

# O abandono dos orelhões

ESTUDO  
DE CENÁRIO

**Analisamos 853 telefones públicos em três capitais e só encontramos 5% limpos e em funcionamento. A manutenção deste serviço essencial foi afetada pelo sucesso dos celulares pré-pagos.**



Perkins

Embora as operadoras de telefonia fixa mantenham a quantidade de telefones públicos instalados no limite exigido pela Agência Nacional de Telecomunicações – seis unidades para cada mil habitantes – o serviço vem declinando. Nos últimos sete anos, o número total de orelhões instalados caiu em 300 mil unidades. Além disso, a manutenção tem deixado a desejar. Para verificar o que aconteceu com essas unidades tão importantes na garantia do acesso da população à comunicação,

em especial em momentos de emergência, a PRO TESTE foi a campo em três capitais. Ao observar um total de 853 telefones públicos no Rio de Janeiro, em São Paulo e em Porto Alegre, verificamos uma realidade preocupante. Os orelhões foram esquecidos tanto pelas empresas (Oi, Brasil Telecom e Telefônica) quanto pelos usuários desde a popularização dos celulares pré-pagos. Apenas 5% dos telefones analisados estavam de acordo – isto é, limpos e efetuando todo tipo de ligações.

## Vandalismo é o principal problema

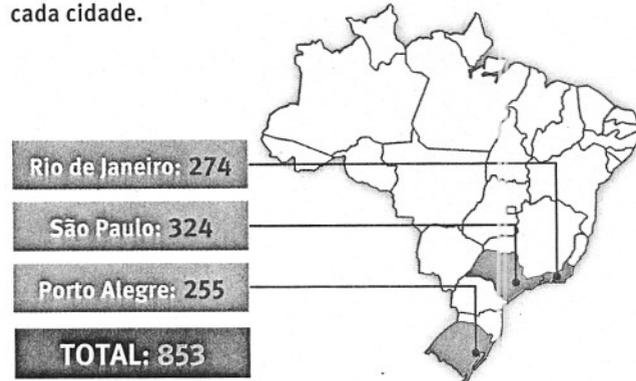
Do total de telefones públicos observados, apenas 88 unidades tinham aspecto de novas – cerca de 10% do total de telefones de cada cidade pesquisada. E apenas 61% das cabines telefônicas foram encontradas limpas. O restante estava sujo ou enferrujado ou quebrado ou tinha arranhões, pichações, adesivos com propagandas políticas ou anúncios eróticos. A situação dos aparelhos é ainda pior: quase metade estava danificada. Mesmo que

fossem instalados nas proximidades de serviços de emergência, como hospitais ou delegacias, nem sempre os telefones estavam funcionando. Se as empresas falham na manutenção, os usuários, por sua vez, continuam sendo os culpados pelo principal problema dos orelhões encontrados fora do ar: o vandalismo. Além disso, a população reduziu muito o uso dos telefones públicos, optando pela comodidade do celular pré-pago, o que diminui a cobrança pela manutenção. Durante a nossa pesquisa, observamos

## TELEFONES PÚBLICOS

### MAIS DE 800 PONTOS VISITADOS

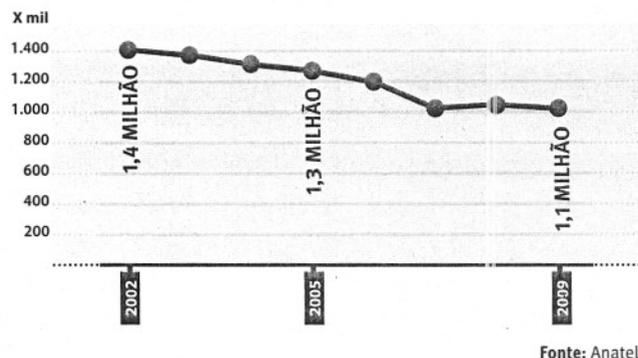
Número de orelhões avaliados em cada cidade.



Estudo realizado em novembro de 2008

### EM SETE ANOS, 300 MIL A MENOS

Evolução do número de orelhões instalados:



que apenas 6% das unidades estavam ocupadas, com no máximo duas pessoas aguardando na fila.

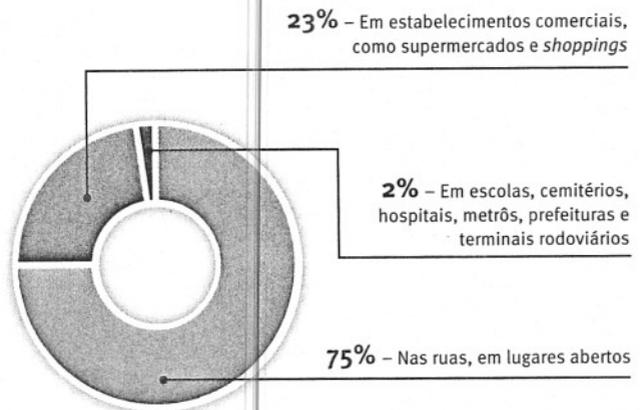
#### Celular em vez do orelhão é prejuízo

Vale ressaltar que essa opção do consumidor pelo telefone móvel em detrimento do público, mesmo quando seu uso seria fácil, pode resultar em um gasto até 30 vezes maior (veja o quadro da página ao lado). Confira em nosso site ([www.proteste.org.br](http://www.proteste.org.br)) a lista completa das tarifas e compare com os custos da sua operadora. Pode sair mais barato também para quem liga para você. No orelhão, é possível até receber chamadas: 70% deles trazem seu número telefônico no visor e em 27% das unidades basta apertar a tecla # (jogo da velha) para descobri-lo. Em apenas 3% dos telefones pesquisados não deu para obter essa informação porque os visores foram danificados em atos de vandalismo.

proteste.org.br) a lista completa das tarifas e compare com os custos da sua operadora. Pode sair mais barato também para quem liga para você. No orelhão, é possível até receber chamadas: 70% deles trazem seu número telefônico no visor e em 27% das unidades basta apertar a tecla # (jogo da velha) para descobri-lo. Em apenas 3% dos telefones pesquisados não deu para obter essa informação porque os visores foram danificados em atos de vandalismo.

### A CÉU ABERTO

Onde estavam os orelhões avaliados.



#### Teclas de atalho ajudam a ligar

Durante a pesquisa, observamos ainda que é fácil usar o telefone público e que as empresas fornecem as orientações estipuladas pela Anatel. Os orelhões têm etiquetas com o passo a passo para ligar sem complicação. E, para quem vivia com problemas para decorar número de ligações de emergência, tudo ficou mais simples: basta apertar as teclas de atalho e o orelhão faz a ligação por você. Caso o orelhão utilizado não tenha a tecla de atalho, verifique no aparelho as instruções de como realizar todas essas chamadas. Os telefones também explicam como fazer ligações interurbanas, internacionais e a cobrar. Entretanto, as empresas cometem um erro grave em relação às informações colocadas nas cabines dos orelhões que instalaram: aproveitam a oportunidade para dar destaque ao seu próprio código de longa dis-

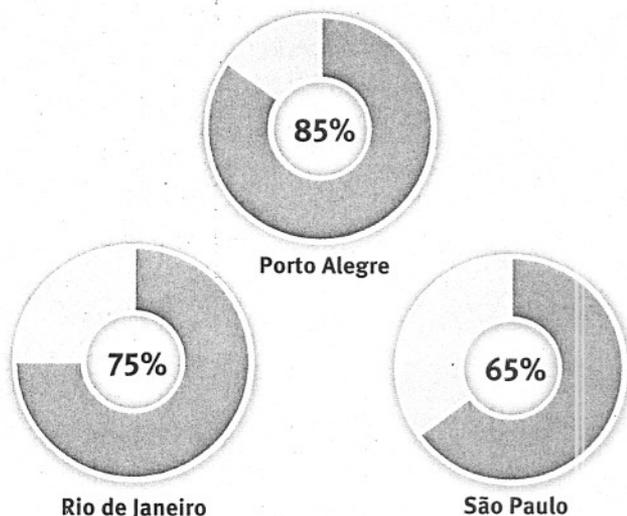
tância, deixando os números da concorrência em letra pequena, ação proibida por lei. As operadoras podem colocar seus nomes na cabine, o que observamos em 87% das unidades pesquisadas – no Rio de Janeiro, a grande maioria trazia a marca Oi ou Telemar; em São Paulo, todas eram Telefônica e, em Porto Alegre, Brasil Telecom. Não é permitido usar o painel para induzir o consumidor a ligar com o seu código, mas o resultado é o mesmo se o código está na cabine.

#### Falta interesse e fiscalização

Quanto ao restante, as operadoras obedecem à determinação de que mais da metade dos orelhões esteja em áreas disponíveis 24 horas: a grande maioria dos pesquisados ficava nas ruas, em lugares abertos. Também instalaram o número mínimo de unidades exigidas para portadores de necessidades especiais, 2% do total. Entre os orelhões

## EM PORTO ALEGRE, FUNCIONAM MELHOR

Quantos orelhões completaram uma ligação local em cada cidade.



adaptados, 4% são para deficientes auditivos e mudos e outros 6% para cadeirantes. O problema é que a PRO TESTE não julga suficientes as regras impostas pela Anatel para as operadoras em relação aos orelhões, que não têm a fiscalização adequada pela parte do órgão regulador. Identificamos muitos equipamentos que precisam de reparos e

limpeza. Mas a Associação entende que existe espaço também para mudar essa situação mediante a maior participação dos consumidores (*veja como fazer a sua parte no quadro ao lado*). Ajude a conservar o patrimônio público, denuncie o vandalismo e a falta de manutenção. E utilize o orelhão sempre que possível: celular é mais caro. 

## DA CABINE É MUITO MAIS BARATO

Custo do minuto da ligação local feita a partir de orelhão e de celular.



 No plano Oi Cartão Tarifa Reduzida.

## AJUDE A CUIDAR DO ORELHÃO

**Destruir orelhão é crime** – Quem destrói um telefone público comete crime previsto no Código Penal, que pode resultar em multa e prisão de seis meses até três anos. Ajude a coibir o vandalismo. Se você vir alguém danificando um orelhão, entre em contato com a Polícia.

**Exija o conserto** – Quando você encontrar um orelhão danificado, pode pedir o seu conserto à operadora responsável. A Anatel exige que 98% destes pedidos sejam atendidos em até oito horas. Na Oi, a solicitação é feita pelo número 103-31; na Telefônica, pelo 103-15; e na Brasil Telecom, pelo 103-14. Para as demais operadoras utilize o prefixo 103 + o código de seleção da operadora que disponibiliza o telefone.

**Solicite a instalação** – Se você não está satisfeito com o número de telefones públicos na sua região, pode ligar ainda para a operadora de telefonia fixa da área e solicitar a instalação de outras unidades. No caso de orelhões especiais, a empresa deve atender a solicitação em até sete dias. Escolas, instituições de saúde, estabelecimentos de segurança pública e outros estabelecimentos públicos também têm direito a ter um telefone público dentro de suas instalações.

## A PRO TESTE REIVINDICA

Outro problema encontrado neste estudo é que o preço do cartão varia conforme o lugar onde você o compra. Existe um valor fixado pela Anatel, mais barato do que o encontrado nas bancas de jornais, mas que só é obrigatório nos postos das companhias. No caso da Oi, nem isso adianta: não encontramos cartões nos postos dessa operadora. A PRO TESTE exige que todos os postos telefônicos vendam os cartões para orelhões e também solicitará à Anatel que crie metas para manutenção dos aparelhos, tanto para a limpeza quanto para o funcionamento.