

UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA

BRUNA REGINA BRAGA XAVIER

SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO: UMA ANÁLISE DE DESEMPENHO DAS
OPERADORAS BRASILEIRAS SOB A ÓTICA DA QUALIDADE

UBERLÂNDIA
2018

BRUNA REGINA BRAGA XAVIER

SERVIÇO TELEFÔNICO COMUTADO: UMA ANÁLISE DE DESEMPENHO DAS
OPERADORAS BRASILEIRAS SOB A ÓTICA DA QUALIDADE

Monografia apresentada ao Curso de Graduação em
Gestão da Informação, da Universidade Federal de
Uberlândia, como exigência parcial para a obtenção
do título de Bacharel.

Orientador Prof. Dr. José Eduardo Ferreira Lopes.

UBERLÂNDIA
2018

SERVIÇO TELEFÔNICO COMUTADO: UMA ANÁLISE DE DESEMPENHO DAS
OPERADORAS BRASILEIRAS SOB A ÓTICA DA QUALIDADE

Monografia aprovada para a obtenção do título de
Bacharel no Curso de Graduação em Gestão da
Informação da Universidade Federal de Uberlândia
(MG) pela banca examinadora formada por:

Uberlândia, 12 de dezembro de 2018.

Prof. Dr. José Eduardo Ferreira Lopes, UFU/MG

Prof. Dr. Vinícius Silva Pereira, UFU/MG

Prof. Me. Regis Michael dos Santos Sousa, UFU/MG

DEDICATÓRIA

Dedico esse trabalho a Deus, por ser essencial em minha vida, autor do meu destino, meu guia e socorro sempre presente nos momentos de angústia, aos meus pais Vanilson e Maria da Conceição, que foram meu suporte, e que com seu carinho e apoio, não mediram esforços para que eu chegasse até essa etapa de minha vida, e a minha irmã Maryanne, companheira e amiga de todas as horas.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus que permitiu que tudo isso acontecesse, ao longo de minha vida, e não somente nestes anos como universitária, mas em todos os momentos.

Aos meus pais e minha irmã, pelo amor, incentivo e apoio incondicional.

A Universidade Federal de Uberlândia, especialmente a Faculdade de Gestão e Negócios, seu corpo docente, direção e administração que oportunizaram a janela que hoje vislumbro um horizonte superior.

Agradeço a todos os meus professores, em especial meu orientador Dr. José Eduardo Ferreira Lopes, por me proporcionarem o conhecimento não apenas racional, mas a manifestação do caráter e afetividade da educação no processo de formação profissional, por tanto que se dedicaram a mim, não somente por terem me ensinado, mas por terem me feito aprender.

Aos meus familiares, amigos e colegas que fizeram parte da minha formação e que vão continuar presentes em minha vida, obrigada pelo carinho e companheirismo.

A todos que direta e indiretamente fizeram parte da minha formação, o meu sincero agradecimento!

RESUMO

A diversificação de produtos e serviços e a competição entre empresas no mercado atual exige das organizações uma adaptação rápida a novos parâmetros e informações. Inserido nesse cenário, o Estado teve que se adequar às transformações, privatizando vários setores e criando agências reguladoras para manter a competição e o nível de qualidade de serviços/produtos produzidos por esses setores. O Setor de Telecomunicações foi um dos setores privatizados, onde o governo deixou de ser provedor de seus diversos serviços, transferindo essa atividade ao poder privado e passando a fiscalizar por meio de indicadores de qualidade, e regulamentar os serviços prestados pelas operadoras através da criação da ANATEL. Este presente trabalho tem como objetivo fazer uma análise do desempenho do período de junho de 2015 a outubro de 2018, dos serviços prestados pelas operadoras concessionárias e autorizadas do Serviço de Telefonia Fixa – STFC através da verificação dos resultados dos indicadores informados ao órgão regulador, sob a ótica da qualidade. Utilizou-se a pesquisa bibliográfica e a análise quantitativa de dados de origem secundária, fornecidos pelo órgão regulador do setor. Obteve-se como resultados o percentual de cumprimento das principais operadoras de telefonia fixa no Brasil no período avaliado.

Palavras-chave: Análise de Desempenho, Qualidade, Privatização, Telecomunicações, Telefonia Fixa, ANATEL.

ABSTRACT

The diversification of products and services and competition between companies in the current market requires organizations to adapt quickly to new parameters and information. Within this scenario, the state had to adapt to the transformations, privatizing several sectors and creating regulatory agencies to maintain the competition and the quality level of services / products produced by these sectors. The Telecommunications Sector was one of the privatized sectors, where the government ceased to be the provider of its various services, transferring this activity to private power and passing through quality indicators and regulating the services provided by the operators through the creation of the ANATEL. This study aims to analyze the performance of the services provided by concessionaires and authorized operators of the Fixed Telephony Service - STFC, from June 2015 to October 2018, through the verification of the results of the indicators informed to the regulatory body under the optics of quality. We used the bibliographic research and the quantitative analysis of data of secondary origin, provided by the regulatory body of the sector. The percentage of compliance of the main fixed-line operators in Brazil in the period evaluated was obtained as results.

Keywords: Performance Analysis, Quality, Privatization, Telecommunications, Landline, ANATEL.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 – Áreas de atuação das prestadoras concessionárias de STFC	17
FIGURA 2 – Estrutura legal	20
FIGURA 3 – Previsão de tráfego móvel no Brasil	21
FIGURA 4 – Taxa de acesso à rede de voz	22
FIGURA 5 – Taxa de queda da rede de voz	23
FIGURA 6 – Reclamações de Rede na Central de Atendimento da Anatel	23
FIGURA 7 – Aferição da Qualidade da Banda Larga	24
GRÁFICO 1 – Percentual de indicadores referente ao cumprimento de metas de cada operadora	26
GRÁFICO 2 – Percentual de indicadores referente ao cumprimento de metas em cada operadora – Evolução Mensal	27
GRÁFICO 3 – Percentual de indicadores referente ao cumprimento de metas em cada operadora – Grupo de indicador	28
GRÁFICO 4 – Percentual de grupo de indicador com cumprimento de metas	28
GRÁFICO 5 – Percentual de indicadores com cumprimento de metas em cada UF por período	29

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 – Regiões do Plano Geral de Outorgas	15
QUADRO 2 – Setores para a prestação do STFC da Região I	15
QUADRO 3 – Setores para a prestação do STFC da Região II	16
QUADRO 4 – Setores para a prestação do STFC da Região III	16
QUADRO 5 – Principais prestadoras de STFC brasileiras: regime, modalidade e atuação ..	17

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 – Participação das prestadoras de STFC concessionárias em serviço.....	18
---	----

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações

ARD – Taxa de Atendimento de Reparo de TUP/TAP instalados em locais atendidos exclusivamente por acesso coletivo situado à distância superior a 30 km de uma localidade atendida com acessos individuais de STFC

ARI – Taxa de atendimento de Solicitações de Reparo de Acessos Individuais

ART – Taxa de Atendimento de Reparo de TUP/TAP

ATB – Área de Tarifa Básica

ATT – Taxa de Atendimento ao Usuário por Atendente

DCE – Número de Documentos de Cobrança com Reclamações de Erro

DDD – Discagem Direta à Distância

END – Taxa de Atendimento às Solicitações de Serviço de Mudança de Endereço

LDI – Serviço de Longa Distância Internacional

LDN – Serviço de Longa Distância Nacional

OCD – Organização de Certificação Designado

OKC – Taxa de Completamento de Chamadas para o Centro de Atendimento Telefônico

OKI – Taxa de Completamento de chamadas LDI Terminadas

OKL – Taxa de Completamento de Chamadas Locais

OKN – Taxa de Completamento de Chamadas LDN Originadas

PGO – Plano Geral de Outorgas

PMM – Período de Maior Movimento

RAI – Número de Solicitações de Reparos de Acessos Individuais

REA – Taxa de Reclamações na Anatel

RED – Taxa de Reclamação nas modalidades de Longa Distância

REL – Taxa de Reclamações na modalidade Local

STFC – Serviço Telefônico Fixo Comutado

TAP – Terminal de Acesso Público

TEP – Número de Solicitações de Reparo de TUP/TAP

TEP2 – Número de Solicitações de Reparo de TUP/TAP

TUP – Telefone de Uso Público

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	10
2 REFERENCIAL TEÓRICO	11
3 METODOLOGIA.....	25
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO	26
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	29
REFERÊNCIAS	31

1 INTRODUÇÃO

A crise econômica mundial, a globalização, a intensificação da concorrência e a evolução tecnológica levaram as organizações a se adaptarem, reagirem e aumentarem sua capacidade de oferecer aos seus consumidores produtos de melhor qualidade e operar com maior produtividade.

Com a globalização, as telecomunicações tornaram-se uma importante ferramenta de comunicação através da promoção da disseminação de dados e informações que, por sua vez, servem de insumo para o conhecimento e crescimento das organizações. O Brasil, país de grandes proporções e em constante desenvolvimento teve, durante muitos anos o setor de telecomunicações monopolizado pelo Estado, que oferecia um sistema falho, de baixa qualidade e que não acompanhava o crescimento demandado pelo país.

Segundo Marchesan (2005), para que as empresas permaneçam no mercado, há a necessidade de buscar diferenciais competitivos como, por exemplo: sistemas mais eficientes de produção, mensuração e controle de perdas e processos, conhecimento mais preciso de seus consumidores e clientes, análise detalhada de seus custos, gestão de pessoas e capital intelectual. O cenário de negócios atual exige flexibilidade às flutuações de demanda e às modificações em seus produtos e, também, um maior conhecimento por parte de seus funcionários para que problemas específicos possam ser identificados e resolvidos rapidamente (NIEMEZEWSKI, 2003).

Em 16 de Julho de 1997, com a privatização do setor em questão e a aprovação da Lei nº 9.472, o governo brasileiro deixou de ser provedor de serviços e passou a ser o regulador de todo o sistema, ou seja, empresas privadas passaram a fornecer os serviços que antes eram oferecidos pelo Estado, que passou a regulamentar e fiscalizar como esses serviços estão sendo prestados aos usuários (MARCHESAN, 2005). De acordo com Reis (2010), em um contexto amplo, o objetivo do novo modelo implantado nas telecomunicações seria obter a universalização do acesso de telefonia fixa, por meio de empresas concessionárias que operariam em um mercado “concorrencial e competitivo”. Assegurando o desenvolvimento industrial e tecnológico do país. Era argumentado que a concorrência iria conduzir à universalização, sem prejuízos para o seu crescimento.

Considerando a evolução do setor, 17 anos após a privatização da área de telecomunicação e com o grande número de operadoras, o país deixou de ter apenas 14,6

milhões de acessos individuais e hoje conta com 45 milhões de assinantes de telefonia fixa, o que gerou nesse ano uma receita bruta de R\$40,3 bilhões e foram investidos R\$16,5 bilhões para o crescimento e melhoria de toda rede de STFC brasileira, a fim de garantir qualidade aos usuários da rede (TELECO, 2014).

Esta pesquisa justifica-se, uma vez que com a evolução da tecnologia e por consequência do setor de telecomunicações, existe a necessidade de se estudar com maior profundidade, o sistema de serviço telefônico comutado, ou simplesmente telefonia fixa, compreendida pelas modalidades local, longa distância nacional e longa distância internacional, se o mesmo atende todas as demandas do consumidor, através da análise de desempenho das operadoras brasileiras e avaliar a qualidade desta prestação de serviços.

Assim, observa-se que conforme os dados obtidos através do site Telecom (2017), é possível perceber os avanços conquistados através da parceria entre o estado e o setor privado, que proporcionaram o acesso de mais usuários aos serviços oferecidos pelo setor de Telecomunicações, chegando a outubro de 2018 ao total de 38,9 milhões de acessos fixos em serviço, o que representa uma densidade telefônica em serviço de 54,5 acessos para cada grupo de 100 habitantes no país. A partir desta temática, este trabalho abordará o seguinte problema de pesquisa: Qual é o desempenho das operadoras do STFC sob a ótica da qualidade?

Este trabalho possui como objetivo geral, avaliar qual é o nível de desempenho das operadoras de STFC brasileiras, sob o ponto de vista da qualidade. Por sua vez, como objetivos específicos, temos: apresentar a evolução histórica do setor da telecomunicação no Brasil, abordar de que forma a qualidade é apresentada no setor, bem como sua mensuração, selecionar indicadores para avaliação e obtenção de dados disponíveis para a análise e por fim, avaliar o desempenho das operadoras por indicador e tempo.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Nesse item, serão abordados assuntos relevantes sobre o estudo em questão, abordando a evolução histórica do setor da telecomunicação no Brasil, a qualidade e a sua apresentação no mesmo, bem como sua mensuração. Será também aqui abordada a qualidade no setor da qualidade no Brasil, bem como dados referentes à mesma.

2.1. Evolução histórica do setor no Brasil

As transformações ocorridas no setor de telecomunicações e a constituição de um novo modelo de telecomunicações brasileiro, a partir da década de 1990, geraram grandes alterações em seu perfil, passando por processos de desregulamentação, privatização, reposicionamento do Estado e constituição de novas instâncias de regulação (REIS, 2010).

Ainda segundo Reis (2010), até a década de 1950 o Brasil vivia uma fase embrionária das telecomunicações, com serviços precários. As concessões dos serviços de telecomunicações eram distribuídas indistintamente pelos governos federal, estaduais e municipais, propiciando que empresas operadoras surgissem e se expandissem de forma desordenada, com custos onerosos e sem qualquer compromisso com a qualidade. No final dessa década existiam aproximadamente, 1000 companhias telefônicas, com grandes dificuldades operacionais e de interligação. O Plano de Metas do governo de Juscelino Kubitschek deu início a viabilização da interiorização do desenvolvimento. Naquele momento era vista a necessidade de um sistema nacional de telecomunicações para facilitar a difusão de informações e atingir a “integração nacional” (TRINDADE & TRINDADE, 2004).

O Plano de metas providenciou a infraestrutura para um esforço organizado em direção a industrialização pesada. O primeiro passo para o desenvolvimento ordenado das telecomunicações no Brasil foi dado com a aprovação pelo Congresso Nacional da Lei 4.117/62, que em seu artigo 42 atribui ao Poder Executivo a autorização de constituir uma sociedade autônoma para a exploração dos serviços de telecomunicações, sob o regime de exploração da União instituindo o Código Brasileiro de Telecomunicações, em 27 de agosto de 1962, responsável pela transformação radical do panorama do setor, disciplinando os serviços telefônicos e colocando-os sob o controle da autoridade federal.

Esse código definiu a política básica de telecomunicações, a sistemática tarifária e o planejamento de integração das telecomunicações em um Sistema Nacional de Telecomunicações (SNT). Em seguida foram criados o Conselho Nacional de Telecomunicações (CONTEL) subordinado à Presidência da República, com a função de coordenar, supervisionar e regulamentar o setor de telecomunicações. Posteriormente, houve a criação da Empresa Brasileira de Telecomunicações S/A (Embratel) com a finalidade de implementar o sistema de comunicações a longa distância, através do sistema de Discagem Direta a Distância (DDD) (SHIMA, 2007). Em julho de 1972, foi criado o Sistema Telebrás, formado por 27 empresas-pólo e uma operadora nacional e internacional (Embratel). Esse

sistema era vinculado ao Ministério das Comunicações e deveria planejar, implantar e operar o Sistema Nacional de Telecomunicações. Através da incorporação das companhias que prestavam serviço de forma isolada da rede nacional, mediante a aquisição de seus acervos e controles acionários, a Telebrás passou a dominar aproximadamente 90% da rede de telecomunicações do Brasil (SHIMA, 2007).

Além da Telebrás existiam outras quatro empresas independentes: Companhia Rio-grandense de Telecomunicações (CRT, pertencente ao estado do Rio Grande do Sul); a Centrais Telefônicas de Ribeirão Preto (Ceterp, operadora municipal da cidade de Ribeirão Preto – SP), a Serviços de Comunicação de Londrina (Sercomtel, operadora municipal de Londrina – PR) e a Companhia Telefônica do Brasil Central, (CTBC, a única empresa privada do setor, operando na região de Uberlândia, no Triângulo Mineiro) (WOHLERS, 1998).

Durante a década de 80, houveram contenções de investimentos e progressiva burocratização da gestão da empresa, levaram a formação de um conjunto de deficiências no início dos anos 90, dentre os quais vale destacar: pequena dimensão (absoluta e relativa) da rede telefônica, configurando uma enorme demanda reprimida; desequilíbrios regionais excessivos em relação à distribuição dos terminais telefônicos; qualidade insuficiente do serviço e excessiva taxa de congestionamento; oferta insuficiente de tecnologia avançada de serviços de “valor adicionado”; longo prazo de espera para a instalação de linhas e consequente formação de um especulativo mercado secundário de linhas telefônicas (com preço de três a cinco vezes o valor da empresa-pólo, conforme a cidade e o bairro em questão), e estrutura tarifária defasada e desequilibrada. Esses problemas foram ocasionados por um nível de investimentos irregulares e insuficientes (WOHLES, 1998).

Diante da falta de investimentos em telecomunicações e na incapacidade do Estado em supri-los, a situação começou a ser enfrentada por meio de propostas de privatização dos operadores públicos de telecomunicações, as quais vieram efetivamente a ocorrer dentro do quadro maior da política econômica, de acordo com o processo de reajustamento estrutural e reforma (SANTOS, 2004).

Em 15 de agosto de 1995 foi aprovada a Emenda Constitucional nº 8, alterando o inciso XI do artigo 21 da Constituição, que quebra o monopólio estatal dos serviços de telecomunicações e permite a entrada de capitais privados no setor (SANTOS, 2008).

Uma vez aprovada a modificação constitucional relativa à quebra do monopólio público, em novembro de 1996 o governo enviou ao Congresso um amplo e detalhado projeto de Lei, que seria a Lei Geral das Telecomunicações, baseada nos princípios da competição e na universalização dos serviços telefônicos, garantindo a participação do capital estrangeiro no mercado nacional e criava um órgão autônomo e independente, com a função de regulamentar e fiscalizar a competição no setor, a Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) (SANTOS, 2008).

Com a criação de um órgão regulador, as privatizações se tornaram iminentes. A Anatel estabeleceu regras de privatização do Sistema Telebrás e também tomou, a partir de então, a função de inspecionar a atuação das empresas privadas, nacionais e estrangeiras, no mercado brasileiro de telecomunicações. A ANATEL possui o poder-dever de realizar a repressão do abuso do poder econômico, regulando a economia, e através desta, garantido a ampla concorrência entre as relações comerciais, de acordo com as características próprias de cada setor (SANTOS, 2008).

A criação desse órgão fiscalizador seria fundamental para acelerar o processo de privatização das telecomunicações no Brasil e teria, a partir de então, as funções importantes de garantir a regulamentação no setor e assegurar a competitividade no mercado, tendo como funções de destaque a promoção da concorrência no setor, o controle dos preços de tarifas e serviços e a socialização do acesso aos meios de telecomunicações (SANTOS, 2008).

Segundo os autores Pinto & Bataglia (2004), em linhas gerais o objetivo do governo foi eliminar seu papel de empresário e adquirir um caráter mais regulador, através da supervisão do desempenho do setor a fim de assegurar os objetivos essenciais da reforma, visando a criação de um mercado de competição efetiva e a proteção dos consumidores contra as práticas anticoncorrenciais.

2.1.1 Regulamentação da Telefonia Fixa no Brasil

Segundo a ANATEL (2011), o Serviço de Telefonia Fixa é prestado no Brasil por detentores de concessão ou autorização de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), definido como o serviço de telecomunicações que, por meio de transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processos de telefonia fixa, sendo as modalidades do STFC: serviço local, serviço de longa distância nacional (LDN) e serviço de longa distância internacional (LDI).

Desde o dia 31 de dezembro de 2001 não existe limite para a outorga de autorizações no Brasil. O Plano Geral de Outorgas (PGO) dividiu o Brasil em quatro regiões (Quadro 1) e trinta e quatro setores para a prestação do STFC (Quadros 2, 3, 4), e serviu de base para a outorga das concessões, já as autorizações são outorgadas tanto para as regiões definidas no PGO ou para as áreas de código de numeração fechada (mesmo DDD).

Quadro 1 – Regiões Do Plano Geral De Outorgas

REGIÃO	ÁREA GEOGRÁFICA CORRESPONDENTE AO(S) TERRITÓRIOS
I	dos Estados do Rio de Janeiro, Minas Gerais, Espírito Santo, Bahia, Sergipe, Alagoas, Pernambuco, Paraíba, Rio Grande do Norte, Ceará, Piauí, Maranhão, Pará, Amapá, Amazonas e Roraima.
II	do Distrito Federal e dos Estados do Rio Grande do Sul, Santa Catarina, Paraná, Mato Grosso do Sul, Mato Grosso, Goiás, Tocantins, Rondônia e Acre.
III	do Estado de São Paulo.
IV	nacional.

Fonte: PGO, 1997.

Quadro 2 – Setores para a prestação do STFC da Região I

SETORES CONSTITUINTES DA REGIÃO I	
SETOR	ÁREA GEOGRÁFICA CORRESPONDENTE AO(S) TERRITÓRIO(S)
1	do Estado do Rio de Janeiro
2	do Estado de Minas Gerais, excetuados os dos Municípios integrantes do Setor 3
3	dos Municípios de Araporã, Araújo, Campina Verde, Campo Florido, Campos Altos, Canápolis, Capinópolis, Carmo do Paranaíba, Carneirinhos, Centralina, Comendador Gomes, Conceição das Alagoas, Córrego Danta, Cruzeiro da Fortaleza, Delta, Frutal, Gurinhatã, Ibiraci, Igaratinga, Iguatama, Indianópolis, Ipiacú, Itapagipe, Ituiutaba, Iturama, Lagamar, Lagoa Formosa, Lagoa Grande, Limeira D'Oeste, Luz, Maravilhas, Moema, Monte Alegre de Minas, Monte Santo de Minas, Nova Ponte, Nova Serrana, Papagaios, Pará de Minas, Patos de Minas, Pedrinópolis, Pequi, Perdígão, Pirajuba, Pitangui, Planura, Prata, Presidente Olegário, Rio Paranaíba, Santa Juliana, Santa Vitória, São Francisco de Sales, São José da Varginha, Tupaciguara, Uberaba, Uberlândia, União de Minas e Vazante, do Estado de Minas Gerais
4	do Estado do Espírito Santo
5	do Estado da Bahia
6	do Estado de Sergipe
7	do Estado de Alagoas
8	do Estado de Pernambuco
9	do Estado da Paraíba
10	do Estado do Rio Grande do Norte
11	do Estado do Ceará
12	do Estado do Piauí
13	do Estado do Maranhão

14	do Estado do Pará
15	do Estado do Amapá
16	do Estado do Amazonas
17	do Estado de Roraima

Fonte: PGO, 1997.

Quadro 3 – Setores para a prestação do STFC da Região II

ETORES CONSTITUINTES DA REGIÃO II	
SETOR	ÁREA GEOGRÁFICA CORRESPONDENTE AO(S) TERRITÓRIO(S)
18	do Estado de Santa Catarina
19	do Estado do Paraná, exceto os dos Municípios integrantes do Setor 20
20	dos Municípios de Londrina e Tamarana, no Estado do Paraná
21	do Estado do Mato Grosso do Sul, exceto o do Município integrante do Setor 22
22	do Município de Paranaíba, no Estado de Mato Grosso do Sul
23	do Estado do Mato Grosso
24	dos Estados do Tocantins e de Goiás, exceto os dos Municípios integrantes do Setor 25
25	dos Municípios de Buriti Alegre, Cachoeira Dourada, Inaciolândia, Itumbiara, Paranaiguara e São Simão, no Estado de Goiás
26	do Distrito Federal
27	do Estado de Rondônia
28	do Estado do Acre
29	do Estado do Rio Grande do Sul

Fonte: PGO, 1997.

Quadro 4 – Setores para a prestação do STFC da Região III

SETORES CONSTITUINTES DA REGIÃO III	
SETOR	ÁREA GEOGRÁFICA CORRESPONDENTE AO(S) TERRITÓRIO(S)
31	do Estado de São Paulo, exceto os dos Municípios integrantes do Setor 33
33	dos Municípios de Altinópolis, Aramina, Batatais, Brodosqui, Buritizal, Cajuru, Cássia dos Coqueiros, Colômbia, Franca, Guaiara, Guará, Ipuã, Ituverava, Jardinópolis, Miguelópolis, Morro Agudo, Nuporanga, Orlândia, Ribeirão Corrente, Sales de Oliveira, Santa Cruz da Esperança, Santo Antônio da Alegria e São Joaquim da Barra, no Estado de São Paulo.

Fonte: PGO, 1997.

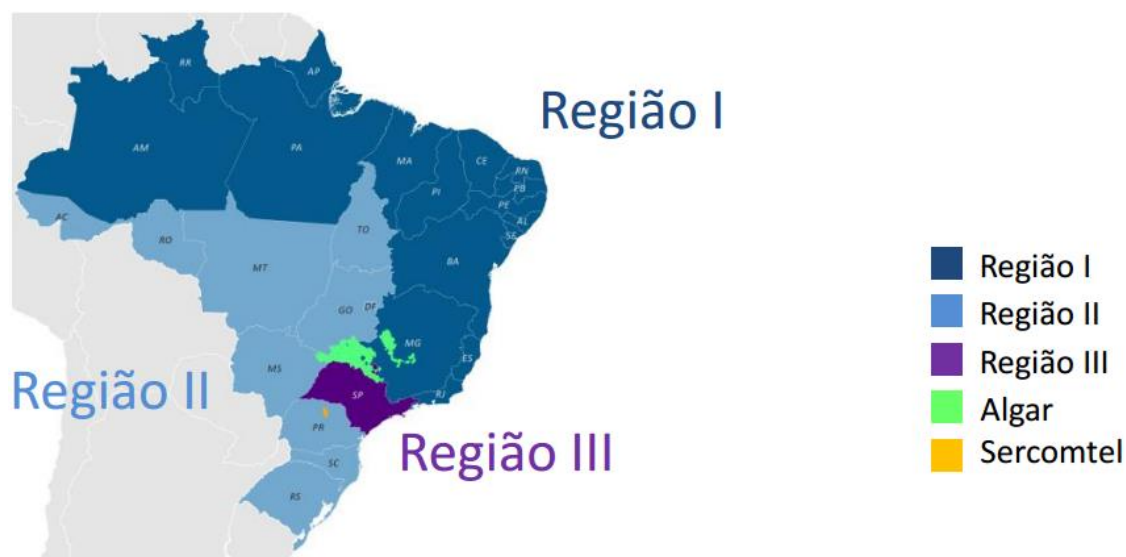
O PGO definiu através do Art. 1º, o serviço de telefonia fixo comutado, e destinado ao uso do público em geral é o prestado nos regimes público e privado. O mesmo definiu o serviço telefônico fixo comutado como sendo o serviço de telecomunicações que, através da transmissão de voz e de outros sinais, é destinado à comunicação entre pontos fixos determinados, através da utilização dos processos de telefonia. O mesmo também define como sendo modalidades os serviços telefônicos fixos comutados destinados ao uso do público em

geral o serviço local, bem como o serviço de longa distância nacional o de longa distância internacional.

São considerados também como pertencentes ao subsegmento de serviços de telefonia fixa, serviços como o telefone de uso público (TUP), 0800, chamadas de telefones fixos para celular (Fixo-Móvel) e serviços suplementares como os de rede inteligente.

Atualmente estão em operação comercial mais de 70 prestadoras do Serviço Telefônico Fixo Comutado, atuando em pelo menos uma das modalidades do serviço: Local, Longa Distância Nacional (LDN) e Longa Distância Internacional (LDI). Cinco dessas prestadoras atuam em determinadas áreas sob o regime de concessão, conforme definido no Plano Geral de Outorgas, as demais operam como autorizadas. Essas áreas de atuação encontram-se ilustradas no mapa abaixo.

Figura 1 – Áreas de atuação das prestadoras concessionárias de STFC



Fonte: ANATEL, 2015.

Temos a seguir um quadro e uma tabela, sendo que o Quadro 5 detalha o regime, modalidade e as áreas de atuação das prestadoras consideradas nesse trabalho, e a Tabela 1 mostra a participação de mercado destas mesmas prestadoras.

Quadro 5 – Principais prestadoras de STFC brasileiras: regime, modalidade e área de atuação

Prestadora	Regime/Modalidade/Atuação
Algar Telecom	Concessão: Local e Longa Distância (87 municípios) Autorização: Local (83 municípios)

OI	Concessão: Local e Longa Distância Autorização: Local (exceto mod. Local sob concessão da Algar em GO e MS e da Sercomtel) e Longa Distância nas Regiões I e III
Vivo	Concessão: Local e Longa Distância Autorização: Local e Longa Distância (234 municípios)
Sercomtel	Concessão: Local e Longa Distância (2 municípios: Londrina/PR e Tamarana/PR) Autorização: Local (74 municípios)
Embratel/Claro	Concessão: Longa Distância Autorização: Local (961 municípios)
GVT	Autorização: Local (159 municípios) e Longa Distância
TIM/Intelig	Autorização: Local (164 municípios) e Longa Distância
IpCorp	Autorização: Longa Distância (5.474 municípios)

Fonte: ANATEL, 2015.

Tabela 1 – Participação das prestadoras de STFC concessionárias em serviço

Prestadora	Acessos em Serviço (em milhares - Out/18)	Participação
Algar Telecom	749,798	3,40%
OI	12468,35	56,51%
Vivo	8685,745	39,37%
Sercomtel	157,240	0,71%
Embratel/Claro	1,86	0,08%
Total	22062,993	--

Fonte: ANATEL, 2018.

2.2. A qualidade no setor das telecomunicações no Brasil

2.2.1 O conceito de qualidade

Quando se fala em qualidade, fala-se diretamente da qualidade de um dado produto ou serviço, que pode ser medida caso atenda – ou não – às necessidades do cliente. Ressalta-se que esse conceito de qualidade pode variar de uma pessoa para outra, considerando que as expectativas de um indivíduo estão diretamente ligadas ao seu histórico de vida, aos seus anseios e desejos (BRASIL, 2017).

A dimensão da qualidade está diretamente ligada à satisfação do cliente interno ou externo. Portanto, a qualidade é medida através das características da qualidade dos produtos ou serviços finais ou intermediários da empresa. Ela inclui a qualidade do produto ou serviço (ausência de defeitos e presença de características que irão agradar o consumidor), a qualidade da rotina da empresa (previsibilidade e confiabilidade em todas as operações), a qualidade do treinamento, a qualidade da informação, a qualidade das pessoas, a qualidade da empresa, a qualidade da administração, a qualidade dos objetivos, a qualidade do sistema, a qualidade dos engenheiros, etc. (TAYLOR, 2010, p. 78).

É correto afirmar que a satisfação do cliente e a gestão da qualidade estão intimamente ligados, devendo a empresa estar atenta a todos os detalhes que possam interferir diretamente na visão do cliente em relação à mesma, considerando os produtos ou serviços adquiridos (BASTOS, 2008).

Diante da crescente competitividade, as empresas necessitam contar com ferramentas de gestão capazes de otimizar os processos, agregando maior valor à organização e, concomitantemente, controlando seus recursos e seus custos (BASTOS, 2008).

Pode-se dizer que um produto ou serviço possui uma determinada qualidade quando atende com perfeição e de maneira confiável, acessível e segura as necessidades dos seus clientes. (BASTOS, 2008).

Diante das inúmeras concorrências e das barreiras financeiras que o mercado enfrenta, é necessário apresentar um diferencial, ou um novo modelo de abordagem junto ao cliente, podendo entender como serão trabalhados os serviços e produtos e seu tempo de entrega. E quando se alcança todos estes requisitos, pode-se dizer que a empresa está bem próxima de alcançar a qualidade total de seus serviços (FERNANDES, 1995).

Estudiosos apontam que o conceito de qualidade é antigo, e que ocorreu evolução através do tempo no conceito e na forma como a qualidade é vista. No início, quando o conceito surgiu, a visão que se tinha da mesma é que a sua função era de inspeção, e a mesma era feita através de instrumentos de medição, e através dos mesmos, almejava-se alcançar um produto uniforme; “num outro momento, buscava-se através de instrumentos e técnicas estatísticas conseguir um controle estatístico da qualidade; na etapa seguinte, a qualidade está mais preocupada com a sua própria garantia” (TEIXEIRA, 2018 p. 29).

Bastos (2008) afirma que:

Todos tentam definir qualidade, mas sempre há algo a acrescentar nessa definição. Todos concordam em uma coisa: a qualidade deve satisfazer as necessidades e superar as expectativas do cliente. De qualquer forma o cliente tem que estar satisfeito com aquilo que ele adquiriu a ponto de repetir a aquisição. O nível de qualidade que se deseja alcançar com um produto necessita estar de acordo com o mercado que se busca (BASTOS, 2008 p.18).

No que diz respeito ao produto com qualidade, Juran (1999), afirma que:

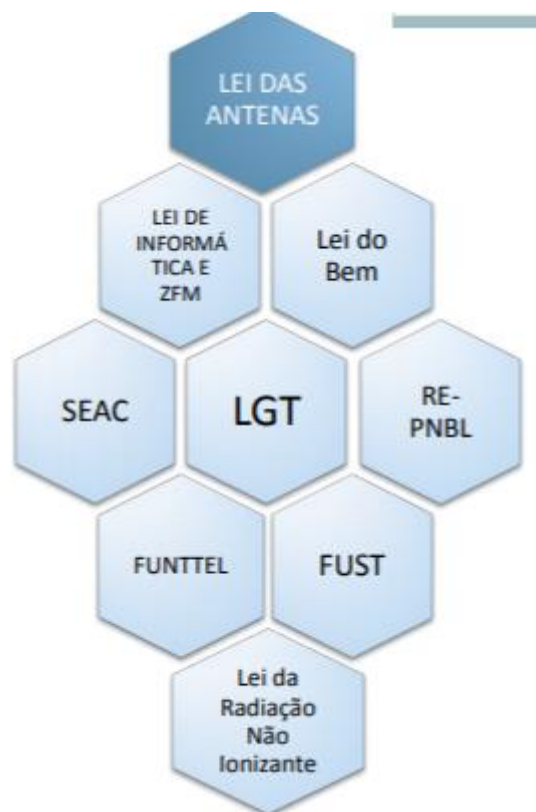
Um produto com qualidade significa que ele deve mostrar um desempenho que reúna: durabilidade, confiabilidade, precisão, facilidade de operação e manutenção. A qualidade, no produto, ou na prestação de serviços, se obtém com pessoas preparadas, processos controlados e matérias-primas adequadas. A garantia da qualidade se baseia no planejamento e na sistematização dos

processos. Ela estrutura-se na documentação escrita, que deve ser de fácil acesso. O que se deseja na empresa é o zero defeito. Esse espírito precisa ser incorporado na forma de agir e pensar de todos na empresa. Não se pode esquecer também da preocupação com o meio ambiente.

2.2.2 A qualidade e o setor de telecomunicações

A qualidade no setor de telecomunicações no Brasil, é regulamentado pela ANATEL. A estrutura do setor é regulamentada conforme a Figura 2:

Figura 2 – Estrutura legal



FONTE: ANATEL, 2015.

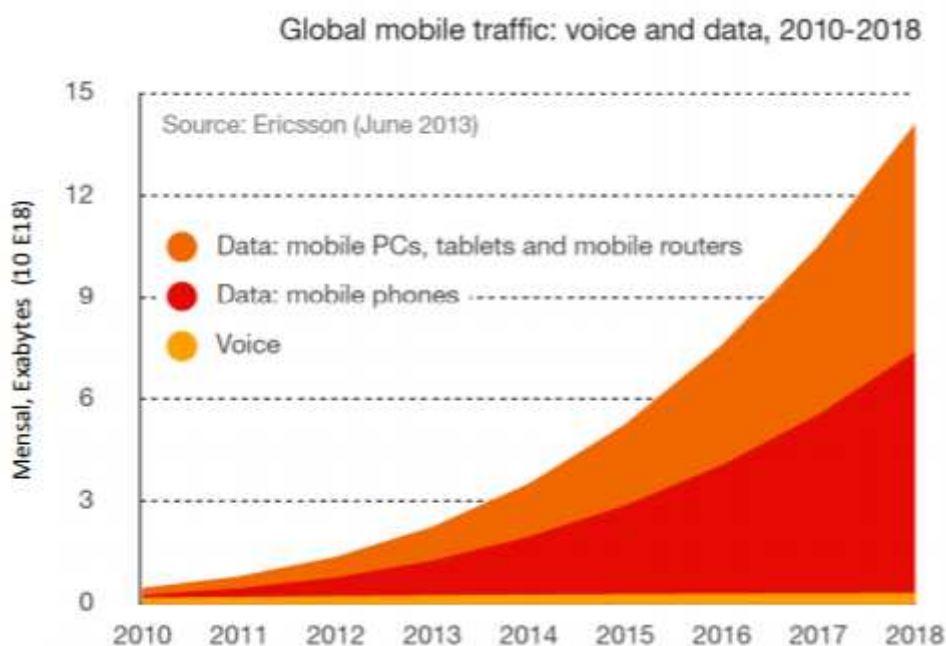
Para atingir o máximo da qualidade na prestação de serviços de telecomunicação no Brasil, a ANATEL (2015 p.4) tem como desafio “promover o desenvolvimento das telecomunicações do País de modo a dotá-lo de uma moderna e eficiente infraestrutura de telecomunicações, capaz de oferecer à sociedade serviços adequados, diversificados e a preços justos, em todo o território nacional”.

Segundo a ANATEL (2015), a previsão é que o tráfego móvel aumente no decorrer dos anos (Figura 3), e para atendimento de todo este, se faz necessário realizar um rigoroso controle de qualidade no setor, bem como rigorosa fiscalização, realizados através de monitoramento dos:

Indicadores de Qualidade;

Informações da Central de Atendimento da Anatel;
 Interações com Entidades Externas;
 Fiscalizações.

Figura 3– Previsão do tráfego móvel no Brasil



Fonte: ANATEL, 2010.

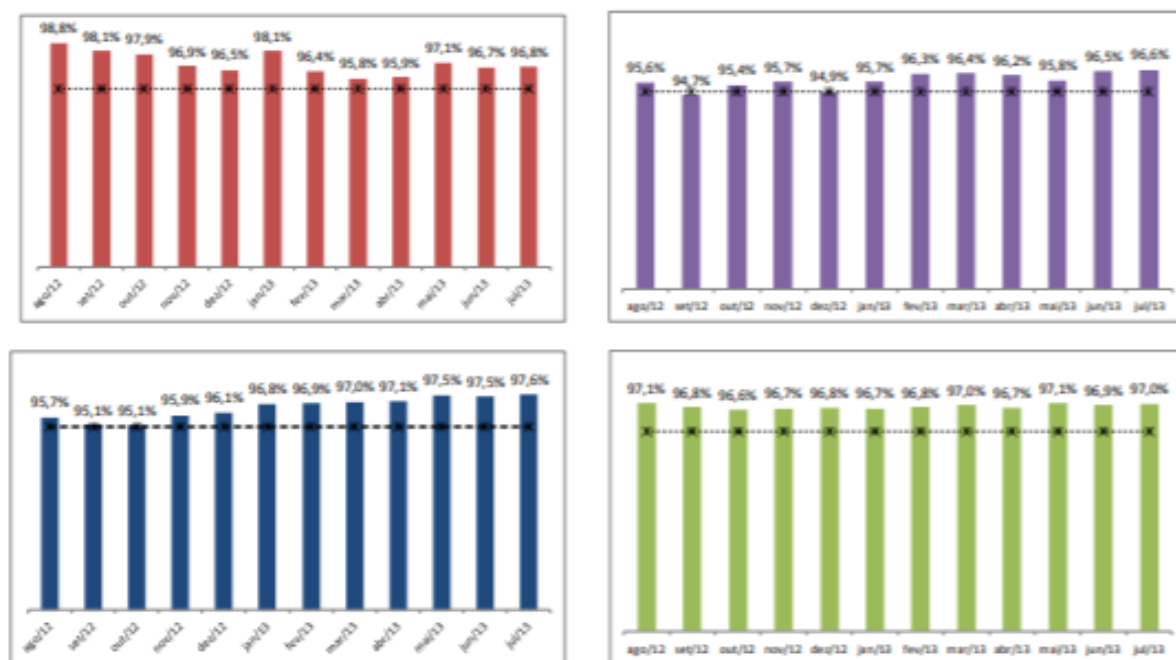
É realizado pela Anatel, para garantia da qualidade dos serviços de telecomunicações em nosso país, o acompanhamento e controle da prestação do serviço, através do monitoramento da qualidade por meio de indicadores previstos em regulamentos (ANATEL, 2015):

- Telefonia Móvel - Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço Móvel Pessoal, aprovado pela Resolução nº 575/2011 - RGQ - SMP;
- Banda Larga Fixa - Regulamento de Gestão da Qualidade de Comunicação Multimídia, aprovado pela Resolução nº 574/2011 - RGQ - SCM;
- Telefonia Fixa - Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço Telefônico Fixo Comutado, aprovado pela Resolução nº 605/2012 - RGQ - STFC;
- TV por Assinatura - Plano Geral de Metas da Qualidade da TV por Assinatura, aprovado pela Resolução nº 411/2005 - PGMQ – STVA.

Para o acompanhamento dos itens citados anteriormente, segundo a ANATEL (2015), são utilizados pela mesma o acompanhamento de indicadores, sendo eles: reação dos usuários

(reclamações); rede; atendimento; pesquisa de satisfação. Para atingir a qualidade no serviço prestado, a ANATEL também realiza o acompanhamento o acesso à rede de voz, e também são aplicados os chamados Planos de Melhoria SMP, sendo que acompanhamento este resulta em resultado maior que 90% em todas as regiões do país, conforme apresentado na Figura 4:

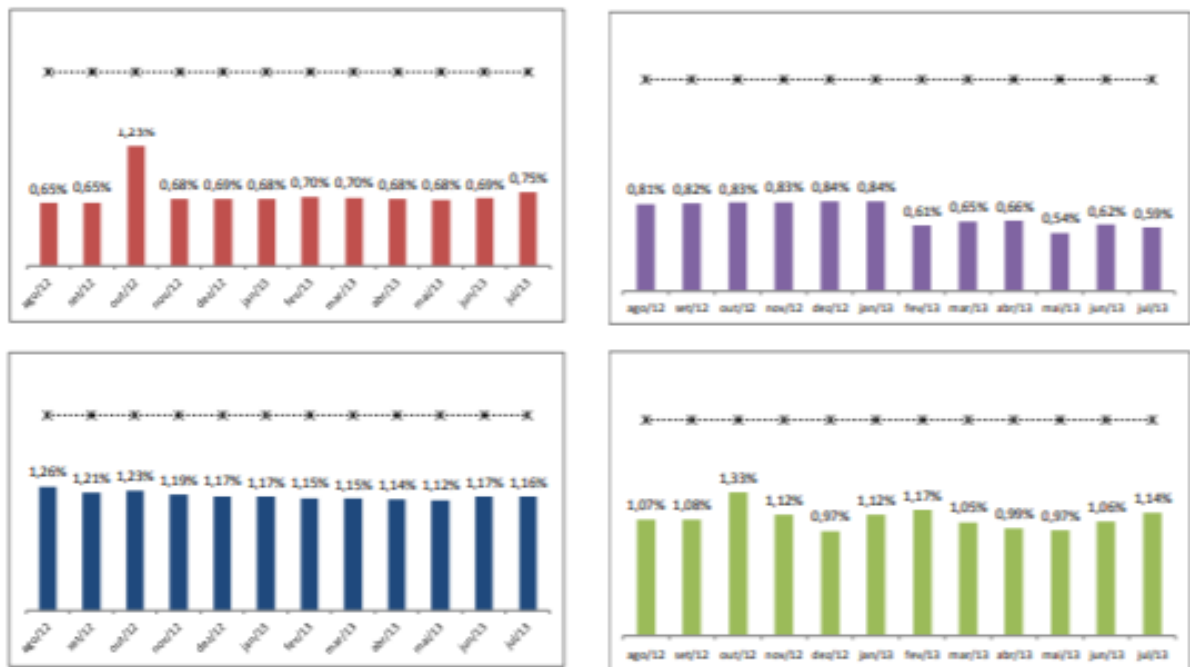
Figura 4 – Taxa de acesso à rede de voz – Referência $\geq 95\%$



Fonte: ANATEL, 2010.

A partir da aplicação dos planos SMP, indicadores da ANATEL (2010) também apontam que a taxa de queda de voz nas operadoras é inferior a 2%, conforme a Figura 5:

Figura 5 – Taxa de queda da rede de voz – Referência $\leq 2\%$



Fonte: ANATEL, 2015.

Através da Gestão da qualidade do serviço prestado e regulamentado pela ANATEL, observa-se que as reclamações recebidas pela central de atendimento da ANATEL vêm decrescendo, conforme a Figura 6 abaixo (ANATEL, 2015):

Figura 6 – Reclamações de Rede na Central de Atendimento da Anatel



Reclamações de Rede na Anatel - Pós Cautelar

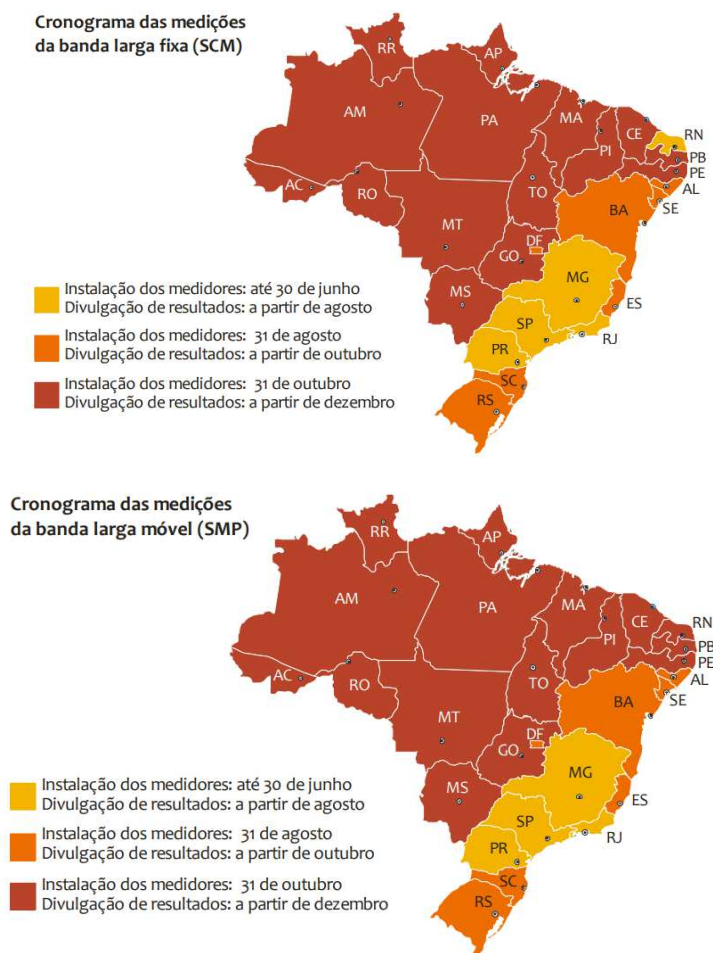
BRASIL	TIM	VIVO	CLARO	OI
ago/12	6,35	1,81	3,61	3,46
jul/13	3,86	1,87	3,10	2,98
Dif. %	-39%	3%	-14%	-14%

* Reclamações por 100.000 usuários

Fonte: ANATEL, 2015.

Também faz parte do processo de gerenciamento da qualidade dos serviços prestados pela ANATEL, a aferição da qualidade da Banda larga, conforme cronograma apresentado a seguir na Figura 7:

Figura 7 – Aferição da Qualidade da Banda Larga – Cronograma de medição



Fonte: ANATEL, 2015.

Por fim, para também garantia da qualidade dos serviços de telecomunicação prestados em nosso país, a ANATEL realizou o estabelecimento também, de projetos prioritários (ANATEL, 2015):

- Projetos de Uso Temporário do Espectro;
- Projetos de Fiscalização e Monitoração do Espectro;
- Projetos de Acesso, Banco de Dados e Mobilidade;
- Projetos de Infraestrutura Crítica:
 - Projeto de Segurança de Infraestruturas Críticas de Telecomunicações (SIEC): o Regulamento sobre gestão de risco das redes de

telecomunicações e uso de serviços de telecomunicações em situações de emergência e desastres. Consulta Pública nº 21/2013, o Contrato de Solução de Gestão de Riscos e Monitoramento de Redes;

- Coleta de Dados (sistemas da Anatel e informações das prestadoras);
 - Simulador (ferramenta capaz de extrapolar dados e indicar a criticidade de elementos);
 - Visualização georreferenciada de elementos de rede informando criticidade, capacidade e falhas;
- Projeto do Centro Nacional de Sensoriamento Remoto de Telecomunicações – CNST: o Sala de monitoramento das informações dos sistemas;

3 METODOLOGIA

Os procedimentos técnicos usados são bibliográficos e documentais. Segundo Gil (2002), o estudo é feito a partir de dados já pesquisados e estudados que, em sua grande parte, compõe-se de livros e artigos científicos.

Cervo e Bervian (1996, p. 48) afirmam que: a pesquisa bibliográfica é meio de formação por excelência. Como trabalho científico original, constitui a pesquisa propriamente dita na área das ciências humanas. É por meio da pesquisa bibliográfica que o pesquisador mantém contato direto com tudo o que foi publicado, dito, filmado ou de alguma outra forma registrado sobre determinado tema, inclusive por meio de conferências seguidas de debates.

Foi realizada uma pesquisa de forma descritiva, e foi-se utilizada também a pesquisa de campo e documental para coleta de informações, registro e análise dos mesmos. Lakatos (1991) afirma também que o estudo de caso é um modo de pesquisa empírica que investiga fenômenos contemporâneos em seu ambiente real, quando os limites entre o fenômeno e o contexto não são claramente definidos; quando há mais variáveis de interesse do que pontos de dados; quando se baseia em várias fontes de evidências; e quando há proposições teóricas para conduzir a coleta e a análise dos dados.

O público-alvo para pesquisa são as empresas nacionais, onde foram buscados dados acerca da telecomunicação pesquisados nas mesmas, e da prestação de serviços que as mesmas

realizam. Os resultados serão apresentados qualitativamente, onde são descritos os dados da realidade, possibilitando desenvolver estratégias de interferências nessa realidade.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

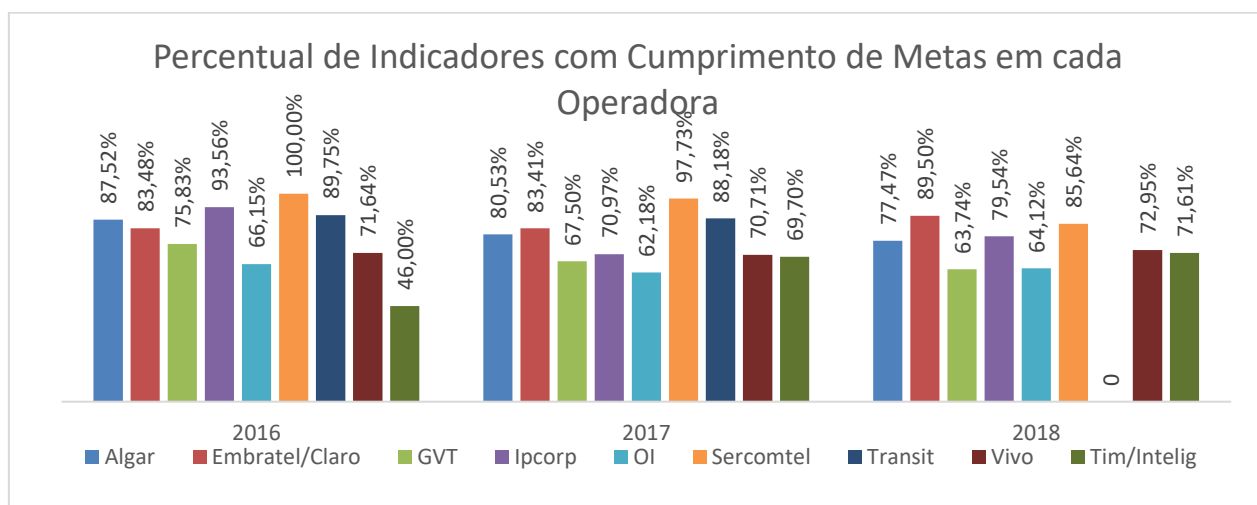
Em pesquisa realizada pela autora, buscou-se compreender o percentual de indicadores que informam o cumprimento de metas em cada operadora.

No ano de 2016, observou-se que somente a empresa Sercomtel atingiu 100% de sua meta, bem como foi a única empresa que obteve este resultado nos últimos três anos. No ano de 2016 a empresa que obteve menor percentual foi a TIM/Intelig. Tal resultado prejudica a visão da empresa perante o mercado, bem como acarreta na queda de valor financeiro que a mesma possui.

Já no ano de 2017, a Sercomtel continuou na liderança como empresa que melhor atingiu o cumprimento de metas, liderando o ranking com 97,73%, contra 62,18% da empresa Oi, que apresentou o pior desempenho ao longo deste período.

No ano atual, 2018, até o mês de novembro/2018, os dados foram analisados e observou-se que a empresa Sercomtel permanece na liderança (85,64%), demonstrando assim a qualidade dos serviços prestados pela operadora, porém, em contrapartida, a empresa GVT apresenta pior desempenho neste ano, com apenas 63,74% de cumprimento de metas, conforme demonstrado no gráfico 1 abaixo:

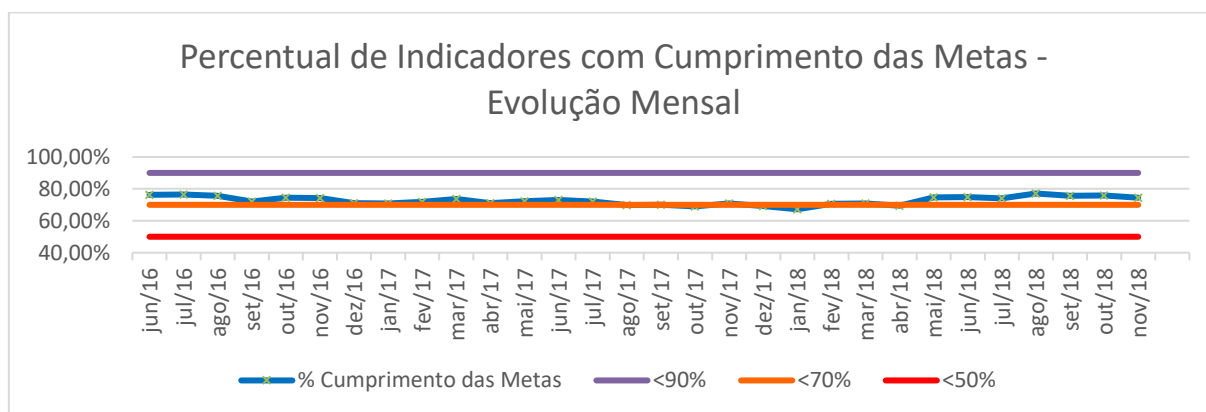
Gráfico 1 – Percentual de indicadores referente ao cumprimento de metas em cada operadora



Fonte: Elaborado pela autora.

Quando analisado o cumprimento de metas de acordo com a evolução mensal, observou-se que o desempenho das empresas variou em sua grande maioria, entre 60 e 80%, conforme ilustrado no Gráfico 2.

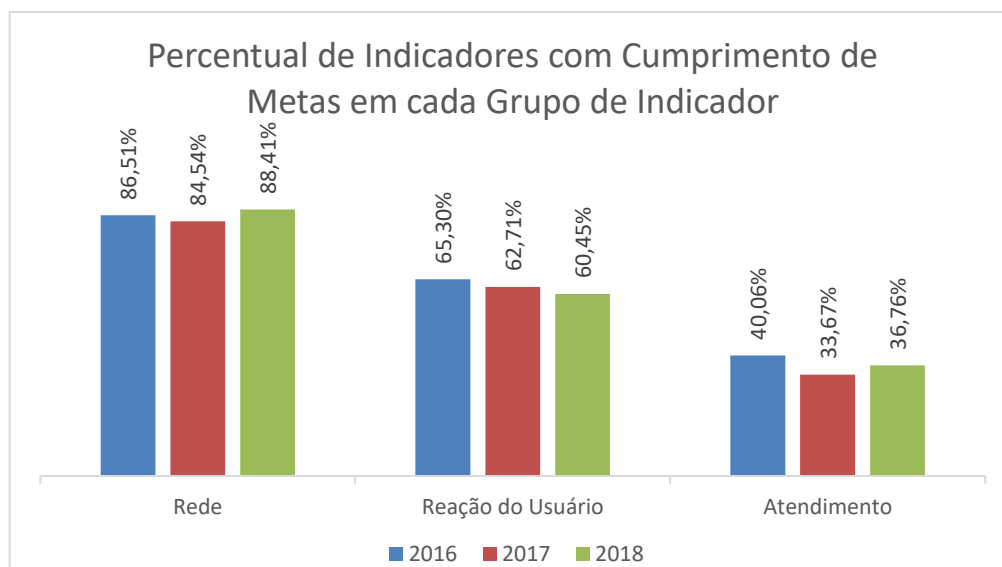
Gráfico 2 – Percentual de indicadores referente ao cumprimento de metas em cada operadora – Evolução mensal



Fonte: Elaborado pela autora.

A partir da análise do percentual de indicadores referente ao cumprimento de metas em cada grupo de indicador (rede, reação do usuário e atendimento), observou-se que no ano de 2018, o indicador que obteve maior desempenho foi a rede, com 88,41%, e sem segundo lugar, a reação do usuário, com 65,30% no ano de 2016, e em última posição, o atendimento, no ano de 2017 com 33,67% (Gráfico 3).

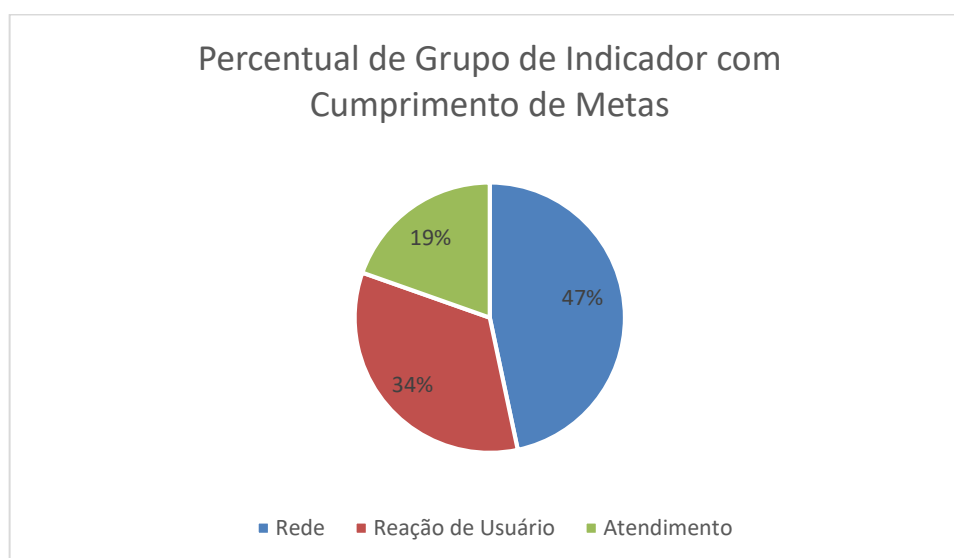
Gráfico 3 – Percentual de indicadores referente ao cumprimento de metas em cada operadora – Grupo de indicador



Fonte: Elaborado pela autora.

Realizando uma análise referente ao cumprimento de metas dos indicadores rede, reação do usuário e atendimento, observou-se que o indicador que melhor atingiu as metas durante o período de pesquisa foi a rede, com 47% (Gráfico 4).

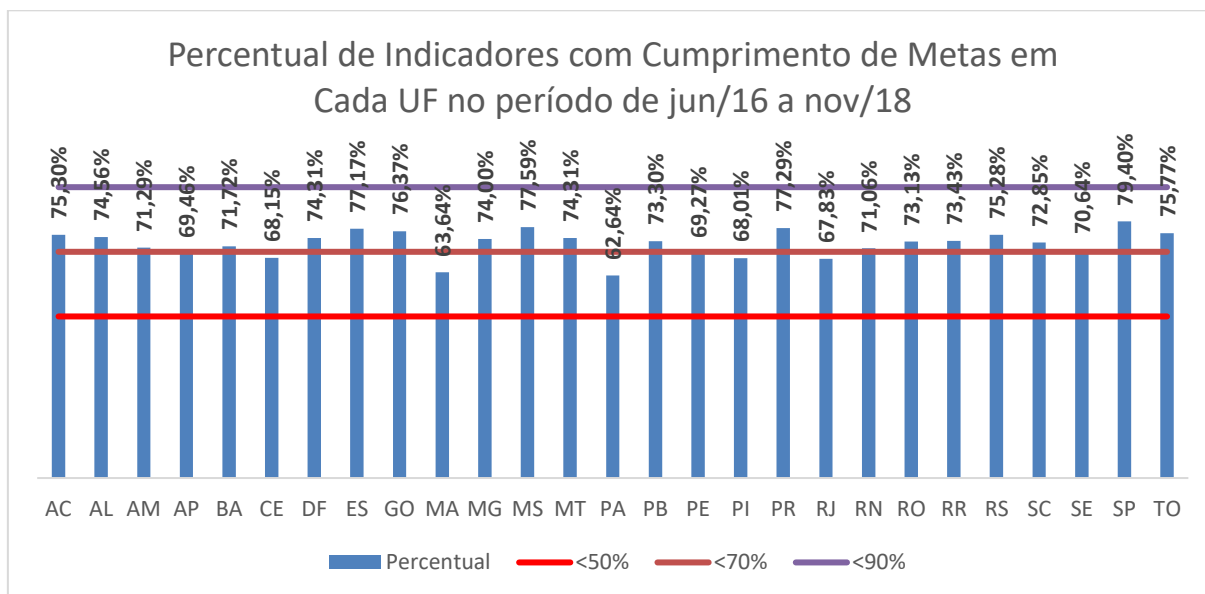
Gráfico 4 – Percentual de grupo de indicador com cumprimento de metas



Fonte: Elaborado pela autora.

A partir da análise dos dados de percentual de indicadores com cumprimento de metas por UF, observou-se que o estado que obteve melhor desempenho foi o Estado de São Paulo, com 79,40%, contra 63,64%, o pior desempenho, apresentado pelo estado do Maranhão, conforme apresentado pelo Gráfico 5.

Gráfico 5 – Percentual de Indicadores com cumprimento de metas em cada UF por período



Fonte: Elaborado pela autora.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho retrata o serviço telefônico comutado: uma análise de desempenho das operadoras brasileiras sob a ótica da qualidade, item essencial para que o serviço prestado esteja conforme padrões de excelência.

Com a realização da pesquisa, observou-se quais as empresas apresentam melhor desempenho referente à prestação de seus serviços, bem como em qual estado este serviço é oferecido à população com melhor qualidade e satisfação dos clientes.

Este trabalho teve seus objetivos atingidos, uma vez foi apresentado ao longo do referencial bibliográfico. A evolução histórica do setor da telecomunicação no Brasil, bem como foi avaliado qual é o nível de desempenho das operadoras de STFC brasileiras, sob o ponto de vista da qualidade. Também foi apresentada a evolução histórica do setor da telecomunicação no Brasil, e foi também abordada de que forma a qualidade é apresentada no setor.

Para continuidade deste, sugere-se como trabalhos futuros que seja desenvolvido um estudo em cada operadora de telecomunicação do Brasil, com a finalidade de analisar o motivo pelo qual os indicadores aqui apresentados, possuem disparidade de desempenho, onde a maioria das operadoras possui um baixo desempenho de qualidade, e a pequena minoria um

bom desempenho. Sugere-se também um teste para a verificação de como a qualidade tem sido avaliada em cada operadora, já que segundo a regulamentação da Anatel cada uma pode efetuar o cálculo de seus indicadores seguindo seus próprios critérios.

REFERÊNCIAS

- ANATEL. **Diretrizes Gerais para a Abertura do Mercado de Telecomunicações**. Brasília. Ministério das Telecomunicações, 1997. Disponível em: <www.anatel.gov.br>. Acesso em: 14 mar. 2016.
- BASTOS, M. S. R. (Org.). **Ferramentas da ciência e tecnologia para a segurança dos alimentos**. Fortaleza: Embrapa Agroindústria Tropical/Banco do Nordeste do Brasil, 2008
- BERRY, L. L.; PARASURAMAN, A. **Serviços de marketing: competindo através da qualidade**. Tradução de Beatriz Sidou. São Paulo, Maltese-Norma, 1992.
- BRASIL. Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997. Lei Geral das Telecomunicações. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 17 jul. 1997. Disponível em: <<http://www.anatel.gov.br/legislacao/leis/2-lei-9472>>. Acesso em: 21 set. 2015.
- _____. Decreto nº 2.592, de 15 de maio de 1998. Plano Geral de Metas para a Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 15 mai. 1998. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d2592.htm>. Acesso em: 21 set. 2015.
- _____. Resolução nº 605, de 26 de dezembro de 2012. Regulamento de Gestão de Qualidade da Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado – RGQ-STFC. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 14 fev. 2013. Disponível em: <<http://www.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2012/440-resolucao-605>>. Acesso em: 27 set. 2015.
- GARVIN, D. **Building a learnig organization**. Havard Business Review, v. 87, n. 6, p. 101-109. 1987.
- _____. **What does “Product Quality” really mean?** Sloan Management Review, v. 25, p. 25-43. Fall, 1984.
- GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo, Atlas, 1999.
- GRÖNROOS, C. **Marketing, gerenciamento e serviços: a competição por serviços na hora da verdade**. Tradução de Cristina Bazán. Rio de Janeiro, Campus, 1994.
- HOROVITZ, J. **Qualidade de serviço: a batalha pela conquista do cliente**. Tradução de Eduardo Brandão. São Paulo, Nobel, 1993.
- JOHNSON, R. B.; ONWUEGBUZIE, A. J.; TURNER, L. A. **Toward a definition of mixed method research**. Journal of Mixed Methods Research, v.1, n.2, p. 112-133, 2007.
- JURAN, J. M.. **Juran on planning for quality**. New York, Free Press, 1988.
- LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados**. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2002.

MARCHESAN, C. H. **Procedimentos para a definição de indicadores para a avaliação de desempenho: O Caso da Regulação da Telefonia Fixa no Brasil.** 2005. 134 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Engenharia de Produção, Escola de Engenharia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2005.

NIEMEZEWSKI, M. **Identificação e avaliação dos atributos da qualidade dos serviços de telecomunicações prestados pela Brasil Telecom.** 2003. 128 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Engenharia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2003.

NÓBREGA, K. C. **Gestão da Qualidade em Serviços.** 1997. 328 f. Tese (Doutorado) – Departamento de Engenharia de Produção, Escola Politécnica da Universidade de São Paulo, São Paulo, 1997.

NORMANN, R. **Administração de serviços: estratégia e liderança na empresa de serviços.** Tradução de Ailton B. Brandão. São Paulo, Atlas, 1993.

OLIVEIRA, S. L. de. **Tratado de metodologia científica.** São Paulo, Ed. Pioneira, 2002.

PINTO, A.C.; BATAGLIA, W. **A influência da Privatização no Posicionamento das Operadoras de Rede: O caso Brasileiro.** São Paulo, VII SEMEAD, 2004.

REIS, D. A. **A Eficiência do Modelo Básico de Assinatura para Expansão das Telecomunicações Brasileiras.** 2010. Universidade Federal de Sergipe, Aracaju, 2010.

SANTOS, R. T. **A Diversidade Regional e o Dilema do Modelo Regulatório na Telefonia Fixa no Brasil.** Belo Horizonte, Nova Economia, v.14, p. 153-182, 2004.

SANTOS, V. A. **A Firma-rede e as Novas Configurações do Trabalho nas Telecomunicações Brasileiras.** 1ª edição, Ed. São Cristóvão, 2008.

SHIMA, W. T. **O Desmonte do Sistema Setorial de Inovação em Telecomunicações no Brasil e o Surgimento de um Novo Arranjo Institucional.** Brasil, Eptic On-Line (UFS), 2007.

TELECO. **Estatísticas do Brasil – Geral,** 2014. Disponível em: <
<http://www.teleco.com.br/estatis.asp>>. Acesso em: 21 set. 2015.

TRINDADE, D.F.; TRINDADE, L. S. P. **As Telecomunicações no Brasil: do Segundo Império até o Regime Militar.** São Paulo, Ed. Sinergia, 2004.

WOHLERS, M. **Investimento e Privatização das Telecomunicações no Brasil: dois vetores da mesma estratégia.** São Paulo, Unicamp, 1998.