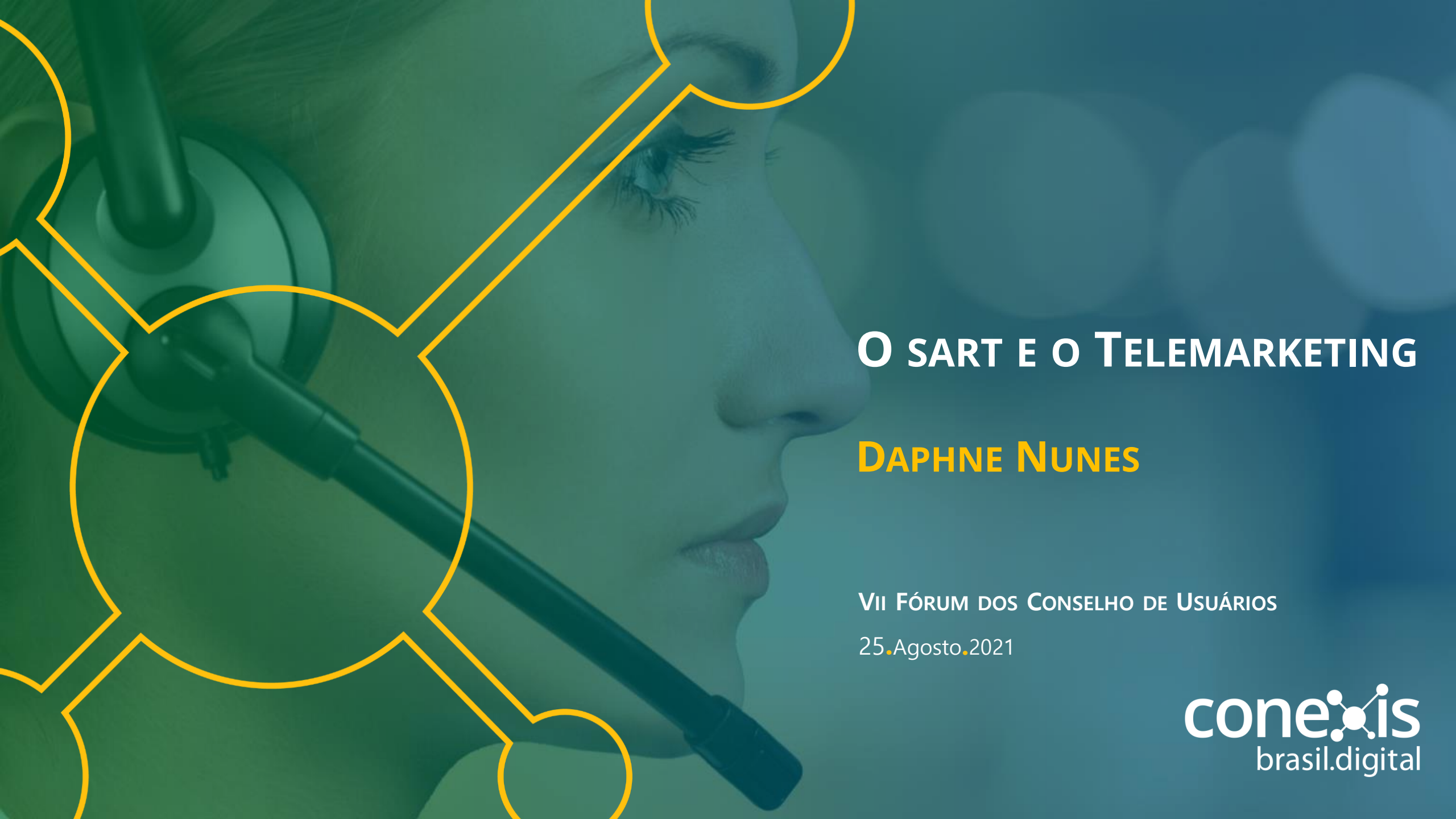




O SART E O TELEMARKETING

DAPHNE NUNES

VII FÓRUM DOS CONSELHO DE USUÁRIOS

25.Agosto.2021

conexis
brasil.digital

SART

SISTEMA DE AUTORREGULAÇÃO DAS TELECOMUNICAÇÕES



Conselho Signatárias

- Todas Prestadoras interessadas
- Aprova Novas Signatárias
- Aprova Agenda Normativa
- Aprova Indicações para o Conselho de Autorregulação



Diretoria de
Autorregulação



Suporte

Conselho Autorregulação

- Representantes das Prestadoras Signatárias (7), outras Prestadoras (3) e Independentes (5)
- Aprova Normativos
- Delibera sobre Processos Disciplinares



SENACON
Ministério da Justiça



Comitês Setoriais

Grupos de Trabalho

- Elaboram Propostas de Normativos

**Espelhado no
modelo de
autorregulação
bancária**



PLATAFORMA NÃO ME PERTURBE

- **Julho/2019:** Criação da Plataforma Não me Perturbe
- Mecanismo de bloqueio das chamadas de telemarketing (meio telefônico)
- Pioneirismo do setor de telecomunicações
- Adesão do setor bancário (operações de Empréstimo Consignado e Cartão de Crédito Consignado)



NÃO ME PERTURBE



O que a Não me Perturbe faz?

- Bloqueia ligações de telemarketing das prestadoras de serviços de telecomunicações participantes para os clientes que fizerem o cadastro na plataforma naomeperturbe.com.br;
- Bloqueia ligações de bancos de empréstimo consignado participantes (operações de empréstimo e cartão de crédito consignado) dos clientes que fizerem o cadastro na plataforma;
- Incorpora automaticamente à plataforma os bloqueios dos 17 PROCONs do País que possuem listagens de bloqueio de telemarketing e transforma esses bloqueios de abrangência nacional para telecom e bancos consignados participantes.



O que a Não me Perturbe NÃO faz?

- Não bloqueia ligações de telemarketing de outros setores como varejo, planos de saúde e empresas de pesquisa, por exemplo;
- Não bloqueia o recebimento de SMS (torpedos) ou mensagens de Whatsapp de qualquer setor



NÃO ME PERTURBE

EMPRESAS PARTICIPANTES



Telecomunicações

(Telefone Móvel, Fixo, TV por Assinatura e Internet)



Bancos Consignado

(Operações de Empréstimo e Cartão de Crédito Consignado)



Telecomunicações

(Telefone Móvel, Fixo, TV por Assinatura e Internet)



Bancos Consignado

(Operações de Empréstimo e Cartão de Crédito Consignado)



ACOMPANHAMENTO NÃO ME PERTURBE

em mil

UF	Bloqueios NMP	Bloqueios Procon	Bloqueios Total	Acessos celulares e fixos	% de bloqueados
SP	1.285	2.939	4.224	81.589	5,2%
MG	470	305	774	25.220	3,1%
PR	252	507	759	15.148	5,0%
RJ	506	28	535	23.496	2,3%
RS	242	241	483	14.634	3,3%
SC	180	165	345	9.448	3,7%
DF	204	60	264	4.577	5,8%
GO	150	43	193	8.800	2,2%
BA	170	1	171	15.517	1,1%
ES	74	63	137	4.895	2,8%
PE	137	1	138	10.427	1,3%
CE	82	19	101	10.094	1,0%
MS	49	44	94	3.304	2,8%
MT	61	1	62	4.325	1,4%
PA	51	1	52	8.066	0,6%
PB	40	9	49	4.246	1,2%
MA	36	2	37	6.240	0,6%
SE	35	0	36	2.341	1,5%
RN	33	1	34	3.603	0,9%
AL	30	3	33	3.033	1,1%
PI	31	1	31	3.308	0,9%
AM	31	0	32	4.194	0,8%
TO	19	2	21	1.665	1,3%
RO	21	0	21	1.907	1,1%
AC	8	0	8	897	0,9%
AP	7	0	7	885	0,8%
RR	5	0	5	626	0,9%
Brasil	4.208	4.438	8.646	272.484	3,2%

Fonte: dados de bloqueios do dia 31/07/2021 - ABR Telecom

Fonte: dados de acessos de jun/2021 - Anatel

% Bloqueados



Da plataforma Bing
© GeoNames, Microsoft, TomTom



8,6
milhões
de bloqueios
na NMP e no
Procon

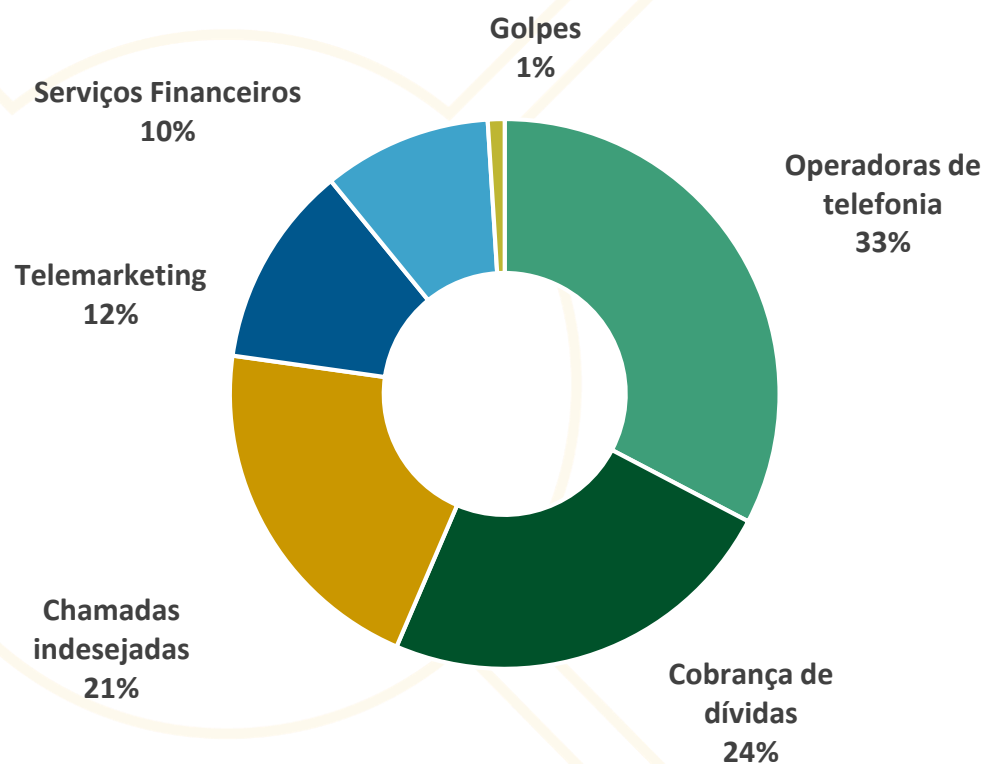


CENÁRIO TELEMARKETING PRÉ-NORMATIVO

Principais Spammers no Brasil

Tipos mais frequentes de chamadas de spam

Dados Truecaller

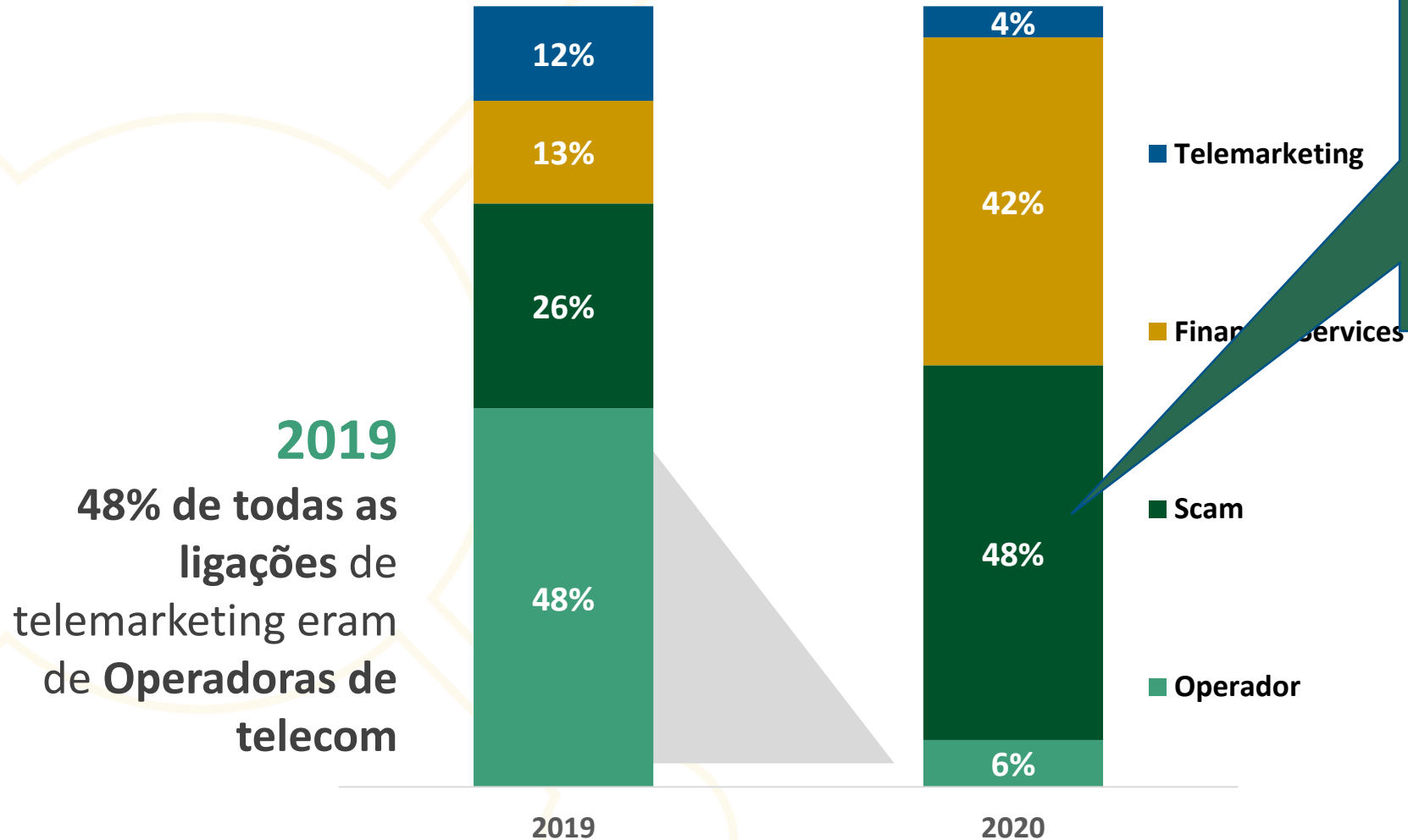


- Em **2018**, a Truecaller informou que **um terço** ($\approx 33\%$) de todas as **ligações eram de Operadoras de telecom**



TELEMARKETING: RÁPIDOS RESULTADOS

Dados Truecaller



2019

48% de todas as ligações de telemarketing eram de **Operadoras de telecom**

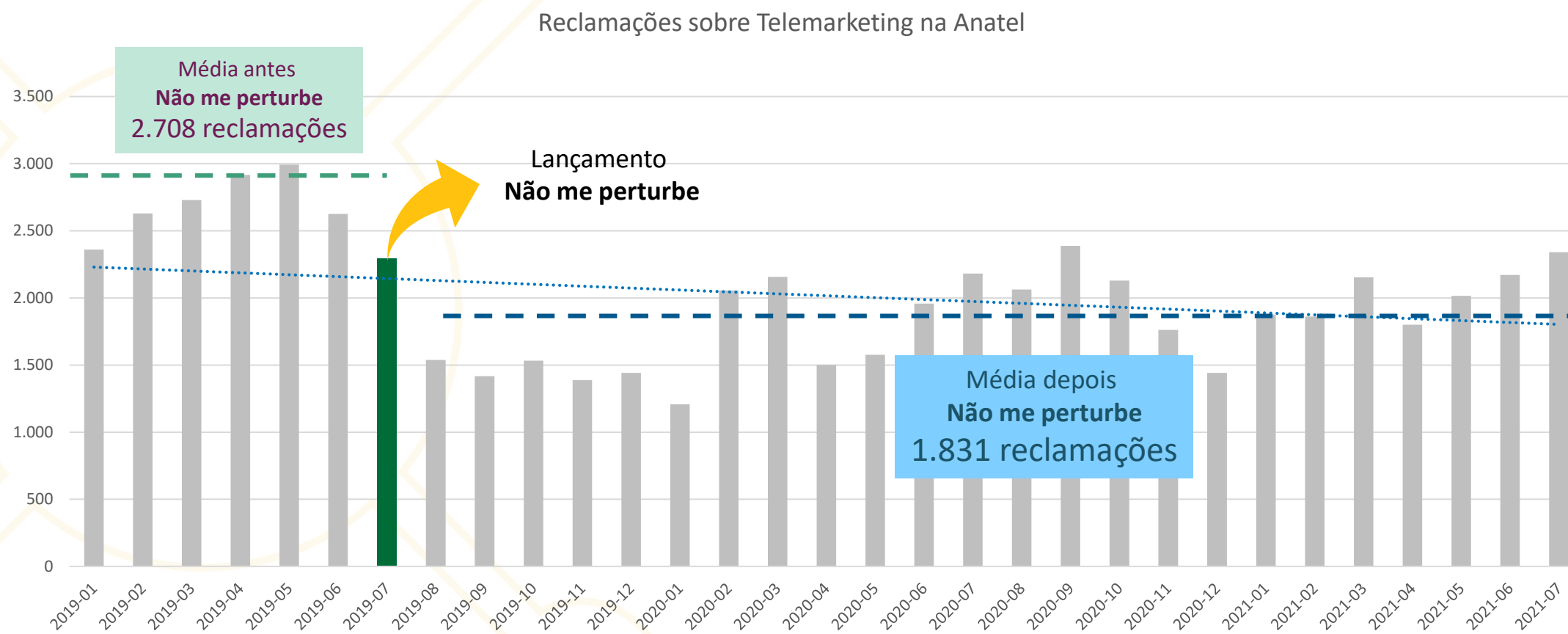
Por outro lado, vem crescendo o percentual de ligações com tentativas de golpe

2020

O setor de telecom representa atualmente **apenas 6% das ligações de telemarketing**

RESULTADOS APÓS A O LANÇAMENTO DA NÃO ME PERTURBE

Redução de 33% nas reclamações de telemarketing na Anatel



NORMATIVO DE TELEMARKETING

Em 25/09/2019 foi aprovado o Normativo de Telemarketing, que trouxe ainda mais benefícios aos usuários.

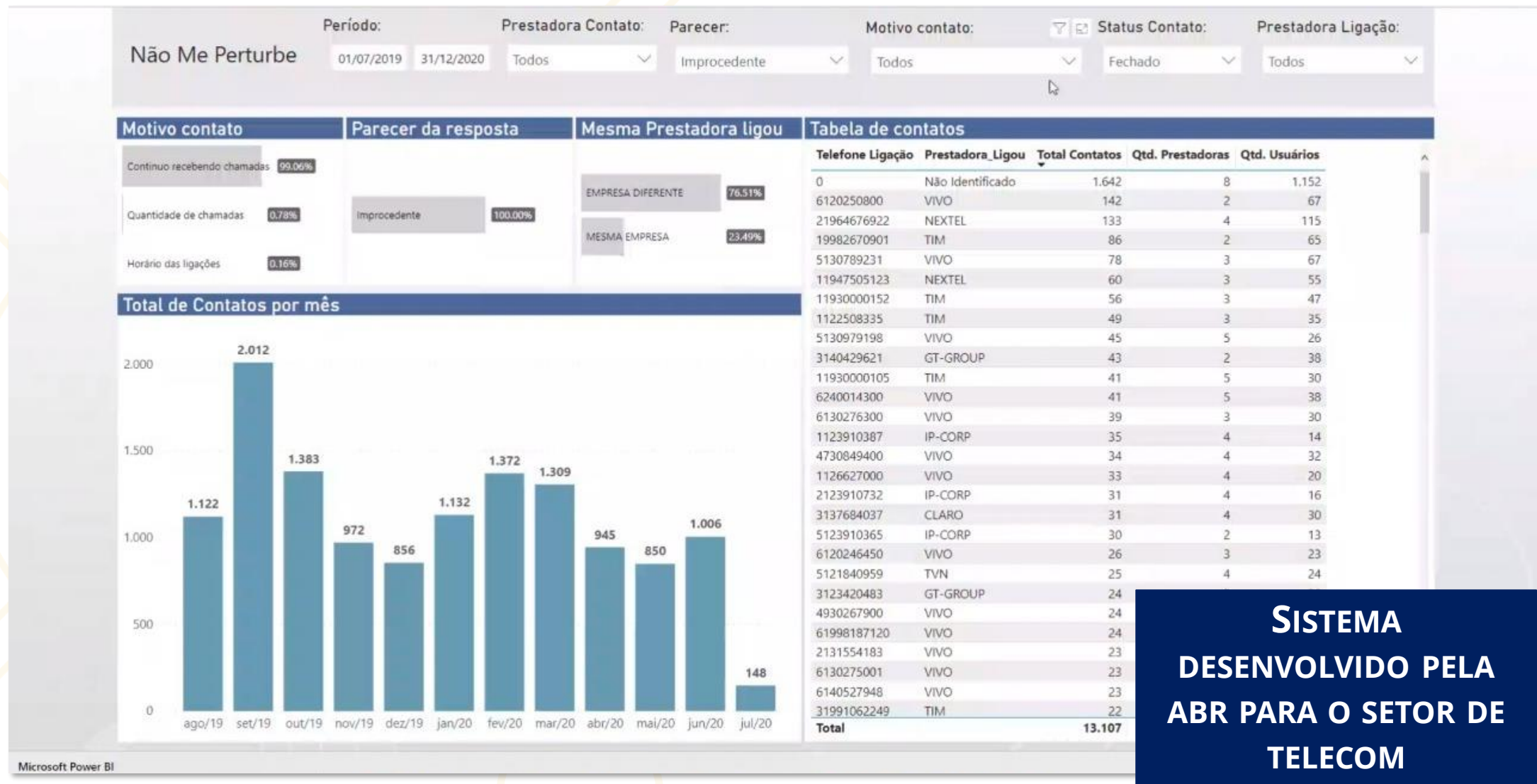
Além da listagem “Não me Perturbe”, o setor ainda se comprometeu a:

- Ligar para consumidores apenas em horários adequados
- Não ligar de forma insistente para os consumidores
- Receber e tratar reclamações sobre ligações indesejadas
- Garantir a aderência à lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
- Cooperar na melhoria das práticas de telemarketing em outros setores

Todos esses compromissos são acompanhados por indicadores de desempenho disponíveis para consulta na Plataforma Não me Perturbe



MONITORAMENTO DOS OFENSORES DA NÃO ME PERTURBE



**SISTEMA
DESENVOLVIDO PELA
ABR PARA O SETOR DE
TELECOM**

MONITORAMENTO DOS OFENSORES DA NÃO ME PERTURBE



SART 004/2020 Brasília, XX de agosto de 2020

Ao Sr.
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
CARGO da EMPRESA.
Endereço
Bairro
CEP XX.XXX-XXX
Cidade/Estado

Assunto: Sistema de Autorregulação das Telecomunicações – SART – Normativo 01 - Código de Conduta para Ofertas de Serviços de Telecomunicações por meio de Telemarketing

Ref.: Art. 4º do Código de Conduta para Ofertas de Serviços de Telecomunicações por meio de Telemarketing

Senhor XXXXXX,

O Sistema de Autorregulação das Telecomunicações – SART é um conjunto de princípios, regras, estruturas organizacionais, instrumentos, mecanismos de deliberação e procedimentos de autodisciplina que visam a permitir uma regulação efetiva e eficiente do setor de telecomunicações.

Dentre os princípios do Código de Autorregulação do SART, está o de melhoria contínua dos padrões de atendimento e qualidade dos serviços ofertados pelas Prestadoras Signatárias, dentre as quais se insere a PRESTADORA

Ainda, também integram as premissas do SART contemplar medidas de acompanhamento e controle específicas dos compromissos assumidos pelas Prestadoras Signatárias.

Dentre os normativos em vigor no SART, está o Código de Conduta para Ofertas de Serviços de Telecomunicações por meio de Telemarketing – normativo 01, em vigor desde 25 de setembro de 2019, e que estabeleceu, em seu artigo 4º, uma série de compromissos a serem seguidos para a oferta de serviços de telecomunicações por meio de Telemarketing.

1

LOGO PRESTADORA

CT XX/2020 XXXX, XX de agosto de 2020

Ao Sr.
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
CARGO da EMPRESA.
Endereço
Bairro
CEP XX.XXX-XXX
Cidade/Estado

Assunto: Sistema de Autorregulação das Telecomunicações – SART – Normativo 01 - Código de Conduta para Ofertas de Serviços de Telecomunicações por meio de Telemarketing

Ref.: Contrato de Prestação de Serviços nº XXXXXX

Prezado Senhor XXXXXX,

O Sistema de Autorregulação das Telecomunicações – SART é um conjunto de princípios, regras, estruturas organizacionais, instrumentos, mecanismos de deliberação e procedimentos de autodisciplina que visam a permitir uma regulação efetiva e eficiente do setor de telecomunicações.

Dentre os princípios do Código de Autorregulação do SART, está o de melhoria contínua dos padrões de atendimento e qualidade dos serviços ofertados pelas Prestadoras Signatárias, dentre as quais se insere a XXX (nome da prestadora).

Ainda, também integram as premissas do SART contemplar medidas de acompanhamento e controle específicas dos compromissos assumidos pelas Prestadoras Signatárias.

Dentre os normativos em vigor no SART, está o Código de Conduta para Ofertas de Serviços de Telecomunicações por meio de Telemarketing – Normativo 01, em vigor desde 25 de setembro de 2019, e que estabeleceu uma série de compromissos a serem seguidos para a oferta de serviços de telecomunicações por meio de Telemarketing.

A instrumentalização dos compromissos de oferta de serviços de Telemarketing assumidos pela XXXXX (nome da prestadora) e demais empresas signatárias do SART ocorre por meio do site Não Me Perturbe (www.naomeperturbe.com.br), no qual os consumidores de serviços de telecomunicações, se assim desejarem, podem manifestar o desejo de não mais serem abordados por ações de telemarketing do

1

- O SART e as operadoras mantêm **rotina de mapeamento e notificação dos ofensores**
- A partir do sistema da ABR de rastreo dos ofensores, operadoras **notificam detentores desses números para cessação das práticas irregulares**
- Ferramenta **complementar** a outras medidas adotadas pelo setor



ESTAMOS AVANÇANDO EM MEDIDAS ADICIONAIS DE CONTROLE

- Empresas estão **acompanhando os chamadores dos parceiros** e a **centralizaram** o uso de mailing de ligações/contatos, excluindo integrantes das listagens de bloqueio de telemarketing
- Implementaram os **indicadores** previstos no **normativo de telemarketing**, atualizados mensalmente 
- Fizeram **aprimoramentos** na Não Me Perturbe, alguns a pedido da Anatel
- Há constante diálogo com **entidades de defesa do consumidor** e com a **sociedade**, para monitorar as oportunidades de melhoria
- Estamos **abertos ao uso** da Não Me Perturbe **por outros setores econômicos**
- **Apoiaremos** a **adoção** de nú telemarketing
- Estamos participando dos **combate ao spoofing**



Mesmo com grandes avanços, o setor sabe que precisa trabalhar constantemente para mudar a cultura do telemarketing no Brasil, atrair outros setores para a prática de bloqueio de telemarketing indesejado e mais

prática criminosa feita por meio de falsificação tecnológica no qual um cibercriminoso procura burlar uma rede ou uma pessoa, fazendo com que o indivíduo que está no controle possa enviar e-mails, mensagens e até ligações telefônicas utilizando o número de outra



MEDIDAS DE DESINCENTIVO

1. Signatárias e terceirizados **só podem realizar ligações para números na Lista de Consumidores fornecida pela própria Prestadora.** (Art. 7 §2º Normativo Telemarketing)
2. Signatárias e terceirizadas **não podem realizar ligações para os números bloqueados na Lista Não Me Perturbe,** que inclui também os números bloqueados em todos os **Procons** (caput Art. 8 e §3º Normativo Telemarketing)
3. **Ajustes nos contratos das Signatárias com terceirizadas** para criar desincentivo às terceirizadas, **não remunerando as ligações e comissões por clientes capturados que não atendem aos compromissos 1 e 2,** estabelecendo **penalidades para terceirizados reincidentes** nas condutas (Art. 19 Normativo Telemarketing)



ADERÊNCIA À LGPD

Normativo de Telemarketing

Art. 7º. (....)

§4º A Prestadora deve **garantir** que a **Lista de Consumidores** seja **obtida por meios lícitos** antes de utilizá-la nas suas Centrais de Vendas. (....)

§5º As Prestadoras devem **possibilitar** aos Consumidores **a alteração de suas informações constantes da Lista de Consumidores, inclusive a exclusão, sempre que houver a solicitação explícita por meio dos seus canais de atendimento.**

Art. 19. As Prestadoras **adotarão medidas junto às Centrais de Vendas terceirizadas, para assegurar o cumprimento integral desse Código de Conduta**, bem como os meios para a apuração dos indícios de violações e as penalidades aplicáveis caso a violação apurada seja procedente e não solucionada em prazo razoável.

LGPD

Controle das Prestadoras por meio dos seus DPOs (*Data Protection Officers*) vem trabalhando na **inibição do vazamento de informações de cadastro entre prestadoras**

Convicção do setor que o mero **aceite do consumidor** no contrato de prestação de serviços, **autorizando receber chamadas de telemarketing, não pode prevalecer sobre a vontade posterior deste de aderir à Não Me Perturbe**



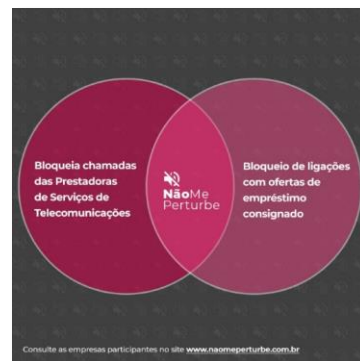
PLANO DE COMUNICAÇÃO

Objetivo

- O Plano de Comunicação em curso tem o objetivo de **promover uma ampla campanha de comunicação** com a finalidade de educar e **reforçar a adesão** por parte dos consumidores à plataforma Não Me Perturbe.
- O **público alvo é o consumidor final** e a mensagem-chave é a de que **a NMP é a principal ferramenta** para que os consumidores deixem de receber chamadas de telemarketing indesejadas

Campanha impulsionada nas redes da Conexis

- Início da campanha para as redes sociais com o patrocínio de postagens
- A campanha orgânica nas redes sociais foi iniciada no dia 19 de julho e a campanha com conteúdo pago no dia 10 de agosto. A campanha patrocinada tem como foco o Facebook e Instagram.
- O patrocínio dos conteúdos seguirá constante até a conclusão da campanha.



Campanha nas redes da Febraban

- Começo da campanha nas redes sociais da Febraban, com postagens no Facebook, Instagram e Twitter





DAPHNE@CONEXIS.ORG.BR

conexis
brasil.digital