

ANEXO I

REGULAMENTO DE GESTÃO DA QUALIDADE DAS PRESTADORAS DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL – RGQ-SMP

Capítulo I

Da Abrangência e Objetivo

Art. 1º. Este Regulamento estabelece as metas de qualidade, critérios de avaliação, de obtenção de dados e acompanhamento da qualidade das Prestadoras do Serviço Móvel Pessoal - SMP.

§ 1º. Todos os custos relacionados com o cumprimento das obrigações previstas neste Regulamento serão suportados exclusivamente pelas prestadoras.

§ 2º. A Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, em face dos avanços tecnológicos e do crescimento das necessidades de serviços por parte da sociedade, pode rever, a qualquer tempo, as metas de qualidade do serviço, observado o disposto na regulamentação vigente e nos respectivos Termos de Autorização.

§ 3º. As metas de qualidade descritas neste Regulamento estão estabelecidas sob o ponto de vista da rede e do usuário e são iguais para todas as prestadoras do SMP.

§ 4º. Somente devem ser considerados para cálculo dos indicadores os dados referentes às localidades com mais de 180 (cento e oitenta) dias de operação comercial.

§5º As prestadoras do SMP devem certificar seus métodos de coleta, consolidação e envio dos indicadores de qualidade do SMP, previstos neste Regulamento, junto a um Organismo de Certificação Credenciado (OCC).

Art. 2º. O conjunto de informações e de dados deste Regulamento tem por objetivo possibilitar à Anatel a gestão da qualidade de cada prestadora do SMP.

Parágrafo único. Este Regulamento abrange todas as chamadas realizadas no âmbito da rede do SMP, assim como todas as chamadas entre esta rede e redes de suporte a outros serviços de telecomunicações.

Capítulo II

Das Definições

Art. 3º. Para efeito deste Regulamento são adotadas as seguintes definições:

I - Acesso em Operação: Código de Acesso ativado na Estação Móvel;

II – Calendário Anual: calendário com a definição dos dias ou períodos para coleta de dados referente aos indicadores de qualidade, a ser divulgado pela Anatel até o dia 10 (dez) de dezembro de cada ano;

V - Chamada Estabelecida: chamada originada, em que foi efetuada a ligação entre a Estação Móvel e outra estação de telecomunicações;

VI - Chamada Completada: chamada estabelecida, em que houve atendimento e comunicação;

VIII - Código Nacional: elemento do Plano de Numeração que identifica uma área geográfica específica do território nacional;

X - Localidade: é todo lugar do território nacional onde exista aglomerado permanente de habitantes, nos termos e critérios adotados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE;

XI – Organismo de Certificação Credenciado (OCC): entidade credenciada junto ao Sistema Brasileiro de Certificação;

XII - Períodos de Maior Movimento - PMM: intervalos de tempo ao longo do dia, em que ocorrem os maiores interesses no estabelecimento de ligações por parte dos usuários. Para efeito de aferição dos indicadores de qualidade, os PMM são os seguintes:

a) período matutino das 09:00 horas às 11:00 horas;

b) período noturno das 20:00 horas às 22:00 horas.

XIII - Plataforma de Mensagem: Sistema da prestadora responsável pelo gerenciamento do envio e recebimento de mensagens;

XIV – Reclamação Reaberta: ocorre quando o usuário reabre uma reclamação ou solicitação a qual considerou não ser respondida ou solucionada de forma adequada;

XV – Reabertura: é a quantidade de vezes que uma mesma solicitação ou reclamação de usuário é reaberta;

XVI - Sistema de Auto-Atendimento: sistema de atendimento automático que permite a interação direta com o usuário por meio de menus preestabelecidos, recebendo comandos e enviando informações.

Capítulo III

Das Disposições Preliminares

Art. 4º. O encaminhamento das chamadas deve ser feito de maneira que o Usuário receba sinais facilmente identificáveis e com significados nacionalmente padronizados, nos termos da regulamentação, que lhe permita saber a situação da chamada.

Art. 5º. A Anatel dará publicidade aos resultados apresentados pelas prestadoras de SMP quanto ao disposto neste Regulamento, por meio de sistema interativo disponível em seu sítio na Internet.

Art. 6º. Os dados referentes à quantidade de Acessos em Operação, separados por Código Nacional, serão obtidos diretamente do sistema de Controle de Acessos do SMP.

Art. 7º. Salvo disposição em contrário, todas as metas estabelecidas neste Regulamento são exigíveis por área definida pelo Código Nacional dentro da Área de Prestação.

Art. 8º. Os valores dos dados primários coletados para o cálculo e consolidação dos indicadores devem ser enviados, mensalmente, a Anatel, até o dia 10 (dez) do mês subsequente ao da coleta.

Art. 9º. Os dados primários coletados mensalmente para o cálculo do valor de cada indicador devem ser mantidos pelas prestadoras do SMP por um período mínimo de 30 (trinta) meses.

Art. 10. A Anatel poderá utilizar métodos alternativos aos previstos neste Regulamento para coleta de dados dos Indicadores para comprovação do cumprimento das metas estabelecidas neste Regulamento.

§ 1º. Caso o valor do indicador informado pela prestadora seja diferente daquele obtido pela Anatel por métodos alternativos, prevalecerá, sob todos os aspectos, aquele obtido pela Anatel.

§ 2º. A coleta de dados realizada pela Anatel poderá ser realizada em datas distintas das previstas no Calendário Anual.

Art. 11. A prestadora deve informar e disponibilizar aos usuários, em todos os Setores de Atendimento, Centros de Atendimento e no seu sítio na Internet, mapas detalhados indicando a sua área de cobertura, separadamente para cada tecnologia adotada pela prestadora.

Art. 12. Para efeito da apuração do cumprimento das metas estabelecidas neste Regulamento, a Anatel considerará casos enquadrados como situações imprevisíveis decorrentes de fatalidades causadas por fenômenos da natureza ou originárias de fatos de terceiros que podem ser enquadrados na tese de caso fortuito ou de força maior.

Capítulo IV

Dos Indicadores de Reação do Usuário

Art. 13. A relação entre o número total de reclamações recebidas na prestadora, em todos os seus canais de atendimento, e o número total de Acessos em Operação, no mês, não deve ser superior a 1% (um por cento).

§ 1º. Esta meta é avaliada pelo indicador Taxa de Reclamações (SMP1).

§ 2º. Para fins de cálculo do indicador considera-se:

I - Representação Matemática:

$$SMP1 = \frac{A}{B} \times 100$$

Onde:

A - número total de reclamações, no mês, junto à prestadora de SMP;

B - número total de Acessos em Operação na rede da prestadora no último dia do mês.

II - Método de Coleta:

- a) contagem mensal de qualquer forma de reclamação recebida pela prestadora;
- b) os meios de reclamação considerados para efeito deste indicador são:
 1. Presencial;
 2. Telefone;
 3. Carta de qualquer tipo;
 4. Telegrama;
 5. Fax;
 6. Correio eletrônico; ou
 7. Qualquer outro meio existente ou que venha a ser criado.
- c) os dados relativos aos itens 1 a 7 da alínea “b” devem ser mantidos em registros independentes para fins de verificação por parte da Anatel.

III - Fator de Ponderação: somatório do número total de Acessos em Operação, por área definida pelo Código Nacional contida na Área de Prestação, no último dia do mês.

IV - Unidade Primária: área definida pelo Código Nacional contida na Área de Prestação.

V - Forma de Apresentação: os dados relativos a este indicador devem ser apresentados contendo informações, mês a mês, por área definida pelo Código Nacional contida na Área de Prestação, do número total de reclamações, separadas da seguinte forma:

- a) reclamações relativas a cobrança;
- b) reclamações relativas a atendimento;
- c) reclamações relativas a promoções;
- d) reclamações relativas a cancelamento;
- e) outras reclamações;

§ 3º. A Anatel poderá alterar a forma de apresentação dos dados do inciso V do § 2º deste artigo, caso sejam verificadas alterações nos principais motivos de reclamações encaminhadas à Anatel.

Art. 14. A relação entre o número total de reclamações recebidas na Anatel, em desfavor da prestadora, e o número total de reclamações recebidas em todos os canais de atendimento da prestadora, no mês, não deve ser superior a 2% (dois por cento).

§ 1º. Esta meta é avaliada pelo indicador Taxa de Reclamações na Anatel (SMP2).

§ 2º. Para fins de cálculo do indicador considera-se:

I - Representação Matemática:

$$SMP2 = \frac{A}{B} \times 100$$

Onde:

A - número total de reclamações, no mês, junto à Anatel, em desfavor da prestadora de SMP;

B - número total de reclamações, no mês, junto à prestadora de SMP.

II - Método de Coleta:

- a) contagem mensal de qualquer forma de reclamação recebida pela prestadora;
- b) os meios de reclamação considerados para efeito deste indicador são:
 1. Presencial;
 2. Telefone;
 3. Carta de qualquer tipo;
 4. Telegrama;
 5. Fax;
 6. Correio eletrônico; ou
 7. Qualquer outro meio existente ou que venha a ser criado.
- c) os dados relativos aos itens 1 a 7 da alínea “b” devem ser mantidos em registros independentes para fins de verificação por parte da Anatel.

III - Fator de Ponderação: somatório do número total de Acessos em Operação, por área definida pelo Código Nacional contida na Área de Prestação, no último dia do mês.

IV - Unidade Primária: área definida pelo Código Nacional contida na Área de Prestação.

V - Forma de Apresentação: os dados relativos a este indicador devem ser apresentados contendo informações, mês a mês, por área definida pelo Código Nacional contida na Área de Prestação, do número total de reclamações, separadas da seguinte forma:

- a) reclamações relativas a cobrança;
- b) reclamações relativas a atendimento;
- c) reclamações relativas a promoções;
- d) reclamações relativas a cancelamento;
- e) outras reclamações;

§ 3º. A Anatel poderá alterar a forma de apresentação dos dados inciso V do § 2º deste artigo, caso sejam verificadas alterações nos principais motivos de reclamações encaminhadas à Anatel.

§ 4º. Os dados referentes ao numerador da fórmula do inciso I do § 2º deste artigo serão obtidos do sistema de Suporte do Atendimento ao Usuário – FOCUS da Anatel ou outro que venha a substituí-lo.

§ 5º. A critério da Anatel, os dados para o numerador da fórmula do inciso I do §2º deste artigo poderão ser obtidos do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – DPDC.

Art. 15. O Índice de Desempenho no Atendimento – IDA, conforme definido pela Agência, compõe o rol de indicadores de aferição da qualidade do SMP, definidos neste Regulamento.

I – Representação matemática:

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

Onde:

- F_{RC} : Referente à 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 FRC será zero quando o Índice for inferior à meta.

- F_{RB} : Referente à 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 à relação da quantidade de reclamações com reabertura pela quantidade de reclamações referente à prestadora. O valor de FRB será zero quando a Taxa for inferior à meta estabelecida.

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

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

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

- F_{RS} : Referente à 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 à 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.

<i>Fator</i>	<i>Meta</i>	<i>Peso</i>
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 adequação pelas prestadoras de SMP.

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

Capítulo V

Dos Indicadores de Rede

Art. 16. As chamadas originadas na rede da prestadora e destinadas ao seu Centro de Atendimento devem ser completadas, em cada PMM, no mínimo, em 95% (noventa e cinco por cento) dos casos.

§ 1º. Nestes casos, o completamento deve se dar imediatamente após o estabelecimento da chamada e o usuário deve ter acesso imediato ao Sistema de Auto-Atendimento ou telefonista/atendente.

§ 2º. O serviço de atendimento dos Centros de Atendimento da prestadora deve estar disponível ao usuário, ininterruptamente, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana.

§ 3º. A meta de completamento estabelecida no *caput* é exigível para cada Central de Comutação e Controle - CCC da prestadora de SMP separadamente.

§ 4º. Esta meta é avaliada pelo indicador Taxa de Completamento de Chamadas para o Centro de Atendimento (SMP3)

§ 5º. Para fins de cálculo do indicador considera-se:

I - Representação Matemática:

$$SMP3 = \frac{A}{B} \times 100$$

Onde:

A - número total de chamadas originadas na rede da prestadora para os Centros de Atendimento, atendidas por Sistemas de Auto-Atendimento ou pelas telefonistas/atendentes, em cada PMM, no mês;

B - número total de tentativas de originar chamadas na rede da prestadora para os Centros de Atendimento, contadas a partir da alocação do canal de voz, em cada PMM, no mês.

II - Método de Coleta:

- a) as contagens listadas a seguir devem se referir a qualquer Centro de Atendimento da prestadora. Devem ser igualmente consideradas, para fins desse indicador, as chamadas encaminhadas a Centros de Atendimento específicos por tipo de usuário ou serviços;

- b) a contagem das chamadas atendidas por Sistemas de Auto-Atendimento ou pelas telefonistas/atendentes, originadas na rede da prestadora, em cada PMM, no mês, para os Centros de Atendimento, por CCC existente;
- c) a contagem das tentativas de originar chamadas, em cada PMM, no mês, para os Centros de Atendimento, na rede da prestadora;
- d) a contagem das tentativas de originar chamadas se dará a partir da alocação do canal de voz, por CCC analisada;
- e) os dados para obtenção deste indicador devem ser extraídos diretamente dos arquivos de tarifação ou de tráfego das CCC, sendo a coleta efetuada de acordo com o Calendário Anual;
- f) só devem ser consideradas como chamadas completadas aquelas chamadas originadas na rede da prestadora em que houve atendimento e comunicação.

III - Fator de Ponderação: número total de tentativas de originar chamadas na rede da prestadora para os Centros de Atendimento, por CCC, contadas a partir da alocação do canal de voz, em cada PMM, no mês.

IV - Unidade Primária: Central de Comutação e Controle – CCC.

V - Unidade Secundária: área definida pelo Código Nacional contida na Área de Prestação.

VI - Forma de Apresentação: os dados relativos a este indicador devem ser apresentados contendo informações, mês a mês, por Área de Prestação, por área definida pelo Código Nacional contida na Área de Prestação, e por CCC, da seguinte forma:

- a) número total de chamadas atendidas por Sistemas de Auto-Atendimento ou pelas telefonistas/atendentes, originadas na rede da prestadora, em cada PMM, no mês, para os Centros de Atendimento;
- b) número total de tentativas de originar chamadas, contadas a partir da alocação do canal de voz, em cada PMM, no mês, para os Centros de Atendimento, na rede da prestadora.

Art. 17. As tentativas de originar chamadas devem ser completadas, em cada PMM, no mínimo em 67% (sessenta e sete por cento) dos casos.

§ 1º. Devem ser consideradas as tentativas de originar chamadas para Código de Acesso associado tanto à Área de Registro do usuário quanto para fora desta.

§ 2º. Esta meta é avaliada pelo indicador Taxa de Completamento (SMP4).

§ 3º. Para fins de cálculo do indicador considera-se:

I - Representação Matemática:

$$SMP4 = \frac{A}{B} \times 100$$

Onde:

A - número total de chamadas originadas completadas, em cada PMM, no mês;

B - número total de tentativas de originar chamadas, contadas a partir da alocação do canal de voz, em cada PMM, no mês.

II - Método de Coleta:

- a) a contagem de todas as chamadas originadas completadas, em cada PMM, no mês, por CCC existente;
- b) a contagem de todas as tentativas de originar chamadas, em cada PMM, no mês, por CCC existente;

- c) a contagem das tentativas de originar chamadas deve se dar a partir da alocação do canal de voz, por CCC analisada;
- d) os dados para obtenção deste indicador devem ser extraídos dos arquivos de tarifação ou de tráfego das CCC, sendo a coleta efetuada de acordo com o Calendário Anual;
- e) devem ser consideradas como chamadas completadas aquelas chamadas originadas em que houve atendimento e comunicação;
- f) para efeito de cálculo deste indicador devem ser consideradas como chamadas completadas as chamadas reencaminhadas para o correio de voz em que o usuário chamador efetivamente deixou uma mensagem;
- g) as chamadas interceptadas com mensagens de orientação aos usuários não são, para efeito de cálculo deste indicador, consideradas completadas.

III - Fator de Ponderação: número total de tentativas de originar chamadas, contadas a partir da alocação do canal de voz, em cada PMM, no mês.

IV - Unidade Primária: Central de Comutação e Controle - CCC.

V - Unidade Secundária: área definida pelo Código Nacional contida na Área de Prestação.

VI - Forma de Apresentação: os dados relativos a este indicador devem ser apresentados contendo informações, mês a mês, por Área de Prestação, por área definida pelo Código Nacional contida na Área de Prestação, e por CCC, da seguinte forma:

- a) número total de chamadas originadas completadas, em cada PMM, no mês;
- b) número total de tentativas de originar chamadas, contadas a partir da alocação do canal de voz, em cada PMM, no mês.

Art. 18. As tentativas de obtenção do canal de sinalização e controle devem permitir o estabelecimento de uma chamada, em cada PMM, no mínimo em 99% (noventa e nove por cento) dos casos.

§ 1º. Esta meta é avaliada pelo indicador Taxa de Obtenção do Canal de Sinalização e Controle (SMP5).

§ 2º. Para fins de cálculo do indicador considera-se:

I - Representação Matemática:

$$SMP5 = \frac{A}{B} \times 100$$

Onde:

A - total de acessos ao canal de sinalização e controle para estabelecer uma chamada, em cada PMM, no mês;

B - total de tentativas de acessar o canal de sinalização e controle, em cada PMM, no mês;

II - Método de coleta:

- a) a contagem mensal das tentativas de obtenção do canal de sinalização e controle com sucesso, na rede da prestadora, em cada PMM, por CCC existente;
- b) a contagem mensal de todas as tentativas de obtenção de canal de sinalização e controle, na rede da prestadora, em cada PMM, por CCC existente;
- c) os dados para obtenção deste indicador devem ser extraídos da base de dados do Controlador da Estação Radiobase - ERB, sendo a coleta efetuada de acordo com o Calendário Anual.

III - Fator de Ponderação: total de tentativas de acessar o canal de sinalização e controle, em cada PMM, no mês.

IV - Unidade Primária: Central de Comutação e Controle – CCC.

V – Unidade Secundária: área definida pelo Código Nacional contida na área de Prestação.

VI - Forma de Apresentação: os dados relativos a este indicador devem ser apresentados contendo informações, mês a mês, por área definida pelo Código Nacional contida na Área de Prestação, e por CCC, da seguinte forma:

- a) número total de tentativas de alocação de canal de sinalização e controle com sucesso, na rede da prestadora, em cada PMM, no mês;
- b) número total de tentativas de alocação de canal de sinalização e controle, em cada PMM, no mês, na rede da prestadora.

Art. 19. Todas as tentativas de envio de mensagens devem resultar em entrega ao usuário final em até 60 (sessenta) segundos no mínimo em 95% (noventa e cinco por cento) dos casos.

§ 1º. Esta meta é avaliada pelo indicador Taxa de Recebimento de Mensagem (SMP6).

§ 2º. Para fins de cálculo do indicador considera-se:

I - Representação Matemática:

$$SMP6 = \frac{A}{B} \times 100$$

Onde:

A - número total de mensagens entregues ao usuário em até 60 (sessenta) segundos, no mês;

B - número total de tentativas de envio de mensagens na rede da prestadora, no mês.

II - Método de coleta:

- a) a contagem mensal da quantidade de mensagens entregues ao usuário em até 60 (sessenta) segundos, por Plataforma de Mensagem existente;
- b) a contagem mensal de todas as tentativas de envio de mensagens, na rede da prestadora, por Plataforma de Mensagem existente;
- c) os dados para obtenção deste indicador devem ser extraídos dos arquivos de tarifação ou de tráfego das Plataformas de Mensagem, sendo a coleta efetuada de acordo com o Calendário Anual.

III - Fator de Ponderação: número total de tentativas de envio de mensagens, no mês, por Plataforma de Mensagem existente.

IV - Unidade Primária: Plataforma de Mensagem.

V - Forma de Apresentação: os dados relativos a este indicador devem ser apresentados contendo informações, mês a mês, por área definida pelo Código Nacional contida na Área de Prestação e por Plataforma de Mensagem, da seguinte forma:

- a) número total de mensagens entregues ao usuário em até 60 (sessenta) segundos, no mês;
- b) número total de tentativas de envio de mensagens, na rede da prestadora.

Art. 20. A quantidade de chamadas interrompidas por queda da ligação na rede da prestadora, em cada PMM, deve ser inferior a 2% (dois por cento).

§ 1º. Esta meta será avaliada pelo indicador Taxa de Queda de Ligações (SMP7).

§ 2º. Para fins de cálculo do indicador considera-se:

I - Representação Matemática:

$$SMP7 = \frac{A}{B} \times 100$$

Onde:

A - número total de chamadas interrompidas por queda de ligação, em cada PMM, no mês;

B - número total de chamadas completadas, em cada PMM, no mês.

II - Método de Coleta:

- a) a contagem mensal das chamadas interrompidas por queda de ligação, na rede da prestadora, após o completamento, em cada PMM, por CCC existente;
- b) a contagem mensal de todas as chamadas completadas, na rede da prestadora, em cada PMM, por CCC existente;
- c) os dados para obtenção deste indicador devem ser extraídos dos arquivos de tarifação ou de tráfego das CCC, sendo a coleta efetuada de acordo com o Calendário Anual.

III - Fator de Ponderação: número total de chamadas completadas, em cada PMM, no mês, por CCC e por área definida pelo Código Nacional contida na Área de Prestação.

IV - Unidade Primária: Central de Comutação e Controle – CCC.

V - Unidade Secundária: área definida pelo Código Nacional contida na Área de Prestação.

VI - Forma de Apresentação: os dados relativos a este indicador devem ser apresentados contendo informações, mês a mês, por Área de Prestação, por área definida pelo Código Nacional contida na Área de Prestação, e por CCC, da seguinte forma:

- a) número total de chamadas interrompidas por queda de ligação, na rede da prestadora, em cada PMM, no mês;
- b) número total de chamadas completadas, na rede da prestadora, em cada PMM, no mês;

Capítulo VI

Dos Indicadores de Banda Larga

Art. 21. As tentativas de conexão à banda larga utilizando a rede do SMP devem ser estabelecidas em 98% (noventa e oito por cento) dos casos, no mês.

§ 1º. Esta meta é avaliada pelo indicador Taxa de Conexão ao Acesso Banda Larga (SMP8).

§ 2º. Para fins de cálculo do indicador considera-se:

I - Representação Matemática:

$$SMP8 = \frac{A}{B} \times 100$$

Onde:

- A - número total de tentativas de conexão à banda larga estabelecidas, no mês;
- B - número total de tentativas de conexão à banda larga, no mês.

II - Método de Coleta:

- a) a contagem de todas as tentativas de conexão à banda larga estabelecidas, no mês, por CCC existente;
- b) a contagem de todas as tentativas de conexão à banda larga, no mês, por CCC existente;
- c) considera-se uma conexão à banda larga estabelecida quando o processo de autenticação e autorização da Estação Móvel à rede de dados for concluído com resultado positivo;
- d) os dados para obtenção deste indicador devem ser extraídos dos arquivos de tráfego ou similar no *gateway* de suporte da rede da prestadora.

III - Fator de Ponderação: número total de tentativas de conexão à banda larga, por CCC existente, no mês.

IV - Unidade Primária: Central de Comutação e Controle – CCC.

V - Unidade Secundária: área definida pelo Código Nacional contida na Área de Prestação.

VI - Forma de Apresentação: os dados relativos a este indicador devem ser apresentados contendo informações, mês a mês, por Área de Prestação, por área definida pelo Código Nacional contida na Área de Prestação, e por CCC, da seguinte forma:

- a) número total de tentativas de conexão à banda larga estabelecidas, no mês;
- b) número total de tentativas de conexão à banda larga, no mês.

Art. 22. A taxa de queda do acesso a banda larga utilizando a rede do SMP da prestadora deve ser inferior a 5% (cinco por cento), no mês.

§ 1º. Esta meta é avaliada pelo indicador Taxa de Queda do Acesso Banda Larga (SMP9)

§2º. Para fins de cálculo do indicador considera-se:

I - Representação Matemática:

$$SMP9 = \frac{A}{B} \times 100$$

Onde:

- A – numero total de quedas do acesso em banda larga, no mês;
- B – número total de tentativas de conexão à banda larga estabelecidas, no mês.

II - Método de Coleta:

- a) a contagem de todas as quedas no acesso em banda larga, no mês, por CCC existente;
- b) a contagem de todas as tentativas de conexão à banda larga estabelecidas, no mês, por CCC existente;

- c) os dados para obtenção deste indicador devem ser extraídos dos arquivos de tráfego ou similar no *gateway* de suporte da rede da prestadora.

III - Fator de Ponderação: número total de tentativas de conexão à banda larga estabelecidas, por CCC existente, no mês.

IV - Unidade Primária: Central de Comutação e Controle – CCC.

V - Unidade Secundária: área definida pelo Código Nacional contida na Área de Prestação.

VI - Forma de Apresentação: os dados relativos a este indicador devem ser apresentados contendo informações, mês a mês, por Área de Prestação, por área definida pelo Código Nacional contida na Área de Prestação, e por CCC, da seguinte forma:

- a) número total de quedas no acesso banda larga, no mês;
b) número total de tentativas de conexão à banda larga estabelecidas, no mês.

Art 23. Em horários de maior uso, a prestadora deve garantir uma velocidade de conexão à banda larga, tanto no *download* quanto no *upload*, de, no mínimo:

I – 30% (trinta por cento) do valor máximo previsto no Plano de Serviço do usuário, a partir da entrada em vigor deste Regulamento.

II – 50% (cinquenta por cento) do valor máximo previsto no Plano de Serviço do usuário, a partir de 12 (doze) meses da entrada em vigor deste Regulamento.

§1º. Nos demais horários, a prestadora deve garantir uma velocidade de conexão à banda larga de, no mínimo:

I - 50% (cinquenta por cento) do valor máximo previsto no Plano de Serviço do usuário, a partir da entrada em vigor deste Regulamento.

II - 70% (setenta por cento) do valor máximo previsto no Plano de Serviço do usuário, a partir de 12 (doze) meses da entrada em vigor deste Regulamento.

§2º. A velocidade citada no *caput* refere-se ao link de acesso entre o usuário e a prestadora de acesso ao serviço de dados sobre a rede do SMP.

§3º. Esta meta é avaliada pelo indicador Garantia de Velocidade Contratada (SMP10)

§4º. Quando não determinado pela Anatel no Calendário Anual, os horários de maior uso de banda larga são coincidentes com os PMMs.

§5º. Cabe à Anatel a definição dos meios para coleta dos dados referentes a este indicador.

§6º. Sem prejuízo à coleta dos dados referentes a este indicador pela Anatel, cabe a prestadora prover ferramentas para que o consumidor e a Anatel avaliem a velocidade instantânea e média de sua conexão, garantindo o cumprimento desta meta.

§ 7º. Para fins de cálculo do indicador considera-se:

I - Representação Matemática:

$$SMP10 = \frac{A}{B} \times 100$$

Onde:

A – taxa de transmissão média medida, no mês;

B – taxa de transmissão contratada, no mês.

Capítulo VII

Dos Indicadores de Atendimento

Art. 24. O tempo para o atendimento pela telefonista/atendente em sistemas de auto-atendimento, quando esta opção for selecionada pelo usuário, deve ser de até 20 (vinte) segundos, em cada PMM, no mínimo em 90% (noventa por cento) dos casos.

§ 1º. Em nenhum caso, o atendimento deve se dar em mais de 60 (sessenta) segundos.

§ 2º. A opção de acesso à telefonista/atendente deve estar sempre disponível ao usuário em todos os níveis do sistema de auto-atendimento.

§ 3º. Esta meta é avaliada pelo indicador Taxa de Atendimento pela Telefonista/Atendente em Sistemas de Auto-Atendimento (SMP11).

§ 4º. Para fins de cálculo do indicador considera-se:

I - Representação Matemática:

$$SMP11 = \frac{A}{B} \times 100$$

Onde:

A - número total de chamadas atendidas pelas telefonistas/atendentes em até 20 (vinte) segundos nos Sistemas de Auto-Atendimento da prestadora, quando esta opção for selecionada pelo usuário, em cada PMM, no mês;

B – número total de tentativas de acesso às telefonistas/atendentes nos Sistemas de Auto-Atendimento da prestadora, quando esta opção for selecionada pelo usuário, em cada PMM, no mês.

II - Método de Coleta:

- a) a contagem das chamadas que são encaminhadas para as telefonistas/atendentes e que são atendidas em até 20 (vinte) segundos nos Sistemas de Auto-Atendimento, em cada PMM, por Sistema de Auto-Atendimento existente;
- b) a contagem de todas as tentativas de acesso às telefonistas/atendentes nos Sistemas de Auto-Atendimento, da prestadora, em cada PMM, por Sistema de Auto-Atendimento existente;
- c) a prestadora deve contabilizar todas as chamadas que são encaminhadas para as telefonistas/atendentes e que são atendidas em tempo superior a 60 (sessenta) segundos;
- d) os dados para obtenção deste indicador devem ser extraídos diretamente dos equipamentos/sistemas dos Sistemas de Auto-Atendimento, sendo a coleta efetuada de acordo com o Calendário Anual;
- e) os valores contabilizados no numerador A devem ser somados pela prestadora que possuir mais de um Sistema de Auto-Atendimento para o atendimento de uma ou mais Áreas de Registro, aplicando-se o mesmo para os valores contabilizados no denominador B;
- f) não se caracteriza atendimento por telefonista/atendente, para efeito deste indicador, aquele efetuado por equipamentos que introduzam mensagens, tons ou música.

III - Fator de Ponderação: número total de tentativas de acesso às telefonistas/atendentes nos Sistemas de Auto-Atendimento da prestadora, em cada PMM, no mês.

IV - Unidade Primária: Sistema(s) de Auto-Atendimento.

V - Forma de Apresentação: os dados relativos a este indicador devem ser apresentados contendo informações, mês a mês, por Área de Prestação e por Sistema(s) de Auto-Atendimento, da seguinte forma:

- a) número total de chamadas atendidas pelas telefonistas/atendentes em até 20 (vinte) segundos nos Sistemas de Auto-Atendimento, da prestadora, em cada PMM, no mês;
- b) número total de tentativas de acesso às telefonistas/atendentes nos Sistemas de Auto-Atendimento, da prestadora, em cada PMM, no mês;
- c) número total de chamadas atendidas pelas telefonistas/atendentes em tempo superior a 60 (sessenta) segundos nos Sistemas de Auto-Atendimento, da prestadora, no mês.

Art. 25. Todas as solicitações de serviços ou pedidos de informação recebidos em qualquer Setor de Atendimento e Centros de Atendimento da prestadora, e que não possam ser respondidos ou efetivados de imediato, devem ser respondidos em até 5 (cinco) dias úteis, em 95% (noventa e cinco por cento) dos casos.

§ 1º. Em nenhum caso, a resposta deve se dar em mais de 10 (dez) dias úteis.

§ 2º. Esta meta será avaliada pelo indicador Taxa de Resposta ao Usuário (SMP12) conforme Anexo II.

§ 3º. As reclamações de usuários não devem ser computadas no cálculo deste indicador.

§ 4º. Para fins de cálculo do indicador considera-se:

I - Representação Matemática:

$$SMP12 = \frac{A}{B + C} \times 100$$

Onde:

A - número total de solicitações de serviços ou pedidos de informação recebidos pela prestadora, respondidos em até 05 (cinco) dias úteis, no mês;

B - número total de solicitações de serviços ou pedidos de informação, recebidos pela prestadora no respectivo mês;

C - número total de solicitações de serviços ou pedidos de informação, relativos aos meses anteriores, ainda não respondidos ao usuário.

II - Método de Coleta:

- a) a contagem mensal de qualquer solicitação de serviço ou pedido de informação recebidos em qualquer setor da prestadora e que foram respondidos em até 05 (cinco) dias úteis;
- b) a contagem mensal de qualquer solicitação de serviço ou pedido de informação recebidos em qualquer setor da prestadora;
- c) a contagem mensal de qualquer solicitação de serviço ou pedido de informação recebidos em qualquer setor da prestadora, relativos aos meses anteriores, e ainda não respondidos;

- d) devem ser considerados os seguintes meios de solicitação de serviços ou pedido de informação:
 - 1. Presencial;
 - 2. Telefone;
 - 3. Carta de qualquer tipo;
 - 4. Telegrama;
 - 5. Fax;
 - 6. Correio eletrônico; ou
 - 7. Qualquer outro meio existente ou que venha a ser criado.
- e) os dados relativos aos itens 1 a 7 da alínea “d” devem ser mantidos em registros independentes para fins de verificação por parte da Anatel;
- f) as solicitações de serviços ou pedidos de informação recebidos pela prestadora de SMP, nos últimos 05(cinco) dias úteis do mês, devem ser computadas no índice do mês subsequente;
- g) o prazo de resposta de 05(cinco) dias úteis para as solicitações de serviços ou pedidos de informação recebidos em qualquer setor da prestadora, inicia-se a partir do primeiro dia útil após os seus recebimentos.

III - Fator de Ponderação: somatório do número total de solicitações de serviços ou pedidos de informação, recebidos pela prestadora no respectivo mês adicionado do número total de solicitações de serviços ou pedidos de informação, relativos aos meses anteriores, ainda não respondidos ao usuário.

IV - Unidade Primária: área definida pelo Código Nacional contida na Área de Prestação.

V - Forma de Apresentação: os dados relativos a este indicador devem ser apresentados contendo informações, mês a mês, por Área de Prestação e por área definida pelo Código Nacional contida na Área de Prestação, da seguinte forma:

- a) número total solicitações de serviços ou pedidos de informação recebidos pela prestadora, respondidos em até 05 (cinco) dias úteis, no mês;
- b) número total de solicitações de serviços ou pedidos de informação recebidos pela prestadora no respectivo mês;
- c) número total de solicitações de serviços ou pedidos de informação relativos aos meses anteriores, e ainda não respondidos ao usuário;
- d) número total de solicitações de serviços ou pedidos de informação, recebidos pela prestadora no respectivo mês e que foram respondidas em mais de 10 (dez) dias úteis.

Art. 26. O usuário, ao comparecer a qualquer Setor de Relacionamento ou Setor de Atendimento da prestadora, deve ser atendido em até 30 (trinta) minutos, em 95% (noventa e cinco por cento) dos casos.

§1º. A meta estabelecida no *caput* não é exigível para os Setores de Venda de terceiros.

§2º. A meta estabelecida no *caput* é exigível diariamente para cada Setor de Relacionamento, Setor de Atendimento e Setor de Venda próprios, isoladamente.

§3º. A prestadora deve disponibilizar sistema de controle eletrônico por senha para acompanhamento do tempo de espera de cada usuário em todos os Setores de Relacionamento, Setores de Atendimento e Setores de Venda próprios.

§4º. Esta meta será avaliada pelo indicador Taxa de Atendimento Pessoal ao Usuário (SMP13).

§5º. Para fins de cálculo do indicador considera-se:

I - Representação Matemática:

$$SMP13 = \frac{A}{B} \times 100$$

Onde:

A – somatório do número de usuários que compareceram aos Setores de Relacionamento e Setores de Atendimento da prestadora, e que foram atendidos em até 30 (trinta) minutos, no mês;

B – somatório do número de usuários que compareceram aos Setores de Relacionamento e Setores de Atendimento da prestadora, no mês.

II - Método de Coleta:

- a) a contagem, conforme Calendário Anual, de todos os usuários que compareceram aos Setores de Relacionamento e Setores de Atendimento da prestadora, no horário de funcionamento do respectivo Setor, e que foram atendidos em até 30 (trinta) minutos;
- b) a contagem, conforme Calendário Anual, de todos os usuários que compareceram aos Setores de Relacionamento e Setores de Atendimento da prestadora, no horário de funcionamento do respectivo Setor.

III - Fator de Ponderação: somatório do número de usuários que compareceram aos Setores de Relacionamento e Setores de Atendimento da prestadora, no mês.

IV - Unidade Primária: área definida pelo Código Nacional contida na Área de Prestação.

V - Forma de Apresentação: os dados relativos a este indicador devem ser apresentados contendo informações, mês a mês, por Área de Prestação e por área definida pelo Código Nacional contida na Área de Prestação, da seguinte forma:

- a) número total de usuários que compareceram aos Setores de Relacionamento e Setores de Atendimento da prestadora, e que foram atendidos em até 30 (trinta) minutos, no mês;
- b) número total de usuários que compareceram aos Setores de Relacionamento e Setores de Atendimento da prestadora, no mês;

Art. 27. Para fins de fiscalização, a prestadora deverá disponibilizar à Anatel os arquivos eletrônicos de controle de tempo de atendimento ao usuário, conforme § 3º do artigo 24, sempre que solicitada.

Capítulo VIII

Do Indicador de Portabilidade

Art. 28. A duração do Processo de Portabilidade, contado a partir da Solicitação pelo usuário, deve ser, em pelo menos 95% (noventa e cinco por cento) dos casos, de 3 (três) dias úteis.

§ 1º. Em nenhum caso, o atendimento deve se dar em mais de 5 (cinco) dias úteis.

§ 2º. Esta meta é avaliada pelo indicador Taxa de Atendimento ao Processo de Portabilidade (SMP14).

§ 3º. Para fins de cálculo do indicador considera-se:

I - Representação Matemática:

$$SMP14 = \frac{A}{B} \times 100$$

Onde:

A - número total de bilhetes de portabilidade iniciados no mês, na prestadora receptora, e concluídos dentro do prazo de 3 (três) dias úteis;

B - número total de bilhetes de portabilidade iniciados no mês, na prestadora receptora.

II - Método de Coleta:

- a) a contagem do número total de bilhetes de portabilidade iniciados no mês, na prestadora receptora, e concluídos em até 3 (três) dias úteis, constantes do relatório de bilhetes de portabilidade iniciados;
- b) a contagem do número total de bilhetes de portabilidade iniciados no mês, na prestadora receptora;
- c) a contagem do número total de bilhetes de portabilidade não concluídos em 5 (cinco) dias úteis;
- d) os dados para obtenção deste indicador devem ser extraídos diretamente dos equipamentos/sistemas de gerenciamento da portabilidade;
- e) os bilhetes de portabilidade cancelados pelo usuário e os bilhetes de portabilidade recusados pela prestadora doadora não devem ser considerados para o cálculo deste indicador.

III - Fator de Ponderação: número total de bilhetes de portabilidade iniciados no mês, na prestadora doadora, por área definida pelo Código Nacional contida na Área de Prestação.

IV - Unidade Primária: área definida pelo Código Nacional contida na Área de Prestação.

V - Forma de Apresentação: os dados relativos a este indicador devem ser apresentados contendo informações, mês a mês, por área definida pelo Código Nacional contida na Área de Prestação, da seguinte forma:

- a) número total de bilhetes de Portabilidade iniciados no mês e concluídos dentro do prazo;
- b) número total de bilhetes de Portabilidade iniciados no mês, na prestadora Receptora;
- c) número total de bilhetes de Portabilidade não concluídos em 5 (cinco) dias úteis.

Capítulo IX

Dos Indicadores de Pesquisa

Art. 29. Os indicadores de pesquisa são determinados por meio de pesquisa em campo junto aos usuários do SMP, mediante a utilização de questionário(s) específico(s).

§1º. A coleta de dados para determinação dos indicadores previstos neste Capítulo deve ser realizada por empresa especializada nesse tipo de coleta, contratada pela prestadora de SMP, a cada 6 (seis) meses, conforme Calendário Anual.

§2º. A Anatel encaminhará o(s) modelo(s) de questionário a ser(em) utilizado(s) até 1 (um) mês antes do período de coleta de dados previsto no Calendário Anual.

§3º. A seu critério, a Anatel poderá incluir, excluir ou alterar itens do questionário.

§4º. As prestadoras de SMP podem contratar empresa especializada nesse tipo de coleta, de forma conjunta, sem prejuízo da responsabilidade individual de cada prestadora perante a Anatel quanto às obrigações previstas neste Regulamento.

Art. 30. Os dados relativos aos indicadores previstos neste Capítulo devem ser enviados à Anatel, em meio eletrônico, separados por Código Nacional contido na Área de Prestação, contendo a resposta dada por cada respondente pesquisado, para cada item do questionário, incluindo os dados sócio-biodemográficos, até o dia 10 (dez) do mês subsequente à coleta dos dados em formato a ser definido pela Anatel.

Art. 31. Os critérios para determinação da amostra a ser pesquisada, metodologia de pesquisa em campo, dentre outros, estão definidos no Anexo III deste Regulamento.

Art. 32. A Anatel realizará a análise estatística dos dados informados para determinação dos indicadores apresentados no Anexo II, tornando público o seu resultado.

Parágrafo único. A Anatel também tornará pública a relação entre os itens dos questionários com o indicador gerado, assim como as metodologias utilizadas para avaliação e determinação do indicador.

Art. 33. Os indicadores previstos neste Capítulo comporão base de dados históricos para fins de acompanhamento da qualidade das prestadoras, conforme percebida pelos usuários do SMP.

Art. 34. A cada período de coleta de dados, o desempenho da prestadora de SMP, nos Indicadores previstos neste Capítulo, será avaliado e, caso seja considerado insuficiente, a Anatel poderá aplicar as sanções cabíveis, apontando os critérios utilizados para avaliação.

Capítulo X

Das Disposições Finais e Transitórias

Art. 35. O descumprimento das metas previstas neste Regulamento, bem como o envio de informações que possam levar a uma interpretação equivocada dos dados, sujeitam as prestadoras de SMP às sanções cabíveis, nos termos da regulamentação.

Art. 36. A fiscalização relativa ao cumprimento das metas estabelecidas neste Regulamento pode ser realizada, nos termos da regulamentação, das seguintes formas:

I - acompanhamento de indicadores pela Anatel;

II - auditoria realizada pela Anatel;

III - pesquisas junto aos usuários dos serviços; e

IV - utilização de ações de acompanhamento e avaliação realizadas por usuários ou grupo de usuários.

Art. 37. Este Regulamento entra em vigor após decorridos 180 (cento e oitenta) dias de sua publicação oficial.

ANEXO II

1. CÁLCULO GERAL DOS INDICADORES DE PESQUISA

1.1. A determinação do valor dos indicadores de pesquisa é feita pela fórmula:

$$SMP_{xx} = \frac{\sum_{ij} A_{ij}}{B \times C}$$

Onde:

A_{ij} – Resposta do usuário “i” ao item “j” do questionário relacionado ao indicador em avaliação;

B – Quantidade de itens relacionados ao indicador em avaliação.

C – Quantidade de usuários respondentes.

1.2. Não serão considerados para o cálculo aqueles respondentes que não opinaram em algum item do questionário, exceto aqueles relacionados aos dados sócio-biodemográficos.

1.3. A fórmula de cálculo é a mesma para todas as dimensões do indicador com alterações apenas nas variáveis que constituem cada dimensão.

2. INDICADORES DE PESQUISA

2.1. Capacidade de Resolução (SMP15)

2.1.1 Definição: Capacidade da prestadora em resolver efetivamente as Reclamações, Pedidos de Informação e/ou Solicitações dos usuários.

2.2. Competência do Atendente (SMP16)

2.2.1 Definição: Avalia a capacidade e interesse dos atendentes da prestadora com o usuário e as dificuldades de solução dos problemas do usuário.

2.3. Competência e Organização da prestadora (SMP17)

2.3.1 Definição: Avalia a competência dos atendentes em ajudar o usuário, a organização do cadastro e da aparência da prestadora e dos atendentes.

2.4. Orientação ao Usuário (SMP18)

2.4.1 Definição: Exprime a capacidade da prestadora em esclarecer e orientar o usuário quanto aos aspectos relacionados à prestação do serviço.

2.5. Conta e Cartão (SMP19)

2.5.1 Definição: Exprime a facilidade do usuário no uso do cartão para recarga na modalidade Pré-paga ou os erros relacionados à cobrança na modalidade Pós-paga.

2.6. Qualidade das Ligações (SMP20)

2.6.1 Definição: Exprime a percepção do usuário quanto aos aspectos relacionados à qualidade das ligações.

ANEXO III

1. DISPOSIÇÕES GERAIS

1.1. Este Anexo estabelece o processo de avaliação da qualidade com relação ao SMP para obtenção dos indicadores de pesquisa definidos neste Regulamento.

2. DEFINIÇÕES.

2.1. Período Base de Coleta: período de coleta dos dados dos pesquisados conforme Calendário Anual;

3. BASE DE DADOS

3.1. As informações que comporão a base de dados serão fornecidas à Anatel pelas prestadoras do SMP, conforme orientações da Agência, no Período Base de Coleta.

3.2. A base de dados é composta das respostas de todos os pesquisados para todos os itens do questionário aplicado, conforme art. 27 deste Regulamento.

4. DA AMOSTRA

4.1. A amostra a ser utilizada será definida pela Anatel em função da quantidade de Códigos de Acesso em operação em cada área definida pelo Código Nacional dentro da Área de Prestação.

4.2. A seleção aleatória das amostras será realizada pela Anatel a partir da base de dados de Códigos de Acesso em operação fornecida pela prestadora.

4.3. As prestadoras deverão excluir da base de dados os Códigos de Acesso dos usuários que solicitaram sigilo de informações, conforme facultado no inciso VI do art. 3º da Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997.

4.4. A amostragem será realizada separadamente para usuários de planos de serviço Pré-pago e para usuários de planos de serviço Pós-pago.

4.5. O processo de amostragem considerará um intervalo de confiança de, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento).

5. DO QUESTIONÁRIO

5.1. Os questionários serão definidos com o objetivo de avaliar o conjunto de fatores objeto da percepção da qualidade de atendimento dos pesquisados e atualizados sempre que as análises de confiabilidade, ou a exigência de novos fatores de qualidade, indicarem essa necessidade.

5.2. O questionário será composto por cinco partes a saber:

5.2.1. dados sócio-biodemográficos: informações sobre o perfil do respondente e região de origem;

5.2.2. perfil de uso do serviço: para qual finalidade é usado o serviço;

5.2.3. posse e bens do usuário: informações sobre o perfil econômico do usuário;

5.2.4. diversos itens objetivos seguidos de uma escala de cinco pontos;

5.2.5. campo aberto para comentários.

6. DA PESQUISA DE CAMPO

6.1. As entrevistas serão realizadas nas amostras definidas, dentro do período base de coleta de dados definido pela Anatel, conforme Calendário Anual.

6.2. As atividades de coleta, crítica, codificação, digitação e consistência dos dados devem ser implementadas atendendo ao seguinte planejamento:

6.2.1. Utilização de pesquisadores, de supervisores e de coordenadores de campo com ampla experiência no uso da técnica de pesquisa por telefone.

6.2.2. Treinamento dos pesquisadores, contemplando explicações sobre o objeto da pesquisa, o questionário e os procedimentos operacionais e administrativos de campo, além do passo a passo do uso do *software* de gerenciamento a ser adotado pela empresa especializada contratada.

6.2.3. O entrevistador deverá apresentar as seguintes habilidades:

- a) entender o propósito da pesquisa;
- b) identificar o conteúdo dos itens do questionário;
- c) estabelecer contato com o usuário;
- d) conduzir adequadamente a entrevista, sem dar dicas de respostas e sem apressar o usuário.

6.2.4. Será considerado treinado o entrevistador que:

- a) usar o *software* escolhido para gestão da pesquisa sem erro;
- b) executar uma entrevista sem erro.

6.3. A prestadora deverá fornecer esclarecimentos sobre a pesquisa a todos os seus usuários por meio do seu Centro de Atendimento.

6.4. O procedimento de coleta de dados junto aos usuários deve utilizar o sistema de gestão de pesquisa de campo - ETAC (Entrevista Telefônica Assistida por Computador), contemplando:

- a) uso em rede de microcomputadores;
- b) controle de amostragem no servidor da rede;
- c) discagem automática e marcação de entrevista;
- d) consistência de valores aceitos nas perguntas do questionário;
- e) geração de estatísticas de entrevistas realizadas (por dia, horário, pesquisador, por tempo de duração das entrevistas, retornos e substituição de unidades amostrais).

6.5. Na Supervisão da Pesquisa de Campo deve ser observado o seguinte:

a) cada processo de coleta de dados realizado deverá ser submetido a uma análise, de forma que, mediante controles estatísticos e qualitativos, seja analisada a validade ou não das entrevistas realizadas, para efeito de composição do rol de amostras do período de coleta de dados;

b) o controle estatístico e qualitativo de cada pesquisa será baseado na auditoria dos dados do *software* de gestão da pesquisa e realizado de forma randômica pela Anatel

c) fica facultada à Anatel a possibilidade, nos casos em que julgar necessário, de solicitar a emissão de relatórios específicos, a serem discutidos junto com a prestadora, na ocasião da coleta dos dados.

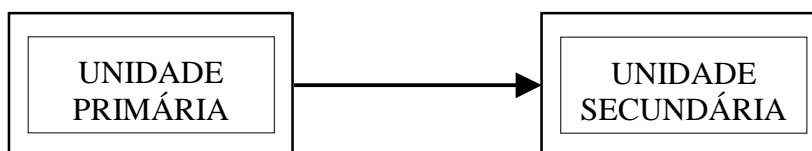
6.6. Caberá à empresa contratada pela prestadora de SMP definir os procedimentos operacionais para realização das pesquisas e da organização dos dados que comporão a base de dados a ser enviada à Anatel, observado o disposto neste Regulamento.

6.6.1. Os procedimentos operacionais deverão ser encaminhados à Anatel para verificação de sua adequação aos requisitos estabelecidos neste Regulamento.

ANEXO IV

Método de Consolidação dos Indicadores

1. O objetivo principal deste Anexo é a apresentação do modelo de consolidação dos indicadores de qualidade a ser utilizado na consolidação dos índices obtidos em cada um dos indicadores.



2. As definições dos indicadores são usadas para o cálculo de seus valores em cada uma das etapas mostradas na figura acima, observando-se que, em cada etapa, a partir da primeira, as informações vão se acumulando de forma ponderada.

I - Definições:

a) **Indicador:** informação significativa acerca de determinada área de interesse, que demonstra representativamente a sua situação;

b) **Índice:** número dimensional ou não que significa o valor assumido pelo indicador e pode servir para comparação de fenômenos aleatórios em tempos ou situações diversas;

c) **Fator de Ponderação:** valor utilizado para determinar o peso de um indicador na consolidação do índice representativo de uma unidade secundária.

II - Método de Consolidação:

a) cálculo dos Índices:

- para efetivação do cálculo dos índices dos indicadores será seguido o estabelecido neste Regulamento, para cada indicador individualmente;
- calcula-se os índices das unidades primárias;
- calcula-se os índices das unidades secundárias, ponderando-os pelos fatores de cada unidade primária.

b) consolidação:

- a fórmula a seguir apresenta a metodologia de consolidação usada, partindo-se da unidade primária até a consolidação para a unidade secundária:

$$I_s = \frac{\sum_{p=1}^n I_p \cdot x F_p}{\sum_{p=1}^n F_p} \times 100$$

Onde:

I_S - índice do indicador SMP_m para cada unidade secundária;

I_P - índice do indicador SMP_m a partir de cada unidade primária;

F_P - fator de ponderação do indicador SMP_m a partir da unidade primária;

n - número de unidades primárias.

3. O modelo de consolidação apresentado neste Anexo é utilizado pelo Sistema de Gerenciamento de Indicadores de Qualidade – SGIQ, da Anatel.

4. A critério da Anatel, os indicadores poderão ser consolidados em nível de prestadora, utilizando a metodologia apresentada neste Anexo, com o mesmo fator de ponderação utilizado para as unidades primárias ou secundárias.