



Assembléia Legislativa do Estado do Tocantins
Coordenação de Assistência às Comissões

COMISSÃO PARLAMENTAR DE INQUÉRITO - CPI DA TELEFONIA

7ª LEGISLATURA - 3ª SESSÃO LEGISLATIVA

ATA DA QUARTA REUNIÃO EXTRAORDINÁRIA

EM 13 DE DEZEMBRO DE 2013

Às nove horas, do dia treze de dezembro de dois mil e treze, reuniu-se a Comissão Parlamentar de Inquérito - CPI da Telefonia, no Plenarinho da Assembléia Legislativa, nesta Capital. A Senhora Presidente, Deputada Josi Nunes, sob a proteção de Deus, havendo número legal e em nome do povo tocantinense, declaro aberta a presente reunião da Comissão Parlamentar de Inquérito, com a presença dos Srs. Deputados Marcello Leis, Eli Borges, Carlão da Saneatins e eu, Josi Nunes, que presido a Comissão Parlamentar de Inquérito da Telefonia do Estado do Tocantins. Eu quero agradecer cada um por sua presença. Eu quero agradecer também a presença aos representantes das operadoras de telefonia: Da operadora Tim: agradeço ao assessor de comunicação da operadora Tim, Rafael Guimarães; executivo de relações institucionais da operadora Tim, Roger Monteiro; gerente executivo de relações institucionais norte-nordeste da Tim, Luiz Fortes; e a advogada da operadora Tim, Márcia Bonito. Da operadora Vivo: o assessor executivo da Diretoria de Relações Institucionais da operadora, Eduardo Leal Macedo, e gerente de vendas da operadora Vivo no Tocantins, Orlan Alves Cardoso. Da operadora Claro: Quero aqui agradecer a presença à advogada da operadora Claro no Tocantins, Luma Mayara, e ao gerente da filial da Claro, Rainer Oliveira da Cruz. Da operadora Oi: agradeço a presença ao diretor re relações institucionais no Distrito Federal, da Diretoria de Planejamento Executivo, João Antônio Monteiro Tavares; representante de relações institucionais da referida operadora no Estado do Tocantins, Cláudio Roberto; e o advogado da operadora Oi, Alexandre Nunes Cachoeira. Portanto eu agradeço a presença a todos os Deputados, os representantes das operadoras, aos parceiros, àqueles órgãos que estiveram conosco durante todo esse período em que realizamos os trabalhos. Eu quero aqui agradecer ao Dr. Edvan de Carvalho Miranda, representante da Defensoria Pública, que está aqui presente; pois durante os nossos trabalhos colocou à nossa disposição um membro da Defensoria Pública, o Sr. Ádamo, que nos acompanhou em todas as nossas audiências. Quero agradecer ao Ministério Público Estadual, através da Dra. Veruska Rezende Fuso que é promotora de Justiça e coordenadora do órgão de defesa do consumidor naquele



Assembléia Legislativa do Estado do Tocantins

Coordenação de Assistência às Comissões

órgão. Quero agradecer ao Procon, ao Dr. Ducélio Stival aqui presente, muito obrigada, Dr. Ducélio, diretor-geral do Procon no Tocantins, que também colocou à nossa disposição duas pessoas do Procon em toda essa caminhada dos trabalhos da CPI do Tocantins. E também ao Ministério Público, pois nós tivemos um membro desse órgão em todas as nossas audiências, em todas as visitas que realizamos no Estado do Tocantins. Eu quero também agradecer aos servidores desta Casa que muito colaboraram e têm colaborado com o bom andamento dos trabalhos desta comissão. Eu vou citar o nome de alguns deles: Antônio Lopes Braga Júnior e Alex Neres, servidores desta Assembleia Legislativa. Já agradeço ao Ádamo Tadeu, da Defensoria Pública à Alane Tássia, que esteve conosco e que representa o Ministério Público, à Magda da Silva Luz da Paz e Adenilza Machado Alves de Oliveira que são as duas pessoas que representam o Procon. Tem a palavra, agora, o Sr. Secretário, Deputado Marcello Lelis, para apresentar as matérias que constam no Expediente. Ofício nº 310/2013, oriundo do Sindtelebrasil, informando não ter como atender ao convite para esta reunião e colocando-se à disposição para a fase final prevista para o dia 17. Resposta ao Ofício nº 62/2013 CPI da Telefonia, oriundo da empresa Claro S/A, solicitando informações sobre a condição em que a empresa será ouvida. Ofício nº 1.583/2013 oriundo do Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins, informando o quantitativo de processos judiciais em trâmite no Poder Judiciário tocantinense. Ofício nº 437/2013 oriundo da Anatel, em resposta ao Ofício nº 001/2013 CPI da Telefonia, encaminhando relatório sobre o sistema de telefonia fixa e móvel no Estado do Tocantins. *Email* oriundo da Diretoria Jurídica da Empresa Claro S/A, informando o Sr. Rainer Oliveira da Cruz, gerente da filial, como representante da empresa nesta CPI. *Email* oriundo da empresa OI, informando o Sr. Cláudio Roberto Leandro Mariano, representante de relações institucionais no Tocantins e o Sr. João Antônio Monteiro Tavares, diretor de relações Institucionais da empresa nesta CPI. *Email* oriundo da empresa Vivo, informando o Sr. Eduardo Leal Macedo, assessor executivo da Diretoria de Articulação e Relações Institucionais, como representante da empresa nesta CPI. Eram essas as matérias constantes no Expediente, Sra. Presidente. A senhora Presidente Deputada Josi Nunes Esclareceu aos presentes que esta Comissão Parlamentar de Inquérito foi instalada pela Assembleia Legislativa do Estado do Tocantins pela Resolução nº 673/2013, com o objetivo de apurar como fato determinado a inadequada prestação de serviços de telefonia oferecidos pelas operadoras que atuam no Estado do Tocantins. É um trabalho que foi direcionado pela União Nacional dos Legisladores e Legislativos Brasileiros, a Unale, que é a associação que congrega todos os Parlamentos Estaduais do Brasil, e que está sendo executado em mais dezessete Estados brasileiros que enfrentam praticamente os mesmos problemas no que se refere a telefonia. Contamos com o apoio do Ministério Público, do Procon e da



Assembléia Legislativa do Estado do Tocantins

Coordenação de Assistência às Comissões

Defensoria Pública que auxiliaram os trabalhos desta comissão em todas as regiões visitadas nos quatorze municípios visitados no Estado do Tocantins levantando outros problemas enfrentados pela comunidade, ouvindo a sociedade. Na Justiça do Tocantins, de acordo com informações do Tribunal de Justiça, tramitam 8 mil 614 processos contra as operadoras, o que reflete o resultado das visitas aos municípios tocaninenses e reforça de maneira contundente a necessidade de aprimorar o serviço de telefonia no Estado do Tocantins, quanto à falta de cobertura, ligações interrompidas e que não conseguem ser restabelecidas, a questão do mau atendimento nos *call centers*, sinal de baixa qualidade, cobrança indevida, dentre outros. Ao todo, foram ouvidas 905 pessoas, levantados 1.621 processos que podem ser mais bem entendidos pelo vídeo institucional que será apresentado a seguir. Então, vamos apresentar um vídeo a todos, e, logo após, daremos continuidade aos trabalhos. (Apresentação de vídeo institucional da CPI). Apresentamos aí o nosso vídeo institucional, fruto das visitas, de todo o trabalho que nós fizemos nos quatorze municípios do Estado do Tocantins. Eu quero aproveitar também para agradecer a presença ao Dr. Flávio, que é o procurador da Assembleia Legislativa que nos acompanha aqui nesta Reunião. É agora nós vamos apresentar para todos uma síntese do relatório, do diagnóstico que realizamos ao longo desses quatro meses de trabalho. Eu quero aqui convidar dois servidores, o Ádamo Melo, que é o representante da Defensoria, e a Magna Paz, que é a representante do Procon, que estiveram conosco e que vão fazer a apresentação deste relatório. A sra. Magna Da Silva Luz Da Paz – Bom-dia a todos, o meu nome é Magna Paz, eu trabalho no Procon já há bastante tempo. Quero agradecer a presença de todos e a colaboração da Assembleia Legislativa, por convidar o Procon para participar deste evento que está sendo de grande valia para toda a comunidade tocaninense. E quero dizer a todos que o que fizemos durante esses dois meses de trabalho, coletando essas informações, foi um trabalho gratificante, porque nós estivemos em vários municípios que não têm a presença do Procon, ainda, nós esperamos que muito em breve nós tenhamos o Procon nos 139 municípios, mas nós temos regionais em todas as partes do Tocantins. Essa visita que nós fizemos *in loco* foi muito importante para nós diagnosticarmos assuntos que nós já temos no nosso sistema de defesa do consumidor, que é onde são geradas as denúncias que os consumidores levam até o balcão de atendimento do Procon. Nós já temos um ranking de reclamações que são conhecidas do órgão, mas nós, visitando os municípios, como foi passado neste vídeo, vimos muitas coisas que nós identificamos por regiões, que são problemas que nós queríamos trazer para as operadoras buscarem juntas uma solução, porque a telefonia é algo que já está condensado na natureza do consumidor, das pessoas que utilizam a tecnologia para todos os meios necessários, para a saúde, para a educação, para se comunicarem com outras pessoas. Então ela é fundamental para o



Assembléia Legislativa do Estado do Tocantins

Coordenação de Assistência às Comissões

desenvolvimento social e econômico de uma região. O Tocantins, como tem se desenvolvido muito bem economicamente, não pode deixar a desejar, principalmente na questão da telefonia. E nós verificamos que nos municípios mais do interior, com essa coleta de dados, nós verificamos que o consumidor participou, alguns municípios mais outros menos, mas nós já temos em nosso balcão de atendimento a quantidade de reclamações que justifica esse trabalho. Nós fizemos uma coleta de dados, por uma ficha de atendimentos, que foi presencial e também pela internet, através do *site* da Defensoria Pública e da Assembleia Legislativa, focando esses principais problemas e esses assuntos. Nós trabalhamos, e diferentes de alguns outros Estados que já têm a CPI instalada, que trabalharam só com telefonia móvel, nós achamos por bem trabalhar os cinco assuntos que são relacionados à telefonia, foi telefone fixo, móvel, internet móvel, internet banda larga e TV por assinatura, que ainda está engatinhando aqui no Tocantins, começando ainda a ser despertado nas pessoas o interesse pela TV por assinatura, mas nós tivemos, também, algumas reclamações nesse aspecto. E os principais problemas que já ranqueiam o nosso Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, dentro dos Procons, nós tiramos alguns assuntos que são os principais, e alguns consumidores queriam marcar todas essas alternativas. Nós temos aí como problemas, cobrança indevida, inserção indevida no cadastro de inadimplente, indisponibilidade do serviço, interrupção da ligação, lentidão e queda da conexão da internet, propaganda enganosa, saque que não funciona, recebimento de mensagens não solicitadas, fidelização sem benefícios, recusa de portabilidade e outros. Nos outros, os consumidores puderam expressar, por exemplo, o caso de Alvorada, que o pessoal reclamou da telefonia rural que eles não têm, e isso dificulta o trabalho dos fazendeiros da região, de escoar as suas produções e entrarem em contato com outros mercados para poderem ter uma conexão com o mundo globalizado. Eles reclamaram muito disso, Caseara também. Então, uma das reclamações pontuais dos municípios do interior é com relação aos investimentos na telefonia rural. E, como vocês veem, com certeza todas as operadoras que aqui se fazem presentes devem ter conhecimento de reclamações nesse sentido, porque o Procon está sempre em canal de comunicação com as outras operadoras levando as reclamações do consumidor que, na maioria das vezes, são essas. Então, se nós identificamos isso, nós buscamos essas informações, trouxemos para vocês hoje, é para discutirmos aqui o que é possível, o que é viável e o que é ponto para nós fazermos uma conexão com vocês para resolvermos esses problemas no Tocantins, ou pelo menos minimizá-los ao máximo. Nós não estamos aqui buscando vilões, porque isso nós já sabemos que é um processo, é demorado, mas nós queremos juntar as forças, esses órgãos de defesa do consumidor, da Assembleia Legislativa e das operadoras, para melhorarmos a qualidade do sistema de telecomunicação no Estado do Tocantins. Nós temos aqui um



Assembléia Legislativa do Estado do Tocantins

Coordenação de Assistência às Comissões

pequeno mapa do que nós diagnosticamos. Nesse ponto eu vou passar para o Ádamo, que ele já vai falar dos números propriamente ditos. Então, o Ádamo vai explicar melhor, e, durante a nossa conversa, nós vamos nos conectando um com o outro, para nós completarmos o que um for falando. O sr. Ádamo melo— Bom dia a todos e a todas. Esse mapa é meramente ilustrativo, viu, operadoras? Não precisam se preocupar com isso, não. Só reforçando a fala da colega Magna, não estamos procurando vilão, não. Já sabemos quem é. Na verdade é só para ilustrar as cidades que nós visitamos, e, de todo modo, as operadoras tiveram mais problemas lá. Não significa que na cidade indicada a operadora X também não tenha tido problema, mas, se formos fazer um levantamento das operadoras mais recorrentes de problemas, são essas aí. (Apresentação de *slide*). Esse relatório que está aqui é bem sintetizado mesmo. Nós procuramos focar apenas em descobrir qual era o serviço mais reclamado e qual o problema mais recorrente. É claro que o nosso relatório é extenso. Lá nós vamos indicar os problemas de cada operadora por município, porque é importante sublinhar que a intenção desta CPI, de todo modo, as visitas na cidade, era descobrir quais eram os problemas por município e por região, porque, por muitos anos pessoal, nós passamos tentando resolver o problema de telefonia, de um modo geral, no País, e também no Estado do Tocantins, mas de uma maneira genérica; agora não. Com esse relatório, nós conseguimos descobrir, por exemplo, qual o problema de Alvorada, qual o problema de Arraias, qual o problema de Araguatins. Então, eu acredito até que vai ficar mais fácil até para a própria operadora resolver. Não se prendam aos números, esses números são meramente indicativos no sentido de amostragem. Nós não visitamos os 139 municípios, porque, se nós tivéssemos visitado os 139 municípios, aí, sim, nós teríamos uma possibilidade maior, mas números nós já temos. A Defensoria tem muitos números e o Procon também tem vários números. Então o relatório quantitativo vai ser expedido pela Defensoria Pública, através das demandas que são judicializadas, e através do Procon, do Sindec. Sistema de Informações e de Defesa do Consumidor. Então, por exemplo, descobrimos que em Alvorada a mais reclamada é a Oi, o serviço mais reclamado é o móvel e o problema mais recorrente é a indisponibilidade, e assim como as demais. Cada quadro ali significa a operadora com maior problema, não é a única. Claro que em Alvorada tem, não me lembro se tem todas operadoras funcionando, mas, caso tenha, todas têm problemas. Então aqui foquem só no total. No caso a mais reclamada, por ter maior demanda, é a Oi, o serviço mais reclamado é o móvel e o problema mais recorrente é a indisponibilidade de serviço. Esse problema era o primeiro a ser marcado. Em todos os municípios, todas as pessoas com quem nós conversamos, o primeiro ponto reclamado foi o da indisponibilidade: “Não consigo falar quando eu preciso.” Então, para nós, é um dos pontos mais preocupantes perto do universo de problemas que nós temos aí quando falamos



Assembléia Legislativa do Estado do Tocantins

Coordenação de Assistência às Comissões

de telefonia. A sra. Magda da silva luz da paz – Só para acrescentar uma surpresa para nós, é que Araguaína, uma das maiores cidades do Estado do Tocantins, tem problemas com indisponibilidade de sinal. Se nós formos para a região de Tereza Hilário, Vila Ribeiro, as pessoas dizem que não conseguem completar uma ligação, ou a ligação quando está falando, cai; o sinal é ruim. Então, isso para nós foi uma surpresa. Gurupi também tem problemas com os bairros novos com relação à indisponibilidade de serviços. Então, é um assunto que precisa ser tratado de uma maneira muito séria, porque são municípios grandes com uma economia consolidada e que precisam de solução para um problema tão sério. O sr. Ádamo Melo bom, esse relatório a seguir é o relatório por a operadora, e aqui, da operadora Oi, o total foi 905, que é o número geral de usuários que participaram da nossa coleta de dados. E as reclamações da Oi foram 626. O serviço mais reclamado foi o móvel e mais uma vez o problema mais recorrente é a indisponibilidade de serviços. Vocês vão ver até com recorrência. A operadora Claro, o total lá, 905, é o geral. Dentre esses 905, 357 são de reclamações da Claro móvel e também de indisponibilidade de serviços. Temos a Vivo com 397 reclamações. Serviço mais reclamado também é o móvel, e o problema também é a indisponibilidade de serviço. Temos a Tim, para finalizar, com 230. O serviço mais reclamado é o móvel e também o problema mais recorrente é a indisponibilidade de serviço. Então, fica mais do que claro que o foco será em cima da indisponibilidade de serviços. Os investimentos das operadoras terão que ser realmente na questão da indisponibilidade de serviço, melhorar. Bom, agora, o principal para mim nesse relatório, e nós não estamos em discussão sobre direito, sobre deveres, são esses pontos críticos. Nós tivemos, na cidade de Tocantinópolis, que foi o primeiro município onde nós identificamos esse primeiro ponto, que é a interferência de sinais nas cidades de divisas com o Estado. O cidadão que mora em Tocantinópolis, Tocantinópolis para quem não sabe faz divisa com o Maranhão, com a cidade de Porto Franco, para ser mais preciso, se o cidadão, usuário de qualquer uma das operadoras que são existentes lá em Tocantinópolis, passar do limite, e esse limite é próximo ao rio, automaticamente acontece uma interferência de sinais, porque são antenas do Maranhão e do Tocantins. E o sinal da operadora no Estado do Tocantins converte para o Maranhão. Então, por exemplo, se ele, mesmo estando em Tocantinópolis, Estado do Tocantins, fizer uma ligação estando próximo do rio, ele vai estar fazendo um interurbano. Choveu, choveu consumidor na nossa tenda. Foi o lugar que não precisou nem avisar. Na hora que a tenda se instalou, os consumidores vieram praticamente correndo, falaram assim: “Olha, não dá mais.” E esse para mim é um dos pontos mais graves em que o consumidor está extremamente lesado, porque a ligação fica muito mais cara e ele está conversando dentro do próprio Estado e pagando por um interurbano. E nós tivemos isso como prova. Então, esse é um



Assembléia Legislativa do Estado do Tocantins

Coordenação de Assistência às Comissões

problema, mesmo pontual, que deve ser levado em conta eu coloquei ele em primeiro lugar para sentarmos e vermos como será resolvido. Segundo ponto: cobrança de taxas aos usuários que utilizam a lotérica para acesso à fatura. É problema sério, ocorrido em municípios pequenos. Determinadas operadoras estão demorando ou não estão mandando as faturas para a residência do consumidor, às vezes, por alegação do serviço do correio ou mesmo por irresponsabilidade. O fato é que esse cidadão usuário, com a responsabilidade de pagar a sua conta, procura a lotérica, que fornece a impressão da fatura, e depois ele tem a grata surpresa, na fatura seguinte, da cobrança da lotérica. Ele usou o serviço da lotérica por irresponsabilidade da operadora, mas ele terá que pagar novamente, ele está pagando *bis in idem*, ele está pagando duas vezes. Essa fatura já é inserida no serviço prestado pela operadora, mas, como a operadora não entrega a fatura, quem paga o ônus da coisa é o consumidor, que vai ter que pagar mais uma taxa de 2 reais e 50 centavos por essa fatura, por ir à lotérica e enfrentar uma fila por responsabilidade, por não querer virar um inadimplente. Então, para mim, é um ponto crítico que tem que ser tratado e trabalhado. Outro ponto: ponto de venda de *chips* de operadoras em municípios que não possuem sinal. A cidade de Caseara possui uma única operadora, mas todos os usuários, todos os cidadãos em Caseara têm todas as operadoras, porque pessoas ardilosas, não sei se vinculadas diretamente às operadoras, estiveram na cidade vendendo a ideia de que as operadoras seriam implantadas naquele município. Então, todo mundo saiu comprando *chip*, mas não usa, lá só há uma única operadora, mas a população, empolgada, acabou comprando esses *chips*. Então, nós vamos fazer um mapeamento dos locais em que já há o funcionamento dessas operadoras e que terão a sua possível implantação futura. A sra. Magda – Nós temos aqui um caso pontual também, que foi apresentado para nós. Em dois municípios que não chegamos a visitar, mas que são próximos a Tocantinópolis, a própria população se manifestou trazendo abaixo-assinados com quatrocentas assinaturas de pessoas que têm *chips* de uma determinada operadora, que, simplesmente, não funcionam. Dois abaixo-assinados, de duas cidades, de Santa Tereza e Nazaré, já estão se tornando dois processos coletivos contra essa operadora que vendeu os *chips*, mas, na cidade, as pessoas não têm a disponibilidade do serviço. Então, nós queremos apresentar isso aqui como dado para que os senhores tenham conhecimento da gravidade da situação. O sr. Ádamo – O terceiro ponto é a insuficiência de sinal nas áreas da zona rural. Já é sabido pela nossa equipe que existe o plano de expansão e as operadoras estão trabalhando, mas, se for possível, precisamos acelerar a data desse plano de expansão no Estado do Tocantins para determinados municípios, porque existem municípios em que nós temos uma abrangência de usuários mais na zona rural do que na zona urbana. Então, se nós pudéssemos fazer esse mapeamento... Nós temos esse mapeamento já pronto e trabalhamos com as operadoras para nós



Assembléia Legislativa do Estado do Tocantins

Coordenação de Assistência às Comissões

podermos acelerar o plano de expansão, porque o prejuízo é muito grande para essas pessoas. Elas vivem do trabalho na zona rural e dependem do serviço de telefonia para poderem fazer a venda dos seus produtos. E, por fim, nos pontos críticos, está a insuficiência de pontos de orelhões. É sabido também pela nossa equipe que a ideia é que realmente diminua o número de orelhões, mas temos que levar em conta que existem municípios em que a população é tão humilde, e não estou falando só financeiramente, mas intelectualmente, que as pessoas ainda não aderiram a celulares e até mesmo a telefones fixos. Para elas a única forma de comunicação são os orelhões. Então, nós vamos ter que fazer um trabalho de mapeamento nesse sentido. Bom, nós tivemos o cuidado de elaborar um TAC que pudesse ser específico para o Estado do Tocantins. Alguns Estados já acertaram, já ajustaram os seus TACs que, em algumas cláusulas, contemplam já o País inteiro, porque são problemas universais, como eu citei. Então, vamos citar só o que achamos interessante para o Estado do Tocantins. Bom, o primeiro ponto é apresentar à Assembleia Legislativa por meio da Frente Parlamentar em Defesa dos Consumidores de Telefonia Fixa e Internet, um plano detalhado de melhorias e serviços de telefonia, aprovado e divulgado pela Anatel para o Estado do Tocantins, com a especificação de sua efetiva implantação, bem como eventuais alterações, com informações que poderão ser repassadas à CPI da Telefonia ou para outros órgãos públicos que o Ministério Público entender que devam ter acesso. Ou seja, é o mesmo caso de que eu estava falando aqui, agora. Sabemos da existência do plano de expansão, mas queremos ver a oportunidade de já acelerar, mas esse plano. Queremos saber se existe um plano de expansão não genérico, não para o País, mas um plano de expansão para o Tocantins e para os municípios. A Oi, a TIM e a Claro já têm um plano de expansão, porque existem municípios que ainda não possui a Claro. Acho que todos os municípios hoje possui sinal, mas não de todas as operadoras. Então, precisamos saber de qual operadora é o sinal, qual é a pretensão, para quando é, o prazo. Isso é de extrema importância para o consumidor. Comprometem-se as operadoras a receber, na forma indicada no parágrafo único, as reclamações encaminhadas pelo Ministério Público Estadual, pela Defensoria Pública e pelo Procon, manifestando-se fundamentadamente no prazo de quarenta e cinco dias a contar do recebimento da listagem, sobre as respostas apresentadas, acompanhadas de informações e dados técnicos. É uma proposta extremamente essencial. Nós já fizemos isso com uma operadora no passado e deu muito certo. Nós fizemos o levantamento de todas as demandas existentes na época, isso era no PROCON, das demandas administrativas, e a puxamos e falamos: “Operadora, dá para resolver? Porque está muito lento o processo e o consumidor está chateado com você. Vamos resolver?”. Ficamos muito gratos com o resultado na época, fizemos um levantamento e tivemos praticamente 90% de resultado positivo. Então, faremos da mesma forma. A sra. Presidente Deputada Josi Nunes – Só



Assembléia Legislativa do Estado do Tocantins

Coordenação de Assistência às Comissões

um minuto, Ádamo. Nós estamos aqui recebendo o Presidente desta Casa, Deputado Sandoval Cardoso. Ele estava em outro compromisso, mas aqui está, agora, participando destes trabalhos. Quero informar a todos que o trabalho da CPI da Telefonia teve o apoio total de todos os 24 Deputados desta Casa e teve o apoio total da Presidência desta Casa, que ofereceu, que forneceu toda a estrutura necessária para que pudéssemos realizar as visitas aos municípios, e disponibilizou toda assessoria, e a estrutura, em todos os sentidos, importantes, para que nós pudéssemos chegar até este ponto. Então, eu agradeço muito pelo apoio, da Presidência desta Casa. Obrigada, Deputado Sandoval Cardoso. O sr. Ádamo – Só reforçando, nós, dos órgãos de defesa do consumidor, teremos o compromisso de fazer o levantamento dessas demandas administrativas na esfera do Procon e judicializadas na esfera da Defensoria Pública e do Ministério Público. Então, nós remeteremos para as operadoras todos os processos e vocês terão um prazo para repassar a resposta para nós e tentaremos, ao final, resolver os problemas que sejam mais importantes para o consumidor. Em 2008, nós conseguimos, só ressaltando, 90% de sucesso. Então, significa dizer, que isso é possível. Então, nós mandaremos os processos. E não se preocupem com o prazo, por que o que importa é o resultado final. Se nós conseguirmos atingir 100%, nem que seja em seis meses, para nós já está de bom tamanho. Comprometem-se as operadoras a promover mutirão no Estado do Tocantins para resolução de demandas administrativas e judicializadas, registradas e encaminhadas pelos órgãos de defesa do consumidor. É só uma complementação do segundo tópico, porque nós faremos um levantamento nesse prazo e vocês analisarão a viabilidade, é claro, da resolução dessas demandas e, em seguida, faremos esse mutirão. Este mutirão não é bem presencial, não é com o consumidor, mas, se as operadoras acharem necessário, melhor ainda, mas, podemos conseguir resolver só com o resultado, vamos dizer que seja assim: “olha, o problema é X e aqui é o resultado”. E depois podemos passar a informação já pronta, com a solução, para esse consumidor, melhor ainda. Quarto item. As operadoras se comprometem, no prazo de sessenta dias, a contar da assinatura deste documento a apresentar para a Assembleia Legislativa a otimização realizada nos seus canais de comunicação para os seus consumidores, com canais como a web, atendimento por telefone e outras, conforme determinações expressas no Decreto nº 6.523/2008. Vejam bem, nós já temos um decreto federal desde 2008, que, infelizmente, eu posso considerar como uma letra morta, uma lei morta, porque nós não conseguimos a aplicabilidade efetiva desse decreto. Ele é um decreto extremamente abrangente, é focado no SAC, que é o Serviço de Atendimento ao Consumidor das operadoras. Ele impõe várias possibilidades que são necessárias para que o atendimento seja de qualidade para o consumidor, para que as demandas sejam resolvidas pela operadora, porque não têm que ser resolvidas por nós; têm que



Assembléia Legislativa do Estado do Tocantins

Coordenação de Assistência às Comissões

ser resolvidas por vocês, operadores. Nós vamos só reforçar esse TAC para sabemos se houve implementação, porque a exigência está aí, inclusive passível de multa pelos órgãos de defesa do consumidor, mas ainda daremos uma condição de uma apresentação das novas ferramentas que foram implantadas e das futuras também, para melhoria desse serviço. Comprometem-se as operadoras a implantar tecnologia que permita aos consumidores, logo após o processamento da chamada, receber informação de identificação para se saber se a operadora destinatária é a mesma que originou a ligação. Resumindo, é a questão da identificação da portabilidade. Não há coisa mais chata para o consumidor do que fazer uma ligação e, no final da ligação, ele ter uma surpresa de que o bônus ou o crédito foi todo embora. Quando ele vai verificar, a pessoa fez a portabilidade. Vamos colocar assim: era Claro e a pessoa resolveu migrar, fazer a portabilidade numérica para outra operadora. Então, portabilidade numérica, para quem não sabe, é a mudança de operadora mantendo-se com o mesmo número. A pessoa é induzida, achando que está ligando para a mesma operadora e está ligando para outra. Então, nada mais justo. Isso já é aplicado por uma operadora X aqui. É possível, no ato de o usuário escolher o número pelo acesso numérico, ele já saber se é a mesma operadora ou não, se ele está correndo o risco de estar pagando a mais por ligar para outra operadora. Esse é um ponto em que também não vejo dificuldade na sua criação, porque já há operadoras fazendo esse papel. Sexto item - As operadoras se comprometem a apresentar à Assembleia Legislativa, no prazo de trinta dias, plano de implementação de pontos de atendimento presencial no Estado do Tocantins. Pessoal, eu sei o quanto será complicado implementar isso, mas esse é um pedido que não poderemos deixar de colocar, porque foi de todos os municípios. Lembro-me de um discurso de um senhor de idade, inclusive aqui na Capital. Ele falou: “Olha, eu fui a um ponto de venda de uma operadora x e no dia em que cheguei lá, a atendente me recebeu com cafezinho e com um sorriso. Ela não me induziu, mas me convenceu a comprar um aparelho com o *chip* da operadora dela. Quando surgiu um problema, eu, muito ingênuo, voltei ao ponto de venda para tentar resolver o problema e ela virou para mim, já com a cara amarrada, tratando-me com indiferença, e falou: “olhe, não é aqui que o senhor tem que resolver o problema, o senhor tem que resolver é no 0800, no SAC, ou pela internet”. Ele virou e falou assim: “Eu tenho 80 anos. Você acha que eu vou dar conta de acessar a internet ou ligar no 0800? Não tenho mais essa paciência”. Então, nada mais justo do que os pontos de venda também terem a responsabilidade para resolver problemas. Precisamos descobrir até onde vai essa responsabilidade, para os órgãos de defesa do consumidor, sela é de todos. Eu quero saber para as operadoras. Nós queremos saber se, para as operadoras, os pontos de venda possuem também responsabilidade em resolver problemas, não só em vender. A sra. Magna da Silva Luz da Paz – Só batendo nessa tecla,



Assembléia Legislativa do Estado do Tocantins

Coordenação de Assistência às Comissões

peçoal, como O Ádamo já falou, isso é uma cobrança de todo o Estado. Em todos os locais aonde nós fomos as pessoas cobraram. Sabemos que isso é uma pretensão grande em todos os municípios, mas nós precisamos desse atendimento presencial. Os próprios responsáveis por fazerem a venda, pela lei do consumidor, são solidários com a operadora na prestação do serviço também; não só na venda do serviço, mas na prestação com eficiência. Que eles sejam pelo menos passíveis de resolve os problemas pontuais dos consumidores presencialmente. O sr. Ádamo Póvoa – Esse último ponto, que é o tópico 7, é vinculativo àquela questão, sobre a qual havíamos falado, de Caseara, dos locais e dos municípios que não possuem ainda sinais de outras operadoras. Então, nós queremos saber, através de um mapa, quais locais já possuem esses sinais e qual a previsão de instalação nos locais que não possuem. Esse é um ponto, inclusive, muito simples e eu acho que não vai haver dificuldade para ele ser cumprido. Pessoal, a partir dessas informações coletadas, nós acreditamos que é possível resolver os problemas. Nós elencamos mais de vinte problemas. É claro que não somos ingênuos o bastante para acreditarmos que vão ser resolvidos todos eles, pelo menos de imediato, mas, pelo menos quanto aos mais graves, os que mais lesam o consumidor, em relação a esses, podem ter certeza de que vamos bater na mesa para podermos tentar resolvê-los, mas é claro que tudo de uma forma ajustada e cordial com as operadoras. A sra. Magna da Silva Luz da Paz – Para encerrar a minha participação, eu gostaria de agradecer a vocês e de dizer que foram muito bem estudados todos esses pontos. Nós colocamos os pontos possíveis. Nós acreditamos, pelo nosso conhecimento na área de defesa do consumidor, pelo tempo que nós já trabalhamos com as operadoras, que esses são pontos totalmente possíveis de serem atendidos. E nós estamos aqui para ouvir de vocês as possibilidades para a solução desses problemas, principalmente, pessoal, do ponto 7, quando se fala de pontos de vendas. Não é justo sabermos que determinada operadora vai a Nazaré, vai a Santa Tereza e vende *chips* para toda a comunidade, mas não disponibiliza o serviço. Não é possível também sabermos que, em Caseara, uma operadora X foi lá e começou a montar uma rede de atendimento, mas não concluiu o serviço e deixou a população na expectativa. Então, são coisas que nós precisamos que sejam debatidas. A Deputada, com certeza, também vai falar a respeito do pacto das antenas, que é uma necessidade urgente. Nós temos o caso do município de Alvorada. Nós fomos procurados na tenda lá por uma comissão de cinquenta fazendeiros da região e eles se colocaram à disposição para custear as despesas da implementação de uma antena, para que eles sejam atendidos pelo serviço de telefonia móvel. Eles, inclusive, estão mandando essa proposta para a Deputada. Depois nós queremos discutir com vocês a viabilidade disso. Eles estão querendo uma parceria com as operadoras, mas eles precisam ser atendidos. Então, esses são pontos para os quais as operadoras devem estar atentas, porque



Assembléia Legislativa do Estado do Tocantins

Coordenação de Assistência às Comissões

são um ganho para ambas as partes. A sra. Presidente Deputada Josi Nunes – Quero agradecer pela apresentação do relatório, realizada pelo representante da Defensoria Pública, o Ádamo, e pela Magna, do Procon.

Então, nós podemos observar aí que é imperativo melhorar o serviço de telefonia e implementar a resolução dos problemas detectados pela população do Estado do Tocantins. Foi apresentada a proposta do mutirão. Quanto ao mutirão, nós vimos que, no relatório do Rio Grande do Sul, há uma proposta nesse sentido também, o TAC, que vocês assinaram. Com relação a esse mutirão, a proposta apresentada aqui é que sejam considerados os dados que o Procon já tem, que a Defensoria já tem. E eu apresentei, agora há pouco, só os dados sobre as ações que nós já temos no Tribunal de Justiça. São 8.614 ações que nós já temos no Tribunal de Justiça. Então, se nós conseguirmos realizar um mutirão para resolvermos esses problemas apresentados, já detectados, será um ganho muito importante. Eu quero dizer para vocês também que nós apresentamos o relatório dos problemas, dos maiores problemas encontrados no Estado do Tocantins. Já há algumas propostas que nós já antecipamos um pouco. Isso não significa que tem que ser isto aqui. Nós queremos fazer essa proposta e esse TAC em conjunto. Então, se for possível, nós vamos receber o presidente do sindicato na próxima quarta-feira. Ele não pôde estar aqui porque está em outro Estado numa CPI. Ele nos comunicou que tem autonomia para fazer assinaturas, mas, se for possível, na parte da tarde, se houver a disponibilidade de todos vocês, nós podemos fazer um trabalho em conjunto para discutirmos esses itens e outros, caso aconteçam, para que possamos deixar alguma coisa encaminhada. Na fala de um dos representantes das operadoras, alguém disse: “Nossa, mas está muito apressado, não é?”. É porque nós queremos entregar o relatório final para o presidente na quarta-feira. Parece que houve um Estado em que vocês demoraram até sessenta dias na definição e assinatura do TAC. Vamos observar a possibilidade, porque há CPIs que já concluíram tudo. Muitos desses temas aqui são de conhecimento de todos e já foram acordados em outros Estados. Então, se houver a possibilidade de nós assinarmos esse TAC com o representante do sindicato na quarta-feira, será ótimo. Por isso, eu quero convidá-los, ainda, à tarde ou após essa reunião para discutirmos esses pontos e para ouvirmos algumas outras sugestões.

Antes de dar prosseguimento aos trabalhos, eu quero passar, a palavra para o nosso Presidente, Deputado Sandoval Cardoso, que vai falar um pouco, mas eu quero também agradecer a presença ao Eron Bringel Coelho, que é o diretor de administração da Seduc que está aqui representando o Secretário da Educação, Danilo de Melo. O sr. Sandoval Cardoso Presidente da Assembleia Legislativa Srs. Deputados Marcello Lelis, Eli Borges, Carlão da Saneatins, e Sra. Presidente desta CPI, Deputada Josi Nunes, quero aqui cumprimentar o Exmo. Sr. defensor público, coordenador do Núcleo de Defesa do Consumidor,



Assembléia Legislativa do Estado do Tocantins

Coordenação de Assistência às Comissões

Dr. Edvan de Carvalho Miranda; o Dr. Flávio, procurador da Assembleia Legislativa; o superintendente do Procon, Ducélio Stival e a todos os representantes das operadoras; à Magda que sempre acompanhou a CPI, em todos os municípios; vou, rapidamente, fazer uso da palavra. Primeiro, quero justificar a minha ausência no início da reunião, Sra. presidente, uma vez eu estava em uma reunião no Ministério Público e não tive como estar aqui no início da reunião, mas, rapidamente, gostaria de dizer da importância desta CPI para este Parlamento do Estado do Tocantins e para as assembleias legislativas do Brasil. Esta é uma CPI que nasce com o caráter de buscar, sim, a defesa da nossa população, do consumidor, mas abre também um espaço às operadoras para que possam se explicar, fazer um ajuste de encontro de contas e levar ao conhecimento do consumidor o porquê de algumas situações. Então, é um CPI em que, não tenho dúvida, ambas as partes saem ganhando. Portanto, como eu disse, deixo essas palavras, rapidamente, só no sentido de parabenizar a todos, principalmente os Deputados Estaduais pelo trabalho, o Procon, a Defensoria Pública, o Ministério Público e a nossa presidente, Deputada Josi Nunes, que cumpriu com muita maestria, com muita dedicação, o seu papel enquanto Presidente desta CPI. Espero que o fruto da CPI da Telefonia tenha resultados positivos à população do Tocantins e possa fazer com que nós todos saíamos ganhando. A sra. Presidente Deputada Josi Nunes – Obrigada, Sr. Presidente, Sandoval Cardoso. Nós passaremos agora à oitiva das operadoras de telefonia para esta CPI. Eu informo que os trabalhos serão conduzidos da seguinte forma: primeiro, nós iremos ouvir as quatro operadoras de telefonia que atuam no Estado do Tocantins e, em seguida, abriremos o tempo para questionamentos dos Deputados e dos integrantes desta comissão. Cada uma das operadoras deverá se inscrever, para realizar as perguntas, com o secretário desta comissão, Deputado Marcello Lelis. Então, neste momento, eu solicito à assessoria desta comissão que acompanhe à mesa dos trabalhos o primeiro depoente, que representa e empresa de telefonia Vivo, o Sr. Eduardo Leal Macedo, assessor executivo da referida empresa. Endereço profissional: Quadra 4, Pétala B, nº 1.204, Brasília-DF. Então, o depoente será ouvido, na condição de indiciado com base no art. 53, da Resolução nº 201, de 1997, Regimento Interno da Assembleia Legislativa do Estado do Tocantins, combinando com o art. 2º da Lei Federal nº 1.579, de 1952, e do art. 202, e seguintes do Código Penal Brasileiro. Sr. Eduardo Leal Macedo, o Senhor se compromete a dizer a verdade sobre tudo que souber e que lhe for perguntado conforme o termo de compromisso firmado com V. Sa. neste momento? O sr. Eduardo Leal Macedo – Sim. A sra. Presidente Deputada Josi Nunes – Conforme o art. 210 do Código de Processo Penal, o senhor poderá ser responsabilizado criminalmente se prestar falso testemunho nos termos do art. 341, do Código Penal Brasileiro. Isso posto, e considerando que o depoente dispõe de fatos determinados e



Assembléia Legislativa do Estado do Tocantins

Coordenação de Assistência às Comissões

investigados por esta comissão, uma vez que é representante de uma prestadora de serviços de telefonia no Estado do Tocantins, eu gostaria de saber o que o senhor sabe sobre a matéria que é objeto desse inquérito parlamentar. Nesse sentido era para nós termos conversado anteriormente e termos definido um prazo. Eu gostaria de saber qual o tempo que o senhor deseja para fazer a sua exposição. Nós deveríamos ter feito esse acordo antes, nas reuniões que já se realizaram. Qual o prazo que o senhor deseja ter? O sr. Eduardo Leal Macedo – Eu acho que quinze minutos são suficientes, se houver uma tolerância. A sra. Presidente Deputada Josi Nunes – Quinze minutos? Perfeito. Portanto, eu lhe concedo quinze minutos, prorrogáveis, se for necessário, para que o senhor faça a sua exposição inicial. Reintero aos Srs. Deputados que, durante a manifestação inicial do depoente, os Parlamentares poderão se inscrever, para poderem encaminhar as suas perguntas, nesta Mesa com o nosso Secretário, Deputado Marcello Lelis. Portanto, tem a palavra o Sr. Eduardo, representando a operadora Vivo, agradecendo-lhe a gentileza de estar aqui hoje, para prestar os esclarecimentos, uma vez que é um dos responsáveis pela prestação dos serviços de telefonia no Tocantins. O sr. Eduardo Leal Macedo – Bom dia. Antes de mais nada gostaria de cumprimentar a Presidente, Deputada Josi Nunes, o Sr. Deputado Eli Borges, o Sr. Deputado Marcello Lelis, e, na pessoa do Deputado Sandoval Cardoso, Presidente desta Casa, cumprimento a todos. Quero também agradecer a oportunidade de estarmos aqui, de a operadora Vivo poder apresentar todos os esforços e os compromissos que temos com o Brasil, principalmente com o Estado do Tocantins. O sr. Eduardo Leal Macedo – Eu só gostaria de dizer que essa apresentação, de forma alguma, pretende esgotar todos os assuntos, estaremos aqui à disposição para qualquer tipo de pergunta, para quaisquer dúvidas levantadas. A sra. Presidente Josi Nunes – Se o senhor desejar, nós temos um microfone sem fio. Assim poderá ser feita aqui. O sr. Eduardo Leal Macedo – Não é preciso, pois eu já vou acompanhando aqui, fica mais fácil para mim. Antes de mais nada, fizemos uma homenagem à cidade de Palmas. Está ali a praça dos Girassóis, que um local onde todos se reúnem, fazem *cooper*, e isso tem uma sintonia com o que a nossa empresa tem de mais importante, que é exatamente conectar as pessoas; portanto, nada mais exemplificativo do que a praça dos Girassóis aqui na cidade de Palmas. Antes de mais nada, gostaria de mostrar alguns números do setor, aqui estão todas as operações de telefonia móvel. Nós empregamos mais de 507 mil pessoas, que colaboram, que trabalham direta e indiretamente conosco. Então, é importante mostrar a importância do setor na questão da empregabilidade. Temos um crescimento muito grande; realmente o setor de telefonia tem crescido muito mais que o PIB do Brasil. Ali só estão números exemplificativos, a telefonia móvel cresceu, em 2012, 8%, 10% de banda larga fixa, 27% em TV por assinatura, mas o principal, o que mais chama a atenção é o crescimento de



Assembléia Legislativa do Estado do Tocantins

Coordenação de Assistência às Comissões

banda larga móvel de 60%. Isso mostra realmente a presença do 3G e do 4G na vida das pessoas. E, ao mesmo tempo que isso vem crescendo, nós temos um efeito da competição, da concorrência dessas quatro operadoras e um dos exemplos disso é a queda do preço: de 2008 até o primeiro trimestre deste ano, nós tivemos uma queda de quase 50% no preço das tarifas, isso é muito, mas é preciso que as empresas consigam cobrar preços que as pessoas possam realmente estar escolhendo a operadora.

Esses aqui são números da operadora Vivo, nós temos mais de 91 milhões de clientes, de usuários, e aí estão compreendidos todos os serviços que nós prestamos, linha fixa, móvel, banda larga móvel e fixa também e TV por assinatura. Eu só queria fazer uma ressalva de que aqui no Estado do Tocantins nós temos a prestação de dois serviços que é o de telefonia móvel e o de banda larga móvel, da fixa e TV por assinatura ainda não temos a prestação de serviço aqui. Temos 133 mil e 48 empregados, colaboradores diretos e indiretos. Esse é um compromisso inclusive da telefônica aqui com o Brasil, o setor de telefonia. Recolhemos só no ano passado mais de 15 bilhões de reais em impostos, e aí estão compreendidos ICMS, PIS, Cofins, toda a carga tributária. Investimos só no ano passado mais de 6,1 bilhões de reais, esse foi o investimento da telefônica Vivo, só da nossa operadora no Brasil. Foram 177 bilhões de investimentos feitos no Brasil, desde 1998 e isso aí também compreende a compra das frequências que possibilitam os espectros, que possibilitam o serviço de comunicação móvel e o de banda larga móvel. Tivemos, também, ao todo, nesse planejado e executado, já grande parte deste investimento de 24,3 bilhões, nesses últimos quatro anos. E aí, para começar eu queria só mostrar a complexidade do que é um serviço de telecomunicação e de banda larga móvel. É um serviço que está disponível vinte e quatro horas, sete dias por semana, trezentos e sessenta e cinco dias por ano, e nós fazemos uma média de 660 mil serviços. E aí serviços são consultas pré-pagas, atendimento no *call center*, transações via *web*, ativações de novos clientes, recargas, e nós fazemos isso, por hora, 660 mil vezes. Então, isso é só para entender um pouco a complexidade do que é o serviço de telefonia. E nós precisamos, para poder suprir todos esses serviços, fazer um esforço, e a nossa empresa está realmente comprometida e faz um esforço estando presente em mais de 3 mil 754 municípios, atendendo a quase 91,1% da população. Eu chamo a sua atenção ali para o Centro-Oeste, onde temos 328 municípios atendidos. Atendemos, e isso é uma estimativa, a uma população de 95,5% de habitantes. E, como parte desse esforço, a Vivo acredita que a banda larga móvel hoje é um dos principais meios de você dar ou possibilitar o crescimento social, como disse a Magna: “O crescimento social e econômico é através da banda larga móvel.” E nós acreditamos piamente nisso, tanto é que nós fizemos um esforço. Nós tínhamos para este ano, em abril de 2013, uma obrigação, pela Anatel, assumida para



Assembléia Legislativa do Estado do Tocantins

Coordenação de Assistência às Comissões

estarmos presentes em 905 municípios e neste ano nós conseguimos chegar a 3 mil 136, ou seja, estamos bem além daquilo que foi colocado para nós como obrigação. Nós aceitamos o desafio e fomos muito além. Mas isso faz parte também da crença, porque nós acreditamos que a banda larga móvel pode realmente fazer a diferença na vida das pessoas. Então, chegamos a esse número com um esforço muito grande, mas não paramos por aqui. Esse esforço faz parte de um esforço de interiorização, de estar presente e bem presente em todos os Estados. Aqui no Estado do Tocantins já temos 14 municípios com 3G; temos uma população atendida, na banda larga móvel, de 43%, e investimos 8,5 milhões nesses últimos cinco anos para podermos chegar a esse número, para podermos criar as redes e os serviços necessários para essa população. Aqui, falando do Tocantins, nós temos 68 municípios atendidos, desses 68, quatorze são com 3G; temos um *market share* de 19,83%, só que este *market share* é quando nós colocamos todos os serviços. Se fizermos uma segmentação, o nosso *market share*, na banda larga móvel, chega a quase 40%, e no segmento de pós-pago chega a mais de 30%. Então, nós temos um foco muito grande na questão da qualidade, e isso tem sido revelado exatamente no *market share*, nessa segmentação, nesses números que são apresentados. Temos aqui 367 mil clientes aqui, usuários que confiaram e que hoje fazem parte da nossa rede. Temos quatro lojas próprias. Dos 2 mil 780 pontos de recarga, 85 pontos de venda, 65 colaboradores que estão fazendo este atendimento diário aqui no Estado do Tocantins, e fomos responsáveis só aqui, no ano passado, em 2012, por 22 milhões de reais arrecadados para o Estado do Tocantins, para os cofres públicos, através do ICMS. E o investimento de 2012 até o final deste ano, a maioria deles, quase 80% desse investimento já foram realizados. Já realizamos, desses 1,3 milhões quase 1 milhão deles já foi realizado, já está aqui, já faz parte do Estado do Tocantins. E aqui está um exemplo do compromisso que temos com o Tocantins. Tínhamos a obrigação do atendimento e da ativação do 4G, em dezembro de 2013, e fizemos a ativação, por acreditar neste Estado que cresce, fizemos a ativação do 4G, se eu não me engano, Orlan, foi a segunda, a terceira Capital do Centro-Oeste a ter esse serviço e falamos Centro-Oeste porque, na verdade, a regional centro-oeste tem sete Estados, não são só os da Região Centro-Oeste, mas foi a terceira a ter, Brasília, Goiânia e Tocantins, foi esta a ordem de ativação do 4G. E o compromisso segue, ele segue ali. Vemos o calendário ali de obrigações, temos essas obrigações, até 2019 temos o compromisso de estarmos nas cidades de até 30 mil habitantes. Mas para tudo isso se precisa de um plano de qualidade e de relacionamento, não basta só nós oferecermos os serviços, temos que atender os nossos usuários de forma correta, de forma prestativa. Sabendo, entendendo o que eles querem e podendo resolver o problemas que eles apresentam. E para isso temos 30 mil atendentes, certo?, divididos em 31 centros de atendimento, em oito Estados. Investimos no ano



Assembléia Legislativa do Estado do Tocantins

Coordenação de Assistência às Comissões

passado 27 milhões para capacitarmos esses atendentes, essas pessoas, para que pudessem dar um melhor serviço para os nossos usuários. Onze mil pontos de atendimento ao consumidor, e procuramos sempre estar inovando o atendimento através de vários canais, canais de atendimento presenciais ou virtuais, como por exemplo, algumas vezes disponibilizamos àqueles que não tenham tempo ou a possibilidade de ir presencialmente, tentamos colocar à disposição deles o maior número de canais de atendimento possíveis. E claro que algumas vezes infelizmente temos problemas, mas existem os órgãos de defesa do consumidor, com os quais também conversamos frequentemente, e constantemente. Aqui temos um exemplo de um projeto em que temos de estar próximos aos Procons e de tentarmos resolver. Aqui tem dados. Rápido. Vou tentar passar rápido. Quando a pessoa tem um problema, ela entra em contato com o Procon. O Procon faz o atendimento e nos passa o problema, se resolvido ou não, ele vai criar ou não uma carta de informação preliminar, que pode ou não entrar em um processo judicial, e aí eu digo o seguinte, nós temos uma resolutividade muito grande. Só vou trazer aqui uns dados que não estão na apresentação. Nós, neste ano, tivemos 171 processos judiciais. Desses 171, já chegaram 33 à fase de audiência, desses 33, aliás, que chegaram à fase de audiência, 31 já foram resolvidos por acordo e, no restante quem não chegou a essa fase de julgamento, procuramos sempre resolver através de acordo, ou seja, não queremos ir para o embate, queremos que o nosso cliente tenha o problema resolvido. Então temos aí, este ano, até agora, 93% de resolutividade dos problemas apresentados, quando não conseguimos através dos nossos canais de atendimento. Algumas vezes o consumidor vai direto ao Procon, compreendemos também que isso é uma escolha dele, mas, mesmo assim, procuramos fazer essa resolução o mais rápido possível. O plano de melhoria da Anatel, esses aqui são dados da Anatel. Nós temos uma meta aí para a taxa de queda de chamada, taxa de queda de conexão. Estamos dentro, temos, sim, um desafio, um crescimento das redes e do número dos usuários é muito grande, temos sempre procurado estar a par disso, investindo para que possamos ter, para que possamos continuar a nos manter dentro dos padrões exigidos pela Anatel. E, graças a Deus, com um árduo esforço, temos conseguido nos manter dentro dos patamares exigidos pela Anatel. Temos ações prioritárias em 2013. Muitas delas já foram realizadas, como eu falei, quase totalizamos os investimentos, já foram quase todos realizados, e tivemos aí a implantação do 3G nos municípios de Araguaína, Gurupi, Palmas e Paraíso do Tocantins, a ampliação da cobertura desse 3G, na verdade, de Araguaína e Palmas, e a ampliação da capacidade, porque temos a cobertura e a capacidade, são dois desafios que temos e com os quais estamos sempre preocupados, e essa ativação de ampliação de capacidade vai ser feita até o final deste mês, deste ano. Também utilizamos uma outra frequência para poder ampliar a capacidade, essa utilização da frequência de 1.800 foi colocada



Assembléia Legislativa do Estado do Tocantins

Coordenação de Assistência às Comissões

em 40 municípios, isso possibilitou uma melhoria na qualidade para os usuários e temos planejados novos *sites* para Palmas, Araguaína e Paraíso do Tocantins que, na verdade, fazem parte da ampliação de cobertura do 3G realizada. Eu queria só chamar a atenção. Hoje temos o 4G em 50% do município de Palmas, mas, como parte do compromisso com a Capital, em maio do ano que vem, vamos expandir essa ativação para 80% dos municípios. Estamos sempre antecipando as exigências colocadas para as empresas, por acreditarmos neste Estado. Todos esses investimentos têm se refletido nesses resultados, e nós temos o orgulho de sermos líderes no índice de desempenho de atendimento da Anatel. Dos cinquenta e três meses medidos, nós fomos líderes em cinquenta e dois. Então isso reflete um pouco, e essa é a busca com que a Vivo tem se comprometido de ser líder, não só em cobertura, mas também em atendimento e qualidade, e isso aí reflete esse esforço. Esforço que continuamos tendo, ali eu já citei o 4G, mas temos aí a preocupação de avançarmos e de sermos percebidos com melhor qualidade. À direita, vemos dois projetos de que temos muito orgulho, um deles até o Deputado Marcello Lelis pode ser um pouco testemunha, nós colocamos 3G no Distrito de Taquaruçu, é um ponto turístico importante aqui da região, e isso é um pouco o reflexo de acreditarmos. Nesse desenvolvimento social, através, nesse caso aí, do turismo, uma fonte de renda importante para o Estado, e o segundo ali é o guru tecnológico. O guru tecnológico foi uma percepção, eu acho que foi o Ádamo quem falou da dificuldade algumas vezes de as pessoas saberem lidar com esses novos dispositivos. Todos nós temos dificuldades, não sabemos usar muitas vezes 100% das funcionalidades daquilo que nos oferecem e por isso nós temos disponibilizado em nossas lojas a figura do guru tecnológico, um consultor em tecnologia que tem o propósito de mostrar como utilizar melhor e tirar as dúvidas das pessoas, dos clientes. Então, essa é uma iniciativa que temos colocado à disposição já há dois anos em todas as nossas lojas, mas quase todas essas conquistas foram parte do passado e temos que olhar para o futuro e no futuro temos também que reconhecer os desafios, e aqui eu apresento, e peço até ajuda à Assembleia, e alguns deles vão poder nos ajudar muito nestes desafios colocados, não só para nós operadoras, mas para todos nós, autoridades públicas presentes e vocês, V. Exas. podem nos ajudar muito, a instalação de *site* urbano. Acho que a Deputada Josi Nunes teve a oportunidade de estar presente lá na Câmara Federal, na Câmara dos Deputados e participou de nossas discussões sobre telecomunicações, e ela pôde ali presenciar a dificuldade de muitos municípios que fazem leis restritivas para implantação de *sites* urbanos, esses *sites*, são essenciais para prestação de serviços. Temos algumas dificuldades, algumas vezes impossibilidade, mas, outras vezes, são dificuldades de fazer a instalação desses sites urbanos, isso prejudica e muito a prestação de serviço, e o principal prejudicado acaba sendo o próprio usuário, que não tem os



Assembléia Legislativa do Estado do Tocantins

Coordenação de Assistência às Comissões

serviços prestados em função dessa deficiência de infraestrutura. Esse é um desafio, eu não conheço aqui, acho que, em Palmas, não temos leis relativas, mas alguns municípios do Estado podem ter. Acho que a Assembleia pode fazer um trabalho de conscientização junto às câmaras de vereadores, para que eles alterem ou promovam leis que facilitem e que promovam a expansão dos serviços, isso não só para a telefonia Vivo, mas para todas as operadoras que sofrem com esse problema. Eu já passei ali para o segundo desafio, que é exatamente ajustar as legislações, e temos um desafio de diminuir a carga tributária. Aqui no Estado temos uma alíquota de 25% do ICMS, mas esse ICMS pode ser, inclusive, um incentivo para que possamos, por exemplo, adiantar o plano de expansão das operadoras, nós temos utilizado muito. O quarto item, a ampliação da cobertura nos distritos, vilas e rodovias, através de um instrumento que tem sido utilizado no Estado do Espírito Santo, de Pernambuco, e já estamos com todas as quatro operadoras discutindo com Estado de Rondônia para uma parceria público-privada. Eu me coloco aqui junto com todas as outras operadoras, o Telebrasil, para poder explicar melhor depois, caso haja interesse de como funciona esse modelo, e o desafio maior para nós é a melhoria da continuidade da qualidade, esse é o nosso principal desafio, queremos ser percebidos como a melhor, a líder em qualidade e na cobertura e esse é o nosso principal desafio, isso é o que nos move e temos também outros compromissos, compromisso social e ético com o povo brasileiro. Nova Rosalândia é um exemplo disso. Levamos para Nova Rosalândia a banda larga móvel, é um município que muitos de vocês conhecem, tem 3 mil habitantes. E nós acreditamos que lá eles tinham o mesmo direito e desejo de ter acesso à banda larga móvel. Então, nós ativamos lá em 2011, o 3G, possibilitando, assim, um crescimento social, econômico e até educacional. E temos também o compromisso social através de um instrumento, que é o Dia dos Voluntários, 4 de outubro, todos os anos. Neste ano, conseguimos estar presentes em todas as capitais, envolvemos mais de 4 mil colaboradores da empresa, que se voluntárias e impactaram, fizeram a diferença em 42 ONGs espalhadas em todo o Brasil. Aqui em Palmas, no Abrigo João XXIII, nós fizemos uma atividade, reformamos o centro, doamos um forno para que eles pudessem fazer as pizzas e aumentassem a arrecadação da entidade. Isso tudo é um trabalho em relação ao qual a telefônica Vivo incentiva os seus colaboradores a participarem. Neste ano, nós tivemos um impacto positivo: Entre 24 mil pessoas, 4 mil pessoas fizeram diferença para outras 24 mil; isso faz parte do orgulho. Compromisso com a ética. Ali eu acho que não dá para ver direito, mas é uma parceria que foi feita até com o Ministério Público. Peço desculpas por não ter cumprimentado todos os representantes da Defensoria Pública, do Ministério Público e do Procon. Nós fizemos uma parceria com o Ministério Público, através da campanha contra a corrupção. Enviamos mais de



Assembléia Legislativa do Estado do Tocantins

Coordenação de Assistência às Comissões

200 mil torpedos. E essa parceria é fruto de uma iniciativa do Ministério Público, que nós vimos apoiando. Bem, é isso, e eu finalizo aqui a minha apresentação. Coloco-me à disposição e gostaria só de colocar a questão do TAC. O Sinditelebrasil falara por nós nas operadoras. Nós nos comprometemos, sim, a dar esse apoio e, quanto ao relatório, nós vamos entender melhor e eu peço para que a CPI passe as informações para que nós possamos entender melhor, entender os detalhes para que nós possamos dar as respostas necessárias.

A sra. Presidente Deputada Josi Nunes – Eu quero agradecer aqui ao Sr. Eduardo Leal, que representa a Vivo, pela explanação, e eu passo agora a palavra para o representante da empresa de telefonia Tim, o Sr. Luiz Cláudio Fortes, administrador, agente de relações institucionais. Endereço profissional: Avenida da França, nº 737, Salvador – BA. Eu solicito que o Senhor faça a apresentação. O depoente será ouvido na condição de indiciado, com base no art. 53 da Resolução nº 201/1997, combinado com o art. 2º da Lei Federal nº 1.952 e como art. 202 e seguintes do Código Penal Brasileiro. Sr. Luiz Cláudio, compromete-se a dizer a verdade sobre tudo o que souber e que lhe for perguntado, conforme o termo de compromisso firmado por V. Sa. neste momento? O sr. Luiz Cláudio Fortes – Sim. A sra. Presidente Deputada Josi Nunes – Conforme o art. 210 do Código de Processo Penal, poderá ser responsabilizado criminalmente se prestar falso testemunho, nos termos do art. 341. A sra. Presidente Deputada Josi Nunes – Sobre a questão de que assume o termo de compromisso de falar a verdade de tudo que lhe for perguntado? O sr. Luiz Cláudio Fortes – Sim. A sra. Presidente Deputada Josi Nunes – Então isto posto e considerando que o depoente dispõe de fatos determinados e investigados por esta comissão, uma vez que é representante de uma prestadora de serviço de telefonia no Estado do Tocantins, gostaria de saber o que sabe sobre a matéria que é objeto deste inquérito parlamentar. E, nesse sentido, eu lhe concedo quinze minutos, que poderão ser prorrogados por mais alguns minutos. Passo a palavra ao Sr. Luiz Cláudio Fortes. O sr. Luiz Cláudio Fortes – Sim. Muito obrigado, presidente da CPI, Deputada Josi Nunes. Saúdo os Deputados presentes, Marcello Lelis, Eli Borges, Carlão da Saneatins, autoridades presentes da Defensoria Pública, do Ministério Público, do Procon, a Dra. Magna e o Dr. Ádamo, também agradeço pela exposição. Gostaria de dizer que a Tim está presente a esta comissão de acordo com o convite que foi elaborado. Obviamente, não fomos informados com antecedência sobre a questão de estarmos sendo ouvidos como indiciados e esse fato nos surpreendeu, mas a Tim tem um compromisso com o Estado do Tocantins e com os consumidores. E, em respeito aos consumidores e a esta Casa Legislativa, nós trouxemos uma equipe multidisciplinar, para o caso de eu não conseguir responder a alguns questionamentos que porventura V. Exas. estejam dispostos a argüir. Nós



Assembléia Legislativa do Estado do Tocantins

Coordenação de Assistência às Comissões

tentamos vir o mais preparados possível, no sentido de tratar esta CPI da forma mais colaborativa que estiver ao nosso alcance. Gostaria de falar um pouco da Tim no Brasil. Somos em torno de 63 milhões de clientes, a segunda maior operadora móvel, com aproximadamente 27% de participação no mercado de telefonia móvel do Brasil. Temos cobertura em 3.390 municípios, cobrindo aproximadamente 95% da população urbana brasileira: Somos mais de 11 mil e 500 funcionários próprios e geramos 21 mil empregos indiretos. Temos treze centrais de atendimentos telefônicos, com cerca de 18 mil consultores devidamente treinados e capacitados para fazer o atendimento. Recolhemos mais de 8 bilhões em tributos diretos e indiretos em 2012. E nós temos orgulho de sermos a primeira grande telefônica brasileira com ações no principal segmento de governança da Bolsa Mercantil e de Futuro – Bovespa, e de também fazermos parte do índice de sustentabilidade empresarial, certificado que recebemos novamente agora no segundo semestre de 2013, e também do índice “Carbono eficiente”. Quanto a nossa atuação no Tocantins, nós temos, aproximadamente, 280 mil clientes, atendemos aproximadamente 73% da população urbana do Estado. Temos em torno de 14% de participação no mercado, que nos colocam na quarta posição no *ranking*, aqui no Estado do Tocantins. Temos trinta municípios, cobertos com 86 *sites*, entre as tecnologias 2G e 3G; e recolhemos, no ano de 2012, em torno de 11 milhões apenas em ICMS e, até outubro de 2013, já foram recolhidos de ICMS, aqui no Estado, em torno de 11 milhões. Gostaria de apresentar um pouco o investimento que foi feito não só em função do plano nacional de melhorias da Anatel, que inclusive é um requisito do TAC, pelo que nós vimos na apresentação das ações do plano, mas também um investimento independente do plano de ação e melhorias da qualidade. O investimento que é feito pela Tim no Estado do Tocantins, em função de entendermos que se trata de um mercado, para nós, da TIM, emergente, importante, existe uma intenção muito forte e clara, que já foi, inclusive, explicitada na imprensa pelo nosso diretor comercial, há pouco tempo, de que a Tim pretende crescer bastante aqui no Estado. Recentemente, inauguramos uma loja própria no conceito setor, que é um conceito supermoderno de vendas, no qual o cliente pode não só “degustar” os produtos que deseja adquirir, mas também é um ponto de presença da Tim no município de Palmas, em que o cliente pode diretamente usufruir de diversos serviços de pós-venda; é um ponto presencial importante. O cliente pode pegar a segunda via de conta. Para aquelas pessoas que têm uma certa dificuldade em solicitar os serviços através de call *Center*, a loja também veio atender a essa necessidade. Nós fazemos uma otimização contínua na rede do Tocantins e na do Brasil. Otimização significa o seguinte: nós monitoramos a rede 24 horas por dia, durante 7 dias por semana; 365 dias por ano a rede é monitorada. No momento em que é percebido qualquer problema, é disparado o “Ações”, que possibilita



Assembléia Legislativa do Estado do Tocantins

Coordenação de Assistência às Comissões

aos técnicos recorrer a recursos de ampliação, correção de falhas... Então, o trabalho de otimização é feito de forma contínua na rede do Tocantins, como é também na rede de todo o Brasil. Resiliência foi uma exigência do plano nacional de melhorias da Anatel, mas isso também já faz parte da prática da Tim; significa que você tem que ficar mapeando todos os pontos onde você tem uma bateria com baixa capacidade; quando a energia falta muito em um lugar, você vai negociar com a empresa de energia, ou seja, a ideia do plano de resiliência é fazer investimentos e ações constantes para mantermos a rede estável e sempre disponível para o nosso cliente. Na parte de modernização de redes, nós investimos e 70% dos equipamentos foram modernizados. Modernizar os equipamentos de rede significa que tiram equipamentos com tecnologia um pouco mais antiga, aquela desde o começo, desde quando foi instalada, e colocam esses equipamentos que hoje permitem consumo menor, capacidade maior, qualidade e estabilidade de funcionamento melhor. Houve a implantação de novos *sites* 3G em alguns dos municípios, como Araguaína, Tocantinópolis, Araguatins e Colinas do Tocantins. E o importante também foi a conclusão da rede óptica Belém – Brasília, que atravessa todo o Estado do Tocantins e vai refletir positivamente na qualidade e na confiabilidade na nossa capacidade de tráfego aqui no Estado. Também tivemos, na parte de voz e de dados, diversas ampliações, novas BTSs em 2012 e TRX, que são equipamentos que proveem capacidade de voz e aumentam a capacidade de voz. Instalamos novas centrais e começamos a fazer a instalação de um projeto que nós estamos desenvolvendo desde o começo de 2012, que se chama Projeto FTTS, que significa você ligar todas as suas torres e todos os seus *sites* em fibra óptica, garantindo uma maior capacidade de transmissão de dados, com uma capacidade maior, com uma velocidade maior. Você passou qual aí? Eu coloquei esse gráfico apenas para deixar... Eu sei que é questão técnica, mas eu gostaria de mostrar que essa é uma curva de tráfego. Essa curva de tráfego significa o seguinte: o tráfego de voz da Tim aqui no Tocantins se mantém instável. E por que eu coloquei essa informação? Não é um tráfego que está caindo ou porque estão saindo muitos clientes da base; também não é um tráfego que está aumentando demais porque estão entrando clientes demais na base. Esse tráfego mostra que nós acompanhamos continuamente a performance da rede, para que, no momento em que nós percebemos que existe qualquer aumento de tráfego ou qualquer possibilidade de haver congestionamento ou de haver um desserviço de qualquer forma, nós atuemos. Então, é basicamente por isso que nós insistimos em que a monitoração da rede 24 horas por dia garante a qualidade do serviço. Você consegue antecipar tendências de aumento de tráfego ou de problemas que poderiam ser gerados se nós não tomássemos uma ação imediata. Na questão do atendimento, nós temos diversos canais de atendimento para fomentarmos o atendimento digital. Eu não gostaria de entrar em detalhes em todos, mas é



Assembléia Legislativa do Estado do Tocantins

Coordenação de Assistência às Comissões

assim: particularmente, nós disponibilizamos, através de celular, *totens* e redes sociais. Nossa página da *WEB* também é bastante completa no sentido de os clientes poderem solicitar serviços e obter informações sobre suas contas. Existe um investimento na URA, no nosso atendimento via telefone. Ela está sendo modernizada para um atendimento mais humano, para um tratamento mais personalizado e mais resolutivo. Setenta por cento dos atendimentos têm sido finalizados com sucesso através da URA. Estamos desenvolvendo um *chat* para que as pessoas que estejam no escritório e queiram solucionar um problema possam entrar em contato direto com o atendente através do *chat* digitando, conversando pessoalmente e expondo quais são os seus problemas. Nós temos um outro canal, que é – pode passar, por favor, Roger – Tim Portas Abertas e o Meu Tim. Através do Tim Portas Abertas, os clientes da Tim poderão visualizar e ter os clientes e os potenciais clientes da TIM – uma ideia clara de onde existe cobertura da Tim no Estado ou num município especificamente. Essa figura mostra a cidade de Palmas e essas cores definem exatamente onde nós estamos presentes e qual é a qualidade do sinal que nós temos. Então, isso pode ser ampliado. Naturalmente, eu coloquei isso aí só para fazer uma exposição, mas eu convido todos a acessarem o *site* tim.com.br/portasabertas para vocês terem uma ideia de que, se alguém pretende adquirir um produto da TIM, pode ir lá e dizer assim: “Olha, eu uso mais nesse lugar, eu uso mais nessa outra rua, eu uso mais nesse outro bairro. Deixe-me ver como está o sinal da Tim nessa localidade”. “Ah, não, eu viajo muito para determinada cidade, eu viajo muito para Gurupi. Deixa-me identificar se a Tim tem um atendimento e qual é o nível de cobertura que ela dá naquela cidade.” Isso é uma clara demonstração da transparência com que a Tim trabalha. Alguns dos pilares do nosso *business* são transparência, qualidade e inovação. Esse *site* é inovador no sentido de que ele demonstra com clareza onde a Tim está presente, mas também onde ela não está. Nós damos oportunidade para o cliente. Se ele observa que, em determinada localidade para onde ele costuma ir, normalmente ele não tem uma boa cobertura, nós dizemos isso para ele. “Então, de repente não é interessante para você adquirir esse produto.” Nós não queremos que o cliente compre os nossos produtos e isso gere reclamações, em função de ele não conhecer, na verdade, a característica do produto que ele está comprando. Esse *site* é um compromisso da Tim com a qualidade e com a transparência para os seus clientes e para os seus potenciais clientes, obviamente. Esse aplicativo, o Meu TIM, está disponível via celular. Com esse aplicativo, existe uma infinidade de serviços que o cliente pode solicitar, acessando esse aplicativo. Inclusive, há uma questão que é muito polêmica e que gera, grande insatisfação, reclamações e cobrança, que é a consulta da utilização dos créditos. A pessoa pode acessar o aplicativo Meu Tim e, através desse aplicativo, ela vai identificar: Deixe-me ver. Eu coloquei X reais e como foi utilizado! Foi utilizado assim: chamada tal,



Assembléia Legislativa do Estado do Tocantins

Coordenação de Assistência às Comissões

chamada tal, chamada tal. Está lá disponível para o cliente identificar como foi que ele utilizou os créditos. Obviamente, ele vai identificar se aquelas chamadas foram originadas. A Tim ela pretende diminuir o volume de reclamações sobre cobranças, porque ela entende que boa parte das reclamações sobre cobranças trata-se de dificuldade de informação do consumidor sobre os seus planos, os seus serviços. E nós tentamos, através de diversas ferramentas, disponibilizar a informação necessária para que o nosso consumidor tenha essa clareza de saber o que está pagando. Rapidamente eu vou falar, em função do tempo. Tivemos neste ano 50 milhões investidos em melhorias nas centrais de atendimento. Isso foi uma revolução porque estamos mudando a plataforma de software das centrais de atendimento que vai dar maior agilidade, rapidez e maior acessibilidade aos atendentes na hora que eles atenderem, pois terão aquilo tudo na tela para poderem resolver, com maior celeridade, os problemas das pessoas que ligam, dos clientes que ligam reclamando. A nossa primeira meta é evitar reclamação, sempre; tanto é que o trabalho que está sendo feito nesse sentido já deu resultado e nós percebemos que, entre o primeiro semestre de 2011 e o primeiro semestre de 2013, tivemos uma diminuição de 31% no volume de reclamações de cobrança e isso é fruto de uma série de trabalhos que estão sendo feitos dentro da Tim, de uma série de processos que estão sendo mudados nesse sentido. Em termos de Brasil, quando ao nosso volume de reclamações nos Procons, nós temos 27% dos clientes do Brasil e temos uma representatividade de 16% das reclamações, é lógico que esse 16% não são bons para nós; nós queremos diminuir isso cada vez mais. Para no Sindec e no Procon nós somos a operadora menos demandada, nós somos aquela linha azul lá em baixo. E aqui no Tocantins somos a menos demandada mesmo. O volume de reclamações da Tim, e da operadora mais reclamada é em torno de cinco vezes. Temos uma participação de mercado em torno de 14 a 15% e uma representatividade em um volume de reclamações de 8%, o que também não nos confere nenhuma tranquilidade. Esses 8% nos incomodam sem dúvida e, lógico, continuamos fazendo todo um trabalho no sentido de diminuirmos o volume de reclamações no Procon. Eu me coloco à disposição dos Deputados e de quem queira tirar alguma dúvida. A sra. Deputada Josi Nunes – Eu quero aqui agradecer a exposição ao Sr. Luiz Cláudio Fortes, que representa a telefonia Tim. Como combinamos que seriam só quinze minutos, podendo ser prorrogados, quero informar que o importante é que tenhamos as informações necessárias. Haverá um sinal nos quinze minutos, mas o tempo que desejarem será, então, disponível. Eu quero também informar que todo o encaminhamento desta reunião está sendo feito de acordo com a Lei Federal nº 1.579, de 18 de março de 1952, que dispõe sobre as comissões parlamentares de inquérito. E, agora, então, convidamos para depor o representante da telefonia Claro, Rainer Oliveira Cruz, administrador, gerente regional, endereço profissional: Quadra



Assembléia Legislativa do Estado do Tocantins

Coordenação de Assistência às Comissões

104 Norte, Avenida JK, nº 101, Palmas-TO. O Sr. Rainer Oliveira será ouvido na condição de indiciado, com base no art. 53, da Resolução 201, de 1997, combinando com o art. 2º da Lei Federal nº 1.579, de 1952, e do art. 202 e seguintes do Código Penal Brasileiro. Sr. Rainer de Oliveira Cruz, o senhor se compromete a dizer a verdade sobre tudo que souber e que lhe for perguntado conforme termo de compromisso firmado por V.Sa. neste momento? O sr. Rainer de Oliveira Cruz – sim. A sra. Josi Nunes – Conforme o art. 210, do Código de Processo Penal, o senhor poderá ser penalizado criminalmente se prestar falso testemunho nos termos do art. 341 do Código Penal Brasileiro. Isto posto e considerando que o depoente dispõe de fatos determinados e investigados por esta comissão, uma vez que é representante de uma prestadora de serviço de telefonia no Estado do Tocantins, nós gostaríamos de saber o que sabe sobre a matéria que é objeto desse inquérito parlamentar. Nesse sentido, concedo-lhe quinze minutos para sua exposição, podendo ser prorrogados. O sr. Rainer de Oliveira Cruz – Bom dia a todos. Gostaria de cumprimentar a Exma. Deputada Josi Nunes, Deputado Eli Borges, Deputado Carlão da Saneatins e o Deputado Marcello Lelis pelo convite. Cumprimento também todas as entidades, Ministério Público, o Procon. Muito obrigado. Antes de iniciar a minha exposição, eu gostaria de dizer para nós da Claro é um prazer muito grande estar aqui hoje. Diferentemente, acho, da maioria, eu já resido aqui há mais de vinte e quatro anos, conheço bem a realidade do nosso Estado, conheço bem a realidade das operadoras, estou na Telecom há mais de dez anos e, obviamente, assim que foi divulgada a instalação da CPI, algumas pessoas me ligaram, outras me abordaram na rua dizendo: “Olha vai haver uma CPI da telefonia, como vai ser?” E a minha resposta sempre foi essa, Sra. Presidente, vai ser ótimo. Eu acredito muito nesta CPI, eu acredito que ela vai ser um divisor de águas, eu acredito também que o objetivo aqui é somar, o nosso objetivo também como a Claro é somar a esta CPI. Nós nunca, em momento algum, vimo-la como punitiva; até porque as nossas qualidades e defeitos nós sabemos, mas esse nível de trabalho que foi feito pelo Procon de visitar as cidades de criar essa oportunidade, é justamente aquilo de que precisamos, que é o retorno da população. Então, estamos aqui, com todo o prazer, com toda a alegria, sem nenhum demérito ao trabalho, pelo contrário, estamos à disposição já me coloco a disposição também, à tarde, há qualquer momento estou a disposição para contribuir com a CPI. Vou falar um pouquinho, então, da Claro. A Claro é do grupo América Movil, a maior operadora da América Latina. Temos 31 bilhões e 2 milhões de faturamento, 66 milhões de linhas isso obviamente falando de América Latina; são 6 milhões de TV por assinatura; além do Claro TV, também faz parte do aglomerado a Net; então, é Claro, Embratel e Net. São 10 milhões de linhas de telefonia fixa, com 22% de participação no mercado. A Claro no Tocantins. Nós temos uma capilaridade de



Assembléia Legislativa do Estado do Tocantins

Coordenação de Assistência às Comissões

81 agências autorizadas espalhadas praticamente por todas as cidades em que temos cobertura; essa capilaridade é uma capilaridade efetiva, pois nós monitoramos isso constantemente; se há cobertura da Claro, tem-se que haver um agente autorizado. O que acontece muitas vezes é que pode, em um determinado momento, um empresário, por não ter mais sucesso, definir que não quer mais esse trabalho, e aí temos que buscar um outro parceiro. Então, o que acontece são *gaps* de tempo, até que se consiga um novo agente autorizado. Nós temos duas lojas próprias, uma aqui na JK. e outra no Capim Dourado Shopping; 48 pontos de grande varejo, praticamente quase todos os de grandes varejos, vendem Claro, e também temos 2 mil e 600 PDVs de recargas, porque onde a Claro os tem obviamente, os concorrentes também os têm, porque eles fazem a distribuição em conjunto. Então, são mais de 670 mil de acessos móveis, 90% de pré pagos e 10% de pós pago, 58 municípios cobertos, cobramos 68,10% a população e, temos um *market share* de 35,34%, ou seja, a Claro é a líder do mercado no Estado do Tocantins, nós somos a maior operadora, com mais de 100 empregos gerados, 42 diretos, 90 indiretos, 122 *herbs* ativas. Pilares de crescimento da rede nacional. Nós temos 89 mil quilômetros de fibras óticas, é a maior rede de fibras óticas do Brasil, isso somando se obviamente a fibra ótica da Embratel; temos seis satélites, todos também são da Embratel; há uma empresa subsidiária que se chama Star One, que também fornece praticamente esse trabalho de satélite para todas as operadoras que dele necessitam; temos 3 mil e 634 cidades cobertas, 91.3% da população coberta, 14 mil e 500 *sites* de telefonia móvel e temos o novo cabo submarino para transmissão de dados de longa distância, que é um investimento muito grande que está sendo feito; vai existir um cabo submarino ligando o Brasil aos Estados Unidos e isso vai facilitar muito a comunicação. Falando um pouquinho de tecnologia, quem está aqui há mais tempo deve lembrar que ela foi lançada em 1998, e vem evoluindo ao longo do tempo até chegar agora a 2013, com os smartphones e tablets. A evolução da tecnologia móvel. Antigamente, o foco era tecnologia analógica e as principais utilizações são: voz, só se falava em voz e o principal serviço era os minutos, basicamente, depois veio o GSM. Depois veio o GSM, quando já entrou um pouquinho de mensagem de texto – quem é mais antigo lembra também que os teclados não eram para texto, você tinha uma dificuldade –, o APSMS e as fotos também. Depois – mais um –, agora, com 3G e HSDPA. Mas qual é a moda? Foto, vídeos, SMS, dados. Então, voz já não é mais – até há um dezenhinho lá –, antigamente era voz, agora não é mais tanto o mais importante, e o que virá? O que será o futuro? O 4G. Então, nós vamos falar com o *streamer multiplayer*, velocidade de conexão. São conversas ao vivo, numa altíssima velocidade. E aqui eu abro um parêntese para fazer um comunicado oficial, e adiantando para os senhores, agora, dia 17, terça-feira, a Claro estará lançando o 4G em Palmas,



Assembléia Legislativa do Estado do Tocantins

Coordenação de Assistência às Comissões

com cobertura em toda a cidade, em Taquaralto, no lago. Obviamente que problema de coberturas, nessa fase inicial, é sempre normal, mas o nosso lançamento do 4G será em 100% da cidade. Pilares de crescimento. Atendimento. Isso aqui eu diria até que seria o calcanhar de Aquiles de todas as operadoras. Exige investimentos constantes, exige qualificação constante, porque muitas vezes não é nem o investimento em pessoal, mas investimento em qualificação. Então, qual é a estratégia da Claro? Aumentar os canais de multimídia para autoatendimento. Hoje o pessoal está muito conectado por *e-mail*, por SMS, pelo *web*, *fourwap*. Nós queremos evitar o máximo possível que a pessoa tenha que fazer esse contato, porque esse contato, às vezes, é muito frustrante ou até mesmo muito estressante. A Claro tem diversos canais de contato. Não sendo possível, aí, sim, vai-se para as atendentes. Nós temos 6 mil PA no Brasil, aproximadamente 13 mil atendentes. Aqui é um pouquinho da distribuição dos nossos *call centers* – nós temos quatorze *sites* de *call centers*, treze de terceiro e um próprio –, modelo de contratação de provedores, distribuição de PA de serviço e mais provedores. Hoje a Claro tem, por exemplo, *call centers* que são única e exclusivamente de redundância, porque, obviamente, se você tiver 100% dessa capacidade em um *call center* e der qualquer problema, você terá problema no Brasil inteiro. Então, hoje nós temos *call center* redundante, ou seja, que fica paradinho esperando que dê algum problema, se der algum problema, ativa imediatamente esse canal de redundância. Estrutura de rede entre provedores, com redundância, avaliação de satisfação dos clientes em 100% dos contatos, novos canais de atendimento, nova plataforma – depois eu vou explicar um pouquinho –, projeto CRM, que é para ter uma gestão integrada dos sistemas da Claro, certificação da central de atendimento e 100% das chamadas gravadas. Aqui eu vou passar muito rapidamente, porque são algumas explicações técnicas. IPCC. Uma nova plataforma da *Huawei*, que é para facilidade e agilidade no atendimento, pois carrega as informações do cliente desde o primeiro atendimento. Em vez de o cliente ligar e falar qual o seu nome, qual o seu CPF, o cliente, quando liga na Claro, já vai ter, automaticamente, na tela do atendente, todas as informações dele. Então, isso vai evitar um pouco mais desse estresse também. É uma ferramenta nova que está sendo implementada, ferramenta que administra a escala de trabalho, porque, obviamente, com 13 mil funcionários, precisa-se de uma ferramenta. Este *Speech Analytics* é uma ferramenta que transcreve a voz para a escrita. Isso aqui é para deficientes auditivos, que podem falar e o próprio sistema já passa para eles a mensagem escrita. A plataforma facilita a navegação na URA, mas inteligente, mais rápida, para tentar diminuir a quantidade de cliques. Certificação ISO 9000, e o tempo médio de atendimento é de cinco minutos e trinta e cinco segundos, tempo médio de atendimento. Há muitas pessoas que podem pensar aqui, agora: “Não, todo mundo que eu conheço fica



Assembléia Legislativa do Estado do Tocantins

Coordenação de Assistência às Comissões

X tempo”. Mas é muito importante que nós entendamos essa complexidade. São feitos acessos de voz, 356 milhões de chamadas por dia, então, a complexidade é muito grande. Queda de chamada é inferior a 1,5%. Obviamente que aqui também, como o colega disse, nós não estamos aqui para nos esquivarmos de nenhuma responsabilidade, principalmente porque o nosso objetivo aqui é somar, não justificar. Então, tudo que for dito aqui, os senhores podem ter certeza de que está sendo anotado e nós vamos levar para a diretoria. Mas esse 1,5%, sem dúvida nenhuma, é o que causa maior ruído, e nós temos trabalhado exaustivamente para que esse ruído diminua, mas em 99% das chamadas têm sucesso, conseguem completar. Mas esse volume, eu até confesso para os senhores que eu não tinha esse número, recebi-o agora para apresentação, e é um número que realmente impressiona: 356 milhões de chamadas/dia. Então, é muito complexo. Registro do Procon. Isso aqui nos traz muita alegria, porque o nosso objetivo está muito alinhado aos órgãos de defesa do consumidor. Nós nos esforçamos bastante para isso, e uma das coisas que nós temos feito é realmente trabalhar o máximo possível para minimizar o problema. O problema vai deixar de existir? Impossível. Eu acho que isso é uma utopia, seria o ideal, mas é uma utopia, mas então qual é o nosso objetivo? Resolver logo. Então, se existe problema, que se resolva logo. Então, por isso nós temos um *call center* direto com o Procon, um 0800 exclusivo do Procon. O cliente chegou é problema com a Claro, de 8 às 20 horas liga e é resolvido na hora, com a ligação. Para os senhores terem uma ideia, nós tivemos em, olhem lá, abertura direta de reclamação, 88 preliminares; CIP, nenhuma, por quê? Porque tudo está sendo resolvido no 0800. Então, o volume de reclamação é um volume alto, nós reconhecemos, mas a capacidade de solução está muito alinhada com a nossa estratégia; resolva, mesmo que às vezes tenhamos que pagar um preço que não é o preço, porque há muitos também aqui – eu acho que o fórum é ideal, também, é uma discussão – há muitos clientes, também, que não têm razão, mas vão lá buscar o Procon. Hoje nós não estamos nem fazendo muito essa medição: se têm razão ou não têm razão, resolva, porque a demanda, demanda judicial, no JEC, por exemplo, que são os Juizados Especiais Cíveis, nós não tivemos nenhuma durante o ano inteiro, com um volume de reclamação relativamente alto e com uma queda de 13,5% ano contra ano. Então, nenhum caso encaminhado. Total de reclamações, são dezoito meses, representa menos de 9% da base. A Claro disponibiliza um canal exclusivo. Em 2012 foram gerados 100% de resolutividade. E esse atendimento visa à solução do problema em tempo real, com agilidade no tratamento ao pleito do consumidor. Esse número aqui é um número do Procon. Pode passar mais rápido, é só para mostrar um pouco da evolução de dados, como nós realmente já saímos dessa era de voz, nós estamos totalmente na era de dados. Então, julho de 2012, em relação a 2013, houve um aumento do minuto de uso de 17,6, olha, de dados, 21%. Então, voz está



Assembléia Legislativa do Estado do Tocantins

Coordenação de Assistência às Comissões

estagnando e dados crescendo muito fortemente. Esse aqui é o tráfego em horário de pico, *peak hours*. Então, no horário de pico, a internet também está crescendo mais do que a média de crescimento de dados, 24,1% de tráfego de internet. Bom, vamos falar um pouquinho de investimentos. O Plano Nacional de Melhorias é um plano de todas as operadoras. Esse plano foi elaborado no ano passado, em função de uma atuação muito forte da Anatel, em que várias operadoras ficaram proibidas de vender em alguns Estados. E, dentro da solução desse problema, foi feito um pacto nacional ou Plano Nacional de Melhorias. Isso foi apresentando para a Anatel; e foi divulgado amplamente pela Anatel tudo que as operadoras tinham que fazer nesse sentido. A Claro também fez o dela. Então, a previsão de gastos era de 8,26 bilhões. Nós fizemos 3,11 bilhões, em 2012. Previsão de 3, fizemos 3,12, em 2012. Uma previsão para 2013 de 2,81 e um realizado de 1,82, totalizando 4,24 bilhões em investimentos, só do Plano Nacional de Melhorias. É importante frisar isso. Isso aqui é um pacto feito entre todas as operadoras. Todas as operadoras fizeram os seus orçamentos e obviamente isso entra diretamente por *capex*, capacidade de investimento, mas a Claro realmente teve esse Plano Nacional e nós temos colhidos muitos frutos disso. E detalhando o investimento 2G, 3G, os senhores veem que vai aumentando, o investimento em 3G praticamente dobrou, mais que dobrou; em 4G, que é o futuro também, aumentou muito; Cor, que é cor, é equipamentos e softwares, 226 milhões para 328 milhões, transmissão dos 650 milhões para 804 milhões, operação e manutenção 78 milhões para 167 milhões e outra, então, ou seja, houve, e está havendo, um investimento por parte da Claro muito forte em capacidade, muito forte. No Tocantins, investimos em 2012, 11 milhões, em 2013, 2 milhões, essa queda não tem a ver com falta de investimento, tem a ver com o plano nacional de... É porque nós tínhamos que investir naquele momento e foi investido e agora nós conseguimos manter. No 3G nós crescemos muito no investimento e no 4G nós investimos 1 milhão 368 mil, no total nós tivemos um investimento até agora de 10 milhões 375 mil. Isso aqui é crescimento de infraestrutura, é muito técnico, mas depois nós podemos detalhar, se vocês quiserem, mas são quantidades de *sites*, TRX, BTE, e eu prefiro passar. Isso aqui eu queria abrir um parêntese, que é uma das maiores dificuldades hoje, como o colega da Vivo falou, para o crescimento de cobertura. Isso aqui é um gráfico do que atrapalha o crescimento, licença municipal, 41% em detentora vermelho é legislação restritiva e morosidade nos municípios. O que é detentora, só para explicar, detentora é porque vários *sites* são compartilhados, então, o problema não está com o licenciamento da Claro, mas está com o licenciamento da operadora concorrente que está passando pelo mesmo problema da Claro. Isso é muito importante, eu acho que essa CPI precisava olhar com mais carinho isso. Hoje, nós temos um *site* na 406 norte embargado, porque uma pessoa da quadra não quer a torre na casa dela. Nós fizemos audiência pública, não vai



Assembléia Legislativa do Estado do Tocantins

Coordenação de Assistência às Comissões

ninguém às audiências públicas e aí cancelaram a audiência pública, marcou-se audiência e fomos de novo, foram três pessoas, votaram a favor, aí agora a prefeitura novamente negou, porque disse que a publicação no jornal não foi feita na quantidade que tinha que ser feita, sendo que foi feita divulgação na TV, com carro de som.

Enfim, eu não vou entrar em detalhes, porque não é a seara, mas nós precisamos realmente trazer para essa CPI essa realidade de que o problema não está no investimento só ou na capacidade de investimento, mas também na legislação. Existe uma série. Licenciamento ambiental também impacta muito, licenciamento para cidades sedes da copa, licenciamento de prefeituras. Isso aqui é um detalhado, e também vou passar rápido, mas o Tocantins faz parte da região Centro-Oeste, apesar de, geograficamente, estarmos na região Norte. Centro-Oeste, entram Rondônia, Acre e Tocantins, é todo DDD que começa com “meia”, 61, 62, 63, faz parte do Centro-Oeste.

Esse aqui é um retrato nacional, e eu queria muito pedir, Presidente, que nós inseríssemos nesta CPI o convite à prefeitura, porque hoje nós corremos o risco de, se uma pessoa, estou falando de uma pessoa física, não quiser que instalem nenhuma antena em Palmas, basta ela dizer “eu não quero que instalem antena”, uma pessoa. Sabe, não existe um critério que fale assim: “Ah, mas o motivo é por quê?”. Um dos motivos foi alegado é: “Ah, porque a torre vai interferir nos meus eletrodomésticos”, só que com isso está sendo impactada toda uma região. Nós temos muitas reclamações da nossa cobertura na área norte da cidade. E está lá uma torre construída com 1 milhão e 300 mil reais investidos, e parada. Eu estou sendo um pouco redundante, não querendo justificar, mas eu acho que é importante nós falarmos disso. Cidades cobertas, o senhor já falou, são 58. Tributos pagos. Nós já pagamos em 2012, 16 milhões e até agosto deste ano a Claro já recolheu 19 milhões, praticamente 20 milhões, até agosto, então a nossa arrecadação vem crescendo muito, ano após ano. Isso só para o Tocantins. Volta um pouquinho. Aí, esses são os estaduais e há também PIS, COFINS e tudo mais. Eu queria só chamar atenção também, eu até fiz um comentário de que a Anatel não está presente, mas esses tributos Fust, Fistel e Funttel são tributos federais, Fust – Fundo de Universalização de Serviços de Telecomunicações, Fundo para o Desenvolvimento Tecnológico das Telecomunicações. De fiscalização das telecomunicações, são recursos federais e que têm uma monta muito grande. Precisávamos realmente fazer com que ele se revertesse para o nosso cliente também. Este aqui eu vou ser rapidinho também porque o colega da Vivo já adiantou um pouquinho. Então o Brasil tem uma média, de 2000 a 2011, uma média de 10,7 bilhões de investimentos em infraestrutura contra uma média mundial de 2.1, ou seja, 4.9 vezes a mais são investidos no Brasil do que a média anual. E, de serviços móveis, temos 6,6 milhões, com 5.1, uma média de 5.1 a mais do que a média mundial. De 2009 a 2012, os investimentos das



Assembléia Legislativa do Estado do Tocantins

Coordenação de Assistência às Comissões

empresas de telecomunicações foram 19% da receita operacional líquida, 19% da receita operacional líquida. É muito. Porque aqui não estamos excetuando quase nada. Então limpou e ainda estamos fazendo investimento. Isso não é a Claro, isso aqui é Telecom, números da Telecom. A média dos Estados Unidos é 12%. O Brasil é o sexto País mais competitivo do mundo. São pouquíssimos países no mundo que têm quatro operadoras. Normalmente são dois players, no máximo três, e o Brasil tem quatro players, e são quatro players de peso, são quatro players que realmente têm uma capacidade de guerrilha muito forte, e isso faz com que isso aconteça. Não é só o fato da operadora querer. Isso aqui é muito forçado pela competitividade. Então a margem, não a margem, mas as tarifas estão caindo muito. Mais um, aqui, está. A margem das empresas vem sendo reduzida, quanto mais o investimento dessa expansão do serviço, a incorporação de novas tecnologias aumenta, então aumenta-se a demanda, aumenta-se a oferta, aumenta-se, e cai a receita. O setor de telecomunicações, avança o crescimento econômico... pode passar isso aí todo, que ele é bem ... Aqui fala que crescemos mais do que o PIB. Isso já foi dito. Que temos feito um multiplicador, que a telecomunicação tem esta capacidade. Este aqui é um gráfico interessante. A Telecom tem destaque do indicador de qualidade de sua infraestrutura. Então o Brasil está em terceiro no mundo ou nos Bries, nós não chegamos a ser os Bries, porque tem a África do Sul agora também, e eu não sei como é a sigla com a África, mas tem um investimento em infraestrutura muito grande, e primeiro é a Rússia, mas a Rússia tem uma extensão territorial monstruosa. Então imagino que o investimento lá deve ser muito alto também. Carga tributária. Recursos são retirados do setor, reduzindo-se disponibilidade para investimento. A Telecom respondeu em 2012 pela recolhimento de 41 bilhões aos cofres públicos. Sendo 7,9 bilhões em FUST, FURTEL e FISTEL, 33 bilhões em tributos, ICMS, ISS, enfim. Os tributos e fundos em 2012 foram cinco vezes o lucro líquido, ou seja, da receita operacional, 4,8 vão para o acionista e 30,8 vão para o acionista majoritário, que no caso é o Governo. Bem, muito obrigado mais uma vez, e a gente se coloca à disposição para o que vocês precisarem, aproveitando novamente para parabenizar e dizer que, da nossa parte, estamos extremamente felizes e satisfeitos em estar participando da CPI. A sra. Presidente Deputada Josi Nunes – Eu agradeço a exposição do Sr. Raimundo Vera Cruz, representante da telefonia Claro. E agora passo para a última operadora fazer as exposições. Nós solicitamos que a nossa assessoria. O senhor quer usar daí mesmo ou quer vir aqui? Então nós convidamos aqui o representante da telefonia Oi, o Sr. João Antônio Moreira Tavares, analista de sistemas, diretor de Relações Institucionais. Endereço profissional: Edifício Estação Telefônica Centro Norte, Quadra 3, Bloco A, Brasília-DF. O Sr. João Antonio será ouvido na condição de indiciado com base no art. 53 da Resolução 201/1997, combinado com o art. 2º da Lei Federal nº 1.579/1952, e do art. 202 e



Assembléia Legislativa do Estado do Tocantins

Coordenação de Assistência às Comissões

seguintes do Código Penal Brasileiro. Sr. João Antônio Moreira Tavares, o senhor se compromete a dizer a verdade em termos de compromisso firmado com V.Sa. neste momento?. O sr. João Antônio Monteiro Tavares – Sim. A sra. Deputada Josi Nunes – Conforme o art. 210 do Código de Processo Penal poderá ser responsabilizado criminalmente se prestar falso testemunho nos termos do artigo 341 do Código Penal. Isto posto e considerando que o depoente dispõe de fatos determinados e investigados por esta comissão, uma vez que é representante de uma prestadora de serviço de telefonia no Estado do Tocantins, gostaria saber o que sabe da matéria que é objeto deste inquérito parlamentar. E, neste sentido, concedendo-lhe o tempo de quinze minutos, também podendo ser prorrogado como foi anteriormente. O sr. João Antônio Monteiro Tavares - Obrigado. Gostaria de cumprimentar primeiramente a Sra. Deputada Josi Nunes, Presidente desta CPI, o Deputado Marcello Lelis, o Deputado Eli Borges, o Deputado Carlão da Saneatins, os representantes do Procon, do Ministério Público, da Defensoria Pública, das operadoras e todos os presentes. Sra. Presidente, eu gostaria de dividir a minha apresentação em duas partes, a exemplo dos colegas. Eu falarei rapidamente do contexto da Oi no Brasil e, especificamente, no Estado do Tocantins. Hoje a Oi atua em vários segmentos e, principalmente, em relação à telefonia fixa, móvel, banda larga, banda larga móvel, banda larga fixa, TV e outros segmentos corporativos também como *call center*, *Cyber data Center*, e outros serviços de soluções integradas. No Brasil a Oi tem uma participação que nós podemos considerar expressiva dentro do desenvolvimento do País, principalmente, em relação aos investimentos. Só para termos uma idéia, desde 1998, quando houve a privatização das telecomunicações, a empresa já investiu mais de 100 bilhões de reais. Com relação aos tributos, tanto os tributos diretos quanto os indiretos, como vários colegas já detalharam aqui, o montante que a Oi recolheu nesse período chega à cifra de mais de 120 bilhões de reais, apenas em impostos. Hoje, dos 5 mil e 570 municípios do Brasil, a Oi está presente em mais de 98%, cerca de 5 mil e 475, seja em telefonia fixa, banda larga fixa ou telefonia móvel, que são os principais serviços nesses municípios com mais de 70 milhões de clientes em todo o Brasil, incluindo o que nós chamamos Unidade Geradora de Receita, porque muitas vezes o cliente de telefonia fixa é o mesmo cliente de uma banda larga móvel, por exemplo. Com relação ao emprego, são mais de 160 mil empregos no Brasil, 15 mil empregos diretos e 145 mil empregos indiretos. Isso é apenas uma comparação em relação a outros serviços básicos que existem no Brasil e nos 4 mil e 854 municípios em que a Oi está presente, 92% deles possuem agências dos correios, 66% hospitais e 53% de agências públicas. Isso mostra que a política da Telecom no Brasil conseguiu avançar bastante com relação à universalização. E como eu já estou no sistema de telecomunicação há quase trinta anos, eu me lembro de que, na época, quando tínhamos uma linha



Assembléia Legislativa do Estado do Tocantins

Coordenação de Assistência às Comissões

telefônica, tínhamos que declarar o imposto de renda de tão valioso, que era. E hoje é com satisfação que estamos discutindo, principalmente, a qualidade, porque a disponibilidade já avançou bastante, apesar de que precisamos avançar ainda mais. Quanto à infraestrutura da empresa. Uma rede abrangente, no caso a nossa rede fibra ótica, incluindo os cabos submarinos, ela atinge mais de 178 mil quilômetros. Como eu falei anteriormente, a Oi está em todos os Estados brasileiros com telefonia fixa, móvel e banda larga, em mais de 4 mil e 800 municípios. Hoje também a empresa posta na tecnologia Wi-fi, como um outro diferencial, mais de 95% de todos os *hotspots Wi fi* do Brasil são da companhia e temos hoje mais de 300 mil *hotspotse* devemos chegar, até o final do ano, perto dos 500 mil. Hoje mais de 300 mil lotes potes e até final do ano vamos chegar perto dos 500 mil, isso dá uma disponibilidade adicional para os nossos clientes tanto os Banda larga fixa e os de Banda larga móvel, e desse total de localidades que estamos presentes cerca de 4.500 são atendidas via satélite em locais isolados, muitos deles não possuem nem energia elétrica e são atendidos através de painéis solares, nós separamos aqui três principais segmentos de atuação, credencial móvel e corporativo empresarial significa que no residencial cerca de 18 milhões de clientes e no móvel mais de 47 milhões, e o em corporativo empresarial mais de 9 milhões de clientes, sendo que no residencial nós atuamos no Banda larga fixa, móvel, TV paga e telefones públicos que nós elencamos neste segmento, com relação a telefonia pública do Estado como um ponto crítico na questões dos orelhões, olhando lá naqueles 17 municípios, acho que foram 14 municípios que foram levantados, além da telefonia móvel que existem nestes municípios, também existe um adicional de clientes da companhia, mais de 100 mil clientes de telefonia fixa 106 mil clientes, além disso os clientes de Banda larga que não tenho detalhado nestes 14 municípios, e os usuários de quase 3.400 orelhões, que é um numero que varia muito principalmente nas localidades e nos distritos em que o único meios de comunicação é o orelhão. Então, nós gostaríamos com relação a esses pontos críticos, os Deputados que se nus pudesse encaminhar detalhadamente deste já nos colocamos a disposição desta Casa para casos específicos dos orelhões para qualquer demanda qualquer reclamação. Nós temos aqui no Tocantins o Cláudio Mariano que é o representante institucional da empresa aqui no Estado do Tocantins ele está a disposição desta Casa, e da Assembleia Legislativa e de todos os Deputados para atender qualquer demanda com relação a telefone público ou qualquer outro assunto, então o Cláudio é daqui do Tocantins mesmo e está a disposição de vocês. Então, com relação ao orelhão nós temos um fator que contribui muito para a inoperação do serviço que é o vandalismo, então o custo que a companhia desprende anualmente só para repor orelhões vandalizados é muito alto e hoje nós temos cerca de 17% do total de orelhões e eles são vandalizados e o custo para recuperá-los é bastante alto. Então, a



Assembléia Legislativa do Estado do Tocantins

Coordenação de Assistência às Comissões

empresa vem buscando um produto que apesar nas grandes cidades elo pode ser considerado já ultrapassado, nós sabemos que no interior ainda é um meio de comunicação relevante, mesmos nas grandes cidades a empresa está buscando outras formas de torná-los atrativos para a população, por exemplo nós já temos em alguns Estados um piloto que transforma um orelhão em um que seja. Qualquer um cliente da companhia seja da Banda larga móvel, da Banda larga fixa ao se aproximar de um orelhão em um raio de cem metros o orelhão vai automaticamente conectar o sinal da wifi, e com isso ele pode trafegar digamos sem usar a banda que ele tem disponível em seu plano, gratuitamente, então, já temos isso experimentalmente em outros Estados, nós acreditamos ser uma revitalização do orelhão nas grandes cidades e no interior, vamos continuar firmemente nesta política de cobertura e de disponibilidade. Mas os investimentos da companhia no Brasil, nestes últimos anos, só nos dois últimos anos foram mais de 12 bilhões de reais, nós tínhamos um compromisso de investimento forte no setor. Com relação ao atendimento de *cal Center*, só em *cal Center* o investimento o investimento de 2012 até agora foi mais de um bilhão de reais com relação ao atendimento de *call Center*, Só em *call center* o investimento, de 2012 até agora, foi de mais de 1 bilhão de reais. Então, são cerca de 17 milhões de chamadas ao mês, só que sabemos que os nossos profissionais de *call center* necessitam de constante atualização e treinamento. A empresa tem investido fortemente nisso, nas duas empresas do grupo que atuam em *coll Center*, que são a Contax e a BRTSBT Call Center. Então, só em treinamento, foram quase 4 milhões de horas. Isso dá uma média de cerca de 322 mil horas/mês com relação a treinamento. Dentro da política de tornar acessíveis mais canais de atendimento ao cliente, em que ele tenha comodidade e possa escolher, além dos canais tradicionais, outras formas de se relacionar com a companhia, a empresa lançou uma plataforma chamada Minha Oi, que se pode utilizar pela internet e que, recentemente, ganhou até um prêmio com relação à melhor plataforma para relacionamento com o cliente. Então, hoje nós chegamos, apenas nos primeiros meses, a mais de 5 milhões de clientes utilizando essa plataforma. Muitos deles optaram por não receber mais conta em papel, o que auxilia na questão da sustentabilidade, porque a familiaridade com a ferramenta foi tão alta e a informação chegou tão mais eficiente e rápida que eles optaram por não receber mais a conta de papel, só a conta *on-line*. Mas, independentemente disso, a empresa também fez uma pesquisa com os seus consumidores sobre como eles gostariam de receber as suas contas e qual é o ponto em que eles mais gostariam de ter destaque. Com isso, a empresa, neste ano, mudou o *layout* tanto da conta da telefonia móvel, que ficou mais simples, como também da telefonia fixa. Então, foi implementado, a partir deste ano, um novo *layout*, justamente para facilitar o entendimento do cliente. Isso foi baseado em pesquisa feita com os próprios clientes, sobre como eles gostariam



Assembléia Legislativa do Estado do Tocantins

Coordenação de Assistência às Comissões

de ter a sua conta telefônica. Bom, agora falarei especificamente com relação ao Estado do Tocantins. A partir de 2010, foram mais de 119 milhões de reais de investimento em telefonia fixa, móvel e banda larga e mais de 100 milhões recolhidos em tributos a partir de 2012, sendo cerca de 67 milhões em ICMS. Existe, porém, um valor que não está incluído nesses 111 milhões, que é o que é gerado dentro da cadeia de serviços públicos, com relação a gastos com água, energia e locação de postes, que, só no ano passado, chegou a mais de 7 milhões de reais aqui no Estado do Tocantins. Hoje a empresa está em todos os municípios com telefonia fixa; temos também banda larga e em 72 deles há telefonia móvel, numa cobertura bem abrangente dentro do Estado do Tocantins. O nosso objetivo, porém, é um crescimento cada vez maior na cobertura dos demais serviços. São mais de 600 mil clientes no Estado, sendo que grande parte deles tem telefonia móvel. Com relação a empregos, nós temos aqui mais de 800 empregos gerados, sendo 87 diretamente, dentro da companhia, e mais de 700 empregos indiretos. Com relação à cobertura no Estado do Tocantins, além da telefonia móvel, nós temos mais de 500 mil clientes e também 130 mil terminais em serviço. A disponibilidade é muito maior aqui no Estado do Tocantins. Esses são os que estão em serviço. São mais de 70 mil clientes com banda larga fixa – aí é só banda larga fixa – quase 2 mil clientes com TV paga e mais de 6 mil telefones públicos espalhados em todo o Estado do Tocantins. Em qualquer localidade onde haja um aglomerado de pessoas numa área urbana de mais de cem pessoas, com arruamento definido, casas contíguas, residências e moradias permanentes, nós temos um telefone público. Então, para qualquer demanda nesse sentido, basta nos procurar, a mim ou ao Cláudio, que fica aqui em Palmas, tanto com relação à qualidade desse serviço quanto com relação à disponibilidade. Nós sabemos que, muitas vezes, um povoado, principalmente em um Estado como o Tocantins, que tem uma pujança econômica grande, é pequenininho e rapidamente se expande. Muitas vezes, essa informação nos chega mais pela Assembleia Legislativa ou pelas prefeituras do que pelos canais oficiais que existem. Então, é importante nós termos essa informação também, para que possamos atender concomitantemente. Então, para encerrar, existem vários programas. Eu tentei resumir e coloquei apenas um dos programas que a empresa tem com relação a levar banda larga a todas as escolas públicas. Então, para toda escola pública nas sedes municipais, seja escola federal, municipal ou estadual, a empresa oferece banda larga gratuitamente, de maneira que possa haver a inclusão digital. Então, esse é um programa em parceria com o Governo Federal, com o MEC e com a Anatel, o Minicom, para levar banda larga a essas escolas. Então, só uma comparação: é em 100% dos municípios. Isso aí é do censo de 2010, se não me engano. A banda larga da Oi está em 100% dos municípios dessas escolas. No Brasil, são mais de 50 mil escolas e no Estado do Tocantins nós estamos em mais de oitocentas. São 811 escolas oferecendo banda



Assembléia Legislativa do Estado do Tocantins

Coordenação de Assistência às Comissões

larga gratuita para os alunos, em todos os 139 municípios. Eu também me coloco à disposição, junto com o Cláudio, para, na parte da tarde, discutir e, se for possível, ter acesso a mais detalhes sobre o relatório que foi informado. E, adicionalmente, informo também que nós estamos substituindo os equipamentos de telefonia móvel aqui de Palmas. Esperamos concluir, até abril do ano que vem, a substituição de todos os equipamentos por equipamentos mais modernos. E isso vai, com certeza, trazer maiores benefícios para toda a população. Muito obrigado.

A sra. Presidente Deputada Josi Nunes quero agradecer ao Sr. João Antônio Monteiro Tavares, que representa a Oi, pela exposição. E agora nós abrimos, então, para o debate. Os Deputados já estão inscritos e têm alguns questionamentos para fazerem aos senhores. Eu passo a palavra agora, para conduzir este debate, ao Deputado Marcello Lelis, que recebeu as inscrições e que vai, então, conduzir este debate, apresentando as pessoas que já se inscreveram. O sr. Deputado Marcello lelis – Estão inscritos o Deputado Carlão da Saneatins, o Deputado Eli Borges e na, sequência, eu também. O sr. Deputado Carlão da saneatins – Bom dia a todos. Os nossos agradecimentos pela presença dos senhores que atenderam ao convite, que é de suma importância para o trabalho feito por esta CPI, presidida pela Deputada Josi Nunes. Eu anotei aqui algumas observações que, inclusive, eu vejo que devem até fazer parte do TAC. Nós notamos que há uma demanda reprimida quando se fala da zona rural. Eu vou mais além: não é apenas dentro dessa composição da zona rural, que são os diversos povoados, os diversos assentamentos e os vilarejos de que o Estado do Tocantins se compõe; é um número muito grande de habitantes. O Estado do Tocantins tem uma grande demanda reprimida nessas regiões. E o que me traz essa explanação? De quem é a responsabilidade nesses povoados? Qual é a limitação? A Vivo expôs aqui que cobre 68 municípios; a Oi, salvo engano, 72 municípios. Existe uma delimitação por cada operadora nessas regiões, ou seja, se uma operadora macro está em uma cidade, hipoteticamente Caseara, a responsabilidade é de qual operadora na zona rural daquela localidade? Como a Oi integrou a antiga Telegoiás e depois veio a Brasil Telecom, eu reparo que praticamente todas essas regiões seriam de responsabilidade da Oi, mas esses povoados estão desassistidos, sim, há orelhão, há atendimento público, mas eles precisam crescer. Inclusive, eu tive uma ideia esta semana e dei entrada, aqui no Parlamento, a três ou quatro requerimentos para as operadoras, uma vez que eu não tenho conhecimento a qual operadora eu estaria fazendo o pedido, para atender a um povoado que tem só eleitores são mais de 800 e que fica a 30 quilômetros daqui da capital e assim sucessivamente. Os senhores têm conhecimento que isso ocorre no Estado todo. Então, eu vejo que esse item tem que fazer parte do TAC, tem-se que trazer as operadoras à responsabilidade quanto a essa obrigação com a zona rural como



Assembléia Legislativa do Estado do Tocantins

Coordenação de Assistência às Comissões

um todo. Essa é uma particularidade em relação a qual eu quero deixar uma observação aí na questão do TAC. Outra observação é quanto à questão ainda das ligações que fazemos. A ligação cai, é consumido o mínimo naquela ligação, nós fazemos outra ligação novamente para o mesmo número, repetidas vezes, e a cada ligação há o pagamento. Essa reclamação de que estou falando é geral, Sra. Presidente, refere-se a todas as operadoras. Há a questão também de retirada de segunda via. Eu já tive reclamações de que uma terceira pessoa vai ao atendimento e tira uma segunda via da minha conta. Isso tem ocorrido e tem-se que ter uma maior atenção a nesse processo porque ali há uma quebra de sigilo de um cliente da operadora. Quanto às alterações cadastrais. Não se fazem todas as alterações cadastrais num ponto de vendas ou num ponto de atendimento. Geralmente somos encaminhados ao SAC e aí vem a novela. Nós ficamos esperando tempos e tempos, perdemos a paciência, desligamos a ligação e não fazemos a alteração. Então, também, tem-se que ter uma reformulação nesse processo. Nesse caso eu falo também para todas as operadoras. Há aquela questão também que foi discutida, o que eu achei muito oportuno, pelo Sr. Luiz Cláudio, salvo engano, da Oi, que falou das licenças. Realmente eu até anotei: o que caberia a nós? O que nós poderíamos fazer para contribuir em termos de alterações legais? Foi a Claro. Temos que saber se é lei municipal, se é lei estadual, se é lei federal quanto à questão das torres. Eu achei muito importante essa informação, pois nós temos conhecimento de dificuldades de instalação de torre, porque, em um determinado local onde seria mais apropriado para instalação da torre, não é permitido e isso traz um prejuízo a uma comunidade. Isso poderia ser feito por desapropriação, por servidão. Então, qual seria o melhor mecanismo a ser adotado. Eu vejo que isso também deve fazer parte do TAC. Se o Poder Público é o responsável, nós temos também que movimentar o Poder Público.

E há outra questão diretamente relacionada à Oi e à Brasil Telecom, que é quanto à dificuldade nos atendimentos. Isso eu falo por experiência própria. A Oi, hoje, tem os pontos de atendimentos, mas eles não resolvem todos os problemas da Brasil Telecom e a Brasil Telecom se tornou virtual. Como ficaria melhor o atendimento para que a Oi atendesse a tudo que foi herdado, vamos falar assim, da Brasil Telecom? Recentemente até a conta passou a vir com o logotipo da Oi, mas os problemas da Brasil Telecom continuam e há inúmeras reclamações neste sentido porque aí entra o serviço fixo. Então, essa é uma questão que eu deixo especificamente à Oi, porque tem-se que unificar os atendimentos no tocante à Brasil Telecom, antiga empresa que fez a cisão, salvo engano, com a Oi. Então, são essas as minhas ponderações e, mais uma vez, agradeço a todos os presentes, em especial a todos que têm trabalhado com a Deputada nesse processo que vai ser importante para as operadoras, para o Estado, para este Parlamento, para os órgãos públicos, para a defesa do



Assembléia Legislativa do Estado do Tocantins

Coordenação de Assistência às Comissões

consumidor, para o Procon, pois teremos um trabalho grande que, após a assinatura do TAC, será realmente uma contribuição nacional, não só em nível de Tocantins e, sim, do Brasil. Muito obrigado. A sra. Presidente Deputada Josi Nunes – O Deputado Carlão da Saneatins apresentou alguns questionamentos, alguns são de forma geral e podem ser respondidos por qualquer representante de operadoras e há algumas questões específicas. Aquele que desejar fazer as considerações e responder a essas indagações é só apertar o botão que eu já libero a palavra para que possa dar as explicações. Nós temos aqui o representante da Oi inicialmente. O sr. João Antônio Monteiro Tavares – Deputado Carlão da Saneatins, com relação às obrigações da zona rural, existem obrigações, objetos de concessão, como o senhor bem colocou, e telefonia fixa é uma concessão. No caso de outros serviços, há as obrigações, e as autorizações. As obrigações com relação à telefonia fixa dos povoados são, especificamente, em relação à quantidade de habitante na área urbana da localidade; elas dizem respeito a localidades que possuem construções permanentes, arruamentos definidos, moradores permanentes e casas contíguas e adjacentes. Então, quando há esse aglomerado, cuja população que reside naquela área urbana for de mais de cem habitantes a empresa coloca lá um telefone público; se for de mais de 300 habitantes, ele coloca telefones residenciais. Por isso nós temos várias localidades com telefones residenciais, onde não há energia elétrica ainda, e as atendemos com painéis solares. Ocorre que, muitas vezes, essas localidades são distantes uma das outras, e muitas vezes moraram vinte, trinta pessoas, menos de cem pessoas, oitenta pessoas naquele povoado principal, onde fica a igreja, e, ao redor às vezes há uma zona eleitoral onde votam mais de quinhentas pessoas, uma vez que ela abrange todos que moram ao redor daquela localidade, porém, a nossa obrigação diz respeito exclusivamente à área urbana com arruamento, construções permanentes e moradores permanentes. Com relação à telefonia móvel nesses distritos pequenos, não há obrigação, as empresas geralmente olham a questão da demanda, porém, como o Eduardo, o colega da Vivo comentou anteriormente, sabemos que muitas vezes há uma necessidade de o Estado ter um atendimento móvel naquela localidade porque o telefone fixo ou o orelhão já não suprem a necessidade da população eles querem um telefone móvel. Eu lembro que há oito, nove anos, a demanda por ter um telefone fixo era muito grande, mas, hoje, ninguém pede mais telefone fixo, todo mundo já vem buscar a banda larga, o telefone móvel. Sabemos dessa realidade. Então, está no planejamento de todas as empresas chegar a essas localidades, à medida que for havendo demanda e ela remunerar o serviço. Porém, em função da questão social, alguns Governos se anteciparam a isso vieram propor às companhias que esse atendimento fosse realizado já, que fosse antecipado. Já tivemos iniciativas por exemplo no Espírito Santo e em Pernambuco. Como o Eduardo comentou estivemos há três semanas com o Governador de Rondônia e



Assembléia Legislativa do Estado do Tocantins

Coordenação de Assistência às Comissões

tratamos sobre esse serviço, em que o Governo, nos moldes do projeto que foi feito em Minas Gerais, que se chama Minas Comunica, que também atende às sedes municipais, na época, oferece o incentivo para as empresas que atenderem aos distritos. Por exemplo, seleciona lá, eu quero atender a cinquenta distritos aqui do Tocantins. Então, sabemos que o investimento para as implantar a telefonia móvel nesse pequeno povoado será um valor x; aí eu ofereço esse valor x mas vou fazer uma licitação reversa com as empresas, vou fazer uma licitação em que quem der um menor valor, atende. E como é que é feito este incentivo? Através do ICMS. Como as empresas são todas grandes arrecadoras de ICMS no Estado, então a empresa pode abater esse recurso do ICMS, a empresa que oferecer o menor valor. Vários Estados já estão fazendo isso. Eles começaram com Minas Gerais, quando atenderam a todas as sedes municipais e, recentemente, com Espírito Santo, que foi este ano, e com Pernambuco também. E com isso o Governo conseguiu antecipar o atendimento com telefonia móvel, e as empresas assumiram a manutenção do sistema e a garantia da continuidade daquele atendimento; respondendo a essa questão com relação à telefonia móvel, Deputado. A sra. Deputada Josi Nunes – Passo, agora, a palavra para o representante da operadora Vivo. O sr. Eduardo Leal Macedo – Cara Deputada, eu tenho pouco a acrescentar, acho que o Tavares explicou muito bem a questão da cobertura em distritos rurais. Esse modelo vem sendo utilizado com sucesso. Inicialmente, por exemplo, o Espírito Santo o tinha colocado como um projeto-piloto em dez distritos. Os dez distritos foram atendidos, em oito meses, e, visto esse sucesso, eles aumentaram a lista para 71 distritos, salvo engano. Acho que valeria a pena a CPI entender, estamos dispostos a apresentar um pouco melhor esse modelo que está sendo utilizado, como o Tavares falou, para antecipar muitos desses investimentos que vão ser feitos, algumas vezes, ao longo dos próximos cinco, seis anos. Até 2019, existe a obrigação de se chegar às localidades, e esse programa pode antecipar esses investimentos. Eu só queria também aproveitar a oportunidade para fazer duas correções na minha fala. Eu comentei que a Vivo atendia só telefone móvel e banda larga móvel, mas o Orlan me informou que, desde outubro, também começamos, através de uma tecnologia de antenas, a suprir o telefone fixo, o serviço de telefonia fixa. E também dizer que os 50% da cobertura do 4G são 50% de cobertura garantida. Nós garantimos 50% da região de Palmas. Claro que algumas vezes, pela característica da tecnologia, existem áreas que teoricamente não estariam sendo supridas, mas que, na prática, são supridas. Eu os convido a visitar o nosso *site* da Vivo, onde há informações, onde dá também para identificar qual o bairro, qual a localidade em que você mora, qual o nível de cobertura que nós temos lá. Com relação à pergunta do Deputado Carlão da Saneatins, mais especificamente na questão da legislação restritiva, se eu não me engano foi na CPI do Paraná, no TAC estava também uma cláusula convidando as câmaras de vereadores a



Assembléia Legislativa do Estado do Tocantins

Coordenação de Assistência às Comissões

terem um compromisso de alterarem a sua legislação municipal, e, se não me engano, Curitiba fez essa alteração em razão exatamente dessa chamada, desse convite que a Assembleia fez à câmara dos vereadores. As demais perguntas do Deputado Carlão da Saneatins, acho que a questão de queda de ligação pode ser ocasionada por diversos motivos, e aí teríamos que ver caso a caso, muitas vezes pode ser por questões meteorológicas, ou a localidade, ou realmente um problema na rede, é caso a caso. É difícil darmos uma resposta. Nós temos os números, todos nós mostramos os números dos acompanhamentos do plano de qualidade da Anatel, em que temos metas a serem cumpridas, todas as operadoras aqui no Estado estão dentro dessas metas. Então, repito: caso a caso, teria que ser visto. A questão da retirada da segunda via. Existem canais virtuais que também podem ser utilizados, assim como a questão das alterações cadastrais, existem também canais virtuais na internet, em que nosso *site* permite, aí eu falo pela Vivo telefônica, permite essas alterações de uma forma rápida, mais confortável, mas claro que também podem ser feitas, desde que sejam feitas nas lojas próprias. A sra. Presidente Deputada Josi Nunes – Deputado Carlão da Saneatins, só um momentinho. O sr. Luiz Cláudio Fortes – Eu gostaria de fazer uma. A sra. Presidente Deputada Josi Nunes – Deputado Carlão da Saneatins, eu vou passar a palavra ao representante da Tim, Luiz Cláudio, só um minutinho. O sr. Luiz Cláudio Fortes – Deputada, só acrescentando um pouquinho, com relação ao que os colegas de outras operadoras já falaram. A questão da queda de ligação, como ele já esclareceu, pode ter fatores diversos, mas existe uma resolução da Anatel, que nós tratamos como concatenação de chamadas, em que, no caso de ter queda de chamadas e, em até cento e vinte segundos, a chamada for repetida para o mesmo número, não deve ser cobrada. Então obviamente todas as operadoras estão cumprindo isso rigorosamente. É preciso efetivamente que, se houver realmente a comprovação do caso de que uma chamada dessas, que foi refeita dentro desse prazo estabelecido, conforme a regulamentação, for cobrada, obviamente que ele terá que mostrar isso para a operadora, que pode ser uma falha lá na questão de tarifação. Então a Anatel, já pensando nessa questão de lesar o consumidor, definiu isso, e passamos a cumprir a partir de fevereiro de 2013, e até umas já tinham começado a cumprir isso antes. Com relação à questão da ajuda de V. Exas., com relação à liberação das antenas, um dos grandes empecilhos, uma das grandes dificuldades muitas vezes não caem somente na legislação restritiva. A legislação restritiva é implacável, ela realmente impede que a gente conclua um trabalho de implantação, mas, na verdade sofremos muito com a questão de burocracia nos órgãos, efetivamente, ou seja, processos. Um processo de liberação ambiental, um processo de liberação de alvará, eu acho que requer, digamos assim, uma intermediação entre as operadoras e os órgãos públicos que são responsáveis pela emissão desses alvarás, para fazermos uma mesa redonda



Assembléia Legislativa do Estado do Tocantins

Coordenação de Assistência às Comissões

e eles entenderem a finalidade de estarmos entrando com aqueles requerimentos de alvará e de licenciamento. É obvio que queremos atender a todas as premissas que são colocadas, para que se faça liberação, mas mesmo nós atendendo, às vezes, vamos dizer assim, o nível de prioridade que é dado para as operadoras é muito pequeno, então isso demora quatro meses em um órgão, quatro meses no outro, para instalarmos um *site* levamos um ano e pouco. Achamos que além da questão da legislação restritiva, podemos fazer uma mesa redonda, intermediada pelo Legislativo Estadual, que pode efetivamente sensibilizar os órgãos municipais e até estaduais, no sentido de contribuir conosco nisso também, porque, na verdade, se está contribuindo é com a população, nós queremos fazer cobertura e ter cobertura de qualidade. A sra. Presidente Deputada Josi Nunes – Perfeito, só quero informar que nos debates que nós estamos realizando, ao longo desses quatro meses, uma das proposta é, a CPI é encerrada e nós vamos entregar o relatório final na quarta-feira, essa é a nossa proposta. Estamos aí correndo, esse relatório será todo encaminhado para os representantes das operadoras, mas o trabalho sobre a questão da telefonia, no Estado do Tocantins, não para. O nosso objetivo é na quarta-feira encaminharmos à Mesa um requerimento solicitando a criação de um grupo de trabalho ou uma frente parlamentar da telefonia, para estarmos, para continuarmos essas discussões; esse é o objetivo. E Paraná, se não me engano, Paraná e... Rio Grande do Sul talvez não, mas, Paraná, parece que logo depois, parece, não, é, tenho certeza, porque eu conversei com o presidente da comissão, eles fizeram a CPI, encerraram os trabalhos da CPI e fizeram o pacto das antenas, ou pacto das... criação uma denominação, no Congresso, está-se trabalhando uma proposta neste sentido, mas, enquanto o Congresso não conclui os trabalhos, nós poderemos fazer como o Paraná fez, no Estado do Tocantins. Então, essa, com certeza, será uma das propostas desse grupo de trabalho. Então, a partir de fevereiro, vamos convidar todos os representantes das câmaras e prefeituras para discutirmos essa legislação. Daí a importância desse trabalho conjunto. Então, terminamos a CPI do Tocantins, mas vamos continuar trabalhando em conjunto. Eu quero contar com a colaboração de todos, para que nós possamos solucionar esses problemas, melhorar essa questão da expansão e da qualidade, que é o que o consumidor deseja. Deputado Carlão da Saneatins, tem mais alguma colocação? Podemos seguir? Eu só quero informar que aquele que desejar participar do debate, por favor, inscreva-se com o Deputado Marcello Lelis. O representante Raynner, da Claro, também quer fazer colocações sobre a fala do Deputado Carlão da Saneatins. O sr. Raynner só para colaborar nesse sentido, Deputado Carlão da Saneatins, o que há muito nesse sentido de legislação é falta de informação, e um dos maiores entraves é realmente essa questão da saúde. Existe uma Lei Federal nº 11.934/2009, com os padrões estabelecidos internacionalmente pela Organização Mundial de Saúde, que é a OMS, que já



Assembléia Legislativa do Estado do Tocantins

Coordenação de Assistência às Comissões

publicou estudos que mostram que não existem evidências científicas de que o celular faça mal à saúde. Então isso é importante, porque nós vimos que, até nos próprios órgãos públicos, existe a falta de informação, ficam trabalhando com informações culturais. Inclusive, no dia da audiência que nós tivemos, foi feita uma explanação muito bemfeita por um de nossos técnicos? existem fontes de radiação muito mais prejudiciais, por exemplo, a antena de TV que tem uma radiação muito mais forte do que uma antena de celular. Então, eu queria só acrescentar isso, que o que se tem muito também não é nem, às vezes, só a restrição legislativa ou pública, mas pura falta de informação. O sr. Marcello lelis – O segundo inscrito é o Deputado Eli Borges.

O sr. Eli borges – Sra. Presidente, eu quero lhe parabenizar pela condução dos trabalhos, pela eficiência, pela inclinação no Estado muito frutífera apresentada no relatório. Quero também registrar como pessoas ilustres interessadas todos aqueles que representam as operadoras, os funcionários da Casa, isso tem um significado muito grande. Eu queria fazer alguns registros gerais e depois alguns específicos, mas de forma bem resumida. Eu observei alguns detalhes específicos aqui. A Claro. A Claro passou um relatório de que está presente em 42% dos municípios do Estado e fez um investimento de 17,8 milhões para um número de 670 mil pessoas, o que dá um total de 26,50 por cliente no ano de 2012. Eu achei essa média interessante, mas a grande pergunta específica para a Claro é se ela não está interessada em atender as pequenas comunidades, porque, se ela atende 42%, é claro que qualquer empreendedor para os maiores centros e se esquece dos menores, que, às vezes, têm que ser atendidos também numa visão, eu diria, até social da empresa. Eu observei que a Tim, de forma ainda mais interessante, investiu 25,45 por cliente, mas está presente em apenas 22% dos municípios do Estado, que são 30 municípios de 139, aí me surgiu a mesma pergunta: Está havendo por parte da Tim um desinteresse pelos municípios menores que não dão muito lucro? A pergunta me interessa, porque as pequenas comunidades também precisam do serviço. Observei que a Oi está presente em 100% dos municípios. É um dado interessante. Fez um investimento em 2012 na ordem de 62,97 por cliente, que é também um dado interessante. E aí surgiu a grande curiosidade: por que o valor investido é muito grande por cliente, quando, na verdade, ela me surpreendeu com um dado das muitas reclamações? Eu observei aqui que é a empresa campeã em reclamações; 69,2% dos 95 entrevistados pelos trabalhos da CPI reclamaram da Oi. E aí surge a grande pergunta: O que é que está acontecendo com tanto investimento e ao mesmo tempo tendo tanta reclamação? Esse dado me pareceu interessante. E veio aqui a Vivo, que está presente em 50% dos municípios, mas me chamou a atenção da Vivo um dado, eu até insisti na pergunta de bastidor, de 580 mil investidos em infraestrutura em 2012, se é apenas esse investimento, por que aqui está dizendo infraestrutura? É apenas 1,58 por cliente, ou seja, os demais tiveram a média de



Assembléia Legislativa do Estado do Tocantins

Coordenação de Assistência às Comissões

26, quase 70 reais por clientes, e a Vivo, parece-me, demonstrou um interesse não muito grande em investir em vários aspectos nos seus clientes do Estado do Tocantins, mas é a segunda também presente no Estado. São curiosidades que eu pude subtrair desse encontro rápido. Por que pouco investimento, já que no Brasil foi a empresa que parece que investiu mais bilhões de reais, no Brasil? E proporcional a isso, inclusive eu tinha um dado aqui, Sr. Presidente, interessante, mas eu acho que não encontro, ah, encontrei aqui, se eu não estou equivocado, a média de investimentos da Vivo no Brasil foi 30 milhões por 1 milhão de habitantes, quando, no Tocantins, isso em um ano, quando no Tocantins apenas 5,7 milhões em um ano por 1 milhão de habitantes. Parece, então, que o Tocantins não está na rota de interesse de investimentos para melhorar a qualidade do serviço. É um dado que também eu pude subtrair. É claro que de um debate rápido desses, eu não pude subtrair mais itens. Eu gosto muito da matemática. Eu acho que ela define muita coisa.

Mas agora, concluindo aqui alguns detalhes gerais, Sra. Presidente, a senhora disse que há 8 mil e 614 ações no Tribunal de Justiça. Eu queria propor à CPI que buscasse melhorar esses dados para saber das 8 mil e 614 ações, quantas são de cada operadora? Eu gostaria de saber isso, porque esse dado me interessa muito. O item de 2 dois foram aquelas colocações muito bem feitas pelo Procon e pela Defensoria Pública, a quem parabens aqui os representantes, eu prefiro não repetir isso, mas são preocupantes aquelas informações. O item de número 3. Existe aí, eu digo para todas operadoras, algum plano de expansão de forma veemente e que atenda sobretudo as comunidades menos favorecidas? Porque eu sei que, em uma comunidade distante e pequena, o investimento é bem maior e o retorno é bem menor. Mas nós precisamos ver o Tocantins como um todo. O item de número 4 é como solução. É uma sugestão aqui para o TAC. Eu achei muito interessante essa ideia, não sei se é da Defensoria Pública ou do Procon, que seria a solução dos problemas através também dos pontos de venda oficializados pelas operadoras. E aqui vou abrir um parêntese, Sra. Presidente. Essa história de telepresencial, o País é um país de terceiro mundo, isso traz uma série de problemas. Eu não vou dizer aqui qual a operadora, porque eu não quero aqui puxar nem para cá, nem para lá, mas eu já vi a minha esposa por mais de uma vez ficar mais de vinte minutos no telefone, marcando, tentando resolver um problema, e ela fez no mínimo umas dez tentativas. Uma hoje, outra amanhã, outra depois, inclusive para resolver problema de cobrança com o que ela não tinha se comprometido. Eu pegava o telefone, porque eu me irritava, e dizia: “Mande a conta para mim, porque eu quero mover uma ação de danos morais”. E nunca mandaram essa conta. Quanto a essa história de atendimento telepresencial, essa modernidade, será que estamos preparados para tudo isso? Ora, meu Deus do céu, se há um ponto de venda de celular oficial da operadora, por que não há um cidadão que vai lá no centro, fazer um treinamento para



Assembléia Legislativa do Estado do Tocantins

Coordenação de Assistência às Comissões

poder, quando não for resolvido o problema lá, quando vai ao Procon, também ajudar o cidadão menos favorecido, menos esclarecido a ter uma resposta à sua demanda? O cidadão não sabe usar aquela linguagem. Essa história, por exemplo, de falarem aqui, sobre banda larga, eu entendo isso, mas quantos por cento de tocantinenses sabem o que significa banda larga? É uma pergunta curiosa. Eu sei o que é, significativo percentual de pessoas sabem, mas a maioria nem sabe o que é isso. Então, os termos usados, especialmente na comunicação telepresencial, são muito técnicos, são termos técnicos e as pessoas que atendem lá, Sr. Presidente, são como robôs em atendimento, são preparadas para não dar má resposta a ninguém, são preparadas para não xingar ninguém, mas também são preparadas para ir só até aqui e não ir mais um pouco, quando o cidadão fizer uma pergunta que está fora daquela lista de perguntas básicas. Essa coisa é chata, Sra. Presidente, é chata. E quando nós apertamos muito a pessoa que atende como um robô, ela nos manda para um chefe, aí o chefe tem um outro chefe e não vamos cansando a orelha e descobrimos que não será hoje que resolveremos, passará para amanhã, para depois. Eu tenho problemas, por exemplo, com uma operadora, e até hoje eu não sei qual foi a solução. Se eu pudesse passar, Sr. Presidente, porque o tempo não dá, algumas gravações de ligações feitas, eu, por exemplo, registrei algumas que a minha esposa fez, é um absurdo isso, é um desrespeito ao cidadão. E eu queria pedir aos senhores que representam as operadoras que respeitem mais os clientes nesse sentido, pois ele é uma pessoa que quer a resposta aos seus problemas. E essa história de telepresencial é chata mesmo, ela não existe só nas operadoras de telefone, mas em tudo hoje criaram isso, é na Celtins, é em todo o lugar, porque, aqui para nós, elas são pessoas que viram robôs dando respostas já programadas e nada mais do que isso, e coitadas delas se falarem um pouco mais, porque alguém ouvirá e as demitirá, com todo o respeito, claro. Quinto item, Sra. Presidente. Quem paga a conta da ligação não concluída ou do cartão consumido? É um negócio curioso, eu já vi gente comprando um cartãozinho com pouco dinheiro, porque precisa ligar, por uma questão de doença, e aí um problema aqui e outro ali e, de repente, o cartão acabou e a pessoa não tem a quem recorrer, porque um cartão custa 10 ou 15 reais e, se ela pegar um coletivo para ir ao Procon, até ela explicar isso, ela vai acabar gastando mais, enfim, é o consumidor quem está pagando essa conta. Eu já vi muito cartão acabar e o cidadão não chegar ao destino, ao objetivo da sua busca. É outro detalhe que nós precisamos também colocar, porque quem está pagando essa conta é o consumidor, quando, na verdade, as operadoras, eu acho, têm ciência disso, e não têm dado uma resposta satisfatória. Item nº 6 e penúltimo. Quando se esquece das comunidades menores, — e eu quero entender que a visão inicial da operadora é lucro, e é claro que todo empreendedor visa primeiro ao lucro — deveriam, e eu sugiro, promover um equilíbrio melhor entre lucro e as demandas sociais de quem



Assembléia Legislativa do Estado do Tocantins

Coordenação de Assistência às Comissões

devolve pouco, que também é gente, é tocantinense, é brasileiro e precisa ser respeitado. E aqui quero concordar com os senhores e acho, Sra. Presidente, que a sua sugestão é válida, mas chegou a hora de também vermos o lado deles. Essa história de burocracia para liberar alvarás para que desenvolvam o seu trabalho e façam os investimentos é um grande problema no Brasil; no Brasil há mais de 100 mil leis e eu estou dizendo, ultimamente, que o Brasil está atrapalhando o Brasil. Inclusive, eu tenho uma palestra de um Ministro de Estado chamada: “Brasil Democrático o Império das Leis.” São tantas leis, tantas normas, tantos regulamentos no município, no Estado e nacionalmente que não há um advogado PhD que possa se lembrar de tudo ao mesmo tempo. É uma coisa horrível a legislação brasileira, o advogado tripudia e o outro vem e tripudia, há norma para tudo e acaba que não há nada sintetizado. Então, eu quero aqui também me render aos senhores nesta busca, pois eu acho que essa burocracia infernal deveria acabar. Nós precisamos de legislação estilo rito sumário. Se os senhores procuram um órgão e ele não dá resposta em trinta dias, presume-se que já está autorizado, ou se ele não dá resposta em sessenta dias é rito sumário, presume-se que já está autorizado. Inclusive, Deputado Marcelo Lelis, o senhor, que foi candidato a prefeito ou que sonhou com isso, tinha que colocar isso no Código Tributário, no Código de Postura do Município, criar normativas como rito sumário; qualquer empreendedor que procurar o Executivo e se não houver uma resposta naquele prazo, o cidadão já tem como automática a sua autorização. Nós temos que mudar essa legislação e aqui vai uma sugestão até para o Legislativo, até para o Estado, de que é preciso também ver o outro lado da moeda, porque tem sido terrível. Eu termino, Sra. Presidente, dizendo com todo o respeito aos senhores, por favor, não me tenham como antipático que quando nós ouvimos os senhores, parece que estamos em um sistema telefônico de primeiro mundo, mas quando ouvimos o consumidor, lá na reta final, nós descobrimos que a coisa é bem diferente daquilo que se ouve aqui. Que bom que lá para o consumidor o sentimento é o mesmo que eu tenho aqui, com tantos dados e tantas informações, porque lá a coisa é séria. É claro que há um percentual de pessoas que reclamam por reclamar de tudo, é a mania de reclamar do brasileiro mas existem aqueles que têm razão. Então, aqui parece que é uma coisa de primeiro mundo, mas lá na rua sentimos que precisa evoluir e muito. Obrigado pela presença dos senhores, acredito que ficarei, até o final, em função de outro compromisso, mas parabéns, de verdade, por essa ideia brilhante, Deputada Josi Nunes, membros da CPI, eu não sou membro, mas parabéns de verdade, porque eu acho que ela vai revolucionar o pensamento da necessidade de consumidor satisfeito e sistema telefônico, se não ideal, mas pelo menos em uma média boa. E eu vou terminar, Sra. Presidente, não fique inquieta, dizendo que acho que as operadoras do Brasil ainda não acordaram para realidade de que o Tocantins está no coração do Brasil. E, como aqui, não há tantos mil clientes,



Assembléia Legislativa do Estado do Tocantins

Coordenação de Assistência às Comissões

mas como está no coração do Brasil, acaba sendo um ponto de convergência de todo brasileiro. e as operadoras que investirem aqui, neste coração do Brasil, estarão satisfazendo seus clientes de outros Estados que têm que passar aqui no coração do Brasil. Então, eu acho que é preciso levar isso para o debate que os senhores têm internamente, lá nos centros que decidem sobre os investimentos. Muito obrigado. A sra. Presidente Deputada Josi Nunes – Eu passo a palavra aqui inicialmente para o Sr. Eduardo Leal, da Vivo. O sr. Eduardo Leal – Deputado Eli Borges, eu agradeço primeiro ao senhor as colocações que fez, várias delas vamos internalizá-las, até como sugestões dos canais de atendimentos, e farei uma ressalva. São vários os canais de atendimento e nós procuramos proporcionar os mais variados tipos, são 367 mil usuários da Vivo aqui e nós temos que disponibilizar cada um com sua realidade de tempo e até de preferência, mas nas nossas lojas próprias existem canais de atendimento prioritários. Se o senhor quiser fazer uma reclamação ou precisar de um atendimento, pode recorrer as nossas lojas próprias, e se lá não houver uma resposta ou se ela não for possível, em função do sistema, aí nós precisamos ter um sistema seguro de alterações cadastrais e essas coisas todas, então, haverá lá uma linha prioritária, na qual o nosso funcionário está orientado a auxiliar o cliente em todas as suas dúvidas. Então, o senhor tem razão, acho que são poucas as pessoas que têm hoje uma familiaridade com o mundo digital e, realmente, canais de atendimento alternativos têm que estar sempre disponíveis a todos. Foram vários pontos que o senhor colocou e eu vou procurar me ater mais profundamente, mais detalhadamente com relação à questão do investimento que o senhor colocou. O senhor frisou se esse aqui é o número de investimentos. Sim, esse é o numero de investimento em infraestrutura o investimento que o senhor colocou. O senhor realmente frisou: esse aqui é o número de investimento? Sim, esse é o número de investimento em infraestrutura. Mais no início da minha apresentação eu pude falar um pouco do investimento em atendimento e a esse atendimento ele está compreendido também às nossas lojas próprias, aos nossos funcionários, todos aqueles que estão aqui presencialmente no Estado do Tocantins mas também, principalmente, estão aqueles 3 mil atendentes que estão distribuídos em 31 centros em oito Estados diferentes e foram 27 milhões só para qualidade de atendimento; 27 milhões que estão aí e aí é difícil mensurar quanto desse vencimento foi focado porque um atendente, quando ele é treinado, ele é treinado para atender todo o Brasil. Esses centros, as ligações são distribuídas dependendo do fluxo de volume de ligações que cada centro recebe. Eu queria fazer outra ressalva, dizendo o seguinte: o investimento infraestrutura, ele permaneça. Quando ele é feito ele se torna daquele Estado. Não há como retirar a fibra que foi instalada no Estado, não há como retirar uma antena que foi instalada, ela não é reutilizada, então, uma vez que você faz ela permanece lá e



Assembléia Legislativa do Estado do Tocantins

Coordenação de Assistência às Comissões

ela vai fazer parte dos elementos de rede que vão estar fazendo serviço à comunidade e aí eu queria dizer que nos últimos cinco anos foram investidos mais de 8 milhões de reais em infraestrutura só no Estado do Tocantins. Esse é um investimento que vem crescendo no Estado. Então, o que eu queria deixar tranquilizá-lo que o Tocantins é, sim, uma prioridade da nossa empresa, tanto é que Nova Rosalândia é um exemplo, são 3 mil habitantes, não é um centro onde vemos só o lucro, nós vemos também a questão social da necessidade de telefonia móvel. Aí eu tomo a liberdade aqui de falar a palavra do meu presidente, nos grande centros todas estão; nos médios, quase todas; mas só nas pequenas localidades só a vivo está. Então, é esse o nosso lema, é a nossa preocupação, é isso que nos move. Hoje temos a maior cobertura de banda larga móvel 3G que é sim uma tendência e quando há o atendimento de banda larga móvel, há também o atendimento de voz. Então, estamos presentes em 3.136 municípios, isso mostra aí a intenção da empresa em interiorizar os serviços de telefonia móvel. O sr. João Antônio Oliveira - Eu também vou me ater ao questionamento do nobre Deputado em relação à claro. A pergunta eu poderia anotar aqui, Deputado, corrija-me se eu estiver errado. É se a claro não tem interesse em atender em pequenas localidades. O sr. Eduardo Leal - A nossa cobertura hoje no Estado, apesar de ser a terceira em volume absoluto, temos 58 cidade cobertas, temos 73% da população coberta contra 75 de um concorrente, 65 de outro e 80 de um outro concorrente. Então, mesmo não tendo a maior temos uma cobertura bastante razoável em relação ao todo. Só um exemplo: temos, hoje, 28 cidades no Estado do Tocantins com cobertura de cidades com menos de 5 mil habitantes. Então, isso vem mostrar o que? No número de 58 cidades, 28 são com menos de 5 mil habitantes. Então, podia dar um exemplo aqui: Pau D'Arco, Novo Jardim, Aurora, Bandeirantes, Barrolândia, Bom Jesus, Carmolândia. São cidades de pequeno porte que, obviamente, não se busca retorno do investimento nessas cidades, mas não. Feito com essa cobertura nós tivemos uma informação do gerente agora aqui no segundo ponto, nos pede um plano de expansão e eu me comprometo em entregar esse plano de expansão assim que terminar aqui eu vou solicitar esse plano de expansão sim, mas nos tivemos aqui no leilão do 4 G, onde uma obrigatoriedade da Anatel em relação a universalização da telefonia rural, 3 G foi a universalização da telefonia, nos municípios e agora na rural. No Estado do Tocantins a claro foi a que ficou com essa parte, então vai haver um aumento muito grande de cobertura, para os senhores terem uma idéia nós estávamos fazendo uma transmissão caríssima inclusive até pelas características vai ter cobertura até no Jalapão, isso é uma determinação da Anatel então eu acredito que essa questão de que a claro não tem interesse eu posso afirmar para os senhores que nós temos interesse sim, principalmente no lado social, que telefonia não é só para as grandes cidades, mas obviamente em outras cidades já foi dita aqui que são coberta por outras



Assembléia Legislativa do Estado do Tocantins

Coordenação de Assistência às Comissões

operadoras, então não há pelo menos em nosso ponto de vista a necessidade de ter duas, cidade de 1.500 habitantes não tem por exemplo Novo Alegre. Respondendo a sua pergunta temos interesse sim, e nós vamos fazer, vamos passar esse plano para os senhores em relação a esse crescimento. Outro ponto que foi falado, chama ponto de venda, há um ano atrás mais ou menos, nós tínhamos uma situação bem complexa neste ponto de vista, estou fazendo aqui por minha conta porque realmente para tratar problemas complexos você teria que ir em uma loja própria da Claro, e loja própria da Claro só em Palmas, há um ano atrás a Claro instituiu uma ferramenta chama feve, frente ent de vendas, e com essa ferramenta foi disponibilizada para toda a nossa rede de agente autorizado no Estado, então hoje não tem, não vou dizer tudo mas quase tudo que um cliente precisa fazer em nossa loja própria ele consegue fazer agente autorizado lá de Axixá, por exemplo aninete que é lá em Dianópolis, por exemplo se você for lá vai conseguir emitir uma fatura, fazer troca de sicard, fazer ...de aparelho em fim esse foi uma demanda de nossa própria loja, da nossa rede de parceiro que eles mesmos ficaram de mãos atadas e essa ferramenta a cada dia ela vem especializando mais, cada dia ela tem mais funcionalidade, obviamente algumas funcionalidades são sigilosa então por exemplo eles não tem acesso a fatura detalhada, e outras coisas mais e outras coisas mais que realmente tem que ter a loja própria, e o outro ponto, é o equilíbrio melhor no investimento, está tudo anotado aqui para estarmos realmente atento a esses investimentos principalmente no ponto de vista das memórias das regiões que ainda não tem toda a infraestrutura, um ponto que eu queria deixar que é importante também e que as vezes falta até a infraestrutura, no local, tem local que nos pedem sinal vamos lá e a energia é a motor ainda, então ainda tem local que é assim, existe uma serie de pontos que tem que ser analisado, mas eu aceito a critica, e principalmente vou levá-la a minha diretora, para estarmos analisando melhor estes investimentos. Deputado a sua pergunta se nós temos interesse da TIM o mesmo que foi feito pelas outras operadoras. Não. Não há desinteresse nós temos uma linha de investimentos que em função da medidas cautelar no ano passado onde houve proibições de vendas das operadoras de outros Estados a TIM foi uma das mais afetada com essa medida tutelar e obviamente nós tivemos que mudar um pouco nossa linha de investimento e fazer um ajuste e uma robustez é uma melhoria de qualidade em todas as localidades que nós já fazemos atendimento. Então, nós estamos criando uma base solida, com qualidade para dar um atendimento com qualidade porque o entendimento da TIM é que não adianta você criar cobertura se você não vai poder. Nós estamos criando uma base sólida com qualidade para dar um atendimento com qualidade, porque o entendimento da TIM é que não adianta se ampliar a cobertura se não se vai poder garantir a qualidade dessa cobertura que se está ampliando. Então, essa foi uma das estratégias utilizadas com relação à



Assembléia Legislativa do Estado do Tocantins

Coordenação de Assistência às Comissões

locação de investimento de 2012 para cá e com isso nós fizemos investimentos pesados em fibra ótica que é exatamente para dar saída de tráfego para todos os lugares onde passam essas fibras óticas, inclusive o Estado do Tocantins entrou numa rota ótica nossa, a Belém-Brasília. Então, passa uma fibra desde o norte até o sul do Tocantins, e isso vai proporcionar em médio prazo que nós podemos interligar e começar a fazer uma ampliação de cobertura com qualidade e com robustez. Existe um interesse o nosso diretor comercial esteve o mês passado, se não me engano a dois meses aqui na cidade, ele deixou claro esse interesse, inclusive com notas na imprensa de que a empresa pretende investir mais no Estado, a empresa pretende crescer no Estado e eu quero tranquilizá-lo que o Tocantins faz parte realmente da nossa estratégia de crescimento. Com relação à questão da expansão nas comunidades menos favorecidas, o colega da Claro informou que existe uma obrigatoriedade a partir da licença do 4G e todos os distritos, depois ele deve lhe esclarecer melhor isso, porque a Claro é que vai fazer a cobertura aqui no Estado do Tocantins, mas todos os distritos até trinta quilômetros das sedes dos municípios serão cobertos dentro de um prazo que a regulamentação específica. A TIM assumiu alguns compromissos desses em algum Estados, a VIVO assumiu em outros Estados, a Claro, a Oi, em fim. Quando se fala que as operadoras por não serem concessionárias, serem autorizatárias, elas vão fazer um investimento onde da lucro. É verdade, existe uma ótica de retorno dos acionistas sem dúvida nenhuma, mas, em contra partida, quando nós compramos uma licença para poder operar nós assumimos uma série de obrigações. As obrigações, quando nós compramos uma licenças do 3G, e eu estou falando para ficar claro que as operadoras nem que elas não quisessem elas tinham que investir nas localidades menores, digamos, menos favorecidas, porque as próprias obrigações da Anatel impõe esses investimentos. Então, por exemplo, todos os municípios do Brasil, cem por cento hoje são cobertos em função disso, sempre vai ter uma operadora num município. Agora, eventualmente, pode não ser interessante uma segunda operadora entrar com interesse comercial no município que tenha dois mil, três mil habitantes, mas as outras obrigações que vêm na sequência, as do 4G acabam definindo que se tem as obrigações de cobrir os distritos, telefonia rural até trinta quilômetros das sedes dos municípios o investimento será feito. Na verdade esse é o retorno que as operadoras estão dando porque elas estão tendo que investir nessas comunidades. Não bastasse isso, a carga tributária ou as taxas de fundos, Fust, Funtel, Fistel, são bilhões de reais arrecadados com a finalidade de fazer a universalização, ou seja, o Governo gere esse recurso que as empresas pagam para ele, as empresas tiram da sua rentabilidade e pagam esses fundos que eram exatamente esses fundos para serem aplicados nessas ações de universalização das telecomunicações. Então, eu acho que em todas as CPIs dos demais estados essa abordagem foi feita e eu gostaria de fazer aqui também que deve constar de



Assembléia Legislativa do Estado do Tocantins

Coordenação de Assistência às Comissões

alguma forma uma manifestação desta Casa, desta comissão, no sentido de que os fundos sejam utilizados, efetivamente, para atender a finalidade para a qual eles foram criados, afinal de contas as empresas estão dando a sua contribuição pagando. É preciso que quem gere os fundos também distribua esse recurso para atender essas necessidades. Eram só essas as colocações que eu tinha de fazer, Deputado. A sra. Presidente Deputada Josi Nunes – Obrigada. Deputado, respondendo o seu questionamento sobre por que a Oi tem um volume maior de reclamações nessas catorze cidades elencadas em função até do investimento que ela fez no Estado. Eu diria que esse é um assunto que nós vamos aprofundar, porém, de antemão, eu já lhe asseguro que um dos motivos talvez não seja o principal, mas com certeza é um dos motivos, é porque exatamente em função da cobertura. Esses catorze municípios a empresa está com telefonia fixa, com telefonia móvel e com banda larga em todos os municípios. E como o levantamento foi feito pelo que eu vi lá do Procon de todos os serviços, e um terceiro ali, o quarto que é o caso dos orelhões também. Só para o senhor ter uma ideia dos 160 mil, 130 mil, desculpa, de telefone fixo que existe no Tocantins, 106 mil, ou seja, cerca de 85% estão nesses catorze municípios, porque incluindo Palmas e Araguaína o volume cresce bastante. Então, soma-se a isso um contingente de pessoas com um potencial de reclamação muito maior. Banda larga também cerca de 69 mil clientes, grande parte estão nesses catorze municípios que são bastantes representativos. Então, talvez não seja o principal, mas esse pode ser um dos fatores que naturalmente em função da mostragem do volume da quantidade de cliente e da relação de consumo pode acontecer. A sra. Presidente Deputada Josi Nunes – Nós queremos também está se inscrevendo aqui a Magna que esteve conosco aí nessas caminhadas do Procon – Tocantins. A sra. Magna da Silva Luz da Paz É só com relação aos orelhões. Se nós levarmos em consideração os maiores municípios, Araguaína, Gurupi e Palmas, certamente nós identificaremos que eles estão bem servidos de orelhões. Mas o que nós recebemos de reclamação foi com relação aos municípios menores que têm cobertura menor de operadoras e têm mais uso dos orelhões. Nós questionamentos inclusive a Anatel aqui, não é, Deputada, numa dessas Sessões, e ela nos informou que pela regulamentação as empresas têm que manter orelhões, a empresa, na realidade, tem que manter orelhões a 300 metros um do outro dentro do município onde ela tem a cobertura. E a reclamação que nós recebemos foi principalmente Alvorada e Arraias que são municípios que utilizam bastante e foram retirados, aliás, Caseara também. E nós precisamos porque o nosso telefone celular quase não pegava nesses municípios. Nós tínhamos dificuldades muita de se comunicar. Precisávamos de um orelhão e era maior dificuldade de encontrar. Então, esses municípios, especificamente Alvorada, Arraias e Caseara, eles estão sendo gradativamente retirados esses orelhões que foram as informações passadas inclusive pelas câmaras de



Assembléia Legislativa do Estado do Tocantins

Coordenação de Assistência às Comissões

vereadores. Estão sendo gradativamente retirados e a população está ficando desassistida desse serviço. Então, gostaríamos de deixar bem específicos esses três municípios para que seja analisado pela empresa o que está ocorrendo. A sra. Presidente Deputada Josi Nunes – Perfeito. Eu vou passar aqui para o Deputado Marcello Lelis um minutinho. Eu quero tranquilizá-los. Nós estamos já, já temos uma pessoa inscrita, não é Deputado Marcello Lelis, e só mais uma pergunta que temos aqui das pessoas que estão participando. Mas o Deputado Marcello Lelis pode até junta isso tudo junto com a sua, Deputado? Porque aí responde em conjunto e soma então com o questionamento da Magna. Então, só para tranquilizá-los. Nós já estamos quase encerrando o nosso encontro. Tem a palavra o Sr. Deputado Marcello Lelis. O sr. Marcello lelis – Bom, Sra. Presidente, eu quero lhe cumprimentar, Deputado Josi Nunes; cumprimentar os Deputados, o Deputado Eli Borges e o Deputado Carlão da Saneatins e o Deputado Sandoval Cardoso que já esteve aqui conosco; saudar todas as operadoras Tim, Vivo, Claro e Oi, a Defensoria Pública, Ministério Público Estadual, o Procon, os servidores da Casa, aqueles que se dedicaram, que estão aqui conosco e se dedicaram em todo o trabalho da CPI; Quero parabenizar a nossa Presidente, não vai ser uma pergunta, não, Sra. Presidente, vai ser um apanhado geral, mas quero parabenizar a nossa Presidente, porque esta é a primeira CPI desta Casa que saiu do foco que não é menos importante, o foco corrupção, e foi atrás da defesa do consumidor. Esse é um foco interessantíssimo, e a Casa pode continuar focando nessa área. Eu tenho a responsabilidade de presidir a Comissão de Administração, Trabalho, Defesa do Consumidor, Transportes, Desenvolvimento Urbano e Serviço Público aqui na Casa, então faço parte da CPI, mas, na verdade, verdadeira, temos que dar a César o que é de César, a Deputada responsável, Presidente, que fez a CPI funcionar com dedicação, com trabalho intenso, foi a Deputada Josi Nunes, e nós aqui só estamos respaldando o belo trabalho que ela está fazendo. Eu fiz um apanhado das falas do Dr. Eduardo, da telefônica Vivo; do Dr. Luiz Cláudio, do Dr. Raynner, do Dr. João Antônio, e todos colocaram claramente a quantidade de investimentos que está sendo feita, o Deputado Eli Borges fez uma contabilidade interessante, e acho que foi interessante para todos os senhores também, mas os senhores colocaram a quantidade de investimento que está sendo feita, colocaram a quantidade de empregos gerados, a quantidade de tributos que são arrecadados pelo Governo Federal, que os senhores geram para o Governo Estadual, que os senhores geram de desenvolvimento para o País e para o Tocantins. Agora, então, isso ficou claro para nós, mas também está claro para nós, através do trabalho da CPI, que nós temos muitos problemas, além de tudo que é positivo, nós temos vários problemas. Isso ficou comprovado através das visitas. E um outro fato que nos faz entender que isso é inquestionável é porque esta não é uma ação somente do Tocantins, é uma ação do País, todos os



Assembléia Legislativa do Estado do Tocantins

Coordenação de Assistência às Comissões

Estados estão envolvidos nisso, e isso vai desaguar em uma ação no Congresso, em uma ação federal. Então, é fato que nós precisamos evoluir muito. Eu acho que ficou, até esse momento, ficou muito o que a Dra. Magda e o Dr. Ádamo falaram, que a questão era tratada de forma genérica, e aqui no Tocantins era assim, mas agora nós temos dados suficientes para tratarmos isso de forma pontual, ou seja, podemos ir a Caseara e verificar que em Caseara a questão do orelhão é um problema importante para a comunidade, estou apenas citando um exemplo, então nós vamos poder tratar as questões de maneira pontual. Eu anotei aqui pontos que eu achei importante: o caso de Tocantinópolis, o sinal que a pessoa chega à beira do rio e já paga interurbano, os 2 reais e 50 para o consumidor poder tomar a iniciativa de enfrentar a fila da lotérica, porque não recebeu a conta na casa dele, a venda dos *chips* nas cidades que não têm sinal, a loja de vendas que o Deputado Eli Borges colocou, e já foi colocado, a loja de vendas que em alguns momentos não tem o serviço de solução dos problemas. Nós poderíamos continuar nessa discussão, só que eu entendo que esse já não é mais o horário apropriado e também nós não vamos ter mais a eficiência de que precisamos. Então, considerando que a Deputada vai continuar conduzindo esse trabalho como conduziu até agora, e vai agora, na parte da tarde, e já convidou os senhores todos para essa discussão mais pormenorizada, mais pontual, e preparando o TAC, eu queria entender, eu entendo que esse vai ser um ambiente adequado para nós terminarmos tudo isso. Acho que os senhores colocaram bem também o outro lado da moeda, ou seja, não é só o Poder Público cobrando isso das operadoras, as operadoras também estão aproveitando essa oportunidade, que é a CPI, para dizerem: “Olhem, as torres precisam de menos burocracia, nós precisamos de respaldo dos senhores nisso, nisso e nisso.” Então, com esse entrosamento e esse acordo final que vai ser oficializado pelo TAC, vai-se poder avançar nisso tudo. Então eu queria fazer essas considerações e, mais uma vez, parabenizar a Deputada Josi Nunes pelo trabalho. Eu tenho certeza absoluta de que esse momento que se inicia agora, que é a preparação do TAC, será tão ou mais importante do que as visitas aos municípios, porque essa é a finalização, essa é a parte prática dos resultados que virão. Então, parabenizo a todos os senhores, a Deputada Josi Nunes, com a certeza absoluta de que a CPI vai dar a sua contribuição no avanço da qualidade do serviço de telefonia no Estado do Tocantins. E para ser justo com o Evandro Silva, que fez uma pergunta, eu lhes passo a pergunta do Evandro, ele quer saber: “O que eu faço para não receber mais mensagens, notícias até mesmo atrasadas no meu Oi?” Então a pergunta é para a Oi. Agradeço, Sra. Deputada Josi Nunes. A sra. Presidente Deputada Josi Nunes – Então, para fazer as considerações agora, com relação ao que já foi dito, se alguém deseja fazer mais alguma consideração é só acessar o painel, que nós vamos liberar. Inicialmente, como aqui, quando os senhores acessam o painel, há uma ordem, quem acabou acessando-o inicialmente foi o



Assembléia Legislativa do Estado do Tocantins

Coordenação de Assistência às Comissões

representante da Vivo, Eduardo Leal. O sr. Eduardo Leal Macedo – Sr. Deputado Marcello Lelis, eu queria lhe agradecer, porque o senhor me recordou de uma coisa que eu tinha anotado aqui e que eu estava devendo para o Ádamo, quando ele falou sobre a questão dos municípios limítrofes do Estado, mais especificamente eu posso falar de Tocantinópolis e Xambioá. A solução que a Vivo deu foi não cobrar o *roaming* nesses municípios. Então, mesmo que ele saia e que haja, sim, essa identificação do elemento celular com a antena do outro Estado, em ambos os municípios não vai ser cobrado o *roaming*, e aí o consumidor não vai ser prejudicado. Eu acho que essa informação que já tinha sido identificada pelas nossas reclamações, e a solução dada pela rede foi essa, nós abrimos mão do *roaming* nessas regiões. Também gostaria de agradecer, Deputado, porque realmente essa é uma oportunidade, a CPI se mostra como uma oportunidade, e também agradeço pessoalmente à Deputada Josi Nunes por essa oportunidade que está sendo concedida a todas nós operadoras, aos sindicatos, ao SindiTelebrasil, e agradecemos também a compreensão, em função de ele não poder estar presente, mas a senhora abrir a possibilidade de ele vir uma outra data. Já deixo registrada, aqui em nome de todas as operadoras, essa cooperação, e realmente o momento agora é de cooperação, Deputado, e algumas vezes de criar cooperações que não existiam, ou de reforçá-las, o Ministério Público, a Vivo e o Procon também, a Vivo já tinha uma parceria, agora nós vamos procurar estreitá-la, saber mais detalhadamente, por exemplo, das reclamações. Como eu havia falado no início e repito e faço questão de repetir agora, vamos internalizar esse relatório, as reclamações que foram levantadas nos quatorze municípios visitados e vamos tentar entender o que cada reclamação quer dizer, dentro da nossa responsabilidade, e quero reforçar aqui o ambiente de busca e desafio pela melhoria continuada da qualidade percebida, não só aquela que é mostrada pelos números, mas aquela que é percebida pelo usuário, o usuário final realmente que confia na empresa, que escolhe a Vivo para ser a sua operadora. Então, são realmente momentos de diálogo como estes que a empresa tem a satisfação de estar e ter vindo e de investir no Brasil com tanto afinco e de fazer com que cada vez mais possamos ser percebidos. Até no município Oliveira de Fátima onde há mil habitantes também a qualidade da Vivo está presente lá. Então, é bom sabermos que essas oportunidades vão continuar e fazem, sim, parte do intuito da Vivo. Eu agradeço a todos. A sra. Presidente Deputada Josi Nunes – Eu passo aqui para o representante da Oi, João Antônio Monteiro. O sr. João Antônio Monteiro – Respondendo à primeira pergunta da Dra. Magda, do Procon. Com relação a Alvorada, Arraias e Caseara, iremos encaminhar a nossa equipe técnica para fazer a verificação lá e, com relação aos 300 metros, na realidade são 300 metros de deslocamento de usuários, então o orelhão pode ficar até 600 metros, de maneira que ele se desloque 300 metros. Existe também um coeficiente em



Assembléia Legislativa do Estado do Tocantins

Coordenação de Assistência às Comissões

relação a 1000 habitantes, de quantidade de telefones públicos. Então, mesmo que tenha sido retirado algum telefone, ele deve estar obedecendo a esse coeficiente, está aqui inclusive fiscalizado pela Anatel, mas isso também iremos confirmar e lhe informaremos também. A solicitação do Evandro, o Cláudio já está com o seu número aqui, é só solicitar o bloqueio para receber mensagem. Existe um cadastro nacional de qualquer operadora que o cliente pode solicitar para que não receba SMS. Então, já estamos com o seu número aqui, Evandro. Obrigado aí por ter informado. Presidente, nós da Oi mais uma vez estamos à disposição, não apenas hoje no período da tarde, mas todos os dias, para contribuir e principalmente para ouvir demandas, ouvir reclamações porque entendemos que esse é um dos principais e mais importantes canais que temos também, de ouvir a opinião do cliente, ouvir demandas e ouvir solicitações, que muitas vezes, pelos nossos canais oficiais jamais chegariam. Então, por isso, é muito importante eventos como este. Estamos à disposição e agradecemos a participação. A sra. Presidente Deputada Josi Nunes – Muito obrigada. Passo agora a palavra ao presidente da Claro, Raynner Oliveira. O sr. Raynner Oliveira – Somente para constar, a Claro também já fez o desligamento do roaming nessas duas cidades, tínhamos problemas lá também, Xambioá e Tocantinópolis. Queria agradecer imensamente o convite, parabenizar toda a comissão e, em especial, a Presidente, e mais uma vez reforçar que para nós a CPI veio agregar e principalmente criar um novo marco da telefonia do Tocantins que, obviamente, as operadoras estão aqui, elas vão ser demandadas e isso muitas vezes, nós aqui do Tocantins, pedimos no dia a dia. Nós falamos, olha, existe investimento e tal, mas esse tipo de iniciativa nos ajuda também a buscar novos investimentos, além daqueles que já estão previstos. Então, muito obrigado pela presença. Ficamos à disposição para qualquer dia e qualquer momento debatermos mais sobre esse assunto. Muito obrigado. A sra. Presidente Deputada Josi Nunes – Obrigada. Passo agora para Luiz Cláudio, Tim. O sr. Luiz Cláudio – Apenas para encerrar também, Presidente, gostaríamos de agradecer a oportunidade e dizer que a Tim mantém-se à disposição da Comissão para todas as informações. Estamos aqui querendo receber todo o material que foi coletado, obviamente, objetivamente, vamos trabalhar em cima do material que foi coletado e isso também nos abre a possibilidade de verificar se isso ocorre em outros locais que também, às vezes, não foram visitados e podem ter o mesmo tipo de problema, e dizer que o agradecimento se estende também ao fato dessa comissão ter conduzido os trabalhos dessa forma ordeira, absolutamente respeitosa, que é o que se espera de um debate produtivo com o foco especificamente no bem-estar do consumidor, no cumprimento dos deveres que as empresas têm para com os seus clientes. Então, dessa forma, a Tim gosta de que os debates técnicos e sobre qualidades sejam mantidos e dessa forma vamos alimentar essa CPI com as informações que forem necessárias. Vamos



Assembléia Legislativa do Estado do Tocantins

Coordenação de Assistência às Comissões

trabalhar nesse TAC, agora. Muito obrigado. A sra. Presidente Deputada Josi Nunes – Eu quero agradecer a presença de todos os representantes das operadoras que trabalham no Tocantins, Vivo, TIM, Oi, Claro. Quero agradecer a presença dos Deputados Marcello Lelis, Eli Borges, Carlão da Saneatins e o nosso Presidente Sandoval Cardoso, que esteve aqui há pouco, agradecer às pessoas que vieram, a quem nós divulgamos, muitos interessados no tema, e que vieram participar. Quero agradecer a presença de todos; dizer que nós queremos convidar os Deputados que fazem parte da Comissão, para terça-feira, às 14 horas, quando nós teremos a nossa última sessão, e será sessão de encerramento da nossa Comissão, terça-feira, às 14 horas, os membros da Comissão, membros titulares e suplentes, e, na próxima quarta-feira, dia 18, nós estaremos apresentando o relatório final para o Presidente da Casa, para a Mesa Diretora desta Casa. Se pudermos, e tivermos condições de ter a assinatura dessas propostas no Termo de Ajuste de conduta entre esses órgãos, o Ministério Público, Procon, Defensoria, operadoras e Assembleia, ótimo. Se não for possível, nós estaremos encaminhando de qualquer forma o relatório final e poderemos desenvolver um tempo para que possamos ter as assinaturas. Como são temas que já são bem divulgados, discutidos, se for possível nós assinarmos e já entregarmos à Mesa dia 18 o relatório final e o TAC, melhor, mas vamos discutir isso. Então eu quero aqui, eu vou encerrar esta Reunião, agradecendo mesmo a participação de todos, sei que a maioria aqui veio de fora, apenas o Raynner fica aqui no Tocantins, está aqui pertinho, e eu quero agradecer a presença de todos desde o início. Desde quando nós instalamos a CPI, todas as operadoras entraram em contato, já se colocando à disposição, e o nosso objetivo, na CPI, é este trabalho de colaboração, e este é o objetivo. O que nós queremos é que o consumidor possa sentir que teve resultado, que seus problemas apresentados vão ser resolvidos. O Deputado Eli Borges colocou um pouco bem aqui esse sentimento da nossa comunidade, vemos os investimentos, tudo o que está sendo feito, mas o consumidor ainda continua tantos problemas. Então o que nós queremos é resolver para o consumidor, e esse é o nosso foco nesta CPI e, para resolver esta questão do consumidor, o intuito aqui, o espírito é de parceria. Eu quero agradecer, a todos e encerro esta Reunião, convidando os representantes das operadoras agora, aqui mesmo, para que nós possamos traçar os trabalhos, se vamos fazer à tarde ou se não vamos, de que forma nós vamos desenvolver, de que forma fica melhor, porque eu sei que vocês não têm o conhecimento do relatório. Então encerro a presente Reunião e aqui mesmo convido os representantes para discutirmos os próximos passos. Muito obrigada.