

Relatório de Gestão e-Ouv

2018



**OUVIDORIA**  
A N A T E L

Thiago Cardoso Henriques Botelho

**Ouvidor**

**Equipe da Ouvidoria**

Cláudio Fernandes Dias

Ianne Aryel de Souza Nascimento

Karina Moreira Ferreira

Lauro Leandro Rutkowski

Rodrigo Gurgel Cherubino Ribeiro

Adriana da Silva Mendes

Felipe Augusto Esmeraldo de Oliveira

**Estagiários**

Ana Beatriz Lechado Marques

# 1. INTRODUÇÃO

O presente documento apresenta o Relatório de Gestão do [Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal \(e-Ouv\)](#) da Anatel de 2018, em consideração aos ditames presentes na [Lei 13.460/2017, arts. 14 e 15](#), transcritos a seguir:

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e

II - disponibilizado integralmente na internet.

Em consideração ao [Decreto 9.492, art. 16](#), de 5 de setembro de 2018, a Anatel adotou o e-Ouv como canal exclusivo para recepção e tratamento de manifestações de usuários dos serviços públicos prestados pela Agência, o que se deu a partir de 4 de outubro de 2018 no âmbito da Gerência de Canais de Relacionamento com os Consumidores (RCIC) da Superintendência de Relações com Consumidores (SRC) e da Gerência de Planejamento Estratégico (PRPE). À mesma época, ocorreu a descontinuidade do Sistema de Ouvidoria da Anatel (SOA), utilizado anteriormente pela Ouvidoria da Agência com a mesma finalidade do e-Ouv. Com o advento das [Instruções Normativas 18 e 19](#), de 3 de dezembro de 2018, a atual gestão da Ouvidoria da Anatel, iniciada em setembro de 2018, procurou a Gerência de Canais de Relacionamento com os Consumidores (RCIC) para tratativas no sentido de assumir integralmente a recepção e o tratamento das manifestações no e-Ouv, o que ocorreu em 7 de fevereiro de 2019.

Em resumo, o modelo de recepção e tratamento de manifestações de cidadãos sobre serviços públicos prestados pela Anatel é caracterizado pela transição no ano de 2018, ocorrendo quatro formas distintas:

- a) recepção e tratamento da manifestação no SOA, até sua descontinuidade;
- b) recepção e tratamento da manifestação no e-Ouv pela Ouvidoria Geral da União (OGU), que recebia manifestação referente à Anatel, demandava subsídios à área responsável da Agência e encaminhava a resposta ao manifestante;
- c) recepção da manifestação no e-Ouv pela Ouvidoria Geral da União (OGU), que demandava à área responsável da Anatel que acessasse o e-Ouv para responder diretamente ao manifestante, seja internamente pelo e-Ouv ou por correio eletrônico;
- d) recepção e tratamento da manifestação no e-Ouv pela Gerência de Canais de Relacionamento com os Consumidores (RCIC) ou pela Gerência de Planejamento Estratégico (PRPE).

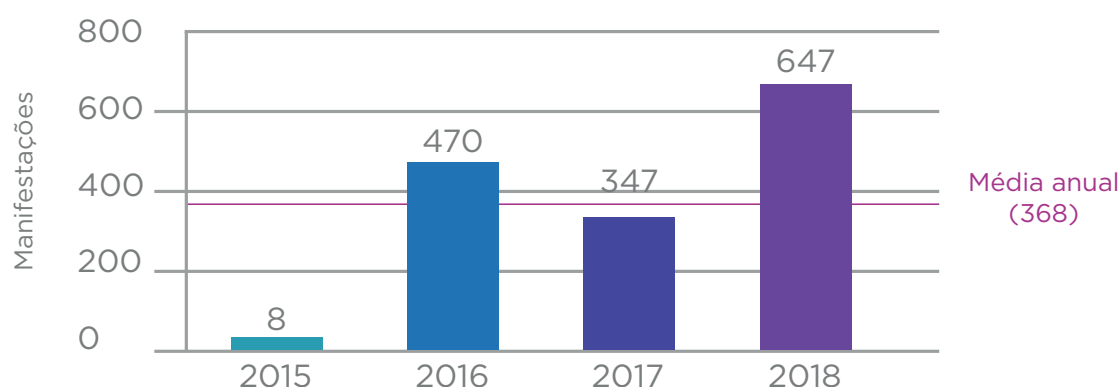
Reiteramos que esta Ouvidoria somente assumiu a gestão do e-Ouv, com recepção e tratamento das manifestações, em fevereiro de 2019.

Diante do brevemente exposto, o presente documento passará a expor os dados das manifestações atribuídas à Anatel no e-Ouv em 2018. Entretanto, a análise dos dados das manifestações ocorrerá apenas para as manifestações cujos cadastros tenham como órgão de interesse a Anatel e que não tenham como situação o encaminhamento a órgão externo, que se referem basicamente ao item d) acima mencionado. Finalmente, o presente documento efetuará uma breve conclusão.

## 2. ANÁLISE DOS DADOS DAS MANIFESTAÇÕES DE 2018

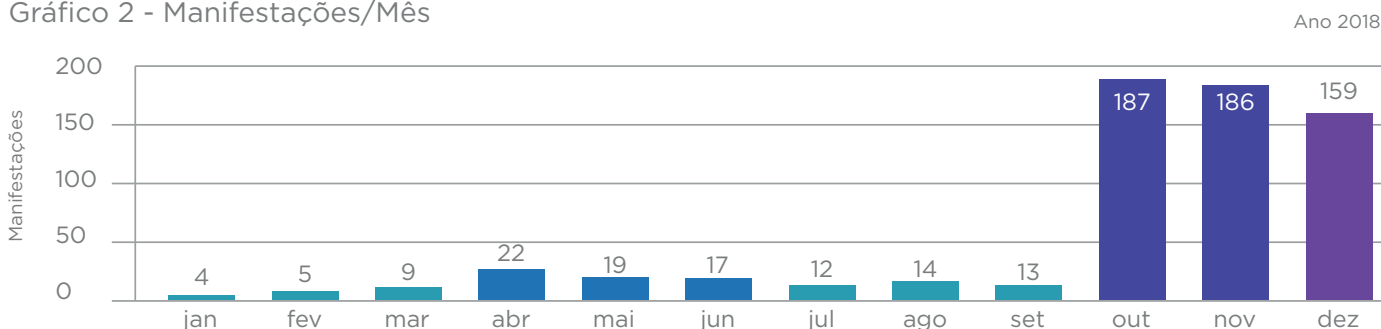
O Gráfico 1 - Manifestações/Ano demonstra a quantidade anual de manifestações atribuídas à Anatel no e-Ouv, que se referem aos itens b), c) e d) acima. Em 2018 ocorreram 647 manifestações no e-Ouv na Anatel diante de 347 manifestações em 2017, o que representa um crescimento de 86,5%. A média anual de manifestações considerando os anos de 2015 a 2018 é de 368 manifestações, o que demonstra o aumento na utilização do e-Ouv no ano de 2018.

Gráfico 1 - Manifestações/Ano



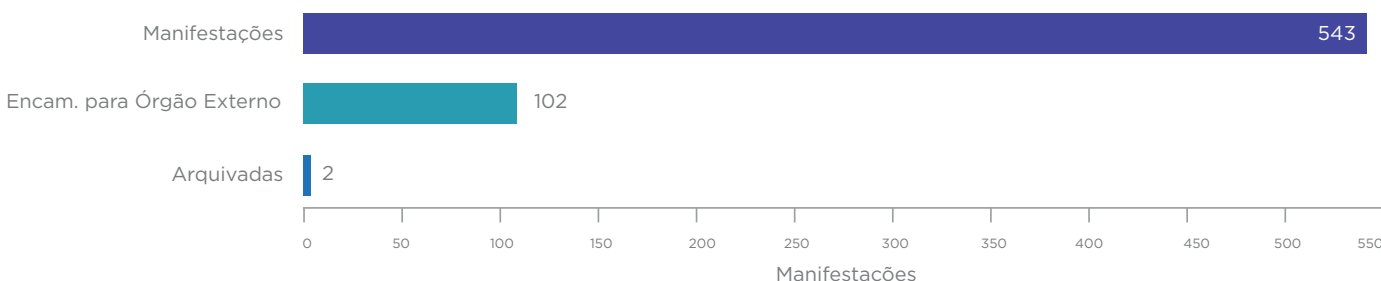
O Gráfico 2 - Manifestações/Mês explicita a distribuição de manifestações por mês de 2018. Observa-se a intensificação do recebimento de manifestações a partir de outubro de 2018, em consonância ao breve histórico exposto acima.

Gráfico 2 - Manifestações/Mês



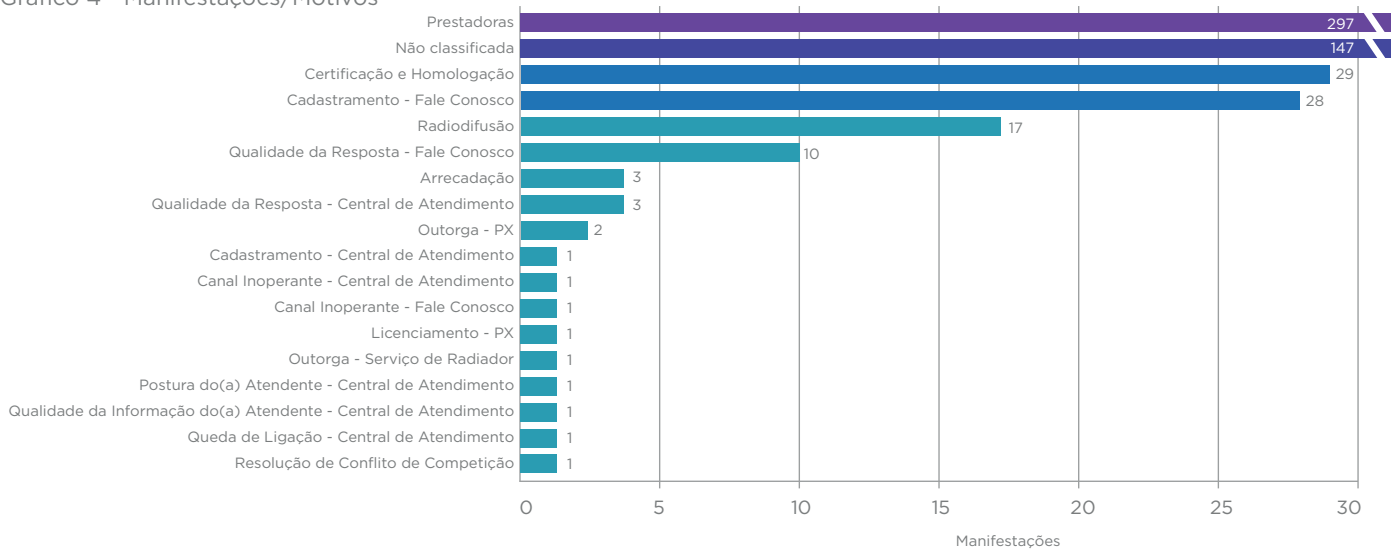
O Gráfico 3 - Manifestações/Situação distribui as 647 manifestações de 2018 em três situações: Concluídas, Encaminhadas para Órgão Externo e Arquivadas. As manifestações Concluídas explicitam as manifestações que foram efetivamente recebidas e tratadas no âmbito do e-Ouv pela Anatel, totalizando 543 manifestações em 2018. As 102 manifestações Encaminhadas para Órgão Externo são manifestações relacionadas aos itens b) e c) citados na página 4 do presente documento ou, ainda, manifestações recebidas e posteriormente encaminhadas a outros órgãos por se referirem a assuntos alheios à Agência. As duas manifestações Arquivadas se referem a manifestações recebidas, tratadas e arquivadas de acordo com o [Decreto 9.492, art. 22, parágrafo único](#).

Gráfico 3 - Manifestações/Situação



O Gráfico 4 - Manifestações/Motivos distribui as 545 manifestações Concluídas e Arquivadas de 2018 por motivo da manifestação. A estrutura de classificação por motivo consta no Informe nº 6/2019/OV (SEI nº [4255847](#)) e considera principalmente os quatro grupos de serviços públicos prestados pela Anatel e divulgados na Carta de Serviços da Agência (<http://www.anatel.gov.br/institucional/carta-de-servicos>), quais sejam, Atendimento ao Consumidor, Outorga de Serviços de Telecomunicações, Certificação e Homologação e Soluções de Competição. Além dos serviços da Carta, a classificação consta ainda com os seguintes itens: Arrecadação, Portal da Anatel, Prestadoras, Radiodifusão e Não classificada.

Gráfico 4 - Manifestações/Motivos



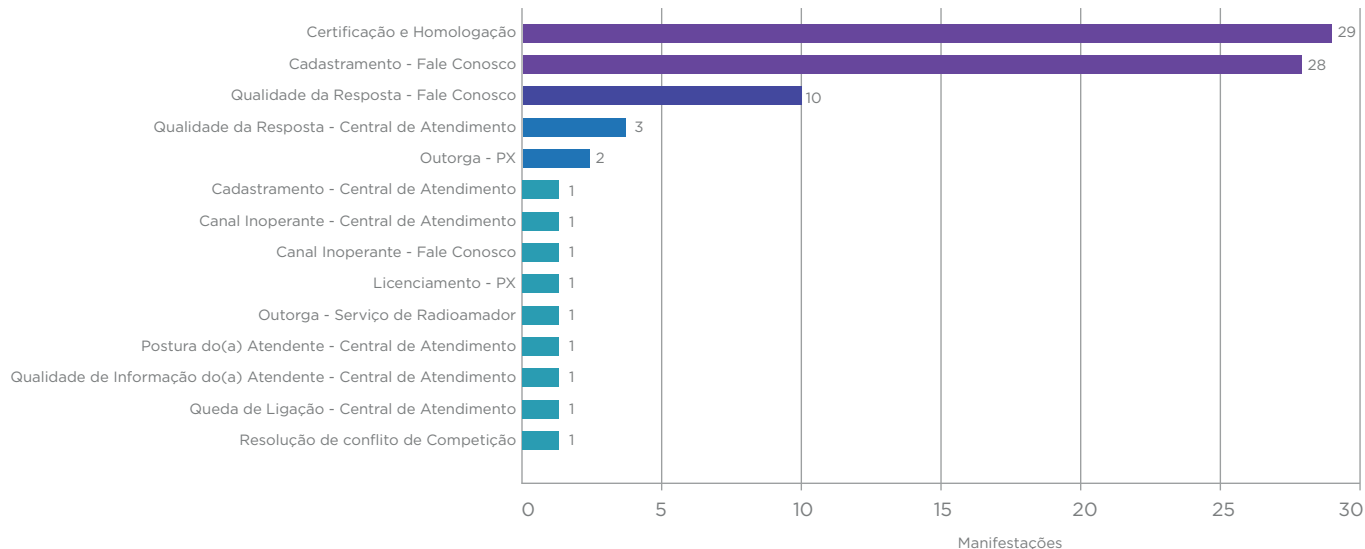
Observa-se que o motivo Prestadoras foi o motivo com maior quantidade de registros em 2018: 297 manifestações. Cumpre destacar que a manifestação é classificada no motivo Prestadoras quando não se observa solicitação idêntica e anterior no Sistema de Suporte do Atendimento aos Usuários (Focus).

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 no e-Ouv é orientar o usuário sobre os canais corretos para apresentação da reclamação.

Ademais, é importante esclarecer que as demandas cadastradas como “não classificadas” são relativas a manifestações não enquadradas na classificação derivada da carta de serviços da Anatel. Ou seja, são manifestações diversas direcionadas à Anatel mas não vinculadas à carta de serviços da autarquia. Por exemplo, manifestações sobre telemarketing ou serviço de valor adicionado.

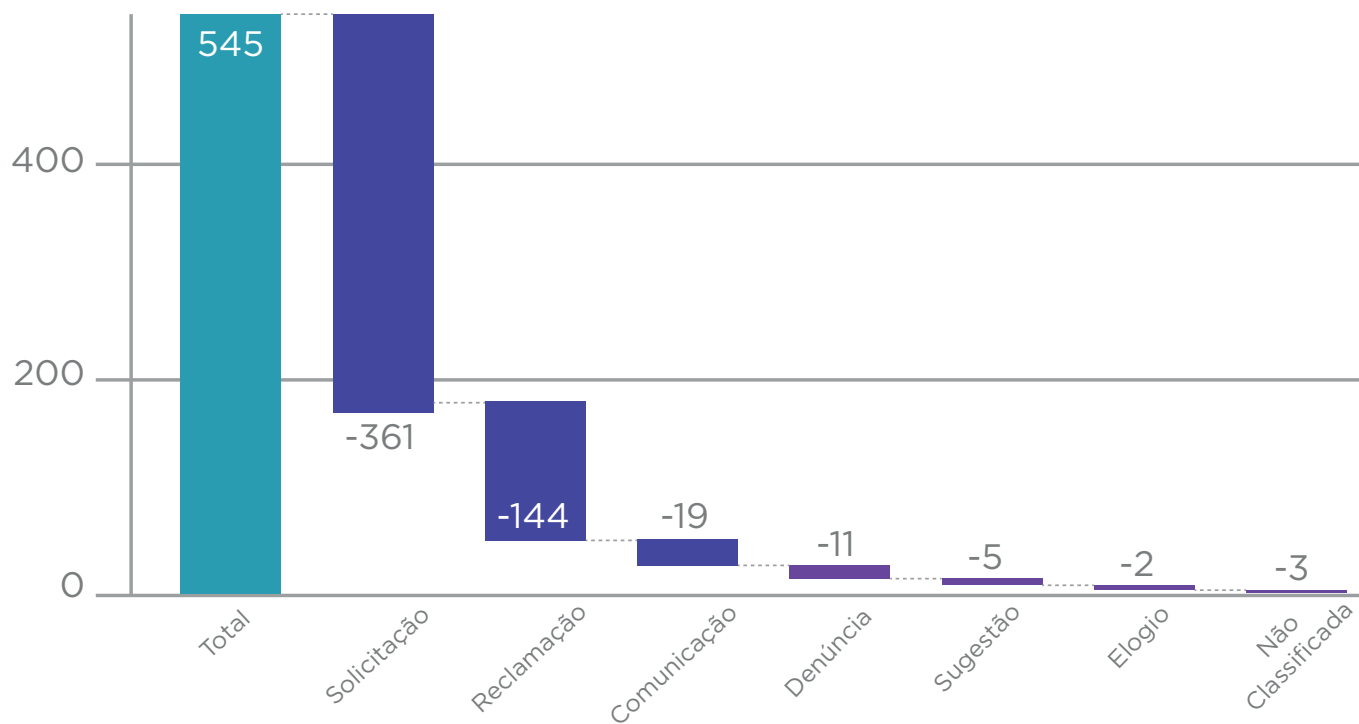
Diante da ocorrência de volume considerável de manifestações alheias aos serviços presentes na Carta de Serviços da Anatel, o Gráfico 5 - Manifestações da Carta de Serviços explicita a distribuição de manifestações estritamente relacionadas à Carta. Observa-se que Certificação e Homologação, Cadastramento - Fale Conosco e Qualidade da Resposta - Fale Conosco foram os três motivos com mais manifestações no ano de 2018.

Gráfico 5 - Manifestações da Carta de Serviços/Motivos



O Gráfico 6 - Manifestações/Tipo distribui as 545 manifestações tratadas pela Anatel no e-Ouv em 2018 por tipo. Observa-se que o tipo de maior volume foi Solicitação com 361 manifestações e que o tipo subsequente foi Reclamação com 144 manifestações.

Gráfico 6 - Manifestações/Tipo



### 3. CONCLUSÃO

Diante da recente adoção do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv) pela Ouvidoria da Anatel como canal exclusivo para recepção e tratamento de manifestações sobre os serviços prestados pela Agência, percebe-se que a quantidade de demandas, apesar de crescente, ainda é incipiente.

Ademais, existe uma confusão entre a atribuição da Ouvidoria (avaliação crítica dos serviços públicos prestados pela Anatel) com as atividades da Superintendência de Relações com os Consumidores (SRC), órgão a quem compete fomentar a resolução de conflitos entre prestadoras de serviços de telecomunicações e consumidores. Tal confusão fica evidente quando constatamos que 54% (cinquenta e quatro por cento) das demandas no e-Ouv são demanda para o FOCUS (sistema da SRC).

No que tange a demandas relativas aos serviços da Carta de Serviços da Anatel, destacam-se Certificação e Homologação, cadastramento e qualidade da resposta do Fale Conosco. Das demandas analisadas, a Ouvidoria sugere a simplificação dos serviços, com a redução de quantidade de etapas e complexidade nos procedimentos para obtenção de outorgas e licenciamentos e maior atenção quanto à disponibilidade dos canais para recepção de demandas dos consumidores.





**OUVIDORIA**  
A N A T E L