

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

2018



**OUVIDORIA**  
A N A T E L

Thiago Cardoso Henriques Botelho

## **Ouvidor**

### **Equipe da Ouvidoria**

Carlos Vinicius Brito Reis

Cláudio Fernandes Dias

Ianne Aryel de Souza Nascimento

Karina Moreira Ferreira

Lauro Leandro Rutkowski

Licindo Pereira Alves Filho

Marcus Vinicius Paolucci

Rodrigo Gurgel Cherubino Ribeiro

### **Estagiários**

Ana Beatriz Lechado Marques

João Victor Arantes Moreira

Victor Moreira Serra de Souza

## 1. Introdução

O presente relatório apresenta o cálculo do Índice de Satisfação dos Usuários dos Serviços Prestados pela Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel de 2018, 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>). 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.

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 de 2018 (ISSA<sub>2018</sub>) que registrou valor de 4,39 numa escala de 1 a 6. Esse valor revela que a amostra de usuários dos serviços da Anatel está alocada, em média, no âmbito avaliativo de satisfeitos. Assim, podemos afirmar que a pesquisa demonstra que os usuários estão satisfeitos com os serviços públicos prestados pela Anatel.

A aplicação do questionário ocorreu no mês de novembro de 2018 e empregou o serviço Form-SUS 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<sub>2018</sub> e de seus componentes, que são os índices de satisfação individuais dos quatro serviços prestados pela Anatel. 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). Um produto intermediário da metodologia orientadora da pesquisa consta no Anexo I - Questionário Pesquisa Satisfação (SEI 3612244), que 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 – Quadro do Questionário da Pesquisa de Satisfação demonstra a estrutura básica do questionário.

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.

**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 juntos 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, aplicativo 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						

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

A Tabela 2 – Usuários: Populações, Destinatários e Amostras possui informações da etapa de aplicação da pesquisa e coleta de dados por serviço da Anatel. A população de usuários abrangida pela pesquisa foi de 1.264.239 (um milhão, duzentos e sessenta e quatro mil, duzentos e trinta e nove). Em relação às informações de população destaca-se que envolveram os usuários:

- a. atendidos de janeiro de 2018 até fins do mês de outubro de 2018 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 foi de

25.904 (vinte e cinco mil, novecentos e quatro). A quantidade total de usuários respondentes ou amostra foi de 1.866 (mil oitocentos e sessenta e seis). Outro destaque deve ser dado ao serviço de Atendimento ao Consumidor, cuja amostra foi obtida para os usuários atendidos no mês de setembro de 2018, mas a população informada na Tabela 2 envolve os usuários atendidos entre janeiro de 2018 até outubro de 2018.

**Tabela 2 – Usuários: Populações, Destinatários e Amostras**

Serviços da Anatel	Usuários		
	População	Destinatários	Amostras
Atendimento ao Consumidor	1.252.910	14.352	648
Certificação e Homologação	4.140	4.113	541
Outorga de Serviços de Telecomunicação	7.472	7.422	665
Soluções de Competição	17	17	12
Total	1.264.239	25.904	1.866

#### 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 foi obtido 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 de 2018 ( $ISSA_{2018}$ ) foi obtido por média calculada a partir dos quatro índices acima e pode ser expresso por

$$ISSA_{2018} = \sum_{S=1}^4 I_s / 4$$

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.

Os serviços de Atendimento ao Consumidor e de Soluções de Competição apresentaram índices de satisfação de 4,43 e 4,33, respectivamente, bem próximos ao ISSA<sub>2018</sub> de 4,39. O serviço de Outorga de Serviços de Telecomunicações apresentou o maior índice de satisfação, de 4,72, demonstrando que seus usuários estavam, em média, próximos ao grau de muita satisfação. Por sua vez, o serviço de Certificação e Homologação apresentou o menor índice de satisfação, de 4,07, demonstrando que seus usuários estavam, em média, bem próximos ao grau de pouca satisfação.

**Tabela 3 – Índices de Satisfação**

Serviços da Anatel	Índice de Satisfação	ISSA <sub>2018</sub>
Atendimento ao Consumidor	4,43	4,39
Certificação e Homologação	4,07	
Outorga de Serviços de Telecomunicação	4,72	
Soluções de Competição	4,33	

A Tabela 4 – Notas por Item e Serviço 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	4	4	4
2. Clareza das informações fornecidas pela Anatel	4	4	4	4
3. Facilidade na solicitação do serviço junto à Anatel	4	4	4	5
4. Esclarecimento das dúvidas pela Anatel	4	4	4	4
5. Obtenção do serviço no prazo estipulado pela Anatel	4	4	4	4
6. Resolução de eventuais problemas na obtenção do serviço na Anatel	4	4	4	4
7. Disponibilidade das informações necessárias para solicitação de serviços junto à Anatel	4	4	4	4
8. Estabilidade nos meios de solicitação (internet, telefone, aplicativo etc.) dos serviços da Anatel	4	4	4	3
9. Quantidade de etapas para obtenção do serviço junto à Anatel	4	3	4	4
10. Facilidade de acompanhamento da solicitação junto à Anatel	4	4	4	5
11. Facilidade de acompanhamento da solicitação junto à Anatel	4	4	4	4
12. Quantidade de interações com os meios de solicitação (internet, telefone, aplicativos etc.) do serviço da Anatel	4	4	4	4
13. Complexidade dos procedimentos para obtenção do serviço junto à Anatel	4	3	4	4
14. Confiabilidade das informações prestadas	4	4	4	4
15. Tempo de disponibilização de resultado da solicitação junto à Anatel	4	3	4	3

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 Certificação e Homologação apresentou quatro itens avaliados como de pouca satisfação, quais sejam, Facilidade na solicitação do serviço junto à Anatel, Quantidade de etapas para obtenção do serviço junto à Anatel, Tempo de disponibilização de resultado da solicitação junto à Anatel e Complexidade dos procedimentos para obtenção do serviço junto à Anatel. O serviço de Soluções de Competição apresentou dois itens avaliados como de pouca

satisfação, quais sejam, Estabilidade nos meios de solicitação (internet, telefone, aplicativo etc.) dos serviços da Anatel e tempo de disponibilização de resultado da solicitação junto à Anatel, e dois itens avaliados como muito satisfeitos, quais sejam, Facilidade na solicitação do serviço junto à Anatel e Facilidade de acompanhamento da solicitação junto à Anatel.

Ou seja, os itens destacados no parágrafo acima 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. 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 o Índice de Satisfação de cada serviço da Anatel.

A Tabela 5 – Fatores e Itens abaixo apresenta os fatores e os itens que o compõe.

**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
	9. Quantidade de etapas para obtenção do serviço 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 – Média das Notas dos Fatores por Serviço da Anatel apresenta o valor encontrado de cada fator da pesquisa, por serviço prestado pela Anatel. Assim, temos as 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	4	4	4
Simplicidade	4	3	4	4
Profissionalismo	4	4	4	4
Tempestividade	4	4	4	4

Analisando a Tabela 6, verificamos que o único fator da pesquisa por serviço cuja média de notas de satisfação foi inferior a 4 ocorreu para a dimensão Simplicidade no serviço de Certificação e Homologação e está destacada na Tabela 6. Em suma, pode-se afirmar que os usuários do serviço de Certificação e Homologação estão, em média, entre o grau de pouca insatisfação e pouca satisfação no que se refere à Simplicidade do serviço.

Assim, avaliando o resultado dos fatores concluímos que na percepção dos usuários dos serviços prestado para a Anatel a prioridade deve ser a simplificação do serviço de Certificação e Homologação, pois é o único fator que destoa dos demais, posicionado na escala imediatamente inferior.

## **5. Conclusões**

Inicialmente, cabe destacar tanto o ineditismo da pesquisa de satisfação dos serviços prestados pela Anatel nos moldes da relatada no presente documento quanto o início de um processo perene de novas pesquisas realimentadas pela pesquisa anterior, a partir deste trabalho.

A conclusão principal da pesquisa é pela identificação 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 de 2018 (ISSA<sub>2018</sub>) registrou valor de 4,39 numa escala de 1 a 6, que explicita que a amostra de usuários dos serviços da Anatel está alocada, em média, no âmbito avaliativo de satisfeitos, aproximadamente entre o grau de pouca satisfação e muita satisfação.

Logo, apesar da pesquisa apontar para a satisfação do usuário dos serviços, a Agência deve estar atenta às oportunidades de expansão da satisfação dos cidadãos e buscar sempre a melhora de seus padrões de serviço, buscando a excelência. Considerando os itens avaliados abaixo da média ou ainda, no grau de insatisfação apontamos os itens abaixo como prioritários para melhora:

- a. No serviço de Certificação e Homologação, facilidade na solicitação, quantidade de etapas para obtenção, complexidade dos procedimentos para obtenção, tempo de disponibilização de resultado da solicitação; e
- b. No serviço de Solução de Competição, estabilidade nos meios de solicitação e o tempo de disponibilização de resultado da solicitação.

## **6. Anexos**

[Anexo I – Questionário Pesquisa Satisfação](#)

[Anexo II – Dados e Cálculos](#)





**OUVIDORIA**  
A N A T E L