



# XXII Encontro dos Procons Municipais de Mato Grosso do Sul

Sistema Estadual de Defesa do Consumidor de MS

8, 9 e 10 de novembro de 2023 - Corumbá/MS

REALIZAÇÃO



PREFEITURA DE  
**CORUMBÁ**



FUNDAÇÃO  
**ESCOLA DE GOVERNO**  
DE MATO GROSSO DO SUL



**SEODC**  
Secretaria Executiva  
de Orientação e  
Defesa do Consumidor

**SEAD**  
Secretaria de Estado  
de Assistência Social e  
dos Direitos Humanos



# Atuação Regulatória da Agência



Relton Murillo Celestino

SRC – Superintendência de Relações com Consumidores

Corumbá-MS, 9 de novembro de 2023



# Histórico da Atuação Regulatória com impacto ao Consumidor

1

Portabilidade  
(2008)

## Portabilidade Numérica – 2008

A portabilidade numérica é o direito que permite ao cliente dos serviços de telefonia fixa e móvel manter o número do telefone a ele designado, ao mudar de operadora.

De setembro de 2008 a 31 de dezembro de 2022, mais de 83 milhões de pedidos de consumidores foram atendidos com a manutenção dos números telefônicos fixos e móveis em trocas de operadoras. Atualmente, os usuários fazem mais de 500 mil solicitações de portabilidade por mês, sendo 80% de celulares.

Inovação e pioneirismo. A portabilidade no setor de telecomunicações do País foi pioneira na América Latina e serviu de modelo para outros serviços e setores da economia.

Segurança no processo. A partir de abril/2023 começou a ser exigida a confirmação por SMS.



Criação de sinal para identificação de  
ligação para a mesma operadora

## ABR Telecom - Consulta Histórico de Portabilidade e Prestadora atual de acesso fixo ou móvel

SELECIONE O TIPO DE CONSULTA DESEJADA:

CONSULTA SITUAÇÃO ATUAL      CONSULTA HISTÓRICO RECENTE

Data do início do período: 01/09/2008      Data do fim do período: 28/06/2023      Carregar arquivo: Escolher arquivo Nenhum arquivo escolhido

Número de telefone: [REDACTED]      Não sou um robô      Termo de Uso

Número de telefone: [REDACTED]      ADICIONAR TN      CONSULTAR Q

Número de telefone: [REDACTED]

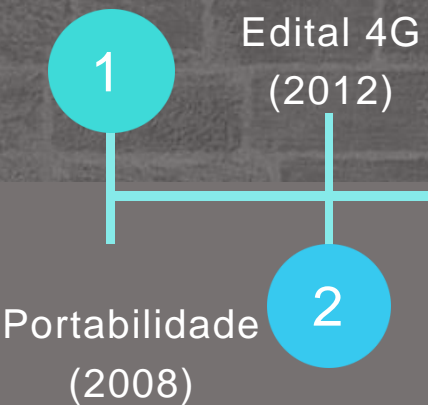
TELEFONE	NOME DA PRESTADORA	RAZÃO SOCIAL	DATA	MENSAGEM
[REDACTED]	TIM S/A	TIM S/A		PRESTADORA ORIGEM
[REDACTED]	OI MÓVEL	14 BRASIL TELECOM CELULAR S/A	03/02/2010 08:09	PORTABILIDADE NUMÉRICA
[REDACTED]	CLARO	CLARO S.A.	06/01/2011 22:06	PORTABILIDADE NUMÉRICA
[REDACTED]	VIVO	VIVO S.A.	04/10/2016 20:00	PORTABILIDADE NUMÉRICA
[REDACTED]	CLARO	CLARO S.A.	10/01/2017 22:02	PORTABILIDADE NUMÉRICA
[REDACTED]	OI MÓVEL	14 BRASIL TELECOM CELULAR S/A	14/11/2017 08:01	PORTABILIDADE NUMÉRICA
[REDACTED]	TIM S/A	TIM S/A	14/08/2019 16:04	PORTABILIDADE NUMÉRICA
[REDACTED]	VIVO	VIVO S.A.	03/01/2022 16:02	PORTABILIDADE NUMÉRICA



<https://consultanumero.abrtelecom.com.br/consultanumero/consulta/consultaHistoricoRecenteCtg>



# Histórico da Atuação Regulatória com foco no Consumidor



## Compromissos do Edital 4G – 2012

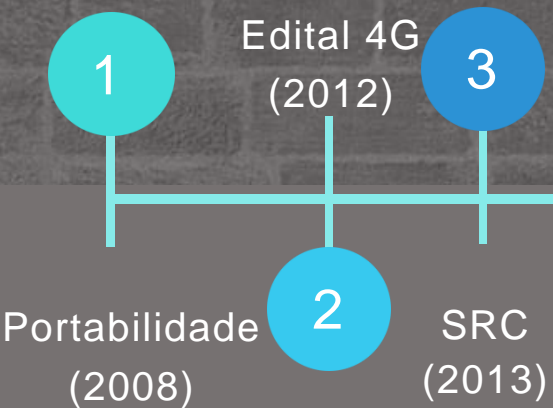
Embora a telefonia móvel seja um serviço prestado em regime privado, a Anatel, nos editais de licitação de radiofrequências para a prestação do SMP, vem consolidando obrigações de expansão da cobertura dos serviços de telecomunicações nos municípios brasileiros, tanto para a telefonia, quanto para o acesso à internet, os chamados compromissos de abrangência.



O Edital do 4G além de garantir a expansão dos serviços no país, possibilitou, por meio de regras estabelecidas pela Anatel, a telefonia móvel com altas capacidades chegar a **todas as sede de municípios brasileiros**, prevendo obrigações de atendimento com conexão de voz e dados fixos para moradores de áreas rurais, bem como o atendimento gratuito com internet a todas as escolas públicas rurais, nas áreas de cobertura das vencedoras do edital.



# Histórico da Atuação Regulatória com foco no Consumidor





## Superintendência de Relações com Consumidores (SRC)



### Objetivos:

- Educação para o consumo
- Adequada e eficaz prestação do serviço
- Garantia do atendimento das necessidades do consumidor
- Estimular a melhoria da qualidade dos serviços
- Promover a transparência e harmonia das relações de consumo

## Superintendência de Relações com Consumidores (SRC)

### Anatel cria portal voltado ao consumidor

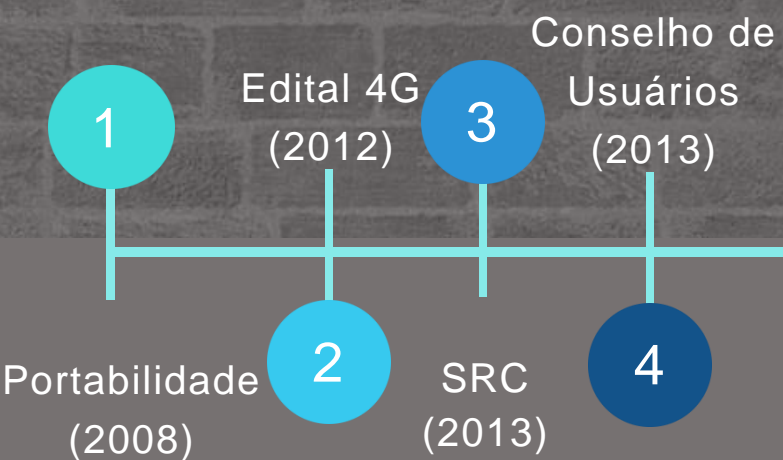
O Portal do Consumidor é o espaço na internet destinado à divulgação de informações de interesse dos usuários de serviços de telecomunicações, como direitos e deveres, dados estatísticos e indicadores de atendimento. Além disso, há informações sobre as consultas públicas e os conselhos e comitês da Anatel.



[www.gov.br/anatel/consumidor](http://www.gov.br/anatel/consumidor)

A screenshot of the Anatel Consumer Portal website. The header includes the 'gov.br' logo, 'Ministério das Comunicações', and navigation links for 'Órgãos do Governo', 'Acesso à Informação', 'Legislação', and 'Acessibilidade'. There is an 'Entrar com o gov.br' button and a search bar with the text 'O que você procura?'. The main content area features a large image of a smiling orange block with a smiley face, surrounded by smaller similar blocks. Below the image is the text 'PESQUISA Anatel publica resultados da Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2022'. A row of buttons includes 'RECLAMAR', 'SEUS DIREITOS', 'TELEMARKETING', and 'OI MÓVEL'. Below this are three blue cards with icons and text: 'PARTICIPE DOS DEBATES', 'COMPARE AS PRESTADORAS', and 'OUVIDORIAS'. A 'MAIS AÇÕES' button is at the bottom right.

# Histórico da Atuação Regulatória com foco no Consumidor



## Conselho de Usuários

A Resolução nº 623/13 regulamentou a implantação de novos Conselhos de Usuários, abrangendo não somente a telefonia fixa, mas os principais serviços de telecomunicações. Os Conselhos de Usuários são espaços de participação social, formados por usuários e por entidades sem fins lucrativos que atuam na defesa dos interesses do consumidor ou de direitos dos usuários do setor de telecomunicações, com mandato de três anos.

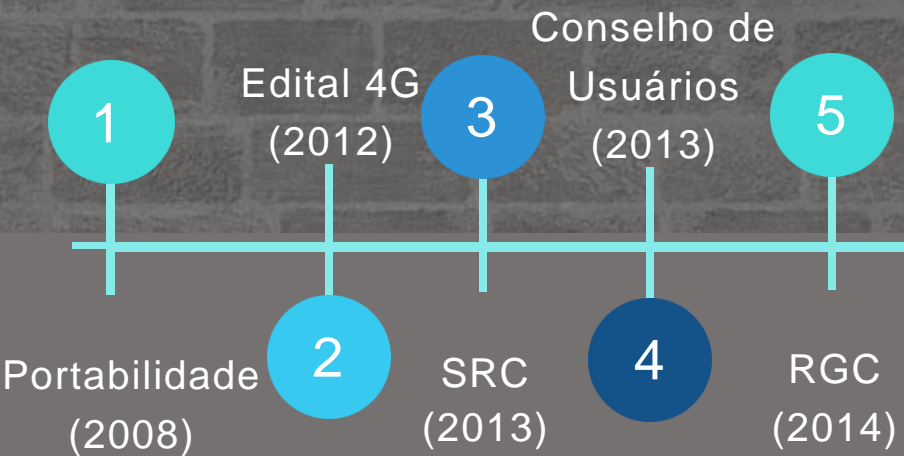
Os Conselhos têm caráter consultivo, com função de avaliar os serviços e a qualidade de atendimento das prestadoras, apresentar propostas e sugestões para a melhoria dos serviços, bem como disseminar ações orientativas sobre direitos e deveres dos usuários.

Desde janeiro de 2023, os Conselhos de Usuários passaram a ser regidos pela Resolução nº 734/2020.





# Histórico da Atuação Regulatória com foco no Consumidor



## Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC) – Resolução nº 632/2014

O objetivo do regulamento foi tornar mais transparentes as condições de contratação e prestação dos serviços de telecomunicações.

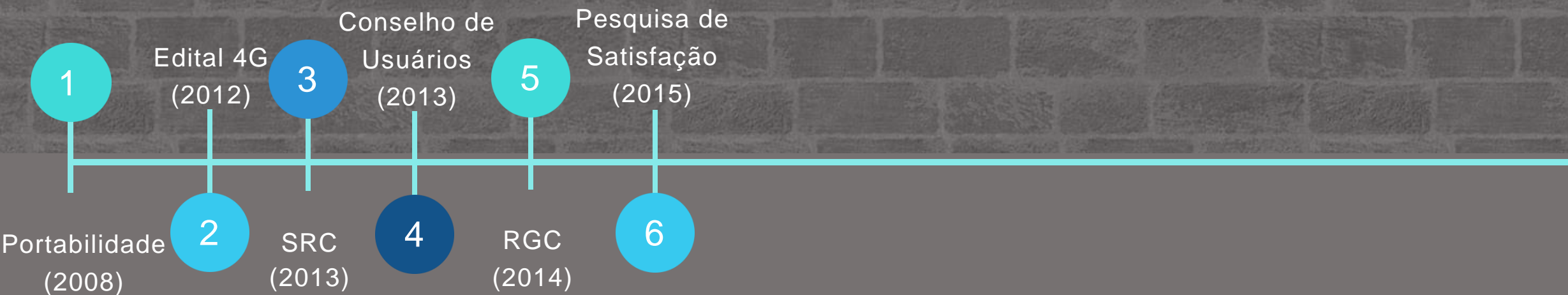
O RGC ampliou os direitos de quem utiliza telefonia fixa e móvel, internet e televisão por assinatura, com obrigações que variam de acordo com o porte da operadora.

Dentre as novidades do RGC, cabe destacar:

- ✓ Atendimento da oferta conjunta (combo);
- ✓ Espaço reservado ao Consumidor;
- ✓ Cancelamento automático;
- ✓ Retorno imediato da ligação;
- ✓ Sumário do serviço contratado;
- ✓ Relatório detalhado dos serviços prestados.



# Histórico da Atuação Regulatória com foco no Consumidor



## Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida

A Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida é uma iniciativa conduzida pela Anatel para conhecer a avaliação dos consumidores sobre os serviços de telecomunicações. Todo ano, milhares de consumidores são entrevistados em todo o país.

A pesquisa, que segue metodologia científica, é realizada desde 2015, anualmente, e mede simultaneamente a satisfação e a qualidade percebida pelos consumidores dos serviços de telefonia fixa, telefonia móvel (pré e pós), banda larga fixa e TV por assinatura.

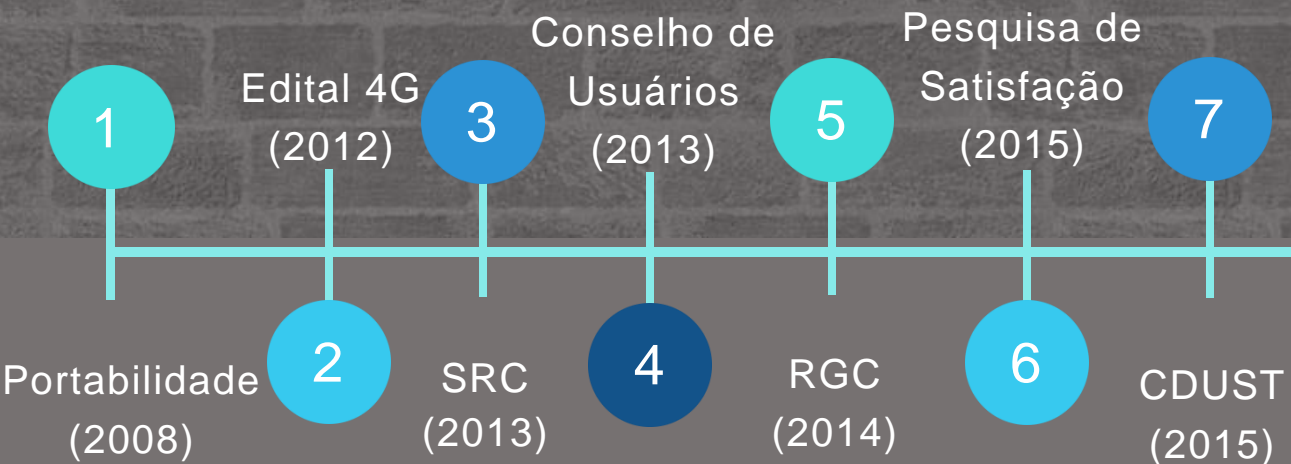
Importante salientar que o Índice de Satisfação Geral (ISG) calculado na Pesquisa será utilizado na composição do selo de qualidade a ser atribuído pela Agência às prestadoras.



Período da pesquisa em 2023: julho a novembro



# Histórico da Atuação Regulatória com foco no Consumidor



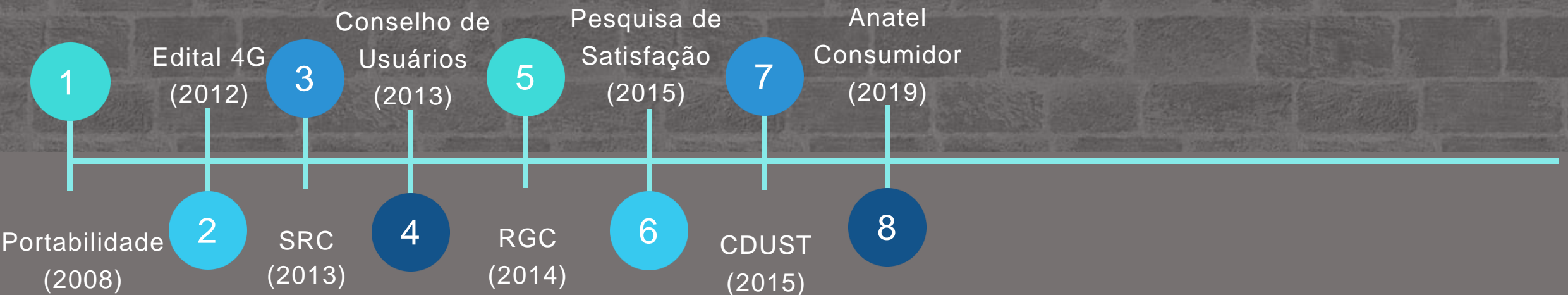
## Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações - CDUST

O Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações (CDUST), mais uma instância de participação social e tem por objetivo assessorar e subsidiar o Conselho Diretor da Agência em assuntos relacionados à defesa e à proteção dos direitos dos usuários de serviços de telecomunicações.

Ele é formado por 16 membros efetivos, distribuídos entre representantes da Anatel (quatro membros), representantes convidados de instituições públicas e privadas (cinco membros) e representantes de usuários de telecomunicações ou entidades de defesa do consumidor, públicas ou privadas, sem fins lucrativos (sete membros).

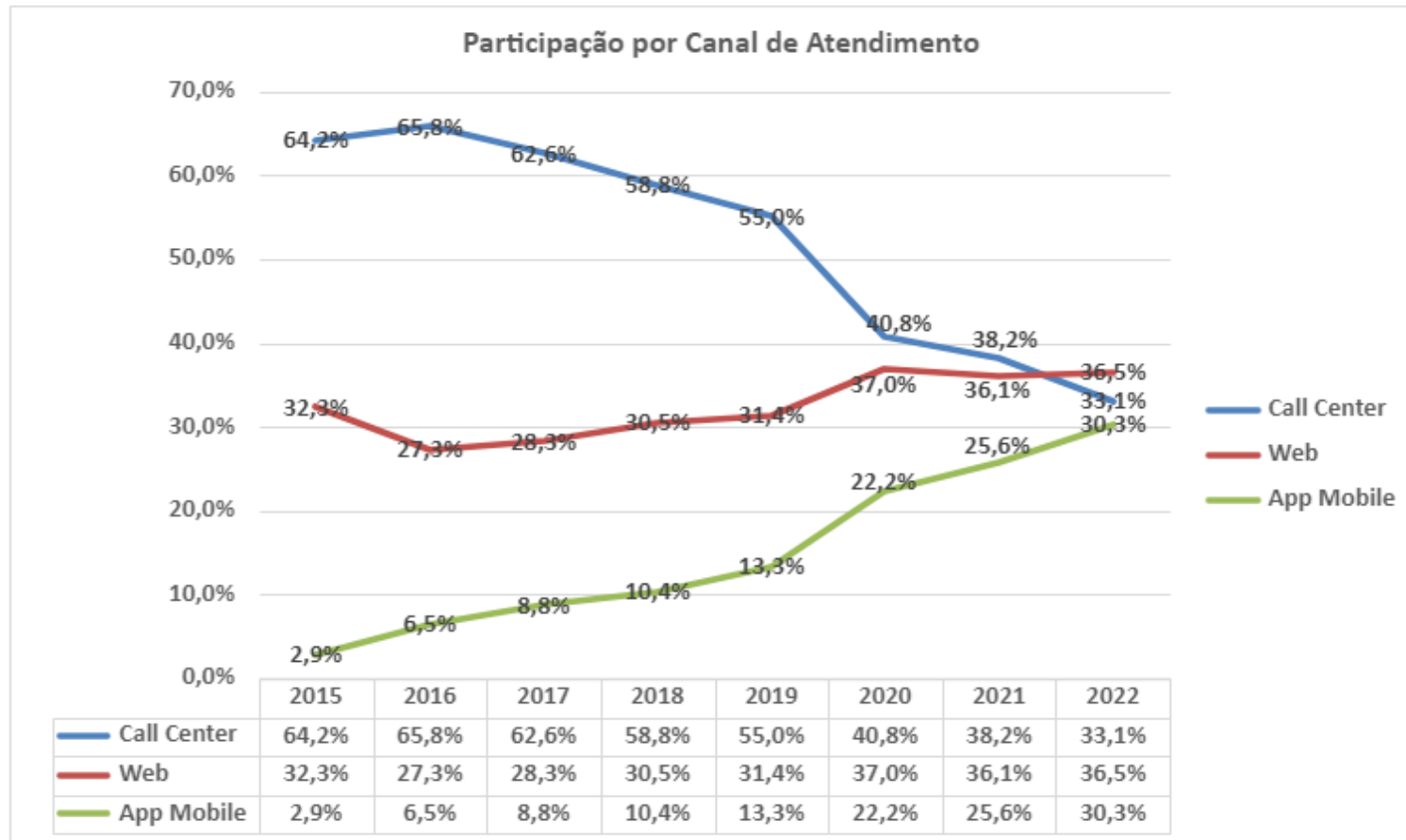


# Histórico da Atuação Regulatória com foco no Consumidor



# Sistema Anatel Consumidor

O Anatel Consumidor (evolução do sistema FOCUS) é um dos canais de atendimento da Agência para receber reclamações e questionamentos dos consumidores.



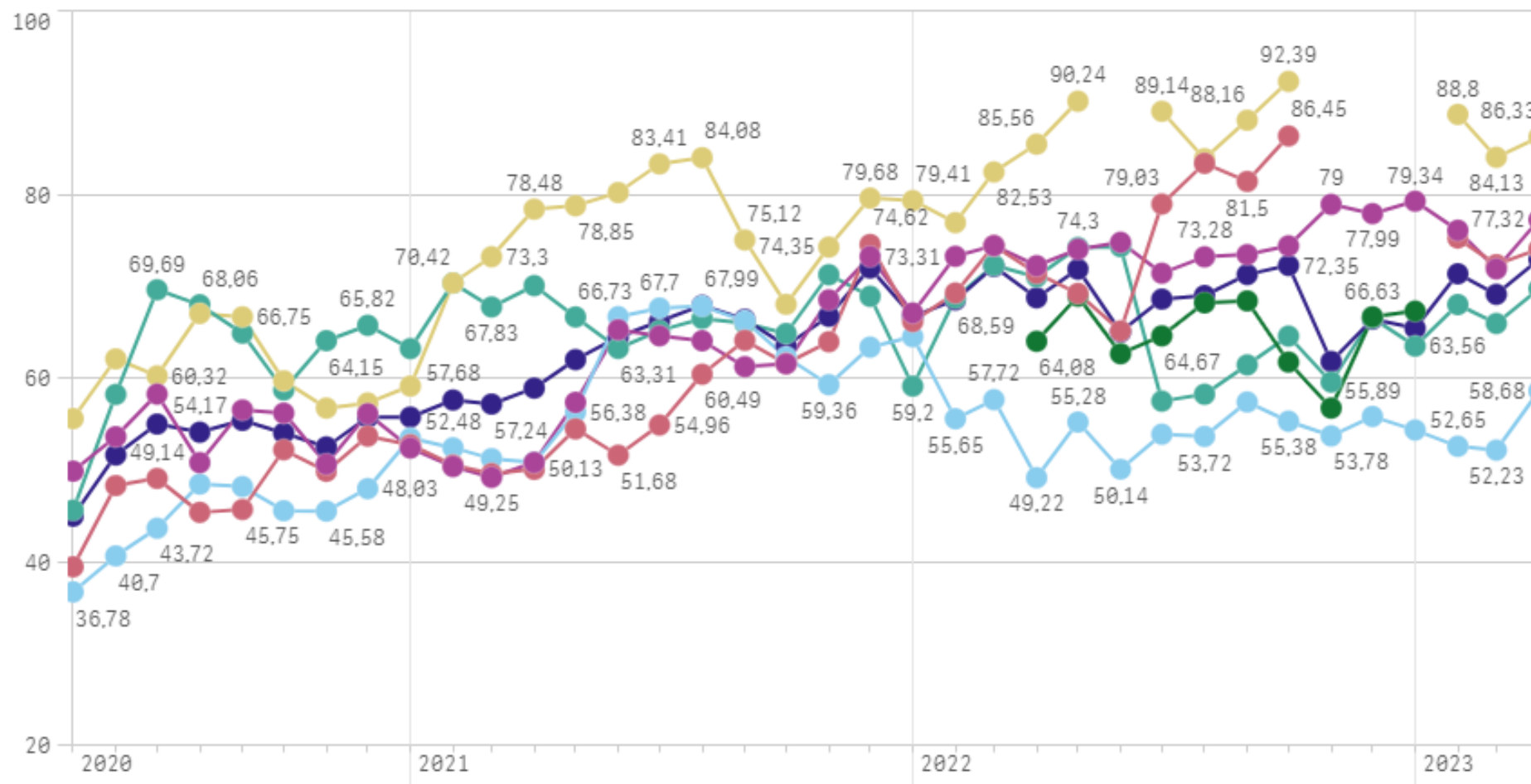


## Volume de Reclamações – Anatel Consumidor

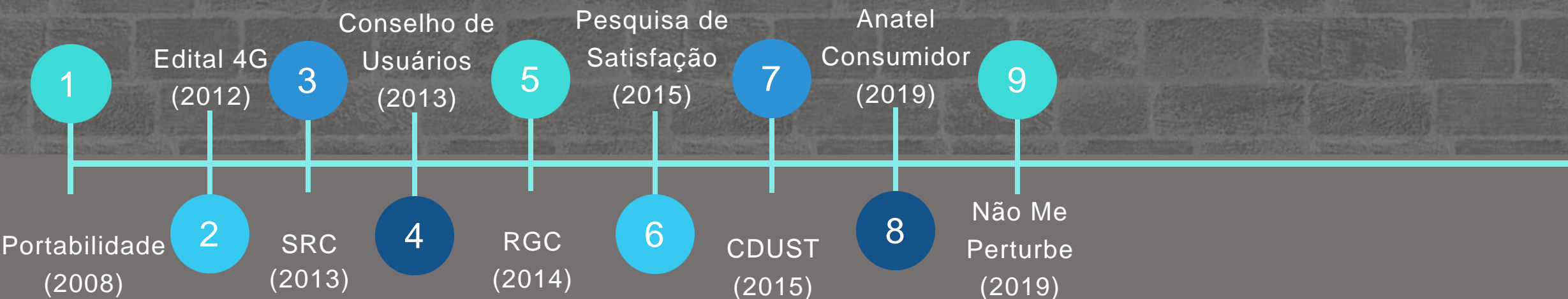


# Avaliação da Qualidade da Resposta

Índice que aponta a qualidade das respostas das prestadoras nas reclamações do Anatel Consumidor



# Histórico da Atuação Regulatória com foco no Consumidor



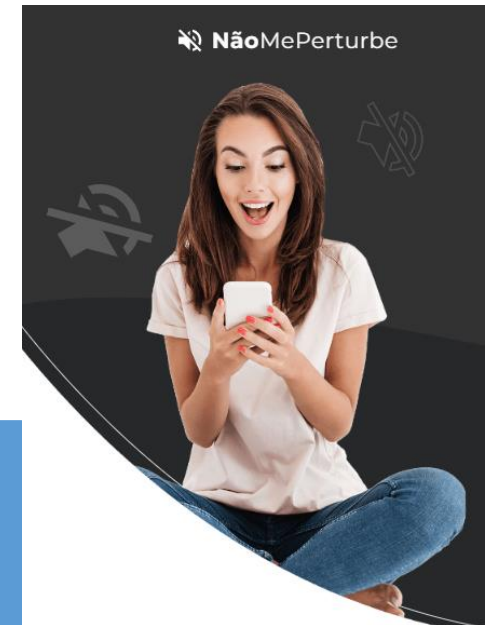
[www.naomeperturbe.com.br](http://www.naomeperturbe.com.br)

## Não Me Perturbe

A plataforma “Não Me Perturbe”, possibilita que os consumidores que não desejam receber ligações de telemarketing ativo se cadastrem, gratuitamente, na “Lista Nacional de Não Perturbe”.

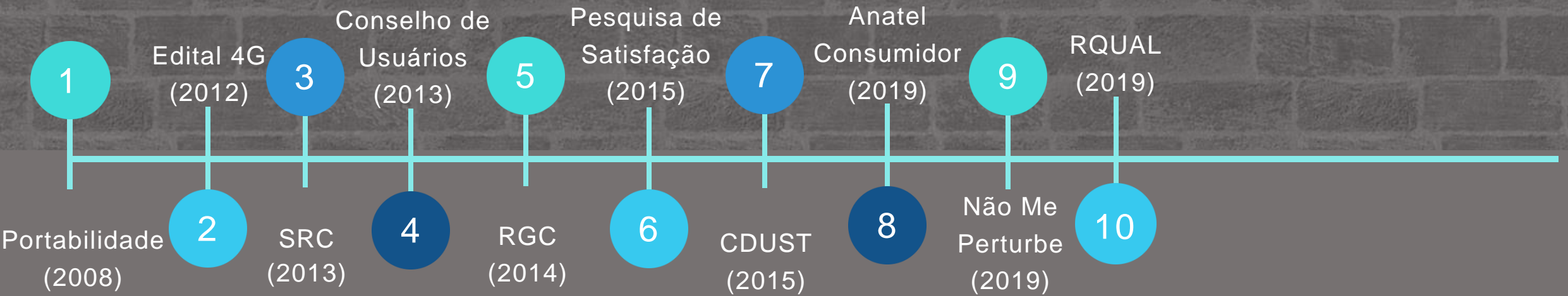
Em até 30 dias depois da solicitação de cadastramento, o consumidor não deverá mais receber ligações para a oferta de serviços de telefonia fixa, telefonia móvel, banda larga e TV por assinatura das prestadoras participantes: Algar, Claro, Oi, Sercomtel, Sky, Tim e Vivo;

O “Não Me Perturbe” não abrange chamadas que não estejam relacionadas à oferta de produtos e serviços (telemarketing ativo). Por exemplo, as ligações de cobranças.





# Histórico da Atuação Regulatória com foco no Consumidor



## Regulamento de Qualidade – RQUAL - Resolução nº 717/2019

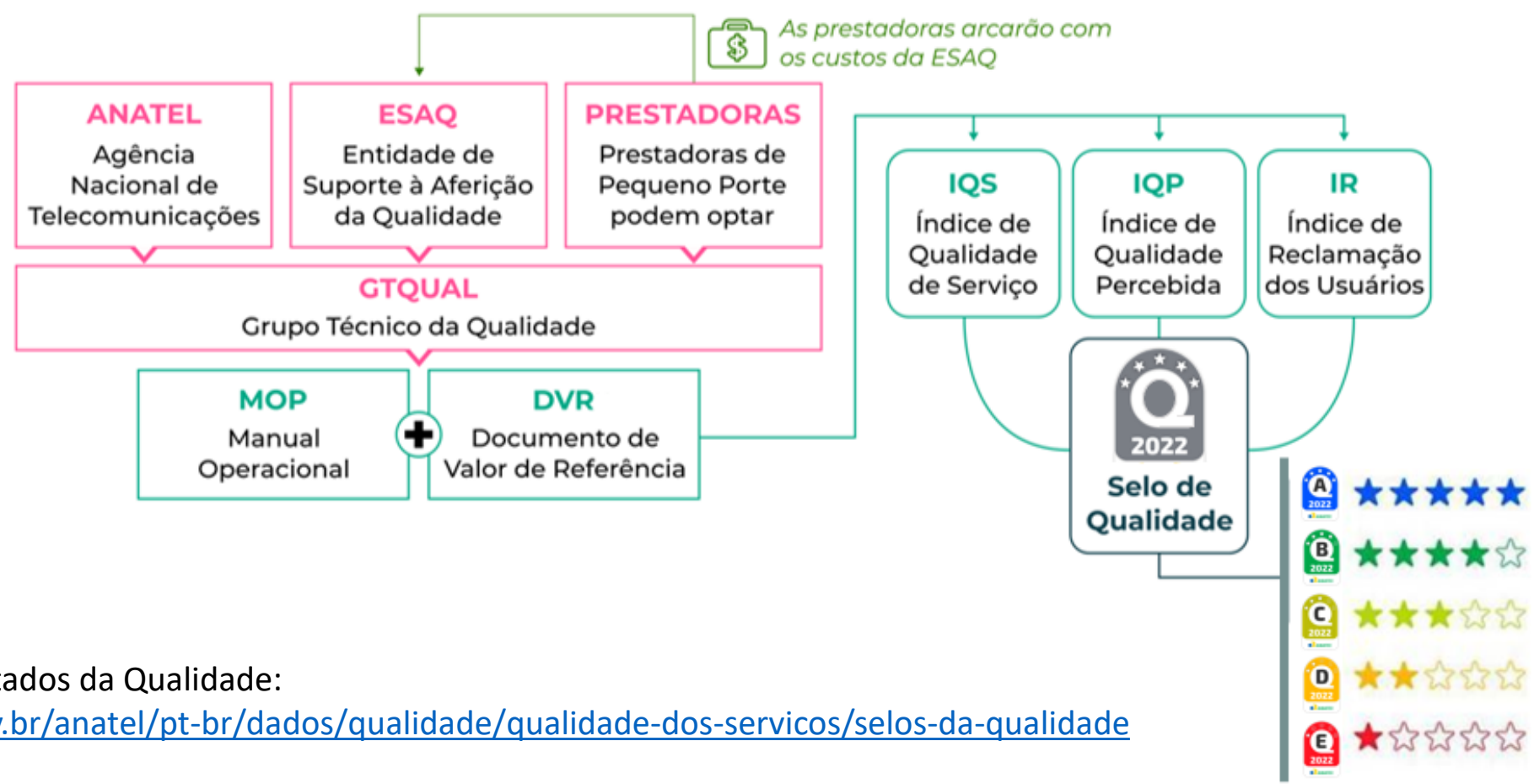
O RQUAL, que entrou totalmente em vigor em março de 2022, uniformiza as regras da telefonia fixa e móvel, banda larga fixa e TV por assinatura e traz indicadores que refletem com mais precisão a qualidade dos serviços utilizados pelos consumidores.

Um dos principais objetivos do novo Regulamento é possibilitar mais transparência às informações sobre a qualidade dos serviços de Telecomunicações divulgadas aos consumidores. Assim, as escolhas de consumo serão feitas com maior compreensão do desempenho de cada prestadora.

As prestadoras participantes do RQUAL vão receber Selos de Qualidade (classificados nas categorias A, B, C, D ou E), por serviço, e, por município, UF e consolidado nacional.



# Regulamento de Qualidade – RQUAL - Resolução nº 717/2019



Link sobre Resultados da Qualidade:  
<https://www.gov.br/anatel/pt-br/dados/qualidade/qualidade-dos-servicos/selos-da-qualidade>

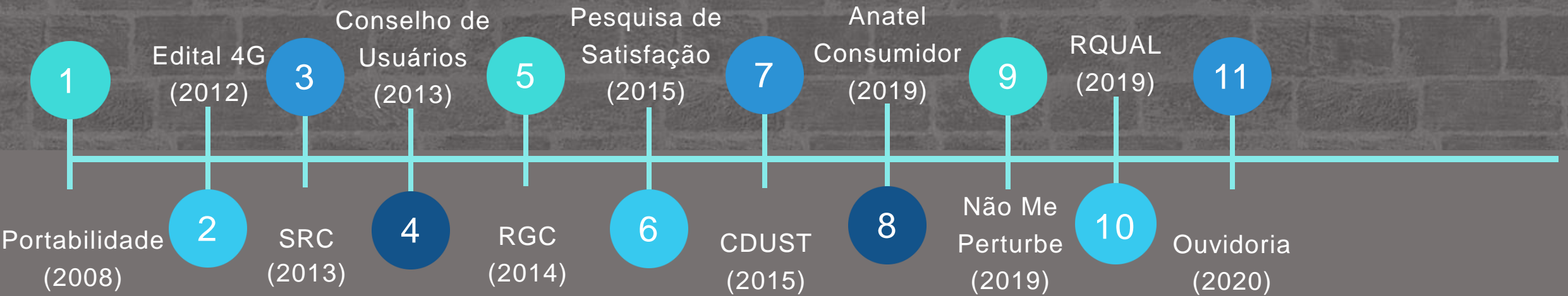
O RQUAL ainda prevê regras adicionais de proteção aos consumidores, entre as quais destacam-se:

- Ressarcimento proporcional e automático aos consumidores prejudicados por interrupções de serviço;
- Direito de cancelamento do serviço, sem pagamento de multa de fidelidade, quando o consumidor contratar o serviço no momento em que a empresa esteja com Selo de Qualidade A, B ou C, e, durante o prazo de vigência do contrato, o Selo seja rebaixado para categoria D ou E, no município;
- Direito de cancelamento do serviço, sem pagamento de multa de fidelidade, quando o consumidor comprovar descumprimento do contrato individual de banda larga fixa pela prestadora.





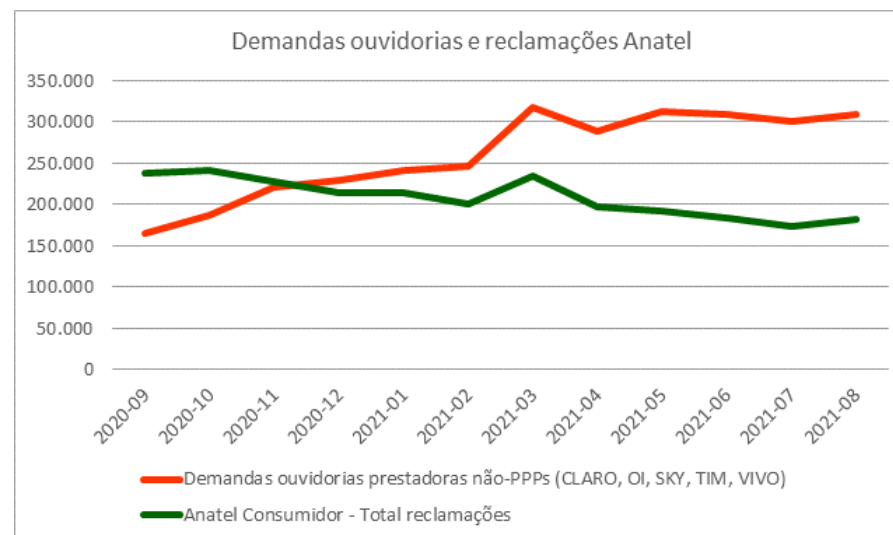
# Histórico da Atuação Regulatória com foco no Consumidor



## Ouvidorias nas Prestadoras

Implantada em agosto de 2020, a ouvidoria é o canal criado em cada uma das cinco operadoras com maior participação no mercado nacional – Claro, Oi, Sky, Tim e Vivo – para solucionar problemas que não foram resolvidos corretamente em contato anterior com a operadora. Entre suas obrigações, estão as de avaliar a qualidade do atendimento e de enviar relatórios sobre suas atividades à Anatel.

A implementação das ouvidorias atende a uma regra aprovada em dezembro de 2019 pela Anatel por meio da Resolução 717/2019 e inserida no Regulamento Geral de Direitos dos Consumidores da Anatel (Resolução 632/2014).



## Ouvidorias nas Prestadoras



O consumidor que enfrenta problema com um serviço de telecomunicações tem o direito de registrar uma reclamação na prestadora. Caso a demanda não seja atendida, deve registrá-la na ouvidoria da própria prestadora.



As ouvidorias das operadoras funcionam nos dias úteis, das 8h às 18h, e podem ser acessadas gratuitamente pelos seguintes telefones:

Claro: 0800 701 0180

Oi: 0800 031 7923

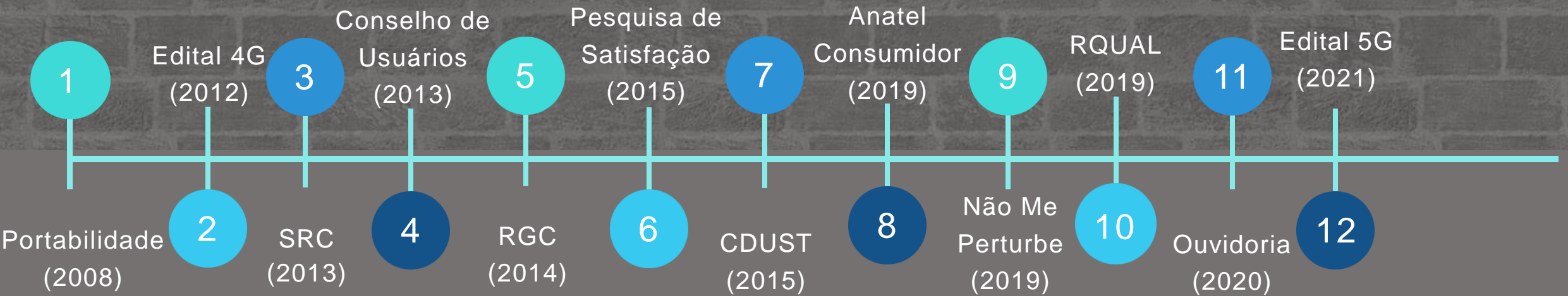
Sky: 0800 728 7160

Tim: 0800 882 0041

Vivo: 0800 775 1212



# Histórico da Atuação Regulatória com foco no Consumidor





## Edital do 5G

Em novembro de 2021, foi realizado o Leilão do 5G, o qual estabeleceu diversos **compromissos de abrangência** (obrigações de atendimento com serviços de telecomunicações) para as proponentes vencedoras. Dos quais destacamos:

- Atender todas as 5.570 sedes municipais brasileiras com 5G até 31/12/2029;
- Atender 1.700 localidades não sede com 5G até 31/12/2030;
- Atender 7.430 localidades com 4G ou tecnologia superior até 31/12/2028;
- Atender 2.349 trechos de rodovia com 4G, totalizando 35.784 km (totalidade das rodovias federais pavimentadas), até 31/12/2029;
- Implantar *backhaul* de fibra óptica em 530 sedes municipais até 31/12/2026;
- Investir R\$ 3,1 bilhões para conectividade das escolas públicas.



# Edital do 5G – 36 municípios já liberados para instalar 5G em MS (consulta em: 03/11/2023)

Municípios filtrados

79

Liberados (ou antecipados)

36

Planejamento aprovado

14

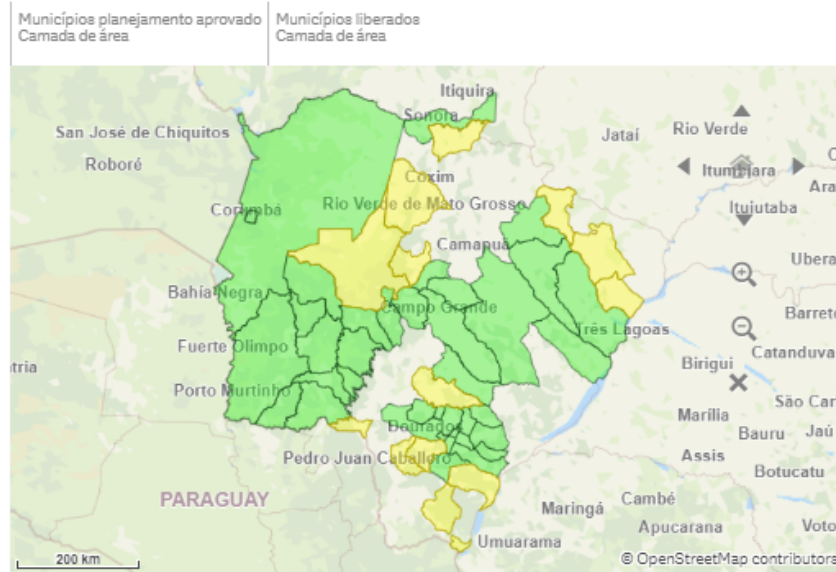
A serem planejados

29

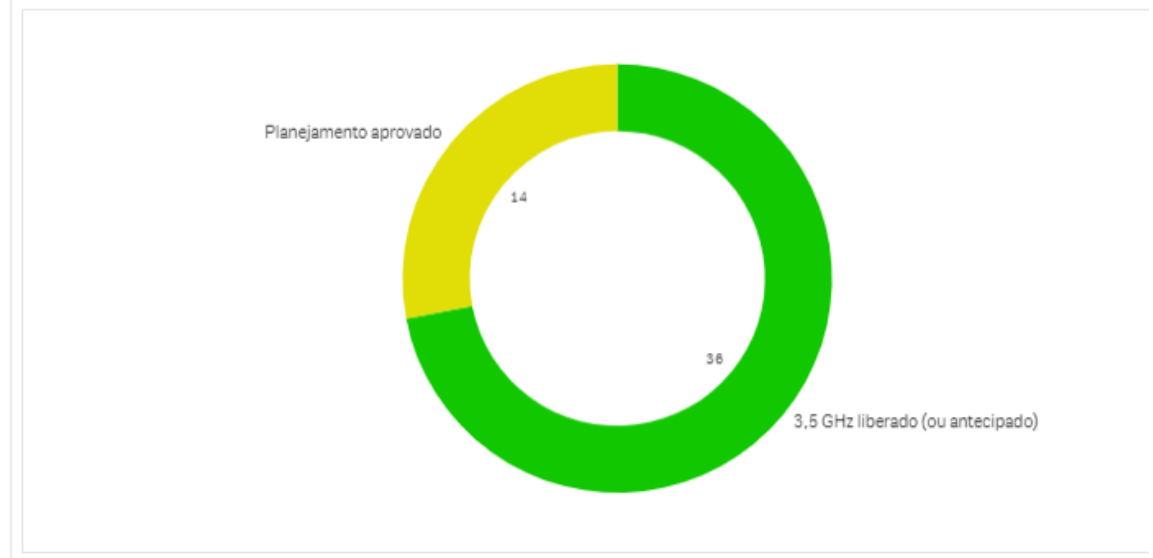
População abrangida

2,84M

Status liberação para uso da faixa 3,5 GHz pelo 5G



Por status Curva Liberações 3,5 GHz Curva início Migração TVRO Comparativo por fases



<https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/espectro-e-orbita/gaispi-liberacao-e-planejamento-3-5-ghz>

## Edital do 5G – 36 municípios já liberados para instalar 5G em MS (consulta em: 03/11/2023)

Água Clara	Douradina	Miranda
Anastácio	Dourados	Nioaque
Angélica	Fátima do Sul	Nova Alvorada do Sul
Bela Vista	Glória de Dourados	Novo Horizonte do Sul
Bodoquena	Guia Lopes da Laguna	Paraíso das Águas
Bonito	Itaporã	Porto Murtinho
Brasilândia	Ivinhema	Ribas do Rio Pardo
Campo Grande	Jaraguari	Rochedo
Caracol	Jardim	Sonora
Corumbá	Jateí	Terenos
Deodápolis	Juti	Três Lagoas
Dois Irmãos do Buriti	Ladário	Vicentina



<https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/espectro-e-orbita/gaispi-liberacao-e-planejamento-3-5-ghz>

## Legislação Municipal – Atualização

Será necessário aumentar o número de antenas instaladas para viabilizar a tecnologia 5G.

A dificuldade para obtenção de licenciamento urbano de infraestruturas de telecomunicações é um dos principais empecilhos para instalação de equipamentos. A burocracia para a obtenção de licenças para a instalação de infraestruturas de telecomunicação materializa-se, por exemplo, desde o excesso na quantidade de regras e de instâncias de aprovação, até a proibição de instalação dos equipamentos em determinadas regiões das cidades.

**Anatel disponibiliza às prefeituras orientações para aumento da conectividade nos municípios**





## O que muda do 4G para o 5G

As mudanças relevantes têm como objetivo atingir três patamares:

- 1) **Maior velocidade:** Com o 5G, a expectativa é atingir velocidade máxima, na ERB, até vinte vezes maior em relação ao 4G;.
- 2) **Menor latência:** a meta é atingir uma latência - tempo necessário entre o estímulo e a resposta real da rede - de apenas 1 milissegundo com o 5G. A rede com tecnologia 4G apresenta, em média, latência de 50 milissegundos.
- 3) **Maior eficiência energética:** a rede 5G terá nível de eficiência energética 90% mais alto que a 4G, o que viabilizará a internet das coisas, já que baterias de diversos tipos de dispositivos muitas vezes não podem ser substituídas ou recarregadas com frequência.



## Edital do 5G

Na página da Agência na internet está disponível o Painel de Acompanhamento e Controle - Compromissos de Investimento, no qual é possível conhecer, em detalhes, os compromissos e obrigações vigentes para cada município do país, bem como as operadoras responsáveis e os prazos de atendimento envolvidos.

Para acessar os compromissos, e filtrar por UF ou município, utilize o link:  
<https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/acompanhamento-e-controle/5g>



## Consulta aos Compromissos de Investimento

Assim como os compromissos do Edital 5G, no link abaixo é possível consultar os diversos compromissos de investimentos, filtrando por UF, município ou localidade:

<https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/acompanhamento-e-controle/compromissos-de-investimento>

Exemplo: **Corumbá-MS** (consulta em: 03/11/2023)

Edital 4G - Implantar 4G até 31/12/2016 - **TIM, Claro, Vivo e Oi**

Edital 5G – Implantar 5G até 31/07/2027 - **TIM, Claro e Vivo**

Edital 5G – Instalar pelo menos 1 estação 4G - Localidades Porto Esperança, Coimbra e Amolar até 31/12/2028 - **Claro**

Edital 5G – Implantar 4G ou superior em Rodovias até 31/12/2029 - **Winity**

PGMU-V – Instalar Backhaul de Fibra – Localidade Albuquerque até 31/12/2024 - **Oi**

TAC – Ampliar 4G em Corumbá até 03/03/2023 - **Vivo**

## 5G funcionará no meu aparelho?



Para ter acesso pleno aos benefícios do 5G, é necessário um aparelho compatível com a nova tecnologia.

Neste link podem ser conferidos os telefones celulares (smartphones) 5G certificados e homologados pela Anatel.

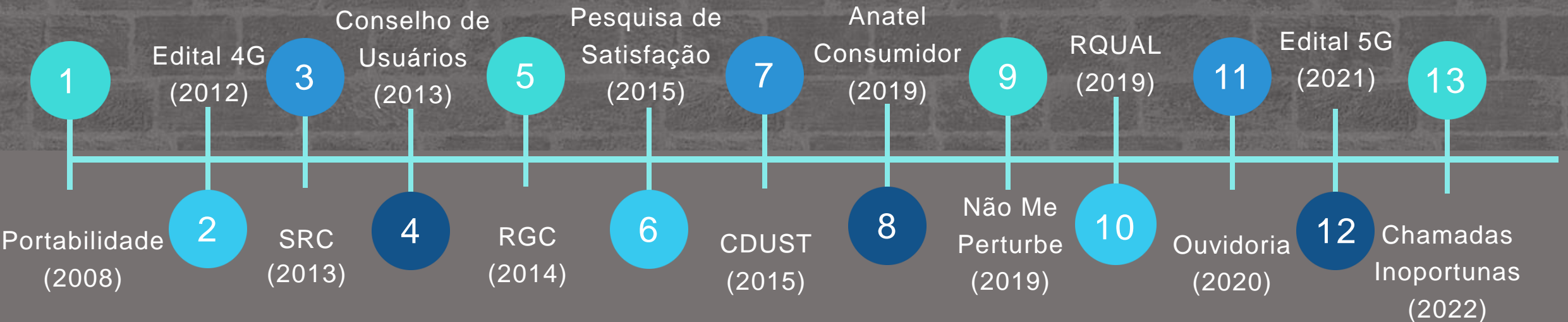
<https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/certificacao-de-produtos/celulares-em-5g>



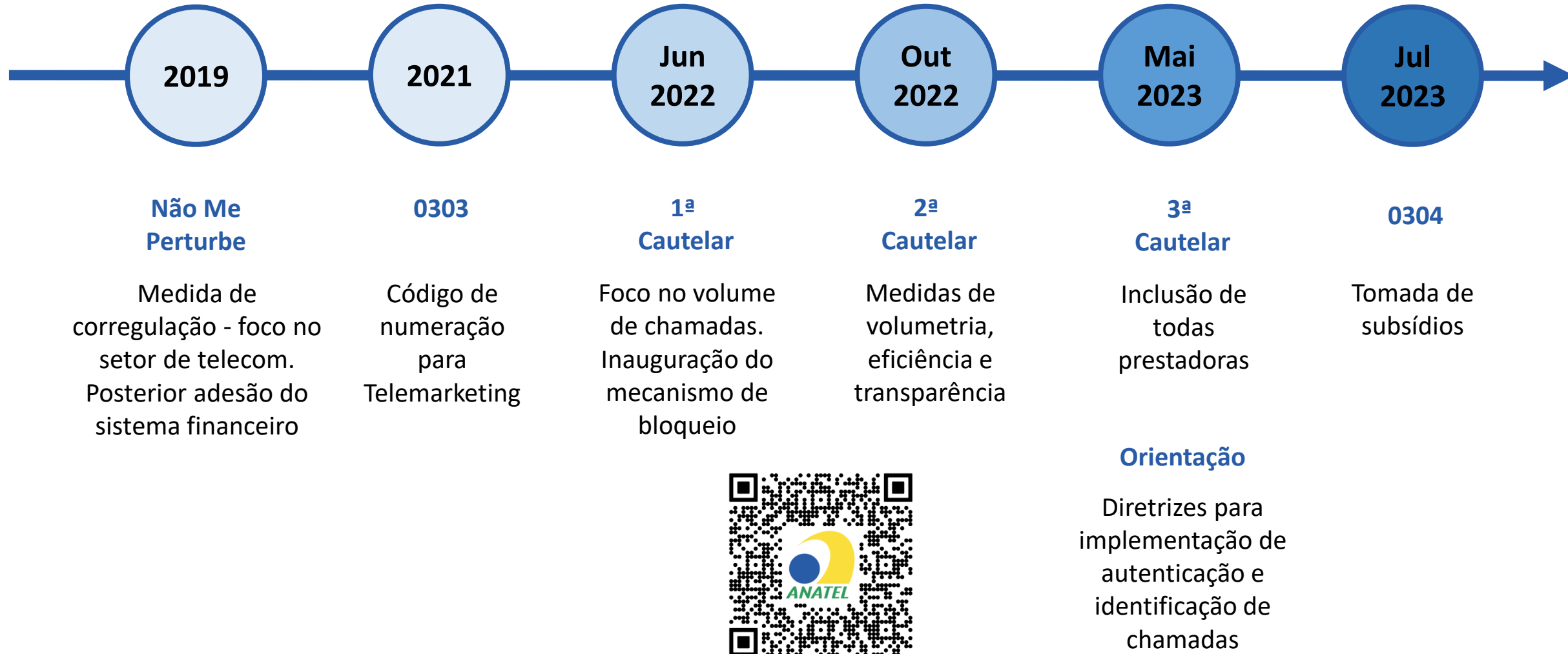
É importante ressaltar que a homologação é pré-requisito ao uso e comercialização do produto no Brasil, devendo o consumidor, antes de adquirir tais produtos, verificar o código de homologação estampado no chassi (ou no manual do produto) e consultar a sua operadora sobre a compatibilidade do produto à rede. Dessa forma, o consumidor poderá usufruir de maneira plena dos benefícios das redes de telecomunicações 5G, sem correr riscos à utilização do produto.



# Histórico da Atuação Regulatória com foco no Consumidor



## Enfrentamento às Chamadas Inoportunas



## Pilares da medida para bloqueio de chamadas

### Volumetria

Limite de 100 mil  
chamadas curtas por dia

Apuração por acesso

### Eficiência

Empresas com 100 mil  
chamadas por dia



Proporção chamadas  
curtas/totais não superior  
a 85%

Apuração por CNPJ

### Transparência

Publicidade do nome dos  
maiores chamadores

Ferramenta de Consulta  
da titularidade de códigos  
de acesso de pessoas  
jurídicas

Todas as prestadoras de telecomunicações. Em vigor até **abril de 2024**.

# Qual Empresa Me Ligou

Criação da plataforma de consulta Qual Empresa Me Ligou <https://qualempresameligou.com.br>

Permite que o cidadão interessado consulte a identificação do titular de determinados códigos de acesso do STFC e do SMP, quando este for pessoa jurídica.



**Qual Empresa Me Ligou** Consulte de qual empresa é um número de telefone fixo ou móvel

Número de Telefone

CONSULTAR 🔍

Sou humano

 hCaptcha  
Privacidade - Termos e Condições





## Efeitos

**-40 %**  
chamadas curtas por  
semana\*

**88 BILHÕES**  
de chamadas curtas deixaram  
de ser realizadas desde junho  
de 2022



\* Comparação junho de 2022 e agosto de 2023

## Descumprimentos

### 725 Usuários bloqueados

- 322 pelo Despacho Decisório 160/2022
- 242 pelo Despacho Decisório 250/2022
- 161 pelo Despacho Decisório 103/2023

### 129 Termos de Compromissos Firmados

- 79 pelo Despacho Decisório 160/2022
- 41 pelo Despacho Decisório 250/2022
- 9 pelo Despacho Decisório 103/2023

### 25 Processos sancionadores (PADO) contra Grandes Usuários

- 20 por descumprimento de Termos de Compromissos
- 5 Indícios de burla aos critérios estabelecidos nos despachos decisórios

5 Processos sancionadores (PADO) por descumprimento de outras obrigações relacionadas à cautelar

## Identificação/Autenticação – em andamento



- Utilização de protocolos de autenticação de chamadas, baseada em criptografia e geração de *tokens*, gerenciados por uma estrutura operacional e de governança.
- Permite a classificação/gestão de cada chamada quanto à sua **confiabilidade de origem e autenticidade**.
- Permite a criação de uma estrutura centralizada de identificação da chamada.
- Dessa forma, o usuário passaria a saber, antes mesmo de atender:
  - **Quem** é o chamador (PJ)
  - O nível de **autenticidade** da chamada (relativamente à alteração do código de acesso).
- O protocolo permite inclusive que seja encaminhado o motivo da chamada, assim como informações adicionais.

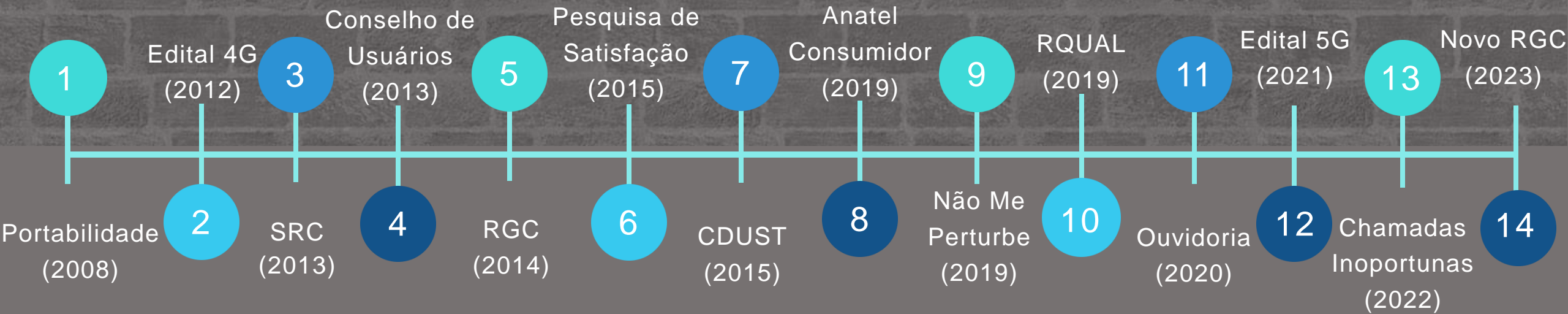
## Benefícios

- Maior transparência ao consumidor para decisão sobre o atendimento de chamada, bem como para entender quais empresas têm lhe contatado, para fins de eventual reclamação quanto à perturbação.
- Diminuição de importunação por chamadas massivas, pois o consumidor saberá qual empresa está gerando tamanho volume de ligações sucessivas e poderá exercer reclamações;
- Maior índice de atendimento e sucesso nas comunicações;
- Diminuição de sobrecarga e aumento de eficiência de uso de redes;
- Combate às fraudes e golpes, inclusive com ações preventivas.





# Histórico da Atuação Regulatória com foco no Consumidor



## Novo RGC - Anatel

Em fase final de ajuste de redação e publicação.

- ✓ O Conselho Diretor da Anatel aprovou a revisão do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC) na 926ª reunião, ocorrida em 26/10/2023
- ✓ Novas regras com início de vigência a partir de 9 (nove) meses da publicação.



# **ACOMPANHAMENTO DA CONDUTA DAS PRESTADORAS**



# Como?

## Atuação Responsiva

## Fiscalização Regulatória



<https://www.youtube.com/watch?v=vdOwpNnfO3g>



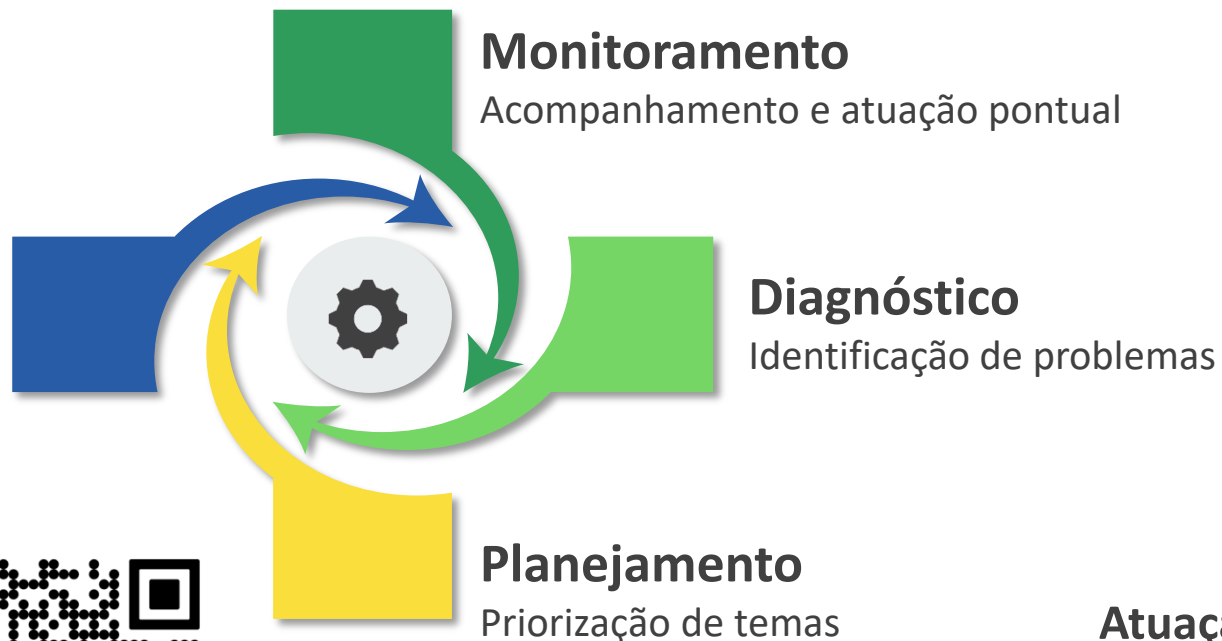
## 2021 – Regulamento de Fiscalização Regulatória

### Acompanhamento e controle

Execução do planejamento  
Projetos de Fiscalização  
Regulatória



<https://www.youtube.com/watch?v=vdOwpNnfO3g>



### Atuação junto às prestadoras:

- ✓ Garantia dos direitos do consumidor
- ✓ Melhoria contínua dos serviços
- ✓ Redução de reclamações
- ✓ Satisfação do consumidor

## FISCALIZAÇÃO TRADICIONAL



Processo Sancionador



Fiscalização de Conformidade

**PRIORIZAÇÃO**

## FISCALIZAÇÃO REGULATÓRIA



Resultado para a Sociedade



Solução do Problema



Obtenção de Evidências

# Projetos de Fiscalização Regulatória – ciclo 2023/2024

temas – ciclo de consumo



Migração Oi Móvel

TAC (Tim, Algar, Telefônica)

Projetos  
Concluídos

- ✓ Transparência na oferta
- ✓ Migração de planos (downgrade)
- ✓ Serviços Adicionais
- ✓ Cobrança de Dados no 4G

- ✓ Tratamento de Reclamações
- ✓ Espaço Reservado na Internet
- ✓ Cancelamento
- ✓ Implementação de Ouvidorias
- ✓ Chamadas de Telemarketing

## Fiscalização Regulatória – SVA (Serviço de Valor Adicionado)

### PROBLEMA:

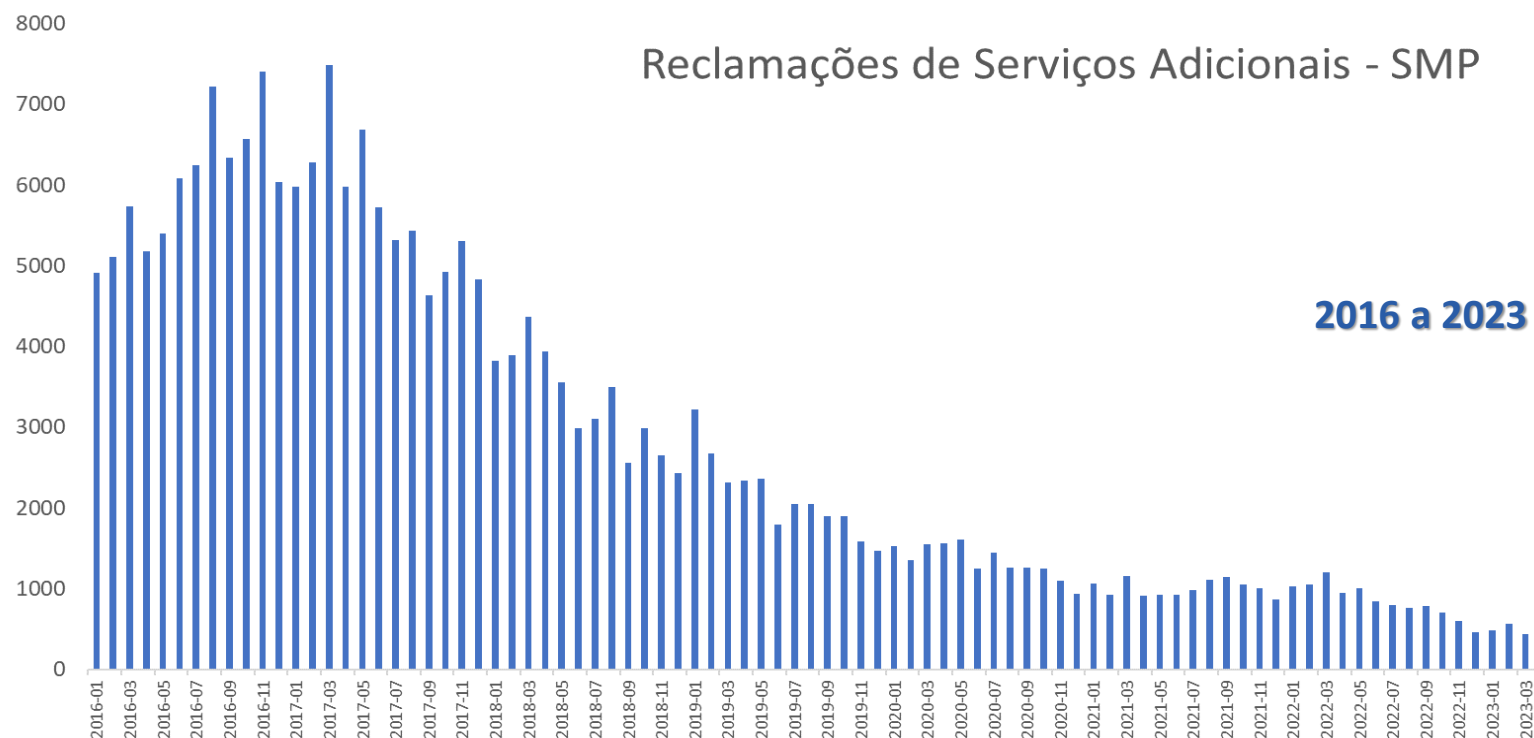
- ✓ Contratação à revelia de serviços adicionais

### DIAGNÓSTICO:

- ✓ Prestadoras não tinham o controle sobre o processo de contratação
- ✓ Mecanismos precários de segurança e validação da contratação

### PLANO DE AÇÃO:

- ✓ Implantação de sistema e processo para garantir o controle do ciclo dos serviços adicionais
- ✓ Revalidação da base de assinantes
- ✓ Transparência e gestão de débitos futuros





## Espaço Reservado na Internet (Atendimento Digital)

### Diagnóstico

Relatório de diagnóstico e pesquisa apontam problemas no atendimento

Verificação de descumprimentos em fiscalizações realizadas

### Objetivo

Mitigar falhas informacionais

Melhorar experiência do consumidor

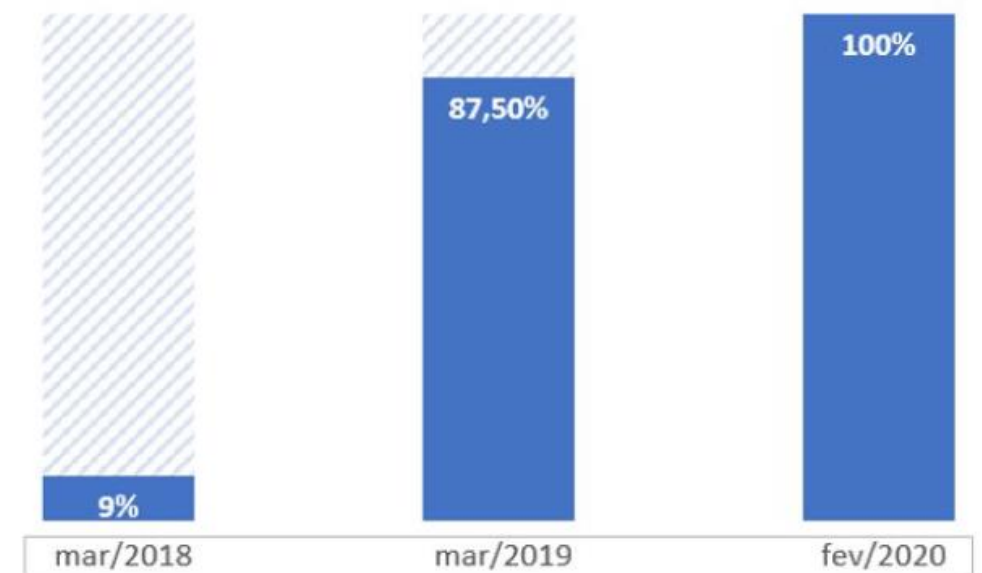
Estimular uso de canais digitais

### Plano de Ação

Sprints bimestrais com as áreas de negócio das prestadoras

Foco na resolução do problema e resultado para o consumidor

### Aderência ao RGC



# Cancelamento

## Diagnóstico

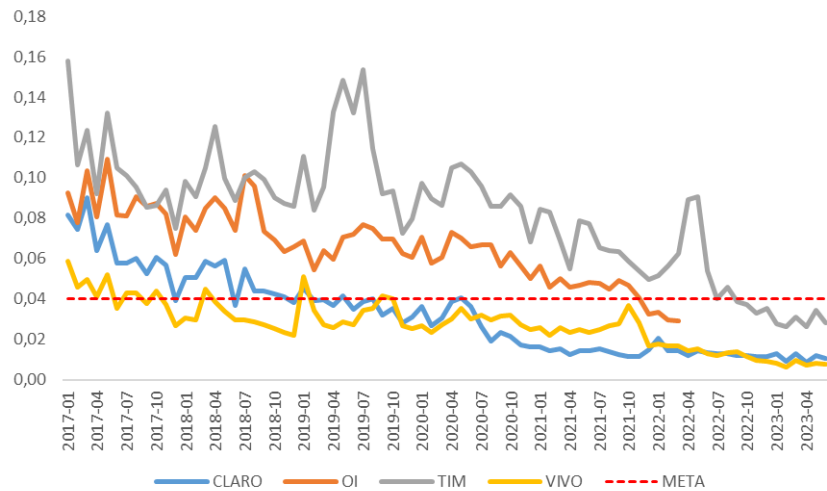


Aumento de reclamações  
Dificuldade do consumidor em efetuar o cancelamento  
Cobranças após o cancelamento

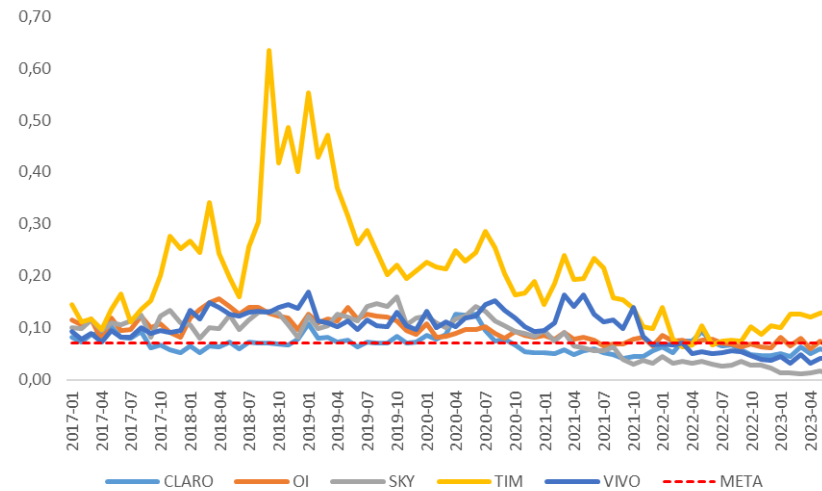
## Plano de Ação

- Segmentação do problema
- Solução do fluxo na URA (call center)
- Estabelecimento de premissas
- Estabelecimento de meta de redução de reclamações

IR Móvel



IR Fixa



## Atuação responsiva no processo de cancelamento

Prestadoras	2020	2021	2022	2023
CLARO	✓	✓	✓	
OI	✓	✓	✓	
VIVO	✓	✓	✓	
SKY	✗			
TIM	✓	✓	✗	✗

## Atendimento



✓ Tema priorizado para o biênio 2023-2024



✓ Fase atual:

Análise de reclamações - Concluída

Aprofundamento de diagnóstico - Concluído

Definição de escopo - Concluído

Barreiras de atendimento

Acompanhamento das solicitações

Instauração dos Processos – Em Andamento



**OBRIGADO!**

[www.gov.br/anatel](http://www.gov.br/anatel)

