



**TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO**

**Comissão Especial – Projeto de Lei 6.789/2013**

# **Auditoria sobre qualidade da telefonía**



**Brasília, 14/7/2015**

**Uriel de Almeida Papa**

**Secretaria de Fiscalização de Infraestrutura de Aviação Civil e Comunicações**

# Sumário

- Auditoria Operacional: Qualidade dos Sistemas de Telefonia Fixa e Móvel
- 1º Monitoramento
- 2º Monitoramento
- Nova auditoria em 2015
- Conclusão

# Auditoria Operacional: Qualidade dos Sistemas de Telefonia Fixa e Móvel

## Auditoria

- avaliar a atuação da Anatel no acompanhamento da qualidade da prestação dos serviços de telefonia fixa e móvel

## Solicitação do Congresso Nacional

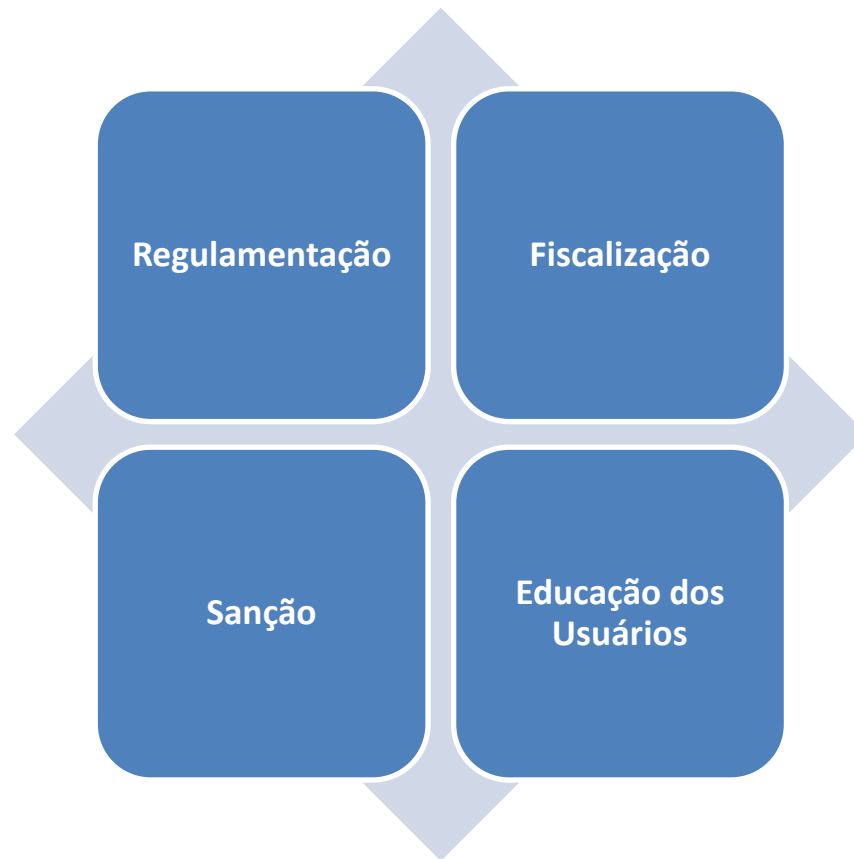
- Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara dos Deputados

## Deliberação do TCU

- Acórdão 2.109/2006-TCU-Plenário

# Auditoria Operacional: Qualidade dos Sistemas de Telefonia Fixa e Móvel

Quatro dimensões da Regulação da Qualidade avaliadas



# Auditoria Operacional: Qualidade dos Sistemas de Telefonia Fixa e Móvel

## Regulamentação

- Qualidade técnica X Percepção dos usuários
- Cumprimento de metas X volume de reclamações
- Sem planejamento integrado
- Falta de tempestividade

## Fiscalização

- Sem foco no usuário
- Sem monitorar satisfação
- Dados das prestadoras
- Sem fiscalizar sistemas de faturamento
- Sem dados de call centers
- Falhas em amostragem
- Sem acompanhar resolução de problemas

## Sanção

- Falta de efetividade
- Falta de tempestividade
- Sem critério para valor de multas
- Multas baixas, cobrança ineficiente
- Pouco uso de medidas alternativas
- Sem integrar sistemas de TI

## Educação dos usuários

- Pouca participação dos usuários
- Sem política de educação ao usuário
- Ranking de qualidade

# Auditoria Operacional: Qualidade dos Sistemas de Telefonia Fixa e Móvel

Principais decisões - Acórdão 2109/2006 – TCU – Plenário.

## Determinações à Anatel

- Proposta de revisão da regulamentação da qualidade - padrões compatíveis com as exigências dos usuários
- Revisão dos processos de fiscalização das metas de qualidade e reformulação dos processos sancionatórios
- Diretrizes para promoção de política de informação e educação dos usuários

## Recomendações à Anatel

- Acompanhamento em tempo real das reclamações nos call centers das operadoras
- Uso de medidas alternativas à multa (medidas cautelares)

# 1º Monitoramento

## Constatações

- Baixo grau de cumprimento das determinações
- Avanços tímidos na melhoria da qualidade do atendimento aos usuários

## Principais decisões

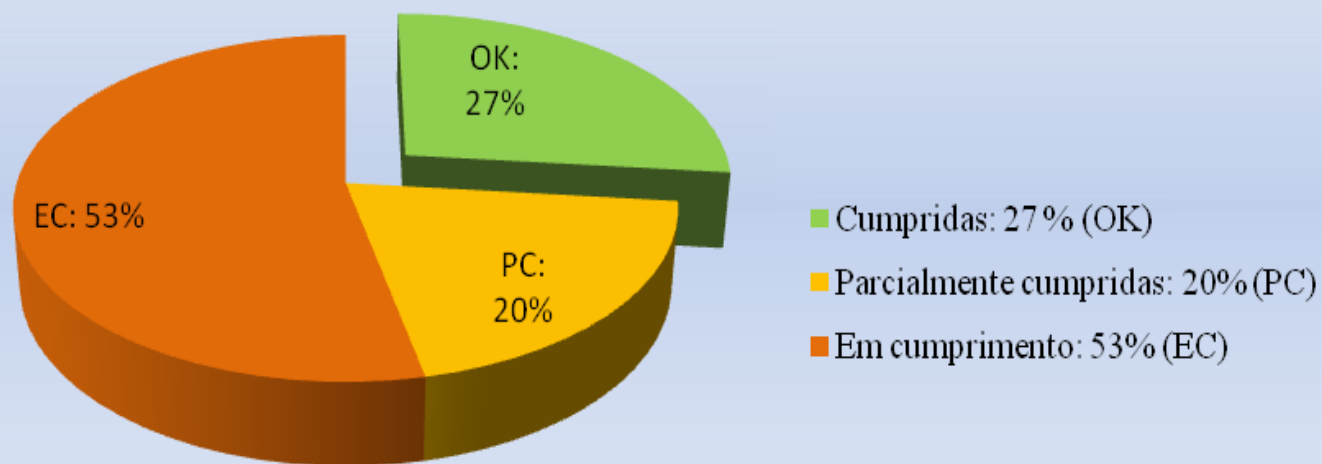
- alerta à Presidência e ao Conselho Diretor da Anatel: corpo dirigente responsável pela implementação das providências determinadas e recomendadas - necessidade de grande integração entre as diversas áreas técnicas da Agência
- reiteração de determinações e recomendações

## Deliberação do TCU

- Acórdão 1864/2012-TCU-Plenário

# 1º Monitoramento

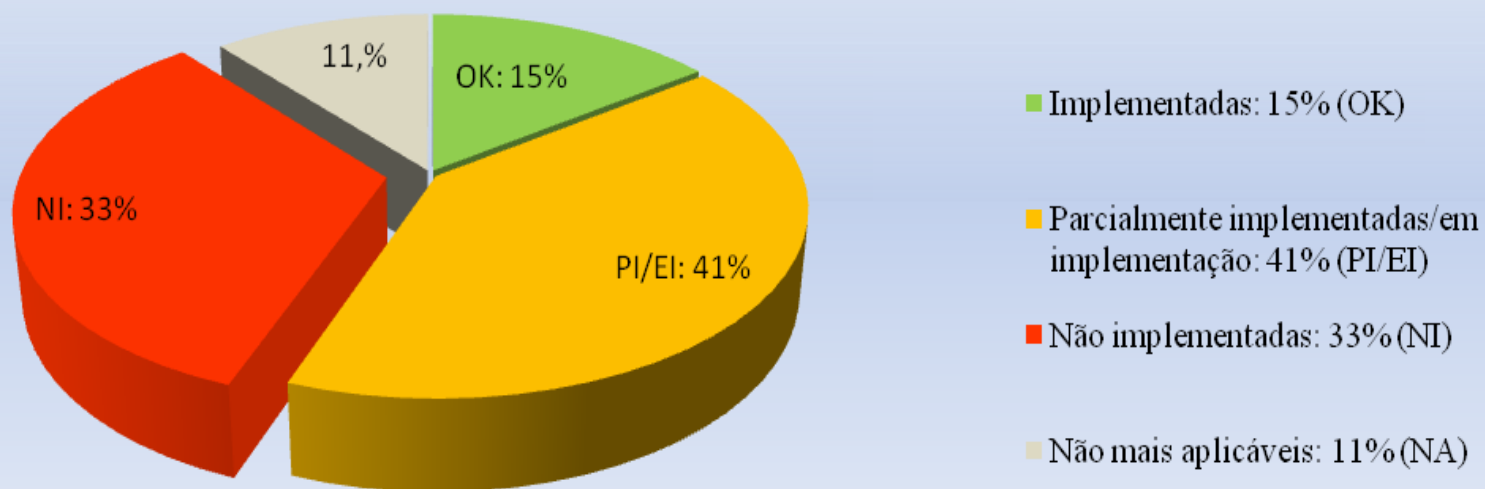
**Gráfico 2 - Percentual de cumprimento a determinações do Acórdão 2.109/2006 - Plenário**





# 1º Monitoramento

**Gráfico 3 - Percentual de atendimento às recomendações do  
Acórdão 2.109/2006 - Plenário**



# 2º Monitoramento

## Constatações

- Melhora no cumprimento das deliberações do TCU
- Avanços alcançados na implementação de medidas que aprimoram o papel da Agência na regulação da qualidade (mudanças estruturais)
- Impacto das medidas adotadas pela Anatel – prematuro avaliar

## Principais decisões

- Recomendar a Anatel que:
  - Proceda à revisão do Plano Geral de Atualização da Regulamentação das Telecomunicações no Brasil (PGR)
  - Especifique a periodicidade da pesquisa de satisfação dos usuários
- Realização de novo monitoramento no primeiro de semestre de 2015

## Deliberação do TCU

- **Acórdão 2926/2013-TCU-Plenário**

# Nova auditoria em 2015

- Comunicação ao Plenário do Ministro Bruno Dantas

***“entendo oportuno seja realizada uma fiscalização específica sobre a qualidade da telefonia móvel no Brasil, abordando aspectos contemporâneos sobre a prestação desse serviço”***

- Solicitação da Comissão de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle do Senado Federal
  - Requerimento 2/2015 do Senador Otto Alencar
- Início previsto para o 2º semestre

# Conclusão

- Não é papel do TCU fiscalizar as prestadoras, mas verificar a efetividade da atuação da Anatel no cumprimento de sua atividade fim
- Fortalecimento institucional da Agência como indutor de melhoria na prestação dos serviços de telecomunicações
- Contribuição do Congresso Nacional e do TCU na avaliação da atuação da Anatel e na indução de melhorias – caso das medidas cautelares
- Importância da continuidade do tema na agenda do controle

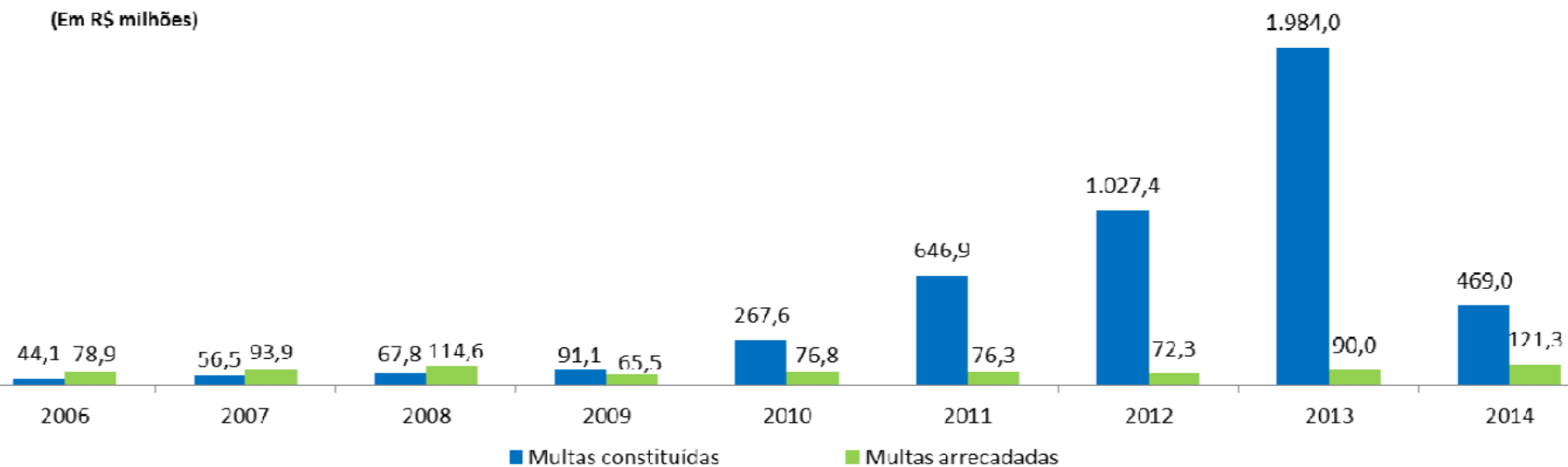
## Quadro A.13.1.5.1 - Multas Aplicadas e Constituídas 2000 - 2014

<b>Multas Constituídas Anatel<sup>1</sup></b>				
<b>2000 - 2014</b>				
<b>Montante Arrecadado Integralmente (A)<sup>2</sup></b>				
<b>Situação</b>	<b>Financeiro (em R\$)</b>	<b>Percentual (Financeiro)</b>	<b>Físico</b>	<b>Percentual (Físico)</b>
Multas Arrecadadas	670.319.192,64	13,64%	32.098	63,60%
<b>Montante Não Arrecadado (C)<sup>3</sup></b>				
<b>Situação</b>	<b>Financeiro (em R\$)</b>	<b>Percentual (Financeiro)</b>	<b>Físico</b>	<b>Percentual (Físico)</b>
Suspensas judicialmente	2.210.759.249,47	45,00%	737	1,46%
Parceladas	4.600.895,72	0,09%	625	1,24%
CADIN e/ou Dívida Ativa	1.855.574.986,82	37,77%	13.619	26,99%
Comunicado (CADIN) expedido	165.137.120,02	3,36%	1.752	3,47%
Comunicado (CADIN) em fase de notificação	3.055.166,59	0,06%	520	1,03%
<b>Subtotal (C)</b>	<b>4.239.127.418,62</b>	<b>86,28%</b>	<b>17.253</b>	<b>34,19%</b>
<b>TOTAL - (A) + (B) + (C)</b>	<b>4.913.331.129,71</b>	<b>100%</b>	<b>50.466</b>	<b>100%</b>

Gráfico A.13.1.5 - Multas Constituídas X Multas Arrecadadas - 2006 - 2014

**MULTAS**

(Em R\$ milhões)



# Obrigado!

[urielap@tcu.gov.br](mailto:urielap@tcu.gov.br)

Telefone: 61 3316-5168

SeinfraAeroTelecom/TCU