

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria da
Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL

Brasília/DF, 2024



Controladoria-Geral da União

Setor de Autarquias Sul, Quadra 5 – Bloco A
Brasília-DF, CEP 70.297-400 | cgu@cgu.gov.br

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO
Ministro da Controladoria-Geral da União

VÂNIA LÚCIA RIBEIRO VIEIRA
Secretária-Executiva

CLÁUDIO TORQUATO DA SILVA
Secretário-Executivo Adjunto

RONALD DA SILVA BALBE
Secretário Federal de Controle Interno

RICARDO WAGNER DE ARAÚJO
Corregedor-Geral da União

ANA TÚLIA DE MACEDO
Secretária Nacional de Acesso à Informação

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA
Ouvidora-Geral da União

IZABELA MOREIRA CORREA
Secretária de Integridade Pública

MARCELO PONTES VIANNA
Secretário de Integridade Privada

OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO
SUPERVISÃO

Luana Marcelino

EQUIPE DE AVALIAÇÃO

Renata Costa de Sousa

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria da Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel.

Município: Brasília – DF.

Objetivo: realizar a atividade de avaliação da Ouvidoria da Anatel, conforme disposto nos artigos 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

Período de manifestações avaliada: 01 de outubro de 2020 a 30 de setembro de 2021.

Data de execução: março a maio de 2022

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados por aquele órgão.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019 e Portaria CGU nº 581/2021.

Por que a CGU realizou esse trabalho?

Este trabalho é decorrente da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União – OGU sobre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, com o objetivo de verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

A unidade apresentou uma boa gestão de processos e pessoas para o tratamento das demandas de ouvidoria. Foram constatadas as seguintes fragilidades:

- a) ausência de formalização de fluxos de trabalho;
- b) uso de ferramenta inadequada para encaminhamento das demandas às unidades internas;
- c) desatualização do sítio eletrônico; e
- d) inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria.

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A partir da avaliação, foram recomendadas à Ouvidoria da Anatel as seguintes providências:

- I. atualizar os normativos internos da unidade em consonância com os ditames da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portaria CGU nº 581/2021, estipulando os mecanismos das demandas de ouvidoria;
- II. implementar fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo;
- III. utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;
- IV. atualizar o sítio eletrônico a fim de ampliar a acessibilidade e a experiência do usuário na navegação pelas páginas na internet e a divulgação das atividades executadas pela unidade, contribuindo para amenizar os gargalos existentes, especialmente o alto número de demandas recebidas que não são de sua competência; e
- V. promover o adequado preenchimento do campo assunto e a elaboração de respostas conclusivas compatíveis com cada tipo de manifestação, a fim de corrigir as inconsistências identificadas.

Lista de Siglas e Abreviaturas

ANATEL	Agência Nacional de Telecomunicações
CGU	Controladoria-Geral da União
Enap	Escola Nacional de Administração Pública
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
OGANATEL	Ouvidoria da Agência Nacional de Telecomunicações
PDA	Plano de Dados Abertos
Profoco	Política de Formação Continuada em Ouvidorias
QA	Questionário de Avaliação
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
SisOuv	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
UA	Unidade Avaliada

Sumário

APRESENTAÇÃO.....	7
OBJETO	7
OBJETIVO E ESCOPO	8
METODOLOGIA.....	8
UNIDADE AVALIADA	9
RESULTADOS DOS EXAMES	11
1. Achados	11
1.1 Ausência de formalização de fluxos de trabalho	11
1.2 Readequação do meio de encaminhamento para as unidades internas.....	12
1.3 Necessidade de atualização do sítio eletrônico com rol de informações para ampliação da acessibilidade e da experiência do usuário dos serviços oferecidos pela ouvidoria	12
1.4 Necessidade de atualização de normativo	13
1.5 Necessidade de criação de Conselho de Usuários para avaliação dos serviços prestados pela UA.....	14
1.6 Necessidade de participação da UA na atualização da Carta de Serviços e de atualização dos requisitos da Carta de Serviços	14
1.7 Necessidade de elaborar relatório anual de ouvidoria.....	15
1.8 Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria	15
RECOMENDAÇÕES	17
CONCLUSÃO	18
APÊNDICES	19
Apêndice A.....	20
Apêndice B.....	35
Apêndice C.....	44

APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União - CGU estão elencadas no art. 49 da Lei nº 14.600/2023, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria.

A CGU também exerce, como Órgão Central, a supervisão técnica e a orientação normativa dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno, o Sistema de Correição, o Sistema de Integridade e, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv.

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

Posteriormente, o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central. De acordo com o art. 11 do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

Art. 11. Compete ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei n. 13.460, de 2017;

II - monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas;

(...)

VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

Conforme descrito no Manual de Ouvidoria Pública da Ouvidoria-Geral da União, p. 19, “(...) A Ouvidoria exerce atividades essenciais à boa interlocução entre os cidadãos e a Administração Pública, auxiliando os gestores no aprimoramento constante dos serviços oferecidos”.

OBJETO

Como descrito anteriormente, a OGU tem por atribuição a supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal e o monitoramento da atuação das unidades setoriais no tratamento das manifestações recebidas.

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto a apresentação de um diagnóstico das atividades de ouvidoria, além de verificar se a Unidade Avaliada – UA está atendendo ao seu papel institucional e social, no serviço prestado ao usuário, identificando boas práticas e oportunidades de melhoria.

Tal diagnóstico se materializa na denominada avaliação de ouvidoria, conceito este definido no Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal – MAO, que contém preceitos e etapas observados no presente trabalho.

OBJETIVO E ESCOPO

No exercício da competência de supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal atribuída pelo Decreto nº 9.492/2018, a OGU realiza a atividade de avaliação das unidades de ouvidorias pertencentes ao Poder Executivo Federal.

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA¹, além de outras questões com potencial de interferir no cumprimento de sua missão. Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente aos pedidos sob égide da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

O objetivo é aferir se o aparato organizacional apresentado pela UA é eficaz para atender às demandas dos usuários e capaz de subsidiar a boa gestão da ouvidoria.

METODOLOGIA

Para avaliação dessa Ouvidoria Setorial, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- i. Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- ii. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional;
- iii. Elaboração de um Questionário de Avaliação e interlocuções com a UA;
- iv. Elaboração do Relatório Preliminar de Avaliação;
- v. Apresentação do Relatório Preliminar de Avaliação ao gestor;
- vi. Reunião de busca conjunta de soluções; e
- vii. Elaboração de Plano de Ação por parte da unidade avaliada.

Na etapa do Relatório Situacional os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br>), no Painel Resolveu? (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>), dentre outras fontes, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise do tratamento das manifestações pela UA, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de **01/10/2020** a **30/09/2021**, constantes da Plataforma Fala.BR. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. Dessas, foram selecionadas 100 manifestações para análise pela OGU.

¹ No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/10/2020 a 30/09/2021 para a análise da amostra de manifestações da UA.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um **Questionário de Avaliação – QA**, cujas perguntas estavam agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões. Desse modo, nesta etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo realizadas interlocuções com a UA ao longo dos trabalhos.

Este relatório cumpre a quarta etapa da metodologia aplicada ao trabalho de avaliação, e seu conteúdo foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela Unidade Avaliada.

UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada – UA é a **Ouvidoria da Agência Nacional de Telecomunicações (Ouvidoria da Anatel)**, entidade da Administração Indireta, submetida a regime autárquico especial e vinculada ao Ministério das Comunicações. É administrativamente independente e financeiramente autônoma.

A Ouvidoria da Anatel atua sem subordinação hierárquica, de acordo com a Lei nº 13.848/2019, que trata da gestão, organização, processo decisório e controle social das agências reguladoras:

Art. 22. Haverá, em cada agência reguladora, 1 (um) ouvidor, que atuará sem subordinação hierárquica e exercerá suas atribuições sem acumulação com outras funções.

De acordo com a Lei nº 9.472/1997, que dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e o funcionamento da Anatel:

Art. 8º Fica criada a Agência Nacional de Telecomunicações, entidade integrante da Administração Pública Federal indireta, submetida a regime autárquico especial e vinculada ao Ministério das Comunicações, com a função de órgão regulador das telecomunicações, com sede no Distrito Federal, podendo estabelecer unidades regionais.

§ 1º A Agência terá como órgão máximo o Conselho Diretor, devendo contar, também, com um Conselho Consultivo, uma Procuradoria, uma Corregedoria, uma Biblioteca e uma **Ouvidoria**, além das unidades especializadas incumbidas de diferentes funções. (Grifo nosso)

Conforme Resolução Anatel nº 270/2001, que aprova o Regimento Interno da Anatel, a Ouvidoria possui as seguintes competências:

Art. 127. A Ouvidoria tem a atribuição de elaborar documentos de apreciação crítica sobre a atuação da Agência e adotar os procedimentos previstos no parágrafo único do art. 45 da Lei nº 9.472 de 1997.

(...)

Art. 181. É competência específica do Ouvidor:

I - encaminhar documentos de apreciação crítica sobre a atuação da Agência, conforme disposto no art. 127;

II - participar das Reuniões e Sessões do Conselho Diretor sem direito a voto.

Em que pese o art. 45 da Lei nº 9.472/1997 ter sido revogado pela Lei nº 13.848/2019, esta mesma Lei dispõe sobre Ouvidoria nas agências reguladoras, nos termos dos artigos 22 a 24, ampliando as atribuições do ouvidor.

De modo geral, a Ouvidoria da Anatel é o órgão responsável por acompanhar o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento dos serviços da agência descritos em sua Carta de Serviços.

Anteriormente, em 2018, a equipe da ouvidoria da Anatel era composta por doze pessoas, quantidade considerada adequada pela ouvidoria para realizar as atribuições legais e regimentais da área.

No momento em que foi realizado esse trabalho, o cargo de ouvidor estava vago, e a equipe da ouvidoria era formada por cinco membros: dois coordenadores que são servidores da carreira da Anatel, uma servidora comissionada (desde mar/2011), uma secretária executiva celetista e uma estagiária.

Percebe-se, em várias respostas dadas aos questionamentos feitos pela OGU, que a equipe se dedica basicamente ao tratamento das demandas que chegam pelo Fala.BR e pelo e-mail da ouvidoria, em razão da diminuição da equipe de doze para cinco membros, sendo que para o tratamento das manifestações apenas os coordenadores e a servidora comissionada atuam na atividade.

Foi informado pela equipe de ouvidoria que *“no momento não há tratativas para a solução do problema junto à alta administração devido à vacância do cargo de ouvidor, responsável pelo dimensionamento da força de trabalho a partir do seu plano de atividades”*.

No que se refere ao tratamento das denúncias, ele é feito juntamente com o tratamento das outras manifestações no Fala.BR pelos dois coordenadores e pela servidora comissionada.

Cabe destacar que a ouvidoria não é responsável pelo tratamento dos pedidos de acesso à informação. Assim, o SIC não está ligado a Ouvidoria e sim a Superintendência de Relacionamento com Consumidores.

Conforme resposta do questionário, foi informado que a agência realiza anualmente a avaliação periódica dos servidores.

A equipe de ouvidoria informou que não existe um programa regular de capacitação, mas que os servidores participam de treinamentos oferecidos pela Controladoria-Geral da União e pelas escolas de governo. Quando surge a necessidade, a ouvidoria solicita a participação em algum curso à área de recursos humanos, que o oferta de acordo com sua disponibilidade.

As informações da UA foram coletadas do sítio da Anatel, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação e por intermédio de interlocuções realizadas. Mais detalhes sobre a Ouvidoria da Anatel são dispostos no Apêndice A.

RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria da Anatel.

1. Achados

1.1 Ausência de formalização de fluxos de trabalho

A partir das análises realizadas, foram identificados três normativos relevantes para o desempenho das atividades pela UA: Lei nº 13.848/2019, que dispõe sobre a gestão das agências reguladoras; Decreto nº 2.338/1997, que aprova o Regulamento da Anatel; Resolução nº 612/2013, que aprova o Regimento Interno da Anatel.

Em se tratando de fluxo de tratamento das manifestações de ouvidoria, a UA encaminhou o Memorando nº 235/2020/OV, que trata da sugestão de fluxo de recebimento de denúncias. Considerando que o documento é uma sugestão de fluxo, fica a dúvida se a sugestão teve alterações e se está sendo usada como modelo na UA.

Em relação ao modelo de fluxo de denúncias encaminhado pela UA, foi verificado que há a possibilidade de restringir ou não os dados do denunciante quando a denúncia vier identificada. No entanto, o art. 6º do Decreto nº 10.153/2019 preceitua que os dados de identificação do denunciante serão preservados desde o recebimento da denúncia, o que demonstra a necessidade de alteração do fluxo de denúncia encaminhado:

Art. 6º O denunciante terá seus elementos de identificação preservados desde o recebimento da denúncia, nos termos do disposto no § 7º do art. 10 da Lei nº 13.460, de 2017.

Assim, a definição dos fluxos internos é de extrema importância e trará benefícios para atividades da unidade, incluindo a redução dos prazos de resposta, aumento dos índices de satisfação, melhor interlocução com as demais unidades do órgão e a identificação, de modo mais ágil, de possíveis gargalos em processos que demandem alterações, uma vez que por meio dessa definição de fluxos será possível, em especial:

- a) detalhar as etapas que compõem o fluxo básico de tratamento da manifestação desde sua recepção na Plataforma Fala.BR até a emissão da resposta conclusiva ao cidadão;
- b) descrever as tratativas para os casos específicos;
- c) estipular os prazos e definir as responsabilidades das áreas internas da Anatel durante o processo; e
- d) descrever, se houver, os procedimentos para casos específicos, tais como as demandas de ouvidoria interna.

Acresça-se que a implementação do fluxo interno de tratamento referente a este achado guarda referência às diretrizes básicas para recepção e tratamento das manifestações contidas nas normas do Órgão Central do SisOuv, mais especificamente à Portaria CGU nº 581/2021, art. 42.

1.2 Readequação do meio de encaminhamento para as unidades internas

Quanto ao fluxo de tratamento de manifestações, a UA informou que utiliza o sistema SEI quando necessita pedir informação às diversas áreas do órgão para subsidiar resposta a ser enviada para o cidadão pelo Fala.BR.

Tal sistema possui limitações para o tratamento de manifestações de ouvidoria, tais como a replicação de informações em sistemas diversos, a questão do acesso à demanda e rastreabilidade, além da ausência de funcionalidade para registro da resolatividade da demanda.

Acrescenta-se que a Portaria CGU nº 581/2021 trouxe a seguinte previsão nos arts. 19 e 31:

Art. 19. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:

(...)

§ 1º A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração será realizado, sempre que possível, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.

(...)

Art. 31. **Desde o recebimento da denúncia, as unidades do SisOuv adotarão as medidas necessárias à salvaguarda da identidade do denunciante e à proteção das informações recebidas**, nos termos do Decreto nº 10.153, de 2019.

§ 1º **A proteção à identidade do denunciante se dará por meio da adoção de salvaguardas de acesso aos seus dados, que deverão estar restritos aos agentes públicos com necessidade de conhecer**, pelo prazo de cem anos, nos termos do § 1º do art. 6º do Decreto nº 10.153, de 2019.”

Diante do exposto, conclui-se que a UA necessita readequar os procedimentos de salvaguarda e proteção dos denunciante, conforme estabelece a legislação de referência.

1.3 Necessidade de atualização do sítio eletrônico com rol de informações para ampliação da acessibilidade e da experiência do usuário dos serviços oferecidos pela ouvidoria

A Portaria CGU nº 581/2021, que estabelece orientações para o exercício das competências do SisOuv, assim dispõe no art. 71:

Art. 71. As unidades do SisOuv adotarão as providências necessárias para colocar em transparência, no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas:

I - banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR, com url específica para o órgão.

II - seção "ouvidoria", em que constem informações claras, atualizadas e precisas sobre, no mínimo:

a) as formas de acesso ao atendimento da ouvidoria;

- b) o endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível;
- d) o link de acesso ao "Painel resolveu?";
- e) os relatórios consolidados sobre Conselho de usuários.
 1. a metodologia e os critérios adicionais adotados para seleção de amostra de conselheiros de serviços públicos; e
 2. a metodologia e os meios de consolidação dos dados coletados, incluídos os algoritmos utilizados para o tratamento automatizado dos dados, quando cabível;
- f) o nome, o currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade da ouvidoria; e
- g) normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.

Verificou-se que, embora a Ouvidoria da Anatel disponibilize o acesso à Plataforma Fala.BR, o site não possui uma página principal dedicada à interação dos usuários e serviços prestados pela Ouvidoria no sítio da Anatel.

Tal achado guarda referência nas Leis nº 12.527/2011 (art. 3º) e nº 13.460/2017 (art. 17) e Decreto nº 9.492 (art. 10, IV).

Art. 10. Compete às unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal

(...)

IV - organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais;

Além disso, sugerimos que seja publicada na página da ouvidoria a diferenciação entre o atendimento do consumidor de serviços de telecomunicações e o atendimento ao cidadão que busca providências relacionadas ao serviço da Anatel.

1.4 Necessidade de atualização de normativo

Para realizar o tratamento dos dados pessoais conforme rege a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.719/2018 e, especificamente, o Decreto nº 10.153/2019 – que estabelece salvaguardas de proteção à identidade do denunciante – a UA informou a edição dos Informes 15 e 16/2020, que tratam dos procedimentos para tratamentos de denúncias no âmbito da Ouvidoria e as Medidas para Proteção de Dados do Denunciante.

No Informe nº 15 a UA utiliza como referência a IN nº 05/2018, que foi revogada pela Portaria CGU nº 581/2021.

De acordo com a Portaria CGU nº 581/2021, em seu artigo 6º, é um dos direitos do usuário o acesso a informações atualizadas:

III – acesso a informações claras, corretas e atualizadas, necessárias ao acesso a serviços públicos e ao exercício de direitos, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Dessa forma, verifica-se a necessidade de atualização do Informe nº 15, em consonância com os normativos em vigor, de forma que o usuário tenha seu direito de acesso à informação respeitado.

1.5 Necessidade de criação de Conselho de Usuários para avaliação dos serviços prestados pela UA

Em consulta ao site da Anatel foi verificado que existem Conselhos de Usuários para avaliar os serviços das prestadoras de serviços de telecomunicação (<https://www.gov.br/anatel/pt-br/consumidor/participe-dos-debates/conselhos-de-usuarios>). Porém, não foi encontrado Conselho de Usuários para avaliar os serviços prestados pela própria Anatel descritos em sua Carta de Serviços.

Conforme dispõe a Portaria CGU n° 581/2021:

Art. 7º São atividades de ouvidoria, sem prejuízo de outras que lhes sejam atribuídas por norma específica:

(...)

VIII - em relação aos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos:

- a) conduzir os processos de chamamento público para voluntários;
- b) executar as ações de mobilização e de interlocução com conselheiros;
- c) desenvolver enquetes e pesquisas para subsidiar a sua atuação; e
- d) consolidar os dados por eles coletados;

Assim, verifica-se a necessidade de criação do Conselho de Usuários para avaliação dos serviços prestados diretamente pela Agência, além de cumprir as atividades classificadas nas alíneas a, b, c e d, do inciso VIII, do artigo 7º, listadas acima. O cumprimento desse achado é uma forma de incentivo a participação social e melhoria dos serviços prestados pela Agência.

1.6 Necessidade de participação da UA na atualização da Carta de Serviços e de atualização dos requisitos da Carta de Serviços

Em resposta ao Questionário de Avaliação, a UA informou que “*possui Carta de Serviços, cuja atualização é atribuição das áreas responsáveis pelos serviços*”. Todavia, verifica-se que a não participação da UA na atualização da Carta de Serviços está em desacordo com o previsto no art. 43 Portaria CGU n° 581/2021:

Art. 43. As unidades do SisOuv atuarão em coordenação com os gestores de serviço dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas na elaboração e **atualização** da Carta de Serviços ao Usuário.

Após consulta a Carta de Serviços da Anatel, verificou-se a falta de alguns requisitos estabelecidos nos incisos II, III, IV e V do parágrafo 3º, do art. 7º, da Lei n° 13.460/2017:

§ 3º Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

(...)

II - previsão de tempo de espera para atendimento;

III - mecanismos de comunicação com os usuários;

IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e

V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

Por fim, deverá a UA participar da elaboração e atualização da Carta de Serviços juntamente com os gestores das unidades do órgão. Assim, o usuário poderá exercer o controle social, acompanhando e avaliando os serviços prestados de forma eficiente.

1.7 Necessidade de elaborar relatório anual de ouvidoria

Em consulta ao site da Anatel (https://www.gov.br/anatel/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/relatorios-da-ouvidoria), foi verificado que os relatórios encontrados tratam de informações de ouvidoria até o ano de 2019.

Com base na Portaria CGU nº 581/2021, que estabelece orientações para o exercício das competências do SisOuv:

Art. 52. As unidades do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, abrangendo informações referentes ao ano anterior.

§ 1º O relatório anual de gestão deverá conter, ao menos:

- I - informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria;
- II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;
- IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;
- V - informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos; e
- VI - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.

O Relatório Anual de Ouvidoria é um instrumento gerencial para acompanhamento das demandas da UA. Deve ser publicado anualmente para controle dos gestores do órgão e da sociedade.

1.8 Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria

Para se avaliar o tratamento de fato dado às manifestações pela UA, foi gerada uma amostra aleatória de 100 manifestações, considerando como espaço amostral as 4.096 manifestações cadastradas e concluídas (com resposta conclusiva) no período de 01/10/2020 a 30/09/2021, constantes da Plataforma Fala.BR

A amostra foi analisada utilizando-se onze quesitos, divididos em quatro dimensões distintas: prazo de atendimento da manifestação, satisfação do usuário, qualidade no tratamento da manifestação e qualidade da resposta conclusiva. O objetivo foi mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários na Plataforma Fala.BR e apontar a necessidade de correções e, ainda, reconhecer boas práticas.

O relato detalhado da amostra encontra-se no Apêndice B, abrangendo, a análise dos quesitos avaliados para a amostra, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma das manifestações. A análise dos onze quesitos foi apresentada por meio de gráficos, considerando o total da amostra gerada (100 manifestações).

Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe da OGU um padrão de resposta único.

Conforme demonstrado no Apêndice B, a avaliação da resposta conclusiva mostrou um desempenho de 74% de adequação do tratamento técnico dado pela UA, considerando a amostra examinada. Ademais, há a necessidade de a UA observar algumas inconsistências identificadas, apontadas a seguir:

No que se refere às denúncias:

- 012170XXXXX/2021-XX tem teor de reclamação. Não foi reclassificada. Foi pseudonimizada. Foi respondida como se fosse anônima: *Devido ao registro anônimo, não identificamos nenhuma demanda de reclamação, pedido de informação, denúncia, elogio ou sugestão sobre o assunto em aberto registrada em seu CPF/CNPJ no sistema de atendimento da Anatel*”.

- 012170XXXXX/2021-XX é uma denúncia, porém não é da competência da Anatel. Foi pseudonimizada e, em resposta, a UA informou a autoridade policial como competente.

- 012170XXXXX/2021-XX é uma denúncia de competência da Anatel. Foi pseudonimizada. Foi respondida como se fosse anônima: *Devido ao registro anônimo, não identificamos nenhuma demanda de reclamação, pedido de informação, denúncia, elogio ou sugestão sobre o assunto em aberto registrada em seu CPF/CNPJ no sistema de atendimento da Anatel*”.

Verifica-se, assim, que não foi dado o tratamento adequado às denúncias, conforme Portaria CGU nº 581/2021, em seu artigo 19:

V - no caso de denúncia, informação sobre o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou sobre o seu arquivamento.

No que se refere às solicitações selecionadas na amostra, dentre as 26 (vinte e seis) solicitações, uma continha teor de reclamação (012170XXXXX/2021-XX), porém não foi reclassificada como tal. A UA concluiu a demanda informando que o assunto tratado era da responsabilidade das operadoras de telefonia.

Em relação a mudança de tipologia de manifestação, a Portaria CGU nº 581/2021, em seu art. 15 informa que:

Art. 15. Na análise preliminar, deverão ser coletados elementos necessários para atuação da ouvidoria e realizada a adequação, quando cabível, da tipologia e do assunto ou serviço indicado pelo manifestante.

Acrescenta-se que a Portaria CGU nº 581/2021, em seu artigo 25, inciso VI, traz como competência das unidades SisOuv, realizar a adequada gestão dos indexadores de assuntos referentes ao seu órgão ou entidade, além do preenchimento adequado dos campos qualificadores da manifestação.

No caso das reclamações, considerando que quase todas tratavam de reclamação contra prestadora de serviço de telecomunicações, em que a Anatel não atua resolvendo diretamente o caso, mas apenas intermediando, verificou-se que as respostas da UA eram modelos prontos informando que a reclamação deveria ser feita junto à empresa e junto ao sistema Anatel Consumidor, não no Fala.BR.

Por não configurar uma manifestação na conceituação adotada pela Lei nº 13.460/2017, a comunicação de irregularidade não é passível de acompanhamento pelo seu autor, já que ele optou por não se identificar (anônima). Nessa esteira, não é possível a resposta conclusiva ser visualizada pelo cidadão. Porém, conforme artigo 21 da Portaria CGU nº 581/2021, será dado tratamento de denúncia à comunicação de irregularidade.

Por fim, considerando a seleção inicial (total de 10 manifestações do tipo Comunicação (012170XXXXX/2021-XX, 012170XXXXX/2021-XX, 012170XXXXX/2021-XX, 012170XXXXX/2021-XX, 012170XXXXX/2021-XX, 012170XXXXX/2021-XX, 012170XXXXX/2020-XX, 012170XXXXX/2021-XX, 012170XXXXX/2021-XX e 012170XXXXX/2021-XX), verificou-se que em nenhuma das comunicações a ouvidoria informou sobre as providências adotadas, em desacordo com o prescrito no artigo 21 do Decreto nº 9.492/2018.

RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria da Anatel, em ordem de prioridade:

- I. atualizar os normativos internos da unidade em consonância aos ditames da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portaria CGU nº 581/2021, estipulando os mecanismos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria;
- II. implementar fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo;
- III. utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;
- IV. atualizar o sítio eletrônico a fim de ampliar a acessibilidade e a experiência do usuário na navegação pelas páginas na internet e a divulgação das atividades executadas pela unidade, contribuindo para amenizar os gargalos existentes, e informando ao usuário que reclamação contra empresa de telecomunicação não deverá ser tratada no Fala.BR;
- V. elaborar relatório anual de ouvidoria, nos termos do artigo 52 da Portaria CGU nº 581/2021;
- VI. participar da atualização da Carta de Serviços, além de apoiar o processo periódico de atualização da Carta de Serviços, conforme disposto no art. 43 Portaria CGU nº 581/2021, na Portaria ME nº 548/2022 e no art. 7º, da Lei nº 13.460/2017;
- VII. promover a elaboração de respostas conclusivas compatíveis com cada tipo de manifestação a fim de corrigir as inconsistências identificadas, e reclassificar o tipo de manifestação, para que a UA possa gerar relatórios de gestão e atuação de suas unidades.

CONCLUSÃO

Este trabalho de avaliação teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria da Anatel, bem como fluxos e procedimentos para atender as demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisados a estrutura e a gestão do órgão e o fluxo de tratamento das manifestações, especialmente a emissão da resposta ao cidadão.

O foco dos trabalhos foi agregar valor à ouvidoria avaliada, contribuindo para a melhoria da gestão na prestação de serviços públicos e para a facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos, tendo em vista as principais fragilidades que podem concorrer para a diminuição na qualidade da prestação de serviços públicos pelo órgão.

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações do ano de 2020 e 2021, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade.

Observou-se que a UA possui uma boa gestão dos processos e pessoas capaz de contribuir para o tratamento das demandas de ouvidoria, todavia, considerando o número de membros da equipe, a UA não consegue avançar além do tratamento das manifestações, como por exemplo a falta de Relatórios anuais de gestão atualizados.

Os benefícios esperados dos encaminhamentos propostos em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são: a melhoria da produtividade; o aumento da segurança no trâmite de dados e informações entre as Unidades internas da Agência; e a ampliação das ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade, elementos fundamentais de *accountability*. Acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento da unidade de Ouvidoria.

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Unidade Avaliada – UA a seguir foram coletadas durante a etapa da elaboração do Relatório Situacional.

A.1 Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

Quadro 1 - Informações gerais

Campo	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Autarquia especial da administração indireta
Data de criação	Lei nº 9472, de 16/07/1997
E-mail	ouvidoria@anatel.gov.br
Página na Internet	https://www.gov.br/anatel/pt-br
Canal de atendimento	https://www.gov.br/anatel/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria
Endereço	SAUS Quadra 6 Bloco H 8º AND. CEP 70070-940
Telefone	(61) 2312-2081
Ouvidor	Não tem ouvidor nomeado.

Fonte: elaboração própria.

A.2 Competências

De modo geral, a Ouvidoria da Anatel é o órgão responsável por acompanhar o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento dos serviços da agência descritos em sua Carta de Serviços.

De acordo com a Lei nº 13.848/2019, que trata da gestão, organização, processo decisório e controle social das agências reguladoras:

Art. 22. Haverá, em cada agência reguladora, 1 (um) ouvidor, que atuará sem subordinação hierárquica e exercerá suas atribuições sem acumulação com outras funções.

§ 1º São atribuições do ouvidor:

I - zelar pela qualidade e pela tempestividade dos serviços prestados pela agência;

II - acompanhar o processo interno de apuração de denúncias e reclamações dos interessados contra a atuação da agência;

III - elaborar relatório anual de ouvidoria sobre as atividades da agência.

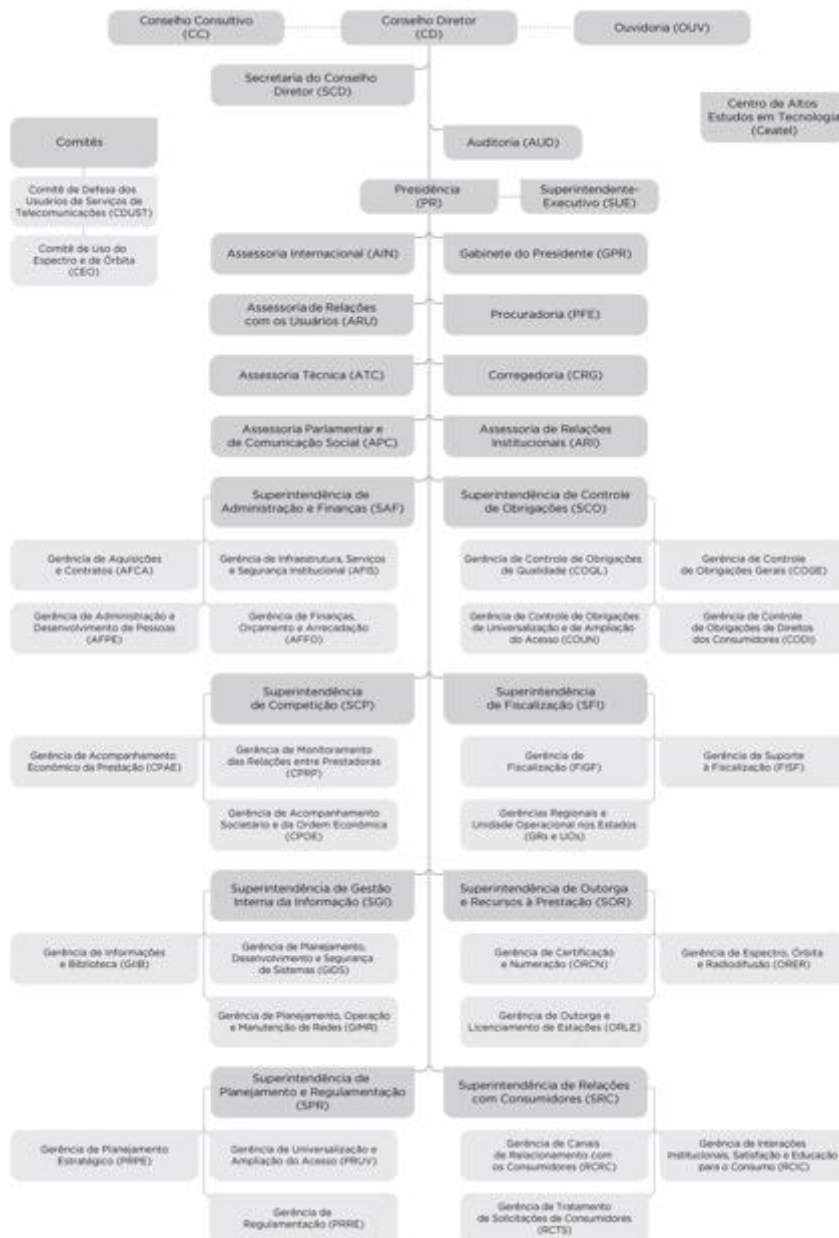
De acordo com a Lei nº 9.472/1997, que dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e o funcionamento da Anatel:

Art. 8º Fica criada a Agência Nacional de Telecomunicações, entidade integrante da Administração Pública Federal indireta, submetida a regime autárquico especial e vinculada ao Ministério das Comunicações, com a

função de órgão regulador das telecomunicações, com sede no Distrito Federal, podendo estabelecer unidades regionais.

§ 1º A Agência terá como órgão máximo o Conselho Diretor, devendo contar, também, com um Conselho Consultivo, uma Procuradoria, uma Corregedoria, uma Biblioteca e uma Ouvidoria, além das unidades especializadas incumbidas de diferentes funções.

Na figura a seguir é esboçado o organograma da Anatel, retirado do sítio



Fonte: https://www.gov.br/anatel/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/imagens/organograma_4niveis_2021.jpg/view

Assim, a ANATEL é uma entidade da Administração Indireta, submetida a regime autárquico especial e vinculada ao Ministério das Comunicações. É administrativamente independente e financeiramente autônoma. A Anatel é formada pelas seguintes unidades:

1. Presidência;

2. Conselho Diretor;
3. Conselho Consultivo;
4. Ouvidoria;
5. Procuradoria;
6. Gabinete da Presidência;
7. Secretaria do Conselho Diretor;
8. Auditoria Interna;
9. Corregedoria;
10. Assessorias;
11. Superintendência Executiva;
12. Superintendências;
13. Anatel nos estados;
14. Comitê nos estados.

Conforme Resolução Anatel nº 270, de 19/07/2001, que aprova o Regimento Interno da Anatel, a Ouvidoria possui as seguintes competências:

Art. 127. A Ouvidoria tem a atribuição de elaborar documentos de apreciação crítica sobre a atuação da Agência e adotar os procedimentos previstos no parágrafo único do art. 45 da Lei nº 9.472 de 1997.

(...)

Art. 181. É competência específica do Ouvidor:

I - encaminhar documentos de apreciação crítica sobre a atuação da Agência, conforme disposto no art. 127;

II - participar das Reuniões e Sessões do Conselho Diretor sem direito a voto.

A.3 Cumprimento dos Requisitos para Permanência no Cargo de Ouvidor

A Lei nº 13.848/2019 trata de gestão, organização, processo decisório e controle social das agências reguladoras.

Art. 22. Haverá, em cada agência reguladora, 1 (um) ouvidor, que atuará sem subordinação hierárquica e exercerá suas atribuições sem acumulação com outras funções.

§ 1º São atribuições do ouvidor:

I - zelar pela qualidade e pela tempestividade dos serviços prestados pela agência;

II - acompanhar o processo interno de apuração de denúncias e reclamações dos interessados contra a atuação da agência;

III - elaborar relatório anual de ouvidoria sobre as atividades da agência.

O último Ouvidor da Anatel foi nomeado em 26/09/2018. Conforme resposta da UA ao questionário, o cargo de ouvidor está vago desde 26/09/2020. Até o momento não foi nomeado outro ouvidor para a Anatel.

Em seu art. 23 são dispostos os requisitos para permanência no cargo de Ouvidor da agência:

Art. 23. O ouvidor será escolhido pelo Presidente da República e por ele nomeado, após prévia aprovação do Senado Federal, nos termos da [alínea "f" do inciso III do art. 52 da Constituição Federal](#), devendo não se enquadrar nas

hipóteses de inelegibilidade previstas no [inciso I do caput do art. 1º da Lei Complementar nº 64, de 18 de maio de 1990](#), e ter notório conhecimento em administração pública ou em regulação de setores econômicos, ou no campo específico de atuação da agência reguladora.

§ 1º O ouvidor terá mandato de 3 (três) anos, vedada a recondução, no curso do qual somente perderá o cargo em caso de renúncia, condenação judicial transitada em julgado ou condenação em processo administrativo disciplinar.

No site da Anatel em sua página principal, dentro do menu Estrutura Organizacional, ao clicar em Ouvidoria pode-se verificar que não há nenhuma autoridade cadastrada.

Agência Nacional de Telecomunicações

O que você procura?



Estrutura Organizacional

Publicado em 17/11/2020 00h13 | Atualizado em 17/11/2020 00h32

Compartilhe: [f](#) [t](#) [l](#)

> Presidência

> Conselho Diretor

> Conselho Consultivo

▼ Ouvidoria

Não há nenhuma autoridade cadastrada nesta Área.

A.4 Normativos Internos

Em consulta ao sítio da Anatel, não foram identificados normativos específicos relacionados ao tema de ouvidoria. Contudo, quando da resposta ao questionário enviado pela equipe de avaliação, a UA citou os seguintes normativos: Lei nº 13.848/2019, que dispõe sobre a gestão das agências reguladoras; Decreto nº 2.338/1997, que aprova o Regulamento da Anatel; Resolução nº 612/2013, que aprova o Regimento Interno da Anatel.

A.5 Equipe e Estrutura Física

A UA é ligada ao Conselho Diretor e atua sem subordinação hierárquica dentro da estrutura da Anatel.

A estrutura da ouvidoria é composta por um cargo de ouvidor e quatro coordenações. Hoje o cargo de ouvidor está vago, assim como dois cargos de coordenadores.

De acordo com a lei, o ouvidor deve contar com estrutura administrativa compatível com suas atribuições e com espaço em canal de comunicação e divulgação institucional da agência. Todavia, a ouvidoria está composta por dois coordenadores (servidores do órgão), uma servidora comissionada, uma secretária executiva e uma estagiária.

Anteriormente, a equipe da ouvidoria era composta por doze pessoas, o que permitia a equipe realizar atribuições legais e regimentais da área. Hoje a equipe é composta por cinco integrantes, é generalista, e se dedica basicamente ao tratamento das manifestações recebidas no Fala.BR e no e-mail da ouvidoria.

Considerando o número reduzido da equipe, as metas são definidas de forma coletiva, sendo o principal objetivo dar andamento às manifestações dentro do prazo regulamentar.

As denúncias são tratadas no âmbito geral das demais manifestações pelos dois coordenadores e pela servidora requisitada.

Com relação à avaliação interna periódica dos servidores, destacou-se que a os servidores da Anatel são avaliados e o resultado da avaliação orienta a política de recursos humanos do órgão.

A UA informou que a equipe realiza treinamentos oferecidos pela CGU e pelas escolas de governo, mas não listou os treinamentos realizados.

Foi informado que a estrutura pessoal está aquém do ideal para o cumprimento das atribuições precípua da Ouvidoria (elencadas no art. 13 da Lei nº 13.460/2017), todavia, considerando o cargo vago de ouvidor, foi informado que não há tratativas para solucionar a questão.

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Anatel não é vinculado à Ouvidoria. O SIC pertence a Superintendência de Relacionamento com Consumidores.

Por fim, a Ouvidoria informou que considera o espaço físico, os equipamentos e os sistemas adequados ao trabalho.

A.6 Canais de Atendimento

Conforme questionário respondido pela UA, o canal de atendimento utilizado é o Fala.BR.

Ao final da página principal do site da Anatel, encontra-se a seguinte imagem em que poderá ser encontrado o link “Ouvidoria” em Canais de Atendimento. Ao clicar em Ouvidoria, abrirão 3 opções: “Relatório”, “Fale conosco” e “Consulte sua demanda”. Ao clicar em “Fale conosco”, abrirá a página do Fala.BR. Ao clicar em “Consulte sua demanda”, abrirá uma página do Fala.BR em que será possível consultar demanda já cadastrada.



ASSUNTOS	ACESSO À INFORMAÇÃO	COMPOSIÇÃO	CENTRAIS DE CONTEÚDO	CANAIS DE ATENDIMENTO	CONSUMIDOR
Noticias	Institucional	Estrutura Organizacional	Publicações	Aplicativo	Quer Reclamar?
Atuação Internacional	Ações e Programas	Conselho Diretor	Imagens	Internet	Conheça Seus Direitos
Celular Legal	Participação Social	Conselho Consultivo	Vídeos	Presencial	Participe dos Debates
5G	Auditorias	Comissão de Ética	Podcast	Telefone	Compare as Prestadoras
Segurança Cibernética	Convênios e Transferências	Comitês	Processo Eletrônico (SEI)	Ouvidoria	Perguntas Frequentes
Segurança Pública	Receitas e Despesas	Grupos de Trabalho	Repositório de Jurisprudência	Imprensa	
	Licitações e Contratos		Solicitação de Vistas de Processo e Documento	Sistemas	
	Servidores				
	Informações Classificadas				
	Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)				
	Perguntas Frequentes				
	Dados Abertos				
	Governança				
	Tratamento de Dados				



Canais de Atendimento > Ouvidoria

Ouvidoria

Publicado em 17/11/2020 16h46 | Atualizado em 20/08/2021 16h35

Relatórios

Fale Conosco

Consulte Sua Demanda

Tipo > Descrição > Revisão > Conclusão

O que você quer fazer?

AJUDA

Acesso à Informação Solicite acesso a informações públicas	Denúncia Comunique um ato ilícito praticado contra a administração pública	Elogio Expresse se você está satisfeito com um atendimento público	Reclamação Manifeste sua insatisfação com um serviço público
--	--	--	--

É importante salientar que, conforme informado no site da Anatel, a Ouvidoria não é responsável pelo tratamento de reclamações contra empresas que prestam

serviços de telecomunicações. Para fazer esse tipo de reclamação, o cidadão deverá ir ao título Acesso Rápido e clicar em “Canais de Atendimento”, em seguida clicar em “Internet”, clicar no link serviço de atendimento via internet, então abrirá a página “Registrar reclamação” com duas opções: “Registre uma reclamação na Anatel” ou “Registre, antes, uma reclamação na prestadora”.

Assim, o cidadão deverá primeiramente fazer uma reclamação em sua operadora e anotar o número de protocolo. Caso o problema não seja resolvido, o próximo passo é fazer uma reclamação na ouvidoria da operadora. Se a operadora não responder ou responder de forma inadequada, o cidadão poderá registrar uma reclamação no Anatel Consumidor. Nesse momento a operadora tem dez dias para responder a demanda do cidadão. Em seguida o cidadão poderá reabrir a reclamação caso considere que seu problema não foi resolvido ou poderá avaliar o tratamento dado (<https://www.gov.br/anatel/pt-br/consumidor/quer-reclamar/reclamacao>).

Quando a manifestação tratar de serviços prestados pela Anatel, o cidadão deverá acessar o Fala.BR para fazer reclamação, elogio, solicitação ou denúncia.

Em relação especificamente ao atendimento presencial, é importante ressaltar que há salas de atendimento em todas as capitais do Brasil para o tratamento de reclamações contra empresas que prestam serviços de telecomunicações. Para consultar horário de atendimento e endereço, basta clicar no link “Presencial” (https://www.gov.br/anatel/pt-br/canais_atendimento/presencial). No site da Anatel não há informação de salas para o atendimento do público que deseja fazer manifestações de ouvidoria.

Ademais, a Anatel utiliza as seguintes redes sociais – Facebook, Instagram, Youtube e LinkedIn – para informar a respeito de temas relacionados ao órgão.



Finalmente, a UA tem utilizado como forma de divulgação dos canais de atendimento e de comunicação precipuamente o sítio do próprio órgão em Canais de Atendimento.



ASSUNTOS	ACESSO À INFORMAÇÃO	COMPOSIÇÃO	CENTRAIS DE CONTEÚDO	CANAIS DE ATENDIMENTO	CONSUMIDOR
Notícias	Institucional	Estrutura Organizacional	Publicações	Aplicativo	Quer Reclamar?
Atuação Internacional	Ações e Programas	Conselho Diretor	Imagens	Internet	Conheça Seus Direitos
Celular Legal	Participação Social	Conselho Consultivo	Vídeos	Presencial	Participe dos Debates
5G	Auditorias	Comissão de Ética	Podcast	Telefone	Compare as Prestadoras
Segurança Cibernética	Convênios e Transferências	Comitês	Processo Eletrônico (SEI)	Ouvidoria	Perguntas Frequentes
Segurança Pública	Receitas e Despesas	Grupos de Trabalho	Repositório de Jurisprudência	Imprensa	
	Licitações e Contratos		Solicitação de Vistas de Processo e Documento	Sistemas	
	Servidores				
	Informações Classificadas				

Assim, todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria são registradas no Fala.BR, com exceção das reclamações contra empresas que prestam serviços de telecomunicações. Essas reclamações são recebidas no aplicativo Anatel Consumidor.

Finalmente, a UA tem utilizado como forma de divulgação dos canais de atendimento e de comunicação precipuamente o sítio do próprio órgão e sua Intranet.

A.7 Sítio da Ouvidoria

Na página inicial da Anatel há um menu relacionado ao tema de ouvidoria disposto no menu Canais de Atendimento: “*Ouvidoria*”. Este é encontrado no seguinte caminho:

The screenshot shows the website interface with a search bar and a navigation menu. The 'Canais de Atendimento' section is expanded, showing a list of options including 'Ouvidoria', which is highlighted in blue. Other options include 'Quer Reclamar?', 'Conheça Seus Direitos', 'Participe dos Debates', 'Compare as Prestadoras', 'Perguntas Frequentes', 'Imprensa', 'Sistemas', 'Solicitação de Vistas de Processo e Documento', 'Repositório de Jurisprudência', 'Processo Eletrônico (SEI)', 'Podcast', 'Vídeos', 'Imagens', 'Publicações', 'Estrutura Organizacional', 'Conselho Consultivo', 'Conselho Diretor', 'Comitês', 'Comissão de Ética', 'Ceatel', 'Grupos de Trabalho', 'Convênios e Transferências', 'Receitas e Despesas', 'Licitações e Contratos', 'Informações Classificadas', 'Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)', 'Perguntas Frequentes', 'Dados Abertos', 'Governança', 'Tratamento de Dados', and 'Pessoais'.

Ouvidoria

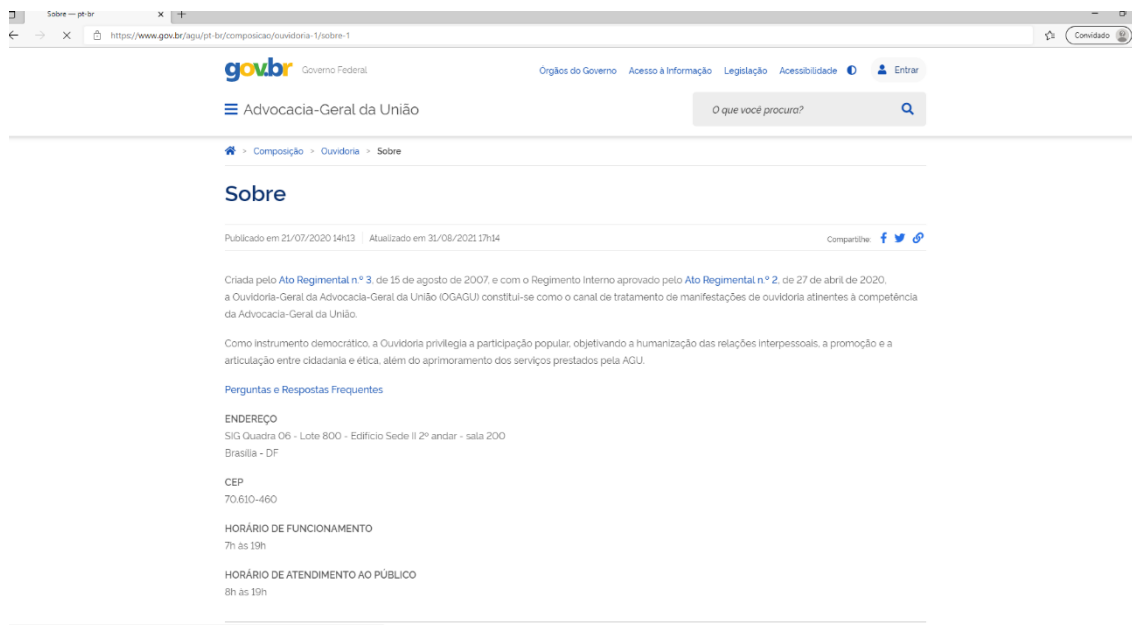
Publicado em 17/11/2020 16h46 | Atualizado em 20/08/2021 16h35

Relatórios

Fale Conosco

Consulte Sua Demanda

Esse caminho mostra uma tela que faz referência a: 1) Relatórios relacionados ao tema Ouvidoria; 2) Fale conosco que direciona para a página inicial do Fala.BR; 3) Consulte sua demanda que direciona para a página de consulta de manifestações já cadastradas do Fala.BR.



No tocante ao Serviço de Informação (SIC), o acesso pode ser feito pelos seguintes caminhos no rodapé da página: 1) Acesso à Informação>Serviço de Informação ao cidadão (SIC); 2) Canais de Atendimento>Ouvidoria>Fale Conosco>Fala.BR.



Assim sendo, verificou-se que, embora a Ouvidoria da Anatel disponibilize o acesso à Plataforma Fala.BR, o site não possui uma página principal dedicada à interação dos usuários e os serviços prestados pela Ouvidoria no sítio da Anatel.

A.8 Sistemas Informatizados

Para tratamento das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018, a UA utiliza a Plataforma Fala.BR para acessar e responder às manifestações recebidas.

Para solicitar informação a outras áreas do órgão para responder às demandas dos cidadãos no Fala.BR, a ouvidoria utiliza o SEI, sistema do Poder Executivo Federal por meio do qual é realizado o cadastro de processos administrativos e envio de demandas aos designados das áreas responsáveis pelas respostas, controle de arquivo, pesquisa de documentos eletrônicos e controle de demandas internas e externas.

Em relação à existência de painéis de gerenciamento, a UA informou que utiliza o Painel *Resolveu?* e outras ferramentas disponíveis no Fala.BR, sendo os dados coletados analisados e enviados às respectivas áreas competentes.

A.9 Fluxo Interno de Tratamento

A Unidade Avaliada não citou a existência de normativo interno estabelecendo o fluxo padronizado e documentado de tratamento das manifestações na UA.

Contudo, pela análise das respostas ao Questionário de Avaliação, é possível descrever, de forma sucinta, a sistemática de tratamento das manifestações na Unidade: *“O fluxo normal das manifestações é o do Fala.Br, com resposta direta ao cidadão quando se trata de informações já disponíveis na Ouvidoria. Quando há necessidade de informação de outra área, o teor da demanda é encaminhado à área competente via memorando no SEI, para obtenção de subsídios. Quando tais subsídios são recebidos, são utilizados para a formulação da resposta que o demandante receberá via Fala.Br. Casos recorrentes são inseridos na base de conhecimento”*.

Para manifestações recebidas pela ouvidoria interna, o fluxo é similar ao anterior.

Em relação às denúncias, a UA enviou o Memorando nº 235/2020/OV, que trata da sugestão de fluxo de recebimento de denúncias. Considerando que o documento é uma sugestão de fluxo, fica a dúvida se a sugestão teve alterações e se está sendo usada como modelo na UA.

Em relação ao modelo de fluxo de denúncias encaminhado pela UA, foi verificado que há a possibilidade de restringir ou não os dados do denunciante quando a denúncia vier identificada. No entanto, o art. 6º do Decreto nº 10.153/2019 preceitua que os dados de identificação do denunciante serão preservados desde o recebimento da denúncia, o que demonstra a necessidade de alteração do fluxo de denúncia encaminhado:

Art. 6º O denunciante terá seus elementos de identificação preservados desde o recebimento da denúncia, nos termos do disposto no [§ 7º do art. 10 da Lei nº 13.460, de 2017](#).

Quanto aos resultados conclusivos de apurações ou de Processos Administrativos Disciplinares – PAD, foi informado que a atual gestão da corregedoria não informa a ouvidoria acerca dos resultados.

Por fim, no Questionário de Avaliação foi mencionado o seguinte gargalo existente na unidade e que prejudica o bom andamento dos trabalhos: *“o descasamento entre as opções do Fala.Br e da carta de serviços da Anatel dificulta, em certos casos, o tratamento da demanda. Há confusão comum entre atendimento ao consumidor de serviços de telecomunicação e atendimento ao cidadão que busca providências relacionadas a serviços da Anatel”*. Tal fato gera bastante esforço por parte de ouvidoria na análise e tratamento destas manifestações.

A.10 Demandas com Restrição de Dados Pessoais

Para realizar o tratamento dos dados pessoais conforme rege a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709/2018 e, especificamente, o Decreto nº 10.153/2019 – que estabelece salvaguardas de proteção à identidade do denunciante – a UA informou a edição dos Informes nº 15 e 16/2020, que tratam dos procedimentos para tratamentos de denúncias no âmbito da Ouvidoria e as Medidas para Proteção de Dados do Denunciante.

No Informe nº 15 é utilizada como referência a IN nº 05/2018, que foi revogada pela Portaria CGU nº 581/2021. Sendo assim, faz-se necessário a revisão do citado informe.

A.11 Entidades Vinculadas

Em resposta ao questionário, a UA informou que a ouvidoria não possui nenhuma unidade vinculada ou supervisionada.

A.12 Carta de Serviços ao Usuário

A Carta de Serviços ao Usuário é um documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

A sua prática implica para a organização um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais, tais como participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

Conforme disposto no art. 7º, § 4º da Lei nº 13.460/2017:

Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

I - serviços oferecidos;

II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

III - principais etapas para processamento do serviço;

IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

V - forma de prestação do serviço; e

VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 3º Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

I - prioridades de atendimento;

II - previsão de tempo de espera para atendimento;

III - mecanismos de comunicação com os usuários;

IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e

V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

§ 4º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

A Carta de Serviços da Anatel está disponível no seu sítio eletrônico e pode ser acessada pelo link <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/agencia-nacional-de-telecomunicacoes>

Verificou-se que a Carta de Serviços está organizada de forma clara e objetiva. Possui um preâmbulo que informa ao usuário ao que a carta se presta, bem como elenca os seguintes serviços:

- I. Homologar produtos de telecomunicações - ANATEL
- II. Obter autorização de Uso Temporário de Radiofrequências
- III. Obter autorização para prestar serviço de TV por Assinatura
- IV. Obter autorização para prestar serviço de Acesso à Internet Fixa
- V. Obter autorização para Serviço de Radioamador
- VI. Obter autorização para Serviço Auxiliar de Radiodifusão e Correlatos (SARC)
- VII. Obter autorização para Serviço Limitado Privado (SLP)
- VIII. Obter autorização para Serviço Especial para Fins Científicos e Experimentais
- IX. Obter autorização para Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC)
- X. Obter autorização para Serviço Limitado Móvel Aeronáutico ou Marítimo (SLMA e SLMM)
- XI. Obter licenciamento em bloco para estações terrenas da banda Ka
- XII. Obter licenciamento para Estação do Serviço Móvel Pessoal (SMP)
- XIII. Obter serviço Rádio do Cidadão 55 Prestar serviço de telefonia móvel via satélite
- XIV. Registrar Reclamação, Denúncia, Pedido de Informação e Sugestão
- XV. Requerer Registro de Ato Constitutivo 68 Resolver Conflitos de Competição
- XVI. Solicitar Anuência Prévia
- XVII. Solicitar Homologação de Contratos

A Carta de Serviços possui a seguinte estrutura:

- O que é o serviço;
- Quem pode utilizar o serviço;
- Etapas para realização do serviço;
- Outras informações;

Ao final disponibiliza ainda:

- E-mail para contato em caso da necessidade de maiores informações.

É possível consultar a Carta de Serviço no sítio da Anatel, clicando em Ouvidoria no rodapé da página inicial da Anatel e em seguida em Carta de Serviços. Todavia, é importante salientar que não há link direto da Carta de Serviços na primeira página do site da Anatel:

The screenshot shows the top of the Anatel website. At the top left is the logo 'Agência Nacional de Telecomunicações'. To the right is a search bar with the placeholder text 'O que você procura?'. Below this is a large blue heading: 'Carta de Serviços da Anatel já está disponível'. Underneath the heading, it says 'Publicado em 29/01/2018 12h59 | Atualizado em 16/07/2021 17h02' and 'Compartilhe:' followed by social media icons for Facebook, Twitter, and LinkedIn. The main text starts with a large blue letter 'A' and reads: 'Anatel já disponibilizou em seu portal a Carta de Serviços. O objetivo da Carta é trazer orientações sobre como solicitar serviços à Agência e informar quais são as etapas e prazos para o atendimento, em observação ao Decreto nº 9.094/2017.' Below this, it says: 'A Portaria de nº 27, por intermédio da qual foi aprovada a "Carta de Serviços da Anatel", foi assinada pelo Presidente da Anatel, Juarez Quadros, no dia 09/01/2018.' At the bottom of the snippet, it says 'Acesse a carta.'

Verificou-se que a Carta de Serviços da Anatel atende a maioria dos requisitos estabelecidos na Lei nº 13.460/2017, em seu artigo 7º. Para exemplificar, nesse serviço (<https://www.gov.br/pt-br/servicos/homologar-produtos-de-telecomunicacoes-anatel>) não foram verificados os incisos II, III, IV e V do parágrafo 3º.

A.13 Monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação

Os pedidos de acesso à informação, referentes à Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527/2011), são encaminhados à Anatel por meio: 1) da Plataforma do Fala.BR e; 2) presencialmente utilizando as salas do cidadão disponíveis na sede da Anatel em Brasília e em suas representações estaduais.

No site da Anatel, no menu Acesso à Informação, no submenu Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), é possível encontrar a equipe responsável pelo SIC: são dois servidores responsáveis pelos pedidos de acesso à informação e uma servidora que é gestora do Fala.BR e do SIC (<https://www.gov.br/anatel/pt-br/acesso-a-informacao/servico-de-informacao-ao-cidadao-sic>).

Conforme já descrito na Seção A.5, o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Anatel O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Anatel não é vinculado à Ouvidoria. O SIC pertence a Superintendência de Relacionamento com Consumidores.

A.14 Principais Dificuldades na Execução das Atividades de Ouvidoria

No Questionário de Avaliação a UA destacou que as maiores dificuldades se relacionam à “ausência de ouvidor e substituto, bem como à carência de pessoal, que inviabilizam projetos mais robustos para a unidade”.

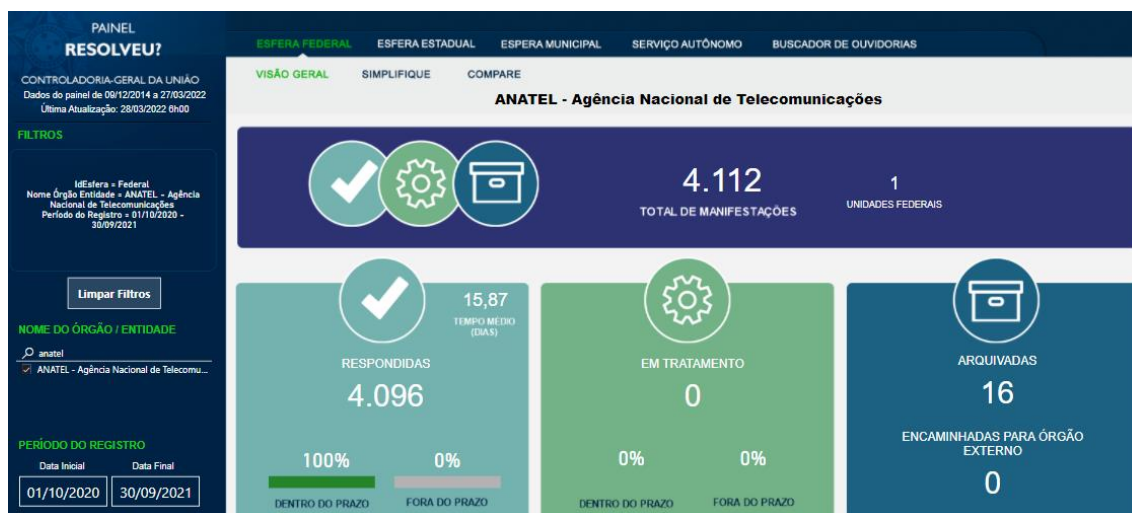
A.15 Propostas de Aperfeiçoamento das Atividades de Ouvidoria

No Questionário de Avaliação a UA explicitou uma ação no intuito de melhorar as atividades de ouvidoria pelo aprimoramento do Fala.BR “*com a inclusão dos serviços da Anatel constantes em sua carta de serviços. Com frequência há necessidade de interpretar a necessidade do usuário pelo descasamento existente entre as opções disponíveis no Fala.Br em face da cara de serviços. Além disso, relatórios mais elaborados facilitariam a interpretação e análise de dados*”.

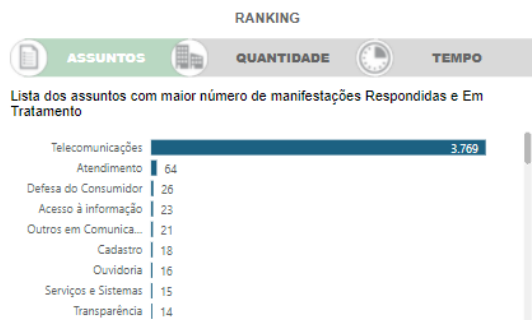
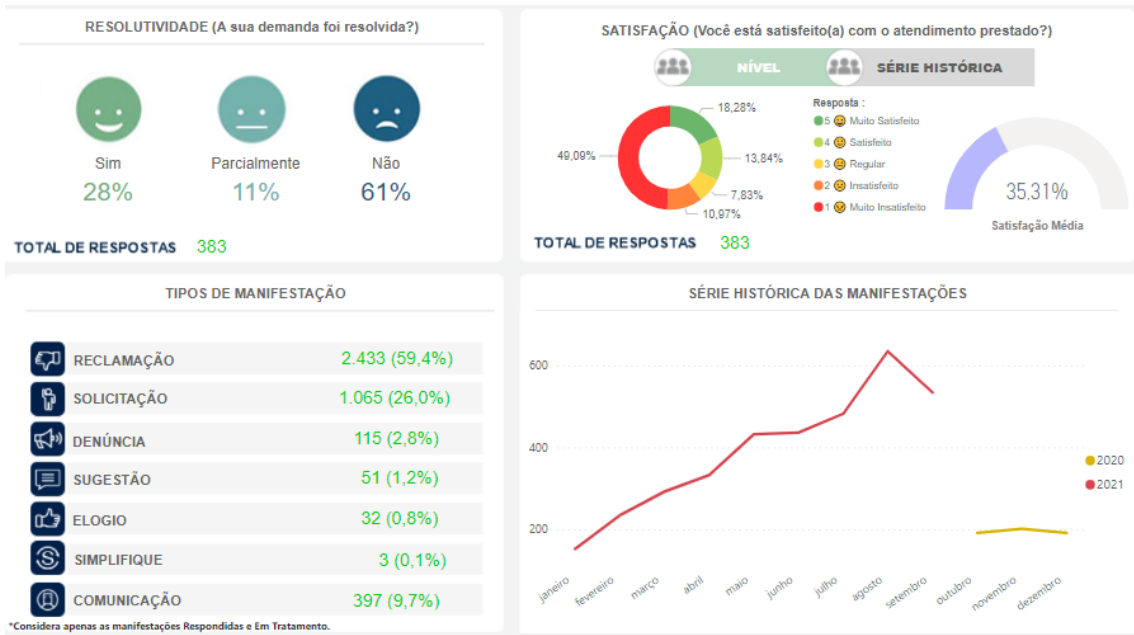
A.16 Dados do Painel Resolveu?

O Painel *Resolveu?* é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios, pedidos de simplificação e, mais recentemente, pedidos de acesso à informação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pela Plataforma Fala.BR. A aplicação, disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, seguem a seguir os dados oriundos do Painel *Resolveu?*, considerando a entidade Anatel – e o período de 01/10/2020 a 30/09/2021²:



² A consulta foi realizada em 28/03/2022. Ressalta-se que conforme a resolutividade das demandas recebidas pelas unidades de ouvidoria progride, as consultas podem resultar em estatísticas diferentes mesmo utilizando parâmetros similares.



Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

O objetivo da utilização de amostragem é obter informações sobre uma parte da população e fazer afirmações válidas a respeito de suas características. É bastante útil em situações onde a execução do censo é inviável ou antieconômica e a informação obtida da amostra é suficiente para atender aos objetivos pretendidos.

A seguir são descritos a metodologia para geração da amostra de dados da UA advindos da Plataforma Fala.BR, bem como a análise dos resultados encontrados.

B.1 Metodologia para Obtenção da Amostra

A amostra inicial, obtida a partir da seleção de todas as manifestações recebidas pela UA no período **01/10/2020 a 30/09/2021**, era composta de **4.096** manifestações, sendo divididas nos seguintes tipos:

Tipo de Manifestação	Quantidade
Comunicação	397
Denúncia	115
Elogio	32
Reclamação	2433
Simplifique	3
Solicitação	1065
Sugestão	51
Total	4.096

A amostra dos dados objeto para análise foi gerada, em um total de **100 manifestações**, a partir de uma amostra inicial de **4.096**, tendo sido realizados os seguintes passos:

- 1) Seleção de todas as manifestações recebidas pela Unidade Avaliada entre o período 01/10/2020 a 30/09/2021, com resposta conclusiva;
- 2) Cálculo do percentual de cada tipo da manifestação baseada no número total de manifestações sem duplicidades;
- 3) Projeção deste percentual para o total de 100 manifestações (tamanho da amostra objeto escolhido para análise), garantindo que todos os tipos de manifestação tenham pelo menos uma manifestação, no caso de o percentual ficar em 0 e 1, e arredondando para cima na amostra os tipos em ordem decrescente da parte decimal do percentual. Como resultado, foi gerado o quantitativo de cada tipo de manifestação para a amostra objeto, sendo a soma destes quantitativos o valor de 100;
- 4) Seleção das manifestações baseada na distribuição equiprovável, sem reposição, conforme o quantitativo para cada um dos sete tipos de manifestações obtido no passo anterior.

Salienta-se que tanto na seleção inicial como na seleção objeto foram utilizados os seguintes campos do formulário:

- NUP
- Assunto
- Data do Registro
- Situação
- Tipo Manifestação
- Tipo Resposta
- Descrição Resposta
- Órgão de Origem
- Nome órgão
- Descrição Resposta
- Descrição Manifestação
- Data da Resposta
- Pergunta Satisfação
- Resposta Satisfação
- Data da Resposta Satisfação
- Data da Resposta
- Data Reencaminhamento

Pelo exposto, o método de amostragem adotou a estratificação das manifestações conforme o tipo de manifestação (denúncia, elogio, reclamação, solicitação, simplifique e sugestão). Dessa forma, o universo amostral foi dividido em partes, de forma tal que cada parte do universo tenha representação na amostra.

A avaliação foi realizada a partir de quatro dimensões distintas com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários na Plataforma Fala.BR e apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas. São elas:

- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017 e art. 12, § 2º da Portaria CGU nº 581/2021; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) Passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação na Plataforma Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) Passados 30 dias após o registro de prorrogação na Plataforma Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante.
- b) **Satisfação do usuário:** para este item foram consideradas as informações constantes do Painel *Resolveu?*. É necessário destacar que o sistema disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já

que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria.

- c) **Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018 são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação na Plataforma Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário. O assunto também deve ser readequado, se for o caso.
- d) **Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos. Especificamente para as manifestações Simplifique!, os procedimentos devem seguir o fluxo de tratamento delineado nos arts. 4º a 9º da IN Conjunta MP/CGU nº 1/2018.

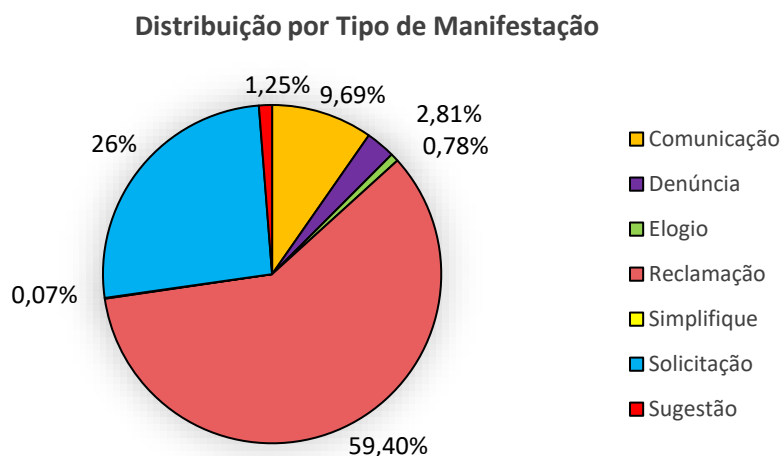
Na prática tal avaliação se materializa em um questionário de onze perguntas, elencadas abaixo:

- 1) A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?
- 2) A manifestação foi classificada corretamente (tipo da manifestação)?
- 3) As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?
- 4) A Ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao e-Ouv seria responsável pelo tema?
- 5) A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?
- 6) A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?
- 7) A resposta da reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?
- 8) A resposta da solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?
- 9) A resposta da sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?
- 10) A resposta do elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?
- 11) A resposta do simplifique seguiu corretamente o fluxo de tratamento, informando sobre a decisão do Comitê Permanente de Desburocratização do órgão, quando for o caso, e possível monitoramento pelo cidadão sobre o descumprimento de simplificação quando a decisão for total ou parcialmente favorável?

B.2 Apresentação dos Resultados

Conforme mostrado na seção anterior, para fomentar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de **01/10/2020 a 30/09/2021**, constantes da Plataforma Fala.BR. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas em que a ouvidoria se manifesta acerca da procedência ou improcedência da manifestação, apresentando solução ou comunicando sua impossibilidade ao cidadão. Tal seleção resultou em um total de **4.096** manifestações, sem duplicidade.

No total de manifestações recebidas pela UA no período foram selecionadas 100 manifestações, conforme gráfico abaixo:



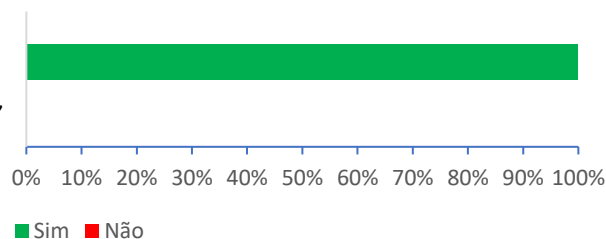
Tipo de Manifestação	Quantidade na Amostra Alvo
Comunicação	10
Denúncia	3
Elogio	1
Reclamação	59
Simplifique	0
Solicitação	26
Sugestão	1
Soma	100

B.3 Resultados

Conforme mencionado anteriormente, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário com onze perguntas, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir³.

Pergunta 1

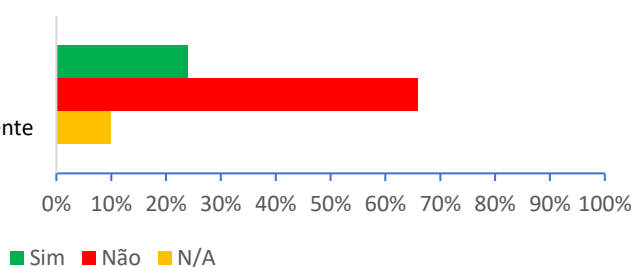
1. A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, porrogável por igual período?



Como se percebe no gráfico da Pergunta 1, a unidade respondeu a todas as manifestações contidas na amostra no prazo estipulado na legislação.

Pergunta 2

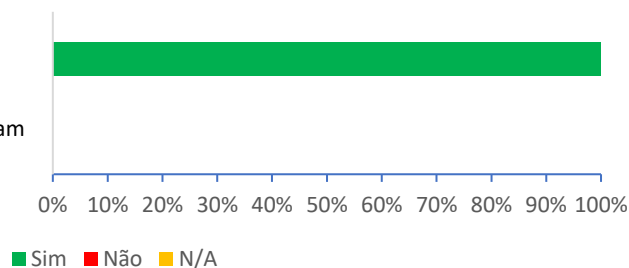
2. A manifestação foi classificada corretamente (tipo da manifestação)?



Em relação ao gráfico da pergunta 2, verificou-se que 66% das manifestações não foram classificadas corretamente. A maioria dessas manifestações não foi classificada corretamente pois não são consideradas manifestações de ouvidoria, mas sim reclamações relacionadas aos serviços de telecomunicação em que a Anatel responde informando que o usuário deverá fazer sua manifestação no serviço “Anatel Consumidor”.

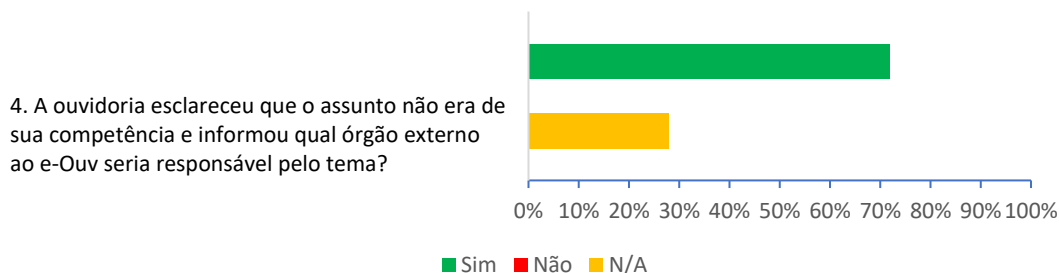
Pergunta 3

3. As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?



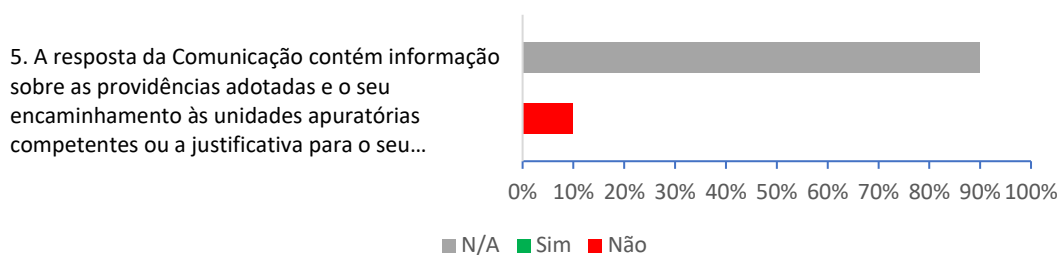
Em relação ao gráfico da Pergunta 3, ressalta-se apenas o bom tratamento demonstrado na resposta apresentada com clareza e objetividade (100%).

Pergunta 4



No gráfico da Pergunta 4, verificou-se que 72% das manifestações examinadas esclareceram que o assunto não era de sua competência, informando que o usuário deverá fazer sua manifestação no serviço “Anatel Consumidor”; já os outros 28% das manifestações a resposta foi N/A, considerando que são manifestações de ouvidoria da competência da Anatel.

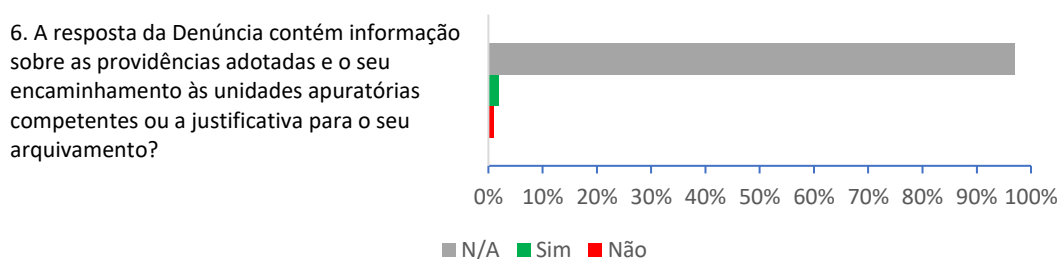
Pergunta 5



Pelo exposto, considerando a seleção inicial (total de 10 manifestações do tipo Comunicação), conclui-se que em nenhuma das comunicações a ouvidoria informou sobre as providências adotadas. Importante lembrar que a grande maioria das manifestações encaminhadas à UA tratam de reclamações de serviço de telecomunicação, em que a Anatel responde informando que o usuário deverá fazer sua manifestação no serviço “Anatel Consumidor” ou, caso já tenha feito, informa se a manifestação foi respondida ou não pela operadora.

Considerando que as comunicações são manifestações anônimas, a UA não consegue verificar se houve demanda do usuário no serviço “Anatel Consumidor” para informar o usuário.

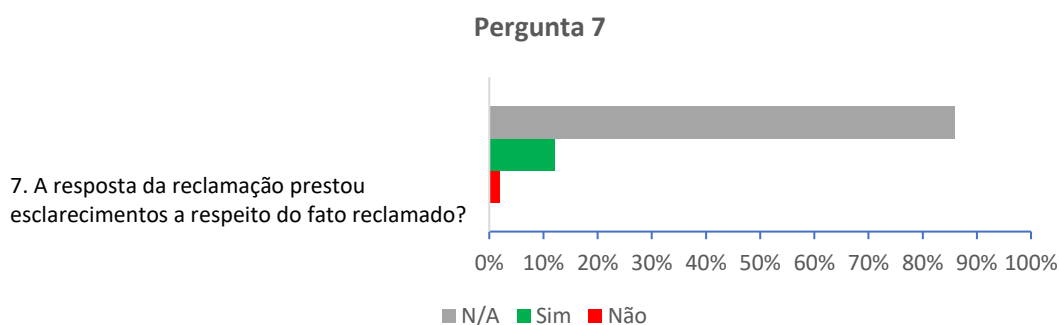
Pergunta 6



Nessa esteira, o gráfico da Pergunta 6 revela que dentre as manifestações classificadas como denúncias (total de 3 manifestações), 2 apresentaram informações

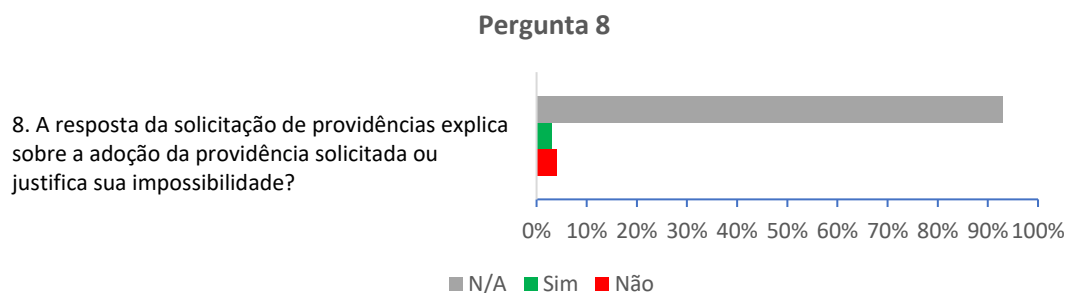
sobre o seu encerramento, enquanto em uma não houve indicação de quais seriam as providências adotadas.

Das 3 manifestações classificadas como denúncias, a primeira deveria ter sido reclassificada para reclamação (012170XXXXX/2021-XX) e foi respondida como anônima; a segunda era denúncia (012170XXXXX/2021-XX), mas não era da alçada da Anatel; e a terceira (012170XXXXX/2021-XX) era denúncia, da competência da Anatel, e também foi respondida como se fosse anônima.



É importante mencionar que a ouvidoria da Anatel recebe reclamações que tratam dos serviços prestados pelas operadoras de telecomunicações. Essas reclamações não são tratadas no sistema Fala.BR, mas no aplicativo Anatel Consumidor, em que o usuário faz a reclamação, a empresa reclamada responde e a Anatel apenas intermedia. Então, nas respostas das reclamações, ao prestar esclarecimento a respeito do fato reclamado é verificado se o usuário fez a reclamação junto a empresa prestadora de serviço e no aplicativo Anatel Consumidor e, caso não tenha feito, indicar que o faça.

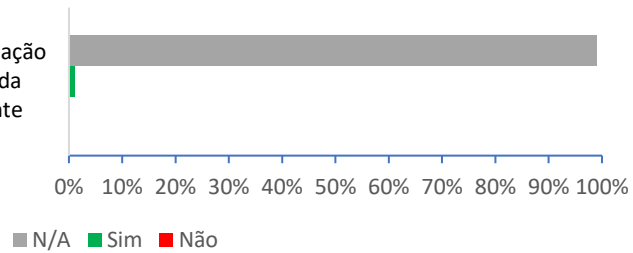
Na avaliação geral foi mostrado que, dentre as 59 reclamações selecionadas, 45 eram reclamações do consumidor em relação aos serviços prestados pelas operadoras de telecomunicação. Das 14 reclamações de ouvidoria, verificou-se que 12 prestaram esclarecimentos a respeito do fato reclamado, destacando que a Ouvidoria da Anatel tinha competência para tratar do tema reclamado. Das 14 reclamações, uma era Solicitação e não foi reclassificada.



Na avaliação geral foi revelado que, dentre as 26 (vinte e seis) solicitações selecionadas, apenas 6 foram classificadas corretamente. Dessas 6, em apenas 3 a resposta da solicitação de providências explica a adoção da providência ou justifica a sua impossibilidade.

Pergunta 9

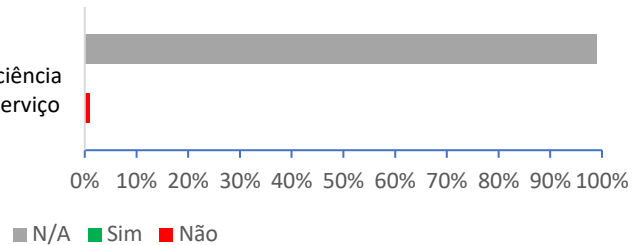
9. A resposta da sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?



Na avaliação geral foi observado que, na única sugestão da amostra, a UA informou que a sugestão foi encaminhada para a área competente, agradeceram a sugestão e informaram que: *“a mesma será internalizada, visando possíveis aprimoramentos em processos internos das prestadoras de telecomunicações, voltados ao combate a fraudes e às ações de segurança junto aos órgãos competentes”*.

Pergunta 10

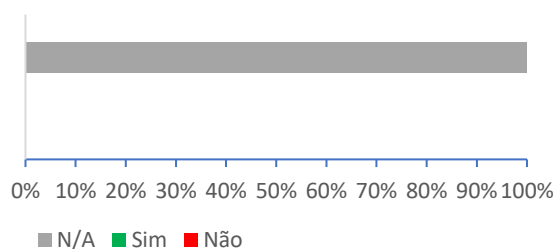
10. A resposta do elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?



Na avaliação geral foi observado que, na única manifestação tipo elogio presente na amostra, não foi possível dar ciência ao responsável pelo atendimento, pois não era servidor da Anatel, mas sim de alguma empresa de telecomunicações.

Pergunta 11

11. A resposta do simplifique seguiu corretamente o fluxo de tratamento, informando sobre a decisão do Comitê Permanente de Desburocratização do órgão, quando for o caso, e possível...

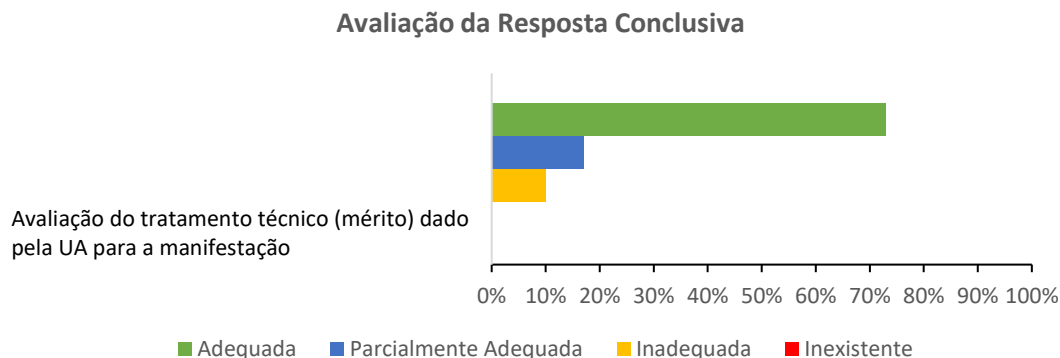


Conforme apresentado anteriormente, o número de manifestações Simplifique! foi obtido de maneira residual, uma vez que, de modo geral, tais demandas são recebidas com menos frequência pelas Ouvidorias.

No caso dessa amostra, não houve manifestação do tipo Simplifique! para análise.

Por fim, foi realizada uma avaliação para o tratamento técnico dado pela Ouvidoria para a manifestação, considerando seu procedimento de recebimento,

análise de mérito e tratamento apresentados na resposta conclusiva³ registrada na Plataforma Fala.BR. O gráfico abaixo sintetiza o resultado das avaliações:



Onde:

- a) **Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna perfeitamente ao tipo de manifestação em análise, informando as providências adotadas e encaminhamentos devidos, e esclarecendo ao cidadão todos os pontos levantados, quando for o caso;
- b) **Parcialmente Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado;
- c) **Inadequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta alguma distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada; e
- d) **Inexistente:** quando a resposta conclusiva é inexistente, isto é, não foi dada no prazo legal ou não há seu registro na Plataforma Fala.BR.

O gráfico da Avaliação da Resposta Conclusiva demonstra que 73% da amostra de manifestações teve avaliação Adequada pela equipe de avaliação acerca do tratamento técnico dado pela Ouvidoria avaliada considerando a amostra examinada.

Finalmente, a lista das 100 manifestações, especificada por tipo, bem como a avaliação final de cada uma, configura a chamada **Análise Individual das Manifestações**⁴. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe da OGU um padrão de resposta único.

³ Definida como a decisão administrativa final na qual o órgão ou a entidade pública se manifesta acerca da procedência ou improcedência da manifestação, apresentando solução ou comunicando sua impossibilidade ao cidadão.

⁴ Este documento foi encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, juntamente com a versão do relatório preliminar.

Apêndice C

Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação

Após o encaminhamento do Relatório Preliminar, via Ofício nº 4467/2023/CGOUV/OGU/CGU, de 24/03/2023, foi dado um prazo de 15 dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas. As considerações e esclarecimentos da UA em face do teor dos achados e das recomendações do Relatório Preliminar de Avaliação são apresentados de forma resumida a seguir.

C.1 Ausência de formalização de fluxos de trabalho

“Sobre “ausência de formalização de fluxos de trabalho”, informamos que no Ofício nº 3/2022/OV-ANATEL, de 05 de Abril de 2022, em resposta ao Ofício nº 3355/2022/CGOUV/OGU/CGU, encaminhamos as respostas ao Questionário de Avaliação, no qual relatamos e anexamos as formalizações internas dos fluxos de trabalho da Ouvidoria da Anatel:

- a) Fluxo de Recebimento de Denúncias;
- b) Informe nº 15/2020/OV - Procedimentos para tratamentos de denúncias no âmbito da Ouvidoria;
- c) Informe nº 16/2020/OV - Medidas para Proteção de Dados do Denunciante. Em nossa opinião, os fluxos ali definidos eram suficientes, mas esta Ouvidoria os revisará e adequará seu meio de formalização, para que se tornem ainda mais claros e precisos, conforme a necessidade de nossa área de competência.

Ainda assim, encaminhamos novamente tais documentos, para que voltem a constar de futuras avaliações.”

(...)

“Sobre o item II - implementar fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo;

Em reunião das Instâncias de Integridade da Anatel ocorrida em 03 de julho de 2020, encaminhamos sugestão de fluxo de recebimento de denúncias, para atendimento à Sugestão de Melhoria de nº 13, do Relatório Final de Avaliação da Integridade (SEI nº 5700388) daquele comitê.

A utilização de tal Fluxograma Sugerido (SEI nº 5853635), é executada por esta Ouvidoria cotidianamente. Seu conteúdo está sendo revisado e será publicado a juízo do Ouvidor, com aprimoramentos, detalhamento e atualização, por meio de instrumento mais adequado.

Na oportunidade, será alterado o ponto em que percebeu-se a necessidade de restrição de dados do denunciante, em atendimento ao art. 6º do Decreto 10.153/2019, que preceitua que os dados de identificação do denunciante serão preservados desde o recebimento da denúncia apesar de tal ação já ser realizada pela equipe”.

Análise da Equipe de Avaliação

Diante das informações obtidas em resposta ao Questionário de Avaliação, verificou-se que a Ouvidoria da Anatel dispõe de dois fluxos relacionados ao tratamento de denúncias, não havendo fluxo para tratamento de outros tipos de manifestações. Foi

verificado também a necessidade de alterar o ponto que relacionado a discricionariedade de restrição de dados do denunciante.

A implementação do fluxo interno de tratamento guarda referência às diretrizes básicas para recepção e tratamento das manifestações contidas nas normas do Órgão Central do SisOuv, nos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como à prestação adequada dos serviços pontuada nos arts. 4º e 5º da Lei nº 13.460/2017 e art. 42 da Portaria CGU nº 581/2021.

Considerando a informação de que o fluxo será revisado, mas sem nenhum prazo informado, **mantém-se a recomendação** para que a UA faça as alterações necessárias nos fluxos existentes, além de criar um fluxo para o tratamento dos outros tipos de manifestações.

C.2 Uso de ferramenta inadequada para tramitação das manifestações para as unidades internas

“Acerca do "uso de ferramenta inadequada para encaminhamento das demandas às unidades internas", discordamos da avaliação, tendo em vista que o SEI Sistema Eletrônico de Documentos do Governo Federal constitui sistema estruturante, de ampla e obrigatória utilização no Poder Executivo, especialmente por força da Lei nº 12.527/2011, Lei de acesso à informação.

O SEI, iniciativa da qual a Anatel consta do rol de pioneiros, possui requisitos elevados de segurança e transparência e é suficiente e seguro para comunicações internas.

Já o Fala.BR, assim como a Rede de Ouvidorias do Governo Federal se dão por adesão voluntária. Ademais, acreditamos ser inviável cadastrar e treinar todos os colaboradores da Agência no módulo de triagem e resposta do Fala.BR”.

(...)

Sobre o item III - utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas; conforme dito anteriormente, discordamos da avaliação, tendo em vista que o SEI Sistema Eletrônico de Documentos do Governo Federal constitui sistema estruturante, de ampla e obrigatória utilização no Poder Executivo, especialmente por força da Lei nº 12.527/2011, Lei de acesso à informação. Ainda assim, esse ponto será reavaliado em um futuro próximo”.

Análise da Equipe de Avaliação

Sabe-se que o sistema SEI - sistema do Poder Executivo Federal – é utilizado para o cadastro de processos administrativos e envio de demandas aos designados das áreas responsáveis pelas respostas, controle de arquivo, pesquisa de documentos eletrônicos e controle de demandas internas e externas. Em relação a segurança das informações tratadas no SEI, podemos verificar que não há controle de acesso.

Na reunião de busca conjunta entre a UA e esta ouvidoria foi informado que o sistema SEI é muito seguro, possibilitando o acesso de informações, especialmente no que se refere às denúncias cadastradas no sistema, porém não foi possível verificar a segurança do sistema, foi solicitado que a UA informe com mais detalhes da versão SEI utilizada, que parece ser diferente dos outros utilizados em outros órgãos e entidades.

Todavia, as informações dadas pela UA não nos permitem conferir os níveis de segurança e rastreabilidade informados.

Assim, considerando que o não cumprimento dos requisitos de segurança e rastreabilidade informados na utilização do SEI, **mantém-se a recomendação de implementação do módulo do Fala.BR para a tramitação das manifestações para as unidades internas.**

C.3 Necessidade de atualização do sítio eletrônico com rol de informações para ampliação da acessibilidade e da experiência do usuário dos serviços oferecidos pela ouvidoria

“Ao que se refere à eventual "Desatualização do sítio eletrônico", temos a informar que, em nossa avaliação, o mesmo encontra-se atualizado, mas aprimoramentos são necessários e já estão sendo analisados”.

“Sobre o item IV - atualizar o sítio eletrônico a fim de ampliar a acessibilidade e a experiência do usuário na navegação pelas páginas na internet e a divulgação das atividades executadas pela unidade, contribuindo para amenizar os gargalos existentes, e informando ao usuário que reclamação contra empresa de telecomunicação não deverá ser tratada no Fala.BR; informamos que a informação já consta do portal”.

Porém, conforme dito anteriormente, adaptações de acessibilidade e eventuais melhorias na comunicação e atualização de informações já estão sendo avaliadas e serão implantadas por esta gestão.

Análise da Equipe de Avaliação

Conforme Portaria CGU nº 581/2021:

Art. 71. As unidades do SisOuv adotarão as providências necessárias para colocar em transparência, no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas:

I - banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR, com url específica para o órgão.

II - seção "ouvidoria", em que constem informações claras, atualizadas e precisas sobre, no mínimo:

- a) as formas de acesso ao atendimento da ouvidoria;
- b) o endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível;
- c) os relatórios de gestão da unidade de ouvidoria de que trata o art. 52 desta Portaria;
- d) o link de acesso ao "Painel resolveu?";
- e) os relatórios consolidados sobre Conselho de usuários.
 - 1. a metodologia e os critérios adicionais adotados para seleção de amostra de conselheiros de serviços públicos; e
 - 2. a metodologia e os meios de consolidação dos dados coletados, incluídos os algoritmos utilizados para o tratamento automatizado dos dados, quando cabível;
- f) o nome, o currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade da ouvidoria; e

g) normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.

Considerando as informações do art. 71, foi verificado que as informações constantes nas alíneas “b”, “d” e “g” não foram encontradas no sítio da Anatel. Dessa forma, **mantemos a recomendação de atualização do sítio da Agência.**

C.4 Necessidade de atualização de normativo

“Sobre o item I - atualizar os normativos internos da unidade em consonância aos ditames da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portaria CGU nº 581/2021, estipulando os mecanismos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria, informamos que as rotinas adotadas na trabalho diário da Ouvidoria da Anatel, já cumprem os normativos citados, o que pode ser verificado no fluxo de tratamento de demandas, procedimentos de tratamento de denúncias e Medidas de proteção de dados, anexos, já citados anteriormente:

- a) Fluxo de Recebimento de Denúncias;
- b) Informe nº 15/2020/OV - Procedimentos para tratamentos de denúncias no âmbito da Ouvidoria;
- c) Informe nº 16/2020/OV - Medidas para Proteção de Dados do Denunciante”.

Análise da Equipe de Avaliação

No que se refere a atualização de normativo, foi solicitada a atualização do Informe nº 15, tendo em vista que utiliza como referência a IN nº 05/2018, que foi revogada pela Portaria CGU nº 581/2021.

De acordo com a Portaria CGU nº 581/2021, em seu artigo 6º, é um dos direitos do usuário o acesso a informações atualizadas:

III - acesso a informações claras, corretas e atualizadas, necessárias ao acesso a serviços públicos e ao exercício de direitos, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Considerando que a UA não deu informações referentes a futura atualização do normativo citado, **mantemos a recomendação de atualização do Informe nº 15.**

C.5 Necessidade de criação de Conselho de Usuários para avaliação dos serviços prestados pela UA

“Além de nossa atuação no Conselho de Usuários dos Serviços de Telecomunicações, avaliaremos em breve a implantação do Conselho de Usuários que atendam aos requisitos que normatizam o tema, caso aquele não cumpra este papel”.

Análise da Equipe de Avaliação

Considerando que a UA não deu informação referente à criação do Conselho de Usuários para avaliação dos serviços prestados pela Agência, **mantemos a recomendação de criação do Conselho de Usuário**, em conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021:

Art. 7º São atividades de ouvidoria, sem prejuízo de outras que lhes sejam atribuídas por norma específica:

(...)

VIII - em relação aos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos:

- a) conduzir os processos de chamamento público para voluntários;
- b) executar as ações de mobilização e de interlocução com conselheiros;
- c) desenvolver enquetes e pesquisas para subsidiar a sua atuação; e
- d) consolidar os dados por eles coletados.

C.6 Necessidade de participação da UA na atualização da Carta de Serviços e de atualização dos requisitos da Carta de Serviços

“Informamos que acompanhamos as atualizações da Carta de Serviços do órgão, que está a cargo da Superintendência Executiva da Agência, tanto que em nossas avaliações, todo o leque de serviços são contemplados e acompanhados, seja na avaliação crítica que está sendo elaborada, quanto na pesquisa de satisfação dos usuários, produto a ser entregue em breve”.

Ademais, por fazer parte das Instâncias de Integridade da Agência e de outros comitês relevantes, bem como por recebermos as demandas da sociedade sobre estes serviços, seu conhecimento e acompanhamento já é realizado *pari passu*, ainda que sua gestão e atualização não esteja atribuída à nossa unidade. Tal situação decorre do fato que a competência técnica para geri-lo cabe à autoridade com competência técnica de regulação do setor”

Análise da Equipe de Avaliação

A Portaria CGU nº 581/2021 é clara ao informar a necessidade da participação da unidade de ouvidoria na elaboração e atualização da Carta de Serviços, conforme abaixo:

Art. 43. As unidades do SisOuv **atuarão em coordenação** com os gestores de serviço dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas na elaboração e **atualização** da Carta de Serviços ao Usuário.

Assim, ainda que a responsabilidade da atualização seja da Superintendência Executiva da Agência, para estar de acordo com o normativo, a unidade de ouvidoria deve participar da atualização junto com a área competente. Considerando que isso não ocorre, **mantemos a recomendação**.

C.7 Necessidade de elaborar relatório anual de ouvidoria

“No que concerne ao item V – elaborar relatório anual de ouvidoria, nos termos do artigo 52 da Portaria CGU nº 581/2021; informamos que, além do relatório anual de Ouvidoria, relatórios temáticos, de satisfação de usuários e de análise crítica da atuação da Agência encontram-se em esteira de produção pela nova equipe da unidade. 4.6.13. Essas novas edições de relatórios, bem como novos relatórios temáticos, serão disponibilizados em breve na página da Ouvidoria no Portal da Anatel na Internet”.

Análise da Equipe de Avaliação

Em consulta ao sítio eletrônico da Agência, foi verificado que foi publicado o Relatório de Ouvidoria até o ano de 2019. Considerando que os relatórios de ouvidoria já estão sendo produzidos pela nova equipe da ouvidoria para serem disponibilizados na página da Agência, **podemos considerar a recomendação do presente tópico atendida**.

C.8 Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria

“Sobre o item VII - promover a elaboração de respostas conclusivas compatíveis com cada tipo de manifestação a fim de corrigir as inconsistências identificadas, e reclassificar o tipo de manifestação, para que

a UA possa gerar relatórios de gestão e atuação de suas unidades; informamos que: Relativamente às análises das manifestações amostradas no relatório em questão, esclarecemos que as respostas e procedimentos utilizados pela Anatel estão em constante aperfeiçoamento, evoluíram e já passaram por alterações desde o período analisado de 2020/2021.

Além disso, cabe reiterar que a plataforma Anatel Consumidor é o canal de entrada oficial para demandas a esta Autarquia e consiste em um sistema da Anatel para registro de demandas de reclamações, denúncias, pedidos de informações e sugestões, mas também pode ser utilizado pelos consumidores de serviços de telecomunicações como meio de recorrência aos canais das prestadoras.

O sistema foi desenvolvido e é mantido pela Anatel como canal de entrada para demandas dos usuários de telecom, sendo que o registro de demandas pode ser realizado por meio de portal Internet, de aplicativo para smartphones ou ainda por meio de ligação ao número 1331. Por conta disso é possível abranger um público maior, condizente com as disparidades em todo o Brasil, seja por cidadãos/consumidores que não possuam acesso à Internet ou que não tenham disponibilidade ou afinidade com recursos informáticos.

Por meio deste sistema a Anatel acolhe demandas direcionadas à esta Agência, bem como demandas registradas para as prestadoras de telecomunicações, na qual o sistema automaticamente encaminha os protocolos às empresas destinatárias.

Como o correto fluxo de atendimento para demandas direcionadas às prestadoras é o de, primeiramente, registrar protocolo diretamente na prestadora; caso não seja solucionado registrar protocolo na Ouvidoria da prestadora; se ainda assim, se não for solucionado, registrar protocolo direcionado à prestadora no sistema Anatel Consumidor, mesmo com a existência deste fluxo, uma grande quantidade de consumidores registra demandas na plataforma Fala.BR.

Dependendo do tipo de demanda acolhida pelo Fala.BR é necessário que o interessado receba as corretas orientações dadas por esta Ouvidoria, porém, nem sempre receberá as respostas, como no caso de Comunicações do Fala.BR.

Relativamente às Comunicações, o tratamento deste tipo de demanda fica prejudicado já que o interessado não recebe a resposta do tratamento, porém, na maioria das vezes, é necessário alguma ação do demandante, sendo a razão de a resposta conter orientações.

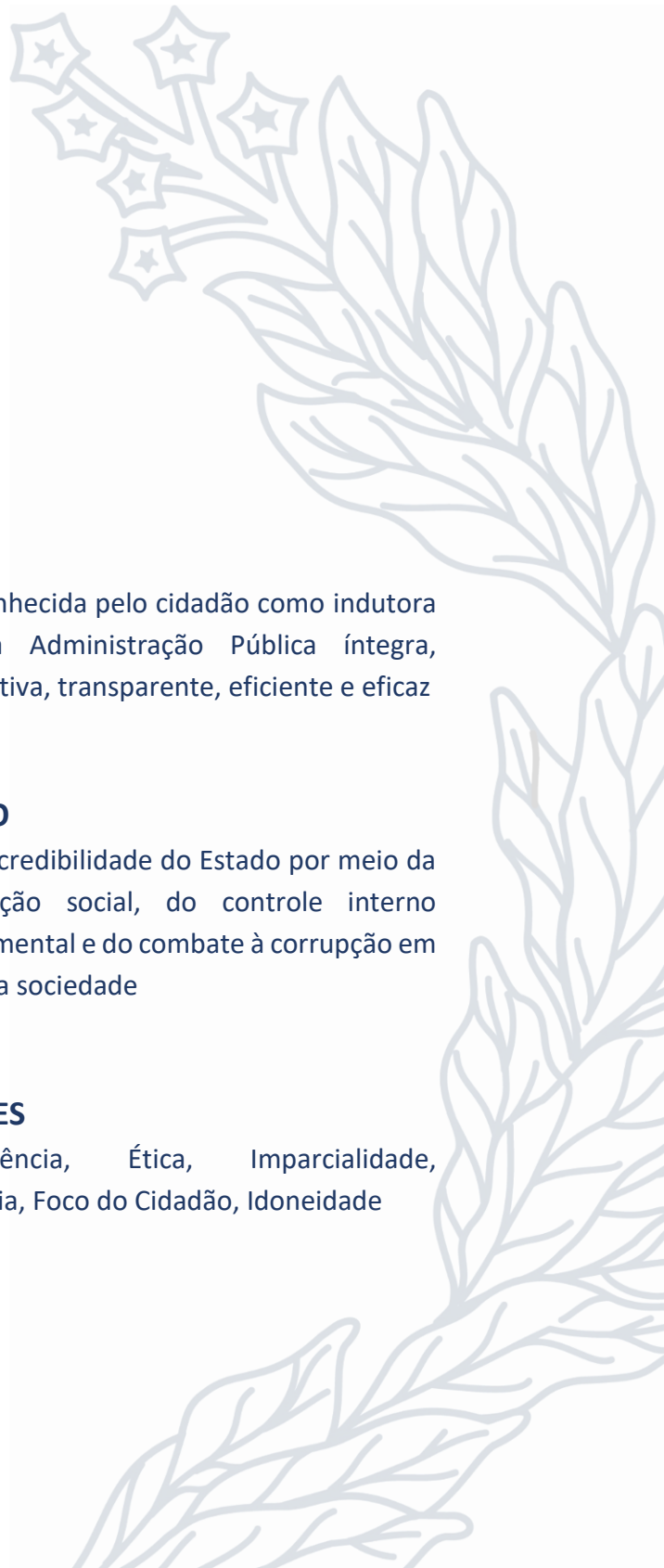
Como sugestão, lançamos a ideia de que as Comunicações do Fala.BR permitissem que o demandante receba a resposta da demanda, anônima e sem exposição dos dados. Também poderia ser implementada na forma que o interessado receba um código na finalização da Comunicação e, com este código, pudesse consultar anonimamente o resultado da demanda.

Como sugestão, lançamos a ideia de que as Comunicações do Fala.BR permitissem que o demandante receba a resposta da demanda, anônima e sem exposição dos dados. Tal funcionalidade também poderia ser implementada na forma que o interessado receba um código na finalização da Comunicação e, com este código, pudesse consultar anonimamente o resultado da demanda.”

Análise da Equipe de Avaliação

Em relação a promover respostas conclusivas de acordo com o tipo de manifestação, foi informado que a equipe está em constante aperfeiçoamento, que já evoluíram e já passaram por alterações desde o período analisado.

Considerando que a UA está em constante aperfeiçoamento em relação ao tratamento das manifestações, e que já houve melhoria no tratamento das demandas após o período analisado, **podemos considerar a recomendação do presente tópico atendida.**



VISÃO

Ser reconhecida pelo cidadão como indutora de uma Administração Pública íntegra, participativa, transparente, eficiente e eficaz

MISSÃO

Elevar a credibilidade do Estado por meio da participação social, do controle interno governamental e do combate à corrupção em defesa da sociedade

VALORES

Transparência, Ética, Imparcialidade, Excelência, Foco do Cidadão, Idoneidade