



Audiência Pública
Comissão de Defesa do
Consumidor

04 de Maio de 2011



MOTOROLA

A Motorola é conhecida mundialmente pela inovação em comunicação, e está comprometida em antecipar a forma como o mundo se conecta. Desde soluções de comunicação móvel pessoal e mobilidade corporativa até vídeo de alta definição, a Motorola lidera a próxima geração de inovações que permitem que pessoas, empresas e governos estejam sempre conectados.

História da MOTOROLA


1930

Primeiro Rádio para Automóveis Prático e Acessível da Galvin Manufacturing


1940

Rádio bidirecional Handie-Talkie™


1947

Golden View TV


1950

Sistema de Cabo Coaxial para TV (GI)


1955

Transistor de Potência de 3 Amp


1955

Rádio Pager Handie-Talkie


1961

Sistema de Alternador Eletrônico


1969

Primeiras palavras da Lua transmitidas por um transponder MOTOROLA


1996

Primeiro telefone celular StarTAC®


1996

Primeiro pager bidirecional para texto do mundo The PageWriter®


1996

Sistema Telemático de Mensagens Emergenciais


1990

Primeira HDTV padrão totalmente digital


1983

Primeiro Telefone Celular Portátil DynaTAC


1980

Primeiro Módulo Computadorizado para controle de Motores da MOTOROLA


1978

Sist. de rádio Trunking bi-direcional controlado por computador


1974

Primeiro Microprocessador MOTOROLA MC6800


1996

Cable Modems SURFboard™


1998

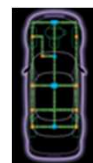
Terminal Portátil de Rádio iDEN® i1000


2001

Telefone celular MOTOROLA V60


2002

Wireless Cable Modem Gateway SBG1000


2003

Arquitetura de redes para automóveis


2005

Seamless Mobility


2007

Redes 4G


2008

Converg. Video, Voz e Dados


2010

Redes Sociais Android

A Motorola no BRASIL

- Mais de **US\$ 1 bilhão** investidos no Brasil desde 1995 (instalação e operação do Campus Tecnológico de Jaguariúna e na área de pesquisa e desenvolvimento);
- Cerca de **4.500** empregos diretos.

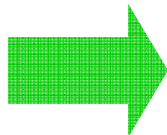


NEGÓCIOS NO PAÍS

- **Motorola Mobility:** Celulares e terminais iDEN (funções de telefone celular, rádio bidirecional e mensagens de texto); modem a cabo, set-top-boxes.

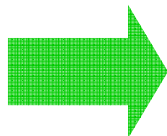
A Motorola no BRASIL

Uma grande empresa



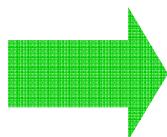
Marca forte, com operação desde 1971
Mais de 4,500 empregos
Mais de 145.000.000 de telefones produzidos

Grande importância nas exportações



Um dos maiores exportadores de TIC do país, entre os 1% maiores.
US\$9 bilhões exportados desde 1997

Grandes investimentos em R&D



Cerca de US\$500M investidos em R&D no Brasil
Parceria com os principais centros de desenvolvimento do país.

A Motorola - Jaguariuna

- Segunda maior fábrica da Motorola no mundo
- 9% dos empregados da Motorola do mundo
- Constante competição com as fábricas da China
- Qualidade de classe mundial
- Certificações ISO 9000, TL 9000, ISO 14001, CMM nível 3.



- 600 pesquisadores (Motorola e parceiros)
- Áreas:
 - Manufatura
 - DC – Centro de Distribuição
 - Centro de Serviços
 - Centro de pesquisa e desenvolvimento
 - Centro de testes Brasil
 - Funções de suporte e administração



Area total: 800,000 m² **Area Construída:** 66,207 m²



MOTOROLA

Pesquisa e Desenvolvimento

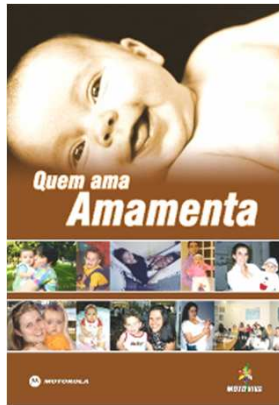
- Investimentos: mais de US\$ 500 milhões desde 1997
- Diversos projetos de P&D desenvolvidos no Brasil.
- Centro de Excelência em: mensagens, testes, aplicações para celular, mecânica e desenvolvimento de produtos para todo o mundo.

PARCERIAS:

- Universidade Federal de Santa Catarina – Modelagem de testes de software
- Universidade Federal de Pernambuco - Integração e testes de software;
- C.E.S.A.R (Centro de Estudos e Sistemas Avançados do Recife) – Aplicações e testes de software;
- Instituto Eldorado - Ferramentas de software, software embarcado, integração e testes de produto.



Programas de Qualidade de Vida



MotoPraxis



Iniciativas de Responsabilidade Social



Projeto Guri



Projeto Garanhuns Digital



- Selo Abrinq – empresa amiga da criança
- Instituto Ayrton Senna
- Concurso de polícia comunitária
- Premio Qualidade de Vida – ABQV
- Projeto Gol das Meninas

Responsabilidade Social



- A Motorola Foundation, braço filantrópico da Motorola, apoiou o Programa Enter Jovem, de Salvador, Bahia, que visa aumentar a empregabilidade de jovens e adolescentes em situação de desvantagem social no Brasil.
- Investimentos em **saúde**: doação para o Centro Boldrini de Combate ao Câncer Infantil em Campinas.
- **Educação** básica e intermediária: doações significativas às instituições Sal da Terra, CDI Campinas, Casa dos Menores Campinas, Casa Pró Menor Barão Geraldo.
- Na área **ambiental**, patrocínio ao projeto Cooperposse de reciclagem
- Na área **cultural**, a companhia também produz o Motomix, festival da Motorola que se consolida como a única mostra de música e arte no Brasil que reúne talentos emergentes e artistas de referência na cena mundial.



MOTOROLA

Responsabilidade Ambiental

Meio ambiente e sustentabilidade

- Reciclagem de baterias, telefones e acessórios
- Urnas disponíveis nas assistências técnicas Motorola e parceiros
- Reciclagem realizada por empresa especializada

ECOMOTO





A **concepção arquitetônica do Campus** está totalmente baseada em soluções de preservação ambiental, de forma a minimizar drasticamente qualquer tipo de impacto causado:

- **A Motorola foi pioneira com o Programa de Reciclagem de Baterias – ECOMOTO:** em dez anos de existência, o projeto já reciclou 280 toneladas de baterias no Brasil.
- **Reutilização de lodo:** em parceria com o Instituto Agrônomo de Campinas (IAC).
- **Reutilização de água:** depois de tratada e desinfetada no complexo de tratamento de esgoto próprio, a água proveniente do restaurante e dos banheiros é reutilizada nas torres de resfriamento de ar-condicionado da Motorola. Com isso, são recuperados mensalmente 6 milhões de litros de água, o equivalente a três piscinas olímpicas.



Parceria Embrapa

Programa de educação ambiental

- 45.000 estudantes
- 1.700 professores
- 800 escolas



Meio Ambiente

- Programa de reciclagem de baterias (mais de 280 toneladas recolhidas)
- Cooperposse – parceria para reciclagem de plásticos

2009 - Prêmio Consumidor Moderno de Excelência em Serviços ao Cliente
(9º ano consecutivo)



2009 - Prêmio Tela Viva em parceria com a Vivo (Mallu Magalhães e Windows Live Messenger)



2009 - Prêmio Empresa da Década –
Prêmio oferecido pela Padrão Editorial para as empresas que se destacaram ao longo dos 10 anos do **Prêmio Consumidor Moderno de Excelência em Serviços ao Cliente**



2009 - Prêmio da revista Gestão & RH (100 melhores empresas em responsabilidade social e ambiental)



MOTOROLA

Reconhecimentos



2009 - Motorola fica em 2º na avaliação dos SACs feito pelo **Idec** com 18 fabricantes da indústria de eletroeletrônicos.

2008 - **IDEA/Brasil** – Categoria: Design de Interface (inovadora aplicação de música MotoID) – Versão brasileira do prêmio norte-americano International Design Excellence Award



2008 - Reconhecida como uma das cinco empresas na primeira fase da 11ª edição do **Top of Mind RH** – Categoria: Educação Corporativa

2008 - **XIII Prêmio Nacional de Qualidade de Vida** – Categoria: Ação Específica, com o projeto Day Care Postural



2008 - **Projeto de Vanguarda na Tecnologia EPC** (Código Eletrônico de Produto)



Internet

Centro de atendimento

Rede autorizada

Postos de coleta

Centro avançado de reparo

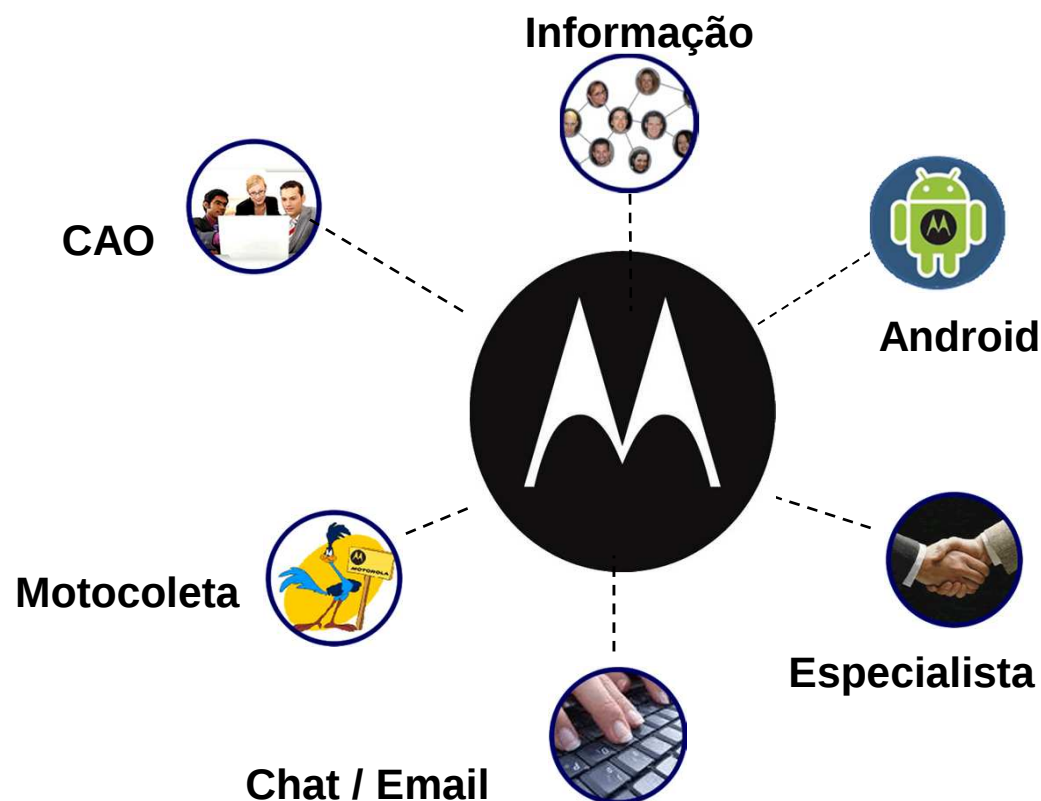
Motocoleta





www.motorola.com.br

- **Relação de assistências técnicas**
- **Dúvidas frequentes**
- **Manuais**
- **Garantia do produto**
- **Atualização de software**
- **Atendimento pela internet (chat)**



Total de 170 agentes de atendimento

- **Informação** – Suporte sobre dúvidas de usabilidade dos produtos.
- **Android** – Suporte técnico especializado para smartphones Android e tablets.
- **Especialista** – Atendimento de reclamações ou sugestões sobre produtos ou serviços autorizados
- **Motocoleta** – Atendimento a clientes que desejam direcionar o aparelho ao serviço autorizado porém estão em cidades afastadas dos grandes centros. Parceria com os Correios para envio e retorno do kit sem custo para o consumidor
- **Chat/ Email** – Suporte clientes através da ferramenta Motochat disponível na página da Motorola. E-mail – Resposta de e-mails com dúvidas de clientes em até 24hs
- **CAO** – Suporte B2B (business to business) para escalonamento de casos de clientes Motorola recebidos através dos diferentes canais (Operadora, Revenda, Imprensa e Jurídico)

Rede autorizada

470 pontos de atendimento distribuídos por todo o território nacional, sendo 74 ATs e 396 pontos de coleta

Rotinas e processos de atendimento padronizados através de um manual único para toda a rede de ATs



Centro Avançado de Reparos

Centro avançado de reparos – prezamos pela qualidade e satisfação dos nossos consumidores

- Localizado no estado de São Paulo
- Responsável pelos reparos dos aparelhos celulares não solucionados pelas assistências técnicas (ATs), ou remetidos diretamente pelo consumidor
- Estrutura física ampla e setorizada, mais de 300 funcionários



Serviço de postagem para reparo

É o serviço de postagem de aparelhos em garantia perto de todos os brasileiros

5895 Agências disponíveis, cobrindo todo o território nacional

1. Ligue para a Central de Relacionamento Motorola. Você recebe uma senha de atendimento que deve ser utilizada no momento da postagem do aparelho. Central de Relacionamento: 4002-1244 (capitais ou regiões metropolitanas), 0800 773-1244 (outras localidades).
2. Anote a senha de atendimento que lhe foi informada.
3. Dirija-se a uma agência própria dos Correios para postagem do aparelho, munido da senha de atendimento, cópia legível da NF do aparelho e número do CPF do usuário. Assim que o aparelho estiver consertado, a Motorola enviará o aparelho de volta para a residência do cliente.

MOTOCOLETA



Estatísticas de atendimento

- Total de contatos:

71.000/mês, 60000/mês por Telefone, 10000/mês Chat, 1000/Mês email

- Total de atendimentos em nossa rede: 28.000/mês

Destes, 15% atendidos via Correios.

- Somente 0,53% de todos os atendimentos atingem os 30 dias .

Nesses casos, troca imediata do celular



PERGUNTAS

