

Leitura em Plenário

11 / 08 / 14



SAUS Quadra 6 – Bloco H – Brasília/DF – CEP: 70.070-940  
(61) 2312-1819

Ofício n.º 34/2014/ARI-Anatel

Brasília, 26 de junho de 2014.

A Sua Excelência o Senhor  
Vereador LUCIANO DE OLIVEIRA VIDAL  
Presidente da Câmara Municipal de Paraty  
Rua Dr. Samuel Costa, n.º 25/26, Centro  
23970-000 – Paraty - RJ

**ASSUNTO: Moção de Repúdio da Câmara Municipal de Paraty - RJ**

Senhor Presidente.

1. Reporto-me ao Ofício CD n.º 053/2014, datado de 7 de abril de 2014, protocolado na Anatel sob o n.º 53500.008511/2014, por meio do qual Vossa Excelência encaminha a esta Agência Moção de Repúdio de 31 de março de 2014, da Câmara Municipal de Paraty, “pela negligência e omissão na responsabilidade em fiscalizar a qualidade e a adequação dos serviços prestados pelas operadoras de telefonia móvel em Paraty/RJ”.

2. Relativamente ao assunto, encaminho, em anexo, as Notas Técnicas n.º 22/2014-FIGF, de 26 de maio de 2014, elaborada pela Superintendência de Fiscalização e n.º 254/2014-COQL1/COQL, de 13 de junho de 2014, da Superintendência de Controle de Obrigações, que prestam os esclarecimentos pertinentes.

Atenciosamente,

DAGMA SEBASTIANA CAIXETA DE MACEDO  
Chefe da Assessoria de Relações Institucionais

Anexos:

- Nota Técnica n.º 22/2014-FIGF, de 26 de maio de 2014;
- Nota Técnica n.º 254/2014-COQL1/COQL, de 13 de junho de 2014.

**ANATEL****NOTA TÉCNICA****NÚMERO E ORIGEM:**

22 /2014-FIGF

**DATA:**

26 /05/2014

**1. INTERESSADO**

Câmara Municipal de Paraty/RJ - Luciano de Oliveira Vidal (Presidente).

**2. ASSUNTO**

Moção de Repúdio à Anatel pela não fiscalização dos serviços prestados pelas empresas de telefonia móvel no Município de Paraty/RJ.

**3. REFERÊNCIAS**

- 3.1. Mem. Circular nº 19/2014-ARI, de 22/04/2014 (Sicap nº 201490060345);
- 3.2. Ofício CD nº 053/2014, de 07/04/2014 (Sicap nº 535000085112014);
- 3.3. Regulamento de Fiscalização, aprovado pela Resolução nº 596, de 09/08/2012;
- 3.4. Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal - SMP (RGQ-SMP), aprovado pela Resolução nº 575, de 28/10/2011;
- 3.5. Regimento Interno da Anatel (RIA), aprovado pela Resolução nº 612, de 29/04/2013.

**4. FUNDAMENTAÇÃO**

- 4.1. Por meio do Ofício CD nº 053/2014, de 07 de abril de 2014, protocolado junto à Anatel sob o Sicap nº 535000085112014, o Senhor Presidente da Câmara de Vereadores do município de Paraty/RJ encaminhou Moção de Repúdio a esta Agência, "pela negligência e omissão na responsabilidade em fiscalizar a qualidade e a adequação dos serviços prestados pelas operadoras de telefonia móvel em Paraty/RJ...".
- 4.2. De antemão, cumpre informar que a área técnica da Gerência de Fiscalização - FIGF, integrante da Superintendência de Fiscalização - SFI da Anatel, recebeu respeitosamente a referida Moção e entendeu pela imediata necessidade da prestação de esclarecimentos e informações aos senhores Vereadores de Paraty, haja vista que, conforme ficará cabalmente demonstrado nas linhas seguintes, a Anatel realizou (e continua realizando) atividades de fiscalização sobre a prestação dos serviços de telefonia móvel nesse e em todos os municípios brasileiros.
- 4.3. As fiscalizações executadas pela Anatel sobre a prestação dos serviços de telecomunicações podem ser agrupadas, grosso modo, em dois grandes grupos: as fiscalizações sistêmicas ou planejadas, e as pontuais, executadas tanto a partir de demandas internas da Agência, vindas das áreas de acompanhamento e controle da Superintendência de Controle de Obrigações - SCO, quanto de demandas externas, originadas dos mais diversos segmentos, entre os quais se destacam órgãos de controle (TCU, CGU), parlamentares e representantes de quaisquer dos Poderes da União e dos demais Entes Federativos, organizações de defesa do consumidor, Ministério Público Federal e Estadual, associações, representações de classe e cidadãos, de forma geral.
- 4.4. Atualmente, a Anatel tem adotado uma sistemática permanente de acompanhamento da prestação dos serviços de telefonia, mormente a dos serviços de telefonia móvel, em todos os municípios brasileiros. Conforme largamente noticiado pela imprensa, em agosto de 2012 a Anatel determinou a suspensão da habilitação de novos terminais/venda de chips por algumas prestadoras do Serviço Móvel Pessoal - SMP, bem como a apresentação, por todas elas, de um

2014.900.7974

AGO

**Plano Nacional de Melhorias da prestação do serviço, por Unidade da Federação (UF).**

- 4.5. Tais determinações, expedidas na forma de medidas cautelares, foram motivadas pela constatação pela Anatel do decréscimo da qualidade percebida pelos usuários (aumento das reclamações efetuadas na Central de Atendimento da Anatel e, elevação das demandas junto a essa Agência de entidades externas como, por exemplo, órgãos do Ministério Público, Assembleias Legislativas, Câmaras Municipais, entre outros).
- 4.6. Conforme mencionado, as medidas cautelares impuseram às prestadoras do SMP a obrigação de apresentação de Planos de Melhoria, descrevendo as medidas capazes de garantir o aumento na qualidade do serviço e das redes de telecomunicações. De acordo com as determinações, os Planos deveriam conter metas objetivas e organizadas segundo um cronograma, a ser concluído em até 2 (dois) anos contados a partir da data da aprovação pela Anatel, e deveriam possibilitar o acompanhamento periódico pela Agência. Os Planos apresentados pelas prestadoras podem ser acessados no sítio eletrônico da Anatel, no “Espaço do Cidadão”, “Telefonia Móvel”, “Medidas Cautelares do SMP”.
- 4.7. Com efeito, após a apresentação dos Planos de Melhoria, equipes de fiscalização desta Agência tem empreendido, com periodicidade mensal, a coleta de informações relacionadas à prestação do serviço, tanto de voz quanto de dados, em cada uma das estações das prestadoras, em todos os municípios nos quais o SMP é oferecido. Dessa forma, são coletados mensalmente para análises e averiguações dados das 24 horas de funcionamento diário de cada estação das prestadoras, em todos os dias da semana. Em outras palavras, pode se dizer que com essa abordagem a fiscalização verifica qual foi o desempenho apresentado por cada uma das estações das prestadoras, hora a hora, em todos os dias de cada mês analisado.
- 4.8. As informações coletadas são processadas pelas equipes de fiscalização gerando indicadores de qualidade, previstos no Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço Móvel Pessoal (RGQ-SMP), aprovado pela Resolução nº 575, de 28/10/2011, que são posteriormente consolidados e incluídos em processos específicos, instaurados para cada empresa pela Gerência de Controle de Obrigações de Qualidade - COQL. Mediante esse detalhado processo de acompanhamento, trimestralmente as informações sobre a qualidade do serviço ofertado pelas prestadoras são divulgadas na página da Anatel na Internet, podendo ser visualizadas por Estado ou Município no endereço eletrônico <http://sistemas.anatel.gov.br/sqp/qualidade/principal/consulta.asp>.
- 4.9. Nos dados apresentados, eventuais valores de indicadores abaixo, mas próximos dos patamares mínimos estabelecidos, em 01 (um) ou 02 (dois) meses, podem indicar falhas momentâneas ou pontuais, não significando problemas críticos nas redes de telecomunicações (infraestrutura) das prestadoras.
- 4.10. Ademais, ressalta-se que, desde fevereiro de 2013, os dados passaram a ser consolidados por tecnologia empregada nos aparelhos, diferenciando as tecnologia 2G e 3G, tendo em vista que diversos equipamentos que utilizam a tecnologia 2G (máquinas de cartão de crédito) acabavam por ocasionar a queda/erro em relação ao indicador da tecnologia 3G.
- 4.11. Quanto à disponibilidade do serviço, o SMP é monitorado a partir dos registros de interrupções nos sistemas da Anatel. As prestadoras devem fornecer todas as informações atinentes à falha tais como: horário de início e de término da interrupção; localidades/municípios atingidos; quantitativo de usuários afetados; causa/motivo da falha dentre outras. Cabe destacar que as interrupções podem ser parciais, não restringindo o acesso aos usuários, visto que as falhas podem ocorrer pontualmente em determinadas estações, de forma que a prestação do serviço, em geral, pode ser mantida pelo sinal de estações próximas.
- 4.12. Destaque-se que, previamente à divulgação dos resultados, a análise qualitativa das informações prestadas e o acompanhamento das obrigações regulamentares são realizados no

âmbito da Superintendência de Controle de Obrigações – SCO.

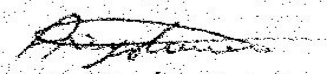

- 4.13. Por sua vez, a aferição da veracidade de tais informações – indicadores e disponibilidade de rede – quando demandada, é competência da Superintendência de Fiscalização – SFI, sendo realizada por meio de fiscalizações junto aos sistemas das prestadoras envolvidas, que levam em consideração, além de dados coletados em campo, análises que contemplam os principais tipos de reclamação apresentados à Anatel pelos usuários do SMP.
- 4.14. De um total previsto de 08 ciclos, até a presente data já foram concluídos 06 ciclos trimestrais de fiscalização no Plano de Melhorias, que contemplaram a execução de 144 pastas, nas quais são registrados detalhadamente os resultados das averiguações e análises realizadas sobre o desempenho das estações das prestadoras.
- 4.15. Por fim, cumpre destacar que, assim como já realizado em 2012, a depender dos resultados obtidos no encerramento das fiscalizações do Plano atualmente em execução, medidas serão tomadas pela Superintendência de Controle de Obrigações para fazer com que qualquer prestadora que eventualmente não esteja atingindo as metas de desempenho estabelecidas seja compelida a fazê-lo, sob pena de vir a enfrentar medidas cautelares que podem incluir, entre outras sanções legalmente previstas, a proibição da captação de novos clientes (venda de novos chips), até que a situação do serviço prestado seja novamente aferida e se mostre completamente regularizada.

## 5. CONCLUSÃO

5.1. Ante todo o exposto, a Gerência de Fiscalização desta Agência respeitosamente recebeu a **Moção de Repúdio** encaminhada à Anatel pela Câmara Municipal de Paraty/RJ e buscou demonstrar, nas linhas precedentes, que a Anatel tem cumprido seu dever de fiscalizar a prestação dos serviços de telecomunicações móveis, não apenas em Paraty, mas em todos os municípios situados no território brasileiro.

5.2. Encaminhe-se conforme previsto no Regimento Interno da Anatel.

## 6. ASSINATURAS

Responsável pela Elaboração	Data
 ALEXANDRE ATAÍDE G. OLIVEIRA Coordenador de Processos	26/05/2014
Ciente do Gerente Imediato	
 THIAGO CARDOSO HENRIQUES BOTELHO Gerente de Fiscalização	

  
 Marcos Vinícius Paolucci  
 Superintendente de Fiscalização  
 SFI - Anatel



**ANATEL**

**NOTA TÉCNICA**

**NÚMERO E ORIGEM:**

254/2014-COQL/COQL

**DATA:**

13/06/2014

**1. INTERESSADO**

Câmara Municipal de Paraty / RJ – Vereador Luciano de Oliveira Vidal – Assessoria de Relações Institucionais (ARI)

**2. ASSUNTO**

Pedido de informações e requisição de realização de perícia/fiscalizações e medições locais da qualidade do sinal do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), do Serviço Móvel Pessoal - SMP (telefonia móvel) e do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM (banda larga móvel e fixa) oferecidos no Município de Paraty / RJ. Memorando nº 19/2014-ARI, de 22/04/2014 (Sicap nº 201490060340).

**3. REFERÊNCIAS**

3.1. Ofício CD nº 053/2014, de 07/04/2014 (Sicap nº 535000085112014)

3.2. Memorando nº 19/2014-ARI, de 22/04/2014 (Sicap nº 201490060340)

3.3. Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC - Resolução nº 426/2005;

3.4. Regulamento de Gestão de Qualidade da Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (RGQ-STFC) - Resolução nº 605/2012;

3.5. Regulamento do Serviço Móvel Pessoal – SMP - Resolução nº 477/2007;

3.6. Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal (RGQ-SMP) - Resolução nº 575/2011;

3.7. Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM - Resolução nº 614/2013;

3.8. Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM) - Resolução nº 574/2011;

3.9. Regimento Interno da Anatel (RIA) - Resolução nº 612/2013.

**4. FUNDAMENTAÇÃO**

4.1. Através do Ofício CD nº 053/2014, de 07/04/2014, protocolado junto à Anatel em 16/04/2014 sob o Sicap nº 535000085112014, foi encaminhado pedido de informações e requisição de realização de perícia/fiscalizações e medições locais da qualidade do sinal do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), do Serviço Móvel Pessoal - SMP (telefonia móvel) e do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM (banda larga móvel e fixa) oferecidos no Município de Paraty/RJ.

4.2. É oportuno registrar que o Ofício CD nº 053/2014, de 07/04/2014, foi encaminhado pela Assessoria de Relações Institucionais (ARI) para a Superintendência de Controle das Obrigações através do Memorando nº 19/2014-ARI, de 22/04/2014 (Sicap nº 201490060340). A SCO redistribuiu o referido Ofício para a Gerência de Controle das Obrigações de Qualidade (COQL) para analisar e elaborar resposta ao órgão demandante com os esclarecimentos pertinentes.

4.3. Especificamente em relação à requisição de realização de perícia e/ou fiscalizações e medições locais da qualidade do Serviço Móvel Pessoal - SMP (telefonia móvel) no Município de Paraty/ RJ esclarece-se que, atualmente tem-se empreendido análise em conjunto das reclamações de qualidade de forma a detectar interrupções sistêmicas que envolvam grande número de usuários, ou então que indiquem possíveis municípios “críticos” de forma a adotar medidas regulatórias apropriadas que poderão incluir, se julgado necessário, por exemplo, a realização de fiscalização presencial para apuração de eventuais irregularidades, suspensão da venda/habilitação de novos

ASP

términais, dentre outras.

4.4. Ainda sobre a realização de fiscalização, enfatiza-se que, em relação ao Serviço Móvel Pessoal – SMP (telefonia móvel), após a apresentação dos Planos de Melhoria, esta Agência tem empreendido com periodicidade mensal a fiscalização e coleta de informações relacionadas à prestação do serviço, seja ela de voz ou de dados, em cada uma das estações das prestadoras, 24 horas por dia, 7 dias por semana, em todos os municípios nos quais o SMP é oferecido.

4.5. Posteriormente, tais informações são consolidadas e incluídas em processos específicos instaurados para cada empresa, nos quais são realizadas análises das informações coletadas, resultando ao final no acompanhamento detalhado da qualidade e na divulgação trimestral dos resultados alcançados do Serviço Móvel Pessoal – SMP.

4.6. Os Planos apresentados pelas prestadoras podem ser acessados no sítio eletrônico da Anatel, no “Espaço do Cidadão”, “Telefonia Móvel”, “Medidas Cautelares do SMP”.

4.7. Ademais, de forma a tentar atender o pleito do órgão demandante, encaminham-se em anexo as informações mais recentes dos indicadores já coletados das prestadoras em operação, com as definições das metas e dos indicadores de qualidade monitorados no âmbito dos planos de ação para melhoria da qualidade no Anexo 6.1. Estes podem ser acessadas por Estado ou Município, no sítio da Anatel disponível na internet em <http://sistemas.anatel.gov.br/sqp/qualidade/principal/consulta.asp>.

4.8. As metas previstas no Plano Nacional de Melhoria da Prestação do Serviço Móvel Pessoal – SMP deve ser melhorada como consequência das medidas / ações adotadas pelas prestadoras para garantir o aumento na qualidade do serviço e das redes de telecomunicações. De acordo com as determinações impostas pela Anatel, tal plano contém metas de referência, a serem alcançadas em níveis diferentes por Unidade da Federação ou Municípios com mais de 300 mil habitantes, a ser concluído em até 02 (dois) anos contados a partir da data da aprovação pela Anatel, e que possibilitasse o acompanhamento periódico pela Agência. Este prazo final se encerra em julho de 2014.

4.9. Também é importante destacar que os indicadores / metas previstos no Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal (RGQ-SMP), aprovado pela Resolução nº 575, de 28/10/2011, são distintos / diferentes dos indicadores / metas previstos no Plano Nacional de Melhoria de Prestação do Serviço Móvel Pessoal – SMP.

4.10. Os indicadores/metas previstos no Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal (RGQ-SMP), aprovado pela Resolução nº 575, de 28/10/2011, desde a sua entrada em vigência, já devem estar sendo cumpridos nas áreas de registro (CN) sob pena de instauração de Procedimento de Apuração de Descumprimento de Obrigações (PADO). O rito do PADO obedece ao disposto no Regimento Interno. As sanções são calculadas e aplicadas observando o Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas (RASA), aprovado pela Resolução nº 589/2012 (advertência, multa, suspensão temporária ou caducidade, conforme a hipótese prevista na regulamentação vigente).

4.11. A divulgação de forma clara e ostensiva no sítio da Anatel na internet para toda sociedade dos resultados alcançados pelas prestadoras, bem como da aferição e cálculo dos indicadores ainda está desenvolvendo pela área de informática / tecnologia da informação desta Agência. Não obstante este fato, seguem em anexo (Anexo 6.2) alguns dos indicadores referentes as medições realizadas no Estado do Rio de Janeiro, bem como, em relação ao código de área 24.

4.12. Ademais, em complementação as informações acima, segue abaixo mapa indicando a posição das antenas das Estações Rádio Base (ERB) do Serviço Móvel Pessoal da(s) prestadora(s) no município de Paraty / RJ.



4.13. Não obstante ainda não ter se encerrado o prazo final dos planos de melhoria do SMP das prestadoras, no final do ano de 2013 foi realizada análise parcial das informações já consolidadas até julho de 2013. De análise que contemplou tópicos como qualidade e ressarcimento das interrupções do SMP além de outros, foram identificados os municípios onde, no tocante à qualidade e/ou quantitativo de interrupções e/ou ausência de ressarcimento das interrupções, a prestação do SMP pode ser ainda melhorada. Por conseguinte foram exaradas as seguintes decisões: Despacho nº 5771 de 29/11/2013 (Sicap nº 201390205108) em face da prestadora CLARO S/A, conforme cópia anexa (Anexo 6.3); Despacho nº 5775 de 29/11/2013 (Sicap nº 201390205272) em face da prestadora TIM S/A, conforme cópia anexa (Anexo 6.4); Despacho nº 5769 de 29/11/2013 (Sicap nº 201390205020) em face das prestadoras do Grupo Oi S/A, conforme cópia anexa (Anexo 6.5); Despacho nº 5776 de 29/11/2013 (Sicap nº 201390205280) em face da prestadora VIVO S/A, conforme cópia anexa (Anexo 6.6).

4.14. Cumpre ainda evidenciar que a prestadora VIVO foi notificada eletronicamente através do Sistema FOCUS para apresentar à Câmara Municipal de Paraty / RJ – Vereador Luciano de Oliveira Vidal manifestação quanto ao teor do Ofício CD nº 053/2014, de 07/04/2014 (Sicap nº 535000085112014). No Anexo 6.7 consta a cópia da Carta CT R\*RA – 041/2014, de 28/05/2014 com os esclarecimentos que entendeu cabíveis à Câmara Municipal de Paraty / RJ – Vereador Luciano de Oliveira Vidal quanto ao teor do Ofício CD nº 053/2014, de 07/04/2014 (Sicap nº 535000085112014).

4.15. Especificamente quanto ao monitoramento, acompanhamento e controle do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM (Banda Larga Móvel e Banda Larga Fixa), cabe enfatizar que, pela regulamentação vigente, ainda não há monitoramento da qualidade ao nível de regiões ou bairros, ou então mesmo ao nível de municípios. Por conseguinte, dispomos apenas de informações

referentes ao Estado do Rio de Janeiro como um todo para o Serviço de Comunicação Multimídia – SCM (banda larga móvel e fixa).

4.16. Os indicadores de qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM estão previstos no Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia - SCM (RGQ-SCM), aprovado pela Resolução nº 574, de 28/10/2011. Em regra são coletados mensalmente e apresentados por Unidade da Federação (UF), ou então por Código Nacional (CN).

4.17. Em relação ao Serviço de Comunicação e Multimídia (banda larga fixa), importa destacar que o regulamento constituiu o Grupo de Implantação dos Processos de Aferição da Qualidade (GIPAQ) para implantar os processos de aferição dos indicadores SCM4 a SCM9, previstos no RGQ-SCM (banda larga fixa), bem como a Entidade Aferidora da Qualidade (EAQ) para a execução dos procedimentos relativos à aferição destes indicadores. O GIPAQ desenvolveu uma metodologia para aferição dos indicadores de banda larga fixa baseada na instalação de equipamentos no endereço de voluntários, assinantes das prestadoras avaliadas no programa.

4.18. A distribuição dos equipamentos seguiu um planejamento centrado no preenchimento do plano amostral definido para as Unidades Federativas (UFs) do país, garantindo a representatividade estatística da população usuária da banda larga fixa. Considerando a taxa de adesão de voluntários verificada em todo o Estado do Rio de Janeiro, teve início em outubro de 2013.

4.19. No intuito de atender ao princípio da publicidade e transparência das medidas a serem adotadas, maiores informações sobre os planos de medições podem ser consultados no site <http://www.brasilbandalarga.com.br/>

4.20. Dentre os indicadores definidos no RGQ-SCM, tem-se que 06 (seis) indicadores de rede – SCM4 a SCM9 - que são medidos pela Entidade Aferidora de Qualidade (EAQ) já estão sendo divulgados mensalmente no sítio da Anatel na internet em <http://www.anatel.gov.br/consumidor/dados-e-rankings/qualidade>.

4.21. Em relação ao Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC (telefonia fixa), para exemplificar o acompanhamento de coleta e consolidação de informações em relatórios e estudos que consubstanciam as ações da Anatel, destaca-se que o conteúdo dos sistemas interativos utilizados pela Agência já possibilitam a qualquer cidadão a consulta pelo sítio da Anatel:

- Sistema de Acompanhamento e Controle dos Indicadores do STFC; “Fique Ligado” (módulo do Sistema de Gerenciamento das Metas de Universalização – SGMU que disponibiliza informações em tempo real sobre o funcionamento de Telefones de Uso Público – TUPs / “Orelhões” – acessível pela internet em <http://sistemas.anatel.gov.br/sgmu/fiqueligado/>);
- Sistema de Acompanhamento e Controle de Indicadores de Qualidade – SACI (acessível pela internet em <http://sistemas.anatel.gov.br/saci/>);
- Sistema de Informações sobre Interrupções – SISI (em fase de finalização da implementação/disponibilização na internet).

4.22. Por fim, é oportuno enfatizar que as ações de monitoramento, controle, fiscalização e sancionamento adotadas pela Anatel não excluem outras ações concomitantes (por exemplo: Multas, Inquérito Civil Público, Termo de Ajustamento de Conduta – TAC, Ação Civil Pública e etc), que podem ser adotadas ou aplicadas por outros órgãos como: Ministério Público Estadual, do Ministério Público Federal, Defensorias Públicas, PROCONs dentre outros.

## 5. CONCLUSÃO/PROPOSIÇÃO

5.1. No que concerne atendimento da demanda da Câmara Municipal de Paraty / RJ – Vereador Luciano de Oliveira Vidal, entende-se que a Anatel vêm adotando medidas contínuas para a

melhoria da qualidade do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), do Serviço Móvel Pessoal - SMP (telefonia móvel) no Município de Paraty / RJ e no restante do território nacional.

5.2. Ademais, foram apresentados os esclarecimentos pertinentes à qualidade em atendimento ao Memorando nº 19/2014-ARI, de 22/04/2014 (Sicap nº 201490060340);

5.3. A prestadora VIVO demonstrou que apresentou esclarecimentos que entendeu cabíveis à Câmara Municipal de Paraty / RJ – Vereador Luciano de Oliveira Vidal quanto ao teor do Ofício CD nº 053/2014, de 07/04/2014 (Sicap nº 535000085112014) conforme Carta CT R\*RA – 041/2014, de 28/05/2014;

5.4. Encaminhe-se conforme previsto no Regimento Interno da Anatel.

## 6. ANEXOS

6.1. Informações do Plano Nacional de Ação de Melhoria para o Serviço Móvel Pessoal (SMP) atinentes ao Município de Paraty / RJ;

6.2. Dados / Informações do RGQ-SMP de indicadores / metas referentes ao Estado do Rio de Janeiro e ao código de área 24;

6.3. Cópia do Despacho nº 5771 de 29/11/2013 (Sicap nº 201390205108) em face da CLARO S/A;

6.4. Cópia do Despacho nº 5775 de 29/11/2013 (Sicap nº 201390205272) em face da TIM S/A;

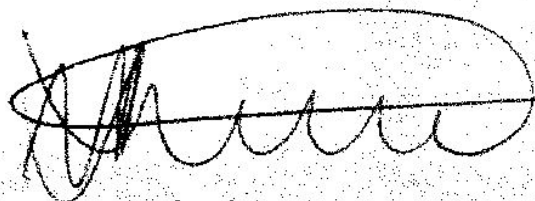
6.5. Cópia do Despacho nº 5769 de 29/11/2013 (Sicap nº 201390205020) em face da Oi S/A;

6.6. Cópia do Despacho nº 5776 de 29/11/2013 (Sicap nº 201390205280) em face da VIVO S/A.

6.7. Cópia da Carta CT R\*RA – 041/2014, de 28/05/2014;

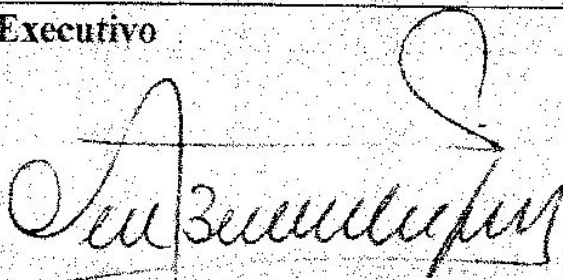
## ASSINATURAS

Responsável pela Elaboração



Andre Saraiva de Paula  
Especialista em Regulação - Jurídica

Gerente Executivo



Osmar Bernardes da Silva Júnior  
Gerente de Controle de Obrigações de Qualidade

De acordo, encaminhe-se ao GPR.

Roberto Pinto Martins  
Superintendente de  
Controle de Obrigações  
SCO - Anatel



Superintendente

Data

20/6/2014

# Anexo 6.1

**Acompanhamento do Plano de Melhoria do Serviço Móvel Pessoal (Telefonia Móvel Celular) - SMP**

Dados dos Indicadores de Rede - Resultados Consolidados por Município e Estado (UF)

Selecione o Ano:  
 2012      2013/2014

**CONSOLIDAÇÃO MENSAL - 2013/2014**

Selecione as informações:

UF:       Município:

VOZ - Resultados - 2013/2014:

UF: Rio de Janeiro - Município: Parati

Prestadora	Taxa de Conexão de Voz (%) - Referência: >= 95%												
	JAN/2013	FEV/2013	MAR/2013	ABR/2013	MAY/2013	JUN/2013	JUL/2013	AGO/2013	SET/2013	OUT/2013	NOV/2013	DEZ/2013	JAN/2014
Vivo	97,4	98,64	97,86	98,6	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Claro	98,5	89,56	87,72	88,91	89,46	87,43	90,22	95,48	94,92	94,42	94,44	91,72	91,19
OI	99,88	99,9	99,95	99,94	99,93	99,97	99,92	99,86	99,92	99,86	99,85	99,88	99,72
Tim	98,19	98,12	98,57	98,97	98,01	98,72	98,13	-	-	-	-	-	-

UF: Rio de Janeiro - Município: Parati

Prestadora	Taxa de Desconexão de Chamada de Voz (%) - Referência: <= 2%												
	JAN/2013	FEV/2013	MAR/2013	ABR/2013	MAY/2013	JUN/2013	JUL/2013	AGO/2013	SET/2013	OUT/2013	NOV/2013	DEZ/2013	JAN/2014
Vivo	1,13	1,04	1,01	0,78	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Claro	1	1,1	1,08	1,18	1,27	1,31	1,49	1,4	1,45	1,51	1,22	1,51	1,93

Oi	1,62	2,25	1,79	1,64	1,49	1,36	1,35	1,2	1,23	1,3	1,8	1,71	1,82
Tim	1,29	1,46	1,22	1,05	1,26	1,41	1,59	-	-	-	-	-	-

DADOS - Resultados - 2013/2014:

UF: Rio de Janeiro - Município: Parati

Prestadora	Taxa de Conexão de Dados (%) - Referência: >= 98%												
	JAN/2013	FEV/2013	MAR/2013	ABR/2013	MAI/2013	JUN/2013	JUL/2013	AGO/2013	SET/2013	OUT/2013	NOV/2013	DEZ/2013	JAN/2014
Vivo	96,08	96,49	96,26	97,21	-	-	96,39	98,69	98,79	98,53	97,82	95,65	89,1
Claro	81,85	82,78	98,65	96,07	96,73	98,03	96,39	98,69	98,79	98,53	97,82	95,65	89,1
Oi	99,5	98,45	99,13	99,59	98,74	99,69	98,77	98,36	99,43	99,17	93,71	84,46	88,03
Tim	32,13	84,15	88,45	92,75	81,04	93,34	89,14	-	-	-	-	-	-

UF: Rio de Janeiro - Município: Parati

Prestadora	Taxa de Queda de Conexão de Dados (%) - Referência: <= 5%												
	JAN/2013	FEV/2013	MAR/2013	ABR/2013	MAI/2013	JUN/2013	JUL/2013	AGO/2013	SET/2013	OUT/2013	NOV/2013	DEZ/2013	JAN/2014
Vivo	2,89	3,21	3,1	1,89	-	-	1,89	1,78	1,53	1,72	1,52	2,77	1,98
Claro	1,76	2,01	1,68	1,83	1,57	1,31	1,89	1,78	1,53	1,72	1,52	2,77	1,98
Oi	0,85	0,98	0,92	0,82	0,9	0,78	0,97	0,86	0,71	0,7	0,93	1,21	1,19
Tim	15,29	11,01	8,81	8,12	10,41	9,16	13,88	-	-	-	-	-	-

DADOS 2G - Resultados - 2013/2014:

UF: Rio de Janeiro - Município: Parati

Prestadora	Taxa de Conexão de Dados - 2G (%) - Referência: >= 98%												
	FEV/2013	MAR/2013	ABR/2013	MAI/2013	JUN/2013	JUL/2013	AGO/2013	SET/2013	OUT/2013	NOV/2013	DEZ/2013	JAN/2014	2014
Vivo	96,01	95,82	96,77	-	-	96,17	98,59	98,72	98,47	97,74	95,4	88,67	-
Claro	81,62	98,57	95,91	96,58	97,89	96,17	98,59	98,72	98,47	97,74	95,4	88,67	-
Oi	98,44	99,2	99,59	98,74	99,73	98,77	98,35	99,42	99,17	93,69	84,42	88	-
Tim	84,11	88,45	92,75	80,94	93,16	88,38	-	-	-	-	-	-	-

UF: Rio de Janeiro - Município: Parati

Prestadora	Taxa de Queda Conexão de Dados - 2G (%) - Referência: <= 5%												
	FEV/2013	MAR/2013	ABR/2013	MAI/2013	JUN/2013	JUL/2013	AGO/2013	SET/2013	OUT/2013	NOV/2013	DEZ/2013	JAN/2014	2014
Vivo	2,66	2,69	2,49	-	-	1,83	1,44	1,54	1,77	1,45	1,83	1,93	-
Claro	1,51	1,7	1,74	1,57	1,39	1,83	1,44	1,54	1,77	1,45	1,83	1,93	-
Oi	0,98	0,92	0,82	0,91	0,78	0,97	0,86	0,71	0,7	0,93	1,22	1,19	-
Tim	11,01	8,81	8,12	10,47	9,42	14,87	-	-	-	-	-	-	-

DADOS 3G - Resultados - 2013/2014:

UF: Rio de Janeiro - Município: Parati

Prestadora	Taxa de Conexão de Dados - 3G (%) - Referência: >= 98%											
	FEV/2013	MAR/2013	ABR/2013	MAY/2013	JUN/2013	JUL/2013	AGO/2013	SET/2013	OUT/2013	NOV/2013	DEZ/2013	JAN/2014
Vivo	99,14	98,91	99,36	99,92	99,94	99,88	99,87	99,76	99,61	99,63	99,63	99,68
Claro	99,89	99,74	99,7	99,95	94,04	99,53	99,96	99,95	99,74	99,89	99,88	99,89
Oi	99,93	89,21	99,96	99,95	99,87	99,56	-	-	-	-	-	-
Tim	99,58	99,74	-	99,79	99,87	99,56	-	-	-	-	-	-

UF: Rio de Janeiro - Município: Parati

Prestadora	Taxa de Queda Conexão de Dados - 3G (%) - Referência: <= 5%											
	FEV/2013	MAR/2013	ABR/2013	MAY/2013	JUN/2013	JUL/2013	AGO/2013	SET/2013	OUT/2013	NOV/2013	DEZ/2013	JAN/2014
Vivo	6,16	5,47	0,88	1,57	1,11	2,03	2,38	1,5	1,61	1,73	4,9	2,11
Claro	3,78	1,65	2,23	0,24	0,31	0,27	0,58	0,51	0,37	0,49	0,37	0,39
Oi	1,18	0,39	0,35	2,61	0,61	2,05	-	-	-	-	-	-
Tim	0,93	1,01	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Notas: 1) O símbolo "-" representa dados inválidos ou ausência de prestação de serviço no município

2) Os dados são coletados 24h por dia, todos os dias do mês

- Legenda:
- 1) Taxa de Conexão de Voz: Total de chamadas completadas dividido pelo total de tentativas
  - 2) Taxa de Desconexão de Voz: Total de chamadas interrompidas (queda) dividido pelo total de chamadas
  - 3) Taxa de Conexão de Dados: Total de conexões de dados dividido pelo total de tentativas
  - 4) Taxa de Desconexão de Dados: Total de conexões de dados interrompidas (queda) dividido pelo total de conexões



Agência Nacional  
de Regulação de Telecomunicações

Sistemas  
Interativos

Menu Principal

SQP - Questionário de Pesquisa

menu ajuda

## Acompanhamento do Plano de Melhoria do Serviço Móvel Pessoal (Telefonia Móvel Celular) - SMP

Dados dos Indicadores de Rede - Resultados Consolidados por Município e Estado (UF)

Selecione o Ano:

2012

2013/2014

### CONSOLIDAÇÃO MENSAL - 2012

Selecione as informações:

UF:

Município:

RJ

Parati

### VOZ - Resultados - 2012:

UF: Rio de Janeiro - Município: Parati					
Prestadora	Taxa de Conexão de Voz (%) - Referência: >= 95%				
	AGO/2012	SET/2012	OUT/2012	NOV/2012	DEZ/2012
Vivo	-	-	-	98,96	96,68
Claro	99,64	99,8	99,87	93,45	91,85
Oi	99,95	99,97	99,96	99,97	99,69
Tim	98,99	98,68	98,17	98,32	97,68

UF: Rio de Janeiro - Município: Parati					
Prestadora	Taxa de Desconexão de Chamada de Voz (%) - Referência: <= 2%				
	AGO/2012	SET/2012	OUT/2012	NOV/2012	DEZ/2012
Vivo	-	-	-	0,91	1,12
Claro	0,94	0,81	0,76	0,72	0,78
Oi	1,5	1,57	1,79	2,45	1,95
Tim	0,96	1,44	1,26	1,13	1,41

### DADOS - Resultados - 2012:

UF: Rio de Janeiro - Município: Parati					
Prestadora	Taxa de Conexão de Dados (%) - Referência: >= 98%				
	AGO/2012	SET/2012	OUT/2012	NOV/2012	DEZ/2012
Vivo	-	-	-	97,63	94,33

Prestadora	Indicador	Período	Unidade	Meta	ma/12	jun/12	ago/12	set/12	out/12	nov/12	dez/12	jan/13	fev/13	mar/13	abr/13	maio/13	jun/13	ago/13	set/13	out/13	nov/13	dez/13	jan/14	fev/14	mar/14	abr/14			
NEXTEL	SMP3	PMM1	Area do CN 24	95																			100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%		
NEXTEL	SMP3	PMM2	Area do CN 24	95																			100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%		
NEXTEL	SMP4	PMM1	Area do CN 24	67																			47,42%	47,42%	47,42%	47,42%	47,42%		
NEXTEL	SMP4	PMM2	Area do CN 24	67																			44,68%	44,68%	44,68%	44,68%	44,68%		
NEXTEL	SMP5	PMM1	Area do CN 24	95																			98,53%	98,53%	98,53%	98,53%	98,53%		
NEXTEL	SMP5	PMM2	Area do CN 24	95																			99,23%	99,23%	99,23%	99,23%	99,23%		
NEXTEL	SMP6	PMM1	Area do CN 24	95																			1,76%	1,76%	1,76%	1,76%	1,76%		
NEXTEL	SMP7	PMM2	Area do CN 24	2																			2,17%	2,17%	2,17%	2,17%	2,17%		
NEXTEL	SMP8	PMM1	Area do UF RJ	88																			98,66%	98,66%	98,66%	98,66%	98,66%		
NEXTEL	SMP8	PMM2	Area do UF RJ	5																			1,66%	1,66%	1,66%	1,66%	1,66%		
NEXTEL	SMP9	PMM1	Area do UF RJ	95																			99,37%	99,37%	99,37%	99,37%	99,37%		
NEXTEL	SMP10	PMM2	Area do UF RJ	95																			100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%		
	SMP11D			≥ 80% (a até out13) ≥ 70% ≥ 70% (a) até out14) ≥ 80% (a partir de nov14) ≥ 80% (a) até out13) ≥ 70% ≥ 70% (a) até out14) ≥ 80% (a partir de nov14) ≥ 80% (a) até out13) ≥ 70% ≥ 70% (a) até out14)																									
	SMP11U			≥ 80% (a) até out13) ≥ 70% ≥ 70% (a) até out14) ≥ 80% (a partir de nov14) ≥ 80% (a) até out13) ≥ 70% ≥ 70% (a) até out14)																									
NEXTEL	SMP12	PMM1	Area do UF RJ	95																			90,80%	90,80%	90,80%	90,80%	90,80%		
NEXTEL	SMP12	PMM2	Area do CN 24	95																			96,08%	96,08%	96,08%	96,08%	96,08%		
NEXTEL	SMP13	PMM1	Area do CN 24	95																			76,48%	76,48%	76,48%	76,48%	76,48%		
NEXTEL	SMP14	PMM2	Area do CN 24	95																			1,23%	1,23%	1,23%	1,23%	1,23%		
TELEFONICA	SMP1	PMM1	Area do CN 24	1																			1,20%	1,20%	1,20%	1,20%	1,20%		
TELEFONICA	SMP2	PMM2	Area do CN 24	95																			99,77%	99,77%	99,77%	99,77%	99,77%		
TELEFONICA	SMP3	PMM1	Area do CN 24	95																			99,84%	99,84%	99,84%	99,84%	99,84%		
TELEFONICA	SMP3	PMM2	Area do CN 24	95																			99,64%	99,64%	99,64%	99,64%	99,64%		
TELEFONICA	SMP4	PMM1	Area do CN 24	67																			54,98%	54,98%	54,98%	54,98%	54,98%		
TELEFONICA	SMP4	PMM2	Area do CN 24	67																			51,71%	51,71%	51,71%	51,71%	51,71%		
TELEFONICA	SMP5	PMM1	Area do CN 24	95																			52,85%	52,85%	52,85%	52,85%	52,85%		
TELEFONICA	SMP5	PMM2	Area do CN 24	95																			47,82%	47,82%	47,82%	47,82%	47,82%		
TELEFONICA	SMP6	PMM1	Area do CN 24	95																			98,48%	98,48%	98,48%	98,48%	98,48%		
TELEFONICA	SMP6	PMM2	Area do CN 24	95																			97,99%	97,99%	97,99%	97,99%	97,99%		
TELEFONICA	SMP7	PMM1	Area do CN 24	95																			94,83%	94,83%	94,83%	94,83%	94,83%		
TELEFONICA	SMP7	PMM2	Area do CN 24	95																			97,07%	97,07%	97,07%	97,07%	97,07%		
TELEFONICA	SMP8	PMM1	Area do CN 24	95																			97,71%	97,71%	97,71%	97,71%	97,71%		
TELEFONICA	SMP8	PMM2	Area do CN 24	95																			97,90%	97,90%	97,90%	97,90%	97,90%		
TELEFONICA	SMP9	PMM1	Area do UF RJ	95																			0,03%	0,03%	0,03%	0,03%	0,03%		
TELEFONICA	SMP9	PMM2	Area do UF RJ	95																			0,03%	0,03%	0,03%	0,03%	0,03%		
TELEFONICA	SMP10	PMM1	Area do UF RJ	95																			1,11%	1,11%	1,11%	1,11%	1,11%		
TELEFONICA	SMP10	PMM2	Area do UF RJ	95																			0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		
TELEFONICA	SMP11D			≥ 60% (a) até out13) ≥ 70% ≥ 70% (a) até out14) ≥ 80% (a partir de nov14) ≥ 80% (a) até out13) ≥ 70% ≥ 70% (a) até out14)																				99,80%	99,80%	99,80%	99,80%	99,80%	
TELEFONICA	SMP11U			≥ 60% (a) até out13) ≥ 70% ≥ 70% (a) até out14) ≥ 80% (a partir de nov14) ≥ 80% (a) até out13) ≥ 70% ≥ 70% (a) até out14)																				99,80%	99,80%	99,80%	99,80%	99,80%	
TELEFONICA	SMP12	PMM1	Area do UF RJ	95																			82,86%	82,86%	82,86%	82,86%	82,86%		
TELEFONICA	SMP12	PMM2	Area do CN 24	95																			71,05%	71,05%	71,05%	71,05%	71,05%		
TELEFONICA	SMP13	PMM1	Area do CN 24	95																									
TELEFONICA	SMP13	PMM2	Area do CN 24	95																									
TELEFONICA	SMP14	PMM1	Area do CN 24	95																									
TELEFONICA	SMP14	PMM2	Area do CN 24	95																									
TEL PCS	SMP1	PMM1	Area do CN 24	1																									
TEL PCS	SMP3	PMM1	Area do CN 24	95																									
TEL PCS	SMP3	PMM2	Area do CN 24	95																									
TEL PCS	SMP3	PMM3	Area do CN 24	95																									
TEL PCS	SMP3	PMM4	Area do CN 24	95																									
TEL PCS	SMP3	PMM5	Area do CN 24	95																									
TEL PCS	SMP3	PMM6	Area do CN 24	95																									
TEL PCS	SMP3	PMM7	Area do CN 24	95																									
TEL PCS	SMP3	PMM8	Area do CN 24	95																									
TEL PCS	SMP3	PMM9	Area do CN 24	95																									
TEL PCS	SMP3	PMM10	Area do CN 24	95																									
TEL PCS	SMP3	PMM11	Area do CN 24	95																									
TEL PCS	SMP3	PMM12	Area do CN 24	95																									
TEL PCS	SMP3	PMM13	Area do CN 24	95																									
TEL PCS	SMP3	PMM14	Area do CN 24	95																									
TEL PCS	SMP3	PMM15	Area do CN 24	95																									
TEL PCS	SMP3	PMM16	Area do CN 24	95																									
TEL PCS	SMP3	PMM17	Area do CN 24	95																									
TEL PCS	SMP3	PMM18	Area do CN 24																										

Indicador	Período	Unidade	Meta	ma/12	jun/12	jul/12	ago/12	set/12	out/12	nov/12	dez/12	jan/13	fev/13	mar/13	abr/13	mai/13	jun/13	jul/13	ago/13	set/13	out/13	nov/13	dez/13	jan/14	fev/14	mar/14	abr/14	maio/14	jun/14	Jul/14	ago/14	set/14	out/14	nov/14	dez/14	Jan/15	fev/15	mar/15	abr/15	maio/15	jun/15	Jul/15	ago/15	set/15	out/15	nov/15	dez/15	Jan/16	fev/16	mar/16	abr/16	maio/16	jun/16	Jul/16	ago/16	set/16	out/16	nov/16	dez/16	Jan/17	fev/17	mar/17	abr/17	maio/17	jun/17	Jul/17	ago/17	set/17	out/17	nov/17	dez/17	Jan/18	fev/18	mar/18	abr/18	maio/18	jun/18	Jul/18	ago/18	set/18	out/18	nov/18	dez/18	Jan/19	fev/19	mar/19	abr/19	maio/19	jun/19	Jul/19	ago/19	set/19	out/19	nov/19	dez/19	Jan/20	fev/20	mar/20	abr/20	maio/20	jun/20	Jul/20	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	Jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	maio/21	jun/21	Jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	Jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	maio/22	jun/22	Jul/22	ago/22	set/22	out/22	nov/22	dez/22	Jan/23	fev/23	mar/23	abr/23	maio/23	jun/23	Jul/23	ago/23	set/23	out/23	nov/23	dez/23	Jan/24	fev/24	mar/24	abr/24	maio/24	jun/24	Jul/24	ago/24	set/24	out/24	nov/24	dez/24	Jan/25	fev/25	mar/25	abr/25	maio/25	jun/25	Jul/25	ago/25	set/25	out/25	nov/25	dez/25	Jan/26	fev/26	mar/26	abr/26	maio/26	jun/26	Jul/26	ago/26	set/26	out/26	nov/26	dez/26	Jan/27	fev/27	mar/27	abr/27	maio/27	jun/27	Jul/27	ago/27	set/27	out/27	nov/27	dez/27	Jan/28	fev/28	mar/28	abr/28	maio/28	jun/28	Jul/28	ago/28	set/28	out/28	nov/28	dez/28	Jan/29	fev/29	mar/29	abr/29	maio/29	jun/29	Jul/29	ago/29	set/29	out/29	nov/29	dez/29	Jan/30	fev/30	mar/30	abr/30	maio/30	jun/30	Jul/30	ago/30	set/30	out/30	nov/30	dez/30	Jan/31	fev/31	mar/31	abr/31	maio/31	jun/31	Jul/31	ago/31	set/31	out/31	nov/31	dez/31	Jan/32	fev/32	mar/32	abr/32	maio/32	jun/32	Jul/32	ago/32	set/32	out/32	nov/32	dez/32	Jan/33	fev/33	mar/33	abr/33	maio/33	jun/33	Jul/33	ago/33	set/33	out/33	nov/33	dez/33	Jan/34	fev/34	mar/34	abr/34	maio/34	jun/34	Jul/34	ago/34	set/34	out/34	nov/34	dez/34	Jan/35	fev/35	mar/35	abr/35	maio/35	jun/35	Jul/35	ago/35	set/35	out/35	nov/35	dez/35	Jan/36	fev/36	mar/36	abr/36	maio/36	jun/36	Jul/36	ago/36	set/36	out/36	nov/36	dez/36	Jan/37	fev/37	mar/37	abr/37	maio/37	jun/37	Jul/37	ago/37	set/37	out/37	nov/37	dez/37	Jan/38	fev/38	mar/38	abr/38	maio/38	jun/38	Jul/38	ago/38	set/38	out/38	nov/38	dez/38	Jan/39	fev/39	mar/39	abr/39	maio/39	jun/39	Jul/39	ago/39	set/39	out/39	nov/39	dez/39	Jan/40	fev/40	mar/40	abr/40	maio/40	jun/40	Jul/40	ago/40	set/40	out/40	nov/40	dez/40	Jan/41	fev/41	mar/41	abr/41	maio/41	jun/41	Jul/41	ago/41	set/41	out/41	nov/41	dez/41	Jan/42	fev/42	mar/42	abr/42	maio/42	jun/42	Jul/42	ago/42	set/42	out/42	nov/42	dez/42	Jan/43	fev/43	mar/43	abr/43	maio/43	jun/43	Jul/43	ago/43	set/43	out/43	nov/43	dez/43	Jan/44	fev/44	mar/44	abr/44	maio/44	jun/44	Jul/44	ago/44	set/44	out/44	nov/44	dez/44	Jan/45	fev/45	mar/45	abr/45	maio/45	jun/45	Jul/45	ago/45	set/45	out/45	nov/45	dez/45	Jan/46	fev/46	mar/46	abr/46	maio/46	jun/46	Jul/46	ago/46	set/46	out/46	nov/46	dez/46	Jan/47	fev/47	mar/47	abr/47	maio/47	jun/47	Jul/47	ago/47	set/47	out/47	nov/47	dez/47	Jan/48	fev/48	mar/48	abr/48	maio/48	jun/48	Jul/48	ago/48	set/48	out/48	nov/48	dez/48	Jan/49	fev/49	mar/49	abr/49	maio/49	jun/49	Jul/49	ago/49	set/49	out/49	nov/49	dez/49	Jan/50	fev/50	mar/50	abr/50	maio/50	jun/50	Jul/50	ago/50	set/50	out/50	nov/50	dez/50	Jan/51	fev/51	mar/51	abr/51	maio/51	jun/51	Jul/51	ago/51	set/51	out/51	nov/51	dez/51	Jan/52	fev/52	mar/52	abr/52	maio/52	jun/52	Jul/52	ago/52	set/52	out/52	nov/52	dez/52	Jan/53	fev/53	mar/53	abr/53	maio/53	jun/53	Jul/53	ago/53	set/53	out/53	nov/53	dez/53	Jan/54	fev/54	mar/54	abr/54	maio/54	jun/54	Jul/54	ago/54	set/54	out/54	nov/54	dez/54	Jan/55	fev/55	mar/55	abr/55	maio/55	jun/55	Jul/55	ago/55	set/55	out/55	nov/55	dez/55	Jan/56	fev/56	mar/56	abr/56	maio/56	jun/56	Jul/56	ago/56	set/56	out/56	nov/56	dez/56	Jan/57	fev/57	mar/57	abr/57	maio/57	jun/57	Jul/57	ago/57	set/57	out/57	nov/57	dez/57	Jan/58	fev/58	mar/58	abr/58	maio/58	jun/58	Jul/58	ago/58	set/58	out/58	nov/58	dez/58	Jan/59	fev/59	mar/59	abr/59	maio/59	jun/59	Jul/59	ago/59	set/59	out/59	nov/59	dez/59	Jan/60	fev/60	mar/60	abr/60	maio/60	jun/60	Jul/60	ago/60	set/60	out/60	nov/60	dez/60	Jan/61	fev/61	mar/61	abr/61	maio/61	jun/61	Jul/61	ago/61	set/61	out/61	nov/61	dez/61	Jan/62	fev/62	mar/62	abr/62	maio/62	jun/62	Jul/62	ago/62	set/62	out/62	nov/62	dez/62	Jan/63	fev/63	mar/63	abr/63	maio/63	jun/63	Jul/63	ago/63	set/63	out/63	nov/63	dez/63	Jan/64	fev/64	mar/64	abr/64	maio/64	jun/64	Jul/64	ago/64	set/64	out/64	nov/64	dez/64	Jan/65	fev/65	mar/65	abr/65	maio/65	jun/65	Jul/65	ago/65	set/65	out/65	nov/65	dez/65	Jan/66	fev/66	mar/66	abr/66	maio/66	jun/66	Jul/66	ago/66	set/66	out/66	nov/66	dez/66	Jan/67	fev/67	mar/67	abr/67	maio/67	jun/67	Jul/67	ago/67	set/67	out/67	nov/67	dez/67	Jan/68	fev/68	mar/68	abr/68	maio/68	jun/68	Jul/68	ago/68	set/68	out/68	nov/68	dez/68	Jan/69	fev/69	mar/69	abr/69	maio/69	jun/69	Jul/69	ago/69	set/69	out/69	nov/69	dez/69	Jan/70	fev/70	mar/70	abr/70	maio/70	jun/70	Jul/70	ago/70	set/70	out/70	nov/70	dez/70	Jan/71	fev/71	mar/71	abr/71	maio/71	jun/71	Jul/71	ago/71	set/71	out/71	nov/71	dez/71	Jan/72	fev/72	mar/72	abr/72	maio/72	jun/72	Jul/72	ago/72	set/72	out/72	nov/72	dez/72	Jan/73	fev/73	mar/73	abr/73	maio/73	jun/73	Jul/73	ago/73	set/73	out/73	nov/73	dez/73	Jan/74	fev/74	mar/74	abr/74	maio/74	jun/74	Jul/74	ago/74	set/74	out/74	nov/74	dez/74	Jan/75	fev/75	mar/75	abr/75	maio/75	jun/75	Jul/75	ago/75	set/75	out/75	nov/75	dez/75	Jan/76	fev/76	mar/76	abr/76	maio/76	jun/76	Jul/76	ago/76	set/76	out/76	nov/76	dez/76	Jan/77	fev/77	mar/77	abr/77	maio/77	jun/77	Jul/77	ago/77	set/77	out/77	nov/77	dez/77	Jan/78	fev/78	mar/78	abr/78	maio/78	jun/78	Jul/78	ago/78	set/78	out/78	nov/78	dez/78	Jan/79	fev/79	mar/79	abr/79	maio/79	jun/79	Jul/79	ago/79	set/79	out/79	nov/79	dez/79	Jan/80	fev/80	mar/80	abr/80	maio/80	jun/80	Jul/80	ago/80	set/80	out/80	nov/80	dez/80	Jan/81	fev/81	mar/81	abr/81	maio/81	jun/81	Jul/81	ago/81	set/81	out/81	nov/81	dez/81	Jan/82	fev/82	mar/82	abr/82	maio/82	jun/82	Jul/82	ago/82	set/82	out/82	nov/82	dez/82	Jan/83	fev/83	mar/83	abr/83	maio/83	jun/83	Jul/83	ago/83	set/83	out/83	nov/83	dez/83	Jan/84	fev/84	mar/84	abr/84	maio/84	jun/84	Jul/84	ago/84	set/84	out/84	nov/84	dez/84	Jan/85	fev/85	mar/85	abr/85	maio/85	jun/85	Jul/85	ago/85	set/85	out/85	nov/85	dez/85	Jan/86	fev/86	mar/86	abr/86	maio/86	jun/86	Jul/86	ago/86	set/86	out/86	nov/86	dez/86	Jan/87	fev/87	mar/87	abr/87	maio/87	jun/87	Jul/87	ago/87	set/87	out/87	nov/87	dez/87	Jan/88	fev/88	mar/88	abr/88	maio/88	jun/88	Jul/88	ago/88	set/88	out/88	nov/88	dez/88	Jan/89	fev/89	mar/89	abr/89	maio/89	jun/89	Jul/89	ago/89	set/89	out/89	nov/89	dez/89	Jan/90	fev/90	mar/90	abr/90	maio/90	jun/90	Jul/90	ago/90	set/90	out/90	nov/90	dez/90	Jan/91	fev/91	mar/91	abr/91	maio/91	jun/91	Jul/91	ago/91	set/91	out/91	nov/91	dez/91	Jan/92	fev/92	mar/92	abr/92	maio/92	jun/92	Jul/92	ago/92	set/92	out/92	nov/92	dez/92	Jan/93	fev/93	mar/93	abr/93	maio/93	jun/93	Jul/93	ago/93	set/93	out/93	nov/93	dez/93	Jan/94	fev/94	mar/94	abr/94	maio/94	jun/94	Jul/94	ago/94	set/94	out/94	nov/94	dez/94	Jan/95	fev/95	mar/95	abr/95	maio/95	jun/95	Jul/95	ago/95	set/95	out/95	nov/95	dez/95	Jan/96	fev/96	mar/96	abr/96	maio/96	jun/96	Jul/96	ago/96	set/96	out/96	nov/96	dez/96	Jan/97	fev/97	mar/97	abr/97	maio/97	jun/97	Jul/97	ago/97	set/97	out/97	nov/97	dez/97	Jan/98	fev/98	mar/98	abr/98	maio/98	jun/98	Jul/98	ago/98	set/98	out/98	nov/98	dez/98	Jan/99	fev/99	mar/99	abr/99	maio/99	jun/99	Jul/99	ago/99	set/99	out/99	nov/99	dez/99	Jan/00	fev/00	mar/00	abr/00	maio/00	jun/00	Jul/00	ago/00	set/00	out/00	nov/00	dez/00	Jan/01	fev/01	mar/01	abr/01	maio/01	jun/01	Jul/01	ago/01	set/01	out/01	nov/01	dez/01	Jan/02	fev/02	mar/02	abr/02	maio/02	jun/02	Jul/02	ago/02	set/02	out/02	nov/02	dez/02	Jan/03	fev/03	mar/03	abr/03	maio/03	jun/03	Jul/03	ago/03	set/03	out/03	nov/03	dez/03	Jan/04	fev/04	mar/04	abr/04	maio/04	jun/04	Jul/04	ago/04	set/04	out/04	nov/04	dez/04	Jan/05	fev/05	mar/05	abr/05	maio/05	jun/05	Jul/05	ago/05	set/05	out/05	nov/05	dez/05	Jan/06	fev/06	mar/06	abr/06	maio/06	jun/06	Jul/06	ago/06	set/06	out/06	nov/06	dez/06	Jan/07	fev/07	mar/07	abr/07	maio/07	jun/07	Jul/07	ago/07	set/07	out/07	nov/07	dez/07	Jan/08	fev/08	mar/08	abr/08	maio/08	jun/08	Jul/08	ago/08	set/08	out/08	nov/08	dez/08	Jan/09	fev/09	mar/09	abr/09	maio/09	jun/09	Jul/09	ago/09	set/09	out/09	nov/09	dez/09	Jan/10	fev/10	mar/10	abr/10	maio/10	jun/10	Jul/10	ago/10	set/10	out/10	nov/10	dez/10	Jan/11	fev/11	mar/11	abr/11	maio/11	jun/11	Jul/11	ago/11	set/11	out/11	nov/11	dez/11	Jan/12	fev/12	mar/12	abr/12	maio/12	jun/12	Jul/12	ago/12	set/12	out/12	nov/12	dez/12	Jan/13	fev/13	mar/13
-----------	---------	---------	------	-------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------

Anexo 6.2

<b>Claro</b>	92,9	83,97	85,26	83,95	81,13
<b>Oi</b>	99,6	99,2	99,48	99,4	95,88
<b>Tim</b>	86,62	92,67	96,2	90,14	0,2

<b>UF: Rio de Janeiro - Município: Parati</b>					
<b>Prestadora</b>	<b>Taxa de Queda de Conexão de Dados (%) - Referência: &lt;= 5%</b>				
	<b>AGO/2012</b>	<b>SET/2012</b>	<b>OUT/2012</b>	<b>NOV/2012</b>	<b>DEZ/2012</b>
<b>Vivo</b>	-	-	-	2,29	2,85
<b>Claro</b>	1,9	1,39	1,55	1,38	2,01
<b>Oi</b>	0,7	0,74	0,78	0,94	1,19
<b>Tim</b>	14,19	12,71	11,41	12,55	9,96

1) O símbolo "-" representa dados inválidos ou ausência de prestação de serviço no

**Notas:** município

2) Os dados são coletados 24h por dia, todos os dias do mês

1) Taxa de Conexão de Voz: Total de chamadas completadas dividido pelo total de tentativas

2) Taxa de Desconexão de Voz: Total de chamadas interrompidas (queda) dividido pelo total de chamadas

**Legenda:**

3) Taxa de Conexão de Dados: Total de conexões de dados dividido pelo total de tentativas

4) Taxa de Desconexão de Dados: Total de conexões de dados interrompidas (queda) dividido pelo total de conexões

Claro	92,9	83,97	85,26	83,95	81,13
Oi	99,6	99,2	99,48	99,4	95,88
Tim	86,62	92,67	96,2	90,14	0,2

UF: Rio de Janeiro - Município: Parati					
Prestadora	Taxa de Queda de Conexão de Dados (%) - Referência: <= 5%				
	AGO/2012	SET/2012	OUT/2012	NOV/2012	DEZ/2012
Vivo	-	-	-	2,29	2,85
Claro	1,9	1,39	1,55	1,38	2,01
Oi	0,7	0,74	0,78	0,94	1,19
Tim	14,19	12,71	11,41	12,55	9,96

- 1) O símbolo "-" representa dados inválidos ou ausência de prestação de serviço no município
- 2) Os dados são coletados 24h por dia, todos os dias do mês

- Legenda:**
- 1) Taxa de Conexão de Voz: Total de chamadas completadas dividido pelo total de tentativas
  - 2) Taxa de Desconexão de Voz: Total de chamadas interrompidas (queda) dividido pelo total de chamadas
  - 3) Taxa de Conexão de Dados: Total de conexões de dados dividido pelo total de tentativas
  - 4) Taxa de Desconexão de Dados: Total de conexões de dados interrompidas (queda) dividido pelo total de conexões



Anexo 6.3

AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES

DESPACHO DECISÓRIO Nº 5774 /2013-COQL/SCO

Em, 29 de novembro de 2013.

Processo nº 53500.015737/2012

O SUPERINTENDENTE DE CONTROLE DE OBRIGAÇÕES SUBSTITUTO DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES, no uso de suas atribuições legais, regulamentares e regimentais, examinando os autos do Procedimento nº 53500.015737/2012, instaurado em face da empresa CLARO S.A., autorizada do Serviço Móvel Pessoal (SMP), para acompanhamento do cumprimento das determinações exaradas pela Agência e avaliação dos resultados decorrentes do Plano de Melhorias do SMP, considerando (a) os termos do Informe nº 192/2013/COQL, de 25/11/2013, cujas análises demonstraram que ainda existem situações críticas após 12 (doze) meses de ações do Plano de Melhorias; (b) o disposto no Despacho Cautelar nº 5.158/2012/PVCPA/PVCP/SPV, quanto à possibilidade de novas suspensões quando do não atingimento total ou parcial dos compromissos assumidos e; (c) o disposto no mesmo Despacho, sobre a definição de acompanhamento por município; (d) DETERMINAR que a CLARO S.A. adote as ações necessárias para alcançar, até abril de 2014, os parâmetros de referência dos indicadores de rede nos Estados de São Paulo e Rio de Janeiro e, nos municípios críticos destacados no Anexo I do Informe referenciado; (e) DETERMINAR que a CLARO S.A. adote as ações necessárias para alcançar, até julho de 2014, os parâmetros de referência dos indicadores de rede em todas as Unidades da Federação e municípios destacados no Anexo II do Informe referenciado; (f) DETERMINAR que a CLARO S.A. proceda aos ajustes no processo de identificação, comunicação e ressarcimento das interrupções, no formato e prazos constantes do Anexo VI do Informe referenciado; (g) DETERMINAR que a CLARO S.A. apresente no prazo de 30 (trinta) dias: (a) fluxo processual de ressarcimento adotado pela empresa antes das definições do Anexo VI do Informe referenciado; (b) Comprovações de todos os casos de ressarcimentos determinados pela Gerência de Controle de Obrigações de Qualidade (ofícios e Processos) e; (c) Comprovação de ressarcimentos aleatórios de interrupções ocorridas nos anos anteriores, que comprovem a execução do fluxo a ser apresentado para o item "a"; (d) DETERMINAR que a CLARO S.A. adote ações para reduzir: (i) o número de reclamações que chegam à central de atendimento da prestadora, até abril de 2014, visando o atendimento do indicador SMP1; (ii) o número de reclamações que chegam à central de atendimento da Anatel em face da operadora, relativas a rede, especialmente nos Estados de BA, ES, MG e RJ e, relativas a cobrança, especialmente nos Estados de MG, ES, RJ, RS, SC e SP; (iii) DETERMINAR que a CLARO S.A. proceda à adequação do cálculo do indicador SMP1, conforme estabelece o Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal, aprovado pela Resolução nº 575, de 28/10/2011; (iv) Em caso de descumprimento das determinações exaradas, a Anatel poderá adotar a medida prevista no item I do Despacho 4.787/2012/PVCPA/PVCP/SPV, de 13/07/2012; (v) NOTIFICAR a CLARO S.A. para conhecimento e cumprimento deste Despacho.

ATA AUGUSTO SOUTO  
Superintendente de Controle de Obrigações  
Substituto

201320205403

Анекс 6.4

# Anexo 6.5

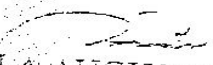
AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES

DESPACHO DECISÓRIO Nº 576/2013-COQL/SCO

Em 23 de novembro de 2013.

Processo nº 53500.015738/2012

O SUPERINTENDENTE DE CONTROLE DE OBRIGAÇÕES SUBSTITUTO DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES, no uso de suas atribuições legais, regulamentares e regimentais, examinando os autos do Procedimento nº 53500.015738/2012, instaurado em face das empresas INE PCS S.A. e 14 Brasil Telecom Celular S.A. – Grupo Oi, autorizadas do Serviço Móvel Pessoal SMP, para acompanhamento do cumprimento das determinações exaradas pela Agência e avaliação dos resultados decorrentes do Plano de Melhorias do SMP, considerando (a) os termos do Informe nº 19-2013 COQL, de 25/11/2013, cujas análises demonstraram que ainda existem situações críticas em 10 (dez) meses de ações do Plano de Melhorias; (b) o disposto no Despacho Cautelar nº 4.789/2012/PVCP/SPV, quanto à possibilidade de novas suspensões quando do não atingimento das metas de melhoria dos compromissos assumidos e; (c) o disposto no mesmo Despacho, sobre a definição de metas de melhoria por município, decide: **DETERMINAR** que o Grupo Oi adote as ações necessárias para alcançar, até abril de 2014, os parâmetros de referência dos indicadores de rede nos Estados do Amapá e Roraima e, nos municípios críticos destacados no Anexo I do Informe referenciado; **ii) DETERMINAR** que o Grupo Oi adote as ações necessárias para alcançar, até julho de 2014, os parâmetros de referência dos indicadores de rede em todas as Unidades da Federação e municípios destacados no Anexo II do Informe referenciado; **iii) DETERMINAR** que o Grupo Oi reduza, de forma significativa, o índice de municípios sem medição no que se refere aos indicadores de rede; **iv) DETERMINAR** que o Grupo Oi proceda aos ajustes no processo de identificação, comunicação e ressarcimento das interrupções, no formato e prazos constantes do Anexo VI do Informe referenciado; **v) DETERMINAR** que o Grupo Oi apresente no prazo de 30 (trinta) dias: (a) fluxo processual de ressarcimento adotado pela empresa antes das definições do Anexo VI do Informe referenciado; (b) Comprovações de todos os casos de ressarcimentos determinados pela Gerência de Controle de Obrigações de Qualidade (ofícios e Processos) e; (c) Comprovação de ressarcimentos aleatórios de interrupções ocorridas nos anos anteriores, que comprovem a execução do fluxo a ser apresentado para o item “a”; **vi) DETERMINAR** que o Grupo Oi adote ações para reduzir: (i) o transbordo de reclamações que chegam à Anatel, até abril de 2014, visando o atendimento do indicador SMP1; (ii) o número de reclamações que chegam à central de atendimento da Anatel em face da operadora, relativas a rede, especialmente nos Estados de BA, ES, MG e RJ, e relativas à cobrança, especialmente nos Estados de AM, BA, CE, ES, DF, GO, MG, MS, PR, RJ, RS, SC, SE e SP; **vii) DETERMINAR** que o Grupo Oi proceda à adequação do cálculo do indicador SMP1, conforme estabelece o Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal, aprovado pela Resolução nº 575, de 28/10/2011; **viii) DETERMINAR** que o Grupo Oi apresente, no prazo de 30 (trinta) dias, o plano de ações para o cumprimento das determinações exaradas, a Anatel poderá adotar a medida prevista no item I do Despacho 4.789/2012/PVCP/SPV, de 18/07/2012; **ix) NOTIFICAR** o Grupo Oi para conhecimento e cumprimento deste Despacho.

  
ÁTILA AUGUSTO SOUTO  
Superintendente de Controle de Obrigações  
Substituto

**Anexo 6.6**

AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES

DESPACHO DECISÓRIO Nº 5776 /2013-COQL/SCO

Em, 24 de novembro de 2013.

Processo nº 53500.015736/2012

O SUPERINTENDENTE DE CONTROLE DE OBRIGAÇÕES SUBSTITUTO DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES, no uso de suas atribuições legais, regulamentares e regimentais, examinando os autos do Procedimento nº 53500.015736/2012, instaurado em face da empresa VIVO S.A., autorizada do Serviço Móvel Pessoal (SMP), para acompanhamento do cumprimento das determinações exaradas pela Agência e avaliação dos resultados decorrentes do Plano de Melhorias do SMP, considerando (a) os termos do Informe nº 197/2013/COQL, de 25/11/2013, cujas análises demonstraram que ainda existem situações críticas após 12 (doze) meses de ações do Plano de Melhorias; (b) o disposto no Despacho Cautelar nº 5.571/2012/PVCPA/PVCP/SPV, quanto à possibilidade de suspensões quando do não atingimento total ou parcial dos compromissos assumidos e; (c) o disposto no mesmo Despacho, sobre a definição de acompanhamento por município, decide: i) DETERMINAR que a VIVO S.A. adote as ações necessárias para alcançar, até abril de 2014, os patamares de referência dos indicadores de rede no Estado do Amazonas e, nos municípios críticos destacados no Anexo I do Informe referenciado; ii) DETERMINAR que a VIVO S.A. adote as ações necessárias para alcançar, até julho de 2014, os patamares de referência dos indicadores de rede em todas as Unidades da Federação e municípios destacados no Anexo II do Informe referenciado; iii) DETERMINAR que a VIVO S.A. proceda aos ajustes no processo de identificação, comunicação e ressarcimento das interrupções, no formato e prazos constantes do Anexo VI do Informe referenciado; iv) DETERMINAR que a VIVO S.A. apresente no prazo de 30 (trinta) dias: (a) fluxo processual de ressarcimento adotado pela empresa antes das definições do Anexo VI do Informe referenciado; (b) Comprovações de todos os casos de ressarcimentos determinados pela Gerência de Controle de Obrigações de Qualidade (ofícios e Processos) e; (c) Comprovação de ressarcimentos aleatórios de interrupções ocorridas nos anos anteriores, que comprovem a execução do fluxo a ser apresentado para o item "a"; v) DETERMINAR que a VIVO S.A. adote ações para reduzir: (i) o número de reclamações que chegam à central de atendimento da prestadora, até abril de 2014, visando o atendimento do indicador SMP1; (ii) o número de reclamações que chegam à central de atendimento da Anatel em face da operadora, relativas a rede, especialmente nos Estados de AM, BA, MG, MS, ES, SP e RJ e, relativas a cobrança, especialmente nos Estados de ES, GO, MG, MS e PR; vi) DETERMINAR que a VIVO S.A. proceda à adequação do cálculo do indicador SMP1, conforme estabelece o Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal, aprovado pela Resolução nº 575, de 28/10/2011; vii) Em caso de descumprimento das determinações exaradas, a Anatel poderá adotar a medida prevista no item III do Despacho 4.786/2012/PVCPA/PVCP/SPV, de 18/07/2012; viii) NOTIFICAR a VIVO S.A. para conhecimento e cumprimento deste Despacho.

ATILA AUGUSTO SOUTO  
Superintendente de Controle de Obrigações  
Substituto