



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÕES E COMUNICAÇÕES
Gabinete do Ministro

Assessoria de Assuntos Parlamentares

Esplanada dos Ministérios, Bloco "E", 4º andar, sala 489, CEP: 70067-900 Brasília-DF

Fone: (61) 2033-7517 / 7656

Ofício nº 29718/2018/SEI-MCTIC

A Sua Excelência o Senhor
Vereador JÉFERSON YASHUDA
Presidente da Câmara Municipal de Araraquara
Rua São Bento, nº 88 - Centro
CEP - 14801-300 - Araraquara/SP

Assunto: **Requerimento nº 872/2018.**

Senhor Vereador,

1. Em atenção ao Ofício nº 1802/2018-EX, de 22 de junho de 2018, encaminho cópia do Ofício nº 633/2018/SEI/ARI-ANATEL, contendo as informações prestadas pela Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL.

Respeitosamente,

FRANCISCO ARRUDA VIEIRA DE MELO FILHO
Chefe da Assessoria de Assuntos Parlamentares



Documento assinado eletronicamente por **Francisco Arruda Vieira de Melo Filho, Chefe da Assessoria de Assuntos Parlamentares**, em 30/07/2018, às 17:49, conforme art. 3º, III, "b", das Portarias MC nº 89/2014 e MCTIC nº 34/2016.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://sei.mctic.gov.br/verifica.html>, informando o código verificador **3202118** e o código CRC **A742101F**.

Em caso de resposta a este Ofício, fazer referência expressa a: Ofício nº 29718/2018/SEI-MCTIC - Processo nº 01250.036741/2018-87 - Nº SEI: 3202118

09/27 08/09/2018 009119 PROTOCOLO-COMUNICACAO ANATEL 100000000



Agência Nacional de Telecomunicações

SAUS, Quadra 6, Bloco H, 11º Andar, Ala Sul - Bairro Asa Sul, Brasília/DF, CEP 70070-940
Telefone: (61) 2312-2023

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 01250.036741/2018-87

Importante: O Acesso Externo do SEI (www.anatel.gov.br/seiusuarioexterno) possibilita o Peticionamento Eletrônico para abrir Processo Novo e Intercorrente, podendo utilizar a segunda opção para responder este Ofício. Página de Pesquisa Pública do SEI: www.anatel.gov.br/seipesquisa

Ofício nº 633/2018/SEI/ARI-ANATEL

À Senhora

RENATA SILVA DE OLIVEIRA VALDEVINO

Coordenadora

Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações

Esplanada dos Ministérios, Bloco E, 4º andar, Sala 489, Zona Cívico-Administrativa

CEP: 70067-900 – Brasília/DF

Assunto: **Ofício nº 26133/2018/SEI/MCTIC, de 02 de julho de 2018 (Requerimento nº 0872/2018 - Câmara Municipal de Araraquara/SP).**

Senhora Coordenadora,

1. Refiro-me ao Ofício em epígrafe, por meio do qual Vossa Senhoria encaminhou demanda da Câmara Municipal de Araraquara/SP (Requerimento nº 0872/2018) sobre a qualidade da prestação do Serviço Móvel Pessoal (SMP) pela VIVO no município de Araraquara/SP, e solicitou o fornecimento de subsídios para resposta dessa Assessoria de Assuntos Parlamentares àquele órgão legislativo.
2. No que tange à informação solicitada, registra-se que questionamento de igual teor foi objeto de expediente anteriormente encaminhado a esta Agência pela própria Câmara Municipal de Araraquara/SP, tendo sido respondido pelo Ofício nº 203/2018/SEI/GR01FI2/GR01/SFI-ANATEL, de 11 de julho de 2018, no âmbito do Processo SEI nº 53504.008468/2018-75, o qual segue anexo a este expediente.
3. A Anatel coloca-se à disposição para eventuais esclarecimentos que se fizerem necessários.

Anexos: I - Processo nº 53504.008468/2018-75 (SEI nº 2997993).

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **Daniel Martins D Albuquerque, Chefe da Assessoria de Relações Institucionais**, em 25/07/2018, às 22:05, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da Portaria nº 912/2017 da Anatel.



A autenticidade deste documento pode ser conferida em



<http://www.anatel.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador 2979464 e o código CRC F1126979.

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 01250.036741/2018-87

SEI nº 2979464





CÂMARA MUNICIPAL DE ARARAQUARA
PALACETE "VEREADOR CARLOS ALBERTO MANÇO"
GABINETE DA PRESIDÊNCIA

Ofício EX nº 1801/2018

Araraquara, 22 de junho de 2018.

Referência:
Requerimento nº 872/2018
Autoria: Vereador Rafael de Angeli
Aprovado em 19 de junho de 2018

Em razão da aprovação do mencionado requerimento pelo Plenário,
encaminha-se cópia para providências.

Atenciosamente,

JÉFERSON YASHUDA FARMACÊUTICO
Presidente

À
Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL
Rua Vergueiro, 3073, Vila Mariana
04101-300 São Paulo – SP

Rua São Bento, 887, Centro, Araraquara-SP, CEP:14801-300 - Tel.: (16) 3301-0600
www.camara-arq.sp.gov.br - legislativo@camara-arq.sp.gov.br



PROTOCOLO
 AT - TEL - ER - 1 SAO PAULO
 Nº 530400840/2018-75
 28/10/2018






CÂMARA MUNICIPAL DE ARARAQUARA

Requerimento nº - 0872 /2018

AUTOR: Vereador Rafael de Angeli (PSDB)

DESPACHO: APROVADO

Araraquara, 19 JUN. 2018

Presidente

Considerando que recebemos inúmeras reclamações dos munícipes que residem em dezenas de bairros de Araraquara a respeito da insatisfação dos clientes com o serviço de suporte oferecido pela operadora Vivo;

Considerando que frequentes problemas na transmissão dos dados de celulares 3G e 4G, em toda a cidade, principalmente nas seguintes regiões: Jardim Brasília, Jardim Imperador, Jardim Primavera, Jardim Tamoio, Jardim Iguatemi, Jardim Roberto Selmi Dei, Vila José Bonifácio, São Geraldo, Carmo, Jardim Santa Angelina, Jardim dos Manacás, Residencial Valle Verde, Parque Residencial Jardim do Valle, Romilda Tapareli Barbieri, Anunciata Palmira Barbieri, Parque Residencial Laura Molina e Centro;

Considerando que os munícipes relatam que essa dificuldade acontece há mais de um ano e que os frequentes problemas na transmissão de dados estão prejudicando suas rotinas de lazer e também de trabalho, devido à impossibilidade de manter o contato com outras pessoas além do impedimento na realização de downloads e navegação pela Internet que são extremamente necessários para a manutenção de suas atividades cotidianas;

Considerando que, segundo os mesmos, centenas de reclamações foram feitas também pela central de atendimento para operadora e, até o presente momento, nenhuma solução foi dada.

Considerando que há um relato de um dos moradores de uma das referidas regiões, no intervalo entre os dias 5 e 12 de abril de 2018, onde os sinais 2G, 3G e 4G ficaram completamente inoperantes impossibilitando por completo o uso da rede por parte do usuário, pois todas as conexões on-line foram prejudicadas pela inexistência do sinal;

Considerando que, no dia 15 de maio de 2018, outra usuária encontrou os mesmos problemas e, mesmo estando na região central do



CÂMARA MUNICIPAL DE ARARAQUARA

Requerimento nº 0872 /2018

nosso município, próximo à Câmara Municipal de Araraquara, a conexão por meio dos dados móveis não se estabelecia de maneira adequada;

Considerando que toda a estrutura 4G da Vivo em Araraquara foi instalada antes da Copa de 2014, que foi realizada no Brasil, para que os jogadores de diversos países pudessem utilizar esta tecnologia ao usarem nossa cidade para treinos;

Considerando que em mais de quatro anos novas tecnologias foram aplicadas em outras cidades, melhorando extremamente a receptividade do sinal 4G, e a atenção da Vivo para com Araraquara é (ou poderia ser) de gigante importância, contando que temos cerca de 250 mil habitantes;

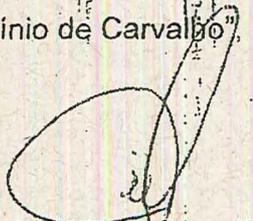
Considerando que a cobertura e a qualidade 4G da Vivo, operadora de telefonia móvel brasileira com maior quota de mercado, já estão em mais de 2.800 cidades brasileiras e já cobre todos os municípios do estado de São Paulo (645 cidades);

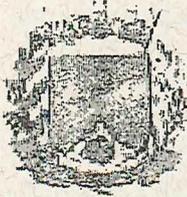
Considerando que muitas cidades brasileiras já possuem a nova tecnologia da empresa, chamada de 4.5G ou 4G+, com até 10 vezes mais velocidade;

Considerando ainda que um ofício de minha autoria sobre este assunto (em anexo), assinado por todos os nobres vereadores desta Casa de Leis, relatando o problema, foi enviado à operadora em 15 de junho de 2018,

Requeiro, satisfeitas as formalidades regimentais, seja oficiado à Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, ao Ministro da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações, Gilberto Kassab, ao Deputado Estadual Roberto Massafera (PSDB), à Deputada Estadual Márcia Lía (PT), ao Deputado Federal Flavinho (PSC) e ao Deputado Federal Lobb Neto (PSDB), no sentido de cobrar, viabilizar e garantir a melhoria na cobertura e na qualidade do serviço prestado pela operadora Vivo, em relação transmissão de dados de celulares 3G e 4G, em Araraquara-SP.

Sala de Sessões "Plínio de Carvalho", 19 de junho de 2018.


Rafael de Angeli
Vereador



CÂMARA MUNICIPAL DE ARARAQUARA

Gabinete do Vereador Rafael de Angeli

Telefones: (16) 3301-0608 – (16) 98122-4997

Rua São Bento, 887 – Sala 13 – Centro – CEP 14801-300

ARARAQUARA-SP

rafael@camara-arq.sp.gov.br / facebook.com/rafaeldeangeli

Ofício 030/18

Araraquara, 13 de junho de 2018.

À Vivo
Telefônica Brasil S.A.

Com meus cordiais cumprimentos, venho, pelo presente, solicitar de Vossa Senhoria, informações e providências a serem tomadas, referentes aos frequentes problemas na transmissão dos dados de celulares 3G e 4G, em toda a cidade, principalmente nas seguintes regiões: Jardim Brasília, Jardim Imperador, Jardim Primavera, Jardim Tamoio, Jardim Iguatemi, Jardim Roberto Selmi Dei, Vila José Bonifácio, São Geraldo, Carmo, Jardim Santa Angelina, Jardim dos Manacás e Centro.

Os munícipes relatam que essa dificuldade acontece há mais de um ano e que os frequentes problemas na transmissão de dados estão prejudicando suas rotinas de lazer e também de trabalho, devido à impossibilidade de manter o contato com outras pessoas, além do impedimento na realização de downloads e navegação pela Internet, que são extremamente necessários para a manutenção de suas atividades cotidianas.

Recebemos inúmeras reclamações dos munícipes que residem em dezenas de bairros de Araraquara. As principais reivindicações dizem respeito à insatisfação dos clientes com o serviço de suporte oferecido pela operadora, que, segundo os mesmos, mostra-se completamente indiferente aos inconvenientes enfrentados pelos usuários. Centenas de reclamações foram feitas também pela central de atendimento da Vivo e também pela Anatel. Até o presente momento, nenhuma solução foi dada.

Segundo relato de um dos moradores de uma das referidas regiões, no intervalo entre os dias 5 e 12 de abril de 2018, os sinais 2G, 3G e 4G ficaram completamente inoperantes, impossibilitando por completo o uso da rede por parte do usuário, pois todas as conexões on-line foram prejudicadas pela inexistência do sinal.

No dia 15 de maio de 2018, outra usuária encontrou os mesmos problemas relatados acima. Neste dia, mesmo estando na região central do nosso município, próximo à Câmara Municipal de Araraquara, a

conexão por meio dos dados móveis não se estabelecia de maneira adequada.

A Câmara Municipal de Araraquara possui planos corporativos da Vivo nos celulares dos vereadores e também em celulares de funcionários. Todos relatam os mesmos problemas na tentativa de uso em toda a cidade. Há diversos "pontos cegos", até mesmo em bairros mais próximos ao Centro, onde nem mesmo o sinal 2G (ou GPRS) funciona.

Toda a estrutura 4G da Vivo em Araraquara foi instalada antes da Copa de 2014, que foi realizada no Brasil, para que os jogadores de diversos países pudessem utilizar esta tecnologia ao usarem nossa cidade para treinos. Considerando que em mais de quatro anos muita nova tecnologia foi aplicada em outras cidades, melhorando extremamente a receptividade do sinal 4G, a atenção da Vivo para com Araraquara é (ou poderia ser) de gigante importância, contando que temos cerca de 250 mil habitantes.

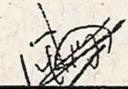
Sabendo que a cobertura e a qualidade 4G da Vivo, operadora de telefonia móvel brasileira com maior quota de mercado, já estão em mais de 2.800 cidades brasileiras e já cobre todos os municípios do estado de São Paulo (645 cidades), esperamos também contar, em breve, com a nova tecnologia da empresa, chamada de 4.5G ou 4G+, com até 10 vezes mais velocidade.

Observação: tomei a liberdade de pedir aos meus nobres colegas vereadores desta Casa de Leis para que assinassem também o documento (na página seguinte), pois representam nossa população em sua totalidade. Todos, sem exceção, já receberam as mesmas reclamações de centenas de munícipes e também encontram problemas ao utilizarem seus planos de dados (pessoais e corporativos), principalmente o 4G, em vários pontos da cidade, conforme relatado acima.

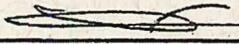
Certo do empenho em providenciar o necessário para garantir os direitos dos usuários, agradeço a atenção, aguardando um breve retorno.

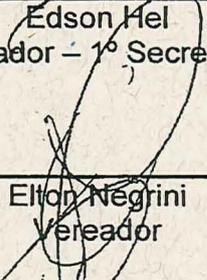
Atenciosamente,

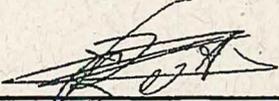

Rafael de Angeli
Vereador

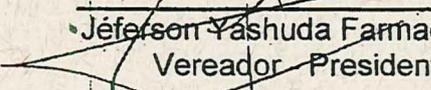

Edio Lopes
Vereador – 2º Secretário

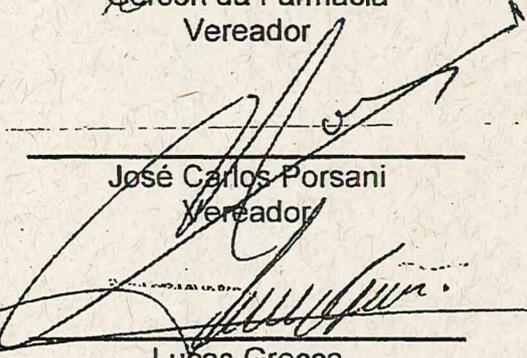

Edson Hel
Vereador – 1º Secretário

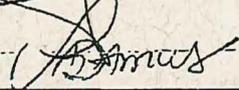

Elias Chediek
Vereador

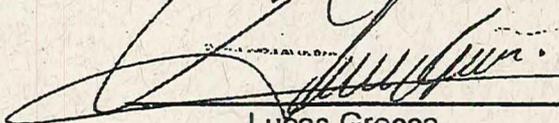

Elton Negrini
Vereador


Gerson da Farmácia
Vereador

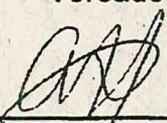

Jeferson Yashuda Farmacêutico
Vereador – Presidente


José Carlos Porsani
Vereador

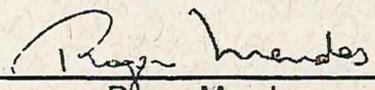

Juliana Damus
Vereadora

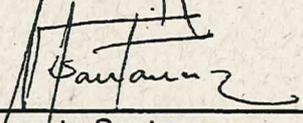

Lucas Grecco
Vereador

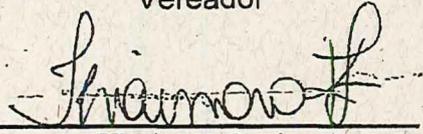

Cabo Magal Verri
Vereador


Pastor Raimundo Bezerra
Vereador

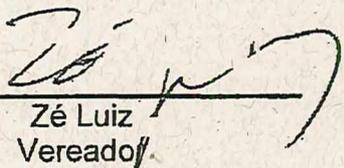

Paulo Landim
Vereador


Roger Mendes
Vereador


Tenente Santana
Vereador – Vice-Presidente


Thainara Faria
Vereadora


Toninho do Mel
Vereador


Zé Luiz
Vereador

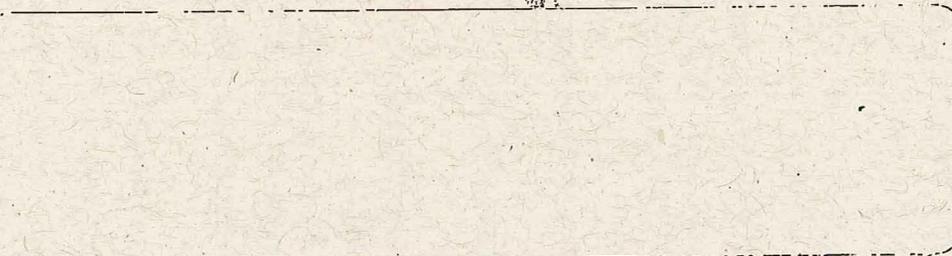


**CÂMARA MUNICIPAL
DE ARARAQUARA**

Rua São Bento, nº 887 • Centro • CEP. 14.801-300 • Araraquara-SP • Fone: (16) 3301-0600



CÂMARA MUNICIPAL DE ARARAQUARA



www.camara-arq.sp.gov.br

INFORME N° 40/2018/SEI/GR01FI2/GR01/SFI

PROCESSO N° 53504.008468/2018-75

INTERESSADO: CÂMARA MUNICIPAL DE ARARAQUARA/SP

1. ASSUNTO

- 1.1. Panorama sobre o Serviço Móvel Pessoal (SMP).
1.2. Subsídios para resposta ao Ofício EX n° 1801/2018, de 22 de junho de 2018, por meio do qual a Câmara Municipal de Araraquara apresenta demanda sobre a prestação do Serviço Móvel Pessoal (SMP) ofertado pela VIVO S.A. no Município de Araraquara, no Estado de São Paulo.

2. REFERÊNCIAS

- 2.1. Ofício EX n° 1801/2018, de 22 de junho de 2018;
2.2. Requerimento n° 872/2018;
2.3. Lei n° 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações - LGT);
2.4. Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), aprovado pela Resolução Anatel n° 632, de 7 de março de 2014;
2.5. Regulamento sobre a Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado destinado ao público em geral (STFC) fora da área de tarifação básica (ATB), aprovado pela Resolução Anatel n° 622, de 23 de agosto de 2013;
2.6. Regimento Interno da Anatel (RIA), aprovado pela Resolução Anatel n° 612, de 29 de abril de 2013;
2.7. Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas (Rasa), aprovado pela Resolução Anatel n° 589, de 7 de maio de 2012;
2.8. Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal (RGQ-SMP), aprovado pela Resolução Anatel n° 575, de 28 de outubro de 2011;
2.9. Regulamento do Serviço Móvel Pessoal (RSMP), aprovado pela Resolução Anatel n° 477, de 7 de agosto de 2007;
2.10. Edital de Licitação n° 004/2012/PVCP/SPV-Anatel ("Edital 4G");
2.11. Edital de Licitação n° 002/2010/SPV-Anatel (Banda H e subfaixas de extensão); e
2.12. Edital de Licitação n° 002/2007/SPV-Anatel (Bandas F, G, I e J) ("Edital 3G").

3. ANÁLISE

CONTEXTUALIZAÇÃO

- 3.1. A Câmara Municipal de Araraquara, por meio do Ofício EX n° 1801/2018, de 22 de junho de 2018, apresenta demanda sobre a prestação do Serviço Móvel Pessoal (SMP) ofertado pela VIVO S.A. no Município de Araraquara, no Estado de São Paulo, nos seguintes termos:

Requeiro... ..no sentido de cobrar, viabilizar e garantir a melhoria na cobertura e qualidade do serviço prestado pela operadora Vivo, em relação à transmissão de dados de celulares 3G 3 4G, em Araraquara/SP.

- 3.2. Dessa forma, este Informe tem por objetivo traçar um panorama amplo do Serviço Móvel Pessoal (SMP), comumente chamado de telefonia celular e banda larga móvel, a fim de

atender à demanda formulada. Assim, foi dividido em nove seções:

- I - a Anatel;
- II - o regime de prestação dos serviços de telecomunicações;
- III - as principais regras da telefonia móvel;
- IV - a qualidade da telefonia móvel, com subseções para tratar do Regulamento de Qualidade (RGQ-SMP), da fiscalização da qualidade da telefonia móvel nos municípios e do aplicativo da qualidade do serviço móvel;
- V - a cobertura da telefonia móvel, com subseções sobre os mapas de cobertura, o Sistema Mosaico e interrupções;
- VI - os compromissos de abrangência, com subseções sobre os leilões de radiofrequências e os compromissos de abrangência para atendimento com telefonia móvel 2G, 3G e 4G e em áreas rurais;
- VII - a apuração de descumprimentos de obrigações;
- VIII - a competição na telefonia móvel; e
- IX - informações ao consumidor, com subseções sobre a Pesquisa de Satisfação e Qualidade e o Índice de Desempenho no Atendimento (IDA), além de considerações adicionais.

I - A ANATEL

3.3. Nos termos da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações - LGT), à Anatel, entidade integrante da Administração Pública Federal indireta, com a função de órgão regulador, compete organizar a exploração dos serviços de telecomunicações, o que inclui o estabelecimento de regras e a fiscalização da prestação de serviços e da implantação e funcionamento de redes de telecomunicações no país.

3.4. A missão primordial da Agência, de acordo com as políticas estabelecidas pelos poderes Executivo e Legislativo, é garantir a toda população brasileira o acesso às telecomunicações por meio de medidas que promovam a competição e a diversidade dos serviços, incrementem sua oferta e propiciem padrões de qualidade compatíveis com a exigência dos consumidores. Com um quadro de quase 1.600 servidores, a Anatel está presente em todas as capitais brasileiras.

II - O REGIME DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

3.5. A Lei Geral de Telecomunicações (LGT) classifica os serviços de telecomunicações, quanto ao regime jurídico da prestação, em públicos e privados.

3.6. Para o regime público, exige-se que o serviço seja prestado mediante concessão ou permissão, delegado mediante contrato, por prazo determinado, sujeitando-se a concessionária aos riscos empresariais e remunerando-se pela cobrança de tarifas dos usuários ou por outras receitas alternativas. Nesse regime, a concessão de serviço é realizada com atribuições de obrigações de universalização e de continuidade à prestadora. Já os serviços explorados no regime privado, por outro lado, não possuem tais obrigações e são regidos pela livre iniciativa.

Art. 63. Quanto ao regime jurídico de sua prestação, os serviços de telecomunicações classificam-se em públicos e privados.

Parágrafo único. Serviço de telecomunicações em regime público é o prestado mediante concessão ou permissão, com atribuição a sua prestadora de obrigações de universalização e de continuidade.

(...)

Art. 126. A exploração de serviço de telecomunicações no regime privado será baseada nos princípios constitucionais da atividade econômica.

(...)

Art. 128. Ao impor condicionamentos administrativos ao direito de exploração das diversas modalidades de serviço no regime privado, sejam eles limites, encargos ou sujeições, a Agência

(5G).

IV - QUALIDADE DA TELEFONIA MÓVEL

IV.a - Regulamento de Qualidade (RGQ-SMP): o acompanhamento dos indicadores de qualidade

3.13. A Anatel acompanha a qualidade dos serviços de telecomunicações de interesse coletivo por meio do monitoramento de indicadores de desempenho operacional das prestadoras. Cada indicador possui uma meta associada, que deve ser alcançada pela prestadora do serviço mensalmente, em cada área geográfica definida na regulamentação.

3.14. Os indicadores, bem como seus respectivos métodos de coleta, cálculo e demais requisitos de qualidade, estão definidos em regulamentação específica editada pela Anatel, em conformidade com a legislação e após consulta pública à sociedade.

3.15. No caso do SMP, esses requisitos de controle estão disciplinados no **Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal (RGQ-SMP)**, que traz **indicadores e metas definidos por Código Nacional (CN), antigo DDD, ou por Unidade da Federação (UF)**. Significa o estabelecimento de patamares de desempenho medidos num conjunto de municípios agrupados por CN (11, 61, 21, 78, etc...) ou, em alguns casos, por Unidade da Federação.

3.16. De acordo com o RGQ-SMP, a **qualidade da telefonia móvel é acompanhada por meio de 14 indicadores**, que demonstram o desempenho das prestadoras com mais de 50 mil acessos, em quatro aspectos: reação do usuário, rede, conexão de dados e atendimento. Conforme tabela a seguir, cada indicador possui uma **meta** associada, que corresponde ao desempenho mínimo estabelecido para a adequada qualidade do serviço em cada área geográfica definida na regulamentação.

INDICADORES	MNEMÔNICO	DESCRIÇÃO	META	APLICABILIDADE DA META	
Reação do usuário	SMP1	Taxa de Reclamações	≤ 1%	Área de Numeração (DDD)	
	SMP2	Taxa de Reclamações na Anatel	≤ 2%		
Rede	SMP3	Taxa de Completamento de Chamadas para o Centro de Atendimento	≥ 95%		
	SMP4	Taxa de Completamento	≥ 67%		
	SMP5	Taxa de Alocação de Canal de Tráfego	≥ 95%		
	SMP6	Taxa de Entrega de Mensagem de Texto	≥ 95%		
	SMP7	Taxa de Queda de Ligações	< 2%		
Conexão de dados	SMP8	Taxa de Conexão de Dados	≥ 98%		Unidade da Federação (UF)
	SMP9	Taxa de Queda das Conexões de Dados	< 5%		
	SMP10	Garantia de Taxa de Transmissão Instantânea	≥ 95%		

		Contratada		
	SMP11	Garantia de Taxa de Transmissão Média Contratada	≥ 80%	
Atendimento	SMP12	Taxa de Atendimento pelo Atendente em Autoatendimento	≥ 90%	Área de Numeração (DDD)
	SMP13	Taxa de Resposta ao Usuário	≥ 95%	
	SMP14	Taxa de Atendimento Pessoal ao Usuário	≥ 95%	

3.17. Todos os resultados apurados são publicados trimestralmente na página da Anatel na internet, em www.anatel.gov.br >> Dados >> Qualidade (aba lateral) >> Indicadores de Qualidade >> Telefonia Móvel >> Acompanhamento dos Indicadores Regulamentados >> Série Histórica de Indicadores >> Resultados dos indicadores do RGQ - SMP >> Indicadores de Qualidade SMP⁴¹. No portal também são disponibilizadas informações sobre o cumprimento de metas, *ranking* por operadora, desempenho por Unidade da Federação, além de relatórios anuais, que avaliam o desempenho das principais operadoras de cada serviço.

3.18. Vale destacar que os indicadores avaliam a qualidade dentro da área de cobertura da empresa, conforme os mapas de cobertura e obrigações, os quais serão tratados a seguir. Da mesma forma, a regulamentação vigente para o SMP não prevê indicadores por município, distrito, bairro, rua ou estrada, o que impossibilita o atendimento a solicitações de informações que tenham esse nível de granularidade, ou seja, que versem sobre cumprimento de indicadores de qualidade baseados no RGQ-SMP em um município, em parte ou em um grupo deles. Assim, é possível que determinado indicador esteja em conformidade com a regulamentação e, em pontos específicos do CN ou da UF, ou até mesmo em municípios inteiros que integram o CN ou a UF, estejam aquém das metas previstas.

3.19. O descumprimento das obrigações de qualidade sujeita o infrator às sanções previstas na regulamentação, aplicadas em sede de processo administrativo instaurado com este fim específico, conforme se verá adiante.

3.20. Cabe também esclarecer que a ação fiscalizatória da Agência, no tocante à qualidade da prestação dos serviços, recai sobre a empresa outorgada para prestar o serviço ao usuário final, não cabendo, portanto, ação junto a terceiros, fornecedores de insumos para a prestação dos serviços.

IV.b - Fiscalização da qualidade da telefonia móvel nos municípios

3.21. Além do acompanhamento dos resultados dos indicadores previstos no RGQ-SMP, demonstrados anteriormente e que, conforme visto, está limitado à avaliação da qualidade em abrangência de CNs e UFs, a Anatel, desde 2012, promove afiscalização (sistêmica e perene) da qualidade do serviço de telefonia móvel nos 5.570 municípios do país, com equipes coletando e gerando resultados 24 horas por dia, 7 dias por semana, por meio de indicadores que avaliam a existência de congestionamentos ou quedas de conexão (voz e dados 2G, 3G e 4G) e dá publicidade dos resultados mensalmente na página da Agência na internet.

INDICADORES	META	APLICABILIDADE DA META
Taxa de conexão de	≥ 95 %	

3.27. O APP **Anatel Serviço Móvel** encontra-se disponível gratuitamente para dispositivos móveis (aparelhos celulares e *tablets*) nas lojas de aplicativos das plataformas Android e iOS, e possibilita ao consumidor consultar o desempenho da qualidade dos serviços de voz e de dados nas redes das operadoras do serviço móvel em todos os municípios brasileiros, medido por indicadores de acesso e queda das redes de voz e dados.

3.28. O usuário pode consultar o *ranking* das prestadoras, construído a partir dos indicadores de acessibilidade, conexão, quedas e desconexão, bem como acompanhar a evolução da qualidade de cada uma delas a partir da consulta ao histórico desses indicadores em intervalos de até 12 meses.

3.29. O aplicativo permite também que o usuário visualize em um mapa as estações licenciadas pelas operadoras junto à Anatel e em funcionamento, bem como suas respectivas tecnologias (2G, 3G e 4G), podendo, com isso, informar-se melhor sobre a disponibilidade do serviço.



V - COBERTURA DA TELEFONIA MÓVEL

V.a - Mapas de Cobertura da Telefonia Móvel no Brasil: onde consultar?

3.30. Considerando que a cobertura é um fator importante na percepção da qualidade por parte dos consumidores, o Regulamento de Gestão da Qualidade (RGQ-SMP) previu, em seu art. 11, a obrigação de as prestadoras do SMP disponibilizarem em seus sites os respectivos mapas de cobertura, que representam uma demonstração teórica de presença de sinal, baseada em cálculos de predição.

3.31. A demonstração é dita teórica porque a cobertura efetiva depende de fatores como relevo, construções adjacentes, localização do usuário, tipo de ambiente (aberto ou dentro de construções e a depender da natureza dessas construções), altura do usuário em relação ao solo, etc. Nesse sentido, a cobertura em ambientes internos e/ou confinados (*indoor*) é fortemente influenciada pelas características construtivas das edificações e, por tal razão, a regulamentação não prevê uma obrigação específica relacionada à oferta de cobertura *indoor*, caracterizando-se como uma limitação física do próprio serviço. A divulgação prevista tem caráter informativo e busca dar maior transparência ao serviço prestado para os consumidores.

3.32. As informações de cobertura para qualquer município do país podem ser acessadas em: www.anatel.gov.br >> Dados >> Qualidade (aba lateral) >> Indicadores de Qualidade >> Telefonia Móvel >> Fiscalização Municipal da Qualidade da Telefonia Móvel >> Cobertura (nível de sinal), ou diretamente nos sites das prestadoras:

a) Algar: www.algartelem.com.br/para-voce/celular/cobertura-celular;

- b) Claro: www.claro.com.br/celular/cobertura;
- c) Nextel: www.nextel.com.br/cobertura/nacional/mapa-3g;
- d) Oi: www.oi.com.br/oi/oi-pra-voce/planos-servicos/cobertura;
- e) Sercomtel: www.sercomtel.com.br/portaSercomtel/celular.cobertura.do;
- f) Tim: www.portasabertas.tim.com.br; e
- g) Vivo: www.vivo.com.br/cobertura.

V.b - Consulta Anatel de intensidade de sinal de celular: o Sistema Mosaico

3.33. A Anatel possui uma ferramenta, denominada **Sistema Mosaico**, que possibilita consultar a intensidade de sinal do SMP oferecido pelas prestadoras desse serviço em qualquer local do território nacional.

3.34. Os resultados obtidos por meio das consultas ao Sistema Mosaico baseiam-se em informações técnicas das estações de telefonia móvel (antenas) cadastradas nos sistemas da Anatel e são uma estimativa da intensidade de sinal, haja vista que outras variáveis, como, por exemplo, a mobilidade, a proximidade de construções metálicas, o ambiente interno de edificações e as condições climáticas, entre outros, podem levar a uma experiência de uso do serviço diferente daquela registrada na ferramenta.

3.35. A figura a seguir ilustra o resultado de uma consulta ao Sistema Mosaico, que está disponível na página da Anatel na internet, no seguinte caminho: www.anatel.gov.br >> Consumidor >> Intensidade de Sinal de Celular (ao final da página) ou diretamente por meio do link <http://sistemas.anatel.gov.br/se/public/cmapphp>.



V.c - Interrupções

3.36. Outro aspecto que traz degradação da qualidade percebida pelos consumidores é a ocorrência de interrupções, que são eventos temporários de ausência de sinal em região onde há sinal regular de determinada operadora. Tais eventos podem ser causados por diversos motivos, como falhas de equipamentos de rede, rompimentos de fibra óptica, vandalismos, acidentes e eventos

climáticos, entre outros. As interrupções podem ser totais ou parciais, não restringindo o acesso aos usuários, visto que as falhas podem ocorrer pontualmente em determinadas estações, de forma que a prestação do serviço, em geral, pode ser mantida pelo sinal de estações próximas.

3.37. É importante destacar que a regulamentação não estabelece um limite de ocorrências ou duração de interrupções. O que se prevê é que, no caso de interrupções, a empresa deve:

- a) comunicar a ocorrência ao público em geral, à Anatel e às empresas interconectadas; e
- b) proceder ao ressarcimento proporcional aos consumidores pelo período de indisponibilidade do serviço.

3.38. Quanto ao assunto, informa-se que as prestadoras efetuam a comunicação de eventos de interrupção por meio de suas páginas na internet. O site da Anatel disponibiliza atalho para acesso às informações de interrupções das prestadoras em: www.anatel.gov.br >> Dados >> Qualidade (aba lateral) >> Indicadores de Qualidade >> Telefonia Móvel >> Fiscalização Municipal da Qualidade da Telefonia Móvel >> Interrupções.

3.39. Estas informações também estão disponíveis diretamente nos links a seguir:

- a) Algar: <http://www.algartelem.com.br/para-voce/atendimento/consulta-de-interrupcoes.html>;
- b) Claro: <http://www.claro.com.br/institucional/regulatorio/manutencao-da-rede>;
- c) Nextel: <https://lojadeservicos.nextel.com.br/interrupcaoderede/>;
- d) Oi: <http://www.oi.com.br/oi/sobre-a-oi/regulamentacao/informacoes/interruptao-do-servico>;
- e) Sercomtel: <https://www.sercomtel.com.br/movel/registro-interrupcoes>;
- f) Tim: <http://www.tim.com.br/mg/para-voce/cobertura-e-roaming/mapa-de-cobertura>; > Alertas Tim (Consulte otimizações programadas e incidentes em andamento perto de você); e
- g) Vivo: <http://www.vivo.com.br/> > Para Você > Atendimento > Móvel > Comunicado de Interrupção do Serviço Móvel Pessoal.

VI - COMPROMISSOS DE ABRANGÊNCIA

3.40. No Brasil, conforme explicado anteriormente, a oferta de telefonia móvel pressupõe, regra geral, o interesse comercial e depende do plano de negócios e estratégia de atuação comercial das prestadoras. Entretanto, não obstante seja um serviço prestado em regime privado, a Anatel, nos editais de licitação de radiofrequências para a prestação do SMP, vem consolidando obrigações de expansão da cobertura dos serviços de telecomunicações nos municípios brasileiros, tanto para a telefonia, quanto para acesso à internet.

3.41. As primeiras obrigações de cobertura do SMP foram assumidas pelas prestadoras nos termos de autorização decorrentes da licitação de privatização.

3.42. Posteriormente, os editais de leilão de radiofrequências previram obrigações de cobertura - denominadas "**compromissos de abrangência**" - que estão relacionadas às tecnologias que suportam a prestação do serviço. Nesses editais, as operadoras assumem compromissos de ofertar o serviço em municípios com tecnologias 2G, 3G e 4G, em prazos determinados. Existem, atualmente, três categorias de compromissos:

- a) atendimento com telefonia móvel 2G e 3G;
- b) atendimento com telefonia móvel 4G; e
- c) atendimento às áreas rurais.

3.43. Em relação às duas primeiras categorias (atendimento com telefonia móvel 2G, 3G e 4G), vale ressaltar que a **área de cobertura mínima obrigatória para a telefonia móvel prevista**

entre as obrigações existentes até o momento engloba somente os distritos-sedes dos municípios. Ademais, é considerado atendido o município quando a área de cobertura contiver, pelo menos, 80% (oitenta por cento) da área urbana de seu distrito-sede. Entende-se, portanto, que podem existir no máximo 20% (vinte por cento) de áreas sem cobertura, precipuamente em virtude da mobilidade do serviço. Assim, ao utilizar o serviço, o usuário poderá se deparar com “áreas de sombra”.

3.44. Dessa forma, o atendimento com telefonia móvel nas localidades e distritos não sede de municípios (vilas, estradas, zona rural e etc.) e nos 20% (vinte por cento) da área urbana do distrito-sede (onde não é obrigatória a cobertura) dependerá do plano de negócio das prestadoras de SMP que atendem a região.

3.45. Em relação à terceira categoria (atendimento às áreas rurais), cumpre destacar que existe compromisso de cobertura da área rural que esteja situada dentro da área contida em até 30 km (trinta quilômetros) dos limites do distrito-sede de qualquer município brasileiro.

VI.a - Leilões de Radiofrequências

3.46. Antes de tratar especificamente dos compromissos de abrangência, entende-se oportuno trazer algumas informações sobre os instrumentos adotados pela Anatel para estabelecê-los, quais sejam, os editais de licitação de radiofrequências para a prestação do SMP.

3.47. Inicialmente, o serviço de telefonia móvel é prestado por radiofrequência, que é um recurso limitado, no sentido de que se mais de um agente fizer uso de uma mesma faixa de frequência, poderá haver interferência. Assim, o uso de cada faixa deve ser regulado no sentido de evitar tal ocorrência. Considerando tal fato, a Anatel promove leilões de tais faixas, cujo comprador adquire o direito de uso por um período determinado (20, 25 ou 30 anos).

3.48. Desde a sua criação, a Anatel realizou 11 leilões de radiofrequências, tendo arrecadado com eles 32 bilhões de reais, em valores não atualizados. Mais do que o aspecto arrecadatório, esses leilões marcam o trabalho do órgão regulador visando garantir à população brasileira a expansão, a qualidade e a modernização dos serviços de telecomunicações que demandam o uso do espectro radioelétrico para a sua prestação, como é o caso do SMP.

3.49. A maneira como a Anatel trabalha com tais editais é, basicamente, descontando do valor de referência final das faixas licitadas, o valor correspondente à instalação de novas torres em municípios ainda desatendidos, criando, após a licitação de privatização, os chamados “compromissos de abrangência”. O cálculo do valor devido é feito com base na estimativa de receitas advindas com o uso. Porém, ao invés de se arrecadar tal valor, faz-se uma dedução do valor devido em troca de compromissos de abrangência. Tal mecanismo é importante porque a prestação do serviço em iniciativa privada tende a concentrar a oferta nas regiões mais populosas, enquanto os municípios com menor atratividade econômica poderiam receber a evolução tecnológica com considerável atraso.

3.50. Veja alguns exemplos:

3.50.1. Em dezembro de 2007, foi realizada a primeira licitação das subfaixas de radiofrequências de 1,9/2,1 GHz, voltadas para a prestação do serviço de telefonia móvel de 3ª geração (3G). Além de arrecadar 5,3 bilhões, com ágio de 86,7% (oitenta e seis inteiros e sete décimos por cento) em relação ao preço mínimo ofertado, os compromissos de abrangência previstos no edital estabeleceram a obrigação de expansão do SMP para as 1.836 sedes de municípios que até aquela data estavam desatendidas.

3.50.2. Por sua vez, o leilão da faixa de 2,5 GHz, em 2012, colocou o Brasil como pioneiro no uso dessa faixa para a 4ª geração (4G) da telefonia móvel, além de garantir a expansão dos serviços no país. Foi com esse leilão que, pela primeira vez, por meio das regras estabelecidas pela Agência, a telefonia móvel com altas capacidades chegaria a todas as sedes municipais brasileiras e, sendo mais arrojado ainda, foi o primeiro leilão que levou obrigações de atendimento com conexões de

3.60. Embora não se trate especificamente de cobertura com o SMP, entende-se oportuno trazer, no contexto dos esclarecimentos prestados neste documento, uma explanação sobre o atendimento a áreas rurais, visto que se trata de uma obrigação de atendimento capaz de suprir acesso a serviços de telecomunicações em voz e dados em áreas remotas.

3.61. Quanto à área rural, existem:

- a) metas de atendimento de telefonia fixa (STFC), dispostas no Plano Geral de Metas para Universalização (PGMU), aprovado pelo Decreto nº 7.512/2011; e
- b) metas estabelecidas por meio do Edital de Licitação nº 004/2012/PVCP/SPV-Anatel ("Edital 4G").

VI.c.1 - Obrigações previstas no PGMU - telefonia fixa (STFC)

3.62. No que tange às metas de atendimento, o PGMU previu, entre outros, dois grandes grupos de obrigações específicas para a telefonia fixa:

- a) atendimento, via acessos coletivos (comumente chamados orelhões), mediante solicitação, para os seguintes locais: escolas públicas rurais, postos de saúde públicos, comunidades remanescentes de quilombos e quilombolas devidamente certificadas, populações tradicionais e extrativistas nas Unidades de Conservação de Uso Sustentável, postos da Polícia Rodoviária Federal, assentamentos de trabalhadores rurais, organizações militares das Forças Armadas, aeródromos públicos e aldeias indígenas; e
- b) atendimento, com acessos individuais, por meio de Planos de Atendimento Rural, nos termos do Regulamento sobre a Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado destinado ao público em geral (STFC) fora da área de tarifação básica (ATB), com valores diferenciados dependendo da localização do solicitante.

3.63. O atendimento descrito nesses itens é efetuado pelas concessionárias de telefonia fixa local, a saber: Algar, Sercomtel, Telefônica e Oi, em suas respectivas áreas de concessão.

VI.c.2 - Obrigações decorrentes do Edital 4G - telefonia fixa (STFC) e banda larga fixa (SCM)

3.64. O Edital nº 004/2012/PVCP/SPV-Anatel ("Edital 4G") trouxe o compromisso de cobertura da área rural **com serviços de voz e dados fixos**, até 31 de dezembro de 2015, em, no mínimo, 80% (oitenta por cento) da área contida em até 30 km (trinta quilômetros) dos limites do distrito-sede de qualquer município brasileiro, o que alcança em torno de 91% (noventa e um por cento) da população rural.

3.65. Cumpre informar que a oferta de serviços de dados (banda larga) deveria possibilitar, no mínimo, conexões com taxa de transmissão de 1 Mbps de *download*, 256 kbps de *upload* e franquia mensal de 500 MB por usuário.

3.66. Vale dizer que este mesmo edital também trouxe obrigações de atendimento, com conexão de dados, de forma gratuita, às escolas públicas rurais (constantes do cadastro do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira - INEP), situadas no raio de 30 km (trinta quilômetros) do distrito-sede de qualquer município brasileiro.

3.67. A relação completa dos municípios atualmente **declarados** atendidos pelas prestadoras pode ser consultada na página da Anatel na internet, no seguinte caminho: www.anatel.gov.br >> Setor Regulado >> Universalização e Ampliação (aba lateral) >> Atendimento Rural >> Relação de municípios com área rural atendida.

3.68. Cabe ressaltar que, para solicitações de instalação de acessos individuais em áreas rurais, o interessado deve fazer o pedido diretamente à prestadora responsável pelo atendimento em seu estado, pelo telefone de sua central de vendas, conforme tabela a seguir:

EMPRESA	ÁREA DE ATENDIMENTO
---------	---------------------

e) Pernambuco: Programa Pernambucano de Inclusão Sociodigital - Conexão Cidadã, nos termos do Decreto nº 39.128, de 22 de fevereiro de 2013, e do Decreto nº 39.786, de 3 de setembro de 2013; e

f) Rondônia: Edital de Chamamento Público nº 001/2015/DETI/SEAE, das Secretarias de Estado de Assuntos Estratégicos (Seae) e de Finanças (Sefin).

3.72. Esses documentos estão disponíveis para consulta no endereço <http://tinyurl.com/programas-estaduais>, sendo que a Anatel não é responsável pela formulação e pelo acompanhamento dos programas estaduais.

VII - APURAÇÃO DE DESCUMPRIMENTOS DE OBRIGAÇÕES

3.73. Uma vez constatados indícios de descumprimento de obrigações por parte das empresas atuantes no setor de telecomunicações, tal situação deve ser devidamente apurada por meio de processo administrativo próprio, denominado Procedimento para Apuração de Descumprimento de Obrigações (Pado).

3.74. O rito do Pado obedece ao disposto no Regimento Interno da Anatel (RIA), aprovado pela Resolução Anatel nº 612, de 29 de abril de 2013, que prevê transparência dos atos administrativos e assegura o direito à ampla defesa por parte das prestadoras.

3.75. Quando cabíveis, e sem prejuízo das medidas previstas na legislação consumerista e das sanções de natureza civil e penal, as sanções aplicáveis aos infratores observam o disposto no art. 173 da Lei Geral de Telecomunicações e no Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas (Rasa), aprovado pela Resolução Anatel nº 589, de 7 de maio de 2012, a saber: advertência, multa, suspensão temporária, obrigação de fazer, obrigação de não fazer, caducidade e declaração de inidoneidade.

3.76. Especificamente quanto aos **compromissos de abrangência**, o seu cumprimento é fiscalizado após o vencimento do prazo de atendimento. Os resultados dos compromissos de abrangência aquém das metas implicam ações administrativas da Anatel para todo o universo de usuários ou de municípios afetados pelos descumprimentos.

3.77. Além disso, conforme previsto nos editais, as prestadoras mantêm junto à Anatel garantias financeiras, visando assegurar a execução dos compromissos de abrangência assumidos nas licitações. Essas garantias só são devolvidas às prestadoras após a comprovação, por meio das fiscalizações da Agência, do cumprimento das obrigações.

3.78. Por outro turno, com o objetivo de corrigir deficiências eventualmente constatadas na **qualidade da prestação dos serviços**, a Anatel pode vir a adotar diligências adicionais, expedindo medidas cautelares ou determinando a execução de plano de ação para a correção de conduta ou a melhoria do desempenho das prestadoras, entre outras providências cabíveis.

3.79. Destaque-se que, em regra, a **periodicidade de instauração de Pado sobre a qualidade do SMP é anual**. Assim, anualmente a Anatel instaura pados para apurar todos os casos de descumprimentos de metas do ano anterior, para cada empresa.

3.80. Nesse sentido, seguem os números dos processos instaurados contra cada prestadora de telefonia móvel para apuração de descumprimento relacionados a indicadores de qualidade do SMP identificados no ano de 2016:

- a) Algar: 53500.057386/2017-11;
- b) Claro: 53500.057388/2017-01;
- c) Datora: 53500.057389/2017-47;
- d) Nextel: 53500.057390/2017-71;
- e) Oi: 53500.057391/2017-16;
- f) Porto Seguro: 53500.057392/2017-61;
- g) Sercomtel: 53500.057608/2017-98;

h) Tim: 53500.057394/2017-50; e

i) Vivo: 53500.057393/2017-13.

VIII - COMPETIÇÃO NA TELEFONIA MÓVEL

3.81. A Anatel vem implementando políticas de fomento à competição, como, por exemplo, a existência de várias operadoras de telefonia móvel com autorização para prestação do SMP com abrangência nacional. Assim, em grande parte dos municípios brasileiros, há pelo menos em operação 2 (duas), entre as maiores prestadoras, que oferecem o SMP. Ademais, não há qualquer impedimento para que usuários realizem a portabilidade do seu número de acesso de uma prestadora que está aquém das metas de qualidade, para outra dentro das metas e que possa atendê-lo de uma forma melhor. Na portabilidade o número do telefone (terminal de acesso) é mantido.

3.82. Tão importante quanto as ações regulamentares e medidas adicionais tomadas pelo órgão regulador em favor da melhoria da qualidade da prestação dos serviços de telecomunicações, é a atitude dos usuários de buscar uma prestadora que ofereça serviços de melhor qualidade.

3.83. De toda forma, nos casos em que o usuário perceba dificuldades para a fruição do serviço, as prestadoras do SMP podem ser acessadas diretamente para reclamação ou solicitação de serviços por meio dos telefones listados a seguir (para os quais as chamadas são gratuitas de qualquer telefone fixo ou móvel) ou outros meios por elas disponibilizados:

- a) Algar: 1055;
- b) Claro: 1052;
- c) Nextel: 1050;
- d) Oi: 1053 ou 1057;
- e) Sercomtel: 1051;
- f) Tim: 1056; e
- g) Vivo: 1058.

IX - INFORMAÇÃO AO CONSUMIDOR

3.84. A preocupação com o consumidor está no foco da Anatel, que tem estabelecido medidas regulatórias que ampliam e asseguram os seus direitos, além de incentivar as prestadoras a adotar medidas eficazes para a resolução de conflitos com seus clientes. A Agência acredita que a transparência é uma ferramenta fundamental para o fortalecimento das relações com o consumidor.

3.85. Dessa forma, este órgão regulador desenvolve medidas de empoderamento do consumidor que vão desde a edição de regulamentação específica, como o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), até a adoção de iniciativas de educação para o consumo, como o Portal do Consumidor, o Anatel Explica, spots de áudio para veiculação por qualquer emissora interessada, matérias sobre temas específicos e o uso de redes sociais. Assim, a Anatel busca estimular hábitos e atitudes que permitam ao consumidor de telecomunicações conhecer seus direitos e informar-se sobre tecnologias e mudanças no setor.

3.86. O Portal do Consumidor foi lançado em 2013, idealizado para oferecer ao usuário informações essenciais para o exercício de seus direitos, em linguagem simples e direta. Desde a sua reestruturação, em março de 2015, foram verificadas cerca de 27 milhões de sessões de visualização do Portal do Consumidor, realizadas por mais de 7 milhões de usuários. Em setembro de 2017, o Portal passou por uma reestruturação. Hoje, o consumidor pode encontrar no Portal matérias sobre direitos do consumidor em telecomunicações; spots de áudio sobre o tema, que podem ser veiculados livremente por qualquer emissora; notas sobre eventos e cursos; e as 100 edições da série Anatel Explica.

3.87. A série "Anatel Explica" consiste em um conjunto de tutoriais a respeito de temas de interesse do consumidor, como dúvidas frequentes, direitos e assuntos de destaque no setor de

telecomunicações. A campanha pode ser acessada pelo Portal do Consumidor da Anatel, no endereço www.anatel.gov.br/consumidor/anatel-explica.

3.88. Além disso, outras iniciativas da Agência também são úteis para a avaliação da prestação dos serviços de telecomunicações nas diversas realidades do país. Nesse sentido, destacam-se:

IX.a - Pesquisa de Satisfação e Qualidade

3.89. Por meio de pesquisas para a aferição da satisfação e da qualidade percebida pelos consumidores, da qual devem participar todas prestadoras de serviços de telecomunicações que não se enquadrem na condição de Prestadora de Pequeno Porte, a Agência busca avaliar os serviços de telecomunicações, sob os seguintes aspectos: satisfação geral, canais de atendimento, oferta e contratação, funcionamento, cobrança, recarga, capacidade de resolução e reparo e instalação.

3.90. A Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida da Anatel é uma das maiores do Brasil independentemente do tema e uma das maiores do mundo com este objetivo específico. Anualmente, a Anatel colhe a opinião de cerca de 140 mil pessoas para medir o grau de satisfação com a prestação dos serviços de banda larga fixa, telefonia fixa e móvel e TV por assinatura. As entrevistas são realizadas por telefone e os entrevistados são sorteados aleatoriamente para avaliar os serviços das empresas e seus canais de atendimento.

3.91. Apenas a título de comparação, a maior pesquisa do Brasil, a PNAD anual, entrevista 356 mil pessoas, compreendidas em 150 mil domicílios.

3.92. Na página da Anatel na internet, além de conhecer o inteiro teor do Regulamento das Condições de Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução Anatel nº 654/2015, é possível conhecer o histórico das pesquisas já realizadas, comparar a avaliação da satisfação dos consumidores, por empresa e serviço, e acompanhar o andamento da pesquisa deste ano. Acesse: www.anatel.gov.br >> Consumidor >> Compare as Prestadoras (aba lateral) >> Pesquisa de Satisfação e Qualidade.

IX.b - Índice de Desempenho no Atendimento (IDA)

3.93. Toda vez que um consumidor registra uma reclamação nos canais de atendimento da Anatel, a Agência encaminha a reclamação para a operadora reclamada e passa a acompanhar como - e em quanto tempo - essa reclamação será respondida. Os dados que são gerados nesse processo permitem à Agência calcular o Índice de Desempenho no Atendimento (IDA), que considera tanto a quantidade de reclamações registradas contra as operadoras, quanto a agilidade e a eficiência delas em responder, e permite o estabelecimento de *rankings* de atendimento, por operadora e por serviço.

3.94. Mais informações sobre o IDA e *oranking* mensal das prestadoras podem ser consultados na página da Anatel na internet, no seguinte caminho: www.anatel.gov.br >> Consumidor >> Compare as Prestadoras (aba lateral) >> Índice de Desempenho no Atendimento (IDA).

IX.c - Informações Adicionais

3.95. Seguindo a política de transparência e participação social, todos os documentos expedidos pela Agência são, em regra, disponibilizados para consulta na internet no seguinte endereço: www.anatel.gov.br/seipesquisa.

3.96. Todas as informações relativas ao atendimento do SMP por município estão publicadas no site da Anatel no endereço: www.anatel.gov.br >> Setor Regulado >> Universalização e Ampliação (aba lateral) >> Telefonia Móvel >> Relação de Municípios com Prestadoras e Tecnologias SMP.

3.97. A relação do contato das principais prestadoras dos serviços de telefonia fixa, móvel e TV por assinatura consta do endereço: www.anatel.gov.br >> Consumidor >> Registre uma reclamação (aba lateral) >> Contatos das principais operadoras (*link* após a figura).

3.98. As informações sobre localidades que já possuem atendimento das concessionárias com serviço de telefonia fixa estão disponíveis no endereço <http://sistemas.anatel.gov.br/sgmu>.

[1] A existência de indicadores "NI" no relatório significa que as medições realizadas não atingiram quantidade suficiente para alcançar a margem de erro estatística exigida na metodologia. Já a existência de indicadores "NO" indica que não houve ocorrência no universo avaliado pelo indicador, situação que é considerada um resultado não válido, não computando para fins de cumprimento de meta, nem gerando sancionamento.

[2] Os patamares de referência municipais foram considerados críticos para fins de atuação cautelar, quando abaixo de 85% numa consolidação trimestral, para os indicadores Taxa de Conexão de Voz e Taxa de Conexão de Dados, e acima de 5% no mesmo período, para os indicadores Taxa de Desconexão de Voz e Taxa de Desconexão de Dados.

[3] Editais de Licitação nº 002/2007/SPV-Anatel (Edital "3G"), nº 002/2010/PVCP/SPV-Anatel (Edital "Banda H") e nº 004/2012/PVCP/SPV-Anatel (Edital "Banda Larga Rural e Urbana").

[4] Edital de Licitação nº 004/2012/PVCP/SPV-Anatel (Edital "Banda Larga Rural e Urbana").

[5] Destaque-se que existem vários registros de municípios com menos de 30 mil habitantes, onde, por interesse econômico/comercial, as prestadoras já estão operando com tecnologia 4G.

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS/ANEXOS

4.1. Relatório do RGQ-SMP do Estado de São Paulo: Disponível para consulta em www.anatel.gov.br >> Dados >> Qualidade (aba lateral) >> Indicadores de Qualidade >> Telefonia Móvel >> Acompanhamento dos Indicadores Regulamentados >> Série Histórica de Indicadores >> Resultados dos indicadores do RGQ - SMP >> Indicadores de Qualidade SMP (Documento disponível em planilha, no qual podem ser filtrados os indicadores por UF e CN desde 2012); e

4.2. Relatório de Dados de Fiscalização Consolidados do Município de Araraquara/SP: Disponível em www.anatel.gov.br >> Dados >> Qualidade (aba lateral) >> Indicadores de Qualidade >> Telefonia Móvel >> Fiscalização Municipal da Qualidade da Telefonia Móvel >> Aplicativo da Qualidade do Monitoramento das Redes Móveis (ao final da página) >> Menu (no canto superior direito) >> Relatório do Município. Ou diretamente em <http://gatewaysec.anatel.gov.br/mobileanatel> >> Menu (no canto superior direito) >> Relatório do Município. Enviado também em anexo (SEI nº 2919583).

5. CONCLUSÃO

5.1. Apresentado um panorama sobre o Serviço Móvel Pessoal (SMP), conforme contextualizações regulamentares efetuadas, pode-se concluir que:

- a) as obrigações de cobertura do SMP dizem respeito apenas ao distrito-sede dos municípios;
- b) é considerado atendido o município quando a área de cobertura contenha, pelo menos, 80% (oitenta por cento) da área urbana do distrito-sede;
- c) o atendimento com o SMP nas localidades e distritos não sede de municípios (vilas, estradas, zona rural e etc.) e nos 20% (vinte por cento) da área urbana do distrito-sede (onde não é obrigatória a cobertura), dependerá do plano de negócio das prestadoras de SMP que atendem a região;
- d) o atendimento rural alcança qualquer demanda para local que esteja situado dentro da área contida até 30 km (trinta quilômetros) do limite da sede municipal, com o serviço de voz e dados fixos;
- e) a área de cobertura das prestadoras pode ser consultada no mapa de cobertura disponível em seus respectivos sites;
- f) as obrigações de qualidade do SMP previstas no RGQ-SMP são calculadas para o CN ou UF;

g) como medida excepcional, esta Anatel disponibiliza o Relatório de Dados de Fiscalização municipal, que traz indicadores específicos do desempenho das prestadoras em suas áreas de cobertura por município; e

h) é possível fazer a portabilidade, conforme a conveniência do usuário.

5.2. Nesse sentido, as informações apresentadas contextualizam e prestam os esclarecimentos à demanda em questão.



Documento assinado eletronicamente por **Sandro Almeida Ramos, Gerente Regional no Estado de São Paulo**, em 11/07/2018, às 16:30, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da Portaria nº 912/2017 da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **Luiz Vinícios Mielniczuk Seelig, Técnico em Regulação**, em 12/07/2018, às 08:55, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da Portaria nº 912/2017 da Anatel.



A autenticidade deste documento pode ser conferida em <http://www.anatel.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **2919480** e o código CRC **2E7DA98D**.

Referência: Processo nº 53504.008468/2018-75

SEI nº 2919480

Monitoramento de Redes do Serviço Móvel Pessoal – SMP (Telefonia móvel)

Relatório de Dados de Fiscalização Consolidados por Município e Estado (UF)

UF : SP - Município : Araraquara

VOZ - Resultados

Taxa de conexão de VOZ (%) - Referência : ≥ 95 %

Prestadora	JUN-2017	JUL-2017	AGO-2017	SET-2017	OUT-2017	NOV-2017	DEZ-2017	JAN-2018	FEV-2018	MAR-2018	ABR-2018	MAI-2018
CLARO	99.71	99.77	99.78	99.74	99.74	99.77	99.8	99.88	99.79	99.59	99.88	99.67
NEXTEL	99.77	99.58	99.69	99.68	99.73	99.69	99.75	99.53	99.65	99.76	99.83	99.84
OI	99.9	99.92	99.92	99.9	99.87	99.89	99.89	99.87	99.89	99.87	99.89	99.84
TIM	99.78	99.86	99.83	99.69	99.1	99.45	99.36	99.74	99.58	99.82	99.87	99.85
VIVO	99.67	99.66	99.55	99.54	99.59	99.56	99.74	99.65	99.72	99.75	98.44	99.83

Taxa de desconexão de VOZ (%) - Referência : ≤ 2 %

Prestadora	JUN-2017	JUL-2017	AGO-2017	SET-2017	OUT-2017	NOV-2017	DEZ-2017	JAN-2018	FEV-2018	MAR-2018	ABR-2018	MAI-2018
CLARO	0.42	0.35	0.36	0.36	0.35	0.33	0.32	0.24	0.33	0.39	0.22	0.43
NEXTEL	1.17	0.63	0.5	0.45	0.44	0.54	0.49	0.51	0.52	0.65	0.33	0.3
OI	0.29	0.27	0.28	0.32	0.3	0.38	0.38	0.35	0.3	0.28	0.21	0.17
TIM	0.78	0.64	0.72	0.79	1.18	0.86	0.81	1.29	0.82	0.81	0.59	0.58
VIVO	0.56	0.59	0.53	0.47	0.49	0.62	0.51	0.57	0.55	0.57	0.43	0.36

DADOS - Resultados

Taxa de conexão de DADOS (%) - Referência : >= 98 %

Prestadora	JUN-2017	JUL-2017	AGO-2017	SET-2017	OUT-2017	NOV-2017	DEZ-2017	JAN-2018	FEV-2018	MAR-2018	ABR-2018	MAI-2018
CLARO	99.54	99.59	99.63	99.63	99.62	99.65	99.7	99.79	99.63	99.56	99.77	99.34
NEXTEL	99.8	99.4	99.42	99.4	99.34	99.39	99.41	99.46	99.44	99.45	99.49	99.47
OI	99.95	99.95	99.93	99.94	99.94	99.94	99.94	99.94	99.94	99.94	99.93	99.94
TIM	99.85	99.92	99.93	99.82	99.74	99.85	99.84	98.83	99.78	99.81	99.8	99.84
VIVO	97.5	98.05	98.07	98.31	97.79	97.95	97.99	98.02	98.52	98.53	98.15	99.31

Taxa de desconexão de DADOS (%) - Referência : <= 5 %

Prestadora	JUN-2017	JUL-2017	AGO-2017	SET-2017	OUT-2017	NOV-2017	DEZ-2017	JAN-2018	FEV-2018	MAR-2018	ABR-2018	MAI-2018
CLARO	0.68	0.65	0.64	0.67	0.68	0.68	0.61	0.48	0.74	0.74	0.47	0.69
NEXTEL	0.13	0.61	0.45	0.35	0.36	0.43	0.47	0.49	0.44	0.43	0.42	0.37
OI	0.5	0.44	0.34	0.3	0.32	0.35	0.32	0.32	0.29	0.24	0.21	0.2
TIM	0.62	0.57	0.53	0.48	0.45	0.5	0.6	1.31	0.66	0.66	0.61	0.57
VIVO	0.73	0.65	0.59	0.55	0.61	0.66	0.67	0.73	0.61	0.6	0.56	0.49

DADOS 2G - Resultados

Taxa de conexão de DADOS 2G (%) - Referência : >= 98 %

Prestadora	JUN-2017	JUL-2017	AGO-2017	SET-2017	OUT-2017	NOV-2017	DEZ-2017	JAN-2018	FEV-2018	MAR-2018	ABR-2018	MAI-2018
CLARO	99.31	99.39	99.44	99.41	99.43	99.45	99.45	99.29	99.4	99.17	99.28	98.73
NEXTEL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
OI	99.99	99.99	99.91	99.99	99.99	99.98	99.97	99.96	99.98	99.96	99.98	99.98
TIM	99.81	99.91	99.96	99.71	99.48	99.74	99.79	98.61	99.58	99.66	99.66	99.71
VIVO	96.31	96.99	96.93	96.96	96.07	96.21	96.31	96.66	97.2	97.08	96.4	98.7

Taxa de desconexão de DADOS 2G (%) - Referência : <= 5 %

Prestadora	JUN-2017	JUL-2017	AGO-2017	SET-2017	OUT-2017	NOV-2017	DEZ-2017	JAN-2018	FEV-2018	MAR-2018	ABR-2018	MAI-2018
CLARO	1.52	1.48	1.41	1.5	1.5	1.47	1.52	2.58	1.62	1.78	2.06	1.71
NEXTEL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
OI	2.91	2.5	2.91	2.78	3.34	3.72	1.28	0.93	0.84	0.81	0.69	0.68
TIM	1.11	1.08	1.07	1.03	1.09	1.3	1.39	1.63	1.49	1.52	1.47	1.36
VIVO	1.2	1.11	1.08	1.2	1.4	1.45	1.47	1.45	1.3	1.35	1.23	1.02

DADOS 3G - Resultados

Taxa de conexão de DADOS 3G (%) - Referência : >= 98 %

Prestadora	JUN-2017	JUL-2017	AGO-2017	SET-2017	OUT-2017	NOV-2017	DEZ-2017	JAN-2018	FEV-2018	MAR-2018	ABR-2018	MAI-2018
CLARO	99.87	99.86	99.87	99.86	99.85	99.84	99.79	99.79	99.77	99.74	99.77	99.79
NEXTEL	99.8	99.4	99.42	99.4	99.34	99.39	99.41	99.46	99.44	99.45	99.49	99.47
OI	99.75	99.76	99.75	99.78	99.77	99.68	99.61	99.59	99.7	99.75	99.73	99.8
TIM	99.18	99.32	99.22	99.02	98.07	98.66	98.38	98.67	98.85	99.24	99.27	99.31
VIVO	99.53	99.45	99.49	99.5	99.44	99.46	99.47	99.51	99.46	99.51	99.51	99.55

Taxa de desconexão de DADOS 3G (%) - Referência : <= 5 %

Prestadora	JUN-2017	JUL-2017	AGO-2017	SET-2017	OUT-2017	NOV-2017	DEZ-2017	JAN-2018	FEV-2018	MAR-2018	ABR-2018	MAI-2018
CLARO	0.32	0.29	0.31	0.32	0.33	0.36	0.44	0.46	0.47	0.5	0.43	0.38
NEXTEL	0.13	0.61	0.45	0.35	0.36	0.43	0.47	0.49	0.44	0.43	0.42	0.37
OI	0.02	0.02	0.02	0.02	0.02	0.02	0.03	0.03	0.02	0.03	0.03	0.02
TIM	0.57	0.59	0.58	0.57	0.68	0.71	1.03	1.61	1.47	1.38	1.36	1.32
VIVO	0.58	0.53	0.46	0.38	0.37	0.44	0.45	0.49	0.46	0.47	0.43	0.41

DADOS 4G - Resultados

Taxa de conexão de DADOS 4G (%) - Referência : >= 98 %

Prestadora	JUN-2017	JUL-2017	AGO-2017	SET-2017	OUT-2017	NOV-2017	DEZ-2017	JAN-2018	FEV-2018	MAR-2018	ABR-2018	MAI-2018
CLARO	99.92	99.93	99.93	99.92	99.92	99.92	99.92	99.91	99.92	99.92	99.92	99.93
NEXTEL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
OI	99.94	99.94	99.94	99.94	99.94	99.94	99.93	99.93	99.92	99.93	99.9	99.93
TIM	99.93	99.95	99.94	99.93	99.94	99.94	99.91	99.86	99.92	99.93	99.9	99.93
VIVO	99.94	99.94	99.92	99.9	99.93	99.93	99.91	99.91	99.91	99.93	99.9	99.92

Taxa de desconexão de DADOS 4G (%) - Referência : <= 5 %

Prestadora	JUN-2017	JUL-2017	AGO-2017	SET-2017	OUT-2017	NOV-2017	DEZ-2017	JAN-2018	FEV-2018	MAR-2018	ABR-2018	MAI-2018
CLARO	0.07	0.07	0.07	0.08	0.07	0.08	0.07	0.08	0.08	0.08	0.07	0.08
NEXTEL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
OI	0.05	0.05	0.05	0.05	0.05	0.05	0.07	0.08	0.08	0.04	0.04	0.04
TIM	0.06	0.05	0.06	0.06	0.06	0.06	0.08	0.08	0.08	0.05	0.04	0.04
VIVO	0.06	0.06	0.06	0.06	0.06	0.06	0.07	0.08	0.08	0.05	0.04	0.05

Notas:

- 1) O símbolo "-" representa dados inválidos ou ausência de prestação de serviço no município
- 2) Os dados são coletados 24h por dia, todos os dias do mês

Legenda:

- 1) Taxa de Conexão de Voz: Total de chamadas completadas dividido pelo total de tentativas
- 2) Taxa de Desconexão de Voz: Total de chamadas interrompidas (queda) dividido pelo total de chamadas
- 3) Taxa de Conexão de Dados: Total de conexões de dados dividido pelo total de tentativas
- 4) Taxa de Desconexão de Dados: Total de conexões de dados interrompidas (queda) dividido pelo total de conexões
- 5) Taxa de Disponibilidade: Disponibilidade possível no mês (100%) menos o (somatório das durações de interrupções e quantidade de ERBs afetadas) sobre o (nº de ERBs do município x 720 minutos)



Agência Nacional de Telecomunicações

Rua Vergueiro, nº 3073 - Bairro Vila Mariana, São Paulo/SP, CEP 04101-300
Telefone: (11) 2104-8800

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 53504.008468/2018-75

Importante: O Acesso Externo do SEI (www.anatel.gov.br/seiusuarioexterno) possibilita o Peticionamento Eletrônico para abrir Processo Novo e Intercorrente, podendo utilizar a segunda opção para responder este Ofício. Página de Pesquisa Pública do SEI: www.anatel.gov.br/seipesquisa

Ofício nº 203/2018/SEI/GR01FI2/GR01/SFI-ANATEL

A Sua Excelência o Senhor
JÉFERSON YASHUDA
Presidente da Câmara Municipal
Câmara Municipal de Araraquara/SP
Rua São Bento, 887, Centro
CEP: 14801-300 - Araraquara/SP

Assunto: Ofício EX nº 1801/2018, de 22 de junho de 2018 (Requerimento nº 872/2018).

Senhor Presidente da Câmara Municipal,

1. Reporto-me ao Ofício em epígrafe, protocolizado perante esta Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) no dia **28 de junho de 2018** sob o nº **53504.008468/2018-75**, por meio do qual Vossa Excelência apresenta demanda sobre a melhoria na cobertura e qualidade do serviço prestado pela operadora Vivo, em relação à transmissão de dados de celulares 3G 3 4G, em Araraquara/SP.
2. No que tange ao assunto, seguem em anexo o Informe nº 40/2018/SEI/GR01FI2/GR01/SFI, com as informações pertinentes.
3. A Anatel coloca-se à disposição para eventuais esclarecimentos que se fizerem necessários.

Anexo: I - Informe nº 40/2018/SEI/GR01FI2/GR01/SFI - SEI nº 2919480.
II - Relatório de Dados de Fiscalização - SEI nº 2919583.

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **Sandro Almeida Ramos, Gerente Regional no Estado de São Paulo**, em 11/07/2018, às 16:30, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



A autenticidade deste documento pode ser conferida em <http://www.anatel.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **2919615** e o código CRC **1D546881**.

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 53504.008468/2018-75

SEI nº 2919615

