



# RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA DA ANATEL

2024

# **Relatório de Gestão Ouvidoria da ANATEL**

2024

**Agência Nacional de  
Telecomunicações**

SAUS Quadra 06  
Blocos C, E, F e H  
CEP 70070-940  
Brasília/DF

**Ouvíador**  
Felipe Augusto E. de Oliveira

**Equipe da Ouvidoria**  
Claudio Fernandes Dias  
Ianne Aryel de Souza Nascimento  
Marcus Vinícius Paolucci  
Ricardo de Souza Cerqueira  
Waldeny Dantas de Lima

**Secretaria**  
Leila Rodrigues Barbosa

**Estagiários**  
Rafaela Rodrigues de Carvalho  
Lucas Vasconcelos Pasquali Cantelli

## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	2
2. CONTEÚDOS DO RELATÓRIO DE GESTÃO DAS OUVIDORIAS	4
3. ACOMPANHAMENTO E ANÁLISE DOS PROCESSOS DECISÓRIOS	10
4. ATENDIMENTO	19
5. PESQUISA DE SATISFAÇÃO	39
6. OUTRAS AÇÕES REFERENTES A ATUAÇÃO DA ANATEL EM 2024	40
7. CONCLUSÃO	50
8. PESQUISA SOBRE OS RELATÓRIOS DA OUVIDORIA DA ANATEL	56

## TABELAS

Tabela 1 - Matérias Apreciadas .....	11
Tabela 2 – Matérias Apreciadas por Assunto/Ano .....	13
Tabela 3 – Acompanhamento das Demandas Arquivadas/Concluídas/Mês/Ano.....	20
Tabela 4 – Acompanhamento das Demandas por Tipo/Mês/Ano .....	21
Tabela 5 – Acompanhamento das Reclamações 2023/2024.....	23
Tabela 6 – Acompanhamento das Reclamações Anatel 2023/2024 .....	26
Tabela 7 – Acompanhamento das Solicitações 2023/2024.....	28
Tabela 8 – Acompanhamento das Comunicações 2023/2024 .....	30
Tabela 9 – Acompanhamento das Denúncias 2023/2024 .....	31
Tabela 10 – Acompanhamento das Denúncias não Classificadas 2023/2024.....	32
Tabela 11 – Acompanhamento das Sugestões 2023/2024 .....	33
Tabela 12 – Acompanhamento dos Elogios 2023/2024 .....	34
Tabela 13 – Acompanhamento do Volume das Demandas.....	35
Tabela 14 – Acompanhamento do Volume das Demandas Estratificado .....	36
Tabela 15 – Acompanhamento das Demandas Estratificado .....	37
Tabela 16 – Acompanhamento das Demandas Estratificado .....	38
Gráfico 1 – Matérias Apreciadas por mês .....	11
Gráfico 2 – Matérias Apreciadas por Gabinete de Conselheiro em 2024 .....	12
Gráfico 3 – Matérias Apreciadas por Gabinete de Conselheiro/mês em 2024 .....	12
Gráfico 4 – Matérias Apreciadas por Assunto/2024 .....	14
Gráfico 5 – Evolução por Tipo de Demanda 2023/2024.....	22
Gráfico 6 – Evolução das Demandas por Ano.....	35
Gráfico 7 – Acompanhamento do Volume das Demandas.....	37

## INTRODUÇÃO

Este relatório tem por objetivo atender as disposições da Lei nº 13.848, de 25 de junho de 2019 apontando, nesse sentido, as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) referente ao exercício de 2024. Inclui dados consolidados referentes às manifestações e demandas diversas de usuários recebidos no mesmo período, em atendimento ao disposto na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Ressaltado o cumprimento da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Informamos que os referidos dados foram estratificados das plataformas, painéis e sistemas governamentais disponibilizados às unidades integrantes do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv).

A Ouvidoria da Anatel (Ouvidoria) é um órgão integrante da estrutura da Agência Nacional de Telecomunicações e possui como atribuição avaliar, de forma crítica, a atuação da Anatel na persecução de sua Missão Estratégica, que é regular o setor de telecomunicações para contribuir com o desenvolvimento do Brasil.

A Ouvidoria representa o cidadão e a Sociedade como um todo junto à Agência, tratando demandas relacionadas com os serviços disponíveis em sua Carta de Serviços e desempenhados pela Anatel. Também é importante ator para a disseminação de conhecimento e da gestão de integridade, articulando com instâncias de apuração internas e externas, além de coibir qualquer prática de irregularidade que possa ser realizada por agente público.

O trabalho da Ouvidoria fornece algo mais além de cifras isoladas que por vezes podem servir de apoio, porém acrescenta um novo olhar, estando ao lado da Anatel para iluminar e aperfeiçoar, fornecendo dados e indicadores robustos, gerando conhecimento que pode transformar o setor. Portanto, a Ouvidoria assume papéis que englobam aspectos funcionais da instituição, como receber e analisar as manifestações, que respectivamente, são tratados e codificados em dados/informações a serem divulgados publicamente; assim, possibilitando na medida do possível, a melhoria no serviço prestado pela Agência.

O presente relatório tem como objetivo relatar à Sociedade, de forma suscinta, a realização dos trabalhos efetuados pela Ouvidoria, em 2024. Estando segmentado em três

temas ou processos: Acompanhamento e Análise do Processo Decisório, Atendimento, e Pesquisa de Satisfação dos Serviços Prestados pela Anatel.

O principal papel da Ouvidoria é o de realizar uma Análise Crítica da Atuação da Agência; para isso, faz-se uso de ferramentas como a **Pesquisa de Satisfação**, que visa avaliar a percepção da qualidade dos serviços prestados pela Anatel à Sociedade, serviços esses constantes em sua Carta de Serviços. Outro processo que cumpre este fim, é o **Acompanhamento e Análise dos Processos Decisórios** da Agência, processo de extrema importância para compreender como as decisões, políticas e regulamentações do setor de telecomunicações podem influenciar na vida dos cidadãos, empresas e demais atores sociais do país. Outro processo interessante é o de se analisar e elaborar conteúdos gerados por meio do **Atendimento**, visando municiar a Anatel com dados e informações capazes de permitir uma melhoria efetiva em seus serviços.

Dedicamos este relatório à sociedade brasileira consumerista que tem se mostrado cada vez mais atuante, utilizando-se dos serviços de telecomunicações e ao setor regulado.

Acreditamos firmemente que a adoção de incentivos produz resultados mais positivos do que a simples imposição de controles. Além disso, defendemos com afinco a importância da autonomia e da independência, considerando-as essenciais em todos os contextos.

Aproveitamos a oportunidade para agradecer o apoio do Conselho Diretor, das Superintendências e de todos os Servidores desta Agência Nacional de Telecomunicações, aos quais nos colocamos à disposição.

## CONTEÚDOS DO RELATÓRIO DE GESTÃO DAS OUVIDORIAS

### Número total de manifestações recebidas em 2024

5496 demandas

### Análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações.

Primeiramente, ficou evidenciado que o volume recebido de reclamações em 2024 foi bastante inferior em relação ao ano anterior, de 5191 para 3073.

Do total de demandas recebidas, 55,91% (3073) são registradas como Reclamações, sendo que destas, 68,24% (2097) são demandas que deveriam ser destinadas diretamente às prestadoras/operadoras de serviços de telecomunicações; 10,38% (319) foram classificadas como Ligações indesejadas, sendo que muitas carecem de informações sobre quem seria o responsável pela emissão da ligação, que pode ou não ser originário de empresa de telecomunicações; 7,74% (238) foram classificadas como Não Classificada, portanto devendo passar por alguma classificação mais detida ou revisão na classificação do sistema; e, na quarta posição, surge um conjunto de reclamações efetivamente direcionados para a atuação do órgão, referente ao Serviço de Certificação, com 5,34% (164). Na quinta posição com 2,02% (62) Cadastro/Acesso a sistema, podendo se referir a qualquer um dos vários sistemas geridos pela Anatel.

Em seguida, encontram-se as demandas de Solicitação, com 20,65% (1135); sendo que estas solicitações consistem, em sua grande maioria, de pedidos de informação. Desse total, as Prestadoras respondem com 24,14% (274), dessas solicitações estão baseadas em questionamentos sobre direitos dos consumidores e muitas vezes são reclamações disfarçadas; Proteção de Dados Pessoais com 19,56% (222), referindo-se, em geral, a questionamentos do que as empresas podem ou não fazer com os dados pessoais dos usuários; Não Classificada com 16,83% (191); e somente a partir de então se iniciam questionamentos relacionados com os serviços da Agência: Certificação com 9,69% (110), Cadastro/Acesso a Sistema 4,76% (54), e Licenciamento 3,35% (38), sendo esses os serviços mais demandados.

Em terceiro lugar, estão as demandas de Comunicação, com 9,30% (511); das quais 54,79% (280) constam como Não classificada; 18,20% (93) Prestadoras; 9,59% (49) Radiodifusão - Não Outorgado, aqui registramos que em sua grande maioria, as demandas de comunicação recebidas e classificadas como não outorgadas não estão corretas, em geral estão regularmente outorgadas. Ligações indesejadas com 6,46% (33) e Radiodifusão 4,50% (23).

Na quarta posição em volume, estão as demandas classificadas pelo cidadão como Denúncia com 2,18% (120); sendo que 50,83% (61) Não classificada; 24,17% (29) Radiodifusão - Não Outorgado; 5,00% (6) Radiodifusão; 5,00% (6) Rede Social; 3,33% (4) Prestadoras; 3,33% (4) Em branco; 2,50% (3) Certificação; 1,67% (2) Ligações indesejadas; e 0,83% (1) Proteção de Dados Pessoais.

De forma geral, as denúncias registradas têm objetivo de reclamar de algum serviço no caso do processo de certificação, e no caso da radiodifusão há alguns casos, a maioria, de solicitação de inclusão na fiscalização, daí a inclusão como denúncia. Foi elaborado e consta do relatório, um detalhamento das Reclamações, Solicitações, Comunicações e Denúncias, inclusive denúncias não classificadas, que possuem vinculação com a atuação da Agência visando seu acompanhamento.

#### **Análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas.**

Realizar uma análise de problemas recorrentes e das soluções adotadas sem ter acesso à origem ou à causa raiz pode ser desafiador, mas adotamos algumas abordagens eficazes. Compilamos todos os registros de problemas, incluindo a descrição, a frequência, e as soluções sugeridas. Agrupamos as demandas em categorias com base nos sintomas ou nas características observadas, mesmo sem identificar a causa raiz por não estar por menorizada no sistema. Procuramos por semelhanças nas demandas que possam indicar problemas comuns.

O mais correto e efetivo seria incluir o motivo/submotivo dentro da classificação, assim teríamos o real motivo que levou o cidadão a efetuar algum registro; por exemplo, o motivo Atendimento possui x submotivos, com isso conseguiremos determinar exatamente qual o problema e priorizar ações para melhorar tal indicador, o mesmo se repetindo para cada um dos serviços prestados.

Cabe ressaltar que cada demanda apresentada é destinada ao gestor do serviço que tem a autonomia para determinar como realizar e responder a demanda. A atribuição da Ouvidoria é apontar determinados problemas, mas as soluções, se possíveis, serão trabalhadas e determinadas pelas áreas gestoras dos serviços. Atualmente as soluções adotadas são respondidas pelas áreas de forma individualizada. O sistema carece de informações sobre os motivos/submotivos de cada tipo de demanda.

### **Informações sobre a força de trabalho da ouvidoria**

A Ouvidoria conta atualmente com 5 servidores efetivos, 1 Assistente Administrativo, 1 Secretária e 2 Estagiários. Destes colaboradores, 4 possuem nível superior nas áreas de: Administração, Direito e Engenharia.

### **Informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos**

Os Conselhos de Usuários são espaços de participação social, formados por usuários e por entidades sem fins lucrativos que atuam na defesa dos interesses do consumidor ou de direitos dos usuários do setor de telecomunicações, com mandato de três anos.

Os Conselhos têm caráter consultivo, com função de avaliar os serviços e a qualidade de atendimento das prestadoras, apresentar propostas e sugestões para a melhoria dos serviços, bem como disseminar ações orientativas sobre direitos e deveres dos usuários.

Desde janeiro de 2023, os Conselhos de Usuários passaram a ser regidos pela Resolução nº 734/2020. Mais informações sobre o Conselho de Usuários podem ser acessadas em Conselhos de Usuários — Agência Nacional de Telecomunicações ([www.gov.br](http://www.gov.br)) <https://www.gov.br/anatel/pt-br/consumidor/participe-dos-debates/conselhos-de-usuarios>.

A Anatel também conta com o Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações (CDUST) que tem por objetivo assessorar e subsidiar o Conselho Diretor da Agência em assuntos relacionados à defesa e à proteção dos direitos dos usuários de serviços de telecomunicações. Ele é formado por 16 membros efetivos, distribuídos entre representantes da Anatel (quatro membros), representantes convidados de instituições públicas e privadas (cinco membros) e representantes de usuários de telecomunicações ou entidades de defesa do consumidor, públicas ou privadas, sem fins lucrativos

(sete membros). Mais informações sobre o CDUST podem ser acessadas em <https://www.gov.br/anatel/pt-br/consumidor/participe-dos-debates/cdust>.

Além disso, a Anatel também abriga o Conselho Consultivo cujos membros são designados por decreto do presidente da República mediante indicação de dois representantes de cada uma das seguintes entidades/órgãos: Senado Federal; Câmara dos Deputados; Poder Executivo; Entidades de classe das prestadoras de serviços de telecomunicações; Entidades representativas dos usuários; e Entidades representativas da sociedade. As ações deste fórum podem ser acompanhadas por meio do seguinte link <https://www.gov.br/anatel/pt-br/composicao/conselho-consultivo>.

#### **Ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos**

**Prevenção ao Assédio e à Discriminação** – Planejamento, prévio à diretriz institucional via decreto Federal, da semente do Programa de Conscientização, Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação, com uma série de capacitações, *online* e presenciais, sobre o tema, fazendo, inclusive, visitas às unidades descentralizadas e eventos com autoridades e especialistas renomados, sensibilizando e letrando o corpo funcional da Agência no assunto e promovendo um ambiente laboral mais seguro e digno. Ações estas promovidas com parceria e apoio da Corregedoria.

**Relatórios das Pesquisas de Satisfação com os Serviços Prestados pela Anatel** - As pesquisas de satisfação permitem que a Anatel obtenha feedback direto dos usuários sobre os serviços prestados, identificando áreas de sucesso e oportunidades de melhoria. As informações coletadas podem ser usadas para ajustar serviços conforme as necessidades e expectativas dos usuários, reforçando o compromisso da Anatel com a qualidade do atendimento. Essa prática ajuda a construir a credibilidade da Anatel como um regulador que se preocupa com a experiência do usuário e está aberto a receber críticas e sugestões. As pesquisas e o trabalho da ouvidoria ajudam a identificar problemas recorrentes nos serviços, possibilitando ações corretivas e preventivas efetivas.

**Relatórios de Gestão e Relatórios Temáticos da Ouvidoria da Anatel** - A publicação de relatórios de satisfação, de gestão e temáticos da ouvidoria, entre outros, promove a transparéncia das ações da Anatel, permitindo que a sociedade acompanhe o desempenho da Agência. Relatórios de gestão da ouvidoria que capturam tendências e *feedback* dos usuários ajudam a integrar e a consolidar informações para um diagnóstico mais

preciso das demandas da população. Uma Ouvidoria que atua com dados relevantes, ativa e responsiva pode melhorar significativamente a percepção pública sobre a Anatel.

Como desafios, podemos citar, entre outros comuns à toda Administração Federal, as necessárias evoluções tecnológicas do sistema Fala.BR e o reduzido corpo funcional.

Para suprir estes percalços, na esperança de termos retorno, requeremos constantemente mais servidores à Anatel, contratamos estagiários e encaminhamos sugestões de alterações sistêmicas à Corregedoria Geral da União – CGU.

**Informações sobre os serviços avaliados, as justificativas metodológicas, os resultados das avaliações e as melhorias decorrentes, quando houver.**

A Pesquisa de Satisfação dos Usuários dos Serviços da Anatel visa captar a percepção dos cidadãos e com isso, avaliar os serviços públicos prestados pela Anatel que são especificados e divulgados à sociedade por meio da Carta de Serviços (<https://www.gov.br/pt-br/orgaos/agencia-nacional-de-telecomunicacoes> ), são eles:

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

Consta de cada Relatório da Pesquisa a metodologia, as etapas, a aplicação, os resultados, o acompanhamento da melhoria dos índices e indicadores; e neste relatório consta o consolidado do ano anterior e a indicação de leitura dos relatórios das pesquisas.

Esses serviços representam, essencialmente, as atividades realizadas pela Agência sob demanda dos usuários ou das prestadoras. Houve uma preocupação em identificar, de forma clara, os serviços prestados, que são bastante distintos e não competem entre si, além de evitar confundi-los com outras atividades desempenhadas pela Agência.



## Informações acerca da atualização da Carta de Serviços do órgão ou entidade a que a ouvidoria está vinculada.

A Carta de Serviços da Anatel é um instrumento de gestão pública que contém informações sobre os serviços públicos prestados pela Agência. Ela inclui detalhes sobre os serviços, padrões de qualidade e compromissos de atendimento aos usuários.

A base de dados associada às prestadoras de serviços de telecomunicações também é consultável. <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/agencia-nacional-de-telecomunicacoes>.

### Consolidação dos conteúdos do Relatório de Gestão da Ouvidoria da Anatel

#### Número de Manifestações Recebidas em 2024

Do total de 5496 demandas registradas em 2024 (7724 em 2023), foram: 3073 Reclamações, 1135 Solicitações, 511 Comunicações e 120 Denúncias.

As reclamações registradas em 2024 mostram uma diminuição significativa em relação às 5191 de 2023. A maioria dessas reclamações (55,9%) mais de 68% deveriam ser direcionadas às operadoras ou prestadoras de serviço de telecomunicação.

#### Análise gerencial dos principais motivos das manifestações

As demandas foram classificadas em 4 categorias principais: Reclamações 55,9%, Solicitações/Pedidos de informação 20,6%, Comunicações 9,3% e Denúncias 2,1%. Cada categoria continha preocupações específicas, destacando a necessidade de uma melhor classificação e compreensão dos problemas dos usuários.

Foi elaborado e consta do relatório, um detalhamento das Reclamações, Solicitações, Comunicações e Denúncias, inclusive denúncias não classificadas, que possuem vinculação com a atuação da Agência visando seu acompanhamento.

#### Análise dos problemas recorrentes e soluções adotadas

Analisar problemas recorrentes sem acesso à causa raiz é desafiador, mas adotamos abordagens eficazes. Compilamos registros de problemas com descrições, frequência e soluções sugeridas, agrupando-os por sintomas e características observadas.

Ideialmente, incluir o motivo e submotivos na classificação permitiria identificar com precisão a origem dos registros e priorizar ações de intervenção. Por exemplo, ao classificar atendimentos por submotivos, podemos determinar claramente os problemas e melhorar os indicadores correspondentes.

É importante destacar que cada demanda é dirigida ao gestor do serviço, que tem a autonomia para decidir como responder. A Ouvidoria identifica problemas, mas as soluções são definidas pelas áreas gestoras. Atualmente, as respostas adotadas são tratadas de forma individualizada pelas respectivas áreas.

#### Informações sobre a força de trabalho da Ouvidoria e do funcionamento dos Conselhos de Usuários

A Ouvidoria conta atualmente com 5 servidores efetivos, 1 Assistente Administrativo, 1 Secretária e 2 Estagiários.

Os Conselhos de Usuários são espaços de participação social compostos por usuários e entidades sem fins lucrativos que defendem os direitos dos consumidores do setor. Esses conselhos têm caráter consultivo, avaliando serviços e a qualidade do atendimento das prestadoras, propondo melhorias e diretrizes para a defesa dos direitos e deveres dos usuários. Os Conselhos de Usuários são regidos pela Res. n.º 734/2020. Para mais informações, entre em contato com o Conselho de Usuários – Anatel.

Além do CDUST, temos o Conselho Consultivo que é acessível para acompanhamento de suas ações, pautas, pareceres e vídeos das reuniões, pelo link: Conselho Consultivo – Anatel.

#### Pesquisas de Satisfação e Avaliação de Serviços

A Pesquisa de Satisfação dos Usuários dos Serviços da Anatel tem como objetivo captar a percepção dos cidadãos sobre os serviços públicos oferecidos, que são detalhados na Carta de Serviços da Anatel. Esses serviços incluem:

Certificação e Homologação de Produtos  
Outorga de Serviços  
Avaliação de Atendimento

Soluções de Competição

Cada Relatório de Pesquisa apresenta a metodologia, etapas, aplicação, resultados e acompanhamento da melhoria dos índices e indicadores, incluindo um consolidado de anos anteriores. A pesquisa identifica claramente os serviços prestados, que são distintos entre si e não se confundem com outras atividades da Agência, atendendo às demandas de usuários e prestadoras.

#### Atualizações sobre a Carta de Serviços

A Carta de Serviços da Anatel é um instrumento de gestão pública que contém informações sobre os serviços públicos prestados pela Agência. Ela inclui detalhes sobre os serviços, padrões de qualidade e compromissos de atendimento aos usuários. A base de dados associada às prestadoras de serviços de telecomunicações também é consultável. <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/agencia-nacional-de-telecomunicacoes>

## ACOMPANHAMENTO E ANÁLISE DOS PROCESSOS DECISÓRIOS

O Acompanhamento e Análise dos Processos Decisórios consiste na avaliação das matérias decididas pelo Conselho Diretor da Anatel e os possíveis impactos que essas decisões podem ter na sociedade, nas empresas e nos demais atores sociais brasileiros.

A avaliação se justifica diante da relevância da Anatel como órgão regulador das telecomunicações no Brasil, e a necessidade de se compreender como as decisões do Conselho Diretor podem impactar social e economicamente na sociedade.

Com a rápida evolução tecnológica, a análise dos processos aprovados em 2024 possibilitou verificar de que forma as regulamentações afetaram a melhoria da qualidade dos serviços, a inclusão digital, a competitividade do mercado e os outros aspectos que influenciaram e influenciam diretamente a vida dos brasileiros.

A Ouvidoria está presente em todas as Reuniões do Conselho Diretor, bem como em diversos fóruns decisórios, de instâncias técnica ou executiva, com vistas a ampliar sua perspectiva de análises, qualificando contribuições e recomendações avaliativas para a governança da Agência.

No ano de 2024, o Conselho Diretor da Anatel apreciou **510** processos, cabendo ressaltar a alteração da composição do corpo deliberativo com a saída do Conselheiro Substituto Nilo Pasquali (NP) em 30/01/2024 foi substituído pelo Conselheiro Substituto Raphael Garcia de Souza (RG), com sua consequente saída em 24/04/2024, foi substituído em seguida pela Conselheira Substituta, Cristiane Camarate Silveira Martins Leão Quinália (CL), e posteriormente com fim do mandato em 06/11/2024, foi substituída pelo Conselheiro Substituto Daniel Martins D'Albuquerque (DD). Já no Gabinete do Conselheiro Arthur Coimbra de Oliveira (AC) houve a substituição pelo Conselheiro Substituto Vinícius Oliveira Caram Guimarães (VC) também em 06/11/2024.

Portanto, a composição atual do Conselho Diretor consta da seguinte forma: Presidente do Conselho Diretor Carlos Manuel Baigorri, Conselheiro Alexandre Reis Siqueira Freire, Conselheiro Vicente Bandeira de Aquino Neto, Conselheiro Substituto Daniel Martins D'Albuquerque e Conselheiro Substituto Vinícius Oliveira Caram Guimarães

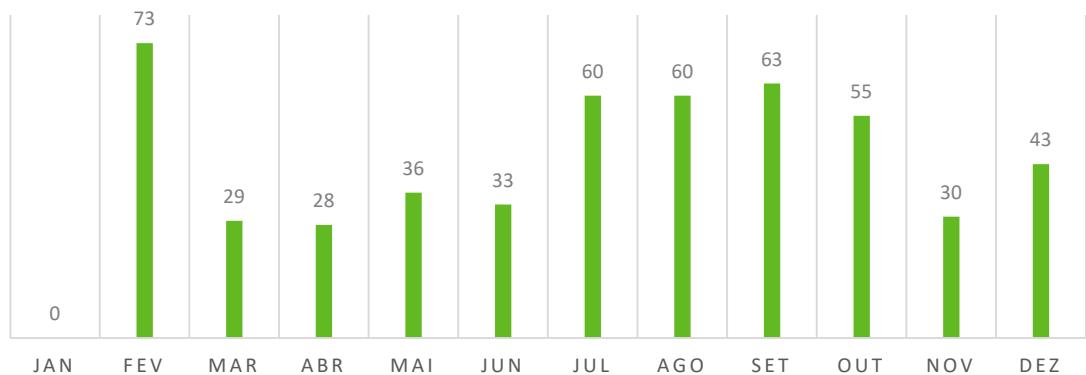
Ressaltamos que o Presidente do Conselho Diretor não recebe matérias por sorteio. Por regra é regimental, recebe apenas Matérias Administrativas, que são exclusivamente de sua competência.

**Tabela 1 - Matérias Apreciadas**

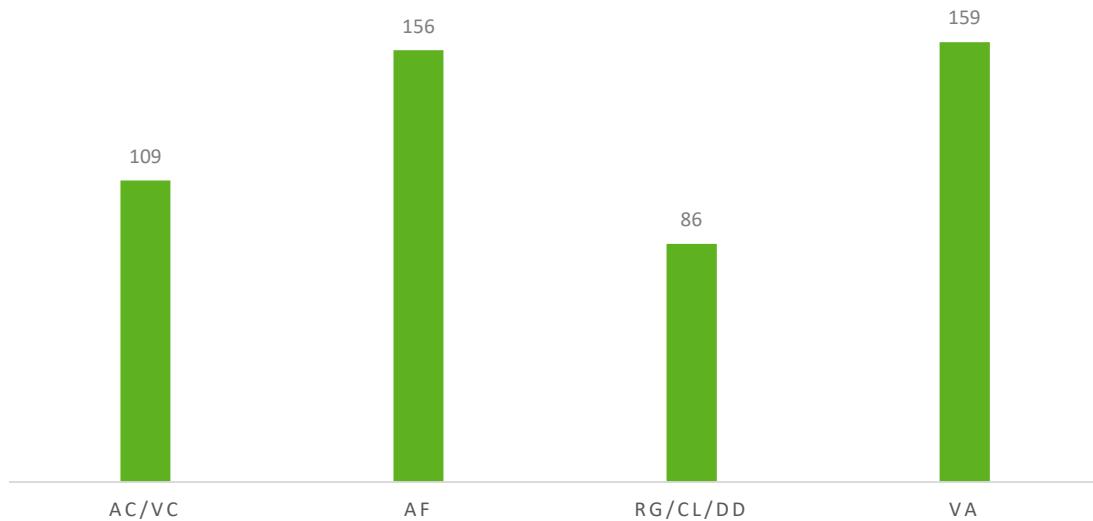
GABINETE/ PERÍODO	ANO 2024 MATÉRIAS APRECIADAS												
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
AC/VC	0	20	6	12	8	3	12	15	11	14	7	1	109
AF	0	18	7	5	7	11	20	25	27	10	9	17	156
NP/RG/CL/DD	0	0	4	0	11	6	12	11	10	21	1	10	86
VA	0	35	12	11	10	13	16	9	15	10	13	15	159
TOTAL	0	73	29	28	36	33	60	60	63	55	30	43	510

**Gráfico 1 – Matérias Apreciadas por mês**

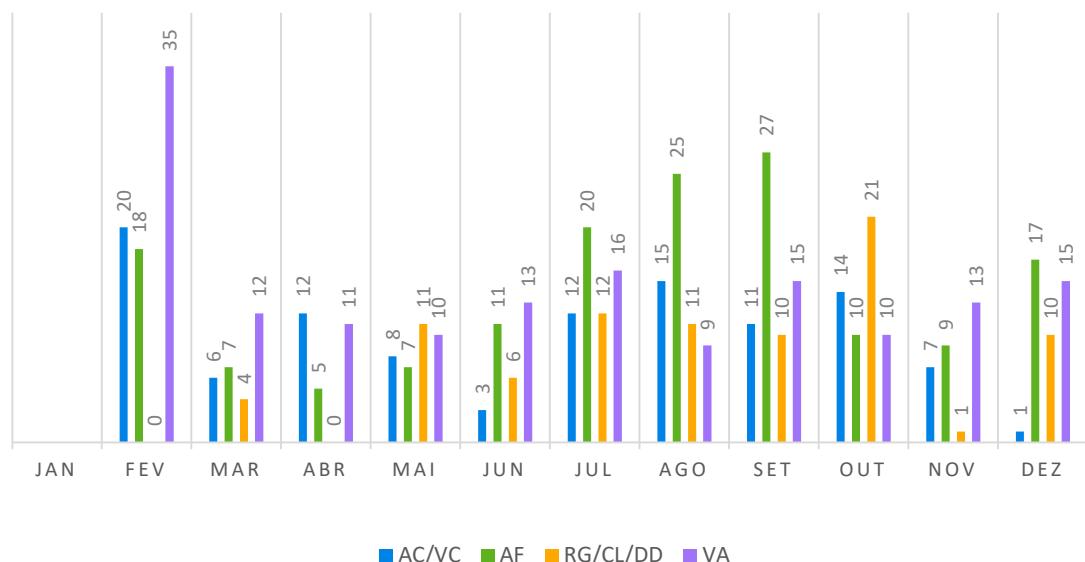
Processos 2024 total mensal



**Gráfico 2 – Matérias Apreciadas por Gabinete de Conselheiro em 2024**



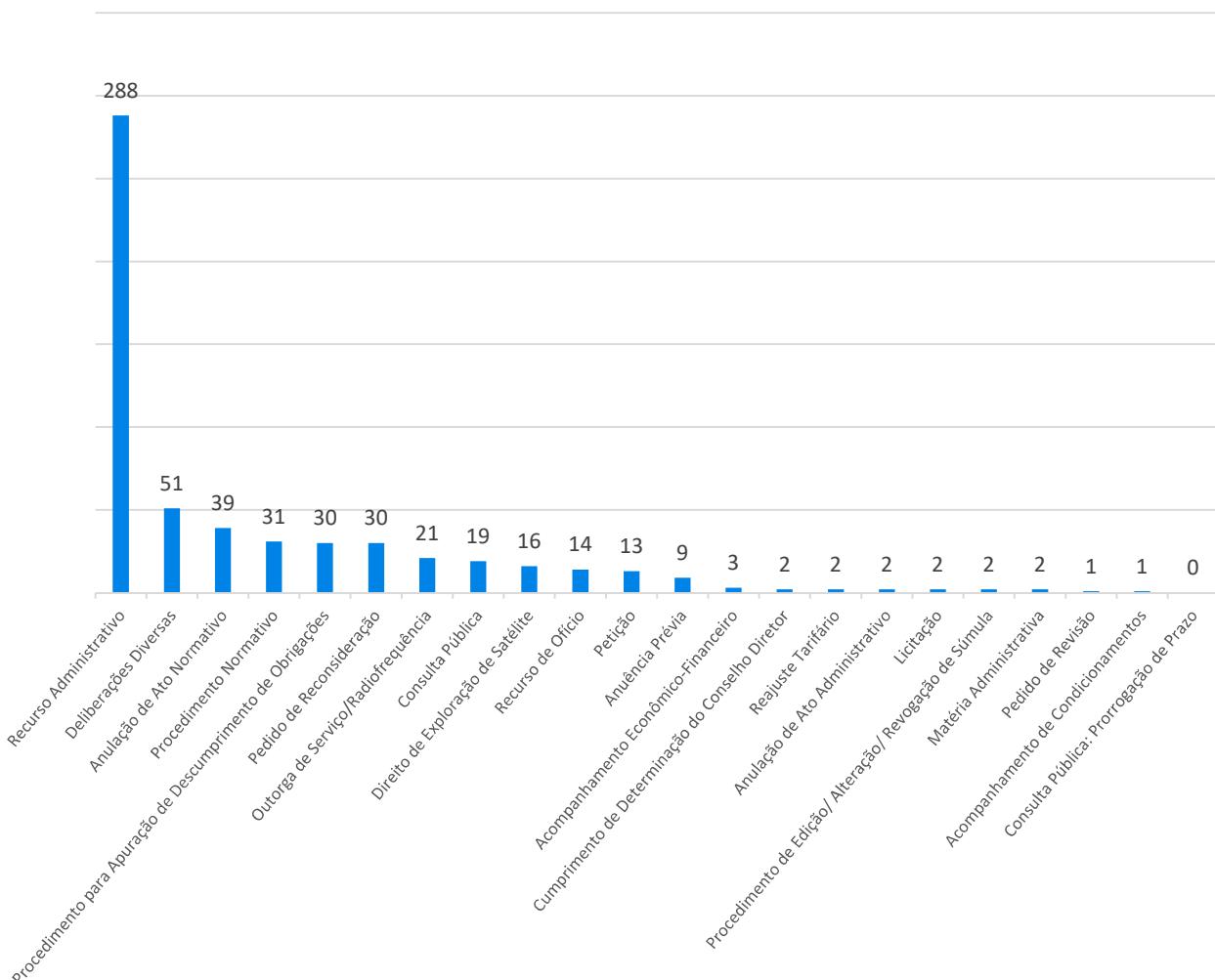
**Gráfico 3 – Matérias Apreciadas por Gabinete de Conselheiro/mês em 2024**



**Tabela 2 – Matérias Apreciadas por Assunto/Ano**

Assunto	Ano 2023	Ano 2024
Recurso Administrativo	246	288
Deliberações Diversas	38	51
Anulação de Ato Normativo	1	39
Procedimento Normativo	66	31
Procedimento para Apuração de Descumprimento de Obrigações	39	30
Pedido de Reconsideração	30	30
Outorga de Serviço/Radiofrequência	25	21
Consulta Pública	18	19
Direito de Exploração de Satélite	13	16
Recurso de Ofício	15	14
Petição	21	13
Anuênciia Prévia	27	9
Acompanhamento Econômico-Financeiro	1	3
Cumprimento de Determinação do Conselho Diretor	8	2
Reajuste Tarifário	5	2
Anulação de Ato Administrativo	4	2
Llicitação	1	2
Procedimento de Edição/ Alteração/ Revogação de Súmula	1	2
Matéria Administrativa		2
Pedido de Revisão	4	1
Acompanhamento de Condicionamentos	1	1
Consulta Pública: Prorrogação de Prazo	2	0

Gráfico 4 – Matérias Apreciadas por Assunto/2024



Se em 2023, o Conselho Diretor da Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações) aprovou diversas matérias de grande relevância para a sociedade brasileira, os quais podemos destacar:

**Novo Marco Legal das Telecomunicações:** Visa modernizar a legislação setorial, promovendo mais investimentos em infraestrutura de telecomunicações, especialmente em áreas remotas e carentes. Esse marco é fundamental para melhorar a qualidade dos serviços de internet e telefonia no Brasil.

**Regulamentação do 5G:** A implementação da tecnologia 5G promete revolucionar a comunicação móvel, aumentando a velocidade da internet e permitindo novas aplicações em diversos setores, como saúde, educação e agronegócio. Podendo impactar diretamente a qualidade de vida da população.

**Análise de Planos e Tarifas de Serviço:** A análise crítica dos planos e tarifas propostos pelas operadoras visa garantir serviços mais justos e acessíveis para os consumidores. Fato especialmente relevante num contexto em que muitos brasileiros enfrentam dificuldades financeiras.

**Leilão de Faixas de Frequência:** Os leilões de frequências, como os para 5G e outras tecnologias, possibilitam a entrada de novos fornecedores e o aumento da concorrência. Com mais concorrência, espera-se uma redução de preços, maior disponibilidade e melhorias na qualidade dos serviços.

**Política de Incentivo à Competitividade:** O incentivo à competitividade entre as operadoras é essencial para promover a inovação no setor de telecomunicações. A implementação dessa política pode resultar em um melhor atendimento e mais ofertas de serviços à população.

**Planos de Expansão de Rede nas Regiões Menos Atendidas:** A expansão das redes de telecomunicações, especialmente em regiões remotas, é crucial para a inclusão digital. O acesso à internet é um fator importante para o desenvolvimento social e econômico, proporcionando oportunidades de educação, trabalho e crescimento local.

Em 2024, o Conselho Diretor da Anatel discutiu uma série de itens relevantes e que se interrelacionam com as demandas tratadas no ano anterior, com o setor de telecomunicações e, por extensão, para a sociedade brasileira. Embora existam outras matérias importantes, selecionamos alguns dos principais itens tratados durante as reuniões, junto com uma breve análise e os objetivos de cada um:

**Novas Regras de Leilão de Frequências:** Em resposta à crescente demanda por serviços de telecomunicações, a Anatel promoveu leilões para otimizar o uso do espectro, visando garantir que as operadoras tenham acesso a bandas essenciais para expandir a cobertura e a qualidade dos serviços.

**Regulação da Banda Larga Móvel 5G:** Com o lançamento do 5G no Brasil em 2022, gerou a necessidade de uma regulação contínua visando a implantação e o uso da tecnologia 5G para promover a competitividade e inovação.

**Facilidade de Acesso ao Cadastro Nacional de Estações (CNE):** A Manutenção adequada do cadastro para controle e organização das estações de telecomunicações objetiva promover a transparência e facilitar a consulta pública sobre as estações de telecomunicação.

**Revisão do Regulamento de Serviço Móvel Pessoal (SMP):** O SMP funciona como estrutura para a operação de serviços móveis no Brasil, portanto a atualização das normas de operação visa garantir melhorias na prestação de serviços e na proteção aos consumidores.

**Aprimoramento de Metas de Qualidade dos Serviços:** A Anatel trabalha constantemente com objetivo de combater insatisfações e reclamações sobre qualidade de serviços de telecomunicações; estabelecendo metas rigorosas para a qualidade dos serviços prestados pelas operadoras.

**Levantamento sobre Inclusão Digital:** Anatel promove discussões sobre a inclusão digital e a necessidade de ampliar o acesso à Internet, identificando e tratando as áreas prioritárias direcionando investimentos e políticas públicas que aumentem e priorizem a inclusão digital.

**Regulamentação da Proteção de Dados Pessoais:** A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) entrou em vigor em 2020, exigindo uma abordagem regulatória clara. Nesse sentido, a Anatel atua de forma assegurar a proteção dos dados dos usuários nos serviços de telecomunicações.

**Análise de Propostas para o Plano Nacional de Perspectivas:** A Anatel discute não apenas a necessidade de um planejamento de longo prazo para o setor, mas alinha ações para o futuro das telecomunicações e inovações tecnológicas.

**Monitoramento da Universalização dos Serviços:** A universalização tem sido um desafio desde os primórdios da telecomunicação no Brasil, nosso país vive dois ambientes, um já conectado e outro que ainda precisa garantir que serviços de telecomunicações cheguem a todos, especialmente em áreas remotas.

**Fiscalização do Mercado de TV por Assinatura:** Com o crescimento de serviços de streaming competindo com a TV por assinatura tradicional, passa a ser prioridade regular o setor visando promover a continuidade, a concorrência e proteger os direitos dos consumidores.

**Ampliação da Cobertura de Internet nas Escolas:** Desde antes da pandemia de COVID-19 e com o aumento da importância da conectividade nas instituições de ensino, a Anatel promove iniciativas que visam garantir uma conexão estável e acessível em escolas públicas.

**Avaliação das Políticas de Atendimento ao Consumidor:** A Anatel trabalha constantemente visando combater a insatisfação dos consumidores com os serviços, é um tema recorrente; tendo em vista que o usuário dos serviços de telecomunicações pode apresentar diversas demandas, telefonia fixa, móvel; internet fixa/móvel, TV por Assinatura, entre outras, dessa forma o volume de demandas a potencializado pelo atingimento dos serviços e multiplicado pela população usuária. Portanto a Anatel persegue esse objetivo de melhorar seus canais e a qualidade do atendimento ao usuário final.

**Publicidade de Planos e Serviços:** A Anatel atua visando aumentar transparência nas ofertas, é fundamental para a proteção do consumidor continuar revisando regras sobre como as operadoras podem divulgar seus produtos e serviços.

**Análise de Impacto de Regulamentações em Serviços de Mensageria:** A ascensão de serviços como aplicativos de mensagens afetou o tráfego de dados e serviços de voz. Dessa forma, a Anatel visa entender como regulamentar plataformas que competem com serviços de telecomunicações tradicionais.

**Discussão sobre Redes Neutras:** A criação de redes neutras busca promover a inclusão e aumentar a concorrência. Portanto incentivar e regular a construção e operação de redes de telecomunicações acessíveis a múltiplos provedores pode ajudar na inclusão, qualidade e concorrência.

**Acesso à Informação e Transparência em Licitações:** Melhora na transparência em processos licitatórios é uma exigência crescente da sociedade, e a Anatel está atuando para fortalecer a confiança pública com a disponibilização de dados cada vez mais acessíveis.

**Reavaliação de Contribuições para o Fust (Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações):** As contribuições ao Fust têm sido debatidas em função de novas

necessidades do setor visando garantir a efetividade do uso dos recursos para promover a universalização dos serviços.

**Estímulo de Inovações Tecnológicas no Setor:** A inovação é essencial para a evolução das telecomunicações. A Anatel atua para criar um ambiente regulatório que favoreça a pesquisa e desenvolvimento. Nesse quesito, e em outros, o Centro de Altos Estudos em Comunicações Digitais e Inovações Tecnológicas (Ceadi) da Anatel é um órgão que atua no fomento às pesquisas científicas e promovendo o debate e a evolução do diálogo e do setor como um todo.

**Debates sobre Antenas e Estruturas de Telecomunicações:** A instalação de antenas tem enfrentado alguma resistência em algumas comunidades. Dessa forma, a Anatel enfrenta o problema com proposição de diretrizes que facilitem a instalação sem comprometer a estética urbana, e por outro lado atua no sentido de disponibilizar o uso dos postes de uma maneira mais justa e equitativa, que promova mais competição.

**Revisão do Regulamento de Concessões e Autorizações:** As regras para concessões precisam refletir um mercado em rápida evolução, assim precisamos atualizar regulamentações para garantir um ambiente competitivo e eficiente.

Esses itens, matérias e assuntos não apenas refletem que a agenda da Anatel em 2024 atuou com muito foco em aumentar a qualidade, acessibilidade e inovação no setor de telecomunicações brasileiro, mas além disso, comprovam o esforço da Anatel para aprimorar a qualidade dos serviços de telecomunicações no Brasil, atendendo às necessidades da população e promovendo um ambiente mais equitativo em termos de acesso à informação e comunicação.



## ATENDIMENTO

A Ouvidoria, como instância de participação e controle social, contribui para reafirmar os direitos dos usuários de serviços públicos. Enquanto o usuário registra suas manifestações na plataforma/sistema Fala.BR, a Ouvidoria da Anatel tem a responsabilidade de acolher, analisar e destinar a manifestação/demandas para o setor responsável pelo serviço, para posteriormente, utilizar os dados para promover mudança e aperfeiçoamento dos serviços.

A atuação da Ouvidoria no tema “Atendimento” se dá em duas frentes. A primeira é em relação aos serviços prestados pela própria Agência Reguladora aos cidadãos. A segunda, ocorre em relação aos serviços de telecomunicações que são prestados pelas empresas outorgadas pela Anatel. Para esses casos, é importante esclarecer alguns pontos.

Inicialmente é preciso destacar que a Anatel possui na sua estrutura a Superintendência de Relações com os Consumidores (SRC), que é responsável pelas demandas/reclamações destinadas às operadoras de telecomunicações; dessa forma, a Ouvidoria não possui qualquer vínculo hierárquico com a SRC, não sendo uma instância recursal para as manifestações registradas e enviadas às empresas ou operadoras.

Ressaltamos que a estrutura de atendimento vinculado ao setor possui característica residual, ou seja, as demandas devem ser registradas primeiramente nas operadoras e, se for o caso, reiteradas nas ouvidorias das empresas/operadoras de serviços de telecomunicações. Posteriormente, caso a demanda não seja resolvida, é possível realizar o registro no Sistema de Atendimento da Anatel, o Anatel Consumidor.

Os canais de atendimento disponíveis para registros de demandas sobre prestadoras/operadoras de telecomunicações são: internet (<https://apps.anatel.gov.br/Anatel-Consumidor/>); aplicativo Anatel Consumidor para smartphone (disponível nas lojas dos sistemas operacionais IOS e Android) ou ligação telefônica, por meio do número 1331 (dias úteis, das 8h às 20h, ligação gratuita). Já a Ouvidoria da Anatel pode ser contatada por meio da plataforma Fala.BR, que está disponível 24 horas por dia, no endereço <https://falabr.cgu.gov.br>.

Portanto, ao receber uma manifestação pela plataforma Fala.BR, o primeiro passo é avaliar se a questão abordada é de competência da Anatel. Caso a demanda trate de atribuições alheias à esta Agência Reguladora, esta Ouvidoria encaminha a manifestação à unidade competente dando ciência ao demandante.

No ano de 2024, a Ouvidoria estratificou os dados extraídos das manifestações recebidas, tais quais: performance, *feedback* dos cidadãos e recomendações de melhoria. Sobre o atendimento das demandas de 2024, o quantitativo foi o seguinte:

**Tabela 3 – Acompanhamento das Demandas Arquivadas/Concluídas/Mês/Ano**

2024	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
Arquivada	330	286	336	396	275	225	270	287	294	301	201	127	3328	60,55
Concluída	193	204	190	176	166	147	156	173	170	170	187	236	2168	39,45
Total	523	490	526	572	441	372	426	460	464	471	388	363	5496	100,00

2023	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
ARQUIVADA	10	17	22	35	51	31	49	56	35	42	33	41	422	5,46
CONCLUÍDA	654	682	829	633	725	605	646	676	512	546	421	373	7302	94,54
TOTAL	664	699	851	668	776	636	695	732	547	588	454	414	7724	100,00

Ressaltamos que as demandas arquivadas estão evoluindo bastante em seu volume comparativamente, conforme pode ser demonstrado no quadro de 2023 acima, no qual o quantitativo era reduzido; essas demandas também são computadas como atendimentos, pois são efetivamente realizados, considerando que requerem tempo de análise, elaboração e envio de respostas.

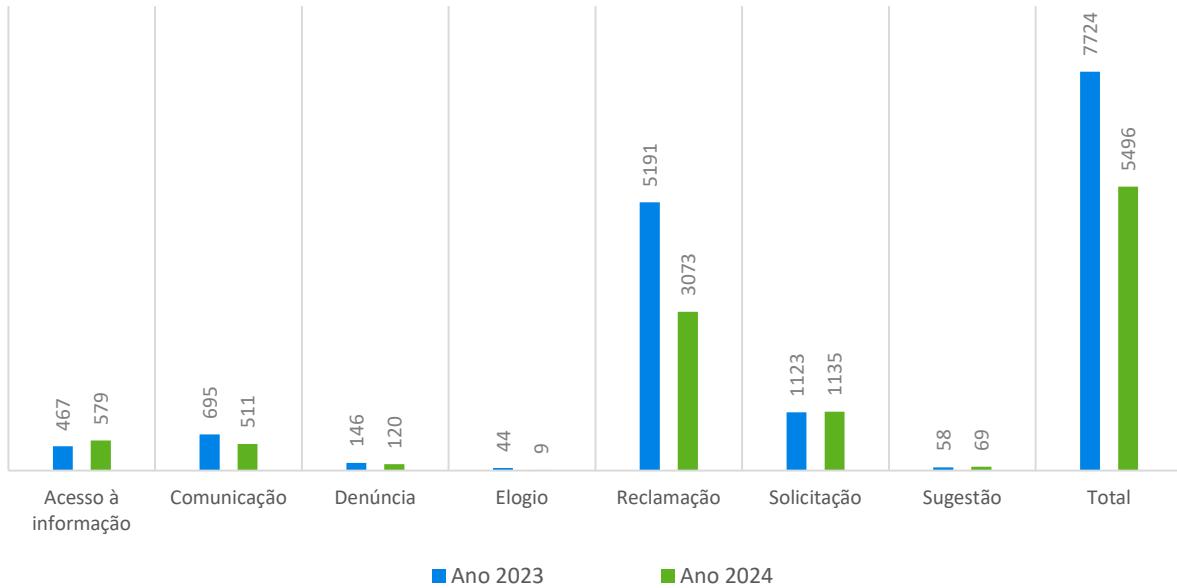
Com relação aos tipos de demanda, pode-se verificar entre 2023 e 2024 os seguintes achados mais pertinentes: o aumento dos pedidos de acesso à informação, o aumento nas solicitações, a diminuição nas reclamações e por último, a diminuição no quantitativo total de demandas recebidas.

**Tabela 4 – Acompanhamento das Demandas por Tipo/Mês/Ano**

2023	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
Acesso à informação	37	45	33	26	44	35	47	58	45	38	25	34	467	6,05
Comunicação	61	49	68	33	77	73	82	82	43	46	45	36	695	9,00
Denúncia	17	18	27	23	8	8	13	13	3	13	1	2	146	1,89
Elogio	4	7	4	5	2	8	4	4	2	2	1	1	44	0,57
Reclamação	474	470	572	486	530	393	451	475	373	420	294	253	5191	67,21
Solicitação	66	106	138	91	107	116	98	95	79	67	83	77	1123	14,54
Sugestão	5	4	9	4	8	3	0	5	2	2	5	11	58	0,75
Total	664	699	851	668	776	636	695	732	547	588	454	414	7724	100,00

2024	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
Acesso à informação	33	50	54	37	50	50	41	51	77	65	32	39	579	10,53
Comunicação	62	79	82	84	48	7	25	26	15	30	26	27	511	9,30
Denúncia	8	13	5	10	6	5	6	19	20	8	13	7	120	2,18
Elogio	0	2	0	2	2	1	0	0	0	2	0	0	9	0,16
Reclamação	347	265	307	334	240	208	228	243	216	251	213	221	3073	55,91
Solicitação	70	76	74	101	89	93	123	113	127	105	98	66	1135	20,65
Sugestão	3	5	4	4	6	8	3	8	9	10	6	3	69	1,26
Total	523	490	526	572	441	372	426	460	464	471	388	363	5496	100,00

Gráfico 5 – Evolução por Tipo de Demanda 2023/2024



Na estratificação por tipo de demanda, vale ressaltar que as demandas do tipo acesso à informação (LAI) são de responsabilidade e tratadas pela equipe da Superintendência de Relações com os Consumidores da Anatel, as demandas dos demais tipos são tratadas pela Ouvidoria da Anatel.

Analizando os dados apresentados na tabela anterior por potencial de relevância e representatividade, tentamos coletar e elaborar o relatório de acordo com os subitens contidos quando da extração de dados do sistema Fala.BR, que não apresenta maior detalhamento.

Dessa forma, diante do possível, realizamos uma verificação das demandas registradas em 2024 classificadas como Reclamação e podemos realizar uma comparação com o desempenho obtido em 2023.



**Tabela 5 – Acompanhamento das Reclamações 2023/2024**

Reclamação	Ano 2023		Ano 2024	
	Total	%	Total	%
Prestadoras	3858	74,32	2097	68,24
Ligações indesejadas	579	11,15	319	10,38
Não classificada	354	6,82	238	7,74
Certificação e Homologação	92	1,77	164	5,34
Cadastro/Acesso a sistema da Anatel	70	1,35	62	2,02
Em branco	33	0,64	7	0,23
Universalização e Ampliação do Acesso	26	0,5	14	0,46
Canal Inoperante - Fale Conosco	21	0,4	12	0,39
Arrecadação	19	0,37	7	0,23
Cadastramento - Fale Conosco	16	0,31	8	0,26
Licenciamento - Serviço de Radioamador	14	0,27	8	0,26
Radiodifusão - Não Outorgado	12	0,23	11	0,36
Licenciamento - PX	10	0,19	9	0,29
Qualidade da Resposta - Fale Conosco	9	0,17	14	0,46
Radiodifusão	9	0,17	5	0,16
Proteção de Dados Pessoais	8	0,15	28	0,91
Outros - Fale Conosco	7	0,13	13	0,42
Licenciamento - SMA	7	0,13	4	0,13
Postura do(a) Atendente - Central de Atendimento	5	0,1	6	0,20
Numeração	5	0,1	1	0,03
Outorga - Serviço de Radioamador	4	0,08	8	0,26
Portal da Anatel	4	0,08	5	0,16
Numeração - Serviço 303	4	0,08		0,00
Outros - Central de Atendimento	3	0,06		0,00
Banda Larga nas Escolas	3	0,06		0,00

Reclamação	Ano 2023		Ano 2024	
	Total	%	Total	%
Regulamentação	3	0,06	4	0,13
Qualidade da Resposta - Central de Atendimento	2	0,04	1	0,03
Licenciamento - SMM	2	0,04		0,00
Reajuste de Preços de Serviços de Telecomunicações	2	0,04		0,00
Cadastramento - Aplicativo Celular	1	0,02		0,00
Cadastramento - Central de Atendimento	1	0,02		0,00
Canal Inoperante - Aplicativo Celular	1	0,02	7	0,23
Canal Inoperante - Central de Atendimento	1	0,02	3	0,10
Qualidade da Informação do(a) Atendente - Central de Atendimento	1	0,02	2	0,07
Outros - Aplicativo Celular	1	0,02		0,00
Outorga - SCM	1	0,02		0,00
Licenciamento - SMP	1	0,02	1	0,03
Multas/Pados/TACs	1	0,02		0,00
Solicitação de Vista de Processo ou Documento	1	0,02	3	0,10
Autorização de RF - PX			1	0,03
Autorização de RF - Serviço de Radioamador			1	0,03
Servidor Público			2	0,07
Calamidade RS			1	0,03
Rede Social			6	0,20
Ouvidoria Interna			1	0,03

Analisando a tabela acima, ficou evidenciado primeiramente que o volume recebido de reclamações foi bastante inferior em 2024 em relação ao ano anterior, de 5191 para 3073; e que o maior quantitativo recebido, passou de 74,32% (3858) para 68,24% (2097), se refere a **Reclamações** que em geral, deveriam ser destinadas às empresas/operadoras de telecomunicações, possivelmente nem à Anatel, caso o cidadão ainda não tenha efetuado registro na operadora.

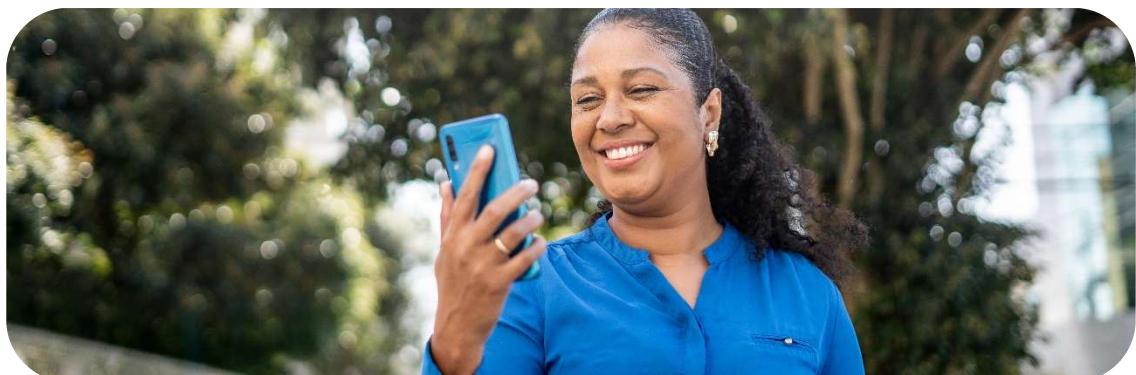
Cabe ressaltar que a Ouvidoria, caso necessário, pode solicitar dados estratificados das demandas recebidas no sistema de atendimento da Anatel, já sendo utilizados para aperfeiçoamento nas regulamentações ou mesmo dando ciência às empresas e ao mercado.

O segundo item com maior demanda apresentada foi sobre ligações indesejadas, com o registro passando de 11,15% (579) para 10,38% (319). Com relação a esse item, cabe ressaltar que não é possível fazer a identificação se a origem se trata ou não de reclamações de operadoras de telecomunicação, mas sim do inconveniente em si do cidadão receber ligações que não deseja, em geral partindo de outros usuários do sistema de telecomunicações e não de operadoras de telecomunicações. Destacamos que esse é uma percepção dos servidores da Anatel que tratam dos atendimentos, e não de registro, pois não há no sistema tal formato de identificação de dados; para se ter dados apontados corretamente deveria se ter um acompanhamento realizado à parte.

Em terceiro lugar com maior número de demandas está o registro como Não Classificada, passando de 6,82% (354) para 7,74% (238), o que por si só já causa prejuízo quanto a sua identificação, bem como sua contribuição quanto ao objetivo de trabalho, que é fazer recomendações de melhoria quanto ao Atendimento da Anatel. Os

assuntos que não se enquadram nos tópicos listados são classificados com esta denominação.

Com relação aos itens que puderam ser verificados como de interesse e potencial de contribuição à melhoria dos serviços da Anatel, a totalização passou de 348 das 5191 reclamações de 2023 para 386 das 3073 de 2024, ou seja, passou de um percentual de 6,70% para 12,56% foi identificado e consolidado, unificando as demandas e realizando uma correlação quanto aos possíveis serviços fornecidos pela Anatel. Grande parte desse aumento se deve principalmente aos resultados do acréscimo nas demandas de Certificação.



**Tabela 6 – Acompanhamento das Reclamações Anatel 2023/2024**

Reclamações Anatel	Ano 2023		Ano 2024	
	Total	%	Total	%
CERTIFICAÇÃO	92	26,44	164	42,49
CADASTRO ACESSO A SISTEMAS	70	20,11	62	16,06
ATENDIMENTO	67	19,25	66	17,10
LICENCIAMENTO	34	9,77	22	5,70
UNIVERSALIZAÇÃO	26	7,47	14	3,63
ARRECADAÇÃO	19	5,46	7	1,81
RADIODIFUSÃO	9	2,59	5	1,30
NUMERAÇÃO	9	2,59	1	0,26
PROTEÇÃO DADOS PESSOAIS	8	2,3	28	7,25
OUTORGA	5	1,44	8	2,07
PORTAL	4	1,15	5	1,30
REGULAMENTAÇÃO	3	0,86	4	1,04
REAJUSTE PREÇOS SERVIÇOS TELECOMUNICAÇÕES	2	0,57	0	0,00

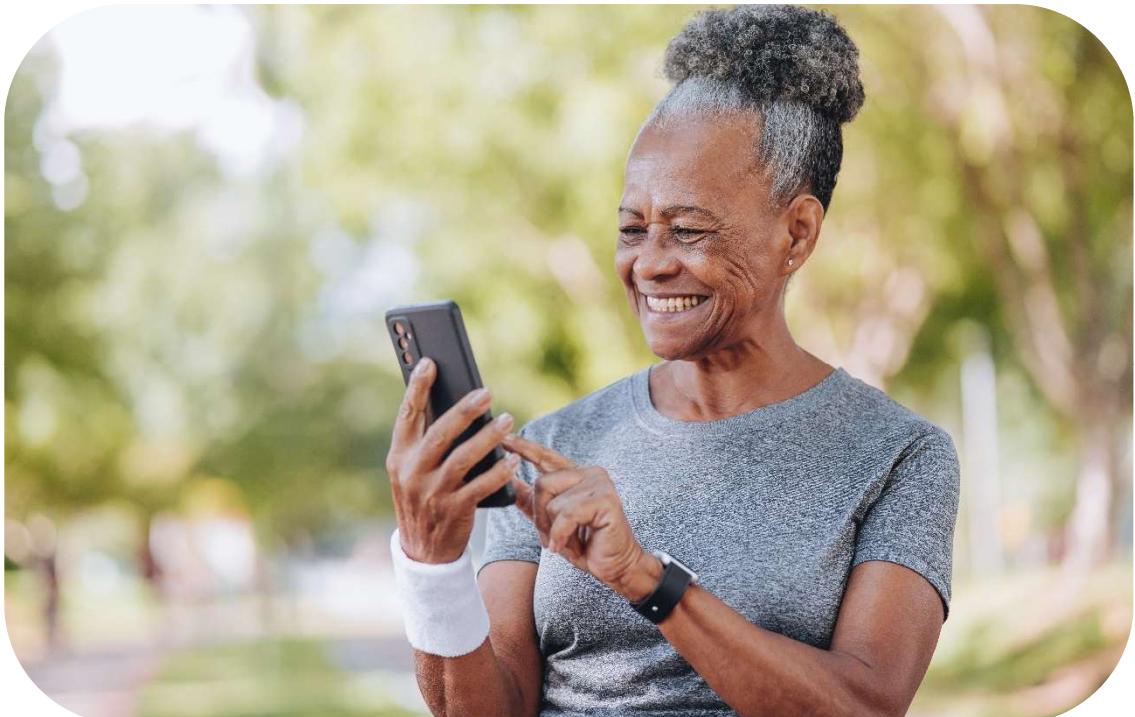
Como o sistema não gera subitens necessários a uma melhor análise e detalhamento da causa raiz do problema, podemos inferir que, de acordo com a lista de reclamações contidas na tabela anterior, que o serviço mais reclamado, Certificação, passou de 26,44% das demandas em 2023 para 42,49%; temos conhecimento que o serviço durante o ano de 2024 continuou enfrentando diversos problemas, sendo o maior, um problema vinculado à disponibilidade de sistema de controle vinculado ao seu processo de prestação do serviço, percepção essa possível de ser coletada devido ao contato da Ouvidoria com a área gestora do serviço.

O segundo serviço mais reclamado foi sobre cadastro ou acesso a sistemas, registrando 20,11% em 2023 e passando a contabilizar 16,06% em 2024; porém como não há demonstração de subitem, não é possível identificar de qual sistema/serviço o cidadão/usuário/reclamante se refere.

Ao consolidarmos os itens identificados como vinculados ao Serviço de Atendimento da Anatel, como cadastramento, canal inoperante, postura do atendente, qualidade da informação ou da resposta e outros itens vinculados aos canais de atendimento; o serviço passa a ser o terceiro mais reclamado com 19,25% em 2023, caindo para 17,10% em 2024.

A mesma consolidação coloca o serviço de Licenciamento na quarta posição com 9,77% em 2023 e 5,70% em 2024; cabendo ressaltar a mesma justificativa relacionada ao Serviço de Certificação, pois ambos os serviços se utilizavam do mesmo sistema de controle e atendimento.

Com base no gráfico por tipo de demanda em 2024, o segundo item/tipo mais demandado são as solicitações, que em sua grande maioria se traduzem em pedidos de informação com 1135 que representa 20,65%; sendo que em 2023 tinha atingido 1123 demandas, equivalendo a 14,54% do total de demandas registradas.



**Tabela 7 – Acompanhamento das Solicitações 2023/2024**

Solicitação Anatel	Ano 2023		Ano 2024	
	Total	%	Total	%
Prestadoras	311	27,69	274	24,14
Proteção de Dados Pessoais	7	0,62	222	19,56
Não classificada	277	24,67	191	16,83
Certificação e Homologação	135	12,02	110	9,69
Cadastro/Acesso a sistema da Anatel	94	8,37	54	4,76
Ligações indesejadas	32	2,85	50	4,41
Solicitação de Vista de Processo ou Documento	38	3,38	39	3,44
Licenciamento	66	5,88	38	3,35
Regulamentação	14	1,25	29	2,56
Outorga	5	0,45	26	2,29
Universalização e Ampliação do Acesso	33	2,94	24	2,11
Arrecadação	19	1,69	24	2,11
Atendimento	34	3,03	17	1,50
Radiodifusão	15	1,34	12	1,06
Portal da Anatel	6	0,53	7	0,62
Em branco	16	1,42	5	0,44
Calamidade RS			5	0,44
Rede Social			3	0,26
Licitações e Contratos	2	0,18	2	0,18
Homologação Contratual	1	0,09	1	0,09
Contratações: Processo de Pagamento			1	0,09
Ouvidoria Interna			1	0,09
Numeração	12	1,07	0,00	
Servidor Público	3	0,27	0,00	
Banda Larga nas Escolas	1	0,09	0,00	
Multas/Pados/TACs	1	0,09	0,00	
Qualidade dos Serviços	1	0,09	0,00	

As demandas de **Solicitação** ou pedido de informações, vinculadas às Prestadoras, primeira na lista de demandas atingiu 24,14% sendo que no ano anterior chegou a 27,69%; estão baseadas em questionamentos sobre direitos dos consumidores e muitas vezes são reclamações disfarçadas que objetivam coleta de informações para terem a garantia de que seu registro de reclamação estará correto.

O segundo item Proteção de Dados Pessoais atingiu 19,56% (222) e obteve no ano anterior apenas 0,62% (7), o que sinaliza a preocupação das pessoas com a utilização de seus dados pessoais pelas prestadoras ou operadoras de telecomunicações.

Já o terceiro item atingiu 16,83% (191) anteriormente chegou a atingir 24,67% (277) em 2023 é o registro realizado como: Não classificada, o que não permite uma melhor e qualificada identificação; demonstrando que está havendo uma melhoria na classificação das demandas pelos atendentes ou usuários/cidadãos.

O quarto item, Certificação e Homologação, com 9,69% (110) chegou a atingir 12,02% (135) em 2023; também se repete o que foi identificado nas reclamações, são questionamentos sobre o serviço em si, que enfrentava dificuldades com relação à operação, sem contar com um sistema que lhe dê melhor suporte.

O quinto item, Cadastro/Acesso a sistema da Anatel atingiu 4,76% quando no ano anterior atingiu 8,37%, portanto com boa redução, não permite a identificação ou vínculo do sistema com algum serviço. Já o sexto item, Ligações indesejadas, com 4,41% anteriormente chegou a atingir apenas 2,85%. Apesar do volume estar apresentando redução no item pedido de informação, há um sentimento quanto ao grande número de ligações indesejadas, tal assunto sensibiliza a Anatel que operou esforços visando redução desse volume. Vale citar o lançamento da plataforma “Não me perturbe” em 2019 que visava evitar o telemarketing abusivo, bem como outras medidas de combate às chamadas abusivas como a medida cautelar do ano de 2024 que trouxe a obrigatoriedade do uso do prefixo 0303 pelas empresas de telemarketing ativo, de modo a permitir que o consumidor pudesse identificar o chamador e assim, solicitar às prestadoras o bloqueio de usuários infratores.

Os demais itens que acreditamos vale a pena citar, a redução no volume de solicitações sobre Licenciamento, Universalização, Atendimento e o item em branco, também sofreu redução significativa.

Com relação ao terceiro item por tipo de demanda registrada em 2024, ficou o tipo **Comunicação**, com 9,30% (511) quando em 2023 atingiu 9,00% (695) demandas, é o tipo de registro que não permite identificação do cidadão, apresentou os seguintes itens possíveis de identificação:

**Tabela 8 – Acompanhamento das Comunicações 2023/2024**

Comunicação Anatel	Ano 2023		Ano 2024	
	Total	%	Total	%
Não classificada	307	44,17	280	54,79
Prestadoras	124	17,84	93	18,20
Radiodifusão - Não Outorgado	119	17,12	49	9,59
Ligações indesejadas	56	8,06	33	6,46
Radiodifusão	23	3,31	23	4,50
Certificação e Homologação	17	2,45	11	2,15
Em branco	36	5,18	9	1,76
Ética - Outros Assuntos			3	0,59
Rede Social			3	0,59
Licenciamento	6	0,86	2	0,39
Outorga	1	0,14	2	0,39
Cadastro/Acesso a sistema da Anatel	1	0,14	1	0,20
Servidor Público			1	0,20
Outros - Central de Atendimento			1	0,20
Proteção de Dados Pessoais	2	0,29	0,00	
Arrecadação	1	0,14	0,00	
Universalização e Ampliação do Acesso	1	0,14	0,00	
Infraestrutura	1	0,14	0,00	

As demandas de **Comunicação** mais registradas no sistema foram: Não Classificadas, em primeiro com 54,79% (280) quando no ano anterior atingiu 44,17% (307); Prestadoras com 18,20% (93) e anteriormente 17,84% (124); Radiodifusão – Não Outorgado 9,59% (49) quando no ano anterior foram 17,12% (119); Ligações indesejadas 6,46% (33)

quando anteriormente foram 8,06% (56) e Radiodifusão com 23 unidades, sendo 4,5% em 2024 e 3,31% em 2023.

Portanto apesar do item Comunicação permitir o registro sem a identificação do usuário, perde-se muito a qualidade dos dados pois não há garantia dos seus registros. No caso, por exemplo, dos registros de comunicação sobre funcionamento irregular/ausência de outorga, em geral as rádios “denunciadas” estão operando com outorga regular.

Com relação ao quarto item, **Denúncia** com 2,18% (120) atingiu no ano anterior 146 demandas, equivalente a 1,89% do total.

**Tabela 9 – Acompanhamento das Denúncias 2023/2024**

Denúncia Anatel	Ano 2023		Ano 2024	
	Total	%	Total	%
Não classificada	84	57,53	61	50,83
Radiodifusão - Não Outorgado	18	12,33	29	24,17
Radiodifusão	7	4,79	6	5,00
Rede Social			6	5,00
Prestadoras	16	10,96	4	3,33
Em branco	13	8,9	4	3,33
Certificação e Homologação	5	3,42	3	2,50
Ligações indesejadas	2	1,37	2	1,67
Proteção de Dados Pessoais	1	0,68	1	0,83
Qualidade da Resposta - Fale Conosco			1	0,83
Licenciamento			1	0,83
Servidor Público			1	0,83
Universalização e Ampliação do Acesso			1	0,83

Da tabela de Denúncias, observa-se que foram registradas como Não Classificada 50,83% (61); quando no ano anterior 57,53% (84); como Radiodifusão – Não Outorgado 24,17% (29) quando em 2023 foram 12,33% (18); Radiodifusão atingiu 5% (6), quando

anteriormente atingiu 4,79% (7) e Rede Social surgiu atingindo 5% (6); seguida de Prestadoras e Em branco com 3,33% (4); e posteriormente Certificação com 2,5% (3); Ligações Indesejadas 1,67% (2) e Proteção de dados pessoais, Qualidade da resposta, Licenciamento, Servidor Público e Universalização e Ampliação do Acesso todas com 0,83%(1).

Com relação aos assuntos presentes em Denúncias vinculados aos itens não classificados em 2024 e constantes do relatório do sistema de atendimento, podemos informar que 49,18% (30) deles constam como Telecomunicações, quando no ano anterior foram 58,33% (49); Relações de Trabalho com 32,79% (20) quando atingiu anteriormente apenas 9,52% (8); Em branco e Recursos Humanos com 6,56%; seguidos por Assédio moral, Assédio sexual e Concurso com 1,64% (1).

Cabe ressaltar que essas demandas não classificadas e registradas como assédio moral e sexual não são vinculadas a servidores do órgão.

**Tabela 10 – Acompanhamento das Denúncias não Classificadas 2023/2024**

Denúncia Não Classificada Anatel	Ano 2023		Ano 2024	
	Total	%	Total	%
Telecomunicações	49	58,33	30	49,18
Relações de Trabalho	8	9,52	20	32,79
Em branco	7	8,33	4	6,56
Recursos Humanos	1	1,19	4	6,56
Assédio moral	10	11,9	1	1,64
Assédio sexual	2	2,38	1	1,64
Concurso			1	1,64
Defesa do Consumidor	2	2,38		0,00
Ouvidoria	2	2,38		0,00
Acesso à informação	1	1,19		0,00
Licitações	1	1,19		0,00
Outros em Comunicações	1	1,19		0,00

A seguir, apresentamos a consolidação das **Sugestões** apresentadas à Anatel em 2024, é possível notar que a grande maioria das sugestões não se relacionam com a atuação da Anatel, mas estão vinculadas aos incômodos gerados pela utilização dos serviços,

como por exemplo as Ligações indesejadas com 15,94% (11) e Prestadoras 7,25% (5); as demandas de sugestão vinculadas ao serviços foram encaminhadas aos gestores para realização do devido tratamento, principalmente das áreas de Regulamentação 7,25% (5), Outorga de Radiodifusão 4, Atendimento 3, Certificação 1, Outorga e Licenciamento 2, Comunicação Social 2, e Fiscalização 1.

**Tabela 11 – Acompanhamento das Sugestões 2023/2024**

Sugestão Anatel	Ano 2023		Ano 2024	
	Total	%	Total	%
Não classificada	0,00		31	44,93
Ligações indesejadas	1	20,00	11	15,94
Prestadoras	0,00		5	7,25
Regulamentação	0,00		5	7,25
Radiodifusão	0,00		3	4,35
Outros - Fale Conosco	0,00		2	2,90
Licenciamento - Serviço de Radioamador	0,00		2	2,90
Cadastramento - Fale Conosco	0,00		1	1,45
Outros - Central de Atendimento	0,00		1	1,45
Outorga - Serviço de Radioamador	0,00		1	1,45
Licenciamento - SMA	0,00		1	1,45
Certificação e Homologação	1	20,00	1	1,45
Portal da Anatel	0,00		1	1,45
Proteção de Dados Pessoais	0,00		1	1,45
Radiodifusão - Não Outorgado	0,00		1	1,45
Calamidade RS	0,00		1	1,45
Rede Social	0,00		1	1,45
Qualidade da Resposta - Central de Atendimento	2	40,00		0,00
Universalização e Ampliação do Acesso	1	20,00		0,00

A grande parte dos elogios identificáveis 55,56% (5), foram destinados à Superintendência de Relacionamento com os Consumidores, área responsável pela gestão do Atendimento da Anatel.

**Tabela 12 – Acompanhamento dos Elogios 2023/2024**

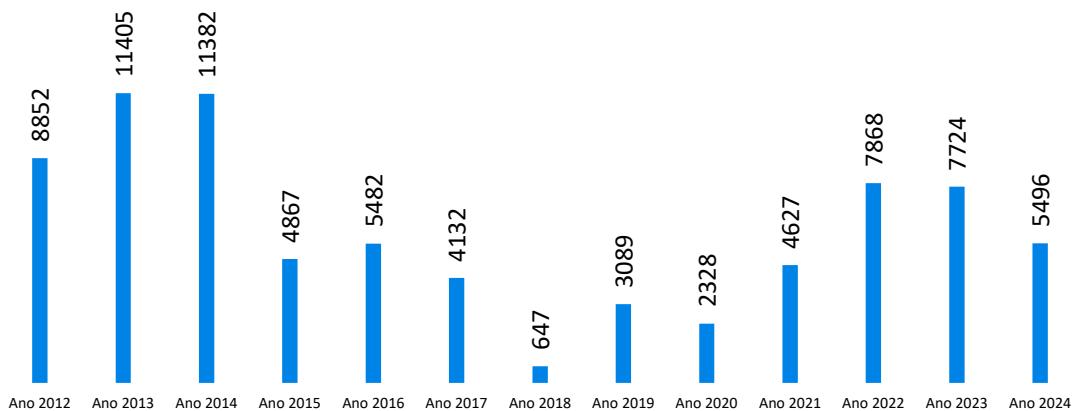
Elogio Anatel	Ano 2023		Ano 2024	
	Total	%	Total	%
Postura do(a) Atendente - Central de Atendimento	0,00		1	11,11
Qualidade da Resposta - Central de Atendimento	0,00		1	11,11
Qualidade da Resposta - Fale Conosco	0,00		2	22,22
Outros - Fale Conosco	0,00		1	11,11
Não classificada	0,00		4	44,44
Cadastro/Acesso a sistema	1	25,00		0,00
Prestadoras	2	50,00		0,00
Ligações indesejadas	1	25,00		0,00

A seguir, apresentamos a evolução das demandas em sua totalidade no formato anual, importante ressaltar que ao longo dos períodos foram feitos tratamentos de modo a qualificar as demandas visando compreender e elaborar da melhor forma os encaminhamentos e indicações de melhorias na performance da Anatel frente aos serviços prestados pela Agência.

**Tabela 13 – Acompanhamento do Volume das Demandas**

Atendi- mento / Pe- ríodo	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Demandas	8852	11405	11382	4867	5482	4132	647	3089	2328	4627	7868	7724	5496

**Gráfico 6 – Evolução das Demandas por Ano**



Realizando um cálculo aproximado, considerando a totalidade das demandas de Acesso à informação, Denúncia e Elogio, mais 96 itens de Comunicação, 412 de Reclamação, 615 de Solicitação e 22 de Sugestão, é possível identificar com certa segurança que dos 5496 registros atendidos, cerca de 1853 realmente deveriam ser destinados à Anatel, 33,72%.





**Tabela 14 – Acompanhamento do Volume das Demandas Estratificado**

Atendi- mento	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Empresas	6310	8373	6686	4438	2910	2818						6117	3643
Anatel	1350	2164	3436	2873	2491	1297						1607	1853
Ambos	792	868	1256	556	81	17							
Total	8452	11405	11378	7867	5482	4132	647	3089	2328	4627	7868	7724	5496

Outra observação a ser realizada é sobre o quantitativo no ano de 2018, se refere a entrada da Ouvidoria na utilização da plataforma/sistema Fala.BR somente em 5 de setembro de 2018, ou seja, por quatro meses.

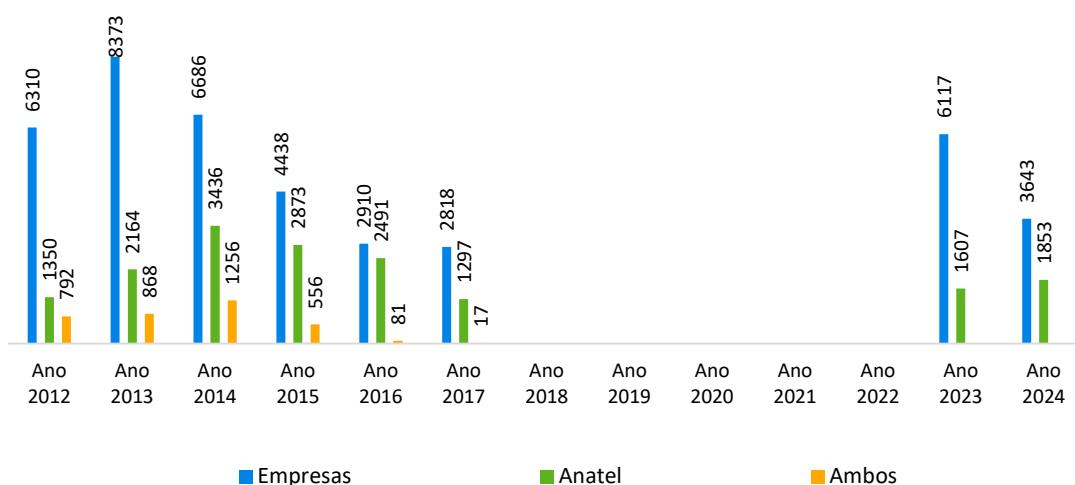
Como o sistema não gera a estratificação para que se tenha o conhecimento exato das demandas destinadas à Anatel, às Empresas e à Ambos, consideramos que todos os tipos são destinados à Anatel, exceto os explicitamente destinados às empresas, cabe ressaltar que na distribuição do quadro acima, não foram incluídas as demandas não classificadas, embora também seja possível identificar parcialmente as demandas destinadas à Anatel e às empresas.

Dessa forma, na prática, podemos afirmar que em 2024 somente cerca de 33% das demandas tratadas via Fala.BR deveriam efetivamente ser recebidas pela Ouvidoria da Anatel, as demais ou deveriam ser tratadas diretamente pelas prestadoras/operadoras/empresas e suas respectivas ouvidorias, ou deveriam ser registradas no sistema de atendimento Anatel Consumidor. Quando podemos observar que no ano anterior esse percentual foi ainda menor.

**Tabela 15 – Acompanhamento das Demandas Estratificado**

Tipo de demanda	2023			2024		
	Anatel	Empresa	Total	Anatel	Empresa	Total
Não classificada	35	49	84			
Denúncia	31	115	146	120	0	120
Comunicação	172	523	695	96	415	511
Solicitação	487	636	1123	615	520	1135
Reclamações	348	4843	5191	412	2661	3073
Acesso a informação	467		467	579	0	579
Elogio	44		44	9	0	9
Sugestão	58		58	22	47	69
Total	1642	6166	7808	1853	3643	5496
%	21,03	78,97	100,00	33,72	66,28	100,00

**Gráfico 7 – Acompanhamento do Volume das Demandas**



**Tabela 16 – Acompanhamento das Demandas Estratificado**

Atendimento	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Reclamação	8066	10322	10885	7487	3182							5191	3073
Pedido de Informação	327	407	209	146	106							1123	1135
Outros	185	302	130	123	7								
Agradecimento	165	250	93	50	11								
Crítica	46	60	19	1	11								
Denúncia	68	47	44	36	74							146	120
Elogio	38	12	6	14	4							44	9
Sugestão												58	69
LAI												467	579
Comunicação												695	511
Não Classificada												84	
Total	8895	11400	11386	7857	3395	4132	647	3089	2328	4627	7868	7724	5496

Tendo em vista a função da Ouvidoria, e os dados fornecidos pelo sistema de atendimento, é válido registrar que o sistema não fornece os subsídios necessários para que a Ouvidoria elabore relatórios robustos o suficiente para indicar à Anatel aperfeiçoamento ou melhorias em algum dos seus itens. Para isso, é preciso que a Ouvidoria mantenha controle externo para posteriormente elaborar relatórios com indicações e percepções sobre a atuação da Anatel.

Imaginamos que esse retrabalho também deve ser rotina em outras ouvidorias, dessa forma solicitamos que o sistema precisa ser atualizado e conter itens pessoais e intransferíveis, personalíssimos e sugeridos por cada Ouvidoria, visando identificar claramente os serviços ofertados, listagem de assuntos reclamados ou itens e fatores que devem ser aperfeiçoados em cada órgão e que tal relatório possa ser acompanhado, acessado e emitido de forma constante.

A Ouvidoria até o momento ainda não formalizou solicitação sobre a viabilidade de tais alterações ao gestor do sistema, e nesse sentido faz aqui um *mea culpa*, se comprometendo a realizar tal ação o quanto antes.

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO

O tema Pesquisa de Satisfação consiste na avaliação da percepção da qualidade dos serviços prestados pela Anatel à Sociedade; serviços constantes na Carta de Serviços. São eles: Certificação e Homologação de Produtos para Telecomunicações; Outorga de Serviços de Telecomunicações; Atendimento ao Consumidor; e Soluções de Competição.

A percepção é medida por meio de avaliação das manifestações obtidas em pesquisas realizadas periodicamente, durante o ano, pela Ouvidoria junto aos demandantes de serviços da Anatel. É importante citar, que em três dos quatro serviços da Anatel, aplicamos a pesquisa a 100% dos usuários, apenas para o Serviço de Atendimento utilizamos uma amostra estatisticamente válida e proporcional às Unidades da Federação.

Para cada pesquisa, é emitido um relatório que pode ser acessado por meio do link: [https://www.gov.br/anatel/pt-br/canais\\_atendimento/ouvidoria/relatorios-da-ouvidoria](https://www.gov.br/anatel/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/relatorios-da-ouvidoria).

Especialmente com relação ao ano de 2024, consideramos pertinente a leitura do relatório que também pode ser encontrado no link informado acima.

De forma geral e resumida, esse relatório, que permite a comparação com períodos anteriores, conclui que o índice de satisfação dos usuários dos serviços prestados pela Anatel relativo ao ano de 2024 atingiu o índice de **4,16** (na escala de 1 a 6) explicitando que a amostra está alocada em média no âmbito avaliativo considerado como **satisfeito**, porém no grau de pouca satisfação.

O percentual anual de satisfeitos com os serviços atingiu **72,20%**; o que demonstrou uma pequena melhora no percentual de satisfeitos em relação aos anos anteriores.

A Ouvidoria apresentou sugestões baseadas nos itens contidos na pesquisa a cada área responsável pelos serviços avaliados, ainda com priorização de ações; porém acreditamos que cada área deve ter a liberdade de atuação necessária para identificar e promover ações de melhorias nos seus próprios serviços.

A Anatel deve focar em melhorar a satisfação do cidadão, simplificando processos e esclarecendo informações. Para isso, recomenda-se a priorização de ações que visem resolver problemas de complexidade, tempo de disponibilização e comunicação. Essas medidas são essenciais para aumentar a eficiência e a excelência no atendimento ao público durante o ano de 2025.

Procura-se com a qualificação da pesquisa, capturar a expectativa dos cidadãos sobre o papel da Anatel, bem como a sua capacidade de execução e, ainda, promover a reflexão sobre a atuação da instituição frente ao consumidor, as empresas e ao mercado de telecomunicações.

Apenas com a utilização de dados empíricos é possível apresentar propostas que sem sombra de dúvidas são capazes de promover a mudança visando a efetividade dos serviços.



## OUTRAS AÇÕES REFERENTES A ATUAÇÃO DA ANATEL EM 2024

Conselho de Usuários - **Resolução nº 734/2020.**

Os Conselhos de Usuários são espaços de participação social, formados por usuários e por entidades sem fins lucrativos que atuam na defesa dos interesses do consumidor ou de direitos dos usuários do setor de telecomunicações, com mandato de três anos.

Os Conselhos têm caráter consultivo, com função de avaliar os serviços e a qualidade de atendimento das prestadoras, apresentar propostas e sugestões para a melhoria dos serviços, bem como disseminar ações orientativas sobre direitos e deveres dos usuários.

Desde janeiro de 2023, os Conselhos de Usuários passaram a ser regidos pela Resolução nº 734/2020.

Mais informações sobre o Conselho de Usuários podem ser acessadas por meio do link <https://www.gov.br/anatel/pt-br/consumidor/participe-dos-debates/conselhos-de-usuarios>.

Já o Conselho Consultivo pode ter suas ações acompanhadas contendo pautas, pareceres, relatórios, atas e vídeos das reuniões por meio do seguinte link <https://www.gov.br/anatel/pt-br/composicao/conselho-consultivo>.

### **Execução do Plano Tático/Operacional e Planejamento Estratégico**

Os indicadores da Anatel visam monitorar o desempenho da Agência em relação às suas metas estratégicas e táticas. Os indicadores da Anatel de 2024, incluindo a Execução do Plano Tático/Operacional e o Planejamento Estratégico, são documentos que norteiam a atuação da agência e suas metas anuais de desempenho administrativo.

O Indicador de Esforço Tático (IET) de 98,30% de 2024 reflete o desempenho global na execução do plano e a proximidade do cumprimento das metas. O Plano Estratégico da Anatel é um produto essencial do processo de planejamento. Listamos alguns dos principais indicadores e um resumo do atingimento do plano tático e do planejamento estratégico da Anatel.

### **Indicadores da Anatel em 2024**

**Cobertura de Sinal:** Percentual de áreas urbanas e rurais cobertas por serviços de telecomunicações, como telefonia móvel e internet fixa.

**Qualidade dos Serviços:** Índices de qualidade de serviços prestados, incluindo velocidade de internet, taxa de chamadas completas, e redução de reclamações de consumidores.

**Registro de Reclamações:** Número de reclamações registradas na Ouvidoria da Anatel, com foco em soluções eficazes e tempos de resposta.

**Concessões e Autorizações:** Acompanhamento das concessões e outorgas de serviços e como garantem a ampliação da infraestrutura de telecomunicações.

**Acesso à Internet:** Indicadores que medem o aumento do acesso à internet nos diferentes estratos sociais e regiões do Brasil.

### **Atingimento do Plano Tático e Planejamento Estratégico**

**Metas Atingidas:** Um grande foco em 2023 como em 2024 foi a melhoria da qualidade dos serviços de telecomunicações, onde a Anatel alcançou uma redução significativa nas reclamações de usuários e uma melhoria nos índices de qualidade.

**Desafios Encontrados:** A continuidade das questões relacionadas à infraestrutura em áreas remotas ainda representa um desafio, mas a Anatel implementou ações específicas para mitigar essas dificuldades.

**Iniciativas Estratégicas:** A Anatel tem aumentado o investimento em ações de fiscalização e regulação de mercado, promovendo um ambiente mais competitivo, o que é um dos pilares do seu planejamento estratégico.

**Relatórios de Desempenho:** A Agência divulgou relatórios periódicos ao longo do ano, com análise detalhada dos resultados alcançados e revisões das metas estabelecidas.

Esses indicadores são fundamentais para entender como a Anatel está cumprindo seus objetivos e garantindo melhorias nos serviços de telecomunicações no Brasil. Para detalhes específicos, é recomendável consultar os relatórios anuais e trimestrais disponíveis no site oficial da Anatel, indicamos <https://www.gov.br/anatel/pt-br/assuntos/noticias/anatel-publica-os-resultados-da-estrategia-do-quarto-trimestre-de-2024>

### **Plano de Contratações da Anatel e sua Execução**

A Anatel disponibiliza com transparência seu orçamento que é composto por diversos elementos importantes. O acesso a dados específicos em tempo real pode se dar por meio do link <https://portaldatransparencia.gov.br/orgaos/41231?ano=2024>.

O orçamento da Anatel abrange diversos aspectos essenciais, incluindo as despesas com contratações de serviços e investimentos em infraestrutura e tecnologia. O orçamento também contempla projetos voltados à expansão da cobertura e à inclusão digital, além de relatórios de execução orçamentária que comparam a execução real com o planejado.

O ano de 2024 seguiu com o cumprimento de regulamentações significativas, como o Decreto nº 10.947/2022, que introduziu padrões alinhados à nova Lei de Licitações (Lei nº 14.133/2021). Isso estabeleceu um novo paradigma no ano anterior para a elaboração e execução do Plano de Contratações Anual (PCA), juntamente com a Resolução Interna nº 208, de 18 de maio de 2023, que rege o Planejamento das Contratações no âmbito da Anatel.

A abordagem de transparência e governança é evidente no processo de cadastramento das demandas, que se inicia juntamente com o planejamento orçamentário em fevereiro do ano anterior à execução com as áreas requisitantes e culmina na consolidação por parte da Gerência de Aquisições e Contratos (AFCA). O uso de uma ferramenta eletrônica desde 2023 para o planejamento e contratações demonstra que a busca por maior eficiência e acompanhamento, tem facilitado a visualização das ações programadas por meio do dashboard interno - “Agenda de Contratações”.

O número de projetos planejados aumentou de 223 em 2023 para 269 em 2024, conforme as demandas emergentes e a incidência de contratações frustradas, o que mostra sensibilidade da Anatel em atender a novos desafios e prioridades. Enquanto o valor global praticamente dobrou, gerando a necessidade constante de adaptação e gerenciamento de riscos, aliados a uma justificativa clara para cada alteração.

Com relação à execução do Plano de Contratações, a Agência apresentou um crescimento significativo de 2023 para 2024, passando de 91% para 94% de execução norma que rege o planejamento na Anatel prevê revisão e ajustes, e sua aplicação demonstra um comprometimento com a transparência e prestação de contas ao Conselho Diretor. As justificativas apresentadas pela área requisitante e a inclusão de novos projetos se alinham às práticas modernas de gestão, onde flexibilidade e responsabilidade são essenciais.

No encerramento de 2024, do valor orçado R\$ 650,52 milhões, R\$ 629,30 milhões estavam empenhados e R\$ 529,11 milhões de despesas pagas, sinalizando um bom desempenho na execução.

## Ações Prioritárias 2023

Com base nas ações informadas e publicadas pela Anatel, a Ouvidoria reconhece o valor de todas, e considera que vale a pena citar algumas ações realizadas em 2023 e que de certa forma conversam com outras atividades realizadas em 2024; acreditamos que tenha feito sentido priorizar tais ações e acreditamos que a Sociedade reconhecerá esses critérios como impacto social, urgência, viabilidade técnica e alinhamento com as metas institucionais da Anatel.

Segundo o olhar da Ouvidoria, esses foram os assuntos trabalhados e que tiveram grande impacto no reconhecimento e imagem da Anatel:

1. Combate ao uso de decodificadores clandestinos: Importante para proteger o mercado legal e a qualidade dos serviços de telecomunicações.
2. Aperfeiçoamentos no sistema de alertas de desastres: Essencial para a segurança da população em emergências.
3. Adoção de novas medidas de transparência para o combate às chamadas abusivas: A ação é crítica para aumentar a confiança do consumidor e reduzir abusos no setor.
4. Conclusão do cabeamento de fibra óptica na infovia 1: Fundamental para melhorar a infraestrutura de conectividade em áreas carentes. Este projeto faz parte do Programa Norte Conectado, que envolve a instalação de mais de 1.000 km de fibra óptica, permitindo melhorar a conectividade na região. A infraestrutura foi instalada em trechos que incluem leitos de rios interligando sete sedes de municípios no Pará (Santarém, Óbidos, Oriximiná, Terra Santa, Juruti, Curuá e Alenquer) e cinco sedes de municípios do Amazonas (Parintins, Urucurituba, Itacoatiara, Autazes e Manaus).
5. Conversão pela Anatel, de multa em obrigação de provimento de conectividade à escolas públicas de ensino básico: Esta medida tem um impacto direto na inclusão digital e na educação.
6. Promoção de diálogos sobre regulação: Pode ajudar a aprimorar as regras do setor e integrar diferentes partes interessadas.
7. Ampliação da banda larga fixa no Brasil: Essencial para garantia do acesso à internet de qualidade, especialmente em áreas remotas.

8. Atuação da Anatel na orientação sobre assédio moral, sexual e discriminação: Importante para promover um ambiente de trabalho saudável e inclusivo.
9. Mobilização da Anatel na ajuda às vítimas das chuvas no Rio Grande do Sul: Ações em emergências e assistência social são fundamentais.
10. Aperfeiçoamento de requisitos técnicos para transmissores e receptores: Essencial para garantir a qualidade dos serviços de comunicação.

### **Considerações sobre Ações Prioritárias**

Essas ações foram selecionadas dentre as realizadas pela Anatel com base no impacto direto que podem gerar para a sociedade e o setor de telecomunicações, além de refletirem a necessidade de uma regulamentação mais eficaz e justas práticas de mercado.

Para realizar uma análise crítica e coordenada das ações priorizadas, é importante considerar as interdependências entre elas e os resultados esperados, além de um olhar crítico sobre as possíveis melhorias. A seguir, apresentamos uma avaliação de cada ação priorizada, seus resultados esperados, e sugestões para aprimorá-las.

### **Análise Crítica das Ações Prioritárias 2024**

#### **Utilização das Frequências para 5G**

A realização do leilão possibilitou a ampliação do acesso à tecnologia 5G, fundamental para a modernização das telecomunicações. Poderia haver uma maior e melhor comunicação e transparência sobre os impactos diretos nas regiões afetadas pela implementação, assim a Anatel fixaria sua atuação e sua imagem, se beneficiando ao fortalecer a comunicação sobre os impactos locais, o que ajudaria a gerir melhor as expectativas da população.

#### **Revisão das Metas de Qualidade dos Serviços**

A realização de constante revisão das metas ajudou a definir padrões mais exigentes, beneficiando os consumidores e ajudando na qualidade dos serviços. É necessário um

monitoramento constante e a implementação de penalidades mais rígidas para operadoras que não cumprirem essas metas, em se tratando de pontos específicos e que aflijam os consumidores.

#### Iniciativas para a Inclusão Digital

Os programas focados na inclusão digital são cruciais para reduzir a desigualdade no acesso à Internet. Poderia haver parcerias mais efetivas ou incentivos com organizações locais para identificar e entender melhor as necessidades das comunidades, com isso, aprimorar ainda mais essas ações, garantindo que elas sejam verdadeiramente efetivas.

#### Fiscalização dos Planos de Atendimento ao Consumidor

A ampliação da fiscalização visa proteger os direitos dos consumidores e melhorar o atendimento. A Anatel atua no sentido de implementar constantemente aperfeiçoamentos nos seus canais de atendimento. Por outro lado, a Anatel também atua fortemente visando coibir ações das operadoras com relação aos seus respectivos atendimentos quando não estão de acordo com a regulamentação. Uma comunicação cada vez mais ágil entre os consumidores e a Agência para feedback e reclamações melhora a percepção da atuação da Anatel.

#### Regulação de Plataformas de Streaming

A regulamentação é essencial para equilibrar as regras, o cenário do mercado e proteger os prestadores de serviços. É preciso demonstrar transparência e incluir a realização de audiências públicas para ouvir as opiniões de todos os interessados.

#### Monitoramento de Frequências

Monitoramento de frequências é crucial para garantir a utilização eficaz do espectro. O desenvolvimento de um aplicativo ou plataforma online permitirá que a população consulte com transparência nesse mercado. A utilização de plataformas digitais para consulta pode empoderar os cidadãos, tornando o processo mais acessível e compreensível.



### Aprimoramento das Normas sobre Dados Pessoais

O foco na proteção de dados pessoais reflete a necessidade de responder às exigências da LGPD. Então promover parcerias visando treinamentos obrigatórios para as operadoras sobre as melhores práticas de proteção de dados seria uma forma de ajudar na estruturação do setor.

### Programa de Expansão da Banda Larga em Áreas Rurais

A expansão da banda larga é fundamental para inclusão e desenvolvimento regional. O aperfeiçoamento da divulgação para aumentar a eficácia na adesão e participação das comunidades utilizando casos de sucesso; esses poderiam ser ferramenta para incentivo à utilização em mais localidades.

### Ações de Combate ao Sinal de Celular Ruim

Projetos que visam melhorar a cobertura e qualidade do sinal são uma resposta a reclamações frequentes dos consumidores. Procurar incentivos e divulgar um sistema de mapa de sinal que permita aos cidadãos visualizar as áreas de cobertura visando uma atuação preventiva e de transparência. Divulgar um sistema de mapeamento que permita ao cidadão visualizar as áreas cobertas pode aumentar a percepção de responsabilidade e eficiência das operadoras e da atuação da Anatel.

### Integração de Tecnologias de Internet das Coisas (IoT)

A integração de IoT nas telecomunicações vem promovendo eficiência e inovações. A Anatel vem atuando positivamente visando fomentar mais pesquisas e desenvolvimento nas universidades para impulsionar inovações locais. Essa integração pode ser ampliada para incluir ou se avaliar, uma estratégia de incentivo a startups que exploram soluções em IoT.

### Revisão dos Regulamentos de Concessões

Atualizar as regras de concessão é importante para atender um mercado em constante mudança. Portanto é de suma importância, realizar chamamentos e envolver os stakeholders em um diálogo para garantir que as regras atendam a diferentes perspectivas.

### Promoção de Audiências Públicas

As audiências públicas são fundamentais para a participação da sociedade nas decisões da Anatel. Aumentar a frequência e a visibilidade dessas audiências para garantir maior participação popular é um grande desafio que sem dúvida a Anatel é capaz de superar e transformar em uma oportunidade para fortalecer a relação da Agência com os cidadãos.

### Aperfeiçoamento da Plataforma de Atendimento ao Consumidor

A plataforma online facilita o registro de reclamações. Alguns usuários sugerem que se poderia incluir um recurso para acompanhamento em tempo real do status das reclamações, algo como um alerta. A Anatel está atenta e trabalhando fortemente em melhorias baseadas em dados empíricos, realizando pesquisas de forma contínua e estruturante, o que deve ser bastante elogiado, sendo uma referência dentro do serviço público brasileiro.

### Incentivos à Pesquisa e Desenvolvimento no Setor

Fomentar a pesquisa é essencial para o avanço tecnológico no setor. A Anatel vem atuando bastante para proporcionar discussões de cunho acadêmico, científico e tecnológico; que poderia ser acrescido de fundamentos que visem proporcionar financiamentos e editais específicos para startups do setor de telecomunicações.

### Avaliação do Setor de Telefonia Fixa

A análise do setor de telefonia fixa é necessária para entender sua evolução em tempos de telecomunicações móveis. Como serviço estruturante, devemos pensar em estabelecer algum tipo de incentivo para operadoras que investem em melhorias na infraestrutura da telefonia fixa, que seria percebida também na internet fixa, por exemplo.

### Revisão da Política de Incentivos Fiscais

A revisão pode ajudar a direcionar recursos para áreas prioritárias. Devemos realizar discussões sobre o assunto observando os especialistas que possam oferecer uma visão abrangente sobre os impactos das mudanças, assegurando que os recursos sejam direcionados de maneira eficaz às áreas que mais necessitam.

### Ações para Redução de Desperdício e Sustentabilidade

Iniciativas sustentáveis ajudam a promover a responsabilidade social das operadoras. Atuar via indução, com inclusão de métricas claras para mensurar os resultados das ações sustentáveis. Iniciativas sustentáveis demonstram responsabilidade social e devem ser acompanhadas por métricas claras para mensurar sua eficácia, promovendo a transparência e a confiança pública, porém deve partir de uma diretriz, um caminho que lhe dê respaldo e a justifique.

### Monitoramento da Concorrência no Setor

O monitoramento concorrencial garante um mercado competitivo e saudável. Investir em tecnologia e capacitação para análise de dados de forma preventivamente a identificar práticas anticoncorrenciais. A vigilância constante do mercado é fundamental para garantir sua competitividade. O investimento em análise de dados pode ajudar a identificar e prevenir práticas anticoncorrenciais.

### Valorização da Indústria Local de Telecomunicações

A valorização da indústria local pode impulsionar a economia e inovação; devemos fomentar iniciativas de parceria entre o setor empresarial e as universidades. Fomentar a valorização da indústria local não apenas impulsiona a economia, como também gera um ecossistema de inovação que beneficia a sociedade como um todo.

### Desenvolvimento de Protocolos para Emergências

O estabelecimento de protocolos pode minimizar interrupções em serviços essenciais durante crises. Utilizando os históricos de acontecimentos nos últimos anos, devemos realizar simulações periódicas e engajar a população para que conheçam os protocolos visando evitar perdas de vidas. Estabelecer e simular protocolos de emergência é vital para a minimização dos impactos de crises em serviços essenciais. A educação da população sobre esses protocolos pode salvar vidas e aumentar a resiliência comunitária.

### Considerações Finais sobre as Ações Prioritárias

As ações realizadas pela Anatel em 2024 refletem um compromisso abrangente com a melhoria do setor de telecomunicações no Brasil e, por consequência, com o bem-estar

da sociedade. A interconexão dessas iniciativas evidencia um esforço sistêmico para modernizar a infraestrutura, promover a inclusão digital, proteger os direitos dos consumidores e incentivar a inovação.

A implementação dessas ações, de forma coordenada, pode resultar em uma transformação significativa no cenário das telecomunicações e na vida dos cidadãos brasileiros. A redução de práticas ilícitas e abusivas, a melhoria da infraestrutura e a promoção de um ambiente mais inclusivo e seguro podem gerar benefícios duradouros.

A chave para o sucesso dessas ações está na sua execução estratégica, monitoramento contínuo e ajustes baseados em *feedback*. Essas melhorias garantirão não apenas a eficácia das medidas, mas também que elas estejam alinhadas às reais necessidades da população e do setor. A Anatel deve considerar a construção de métricas claras para avaliar o impacto de cada ação, para que os resultados sejam mensuráveis e efetivos no longo prazo.

Concluindo, as ações empreendidas pela Anatel em 2024 se interligam de maneira harmônica para criar um ambiente mais inclusivo, transparente e inovador no setor de telecomunicações. O aprimoramento contínuo dessas iniciativas, com foco nas necessidades da sociedade, pode resultar em benefícios significativos, garantindo que todos os brasileiros tenham acesso a serviços de qualidade e contribuindo para o desenvolvimento do país.

## CONCLUSÃO

Primeiramente iniciamos pelo processo de **Acompanhamento e Análise dos Processos Decisórios** da Anatel, que avalia entre outras ações, as deliberações do Conselho Diretor e seus impactos potenciais sobre a sociedade, as empresas e outros atores sociais no Brasil. Essa análise é fundamental, dado o papel central da Anatel como Reguladora das Telecomunicações no país e a necessidade de se entender como suas decisões influenciam a qualidade dos serviços, a inclusão digital e a competitividade do mercado.

A presença da Ouvidoria em reuniões do Conselho Diretor visa enriquecer as análises e as recomendações; em 2024, foram apreciados 510 processos. Essa avaliação contínua é essencial para garantir que as regulamentações estejam alinhadas às necessidades dos cidadãos em um cenário tecnológico em rápida evolução.

Sobre o **Atendimento** é importante informar que a Ouvidoria desempenha um papel crucial na participação e controle social, reforçando os direitos dos usuários de serviços públicos ao acolher suas manifestações e direcionar os dados para fomentar mudanças e melhorias nos serviços prestados pela Anatel e pelas empresas de telecomunicações.

A atuação da Anatel se divide em duas frentes: uma voltada para os serviços da própria agência e outra para os serviços das empresas reguladas. É importante frisar que a Ouvidoria não é uma instância recursal, funcionando de maneira complementar à Superintendência de Relações com os Consumidores, e que os usuários devem inicialmente registrar suas demandas nas prestadoras antes de recorrer à Anatel. A Ouvidoria é responsável pelos serviços prestados pela Anatel, principalmente os constantes na Carta de Serviços da Agência.

Entretanto, a análise das manifestações mostra que o sistema atual utilizado pela Ouvidoria carece de robustez para gerar relatórios que possam efetivamente informar aperfeiçoamentos na atuação da Anatel. O processo para coletar e estratificar dados é ineficiente, exigindo que a Ouvidoria preencha planilhas manualmente para produzir relatórios significativos. Essa situação indica a necessidade de atualização do sistema de atendimento, incorporando itens personalizados que permitam uma identificação clara dos fatores a serem melhorados. Um sistema mais eficiente não apenas otimizaria o trabalho da Ouvidoria, mas também fortaleceria o *feedback* dos cidadãos e a capacidade da Anatel de responder às demandas sociais de forma ágil e fundamentada.

A verdadeira razão de ser da Ouvidoria transcende a simples função de registrar reclamações; ela deve ser uma ponte entre a sociedade e a Anatel, permitindo que os cidadãos tenham voz ativa na regulação dos serviços públicos, a verdade está na busca dela. Contudo, o atual sistema de atendimento e análise de dados limita essa função, tornando o processo de coleta de informações moroso e ineficaz. Isso significa que a Ouvidoria, enquanto instância legítima de controle social, corre o risco de se tornar um mero canal de comunicação, sem a capacidade de influenciar as políticas ou práticas da Anatel de forma significativa. Para que a Ouvidoria cumpra seu papel de maneira efetiva, a implementação de um sistema ágil e adaptável é essencial, permitindo que os dados coletados sejam transformados em ações concretas que respondam às reais necessidades da população.

A **Pesquisa de Satisfação da Anatel** avalia a percepção da qualidade dos serviços prestados pela Agência à Sociedade, abarcando Serviços como Certificação e Homologação

de produtos, Outorga de Serviços, Atendimento ao Consumidor e Soluções de Competição. O que aprendemos com a história é que ninguém aprendeu com a história, daí a importância de aprender com as experiências passadas para não repetir erros.

Os dados são coletados por meio de manifestações dos usuários em pesquisas periódicas, e resulta em relatórios que permitem comparações de satisfação ao longo do tempo. A Pesquisa de Satisfação dos Serviços Prestados pela Anatel se destaca pelo seu rigor metodológico e pela clareza na apresentação dos dados, consolidando-se como um *benchmark* de qualidade e excelência no reconhecimento das expectativas dos usuários.

O relatório de 2024 revela um índice de satisfação de 4,16, (escala de 1 a 6) refletindo uma melhoria em relação ao ano anterior (4,05) e que, os usuários sejam considerados como satisfeitos em média; com relação ao percentual de satisfação, em 2024 atingiu 72,20% evoluindo com relação ao ano anterior quando atingiu 68,86%. A Ouvidoria sugeriu melhorias baseadas nas avaliações, porém reforça que cada área deve ter autonomia para implementar estratégias e suas próprias ações corretivas que impactem nos serviços.

A análise crítica do tema demonstra a relevância da Ouvidoria não apenas como um canal de *feedback*, mas como um facilitador da melhoria contínua dos serviços da Anatel. A melhoria na satisfação dos usuários pode ser um indicativo de que a Anatel está reavaliando suas práticas e ajustando sua abordagem em relação ao consumidor e às empresas do setor, tratando de conhecer a si mesmo. A missão da Ouvidoria reside na sua capacidade de representar a voz do consumidor e promover mudanças significativas na Agência que por sua vez resultem em melhorias de qualidade que sejam percebidas pela população.

Para isso, é crucial que as sugestões da Ouvidoria sejam dispostas de forma a impactar não só a operacionalização dos serviços, mas também a construção de uma cultura organizacional mais responsável e focada nas necessidades dos cidadãos. A autonomia das áreas, ao mesmo tempo que é desejável, deve ser acompanhada de um compromisso com a transparência e a responsabilidade, esse é o preço da grandeza, garantindo que as melhorias sejam efetivas e visíveis aos cidadãos.

Sobre as **Ações realizadas** e aqui sintetizadas, listadas e priorizadas pela Ouvidoria, foram selecionadas com base em uma perspectiva do seu potencial impacto positivo para

a sociedade e para o setor de telecomunicações, visando uma regulamentação mais eficaz e práticas de mercado justas. Cada ação, como o combate ao uso de decodificadores clandestinos ou a ampliação da banda larga, iniciados em 2023, possuem resultados esperados que variam de proteção à população a aumentos na conectividade escolar. Sugestões para melhorias incluem campanhas educativas, criação de canais de feedback e a necessidade de monitoramento contínuo das iniciativas, com foco em adaptar as estratégias às carências e demandas reais do mercado.

A análise crítica dessas ações ressalta a importância de uma abordagem coordenada e estratégica para a implementação das medidas, destacando que o sucesso depende do contínuo ajuste a partir do *feedback* público e na avaliação de resultados.

Além dos assuntos já tratados e listados, a Ouvidoria também valoriza outras ações iniciadas em 2023 e que também tiveram continuidade em 2024, como aprovação de medidas de inclusão digital com iniciativas voltadas para garantir acesso à internet à populações vulneráveis; intensificação na atuação fiscalizatória de chamadas abusivas, as atualizações nas normas de certificação para promover qualidade e segurança dos produtos; concepção de políticas de transparência e acesso à informação para garantir maior transparência nas atividades da Anatel; inclusão de pautas voltadas à estratégias de segurança cibernética no setor e segurança das redes e dos usuários, inclui-se nesse tema o projeto especial de combate e bloqueio de sites.

Em 2024, a Anatel continuou com trabalhos envolvendo alinhamentos **de suas ações com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)** da ONU (Organização das Nações Unidas), contribuindo para uma série de iniciativas que promovem o desenvolvimento sustentável, inclusão social e proteção ambiental; entre elas: educação de qualidade por meio de inclusão digital e capacitação em TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação); trabalho decente e crescimento econômico por meio de regulamentações do setor; indústria, inovação e infraestrutura por meio de expansão da infraestrutura de telecomunicações; redução das desigualdades por meio do acesso à internet e programas de inclusão social; cidades e comunidades sustentáveis por meio de regulamentação e planejamento urbano com participação ativa do uso do espectro e planejamento de redes; paz, justiça e instituições eficazes, por meio da governança e transparência com suas boas práticas; parcerias e meios de implementação por meio de colaboração com outros órgãos.

Essas ações demonstram como a Anatel tem trabalhado para alinhar suas metas e projetos com os ODS da ONU, buscando contribuir para um futuro mais sustentável e inclusivo para o Brasil. Cabe num futuro próximo buscar melhorias no sentido de nivelar a atuação dos órgãos no Brasil com objetivos similares e estratégias únicas visando contemplar, atender e melhorar os índices que compõem cada uma dos objetivos de desenvolvimento sustentável, pois sem isso, diversos órgãos não conseguirão atuar claramente para atingir metas palpáveis incluídas em cada objetivo. Precisamos iluminar assuntos que sejam capazes de produzir impactos na sociedade, incentivar a luz e seremos luz, como diria Platão.

Cabe citar também, por último e não menos importante, muito pelo contrário, a intensificação das ações e atividades da Anatel no âmbito do ESG (*Environmental, Social and Governance*, em português, Ambiental, Social e Governança), demonstrando o compromisso com a responsabilidade socioambiental e melhoria da governança por meio da promoção de incentivo às práticas sustentáveis com uso de equipamentos menos poluentes e uso eficiente de energia nas redes; apoio às iniciativas de sustentabilidade por meio da colaboração com empresas no desenvolvimento de tecnologias que promovam a redução dos resíduos eletrônicos, a redução da obsolescência programada e o seu descarte, preferencialmente pela reutilização adequada.

Pelo lado Social, a Anatel trabalha pela inclusão digital garantindo o acesso aos serviços nas áreas rurais e em comunidades vulneráveis aumentando a cobertura e a qualidade dos serviços; atua também na acessibilidade promovendo regulamentações que assegurem inclusão de pessoas com alguma deficiência e nas parcerias com ações de responsabilidade social e educação para jovens de comunidades carentes.

Ao se tratar da Governança, a Anatel atua no aperfeiçoamento das práticas de transparéncia nas suas atividades e decisões, garantindo acesso às informações relevantes sobre o setor e a própria Agência; fortalecendo políticas de integridade e *compliance* que visem prevenir práticas de corrupção e garantindo ética na administração pública; na participação social, a Anatel acolhe a sociedade por meio de consultas e audiências públicas, garantindo uma governança mais inclusiva e representativa.

Essas iniciativas refletem a preocupação da Anatel em atuar de forma responsável em relação ao meio ambiente, às questões sociais e à governança efetiva. O foco em ESG é fundamental para promover um desenvolvimento sustentável no setor de telecomunicações, que impacta positivamente a sociedade e o ambiente. Cabe nesse momento,

vincular as ações no âmbito interno capacitando o corpo funcional e trazendo os servidores para participar das decisões tomadas relacionadas ao assunto, como participação em possíveis votações de projetos ou atividades relacionadas às ações tomadas no setor. Frisamos que sempre, o mais importante é que as ações devem inspirar as pessoas a produzir resultados que os direcionem, transformando o meio ambiente com atitudes e ações que fazem do mundo um lugar melhor para as gerações futuras. "O cidadão é aquele que, assistindo ao bem comum, renuncia aos seus interesses particulares." – Platão.

Enfim, a verdadeira razão de ser da Ouvidoria e da Anatel como um todo reside na sua capacidade de servir como mediadora entre consumidores e serviços, defendendo a transparência e a inclusão social.

A missão é a razão de ser da instituição, a ação que detalha e acentua o porquê de sua existência. Possui seu foco no que a organização faz, no que pretende fazer e em como quer ser reconhecida pela sociedade e demais atores do setor. De forma inspiradora, resume o valor que a instituição agrupa ou entrega, abrangendo tanto aspectos financeiros, humanos e sociais. Portanto, a missão da Ouvidoria é colaborar com o cumprimento da missão estratégica e institucional da Anatel, que é regular o setor de telecomunicações para contribuir com o desenvolvimento do Brasil.

Para que a Anatel possa efetivamente gerar transformações duradouras e relevantes no setor, é essencial estabelecer métricas claras que permitam a mensuração do impacto das ações, garantindo que as decisões tomadas estejam sempre alinhadas às necessidades e expectativas da população brasileira e do mercado. O conhecimento é o princípio da ação. Essa responsabilidade não apenas melhora a qualidade dos serviços, mas também reitera o compromisso da Anatel com um ambiente regulatório justo e responsável, com transparência e inclusão social.

## PESQUISA SOBRE OS RELATÓRIOS DA OUVIDORIA DA ANATEL

### Convite à Avaliação e Sugestões para Futuras Edições do Relatório

Caros leitores,

Agradecemos profundamente por terem dedicado seu tempo à leitura do nosso relatório. Valorizamos a sua opinião e acreditamos que ela é fundamental para aprimorarmos nossos trabalhos e atendermos melhor às suas expectativas.

**Avaliação do Conteúdo** - Gostaríamos de convidá-los a compartilhar suas impressões sobre o que acharam do relatório. Algumas perguntas que podem guiar sua avaliação: O conteúdo atendeu às suas expectativas? As informações estavam claras e bem apresentadas? Houve algo que você gostaria de ver abordado de maneira diferente?

**Sugestões para o Futuro** - Estamos abertos a sugestões sobre tópicos que vocês gostariam que fossem incluídos em futuros relatórios. Algumas ideias para reflexão: Existem temas específicos que julgaria relevantes e que não foram abordados? Há formatos ou seções que poderiam ser desenvolvidos ou aprimorados (como gráficos, estudos de caso, etc.)?

Sua contribuição é valiosa e pode fazer a diferença.

Para enviar suas avaliações e sugestões, basta acessar o link abaixo [<https://forms.office.com/r/Re6a8LJ7bH>].

Estamos comprometidos em criar relatórios que realmente atendam às suas necessidades e contribuam com os interesses do nosso país. Agradecemos antecipadamente pelo seu feedback e pela colaboração!

### Aviso de Privacidade

Dados como nome e email não são obrigatórios para participação e só serão utilizados com o propósito de fornecer algum retorno ou mesmo atualizações sobre o relatório; não serão utilizados para outra finalidade e que não serão compartilhados com terceiros. Além disso, dados coletados serão armazenados em segurança e somente acessados por Servidores qualificados e autorizados.

Atenciosamente,

Equipe da Ouvidoria da Anatel

# RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA DA ANATEL

2024



**OUVIDORIA**  
ANATEL