

Avaliação de Resultado Regulatório (ARR) sobre aspectos do Regulamento das Condições de Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida Junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações

III Seminário QualiREG

CGU – 5/11/2026

O que é ARR?

- **É** a "***verificação dos efeitos decorrentes da edição de ato normativo***, *considerados o alcance dos objetivos originalmente pretendidos e os demais impactos observados sobre o mercado e a sociedade, em decorrência de sua implementação*." [Decreto 10.411/2020]
  - ***Ferramenta de melhoria regulatória***
  - ***Avaliar se as ações foram efetivas*** *para atacar os problemas.*
  - ***Abordagem retrospectiva*** *- olhar para o passado com uma visão construtiva.*
  - ***Permite realimentar o rito regulamentar*** *e melhorar o processo decisório.*

- **Resolução Interna Anatel nº 8/2021** (Diretrizes para a elaboração da Agenda Regulatória e para o processo de regulamentação no âmbito da Agência)
  - *Seção IX - Do Monitoramento e da Avaliação de Resultado Regulatório*

Figura 2. ARR e o Ciclo Regulatório[7]

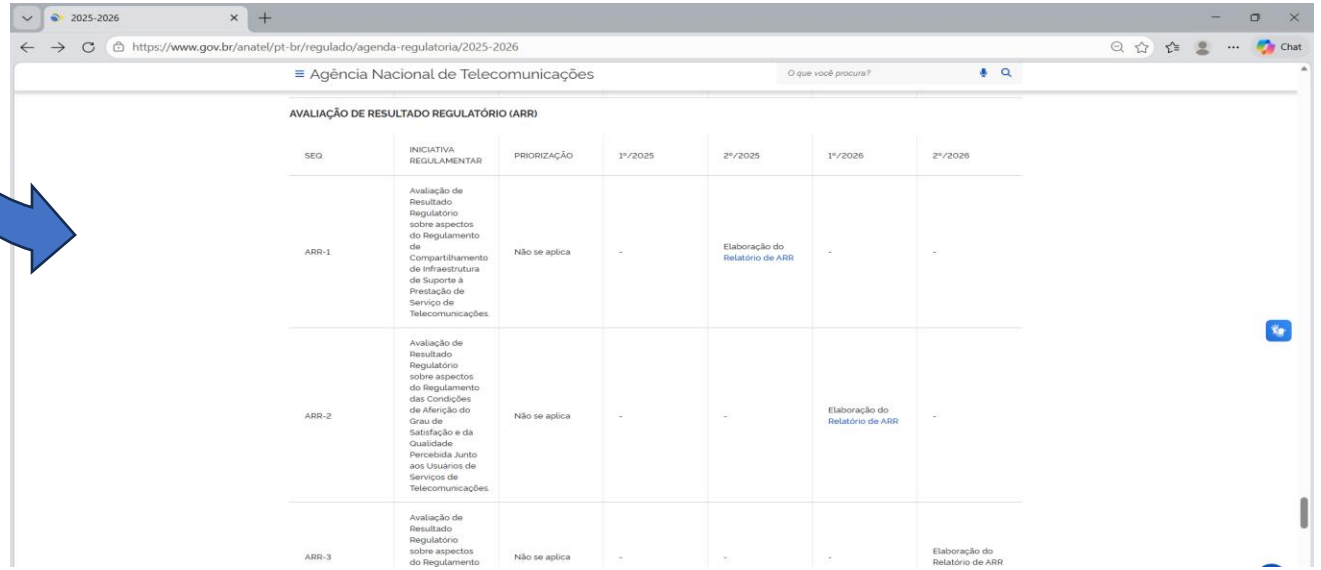


Guia Orientativo ARR (ME, 2022)

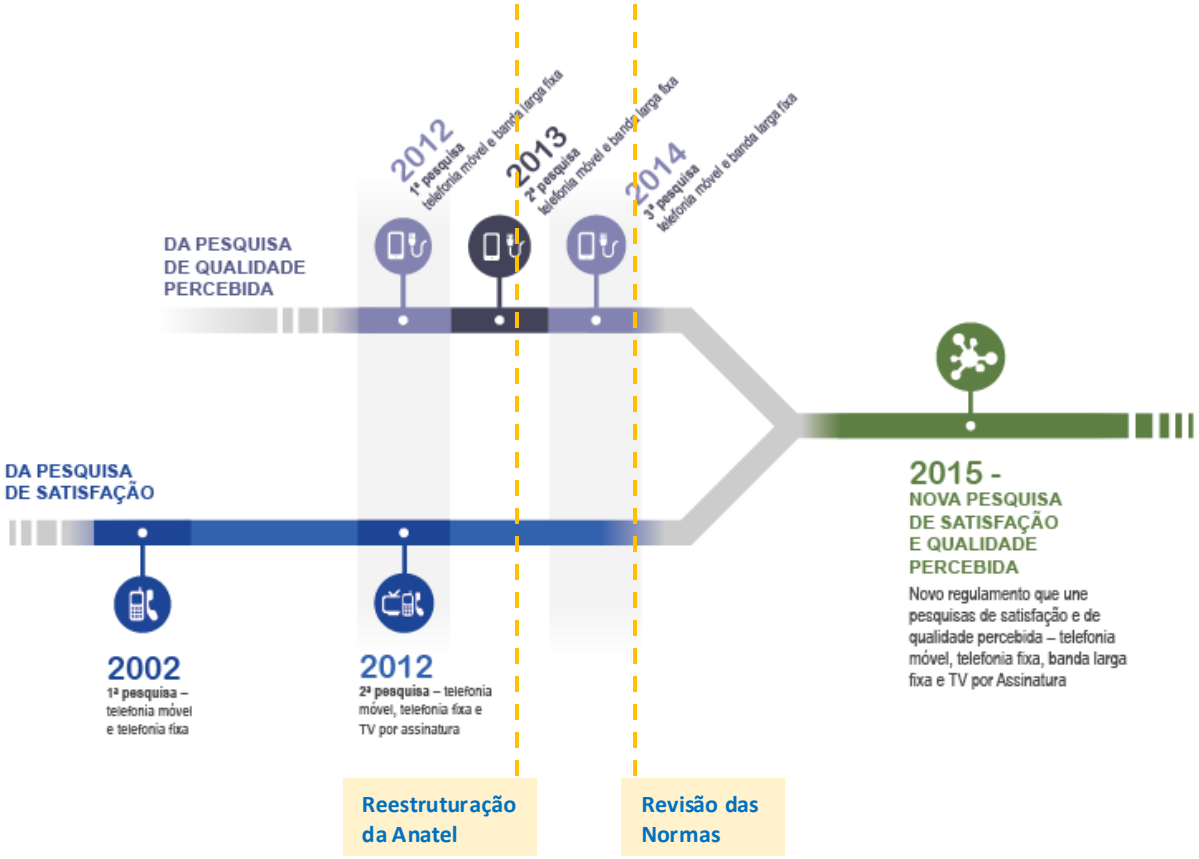
ARR na Anatel

- https://www.gov.br/anatel/pt-br/regulado/agenda-regulatoria
  - Agenda 2021-2022 (inclui ARR)
  - Agenda 2023-2024 (inclui ARR)
  - Agenda 2025-2026 (inclui ARR)
- Total de ARR: 6 (seis)
  - 5 concluídas e 1 em andamento.
- **Projeto: *ARR sobre aspectos do Regulamento das Condições de Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida Junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações (Resolução nº 654/2015)***
  - Item ARR 2 Agenda Regulatória 2025-26





Contexto Histórico das Pesquisas



Resolução	Regulamento	Serviço de Telecomunicações
296/2002	Regulamento das Condições de Aferição do Grau de Satisfação dos Usuários dos Serviços de Telecomunicações[1]	Serviços de interesse coletivo
297/2002	Norma do Processo de Aferição do Grau de Satisfação dos Usuários do Serviço[3]	STFC, SMC e SMP
443/2006	Norma do Processo de Aferição do Grau de Satisfação da Sociedade[4]	STFC, SMP e TV por Assinatura
574/2011	Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia	SCM
575/2011	Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal	SMP
605/2012	Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço Telefônico Fixo Comutado	STFC

Resolução	Regulamento	Serviço de Telecomunicações	Pesquisa disciplinada
654/2015	Regulamento das Condições de Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida Junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações.	STFC, SMP, SCM, SeaC	Satisfação e Qualidade Percebida

Fontes utilizadas no ARR das Pesquisas

Processo nº 53500.022456/2014-60 *– AIR, Informe e demais docs.*

Regulamento (Resolução nº 654/2015) e as versões do Manual de Aplicação da Pesquisa

Insumos internos *- Dados de planejamento e execução das pesquisas (SRC)*

Resultados das Pesquisas realizadas no período de 2015 a 2025

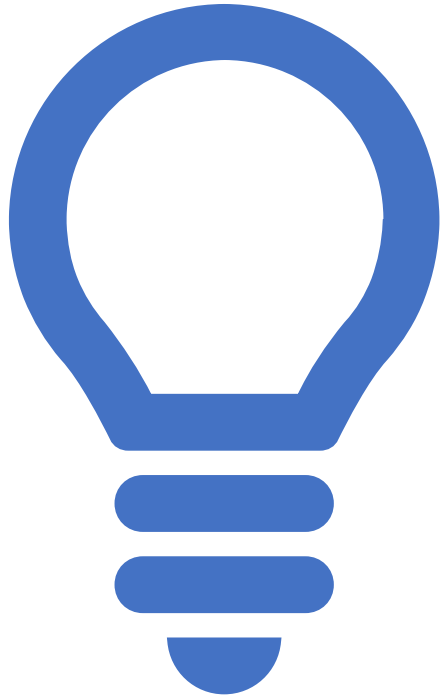
Pesquisa Interna - Visão dos servidores (Ago-Set/2025)

Consulta às Superintendências - Visão Institucional (Set-Out/2025)

Tomada de Subsídios nº 08/2025 – Visão da Sociedade (Out-Nov/2025 – 45 dias)

TEMAS PROPOSTOS PARA O ARR

- Regulamentação,
- Metodologia,
- Unificação das Pesquisas de Qualidade e Satisfação e
- Contratação da Empresa de Pesquisa



Aplicação da Teoria da Mudança

- Foi utilizada a Teoria da Mudança, para reconstituir o racional da intervenção regulatória, para compreender as relações entre o problema regulatório, suas causas, as soluções regulatórias propostas, os resultados esperados e os impactos estruturais de longo prazo.



TEMA I: REGULAMENTAÇÃO

Teoria da Mudança

PROBLEMA REGULATÓRIO	CAUSA IDENTIFICADA	SOLUÇÃO REGULATÓRIA	RESULTADOS ESPERADOS	METODOLOGIA/ ITENS DE AVALIAÇÃO
Fragmentação e sobreposição de normas, com excesso de regras que dificultavam a execução e o entendimento do aparato regulatório.	Existência de múltiplos regulamentos e estruturação da regulamentação por serviços de telecomunicações.	Centralização dos regulamentos e uniformização das regras através da aprovação da Resolução nº 654/2015.	Consolidação normativa e maior clareza regulatória para prestadoras e equipe técnica da Anatel.	1.1 Avaliação de Processo Verificar se as alterações foram realizadas e efetivamente implementadas, inclusive quanto à clareza das regras estabelecidas. 1.2 Avaliação de Resultado a) Avaliar como evoluíram as pesquisas e se a norma permite a comparação entre os serviços no decorrer do tempo; b) Verificar se a norma possibilita avanços técnicos de avaliação ao longo do tempo.
Pesquisas apresentavam periodicidade irregular.	Os normativos relativos à Pesquisa de Satisfação não definiam a sua periodicidade e a Pesquisa de Qualidade apresentava diferentes regras de periodicidade para diferentes serviços de telecomunicações.	Unificação das pesquisas e definição de periodicidade anual de realização (Resolução nº 654/2015).	Regularidade e previsibilidade de realização das pesquisas.	1.3 Avaliação de Resultado Avaliar se as pesquisas têm sido realizadas periodicamente e se a periodicidade anual se mostrou adequada (para a execução das pesquisas e o acompanhamento da evolução da prestação dos serviços).

TEMA II: METODOLOGIA (Manual de Pesquisa)

Teoria da Mudança

PROBLEMA REGULATÓRIO	CAUSA IDENTIFICADA	SOLUÇÃO REGULATÓRIA	RESULTADOS ESPERADOS	METODOLOGIA/ ITENS DE AVALIAÇÃO
Dificuldades de atualizar, com tempestividade, aspectos técnicos e operacionais da metodologia de aplicação das pesquisas.	Necessidade de cumprimento de rito processual moroso para realizar atualizações e ajustes nos aspectos técnicos e operacionais da pesquisa por meio de revisão de Resolução.	Migração dos aspectos técnicos e operacionais da pesquisa para Manual de Aplicação, que permita revisão mais ágil e eficiente da metodologia.	Ajustes metodológicos mais rápidos e tempestivos da metodologia de aplicação das pesquisas.	2.1 Avaliação de Processo Verificar se as alterações foram realizadas e efetivamente implementadas, inclusive quanto à clareza das regras estabelecidas. 2.2 Avaliação de Resultado Avaliar se a solução regulatória alcançou o resultado esperado quanto à eficácia de atualização da metodologia de realização das pesquisas.

TEMA III: UNIFICAÇÃO DAS PESQUISAS DE QUALIDADE E SATISFAÇÃO

Teoria da Mudança

PROBLEMA REGULATÓRIO	CAUSA IDENTIFICADA	SOLUÇÃO REGULATÓRIA	RESULTADOS ESPERADOS	METODOLOGIA/ ITENS DE AVALIAÇÃO
A realização de pesquisas separadas para aferir satisfação e qualidade percebida implicava em dificuldades metodológicas, desafios de implementação e elevados custos.	Entendimento de que era necessário medir constructos de forma separada, apesar de sua semelhança conceitual; A Pesquisas de Satisfação apresentava metodologia complexa, de difícil implementação e alto custo devido a exigência de um grande plano amostral (>200 mil entrevistas).	Integração das Pesquisas de satisfação e qualidade percebida em um único instrumento regulatório e metodológico.	Simplificação operacional para a Anatel e prestadoras; Redução de custos de realização das pesquisas; Eliminação de redundâncias e maior facilidade de execução das pesquisas.	3.1 <u>Avaliação de Processo</u> Verificar se as alterações foram realizadas e efetivamente implementadas, inclusive quanto à clareza das regras estabelecidas. 3.2 <u>Avaliação de Resultado</u> Avaliar se as pesquisas têm sido realizadas com maior frequência, mantendo a sua validade estatística, e se elas mantêm a qualidade informativa quanto à adequada prestação dos serviços (permitindo relacionar os conceitos de satisfação e qualidade percebida).

TEMA IV: CONTRATAÇÃO DA EMPRESA DE PESQUISA

Teoria da Mudança

PROBLEMA REGULATÓRIO	CAUSA IDENTIFICADA	SOLUÇÃO REGULATÓRIA	RESULTADOS ESPERADOS	METODOLOGIA/ ITENS DE AVALIAÇÃO
Dificuldades operacionais no processo de contratação da empresa responsável pela execução da Pesquisa por parte da Anatel.	Processos de contratação via licitação eram morosos e burocráticos, o que se tornava uma barreira para execução das pesquisas com eficiência e periodicidade adequada.	Prestadoras passam a ser responsáveis por contratar, de forma conjunta, a empresa responsável pela execução das pesquisas. O ônus da contratação também passa a ser das prestadoras.	Maior agilidade de execução das pesquisas e menor risco de descontinuidade; Redução do custo de realização das pesquisas.	4.1 Avaliação de Processo Verificar se as alterações foram realizadas e efetivamente implementadas, inclusive quanto à clareza das regras estabelecidas. 4.2 Avaliação de Processo Avaliar se a contratação da empresa pesquisadora tem ocorrido regularmente. 4.3 Avaliação Econômica a) Avaliar a evolução dos custos de realização das pesquisas; b) Comparar a evolução dos custos de contratação antes e depois das prestadoras passarem a serem responsáveis pela contratação da empresa de Pesquisa (comparar os cenários de realização da Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida separadas versus a Pesquisa Unificada).

CONCLUSÕES DA ARR

O modelo assegurou a **realização periódica das pesquisas**, com **indicadores comparáveis** no tempo.

A periodicidade anual possibilitou **regularidade**, **continuidade** e **previsibilidade** do processo.

As pesquisas empoderam os consumidores, trazem **transparência**, servem de **estímulo setorial** e de insumo para as ações da Anatel.

O Manual operacional garantiu **flexibilidade metodológica**, permitindo **aderência ao dinamismo setorial.**

A **unificação das pesquisas reduziu ineficiências** e viabilizou **questionários mais enxutos** e objetivos.

⇔ **A norma foi implementada dentro do previsto e atingiu os resultados esperados.**

RECOMENDAÇÕES DO ARR

Avaliar a **inclusão gradativa de outros meios de coleta** para as pesquisas.

Refletir sobre **ajustes na metodologia** de dimensionamento das amostras (reduzir o erro médio do ISG).

Aprofundar **estudos sobre a abrangência das pesquisas e da representatividade dos serviços**
(SCM ⇔ importância das PPP ; STFC ⇔ perda de importância; TV por Assinatura ⇔ declínio da base).

Definir **diretrizes para o uso dos resultados das pesquisas** nos processos internos (Superintendências).

APRENDIZADOS

É fundamental a **integração entre a AIR (desenho da regulação) e a ARR (avaliação da regulação).**
A Teoria da mudança é um instrumento que pode auxiliar nesse processo de integração.

É importante um **plano de monitoramento bem elaborado**, para auxiliar a condução da ARR.

O ARR é uma ferramenta essencial para o processo regulatório, pois permite avaliar a eficácia da normas editadas pelo órgão, auxiliando no **aprimoramento da qualidade da regulação**.

A **capacitação dos colaboradores** do órgão é importante para criar massa crítica e superar resistências internas ao uso das ferramentas regulatórias.

Obrigado!

www.anatel.gov.br

@anatel.oficial

@anatel_oficial

apc@anatel.gov.br

1332

APP Anatel Serviço Móvel

Agência Nacional de Telecomunicações

1331

APP Anatel Consumidor