

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

2019



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

Licindo Pereira Alves Filho

Rodrigo Gurgel Cherubino Ribeiro

Estagiária

Ana Beatriz Lechado Marques

1. Introdução

O presente relatório apresenta o cálculo do Índice de Satisfação dos Usuários dos Serviços Prestados pela Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel do período de novembro de 2018 a março de 2019, em consideração aos ditames presentes na Lei 13.460/2017, art. 23, §§ 1º e 2º.

Os serviços prestados pela Anatel são especificados e divulgados à sociedade por meio da Carta de Serviços (<http://www.anatel.gov.br/institucional/carta-de-servicos>). Nesse sentido, o objeto da presente pesquisa de satisfação são os serviços públicos descritos na Carta de Serviços da Anatel, quais sejam:

- Certificação e Homologação de Produtos para Telecomunicações;
- Outorga de Serviços de Telecomunicações;
- Atendimento ao Consumidor; e
- Soluções de Competição.

O objetivo principal da pesquisa foi obter índices de satisfação para cada serviço prestado pela Anatel, bem como o índice consolidado dos serviços, denominado Índice de Satisfação dos Usuários dos Serviços Prestados pela Anatel ($ISSA_{012019}$) do período de novembro de 2018 a março de 2019. O $ISSA_{012019}$ registrou valor de 4,59 numa escala de 1 a 6. Para fins de comparação, o $ISSA_{2018}$, referente ao período de janeiro de 2018 a outubro de 2018, resultou no valor de 4,39 na pesquisa de satisfação anterior, registrada sob o processo [53500.086479/2017-45](http://www.anatel.gov.br/53500.086479/2017-45). A comparação demonstra que houve aumento da satisfação da amostra de usuários dos serviços prestados pela Agência. Em outras palavras, o $ISSA_{012019}$ revela que a amostra de usuários dos serviços da Anatel está alocada, em média, no âmbito avaliativo de satisfeitos.

A aplicação do questionário ocorreu no mês de maio de 2019 e empregou o serviço FormSUS do DATASUS (<http://formsus.datasus.gov.br/site/default.php>) para encaminhar formulários de pesquisa aos usuários dos serviços prestados pela Anatel e obter os dados resultantes das respostas.

Além dessa breve introdução, o presente relatório seguirá pela exposição da construção do questionário, aplicação da pesquisa e coleta de dados, cálculo do $ISSA_{012019}$ e de seus componentes, que são os índices de satisfação individuais dos quatro serviços prestados pela Anatel, bem como uma breve comparação à pesquisa anterior. Finalmente, apresentamos a conclusão deste trabalho.

2. Do Questionário

A metodologia orientadora da pesquisa de satisfação foi norteadada pelo Informe nº 9/2017/SEI/OV (SEI [2267696](http://www.anatel.gov.br/2267696)). Um produto intermediário da metodologia orientadora da pesquisa consta no Anexo I - Questionário Pesquisa Satisfação (SEI [3612244](http://www.anatel.gov.br/3612244)), o qual possibilita avaliar os serviços prestados pela Anatel por notas dadas pelos usuários a 15 itens de questionamentos, utilizando uma escala de 1 a 6, na qual 1 significa totalmente insatisfeito e 6 significa totalmente satisfeito. A Tabela 1 – Estrutura do Questionário da Pesquisa de Satisfação a seguir demonstra a estrutura básica do questionário.

Tabela 1 – Estrutura do Questionário da Pesquisa de Satisfação

ITENS	INSATISFEITO			SATISFEITO		
	(1) Totalmente	(2) Muito	(3) Pouco	(4) Pouco	(5) Muito	(6) Totalmente
1) Agilidade nos procedimentos de solicitação do serviço da Anatel						
2) Clareza das informações fornecidas pela Anatel						
3) Facilidade na solicitação do serviço junto à Anatel						
4) Esclarecimento das dúvidas pela Anatel						
5) Obtenção do serviço no prazo estipulado pela Anatel						
6) Resolução de eventuais problemas na obtenção do serviço na Anatel						
7) Disponibilidade das informações necessárias para solicitação de serviços junto à Anatel						
8) Estabilidade nos meios de solicitação (internet, telefone, aplicativo etc.) dos serviços da Anatel						
9) 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						

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.

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 pela Anatel. 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.

3. Da Aplicação da Pesquisa e Coleta de Dados

Tabela 2 – Usuários: Populações, Destinatários e Amostras

Serviços da Anatel	Usuários		
	População	Destinatários	Amostras
Atendimento ao Consumidor	938.793	19.994	427
Certificação e Homologação	2.135	2.135	418
Outorga de Serviços de Telecomunicação	3.073	3.073	407
Soluções de Competição	51	51	3
Total	944.052	25.253	1.255

4. Dos Índices de Satisfação dos Serviços Prestados pela Anatel

Os índices de satisfação dos usuários em cada um dos quatro serviços prestados pela Anatel, denominados I_s , 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 é calculado pela média das notas dadas pelos usuários do serviço.

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

O Índice de Satisfação dos Usuários dos Serviços Prestados pela Anatel (*ISSA*) é obtido pela média calculada a partir dos quatro índices acima e pode ser expresso por

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

A Tabela 3 – Índices de Satisfação a seguir explicita os cinco índices. O Anexo I – Dados e Cálculos explicita as notas dadas pelos usuários por item e por serviço prestado pela Anatel e os cálculos necessários à pesquisa.

Tabela 3 – Índices de Satisfação

Serviços da Anatel	Índice de Satisfação	ISSA ₀₁₂₀₁₉
Atendimento ao Consumidor	4,50	4,59
Certificação e Homologação	4,43	
Outorga de Serviços de Telecom	4,82	
Soluções de Competição	4,62	

O serviço de Outorga de Serviços de Telecomunicações apresentou o maior índice de satisfação, de 4,82, demonstrando que seus usuários estavam, em média, próximos ao grau de muita satisfação. Os serviços de Atendimento ao Consumidor e de Soluções de Competição apresentaram índices de satisfação de 4,50 e 4,62, respectivamente, bem próximos ao ISSA₀₁₂₀₁₉, de 4,59. Por sua vez, o serviço de Certificação e Homologação apresentou o menor índice de satisfação, de 4,43, demonstrando que seus usuários estavam, em média, mais próximos ao grau de pouca satisfação.

A Tabela 4 a seguir explicita as médias das notas dadas pelos usuários por item da pesquisa e por serviço prestado pela Anatel.

Tabela 4 – Notas por Item e Serviço

ITEM DA PESQUISA	ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR	CERTIFICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO	OUTORGA DE SERVIÇOS DE TELECOM	SOLUÇÕES DE COMPETIÇÃO
1. Agilidade nos procedimentos de solicitação do serviço da Anatel	4,55	4,46	4,88	3,67
2. Clareza das informações fornecidas pela Anatel	4,54	4,41	4,78	4,67
3. Facilidade na solicitação do serviço junto à Anatel	4,66	4,32	4,82	4,67
4. Esclarecimento das dúvidas pela Anatel	4,44	4,40	4,77	5,00
5. Obtenção do serviço no prazo estipulado pela Anatel	4,33	4,55	4,93	4,00
6. Resolução de eventuais problemas na obtenção do serviço na Anatel	4,31	4,56	4,86	3,67
7. Disponibilidade das informações necessárias para solicitação de serviços junto à Anatel	4,52	4,37	4,71	4,67
8. Estabilidade nos meios de solicitação (internet, telefone, aplicativo etc.) dos serviços da Anatel	4,57	4,57	4,80	5,00
9. Quantidade de etapas para obtenção do serviço junto à Anatel	4,53	4,16	4,76	5,00
10. Facilidade de acompanhamento da solicitação junto à Anatel	4,60	4,58	4,86	5,67
11. Disponibilidade de atendimento das demandas sobre os serviços da Anatel	4,50	4,40	4,78	4,33
12. Quantidade de interações com os meios de solicitação internet, telefone, aplicativos etc.) do serviço da Anatel	4,47	4,45	4,78	5,33
13. Complexidade dos procedimentos para obtenção do serviço junto à Anatel	4,49	4,02	4,66	4,00
14. Confiabilidade das informações prestadas	4,60	4,78	5,14	5,67
15. Tempo de disponibilização de resultado da solicitação junto à Anatel	4,40	4,43	4,84	4,00

O serviço de Atendimento ao Consumidor teve todos seus itens avaliados entre os graus de pouca satisfação e de muita satisfação. O item com maior média de notas no serviço foi o item 3. Facilidade na solicitação do serviço junto à Anatel, com média de notas de 4,66. O item com menor média de notas no serviço foi o item 6. Resolução de eventuais problemas na obtenção do serviço na Anatel, com média de notas de 4,31.

O serviço de Certificação e Homologação teve todos seus itens avaliados entre os graus de pouca satisfação e de muita satisfação. O item com maior média de notas no serviço foi o item 14. Confiabilidade das informações prestadas, com média de notas de 4,78. O item com menor média de notas no serviço foi o item 13. Complexidade dos procedimentos para obtenção do serviço junto à Anatel, com média de notas de 4,02.

O serviço de Outorga de Serviços de Telecomunicações também teve todos os seus itens avaliados entre os graus de pouca satisfação e de muita satisfação, exceto pelo item 14. Confiabilidade das informações prestadas, que apresentou maior média de notas no serviço, de 5,14, sendo, portanto, avaliado no âmbito de muita satisfação. O item com menor média de notas no serviço foi o item 13. Complexidade dos procedimentos para obtenção do serviço junto à Anatel, com média de notas de 4,66.

O serviço de Soluções de Competição apresentou dois itens avaliados entre os graus de pouca insatisfação e de pouca satisfação, quais sejam, 1. Agilidade nos procedimentos de solicitação do serviço da Anatel e 6. Resolução de eventuais problemas na obtenção do serviço na Anatel, ambos com a menor média de notas do serviço, de 3,67. Por outro lado, seis itens do serviço foram avaliados em muita satisfação, quais sejam, 4. Esclarecimento das dúvidas pela Anatel, 8. Estabilidade nos meios de solicitação (internet, telefone, aplicativo etc.) dos serviços da Anatel, 9. Quantidade de etapas para obtenção do serviço junto à Anatel, 12. Quantidade de interações com os meios de solicitação (internet, telefone, aplicativos etc.) do serviço da Anatel, 10. Facilidade de acompanhamento da solicitação junto à Anatel e 14. Confiabilidade das informações prestadas, sendo os dois últimos com a maior média de notas do serviço, de 5,67.

Outra avaliação realizada foi sob 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 do usuários sobre os seguintes fatores dos serviços: Acessibilidade, Profissionalismo, Simplicidade e Tempestividade. A Tabela 5 – Fatores e Itens a seguir apresenta a relação entre fatores e itens. A Tabela 5 – Fatores e Itens abaixo apresenta os fatores e os itens.

Tabela 5 – Fatores e Itens

Fator	Item
Acessibilidade	2. Clareza das informações fornecidas pela Anatel
	3. Facilidade na solicitação do serviço junto a Anatel
	7. Disponibilidade das informações necessárias para solicitação de serviços junto à Anatel
	8. Estabilidade nos meios de solicitação (internet, telefone, aplicativo etc.) dos serviços da Anatel
	10. Facilidade de acompanhamento da solicitação junto à Anatel
Profissionalismo	4. Esclarecimento das dúvidas pela Anatel
	6. 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
Simplicidade	9. Quantidade de etapas para obtenção do serviço junto à 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
Tempestividade	1. Agilidade nos procedimentos de solicitação do serviço da Anatel
	5. Obtenção do serviço no prazo estipulado pela Anatel
	15. Tempo de disponibilização de resultado da solicitação junto à Anatel

A Tabela 6 – Médias das Notas dos Fatores por Serviço apresenta a média das notas dadas pelos usuários alocadas nos fatores por serviço prestado pela Anatel. Assim, temos as notas das quatro dimensões ou fatores: Acessibilidade, Simplicidade, Profissionalismo e Tempestividade. As médias das notas dos fatores por serviço foram então calculadas considerando a agregação apresentada na tabela anterior e podem ser observadas a seguir.

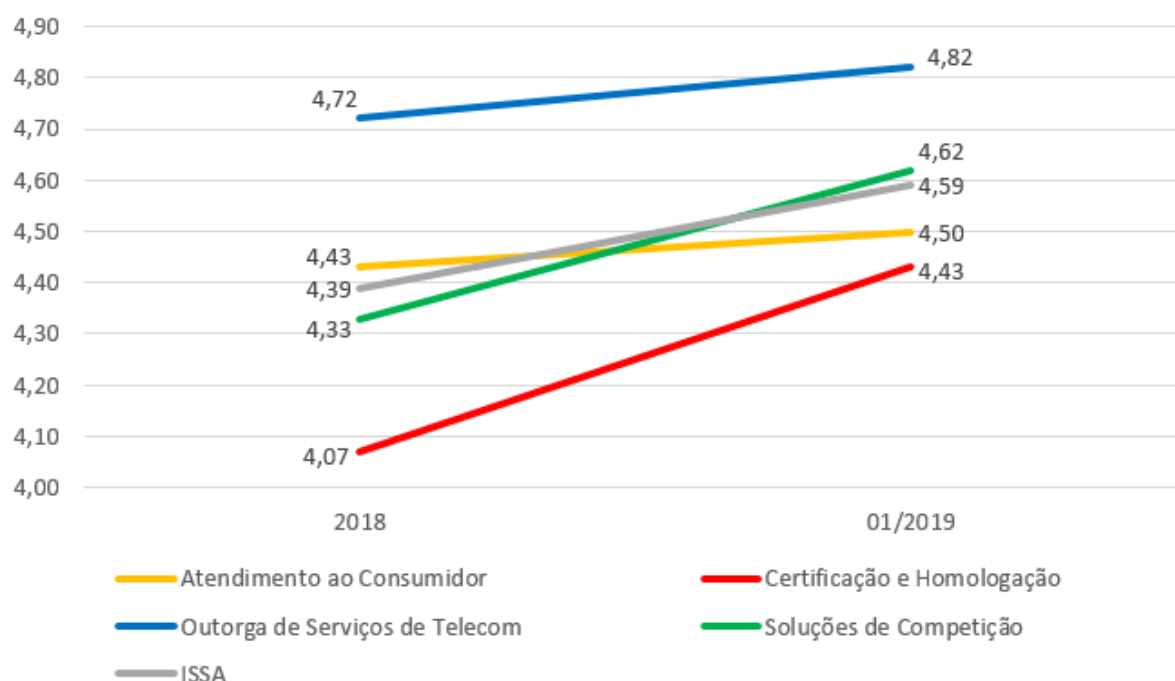
Tabela 6 – Média das Notas dos Fatores por Serviço da Anatel

Fator da Pesquisa	Atendimento ao Consumidor	Certificação e Homologação	Outorga de Serviços de Telecom	Soluções de Competição
Acessibilidade	4,46	4,54	4,89	4,67
Simplicidade	4,42	4,48	4,88	3,89
Profissionalismo	4,58	4,45	4,79	4,93
Tempestividade	4,50	4,21	4,73	4,78

Analisando a Tabela 6, verificamos que o único fator da pesquisa por serviço cuja média de notas de satisfação foi inferior a 4 foi Simplicidade no serviço de Soluções de Competição (destacado na Tabela 6). Em suma, pode-se afirmar que os usuários do serviço de Soluções de Competição estão, em média, entre o grau de pouca insatisfação e pouca satisfação no que se refere à Simplicidade do serviço.

5. DA EVOLUÇÃO DOS ÍNDICES DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA ANATEL

O Gráfico 1 - Evolução dos Índices a seguir permite a comparação dos índices de satisfação dos serviços prestados pela Anatel calculados na pesquisa atual e na pesquisa anterior. Todos índices de satisfação apresentaram crescimento entre a pesquisa de satisfação realizada em fins de 2018 e a atual pesquisa. O Índice de Satisfação dos Usuários dos Serviços Prestados pela Anatel (ISSA) apresentou elevação de 4,39 para 4,59, o que demonstra variação de 4,4%. O índice de satisfação do serviço de Certificação e Homologação apresentou o maior crescimento dentre os índices, com elevação de 4,07 para 4,43, sendo a variação de 8,1%. O índice de satisfação do serviço de Atendimento ao Consumidor apresentou o menor crescimento dentre os índices, com elevação de 4,43 para 4,50, sendo a variação de 1,6%.



O considerável crescimento do índice de satisfação do serviço de Certificação e Homologação pode ser atribuído ao fator Tempestividade. Os três itens do fator Tempestividade — quais sejam, 1. Agilidade nos procedimentos de solicitação do serviço da Anatel, 5. Obtenção do serviço no prazo estipulado pela Anatel e 15. Tempo de disponibilização de resultado da solicitação junto à Anatel —, estão entre os quatro itens cujas notas mais cresceram no serviço, com destaque para o último, conforme Tabela 7 - Evolução em Certificação e Homologação a seguir:

Tabela 7 - Evolução em Certificação e Homologação

ITEM	FATOR	NOTAS 2018	NOTAS 01/2019	VARIAÇÃO PERCENTUAL
15	Tempestividade	3,92	4,43	13,0%
6	Profissionalismo	4,13	4,56	10,4%
5	Tempestividade	4,13	4,55	10,2%
1	Tempestividade	4,05	4,46	10,1%
4	Profissionalismo	4,01	4,40	9,7%
13	Simplicidade	3,68	4,02	9,2%
9	Simplicidade	3,82	4,16	8,9%
12	Simplicidade	4,09	4,45	8,8%
2	Acessibilidade	4,07	4,41	8,4%
3	Acessibilidade	3,99	4,32	8,3%
7	Acessibilidade	4,04	4,37	8,2%
11	Profissionalismo	4,08	4,40	7,8%
8	Acessibilidade	4,24	4,57	7,8%
10	Acessibilidade	4,31	4,58	6,3%
14	Profissionalismo	4,54	4,78	5,3%

A Tabela 8 - Ranking de Itens de Certificação e Homologação a seguir classifica as notas dos itens do serviço de Certificação e Homologação em ordem decrescente, da qual é possível depreender itens com notas inferiores para os quais há oportunidades de aumento de satisfação. Nesse sentido, destaquem-se os itens 9. Quantidade de etapas para obtenção do serviço junto à Anatel e 13. Complexidade dos procedimentos para obtenção do serviço junto à Anatel, ambos vinculados ao fator Simplicidade.

Tabela 8 - Ranking de Itens de Certificação e Homologação

ITEM	FATOR	NOTAS 01/2019
14	Profissionalismo	4,78
10	Acessibilidade	4,58
8	Acessibilidade	4,57
6	Profissionalismo	4,56
5	Tempestividade	4,55
1	Tempestividade	4,46
12	Simplicidade	4,45
15	Tempestividade	4,43
2	Acessibilidade	4,41
4	Profissionalismo	4,40
11	Profissionalismo	4,40
7	Acessibilidade	4,37
3	Acessibilidade	4,32
9	Simplicidade	4,16
13	Simplicidade	4,02

A Tabela 9 - Evolução em Atendimento ao Consumidor a seguir demonstra por ordem decrescente a variação percentual das notas por item do serviço de Atendimento ao Consumidor. Destaquem-se os itens 11. Disponibilidade de atendimento das demandas sobre os serviços da Anatel e 9. Quantidade de etapas para obtenção do serviço junto à Anatel, os quais apresentaram as maiores taxas de crescimento:

Tabela 9 - Evolução em Atendimento ao Consumidor

ITEM	FATOR	NOTAS 2018	NOTAS 01/2019	VARIAÇÃO PERCENTUAL
11	Profissionalismo	4,39	4,50	2,5%
9	Simplicidade	4,42	4,53	2,5%
15	Tempestividade	4,30	4,40	2,3%
7	Acessibilidade	4,42	4,52	2,3%
3	Acessibilidade	4,56	4,66	2,2%

ITEM	FATOR	NOTAS 2018	NOTAS 01/2019	VARIAÇÃO PERCENTUAL
6	Profissionalismo	4,22	4,31	2,1%
1	Tempestividade	4,46	4,55	2,0%
14	Profissionalismo	4,52	4,60	1,8%
12	Simplicidade	4,40	4,47	1,6%
13	Simplicidade	4,42	4,49	1,6%
8	Acessibilidade	4,50	4,57	1,6%
5	Tempestividade	4,28	4,33	1,2%
2	Acessibilidade	4,51	4,54	0,7%
10	Acessibilidade	4,57	4,60	0,7%
4	Profissionalismo	4,42	4,44	0,5%

A Tabela 10 - Ranking dos Itens de Atendimento ao Consumidor a seguir classifica as notas dos itens do serviço de Atendimento ao Consumidor em ordem decrescente, da qual é possível depreender itens com notas inferiores para os quais há oportunidades de aumento de satisfação. Nesse sentido, destaquem-se o item 5. Obtenção do serviço no prazo estipulado pela Anatel, alocado no fator Tempestividade, e o item 6. Resolução de eventuais problemas na obtenção do serviço na Anatel, alocado no fator Profissionalismo.

Tabela 10 - Ranking de Itens de Atendimento ao Consumidor

ITEM	FATOR	NOTAS 01/2019
3	Acessibilidade	4,66
14	Profissionalismo	4,60
10	Acessibilidade	4,60
8	Acessibilidade	4,57
1	Tempestividade	4,55
2	Acessibilidade	4,54
9	Simplicidade	4,53
7	Acessibilidade	4,52
11	Profissionalismo	4,50
13	Simplicidade	4,49
12	Simplicidade	4,47
4	Profissionalismo	4,44
15	Tempestividade	4,40
5	Tempestividade	4,33
6	Profissionalismo	4,31

A Tabela 11 - Evolução em Outorga de Serviços de Telecomunicações a seguir demonstra por ordem decrescente a variação percentual das notas por item do serviço de Outorga de Serviços de Telecomunicações. Destaquem-se os itens 14. Confiabilidade das informações prestadas e 12. Quantidade de interações com os meios de solicitação (internet, telefone, aplicativos etc.) do serviço da Anatel, os quais apresentaram as maiores taxas de crescimento:

Tabela 11 - Evolução em Outorga de Serviços de Telecomunicações

ITEM	FATOR	NOTAS 2018	NOTAS 01/2019	VARIAÇÃO PERCENTUAL
14	Profissionalismo	4,97	5,14	3,4%
12	Simplicidade	4,63	4,78	3,2%
8	Acessibilidade	4,65	4,80	3,2%
9	Simplicidade	4,63	4,76	2,8%
10	Acessibilidade	4,73	4,86	2,7%
1	Tempestividade	4,75	4,88	2,7%
5	Tempestividade	4,81	4,93	2,5%
11	Profissionalismo	4,67	4,78	2,4%
13	Simplicidade	4,56	4,66	2,2%
6	Profissionalismo	4,76	4,86	2,1%
2	Acessibilidade	4,69	4,78	1,9%
15	Tempestividade	4,75	4,84	1,9%
3	Acessibilidade	4,74	4,82	1,7%
4	Profissionalismo	4,73	4,77	0,8%
7	Acessibilidade	4,68	4,71	0,6%

A Tabela 12 - Ranking dos Itens de Outorga de Serviços de Telecomunicações a seguir classifica as notas dos itens do serviço de Outorga de Serviços de Telecomunicações em ordem decrescente, da qual é possível depreender itens com notas inferiores para os quais há oportunidades de aumento de satisfação. Nesse sentido, destaque-se o fator Simplicidade, devido à recorrência de notas de itens vinculados ao fator nas posições inferiores da classificação.

Tabela 12 - Ranking de Itens de Outorga de Serviços de Telecomunicações

ITEM	FATOR	NOTAS 01/2019
14	Profissionalismo	5,14
5	Tempestividade	4,93
1	Tempestividade	4,88
10	Acessibilidade	4,86
6	Profissionalismo	4,86

ITEM	FATOR	NOTAS 01/2019
15	Tempestividade	4,84
3	Acessibilidade	4,82
8	Acessibilidade	4,80
2	Acessibilidade	4,78
11	Profissionalismo	4,78
12	Simplicidade	4,78
4	Profissionalismo	4,77
9	Simplicidade	4,76
7	Acessibilidade	4,71
13	Simplicidade	4,66

A Tabela 13 - Evolução em Soluções de Competição a seguir demonstra por ordem decrescente a variação percentual das notas por item do serviço de Soluções de Competição. Destacam-se os itens 8. Estabilidade nos meios de solicitação (internet, telefone, aplicativo etc.) dos serviços da Anatel e 12. Quantidade de interações com os meios de solicitação (internet, telefone, aplicativos etc.) do serviço da Anatel, os quais apresentaram as maiores taxas de crescimento:

Tabela 13 - Evolução em Soluções de Competição

ITEM	FATOR	NOTAS 2018	NOTAS 01/2019	VARIAÇÃO PERCENTUAL
8	Acessibilidade	3,83	5,00	30,5%
12	Simplicidade	4,33	5,33	23,1%
4	Profissionalismo	4,08	5,00	22,5%
9	Simplicidade	4,25	5,00	17,6%
14	Profissionalismo	4,92	5,67	15,2%
7	Acessibilidade	4,08	4,67	14,5%
15	Tempestividade	3,50	4,00	14,3%
10	Acessibilidade	5,00	5,67	13,4%
2	Acessibilidade	4,50	4,67	3,8%
11	Profissionalismo	4,33	4,33	0,0%
5	Tempestividade	4,17	4,00	-4,1%
3	Acessibilidade	5,00	4,67	-6,6%
13	Simplicidade	4,33	4,00	-7,6%
6	Profissionalismo	4,00	3,67	-8,3%
1	Tempestividade	4,67	3,67	-21,4%

A Tabela 14 - Ranking dos Itens de Soluções de Competição a seguir classifica as notas dos itens do serviço de Soluções de Competição em ordem decrescente, da qual é possível depreender itens com notas inferiores para os quais há oportunidades de aumento de satisfação. Nesse sentido, destaquem-se o item 1. Agilidade nos procedimentos de solicitação do serviço da Anatel, alocado no fator Tempestividade, e o item 6. Resolução de eventuais problemas na obtenção do serviço na Anatel, alocado no fator Profissionalismo.

Tabela 14 - Ranking de Itens de Soluções de Competição

ITEM	FATOR	NOTAS 01/2019
10	Acessibilidade	5,67
14	Profissionalismo	5,67
12	Simplicidade	5,33
4	Profissionalismo	5,00
8	Acessibilidade	5,00
9	Simplicidade	5,00
2	Acessibilidade	4,67
3	Acessibilidade	4,67
7	Acessibilidade	4,67
11	Profissionalismo	4,33
5	Tempestividade	4,00
13	Simplicidade	4,00
15	Tempestividade	4,00
1	Tempestividade	3,67
6	Profissionalismo	3,67

6. CONCLUSÕES

A conclusão principal da pesquisa é que houve aumento da satisfação dos usuários dos serviços prestados pela Anatel, nos moldes da metodologia aplicada. O Índice de Satisfação dos Usuários dos Serviços Prestados pela Anatel de 2019 ($ISSA_{012019}$) registrou valor de 4,59 numa escala de 1 a 6, em comparação ao valor de 4,39 registrado na pesquisa anterior realizada em fins de 2018. O $ISSA_{012019}$ demonstra que a amostra de usuários dos serviços da Anatel está alocada, em média, no âmbito avaliativo de satisfação, aproximadamente entre o grau de pouca satisfação e muita satisfação.

Deve-se destacar ainda a considerável evolução positiva do serviço de Certificação e Homologação, cujo índice de satisfação apresentou o maior crescimento dentre os índices de satisfação por serviço da pesquisa, com elevação de 4,07 da pesquisa de 2018 para 4,43 na primeira pesquisa de 2019. O crescimento se deveu principalmente à dimensão Tempestividade.

Logo, apesar da pesquisa apontar para a satisfação dos usuários dos serviços da Anatel, a Agência deve estar atenta a oportunidades de expansão da satisfação dos cidadãos e buscar sempre a melhoria de seus padrões de serviço, buscando a excelência. Nesse sentido, sugerimos os seguintes pontos como prioritários na busca pela melhoria dos serviços:

- No serviço de Certificação e Homologação, a simplificação no sentido de redução de quantidade de etapas e complexidade nos procedimentos para obtenção do serviço;

- No serviço de Atendimento ao Consumidor, a disponibilidade do serviço no prazo estipulado e a resolução de eventuais problemas na obtenção do serviço;

- No serviço de Outorga de Serviços de Telecomunicações, a simplificação da disponibilidade do serviço, em que pese suas especificidades, no sentido de redução de quantidade de etapas e complexidade nos procedimentos para obtenção do serviço;

- No serviço de Soluções de Competição, a agilidade nos procedimentos de solicitação do serviço e a resolução de eventuais problemas na obtenção do serviço.

ANEXOS

- [Anexo I - Questionário Pesquisa Satisfação](#)

- [Anexo II - Dados e Cálculos](#)



OUVIDORIA
A N A T E L