



# RELATÓRIO DE GESTÃO DE SATISFAÇÃO OUVIDORIA DA ANATEL SERVIÇOS PRESTADOS 2023

3º TRIMESTRE DE 2024



**OUVIDORIA**  
A N A T E L

# Relatório de Gestão Ouvidoria da Anatel

2023

**Agência Nacional  
de Telecomunicações**

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

**Ouvidor Substituto**  
Luciano Godói Martins

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

**Secretária**  
Alessandra Aparecida Rezende  
Leila Rodrigues Barbosa

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



## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b>	<b>2</b>
<b>2. ACOMPANHAMENTO E ANÁLISE DOS PROCESSOS DECISÓRIOS</b>	<b>9</b>
<b>3. ATENDIMENTO</b>	<b>15</b>
<b>4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO</b>	<b>27</b>
<b>5. OUTRAS AÇÕES REFERENTES A ATUAÇÃO DA ANATEL EM 2023</b>	<b>28</b>
<b>6. CONCLUSÃO</b>	<b>35</b>

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Tabela 1 – Matérias Apreciadas	10
Tabela 2 – Matérias Apreciadas por Assunto/Ano	11
Tabela 3 - Acompanhamento das Demandas Arquivadas/Concluídas/Mês/Ano	16
Tabela 4 - Acompanhamento das Demandas por Tipo/Mês/Ano	16
Tabela 5 - Acompanhamento das Reclamações 2023	17
Tabela 6 - Acompanhamento das Reclamações Anatel 2023	19
Tabela 7 – Acompanhamento das Solicitações 2023	20
Tabela 8 – Acompanhamento das Comunicações 2023	21
Tabela 9 – Acompanhamento das Denúncias 2023	22
Tabela 10 – Acompanhamento das Denúncias não Classificadas 2023	23
Tabela 11 – Acompanhamento das Sugestões 2023	23
Tabela 12 – Acompanhamento dos Elogios 2023	24
Tabela 13 – Acompanhamento do Volume das Demandas por Ano	24
Tabela 14 – Acompanhamento do Volume das Demandas Estratificado por Ano	25
Tabela 15 – Acompanhamento das Demandas Estratificado por Tipo 2023	25
Tabela 16 – Acompanhamento das Demandas Estratificado por Tipo/Ano	26
Gráfico 1 – Matérias Apreciadas por mês	10
Gráfico 2 – Matérias Apreciadas por Gabinete	10
Gráfico 3 - Matérias Apreciadas por Gabinete/Mês	10
Gráfico 4 – Matérias Apreciadas por Assunto/2023	11
Gráfico 5 – Evolução por Tipo de Demandas 2023	17
Gráfico 6 – Evolução das Demandas por Ano	24
Gráfico 7 – Acompanhamento do Volume das Demandas Estratificado por Ano	26



## 1. 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 2023. 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 (Anatel) 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 sucinta, a realização dos trabalhos efetuados pela Ouvidoria, em 2023. Estando segmentado em três temas: 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, é utilizada a ferramenta “**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 tema a comentar é o **Acompanhamento e Análise dos Processos Decisórios** da Agência, processo de extrema importância para

compreender como as 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.

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.

## 2. 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 2023 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 2023, o Conselho Diretor da Anatel apreciou 560 processos, cabendo ressaltar a alteração da composição do corpo deliberativo com a saída do Conselheiro Moisés Moreira, que foi substituído temporariamente no mês seguinte pelo Conselheiro Substituto, o Superintendente de Planejamento e Regulamentação Nilo Pasquali, servidor de carreira da Anatel.

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 2023												
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
AC <sup>1</sup>		12	6	14	9	7		16	12	11	9	14	110
AF <sup>2</sup>		4	4	9	12	14		21	25	14	8	14	125
MM/NP <sup>3</sup>		7	11	12	6	9		20	19	20		7	111
VA <sup>4</sup>		28	7	20	26	29		28	26	25	8	17	214
TOTAL	0	51	28	55	53	59	0	85	82	70	25	52	560

<sup>1</sup> Gabinete do Conselheiro Artur Coimbra (AC).

<sup>2</sup> Gabinete do Conselheiro Alexandre Freire (AF).

<sup>3</sup> Gabinete do Conselheiro Moisés Moreira (MM). Com fim do mandato do Conselheiro Moisés Moreira, em 4 de novembro de 2023, o Superintendente de Planejamento e Regulamentação, Nilo Pasquali (NP), o substituiu.

<sup>4</sup> Gabinete do Conselheiro Vicente Aquino (VA).

Gráfico 1 – Matérias Apreciadas por mês

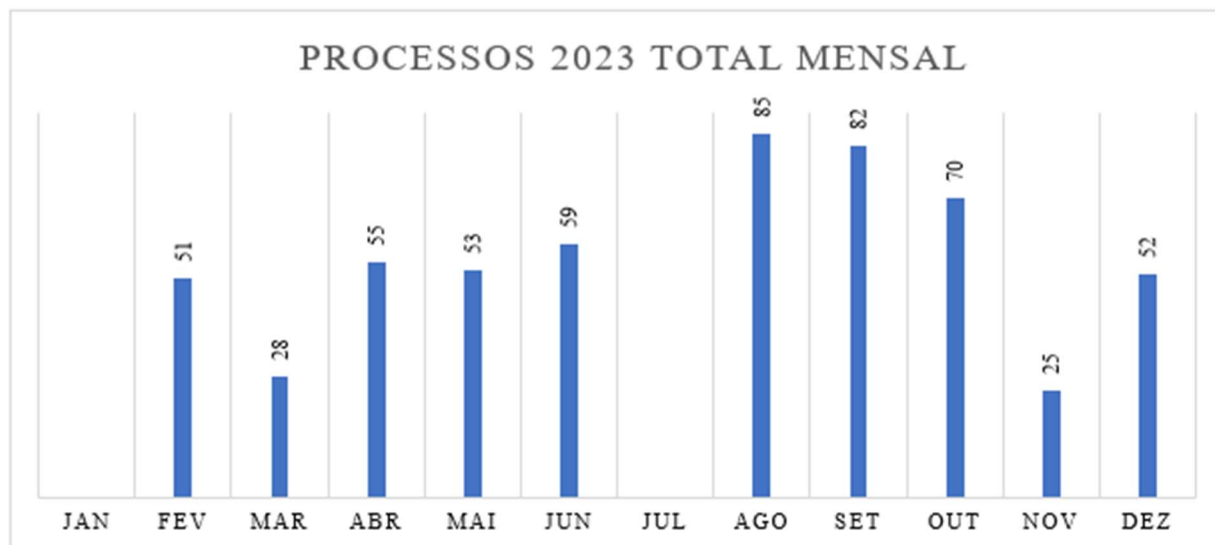


Gráfico 2 – Matérias Apreciadas por Gabinete

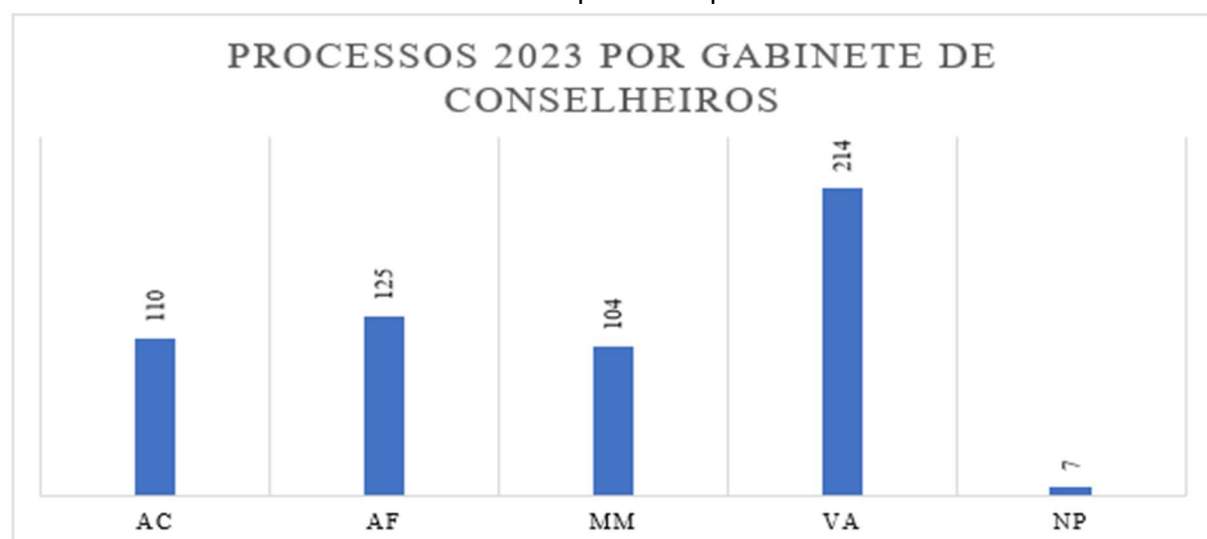


Gráfico 3 – Matérias Apreciadas por Gabinete/mês

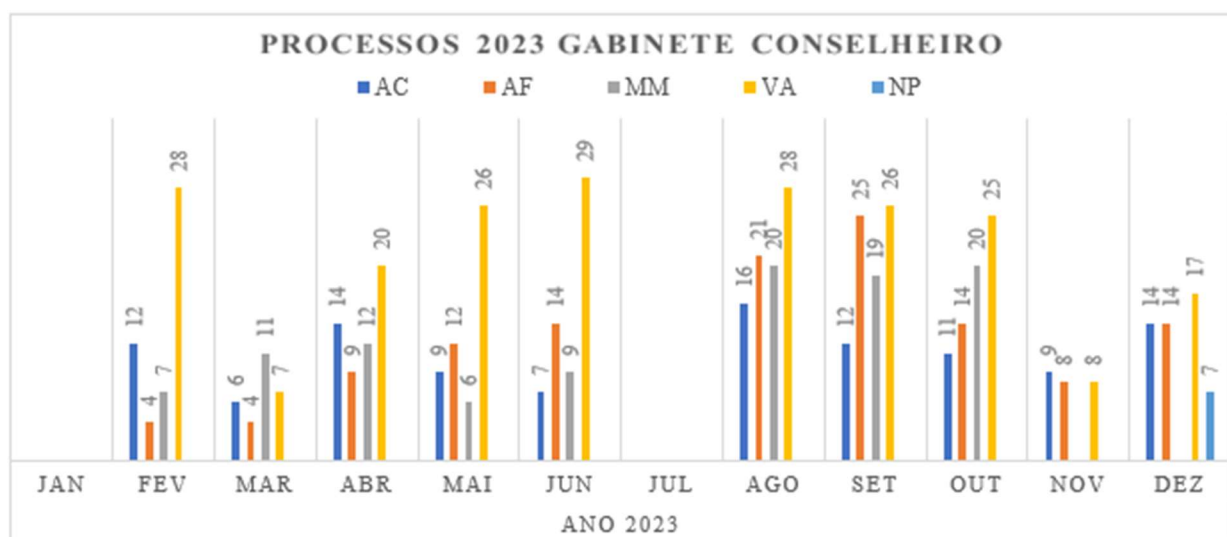
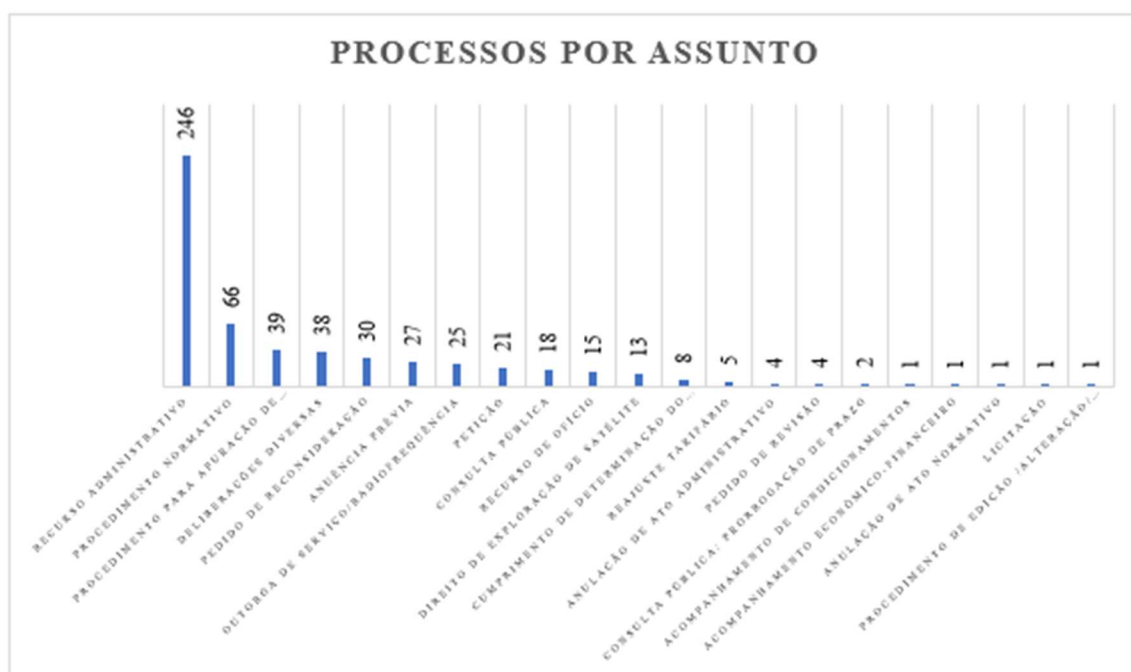


Tabela 2 – Matérias Apreciadas por Assunto/Ano

ASSUNTO DOS PROCESSOS	QUANTIDADE
Recurso Administrativo	246
Procedimento Normativo	66
Procedimento para Apuração de Descumprimento de Obrigações	39
Deliberações Diversas	38
Pedido de Reconsideração	30
Anuência Prévia	27
Outorga de Serviço/Radiofrequência	25
Petição	21
Consulta Pública	18
Recurso de Ofício	15
Direito de Exploração de Satélite	13
Cumprimento de Determinação do Conselho Diretor	8
Reajuste Tarifário	5
Anulação de Ato Administrativo	4
Pedido de Revisão	4
Consulta Pública: Prorrogação de Prazo	2
Acompanhamento de Condicionamentos	1
Acompanhamento Econômico-Financeiro	1
Anulação de Ato Normativo	1
Licitação	1
Procedimento de Edição/ Alteração/ Revogação de Súmula	1

Gráfico 4 – Matérias Apreciadas por Assunto/2023





Em 2023, o Conselho Diretor da Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações) aprovou diversas matérias que têm grande relevância para a sociedade brasileira. A seguir, destacamos as que consideramos as mais relevantes e sua importância:

**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.

Essas matérias refletem e 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.

### 3. 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 Fala.BR, a Ouvidoria da Anatel tem a responsabilidade de acolher, analisar e destinar a manifestação/demanda 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/AnatelConsumidor/>); 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 desta Agência Reguladora, esta Ouvidoria encaminha a manifestação à unidade competente, quando órgão governamental, dando ciência ao demandante.

No ano de 2023, 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 2023, o quantitativo foi o seguinte:

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

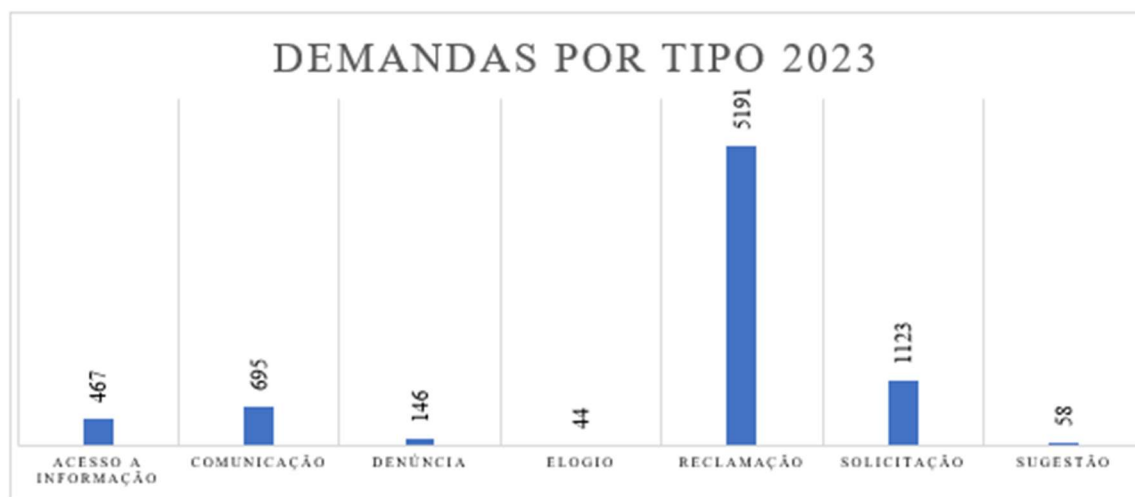
2023	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
ARQUIVADA	10	17	22	35	51	31	49	56	35	42	33	41	422	5,46
CONCLUÍDA	654	682	829	633	725	605	646	676	512	546	421	373	7302	94,54
TOTAL	664	699	851	668	776	636	695	732	547	588	454	414	7724	100,00

Ressaltamos que as demandas arquivadas, embora em quantitativo reduzido, também são computadas como atendimentos efetivamente realizados, considerando que requerem tempo de análise, elaboração e envio de respostas.

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

Gráfico 5 – Evolução por Tipo de Demanda 2023



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.

Analisando 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 2023 classificadas como Reclamação.

Tabela 5 – Acompanhamento das Reclamações 2023

Reclamação	Total	%
Prestadoras	3858	74,32
Ligações indesejadas	579	11,15
Não classificada	354	6,82
Certificação e Homologação	92	1,77
Cadastro/Acesso a sistema da Anatel	70	1,35
Em branco	33	0,64
Universalização e Ampliação do Acesso	26	0,5
Canal Inoperante - Fale Conosco	21	0,4
Arrecadação	19	0,37
Cadastramento - Fale Conosco	16	0,31
Licenciamento - Serviço de Radioamador	14	0,27
Rádiodifusão - Não Outorgado	12	0,23
Licenciamento - PX	10	0,19
Qualidade da Resposta - Fale Conosco	9	0,17
Rádiodifusão	9	0,17
Proteção de Dados Pessoais	8	0,15
Outros - Fale Conosco	7	0,13
Licenciamento - SMA	7	0,13
Postura do(a) Atendente - Central de Atendimento	5	0,1
Numeração	5	0,1
Outorga - Serviço de Radioamador	4	0,08
Portal da Anatel	4	0,08
Numeração - Serviço 303	4	0,08
Outros - Central de Atendimento	3	0,06
Banda Larga nas Escolas	3	0,06
Regulamentação	3	0,06
Qualidade da Resposta - Central de Atendimento	2	0,04
Licenciamento - SMM	2	0,04
Reajuste de Preços de Serviços de Telecomunicações	2	0,04
Cadastramento - Aplicativo Celular	1	0,02
Cadastramento - Central de Atendimento	1	0,02
Canal Inoperante - Aplicativo Celular	1	0,02
Canal Inoperante - Central de Atendimento	1	0,02
Qualidade da Informação do(a) Atendente - Central de Atendimento	1	0,02
Outros - Aplicativo Celular	1	0,02
Outorga - SCM	1	0,02
Licenciamento - SMP	1	0,02
Multas/Pados/TACs	1	0,02
Solicitação de Vista de Processo ou Documento	1	0,02

Analisando o gráfico/tabela acima, ficou evidenciado que o maior quantitativo recebido, de 74,32%, 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 de 11,15%. 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 demanda, 6,82%; é registrado como demanda não classificada, 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, um total de 348 das 5191 reclamações, ou seja, um percentual de 6,70% foi identificado e consolidado, unificando as demandas e realizando uma correlação quanto aos possíveis serviços fornecidos pela Anatel.

Tabela 6 – Acompanhamento das Reclamações Anatel 2023

Reclamações Anatel	Ano 2023	
	Total	%
CERTIFICAÇÃO	92	26,44
CADASTRO ACESSO A SISTEMAS	70	20,11
ATENDIMENTO	67	19,25
LICENCIAMENTO	34	9,77
UNIVERSALIZAÇÃO	26	7,47
ARRECADAÇÃO	19	5,46
RADIODIFUSÃO	9	2,59
NUMERAÇÃO	9	2,59
PROTEÇÃO DADOS PESSOAIS	8	2,3
OUTORGA	5	1,44
PORTAL	4	1,15
REGULAMENTAÇÃO	3	0,86
REAJUSTE PREÇOS SERVIÇOS TELECOMUNICAÇÕES	2	0,57



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, com 26,44% enfrentou 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%; 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%.

A mesma consolidação coloca o serviço de Licenciamento na quarta posição com 9,77%; 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 2023, o segundo item/tipo mais demandado são as solicitações, que em sua grande maioria se traduzem em pedidos de informação com 1123 demandas, equivalendo a 14,54% do total de demandas registradas.

Tabela 7 – Acompanhamento das Solicitações 2023

Solicitação Anatel	Total	%
Prestadoras	311	27,69
Não classificada	277	24,67
Certificação e Homologação	135	12,02
Cadastro/Acesso a sistema da Anatel	94	8,37
Licenciamento	66	5,88
Solicitação de Vista de Processo ou Documento	38	3,38
Atendimento	34	3,03
Universalização e Ampliação do Acesso	33	2,94
Ligações indesejadas	32	2,85
Arrecadação	19	1,69
Em branco	16	1,42
Rádiodifusão	15	1,34
Regulamentação	14	1,25
Numeração	12	1,07
Proteção de Dados Pessoais	7	0,62
Portal da Anatel	6	0,53
Outorga	5	0,45
Servidor Público	3	0,27

Licitações e Contratos	2	0,18
Banda Larga nas Escolas	1	0,09
Homologação Contratual	1	0,09
Multas/Pados/TACs	1	0,09
Qualidade dos Serviços	1	0,09

As demandas de solicitação ou pedido de informações, vinculadas às Prestadoras, primeira na lista de demandas com 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 com 24,67% é o registro realizado como: Não classificada, o que não permite uma melhor e qualificada identificação.

Já o terceiro item, Certificação e Homologação, com 12,02%; 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 quarto item, com 8,37%, Cadastro/Acesso a sistema da Anatel, não permite a identificação ou vínculo do sistema com algum serviço. Já o quinto item, Licenciamento, com 5,88% também se vincula a justificativa de estar o serviço em operação, porém sem um sistema de suporte adequado.

Os demais itens Solicitação de Vista de Processo ou Documento 3,38%; Atendimento 3,03%; Universalização e Ampliação do Acesso 2,94% e Ligações indesejadas 2,85%; se devem respectivamente ao pedido de informação, devido grande volume de processos em tramitação na Agência, a pedido de verificação quanto à demandas de atendimento, sobre a melhoria no acesso ou ampliação de serviços e por último, também se vinculam a pedidos de informação quanto ao grande número de ligações indesejadas, item inclusive que a Anatel operou esforços visando reduzir esse 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.

Com relação ao terceiro item por tipo de demanda registrada em 2023, ficou o tipo Comunicação, com 695 demandas, equivalente a 9% do total, é o tipo de registro que não permite identificação do cidadão, apresentou os seguintes itens possíveis de identificação:

Tabela 8 – Acompanhamento das Comunicações 2023

Comunicação Anatel	Total	%
Não classificada	307	44,17
Prestadoras	124	17,84
Rádiodifusão - Não Outorgado	119	17,12
Ligações indesejadas	56	8,06
Em branco	36	5,18
Rádiodifusão	23	3,31
Certificação e Homologação	17	2,45
Licenciamento	6	0,86
Proteção de Dados Pessoais	2	0,29
Outorga	1	0,14
Arrecadação	1	0,14
Universalização e Ampliação do Acesso	1	0,14
Cadastro/Acesso a sistema da Anatel	1	0,14
Infraestrutura	1	0,14

As demandas de comunicação mais registradas no sistema foram: Não Classificadas, em primeiro com 44,17%; Prestadoras com 17,84%; Rádiodifusão – Não Outorgado 17,12%; Ligações indesejadas 8,06% e Em branco 5,18%; 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 146 demandas, equivalente a 1,89% do total.

Tabela 9 – Acompanhamento das Denúncias 2023

Denúncia	Total	%
Não classificada	84	57,53
Rádiodifusão - Não Outorgado	18	12,33
Prestadoras	16	10,96
Em branco	13	8,90
Rádiodifusão	7	4,79
Certificação e Homologação	5	3,42
Ligações indesejadas	2	1,37
Proteção de Dados Pessoais	1	0,68

Da tabela, observa-se que 57,53% foram registradas como Não Classificada; 12,33% Rádiodifusão – Não Outorgado; 10,96% Prestadoras; 8,90% Em branco; 4,79% Rádiodifusão; 3,42% Certificação e homologação; 1,37% Ligações Indesejadas; e 0,68% Proteção de dados pessoais.

Com relação aos assuntos presentes vinculados aos itens não classificados e constantes do relatório do sistema de atendimento, podemos informar que 58,33% deles constam como Telecomunicações; 11,90% como Assédio Moral; 9,52% como Relações de Trabalho; e 8,33% Em branco. 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

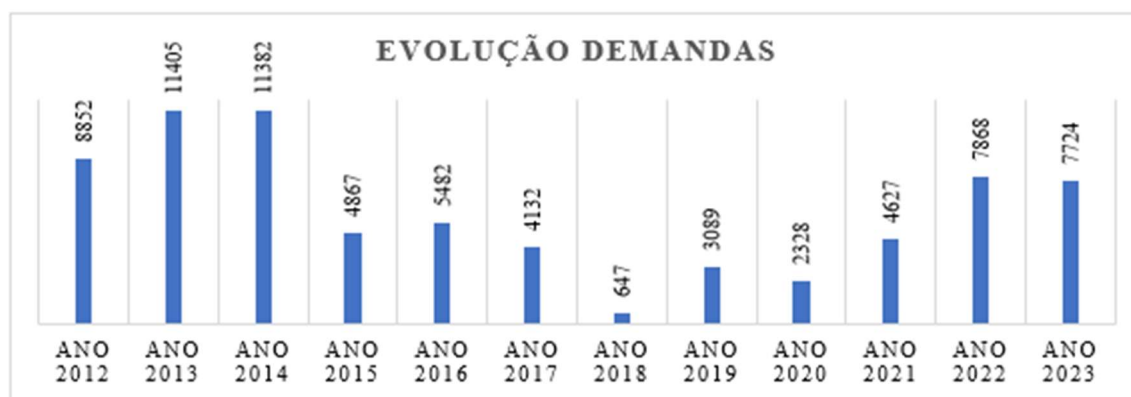
Não classificada	Total	%
Telecomunicações	49	58,33
Assédio moral	10	11,90
Relações de Trabalho	8	9,52
Em branco	7	8,33
Assédio sexual	2	2,38
Defesa do Consumidor	2	2,38
Ouvidoria	2	2,38
Acesso à informação	1	1,19
Licitações	1	1,19
Outros em Comunicações	1	1,19
Recursos Humanos	1	1,19

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 11 – Acompanhamento do Volume das Demandas por Ano

Atendimento / Período	Ano 2012	Ano 2013	Ano 2014	Ano 2015	Ano 2016	Ano 2017	Ano 2018	Ano 2019	Ano 2020	Ano 2021	Ano 2022	Ano 2023
Demandas	8852	11405	11382	4867	5482	4132	647	3089	2328	4627	7868	7724

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 12 – Acompanhamento do Volume das Demandas Estratificado por Ano

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

A redução observada no 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. A presença de campos em branco ocorre devido à existência de diferentes sistemas de acolhimento com categorias distintas, como "Reclamação", "Crítica", "Agradecimento", entre outros. Os campos foram contabilizados quando o sistema tinha o tipo correspondente; caso contrário, eles aparecem sem preenchimento.

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 somente cerca de 20% 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.

Tabela 13 – Acompanhamento das Demandas Estratificado por Tipo 2023

TIPO DE DEMANDA	2023		
	ANATEL	EMPRESA	TOTAL
NÃO CLASSIFICADA	35	49	84
DENÚNCIA	31	115	146
COMUNICAÇÃO	172	523	695
SOLICITAÇÃO	487	636	1123
RECLAMAÇÕES	348	4843	5191
ACESSO A INFORMAÇÃO	467		467
ELOGIO	44		44
SUGESTÃO	58		58
TOTAL	1642	6166	7808
%	21,03	78,97	100,00



Gráfico 7 – Acompanhamento do Volume das Demandas Estratificado por Ano

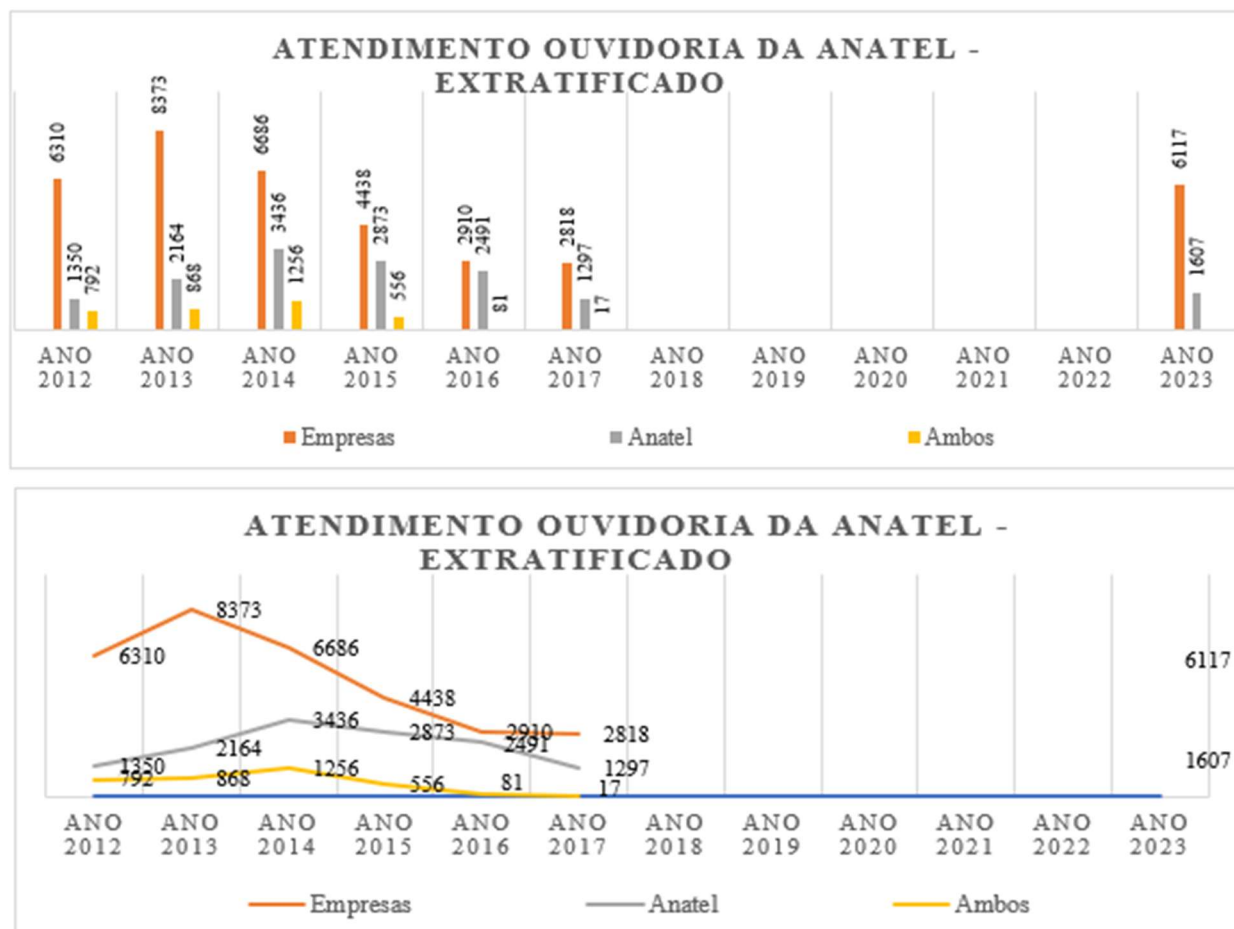


Tabela 14 – Acompanhamento das Demandas Estratificado por Tipo/Ano

Atendimento	Ano 2012	Ano 2013	Ano 2014	Ano 2015	Ano 2016	Ano 2017	Ano 2018	Ano 2019	Ano 2020	Ano 2021	Ano 2022	Ano 2023
Reclamação	8066	10322	10885	7487	3182							5191
Pedido de Informação	327	407	209	146	106							1123
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
Elogio	38	12	6	14	4							44
Sugestão												58
LAI												467
Comunicação												695
Não Classificada												84
Total	8895	11400	11386	7857	3395	4132	647	3089	2328	4627	7868	7724

A presença de campos em branco ocorre devido à existência de diferentes sistemas de acolhimento com categorias distintas, como "Reclamação", "Crítica", "Agradecimento", entre outros. Os campos foram contabilizados quando o sistema tinha o tipo correspondente; caso contrário, eles aparecem sem preenchimento. Além, é claro, do relatório se ater aos dados relativos ao ano de 2023, nesse sentido foi gerado apenas tais dados.

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.

Acreditamos que essa dificuldade também deve ser percebida em outras ouvidorias, dessa forma, solicitaremos atualização do sistema visando conter itens pessoais e intrasferíveis, 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

## 4. 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](https://www.gov.br/anatel/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/relatorios).

Especialmente com relação ao ano de 2023, consideramos pertinente a leitura do relatório que pode ser encontrado na URL: [https://www.gov.br/anatel/pt-br/canais\\_atendimento/ouvidoria/relatorio-ouvidoria-da-anatel-pesquisa-de-satisfacao-2023-2-sem-editavel.pdf](https://www.gov.br/anatel/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/relatorio-ouvidoria-da-anatel-pesquisa-de-satisfacao-2023-2-sem-editavel.pdf)

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 2023 atingiu o índice de 4,05, explicitando que a amostra está alocada em média no âmbito avaliativo considerado como satisfeitos, porém no grau de pouca satisfação. O percentual anual de satisfeitos com os serviços atingiu 68,86%; o que demonstrou uma pequena queda 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 em 2024.

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.

## 5. Outras ações referentes a atuação da Anatel em 2023

**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 [Conselhos de Usuários — Agência Nacional de Telecomunicações \(www.gov.br\) https://www.gov.br/anatel/pt-br/consumidor/participe-dos-debates/conselhos-de-usuarios](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 [Conselho Consultivo — Agência Nacional de Telecomunicações \(www.gov.br\) https://www.gov.br/anatel/pt-br/composicao/conselho-consultivo](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. Listamos alguns dos principais indicadores e um resumo do atingimento do plano tático e do planejamento estratégico da Anatel.

### **Indicadores da Anatel em 2023**

**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 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.

### **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=2023>.

O orçamento da Anatel abrange diversos aspectos essenciais, incluindo receitas previstas, como taxas de licenciamentos e multas de infrações, além de recursos do Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações (FUST). As despesas incluem salários e benefícios do pessoal, gastos 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. Por fim, são apresentados cenários futuros com prognósticos sobre a aplicação do orçamento e projeções de receitas e despesas.

A análise do relatório orçamentário da Anatel revelou um cenário em que a Agência buscou equilibrar suas responsabilidades em um ambiente desafiador. A transparência e a alocação eficiente de recursos são fundamentais para o sucesso de suas iniciativas. A Anatel deve utilizar de sua gestão orçamentária, visando garantir que suas ações se traduzam em melhorias concretas para a população e para o setor de telecomunicações como um todo.

O ano se destacou por 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 para a elaboração e execução do Plano de Contratações Anual (PCA).

A abordagem de transparência e governança é evidente no processo de cadastramento das demandas, que se inicia com as áreas requisitantes e culmina na consolidação por parte da Gerência de Aquisições e Contratos (AFCA). O uso de uma ferramenta eletrônica para gerenciamento de contratações demonstra a busca por maior eficiência e acompanhamento, facilitando a visualização das ações programadas por meio do dashboard “Agenda de Contratações 2023”.

O número de projetos aumentou, 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.

A 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 2023, dos 202 projetos originalmente planejados, 181 foram concluídos, sinalizando um bom desempenho na execução, apesar de 21 projetos ainda estarem em etapas diversas de instrução. Isso pode indicar a necessidade de melhoria nos processos ou talvez um aumento nas demandas não antecipadas.

### **Recuperação Judicial da Oi**

A Anatel participou da recuperação judicial da Oi, a matéria foi pauta em Reuniões do Conselho Diretor da Anatel. Isso se deu principalmente devido à relevância da Oi no setor de telecomunicações e aos impactos que sua situação financeira poderia ter na continuidade dos serviços e na competição no mercado.

Nas reuniões da Anatel, os principais aspectos discutidos incluíram o monitoramento da recuperação judicial da Oi e suas implicações na qualidade e na oferta de serviços de telecomunicações. O Conselho expressou preocupações quanto ao atendimento ao consumidor, especialmente em relação à qualidade e cobertura dos serviços da Oi. Também foram analisados os aspectos legais e regulatórios da recuperação, buscando garantir que a Oi cumprisse suas obrigações. A venda de ativos da Oi, crucial para seu plano de recuperação, foi acompanhada de perto, considerando seus impactos no mercado de telecomunicações. Por fim, a interação com stakeholders, como empresas concorrentes e associações de consumidores, foi enfatizada, dada a relevância do diálogo entre as partes envolvidas.

A recuperação judicial da Oi permaneceu um tópico relevante nas reuniões do Conselho Diretor da Anatel, refletindo a importância de monitorar e regular o impacto dessa situação na prestação de serviços de telecomunicações no Brasil.

Em síntese, a Anatel demonstrou um papel ativo e responsável no monitoramento da recuperação judicial da Oi, ressaltando a importância da proteção ao consumidor e da estabilidade do mercado. Contudo, a Agência enfrenta críticas em relação à sua comunicação, agilidade nas respostas e na intensidade da sua intervenção, aspectos que são fundamentais para fortalecer sua legitimidade e eficácia. O aprendizado dessa experiência pode orientar melhoras na atuação futura da Anatel em situações semelhantes.

### **Acompanhamento da implementação do Programa de Privacidade e Segurança da Informação – PPSI**

Registramos que ao final do ano de 2023 a Anatel iniciou a implementação de alguns dos itens previstos no Programa de Privacidade e Segurança da Informação, entre eles: Gestão contínua de vulnerabilidades, Gestão de Registros de Auditoria e Recuperação de Dados. As demais medidas possuem datas de início diferenciadas, sendo que existe

interesse e intenção de cumprir a implantação do cronograma.

### **Ações Prioritárias 2023**

Com base nas ações informadas e publicadas pela Anatel, a Ouvidoria reconhece o valor de todas, mas lista algumas no sentido de priorizar tais as ações e acreditar que a Sociedade reconhecerá os 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 2023**

### **Combate ao uso de decodificadores clandestinos**

Resultados Esperados: Proteção das empresas de telecomunicações legais, redução da pirataria de conteúdo, e aumento da arrecadação de tributos.

Melhorias: Criar campanhas educativas voltadas para consumidores, explicando os riscos e efeitos negativos do uso de dispositivos não homologados.

### **Aperfeiçoamentos no sistema de alertas de desastres**

Resultados Esperados: Melhoria na resposta a emergências, aumentando a segurança da população vulnerável.

Melhorias: Implementar testes regulares do sistema e criar parcerias com comunidades locais para treinar a população sobre como agir em caso de alerta.

### **Adoção de novas medidas de transparência para o combate às chamadas abusivas**

Resultados Esperados: Aumento da confiança do consumidor e redução do número de reclamações.

Melhorias: Estabelecer um canal direto de *feedback* dos consumidores sobre as medidas adotadas, e definir medidas efetivas para ajustar as abordagens conforme necessário.

### **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**

Resultados Esperados: Melhoria na qualidade da internet em regiões carentes, contribuindo para a inclusão digital.

Melhorias: Realizar estudos de impacto para identificar as áreas mais necessitadas e priorizar sua conexão.

### **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**

Resultados Esperados: Aumento da conectividade nas escolas, impactando positivamente a educação à distância.

Melhorias: Monitorar a qualidade da internet nas escolas e fornecer suporte técnico contínuo.

### **Promoção de diálogos sobre regulação**

Resultados Esperados: Criação de um ambiente regulatório mais colaborativo e alinhado com as necessidades do setor.

Melhorias: Assegurar a participação ativa de todos os stakeholders, incluindo representantes de comunidades carentes.

### **Ampliação da banda larga fixa no Brasil**

Resultados Esperados: Aumento significativo no acesso à internet, especialmente em áreas rurais.

Melhorias: Implementar políticas de subsídios ou incentivos fiscais para operadoras que investem em áreas menos lucrativas.

### **Anatel atua na orientação sobre assédio moral, sexual e discriminação**

Resultados Esperados: Criação de um ambiente de trabalho mais saudável e inclusivo, aumentando a satisfação dos colaboradores.

Melhorias: Oferecer treinamentos regulares e recursos de apoio psicológico para os funcionários.

### **Anatel se mobiliza para ajudar as vítimas das chuvas no Rio Grande do Sul**

Resultados Esperados: Alívio para as vítimas de desastres naturais e fortalecimento da imagem da Anatel como uma entidade socialmente responsável.

Melhorias: Além da mobilização, criar um plano de ação de resposta rápida para futuras calamidades.

### **Aperfeiçoamento de requisitos técnicos para transmissores e receptores**

Resultados Esperados: Melhoria na qualidade do serviço de telecomunicações, resultando em maior satisfação do consumidor.

Melhorias: Realizar consultas públicas sobre as atualizações nos requisitos, garantindo que as mudanças considerem as perspectivas do mercado e dos usuários

## **Considerações Finais sobre as Ações Prioritárias**

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.

As ações realizadas pela Anatel em 2023 refletem seu compromisso com a melhoria do setor de telecomunicações e, com o bem-estar da sociedade. As iniciativas evidenciam

um esforço para modernizar a infraestrutura, promover a inclusão digital, proteger os direitos dos consumidores e incentivar a inovação.

Concluindo, as ações empreendidas pela Anatel em 2023 estão interligadas para criar um ambiente mais inclusivo, transparente e inovador no setor de telecomunicações. O aprimoramento contínuo das iniciativas, com foco nas necessidades da sociedade, pode resultar em benefícios, garantindo que todos os brasileiros tenham acesso a serviços de qualidade e contribuindo para o desenvolvimento do país.

## 5. Conclusão

Sobre o **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 2023, foram apreciados 560 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.

O relatório de 2023 revela um índice de satisfação de 4,05; (numa escala de 1 a 6) refletindo que, embora os usuários sejam considerados satisfeitos em média, há uma diminuição no percentual de satisfação, que caiu para 68,86%. A Ouvidoria sugeriu melhorias baseadas nas avaliações, mas cada área deve ter autonomia para implementar suas próprias ações corretivas.

A análise crítica do tema revela a relevância da Ouvidoria não apenas como um canal de feedback, mas como um facilitador da melhoria contínua dos serviços da Anatel. A queda na satisfação dos usuários pode ser um indicativo de que a Anatel precisa reavaliar suas práticas e ajustar sua abordagem em relação ao consumidor e às empresas do setor, trata-se de conhecer a ti 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 responsiva 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**, 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 como **aprovação de medidas de inclusão digital** com iniciativas voltadas para garantir acesso à internet à populações vulneráveis; 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.

Em 2023, a Anatel iniciou **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. "Haja uma luz, e a luz será." – 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 transparência 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. É frisamos que sempre, o mais importante é que as ações devem inspirar as pessoas a produzir resultados nos 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 agrega 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 responsivo, 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 DE SATISFAÇÃO**  
**OUVIDORIA DA ANATEL** SERVIÇOS PRESTADOS  
**2023** ANATEL  
**3º TRIMESTRE DE 2024**



**OUVIDORIA**  
A N A T E L