

## COMO AS RECLAMAÇÕES SÃO TRATADAS



Todas as reclamações feitas pelo site, aplicativo, telefone ou por formulário impresso são registradas em um sistema único da Anatel, o Focus. Na hora do registro, o consumidor deve informar o protocolo da sua reclamação junto à prestadora.



Cada reclamação é encaminhada pela Anatel para a prestadora, que tem cinco dias úteis para dar uma resposta diretamente ao consumidor.



O consumidor recebe a resposta. Caso não seja satisfatória, ele pode reabrir a reclamação na Anatel no prazo de 15 dias corridos. A Agência irá reencaminhar o registro para a empresa.

### A Anatel analisa as reclamações registradas nos diversos canais de atendimento ao usuário e as utiliza para:

#### Fiscalizar

Os tipos e volumes de reclamações ajudam a Anatel a direcionar ações de fiscalização que podem gerar processos e multas contra as empresas. O valor da multa varia de acordo com a quantidade de pessoas atingidas, a gravidade do problema e o tempo em que o fato vem ocorrendo.

#### Criar ranking das prestadoras

A Anatel criou um ranking de reclamações das prestadoras recebidas na Agência. Ele está disponível em nosso site e pode ser consultado antes de você escolher uma prestadora, afinal, é um importante indicador de qual empresa presta o melhor atendimento. A pontuação cai se a empresa leva mais de cinco dias úteis para responder ao usuário ou se reclamações são reabertas, por exemplo. Quanto melhor for o tratamento dado pela prestadora às reclamações, melhor posicionada ela fica no ranking do Índice de Desempenho no Atendimento (IDA).

#### Criar regras para o setor

A Anatel regula o setor de telecomunicações e pode estabelecer novas normas ou atualizar as existentes se perceber que as demandas apresentadas pelos consumidores requerem esse tipo de ação.

#### Promover transparência

Dados sobre quantidade de reclamações, motivos e serviços mais reclamados nos canais da Anatel são disponibilizados em nosso site para que os consumidores tenham informações sobre as prestadoras que atuam no mercado. Com base nesse conjunto de dados, você pode fazer a melhor escolha na hora de contratar um serviço de telecomunicações.