

**PESQUISA****ANATEL DIVULGA PESQUISA SOBRE SATISFAÇÃO E QUALIDADE PERCEBIDA POR CONSUMIDORES DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES**

A Anatel publicou, no dia 13 de março, o resultado 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 2017 e abrangem os serviços de telefonia móvel pré e pós-paga, telefonia fixa, banda larga fixa e TV por assinatura. Pela primeira vez desde o início do estudo, em 2015, a telefonia móvel pós-paga foi o serviço que obteve o maior índice de satisfação geral entre os consumidores brasileiros, atingindo nota média de 6,99, em uma escala que vai de 0 a 10. A TV por assinatura ficou na segunda posição, com nota média de 6,93.

Cerca de 140 mil consumidores de todo o país foram entrevistados, entre 26 de julho e 3 dezembro de 2017, para a “Pesquisa para Aferição da Satisfação e da Qualidade Percebida dos Usuários de Serviços de Telecomunicações”, como é denominado o estudo. Em 2017, as prestadoras avaliadas foram: Claro, Oi, Tim, Vivo, Cabo Telecom, Porto Seguro, BrisaNet, Algar Telecom, Sercomtel, Nextel, Net, Sky e Nossa TV.

Para saber mais detalhes sobre a pesquisa, acesse o [portal da Anatel](#).

REGULAMENTO DE QUALIDADE

WORKSHOP NA ANATEL ESTIMULA PARTICIPAÇÃO EM CONSULTA PÚBLICA SOBRE QUALIDADE

Termina no próximo dia 8 de abril a Consulta Pública sobre a proposta do novo Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL), que está disponível no [Sistema de Acompanhamento de Consultas Públicas \(SACP\)](#). Para incentivar o debate sobre o tema, a Anatel realizou na segunda-feira, 19 de março, em Brasília-DF, o Workshop do Novo Modelo de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações. A iniciativa contou com mais de 100 inscritos, dentre os quais estavam representantes da sociedade civil, de empresas, da academia e do Ministério Público. Os palestrantes, por sua vez, representaram órgãos e entidades de diferentes setores, assim como professores e pesquisadores. O evento foi transmitido pela internet na íntegra para os interessados no assunto que não puderam comparecer presencialmente.

Ao longo da programação, foram debatidos temas como regulação responsiva, aferição da qualidade, percepção do consumidor na gestão de qualidade, transparência e competição.

Acesse o [portal do consumidor da Anatel](#) para conferir quem foram os palestrantes e para ver as apresentações exibidas no encontro.

SPOTS

CONFIRA OS NOVOS CONTEÚDOS DE ÁUDIO COM DICAS PARA OS CONSUMIDORES

A Anatel lançou, na Semana do Consumidor, novos spots com dicas para os consumidores, produzidos em parceria com a EBC. Agora os consumidores também podem ouvir dicas sobre combo, cobrança errada, pesquisa de satisfação, mudança de endereço, Projeto Celular Legal, registro de reclamações na Agência, ponto-extra de TV por Assinatura, gravação obrigatória de ligação pela prestadora, inadimplência e suspensão dos serviços.

Para ouvir os spots acesse nosso [portal](#).

SITUAÇÕES DE CALAMIDADE

ENTENDA COMO AS TELECOMUNICAÇÕES PODEM TE AJUDAR EM SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA

Imagine a situação: você presenciou um crime ou um acidente, quer alertar a autoridade competente, mas seu celular está sem créditos. O que você faz?

Resposta certa: Liga assim mesmo!

Segundo regulamentos da Anatel, as prestadoras de telefonia celular e de telefonia fixa devem permitir que qualquer consumidor acione os chamados “serviços públicos de emergência”, como, por exemplo, a Polícia Militar (número 190), o Corpo de Bombeiros (193), ambulância para remoção de doentes (192) e a Defesa Civil (199). A regra também vale para os orelhões. Essas ligações são gratuitas para o consumidor, mesmo se esse não dispuser de crédito para completá-las. A prestadora também deve disponibilizar aos responsáveis por esses serviços os dados necessários para a localização dos celulares que originaram as chamadas.

Maiores detalhes no [Portal do Consumidor da Anatel](#).

SEMANA DO CONSUMIDOR

ANATEL PARTICIPA DE AÇÕES PÚBLICAS NA SEMANA DO CONSUMIDOR

Na Semana do Consumidor, servidores da Anatel participaram de 15 eventos públicos em 11 estados brasileiros, que foram divulgados no Portal do Consumidor e em redes sociais. As ações tiveram como mote principal informar os usuários sobre seus direitos como consumidores dos serviços de telecomunicações.

Caso queira saber mais, acesse a [agenda da semana do consumidor](#).

Conteúdo produzido e distribuído pela Superintendência de Relações com Consumidores – SRC

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