

**BALANÇO
DO MANDATO**

2018-2020



OUVIDORIA
A N A T E L

Thiago Cardoso Henriques Botelho

Ouvidor

Equipe da Ouvidoria

Adriana da Silva Mendes

Cláudio Fernandes Dias

Felipe Augusto Esmeraldo de Oliveira

Ianne Aryel de Souza Nascimento

Karina Moreira Ferreira

Lauro Leandro Rutkowski

Mozart Tenório Rocha Júnior

Yuri Queiroz Gomes

Secretária

Alessandra Aparecida Rezende

INTRODUÇÃO

O presente relatório tem como objetivo apresentar, resumidamente, as principais atividades executadas pela Ouvidoria no mandato 2018-2020.

Desde a posse, em setembro de 2018, o Ouvidor enfatizou a necessidade de coleta de informações de diversas fontes, incentivando a escuta ativa com vistas a contribuir para o aperfeiçoamento da atuação da Anatel e para o desenvolvimento do setor de telecomunicações, de forma a cumprir suas atribuições legais.

Ressalte-se que inovações legislativas e regulamentares ao longo deste período ampliaram o escopo de atuação das Ouvidorias federais, fortalecendo seu papel em prol da melhoria dos serviços públicos oferecidos pela administração pública. No campo operacional também houve necessidade de ajustes, dada a adoção do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal como plataforma única de recepção de demandas dos usuários por esta Ouvidoria.

Em linha com essas disposições, a atual gestão promoveu a detecção e a análise de temas relevantes e abrangentes, materializadas por meio de tomadas públicas de subsídios, estudos temáticos e relatórios, utilizando-se de ferramentas informatizadas disponíveis para recepção, análise e tratamento de dados, especialmente o Sistema de Acompanhamento de Consulta Pública, utilizado para obtenção de subsídios junto à sociedade.

Em relação às atividades desenvolvidas, merecem destaque:

- Implantação do Conselho de Usuários dos serviços da Anatel;
- Desenvolvimento e implementação da pesquisa de satisfação dos usuários de serviços da Anatel;
- Adoção do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv/Fala.BR) e produção dos respectivos relatórios;
- Promoção de tomadas públicas de subsídios com vistas à elaboração de propostas da Ouvidoria sobre: a) fiscalização regulatória; b) combate à pirataria no setor de telecomunicações; c) compartilhamento de infraestrutura passiva; d) ampliação da cobertura do Serviço Móvel Pessoal;
- Elaboração de estudos temáticos sobre agenda regulatória e certificação/homologação de produtos;
- Aproximação da Ouvidoria das unidades descentralizadas da Agência, com o exercício da escuta ativa;
- Elaboração dos relatórios anuais de Ouvidoria;

Nos tópicos seguintes, serão feitas descrições breves das atividades realizadas, de forma a compreender seu escopo e conclusões, com referência aos documentos originais para que os interessados em maiores informações possam acessá-los na íntegra.

IMPLANTAÇÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS

Por meio do Decreto 10.228, de 5 de fevereiro de 2020, foi efetuada a alteração do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que regulamentou a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, para dispor sobre o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal e instituir os conselhos de usuários dos serviços públicos no âmbito da administração pública direta, indireta, autárquica e fundacional do Poder Executivo federal.

De acordo com o novo decreto, os conselhos de usuários de serviços públicos são órgãos de natureza consultiva, aos quais compete:

I - acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos;

II - propor melhorias na prestação dos serviços públicos e contribuir para a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e

III - acompanhar e auxiliar na avaliação da atuação das ouvidorias do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

Os conselhos de usuários de serviços públicos serão constituídos por usuários dos serviços públicos, selecionados dentre aqueles que se candidatarem mediante chamamento público conduzido pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal responsável pela supervisão da execução do serviço público a ser avaliado. Não há limites para o quantitativo de conselheiros, que inclusive podem participar de outros conselhos de serviços públicos. Os conselheiros utilizam plataforma informatizada do governo federal para viabilizar suas atribuições.

No caso da Anatel, o conselho de usuários está relacionado aos quatro serviços públicos listados na Carta de Serviços da Agência, quais sejam:

Atendimento ao consumidor;

Soluções de competição;

Certificação e homologação de produtos;

Outorga de serviços de telecomunicações.

De forma a incentivar a participação da sociedade, a Ouvidoria solicitou, por meio do Memorando nº 276/2020/OV, a divulgação da existência do conselho à área responsável pela comunicação da Anatel, com vistas a elaboração de campanha no primeiro trimestre de 2021.

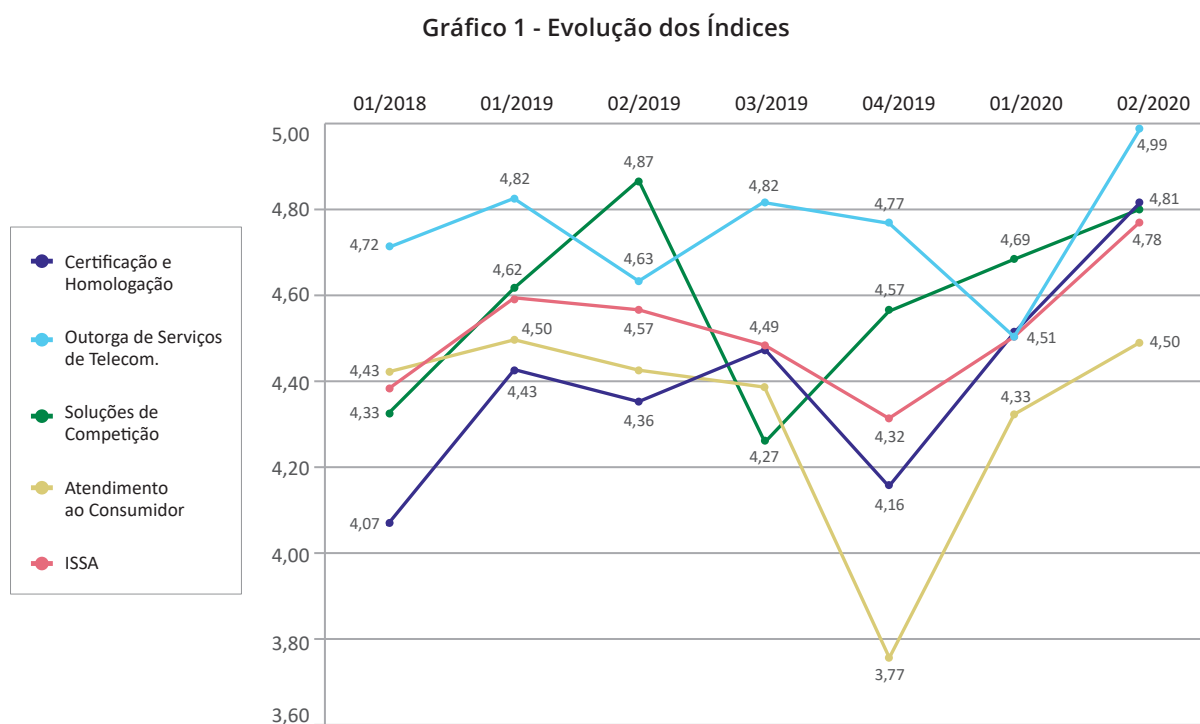
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS DA ANATEL

A Ouvidoria realizou seis rodadas de pesquisas de satisfação dos quatro serviços oferecidos pela Anatel à sociedade conforme a sua Carta de Serviços: certificação/homologação, atendimento ao consumidor, soluções de competição e outorga.

Uma pesquisa foi realizada em 2018, abrangendo usuários dos serviços de todo o exercício, como projeto-piloto, com base em metodologia em desenvolvimento na gestão anterior da Ouvidoria (Informe nº 9/2017/SEI/OV - SEI 2267696). A partir de 2019, após a implementação de aperfeiçoamentos e estabelecimento de rotinas, a periodicidade do estudo passou a ser trimestral.

O questionário da pesquisa é composto de 15 perguntas, em que o entrevistado atribui notas 1 (totalmente insatisfeito), 2 (muito insatisfeito), 3 (pouco insatisfeito), 4 (pouco satisfeito), 5 (muito satisfeito) e 6 (totalmente satisfeito).

O gráfico a seguir apresenta a evolução dos índices de satisfação dos serviços prestados pela Anatel de 2018 a 2020 (primeiro trimestre).



Referências:

[Relatório da Pesquisa de Satisfação dos Usuários dos Serviços Prestados pela Anatel - 2º trimestre de 2020](#)

[Relatório da Pesquisa de Satisfação dos Usuários dos Serviços Prestados pela Anatel - 1º Trimestre de 2020](#)

[Relatório da Pesquisa de Satisfação dos Usuários dos Serviços Prestados pela Anatel - 4º trimestre de 2019](#)

[Relatório da Pesquisa de Satisfação dos Usuários dos Serviços Prestados pela Anatel - 3º Trimestre de 2019](#)

[Relatório da Pesquisa de Satisfação dos Usuários Dos Serviços Prestados Pela Anatel - 2º Trimestre de 2019](#)

[Relatório da Pesquisa de Satisfação dos Usuários dos Serviços Prestados pela Anatel - 1º Trimestre de 2019](#)

[Relatório da Pesquisa de Satisfação dos Usuários dos Serviços Prestados pela Anatel - 2018](#)

RELATÓRIO ANUAL

Relatório de Ouvidoria 2019

O Relatório da Ouvidoria de 2019 dedicou atenção ao Planejamento Estratégico e sua implementação operacional, pois representam temas essenciais para o futuro da instituição. A escolha da participação no debate sobre o Planejamento Estratégico da Anatel, as Diretrizes do Plano Tático e o Plano Operacional (Tático) se justifica porque cabe à Ouvidoria apresentar sugestões que possam contribuir para a melhoria dos serviços da Agência à sociedade, conforme estabelecido na Lei 13.848, de 25 de junho de 2019.

Mais do que avaliar a forma de condução ou os resultados alcançados pelos altos gestores do órgão regulador das telecomunicações neste campo de atuação tão abrangente e dinâmico, procurou-se apontar oportunidades de aprimoramento na gestão interna da organização, bem como na condução do setor perante o ambiente ao qual está inserido, a partir da convicção de que uma Agência com clareza de objetivos tem potencial de produzir iniciativas mais benéficas à sociedade.

Após avaliar as iniciativas adotadas pela Agência, a Ouvidoria concluiu que, para que os resultados do processo de Planejamento Estratégico da Anatel se tornem ainda mais efetivos, são necessários alguns aperfeiçoamentos:

- Promoção de uma conexão mais clara, efetiva e detalhada entre os mecanismos de planejamento, de execução e de controle, concatenando as iniciativas dos níveis Estratégico, Tático e Operacional;
- Estabelecimento das Diretrizes e do Plano macro efetuado de forma top-down para toda cadeia do processo, assegurando-se que o servidor da ponta tenha conhecimento da realização destes;
- Maior interação entre áreas demandantes, área demandada e área coordenadora das diretrizes, a fim de delimitar a exata Diretriz a ser perseguida pela instituição como um todo interligado;
- Mais clareza na definição dos objetivos que a agência quer atingir com metas mensuráveis e bem definidas, como se dará a busca pelo atingimento destes objetivos, quais recursos disponíveis para serem aplicados e em quais prazos estas ações se darão;
- Busca de mecanismos de garantia de alinhamento entre os planos e a efetiva execução, com indicadores de desempenho de processos aferíveis por qualquer pessoa e que possam refletir o real impacto das iniciativas;
- Formulação de indicadores institucionais abrangentes e efetivos, com apuração contínua que representem o alcance dos objetivos traçados nos diversos níveis dos planos, tal qual um indicador quantitativo para mensuração dos objetivos estratégicos;
- Comunicação das ações mais disponível e tempestiva, de forma a se ampliar a transparência e a se criar uma cultura organizacional que promova um sentimento de pertencimento do corpo funcional na execução da estratégia e, por consequência, dos resultados, sem se olvidar das unidades descentralizadas.

Em relação ao Planejamento Operacional (Tático), sugeriu-se:

- A reformulação das Diretrizes orientadoras do Plano Operacional (Tático) e do Plano em si para que abarquem temas que são fiscalizados pela Anatel de forma obrigatória; e/ou
- A reclassificação de temas e subtemas de fiscalização para enquadramento claro nas Diretrizes atuais do Plano Operacional (Tático) ou nas que venham a substituí-las; ou
- O reconhecimento de que as Diretrizes de Fiscalização podem ou não contemplar as Diretrizes do Plano Operacional (Tático), estabelecendo que os temas obrigatórios de fiscalização serão considerados, por essa natureza, temas não estratégicos.
- O estabelecimento de metas objetivas associadas às Diretrizes, para que seu cumprimento seja mensurável e transparente para a instituição e para sociedade; ou seja, que os planos táticos traduzam as diretrizes em objetivos mensuráveis, com clareza, fidedignidade e objetividade;
- A mensuração de todas as ações de fiscalização em horas, sempre que possível, em todos os relatórios, com disponibilização à sociedade, de modo a permitir melhor compreensão e valorização do esforço despendido pela Anatel em prol do interesse público.

Referência:

[Relatório de Ouvidoria 2019](#)

TOMADAS DE SUBSÍDIOS

Durante o mandato, foram promovidas quatro tomadas públicas de subsídios sobre: a) fiscalização regulatória; b) combate à pirataria no setor de telecomunicações; c) compartilhamento de infraestrutura passiva; d) ampliação da cobertura do Serviço Móvel Pessoal.

a) Fiscalização Regulatória

Com o objetivo de coletar informações e sugestões dos interessados para subsidiar relatório crítico da Ouvidoria sobre a Proposta de Regulamento de Fiscalização Regulatória, foi realizada tomada pública de subsídios.

A Ouvidoria entende que a Agência deve concentrar os esforços em resolver a questão primordial, ou seja, o elevado volume, complexidade e custos das obrigações regulamentares a serem acompanhadas, inspecionadas e controladas. Somente uma revisão profunda da regulamentação acerca das obrigações impostas aos regulados, baseada nas melhores práticas e nas mais modernas metodologias de estabelecimento e cumprimento de obrigações, será possível desenhar solução definitiva para a questão.

A Consulta Pública 16/2019 ficou disponível de 2 a 17 de maio de 2019 no Sistema Interativo de Acompanhamento de Consulta Pública (SACP), na página da Agência na Internet.

Com base nas contribuições recebidas, teve confirmada sua visão acerca da necessidade da ampla e profunda reavaliação das regulamentações quanto às obrigações atualmente existentes.

Especificamente sobre o Regulamento de Fiscalização Regulatória, sugerimos a inclusão de artigo para que os 3 itens com maior quantitativo de reclamações dos usuários no sistema FOCUS (hoje Anatel Consumidor), sejam obrigatoriamente listados no Planejamento de Fiscalização Regulatória, independentemente da matriz de priorização estabelecida em Portaria específica.

Ademais, é fundamental a revisão da regulamentação, até mesmo para que os próprios servidores da Agência tenham segurança jurídica e espaço de atuação para implementar a fiscalização regulatória com base na regulação responsiva. Assim, evitar-se-á exposição desnecessária a questionamentos de órgão de controle sobre o exercício de suas atividades.

Por tanto, é necessária a atualização da regulamentação existente, o que proporcionará efetiva melhoria no ambiente para prestação dos serviços de telecomunicações, com vistas a promover maior competição entre prestadores, gerando melhor qualidade e maior satisfação dos consumidores dos serviços de telecomunicações.

E mais: a tão citada revisão precisa ser tempestiva. O prazo médio de 3 anos para edição de um regulamento, como vem ocorrendo nos últimos anos, na ótica desta Ouvidoria, não parece eficiente para um setor tão dinâmico. A resposta do regulador precisa ser mais rápida a fim de atender aos anseios dos consumidores, empresas reguladas e Governo e, ainda, acompanhar o desenvolvimento tecnológico do setor de telecomunicações.

Referências:

[Relatório sobre o Processo de Regulamentação de Fiscalização Regulatória](#)

Processo SEI 53500.016950/2019-08.

b) Combate à pirataria

A Ouvidoria abriu, no período de 18 de junho a 5 de julho de 2019, tomada pública de subsídios para obter junto à sociedade sugestões de ações de combate à pirataria no setor de telecomunicações. Para possibilitar o debate estruturado do tema, foi colocado à disposição um relatório com informações sobre o problema. Foram recebidas contribuições por meio do sistema informatizado e por outros meios.

A Ouvidoria identificou que somente em 2018 a Anatel instituiu um Plano de Ação de Combate à Pirataria com o objetivo de fortalecer a atuação da fiscalização da Agência em relação à comercialização e utilização de equipamentos de telecomunicações sem certificação.

A Ouvidoria entende que a Anatel, além do foco no combate ao comércio e/ou uso de equipamentos não homologados, também precisa ser mais estruturada e assertiva no combate a prestação clandestina dos serviços de telecomunicações. O combate ao prestador de serviço não outorgado ainda é pontual e derivado de denúncias.

Com base no estudo das contribuições recebidas, a Ouvidoria apresentou as seguintes sugestões:

- Desenvolvimento de diretriz específica para o planejamento das ações de combate à pirataria, pelo Conselho Diretor;
- Ampliação do diálogo com os demais setores envolvidos com a problemática da pirataria e formalização de instrumentos que materializem a cooperação técnica, com a definição do papel de cada órgão no combate à pirataria;
- Promoção contínua da modernização do arcabouço regulatório, a fim de que as normas estejam sempre aderentes às necessidades do mercado, promovendo assim a simplificação regulatória;
- Elaboração de campanhas educativas sobre o combate à pirataria, especialmente sobre os riscos que os equipamentos não certificados/homologados pela agência podem causar à saúde e segurança do consumidor; facilitar e promover o acesso à informação, com fortalecimento do selo de certificação da Anatel;
- Adoção de mecanismos que permitam à Anatel assumir o protagonismo na atuação ao combate à pirataria nas telecomunicações.

Referências:

[Relatório de Apreciação Crítica das Ações de Combate à Pirataria](#)

Processo SEI 53500.010948/2019-17.

c) Infraestrutura passiva

A Ouvidoria da Anatel abriu tomada pública de subsídios no período de 8 a 26 de julho de 2019 com a finalidade de receber sugestões da sociedade para a resolução de um dos principais problemas enfrentados pelos pequenos provedores de internet: a dificuldade de utilização de postes das distribuidoras de energia elétrica para expansão de redes de telecomunicações.

De acordo com pesquisa realizada pela Ouvidoria junto a pequenos provedores do Ceará, o acesso para o compartilhamento de postes é uma grande barreira para a expansão das redes. Verificou-se que, apesar dos esforços das agências reguladoras dos setores de telecomunicações e de energia elétrica, o problema não se restringe ao estado do Ceará e está longe de ser superado, em prejuízo da sociedade. Constatou-se que as negociações entre os agentes não ocorrem com a qualidade exigida e com a velocidade necessária.

Diante deste cenário, a Ouvidoria colocou à disposição da sociedade um texto-base para estruturação da discussão do tema no Sistema de Acompanhamento de Consultas Públicas da Agência. A partir do estudo das manifestações recebidas, foram apresentadas as seguintes sugestões:

- Ampliação do diálogo com todos os envolvidos com a problemática do compartilhamento de postes;
- Estudo da possibilidade de a Anatel atuar como interface centralizadora para intermediação das questões relativas ao compartilhamento de postes, com vistas a reduzir os custos de transação e dar tratamento isonômico a todos os agentes de mercado, em especial aos entrantes;
- Criação de sistema específico para coleta de informações das prestadoras de SCM (Serviço de Comunicação Multimídia) sobre o uso da infraestrutura de postes;
- Promoção contínua e célere da modernização do arcabouço regulatório, a fim de que as normas estejam sempre aderentes às necessidades do mercado, com revisão da regulamentação vigente;
- Encaminhamento de ofício para a Associação Brasileira de Norma Técnicas (ABNT), solicitando revisão da Norma ABNT 15214 com a maior celeridade possível;
- Atuação mais próxima por parte da Anatel quanto à informação/orientação de seus regulados, adotando uma postura ativa e não reativa, como atualmente.

Referências:

[Relatório sobre Compartilhamento de Infraestrutura Passiva](#)

Processo SEI 53500.015777/2019-12.

d) Ampliação do SMP

O cenário atual da cobertura do serviço no País não é o ideal, uma vez que milhões de brasileiros em localidades com menos de 600 habitantes ainda não têm à sua disposição o Serviço Móvel Pessoal (SMP), aquele que apresenta grande versatilidade de uso, pois combina a possibilidade de conversações e troca de dados por usuários em deslocamento, sendo ideal como ferramenta de trabalho e lazer, especialmente no momento em que novos aplicativos elevam a produtividade e o bem-estar das pessoas.

No processo da Anatel relativo ao edital de licitação das radiofrequências por meio das quais se prestará o serviço móvel pessoal de quinta geração (53500.004083/2018-79), consta que existem 12,8 mil localidades com menos de 600 habitantes, nas quais vivem, pelo menos, 3,26 milhões de pessoas (vide planilha SEI 4092157) que continuarão sem acesso ou com acesso de baixa qualidade ao SMP mesmo com a implementação dos compromissos de abrangência ora propostos.

Recordamos que a Portaria nº 418, de 31 de janeiro de 2020 do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC), que estabeleceu as diretrizes para o leilão das faixas de radiofrequências de 700 MHz, 2,3 GHz, 3,5 GHz e 26 GHz, destinadas à quinta geração, definiu como obrigatório o atendimento com banda larga móvel em tecnologia 4G ou superior para cidades, vilas, áreas urbanas isoladas e aglomerados rurais que possuam população superior a 600 habitantes.

Para obter subsídios no sentido de atender estas localidades, foi realizada tomada pública de subsídios, com contribuições que permitiram a esta Ouvidoria apresentar a sugestão de permitir a pessoas físicas e jurídicas, de direito público e privado, a instalação por meios próprios de equipamentos repetidores de sinal de baixa potência (até 5 Wats).

Para tanto, sustentamos, em primeiro lugar, que as estações de baixa potência, de até 5W, já isentos do pagamento de taxas de instalação e funcionamento, sejam simplesmente cadastrados na Anatel, para conhecimento de suas características técnicas e localização para fins de registro e planejamento das redes.

Em segundo lugar, a Ouvidoria acredita ser socialmente inadequado considerar o uso de repetidor de baixa potência devidamente homologado pela Anatel para atendimento de localidades com menos de 600 habitantes por parte de pessoas físicas ou jurídicas, de direito público ou privado, como desenvolvimento clandestino de atividades de telecomunicações sempre que inexistir relação comercial ou propósito de lucro.

Em terceiro lugar, não parece razoável considerar que a extensão do raio de alcance de uma ERB por uma prefeitura, por exemplo, por meio de uma estação de baixa potência, exija que esta entidade detenha autorização de uso de radiofrequência - assim como não é razoável, por exemplo, exigir que um usuário de telefone móvel detenha esta autorização para utilizá-lo. A autorização de uso da radiofrequência é e sempre será da prestadora, em ambos os casos.

Não se trata, obviamente, de defender a livre utilização do espectro, de forma desordenada, mas sim limitar o uso de estações de baixa potência àquelas localidades com menos de 600 habitantes, onde não existe obrigação editalícia de cobertura do SMP, nas quais a prestadora, após 30 (trinta) dias de demanda de usuário, mantenha-se silente e, portanto, a localidade continue sem cobertura do SMP. Quando instada, a Anatel deve colaborar na coordenação de radiofrequência para que não ocorra interferência dos equipamentos de baixa potência homologados nas redes das prestadoras do SMP.

Referências:

[Relatório sobre Ampliação da Cobertura do SMP](#)

Processo SEI 53500.033738/2020-31.

FALA.BR/E-OUV

Em consideração ao art. 16 do Decreto 9.492, de 05 de setembro de 2018, e às Instruções Normativas 18 e 19, de 03 de dezembro de 2018, a Ouvidoria da Anatel adotou o e-Ouv como canal exclusivo para recepção e tratamento de manifestações de usuários dos serviços públicos prestados pela Agência, a partir de 07 de fevereiro de 2019.

O Sistema E-Ouv passou a ser denominado Fala.BR a partir do dia 1º de agosto de 2019, resultado da integração realizada pela Controladoria Geral da União (CGU) entre o e-Ouv e o e-SIC. De modo a atender melhor aos usuários dos serviços da Anatel, o Fala.Br foi objeto de sugestões de aperfeiçoamento por parte desta Ouvidoria, para uma melhor correspondência do sistema com a Carta de Serviços da Agência.

O Relatório de Gestão do Fala.BR, Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Poder Executivo Federal, no âmbito da Anatel, relativo ao exercício de 2019, obedece os ditames constantes dos artigos 14 e 15 da Lei 13.460/2017.

Em 2019 ocorreram 3.089 manifestações registradas na Ouvidoria da Agência, contra 647 manifestações em 2018, o que representa um crescimento de 377%. A média anual de manifestações, considerando os anos de 2015 a 2019, foi de 912,2 manifestações, o que demonstra um expressivo aumento na utilização do canal da Ouvidoria da Anatel no ano de 2019. Todas as 3.089 manifestações registradas no ano de 2019 foram concluídas, o que significa que essas manifestações foram efetivamente recebidas e tratadas no âmbito do Fala.BR. Assim, temos 100% das manifestações registradas na Ouvidoria da Anatel em 2019 tidas como tratadas e finalizadas.

Observa-se que o motivo Prestadoras foi aquele com maior quantidade de registros em 2019: 1.140 manifestações, correspondendo a quase 37% do total. Cumpre destacar que a manifestação é classificada no motivo Prestadoras quando não se observa solicitação idêntica e anterior no Sistema de Suporte do Atendimento aos Usuários (Focus) ou na plataforma sucessora deste sistema, Anatel Consumidor. Explique-se que as demandas relativas a problemas com as prestadoras de telecomunicações são de competência da Superintendência de Relação com os Consumidores, portanto, o tratamento é o de orientar o usuário sobre os canais corretos para apresentação da reclamação.

Quanto à avaliação geral sobre o uso da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, é possível afirmar que o canal está sendo bem utilizado para o propósito de defesa dos interesses da sociedade. Muitas manifestações estão sendo aproveitadas para compor os relatórios da Ouvidoria, no intuito de aprimorar os serviços prestados pela Anatel. Outro fator importante a ser destacado, que ocorre há tempos, é que a percepção do cidadão quanto à diferenciação conceitual entre as atribuições da Ouvidoria e as da Superintendência de Relações com os Consumidores, por exemplo, permanece equivocada. Grande parte das manifestações mostra que ainda há confusão entre a competência da Ouvidoria, que consiste primordialmente na avaliação crítica dos serviços públicos prestados pela Anatel, e as atividades da Superintendência de Relações com os Consumidores, a quem compete fomentar a resolução de conflitos entre prestadoras de serviços de telecomunicações e consumidores. Mais uma vez reforça-se que aproximadamente 37% das demandas inseridas no Fala.BR deveriam ter sido cadastradas pelos demandantes no sistema Anatel Consumidor (ou Focus, a depender da época). É primordial que se realizem mais ações educativas para esclarecer a sociedade a respeito desta particularidade da Agência.

Referências:

[Relatório de Gestão eOuv 2018](#)

[Relatório de Gestão do Fala.BR 2019](#)

ESTUDOS TEMÁTICOS

Durante o mandato, foram elaborados dois estudos temáticos.

Relatório sobre a elaboração da Agenda Regulatória da Anatel 2019-2020.

No Relatório sobre a elaboração da Agenda Regulatória da Anatel 2019-2020, a Ouvidoria elaborou proposta para avaliar, refletir e contribuir com o processo de elaboração e execução da Agenda Regulatória (AR) no âmbito da Anatel a fim de aprimorar sua construção.

A Agenda Regulatória destaca as normatizações prioritárias a serem conduzidas pela Agência no período de referência. Sua elaboração permite um melhor direcionamento dos trabalhos internos com vistas a resultados externos, facilitando o planejamento, a coordenação e o controle das diversas ações necessárias à efetivação de cada um de seus itens e à obtenção dos resultados, além de prover transparência e previsibilidade às atividades regulatórias.

A Ouvidoria sugeriu que a Agenda Regulatória da Anatel fosse publicada anualmente, com horizonte de 4 (quatro) anos, sendo o instrumento para apontar as ações temáticas que estão em estudo e/ou elaboração, objeto do planejamento tático, para alcance dos objetivos estratégicos, e que fosse publicado o Plano Anual de Regulamentação, listando as ações da Agenda Regulatória a serem encerradas em cada exercício.

Sugeriu-se ainda o processo de construção da agenda seja submetido à Consulta Interna, o que certamente trará ganhos na elaboração da referida proposta com a obtenção de críticas e sugestões dos servidores da Agência de maneira geral. Apesar de o processo envolver diversas áreas da Agência, ele não tem o alcance da Consulta Interna. Assim, além da Consulta Pública à sociedade, seria conveniente a submissão das próximas propostas de AR's aos comentários dos servidores da Anatel por meio da Consulta Interna.

Referência: [Relatório sobre a elaboração da Agenda Regulatória da Anatel 2019-2020](#)

Relatório de Apreciação Crítica do Processo de Certificação e Homologação de Produtos de Telecomunicações

Por meio do Relatório de Apreciação Crítica do Processo de Certificação e Homologação de Produtos de Telecomunicações, a Ouvidoria apresentou sugestões ao Conselho Diretor e aos Superintendentes de Outorga e Recursos à Prestação (SOR) e de Planejamento e Regulamentação (SPR) para subsidiar a revisão das Resoluções 242/00 e 323/02, tratadas no âmbito do processo nº 53500.010924/2016-15.

A Ouvidoria identificou lacunas, contradições e obscuridades na regulamentação, que, para serem sanadas exigiram a implementação das seguintes recomendações apresentadas:

- A inserção, na Minuta de Regulamento em elaboração, de seção específica para tratamento das questões sobre importação de equipamentos, para uso pessoal ou não, o que pode, o que não pode, e contendo todas as informações (em linguagem simples) sobre os procedimentos necessários para a homologação dos equipamentos no país;
- Revisão da vedação da importação, para uso pessoal e sem direito a comercialização, de telefones móveis celulares que possuam homologação por entidade internacional reconhecida pela Anatel;

- Revisão a vedação da importação, para uso pessoal e sem direito a comercialização, de produtos de radiação restrita que trabalham conectados à rede de energia elétrica, tais como access point, switch e roteadores, que possuam homologação por entidade internacional reconhecida pela Anatel;
- Revisão da necessidade de nova homologação, por declaração de conformidade, de produtos de telecomunicações que podem ser importados, para uso pessoal, e que já foram homologados no mercado nacional (sejam pelo fabricante ou por usuário, para o seu uso pessoal e sem direito a comercialização);
- Realização de Estudo de Impacto Regulatório (AIR) que objetive estabelecer que a homologação dos produtos de telecomunicações alcance todo o universo do modelo fabril (nome fabril, nome mundial ou modelo) submetido ao processo de certificação/homologação, ou seja, que os produtos do mesmo fabricante e que contenham as mesmas características técnicas sejam considerados homologados ainda que adquiridos em mercados diversos ao nacional. Destacando que as obrigações previstas na Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor - CDC), quais sejam, garantia e assistência técnica, só deverão ser aplicadas ao universo de produtos adquiridos no mercado nacional a luz da legislação brasileira;
- Realização de Estudo de Impacto Regulatório (AIR) que objetive a retirada das obrigações previstas no art. 30, da Resolução nº 242/00. Isto porque as obrigações consumeristas estão definidas na Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor - CDC) que estabeleceu que a proteção e defesa do consumidor sejam exercidas por meio do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), que é composto pelos órgãos listados no Decreto nº 2.181/1997. Cabe a aqueles órgãos a garantia da correta aplicação do CDC;
- Revisão da valor de R\$ 200,00 (duzentos reais), a título de emolumentos, cobrados para os casos das homologações por declaração de conformidade;
- Revisão periódica da Regulamentação que rege o processo de Certificação e Homologação dos produtos de telecomunicações para que o fardo regulatório não atue em desfavor do consumidor gerando burocracia desnecessária.

Destaque-se que, após a apresentação do estudo, foi eliminada a exigência da cobrança dos R\$ 200,00 supramencionada.

Referência: [Relatório de Apreciação Crítica do Processo de Certificação e Homologação de Produtos de Telecomunicações](#)

ENCONTROS REGIONAIS

Durante o exercício de 2019, a Ouvidoria promoveu treze encontros com servidores da Agência em todo o País, com o objetivo não apenas de apresentar as atividades do órgão, mas também com o propósito de colher sugestões de melhorias para processos da Anatel. Desta forma, o quadro de pessoal da Anatel tem a oportunidade de contribuir efetivamente para o aperfeiçoamento dos trabalhos.

Nesses contatos, foi possível identificar preocupações em comum:

- a) Seguro dos equipamentos de fiscalização, previsto no art. 12 da Portaria Anatel nº 26, de 18 de janeiro de 2013. De acordo com informações colhidas durante as visitas, fiscais temem ser financeiramente responsabilizados por eventuais furtos e roubos de equipamentos durante as missões em campo porque não há seguro dos mesmos;
- b) Dificuldades operacionais em sistemas da Anatel, notadamente o Mosaico e ao sistema de consulta de equipamentos homologados/certificados (SCH - Sistema de Certificação e Homologação). Houve relatos de que tarefas antes automatizadas passaram a ser necessariamente realizadas de forma manual, consumindo mais tempo dos servidores, além de constante instabilidade na consulta à equipamentos homologados/certificados;
- c) Incompreensão do Judiciário sobre potencial ofensivo de radiodifusores clandestinos. Servidores relataram dificuldades no combate à pirataria por decisões judiciais favoráveis aos clandestinos;
- d) Priorização de temas de fiscalização e alinhamento às Diretrizes do Plano Operacional (Tático) e ao Plano em si. Houve sugestões para que itens relacionados à qualidade dos serviços e ao atendimento ao usuário fossem prioritários para a fiscalização e para que atividades obrigatórias por lei sejam abarcadas pelas Diretrizes do Plano Operacional (Tático) e pelo Plano em si;
- e) Quanto a Fiscalização Regulatória ficou evidente a preocupação dos servidores, principalmente os fiscais, quanto a não observação imediata das regras previstas na regulamentação. Os servidores temem serem acusados de prevaricação caso não atuem conforme o disposto nos regulamentos;

Houve ainda sugestões para que itens relacionados à qualidade dos serviços e ao atendimento ao usuário fossem considerados prioritários para a fiscalização. Também houve questionamentos sobre o fato de que atividades obrigatórias por lei sejam, como as ações de fiscalização de serviços de radiodifusão e de arrecadação tributária, não serem contempladas nas Diretrizes do Plano Operacional (Tático) e ao Plano em si - o que dá a impressão de que sejam menos importantes.

O intuito de dar voz aos servidores lotados nas mais diversas regiões do país e realizar visitas e debates na gerências regionais foi uma iniciativa pioneira da Ouvidoria no ano de 2019, a fim de promover a troca de experiências com os servidores das unidades descentralizadas.

Os encontros promovidos pela Ouvidoria com os servidores da Agência em todo o país, em 2019, mostraram-se altamente enriquecedores, tanto para os servidores, os quais tiveram oportunidade de conhecer melhor as atividades do órgão, quanto para a Ouvidoria, que teve a oportunidade de colher sugestões de melhorias para os diversos processos da Anatel, como a questão da recepção/tratamento de denúncias prevista no Plano de Integridade em vigor.

Referência: [Relatório sobre Visitas às Unidades Descentralizadas da Anatel – 2019](#)

DOCUMENTOS RELACIONADOS/ANEXOS

[Relatório de Gestão 2019](#)

[Relatório de Ouvidoria 2019](#)

[Relatório da Pesquisa de Satisfação dos Usuários dos Serviços Prestados pela Anatel - 2018](#)

[Relatório da Pesquisa de Satisfação dos Usuários dos Serviços Prestados pela Anatel - 2º trimestre de 2020](#)

[Relatório da Pesquisa de Satisfação dos Usuários dos Serviços Prestados pela Anatel - 1º Trimestre de 2020](#)

[Relatório da Pesquisa de Satisfação dos Usuários dos Serviços Prestados pela Anatel - 4º trimestre de 2019](#)

[Relatório da Pesquisa de Satisfação dos Usuários dos Serviços Prestados pela Anatel - 3º Trimestre de 2019](#)

[Relatório da Pesquisa de Satisfação dos Usuários Dos Serviços Prestados Pela Anatel - 2º Trimestre de 2019](#)

[Relatório da Pesquisa de Satisfação dos Usuários dos Serviços Prestados pela Anatel - 1º Trimestre de 2019](#)

[Relatório de Apreciação Crítica do Processo de Certificação e Homologação de Produtos de Telecomunicações](#)

[Relatório de Apreciação Crítica das Ações de Combate à Pirataria](#)

[Relatório sobre Visitas às Unidades Descentralizadas da Anatel – 2019](#)

[Relatório sobre Ampliação da Cobertura do SMP](#)

[Relatório sobre Compartilhamento de Infraestrutura Passiva](#)

[Relatório de Gestão e-Ouv 2018](#)

[Relatório de Gestão do Fala.BR 2019](#)

[Relatório sobre o Processo de Regulamentação de Fiscalização Regulatória](#)

[Relatório sobre a elaboração da Agenda Regulatória da Anatel 2019-2020](#)

CONCLUSÃO

As atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Anatel resultam em sugestões e recomendações relevantes para que a Anatel possa, cada vez mais, atender aos anseios da sociedade. O cidadão tem direito a uma agência reguladora eficiente e ativa, apta não apenas a intervir no presente, mas a formular cenários futuros, posicionando-se estrategicamente no centro das discussões do setor de telecomunicações.

O quadro de pessoal da Agência é extremamente qualificado e, orientado por metas de resultados concretos, com fornecimento de meios adequados ao cumprimento de suas atividades, certamente tem condições de dar as respostas necessárias aos desafios que se apresentam.

Tal é a missão da Ouvidoria: apresentar sugestões para que os recursos humanos e materiais da Anatel sejam usados de forma racional e eficiente, possibilitando que as competências legais da Anatel sejam exercidas com a excelência que se espera de uma instituição de seu porte.



OUVIDORIA
A N A T E L