RELATÓRIO DE ATIVIDADES

ISSA 02/2020



Thiago Cardoso Henriques Botelho

Ouvidor

Equipe da Ouvidoria

Adriana da Silva Mendes

Cláudio Fernandes Dias

Felipe Augusto Esmeraldo de Oliveira

lanne Aryel de Souza Nascimento

Karina Moreira Ferreira

Lauro Leandro Rutkowski

Mozart Tenório Rocha Júnior

Yuri Queiroz Gomes

Secretária

Alessandra Aparecida Rezende

INTRODUÇÃO

O atual relatório apresenta o cálculo do Índice de Satisfação dos Usuários dos Serviços Prestados pela Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel, no período de abril a junho de 2020, em consideração aos ditames presentes na Lei 13.460/2017, art. 23, §§ 1º e 2º.

Os serviços públicos prestados pela Anatel são especificados e divulgados à sociedade por meio da Carta de Serviços da Agência (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 é 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*₀₂₂₀₂₀), com referência à percepção dos serviços prestados pela Agência, no período compreendido entre abril e junho de 2020.

Neste segundo ciclo do ano corrente, o $ISSA_{022020}$ registrou o valor de 4,78 em uma escala de 1 a 6. Para fins de comparação, o $ISSA_{012020}$, referente ao período de janeiro a março de 2020, resultou o valor de 4,51 na pesquisa de satisfação anterior. A comparação demonstra aumento significativo no índice de satisfação dos usuários dos serviços prestados pela Anatel.

A aplicação do questionário ocorreu no mês de agosto de 2020 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 $ISSA_{022020}$ 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 análise do relatório.

DO QUESTIONÁRIO

A metodologia orientadora da pesquisa de satisfação foi estabelecida no Informe nº 9/2017/SEI/OV (SEI nº 2267696), utilizada nesta edição e anteriores: $ISSA_{012018}$ (SEI nº 3656476), $ISSA_{012019}$ (SEI nº 4209021), $ISSA_{022019}$ (SEI nº 4786747), $ISSA_{032019}$ (SEI nº 5109559), $ISSA_{042019}$ (SEI nº 5335763) e $ISSA_{012020}$ (SEI nº 5699362).

O Questionário Pesquisa Satisfação (Anexo I - SEI 5895500), possibilita avaliar os serviços prestados pela Anatel por notas dadas pelos usuários ao questionamento a 15 itens, 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** demonstra a estrutura básica do questionário:

Tabela 1 - Estrutura do Questionário da Pesquisa de Satisfação

	INSATISFEITO			SATISFE	ІТО	
ltem	(1) TOTALMENTE	(2) MUITO	(3) POUCO	(4) POUCO	(5) MUITO	(6) TOTALMENTE
01. Agilidade nos procedimentos de solicitação do serviço da Anatel						
02. Clareza das informações fornecidas pela Anatel						
03. Facilidade na solicitação do serviço junto à Anatel						
04. Esclarecimento das dúvidas pela Anatel						
05. Obtenção do serviço no prazo estipulado pela Anatel						
06. Resolução de eventuais problemas na obtenção do serviço na Anatel						
07. Disponibilidade das informações necessárias para solicitação de serviços junto à Anatel						
08. Estabilidade nos meios de solicitação (internet, telefone, aplicativo etc.) dos serviços da Anatel						
09. 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.

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 731.692 (setecentos e trinta e um mil, seiscentos e noventa e dois) indivíduos.

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

- atendidos entre abril e junho de 2020; e
- que possuíam a informação de endereço eletrônico em seus cadastros.

A quantidade total de usuários para os quais foram destinadas mensagens eletrônicas da pesquisa foi de 21.583 (vinte e um mil, quinhentos e oitenta e três) destinatários. A quantidade total de usuários respondentes (amostra) foi de 967 (novecentos e sessenta e sete) usuários.

Serviços da Anatel	Usuários			
•	População Destinatários A			
Atendimento ao Consumidor	729.425	19.547	779	
Certificação e Homologação	963	954	117	
Outorga de Serviços de Telecomunicações	1.212	1.051	69	
Soluções de Competição	92	31	2	
Total	731.692	21.583	967	

Tabela 2 - Usuários: Populações, Destinatários e Amostras

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, I representa os itens do questionário e I0 a nota dada pelo usuário.

$$I_S = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^{15} \frac{a_{ij}}{15n}$$

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 II (SEI 5896342) - 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 ₀₂₂₀₂₀
Atendimento ao Consumidor	4,50	
Certificação e Homologação	4,81	4,78
Outorga de Serviços de Telecom	4,99	4,70
Soluções de Competição	4,80	

O serviço de Outorga obteve a maior nota no índice: 4,99, demonstrando que seus usuários estavam, em média, próximos ao grau de muita satisfação. O serviço de Certificação e Homologação e o serviço Soluções de Competição obtiveram índices bem próximos: 4,81 e 4,80, respectivamente. O serviço de Atendimento ao Consumidor, com índice 4,50, obteve uma percepção positiva dentro do âmbito de avaliação de satisfação.

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 - Médias das Notas por Item e Serviço

Item da Pesquisa	Atendimento ao consumidor	Certificação e Homologação	Outorga de Serviços de Telecom.	Soluções de Competição
01. Agilidade nos procedimentos de solicitação do serviço da Anatel	4,52	5,03	5,17	5,00
02. Clareza das informações fornecidas pela Anatel	4,48	4,72	4,91	5,00
03. Facilidade na solicitação do serviço junto à Anatel	4,73	4,63	5,03	5,00
04. Esclarecimento das dúvidas pela Anatel	4,35	4,75	5,01	5,00
05. Obtenção do serviço no prazo estipulado pela Anatel	4,34	5,09	4,93	4,50
06. Resolução de eventuais problemas na obtenção do serviço na Anatel	4,24	4,89	4,97	4,50
07. Disponibilidade das informações necessárias para solicitação de serviços junto à Anatel	4,48	4,59	4,94	5,00
08. Estabilidade nos meios de solicitação (internet, telefone, aplicativo etc.) dos serviços da Anatel	4,70	4,63	4,87	5,00
09. Quantidade de etapas para obtenção do serviço junto à Anatel	4,57	4,66	4,99	4,50
10. Facilidade de acompanhamento da solicitação junto à Anatel	4,70	5,04	5,23	5,00
11. Disponibilidade de atendimento das demandas sobre os serviços da Anatel	4,49	4,87	4,97	5,00
 Quantidade de interações com os meios de solicitação (internet, telefone, aplicativos etc.) do serviço da Anatel 	4,49	4,82	4,84	4,50
13. Complexidade dos procedimentos para obtenção do serviço junto à Anatel	4,50	4,37	4,83	4,50
14. Confiabilidade das informações prestadas	4,59	5,15	5,14	5,00
15. Tempo de disponibilização de resultado da solicitação junto à Anatel	4,25	4,97	5,04	4,50

O serviço de **Atendimento ao Consumidor** teve a média de todos seus itens avaliada com o grau de pouca satisfação. O item com maior média de notas no serviço foi o item 03 (Facilidade na solicitação do serviço junto à Anatel), com média de 4,73. Os itens com menor média foram o item 06 (Resolução de eventuais problemas na obtenção do serviço na Anatel) com média 4,24; e o item 15 (Tempo de disponibilização de resultado da solicitação junto à Anatel), com média de 4,25, mas ainda assim permanecendo dentro do campo avaliativo de satisfação.

O serviço de **Certificação e Homologação** teve a maioria de seus itens avaliados com o grau de pouca satisfação. A maior nota obtida foi a relativa ao item 14 (Confiabilidade das informações prestadas), com média de notas 5,15. O Item 13 (Complexidade dos procedimentos para obtenção do serviço junto à Anatel), obteve a menor média, com nota 4,37.

O serviço de **Outorga de Serviços de Telecomunicações**, por sua vez, também teve a maioria dos seus itens avaliados na esfera do grau de pouca satisfação. O item 10 (Facilidade de acompanhamento da solicitação junto à Anatel) apresentou a maior média de notas no serviço, com 5,23. O item com menor média de notas no serviço foi o item 13 (Complexidade dos procedimentos para obtenção do serviço junto à Anatel), com média de notas de 4,83.

O serviço de **Soluções de Competição** teve a maioria de seus itens (1, 2, 3, 4, 7, 8, 10, 11 e 14) avaliados dentro do grau de muita satisfação, obtendo nota 5,00. Os itens (5, 6, 9, 12, 13 e 15) foram avaliados com média 4,5 estando dentro grau de pouca satisfação.

A avaliação a seguir foi realizada 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 de agregação 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	ltem
	2. Clareza das informações fornecidas pela Anatel
	3. Facilidade na solicitação do serviço junto à Anatel
Acessibilidade	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
	4. Esclarecimento das dúvidas pela Anatel
Profissionalismo	6. Resolução de eventuais problemas na obtenção do serviço na Anatel
FIOIISSIOIIAIISIIIO	11. Disponibilidade de atendimento das demandas sobre os serviços da Anatel
	14. Confiabilidade das informações prestadas
	9. Quantidade de etapas para obtenção do serviço junto à Anatel
Simplicidade	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
	1. Agilidade nos procedimentos de solicitação do serviço da Anatel
Tempestividade	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 - Médias das Notas dos Fatores por Serviço

Fator	Atendimento ao Consumidor	Certificação e Homologação	Outorga de Serviços de Telecom.	Soluções de Competição
Acessibilidade	4,62	4,72	5,00	5,00
Profissionalismo	4,42	4,91	5,03	4,88
Simplicidade	4,52	4,62	4,88	4,50
Tempestividade	4,37	5,03	5,05	4,67

Analisando-se a **Tabela 6 - Médias por Fator**, observa-se que o fator Acessibilidade foi o destaque do serviço de Atendimento ao Consumidor, obtendo a melhor avaliação média desse serviço, com nota 4.62. O serviço de Certificação e Homologação teve seu melhor fator avaliado no quesito Tempestividade, com média 5,03. O serviço de Outorga obteve suas melhores notas nos fatores Tempestividade, com média 5,05 e Profissionalismo, com média 5,03. Já o serviço de Soluções de Competição teve o fator Acessibilidade como quesito com melhor avaliação, com média 5,00.

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. Destaque-se que a avaliação dos índices de todos os quatro serviços aumentaram. O índice de satisfação com o serviço de Certificação e Homologação apresentou evolução, passando de 4,52 para 4,81. No índice de satisfação do serviço de Outorga de Serviços de Telecomunicações observa-se elevação de 4,51 para 4,99. O índice de satisfação do serviço de Soluções de Competição apresentou elevação de 4,69 para 4,80. Já o índice de satisfação do serviço de Atendimento ao Consumidor teve uma evolução de 4,33 para 4,50. Desta maneira, pode-se notar que o Índice de Satisfação dos Usuários dos Serviços Prestados pela Anatel (*ISSA*₀₂₂₀₂₀) denota uma melhora substancial na percepção de satisfação dos usuários, passando de 4,52 para 4,78, aumentando 0,27 pontos, correspondendo a um aumento de 5,9% em relação ao período anterior.



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, houve crescimento em quase todos itens, com apenas uma exceção. Conforme se depreende da **Tabela 7 - Evolução em Certificação e Homologação**, a maior evolução encontrada foi no fator Tempestividade, com uma evolução média de 11,21%, sendo: item 15 - Tempo de disponibilização de resultado da solicitação junto à Anatel, com evolução de 11,69%; item 1 - Agilidade nos procedimentos de solicitação do serviço da Anatel, com evolução de 11,53%; e item 5 - Obtenção do serviço no prazo estipulado pela Anatel, com evolução 10,41%. Apenas um item teve uma leve retração: item 8 - Estabilidade nos meios de solicitação dos serviços da Anatel, uma redução de 2,73% em relação à média anterior.

Tabela 7 - Evolução em Certificação e Homologação

Fator	ltem	Notas 01/2020	Notas 02/2020	Variação Percentual
	2. Clareza das informações fornecidas pela Anatel	4,54	4,72	3,96%
	3. Facilidade na solicitação do serviço junto à Anatel	4,43	4,63	4,51%
Acessibilidade	7. Disponibilidade das informações necessárias para solicitação de serviços junto à Anatel	4,35	4,59	5,52%
	8. Estabilidade nos meios de solicitação (internet, telefone, aplicativo etc.) dos serviços da Anatel	4,76	4,63	-2,73%
	10. Facilidade de acompanhamento da solicitação junto à Anatel	4,77	5,04	5,66%
	4. Esclarecimento das dúvidas pela Anatel	4,36	4,75	8,94%
Profissionalismo	6. Resolução de eventuais problemas na obtenção do serviço na Anatel	4,55	4,89	7,47%
Tronssionalismo	11. Disponibilidade de atendimento das demandas sobre os serviços da Anatel	4,47	4,87	8,95%
	14. Confiabilidade das informações prestadas	4,85	5,15	6,19%
	9. Quantidade de etapas para obtenção do serviço junto à Anatel	4,39	4,66	6,15%
Simplicidade	12. Quantidade de interações com os meios de solicitação (internet, telefone, aplicativos etc.) do serviço da Anatel	4,50	4,82	7,11%
	13. Complexidade dos procedimentos para obtenção do serviço junto à Anatel	4,22	4,37	3,55%
Tempestividade	1. Agilidade nos procedimentos de solicitação do serviço da Anatel	4,51	5,03	11,53%
	5. Obtenção do serviço no prazo estipulado pela Anatel	4,61	5,09	10,41%
	15. Tempo de disponibilização de resultado da solicitação junto à Anatel	4,45	4,97	11,69%

A **Tabela 8** demonstra a variação percentual positiva encontrada em todas as notas dos itens do serviço de **Atendimento ao Consumidor**. Assim como em Certificação e Homologação, a maior evolução também foi notada nos itens do fator Tempestividade: como no item 1 - Agilidade nos procedimentos de solicitação do serviço da Anatel, com evolução de 6,35%; e item 5 - Obtenção do serviço no prazo estipulado pela Anatel, com evolução de 5,08%. A menor evolução entre itens, foi o item 8 - Estabilidade nos meios de solicitação dos serviços da Anatel, com 2,17%, componente do fator Acessibilidade, mas há que se destacar que ainda que pequena neste item, a mudança foi positiva.

Tabela 8 - Evolução em Atendimento ao Consumidor

Fator	Item	Notas 01/2020	Notas 02/2020	Variação Percentual
	2. Clareza das informações fornecidas pela Anatel	4,33	4,48	3,46%
	3. Facilidade na solicitação do serviço junto à Anatel	4,55	4,73	3,96%
Acessibilidade	7. Disponibilidade das informações necessárias para solicitação de serviços junto à Anatel	4,35	4,48	2,99%
	8. Estabilidade nos meios de solicitação (internet, telefone, aplicativo etc.) dos serviços da Anatel	4,60	4,70	2,17%
	10. Facilidade de acompanhamento da solicitação junto à Anatel	4,52	4,70	3,98%
	4. Esclarecimento das dúvidas pela Anatel	4,20	4,35	3,57%
Profissionalismo	6. Resolução de eventuais problemas na obtenção do serviço na Anatel	4,08	4,24	3,92%
Tronssionalismo	11. Disponibilidade de atendimento das demandas sobre os serviços da Anatel	4,28	4,49	4,91%
	14. Confiabilidade das informações prestadas	4,38	4,59	4,79%
	9. Quantidade de etapas para obtenção do serviço junto à Anatel	4,45	4,57	2,70%
Simplicidade	12. Quantidade de interações com os meios de solicitação (internet, telefone, aplicativos etc.) do serviço da Anatel	4,36	4,49	2,98%
	13. Complexidade dos procedimentos para obtenção do serviço junto à Anatel	4,38	4,50	2,74%
Tempestividade	1. Agilidade nos procedimentos de solicitação do serviço da Anatel	4,25	5,52	6,35%
	5. Obtenção do serviço no prazo estipulado pela Anatel	4,13	4,34	5,30%
	15. Tempo de disponibilização de resultado da solicitação junto à Anatel	4,08	4,25	4,17%

A **Tabela 9 - Evolução em Outorga de Serviços de Telecomunicações** mostra uma evolução significativa no fator Acessibilidade, em especial com os avanços de 18,89%, obtido no item 02 - Clareza das informações fornecidas pela Anatel; e de 18,75%, referente ao item 7 - Disponibilidade das informações necessárias para solicitação de serviços junto à Anatel. Também merece destaque a evolução observada no item 4 - Esclarecimento das dúvidas pela Anatel, referente ao fator Profissionalismo, cuja nota aumentou 17,61%. A menor evolução observada foi a do item 5 - Obtenção do serviço no prazo estipulado pela Anatel, com 2,49%, avançando sua média para 4,93.

Tabela 9 - Evolução em Outorga de Serviços de Telecomunicações

Fator	ltem	Notas 01/2020	Notas 02/2020	Variação Percentual
	2. Clareza das informações fornecidas pela Anatel	4,13	4,91	18,89%
	3. Facilidade na solicitação do serviço junto à Anatel	4,68	5,03	7,48%
Acessibilidade	7. Disponibilidade das informações necessárias para solicitação de serviços junto à Anatel	4,16	4,94	18,75%
	8. Estabilidade nos meios de solicitação (internet, telefone, aplicativo etc.) dos serviços da Anatel	4,39	4,87	10,93%
	10. Facilidade de acompanhamento da solicitação junto à Anatel	4,65	5,23	12,47%
	4. Esclarecimento das dúvidas pela Anatel	4,26	5,01	17,61%
Profissionalismo	6. Resolução de eventuais problemas na obtenção do serviço na Anatel	4,55	4,97	9,23%
Tronssionalismo	11. Disponibilidade de atendimento das demandas sobre os serviços da Anatel	4,42	4,97	12,44%
	14. Confiabilidade das informações prestadas	4,97	5,14	3,42%
	9. Quantidade de etapas para obtenção do serviço junto à Anatel	4,61	4,99	8,24%
Simplicidade	12. Quantidade de interações com os meios de solicitação (internet, telefone, aplicativos etc.) do serviço da Anatel	4,35	4,84	11,26%
	13. Complexidade dos procedimentos para obtenção do serviço junto à Anatel	4,23	4,83	14,18%
Tempestividade	1. Agilidade nos procedimentos de solicitação do serviço da Anatel	4,68	5,17	10,47%
	5. Obtenção do serviço no prazo estipulado pela Anatel	4,81	4,93	2,49%
	15. Tempo de disponibilização de resultado da solicitação junto à Anatel	4,71	5,04	7,01%

Conforme a **Tabela 10 - Evolução em Soluções de Competição**, a evolução significativa desse serviço está alocada entre itens de diferentes fatores, todos com evolução de 15,47%, sendo eles: 1 - Agilidade nos procedimentos de solicitação do serviço da Anatel, referente ao fator Tempestividade; 3 - Facilidade na solicitação do serviço junto à Anatel, referente ao fator Acessibilidade; e 11 - Disponibilidade de atendimento das demandas sobre os serviços da Anatel, pertencente ao fator Profissionalismo. Por outro lado, houve retração na percepção relativa aos seguintes itens: 10 - Facilidade de acompanhamento da solicitação junto à Anatel, com retração de 11,8%, compondo o fator acessibilidade; 9 - Quantidade de etapas para obtenção do serviço junto à Anatel; e 12 - Quantidade de interações com os meios de solicitação (internet, telefone, aplicativos etc.), tendo uma retração de 10,0% em relação à média anterior, ambos pertencentes ao fator simplicidade.

Tabela 10 - Evolução em Soluções de Competição

Fator	Item	Notas 01/2020	Notas 02/2020	Variação Percentual
	2. Clareza das informações fornecidas pela Anatel	5,00	5,00	0,00%
	3. Facilidade na solicitação do serviço junto à Anatel	4,33	5,00	15,47%
Acessibilidade	7. Disponibilidade das informações necessárias para solicitação de serviços junto à Anatel	5,00	5,00	0,00%
	8. Estabilidade nos meios de solicitação (internet, telefone, aplicativo etc.) dos serviços da Anatel	4,67	5,00	7,07%
	10. Facilidade de acompanhamento da solicitação junto à Anatel	5,67	5,00	-11,82%
	4. Esclarecimento das dúvidas pela Anatel	5,00	5,00	0,00%
Profissionalismo	6. Resolução de eventuais problemas na obtenção do serviço na Anatel	4,33	4,50	3,93%
Tronssionalismo	11. Disponibilidade de atendimento das demandas sobre os serviços da Anatel	4,33	5,00	15,47%
	14. Confiabilidade das informações prestadas	5,00	5,00	0,00%
	9. Quantidade de etapas para obtenção do serviço junto à Anatel	5,00	4,50	-10,00%
Simplicidade	12. Quantidade de interações com os meios de solicitação (internet, telefone, aplicativos etc.) do serviço da Anatel	5,00	4,50	-10,00%
	13. Complexidade dos procedimentos para obtenção do serviço junto à Anatel	4,33	4,50	3,93%
Tempestividade	1. Agilidade nos procedimentos de solicitação do serviço da Anatel	4,33	5,00	15,47%
	5. Obtenção do serviço no prazo estipulado pela Anatel	4,00	4,50	12,50%
	15. Tempo de disponibilização de resultado da solicitação junto à Anatel	4,33	4,50	3,93%

CONCLUSÕES

Com base nos dados apresentados nesta edição do *ISSA*₀₂₂₀₂₀, com delimitação temporal compreendida entre os meses de abril e junho de 2020, pode-se concluir que a média geral que compõe o índice obteve uma evolução perceptível, ampliando-se o nível de satisfação dos usuários dos serviços prestados pela Anatel em comparação com os 4,51 pontos apurados na pesquisa anterior, registrando-se 4,78, em uma escala de 1 a 6.

A pesar de o resultado desta pesquisa aplicada perante esta amostra de usuários permanecer alocada, em média, no âmbito avaliativo de pouca satisfação perante os critérios desta metodologia, há que se dizer que pouco falta para que o grau de muita satisfação dos usuários com os serviços da Anatel seja alcançado.

Cumprindo o papel legal e regimental da Ouvidoria, é nosso dever sugerir melhorias nos serviço prestados. Dentre os fatores a serem aprimorados, os seguintes pontos podem ser trabalhados na busca pela melhoria dos serviços da Agência:

- Quanto ao serviço de **Certificação e Homologação**, pode ser benéfico para o serviço a simplificação dos procedimentos para sua obtenção, por meio do uso da tecnologia e de parcerias com institutos de pesquisa e órgãos congêneres estrangeiros, por exemplo;
- Quanto ao serviço de **Atendimento ao Consumidor**, a percepção do usuário sobre o serviço pode ser melhor avaliada caso sejam implementadas medidas para que as eventuais intercorrências da demanda sejam dirimidas com agilidade e o tempo final de resposta da solicitação seja reduzido;
- Quanto ao serviço de **Outorga de Serviços de Telecomunicações**, pode-se melhorar a experiência do usuário caso o fluxo se torne mais simples, reduzindo-se o número de etapas e tornando-as mais claras e inteligíveis ao usuário.
- Quanto ao serviço de **Soluções de Competição**, resultados positivos também poderiam ser obtidos caso a quantidade de etapas e interações fossem reduzidas, visando maior celeridade na obtenção do serviço no prazo estipulado.

Com base no exposto e levando-se em consideração o aumento significativo de utilização de meios de telecomunicações em virtude da pandemia do COVID-19, realidade que impôs desafios a todas as organizações e à sociedade em geral, deve-se reconhecer que o aumento do índice de satisfação durante este período é motivo para reconhecimento. Manter-se neste caminho, atentando-se novamente aos pontos sugeridos por esta Ouvidoria, elevará em breve o grau de satisfação de seus usuários e alterará a visão que se tem do serviço prestado ao país.

ANEXOS

Anexo I - Questionário Pesquisa Satisfação (SEI nº 5895500)

Anexo II - Dados e Cálculos (SEI nº 5896342)

