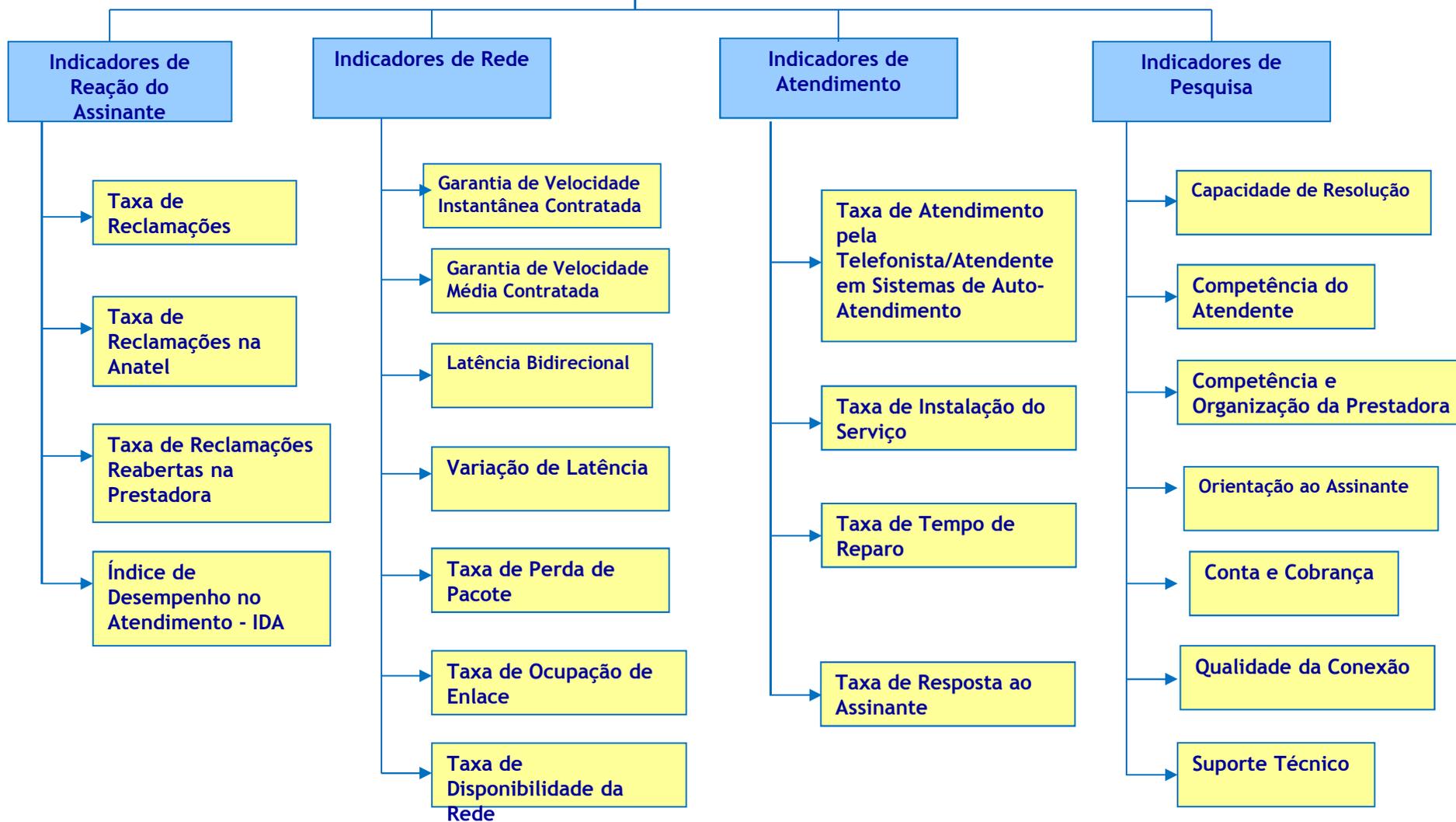
<p>Reação do Consumidor</p>	<ul style="list-style-type: none"> SMP1 (Taxa de Reclamações) SMP2 (Taxa de Reclamações na Anatel) 
<p>Rede</p>	<ul style="list-style-type: none"> SMP3 (Taxa de Completamento de Chamadas para o Centro de Atendimento) SMP4 (Taxa de Completamento) SMP5 (Taxa de Alocação de Canal de Tráfego)  SMP6 (Taxa de Entrega de Mensagem de Texto)  SMP7 (Taxa de Queda de Ligações)
<p>Conexões de Dados</p>	<ul style="list-style-type: none"> SMP8 (Taxa de Conexão de Dados)  SMP9 (Taxa de Queda das Conexões de Dados)  SMP10 (Garantia de Taxa de Transmissão Instantânea Contratada)  SMP11 (Garantia de Taxa de Transmissão Média Contratada) 
<p>Atendimento</p>	<ul style="list-style-type: none"> SMP12<20s e SMP12<60s (Taxa de Atendimento pela Telefonista/Atendente em Sistemas de Auto-Atendimento) SMP13<5d e SMP13<10d (Taxa de Resposta ao Usuário) SMP14<30m (Taxa de Atendimento Pessoal ao Usuário)
<p>Índices comparativos</p>	<ul style="list-style-type: none"> IDA (Índice de Desempenho no Atendimento) IDQ (Índice de Desempenho na Qualidade) 
<p>Qual. percebida</p>	<ul style="list-style-type: none"> Indicadores de pesquisa 



Reação do Consumidor	<ul style="list-style-type: none">• SCM1 (Taxa de Reclamações)• SCM2 (Taxa de Reclamações na Anatel)• SCM3 (Taxa de Reclamações Reabertas na Prestadora)
Rede	<ul style="list-style-type: none">• SCM4 (Garantia de Velocidade Instantânea Contratada)• SCM5 (Garantida de Velocidade Média Contratada)• SCM6 (Latência Bidirecional)• SCM7 (Variação de Latência)• SCM8 (Taxa de Perda de Pacotes)• SCM9 (Taxa de Disponibilidade)
Atendimento	<ul style="list-style-type: none">• SCM10<20s e SCM10<60s (Taxa de Atendimento pelo Atendente em Sistemas de AutoAtendimento)• SCM11<10d e SCM11<5d (Taxa de Instalação do Serviço)• SCM12 (Taxa de Solicitações de Reparo)• SCM13<24h e SCM13<48h (Taxa de Tempo de Reparo)• SCM14<5d e SCM14<10d (Taxa de Resposta ao Assinante)
Índices comparativos	<ul style="list-style-type: none">• IDA (Índice de Desempenho no Atendimento)
Qual. percebida	<ul style="list-style-type: none">• Indicadores de pesquisa



ESTRUTURA DO REGULAMENTO DE GESTÃO DA QUALIDADE - SCM





Grupo de Implementação dos Processos de Aferição da Qualidade – GIPAQ e Entidade Aferidora – EAQ

Contratação da EAQ realizada, pelas prestadoras de SMP e de SCM, em 29/2/2012.

Coleta os dados referentes aos indicadores SMP10, SMP11 e indicadores de Rede do SCM.

Software de medição

Possibilitar o acompanhamento, pelo Usuário, da qualidade do serviço por ele efetivamente experimentada

Deve ser desenvolvido pela EAQ até 31/10/2012.



Principais ações da Anatel para melhoria dos serviços

Revisão do Regulamento do SMP - Exemplos de temas em análise:

- Melhorias no processo de cadastramento de Usuários (inclusive com recadastramento).
- Incentivo ao “*roaming*”, com exclusão do Adicional de Chamada (AD).
- Tempo de Tarifação de 1 (um) em 1 (um) segundo.
- Adequação do Regulamento do Decreto SAC.
- Esclarecimentos quanto à Oferta Conjunta, especialmente quanto à cobrança, benefícios e regulamentação afeta.
- Critérios mais objetivos no ressarcimento por interrupção de serviço.
- Criação do Conselho dos Usuários de SMP.

Revisão do Regulamento do SCM

Regulamento sobre Gestão da Qualidade do SMP – RGQ-SMP (revisão) e do SCM (RGQ-SCM)

Adequação dos novos regulamentos às disposições do Decreto nº 6523, de 31 de julho de 2008 – Decreto SAC



Principais ações da Anatel para melhoria dos serviços

Incremento da competição

- Edição do Regulamento para Exploração do SMP por meio de Rede Virtual – RRV-SMP, aprovado pela Resolução nº 550/2010.
- Publicação do novo Regulamento de EILD
- Elaboração do Plano Geral de Metas de Competição (*em curso*) de maneira a criar medidas regulatórias assimétricas entre grupos econômicos detentores ou não de Poder de Mercado Significativo.
- Realização de Editais de Licitação para disponibilização de novas faixas de radiofrequências para prestação de SMP:
 - Editais de Licitação 002/2007/SPV-Anatel (3G) e 002/2010/PVCP/SPV-Anatel (1,9 / 2,1 GHz).
 - Obrigatoriedade, aos vencedores nos Editais acima, de compartilhamento de infraestrutura (implementado por meio da abertura de roaming) nos municípios com menos de 30 mil habitantes.
 - Licitação das faixas de 2,5 GHz e 450 MHz, a ser realizado em 12 de junho de 2012, com foco na construção de infraestrutura, ampliação das taxas de transmissão e cobertura de áreas rurais.
 - Edital de Licitação da faixa de 3,5 GHz (*já passou por Consulta Pública*)



Principais ações da Anatel para melhoria dos serviços

Fiscalização e sancionamento

- A Agência conduz ações de fiscalização sistêmicas e pontuais para averiguar o cumprimento das diversas obrigações afetas à prestação do SMP e SCM. Tal verificação abarca, inclusive, aspectos relativos ao Decreto nº 6523/2008 (Decreto SAC). Verificados indícios de descumprimentos, são instaurados Procedimentos de Apuração de Descumprimento de Obrigações – PADO que, após análise, podem culminar na aplicação de sanções (advertência ou multa, por exemplo).

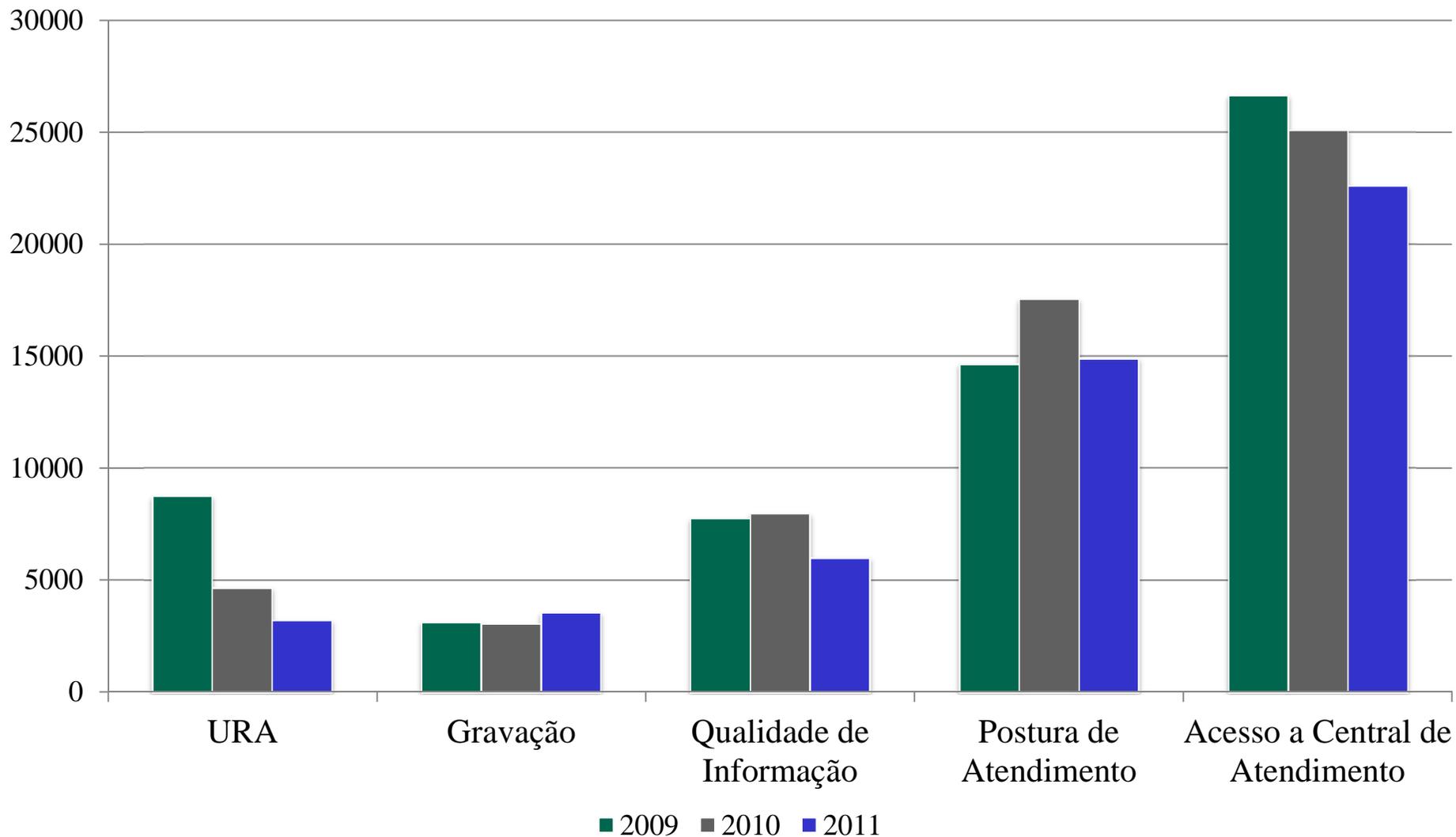
Projeto Banda Larga nas Escolas – 60.512 escolas conectadas até 31/03/2012

Outras ações

- Revisão do Regulamento de Sanções – Resolução nº 589, de 7 de maio de 2012.
- Realização de Pesquisa para Aferição do Grau de Satisfação dos Usuários de Serviços de Telecomunicações, incluindo o SMP (*em curso*).
- Aproximação com a sociedade por meio de diversos instrumentos:
 - Realização periódica do Fórum *Alô Brasil*.
 - Elaboração do Plano Pró-Usuário (PPU).
 - Aprimoramento do processo de Consultas Públicas e Audiências Públicas.
 - Medidas de transparência (acesso a PADOs, Reunião do CD na internet)
 - Redução do Índice de Reclamações

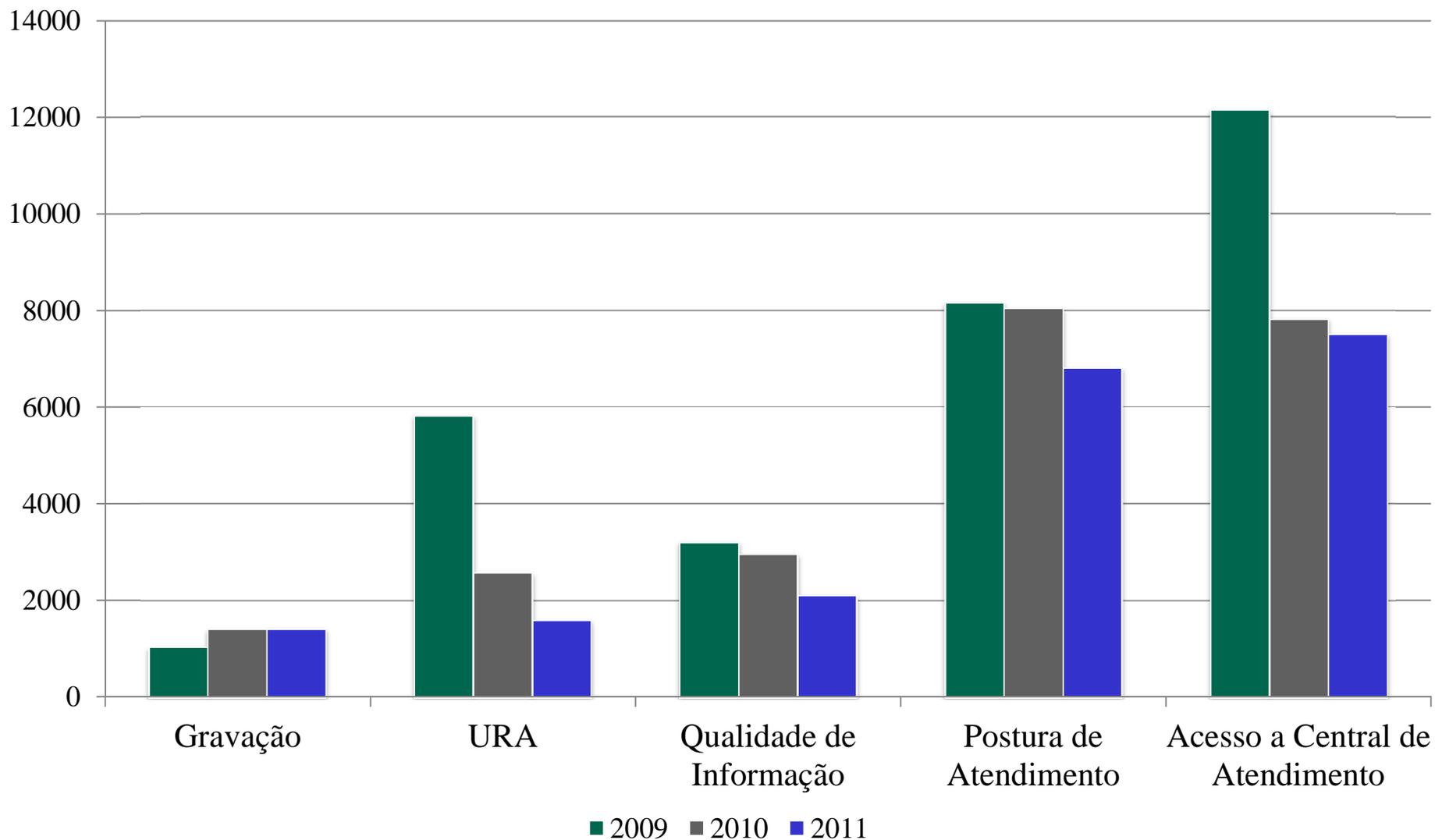


Reclamações Atendimento - Serviço Móvel Pessoal (Pós-pago)



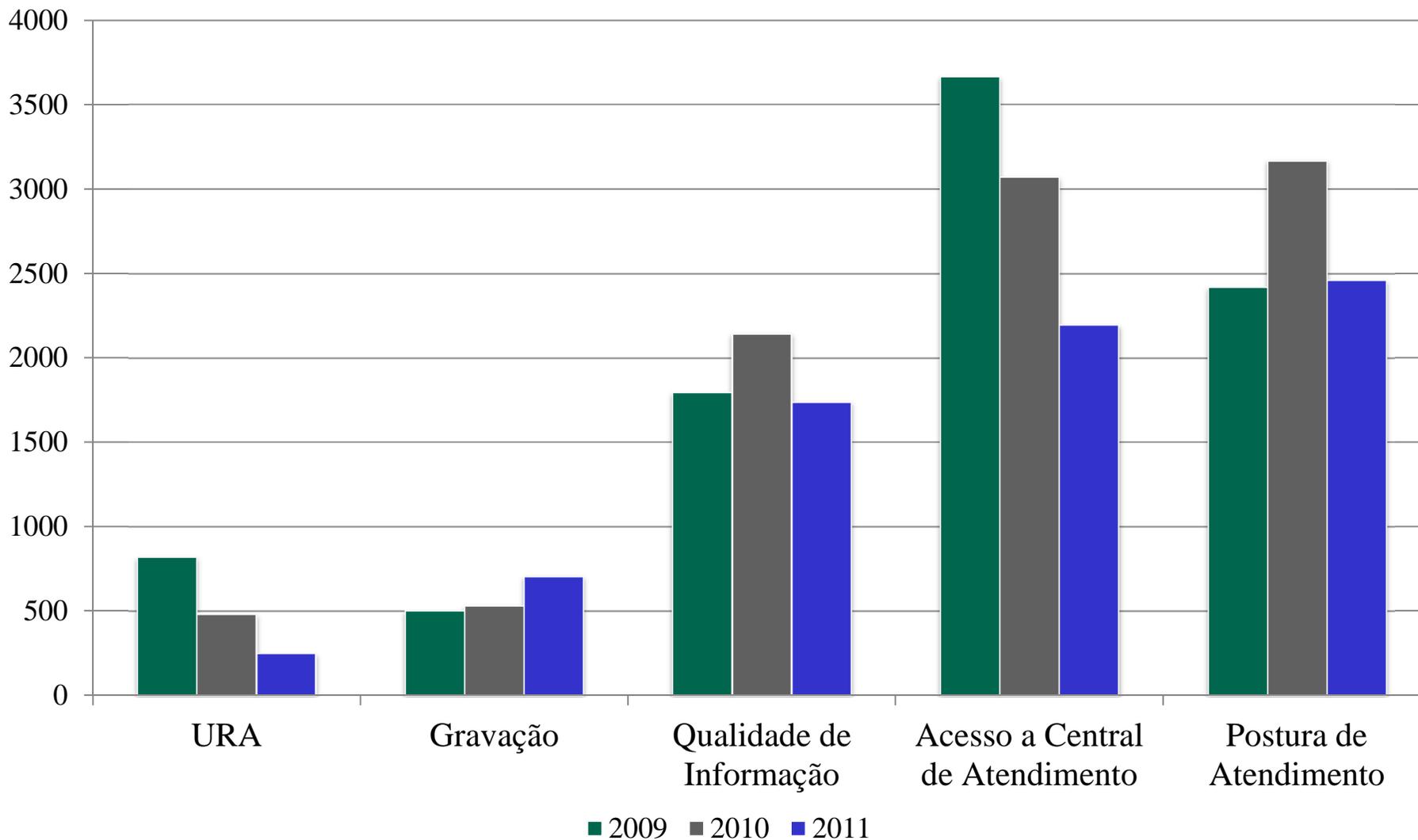


Reclamações Atendimento - Serviço Móvel Pessoal (Pré-pago)





Reclamações Atendimento - Serviço de Comunicação Multimídia





Obrigado!

Dirceu Baraviera
Superintendente de Serviços Privados Substituto - SPV

Brasília/DF
Maio/2012



