



QUALIDADE INFORMACIONAL

Gerência de Canais de Relacionamento com os Consumidores
Superintendência de Relações com Consumidores

Avaliação da Qualidade da Resposta tem como objetivo monitorar e aferir, por metodologia amostral, a qualidade da resposta das prestadoras de serviços de telecomunicações às demandas de seus consumidores registradas na plataforma Anatel Consumidor.

Princípios norteadores

- Promoção da transparência;
- Efetividade na resolução da demanda;
- Objetividade e clareza das informações prestadas;
- Observância dos direitos dos consumidores;
- Conformidade ao arcabouço legal-regulamentar



AVALIAÇÃO QUALITATIVA DA RESPOSTA - AQR

Avaliação
Amostrai
Mensal

Dimensão informacional

Analisados 33
indicadores
informacionais

Índice de Qualidade
Informacional – IQI

Dimensão Regulamentar

Observância dos direitos
dos consumidores

Verificação de indícios
de condutas
inadequadas

Meta IQI 70%

Plano de
Incentivo

Prestadoras que obtiverem IQI acima de 80% por três meses consecutivos são dispensadas da AQR nos 3 meses subsequentes.

AVALIAÇÃO QUALITATIVA DA RESPOSTA - AQR

ASSUNTO	CÓDIGO
Atendimento	1
Bloqueio, desbloqueio ou suspensão	2
Cancelamento	3
Cobrança	4
Crédito Pré-Pago	5
Dados cadastrais ou número da linha	6
Instalação ou Ativação ou Habilitação	7
Mudança de Endereço	8
Plano de serviços, Oferta, Bônus, Promoções e Mensagens Publicitárias	9
Portabilidade	10
Qualidade, Funcionamento e Reparo	11
Ressarcimento	12

AVALIAÇÃO QUALITATIVA DA RESPOSTA - AQR

Análise de itens avaliativos (indicadores informacionais). Foram definidos 33 itens autoexplicativos a serem avaliados de 12 assuntos constantes nas árvores do Anatel Consumidor.

Importante destacar que os 33 itens não são todos aplicáveis aos 12 assuntos. Por exemplo, ao marcar a opção 1 (Atendimento), apenas 7 itens ficam disponíveis para avaliação.

ITENS AVALIATIVOS

1. Informou contato com sucesso com o reclamante

Prestadora deverá informar se entrou em contato com o consumidor, detalhando o meio utilizado (telefone ou e-mail enviado ao consumidor).

Contato sem sucesso é considerado como não atendimento do item.

2. Prestadora informou sobre a procedência ou improcedência da reclamação

Prestadora deverá deixar claro em sua resposta se o consumidor tem razão ou não em sua reclamação.

3. Informou o valor de ajuste/abatimento na fatura ou devolução de valores em virtude de cobrança indevida ou pagamento em duplicidade (exceto reparo/interrupção, para os quais se considera Ressarcimento)

Deverá ser informado o valor relativo à regularização de cobranças indevidas. Inclui também os casos de devolução de pagamento em duplicidade.

A devolução de valores deve observar os prazos regulamentares.

4. Informou a nova data para pagamento, forma e prazo de recebimento da fatura

A prestadora deverá informar ao consumidor a nova data para pagamento da fatura corrigida/ajustada.

O documento de cobrança pode ser fornecido por meio eletrônico apenas se houver autorização prévia e expressa do consumidor.

5. Informou o valor do ressarcimento devido a reparo do acesso individual/suspensão indevida do serviço/degradação da qualidade/interrupção do serviço, ou seja, quando não há fruição adequada do serviço.

Deverá ser informado pela prestadora o valor da restituição monetária relacionada a problemas de funcionamento do serviço.

6. Informou o valor da devolução em dobro, c/ correção monetária e juros.

Prestadora deverá informar o valor da devolução em dobro, acrescido de correção monetária e juros de 1% (um por cento) ao mês pro rata die.

7. Informou o cancelamento do débito contestado: cobrança após cancelamento, após portabilidade, e de consumidor que não é cliente da prestadora.

Este item é aplicável quando o consumidor contesta uma cobrança após o cancelamento do serviço, após portabilidade, ou ainda de serviço não contratado (consumidor não é cliente da prestadora).

8. Informou a data da baixa do débito quitado e/ou da exclusão do nome do consumidor de sua base de inadimplentes; e/ou informou a data da solicitação de baixa do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito; ou o motivo de sua recusa.

Aplicável no caso de cobrança de débito já quitado ou cobrança de débito sem causa justa, como acordos de parcelamentos e débitos cancelados em contestação pretérita.

ITENS AVALIATIVOS

9. Informou o número de protocolo de Atendimento de 1º nível ou de Ouvidoria e sua data de registro na prestadora, ou ainda, a não existência de protocolo de atendimento.

A prestadora deverá informar o número do protocolo da reclamação registrada pelo consumidor em seu(s) canal(is) de atendimento, data de registro na prestadora, explicitando em qual(is) canal(is) a reclamação foi registrada.

ITENS AVALIATIVOS

10. Informou a data de efetivação do reparo.

Deverá ser informada a data de conclusão da solicitação de reparo do consumidor.

11. Informou o período (ou quantidade de dias) em que consumidor ficou sem o serviço (ou com serviço com degradação da qualidade).

Prestadora deverá comunicar o período (ou a quantidade de dias) no qual o consumidor ficou sem a fruição adequada do serviço.

12. Informou a data de conclusão ou cancelamento da portabilidade

Deverá ser informada a data da efetivação da portabilidade ou o seu cancelamento, no caso de desistência do pedido de portabilidade pelo consumidor.

13. Informou o motivo de recusa da portabilidade

No caso de recusa do pedido de portabilidade do consumidor, a prestadora deverá deixar claro o motivo pelo qual a solicitação de portabilidade não pôde ser atendida.

14. Informou o motivo e a data da suspensão (parcial ou total) ou do cancelamento do serviço, por inadimplência (NÃO inclui suspensão temporária a pedido e cancelamento a pedido)

O consumidor deverá ser informado o motivo pelo qual teve seu serviço suspenso e a data de início da suspensão (parcial ou total, conforme o caso).

15. Informou a data da notificação prévia de existência de débito vencido ou término do prazo de validade do crédito

Prestadora deverá informar a data em que consumidor foi previamente notificado da existência de débito vencido ou de término do prazo de validade do crédito, nos casos em que a reclamação estiver relacionada à suspensão do serviço.

16. Informou a data de restabelecimento do serviço (inclui os casos de suspensão temporária a pedido, suspensão parcial/total indevida ou não, bem como cancelamento indevido) ou o motivo de sua recusa

O consumidor deverá ser informado da data em que seu serviço foi efetivamente restabelecido. Será considerado como item não atendido resposta com providência futura de restabelecimento do serviço.

17. Informou a data do pedido de cancelamento

Os pedidos de rescisão processados com intervenção de atendente devem ter efeitos imediatos, ainda que seu processamento técnico necessite de prazo.

Os pedidos de rescisão processados sem intervenção de atendente devem ser processados automaticamente e terão efeitos após 2 dias úteis do pleito.

Assim, no intuito de promover a transparência das providências e cobranças efetuadas após pedido de rescisão do serviço, a prestadora deverá informar ao consumidor a data do pedido de cancelamento registrada no histórico de demandas do consumidor.

18. Informou a data da efetivação do cancelamento (SOMENTE cancelamento a pedido)

Além da data do pedido de rescisão, avaliado no item anterior, a prestadora deverá informar a data da efetivação do cancelamento.

19. Informou a data da efetivação da suspensão temporária

A prestadora deverá informar a data em que a suspensão temporária do serviço foi efetivada. No caso de recusa, a prestadora deverá informar o motivo de não atendimento da solicitação.

20. Informou o nome do SVA, Plano, Oferta ou Promoção

Prestadora deverá informar o nome do serviço de valor adicionado (SVA), plano, oferta ou promoção envolvidos na reclamação do consumidor.

20. Informou a data de Instalação/Ativação/Habilitação do serviço, Adesão à promoção, Alteração do Plano/Oferta/Promoção; ou o motivo de sua recusa (NÃO inclui restabelecimento de serviço)

22. Informou o valor da cobrança referente ao último período de utilização do serviço, nos casos de Cancelamento, Portabilidade ou Alteração do Plano/Oferta (não inclui alteração indevida do plano/oferta de serviço)

Deverá ser informado ao consumidor cobrança referente à utilização do serviço até a data do pedido de cancelamento (ou até 2 dias após o pedido sem intervenção de atendente); conclusão da portabilidade ou ainda quando houver alteração do plano (geralmente no caso de plano pós-pago para pré-pago).

ITENS AVALIATIVOS

23. Informou a data de envio do chip e/ou aparelho

Entende-se por aparelho qualquer equipamento (terminal) necessário à fruição do serviço pelo usuário, como decodificador, modem, entre outros.

24. Informou a data da mudança de titularidade / número da linha / dados cadastrais; ou o motivo de sua recusa

Deverá ser informado ao consumidor a data de conclusão da solicitação ou, no caso de impossibilidade de atendimento, o motivo da recusa.

25. Informou a data de realização da mudança de endereço ou o motivo de sua recusa

26. Informou o valor da multa rescisória e o período ao qual se refere; ou o seu cancelamento

Deverá ser informado ao consumidor, de forma clara e objetiva, o valor da multa rescisória, bem como o período correspondente, uma vez que a multa deve ser proporcional ao valor do benefício e ao tempo restante para o término do prazo de permanência (fidelização).

27. Informou a data e/ou prazo de retirada do equipamento

A prestadora deve informar a data de retirada dos equipamentos do endereço do assinante ou o prazo com ele acordado.

28. Informou a data do enviado do relatório detalhado solicitado

A prestadora deve informar o envio do relatório detalhado, por meio impresso, quando solicitado pelo consumidor.

ITENS AVALIATIVOS

29. Informou a data do envio do documento de cobrança solicitado

Aplicável quando consumidor solicitar 2ª via do documento de cobrança ou informar que não o recebeu.

30. Informou a data do envio das gravações solicitadas

A prestadora deverá informar a data do envio da cópia da gravação. A disponibilização da cópia da gravação deve ocorrer no prazo máximo de 10 dias a contar da solicitação, no Espaço Reservado na página da prestadora na Internet, por meio eletrônico, por correspondência ou pessoalmente, a critério do consumidor, sem qualquer ônus.

31. Informou a data do envio ou da disponibilização (local) do contrato de prestação de serviço e/ou contrato de permanência (fidelização)

Deverá ser informado a data de envio ou de disponibilização do contrato de prestação de serviço e/ou contrato de permanência, quando esse(s) instrumento(s) for(em) solicitado(s) pelo consumidor.

32. Informou a data de cadastro para bloqueio de recebimento de mensagens publicitárias e/ou telemarketing da prestadora e o prazo para seus efeitos.

A prestadora deve informar a data em que realizou o bloqueio de mensagens de cunho publicitário e, no caso de ligações de telemarketing, o prazo para suspensão dessas ligações.

33. Informou as providências adotadas para resolução de problema de Atendimento

São considerados problemas de Atendimento:

- 1) Consumidor não consegue falar com o (a) atendente;
- 2) Consumidor não consegue registrar reclamação na operadora;
- 3) Consumidor não recebe protocolo no contato com atendimento;
- 4) Fornecimento de informações divergentes, incompletas ou omissas;
- 5) Indisponibilidade do canal de atendimento;
- 6) Longo tempo de espera para falar com o(a) atendente no Call Center;
- 7) Não retorno de ligação interrompida ao falar com o(a) atendente;
- 8) Problemas nas funcionalidades da área reservada do site da operadora;
- 9) Tratamento desrespeitoso do(a) atendente.



www.anatel.gov.br/consumidor