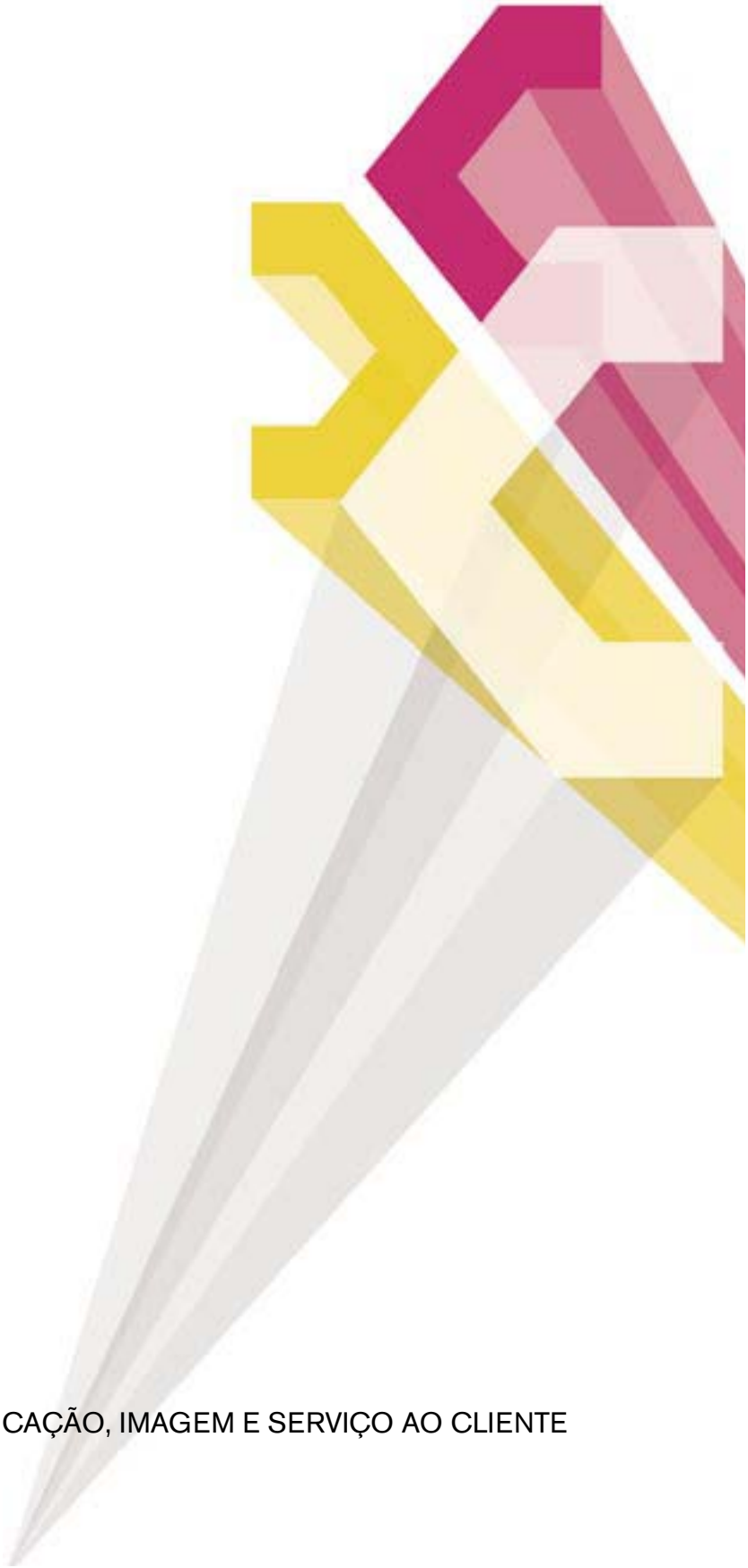


6. COMUNICAÇÃO, IMAGEM E SERVIÇO AO CLIENTE



6. COMUNICAÇÃO, IMAGEM E SERVIÇO AO CLIENTE

6.1 COMUNICAÇÃO EXTERNA

A política de comunicação do ICP-ANACOM, na sua vertente externa, é promovida essencialmente através da divulgação da imagem institucional, da produção de conteúdos e da respectiva publicação e divulgação em diversos suportes de comunicação. Entre estes, o sítio na Internet, o boletim mensal *Spectru* e o atendimento ao público constituem instrumentos fundamentais.

6.1.1 Internet

Nesta plataforma de comunicação – www.anacom.pt – são disponibilizadas, em tempo útil, as deliberações com impacto externo aprovadas pelo Conselho, de Administração, para além de um importante conjunto de elementos, de carácter genérico ou especializado (áreas temáticas), incluindo legislação. Estão ainda disponíveis informações dirigidas aos consumidores, bem como uma área de serviços em linha – o balcão virtual – que congrega os formulários electrónicos associados aos diversos serviços prestados pelo ICP-ANACOM.

No que respeita aos conteúdos disponíveis no sítio do ICP-ANACOM, foram criadas, em 2003, novas áreas especializadas sobre temas da actualidade. Nesse âmbito, é de destacar a área relativa ao quadro regulamentar para as comunicações electrónicas (Revisão 99), com informação sobre a nova legislação comunitária e as medidas nacionais correspondentes, bem como a área sobre segurança dos sistemas e redes de informação, que integra diversas medidas e iniciativas que os governos e organizações sectoriais têm tomado neste âmbito.

Além disso, também os eventos nacionais e internacionais, relacionados com o sector das comunicações passaram a dispor de um espaço autónomo, o mesmo sucedendo com as consultas públicas promovidas por entidades diversas (Comissão Europeia e outras organizações internacionais, autoridades reguladoras nacionais de outros países, entre outros), subordinadas a diferentes temas com impacto sectorial. Foi também lançada uma área sobre a atribuição de licenças temporárias no âmbito do sorteio da fase final do Euro 2004, que evoluiu, já em 2004, para uma área com toda a informação relacionada com a utilização de sistemas de radiocomunicações no quadro da realização deste evento, disponibilizando os formulários necessários para requisição dos serviços correspondentes. Foi ainda reorganizado o directório de hiperligações para vários organismos, (área dos *links*) e compilada informação sobre redes privativas do serviço móvel terrestre na área sobre serviços de radiocomunicações.

A publicação, no sítio, de um questionário dinâmico permitiu analisar a avaliação que dele fazem os respectivos utilizadores, externos e também internos, no tocante a diversos aspectos relacionados com os conteúdos e serviços disponíveis e a sua organização, bem como equacionar e dar seguimento a sugestões concretas nesse âmbito formuladas.



Em 2003, o ICP-ANACOM juntou-se às comemorações do Ano Europeu das Pessoas com Deficiência, através do lançamento do canal texto do seu sítio. De acordo com as normas internacionais em matéria de acessibilidade, nomeadamente as definidas pela *Web Accessibility Initiative* (WAI), do consórcio W3C (*Word Wide Web Consortium* W3C), o canal texto pretende facilitar o acesso da população com necessidades especiais aos conteúdos do sítio da Autoridade na Internet. Também os serviços em linha do ICP-ANACOM, a que se acede através do balcão virtual, foram disponibilizados em versão texto. Os formulários correspondentes, que passaram assim a estar acessíveis a todos os cidadãos e a mais dispositivos de acesso à Internet, apresentam um nível de conformidade Triplo-A e seguem todas as recomendações da WAI (*Web Accessibility Initiative*), satisfazendo os requisitos de primeira, segunda e terceira prioridades.

Além disso, o canal texto possibilita a publicação de conteúdos em novas plataformas tecnológicas, com destaque para os serviços móveis de terceira geração e a televisão digital terrestre. Desta forma, e no que respeita a acessibilidade e mobilidade, o sítio do ICP-ANACOM, está preparado para correr em qualquer tipo de ecrã, a partir do endereço http://www.anacom.pt/txt.

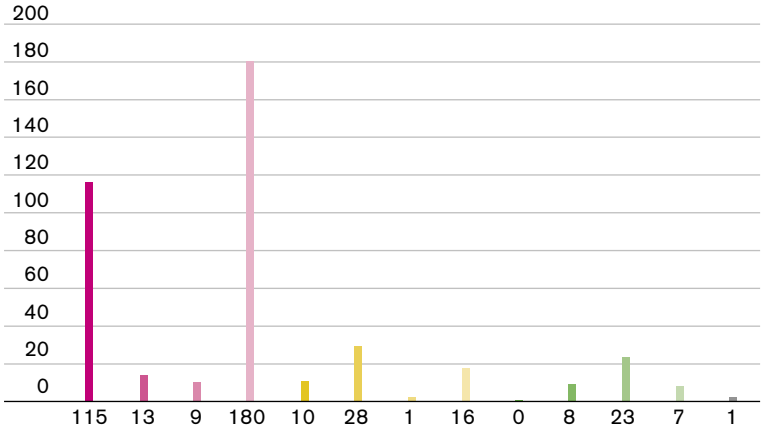
Em termos tecnológicos, o sítio do ICP-ANACOM permite a sindicalização de conteúdos e o uso partilhado de recursos de outros sítios da administração pública, para além de se encontrar disponível no servidor desta Autoridade um catálogo com a lista dos conteúdos existentes classificados, para consulta dos vários servidores que pretendam informação específica sobre o sector.

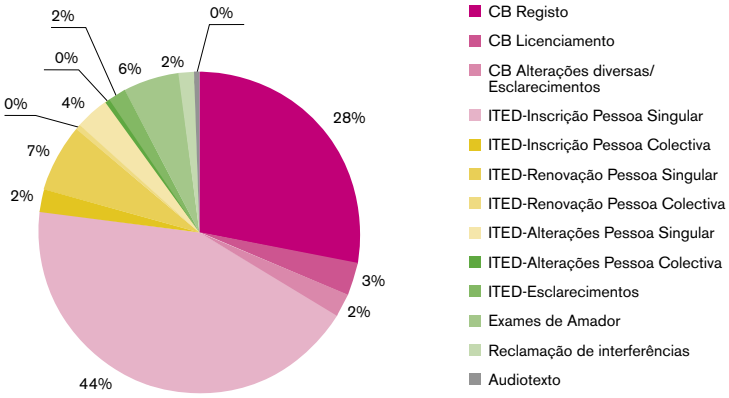
O sítio do ICP-ANACOM esteve entre os que, em 2003, foram objecto de análise no segundo relatório de avaliação externa de sítios na Internet dos organismos da Administração Directa do Estado, que envolveu a avaliação de 370 sítios, num horizonte de 476 organismos identificados. Nesta avaliação, o sítio desta Autoridade foi incluído no grupo das sete melhores práticas entre os organismos que integram a administração directa e indirecta do Estado, tendo lhe sido atribuída a seguinte classificação: conteúdos – muito bom; actualização de conteúdos – excelente; navegabilidade – excelente; facilidades para cidadãos com necessidades especiais – excelente; serviços *online* – regular.

Comparativamente à primeira edição do estudo, realizada em 2002, o sítio do ICP-ANACOM registou, em 2003, uma evolução ao nível dos "conteúdos" e da "actualização de conteúdos".

No que respeita ao número de acessos, em 2003, ao sítio em geral, ao balcão virtual e, mais especificamente, aos formulários publicados no balcão virtual, os quadros e gráficos que se seguem apresentam o número de visitas efectuadas e o número de páginas visitadas.

Gráfico I.6 – Solicitações Balcão Virtual – 2003







Quadro I.13 – Acessos e páginas visitadas do sítio do ICP-ANACOM em 2003

Acessos

Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
29.888	22.974	27.815	27.037	31.171	27.757	27.119	22.720	28.015	33.270	32.209	26.398	336.373

Paginas visitadas

Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
678.659	965.500	853.067	894.262	993.681	867.575	836.462	989.329	887.879	939.817	902.887	895.992	10.705.110

Gráfico I.7 – Acessos ao sítio em 2003

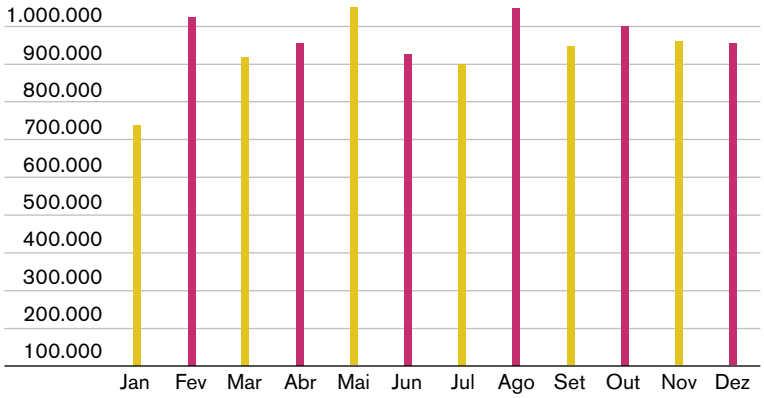
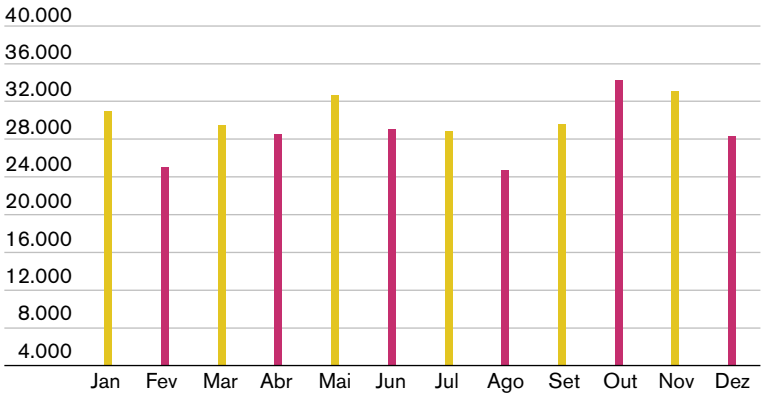


Gráfico I.8 – Páginas do sítio visitadas em 2003



6.1.2 *Spectru*

O boletim *Spectru*, outra plataforma privilegiada de comunicação, oferece mensalmente informação sobre a actividade do ICP-ANACOM, incluindo igualmente as principais ocorrências regulatórias e regulamentares, nacionais e internacionais, do sector das comunicações, tendo por base a informação internamente disponível e a pesquisa e o tratamento de dados recolhidos no exterior.

A *Spectru* integra, trimestralmente, um suplemento contendo os principais dados estatísticos dos seguintes serviços: serviço fixo de telefone, serviço móvel terrestre, serviço de chamada de pessoas, serviço móvel com recursos partilhados, serviço de transmissão de dados e acesso à Internet, redes de distribuição por cabo e serviços de audiotexto. A partir de Julho de 2003 passaram a ser também incluídos, nesse suplemento, dados sobre os serviços postais explorados em concorrência. Em 2003, foram pois editados 4 suplementos deste tipo.

Numa base não regular, são ainda publicados suplementos com legislação e documentação relevante, nacional ou europeia, como é o caso das decisões do Comité de Comunicações Electrónicas (ECC), que integra a Conferência Europeia das Administrações de Correios e Telecomunicações (CEPT), adoptadas por Portugal. Foram produzidos, em 2003, 4 suplementos com Decisões ECC.

Uma vez por ano – e assim sucedeu em 2003 – é também publicado um suplemento com um índice de notícias, contendo uma listagem dos assuntos abordados no ano anterior. Em 2003 foi ainda publicado 1 suplemento com o novo organigrama do ICP-ANACOM, na sequência da restruturação interna operada.

Editada em papel na versão portuguesa, com uma tiragem de 600 exemplares, a *Spectru* é distribuída a um conjunto alargado de entidades, incluindo representantes de diferentes Ministérios, associações de defesa dos consumidores, operadores de comunicações, indústria, organismos homólogos nacionais e dos países de língua oficial portuguesa, entre outros.

Em formato electrónico, estão disponíveis no sítio do ICP-ANACOM as versões portuguesa e inglesa da *Spectru*, sendo esta última remetida directamente aos responsáveis de autoridades reguladoras homólogas, em particular no âmbito europeu, bem como aos responsáveis sectoriais da Comissão Europeia e de outras organizações internacionais.

Em Abril de 2003 foi lançada a funcionalidade de subscrição gratuita da *Spectru* a partir do sítio do ICP-ANACOM, tendo o número de subscritores *online*, de Abril a Dezembro de 2003, atingido cerca de 5 centenas.

Durante o ano de 2003 teve início um processo de renovação gráfica da *Spectru*. Esta começou com a introdução, em fundo de página, do logotipo do ICP-ANACOM, em cor, e o acréscimo de imagens (quadros e tabelas informativas). Neste âmbito, procedeu-se também à restruturação da forma de apresentação dos textos relativos aos relatos das reuniões de organismos internacionais em que esta Autoridade participa, que passaram a ser publicados em versão reduzida, com remissão para o



sítio na Internet, onde por sua vez é disponibilizada uma versão mais aprofundada desses encontros. A renovação gráfica terminou apenas em 2004, com a adaptação da renovação gráfica inicial à produção do boletim a 4 cores.

6.1.3 Atendimento ao público

O relacionamento externo do ICP-ANACOM com o público em geral beneficia de tratamento e actuação integrados no que respeita à resposta a solicitações específicas de carácter genérico e sectorial, onde o serviço de atendimento ao público, localizado no edifício sede, em Lisboa, e nas instalações em Barcarena e com dependências nas delegações regionais (Porto, Funchal e Ponta Delgada), desempenha um papel fundamental.

O serviço assegurado reveste várias modalidades, incluindo o atendimento pessoal, telefónico, postal e por via electrónica, e promove o esclarecimento e, quando justificado, o encaminhamento interno e ou externo dos inúmeros pedidos de informações e reclamações que lhe são apresentados.

A evolução e as características das solicitações recebidas em 2003 encontra-se caracterizada nos quadros que se seguem.

Quadro I.14 – Número total de solicitações recebidas

1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003
24.459	27.572	29.357	29.440	29.730	27.088	24.530	26.265	36.663

Quadro I.15 – Repartição das solicitações recebidas por modo de recepção

	2000	2001	2002	2003
Total de solicitações	27.088	24.530	26.265	36.663
Solicitações via telefone	17.284	15.893	15.992	12.946
Solicitações presenciais	5.981	3.591	2.694	2.645
Solicitações por via postal/fax	2.761	3.639	5.094	18.198
Solicitações por via electrónica (incluindo balcão virtual)	1.012	1.407	2.485	2.873

Quadro I.16 – Repartição das solicitações recebidas por assunto

	2001	2002	2003
Audiotexto	2.408	533	345
ITED	1.387	1.216	17.522
Redes privativas	3.391	2.041	1.466
Radioamador	2.876	2.975	2.993
Rádio pessoal/Banda do Cidadão – CB	4.524	3.097	2.372
Radiodifusão sonora	399	401	301
Radiodifusão televisiva			295
Correios	58	107	125
Serviço móvel terrestre	733	1.026	680
Serviços via satélite			36
Televisão por cabo	148	120	182
Serviço de chamada de pessoas			5
Serviço telefónico fixo	1.164	1.689	952
Serviço móvel rec. Partilhados			13
Televisão digital			19
Equipamento de curto alcance (SRD)			43
UMTS			16
Postos públicos			28
Acesso à Internet	1.062	619	762
Acesso Fixo via Rádio – FWA			7
Plano de numeração	132	2.188	1.269
R&TTE			5
Interligação	75	169	54
Serviço universal de telecomunicações			13
T-DAB			6
Convenção de Preços de Telecomunicações			6
Eventos			40
Publicações do ICP-ANACOM			64
Outros serviços de radiocomunicações	479	406	209
Outros serviços de telecomunicações	1.018	8.956	6.177
Outros	1.464	1.577	658

Das solicitações recebidas por via electrónica (2.873), 411 foram registadas através do balcão virtual, incidindo sobre os assuntos discriminados no quadro abaixo.



Quadro I.17 – Solicitações do balcão virtual

	2002	2003
Total	372	411
Interferências à recepção radioeléctrica	2	7
ITED – alterações de inscrição – pessoa colectiva	27	0
ITED – alterações de inscrição -pessoa singular	27	16
ITED – esclarecimentos		8
ITED – inscrições – pessoa colectiva	9	10
ITED –inscrições – pessoa singular	198	180
ITED – renovações de inscrição – pessoa colectiva		1
ITED – renovações de inscrição – pessoa singular		28
CB – banda do cidadão – licenças	20	13
CB – banda do cidadão – registos	106	115
Alterações CB – diversos e esclarecimentos		9
Audiotexto	1	1
Exames para rádio amador	7	23

O tratamento das solicitações e pedidos dirigidos ao ICP-ANACOM torna possível, a cada momento, percepcionar as questões mais relevantes para os utilizadores de serviços de comunicações, pelo que é susceptível de constituir uma importante ferramenta de regulação, para além de permitir a promoção da respectiva informação e esclarecimento.

O serviço de atendimento ao público do ICP-ANACOM assegura igualmente a prestação directa de um conjunto de serviços do cliente, em particular os relacionados com a inscrição e alterações subsequentes de técnicos e empresas ITED, o registo de entidades certificadoras, a obtenção de certificado de registo do serviço rádio pessoal – banda do cidadão (CB) e a atribuição de certificados de exame de amador. O quadro que se segue ilustra as principais actividades desenvolvidas neste âmbito, em 2003.

Quadro I.18 – Serviços ao cliente – ITED, CB e exame de amador

	2003
ITED – inscrição de projectistas e ou instaladores – pessoa singular	950
ITED – inscrição de projectistas e ou instaladores – pessoa colectiva	82
ITED – renovação de projectista e ou instaladores – pessoa singular	4.614
ITED – renovação de projectista e ou instaladores – pessoa colectiva	104
ITED – entidades certificadoras – obtenção de registo	24
Serviço de rádio pessoal – banda do cidadão (CB) – obtenção certificado de registo	736
Serviço de amador – exames efectuados	540

6.1.4 Acções diversas

Outras acções desenvolvidas em 2003 visaram sobretudo a promoção da imagem do ICP-ANACOM e do sector, bem como a divulgação de informação relevante para o mercado, em particular através da edição de publicações institucionais, algumas delas obrigatórias em termos estatutários, como é o caso do relatório e contas e do relatório de regulação, ambos relativos a 2002. Foram igualmente publicados o anuário estatístico do sector das comunicações (2002), a brochura da Conferência Europeia das Administrações de Correios e Telecomunicações (CEPT), editada em três línguas (inglês, francês e alemão), e o folheto temático "O que precisa de saber sobre as antenas das estações de base dos telefones móveis" (reimpressão) .

Ainda neste contexto, procedeu-se ao lançamento de duas campanhas informativas. Foi lançada no final de Maio, prolongando-se para o princípio de Junho de 2003, uma campanha sobre a portabilidade, dirigida ao público em geral, com o objectivo de dar a conhecer a possibilidade de mudar de operador sem alterar o número de telefone. Para o efeito, foi produzido um folheto informativo intitulado "Comigo o número vai sempre atrás" e um *banner* para a Internet, tendo o folheto sido objecto de distribuição massiva a nível nacional através de *drop mail* e como encarte em diversos jornais e revistas.

Em Dezembro de 2003, foi promovida uma campanha dirigida aos potenciais utilizadores do espectro radioeléctrico antes e durante o Euro 2004, com o objectivo de os informar, entre outros aspectos, sobre os procedimentos, normas e legislação aplicável, por forma a garantir, durante o evento, uma utilização do espectro radioeléctrico efectiva, eficiente e livre de interferências. Para o efeito, foi desenvolvido um folheto informativo intitulado "Futebol em transmissão. Estamos prontos", distribuído em locais considerados estratégicos.

Por outro lado, levou-se a cabo em 2003, em colaboração com os CTT – Correios de Portugal, o processo de selecção da melhor carta escrita sobre o tema «Escrevo-te para dizer como podemos construir um futuro melhor», no universo nacional dos jovens entre os 9 e 15 anos, no âmbito do Concurso Epistolar 2003, promovido



pela União Postal Universal (UPU). Por ocasião do Dia Mundial dos Correios, a 9 de Outubro de 2003, foram entregues os prémios relativos ao concurso nacional de 2003 e procedeu-se ao lançamento do Concurso Epistolar 2004, subordinado ao tema «Escrevo-te para dizer como é que nós, os jovens, podemos lutar contra a pobreza».

O ICP-ANACOM participou ainda com um *stand* no *Business Forum* promovido pela Faculdade de Economia da Universidade Nova de Lisboa, que decorreu de 12 a 13 de Novembro, no *campus* de Campolide, com o objectivo de promover o contacto e o conhecimento mútuo entre a comunidade empresarial e os alunos.

No decorrer de 2003, foram também promovidos dois 'Encontros ANACOM' sobre Televisão Digital Terrestre, traduzidos em jantares organizados com o intuito de incentivar o debate e a reflexão sobre o tema, neles envolvendo entidades com interesse na matéria e especialistas conceituados.

Ainda no âmbito da comunicação com o exterior, também o Núcleo de Documentação e Informação Técnica (NDIT) do ICP-ANACOM, apesar de estar essencialmente vocacionado para o público interno, desempenha um papel importante. O NDIT assegura o acompanhamento de necessidades relativas à pesquisa e recuperação de informação, possibilitando ao público em geral o acesso ao vasto acervo documental disponível e ainda a bases de dados e serviços em linha.

Para finalizar, refira-se o relacionamento com a comunicação social, que é coordenado por um assessor de imprensa, segundo estratégias delineadas pelo Conselho de Administração. No ano em apreço foi dada continuidade à política de comunicação com os media, tanto na gestão diária das solicitações dos jornalistas como na realização de acções pontuais de esclarecimento, presenciais ou não, sempre que a matéria em causa o justificou, e na divulgação das medidas e iniciativas promovidas pelo regulador.

6.2 COMUNICAÇÃO INTERNA

A plataforma de comunicação interna integra o já referido Núcleo de Documentação e Informação Técnica (NDIT) do ICP-ANACOM, que organiza, disponibiliza e difunde a documentação relevante numa perspectiva catalisadora e gestora dirigida, sobretudo, aos interesses dos utilizadores internos, e a *Intranet*.

6.2.1 Núcleo de Documentação e Informação Técnica (NDIT)

O NDIT dispõe de um acervo documental de mais de 20.000 exemplares de livros, estudos e relatórios, para além de documentação de organismos internacionais ligados ao sector das comunicações, mas abrangendo também outras áreas temáticas, como gestão e economia, direito, ciências sociais e tecnologias da informação. Possui, igualmente, uma colecção de cerca de 200 publicações periódicas, permanentemente disponíveis para consulta e empréstimo e possibilita o acesso a um conjunto de 20 bases de dados e acessos em linha, com especial incidência nas áreas das tecnologias da informação, telecomunicações, normalização, legislação e jurisprudência.

Foi efectuado em 2003 um levantamento da informação existente (livros, publicações periódicas, bases de dados) e dos procedimentos seguidos, tendo-se procedido à sua restruturação e melhor adequação aos princípios que norteiam a comunicação interna, visando a divulgação alargada do conhecimento disponível, em tempo útil e adaptada às necessidades específicas dos utilizadores internos.

O desenvolvimento do projecto "biblioteca virtual", enquanto portal de acesso a bancos de informação seleccionada e estruturada de acordo com os interesses e necessidades do ICP-ANACOM, mereceu um impulso assinalável. Este projecto, cuja concretização transitou para 2004, visa, em particular, disponibilizar em todos os postos de trabalho e na Intranet o catálogo documental electrónico existente bem como o acesso a serviços e bases de dados em linha, constituindo igualmente um espaço de difusão das ultimas obras recebidas no NDIT e dos destaques editoriais.

Evidencia-se nos quadros seguintes o conjunto de serviços que o NDIT presta e o número e tipologia de solicitações recebidas por parte dos seus utilizadores:

Quadro I.19 – Conjunto de Serviços Prestados pelo NDIT

	Documentação Técnica (incluindo legislação)		Publicações periódicas	
	2002	2003	2002	2003
Aquisições e assinaturas	301	355	232	172
Empréstimos	491	476	73	112
Consultas no local	1066	1344	544	222
Pesquisa da informação	1573	2351	548	107
Difusão por circulação	604	2132	5978	6894

Quadro I.20 – Assuntos mais solicitados

Comunicações móveis – 3G /UMTS
Internet
Comércio electrónico
Televisão digital
Interligação
Substituição serviço fixo / móvel
Direito
Serviços postais
Legislação sectorial



Quadro I.21 – Solicitações recebidas no NDIT em 2002 e 2003:

	PP		PT		PE		EM		TOTAL
	2002	2003	2002	2003	2002	2003	2002	2003	
Utilizadores internos	108	223	574	555	291	305	118	201	2375
Utilizadores Externos	104	103	61	95	4	5	3	3	378
TOTAL	212	326	635	650	295	310	121	204	2753

PP - Pedido pessoal; PT - Pedido telefónico; PE - Pedido escrito; EM - *E-mail*

6.2.2 *Intranet*

O projecto de transformação da *Intranet* numa plataforma de excelência de comunicação interna teve em 2003 um avanço ímpar, através da avaliação da situação existente e da preparação da sua total renovação, tanto em termos de ferramentas de gestão como de conteúdos, incluindo a definição da nova arquitectura da informação adequada aos conteúdos a disponibilizar e o desenvolvimento do 'Espaço Q', área de divulgação da informação relevante sobre o Sistema de Gestão pela Qualidade Total.

6.3 RECLAMAÇÕES

No quadro das actividades desenvolvidas em 2003, a gestão das reclamações apresentadas pelo público em geral (particulares e empresas) mereceu particular atenção desta Autoridade.

Se uma parte das reclamações apresentadas tem a sua origem na falta de conhecimento das regras que delimitam a intervenção do regulador no sector, a análise e o tratamento das reclamações permite percepcionar as questões que envolvem uma maior insatisfação por parte dos utilizadores de serviços de comunicações acessíveis ao público e que, como tal, podem justificar uma intervenção por parte do ICP-ANACOM.

Esta actividade permitiu, em particular, identificar um conjunto de comportamentos passíveis de constituírem incumprimento de obrigações fixadas na legislação e regulamentação aplicável às telecomunicações e ao sector postal, bem como atender a um conjunto de situações que mereceram uma intervenção destinada a assegurar uma efectiva concorrência no mercado e uma adequada protecção dos consumidores.

Nesse contexto, foram identificados em 2003 diversos comportamentos irregulares cujos indícios justificaram a aplicação quer de medidas de natureza sancionatória – contra-ordenações e multas contratuais – quer de medidas de regulação destinadas a corrigir desvios da actuação de operadores e prestadores de serviços incompatíveis com o desenvolvimento de um mercado concorrencial e com o respeito dos direitos dos consumidores.

Foram também identificadas situações passíveis de consubstanciar ilícitos cuja apreciação se insere no âmbito da intervenção de outras entidades, designadamente órgãos de investigação criminal, Instituto do Consumidor, Inspecção Geral das Actividades Económicas, Direcção-Geral do Comércio e da Concorrência e Comissão Nacional de Protecção de Dados.

A título exemplificativo apresenta-se no quadro da página seguinte uma amostragem[59] representativa da repartição por áreas de actividade das reclamações identificadas ao longo do ano de 2003.

Quadro I.22 – Distribuição das reclamações por serviço/área

Serviços/área	2002	2003
Audiotexto	207	40
Distribuição de Televisão por Cabo	79	108
Interferências em Serviços de Radiodifusão	350	524
Interligação	7	7
Internet	320	379
ITED		12
Numeração	329	386
Postos Públicos	1	1
Publicações	1	0
Radiações não ionizantes	302	580
Receptáculos Postais e outros Equipamentos	3	2
Redes Privativas	106	64
Serviço Amador	66	42
Serviço de Chamada de Pessoas	3	1
Serviço Fixo de Telefone/ Serviço Universal	672	360
Serviço Móvel Terrestre	334	186
Serviço Rádio Pessoal/Banda do Cidadão – CB	5	7
Serviços Postais	13	44
Outros	94	17
TOTAL	2.894	2.760

[59] Contempla as reclamações recenseadas nas áreas de atendimento ao público, fiscalização, gestão e controlo do espectro e área postal.

