

EMPRESAS DO GRUPO:

**américa  
móvil**

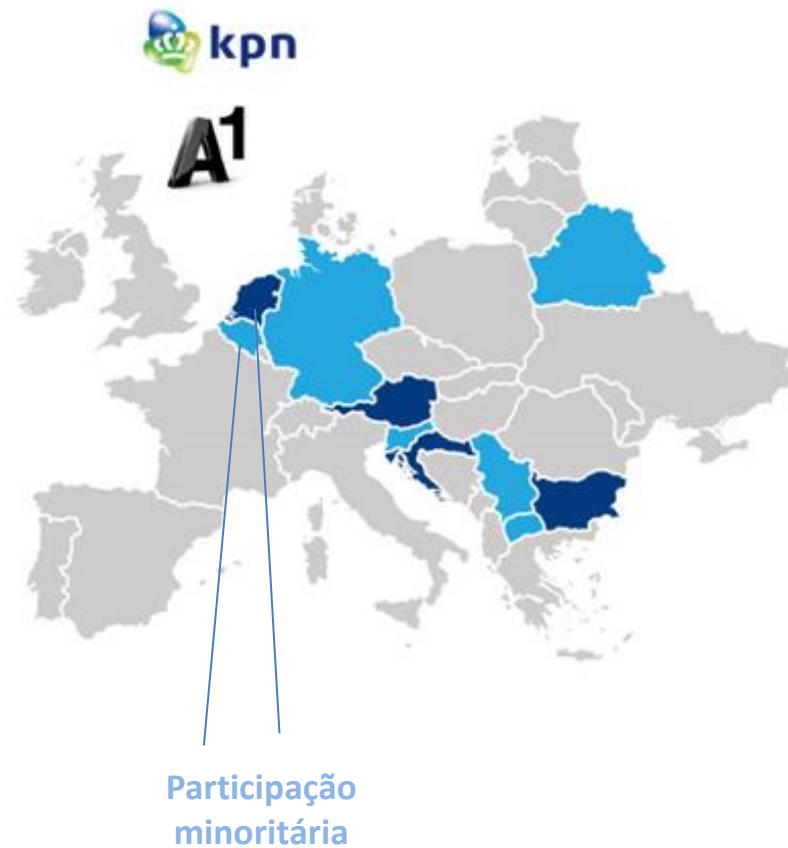


## **Audiência Pública**

### **CPI de Crimes Cibernéticos**

**Brasília, 24/11/15**

## A América Móvil (AMX) tem atuação em 28 países



- **Somos o 2º maior Grupo do setor**
- **71,1 milhões** de linhas de telefonia móvel (25% do mercado)
- **1,9 milhões** de acessos de banda larga móvel (31% do mercado)
- **7,5 milhões** de acessos de banda larga fixa (32 % do mercado)
- **10,2 milhões de clientes de TV por assinatura** (52 % do mercado)
- **26% do mercado ou 12,3 milhões** em linhas de telefonia fixa
- **7 satélites em órbita** (mais de 5 mil cidades com cobertura de TV Digital)
- **Cobrimos** cerca de 3.744 municípios
- Investimos **R\$ 30,5 bilhões** nos últimos 3 anos.



# GESTÃO DE OFÍCIOS

## Constituição Federal:

*“Art. 5º  
XII - é inviolável o sigilo da correspondência e das comunicações telegráficas, de dados e das comunicações telefônicas, salvo, no último caso, por ordem judicial, nas hipóteses e na forma que a lei estabelecer para fins de investigação criminal ou instrução processual penal”*



- Não fornecemos informações que quebrem o sigilo de nossos usuários.

## Lei 9.296/1996:

*“Art. 10. Constitui crime realizar interceptação de comunicações telefônicas, de informática ou telemática, ou quebrar segredo da Justiça, sem autorização judicial ou com objetivos não autorizados em lei”*



- Os sistemas de gestão de dados pessoais, assim como a interceptação legal são fiscalizados pela Anatel.

## Lei 12.965/2014 (Marco Civil da Internet)

*“Art. 10. A guarda e a disponibilização dos registros de conexão e de acesso a aplicações de internet de que trata esta Lei, bem como de dados pessoais e do conteúdo de comunicações privadas, devem atender à preservação da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das partes direta ou indiretamente envolvidas.”*



- Obriga a guarda dos registros de conexão à Internet: período de 1 ano.
- Estabelece a Inimputabilidade dos Provedores de Conexão da Internet, por conteúdos disponibilizados na Rede.
- Veda o bloqueio de pacotes para acesso aos usuários que estejam em pleno usufruto de seu plano de Internet: Neutralidade de Rede.

Somos **provedores de conexão** e acesso: promovemos o acesso e transporte de conteúdos.  
Não provemos conteúdo.

## Atendimento das **Ordens** **Judiciais** de Crimes Cibernéticos

Bloqueamos endereços IPs e URLs

Fornecemos dados de acesso dos usuários aos pedidos judiciais, conforme prazo estabelecido pelas autoridades.

Efetuamos a interceptação telemática (desvio do pacote de dados para a autoridade policial)

## Atendimento das Ordens Judiciais de Quebra de Sigilo Telefônico e Telemático

Contamos com equipe dedicada exclusivamente ao atendimento dessas demandas junto às autoridades policiais e Ministérios Públicos de todo o País.

O atendimento a estes órgãos é prestado **24 horas por dia**, sem interrupção.

São **respondidos centenas de Ofícios** diariamente, para fornecimento de:

- Dados Cadastrais (Nome, CPF e endereço do assinante);
- Histórico de Chamadas (ligações realizadas e recebidas)
- Interceptação Telefônica (direcionamento das chamadas em tempo real).

- **Atendimento 24 horas por dia: Equipe exclusiva**

## → FORNECIMENTO DE DADOS CADASTRAIS

Hoje	Cadastro do Ofício	Pesquisa em até 09 sistemas	Montagem da Resposta em WORD	Envio de Resposta por Carta ou SITTEL
Futuro	Cadastro em ÚNICA ferramenta que possua integração com os sistema de Dados Cadastrais e Gere resposta			Envio de Resposta por Carta ou SITTEL

## → HISTÓRICO DE CHAMADAS

Hoje	Cadastro do Ofício	Pesquisa em até 09 sistemas	Pesquisa de Histórico de Chamadas em até 03 sistemas	Extração das Arquivos e se necessário, formatação dos resultados	Montagem da Resposta em WORD	Envio de Resposta por Carta ou SITTEL
Futuro	Cadastro em ÚNICA ferramenta que possua integração com os sistema de Dados Cadastrais, Realize a pesquisa de Histórico de Chamadas e Gere resposta					Envio de Resposta por Carta ou SITTEL

## → INTERCEPTAÇÃO TELEFÔNICA

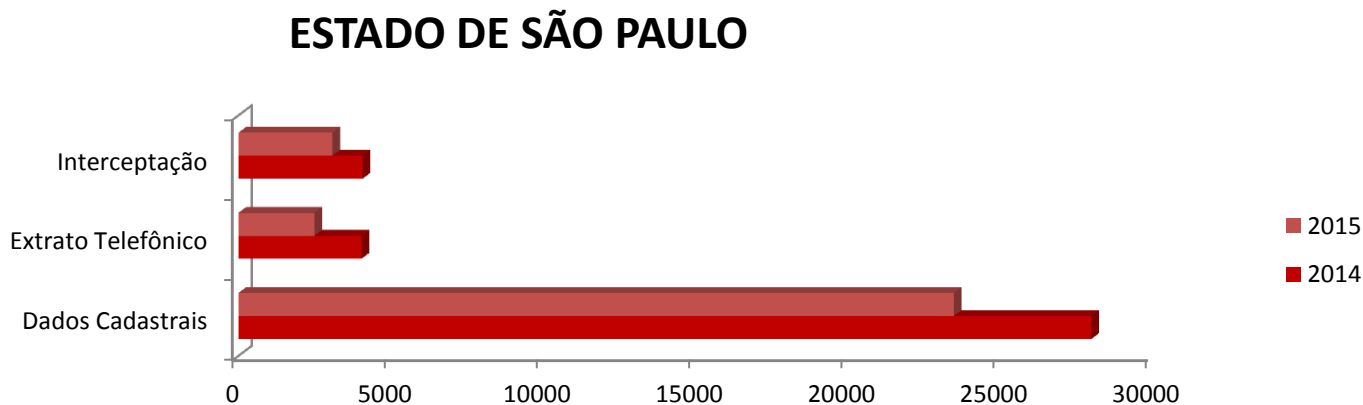
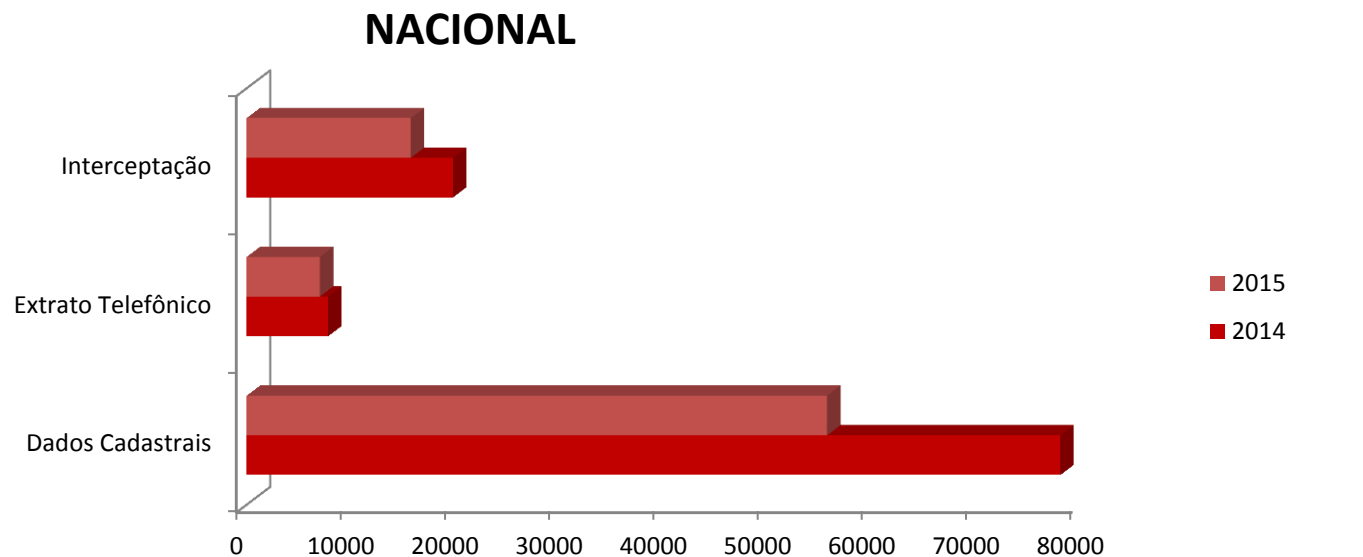
Hoje	Cadastro do Ofício	Pesquisa em até 09 sistemas	Programação dos números no Vigia	Comunicação via e-mail à autoridade policial	Montagem da Resposta em WORD	Envio de Resposta por Carta
Futuro	Cadastro em ÚNICA ferramenta que possua integração com os sistema de Dados Cadastrais, Vigia e Gere resposta					Envio de Resposta por Carta

## → LOCALIZAÇÃO DE ASSINANTES

Hoje	É realizada direto pela autoridade policial por meio do sistema Vigia, após envio de prévia autorização Judicial
------	--



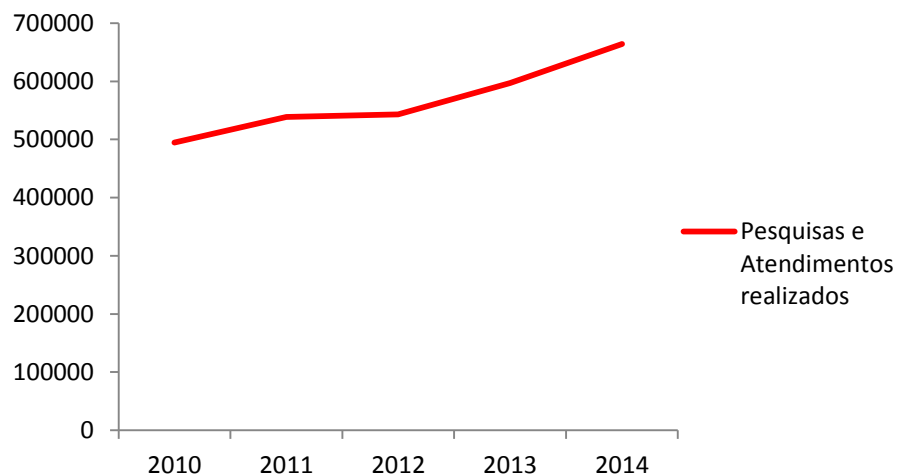
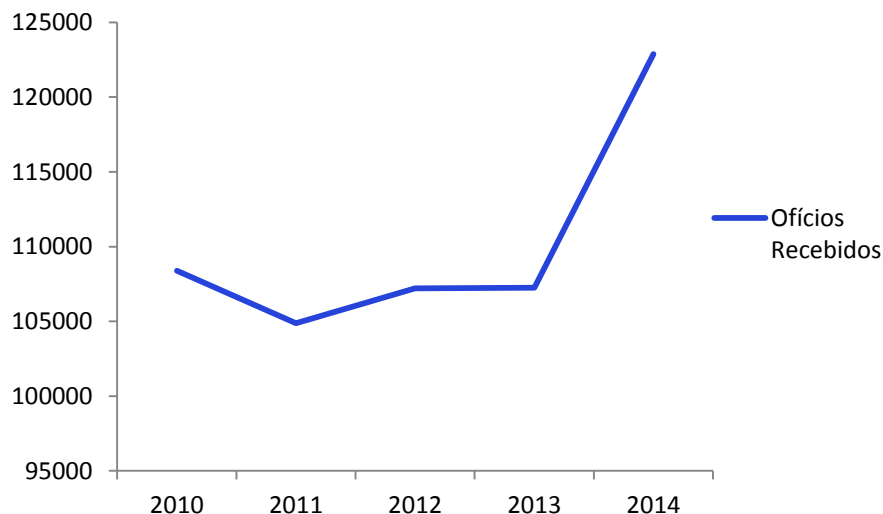
- **Ofícios respondidos em 2014 e 2015 (janeiro a dezembro):**



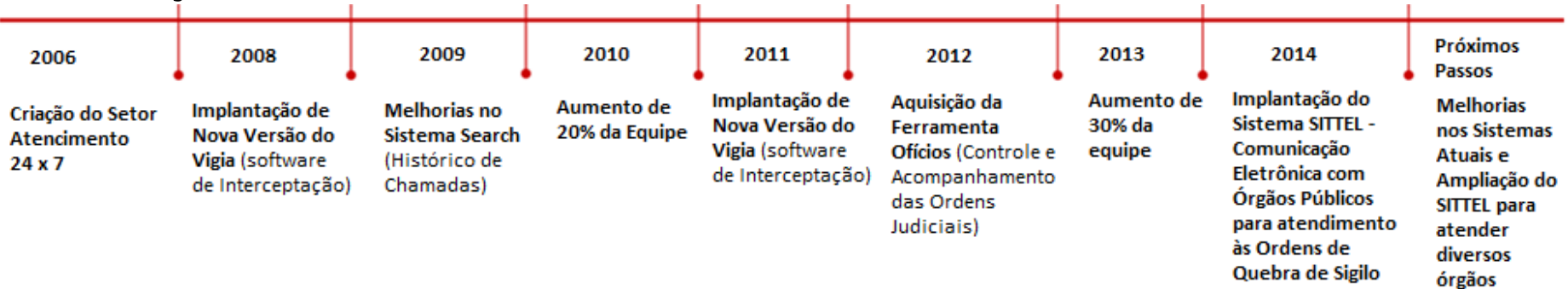
- **PRAZOS**

- **Resolução 59/08 do CNJ (referente à Lei 9.296/96):** recomenda-se o atendimento em até **2 horas para ordens referentes à SMP e 24 horas** para demais serviços.
- As **ordens judiciais** são cumpridas dentro dos prazos determinados e quando não há prazo estipulado pela autoridade, o cumprimento é dado por ordem de recebimento. Em inúmeros cenários as informações são prestadas de imediato, seja por contato telefônico ou de forma automatizada pelos sistemas.
- **Interceptação:** em média os juízes sugerem que seja feita no prazo de **6 a 24 horas**. Só se compromete essa demanda quando recebemos simultaneamente grande volume de ordens e pedidos.
- As demandas relacionadas a **sequestros** são cumpridas no prazo de 1 a 2 horas.
- **Investimentos em melhoria:** a Claro está desenvolvendo um projeto junto à sua equipe de TI para avançar tecnologicamente no atendimento às demandas sobre Histórico de Chamadas. **Previsão de funcionamento: Dezembro/2016.**

- Estudos dão conta de que **o tráfego de dados móveis no Brasil** vai aumentar 9 vezes de 2014 a 2019: taxa de crescimento anual de **56%\***.
- Simultaneamente, as **ordens de quebra de sigilo** têm crescido de forma significativa nos últimos anos. Torna-se cada vez mais necessária aquisição de ferramentas eficazes, para garantir o cumprimento com **celeridade e segurança**.
- Nos últimos anos o crescimento médio foi de 4% para Ofícios e 8% para atendimentos.
- **Expectativa de aumento em 2015: 22% para Ofícios e 16% para Atendimentos.**



## • Evolução da Área de Atendimento



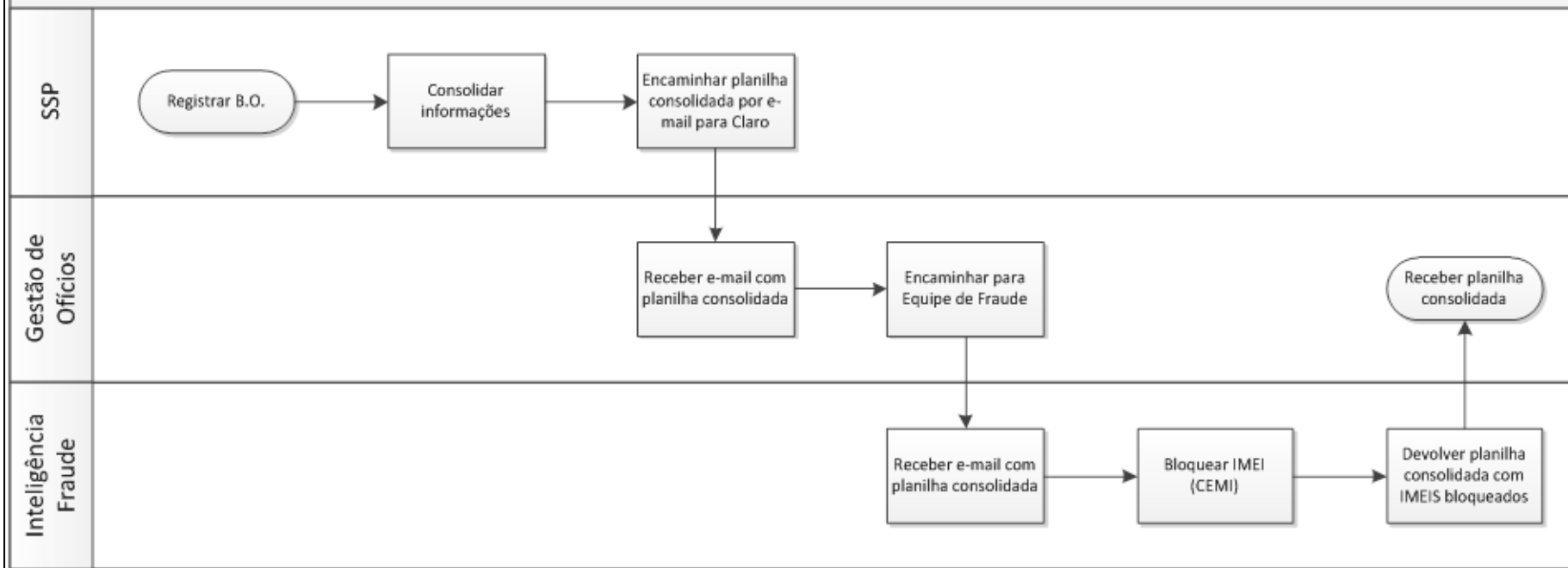
- Investimentos realizados nos últimos anos aos principais sistemas utilizados na Gestão de Ofícios:

**R\$ 7,3 milhões**

# SEGURANÇA PÚBLICA

- A segurança pública tem influência direta em crimes cometidos nas redes.
- Exemplo: projetos **CEMI** em andamento
  - Consiste no bloqueio de celulares furtados/roubados + roubo de cargas e lojas através de **interface direta entre Órgão de Segurança Pública e Operadoras;**
  - Utiliza-se a solução em construção pela ABR Telecom;
  - Isso trará celeridade frente às demandas de segurança.
- Datas para aplicação do projeto:
  - **FASE 1: 03 / Dez / 15 -> **Bloqueio de IMEI** de grandes volumes em casos de roubos de cargas e lojas.**
  - **FASE 2: Fevereiro/16 -> Demais Bloqueios por Furto e Roubo.**

## Bloqueio de IMEI – 1ª fase



**Obrigado!**