



Agência Nacional de Telecomunicações

Superintendência de Relações
com Consumidores

Comissão de Defesa do Consumidor Câmara dos Deputados

Elisa Leonel
Superintendente

Mais **celulares**
do que gente:
280 milhões
de acessos em serviço

24% dos entrevistados já
acordam com o celular na mão

48% conferem redes sociais
antes de dormir

3/4 dos brasileiros
com mais de 10 anos
têm aparelho celular,
aponta o IBGE



Os **smartphones** são usados por
mais de 70 milhões de brasileiros



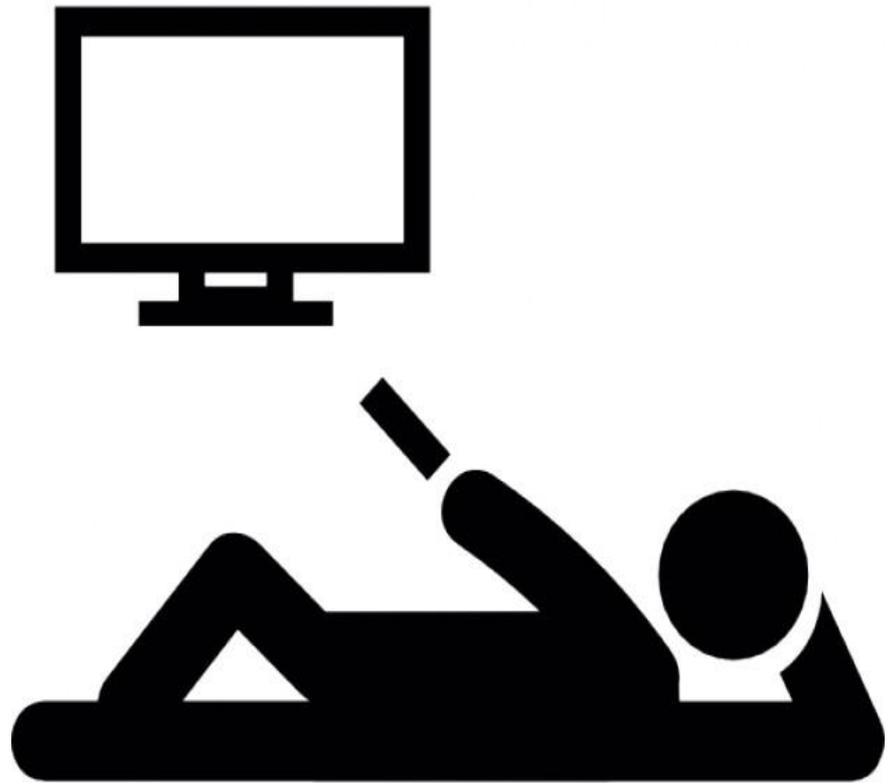
Mais de **25 milhões**
de brasileiros contratam
serviço de **banda larga fixa**.



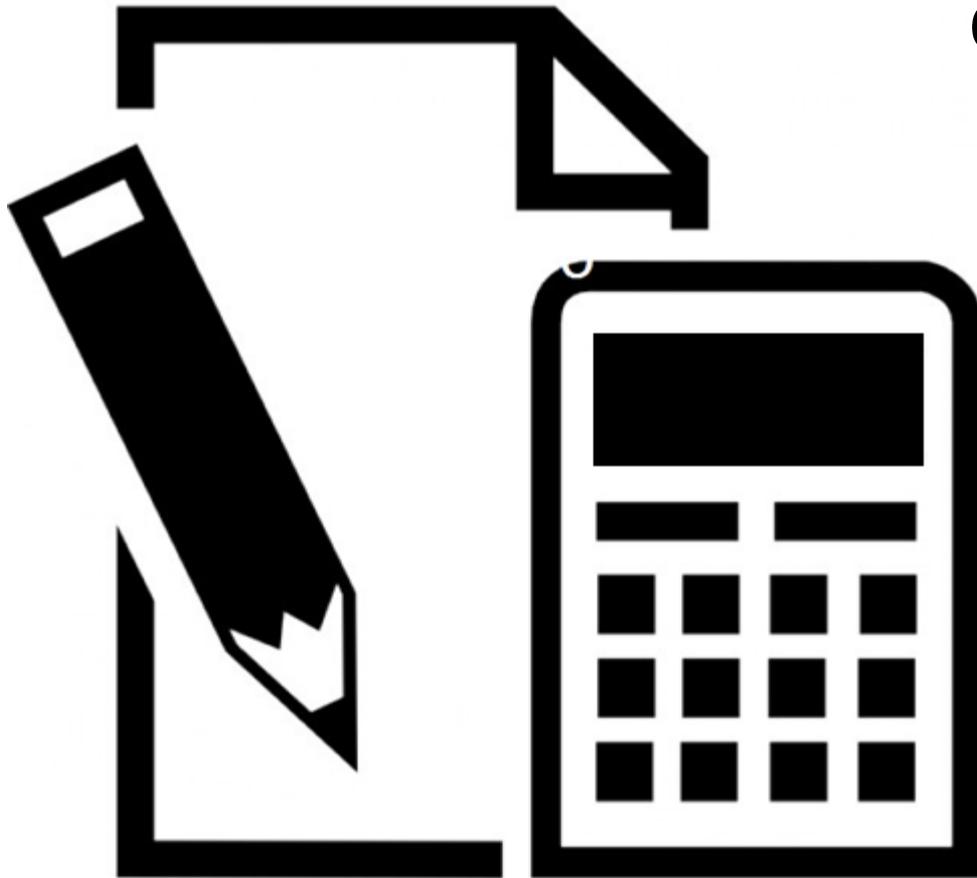
São quase **45 milhões**
de **telefones fixos** no país



Quase **20 milhões** de acessos a
TV por assinatura



380 milhões
de **contratos em vigor**





Superintendência de Relações com os Consumidores



Objetivos

- Educação para o consumo
- Prestação do serviço adequada e eficaz
- Garantia do atendimento das necessidades do consumidor
- Estimular a melhoria da qualidade dos serviços
- Promover a transparência e harmonia das relações de consumo

Planejamento Estratégico - Anatel

Objetivo 1 – Promover a melhoria do desempenho da prestação dos serviços de telecomunicações

Objetivo 3 – Aperfeiçoar as relações de consumo no setor de telecomunicações

Objetivo 5 – Intensificar e aprimorar o uso de tecnologia da informação na regulação

Objetivo 7 – Aprimorar a regulação econômica e incentivar a inovação no setor

Objetivo 9 – Desenvolver a gestão estratégica

Objetivo 2 – Aperfeiçoar a gestão de recursos à prestação do serviço

Objetivo 4 – Aprimorar a transparência e a participação social

Objetivo 6 – Otimizar a outorga e o licenciamento de estações

Objetivo 8 – Aprimorar e simplificar a regulação setorial

Objetivo 10 – Garantir infraestrutura e instalações adequadas

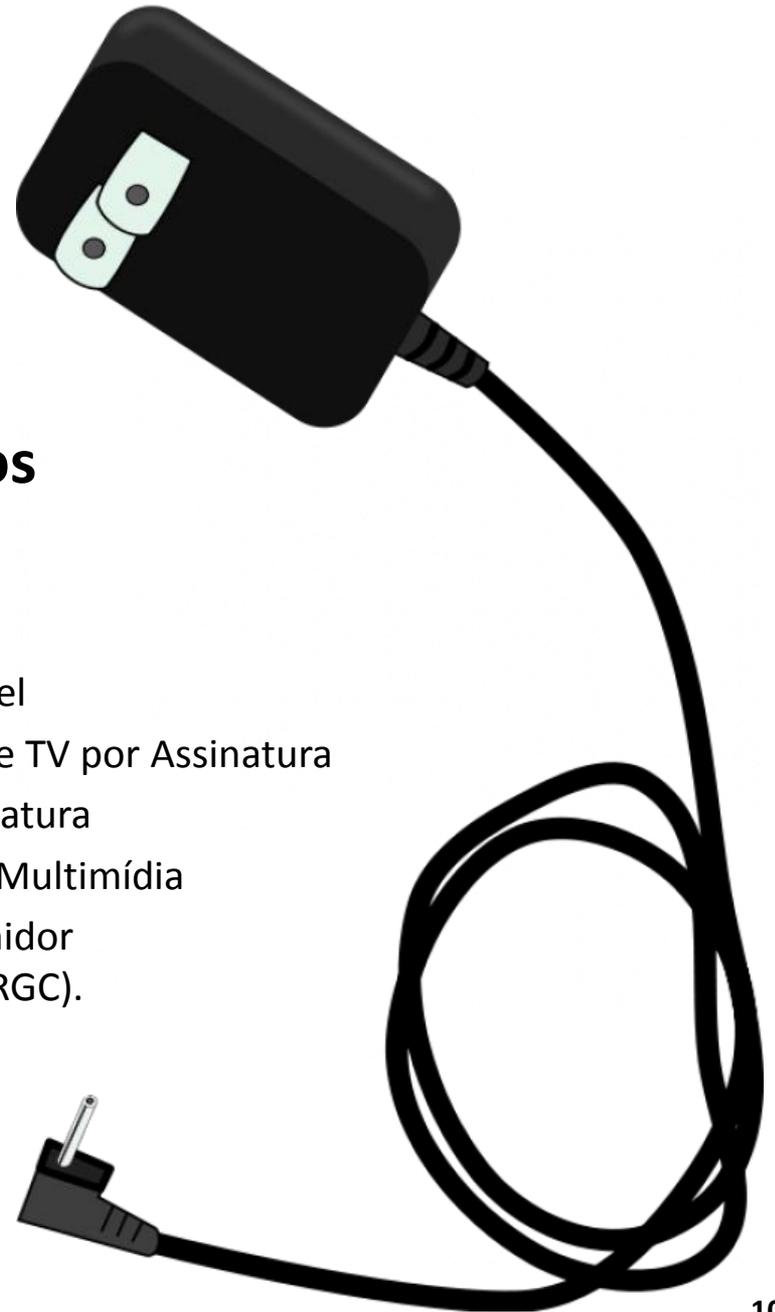


Resoluções Anatel – Direitos dos Consumidores

Resoluções da Anatel – Qualidade

- 411/2005: Plano de Metas de Qualidade para Televisão por Assinatura
- 574/2011: Regulamento Geral de Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (Banda Larga)
- 575/2011: Regulamento Geral de Qualidade do Serviço Móvel Pessoal
- 605/2013: Regulamento Geral de Qualidade do Serviço de Telefonia Fixa



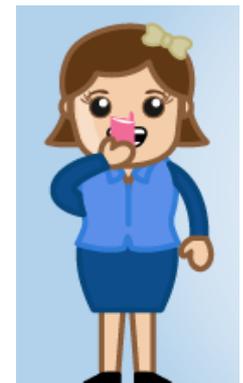


Resoluções da Anatel – **Serviços e Direitos**

- 426/2005: Regulamento do Serviço de Telefonia Fixa
- 477/2007: Regulamento do Serviço de Telefonia Móvel
- 488/2007: Regulamento de Direitos dos Assinantes de TV por Assinatura
- 581/2012: Regulamento dos Serviços de TV por Assinatura
- 614/2013: Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia
- 632/2013: Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC).

Principais Regras do RGC

- Cancelamento automatizado
- Retorno imediato de ligações interrompidas durante o atendimento
- Créditos Pré-Pagos valem 30 dias, no mínimo
- Gravação de todas as ligações independente de quem originou a chamada ao *call center* da operadora
- Unificação do atendimento para serviços combinados (combos)
- Espaço reservado - contrato, faturas, histórico de consumo e histórico de protocolos disponíveis na internet
- Atendimento em qualquer estabelecimento associado à marca



Atendimento ao consumidor pela **Anatel**



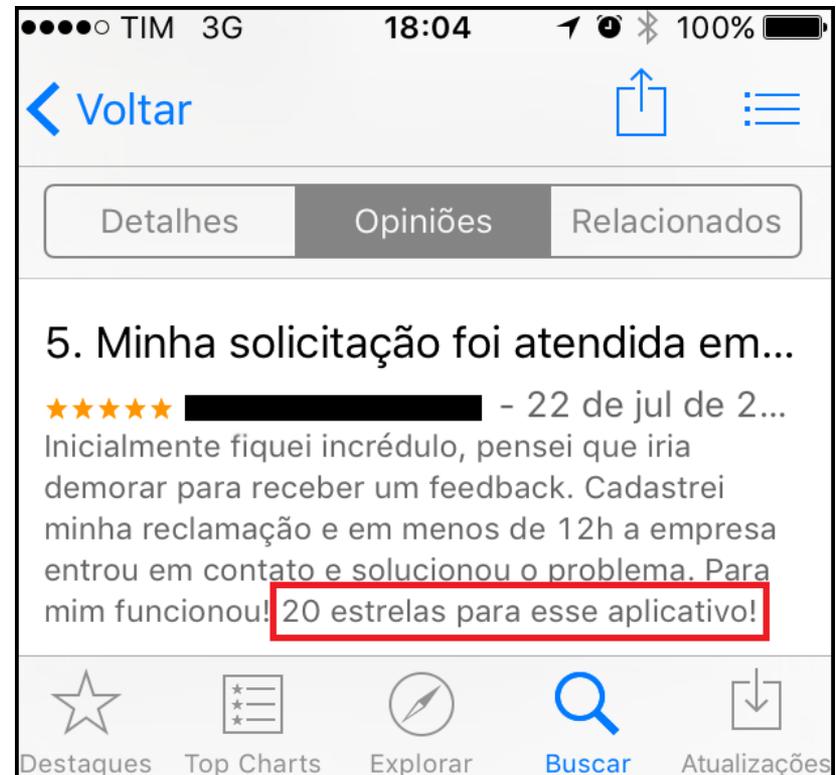
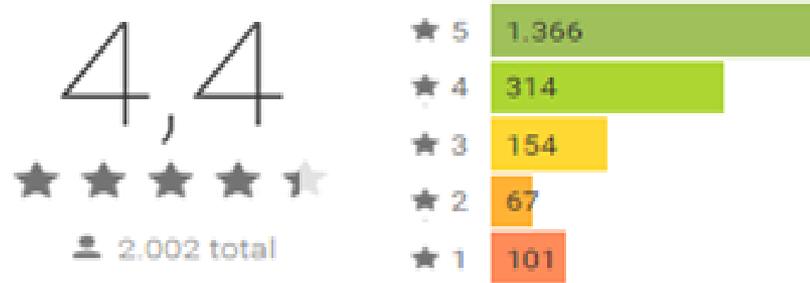
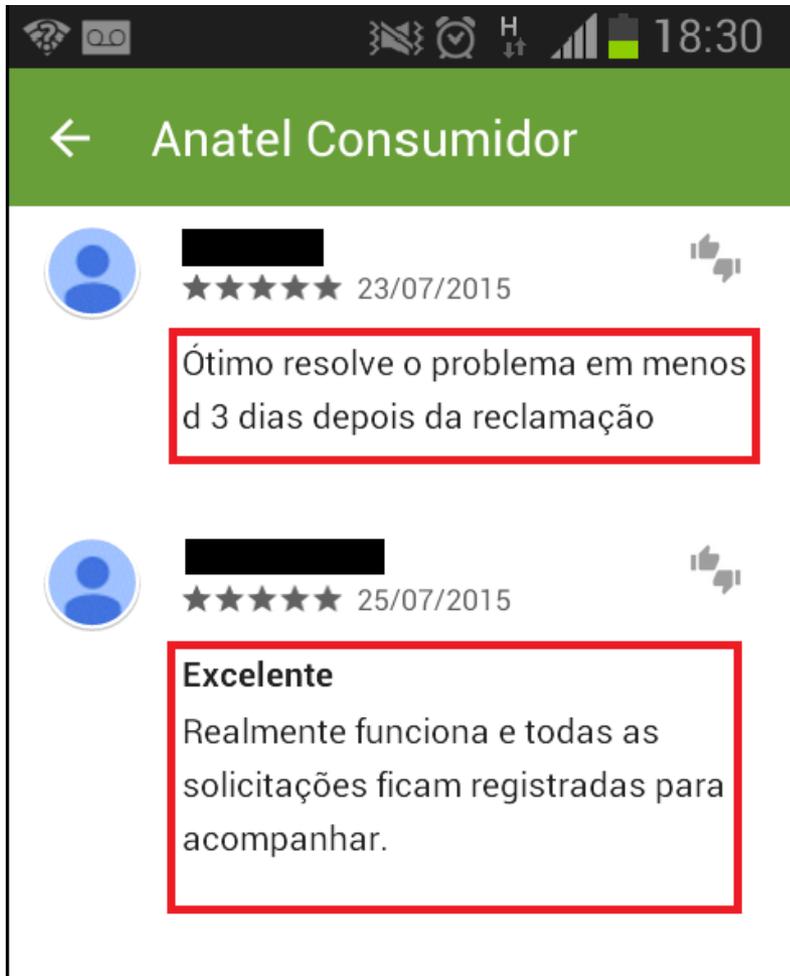
Aplicativo **Anatel Consumidor**
facilita contato do usuário.

Lançado em **junho de 2015**.

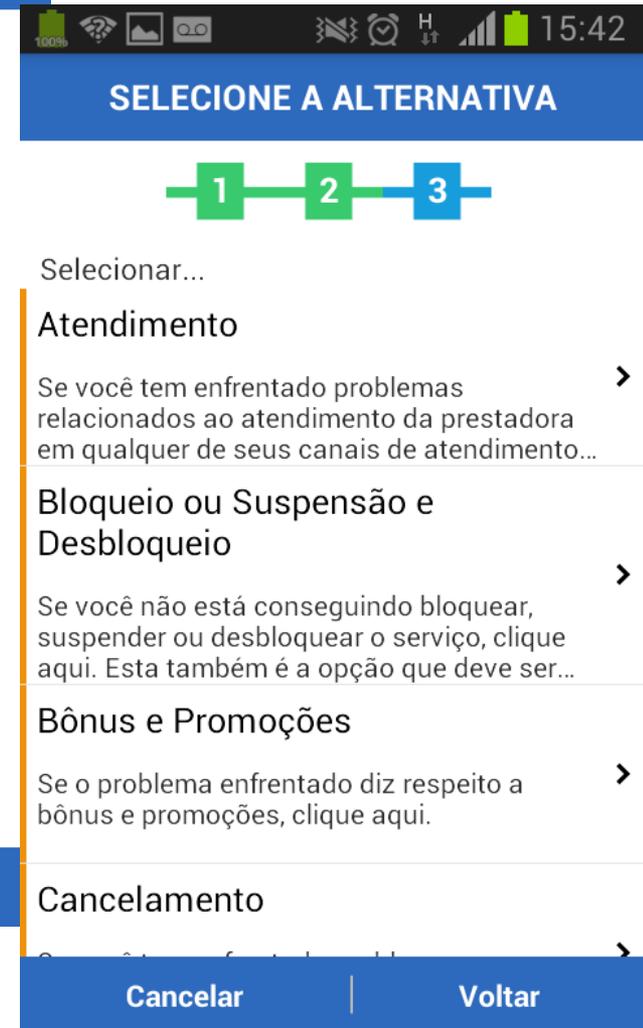
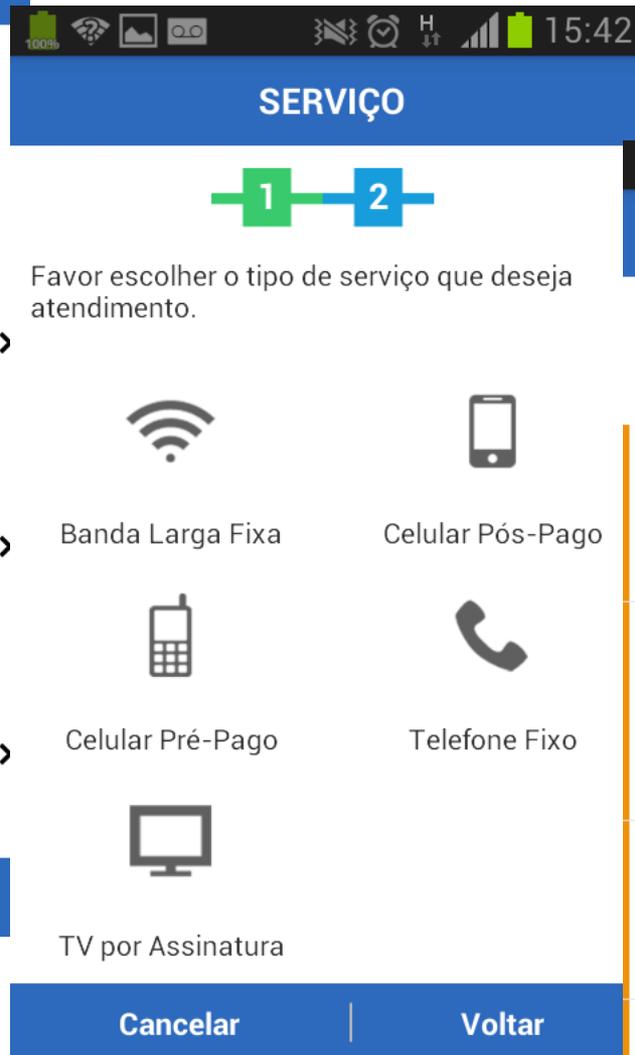
Mais de **170 mil**
downloads



Resultados APP – 90 dias



Percurso de uso do app



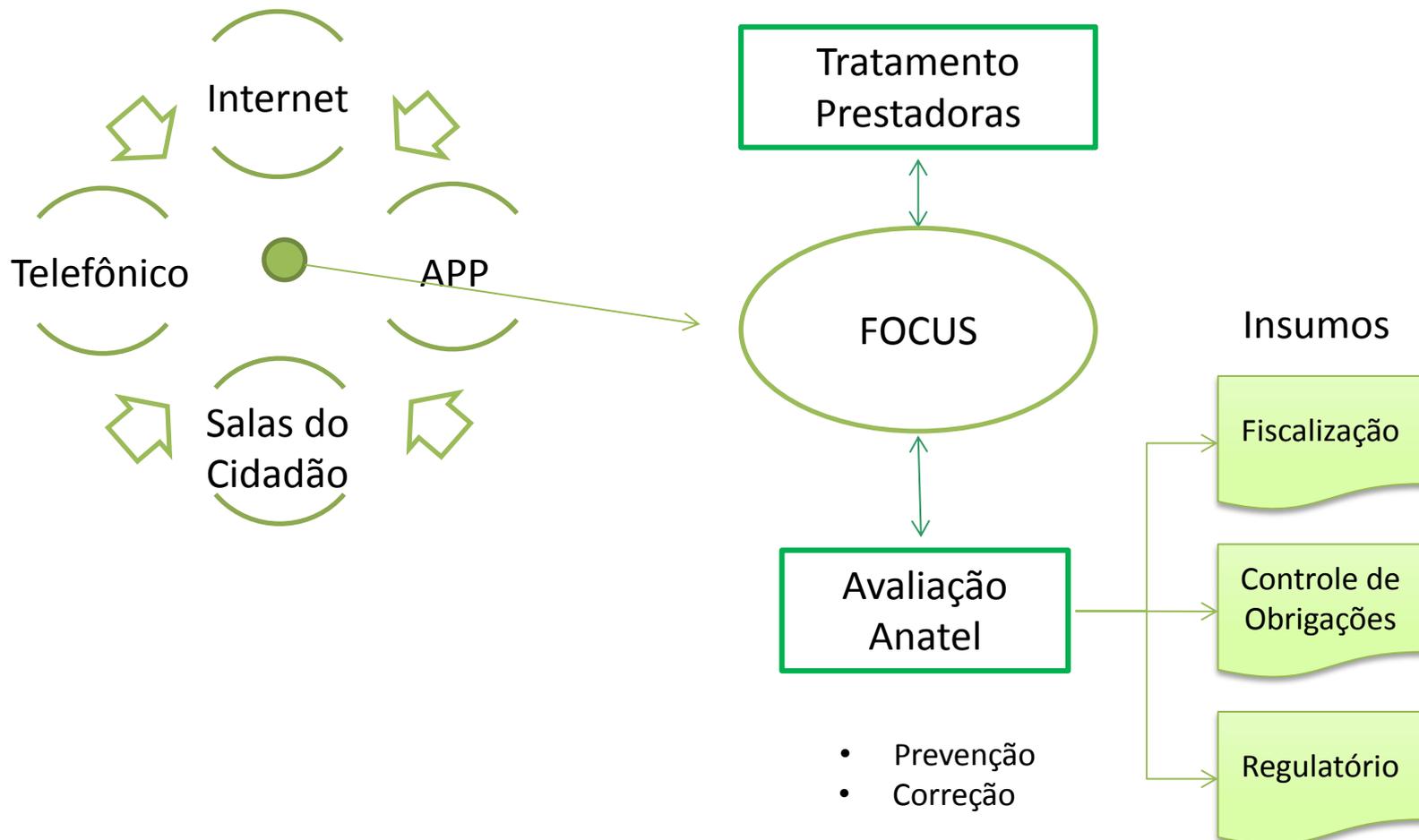


O que a **Anatel**
faz com as
reclamações?

Canais de Relacionamento

Acolhimento e Tratamento de Solicitações

Canais de Relacionamento

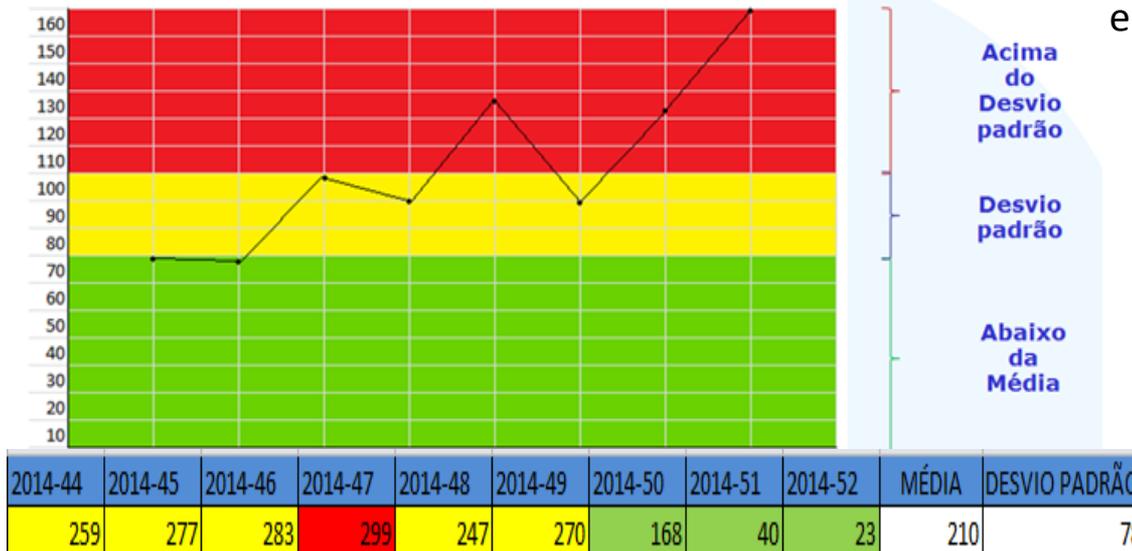


Monitoramento de Anormalidades

Objetivo: verificar, por meio de método estatístico, quais motivos de reclamações tiveram picos acima da média ou se mantêm em patamares elevados por longo período de tempo:

- Dados coletados semanalmente e divulgados às operadoras através do boletim mensal

• Método Estatístico



- Situações excepcionais são encaminhadas às operadoras por meio de atividades específicas criadas no Sistema FOCUS visando a **atuação corretiva imediata** das empresas

Índice de Desempenho no Atendimento

IDA

Índice de Reclamações

Taxa de resolvidas em 5 dias úteis

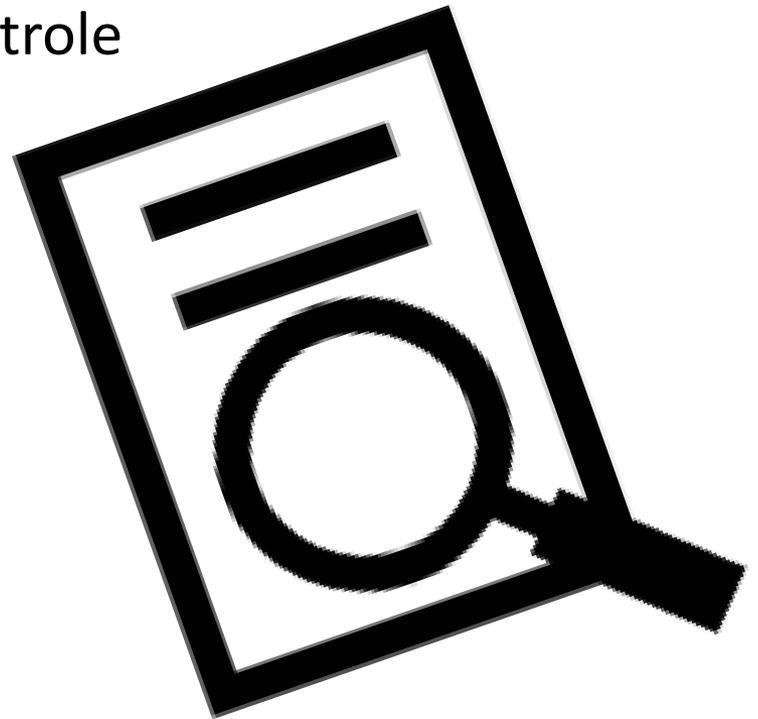
Taxa de reabertas

Taxa de resolvidas no período



Todas estas informações somadas às informações do SNDC e outras geram:

- 1) Regulamentos (revisão/extinção/criação)
- 2) Ações de acompanhamento e controle
- 3) Fiscalização
- 4) Medidas preventivas
- 5) Educação para o consumo



Participação Social e Interações institucionais



Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações (CDUST)

O CDUST tem por objetivo **assessorar e subsidiar o Conselho Diretor** da Agência em assuntos relacionados à defesa e à proteção dos direitos dos usuários de serviços de telecomunicações



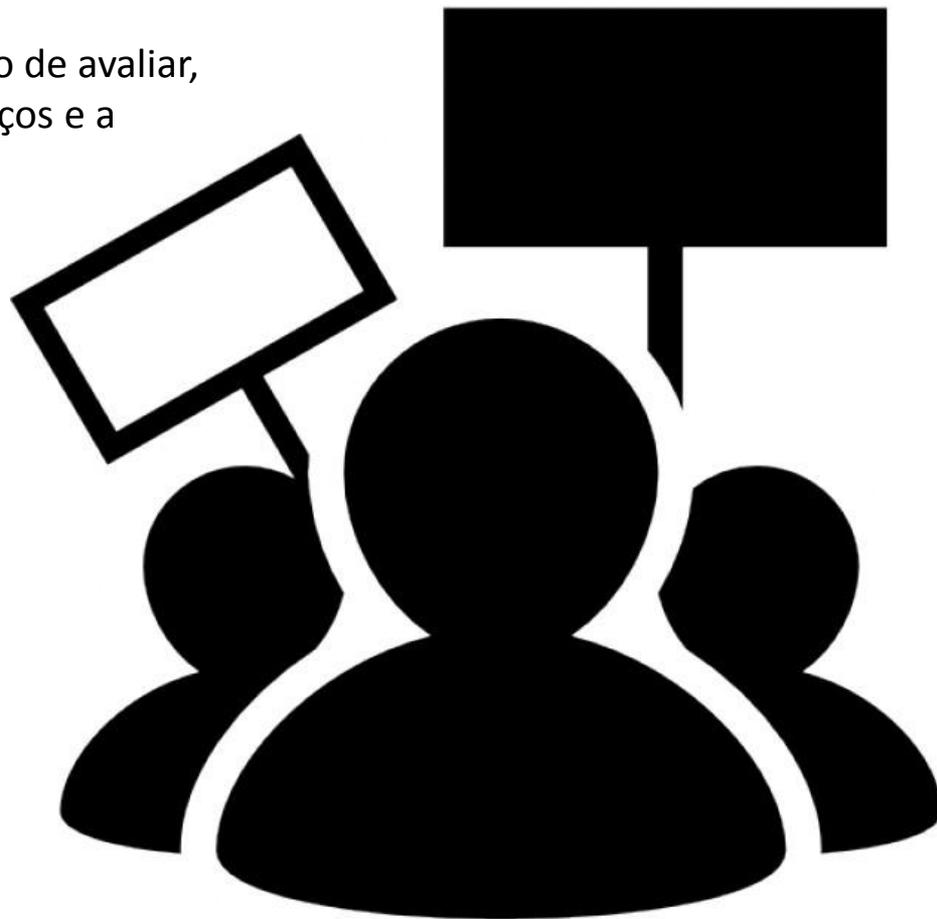
Formado por **16 membros efetivos**
com mandato de 4 anos:

- Anatel (4 membros)
- Instituições públicas e privadas (5 membros)
- Usuários dos serviços de telecomunicações (7 membros)

No dia 2 de outubro, foi divulgada
a nova composição do Comitê

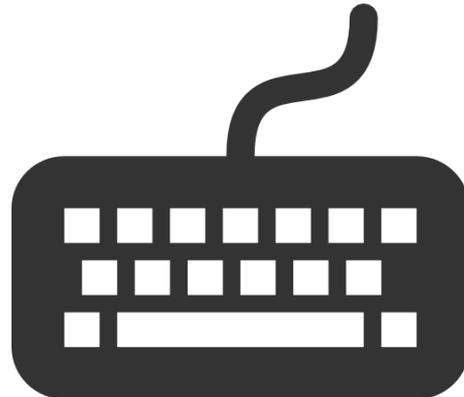
Conselhos de Usuários

- Os Conselhos de Usuários são formados por **cidadãos e representantes de órgãos e entidades** de defesa do consumidor
- Os Conselhos têm **caráter opinativo**, com função de avaliar, apresentar sugestões e propostas sobre os serviços e a qualidade de atendimento das prestadoras
- As ações desempenhadas pelos Conselhos servem como **subsídio e insumo** para o CDUST
- Os Conselhos são **mantidos pelas prestadoras** que possuam mais de 1 milhão de usuários em território nacional e deverão manter conselhos **em todas as regiões geográficas** em que tenham pelo menos 50 mil acessos em serviço
- Atualmente são **35 Conselhos** em funcionamento, com aproximadamente 420 Conselheiros



Acordo de Cooperação Senacon

- Assinado em 1º de novembro de 2013
- Intercâmbio de dados e informações técnicas
- Capacitação de servidores
- Aprimoramento da informação ao consumidor
- Melhoria no atendimento ao consumidor



Pesquisa de satisfação e qualidade percebida

Novo Regulamento

- Unifica as pesquisas de Satisfação e de Qualidade Percebida, em regulamento específico (inclui SeaC)
- Propõe revogação de itens dos RGQs e regulamentos de Pesquisa de Satisfação
- Aspectos metodológicos passam a ser estabelecidos em manual



Realização das pesquisas no 2º sem / 2015

Fatores avaliados:

- | | |
|-----------------------------|---------------------------|
| • Satisfação Geral | • Funcionamento |
| • Qualidade percebida Geral | • Forma de pagamento |
| • Perfil sócio demográfico | • Capacidade de Resolução |
| • Canais de atendimento | • Competição |
| • Oferta e contratação | |

Educação para o

consumo



Portal do Consumidor

- Substituição de linguagem técnica por termos simples
- Foco em explicar direitos do consumidor

Infographic illustrating mobile telephony and consumer evaluation of telecom services. The top section features a dark green background with the text: "Saiba como reconhecer chamadas locais para a mesma operadora e **economizar**". Below this, a hand holds a smartphone displaying "DISCANDO" (Dialing), with a yellow speech bubble containing musical notes. Another hand holds a smartphone. The bottom section features a blue background with the text: "CONSUMIDORES AVALIAM QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES". This section includes a smartphone icon, three yellow smiley face icons (sad, neutral, happy), and a Wi-Fi router icon. A vertical navigation bar on the right side of the bottom section is numbered 1, 2, 3, and 4.

TELEFONIA MÓVEL

CONSUMIDORES AVALIAM QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

- 1
- 2
- 3
- 4

Portal do Consumidor



Buscar no portal



[Perguntas frequentes](#) | [Contato](#) | [Sistemas interativos](#) | [Glossário](#) | [Área de imprensa](#) | [Sugestões e dúvidas sobre o portal](#)

BOAS VINDAS

INSTITUCIONAL

CONSUMIDOR

SETOR REGULADO

DADOS

Quer reclamar?
Saiba como!

ATENDIMENTO

Canais de
Atendimento



- Informações sobre as regras do setor
- Site premiado no 2º concurso de boas práticas da CGU na categoria "Promoção da transparência ativa e/ou passiva"

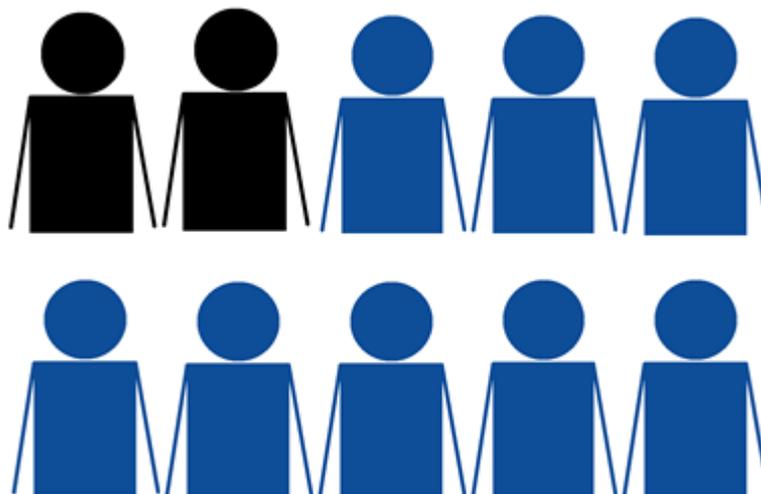


www.anatel.gov.br/consumidor

Mais de **94 mil** fãs no **Facebook/Anatel Informa**

De cada 10 internautas, 8 usam a rede social.

Perfil institucional criado em 2012



Direito do consumidor gera mais engajamento

Ligação do celular caiu?

se você ligar para o mesmo número **2** em até **minutos**

as ligações serão **1** considerada **única chamada**
Esse é um direito seu!

Fundamentação: Artigo 39-A do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal

Anatel Informa
15 de julho · 🌐

Netinho Campos, Lígia Francine Brasil, Jonnson Fernandes e outras 3.714 pessoas curtiram isso.

4.698 compartilhamentos

Anatel Informa Anatel coloca à disposição da sociedade o aplicativo "Anatel Consumidor", que permite a qualquer pessoa registrar e acompanhar, em celulares e tablets, reclamações contra as prestadoras de telecomunicações. A ferramenta também permite o registro e o ... Ver mais

Veja como registrar...
YOUTUBE.C...

48 · 16 de julho às 07:14

11 Respostas

Consumidor empoderado, **direito respeitado**

Quer contratar um serviço,
mas não quer ficar
fidelizado?



➔ A prestadora tem que oferecer
a você todos os planos de serviço
COM ou SEM fidelização



O assinante de TV que tiver o serviço interrompido por tempo superior a trinta minutos deve ser compensado pela prestadora por meio de abatimento ou ressarcimento, em valor proporcional ao da assinatura, correspondente ao período de interrupção.