

*“O tempo é neutro, e não muda as coisas. Com coragem e iniciativa, líderes mudam as coisas.”
(Jesse Jackson)*

Concursos com inscrições abertas para nível superior em direito

Salários chegam a R\$ 21 mil no Ministério Público do Trabalho

Um dos destaques é a abertura, nesta segunda (19), das inscrições para 700 vagas para analista tributário da Receita Federal. O salário é de R\$ 7.624,56. Entre os concursos abertos, o que oferece maior salário é o do Ministério Público do Trabalho: R\$ 21 mil.

Instituição/Órgão	Prazo	Vagas	Salário máximo	Escolaridade	Local de trabalho	Editais
Defensoria Pública do Estado do Piauí		03/11/09	12	R\$ 14.224,28	nível superior em direito	Teresina
Ministério Público do Trabalho		11/11/09	104	R\$ 21 mil	nível superior em direito	São Paulo, RJ, MG, RS, BA, PE, CE, PA, PR, DF, AM, SC, RO/AC, ES, GO, AI, SE, RN, PI, MT e MS
Polícia Civil do Distrito Federal		21/10/09	57	R\$ 13.368,68	nível superior em direito	Distrito Federal
Tribunal Regional Federal da 2ª Região (Rio de Janeiro e Espírito Santo)		20/10/09	35	R\$ 19.955,40	nível superior em direito	Rio de Janeiro e Espírito Santo

Série 'Dúvidas de consumidor' traz perguntas e respostas sobre telefonia

Especialistas dão dicas sobre problemas em telefonia móvel e fixa.
Saiba como evitar 'dores de cabeça' no relacionamento com operadoras.

Você sabe o quanto paga por cada minuto falado em seu celular ou telefone fixo? Sabe se esse preço é mais barato ou mais caro do que em outras operadoras? Já resolveu situações de cobrança indevida que você encontrou na fatura telefônica bem no dia do vencimento? Tem certeza de todos os detalhes sobre o pacote de torpedos que a operadora ofereceu e você acabou de aceitar? Se você respondeu “não” a alguma das perguntas acima, saiba que não está sozinho: o setor de telefonia é o principal em reclamações de consumidores, segundo o Procon-SP. Em agosto, foram 2.484 queixas sobre telefonia fixa e 1.095 sobre telefonia móvel, que juntas correspondem a quase 20% das reclamações totais registradas até o dia 20.

2) Como detectar e evitar irregularidades na cobrança por serviços telefônicos?

De acordo com Fátima Lemos, do Procon-SP, a chave para evitar surpresas desagradáveis é prestar atenção a cada detalhe na hora de contratar o serviço: ler todas as cláusulas, comparar taxas, fazer perguntas até sanar todas as dúvidas e entender o maior número possível de detalhes sobre seu plano. Ele pode pedir uma única vez esse detalhamento, e a empresa só se desobriga de disponibilizar isso para ele se ele informar que não quer mais."

3) O cliente pode ter acesso à gravação de sua conversa com o atendimento da operadora?

Pode. **O cliente tem o direito de solicitar o áudio da gravação à operadora sempre que julgar necessário**, segundo Estela Guerrini, do Idec, com base no Decreto nº 6253, de 2008, que passou a vigorar em dezembro do ano passado.

Mais do que disponibilizar o áudio, as empresas de telefonia estão obrigadas a enviar o arquivo ao consumidor por CD ou e-mail em um prazo máximo de dez dias.



4) Por que é tão difícil escolher entre os planos e promoções de cada operadora?

Comparar preços em telefonia, segundo as especialistas, é tarefa cada dia mais difícil. Isso graças à tendência do mercado de agregar serviços e vender produtos em pacotes. Em um mesmo contrato, o consumidor adquire internet, telefone fixo e TV a cabo, por exemplo. "O consumidor não consegue ter nenhum tipo de escolha racional com esses vários planos", diz Fátima Lemos, do Procon-SP. Para a especialista, o importante é buscar informação, o mais detalhada possível, antes de escolher ou aceitar qualquer benefício de uma empresa de telefonia: entrar no site, pesquisar planos em lojas, esgotar o repertório de perguntas. Além disso, sempre que houver oportunidade, deve-se exigir tudo por escrito. "Se recebo um contato telefônico oferecendo um pacote de outra operadora, ou promoção por SMS, o ideal é pedir para mandarem por e-mail, mais detalhado", ensina. Perguntas básicas como "qual o preço da chamada?" e "quanto tempo dura a promoção?" podem fazer a diferença e evitar uma decisão precipitada.

5) Quando vale a pena me fidelizar a uma operadora de telefonia?

Segundo o Procon e o Idec, a fidelização do cliente – em que ele se compromete a manter o contrato com a empresa por um período máximo de 12 meses, sujeito a multa – é um assunto que gera muitas reclamações. Isso porque o conceito é muitas vezes confundido ou distorcido no relacionamento entre cliente e operadora. "O que acontece é que muitas vezes a empresa sem te perguntar te dá um benefício e, quando você vê, foi fidelizado de novo sem saber. Isso é errado: o consumidor precisa ter a anuência prévia, concordar, e isso têm que ficar muito claro", diz a especialista do Idec. Então, não esqueça: um cliente nunca pode ser fidelizado se não for avisado, alertado, e tiver a opção de escolha. É preciso, antes de decidir, analisar se a contrapartida oferecida pela empresa vale mesmo a pena. Isso só vale para celulares; na telefonia fixa, a fidelização é proibida pela Anatel.

6) Qual é o melhor caminho para resolver um problema com uma empresa?

A primeira recomendação dos órgãos de defesa do consumidor é a via amigável: tente conversar. "O ideal é ligar na operadora, registrar um protocolo de atendimento (obrigatório em todo atendimento à distância) e esperar solução rápida", diz Fátima, do Procon. Para Estela Guerrini, do Idec, o melhor é que o cliente escreva uma carta registrada à operadora (isso mesmo, pelos Correios), com aviso de recebimento. "Assim ele tem a garantia de que a empresa recebeu o que não acontece com um e-mail, por exemplo. Se no futuro a empresa disser que não foi avisada, ele tem como contestar", diz. Caso a negociação não resolva o problema, a solução é procurar o Procon. "Nós intermediamos as negociações em caráter administrativo", diz Fátima Lemos. Se nada funcionar, outro caminho é o judicial. "No Juizado Especial Cível (antigo pequenas causas), ações de até 20 salários mínimos podem ser iniciadas pelo próprio consumidor, sem necessidade de advogados. Nesse caso, é preciso levar o máximo de documentação sobre o caso possível", explica Fátima. É importante também, segundo as especialistas, avisar a Anatel do problema ocorrido. "A Anatel precisa saber o quanto há de reclamação sobre aquela empresa para mensurar futuras sanções", diz Estela, do Idec. A denúncia à Anatel pode ser feita pelo número 133 ou pelo site: www.anatel.gov.br.

7) Qual a punição para as empresas de telefonia que descumprirem a lei?

O órgão responsável por regular, fiscalizar e punir o setor é a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel). Segundo Estela Guerrini, do Idec, as sanções para as operadoras de telefonia fixa – que é considerado um serviço essencial – preveem sanções, multa ou até a cassação da concessão da empresa. Já para o setor de telefonia móvel, a punição é feita com multas.

LEIA MAIS...

Notícias - GLOBO.COM/ECONOMIAENEGOCIOS
Disponível: (http://g1.globo.com/Noticias/Economia_Negocios/0,,MUL1278657-9356,00-SERIE+DUVIDAS+DE+CONSUMIDOR+TRAZ+PERGUNTAS+E+RESPOSTAS+SOBRE+TELEFONIA.html)
Acesso em: 19/10/2009

Previsão do Tempo 4 dias

HOJE
19/10/2009



20 °C
16 °C

Umidade Rel. 77%
Chuvoso durante o dia e à noite.

TERÇA
20/10/2009



29 °C
16 °C

Umidade Rel. 44%
Sol com algumas nuvens.
Chove rápido.

QUARTA
21/10/2009



31 °C
17 °C

Umidade Rel. 47%
Sol e aumento de nuvens de manhã.

QUINTA
22/10/2009



21 °C
15 °C

Umidade Rel. 87%
Chuvoso durante o dia e à noite.