

veja nesta edição

Reclamações feitas aos Procons sobre os serviços de telefonia móvel caem.

INVESTIMENTO

Telefonia móvel investe na melhoria da qualidade dos serviços, e índice de queixas cai 18%

Audiência Pública realizada hoje, dia 17 de agosto, na Comissão de Ciência e Tecnologia da Câmara dos Deputados tratou da qualidade dos serviços de telefonia móvel no Brasil. O segmento móvel deverá investir neste ano cerca de R\$ 10 bilhões em expansão de redes e melhoria da qualidade dos serviços, seguindo o ritmo dos aportes dos últimos anos. As prestadoras desses serviços têm tido uma forte atuação na melhoria da qualidade, o que resultou, entre 2009 e 2010, em uma queda de 18% no número relativo de reclamações feitas aos Procons. De acordo com dados publicados pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC) do Ministério da Justiça, no relatório Reclamações Fundamentadas 2010, em cada grupo de 1 milhão de clientes de telefonia móvel, apenas 43 reclamaram em todo o País no ano passado.

“Telefonia móvel investe na melhoria da qualidade dos serviços e índice de queixas cai 18%”

Brasília, 17 - O setor de telefonia móvel deverá investir neste ano cerca de R\$ 10 bilhões em expansão de redes e melhoria da qualidade dos serviços, seguindo o ritmo dos aportes dos últimos anos. O segmento, que já se consolidou como um dos mais democráticos do País, com o uso do celular por mais de 217 milhões de clientes em todas as classes sociais, intensifica sua atuação para massificar também a banda larga móvel, prestada por meio das redes de terceira geração (3G) e, futuramente, pelas novas tecnologias de conexão ultrarrápida à internet.

Nesse sentido, torna-se essencial a liberação de novas frequências para a prestação dos serviços, como as faixas de 700 MHz e de 2,5 GHz. Em audiência pública da Comissão de Ciência e Tecnologia da Câmara dos Deputados, o diretor-executivo do Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e de Serviço Móvel Celular e Pessoal (SindiTelebrasil), Eduardo Levy, lembrou que desde a privatização das telecomunicações, em 1998, o setor de telefonia móvel deu um salto, passando de 7,4 milhões de celulares para 217,3 milhões. Desde o início de 2011, já foram habilitados 14,4 milhões de novos celulares, seguindo um ritmo vertiginoso de um novo telefone por segundo.

A massificação dos acessos aos serviços de telecomunicações propiciou a realização do maior programa de inclusão social na história do Brasil, sem que fosse gasto um único centavo de recursos públicos. Esse desempenho do setor resulta também em um dos ambientes mais competitivos do mundo, com as quatro maiores prestadoras dividindo quase que igualmente o mercado de telefonia móvel.

Além do crescimento absoluto, que já confere mais de um celular por habitante, houve significativa evolução na cobertura dos serviços de telefonia móvel, que já atinge 100% dos municípios brasileiros. O mercado competitivo permite que 78,5% da população tenham a opção de escolher entre os serviços de quatro ou mais prestadoras.

A cobertura dos serviços de 3G tem avançado pelo interior do País e já está em 1.594 municípios, com uma nova cidade ativada a cada dia. Esse crescimento, muitas vezes, encontra barreiras em legislações municipais. Atualmente, mais de 200 leis limitam a instalação das antenas de celulares (ERBs), essenciais para a prestação dos serviços.

A competição nos serviços tem se revertido em benefícios para os usuários, principalmente na queda de preços. Nos últimos três anos, o preço médio do minuto do celular caiu pela metade, chegando a R\$ 0,22 no primeiro trimestre de 2011, e o brasileiro passou a falar mais ao telefone, com crescimento de 32% no volume mensal das ligações.

Desempenho - A discussão internacional de capacidade das redes de banda larga tem sido influenciada pelos grandes operadores de sites de conteúdo e pelo interesse de usuários da rede, cujo perfil de uso evolui continuamente. No Brasil, a medição realizada no âmbito interno das redes das principais operadoras pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br) para o Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Inmetro) constatou bom desempenho dos serviços de banda larga fixa, que apresentaram velocidade compatível com as exigências previstas nas normas e regulamentos técnicos utilizados pelo Instituto, dentro de seu Programa de Análise de Produtos.

O setor de telecomunicações também tem apresentado um comportamento positivo na economia, figurando entre os segmentos cujos preços têm evoluído bem abaixo dos índices econômicos mais usuais, como o IPCA (Índice de Preços ao Consumidor Amplo), contribuindo significativamente para o controle da inflação. Considerando o período dos últimos 12 meses, enquanto índice do IPCA foi de 6,67%, o de telefonia móvel foi de 5,56% e o de telefonia fixa de 0,77%.

Qualidade - As prestadoras de telefonia móvel têm feito uma forte atuação na melhoria da qualidade, o que resultou, entre 2009 e 2010, em uma queda de 18% no número de reclamações feitas pelos clientes aos Procons em relação ao número total de usuários. De acordo com dados publicados pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC) do Ministério da Justiça, no relatório Reclamações Fundamentadas 2010, em cada grupo de 1 milhão de clientes de telefonia móvel, apenas 43 reclamaram em todo o País no ano passado.

Entre as medidas adotadas pelas empresas estão melhorias em sistemas, investimento em infraestrutura e capacitação de pessoas. As prestadoras também estão otimizando processos que impactam diretamente no atendimento ao cliente, reduzindo significativamente a quantidade de chamadas para as centrais de atendimento. A vida do cliente tem sido facilitada com a oferta, pela internet, de serviços adicionais como consulta de saldos, segunda via de conta, alteração da data de vencimento, mudança de endereço e ativação e desativação de serviços.

expediente

O SINDITELEBRASIL Em Foco - Notícias é uma realização da equipe de jornalismo da TELEBRASIL/SINDITELEBRASIL.
Tel.: (21) [2541-4848](tel:2125414848); fax (21) [2542-4092](tel:2125424092); e-mail: sinditelebrasil@sinditelebrasil.org.br
É permitida a reprodução de qualquer parte do conteúdo desta publicação, desde que citada fonte (autor, data e veículo).

Caso você não deseje receber o SINDITELEBRASIL Em Foco, por favor [clique aqui](#)