

Após mais de cinco anos passageiros ainda reclamam do sinal de celular no Metrô

Quem é que, no dia a dia, não precisa utilizar o celular dentro ou fora de alguma estação do metrô para fazer uma simples ligação, enviar um SMS, acessar rapidamente a Internet para verificar algum e-mail e respondê-lo com urgência ou acessar as redes sociais e o sinal da sua operadora não funciona ou então é péssimo?



Quem já não passou apuros para fazer uma simples ligação ou enviar um SMS para o chefe avisando que irá chegar atrasado no trabalho devido a alguma falha no Metrô, mas o sinal da operadora não funciona de forma alguma e depois leva bronca ou sofre alguma penalidade? Ou quem sabe até enviar algum SMS para o próprio Metrô para denunciar algo de errado que viu?

Com certeza você não é o único, nosso caro leitor. Devido às inúmeras reclamações que recebemos de nossos seguidores nas redes sociais, fizemos uma matéria especial sobre o sinal de celular (seja voz ou dados) das principais operadoras de telefonia aqui da capital paulista.

Entramos em contato com as operadoras Vivo, Oi, Claro e Tim e registramos, como clientes, reclamações sobre a falta de sinal. Cobramos, também, explicações das operadoras sobre o que está sendo feito para melhorar o sinal e se há algum trabalho de reparo nos locais que apontamos nos registros realizados.

Cada operadora nos apresentou uma resposta diferente, mas será que na prática eles resolvem mesmo os problemas apontados pelos clientes?

Os contatos com as empresas de telefonia foram feitos pelos seguintes canais de atendimento: site oficial (e-mail), telefone, chat, redes sociais (Facebook e Twitter), assessorias de imprensa e, além disso, registramos queixas na [Anatel](#). Perguntamos para as operadoras, se elas possuem aplicativos para Android ou IOS para que os clientes possam registrar queixas sobre falta de sinal.

Além disso, ouvimos profissionais de tecnologia na área de telefonia, que nos explicaram como funciona a tecnologia instalada nos túneis do Metrô. E claro, ouvimos também o Metrô de São Paulo.

Ao longo dessa reportagem, daremos várias dicas de como você pode registrar uma reclamação para sua operadora e de como exigir a melhoria na qualidade do sinal, além de dicas de aplicativos que podem facilitar a sua vida.

Esperamos, assim, que com esta matéria possamos prestar um serviço de utilidade pública para você, nosso leitor e usuário das linhas do Metrô e que diariamente utiliza o seu telefone celular a caminho de casa, da escola ou trabalho ou de qualquer compromisso que você tenha.

COMPANHIA DO METROPOLITANO DE SÃO PAULO – METRÔ

O Metrô tem cerca de 4 milhões de usuários ao dia. Desde 2008 as principais operadoras de telefonia instalaram cabos e antenas nas estações e nos túneis do Metrô de São Paulo. A primeira a receber a instalação foi a Linha 2-Verde e logo depois, as demais passaram a receber o sinal.

Diariamente recebemos queixas dos nossos leitores, que o sinal da operadora 'X' não funciona em determinada estação, seja dentro dela, em algum túnel ou até mesmo nas proximidades da estação. Se fossemos citar aqui as estações ou locais, teríamos uma longa e interminável lista. Nesses locais, o sinal pode funcionar com intermitência ou então é alguma área apelidada de “sombra negra”. Aí não tem jeito, o a rede não irá funcionar ou funcionará da pior maneira possível.

Fizemos, então, o questionamento para o Metrô, já que a qualidade do sinal não é boa em suas dependências. Somente nos retornaram com respostas objetivas e sequer ofereceram alguma solução prática. Veja a resposta recebida:

- “Temos disponibilidade de sinal para celular de todas as empresas operadoras em todas as linhas do Metrô.”.

- “O Metrô apenas cede espaço para a instalação de equipamentos, sendo o sinal de responsabilidade exclusiva das operadoras. Por favor, entre em contato com a empresa que você utiliza para esclarecimentos mais aprofundados.”.

Sendo assim, a responsabilidade do sinal ofertado pelas operadoras de telefonia, é das operadoras. Porém, nesse questionamento realizado, não fomos informados se de 2008 para cá foi realizada alguma troca para equipamento ou antenas mais modernas.

Vamos agora aos relatos das quatro principais operadoras: Oi, Vivo, Claro e Tim.

Como clientes dessas operadoras, realizamos os procedimentos padrão para reclamação sobre a falta de sinal. Questionamos, também, se há algum serviço programado que melhore a utilização dos telefones móveis nas estações e túneis do Metrô.

Veja a seguir como você deve fazer para reclamar sobre a falta de sinal em cada um dos canais oficiais disponibilizados pelas operadoras e como cada uma delas respondeu aos nossos questionamentos.

SITE OFICIAL:

OI

Pelo site www.oi.com.br tentamos localizar alguma seção “Fale Conosco”, para que pudéssemos enviar um e-mail sobre falta de sinal, porém descobrimos que esta opção não existe. Por meio do link [Fale com a Oi](#), para atendimento do Oi Móvel, consta apenas atendimento por telefone, pessoalmente nas lojas da operadora ou por carta.

CLARO

Pelo site www.claro.com.br também tentamos localiza o canal “Fale Conosco” para que pudéssemos enviar um e-mail. Para registrar uma reclamação sobre a falta de sinal em um determinado local de São Paulo via e-mail, você poderá acessar o espaço [Minha Claro](#).

Nós registramos a reclamação neste espaço, porém a Claro não respondeu o e-mail, fez diferente. Depois de alguns dias, recebemos uma ligação com a resposta sobre a mensagem enviada. No entanto foi tão cômico, que das três vezes que tentaram entrar em contato conosco, a ligação só caía. Infelizmente, por este modo, não houve sucesso na resposta.

No site da Claro também há a área [Cobertura](#), um espaço quase no final da página, onde é apresentada a opção “Ajude-nos a melhorar nosso serviço”.

Este espaço é apresentado da seguinte maneira: *“A Claro está sempre trabalhando para melhorar a qualidade do seu sinal. Se você está com dificuldade para fazer ligações, enviar ou receber torpedos ou acessar a internet e quer nos ajudar, preencha o formulário abaixo. Essas informações serão usadas pela nossa área de Qualidade para aprimorar os serviços da Claro e, portanto, nenhum protocolo será gerado.”*

Questionada, a Claro informa que este espaço ‘Cobertura’ não gera uma reclamação em si, sendo que o melhor a fazer é o cliente entrar em contato por meio dos canais de atendimento via telefone, chat ou e-mail.

Mas nos restou a dúvida: depois que o cliente preenche este formulário, para onde vão esses dados? Fica o mistério no ar.

VIVO

No site da Vivo, há o [atendimento por e-mail](#) na seção “Móvel”. Por esse canal, relatamos a falta de sinal, porém o retorno do e-mail foi feito com respostas vagas e cheia de contradição. Eles nos disseram que era necessário ligar no *8486 e registrar uma reclamação.

TIM

Pelo [site oficial da Tim](#), registramos uma reclamação por meio do canal “[Formulário Digital](#)”. Recebemos a seguinte resposta:

“Em resposta ao seu e-mail, informamos que não temos acesso a essa informação, só conseguimos saber se a região possui ou não cobertura. Pode ser verificado através do site www.tim.com.br/portasabertas, ou enviando uma mensagem para o número 2978 informando no texto o CEP da localidade.”

Neste endereço do site [Portas Abertas](#), mencionado acima na resposta da TIM, ao informar o CEP da localidade consegue-se conferir se no local há cobertura ou não. Além disso, é possível informar se há algum problema pontual ou permanente na região em questão e consultar otimizações programadas ou incidentes em andamento.

TELEFONE:

OI

Por meio do número *144, conseguimos registrar uma reclamação sobre falta de sinal. Durante o atendimento é solicitado o CEP da localidade onde há falha para que eles possam providenciar o reparo. Mas será que realmente é feito esse reparo?

Um detalhe: caso prefira ligar de um telefone fixo, o número é o 1057.

Nesse registro, informamos como exemplo o CEP da estação Belém da Linha-3, onde raramente o sinal funciona.

CLARO

Na reclamação sobre a falta do sinal através do telefone 1052, nos foi solicitado o CEP e endereço do local em que não há sinal. No atendimento, eles alegam que encaminham as informações para a melhoria de sinal no local para a área técnica.

Neste atendimento, informamos como exemplo o CEP da estação Alto do Ipiranga, pois entre Alto do Ipiranga e Paraíso, na Linha 2-Verde, o sinal da Claro não funciona.

VIVO

Pelo *8486, conseguimos registrar uma reclamação sobre a falta de sinal em algumas localidades. Foi solicitado o CEP da localidade e o endereço e, como exemplo, passamos os dados da estação Tamanduateí, onde há falha no sinal da Vivo. Questionados, os atendentes em si não nos apresentaram uma resposta clara sobre o que a operadora está fazendo para melhorar o sinal nas estações de Metrô. Para esclarecer melhor o assunto, o atendente transferiu a ligação para a área técnica, nos deixando em uma longa espera.

Pelo telefone da [Ouvidoria](#) (0800 775 12 12), você também conseguirá registrar uma reclamação, mas caro leitor, tenha paciência pois a espera é interminável. Infelizmente não conseguimos atendimento durante o horário de funcionamento da Ouvidoria (atendimento das 8h às 18h).

TIM

Ao entrarmos em contato com o *144, fizemos o registro da reclamação sobre a falta de sinal. Informamos os dados da estação Tatuapé, como CEP e endereço. Para falar com a TIM via telefone fixo, disque o número 1056.

REDES SOCIAIS

OI

A Oi também disponibiliza um canal de atendimento por meio do Twitter e que muitos desconhecem. Esse canal se chama [Diga Oi](#). Infelizmente não obtivemos resposta dos tweets enviados.

Enviamos um questionamento sobre melhoria do sinal para a Oi por meio de seu canal de atendimento pelo [Facebook](#). Esse canal se chama [Oi Responde](#) e, por meio dele, tivemos o seguinte retorno:

“O sinal pode sofrer interferências em vários locais, por exemplo, o metrô. Trabalhamos sempre na ampliação de nossa cobertura para que o sinal esteja disponível onde você precisar. Acompanhe sempre as novidades da Oi pela nossa fan page”.

CLARO

A Claro possui dois canais de atendimento oficiais pelo Twitter, o [Claro Ronaldo](#) e o [Claro Blog](#). Mas infelizmente não obtivemos retorno. E olha que tentamos por várias contas de Twitter diferentes.

Por meio do [Facebook oficial da Claro](#), enviamos uma mensagem para saber da operadora se há algum serviço de melhoria no sinal nas estações e túneis do Metrô. O seguinte retorno nos foi dado: *“Gostaríamos de informá-lo que estamos constantemente trabalhando na expansão e melhoria de nossa cobertura, porém em ambientes internos o sinal pode apresentar variações. Se você está presenciando dificuldades intensas com frequência no sinal, por gentileza, nos chame através do Minha Claro! Escolha uma opção de contato acessando www.claro.com.br/minhaclaro”.*

VIVO

Pelo [Twitter oficial da Vivo](#), chamado Vivo em Rede, apenas nos responderam via mensagem direta, a chamada DM. Informamos como exemplo, o CEP do endereço da estação Tatuapé da Linha 3. Veja a resposta que recebemos:

“Verificamos em nosso sistema e existe uma falha na rede em sua região. A previsão de retorno é para o dia 01/08/2014.”

Pelo [Facebook oficial da Vivo](#), pediram para ligar no *8486 ou registrar uma reclamação no [Fale Conosco](#) do site.

TIM

Por meio do perfil no Twitter, o [TimAjuda](#), informamos o CEP e endereço da estação Tatuapé. Segue abaixo o retorno que recebemos:

“Estamos com um problema pontual nessas regiões. Estamos trabalhando para expandir nossa cobertura e aprimorar nossos serviços.”

E ainda deram a seguinte informação e dica:

“Foi realizada análise no endereço informado e houve uma indisponibilidade na rede que se encontra normalizada. Verificado que o acesso do cliente está ativo corretamente. Solicitamos que desligue e religue seu aparelho para realizar novos testes e registro na rede. Realizar teste de aparelho e chip também, colocando seu chip em outro aparelho e vice-versa. Verifique a rede que você está utilizando, GSM ou 3G. Sugiro que você utilize a rede GSM para voz e 3G para acessar a internet/dados. Agradecemos o contato.”

Pelo [Facebook oficial da Tim](#), não há um canal de atendimento para reclamações, apenas pedem para contatar o site, telefone ou Twitter.

APLICATIVOS PARA CELULAR

OI

A Oi nos indicou o aplicativo [Oi Qualidade](#), também chamado de [Oi Spot](#).

Nele, você pode sinalizar para a equipe da Oi os pontos com dificuldades de sinal. O próprio app envia essas informações para a Oi, auxiliando na melhoria dos serviços prestados. O aplicativo está disponível para Android e IOS.

CLARO

Durante os atendimentos, perguntamos para a operadora se há algum aplicativo para Android ou IOS para que o cliente possa reclamar sobre a falta de sinal, visto que a concorrente Oi possui um aplicativo para este fim. A Claro nos respondeu que no momento não possuem esse dispositivo e ainda acataram como uma sugestão de implementação futura.

VIVO

Durante os atendimentos, perguntamos para a operadora se há algum aplicativo para Android ou IOS para que o cliente possa reclamar sobre a falta de sinal. E a resposta foi a seguinte: *“Não temos no momento um aplicativo com estas características. Os relatos de dificuldades de sinal são tratados através de nossos canais de atendimento. Sua sugestão foi registrada para que seja utilizada como fonte de melhorias para nossos serviços.”*

TIM

A Tim oferece, também, para Android e IOS o aplicativo [Portas Abertas](#). Em que ele ajuda? Confira abaixo:

1 – *“Confira como está a cobertura da TIM em sua localidade ou em qualquer região do Brasil. Tenha em mãos o mapa de cobertura da TIM, acompanhe as áreas de acesso às tecnologias 2G, 3G e 4G, além da localização das antenas atuais e planejadas.”*

2 – *“Informe, de forma simples e rápida, qualquer problema na ligação ou na conexão de internet e ajude a melhorar os serviços da TIM na sua região. Através das suas informações, vamos trabalhar para melhorar nossos serviços para você falar mais, fazer mais e ir mais longe.”*

3 – *“Receba alertas de rede (em breve) e fique informado sobre eventuais falhas em andamento ou otimizações programadas em sua região.”*

RECLAMAÇÕES NA ANATEL

OI

Registramos uma reclamação no site da Anatel. Após alguns dias, a Oi entrou em contato conosco por telefone, explicando o que fazem para melhorar a qualidade do sinal no metrô.

Veja a resposta:

“Esclarecemos que sobre a ausência de sinal nas estações de metrô pode ocorrer por motivos de área de sombra, questões de relevo, e a prestadora sempre trabalha para melhorar a qualidade no sinal. Informamos ainda que disponibilizamos um novo e exclusivo canal de atendimento através de formulário ou telefone em nosso site <http://www.oi.com.br/falecomoioi> ou pelo e-mail danilo.azevedo.brtdcc@contratada.oi.net.br”.

CLARO

No site da Claro, eles disponibilizam um [canal exclusivo](#) para que você converse via chat. Esse atendimento é uma maneira de tentar solucionar o problema do cliente antes que a reclamação na Anatel seja devidamente registrada. Particularmente não sabíamos que havia um atendimento por chat pré-Anatel. Apesar de haver este serviço, não houve retorno por parte da operadora.

VIVO

Geramos uma reclamação na Anatel e percebemos que, no retorno, houve o mesmo problema do atendimento realizado pelo Site Oficial da Vivo, quando enviamos um e-mail. Há muita contradição e não solucionaram prontamente o problema. Nesse retorno, foram solicitados muitos dados burocráticos e descobrimos que existe um novo canal de atendimento da [Vivo pré-Anatel](#), onde você recebe uma ligação da operadora em menos de 24 horas.

TIM

Registramos a reclamação na Anatel, questionando se há algum trabalho da Tim para melhorar o sinal das estações no Metrô de SP. A resposta dada por e-mail foi a seguinte:

“Prezado cliente, ciente que a rede que atende a sua localidade está passando por um trabalho de melhoria e ampliação onde foram investidos R\$ 450 milhões no ano de 2012 e 9 bilhões de reais até 2014, sendo assim o prazo para a conclusão por completo do serviço é até 2014 e a ANATEL já esta ciente deste trabalho.”

ASSESSORIA DE IMPRENSA

OI

Tentamos contato com a Assessoria de Imprensa da Oi, porém os telefones informados no site não funcionam. Questionamos por meio dos demais canais como poderíamos contatar a assessoria, mas infelizmente ninguém soube informar um canal de contato exclusivo para a imprensa.

CLARO

Procuramos também a assessoria de imprensa da Claro, esta que emitiu a seguinte nota, ao ser questionada sobre o sinal de celular no Metrô:

“A Claro esclarece que a cobertura interna nas estações de metrô é feita por sistemas compartilhados com outras operadoras. A empresa informa ainda, que possui equipamentos externos para garantir seu sinal em alguns pontos estratégicos”.

VIVO

Procuramos também a assessoria de imprensa da Claro, que emitiu a seguinte nota, ao ser questionada sobre o sinal de celular no Metrô:

“A Telefônica Vivo tem atendimento dedicado no complexo Metrô (estações e túneis). O sistema é compartilhado com outras operadoras.”

TIM

Procurada, a assessoria de imprensa da TIM foi questionada sobre a instalação do sinal nas estações do Metrô e há algum projeto de melhoria. A resposta foi a seguinte:

“A TIM informa que integra, com as demais operadoras, consórcio para prover sinal de telefonia celular nas linhas e estações do Metro de São Paulo, seguindo o cronograma de expansão definido pela Companhia do Metropolitano de São Paulo. A infraestrutura de recepção e transmissão se distingue em cada estação por levar em considerações barreiras topográficas e estrutura das linhas.”

CHAT

Apenas a operadora Claro possui um canal de atendimento via chat. Por ele, o atendente nos informou que também é possível gerar uma reclamação sobre falta de sinal, informando o CEP da área afetada. Para acessar o chat, é preciso estar logado na seção ‘Minha Claro’. Abaixo segue o link:

Link: <http://minhaclaro.claro.com.br/portal/site/MinhaClaro/WelcomeHome?idlocal=58>

APLICATIVO CROWDMOBI

Confira abaixo a dica do aplicativo Crowdmobi, que monitora o sinal da sua operadora.

Ao baixar o aplicativo Crowdmobi, disponível para iOS e Android, será possível “medir” diversos parâmetros, como nível de sinal de seu celular, seja ele 2G, 3G ou 4G, verificar a localização de torres próximas e verificar a qualidade de sinal de outras operadoras em um raio de 400 m.

Baixe o app para [Android](#).

Baixe o app para [IOS](#)

ENTREVISTAS

Confira abaixo as entrevistas com os especialistas das empresas Canal Tech e ViaLink, que nos explicaram o funcionamento do sinal de celular no Metrô de São Paulo.

CANAL TECH

A nossa reportagem entrou em contato com o site [Canal Tech](#) (especializado em Tecnologia) e questionamos se eles saberiam dizer como funciona o sinal das operadoras no Metrô. A assessoria de imprensa do Canal Tech nos retornou e entraram em contato com o Metrô de São Paulo, que respondeu o seguinte:

“Conversamos com o Metrô e eles retornaram dizendo a banda dentro dos túneis e estações é disponibilizada pelas próprias operadoras, através de antenas instaladas em espaços alocados pelo Metrô. A responsabilidade da disponibilidade, velocidades e operação também são delas. Mas achamos um tema bem interessante, também queremos aprofundar mais a parte da tecnologia em uma matéria no nosso site.”

VIALINK

A assessoria de imprensa da empresa [Vialink](#) (empresa de infraestrutura, sistemas e governança em tecnologia da informação) também foi ouvida pela nossa reportagem. Eles focaram o tema da tecnologia para melhor explicar o funcionamento da Internet/celular em locais como o Metrô de SP. Confira a entrevista:

1 - Como que é possível instalar a internet 2g ou 3g em lugares subterrâneos como algumas estações do Metrô de São Paulo? Além disso, como é possível viabilizar sinal para receber ligações?

Por estar “embaixo da terra”, o sinal do celular precisa ser levado até lá por equipamentos e cabos, para depois ser distribuído através de uma antena. Para fazer uma comparação, se quiséssemos fazer alguém em uma estação do Metrô ouvir o que outra pessoa fala fora da estação, precisaríamos captar o que esse indivíduo fora da estação está falando, levar a voz dele até a estação através de um fio, ligar em um amplificador, e depois em alto-falantes para que as pessoas ouvissem.

Com os celulares é a mesma coisa. Precisamos captar o sinal fora da estação, levar até a estação através de cabos, ligar em aparelhos ou centrais especiais que amplifiquem esse sinal e ligá-lo em antenas que o espalham para que os aparelhos o captem.

Quando a pessoa entra no trem e este vai se afastando da estação através dos túneis, o sinal vai ficando cada vez mais fraco, até a ligação ficar impossível. Para evitar isso, é preciso que haja um sistema de antenas, ou de cabos irradiantes especiais, ao longo dos túneis do Metrô, espalhando o sinal das operadoras de celular. Mais uma vez usando o mesmo tipo de comparação, é como quando espalhamos vários alto-falantes por uma empresa, para que tenhamos “som ambiente”. Assim como o som tem que ser espalhado para ser ouvido por todo o escritório, o sinal de celular também precisa ser espalhado para ser captado pelos aparelhos dentro dos túneis do Metrô.

2 - Como são os equipamentos que as operadoras instalam? São antenas? O sinal varia muito de estação para estação. Por que isso ocorre? É inviável ter o sinal em todos os lugares?

Essa resposta está junto com a resposta 1. Sobre a viabilidade, a resposta é sim. É viável sim. No Rio de Janeiro, por exemplo, o celular funciona relativamente bem em quase toda a extensão do Metrô. A seu favor, o Rio de Janeiro tem o fato de que sua malha de metrô é muito menor que a de São Paulo, mas a questão não é de extensão da malha, e sim de disponibilidade e custo da tecnologia. A tecnologia para distribuir o sinal com qualidade pelas estações existe. É uma questão de se desejar ou não fazer os investimentos necessários para dar esse conforto para os usuários das linhas telefônicas.

3 - O curioso é que dependendo do smartphone, em alguns locais a conexão pega melhor, mas as ligações não pegam direito. Eu, por exemplo, tenho um Galaxy Y e um Galaxy S3 Duos. E no Metrô o Galaxy S3 recebe melhor o sinal. Por que isso acontece?

Isso acontece porque o sistema de captação, que é como se fosse o “ouvido” de cada celular, é diferente. Alguns são mais sensíveis do que outros em determinadas situações. Essa sensibilidade pode ser uma característica do aparelho - alguns são simplesmente melhores do que outros. Também pode ser afetada por outros fatores, como carga da bateria e tipo de capa que está sendo usada. Capas metálicas, por exemplo, tendem a deixar o celular menos sensível, ou seja, “mais surdo”.

Repórter: Eduardo Paulinos

Edição e Revisão: Wagner Batizelli

O conteúdo desta reportagem é de propriedade do Grupo Diário e a sua reprodução sem prévia autorização é expressamente proibida.