

# Economia.

**Banco Central  
eleva taxa de  
juros para 13,25%**  
Pág. 31

EDITORA:  
**JOYCE MERIGUETTI**  
jmeriguetti@redgazeta.com.br  
Tel.: 3321.8327

## TELEFONIA MÓVEL

## MELHORIA DOS SERVIÇOS

## FICOU SÓ NA PROMESSA

Cerca de 40% das chamadas realizadas não são completadas

MIKAELLA CAMPOS  
mikaella.campos@redgazeta.com.br

As falhas na cobertura da telefonia móvel do Estado têm se mostrado um problema crônico, principalmente, nos momentos em que o consumidor mais precisa usar o celular. Operadoras garantem investir no aumento da eficiência do serviço, mas indicadores da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) revelam que as teles têm entregado um produto bem aquém do contratado pelo usuário.

Em 2014, não foram completadas cerca de 40% das chamadas realizadas nos horários de pico, que são entre 10 e 13 horas e 18 e 21 horas. Os dados mostram, ainda, que mesmo depois de fiscalizações, multas e suspensões de vendas, além de processos judiciais, as teles continuam a não cumprir as metas de qualidade.

E mais que ficar abaixo da meta, os índices estão numa trajetória de regressão: ou seja, o desempenho está ficando pior.

Os defeitos na prestação do serviço, segundo os órgãos de defesa do consumidor, são resultados da falta de conexão entre os investimentos necessários e o aumento expressivo na base de clientes.

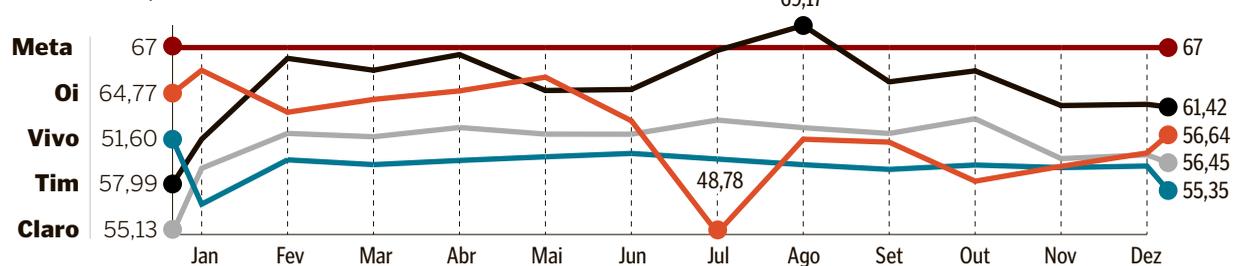
“É uma crise agravada pela falta de investimento. Isso é um ônus que as operadoras vão ter que arcar. Se quiserem manter as concessões vão precisar elevar a qualidade, pois as punições vão ficar mais severas, explica o diretor do Procon Estadual, Igor Britto. Na visão dele, porém, mais importante que as

### LIGAÇÕES INCOMPLETAS

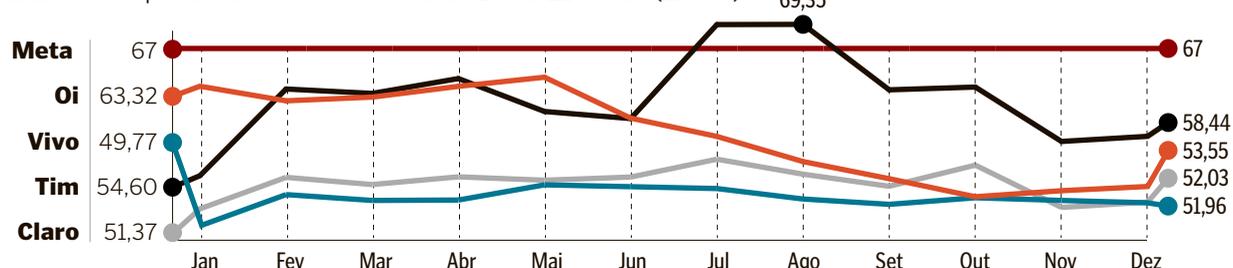
#### Ano de 2014

##### Área de cobertura 27

Taxa de completamento de chamada de 10 às 13 horas (Em %)

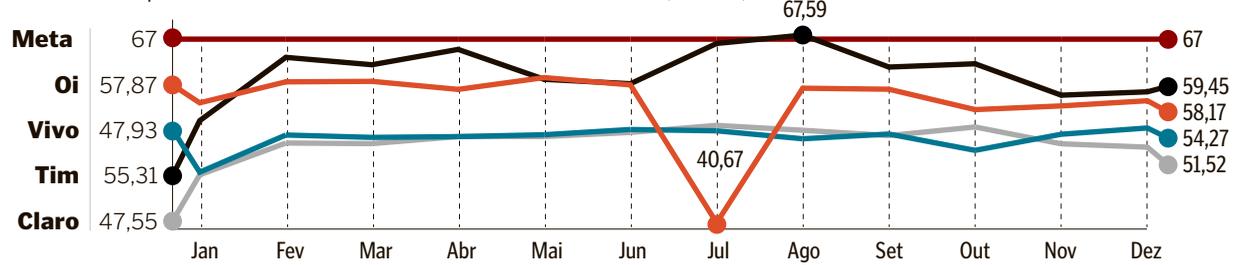


Taxa de completamento de chamada de 18 às 21 horas (Em %)

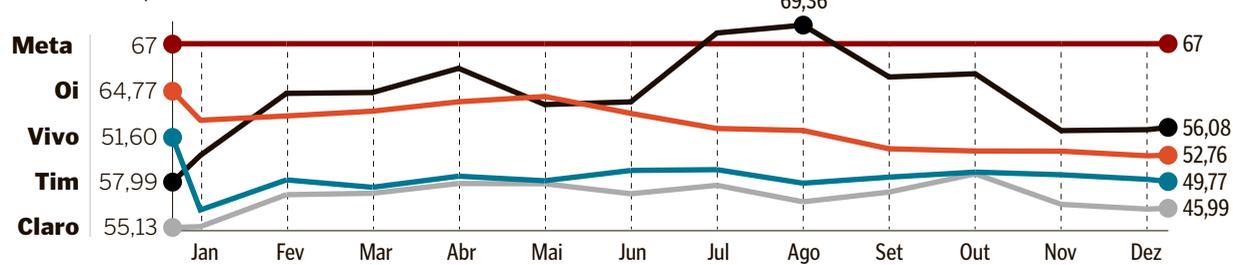


##### Área de cobertura 28

Taxa de completamento de chamada de 10 às 13 horas (Em %)



Taxa de completamento de chamada de 18 às 21 horas (Em %)



penalidades é a consciência do consumidor. “As sanções vão continuar, mas cabe ao usuário cobrar das empresas e optar pela melhor”.

Pela resolução da Anatel, as operadoras precisam entregar, no mínimo, 67% das ligações realizadas pelos usuários nos horários de pico. Porém, em dez meses, de uma forma generalizada, o atendimento ficou abaixo do estipulado.

A Vivo e a Oi, por exemplo, tiveram problemas de janeiro a dezembro para atingir os indicadores. Tim e Claro ultrapassaram o índice mínimo de entrega permitida somente em dois meses do ano.

#### OUTRO LADO

A Claro disse que está na fase de conclusão de avaliação dos dados e ressaltou que tem se esforçado para cumprir as metas. De 2012 a 2014, segundo a empresa, foram investidos R\$ 6,3 bilhões em infraestrutura.

A Vivo afirmou que vem cumprindo as ações e metas de investimentos apresentados à Anatel em 2012 e que investiu, em dois anos, R\$ 7,2 bilhões.

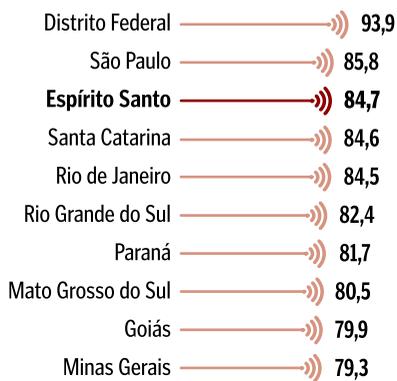
A Tim disse que analisa os dados, mas considera que o percurso da empresa foi positivo. Segundo a empresa, foram feitos investimentos em modernização e ampliação das redes móveis e que vai aplicar até 2017 mais de R\$ 14 bilhões.

[gazetaonline.com.br](http://gazetaonline.com.br)

Confira no portal Gazeta Online o gráfico com a trajetória dos indicadores da telefonia de 2012 a 2014.

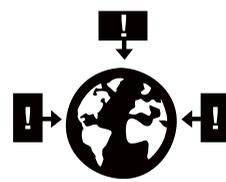
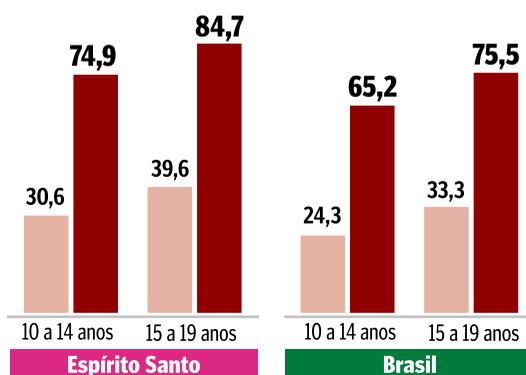
## CONEXÃO CAPIXABA

## Jovens entre 15 e 19 anos que utilizaram internet em 2013 (%)



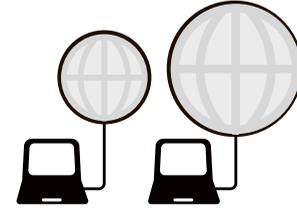
## Pessoas de 10 anos ou mais de idade que utilizaram a internet

Em 2005 (%) Em 2013 (%)



Em oito anos, o uso da internet praticamente triplicou entre as pessoas que têm entre 30 e 39 anos, estando hoje presente na vida de 60,2% das pessoas dessa faixa etária

O uso da internet dobrou, num período de oito anos, entre a população do Estado com 10 anos ou mais:



Em 2005, 23,7% dos capixabas estavam conectados

Em 2013, esse percentual saltou para 52,7%, o que equivale a 1,752 milhão de pessoas

O principal meio de acesso à internet foi o computador, em 88,7% dos casos

Em seguida, ficou o celular, com 51,4% dos domicílios

O terceiro meio de acesso mais comum foi o tablet, com 11,3%

A Gazeta | Editoria de Arte | Genildo

## USO DE INTERNET

# Jovem do Espírito Santo é o terceiro mais conectado do país

84,7% das pessoas entre 15 e 19 anos alegam usar a internet com frequência

▲ PATRIK CAMPOREZ  
pmacao@redgazeta.com.br

Não é novidade para ninguém que, quando o assunto é tecnologia, o jovem de hoje não é o mesmo de antes. E os dados da última Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (Pnad), divulgados ontem pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), mostram que o Espírito Santo é o terceiro Estado do país onde a faixa etária de 15 a 19 anos está mais conectada à internet: 84,7% desse público declarou ter utilizado a internet em 2013, último ano em que os dados foram coletados. Distrito Federal (93,9%) e São Paulo (85,8%) ficaram, respectivamente, em primeiro e segundo lugares no ranking.

Para se ter uma ideia do avanço no Estado, em 2005 o IBGE apontou que o uso da internet entre os jovens dessa faixa de idade era de apenas 39,6%, menos da metade do total registrado em 2013, oito anos depois. Estudante de Adminis-



RICARDO MEDEIROS

Ela não desgruda da internet, mesmo na rua. Wemely Alves tem 19 anos e faz parte de uma geração de jovens capixabas que dificilmente desgruda da internet.

“É muito difícil viver sem internet hoje em dia. Uso o tempo todo, principalmente no telefone, para me comunicar com as pessoas e até para estudar”

—  
**WEMELY ALVES**, 19 anos, estudante de Administração numa faculdade de Vitória

tração, Wemely Alves, 19 anos, faz parte do público que não consegue desgrudar da internet, mesmo quando sai de casa. Pelo aparelho celular, ela passa o dia ligada aos amigos por meio das redes sociais. É também com ajuda do aparelho que ela faz pesquisas para obter informa-

ções para os trabalhos da faculdade. “É difícil viver sem internet. Uso o tempo todo”, afirma a jovem.

Se considerarmos o uso da internet pelo público em geral, a pesquisa revela que ele dobrou, num período de oito anos, entre a população do Estado com 10 anos ou mais de idade: em 2005,

23,7% dos capixabas estavam conectados. Em 2013, esse percentual saltou para 52,7%, o que equivale a 1,752 milhão de pessoas.

Os dados da pesquisa mostram, ainda, que o principal meio de acesso à internet foi o computador, em 88,7% dos casos. Em seguida, ficou o celular, com



EDSON CHAGAS

Yamara e Lívia: internet em casa, no trabalho e na rua

## ON-LINE

**1,752**

milhão de pessoas

É a quantidade de capixabas, com 10 anos ou mais de idade, com acesso à internet.

51,4% dos domicílios, acompanhado pelos tablets, que registrou 11,3%.

No Brasil, no mesmo ano, mais de 85 milhões de pessoas estavam conectados à internet, além de sete milhões que só usavam a internet móvel (celular ou tablet).

## DE 30 A 39 ANOS

Em oito anos, o uso da internet praticamente triplicou entre as pessoas que têm entre 30 e 39 anos, estando hoje presente na vida de 60,2% das pessoas dessa faixa etária. “É essencial no meu dia a dia. Uso a internet para tudo, em todos os lugares onde estou, por meio do celular”, revela a estudante Yamara Scandian, 30 anos, ao lado da amiga Lívia Grobério, arquiteta de 34 anos que também se considera “conectada”. “Não tenho hábito de entrar em redes sociais, mas preciso da internet no celular principalmente por causa do trabalho”, completa.

## 78% da população têm aparelho celular

▲ O contingente de pessoas com dez anos ou mais de idade que possuía telefone celular era de 2,596 milhões em 2013, o que corresponde a 78,1% da população estadual nessa faixa de idade.

O número ficou acima da média nacional, que era de 75,2% da população naquele mesmo ano.

Já em 2005, esse contingente era de 36,8% no Estado e 36,6% no Brasil.

Na zona urbana, 82,3% das pessoas de dez anos ou mais possuíam celular e, na área rural, esse total era de 51,7%. A pesquisa também mostrou que entre as pessoas sem instrução ou com o ensino fundamental incompleto, o uso do

aparelho era de 61,4%.

Entre as pessoas com ensino fundamental completo, o percentual era de 84,7%, subindo para 96,2% quando tratamos da parcela da população que possui ensino superior incompleto. Entre a população com o nível superior completo, essa proporção alcançava 95,8%.

## 97,8% dos lares com aparelho de televisão

▲ De acordo com os dados do Pnad, 1,281 milhão de lares capixabas contavam com televisão em 2013. Esse número representa 97,8% dos 1,310 milhão de domicílios particulares permanentes existentes no Espírito Santo. Na pesquisa, foram contabilizados 2,041 milhões de aparelhos no Estado, sendo 40,6% (829

mil) de tela fina e 59,4% (1,212 milhão) de tubo.

No país, mais de 63 milhões de casas têm acesso à TV, isso passa de 97% das residências.

O estudo identificou que o sinal digital de televisão aberta estava em 34,1% (437 mil) dos domicílios, número acima da média nacional, que era de 31,2%. A

recepção do sinal de televisão por antena parabólica foi identificada em 37,4% (479 mil) dos domicílios com televisão, e a modalidade por assinatura chegava a 27,2% (348 mil). O rendimento médio mensal per capita dos domicílios com televisão por assinatura era de R\$ 1.836 contra R\$ 801 nos domicílios sem o serviço.