



**RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO  
DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PRESTADOS  
PELA ANATEL**  
**4º TRIMESTRE E CONSOLIDADO DE 2024**

# **Relatório da Pesquisa de Satisfação dos Usuários dos Serviços Prestados pela Anatel**

**4º TRIMESTRE E CONSOLIDADO DE 2024**

**Agência Nacional  
de Telecomunicações**

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

**Ouvendor Substituto**  
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**  
Lucas Vasconcelos Pasquali Cantelli  
Rafaela Rodrigues de Carvalho



## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b>	<b>2</b>
<b>2. DO QUESTIONÁRIO</b>	<b>2</b>
Estrutura do Questionário da Pesquisa de Satisfação	4
<b>3. DA APLICAÇÃO DA PESQUISA E COLETA DE DADOS</b>	<b>5</b>
<b>4. DOS ÍNDICES DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA ANATEL</b>	<b>7</b>
<b>5. CONCLUSÕES</b>	<b>20</b>
<b>6. ANEXOS</b>	<b>23</b>

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Tabela 1 - Estrutura do Questionário da Pesquisa de Satisfação	4
Tabela 2 - Usuários: Populações, Destinatários e Amostras por Serviços da Anatel	6
Tabela 3 - Índices de Satisfação	8
Tabela 4 - Percentual de Satisfação por período e Serviço Avaliado	10
Tabela 5 - Notas por Item e Serviço	13
Tabela 6 - Fatores e Itens	14
Tabela 7 - Média das Notas dos Fatores por Serviço da Anatel 2018/2024-4/2024	15
Gráfico 1 - Evolução Amostragem	7
Gráfico 2 - Evolução dos Índices por Serviço e Índice de Satisfação ISSA	8
Gráfico 3 - Índices de Satisfação por Serviço	8
Gráfico 4 - Evolução da Taxa de Satisfação	10
Gráfico 5 – Atendimento	18
Gráfico 6 – Certificação	18
Gráfico 7 – Outorga	19
Gráfico 8 – Competição	19

## 1. INTRODUÇÃO

O presente relatório apresenta o cálculo do Índice de Satisfação dos Usuários dos Serviços Prestados pela Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel (ISSA), referente ao 4º trimestre e consolidado de 2024, em consideração aos ditames presentes na Lei nº 13.460/2017, art. 23, §§ 1º e 2º.

O objetivo principal da pesquisa foi obter índices de satisfação para cada serviço prestado pela Anatel, durante o quarto trimestre de 2024, que comporá o índice anual, o índice consolidado dos serviços, denominado Índice de Satisfação dos Usuários dos Serviços Prestados (ISSA<sub>2024</sub>).

Dessa forma, a pesquisa de satisfação 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.

A aplicação do questionário de pesquisa aos usuários dos serviços prestados pela Anatel durante o período do quarto trimestre de 2024, ocorreu entre janeiro e fevereiro de 2024 e utilizou da ferramenta <https://www.jotform.com/pt/myforms/> para obter os dados resultantes das respostas, importante ressaltar que não houve qualquer solicitação de dados pessoais.

O presente relatório seguirá pela exposição da construção do questionário, aplicação da pesquisa e coleta de dados, cálculo do ISSA<sub>2024</sub> e de seus componentes, que são os índices de satisfação individuais dos quatro serviços prestados pela Anatel, e posteriormente apresentamos a conclusão deste trabalho.

## 2. DO QUESTIONÁRIO

A metodologia orientadora da pesquisa de satisfação foi norteada pelo Informe nº 9/2017/SEI/OV (SEI 2267696).

Segundo a metodologia da pesquisa, a construção do questionário cumpriu as etapas:

- a. levantamento dos atributos dos serviços;
- b. elaboração de instrumento para validação;
- c. análise de juízes;
- d. elaboração de matriz de referência e;
- e. consolidação do questionário.

O questionário elaborado, é um produto intermediário da metodologia da pesquisa, e consta na Tabela I - Questionário Pesquisa Satisfação (SEI 3612244). Tal documento possibilita avaliar os serviços prestados pela Anatel, por meio das notas dadas pelos usuários aos 15 questionamentos, perante uma escala de 1 a 6, na qual 1 significa “totalmente insatisfeito” e 6 significa “totalmente satisfeito”.

A seguir, resumidamente, apresentamos as etapas de elaboração da pesquisa:

## ETAPAS

- (a) emprego de coleta de informações qualitativas atribuídas aos quatro serviços prestados pela Anatel. Para tanto, foi realizado um estudo exploratório, que identificou atributos da satisfação a serem avaliados junto aos serviços prestados. O levantamento foi feito por meio de entrevistas com uma amostra de usuários dos quatro serviços da Agência, com coleta remota de informações qualitativas que os usuários consideravam importantes. Houve limitações pontuais para contato com os usuários do serviço de Soluções de Competição devido ao reduzido universo de usuários do serviço.
- (b) emprego de análises de conteúdo e léxica, pelas quais os resultados da etapa anterior foram categorizados à luz das referências teóricas citadas na metodologia orientadora, para então produzir um instrumento (questionário) a ser validado na etapa seguinte.
- (c) utilização de instrumento produzido e submetido às análises de evidências de conteúdo, concordância e confiabilidade, procedimentos denominados resumidamente como análise de juízes.
- (d) sistematização de uma matriz de dimensões e de atributos dos serviços com referência a dois modelos teóricos, o *American Customer Satisfaction Index – ACSI* e o SERVQUAL, para ao final elaborar o que se denomina de matriz de referência.
- (e) consolidação do questionário, que apresentamos a seguir na Tabela 1 Estrutura do Questionário da Pesquisa de Satisfação.

**RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DOS  
SERVIÇOS PRESTADOS PELA ANATEL  
4º TRIMESTRE E CONSOLIDADO DE 2024**

**Tabela 1 - Estrutura do Questionário da Pesquisa de Satisfação**

ITEM	INSATISFEITO			SATISFEITO		
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
	TOTALMENTE	MUITO	POUCO	POUCO	MUITO	TOTALMENTE
01. Agilidade nos procedimentos de solicitação do serviço da Anatel						
02. Clareza das informações fornecidas pela Anatel						
03. Facilidade na solicitação do serviço junto à Anatel						
04. Esclarecimento das dúvidas pela Anatel						
05. Obtenção do serviço no prazo estipulado pela Anatel						
06. Resolução de eventuais problemas na obtenção do serviço na Anatel						
07. Disponibilidade das informações necessárias para solicitação de serviços junto à Anatel						
08. Estabilidade nos meios de solicitação (internet, telefone, aplicativo etc.) dos serviços da Anatel						
09. Quantidade de etapas para obtenção do serviço junto à Anatel						
10. Facilidade de acompanhamento da solicitação junto à Anatel						
11. Disponibilidade de atendimento das demandas sobre os serviços da Anatel						
12. Quantidade de interações com os meios de solicitação (internet, telefone, aplicativos etc.) do serviço da Anatel						
13. Complexidade dos procedimentos para obtenção do serviço junto à Anatel						
14. Confiabilidade das informações prestadas						
15. Tempo de disponibilização de resultado da solicitação junto à Anatel						

### 3. DA APLICAÇÃO DA PESQUISA E COLETA DE DADOS

A população de usuários abrangida pela pesquisa relativa ao quarto trimestre de 2024 foi de **268.122** (duzentos e sessenta e oito mil, cento e vinte e dois).

Em relação às informações de população de usuários destacam-se:

- a. atendidos de outubro até dezembro de 2024 e
- b. que possuíam a informação de endereço eletrônico em seus cadastros.

A quantidade total de usuários para os quais foram destinadas mensagens eletrônicas da pesquisa do quarto trimestre de 2024 foi de **21.481** (vinte e um mil, quatrocentos e oitenta e um).

A quantidade de usuários respondentes ou amostra do quarto trimestre de 2024 foi de **767** (setecentos e sessenta e sete).

É importante destacar que os serviços pesquisados apresentam características bastante distintas, operam com peculiaridades e abordagens diferentes, além de exibirem uma ampla variabilidade em termos de perfil, volume de usuários e amostras. Assim, ressaltamos que não há competição entre os serviços, mas sim uma busca pela excelência na prestação de cada um deles. Cabe destacar, que nenhuma das unidades gestoras dos serviços avaliados, se manifestou sobre a realização de trabalhos ou atividades que pudessem gerar melhorias nos quesitos da pesquisa.

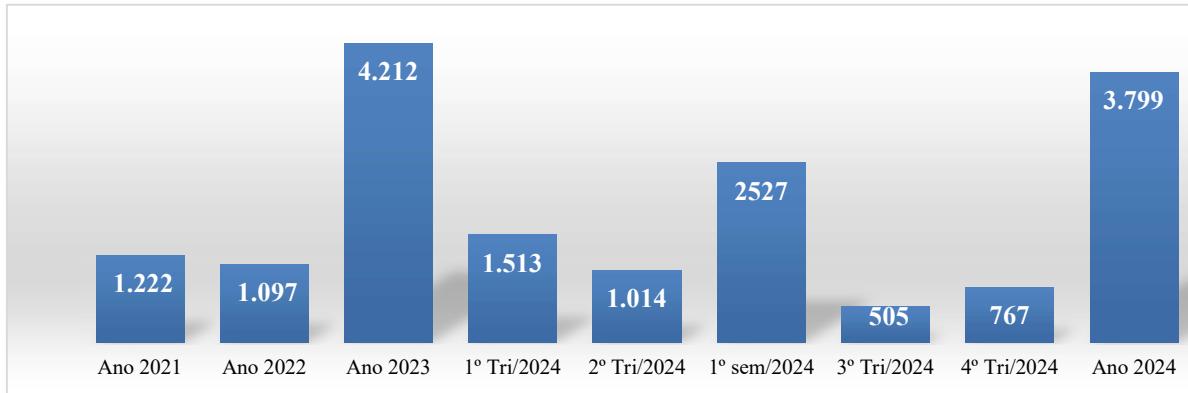
A evolução anual percebida na base da amostra do Serviço de Competição merece atenção especial, pois o serviço é baseado na mediação entre as partes, que pode se traduzir em uma certa insatisfação natural, além dos seus usuários possuírem um perfil diferenciado e volume restrito; de toda forma, a taxa de retorno da amostra, está dentro do previsto. A pesquisa tem validade estatística e seria benéfico adotar medidas que possam aumentar a participação e, consequentemente, proporcionar uma visão mais abrangente da realidade, com uma maior proporção de entrevistados na pesquisa.

A Ouvidoria analisa a possibilidade de reduzir a frequência das pesquisas, na expectativa de que isso possa contribuir com o aumento na participação dos usuários dos serviços. Cabe ressaltar que, excetuando o Serviço de Atendimento, todos os demais Serviços têm a totalidade dos seus usuários/cidadãos pesquisados, razão pela qual, por muitas vezes a população constantemente pesquisada prefere não responder novamente aos questionamentos.

**Tabela 2 - Usuários: Populações, Destinatários  
e Amostras por Serviços da Anatel**

Serviços da Anatel/Período		Atendimento ao Consumidor	Certificação e Homologação	Outorga	Soluções de Competição	Total
2021	População	861.954	14.389	4.335	82	880.760
	Destinatários	19.431	7.139	3.848	74	30.492
	Amostras	733	349	131	9	1.222
2022	População	834.110	10.908	4.144	117	849.279
	Destinatários	19.379	4.858	3.690	105	28.032
	Amostras	892	135	62	8	1.097
2023	População	831.077	20.034	4.494	244	855.849
	Destinatários	39.641	10.895	4.195	122	54.853
	Amostras	2.510	1.328	360	14	4.212
2024 - 1º tri	População	228.715	990	3.170	129	233.004
	Destinatários	19.958	914	1.377	86	22.335
	Amostras	1.269	108	130	6	1.513
2024 - 2º tri	População	227.077	2221	1432	67	230.797
	Destinatários	19.977	598	1353	52	21.980
	Amostras	800	94	117	3	1.014
2024 - 3º tri	População	218.490	1208	1336	28	221.062
	Destinatários	19.348	1208	1336	28	21.920
	Amostras	402	28	72	3	505
2024 - 4º tri	População	264.566	2318	1119	119	268.122
	Destinatários	19.983	320	1059	119	21.481
	Amostras	627	39	85	16	767
2024	População	938.848	6.737	7.057	343	952.985
	Destinatários	79.266	3.040	5.125	285	87.716
	Amostras	3.098	269	404	28	3.799

Gráfico 1 - Evolução Amostragem



## 4. DOS ÍNDICES DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA ANATEL

Os índices de satisfação dos usuários ( $I_S$ ) dentre os quatro serviços prestados pela Anatel, foram obtidos a partir da fórmula matemática expressa a seguir, onde ( $S$ ) representa o serviço prestado pela Anatel, ( $i$ ) representa os usuários respondentes do serviço, ( $j$ ) representa os itens do questionário e ( $a$ ) é a nota dada pelo usuário. Em resumo, o  $I_S$  de cada serviço foi obtido pela média das notas dadas pelos usuários respondentes.

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

O Índice de Satisfação dos Usuários dos Serviços Prestados pela Anatel relativo ao quarto trimestre de 2024 ( $ISSA_{2024}$ ) foi obtido por média calculada a partir dos quatro índices acima e pode ser expresso por:

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

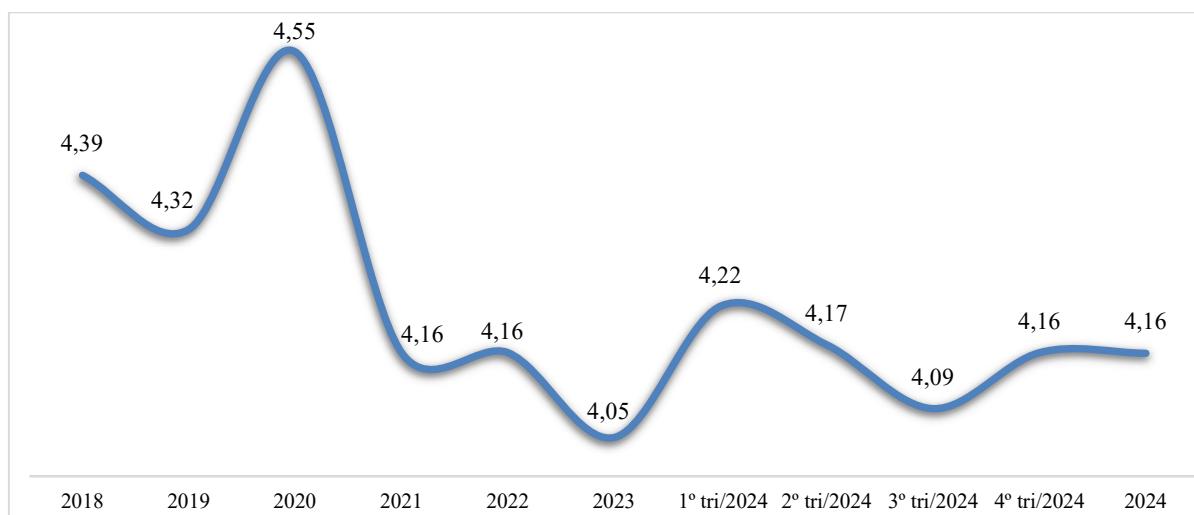
Logo abaixo, detalhamos os Índices de Satisfação por Serviço, explicitando os quatro índices e a média anual, apresentando os resultados obtidos em anos anteriores, bem como de todos os trimestres que compõem o resultado de 2024.

**RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DOS  
SERVIÇOS PRESTADOS PELA ANATEL  
4º TRIMESTRE E CONSOLIDADO DE 2024**

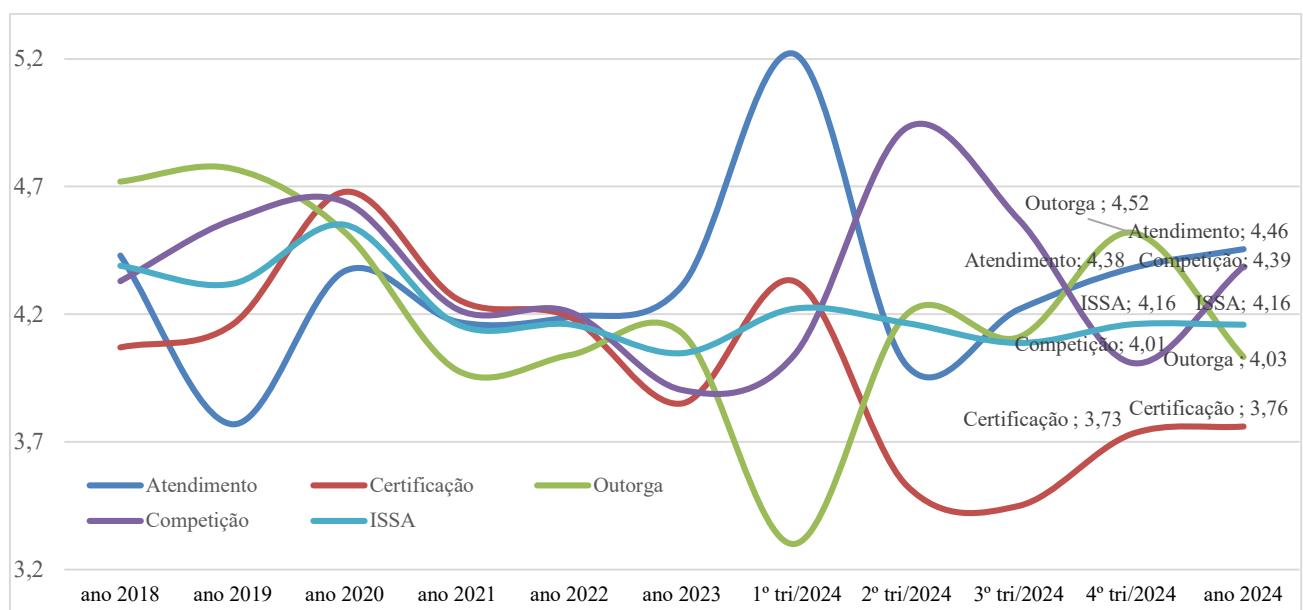
**Tabela 3 - Índices de Satisfação por Serviço ISS**

<b>Período</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>1º tri/2024</b>	<b>2º tri/2024</b>	<b>3º tri/2024</b>	<b>4º tri/2024</b>	<b>2024</b>
Atendimento ao Consumidor	4,43	<b>3,77</b>	<b>4,37</b>	4,17	4,19	<b>4,31</b>	<b>5,22</b>	4,00	4,22	4,38	<b>4,46</b>
Certificação e Homologação	<b>4,07</b>	4,16	<b>4,68</b>	<b>4,26</b>	4,19	<b>3,85</b>	4,33	<b>3,53</b>	<b>3,45</b>	<b>3,73</b>	<b>3,76</b>
Outorga de Serviços	<b>4,72</b>	<b>4,77</b>	4,52	<b>3,98</b>	<b>4,04</b>	<b>4,13</b>	<b>3,30</b>	4,20	4,11	<b>4,52</b>	<b>4,03</b>
Soluções de Competição	4,33	4,57	4,64	4,22	<b>4,21</b>	<b>3,90</b>	4,04	<b>4,93</b>	<b>4,57</b>	4,01	<b>4,39</b>
<b>ISSA</b>	<b>4,39</b>	<b>4,32</b>	<b>4,55</b>	<b>4,16</b>	<b>4,16</b>	<b>4,05</b>	<b>4,22</b>	<b>4,17</b>	<b>4,09</b>	<b>4,16</b>	<b>4,16</b>

**Gráfico 2 - Evolução dos Índices por Serviço e Índice de Satisfação ISSA**



**Gráfico 3 - Índices de Satisfação por Serviço**



O Anexo I – Dados Essenciais utilizados para Cálculos e Análises, explicita as notas dadas pelos usuários por item e por serviço prestado pela Anatel e os cálculos necessários à pesquisa constam da metodologia da pesquisa.

Com relação aos índices obtidos no quarto trimestre de 2024, podemos dividir em três grupos: primeiramente pelo Serviço de Outorga com 4,52 melhorando do 4,11 obtido anteriormente; seguido pelo Serviço de Atendimento com 4,38 quando anteriormente atingiu 4,22; posteriormente pelo Índice Médio ISSA com 4,16 evoluindo do valor anterior 4,09; seguido pelo Serviço de Soluções de Competição com 4,01 quando anteriormente obteve 4,57 o maior índice de satisfação no trimestre anterior; demonstrando que seus usuários estavam, em média satisfeitos, na faixa relativa ao grau de pouco satisfeito; em seguida apresentando o menor índice de satisfação, de 3,73 porém evoluindo do 3,45 obtido anteriormente; o Serviço de Certificação e Homologação, demonstrando que seus usuários estavam, em média insatisfeitos, na faixa de pouco insatisfeito.

Na comparação do quarto trimestre de 2024 com períodos anteriores, é possível destacar que houve percepção de melhoria na qualidade dos serviços de Outorga e Atendimento; Certificação, após uma boa melhora no primeiro trimestre, seu resultado voltou a cair, mas apresentou pequena melhora nesse último trimestre; já o Serviço de Competição que apresentou um excelente resultado no segundo trimestre, passa por dois trimestres com uma queda no desempenho.

Analizando a percepção na satisfação dos clientes/usuários/cidadãos, após uma leve melhora do percentual geral de satisfação passando de 73,17% em 2021 para 74,35% em 2022; seguida de uma queda em 2023 quando o percentual caiu para 68,86%. Já em 2024 os registros identificados foram os seguintes: primeiro trimestre 65,93%, segundo trimestre 78,28%, média do primeiro semestre 72,10%, no terceiro trimestre atingiu 74,07% e agora no quarto trimestre atingiu 70,52%, fechando uma média para 2024 em 72,20% de satisfeitos entre os pesquisados.

A menção positiva foi a melhoria no percentual de satisfação obtido no Serviço de Atendimento, de 67,13% no segundo trimestre para 72,14% no terceiro e 75,12% no quarto trimestre. Já o Serviço de Competição, evoluiu de 71,11% no primeiro, para 100% no segundo trimestre, 97,78% no terceiro e caindo para 66,67% no quarto trimestre de 2024, o que no geral anual atinge a maior média dos serviços com 83,89%; cabendo nesse momento ressaltar que a mediação, presente no serviço, preceitua certa insatisfação natural dos clientes de ambas as partes envolvidas na negociação. Outra menção positiva foi além da recuperação, uma certa melhoria no percentual de satisfação do Serviço de Outorga que após atingir 49,64% no primeiro trimestre, atingiu 74,76% no segundo trimestre, atingindo no terceiro trimestre 68,98% e no quarto 78,59% de satisfeitos.

O Serviço de Certificação após obter uma redução em seus percentuais de satisfação comparando o segundo e terceiro trimestres, caindo o percentual de 72,49% para 57,38 atingiu 61,71% demonstrando alguma recuperação e atingindo a média anual de 66,02%. No geral da média dos serviços em 2024, revela tendência de recuperação do

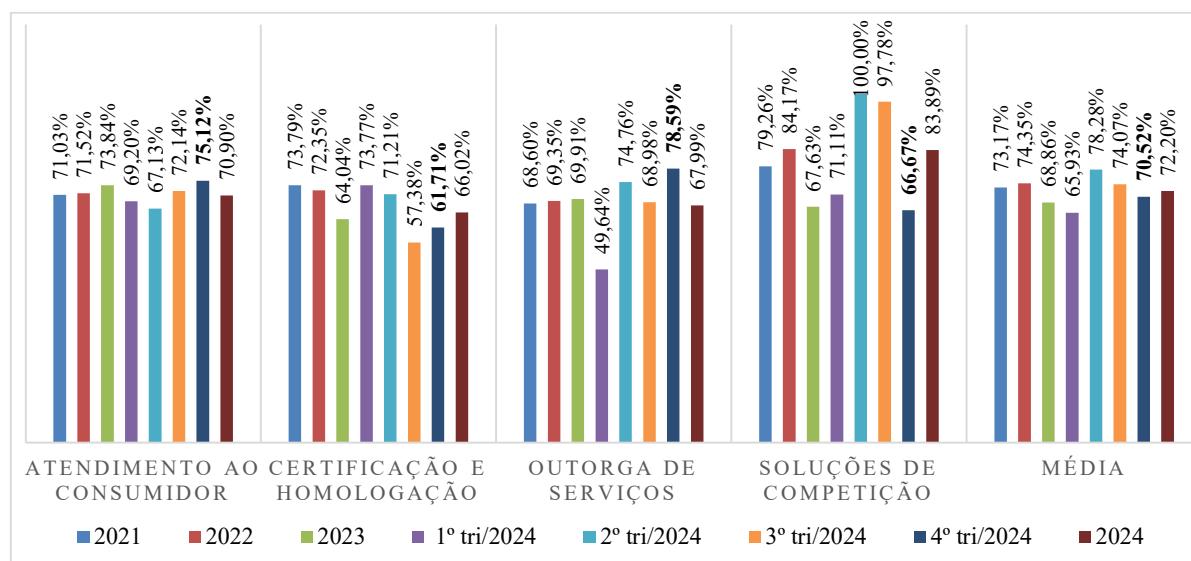
percentual de satisfação, de 65,93% no primeiro trimestre, 78,28% no segundo, 74,07 no terceiro e 70,52% no quarto, totalizando a média de 72,20%, o que é uma evolução se comparado ao resultado de 2023 de 68,86%.

Tabela 4 - Percentual de Satisfação por período e Serviço Avaliado

Percentual de Satisfação	2021	2022	2023	1º tri/2024	2º tri/2024	3º tri/2024	4º tri/2024	2024
Atendimento ao Consumidor	71,03%	71,52%	73,84%	69,20%	67,13%	72,14%	75,12%	70,90%
Certificação e Homologação	73,79%	72,35%	64,04%	73,77%	71,21%	57,38%	61,71%	66,02%
Outorga de Serviços	68,60%	69,35%	69,91%	49,64%	74,76%	68,98%	78,59%	67,99%
Soluções de Competição	79,26%	84,17%	67,63%	71,11%	100,00%	97,78%	66,67%	83,89%
Média	73,17%	74,35%	68,86%	65,93%	78,28%	74,07%	70,52%	72,20%

No gráfico a seguir, apresentamos a evolução do percentual de satisfação encontrado em anos anteriores, comparando o resultado do quarto trimestre com os trimestres anteriores e consolidado de 2024.

Gráfico 4 - Evolução da Taxa de Satisfação



Para melhor explorar as informações colhidas pela pesquisa, utilizamos as médias das notas para observar qual a avaliação do usuário médio de cada um dos serviços da Anatel para cada um dos itens do questionário. Desta forma, temos uma resposta, na escala proposta pela pesquisa de satisfação, para cada um dos itens e para cada serviço pesquisado no período relativo ao quarto trimestre de 2024.

O Serviço de **Atendimento ao Consumidor** apresentou aumento no percentual consolidado nos últimos dois trimestres, de 69,20% no primeiro trimestre; 67,13% no segundo; 72,14% no terceiro e 75,12% de usuários satisfeitos no quarto trimestre, o que não foi o suficiente para fechar a média anual (70,90%) com valor superior ao ano anterior (73,84%) e com vários itens avaliados como satisfeito na escala de pouca satisfação, listando entre os quatro com valores mais baixos e comprovando a mesma posição da pesquisa anterior e na mesma sequência, porém todos com melhoria em seus índices, os índices anteriores marcados estão apresentados entre parênteses: a **Resolução de eventuais problemas na obtenção do serviço na Anatel 4,15 (4,00)**; **Tempo de disponibilização de resultado da solicitação junto à Anatel 4,28 (4,07)**; **Esclarecimento das dúvidas pela Anatel 4,30 (4,09)** e **Obtenção do serviço no prazo estipulado pela Anatel 4,34 (4,17)**; já os itens melhores avaliados e todos com melhoria nos índices foram: **Facilidade de acompanhamento da solicitação 4,52 (4,39)**; **Estabilidade nos meios de solicitação (internet, telefone, aplicativo etc.) dos serviços 4,51 (4,39)**; **Facilidade na solicitação do serviço 4,49 (4,38)**; e **Confiabilidade das informações prestadas 4,47 (4,33)**.

O Serviço de **Certificação e Homologação** apresentou redução significativa no percentual satisfação consolidado passado de 73,77% no primeiro trimestre, 71,21% no segundo trimestre, 57,38% no terceiro e 61,71% no quarto trimestre, fechando a média anual em 66,02%; e apresentou os seguintes itens avaliados como insatisffeito escala de pouca insatisfação, embora como podemos comprovar todos os itens tiveram acréscimo em seus valores se comparados ao resultado anterior marcado entre parênteses. Assim, a **Estabilidade nos meios de solicitação (internet, telefone, aplicativo etc.) dos serviços 3,59 (3,25)**; **Quantidade de etapas para obtenção do serviço junto à Anatel 3,82 (3,29)**; **Quantidade de interações com os meios de solicitação (internet, telefone, aplicativos etc.) do serviço 3,64 (3,32)**; **Complexidade dos procedimentos para obtenção do serviço junto à Anatel 3,72 (3,36)** e **Clareza das informações fornecidas pela Anatel 3,49 (3,36)**. A sequência das pesquisas demonstra que os itens considerados como insatisffeito na escala de pouca insatisfação têm aumentado em volume; por outro lado, os itens com melhor avaliação foram: **Confiabilidade das informações prestadas 4,51 (3,86)**; **Facilidade de acompanhamento da solicitação junto à Anatel 4,13 (3,39)**.

O Serviço de **Soluções de Competição** após ter apresentado uma grande redução no percentual consolidado de usuários satisfeitos passando de (84,17%) em 2022 para (67,63%) em 2023, evoluiu para 71,11% no primeiro trimestre e para 100% no segundo trimestre, 97,78% no terceiro trimestre e 66,67% no quarto trimestre, totalizando a média anual em 84,26%. O serviço que não apresentou nenhum item com média abaixo de 4 no terceiro trimestre, no quarto trimestre computou seis itens classificados como insatisffeito escala de pouco insatisffeito. São eles: **Complexidade dos procedimentos para obtenção do serviço junto à Anatel 3,81 quando anteriormente foi registrado**

(4,33); Agilidade nos procedimentos de solicitação do serviço da Anatel 3,94 (4,67); Facilidade na solicitação do serviço junto à Anatel 3,94 (4,67); Disponibilidade das informações necessárias para solicitação de serviços junto à Anatel 3,94 (4,67); Estabilidade nos meios de solicitação (internet, telefone, aplicativo etc.) dos serviços da Anatel 3,94 (4,67) e Quantidade de etapas para obtenção do serviço junto à Anatel 3,94 (4,67); ou seja, seis itens com nota abaixo de quatro, na pesquisa anterior não tiveram itens abaixo desse valor, e na que a antecedeu foram dois itens; já os itens com melhor avaliação foram: Confiabilidade das informações prestadas 4,19 quando na pesquisa anterior o valor obtido foi de (5,00); os demais itens Esclarecimento das dúvidas pela Anatel, Obtenção do serviço no prazo estipulado pela Anatel, Resolução de eventuais problemas na obtenção do serviço na Anatel, Facilidade de acompanhamento da solicitação junto à Anatel, Disponibilidade de atendimento das demandas sobre os serviços da Anatel e Quantidade de interações com os meios de solicitação (internet, telefone, aplicativos etc.) do serviço da Anatel, pontuaram com 4,06 quando na pesquisa anterior a nota foi de (4,67).

O Serviço de **Outorga de Serviços** demonstrou uma queda no percentual de usuários satisfeitos, com 68,60% em 2021; 69,35% em 2022; 69,91% em 2023 passando para 49,64%; no primeiro trimestre de 2024, 74,76% no segundo trimestre, 68,98% no terceiro e 78,59% no quarto trimestre, fechando a média anual de 2024 em 67,99%. Nesse período avaliado, o serviço apresentou cinco itens avaliados com menor satisfação, porém apontados com média acima de 4; portanto classificados como satisfeito na escala de pouco satisfeito, todos evoluíram em nota quando comparados aos valores obtidos na avaliação anterior. São eles: **Complexidade dos procedimentos para obtenção do serviço 4,00 (3,43)**; **Quantidade de etapas para obtenção do serviço 4,27 (3,57)**; **Facilidade na solicitação do serviço 4,28 (3,83)**; e **Disponibilidade das informações necessárias para solicitação de serviços 4,33 (3,92)**. As melhores performances, todos com evolução quanto aos resultados obtidos na pesquisa anterior, foram obtidas nos itens: **Confiabilidade das informações prestadas 5,00 (4,63)**; **Resolução de eventuais problemas na obtenção do serviço 4,84 (4,36)**; e **Obtenção do serviço no prazo estipulado 4,74 (4,35)**; **Estabilidade nos meios de solicitação (internet, telefone, aplicativo etc.) dos serviços 4,65 (4,42)**.

Na tabela a seguir, demonstramos os resultados por item da pesquisa para cada serviço avaliado, bem como chamamos atenção em **vermelho** para os itens que estão considerados como insatisfação ou acrescentado pelas piores notas; para as notas dos itens com melhor desempenho, chamamos a atenção incluindo a cor **azul**.

**RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA ANATEL**  
**4º TRIMESTRE E CONSOLIDADO DE 2024**

**Tabela 5 - Notas por Item e Serviço**

Item da Pesquisa	Atendimento ao Consumidor							Certificação e Homologação							Outorga de Serviços							Soluções de Competição										
	2021	2022	2023	2024 -1	2024 -2	2024 -3	2024 -4	2024	2021	2022	2023	2024 -1	2024 -2	2024 -3	2024 -4	2024	2021	2022	2023	2024 -1	2024 -2	2024 -3	2024 -4	2024	2021	2022	2023	2024 -1	2024 -2	2024 -3	2024 -4	2024
01. Agilidade nos procedimentos de solicitação do serviço	4,16	4,21	4,32	5,20	3,98	4,20	4,44	4,45	4,38	4,22	3,77	4,28	3,38	3,50	3,44	3,65	4,04	4,23	4,16	3,35	4,20	4,24	4,55	4,04	4,11	4,73	4,08	4,17	5,33	4,67	3,94	4,53
02. Clareza das informações fornecidas	4,13	4,20	4,37	5,18	3,97	4,26	4,40	4,45	4,32	4,22	3,87	4,31	3,48	3,36	3,49	3,66	3,91	3,97	4,10	3,42	4,13	4,11	4,32	3,99	4,11	4,23	3,73	4,00	4,67	4,67	4,00	4,54
03. Facilidade na solicitação do serviço	4,27	4,33	4,44	5,44	4,17	4,39	4,49	4,62	4,28	4,16	3,84	4,27	3,69	3,57	3,62	3,79	3,84	3,95	4,04	3,40	4,18	3,85	4,28	3,92	4,22	4,38	3,91	4,00	4,67	3,94	4,40	
04. Esclarecimento das dúvidas	4,87	4,10	4,28	5,11	3,89	4,09	4,10	4,35	4,23	4,21	3,84	4,39	3,55	3,57	3,79	3,83	3,92	3,92	4,21	3,45	4,15	4,24	4,46	4,07	4,00	4,00	3,91	4,17	4,67	4,67	4,06	4,39
05. Obtenção do serviço no prazo estipulado	4,11	4,13	4,29	5,13	3,91	4,17	4,34	4,39	4,33	4,24	3,66	4,44	3,49	3,39	3,69	3,75	4,07	4,10	4,21	3,85	4,32	4,35	4,74	4,12	4,22	4,00	3,58	4,00	4,67	4,67	4,06	4,35
06. Resolução de eventuais problemas na obtenção do serviço	4,82	4,82	4,16	4,95	3,81	4,80	4,15	4,22	4,23	4,21	3,90	4,51	3,57	3,71	3,72	3,88	3,98	4,18	4,28	3,21	4,37	4,36	4,84	4,22	4,00	4,00	3,84	3,50	4,67	4,67	4,06	4,23
07. Disponibilidade das informações necessárias para solicitação de serviços	4,14	4,19	4,35	5,15	4,01	4,22	4,39	4,44	4,17	4,09	3,79	4,25	3,48	3,39	3,74	3,72	3,85	3,92	3,96	3,29	4,19	3,92	4,33	3,95	4,33	4,13	3,63	4,00	5,00	4,67	3,94	4,40
08. Estabilidade nos meios de solicitação (internet, telefone, aplicativo etc.) dos serviços	4,31	4,31	4,47	5,37	4,20	4,30	4,51	4,62	4,32	4,32	4,03	4,45	3,77	3,25	3,59	3,70	4,19	4,39	4,34	3,44	4,45	4,42	4,65	4,24	4,56	4,00	4,32	5,67	5,33	4,00	3,94	4,23
09. Quantidade de etapas para obtenção do serviço	4,20	4,20	4,35	5,32	4,10	4,25	4,39	4,51	4,07	4,04	3,72	3,91	3,54	3,29	3,82	3,64	3,78	3,69	3,60	3,24	3,79	3,57	4,27	3,72	4,11	4,13	3,90	4,17	5,00	4,33	3,94	4,36
10. Facilidade de acompanhamento da solicitação	4,35	4,33	4,45	5,46	4,20	4,38	4,52	4,64	4,45	4,43	4,08	4,58	3,67	3,39	4,13	3,04	4,19	4,11	4,39	3,52	4,48	4,31	4,60	4,25	4,56	4,13	4,22	4,33	5,00	4,67	4,06	4,52
11. Disponibilidade de atendimento das demandas sobre os serviços	4,13	4,18	4,35	5,21	3,98	4,24	4,35	4,45	4,22	4,18	3,86	4,43	3,41	3,20	3,82	3,79	4,02	4,15	4,10	3,29	4,26	4,19	4,60	4,09	4,44	3,85	3,87	4,00	4,67	4,06	4,35	
12. Quantidade de interações com os meios de solicitação (internet, telefone, aplicativos etc.) do serviço	4,16	4,18	4,34	5,18	3,99	4,25	4,39	4,45	4,24	4,18	3,95	4,33	3,72	3,32	3,64	3,73	4,08	4,15	4,20	3,41	4,26	4,29	4,54	4,13	3,78	4,38	3,98	4,17	4,67	4,33	4,06	4,31
13. Complexidade dos procedimentos para obtenção do serviço	4,19	4,17	4,32	5,23	4,02	4,20	4,39	4,47	3,94	3,95	3,24	3,95	3,56	3,94	3,25	3,36	3,72	3,67	3,51	3,29	3,53	3,24	3,42	3,42	4,00	3,58	3,78	4,13	3,00	4,33	3,81	4,33
14. Confiabilidade das informações prestadas	4,27	4,28	4,44	5,26	4,06	4,33	4,47	4,53	4,55	4,46	4,33	4,79	3,94	3,86	4,51	4,28	4,40	4,44	4,75	3,87	4,60	4,63	5,00	4,35	4,07	4,75	4,60	4,17	5,33	5,00	4,19	4,67
15. Tempo de disponibilização do resultado da solicitação	4,86	4,81	4,25	5,04	3,88	4,87	4,28	4,32	4,20	4,02	3,59	4,12	3,31	3,43	3,44	3,57	3,96	4,05	4,00	3,94	4,30	4,07	4,64	3,99	4,44	4,25	3,24	4,17	5,00	4,67	4,06	4,48

Ou seja, os itens destacados, em azul ou vermelho em cada período, são aqueles em que o usuário médio identificou um grau de satisfação diferente dos demais itens, dentro da escala proposta pela pesquisa em tela.

Outra avaliação foi realizada, utilizando a ótica dos Fatores por Serviço da Anatel.

O questionário da pesquisa foi construído de forma que o agrupamento de determinados itens do formulário forneça a percepção dos usuários sobre os seguintes fatores dos serviços: **Acessibilidade, Simplicidade, Profissionalismo e Tempestividade**.

O agrupamento destes fatores nos fornece mais uma visão complementar sobre o Índice de Satisfação em cada serviço da Anatel.

Tabela 6 - Fatores e Itens

Item	Fator
02. Clareza das informações fornecidas pela Anatel	Acessibilidade
03. Facilidade na solicitação do serviço junto à Anatel	
07. Disponibilidade das informações necessárias para solicitação de serviços junto à Anatel	
08. Estabilidade nos meios de solicitação (internet, telefone, aplicativo etc.) dos serviços da Anatel	
09. Quantidade de etapas para obtenção do serviço junto à Anatel	
04. Esclarecimento das dúvidas pela Anatel	Profissionalismo
06. Resolução de eventuais problemas na obtenção do serviço na Anatel	
11. Disponibilidade de atendimento das demandas sobre os serviços da Anatel	
14. Confiabilidade das informações prestadas	
09. Quantidade de etapas para obtenção do serviço junto à Anatel	Simplicidade
12. Quantidade de interações com os meios de solicitação (internet, telefone, aplicativos etc.) do serviço da Anatel	
13. Complexidade dos procedimentos para obtenção do serviço junto à Anatel	
01. Agilidade nos procedimentos de solicitação do serviço da Anatel	Tempestividade
05. Obtenção do serviço no prazo estipulado pela Anatel	
15. Tempo de disponibilização de resultado da solicitação junto à Anatel	

Logo em seguida, apresentamos a Tabela 7, na qual demonstramos a evolução anual de cada um dos fatores por serviço pesquisado, facilitando a visualização e compreensão de como se encontra o serviço ao longo do tempo, além da introdução dos valores relativos ao quarto trimestre (2024-4) e do consolidado de 2024.

**RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DOS  
SERVIÇOS PRESTADOS PELA ANATEL  
4º TRIMESTRE E CONSOLIDADO DE 2024**

**Tabela 7 - Média das Notas dos Fatores por Serviço da Anatel 2018/2024-4/2024**

Fator da Pesquisa	Ano	Acessibilidade	Profissionalismo	Simplicidade	Tempestividade
Atendimento ao Consumidor	Ano 2018	4,00	4,00	4,00	4,00
	Ano 2019	<b>3,86</b>	3,69	3,81	<b>3,68</b>
	Ano 2020	<b>4,53</b>	<b>4,26</b>	4,37	4,27
	Ano 2021	<b>4,25</b>	4,12	4,19	<b>4,11</b>
	Ano 2022	<b>4,27</b>	4,15	4,18	<b>4,12</b>
	Ano 2023	<b>4,38</b>	4,27	4,30	<b>4,26</b>
	2024-1	<b>5,32</b>	5,13	5,24	<b>5,12</b>
	2024-2	<b>4,11</b>	3,93	4,04	<b>3,92</b>
	2024-3	<b>4,33</b>	4,16	4,25	<b>4,15</b>
	2024-4	<b>4,46</b>	4,32	4,39	<b>4,35</b>
Certificação e Homologação	Ano 2018	4,00	4,00	3,00	4,00
	Ano 2019	4,21	<b>4,31</b>	4,04	<b>4,03</b>
	Ano 2020	<b>4,70</b>	<b>4,75</b>	<b>4,44</b>	4,84
	Ano 2021	<b>4,31</b>	<b>4,31</b>	<b>4,08</b>	4,30
	Ano 2022	4,24	<b>4,27</b>	<b>4,04</b>	4,16
	Ano 2023	3,92	<b>3,98</b>	3,74	<b>3,67</b>
	2024-1	4,37	<b>4,53</b>	<b>4,06</b>	4,28
	2024-2	<b>3,62</b>	<b>3,62</b>	3,50	<b>3,40</b>
	2024-3	3,39	<b>3,66</b>	<b>3,32</b>	3,44
	2024-4	3,71	<b>3,96</b>	3,73	<b>3,52</b>
Outorga de Serviços	2024	3,77	<b>3,94</b>	<b>3,65</b>	3,66
	Ano 2018	<b>4,00</b>	<b>4,00</b>	4,00	4,00
	Ano 2019	4,74	<b>4,87</b>	<b>4,66</b>	4,81
	Ano 2020	<b>4,12</b>	<b>4,86</b>	4,51	4,58
	Ano 2021	4,00	<b>4,08</b>	<b>3,79</b>	4,02
	Ano 2022	4,07	<b>4,17</b>	<b>3,74</b>	4,12
	Ano 2023	4,16	4,33	3,77	4,13
	2024-1	3,41	3,48	3,30	<b>3,05</b>
	2024-2	4,29	<b>4,34</b>	<b>3,89</b>	4,27
	2024-3	4,12	<b>4,35</b>	<b>3,76</b>	4,22
Soluções de Competição	2024-4	4,44	<b>4,72</b>	<b>4,27</b>	4,65
	2024	4,06	<b>4,22</b>	<b>3,81</b>	4,05
	Ano 2018	4,00	4,00	4,00	4,00
	Ano 2019	<b>5,10</b>	4,44	4,92	<b>3,50</b>
	Ano 2020	4,80	<b>4,81</b>	4,43	<b>4,42</b>
	Ano 2021	<b>4,36</b>	4,28	<b>3,89</b>	4,26
	Ano 2022	4,18	<b>4,16</b>	4,21	<b>4,33</b>
	Ano 2023	3,86	4,12	3,85	<b>3,73</b>
	2024-1	4,00	<b>3,96</b>	<b>4,17</b>	4,11
	2024-2	<b>5,00</b>	<b>4,83</b>	4,89	<b>5,00</b>
	2024-3	4,53	<b>4,75</b>	<b>4,33</b>	4,67
	2024-4	3,98	<b>4,09</b>	<b>3,94</b>	4,02
	2024	4,38	4,41	<b>4,33</b>	<b>4,45</b>

Para o fator **Acessibilidade**, a nota média global foi de **4,15** sendo (4,09) no trimestre anterior, ficando a média anual em 4,19, sendo que a nota média para cada serviço foi:

- Atendimento ao Consumidor: 4,46 (4,33);
- Certificação e Homologação: 3,71 (3,39);
- Outorga de Serviços: 4,44 (4,12); e
- Soluções de Competição: 3,98 (4,53).

Para o fator **Profissionalismo** a nota média global foi de **4,27** (4,23 no trimestre anterior) e ficando a média anual em 4,24; sendo que a nota média para cada serviço foi:

- Atendimento ao Consumidor: 4,32 (4,16);
- Certificação e Homologação: 3,96 (3,66);
- Outorga de Serviços: 4,72 (4,35); e
- Soluções de Competição: 4,09 (4,75).

O fator da pesquisa **Simplicidade** obteve a menor nota média global de satisfação, retornando ao valor atingindo no segundo trimestre de **4,08** (3,92 no trimestre anterior) e na média anual em 4,07. Individualmente, a nota média, para o fator Simplicidade foi:

- Atendimento ao Consumidor: 4,39 (4,25);
- Certificação e Homologação: 3,73 (3,32);
- Outorga de Serviços: 4,27 (3,76); e
- Soluções de Competição: 3,94 (4,33).

Para o fator **Tempestividade** a nota média global foi de **4,14** (4,12 no trimestre anterior), ficando a média anual em 4,14; sendo que a nota média para cada serviço foi:

- Atendimento ao Consumidor: 4,35 (4,15);
- Certificação e Homologação: 3,52 (3,44);
- Outorga de Serviços: 4,65 (4,22); e
- Soluções de Competição: 4,02 (4,67).

As médias obtidas pelos fatores indicam, até o momento, que no acumulado do ano (1º, 2º, 3º e 4º trimestres) todas se encontram acima de 4, Acessibilidade 4,19; Profissionalismo 4,24; Simplicidade 4,07; e Tempestividade 4,14. Já a fotografia obtida para o quarto trimestre aponta, Acessibilidade 4,15; Profissionalismo 4,27; Simplicidade 4,08; e Tempestividade 4,14.

De forma geral, cabe destacar que os fatores Simplicidade e Tempestividade merecem atenção especial em todos os serviços, não apenas com relação à verificação de redução do tempo na prestação do serviço, como também no que se refere à publicidade ou sensibilização para garantir a ciência por parte do usuário da necessidade do prazo estabelecido para essa prestação, bem como garantindo a agilidade e clareza quanto aos procedimentos.

Em suma, pode-se afirmar que os usuários de todos os serviços estão, em média, entre o grau de pouca satisfação no que se refere à Tempestividade, exceto no Serviço de Certificação, considerado como pouco insatisfatório; tendo o fator Simplicidade, o menor índice verificado e obtido no Serviço de Certificação 3,73 (3,32) e no Serviço de Soluções de Competição 3,94 (4,33).

Assim, avaliando o resultado dos fatores concluímos que na percepção dos cidadãos/usuários dos serviços prestados pela Anatel, a prioridade deve ser a simplificação ou melhor esclarecimento aos cidadãos principalmente sobre o Serviço de Soluções de Competição e Certificação (devido as baixas notas obtidas consecutivamente na dimensão **Simplicidade**), o mesmo ocorrendo, mesmo em menor intensidade para o fator **Tempestividade**, mas precisamente nesse trimestre avaliado com o serviço de Certificação e Homologação, sendo estes então os dois fatores merecedores de maior foco, atenção e prioridade. Adicionalmente, chamamos a atenção para os demais fatores: Acessibilidade e Profissionalismo devendo ser objeto de análise, principalmente devido a nota obtida nos quesitos no Serviço de Certificação e Homologação.

A seguir, nos gráficos, explicitamos o desempenho de cada serviço por fator, durante os anos anteriores, desde 2018, e incluímos os dados obtidos e relativos ao quarto trimestre e consolidado de 2024, o que permite verificar como está a evolução da qualidade em cada um dos fatores ao longo do tempo.

Chama a atenção nesse resultado do quarto trimestre comparativamente aos trimestres anteriores, a redução na percepção da qualidade em todos os fatores no Serviço de Soluções de Competição, embora com essa queda, a média anual não foi fortemente impactada devido aos bons resultados obtidos em trimestres anteriores. Por outro lado, também foi percebida a [melhoria em todos os fatores no serviço de Atendimento, Outorga e Certificação](#); apesar da melhora das notas do Serviço de Certificação, também não ter refletido num grande aumento no índice anual, principalmente no fator **Simplicidade**.

Gráfico 5 – Atendimento

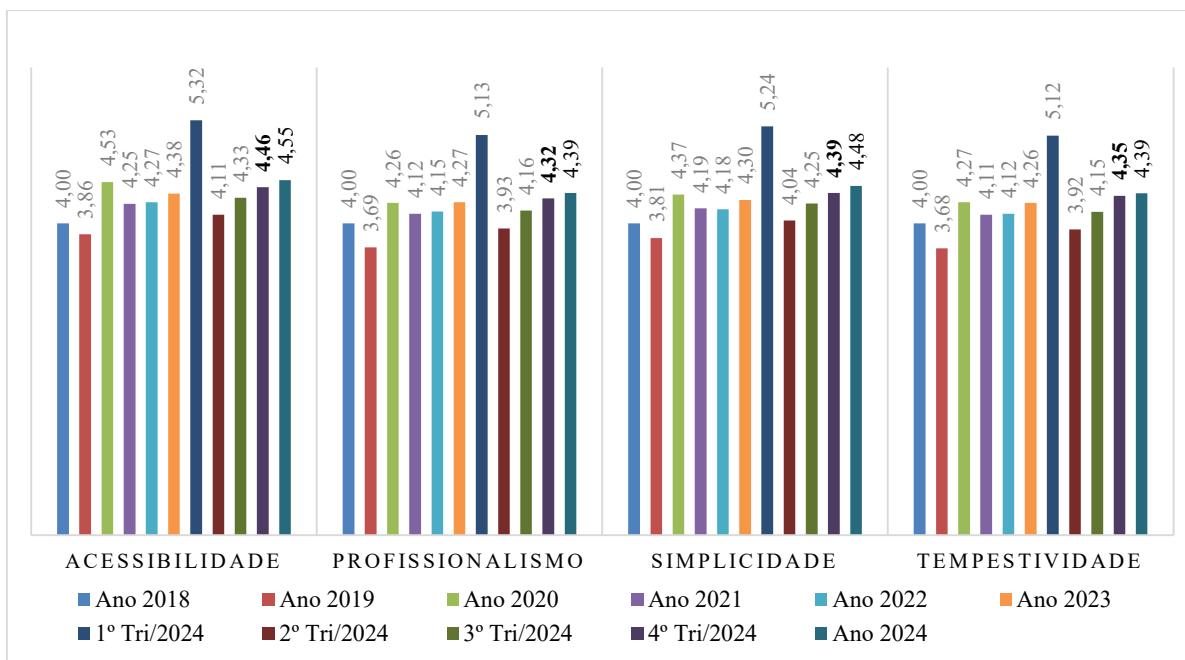


Gráfico 6 – Certificação

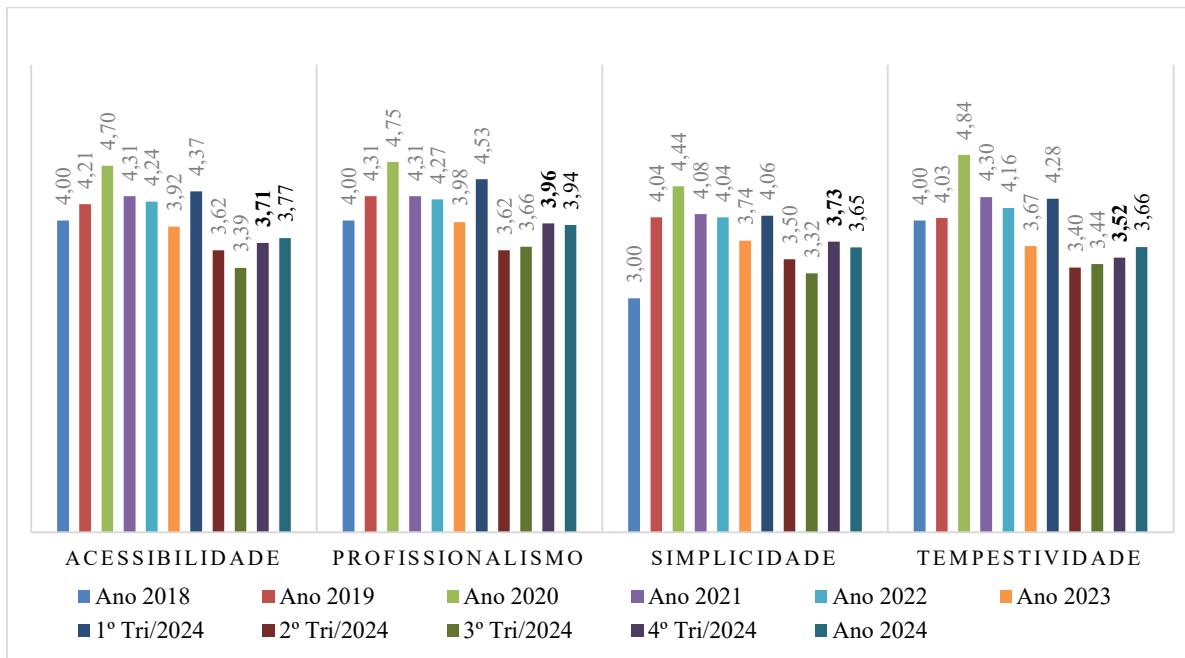


Gráfico 7 – Outorga

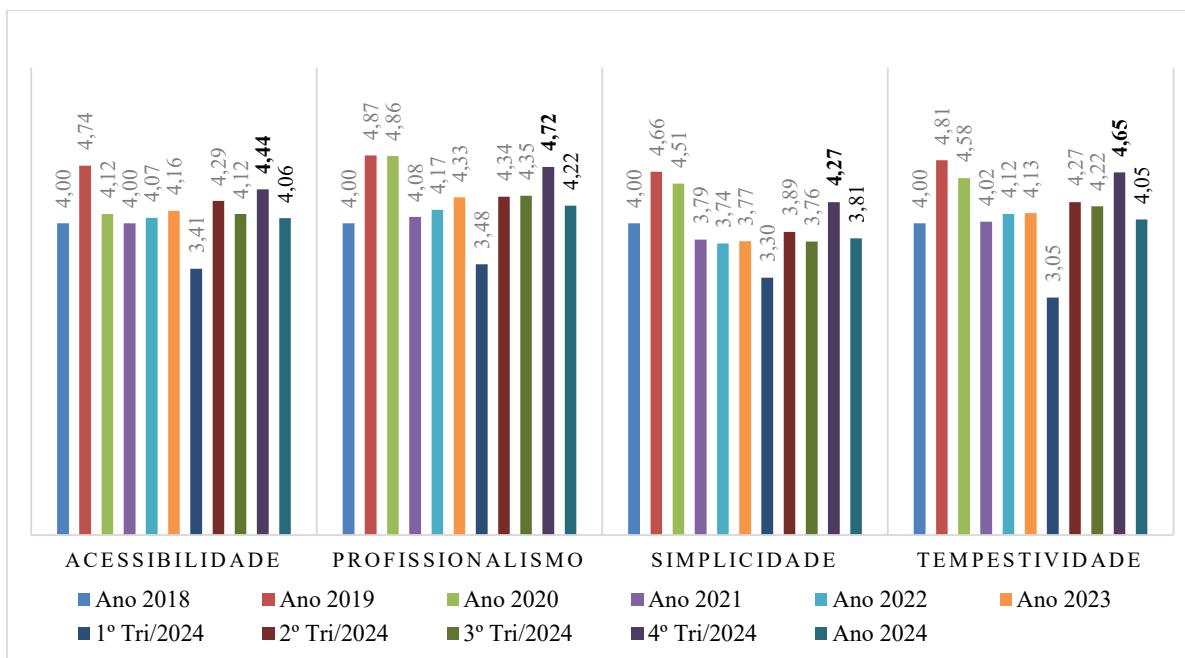
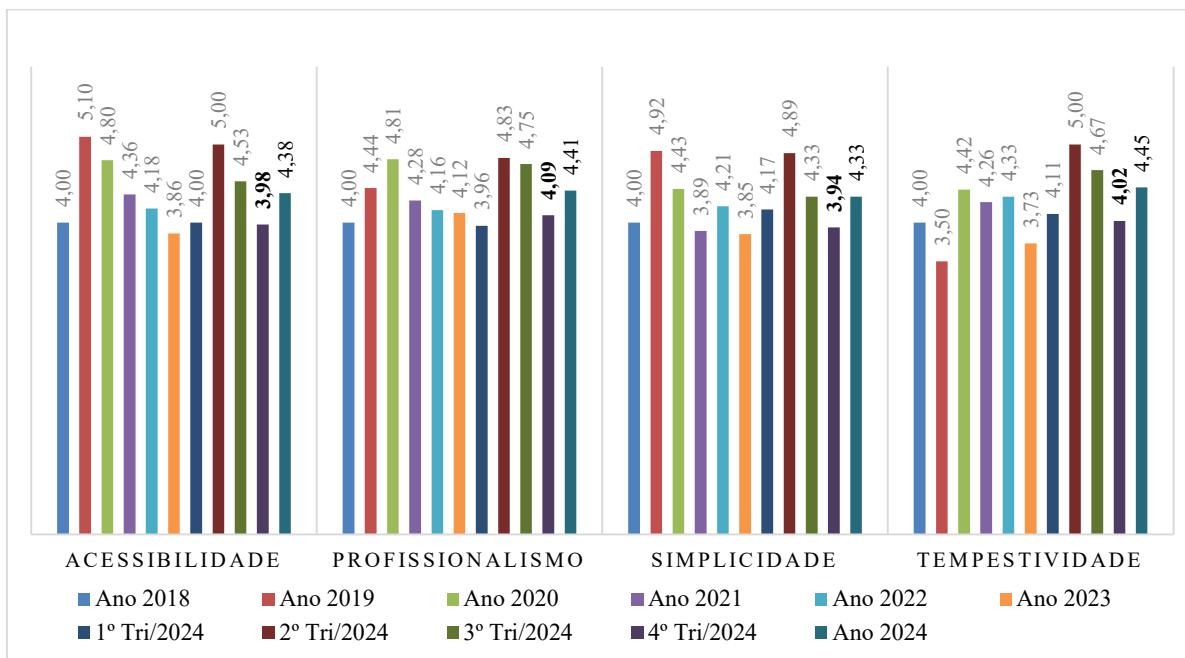


Gráfico 8 – Competição



## 5. CONCLUSÕES

Inicialmente, destacamos a continuidade da apresentação da pesquisa de satisfação dos serviços prestados pela Anatel nos moldes do atual relatório, resgatando os dados relativos à divulgação de pesquisas anteriores; desse modo, a qualificamos e ampliamos a visão e a percepção da evolução dos serviços aos leitores, bem como, damos importância e valorização aos documentos publicados anteriormente e garantimos a valorização por meio da comparabilidade dos dados presentes do histórico.

A pesquisa teve como objetivo identificar o grau de satisfação dos usuários dos serviços prestados pela Anatel, nos moldes da metodologia aplicada. O Índice de Satisfação dos Usuários dos Serviços Prestados pela Anatel relativo ao período do quarto trimestre e consolidado de 2024 registrou para ambos o valor de **4,16** numa escala de 1 a 6, que pode demonstrar uma tendência de melhoria se compararmos ao valor obtido em 2023 e retomando o resultado obtido em 2021/22; o que explicita que a amostra de usuários dos serviços da Anatel está alocada, em média, no âmbito avaliativo de **satisfierto**, porém inserida no grau de pouca satisfação.

Quanto ao percentual de satisfeitos, o valor obtido no 4º trimestre de 2024 foi de **70,52%** apontando para uma tendência de redução, se comparado aos trimestres anteriores de 2024 onde os resultados foram 65,93%; 78,28% e 74,07% respectivamente; porém, a **média anual de 2024 ficou em 72,20%**, sendo que ao longo dos anos anteriores a média se encontrava por volta de 70,82% de satisfeitos e agora recalculada, aumenta para 71,05%.

O panorama da pesquisa relativa ao quarto trimestre demonstra que após a redução obtida em 2023 com percentual médio de satisfação em 68,86%; que em 2024 o percentual de satisfeitos retoma a faixa acima de 70%, ficando o ano com o resultado de 72,20%. Demonstra também, de certa forma, uma melhora do índice de satisfação geral por serviço, em grande parte devido a uma significativa manutenção da melhora obtida de forma sustentada pelo **Serviço de Atendimento ao Consumidor** (4,38), contribuindo para a média do trimestre, conjuntamente com o bom resultado do **Serviço de Outorga** (4,52), além da melhoria apresentada, após dois trimestres de quedas consecutivas do **Serviços de Certificação** (3,73), mesmo que ainda com um índice ainda abaixo de 4. Já o **Serviço de Soluções de Competição** (4,01), após um excelente resultado no segundo trimestre, passou pelos últimos dois trimestres com reduções em seu índice, chega ao quarto trimestre com um índice (4,01) dentro do padrão de satisfação e um valor médio anual ainda superior (4,39).

Esse cenário, mesmo sendo uma fotografia do quarto trimestre e consolidado de 2024, pode demonstrar uma **tendência de uma maior atuação e atenção da Anatel na melhoria na qualidade e desempenho dos serviços prestados** durante esse período se comparado ao trimestre e ano anterior; porém reforçamos, ainda há espaço para aperfeiçoamento nos serviços durante o ano de 2025, ou seja, uma oportunidade de melhoria.

A pesquisa aponta além de uma melhoria na satisfação dos usuários dos serviços, para uma pequena evolução no índice de satisfação médio por serviço se comparado o quarto trimestre aos trimestres anteriores de 2024; de certa forma e em termos gerais, todos os serviços tiveram uma melhoria em seus índices, exceto o **Serviço de Soluções de Competição** que sofreu uma queda natural na performance anteriormente a um excelente desempenho, principalmente no segundo trimestre. Apesar da tendência de queda apresentada após o segundo trimestre quando atingiu 4,93 para 4,57 no terceiro e atingindo no quarto trimestre 4,01; o Serviço de Soluções de Competição ainda permanece com boa avaliação considerada satisfatória pelo índice obtido no período, e com um bom resultado na média anual, colocando o serviço com 4,39 em 2024, atrás apenas do **Serviço de Atendimento ao Consumidor** que saiu de 4,00 no segundo trimestre para 4,22 no terceiro e 4,38 no quarto trimestre, chegando a uma média anual de 4,46.

Durante o ano, o **Serviço de Outorga** passou por uma grande demonstração de evolução, saindo de 3,30 no primeiro trimestre, para 4,20 no segundo, 4,11 no terceiro e atingindo 4,52 no quarto trimestre; chegando a uma média anual de 4,03 e demonstrando uma boa tendência de melhoria em sua performance.

Nesse cenário geral, o serviço que necessita de uma atenção extra visando reverter os resultados no próximo ou próximos períodos é o **Serviço de Certificação e Homologação**, que apesar de ter evoluído de 3,45 no terceiro trimestre para 3,73 no quarto trimestre, ficando com uma média anual de 3,76; ainda precisa manter essa constante evolução para atingir um grau de satisfação mais adequado.

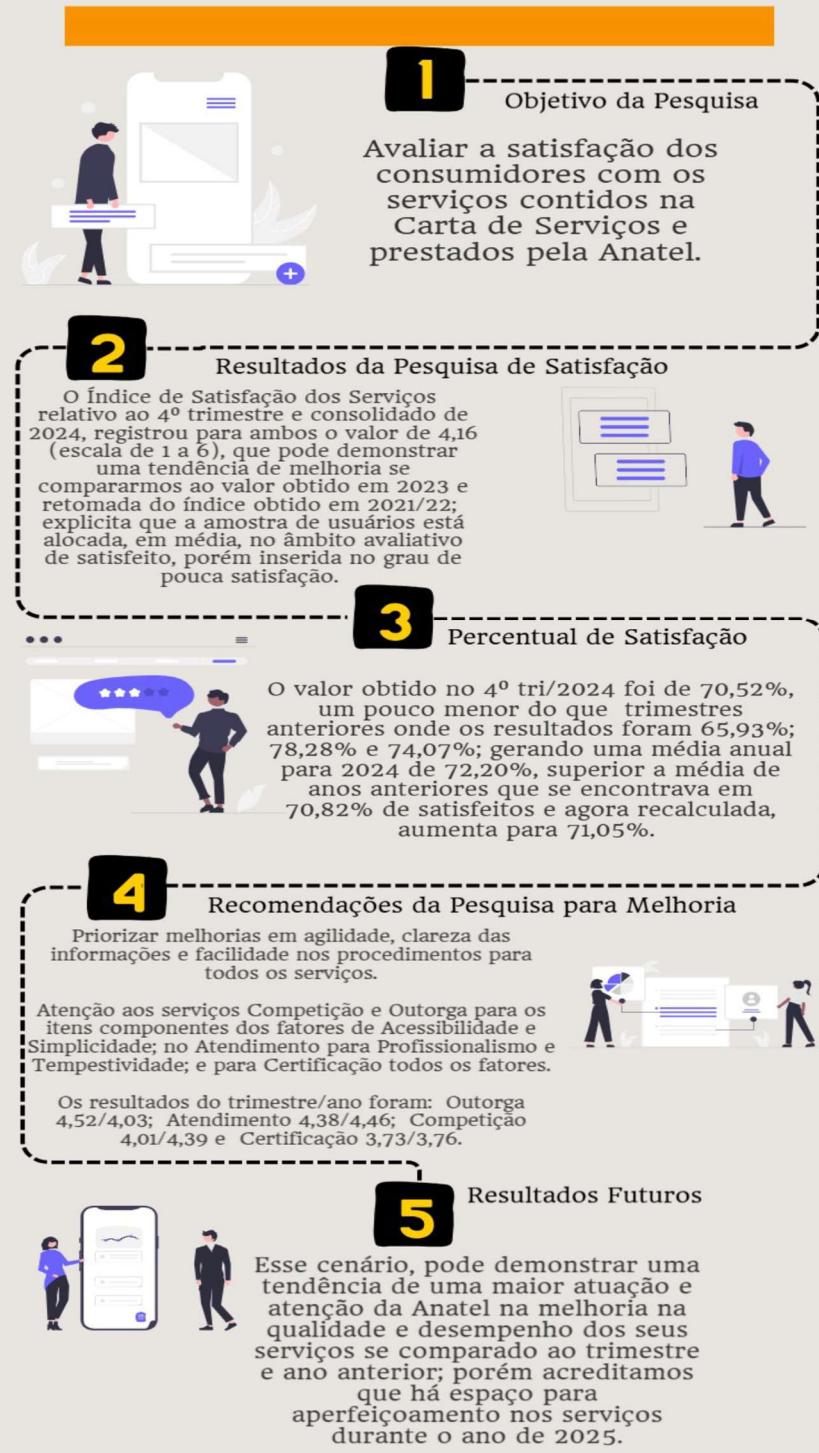
A Agência deve se manter atenta às oportunidades de expansão da satisfação dos cidadãos, mitigação da assimetria de informações, e quanto aos serviços: redução da complexidade nos processos, divulgação e esclarecimento quanto ao tempo de disponibilização, melhor divulgação ou esclarecimentos de informações para solicitação dos serviços e suas etapas, buscar proativamente sanar dúvidas e resolver eventuais problemas quanto a obtenção dos serviços e de forma atualizada e empática, dar mais clareza nas informações apresentadas se aproximando do cidadão tentando extrair soluções ainda não pensadas ou colocadas em prática.

Acreditamos que ao demonstrar essas ações de forma contínua e transparente, a Agência expõe sua intenção na melhoria de seus padrões de serviço, objetivando eficiência, excelência e efetividade. É preciso disseminar o conhecimento, tanto internamente, como para o mercado, Governo e Legislativo, de que os serviços, principalmente os ofertados por Órgãos Reguladores não são competitivos entre si, e muito menos permitem a comparabilidade entre os serviços devido sua grande diversidade de público e de entendimento, e tendo em vista também, que serviços regulados por vezes tentam equilibrar determinadas visões; dessa forma, pode desagradar ambas as partes que são atendidas/servidas. Com relação a isso, e por outro lado, é preciso haver o entendimento por parte das unidades gestoras dos serviços avaliados, em relacionar as atividades realizadas visando aperfeiçoamentos nos serviços e seus processos.

A Ouvidoria considera que para obter uma melhoria objetiva e acentuada nos itens avaliados abaixo da média ou ainda, no grau de insatisfação, deve apontar e recomendar alguns itens como prioritários para que as ações tomadas possam refletir numa melhoria efetiva e perceptível aos cidadãos/usuários e sejam aplicadas e avaliadas ainda durante 2025:

- a) No Serviço de **Certificação e Homologação**, elaboração de soluções com relação a praticamente todos os itens, com isso sugerimos priorização e foco nos itens **Agilidade nos procedimentos de solicitação do serviço da Anatel**, , posteriormente nos itens **Tempo de disponibilização de resultado da solicitação junto à Anatel**, **Clareza das informações fornecidas**, **Estabilidade nos meios de solicitação (internet, telefone, aplicativo etc.) dos serviços**, **Facilidade na solicitação do serviço junto à Anatel** e **Quantidade de interações com os meios de solicitação (internet, telefone, aplicativos etc.) do serviço da Anatel**;
- b) No Serviço de **Soluções de Competição**, a atenção continua dispersa em grande quantidade de itens, embora na faixa de satisfação, podemos citar: **Complexidade dos procedimentos para obtenção do serviço**, posteriormente nos itens **Agilidade nos procedimentos de solicitação do serviço da Anatel**, **Facilidade na solicitação do serviço junto à Anatel**, **Disponibilidade das informações necessárias para solicitação de serviços junto à Anatel**, **Estabilidade nos meios de solicitação (internet, telefone, aplicativo etc.) dos serviços da Anatel** e **Quantidade de etapas para obtenção do serviço junto à Anatel**;
- c) No Serviço de **Outorga de Serviços**, elaboração de soluções e proposições com relação a praticamente todos os itens, com priorização para: **Complexidade dos procedimentos para obtenção do serviço**, posteriormente nos itens **Quantidade de etapas para obtenção do serviço**, **Facilidade na solicitação do serviço**, **Clareza das informações fornecidas pela Anatel**, e **Disponibilidade das informações necessárias para solicitação de serviços e Esclarecimento das dúvidas pela Anatel**;
- d) No Serviço de **Atendimento ao Consumidor**, apesar da grande melhoria obtida no primeiro trimestre, seguida da redução e retomada na performance nos terceiro e quarto trimestres, sugerimos atenção especial aos itens: **Resolução de eventuais problemas na obtenção do serviço**, **Tempo de disponibilização de resultado da solicitação**, **Esclarecimento das dúvidas** e **Obtenção do serviço no prazo estipulado**, itens do serviço que permanecem na mesma ordem de prioridade desde a pesquisa do primeiro trimestre de 2024.

## Conclusões sobre a Pesquisa de Satisfação dos Serviços da Anatel



**1** Objetivo da Pesquisa  
Avaliar a satisfação dos consumidores com os serviços contidos na Carta de Serviços e prestados pela Anatel.

**2** Resultados da Pesquisa de Satisfação  
O Índice de Satisfação dos Serviços relativo ao 4º trimestre e consolidado de 2024, registrou para ambos o valor de 4,16 (escala de 1 a 6), que pode demonstrar uma tendência de melhoria se compararmos ao valor obtido em 2023 e retomada do índice obtido em 2021/22; explicita que a amostra de usuários está alocada, em média, no âmbito avaliativo de satisfeita, porém inserida no grau de pouca satisfação.

**3** Percentual de Satisfação  
O valor obtido no 4º tri/2024 foi de 70,52%, um pouco menor do que trimestres anteriores onde os resultados foram 65,93%; 78,28% e 74,07%; gerando uma média anual para 2024 de 72,20%, superior a média de anos anteriores que se encontrava em 70,82% de satisfeitos e agora recalculada, aumenta para 71,05%.

**4** Recomendações da Pesquisa para Melhoria  
Priorizar melhorias em agilidade, clareza das informações e facilidade nos procedimentos para todos os serviços.  
Atenção aos serviços Competição e Outorga para os itens componentes dos fatores de Acessibilidade e Simplicidade; no Atendimento para Profissionalismo e Tempestividade; e para Certificação todos os fatores.  
Os resultados do trimestre/ano foram: Outorga 4,52/4,03; Atendimento 4,38/4,46; Competição 4,01/4,39 e Certificação 3,73/3,76.

**5** Resultados Futuros  
Esse cenário, pode demonstrar uma tendência de uma maior atuação e atenção da Anatel na melhoria na qualidade e desempenho dos seus serviços se comparado ao trimestre e ano anterior; porém acreditamos que há espaço para aperfeiçoamento nos serviços durante o ano de 2025.

## 6. ANEXOS

Anexo I – Dados Essenciais utilizados para Cálculos e Análises.

## 7. 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 último 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 incluem:

- 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 você gostaria 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 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 DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA ANATEL**

**4º TRIMESTRE E CONSOLIDADO DE 2024**



**OUVIDORIA**  
ANATEL