

App da Anatel já recebeu 500 mil queixas de consumidores

Aplicativo permite fazer reclamações, solicitar informações ou apresentar sugestões para serviços de telefonia

Lançado há dois anos, o aplicativo "Anatel Consumidor" se tornou uma alternativa prática e eficiente para o consumidor registrar e acompanhar reclamações contra os serviços prestados pelas operadoras de telecomunicações. Mais de 500 mil reclamações já foram feitas por meio da ferramenta entre junho de 2015, quando foi lançado, em maio de 2017. O aplicativo está disponível nos sistemas Android, iOS (Apple iPhone) e Windows Phone e pode ser baixado de forma gratuita.

"O aplicativo é muito positivo na interação dos consumidores com a Anatel. Hoje, 33% do atendimento da agência se dá por meio eletrônico, que inclui o aplicativo e o site. Isso significa aumento de eficiência dos nossos canais de atendimento, redução de custos e a chance do consumidor registrar sua reclamação com

todas as informações que ele gostaria", aponta a superintendente de Relações com Consumidores da Anatel, Elisa Vieira Leonel. De acordo com levantamento da agência, somente nos primeiros cinco meses de 2017, o aplicativo Anatel Consumidor foi utilizado para registrar 131.843 reclamações. Em 2016, foram 260.329 atendimentos – mais que o dobro dos registros feitos em 2015, primeiro ano de funcionamento da ferramenta. "O aplicativo é importante por criar alternativas para o consumidor, que busca resolver problemas sem a necessidade de falar diretamente com a agência", acrescenta Elisa Leonel. Por meio do celular ou do tablet, o consumidor utiliza o app para fazer reclamações, solicitar informações ou apresentar sugestões para os serviços de telefonia celular, telefonia fixa, banda larga e TV

por assinatura. Para registrar a solicitação pelo aplicativo, o consumidor deve fazer um cadastro e ter em mãos o número de protocolo de atendimento da empresa.

A Anatel orienta o consumidor a buscar primeiramente resolver o problema junto à sua prestadora de telecomunicações. Caso a operadora não dê uma solução, a agência deve ser acionada. A Anatel encaminha a reclamação à operadora, que tem prazo de cinco dias úteis para responder ao cidadão. De acordo com Elisa Leonel, cerca de 85% das reclamações que chegam à Anatel por todos os canais de atendimento é respondida pela operadora em até 5 dias úteis. Apenas 10% dos consumidores não ficam satisfeitos com a resposta e reabrem a reclamação.

A Anatel acompanha o tratamento dado ao consumidor e o prazo de resposta pela

prestadora. Em 2016, todos os canais de atendimento da Anatel receberam um total de 6,9 milhões de solicitações. Esses registros são usados pela agência para planejar suas fiscalizações e promover melhorias na regulação do setor. Os principais problemas dos consumidores são diagnosticados a partir dessas reclamações.

O aplicativo Anatel Consumidor também tem outras funcionalidades. A ferramenta traz um índice de reclamações contra as operadoras, que serve para comparar a atuação das empresas em cada tipo de serviço prestado (telefonia celular, telefonia fixa, banda larga e TV por assinatura). Outra funcionalidade é a seção Seus Direitos, com informações sobre os direitos do consumidor de telecomunicações em cada serviço oferecido.

Íuri
Moreira

jurimoreira.imprensa@gmail.com



Campeões na robótica

A Escola Municipal de Ensino Fundamental Frei Afonso, de João Pessoa, foi a campeã nível 1 da Olimpíada Brasileira de Robótica (OBR/2017) que aconteceu no último final de semana na Estação das Artes, prédio ao lado do complexo da Estação Cabo Branco – Ciência, Cultura e Artes, no Altiplano. A equipe vencedora foi a "Cibernakes", que concorre na OBR desde 2011. A segunda e terceira colocações, do mesmo nível (1), foram para o Colégio Pio XI Bessa, com as equipes LVTR e Germany. O robô foi confeccionado pelos estudantes do colégio, que participa da OBR desde o primeiro ano, sempre com novos protótipos e novas turmas todos os anos. Neste nível participaram da competição alunos com idade entre 8 a 10 anos de idade. No nível 2, que são os estudantes com idade entre 11 a 15 anos, as três melhores, das 10 equipes que concorreram, foram todas do Instituto Federal da Paraíba, campus João Pessoa e Campina Grande, com os protótipos: Deus Vult (1º lugar), Asimon (2º lugar) e Eletromec (3º lugar). Os estudantes receberam medalhas nas três primeiras colocações. A Frei Afonso também arrastou o prêmio extra de melhor escola pública, do nível 1, com a equipe "Black in Black" e melhor designer ficou com a equipe "Powers". No nível 2, o prêmio extra foi para a equipe "Lampions" do Instituto Federal da Paraíba de Picuí, interior do Estado. O prêmio extra de melhor escola privada, nível 1, foi a equipe "Apolo Pio XI do Bessa, a melhor do nível 2, a equipe "Legonautas", da Escola Dionísio Marques.

Programa Estrada Segura

DER realiza serviços de conservação em mais 445 quilômetros de rodovias

O Governo do Estado, por meio do Departamento de Estradas de Rodagem da Paraíba, prossegue até esta sexta-feira (8) mais uma operação tapa buraco em 445,1 km da malha asfaltada, dentro do Programa Estrada Segura.

Utilizando mistura betuminosa nos serviços de tapa buraco, as equipes do DER estão trabalhando nas seguintes rodovias: PB-004 - Santa Rita/Cruz do Espírito Santo/Sapé; PB-057 - Guarabira/Cuitegi; PB-073 - BR-230 - Sapé/Mari/Guarabira; PB-057 - Guarabira/Araçagi/Itapororoca/Mamanguape; PB-054: entr. São José dos Ramos/Itabaiana; acesso a São José dos Ramos; PB-048 - Pilar/BR-230; PB-008 - Jacumã/entr. PB-044; PB-018 - Conde/BR-101; PB-082 - BR-230 (Una/Itabaiana); PB-073 - Rua Nova/entr. PB-105 (Belém); PB-079 - Areia/Remígio; PB-100 - entr. BR-

230/Galante/Fagundes; PB-250 - entr. BR-104/Prata/Ouro Velho; PB-293 - São Bento/Brejo do Cruz; PB-306 - Teixeira/Tavares; PB-306 - Princesa Isabel/São José de Princesa; PB-411 - entr. PB-395/Triunfo; PB-395 - entr. 393/Santa

A operação tapa buraco, realizada diariamente pelo DER por meio de suas oito Residências Rodoviárias do Litoral ao Sertão, segue a uma programação, contemplando todas as rodovias. O diretor de Operações do DER, Armando Marinho, afirma que a orientação é oferecer aos usuários rodovias com amplas condições de tráfego.

Trabalho visa oferecer aos usuários das estradas amplas condições de tráfego



Equipes utilizam mistura betuminosa nos serviços de tapa buracos nas rodovias

Escolas têm até hoje para escolher livros

Andreia Verdélio
Repórter da Agência Brasil

Termina hoje o prazo para professores, diretores e coordenadores das redes públicas de ensino escolherem os livros didáticos que serão utilizados pelos alunos do Ensino Médio no próximo ano letivo.

O registro deve ser feito pelo diretor da escola no Sistema do Programa Dinheiro Direto na Escola (PDDE). O prazo, que terminaria nessa segunda-feira (4), foi prorrogado pelo

Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação (FNDE), que faz a gestão do Programa Nacional do Livro Didático (PNLD). Caso a escola não registre sua escolha, será encaminhada uma das coleções aprovadas de cada componente curricular. As resenhas e informações das coleções aprovadas para o PNLD podem ser acessadas no Guia Digital de Livros Didáticos 2018. A escola deve selecionar duas opções de coleções de cada componente curricular, de editoras diferentes.

Enade disponibiliza questionário de aluno

Os inscritos no Exame Nacional de Desempenho de Estudantes (Enade) 2017 já podem preencher o Questionário do Estudante no site do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisa Educacionais (Inep). O formulário deve ser preenchido até novembro, data de aplicação do exame. Será considerado irregular no Enade o estudante que não cumprir esse prazo. Para responder, é preciso que o participante já tenha feito o cadastro no portal do Inep e recebido a senha, que será usada também para acompanhar o andamento da inscrição, a consulta sobre o local

de prova e a conferência do resultado individual. O questionário faz um levantamento do perfil socioeconômico e acadêmico dos participantes do Enade, avaliando aspectos sobre o curso de formação. Este é o primeiro ano em que os estudantes participam do processo de inscrição no exame. O coordenador do curso continua sendo o responsável pela inscrição, mas cada estudante deverá fazer o próprio cadastro, informando suas especificidades. Aqueles que desejarem usar nome social devem fazer a solicitação sobre o atendimento do dia 11 ao dia 15 deste mês.

Cobertura

A coluna foi convidada para conferir, nos dias 12 e 13 de setembro, a 21ª edição do SAP Forum Brasil, em São Paulo. Este ano, o evento mostra que o futuro prometido pelas inovações tecnológicas já chegou. Além de palestras e sessões sobre os mais importantes temas atuais, cases de sucesso e showcases vão comprovar que as tendências de mercado já se transformaram em negócios digitais, graças a novas e acessíveis plataformas e soluções. No ano passado, mais de 8 mil pessoas participaram do encontro no Transamérica Expo Center, na capital paulista. Um dos destaques do Congresso será uma sessão exclusiva do SharkTank Brasil para o SAP Forum. Para mostrar a inovação na prática – que será o grande tema das sessões de conteúdo do evento – os tubarões Cristiana Arcangeli, João Apolinário, Camila Farani e Caito Maia, participarão de uma simulação de negociação ao vivo, com a apresentação de quatro startups.

Obrigatoriedade

Desde o último dia 1º de agosto, todos os bares, restaurantes, lanchonetes e similares da Paraíba devem contar com terminais de Transferência Eletrônica de Fundos (TEF) para pagamentos por cartões, em substituição às maquininhas POS, seguindo a portaria 011/2017 da Secretaria de Estado da Receita da Paraíba (SER-PB). Mesmo com o início da obrigatoriedade, estabelecimentos ainda correm para implementar a solução, aumentando a procura em mais de 30%.

De graça

Desde a última quinta-feira (31), os usuários do transporte coletivo de João Pessoa que estiverem no Terminal de Integração do Varadouro (TIV) terão acesso gratuito à internet, através de uma parceria da Superintendência Executiva de Mobilidade Urbana (Semob-JP) e a Associação Nacional para Inclusão Digital (Anid). De acordo com o superintendente de Mobilidade Urbana, Carlos Batinga, quatro pontos de acesso já foram instalados para dar cobertura à área. A novidade está em fase de teste, mas a rede já está liberada para acesso, através da "Junts Internet Grátis".