

Lido no Expediente
33ª Sessão de 17/06/2020
Anexar aos PLS 129 e
157/20
Secretário



SC/RI-2020060800327

Florianópolis, 05 de junho de 2020.

Ao Excelentíssimo Sr. Deputado Estadual
Julio Garcia
Presidente da Assembleia Legislativa de Santa Catarina
Assembleia Legislativa do Estado de Santa Catarina
Palácio Barriga Verde – Rua Doutor Jorge Luz Fontes, 310
Florianópolis - Santa Catarina
CEP 88020-900

**À DIRETORIA LEGISLATIVA
PARA PROVIDÊNCIAS**

EM 16/06/2020
Jean Henrique Havenstein
Secretário Parlamentar da Presidência
Matrícula 9613

Assunto: Projetos de Lei que dispõe sobre a prestação de serviços de telecomunicações no Estado.

Prezado Senhor,

A Oi empresa prestadora de serviços de telecomunicações fixa e móvel no país, reconhece que o setor de telecomunicações possui papel fundamental diante do cenário crítico estabelecido com a disseminação da COVID19.

Por meio deste, trazemos ao conhecimento do senhor e de vossa equipe as ações que já vem sendo feitas em prol da conectividade da população neste momento sensível e argumentos, em nota técnica anexa, para os quais pedimos a atenção do senhor, relativos aos **Projetos de Lei: 157/2020; 117,2/2020; 129,6/2020**, em tramitação pela ALESC.

A Oi, através de seu Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e de Serviço Móvel Celular e Pessoal – SindiTelebrasil, tem colaborado de forma coordenada com a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), com o Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC) – cuja coordenação tem tentado evitar a pulverização das demandas para o setor -, com o Comitê de Crise para Supervisão e Monitoramento dos Impactos da COVID-19 e também com os Governos estaduais.

Ciente de que a conectividade se torna ainda mais essencial em um cenário de isolamento – a Oi participou do desenvolvimento de várias iniciativas conjuntas para ajudar as pessoas a se manterem conectadas, informadas, entretidas e capazes de trabalhar e produzir, mesmo à distância. Assim, em 20 de março de 2020, foi firmado um Termo de Compromisso Público (em anexo) entre a Anatel, as associações das prestadoras de telecomunicações e as maiores prestadoras do País com medidas para **manter o Brasil conectado** em quatro eixos:

i) Os serviços seguirão funcionando

Adotou planos de ação para que os serviços de telecomunicações continuem operando mesmo com a grande mudança no perfil de uso. Além disso, estão sendo adotadas medidas para que as equipes técnicas, administrativas e de atendimento continuem desempenhando suas funções com segurança para a saúde dos colaboradores e da





população em geral, considerando as eventuais restrições de mobilidade impostas pelo poder público;

ii) Os serviços de saúde e de segurança pública terão apoio especial

Está atendendo de forma prioritária os órgãos que prestam serviços de utilidade pública, como estabelecimentos de saúde. Do mesmo modo, já colocou à disposição do Ministério da Saúde o número telefônico 196, para ações de atendimento que envolvam a atual pandemia;

iii) As dificuldades do consumidor serão endereçadas

Está adequando os mecanismos de pagamento das faturas, viabilizando meios alternativos para que a população, mesmo em isolamento social, continue utilizando os serviços de telecomunicações. Atenção especial será dada aos consumidores que utilizam créditos pré-pagos;

iv) A população será bem informada

Está enviando mensagens de alerta e informação à população conforme solicitado pelas autoridades competentes. O setor de telecomunicações já enviou cerca de 541 milhões de SMS gratuitamente para ações de saúde em combate à Covid-19. As mensagens seguem orientações do Ministério da Saúde, da Defesa Civil e da Anatel e abordam temas como a importância de as pessoas permanecerem em suas residências, só saírem de casa em caso de urgência ou emergência e outras medidas para o controle da Covid-19. E possibilitou o acesso com gratuidade ao aplicativo Coronavírus, desenvolvido pelo Ministério da Saúde.

Além do Termo de Compromisso Público firmado, a Oi têm adotado outras medidas concretas, que listamos abaixo:

Gestão de crise

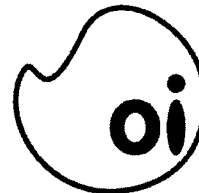
- Estabelecimento de comitês individuais de gestão de crise em cada empresa, responsáveis por tomada de decisões e avaliação contínua de impactos nos negócios, nas redes e nos serviços;
- Criação de um comitê supervisor integrado, com gestão do Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e de Serviços Móvel Celular e Pessoal – SindiTeleBrasil. O objetivo é garantir planejamento adequado das ações e que todas as melhores práticas e medidas emergenciais sejam imediatamente replicadas, além de possibilitar pleno acesso aos órgãos oficiais para comunicação direta com a sociedade brasileira por meio da soma das redes e das bases de clientes das operadoras.

Operação de redes e serviços essenciais

- Atenção e cuidado redobrado na operação das redes fixas e móveis, garantindo que milhões de brasileiros continuem tendo acesso à internet com qualidade e confiabilidade;
- Plantão permanente de equipes de implantação, instalação, reparo e manutenção de rede e serviços, que vão operar de forma contínua para assegurar a continuidade dos serviços, resguardadas situações de risco à saúde de funcionários e clientes.

Informação e conscientização

- Acesso gratuito aos canais de notícias para oferecer informação e conscientizar a população a respeito dos cuidados necessários que devem ser tomados neste momento;



- Acesso gratuito também aos aplicativos oficiais do Governo relativos à COVID-19 e autoridades sanitárias, com isenção do uso da franquia de dados móveis; envio de mensagens de texto com informações das autoridades para os usuários acerca da pandemia, de forma gratuita.

- Comunicação direta com clientes, informando sobre uso sensato e responsável das redes e serviços, evitando sobrecarga em um momento em que toda a sociedade exigirá conexão para manter suas atividades mínimas, essenciais e necessárias; e sobre o uso racional de todos os demais recursos, incluindo remédios, máscaras, papel higiênico e itens de alimentação, de forma a garantir abastecimento a todos, principalmente a população mais carente e grupos de risco.

Entretenimento e cultura

- Oferecer junto com as programadoras e detentoras de direitos, a abertura de mais canais de TV para os clientes das operadoras.

Atendimento e canais digitais

- Redução gradual dos pontos de venda, com fechamento de lojas e atendimento reduzido seguindo orientações do poder público e de controle sanitário.

- Ampliação de divulgação e expansão das funcionalidades e meios de acesso aos canais de relacionamento digital de cada operadora, garantindo mais agilidade no atendimento de demandas relacionadas à emissão de segunda via e pagamento, recarga de serviços pré-pagos, solicitação de serviços e reparos emergenciais.

Gestão das pessoas

- Adoção de medidas de proteção aos colaboradores, como suspensão imediata de viagens domésticas e internacionais, proibição de comparecimento a eventos e encontros, além de limitação de participação em reuniões presenciais, priorizando trabalho a partir de casa;

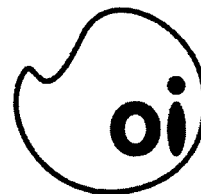
- Criação do comitê de comunicação e conscientização, com esclarecimento sobre medidas preventivas que devem ser adotadas;

- Esvaziamento de prédios e lojas onde forem diagnosticados casos de contaminação pelo vírus.

Estamos vivendo um cenário sem precedentes, no qual temos que concentrar esforços na continuidade das atividades da sociedade, com estabilidade das redes e conexões, uso responsável de todos os recursos, preservação dos serviços, e, principalmente, proteção da saúde de nossa população. E, nesse momento, as empresas de telecomunicações estão deixando a competição em segundo plano, e têm o compromisso de atuar de forma conjunta na implementação ágil dos serviços de telecomunicações necessários para o enfrentamento dessa crise de forma segura e efetiva.

A Oi está cada dia mais engajadas para oferecer soluções relevantes para ampliar a conectividade no momento de isolamento social em que a população cada vez mais necessita da conectividade para o teletrabalho, telemedicina, entretenimento, negócios e contato com amigos e parentes.

No entanto, diante do exposto, importa salientar que o setor de telecomunicações deverá experimentar efetivo agravamento na situação de demanda em decorrência da pandemia do Coronavírus, como vem sendo observado no cenário internacional. **Após o início da quarentena social, o tráfego de internet banda larga fixa já aumentou, em média, 30%.** Nesse ritmo, dados consumirão muita capacidade da rede e poderão comprometer recursos necessários à manutenção dos serviços, impactando diretamente as atividades de atendimento, instalação e reparo.



Dessa maneira, o setor continua em negociação com a Anatel com o intuito de obter apoio regulatório e institucional e **aproveita a oportunidade para reforçar a importância e a necessidade do apoio das assembleias legislativas estaduais.**

Nesse sentido, as iniciativas legislativas devem sempre considerar o impacto nas telecomunicações para que, mesmo que com intenções meritórias, não acabem por resultar em risco à falência das redes.

Informamos que diante do momento complexo pelo qual passa o país e cientes do papel central que seus serviços e redes desempenham, a Oi foi além e anunciou, **em 27/03, novas medidas para auxiliar especialmente as pessoas que, em função do isolamento, terão maior dificuldade de manter seus negócios ou sua geração de renda durante este período.**

Entre as novas iniciativas, estão uma maior flexibilidade para adequação dos planos contratados e no processo de cobrança, para clientes que encontrem dificuldade para se manter adimplentes, seja pela restrição de mobilidade ou pela situação financeira mais desfavorecida pela crise. Assim, a Oi está implementando algumas revisões em suas políticas de negociação de dívidas por inadimplência, buscando criar melhores condições de prazo e/ou isenção de juros neste momento.

As medidas anunciadas são válidas por tempo indeterminado e passaram a vigorar a partir do dia 27/03. Elas serão reavaliadas em regime permanente nos comitês de crise da Oi, onde são monitorados os impactos da crise nas pessoas, nas redes e serviços e no negócio da Companhia. **Com essas medidas, esperamos que os clientes em situação mais crítica tenham, em última análise, alternativas para seguir usufruindo dos serviços ao longo do período da crise.**

Em tempo, também chamamos atenção para a parceria do setor com o Governo Federal, para viabilizar o pagamento do auxílio emergencial, aprovado pelo Congresso Nacional em 30/03. Por meio de parceria com a Caixa, as operadoras estão oferecendo o acesso gratuito ao aplicativo do Auxílio Emergencial.

Diante do exposto, esperamos poder contar com o apoio de iniciativas legislativas e do Poder Executivo do SC que atendam anseios correntes do Setor de Telecomunicações e que estão sendo catalisadas em razão do Coronavírus, como aquelas que visem a estabilidade das redes e da conectividade, como a facilitação da instalação de antenas e passagem de cabos, entre outras medidas.

Por fim, diante do cenário de crise e calamidade, é preciso reconhecer que somos um setor estratégico e fundamental para apoiar a população que está em distanciamento social, as empresas que necessitam seguir operando para minimizar os impactos na economia e, principalmente, para viabilizar a continuidade dos serviços essenciais do país.

Atenciosamente,

Kátia Garbin
Executiva de Relações Institucionais SUL/RJ

Email

- Caixa de entrada (2)
- Lixo Eletrônico
- Mensagens enviadas
- Mensagens excluídas
- Rascunhos [8]

Clique para exibir todas as pastas

- CONVITES - ACUSA RECEBIM...
- Empreendimentos Orlando ...
- Falhas de Servidor
- Presidente

Gerenciar Pastas...

- Responder
- Responder a Todos
- Encaminhar
- Mover
- Excluir
- Lixo Eletrônico
- Fechar

ENC: ****URGENTE**** Projetos de Lei afetam os Serviços de Telecomunicações

JULIO CESAR GARCIA

Esta mensagem foi enviada com prioridade alta.

Enviado: terça-feira, 9 de junho de 2020 11:05

Para: Secretaria Geral

Anexos:  image001.png (6 KB);  RI-2020060800327_Presidenc~1.pdf (246 KB) [Abrir como Página da Web]

Mensagem recebida no e-mail
juliogarcia@alesc.sc.gov.br

Att

Arilson Machado
Gabinete Deputado Julio Garcia
Assembleia Legislativa de Santa Catarina
(48) 3221-2667

De: Katia Garbin [katia.garbin@oi.net.br]
Enviado: segunda-feira, 8 de junho de 2020 17:46
Para: Secretaria Geral; JULIO CESAR GARCIA
Assunto: ****URGENTE**** Projetos de Lei afetam os Serviços de Telecomunicações

Ao Excelentíssimo Sr. Deputado Estadual
Julio Garcia
Presidente da Assembleia Legislativa do Estado de Santa Catarina

REF.: Projetos de Lei que afetam os Serviços de Telecomunicações

Estamos encaminhando o ofício por e-mail devido a urgência das pautas em questão.

Pedimos confirmação do recebimento e aguardamos retorno quanto a demanda encaminhada.

Atenciosamente.

Kátia Garbin
Gerência Institucional Regional SUL/RJ
Diretoria de Política Regulatória e Setorial
Fixo (41) 3305-2999 - Móvel (41) 98484-7599
Av. Manoel Ribas, 115 - 14º Andar - Mercês - Curitiba/PR - CEP: 80.510-020

[cid:image001.png@01D63DBC.ADBDC750]

A marca acima está legalmente protegida. Antes de imprimir, lembre-se do seu compromisso com o meio ambiente.

Esta mensagem, incluindo seus anexos, pode conter informacoes privilegiadas e/ou de carater confidencial, nao podendo ser retransmitida sem autorizacao do remetente. Se voce nao e o destinatario ou pessoa autorizada a recebe-la, informamos que o seu uso, divulgacao, copia ou arquivamento sao proibidos. Portanto, se você recebeu esta mensagem por engano, por favor, nos informe respondendo imediatamente a este e-mail e em seguida apague-a.