



SART



SISTEMA DE AUTORREGULAÇÃO DAS
TELECOMUNICAÇÕES

UMA ALTERNATIVA MAIS EFICIENTE PARA
A REGULAÇÃO DO SETOR DE
TELECOMUNICAÇÕES

23 DE FEVEREIRO.2021

JOSÉ BICALHO



Regulação em diversos níveis



**Regulação
Tradicional**

**Normas
elaboradas pelo
regulador**



Corregulação

**Normas
elaboradas pelas
entidades em
conjunto com o
regulador**



**Autorregulação
Imposta**

**Normas
elaborados pelas
entidades e
aceitos pelo
regulador**



Autorregulação

**Normas
elaboradas e
aprovadas
somente pelas
entidades**

Autorregulação é importante para...

- **Atuarmos dentro de procedimentos mais modernos de regulação responsiva**
- Resolver problemas com iniciativa própria
- Participar mais efetivamente na elaboração da regulação, determinando as condutas esperadas e não esperadas
- Criar regulação necessária e efetivamente proporcional aos custos envolvidos na implantação
- Criar regulação que respeite os modelos de negócio inovadores que contribuam para o aumento da competitividade
- Melhorar a relação com os consumidores e reduzir os níveis de reclamação
- **Reduzir custos regulatórios e melhorar a imagem e a credibilidade das prestadoras**



Sistema de Autorregulação das Telecomunicações



Conselho
Signatárias

- Todas Prestadoras interessadas
- Aprova Novas Signatárias
- Aprova Agenda Normativa
- Aprova Indicações para o Conselho de Autorregulação



Diretoria de
Autorregulação



Suporte

Conselho
Autorregulação

- Representantes das Prestadoras Signatárias (7), outras Prestadoras (3) e Independentes (5)
- Aprova Normativos
- Delibera sobre Processos Disciplinares

Espelhado no
modelo de
autorregulação
bancária

Febraban



SENACON
Ministério da Justiça



Comitês
Setoriais

Grupos de
Trabalho

- Elaboram Propostas de Normativos

Autorregulação - o que já fizemos



- Julho.2019** Criação da listagem **Não me Perturbe**
- 25.09.2019** Assinatura do Normativo de Telemarketing
- 01.01.2020** Setor Bancário aderiu à **Não Me Perturbe**
- 11.03.2020** Lançamento do SART
- 05.06.2020** Instalação do Conselho de Signatários, indicação dos Conselheiros Independentes e eleição do Corpo Diretivo
- 27.08.2020** Instalação do Conselho de Autorregulação, eleição do corpo diretivo e posse dos conselheiros (prestadoras e independentes)
- Desde 07.2020** 76 reuniões realizadas sobre os Normativos de Ofertas, Cobrança e Atendimento (média de 2 reuniões por semana)
- 19.11.2020** Assinatura dos **Normativos de Atendimento e Ofertas**
- 12.02.2021** Assinatura do **Normativo de Cobrança**

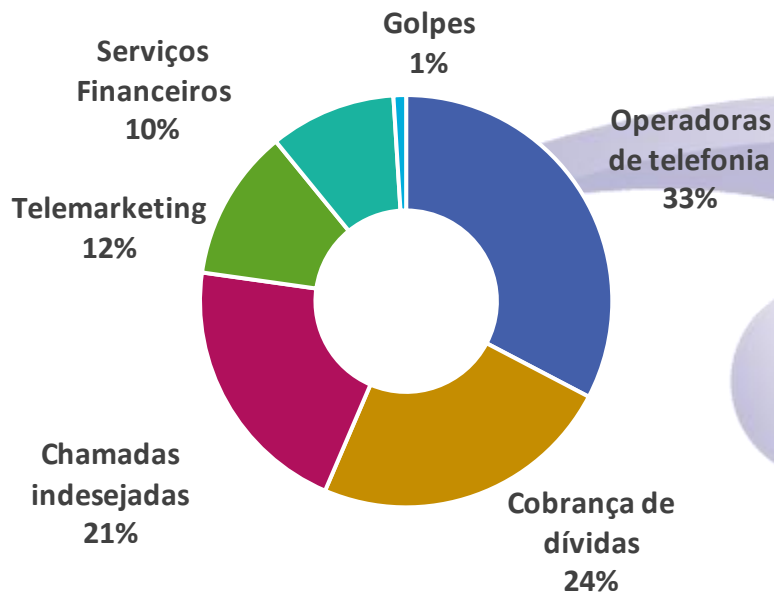
O processo construtivo dos normativos conta com a participação próxima da Anatel e dos Conselheiros Independentes do SART

Cenário Telemarketing pré-normativo



Principais Spammers no Brasil

Tipos mais frequentes de chamadas de spam



- Em **2018**, Truecaller informou que **um terço** ($\approx 33\%$) de todas as **ligações eram de Operadoras de telecom**
- Em 25 de março de 2019 foi **assinada carta compromisso com a Anatel com 6 princípios**, tais como:
 - Horário de ligações
 - Quantidade de ligações
 - Bloqueio de Ligações (NMP)
 - Em até 6 meses criar um código de autorregulamentação

“Não me perturbe”

- **Julho/2019:** Criação da lista Não me Perturbe
- Mecanismo de bloqueio das chamadas de telemarketing (meio telefônico)
- Pioneirismo do setor de telecomunicações
- Adesão do setor bancário (operações de Empréstimo Consignado e Cartão de Crédito Consignado)

NãoMePerturbe O Sistema Participantes Dúvidas Contato Legal Cadastrar Login

Pare de receber ligações de empresas que você Não quer receber.

O Não me Perturbe permite, de forma fácil e gratuita, evitar a oferta de produtos e serviços por meio de contato telefônico provenientes exclusivamente das Prestadoras de Serviços de Telecomunicações (telefone móvel, telefone fixo, TV por assinatura e Internet) e pelas Instituições Financeiras (operações de Empréstimo Consignado e Cartão de Crédito Consignado).

Quero me cadastrar

ou

Efetuar login

O Não me Perturbe não possui aplicativos para smartphones, não envia e-mails com arquivos executáveis ou solicita dados pessoais ou bancários.

Empresas participantes

Telecomunicações
(Telefone Móvel, Fixo, TV por Assinatura e Internet)

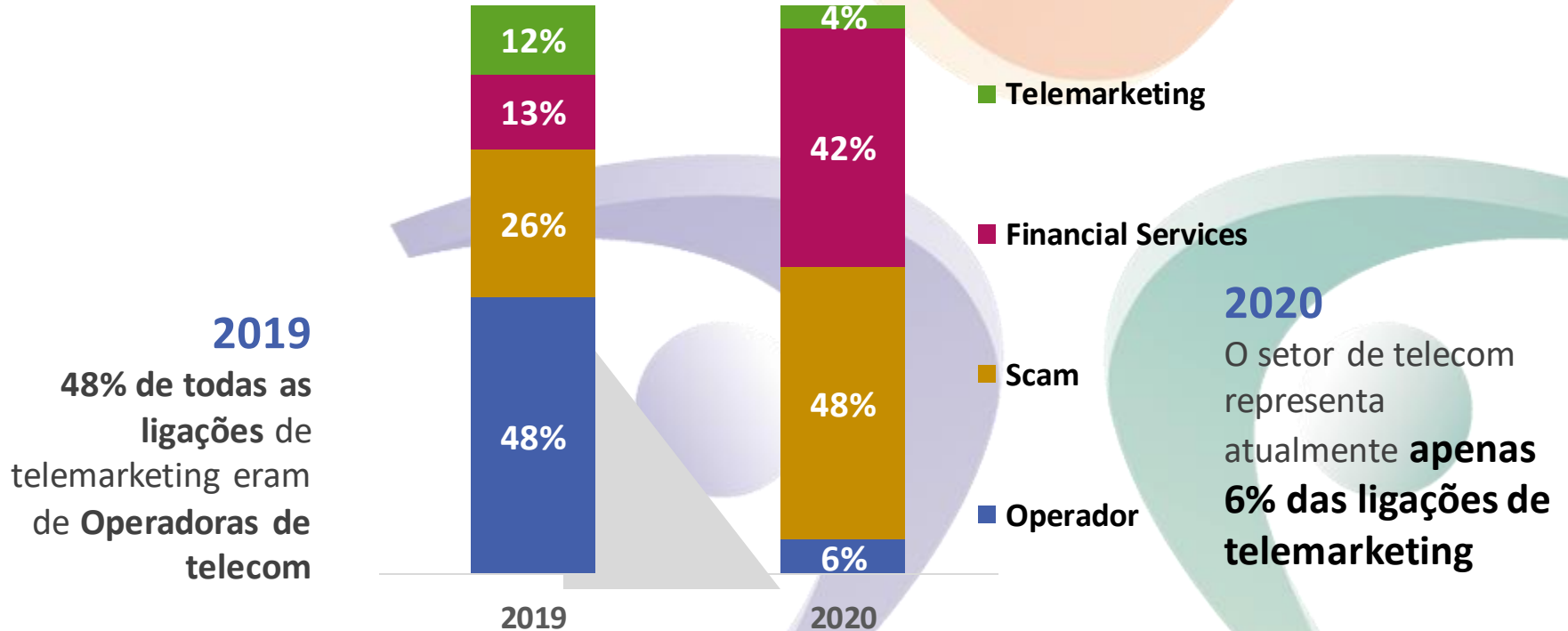
Bancos Consignado
(Operações de Empréstimo e Cartão de Crédito Consignado)

Algar, Claro, Claro-nxt, vivo, TIM, SERCOMTEL, SKY, oi

Telemarketing: rápidos resultados



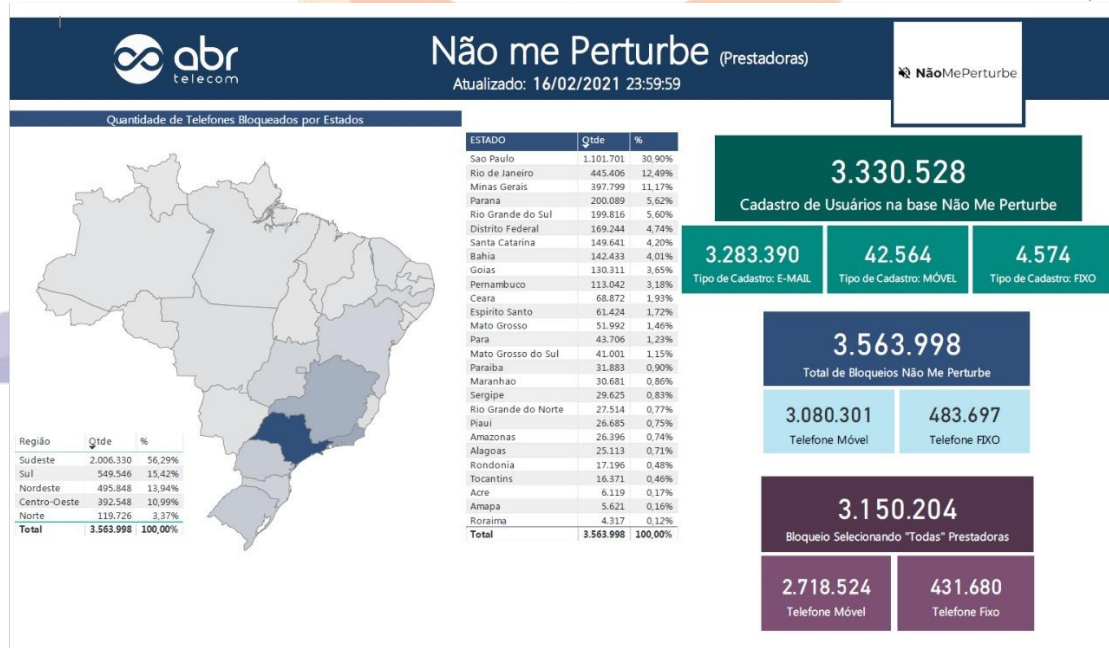
Dados Truecaller



Acompanhamento “Não me perturbe”



Somando os bloqueios oriundos das listagens dos Procons estaduais, automaticamente incorporados na Plataforma, temos um **total de 7,43 milhões** de usuários cadastrados

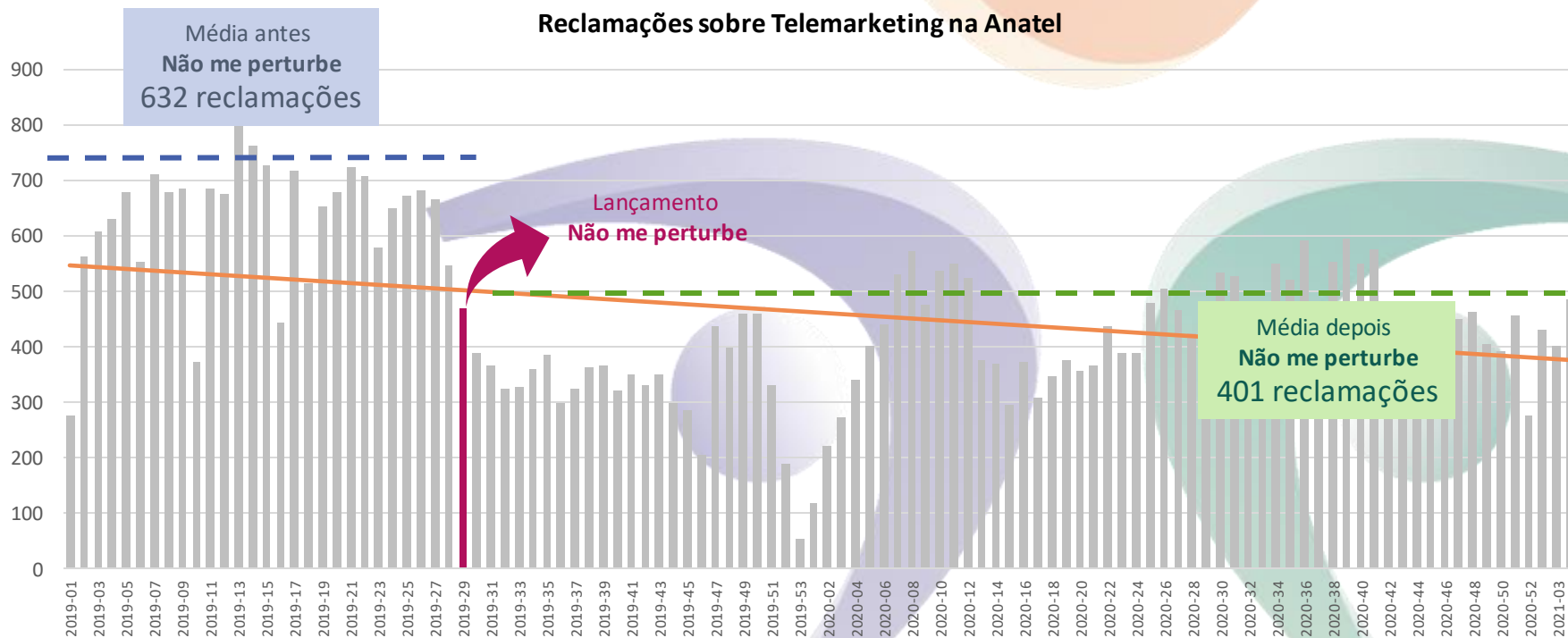


4.100.000
Cadastro Procons

Acompanhamento “Não me perturbe”



Redução de 36% nas reclamações de telemarketing na Anatel



Estamos avançando nas medidas de controle



- Empresas passaram a **acompanhar os parceiros** e a controlar o mailing de ligações/contatos
- Fizeram **aprimoramentos na Não Me Perturbe**, seguindo orientações e sugestões da Anatel
- Foi desenvolvido sistema para **identificar os principais números chamadores** reclamados na Não Me Perturbe
- SART **notificou as prestadoras detentoras dos números** dos principais chamadores mapeados
- Há **constante diálogo** com a **Anatel, entidades de defesa do consumidor** e com a **sociedade**, para explorar as oportunidades de melhoria
- Estamos abertos à disponibilização do uso do Não Me Perturbe por outros setores econômicos



Mesmo com grandes avanços, o setor reconhece que precisa trabalhar constantemente para mudar a cultura do telemarketing no Brasil, e **para avançar ainda mais**

SART

SISTEMA DE AUTORREGULAÇÃO DAS
TELECOMUNICAÇÕES

