

SETOR DE TELECOMUNICAÇÕES

AUDIÊNCIA PÚBLICA CDC
CÂMARA DOS DEPUTADOS

EDUARDO LEVY

Brasília, 21 de maio de 2014

SindiTelebrasil
Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia
e de Serviço Móvel Celular e Pessoal



R\$ 29,3

**bilhões de
investimentos
em 2013**

*segundo ano consecutivo de
recorde histórico*



R\$ 80 milhões por dia*

Fonte: Telebrasil.

*Considera 365 dias por ano, não inclui o pagamento de licenças.

crescimento do setor de telecomunicações está acelerado

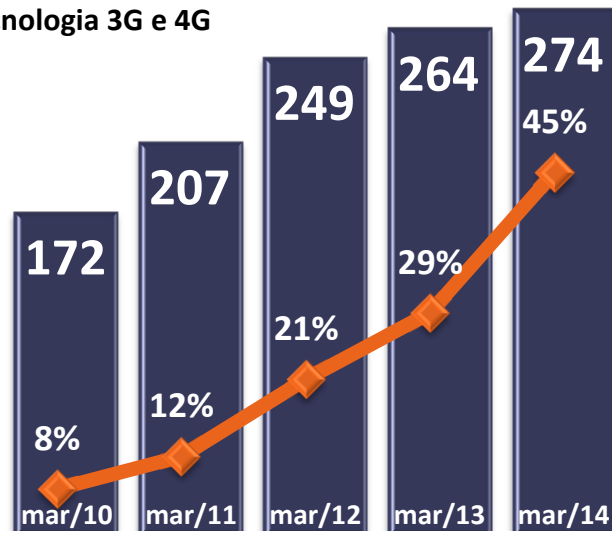


crescimento em 2013:



Fonte: Telebrasil

total de celulares
(em milhões) e % de
acessos com
tecnologia 3G e 4G



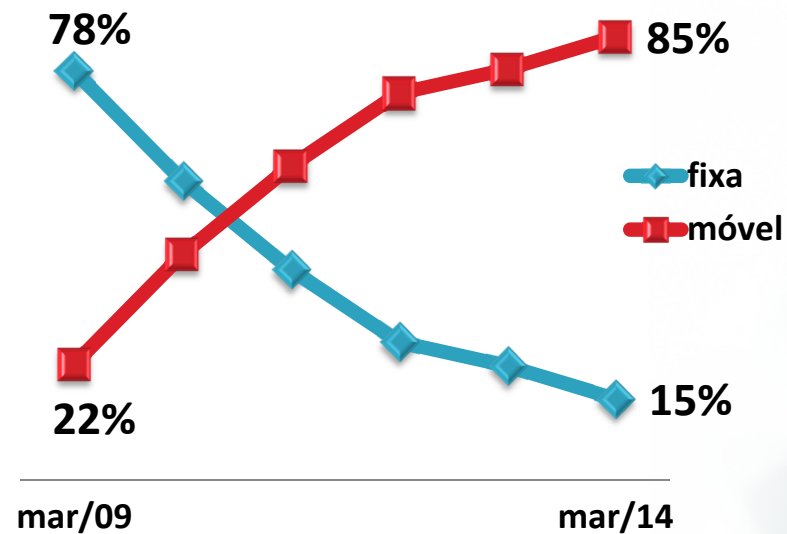
274

milhões de acessos celulares

45%
dos acessos
celulares podem
acessar a banda
larga em alta
velocidade

Fonte: Telebrasil, mar/14

% de acessos em banda larga



146

**milhões de
acessos em
banda larga**

Fonte: Telebrasil, mar/14

3.648

**municípios com
cobertura de
banda larga
móvel 3G**

91% da população coberta

Fonte: Telebrasil, mar/14



105

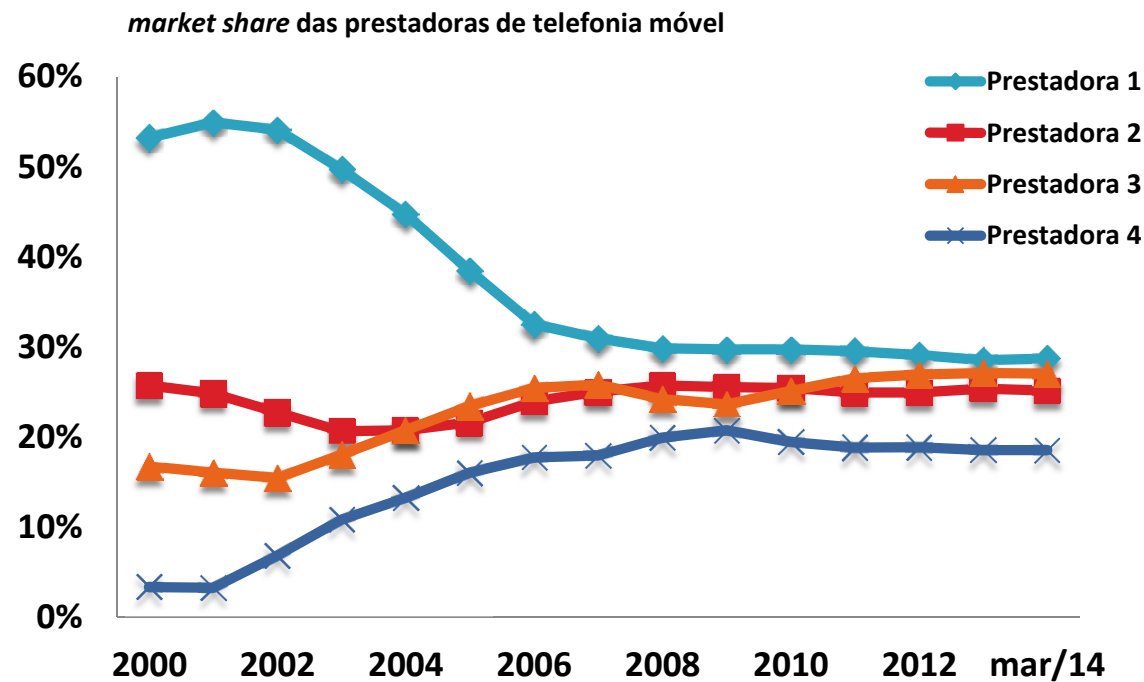
**municípios com
cobertura de
banda larga
móvel 4G**

Fonte: Telebrasil, mar/14



**a obrigação para mai/14
é de 43 municípios**

mercado altamente competitivo ...

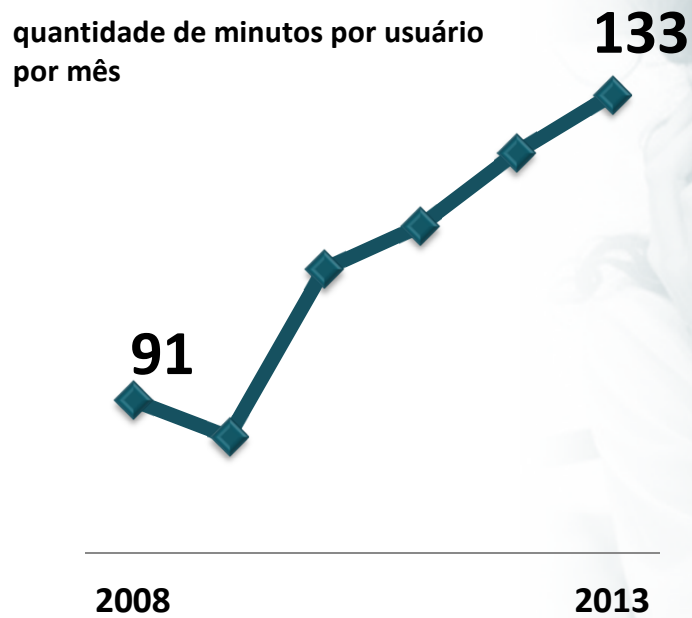
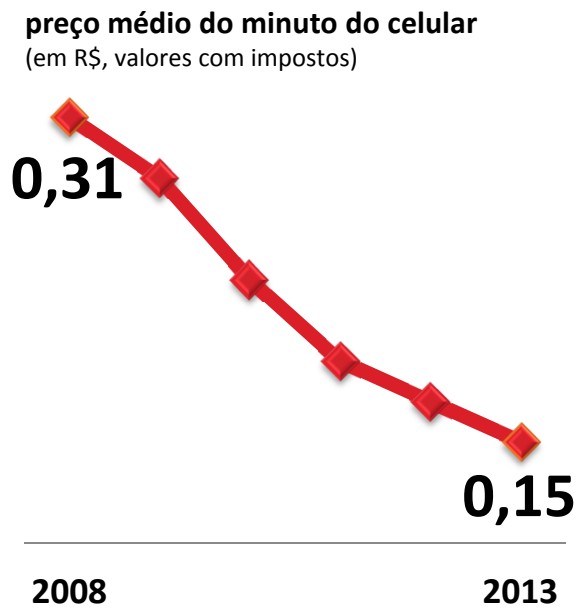


Brasil é um dos países mais competitivos do mundo de acordo com o HHI*


* Índice Herfindahl-Hirschman: mede a concentração de mercado com base no *market share*.



... onde o preço do minuto já **caiu pela metade** e o tráfego **creceu 45%**



Preço Médio do minuto é calculado dividindo a receita média por usuário pela quantidade de minutos por usuário. Fonte: Teleco.



as análises de
quantidade de
reclamações do setor
devem considerar a

enorme

quantidade de clientes

comparar uma empresa que tem
20.000 clientes com outra que tem
70.000.000 gera distorções



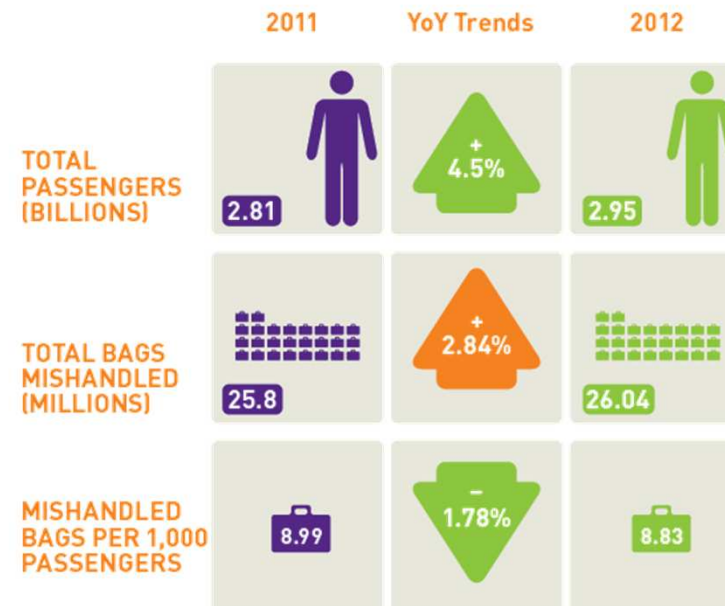
25 bilhões

**de registros todo mês
nas contas telefônicas**

em setores onde o número de clientes é muito grande, relativizar pela base é a única forma de fazer análises precisas

a quantidade de malas perdidas cresceu em 2012, mas o número passageiros cresceu ainda mais, portanto malas perdidas por passageiro reduziu

2013
AIR TRANSPORT INDUSTRY INSIGHTS
THE BAGGAGE
REPORT



380

reclamações por
1.000.000
de clientes de celular

Fonte: Anatel, dez/13. Reclamações recebidas no *call center* da Anatel.



das solicitações dos
usuários registradas na
Anatel no período de 1 ano,

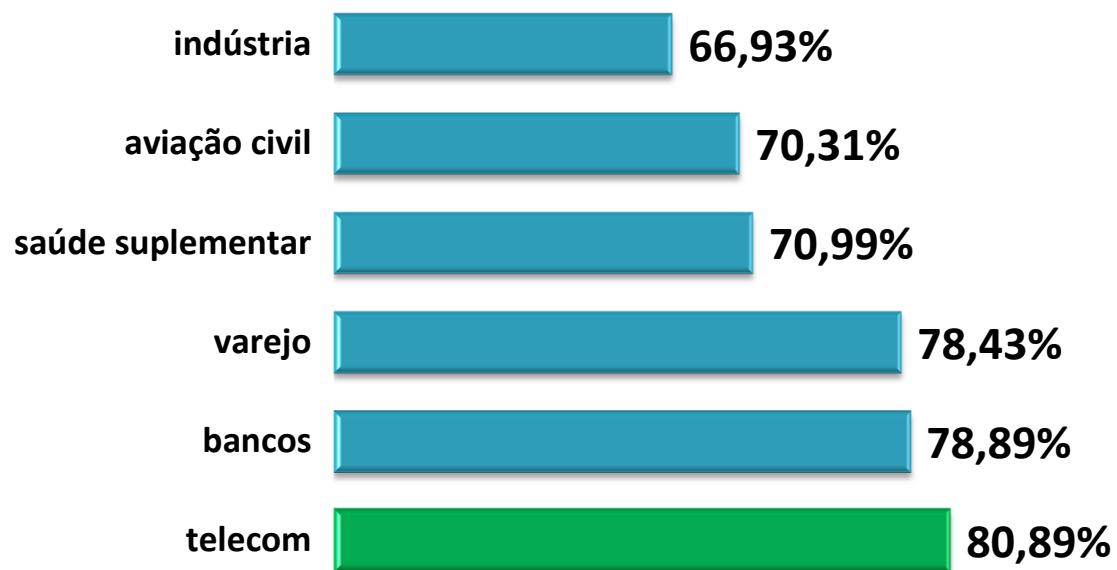
99,6%

foram resolvidas

Fonte: Anatel. Dados de jan/2013 a dez/2013



Resolutividade CIP nos PROCONs janeiro a agosto/2013



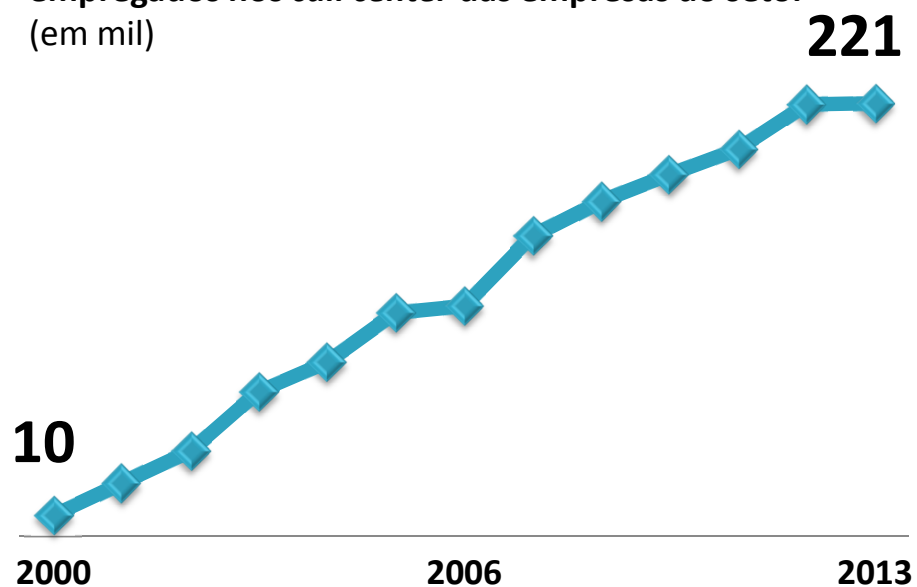
**setor de telecom resolveu
mais de 80% das cartas
expedidas pelo PROCON**

CIP: carta de informações preliminares.

Fonte: Senacom, dados divulgados em set/2013 no I Fórum de Relações de Consumo em Telecomunicações

o número de atendentes nos *call center* cresceu mais de **20 vezes**

empregados nos *call center* das empresas do setor
(em mil)



Fonte: Teleco



ações de melhoria: relação com os consumidores

diversos canais de atendimento para atender os diferentes perfis de usuários com suas diferentes demandas

- call centers
- lojas próprias
- revendas
- call center eletrônico
- atendimento por sms
- internet
- aplicativos
- e-mail
- redes sociais

**Infraestruturas disponíveis 24h
7 dias por semana
365 dias do ano**



ações de melhoria: relação com os consumidores
e com os órgãos de defesa do consumidor

participação ativa nos
eventos voltados à
conciliação
e atendimento **direto**
aos **Procons**
(0800 dedicado)



tratamento das demandas
na esfera administrativa

ações de melhoria: relação com os consumidores
e com os órgãos do Poder Judiciário

foco na
política de acordos:
encerramento de
processos na 1^a
instância



**mutirões de
conciliação**

acordo de cooperação técnica com CNJ

**agilizar o trâmite
processual para dar mais
maior eficiência e
efetividade às audiências
de conciliação nos
Juizados Especiais Cíveis**



acordo de cooperação técnica com CNJ

ganhos:

CONSUMIDORES

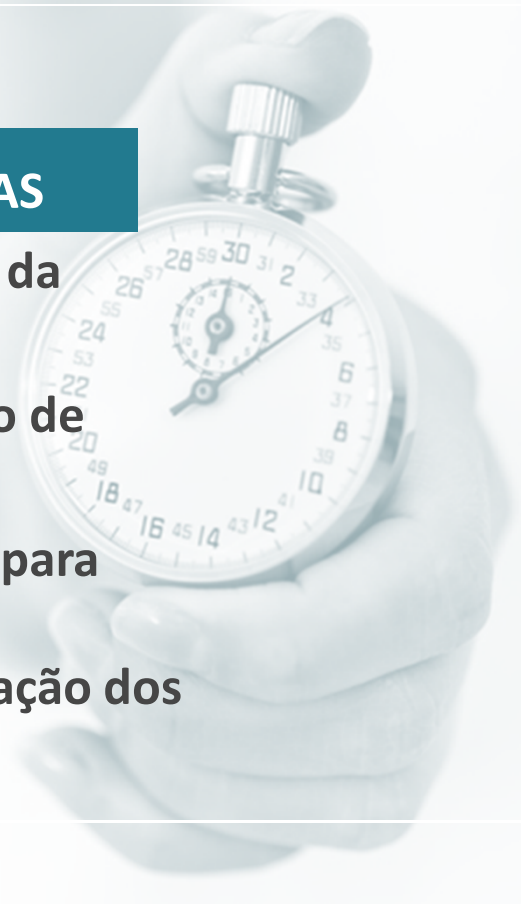
- rapidez
- maior probabilidade de acordos
- aproximação com a empresa

JUDICIÁRIO

- empresas mais preparadas
- aumento da produtividade dos Juizados
- audiências com mais qualidade e atenção ao consumidor

PRESTADORAS

- melhoria da imagem
- realização de acordos
- estímulo para reduzir a judicialização dos conflitos



**o setor está
investindo na
transparência em
todas as etapas da
relação com os
clientes**



**por que os serviços de
telecomunicações são
tão importantes para
o País?**



o crescimento dos serviços de **telecom aquece a economia**

estudo do BID mostra que um aumento de **10%** na penetração da **banda larga** na América Latina representa um aumento médio de **3,2%** no **PIB** e um crescimento da **produtividade** de **2,6** pontos percentuais



**as Telecomunicações
do Brasil são
essenciais, singulares
e estruturantes do
desenvolvimento
sustentável com
inclusão social**



EDUARDO LEVY

levy@sinditelebrasil.org.br

