

O SETOR DE TELECOMUNICAÇÕES



**AUDIÊNCIA PÚBLICA
CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA,
COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA**

EDUARDO LEVY
BRASÍLIA, 15 DE MAIO DE 2012





mais de **324** milhões de clientes

Fonte: Telebrasil

mais de **240** mil
km de cabos com
multifibras ópticas
que suportam
serviços essenciais
para o País



quase 50 vezes a distância
do Oiapoque ao Chuí

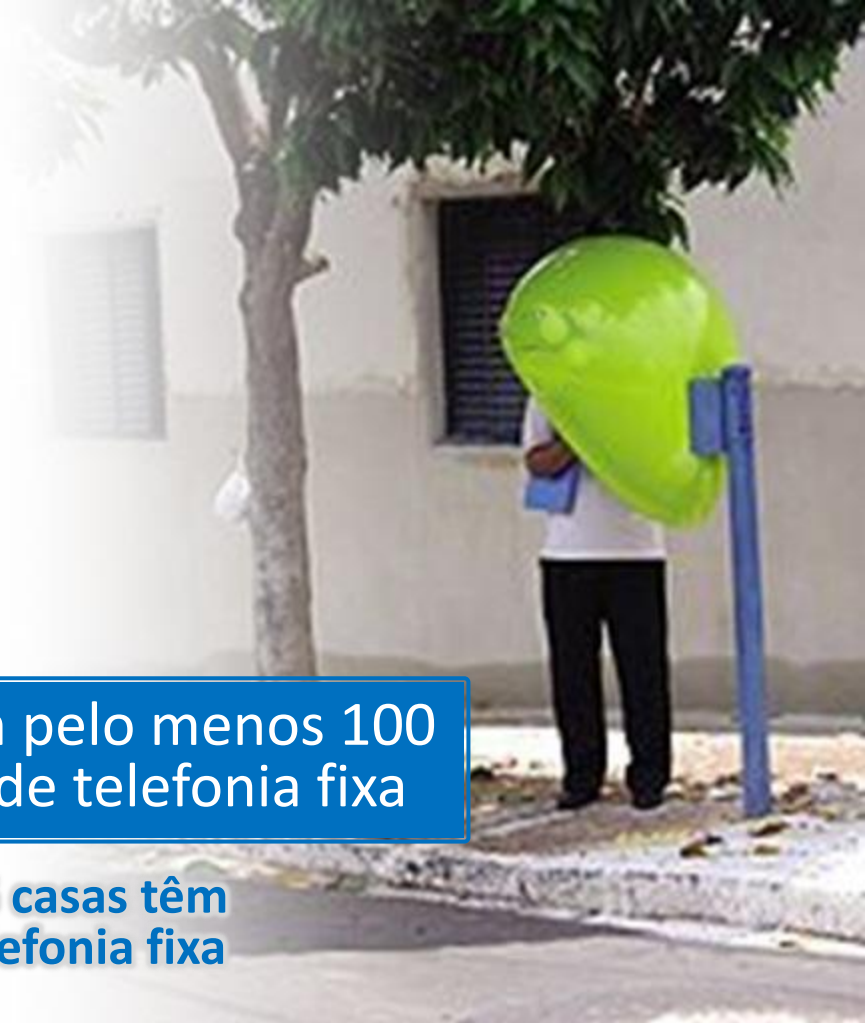
© 2010 Google


mais de **39 mil** localidades com serviços de telefonia fixa

Todas as localidades com pelo menos 100 habitantes têm serviço de telefonia fixa

lugarejos com cerca de 25 casas têm
acesso aos serviços de telefonia fixa

Fonte: Telebrasil





mais de **60 mil**
escolas públicas
conectadas à internet
de alta velocidade

Só neste ano, **939** novas escolas foram conectadas, o que representa mais de **10 escolas conectadas por dia**

Fonte: Telebrasil

Telefonia fixa

fev/2012

43 milhões

1998
20 milhões

**Autorizadas alcançaram
28% de *market share***

Fonte: Telebrasil

5.564

municípios com cobertura da telefonia móvel

99,9% da
população



Fonte: Telebrasil



2.856

**municípios com
cobertura de
Banda Larga móvel (3G)**

as obrigações do edital são de
928 municípios em abril de 2013

Fonte: Telebrasil

TV paga

mar/2012

13,7 milhões

1998
2,6 milhões

30% de crescimento
em 2011

Fonte: Telebrasil

Telefonia móvel

mar/2012

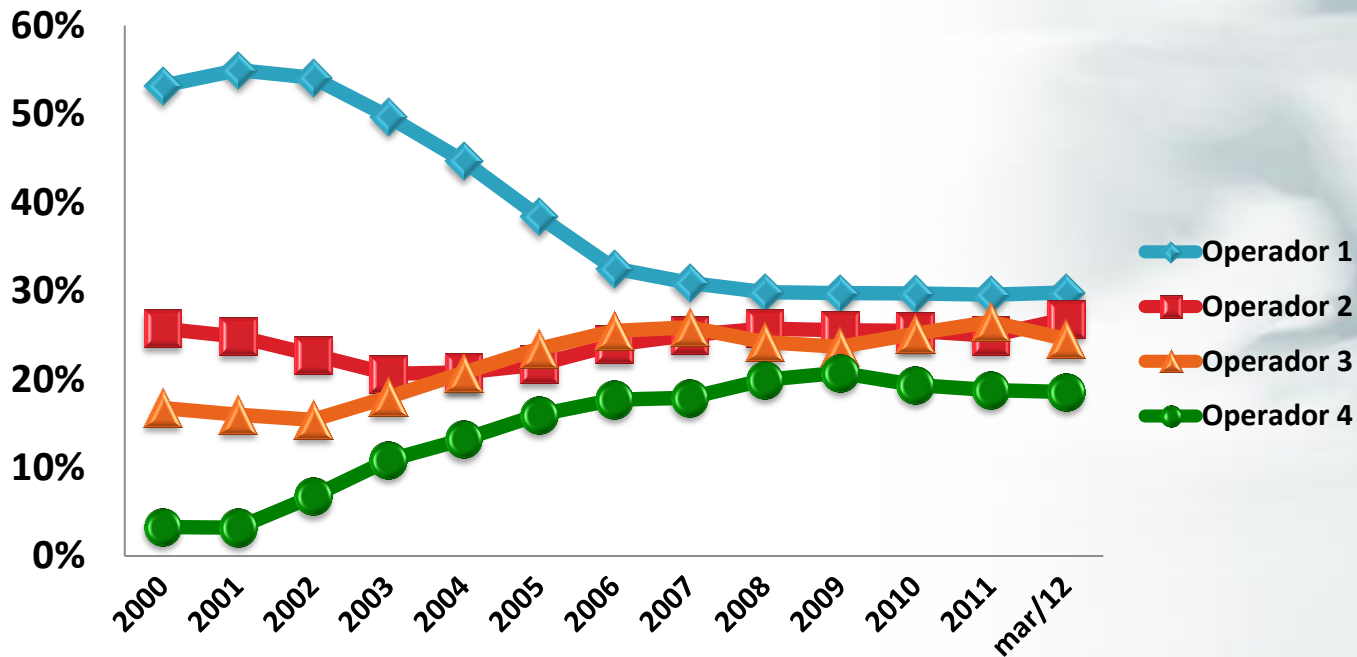
251 milhões

1998
7,4 milhões

Recorde de adições líquidas no ano
mais de **1 nova ativação** por
segundo em **2011**

Fonte: Telebrasil

Graças à grande competição existente nesse mercado ...

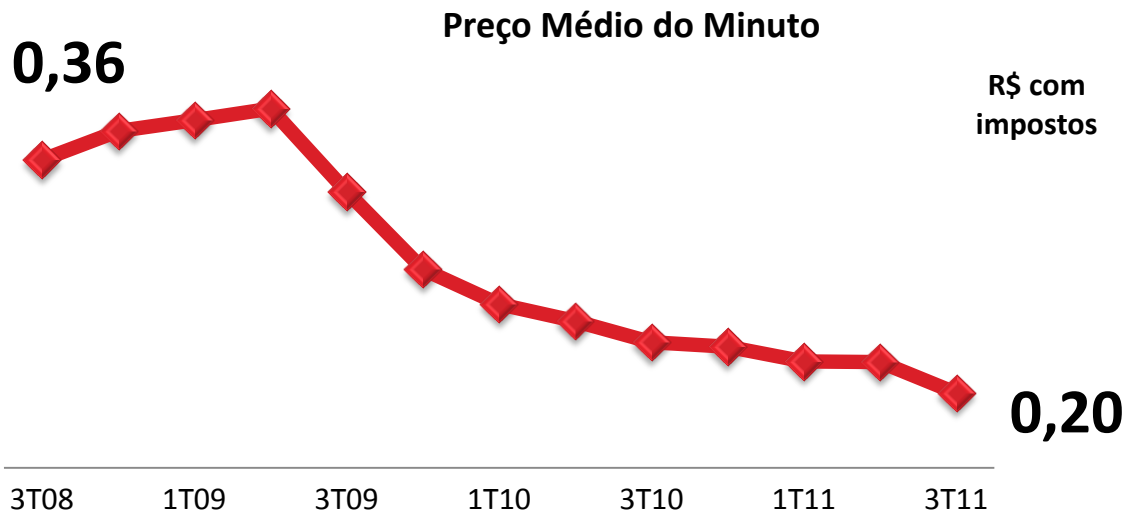


O Brasil é um dos países mais competitivos do mundo de acordo com o HHI*

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

Fonte: Telebrasil

... desde 2008 o preço médio do minuto no celular **caiu quase pela metade**



Preço Médio do minuto é calculado dividindo a receita média por usuário pela quantidade de minutos por usuário. Fonte: Teleco

Banda Larga

mar/2012

68,5 milhões

1998
zero

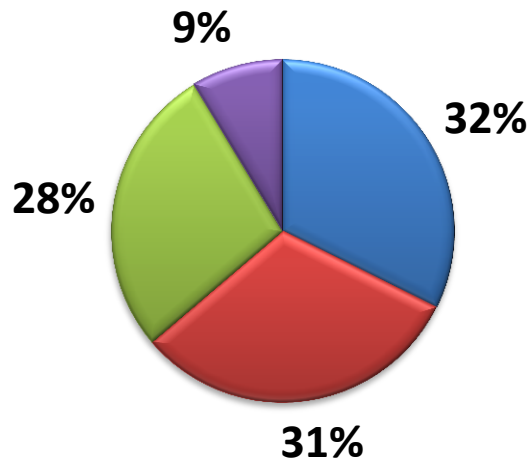
70% de crescimento
no ano de 2011

da base total, 40% foram
ativados em 2011

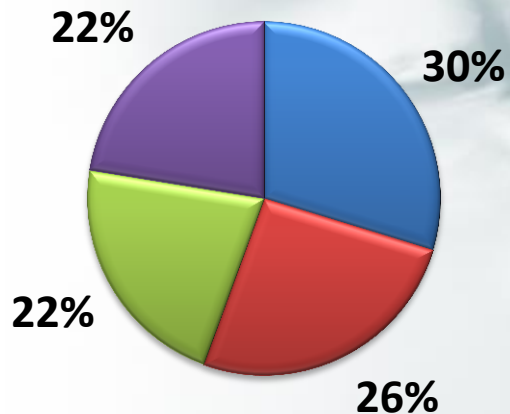
Fonte: Telebrasil

Em um mercado altamente competitivo...

Market share - banda larga móvel
(mar/12)

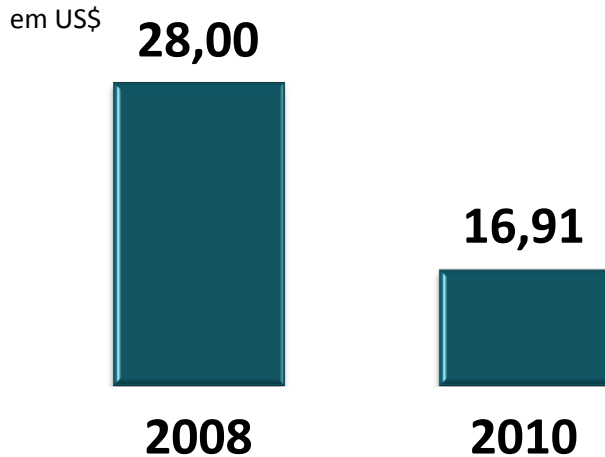


Market share - banda larga fixa
(dez/11)



Fonte: Telebrasil

... o preço da banda larga fixa no Brasil **reduziu 40%** de acordo com a UIT



Valor da cesta de serviços no Brasil é de apenas 21% do preço mundial

Preço da cesta de banda larga fixa no Brasil, União Internacional de Telecomunicações (UIT)
– *Measuring the Information Society 2011*

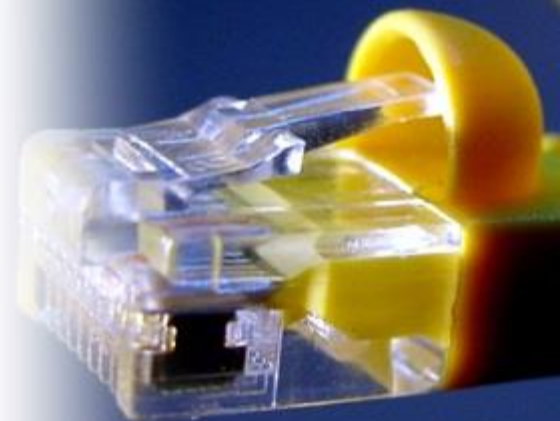
Qualidade Banda Larga

Teste CGI.br / INMETRO

(jul/2011)

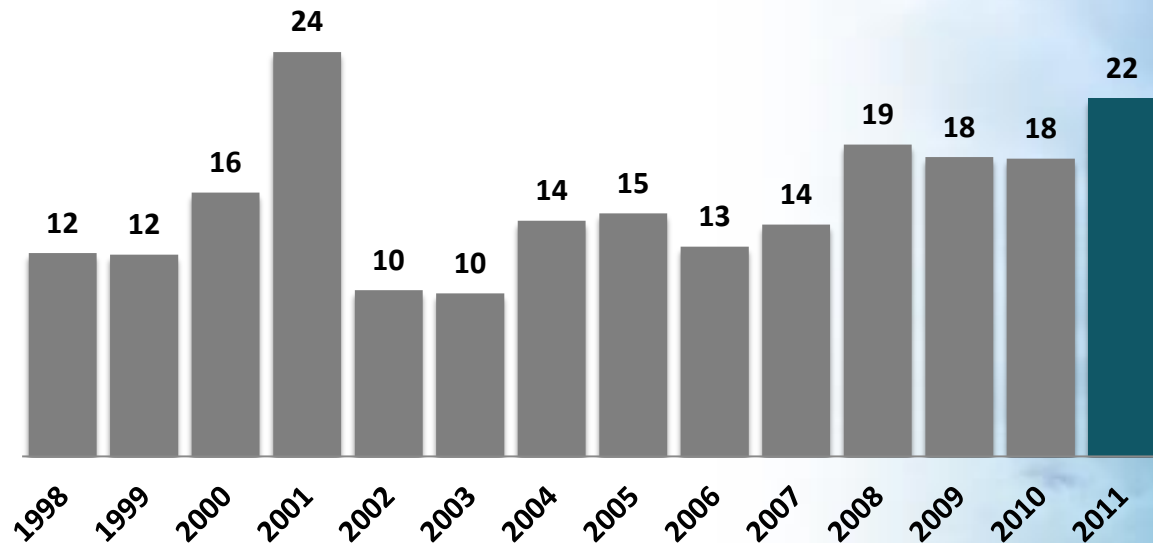


- **A velocidade média dos serviços de banda larga ficou acima de 60% da que foi contratada**
- **Dos 6 itens técnicos avaliados, 5 foram considerados “conforme” as exigências previstas nas normas e regulamentos utilizados pelo instituto**



R\$ 21,7 bi de investimentos em 2011 2º maior da história

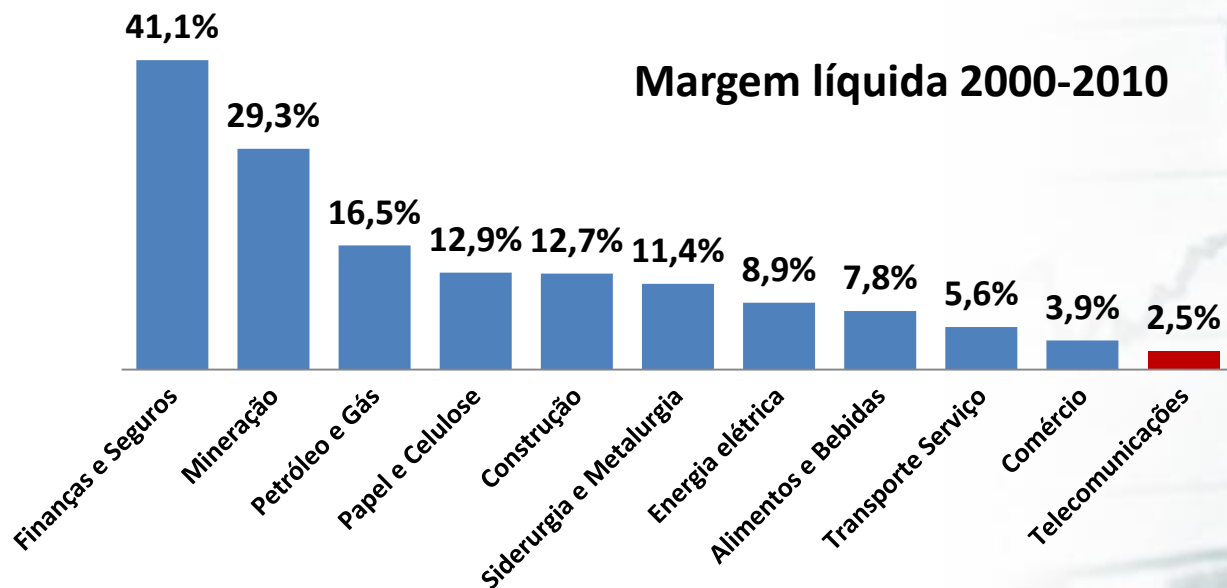
(em R\$ bilhões)



21% maior que
a média anual

Fonte: Telebrasil

Aumento de investimento mesmo com baixo retorno



O setor investiu mais de R\$ 250 bilhões e tem a menor margem líquida do IBrX 50

Definições: Margem Líquida = lucro líquido dividido pela receita líquida. Receita Líquida = receita bruta menos os impostos.

Fonte: Balanço das empresas, considerando as empresas do IBrX50. Dados consolidados do período de 2000 a 2010. O IBrX50 engloba as 50 empresas mais negociadas na BMF/Bovespa

R\$ 57

bilhões de
tributos pagos
pelo cidadão
em 2011

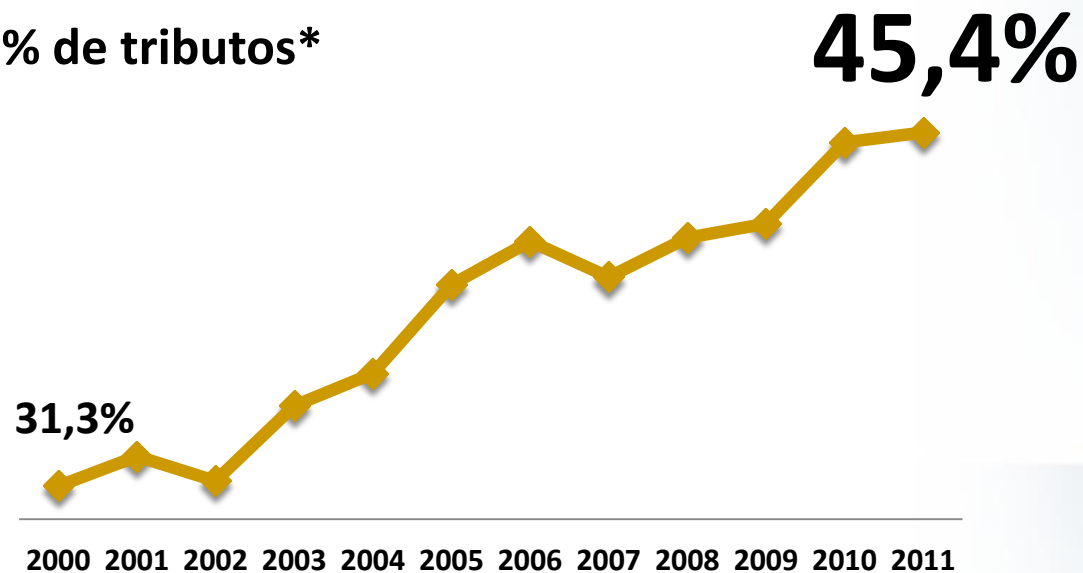
em uma conta de R\$ 100,
adiciona-se mais de
R\$ 40 de impostos



Fonte: Telebrasil

O percentual de tributos vem aumentando desde 2000

% de tributos*



* % de tributos sobre receita líquida da telefonia fixa e móvel



O Estado do Amazonas acaba de aumentar o ICMS em 20%

Fonte: Telebrasil

An aerial photograph of a telecommunications tower situated in a lush, green forested area. The tower is a tall, lattice-structured metal structure with various antennas and equipment mounted on it. A dirt road or path runs diagonally across the scene, passing near the base of the tower. The surrounding landscape is densely wooded with green trees.

R\$ 35,7
bilhões é o total
recolhido para o
Fistel desde 2001

R\$ 3,6 bi recolhidos só em
2011, recursos suficientes para
instalar mais de 12 mil antenas

Fonte: Telebrasil. Instalação de antena aproximadamente R\$ 300 mil.

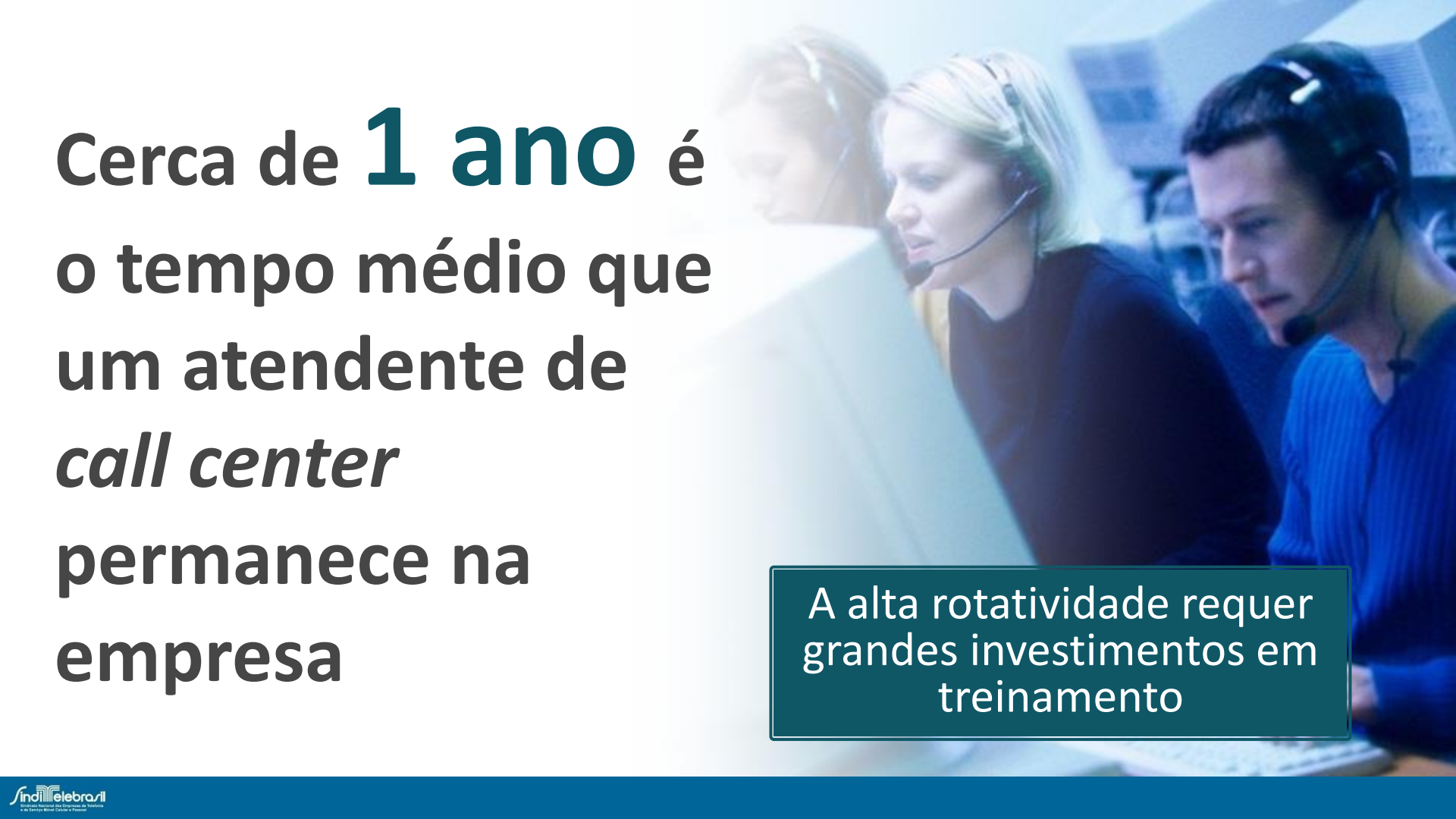


ATENDIMENTO

A photograph of three call center agents in a light blue uniform, wearing headsets and smiling. The background is blurred, focusing on the agents in the foreground.

50 mil novos
atendentes foram
contratados desde a
implantação do
Decreto SAC

crescimento de 30%
nos últimos 3 anos

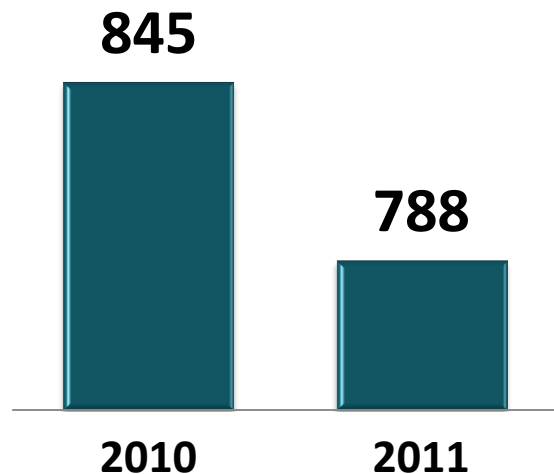
A photograph of three call center agents (two women and one man) wearing headsets and looking at computer monitors in a call center environment. The image is slightly blurred and has a blue tint.

Cerca de **1 ano** é o tempo médio que um atendente de *call center* permanece na empresa

A alta rotatividade requer grandes investimentos em treinamento

O setor, no último ano, reduziu em 7% os atendimentos no Sindec

Nº de atendimentos por grupo de 1 milhão de clientes

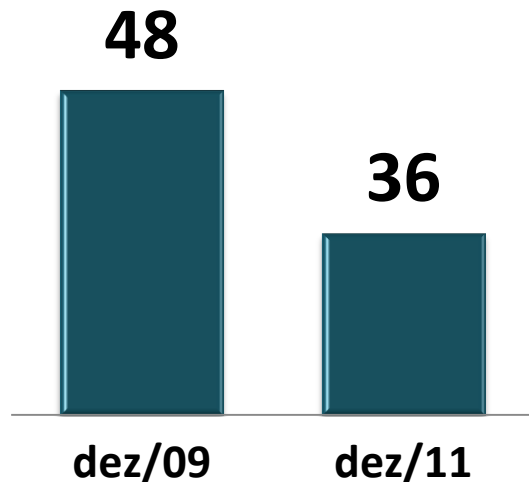


Principais atendimentos são em relação a dúvidas nas contas

Fonte: Sindec - Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor

Nas reclamações da Anatel, o motivo **atendimento** caiu **26%**

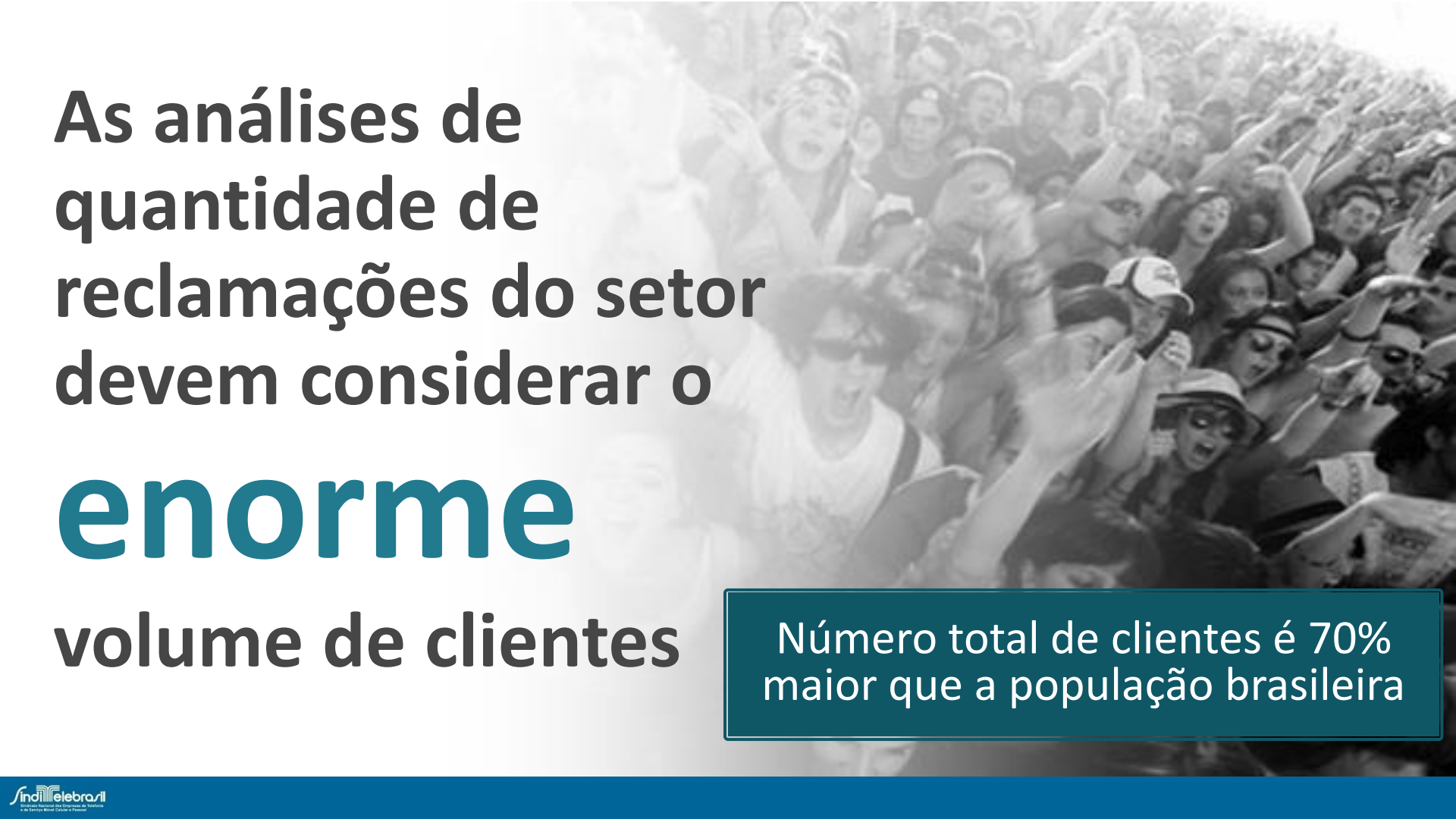
Reclamações por 1 milhão de clientes



Redução por serviço

Banda larga	-30%
Telefonia móvel	-26%
Telefonia fixa	-20%

Fonte: Anatel. Nº de reclamações por motivo ofensor – Atendimento - para cada grupo de 1 milhão de clientes (banda larga, telefonia fixa e móvel)



As análises de
quantidade de
reclamações do setor
devem considerar o

enorme

volume de clientes

Número total de clientes é 70%
maior que a população brasileira

... e a complexidade e detalhamento dos serviços

Página 1

Razão Social
Fatura de Serviços de Telecomunicações

Razão Social
Nome Fantasia
CNPJ
Inscrição Estadual
Município, Estado
Endereço

Fatura de Serviços de Telecomunicações
Descrição
CNPJ
Município, Estado
Endereço

Nome do Cliente
Endereço do Cliente

Número da Fatura 900000000

Exercício de sua Fatura
15/10/2007

Vencimento: 15/10/2007
Valor a pagar: 0,00

Período: 03/12/2006 a 03/01/2007
Data de Emissão: 06/01/2007

Número Cliente: 0000000000
CNPJ/Cofre: 000.000.000-00
Quantidade de Linhas Telefônicas: 1

ASSUNTO DOS TRIBUTOS

NOTA FISCAL DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES
NÚMERO DA NF: 900000 SÉRIE: S SUB-SÉRIE: 1

RESUMO DOS TRIBUTOS

Nome do Cliente
Paraná: 03102008 a 03102008

Período: 03/12/2006 a 03/01/2007

Ligação Local

Ligação de 03 por 03

Descontos

Total a pagar 0,00

QR Code

Página 2

NOTA FISCAL DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES
NÚMERO DA NF: 900000 SÉRIE: S SUB-SÉRIE: 1

RESUMO DOS TRIBUTOS

Nome do Cliente
Paraná: 03102008 a 03102008

Período: 03/12/2006 a 03/01/2007

Ligação Local

Ligação de 03 por 03

Descontos

Total a pagar 0,00

QR Code

Página 3

1 - Manuseio Mensal
Uso de Manuseio dentro da Área 0 - 0 Topologia

2 - Uso de Internet móvel dentro da Área 0 - 0 Topologia

3 - Descontos

4 - Descontos

Descontos

Total a pagar 0,00





QUALIDADE DA BANDA LARGA

Como é feita a aferição da qualidade hoje?

Em todos os indicadores de qualidade do SMP, SCM e STFC, as **prestadoras coletam** os dados, **calculam** os indicadores e **reportam** à Anatel

SMP – Serviço Móvel Pessoal

SCM – Serviço de Comunicação Multimídia

STFC – Serviço de Telefonia Fixa Comutada

Todos esses processos são controlados e auditáveis pela Anatel

O que é a EAQ?


É a **entidade**
responsável pela
aferição da **qualidade**
da **banda larga fixa** e
móvel no Brasil

EAQ – Entidade Aferidora da Qualidade



“As Prestadoras do SCM e SMP devem proceder à seleção e contratação da EAQ para a execução dos procedimentos relativos à aferição dos indicadores de rede e qualidade e ao desenvolvimento do software de medição”

EAQ – Entidade Aferidora da Qualidade

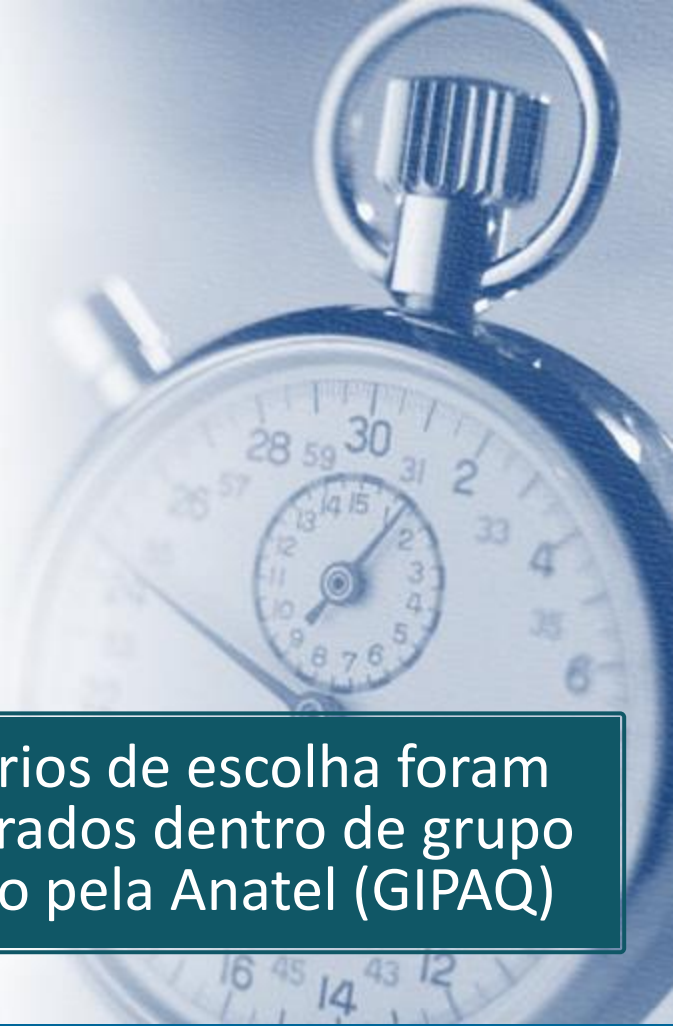


Anatel
Resolução 574, art. 33 e
Resolução 575, art. 26

A definição dos requisitos necessários da entidade e todo o processo de análise para a contratação da EAQ foi feito em conjunto com a Anatel

EAQ – Entidade Aferidora da Qualidade

GIPAQ - Grupo de Implantação de Processos de Aferição da Qualidade



Critérios de escolha foram elaborados dentro de grupo criado pela Anatel (GIPAQ)

**A PWC foi a empresa
que reuniu as
melhores
condições técnicas
jurídicas,
regulatórias e
comerciais**

A PWC é uma consultoria independente
que atua em mais de 160 países
Sua parceira, a SAMKNOWS, tem grande
experiência nesse tipo de medição nos
EUA, Reino Unido, Europa e Singapura

A escolha representa a **melhor solução** e o **menor custo** para colocar em prática as **exigências** determinadas pelo **órgão regulador**

A integral participação da Anatel confere ao processo transparência, isonomia e objetividade de critérios, além de atestar a capacitação técnica da escolhida

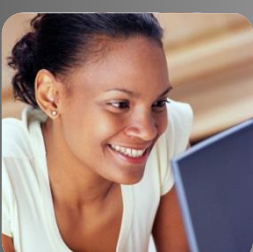
Um setor **eficiente** que:

- **Investe** grandes volumes de recursos
- **Cresce** a taxas elevadas
- Apresenta altos níveis de **competição**
- Gera **empregos**



**... é uma alavanca para
o desenvolvimento
sustentável com
inclusão social**





EDUARDO LEVY

levy@sinditelebrasil.org.br

Sinditelebrasil
Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia
e de Serviço Móvel Celular e Pessoal