



**TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO**

# **AVALIAÇÃO DA ATUAÇÃO DA ANATEL NA QUALIDADE DA TELEFONIA MÓVEL**

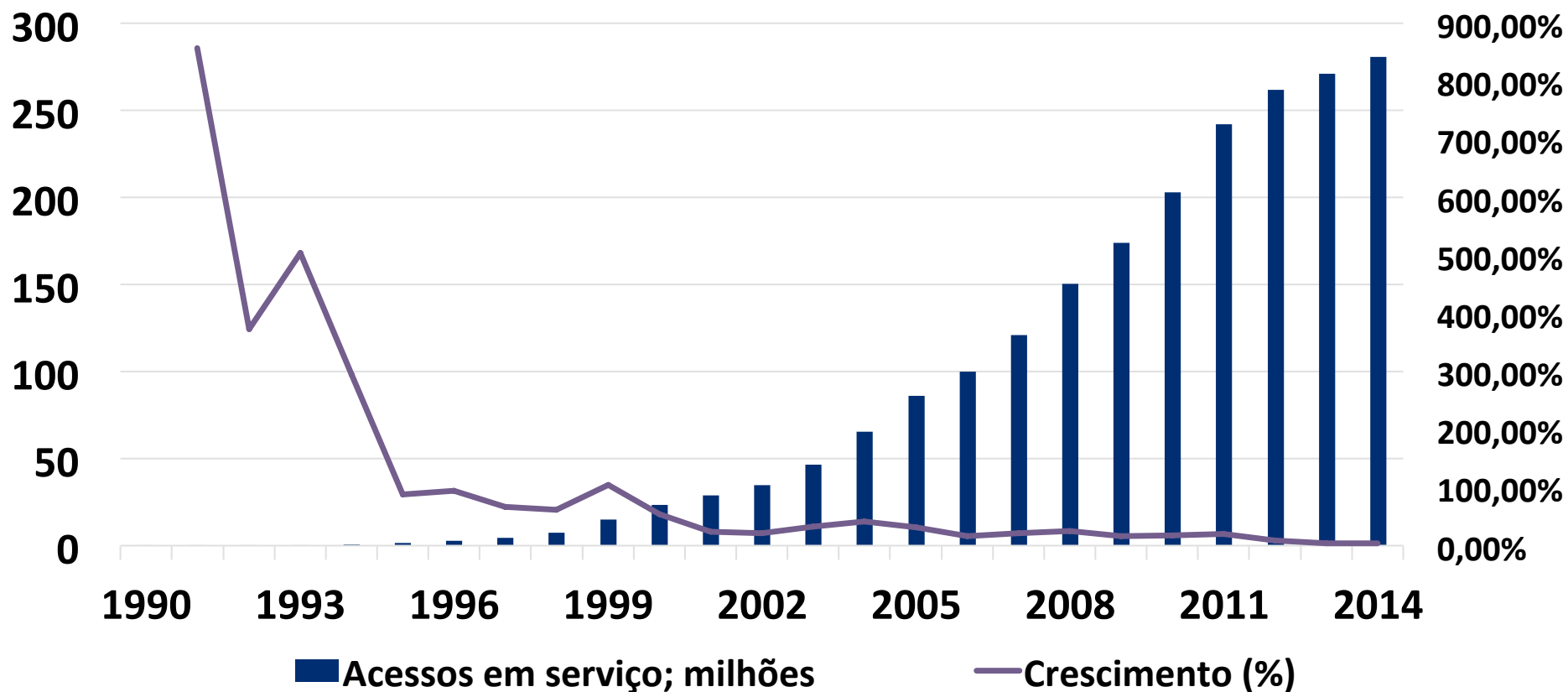
**Auditoria Operacional (TC 023.133/2015-5)**

**Relator: Ministro Bruno Dantas**

**Brasília, setembro de 2016**

# CONTEXTUALIZAÇÃO

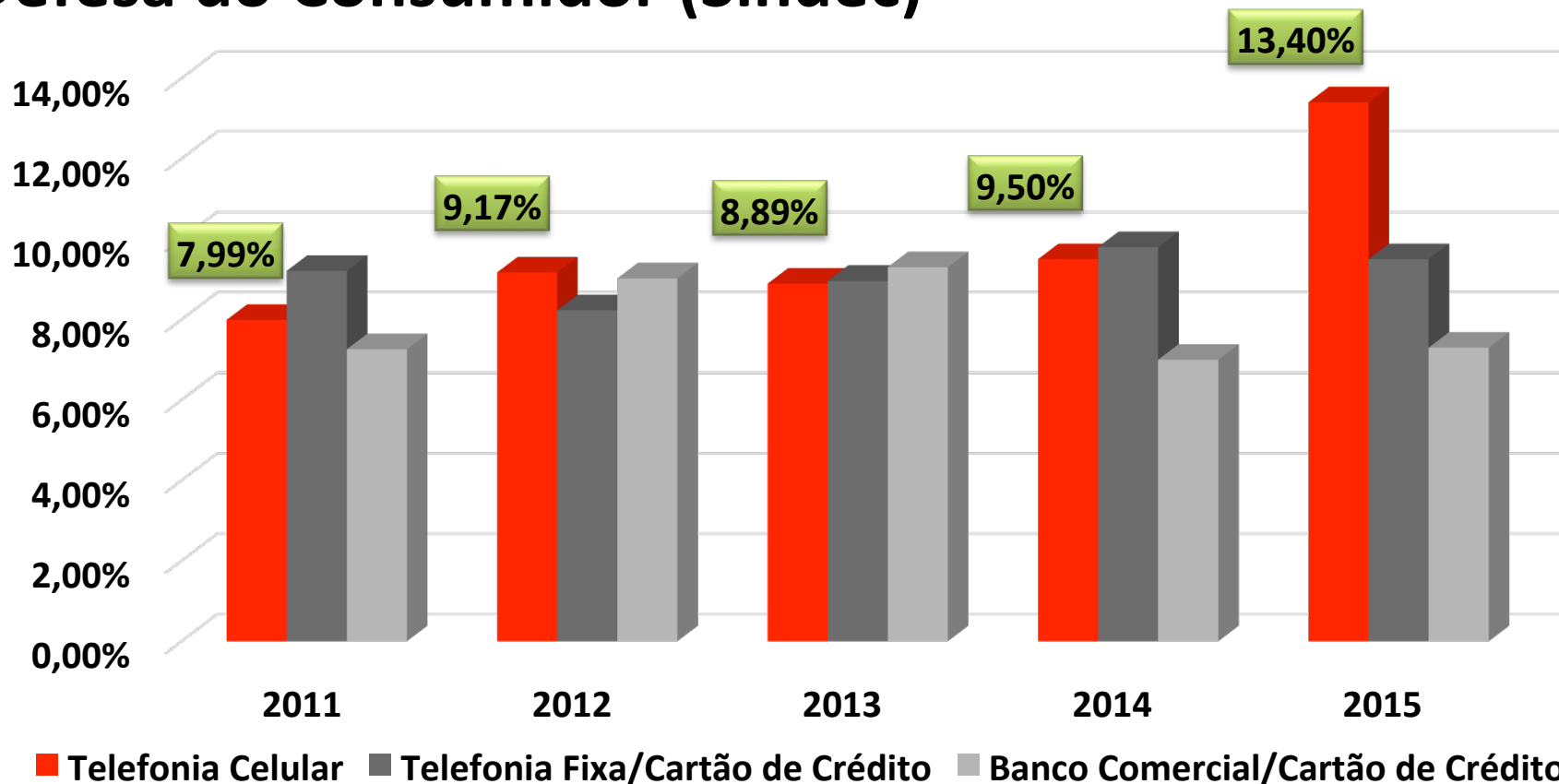
## Acessos ao serviço de telefonia móvel no Brasil



Fonte: Elaboração própria, a partir de dados do site da Anatel.

# CONTEXTUALIZAÇÃO

## Assuntos mais demandados no Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (Sindec)



Fonte: Elaboração própria, a partir de dados do site do Sindec.

# ACHADOS



**É preciso garantir e aumentar a transparência de informações essenciais para a melhor compreensão pelo consumidor sobre o serviço de telefonia móvel e seus direitos.**



**Há que se alinhar os requisitos de qualidade do serviço de telefonia móvel utilizados pela Anatel à percepção do consumidor.**



**Deve-se fortalecer e aprimorar os mecanismos de acompanhamento e fiscalização da qualidade da telefonia móvel utilizados pela Anatel.**

# Necessidade de se garantir e aumentar a transparência de informações essenciais para a melhor compreensão pelo consumidor sobre o serviço de telefonia móvel e seus direitos



- indicadores de qualidade utilizados pela Anatel;
- funcionamento do serviço SMP e ofertas;
- alterações feitas pelas operadoras sobre os planos de dados de SMP inicialmente considerados ilimitados;

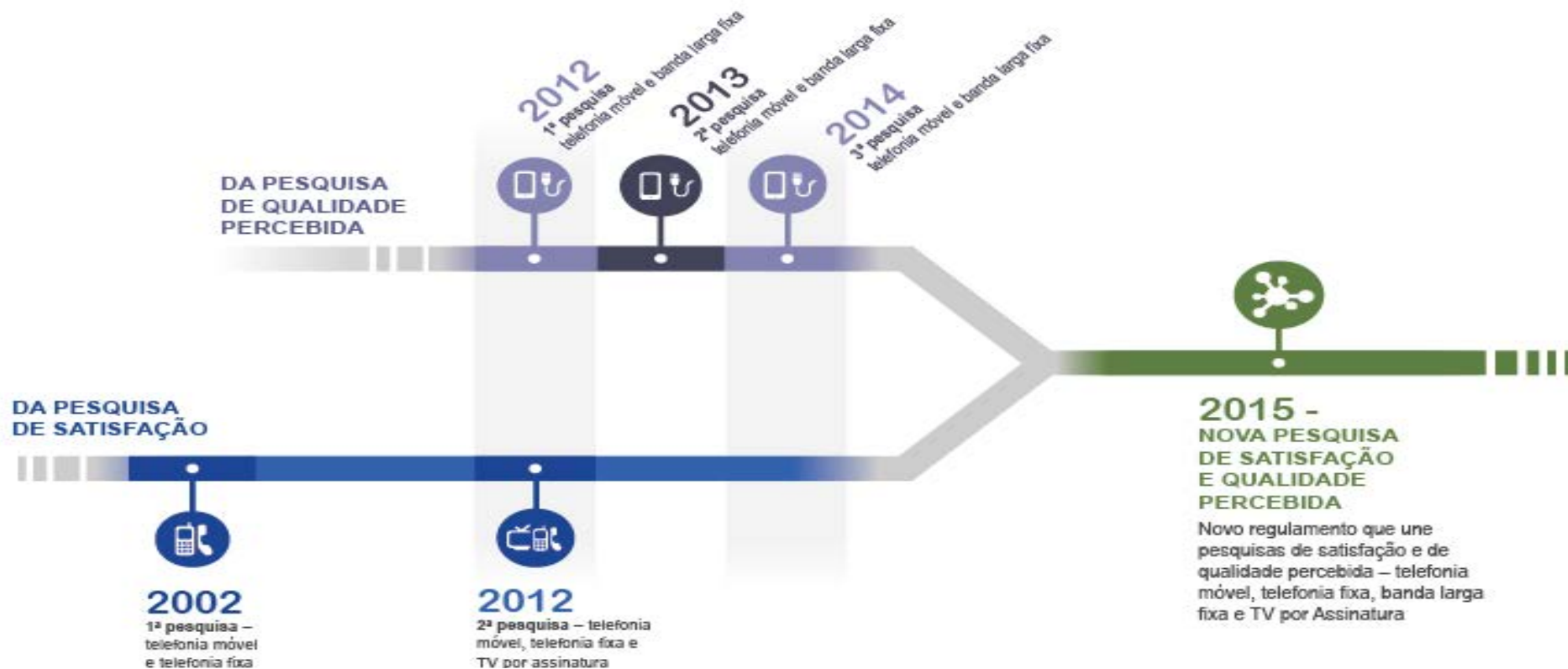
# Necessidade de se garantir e aumentar a transparência de informações essenciais para a melhor compreensão pelo consumidor sobre o serviço de telefonia móvel e seus direitos



- impacto na tarifação e cobrança dos serviços de SMP causado por limitações geográficas;
- parâmetros referentes à cobertura do serviço móvel:
  - mapas de cobertura disponibilizados pelas operadoras;
  - parâmetro mínimo de cobertura do município.

# Necessidade de se alinhar os requisitos de qualidade do serviço de telefonia móvel utilizados pela Anatel à percepção do consumidor

- Ausência de aferição efetiva da percepção e da satisfação do usuário pela Anatel



# Necessidade de se alinhar os requisitos de qualidade do serviço de telefonia móvel utilizados pela Anatel à percepção do consumidor

## ➤ Ausência de aferição efetiva da percepção e da satisfação do usuário pela Anatel

- Grande lapso temporal entre as pesquisas, impedindo comparação da evolução histórica;
- Deficiências processuais que comprometeram a validade do resultado esperado;
- Indicadores mensurados e instrumentos da Anatel não conseguem capturar a percepção do usuário.

DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO



2002

Primeira Pesquisa de Satisfação do Usuário de Serviços Móveis

DA PESQUISA DE QUALIDADE PERCEBIDA

2012

Primeira Pesquisa de Qualidade Percebida do Serviço Móvel Pessoal

2015 -

Primeira Pesquisa de Qualidade Percebida do Serviço Móvel Pessoal



# Necessidade de se alinhar os requisitos de qualidade do serviço de telefonia móvel utilizados pela Anatel à percepção do consumidor

- Deficiências na elaboração e extração dos indicadores e parâmetros para acompanhar a qualidade da telefonia móvel
  - Inadequação e deficiências das metodologias de acompanhamento da qualidade da telefonia móvel
  - Falhas na extração dos indicadores de qualidade do SMP
  - Inadequação das metas quanto à especificidade da região avaliada



# Necessidade de se alinhar os requisitos de qualidade do serviço de telefonia móvel utilizados pela Anatel à percepção do consumidor

- Fragilidade no processo de extração e medição dos indicadores de qualidade da internet móvel;
- Deficiências do Indicador de Desempenho de Atendimento (IDA);
- Ausência de estudo atualizado para embasar o parâmetro mínimo de cobertura;
- Interpretação e aplicabilidade dos dispositivos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC) por instrumento inadequado e de baixa publicidade.



# Deve-se fortalecer e aprimorar os mecanismos de acompanhamento e fiscalização da qualidade da telefonia móvel utilizados pela Anatel



# Deve-se fortalecer e aprimorar os mecanismos de acompanhamento e fiscalização da qualidade da telefonia móvel utilizados pela Anatel

## ➤ Deficiências na fiscalização da qualidade do SMP



- **Baixa atuação nos problemas referentes à cobrança;**
- **Foco excessivo da fiscalização no cálculo e conferência de indicadores, havendo uma sobreposição de ações da agência;**
- **Falta de padronização na metodologia de extração de dados.**

## Deve-se fortalecer e aprimorar os mecanismos de acompanhamento e fiscalização da qualidade da telefonia móvel utilizados pela Anatel

### ➤ **Fragilidades e inconsistências dos Planos de Melhoria da Qualidade (PMQ)**

- **Inadequação dos critérios utilizados para definir as cautelares que motivaram o PMQ;**
- **Ausência de fiscalização de todas as ações previstas no plano**
- **Baixa efetividade do plano de melhoria nos resultados**
- **Imposição de novos critérios incompatíveis com o PMQ e com o Regulamento de Qualidade do SMP**



# MONITORAMENTO DE ACÓRDÃOS ANTERIORES

- Foram atendidas **93,9%** das recomendações e determinações feitas pelo TCU ainda pendentes de atendimento



- Restaram apenas duas recomendações não implementadas integralmente pela Anatel, as quais foram contempladas na presente auditoria.

**OBRIGADO**