

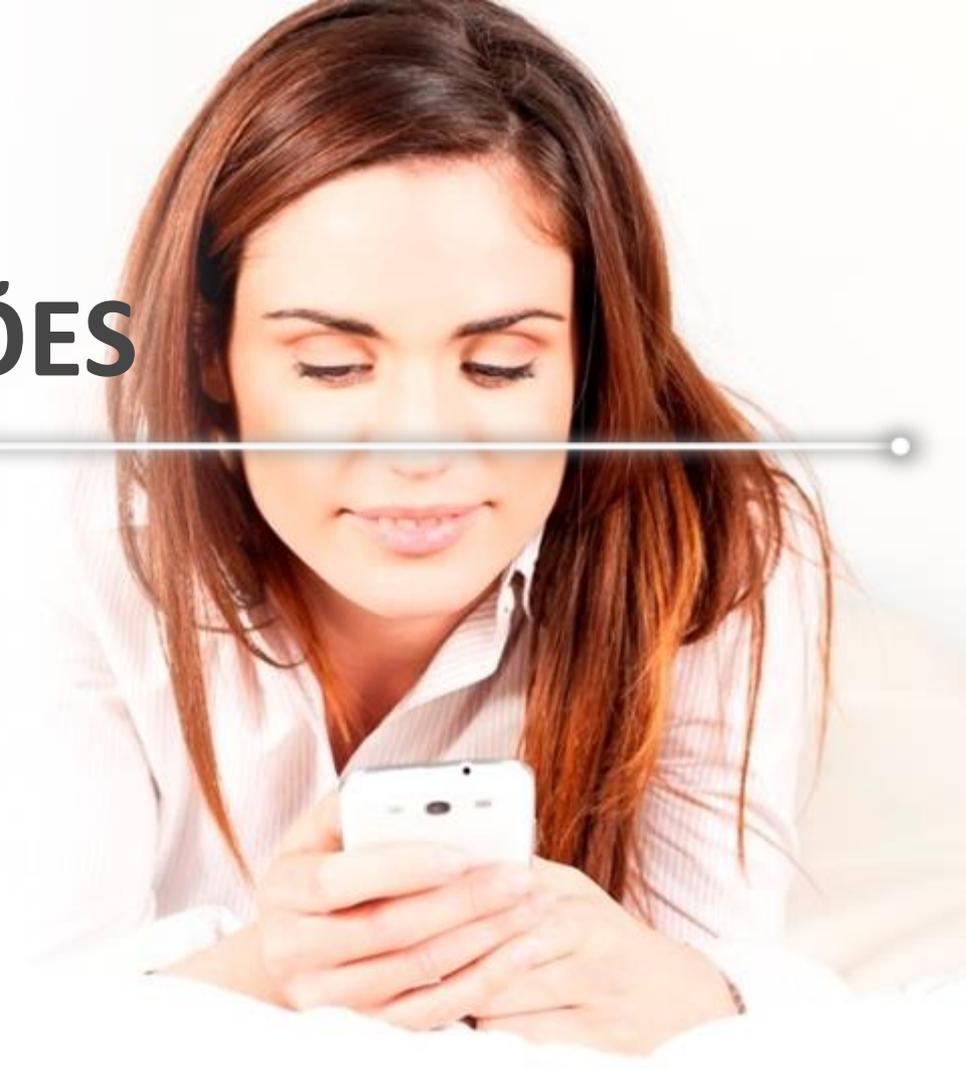
SETOR DE TELECOMUNICAÇÕES

AUDIÊNCIA PÚBLICA CDC
CÂMARA DOS DEPUTADOS

EDUARDO LEVY

Brasília, 21 de maio de 2014

**SindiTelebrasil**
Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia
e de Serviço Móvel Celular e Pessoal



R\$ 29,3
bilhões de
investimentos
em 2013

*segundo ano consecutivo de
recorde histórico*



R\$ 80 milhões por dia*

Fonte: Telebrasil.

*Considera 365 dias por ano, não inclui o pagamento de licenças.

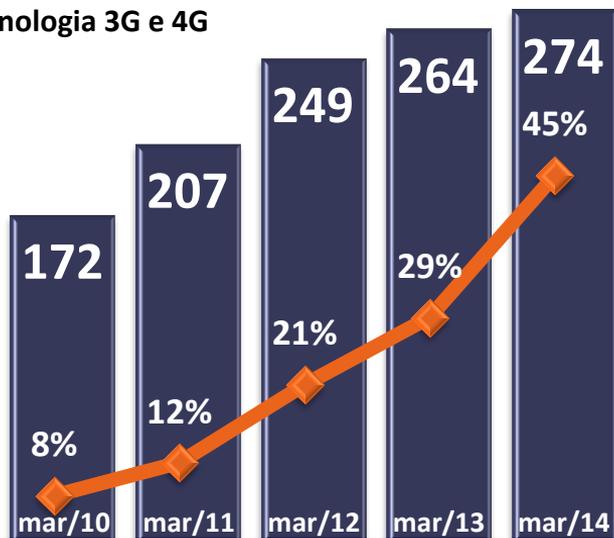
crescimento do setor de telecomunicações está acelerado



crescimento em 2013:



total de celulares
(em milhões) e % de
acessos com
tecnologia 3G e 4G

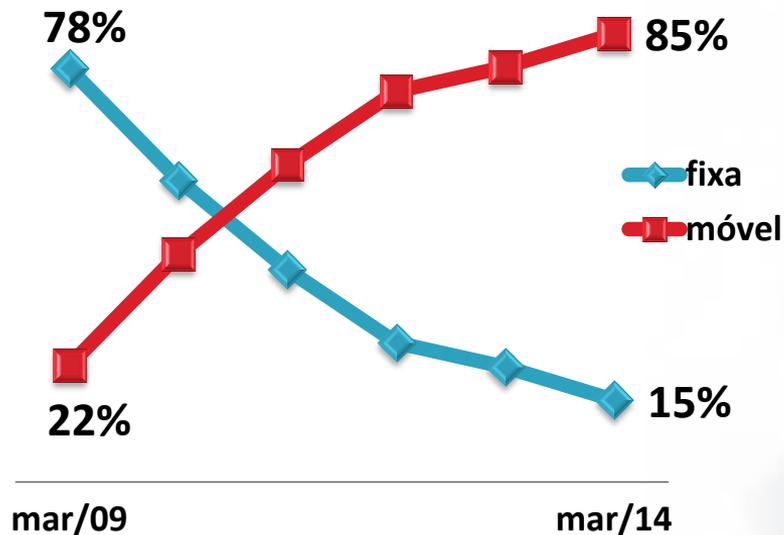


45%
dos acessos
celulares podem
acessar a banda
larga em alta
velocidade

274

**milhões de
acessos
celulares**

% de acessos em banda larga



146

milhões de
acessos em
banda larga

3.648

**municípios com
cobertura de
banda larga
móvel 3G**

91% da população coberta



© 2010 Europa Technologies
US Dept of State Geographer
© 2010 Tele Atlas
© 2010 Google

A background image showing several hands holding smartphones, with a focus on a person in the foreground wearing a colorful beaded necklace. The image is slightly blurred, emphasizing the text overlay.

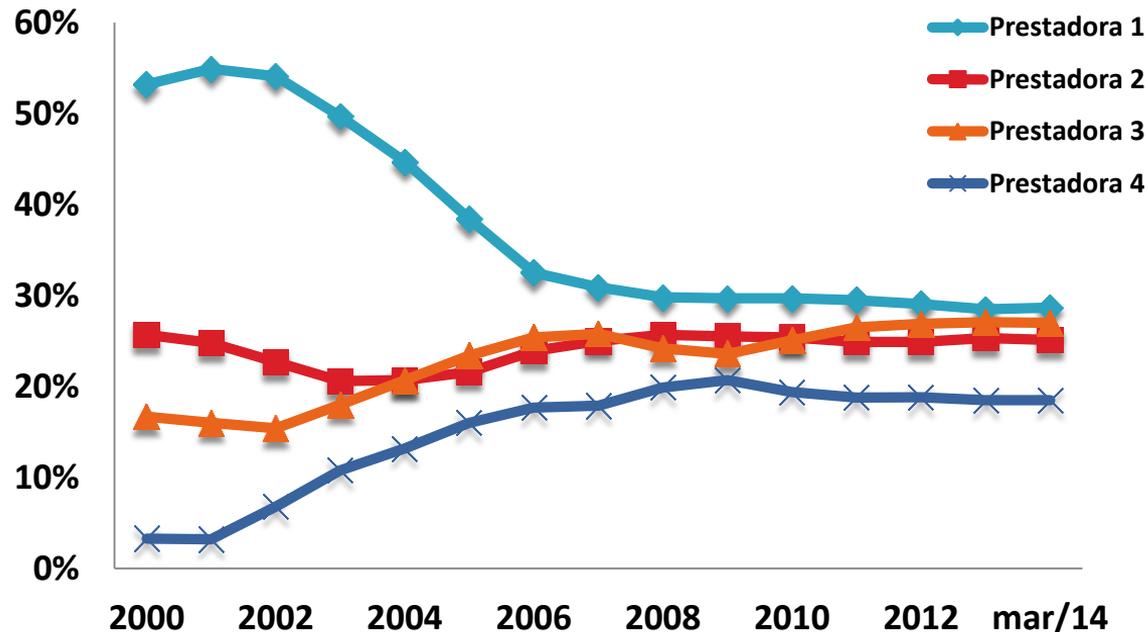
105

**municípios com
cobertura de
banda larga
móvel 4G**

**a obrigação para mai/14
é de 43 municípios**

mercado altamente competitivo ...

market share das prestadoras de telefonia móvel

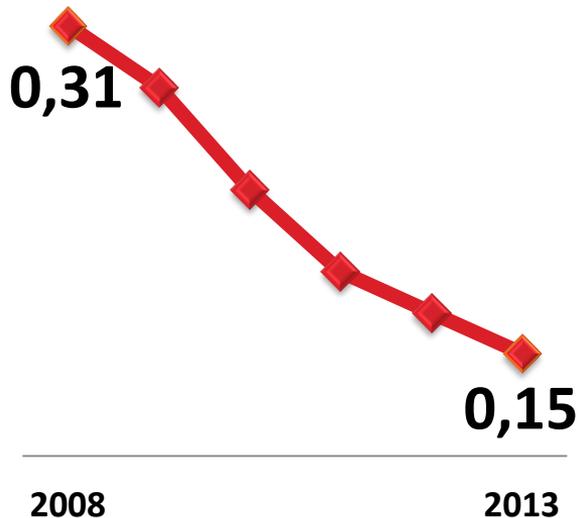


Brasil é um dos países mais competitivos do mundo de acordo com o HHI*

* Índice Herfindahl-Hirschman: mede a concentração de mercado com base no *market share*.

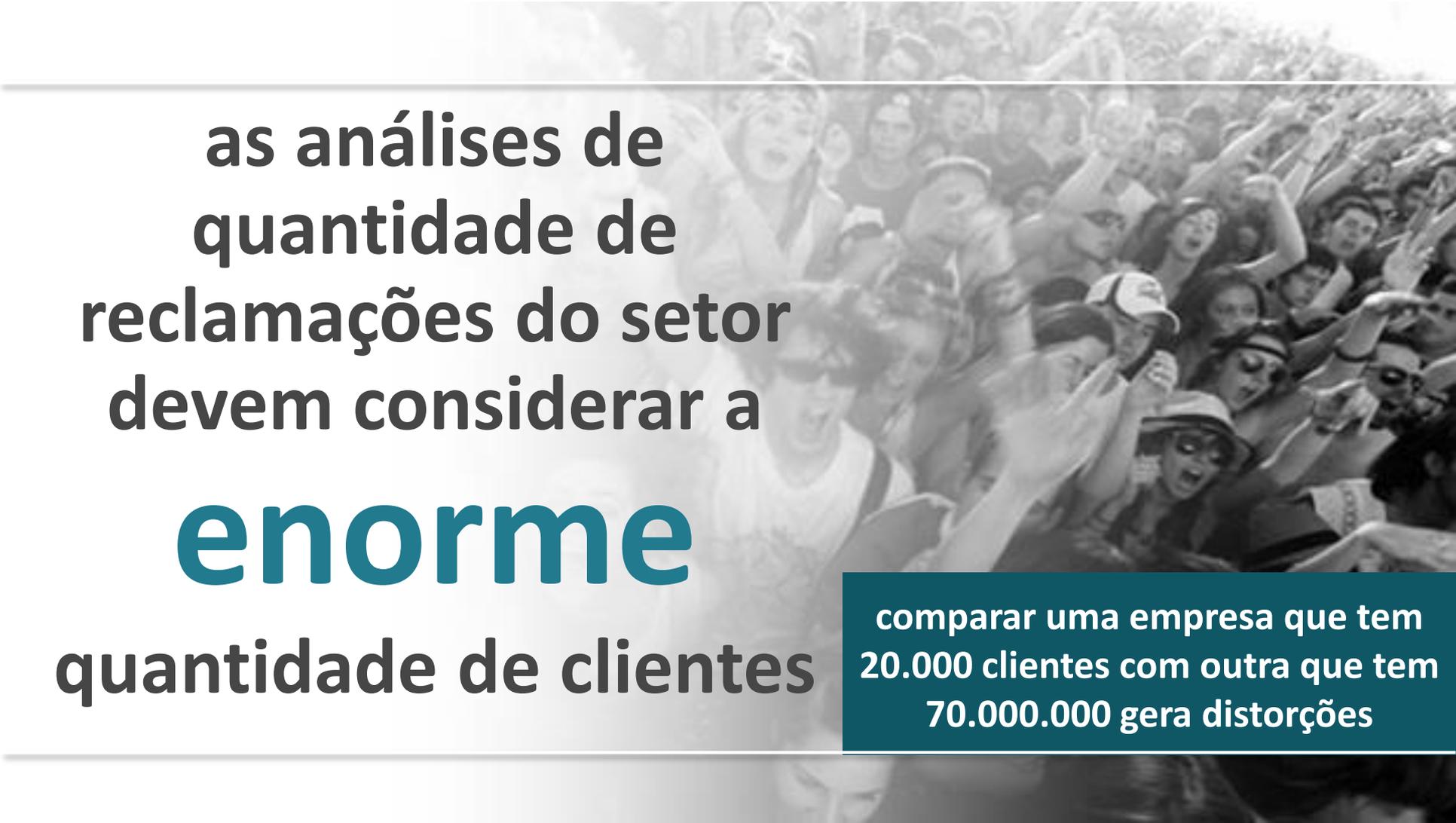
... onde o preço do minuto já **caiu pela metade** e o tráfego **cresceu 45%**

preço médio do minuto do celular
(em R\$, valores com impostos)



quantidade de minutos por usuário
por mês





as análises de
quantidade de
reclamações do setor
devem considerar a

enorme

quantidade de clientes

comparar uma empresa que tem
20.000 clientes com outra que tem
70.000.000 gera distorções

... e a complexidade e detalhamento dos serviços

Página 1

Razão Social
 Nome do Cliente
 Endereço do Cliente

Fatura de Serviços de Telecomunicações
 Nome do Cliente
 Endereço do Cliente
 Nome do Serviço
 Valor da Fatura: 00000000

Exercícios de sua conta
 Valor Mês: 0,00
 Valor a pagar: 0,00

Nome do Cliente
 Número do Cliente: 0000000000
 CNPJ/CPF: 000.000.000-00
 Quantidade de Linhas Telefônicas: 1

ASSUNTO DOS TRIBUTOS
 Base de Cálculo: 0,00
 Imposto: 0%
 Valor: 0,00

NOTA FISCAL DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES
 NÚMERO DA NF: 00000000 SÉRIE: 0 SUB-SÉRIE: 1
 Valor Total: 0,00

Nome adicional
 Nome do Cliente: 0000000000
 Número do Cliente: 0000000000
 Número da Fatura: 00000000

Data de vencimento: 15/10/2007
Valor a pagar: 0,00

Razão Social
 Nome do Cliente
 Número do Cliente
 Número da Fatura

0000000000-0 0000000000-0 0000000000-0 0000000000-0

Página 2

Nome do Cliente
 Período: 03/10/2008 a 03/10/2008

NOTA FISCAL DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES
 NÚMERO DA NF: 00000000 SÉRIE: 0 SUB-SÉRIE: 1
 Valor Total: 0,00

NOTA FISCAL DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES
 NÚMERO DA NF: 00000000 SÉRIE: 0 SUB-SÉRIE: 1
 Valor Total: 0,00

Resumo de uso de 00-00-000000
 Valor (R\$): 0,00

Use Plano 00
 Período: 03/10/2008 a 03/10/2008
 Valor (R\$): 0,00

Ligação Local
 Valor (R\$): 0,00

Ligação de 00 pra 00
 Valor (R\$): 0,00

Ligação de 00 pra 00
 Valor (R\$): 0,00

Ligação de 00 pra 00
 Valor (R\$): 0,00

Valor Total
 Valor (R\$): 0,00

Página 3

1. Mensagem/Chamada Mensal
 Uso de Mensagem dentro da Área 00 - 00 Telex

Data	Hora	Telexfone	Valor (R\$)	Origem	Destino	Recurso	Valor (R\$)
0000000013	00:00:00	0000000000	0,00	0000000000	0000000000	0,00	0,00
0000000014	00:00:00	0000000000	0,00	0000000000	0000000000	0,00	0,00
0000000015	00:00:00	0000000000	0,00	0000000000	0000000000	0,00	0,00
0000000016	00:00:00	0000000000	0,00	0000000000	0000000000	0,00	0,00
0000000017	00:00:00	0000000000	0,00	0000000000	0000000000	0,00	0,00
0000000018	00:00:00	0000000000	0,00	0000000000	0000000000	0,00	0,00
0000000019	00:00:00	0000000000	0,00	0000000000	0000000000	0,00	0,00
0000000020	00:00:00	0000000000	0,00	0000000000	0000000000	0,00	0,00
0000000021	00:00:00	0000000000	0,00	0000000000	0000000000	0,00	0,00
0000000022	00:00:00	0000000000	0,00	0000000000	0000000000	0,00	0,00
0000000023	00:00:00	0000000000	0,00	0000000000	0000000000	0,00	0,00
0000000024	00:00:00	0000000000	0,00	0000000000	0000000000	0,00	0,00
0000000025	00:00:00	0000000000	0,00	0000000000	0000000000	0,00	0,00
0000000026	00:00:00	0000000000	0,00	0000000000	0000000000	0,00	0,00
0000000027	00:00:00	0000000000	0,00	0000000000	0000000000	0,00	0,00
0000000028	00:00:00	0000000000	0,00	0000000000	0000000000	0,00	0,00
0000000029	00:00:00	0000000000	0,00	0000000000	0000000000	0,00	0,00

2. Uso de Internet
 Valor (R\$): 0,00

3. Despesa Total
 Valor (R\$): 0,00

4. Ligação de Longo Distância de outras operadoras
 Valor (R\$): 0,00

Ligação usada no 00 - Plano Alternativo Mensal
 Valor (R\$): 0,00

Ligação que não foi
 Valor (R\$): 0,00

uma conta de celular possui em média 6 páginas com 420 registros

em setores onde o número de clientes é muito grande, relativizar pela base é a única forma de fazer análises precisas

a quantidade de malas perdidas cresceu em 2012, mas o número passageiros cresceu ainda mais, portanto malas perdidas por passageiro reduziu

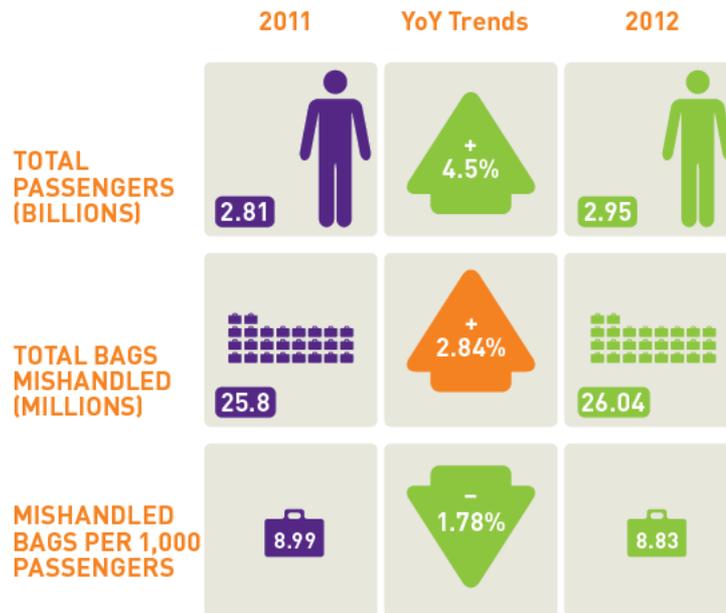
2013

AIR TRANSPORT INDUSTRY INSIGHTS

THE BAGGAGE REPORT

SITA

Create success. Together

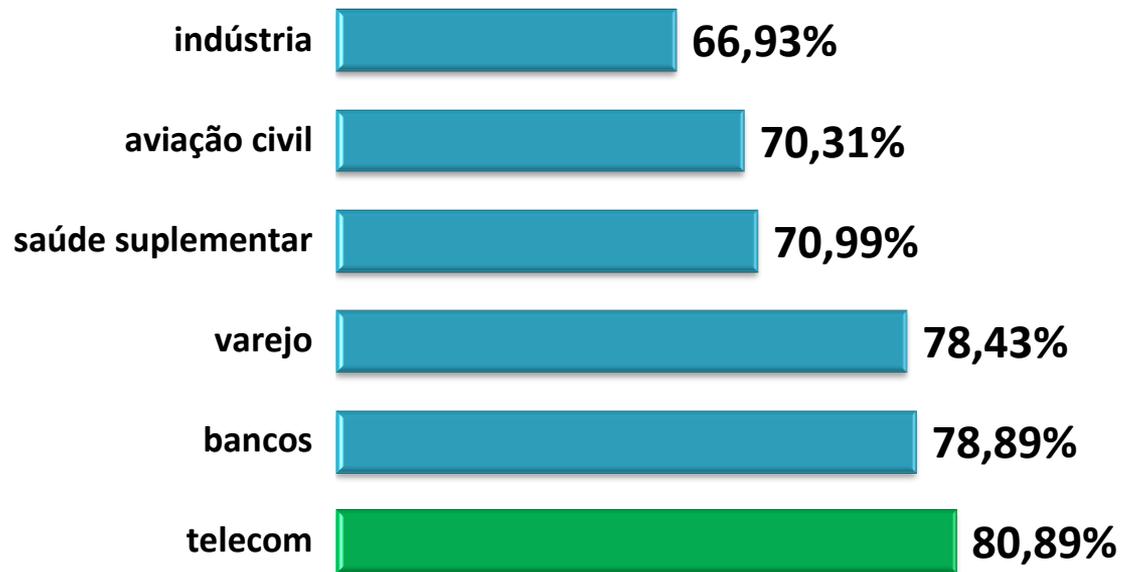


380

reclamações por
1.000.000
de clientes de celular



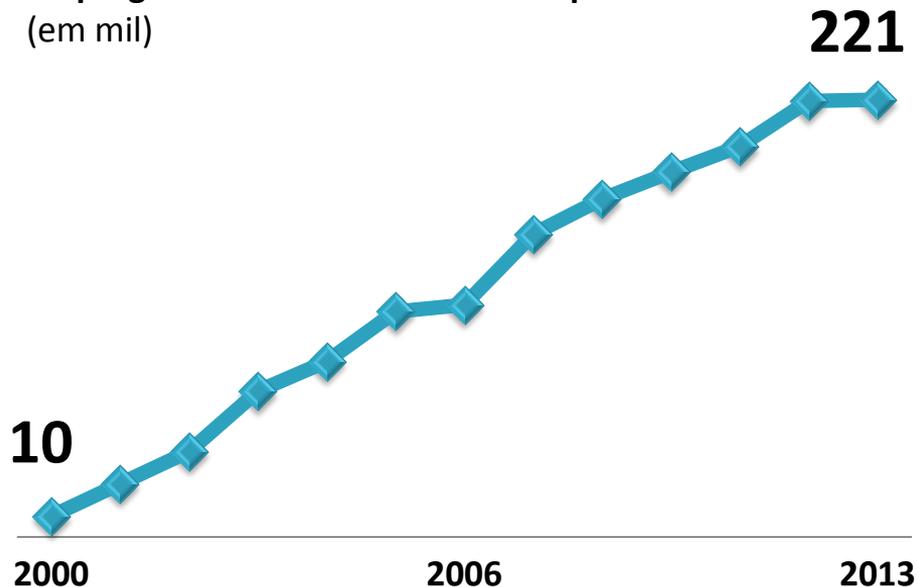
Resolutividade CIP nos PROCONs janeiro a agosto/2013



**setor de telecom resolveu
mais de 80% das cartas
expedidas pelo PROCON**

o número de atendentes nos *call center* cresceu mais de **20 vezes**

empregados nos *call center* das empresas do setor
(em mil)



atendimento acompanhando
o crescimento do setor

ações de melhoria: relação com os consumidores

diversos canais de atendimento para atender os diferentes perfis de usuários com suas diferentes demandas

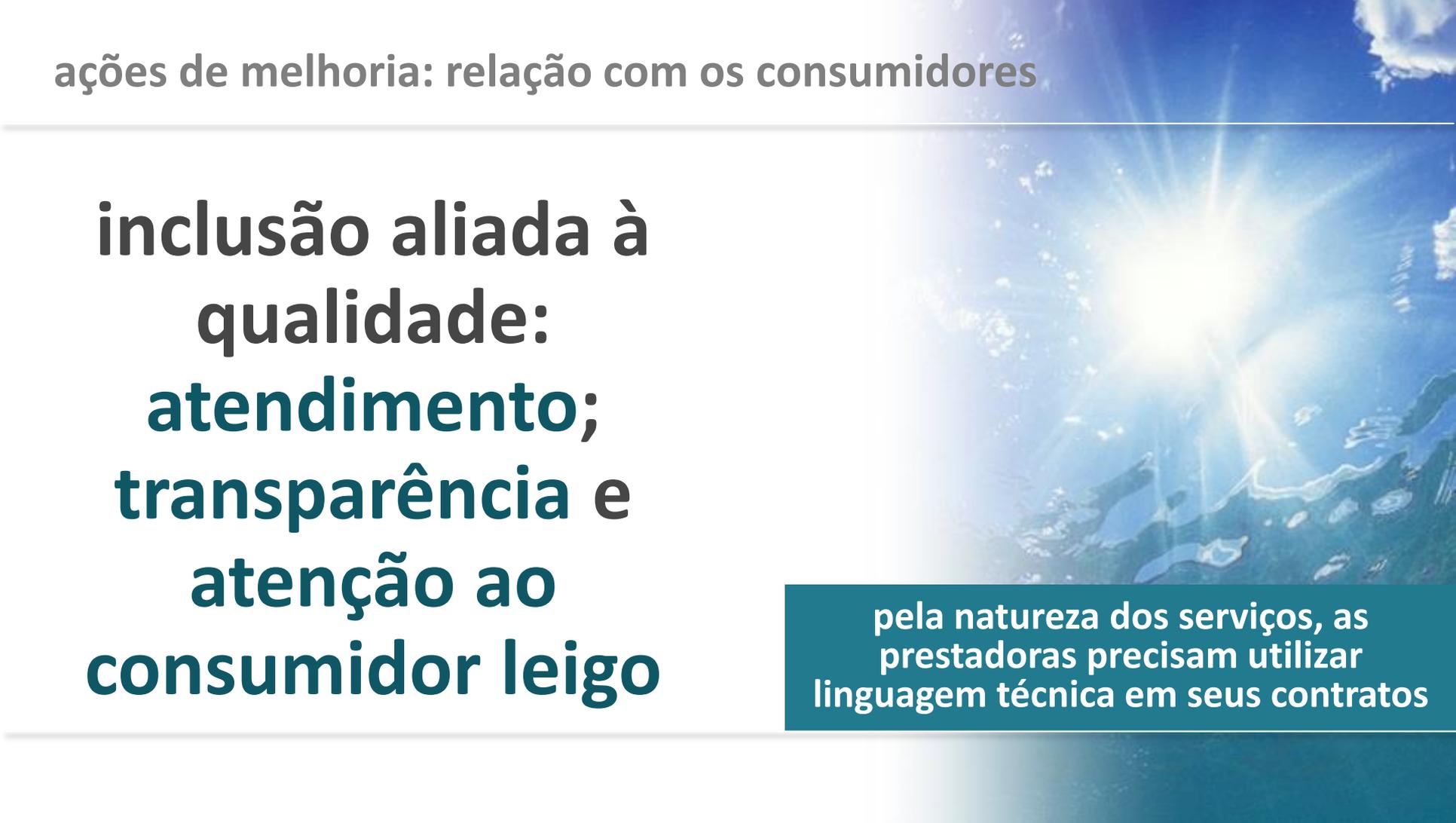
- call centers
- lojas próprias
- revendas
- call center eletrônico
- atendimento por sms
- internet
- aplicativos
- e-mail
- redes sociais

**Infraestruturas disponíveis 24h
7 dias por semana
365 dias do ano**



ações de melhoria: relação com os consumidores

**inclusão aliada à
qualidade:
atendimento;
transparência e
atenção ao
consumidor leigo**



pela natureza dos serviços, as prestadoras precisam utilizar linguagem técnica em seus contratos

ações de melhoria: relação com os consumidores
e com os órgãos de defesa do consumidor

participação ativa nos
eventos voltados à
conciliação
e atendimento **direto**
aos **Procons**
(0800 dedicado)



tratamento das demandas
na esfera administrativa

ações de melhoria: relação com os consumidores
e com os órgãos do Poder Judiciário

foco na
política de acordos
encerramento de
processos na **1ª**
instância

mutirões de
conciliação



acordo de cooperação técnica com CNJ

**agilizar o trâmite
processual para dar mais
maior eficiência e
efetividade às audiências
de conciliação nos
Juizados Especiais Cíveis**



acordo de cooperação técnica com CNJ

ganhos:

CONSUMIDORES

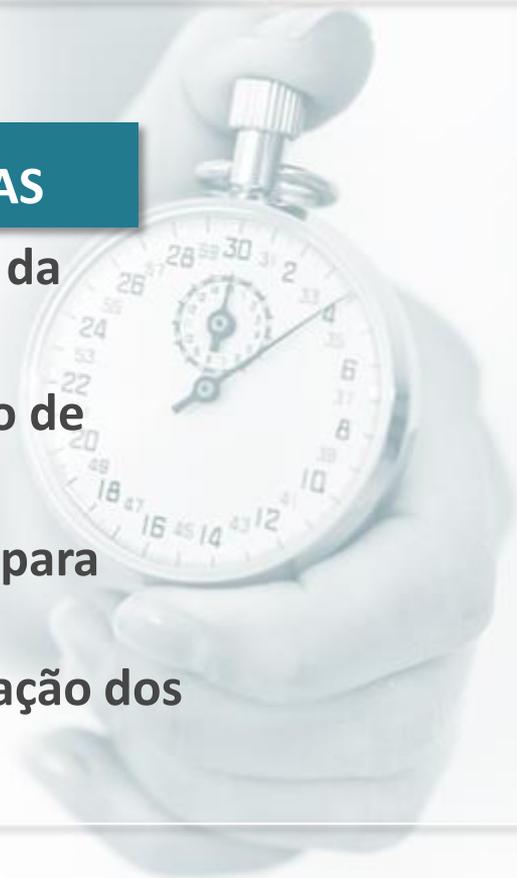
- rapidez
- maior probabilidade de acordos
- aproximação com a empresa

JUDICIÁRIO

- empresas mais preparadas
- aumento da produtividade dos Juizados
- audiências com mais qualidade e atenção ao consumidor

PRESTADORAS

- melhoria da imagem
- realização de acordos
- estímulo para reduzir a judicialização dos conflitos



**por que os serviços de
telecomunicações são
tão importantes para
o País?**



o crescimento dos serviços de **telecom** aquece a economia

estudo do BID mostra que um aumento de **10%** na penetração da **banda larga** na América Latina representa um aumento médio de **3,2%** no **PIB** e um crescimento da **produtividade** de **2,6** pontos percentuais



as **Telecomunicações**
do **Brasil** são
essenciais, singulares
e estruturantes do
desenvolvimento
sustentável com
inclusão social



EDUARDO LEVY

levy@sinditelebrasil.org.br

