

ANATEL CONSUMIDOR

Boletim Informativo



PESQUISA 2017

ANATEL VAI OUVIR 140 MIL CONSUMIDORES SOBRE SATISFAÇÃO E QUALIDADE DOS SERVIÇOS

Começa no dia 26 de julho a coleta de entrevistas para a edição de 2017 da Pesquisa de Aferição da Satisfação e da Qualidade Percebida dos Usuários de Serviços de Telecomunicações. Cerca de 140 mil consumidores de telecomunicações em todo o país serão entrevistados por meio de ligações telefônicas. As entrevistas vão ser realizadas até novembro e devem abranger usuários dos serviços de telefonia fixa, telefonia móvel, banda larga fixa e TV por assinatura.

O questionário traz perguntas sobre a satisfação geral com a prestação dos serviços, a qualidade

dos canais de atendimento da prestadora, da oferta e contratação de serviços, de seu funcionamento, da cobrança, do reparo e da instalação, além da capacidade da prestadora em resolver problemas.

O objetivo da pesquisa é coletar informações para a Anatel e, com isso, aperfeiçoar o trabalho da Agência. A ação também possibilita gerar informações valiosas para consumidores, órgãos de defesa do consumidor e a sociedade em geral. A partir dos resultados, é possível comparar a satisfação dos consumidores e sua percepção de qualidade sobre cada prestadora – informações importantes, por exemplo, na hora de escolher que empresa contratar. Essa comparação pode ser feita por estado, por prestadora e por serviço.

A Anatel promove pesquisas sobre satisfação desde 2002 e sobre qualidade percebida desde 2012. A partir de 2015, as pesquisas de Satisfação e de Qualidade Percebida foram consolidadas, passando a ser realizadas em conjunto, com periodicidade anual.

A realização da pesquisa é uma obrigação das prestadoras de serviços de telecomunicações e está prevista na resolução nº 654/2015 da Anatel. As regras preveem que as prestadoras são responsáveis por contratar uma empresa que realize as entrevistas e a operação da pesquisa.

Neste ano, a empresa contratada foi a TNS. Já a Anatel é responsável por elaborar os questionários a serem aplicados, calcular o tamanho das amostras e sortear quais consumidores serão entrevistados, além de supervisionar a pesquisa como um todo.

A previsão é que os resultados da Pesquisa de 2017 sejam divulgados no 1º trimestre de 2018.

PESQUISA 2016

Na última edição da pesquisa, em 2016, as notas médias de satisfação geral com os serviços foram de: 7 para TV por assinatura, 6,9 para telefonia fixa, 6,8 para celular pós-pago, 6,8 para celular pré-pago e 6,2 para banda larga fixa. As notas podem variar de zero a dez, considerando zero (0) como totalmente insatisfeito e 10 como totalmente satisfeito.

No total, mais de 140 mil consumidores de telecomunicações em todo o país avaliaram os serviços do setor em 2016.

Para saber mais sobre a pesquisa de 2016 e conhecer os resultados das pesquisas anteriores – inclusive o desempenho de cada prestadora em seu estado –, visite o Portal do Consumidor (www.anatel.gov.br/consumidor), no menu Compare as Prestadoras, item Pesquisa de Satisfação de Qualidade.

CONSUMIDOR E SEUS DIREITOS

DIREITO DO CONSUMIDOR GANHA DESTAQUE EM

CURSO DE REGULAÇÃO DA ANATEL

Em maio, a Anatel abriu as portas para receber membros do Ministério Público e debater telecomunicações. O tema proteção dos consumidores deu início ao segundo módulo do Curso de Regulação de Serviços de Telecomunicações, oferecido pela Anatel a representantes do Ministério Público Federal. A palestra foi apresentada pela Superintendente de Relações com Consumidores da Anatel, Elisa Leonel, e tratou sobre os principais processos relacionados à proteção de consumidores, como o acolhimento e o acompanhamento de reclamações registradas na Anatel, o diagnóstico de relações de consumo, medidas de educação para o consumo e diálogos com a sociedade e com órgãos que integram o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC). Ao final da explanação, o público participou do debate, trazendo sugestões sobre como estreitar e aperfeiçoar a relação da Anatel com o consumidor.

PARTICIPAÇÃO SOCIAL

ANATEL PROMOVE ENCONTRO DE CONSELHOS DE USUÁRIOS E CDUST

Foi realizado, na sede da Anatel, em 19 de maio, o III Fórum Nacional dos Conselhos de Usuários, evento que reúne, uma vez por ano, em Brasília (DF), os presidentes e vice-presidentes dos conselhos de todas as prestadoras para debates e trocas de experiências. Parte do Fórum aconteceu em conjunto com o Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações (CDUST), que, como os conselhos, é outro espaço de participação social na Anatel. Estiveram presentes cerca de 80 pessoas, incluindo o conselheiro Aníbal Diniz, presidente do CDUST, a superintendente de Relações com Consumidores (SRC), Elisa Leonel, e a ouvidora da Anatel, Amelia Alves.

Na ocasião, debateu-se o aprimoramento dos Conselhos de Usuários e maneiras de melhorar a dinâmica do Fórum. Durante o encontro, foi apresentado o diagnóstico das relações de consumo de telecomunicações, elaborado pela Agência. Também foi discutido o tema cobrança indevida, escolhido por meio de enquete aberta ao público no portal da Agência. A Anatel explicou, ainda, o combate ao uso de equipamentos irregulares, como celulares roubados ou não certificados, e divulgou o site Celular Legal, iniciativa da Agência que oferece informações sobre o assunto (<http://www.anatel.gov.br/celularlegal>).

ACESSIBILIDADE E INCLUSÃO

ANATEL E PRESTADORAS PROMOVEM AÇÕES VOLTADAS PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA AUDITIVA E VISUAL

As pessoas com deficiência são o público-alvo de ações de educação para o consumo

desenvolvidas tanto pela Anatel quanto pelo setor de serviços de telecomunicações.

A Anatel disponibiliza, no seu canal do YouTube, vídeos em Libras com o conteúdo do Regulamento Geral de Acessibilidade em Telecomunicações. A ideia é voltada especialmente para os consumidores com deficiência auditiva. A partir da iniciativa, essas pessoas poderão ficar a par de seus direitos quando o assunto é telecom. Confira! Acesse o [canal da Anatel no Youtube](#).

Já o Conselho de Usuários da prestadora TIM na região Sudeste sugeriu e aprovou a elaboração de uma cartilha em braille reunindo edições da série Anatel Explica, com dicas e direitos para o consumidor de telecomunicações. A proposta pretende facilitar o contato de pessoas com deficiência visual com conteúdos que esclarecem os seus direitos.

O material será distribuído a partir de agosto para entidades de acessibilidade e órgãos de defesa do consumidor, como os Procons. Também vai ser possível encontrar a cartilha nos escritórios regionais da Anatel e em pontos estratégicos, como bibliotecas públicas.

Conteúdo produzido e distribuído pela **Superintendência de Relações com Consumidores - SRC**

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