

## **REQUERIMENTO DE INFORMAÇÃO Nº                      , DE 2019**

(Da Sra. FLÁVIA ARRUDA)

Solicita ao Sr. Ministro da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações – MCTIC e à Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel, informações acerca de suas ações em relação à qualidade do sinal do Serviço Móvel Pessoal – SMP no Distrito Federal.

Senhor Presidente:

Requeiro a V. Exa., com base no art. 50, §2º da Constituição Federal, e nos arts. 115 e 116 do Regimento Interno desta Casa que, ouvida a Mesa, sejam solicitadas ao Sr. Ministro da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações – MCTIC e à Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel, informações acerca de suas ações em relação à qualidade do sinal e cobertura do Serviço Móvel Pessoal – SMP no Distrito Federal.

Solicitamos resposta aos seguintes questionamentos:

1 – Quais os estudos técnicos que avaliam a qualidade e intensidade do sinal das operadoras de telefonia móvel (serviço móvel pessoal) no Distrito Federal, e como esses dados atendem as normas e requisitos de cobertura do sinal?

2 – Qual a qualidade do sinal do Serviço Móvel Pessoal – SMP na modalidade pós e pré-paga no Distrito Federal, em relação a outros estados da federação?

3 – Quais os dados da Anatel em relação aos indicadores de qualidade constantes no Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal – RGQ-SMP (Resolução nº 575/2011) em relação ao SMP prestado no Distrito Federal, especialmente no que concerne à intensidade do sinal do SMP?

4 – Quais os dados da Anatel em relação aos indicadores de qualidade constantes no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor dos Serviços de Telecomunicações – RGC (Resolução nº 632/2014) em relação ao SMP prestado no Distrito Federal, especialmente no que concerne à intensidade do sinal do SMP?

5 – Há alguma previsão de nos próximos editais de licitação do 5G ou outros editais de licitação de radiofrequências, serem estendidas obrigações de cobertura para localidades que possuem sinais de baixa intensidade no Distrito Federal?

6 – De que forma a Anatel e o MCTIC têm atuado para tomar providências minimizar eventuais falhas de cobertura e qualidade na prestação do SMP no âmbito do Distrito Federal (ainda que tais ações englobem outros estados da federação)?

## **JUSTIFICAÇÃO**

Temos sentido, no dia a dia, uma péssima qualidade dos serviços. Para fazer uma ligação precisamos tentar quatro ou cinco vezes.

A qualidade da cobertura de telefonia móvel no Brasil é, sabidamente, objeto de quantidade relevante de reclamações dos usuários de serviços de telecomunicações.

Em recente ranking divulgado pelo Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor – IDEC, os serviços de telecomunicações ocupam a 4ª posição dos serviços mais reclamados pelos consumidores no país<sup>1</sup>, contando com 15% do total de reclamações registradas.

Já em outro ranking, as empresas de telecomunicações lideraram as reclamações em 2018. Em levantamento de dados pelo Ministério da Justiça, que englobam números do Sindec e dos Procons de todo o país, bem os números apurados na plataforma online [consumidor.gov.br](https://consumidor.gov.br), só nos

---

<sup>1</sup> Vide em: <https://oglobo.globo.com/economia/defesa-do-consumidor/idec-divulga-ranking-dos-segmentos-mais-reclamados-pelos-consumidores-23521858> . Acesso em 08/04/2019.

Procons foram 460 mil reclamações sobre serviços fixos e móveis de telecomunicações, enquanto do total de reclamações registradas pela plataforma consumidor.gov.br mais de 40% foram de serviços de telecomunicações<sup>2</sup>.

Com relação, especificamente, ao Distrito Federal, a situação parece piorar. No caso da telefonia celular pós-paga, por exemplo, o Distrito Federal se encontra, junto com Roraima e Minas Gerais, com os piores índices de qualidade<sup>3</sup>. De fato, a percepção da qualidade do serviço pelos usuários do SMP no Distrito Federal é das mais baixas.

Sabemos que a qualidade do sinal pode variar em relação aos dados e a percepção do usuário em razão dos mais variados fatores, como o posicionamento de antena, o deslocamento do terminal, as condições climáticas, as condições em interiores de edificações, entre outros fatores.

No entanto, basta breve consulta à ferramenta Mosaico, disponibilizada pela própria Anatel aos usuários<sup>4</sup>, para se constatar a baixa intensidade do sinal das operadoras de telefonia celular em pontos específicos dentro do Distrito Federal.

A ferramenta possui avaliação que vai de 1 a 5 pontos permitindo confirmar que existem várias localidades em que a intensidade do sinal é bastante baixa. Nas zonas com maior concentração populacional, contudo, quase todas as operadoras possuem nota 5. Contudo, basta sair um pouco dos principais centros para que se apure a baixa qualidade do sinal.

O assunto objeto do presente Requerimento é, direta ou indiretamente, matéria legislativa em trâmite nessa Casa Legislativa, como visto nas seguintes proposições legislativas:

- (i) Projeto de Lei nº 991/2015, que “Acrescenta dispositivo à Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, Lei Geral das Telecomunicações, para

---

<sup>2</sup> Vide em: <https://g1.globo.com/economia/noticia/2019/03/15/telecomunicacoes-lideram-ranking-de-reclamacoes-de-consumidores-em-2018.ghtml> . Acesso em 08/04/2019.

<sup>3</sup> Vide em: <http://www.anatel.gov.br/consumidor/pesquisa-de-satisfacao-e-qualidade> . Acesso em 08/04/2019.

<sup>4</sup> A ferramenta pode ser vista em: <http://www.anatel.gov.br/institucional/ultimas-noticiass/1208-anatel-lanca-ferramenta-para-consulta-de-intensidade-sinal-celular> Acesso em 08/04/2019.

criar mecanismos que permitam a massificação dos serviços de telefonia móvel.”

- (ii) Projeto de Lei nº 2.678/2007, que “Dispõe sobre a obrigatoriedade de as operadoras de telefonia celular estenderem a cobertura do serviço a todas as localidades com mais de 5.000 (cinco mil) habitantes.”

Restam atendidos, portanto, os requisitos do art. 116, I, do Regimento Interno da Câmara dos Deputados. Oportuno notar que a quantidade de Projetos de Lei sobre o tema não se restringe ao acima enumerado, o que demonstra a grande sensibilidade que o tema recebe na Câmara dos Deputados.

Tudo isto posto, consideramos ser de fundamental importância a análise pormenorizada das questões constantes deste Requerimento de Informações. As respostas e eventuais documentos encaminhados auxiliarão na compreensão do complexo processo envolvido na tomada de decisões da Anatel e na atuação do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações, com vistas a elucidar o melhor caminho para o tratamento legislativo da questão. Conclamamos, assim, para a aprovação da matéria.

Sala das Sessões, em 10 de abril de 2019.

**FLÁVIA ARRUDA**  
Deputada Federal  
PR/DF