

O Gerenciamento de Reclamações nos Serviços de Telefonia Móvel no Balcão do Consumidor

Aluno: Israel Cruz de Albuquerque

Orientadora: Prof.^a Ms. Carolina Zenha Saraiva

Universidade Luterana do Brasil – Ulbra Campus Canoas

Introdução

Este trabalho tem como objetivo demonstrar gerenciamento das reclamações fundamentadas no setor de telefonia móvel ocorridas no Balcão do Consumidor da Ulbra Campus Canoas, compreendendo os semestres de 2018 e 2019.²

Objetivos

O principal objetivo deste trabalho é tratar da problemática das reclamações no âmbito dos serviços de telefonia móvel, que vem sendo um dos líderes de reclamações dos consumidores. São casos como a cobrança indevida e a propaganda enganosa os de maior ocorrência nos atendimentos.

Metodologia

A metodologia utilizada será por uma análise qualitativa-quantitativa tendo como referência o material dos atendimentos prestados pelo Balcão do Consumidor – Ulbra/Canoas².

Cobranças erradas, problemas na internet e créditos que desapareceram estão entre as reclamações de usuários de serviços de telecomunicações.

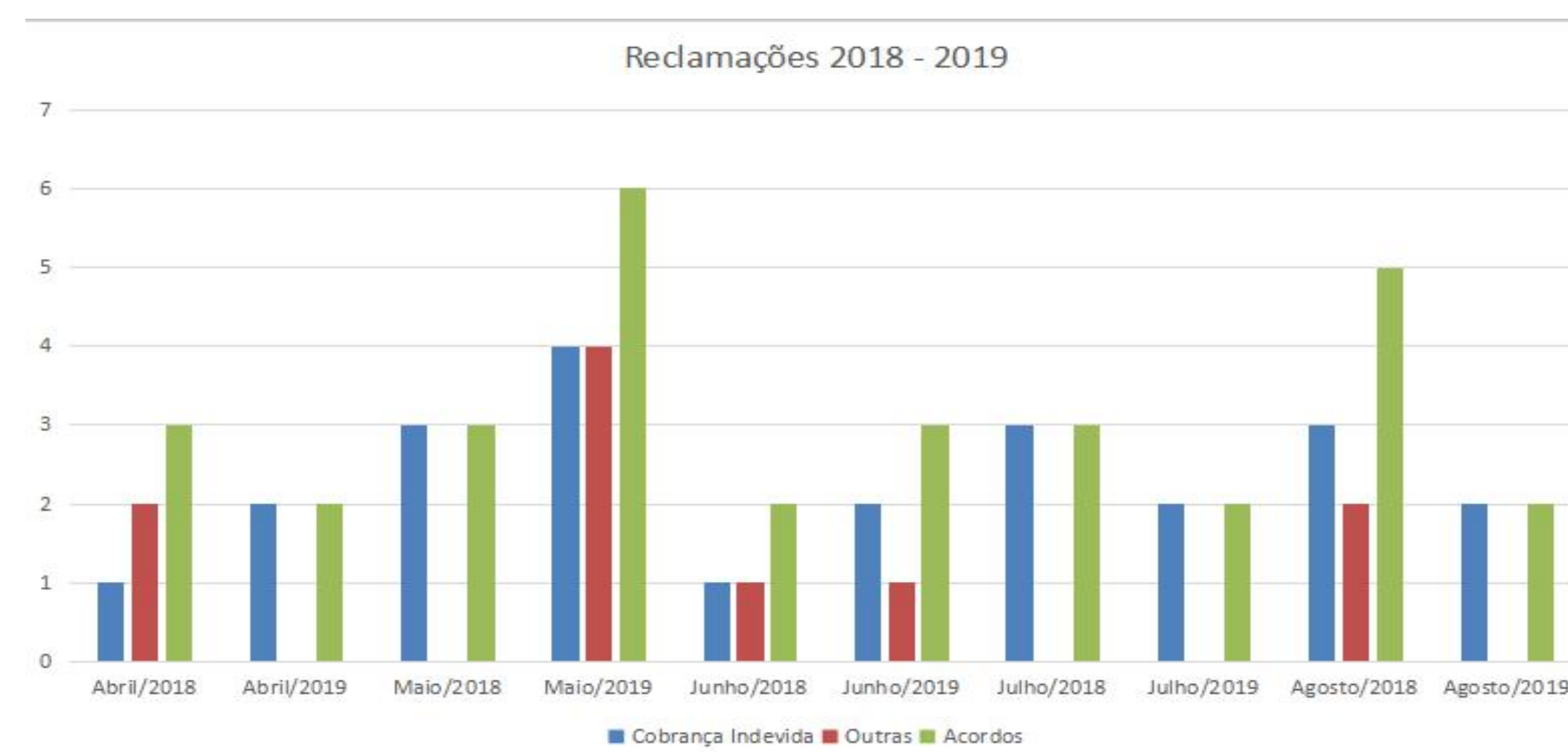
Nos serviços de telecomunicações, o consumidor tem direitos específicos, onde há muita falta de informação nesse quesito. Geralmente, esses direitos são garantidos pela Anatel, já no Balcão do Consumidor, tratamos de casos passíveis de serem levados a justiça, de forma que realizamos a mediação visando resolver a situação antes que isso seja necessário.

A Lei nº 9.472/97, que dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, estabelece como direitos do usuários o direito de acesso aos serviços de telecomunicações, com padrões de qualidade e regularidade adequados à sua natureza, em qualquer ponto do território nacional; à informação adequada sobre as condições de prestação dos serviços, suas tarifas e preços; à não suspensão de serviço prestado em regime público, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de condições contratuais, dentre outros. (art. 3º, I, VII, VIII).

israel.albuquerque@ulbra.br

Resultados

No ano de 2018, e nos semestres iniciais do presente ano, o número de reclamações específicas, como cobranças indevidas e as de outras naturezas, como propaganda enganosa, recusas em prestar serviço, créditos perdidos no plano pré-pago, se manteve estável, comparando-se mês a mês. Importante salientar que todos os casos reportados, foram acordados diretamente com as operadoras.



Conclusões Parciais

Verifica-se que as principais demandas dos consumidores ratifica-se principalmente no tocante a transparência das informações prestadas pelas operadoras, bem como as cobranças condicentes com os serviços efetivamente prestados.

O Balcão do Consumidor tem atuado de forma eficaz ao registrar as reclamações trazidas ao seu conhecimento, como tem atuado como agente de conscientização dos próprios consumidores.

Os resultados obtidos por este trabalho poderão ser úteis no estudo da evolução da satisfação do consumidor, comparativamente às propostas de estratégia de melhoria por meio dos índices de atendimento e prestação do serviço feito pelas operadoras ora já registrados.

Referências Bibliográficas

Lei n.º 9.472/97, dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações
BRASIL. Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor. Disponível em:
<<http://www.sindec.procon.rs.gov.br/sindec/>>. Acesso em: 09 ago. 2019.