



**TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO**

# **Auditoria Operacional**

## **Avaliação da Atuação da**

### **Anatel na Qualidade da**

#### **Telefonia Móvel**

**Visão Geral do Relatório e seus achados**

46º Encontro Tele.Síntese  
Brasília, 6/12/2016

# Avaliação da Atuação da Anatel na Qualidade da Telefonia Móvel

- Comunicação ao Plenário do Ministro Bruno Dantas  
*“entendo oportuno seja realizada uma fiscalização específica sobre a qualidade da telefonia móvel no Brasil, abordando aspectos contemporâneos sobre a prestação desse serviço”*
- Solicitação da Comissão de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle do Senado Federal
  - Requerimento 2/2015 do Senador Otto Alencar
- Acórdão 2333/2016-TCU–Plenário (TC 023.133/2015-5)

# Metodologia

- Estabelecimento de critérios de auditoria
- Análise Documental
- Análise da Legislação e Normativos
- Relatórios (CPIs Estaduais, UIT, GSMA, GAO, etc.) e Processos Judiciais
- Análise de Registros e reclamações de Usuários
- Entrevistas com Diversos Atores do Setor de Telecomunicações:
  - Gestores e técnicos da Anatel, prestadoras de SMP, MPF, organizações de defesa do consumidor, Senacom, Consultores Legislativos, Academia e Especialistas do Setor.

# Questões de Auditoria

- A atuação da Anatel contribui para a **melhor compreensão pelo consumidor do serviço prestado e dos seus direitos?**
- Os **requisitos vigentes de qualidade** do serviço de telefonia móvel definidos pela Anatel estão **alinhados com a percepção do usuário?**
- A forma de utilização dos principais **instrumentos** da agência, a exemplo de planos de melhoria e indicadores, e **os resultados obtidos** por eles **promovem a melhoria da qualidade do serviço de telefonia móvel?**
- Foram implementadas as deliberações não atendidas dos Acórdãos 1458/2005, 2109/2006, 1864/2012, 210/2013 e 2962/2013, todos do plenário do TCU?

## Questão 1 - A atuação da Anatel contribui para a melhor compreensão pelo consumidor do serviço prestado e dos seus direitos?

Baixa atuação da Anatel em garantir a transparência das informações referentes ao funcionamento do serviço SMP e às ofertas

Falta de transparência no processo de divulgação dos indicadores pela Anatel

Ausência de transparência e morosidade na atuação da Anatel sobre as alterações feitas pelas operadoras sobre os planos de dados de SMP inicialmente considerados ilimitados



## Questão 1 - A atuação da Anatel contribui para a melhor compreensão pelo consumidor do serviço prestado e dos seus direitos?

Falta de clareza na atuação da Anatel ao definir e exigir divulgação dos parâmetros referentes à cobertura do serviço móvel

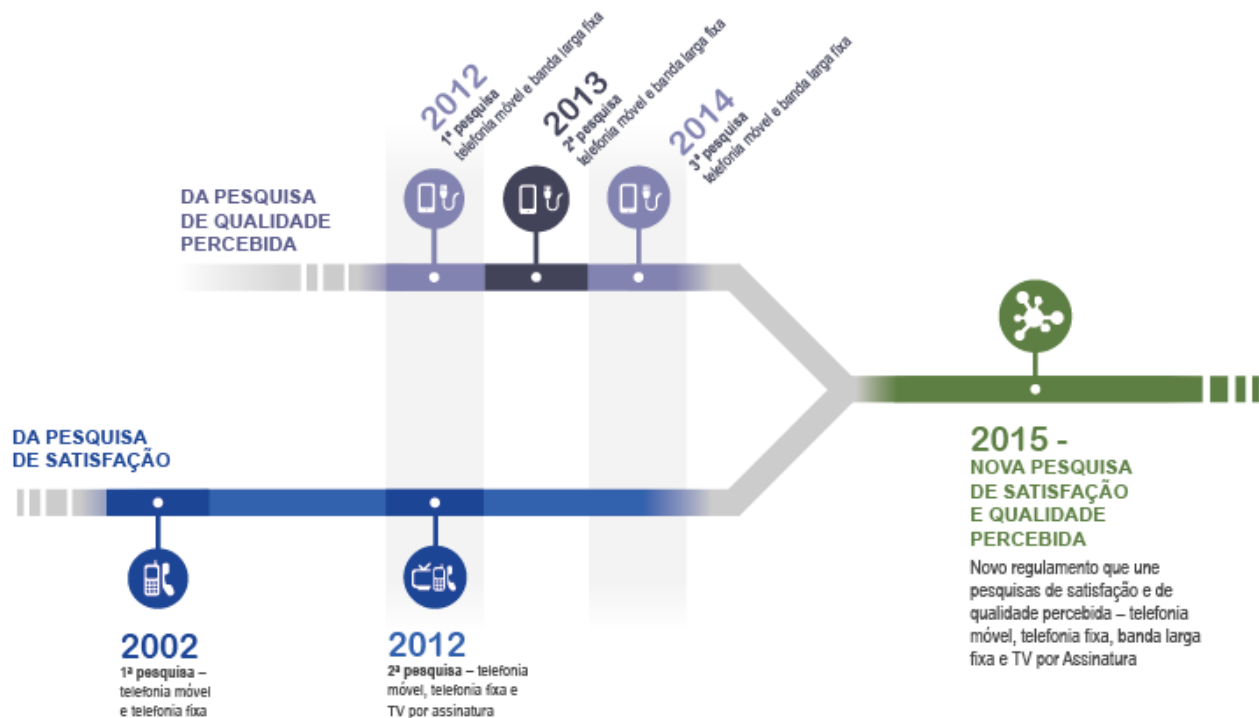


- A Anatel não padroniza e fiscaliza os mapas de cobertura disponibilizados pelas operadoras e exigidos pela agência
- Baixa divulgação pela Anatel da limitação regulamentar do SMP com relação ao parâmetro mínimo de cobertura do município imposto pela agência

Baixa publicidade e atuação da Anatel sobre o impacto na tarifação e cobrança dos serviços de SMP causado por limitações geográficas

## Questão 2 - Os requisitos vigentes de qualidade do serviço de telefonia móvel definidos pela Anatel estão alinhados com a percepção do usuário?

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

**Questão 3 - A forma de utilização dos principais instrumentos da agência, a exemplo de planos de melhoria e indicadores, e os resultados obtidos por eles promovem a melhoria da qualidade do serviço de telefonia móvel?**





**Questão 3 - A forma de utilização dos principais instrumentos da agência, a exemplo de planos de melhoria e indicadores, e os resultados obtidos por eles promovem a melhoria da qualidade do serviço de telefonia móvel?**

**Deficiências no processo de 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

**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

**Questão 3 - A forma de utilização dos principais instrumentos da agência, a exemplo de planos de melhoria e indicadores, e os resultados obtidos por eles promovem a melhoria da qualidade do serviço de telefonia móvel?**

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 pela Anatel para embasar o parâmetro mínimo de cobertura definido pela agência

Alteração pela Anatel da interpretação e aplicabilidade dos dispositivos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC) por intermédio de instrumento inadequado e de baixa publicidade

### Questão 3 - A forma de utilização dos principais instrumentos da agência, a exemplo de planos de melhoria e indicadores, e os resultados obtidos por eles promovem a melhoria da qualidade do serviço de telefonia móvel?

#### 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



# Auditoria Operacional: Qualidade dos Sistemas de Telefonia Fixa e Móvel

Quatro dimensões da Regulação da Qualidade avaliadas



Questão 4 (Monitoramento) - Foram implementadas as deliberações não atendidas dos Acórdãos 1.458/2005, 2.109/2006, 1.864/2012, 210/2013 e 2.926/2013?

Comprovou-se a implementação e o cumprimento de 93,9% das recomendações e determinações feitas pelo TCU e ainda pendentes de atendimento.



Restaram somente duas recomendações não implementadas integralmente pela Anatel, mas que foram abordadas em outros itens do relatório e suas propostas.

# Conclusão

Principais Trabalhos do TCU relacionados à qualidade:

- Acórdão 1458/2005 – Sistema de Atendimento da Anatel
- Auditoria Operacional: Qualidade dos Sistemas de Telefonia Fixa e Móvel (2005)
- 1º Monitoramento (2008)
- 2º Monitoramento (2013)
- Acórdão 210/2013 – SCN- Mecanismos de Cobrança
- Auditoria Operacional: Qualidade da Telefonia Móvel (2015)

Muito Obrigado!

**Paulo Sisnando Rodrigues de Araujo**

Diretor (2ª Diretoria)

Secretaria de Fiscalização de Infraestrutura de Aviação Civil e  
Comunicações  
(SeinfraAeroTelecom)

Tribunal de Contas da União - Brasil