

Para receber este boletim, envie uma mensagem para [portalconsumidor@anatel.gov.br](mailto:portalconsumidor@anatel.gov.br)

**FACILITE SUA VIDA:**

use a área de atendimento no *site* da prestadora. Nela você pode consultar informações, registrar pedidos e até mesmo cancelar o seu serviço.

**#ResolvaNoSite**

**#RESOLVANOSITE****DESCUBRA O QUE VOCÊ PODE VER E FAZER NO PORTAL DA OPERADORA**

A Anatel lançou, no final de maio, a campanha #ResolvaNoSite, voltada para destacar as facilidades do atendimento digital. A iniciativa busca repassar orientações aos consumidores sobre o que está disponível no espaço reservado aos clientes no site das prestadoras. As peças de educação para o consumo estão sendo veiculadas nas redes sociais da Agência – Facebook e Twitter – e também está disponível uma sessão para tratar apenas do assunto no [Portal do Consumidor da Anatel](#).

O atendimento digital ou remoto, por meio do site, é uma obrigação das empresas de grande porte e está previsto no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC. Nos seus sites, estas operadoras devem disponibilizar todas as informações e serviços que são prestados na central telefônica ou nas lojas.

O usuário tem direito a acessar gratuitamente um espaço personalizado no portal da operadora. Basta fazer um cadastro para receber um login e uma senha. A partir desse espaço reservado aos clientes, é possível pedir informações, reclamar, solicitar serviços ou rescisão do contrato e acompanhar as demandas encaminhadas para a operadora.

No site da empresa, o consumidor também deve encontrar: documentos (como cópias do contrato, do plano de serviços, do resumo da contratação e de outros documentos relacionados à oferta), o histórico das demandas registradas e dos serviços prestados nos últimos seis meses, contas, perfil de consumo dos últimos três meses, informações sobre novos serviços contratados, gravações de atendimentos de telemarketing, entre outros.

Em abril de 2018, a Anatel deu início a um processo de acompanhamento desses espaços reservados aos consumidores no site das empresas. Participaram do processo as prestadoras Claro, Nextel, Oi, Sky, Tim e Vivo. Em um primeiro momento, foram devidamente implementadas pelas operadoras as regras de atendimento digital impostas pela regulamentação da Anatel. Agora, em uma segunda etapa dessa fiscalização, as empresas estão fazendo ajustes finais e aperfeiçoamentos no atendimento pelos sites.

Para saber mais, acesse o portal da Anatel e confira a iniciativa.

**CONCURSO PRÁTICA INOVADORA****ANATEL DIVULGA PERGUNTAS FREQUENTES E CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO**

Termina no dia 10 de junho o prazo para inscrição de propostas no concurso Prática Inovadora. Com o objetivo de tirar as dúvidas das prestadoras candidatas, já está disponível, [em seção específica do Portal do Consumidor](#), uma lista de respostas a perguntas frequentes sobre o concurso. Essa lista será atualizada, conforme outras perguntas forem encaminhadas à Agência. Também já está disponível, [no Portal do Consumidor](#), a lista dos critérios para avaliação das propostas.

O concurso Prática Inovadora tem por objetivo reconhecer duas boas iniciativas das prestadoras de serviços de telecomunicações no âmbito do atendimento ao consumidor. Serão premiados dois projetos, em fase de implementação, sendo um de prestadora de pequeno porte (PPP) – ou seja, empresas que possuem participação de mercado nacional inferior a 5% em cada mercado de varejo em que atua – e outro de prestadora que não se encaixa nesse perfil. As PPP poderão inscrever um projeto e as demais, até duas iniciativas. Confira as regras do concurso no [edital](#).

#### PESQUISA DE SATISFAÇÃO E QUALIDADE PERCEBIDA

### ANATEL DISPONIBILIZA DADOS ABERTOS SOBRE PESQUISA 2018

Já estão disponíveis os dados em formato aberto da [Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2018](#).

No [portal de dados abertos do governo federal](#) foram disponibilizadas tanto as bases com os resultados consolidados, quanto os dados com as respostas de cada entrevista (excluídas as informações pessoais dos entrevistados). Após selecionar a etiqueta “Pesquisa”, no menu à esquerda do site, escolha o serviço e o tipo de base entre os relacionados na lista que irá aparecer.

Antes estavam disponíveis, no Portal do Consumidor, diversos documentos e informações relacionados à pesquisa, realizada com mais de 103 mil entrevistados. Assim, já era possível acessar, por exemplo, o ranking comparativo de prestadoras por UF e o relatório analítico da pesquisa.

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

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