



TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO

Comissão de Ciência, Tecnologia, Inovação, Comunicação e Informática

Avaliação da Atuação da Anatel na Qualidade da Telefonia Móvel



Brasília, 14/12/2016

Secretaria de Fiscalização de Infraestrutura de Aviação Civil e Comunicações

Comunicações

Rádiodifusão

Setor Postal

Telecomunicações

Inclusão Digital

O controle externo da desestatização e da regulação de serviços públicos

Momentos de atuação da regulação:

- Outorga
- Execução contratual
- Desempenho do regulador

Foco das fiscalizações em regulação:

- Regularidade, legalidade
- Transparência, isonomia
- Melhoria da prestação do serviço público (qualidade)
- Desempenho do regulador

Características da atuação do TCU:

- Contínuo e sistêmico
- Técnico
- Independente
- Efetivo

A fiscalização dos contratos de concessão e dos termos de autorização é de responsabilidade das agências reguladoras.

Cabe ao TCU fiscalizar a atuação do ente regulador, e não regular o mercado.

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)

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

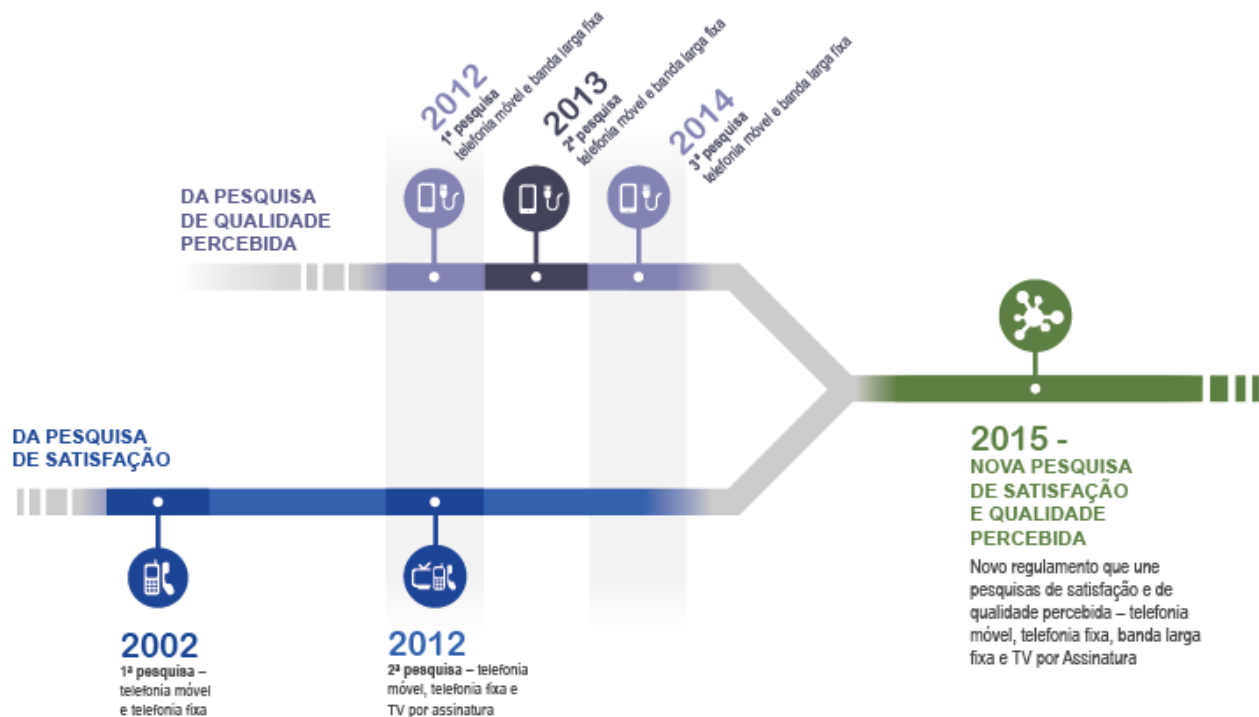


- A Anatel não padroniza e fiscaliza os mapas de cobertura disponibilizados pelas operadoras e exigidos pela agência
- Baixa divulgação pela Anatel da limitação regulamentar do SMP com relação ao parâmetro mínimo de cobertura do município imposto pela agência

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.

Auditorias operacionais realizadas

Qualidade dos serviços de telefonia

- Acórdãos 2109/2006, 1864/2012, 210/2013, 2926/2013 e 2333/2016

Call Centers das Agências Reguladoras

- Acórdão 2799/2010

Equilíbrio econômico-financeiro da telefonia fixa

- Decisão 215/2002, Acórdãos 1196/2005, 2692/2008 e 3863/2010

Plano de metas de universalização

- Acórdãos 1778/2004, 873/2010, 2542/2013 e 1943/2015

Radiação não ionizante

- Acórdãos 2658/2009 e 2015/2011

Avaliação sobre o Programa Nacional de Banda Larga

- Contas da Presidente da República, exercício 2011

Auditorias operacionais realizadas

Bens Reversíveis

- Acórdão 3311/2015

Governança das Agências Reguladoras

- Acórdão 2611/2011 e 240/2015

Inclusão Digital

- Contas da Presidência da República – exercício 2012, Acórdão 2151/2015

Levantamento sobre Revisão do Modelo de Telecomunicações

- Acórdão 3076/2016

Relatório Sistêmico – Fiscalização de Telecomunicações

- Acórdão 28/2016

Avaliação sobre Fundos Setoriais: Fust e Fistel

- Acórdãos 2148/2005, 3634/2013, 2320/2015 e 28/2016

Conclusão

- O TCU fiscaliza a atuação das agências reguladoras e dos formuladores de política pública em face das suas competências legais
- Não é papel do TCU fiscalizar as prestadoras, mas verificar a efetividade da atuação da Anatel no cumprimento de sua atividade fim
- Fortalecimento institucional da Anatel como indutor de melhoria na prestação dos serviços de telecomunicações
- Importância da continuidade do tema qualidade na agenda do controle
- As avaliações realizadas pelo TCU podem servir de subsídio aos tomadores de decisão e ao Congresso Nacional

Muito Obrigado!

Paulo Sisnando Rodrigues de Araujo

Diretor

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

Tribunal de Contas da União

Tel: (61) 3316-5945

[http://portal2.tcu.gov.br/portal/page/portal/TCU/comunidades
/regulacao](http://portal2.tcu.gov.br/portal/page/portal/TCU/comunidades/regulacao)
seinfraerotelecom@tcu.gov.br