

gráficos (cartilhas, cartazes, infográficos), áudios e vídeos, notas sobre eventos e cursos, além da série Anatel Explica – focada em explicar de maneira didática e objetiva os principais direitos advindos do RGC. O Portal pode ser acessado em www.gov.br/anatel/pt-br/consumidor.

3.34. As campanhas temáticas incluem postagens em redes sociais, hotsites, spots específicos e outros materiais. Estão disponíveis materiais orientativos como a campanha #querocancelar, que esclarece aos consumidores sobre como cancelar serviços de telecomunicações. Assim como a campanha #ResolvãNoSite, que trata das ferramentas que devem estar disponíveis no site de cada prestadora para que os consumidores possam resolver eventuais problemas. Está disponível também a campanha #ConexãoSegura, com dicas para o consumidor proteger seus dados pessoais. Esses temas foram definidos a partir de uma análise de motivos que geram reclamações frequentes e que, por isso, também são objeto de acompanhamento especial por parte da Agência.

3.35. Além disso, por meio de pesquisas para a aferição da satisfação e da qualidade percebida pelos consumidores, a Agência busca avaliar os serviços de telecomunicações, sob as seguintes dimensões: satisfação geral, qualidade da informação ao consumidor, qualidade do funcionamento, qualidade da cobrança ou recarga e qualidade do atendimento ao cliente.

3.36. A Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida da Anatel é uma das maiores do Brasil, independentemente do tema, e uma das maiores do mundo com esse objetivo específico. Anualmente, a Anatel colhe a opinião dos consumidores para medir o grau de satisfação com a prestação dos serviços de banda larga fixa, telefonia fixa e móvel, e TV por assinatura. As entrevistas são realizadas por telefone e os entrevistados são sorteados aleatoriamente para avaliar os serviços das empresas das quais são clientes e seus canais de atendimento.

3.37. No Portal Anatel em www.gov.br/anatel >> Menu (canto superior esquerdo) >> Consumidor >> Compare as Prestadoras >> Pesquisa de Satisfação e Qualidade, além de conhecer o inteiro teor do Regulamento das Condições de Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida Junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução Anatel nº 654, de 13 de julho de 2015, é possível conhecer seu Manual de Aplicação, o histórico das pesquisas já realizadas, comparar a avaliação da satisfação dos consumidores, por empresa, por serviço e por Unidade da Federação. Os resultados da Pesquisa estão disponibilizados nos Painéis de Dados Anatel, em <https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/consumidor>, sendo possível filtrar informações de interesse, conforme Unidade da Federação, empresa ou serviço de telecomunicações, por exemplo.

IV/V - INFORMAÇÕES ADICIONAIS

3.38. Seguindo a política de transparência e participação social, todos os documentos expedidos pela Agência são, em regra, disponibilizados para consulta na internet no seguinte endereço: www.anatel.gov.br/seipesquisa.

3.39. Todas as informações relativas ao atendimento do Serviço Móvel Pessoal (SMP) por município estão publicadas no Portal Anatel em: www.gov.br/anatel/pt-br/regulado/universalizacao/telefonia-movel.

3.40. No Painel *Meu Município Anatel* pode ser obtido um panorama das telecomunicações em cada município, sendo possível comparar as estatísticas com outros municípios de cada Unidade da Federação, Região e em relação ao país: <https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/meu-municipio>.

3.41. A relação de canais de atendimento eletrônico das principais prestadoras dos serviços de telecomunicações para tratamento de questões relativas a contratos individuais de consumo pode ser acessada em: www.gov.br/anatel/pt-br/consumidor/contatos-das-prestadoras.

3.42. Os dados de contato das prestadoras podem ser obtidos em <https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/outorga-e-licenciamento> (link curto: bit.ly/anateloutorgas), selecionando-se a(s) prestadora(s) de interesse e a opção *Dados do Endereço de Correspondência* no painel de filtros do lado esquerdo da tabela. Os dados também podem ser obtidos em formato de planilha, no mesmo endereço, em *Dados Brutos* (canto superior direito) >> *Prestadoras* ou diretamente em bit.ly/anatelprestadoras.

3.43. Impende ainda informar que a prestadora OI, em sua operação móvel, foi sucedida pelas operadoras Claro, Tim e Telefônica (Vivo). A migração dos consumidores da OI Móvel para as referidas prestadoras foi realizada com base no Código Nacional (CN - antigo DDD), podendo ser consultada no link tinyurl.com/oimigracao ou diretamente em <https://www.gov.br/anatel/pt-br/consumidor/oi-movel/saiba-qual-sera-sua-nova-prestadora>.

4. ANEXOS

4.1. Tabela de Compromissos de Ampliação para São Martinho/SC, conforme *Painel de Acompanhamento e Controle - Compromissos de Investimento* disponível no link bit.ly/anatelampliacao ou diretamente em <https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/acompanhamento-e-controle/compromissos-de-investimento> (SEI nº 13892157).

4.2. Tabela de Compromissos de Ampliação para Arabutã/SC, conforme *Painel de Acompanhamento e Controle - Compromissos de Investimento* disponível no link bit.ly/anatelampliacao ou diretamente em <https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/acompanhamento-e-controle/compromissos-de-investimento> (SEI nº 13892205).

5. CONCLUSÃO

5.1. Prestados os esclarecimentos acima, informamos que as demandas de ampliação de acesso apresentadas a esta Agência configuram importante subsídio para a ação de acompanhamento e controle da Anatel e a própria identificação de necessidades para a formatação de futuras obrigações.

5.2. Apresentado um panorama sobre o assunto, conforme contextualizações regulamentares acima, encaminhe-se este Informe ao interessado.



Documento assinado eletronicamente por **Juliano Slongo Romão, Gerente da Unidade Operacional no Estado de Santa Catarina**, em 24/06/2025, às 17:05, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



A autenticidade deste documento pode ser conferida em <http://www.anatel.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **13891329** e o código CRC **128FAC91**.

Origem	Operadora	Tipo de compromisso	Compromisso
Edital do 5G (001-2021-SOR/SPR/CD-ANATEL)	Tim S.A.	Infra. SMP	Atender localidades mediante implantação de pelo menos uma Estação Rádio Base – ERB e da oferta do SMP por meio de padrão tecnológico igual ou superior ao Long Term Evolution – LTE Advanced release 10 do 3GPP.

Tecnologia SMP	Fibra (Km)	Nível da obrigação	Região	UF	Município	Município - IBGE	Localidade	Localidade - IBGE
4G	N/A	Localidade	Sul	SC	São Martinho	4217105	Vargem Do Cedro	421710510000001

Id. Favela / Comunidade Urbana	Favela / Comunidade Urbana	Código INEP	Nome da Escola	Num. de Matrículas	Prazo máximo para atendimento
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	31/12/2028

Ano do Prazo	Dt. de Atendimento	Ano de Atendimento	Status
2028	2028		A vencer

Origem

Operadora Tipo de compromisso

Edital do 5G (001-2021-SOR/SPR/CD-ANATEL)

Tim S.A.

Infra. SMP

Compromisso	Tecnologia SMP	Fibra (Km)	Nível da obrigação	Região	UF	Município
Atender localidades mediante implantação de pelo menos uma Estação Rádio Base – ERB e da oferta do SMP por meio de padrão tecnológico igual ou superior ao Long Term Evolution – LTE Advanced release 10 do 3GPP.	4G	N/A	Localidade	Sul	SC	Arabutã

Município - IBGE	Localidade	Localidade - IBGE	Id. Favela / Comunidade Urbana	Favela / Comunidade Urbana	Código INEP	Nome da Escola
4201273	Nova Estrela	420127310000001	N/A	N/A	N/A	N/A