

## AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES

### EDITAL DE CONVOCAÇÃO Nº 9/2019

**A SUPERINTENDENTE DE RELAÇÕES COM CONSUMIDORES DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES**, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art. 160, incisos I e IV, do Regimento Interno da ANATEL, aprovado pela [Resolução nº 612, de 29 de abril de 2013](#), e

CONSIDERANDO o DESPACHO DECISÓRIO Nº 1/2019/SRC;

CONSIDERANDO o constante dos autos do processo nº 53500.007953/2019-42,

#### **RESOLVE:**

Art. 1. Premiar projetos de práticas inovadoras desenvolvidos pelas prestadoras dos serviços de telecomunicações no âmbito das relações de consumo e nos termos deste Edital.

### **CONCURSO PRÁTICA INOVADORA NAS RELAÇÕES DE CONSUMO NOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES 2019**

#### **1. DO OBJETO**

1.1. O Concurso visa reconhecer e valorizar projetos que tenham sido implementados ou que estejam em fase de implementação, desde que tenham resultados objetivos e/ou mensuráveis, por prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo, a partir de janeiro de 2018.

1.2. Será concedido um prêmio PRÁTICA INOVADORA NAS RELAÇÕES DE CONSUMO NOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES 2019 (doravante chamado de “PRÊMIO ANATEL - PRÁTICA INOVADORA 2019”) para cada uma das seguintes categorias:

a) projeto de autoria de prestadora de pequeno porte, nos termos da regulamentação vigente; e

b) projeto de autoria de prestadora não enquadrada no conceito de pequeno porte.

1.3. Os projetos devem ter seus objetivos relacionados com o tema “práticas inovadoras no atendimento ao consumidor”, que compreende iniciativas voltadas ao diálogo com consumidores, registro de reclamações e/ou busca de soluções para os problemas registrados.

1.4. Os projetos premiados serão reconhecidos pela Anatel, que manifestará publicamente os resultados do concurso por meio de certificado, do qual constarão o ano de concessão do prêmio, o nome do projeto premiado e o nome ou o nome fantasia da prestadora titular do projeto.

1.5. O PRÊMIO ANATEL - PRÁTICA INOVADORA 2019 não contempla contrapartidas financeiras e não vincula a autoridade concedente no tocante às suas atividades regulatórias.

1.6. As prestadoras de serviços de telecomunicações premiadas poderão divulgar publicamente a premiação recebida, desde que a divulgação sempre mencione o nome “PRÊMIO ANATEL - PRÁTICA INOVADORA 2019”.

#### **2. DOS REQUISITOS PARA PARTICIPAÇÃO**

2.1. Poderão participar deste concurso prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo nos termos deste Edital.

2.2. As prestadoras que não se enquadram no conceito de “prestadoras de pequeno porte” poderão inscrever até 2 (dois) projetos e as prestadoras que se enquadram nesse conceito poderão inscrever 1 (um) projeto.

2.3. Caso a prestadora não observe os limites expostos no item anterior, serão sumariamente desclassificados todos os projetos por ela apresentados.

2.4. Os projetos apresentados devem ter sido implementados ou que estejam em fase de implementação, desde que tenham resultados objetivos e/ou mensuráveis, por prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo, a partir de janeiro de 2018.

### 3. **DA APRESENTAÇÃO DOS PROJETOS**

3.1. Os projetos deverão ser apresentados com a seguinte estrutura:

- a) Capa (título do projeto e prestadora);
- b) Contracapa com nome(s), contatos telefone(s) e email(s) dos responsáveis pela interação com a Anatel para fins deste Edital.
- c) Sumário Executivo;
- d) Descrição do Projeto, organizado nos seguintes tópicos:
  - I - Conceção;
  - II - Fundamentação (situação ou problema que deu origem ao projeto, justificativa);
  - III - Objeto e objetivo;
  - IV - Planejamento e desdobramento do projeto;
  - V - Atividades implementadas;
  - VI - Obstáculos enfrentados e soluções adotadas;
  - VII - Resultados para os consumidores, com referências objetivas sobre seu desempenho;
  - VIII - Resultados para a empresa devidamente comprovados; e
  - IX - Lista de Anexos.

3.2. A seção “Descrição do Projeto”, incluindo todos os seus tópicos, deverá ter até 6.500 (seis mil e quinhentas) palavras.

3.3. Os resultados do projeto deverão ser comprovados em referências juntadas à seção de Anexos e poderão incluir quaisquer documentos que corroborem, ilustrem ou esclareçam a abrangência e importância do projeto, desde que observadas as seguintes diretrizes:

- I - Os arquivos anexos deverão ser apresentados exclusivamente em meio eletrônico;
- II - Os dados devem ser apresentados em formato Excel ou equivalente;
- III - Os arquivos anexos poderão conter documentos institucionais não sigilosos, textos, mapas, imagens, áudios, vídeos, links para sítios na internet, além de artigos ou reportagens publicados em veículos de imprensa comum, especializada ou acadêmica;
- IV - O conteúdo dos anexos deve constar do tópico “Lista de Anexos” da seção “Desenvolvimento do Projeto”, contendo o nome completo do arquivo e breve descrição de seu conteúdo;
- V - Os arquivos anexos deverão conter apenas informações que complementem a descrição do projeto. Todas as informações essenciais para compreensão e julgamento do projeto deverão ser apresentadas no corpo da descrição do projeto, obedecendo o limite de tamanho especificado no item 3.2.

3.4. Ao realizar a inscrição, a prestadora responsabiliza-se por indicar quais anexos devem ser tratados como documentos confidenciais, o que deve ser justificado nos termos da legislação.

3.5. Findo o prazo de inscrição, não será recebida qualquer documentação complementar.

#### 4. **PROCESSO DE INSCRIÇÃO**

4.1. Serão considerados inscritos os projetos enviados ao protocolo da Sede da Anatel em Brasília (SAUS Quadra 06 Blocos E – 7º Andar – Ala Norte - CEP 70070-940 - Brasília/DF) ou protocolados eletronicamente no sistema SEI, destinados a SUPERINTENDÊNCIA DE RELAÇÕES COM CONSUMIDORES – SRC, em **até noventa dias** contados da publicação do extrato deste Edital no Diário Oficial da União (D.O.U.), excluído o dia da publicação. O texto completo do Edital estará disponível na Biblioteca da Anatel e no Portal do Consumidor da Anatel na Internet.

4.2. No caso de envio de correspondência ou inscrição presencial, por meio protocolo da Anatel Sede, os projetos, incluindo seus anexos em mídias digitais, deverão ser entregues em envelope, constando a descrição “Concurso Práticas Inovadoras nas Relações de Consumo nos Serviços de Telecomunicações 2019”.

4.3. As dúvidas deverão ser dirimidas por meio do e-mail [rcic@anatel.gov.br](mailto:rcic@anatel.gov.br) com o assunto: PRÊMIO ANATEL - PRÁTICA INOVADORA 2019, em até 80 (oitenta) dias contados da publicação deste Edital.

4.4. O não atendimento a todos os requisitos apresentados no presente Edital, dentro do prazo estabelecido, acarreta na desclassificação imediata do projeto.

4.5. A Anatel divulgará o Edital, as dúvidas respondidas de acordo com o item 4.3, a lista de projetos inscritos, a classificação final dos projetos e o que mais considerar relevante ao PRÊMIO ANATEL - PRÁTICA INOVADORA 2019 no seu site na internet.

4.6. Publicada a lista de projetos inscritos, a Anatel abrirá prazo de 5 (cinco) dias úteis para apresentação de recursos, conforme instruções a serem divulgadas na mesma ocasião.

4.7. A Anatel publicará a lista definitiva de projetos inscritos no seu site na internet após análise dos recursos.

#### 5. **DA AVALIAÇÃO**

5.1. O processo de avaliação será feito por meio de análise da documentação apresentada.

5.2. Cada componente da Comissão de Avaliação concederá a cada projeto uma pontuação entre 0 (zero) e 100 (cem) pontos, considerando seu impacto para a melhoria das relações de consumo, alcance da iniciativa junto à base de consumidores, comprovação de resultados, preferencialmente por meio de métricas verificáveis e compromisso de manutenção do projeto ao longo do tempo.

5.3. A pontuação final de cada projeto será o resultado da soma das pontuações atribuídas por cada componente da Comissão de Avaliação.

5.4. Caso haja empate na pontuação de dois ou mais projetos, a Comissão de Avaliação por maioria simples decidirá quem será o vencedor.

5.5. Da decisão da Comissão de Avaliação sobre a nota de cada projeto caberá recurso, dirigido à própria Comissão, por parte da Prestadora responsável pelo projeto, no prazo de 10 (dez) dias contados da data em que a nota do respectivo projeto for enviado à Prestadora por e-mail.

5.6. A Anatel divulgará, em seu site, a data em que as notas atribuídas a cada proposta tiverem sido encaminhadas, por e-mail, às Prestadoras.

5.7. Os e-mails serão encaminhados para os endereços fornecidos pelas Prestadoras no momento da inscrição da proposta.

5.8. A Anatel não se responsabiliza por eventuais falhas sistêmicas que porventura impeçam o recebimento dos e-mails.

5.9. A Comissão de Avaliação apreciará os recursos apresentados e encaminhará a classificação final dos projetos à Superintendência de Relações com Consumidores, a quem caberá a validação e

homologação sobre o resultado do concurso.

5.10. A Anatel disponibilizará, em seu site na Internet, a classificação final dos projetos e as respectivas pontuações totais recebidas.

## 6. DA COMISSÃO DE AVALIAÇÃO

6.1. Será formada Comissão de Avaliação por 7 (sete) componentes, sendo:

- a) dois servidores da Anatel, sendo que um deles a presidirá;
- b) um representante do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC);
- c) um representante indicado pelo Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações (CDUST);
- d) um representante de entidade integrante do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), a ser indicado pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon);
- e) dois acadêmicos com reconhecida produção em áreas afetas ao tema da premiação, que serão convidados pela Anatel.

6.2. A Superintendência de Relações com Consumidores publicará Portaria designando os membros da Comissão de Avaliação.

6.3. A Comissão de Avaliação utilizará as informações constantes neste Edital para a avaliação.

6.4. A participação na Comissão de Avaliação não ensejará o recebimento de qualquer remuneração, tampouco diárias e passagens, mesmo para os residentes fora de Brasília-DF, devendo nesse caso ser realizada reunião por videoconferência da Comissão.

## 7. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

7.1. Casos omissos neste Edital serão decididos pelo Presidente da Comissão de Avaliação que, se necessário, poderá consultar a Procuradoria da Anatel.

7.2. O resultado final deste concurso será divulgado no site da Anatel até o mês de novembro de 2019.



Documento assinado eletronicamente por **Elisa Vieira Leonel, Superintendente de Relações com Consumidores**, em 11/03/2019, às 11:37, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



A autenticidade deste documento pode ser conferida em <http://www.anatel.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **3902174** e o código CRC **7E5B58A9**.