

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO
DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA ANATEL

2019



OUVIDORIA
A N A T E L

Thiago Cardoso Henriques Botelho

Ouvidor

Equipe da Ouvidoria

Adriana da Silva Mendes

Cláudio Fernandes Dias

Felipe Augusto Esmeraldo de Oliveira

Ianne Aryel de Souza Nascimento

Karina Moreira Ferreira

Lauro Leandro Rutkowski

Maridélia Moura de Arruda Moreira

Yuri Queiroz Gomes

Secretária

Alessandra Aparecida Rezende

1. Introdução

O presente relatório apresenta o cálculo do Índice de Satisfação dos Usuários dos Serviços Prestados pela Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel, no período de julho a setembro de 2019, em consideração aos ditames presentes na Lei 13.460/2017, art. 23, §§ 1º e 2º.

Os serviços prestados pela Anatel são especificados e divulgados à sociedade por meio da Carta de Serviços (<http://www.anatel.gov.br/institucional/carta-de-servicos>). Nesse sentido, o objeto da presente pesquisa de satisfação são os serviços públicos descritos na Carta de Serviços da Anatel, quais sejam:

- Certificação e Homologação de Produtos para Telecomunicações;
- Outorga de Serviços de Telecomunicações;
- Atendimento ao Consumidor; e
- Soluções de Competição.

O objetivo principal da pesquisa foi obter índices de satisfação para cada serviço prestado pela Anatel, bem como o índice consolidado desses serviços, indicador denominado Índice de Satisfação dos Usuários dos Serviços Prestados pela Anatel ($ISSA_{032019}$), com referência à percepção dos serviços prestados pela Agência no período de julho a setembro de 2019.

A presente apuração do ($ISSA_{032019}$) registrou o valor de 4,49 em uma escala de 1 a 6. Para fins de comparação, o ($ISSA_{022019}$), referente ao período de abril a junho de 2019, resultou no valor de 4,57 na pesquisa de satisfação anterior, registrada no processo 53500.050701/2019-33. Apesar da queda do indicador, ainda assim, o ($ISSA_{032019}$) revela que a amostra de usuários dos serviços da Anatel permanece alocada, em média, no âmbito avaliativo de satisfeitos. A comparação demonstra pequena queda no índice de satisfação dos usuários dos serviços prestados pela Anatel. Apesar da leve redução da satisfação da amostra de usuários dos serviços prestados pela Anatel, esta é a segunda redução consecutiva.

Por outro lado, a amostra da pesquisa foi reduzida, o que pode trazer algum viés de baixa ao ISSA. Contudo, é importante que as Superintendências que prestam os serviços avaliados pela pesquisa tenham maior preocupação com os resultados apresentados, pois o indicador não apresenta uma evolução da satisfação dos usuários dos serviços prestados pela Anatel.

A aplicação do questionário ocorreu no mês de novembro de 2019 e empregou o serviço FormSUS do DATASUS (<http://formsus.datasus.gov.br/site/default.php>) para encaminhar formulários de pesquisa aos usuários dos serviços prestados pela Anatel e obter os dados resultantes das respostas.

Além dessa breve introdução, o presente relatório seguirá pela exposição da construção do questionário, aplicação da pesquisa e coleta de dados, cálculo do ($ISSA_{032019}$) e de seus componentes, que são os índices de satisfação individuais dos quatro serviços prestados pela Anatel, bem como uma comparação com a pesquisa anterior. Ao final, apresentaremos a conclusão do trabalho.

2. Do Questionário

Na esteira do que já foi apresentado nas pesquisas anteriores (processos 53500.030373/2019-59 e 53500.086479/2017-45), a metodologia orientadora da pesquisa de satisfação foi estabelecida no Informe nº 9/2017/SEI/OV (SEI [2267696](#)). O Questionário Pesquisa Satisfação (Anexo I - SEI [4743826](#)), possibilita avaliar os serviços prestados pela Anatel por notas dadas pelos usuários a 15 itens de questionamentos, utilizando uma escala de 1 a 6, na qual 1 significa totalmente insatisfeito e 6 significa totalmente satisfeito.

A **Tabela 1 – Estrutura do Questionário da Pesquisa de Satisfação** a seguir demonstra a estrutura básica do questionário.

Tabela 1 – Estrutura do Questionário da Pesquisa de Satisfação

ITENS	INSATISFEITO			SATISFEITO		
	(1) Totalmente	(2) Muito	(3) Pouco	(4) Pouco	(5) Muito	(6) Totalmente
1) Agilidade nos procedimentos de solicitação do serviço da Anatel						
2) Clareza das informações fornecidas pela Anatel						
3) Facilidade na solicitação do serviço junto à Anatel						
4) Esclarecimento das dúvidas pela Anatel						
5) Obtenção do serviço no prazo estipulado pela Anatel						
6) Resolução de eventuais problemas na obtenção do serviço na Anatel						
7) Disponibilidade das informações necessárias para solicitação de serviços junto à Anatel						
8) Estabilidade nos meios de solicitação (internet, telefone, aplicativo etc.) dos serviços da Anatel						
9) Quantidade de etapas para obtenção do serviço junto à Anatel						
10) Facilidade de acompanhamento da solicitação junto à Anatel						
11) Disponibilidade de atendimento das demandas sobre os serviços da Anatel						
12) Quantidade de interações com os meios de solicitação (internet, telefone, aplicativos etc.) do serviço da Anatel						
13) Complexidade dos procedimentos para obtenção do serviço junto à Anatel						
14) Confiabilidade das informações prestadas						
15) Tempo de disponibilização de resultado da solicitação junto à Anatel						

Segundo a metodologia orientadora da pesquisa, a construção do questionário seguiu as etapas de levantamento dos atributos dos serviços, elaboração de instrumento para validação, análise de juízes, elaboração de matriz de referência e consolidação do questionário.

Maiores informações sobre a metodologia para construção do questionário podem ser encontradas no Informe supramencionado.

3. Da Aplicação da Pesquisa e Coleta de Dados

A **Tabela 2 - Usuários: Populações, Destinatários e Amostras** possui informações da etapa de aplicação da pesquisa e coleta de dados por serviço da Anatel. A população de usuários abrangida pela pesquisa foi de 805.180 (oitocentos e cinco mil e cento e oitenta) indivíduos.

Com relação às informações acerca da população-alvo desta pesquisa, destaca-se que esta envolveu usuários:

- atendidos entre julho e setembro de 2019; e
- que possuíam a informação de endereço eletrônico em seus cadastros.

A quantidade total de usuários para os quais foram destinadas mensagens eletrônicas da pes-

quisa foi de 25.738 (vinte e cinco mil, setecentos e trinta e oito) destinatários. A quantidade total de usuários respondentes (amostra) foi de 492 (quatrocentos noventa e dois) usuários.

Tabela 2 – Usuários: Populações, Destinatários e Amostras

Serviços da Anatel	Usuários		
	População	Destinatários	Amostras
Atendimento ao Consumidor	741.501	20.000	268
Certificação e Homologação	1.797	1.797	62
Outorga de Serviços de Telecomunicação	3.882	3.882	161
Soluções de Competição	58	58	1
Total	805.180	25.738	492

4. Dos Índices de Satisfação dos Serviços Prestados pela Anatel

Os índices de satisfação dos usuários em cada um dos quatro serviços prestados pela Anatel, denominados I_s , foram obtidos a partir da fórmula matemática expressa a seguir, onde S representa o serviço prestado pela Anatel, i representa os usuários respondentes do serviço, j representa os itens do questionário e α é a nota dada pelo usuário. Em resumo, o I_s de cada serviço é calculado pela média das notas dadas pelos usuários do serviço.

$$I_s = \sum_{i=1}^{\eta} \sum_{j=1}^{15} \frac{\alpha_{ij}}{15 \eta}$$

Em resumo, o I_s de cada serviço é calculado pela média das notas dadas pelos usuários do serviço.

O Índice de Satisfação dos Usuários dos Serviços Prestados pela Anatel (ISSA) é obtido pela média calculada a partir dos quatro índices acima e pode ser expresso por:

$$ISSA = \sum_{S=1}^4 I_s / 4$$

A **Tabela 3 - Índices de Satisfação** explicita os cinco índices. O Anexo I – Dados e Cálculos explicita as notas dadas pelos usuários por item e por serviço prestado pela Anatel e os cálculos necessários à pesquisa.

Tabela 3 – Índices de Satisfação

Serviços da Anatel	Índice de Satisfação	ISSA ₀₃₂₀₁₉
Atendimento ao Consumidor	4,40	4,49
Certificação e Homologação	4,48	
Outorga de Serviços de Telecom	4,82	
Soluções de Competição	4,27	

O serviço de Outorga apresentou o maior índice de satisfação, de 4,82, demonstrando que seus usuários estavam, em média, próximos ao grau de muita satisfação. Os serviços de Soluções de Competição e Atendimento ao Consumidor apresentaram o menor índice de satisfação, 4,27 e 4,40 respectivamente, demonstrando que seus usuários estavam, em média, mais próximos ao grau de pouca satisfação. O serviço de Certificação e Homologação apresentou o índice de satisfação de 4,48.

A **Tabela 4 - Médias das Notas por Item e Serviço** explicita as médias das notas dadas pelos usuários por item da pesquisa e por serviço prestado pela Anatel.

Tabela 4 – Notas por Item e Serviço

ITEM DA PESQUISA	ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR	CERTIFICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO	OUTORGA DE SERVIÇOS DE TELECOM	SOLUÇÕES DE COMPETIÇÃO
1. Agilidade nos procedimentos de solicitação do serviço da Anatel	4,43	4,37	4,86	4,00
2. Clareza das informações fornecidas pela Anatel	4,50	4,40	4,77	5,00
3. Facilidade na solicitação do serviço junto à Anatel	4,59	4,47	4,81	5,00
4. Esclarecimento das dúvidas pela Anatel	4,39	4,54	4,78	5,00
5. Obtenção do serviço no prazo estipulado pela Anatel	4,22	4,63	4,80	2,00
6. Resolução de eventuais problemas na obtenção do serviço na Anatel	4,18	4,48	4,79	2,00
7. Disponibilidade das informações necessárias para solicitação de serviços junto à Anatel	4,55	4,34	4,84	5,00
8. Estabilidade nos meios de solicitação (internet, telefone, aplicativo etc.) dos serviços da Anatel	4,46	4,65	4,88	5,00
9. Quantidade de etapas para obtenção do serviço junto à Anatel	4,56	4,29	4,73	5,00
10. Facilidade de acompanhamento da solicitação junto à Anatel	4,38	4,61	4,83	5,00
11. Disponibilidade de atendimento das demandas sobre os serviços da Anatel	4,46	4,44	4,80	5,00
12. Quantidade de interações com os meios de solicitação internet, telefone, aplicativos etc.) do serviço da Anatel	4,41	4,60	4,71	5,00
13. Complexidade dos procedimentos para obtenção do serviço junto à Anatel	4,49	4,03	4,72	4,00
14. Confiabilidade das informações prestadas	4,16	5,02	5,18	5,00
15. Tempo de disponibilização de resultado da solicitação junto à Anatel	4,15	4,39	4,80	2,00

O serviço de Atendimento ao Consumidor teve todos seus itens avaliados entre os graus de pouca satisfação e de muita satisfação. O item com maior média de notas no serviço foi o item 3 (Facilidade na solicitação do serviço junto à Anatel), com média de notas de 4,59. O item com menor média de notas no serviço foi o item 15 (Tempo de disponibilização de resultado da solicitação junto à Anatel), com média de notas de 4,15.

O serviço de Certificação e Homologação teve quase todos os seus itens avaliados entre os graus de pouca satisfação e de muita satisfação, à exceção do item 13 (Complexidade dos procedimentos para obtenção do serviço junto à Anatel), com média de notas de 4,03, item com menor média de notas no serviço. O item com maior média de notas no serviço foi o item 14 (Confiabilidade das informações prestadas), com média de notas 5,02.

O serviço de Outorga de Serviços de Telecomunicações também teve todos os seus itens avaliados entre os graus de pouca satisfação e de muita satisfação. O item 14 (Confiabilidade das informações prestadas) apresentou maior média de notas no serviço, de 5,18. O item com menor média de notas no serviço foi o item 12 (Quantidade de Interações com os meios de solicitação), com média de notas de 4,71.

O serviço de Soluções de Competição a maioria dos itens avaliados entre os graus de pouca satisfação e de muita satisfação. Os itens com a menor nota foram, 5 (Obtenção do serviço no prazo estipulado pela Anatel), 6 (Resolução de eventuais problemas na obtenção do serviço na Anatel) e 15 (Tempo de disponibilização de resultado da solicitação junto à Anatel), que obtiveram a menor média de notas do serviço 2,00. Por outro lado, a maioria dos os outros índices foram avaliados com a nota 5,00, indicando muita satisfação.

Outra avaliação realizada foi sob a ótica dos Fatores por Serviço da Anatel. O questionário da pesquisa foi construído de forma que o agrupamento de determinados itens do formulário forneça a percepção dos usuários sobre os seguintes fatores dos serviços: Acessibilidade, Profissionalismo, Simplicidade e Tempestividade. A **Tabela 5 - Fatores e Itens** apresenta a relação entre fatores e itens.

Tabela 5 – Fatores e Itens

Fator	Item
Acessibilidade	2. Clareza das informações fornecidas pela Anatel
	3. Facilidade na solicitação do serviço junto a Anatel
	7. Disponibilidade das informações necessárias para solicitação de serviços junto à Anatel
	8. Estabilidade nos meios de solicitação (internet, telefone, aplicativo etc.) dos serviços da Anatel
	10. Facilidade de acompanhamento da solicitação junto à Anatel
Profissionalismo	4. Esclarecimento das dúvidas pela Anatel
	6. Resolução de eventuais problemas na obtenção do serviço na Anatel
	11. Disponibilidade de atendimento das demandas sobre os serviços da Anatel
	14. Confiabilidade das informações prestadas
Simplicidade	9. Quantidade de etapas para obtenção do serviço junto à Anatel
	12. Quantidade de interações com os meios de solicitação (internet, telefone, aplicativos etc.) do serviço da Anatel
	13. Complexidade dos procedimentos para obtenção do serviço junto à Anatel
Tempestividade	1. Agilidade nos procedimentos de solicitação do serviço da Anatel
	5. Obtenção do serviço no prazo estipulado pela Anatel
	15. Tempo de disponibilização de resultado da solicitação junto à Anatel

A Tabela 6 – Médias das Notas dos Fatores por Serviço apresenta a média das notas dadas pelos usuários alocadas nos fatores por serviço prestado pela Anatel. Assim, temos as notas das quatro dimensões ou fatores: Acessibilidade, Simplicidade, Profissionalismo e Tempestividade. As médias das notas dos fatores por serviço foram então calculadas considerando a agregação apresentada na tabela anterior e podem ser observadas a seguir

Tabela 6 – Média das Notas dos Fatores por Serviço da Anatel

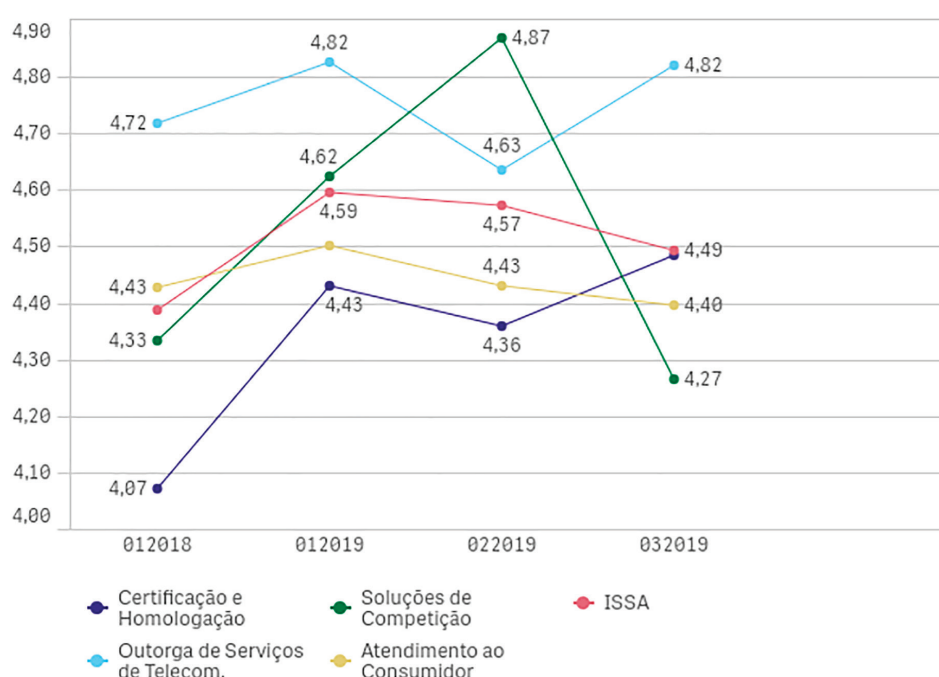
Fator	Atendimento ao Consumidor	Certificação e Homologação	Outorga de Serviço de Telecom	Soluções de Competição
Acessibilidade	4,50	4,49	4,83	5,00
Profissionalismo	4,30	4,62	4,89	4,25
Simplicidade	4,49	4,31	4,72	4,67
Tempestividade	4,27	4,46	4,82	2,67

Analisando a **Tabela 6**, o menor índice de satisfação percebido refere-se ao fator Tempestividade do serviço Soluções de Competição. Por sua vez, o quesito Acessibilidade deste mesmo serviço é quesito mais bem avaliado entre todos.

5. DA EVOLUÇÃO DOS ÍNDICES DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA ANATEL

O **Gráfico 1** - Evolução dos Índices, a seguir, apresenta a evolução dos índices de satisfação dos serviços prestados pela Anatel. O índice de satisfação com o serviço de Certificação e Homologação apresentou evolução positiva, passando de 4,36 para 4,49. O índice de satisfação do serviço de Soluções de Competição havia apresentado crescimento da primeira para a segunda pesquisa, com elevação de 4,62 para 4,87, mas na última pesquisa teve queda, para 4,27. O índice de satisfação do serviço de Atendimento ao Consumidor havia evoluído de 4,43 para 4,50, retornando para 4,43 na penúltima pesquisa e ocorrendo leve queda nesta última com 4,40. Já o índice de satisfação referente a Outorga de Serviços de Telecomunicações evoluiu de 4,72 para 4,82, teve queda na penúltima 4,63 e evoluiu na última pesquisa com nota 4,82. Entre as duas primeiras pesquisas, o Índice de Satisfação dos Usuários dos Serviços Prestados pela Anatel (ISSA) havia apresentado elevação de 4,39 para 4,59, na penúltima apuração, o ISSA teve uma discreta queda ficando com 4,57 pontos, e nesta última a nota obtida foi 4,49.

Gráfico 1 - Evolução dos Índices



A seguir, serão apresentados os dados de cada serviço, em tabelas contendo as notas de cada item do formulário, na apuração atual e na anterior, bem como a variação percentual observada entre os dois períodos.

Com relação ao serviço de Certificação e Homologação, acentuado crescimento foi constatado, **Tabela 7 - Evolução em Certificação e Homologação**. A maior evolução foi encontrada nos itens 14 (Confiabilidade das informações prestadas), que corresponde ao Fator Profissionalismo e 3 (Facilidade na solicitação do serviço junto à Anatel), que corresponde ao Fator Acessibilidade.

Tabela 7 - Evolução em Certificação e Homologação

ITEM	FATOR	NOTAS 02/2019	NOTAS 03/2019	VARIAÇÃO PERCENTUAL
14	Profissionalismo	4,70	5,02	6,8%
3	Acessibilidade	4,22	4,47	5,8%
12	Simplicidade	4,37	4,60	5,3%
8	Acessibilidade	4,42	4,65	5,1%
4	Profissionalismo	4,34	4,54	4,7%
9	Simplicidade	4,10	4,29	4,7%
5	Tempestividade	4,50	4,63	2,9%
13	Simplicidade	3,92	4,03	2,8%
15	Tempestividade	4,32	4,39	1,6%
11	Profissionalismo	4,38	4,44	1,3%
2	Acessibilidade	4,35	4,40	1,2%
10	Acessibilidade	4,56	4,61	1,2%
7	Acessibilidade	4,30	4,34	0,9%
6	Profissionalismo	4,49	4,48	-0,1%
1	Tempestividade	4,41	4,37	-0,8%

A **Tabela 8 - Evolução em Atendimento ao Consumidor** demonstra, por ordem decrescente, a variação percentual das notas por item do serviço de Atendimento ao Consumidor. Chamam atenção os itens, 7 (Disponibilidade das informações necessárias para solicitação de serviços junto à Anatel), relacionado ao fator Acessibilidade, e o item 9 (Quantidade de etapas para obtenção do serviço junto à Anatel), o qual corresponde ao fator Simplicidade. Também é possível depreender dessa tabela que há oportunidades de aumento de satisfação na maioria dos itens.

Tabela 8 - Evolução em Atendimento ao Consumidor

ITEM	FATOR	NOTAS 02/2018	NOTAS 03/2019	VARIAÇÃO PERCENTUAL
7	Acessibilidade	4,41	4,55	3,2%
9	Simplicidade	4,43	4,56	3,0%
13	Simplicidade	4,40	4,49	1,9%
2	Acessibilidade	4,43	4,50	1,6%
4	Profissionalismo	4,38	4,39	0,2%
11	Profissionalismo	4,46	4,46	-0,2%
3	Acessibilidade	4,60	4,59	-0,3%
12	Simplicidade	4,43	4,41	-0,3%
1	Tempestividade	4,46	4,43	-0,7%
8	Acessibilidade	4,52	4,46	-1,5%
6	Profissionalismo	4,25	4,18	-1,6%
5	Tempestividade	4,31	4,22	-2,1%
10	Acessibilidade	4,51	4,38	-3,0%
15	Tempestividade	4,31	4,15	-3,6%
14	Profissionalismo	4,55	4,16	-8,7%

A **Tabela 9 - Evolução em Outorga de Serviços de Telecomunicações** demonstra, por ordem, uma variação crescente, indicando uma melhora em todos os itens. Nesta edição da pesquisa os destaques ficaram para o item 13 (Complexidade dos procedimentos para obtenção do serviço junto à Anatel), referente ao fator Simplicidade, e os itens 3 (Facilidade na solicitação do serviço junto à Anatel) e 8 (Estabilidade nos meios de solicitação dos serviços da Anatel), que correspondem ao fator Acessibilidade.

Tabela 9 - Evolução em Outorga de Serviços de Telecomunicações

ITEM	FATOR	NOTAS 02/2019	NOTAS 03/2019	VARIAÇÃO PERCENTUAL
13	Simplicidade	4,43	4,72	6,6%
3	Acessibilidade	4,54	4,81	6,1%
8	Acessibilidade	4,63	4,88	5,2%
14	Profissionalismo	4,93	5,18	5,2%
9	Simplicidade	4,50	4,73	5,1%

ITEM	FATOR	NOTAS 02/2019	NOTAS 03/2019	VARIAÇÃO PERCENTUAL
7	Acessibilidade	4,63	4,84	4,6%
4	Profissionalismo	4,59	4,78	4,3%
1	Tempestividade	4,67	4,86	4,0%
11	Profissionalismo	4,62	4,80	4,0%
6	Profissionalismo	4,63	4,79	3,4%
2	Acessibilidade	4,62	4,77	3,2%
15	Tempestividade	4,66	4,80	2,9%
12	Simplicidade	4,60	4,71	2,4%
5	Tempestividade	4,71	4,80	1,8%
10	Acessibilidade	4,77	4,83	1,3%

A **Tabela 10 - Evolução em Soluções de Competição** demonstra, por ordem, decrescente a variação percentual das notas por item do serviço de Soluções de Competição. Destaca-se o item 9 (Quantidade de etapas para obtenção do serviço junto à Anatel) com a maior variação crescente e no lado oposto, o item que obteve a maior queda foi o item 6 (Resolução de eventuais problemas na obtenção do serviço na Anatel), correspondente ao fator Profissionalismo.

Tabela 10 - Evolução em Soluções de Competição

ITEM	FATOR	NOTAS 02/2019	NOTAS 03/2019	VARIAÇÃO PERCENTUAL
9	Simplicidade	4,00	5,00	25%
1	Tempestividade	5,00	4,00	0,0%
2	Acessibilidade	5,00	5,00	0,0%
3	Acessibilidade	5,00	5,00	0,0%
4	Profissionalismo	5,00	5,00	0,0%
7	Acessibilidade	5,00	5,00	0,0%
8	Acessibilidade	5,00	5,00	0,0%
11	Profissionalismo	5,00	5,00	0,0%
12	Simplicidade	6,00	5,00	0,0%
10	Acessibilidade	6,00	5,00	-16,7%
14	Profissionalismo	4,00	5,00	-16,7%
13	Simplicidade	5,00	4,00	-20%
5	Tempestividade	4,00	2,00	-50%
15	Tempestividade	4,00	2,00	-50%
6	Profissionalismo	5,00	2,00	-60%

6. CONCLUSÕES

A partir da análise dos dados apresentados nesta edição do *ISSA*₀₃₂₀₁₉, com delimitação temporal compreendida entre os meses de julho a setembro de 2019, pode-se concluir que, apesar da variação de notas de percepção dos usuários entre os fatores avaliados para cada serviço prestado individualmente, pode-se dizer que a média geral que compõe o índice manteve estabilidade, havendo novamente uma leve redução na satisfação média dos usuários dos serviços prestados pela Anatel, nos moldes da metodologia aplicada.

Conforme demonstrado, o Índice de Satisfação dos Usuários dos Serviços Prestados pela Anatel apurado na terceira amostragem do ano de 2019 - *ISSA*₀₃₂₀₁₉, registrou 4,49 pontos em uma escala de 1 a 6. Em comparação com o valor de 4,57 registrado na pesquisa anterior, este fato demonstra que, apesar do decréscimo, a amostra de usuários dos serviços da Anatel permanece alocada, em média, no âmbito avaliativo de satisfação.

Portanto, apesar da pesquisa, em geral, apontar para estabilidade no grau de satisfação dos usuários dos serviços da Anatel, a Agência deve continuar atenta a oportunidades de expansão da satisfação dos cidadãos e buscar sempre a melhoria de seus padrões de serviço, empreendendo medidas que não permitam que as notas de avaliação de seus serviços continuem a diminuir.

Cumprindo o papel legal e regimental da Ouvidoria, é nosso dever sugerir melhorias no serviço prestado. Dentre os muitos fatores a serem aprimorados, os seguintes pontos podem ser trabalhados na busca pela melhoria dos serviços da Agência:

- No serviço de Certificação e Homologação a complexidade dos procedimentos, quantidade de etapas e a disponibilidade das informações são fatores que requerem prioridade para melhoria nos procedimentos para obtenção do serviço;
- No serviço de Atendimento ao Consumidor faz-se necessária redução do tempo de disponibilização dos resultados das solicitações e melhoria na confiabilidade das informações prestadas no atendimento das solicitações junto à Anatel;
- No serviço de Outorga de Serviços de Telecomunicações, é importante que se reduza a quantidade de interações e a complexidade dos procedimentos.
- No serviço de Soluções de Competição, faz-se necessária a redução do prazo estipulado pela Anatel para obtenção do serviço, a busca de maior efetividade na resolução de eventuais problemas, e também a redução do tempo de disponibilização de resultado da solicitação junto à Anatel.

Assim, acreditamos que com ações focadas no aperfeiçoamento dos processos, especialmente com base nos fatores avaliados, a Anatel poderá aprimorar sua atuação junto ao cidadão e, por consequência, elevar a satisfação dos usuários dos serviços da Agência, entregando um resultado melhor no serviço público prestado e também fortalecendo sua imagem institucional perante a sociedade.

ANEXOS

- Anexo I - Questionário Pesquisa Satisfação (SEI nº [4743826](#))
- Anexo II - Dados e Cálculos (SEI nº [4746958](#))



OUVIDORIA
A N A T E L