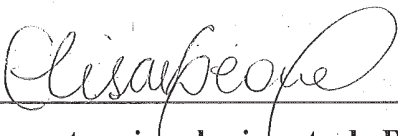


ANEXO VI

FICHA DE INSCRIÇÃO	
MINISTÉRIO SUPERVISOR: Ministério das Comunicações	
ÓRGÃO/ENTIDADE: Agência Nacional de Telecomunicações	
DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL: Superintendência de Relações com Consumidores (SRC)	
RESPONSÁVEL: Elisa Leonel	
E-MAIL: lila@anatel.gov.br , taisassuncao@anatel.gov.br	
TELEFONE: 2312-2296	
CATEGORIA: <input type="checkbox"/> Fortalecimento dos controles internos administrativos <input checked="" type="checkbox"/> Promoção da transparência ativa e/ou passiva <input type="checkbox"/> Aprimoramento das atividades de ouvidoria <input type="checkbox"/> Diminuição no tempo de apuração disciplinar	
TÍTULO DA PRÁTICA: Portal do Consumidor da Anatel (www.anatel.gov.br/consumidor)	
	Brasília, 11 de setembro de 2014
 Declaro que tomei conhecimento do Regulamento do II Concurso de Boas Práticas da CGU Assinatura do responsável, de acordo com o art. 10 deste Regulamento	Elisa Vieira Leonel Peixoto Superintendente de Relações com os Consumidores SRC - Anatel

Observação: É obrigatório o preenchimento de todos os campos e da assinatura do Responsável.

[Início Teia](#)

Notícias

03/02/2014

Portal do Consumidor é lançado pela Anatel

A Anatel apresentou à sociedade na última sexta-feira, 31, em Brasília, o Portal do Consumidor - espaço destinado à divulgação de informações de interesse dos usuários de serviços de telecomunicações, como direitos e deveres, dados estatísticos e indicadores de atendimento. Navegue pelo Portal em <http://www.anatel.gov.br/consumidor>.

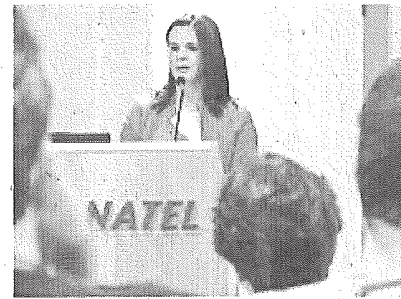
**Portal do
Consumidor**

As informações que você
precisa agora estão reunidas
em um só local



No portal, estão disponíveis informações sobre os canais de atendimento ao usuário, sobre encaminhamento de reclamações, sobre os seus direitos como cliente dos serviços de internet, telefonia móvel e fixa, e TV por assinatura, bem como acesso a dados e rankings que permitem comparar o desempenho das prestadoras, entre eles o Índice de Desempenho de Atendimento, calculado pela Agência, e as

estatísticas de reclamações que chegam à Anatel.



Notícias - Publicações Anteriores

Ano ▼

Mês ▼

Pesquisar



PRÁTICA

1) TÍTULO

Portal do Consumidor da Anatel (www.anatel.gov.br/consumidor)

2) DESCRIÇÃO DA PRÁTICA - limite de 4 (quatro) páginas:

O Portal do Consumidor (www.anatel.gov.br/consumidor) foi criado com o objetivo de reunir e disponibilizar diretamente ao consumidor informações sobre o setor de telecomunicações. Com linguagem simples e direta, sem o uso de siglas e nomenclaturas técnicas, o Portal explica quais são os principais direitos e deveres do consumidor em cada serviço de telecomunicações; traz informações sobre como utilizar os serviços da Anatel; e mostra, em números, como está o desempenho das prestadoras em suas relações com os consumidores. Além disso, reúne notícias importantes sobre o tema, bem como disponibiliza calendário de eventos sobre telecomunicações e relações de consumo.

O Portal do Consumidor da Anatel será detalhado a seguir.

Página Inicial



The screenshot shows the homepage of the Anatel Consumer Portal. At the top, there is a navigation bar with the Anatel logo and the word "Consumidor" in large blue letters. Below the logo, there are menu items: "INÍCIO", "ATENDIMENTO", "SEUS DIREITOS", and "DADOS E RANKINGS". A search bar is located on the right side of the navigation bar. The main content area features a large blue banner with the text "Conheça seus novos direitos" and "Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações". Below the banner, there is a section titled "Participação Social" with sub-sections for "Audiência Pública", "Consulta Pública", and "Conselhos e Comitês". To the right of the main content, there is a sidebar with several buttons and sections: "Acesso à Informação", "Portal Anatel", "Quer reclamar?", "PORTAL LEGISLAÇÃO", "PERGUNTAS FREQUENTES", and "ENQUETE". The "ENQUETE" section contains a poll question about the importance of new consumer rights and several radio button options for responses.

A página inicial do Portal é composta por um banner onde são veiculadas três notícias destaques relativas a temas atuais de telecomunicações e três menus principais divididos em atendimento, seus direitos e dados e rankings. Além disso, possui cinco abas, a seguir elencadas:

- **Participação Social:** o internauta tem acesso a informações sobre as audiências públicas, as consultas públicas e os conselhos e comitês da Anatel (Conselho de

Usuário, Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações; Conselho Consultivo). O Portal é um instrumento facilitador de disseminação das informações destes conselhos;

- **Cartilhas:** são disponibilizados guias informativos sobre os serviços de telecomunicações e informações importantes para o consumidor;
- **Eventos:** podem ser encontrados eventos de telecomunicações relacionados ao consumidor e datas de audiências e consultas públicas da Anatel de maior relevância
- **Notícias:** está disponível o histórico de todas as matérias que já foram divulgadas como destaque no Portal; e
- **Vídeos:** podem ser acessados vídeos relacionados à atuação da Agência e aos serviços de telecomunicações.

Ainda na página inicial, na lateral direita existem cinco botões:

- **Acesso à informação:** traz informações sobre a lei de acesso à informação;
- **Portal Anatel:** leva o internauta para a página da Anatel;
- **Quer Reclamar? Saiba como:** esse botão, que é um dos mais clicados do Portal, leva o usuário a um passo a passo para o registro de reclamações contra as prestadoras na Anatel;
- **Portal Legislação:** dá acesso a uma página com toda a legislação relacionada à Agência; e
- **Perguntas Frequentes:** abre um espaço de perguntas e respostas mais frequentes sobre os serviços de telecomunicações. Atualmente, existem mais de 200 perguntas. Essas perguntas são atualizadas e novas são inseridas sempre que necessário.

Após esses botões, existe um espaço destinado à realização de enquetes. As enquetes têm o intuito de conhecer a opinião dos consumidores que acessam o portal sobre os serviços de telecomunicações e atuação da Agência.

Os menus podem ser explicados cada um conforme abaixo delineado:

Menu “Atendimento”



O menu “Atendimento” é dividido em três submenus:

- **Canais de Atendimento:** o internauta tem acesso a explicações sobre os meios de atendimento da Anatel (internet, telefone, atendimento presencial e carta). Neste espaço do site o consumidor pode acessar o sistema da Anatel no qual é possível registrar uma reclamação contra as prestadoras, fazer uma denúncia, uma sugestão ou solicitar uma informação (“Fale Conosco”). Esse submenu foi o mais visitado pelos internautas nos seis primeiros meses de funcionamento do Portal;
- **Anatel, Procon ou Juizados Especiais?:** neste espaço, o internauta pode entender a diferença entre a atuação da Anatel, Procon e Juizados Especiais; e
- **Reclamação, Denúncia ou Pedido de Informação?:** este local explica o que é uma reclamação, uma denúncia e um pedido de informação.

Menu “Seus Direitos”



O menu “Seus Direitos” está dividido em cinco submenus:

- **Telefonia Celular;**
- **Telefonia Fixa;**
- **Banda Larga;**
- **TV por Assinatura;** e
- **Acessibilidade.**

Neste espaço estão disponíveis os principais direitos do consumidor em cada serviço de telecomunicação. O internauta tem acesso às principais regras e normas dos serviços de telecomunicações, tudo explicado de maneira clara e simples. Além disso, existem links para as legislações dos serviços, facilitando a consulta do consumidor. Está disponível também uma tabela com os principais prazos que devem ser cumpridos pelas prestadoras em relação aos serviços que oferecem.

Menu “Dados e Rankings”

The screenshot shows the ANATEL Consumer Portal interface. At the top, there is a navigation bar with the following menu items: INÍCIO, ATENDIMENTO, SEUS DIREITOS, and DADOS E RANKINGS. The 'DADOS E RANKINGS' menu is expanded, showing a dropdown with four submenus: 'Reclamações na Anatel', 'Desempenho no Atendimento - IDA', 'Qualidade', and 'Pesquisa de Qualidade Percebida'. The main content area features three data visualization widgets: 'RECLAMAÇÕES NA ANATEL' with a bar chart showing percentages (84%, 41%, 65%, 54%, 93%, 72%), 'DESEMPENHO NO ATENDIMENTO' with a bar chart showing rankings (1º, 2º, 3º, 4º, 5º), and 'QUALIDADE' with a bar chart showing percentages (4G, 4G, 3G, 4G, 100%, 0%). To the right, there is a sidebar with sections: 'Quer reclamar?' with a 'Salva como' button, 'PARTICIPAÇÃO SOCIAL' with links for 'Audiência Pública', 'Consulta Pública', and 'Conselhos e Comitês', and 'CARTEIHAS' with links for 'Telefone Popular', 'Universalização', 'Mono digito', and 'Outras Cartilhas'. At the bottom, there are buttons for 'PORTAL LEGISLAÇÃO' and 'PERGUNTAS FREQUENTES'. The footer contains links for 'Links relacionados', 'Mapa do Site', and 'Sugestões para o Portal'.

Em “Dados e Rankings”, o menu mais à direita, existem quatro submenus:

- **Reclamações na Anatel:** neste espaço do Portal, o internauta pode acessar quais foram os grupos econômicos que mais tiveram reclamações de consumidores registradas nos canais de atendimento da Anatel; quais serviços de telecomunicações mais geraram reclamações nos canais de atendimento da Anatel e quais motivos geraram o maior número de reclamações na Agência;
- **Desempenho no Atendimento – IDA:** aqui está disponível o Índice de Desempenho no Atendimento (IDA), que possibilita ao cidadão fazer comparações entre as operadoras no que se refere à sua capacidade de resolver, com agilidade e qualidade, os problemas apontados pelos seus clientes. Com isso, ele tem mais informações na hora de escolher a empresa de quem irá contratar os serviços. O IDA é calculado tomando-se por base as reclamações que os consumidores protocolam na Anatel contra as operadoras de telecomunicações, além de considerar a eficiência destas operadoras em dar respostas ágeis e satisfatórias aos problemas levantados pelos clientes;
- **Qualidade:** a Anatel acompanha e controla permanentemente a qualidade e a regularidade da prestação dos serviços de telecomunicações por meio de indicadores de desempenho operacional das prestadoras e do monitoramento da disponibilidade do serviço, que podem ser acessados neste espaço do Portal; e
- **Pesquisa de Qualidade Percebida:** neste espaço o internauta terá acesso a pesquisas de qualidade percebida. O objetivo dessas pesquisas é medir como os consumidores avaliam a qualidade desses serviços por meio de questionários pré-definidos pela Anatel.

3) HISTÓRICO DA IMPLEMENTAÇÃO - limite de 2 (duas) páginas:

Com o objetivo principal de ampliar a eficiência da Agência na regulação e na fiscalização dos serviços de telecomunicações no Brasil, a Anatel editou, em abril de 2013, seu novo Regimento Interno, por meio da Resolução nº 612/2013.

A modernização da estrutura administrativa da Agência foi implementada para adequá-la ao atual cenário de convergência tecnológica. No Regimento Interno anterior, aprovado pela Resolução nº 270/2001, as diversas áreas da Anatel eram responsáveis por tratar de serviços de forma isolada. Tal divisão mostrava-se inadequada porque a tendência do setor é de prestação de múltiplos serviços em plataformas comuns. No processo de reorganização, foram consideradas as seguintes premissas:

- modernização da estrutura da Agência;
- divisão das competências da Agência por processos e não mais por serviços;
- alocação das principais competências da Agência em superintendências diferentes, para permitir a desconcentração do poder decisório; e
- criação de mecanismos para aperfeiçoar a interação entre as superintendências.

Antes da reorganização, os serviços de telefonia fixa, de telefonia móvel, de banda larga e de TV por assinatura eram tratados por superintendências diferentes, embora a realidade do mercado fosse caracterizada por estratégias fundamentadas na sinergia dessas tecnologias.

Com as alterações, a divisão das competências de cada área passou a ser feita por processos e não mais pela natureza dos serviços de telecomunicação prestados.

Entre as mudanças na estrutura da Anatel decorrentes do novo Regimento Interno, destaca-se a criação de uma superintendência dedicada ao relacionamento com os consumidores (Superintendência de Relações com Consumidores – SRC), encarregada de prevenir conflitos e acompanhar pendências entre usuários e prestadoras.

Além de responder pelo atendimento aos usuários que enfrentam alguma dificuldade não solucionada no contato direto com a prestadora de serviço, a SRC passou a coordenar os temas afetos aos direitos dos consumidores, independentemente do serviço. Esse trabalho gera subsídios para as demais áreas da Agência no que se refere aos direitos do consumidor, durante os processos de regulamentação, de controle de obrigações e de fiscalização.

A nova superintendência também tem entre suas atribuições a de promover medidas de educação para o consumo, com a condução de ações de capacitação e esclarecimento sobre os principais direitos dos usuários de serviços de telecomunicações.

Neste cenário, a SRC identificou a necessidade de criar um ambiente de interação com o consumidor, onde as informações relevantes sobre os serviços de telecomunicações fossem de fácil acesso e entendimento. Assim, surgiu a ideia do Portal do Consumidor. A SRC, em parceria com a Superintendência de Gestão Interna da Informação (SGI) e a Assessoria Parlamentar e de Comunicação Social (APC), desenvolveu, em oito meses de trabalho, um Portal voltado para as necessidades do consumidor, com o objetivo de oferecer informações claras e transparentes.

O Portal foi lançado em 31 de janeiro de 2014. Em seis meses de funcionamento (31 de janeiro a 31 de julho), o site recebeu mais de 1.070.000 visitantes únicos. Nesse período, o Portal foi acessado por visitantes de vários países, tais como: Brasil, Estados Unidos, Índia, Alemanha, França, Portugal, Itália, Reino Unido e Indonésia. No Brasil, as visitas se originam, principalmente, dos estados da Região Sudeste. São Paulo lidera o ranking, com mais de 337 mil internautas.

Foram registradas 1.671.927 sessões. Uma sessão é o período que um usuário fica ativamente engajado com o site. A duração média de cada sessão foi de 3 minutos.

4) RELEVÂNCIA DA PRÁTICA EM RELAÇÃO AOS CRITÉRIOS INDICADOS NO ARTIGO 13 DESTE REGULAMENTO - limite de 2 (duas) páginas:

O Portal do Consumidor pode ser considerado uma prática inovadora no setor público, mais precisamente no de telecomunicações, por atender aos quesitos de originalidade e capacidade inventiva para a resolução de problemas. O Portal funciona como instrumento agrupador das principais informações, regulamentos, dúvidas etc. sobre os serviços de telecomunicações de interesse do consumidor. No Portal, o consumidor encontra em um só lugar todas as informações sobre seus direitos e deveres, pode tirar suas dúvidas no espaço de perguntas frequentes, pode aprender sobre os serviços de maneira fácil e didática por meio das cartilhas informativas, pode conhecer os principais dados do setor, além de aprender como registrar uma reclamação contra as prestadoras na Anatel. O Portal torna-se inovador, ainda, por reunir essas todas essas informações de maneira clara, acessível e transparente para toda a sociedade. Destaque-se que a criação desse Portal não foi motivada por uma determinação legal, mas por uma iniciativa de atender às necessidades e aos anseios dos consumidores de serviços de telecomunicações.

O Portal do Consumidor apresenta como características simplicidade e facilidade de replicação por ter reunido todas as informações disponíveis da Anatel em um único lugar, de forma mais didática e simples. A maioria das informações presentes neste sítio já estava disponível no Portal da Anatel, porém elas estavam espalhadas por diversos lugares, não eram de fácil entendimento, pois a linguagem utilizada era muito técnica e não tinham como foco o consumidor. Essa prática pode ser facilmente replicada para outros órgãos e entidades da Administração Pública. Além de não envolver custos elevados, as informações que os consumidores buscam, em sua maioria, já existem nos órgãos ou entidades. Precisam, entretanto, ser organizadas e reescritas de maneira que todo consumidor entenda.

A característica de facilidade de uso está diretamente ligada aos itens já explicados anteriormente. O Portal do Consumidor consiste em sua íntegra em um canal de comunicação virtual, cujas informações sobre os serviços de telecomunicações e a atuação da Anatel podem ser acessadas em até três cliques. O Portal foi desenvolvido com a preocupação de ser um site amigável, de fácil acesso e linguagem simples.

A característica utilidade foi uma das principais a ser verificada no Portal, já que são disponibilizadas informações aos consumidores dos serviços de telecomunicações como forma de melhoria na prestação dos serviços públicos. Há a tendência de se aumentar a integridade pública com a opinião dos consumidores, seja sobre o portal ou sobre os serviços de telecomunicações por meio das enquetes.

O Portal do Consumidor é um instrumento, por sua excelência, de auditabilidade, já que possui em sua essência o intuito de disponibilizar informações de forma simples a toda a sociedade. O cidadão pode verificar e rastrear informações e dados de maneira fácil e rápida, sem ônus.

As atualizações são realizadas constantemente à medida que há alguma inovação, mudança, implementação, novidade relevantes do setor, as quais são inseridas em algum dos espaços do Portal.

Os impactos da iniciativa são acompanhados mês a mês por meio de relatórios (o relatório sobre os seis primeiros meses de funcionamento do Portal foi anexado no item “Evidências”) que apontam o quantitativo de internautas que consultam o portal, as informações mais procuradas,

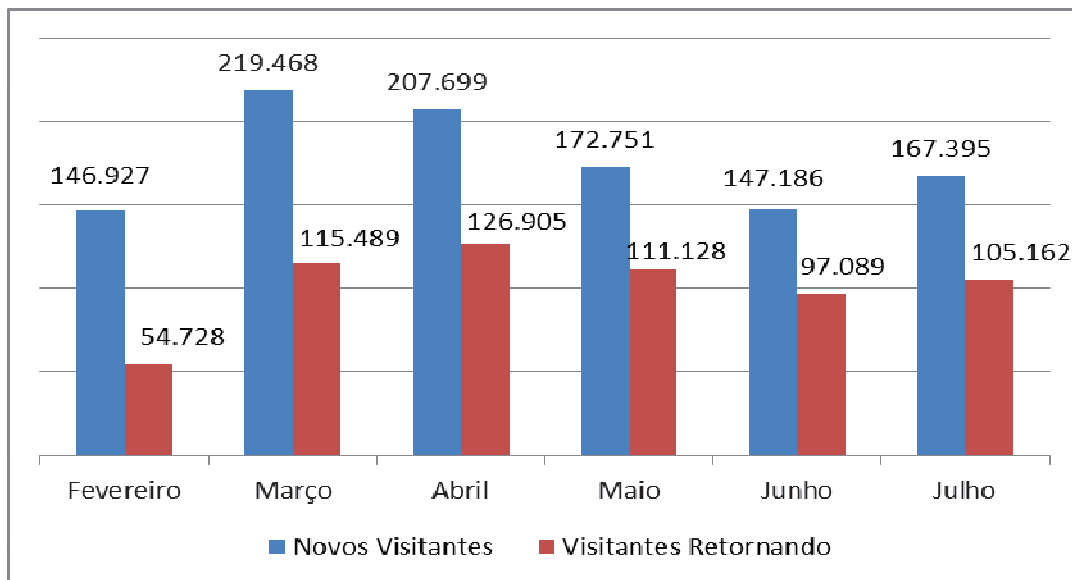
além de trazerem sugestões de melhorias para o Portal propostas pelos internautas. Como já mencionado anteriormente, em seis meses de funcionamento o Portal já recebeu em torno de 1.070.000 visitantes. Além disso, verifica-se que o principal interesse do internauta é registrar reclamações na Anatel.

5) EVIDÊNCIAS - limite de 20 (vinte) páginas:

A seguir será apresentado o Relatório Semestre do Portal do Consumidor:

Portal do Consumidor – 6 meses de funcionamento (31/janeiro a 31/julho)

- **Em seis meses, mais de 1 milhão de internautas visitaram o Portal do Consumidor**
 - Lançado em 31 de janeiro, o Portal do Consumidor (www.anatel.gov.br/consumidor) já recebeu em torno de **1.070.000 visitantes**.
 - Nesse período, o Portal foi acessado por visitantes de vários países, tais como: Brasil, Estados Unidos, Índia, Alemanha, França, Portugal, Itália, Reino Unido e Indonésia.
 - No Brasil, as visitas se originam, principalmente, dos estados da Região Sudeste. São Paulo lidera o ranking, com mais de 337 mil internautas.
 - Foram registradas **1.671.927 sessões**. Uma sessão é o período que um usuário fica ativamente engajado com o site. A duração média de cada sessão foi de 3 minutos.
 - A evolução das sessões de novos visitantes e de pessoas que já visitaram Portal, mês a mês, pode ser acompanhada no gráfico abaixo.



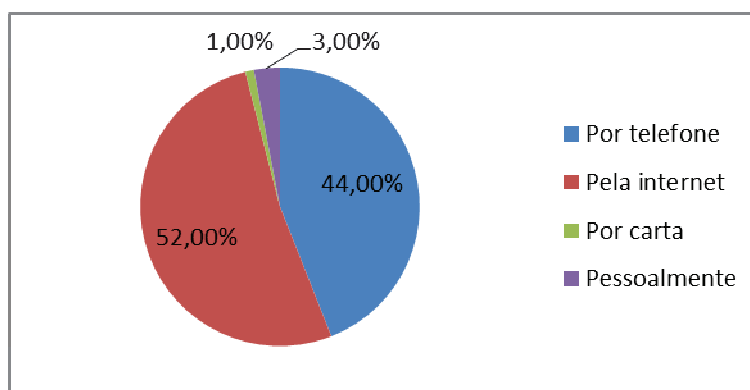
- **Principal interesse do internauta é registrar reclamações**
 - Verifica-se que o principal interesse do internauta é registrar reclamações, as páginas mais visitadas refletem esse interesse do usuário em reclamar na Anatel, como pode ser visto na tabela a seguir.

Título da página	Visualizações de página	Porcentagem de Visualizações de página
1. Canais de Atendimento	1.890.343	47,38%
2. Saiba como reclamar de sua operadora	598.722	15,01%
3. Início	369.828	9,27%
4. Reclamação, denúncia ou pedido de informação?	166.593	4,18%
5. Reclamações na Anatel	153.664	3,85%
6. Atendimento via internet	149.375	3,74%
7. Telefonia Celular	100.068	2,51%
8. Telefonia Fixa	77.257	1,94%
9. Banda Larga	57.658	1,45%
10. Atendimento	51.059	1,28%

- São nas páginas “Canais de Atendimento” e “Saiba como reclamar de sua operadora” que o internauta pode acessar o sistema da Anatel onde é possível registrar reclamações contra as prestadoras de serviços de telecomunicações (“Fale Conosco”).

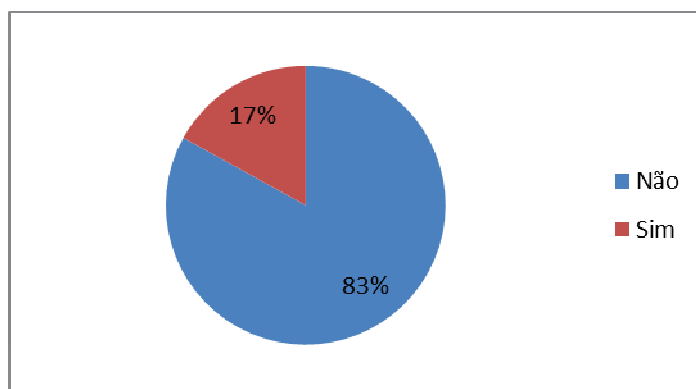
- **Participação dos internautas em enquetes**

- Existe um espaço no Portal destinado a realização de enquetes. As enquetes têm o intuito conhecer a opinião dos consumidores que acessam o portal acerca dos serviços de telecomunicações e da atuação da Agência.
- Mensalmente são disponibilizadas enquetes, como por exemplo:
 - Como você prefere ser atendido pela Anatel?
Período: 13/maio a 13/junho



- Você já conhece o novo regulamento da Anatel sobre os Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações?

Período: 24/junho a 1/agosto



- Mais de 14 mil internautas já participaram das enquetes. Com os resultados das enquetes, algumas ações foram tomadas. No Portal do Consumidor já foram realizadas algumas melhorias, como, por exemplo, deixar mais visível para o cidadão onde fazer uma reclamação na Agência. Estão em andamento o aperfeiçoamento do sistema de atendimento pela Internet (“Fale Conosco”) - para facilitar o registro de reclamação, denúncia ou sugestão pelo consumidor; e a divulgação do novo regulamento da Anatel sobre os Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações em outros canais de comunicação.

Exemplos de elogios recebidos sobre o Portal

“Boa tarde, gostaria de deixar um elogio ao portal, que tem sido um forte instrumento na defesa dos direitos do consumidor. Os serviços oferecidos aqui são realmente \"de primeiro mundo\". Todas as vezes que precisei recorrer ao órgão fiscalizador a solução foi eficaz, graças à intermediação da Anatel e da fiscalização da equipe do portal. Como consumidor e cidadão brasileiro, deixo aqui meu MUITO OBRIGADO! Cordialmente, Guilherme Campos”

“Parabéns imprensa Anatel pelo novo site consumidor sem mais agradeço a atenção.”

Dicas de Telecom no Portal

Com o intuito de comemorar o dia do consumidor (15 de março), foi desenvolvida a campanha “Consumidor de Telecom”. Essa campanha teve como objetivo informar o consumidor sobre seus direitos por meio de dicas sobre temas de telecomunicações.

As dicas foram veiculadas nos perfis da Agência no Facebook, no Youtube e também no Portal do Consumidor. Foram produzidos flyers virtuais e vídeos institucionais gravados com o auxílio de servidores da Anatel.

Acessibilidade A A A



Consumidor

INÍCIO
ATENDIMENTO ▾
SEUS DIREITOS ▾
DADOS E RANKINGS ▾

Dicas de Telecom

Na semana comemorativa do Dia do Consumidor (15 de março), a Anatel divulgou dicas e vídeos sobre direitos em serviços de telecomunicações nas redes sociais e no Portal do Consumidor. Confira as dicas abaixo!

Contratando um serviço ou pacote de telecom.
Pergunte se o valor inicial é uma promoção, até quando vale e quanto vai custar depois. Este valor não conta.

Antes de contratar um plano, leve em conta seus hábitos de consumo: quantos minutos costuma falar, mensagens e o volume de dados que usa.

O consumidor com pagamento em dia pode suspender o serviço de telecom por período de um a quatro meses. Esse direito pode ser exercido gratuitamente uma vez por ano.

Contratando uma oferta com fidelização? Pergunte quanto tempo ela dura. O prazo máximo autorizado pela Anatel é de 12 meses.

Para mudar de operadora e manter o número de telefone, solicite a portabilidade na prestadora de destino. A migração irá ocorrer em até três dias úteis.

Está conversando por telefone? Você tem direito a uma cópia impressa do contrato e a uma cópia da ligação. Solicite ao atendente.

A velocidade média da banda larga fixa e móvel deve ser, pelo menos, 70% em relação à velocidade declarada no contrato. Para medir, acesse brasilbandalarga.com.br

Tire todas as dúvidas antes de contratar. A operadora deve explicar em detalhes o que está incluso e o que está fora do plano ofertado.

As regras do Código de Defesa do Consumidor também valem para os serviços de telecom. Caso alguma norma seja desconhecida, procure a Anatel.

Planos com fidelização podem ser vantajosos, mas confira que haverá multa se cancelar o serviço antes do prazo em contrato.

[Assista as dicas](#)

Tweetar 3
 Curtir
 Compartilhar 10

PARTICIPAÇÃO SOCIAL

Audiência Pública
Consulta Pública
Conselhos e Comitês

CARTILHAS

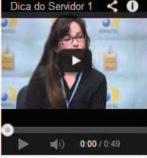
Telefone Popular
Universalização
Nono dígito
Outras Cartilhas

[PORTAL LEGISLAÇÃO](#)

[PERGUNTAS FREQUENTES](#)

Participação Social
Cartilhas
Eventos
Noticias
VÍDEOS


Dica do Servidor 1



0:00 / 0:49

Dica do Servidor 1


Dica do Servidor 2



0:00 / 0:51

Dica do Servidor 2

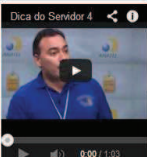
Dica do Servidor 3



0:00 / 1:26

Dica do Servidor 3

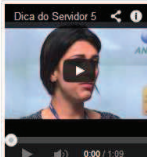
Dica do Servidor 4



0:00 / 1:03

Dica do Servidor 4


Dica do Servidor 5



0:00 / 1:09

Dica do Servidor 5


Dica do Servidor 6



0:00 / 0:49

Dica do Servidor 6


Dica do Servidor 7



0:00 / 1:02

Dica do Servidor 7

Dica do Servidor 8



0:00 / 1:03

Dica do Servidor 8

Importante nos novos direitos do consumidor que entraram em vigor no dia 8 de julho?

- cancelar sem falar com atendente
- validade mínima de 30 dias para o crédito do celular pré-pago
- e obrigação de prestadora oferecer informações claras antes de o cliente contratar o serviço
- e obrigação da prestadora retornar a ligação em caso de descontinuidade
- outra

[VOTE](#)

[Ver detalhes](#)

Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC) no Portal

O Portal do Consumidor foi utilizado para divulgar e informar o consumidor sobre o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), Resolução nº632/2014 da Anatel, que entrou em vigor a partir de 8 de julho de 2014.

O RGC, que tem como objetivos aumentar a autonomia do consumidor de serviços de telecomunicações e a transparência nas relações de consumo no setor, traz uma série de regras que ampliam e garantem os direitos dos consumidores de telefonia fixa e celular, TV por assinatura e banda larga.

O Portal foi um meio de comunicação de extrema importância para a divulgação do RGC. Foram feitas duas matérias destaque sobre o tema: um quando a resolução foi aprovada e outra quando o regulamento entrou em vigor. Essas matérias buscaram informar de maneira clara e simples os novos direitos do consumidor.



Foram também realizadas matérias destaque sobre as ações judiciais que questionam dispositivos do regulamento, tendo sido concedida liminar que suspenderam alguns dispositivos.



Além disso, foram desenvolvidas cartilhas e manuais sobre o RGC e disponibilizados no Portal. Todo esse material foi desenvolvido com o intuito de informar de maneira amigável e simples o consumidor.



As perguntas frequentes também foram atualizadas para se adequar as novas regras. Dentro desse espaço foi criada uma categoria específica para tratar do regulamento. Perguntas novas foram acrescentadas e outras já existentes foram atualizadas.



Observação 1: utilizar espaçamento simples, fonte Times New Roman, tamanho 12.

Observação 2: o limite de páginas nos campos 2, 3 e 4 inclui a possível utilização de gráficos, fotos e demais elementos visuais.

Observação 3: no campo Evidências podem ser anexados documentos que dão suporte as informações prestadas nos campos 2, 3 e 4, a serem utilizados pela Comissão Técnica e/ou Julgadora.