



Transformação Digital e a relação com os consumidores

- **Cristiana Camarate**
- Superintendente de Relações com Consumidores – Anatel
- Conecta Latam 08/2023

A hand holding a smartphone, with the screen displaying a blurred image. The background is dark with colorful bokeh lights in shades of pink, orange, yellow, and blue. The text "O que é a transformação digital?" is overlaid in white, sans-serif font across the center of the image.

O que é a transformação digital?

Economia digital



Digitalização da economia



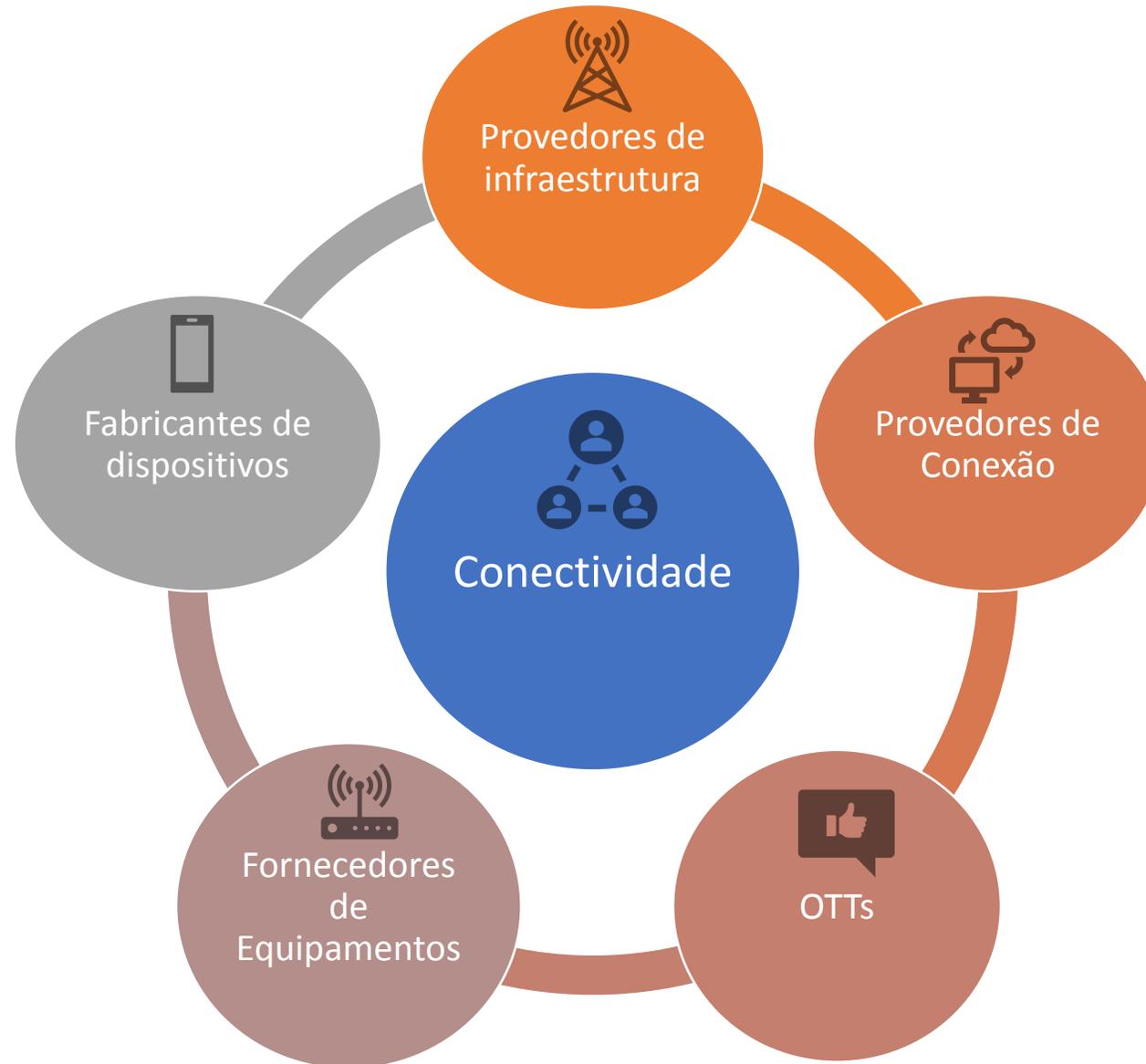
Digitalização dos serviços públicos



Digitalização da cidadania

Digitalização dos serviços privados

Cadeia de valor da conectividade



A 3D rendered scene on a dark background. On the left is a large, metallic Bitcoin symbol with a glowing blue and red edge. In the center is a blue Android robot figure. On the right is a red Apple logo. In the foreground, several reflective spheres of various sizes are scattered, reflecting the surrounding objects and colors. The text "O que está em jogo para o consumidor?" is overlaid in white, sans-serif font across the middle of the image.

O que está em jogo para o consumidor?

Consumidor e o ambiente digital

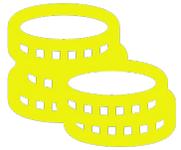


A tecnologia e a conectividade passam a mediar a maioria dos serviços



Não importa de quem é o problema, o consumidor quer que funcione

Novos modelos de negócios e “camadas”



Nem sempre o consumidor entende que “paga” o serviço com dados, curtidas, divulgação...



A integração das camadas de serviços reflete nos prestadores de telecom, que tem papel central nesse ecossistema, pois já são conhecidos pelo consumidor e tem longo histórico de relação com eles

Como a Anatel pode contribuir?



A Anatel e o ecossistema digital



A Anatel necessariamente precisa olhar para todo o funcionamento da cadeia, pois os serviços estão interligados

São exemplos: paralisações do Whatsapp, cobrança do Netflix, chamadas indesejadas...

Em paralelo, a atuação responsiva com as prestadoras deve seguir e os canais de atendimento precisam continuar se aprimorando

A Anatel é vista pelos consumidores como um ator relevante na coordenação dessa rede

Conectividade Significativa e as habilidades digitais

A **conectividade significativa** pressupõe um novo olhar para as telecomunicações na era digital, que contribua para a inserção social e econômica dos usuários.



Além da infraestrutura de telecomunicações desenvolvida, os consumidores precisam ter dispositivos adequados e as **habilidades digitais** necessárias para ter confiança e melhor aproveitamento das atividades realizadas no mundo on-line.

Ações da Anatel e da SRC na “Alfabetização Digital”

O pilar de habilidades digitais é fundamental para o consumidor se proteger no ambiente online

Projeto Estratégico Anatel – Habilidades e Alfabetização Digital

- Apoios de consultoria para aprimoramento do diagnóstico, identificação de iniciativas e priorização
- Parceria com a UIT e a empresa Meta no Projeto “Americas Girls Can Code”, para incentivo a formação de meninas na área de tecnologia
- Pesquisa sobre conectividade significativa e consumo em telecomunicações elaborada junto ao IDEC na fase de entrevistas

Ações da Anatel e da SRC na “Alfabetização Digital”

Habilidades digitais geram confiança e segurança no ambiente online

- Criação de página centralizada de material, informações e notícias de alfabetização digital no portal da Anatel
- Colaborar com o GAPE no desenvolvimento de metodologia de avaliação de resultados e na promoção da alfabetização digital
- Propor e apoiar a divulgação de cursos para o desenvolvimento de competências do século 21
- Articular atuação conjunta da ANATEL junto aos ministérios

Publicação sobre proteção de crianças na internet

Diretrizes para pais
e educadores sobre
Proteção On-line Infantil
2020



Livro de atividades de segurança online

GUIA DO PROFESSOR



Combate às chamadas abusivas

Continuidade em 2023 das ações iniciadas em 2019



Redução projetada de 81 bilhões de chamadas realizadas entre junho de 2022 e junho de 2023 (diferença da média de chamadas curtas realizadas nos 30 dias anteriores à primeira medida cautelar com os volumes desde então)



Entrada em funcionamento do Site “Qual Empresa Me Ligou”, ferramenta de consulta de linhas vinculadas a CNPJs



Terceira Cautelar, prorrogando até abril de 2024 a duração da cautelar anterior e estendendo os seus efeitos para todas as empresas de telecomunicações



Autorização para que as prestadoras de serviços de telecomunicações implementem protocolos de identificação e autenticação de chamadas (STIR SHAKEN)

Objetivos e Metas



Colaborar na educação de consumidores mais seguros, confiantes e preparados para o ambiente digital



Atingir até 2027 a meta de 30% de jovens e adultos com habilidades moderadas em TICs, de acordo com o critério da UIT, compatível com o top 20 de países com população mais capacitada (linha base 13%)

OBRIGADO!

Cristiana Camarate
cristiana@anatel.gov.br

www.gov.br/anatel

