



OPERADORAS SOMAM FORÇAS PARA AJUDAR NO COMBATE AO CORONAVÍRUS

As empresas de telecomunicações do Brasil estão trabalhando de forma conjunta e coordenada para atender a população brasileira neste momento de isolamento social por conta da crise pandêmica que estamos vivendo. Algar, Claro, Nextel, Oi, TIM e Vivo atuam para garantir plena conectividade, acesso em tempo real a todas as informações seguras (dos órgãos oficiais) e para ajudar toda a população nos compromissos de trabalho e estudo, nas interações à distância e momentos de lazer com programação de TV, streaming, músicas e games. Tudo isso com tecnologia de ponta e uma rede confiável.

Durante todo o período em que essa restrição de circulação persistir, as redes e serviços das operadoras – que já vêm sendo a principal estrutura para a acelerada transformação digital do país – passam a ter uma importância ainda maior para o funcionamento remoto da sociedade brasileira. No cenário atual, cresce, ainda, a demanda por uma variada gama de serviços digitais, capazes de atender a rotina de empresas, governos, instituições, e também as atividades cotidianas dos cidadãos.

Para que toda a conectividade exigida aconteça de forma rápida e segura, as operadoras passaram a adotar uma série de medidas emergenciais, que abrangem diferentes aspectos na operação crítica de seus negócios e na relação com seus clientes. São elas:

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. Em situações de crise é fundamental total alinhamento das prioridades de Estado e por isso é necessária a interação com o ente regulador do setor e demais entes governamentais. 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 e autoridades sanitárias, com isenção do uso da franquia de dados móveis; envio de mensagens de texto com informações das autoridades para os usuários, 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 nossos 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.

As empresas de telecomunicações estão permanentemente reavaliando e alinhando todas as medidas com o Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC), com a Anatel, que é o órgão regulador do setor, com os demais entes governamentais, que serão importantes no diálogo institucional, e cumprindo também com todas as recomendações e orientações das autoridades de saúde nacionais e internacionais, de forma a que este esforço conjunto possa contribuir para a mitigação da propagação e dos efeitos do coronavírus.

O setor é estratégico e fundamental neste momento, 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.

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.

Nesse momento, as empresas de telecomunicações estão deixando a competição em segundo plano, e têm o compromisso de atuar de forma conjunta para seguirem juntas na implementação ágil dos serviços de telecomunicações necessários para o enfrentamento dessa crise de forma segura e efetiva.

