



O SISTEMA DE AUTORREGULAÇÃO DAS TELECOMUNICAÇÕES – SART E O COMBATE AO TELEMARKETING INDESEJADO

*Audiência pública na Câmara dos Deputados
Excesso de ligações dos bancos privados para
aposentados*

DAPHNE NUNES

26.maio.2022

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**.



O SETOR DE TELECOMUNICAÇÕES NO BRASIL



3,0% do PIB

R\$ 265 bilhões de receita bruta¹ em 2021



1,7 milhão empregos
diretos e indiretos



R\$ 60 bi de tributos por ano

Sendo R\$ 6 bilhões para os fundos setoriais



R\$ 1,103 trilhão¹ de investimentos
nos últimos 23 anos

R\$ 35,6 bilhões em 2021



340 milhões de acessos

de telecomunicações
(celular, banda larga, telefonia fixa, TV
por assinatura)



Infraestrutura mais bem avaliada
no ranking de competitividade WEF²



O QUE É O SART?

SART



- 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 a permitir uma regulação efetiva e eficiente do setor de telecomunicações;
- O **SART** é um **órgão da Conexis Brasil Digital**, o sindicato patronal nacional que representa as prestadoras de serviços de telecomunicações do País;
- As **iniciativas de autorregulação para bloqueio do telemarketing indesejado em telecomunicações** começaram ainda antes, em **25.03.2019**, com uma **carta-compromisso das principais prestadoras de Telecomunicações do País à Anatel**, para tratar o tema.



ESTRUTURA DO SART



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

Sindec

PROCONS
BRASIL



Comitês Setoriais

Grupos de Trabalho

- Elaboram Propostas de Normativos



A AUTORREGULAÇÃO APLICADA – OS NORMATIVOS DO SART

- O **SART** conta atualmente com os seguintes normativos:
- **Código de Autorregulação das Telecomunicações:** é o “código guarda-chuva”, que estrutura o Sistema de Autorregulação das Telecomunicações no Brasil.
- **Normativo de Telemarketing:** estabelece um código de conduta para ações de telemarketing ativo desenvolvidas pelas Prestadoras Signatárias do SART e por seus agentes credenciados.
- **Normativo de Atendimento:** disciplina o tratamento das demandas de Atendimento relacionadas a serviços e produtos comercializados pelas Prestadoras Signatárias do SART e por seus agentes credenciados.
- **Normativo de Ofertas:** disciplina como serão tratadas as Ofertas que envolvam serviços e produtos comercializados pelas Prestadoras Signatárias do SART e por seus agentes credenciados.
- **Normativo de Cobrança:** disciplina como será feita a Cobrança dos serviços e produtos comercializados pelas Prestadoras Signatárias do SART e por seus agentes credenciados.

NORMATIVO DE TELEMARKETING – A 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) em **jan.2020**



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)



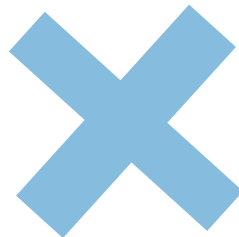
BANCO MÁXIMA



AUTORREGULAÇÃO TELECOMUNICAÇÕES E AUTORREGULAÇÃO CONSIGNADO - NÃO ME PERTURBE

Autorregulação das telecomunicações:

- **Normativo de telemarketing do SART: compromisso de estender o uso da Não Me Perturbe para outros setores da economia interessados**, desde que haja a **adesão aos princípios e boas práticas de conduta** relacionadas ao telemarketing, adotadas pelas prestadoras de telecomunicações no seu normativo.



- O **setor bancário procurou o setor de telecomunicações** exprimindo o **desejo de aderir à Plataforma Não Me Perturbe**, o que foi **efetivado** em janeiro de 2020.
- Por questões **contratuais, de segurança sistêmica e da LGPD**, o setor de telecomunicações **não tem acesso a nenhuma informação acerca das adesões à Não Me Perturbe voltadas ao setor bancário**, sendo que todo o **enforcement** da autorregulação bancária de telemarketing **é feito diretamente pela Febraban com a ABBC**.

Autorregulação do Consignado:

- **A autorregulação bancária**, relacionada ao tema telemarketing, é **conduzida pela Febraban em parceria com a ABBC - Associação Brasileira de Bancos**, por meio de um **normativo denominado "Autorregulação do Consignado"**, em vigor desde 02 de janeiro 2020.



ACOMPANHAMENTO DA NÃO ME PERTURBE

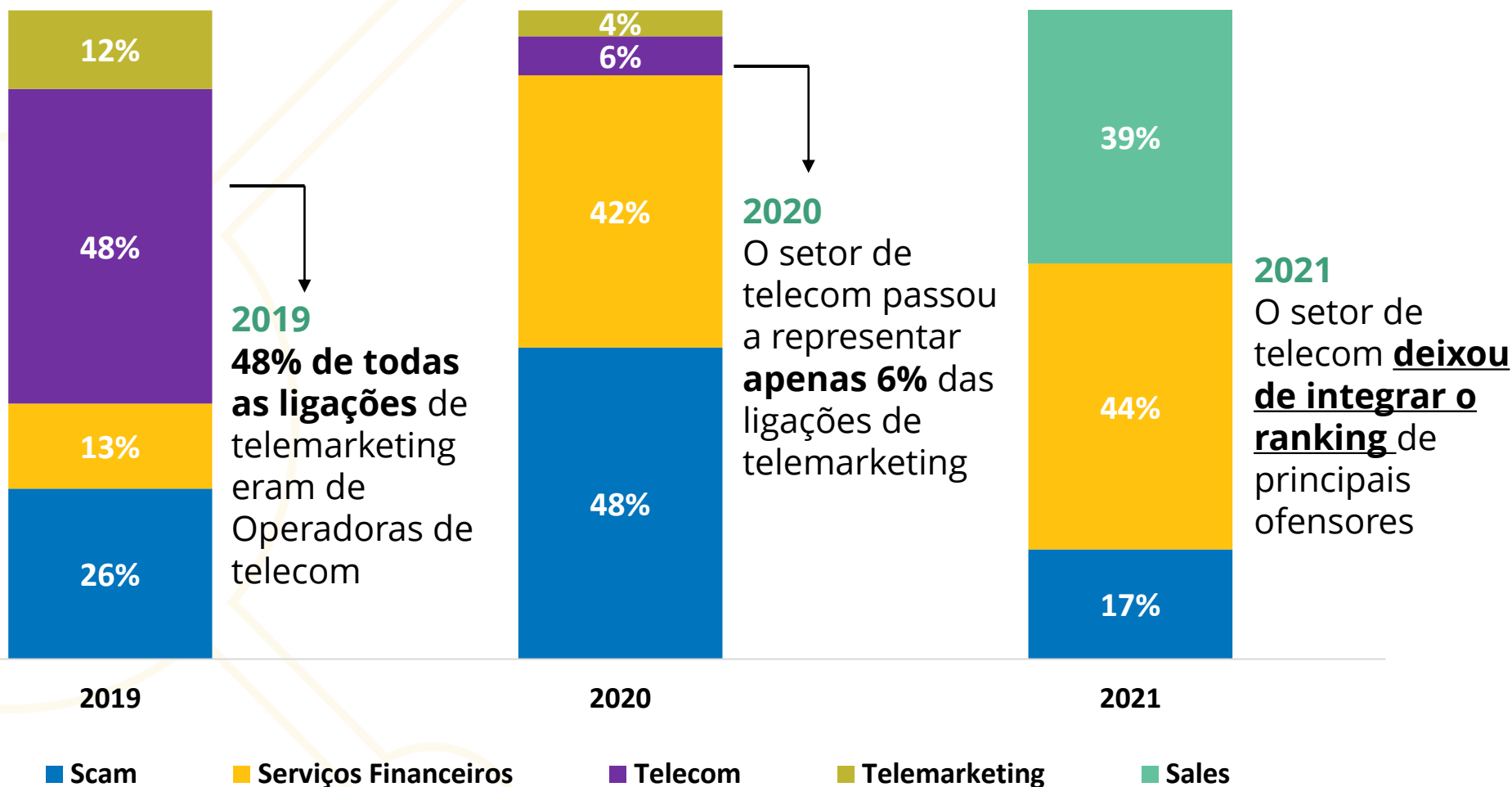


15 milhões
de bloqueios na Não Me Perturbe e nos Procons
Isso só em Telecom!



TELEMARKETING: RÁPIDOS RESULTADOS

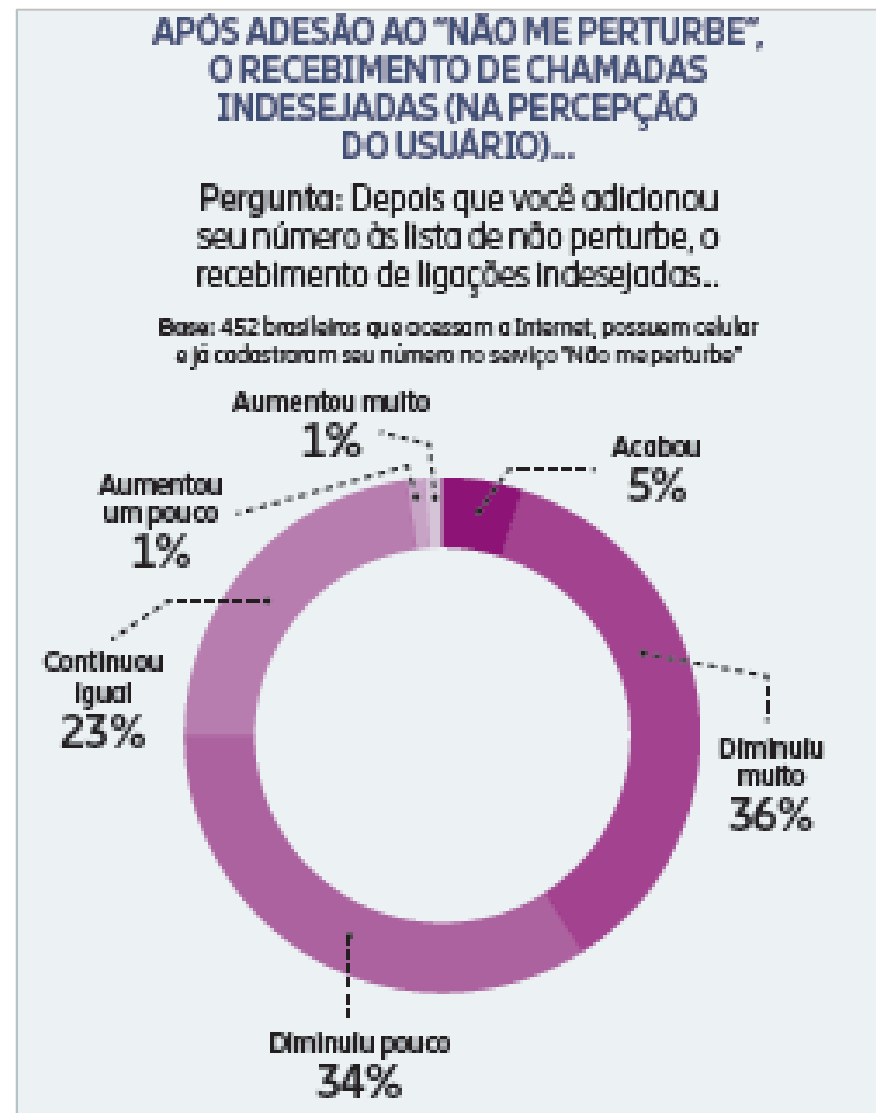
Telecom não aparece mais no ranking Truecaller de principais *spammers*



NÃO ME PERTURBE: PESQUISA CHAMADAS INDESEJADAS NO BRASIL

A Não Me Perturbe é eficiente contra chamadas indesejadas

“Cerca de **metade** dos entrevistados (**49%**) **declararam conhecer** o serviço “**Não me perturbe**”, no qual se pode cadastrar um número telefônico para não receber chamadas de telemarketing. Entretanto, somente 21% inscreveram suas linhas (...). **Dentre esses últimos, 75% afirmam que o resultado foi positivo**, diminuindo pouco, diminuindo muito ou mesmo acabando definitivamente com o problema das chamadas indesejadas”



O QUE FOI FEITO PARA CHEGARMOS NESSES RESULTADOS?

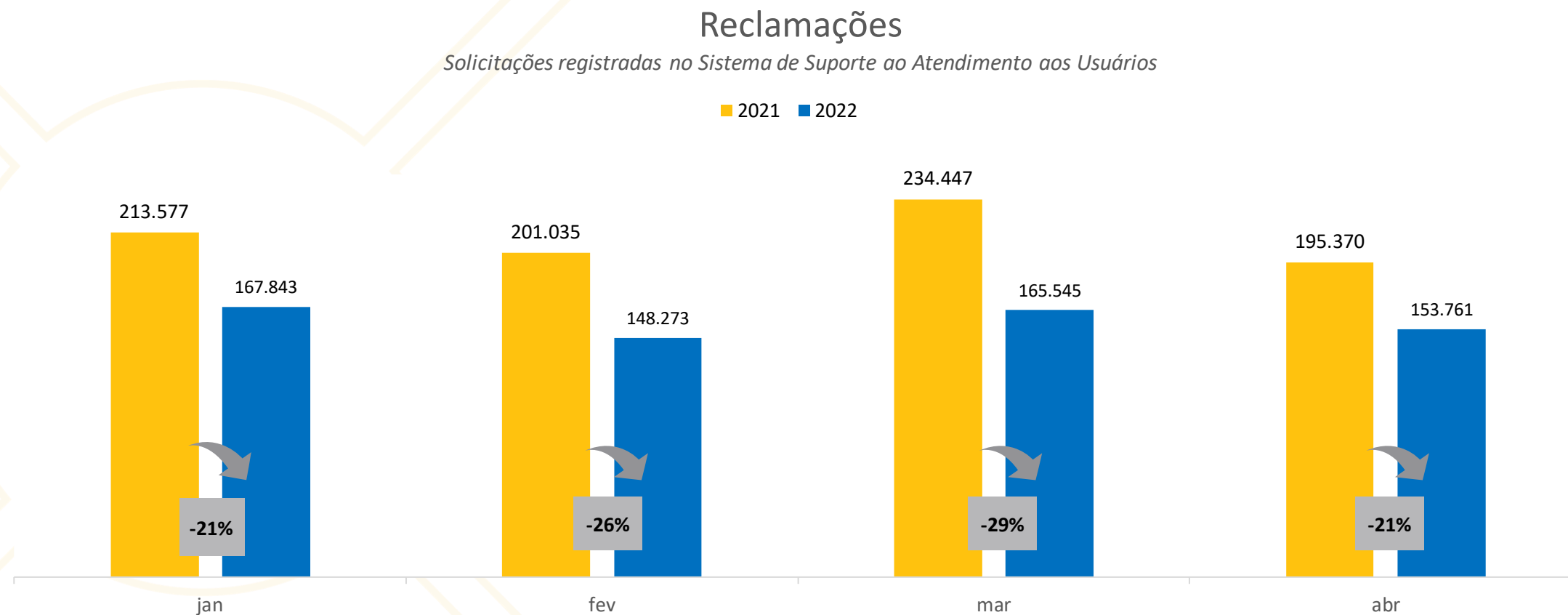
- Dos 24 Procons que possuem listagens de bloqueio de telemarketing no Brasil, **17 já estão incorporados à Não Me Perturbe**;
- O Setor **apoia** desde a publicação do Normativo de Telemarketing, em 2019, a adoção de **numeração exclusiva para o telemarketing (CGN 0303)**, que a Anatel regulou por meio do Ato 10.413/21 ;
- Vem participando dos grupos de trabalho com a **Anatel** para **combate ao spoofing**
- Só permite o uso de **mailings** para a realização de telemarketing por seus agentes autorizados **que sejam previamente validados pela própria prestadora**;
- **Não remunera vendas** que porventura sejam **realizadas com consumidores cadastrados na Não Me Perturbe**;
- **Auditou os contratos** de todos os seus agentes autorizados e verificou o cumprimento das regras do Normativo de Telemarketing do SART;
- Instaurou **procedimentos disciplinares** e vem monitorando **planos de ação** das prestadoras signatárias que apresentaram **descumprimento dos indicadores de telemarketing** previstos no normativo (e publicados no site da Não Me Perturbe), bem como as **reclamações** sobre o tema **na Anatel**
- Realizou **campanha de divulgação da Não Me Perturbe**, pela Conexis, prestadoras e Febraban, no segundo semestre de 2021, verificando **aumento de 38% na quantidade de usuários cadastrados** na plataforma

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



CENÁRIO RECLAMAÇÕES DE CONSUMIDORES – OFERTAS, ATENDIMENTO E COBRANÇA

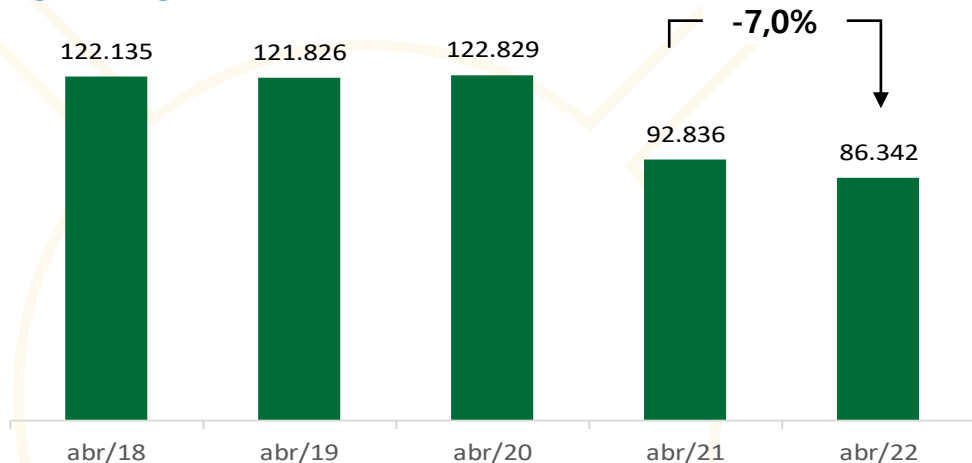
O Setor vem registrando quedas mensais sucessivas na quantidade de reclamações em 2022 comparadas com o mesmo período do ano anterior:



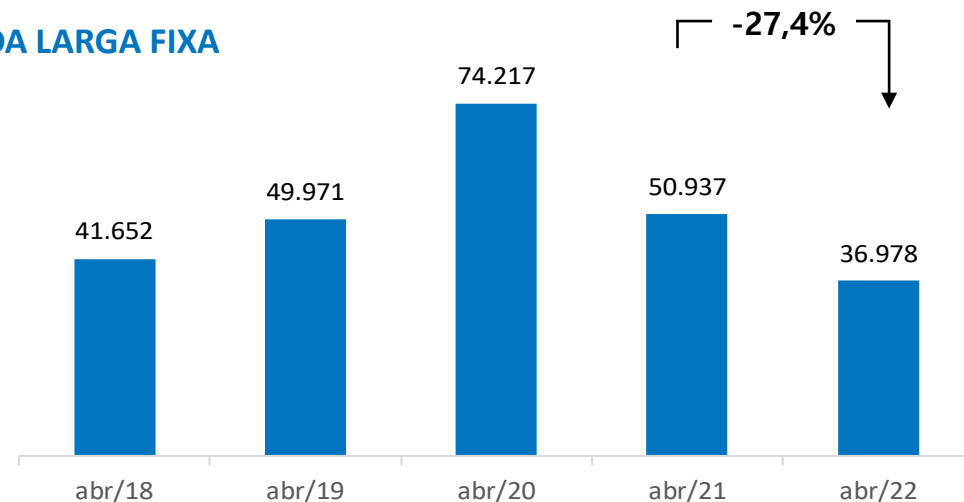
CENÁRIO RECLAMAÇÕES DE CONSUMIDORES – POR SERVIÇO

A queda é consistente em todos os serviços prestados, mas especialmente naqueles que tradicionalmente apresentavam maior contingente de reclamações

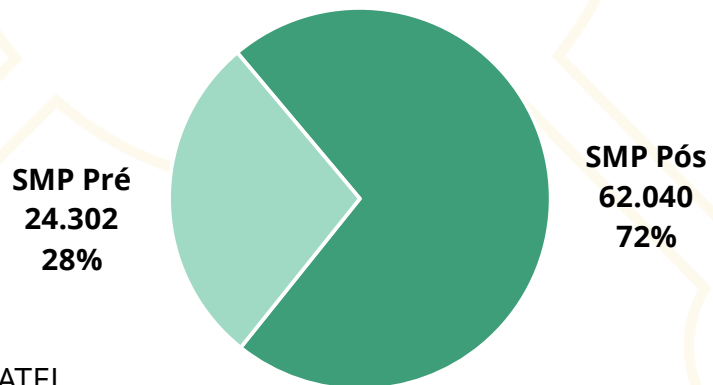
TELEFONIA MÓVEL



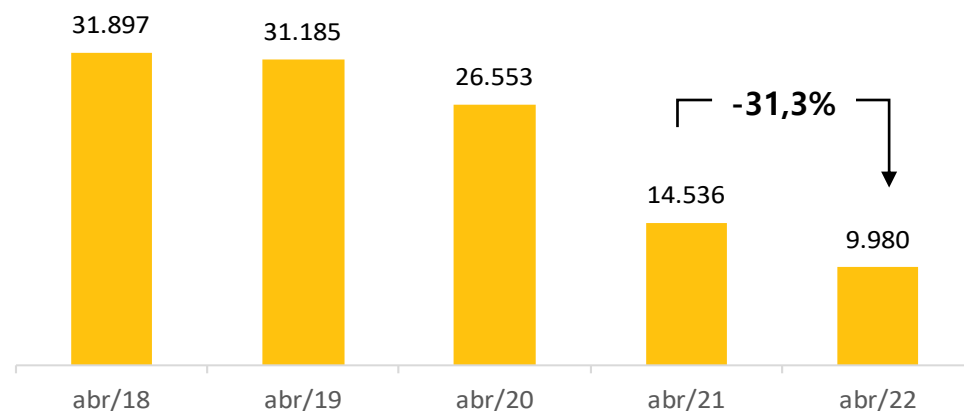
BANDA LARGA FIXA



TELEFONIA MÓVEL POR MODALIDADE DE PAGAMENTO



TV POR ASSINATURA

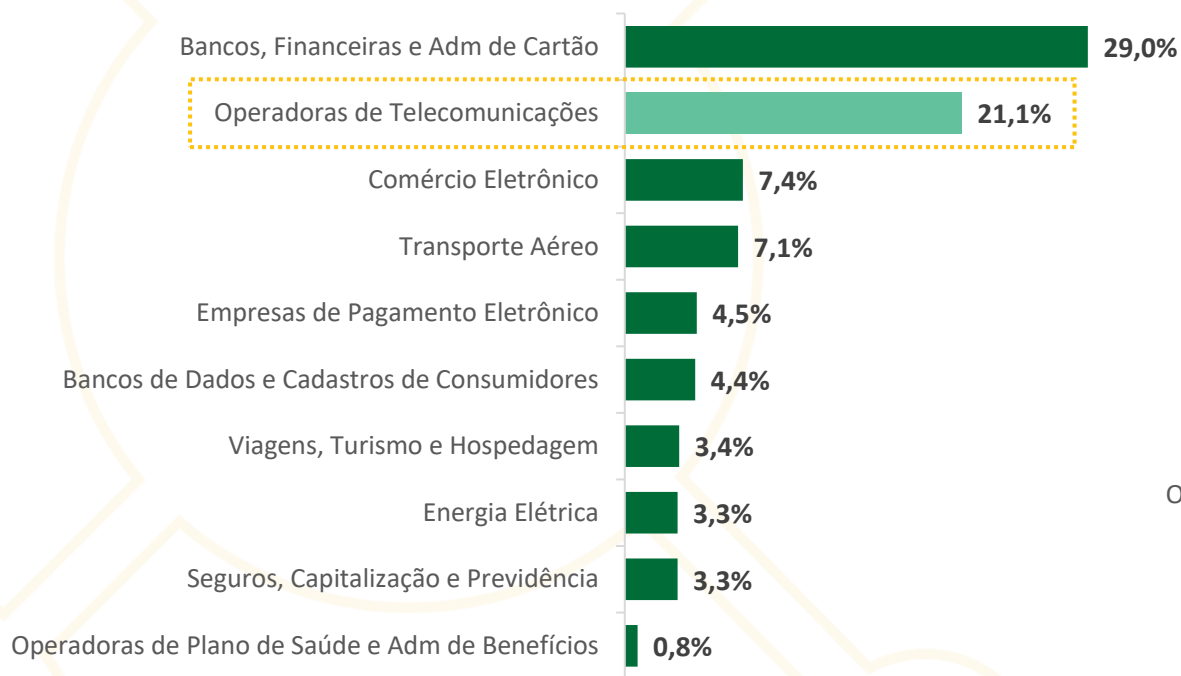


CENÁRIO RECLAMAÇÕES DE CONSUMIDORES – CONSUMIDOR.GOV.BR

Telecom, que chegou a representar mais de 50% de todas as reclamações apresentadas no Consumidor.gov.br, há 2 anos deixou de ser o setor mais reclamado naquela Plataforma



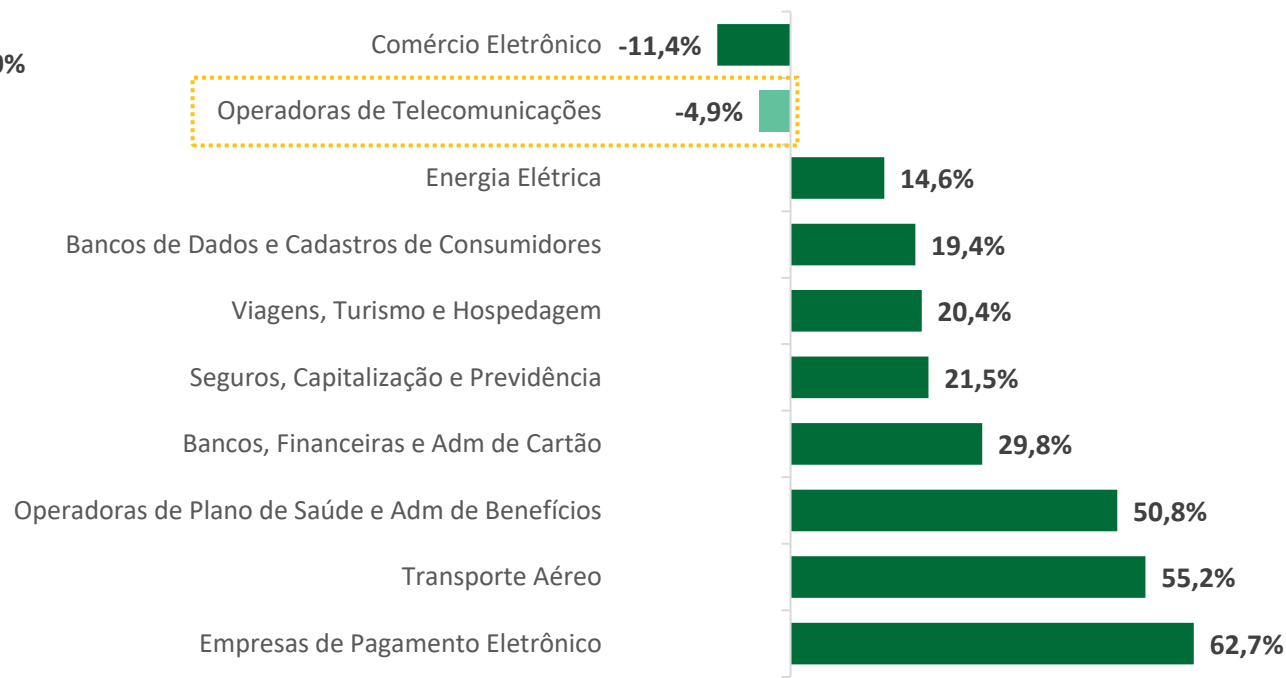
Reclamações 2021



Telecom foi um dos poucos segmentos que apresentou queda na variação da quantidade de reclamações na Plataforma consumidor.gov.br



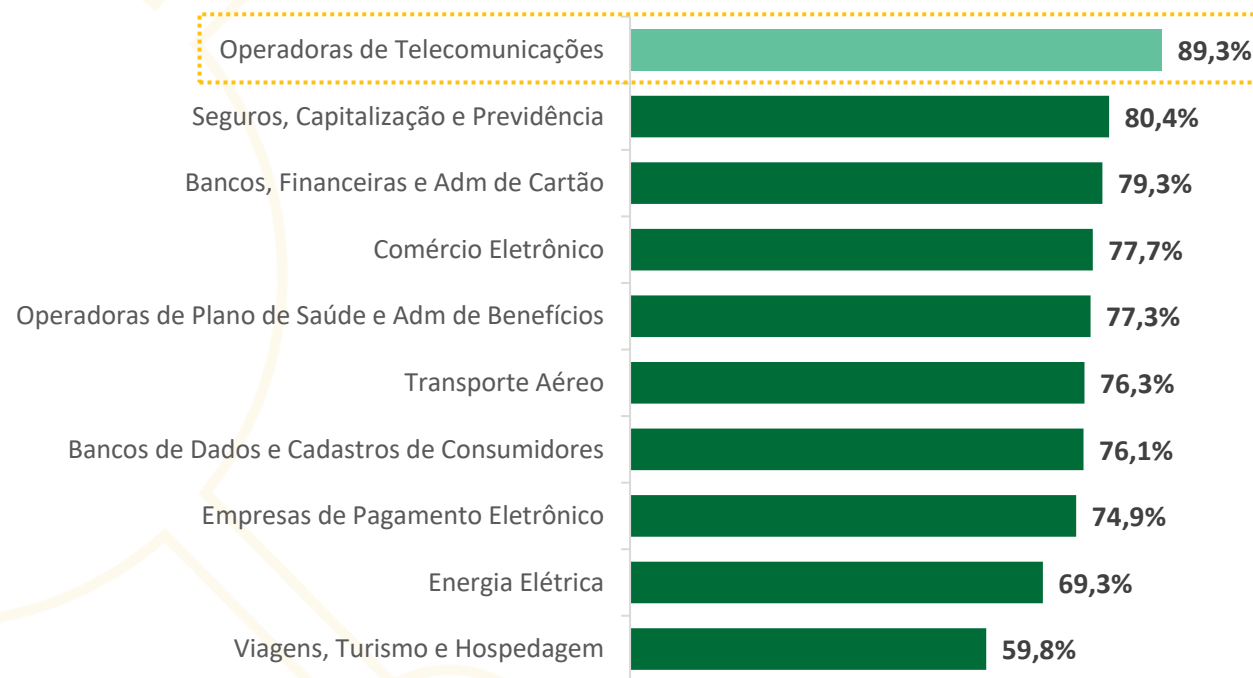
Comparativo 2021 vs 2020



CENÁRIO RECLAMAÇÕES DE CONSUMIDORES – RESOLUTIVIDADE

Em 2021, o setor de telecomunicações mais uma vez registrou o **maior índice de resolatividade** na Plataforma consumidor.gov.br, com uma **média de 89,3%**, frente à média geral dos demais fornecedores, que é de 78,4%:

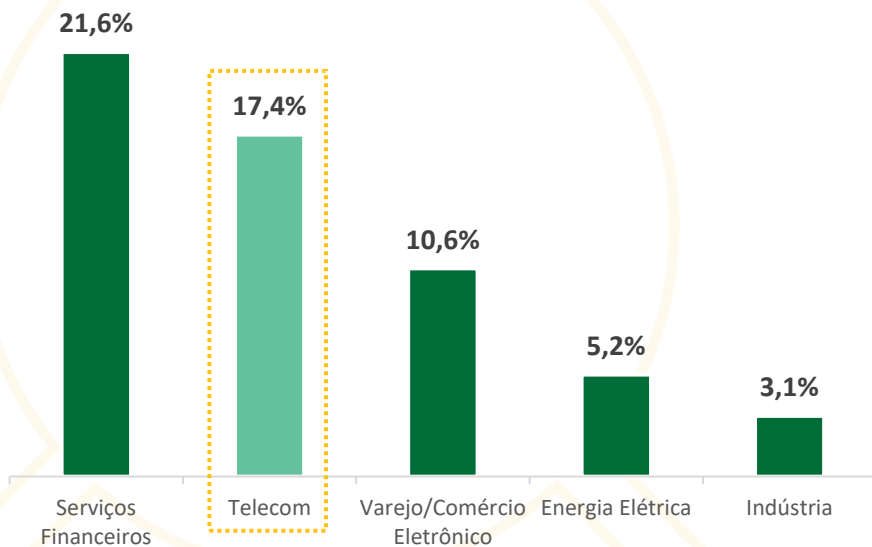
Índice de Solução



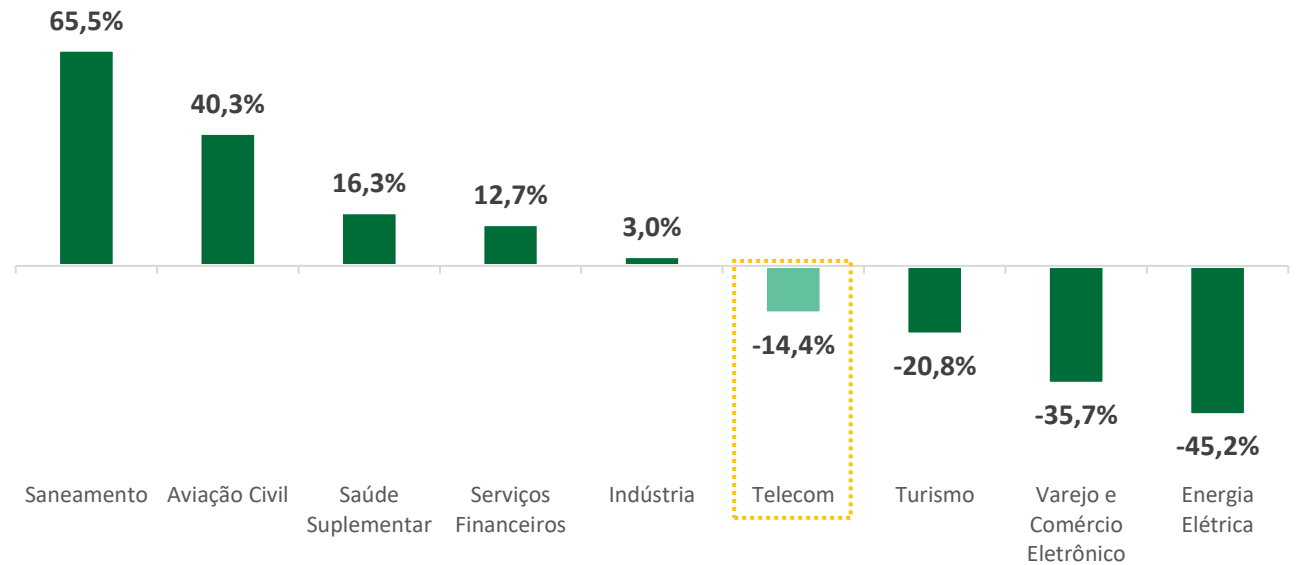
CENÁRIO RECLAMAÇÕES DE CONSUMIDORES - SINDEC

Telecom deixou de ser o mais procurado em atendimentos nos Procons do País em 2021:

Setores mais Demandados em 2021



Comparativo entre 2020 e 2021



Fonte: Consumidor em números 2021, Secretaria Nacional do Consumidor.





OBRIGADA

DAPHNE NUNES

dapnhe@conexis.org.br

conexis
brasil.digital