

# ATA DA REUNIÃO 02/2010 ORDINÁRIA DO COMITÊ DE DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

Data: 10 de junho de 2010

Horário: 10:00 horas

Local: Ed. Sede da ANATEL - Sala de Reuniões do 7º andar, Bloco H – Brasília/ DF.

## **Participantes**

### **Membros do Comitê externos:**

Estela Waksberg Guerrini (Representante de Usuários de SCM – Titular)

Fernando Natal Estevanato (Representante de Usuários de Serviços Móveis - Suplente)

Suzana Vidal de Toledo Barros (Representante de Usuários do STFC – de Uso Coletivo - Titular)

LUIS JOHN CUZA (Representante de Entidade de Classe das Prestadoras do Serviço de Telecomunicações - Suplente)

Antonio Eduardo Ripari Neger (Representante de Usuários do STFC – de Uso Individual - Suplente)

Maria Inês Rodrigues Landini Dolci (Representante de Usuários de Serviços Móveis – Titular);

Raquel de Souza Costa (Representante da Secretaria Especial de Direitos Humanos – indicada para substituir a atual titular – Izabel Maior)

Liliane C.G. Bernardes (Representante da Secretaria de Direitos Humanos – Suplente)

### **Ausências:**

Jose Vicente Dos Santos (Representante do Ministério das Comunicações – Titular)

Marilaine Sperb Moraes (Representante de Usuários do STFC – de Uso Individual - Titular)

Jayran Nascimento (Representante de Usuários Outros Serviços de Telecomunicações – Suplente)

Ricardo Morishita (Representante do departamento de proteção e defesa do consumidor- Secretário de direito econômico- RJ.)

### **Membros do Comitê internos:**

Antonio Bedran (Conselheiro da Anatel e Presidente do CDUST)

Nilberto Miranda (Ouvidor)

Jorge Luiz Stark (Chefe da Assessoria Parlamentar e de Comunicação Social)

Rubia Marize Araújo (Chefe da Assessoria de Relação com os Usuários)

Maury Caetano de Oliveira (Chefe da Auditoria)

**Convidados Externos:** Fernando B. Feitosa (ANTT); Mariane Trindade Câmara (ANTT), Celso Augusto (DPDC).

**Servidores Convidados:** Alexandre Gameiro, Thais Rosandra B. Zannon e Jaqueline Gomes de Oliveira.

A abertura da reunião foi procedida pelo Presidente do Comitê, Conselheiro ANTONIO BEDRAN, que prestou algumas informações iniciais, comunicou o pedido de renúncia da Sra Marcela Oliboni; parabenizou o Sr Eduardo Neger pela realização do evento de telefonia rural, por ele coordenado, informou acerca do interesse da sociedade, imprensa, entidades representativas de serviços e prestadoras pelos assuntos da pauta desta reunião; e esclareceu que o tema relativo ao Regimento Interno se refere ao regimento do próprio Comitê. Destacou ainda a necessidade de a secretária do Comitê se ausentar no período da tarde, em razão de comparecimento à justiça. Em seguida passou a palavra a Chefe da Assessoria de Relações com os Usuários para apresentação, do Atendimento aos Usuários na Anatel, conforme previsto na pauta

Seguindo a pauta da reunião a Sra RUBIA, Chefe da Assessoria de Relações com os Usuários - ARU e Secretária do Comitê de Defesa, informou acerca do Atendimento aos usuários na ANATEL, o posicionamento da Assessoria no organograma da Agência, a estrutura para o desenvolvimento das atividades, a forma de atuação no tratamento das solicitações. A Sra Maria Inês, Representante de Usuários de Serviços Móveis – Titular, questionou se a Anatel não aplica sanção, em caso de descumprimento de prazo ou quando fornece resposta que não atende ao usuário, foi esclarecido pela Sra Rúbia que a ARU não tem competência para instaurar PADO, que a assessoria intercede até os limites de sua atribuições no sentido de buscar uma solução conciliatória, e encaminha sistematicamente às áreas técnicas relatórios informando acerca do desempenho das prestadoras. Em seguida, a chefe da Assessoria destacou os relatórios gerenciais e a metodologia de avaliação da qualidade da resposta, que é realizada por amostragem, em razão do volume de reclamações entrantes na agência, da ordem de 7.000/dia. O Presidente do Comitê questionou se a portabilidade tem feito diferença no comportamento dos usuários, a chefe da Assessoria informou que na sua percepção não houve variação no volume das reclamações significativo, porque os usuários costumam ter mais de uma linha para aproveitar as vantagens dos diversos planos oferecidos pelas prestadoras. Sobre o assunto portabilidade, o Sr Cuza, Representante de Entidade de Classe das Prestadoras do Serviço de Telecomunicações – Suplente, complementou que não existe concorrência na telefonia fixa. O Sr Fernando, Representante de Usuários de Serviços Móveis – Suplente, destacou que as prestadoras oferecem várias promoções e não cumprem, que o usuário acabaria concluindo que não há vantagem na portabilidade; assim sugeriu que a portabilidade fosse tema de uma próxima reunião do Comitê. O Sr Cuza indagou se o Decreto do SAC contribuiu com melhorias no atendimento aos usuários pelas prestadoras. A Sra Rúbia informou que notou melhoria no item cancelamento. No entanto, não viu reflexo significativo no atendimento. Em seguida, a Sra Rúbia comentou sobre os ofensores da telefonia fixa, destacando que as chuvas no período de dezembro/09 a abril/10 concorreram para o

aumento expressivo do ofensor reparo; o Sr Fernando ressaltou que as prestadoras imputam os problemas de banda larga em razão do aumento pluviométrico, e que entende que o problema é de ordem financeira, e que isso pode ser alvo de fiscalização por parte da Agência. O Conselheiro Bedran informou que solicitará ao Superintendente de Fiscalização que relacione a quantidade de fiscais ao volume de acessos a serem fiscalizados. A Sra Maria Inês questionou se a ARU motiva a fiscalização a partir do aumento das reclamações sobre um assunto específico; foi informado que sempre que um ofensor se destaca com uma incidência elevada a ARU encaminha para a fiscalização as estatísticas; além disso, a fiscalização utiliza os dados do atendimento, nas fiscalizações sistêmicas. Quando foram apresentadas as evoluções do serviço móvel, foi questionado pela Sra Estela, Representante de Usuários de SCM – Titular, a diferença entre Promoções e Planos de Serviços, sugerindo que esses itens poderiam ser classificados como ofertas de serviços, a Sra Rúbia esclareceu a dúvida e informou que a assessoria está desenvolvendo estudos no sentido de otimizar o detalhamento dos motivos ofensores; em seguida apresentou a composição do Índice de Desempenho no Atendimento – IDA, informando que o indicador terá suas metas revisadas periodicamente com o objetivo de imprimir mais desafios na melhoria do atendimento pelas prestadoras. Ao ser questionada sobre o encaminhamento dado aos resultados do IDA, pela Sra Maria Inês, a Sra Rúbia informou que as áreas técnicas estão incorporando esse indicador em seus regulamentos para acompanhamento e ações futuras; e destacou que, no entanto, o objetivo principal do IDA é expor as prestadoras e promover a competição entre elas, lembrando a campanha feita pela Vivo por meio da mídia (Revista Época, jornais) mostrando seu desempenho na 1ª posição no IDA e o objetivo das demais empresas ocuparem aquela posição. Finalizou a apresentação destacando a publicidade dos indicadores de atendimento e o fato de que estes dados em conjunto com a cartilha de orientações aos usuários são os itens mais acessados no portal da Agência. Ao final da apresentação, foi aberto um espaço para perguntas, o Ouvidor da Anatel indagou se o índice de reclamações resolvidas bate com o índice de confirmação dos usuários, e que seria interessante que houvesse essa comparação. O Sr Fernando ressaltou a importância do aprimoramento do sistema de TI no sentido de alertar a fiscalização quando o volume de reclamações aumenta. O Dr Bedran destacou que o conselho aprovou a pesquisa de satisfação dos usuários, e que a auditoria é um mecanismo importante para aprimorar a atividade de fiscalização. O Sr Fernando colocou a preocupação do Comitê em relação a providências estanques nas áreas da Anatel, razão pela qual defende a melhoria na tecnologia da informação; o Conselheiro enfatizou que desde a sua efetivação no conselho tem lutado pela reestruturação da Agência para dar maior celeridade e racionalidade aos processos, citando inclusive a situação da demora no andamento dos PADOS.

O Sr. Neger, destacou que sempre que utiliza o canal Fale Conosco da Anatel, o serviço funciona, que tem suas reclamações atendidas prontamente, que as prestadoras retornam, até mandam correspondência com esclarecimentos, que pode acompanhar suas demandas. No entanto, os usuários não conhecem o canal da Anatel e o sistema de cadastramento é complexo e seria interessante divulgar melhor o serviço via web, destacar melhor e também divulgar nas contas telefônicas e em outros meios; foi sugerida, inclusive uma campanha em massa. Foi informado pelo Chefe da Assessoria Parlamentar e de Comunicação Social, Sr Jorge Stark, que a divulgação na mídia está comprometida em razão de cortes orçamentários. Retomando a colocação do Sr Neger a Sra Estela informou que quando existe a intervenção dos órgãos de defesa ou da Anatel, as prestadoras atendem ao pleito dos usuários, no entanto tem um entendimento que isto é um fato negativo porque as concessionárias só atendem quando são acionadas. Foi sugerido também pelo Sr Fernando que fosse feita uma avaliação do atendimento da prestadora pela web, questionando ainda se a Anatel fiscalizava o cumprimento do Decreto do SAC, a Sra RÚBIA informou que sim e que inclusive foi feita uma apresentação dos resultados em reunião anterior do CDUST. O Sr Fernando cobrou o envio das apresentações, foi informado pela Sra Rubia que as apresentações foram colocadas à disposição no portal da Anatel no local destinado ao Comitê de Defesa dos Usuários. Foi sugerido pela Sra Suzana a manutenção do procedimento de trabalhar os assuntos por tema, com relator designado. A Sra Estela questionou se o documento produzido pelo Comitê relativo ao desbloqueio de Celular e Transparência nas Informações consta no site do Comitê.

Na parte da tarde, passou-se aos temas distribuídos na reunião anterior. Em função da ausência do Sr Jayran, que apresentaria proposta de revisão do regimento interno do Comitê, a palavra foi passada a Sra Estela para tratar o tema Direito à Informação, A Sra Estela propôs abordar este item em 03 categorias: a transparência que se refere à informação da Agência para a sociedade em geral (publicidade de reunião, participação nos atos da Agência, Consultas Públicas, como exemplo, destacou a consulta pública sobre Tarifação Única do SMP) informação da empresa para o consumidor (faturas, planos etc..) e direitos dos usuários. A Sra Maria Inês ponderou que esse assunto foi amplamente discutido, e que é necessário o Comitê focalizar nos assuntos que tenham soluções efetivas. Neste ponto, destacou a necessidade de participação de representantes da sociedade em consultas prévias.

O Conselheiro Bedran solicitou uma breve pausa para apresentar à Sra Raquel, que passará a compor o Comitê como titular representando a Secretaria Especial de Direitos Humanos, que destacou que as pessoas pensam apenas em acessibilidade do ponto de vista físico que, no entanto, os sites também não são acessíveis quando não se consegue acessar os documentos, o cidadão brasileiro tem que ter acesso à informação de forma efetiva.

Considerando o item da pauta referente a “Transparência na Agência” a reunião contou na parte da tarde com a presença da conselheira Emilia Maria Silva Ribeiro Curi, Com a sua chegada a Sra Estela interrompeu sua explanação passando-se então à análise da Conselheira sobre as sugestões encaminhadas referentes a proposta de alteração do regimento interno da ANATEL pelos representantes dos usuários no comitê.

A Conselheira iniciou agradecendo o apoio dos órgãos de defesa dos consumidores em geral e a importância das contribuições recebidas. Destacou o contexto em que aquela proposta se inseria, destacando que o referido regimento deveria ser revisto em conjunto com o Regulamento de Fiscalização e o de Sanções Administrativas.

A conselheira comentou ponto a ponto as sugestões, conforme apresentação anexa, esclarecendo os aspectos que foram acatados, aqueles que já eram contemplados no regimento em vigor, aqueles que embora importantes não se inseriam no escopo do regimento e, ainda, aqueles que, em função das dificuldades estruturais da Agência neste momento não poderiam ser acatados. Finalmente a conselheira ressaltou que a proposta constitui entendimento próprio e não, necessariamente, dos demais Conselheiros.

A Conselheira Emilia informou que existiram diversos temas, sob sua responsabilidade e que se coloca a disposição do Comitê para esclarecimento em outras oportunidades.

Os representantes dos usuários no Comitê sugeriram participar previamente de temas da consulta pública; nesse sentido o Ouvidor da Anatel esclareceu que o PGR traz informações de curto, médio e longo prazo, que já estabelece alguns assuntos a serem tratados futuramente, e que o Comitê já pode manifestar interesse por algum assunto específico; decidiram que o Comitê se manifestará sobre a proposta do PGMQ do 3G e o do SCM; e que as Sras Estela Guerrini e Maria Inês receberão as contribuições dos demais membros do Comitê e farão as redações finais, ficando autorizadas a assinar os documentos em nome do Comitê. O Srs Neger e Fernando darão o apoio técnico.

O Sr Fernando solicitou a análise do regulamento de fiscalização para contribuir, com o objetivo de fortalecer a participação do Comitê no pleito de recursos de TI, materiais e humanos. Os membros do Comitê sugeriram inserir no espaço do CDUST uma pasta referente a matérias produzidas pelo Comitê. Os representantes dos usuários ratificou intenção de sugerir alterações para a revisão do regimento interno do Comitê, no sentido de dar representatividade efetiva ao grupo.

A apresentação do Relatório Anual de Reclamações Fundamentadas ficou adiada para a próxima reunião devido a impossibilidades dos representantes do DPDC chegarem na reunião em tempo hábil.

Nada mais havendo a tratar, o Presidente do Comitê encerrou a reunião.