



**COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA,  
COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA**

**COMISSÃO DE INTEGRAÇÃO NACIONAL,  
DESENVOLVIMENTO REGIONAL E DA  
AMAZÔNIA**

**AUDIÊNCIA PÚBLICA**

**DEBATE: OPERADORAS DE TELEFONIA MÓVEL EM  
DESTAQUE NOS RANKINGS DE RECLAMAÇÕES E  
MEDIDAS A SEREM ADOTADAS PARA QUE ESSE  
QUADRO SEJA ALTERADO...**

5 de maio de 2015



# Sobre o Serviço de Telecom

## Prestação do Serviço de Telecomunicações

### Rede

Velocidade

Queda

Interrupções

Acesso

### Relacionamento

Cobrança

Atendimento

Cancelamento

Habilitação

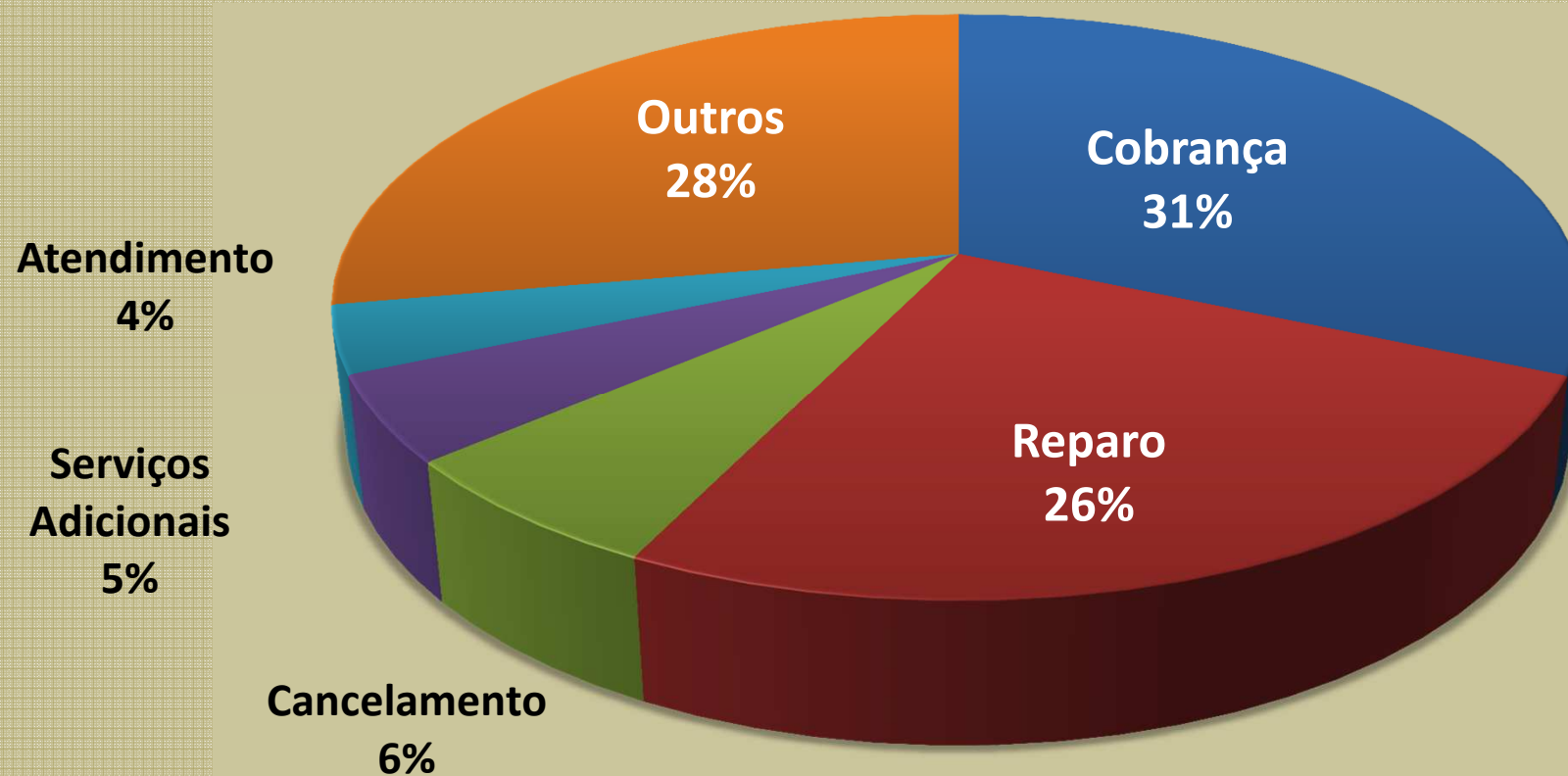
Regulamentos de Qualidade

Regulamento do Consumidor



# Reclamações na Anatel

## Motivos das Reclamações 2014 – Todos os Serviços



Aprox. 2,9 milhões de reclamações em 2014



## Reclamações na Anatel

### Motivos das Reclamações 2014 – Por Serviço

<b>Banda Larga</b>	<b>Reparo (56,1%)</b>	Instalação (16,0%)	<b>Cobrança (13,5%)</b>	Cancelamento (5,2%)	Outros (9,2%)
<b>Telefonia Móvel</b>	<b>Cobrança (42,2%)</b>	Serviços Adicionais (10,1%)	<b>Reparo (6,0%)</b>	Cancelamento (5,4%)	Outros (36,3%)
<b>Telefonia Fixa</b>	<b>Reparo (41,6%)</b>	<b>Cobrança (23,0%)</b>	Instalação (6,3%)	Mudança End. (5,4%)	Outros (23,6%)
<b>TV Assinatura</b>	<b>Cobrança (41,1%)</b>	Cancelamento (15,4%)	<b>Reparo (12,2%)</b>	Instalação (6,1%)	Outros (25,2%)



## Reclamações na Anatel

### Reclamações 2014

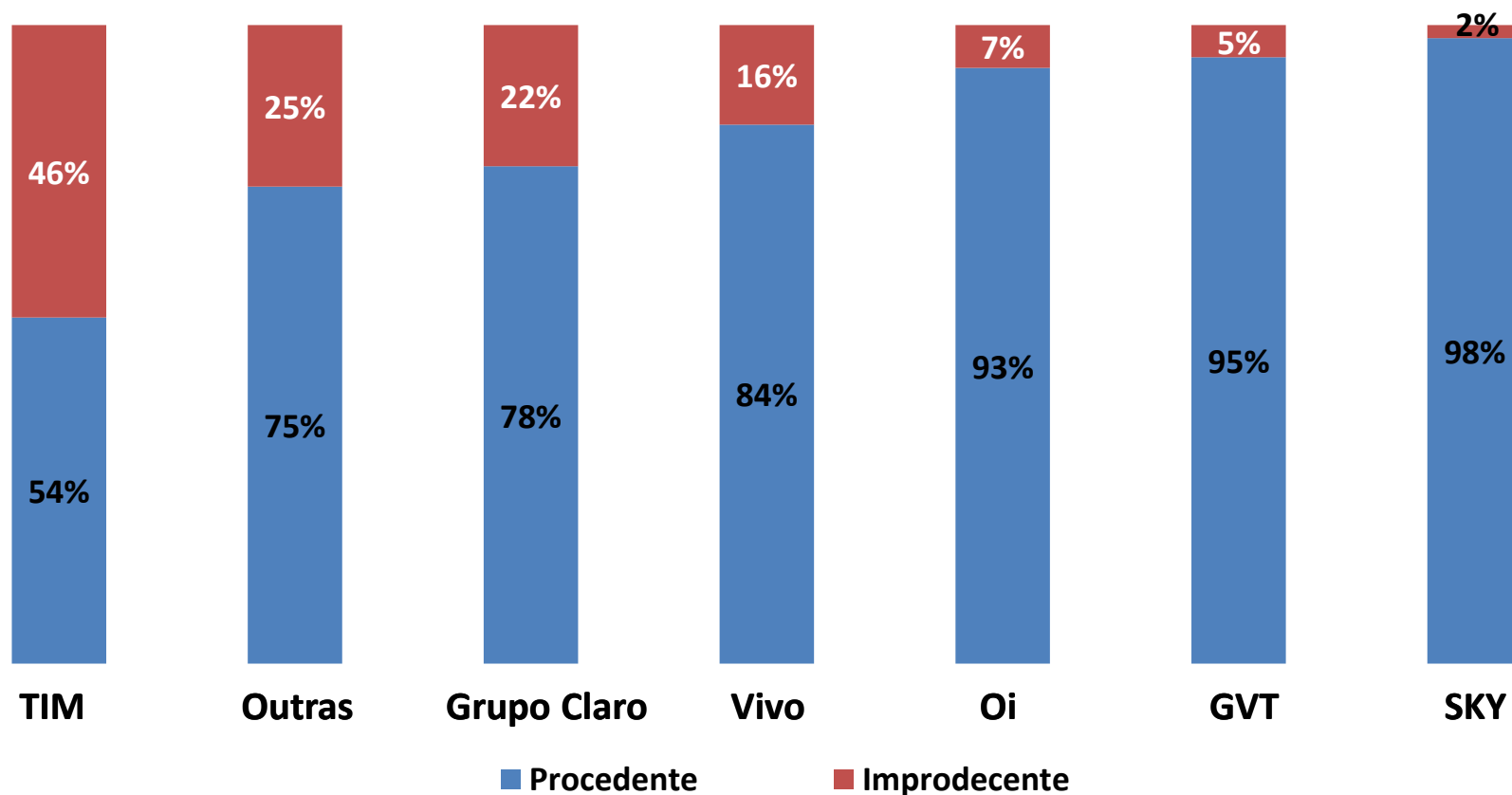
Serviço	Acessos	Reclamações	Relação
Telefonia Fixa	45.001.907	895.872	1,99%
Banda Larga	23.968.352	437.905	1,83%
TV por Assinatura	18.271.087	320.301	1,75%
Telefonia Móvel	280.731.936	1.181.759	0,42%

A despeito de possuir a maior base de assinantes, o serviço de telefonia móvel é aquele que detém a relação mais favorável, percebendo o menor índice entre os respectivos quantitativos totais de usuários e totais de solicitações registradas na Anatel em 2014.



# Reclamações na Anatel

## Procedência das Reclamações – em %



A avaliação é feita a partir da classificação, pelas prestadoras, das solicitações por elas respondidas no Sistema Focus em procedentes ou improcedentes.



## Serviços mais Reclamados no Sindec

### Sindec – Ministério da Justiça – Boletim 2014

Posição	Assunto	Reclamações Sindec 2014	Perc.
1º	Telefonia Fixa	231.575	9,8%
2º	Telefonia Celular	226.353	9,5%
3º	Banco Comercial	165.778	7,0%
4º	Cartão de Crédito	153.286	6,5%
5º	TV por Assinatura	136.622	5,8%
...	...	...	...
12º	Internet (Serviços)	53.946	2,3%

#### Telefonia Fixa + Móvel + Internet + TV Paga

- Aproximadamente **390 milhões** de acessos ativos;
- **649 mil** reclamações no Sindec;

#### Conta Corrente + Cartão de Crédito

- Aproximadamente **210 milhões** de contas correntes e cartões cred ativos (110 milhões de contas e 100 milhões de cartões)
- **320 mil** reclamações no Sindec;



# Comparação entre grandezas

## Relação entre transações e quantidade de usuários - 2014

### ■ Cartão de Crédito

- ✓ Aprox. 9.9 bilhões de transações em 2014
- ✓ 105 milhões de cartões ativos
- ✓ média de 96 transações por ano/cartão

Fonte: Abecs – Assoc. Bras. das empresas de cartões de crédito e serviços

### ■ Telefonia Móvel

- ✓ Aprox. 137 bilhões de chamadas\* em 2014
- ✓ 281 milhões de acessos ativos
- ✓ média de 482 chamadas por ano/acesso

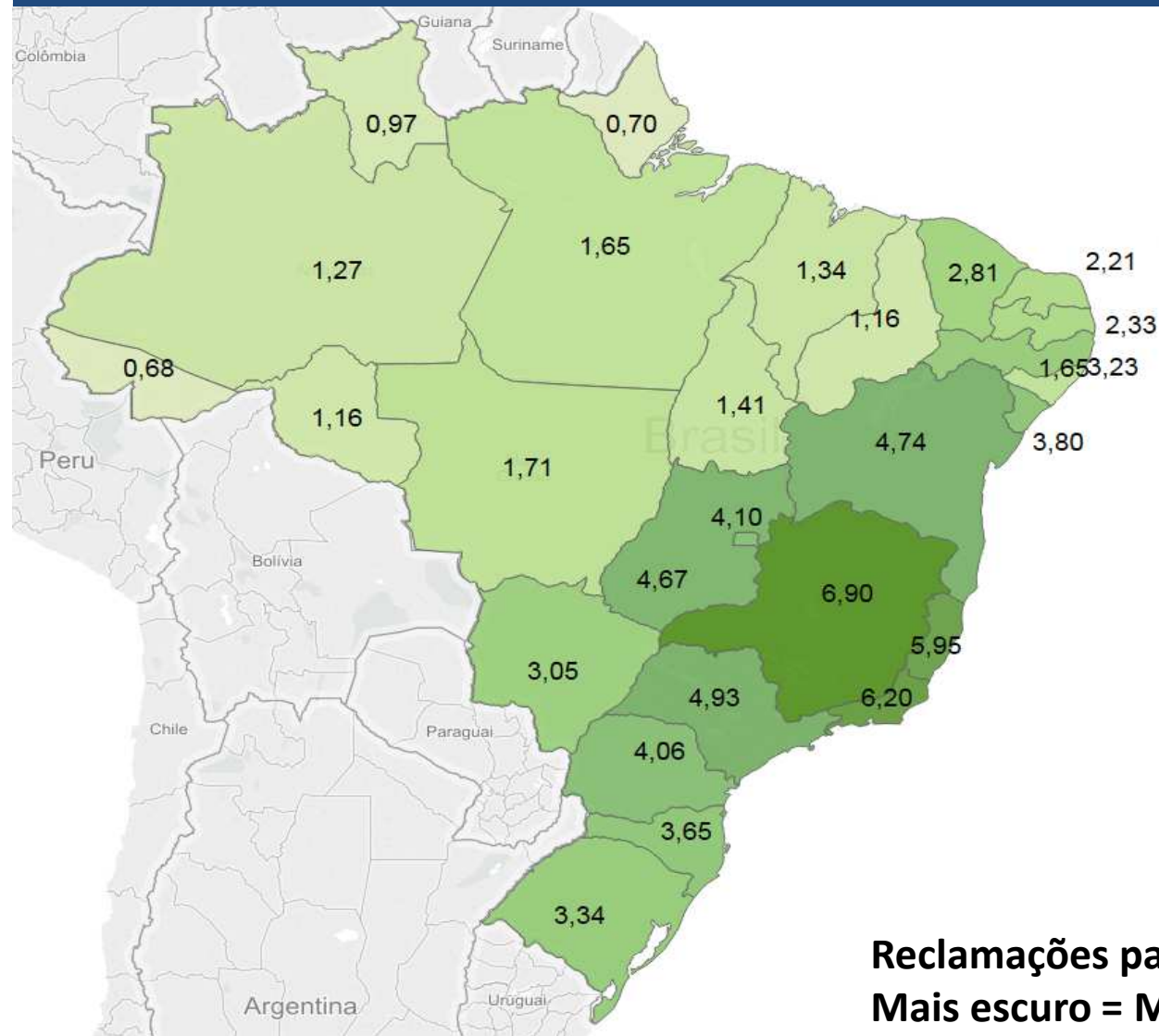
\* considerados apenas os períodos de maior movimento (10h00:13h00 e 18h00:21h00)





# Reclamações na Anatel

## Relação entre Acessos e Número de Reclamações SMP / Ano



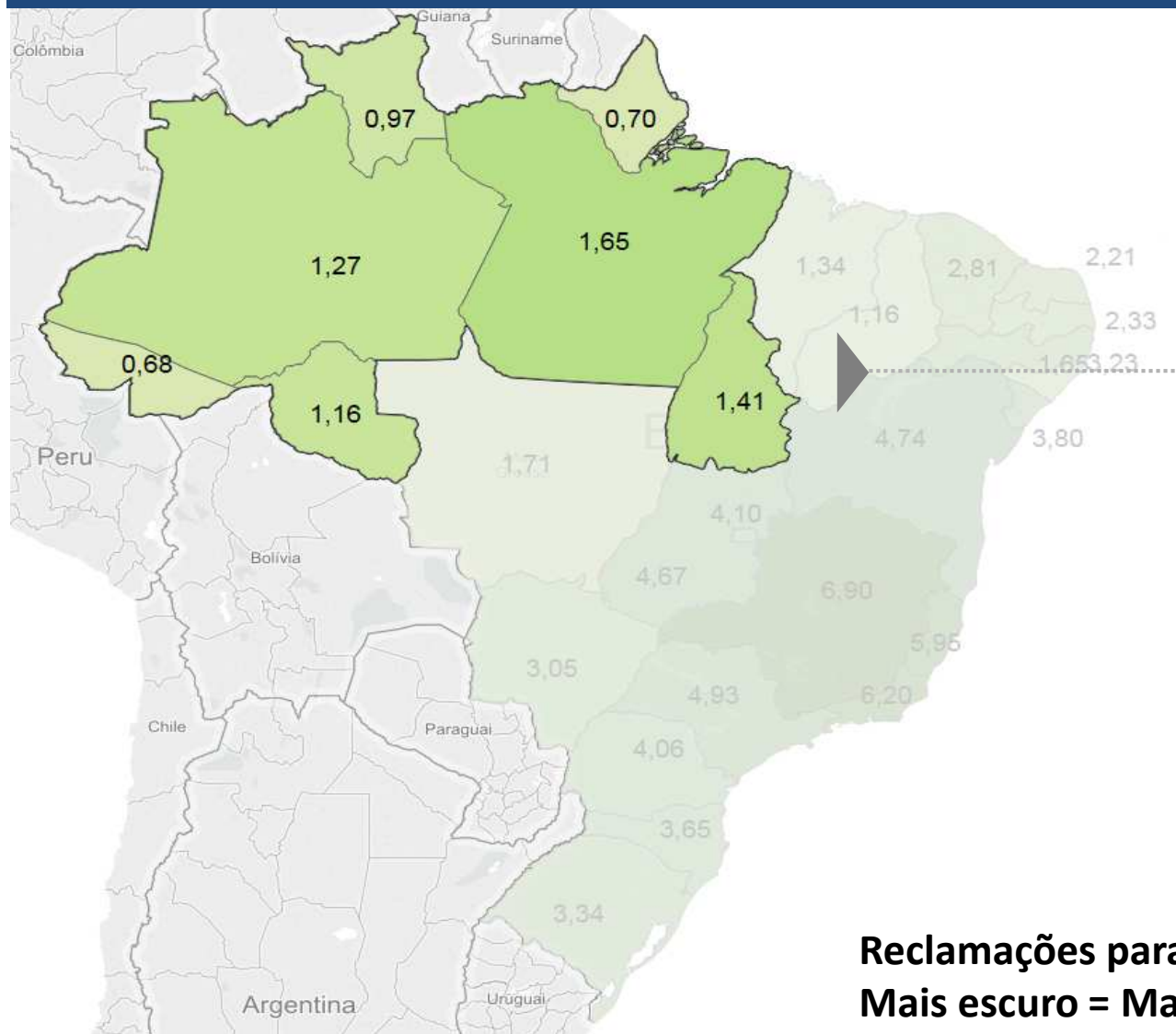
2014

Reclamações para cada 1.000 acessos  
Mais escuro = Mais reclamações por acesso



# Reclamações na Anatel

## Relação entre Acessos e Número de Reclamações SMP / Ano



2014

### Região Norte

Número de reclamações por acessos é menor do que a média nacional

Reclamações para cada 1.000 acessos  
Mais escuro = Mais reclamações por acesso



# Reclamações na Anatel

## Motivos Reclamados – Telefonia Móvel



**Amapá**

**1** Cobrança – 30,3%

**2** Serviços Adicionais – 15,4%

**3** Habilitação – 14,0%

**4** Reparo – 7,3%

**5** Cancelamento – 4,4%

Total: 660



**Pará**

**1** Cobrança – 33,6%

**2** Serviços Adicionais – 12,2%

**3** Habilitação – 9,6%

**4** Reparo – 7,7%

**5** Cancelamento – 4,7%

Total: 15.477

2014

Média  
Nacional

Cobrança  
(42,2%)

Serviços  
Adicionais  
(10,1%)

Reparo  
(6,0%)

Cancelamento  
(5,4%)

Outros  
(36,3%)



# Regulamento Geral de Direitos do Consumidor

## Algumas das novas Regras do RGC

### **CANCELAMENTO**

- Cancelamento Automático;

### **ATENDIMENTO**

- Retorno de Ligação Descontinuada;
- Entrega do histórico de demandas;
- Espaço reservado do consumidor na internet  
(registros de atendimento e fruição);
- Gravação de todos os atendimentos telefônicos;

### **COBRANÇA**

- Transparência na oferta;
- Contestação de cobrança;
- Informações para comparação de ofertas (inclusive na internet);
- Validade dos créditos pré-pagos;



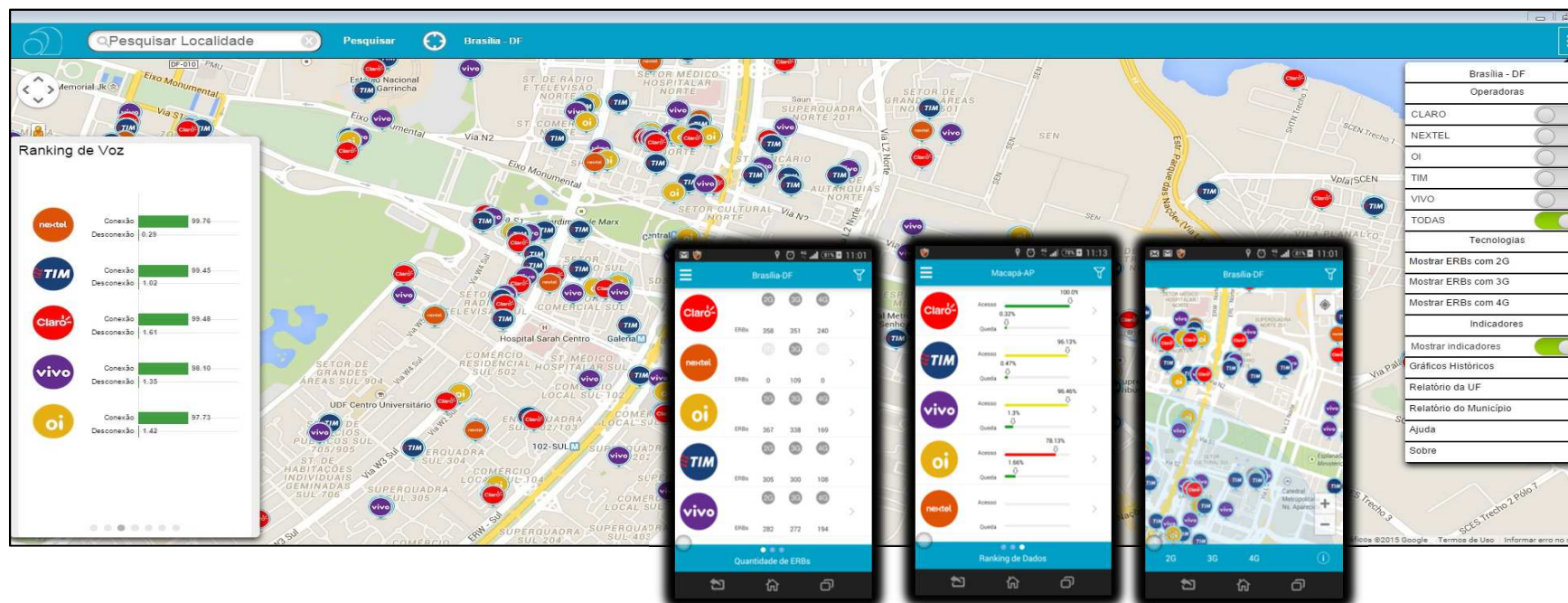
### Algumas das ações da Anatel

- ✓ **Fiscalização RGC;**
- ✓ **Avaliação Qualitativa das Respostas aos usuários;**
- ✓ **Despachos Cautelares;**
- ✓ **Processo de Acompanhamento e Controle (A&C);**



## Processos A&C - Monitoramento de Redes

- ✓ Publicação de ranking de qualidade das redes do SMP no site [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br) e no app “Anatel Serviço Móvel”:

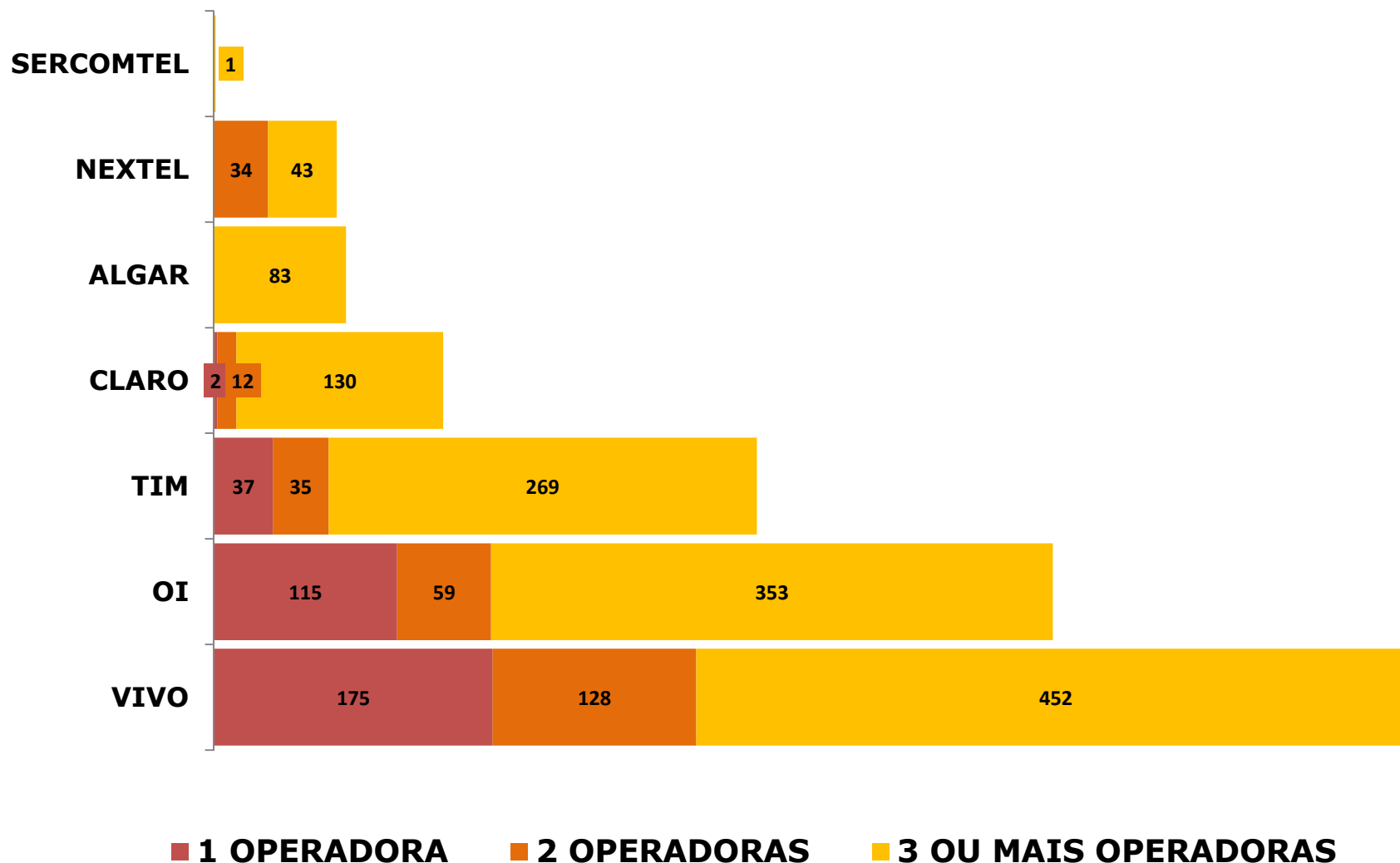


- ✓ Determinação de patamares mínimos de qualidade da telefonia móvel por município: acima 85% para acesso às redes de voz e dados e abaixo de 5% para queda das redes.
  - À partir de 6 meses para municípios com 1 operadora, 9 meses para municípios com 2 operadoras e 15 meses para todos os 5.570 municípios.



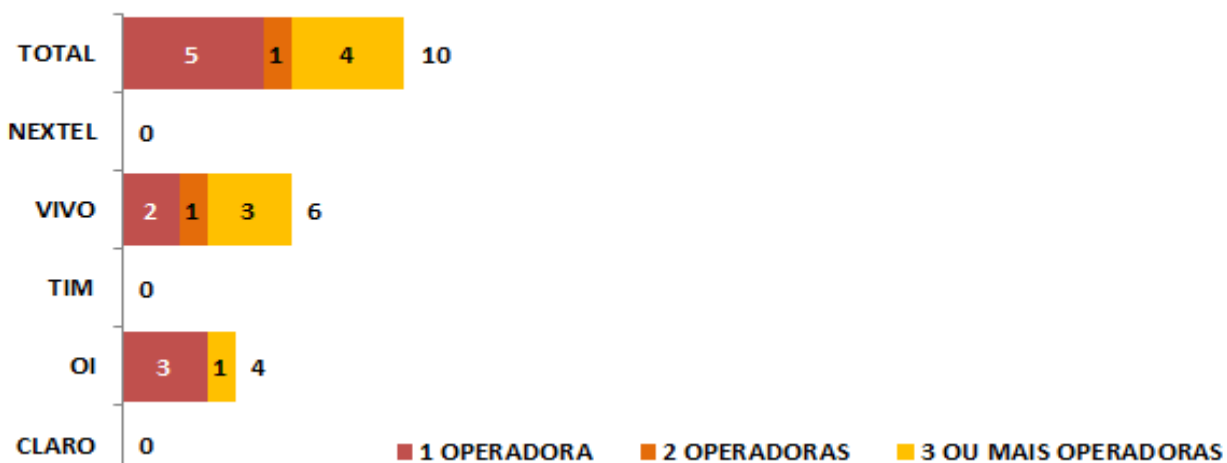
## Municípios com indicadores atuais críticos

Nº de municípios que não atendem aos patamares - Brasil

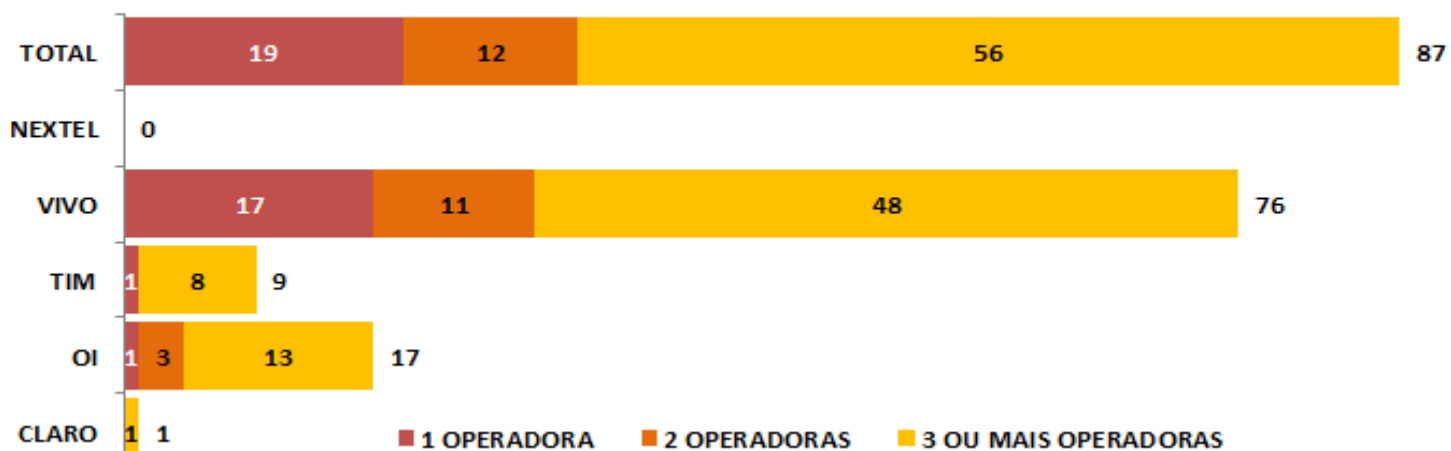


## Municípios com indicadores atuais críticos

### Nº de municípios que não atendem aos patamares - Amapá



### Nº de municípios que não atendem aos patamares - Pará







## Medições Banda Larga – Por Usuários

1

Usuários das prestadoras devem se candidatar ao programa de voluntariado se inscrevendo no site [www.brasilbandalarga.com.br](http://www.brasilbandalarga.com.br)

2

A EAQ faz o sorteio por prestadora em todo Brasil, selecionando voluntários por plano contratado (planos até 2Mbps e planos acima de 2Mbps)

3

A EAQ envia o medidor para o voluntário selecionado

4

O voluntário instala o medidor em sua banda larga e inicia o processo de medição



### Resultados das Medições para os Seguintes Estados

- |  |   |   |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• ACRE</li><li>• ALAGOAS</li><li>• AMAZONAS</li><li>• BAHIA</li><li>• CEARÁ</li><li>• DISTRITO FEDERAL</li><li>• ESPÍRITO SANTO</li><li>• GOIÁS</li><li>• MARANHÃO</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• MATO GROSSO</li><li>• MATO GROSSO DO SUL</li><li>• MINAS GERAIS</li><li>• PARÁ</li><li>• PARAÍBA</li><li>• PARANÁ</li><li>• PERNAMBUCO</li><li>• PIAUÍ</li><li>• RIO DE JANEIRO</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• RIO GRANDE DO NORTE</li><li>• RIO GRANDE DO SUL</li><li>• RONDÔNIA</li><li>• RORAIMA</li><li>• SANTA CATARINA</li><li>• SÃO PAULO</li><li>• SERGIPE</li><li>• TOCANTINS</li></ul> |
|--|---|---|



## Medições Banda Larga – Por Entidades

1

A EAQ seleciona aleatoriamente endereços de instalações (escolas públicas) em localidades com cobertura das prestadoras de SMP

2

A EAQ faz o sorteio por prestadora em todo Brasil, selecionando voluntários por plano contratado (planos até 2Mbps e planos acima de 2Mbps)

3

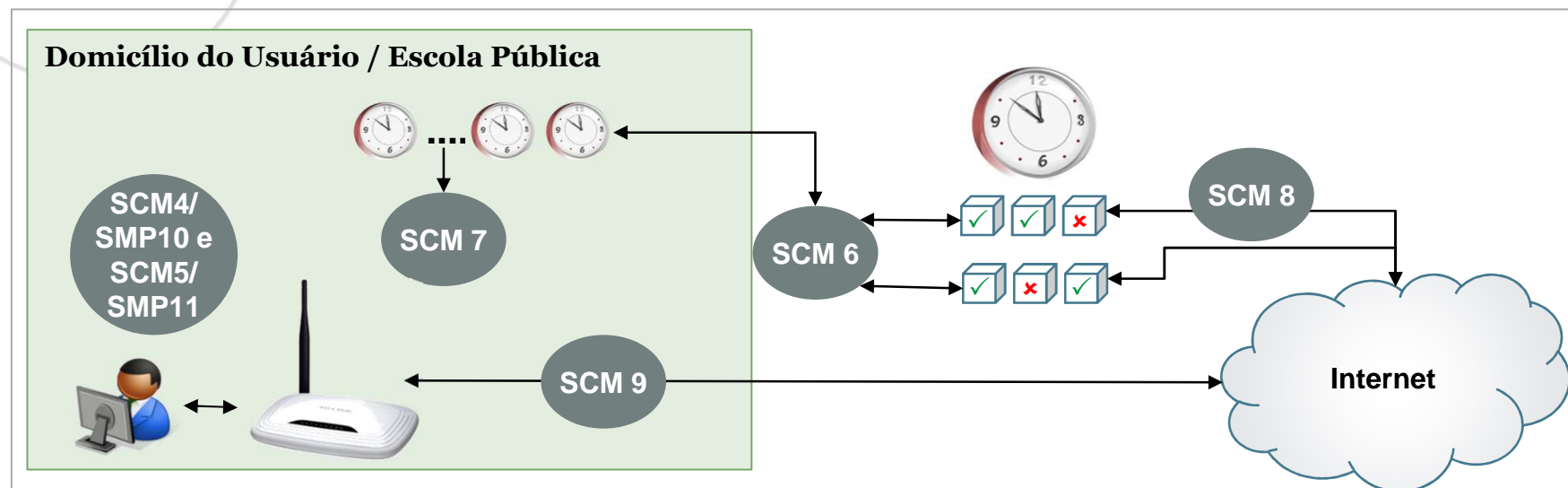
A EAQ envia o medidor para o voluntário selecionado



### Resultados das Medições para os Seguintes Estados

- ACRE
- ALAGOAS
- AMAPÁ
- AMAZONAS
- BAHIA
- CEARÁ
- DISTRITO FEDERAL
- ESPÍRITO SANTO
- GOIÁS
- MARANHÃO
- MINAS GERAIS
- MATO GROSSO
- MATO GROSSO DO SUL
- PARÁ
- PARAÍBA
- PARANÁ
- PERNAMBUCO
- PIAUÍ
- RIO DE JANEIRO
- RIO GRANDE DO NORTE
- RIO GRANDE DO SUL
- RONDÔNIA
- RORAIMA
- SANTA CATARINA
- SÃO PAULO
- SERGIPE
- TOCANTINS






# Medições Banda Larga





Indicador		Explicação
<b>SCM4/SMP10</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Velocidade Instantânea</li> <li>• Meta: no mínimo 40% da velocidade contratada em 95% das medições</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Velocidade de upload e download apurada no momento de utilização da internet pelo usuário</li> </ul>
<b>SCM5/SMP11</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Velocidade Média</li> <li>• Meta: no mínimo 80% da velocidade contratada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A média das medições de velocidade instantânea apuradas durante o mês</li> </ul>
<b>SCM 6</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Latência Bidirecional</li> <li>• Meta: até 80ms em no mínimo 95% das medições</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Latência é o período de transmissão de ida e volta de um pacote, entre a casa do voluntário e o servidor de medições</li> </ul>
<b>SCM 7</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jitter (variação de latência)</li> <li>• Meta: até 50ms em no mínimo 95% das medições</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instabilidade na recepção da informação (pacotes de dados) – variação da latência</li> </ul>
<b>SCM 8</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perda de pacotes</li> <li>• Meta: até 2% em no mínimo 95% das medições</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ocorre quando um dos pacotes não encontra seu destino ou é descartado pela rede. Isso ocorre por falha ou baixa qualidade da conexão</li> </ul>
<b>SCM 9</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilidade</li> <li>• Meta: 99% em no mínimo 95% das medições</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Período durante o mês em que o serviço ofertado pela prestadora esteve disponível para o usuário</li> </ul>

## Resultados no Pará







SMP - Banda Larga Móvel		
Prestadora	SMP10 (meta: 95%) Velocidade instantânea	SMP11 (meta: 80%) Velocidade Média
	96.42 %	87.64 %
	100.00 %	98.38 %
	77.44 %	68.65 %
	82.38 %	68.49 %
	98.53 %	80.59 %

SCM - Banda Larga Fixa						
Prestadora	SCM4 (meta: 95%) Velocidade instantânea	SCM5 (meta: 80%) Velocidade Média	SCM6 (meta: 95%) Latência	SCM7 (meta: 95%) Variação da Latência	SCM8 (meta: 95%) Perda de Pacotes	SCM9 (meta: 95%) Disponibilidade
	97.82 %	84.09 %	67.17 %	97.06 %	91.60 %	93.33 %
	97.09 %	98.70 %	83.09 %	100.00 %	90.66 %	100.00 %

- ✓ A Agência abriu processos de acompanhamento e controle, onde são solicitados planos de ação e, quando necessário, são expedidas medidas cautelares.

## Resultados no Amapá



SMP - Banda Larga Móvel		
Prestadora	SMP10 (meta: 95%) Velocidade instantânea	SMP11 (meta: 80%) Velocidade Média
	95.19 %	85.60 %
	92.53 %	86.29 %
	92.01 %	82.38 %
	89.61 %	70.76 %

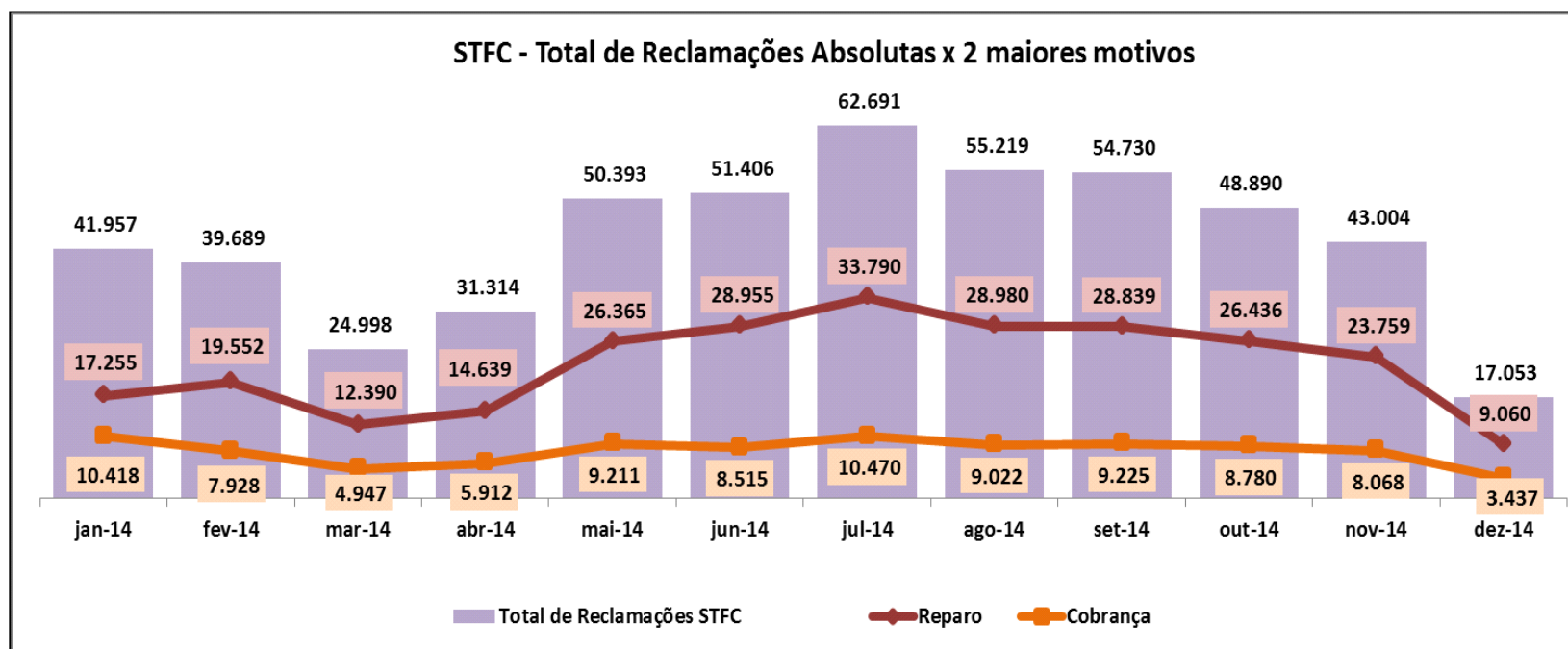
- ✓ A Agência abriu processos de acompanhamento e controle, onde são solicitados planos de ação e, quando necessário, são expedidas medidas cautelares.

\* Não houve voluntários suficientes para formação dos resultados da banda larga fixa da Oi no Estado do Amapá.



## Telefonia Fixa

Problemas nacionais no tratamento dos pedidos de reparo e mudança de endereço, com impactos nas reclamações na Agência e indicadores:



- ✓ A Anatel expediu determinação cautelar para determinar a melhoria de resultados sob pena de multa diária de R\$ 50.000,00. Em apuração.

## Centro de Monitoramento de Redes



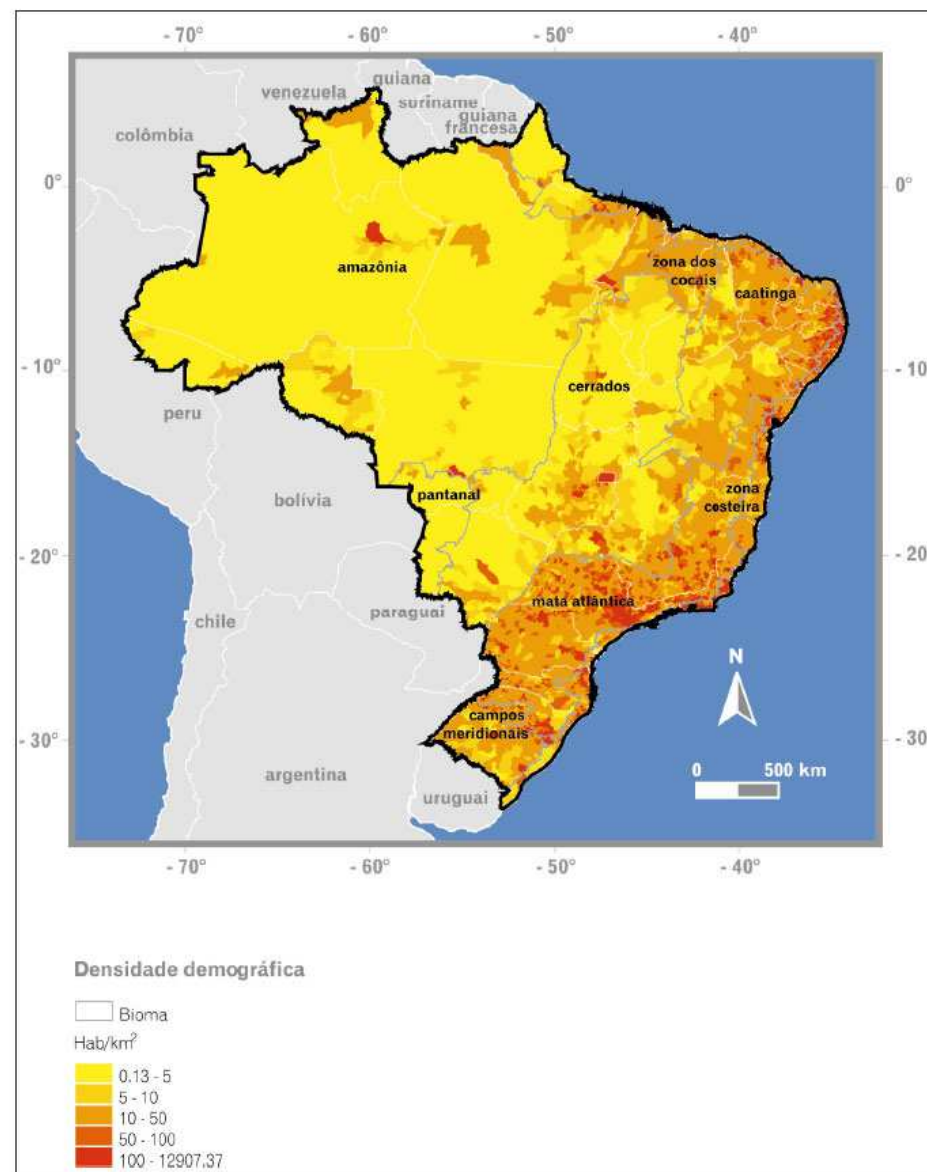
- ✓ Mapeamento da topologia das redes;
- ✓ Gestão de riscos baseada na análise da relevância e vulnerabilidade de elementos;
- ✓ Monitoramento de indicadores de qualidade e de informações de capacidade, tráfego e interrupções.



## Cobertura - Desafio

O desafio é promover o desenvolvimento das telecomunicações do País de modo a dotá-lo de uma moderna e eficiente infra-estrutura de telecomunicações, capaz de oferecer à sociedade serviços adequados, diversificados e a preços justos, em todo o território nacional.

Aprox. 85% da população (urbana) ocupa menos de 1% do território federal



Fonte: IBGE





## Compromissos de Abrangência – 3G

### Compromissos das prestadoras móveis 3G

Atender os Municípios com mais de 100 mil hab. até **maio/2013**;

Municípios entre 30 e 100 mil habitantes:

- ✓ 70% até maio de 2013;
- ✓ 100% até junho de 2016.

Municípios com população abaixo de 30 mil habitantes:

- ✓ 20% até maio de 2013;
- ✓ 75% até junho de 2016;
- ✓ 100% até dezembro de 2019.



## Compromissos de Abrangência – 4G

### Compromissos das prestadoras móveis 4G

- ✓ Até 30/04/13 os municípios da Copa das Confederações;
- ✓ Até 31/12/13 os municípios da Copa do Mundo;
- ✓ Até 31/05/14 as capitais e municípios com mais de 500.000 hab;
- ✓ Até 31/12/15 os municípios com mais de 200.000 hab;
- ✓ Até 31/12/16 os municípios com mais de 100.000 hab;
- ✓ Até 31/12/17 os municípios entre 30.000 e 100.000 hab.



## Compromissos de Abrangência – Área Rural

### Compromissos Área Rural

Abrangência: Áreas compreendidas até a distância de 30 km do limite das localidades sede de todos os municípios:

30% dos municípios até 30 de junho de 2014;

60% dos municípios até 31 de dezembro de 2014;

100% dos municípios até 31 de dezembro de 2015.

Também deverão ser atendidas, com internet banda larga, de forma gratuita, todas as escolas públicas rurais situadas nas áreas de prestação do serviço.



**Obrigado!**  
**Roberto Pinto Martins**

