



RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO  
DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PRESTADOS  
PELA ANATEL  
2º SEMESTRE E CONSOLIDAÇÃO DE 2023

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

2º SEMESTRE E CONSOLIDAÇÃO DE 2023

## **Agência Nacional de Telecomunicações**

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

## **Ouvidor Substituto**

Felipe Augusto E. de Oliveira

## **Equipe da Ouvidoria**

Claudio Fernandes Dias  
Ianne Aryel de Souza Nascimento  
Ricardo de Souza Cerqueira  
Waldeny Dantas de Lima

## **Secretária**

Leila Rodrigues Barbosa

## **Estagiárias**

Ana Allice Silva Costa  
Letícia Barreto da Silva



## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b>	<b>2</b>
<b>2. DO QUESTIONÁRIO</b>	<b>2</b>
<b>3. DA APLICAÇÃO DA PESQUISA E COLETA DE DADOS</b>	<b>6</b>
<b>4. DOS ÍNDICES DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA ANATEL</b>	<b>8</b>
<b>5. CONCLUSÕES</b>	<b>22</b>
<b>6. ANEXOS</b>	<b>24</b>

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Tabela 1 - Estrutura do Questionário da Pesquisa de Satisfação	5
Tabela 2 - Usuários: Populações, Destinatários e Amostras por Serviços da Anatel	7
Tabela 3 - Índices de Satisfação	9
Tabela 4 - Percentual de Satisfação por período e Serviço Avaliado	11
Tabela 5 - Notas por Item e Serviço	14
Tabela 6 - Fatores e Itens	15
Tabela 7 - Média das Notas dos Fatores por Serviço da Anatel	16
Tabela 8 - Média das Notas dos Fatores por Serviço da Anatel 2018/2023	17
Gráfico 1 - Evolução Amostragem	8
Gráfico 2 - Evolução dos Índices por Serviço e Índice de Satisfação ISSA	9
Gráfico 3 - Índices de Satisfação por Serviço	9
Gráfico 4 - Evolução da Taxa de Satisfação	12
Gráfico 5 - Atendimento	18
Gráfico 6 - Certificação	18
Gráfico 7 - Outorga	19
Gráfico 8 - Competição	20
Gráfico 9 - Atendimento	20
Gráfico 10 - Certificação	21
Gráfico 11 - Outorga	21
Gráfico 12 - Competição	22

## 1. INTRODUÇÃO

O presente relatório apresenta o cálculo do Índice de Satisfação dos Usuários dos Serviços Prestados pela Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel, referente ao período do 2º semestre de 2023, em consideração aos ditames presentes na Lei 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 segundo semestre de 2023, que comporá o índice anual, bem como o índice consolidado dos serviços, denominado Índice de Satisfação dos Usuários dos Serviços Prestados (ISSA2023)

Os serviços prestados pela Anatel são especificados e divulgados à sociedade por meio da Carta de Serviços (<https://www.gov.br/pt-br/orgaos/agencia-nacional-de-telecomunicacoes>). Portanto, o objeto de pesquisa de satisfação são os seguintes serviços públicos prestados pela Anatel:

- 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 segundo semestre de 2023, ocorreu no mês de fevereiro de 2024 e empregou o serviço <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 ISSA2023 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 orientadora da pesquisa, a construção do questionário seguiu as etapas de:

- 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.



Um produto intermediário da metodologia da pesquisa que consta na Tabela I - Questionário Pesquisa Satisfação (SEI 3612244), 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”.



Resumidamente, quanto as etapas de elaboração da pesquisa, informamos o seguinte:

### Estrutura do Questionário da Pesquisa de Satisfação

A etapa a) empregou 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.

A etapa b) empregou 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.

Por sua vez, a etapa c) utilizou o instrumento produzido e o submeteu às análises de evidências de conteúdo, concordância e confiabilidade, procedimentos denominados resumidamente como análise de juízes.

A etapa d) sistematizou 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.

Finalmente, a etapa e) consolidou o questionário, que apresentamos a seguir na Tabela 1 Estrutura do Questionário da Pesquisa de Satisfação.

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 primeiro semestre de 2023 foi de **418.936** (Quatrocentos e dezoito mil, novecentos e trinta e seis), já no segundo semestre foi de **436.913** (Quatrocentos e trinta e seis mil, novecentos e treze), totalizando **855.849** (Oitocentos e cinquenta e cinco mil, e oitocentos e quarenta e nove) para o ano de 2023.

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

- a) atendidos de janeiro de 2023 até junho de 2023 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 primeiro semestre de 2023 foi de **30.297** (Trinta mil duzentos e noventa e sete) e do segundo semestre foi de **24.556** (Vinte e quatro mil quinhentos e cinquenta e seis), totalizando **54.853** (Cinquenta e quatro mil, oitocentos e cinquenta e três) para o ano de 2023.

A quantidade de usuários respondentes ou amostra do primeiro semestre de 2023 foi de **2.682** (Dois mil seiscentos e oitenta e dois), no segundo semestre foi de **1.530** (Mil quinhentos e trinta), totalizando **4.212** (Quatro mil, duzentos e doze) respondentes para o ano de 2023.

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.

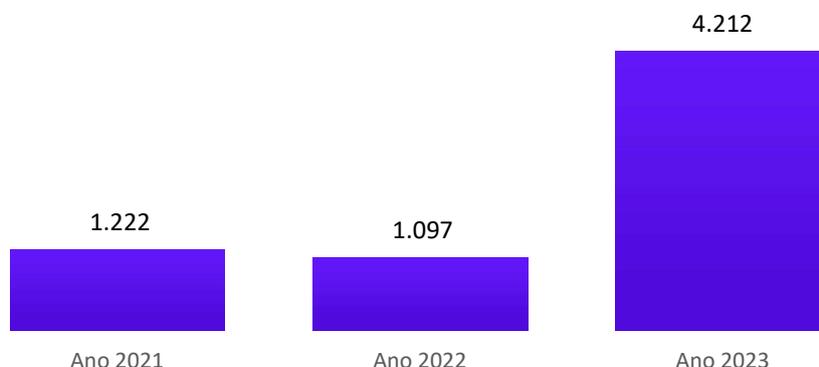
A evolução anual percebida na base da amostra do Serviço de Competição merece atenção especial, pois o serviço é baseado na mediação entre as partes, que pode se traduzir em uma certa insatisfação natural, além dos seus usuários possuírem um perfil diferenciado e volume restrito; de toda forma, a taxa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

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

Serviços da Anatel	2021			2022		
	População	Destinatários	Amostras	População	Destinatários	Amostras
Atendimento ao Consumidor	861.954	19.431	733	834.110	19.379	892
Certificação e Homologação	14.389	7.139	349	10.908	4.858	135
Outorga	4.335	3.848	131	4.144	3.690	62
Soluções de Competição	82	74	9	117	105	8
<b>Total</b>	<b>880.760</b>	<b>30.492</b>	<b>1.222</b>	<b>849.279</b>	<b>28.032</b>	<b>1.097</b>

Serviços da Anatel	2023 - 1º sem			2023 - 2º sem.			2023		
	População	Destinatários	Amostras	População	Destinatários	Amostras	População	Destinatário	Amostras
Atendimento ao Consumidor	402.500	19.786	1509	428.577	19.855	1001	831.077	39.641	2.510
Certificação e Homologação	13.975	8.331	992	6.059	2.564	336	20.034	10.895	1.328
Outorga	2.294	2.135	176	2.200	2.060	184	4.494	4.195	360
Soluções de Competição	167	45	5	77	77	9	244	122	14
<b>Total</b>	<b>418.936</b>	<b>30.297</b>	<b>2.682</b>	<b>436.913</b>	<b>24.556</b>	<b>1.530</b>	<b>855.849</b>	<b>54.853</b>	<b>4.212</b>

Gráfico 1 - Evolução Amostragem



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

Os índices de satisfação dos usuários (IS) 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 IS 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 primeiro semestre de 2023 (ISSA2023) foi obtido por média calculada a partir dos quatro índices acima e pode ser expresso por:

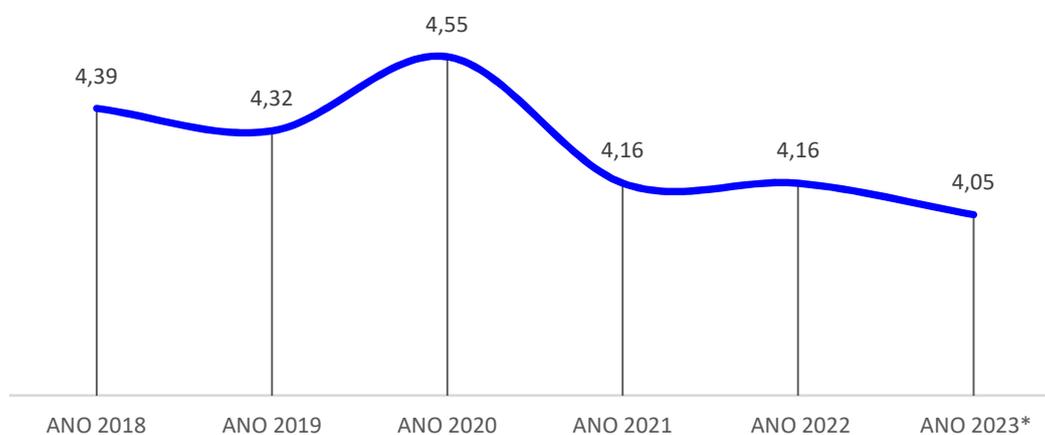
$$ISSA = \sum_{s=1}^4 I_s / 4$$

Logo abaixo, detalhamos os Índices de Satisfação por Serviço, explicitando os quatro índices e a média anual, apresentando os resultados obtidos em anos anteriores, e os dois semestres que compõem o ano de 2023.

Tabela 3 - Índices de Satisfação

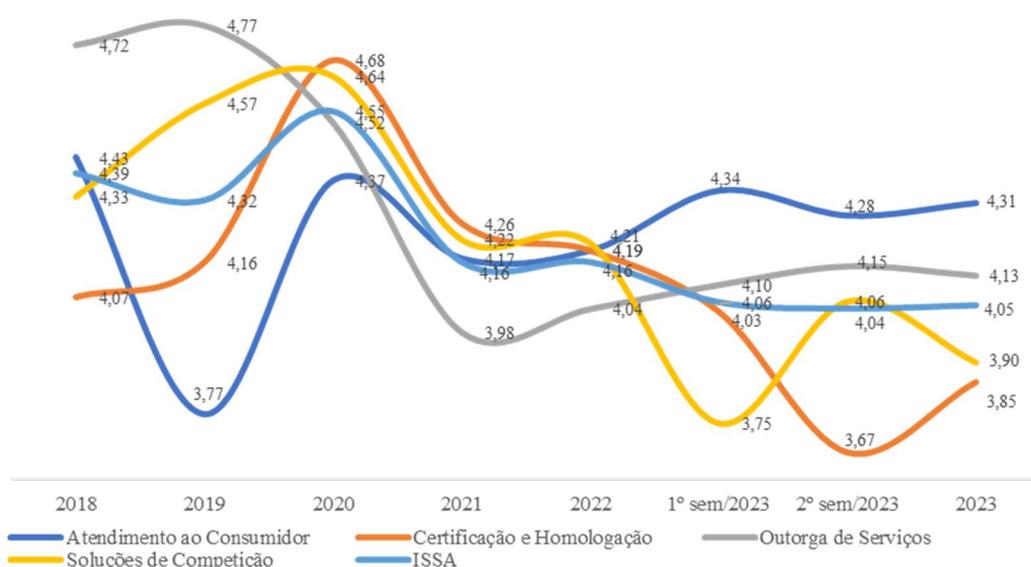
Índice de Satisfação por Serviço	2018	2019	2020	2021	2022	2023 -1º sem	2023 - 2º sem	2023
Atendimento ao Consumidor	4,43	3,77	4,37	4,17	4,19	4,34	4,28	4,31
Certificação e Homologação	4,07	4,16	4,68	4,26	4,19	4,03	3,67	3,85
Outorga de Serviços	4,72	4,77	4,52	3,98	4,04	4,10	4,15	4,13
Soluções de Competição	4,33	4,57	4,64	4,22	4,21	3,75	4,06	3,90
<b>ISSA</b>	<b>4,39</b>	<b>4,32</b>	<b>4,55</b>	<b>4,16</b>	<b>4,16</b>	<b>4,06</b>	<b>4,04</b>	<b>4,05</b>

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



\*Se refere ao ISSA2023 obtido utilizando a média dos dois semestres do ano.

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 segundo semestre de 2023, podemos dividir em três grupos: o Serviço de Atendimento apresentou 4,28 o maior índice de satisfação, demonstrando que seus usuários estavam, em média satisfeitos, na faixa relativa ao grau de pouca satisfação; seguido pelo Serviço de Outorga com 4,15; posteriormente praticamente juntos os Serviços de Competição com 4,06 e o ISSA com 4,04; em seguida apresentando o menor índice de satisfação, de 3,67 os Serviços de Certificação e Homologação, demonstrando que seus usuários estavam, em média insatisfeitos, na faixa de pouco insatisfeito.

Na comparação do segundo com o primeiro semestre de 2023 e dos dois últimos anos avaliados, frente a 2019/2020, período no qual houve melhoria significativa na qualidade dos serviços, nota-se uma redução que se acentua logo em seguida a estagnação; em geral, verificou-se que os serviços obtiveram uma perda ou redução de qualidade na percepção dos clientes/usuários, após uma leve melhora do percentual geral de satisfação passando de 73,17% em 2021 para 74,35% em 2022.

Nota-se que os valores foram calculados para o primeiro semestre em 68,99% e 68,72% para o segundo semestre, o ano de 2023 fecha com uma média percentual de satisfação de 68,86%, confirmando a previsão apresentada anteriormente.

A menção positiva foi a melhoria no percentual de satisfação do primeiro para o segundo semestre de 2023 obtido no serviço de Competição, de 62,67% para 72,59%; cabendo nesse momento ressaltar que a mediação, presente no serviço, preceitua certa insatisfação natural dos clientes de ambas as partes envolvidas na negociação; a menção negativa foi a redução notada no serviço de Certificação e Homologação, caindo de 68,61% para 59,46%.

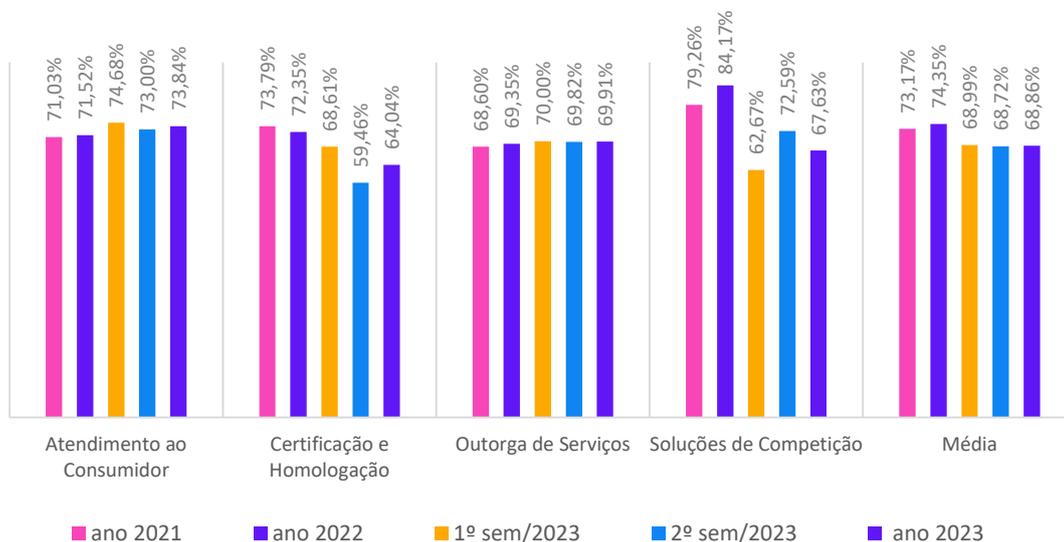


Tabela 4 - Percentual de Satisfação por período e Serviço Avaliado

Percentual de Satisfação	2021	2022	1º sem /2023	2º sem /2023	2023
Atendimento ao Consumidor	71,03%	71,52%	74,68%	73,00%	73,84%
Certificação e Homologação	73,79%	72,35%	68,61%	59,46%	64,04%
Outorga de Serviços	68,60%	69,35%	70,00%	69,82%	69,91%
Soluções de Competição	79,26%	84,17%	62,67%	72,59%	67,63%
<b>Média</b>	<b>73,17%</b>	<b>74,35%</b>	<b>68,99%</b>	<b>68,72%</b>	<b>68,86%</b>

No gráfico a seguir, apresentamos a evolução do percentual de satisfação encontrado em anos anteriores, comparando com o primeiro e segundo semestre de 2023 e a média de 2023.

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.

O serviço de Atendimento ao Consumidor/2023 apresentou evolução no percentual consolidado de 73,84% de usuários satisfeitos, com vários itens avaliados como satisfeito na escala de pouca satisfação, listando entre os quatro com valores mais baixos, que refletem tanto no acompanhamento do último semestre quanto na média de 2023. Assim, a **Resolução de eventuais problemas na obtenção do serviço na Anatel 4,13**; **Tempo de disponibilização de resultado da solicitação junto à Anatel 4,22**; **Esclarecimento das dúvidas pela Anatel 4,25** e **Obtenção do serviço no prazo estipulado pela Anatel 4,25**; já os itens melhores avaliados foram: **Facilidade na solicitação do serviço junto à Anatel 4,42**; **Estabilidade nos meios de solicitação (internet, telefone, aplicativo etc.) dos serviços da Anatel com 4,41**; **Facilidade de acompanhamento da solicitação junto à Anatel 4,41**; e **Confiabilidade das informações prestadas, ambas com 4,39**.

O serviço de Certificação e Homologação/2023 apresentou nova redução no percentual consolidado de 68,61% de usuários satisfeitos no primeiro semestre para 59,43% no segundo semestre, gerando a média anual de 64,04%, e apresentou os seguintes itens avaliados como

insatisfeito escala de pouca insatisfação. Assim, a **Complexidade dos procedimentos para obtenção do serviço junto à Anatel** com 3,56; Tempo de disponibilização de resultado da solicitação com 3,59; Obtenção do serviço no prazo estipulado pela Anatel 3,66; Quantidade de etapas para obtenção do serviço junto à Anatel 3,72; Agilidade nos procedimentos de solicitação do serviço da Anatel 3,77 e Disponibilidade das informações necessárias para solicitação de serviços junto à Anatel 3,78; por outro lado, os itens com melhor avaliação foram: **Confiabilidade das informações prestadas** com 4,33 e **Facilidade de acompanhamento da solicitação junto à Anatel** com 4,08.

O serviço de Soluções de Competição/2023 após ter apresentado uma grande redução no percentual consolidado de usuários satisfeitos de 2022 (84,17%) para o primeiro semestre de 2023 (62,67%), atingiu 72,59% no segundo semestre de 2023, gerando a média anual de 67,63%. O serviço apresentou diversos itens avaliados com menor satisfação, apontados com média abaixo de 4, portanto classificados como insatisfeito escala de pouco insatisfeito. São eles: o **Tempo de disponibilização de resultado da solicitação junto à Anatel** 3,24; **Obtenção do serviço no prazo estipulado pela Anatel** 3,58; **Disponibilidade das informações necessárias para solicitação de serviços junto à Anatel** 3,63; **Complexidade dos procedimentos para obtenção do serviço junto à Anatel** 3,63; **Clareza das informações fornecidas pela Anatel** 3,73 e **Resolução de eventuais problemas na obtenção do serviço na Anatel** 3,84; já os itens com melhor avaliação foram: **Confiabilidade das informações prestadas** com 4,66 e **Estabilidade nos meios de solicitação (internet, telefone, aplicativo etc.) dos serviços da Anatel** com 4,32.

O serviço de Outorga/2023 mantém uma estabilidade no percentual de usuários satisfeitos, com 68,60% em 2021, 69,35% em 2022; com 70,00% no primeiro semestre de 2023, 69,82% no segundo semestre, contabilizando a média anual de 69,91%. Nesse fechamento anual apresentou três itens avaliados com menor satisfação, apontados com média abaixo de 4, portanto classificados como insatisfeito escala de pouco insatisfeito. São eles: **Complexidade dos procedimentos para obtenção do serviço junto à Anatel** com 3,53, **Quantidade de etapas para obtenção do serviço junto à Anatel** com 3,60 e **Disponibilidade das informações necessárias para solicitação de serviços junto à Anatel** com 3,96. Os itens que apresentaram melhores resultados foram: **Confiabilidade das informações prestadas** com 4,75, **Facilidade de acompanhamento da solicitação junto à Anatel** com 4,39 e **Estabilidade nos meios de solicitação (internet, telefone, aplicativo etc.) dos serviços da Anatel** com 4,34.

Na tabela a seguir, demonstramos os resultados por item da pesquisa por 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**.

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	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
01. Agilidade nos procedimentos de solicitação do serviço da Anatel	4,16	4,21	4,31	4,38	4,22	3,77	4,04	4,23	4,16	4,11	4,75	4,08
02. Clareza das informações fornecidas pela Anatel	4,13	4,20	4,33	4,32	4,22	3,87	3,91	3,97	4,10	4,11	4,25	3,73
03. Facilidade na solicitação do serviço junto à Anatel	4,27	4,33	4,42	4,28	4,16	3,84	3,84	3,95	4,04	4,22	4,38	3,91
04. Esclarecimento das dúvidas pela Anatel	4,07	4,10	4,25	4,23	4,21	3,84	3,92	3,92	4,21	4,00	4,00	3,91
05. Obtenção do serviço no prazo estipulado pela Anatel	4,11	4,13	4,25	4,33	4,24	3,66	4,07	4,10	4,21	4,22	4,00	3,58
06. Resolução de eventuais problemas na obtenção do serviço na Anatel	4,03	4,02	4,13	4,23	4,21	3,90	3,98	4,18	4,28	4,00	4,00	3,84
07. Disponibilidade das informações necessárias para solicitação de serviços junto à Anatel	4,14	4,19	4,32	4,17	4,09	3,78	3,85	3,92	3,96	4,33	4,13	3,63
08. Estabilidade nos meios de solicitação (internet, telefone, aplicativo etc.) dos serviços da Anatel	4,31	4,31	4,41	4,32	4,32	4,03	4,19	4,39	4,34	4,56	4,00	4,32
09. Quantidade de etapas para obtenção do serviço junto à Anatel	4,20	4,20	4,32	4,07	4,04	3,72	3,78	3,69	3,60	4,11	4,13	3,96
10. Facilidade de acompanhamento da solicitação junto à Anatel	4,35	4,33	4,41	4,45	4,41	4,08	4,19	4,11	4,39	4,56	4,13	4,22
11. Disponibilidade de atendimento das demandas sobre os serviços da Anatel	4,13	4,18	4,29	4,22	4,18	3,86	4,02	4,15	4,10	4,44	3,88	3,87
12. Quantidade de interações com os meios de solicitação (internet, telefone, aplicativos etc.) do serviço da Anatel	4,16	4,18	4,30	4,24	4,18	3,95	4,08	4,13	4,20	3,78	4,38	3,96
13. Complexidade dos procedimentos para obtenção do serviço junto à Anatel	4,19	4,17	4,29	3,94	3,92	3,56	3,51	3,39	3,53	3,78	4,13	3,63
14. Confiabilidade das informações prestadas	4,27	4,28	4,39	4,55	4,48	4,33	4,40	4,44	4,75	4,67	4,75	4,66
15. Tempo de disponibilização de resultado da solicitação junto à Anatel	4,06	4,01	4,22	4,20	4,02	3,59	3,96	4,05	4,00	4,44	4,25	3,24

Ou seja, os itens destacados 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 realizada foi pela ótica dos Fatores por Serviço da Anatel.

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	

A Tabela 7 – É composta por duas partes, a primeira explicita os valores obtidos no primeiro e segundo semestre de 2023, bem como a sua média anual. Posteriormente, apresenta a média das notas de cada um dos fatores por serviço prestado pela Anatel.

As médias das notas dos fatores por serviço foram então calculadas considerando a agregação apresentada na tabela anterior.

Tabela 7 - Média das Notas dos Fatores por Serviço da Anatel

Fator da Pesquisa	Ano	Acessibilidade	Profissionalismo	Simplicidade	Tempestividade
Atendimento ao Consumidor	2023-1	4,42	4,30	4,34	4,29
	2023-2	4,34	4,23	4,27	4,24
	2023	4,38	4,27	4,30	4,26
Certificação e Homologação	2023-1	4,10	4,16	3,91	3,87
	2023-2	3,74	3,81	3,57	3,48
	2023	3,92	3,98	3,74	3,67
Outorga de Serviços	2023-1	4,15	4,27	3,80	4,09
	2023-2	4,18	4,39	3,74	4,16
	2023	4,16	4,33	3,77	4,13
Soluções de Competição	2023-1	3,64	3,85	3,73	3,80
	2023-2	4,09	4,39	3,96	4,67
	2023	3,86	4,12	3,85	3,73

Analisando a Tabela 7, verificamos que para o segundo semestre de 2023, a média dos fatores foi ligeiramente melhor para os serviços de Outorga e Competição, enquanto para Atendimento ocorreu leve piora, entretanto, a maior redução foi identificada no serviço Certificação.

Logo em seguida, apresentamos a Tabela 8, 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.

Tabela 8 - Média das Notas dos Fatores por Serviço da Anatel 2018/2023

Fator da Pesquisa	Ano	Acessibilidade	Profissionalismo	Simplicidade	Tempestividade
Atendimento ao Consumidor	2018	4,00	4,00	4,00	4,00
	2019	3,86	3,69	3,81	3,68
	2020	4,53	4,26	4,37	4,27
	2021	4,25	4,12	4,19	4,11
	2022	4,27	4,15	4,18	4,12
	2023	4,38	4,27	4,30	4,26
Certificação e Homologação	2018	4,00	4,00	3,00	4,00
	2019	4,21	4,31	4,04	4,03
	2020	4,70	4,75	4,44	4,84
	2021	4,31	4,31	4,08	4,30
	2022	4,24	4,27	4,04	4,16
	2023	3,92	3,98	3,74	3,67
Outorga de Serviços	2018	4,00	4,00	4,00	4,00
	2019	4,74	4,87	4,66	4,81
	2020	4,12	4,86	4,51	4,58
	2021	4,00	4,08	3,79	4,02
	2022	4,07	4,17	3,74	4,12
	2023	4,16	4,33	3,77	4,13
Soluções de Competição	2018	4,00	4,00	4,00	4,00
	2019	5,10	4,44	4,92	3,50
	2020	4,80	4,81	4,43	4,42
	2021	4,36	4,28	3,89	4,26
	2022	4,18	4,16	4,21	4,33
	2023	3,86	4,12	3,85	3,73

O fator da pesquisa por serviço cuja média de notas de satisfação foi a menor, mesmo que não inferior a 4, ocorreu para a dimensão **Tempestividade, ocorrendo em todos os serviços, exceto no serviço de Outorga que foi a dimensão Simplicidade.**

**A dimensão Simplicidade está presente nos serviços de Soluções de Competição e Certificação; somente em Atendimento o segundo menor desempenho foi obtido pelo fator de Profissionalismo;** desta forma, cabe destacar que o fator Tempestividade merece atenção redobrada, não apenas com a relação à verificação de redução do tempo na prestação do serviço, como também no que se refere a 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 insatisfação e pouca satisfação no que se refere à Tempestividade; tendo o fator Simplicidade, o menor índice verificado e obtido no serviço de Outorga.

Assim, avaliando o resultado dos fatores concluímos que na percepção dos usuários dos serviços prestados pela Anatel, a prioridade deve ser a simplificação ou melhor esclarecimento aos cidadãos sobre os serviços de Competição, Outorga e Certificação (devido as baixas notas obtidas consecutivamente), o mesmo ocorrendo para o fator Tempestividade, em todos os serviços prestados, sendo estes então os dois fatores merecedores de maior foco e atenção.

A seguir, nos gráficos, explicitamos o desempenho de cada serviço por fator, durante o ano de 2023, demonstrando o desempenho do primeiro e do segundo semestre, permitindo acompanhar como se encontra cada fator ao longo do tempo. Percebeu-se uma leve redução em todos os fatores do serviço de Atendimento no segundo semestre, essa redução ocorreu mais fortemente no serviço de Certificação, o que prejudicou o resultado, tanto do serviço, como a média geral.

Gráfico 5 – Atendimento

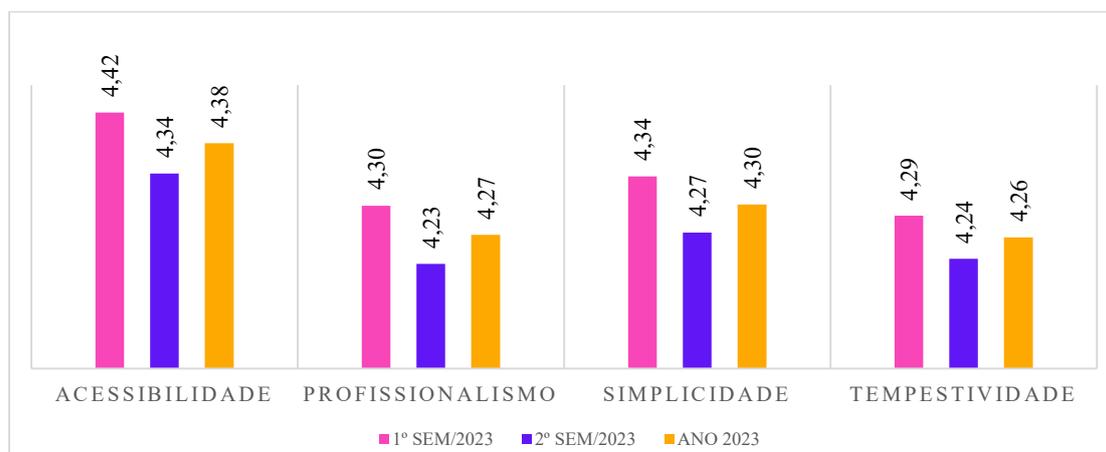


Gráfico 6 - Certificação

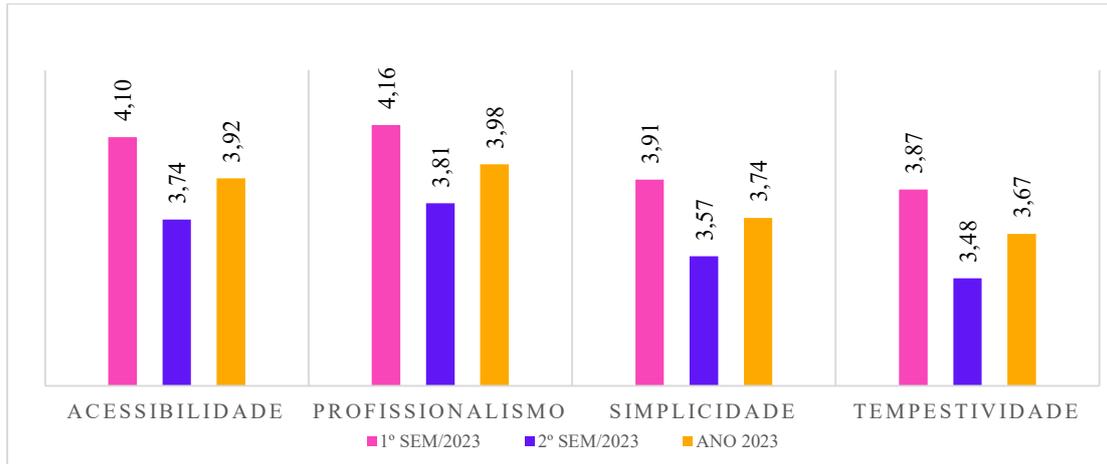
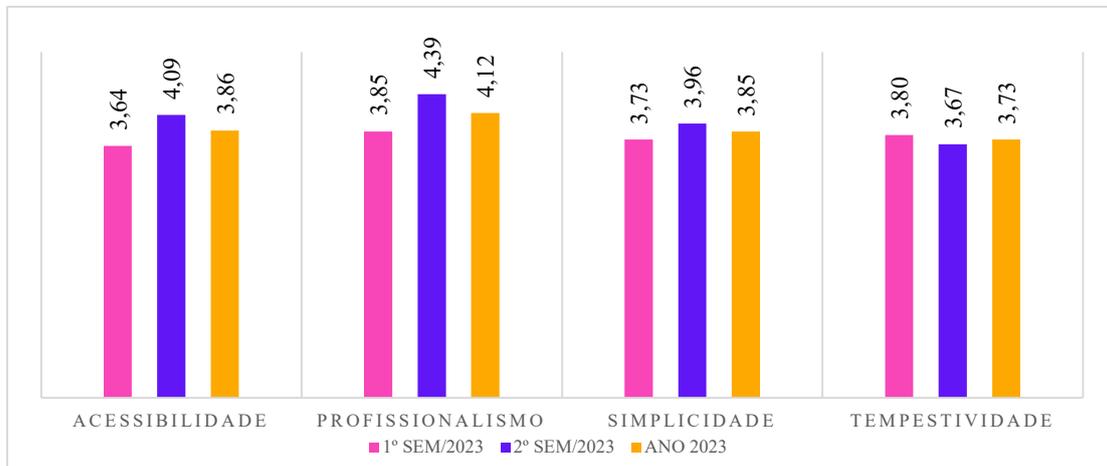


Gráfico 7 – Outorga



Gráfico 8 – Competição



Definidos os valores dos fatores para 2023, foram acrescentados no acompanhamento por serviços incluindo o resultado do ano no computo geral que é acompanhado desde 2018, e que permite verificar ao longo do tempo como está a melhoria da qualidade em cada um dos fatores por serviço. Chama a atenção a redução da percepção da qualidade em praticamente todos os fatores nos serviços de Certificação e Competição, desde 2020.

Gráfico 9 - Atendimento

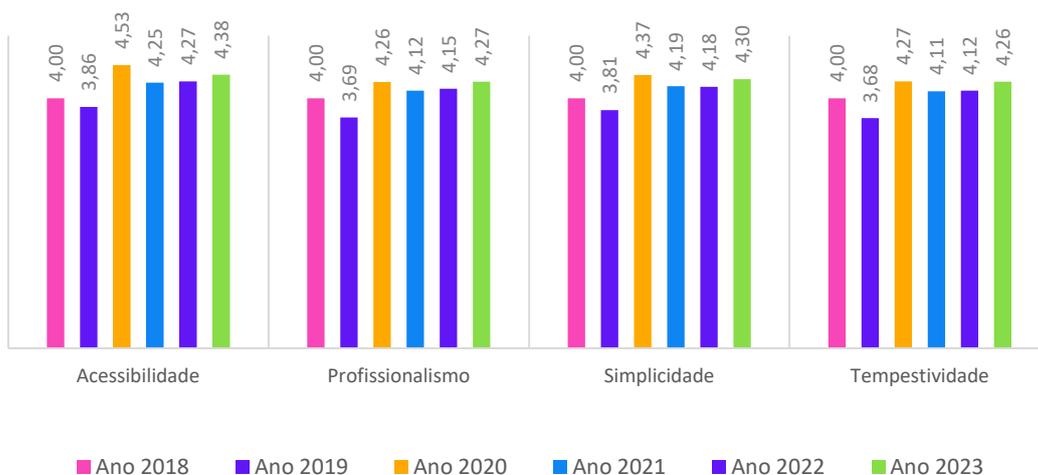


Gráfico 10 - Certificação

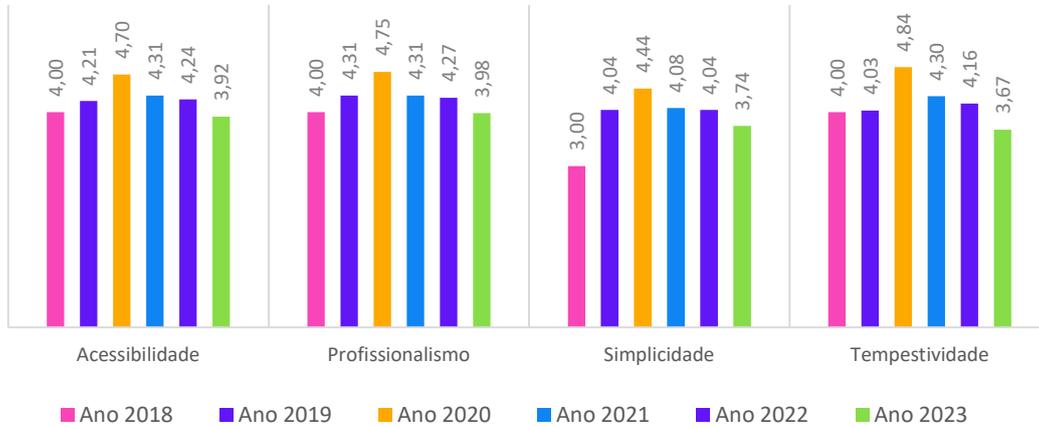


Gráfico 11 - Outorga

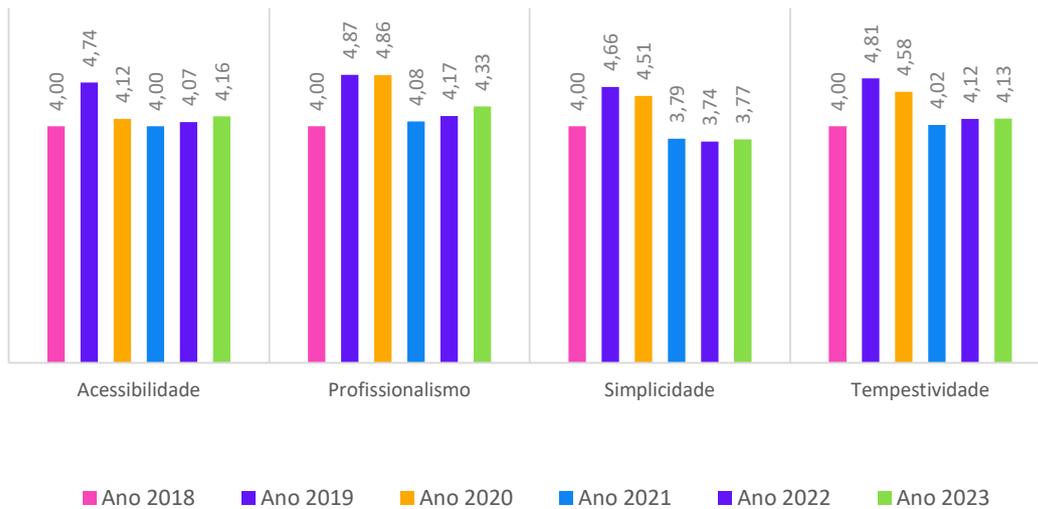
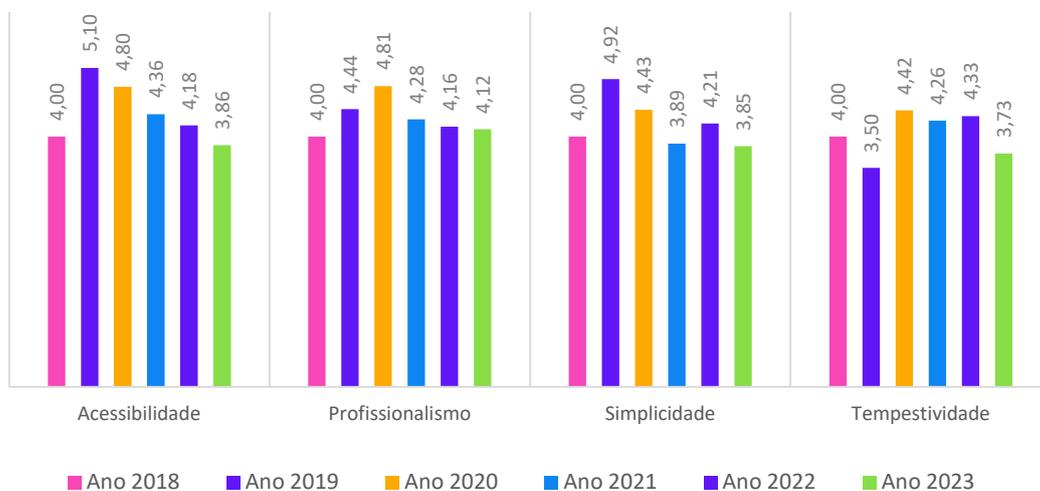
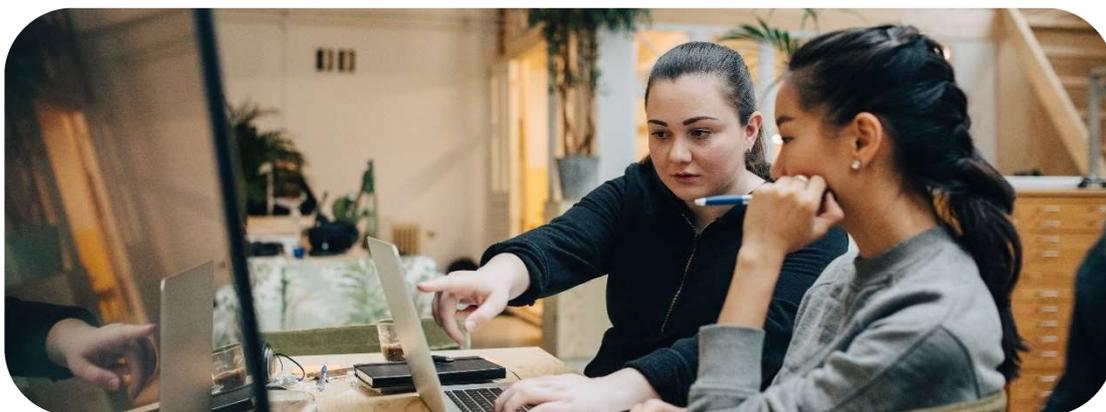


Gráfico 12 - Competição



## 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.

A pesquisa objetivou 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 segundo semestre de 2023 registrou o valor de **4,04** numa escala de 1 a 6, ficando em **4,05** a média anual de 2023 (ISSA2023); o que explicita que a amostra de usuários dos serviços da Anatel está alocada, em média, no âmbito avaliativo de **satisfeitos**, porém inserida no grau de **pouca satisfação**.

Quanto ao percentual de satisfeitos, o valor obtido no 2º semestre foi de **68,72%**, gerando uma média anual de **68,86%**. Cabe ressaltar que na média dos serviços, comparando 2022 com 2023 houve uma queda no percentual de satisfeitos de 74,35% para 68,86%.

A redução ano a ano do percentual de satisfeitos aliada a redução do índice de satisfação geral, e também por serviços, **demonstra tendência de redução na qualidade dos serviços prestados** e apresenta grande oportunidade e margem para aperfeiçoamento nos serviços durante o ano de 2024 em curso.

Apesar da pesquisa apontar para a satisfação dos usuários dos serviços, a Agência deve estar 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 se aproximando do cidadão.

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 e excelência.

Considerando que para obter uma melhoria rápida e acentuada nos itens avaliados abaixo da média ou ainda, no grau de insatisfação, apontamos e recomendamos alguns itens como prioritários para que as ações tomadas tenham uma melhoria efetiva e sejam aplicadas ainda durante 2024:

- a) No serviço de **Certificação e Homologação**, sugerimos que o foco deve estar no **item Complexidade dos procedimentos para obtenção do serviço junto à Anatel**, considerado nos últimos quatro anos como o item problema do serviço, posteriormente no Tempo de disponibilização de resultado da solicitação, na Quantidade de etapas para obtenção do serviço e na Obtenção do serviço no prazo estipulado;
- b) No serviço de Soluções de **Competição**, a atenção continua dispersa em grande quantidade de itens na faixa de pouca insatisfação, mas entre todos abaixo da média, podemos citar: **Tempo de disponibilização de resultado da solicitação**, Obtenção do serviço no prazo estipulado, Disponibilidade das informações necessárias para solicitação, Complexidade dos procedimentos para obtenção, Disponibilidade de atendimento das demandas sobre os serviços da Anatel, Agilidade nos procedimentos de solicitação, Facilidade na solicitação, e Esclarecimento das dúvidas;
- c) No serviço de **Outorga de Serviços**, priorização na elaboração de soluções com relação aos itens: **Complexidade dos procedimentos para obtenção do serviço junto à Anatel**, posteriormente, Quantidade de etapas para obtenção do serviço e Disponibilidade das informações necessárias para solicitação de serviços;

- d) No serviço de **Atendimento ao Consumidor**, atenção especial aos itens: **Resolução de eventuais problemas na obtenção do serviço na Anatel**, Tempo de disponibilização de resultado da solicitação, Esclarecimento das dúvidas e Obtenção do serviço no prazo estipulado pela Anatel.

## 6. ANEXOS

Anexo I – Dados Essenciais utilizados para Cálculos e Análises – 07/03/2024 às 13h.

**RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO  
DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PRESTADOS  
PELA ANATEL**

**2.º SEMESTRE E CONSOLIDAÇÃO DE 2023**



**OUVIDORIA**  
A N A T E L