



#### CONSELHOS DE USUÁRIOS

### USUÁRIOS PROPÕEM DOCUMENTO DE “BOAS PRÁTICAS” EM FÓRUM DE CONSELHOS

Nos dias 7 e 8 de junho, 60 membros de Conselhos de Usuários de todo o Brasil elaboraram e propuseram a Carta de Brasília do IV Fórum Nacional dos Conselhos de Usuários, com propostas de boas práticas para aprimorar a eficiência e a relevância destes espaços de participação social.

A redação da Carta foi o ponto alto do Fórum, organizado pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) em sua sede, em Brasília. Os temas centrais do evento foram a ampliação do diálogo e a definição de boas práticas para a atuação dessas instâncias. Cerca de 90 pessoas, entre presidentes e vice-presidentes dos Conselhos, membros do Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações (CDUST) e representantes das prestadoras compareceram ao encontro.

Leia a íntegra da notícia no [portal do consumidor](#) da Anatel.

#### COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR

### ESTUDO MOSTRA COMPORTAMENTO DE RECLAMAÇÃO DOS CONSUMIDORES DE TELECOMUNICAÇÕES

Um levantamento desenvolvido pela equipe técnica da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) buscou identificar e compreender o comportamento de reclamação do consumidor do setor. De uma perspectiva tanto teórica quanto prática, a partir de pesquisas realizadas no país e no exterior, a Agência avaliou artigos acadêmicos, analisou reclamações de consumidores e mapeou indicadores e informações sobre conflitos de consumo desses com as prestadoras.

Alexandre Gameiro, coordenador do processo de diagnóstico da Anatel, observa que o consumidor que opta por reclamar baseia sua escolha em diversos aspectos além da decisão que envolve agir ou não agir, permanecer no âmbito privado ou ir ao público. “O campo socioeconômico e cultural é um desses fatores, e estudos com esse foco apontam que pessoas com ensino superior, rendimentos mais elevados, residentes em áreas urbanas e jovens são mais inclinadas a reclamar”, explica o especialista. Ele destaca, contudo, que essa relação não é taxativa e podem ser encontrados trabalhos com resultados distintos.

Acesse o [Portal do Consumidor da Anatel](#) para conhecer mais sobre o estudo.

## ACESSIBILIDADE

### ESTÁ DISPONÍVEL A NOVA CARTILHA QUE RESUME OS DIREITOS DE ACESSIBILIDADE EM TELECOM

Em decorrência da [Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência](#), a Anatel deve estimular que as prestadoras de serviços de telecomunicações e também os fabricantes considerem todos os aspectos relativos à acessibilidade para pessoas com deficiência, com relação aos serviços e produtos oferecidos. É de fundamental importância que sejam proporcionados aos usuários com deficiência informações e serviços em formatos acessíveis. Para reforçar essa ideia, a Agência reuniu as principais regras e direitos dos consumidores em termos de acessibilidade em uma cartilha. O material usa uma linguagem simples e resume tópicos do Regulamento Geral de Acessibilidade da Anatel, que entrou totalmente em vigor no final de 2017.

Descubra mais sobre a [cartilha](#) de acessibilidade e confira quais são os direitos do consumidor no que se refere a esse assunto.

## SPOTS

### CONHEÇA OS NOVOS CONTEÚDOS DE ÁUDIO COM DICAS SOBRE DIREITOS DO CONSUMIDOR

A Anatel, em parceria com a Empresa Brasil de Comunicação (EBC), continua divulgando uma série de dicas rápidas sobre telecomunicações em forma de spots de rádio. São conteúdos de áudio com cerca de um minuto de duração a respeito de direitos do consumidor, telecomunicações e tecnologia.

Os spots estão sendo veiculados por diferentes emissoras e estão disponíveis abaixo e no portal da Rede Nacional de Rádio. Todas as emissoras de rádio e sites estão autorizadas a utilizá-los livremente, desde que preservada a íntegra de cada *spot*.

Quer saber mais? Baixe os [conteúdos](#) e ouça as dicas que a Anatel fez para você!

## TV DIGITAL

### SINAL ANALÓGICO DE TV É DESLIGADO EM CAPITALS DO NORDESTE E DO NORTE DO PAÍS

Sete capitais das regiões Norte e Nordeste do Brasil tiveram o sinal analógico de TV desligado no final de maio. A mudança atingiu 3,4 milhões de domicílios nas regiões metropolitanas das capitais de Sergipe, do Pará, da Paraíba, de Alagoas, do Amazonas, do Rio Grande do Norte e do Piauí.

Essa nova etapa de desligamento da TV aberta analógica garante que todas as capitais nordestinas tenham acesso ao sinal digital. Já a digitalização de Belém e de Manaus iniciou o desligamento do sinal analógico na região Norte.

Para saber mais sobre a iniciativa, acesse o [Portal Institucional da Anatel](#).

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

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