



**REQUERIMENTO DE INFORMAÇÕES Nº \_\_\_\_\_/2016**  
(Do Sr. FERNANDO MONTEIRO)

Requer informações ao Excelentíssimo Senhor Ministro da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações, Ministro Gilberto Kassab sobre o cumprimento das metas dos indicadores de qualidade de Rede estabelecidas pela Resolução nº 575/2011 da ANATEL.

Sr. Presidente,

Com fundamento no art. 50, § 2º, da Constituição Federal, combinado com os arts. 115 e 116 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, requiro que, ouvida a Mesa, sejam encaminhados ao Sr. Ministro Gilberto Kassab pedido de informações conforme segue:

1. As metas estabelecidas, a partir dos indicadores de qualidade previstos na Resolução nº 575/2011 da Anatel, foram cumpridas conforme as datas estipuladas?
2. Quais os percentuais atualizados das metas ajustadas pela Anatel?
3. No rol das metas estipuladas pela Anatel, no que trata do serviço prestado pelas Operadoras de Telefonia Móvel, há algum indicador que estipule metas para que o sinal da rede (Voz e Dados) alcance todas as regiões do País, inclusive nos interiores da Região Nordeste e nas rodovias nacionais?
4. Há penalizações ao não cumprimento das metas definidas pela Anatel?
5. Havendo penalizações, estas têm sido aplicadas de modo eficaz, garantindo o retorno imediato aos usuários dos serviços de telefonia?
6. No âmbito legislativo, há alguma sugestão, por parte da Anatel, para que as Operadoras de Telefonia Móvel tomem providências reais que garantam a boa qualidade do serviço prestado?

## JUSTIFICAÇÃO

A Resolução nº 575/2011 da ANATEL estabelece indicadores de qualidade para as Operadoras de Telefonia, divididos em 04 (quatro) áreas de atuação: a) Reação do Usuário; b) Indicadores de Rede – Voz; c) Indicadores de Rede – Dados; d) Indicadores de atendimento.

As mudanças e benefícios ao consumidor tiveram certo avanço nos últimos dois anos, no entanto, é sabido que ainda resta uma grande lacuna entre o serviço prestado e as metas estabelecidas.

Sob uma perspectiva geral, as operadoras precisam cumprir 14 (quatorze) metas em cada área de atuação. Todas as metas são absolutamente possíveis, mas mesmo diante das medidas impostas, os brasileiros sofrem com a má qualidade do serviço.

Neste intento, no exercício da função parlamentar, apresento, na forma de Requerimento de Informações, indagações a serem respondidas pela Anatel, a fim de esclarecer pontos contundentes às metas estabelecidas e ao cumprimento destas.

As reclamações sobre a qualidade dos serviços de Rede e de Dados são recorrentes, e como Deputado representante de Pernambuco percebo de forma evidente a carência do serviço na região, com maior problemática no interior do estado.

Torna-se exaustivo o esforço de se obter serviços de excelência quando se trata da telefonia móvel no Brasil. Os usuários se tornam reféns da péssima qualidade do sinal (Voz e Rede), enquanto as Operadoras telefônicas burlam e/ou ignoram as exigências e metas estipuladas pela Anatel.

Neste intento, como atuação de competência do legislativo, apresento a presente petição para que se esclareça a eficácia das metas estabelecidas pela Anatel, visando, principalmente, garantir a plena execução destas. Os brasileiros merecem um retorno imediato dos serviços de telefonia contratados, não cabendo mais quaisquer argumentos que justifiquem a deficiência do sinal de Rede e de Dados em face da alta tecnologia e do alto custo cobrado do consumidor.

Sala das Sessões, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2016.

\_\_\_\_\_  
**Deputado FERNANDO MONTEIRO**  
**(PP/PE)**