



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
PROCURADORIA-GERAL FEDERAL
PROCURADORIA FEDERAL ESPECIALIZADA JUNTO À AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES - SEDE
COORDENAÇÃO DE PROCEDIMENTOS REGULATÓRIOS

SAUS, QUADRA 6, BLOCO H, 6º ANDAR, ALA NORTE - BRASÍLIA/DF - CEP 70.070-940 - (61) 2312-2062

PARECER n. 00900/2020/PFE-ANATEL/PGF/AGU

NUP: 53500.047434/2020-51

INTERESSADOS: AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES, SUPERINTENDÊNCIA DE RELAÇÕES COM CONSUMIDORES, GERÊNCIA DE INTERAÇÕES INSTITUCIONAIS, SATISFAÇÃO E EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO

ASSUNTO: Revisão do Manual de Aplicação da Pesquisa para Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida Junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações, de 31 de julho de 2015, alterado pelo Despacho nº 10.677/2015-SRC/SPR, de 1º de dezembro de 2015, e pelo Despacho Decisório nº 2/2018/SEI/PRRE/SPR, de 30 de janeiro de 2018.

EMENTA: 1. Revisão do Manual de Aplicação da Pesquisa para Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida Junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações, de 31 de julho de 2015, alterado pelo Despacho nº 10.677/2015-SRC/SPR, de 1º de dezembro de 2015, e pelo Despacho Decisório nº 2/2018/SEI/PRRE/SPR, de 30 de janeiro de 2018. 2. Aspectos Formais. 2.1. A presente proposta deve ser submetida à Consulta Pública pelos Superintendentes de Relações com Consumidores e de Planejamento e Regulamentação e por ambos aprovados por meio de Despacho Decisório em até 2 (dois) meses antes do início da pesquisa, nos termos do art. 9º, inciso I e parágrafo único, do Regulamento das Condições de Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida Junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 654, de 13 de julho de 2015. 2.2. Pela necessidade de submissão da proposta em tela ao procedimento de Consulta Pública, arrolado pelo art. 59 do Regimento Interno da Agência. 2.3. Pela recomendação de que a divulgação da Consulta Pública na página da Agência na Internet seja acompanhada dos documentos listados no art. 59, § 3º, do Regimento Interno da Anatel, dentre outros elementos eventualmente pertinentes. 2.4. No que se refere à Consulta Interna, além de se tratar de instrumento de característica estritamente técnica, o que, em princípio, afastaria a própria necessidade de realização de Consulta Interna, observa-se que o corpo técnico ressaltou a necessidade de urgência na deliberação da matéria, razão pela qual, de qualquer sorte, sua dispensa restou devidamente motivada. 3. Mérito. Considerações da Procuradoria.

1. RELATÓRIO

1. Trata-se de proposta de Revisão do Manual de Aplicação da Pesquisa para Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida Junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações, de 31 de julho de 2015, alterado pelo Despacho nº 10.677/2015-SRC/SPR, de 1º de dezembro de 2015, e pelo Despacho Decisório nº 2/2018/SEI/PRRE/SPR, de 30 de janeiro de 2018.

2. A proposta foi apresentada por meio do Informe nº 16/2020/RCIC/SRC, por meio do qual a área técnica concluiu o seguinte:

5. CONCLUSÃO

5.1. Desse modo, com base no art. 9º, I, do Regulamento das Condições de Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida Junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações, propõe-se a atualização do Manual de Aplicação da Pesquisa para Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida Junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações, na forma e pelas justificativas expostas neste Informe.

5.2. Sugere-se, conforme o parágrafo único do Art. 9º, do Regulamento de Pesquisas, a realização de Consulta Pública para tal fim, pelo prazo de 30 (trinta) dias.

5.3. Por fim, propõe-se o encaminhamento da proposta de alteração do Manual de Aplicação à Procuradoria Federal Especializada junto à Anatel, para que esta se manifeste sobre o assunto.

3. Os seguintes documentos foram anexados ao referido Informe:

Anexo I – Minuta da proposta de atualização do Manual de Aplicação da Pesquisa para Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida - SEI [6304654](#);

Anexo II - Manual de Aplicação da Pesquisa para Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida Junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações (Vigente) - SEI [2350051](#); e

Anexo III - Apresentação (em Power Point) do Estudo Piloto com Novo Instrumento de Satisfação e Qualidade Percebida - SEI [6304651](#).

4. Após, os autos foram encaminhados a esta Procuradoria para para análise e manifestação. É o relatório. Passa-se a opinar.

2. FUNDAMENTAÇÃO

2.1 Aspectos Formais.

5. O Regulamento das Condições de Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida Junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 654, de 13 de julho de 2015, estabelece, em seu art. 9º, o seguinte:

Art. 9º Cabe à Anatel:

I - elaborar e publicar o Manual de Aplicação;

(...)

Parágrafo Único. O Manual de Aplicação previsto no inciso I deste artigo, bem como as suas alterações, devem ser submetidos a Consulta Pública pelos Superintendentes de Relações com Consumidores e de Planejamento e Regulamentação e por ambos aprovados por meio de despacho decisório em até 2 (dois) meses antes do início da pesquisa.

(grifos acrescidos)

6. Dessa feita, a presente proposta de Revisão do Manual de Aplicação da Pesquisa para Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida Junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações deve ser submetida à Consulta Pública pelos Superintendentes de Relações com Consumidores e de Planejamento e Regulamentação e por ambos aprovados por meio de Despacho Decisório em até 2 (dois) meses antes do início da pesquisa.

7. A Consulta Pública, segundo o art. 40, inciso VII, do Regimento Interno da Agência, aprovado pela Resolução nº 612/2013, expressa decisão que submete proposta de ato normativo, documento ou assunto a críticas e sugestões do público em geral. Representa, dessa forma, mecanismo institucional importante de transparência e de legitimação das deliberações.

8. No que se refere ao procedimento de Consulta Pública, o art. 59 do Regimento Interno da Agência estabelece, *verbis*:

RI-Anatel

Art. 59. A Consulta Pública tem por finalidade submeter minuta de ato normativo, documento ou matéria de interesse relevante, a críticas e sugestões do público em geral.

§ 1º A Consulta Pública pode ser realizada pelo Conselho Diretor ou pelos Superintendentes, nas matérias de suas competências.

§ 2º A Consulta Pública será formalizada por publicação no Diário Oficial da União, com prazo não inferior a 10 (dez) dias, devendo as críticas e as sugestões serem apresentadas conforme dispuser o respectivo instrumento deliberativo.

§ 3º A divulgação da Consulta Pública será feita também na página da Agência na Internet, na mesma data de sua publicação no Diário Oficial da União, acompanhada, dentre outros elementos pertinentes, dos seguintes documentos relativos à matéria nela tratada:

I - informes e demais manifestações das áreas técnicas da Agência;

II - manifestações da Procuradoria, quando houver;

III - análises e votos dos Conselheiros;

IV - gravação ou transcrição dos debates ocorridos nas Sessões ou Reuniões em que a matéria foi apreciada;

V - texto resumido que explique de forma clara e suficiente o objeto da consulta.

§ 4º As críticas e as sugestões encaminhadas e devidamente justificadas deverão ser consolidadas em documento próprio a ser enviado à autoridade competente, anexado aos autos do processo administrativo da Consulta Pública, contendo as razões para sua adoção ou rejeição, e permanecerá à disposição do público na Biblioteca e na página da Agência na Internet.

§ 5º Os pedidos de prorrogação de prazo de Consulta Pública serão decididos pelo Superintendente nas matérias de sua competência e, aqueles relativos a matérias sob a competência do Conselho Diretor, distribuídos ao Conselheiro Relator do processo submetido à Consulta Pública, exceto quando a ausência deste prejudicar a análise tempestiva do pedido, caso em que deverá ser realizado sorteio da matéria, nos termos do art. 9º deste Regimento.

§ 6º Na fixação dos prazos para a apresentação de críticas e sugestões às Consultas Públicas, a Agência deverá considerar, entre outros, a complexidade, a relevância e o interesse público da matéria em análise.

9. Importante consignar que o Regimento Interno da Agência, em seu art. 59, §3º (acima transcrito), contém disposição expressa sobre a necessidade de divulgação da Consulta Pública também na página da Agência na Internet e menciona, inclusive, a lista de documentos a serem divulgados, dentre outros elementos pertinentes. Dessa feita, esta Procuradoria recomenda que a divulgação da Consulta Pública na página da Agência na Internet seja acompanhada dos documentos listados no referido dispositivo, dentre outros elementos eventualmente pertinentes.

10. Acerca da duração do procedimento, cabe salientar que a Lei nº 13.848, de 25 de junho de 2019, tratou da Consulta Pública para a edição e alteração de atos normativos, oportunidade em que se estabeleceu o prazo mínimo de 45 (quarenta e cinco) dias de duração da Consulta Pública, dentre outros aspectos procedimentais. *In casu*, considerando que não se trata de ato normativo, inaplicáveis tais disposições, bastando, portanto, que sejam observadas as disposições regimentais acerca do tema.

11. No ponto, a área técnica propôs a realização de Consulta Pública pelo prazo de 30 (trinta) dias, não sendo vislumbrado qualquer óbice a tal proposição.
12. Ainda, cumpre consignar o disposto no art. 60 do RI-Anatel, aprovado pela Resolução nº 612/2013, *verbis*:

RI-Anatel

Art. 60. A Consulta Interna tem por finalidade submeter minuta de ato normativo, documento ou matéria de interesse relevante, a críticas e sugestões dos servidores da Agência.

§ 1º A Consulta Interna será realizada previamente ao encaminhamento da proposta de Consulta Pública ao Conselho Diretor, com prazo fixado pela autoridade competente, devendo ser juntada aos autos do processo a que se refere.

§ 2º A Consulta Interna poderá, justificadamente, ser dispensada quando a sua realização impedir ou retardar a deliberação de matéria urgente.

§ 3º A Consulta Interna poderá ser realizada independentemente de realização de Consulta Pública.

§ 4º As críticas e as sugestões encaminhadas e devidamente justificadas deverão ser consolidadas em documento próprio, anexado aos autos do processo administrativo, contendo as razões para sua adoção ou rejeição. (grifos acrescidos)

13. Quanto à Consulta Interna, a área técnica, no bojo do Informe nº 16/2020/RCIC/SRC, consignou o seguinte:

Da Consulta Interna

3.45. O Art. 60 do Regimento Interno da Anatel, aprovado pela Resolução nº 612, de 29 de abril de 2013, estabelece que a realização de Consulta Interna "*tem por finalidade submeter minuta de ato normativo, documento ou matéria de interesse relevante, a críticas e sugestões dos servidores da Agência.*" Ainda, o mesmo artigo estabelece (no seu §1º) a realização da Consulta Interna previamente ao encaminhamento da proposta de Consulta Pública ao Conselho Diretor.

3.46. No caso específico do Manual de Aplicação, seu conteúdo, de forma aderente com a definição trazida no Regulamento da Pesquisa (Art. 3º, inc. III), abarca o procedimento operacional das pesquisas, ou seja, trata-se de um instrumento de característica estritamente técnica. Por esse motivo, a aprovação dele se dá por despacho decisório dos Superintendentes de Relações com Consumidores e de Planejamento e Regulamentação (conf. art. 9º, Parágrafo único, do Regulamento da Pesquisa).

3.47. Por esses motivos, entende-se que o Manual de Aplicação prescinde da Consulta Interna, por não se enquadrar nas condições regimentalmente estabelecidas. Ademais, considerando que a data final para publicação do Manual revisado é dia 1º de março de 2021, a realização de uma Consulta Interna impactaria nas demais etapas do processo, incidindo em chances de atraso, de tal modo que a área técnica decidiu pela não submissão do Manual de Aplicação à Consulta Interna.

14. De fato, além de se tratar de instrumento de característica estritamente técnica, o que, em princípio, afastaria a própria necessidade de realização de Consulta Interna, observa-se que o corpo técnico ressaltou a necessidade de urgência na deliberação da matéria, razão pela qual, de qualquer sorte, sua dispensa restou devidamente motivada.

2.2 Do Manual de Aplicação.

15. Consoante consignado pelo corpo técnico, no item 3.8 do Informe nº 16/2020/RCIC/SR, o Regulamento das Condições de Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida Junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 654, de 13 de julho de 2015 (Regulamento da Pesquisa), "*previu a criação de um instrumento ao qual denominou 'Manual de Aplicação', instrumento dependente de aprovação por despacho decisório, com a assinatura em conjunto dos titulares da Superintendência de Relação com os Consumidores (SRC) e da Superintendência de Planejamento e Regulamentação (SPR), contendo o tratamento dos aspectos técnicos, metodológicos e procedimentais das pesquisas. Assim, foi criado o Manual de Aplicação da Pesquisa para Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida Junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações - aprovado pelo Despacho nº 6.284/2015 - SRC/SPR, de 30 de julho de 2015 e alterado pelo Despacho nº 10.677/2015-SRC/SPR, de 1º de dezembro de 2015 e pelo Despacho Decisório nº 2/2018/SEI/PRRE/SPR, de 30 de janeiro de 2018 (SEI 2362470)*".

16. O Regulamento da Pesquisa, em seu art. 3º, inciso III, aduz que o Manual de Aplicação é "*instrumento contendo os atributos de pesquisa, o planejamento amostral, a metodologia de pesquisa em campo, o cálculo da margem de erro, o calendário anual, a forma, o padrão, a regularidade e os meios de disponibilização ou envio das bases cadastrais e demais procedimentos operacionais necessários para a realização das pesquisas*".

17. Nos termos do art. 9º do aludido Regulamento, trata-se de atribuição da Anatel, *verbis*:

Art. 9º Cabe à Anatel:

I - elaborar e publicar o Manual de Aplicação;

(...)

Parágrafo Único. O Manual de Aplicação previsto no inciso I deste artigo, bem como as suas alterações, devem ser submetidos a Consulta Pública pelos Superintendentes de Relações com Consumidores e de Planejamento e Regulamentação e por ambos aprovados por meio de despacho decisório em até 2 (dois) meses antes do início da pesquisa.

(grifos acrescidos)

2.3 RQUAL e parceria Anatel/IBICT.

18. No ponto, a área técnica, no Informe nº 16/2020/RCIC/SRC, ressaltou que o novo Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL), aprovado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019, imprimiu a necessidade de rever diversos aspectos da pesquisa, em função de sua demanda por um Índice de Qualidade Percebida (IQP) a ser utilizado na composição do Selo de Qualidade que será atribuído às prestadoras, e que não é previsto na atual versão do Manual, nos termos do art. 7º, VII, *verbis*:

Art. 7º Para efeito deste Regulamento, além das definições constantes na regulamentação aplicável aos serviços de telecomunicações, são adotadas as seguintes definições:

(...)

VII - Índice de Qualidade Percebida (IQP): índice constituído das notas resultantes da Pesquisa de Qualidade Percebida, na forma prevista no Regulamento das Condições de Aferição do Grau de Satisfação e Qualidade Percebida junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações, ou outro instrumento normativo que vier a substituí-lo, que expressa a percepção do usuário quanto ao desempenho da prestadora na prestação do serviço;

19. Esta demanda, continua a área técnica, coincide com os trabalhos oriundos da parceria realizada com o Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) - unidade de pesquisa integrante da estrutura do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC). Sobre a parceria parceria Anatel/IBICT, o corpo técnico consignou o seguinte:

Informe nº 16/2020/RCIC/SRC:

3.15. (...) A parceria tem por objetivo o aprimoramento do conhecimento sobre os consumidores de serviços de telecomunicações no país e melhor conhecer as práticas de relacionamento com o consumidor adotadas pelas empresas do setor, com o intuito de melhor direcionar as ações regulatórias e de controle. O projeto prevê o desenvolvimento e a aplicação de metodologias para a análise e compreensão das relações de consumo no setor de telecomunicações no Brasil, com foco na análise do comportamento do consumidor e de operadoras do setor.

3.16. Uma das frentes de trabalho, prevista no Estudo 1 do Plano de Trabalho, tem por objetivo geral "elaborar e aplicar modelagem teórico-metodológica, baseada em grandes conjuntos de dados, para estudo das relações de consumo em telecomunicações no Brasil". Dentre os objetivos específicos citados neste Plano para o Estudo 1 temos "Avaliar e propor melhorias no instrumento de coleta utilizado na pesquisa de satisfação e qualidade percebida (com execução de projeto piloto de pesquisa para teste dos avanços propostos)". Neste sentido, o IBICT realizou todo um trabalho para interpretar os conceitos de satisfação do consumidor e qualidade percebida nos seus usos teóricos e técnicos típicos, a partir de uma perspectiva analítico-comportamental, de modo teoricamente consistente com o modelo teórico-metodológico proposto por Oliveira-Castro, Borges, Porto & Luque Carreiro.

3.17. Análises qualitativas e quantitativas foram realizadas com fundamento na literatura acadêmica sobre pesquisas (com 212 artigos científicos analisados) e também em comparativo realizado com 12 agências internacionais (do setor de telecomunicações) e nacionais (de outros setores), bem como a partir da análise dos resultados de pesquisa piloto realizada entre julho e setembro com cerca de 1700 consumidores. Com isso, o IBICT propôs um novo arcabouço para a Pesquisa, com uma proposta de revisão completa dos questionários de todos os serviços pesquisados. Também propôs e comparou três índices para formação do referido IQP: um baseado em Análise de Componentes Principais; outro, no Modelo de Equações Estruturais; e um terceiro com o uso de Análise Fatorial Confirmatória para formar o Índice de Satisfação Geral (ISG), baseado nas perguntas específicas do questionário sobre esse tema.

3.18. O ISG mostrou-se o mais adequado para ser utilizado como o IQP de que trata o RQUAL. Cabe esclarecer, neste ponto, que as análises referidas no item 3.17 indicam haver uma equivalência funcional entre a satisfação do consumidor e a qualidade do serviço por ele percebida. Além disso, foi possível identificar na análise dos dados da pesquisa piloto uma forte capacidade de predição das dimensões da qualidade percebida em relação ao ISG.

3.19. As informações acima estão sintetizadas em apresentação realizada pelo IBICT (SEI nº [6304651](#)) e estarão formalizadas em Relatório Técnico com previsão de entrega para 23/12/2020, conforme referenciado no Informe nº 8/2020/RCIC/SRC (SEI nº [5733379](#)).

3.20. Nota-se, pois, que o estudo resultante da parceria com o IBICT foi fundamental para auxiliar na revisão do Manual e dos Questionários, com vistas a aperfeiçoar a Pesquisa como um todo e propor um IQP que seja plenamente adequado ao demandado pelo RQUAL.

20. Verifica-se, assim, que a presente proposta de revisão encontra-se devidamente motivada.

2.4 Das Propostas de Alteração do Manual de Aplicação da Pesquisa.

21. Sobre as propostas de alteração do Manual de Aplicação, a área técnica fez as seguintes considerações iniciais:

Informe nº 16/2020/RCIC/SRC:

3.21. Cabe destacar, que as propostas que serão apresentadas não modificam a metodologia de operacionalização da pesquisa como um todo. Uma das diretrizes observadas para a revisão foi da não elevação do tamanho do plano amostral como um todo e manutenção do tempo médio de entrevistas, evitando aumento do custo regulatório para as prestadoras. Nessa linha, foi possível ainda unificar as pesquisas do Serviço Móvel Pessoal (SMP), que desde 2015 eram feitas com amostras separadas para as modalidades Pós-paga e Pré-paga.

3.22. Ressalta-se que embora vários pontos do Manual tenham sido alterados, em muitos casos isso ocorreu devido à realocação de trechos e aprimoramento de linguagem, de forma a tornar mais simples a leitura do Manual de Aplicação. Nesse sentido, vale destacar que todas as referências a "pesquisas" (no plural) foram trocadas por "pesquisa" (no singular), de forma a promover um alinhamento entre o texto do Manual e a forma como são divulgados os resultados, que sempre fazem referência à "pesquisa". Entendemos que não há prejuízo, uma vez que a referência no plural dizia respeito ao fato de de o plano amostral ser separado por serviço, empresa e Unidade da Federação - ou seja, em termos amostrais, ser realizada uma pesquisa para cada estrato. No entanto, como os resultados são reunidos e agrupados por serviço, e como a comunicação desses resultados é feita considerando-se esse conjunto de amostras como uma única pesquisa, entendemos ser pertinente esta alteração.

3.23. As demais alterações propostas estão detalhadas com as respectivas justificativas expostas nos itens a seguir. Cumpre esclarecer que, para a devida compreensão das atualizações propostas, estas devem ser lidas em cotejo com os Manuais de Aplicação vigente e proposto. Outros ajustes meramente textuais que não implicam em alterações de cunho operacional não foram incluídos no rol deste informe, dispensando, a nosso ver, justificativas.

22. Verifica-se, assim, que o corpo técnico asseverou que as propostas que serão apresentadas não modificam a metodologia de operacionalização da pesquisa como um todo e que uma das diretrizes observadas para a revisão foi da não elevação do tamanho do plano amostral e manutenção do tempo médio de entrevistas, evitando aumento do custo regulatório para as prestadoras. Ademais, destacou a existência de adequações e ajustes meramente textuais na proposta.

23. Passemos a tratar das propostas de alteração constantes do Informe nº 16/2020/RCIC/SRC.

24. De início, vale salientar, que a presente proposta contém aspectos eminentemente técnicos e atinentes a metodologia de operacionalização da pesquisa, sobre os quais esta Procuradoria não deve se manifestar. Dessa feita, esta Procuradoria passará a tecer considerações apenas sobre aspectos que eventualmente demandem manifestação deste órgão jurídico.

25. No ponto, alias, vale frisar, que o Manual de Aplicação não pode envolver aspectos que demandariam decisão político-regulatória do Conselho Diretor da Agência. Ao que parece, tal preocupação já estaria saneada, tendo a área técnica asseverado que "no caso específico do Manual de Aplicação, seu conteúdo, de forma aderente com a definição trazida no Regulamento de Pesquisas (Art. 3º, inc. III), abarca o procedimento operacional das pesquisas, ou seja, trata-se de um instrumento de característica estritamente técnica" (item 3.46 do Informe nº 16/2020/RCIC/SRC).

26. No que se refere à proposta de inclusão do item 2.1, esta Procuradoria recomenda que seja incluído o termo "de telecomunicações", de modo a mencionar os serviços a que se refere:

Proposta de redação da Procuradoria:

O objetivo da Pesquisa é subsidiar a Anatel com informações para melhoria da regulação dos serviços **de telecomunicações** no Brasil.

27. No ponto, vale observar que a redação constante do Informe difere daquela constante da Minuta de Manual de Aplicação da Pesquisa - na medida em que aquela menciona o termo "Pesquisa para Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida dos Usuários de Telecomunicações" e esta apenas menciona o termo "Pesquisa", tal qual proposto no item 1 da Minuta de Manual, tendo esta Procuradoria levado em consideração a redação constante desta última.

28. No que se refere ao quarto parágrafo do item 2.3 da Minuta de Manual de Aplicação da Pesquisa, a área técnica propôs as seguintes alterações:

Informe nº 16/2020/RCIC/SRC:

3.26.4. No **quarto parágrafo** foi proposta a alteração da seguinte frase, com as inclusões em fonte negrita e as exclusões de forma tachada:

Esta etapa deverá ser complementada **pelos controles de qualidade de que tratam as regras da Associação Brasileira das Empresas de Pesquisa (ABEP) e as normas referenciadas no item 10.1 deste Manual**~~através de crítica, codificação, digitação e consistência dos dados.~~

Justificativa: A Anatel entende que não é necessário especificar os detalhes excluídos e que as referências às regras da ABEP (que estão **disponíveis no site da entidade** e incluem seus padrões de qualidade) e às normas referenciadas no item 10.1 do Manual atendem plenamente aos requisitos de controle de qualidade que devem ser observados na aplicação da pesquisa.

29. Da mesma forma, observa-se proposta de alteração do terceiro parágrafo do item 2.3 nos seguintes termos:

(...)

v) critérios que serão adotados para garantir o controle estatístico e qualitativo de cada pesquisa, **bem como as demais os demais requisitos de controle de qualidade observados nas normas da ABEP, a cuja entidade a empresa deve ser filiada, conforme item 10.1.**

30. Observa-se que tais disposições estabelecem a necessidade de observância das normas da ABEP, não sendo vislumbrado qualquer óbice quanto ao ponto. Recomenda-se apenas o seguinte ajuste redacional no terceiro parágrafo do item 2.3:

(...)

v) critérios que serão adotados para garantir o controle estatístico e qualitativo de cada pesquisa, **bem como as demais os demais requisitos de controle de qualidade observados nas normas da ABEP, a cuja entidade a empresa deve ser filiada, conforme item 10.1.**

31. No que se refere ao terceiro parágrafo do item 2.4, a área técnica propôs sua alteração, consoante se observa dos seguintes trechos do Informe nº 16/2020/RCIC/SRC:

2.26.5. No item "2.3 Do acompanhamento pela Anatel", renumerado para 2.4 na versão proposta para o Manual, foi sugerida a inclusão da seguinte frase:

Tais informes deverão conter as informações que a Anatel julgar necessárias, a exemplo das constantes no ROC.

Justificativa: Propõe-se a inclusão desta frase para formalizar algo que já vem acontecendo nas edições anteriores da pesquisa. Nas últimas edições, antes do início da coleta, a Anatel apresenta à empresa pesquisadora um calendário, mais detalhado que o estabelecido no Manual, que inclui a apresentação do andamento da coleta. Assim, a Anatel recebe a cada mês de coleta realizada os resultados do andamento dos trabalhos.

32. Verifica-se que a proposta de alteração encontra-se devidamente fundamentada, na medida em que, consoante exposto pelo corpo técnico, visa formalizar um procedimento que já ocorria nas edições anteriores da pesquisa, não se vislumbrando, portanto, qualquer óbice quanto ao ponto. Recomenda-se apenas um mero ajuste redacional nos seguintes termos:

Tais informes deverão conter as informações que a Anatel julgar necessárias, a exemplo das constantes no ~~ROC~~: Relatório de Ocorrência de Campo (ROC).

33. No que se refere ao item 3.1 da da Minuta de Manual de Aplicação da Pesquisa, a área técnica consignou o seguinte:

Informe nº 16/2020/RCIC/SRC:

3.29.2. No item "3.1 Definição dos Atributos":

a) alterar o título para "3.1 Definição dos Atributos ou Dimensões".

Justificativa: Alinhamento com o termo utilizado pelo IBICT, na apresentação e no relatório referenciados no item 3.19 deste Informe, para se referir tanto à Satisfação Geral quanto aos atributos da qualidade percebida.

b) substituição do texto e das definições dos atuais atributos para as novas dimensões:

Satisfação Geral do Consumidor: avaliação do consumidor acerca do resultado de sua relação de consumo junto a determinada prestadora, considerando-se determinado período de tempo.

Qualidade da Informação ao Consumidor: nível da prestação de informações ao longo do relacionamento consumidor-operadora.

Qualidade do Funcionamento: avaliação das condições críticas de acesso, fruição e retenção, a depender do serviço.

Qualidade da Cobrança: avaliação sobre características da atividade de cobrança, envolvendo coerência, clareza e conveniência.

Qualidade do Serviço de Recarga: avaliação da recarga quanto aos critérios de compatibilidade entre créditos cobrados e créditos consumidos e de clareza nas informações apresentadas sobre o consumo de créditos de recarga.

Qualidade do Atendimento ao Cliente: avaliação acerca de aspectos relacionados ao processo e ao resultado do atendimento nos canais utilizados. A dimensão pode ser unifatorial ou formada por dois fatores: Qualidade do Atendimento ao Cliente via Atendimento Telefônico (QAT) e Qualidade do Atendimento ao Cliente via Canais Digitais (QAD), a depender dos resultados da análise de que trata o item 7.1.

~~Satisfação Geral: satisfação do usuário com o serviço prestado. Canais de Atendimento: meios de comunicação colocados à disposição dos usuários pelas prestadoras dos serviços para solicitar informações, contratar serviços, registrar pedidos e reclamações. Oferta e Contratação: relação entre a informação veiculada pelas prestadoras nos atos de oferta e contratação e as características dos serviços efetivamente prestados. Funcionamento: condições de uso e fruição dos serviços, incluindo aspectos de qualidade. Cobrança: clareza e coerência entre os valores cobrados do consumidor e o que foi contratado por ele. Recarga: clareza e correção no processo de aquisição, inserção e consumo dos créditos no serviço móvel pré-pago. Capacidade de Resolução: capacidade da prestadora em resolver efetivamente as solicitações dos usuários. Reparo e Instalação: atividades que incluem a disponibilização do serviço e a solução de problemas relacionadas ao funcionamento do serviço.~~

Justificativa: Os estudos empreendidos pelo IBICT vislumbraram a necessidade de realização de ajustes às dimensões (ou atributos) da qualidade percebida pelo consumidor. Embora tivessem como ponto de partida os atributos utilizados desde 2015, a revisão da literatura sobre pesquisas, bem como as análises qualitativas e quantitativas realizadas, apontaram para uma estrutura de aspectos da qualidade percebida tal e qual ora se propõe. Nota-se que, embora os nomes das dimensões e as definições tenham sido alteradas, em relação aos atributos anteriormente existentes, permanecem os temas satisfação geral, funcionamento, cobrança, recarga e atendimento. Como novidade, entra a dimensão "Qualidade da Informação ao Consumidor", que trata em última instância da transparência da relação da prestadora como consumidor. Convém ressaltar, ainda, que essa proposta de estrutura foi validada pela análise relativa à pesquisa piloto de que trata o item 3.17, utilizando-se o Modelo de Equações Estruturais já referenciado.

c) inclusão do parágrafo:

Considerando-se a importância do efeito das dimensões da qualidade percebida no Índice de Satisfação Geral, este será utilizado para composição do Selo de Qualidade de que trata o Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL), aprovado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019.

Justificativa: Explicitar qual será o índice a representar o IQP que irá compor o Selo de Qualidade de que trata o RQUAL, aprovado pela Resolução nº 717/2019 - conforme disposto no item 3.14 deste Informe.

34. Verifica-se que a proposta encontra-se devidamente fundamentada e visa alinhar o Manual de Aplicação da Pesquisa ao RQUAL, bem como aos estudos empreendidos pelo IBICT.
35. No que se refere ao item 5.1 da Minuta de Manual de Aplicação da Pesquisa, a área técnica asseverou o seguinte:

Informe nº 16/2020/RCIC/SRC:

3.31. A fim de facilitar a leitura do relatório, o item "5. Relatório Quantitativo e Base de Clientes" foi separado em dois subitens: o "5.1 Relatório Quantitativo" e o "5.2 Base de Clientes". No item "5.1" propõe-se a alteração do primeiro parágrafo e a exclusão do resto do texto do item, conforme apresentado a seguir, com as inclusões em fonte negritada e as exclusões de forma tachada:

O relatório quantitativo é o documento **solicitado a critério da Anatel que deve ser** elaborado pelas prestadoras participantes da pesquisa informando o quantitativo de acessos ativos em data de referência única e específica para todos os participantes, definida no item 2.5. deste Manual. **A Anatel poderá solicitar, por meio de Ofício às prestadoras participantes, este documento, informando quais dados devem constar no arquivo sempre que entender necessário para esclarecer e complementar as informações referentes à base de clientes.**

~~No caso do SCM, do STFC e dos serviços de TV por Assinatura, o relatório quantitativo deve conter as seguintes informações, consolidadas por UF e município:~~

- ~~i. quantidade de acessos de Pessoa Física;~~
- ~~ii. quantidade de acessos de Pessoa Jurídica; e~~
- ~~iii. quantidade de acessos que solicitaram sigilo (Pessoa Física + Pessoa Jurídica).~~

~~Já para o SMP Pré e o SMP Pós, deve conter as seguintes informações, também consolidadas por UF e município:~~

- ~~i. quantidade de acessos que suportam voz (só voz ou voz + dados) de Pessoa Física;~~
- ~~ii. quantidade de acessos que suportam voz (só voz ou voz + dados) de Pessoa Jurídica;~~
- ~~iii. quantidade de acessos que suportam apenas dados (Pessoa Física + Pessoa Jurídica); e~~
- ~~iv. quantidade de acessos que solicitaram sigilo (Pessoa Física + Pessoa Jurídica).~~

Justificativa: A alteração pretende dar discricionariedade à Anatel para solicitar o Relatório Quantitativo, com os dados que eventualmente entender necessários, cujo envio atualmente é obrigatório. A equipe técnica entende que as informações constantes dos itens i e ii (para o SCM, o STFC e o serviço de TV por Assinatura) e dos itens i, ii e iii (para o SMP) deste relatório já constam da nova coleta de dados de acessos implementada a partir dos despachos nº [5604181](#), [5604186](#), [5604191](#), [5701168](#), [5604174](#), tornando desnecessário o envio de tais informações no âmbito do processo de realização da Pesquisa. Desta forma, a ideia em tornar o relatório discricionário é racionalizar o processo, evitando que a equipe técnica tenha que conferir dados que já constem em outros relatórios, tornando o processo mais eficiente e célere. Outrossim, contribui para reduzir a carga regulatória às empresas, uma vez que tais relatórios deixam de ser obrigatórios e somente serão solicitados quando forem identificadas inconsistências relativas às bases de acessos já encaminhadas regularmente pelas prestadoras, com a finalidade de esclarecer tais inconsistências e evitar prejuízo ao bom andamento da Pesquisa. Quanto aos itens relacionados ao sigilo, não há qualquer dispositivo – nem no Regulamento, nem no Manual – que determine que qualquer arquivo venha com exceção em relação aos acessos que solicitaram sigilo. A única determinação é que seja informada a quantidade de acessos que solicitaram sigilo. Reforça esse posicionamento, o fato de que o item que define os universos pesquisados e as exclusões, não coloca os acessos que solicitaram sigilo no rol de exclusões, de modo que tal informação torna-se desnecessária. A conclusão é que a prática da exclusão desses acessos da base de dados não se dá com base no Regulamento, nem mesmo no próprio Manual de aplicação da pesquisa, mas em uma herança dos antigos regramentos das pesquisas que eram realizadas anteriormente pela Anatel. Neste aspecto, convém ressaltar que a Lei Geral de Telecomunicações (LGT) - cujo art. 3º, VI, continua vigente - assegura o direito de não divulgação do código de acesso a quem assim o requerer, com a intenção, nos parece, de resguardar a privacidade daquele que não quer ser encontrado em listas de código de acesso. Sob este prisma, as antigas normas das pesquisas criaram uma regra inócua para os fins da LGT, uma vez que a inclusão na base de dados dos códigos de acesso de quem solicitou sigilo - para fins amostrais da pesquisa - não fere o direito de não ter o seu código de acesso divulgado. Isto porque, entendendo-se por divulgação o "tornar público", o mero encaminhamento da base de dados da prestadora para a Anatel não se converte em publicização dos códigos de acesso. Muito pelo contrário, tal medida é realizada seguindo as regras de proteção à privacidade e nenhum dado pessoal é tornado público nesse processo. Os resultados das pesquisas (sejam as atuais ou as anteriores) que são divulgados publicamente não contém dados pessoais. Por isso mesmo, as normas atuais da Pesquisa não repetiram esses dispositivos. Por sua vez a [Lei Geral de Proteção de Dados](#), Lei nº 13.709/18 (LGPD) não traz qualquer óbice ao uso dos dados pessoais pela administração pública. Nem mesmo o consentimento seria necessário, desde que observadas suas regras e princípios, incluindo (aqui em destaque) o respeito à privacidade. Por fim, a inclusão de tais registros na base que servirá de parâmetro para sorteio das amostras enseja melhoria no resultado final da Pesquisa, uma vez que as amostras sorteadas seriam mais representativas da população-alvo que se deseja pesquisar.

36. Verifica-se que o ideário da proposta é tornar o relatório quantitativo discricionário, de modo que somente seja solicitado quando forem identificadas inconsistências relativas às bases de acessos já encaminhadas regularmente pelas prestadoras, com a finalidade de esclarecer tais inconsistências e evitar prejuízo ao bom andamento da Pesquisa. Objetiva-se, assim, racionalizar o processo, tornando-o mais eficiente e célere.

37. No que se refere aos itens relacionados ao sigilo, a área técnica pontuou que o mero encaminhamento da base de dados da prestadora para a Anatel não se converte em publicização dos códigos de acesso. Muito pelo contrário, tal medida é realizada seguindo as regras de proteção à privacidade e nenhum dado pessoal é tornado público nesse processo. Ademais, continua a área técnica, a Lei nº 13.709/18 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD) não traz qualquer óbice ao uso dos dados pessoais pela

administração pública. Nem mesmo o consentimento seria necessário, desde que observadas suas regras e princípios, incluindo o respeito à privacidade.

38. De fato, importante que a questão do sigilo seja avaliada à luz da LGPD. Sobre a questão, vale transcrever o disposto no art. 7º da LGPD, *verbis*:

Art. 7º O tratamento de dados pessoais somente poderá ser realizado nas seguintes hipóteses:

I - mediante o fornecimento de consentimento pelo titular;

II - para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador;

III - pela administração pública, para o tratamento e uso compartilhado de dados necessários à execução de políticas públicas previstas em leis e regulamentos ou respaldadas em contratos, convênios ou instrumentos congêneres, observadas as disposições do Capítulo IV desta Lei;

IV - para a realização de estudos por órgão de pesquisa, garantida, sempre que possível, a anonimização dos dados pessoais;

[...]

39. No ponto, observa-se que a proposta, inclusive, prevê expressamente a necessidade de que todos os relatórios e dados recebidos das prestadoras pela Anatel para uso na pesquisa obedecem rigorosamente as diretrizes da LGPD. Nesse sentido, vale transcrever os seguintes trechos do Informe nº 16/2020/RCIC/SRC:

3.43. No item "**10.4 sobre a Segurança da Informação e Confidencialidade das Bases de Clientes**", sugere-se nova redação:

Todos os relatórios e dados das prestadoras recebidos pela Anatel para uso na pesquisa obedeceram rigorosamente as diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 e do Decreto nº 10.046, de 9 de outubro de 2019, que dispõe sobre a governança no compartilhamento de dados no âmbito da administração pública federal e institui o Cadastro Base do Cidadão e o Comitê Central de Governança de Dados. A empresa pesquisadora terá acesso somente às amostras selecionadas para a pesquisas.

Justificativa: A inclusão da previsão dos termos da Lei Geral de Proteção de Dados visa a garantir que as diretrizes e normativos estabelecidos por esta Lei sejam considerados no processo da Pesquisa.

40. No ponto, sugere-se um mero ajuste redacional nos seguintes termos:

Todos os relatórios e dados das prestadoras recebidos pela Anatel para uso na pesquisa obedeceram ~~amã~~ rigorosamente as diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, e do Decreto nº 10.046, de 9 de outubro de 2019, que dispõe sobre a governança no compartilhamento de dados no âmbito da administração pública federal e institui o Cadastro Base do Cidadão e o Comitê Central de Governança de Dados. A empresa pesquisadora terá acesso somente às amostras selecionadas para a pesquisas.

41. E não é só, verifica-se, ao longo do Informe, propostas de outras alterações no Manual de Aplicação da Pesquisa, de modo a adequá-lo à LGPD. Vejamos:

Informe nº 16/2020/RCIC/SRC:

3.32. No item "**5.2 Base de Clientes**" propõe-se:

a exclusão da necessidade de a prestadora enviar o "nome do titular" (com subsequente renumeração dos itens) e ajustar o item relativo ao CPF, incluindo a expressão "do titular".

Justificativa: Quanto à exclusão do nome do titular, trata-se de uma adequação à LGPD, uma vez que tal informação tem se demonstrado desnecessária ao longo das pesquisas realizadas desde 2015. Em relação ao CPF (utilizado no processo de validação da base), o intuito é deixar claro que trata-se do CPF da pessoa titular do serviço.

(...)

3.40. No item "**8.3 Envio de Informações Coletadas e dos Resultados às Prestadoras**" sugere-se a inclusão da frase a seguir:

Somente serão enviados às prestadoras os contatos identificados referentes aos entrevistados que autorizaram o repasse da informação às prestadoras.

E a exclusão da seguinte:

~~O envio de tais dados às prestadoras deve ser posterior ao envio e validação dos resultados globais à Anatel~~

Justificativa: Tal alteração se dá para atualizar o Manual de Aplicação nos termos da LGPD, respeitando a vontade declarada do entrevistado.

42. Assim, não se vislumbra qualquer óbice à proposta nesse ponto.

No que se refere ao item 10.1 do Manual de Aplicação da Pesquisa, a área técnica propôs o seguinte:

Informe nº 16/2020/RCIC/SRC:

3.41. No item "**10.1 Contratação**" propõe-se a inclusão do seguinte texto no último parágrafo:

O envio da documentação comprobatória dos requisitos mínimos pode ser encaminhado à Anatel de forma centralizada por meio de uma prestadora ou de instituição representativa indicada conjuntamente pelas prestadoras.

43. Trata-se de alteração no sentido de permitir o encaminhamento centralizado da documentação comprobatória dos requisitos mínimos. No ponto, o corpo técnico apontou as seguintes justificativas para tanto:

Informe nº 16/2020/RCIC/SRC:

Justificativa: As prestadoras devem encaminhar à Anatel a documentação referente a comprovação dos requisitos mínimos da empresa pesquisadora. Atualmente a Anatel recebe uma cópia de cada prestadora dos mesmos documentos. Na edição da pesquisa de 2020, a Gerência de Interações Institucionais, Satisfação e Educação para o Consumo - RCIC, responsável pelo acompanhamento da pesquisa, sugeriu às prestadoras que elas encaminhassem esta documentação de forma centralizada. Tal ação mantém o recebimento pela Anatel da documentação, mas elimina a necessidade da conferência da mesma documentação mais de uma vez, bem como torna o procedimento mais eficiente e racional. Convém ressaltar que o Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL), aprovado pela [Resolução nº 717/2019](#), estabelece que a Entidade de Suporte a Aferição de Qualidade (ESAQ) terá uma série de atribuições relacionadas à aferição da qualidade dos serviços de telecomunicações, especialmente voltadas à consolidação dos Índices que irão compor o Selo de Qualidade (art. 19, II, III, IV), não havendo qualquer demanda explícita do referido regulamento para que a entidade em tela atue em outras etapas da Pesquisa. Por outro lado, o Manual Operacional do RQUAL, que poderia melhor esclarecer essa questão, ainda está sendo elaborado, de modo que entendemos que a ESAQ, a princípio e com base puramente no que estabelece o regulamento de qualidade, receberá o Índices de Qualidade Percebida (IQPs) dos serviços já calculados pela Anatel e/ou empresa pesquisadora contratada pelas prestadoras, procedendo tão somente à já referida consolidação - no caso dos dados da Pesquisa. Por essa razão não propusemos a indicação da ESAQ para atuar no envio da documentação aqui tratada, muito embora acreditemos que o texto por nós proposto admita que possa ser esta a instituição representativa a ser indicada pelas prestadoras, caso assim elas decidam, sem prejuízo do que e venha a dispor o Manual Operacional do regulamento de qualidade.

44. No ponto, vale observar que o Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL), aprovado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019, estabelece que a Entidade de Suporte a Aferição da Qualidade (ESAQ) é a "entidade com atribuições de execução total ou parcial do processo de aferição da Qualidade, conforme estabelecido no Manual Operacional, no documento que estabelecerá os valores de referência e neste Regulamento" (art. 7º, inciso III).

45. No que se refere às atribuições da ESAQ, o art. 19 do RQUAL estabelece, *verbis*:

Art. 19. A ESAQ terá, dentre outras, as seguintes atribuições:

I - executar o processo de aferição da Qualidade na forma definida neste Regulamento, no Manual Operacional e no documento que estabelecerá os valores de referência;

II - receber os dados e executar todos os procedimentos necessários à consolidação do Índice de Qualidade do Serviço (IQS), do Índice de Reclamações do Usuário (IR), do Índice de Qualidade Percebida (IQP), na forma definida no Regulamento das Condições de Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações e respectivo Manual de Aplicação, bem como neste Regulamento, no Manual Operacional e no documento que estabelecerá os valores de referência;

III - consolidar os resultados para a atribuição do selo de qualidade, considerando os métodos a serem determinados no documento que estabelecerá os valores de referência;

IV - disponibilizar à Anatel e publicar os dados e resultados obtidos para os indicadores, índices e selo de qualidade, na forma estabelecida neste Regulamento, no Manual Operacional e no documento que estabelecerá os valores de referência;

V - indicar representantes para participação no GTQUAL.

§ 1º A ESAQ deve suportar outras necessidades que se verifiquem relevantes pelo GTQUAL, voltadas ao processo de aferição e publicação das informações deste Regulamento.

§ 2º Na hipótese prevista no parágrafo único do [art. 5º](#), deverá ser designado no Manual Operacional quais obrigações relativas à aferição remanescem atribuídas à ESAQ.

46. Verifica-se que, nos termos do RQUAL, a ESAQ possui diversas atribuições relacionadas à execução do processo de aferição da Qualidade, em especial no que se refere à consolidação dos Índices que irão compor o Selo de Qualidade. Não obstante, o Manual Operacional do RQUAL, consoante consignado pelo corpo técnico, ainda está sendo elaborado.

47. Dessa feita, não se vislumbra óbice à proposta da área técnica, que muito embora não tenha proposto a indicação da ESAQ para atuar no envio da documentação aqui tratada, admite que possa ser esta a instituição representativa a ser indicada pelas prestadoras, caso assim elas decidam, sem prejuízo do que venha a dispor o Manual Operacional do RQUAL.

3. CONCLUSÃO

48. Diante do exposto, esta Procuradoria Federal Especializada, unidade da Procuradoria-Geral Federal - PGF, órgão da Advocacia-Geral da União - AGU, opina:

Quanto aos aspectos formais:

a) A presente proposta deve ser submetida à Consulta Pública pelos Superintendentes de Relações com Consumidores e de Planejamento e Regulamentação e por ambos aprovados por meio de Despacho Decisório em até 2 (dois) meses antes do início da pesquisa, nos termos do art. 9º, inciso I e parágrafo único, do Regulamento das Condições de Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida Junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 654, de 13 de julho de 2015;

b) Pela necessidade de submissão da proposta em tela ao procedimento de Consulta Pública, arrolado pelo art. 59 do Regimento Interno da Agência;

c) Pela recomendação de que a divulgação da Consulta Pública na página da Agência na Internet seja acompanhada dos documentos listados no art. 59, § 3º, do Regimento Interno da Anatel, dentre outros elementos eventualmente pertinentes;

d) Acerca da duração do procedimento, cabe salientar que a Lei nº 13.848, de 25 de junho de 2019, tratou da Consulta Pública para a edição e alteração de atos normativos, oportunidade em que se estabeleceu o prazo mínimo de 45 (quarenta e cinco) dias de duração da Consulta Pública, dentre outros aspectos procedimentais. *In casu*, considerando que não se trata de ato normativo, inaplicáveis tais disposições, bastando, portanto, que sejam observadas as disposições regimentais acerca do tema. No ponto, a área técnica propôs a realização de Consulta Pública pelo prazo de 30 (trinta) dias, não sendo vislumbrado qualquer óbice a tal proposição;

e) No que se refere à Consulta Interna, além de se tratar de instrumento de característica estritamente técnica, o que, em princípio, afastaria a própria necessidade de realização de Consulta Interna, observa-se que o corpo técnico ressaltou a necessidade de urgência na deliberação da matéria, razão pela qual, de qualquer sorte, sua dispensa restou devidamente motivada;

Quanto ao mérito:

f) Trata-se de atribuição da Anatel, nos termos do art. 9º do Regulamento da Pesquisa. Ademais, verifica-se que a presente proposta de revisão encontra-se devidamente motivada;

g) O Manual de Aplicação não pode envolver aspectos que demandariam decisão político-regulatória do Conselho Diretor da Agência. Ao que parece, tal preocupação já estaria saneada, tendo a área técnica asseverado que "*no caso específico do Manual de Aplicação, seu conteúdo, de forma aderente com a definição trazida no Regulamento de Pesquisas (Art. 3º, inc. III), abarca o procedimento operacional das pesquisas, ou seja, trata-se de um instrumento de característica estritamente técnica*" (item 3.46 do Informe nº 16/2020/RCIC/SRC);

h) No que se refere à proposta de inclusão do item 2.1, esta Procuradoria recomenda que seja incluído o termo "de telecomunicações", de modo a mencionar os serviços a que se refere:

Proposta de redação da Procuradoria:

O objetivo da Pesquisa é subsidiar a Anatel com informações para melhoria da regulação dos serviços **de telecomunicações** no Brasil.

i) No ponto, vale observar que a redação constante do Informe difere daquela constante da Minuta de Manual de Aplicação da Pesquisa - na medida em que aquela menciona o termo "Pesquisa para Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida dos Usuários de Telecomunicações" e esta apenas menciona o termo "Pesquisa", tal qual proposto no item 1 da Minuta de Manual, tendo esta Procuradoria levado em consideração a redação constante desta última;

j) No que se refere aos terceiro e quarto parágrafos do item 2.3 da Minuta de Manual de Aplicação da Pesquisa, observa-se que tais disposições estabelecem a necessidade de observância das normas da ABEP, não sendo vislumbrado qualquer óbice quanto ao ponto. Recomenda-se apenas o seguinte ajuste redacional no terceiro parágrafo do item 2.3:

(...)

v) critérios que serão adotados para garantir o controle estatístico e qualitativo de cada pesquisa, bem como ~~as demais~~ os demais requisitos de controle de qualidade observados nas normas da ABEP, a cuja entidade a empresa deve ser filiada, conforme item 10.1.

k) No que se refere ao terceiro parágrafo do item 2.4, verifica-se que a proposta de alteração encontra-se devidamente fundamentada, na medida em que, consoante exposto pelo corpo técnico, visa formalizar um procedimento que já ocorria nas edições anteriores da pesquisa, não se vislumbrando, portanto, qualquer óbice quanto ao ponto. Recomenda-se apenas um mero ajuste redacional, nos seguintes termos:

Tais informes deverão conter as informações que a Anatel julgar necessárias, a exemplo das constantes no ~~ROC~~ Relatório de Ocorrência de Campo (ROC).

l) No que se refere ao item 3.1 da da Minuta de Manual de Aplicação da Pesquisa, verifica-se que a proposta encontra-se devidamente fundamentada e visa alinhar o Manual de Aplicação da Pesquisa ao RQUAL, bem como aos estudos empreendidos pelo IBICT;

m) No que se refere ao item 5.1 da Minuta de Manual de Aplicação da Pesquisa, importante que a questão do sigilo seja avaliada à luz da LGPD;

n) No ponto, observa-se que a proposta, inclusive, prevê expressamente a necessidade de que todos os relatórios e dados recebidos das prestadoras pela Anatel para uso na pesquisa obedeçam rigorosamente as diretrizes da LGPD. No ponto, sugere-se um mero ajuste redacional no item 10.4 nos seguintes termos:

Todos os relatórios e dados das prestadoras recebidos pela Anatel para uso na pesquisa obedeceram ~~amão~~ rigorosamente as diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, e do Decreto nº 10.046, de 9 de outubro de 2019, que dispõe sobre a governança no compartilhamento de dados no âmbito da administração pública federal e institui o Cadastro Base do Cidadão e o Comitê Central de Governança de Dados. A empresa pesquisadora terá acesso somente às amostras selecionadas para a pesquisas.

o) E não é só, verifica-se, ao longo do Informe, propostas de outras alterações no Manual de Aplicação da Pesquisa, de modo a adequá-lo à LGPD. Assim, não se vislumbra qualquer óbice à proposta nesse ponto;

p) No que se refere ao item 10.1 do Manual de Aplicação da Pesquisa, trata-se de alteração no sentido de permitir o encaminhamento centralizado da documentação comprobatória dos requisitos mínimos. Verifica-se que, nos termos do RQUAL, a ESAQ possui diversas atribuições relacionadas à execução do processo de aferição da Qualidade, em especial no que se refere à consolidação dos Índices que irão compor o Selo de Qualidade. Não obstante, o Manual Operacional do RQUAL, consoante consignado pelo corpo técnico, ainda está sendo elaborado;

q) Dessa feita, não se vislumbra óbice à proposta da área técnica, que muito embora não tenha proposto a indicação da ESAQ para atuar no envio da documentação aqui tratada, admite que possa ser esta a instituição representativa a ser indicada pelas prestadoras, caso assim elas decidam, sem prejuízo do que venha a dispor o Manual Operacional do RQUAL.

À consideração superior.

Brasília, 23 de dezembro de 2020.

(assinado eletronicamente)

LUCIANA CHAVES FREIRE FÉLIX

Procuradora Federal

Coordenadora de Procedimentos Regulatórios Adjunta

Matricula Siape nº 1.585.078

Atenção, a consulta ao processo eletrônico está disponível em <http://sapiens.agu.gov.br> mediante o fornecimento do Número Único de Protocolo (NUP) 53500047434202051 e da chave de acesso f8c3c4c5

Documento assinado eletronicamente por LUCIANA CHAVES FREIRE FELIX, de acordo com os normativos legais aplicáveis. A conferência da autenticidade do documento está disponível com o código 554527489 no endereço eletrônico <http://sapiens.agu.gov.br>. Informações adicionais: Signatário (a): LUCIANA CHAVES FREIRE FELIX. Data e Hora: 23-12-2020 07:31. Número de Série: 63558449850080731366343061125434415053. Emissor: Autoridade Certificadora SERPRORFBv5.



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
PROCURADORIA-GERAL FEDERAL
PROCURADORIA FEDERAL ESPECIALIZADA JUNTO À AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES - SEDE
GABINETE DO PROCURADOR-GERAL

SAUS, QUADRA 6, BLOCO H, 6º ANDAR, ALA NORTE - BRASÍLIA/DF - CEP 70.070-940 - (61) 2312-2377

DESPACHO n. 01923/2020/PFE-ANATEL/PGF/AGU

NUP: 53500.047434/2020-51

INTERESSADO: AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES, SUPERINTENDÊNCIA DE RELAÇÕES COM CONSUMIDORES, GERÊNCIA DE INTERAÇÕES INSTITUCIONAIS, SATISFAÇÃO E EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO

ASSUNTOS: Revisão do Manual de Aplicação da Pesquisa para Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida Junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações, de 31 de julho de 2015, alterado pelo Despacho nº 10.677/2015-SRC/SPR, de 1º de dezembro de 2015, e pelo Despacho Decisório nº 2/2018/SEI/PRRE/SPR, de 30 de janeiro de 2018.

1. Aprovo o **Parecer nº 900/2020/PFE-ANATEL/PGF/AGU**.
2. Restituam-se os autos à origem.

Brasília, 23 de dezembro de 2020.

(assinado eletronicamente)
IGOR GUIMARÃES PEREIRA
PROCURADOR FEDERAL
PROCURADOR-GERAL SUBSTITUTO
MAT. SIAPE 158529-0

Atenção, a consulta ao processo eletrônico está disponível em <http://sapiens.agu.gov.br> mediante o fornecimento do Número Único de Protocolo (NUP) 53500047434202051 e da chave de acesso f8c3c4c5

Documento assinado eletronicamente por IGOR GUIMARAES PEREIRA, de acordo com os normativos legais aplicáveis. A conferência da autenticidade do documento está disponível com o código 556876365 no endereço eletrônico <http://sapiens.agu.gov.br>. Informações adicionais: Signatário (a): IGOR GUIMARAES PEREIRA. Data e Hora: 23-12-2020 14:50. Número de Série: 78675177994261251355890706005. Emissor: Autoridade Certificadora SERPRORFBv5.