

Superintendência de Relações com **CONSUMIDORES**



ELISA LEONEL
Superintendente



REVISÃO DO MODELO DE QUALIDADE

- + atuação responsiva e incentivo ao comportamento responsivo dos regulados
- + promoção da **transparência** e disseminação de **DADOS** e **INFORMAÇÕES** à sociedade
- + máxima granularidade e precisão dos indicadores, nos limites das capacidades técnica e estatística



portal do CONSUMIDOR

criação de espaço específico no site da Anatel

ANATEL EXPLICA

material digital com dicas e explicações acessíveis

MÍDIAS SOCIAIS

fortalecimento de relacionamento por redes sociais/
Interações por meio do Facebook

Direito do consumidor
gera mais engajamento



Você se interessou por um plano de telefonia, banda larga ou TV por assinatura e o contratou. Sua relação com a empresa pode ser acompanhada gratuitamente pelo site da prestadora, no espaço do consumidor, sabia? O login e a senha podem ser solicitados a qualquer momento.

O que tem no Espaço do Consumidor?

COMO ACOMPANHAR O SERVIÇO CONTRATADO?



DOCUMENTOS

A sua relação com a prestadora e as regras do serviço estão em documentos como o contrato, o sumário do contrato e o plano de serviço. Neles você encontra informações sobre preços e tarifas, reajustes, prazo das promoções e prazo de fidelização, por exemplo.



CONTAS

Quanto você pagou nos últimos seis meses? O valor mudou? Você tem acesso às contas antigas para tirar dúvidas.



HISTÓRICO DE DEMANDAS

O que você pediu à prestadora fica registrado. Se você precisar, vai encontrar em um único lugar todas as solicitações realizadas.



GRAVAÇÕES

O telemarketing ligou, fez uma oferta e você contratou o serviço pelo telefone mesmo. A gravação dessa conversa pode ser pedida, assim como as que você fez para o call center. Mas atenção: a regra só vale para ligações dos últimos seis meses.



SERVIÇOS PRESTADOS

O custo das ligações que você fez, os números para os quais ligou, quanto usou de franquia. Todo seu histórico dos últimos seis meses pode ser consultado.



PERFIL

O perfil de consumo ajuda a entender como você usa o serviço e verificar se vale a pena mudar para um mais simples ou completo. O que você usa de dados móveis, por exemplo, condiz com suas necessidades?



SOLICITAÇÕES DIVERSAS

Rescindir contrato, reclamar e solicitar serviços. Tudo isso pode ser feito por telefone e também pela internet. Fique atento, pois a rescisão pela internet leva dois dias úteis para ser efetivada.



NOVOS SERVIÇOS CONTRATADOS

O consumidor pode fazer esse acompanhamento e ter uma visão global dos serviços de que usufrui.

ANATEL EXPLICA | EDIÇÃO 9 | JANEIRO DE 2016
WWW.ANATEL.GOV.BR/CONSUMIDOR



+ 155 mil seguidores no
FACEBOOK/ANATEL.OFICIAL
+ mais de 450 respostas
nas redes sociais em 2017



portal do CONSUMIDOR

- + Substituição de linguagem técnica por termos simples.
- + Foco em explicar direitos do consumidor.
- + Em 2015, portal foi reestruturado conforme padrão e-gov.
- + Em 2017, reestruturação e aprimoramento do portal.



INTERNET DAS COISAS: DESCUBRA COMO ELA PODE SE REFLETIR EM SEU COTIDIANO

DESTAQUES

Balço de Reclamações 2017

Padre Landell

Anatel recebe meio milhão a menos de...

Padre Landell de Moura: o brasileiro que mudou a...

NOVIDADES

TV INTERATIVA
A Anatel, em parceria com a Empresa Brasil de Comunicação (EBC), está divulgando conteúdos interativos com...

ACESSIBILIDADE
Na última semana, entrou em vigor o Regulamento Geral de Acessibilidade (RGA), estabelecido pela Agência Nacional de...

CONSULTA PÚBLICA
A Anatel prorrogou a consulta pública sobre a atualização do manual de aplicação da Pesquisa de Aferição da...

EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO
Criada em 1997, a Lei Geral das Telecomunicações (LGT) já destacava que defender os direitos do consumidor do setor...

DICAS & DIREITOS

#30
PERDEU O CELULAR OU TEVE O APARELHO ROUBADO?
Teve o celular furtado, roubado ou extraviado? Ligue para a sua prestadora e solicite o bloqueio do aparelho.
Saiba mais no Anatel Explica.

www.anatel.gov.br/consumidor



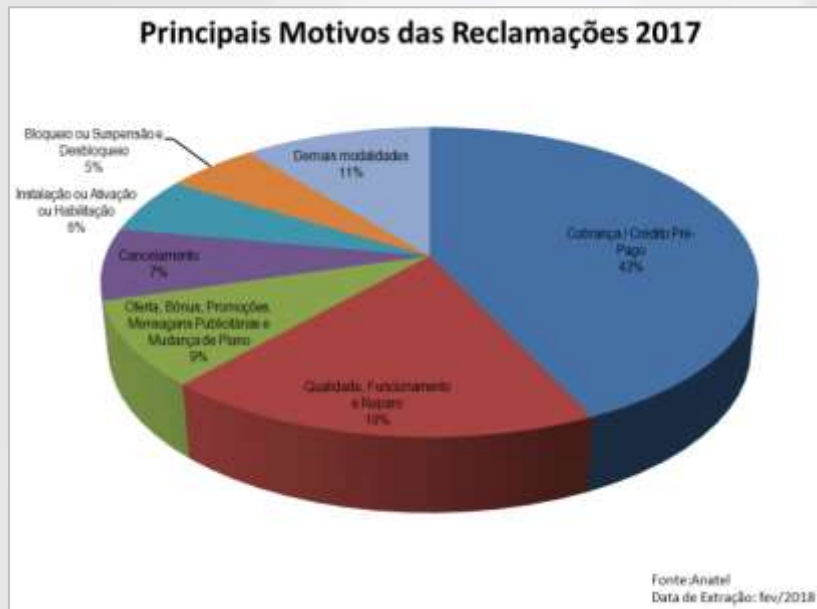
SITE PREMIADO NO 2º CONCURSO DE BOAS PRÁTICAS DA CGU NA CATEGORIA "PROMOÇÃO DA TRANSPARÊNCIA ATIVA E/OU PASSIVA"

Consumidor empoderado,
direito respeitado



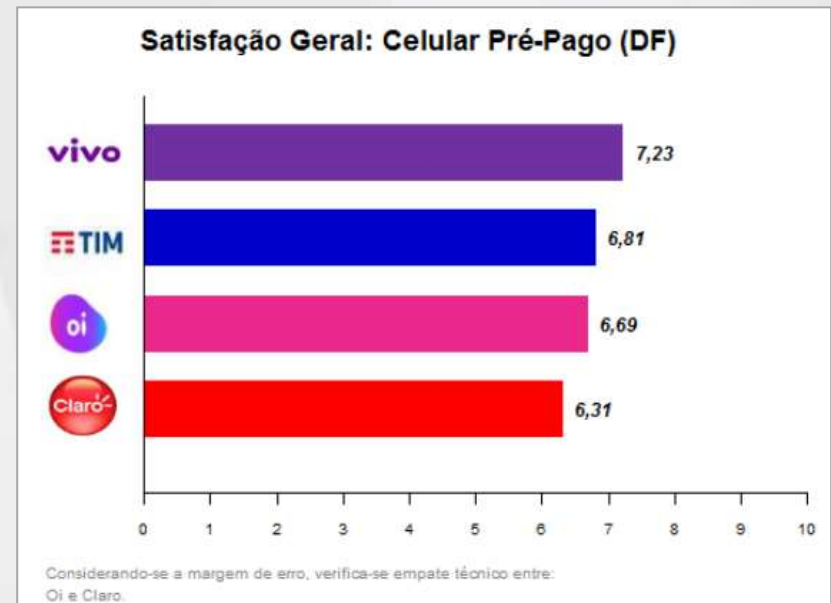
No **portal do CONSUMIDOR**, são publicados dados sobre:

- + reclamações na Anatel
(dados disponibilizados: por serviços, grupo econômico e motivos)



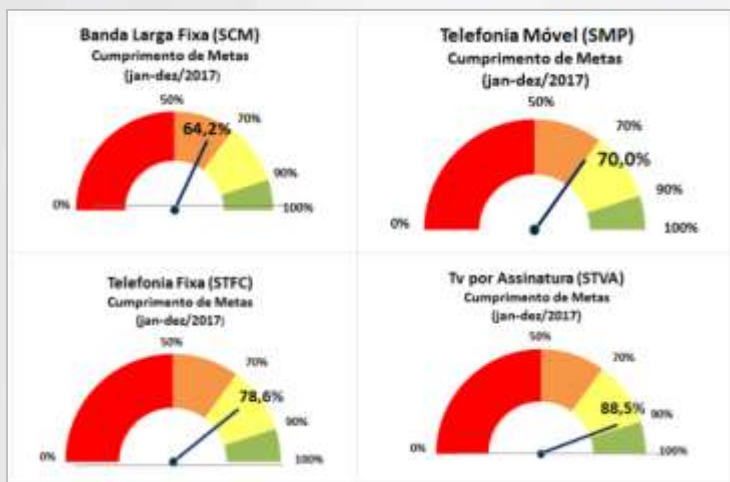
- + pesquisa de satisfação e qualidade percebida

(dados disponibilizados: por UF e por serviços)



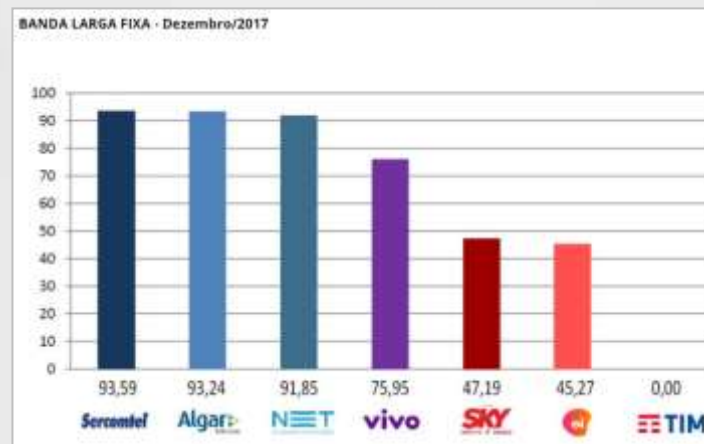
+ indicadores de qualidade

(dados disponibilizados:
por UF e por serviços)



+ desempenho no atendimento – IDA

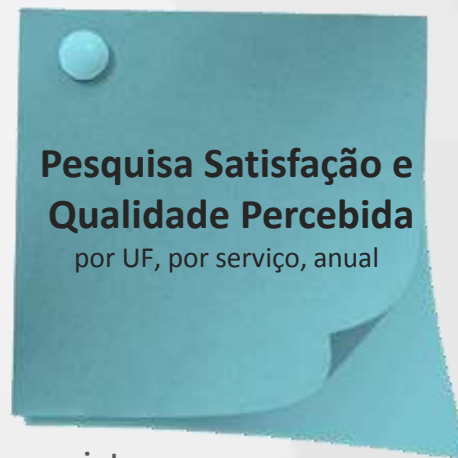
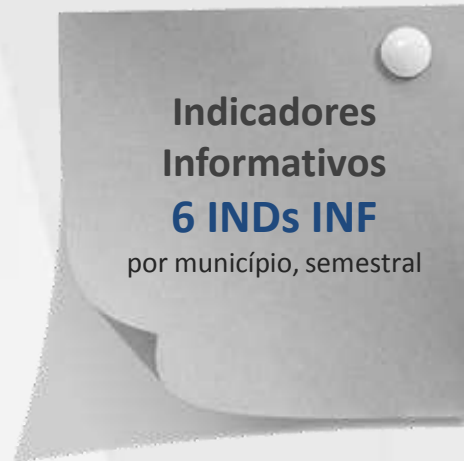
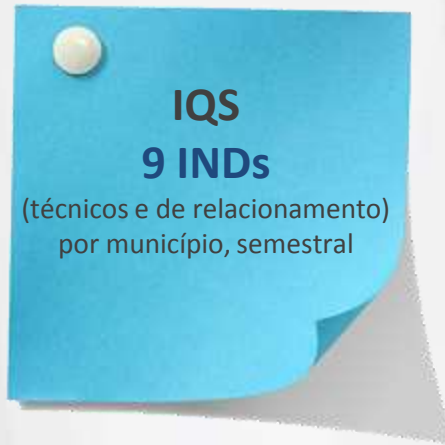
(dados disponibilizados: nacional e por serviços)



+ indicadores de qualidade (por tecnologia)



Dados que serão publicados:



A forma de publicação das informações previstas neste artigo deve ser objeto de avaliação do GTQUAL.



REVISÃO DO MODELO DE QUALIDADE desafios



O cidadão conhece e utiliza os dados da Anatel em sua tomada de decisões? A informação sobre parâmetros de qualidade o torna mais exigente e seletivo, influencia suas escolhas?



A divulgação de dados pela Anatel gera mais confiança e credibilidade em sua atuação?



A publicação de dados gera reação das empresas para melhoria dos serviços?



Como aprimorar?

