
	<b>INFORME</b>		<b>NÚMERO E ORIGEM:</b> 271 /2009- PVCPR/PVCP/SPV
			<b>DATA:</b> 27/05 /2009

### 1. INTERESSADO

Superintendência de Serviços Privados – SPV

### 2. DESTINATÁRIO

Conselho Diretor da Anatel - CD

### 3. ASSUNTO

Revisão da Regulamentação sobre gestão da qualidade no Serviço Móvel Pessoal – SMP. Alteração dos regulamentos:

- Plano Geral de Metas de Qualidade do Serviço Móvel Pessoal, aprovado pela Resolução nº 317, de 27 de setembro de 2002;
- Regulamento de Indicadores de Qualidade do Serviço Móvel Pessoal, aprovado pela Resolução nº 335, de 17 de abril de 2003.

Complemento ao Informe nº 720/PVCPR/PVCP/SPV, de 22 de dezembro de 2008

### 4. REFERÊNCIAS

- 4.1. Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 – Lei Geral de Telecomunicações - LGT;
- 4.2. Informe nº 720/2008/PVCPR/PVCP/SPV, de 22/12/2008;
- 4.3. Processo nº 53500.016120/2008.

### 5. FUNDAMENTAÇÃO

- 5.1. A partir de janeiro de 2009, a Assessoria de Relações com os Usuários – ARU começou a divulgar o Índice de Desempenho no Atendimento – IDA. Este índice busca atribuir notas às prestadoras de serviços, para o nosso caso de interesse, às prestadoras de Serviço Móvel Pessoal - SMP, e possibilitar um ranking positivo, em contraponto ao que era feito até então com relação ao ranking referente às reclamações recebidas na Anatel.
- 5.2. Tendo em vista que o processo de revisão da regulamentação referente à qualidade de serviço no SMP foi concluído ao final de 2008, nos termos presentes no Informe nº 720/2008/PVCPR/PVCP/SPV, não foi possível, até o momento, a esta Superintendência, avaliar o IDA de forma a verificar possíveis impactos nas propostas apresentadas para o Regulamento de Gestão da Qualidade do SMP, ou sua complementação.
- 5.3. Neste sentido, a proposta aqui apresentada complementa todo o exposto no Informe nº 720/PVCPR/PVCP/SPV, de 22 de dezembro de 2008, no que se refere ao processo de gestão da qualidade do SMP, buscando agregar todos os elementos necessários para uma efetiva avaliação desse serviço.
- 5.4. Esta proposta complementar possibilitará, inclusive, que, durante a Consulta Pública de revisão da regulamentação sobre qualidade do SMP, existam contribuições sobre a aplicação do IDA no serviço, trazendo uma maior consistência para a versão final da nova regulamentação sobre qualidade do SMP.
- 5.5. O IDA é um índice determinado mensalmente com base nas informações de reclamações recebidas pela Central de Atendimento da Anatel, consistindo da compilação de 4

ANATEL - SPV  
 20090082012  
 27/05/09  
 Brato

“subindicadores” ou fatores, a saber: fator de reclamação, fator de reabertas, fator de resolvidas até 5 dias e fator de resolvidas.

- 5.6. Para sua determinação, todas as prestadoras são atribuídas com pontuação inicial de 100, perdendo pontos a medida em que o desvio com relação à meta estabelecida cresça. O cálculo geral se dá pela seguinte fórmula:

$$P_{\text{final}} = P_{\text{inicial}} - F_{\text{RC}} - F_{\text{RB}} - F_{\text{PR}} - F_{\text{RS}}$$

onde,  $P_{\text{final}}$  é o valor final do IDA da prestadora;

$P_{\text{inicial}}$  é o valor inicial do IDA da prestadora, geralmente 100;

$F_{\text{RC}}$  é o valor para o fator de reclamação;

$F_{\text{RB}}$  é o valor para o fator de reabertas;

$F_{\text{PR}}$  é o valor para o fator de resolvidas em até 5 dias;

$F_{\text{RS}}$  é o valor para o fator de resolvidas;

- 5.7. Para a determinação do fator  $F_{\text{RC}}$  utiliza-se a quantidade de reclamações recebidas pela Anatel em desfavor da prestadora em determinado mês, calculando-se a relação:

$$F_{\text{RC}} = \left( \frac{\text{Índice} - \text{meta}}{\text{meta}} \right) * \text{Peso}$$

- 5.8. O “índice” é determinado pela relação de quantidade de reclamações recebidas na Anatel para cada 1000 acessos. Caso o “índice” seja inferior à meta, o valor de  $F_{\text{RC}}$  é automaticamente zero.

- 5.9. Para a determinação do fator  $F_{\text{RB}}$  utiliza-se e quantidade de reclamações reabertas, ou seja, a quantidade de reclamações que não foram solucionadas na primeira interação e houve nova demanda do Usuário sobre a mesma questão. Consiste, essencialmente, de avaliar a reincidência da prestadora sobre o mesmo tema com o mesmo Usuário. O cálculo desse fator é feito da seguinte forma:

$$F_{\text{RB}} = \left( \frac{\text{Taxa}}{\text{meta}} \right) * \text{Peso}$$

- 5.10. A “taxa” se refere a relação da quantidade reclamações com reabertura pela quantidade de reclamações referente à prestadora. Se o valor de “taxa” for inferior à meta estabelecida, o valor de  $F_{\text{RB}}$  é automaticamente zero.

- 5.11. A determinação do fator  $F_{\text{PR}}$  é realizada pela avaliação da quantidade de reclamações que foram efetivamente resolvidas no prazo de até 5 (cinco) dias, sendo calculado pela relação abaixo.

$$F_{\text{PR}} = \left( \frac{100 - \text{Taxa}}{100 - \text{meta}} \right) * \text{Peso}$$

- 5.12. Esse fator é calculado de forma inversa, tendo em vista que um maior valor de “taxa” significa melhora por parte da prestadora. Assim, caso o valor de “taxa” seja superior à meta estabelecida, o valor de  $F_{\text{PR}}$  é automaticamente zero.

- 5.13. Na determinação do último fator,  $F_{\text{RS}}$ , utiliza-se a quantidade de reclamações resolvidas pela prestadora, independentemente do prazo em que foi solucionada, calculando-se



$$F_{RS} = \left( \frac{100 - Taxa}{100 - meta} \right) * Peso$$

- 5.14. Com a mesma lógica do fator anterior, este fator é melhor, a medida que aumenta, e portanto, se o valor da “taxa” for superior à meta, o valor de  $F_{RS}$  é automaticamente zero.
- 5.15. Atualmente, a ARU definiu as metas e pesos de cada fator da seguinte forma:

Fator	Meta	Peso
Reclamação	0,2	10
Reabertas	10%	5
Resolvidas em 5 dias	82%	5
Resolvidas	98%	2

- 5.16. Avaliando a composição do IDA e a proposta apresentada para o Regulamento de Gestão da Qualidade no SMP, nota-se algumas semelhanças interessantes a iniciar pela proposta do indicador SMP4 nomeado de “Taxa de Reabertura de Reclamações”. Este indicador tem relação considerável com o fator  $F_{RB}$  que trata da quantidade de reclamações reabertas. Apesar da nomenclatura diferente, ambos os indicadores/fatores buscam calcular a quantidade de reaberturas que as reclamações na Anatel sofrem.
- 5.17. O mesmo ocorre para o fator  $F_{PR}$  quanto a resolução de reclamações em até 5 dias. A proposta de indicador SMP3, nomeada como “Taxa de Solução de Reclamações”, no Regulamento de Gestão da Qualidade do SMP, parte do mesmo princípio, buscando avaliar a quantidade de reclamações que são solucionadas dentro do prazo de 5 dias, ou seja, aquelas em que o Usuário está satisfeito com o encaminhamento ou resposta dada pela prestadora.
- 5.18. A diferença no entanto, se encontra no local em que as informações de composição do indicador e do fator são obtidas. Enquanto que, nas propostas dos indicadores SMPx, os dados são relacionados à quantidade de reclamações na Prestadora, ou seja, o universo completo de resolução de reclamações em até 5 dias, no IDA há referência apenas àquelas recebidas na Anatel.
- 5.19. As semelhanças apontadas acima não são coincidência, tendo em vista que durante o processo de desenvolvimento do Regulamento de Gestão da Qualidade no SMP, a ARU contou com um integrante no grupo de desenvolvimento e contribuiu ativamente nas discussões e na análise de dados obtidos da Central de Atendimento da Anatel.
- 5.20. De forma a compatibilizar a proposta original apresentada por esta Superintendência com o que já está em andamento dentro da ARU, no que se refere ao IDA, sugere-se que este índice seja substituído aos dois indicadores originalmente sugeridos, mantendo-se toda a metodologia, coleta e cálculo do IDA dentro da ARU. *SMP 3/4*
- 5.21. A proposta aqui apresentada consiste, portanto, em alterar o Anexo VIII do Informe nº 720/2008/PVCPR/PVCP/SPV, alterando-se os artigos 12 e 13 da proposta pelo seguinte texto e renumerando-se os artigos:

Art. 12. O Índice de Desempenho no Atendimento – IDA, conforme definido pela Assessoria de Relações com os Usuários da Anatel, compõe o rol de indicadores de aferição da qualidade do Serviço Móvel Pessoal – SMP, definidos neste Regulamento.

I – Representação matemática:

$$IDA = 100 - F_{RC} - F_{RB} - F_{PR} - F_{RS}$$

onde:

-  $F_{RC}$ : Referente a quantidade de reclamações recebidas pela Anatel em desfavor da prestadora, no mês, calculando-se a relação:

$$F_{RC} = \left( \frac{\text{Índice} - \text{meta}}{\text{meta}} \right) * \text{Peso}$$

O Índice é determinado pela relação de quantidade de reclamações recebidas na Anatel para cada 1000 acessos. O valor de  $F_{RC}$  será zero quando o Índice for inferior à meta.

-  $F_{RB}$ : Referente a quantidade de reclamações reabertas, por mês, calculando-se a relação:

$$F_{RB} = \left( \frac{\text{Taxa}}{\text{meta}} \right) * \text{Peso}$$

A Taxa se refere a relação da quantidade de reclamações com reabertura pela quantidade de reclamações referente à prestadora. O valor de  $F_{RB}$  será zero quando a Taxa for inferior à meta estabelecida.

-  $F_{PR}$ : Referente a quantidade de reclamações que foram resolvidas no prazo de até 5 (cinco) dias, sendo calculado pela relação:

$$F_{PR} = \left( \frac{100 - \text{Taxa}}{100 - \text{meta}} \right) * \text{Peso}$$

A Taxa se refere a relação da quantidade de reclamações resolvidas em até 5 (cinco) dias e a quantidade de reclamações abertas, no mês.  $F_{PR}$  será zero quando o valor da Taxa for superior à meta.

-  $F_{RS}$ : Referente a quantidade de reclamações resolvidas pela prestadora, no mês, determinado pela relação:

$$F_{RS} = \left( \frac{100 - \text{Taxa}}{100 - \text{meta}} \right) * \text{Peso}$$

A Taxa se refere a relação entre a quantidade de reclamações resolvidas no mês e a quantidade de reclamações recebidas na Anatel

II – As metas e pesos referentes a cada fator do inciso I acima são apresentados na tabela a seguir.

Fator	Meta	Peso
$F_{RC}$	0,2	10
$F_{RB}$	10%	5
$F_{PR}$	82%	5
$F_{RS}$	98%	2



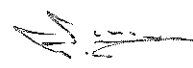

§1º A Anatel poderá alterar as metas estabelecidas no inciso II acima a qualquer momento, disponibilizando prazo razoável para que adequação pelas Prestadoras de SMP.



§2º O valor do IDA, para fins deste Regulamento, será determinado por Prestadora em cada área definida pelo Código Nacional contida na Área de Prestação.


## 6. CONCLUSÃO

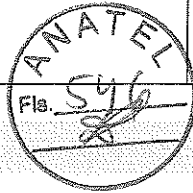
6.1. Pelas razões expostas, submetemos à análise superior este Informe com vistas à apreciação pelo Conselho Diretor das propostas formuladas.

7. ASSINATURAS		
RESP. PELA ELABORAÇÃO	GERENTE	GERENTE-GERAL
 Nilo Pasquali	 Bruno de Carvalho Ramos Gerente de Regulamentação	 Nelson Mitsuo Takayanagi Gerente Geral de Comunicações Pessoais Terrestres
8. SUPERINTENDENTE		
De acordo, <div style="text-align: center;">                           Jarbas José Valente                          Superintendente de Serviços Privados                     </div>		

1  
2  
3  
4  
5  
6  
7  
8  
9  
10  
11  
12  
13  
14  
15  
16  
17  
18  
19  
20  
21  
22  
23  
24  
25  
26  
27  
28  
29  
30  
31  
32  
33  
34  
35  
36  
37  
38  
39  
40  
41  
42  
43  
44  
45  
46  
47  
48  
49  
50  
51  
52  
53  
54  
55  
56  
57  
58  
59  
60  
61  
62  
63  
64  
65  
66  
67  
68  
69  
70  
71  
72  
73  
74  
75  
76  
77  
78  
79  
80  
81  
82  
83  
84  
85  
86  
87  
88  
89  
90  
91  
92  
93  
94  
95  
96  
97  
98  
99  
100



	<b>MATÉRIA PARA APRECIÇÃO DO CONSELHO DIRETOR</b>	NÚMERO E ORIGEM: 364/2009/PVCPR/PVCP/SPV
		DATA: 20/06/2009



**1. EMENTA**

Revisão da Regulamentação sobre gestão da qualidade no Serviço Móvel Pessoal – SMP. Alteração dos regulamentos:

- Plano Geral de Metas de Qualidade do Serviço Móvel Pessoal, aprovado pela Resolução nº 317, de 27 de setembro de 2002;
- Regulamento de Indicadores de Qualidade do Serviço Móvel Pessoal, aprovado pela Resolução nº 335, de 17 de abril de 2003.

**2. REFERÊNCIAS**

- 2.1. Lei nº 9.472, de 16/07/ 1997 – Lei Geral de Telecomunicações – LGT;
- 2.2. Decreto nº 2.338, de 07/10/97 – Regulamento da Anatel;
- 2.3. Resolução nº 270, de 19/07/2001 – Regimento Interno da Anatel;
- 2.4. Plano Geral de Metas de Qualidade do Serviço Móvel Pessoal – PGMQ - SMP, aprovado pela Resolução nº 317, de 27 de setembro de 2002;
- 2.5. Regulamento de Indicadores de Qualidade do Serviço Móvel Pessoal – RIQ - SMP, aprovado pela Resolução nº 335, de 17 de abril de 2003;
- 2.6. Regulamento do Serviço Móvel Pessoal – SMP, aprovado pela Resolução nº 477, de 07 de agosto de 2007;
- 2.7. Plano Geral de Atualização da Regulamentação das Telecomunicações no Brasil - PGR, aprovado pela Resolução nº 516, de 30 de outubro de 2008;
- 2.8. Informe nº 720/2008/PVCPR/PVCP/SPV, de 22 de dezembro de 2008;
- 2.9. Informe nº 271/2009/PVCPR/PVCP/SPV, de 27 de maio de 2009;
- 2.10. Processo n.º 53500.016120/2008.

**3. EXPOSIÇÃO DA MATÉRIA**

3.1. O processo de qualidade é de suma importância para a tomada de decisão por parte da Anatel, pois é um aspecto essencial da prestação de serviço e que deve ser efetivamente percebido pelo Usuário. Além dos aspectos econômicos, os aspectos de qualidade são característicos do setor de telecomunicações e seu acompanhamento permite um melhor entendimento do mercado e um processo de tomada de decisão mais seguro e eficaz.

3.2. O objetivo deste documento consiste em apresentar ao Conselho Diretor, para apreciação, propostas de alteração da regulamentação que trata de qualidade no Serviço Móvel Pessoal – SMP com posterior submissão à Consulta Pública e seus comentários tendo em vista a necessidade de evolução da regulamentação para uma realidade melhor focada nas necessidades dos usuários do serviço.

*J. Américo*  
 2009061091  
 20 06 09  
 Rometa

3.3. As alterações propostas introduzem mudanças profundas na forma em que os indicadores de qualidade são aferidos e na própria gestão da prestação do SMP por parte desta Superintendência. Tais propostas decorrem de diversos estudos sobre melhores práticas internacionais, padrões definidos dentro da União Internacional de Telecomunicações e outros organismos de padronização internacional, levantamento de dados nas diversas áreas da Anatel e pesquisas de satisfação e qualidade percebida realizadas pela Agência desde 2002.

3.4. A proposta apresentada visa evoluir o processo de gestão da qualidade no Serviço Móvel Pessoal – SMP trazendo os aspectos referentes ao Usuário como foco da avaliação do serviço, mantendo o controle sobre itens técnicos apenas em seus aspectos essenciais. Buscou-se apresentar o embasamento teórico e científico que levou esta área a propor a nova regulamentação de qualidade para o SMP, levando em consideração a necessidade de coleta de dados de forma mais eficaz e fidedigna e uma maior aproximação da Agência dos aspectos que realmente são relevantes para os Usuários do serviço.

3.5. Resumidamente a proposta conclui pela instituição de 5 (cinco) indicadores para avaliação de aspectos técnicos relacionados à rede de telecomunicações, 2 (dois) indicadores para avaliação da Reação do Usuário com o uso do serviço, o que implica em um acompanhamento do serviço após sua contratação, 3 (três) indicadores para avaliação de aspectos relacionados à banda larga móvel e 3 indicadores para avaliar aspectos relacionados a atendimento em lojas, centro de atendimento e respostas a demandas dos Usuários. A proposta conta ainda com a inclusão do Índice de Desempenho no Atendimento – IDA, definido pela Assessoria de Relações com os Usuários – ARU da Anatel, de forma a complementar o processo de gestão da qualidade com dados obtidos diretamente pela Agência.

3.6. Adicionalmente, 6 (seis) indicadores de qualidade percebida estão sendo inseridos para uma avaliação geral da prestação do serviço sob a ótica dos Usuários. Esses indicadores permitirão confrontar os dados obtidos por meio dos indicadores citados anteriormente, permitindo a crítica de tais dados de forma a garantir que a Anatel possa fazer uma avaliação baseada em dados reais e concretos.

#### 4. PROPOSTA




4.1. Submeter à aprovação do Conselho Diretor a proposta de realização de Consulta Pública sobre “Propostas de Alterações na Regulamentação de Qualidade do Serviço Móvel Pessoal – SMP”.

#### 5. RELAÇÃO DE ANEXOS

- 5.1. Informe nº 720/2008/PVCPR/PVCP/SPV, de 22 de dezembro de 2008;
- 5.2. Informe nº 271/2009/PVCPR/PVCP/SPV, de 27 de maio de 2009;
- 5.3. Processo n.º 53500.016120/2008 – Revisão da Regulamentação de Qualidade de Serviço no SMP.

J



<b>ASSINATURAS</b>		
<b>SUPERINTENDENTE DE SERVIÇOS PRIVADOS</b>  De acordo, encaminhe-se à Superintendente - Executiva <i>Jarbas José Valente</i> Superintendente de Serviços Privados 		08/05/09
<b>SUPERINTENDENTE-EXECUTIVO</b>  Encaminhe-se ao Senhor Presidente.  <i>Simone Henriqueta Cossetin Scholze</i> Superintendente Executiva		15/06/09
<b>DECISÃO DO CONSELHO DIRETOR</b>	<b>NUMERO</b>	<b>DATA</b>
Reunião, Sessão ou Circuito Deliberativo		
<b>OBSERVAÇÕES</b>		

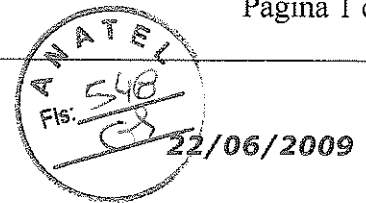
  
 JCV  
 10/06/09

1000





GPR  
GPR



**Comunicação de Tramitação Nº 87324**

Órgão de Origem: **GPR(SAUS QUADRA 6)**

Órgão de Destino: **ER(SAUS QUADRA 06 BLOCO C,E,F E H)**

Número	Requisitante	Remetente / Interessado	Identificador	Despacho
535000161202008	nilo	Superintendência de Serviços Privados - SPV		Sorteio Eletrônico de Matéria - fluxo n. 1173/2009. O Sr. Presidente encaminha o processo em questão para ser submetido à apreciação do Conselho Diretor, nos termos da Portaria N. 892, de 23 de agosto de 2007, publicada no Boletim de Serviço da ANATEL nº 98, em 24/08/2007.

**Total: 1**

**Observação:**

--

**Dados da entrega:**

GPR	Recebido em	ER
-----	-------------	----

Comunicação de Tramitação impressa em 22/06/2009 15:15:55



Mem. 617/2009/ER - ANATEL

Brasília, 28 de julho de 2009.

À Procuradora-Geral da Procuradoria Federal Especializada da Anatel.

Assunto: Proposta de revisão da regulamentação sobre gestão da qualidade do Serviço Móvel Pessoal.

Ref.: Processo n.º 53500.016120/2008.

1. O Presidente do Conselho Diretor, por meio da Comunicação de Tramitação n.º 87.324, distribuiu os autos do processo em epígrafe a este Gabinete, que versa sobre Proposta de revisão da regulamentação sobre gestão da qualidade do Serviço Móvel Pessoal, para fins de relato e submissão ao órgão colegiado com posterior submissão à Consulta Pública.
2. Relativamente ao tema, tendo em vista o disposto no art. 34 do Regimento Interno da Anatel, c/c o art. 1º, inciso I, da Portaria n.º 495, de 13/07/2009, encaminho os autos do processo solicitando que essa Procuradoria manifeste-se quanto à matéria.
3. Por fim, aguardo o breve retorno dos autos, para prosseguimento regular da matéria na esfera de atribuições deste órgão colegiado.

  
**EMÍLIA MARIA SILVA RIBEIRO CURI**  
Conselheira Diretora

