

AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES – ANATEL

SOLICITAÇÕES REGISTRADAS NA ANATEL

METADADOS PRINCIPAIS

- a) **Título:** Solicitações Registradas na Anatel
- b) **Descrição:** Quantidade de registros de reclamações, denúncias, pedidos de informação e sugestões em relação às operadoras e à Anatel.
- c) **Etiqueta(s):** ANATEL, Banda Larga Fixa, Celular Pós-Pago, Celular Pré-Pago, Móvel Pessoal, SCM, Serviço Móvel, STFC, Telefone Fixo, Telefonia Móvel, TV por Assinatura, reclamação, denúncia, pedido de informação, sugestão.
- d) **Autor:** Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel
- e) **E-mail do autor:** rcts@anatel.gov.br
- f) **Mantenedor:** Gerência de Tratamento de Solicitações de Consumidores – RCTS
- g) **E-mail do Mantenedor:** rcts@anatel.gov.br

METADADOS CUSTOMIZADOS

- h) **Granularidade Temporal:** mensal

GLOSSÁRIO DE TERMOS

- ✓ **Ano:** ano de registro da solicitação.
- ✓ **Canal de Entrada:** os canais pelos quais a Anatel pode receber solicitações (Fale Conosco, 1331, Aplicativo, etc.), ou seja, o canal de atendimento usado pelo consumidor para registrar a solicitação.
- ✓ **Condição:** Informa se a solicitação já foi reaberta. Solicitações que nunca foram reabertas permanecem como “Nova”, do contrário constam como “Reaberta”.
- ✓ **Data da Extração:** data em que os dados foram extraídos da base do sistema Focus da Anatel para consolidação.
- ✓ **Grupo Econômico:** grupo econômico segundo a marca a que se refere a solicitação. Assim, por exemplo, apesar de Claro e Net pertencerem ao mesmo grupo econômico, as marcas são distintas e, portanto, aparecem separadas.
- ✓ **Mês:** mês de registro da solicitação.

- ✓ **Modalidade:** as modalidades pretendem indicar, em um nível mais amplo, o tema ao qual estão atreladas as solicitações registradas e são subdividas em motivos.
- ✓ **Motivos:** os motivos expressam a natureza das demandas com mais detalhes.
- ✓ **ND:** Não declarada.
- ✓ **Prestadora:** empresa que possui autorização ou concessão da Anatel para a exploração de serviços de telecomunicações.
- ✓ **Quantidade de Solicitações:** quantidade de solicitações registradas na Anatel.
- ✓ **SCM:** Serviço de Comunicação Multimídia (banda larga fixa).
- ✓ **Serviço:** indica o serviço a que se refere a solicitação (Telefone Fixo, Banda Larga Fixa, TV por Assinatura e Celular Pré-Pago e Celular Pós-Pago).
- ✓ **Solicitação Nova:** uma solicitação que, uma vez respondida, não foi reaberta pelo consumidor.
- ✓ **Solicitação Reaberta:** o consumidor que não se sente satisfeito com a resposta dada a sua reclamação pode reabrir a solicitação para que a prestadora manifeste-se novamente.
- ✓ **STFC:** Serviço Telefônico Fixo Comutado (telefonia fixa).
- ✓ **UF:** Unidade da Federação – Estados, Territórios e Distrito Federal.