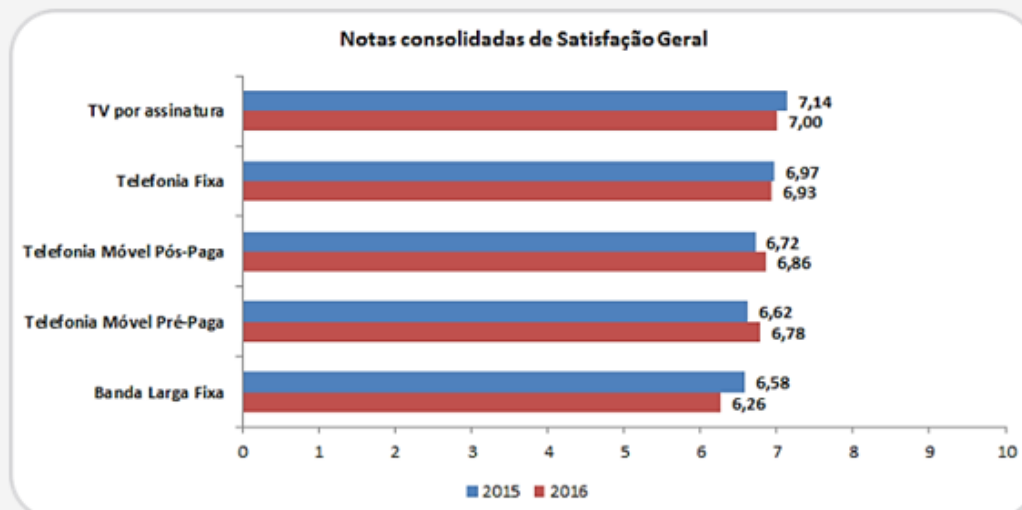


# ANATEL CONSUMIDOR

Boletim Informativo



## CONSUMIDOR

### CONHEÇA A PESQUISA DE SATISFAÇÃO E QUALIDADE PERCEBIDA DA ANATEL

No fim de março, foram divulgados os resultados da pesquisa que mede a satisfação e a qualidade percebida pelos consumidores dos serviços de telecomunicações oferecidos no Brasil. Os dados referem-se ao ano de 2016 e abrangem os serviços de telefonia celular pré e pós-paga, telefonia fixa, banda larga fixa e TV por assinatura. As notas médias de satisfação geral, considerando zero (0) como totalmente insatisfeito e 10 como totalmente satisfeito, foram: 7 para TV por assinatura; 6,93 para telefonia fixa; 6,86 para celular pós-pago; 6,78 para celular pré-pago; e 6,26 para banda larga fixa.

No total, mais de 140 mil consumidores de telecomunicações em todo o país avaliaram os serviços do setor. A pesquisa teve início no segundo semestre do ano passado, com base na aplicação, pela empresa contratada, de questionários elaborados pela Anatel. Os consumidores foram sorteados aleatoriamente pela Anatel para participar. A partir da base de clientes encaminhada pelas prestadoras, essas pessoas foram selecionadas para responder qual sua satisfação geral com o serviço e para avaliar os canais de atendimento da prestadora, formas de oferta e contratação, cobrança, recarga, capacidade de resolução de problemas, reparo e instalação, entre outros. Para conferir mais detalhes sobre a pesquisa de 2016, acesse o [Portal do Consumidor](#).

## **PARTICIPAÇÃO SOCIAL**

### **CONSELHOS DE USUÁRIOS FAZEM PRIMEIRAS REUNIÕES COM NOVA COMPOSIÇÃO**

Consumidores e entidades de defesa que foram eleitos para representar os interesses dos usuários de serviços de telecomunicações no triênio 2017/2019, em conselhos criados pelas prestadoras, já começaram suas atividades. Até o momento, 24 conselhos, dos 27 que estão em funcionamento, já fizeram a primeira reunião do ano.

Representantes da Anatel no DF e nos estados têm participado desses encontros, inclusive por videoconferência, a fim de enfatizar a importância dos conselhos como espaço de participação social e de trazer informações sobre o papel e a atuação da agência reguladora. Os Conselhos são consultivos e têm, entre outras funções, avaliar os serviços das prestadoras e apresentar propostas para a melhoria dos serviços. Por ano, cada conselho realiza quatro reuniões ordinárias. Desde que os conselhos foram instituídos pela Resolução 623/2013 da Anatel, que determinou que os grupos econômicos os criassem, já houve duas rodadas de eleições. A que foi realizada para o triênio 2017/2019 foi a segunda. Saiba mais sobre os conselhos de usuários no [site](#) da Anatel.

## **EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO**

### **CARTILHA SOBRE PROMOÇÕES ESCLARECE CONSUMIDORES**

Que cuidados o consumidor deve tomar antes de contratar uma oferta em promoção? Para responder a essa pergunta, a Anatel elaborou uma cartilha eletrônica de oito páginas que está disponível para [download](#). A publicação mostra como analisar uma oferta e alerta os consumidores a verificarem serviços que estão inclusos, duração do preço promocional ao longo do contrato, reajuste, fidelização, possíveis custos extra, além de dar dicas em contratações feitas por telefone. O material foi elaborado com base em reclamações recebidas na Anatel. Além da cartilha, a Anatel divulgou vários posts informativos e educativos em sua página oficial no Facebook para consumidores. Essas ações fizeram parte das comemorações ao dia mundial do consumidor, comemorado em 15 de março.

## **DIA MUNDIAL DO CONSUMIDOR**

### **DESAFIOS NAS RELAÇÕES DE CONSUMO SÃO DISCUTIDAS EM WORKSHOP NA ANATEL**

A inclusão digital das classes C e D e a relação entre concorrência e um melhor atendimento ao consumidor foram alguns dos assuntos que permearam as discussões do workshop Relações de Consumo em Telecom: conquistas e novos desafios. O evento foi realizado pela Anatel como capacitação para o público interno no dia 21 de março em Brasília (DF). O Workshop fez parte das atividades relativas ao dia mundial do consumidor, celebrado no dia 15 do mesmo mês. Alexandre Barbosa, do CETIC.BR, trouxe a preocupação com a quantidade de brasileiros sem acesso à internet; Robert Spadinger, que é consultor e empreendedor, falou dos desafios associados ao avanço da tecnologia; Bruno Ramos, da UIT, abordou a importância das TIC para alcançar os 17 objetivos do desenvolvimento sustentável estabelecidos pela ONU e o consultor legislativo Fabio Mendes tratou de projetos de lei com impacto em telecom.

## CONSUMIDOR

# ENTENDA O FLUXO DE RECLAMAÇÕES NA ANATEL

A Anatel recebe, diariamente, milhares de solicitações dos consumidores de serviços de telecomunicações. Essas reclamações, sugestões, dúvidas e pedidos de informações chegam à Agência a partir de seus canais oficiais de atendimento. Para que os consumidores entendam o que a Anatel faz com essas demandas, foi criado um diagrama que explica o fluxo da reclamação na Agência. [Confira](#):



Conteúdo distribuído pela

Superintendência de Relações com Consumidores - SRC

[Portal Anatel](#) [Facebook](#) [Twitter](#)