



Audiência Pública CDC/CD

Avaliação das atividades
Ouvidorias das Agências
Reguladoras Federais



Felipe Oliveira – Ouvidor Substituto



Ouvidoria da Anatel - Legislação

✓ **Lei Geral de Telecomunicações - LGT**

Lei n°9.472, de 16 de Julho de 1997

✓ **P.P.D. Usuários dos Serviços Públicos**

Lei n° 13.460, de 26 de junho de 2017

✓ **Lei das A.R.F.s**

Lei n° 13.848, de 25 de Junho de 2019



Ouvidoria da Anatel - Normas correlatas

- ✓ **Regimento Interno da Anatel**, Resolução n° 632, de 7 de março de 2014
- ✓ **Decreto n° 9.094**, de 17 de julho de 2017
- ✓ **Decreto n° 9.492**, de 5 de setembro de 2018
- ✓ **Portaria Normativa CGU n° 116**, de 18 de março de 2024

Atividades

Manifestações

Relatórios

Acompanhar
Conselhos

Participação
Social

Defesa do
Usuário

Ouvidoria
interna

Acolhimento

Conciliação

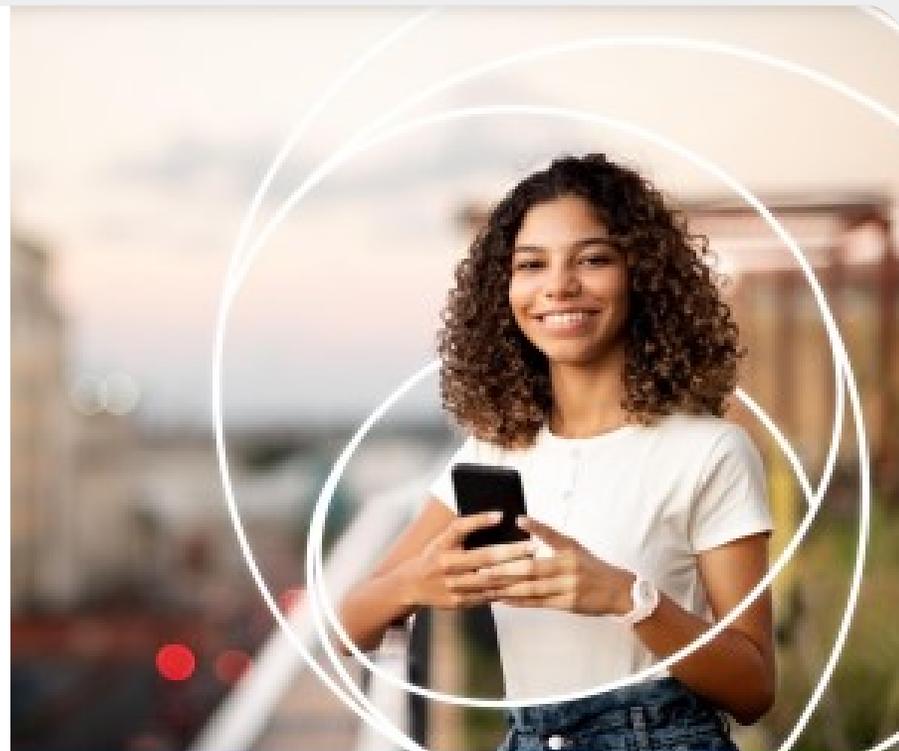
Prevenção



Nossos Produtos

1. Relatórios de Gestão:

- ✓ Manifestações dos usuários
- ✓ Análise Crítica
- ✓ Atuação da Agência
- ✓ Pontos de melhoria



RELATÓRIO DE GESTÃO – OUVIDORIA
2022



Manifestações: Fala.BR - 2024

Tipo	jan/24	fev/24	mar/24	abr/24	mai/24	jun/24	2024	%
Reclamações	347	265	307	334	240	208	1701	59%
Solicitações	70	76	74	101	89	92	502	17%
Comunicações	62	79	82	84	48	6	361	13%
*Acesso à informação	33	50	54	37	50	50	274**	10%
Denúncias	13	13	5	10	6	5	52	2%
Sugestões	3	5	4	4	6	8	30	1%
Elogios	0	2	0	2	2	1	7	0%
Total	528	490	526	572	441	324	2881*	100%

* Apenas Fala.BR - Não inclui e-mails, visitas e ligações

** Tratadas pela SRC

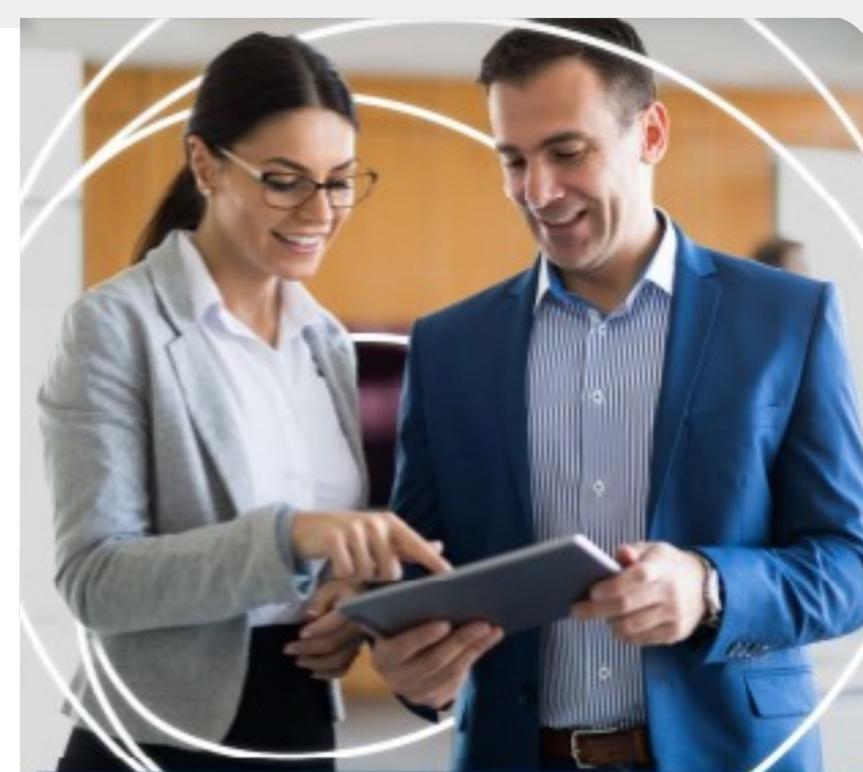
Média: **440/mês***



Relatórios da Ouvidoria:

2. Relatórios das Pesquisas de Satisfação dos Serviços

- ✓ Avalia a qualidade dos serviços prestados (Carta de Serviços)
- ✓ Índice ISSA
- ✓ Série histórica
- ✓ Oportunidades de Melhorias



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



Carta de Serviços da Anatel

19 serviços

1. Atendimento ao Consumidor 

2. Certificação e Homologação 

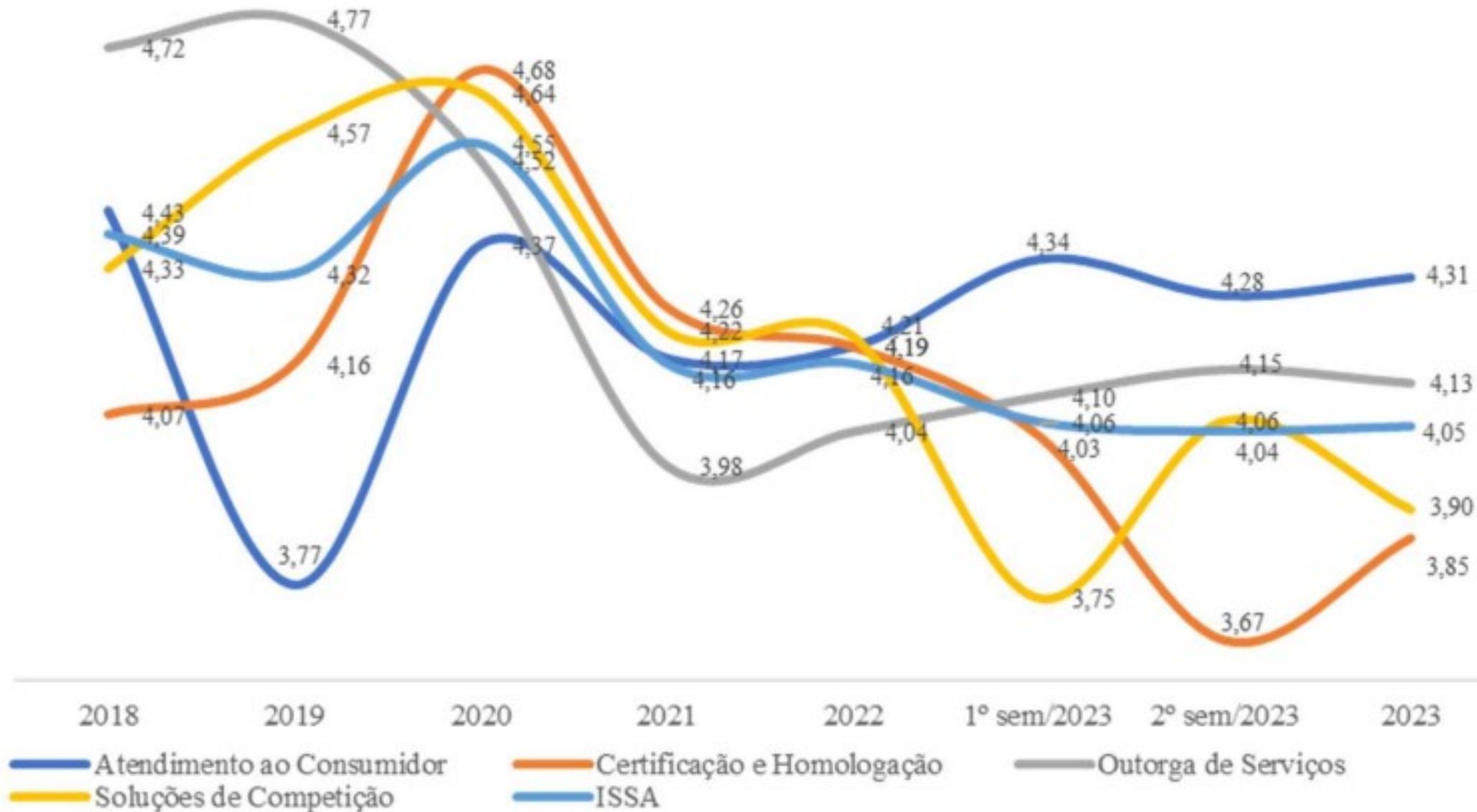
Agrupados em 4 temas:

3. Outorga de Serviços 

4. Soluções de Competição 



Índice de Satisfação dos Serviços Prestados



Relatórios da Ouvidoria

3. Relatórios Temáticos

- ✓ Compartilhamento de Infraestrutura Passiva 2020
- ✓ Compartilhamento de Postes 2023
- ✓ Apreciação Crítica das Ações de Combate à Pirataria
- ✓ Ampliação da Cobertura do SMP
- ✓ Etc.



Obrigado!

E-mails

felipe.oliveira@anatel.gov.br

ouvidoria@anatel.gov.br



Fala.BR

<https://falabr.cgu.gov.br/>

Plataforma Integrada de
Ouvidoria e Acesso à
Informação





Siga a Anatel