



OFÍCIO GAPRE N° 121/2019.

Sorriso/MT, 29 de Março de 2019.

Excelentíssimo Senhor Presidente, Senhores (as) Vereadores (as),

É com muita satisfação que me reporto a Vossa Excelência, a fim de responder os requerimentos e indicações aprovados pelos vereadores que compõem o nosso parlamento municipal.

Como forma de centralizarmos a distribuição e respostas da Prefeitura Municipal de Sorriso, tanto do Prefeito como dos Secretários requeridos, vamos encaminhar respostas de todos os Secretários neste documento assinado por mim, Prefeito, conforme segue:

INDICAÇÃO N° 141/2019 – Aatoria dos vereadores Claudio Oliveira, Professora Silvana, Bruno Delgado, Professora Marisa, Fábio Gavasso, Mauricio Gomes e vereadores abaixo assinados. Indicam ao Exmo. Senhor Ari Lafin, Prefeito Municipal, ao Sr. Estevam Hungaro Calvo Filho, Secretário Municipal de Administração e a Sra. Lúcia Korbes Drechsler, Secretária Municipal de Educação e Cultura, a necessidade de construção de creche e berçário para atender os moradores dos Bairros Santa Maria I e II, no Município de Sorriso-MT.

Informamos aos nobres vereadores que a resposta de sua indicação está contida no Ofício SEMEC n° 370/2019 em anexo.

INDICAÇÃO N° 143/2019 – Aatoria dos vereadores Elisa Abrahão e vereadores abaixo assinados. Indicam ao Exmo. Senhor Ari Lafin, Prefeito Municipal e ao Senhor Felipe Dias Mesquita, Secretário Municipal de Segurança Pública, Trânsito e Defesa Civil, com cópia ao Senhor Acacio Ambrosini, Secretário Municipal de Obras e Serviços Públicos, a necessidade da instalação de redutores de velocidade na Rua 15 de Novembro, no Bairro Residencial Mario Raiter, Município de Sorriso/MT.

Informamos aos nobres vereadores que a resposta de sua indicação está contida no Ofício SEMSEP N° 251/2019 em anexo.

INDICAÇÃO N° 152/2019 – Aatoria dos vereadores Professora Silvana, Bruno Delgado, Claudio Oliveira, Fábio Gavasso, Professora Marisa e Mauricio Gomes. Indicam ao Exmo. Senhor Ari Lafin, Prefeito Municipal, ao Senhor Estevam Hungaro Calvo Filho, Secretário Municipal de Administração e ao Senhor Acacio Ambrosini, Secretário Municipal de Obras e Serviços Públicos, a necessidade de adequações na academia ao ar livre localizada no Distrito de Caravágio, Município de Sorriso/MT.



Informamos aos nobres vereadores que a resposta de sua indicação está contida no Ofício SEMOSP nº 070/2019 em anexo.

INDICAÇÃO Nº 155/2019 – Aatoria dos vereadores Toco Baggio, Dirceu Zanatta, Elisa Abrahão, Nereu Bresolin e Damiani na TV. Indicam ao Exmo. Senhor Ari Lafin, Prefeito Municipal, ao Senhor Estevam Hungaro Calvo Filho, Secretário Municipal de Administração e ao Senhor Acacio Ambrosini, Secretário Municipal Obras e Serviços Públicos, a necessidade de instalação de semáforo no cruzamento da Avenida Natalino João Brescansin com a Avenida Porto Alegre, no Município de Sorriso-MT.

Informamos aos nobres vereadores que a resposta de sua indicação está contida no Ofício SEMOSP nº 070/2019 em anexo.

INDICAÇÃO Nº 158/2019 – Aatoria dos vereadores Damiani na TV, Toco Baggio, Nereu Bresolin, Dirceu Zanatta e Elisa Abrahão. Indicam ao Exmo. Senhor Ari Genézio Lafin, Prefeito Municipal e ao Senhor Felipe Dias Mesquita, Secretário Municipal de Segurança Pública, Trânsito e Defesa Civil, a necessidade de realização, em caráter de urgência, de estudo acerca da possibilidade de implantação de medidas, como instalação de semáforo ou rotatória, para melhoria e organização do trânsito, no cruzamento da Perimetral Sudoeste com a Rua Mato Grosso, no Município de Sorriso/MT.

Informamos aos nobres vereadores que a resposta de sua indicação está contida no Ofício SEMSEP Nº 252/2019 em anexo.

INDICAÇÃO Nº 159/2019 – Aatoria dos vereadores Damiani na TV, Toco Baggio, Nereu Bresolin, Dirceu Zanatta e Elisa Abrahão. Indicam ao Exmo. Senhor Ari Lafin, Prefeito Municipal, ao Senhor Estevam Húngaro Calvo Filho, Secretário Municipal de Administração e ao Senhor Luiz Fabio Marchioro, Secretário Municipal de Saúde e Saneamento, a necessidade de instalação de aparelhos de televisão na ala de pediatria e ala de internação em observação dos demais usuários da Unidade de Pronto de Atendimento – UPA, do Município de Sorriso/MT.

Informamos aos Nobres vereadores que a resposta a sua indicação está contida no Ofício SMSS nº 694/2019, em anexo.

INDICAÇÃO Nº 160/2019 – Aatoria dos vereadores Nereu Bresolin, Damiani na TV, Dirceu Zanatta, Elisa Abrahão, Professora Marisa e Toco Baggio. Indicam ao Exmo. Senhor Ari Lafin, com cópia ao Senhor Estevam Húngaro Calvo Filho, Secretário Municipal de Administração, a necessidade de redução da jornada de trabalho do servidor público que tenha cônjuge, filho ou dependente portador de deficiência, quando demonstrada à necessidade por junta médica oficial, independentemente de compensação de horário, no Município de Sorriso – MT.



Informamos aos Nobres vereadores que somos favoráveis à indicação, e informamos ainda que estaremos enviando a Procuradoria para que elabore uma minuta de Projeto de Lei, para posterior discussão da propositura.

INDICAÇÃO Nº 161/2019 – Autoria dos vereadores Toco Baggio, Damiani na TV, Dirceu Zanatta, Nereu Bresolin e Elisa Abrahão. Indicam ao Exmo. Senhor Ari Lafin, Prefeito Municipal, com cópia ao Senhor Ednilson Oliveira, Secretário Municipal da Cidade, ao Senhor Marlon Zanella, Secretário Municipal de Governo e ao Senhor Acacio Ambrosini, Secretário Municipal de Obras e Serviços Públicos, a necessidade da substituição das lâmpadas convencionais das Avenidas Brasil, Ademar Raiter, Natalino João Brescansin, Tancredo Neves, Las Vegas, Rotary Clube, Claudino Francio, Curitiba, Blumenal, Porto Alegre, Dos Imigrantes, Santa Maria e Noêmia Tonello Dalmolin, por lâmpadas de Led.

Informamos aos nobres vereadores que a resposta de sua indicação está contida no Ofício SEMOSP nº 070/2019 em anexo.

INDICAÇÃO Nº 162/2019 – Autoria dos vereadores Mauricio Gomes e vereadores abaixo assinados. Indicam ao Exmo. Senhor Ari Lafin, Prefeito Municipal, com cópias, ao Senhor Ednilson de Lima Oliveira, Secretário Municipal da Cidade e ao Senhor Acacio Ambrosini, Secretário Municipal de Obras e Serviços e Públicos, a necessidade de pavimentação asfáltica da Rua Clair Poletto e da Rua Ife Chitto, no Distrito de Caravágio, no Município de Sorriso-MT.

Informamos aos nobres vereadores que a resposta de sua indicação está contida no Ofício SEMOSP nº 070/2019 em anexo.

REQUERIMENTO Nº 47/2019 – Autoria dos vereadores Elisa Abrahão, Nereu Bresolin, Dirceu Zanatta, Toco Baggio e Damiani na TV. Requerem à Senhora Fernanda Barreto, Coordenadora da empresa Águas de Sorriso, com cópia ao Exmo. Sr. Ari Genézio Lafin, Prefeito Municipal, soluções imediatas referentes ao vazamento na via pública provocadas pelas Águas de Sorriso, na Rua Santo André, no Bairro São José, município de Sorriso/MT.

Informamos aos Nobres Vereadores, que reforçaremos o Vosso pedido.

REQUERIMENTO Nº 49/2019 – Autoria dos vereadores Elisa Abrahão e vereadores abaixo assinados. Requerem ao Exmo. Senhor Mauro Mendes, Governador do Estado de Mato de Grosso, ao Exmo. Senhor Alexandre Bustamante, Secretário de Segurança, Justiça e Direitos Humanos, do Estado de Mato Grosso, ao Exmo. Senhor Valter Luiz Razera, Comandante da Polícia Militar Regional Norte de Sinop, com cópias ao Exmo. Senhor Ari Lafin, Prefeito Municipal, ao Senhor Felipe Dias Mesquita, Secretário Municipal de Segurança Pública, Trânsito e Defesa Civil, ao Senhor Evandro Bedin, Presidente do Conselho Municipal de Segurança Pública de Sorriso (COMSEP) e ao Senhor Jorge Almeida,



PREFEITURA DE SORRISO

CAPITAL NACIONAL DO AGRONEGÓCIO

Comandante do 8º CPA de Sorriso, a instalação de um Posto Policial no Bairro Residencial Mário Raiter, município de Sorriso/MT.

Informamos a Nobre Vereadora que somos favoráveis ao pleito.

REQUERIMENTO Nº 51/2019 – Aatoria dos vereadores Elisa Abrahão, Nereu Bresolin, Dirceu Zanatta, Toco Baggio e Damiani na TV. Requerem ao Exmo. Senhor Juarez Quadros, Presidente da Anatel, ao Exmo. Senhor Eduardo Navarro, Presidente da VIVO, ao Exmo. Sr. Eurico de Jesus Teles Neto, Diretor Presidente da OI S/A (Brasil Telecom), ao Exmo. Sr. José Sampaio de Medeiros, Diretor- Institucional da Brasil Telecom/MT, com cópia ao Exmo. Senhor Ari Lafin, Prefeito Municipal, melhoria na telefonia móvel no Bairro Mário Raiter, Município de Sorriso /MT.

Informamos aos Nobres Vereadores, que iremos reforçar o Vosso pedido.

REQUERIMENTO Nº 53/2019 – Aatoria dos vereadores Mauricio Gomes, Professora Marisa, Bruno Delgado, Claudio Oliveira, Professora Silvana e Fábio Gavasso. Requerem ao Exmo. Senhor General Juarez Aparecido de Paula Cunha, Presidente dos Correios do Brasil, ao Senhor Edilson Francisco da Silva, Diretor Regional dos Correios em Mato Grosso e ao Senhor Romildo Godoi, Gerente da Agência dos Correios em Sorriso, com cópia ao Exmo. Senhor Ari Lafin, Prefeito Municipal de Sorriso – MT, a instalação de uma Agência dos Correios, na região do Bairro Primavera, no Município de Sorriso - MT.

Informamos aos Nobres Vereadores que iremos reforçar o Vosso pedido.

REQUERIMENTO Nº 54/2019 – Aatoria dos vereadores Mauricio Gomes, Professora Marisa, Bruno Delgado, Claudio Oliveira, Professora Silvana e Fábio Gavasso. Requerem ao Senhor General Juarez Aparecido de Paula Cunha, Presidente dos Correios do Brasil, ao Senhor Edilson Francisco da Silva, Diretor Regional da Empresa Brasileira dos Correios e Telégrafos – ECT do Mato Grosso e ao Senhor Romildo Godoi, Gerente da Agência da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos – ECT em Sorriso, com cópia ao Exmo. Senhor Ari Lafin, Prefeito Municipal, a instalação de um posto avançado dos Correios no Residencial Mário Raiter, no Município de Sorriso - MT.

Informamos aos Nobres Vereadores que somos favoráveis ao pleito.

REQUERIMENTO Nº 55/2019 – Aatoria dos vereadores Bruno Delgado, Claudio Oliveira, Professora Silvana, Professora Marisa e vereadores abaixo assinados. Requerem ao Senhor Ederson Dal Molin (Xuxu Dal Molin), Deputado Estadual – PSC, Emenda Parlamentar para construção de uma pista de skate no Município de Sorriso – MT.

Informamos aos Nobres Vereadores que iremos reforçar o pedido.



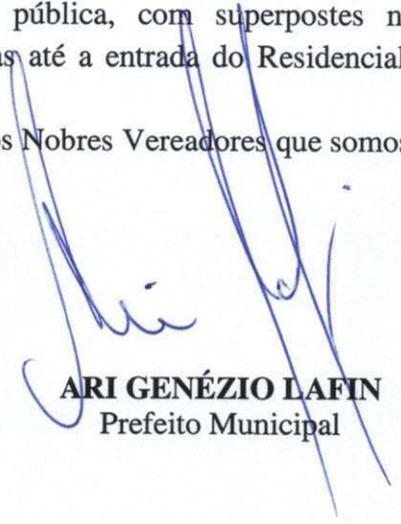
**PREFEITURA DE
SORRISO**

CAPITAL NACIONAL DO AGRONEGÓCIO

REQUERIMENTO Nº 56/2019 – Aatoria dos vereadores Mauricio Gomes, Professora Marisa, Bruno Delgado, Claudio Oliveira, Professora Silvana e Fábio Gavasso. Requerem ao Exmo. Senhor Mauro Mendes, Governador do Estado de Mato Grosso, ao Exmo. Senhor Marcelo de Oliveira e Silva, Secretário de Estado de Infraestrutura e Logística e de Cidades de Mato Grosso, ao Senhor Lourival Rodrigues da Silva, Engº. Civil responsável pela Intervias, com cópia ao Exmo. Senhor Ari Lafin, Prefeito Municipal e ao Senhor Acácio Ambrosini, Secretário Municipal de Obras e Serviços Públicos, a instalação de rede elétrica e iluminação pública, com superpostes na MT 242, dando início nas proximidades do Posto Dallas até a entrada do Residencial Mário Raiter, no município de Sorriso-MT.

Informamos aos Nobres Vereadores que somos favoráveis ao pleito.

Cordialmente,


ARI GENÉZIO LAFIN
Prefeito Municipal

A sua Excelência o Senhor,
CLAUDIO OLIVEIRA
Presidente da Câmara Municipal de Sorriso
Nesta



PREFEITURA DE SORRISO

CAPITAL NACIONAL DO AGRONEGÓCIO

Ofício nº 370/2019/SEMEC

Sorriso-MT, 19 de março de 2019.

**ILMO. SENHOR
ESTEVA HUNGARO CALVO FILHO
SECRETÁRIO DE ADMINISTRAÇÃO**

Assunto: **Resposta ao ofício SMA mº 034/2019**

Ao cumprimentá-lo cordialmente, vimos responder a V.Sa. a indicação:

INDICAÇÃO Nº 141/2019: versando sobre a necessidade de construção de creche e berçário para atender os moradores dos Bairros Santo Maria I e II no Município de Sorriso/MT. A Secretaria Municipal de Educação e Cultura agradece a indicação e o apoio sempre prestado, reforçando a necessidade da construção de Cemeis na região que abrange os bairros Taiamã II, Pinheiros II e III, Santa Maria I e II, Terra Brasil e os demais que os circundam. Informamos que a solicitação foi realizada via PAR do Governo Federal, aguardando para que a obra seja consolidada.

Sendo o que se apresenta para o momento, reiteramos nossos votos de elevada estima e apreço, colocando-nos a disposição para mais informações pertinentes.

Atenciosamente,

LÚCIA KORBES DRECHSLER
Secretária Municipal de Educação e Cultura

Recebido em: 20103119
Assinatura: [assinatura]
Secretaria de Administração



PREFEITURA DE
SORRISO
CAPITAL NACIONAL DO AGRONEGÓCIO

OFÍCIO Nº 251/2019/SEMSEP

Sorriso/MT, 18 de março de 2019

A Vossa Senhoria, a Senhora
ELISA ABRAHÃO
Vereadora Municipal
Sorriso – MT
Assunto: Resposta a Indicação 143/2019.

Prezada Senhora,

Considerando o estudo de sistema viário pela Secretaria Municipal de Cidade (SEMCID);
Considerando que o referido estudo analisa a modernização e impacto do sistema viário no trânsito;

Considerando que a mobilidade urbana está inserida na pasta de atribuições da SEMCID;
Considerando que a análise de viabilidade realizada pela Secretaria Municipal de Cidade é imprescindível para realização de alterações no trânsito, informo que:

A Secretaria Municipal de Segurança Pública, Trânsito e Defesa Civil prestará total apoio à Secretária Municipal de Cidade no que tange ao estudo de viabilidade versando sobre a necessidade da instalação de redutores de velocidade na Rua 15 de novembro, no Bairro Residencial Mario Raiter, Município de Sorriso-MT.

Sem mais para o momento, renovamos protestos de estima e consideração.

Atenciosamente,

MÁRCIO PIRES
ASSESSOR
DPTO MUN. DE TRÂNSITO

MARCIO PIRES

Assessor do Departamento de Trânsito



**PREFEITURA DE
SORRISO**
CAPITAL NACIONAL DO AGRONEGÓCIO

OFÍCIO Nº 252/2019/SEMSEP

Sorriso/MT, 18 de março de 2019

A Vossa Senhoria, o Senhor
DAMIANI NA TV
Vereador Municipal
Sorriso – MT
Assunto: Resposta a Indicação 158/2019.

Prezado Senhor,

Considerando o estudo de sistema viário pela Secretaria Municipal de Cidade (SEMCID);
Considerando que o referido estudo analisa a modernização e impacto do sistema viário no trânsito;

Considerando que a mobilidade urbana está inserida na pasta de atribuições da SEMCID;
Considerando que a análise de viabilidade realizada pela Secretaria Municipal de Cidade é imprescindível para realização de alterações no trânsito, informo que:

A Secretaria Municipal de Segurança Pública, Trânsito e Defesa Civil prestará total apoio à Secretária Municipal de Cidade no que tange ao estudo de viabilidade versando sobre a necessidade de implantação de medidas para melhoria e organização do trânsito, no cruzamento da Perimetral Sudoeste com a Rua Mato Grosso, no Município de Sorriso-MT.

Sem mais para o momento, renovamos protestos de estima e consideração.

Atenciosamente,

MÁRCIO PIRES
ASSESSOR
DPTO. MUN. DE TRÂNSITO

MARCIO PIRES

Assessor do Departamento de Trânsito



PREFEITURA DE
SORRISO
CAPITAL NACIONAL DO AGRONEGÓCIO

OFICIO SMSS Nº 0.694/2019

Sorriso – MT, 25 de março de 2019.

PARA: CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES

Daminani na TV, Toco Baggio, Nereu Bresolin, Dirceu Zanatta e Elisa Abrahão.

Exmo. Senhores,

Ao tempo em que expresso meus cordiais cumprimentos, venho por intermédio deste responder a Indicação Nº 159/2019, onde ***“sejam instalados aparelhos de televisão na ala de pediatria e ala de internação em observação dos demais usuários da Unidade de Pronto Atendimento – UPA, do município de Sorriso”***

Diante do acima exposto, aproveitamos o ensejo para agradecer pela indicação e informá-los de que somos favoráveis a tal recomendação e iremos estudar a disponibilidade e viabilidade financeira para execução.

Sendo o que se apresentava para o momento, aproveito a oportunidade para apresentar meus votos de estima e consideração, certo de poder contar com Vosso apoio.

LUIS FABIO MARCHIORO
Secretário Municipal de Saúde e Saneamento
Sorriso/MT



**PREFEITURA DE
SORRISO**
CAPITAL NACIONAL DO AGRONEGÓCIO

OFÍCIO SEMOSP N.º 070/2019

Sorriso, 15 de Março de 2019.

Ao Senhor,
ESTEVAM HUNGARO CALVO FILHO
Secretária Municipal de Administração

Recebido em: 19/03/19
Assinatura: [assinatura]
Secretaria de Administração

Assunto: Resposta de Indicações e Requerimentos.

Prezado Senhor,

Ao cumprimentá-lo nesta oportunidade, venho por intermédio deste, responder as Indicações e Requerimentos oriundos da Câmara Municipal de Sorriso, sendo:

* **Indicação nº 152/2019** – versando sobre a necessidade de adequações na academia ao ar livre localizada no Distrito de Caravágio, Município de Sorriso/MT.

Autoria: PROFESSORA SILVANA – PTB, BRUNO DELGADO – PMB, CLAUDIO OLIVEIRA – PR, FÁBIO GAVASSO – PSB, PROFESSORA MARISA – PTB e MAURICIO GOMES - PSB.

Resposta: Agradecemos a atenção dos Nobres e Informamos que estaremos averiguando esta propositura junto a Secretaria Municipal de Esporte e Lazer.

* **Indicação nº 155/2019** - versando sobre a necessidade de instalação de semáforo no cruzamento da Avenida Natalino João Brescansin com a Avenida Porto Alegre, no Município de Sorriso-MT.

Autoria: TOCO BAGGIO – PSDB, DIRCEU ZANATTA – MDB, ELISA ABRAHÃO – PRP, NEREU BRESOLIN – DEM e DAMIANI NA TV – PSC.

Resposta: Agradecemos a atenção dos Nobres e Informamos que estaremos encaminhando esta propositura para a Secretaria Municipal de Segurança Pública, Trânsito e Defesa Civil, para estudo;



PREFEITURA DE SORRISO

CAPITAL NACIONAL DO AGRONEGÓCIO

* **Indicação nº 161/2019** - a necessidade da substituição das lâmpadas convencionais das Avenidas Brasil, Ademar Raiter, Natalino João Brescansin, Tancredo Neves, Las Vegas, Rotary Clube, Claudino Francio, Curitiba, Blumenau, Porto Alegre, Dos Imigrantes, Santa Maria e Noêmia Tonello Dalmolin, por lâmpadas de LED.

Autoria: TOCO BAGGIO – PSDB, DAMIANI NA TV – PSC, DIRCEU ZANATTA – MDB, NEREU BRESOLIN – DEM e ELISA ABRAHÃO – PRP.

Resposta: Agradecemos a atenção dos Nobres e Informamos que as avenidas terão as lâmpadas convencionais substituídas gradualmente, conforme necessidade.

***Indicação nº 162/2019** - versando sobre a necessidade de pavimentação asfáltica da rua Clair Poletto e da rua Ife Chitto, no Distrito de Caravágio, no Município de Sorriso-MT.

Autoria: MAURICIO GOMES – PSB e vereadores abaixo assinados.

Resposta: Agradecemos a atenção dos Nobres e Informamos que estaremos averiguando.

Sendo o que se apresenta para o momento, agradecemos e seguimos à disposição para quaisquer esclarecimentos.

Atenciosamente.

ACACIO AMBROSINI
Secretário de Obras e Serviços Públicos



Câmara Municipal de Sorriso – MT

Av. Porto Alegre, nº 2615, Centro
CNPJ 03.238.755/0001-17



DEPARTAMENTO DE PROTOCOLO E PROCESSOS

INFORMAÇÕES DA SOLICITAÇÃO

Interessado: PREFEITURA MUNICIPAL DE SORRISO

Assunto: Ofícios

Estrutura Administrativa: Documentação Legislativa

DESCRIÇÃO:

OFÍCIO GAPRE 121/2019 - RESPONDE PROPOSITURAS.

DADOS DO REGISTRO

Processo: 102/2019

Protocolo: 102/2019

Usuário: MINEIA ISABEL HANKE GUND

Data do Protocolo: 29/03/2019 11:32:35

Utilize o leitor de QR Code



INFORME O NÚMERO DO PROTOCOLO!

VERIFIQUE O ANDAMENTO DO SEU PROCESSO ATRAVÉS DO PORTAL CIDADÃO:

<http://agiliblue.agilicloud.com.br/portal/sorriso/#/processo>

SORRISO - MT, sexta-feira, 29 de março de 2019.



Agência Nacional de Telecomunicações

Rua 13, nº 618 - Bairro Setor Marista, Goiânia/GO, CEP 74150-140
Telefone: (62) 3236-9000

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 53500.010966/2019-07

Importante: O Acesso Externo do SEI (www.anatel.gov.br/seiusuarioexterno) possibilita o Peticionamento Eletrônico para abrir Processo Novo e Intercorrente, podendo utilizar a segunda opção para responder este Ofício. Página de Pesquisa Pública do SEI: www.anatel.gov.br/seipesquisa

Ofício nº 36/2019/GR07RC/GR07/SFI-ANATEL

A Sua Excelência o Senhor
CLAUDIO OLIVEIRA
Presidente da Câmara Municipal
Câmara Municipal de Sorriso
Av. Porto Alegre, 2615, Centro
78890-000, Sorriso-MT

Assunto: **Prestação do Serviço Móvel Pessoal (SMP) ofertado no bairro residencial Mário Raiter, município de Sorriso-MT.**

Referência: Ofício nº 114/2019 - GP/SEC, de 12 de março de 2019. Requerimento nº 51/2019.

Senhor Presidente da Câmara Municipal,

1. Em atenção ao Ofício nº 114/2019 - GP/SEC (SEI nº 3952677), protocolizado na Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) no dia 18 de março de 2019, em que é questionada a prestação do Serviço Móvel Pessoal (SMP) ofertado no bairro residencial Mário Raiter, localizado no município de Sorriso-MT, encaminhamos, anexo a este expediente, o Informe nº 10/2019/SEI/GR07RC/GR07/SFI (SEI nº 4050014), com as informações pertinentes.

2. A Anatel coloca-se à disposição para eventuais esclarecimentos que se fizerem necessários.

Anexos: I - Informe nº 10/2019/SEI/GR07RC/GR07/SFI (SEI nº 4050014);
II - Relatório de Monitoramento do SMP - Sorriso-MT (SEI nº 4050238).

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **Paulo Aurelio Pereira da Silva, Gerente Regional nos Estados de Goiás, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul e Tocantins, Interino(a)**, em 18/04/2019, às 10:53, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da Portaria nº 912/2017 da Anatel.



A autenticidade deste documento pode ser conferida em <http://www.anatel.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **4050249** e o código CRC **8B392725**.

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 53500.010966/2019-07

SEI nº 4050249



INFORME Nº 10/2019/GR07RC/GR07/SFI

PROCESSO Nº 53500.010966/2019-07

INTERESSADO: CÂMARA MUNICIPAL DE SORRISO/MT

1. **ASSUNTO**

- 1.1. Panorama sobre o Serviço Móvel Pessoal (SMP).
1.2. Subsídios para resposta ao Ofício nº 114/2019 - GP/SEC, de 12 de março de 2019, por meio do qual a Câmara Municipal de Sorriso apresenta demanda sobre a prestação do Serviço Móvel Pessoal (SMP) ofertado no bairro residencial Mário Raiter, localizado no município de Sorriso, no Estado de Mato Grosso.

2. **REFERÊNCIAS**

- 2.1. Ofício nº 114/2019 - GP/SEC, de 12 de março de 2019;
2.2. Requerimento nº 51/2019;
2.3. Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações - LGT);
2.4. Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), aprovado pela Resolução Anatel nº 632, de 7 de março de 2014;
2.5. Regulamento sobre a Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado destinado ao público em geral (STFC) fora da área de tarifação básica (ATB), aprovado pela Resolução Anatel nº 622, de 23 de agosto de 2013;
2.6. Regimento Interno da Anatel (RIA), aprovado pela Resolução Anatel nº 612, de 29 de abril de 2013;
2.7. Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas (Rasa), aprovado pela Resolução Anatel nº 589, de 7 de maio de 2012;
2.8. Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal (RGQ-SMP), aprovado pela Resolução Anatel nº 575, de 28 de outubro de 2011;
2.9. Regulamento do Serviço Móvel Pessoal (RSMP), aprovado pela Resolução Anatel nº 477, de 7 de agosto de 2007;
2.10. Edital de Licitação nº 004/2012/PVCP/SPV-Anatel ("Edital 4G");
2.11. Edital de Licitação nº 002/2010/SPV-Anatel (Banda H e subfaixas de extensão); e
2.12. Edital de Licitação nº 002/2007/SPV-Anatel (Bandas F, G, I e J) ("Edital 3G").

3. **ANÁLISE**

CONTEXTUALIZAÇÃO

- 3.1. A Câmara Municipal de Sorriso, por meio do Ofício nº 114/2019 - GP/SEC, de 12 de março de 2019, apresenta demanda sobre a prestação do Serviço Móvel Pessoal (SMP) ofertado no bairro residencial Mário Raiter, localizado no município de Sorriso, no Estado de Mato Grosso, nos seguintes termos:

ELISA ABRAHÃO - PRP, NEREU BRESOLIN - DEM, DIRCEU ZANATTA - MDB, TOCO BAGGIO - PSDB e DAMIANI NA TV - PSC, vereadores com assento nesta Casa, de conformidade com os artigos 118 e 121 do Regimento Interno, requerem à Mesa que este Expediente seja encaminhado ao Exmo. Senhor Juarez Quadros, Presidente da Anatel, ao Exmo. Senhor Eduardo Navarro, Presidente da VIVO, ao Exmo. Sr. Eurico de Jesus Teles Neto, Diretor Presidente da Oi S/A (Brasil Telecom), ao Exmo. Sr. José Sampaio de Medeiros, Diretor-Institucional da Brasil Telecom/MT, com cópia ao Exmo. Senhor Ari Lafin, Prefeito Municipal, requerendo melhoria na telefonia móvel no Bairro Mário Raiter, Município de Sorriso /MT.

3.2. Dessa forma, este Informe tem por objetivo traçar um panorama amplo do Serviço Móvel Pessoal (SMP), comumente chamado de telefonia celular e banda larga móvel, a fim de atender à demanda formulada. Assim, foi dividido em nove seções:

- I - a Anatel;
- II - o regime de prestação dos serviços de telecomunicações;
- III - as principais regras da telefonia móvel;
- IV - a qualidade da telefonia móvel, com subseções para tratar do Regulamento de Qualidade (RGQ-SMP), da fiscalização da qualidade da telefonia móvel nos municípios e do aplicativo da qualidade do serviço móvel;
- V - a cobertura da telefonia móvel, com subseções sobre os mapas de cobertura, o Sistema Mosaico e interrupções;
- VI - os compromissos de abrangência, com subseções sobre os leilões de radiofrequências e os compromissos de abrangência para atendimento com telefonia móvel 2G, 3G e 4G e em áreas rurais;
- VII - a apuração de descumprimentos de obrigações;
- VIII - a competição na telefonia móvel; e
- IX - informações ao consumidor, com subseções sobre a Pesquisa de Satisfação e Qualidade e o Índice de Desempenho no Atendimento (IDA), além de considerações adicionais.

I - A ANATEL

3.3. Nos termos da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações - LGT), à Anatel, entidade integrante da Administração Pública Federal indireta, com a função de órgão regulador, compete organizar a exploração dos serviços de telecomunicações, o que inclui o estabelecimento de regras e a fiscalização da prestação de serviços e da implantação e funcionamento de redes de telecomunicações no país.

3.4. A missão primordial da Agência, de acordo com as políticas estabelecidas pelos poderes Executivo e Legislativo, é garantir a toda população brasileira o acesso às telecomunicações por meio de medidas que promovam a competição e a diversidade dos serviços, incrementem sua oferta e propiciem padrões de qualidade compatíveis com a exigência dos consumidores. Com um quadro de quase 1.600 servidores, a Anatel está presente em todas as capitais brasileiras.

II - O REGIME DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

3.5. A Lei Geral de Telecomunicações (LGT) classifica os serviços de telecomunicações, quanto ao regime jurídico da prestação, em públicos e privados.

3.6. Para o regime público, exige-se que o serviço seja prestado mediante concessão ou permissão, delegado mediante contrato, por prazo determinado, sujeitando-se a concessionária aos riscos empresariais e remunerando-se pela cobrança de tarifas dos usuários ou por outras receitas alternativas. Nesse regime, a concessão de serviço é realizada com atribuições de obrigações de universalização e de continuidade à prestadora. Já os serviços explorados no regime privado, por outro lado, não possuem tais obrigações e são regidos pela livre iniciativa.

Art. 63. Quanto ao regime jurídico de sua prestação, os serviços de telecomunicações classificam-se em públicos e privados.

Parágrafo único. Serviço de telecomunicações em regime público é o prestado mediante concessão ou permissão, com atribuição a sua prestadora de obrigações de universalização e de continuidade.

(...)

Art. 126. A exploração de serviço de telecomunicações no regime privado será baseada nos princípios constitucionais da atividade econômica.

(...)

Art. 128. Ao impor condicionamentos administrativos ao direito de exploração das diversas modalidades de serviço no regime privado, sejam eles limites, encargos ou sujeições, a Agência observará a exigência de mínima intervenção na vida privada, assegurando que:

I - a liberdade será a regra, constituindo exceção as proibições, restrições e interferências do Poder Público;

II - nenhuma autorização será negada, salvo por motivo relevante;

III - os condicionamentos deverão ter vínculos, tanto de necessidade como de adequação, com finalidades públicas específicas e relevantes;

IV - o proveito coletivo gerado pelo condicionamento deverá ser proporcional à privação que ele impuser;

V - haverá relação de equilíbrio entre os deveres impostos às prestadoras e os direitos a elas reconhecidos.

3.7. Assim, o serviço de telefonia fixa (Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC) é prestado tanto em regime público, pelas concessionárias (sujeitas às obrigações de universalização e continuidade), quanto em regime privado, pelas empresas autorizadas (não sujeitas a tais obrigações).

3.8. Os demais serviços de telecomunicações, como o Serviço Móvel Pessoal (telefonia e banda larga móveis), o Serviço de Comunicação Multimídia (banda larga fixa) e o Serviço de Acesso Condicionado (TV por assinatura), são sempre prestados sob o regime privado, no qual as empresas autorizadas não estão sujeitas às obrigações de universalização e continuidade. Esse regime jurídico pressupõe, de forma geral, que a definição dos locais de oferta de serviço no país depende do interesse comercial do agente econômico, com base no plano de negócios e na estratégia de atuação comercial das próprias prestadoras, salvo exceções que serão informadas neste documento.

III - AS PRINCIPAIS REGRAS DA TELEFONIA MÓVEL

3.9. O Serviço Móvel Pessoal (SMP), comumente chamado de telefonia móvel, telefonia celular e banda larga móvel, é, por definição legal, prestado sob o regime privado, baseado nos princípios constitucionais da atividade econômica, conforme os arts. 126 e 128 da Lei Geral de Telecomunicações.

3.10. Entretanto, em que pese tratar-se de serviço prestado em regime privado, para o qual não existem obrigações legais relacionadas à universalização e à continuidade, a Anatel, em seus regulamentos e procedimentos licitatórios, tem consolidado algumas regras sobre cobertura, atendimento e qualidade. Dessa forma, caso uma prestadora deseje, por exemplo, participar de um leilão para adquirir novas autorizações de radiofrequências, a Anatel poderá agregar outras obrigações, inclusive de cobertura.

3.11. As principais regras da exploração da telefonia móvel estão previstas nos seguintes textos regulamentares, todos eles disponíveis para consulta no portal de legislação da Anatel (www.anatel.gov.br/legislacao):

a) Regulamento do Serviço Móvel Pessoal (RSMP), aprovado pela Resolução Anatel nº 477, de 7 de agosto de 2007, que abrange, entre outras, as regras básicas de prestação e as características operacionais do serviço;

b) Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal (RGQ-SMP), aprovado pela Resolução Anatel nº 575, de 28 de outubro de 2011, que traz indicadores e metas de qualidade definidos por Código Nacional (CN), antigo DDD, ou por Unidade da Federação (UF); e

c) Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), aprovado pela Resolução Anatel nº 632, de 7 de março de 2014, que estabelece as regras sobre atendimento, cobrança e oferta do SMP e demais serviços de telecomunicações.

3.12. Devido à rapidez da evolução tecnológica, o mercado de telefonia móvel, inaugurado no Brasil em 1990, caminha para a quinta geração de tecnologia, o que implica investimentos robustos em equipamentos de rede. A telefonia móvel iniciada no Brasil na década de 90 já implementou as seguintes redes: AMPS, 2G (CDMA2000, GSM, GPRS, EDGE), 3G (WCDMA, HSPA, HSPA+) e 4G (LTE, LTE Advanced). Ainda diante do desafio de levar os serviços móveis utilizando as tecnologias 3G e 4G para os brasileiros, o setor de telecomunicações já discute a 5ª geração (5G).

IV - QUALIDADE DA TELEFONIA MÓVEL

IV.a - Regulamento de Qualidade (RGQ-SMP): o acompanhamento dos indicadores de qualidade

3.13. A Anatel acompanha a qualidade dos serviços de telecomunicações de interesse coletivo por meio do monitoramento de indicadores de desempenho operacional das prestadoras. Cada indicador possui uma meta associada, que deve ser alcançada pela prestadora do serviço mensalmente, em cada área geográfica definida na regulamentação.

3.14. Os indicadores, bem como seus respectivos métodos de coleta, cálculo e demais requisitos de qualidade, estão definidos em regulamentação específica editada pela Anatel, em conformidade com a legislação e após consulta pública à sociedade.

3.15. No caso do SMP, esses requisitos de controle estão disciplinados no **Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal (RGQ-SMP)**, que traz **indicadores e metas definidos por Código Nacional (CN), antigo DDD, ou por Unidade da Federação (UF)**. Significa o estabelecimento de patamares de desempenho medidos num conjunto de municípios agrupados por CN (11, 61, 21, 78, etc...) ou, em alguns casos, por Unidade da Federação.

3.16. De acordo com o RGQ-SMP, a **qualidade da telefonia móvel é acompanhada por meio de 14 indicadores**, que demonstram o desempenho das prestadoras em quatro aspectos: reação do usuário, rede, conexão de dados e atendimento. Conforme tabela a seguir, cada indicador possui uma **meta** associada, que corresponde ao desempenho mínimo estabelecido para a adequada qualidade do serviço em cada área geográfica definida na regulamentação.

INDICADORES	MNEMÔNICO	DESCRIÇÃO	META	APLICABILIDADE DA META
Reação do usuário	SMP1	Taxa de Reclamações	≤ 1%	Área de Numeração (DDD)
	SMP2	Taxa de Reclamações na Anatel	≤ 2%	
Rede	SMP3	Taxa de Completamento de Chamadas para o Centro de Atendimento	≥ 95%	
	SMP4	Taxa de Completamento	≥ 67%	
	SMP5	Taxa de Alocação de Canal de Tráfego	≥ 95%	
	SMP6	Taxa de Entrega de Mensagem de Texto	≥ 95%	
	SMP7	Taxa de Queda de Ligações	< 2%	
Conexão de dados	SMP8	Taxa de Conexão de Dados	≥ 98%	Unidade da Federação (UF)
	SMP9	Taxa de Queda das Conexões de Dados	< 5%	
	SMP10	Garantia de Taxa de Transmissão Instantânea Contratada	≥ 95%	
	SMP11	Garantia de Taxa de Transmissão Média Contratada	≥ 80%	
Atendimento	SMP12	Taxa de Atendimento pelo Atendente em Autoatendimento	≥ 90%	Área de Numeração (DDD)
	SMP13	Taxa de Resposta ao Usuário	≥ 95%	
	SMP14	Taxa de Atendimento Pessoal ao Usuário	≥ 95%	

3.17. Todos os resultados apurados são publicados trimestralmente na página da Anatel na internet, em www.anatel.gov.br >> Dados >> Qualidade (aba lateral) >> Indicadores de Qualidade >> Telefonia Móvel >> Acompanhamento dos Indicadores Regulamentados >> Série Histórica de Indicadores >> Resultados dos

indicadores do RGQ - SMP >> Indicadores de Qualidade SMP.^[1] No portal também são disponibilizadas informações sobre o cumprimento de metas, *ranking* por operadora, desempenho por Unidade da Federação, além de relatórios anuais, que avaliam o desempenho das principais operadoras de cada serviço.

3.18. Vale destacar que **os indicadores avaliam a qualidade dentro da área de cobertura da empresa**, conforme os mapas de cobertura e obrigações, os quais serão tratados a seguir. Da mesma forma, **a regulamentação vigente para o SMP não prevê indicadores por município, distrito, bairro, rua ou estrada**, o que impossibilita o atendimento a solicitações de informações que tenham esse nível de granularidade, ou seja, que versem sobre cumprimento de indicadores de qualidade baseados no RGQ-SMP em um município, em parte ou em um grupo deles. Assim, é possível que determinado indicador esteja em conformidade com a regulamentação e, em pontos específicos do CN ou da UF, ou até mesmo em municípios inteiros que integram o CN ou a UF, estejam aquém das metas previstas.

3.19. O descumprimento das obrigações de qualidade sujeita o infrator às sanções previstas na regulamentação, aplicadas em sede de processo administrativo instaurado com este fim específico, conforme se verá adiante.

3.20. Cabe também esclarecer que a ação fiscalizatória da Agência, no tocante à qualidade da prestação dos serviços, recai sobre a empresa outorgada para prestar o serviço ao usuário final, não cabendo, portanto, ação junto a terceiros, fornecedores de insumos para a prestação dos serviços.

IV.b - Fiscalização da qualidade da telefonia móvel nos municípios

3.21. Além do acompanhamento dos resultados dos indicadores previstos no RGQ-SMP, demonstrados anteriormente e que, conforme visto, está limitado à avaliação da qualidade em abrangência de CNs e UFs, a Anatel, desde 2012, promove a **fiscalização** (sistêmica e perene) **da qualidade do serviço de telefonia móvel nos 5.570 municípios do país**, com equipes coletando e gerando resultados 24 horas por dia, 7 dias por semana, por meio de indicadores que avaliam a existência de congestionamentos ou quedas de conexão (voz e dados 2G, 3G e 4G) e dá publicidade dos resultados mensalmente na página da Agência na internet.

INDICADORES	META	APLICABILIDADE DA META
Taxa de conexão de voz	$\geq 95 \%$	Município
Taxa de desconexão de voz	$\leq 02 \%$	
Taxa de conexão de dados	$\geq 98 \%$	
Taxa de desconexão de dados	$\leq 05 \%$	

3.22. Os dados apurados de cada indicador são publicados mensalmente por município e prestadora, com o intuito de prover informações de qualidade em nível de consolidação mais próximo aos consumidores do que aquele previsto na regulamentação específica (RGQ-SMP). Ademais, esses indicadores evidenciam aspectos igualmente relevantes da qualidade da rede dos municípios, avaliando o nível de congestionamentos ou quedas.

3.23. Os relatórios podem ser acessados em www.anatel.gov.br >> Dados >> Qualidade (aba lateral) >> Indicadores de Qualidade >> Telefonia Móvel >> Fiscalização Municipal da Qualidade da Telefonia Móvel >> Aplicativo da Qualidade do Monitoramento das Redes Móveis (ao final da página) >> Menu (no canto superior direito) >> Relatório do Município. Ou diretamente em <http://gatewaysiec.anatel.gov.br/mobileanatel> >> Menu (no canto superior direito) >> Relatório do Município. Caso o relatório não seja gerado, sugere-se testar em outro navegador de internet.

3.24. Indicadores que eventualmente estejam abaixo dos patamares de referência indicados no relatório não ensejam, necessariamente, instauração de processo administrativo sancionatório próprio (Pado), devido à atual ausência de previsão regulamentar para controle municipal. Esta ferramenta de monitoramento

tem como principal função municiar os consumidores de informações sobre o serviço de maneira mais próxima, possibilitando uma melhor escolha do prestador de serviço.

3.25. Quanto aos resultados, é importante informar que são válidos para a área de cobertura da empresa no município, ou seja, clientes que estejam buscando o uso da rede em locais não cobertos não são captados pelos indicadores. Conforme visto a seguir, não há obrigações de cobertura para todos os distritos dos municípios, mas tão somente ao distrito-sede.

3.25.1. Resultados que atendam aos patamares de referência delimitados para os indicadores de acesso e queda das redes de voz e dados indicam que os parâmetros de qualidade associados à congestionamentos ou quedas de conexão (voz ou dados) estão em patamares razoáveis para a natureza do serviço.

3.25.2. Neste caso, percepções de qualidade degradada tendem a estar relacionados com aspectos de cobertura (sinal fraco) ou interrupções de serviço (ocorrência temporária de ausência de sinal em região que há sinal regular de determinada operadora).

3.26. Concluindo, salienta-se que **o acompanhamento feito com base no RGQ-SMP tem objeto diferente daquele realizado no âmbito da fiscalização municipal.**

3.26.1. O acompanhamento de indicadores de qualidade observa as disposições contidas no RGQ-SMP, com granularidade por Código Nacional (CN), antigo DDD, ou por Unidade da Federação (UF), sendo que seu descumprimento pode ensejar a aplicação de sanções, como descrito mais adiante.

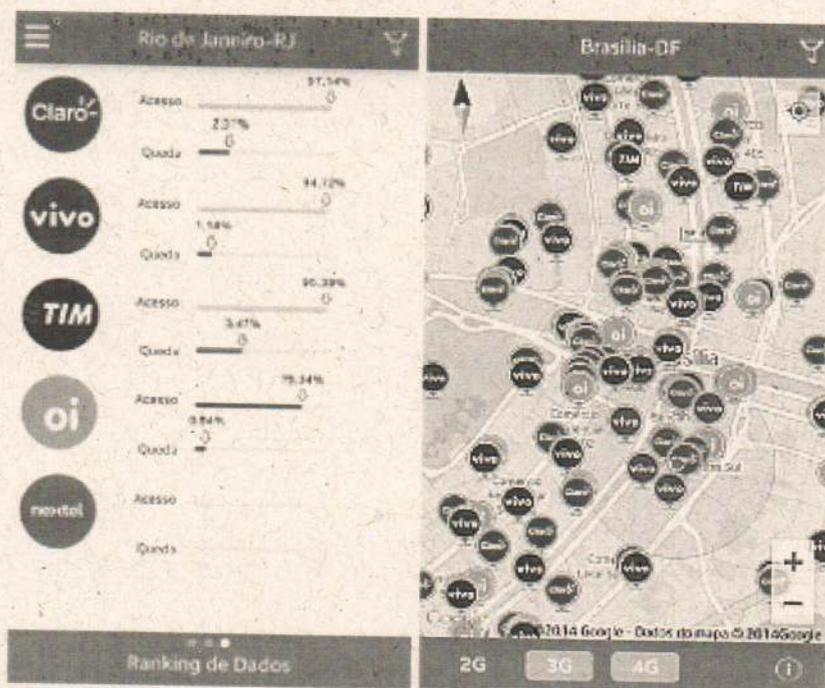
3.26.2. No caso da fiscalização municipal, a Agência busca acompanhar a situação da telefonia móvel de forma mais próxima às demandas da sociedade, com granularidade municipal, possibilitando uma atuação mais ágil quando identificadas situações graves, perenes e sem tendência de melhora.^[2]

IV.c - Aplicativo da Qualidade do Serviço Móvel

3.27. O **APP Anatel Serviço Móvel** encontra-se disponível gratuitamente para dispositivos móveis (aparelhos celulares e *tablets*) nas lojas de aplicativos das plataformas Android e iOS, e possibilita ao consumidor consultar o desempenho da qualidade dos serviços de voz e de dados nas redes das operadoras do serviço móvel em todos os municípios brasileiros, medido por indicadores de acesso e queda das redes de voz e dados.

3.28. O usuário pode consultar o *ranking* das prestadoras, construído a partir dos indicadores de acessibilidade, conexão, quedas e desconexão, bem como acompanhar a evolução da qualidade de cada uma delas a partir da consulta ao histórico desses indicadores em intervalos de até 12 meses.

3.29. O aplicativo permite também que o usuário visualize em um mapa as estações licenciadas pelas operadoras junto à Anatel e em funcionamento, bem como suas respectivas tecnologias (2G, 3G e 4G), podendo, com isso, informar-se melhor sobre a disponibilidade do serviço.



V - COBERTURA DA TELEFONIA MÓVEL

V.a - Mapas de Cobertura da Telefonia Móvel no Brasil: onde consultar?

3.30. Considerando que a cobertura é um fator importante na percepção da qualidade por parte dos consumidores, o Regulamento de Gestão da Qualidade (RGQ-SMP) previu, em seu art. 11, a obrigação de as prestadoras do SMP disponibilizarem em seus *sites* os respectivos mapas de cobertura, que representam uma demonstração teórica de presença de sinal, baseada em cálculos de predição.

3.31. A demonstração é dita teórica porque a cobertura efetiva depende de fatores como relevo, construções adjacentes, localização do usuário, tipo de ambiente (aberto ou dentro de construções e a depender da natureza dessas construções), altura do usuário em relação ao solo, etc. Nesse sentido, a cobertura em ambientes internos e/ou confinados (*indoor*) é fortemente influenciada pelas características construtivas das edificações e, por tal razão, a regulamentação não prevê uma obrigação específica relacionada à oferta de cobertura *indoor*, caracterizando-se como uma limitação física do próprio serviço. A divulgação prevista tem caráter informativo e busca dar maior transparência ao serviço prestado para os consumidores.

3.32. As informações de cobertura para qualquer município do país podem ser acessadas em: www.anatel.gov.br >> Dados >> Qualidade (aba lateral) >> Indicadores de Qualidade >> Telefonia Móvel >> Fiscalização Municipal da Qualidade da Telefonia Móvel >> Cobertura (nível de sinal), ou diretamente nos *sites* das prestadoras:

- Algar: www.algartelem.com.br/para-voce/celular/cobertura-celular;
- Claro: www.claro.com.br/celular/cobertura;
- Nextel: www.nextel.com.br/cobertura/nacional/mapa-3g;
- Oi: www.oi.com.br/oi/oi-pra-voce/planos-servicos/cobertura;
- Sercomtel: www.sercomtel.com.br/portaSercomtel/celular.cobertura.do;
- Tim: www.portasabertas.tim.com.br; e
- Vivo: www.vivo.com.br/cobertura.

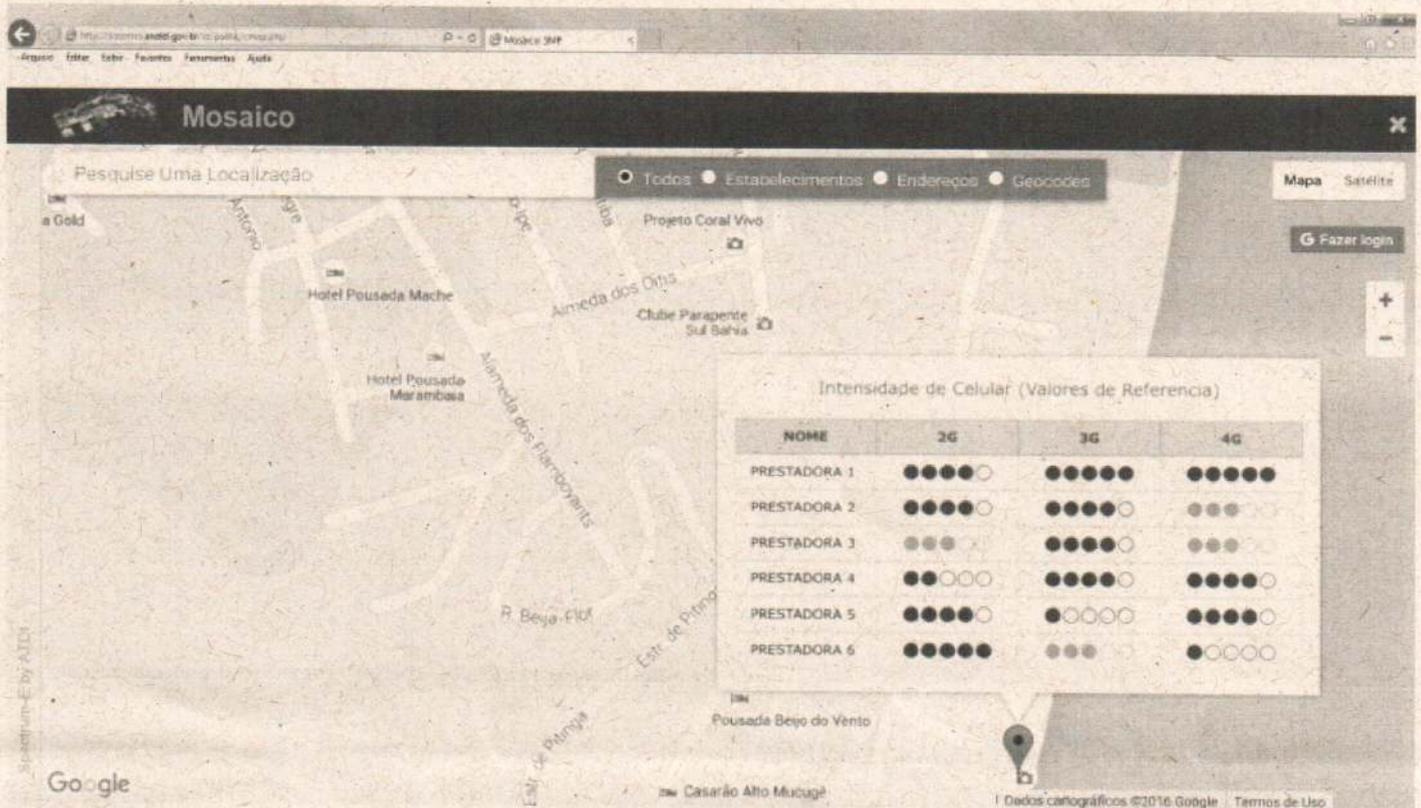
V.b - Consulta Anatel de intensidade de sinal de celular: o Sistema Mosaico

3.33. A Anatel possui uma ferramenta, denominada **Sistema Mosaico**, que possibilita consultar a intensidade de sinal do SMP oferecido pelas prestadoras desse serviço em qualquer local do território nacional.

3.34. Os resultados obtidos por meio das consultas ao Sistema Mosaico baseiam-se em informações técnicas das estações de telefonia móvel (antenas) cadastradas nos sistemas da Anatel e são uma estimativa da intensidade de sinal, haja vista que outras variáveis, como, por exemplo, a mobilidade, a proximidade de

construções metálicas, o ambiente interno de edificações e as condições climáticas, entre outros, podem levar a uma experiência de uso do serviço diferente daquela registrada na ferramenta.

3.35. A figura a seguir ilustra o resultado de uma consulta ao Sistema Mosaico, que está disponível na página da Anatel na internet, no seguinte caminho: www.anatel.gov.br >> Consumidor >> Intensidade de Sinal de Celular (ao final da página) ou diretamente por meio do link <http://sistemas.anatel.gov.br/se/public/cmap.php>.



V.c - Interrupções

3.36. Outro aspecto que traz degradação da qualidade percebida pelos consumidores é a ocorrência de interrupções, que são eventos temporários de ausência de sinal em região onde há sinal regular de determinada operadora. Tais eventos podem ser causados por diversos motivos, como falhas de equipamentos de rede, rompimentos de fibra óptica, vandalismos, acidentes e eventos climáticos, entre outros. As interrupções podem ser totais ou 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.

3.37. É importante destacar que a regulamentação não estabelece um limite de ocorrências ou duração de interrupções. O que se prevê é que, no caso de interrupções, a empresa deve:

- comunicar a ocorrência ao público em geral, à Anatel e às empresas interconectadas; e
- proceder ao ressarcimento proporcional aos consumidores pelo período de indisponibilidade do serviço.

3.38. Quanto ao assunto, informa-se que as prestadoras efetuam a comunicação de eventos de interrupção por meio de suas páginas na internet. O site da Anatel disponibiliza atalho para acesso às informações de interrupções das prestadoras em: www.anatel.gov.br >> Dados >> Qualidade (aba lateral) >> Indicadores de Qualidade >> Telefonia Móvel >> Interrupções.

3.39. Estas informações também estão disponíveis diretamente nos links a seguir:

- Algar: <http://www.algar telecom.com.br/para-voce/atendimento/consulta-de-interrupcoes.html>;
- Claro: <http://www.claro.com.br/institucional/regulatorio/manutencao-da-rede>;
- Nextel: <https://lojadeservicos.nextel.com.br/interruptaoderede/>;

d) Oi: <http://www.oi.com.br/oi/sobre-a-oi/regulamentacao/informacoes/interruptao-do-servico>;

e) Sercomtel: <https://www.sercomtel.com.br/movel/registro-interruptoes>;

f) Tim: <http://www.tim.com.br/mg/para-voce/cobertura-e-roaming/mapa-de-cobertura>; > Alertas Tim (Consulte otimizações programadas e incidentes em andamento perto de você); e

g) Vivo: <http://www.vivo.com.br/> > Para Você > Atendimento > Móvel > Comunicado de Interrupção do Serviço Móvel Pessoal.

VI - COMPROMISSOS DE ABRANGÊNCIA

3.40. No Brasil, conforme explicado anteriormente, a oferta de telefonia móvel pressupõe, regra geral, o interesse comercial e depende do plano de negócios e estratégia de atuação comercial das prestadoras. Entretanto, não obstante seja um serviço prestado em regime privado, a Anatel, nos editais de licitação de radiofrequências para a prestação do SMP, vem consolidando obrigações de expansão da cobertura dos serviços de telecomunicações nos municípios brasileiros, tanto para a telefonia, quanto para acesso à internet.

3.41. As primeiras obrigações de cobertura do SMP foram assumidas pelas prestadoras nos termos de autorização decorrentes da licitação de privatização.

3.42. Posteriormente, os editais de leilão de radiofrequências previram obrigações de cobertura - denominadas "**compromissos de abrangência**" - que estão relacionadas às tecnologias que suportam a prestação do serviço. Nesses editais, as operadoras assumem compromissos de ofertar o serviço em municípios com tecnologias 2G, 3G e 4G, em prazos determinados. Existem, atualmente, três categorias de compromissos:

- a) atendimento com telefonia móvel 2G e 3G;
- b) atendimento com telefonia móvel 4G; e
- c) atendimento às áreas rurais.

3.43. Em relação às duas primeiras categorias (atendimento com telefonia móvel 2G, 3G e 4G), vale ressaltar que **a área de cobertura mínima obrigatória para a telefonia móvel prevista entre as obrigações existentes até o momento engloba somente os distritos-sedes dos municípios. Ademais, é considerado atendido o município quando a área de cobertura contiver, pelo menos, 80% (oitenta por cento) da área urbana de seu distrito-sede.** Entende-se, portanto, que podem existir no máximo 20% (vinte por cento) de áreas sem cobertura, precipuamente em virtude da mobilidade do serviço. Assim, ao utilizar o serviço, o usuário poderá se deparar com "áreas de sombra".

3.44. Dessa forma, o atendimento com telefonia móvel nas localidades e distritos não sede de municípios (vilas, estradas, zona rural e etc.) e nos 20% (vinte por cento) da área urbana do distrito-sede (onde não é obrigatória a cobertura) dependerá do plano de negócio das prestadoras de SMP que atendem a região.

3.45. Em relação à terceira categoria (atendimento às áreas rurais), cumpre destacar que existe compromisso de cobertura da área rural que esteja situada dentro da área contida em até 30 km (trinta quilômetros) dos limites do distrito-sede de qualquer município brasileiro.

VI.a - Leilões de Radiofrequências

3.46. Antes de especificar os compromissos de abrangência acima explicitados, entende-se oportuno trazer algumas informações sobre os instrumentos adotados pela Anatel para estabelecê-los, quais sejam, os editais de licitação de radiofrequências para a prestação do SMP.

3.47. Desde a sua criação, a Anatel realizou 11 leilões de radiofrequências. Mais do que o aspecto arrecadatório, esses leilões marcam o trabalho do órgão regulador visando garantir à população brasileira a expansão, a qualidade e a modernização dos serviços de telecomunicações que demandam o uso do espectro radioelétrico para a sua prestação, como é o caso do SMP.

3.48. Veja alguns exemplos:

3.48.1. Em dezembro de 2007, foi realizada a primeira licitação das subfaixas de radiofrequências de 1,9/2,1 GHz, voltadas para a prestação do serviço de telefonia móvel de 3ª geração (3G). Além de arrecadar 5,3 bilhões, com ágio de 86,7% (oitenta e seis inteiros e sete

décimos por cento) em relação ao preço mínimo ofertado, os compromissos de abrangência previstos no edital estabeleceram a obrigação de expansão do SMP para as 1.836 sedes de municípios que até aquela data estavam desatendidas.

3.48.2. Por sua vez, o leilão da faixa de 2,5 GHz, em 2012, colocou o Brasil como pioneiro no uso dessa faixa para a 4ª geração (4G) da telefonia móvel, além de garantir a expansão dos serviços no país. Foi com esse leilão que, pela primeira vez, por meio das regras estabelecidas pela Agência, a telefonia móvel com altas capacidades chegaria a todas as sedes municipais brasileiras e, sendo mais arrojado ainda, foi o primeiro leilão que levou obrigações de atendimento com conexões de voz e dados para moradores das áreas rurais do Brasil. Adicionalmente, nesse edital a Anatel determinou o atendimento gratuito com internet a todas as escolas públicas rurais, nas áreas de cobertura das vencedoras do certame, desde que atendidas por energia elétrica e com recurso de informática.

3.48.3. Ainda, em 2014, o leilão da faixa de 700 MHz representou um modelo de convivência entre os segmentos de radiodifusão e telecomunicações, sendo um caso de sucesso e modelo mundial, garantindo o provisionamento de 3,6 bilhões de reais para a digitalização da TV no país. Além de promover a expansão dos serviços de telecomunicações por meio da tecnologia móvel de 4ª geração (4G), a licitação foi decisiva para a digitalização da TV aberta no país. As vencedoras do certame estão provendo os meios necessários para que a televisão gratuita, hoje em formato analógico, continue a chegar aos lares brasileiros, agora com qualidade digital de áudio e vídeo. Essa atuação foi fundamental para a implementação dos serviços 4G, que ocuparão a faixa anteriormente destinada à TV analógica.

3.49. Esse modelo garantiu ao Brasil o posto de único país da América Latina a destinar, até o momento, mais de 30% (trinta por cento) do espectro radioelétrico sugerido pela União Internacional de Telecomunicações (UIT) para uso por serviços móveis até o ano de 2020, condição fundamental para melhorar o desempenho da banda larga móvel e até mesmo para implantação das redes 5G.

VI.b - Compromissos de Abrangência - Atendimento com telefonia móvel 2G e 3G^[3] e 4G^[4]

3.50. Desde 2010, todas as sedes de municípios no Brasil devem ter, no mínimo, atendimento com telefonia móvel de 2ª geração (2G) e, até o final de 2019, todas as sedes de municípios no Brasil devem ter atendimento com telefonia móvel de 3ª geração (3G).

3.51. Nos municípios com mais de 100 mil habitantes, pelo menos 5 prestadoras devem oferecer telefonia móvel com tecnologia 3G, nos municípios com população entre 30 mil e 100 mil habitantes, pelo menos 3 prestadoras. Nos municípios com população inferior a 30 mil habitantes, os compromissos estabelecem pelo menos 1 prestadora ofertando 3G.

3.52. A previsão de atendimento pode ser acessada na página da Anatel na internet, no seguinte caminho: www.anatel.gov.br >> Dados >> Infraestrutura (aba lateral) >> Telefonia Móvel >> Previsão de atendimento dos municípios com Banda Larga (obrigações dos editais de licitações do SMP).

3.53. Por sua vez, a telefonia móvel de 4ª geração (4G), que permite taxas de transmissão de maior capacidade e, por isso, oferece melhor experiência de uso da banda larga móvel, deve estar disponível nas sedes dos municípios que possuam acima de 30 mil habitantes.

3.54. Nos municípios com mais de 100 mil habitantes, pelo menos 4 prestadoras devem oferecer telefonia móvel com tecnologia 4G. Nos municípios com população entre 30 mil e 100 mil habitantes, pelo menos uma prestadora deve oferecer o serviço.

3.55. Cabe também informar que ainda não há compromisso de abrangência com a tecnologia 4G para municípios abaixo de 30 mil habitantes^[5] ou, com qualquer tecnologia, para distritos não sede dos municípios, salvo os compromissos para atendimento a áreas rurais a seguir expostos.

3.56. Por fim, a liberação da faixa de 700 MHz para uso das operadoras de telefonia móvel, antes ocupada pela radiodifusão, também tende a melhorar aspectos como cobertura e capacidade, por ser uma faixa "nobre" para tal uso.

VI.c - Compromissos de Abrangência - Atendimento a áreas rurais

3.57. Os compromissos de abrangência abordados no item anterior aplicam-se, como explicitado, à cobertura, com SMP, dos distritos-sede dos municípios brasileiros. Por sua vez, a terceira categoria de compromissos, a que envolve o atendimento a áreas rurais, com o **serviço de voz e dados fixos**.

3.58. Embora não se trate especificamente de cobertura com o SMP, entende-se oportuno trazer, no contexto dos esclarecimentos prestados neste documento, uma explanação sobre o atendimento a áreas rurais, visto que se trata de uma obrigação de atendimento capaz de suprir acesso a serviços de telecomunicações em voz e dados em áreas remotas.

3.59. Quanto à área rural, existem:

- a) metas de atendimento de telefonia fixa (STFC), dispostas no Plano Geral de Metas para Universalização (PGMU), aprovado pelo Decreto nº 7.512/2011; e
- b) metas estabelecidas por meio do Edital de Licitação nº 004/2012/PVCP/SPV-Anatel (“Edital 4G”).

VI.c.1 - Obrigações previstas no PGMU - telefonia fixa (STFC)

3.60. No que tange às metas de atendimento, o PGMU previu, entre outros, dois grandes grupos de obrigações específicas para a telefonia fixa:

- a) atendimento, via acessos coletivos (comumente chamados orelhões), mediante solicitação, para os seguintes locais: escolas públicas rurais, postos de saúde públicos, comunidades remanescentes de quilombos e quilombolas devidamente certificadas, populações tradicionais e extrativistas nas Unidades de Conservação de Uso Sustentável, postos da Polícia Rodoviária Federal, assentamentos de trabalhadores rurais, organizações militares das Forças Armadas, aeródromos públicos e aldeias indígenas; e
- b) atendimento, com acessos individuais, por meio de Planos de Atendimento Rural, nos termos do Regulamento sobre a Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado destinado ao público em geral (STFC) fora da área de tarifação básica (ATB), com valores diferenciados dependendo da localização do solicitante.

3.61. O atendimento descrito nesses itens é efetuado pelas concessionárias de telefonia fixa local, a saber: Algar, Sercomtel, Telefônica e Oi, em suas respectivas áreas de concessão.

VI.c.2 - Obrigações decorrentes do Edital 4G - telefonia fixa (STFC) e banda larga fixa (SCM)

3.62. O Edital nº 004/2012/PVCP/SPV-Anatel (“Edital 4G”) trouxe o compromisso de cobertura da área rural **com serviços de voz e dados fixos**, até 31 de dezembro de 2015, em, no mínimo, 80% (oitenta por cento) da área contida em até 30 km (trinta quilômetros) dos limites do distrito-sede de qualquer município brasileiro, o que alcança em torno de 91% (noventa e um por cento) da população rural.

3.63. Cumpre informar que a oferta de serviços de dados (banda larga) deveria possibilitar, no mínimo, conexões com taxa de transmissão de 1 Mbps de *download*, 256 kbps de *upload* e franquia mensal de 500 MB por usuário.

3.64. Vale dizer que este mesmo edital também trouxe obrigações de atendimento, com conexão de dados, de forma gratuita, às escolas públicas rurais (constantes do cadastro do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira – INEP), situadas no raio de 30 km (trinta quilômetros) do distrito-sede de qualquer município brasileiro.

3.65. A relação completa dos municípios atualmente **declarados** atendidos pelas prestadoras pode ser consultada na página da Anatel na internet, no seguinte caminho: www.anatel.gov.br >> Setor Regulado >> Universalização e Ampliação (aba lateral) >> Atendimento Rural >> Relação de municípios com área rural atendida.

3.66. Cabe ressaltar que, para solicitações de instalação de acessos individuais em áreas rurais, o interessado deve fazer o pedido diretamente à prestadora responsável pelo atendimento em seu estado, pelo telefone de sua central de vendas, conforme tabela a seguir:

EMPRESA	ÁREA DE ATENDIMENTO

e) Pernambuco: Programa Pernambucano de Inclusão Sociodigital - Conexão Cidadã, nos termos do Decreto nº 39.128, de 22 de fevereiro de 2013, e do Decreto nº 39.786, de 3 de setembro de 2013; e

f) Rondônia: Edital de Chamamento Público nº 001/2015/DETI/SEAE, das Secretarias de Estado de Assuntos Estratégicos (Seae) e de Finanças (Sefin).

3.70. Esses documentos estão disponíveis para consulta no endereço <http://tinyurl.com/programas-estaduais>, sendo que a Anatel não é responsável pela formulação e pelo acompanhamento dos programas estaduais.

VII - APURAÇÃO DE DESCUMPRIMENTOS DE OBRIGAÇÕES

3.71. Uma vez constatados indícios de descumprimento de obrigações por parte das empresas atuantes no setor de telecomunicações, tal situação deve ser devidamente apurada por meio de processo administrativo próprio, denominado Procedimento para Apuração de Descumprimento de Obrigações (Pado).

3.72. O rito do Pado obedece ao disposto no Regimento Interno da Anatel (RIA), aprovado pela Resolução Anatel nº 612, de 29 de abril de 2013, que prevê transparência dos atos administrativos e assegura o direito à ampla defesa por parte das prestadoras.

3.73. Quando cabíveis, e sem prejuízo das medidas previstas na legislação consumerista e das sanções de natureza civil e penal, as sanções aplicáveis aos infratores observam o disposto no art. 173 da Lei Geral de Telecomunicações e no Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas (Rasa), aprovado pela Resolução Anatel nº 589, de 7 de maio de 2012, a saber: advertência, multa, suspensão temporária, obrigação de fazer, obrigação de não fazer, caducidade e declaração de inidoneidade.

3.74. Especificamente quanto aos **compromissos de abrangência**, o seu cumprimento é fiscalizado após o vencimento do prazo de atendimento. Os resultados dos compromissos de abrangência aquém das metas implicam ações administrativas da Anatel para todo o universo de usuários ou de municípios afetados pelos descumprimentos.

3.75. Além disso, conforme previsto nos editais, as prestadoras mantêm junto à Anatel garantias financeiras, visando assegurar a execução dos compromissos de abrangência assumidos nas licitações. Essas garantias só são devolvidas às prestadoras após a comprovação, por meio das fiscalizações da Agência, do cumprimento das obrigações.

3.76. Por outro turno, com o objetivo de corrigir deficiências eventualmente constatadas na **qualidade da prestação dos serviços**, a Anatel pode vir a adotar diligências adicionais, expedindo medidas cautelares ou determinando a execução de plano de ação para a correção de conduta ou a melhoria do desempenho das prestadoras, entre outras providências cabíveis.

3.77. Destaque-se que, em regra, **a periodicidade de instauração de Pado sobre a qualidade do SMP é anual**. Assim, anualmente a Anatel instaura Pados para apurar todos os casos de descumprimentos de metas do ano anterior, para cada empresa.

3.78. Nesse sentido, seguem os números dos processos instaurados contra cada prestadora de telefonia móvel para apuração de descumprimento relacionados a indicadores de qualidade do SMP identificados no ano de 2017:

- a) Algar: 53500.019277/2018-79;
- b) Claro: 53500.021830/2018-33;
- c) Nextel: 53500.032613/2018-79;
- d) Oi: 53500.014921/2018-12;
- e) Sercomtel: 53500.022168/2018-39;
- f) Tim: 53500.031242/2018-16; e
- g) Vivo: 53500.032870/2018-19.

VIII - COMPETIÇÃO NA TELEFONIA MÓVEL

3.79. A Anatel vem implementando políticas de fomento à competição, como, por exemplo, a existência de várias operadoras de telefonia móvel com autorização para prestação do SMP com abrangência nacional. Assim, em grande parte dos municípios brasileiros, há pelo menos em operação 2 (duas), entre as maiores prestadoras, que oferecem o SMP. Ademais, não há qualquer impedimento para que usuários realizem a portabilidade do seu número de acesso de uma prestadora que está aquém das metas de qualidade, para outra dentro das metas e que possa atendê-lo de uma forma melhor. Na portabilidade o número do telefone (terminal de acesso) é mantido.

3.80. Tão importante quanto as ações regulamentares e medidas adicionais tomadas pelo órgão regulador em favor da melhoria da qualidade da prestação dos serviços de telecomunicações, é a atitude dos usuários de buscar uma prestadora que ofereça serviços de melhor qualidade.

3.81. De toda forma, nos casos em que o usuário perceba dificuldades para a fruição do serviço, as prestadoras do SMP podem ser acessadas diretamente para reclamação ou solicitação de serviços por meio dos telefones listados a seguir (para os quais as chamadas são gratuitas de qualquer telefone fixo ou móvel) ou outros meios por elas disponibilizados:

- a) Algar: 1055;
- b) Claro: 1052;
- c) Nextel: 1050;
- d) Oi: 1053 ou 1057;
- e) Sercomtel: 1051;
- f) Tim: 1056; e
- g) Vivo: 1058.

IX - INFORMAÇÃO AO CONSUMIDOR

3.82. A preocupação com o consumidor está no foco da Anatel, que tem estabelecido medidas regulatórias que ampliam e asseguram os seus direitos, além de incentivar as prestadoras a adotar medidas eficazes para a resolução de conflitos com seus clientes. A Agência acredita que a transparência é uma ferramenta fundamental para o fortalecimento das relações com o consumidor.

3.83. Dessa forma, este órgão regulador desenvolve medidas de empoderamento do consumidor que vão desde a edição de regulamentação específica, como o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), até a adoção de iniciativas de educação para o consumo, como o Portal do Consumidor, o Anatel Explica, *spots* de áudio para veiculação por qualquer emissora interessada, matérias sobre temas específicos e o uso de redes sociais. Assim, a Anatel busca estimular hábitos e atitudes que permitam ao consumidor de telecomunicações conhecer seus direitos e informar-se sobre tecnologias e mudanças no setor.

3.84. O Portal do Consumidor foi lançado em 2013, idealizado para oferecer ao usuário informações essenciais para o exercício de seus direitos, em linguagem simples e direta. Desde a sua reestruturação, em março de 2015, foram verificadas cerca de 27 milhões de sessões de visualização do Portal do Consumidor, realizadas por mais de 7 milhões de usuários. Em setembro de 2017, o Portal passou por uma reestruturação. Hoje, o consumidor pode encontrar no Portal matérias sobre direitos do consumidor em telecomunicações; *spots* de áudio sobre o tema, que podem ser veiculados livremente por qualquer emissora; notas sobre eventos e cursos; e as 100 edições da série Anatel Explica.

3.85. A série "Anatel Explica" consiste em um conjunto de tutoriais a respeito de temas de interesse do consumidor, como dúvidas frequentes, direitos e assuntos de destaque no setor de telecomunicações. A campanha pode ser acessada pelo Portal do Consumidor da Anatel, no endereço www.anatel.gov.br/consumidor/anatel-explica.

3.86. Além disso, outras iniciativas da Agência também são úteis para a avaliação da prestação dos serviços de telecomunicações nas diversas realidades do país. Nesse sentido, destacam-se:

IX.a - Pesquisa de Satisfação e Qualidade

3.87. Por meio de pesquisas para a aferição da satisfação e da qualidade percebida pelos consumidores, da qual devem participar todas prestadoras de serviços de telecomunicações que não se enquadrem na condição de Prestadora de Pequeno Porte, a Agência busca avaliar os serviços de

telecomunicações, sob os seguintes aspectos: satisfação geral, canais de atendimento, oferta e contratação, funcionamento, cobrança, recarga, capacidade de resolução e reparo e instalação.

3.88. A Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida da Anatel é uma das maiores do Brasil independentemente do tema e uma das maiores do mundo com este objetivo específico. Anualmente, a Anatel colhe a opinião de cerca de 140 mil pessoas para medir o grau de satisfação com a prestação dos serviços de banda larga fixa, telefonia fixa e móvel e TV por assinatura. As entrevistas são realizadas por telefone e os entrevistados são sorteados aleatoriamente para avaliar os serviços das empresas e seus canais de atendimento.

3.89. Apenas a título de comparação, a maior pesquisa do Brasil, a PNAD anual, entrevista 356 mil pessoas, compreendidas em 150 mil domicílios.

3.90. Na página da Anatel na internet, além de conhecer o inteiro teor do Regulamento das Condições de Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução Anatel nº 654/2015, é possível conhecer o histórico das pesquisas já realizadas, comparar a avaliação da satisfação dos consumidores, por empresa e serviço, e acompanhar o andamento da pesquisa deste ano. Acesse: www.anatel.gov.br >> Consumidor >> Compare as Prestadoras (aba lateral) >> Pesquisa de Satisfação e Qualidade.

IX.b - Índice de Desempenho no Atendimento (IDA)

3.91. Toda vez que um consumidor registra uma reclamação nos canais de atendimento da Anatel, a Agência encaminha a reclamação para a operadora reclamada e passa a acompanhar como – e em quanto tempo – essa reclamação será respondida. Os dados que são gerados nesse processo permitem à Agência calcular o Índice de Desempenho no Atendimento (IDA), que considera tanto a quantidade de reclamações registradas contra as operadoras, quanto a agilidade e a eficiência delas em responder, e permite o estabelecimento de *rankings* de atendimento, por operadora e por serviço.

3.92. Mais informações sobre o IDA e o *ranking* mensal das prestadoras podem ser consultados na página da Anatel na internet, no seguinte caminho: www.anatel.gov.br >> Consumidor >> Compare as Prestadoras (aba lateral) >> Índice de Desempenho no Atendimento (IDA).

IX.c - Informações Adicionais

3.93. Seguindo a política de transparência e participação social, todos os documentos expedidos pela Agência são, em regra, disponibilizados para consulta na internet no seguinte endereço: www.anatel.gov.br/seipesquisa.

3.94. Todas as informações relativas ao atendimento do SMP por município estão publicadas no site da Anatel no endereço: www.anatel.gov.br >> Setor Regulado >> Universalização e Ampliação (aba lateral) >> Telefonia Móvel >> Relação de Municípios com Prestadoras e Tecnologias SMP.

3.95. A relação do contato das principais prestadoras dos serviços de telefonia fixa, móvel e TV por assinatura consta do endereço: www.anatel.gov.br >> Consumidor >> Registre uma reclamação (aba lateral) >> Contatos das principais operadoras (*link* após a figura).

3.96. As informações sobre localidades que já possuem atendimento das concessionárias com serviço de telefonia fixa estão disponíveis no endereço <http://sistemas.anatel.gov.br/sgmu>.

[1] A existência de indicadores "NI" no relatório significa que as medições realizadas não atingiram quantidade suficiente para alcançar a margem de erro estatística exigida na metodologia. Já a existência de indicadores "NO" indica que não houve ocorrência no universo avaliado pelo indicador, situação que é considerada um resultado não válido, não computando para fins de cumprimento de meta, nem gerando sancionamento.

[2] Os patamares de referência municipais foram considerados críticos para fins de atuação cautelar, quando abaixo de 85% numa consolidação trimestral, para os indicadores Taxa de Conexão de Voz e Taxa de Conexão de Dados, e acima de 5% no mesmo período, para os indicadores Taxa de Desconexão de Voz e Taxa de Desconexão de Dados.

[3] Editais de Licitação nº 002/2007/SPV-Anatel (Edital "3G"), nº 002/2010/PVCP/SPV-Anatel (Edital "Banda H") e nº 004/2012/PVCP/SPV-Anatel (Edital "Banda Larga Rural e Urbana").

[4] Edital de Licitação nº 004/2012/PVCP/SPV-Anatel (Edital "Banda Larga Rural e Urbana").

[5] Destaque-se que existem vários registros de municípios com menos de 30 mil habitantes, onde, por interesse econômico/comercial, as prestadoras já estão operando com tecnologia 4G.

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS/ANEXOS

4.1. Relatório do RGQ-SMP do Estado de Mato Grosso: Disponível para consulta em www.anatel.gov.br >> Dados >> Qualidade (aba lateral) >> Indicadores de Qualidade >> Telefonia Móvel >> Acompanhamento dos Indicadores Regulamentados >> Série Histórica dos Indicadores >> Relatórios de Indicadores de Qualidade do Serviço Móvel Pessoal (SMP) >> Indicadores de Qualidade SMP (documento disponível em planilha, no qual podem ser filtrados os indicadores por UF e CN desde 2012); e

4.2. Relatório de Dados de Fiscalização Consolidados do Município de Sorriso-MT: Disponível em www.anatel.gov.br >> Dados >> Qualidade (aba lateral) >> Indicadores de Qualidade >> Telefonia Móvel >> Fiscalização Municipal da Qualidade da Telefonia Móvel >> Aplicativo da Qualidade do Monitoramento das Redes Móveis (ao final da página) >> Menu (no canto superior direito) >> Relatório do Município. Ou diretamente em <http://gatewaysiec.anatel.gov.br/mobileanatel> >> Menu (no canto superior direito) >> Relatório do Município.

5. CONCLUSÃO

5.1. Apresentado um panorama sobre o Serviço Móvel Pessoal (SMP), conforme contextualizações regulamentares efetuadas, pode-se concluir que:

- a) as obrigações de cobertura do SMP dizem respeito apenas ao distrito-sede dos municípios;
- b) é considerado atendido o município quando a área de cobertura contenha, pelo menos, 80% (oitenta por cento) da área urbana do distrito-sede;
- c) o atendimento com o SMP nas localidades e distritos não sede de municípios (vilas, estradas, zona rural e etc.) e nos 20% (vinte por cento) da área urbana do distrito-sede (onde não é obrigatória a cobertura), dependerá do plano de negócio das prestadoras de SMP que atendem a região;
- d) o atendimento rural alcança qualquer demanda para local que esteja situado dentro da área contida até 30 km (trinta quilômetros) do limite da sede municipal, com o serviço de voz e dados fixos;
- e) a área de cobertura das prestadoras pode ser consultada no mapa de cobertura disponível em seus respectivos sites;
- f) as obrigações de qualidade do SMP previstas no RGQ-SMP são calculadas para o CN ou UF;
- g) como medida excepcional, esta Anatel disponibiliza o Relatório de Dados de Fiscalização municipal, que traz indicadores específicos do desempenho das prestadoras em suas áreas de cobertura por município;
- h) o acompanhamento dos resultados dos indicadores, com informações de desempenho das prestadoras do SMP pode ser efetuado pela sociedade por meio do portal da Anatel na internet; e
- i) é possível fazer a portabilidade, conforme a conveniência do usuário.

5.2. Prestados os esclarecimentos pertinentes, encaminhe-se este Informe ao interessado.



Documento assinado eletronicamente por **Paulo Aurelio Pereira da Silva**, Gerente Regional nos Estados de Goiás, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul e Tocantins, Interino(a), em 18/04/2019, às 10:53, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.

A autenticidade deste documento pode ser conferida em <http://www.anatel.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **4050014** e o código CRC **A1889B23**.



Referência: Processo nº 53500.010966/2019-07

SEI nº 4050014

Criado por relton, versão 6 por paulosilva em 18/04/2019 10:53:18.

Monitoramento de Redes do Serviço Móvel Pessoal – SMP (Telefonia móvel)

Relatório de Dados de Fiscalização Consolidados por Município e Estado (UF)

UF : MT - Município : Sorriso

VOZ - Resultados

Taxa de conexão de VOZ (%) - Referência : ≥ 95 %

Prestadora	MAR-2018	ABR-2018	MAI-2018	JUN-2018	JUL-2018	AGO-2018	SET-2018	OUT-2018	NOV-2018	DEZ-2018	JAN-2019	FEV-2019
CLARO	99.7	99.85	99.84	99.76	99.8	99.73	99.69	99.75	99.81	99.77	99.48	99.16
OI	98.25	98.36	98.05	97.82	98.06	98.59	98.76	98.71	98.53	98.63	98.6	98.54
TIM	99.68	99.9	99.93	99.7	99.57	99.51	99.32	99.46	99.77	99.74	99.73	99.73
VIVO	98.95	98.87	98.81	99.13	99.16	99.46	99.54	98.64	98.84	99.51	99.53	99.62

Taxa de desconexão de VOZ (%) - Referência : ≤ 2 %

Prestadora	MAR-2018	ABR-2018	MAI-2018	JUN-2018	JUL-2018	AGO-2018	SET-2018	OUT-2018	NOV-2018	DEZ-2018	JAN-2019	FEV-2019
CLARO	0.49	0.38	1.27	0.85	0.43	0.4	0.39	0.3	0.32	0.41	0.42	0.43
OI	1.13	1.06	1.74	2.87	2.23	1.15	0.99	0.93	1.4	1.2	1.27	1.7
TIM	1.82	1.77	2.17	3.27	2.54	2.24	1.73	1.68	1.86	1.94	1.88	2.14
VIVO	1.14	1.04	1.0	0.71	0.79	0.61	0.61	1.13	1.27	0.75	0.68	0.67

DADOS - Resultados

Taxa de conexão de DADOS (%) - Referência : ≥ 98 %

Prestadora	MAR-2018	ABR-2018	MAI-2018	JUN-2018	JUL-2018	AGO-2018	SET-2018	OUT-2018	NOV-2018	DEZ-2018	JAN-2019	FEV-2019
CLARO	99.92	99.89	99.78	99.82	99.87	99.87	99.87	99.85	99.82	99.89	99.87	99.7
OI	98.24	97.72	98.64	98.65	98.63	98.65	98.57	98.54	98.6	98.53	98.39	98.52
TIM	96.78	97.88	98.11	98.07	98.08	99.23	98.16	99.23	99.91	99.85	99.55	99.06
VIVO	96.85	97.25	97.95	98.53	98.75	98.7	98.7	98.11	98.35	98.41	98.51	98.85

Taxa de desconexão de DADOS (%) - Referência : ≤ 5 %

17/04/2019

Prestadora	MAR-2018	ABR-2018	MAI-2018	JUN-2018	JUL-2018	AGO-2018	SET-2018	OUT-2018	NOV-2018	DEZ-2018	JAN-2019	FEV-2019
CLARO	1.03	1.0	1.01	0.89	0.82	0.87	0.62	0.48	0.65	0.57	0.5	0.67
OI	2.74	2.35	2.45	2.45	2.42	2.24	2.23	2.3	2.46	2.56	2.61	2.74
TIM	1.6	1.68	1.6	1.68	1.37	1.2	1.25	1.39	1.22	1.31	1.27	1.23
VIVO	1.61	1.64	1.43	1.14	1.09	1.0	0.92	1.05	1.02	0.97	0.91	0.89

DADOS 2G - Resultados

Taxa de conexão de DADOS 2G (%) - Referência : $\geq 98\%$

Prestadora	MAR-2018	ABR-2018	MAI-2018	JUN-2018	JUL-2018	AGO-2018	SET-2018	OUT-2018	NOV-2018	DEZ-2018	JAN-2019	FEV-2019
CLARO	99.92	99.88	99.73	99.79	99.87	99.86	99.85	99.8	99.77	99.82	99.79	99.48
OI	98.09	97.51	98.51	98.52	98.5	98.52	98.43	98.38	98.46	98.37	98.22	98.36
TIM	96.6	97.75	97.82	97.66	97.54	99.05	97.59	98.98	99.94	99.86	99.45	98.91
VIVO	95.75	96.39	97.19	97.97	98.23	98.12	97.95	97.1	97.49	97.6	97.44	97.99

Taxa de desconexão de DADOS 2G (%) - Referência : $\leq 5\%$

Prestadora	MAR-2018	ABR-2018	MAI-2018	JUN-2018	JUL-2018	AGO-2018	SET-2018	OUT-2018	NOV-2018	DEZ-2018	JAN-2019	FEV-2019
CLARO	1.85	2.0	2.27	1.89	1.68	1.61	1.19	0.91	1.31	1.28	1.12	1.56
OI	3.15	2.71	2.85	2.83	2.81	2.6	2.61	2.71	2.87	3.01	3.06	3.16
TIM	1.7	1.8	1.9	2.35	2.11	1.82	2.04	2.71	2.75	3.08	2.04	1.92
VIVO	2.41	2.3	2.06	1.74	1.67	1.67	1.76	1.85	1.82	1.77	1.85	1.85

DADOS 3G - Resultados

Taxa de conexão de DADOS 3G (%) - Referência : $\geq 98\%$

Prestadora	MAR-2018	ABR-2018	MAI-2018	JUN-2018	JUL-2018	AGO-2018	SET-2018	OUT-2018	NOV-2018	DEZ-2018	JAN-2019	FEV-2019
CLARO	99.97	99.97	99.96	99.96	99.96	99.96	99.9	99.94	99.95	99.94	99.94	99.93
OI	99.79	99.84	99.85	99.86	99.88	99.88	99.87	99.86	99.87	99.86	99.86	99.86
TIM	-	-	-	99.68	99.7	99.67	99.64	99.68	99.71	99.7	99.71	99.7
VIVO	99.57	99.55	98.96	99.54	99.57	99.59	99.59	99.51	99.58	99.68	99.68	99.66

Taxa de desconexão de DADOS 3G (%) - Referência : $\leq 5\%$

Prestadora	MAR-2018	ABR-2018	MAI-2018	JUN-2018	JUL-2018	AGO-2018	SET-2018	OUT-2018	NOV-2018	DEZ-2018	JAN-2019	FEV-2019
CLARO	0.18	0.15	0.17	0.18	0.18	0.17	0.21	0.18	0.18	0.22	0.24	0.27
OI	0.32	0.31	0.31	0.3	0.29	0.3	0.3	0.32	0.33	0.34	0.36	0.41
TIM	-	-	-	0.12	0.1	0.11	0.12	0.08	0.09	0.11	0.12	0.13
VIVO	1.0	1.14	1.24	0.8	0.84	0.67	0.56	0.73	0.67	0.6	0.56	0.56

DADOS 4G - Resultados

Taxa de conexão de DADOS 4G (%) - Referência : >= 98 %

Prestadora	MAR-2018	ABR-2018	MAI-2018	JUN-2018	JUL-2018	AGO-2018	SET-2018	OUT-2018	NOV-2018	DEZ-2018	JAN-2019	FEV-2019
CLARO	99.93	99.89	99.91	99.88	99.86	99.9	99.93	99.95	99.93	99.98	99.97	99.97
OI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TIM	99.84	99.87	99.87	99.87	99.86	99.8	99.79	99.82	99.85	99.81	99.8	99.44
VIVO	99.77	99.76	99.72	99.88	99.87	99.93	99.93	99.92	99.93	99.96	99.96	99.95

Taxa de desconexão de DADOS 4G (%) - Referência : <= 5 %

Prestadora	MAR-2018	ABR-2018	MAI-2018	JUN-2018	JUL-2018	AGO-2018	SET-2018	OUT-2018	NOV-2018	DEZ-2018	JAN-2019	FEV-2019
CLARO	0.06	0.06	0.06	0.06	0.07	0.17	0.09	0.1	0.11	0.1	0.09	0.09
OI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TIM	0.34	0.32	0.33	0.36	0.29	0.31	0.29	0.31	0.28	0.28	0.27	0.28
VIVO	0.06	0.06	0.08	0.06	0.07	0.06	0.04	0.03	0.04	0.03	0.04	0.04

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
- 5) Taxa de Disponibilidade: Disponibilidade possível no mês (100%) menos o (somatório das durações de interrupções e quantidade de ERBs afetadas) sobre o (nº de ERBs do município x 720 minutos)