



INFORME Nº 4/2015/SEI/RCIC/SRC

PROCESSO Nº 53500.204989/2015-49

INTERESSADO: OUIDOR (OV)

1. ASSUNTO

1.1. Ouvidoria da Anatel - Relatório 2015.

2. REFERÊNCIAS

2.1. Regimento Interno da Anatel, aprovado pela Resolução nº 612, de 29 de abril de 2013;

2.2. Memorando- Circular nº 126/2015/SEI/SUE, de 9 de outubro de 2015.

3. ANÁLISE

3.1. Trata-se de análise do Relatório da Ouvidoria da Anatel, de setembro de 2015, em especial quanto a forma de atendimento da Anatel aos consumidores.

3.2. O Relatório em referência traça uma série de considerações a respeito das atividades da Agência no que se refere ao relacionamento com consumidores, tratamento de reclamações e conflitos na relação de consumo no setor de telecomunicações, que podem assim ser divididas:

- 3.2.1. A) Posição do setor de telecomunicações entre os mais reclamados no Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (Sindec);
- 3.2.2. B) Posicionamento da Anatel em relação ao bloqueio da conexão de dados de consumidores do Serviço Móvel Pessoal após o consumo integral da franquia contratada;
- 3.2.3. C) Afirmação de que há especulações sobre fechamento ou redução do atendimento aos consumidores pela Anatel;
- 3.2.4. D) Papel da Anatel e das prestadoras no tratamento das reclamações registradas pelos consumidores na Agência;
- 3.2.5. E) Participação da SRC no atendimento ao consumidor no total sobre os atendimentos da Ouvidoria; e
- 3.2.6. F) Propostas de novo modelo de atuação.

3.3. Este informe analisará, a seguir, cada um dos temas levantados.

3.4. Em relação ao tema A) "Posição do setor de telecomunicações entre os mais reclamados no Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (Sindec)", o Relatório da Ouvidoria traça as seguintes considerações:

"Não é demais afirmar que, ainda, há muito a se percorrer. Quando se observa os níveis de insatisfação dos consumidores e os "rankings" de reclamações junto aos órgãos de defesa, junto ao Judiciário e junto à própria Anatel, como analisados mais adiante no capítulo sobre o Atendimento ao Consumidor, a realidade dos fatos é muito distinta dos textos normativos (página 13).

(...) mais de 31% das principais reclamações registradas nos Procons do País referem-se aos serviços de telecomunicações, direta ou indiretamente. Muito superior, por exemplo, ao setor financeiro que alcançou aproximadamente 17% dos principais registros.

Esse mesmo fenômeno repercute diretamente no Poder Judiciário, com o abaloamento dos Juizados de Defesa do Consumidor nos estados. Em alguns casos, o volume dessas reclamações chega a tamanhas proporções que alguns Tribunais de Justiça criaram juizados específicos para atender demandas apenas relacionadas aos serviços de telecomunicações (Ex. Belo Horizonte, Curitiba, Bahia)."

3.5. As conclusões do Relatório são ancoradas em dados emitidos pelo Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, que agrega as demandas dos Procons de todo o país. Divididas por assunto, as reclamações são classificadas como sendo de "Telefonia Fixa" (9,8% do total de reclamações), "Telefonia Celular" (9,5% do total), TV por Assinatura (5,8% do total); "Aparelho Celular" (4,4% do total); e "Internet (Serviços)" (2,3% do total). A tabela inclui também assuntos como "Banco Comercial" e "Cartão de crédito", entre outros.

3.6. Em primeiro lugar, é importante destacar – sem prejuízo das constatações mais gerais de que a participação do setor de telecomunicações lidera o ranking de reclamações, que o assunto "Aparelho Celular" não se refere a um serviço regulado pela Anatel, mas sim a um equipamento. Do mesmo modo, a simples menção do assunto "Internet (Serviços)", não permite avaliar se as reclamações são relativas às conexões de Internet (seja por meio do Serviço de Comunicação Multimídia ou do Serviço Móvel Pessoal) ou se são relacionadas a serviços prestados por meio da Internet.

3.7. Isto posto, cabe considerar que o mercado de serviços de telecomunicações guarda particularidades em relação aos demais setores econômicos. O Brasil conta hoje com cerca de 365 milhões de acessos em serviço o que equivale ao mesmo volume de contratos de prestação de serviço entre prestadoras de telecomunicações e consumidores do serviço. Tal dimensão e complexidade dificilmente encontra paralelo em outro setor regulado.

3.8. Não obstante o fato desta Superintendência atuar firmemente para melhorar o atendimento das prestadoras e sua capacidade de resolver as demandas dos consumidores, deve ser levado em conta que as reclamações registradas no Sindec representaram 0,21% dos acessos em serviço. Em outras palavras: para cada quinhentos contratos em serviço, apenas um deles gerou, durante todo o ano de 2014, algum tipo de reclamação nos Procons de todo o Brasil.

3.9. Para além do amplo quantitativo de contratos em vigor, há de se considerar que os serviços de telecomunicações, especialmente após a popularização das conexões à Internet em dispositivos móveis, passaram a ocupar um papel central nos hábitos dos consumidores. Atualmente, o consumo individual dos serviços se dá durante praticamente todo o dia, como mostram recentes pesquisas de opinião. O instituto Nielsen Ibope divulgou, em setembro de 2015, pesquisa na qual afirma que, na média de todos os usuários de smartphones conectados, 48% olham o smartphone antes de deitar e, 24% assim que acordam. Meios tradicionais de telecomunicações, como chamadas de voz ou mensagens SMS, são substituídos por aplicações *over-the-top*, que requerem acesso constante a dados móveis e são utilizadas nos mais diferentes ambientes e ocasiões. A todo o momento, portanto, o consumidor tem acesso aos diversos serviços de telecomunicações e aplicações. Desta forma, cria-se um ambiente no qual os consumidores de serviços de telecomunicações passam, com razão, a exigir níveis de qualidade e continuidade cada vez maiores dos prestadores de serviço. Exigem, igualmente, respostas rápidas e simples às suas demandas, adequadas à velocidade da informação e do conhecimento na era digital. Em suma, os hábitos de fruição de serviços de telecomunicações na atualidade, somados à existência de centenas de milhões de contratos vigentes, explica, em grande parte, a posição do setor de telecomunicações no que se refere a reclamações no Sindec. Esta realidade social e econômica tem impellido a Anatel a cada vez mais desenvolver ações regulatórias, em defesa dos direitos do consumidor, conforme será comentado mais adiante.

3.10. Quanto ao tema B) posicionamento da Anatel em relação ao bloqueio da conexão de dados de consumidores do Serviço Móvel Pessoal após o consumo integral da franquia contratada, o Relatório faz os seguintes comentários:

"Um exemplo a ser citado diz respeito à judicialização dos bloqueios do acesso à "internet móvel" daqueles consumidores que esgotassem a franquia contratada antes de completar o ciclo mensal. Desde o início de 2015, as operadoras móveis decidiram bloquear o acesso à internet para aqueles consumidores que atingissem o uso da quantidade de dados do pacote contratado para cada mês. Para a maioria dos clientes, vigorava a regra de que, quando essa franquia de dados fosse alcançada, o acesso à internet teria a sua velocidade reduzida, mas não se bloqueava a conexão. Trouvou-se então a disputa judicial.

A despeito das "soluções" apontadas em decisões liminares pela justiça brasileira e que deve levar tempo nos tribunais, é observável que a Anatel não tenha adotado medidas para conciliação e solução deste conflito de interesses econômicos e coletivos dentro do Setor que regula. Não se trata de uma disputa concorrential, onde o mercado se ajusta, mas sim de mudanças unilaterais adotadas pelas operadoras, de forma unânime, contra os consumidores.

Há quem acredite que essa medida foi adotada a partir de uma incapacidade das operadoras em suprir, com agilidade, o significativo aumento da demanda de dados ocorrido nos últimos tempos, sem o proporcional aumento da infraestrutura, o que na prática, já vinha denunciando, uma incapacidade das empresas que vendem em ritmo exponencial serviços e terminais móveis com multifunções, o que acabou por estrangular suas redes. Assim, preferiram sacrificar seus clientes nessas situações a permitir uma explícita compreensão dos usuários sobre sua insuficiente infraestrutura ocasionando sua ineficiência operacional.

Apesar do direito das prestadoras de suspender o serviço, pois "se consome aquilo que se paga", também é observável a necessidade de se resguardar os direitos daqueles consumidores que firmaram seus contratos sob a égide de termos que lhe impunham apenas a redução da velocidade, mas não o bloqueio em caso de esgotamento da franquia contratada (páginas 13 e 14)."

3.11. Neste ponto, o relatório não reflete o entendimento regulatório, tampouco contempla uma série de ações empreendidas pela Anatel.

3.12. Inicialmente, cumpre esclarecer que o contrato de telecomunicações está vinculado à oferta de um plano de serviço que pode ser por prazo determinado ou prazo indeterminado. Na primeira hipótese, os planos de serviços estão vinculados às ofertas que garantem determinada condição por determinado período e por isso, não podem ser alterados durante sua vigência.

3.13. Na maior parte das vezes, considerando que, em geral, as relações de consumo no setor de telecomunicações são de longa duração, o Plano de Serviço é contratado por tempo indeterminado e, via de regra, assim também é o contrato que formaliza a adesão do consumidor a esse Plano. Consequentemente, alterações ou extinções são permitidas, de modo a facultar que o consumidor possa usufruir de novos benefícios ou avanços tecnológicos e regulamentares.

3.14. Cabe ressaltar que alteração e extinção de Planos de Serviços e promoções não são possibilidades oriundas de regras da Agência. Estas possibilidades estão relacionadas ao regime de prestação dos serviços, conforme definido no art. 128, inciso I da Lei Geral de Telecomunicações – Lei nº 9472/1997.

3.15. Impedir a alteração de Planos de Serviços também impediria que a edição de novas regras pela Anatel tivesse efeito sobre um Plano de Serviço vigente, se aplicando apenas a novos Planos ou contratos. Assim, regras mais benéficas ao consumidor só valeriam para novos consumidores, não afetando contratos em curso. No entanto, a própria LGT, em seu artigo 130, autoriza, de forma transversa, a alteração no Plano de Serviço do consumidor quando estabelece que "a prestadora de serviço em regime privado não terá direito adquirido à permanência das condições vigentes quando da expedição da autorização ou do início das atividades, devendo observar os novos condicionamentos impostos por lei e pela regulamentação".

3.16. Em síntese, as prestadoras de serviço móvel, respeitadas a regulamentação de telecomunicações, o Código de Defesa do Consumidor e as ofertas com prazo determinado, podem criar, extinguir e alterar Planos de Serviços e promoções, orientando-os a seu modelo de negócios e à competição no Setor, podendo, inclusive, optar, na oferta de conexão de dados móveis, pelo bloqueio da conexão após o consumo da franquia contratada, pela redução de velocidade ou por qualquer outra modalidade criada para se ofertar o serviço.

3.17. Nesse contexto, que envolve mudanças nos modelos de negócios que ocorrem também nos mercados de telecomunicações de outros países, o entendimento do órgão regulador não é o de interferir na estratégia de vendas de serviço, mas sim de exigir das prestadoras que o consumidor esteja suficientemente informado, por elas, de suas opções e possa proceder às melhores escolhas.

3.18. Isso posto, é importante destacar a firme e constante atuação da Anatel no caso concreto. No final do ano de 2014 ao tomar ciência da alteração de modelo de negócio de conexão de dados móveis das prestadoras, a Anatel emitiu nota de esclarecimento, em 23 de outubro de 2014, na qual salientou sua preocupação em garantir que os consumidores tenham seus direitos assegurados e sejam informados, de modo antecipado, amplo e transparente, sobre mudanças na forma de cobrança no seu pacote de dados. Lembrou que, embora as prestadoras possam promover alteração em qualquer de seus planos e ofertas de serviço, a regulamentação, de forma protetiva, exige que o consumidor seja comunicado com antecedência de 30 dias (art. 52 do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, aprovado pela Resolução 632, de 7 de março de 2014) .

3.19. Simultaneamente, a Anatel notificou as operadoras e convocou reuniões para que explicassem o que estava compreendido na mudança (cronograma, impacto na base, comunicação aos clientes e mecanismos de acompanhamento do consumo). As operadoras informaram que promoveriam alterações, inicialmente, em seus planos pré-pagos e controle. Afiraram, ainda, que o consumo dos dados poderia ser acompanhado pelo consumidor por meio do espaço reservado no portal da prestadora e que envios automáticos de mensagens (SMS) informariam ao consumidor o atingimento de determinado percentual de sua franquia.

3.20. Esse movimento regulatório soma-se às ações lideradas pelo Ministério das Comunicações com participação ativa da Anatel e da Secretaria Nacional do Consumidor, que redundaram na assinatura de um compromisso público firmado pelas prestadoras móveis em 23 de abril de 2015.

3.21. Esse compromisso público teve o objetivo de tornar mais ostensivas as informações a respeito das características essenciais do serviço de dados móvel e a elaboração de um plano de ação setorial que previu a confecção de um código de conduta para a comunicação da oferta de dados móvel, campanha de informação ao consumidor, e, por fim, a promoção do aprimoramento e divulgação de meios e ferramentas que permitissem

ao consumidor o acompanhamento da franquia de internet móvel.

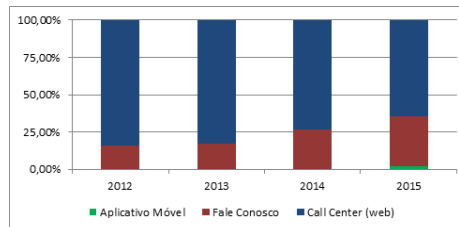
- 3.22. Adicionalmente às interações supracitadas, cumpre destacar que a Anatel continua acompanhando o tema, inclusive expedindo ofícios e convocando reuniões com as prestadoras.
- 3.23. De forma resumida, a Anatel tem atuado em três frentes. A primeira materializada em regras protetivas do consumidor, como ocorre com o art. 52 do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Telecomunicações - RGC - *“As Prestadoras devem comunicar com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, preferencialmente por meio de mensagem de texto ou mensagem eletrônica, a alteração ou extinção de Planos de Serviço, Ofertas Conjuntas e promoções aos Consumidores afetados”*.
- 3.24. A segunda frente tem sido a atuação direta com as prestadoras. Em outros termos, a Anatel atenta às consequências da opção comercial adotada pelas prestadoras, vem se utilizando de diversas fontes de informações como insumos para identificar e prevenir eventuais problemas decorrentes dessa mudança, embora seja natural que exista a insatisfação do consumidor dado que houve mudança de paradigmas e modelos de negócio.
- 3.25. Por fim, a Anatel tem promovido ações de educação para o consumo, como o fez durante o período de 2.10.2015 a 9.10.2015, quando realizou uma campanha em suas redes sociais com o intuito de conscientizar os consumidores sobre como utilizar racionalmente a franquia de dados. Vale citar que quase cem mil usuários do Facebook acompanham o perfil da Anatel.
- 3.26. Quanto ao tema C), o relatório também afirma que há especulações sobre fechamento ou redução do atendimento aos consumidores pela Anatel, conforme pode ser visto nos trechos abaixo:

“Hoje, os números da Central de Atendimento da Anatel são de aproximadamente 13 milhões de interações ao ano com custo de contrato na casa dos R\$ 20 Milhões, que provocam limitações tanto gerenciais quanto institucional. Ainda mais, observando, atualmente, sob a perspectiva de retração econômica e dos recursos da União.

Especulações e ponderações são trazidas à baila em situações como estas, a exemplo de que a Anatel não deveria atender os consumidores, ou então que deveria não facilitar esse acesso, para que os custos não aumentassem ainda mais. Outros chegaram a especular que se deveria realizar convênios com os Procons para que as reclamações se concentrassem ali (página 42).

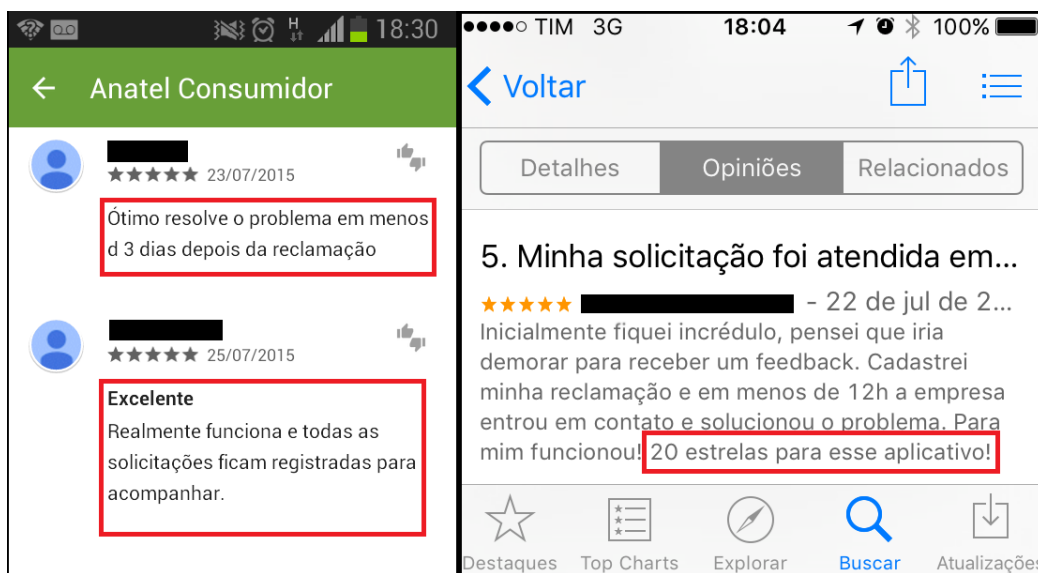
Apesar da clareza normativa e legal quanto ao direito do cidadão de peticionar junto à Anatel, ainda, evidenciam-se prevaler, na percepção de parte do corpo funcional da Agência, a ideia de que obrigações claras expressas em Leis, Decretos e Regulamentos têm uma função apenas filosófica (página 43).”

- 3.27. O atendimento ao consumidor é prioritário para a Anatel. Mesmo nos momentos de forte contingenciamento orçamentário ou de diminuição de repasses financeiros à Anatel, buscou-se sempre manter em patamares adequados os níveis de atendimento dos canais da Anatel. A prioridade estratégica deste tema vai além: na verdade, todas as ações tem sido feitas no sentido de ampliar o leque de opções de atendimento, fortalecer a capacidade de atendimento e, especialmente, tornar ainda mais fácil o exercício, pelo consumidor, de seu direito de peticionar na Agência.
- 3.28. É importante ressaltar que, historicamente, é possível ao cidadão peticionar junto à Anatel de forma gratuita. Não bastasse inexistir qualquer custo processual, até mesmo as ligações para o call center são gratuitas. Além disso, não há exigência de apresentação de documento, apenas de um número de protocolo de interação do consumidor com sua prestadora de serviços de telecomunicações.
- 3.29. Adicionalmente, desde a época da reestruturação, foram empreendidos esforços para garantir que o cidadão exerça, com ainda mais facilidade, o seu direito de peticionar.
- 3.30. O portal sofreu modificações com o objetivo de facilitar a navegação dos usuários. Os conteúdos foram elaborados de forma a tornar a linguagem técnica da área de telecomunicações mais simples e direta para que o cidadão comum também possa compreendê-la. O enfoque das matérias são os direitos do consumidor e o esclarecimento de aspectos desses direitos que, uma vez divulgados, podem empoderar o consumidor.
- 3.31. Além disso, no portal os consumidores são orientados a como registrar uma reclamação na Anatel. Já na primeira página do site existe o link “Quer reclamar? Saiba Como?”, que explica passo a passo como registrar uma reclamação e o que a Anatel faz com as reclamações recebidas contras as operadoras. O portal também explica a diferença entre a atuação da Anatel, dos Procons e dos Juizados Especiais.
- 3.32. A Anatel também investiu fortemente na ferramenta de atendimento disponível no site da Anatel, o Fale Conosco, ao promover uma alteração substancial em seu layout e sua navegabilidade. Os mecanismos de cadastramento foram aprimorados em uma nova árvore de motivos, implementada em 1º janeiro de 2015, que tornou o registro mais simples, lógico e intuitivo.
- 3.33. Tais melhorias ficam evidenciadas quando se observa o incremento mensal de registro de reclamações por meio da ferramenta. Em 2014 foram registradas 765 mil solicitações pelo canal disponível pela internet. Apenas até setembro de 2015 este patamar já supera 1,2 milhão de reclamações. Em termos proporcionais, pode-se acompanhar ainda melhor o crescimento da importância do canal de atendimento via internet, como pode ser visto no gráfico: a participação dos registros via Fale Conosco dobrou em relação a 2012 e, hoje, uma em cada três solicitações utiliza este meio digital:



- 3.34. A melhoria dos canais digitais – que têm, entre suas vantagens a disponibilidade do serviço, sem intermediação humana, 24 horas por dia, 7 dias por semana – ocorreu em um mesmo momento em que houve a alteração no contrato do Call Center ampliando a capacidade de atendimento e inserindo novas obrigações contratuais, a exemplo, pesquisa de satisfação para melhoria da qualidade do atendimento. O contrato da Agência para atendimento telefônico foi alterado desde dezembro de 2014, de forma a garantir um melhor atendimento ao consumidor.
- 3.35. Indicadores do call center mostram que, após o novo contrato, ocorreu uma nítida evolução nos níveis de serviço. O nível de serviço estabelecido em contrato é de 95% de chamadas atendidas em até 60 segundos e a contratada. Desde maio, a contratada vem mantendo, em média, nível de serviço de 99%. Ou seja, 99% das chamadas direcionadas ao atendimento humano foram atendidas em até 60 segundos.
- 3.36. Além do aprimoramento destes dois canais, foi lançado, em junho de 2015, o aplicativo para terminais móveis para atendimento e registros de reclamações junto à Anatel. Registra-se que o quantitativo de downloads do aplicativo, em apenas cinco meses, alcançou a marca de 182.994 downloads.
- 3.37. O aplicativo Anatel Consumidor é focado em três funcionalidades: registrar solicitações, acompanhá-las e conhecer direitos por meio das perguntas frequentes sobre o tema. A navegação foi elaborada para ser simples e intuitiva. Assim, um consumidor que busca fazer uma reclamação – serviço mais procurado – já tem essa opção na primeira tela. No menu “Registrar Solicitação”, o consumidor pode efetuar seu cadastro e registrar sua reclamação contra a operadora, que terá 5 (cinco) dias para responder o consumidor. Já no menu “Suas solicitações”, o consumidor poderá acompanhar as reclamações registradas na Anatel, inclusive, reiterando a solicitação caso sinta que a resposta da prestadora não foi satisfatória. Ainda, no menu “Seus direitos”, o consumidor pode consultar perguntas frequentes sobre os direitos do consumidor de telecomunicações, conferindo as respostas às dúvidas mais comuns dos usuários dos serviços de telefonia celular, telefonia fixa, banda larga e TV por assinatura. Também constam desse menu perguntas frequentes sobre questões relacionadas aos procedimentos internos da Agência para registro de reclamações.
- 3.38. Na Play Store, utilizada por usuários de dispositivos móveis com sistema Android, o aplicativo tem 4,3 pontos, sendo a nota máxima 5. O aplicativo já recebeu elogios tanto na loja virtual como nas redes sociais. Um usuário, por exemplo, avaliou o aplicativo com 5 estrelas e postou em 23/07/2015 o seguinte comentário: *“Ótimo resolve o problema em menos de 3 dias depois da reclamação”*. Outro usuário, aos 22/07/2015, avaliou o aplicativo na Apple Store em 5 estrelas e comentou: *“Inicialmente fiquei incrédulo, pensei que iria demorar para receber um feedback. Cadastrei minha reclamação e em menos de 12 h a empresa entrou em contato e solucionou o problema. Para mim funcionou! 20 estrelas para o aplicativo!”*





3.39. Em breve, será lançada nova versão do aplicativo – já com base nas avaliações e sugestões registradas nas lojas virtuais – em que o usuário poderá fazer download e upload de arquivos, novas facilidades para troca de senhas e ainda consultar o índice de reclamações dos principais prestadores dos serviços de telecomunicações.

3.40. Quanto ao tema D), referente ao papel da Anatel e das prestadoras no tratamento das reclamações registradas pelos consumidores na Agência, constam do relatório as seguintes afirmações:

“Entretanto, outras estagnações e retrocessos também são verificados. Permanece a constatação de que as manifestações não são devidamente tratadas e respondidas pela Anatel ao consumidor. A crítica dos consumidores reiterada é de que a Anatel apenas “repassa” a manutenção às operadoras. Além disso, é preciso considerar, ainda, a existência do alto volume de reaberturas de reclamações e reiterações feitas junto ao Sistema de Atendimento (FOCUS).

É compreensível que a Agência não tenha condição de tratar individualmente os milhares de cidadãos que buscam seus serviços diariamente. Mas, também, não é razoável que a Agência não consiga dar tratamento às questões “fora da curva”, àqueles que jogam ao padrão natural, gerando um vácuo de atuação para as exceções que sempre existirão. É como negar o direito individual, Relatório Ouvidoria da Anatel – prevalecendo a percepção assimilada pelos consumidores de que para a Anatel, eles “não são apenas em conta” (páginas 44 e 45).

Além de aferir a realidade coletiva das reclamações dos cidadãos, é necessária também corrigir a visão da Anatel quanto às manifestações individuais, que, também, merecem toda a atenção. O cidadão quando procura uma instituição pública, por mais equivocado e às vezes indignado que possa estar em sua manifestação, é um cidadão que acredita nas instâncias públicas e democráticas, acredita nos órgãos de Estado e, portanto, deve ser acolhido respeitado e tratado com a dignidade devida pelas instituições e pelos servidores públicos (página 48).”

3.41. Inicialmente, cumpre informar que consumidores têm registrado no Call Center da Anatel cerca de 3 milhões de reclamações por ano nos últimos anos. Este elevado número de reclamações, como bem reconhecido pelo relatório da Ouvidoria (“É compreensível que a Agência não tenha condição de tratar individualmente os milhares de cidadãos que buscam seus serviços diariamente”) fez com que a Agência buscasse meios de atender aos consumidores de forma mais eficiente, alocando seus recursos para a identificação de problemas recorrentes e para cobrar um tratamento mais eficiente, por parte das prestadoras, das reclamações que são registradas na Anatel.

3.42. Nesse sentido, todos os processos voltados ao tratamento de solicitações dos consumidores (assim entendidas tanto as demandas recebidas de órgãos e entidades que se refiram a questões relativas a consumidor, quanto as solicitações formuladas por consumidores e recebidas pelos canais institucionais da Anatel) foram mapeados e organizados em fluxos de trabalho sistematizados e otimizados, de modo a permitir a máxima utilização dos dados e informações passíveis de serem extraídos das demandas que chegam aos canais da Agência.

3.43. O objetivo de tal ação – que, destaque-se, vai ao encontro das Iniciativas Estratégicas da Anatel para o período de 2015-2024 (Processo-chave de objeto “Aperfeiçoar as relações de consumo no setor de telecomunicações”; Item “C”; Iniciativa Estratégica “iii”) – é permitir que o órgão regulador, a despeito de não poder tratar individualmente o universo de solicitações apresentadas na Agência, consiga identificar e atuar nas causas-raiz dos problemas, mitigando ou mesmo eliminando os reais ofensores aos direitos dos consumidores e não apenas debelando seus sintomas (as reclamações individuais).

3.44. Destaque-se que tal atuação exige análise, cruzamento de informações e a sua consequente consolidação em um cenário mais amplo, necessariamente realizado a partir da adoção de uma visão global, uma vez que não se pode obtê-lo a partir do tratamento do caso individual. Uma visão global que permita enxergar além da situação particular, contextualizando-a no universo de relações conflituosas entre prestadoras e consumidores e alcançando-se seu real motivador (tais como falhas nos processos das empresas; deficiência na educação do consumidor ou na atuação regulatória da Agência), sendo assim entendida, diante do contexto macro (setorial e público-administrativo) em que este órgão público está inserido, como a forma mais racional e otimizada de alcançar a satisfação individual dos consumidores de serviços de telecomunicações.

3.45. De se destacar, ainda, que a atuação sistematizada proposta e adotada pela SRC, não obstante sua visão setorial e voltada principalmente à identificação das causas-raiz dos principais problemas dos consumidores, não deixa de observar situações “anormais”^[1] ou outros casos entendidos como pertinentes^[2] (mesmo que pontuais) nem de buscar o tratamento com qualidade e tempestividade da totalidade das solicitações apresentadas.

3.46. Neste sentido, diversas ações têm sido adotadas, voltadas (i) à diminuição do número de registros e reaberturas; (ii) à obediência aos prazos de atendimento às solicitações novas e reabertas; (iii) à melhoria na qualidade das respostas dadas aos consumidores; (iv) à identificação, tratamento e eliminação da causa-raiz das “anormalidades” apontadas nos processos de monitoramento existentes; e (v) ao monitoramento das obrigações constantes do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, aprovado pela Resolução nº 632, de 07 de março de 2014.

3.47. Entendemos que a verificação do comportamento agregado dos consumidores e das prestadoras mostra que o processo de tratamento atinge graus elevados de eficiência.

3.48. A taxa de respostas às reclamações abertas à Anatel em até 5 (cinco) dias úteis, permite verificar a agilidade das prestadoras em atender às demandas registradas pelos seus consumidores junto à Anatel. Observa-se que, em 2015, em média 75% das reclamações registradas no call center da Agência tiveram respostas das prestadoras em até 5 (cinco) dias úteis.

3.49. Quando um consumidor discorda da resposta encaminhada pela prestadora, ele tem o direito de reabrir a reclamação, manifestando assim a sua insatisfação. Acompanhando o montante de reclamações sobre as prestadoras com reabertura desde 2012, a taxa nunca ultrapassou o patamar de 12%. Lendo-se o número de outra forma: em 88% dos casos, os consumidores que registraram reclamações na Anatel não manifestaram, junto aos canais de atendimento da Agência, qualquer tipo de insatisfação com a resposta que lhe foi providenciada durante o processo.

3.50. Além desses números que demonstram o grau de eficiência agregada no processo empreendido pela Agência, é possível medir o grau de satisfação dos consumidores que entram em contato com o call center da Anatel. Na ocasião da revisão do contrato do call center, além de ampliação da estrutura de atendimento do call center, foi incorporado ao contrato ferramenta de avaliação do atendimento da Anatel. Ou seja, após cada interação telefônica, a ligação do consumidor é direcionada a uma pesquisa de satisfação quanto ao atendimento prestado pela Anatel.

3.51. Do total de atendimento prestado, em média, 74% dos consumidores aceitam participar da pesquisa de satisfação do Atendimento. Destes, 60% respondem estar satisfeitos ou muito satisfeitos com o atendimento. Ainda como forma de garantir a qualidade no atendimento, diariamente a Anatel gera amostras para realização de ouvias das gravações de atendimento pela equipe de monitoria do Call Center e uma sub-amostra é extraída para ouvia da própria Anatel. Divergências acentuadas nas avaliações realizadas pela Anatel e Plansul – empresa contratada – serão motivos de calibragem entre as equipes.

3.52. Vale esclarecer que o papel da Agência no processo não se encerra apenas na interação com as prestadoras, exigindo que as empresas respondam, com qualidade e em até 5 (cinco) dias úteis, as reclamações registradas. Com análise das reclamações registradas em seus canais de atendimento pelos consumidores, a Agência monitora a quantidade e o motivo das reclamações contra cada prestadora, o tempo que elas levam para responder e a qualidade das respostas para cobrar delas um nível de atendimento cada vez melhor.

3.53. As reclamações registradas pelos consumidores permitem também à Anatel calcular e divulgar o Ranking das Operadoras (Índice de Desempenho no Atendimento), que possibilita à sociedade conhecer e comparar as empresas que melhor atendem às demandas do consumidor.

3.54. Por último, mas não menos importante, os registros das reclamações na Anatel permitem a identificação dos principais problemas das prestadoras. Assim, as reclamações de consumidores auxiliam e orientam a atividade regulatória, pois permitem a Anatel atuar de forma preventiva ou mesmo aprimorar as regras existentes. O Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), por exemplo, teve muitos de seus dispositivos concebidos a partir do volume das reclamações registradas pelo consumidor na Agência.

3.55. Note-se que o RGC cria mecanismos para tornar mais adequado o atendimento pela prestadora, obrigando, por exemplo, o retorno automático de ligações para centrais de atendimento em caso de queda. Do mesmo modo, ataca problemas historicamente recorrentes, como é o caso da dificuldade em cancelar serviços. Ademais, cria dispositivos para que as prestadoras informem cada vez melhor o consumidor dos serviços, como é o caso da previsão de entrega de sumário da oferta, mesmo antes da contratação.

3.56. A informação ao consumidor, aliás, tem pautado a atuação da SRC. Uma vez que o consumidor torna-se consciente dos seus direitos – e consegue da prestadora as informações adequadas sobre o serviço contratado – inicia-se uma trajetória de empoderamento para que ele cobre e exerça com efetividade seus direitos.

3.57. Várias ações de educação para o consumo foram executadas nos últimos dois anos. Foi disponibilizada no Portal da Anatel, desde 31 de janeiro de 2014, uma área direcionada especificamente aos consumidores, com diversas informações, em linguagem clara, sobre os serviços de telecomunicações. No site www.anatel.gov.br/consumidor é possível ter acesso a informações sobre os direitos e deveres dos consumidores, consultar cartilhas explicativas sobre os diversos temas de telecomunicações, ler notícias sobre o setor e comparar a atuação das prestadoras por meio dos dados de reclamações efetuadas nos canais de atendimento da Agência. Além disso, também são divulgados os meios pelos quais o consumidor pode registrar reclamações contra sua prestadora na Anatel.

3.58. Esse Portal, criado especialmente para esclarecer e informar os consumidores, recebeu mais de 1 milhão de visitantes únicos nos primeiros seis meses após seu lançamento, e nos últimos seis meses (abril a outubro de 2015), quase 1,5 milhão, entre acessos originados no Brasil e no exterior, demonstrando a receptividade dessa iniciativa. Como forma de reconhecimento, o Portal foi premiado no mesmo ano pela Controladoria Geral da União (CGU) no 2º Concurso de Boas Práticas promovido pela entidade na categoria “Promoção da Transparência Ativa e/ou Passiva”.

3.59. Outra medida que tem o objetivo de familiarizar o consumidor com seus direitos e assuntos pertinentes a telecomunicações é a manutenção, por parte da Agência, de perfis em duas grandes redes sociais, Twitter e Facebook, além da disponibilização de um canal no YouTube onde o consumidor pode acessar e assistir vídeos das reuniões do Conselho Diretor da Anatel, Audiências Públicas, entrevistas e coletivas de imprensa de seus membros, dentre outros. A SRC tem colaborado de maneira consistente e recorrente com as áreas responsáveis pela gestão dessas ferramentas de comunicação, por meio de provimento de informações e produção de materiais que possam interessar e ser úteis aos consumidores dos serviços de telecomunicações.

3.60. A Anatel, com foco na educação para o consumo, utiliza também outros meios para divulgar suas campanhas educativas. A Agência publica frequentemente em seu perfil no Facebook informativos com os principais direitos dos consumidores e divulga vídeos em seu canal do YouTube.

Ligação do celular caiu?

se você ligar para o mesmo número **2** em até **2 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
Página curta · 15 de julho ·

Curtir · Comentar · Compartilhar

3.711 pessoas curtiram isso. Mais relevantes -

4.708 compartilhamentos

Anatel Informa A 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...

Curtir · Responder · 48 · 16 de julho às 11:14

Escreva um comentário...

Anatel Informa
29 de setembro às 18:05 ·

Como consumidor de serviços de telecomunicações, você tem o direito de registrar, junto à Anatel, reclamações contra as operadoras de serviços quando considerar que elas não estão cumprindo suas obrigações. Quer saber como? Assista ao vídeo!

Curtir · Comentar · Compartilhar

329 pessoas curtiram isso. Mais relevantes -

Anatel Informa
2 de outubro às 16:00 · Editado ·

Quer economizar no seu pacote de dados? Fique atento às nossas dicas.

Banda Larga Móvel

Dicas para reduzir o consumo

Sempre que possível, dê preferência às conexões Wi-Fi e guarde o plano de dados para quando estiver fora da rede.

Curtir · Comentar · Compartilhar

202 pessoas curtiram isso. Mais relevantes -

85 compartilhamentos



3.61. Quanto ao tema E), relativo à participação da SRC no atendimento ao consumidor no total de atendimento da Ouvidoria, o relatório traz, além de uma série de tabelas e gráficos de suporte, as seguintes afirmações:

"Nos anos de 2012 e 2013 o principal ofensor era o atendimento ficando com os índices de 56,07% e 71,49% respectivamente, seguidos por ARU/SRC (17,33%) e Regulamento (15,41%) em 2012 e em 2013 ficando Regulamento (12,62) e SRC (10,54%). No entanto, em 2014 e no 1º semestre de 2015 apesar de o Atendimento manter-se como maior ofensor verifica-se que há um aumento significativo de insatisfação com a SRC 36,63% em 2014 e 45,85% no 1º semestre de 2015, enquanto o Atendimento ficou com 54,85% em 2014 e 47,67% no 1º semestre de 2015. Ou seja, a insatisfação com a atuação da SRC, praticamente, igualou-se com a insatisfação com o Atendimento da Anatel (páginas 66 e 67).

Ainda que tenha havido a qualificação da estrutura de atendimento com a criação da SRC, uma melhora significativa no Portal da Anatel, tornando-o mais amigável, e o lançamento do Aplicativo Anatel Consumidor, estes dados nos levam a refletir que a Anatel não tem conseguido dar respostas satisfatórias aos cidadãos. A insatisfação com o atendimento e tratamento do SRC está praticamente se igualando à insatisfação com o Atendimento da Anatel e o principal motivo indicado desta insatisfação é por "Não Atuar na Demanda".

Parece-nos que a opção institucional da Anatel por um modelo de atendimento com tratamento apenas coletivo, ou por amostragem das solicitações, sem atuar diretamente na demanda, daqueles que se encontram fora da curva, tem gerado um aumento preocupante de insatisfação naqueles cidadãos que buscam o Estado, por meio da Anatel, na tentativa de solucionar os problemas enfrentados no Setor de Telecomunicações (página 69)."

3.62. Os dados quantitativos fornecidos pelo Relatório não possibilitam, sem maiores informações, comentários por parte da SRC. Categorias como "Atuação da SRC" e "Atendimento", por exemplo, podem ser confundidas, caso não existam maiores informações sobre que tipo de demanda que é efetivamente inserida em categoria. Contudo, há de se considerar que mais de 7 milhões de usuários estão cadastrados no Sistema Focus. Apenas em 2014, cerca de 1,8 milhões de cidadãos registraram reclamações na Agência. Embora esta SRC não disponha de dados relativos à quantidade de cidadãos que interagem com a Agência por outros motivos, tais como participantes de consultas públicas, representantes do setor regulado, radioamadores, etc, é de se supor que todos estes, somados, compõem uma parcela muito inferior aos consumidores que buscam os canais de atendimento da Anatel geridos pela SRC. Neste sentido, observada a natureza da atividade da Superintendência e o volume de interações com a sociedade é perfeitamente natural que os registros na Ouvidoria seja, em sua grande maioria, relativos a Canais de Atendimento e à SRC.

3.63. No que se refere ao tema F) o relatório traça propostas de novo modelo de atuação da Agência frente às relações do consumo no setor, traçando, entre outras, as seguintes considerações:

"É imprescindível assimilar que ao buscar atender de forma satisfatória a demanda apresentada pelos consumidores quanto à qualidade dos serviços recebidos, isto significa também compreender e atinar pela qualidade percebida pelos usuários no seu cotidiano efetivo (página 49)."

3.64. A Anatel entende como importante considerar a qualidade percebida pelos usuários em suas atividades regulatórias. Neste sentido, recentemente, a Agência revisou todo o processo de pesquisas de satisfação e qualidade percebida pelos usuários. Um novo regulamento foi aprovado, pela Resolução nº 654, de 13 de julho de 2015, bem como um Manual de Aplicação para disciplinar a aplicação das pesquisas foi publicado. Fato é que a coleta de dados referente a pesquisa de 2015 está em andamento e a perspectiva é de publicação e internalização de seus resultados no primeiro semestre de 2016.

"Cumpra o Regulador promover ações, visando que os prestadores sejam estimulados a desempenharem um padrão de qualidade que busque a eliminação dos motivos das reclamações e não, por exemplo, o mero atendimento a uma meta de respostas no prazo normativo (página 49)."

(...)

Precisamos olhar todo o Setor, a partir das prestadoras, passando pela regulação e atuação da Agência, buscando respostas para cada uma das diversas faces desse prisma. Acreditamos que, dentre outras, as medidas necessárias passam por:

1. Garantir qualidade nas informações a serem prestadas ao consumidor no ato da venda, esclarecendo com exatidão o que ele está contratando, de forma que o consumidor tenha clareza daquilo que pode esperar dos serviços adquiridos.
2. Adotar procedimentos para garantir, junto às prestadoras, qualidade nos acessos e esclarecimentos acessíveis e consistentes no pós venda, sempre que necessário.
3. Capacitar e estruturar os centros de atendimento presenciais e à distância atribuindo-lhe poder para solucionar os problemas apresentados de forma ágil e eficiente possibilitando reter esse consumidor em sua "carteira de clientes" pela satisfação percebida e não por outros artifícios.
4. Institucionalizar ouvidorias nas operadoras de telecomunicações, com atribuição e capacidade de supervisão sobre o atendimento de primeiro nível e de solução das questões não resolvidas a contento e a elas recorridas (página 51)."

3.65. Tais pontos convergem com a visão da SRC – e ações estão sendo empreendidas neste sentido desde a criação da Superintendência, em específico no que se refere à necessidade de aprimoramento dos mecanismos que garantam a boa qualidade do atendimento pelas prestadoras. A atuação da Anatel, assim, já tem como premissa evitar que o consumidor chegue ao descontentamento de ter que buscar a Agência Reguladora para resolver seus conflitos.

3.66. Nesse sentido, cumpre destacar que a edição do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, aprovado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014, teve como objetivo justamente aumentar a transparência nas relações de consumo e ampliar os direitos de quem utiliza os serviços de telefonia fixa e móvel, banda larga e televisão por assinatura, focando em questões relacionadas ao atendimento, as ofertas, as contratações e as cobranças.

3.67. Dentre as regras que imprimem qualidade ao atendimento e preocupação com o direito a informação, destacam-se algumas a seguir:

3.67.1. O art. 50 do RGC determina que, antes de formalizar a contratação de qualquer serviço, as operadoras deverão apresentar ao consumidor, de forma clara e organizada, as informações sobre a oferta, em um breve sumário. O artigo elenca informações mínimas que devem ser prestadas.

3.67.2. Além de manterem os canais de atendimento presencial e por telefone, as empresas devem criar o Espaço Reservado (ambiente disponível na página da prestadora na Internet, acessível mediante inserção de login e senha), que permite o registro de solicitações de demanda relacionada ao serviço da prestadora, tais como solicitar gravações, rescindir ou reclamar. Nesse espaço, as prestadoras devem disponibilizar cópias de contrato de plano de serviço e do sumário de contratação; documentos de cobrança; acompanhamento e perfil de consumo e entre outros.

3.67.3. As demandas devem ser tratadas e solucionadas o mais prontamente possível, independente do canal em que forem registradas. O melhor exemplo disso é que o RGC torna possível ao consumidor, mesmo sem falar com um atendente da operadora, o cancelar por telefone ou pela Internet um contrato de serviço.

3.68. Cumpre lembrar que o RGC possui menos de 18 (dezoito) meses de vigência e espera-se que mudanças, ainda em fase de implementação, sejam percebidas pelo consumidor de forma gradual. De toda sorte, não restam dúvidas sobre sua importância e impacto positivo no setor desde sua edição.

3.69. Quanto à sugestão de implementar ouvidorias nas operadoras, cumpre ressaltar que a SRC discutiu o tema durante o processo de Análise de Impacto Regulatório sobre um possível Regulamento de Tratamento de Demandas de Consumidores de Serviços de Telecomunicações, já submetido à Procuradoria e, posteriormente, à Consulta Interna encerrada em 16 de outubro último. Com a participação de várias áreas da Anatel, dentre elas a própria Ouvidoria, além da sociedade civil e prestadoras, a proposta deu início à análise a viabilidade de implantação de segundo nível de atendimento nas prestadoras (o que pode ser efetuado por ouvidoria ou estrutura similar) e do monitoramento, pela Anatel, do tratamento das reclamações nas prestadoras.

[1] Assim entendidas aquelas situações identificadas a partir de monitoramento semanal continuado dos volumes de reclamação por motivos de reclamação (catalogados no Sistema FOCUS como linhas ou árvores) e na verificação, por meio de método estatístico, sobre aqueles motivos de reclamações que tiveram desvios ou picos acima da média ou que se mantiveram em patamares elevados por longo período de tempo.

[2] A partir da ocorrência de um ou mais dos seguintes fatores: (i) desvio no padrão de reclamações registradas na Anatel; (ii) mecanismos de prevenção e correção; (iii) problema em produto ou serviço detectado no Processo de Análise Sistemática; ou (iv) demanda interna ou externa específica.

4. CONCLUSÃO

4.1. A Superintendência de Relações com os Consumidores comunga dos anseios expressos no Relatório da Ouvidoria por um atendimento cada vez mais adequado aos consumidores e pela implantação de mecanismos cada vez mais efetivos para a defesa de seus direitos.

4.2. Fez-se necessário, esclarecer alguns pontos e exemplos de ações já efetuadas ou em pleno curso que não foram devidamente contemplados no Relatório e que, no entendimento desta Superintendência, representam avanços significativos na forma de a Anatel atuar em defesa do consumidor de serviços de telecomunicações.

4.3. Ante todo o exposto, e após análise da manifestação da Ouvidoria da Anatel, encaminha-se o presente Informe para conhecimento da Superintendente Executiva.



Documento assinado eletronicamente por **Elisa Vieira Leonel, Superintendente de Relações com Consumidores**, em 12/11/2015, às 17:33, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 30, II, da Portaria nº 1.476/2014 da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **Decio Nakamura, Gerente de Tratamento de Solicitações de Consumidores, Substituto(a)**, em 13/11/2015, às 09:55, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 30, II, da Portaria nº 1.476/2014 da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **Irani Cardoso da Silva, Gerente de Canais de Relacionamento com os Consumidores**, em 13/11/2015, às 10:34, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 30, II, da Portaria nº 1.476/2014 da Anatel.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://www.anatel.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **0091619** e o código CRC **742D33B1**.

Referência: Processo nº 53500.204989/2015-49

SEI nº 0091619

Criado por [pireguffe](#), versão 6 por [pireguffe](#) em 12/11/2015 16:18:12.



INFORME Nº 4/2015/SEI/COUN/SCO

PROCESSO Nº 53500.204989/2015-49

INTERESSADO: SUPERINTENDENTE DE CONTROLE DE OBRIGAÇÕES (SCO)

1. ASSUNTO

1.1. Relatório 2015 da Ouvidoria da Anatel.

2. REFERÊNCIAS

2.1. Memorando-Circular nº 126/2015/SEI/SUE.

2.2. Relatório 2015 da Ouvidoria da Anatel.

3. ANÁLISE

3.1. Por meio do Memorando-Circular nº 126/2015/SEI/SUE a Superintendente Executiva da Anatel - SUE solicitou análise e manifestação acerca dos temas afetos à competência da Superintendência de Controle de Obrigações - SCO, contidos no Relatório de 2015 da Ouvidoria da Anatel, em especial com relação ao subitem 1.3.1. *Aplicação de Multas de Descumprimento de Universalização*.

3.2. Em face da Consulta Pública nº 4, de 27 de fevereiro de 2015, por meio da qual a Anatel propôs criação do "Manual de Aplicação de Multas Para Obrigações de Universalização", a Ouvidoria da Anatel sugeriu algumas contribuições ao texto no sentido de observar possíveis ajustes quanto à Metodologia apresentada.

3.3. Segundo entendimento da Ouvidoria *"ao estudar e analisar alguns dos aspectos metodológicos da proposta da Anatel, esta Ouvidoria identificou alguns avanços e correções devidas, mas também uma possível falha que poderia, ao final, comprometer a finalidade principal das obrigações de universalização: o interesse público e a função social de prestar o serviço onde mais se faz necessário"*.

3.4. Como bem disse a Ouvidoria suas contribuições foram realizadas no âmbito da Consulta Pública nº 4 onde a Anatel disponibilizou para críticas e sugestões a toda a sociedade, em razão da relevância e interesse do tema tratado, metodologia de cálculo de multa a ser aplicada em descumprimentos de obrigações de universalização.

3.5. Necessário observar que todas as contribuições realizadas nas Consultas Públicas disponibilizadas pela Agência são consolidadas em um documento e analisadas pela área competente, onde são apresentadas as justificativas da Anatel por terem sido ou não acolhidas.

3.6. Nesse contexto, cabe registrar que as manifestações recebidas pela Anatel no âmbito da Consulta Pública nº 4, inclusive as contribuições realizadas pela Ouvidoria da Anatel, se encontram anexadas ao Processo nº 53500.030973/2012 e serão objeto de análise pelo grupo de trabalho instituído pela Portaria do nº 971, de 26 de setembro de 2014, que tem como objetivo propor e validar as metodologias de multas a serem adotadas para aplicação de sanções administrativas no âmbito da Agência.

4. CONCLUSÃO

4.1. Diante do exposto, entende-se esclarecida a solicitação formulado pelo Memorando-Circular nº 126/2015/SEI/SUE, sugerindo-se o encaminhamento deste Informe à SUE.



Documento assinado eletronicamente por **Karla Crosara Ikuma Rezende, Superintendente de Controle de Obrigações**, em 29/10/2015, às 16:55, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 30, II, da Portaria nº 1.476/2014 da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **Ronaldo Neves de Moura Filho, Gerente de Controle de Obrigações de Universalização e de Ampliação do Acesso**, em 29/10/2015, às 21:52, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 30, II, da Portaria nº 1.476/2014 da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **Paulo de Avelar Henrique Nicolau, Coordenador de Processo**, em 03/11/2015, às 14:09, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 30, II, da Portaria nº 1.476/2014 da Anatel.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://www.anatel.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **0073617** e o código CRC **FDD37F45**.