

## Telecom lidera ranking de reclamações do consumidor em 2016

**Setor foi, no entanto, o que mais resolveu os problemas com os clientes**

O site Consumidor.gov.br e o Sindec (Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor), que integra dados dos Procons, divulgaram hoje, 16, um balanço da quantidade de reclamações de consumidores insatisfeitos com serviços e produtos ao longo de 2016. Foram 2.746.732 reclamações no ano, pouco menos que as 2,6 milhões de 2015.

O Consumidor.gov.br registrou 288.605 mil reclamações de consumidores no ano passado. O índice médio de solução foi de 80% com o prazo médio de resposta de 6 dias. Já os Procons integrados ao Sindec realizaram 2.458.127 atendimentos em 2016, com índice médio de solução de 78%.

Em ambos os casos, as empresas de telecomunicações ficaram no topo das reclamações. O setor gerou 47,5% das chamadas no Consumidor.gov.br e 29,1% no Sindec. Em compensação, as operadoras apresentaram os maiores índices de resolutividade das demandas, com 87% no Consumidor.gov.br e 83,7% nos Procons. E registraram uma queda de 15,5% na quantidade de reclamações.

Na média nacional, serviços financeiros,

segunda categoria mais reclamada, responderam por 23,9% dos registros do Consumidor.gov.br e 19,6% dos registros do Sindec, em 2016. Os índices de resolutividade das demandas, pelas empresas do setor, também se mantiveram elevados, tanto no Consumidor.gov.br (77,9%) quanto no Sindec (81,2%).

No Sindec, telefonia celular foi o principal alvo das reclamações, seguido da telefonia fixa e cartão de crédito. O grupo Claro (Claro, Net e Embratel) foi o campeão em quantidade de reclamações: 179,8 mil. A Oi vem em segundo lugar, com 163,6 mil; depois a Vivo, com 154,2 mil; a TIM, com 67,8 mil; a Sky, com 53,7 mil; e a Nextel, com 8,3 mil. No Consumidor.gov, a ordem é a mesma.

### Em São Paulo

O Procon-SP fez 894,8 mil atendimentos. E detalhou quais empresas geraram o maior número de ocorrências no estado (veja o gráfico aqui). O Grupo composto pelas empresas Claro, Net e Embratel (América Móvil) liderou o ranking pelo segundo ano seguido, com um total de 4.704 registros. Apesar da diminuição em seus números em comparação a 2015 o

grupo piorou seu índice de solução, passando de 77% para 74% em 2016.

O segundo lugar ficou para o Pão de Açúcar. Seguido da Vivo, que teve 4.022 registros. Apesar de manter o 4º lugar a Tim Celular apresentou redução de cerca de 28% em suas reclamações em 2016, passando de 2.351 registros no ano anterior para 1.676, com aumento no índice de solução para 81%.

A Sky Brasil no Ranking Estadual apresenta destaque no volume de demandas. O crescimento no número de reclamações se dá com maior expressão nos Procons Municipais. A empresa salta da 18ª posição no cadastro da capital para 5ª colocação no Ranking Estadual com alarmantes 1.533 reclamações.

A Samsung foi uma novidade da lista paulista. Além de passar a figurar entre as dez empresas mais reclamadas em 2016, teve o pior índice de atendimento entre elas, apenas 42%. A empresa também surpreendeu negativamente, registrando o aumento expressivo de 91% no volume de reclamações, passando de 613 para 1.169 registros em 2016.

16/03/2017 - Telesíntese

## Operadoras ainda fazem as contas do impacto da decisão STF sobre PIS Cofins

**A princípio, a decisão é benéfica para os serviços de telecomunicações, que pagam PIS e Cofins.**

O resultado, a primeira vista, é positivo para as operadoras de telecomunicações. A decisão de ontem, 15, do Supremo Tribunal Federal (STF), de não reconhecer que o ICMS (imposto estadual) deve compor a base de cálculo para a cobrança do PIS/Cofins (imposto federal) implica pagamento de menos impostos.

Mas implica também perdas bilionárias para a União – as estimativas variam de R\$ 250 bilhões a R\$ 20 bilhões. É justamente as perdas passadas que preocupam as operadoras, que temem por aumento dos

impostos como compensação. E sempre que há aumento de imposto, o setor de telecomunicações é chamado a contribuir.

O governo avisou que vai recorrer e pretende pedir que a decisão comece a valer somente a partir de 2018. Os efeitos práticos dessa decisão ainda vão demorar vários meses. A decisão, de repercussão geral, só vale para as empresas que ingressaram com recursos contra essa cobrança.



16/03/2017 - Telesíntese

## Dataprev contrata rede da Telebras por R\$ 292 milhões e governo reavalia política de preferência

O ministério do Planejamento está revendo a política definida pelo governo Dilma de dar preferência à Telebras nos contratos de redes de telecom pelo governo federal. Segundo o secretário de telecom, André Borges, o MCTIC está fazendo um reestudo sobre quais seriam as reais necessidades de comunicação controlada e privativa. "Ter a Telebras não significa que está atendido o requisito das comunicações controladas, até porque ela aluga circuitos de outras empresas", disse ele.

A Telebras informou ontem, 15, ao mercado, que fechou contrato com a Dataprev no valor de R\$ 292,814 milhões para interligar a rede da empresa do INSS em todo o território nacional pelo prazo de 60 meses. A operadora estatal de telecom irá também oferecer equipamentos adicionais de roteamento necessários e otimização da rede Wan.

Esse contrato foi negociado pela gestão anterior, dirigida por Jorge Bittar, ainda no governo Dilma Rousseff. Mas o atual governo tem posição divergente sobre esse papel da Telebras. Na visão de Bittar e do governo Dilma, a estatal teria que se financiar com a prestação de serviços estratégicos ao governo, além de ser o braço do Poder Público para o programa de massificação da banda larga que estava sendo elaborado.

Este governo, no entanto, não quer a Telebras competindo com a iniciativa privada onde as operadoras de telecom já prestam serviço, principalmente para o mercado corporativo – do governo ou não – um dos segmentos mais rentáveis para o mercado.

Segundo o secretário de Telecomunicações, André Borges, o MCTIC está realizando estudos para diagnosticar quais seriam as reais necessidades do governo para preservar o sigilo das comunicações, conforme decreto publicado pela presidente Dilma Rousseff, logo depois do escândalo do Snowden.

"O tema sobre a preferência da Telebras para contratos com o governo está sendo revisado pelo Planejamento. Nós estamos contribuindo com as questões técnicas. Entre outros, estamos estudando o que é comunicação

privativa e o que é comunicação controlada e quais casos essenciais. E o fato de se ter uma Telebras não significa que está atendido o requisito da comunicação controlada. Até porque, a empresa usa muitos circuitos alheios", afirmou Borges.

### Gesac

Mesmo quanto ao Gesac – programa de interligação de pontos de banda larga via satélite implementado pelo Ministério das Comunicações há mais de 10 anos – que hoje é fornecido pela Embratel, segundo Borges, não está decidido ainda que haverá mudança de fornecedor. "A Telebras poderá ser aquela com capacidade de conectar tantos pontos (mais de 7 mil), mas também as empresas vencedoras do leilão poderão entregar com preço ou qualidade melhor", avalia o secretário.

16/03/2017 - Telesíntese

## Caixa da Oi diminui em janeiro

**Operadora perdeu 12% da receita com clientes, que ficou em R\$ 1,87 bilhão, em relação a dezembro de 2016.**

As administradoras judiciais da Oi divulgaram na noite de ontem, 15, o balanço financeiro consolidado das empresas do grupo que estão em recuperação judicial (Oi, Oi Móvel, Telemar Norte Leste, Copart 4, Copart 5, PTIF e Oi Brasil Holdings).

O resultado mostra que a operadora perdeu 12% da receita com clientes, que ficou em R\$ 1,87 bilhão, em relação a dezembro de 2016. A receita total em janeiro foi de R\$ 2,66 bilhões, e inclui os ganhos com negócios de revendas e com outras operadoras.

Já os custos do grupo cresceram 40% em um mês, passando de R\$ 1,17 bilhão em dezembro para R\$ 1,64 bilhão em janeiro deste ano. A Oi ainda apresentou perda de R\$ 261

milhões em operações financeiras, e de R\$ 80 milhões em pagamentos a prestadores de serviços e coligadas. Ao todo, o caixa líquido ficou negativo em R\$ 153 milhões no primeiro mês de 2017. A companhia terminou o mês com R\$ 7 bilhões em caixa.

Segundo a empresa, os ganhos menores em janeiro são comuns, fazem parte da "sazonalidade" do setor. Especialmente a queda de receita com clientes, que reduzem os gastos com serviços de telecomunicações para arcar com IPTU, IPVA, matrícula escolar e outros custos que tradicionalmente surgem no começo do ano.

### Análise dos credores

A consultoria PwC e o escritório de advoca-

cia Arnaldo Wald, administradores judiciais da Oi, divulgaram também uma atualização de como anda a análise dos pedidos de pagamento por credores. A Oi tem uma lista com mais de 65 mil empresas e pessoas a quem deve, que pôde ser questionada entre setembro do ano passado e o último dia 10 de março.

Estes credores puderam recorrer dos valores tidos como devidos pela operadora. Ao todo, foram enviados 4 mil recursos pelo site criado para a recuperação judicial. O relatório diz ainda que há 47 mil solicitações feitas diretamente à Oi, que as repassou ao administrador judicial, sendo 40 mil pedidos de inclusão de novos credores e 7 mil retificações.

16/03/2017 - Telesíntese

## Para o Sinditelebrasil, proibir cobrança de franquia na banda larga fixa prejudica população

**Entidade diz que texto interfere na livre iniciativa, conflita com a atual lei geral de telecomunicações, e elimina a possibilidade de se levar banda larga fixa a áreas remotas com diversas tecnologias.**

O Sinditelebrasil, sindicato que reúne as empresas de telefonia fixa e móvel do país, considerou danosa a aprovação do PL 174/2016 no Senado, ontem. O texto, que ainda precisa do aval da Câmara dos Deputados para ser enviado à sanção presidencial, teria potencial para dificultar a "massificação da internet, com impacto nos preços dos acesso e nas velocidades ofertadas", defende a entidade.

Para o sindicato, o projeto também afeta a liberdade de modelo de negócio das operadoras. A entidade teme que, se transformado em lei, ele iniba o desenvolvimento da banda larga fixa no país. Abaixo, o posicionamento na íntegra do Sindicato:

Leia mais em: <http://migre.me/wfYoT>

16/03/2017 - Rede Brasil Atual

## País cria 36 mil vagas com carteira assinada em fevereiro

**Foi o primeiro saldo positivo em quase dois anos. Em 12 meses, foram perdidos 1,1 milhão de empregos formais**



O país criou 35.612 vagas com carteira assinada em fevereiro, segundo o Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (Caged), divulgado hoje (16) pelo Ministério do Trabalho. É o primeiro saldo positivo em quase dois anos. Foram registradas 1.250.831 contratações e 1.215.219 demissões formais.

O resultado foi determinado, basicamente, pelo setor de serviços, que abriu 50.613 postos de trabalho com carteira. A administração pública criou 8.280 vagas e a agricultura, 6.201. Também houve abertura de empregos formais na indústria (3.949).

O emprego com carteira cresceu nas regiões Sul, Sudeste e Centro-Oeste. Foram fechadas vagas no Norte e, principalmente, no Nordeste.

Em 12 meses, foram perdidos 1.148.845 postos de trabalho com carteira, retração de 2,91% no estoque, hoje de 38,3 milhões.

16/03/2017 - REDE BRASIL ATUAL

## Ministra do TST diz que reforma trabalhista trará precarização e não empregos

**Em audiência na Câmara, Delaíde Alves Miranda Arantes afirmou que argumentos do governo contêm "grandes inverdades". Deputados da base disseram que juízes trabalhistas estão distantes da realidade**

Em nova audiência pública da comissão especial da Câmara que trata da reforma trabalhista, hoje (16), a ministra Delaíde Alves Miranda Arantes, do Tribunal Superior do Trabalho (TST), afirmou que a proposta do governo trará precarização em vez de postos de trabalho. "Em lugar nenhum do mundo, as reformas geraram empregos; ao contrário, geraram a precarização de empregos", disse a magistrada, para quem os argumentos do governo contêm "grandes inverdades".

Outra "inverdade", segundo ela, seria dizer que a legislação é obsoleta. A juíza afirmou que a Consolidação das Leis do

Trabalho (CLT) já teve 75% dos artigos alterados, preservando direitos básicos. Delaíde também contestou a afirmação de que a prevalência de acordos coletivos sobre a legislação seria benéfica aos trabalhadores.

De acordo com a ministra, o "negociado sobre o legislado" já existe, mas para negociar benefícios adicionais. "A saída para a crise tem que ser encontrada na economia, não na precarização do trabalho", afirmou, vendo um momento político pouco apropriado para discutir uma reforma dessa natureza.

LEIA MAIS EM:

<http://migre.me/wfYyc>



16/03/2017 - VERMELHO

## Centrais repudiam PL 4302 que terceiriza tudo e contestam votação

A sinalização de que o Projeto de Lei 4302/98 poderá ser votado no dia 21 de março, próxima terça-feira, na Câmara dos Deputados, fez o tema da terceirização ganhar força na reunião do Fórum das Centrais Sindicais nesta quinta-feira (16) em São Paulo. Além da avaliação positiva dos atos desta terça-feira (15) contra a reforma da Previdência Social, os dirigentes reafirmaram a posição unitária contra a terceirização da atividade-fim, tema do PL 4302.

As centrais tentarão novo diálogo com o presidente da Câmara, Rodrigo Maia, antes da possível votação na terça para impedir que aconteça. O referido PL tramita desde o governo de Fernando Henrique Cardoso e basta uma votação no plenário para ir à sanção presidencial.

Participaram do encontro representantes da Força Sindical, Central Única dos Trabalhadores (CUT), Central de Sindicatos Brasileiros (CST), Central dos Trabalhadores e Trabalhadoras do Brasil (CTB), Nova Central Sindical de Trabalhadores e União Geral dos Trabalhadores (UGT), CSP Conlutas e o Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos (Dieese).

A terceirização da atividade-fim é um velho sonho de parte do empresariado. Significa que um banco, por exemplo, pode terceirizar sua segurança, serviço de limpeza, e qualquer outra função secundária, mas não pode terceirizar a contratação dos bancários – sua atividade-fim. Estudos apontam que terceirizados tem remuneração, em média, 40% menor e são as principais vítimas da elevada incidência de doenças ocupacionais e de óbitos.

### Precarização do trabalhador

“O teor dos projetos sobre a terceirização é tão ou mais cruel do que a reforma da Previdência porque libera o patronato para fazer qualquer tipo de contrato com o trabalhador e terceiriza qualquer atividade inclusive a atividade-fim. Estaremos na batalha segunda e terça em Brasília para barrar a terceirização”, declarou Wagner Gomes, secretário-geral da CTB.

A Súmula 331 do Tribunal Superior do Trabalho (TST) veda a terceirização da atividade-fim. O procurador regional do Trabalho do Distrito Federal Cristiano Paixão afirmou em audiência no início de março na Câmara que já existe um processo de flexibilização das relações trabalhistas. “Já se terceiriza muito no Brasil”, afirmou na Comissão Especial da reforma trabalhista.

Wagner, que é metroviário, explicou na prática o impacto da terceirização usando o exemplo do metrô de São Paulo, que atualmente contrata terceirizados para a limpeza e a segurança patrimonial.

“A hora que liberar a terceirização da atividade-fim operadores, o pessoal da estação, seguranças do metrô, todo mundo vai ser terceirizado. A consequência primeira é ir demitindo funcionário e contratando outro terceirizado pela metade do preço”, explicou.

### Lado mais fraco

O secretário-geral da Força Sindical, João Carlos Gonçalves, o

Juruna, afirmou que a terceirização da atividade-fim desregulamenta totalmente o sistema de produção e de negociação no Brasil.

“O sindicato daquela categoria por exemplo metalúrgicos, químicos negocia para beneficiar todo mundo. Na hora que terceirizar está empurrando o trabalhador para outra instância de debate que não terá mesmo peso do sindicato principal. Está jogando o trabalhador para uma situação desregulamentada”, analisou Juruna.

Regulamentar a situação dos 12 milhões de trabalhadores terceirizados no Brasil hoje é o que defende a UGT, que repudia como as demais centrais a terceirização da atividade-fim.

“Estamos fazendo de tudo para 11 mil sindicatos no Brasil todos com suas nuances e que precisam ser ouvidos. Nós damos satisfação a nossa base”, afirmou Canindé Pegado, secretário-geral da UGT.

“É um projeto (PL 4302) que ameaça realmente os trabalhadores, flexibiliza direitos, baixa a margem de salário dos trabalhadores brasileiros, tira condições dignas de trabalho. A UGT é contra. Defendemos a regulamentação da terceirização e que se ela ocorrer que seja pautada pela responsabilidade solidária.”

A responsabilidade solidária estende ao tomador dos serviços terceirizados o dever de assegurar, junto com a empresa que terceiriza, os direitos trabalhistas e condições de trabalho de acordo com a legislação ao contratado.

### Novo patamar político

Vágner Freitas, presidente da CUT, lembrou que não sobra alternativa às centrais senão a luta. Na opinião dele, as manifestações do dia 15 trouxeram um novo patamar político. “Ficou claro para o governo e deputados que a sociedade é contra a reforma da Previdência e o deputado que votar nessas reformas vamos colocar a cara no poste para dizer que ele é traidor da classe operária”, disse Vágner.

Surpreendente e acima da média foram as definições dadas por Canindé Pegado e Vagner Gomes para as manifestações do dia 15 contra a reforma da Previdência. Pegado disse que as manifestações da quarta foram maiores “do que muita greve geral” e reforçou a importância da unidade de ação das centrais. A mobilização dos atos também foi compartilhada com as frentes Brasil Popular e Povo Sem Medo e movimentos sociais.

Wagner Gomes ficou surpreso com o apoio da população à paralisação dos transportes. “A gente que trabalha no setor de transporte quando tem greve a pessoa chora mas dessa vez a maioria dizia: Nós temos que parar tudo. Usuário dizendo isso. Não houve desentendimento com ninguém nos piquetes nas estações. A população brasileira está percebendo que a reforma é prejudicial a ela e daí esse ambiente de apoio às manifestações.”

Novos atos estão sendo programados pelas centrais para o mês de abril, quando está prevista a votação das reformas da Previdência e Trabalhista.