

RELATÓRIO DE
GESTÃO DO FALA.BR

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 documento apresenta o Relatório de Gestão do Fala.BR, Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Poder Executivo Federal, no âmbito da Anatel, relativo ao exercício de 2019, em consideração aos ditames constantes dos artigos 14 e 15 da Lei 13.460/2017, transcritos a seguir:

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e

II - disponibilizado integralmente na internet.

Em consideração ao Decreto 9.492, art. 16, de 05 de setembro de 2018, e às Instruções Normativas 18 e 19, de 03 de dezembro de 2018, a Ouvidoria da Anatel adotou o e-Ouv como canal exclusivo para recepção e tratamento de manifestações de usuários dos serviços públicos prestados pela Agência, a partir de 07 de fevereiro de 2019.

O Sistema E-Ouv passou a ser denominado Fala.BR a partir do dia 1º de agosto de 2019, resultado da integração realizada pela Controladoria Geral da União (CGU) entre o e-Ouv e o e-SIC.

O presente documento apresentará os dados extraídos do sistema Fala.BR acerca das manifestações relativas aos serviços prestados pela Anatel durante o exercício de 2019. Ao final, serão apresentadas as conclusões desta Ouvidoria sobre o desempenho da Agência quanto a essas manifestações emitidas pelos usuários de seus serviços.

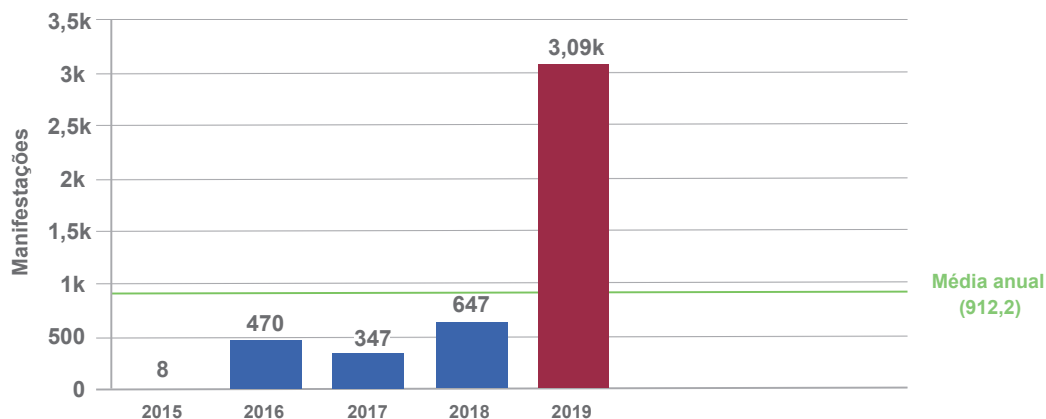
2. PERÍODO

Janeiro a dezembro de 2019.

3. ANÁLISE DOS DADOS DAS MANIFESTAÇÕES DE 2019

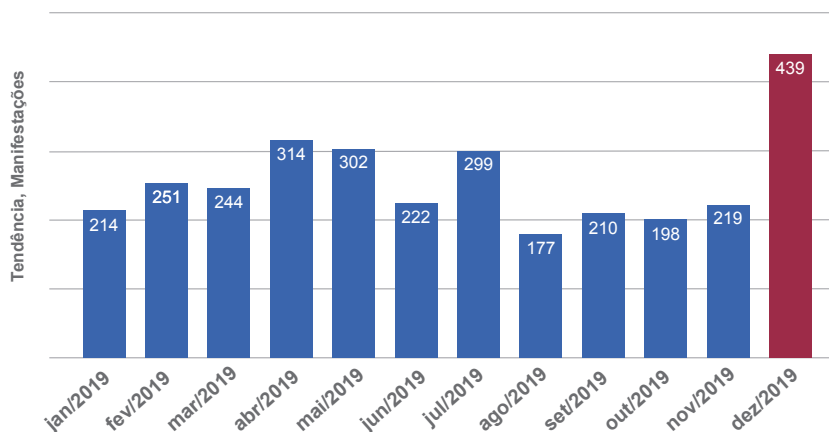
O Gráfico 1 - Manifestações/Ano demonstra a quantidade anual de manifestações atribuídas à Anatel. Em 2019 ocorreram 3.089 manifestações registradas na Ouvidoria da Agência, contra 647 manifestações em 2018, o que representa um crescimento de 377%. A média anual de manifestações, considerando os anos de 2015 a 2019, saltou para 912,2 manifestações, o que demonstra um expressivo aumento na utilização do canal da Ouvidoria da Anatel no ano de 2019.

Gráfico 1 - Manifestações/Ano



O Gráfico 2 - Manifestações/Mês explicita a distribuição de manifestações por mês de 2019. Observa-se no mês de dezembro de 2019 um pico de 439 manifestações, número atípico para aquele mês frente à média dos meses anteriores. Isso se explica pelo fato de que um cidadão, em um único dia (13 de dezembro), registrou cerca de 200 solicitações, gerando uma quantidade de demandas fora do padrão. Tal fato também impactou outros índices como, por exemplo, o de classificação.

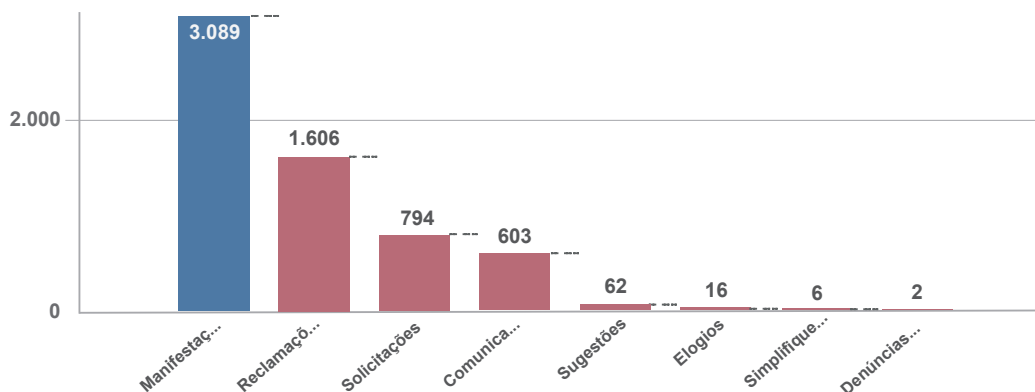
Gráfico 2 - Manifestações/Mês 2019



Todas as 3.089 manifestações registradas no ano de 2019 foram concluídas, o que significa que essas manifestações foram efetivamente recebidas e tratadas no âmbito do Fala.BR. Assim, temos 100% das manifestações registradas na Ouvidoria da Anatel em 2019 tidas como tratadas e finalizadas.

O Gráfico 3 - Manifestações/Tipo distribui as manifestações tratadas pela Anatel no e-Ouv/Fala.BR em 2019 por tipo. Observa-se que o tipo de maior volume foi Reclamação, com 1.606 manifestações. O tipo subsequente foi Solicitação, com 794 manifestações.

Gráfico 3 - Manifestações de 2019/Tipo 2019

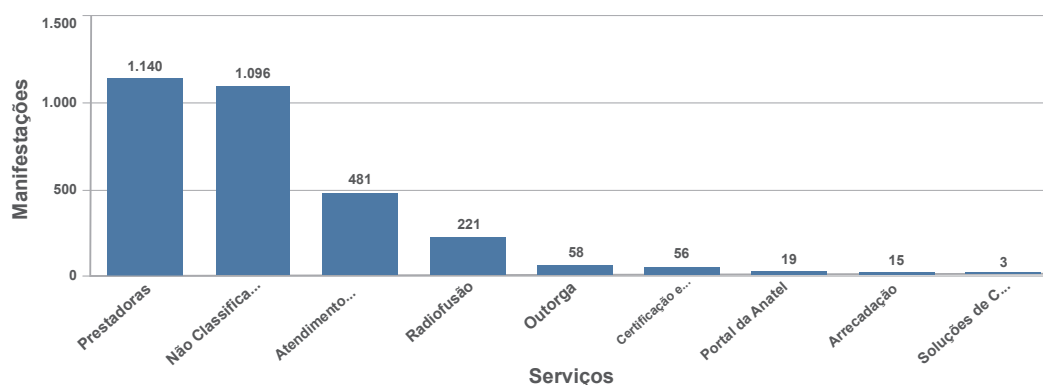


No ano de 2019 a Ouvidoria recebeu 62 sugestões, 16 elogios e 6 propostas de simplificação, todas encaminhadas para as respectivas áreas.

Considerando-se apenas as manifestações que realmente devam ser consideradas, pelo seu conteúdo, como denúncia, contabilizam-se 2 ocorrências apresentadas a esta Ouvidoria devidamente cadastradas no Fala.BR durante o ano de 2019. Estas manifestações foram encaminhadas para a Corregedoria da Anatel, onde foram instruídos procedimentos restritos ao âmbito daquele órgão, não sendo acessível a qualquer outra repartição da Agência ou a particular até sua conclusão, como determina o disposto no art. 150 da Lei nº 8.112, de 1990.

No Gráfico 4, Manifestações por serviço, são agrupados os quantitativos das manifestações apresentadas à Ouvidoria da Anatel por serviço. Esta classificação considera os quatro grupos de serviços públicos prestados pela Anatel divulgados na Carta de Serviços da Agência (<http://www.anatel.gov.br/institucional/carta-de-servicos>), quais sejam: Atendimento ao Consumidor, Outorga de Serviços de Telecomunicações, Certificação e Homologação e Soluções de Competição. Além dos serviços da Carta, a classificação apresenta ainda com os seguintes itens: Arrecadação, Portal da Anatel, Prestadoras, Radiodifusão e Não classificada.

Gráfico 4 - Manifestações por Serviço 2019



Observa-se que o motivo Prestadoras foi o motivo com maior quantidade de registros em 2019: 1.140 manifestações, correspondendo a quase 37% do total. Cumpre destacar que a manifestação é classificada no motivo Prestadoras quando não se observa solicitação idêntica e anterior no Sistema de Suporte do Atendimento aos Usuários (Focus) ou na plataforma sucessora deste sistema, Anatel Consumidor.

Explique-se que as demandas relativas a problemas com as prestadoras de telecomunicações são de competência da Superintendência de Relação com os Consumidores, portanto, o tratamento é o de orientar o usuário sobre os canais corretos para apresentação da reclamação.

Ademais, é importante esclarecer que as demandas cadastradas como “não classificadas” são relativas a manifestações não enquadradas na classificação derivada da Carta de Serviços da Anatel. Ou seja, são manifestações diversas direcionadas à Anatel mas não vinculadas à Carta de Serviços da Autarquia. Por exemplo, manifestações sobre telemarketing ou serviço de valor adicionado.

Exemplos de manifestações “não classificadas”, com referência ao seu número de NUP:

0121700525620XXXX

“Olá, preciso resgatar meu número de muitos anos! Não posso perder o número pois uso para trabalhar. Número muito antigo. A atendente da operadora disse que não tem como resgatar. O Protocolo 2019131151XXXX aberto em 10/12/2019 À s 20:27h. Por favor preciso de ajuda.”

0121700278220XXXX

“Tenho recebido chamadas seguidas do cel XX XXXXX XXXX e quando atendo não completa a ligação Hoje ate as 9:35 ja foram duas e no dia 6 de junho foram 16 chamadas Não sei a quem mesmo devo recorrer ou denunciar essas tentativas de ligação”

0121700132620XXXX

“Há uma semana venho recebendo ligações indevidas de um número de São Paulo, já tá se tornando muito chato isso, pois é o dia todo . Irei informar o número qual está ligando sempre pra mim para que tomem uma providência. Assim espero. XX XXXXXXXX / XX XXXXXXXX / XXXXXXXXXXXX / XXXXXXXXXXXX”

0121700150120XXXX

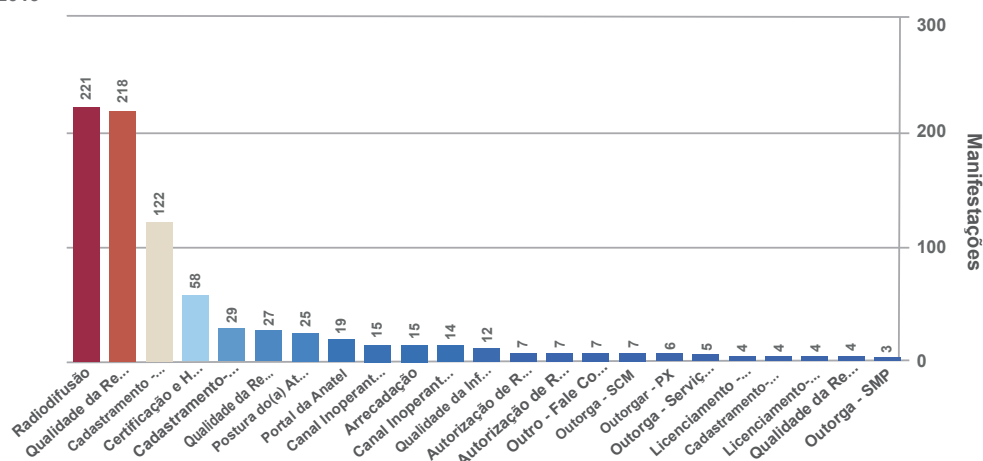
“Prezados, o numero XXX-XXXXXXX liga insistentemente para o meu celular XX-XXXX-XXXX e não fala nada; gostaria de saber de onde é esse numero e solicitar uma providencia quanto a este incomodo; um outro numero passou a ligar essa semana para o meu celular e tb não diz nada, XX-XXXX-XXXX. Obrigada”

0121700170820XXXX

“Venho através deste instrumento de comunicação, registrar minha indignação com os métodos que as operadoras de tele marketing adotaram para fazerem suas ligações para telefones fixos e celulares. Sistema esse chamado de robo onde as ligações são feitas por um programa de computador. Na data de hoje 08/04/2019 registrei mais de 50 chamadas de números aleatórios em meu identificador de chamadas, chamadas essas que nunca se completam e só vem s perturbar o sossego do usuário. Solicito que uma medida seja tomada para que nós usuários possamos ter um pouco de sossego em nossos lares. Grato pela atenção.”

O Gráfico 5, Manifestações Anatel Subassunto, explicita a distribuição das manifestações nos grupos de serviços da Agência pelos motivos mais recorrentes, excetuadas as manifestações relativas as classificações de motivos Prestadoras e Não Classificadas, bem como aquelas com ocorrências muito baixas. A estrutura de classificação por motivo consta no Informe nº 6/2019/OV (SEI nº 4255847). Observa-se que Radiodifusão (221), Qualidade da Resposta - Fale Conosco (218), Cadastramento - Fale Conosco (122) e Certificação e Homologação (58) foram os motivos com mais manifestações no ano de 2019.

Gráfico 5 - Manifestações Anatel Subassunto 2019



Dentre as manifestações relacionados aos temas da Agência, a Radiodifusão foi o tópico mais demandado no Fala.BR. Neste tema, encontramos as interferências como sendo o principal objeto das reclamações. Grande parte dessas reclamações dizem respeito a rádios cuja potência estejam além ou aquém da potência regulamentar; a conteúdo e uso indevido de rádios comunitárias; a rádios pirata; e sinal da TV digital. Cabe ressaltar que a Anatel desempenha uma importante participação na implantação do Sistema Brasileiro de TV Digital (SBTVD), iniciativa dirigida pelo Ministério das Comunicações, sendo agente de suma importância para a inserção de cada vez mais canais digitais pelos radiodifusores que já operam no país. Sendo tema tão recorrente, sugerimos então que seja ampliado o esclarecimento das informações relativas à implantação dessa tecnologia, sanando assim grande parte das dúvidas constantes das solicitações que chegam à Agência envolvendo Radiodifusão.

O subassunto Qualidade da Resposta - Fale Conosco envolve aspectos relacionados à percepção do consumidor quanto ao conteúdo da resposta recebida pelos canais de atendimento ao consumidor de serviços de telecomunicações. Em grande parte das demandas o cidadão exige uma melhor interação da Anatel em seus protocolos; solicita uma melhor postura e cortesia dos atendentes; acusa o encerramento/conclusão do seu protocolo sem a devida solução; e também informa que as respostas dadas pelas empresas tratam de assuntos alheios às manifestações. Para a mitigação de problemas relativos a esses itens, sugerimos que sejam realizados monitoramentos constantes das respostas, ainda que por amostragens, que seja implantado um ciclo contínuo de treinamento dos terceirizados, bem como o aperfeiçoamento do caderno de respostas padrão, no intuito de sempre envidar esforços para mitigar a insatisfação do consumidor.

No item Cadastramento - Fale Conosco, a impossibilidade de registro é o principal item reclamado, sendo este problema ocasionado mormente por: indisponibilidade e erros no sistema; erros no cadastro relativos ao CPF ou ao CNPJ do cidadão/entidade; dificuldade na alteração de dados cadastrais; e à recuperação de senha; ausência de prestadoras na localidade do cidadão. Acreditamos que estes itens terão uma baixa significativa na quantidade de reclamações, tendo em vista que o novo sistema Anatel Consumidor, bem como seus aplicativos para dispositivos móveis, implantados a partir de meados de novembro de 2019, possuem interface mais amigável e arquitetura mais atual, menos propensa a

erros. Já manifestações acerca da restrição da quantidade diária de registros de solicitação nos canais de atendimento e da impossibilidade de reabertura sucessiva de solicitações encerradas foram temas cuja demanda foi ampliada a partir da implantação da nova plataforma. Há que se observar se essas manifestações são uma adaptação ao novo sistema ou se reflete uma insatisfação com essas novas diretrizes de reabertura e prazo de solicitações.

Acerca do serviço de Certificação e Homologação, os principais itens reclamados são a dificuldade na extração de dados relativos ao setor de telecomunicações; as dúvidas a respeito dos procedimentos relativos à obtenção de declaração de conformidade; e questionamentos sobre a liberação ou devolução de produtos apreendidos. É interessante que a área crie mecanismos mais eficazes de divulgação de seus dados e fluxos, para que suas informações fiquem mais claras e transparentes.

Quanto à avaliação geral sobre o uso da [Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR](#), é possível afirmar que o canal está sendo bem utilizado para o propósito de defesa dos interesses da sociedade. Muitas manifestações estão sendo aproveitadas para compor os relatórios da Ouvidoria, no intuito de aprimorar os serviços prestados pela Anatel.

Outro fator importante a ser destacado, que ocorre há tempos, é que a percepção do cidadão quanto à diferenciação conceitual entre as atribuições da Ouvidoria e as da Superintendência de Relações com os Consumidores, por exemplo, permanece equivocada. Grande parte das manifestações mostra que ainda há confusão entre a competência da Ouvidoria, que consiste primordialmente na avaliação crítica dos serviços públicos prestados pela Anatel, e as atividades da Superintendência de Relações com os Consumidores, a quem compete fomentar a resolução de conflitos entre prestadoras de serviços de telecomunicações e consumidores. Mais uma vez reforça-se que aproximadamente 37% das demandas inseridas no Fala.BR deveriam ter sido cadastradas pelos demandantes no sistema Anatel Consumidor (ou Focus, a depender da época). É primordial que se realizem mais ações educativas para esclarecer a sociedade a respeito desta particularidade da Agência.

Por fim, para utilização mais efetiva e consciente do Fala.BR, entendemos que é necessário reforçar o objetivo de cada canal de atendimento, especificando para o cidadão, cada vez mais, as competências e diferenças entre a Ouvidoria e as da Superintendência de Relações com os Consumidores. Uma medida será encaminhar sugestão à Corregedoria Geral da União de inclusão de campo no formulário no qual os cidadãos preencham o protocolo de atendimento dos sistemas de atendimento dos órgãos, no momento em que forem inserir demandas no Fala.BR. Tal medida, já adotada por outros órgãos públicos, não visa evitar a abertura de demandas, mas chamará a atenção dos usuários para a necessidade de um primeiro contato com as Superintendências da Anatel, responsáveis pela efetiva prestação dos serviços.

6. CONCLUSÃO

No Serviço Público Federal, a Ouvidoria representa a ponte firme entre o cidadão e a Administração. A Ouvidoria da Anatel recebe as manifestações, analisa, orienta, e encaminha às áreas responsáveis pelo tratamento das demandas no campo de sua área de atuação: as telecomunicações. Neste ínterim, o Fala.BR é o canal digital pelo qual o cidadão pode formalizar suas questões perante a Ouvidoria, na forma de sugestões, elogios, solicitações, reclamações, denúncias, solicitações de simplificação e pedidos de acesso à informação pública.

Conforme explicitado neste relatório, houve um expressivo aumento das demandas de Ouvidoria entre os anos de 2015 e 2019, com um volume que ultrapassou a casa das 3.000 manifestações anuais. Fica evidente que o canal Fala.BR ficou mais popular entre os usuários de telecomunicações, tendo em vista o crescimento de 377,43% na quantidade de registros em 2019, frente às 647 manifestações de 2018.

Contudo, este meio de exercício de cidadania ainda pode ser melhor divulgado. Sua forma de utilização também pode ser explanada de uma forma mais palatável ao grande público, para que assim seu alcance e sua efetividade sejam ampliadas.

De igual forma, é dever desta Ouvidoria alertar as áreas fins da Anatel para aprimoramento da qualidade nas respostas e mais atenção aos anseios do cidadão. Para isso, aperfeiçoamos continuamente nossos processos, com geração de inteligência à medida em que realizamos o tratamento das informações extraídas do Fala.BR, podendo assim melhor cumprir nosso papel de acompanhamento e análise crítica da atuação da Anatel.

Por fim, sugerimos as Superintendências da Anatel o seguinte:

De relações com consumidores, que monitore e divulgue continuamente a qualidade das respostas e satisfação dos usuários dos canais de atendimento da Anatel.

De outorga e recursos à prestação, abrangendo os serviços de outorga, certificação e homologação, que busque novas formas de divulgação, inclusive com linguagem mais acessível, sobre a necessidade e formas de obtenção de outorgas para prestação de serviços de telecomunicações, assim como a qualidade percebida das respostas recebidas pelos usuários que questionam a Anatel sobre questões relativas a este processo.



OUVIDORIA
A N A T E L