



**AUDIÊNCIA PÚBLICA
SOBRE O PROJETO DE LEI
Nº 8.195/2017**

DAPHNE NUNES

13.Setembro.2021

conexis
brasil.digital

QUEM SOMOS

A **Conexis Brasil Digital** reúne as empresas de **telecomunicações** e de **conectividade**, que são a plataforma da economia digital, da sustentabilidade e da conexão de todos os brasileiros.

A **Conexis**, dentro de um movimento de **transformação digital** pelo qual o mundo está passando, vem substituir a marca do SindiTelebrasil, reforçando o propósito do setor de **telecomunicações de digitalizar o País e de conectar todos os brasileiros**.



SART

SISTEMA DE AUTORREGULAÇÃO DAS TELECOMUNICAÇÕES

O Sistema de Autorregulação das Telecomunicações (SART) é um conjunto de princípios, regras, estruturas organizacionais, instrumentos, mecanismos de deliberação e procedimentos de autodisciplina que visam permitir uma regulação efetiva e eficiente do setor de telecomunicações

Princípios gerais do SART:

- Atuação segundo os ditames da ética e honestidade
- Obediência à legislação vigente e às normas do SART
- Promoção e proteção à livre iniciativa
- Respeito e promoção de livre concorrência no setor de telecomunicações
- Respeito e valorização dos direitos dos consumidores
- Comunicação correta, eficiente e transparente perante os consumidores e autoridades
- Melhoria contínua dos padrões de atendimento

Signatárias



SART

SISTEMA DE AUTORREGULAÇÃO DAS TELECOMUNICAÇÕES



Conselho Signatárias

- Todas Prestadoras interessadas
- Aprova Novas Signatárias
- Aprova Agenda Normativa
- Aprova Indicações para o Conselho de Autorregulação



Diretoria de
Autorregulação



Suporte

Conselho Autorregulação

- Representantes das Prestadoras Signatárias (7), outras Prestadoras (3) e Independentes (5)
- Aprova Normativos
- Delibera sobre Processos Disciplinares



SENACON
Ministério da Justiça



Comitês Setoriais

Grupos de Trabalho

- Elaboram Propostas de Normativos

Espelhado no modelo de autorregulação bancária



SART

SISTEMA DE AUTORREGULAÇÃO DAS TELECOMUNICAÇÕES

O que já foi feito?

- 25.03.2019** Carta-compromisso enviada à Anatel sobre telemarketing
- Julho.2019** Criação da listagem **Não me Perturbe**
- 25.09.2019** Assinatura do Normativo de Telemarketing
- 01.01.2020** Setor Bancário aderiu à **Não Me Perturbe**
- 11.03.2020** Lançamento do SART
- 05.06.2020** Instalação do Conselho de Signatários, indicação dos Conselheiros Independentes e eleição do Corpo Diretivo
- 27.08.2020** Instalação do Conselho de Autorregulação, eleição do corpo diretivo e posse dos conselheiros (prestadoras e independentes)
- Desde 07.2020** 146 reuniões realizadas sobre os Normativos, Gestão do SART, com a Anatel, Senacon e Febraban, entre outros
- 19.11.2020** Assinatura dos **Normativos de Atendimento e Ofertas**
- 12.02.2021** Assinatura do **Normativo de Cobrança**



PLATAFORMA NÃO ME PERTURBE

- **Julho/2019:** Criação da Plataforma **Não me Perturbe**
- Mecanismo de bloqueio das chamadas de telemarketing (meio telefônico)
- Pioneirismo do setor de telecomunicações
- Adesão do setor bancário (operações de Empréstimo Consignado e Cartão de Crédito Consignado)



NÃO ME PERTURBE



O que a Não me Perturbe faz?

- Bloqueia ligações de telemarketing das prestadoras de serviços de telecomunicações participantes para os clientes que fizerem o cadastro na plataforma naomeperturbe.com.br;
- Bloqueia ligações de bancos de empréstimo consignado participantes (operações de empréstimo e cartão de crédito consignado) dos clientes que fizerem o cadastro na plataforma;
- Incorpora automaticamente à plataforma os bloqueios dos 17 PROCONs do País que possuem listagens de bloqueio de telemarketing e transforma esses bloqueios de abrangência nacional para telecom e bancos consignados participantes.



O que a Não me Perturbe NÃO faz?

- Não bloqueia ligações de telemarketing de outros setores como varejo, planos de saúde e empresas de pesquisa, por exemplo;
- Não bloqueia o recebimento de SMS (torpedos) ou mensagens de Whatsapp de qualquer setor



NÃO ME PERTURBE

EMPRESAS PARTICIPANTES



Telecomunicações

(Telefone Móvel, Fixo, TV por Assinatura e Internet)



Bancos Consignado

(Operações de Empréstimo e Cartão de Crédito Consignado)



Telecomunicações

(Telefone Móvel, Fixo, TV por Assinatura e Internet)



Bancos Consignado

(Operações de Empréstimo e Cartão de Crédito Consignado)



BANCO MÁXIMA



ACOMPANHAMENTO NÃO ME PERTURBE

em mil

UF	Bloqueios NMP	Bloqueios Procon	Bloqueios Total	Acessos celulares e fixos	% de bloqueados
SP	1.285	2.939	4.224	81.589	5,2%
MG	470	305	774	25.220	3,1%
PR	252	507	759	15.148	5,0%
RJ	506	28	535	23.496	2,3%
RS	242	241	483	14.634	3,3%
SC	180	165	345	9.448	3,7%
DF	204	60	264	4.577	5,8%
GO	150	43	193	8.800	2,2%
BA	170	1	171	15.517	1,1%
ES	74	63	137	4.895	2,8%
PE	137	1	138	10.427	1,3%
CE	82	19	101	10.094	1,0%
MS	49	44	94	3.304	2,8%
MT	61	1	62	4.325	1,4%
PA	51	1	52	8.066	0,6%
PB	40	9	49	4.246	1,2%
MA	36	2	37	6.240	0,6%
SE	35	0	36	2.341	1,5%
RN	33	1	34	3.603	0,9%
AL	30	3	33	3.033	1,1%
PI	31	1	31	3.308	0,9%
AM	31	0	32	4.194	0,8%
TO	19	2	21	1.665	1,3%
RO	21	0	21	1.907	1,1%
AC	8	0	8	897	0,9%
AP	7	0	7	885	0,8%
RR	5	0	5	626	0,9%
Brasil	4.208	4.438	8.646	272.484	3,2%

% Bloqueados



Série1



8,6 milhões
de bloqueios na NMP e no Procon

Da plataforma Bing
© GeoNames, Microsoft, TomTom

Fonte: dados de bloqueios do dia 31/07/2021 - ABR Telecom

Fonte: dados de acessos de jun/2021 - Anatel

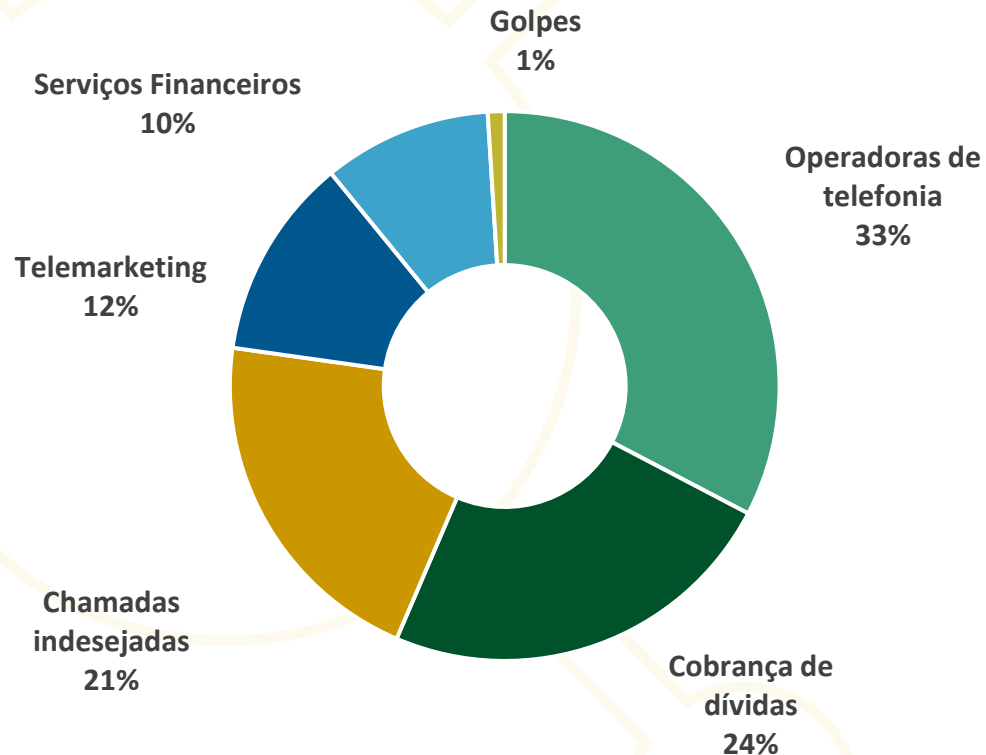


CENÁRIO TELEMARKETING PRÉ-NORMATIVO

Principais Spammers no Brasil

Tipos mais frequentes de chamadas de spam

Dados Truecaller

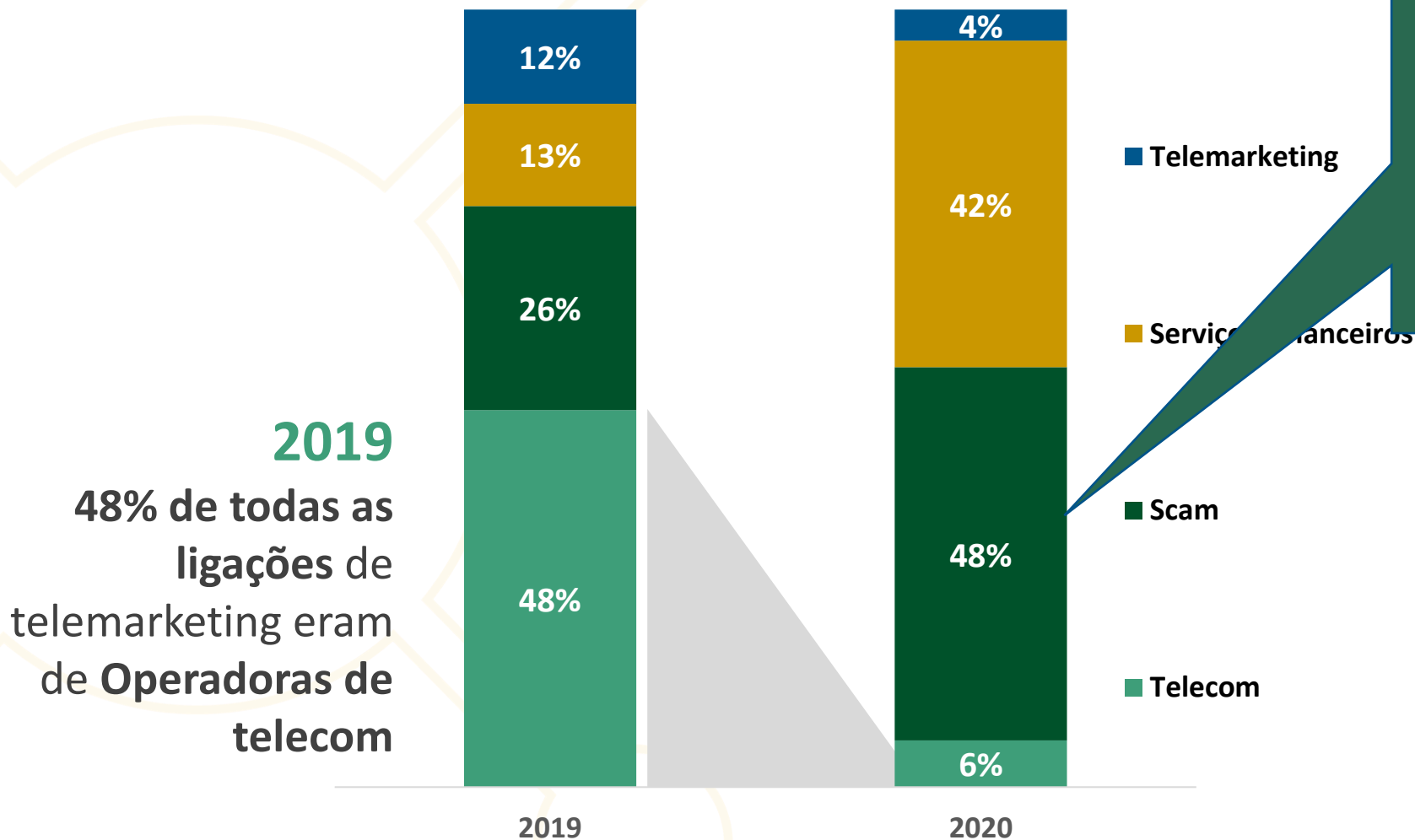


Em **2018**, a Truecaller informou que **um terço** ($\approx 33\%$) de todas as **ligações eram de Operadoras de telecom**



TELEMARKETING: RÁPIDOS RESULTADOS

Dados Truecaller



2019
48% de todas as ligações de telemarketing eram de Operadoras de telecom

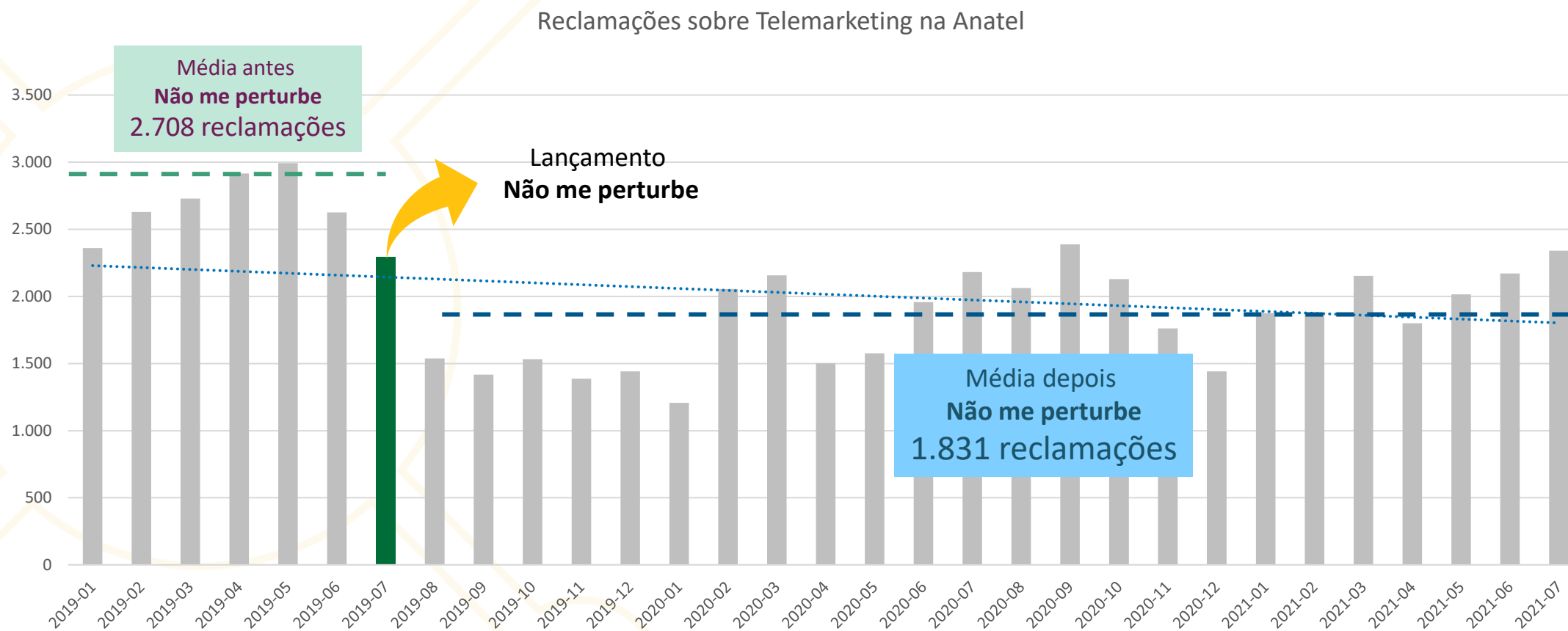
Por outro lado, vem crescendo o percentual de ligações com tentativas de golpe

2020
O setor de telecom representa atualmente **apenas 6% das ligações de telemarketing**



RESULTADOS APÓS A O LANÇAMENTO DA NÃO ME PERTURBE

Redução de 33% nas reclamações de telemarketing na Anatel



NORMATIVO DE TELEMARKETING

Em 25/09/2019 foi aprovado o **Normativo de Telemarketing**, que trouxe ainda **mais benefícios aos usuários.**

Além da listagem “Não me Perturbe”, **o setor ainda se comprometeu a:**

- Ligar para consumidores apenas em horários adequados
- Não ligar de forma insistente para os consumidores
- Receber e tratar reclamações sobre ligações indesejadas
- Garantir a aderência à lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
- Cooperar na melhoria das práticas de telemarketing em outros setores

Todos esses compromissos são acompanhados por indicadores de desempenho disponíveis para consulta na plataforma **Não me Perturbe**



ESTAMOS AVANÇANDO EM MEDIDAS ADICIONAIS DE CONTROLE

- Empresas estão **acompanhando os chamadores dos parceiros** e a **centralizaram** o uso de mailing de ligações/contatos, excluindo integrantes das listagens de bloqueio de telemarketing
- Implementaram os **indicadores** previstos no **normativo de telemarketing**, atualizados mensalmente
- Fizeram **aprimoramentos** na Não Me Perturbe, alguns a pedido da Anatel
- Há constante diálogo com **entidades de defesa do consumidor** e com a **sociedade**, para monitorar as oportunidades de melhoria
- Estamos **abertos ao uso** da Não Me Perturbe **por outros setores econômicos**
- **Apoiaremos a adoção** de número de telemarketing
- Estamos participando dos esforços de **combate ao spoofing**



Mesmo com grandes avanços, o setor vem trabalhando constantemente para mudar a cultura do telemarketing no Brasil, atrair outros setores para a prática de bloqueio de telemarketing indesejado e mais

prática criminosa feita por meio de falsificação tecnológica no qual um cibercriminoso procura burlar uma rede ou uma pessoa, fazendo com que o indivíduo que está no controle possa enviar e-mails, mensagens e até ligações telefônicas utilizando o número de outra



ADERÊNCIA À LGPD

Normativo de Telemarketing

Art. 7º. (...)

§4º A Prestadora deve **garantir** que a **Lista de Consumidores** seja **obtida por meios lícitos** antes de utilizá-la nas suas Centrais de Vendas. (...)

§5º As Prestadoras devem **possibilitar** aos Consumidores **a alteração de suas informações constantes da Lista de Consumidores, inclusive a exclusão, sempre que houver a solicitação explícita por meio dos seus canais de atendimento.**

Art. 19. As Prestadoras **adotarão medidas junto às Centrais de Vendas terceirizadas, para assegurar o cumprimento integral desse Código de Conduta**, bem como os meios para a apuração dos indícios de violações e as penalidades aplicáveis caso a violação apurada seja procedente e não solucionada em prazo razoável.

LGPD

Controle das Prestadoras por meio dos seus DPOs (*Data Protection Officers*) vem trabalhando na **inibição do vazamento de informações de cadastro entre prestadoras**

Convicção do setor que o mero **aceite do consumidor** no contrato de prestação de serviços, **autorizando receber chamadas de telemarketing, não pode prevalecer sobre a vontade posterior deste de aderir à Não Me Perturbe**




PLANO DE COMUNICAÇÃO DA NÃO ME PERTURBE

Campanha nas redes da Conexis

- O Plano de Comunicação em curso tem o objetivo de **promover uma ampla campanha de comunicação** com a finalidade de educar e **reforçar a adesão** por parte dos consumidores à plataforma Não Me Perturbe.
- O **público alvo é o consumidor final** e a mensagem-chave é a de que **a NMP é a principal ferramenta** para que os consumidores deixem de receber chamadas de telemarketing indesejadas

Campanha nas redes sociais Balanço de 15 dias

 **1.006.521**
Impressões

 **602.448**
Impressões

Campanha nas redes da Febraban

- Começo da campanha nas redes sociais da Febraban, com postagens no Facebook, Instagram e Twitter



Conexis Brasil Digital
19 de julho às 11:13

A Não Me Perturbe é uma iniciativa das operadoras de telecomunicações e instituições bancárias criada para garantir o seu direito de escolha. Compartilhe com os seus amigos, acesse o link www.naomeperturbe.com.br para conhecer a plataforma que pode dar match com seu dia a dia.

Você sabia que pode evitar ligações que não te interessam?

Alô!
(Ligações que estão a fim de atender)

Tchau!
(Ligações que escolhi não receber)

NãoMePerturbe



Você sabia que pode evitar ligações que não te interessam?

Como você está depois de se cadastrar na Não Me Perturbe

Bloqueia chamadas das Prestadoras de Serviços de Telecomunicações

Bloqueio com oferta empréstimo consignado

Preparando o rango daquela receita da internet

Recebendo as ofertas das empresas de minha preferência

Praticando o seu exercício com foco total

Consulte as empresas participantes no site www.naomeperturbe.com.br



febraban_oficial

VOCÊ SABIA QUE PODE EVITAR LIGAÇÕES QUE NÃO TE INTERESSAM?

CONSULTE EMPRESAS PARTICIPANTES NO SITE WWW.NAOMEPERTURBE.COM.BR

FEBRABAN - Federação Brasileira de Bancos

Organização sem fins lucrativos

Enviar mensagem

Karla e outras 29.101 pessoas curtiram isso.

Febraban news

Seguir

FEBRABAN

@FEBRABAN

Twitter oficial da FEBRABAN - Federação Brasileira de Bancos - principal entidade representativa do setor bancário no País.

São Paulo, Brazil

Entrou em junho de 2009

231 Seguindo 28.247 Seguidores

Seguido por CNI Brasil, Ministério da Economia, Folha de S. Paulo e outros 5

O Não Me Perturbe é... - FEBRABA...

FEBRABAN - Federação Brasileira de Bancos

O Não Me Perturbe é uma iniciativa dos operadores de telecomunicações e instituições bancárias criada para garantir o seu direito de escolha. Compartilhe com os seus amigos essa parceria entre Febraban e Conexis Brasil Digital. Acesse o <https://www.naomeperturbe.com.br> para conhecer a plataforma que pode dar match com seu dia a dia.

VOCÊ SABIA QUE PODE EVITAR LIGAÇÕES QUE NÃO TE INTERESSAM?

A PLATAFORMA NÃO ME PERTURBE AJUDA PARA TE AJUDAR A EVITAR LIGAÇÕES QUE NÃO TE INTERESSAM?

CONEXIS BRASIL DIGITAL

CONEXIS BRASIL DIGITAL

CONEXIS BRASIL DIGITAL



PLANO DE COMUNICAÇÃO DA NÃO ME PERTURBE

Cartilha lançada para divulgar a NMP



NãoMePerturbe

Você pode escolher não receber ligações indesejadas de telemarketing

A Não Me Perturbe permite, de forma fácil e gratuita, bloquear ligações de telemarketing de prestadoras de serviços de telecomunicações (telefone móvel e fixo, TV por assinatura e internet) e de instituições financeiras de empréstimo consignado.

Clique para acessar o site:
<https://www.naomeperturbe.com.br/>

O cliente de celular e telefone fixo tem hoje, à sua disposição, uma forma fácil, gratuita e eficiente de bloquear ligações indesejadas de telemarketing de operadoras de telecom e de empréstimo consignado, que é a plataforma Não Me Perturbe, criada em julho de 2019.

A solução é uma iniciativa pioneira das principais operadoras do país (consulte no site as empresas participantes) e é fruto do constante diálogo com a Anatel, com entidades de defesa do consumidor e com a sociedade, para monitorar as oportunidades e implantar melhorias na relação com os clientes.

Conheça o site e tire suas dúvidas!

Passo a passo para a solicitação de bloqueio

1 **ACESSE O SITE DA**
www.naomeperturbe.com.br



2 **Faça seu cadastro na página inicial em Quero me cadastrar**



3 **Preencha seus dados no formulário**



4 **Na tela de bloqueio, coloque o seu telefone, marque as empresas das quais não deseja receber chamadas de telemarketing e clique em "Cadastrar telefone"**



5 **Após o preenchimento do formulário é preciso validar o cadastro por e-mail ou telefone. Se for por e-mail, o link de validação será enviado para a caixa de e-mail e, no caso do cadastro via telefone, a validação será por meio de um token que será enviado por SMS (telefone móvel) ou ligação (telefone fixo).**

O bloqueio ocorre em até 30 dias após o cadastro no site.

Para consultar os telefones bloqueados ou para solicitar o desbloqueio, utilize as opções "Consulta" e "Solicitar Desbloqueio" ao logar na sua conta.

Importante destacar que o bloqueio não se aplica a ligações para confirmação de dados, prevenção a fraudes, cobranças e retenção de solicitações de portabilidade, com ou sem oferta de refinanciamento, e oferta de outros produtos bancários e outras modalidades de crédito.



ONDE PODEMOS AINDA AVANÇAR...



Telecom, sozinha, não resolverá o problema, pois representa, atualmente, **6%** das ligações de telemarketing realizadas



AVALIAÇÃO SOBRE O PL 8.195/2017

- PL, de autoria do Dep. Heuler Cruvinel (PSD/GO), “Cria o Cadastro Nacional para Bloqueio do Recebimento de Ligações de Telemarketing, mensagens instantâneas e dá outras providências”. Está apensado o PL 8230/2017, de autoria do Dep. Ronaldo Carletto (PP/BA).
- O PL foi proposto antes da existência do SART, portanto, é **essencial que os trabalhos de autorregulação já em curso**, como os do setor de telecomunicações, **sejam considerados** na discussão do tema e no processo legislativo
- O substitutivo aprovado na CDC direciona a criação de obrigação, apenas para o setor de telecomunicações. O texto traz **inseguranças jurídicas, responsabilização, além de custos**, para um setor, sendo que o telemarketing é ferramenta utilizada por uma série de outros segmentos da economia.
- Parecer, com substitutivo, apresentado pelo então relator na CCTCI, deputado Carlos Chiodini (MDB/SC), foi objeto de grande debate, envolvendo diversos setores, e traz **grandes avanços**. Por isso, o setor é **favorável** ao texto construído pelo então relator.
- Setor está à disposição do novo relator da matéria, deputado David Soares (DEM/SP), para o diálogo e compartilhamento de dados sobre o tema.





DAPHNE NUNES

daphne@conexis.org.br

conexis
brasil.digital