ANATEL
Agência Nacional de Telecomunicações
SAUS, Quadra 6, Bloco E, 3º Andar, Ala Norte - Bairro Asa Sul, Brasília/DF, CEP 70070-940
Telefone: (61) 2312-2263 - https://www.gov.br/anatel

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 53500.045467/2023-17
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 405/2023/COQL/SCO-ANATEL

A Sua Excelência a Senhora
Sandy de Paula Alves Mainardes
Presidente da Câmara Municipal
Câmara Municipal de Juara/MT
Rua Nelson Tabarda Lacerda, 59-S, Centro
CEP: 78575-000 – Juara/MT

Câmara Municipal de Juara - MT
PROTOCOLO GERAL 1069/2023
Data: 13/07/2023 - Horário: 18:29
Administrativo

Sandy de Paula Alves Mainardes-Presidente
Protocolo 312/2023 – 13/07/2023
Assunto: Oficio nº 405/2023/COQL/SCO-ANATEL- Resposta ao Oficio nº 225/GP/2023-Solicitando os prestimos de interceder junto às operadoras de telefonia móvel e adotar as medidas necessárias para sanar os problemas que ocorrem no municipio de Juara.

Assunto: **Ofício nº 225/GP/2023, de 30 de maio de 2023.**

Senhora Presidente da Câmara Municipal,

1. Reportamo-nos ao Ofício em epígrafe, que solicita providências desta Agência quanto à qualidade do serviço de telefonia/internet móvel prestado no município de Juara/MT.

2. Inicialmente, cumpre esclarecer que a Anatel empreende controle sistêmico da qualidade das redes de telecomunicações necessárias para prestação do serviço de telefonia/internet móvel. Esse controle é baseado, atualmente, nas disposições contidas no Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações – RQUAL, aprovado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019. Maiores informações sobre o RQUAL estão disponíveis na página da Anatel na internet, por meio do seguinte endereço: *https://www.gov.br/anatel/pt-br/dados/qualidade/qualidade-dos-servicos*.

3. Já os novos indicadores de qualidade do RQUAL estão publicados nos Painéis de Dados da Anatel, e podem ser consultados por meio do seguinte endereço: *https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/qualidade*.

4. Não obstante ao acima exposto, considera-se muito importante que os consumidores do serviço de telefonia/internet móvel tenham conhecimento da área de cobertura (extensão e "força do sinal") das prestadoras em seus locais de maior uso do serviço no município. Os mapas com a "mancha" de cobertura estão disponíveis nas páginas das prestadoras na internet. Tais mapas representam uma demonstração teórica de presença de sinal, baseada em cálculos de engenharia e estatística, podendo variar da realidade local. Contudo, podem ser úteis para entender se há sinal forte ou fraco em determinadas regiões. Para consulta a tais informações, recomenda-se acesso aos links abaixo:

- Claro: http://www.claro.com.br/cobertura;
- Tim: http://www.tim.com.br/cobertura; e
- Vivo: http://www.vivo.com.br/cobertura.

5. A Anatel, desde maio de 2021, também mantém em seu portal na internet o "Painel Cobertura Móvel" nos endereços eletrônicos descritos abaixo. Esta ferramenta apresenta em mapas interativos a distribuição da cobertura do sinal da telefonia móvel no Brasil. O Painel permite ao consumidor pesquisar a cobertura das operadoras móveis em seu município.

- https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/infraestrutura/panorama
- http://sistemas.anatel.gov.br/se/public/cmap.php

6. No Brasil, 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. Atualmente tem-se as metas de expansão decorrentes do Edital 5G.

7. Além disso, a Agência tem empenhado ações no sentido de expandir a infraestrutura de telecomunicações no país, seja por via de obrigações sancionatórias de natureza não pecuniária (obrigações de fazer), de Termos de Compromisso de Ajustamento de Conduta (TAC), bem como de iniciativas no âmbito do Plano Geral de Metas de Universalização (PGMU).

8. É válido esclarecer que a área de cobertura obrigatória para a telefonia móvel (voz e dados) prevista entre as obrigações de cobertura já vencidas englobam somente os distritos-sede dos municípios. Neste contexto, é considerado atendido o município quando a área de cobertura contiver, pelo menos, 80% (oitenta por cento) da área urbana do distrito sede. Entende-se, portanto, que pode existir 20% (vinte por cento) de áreas urbanas dentro do distrito-sede sem cobertura do serviço. Desta forma, como a cobertura móvel obrigatória não representa 100% da área urbana, existe a possibilidade regulamentar de não provimento de cobertura a todos os bairros do distrito-sede, assim como a outros distritos que não o distrito-sede do município, por parte das prestadoras de telefonia móvel que atendem a região, de modo que tal atendimento fica sujeito aos interesses comerciais dessas prestadoras.

9. Já as novas iniciativas da Anatel visam expandir a cobertura do serviço para outros distritos além dos distritos-sede. Estes novos compromissos podem ser consultados por meio do seguinte link: *https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/acompanhamento-e-controle/compromissos-de-investimento.*

10. É importante frisar que as obrigações de cobertura somente existem para as operadoras que possuem compromissos assumidos com a Anatel, qualquer que seja o instrumento acima mencionado. Neste contexto, quando uma prestadora faz uma oferta de serviço em um município sem vínculo com os compromissos assumidos, ou seja, por seu interesse comercial, não há cobertura mínima requerida.

11. Cumpre ainda esclarecer que quanto mais avançada a tecnologia empregada na prestação do serviço, mais alta é a taxa de transmissão de dados, menor é a latência, fatores que impactam na percepção da qualidade experimentada pelo usuário. Neste contexto, as tecnologias 3G e 4G são mais adequadas ao consumo de serviços digitais do que a tecnologia 2G, por exemplo.

12. A tabela a seguir contém exemplos de diversas aplicações com as respectivas expectativas de funcionamento em cada uma das tecnologias mencionadas:

APLICAÇÃO	2G	3G	4G
Chamadas de voz	Bom	Bom	Bom
Envio e recepção de SMS	Bom	Bom	Bom
Pagamento máquinas de cartão de crédito	Bom	Bom	Bom
Acesso à páginas simples de internet	Com lentidão	Bom	Bom
Acesso à páginas pesadas de internet	Difícil	Com lentidão	Bom
Consultas básicas em sistema de busca (google)	Com lentidão	Bom	Bom
Mensagens simples em aplicativos de mensagens, sem áudio, fotos ou videos	Com lentidão	Bom	Bom
Mensagens de áudio, fotos ou videos em aplicativos	Difícil	Às vezes com lentidão	Bom
Visualizar conteúdos de Redes Sociais	Difícil	Às vezes com lentidão	Bom
Postar conteúdo de mídia em Redes Sociais	Difícil	Às vezes com lentidão	Bom
Fazer Live em Redes Sociais	Difícil	Difícil	Bom
Download de arquivos	Difícil	Às vezes com lentidão	Bom
Upload de arquivos	Difícil	Às vezes com lentidão	Bom
Videos em streaming (youtube, netflix)	Difícil	Às vezes com lentidão	Bom
Músicas em streaming (spotfy, deezer, play music)	Difícil	Bom	Bom
Envio de email sem anexo	Com lentidão	Bom	Bom
Envio de email com mídia em anexo	Difícil	Às vezes com lentidão	Bom

Realização de reuniões em video conferência com vídeo	Difícil	Difícil	Bom

13. Insta frisar que as redes no município devem ser projetadas e mantidas pelas prestadoras com capacidade para suportar a demanda local nos horários de maior uso. A Agência realizava uma fiscalização perene e mensal em todos os 5.570 municípios do país. Em tal fiscalização são acompanhados os indicadores de acesso e queda das redes de voz e dados (2G, 3G e 4G) de cada operadora, que indicam a existência ou não de congestionamentos e quedas das conexões. Os resultados podem ser consultados diretamente na página da Anatel, por meio do seguinte caminho: www.anatel.gov.br >> "Dados" >> "Qualidade" >> "Aplicativo Anatel Serviço Móvel" >> "Aplicativo da Qualidade do Monitoramento das Redes Móveis".

14. Em relação ao município de Juara/MT, encaminhamos anexo ao presente documento, relatório que contém os resultados referentes aos últimos 12 meses publicados pela Agência. Da análise dos dados constantes do relatório, pode-se verificar que os resultados se mostram satisfatórios para o município, na medida em que os indicadores atingem as referências estabelecidas na maior parte do período analisado. Tal fato indica ausência de congestionamentos significativos na rede de acesso local e que as quedas de chamadas/conexões de dados estão em patamares aceitáveis para a natureza do serviço de mobilidade.

15. Insta frisar que as medições são realizadas na área de cobertura do serviço. Sendo a telefonia móvel prestada por radiofrequência, em alguns casos, o sinal pode chegar a determinados distritos não sede, e os consumidores de tais regiões podem ter a percepção de qualidade ruim.

16. Por fim, importa ainda mencionar que as redes de telecomunicações são instaladas em ambiente externo, sujeito a chuvas e intempéries, acidentes, vandalismos, bem como às próprias falhas de equipamentos. Tais falhas podem ser suportadas por redundâncias e não impactarem os consumidores. Mas podem, também, ocasionar a ausência de sinal temporária para parte do município, parte da tecnologia ou, ainda, uma interrupção total do serviço. A maior parte dos eventos de interrupção no Brasil é causada por falhas nos equipamentos, mas falhas por outras causas também são muito relevantes, sejam por acidentes, furtos ou vandalismos, por exemplo.

17. Vale destacar que a Anatel monitora a disponibilidade do serviço por meio de um indicador de qualidade (IND8), que considera as interrupções de serviço ocorridas nas redes das prestadoras, com base em informações enviadas pelas próprias prestadoras à Entidade de Suporte à Aferição da Qualidade (ESAQ). De todo modo, ressalta-se que a regulamentação vigente não estabelece um limite de ocorrências ou duração de interrupções admissíveis na prestação do serviço. O que se prevê é que, na ocorrência de interrupções, a empresa tem o dever de comunicar à sociedade, de forma eficaz, manter registros adequados junto à ESAQ, dentre outros procedimentos de comunicação, bem como proceder ao ressarcimento proporcional aos consumidores pelo período de indisponibilidade.

18. Sendo o que se tinha a informar, permanecemos à disposição para eventuais esclarecimentos que se façam necessários.

Anexos: I - Relatório de Dados de Fiscalização - Juara/MT (SEI nº 10466308).

Atenciosamente,

Documento assinado eletronicamente por **Eduardo Kruel Milano do Canto, Gerente de Controle de Obrigações de Qualidade**, em 03/07/2023, às 14:34, 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 **10466264** e o código CRC **637571A5**.

ANATEL Agência Nacional de Telecomunicações

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

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

UF : MT - Município : Juara

VOZ - Resultados

Taxa de conexão de VOZ (%) - Referência : >= 95 %

Prestadora	JAN-2022	FEV-2022	MAR-2022	ABR-2022	MAI-2022	JUN-2022	JUL-2022	AGO-2022	SET-2022	OUT-2022	NOV-2022	DEZ-2022
CLARO	99.91	99.9	99.64	99.55	99.65	99.72	99.43	99.77	99.28	99.8	99.92	99.63
OI	99.62	99.53	99.61	99.56	-	-	-	-	-	-	-	-
TIM	99.86	99.84	99.87	99.34	99.37	99.11	99.7	99.27	99.25	98.1	97.48	99.1
VIVO	99.85	99.61	99.86	99.84	99.84	93.46	98.48	99.84	99.49	99.77	99.59	99.76

Taxa de desconexão de VOZ (%) - Referência : <= 2 %

Prestadora	JAN-2022	FEV-2022	MAR-2022	ABR-2022	MAI-2022	JUN-2022	JUL-2022	AGO-2022	SET-2022	OUT-2022	NOV-2022	DEZ-2022
CLARO	0.05	0.04	0.04	0.03	0.03	0.04	0.03	0.04	0.05	0.03	0.03	0.04
OI	0.15	0.19	0.15	0.15	-	-	-	-	-	-	-	-
TIM	0.24	0.26	0.31	0.46	0.23	0.28	0.28	0.26	0.19	0.17	0.21	0.15
VIVO	0.25	0.27	0.28	0.27	0.26	1.1	0.64	0.38	0.63	0.43	0.64	0.42

DADOS - Resultados

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

Prestadora	JAN-2022	FEV-2022	MAR-2022	ABR-2022	MAI-2022	JUN-2022	JUL-2022	AGO-2022	SET-2022	OUT-2022	NOV-2022	DEZ-2022
CLARO	99.85	99.84	99.83	99.85	99.85	99.82	99.83	99.84	99.85	99.83	99.81	99.8
OI	98.94	98.45	99.0	98.84	-	-	-	-	-	-	-	-
TIM	99.7	99.81	99.68	99.76	99.2	97.65	99.68	99.19	98.6	98.14	95.69	99.0
VIVO	99.55	99.54	99.52	99.53	99.55	98.12	99.17	99.47	99.36	99.52	99.48	99.53

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

Prestadora	JAN-2022	FEV-2022	MAR-2022	ABR-2022	MAI-2022	JUN-2022	JUL-2022	AGO-2022	SET-2022	OUT-2022	NOV-2022	DEZ-2022
CLARO	0.12	0.25	0.15	0.13	0.18	0.1	0.13	0.11	0.08	0.1	0.11	0.14
OI	1.2	1.32	1.19	1.17	-	-	-	-	-	-	-	-
TIM	0.55	0.65	0.56	0.58	0.68	0.87	0.62	0.55	0.47	0.6	0.83	0.57
VIVO	0.9	0.89	0.94	0.91	0.84	1.1	1.04	0.85	0.9	0.84	0.9	0.89

DADOS 2G - Resultados

Taxa de conexão de DADOS 2G (%) - Referência : >= 98 %

Prestadora	JAN-2022	FEV-2022	MAR-2022	ABR-2022	MAI-2022	JUN-2022	JUL-2022	AGO-2022	SET-2022	OUT-2022	NOV-2022	DEZ-2022
CLARO	99.64	99.62	99.53	99.62	99.58	99.5	99.5	99.49	99.45	99.45	99.38	99.26
OI	98.5	97.63	98.47	98.23	-	-	-	-	-	-	-	-
TIM	99.58	99.76	99.53	99.71	98.6	96.07	99.53	98.67	97.19	95.67	91.38	97.8
VIVO	98.92	98.95	98.96	98.94	98.95	94.63	97.96	98.71	98.23	98.78	98.71	98.82

Taxa de desconexão de DADOS 2G (%) - Referência : <= 5 %

Prestadora	JAN-2022	FEV-2022	MAR-2022	ABR-2022	MAI-2022	JUN-2022	JUL-2022	AGO-2022	SET-2022	OUT-2022	NOV-2022	DEZ-2022
CLARO	0.09	0.1	0.13	0.1	0.11	0.13	0.14	0.15	0.16	0.17	0.15	0.18
OI	2.0	2.21	2.11	2.04	-	-	-	-	-	-	-	-
TIM	0.92	1.07	0.96	0.97	1.35	1.69	1.1	1.05	0.98	1.47	1.85	1.39
VIVO	2.79	2.7	2.57	2.6	2.51	3.53	2.73	2.53	2.92	2.64	2.61	2.64

DADOS 3G - Resultados

Taxa de conexão de DADOS 3G (%) - Referência : >= 98 %

Prestadora	JAN-2022	FEV-2022	MAR-2022	ABR-2022	MAI-2022	JUN-2022	JUL-2022	AGO-2022	SET-2022	OUT-2022	NOV-2022	DEZ-2022
CLARO	99.83	99.8	99.82	99.83	99.85	99.83	99.83	99.85	99.88	99.8	99.79	99.79
OI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TIM	98.94	99.06	98.97	98.34	99.21	99.4	99.3	99.31	99.55	99.42	99.49	99.42
VIVO	99.35	99.31	99.21	99.32	99.38	99.18	99.22	99.38	99.28	99.2	99.19	99.22

Taxa de desconexão de DADOS 3G (%) - Referência : <= 5 %

Prestadora	JAN-2022	FEV-2022	MAR-2022	ABR-2022	MAI-2022	JUN-2022	JUL-2022	AGO-2022	SET-2022	OUT-2022	NOV-2022	DEZ-2022
CLARO	0.21	0.25	0.22	0.22	0.23	0.23	0.27	0.25	0.23	0.23	0.27	0.33
OI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TIM	0.09	0.1	0.11	0.15	0.15	0.12	0.07	0.07	0.06	0.14	0.12	0.12
VIVO	0.55	0.55	0.59	0.49	0.44	0.65	0.62	0.52	0.59	0.6	0.58	0.58

DADOS 4G - Resultados

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

Prestadora	JAN-2022	FEV-2022	MAR-2022	ABR-2022	MAI-2022	JUN-2022	JUL-2022	AGO-2022	SET-2022	OUT-2022	NOV-2022	DEZ-2022
CLARO	99.96	99.95	99.94	99.96	99.96	99.94	99.94	99.95	99.95	99.94	99.94	99.94
OI	99.57	99.62	99.65	99.6	-	-	-	-	-	-	-	-
TIM	99.92	99.91	99.92	99.84	99.9	99.64	99.9	99.91	99.88	99.83	99.79	99.82
VIVO	99.91	99.89	99.91	99.92	99.91	99.9	99.9	99.91	99.91	99.92	99.92	99.94

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

Prestadora	JAN-2022	FEV-2022	MAR-2022	ABR-2022	MAI-2022	JUN-2022	JUL-2022	AGO-2022	SET-2022	OUT-2022	NOV-2022	DEZ-2022
CLARO	0.09	0.33	0.13	0.11	0.19	0.03	0.05	0.02	0.03	0.02	0.02	0.04
OI	0.08	0.08	0.07	0.09	-	-	-	-	-	-	-	-
TIM	0.15	0.2	0.16	0.19	0.16	0.2	0.17	0.13	0.16	0.18	0.19	0.17
VIVO	0.02	0.02	0.02	0.03	0.02	0.07	0.2	0.03	0.03	0.03	0.06	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)