

	<p style="text-align: center;">Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL</p> <p>Relatório de Contribuições Recebidas com Comentários da Anatel</p>	<p><b>Data:</b> 21/02/2018</p>
--	--	--------------------------------

## CONSULTA PÚBLICA Nº 28

### Contribuições Recebidas pelo Sistema de Acompanhamento de Consulta Pública - SACP

Item: TÍTULO	
<b>ID da Contribuição:</b>	81026
<b>Autor da Contribuição:</b>	Paulo Cesar Valete
<b>Empresa:</b>	--
<b>Contribuição:</b>	<p>O Grupo Telefônica Brasil, doravante apenas Telefônica, prestador de diversos serviços de telecomunicações de interesse coletivo no Brasil, incluindo o STFC, tanto na qualidade de concessionária, como autorizatária, a depender da região; SMP; SCM; e, SeAC, e um dos grandes investidores privados em infraestrutura neste setor altamente estratégico e fundamental para o desenvolvimento humano, social e econômico do país, vem, em primeiro lugar, reafirmar seu compromisso com as iniciativas dessa Agência que buscam promover o aprimoramento dos serviços e apresentar, a seguir, suas contribuições para a presente Consulta Pública.</p> <p>A Revisão do Manual de Aplicação da Pesquisa para Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações, parte central do Regulamento das condições de aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida Junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações, Anexo à Resolução nº 654/2015, que disciplina as condições gerais para a realização de pesquisas de aferição do grau de satisfação e de qualidade percebida junto aos usuários dos serviços de telecomunicações de interesse coletivo, instrumento informativo à sociedade, que enfatiza a visão do cliente em relação ao serviço contratado, sendo o Manual de Aplicação o instrumento que estabelece o método estatístico, o questionário a ser aplicado nas avaliações, o período de avaliação, dentre outros aspectos não menos importantes, ao mesmo tempo que representa uma iniciativa digna de elogios, traz também algumas preocupações com os impactos que o modelo proposto pode trazer, especialmente na questão do método estatístico (erro e calibrador) para consolidação e comparação de índices de desempenho entre as prestadoras envolvidas.</p> <p>Ao disciplinar as condições para a realização da pesquisa de aferição acerca do grau de satisfação e de qualidade percebida, conclui-se que a intenção do regulador é de acompanhar o entendimento do usuário quanto ao serviço</p>

	<p>contratado considerando o seu ciclo de vida (atendimento, instalação, funcionamento, assistência técnica e prestação de contas) na prestadora.</p> <p>A Telefônica entende que, para isso, é razoável que o método proposto seja amplamente debatido, como forma de evitar sinalizações contraditórias ou distorcidas quanto a qualidade percebida, que possa, de fato, representar a visão da qualidade percebida e, acima de tudo, dar garantia à sociedade como um todo de que a comparação das prestadoras se dá de forma adequada.</p>
<b>Justificativa:</b>	Contribuição de caráter geral.
<b>Comentário da Anatel</b>	
<b>Data do Comentário:</b>	20/02/2018 11:01:38
<b>Comentário:</b>	Sugere-se não acatar a contribuição por não ser sugestão direta ao texto do Manual em Consulta Pública. Ressalta-se, contudo, que a Anatel também entende pela necessidade de amplo debate do método e que a própria submissão de revisões do Manual de Aplicação a Consulta Pública, conforme previsto no Regulamento das Pesquisas, atende a este propósito.
<b>ID da Contribuição:</b>	81035
<b>Autor da Contribuição:</b>	DAPHNE DE CARVALHO PEREIRA NUNES
<b>Empresa:</b>	--
<b>Contribuição:</b>	<p><b>Contribuição de caráter geral:</b></p> <p>A Revisão do Manual de Aplicação da Pesquisa para Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações, parte central do Regulamento das condições de aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida Junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações, ao mesmo tempo em representa uma iniciativa digna de elogios, traz também traz algumas preocupações com os impactos que o modelo proposto pode trazer, especialmente na questão do método estatístico (erro e calibrador) para consolidação e comparação de índices de desempenho entre as prestadoras envolvidas.</p> <p>Ao disciplinar as condições para a realização da pesquisa de aferição acerca do grau de satisfação e de qualidade percebida, conclui-se que a intenção do regulador é de acompanhar o entendimento do usuário quanto ao serviço contratado, considerando o seu ciclo de vida (atendimento, instalação, funcionamento, assistência técnica e prestação de contas) na prestadora.</p> <p>O SindiTelebrasil entende que, para isso, é razoável que o método proposto seja amplamente debatido, como forma de evitar sinalizações contraditórias ou distorcidas quanto à qualidade percebida, de modo que esse possa, de fato, representar a visão da qualidade percebida e, acima de tudo, dar garantia para a sociedade como um todo de que a comparação das prestadoras se dá de forma adequada.</p>

<p><b>Justificativa:</b></p>	<p><b>Contribuição de caráter geral:</b></p> <p>A Revisão do Manual de Aplicação da Pesquisa para Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações, parte central do Regulamento das condições de aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida Junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações, ao mesmo tempo em representa uma iniciativa digna de elogios, traz também algumas preocupações com os impactos que o modelo proposto pode trazer, especialmente na questão do método estatístico (erro e calibrador) para consolidação e comparação de índices de desempenho entre as prestadoras envolvidas.</p> <p>Ao disciplinar as condições para a realização da pesquisa de aferição acerca do grau de satisfação e de qualidade percebida, conclui-se que a intenção do regulador é de acompanhar o entendimento do usuário quanto ao serviço contratado, considerando o seu ciclo de vida (atendimento, instalação, funcionamento, assistência técnica e prestação de contas) na prestadora.</p> <p>O SindiTelebrasil entende que, para isso, é razoável que o método proposto seja amplamente debatido, como forma de evitar sinalizações contraditórias ou distorcidas quanto à qualidade percebida, de modo que esse possa, de fato, representar a visão da qualidade percebida e, acima de tudo, dar garantia para a sociedade como um todo de que a comparação das prestadoras se dá de forma adequada.</p>
<p><b>Comentário da Anatel</b></p>	
<p><b>Data do Comentário:</b></p>	<p>20/02/2018 11:01:38</p>
<p><b>Comentário:</b></p>	<p>Sugere-se não acatar a contribuição por não ser sugestão direta ao texto do Manual em Consulta Pública. Ressalta-se, contudo, que a Anatel também entende pela necessidade de amplo debate do método e que a própria submissão de revisões do Manual de Aplicação a Consulta Pública, conforme previsto no Regulamento das Pesquisas, atende a este propósito.</p>
<p><b>ID da Contribuição:</b></p>	<p>81056</p>
<p><b>Autor da Contribuição:</b></p>	<p>ALINE CALMON DE OLIVEIRA</p>
<p><b>Empresa:</b></p>	<p>--</p>
<p><b>Contribuição:</b></p>	<p>Introdução, Agradecimento e Contribuições Gerais</p>
<p><b>Justificativa:</b></p>	<p>A Claro S.A., pessoa jurídica de direito privado, prestadora de diversos Serviços de telecomunicações nos regimes público e privado, em atenção à Consulta Pública nº 28/17 da Anatel, a qual apresenta proposta de mudanças no Manual de Aplicação da Pesquisa para Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações (“Manual de Pesquisa”), vem apresentar comentários essenciais para a compreensão dos pontos que necessitam de melhoria, permitindo à Anatel trabalhar no</p>

aperfeiçoamento das etapas de planejamento, execução, finalização, consolidação e publicação dos resultados obtidos, em virtude da proposta do novo Manual de Pesquisa.

Em linha com o que foi suscitado nas manifestações protocolizadas por meio do Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e de Serviço Móvel Pessoal, cumpre frisar que as novas regras propostas, em especial as refletidas no item 6 da Consulta Pública, possivelmente criarão distorções na comparabilidade e nos resultados das futuras pesquisas, pelo que precisam de imediato, serem revisitadas e melhor apuradas por meio de estudos estatísticos.

De maneira geral, é importante deixar registrado que não se recomenda seguir adiante com o plano amostral apresentado. Isso porque, durante a análise realizada com dados fornecidos por esta Agência, foram identificados equívocos em itens fundamentais para o cálculo estimado do universo, tais como, fórmulas aplicadas de maneira equivocada, erro considerado em percentual, dentre outros.

Alertamos ao fato de que algumas definições precisam ser consideradas e previstas no Manual, principalmente aquelas que impactam os resultados das operadoras nos critérios de ranking e desempate das operadoras. Destaca-se as seguintes:

1) Calibradores: toda amostra planejada necessita da utilização de calibradores para representar melhor a população alvo/universo. Porém, com a redução das amostras para determinadas UF (amostras com 50 entrevistas) se gera um erro maior do que o esperado e altos índices de calibragem (superiores a 8,0);

2) Erro estimado: com base na amostra atual (desenhada para 2018) e no desvio padrão da pesquisa anterior (2016) seria possível estimar o erro da próxima pesquisa e verificar se esse índice ficaria entre 0 e 2,0, como utilizado no mercado. Não é indicado que o erro seja em percentual, como colocado na consulta (5%), pois trata-se de notas entre 0 e 10 para cada atributo;

Assim, para que os resultados por UF, por Operadora e por serviço sejam os mais próximos da realidade de mercado se faz necessário que a calibragem e o erro amostral sejam equilibrados. Ademais, conforme se depreende ao longo das contribuições pontuais realizadas pela Claro, é imprescindível incluir no Manual algumas especificações, tal como, sobre o nível de aceitação dos calibradores (intervalo de máximo e mínimo).

Desta forma, a Claro agradece a oportunidade de expor suas considerações e ponderações técnicas, certa de que a Agência irá realizar as devidas correções no novo Manual de Pesquisa, evitando quaisquer problemas e distorções que possam afetar os resultados, ranking e a confiabilidade das pesquisas do setor.

Por fim, a Claro aproveita a oportunidade para renovar protestos de estima e consideração, e se coloca à disposição para esclarecimentos sobre as propostas apresentadas.

<b>Data do Comentário:</b>	20/02/2018 11:01:38
<b>Comentário:</b>	<p>Acatar a sugestão quanto ao erro. Entende-se que utilizar o erro absoluto está mais aderente à literatura e práticas de pesquisas. Entretanto, o Regulamento das Pesquisas estabelece que o erro deve estar entre 5% a 10%. Destarte, optou-se por incluir, no Manual, um procedimento para que se obtenha um valor de erro absoluto a partir dos resultados de pesquisas anteriores e que considere o valor percentual previsto em Regulamento. Assim, o quarto parágrafo do item 6.5 Erro Amostral passaria a ter a seguinte redação: As medidas de erro amostral deste estudo são planejadas para as estimativas dos indicadores de satisfação geral, oferta e contratação, funcionamento, cobrança e recarga, utilizando-se um coeficiente de confiança de 95% (noventa e cinco por cento). Os tamanhos das amostras serão dimensionados para se obter estimativas com erros de valor absoluto equivalentes a 5% da média dos indicadores supracitados, obtidas com os dados da pesquisa do ano anterior, para cada serviço. (...) Quanto aos calibradores, a Anatel resolve não acatar a manifestação. Os calibradores são utilizados na pesquisa quando ocorre algum nível de agregação dos indicadores. Como a maior parte das análises e testes estatísticos ocorrem com dados não agregados, isso é, dentro de cada estrato, os calibradores não acarretam prejuízo nos estudos realizados. Além disso, ressalta-se que as margens de erro da pesquisa continuam asseguradas, independentemente dos níveis obtidos nos calibradores.</p>
<b>Item: ITEM 1</b>	
1. Objetivo do Manual	
<p>O Manual de Aplicação para Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida dos Usuários de Telecomunicações tem por objetivo prover orientações, às prestadoras de telecomunicações e à empresa pesquisadora contratada, acerca das características e procedimentos que devem ser observados na condução das pesquisas para Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida Junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações.</p>	
<b>ID da Contribuição:</b>	81027
<b>Autor da Contribuição:</b>	Paulo Cesar Valete
<b>Empresa:</b>	--
<b>Contribuição:</b>	Sem contribuições.
<b>Justificativa:</b>	Sem contribuições.
<b>Comentário da Anatel</b>	
<b>Data do Comentário:</b>	20/02/2018 11:01:39
<b>Comentário:</b>	
<b>Item: ITEM 2</b>	
2. Aspectos Gerais das Pesquisas	

## 2.1. Periodicidade

As pesquisas serão realizadas anualmente. Para permitir maior comparabilidade entre os resultados das pesquisas realizadas em diferentes anos, criando assim uma série histórica consistente, e para efeitos de melhor planejamento de todos os atores envolvidos, todas as etapas que compõem o ciclo das pesquisas devem ocorrer em períodos pré-fixados, conforme calendário anual, constante deste Manual.

## 2.2. Forma de Coleta

A empresa pesquisadora receberá da Anatel os lotes contendo o(s) telefone(s) de contato(s) das amostras sorteadas aleatoriamente com as identificações do serviço, da prestadora e da Unidade da Federação (UF), na relação de até  $40 \times n$  (quarenta vezes " $n$ ", sendo  $n$  o número de amostras), baseada nos históricos das ocorrências de campo. Antes de iniciar a coleta, a base recebida deve ser novamente randomizada para, em seguida, iniciar as coletas.

A empresa pesquisadora contratada elaborará e enviará à Anatel, para cada período de coleta de dados, um Plano de Pesquisa de Campo (PPC), que servirá de base para a execução e controle das entrevistas.

O relatório com o PPC a ser enviado para a Anatel deverá conter, no mínimo, as seguintes informações para cada serviço:

- i) planejamento dos recursos humanos necessários (quantitativo de entrevistadores, supervisores, coordenadores e equipes);
- ii) horário de trabalho das equipes (da coleta);
- iii) ordem de coleta (se houver – por prestadora, serviço e UF);
- iv) cronograma da coleta dos dados (entrevistas);
- v) identificação de todas as empresas terceirizadas de Call Center, processamento de dados, treinamento, etc. envolvidas nas pesquisas; e
- vi) critérios que serão adotados para garantir o controle estatístico e qualitativo de cada pesquisa.

As entrevistas para todos os serviços serão feitas com o uso da técnica de pesquisa por telefone assistida por computador – CATI (*Computer Assisted Telephone Interviewing*). Isto significa o uso de microcomputadores em rede, controle de amostragem no servidor da rede, discagem automática, marcação de entrevista, consistência de valores aceitos nas perguntas do questionário e geração de estatísticas de entrevistas realizadas. Essa etapa deverá ser complementada através de crítica, codificação, digitação e consistência dos dados.

Uma vez atingidas 5 (cinco) tentativas de contato sem sucesso, a empresa pesquisadora deve substituir o código de acesso por uma nova observação da amostra. Caso utilizada toda a observação da amostra, a empresa pesquisadora deverá notificar a Anatel, que estabelecerá uma nova quantidade para a substituição das unidades amostrais com insucesso de contato.

## 2.3. Do Acompanhamento pela Anatel

O controle estatístico e qualitativo de cada pesquisa poderá ser baseado na verificação dos dados coletados e realizado de forma randômica pela Anatel. A Agência poderá, a qualquer momento da pesquisa, solicitar informações, acompanhar a aplicação dos questionários, submeter os dados coletados a análises e controles estatísticos e qualitativos.

Além das informações a serem enviadas para a Anatel - descritas no item 8 deste Manual - fica facultada à Agência a possibilidade, nos casos em que julgar necessário, de solicitar à empresa contratada a emissão de relatórios específicos.

A empresa pesquisadora proverá à Anatel informes parciais a respeito da progressão das entrevistas em campo.

#### 2.4. Prestadoras Participantes das Pesquisas

Todas as prestadoras que não se enquadram na condição de Prestadora de Pequeno Porte na forma definida na regulamentação, na data de referência de 31 de março do ano corrente, devem participar da pesquisa.

Apenas serão consideradas as prestadoras que, após enviarem os relatórios de que tratam o item 5 deste Manual, possuem, no mínimo, 10.000 (dez mil) contratos/acessos ativos e elegíveis por UF, de acordo com o item 2.5 deste Manual.

As demais prestadoras podem participar das pesquisas desde que manifestada a intenção, tempestivamente, através de solicitação específica formalizada na Anatel.

#### 2.5. Universos Pesquisados

Farão parte do Universo da Pesquisa – população-alvo, todos os usuários dos serviços de telecomunicações com idade mínima de 18 (dezoito) anos, na condição de principal(is) usuário(s), observadas as seguintes condições:

i) Os serviços que serão pesquisados são os seguintes:

a. Telefonia Celular - Serviço Móvel Pessoal (SMP), modalidades pré e pós paga, de forma independente;

b. Telefonia Fixa - Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC);

c. Banda Larga Fixa - Serviço de Comunicação Multimídia (SCM);

d. TV por Assinatura - incluem:

- o Serviço de Acesso Condicionado (SeAC);
- o Serviço de TV a Cabo (TVC);
- o Serviço de Distribuição de Sinais Multicanal (MMDS);
- o Serviço de Distribuição de Sinais de Televisão e de Áudio por Assinatura via Satélite (DTH); e
- o Serviço Especial de Televisão por Assinatura (TVA).

ii) Apenas serão considerados nas pesquisas os contratos/acessos registrados em nome de pessoas físicas (PF);

iii) Não podem participar das pesquisas os usuários dos serviços de telecomunicações que trabalhem em empresas de pesquisa de opinião ou mercado, empresa ou departamento de marketing, agência de propaganda/comunicações, agência de promoção ou merchandising, rádio, jornal, revista ou televisão, operadoras de serviços de telecomunicações, órgão regulador ou de defesa do consumidor de serviços de telecomunicações;

iv) No caso do SMP, os acessos em serviço para aplicações M2M (machine-to-machine) e os utilizados exclusivamente para dados serão excluídos do Universo da Pesquisa; e

v) As pesquisas serão realizadas por Unidade da Federação (UF) e de forma independente.

<b>ID da Contribuição:</b>	81010
<b>Autor da Contribuição:</b>	Stephanie Guthmann Trennepohl
<b>Empresa:</b>	--
<b>Contribuição:</b>	Gostaria de sugerir a alteração do item 2.1. Periodicidade para que as pesquisas sejam feitas trimestralmente.
<b>Justificativa:</b>	A alteração justifica-se visando obter maior precisão nos resultados obtidos.

#### Comentário da Anatel

<b>Data do Comentário:</b>	20/02/2018 11:01:38
<b>Comentário:</b>	A periodicidade das pesquisas é uma determinação regulamentar. Conforme art. 5º do Regulamento das Pesquisas, as mesmas devem ser realizadas anualmente. Assim, o texto do Manual deve manter coerência com o texto do Regulamento.

<b>ID da Contribuição:</b>	81011
<b>Autor da Contribuição:</b>	BASILIO RODRIGUEZ PEREZ
<b>Empresa:</b>	--

<b>Contribuição:</b>	<p><b>Item 2.4. Prestadoras Participantes das Pesquisas</b></p> <p>Estão obrigadas a participar da pesquisa todas as prestadoras que não se enquadram na condição de Prestadora de Pequeno Porte, na forma definida na regulamentação, na data de referência de 31 de março do ano corrente. No entanto, para permitir a representatividade estatística, estão dispensadas do dever de participação das pesquisas, além das Prestadoras de Pequeno Porte, as prestadoras que, cumulativamente: (i) Não se enquadrem na categoria de Prestadora de Pequeno Porte; e (ii) Considerando seu número total de acessos, não possuam a quantidade mínima de 10.000 contratos/acessos ativos e elegíveis por UF, de acordo com o item 2.5 deste Manual.</p> <p>As demais prestadoras podem participar das pesquisas desde que manifestada a intenção, tempestivamente, através de solicitação específica formalizada na Anatel.</p>
----------------------	---



A Abrint - Associação Brasileira de Provedores de Internet e Telecomunicações agradece pela oportunidade em contribuir para a revisão do "Manual de Aplicação da Pesquisa para Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida Junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações", que instrumentaliza a coleta de dados para o trabalho de acompanhamento e fiscalização exercido pela Agência, especialmente através da sua consolidação como instrumento de definição e orientação das pesquisas.

A única crítica da Abrint ao texto da Consulta Pública apresentada é tão somente de redação, a fim de se garantir a clareza na cumulatividade do item "Prestadoras participantes da pesquisa", que prevê corte anterior e geral (empresas de pequeno porte), com o item "Universos Pesquisados", que prevê corte posterior e especial atrelado ao número de acessos e ao item 2.5 do Manual.

Assim, a crítica que se faz não é em relação à possibilidade (faculdade) de participação de qualquer prestadora, mas diz exato respeito ao segundo parágrafo da redação ora proposta, que introduz uma outra variável. Repita-se:

Apenas serão consideradas as prestadoras que, após enviarem os relatórios de que tratam o item 5 deste Manual, possuírem, no mínimo, 10.000 (dez mil) contratos/acessos ativos e elegíveis por UF, de acordo com o item 2.5 deste Manual.

**Justificativa:** Ora, ou se mantém o critério existente no RGC, no RSCM, no RGQ STFC, no RGQSCM, no RGQSMP e na Resolução no 607/2013, no sentido de que uma PPP é aquela que detém até 50 (cinquenta) mil acessos em serviço ou até 50 (cinquenta) mil documentos de cobrança emitidos, ou se cria um novo conceito para efeito do Manual de Aplicação da Pesquisa.

Parece haver uma certa contradição entre os dois primeiros parágrafos do item 2.4 da minuta proposta e que deixa pelo menos uma dúvida: uma prestadora que tenha mais de 50.000 acesso ativos, mas não tenha 10.000 acessos por estado da Federação estaria obrigada à pesquisa?

Para dirimir esta e outras dúvidas possíveis, sugerimos uma nova redação, preservando-se o intuito da norma, como segue:

"Estão obrigadas a participar da pesquisa todas as prestadoras que não se enquadram na condição de Prestadora de Pequeno Porte, na forma definida na regulamentação, na data de referência de 31 de março do ano corrente. No entanto, para permitir a representatividade estatística, estão dispensadas do dever de participação das pesquisas, além das Prestadoras de Pequeno Porte, as prestadoras que, cumulativamente: (i) Não se enquadrem na categoria de Prestadora de Pequeno Porte; e (ii) Considerando seu número total de acessos, não possuam a quantidade mínima de 10.000 contratos/acessos ativos e elegíveis por UF, de acordo com o item 2.5 deste Manual.

As demais prestadoras podem participar das pesquisas desde que manifestada a

	intenção, tempestivamente, através de solicitação específica formalizada na Anatel."
<b>Comentário da Anatel</b>	
<b>Data do Comentário:</b>	20/02/2018 11:01:38
<b>Comentário:</b>	<p>Com o intuito de melhorar a compreensão do item, segue novo texto para o item 2.4 Prestadoras Participantes das Pesquisas:</p> <p>“Estão obrigadas a participar da pesquisa todas as prestadoras que não se enquadram na condição de Prestadora de Pequeno Porte, na forma definida na regulamentação, na data de referência de 31 de março do ano corrente.</p> <p>Entretanto, estão dispensadas do dever de participação as prestadoras que não se enquadram na condição de Prestadora de Pequeno Porte e que, após enviarem os relatórios de que tratam o item 5 deste Manual, possuem menos de 10.000 (dez mil) contratos/acessos ativos e elegíveis por UF, de acordo com o item 2.5 deste Manual.</p> <p>As prestadoras desobrigadas de participar podem manifestar a sua intenção de participação, tempestivamente, através de solicitação específica formalizada na Anatel. “</p> <p>Motivada por esta contribuição, a Anatel sugere também alterar o texto do item 2.5 Universos Pesquisados, para melhor compreensão do universo pesquisado, como segue:</p> <p>“Farão parte do Universo da Pesquisa – população-alvo, cujas informações deverão ser enviadas para a Anatel na base de clientes, conforme o item 5 deste manual, todos os usuários dos serviços de telecomunicações, observadas as seguintes condições:</p> <p>i) Os serviços que serão pesquisados são os seguintes: Telefonia Celular - Serviço Móvel Pessoal (SMP), modalidades pré e pós paga, de forma independente; Telefonia Fixa - Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC); Banda Larga Fixa - Serviço de Comunicação Multimídia (SCM); TV por Assinatura - incluem: Serviço de Acesso Condicionado (SeAC); Serviço de TV a Cabo (TVC); Serviço de Distribuição de Sinais Multicanal (MMDS); Serviço de Distribuição de Sinais de Televisão e de Áudio por Assinatura via Satélite (DTH); e Serviço Especial de Televisão por Assinatura (TVA). ii) Apenas serão considerados nas pesquisas os contratos/acessos registrados em nome de pessoas físicas (PF); iii) No caso do SMP, os acessos em serviço para aplicações M2M (machine-to-machine) e os utilizados exclusivamente para dados serão excluídos do Universo da Pesquisa; e iv) As pesquisas serão realizadas por Unidade da Federação (UF) e de forma independente.</p> <p>Adicionalmente, durante as entrevistas, serão desconsiderados os usuários que:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. não são um dos principais usuários do serviço pesquisado;</li> <li>2. possuem menos de 18 anos; e</li> <li>3. trabalhem em empresas de pesquisa de opinião ou mercado, empresa ou departamento de marketing, agência de propaganda/comunicações, agência de promoção ou merchandising, rádio, jornal, revista ou televisão, operadoras de serviços de telecomunicações, órgão regulador ou de defesa do</li> </ol>

	<p>consumidor de serviços de telecomunicações.”</p> <p>Ainda com a mesma motivação e para melhor compreensão do que deve conter a base de informações dos clientes, sugere-se incluir o trecho "conforme o item 2.5" no quarto parágrafo do item 5 Relatório Quantitativo e Base de Clientes, como segue: “A base de clientes corresponde à relação de todo o universo de clientes ativos e elegíveis (isto é, já com as devidas exclusões conforme o item 2.5), cuja extração deve ser relativa à mesma data de referência do relatório quantitativo, a partir do qual a Anatel realizará o sorteio dos contatos que comporão a remessa inicial de acessos que poderão ser entrevistados. Esse arquivo deve conter pelo menos as seguintes informações: (...)”</p>
<b>ID da Contribuição:</b>	81028
<b>Autor da Contribuição:</b>	Paulo Cesar Valete
<b>Empresa:</b>	--
<b>Contribuição:</b>	<p>Alterar o texto do item 2.3, conforme está abaixo:</p> <p>Além das informações a serem enviadas para a Anatel - descritas no item 8 deste Manual - fica facultada à Agência <b>e as Prestadoras</b> a possibilidade, nos casos em que julgarem necessário, de solicitar à empresa contratada a emissão de relatórios específicos, <b>que devem ser previamente discutidos e aprovados por todas as Prestadoras.</b></p>
<b>Justificativa:</b>	<p>A Telefônica entende que a alteração do texto se faz necessária para otimizar custos, produtividade e tempo, garantindo maior eficiência do processo e disponibilização das informações geradas a todos os interessados. Vale dizer que, em geral, as Prestadoras trabalham com orçamentos justos e previamente aprovados de forma que desembolsos não previstos/estimados podem gerar impacto financeiro.</p>
<b>Comentário da Anatel</b>	
<b>Data do Comentário:</b>	20/02/2018 11:01:38
<b>Comentário:</b>	<p>Apesar da possibilidade de a solicitação de relatórios específicos à empresa contratada gerar custos adicionais, entende-se que manter essa possibilidade é fundamental para a continuidade do processo de coordenação das pesquisas. Ademais, essa previsão consta nas atribuições da empresa pesquisadora no inciso V do Art. 12 do Regulamento das Pesquisas. Quanto à possibilidade de as prestadoras solicitarem a emissão de relatórios específicos da empresa pesquisadora, ressalta-se que tanto o Regulamento das Pesquisas quanto o Manual de Aplicação não fazem quaisquer restrições de solicitações, pelas prestadoras, diretamente à empresa pesquisadora, desde que não envolva o recebimento de resultados das coletas, conforme item 8.3 do Manual de Aplicação. Por esse motivo, sugere-se não acatar essa solicitação.</p>
<b>ID da Contribuição:</b>	81036
<b>Autor da Contribuição:</b>	DAPHNE DE CARVALHO PEREIRA NUNES

<b>Empresa:</b>	--
<b>Contribuição:</b>	<p data-bbox="491 280 1011 315"><b>Sugestão de Redação para o item 2.2.:</b></p> <p data-bbox="491 338 756 374">2.2 Forma de coleta</p> <p data-bbox="491 416 1490 667">A empresa pesquisadora receberá da Anatel os lotes contendo o(s) telefone(s) de contato(s) das amostras sorteadas aleatoriamente com as identificações do serviço, da prestadora e da Unidade da Federação (UF), na relação de até <math>40 \times n</math> (quarenta vezes “<math>n</math>”, sendo <math>n</math> o número de amostras), baseada nos históricos das ocorrências de campo. Antes de iniciar a coleta, a base recebida deve ser novamente randomizada para, em seguida, iniciar as coletas.</p> <p data-bbox="491 710 1490 815">A empresa pesquisadora contratada elaborará e enviará à Anatel, para cada período de coleta de dados, um Plano de Pesquisa de Campo (PPC), que servirá de base para a execução e controle das entrevistas.</p> <p data-bbox="491 857 1490 927">O relatório com o PPC a ser enviado para a Anatel deverá conter, no mínimo, as seguintes informações para cada serviço:</p> <ol data-bbox="541 969 1490 1368" style="list-style-type: none"> <li>1. planejamento dos recursos humanos necessários (quantitativo de entrevistadores, supervisores, coordenadores e equipes);</li> <li>2. horário de trabalho das equipes (da coleta);</li> <li>3. <del>ordem de coleta (se houver — por prestadora, serviço e UF);</del></li> <li>4. Número de tentativas de contato por unidade amostral</li> <li>5. cronograma da coleta dos dados (entrevistas);</li> <li>6. identificação de todas as empresas terceirizadas de Call Center, processamento de dados, treinamento, etc. envolvidas nas pesquisas; e</li> <li>7. critérios que serão adotados para garantir o controle estatístico e qualitativo de cada pesquisa.</li> </ol> <p data-bbox="491 1411 1490 1697">As entrevistas para todos os serviços serão feitas com o uso da técnica de pesquisa por telefone assistida por computador – CATI (<i>Computer Assisted Telephone Interviewing</i>). Isto significa o uso de microcomputadores em rede, controle de amostragem no servidor da rede, discagem automática, marcação de entrevista, consistência de valores aceitos nas perguntas do questionário e geração de estatísticas de entrevistas realizadas. Essa etapa deverá ser complementada através de crítica, codificação, digitação e consistência dos dados.</p> <p data-bbox="491 1731 1011 1767"><b>Sugestão de Redação para o item 2.3.:</b></p> <p data-bbox="491 1809 687 1845">Alterar o texto:</p> <p data-bbox="491 1888 1490 2024">Além das informações a serem enviadas para a Anatel - descritas no item 8 deste Manual - fica facultada à Agência e às Prestadoras a possibilidade, nos casos em que julgarem necessário, de solicitar à empresa contratada a emissão de relatórios específicos, <b>que devem ser previamente discutidos e</b></p>

**aprovados por todas as Prestadoras.**

**Sugestão de Redação para o item 2.5:**

1.

1. - Do acompanhamento pelas operadoras

Inclusão do item 2.5 “Acompanhamento pelas operadoras”

As Operadoras poderão a qualquer momento acompanhar qualquer etapa do processo de coleta das entrevistas, visualizar e baixar informações sobre suas entrevistas ou solicitar informações à empresa pesquisadora sobre o campo e suas entrevistas.

**Justificativa:**

**Justificativa para o item 2.2:**

- Para a retirada do item iii): Não se deve considerar uma ordem por prestadora/UF/serviço e sim um plano amostral a ser realizado em conjunto, sem priorização de cotas, pois dessa forma poderemos enviar a pesquisa por não estar em campo com todas as células a serem estudadas

Deve ser incluído no manual o planejamento de execução das pesquisas “distribuição das pesquisas” - as entrevistas devem ser realizadas ao longo do período de forma homogênea, considerando operadora/produto/região.

- Para a inclusão do item iv): Número de tentativas de contatos realizadas - é uma informação muito importante de ocorrências de campo, pois isso permitiria às prestadoras ajustar o número de mailing a ser enviado nas próximas pesquisas ou identificar um perfil mais complicado para atingimento de cota.

**Justificativa para o item 2.3:**

A alteração do texto se faz necessária para otimizar custos, produtividade e tempo, garantindo maior eficiência do processo e disponibilização das informações geradas a todos os interessados. Vale dizer que, em geral, as Prestadoras trabalham com orçamentos justos e previamente aprovados de forma que desembolsos não previstos/estimados podem gerar impacto financeiro

**Justificativa para o item 2.5:**

As operadoras poderiam acompanhar o campo da pesquisa para contribuir

	com uma checagem de qualidade do mesmo.
<b>Comentário da Anatel</b>	
<b>Data do Comentário:</b>	20/02/2018 11:01:38
<b>Comentário:</b>	<p>O item 2.2, iii) será excluído, pois a existência de uma ordem de coleta poderia enviar a pesquisa. Adicionalmente será editado o parágrafo transcrito abaixo, observando a necessidade de incluir texto para que as entrevistas sejam realizadas de modo randômico entre os estratos da pesquisa: "As entrevistas para todos os serviços serão feitas de modo randômico entre os estratos com o uso da técnica de pesquisa por telefone assistida por computador – CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing). Isto significa o uso de microcomputadores em rede, controle de amostragem no servidor da rede, discagem automática, marcação de entrevista, consistência de valores aceitos nas perguntas do questionário e geração de estatísticas de entrevistas realizadas. Essa etapa deverá ser complementada através de crítica, codificação, digitação e consistência dos dados."</p> <p>Quanto ao número de tentativas de contatos realizadas, ressalta-se que essa informação já deve constar do Relatório de Ocorrências de Campo, conforme o item 8.1 do Manual da Pesquisa, não sendo necessário repeti-lo no Plano de Pesquisa de Campo.</p> <p>Em referência a solicitação de relatórios pela Anatel, apesar desta possibilidade gerar custos adicionais, entende-se que manter essa possibilidade é fundamental para a continuidade do processo de coordenação das pesquisas. Ademais, essa previsão consta nas atribuições da empresa pesquisadora no inciso V do Art. 12 do Regulamento das Pesquisas.</p> <p>Quanto à possibilidade de as prestadoras solicitarem a emissão de relatórios específicos da empresa pesquisadora, ressalta-se que tanto o Regulamento das Pesquisas quanto o Manual de Aplicação não fazem quaisquer restrições de solicitações, pelas prestadoras, diretamente à empresa pesquisadora, desde que não envolva o recebimento de resultados das coletas, conforme item 8.3 do Manual de Aplicação. Por esse motivo, sugere-se não acatar essa solicitação.</p> <p>Quanto à inclusão de item sobre “acompanhamento da pesquisa pelas operadoras”, a Anatel entende que a redação proposta possibilitaria às prestadoras o acesso aos resultados das pesquisas antes da condição prevista no item 8.3 do Manual de Aplicação. Esclarece-se, contudo, que não há restrições no Manual de Aplicação ou no Regulamento das Pesquisas quanto ao recebimento de informações da empresa pesquisadora sobre a coleta, como por exemplo a quantidade de questionários aplicados.</p>
<b>ID da Contribuição:</b>	81057
<b>Autor da Contribuição:</b>	ALINE CALMON DE OLIVEIRA
<b>Empresa:</b>	--

<b>Contribuição:</b>	Inclusão de novo item: <b>“2.6 Acompanhamento pelas Operadoras”</b>  <i>As Operadoras poderão a qualquer momento acompanhar as etapas do processo de coleta das entrevistas, visualizar e baixar informações sobre suas entrevistas ou solicitar informações à empresa pesquisadora sobre o campo e suas entrevistas.</i>
<b>Justificativa:</b>	A previsão visa possibilitar às operadoras o direito a acompanhar o campo da pesquisa, para contribuir com uma checagem de qualidade.
<b>Comentário da Anatel</b>	
<b>Data do Comentário:</b>	20/02/2018 11:01:39
<b>Comentário:</b>	A redação proposta possibilitaria as prestadoras o acesso aos resultados das pesquisas antes da condição prevista no item 8.3 do Manual de Aplicação. Esclarece-se, contudo, que não há restrições no Manual de Aplicação ou no Regulamento das Pesquisas quanto ao recebimento de informações da empresa pesquisadora sobre a coleta, como por exemplo a quantidade de questionários aplicados.
<b>Item: ITEM 3</b>	
<p>3. Atributos da Pesquisa</p> <p>Atributos da pesquisa são as características da prestação dos serviços que servem de base para a aferição do grau de satisfação e de qualidade percebida pelo usuário, consistindo nas dimensões do construto a ser pesquisado. Os atributos são definidos pela Anatel, levando em consideração informações obtidas da análise dos registros de reclamações dos usuários, o conhecimento geral da Agência e suas demandas por informações.</p> <p>São os atributos dos serviços para as pesquisas:</p> <div data-bbox="113 1339 180 1406" style="border: 1px solid black; width: 42px; height: 30px; margin: 10px 0;"></div> <p>3.1. Definições dos atributos:</p> <p>Satisfação Geral: satisfação do usuário com o serviço prestado.</p> <p>Canais de Atendimento: meios de comunicação colocados à disposição dos usuários pelas prestadoras dos serviços para solicitar informações, contratar serviços, registrar pedidos e reclamações.</p> <p>Oferta e Contratação: relação entre a informação veiculada pelas prestadoras nos atos de oferta e contratação e as características dos serviços efetivamente prestados.</p> <p>Funcionamento: condições de uso e fruição dos serviços, incluindo aspectos de qualidade.</p> <p>Cobrança: clareza e coerência entre os valores cobrados do consumidor e o que foi contratado por ele.</p> <p>Recarga: clareza e correção no processo de aquisição, inserção e consumo dos créditos no serviço móvel</p>	

<p>pré-pago.</p> <p>Capacidade de Resolução: capacidade da prestadora em resolver efetivamente as solicitações dos usuários.</p> <p>Reparo e Instalação: atividades que incluem a disponibilização do serviço e a solução de problemas relacionadas ao funcionamento do serviço.</p>	
<b>ID da Contribuição:</b>	81008
<b>Autor da Contribuição:</b>	REINALDO CANIZZA NETO
<b>Empresa:</b>	--
<b>Contribuição:</b>	<p>Preço;</p> <p>Concorrência: se há outra operadora disponível para os serviços de TV, Telefone fixo, Telefone Móvel, Internet na região.</p>
<b>Justificativa:</b>	<p>O campo "Preço" seria para ter uma ideia geral se o cliente considera o valor pago pelo serviço justo, se levando em conta qualidade, estabilidade do serviço contratado.</p> <p>O campo "Concorrência" seria para ter uma ideia geral se no local onde o cliente reside há concorrência, nos serviços de TV por assinatura, internet, Telefone Fox e Móvel, qual a velocidade máxima disponível de internet, preço por megabits, aqui dá para traçar um panorama de como anda a concorrência e a qualidade dos serviços por bairro, possibilitando saber onde há necessidade de políticas públicas ou fomento a concorrência.</p>
<b>Comentário da Anatel</b>	
<b>Data do Comentário:</b>	20/02/2018 11:01:39
<b>Comentário:</b>	A contribuição sugere a inclusão de novos atributos sobre Preço e Concorrência, o que implica alteração na estrutura da pesquisa. A atual proposta de alteração do Manual de Aplicação não teve por objetivo alterações estruturais na pesquisa, mas sim o aprimoramento das questões procedimentais para envio das informações das prestadoras à Anatel, reformulação do planejamento amostral, inclusão da metodologia de cálculo de indicadores e rankings e adaptação do cronograma, além de ajustes textuais. Portanto, a contribuição não deve ser acatada.
<b>ID da Contribuição:</b>	81029
<b>Autor da Contribuição:</b>	Paulo Cesar Valete
<b>Empresa:</b>	--



<b>Contribuição:</b>	Sem contribuições.
<b>Justificativa:</b>	Sem contribuições.
<b>Comentário da Anatel</b>	
<b>Data do Comentário:</b>	20/02/2018 11:01:39
<b>Comentário:</b>	0
<b>Item: ITEM 4</b>	
<p>4. Questionários</p> <p>Os questionários a serem empregados devem avaliar o conjunto de atributos da pesquisa e ser atualizados sempre que os dados obtidos indicarem essa necessidade ou quando a Anatel avaliar ser conveniente e oportuno pesquisar novos aspectos de satisfação e percepção de qualidade.</p> <p>Cada população-alvo deve responder a um questionário específico. Para fins de estruturação do questionário, as perguntas devem ser organizadas em blocos homogêneos, relativos aos atributos da pesquisa. Para cada atributo já definido no item 3 deste Manual pode haver uma ou mais perguntas, de forma a captar a maior quantidade de informação daquele atributo, prezando-se, contudo, pela concisão do questionário como um todo.</p> <p>A construção dos questionários deve se basear em procedimentos metodológicos de natureza similar constantes da literatura de pesquisas e incorporar a experiência de estudos anteriores, de modo ainda a possibilitar, quando possível, a comparação com resultados obtidos em anos anteriores.</p> <p>Cada pergunta permite ao entrevistado uma resposta utilizando escala de 0 (zero) até 10 (dez), onde 0 significa a avaliação mínima do atributo e 10 a avaliação máxima. De modo a aprimorar a qualificação das respostas, os questionários devem conter filtros para que apenas os usuários que passaram pelas experiências dos atributos respondam às perguntas dos blocos a eles relativos. Assim, a título de exemplificação, o usuário que não se relacionou com nenhum canal de atendimento da respectiva prestadora não terá participação nas respostas do atributo de canais de atendimento.</p> <p>Com o objetivo de captar com acurácia a percepção e o sentimento do usuário, a Pesquisa de Aferição do Grau de Satisfação e de Qualidade Percebida tem como característica principal a avaliação por espontaneidade das respostas do entrevistado. Para que essa característica seja preservada, as pesquisas serão não-estimuladas e, por consequência, os questionários não serão previamente divulgados ao público-alvo.</p>	
<b>ID da Contribuição:</b>	81030
<b>Autor da Contribuição:</b>	Paulo Cesar Valete
<b>Empresa:</b>	--
<b>Contribuição:</b>	<p>Contribuição 1: Alterar o texto do primeiro parágrafo, conforme está abaixo:</p> <p>Os questionários a serem empregados devem avaliar o conjunto de atributos da pesquisa e ser atualizados sempre que os dados obtidos indicarem essa necessidade ou quando a Anatel avaliar ser conveniente e oportuno pesquisar novos aspectos de satisfação e percepção de qualidade, <b>previamente discutidos</b></p>

	<p><b>com as Prestadoras.</b></p> <p>Contribuição 2: Alterar o texto do segundo parágrafo, conforme está abaixo:</p> <p>Cada população-alvo deve responder a um questionário específico. Para fins de estruturação do questionário, as perguntas devem ser organizadas em blocos homogêneos, relativos aos atributos da pesquisa. Para cada atributo já definido no item 3 deste Manual pode haver uma ou mais perguntas, de forma a captar a maior quantidade de informação daquele atributo, prezando-se, contudo, pela concisão do questionário como um todo e <b>viabilidade do histórico para comparação de resultados obtidos em diferentes períodos.</b></p> <p>Contribuição 3: Alterar o texto do terceiro parágrafo, conforme está abaixo:</p> <p>A construção dos questionários deve se basear em procedimentos metodológicos de natureza similar constantes da literatura de pesquisas e incorporar a experiência de estudos anteriores, de modo ainda a possibilitar, <del>quando possível,</del> a comparação com resultados obtidos em anos anteriores.</p>
<p><b>Justificativa:</b></p>	<p><b>Justificativa para as contribuições 1 e 2:</b></p> <p>A Telefônica entende que é fundamental garantir a participação das Prestadoras em todo o processo de forma a se evitar surpresas, bem como alterações que possam inviabilizar a comparação de resultados de períodos anteriores.</p> <p><b>Justificativa para a contribuição 3:</b></p> <p>A Telefônica entende que é fundamental haver a possibilidade de comparação de resultados na busca da melhoria contínua da qualidade e correta aplicação dos recursos. Da forma como está o texto original não há essa segurança, pois estabelece apenas como desejável a comparação de resultados. Por exemplo, há que se garantir que as alterações no questionário não resultem em perda da série histórica. Por fim, tratando-se de um documento complementar ao Regulamento de Pesquisa e que define o modelo matemático, procedimentos de coleta e processamento dos dados, não deveria admitir cenários de incerteza.</p>
<p><b>Comentário da Anatel</b></p>	
<p><b>Data do Comentário:</b></p>	<p>20/02/2018 11:01:39</p>
<p><b>Comentário:</b></p>	<p>O inciso I do Art. 9 do Regulamento das Pesquisas estabelece que cabe à Anatel a elaboração dos questionários. Entretanto, ressalta-se que a Anatel considera importante a participação das prestadoras nessa etapa da pesquisa e, por esse motivo, já havia incluído na proposta de novo cronograma da pesquisa o envio do questionário também às prestadoras participantes da pesquisa, como já vinha sendo feito mesmo sem previsão no manual vigente. Quanto à comparabilidade dos resultados, entende-se que a preocupação com o histórico de comparação dos resultados e com uma série histórica consistente já estão devidamente encaminhadas no texto do Manual de Aplicação, precisamente no</p>

	<p>item 2.1. Todavia, há a necessidade de permanência da expressão “quando possível” no texto do item 4.4 para permitir a inclusão ou exclusão de perguntas que sejam necessárias diante de mudanças de cenários ou que não tenham dados de comparações anteriores.</p>
<b>ID da Contribuição:</b>	81037
<b>Autor da Contribuição:</b>	DAPHNE DE CARVALHO PEREIRA NUNES
<b>Empresa:</b>	--
<b>Contribuição:</b>	<p><b>Contribuição para o item 4, primeiro parágrafo:</b></p> <p>Alterar o texto:</p> <p>Os questionários a serem empregados devem avaliar o conjunto de atributos da pesquisa e ser atualizados sempre que os dados obtidos indicarem essa necessidade ou quando a Anatel avaliar ser conveniente e oportuno pesquisar novos aspectos de satisfação e percepção de qualidade, <b>previamente discutidos com as Prestadoras.</b></p> <hr/> <p><b>Contribuição para o item 4, segundo parágrafo:</b></p> <p>Alterar o texto:</p> <p>Cada população-alvo deve responder a um questionário específico. Para fins de estruturação do questionário, as perguntas devem ser organizadas em blocos homogêneos, relativos aos atributos da pesquisa. Para cada atributo já definido no item 3 deste Manual pode haver uma ou mais perguntas, de forma a captar a maior quantidade de informação daquele atributo, prezando-se, contudo, pela concisão do questionário como um todo e <b>viabilidade do histórico para comparação de resultados obtidos em diferentes períodos.</b></p> <hr/> <p><b>Contribuição para o item 4, terceiro parágrafo:</b></p> <p>Alterar o texto:</p> <p>A construção dos questionários deve se basear em procedimentos metodológicos de natureza similar constantes da literatura de pesquisas e incorporar a experiência de estudos anteriores, de modo ainda a possibilitar; <del>quando possível,</del> a comparação com resultados obtidos em anos anteriores.</p>
<b>Justificativa:</b>	<p><b>Justificativa para o item 4, primeiro parágrafo:</b></p> <p>Garantir a participação das Prestadoras em todo o processo de forma a se evitar surpresas, bem como alterações que possam inviabilizar a comparação com os resultados de anos anteriores.</p> <hr/> <p><b>Justificativa para o item 4, segundo parágrafo:</b></p> <p>A alteração proposta tem o objetivo de garantir a participação das</p>

	<p>Prestadoras no processo de forma a se evitar surpresas, bem como alterações que possam inviabilizar a comparação com os resultados de anos anteriores.</p> <p><b>Justificativa para o item 4, terceiro parágrafo:</b></p> <p>O texto original traz incerteza ao processo uma vez que estabelece apenas como desejável a comparação de resultados. A Telefônica considera a possibilidade de comparação de resultados como fundamental para a busca da melhoria contínua da qualidade e correta aplicação dos recursos. Por exemplo, há que se garantir que as alterações no questionário não resultem em perda da série histórica. Tratando-se de um documento complementar ao Regulamento de Pesquisa e que define o modelo matemático, procedimentos de coleta e processamento dos dados, não deveria admitir cenários de incertezas.</p>
<p><b>Comentário da Anatel</b></p>	
<p><b>Data do Comentário:</b></p>	<p>20/02/2018 11:01:39</p>
<p><b>Comentário:</b></p>	<p>O inciso I do Art. 9 do Regulamento das Pesquisas estabelece que cabe à Anatel a elaboração dos questionários. Entretanto, ressalta-se que a Anatel considera importante a participação das prestadoras nessa etapa da pesquisa e, por esse motivo, já havia incluído na proposta de novo cronograma da pesquisa o envio do questionário também às prestadoras participantes da pesquisa, como já vinha sendo feito mesmo sem previsão no manual vigente. Quanto à comparabilidade dos resultados, entende-se que a preocupação com o histórico de comparação dos resultados e com uma série histórica consistente já estão devidamente encaminhadas no texto do Manual de Aplicação, precisamente no item 2.1. Todavia, há a necessidade de permanência da expressão “quando possível” no texto do item 4.4 para permitir a inclusão ou exclusão de perguntas que sejam necessárias diante de mudanças de cenários ou que não tenham dados de comparações anteriores.</p>
<p><b>Item: ITEM 5</b></p>	
<p><b>5. Relatório Quantitativo e Base de Clientes</b></p> <p>O relatório quantitativo é o documento elaborado pelas prestadoras participantes das pesquisas informando o quantitativo de acessos ativos em data de referência única e específica para todos os participantes, definida no item 2.4. deste Manual.</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. quantidade de acessos de Pessoa Física;</li> <li>ii. quantidade de acessos de Pessoa Jurídica; e</li> <li>iii. quantidade de acessos que solicitaram sigilo (Pessoa Física + Pessoa Jurídica).</li> </ul> <p>Já para o SMP Pré e o SMP Pós, deve conter as seguintes informações, também consolidadas por UF e</p>	

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).

A base de clientes corresponde à relação de todo o universo de clientes ativos e elegíveis (isto é, já com as devidas exclusões), cuja extração deve ser relativa à mesma data de referência do relatório quantitativo, a partir do qual a Anatel realizará o sorteio dos contatos que comporão a remessa inicial de acessos que poderão ser entrevistados. Esse arquivo deve conter pelo menos as seguintes informações:

- i. nome do titular;
- ii. município;
- iii. UF;
- iv. CPF;
- v. DDD e telefone para contato principal; e
- vi. dois DDDs e telefones alternativos para contato.

O conteúdo, o formato e os procedimentos de envio do relatório quantitativo e da base de clientes serão definidos pela Anatel e publicados no portal da agência de acordo com o calendário anual.

<b>ID da Contribuição:</b>	81009
<b>Autor da Contribuição:</b>	REINALDO CANIZZA NETO
<b>Empresa:</b>	--
<b>Contribuição:</b>	Campos: CEP, tipo de serviço de Internet disponível (**Isso deve ser pesquisado junto as operadoras da região.)
<b>Justificativa:</b>	O campo cep ajuda a saber com precisão o local onde o cliente reside e assim traçar um perfil da localidade sabendo quantos serviços e quais estão disponíveis TV, Telefone Fixo, móvel e internet. infelizmente os relatórios se baseiam por Cidade ou por Bairro, quando deveria ser por rua... Assim se saberia o real nível penetração de determinada operadora, velocidade disponível por rua, disponibilidade de serviços... Pode se usar a medição de velocidade do site Brasil Banda Larga adicionando um campo de localização por mapa, antes de realizar o teste ele localizaria por GPS o local onde está sendo realizado o teste afim de evitar fraldes, também poderia ser feito mais duas perguntas, como, você tem telefone e/ou TV? quais operadoras de Telefonia movel estão na sua rua? Como contra-prova seria feito o seguinte, uma consulta junto as operadoras por cep no primeiro e último número de cada rua para saber qual a velocidade

	<p>máxima é ofertada pelo cep X a uma determinada operadora e quais serviços estão disponíveis por rua.</p> <p>Tendo essas informações acaba de vez com a história das teles, vcs teriam os números concretos e absolutos da realidade do mercado brasileiro, a média seria mais justa e precisa, sendo por rua e não por cidade o bairro.</p>
--	--

#### Comentário da Anatel

<b>Data do Comentário:</b>	20/02/2018 11:01:39
<b>Comentário:</b>	O levantamento do tipo de serviço disponível, o nível de penetração e a medição de velocidade não fazem parte do escopo da pesquisa de satisfação e qualidade percebida. Esclarece-se ainda que o regulamento da pesquisa determina representatividade estatística por unidade da federação e que, caso a representatividade fosse necessária por CEP, a amostra teria que ser ainda maior do que a atual, o que seria inviável tanto pelo custo quanto por questões operacionais. Portanto, sugere-se não acatar a contribuição.
<b>ID da Contribuição:</b>	81031
<b>Autor da Contribuição:</b>	Paulo Cesar Valete
<b>Empresa:</b>	--
<b>Contribuição:</b>	<p>Alterar o texto do último parágrafo, conforme está abaixo:</p> <p>O conteúdo, o formato e os procedimentos de envio do relatório quantitativo e da base de clientes serão definidos pela Anatel, <b>observados os meios seguros e disponíveis</b>, e publicados no portal da agência de acordo com o calendário anual.</p>
<b>Justificativa:</b>	A Telefônica entende que, tratando-se de base de dados contendo informações sensíveis, considerando o direito dos usuários à privacidade na utilização, pelas prestadoras, de seus dados pessoais, Art. 3º, Inciso VII, da Resolução nº 632/2014, a transferência de dados deve ser realizada por método seguro que contemple, no mínimo, os requisitos de autenticação, criptografia e controle de entrega.

#### Comentário da Anatel

<b>Data do Comentário:</b>	20/02/2018 11:01:39
<b>Comentário:</b>	Justificado pelo cuidado e respeito à privacidade aos dados pessoais, propõe-se acatar a proposta de alteração no texto. Segue o novo texto para o último parágrafo do item 5: “O conteúdo, o formato e os procedimentos de envio do relatório quantitativo e da base de clientes serão definidos pela Anatel, observados os meios seguros e disponíveis na Agência, e publicados no portal da agência de acordo com o calendário anual”.
<b>ID da Contribuição:</b>	81038

<b>Autor da Contribuição:</b>	DAPHNE DE CARVALHO PEREIRA NUNES
<b>Empresa:</b>	--
<b>Contribuição:</b>	<p><b>Contribuição para o item 5:</b></p> <p><b>Alteração de texto:</b></p> <p>“O conteúdo, o formato e os procedimentos de envio do relatório quantitativo e da base de clientes serão definidos pela Anatel, <b>sem alterações do praticado atualmente, observados os meios seguros e disponíveis</b>, e publicados no portal da agência de acordo com o calendário anual”.</p>
<b>Justificativa:</b>	<p><b>Contribuição para o item 5:</b></p> <p><b>Justificativa para a alteração no texto do item 5:</b></p> <p>Observamos que no Manual de Aplicação vigente está previsto o conteúdo e o formato dos relatórios quantitativos para todos os serviços e que no novo Manual proposto os conteúdos são os mesmos.</p> <p>O mesmo ocorre para a base de clientes, onde os campos também foram mantidos. Atualmente não existem problemas na disponibilização destes relatórios, uma vez que já foram desenvolvidos extratores para os mesmos.</p> <p>No entanto, com a redação original do texto, abre-se a possibilidade de alteração dos formatos para envio dos relatórios, o que demandaria ajustes nos extratores.</p> <p>Com a previsão, no cronograma de atividades, de publicação das instruções sobre formatos (31.03) e a previsão de envio do relatório quantitativo de acessos e base de clientes à Anatel até 30/04, caso ocorra alguma alteração de layout/conteúdo que careça de ajustes de extratores, 30 dias será insuficiente para realizar todos os ajustes, o que pode comprometer o cumprimento do cronograma.</p> <p>Desta forma seria adequado manter a forma dos campos dos relatórios, conforme atualmente é feito, registrando isto no último parágrafo do item 5.</p> <p>Ainda, como se trata de base de dados contendo informações sensíveis, considerando ainda o direito dos usuários à privacidade na utilização, pelas prestadoras, de seus dados pessoais, Art. 3º, Inciso VII, da Resolução nº 632/2014, o SindiTelebrasil entende que a transferência dos dados deve ser realizada por métodos seguros, que contemplem os seguintes requisitos mínimos: autenticação, criptografia e controle de entrega</p>
<b>Comentário da Anatel</b>	
<b>Data do Comentário:</b>	20/02/2018 11:01:39

**Comentário:**

Justificado pelo cuidado e respeito à privacidade aos dados pessoais, propõe-se acatar parcialmente a proposta de alteração no texto. Segue o novo texto para o último parágrafo do item 5: “O conteúdo, o formato e os procedimentos de envio do relatório quantitativo e da base de clientes serão definidos pela Anatel, observados os meios seguros e disponíveis na Agência, e publicados no portal da agência de acordo com o calendário anual”. Quanto a possibilidade de modificação nos arquivos solicitado pela Anatel às prestadoras, entende-se que condicionar o formato dos arquivos no Manual de Aplicação a um mesmo formato pode evitar a melhoria do processo como um todo, caso seja identificada necessidade de alteração nos dados fornecidos. Em havendo alteração do formato, a Anatel entende que o prazo praticado de 30 dias é razoável para a operacionalização de novos extratores por parte das prestadoras. Por esses motivos, a sugestão é por não acatar a contribuição.

**Item: ITEM 6****6. Planejamento Amostral****6.1. Definições**

Para fins de planejamento amostral das pesquisas, aplicam-se as seguintes definições:

- & 61623; Amostra: é qualquer subconjunto da população-alvo (Universo) de um dos serviços estudados na pesquisa, selecionado aleatoriamente por meio de um processo computacional, utilizando técnicas de amostragem estatística;
- & 61623; Código de Acesso do Serviço/Usuário: conjunto de caracteres numéricos, estabelecido em plano de numeração que permite a identificação do usuário do SMP e do STFC a ele vinculado. Para fins dessa pesquisa inclui o DDD e o número do telefone do serviço pesquisado;
- & 61623; População-alvo (Universo): é o conjunto de todos os usuários dos quais se tem interesse em pesquisar o grau de satisfação e a qualidade percebida, conforme critérios estabelecidos no subitem 2.5 deste Manual;
- & 61623; Prestadora: é a pessoa jurídica que detém concessão, permissão ou autorização para a exploração de serviço de telecomunicações abrangido nesta pesquisa;
- & 61623; Registro do Assinante: é o conjunto de todas as informações cadastrais dos assinantes na base de clientes enviada pelas prestadoras à Anatel (com pelo menos nome, município, UF, CPF e telefones para contato);
- & 61623; Unidade Primária de Amostragem (UPA): usuário do serviço de telecomunicações selecionado aleatoriamente para responder a pesquisa;
- & 61623; Usuário: qualquer pessoa física, com 18 anos ou mais, que utiliza os serviços de telecomunicações em uma ou mais modalidades abrangidas por essa pesquisa;
- & 61623; Variável: representação simbólica ou factual de um atributo; e
- & 61623; Variável de Estratificação: variável utilizada no processo de amostragem aleatória estratificada, cuja característica permite a divisão da População-alvo em estratos (grupos homogêneos) de usuários, para cada serviço a ser pesquisado. Para fins dessa pesquisa, a variável de estratificação será a combinação de Unidade da Federação e prestadora.

**6.2. Das Unidades Primárias de Amostragem (UPA) de Pessoas Físicas**

Em cada população-alvo a unidade primária de amostragem será:



- & 61623; TV por Assinatura e SCM: registro do Assinante; e
- & 61623; SMP e STFC: código de acesso (DDD e número do telefone).

### 6.3. Metodologia Estatística

A Metodologia Estatística adotada nessas pesquisas será a de levantamento amostral probabilístico para seleção das amostras. O plano amostral probabilístico reúne todas as técnicas que usam mecanismos aleatórios de seleção das unidades amostrais, atribuindo a cada um deles uma probabilidade, conhecida *a priori*, de pertencer à amostra. Uma das grandes vantagens desse plano é a de medir a precisão da amostra obtida, baseando-se no resultado contido na própria amostra. A definição da amostra a ser pesquisada será feita visando a obtenção de resultados generalizáveis para o Universo estudado, tomando por referência um determinado período base.

### 6.4. Técnicas de Amostragem

Dentre as diversas técnicas pertencentes aos métodos probabilísticos, a Pesquisa de Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida adotará a Amostragem Aleatória Simples (AAS) e a Amostragem Estratificada (AE).

A Amostragem Aleatória Simples (AAS) é a técnica mais simples para selecionar uma amostra probabilística de uma população-alvo. Utilizando um procedimento aleatório (computacional ou tabela de números aleatórios), sorteia-se um elemento da população-alvo, sendo que todos os elementos têm a mesma probabilidade de serem sorteados. Repete-se o procedimento até que as  $n$  unidades da amostra sejam sorteadas.

A Amostragem Estratificada (AE) procura explorar a ideia de que, quanto mais homogênea for a população-alvo, mais precisos serão os resultados amostrais. Nessa técnica, a população-alvo é dividida em estratos (subpopulações homogêneas mutuamente exclusivas), usualmente de acordo com uma variável de estratificação.

Na aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida, a variável de estratificação utilizada será a combinação de Unidade da Federação e prestadora, de modo que possam ser comparáveis entre si. Para garantir a representatividade por Unidade da Federação e prestadora, em cada estrato dos serviços pesquisados será aplicada uma AAS para selecionar as unidades amostrais. A alocação do tamanho amostral em cada estrato se dará de modo a se buscar a precisão das estimativas tanto nos estratos quanto para toda a população, conforme definido no Regulamento da Pesquisa.

### 6.5. Erro Amostral

O erro amostral mensura o quanto os valores obtidos a partir das informações da amostra podem diferir do valor real da população-alvo.

Em qualquer estudo com amostras, o erro amostral está presente a certo nível de confiabilidade.

Destaca-se que não existe erro único para todas as pesquisas, pois cada variável tem distribuição de probabilidade própria. Para cada indicador obtido na amostra há um erro diferente que só pode ser efetivamente calculado após a execução do estudo.

As medidas de erro amostral deste estudo são planejadas para as estimativas dos indicadores de satisfação

geral, oferta e contratação, funcionamento, cobrança e recarga, utilizando-se um coeficiente de confiança de 95% (noventa e cinco por cento). Os tamanhos das amostras serão dimensionados para se obter estimativas com erros de 5% nos indicadores supracitados. Para cada indicador será calculado um tamanho de amostra e o tamanho a ser considerado para o estrato será o maior dentre os tamanhos calculados para cada indicador, de tal forma que a precisão amostral esteja assegurada em todos os indicadores acima.

Após obtidos os resultados das pesquisas, o erro amostral de cada indicador é calculado por:

- >> VIDE ANEXO A - FÓRMULA ERRO AMOSTRAL (1)

Esse cálculo tem por suposição que as observações sejam aleatórias e independentes (não-correlacionadas), com valor esperado igual à média do respectivo indicador.

#### 6.6. Cálculo do Tamanho das Amostras

Para cada uma das populações-alvo (SMP Pós, SMP Pré, STFC, SCM e Serviços de TV por Assinatura), a alocação das amostras nos estratos se dará de forma desproporcional devido à alta variabilidade do tamanho dos estratos, caso em que a alocação proporcional causaria amostras extremamente pequenas e erros amostrais altos em alguns estratos ou, em outro extremo, amostras de tamanho tão grande que se tornam inexequíveis.

Para obtenção de resultados mais afinados com todas as populações, optou-se pelo cálculo mais ortodoxo de tamanho da amostra, que será calculado com correção para populações finitas, embora se saiba que, por aproximação de fórmulas matemáticas, quando um Universo tende ao infinito (>10.000), os valores para amostragem finita e infinita são bem semelhantes.

Como o objetivo do plano amostral é buscar garantir a precisão tanto das estimativas dos estratos quanto das estimativas da população como um todo, tem-se que os tamanhos das amostras em cada estrato e para cada indicador devem satisfazer:

- >> VIDE ANEXO A - FÓRMULA TAMANHO DA AMOSTRA (2)

Essa condição indica que com esses tamanhos amostrais pretende-se que os resultados de cada estrato tenham erro aproximadamente igual a  $\frac{1}{\sqrt{120576}}$ , com  $(1 - \frac{1}{\sqrt{120576}}) \times 100\%$  de confiança. Como é gerado um tamanho de amostra para cada indicador em cada estrato, seleciona-se o maior tamanho, garantindo precisão para todos os demais indicadores, considerando o tamanho mínimo de 50 amostras. Para que os resultados de cada indicador consolidados para toda a população também possuam a precisão desejada, após o cálculo dos tamanhos amostrais de cada estrato é preciso garantir:

- >> VIDE ANEXO A - CONDIÇÃO APÓS CÁLCULO DOS TAMANHOS AMOSTRAIS DE CADA ESTRATO (3)

Caso seja identificada a entrada de um novo estrato na pesquisa, serão considerados no cálculo do tamanho amostral a média dos indicadores das demais operadoras e a variância média da respectiva Unidade da Federação, estimados por valores de pesquisas anteriores.

Caso não existam dados da Unidade da Federação em pesquisas anteriores, serão utilizadas a média e a variância do resultado consolidado do serviço.

## 6.7. Seleção da Amostra

Calculado o tamanho da amostra em cada estrato, o processo de seleção se dará de forma probabilística, segundo o método de amostragem aleatória simples, com igual probabilidade de seleção entre as UPAs dentro dos estratos. Assim, parte-se do pressuposto técnico de que a amostragem é de natureza aleatória e o tamanho de cada subamostra será suficientemente significativo para sustentar a aferição do grau de satisfação e da qualidade percebida em nível de estratos da amostra.

A seleção das amostras será realizada pela Anatel a partir da base de dados da população-alvo, fornecida pelas prestadoras do serviço a ser pesquisado, de modo randômico.

Uma vez sorteadas as amostras, a instituição contratada para a operacionalização do estudo de campo, receberá as seguintes informações:

- & 61623; serviço;
- & 61623; unidade da federação;
- & 61623; prestadora; e
- & 61623; telefone(s) de contato.

## 6.8. Uso de Calibradores

Toda amostra planejada desproporcionalmente necessita da aplicação de calibradores para que, quando for interpretada, represente a população-alvo. A este método chamamos de *raking*.

Os calibradores utilizados neste estudo seguem uma estrutura simplificada, onde é possível sua demonstração através da seguinte fórmula:

- >> VIDE ANEXO A - FÓRMULA CALIBRADORES (4)

## 6.9. Pesquisa Piloto

A empresa pesquisadora deve fazer, quando solicitada pela Anatel e desde que evidenciada a necessidade, rodada de entrevistas a título de pesquisa piloto. As pesquisas piloto de cada serviço devem ser submetidas a pelo menos 100 (cem) e no máximo 200 (duzentos) respondentes. Havendo a necessidade de adequação ao questionário, caberá à Anatel efetuar os ajustes cabíveis e tomar a decisão final a respeito.

Todos os resultados da pesquisa piloto devem ser entregues à Anatel em até 10 (dez) dias após seu término.

As pesquisas piloto têm o propósito de orientar as pesquisas principais e, por este motivo, não serão publicadas e seus resultados somente poderão ser divulgados às prestadoras interessadas após a divulgação dos resultados da pesquisa à qual está relacionada.

<b>ID da Contribuição:</b>	81032
<b>Autor da Contribuição:</b>	Paulo Cesar Valete
<b>Empresa:</b>	--
<b>Contribuição:</b>	<b>Contribuições para o item 6.5</b> Contribuição 1: Alterar o parâmetro de estimativa de erro amostral do formado

percentual (erro para estimação de proporção) para erro absoluto (erro para estimação de média);

Contribuição 2: Alterar fórmula do erro amostral, conforme documento protocolado no SEI sob o nº 2170137.

#### **Contribuições para o item 6.6:**

Contribuição 3: Alterar o texto do terceiro parágrafo, conforme está abaixo:

Como o objetivo do plano amostral é buscar garantir a precisão tanto das estimativas dos estratos quanto das estimativas da população como um todo, tem-se que os tamanhos das amostras em cada estrato e para cada indicador devem satisfazer **o erro de 0,35, conforme fórmula abaixo:**

Contribuição 4: Substituir fórmula por:  $eh < 0,35$ , onde  $eh$  é o erro de cada estrato  $h$ , ou seja, o erro máximo por UPA não deve ser superior a 0,35, devendo ser utilizada a fórmula do erro amostral indicada na contribuição 2 do item 6.5.

Contribuição 5: Alterar o texto do quarto parágrafo, conforme está abaixo:

Essa condição indica que com esses tamanhos amostrais pretende-se que os resultados de cada estrato tenham erro aproximadamente igual a  $\varepsilon$ , com  $(1-\alpha) \times 100\%$  de confiança. Como é gerado um tamanho de amostra para cada indicador em cada estrato, seleciona-se o maior tamanho, garantindo precisão para todos os demais indicadores, ~~considerando o tamanho mínimo de 50 amostras~~. Para que os resultados de cada indicador consolidados para toda a população também possuam a precisão desejada, após o cálculo dos tamanhos amostrais de cada estrato é preciso garantir:

Contribuição 6: Substituir fórmula de estimativa da precisão por  $ch < 2$ , onde  $ch$  é o calibrador de cada estrato  $h$ .

Nota: Na divulgação dos resultados da Pesquisa de 2016 a Anatel definiu que calibradores com valores superiores a 2 (dois) estavam superestimados.

#### **Contribuições para o item 6.9:**

Alterar o texto do primeiro parágrafo, conforme está abaixo:

A empresa pesquisadora deve fazer, quando solicitada pela Anatel e desde que evidenciada a necessidade e **tratado previamente com as Prestadoras**, rodada de entrevistas a título de pesquisa piloto **para validar e/ou calibrar os questionários a serem aplicados para cada população-alvo pesquisada**. As pesquisas piloto de cada serviço devem ser submetidas a pelo menos 100 (cem) e no máximo 200 (duzentos) respondentes. Havendo a necessidade de adequação ao questionário, caberá à Anatel efetuar os ajustes cabíveis e tomar a decisão final a respeito.

### **item 6.5 - Justificativa 1:**

A Telefônica entende que, no caso de pesquisa com valores contínuos para demonstrar a intensidade de satisfação do usuário, a utilização de erro amostral no formato “percentual” é inadequada, pois quanto maior for o índice apurado maior será a margem de erro do resultado.

Dessa forma, sugere que seja adotado o erro absoluto (erro para estimativa de média) e que o valor de referência para esse parâmetro seja de 0,35, considerando-se o histórico das pesquisas dos anos anteriores.

Nota: o Valor de referência de 0,35 foi obtido através da média simples dos erros amostrais encaminhados pela Anatel e que, pelos métodos estatísticos, representa importante referência para as pesquisas do setor de telecomunicações.

Exemplificando o impacto da utilização de ambas as referências de erro (percentual e absoluto), temos:

a. Se o índice de percepção da qualidade na UPA for de 4,00 (quatro), considerando o erro amostral de 5%, ele terá 95% de chance de estar entre os valores de 3,80 e 4,20. Considerando o erro absoluto de 0,35, o índice terá 95% de chance de estar entre 3,65 e 4,35.

### **Justificativa:**

b. Se o índice de percepção da qualidade na UPA for de 7,00 (sete), considerando o erro amostral de 5%, ele terá 95% de chance de estar entre os valores de 6,65 e 7,35. Considerando o erro absoluto de 0,35, o índice terá 95% de chance de estar entre 6,65 e 7,35.

c. Se o índice de percepção da qualidade na UPA for de 9,00 (nove), considerando o erro amostral de 5%, ele terá 95% de chance de estar entre os valores de 8,55 e 9,45. Considerando o erro absoluto de 0,35, o índice terá 95% de chance de estar entre 8,65 e 9,35.

Ou seja, a margem de erro é mantida independentemente do valor do índice de qualidade.

### **item 6.5 - Justificativa 2:**

A Telefônica não identificou na literatura a fórmula de cálculo do erro amostral proposta nesta CP.

*Referências bibliográficas consultadas: Bisqueira, Sarriera e Martinez (2004) pag81 e Bussab e Morettin (2002) pag241.*

### **Item 6.6 - Justificativa**

A Telefônica, após análise da distribuição das amostras gerada pelos critérios apresentados por essa Agência, diferentemente do que preconiza o texto (“caso em que a alocação proporcional causaria amostras extremamente pequenas e

	<p>erros amostrais altos em alguns estratos ou, em outro extremo, amostras de tamanho tão grande que se tornam inexequíveis”), verificou:</p> <p>i. UFs com apenas 50 amostras, onde o erro amostral estaria mais do que dobrando quando comparado ao erro amostral de 2016, onde o mínimo de amostras que havia era superior a 200 amostras/UF e,</p> <p>ii. que é possível chegar a 4.000 amostras em determinadas UFs.</p> <p>A proposta aqui apresentada visa garantir:</p> <p>a. que todas UFs apresentem erro amostral similar entre elas, ou seja, o erro máximo por UPA não será superior a 0,35;</p> <p>b. a manutenção do patamar histórico de erro e a possibilidade de comparação entre os resultados dos períodos anteriores, cenário fundamental para análise da evolução dos serviços de telecomunicações quando se fala de qualidade experimentada pelo usuário e a busca pela melhoria contínua dos resultados;</p> <p>c. que os indicadores consolidados por Serviço e Prestadora sejam gerados com calibrados ajustados, ou seja, evitando calibradores superestimados, como ocorreu no resultado de 2016.</p> <p>d. que não haja qualquer prejuízo para o cálculo do Índice de Qualidade Percebida (IQP) que está sendo proposto no novo Regulamento de Qualidade – RQUAL e se encontra em fase de Consulta Pública – CP29/2017.</p> <p>Nota: Como resultado da proposta citada neste item, está protocolada no SEI, sob nº 2170138, a memória de cálculo para o plano amostral.</p> <p><b>Item 6.9 - Justificativa</b></p> <p>A Telefônica defende a participação das Prestadoras nessa etapa de forma a se evitar surpresas, após concluída a pesquisa principal, bem como para otimizar custos, produtividade e tempo, garantindo maior eficiência no processo como um todo.</p>
--	---

**Comentário da Anatel**

**Data do Comentário:** 20/02/2018 11:01:39

**Comentário:** Quanto à contribuição para uso do erro absoluto, a Anatel entendeu que utilizar o erro absoluto está mais aderente à literatura e práticas de pesquisas. Entretanto, o Regulamento das Pesquisas estabelece que o erro deve estar entre 5% a 10%. Destarte, optou-se por incluir, no manual, um procedimento para que se obtenha um valor de erro absoluto a partir dos resultados de pesquisas anteriores e que considere o valor percentual previsto em regulamento. Assim, o quarto parágrafo do item 6.5 Erro Amostral passaria a ter a seguinte redação: As medidas de erro amostral deste estudo são planejadas para as estimativas dos indicadores de satisfação geral, oferta e contratação, funcionamento, cobrança e

recarga, utilizando-se um coeficiente de confiança de 95% (noventa e cinco por cento). Os tamanhos das amostras serão dimensionados para se obter estimativas com erros de valor absoluto equivalentes a 5% da média dos indicadores supracitados, obtidas com os dados da pesquisa do ano anterior, para cada serviço. Quanto às manifestações para alteração na fórmula, como foi apresentada nas contribuições é amplamente conhecida pela literatura e portanto sugere-se acatar a contribuição parcialmente, incluindo o denominador (vn), mas corrigindo o índice da distribuição normal para  $1-\alpha/2$ , e alterar a fórmula para:

$$e = Z_{1-\frac{\alpha}{2}} \times \frac{dp}{\sqrt{n}}$$

Já em relação ao tamanho mínimo de amostra, a Anatel entende como fundamental a sua previsão para a validade estatística dos resultados e resolve não acatar. Ressalta-se, contudo, que as amostras tendem a ser maiores do que o tamanho mínimo. Ademais, o inciso I do Art. 9 do Regulamento das Pesquisas estabelece que cabe à Anatel a elaboração do Manual de Aplicação, onde deve constar o planejamento amostral. Quanto à proposta de alteração na fórmula do tamanho da amostra, a Anatel entende que a fórmula de cálculo do tamanho amostral presente na proposta submetida à consulta é considerada a mais indicada para o caso da pesquisa de satisfação e qualidade percebida, conforme Cochran (COCHRAN, W.G. 1977. Sampling Techniques. 3rd ed., p.141), e resolve não acatar. Em referência às sugestões para os calibradores resolve não acatar, pois estes são utilizados na pesquisa quando ocorre algum nível de agregação dos indicadores. Como a maior parte das análises e testes estatísticos ocorrem com dados não agregados, isso é, dentro de cada estrato, os calibradores não acarretam prejuízo nos estudos realizados. Além disso, ressalta-se que as margens de erro da pesquisa continuam asseguradas, independentemente dos níveis obtidos nos calibradores. Quanto às pesquisas piloto, a Anatel concorda que as prestadoras devem ter conhecimento de pesquisas pilotos solicitadas. Sugere, contudo, utilizar a expressão "informação prévia" em vez de "tratamento prévio", por ser mais específico. Assim, o parágrafo fica com a seguinte redação: "A empresa pesquisadora deve fazer, quando olicitada pela Anatel e desde que evidenciada a necessidade, rodada de entrevistas a título de pesquisa piloto, com informação prévia às prestadoras participantes. As pesquisas piloto de cada serviço devem ser submetidas a pelo menos 100 (cem) e no máximo 200 (duzentos) respondentes. Havendo a necessidade de adequação ao questionário, caberá à Anatel efetuar os ajustes cabíveis e tomar a decisão final a respeito." Já a vinculação da pesquisa piloto a um motivo específico pode evitar a melhoria do processo como um todo, caso seja identificada necessidade. Da mesma forma, a forma de aplicação da pesquisa piloto vai depender de seu motivo e, por isso, também é incongruente manter o trecho "a serem aplicados para cada população-alvo pesquisada", já que a depender do motivo pode não ser necessário aplicar a pesquisa piloto a cada população-alvo pesquisada. Assim, esta parte não da sugestão não foi acatada pela Anatel.

<b>ID da Contribuição:</b>	81039
<b>Autor da Contribuição:</b>	DAPHNE DE CARVALHO PEREIRA NUNES
<b>Empresa:</b>	--

**Contribuição:**

**Contribuição para o item 6.3:**

Inclusão do texto:

A alocação do tamanho amostral em cada estrato se dará de modo a se buscar a precisão das estimativas tanto nos estratos quanto para toda a população, conforme definido no Regulamento da Pesquisa

**Contribuição para o item 6.5:**

As medidas de erro amostral deste estudo são planejadas para as estimativas dos indicadores de satisfação geral, oferta e contratação, funcionamento, cobrança e recarga, utilizando-se um coeficiente de confiança de 95% (noventa e cinco por cento). Os tamanhos das amostras serão dimensionados para se obter estimativas com erros de 5% nos indicadores supracitados. Para cada indicador será calculado um tamanho de amostra e o tamanho a ser considerado para o estrato será o maior dentre os tamanhos calculados para cada indicador, de tal forma que a precisão amostral esteja assegurada em todos os indicadores

Item 1: Sugerimos alterar o parâmetro de estimativa Erro Amostral do formado percentual (erro para estimação de proporção) para erro absoluto (erro para estimação de média);

Item 2: Alterar a fórmula do erro amostral de *(vide fórmula na contribuição física protocolada)* para *(vide fórmula na contribuição física protocolada)*, onde  $n$  é o número de amostras.

**Contribuição para o item 6.6, terceiro parágrafo:**

Alterar o texto:

Como o objetivo do plano amostral é buscar garantir a precisão tanto das estimativas dos estratos quanto das estimativas da população como um todo, tem-se que os tamanhos das amostras em cada estrato e para cada indicador devem satisfazer **o erro de 0,35, conforme fórmula abaixo:**

Substituir fórmula, por:

**$eh < 0,35$ , onde  $eh$  é o erro de cada estrato  $h$** , ou seja, o erro máximo por UPA não deve ser superior a 0,35, devendo ser utilizada a fórmula indicada no item 6.5 (*vide fórmula na contribuição física protocolada*)

Nota: o Valor de referência de 0,35 foi obtido através da média simples dos erros amostrais encaminhados pela Anatel e que, pelos métodos estatísticos, representa importante referência para as pesquisas do setor de



telecomunicações.

**Contribuição para o item 6.6, quarto parágrafo:**

Alterar o texto:

Essa condição indica que com esses tamanhos amostrais pretende-se que os resultados de cada estrato tenham erro aproximadamente igual a  $\varepsilon$ , com  $(1-\alpha) \times 100\%$  de confiança. Como é gerado um tamanho de amostra para cada indicador em cada estrato, seleciona-se o maior tamanho, garantindo precisão para todos os demais indicadores. Para que os resultados de cada indicador consolidados para toda a população também possuam a precisão desejada, após o cálculo dos tamanhos amostrais de cada estrato é preciso garantir:

Substituir fórmula:

(*vide fórmula na contribuição física protocolada*), por:  $ch < 2$ , onde **ch** é o calibrador de cada estrato  $h$  (cálculo detalhado no capítulo 6.8).

Nota: Na divulgação dos resultados da Pesquisa de 2016 a Anatel definiu que calibradores acima de 2 estavam superestimados.

**Contribuições para o item 6.7:**

Item 1: Incluir o sistema utilizado para sorteio das amostras.

Item 2: Além disso, o SindiTelebrasil entende que a empresa de Pesquisa deverá aleatorizar novamente a amostra recebida da Anatel antes de iniciar a coleta das entrevistas.

**Contribuição para o item 6.8:**

Constar no manual o nível de aceitação dos calibradores (intervalo de máximo e mínimo).

**Contribuição para o item 6.9:**

Alterar o texto:

A empresa pesquisadora deve fazer, quando solicitada pela Anatel e desde que evidenciada a necessidade e **tratado previamente com as Prestadoras**, rodada de entrevistas a título de pesquisa piloto **para validar e/ou calibrar os questionários a serem aplicados para cada população-alvo pesquisada**. As pesquisas piloto de cada serviço devem ser submetidas a

pelo menos 100 (cem) e no máximo 200 (duzentos) respondentes. Havendo a necessidade de adequação ao questionário, caberá à Anatel efetuar os ajustes cabíveis e tomar a decisão final a respeito

**Justificativa para o item 6.3:**

Maior garantia de que todo o planejamento amostral esteja coerente com o exposto no regulamento.

**Justificativa para o item 6.5:**

Nosso principal resultado da pesquisa é avaliar os indicadores citados no manual que são em uma escala de 0 a 10, sendo assim não faz sentido um erro em % incapacitando principalmente a avaliação entre operadoras.

Justificativa: Item 1

No caso de pesquisa com valores contínuos para demonstrar a intensidade de satisfação do usuário, no caso de 0 a 10, a utilização de Erro Amostral no formato “percentual” é inadequada, pois quanto maior o índice apurado, maior será a margem de erro do resultado.

O SindiTelebrasil sugere que seja adotada margem fixa de Erro Amostral (erro para estimativa de média) e que essa margem seja obtida a partir do histórico das pesquisas dos anos anteriores, sendo igual a 0,35.

**Justificativa:**

Nota: o Valor de referência de 0,35 foi obtido através da média simples dos erros amostrais encaminhados pela Anatel e que, pelos métodos estatísticos, representa importante referência para as pesquisas do setor de telecomunicações

Por exemplo:

Se o índice de percepção da qualidade na UPA for de 7,00 (sete), considerando o erro amostral de 5%, ele terá 95% de chance de estar entre os valores de 6,65 e 7,35. Considerando o erro absoluto de 0,35, o índice terá 95% de chance de estar entre 6,65 e 7,35.

Se o índice de percepção da qualidade na UPA for de 4,00 (quatro), considerando o erro amostral de 5%, ele terá 95% de chance de estar entre os valores de 3,80 e 4,20. Considerando o erro absoluto de 0,35, o índice terá 95% de chance de estar entre 3,65 e 4,35. Ou seja, a margem de erro é mantida independentemente do valor do índice de qualidade.

Justificativa: Item 2

Não foi possível identificar na literatura a fórmula de cálculo do Erro Amostral proposta nessa revisão (*vide fórmula na contribuição física*

*protocolada)*

*Referências bibliográficas consultadas: Bisqueira, Sarriera e Martinez (2004) pag81 e Bussab e Morettin (2002) pag241*

**Justificativa para o item 6.6, terceiro parágrafo:**

Ver abaixo.

**Justificativa para o item 6.6, quarto parágrafo:**

Analisando a distribuição das amostras gerada pelos critérios apresentados por essa Agência e diferentemente do que preconiza o texto (“caso em que a alocação proporcional causaria amostras extremamente pequenas e erros amostrais altos em alguns estratos ou, em outro extremo, amostras de tamanho tão grande que se tornam inexequíveis”) verifica-se:

- i. UFs com apenas 50 amostras, onde o erro amostral estaria mais do que dobrando quando comparado ao erro amostral de 2016, onde o mínimo de amostras que havia era superior a 200 amostras/UF e, que
- ii. é possível chegar a 4.000 amostras em determinadas UFs.

A proposta aqui apresentada pelo SindiTelebrasil garante:

- a. que todas UFs apresentem erro amostral similar entre elas, ou seja, o erro máximo por UPA não será superior a 0,35;
- b. a manutenção do patamar histórico de erro e possibilidade de comparação entre os resultados dos períodos anteriores, cenário fundamental para análise da evolução dos serviços de telecomunicações quando se fala de qualidade experimentada pelo usuário e a busca pela melhoria contínua dos resultados;
- c. que os indicadores consolidados por Serviço e Operadora sejam gerados com calibrados ajustados, ou seja, evitando calibradores superestimados (segundo o próprio relatório de resultados de 2016 da Anatel);
- d. e, por fim, que não haja qualquer prejuízo para o cálculo do Índice de Qualidade Percebida (IQP) que está sendo proposto no novo Regulamento de Qualidade – RQUAL e se encontra em fase de Consulta Pública – CP29/2017.

Há que se lembrar que os resultados da Pesquisa Anual, na forma das notas dos atributos e da satisfação geral, serão utilizados nos próximos anos para o cálculo do Índice de Qualidade Percebida (IQP), integrante da proposta de Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL), a qual se encontra em discussão na Consulta Pública nº 29/2017, e que, de acordo com a referida consulta, influenciam na gestão da qualidade realizada pela Anatel tanto para as penalizações automáticas quanto para a bonificação

das prestadoras. Por isso, é importante que os ajustes ora propostos sejam considerados para que os resultados das Pesquisas possam ser plenamente utilizados com correção.

Nota: Como resultado da proposta citada neste item, segue, em mídia óptica, memória de cálculo para o plano amostral.

**Justificativa para o item 6.7:**

Justificativa para Item 1: Oficializar entre Anatel, prestadoras e o Instituto de Pesquisas o sistema de geração de amostras.

Justificativa para Item 2: garantir mais uma vez o processo de aleatoriedade na aplicação em campo.

**Justificativa para o item 6.8:**

Tomar conhecimento dos intervalos utilizados e garantir a menor variabilidade possível dos dados frente ao universo evitando as análises incoerentes

**Justificativa para o item 6.9:**

O SindiTelebrasil defende a participação das Prestadoras nessa etapa, de forma a se evitar surpresas, após concluída a pesquisa principal, bem como para otimizar custos, produtividade e tempo, garantindo maior eficiência no processo como um todo.

**Comentário da Anatel**

**Data do Comentário:** 20/02/2018 11:01:39

**Comentário:**

Quanto ao item 6.3, entende-se que o texto tal como foi proposto já está adequado e resolve-se não acatar. Quanto à contribuição para uso do erro absoluto, a Anatel entendeu que utilizar o erro absoluto está mais aderente à literatura e práticas de pesquisas. Entretanto, o Regulamento das Pesquisas estabelece que o erro deve estar entre 5% a 10%. Destarte, optou-se por incluir, no manual, um procedimento para que se obtenha um valor de erro absoluto a partir dos resultados de pesquisas anteriores e que considere o valor percentual previsto em regulamento. Assim, o quarto parágrafo do item 6.5 Erro Amostral passaria a ter a seguinte redação: As medidas de erro amostral deste estudo são planejadas para as estimativas dos indicadores de satisfação geral, oferta e contratação, funcionamento, cobrança e recarga, utilizando-se um coeficiente de confiança de 95% (noventa e cinco por cento). Os tamanhos das amostras serão dimensionados para se obter estimativas com erros de valor absoluto equivalentes a 5% da média dos indicadores supracitados, obtidas com os dados da pesquisa do ano anterior, para cada serviço. Quanto às manifestações para alteração na fórmula, como foi apresentada nas contribuições é amplamente conhecida pela literatura e portanto sugere-se acatar a contribuição parcialmente, incluindo o denominador (vn), mas corrigindo o índice da distribuição normal

para  $1-\alpha/2$ , e alterar a fórmula para:

$$e = Z_{1-\frac{\alpha}{2}} \times \frac{dp}{\sqrt{n}}$$

Já em relação ao tamanho mínimo de amostra, a Anatel entende como fundamental a sua previsão para a validade estatística dos resultados e resolve não acatar. Ressalta-se, contudo, que as amostras tendem a ser maiores do que o tamanho mínimo. Ademais, o inciso I do Art. 9 do Regulamento das Pesquisas estabelece que cabe à Anatel a elaboração do Manual de Aplicação, onde deve constar o planejamento amostral. Quanto à proposta de alteração na fórmula do tamanho da amostra, a Anatel entende que a fórmula de cálculo do tamanho amostral presente na proposta submetida à consulta é considerada a mais indicada para o caso da pesquisa de satisfação e qualidade percebida, conforme Cochran (COCHRAN, W.G. 1977. Sampling Techniques. 3rd ed., p.141), e resolve não acatar. Em referência às sugestões para os calibradores resolve não acatar, pois estes são utilizados na pesquisa quando ocorre algum nível de agregação dos indicadores. Como a maior parte das análises e testes estatísticos ocorrem com dados não agregados, isso é, dentro de cada estrato, os calibradores não acarretam prejuízo nos estudos realizados. Além disso, ressalta-se que as margens de erro da pesquisa continuam asseguradas, independentemente dos níveis obtidos nos calibradores. Quanto à inclusão do sistema utilizado para seleção da amostra, resolve não acatar, pois, não seria produtivo vincular uma atividade da Agência a um programa e/ou sistema específico. Isso poderia evitar a melhoria contínua do processo como um todo, dada a evolução tecnológica das ferramentas. Sobre a inclusão de que a empresa pesquisadora deve aleatorizar novamente a amostra, a Anatel resolve não acatar, pois o Manual de Aplicação já traz a exigência de randomização por parte da empresa pesquisadora no item 2.2, não havendo necessidade de nova previsão no texto do Manual. Quanto às pesquisas piloto, a Anatel concorda que as prestadoras devem ter conhecimento de pesquisas pilotos solicitadas. Sugere, contudo, utilizar a expressão "informação prévia" em vez de "tratamento prévio", por ser mais específico. Assim, o parágrafo fica com a seguinte redação: "A empresa pesquisadora deve fazer, quando solicitada pela Anatel e desde que evidenciada a necessidade, rodada de entrevistas a título de pesquisa piloto, com informação prévia às prestadoras participantes. As pesquisas piloto de cada serviço devem ser submetidas a pelo menos 100 (cem) e no máximo 200 (duzentos) respondentes. Havendo a necessidade de adequação ao questionário, caberá à Anatel efetuar os ajustes cabíveis e tomar a decisão final a respeito." Já a vinculação da pesquisa piloto a um motivo específico pode evitar a melhoria do processo como um todo, caso seja identificada necessidade. Da mesma forma, a forma de aplicação da pesquisa piloto vai depender de seu motivo e, por isso, também é incongruente manter o trecho "a serem aplicados para cada população-alvo pesquisada", já que a depender do motivo pode não ser necessário aplicar a pesquisa piloto a cada população-alvo pesquisada. Assim, esta parte não da sugestão não foi acatada pela Anatel.

<b>ID da Contribuição:</b>	81058
<b>Autor da Contribuição:</b>	ALINE CALMON DE OLIVEIRA
<b>Empresa:</b>	--

<p><b>Contribuição:</b></p>	<p>A Claro faz as seguintes contribuições:</p> <p>1) Inclusão de texto no item 6.3 (Metodologia Estatística):</p> <p><i>A alocação do tamanho amostral em cada estrato se dará de modo a se buscar a precisão das estimativas tanto nos estratos, quanto para toda a população, conforme definido no Regulamento da Pesquisa.</i></p> <p>2) Sugere-se que no item 6.7 (Seleção da Amostra) seja incluído o nome do sistema utilizado para sorteio das amostras.</p> <p>3) Incluir a seguinte redação no item 6.7:</p> <p><i>A empresa de Pesquisa deverá aleatorizar novamente a amostra recebida da Anatel antes de iniciar a coleta das entrevistas.</i></p> <p>4) Sugere-se que seja incluído no item 6.8 (Uso de Calibradores) qual é o nível de aceitação dos calibradores (intervalo de máximo e mínimo).</p>
<p><b>Justificativa:</b></p>	<p>ALTERAÇÃO ITEM 6.3: A inclusão visa trazer maior garantia de que todo o planejamento amostral esteja coerente com o exposto no regulamento.</p> <p>SUGESTÃO ITEM 6.7: O intuito é que fique oficializado entre Anatel, operadoras e Instituto qual o sistema usado para gerar as amostras.</p> <p>INCLUSÃO ITEM 6.7: Garante mais uma vez o processo de aleatoriedade na aplicação em campo</p> <p>INCLUSÃO ITEM 6.8: Tomar conhecimento dos intervalos utilizados e garantir a menor variabilidade possível dos dados frente ao universo evitando as análises incoerentes</p>
<p><b>Comentário da Anatel</b></p>	
<p><b>Data do Comentário:</b></p>	<p>20/02/2018 11:01:39</p>
<p><b>Comentário:</b></p>	<p>Quanto à alteração proposta para o texto do item 6.3, entendeu-se que o texto tal como foi proposto já está adequado. Em referência a sugestão para o item 6.7, de incluir o nome do sistema usado para sorteio das amostras, a Anatel entende que não seria produtivo vincular uma atividade da Agência a um programa e/ou sistema específico. Isso poderia evitar a melhoria contínua do processo como um todo, dada a evolução tecnológica das ferramentas. Na sugestão de inclusão de texto proposta para o item 6.7, ressalta-se que o Manual de Aplicação já traz a exigência de randomização por parte da empresa pesquisadora no item 2.2, não havendo necessidade de nova previsão no texto do Manual. E, referente à inclusão do mínimo e máximo para os calibradores, resolve não acatar, pois observa-se que os calibradores são utilizados na pesquisa quando ocorre algum nível de agregação dos indicadores. Como a maior parte das análises e testes estatísticos ocorrem com dados não agregados, isso é, dentro de cada estrato, os</p>

calibradores não acarretam prejuízo nos estudos realizados. Além disso, ressalta-se que as margens de erro da pesquisa continuam asseguradas, independentemente dos níveis obtidos nos calibradores.

## Item: ITEM 7

### 7. Do cálculo dos indicadores e *ranking*

#### 7.1. Cálculo dos indicadores

Para o cálculo dos indicadores da pesquisa, é necessário entender que cada indicador é composto por uma ou mais questões. Sabendo disso, para cada indivíduo é calculada a média das questões que compõem um indicador respondidas por ele, e então calculada a média ponderada pelo calibrador dessa média dos indivíduos, sendo utilizada a seguinte representação matemática, para cada estrato:

- >> VIDE ANEXO A - FÓRMULA INDICADORES (5)

#### 7.2. Definição do *Ranking*

O *ranking* das operadoras por Unidade da Federação deve ser obtido, ao menos, para o indicador de Satisfação Geral, não se excluindo a possibilidade do cálculo do *ranking* dos demais indicadores, caso a Anatel julgue necessário. Para a definição do *ranking* será utilizada a Análise de Variância (ANOVA), técnica estatística que permite a comparação de múltiplas médias. A família de hipóteses associada ao teste é:

- >> VIDE ANEXO A - HIPÓTESES ASSOCIADAS AO TESTE (DEFINIÇÃO DE RANKING) (6)

Sob a hipótese nula, todas as médias populacionais são iguais. A hipótese alternativa estabelece que pelo menos uma média é estatisticamente diferente das demais. Para os casos em que a hipótese nula é rejeitada, deve-se utilizar o método de comparação múltipla conhecido como teste de Tukey. Tal teste consiste na comparação de todos os possíveis pares de médias e é baseado na distribuição da amplitude estudentizada (*studentized range distribution*). O procedimento de comparação múltipla permite controlar a taxa de erro estabelecida no teste de hipóteses da ANOVA.

<b>ID da Contribuição:</b>	81033
<b>Autor da Contribuição:</b>	Paulo Cesar Valete
<b>Empresa:</b>	--
<b>Contribuição:</b>	Inserir a fórmula do teste de Tukey (com referência bibliográfica) no Anexo A (Fórmulas), juntamente com a hipótese.
<b>Justificativa:</b>	A Telefônica entende que, por ser parte fundamental para a definição de ranking, o teste de Tukey deve constar do Anexo de Fórmulas.
<b>Comentário da Anatel</b>	
<b>Data do Comentário:</b>	20/02/2018 11:01:38

<b>Comentário:</b>	Considerando que o "teste de Tukey" é amplamente reconhecido na literatura específica, a Anatel também entende que a presença de suas fórmulas no Manual de Aplicação deixa o texto mais completo. Assim, as fórmulas serão inseridas no texto do Manual de Aplicação.
<b>ID da Contribuição:</b>	81040
<b>Autor da Contribuição:</b>	DAPHNE DE CARVALHO PEREIRA NUNES
<b>Empresa:</b>	--
<b>Contribuição:</b>	<p><b>Contribuição para o item 7:</b></p> <p>Inserir a fórmula do teste de TUKEY (com referência bibliográfica) no Anexo A (Fórmulas), juntamente com a hipótese.</p>
<b>Justificativa:</b>	<p><b>Justificativa para o item 7:</b></p> <p>O SindiTelebrasil entende que, por ser parte fundamental para a definição de ranking, o teste de Tukey deve constar do Anexo A (Fórmulas).</p>

### Comentário da Anatel

<b>Data do Comentário:</b>	20/02/2018 11:01:38
<b>Comentário:</b>	Considerando que o "teste de Tukey" é amplamente reconhecido na literatura específica, a Anatel também entende que a presença de suas fórmulas no Manual de Aplicação deixa o texto mais completo. Assim, as fórmulas serão inseridas no texto do Manual de Aplicação.

### Item: ITEM 8

#### 8. Dos Dados Gerados pelas Pesquisas

##### 8.1. Envio de Informações Coletadas à Anatel

A empresa pesquisadora deverá entregar diretamente à Anatel, no prazo estabelecido no calendário anual constante deste Manual:

- A. os dados coletados, separados por prestadora, Unidade da Federação e serviço;
- B. as informações necessárias para a correta interpretação e análise dos dados enviados;
- C. as gravações das entrevistas em campo, com identificação que permita à Anatel acessar cada uma delas diretamente;
- D. as ocorrências de campos (análises das tentativas de contato, recusas, passagens pelos filtros, etc);
- E. *ranking* de prestadoras por Unidade da Federação;
- F. comparativo das informações coletadas com os resultados dos anos anteriores; e
- G. os demais dados solicitados pela Agência, que sejam relevantes para o acompanhamento da apuração da pesquisa e da lisura de seus resultados.

Os dados previstos nos itens "A" a "G" acima devem ser entregues em arquivos de formato definido pela



Anatel.

Os arquivos referentes ao item "A" devem ser transferidos, preferencialmente, por sistema de carga de dados definido pela Anatel , atendendo à especificação do dicionário de dados específico.

Esse dicionário deverá especificar, pelo menos:

- a) o nome das variáveis;
- b) o tipo das variáveis;
- c) a descrição das variáveis; e
- d) a categoria ou valores atribuídos em resposta.

A Anatel definirá os meios pelos quais deverão ser entregues as informações referentes aos itens "B" a "G".

As informações referentes ao item "D" deverão ser enviadas na forma de Relatório de Ocorrência de Campo (ROC) que deverá conter no mínimo (para cada serviço):

- i) o plano amostral realizado (quantitativo de amostras por UF e prestadora);
- ii) planejamento dos recursos humanos utilizados (quantitativo de entrevistadores, supervisores, coordenadores e equipes);
- iii) ordem de coleta (quando houver);
- iv) número médio de tentativas de contato por unidade amostral e por UF;
- v) tempo médio das entrevistas, por UF, bem como suas respectivas variâncias;
- vi) quantitativo de entrevistas recusadas, por UF;
- vii) quantitativo de entrevistas interrompidas por queda na chamada, por UF;
- viii) quantitativo de entrevistas interrompidas por desistência do respondente, por UF; e
- ix) quantitativo de entrevistas finalizadas pelos respectivos filtros constantes nos questionários de cada serviço, conforme exemplo abaixo (por UF):
  - a) trabalha em empresa de pesquisa, rádio, jornal, Anatel e etc;
  - b) não é cliente da operadora no serviço;
  - c) não é o principal usuário da linha;
  - d) pessoa jurídica;
  - e) mudou de plano pré-pago para pós-pago ou vice versa, e
  - f) idade inferior a 18 anos.

## 8.2. Envio dos Resultados à Anatel

Os resultados finais das pesquisas devem ser consolidados em relatório a ser encaminhado à Anatel no

prazo estabelecido no calendário anual, constante deste Manual, contendo em seu formato, no mínimo:

- (i) escopo;
- (ii) resumo executivo;
- (iii) metodologia, contendo:
  - a. período da coleta;
  - b. tipo de amostragem;
  - c. desenho da amostra;
  - d. amostra coletada;
  - e. tipo de alocação dentro dos estratos;
  - f. erros amostrais *a posteriori*;
  - g. calibradores utilizados; e
  - h. procedimentos operacionais.
- (iv) análise do controle de qualidade dos dados coletados;
- (v) análise crítica aos dados coletados;
- (vi) perfil sócio demográfico dos entrevistados;
- (vii) percepção de qualidade das prestadoras;
- (viii) satisfação com as prestadoras; e
- (ix) observações e considerações relevantes.

Os itens (vii) e (viii) devem ser apresentados por atributo, por prestadora, por serviço e por Unidade da Federação, e o item (vi) por prestadora, por serviço e por Unidade da Federação. O relatório também deve incluir um *ranking* das prestadoras por Unidade da Federação, observados os preceitos da seção 7.2, deste Manual. Outros relatórios com os resultados das pesquisas nos formatos e granularidades definidos pela Anatel, se necessários, poderão ser solicitados à empresa pesquisadora.

### 8.3. Envio de Informações Coletadas e dos Resultados às Prestadoras

Os dados da pesquisa previstos nos subitens "A" a "G" do item 8.1 e os seus resultados podem ser enviados às prestadoras participantes, de forma que estas recebam tão somente os seus próprios dados.

O envio de tais dados às prestadoras deve ser posterior ao envio e validação dos resultados globais à Anatel. As prestadoras não podem dar publicidade aos seus resultados recebidos antes da divulgação pela Anatel.

<b>ID da Contribuição:</b>	81041
<b>Autor da Contribuição:</b>	DAPHNE DE CARVALHO PEREIRA NUNES
<b>Empresa:</b>	--

<p><b>Contribuição:</b></p>	<p><b>Contribuição para o item 8.3:</b></p> <p>Os dados previstos no presente item, no que se refere às prestadoras, somente poderão ser enviados a cada prestadora isoladamente, sem que seja dado conhecimento às demais prestadoras dos resultados umas das outras.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p><b>Contribuição para o item 8.3:</b></p> <p>Alterar o texto:</p> <p>O envio de tais dados às Prestadoras deve <b>ocorrer em até 2(dois) dias úteis após</b> o envio e validação dos resultados globais à Anatel. As Prestadoras não podem dar publicidade aos seus resultados recebidos antes da divulgação pela Anatel.</p> </div>
<p><b>Justificativa:</b></p>	<p><b>Justificativa para o item 8.1:</b></p> <p>Garantir acesso restrito por prestadora. Cada prestadora deverá receber somente os seus dados.</p> <hr/> <p><b>Justificativa para o item 8.3:</b></p> <p>Garantir que as prestadoras tenham tempo hábil para preparar seus canais de relacionamento, de forma que possam atender adequadamente qualquer questionamento dos seus Usuários e da mídia em geral quanto aos resultados alcançados nas pesquisas.</p>
<p><b>Comentário da Anatel</b></p>	
<p><b>Data do Comentário:</b></p>	<p>20/02/2018 11:01:39</p>
<p><b>Comentário:</b></p>	<p>Quanto ao recebimento prévio dos resultados por cada prestadora, a garantia de acesso aos resultados restrito por prestadora já está previsto no Manual de Aplicação, no primeiro parágrafo do item 8.3. Ademais, a Auditoria Interna da Anatel recomenda que seja a própria Anatel a responsável por enviar tais dados. Dessa forma, a Anatel propõe a seguinte redação ao item 8.3, atendendo à recomendação da Auditoria e, ao mesmo tempo, deixando mais claro o tratamento dos dados referentes às prestadoras: “Os dados da pesquisa previstos nos subitens “A” a “G” do item 8.1 e os seus resultados podem ser enviados pela Anatel às prestadoras participantes, de forma que estas recebam tão somente os seus próprios dados, sem que seja dado conhecimento às demais prestadoras dos resultados umas das outras.” Já em referência ao prazo para recebimento prévio dos resultados pelas prestadoras, pela definição do escopo do Manual de Aplicação, disposto no inciso III do Art. 3º do Regulamento das Pesquisas, a Anatel entende que a inclusão de prazo acordado entre as prestadoras e a empresa pesquisadora não faz parte do escopo do Manual de Aplicação, já que não é um procedimento necessário para a realização das pesquisas. Além disso,</p>

	conforme já estabelecido anteriormente, a etapa de envio dos dados às prestadoras será realizada pela Anatel, conforme sugestão da Auditoria Interna da Agência.
<b>ID da Contribuição:</b>	81046
<b>Autor da Contribuição:</b>	Paulo Cesar Valete
<b>Empresa:</b>	--
<b>Contribuição:</b>	Item 8.3 - Alterar o texto, conforme está abaixo.  O envio de tais dados às Prestadoras deve <b>ocorrer em até 2(dois) dias úteis após</b> o envio e validação dos resultados globais à Anatel. As Prestadoras não podem dar publicidade aos seus resultados recebidos antes da divulgação pela Anatel.
<b>Justificativa:</b>	A Telefônica entende que é necessário garantir que as Prestadoras tenham tempo hábil para preparar seus canais de relacionamento de forma que possam atender adequadamente qualquer questionamento dos seus Usuários e da mídia em geral quanto aos resultados alcançados nas pesquisas.
<b>Comentário da Anatel</b>	
<b>Data do Comentário:</b>	20/02/2018 11:01:39
<b>Comentário:</b>	Pela definição do escopo do Manual de Aplicação, disposto no inciso III do Art. 3º do Regulamento das Pesquisas, a Anatel entende que a inclusão de prazo acordado entre as prestadoras e a empresa pesquisadora não faz parte do escopo do Manual de Aplicação, já que não é um procedimento necessário para a realização das pesquisas. Além disso, a etapa de envio dos dados às prestadoras será realizada pela Anatel, conforme sugestão da Auditoria Interna da agência.
<b>ID da Contribuição:</b>	81059
<b>Autor da Contribuição:</b>	ALINE CALMON DE OLIVEIRA
<b>Empresa:</b>	--
<b>Contribuição:</b>	Incluir no item 8.1. o seguinte texto:  <i>Os dados previstos no presente item, no que se refere às prestadoras, somente poderão ser enviados a cada prestadora isoladamente, sem que seja dado conhecimento às demais prestadoras dos resultados umas das outras.</i>
<b>Justificativa:</b>	A contribuição visa garantir o acesso restrito por operadora, em que, cada operadora deverá receber somente os seus próprios dados.
<b>Comentário da Anatel</b>	
<b>Data do Comentário:</b>	20/02/2018 11:01:39
<b>Comentário:</b>	A garantia de acesso aos resultados restrito por prestadora já está previsto no Manual de Aplicação, no primeiro parágrafo do item 8.3. Ademais, a Auditoria Interna da Anatel recomenda que seja a própria Anatel a responsável por enviar

	tais dados. Dessa forma, a Anatel propõe a seguinte redação ao item 8.3, atendendo à recomendação da Auditoria e, ao mesmo tempo, deixando mais claro o tratamento dos dados referentes às prestadoras: “Os dados da pesquisa previstos nos subitens “A” a “G” do item 8.1 e os seus resultados podem ser enviados pela Anatel às prestadoras participantes, de forma que estas recebam tão somente os seus próprios dados, sem que seja dado conhecimento às demais prestadoras dos resultados umas das outras.”
<b>Item: ITEM 9</b>	
9. Divulgação dos Resultados	
<p>O resultado da análise dos dados coletados será disponibilizado pela Anatel em sua página da internet, e por outros meios que julgar adequados, de acordo com o calendário anual estabelecido neste Manual. Adicionalmente, a Agência poderá divulgar os resultados das pesquisas em qualquer ocasião que julgar conveniente.</p> <p>A Anatel dará às prestadoras conhecimento dos resultados globais previamente à sua publicação no portal.</p>	
<b>ID da Contribuição:</b>	81007
<b>Autor da Contribuição:</b>	Melina Carvalho Lessa
<b>Empresa:</b>	--
<b>Contribuição:</b>	Referente ao Item 9, quanto a divulgação dos resultados. Sugiro que haja uma comunicação de como os resultados serão utilizados para melhoria da prestação dos serviços e como a ANATEL irá comparar os resultados anualmente. Algo relacionado a consequência dos resultados.
<b>Justificativa:</b>	<p>Como usuária direta, e por ver o quanto as empresas de telecomunicações não sabem trabalhar com atendimento ao cliente, cabe sim a ANATEL coordenar uma pesquisa que avalie esse atendimento, e que formate a pesquisa de uma forma concisa.</p> <p>Porém, os resultados dessa pesquisa além de serem divulgados, devem ser trabalhados, analisados, fiscalizados e aprimorados. Do que adianta uma pesquisa que meça o serviço prestado, se tais resultados não servirem para uma análise e uma comparação para os anos seguintes? Há de estar claro no manual como as empresas serão avaliadas e fiscalizadas por ações a serem tomadas, mas também como a população terá acesso a essas informações, pois cabe também a participação da população para acompanhar a fiscalização da ANATEL frente as empresas prestadoras de serviços de telecomunicações.</p>
<b>Comentário da Anatel</b>	
<b>Data do Comentário:</b>	20/02/2018 11:01:39
<b>Comentário:</b>	Tal proposta não faz parte do escopo do Manual de Aplicação, já que não é um procedimento necessário para a realização das pesquisas. Os resultados dessas pesquisas, bem como de outras fontes de informação levantadas, servem de insumos para o acompanhamento do setor e a adoção de medidas regulatórias, que se façam necessárias, dentro da competência da Agência de organização e

	<p>exploração dos serviços de telecomunicações. Assim, a utilização dessas informações se dá dentro de uma estratégia regulatória para o setor de telecomunicações. Cabe destacar, que os resultados das pesquisas são divulgados no portal do consumidor da Anatel, inclusive com comparação do desempenho entre os anos, e as bases de dados tornaram-se públicas em 2017, no portal de dados abertos do Governo Federal.</p>
<b>ID da Contribuição:</b>	81042
<b>Autor da Contribuição:</b>	DAPHNE DE CARVALHO PEREIRA NUNES
<b>Empresa:</b>	--
<b>Contribuição:</b>	<p><b>Contribuição para o item 9:</b></p> <p>Alterar o texto:</p> <p>A Anatel dará às prestadoras conhecimento dos resultados globais previamente à sua publicação.</p>
<b>Justificativa:</b>	<p><b>Justificativa para o item 9:</b></p> <p>Considerando que a Anatel poderá divulgar os resultados globais por meio diferente da página na internet (“... e por outros meios que julgar adequados ...”) o texto não deve restringir a divulgação prévia às prestadoras apenas pelo portal.</p>
<b>Comentário da Anatel</b>	
<b>Data do Comentário:</b>	20/02/2018 11:01:39
<b>Comentário:</b>	A exclusão do termo visa garantir que as prestadoras recebam os seus resultados antes da sociedade, com tempo hábil para preparação de seus canais de atendimento e assessorias para responder aos questionamentos dos consumidores e mídia, sem ficar condicionado à publicação no portal, já que a Anatel também pode divulgar por outros meios que julgar adequados.
<b>ID da Contribuição:</b>	81047
<b>Autor da Contribuição:</b>	Paulo Cesar Valet
<b>Empresa:</b>	--
<b>Contribuição:</b>	<p>Alterar o texto do segundo parágrafo, conforme está abaixo:</p> <p>A Anatel dará às prestadoras conhecimento dos resultados globais previamente à sua publicação <del>no portal</del>.</p>
<b>Justificativa:</b>	A Telefônica entende que havendo a possibilidade da Anatel divulgar os resultados globais por meio diferente da página na internet (“... e por outros meios que julgar adequados ...”) o texto não deve restringir a divulgação prévia às prestadoras apenas pelo portal.

## Comentário da Anatel

<b>Data do Comentário:</b>	20/02/2018 11:01:39
<b>Comentário:</b>	A exclusão do termo “portal” visa garantir que as prestadoras recebam os seus resultados antes da sociedade, com tempo hábil para preparação de seus canais de atendimento e assessorias para responder aos questionamentos dos consumidores e mídia, sem ficar condicionado à publicação no portal, já que a Anatel também pode divulgar por outros meios que julgar adequados.

### Item: ITEM 10

#### 10. Outras Disposições

##### 10.1. Contratação

As prestadoras devem contratar conjuntamente empresa especializada em realização de pesquisas.

A empresa pesquisadora contratada pelas prestadoras deverá possuir os seguintes requisitos mínimos:

- & 61623; ser filiada à ABEP (Associação Brasileira das Empresas de Pesquisa);
- & 61623; possuir os padrões ESOMAR;
- & 61623; possuir certificação ISO 20252;
- & 61623; ser uma empresa de pesquisa constituída há pelo menos 3 (três) anos;
- & 61623; possuir experiências comprovadas na atividade de pesquisa de mercado e de opinião; e
- & 61623; não estar inscrita no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS), do Governo Federal.

As prestadoras deverão informar à Anatel no prazo estabelecido no item 11 deste Manual a empresa pesquisadora contratada, bem como encaminhar documentos que comprovem que a empresa atende aos requisitos mínimos estabelecidos neste Manual.

##### 10.2. Condições para a Troca da Empresa Contratada

Caso a Anatel constate indícios de que a empresa contratada não apresenta experiência, capacidade operacional ou nível de serviço adequados à realização das pesquisas ou ao atingimento das obrigações regulamentares, inclusive as constantes deste Manual, poderá determinar que as prestadoras contratem uma nova empresa especializada em realização de pesquisa.

A determinação de contratação de nova empresa especializada em realização de pesquisa é restrita às hipóteses previstas acima, devendo ser fundamentada e formalizada por despacho decisório conjunto da Superintendência de Relações com Consumidores – SRC e da Superintendência de Planejamento e Regulamentação – SPR.

##### 10.3. Divulgação da Realização da Pesquisa pelas Prestadoras

A prestadora deverá garantir, previamente e durante todo o período de coleta, a divulgação adequada e o fornecimento de esclarecimentos sobre as pesquisas a todos os usuários pelos seguintes meios:

- a. Central de Atendimento Telefônico; e

- b. Página da prestadora na internet, em local adequado e de fácil visualização.

Tais informações devem estar disponíveis até a finalização do período de coleta, conforme cronograma anual, constante deste Manual.

A Anatel, por sua vez, tomará as medidas cabíveis para garantir a divulgação e o esclarecimento de dúvidas dos usuários que lhe forem dirigidas, por exemplo, por meio do seu Centro de Atendimento (1331 ou 1332) ou da sua página na internet.

#### 10.4. Segurança da Informação e Confidencialidade das Bases de Clientes

Todas as bases de clientes fornecidas pelas prestadoras à Anatel serão preservadas e seu uso é restrito e exclusivo à Agência. A empresa pesquisadora deve ter acesso somente às amostras selecionadas para pesquisas.

#### 10.5. Do Descumprimento das Disposições contidas no Manual

O descumprimento das disposições deste Manual sujeitará a prestadora às sanções cabíveis, nos termos da legislação e regulamentação aplicáveis.

<b>ID da Contribuição:</b>	81048
<b>Autor da Contribuição:</b>	Paulo Cesar Valet
<b>Empresa:</b>	--
<b>Contribuição:</b>	Sem contribuições.
<b>Justificativa:</b>	Sem contribuições.

#### Comentário da Anatel

<b>Data do Comentário:</b>	20/02/2018 11:01:39
<b>Comentário:</b>	

#### Item: ITEM 11

#### 11. Calendário Anual



Caso não seja verificado qualquer prejuízo às pesquisas, todas as etapas podem ocorrer antes do previsto neste Manual de Aplicação, desde que acordado entre a Anatel e as prestadoras.

<b>ID da Contribuição:</b>	81043
<b>Autor da Contribuição:</b>	DAPHNE DE CARVALHO PEREIRA NUNES
<b>Empresa:</b>	--



<p><b>Contribuição:</b></p>	<p><b>Contribuição para o item 11:</b></p> <p>Alterar o formato da coluna “Prazo” de dia/mês para mês/ano.</p> <p><b>CONTRIBUIÇÕES ANEXO A:</b></p> <p><b>Contribuição para o item 1 do ANEXO A:</b></p> <p>Alterar a fórmula do erro amostral de (<i>vide fomula na contribuição fisica protocolada</i>) para <math>e=Z\alpha \text{ } dpn</math> (<i>vide fomula na contribuição fisica protocolada</i>), onde n é o número de amostras.</p> <p><b>Contribuição para o item 6 do ANEXO A:</b></p> <p>Inserir a fórmula do teste de TUKEY (com referência bibliográfica).</p>
<p><b>Justificativa:</b></p>	<p><b>Justificativa para o item 11:</b></p> <p>O SIndiTelebrasil entende que o emprego de datas fixas, como está no texto original, pode gerar reprogramações constantes e interpretações equivocadas, podendo ainda trazer prejuízos para o processo de pesquisa. Além disso, em se mantendo a forma original, alerta que os dias definidos como prazo em algum momento cairão em finais de semana ou feriados, ex.: 31/3/2018, 30/06/2018, 15/07/2018, 15/11/2018, 15/12/2018, 31/03/2019 etc., sendo necessário estabelecimento de critério objetivo para postergação dos prazos.</p> <p><b>Contribuição para o item 1 do ANEXO A:</b></p> <p>Alterar a fórmula do erro amostral de (<i>vide fomula na contribuição fisica protocolada</i>) para <math>e=Z\alpha \text{ } dpn</math> (<i>vide fomula na contribuição fisica protocolada</i>), onde n é o número de amostras.</p> <p><b>Justificativa para o item 1 do ANEXO A:</b></p> <p>Não foi possível identificar na literatura a fórmula de cálculo do Erro Amostral proposta nessa revisão (<i>vide fomula na contribuição fisica protocolada</i>).</p> <p><i>Referências bibliográficas consultadas: Bisqueira, Sarriera e Martinez (2004) pag81 e Bussab e Morettin (2002) pag241.</i></p> <p><b>Contribuição para o item 6 do ANEXO A:</b></p>

	<p>Inserir a fórmula do teste de TUKEY (com referência bibliográfica).</p> <p><b>Justificativa para o item 6 do ANEXO A:</b></p> <p>O SindiTelebrasil entende que, por ser parte fundamental para a definição de ranking, a teste de Tukey deve constar do Anexo A (Fórmulas).</p>
<b>Comentário da Anatel</b>	
<b>Data do Comentário:</b>	20/02/2018 11:01:38
<b>Comentário:</b>	<p>Quanto à correção da fórmula do erro amostral, a Anatel entende que a fórmula como apresentada nas contribuições é amplamente conhecida pela literatura e portanto sugere-se acatar a contribuição parcialmente, incluindo o denominador (vn), mas corrigindo o índice da distribuição normal para 1-a/2, e alterar a fórmula para:</p> $e = Z_{1-\frac{\alpha}{2}} \times \frac{dp}{\sqrt{n}}$ <p>Motivado por esta contribuição, mas sem ser objeto direto da mesma, sugere-se alterar a notação desse erro a posteriori de "e" para "e", para que não haja confusão com a definição do erro a priori. Em referência a inserção das fórmulas do teste de Tukey para comparação das médias no ranking, com referências bibliográficas, considerando que o "teste de Tukey" é amplamente reconhecido na literatura específica, a Anatel também entende que a presença de suas fórmulas no Manual de Aplicação deixa o texto mais completo. Assim, as fórmulas serão inseridas no texto do Manual de Aplicação. E, em relação a alteração proposta para o calendário do Manual de Aplicação, a Anatel entende ser necessária a fixação dos prazos em datas específicas para facilitar o planejamento e garantir o seu cumprimento. Todavia, quanto a parte da contribuição que menciona a possibilidade da data pre-fixada cair em final de semana ou feriado nacional, o texto proposto não tinha qualquer observação sobre esta possibilidade. Assim, a Anatel propõe esclarecer como serão tratados os prazos para casos em que as datas definidas no Manual sejam dias não úteis, com a inclusão do seguinte texto ao item 11: “Caso os prazos definidos no Calendário Anual sejam feriados nacionais ou fim de semana, o prazo será postergado para o dia útil subsequente”.</p>
<b>ID da Contribuição:</b>	81049
<b>Autor da Contribuição:</b>	Paulo Cesar Valete
<b>Empresa:</b>	--
<b>Contribuição:</b>	Alterar o formato da coluna “Prazo” de dia/mês para mês/ano.
<b>Justificativa:</b>	<p>A Telefônica entende que o emprego de datas fixas, como está no texto original, pode gerar reprogramações constantes e interpretações equivocadas, podendo ainda trazer prejuízo para o processo de pesquisa. Além disso, mantendo-se a forma original, alerta que, em algum momento, os dias definidos cairão em finais de semana ou feriados, ex.: 31/3/2018, 30/06/2018, 15/07/2018, 15/11/2018, 15/12/2018, 31/03/2019 etc., sendo necessário estabelecimento de</p>

	critério objetivo para postergação dos prazos.
<b>Comentário da Anatel</b>	
<b>Data do Comentário:</b>	20/02/2018 11:01:38
<b>Comentário:</b>	A Anatel entende ser necessária a fixação dos prazos em datas específicas para facilitar o planejamento e garantir o seu cumprimento. Todavia, quanto a parte da contribuição que menciona a possibilidade da data pre-fixada cair em final de semana ou feriado nacional, o texto proposto não tinha qualquer observação sobre esta possibilidade. Assim, a Anatel propõe esclarecer como serão tratado os prazos para casos em que as datas definidas no Manual sejam dias não úteis, com a inclusão do seguinte texto ao item 11: “Caso os prazos definidos no Calendário Anual sejam feriados nacionais ou fim de semana, o prazo será postergado para o dia útil subsequente”.

### Contribuições Recebidas pelo Sei

<b>ID da Contribuição:</b>	Sei nº2170137 (CT. 1532/2017/LLLADB)
<b>Autor da Contribuição:</b>	Telefônica
<b>Empresa:</b>	Telefônica
<b>Contribuição:</b>	<p>Contribuição de caráter geral:</p> <p>O Grupo Telefônica Brasil, doravante apenas Telefônica, prestador de diversos serviços de telecomunicações de interesse coletivo no Brasil, incluindo o STFC, tanto na qualidade de concessionária, como autorizatória, a depender da região; SMP; SCM; e, SeAC, e um dos grandes investidores privados em infraestrutura neste setor altamente estratégico e fundamental para o desenvolvimento humano, social e econômico do país, vem, em primeiro lugar, reafirmar seu compromisso com as iniciativas dessa Agência que buscam promover o aprimoramento dos serviços e apresentar, a seguir, suas contribuições para a presente Consulta Pública. A Revisão do Manual de Aplicação da Pesquisa para Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações, parte central do Regulamento das condições de aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida Junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações, Anexo à Resolução nº 654/2015, que disciplina as condições gerais para a realização de pesquisas de aferição do grau de satisfação e de qualidade percebida junto aos usuários dos serviços de telecomunicações de interesse coletivo, instrumento informativo à sociedade, que enfatiza a visão do cliente em relação ao serviço contratado, sendo o Manual de Aplicação o instrumento que estabelece o método estatístico, o questionário a ser aplicado nas avaliações, o período de avaliação, dentre outros aspectos não menos importantes, ao mesmo tempo que representa uma iniciativa digna de elogios, traz também algumas preocupações com os impactos que o modelo proposto pode trazer, especialmente na questão do método estatístico (erro e calibrador) para consolidação e comparação de índices de desempenho entre as prestadoras</p>

	envolvidas. Ao disciplinar as condições para a realização da pesquisa de aferição acerca do grau de satisfação e de qualidade percebida, conclui-se que a intenção do regulador é de acompanhar o entendimento do usuário quanto ao serviço contratado considerando o seu ciclo de vida (atendimento, instalação, funcionamento, assistência técnica e prestação de contas) na prestadora. A Telefônica entende que, para isso, é razoável que o método proposto seja amplamente debatido, como forma de evitar sinalizações contraditórias ou distorcidas quanto a qualidade percebida, que possa, de fato, representar a visão da qualidade percebida e, acima de tudo, dar garantia à sociedade como um todo de que a comparação das prestadoras se dá de forma adequada.
<b>Justificativa:</b>	
<b>Comentário da Anatel</b>	
<b>Comentário:</b>	Sugere-se não acatar a contribuição por não ser sugestão direta ao texto do manual em Consulta Pública. Ressalta-se, contudo, que a Anatel também entende pela necessidade de amplo debate do método e que a própria submissão de revisões do Manual de Aplicação a Consulta Pública, conforme previsto no Regulamento das Pesquisas, atende a este propósito.

<b>ID da Contribuição:</b>	Sei nº 2169394
<b>Autor da Contribuição:</b>	Sinditelebrasil
<b>Empresa:</b>	Sinditelebrasil
<b>Contribuição:</b>	<p>Contribuição de caráter geral:</p> <p>A Revisão do Manual de Aplicação da Pesquisa para Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações, parte central do Regulamento das condições de aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida Junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações, ao mesmo tempo em representa uma iniciativa digna de elogios, traz também traz algumas preocupações com os impactos que o modelo proposto pode trazer, especialmente na questão do método estatístico (erro e calibrador) para consolidação e comparação de índices de desempenho entre as prestadoras envolvidas. Ao disciplinar as condições para a realização da pesquisa de aferição acerca do grau de satisfação e de qualidade percebida, conclui-se que a intenção do regulador é de acompanhar o entendimento do usuário quanto ao serviço contratado, considerando o seu ciclo de vida (atendimento, instalação, funcionamento, assistência técnica e prestação de contas) na prestadora. O SindiTelebrasil entende que, para isso, é razoável que o método proposto seja amplamente debatido. como forma de evitar sinalizações contraditórias ou distorcidas quanto à qualidade percebida, de modo que esse possa, de fato, representar a visão da qualidade percebida e, acima de tudo. dar garantia para a sociedade como um todo de que a comparação das prestadoras se dá de forma adequada.</p>

<b>Justificativa:</b>	
<b>Comentário da Anatel</b>	
<b>Comentário:</b>	Sugere-se não acatar a contribuição por não ser sugestão direta ao texto do manual em Consulta Pública. Ressalta-se, contudo, que a Anatel também entende pela necessidade de amplo debate do método e que a própria submissão de revisões do Manual de Aplicação a Consulta Pública, conforme previsto no Regulamento das Pesquisas, atende a este propósito.

<b>ID da Contribuição:</b>	Sei nº 2171304
<b>Autor da Contribuição:</b>	Oi
<b>Empresa:</b>	Oi
<b>Contribuição:</b>	<p>Forma de coleta</p> <p>A empresa pesquisadora receberá da Anatel os lotes contendo o(s) telefone(s) de contato(s) das amostras sorteadas aleatoriamente com as identificações do serviço, da prestadora e da Unidade da Federação (UF), na relação de até 40xn (quarenta vezes “n”, sendo n o número de amostras), baseada nos históricos das ocorrências de campo. Antes de iniciar a coleta, a base recebida deve ser novamente randomizada para, em seguida, iniciar as coletas.</p> <p>A empresa pesquisadora contratada elaborará e enviará à Anatel, para cada período de coleta de dados, um Plano de Pesquisa de Campo (PPC), que servirá de base para a execução e controle das entrevistas.</p> <p>O relatório com o PPC a ser enviado para a Anatel deverá conter, no mínimo, as seguintes informações para cada serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) planejamento dos recursos humanos necessários (quantitativo de entrevistadores, supervisores, coordenadores e equipes);</li> <li>ii) horário de trabalho das equipes (da coleta);</li> <li>iii) ordem de coleta (se houver – por prestadora, serviço e UF);</li> <li>iv) Número de tentativas de contato por unidade amostral</li> <li>v) cronograma da coleta dos dados (entrevistas);</li> <li>vi) identificação de todas as empresas terceirizadas de Call Center, processamento de dados, treinamento, etc. envolvidas nas pesquisas; e</li> <li>vii) critérios que serão adotados para garantir o controle estatístico e qualitativo</li> </ul>

	<p>de cada pesquisa.</p> <p>As entrevistas para todos os serviços serão feitas com o uso da técnica de pesquisa por telefone assistida por computador – CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing). Isto significa o uso de microcomputadores em rede, controle de amostragem no servidor da rede, discagem automática, marcação de entrevista, consistência de valores aceitos nas perguntas do questionário e geração de estatísticas de entrevistas realizadas. Essa etapa deverá ser complementada através de crítica, codificação, digitação e consistência dos dados.</p>
<b>Justificativa:</b>	<p>Para a retirada do item iii): Não se deve considerar uma ordem por prestadora/UF/serviço e sim um plano amostral a ser realizado em conjunto, sem priorização de cotas, pois dessa forma poderemos enviesar a pesquisa por não estar em campo com todas as células a serem estudadas</p> <p>Deve ser incluído no manual o planejamento de execução das pesquisas “distribuição das pesquisas” - as entrevistas devem ser realizadas ao longo do período de forma homogênea, considerando operadora/produto/região.</p> <p>- Para a inclusão do item iv): Número de tentativas de contatos realizadas - é uma informação muito importante de ocorrências de campo, pois isso permitiria às prestadoras ajustar o número de mailing a ser enviado nas próximas pesquisas ou identificar um perfil mais complicado para atingimento de cota</p>
<b>Comentário da Anatel</b>	
<b>Data do Comentário:</b>	
<b>Comentário:</b>	<p>O item 2.2, iii) será excluído, pois a existência de uma ordem de coleta poderia enviesar a pesquisa. Adicionalmente será editado o parágrafo transcrito abaixo, observando a necessidade de incluir texto para que as entrevistas sejam realizadas de modo randômico entre os estratos da pesquisa:</p> <p>“As entrevistas para todos os serviços serão feitas de modo randômico entre os estratos com o uso da técnica de pesquisa por telefone assistida por computador – CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing). Isto significa o uso de microcomputadores em rede, controle de amostragem no servidor da rede, discagem automática, marcação de entrevista, consistência de valores aceitos nas perguntas do questionário e geração de estatísticas de entrevistas realizadas. Essa etapa deverá ser complementada através de crítica, codificação, digitação e consistência dos dados.”</p> <p>Quanto à inclusão do item v), a Anatel resolve não acatar, pois a informação requerida já deve constar do Relatório de Ocorrências de Campo, conforme o item 8.1 do Manual da Pesquisa, não sendo necessário repeti-lo no Plano de Pesquisa de Campo.</p>
<b>ID da Contribuição:</b>	Sei nº 2171824

<b>Autor da Contribuição:</b>	Tim
<b>Empresa:</b>	Tim
<b>Contribuição:</b>	A empresa pesquisadora contratada elaborará e enviará à Anatel e às prestadoras, para cada período de coleta de dados, um Plano de Pesquisa de Campo (PPC), que servirá de base para a execução e controle das entrevistas.
<b>Justificativa:</b>	Para melhor entendimento do texto e aplicação das regras do Manual, a TIM sugere que os indicadores e critérios presentes no Plano de Pesquisa de Campo estejam descritos de forma clara e exaustiva no texto, para que as partes envolvidas saibam o que será analisado durante o período da pesquisa. Entende-se que o PPC deve também ser submetido à aprovação das prestadoras, além da Anatel, visto que preza-se pela transparência e tanto a contratação do Instituto de Pesquisa quanto a garantia da qualidade são advindas das prestadoras.
<b>Comentário da Anatel</b>	
<b>Comentário:</b>	Esclarece-se que o Regulamento das Pesquisas e o Manual de Aplicação não fazem quaisquer restrições quanto ao recebimento pelas prestadoras de informações a respeito do Plano de Pesquisa de Campo. Considerando o escopo do Manual de Aplicação, entende-se que o conteúdo da contribuição não deve compor o Manual de Aplicação, já que não é um procedimento necessário para a realização das pesquisas.

<b>ID da Contribuição:</b>	Sei nº 2171824
<b>Autor da Contribuição:</b>	Tim
<b>Empresa:</b>	Tim
<b>Contribuição:</b>	iii – Ordem de coleta (se houver, será realizada somente por serviço).
<b>Justificativa:</b>	A TIM entende que as entrevistas por operadora e região devem ser feitas de forma equilibrada e homogênea durante todo o período de coleta, e, por isso, não deve haver ordem de coleta por UF ou operadora. A importância disso é evitar que algum evento externo comprometa o resultado de uma ou mais operadoras ou regiões, ocasionando vício ou impossibilidade de comparativo de resultados entre as operadoras ou regiões. No caso da ANATEL entender que se faz necessária a realização da ordem de coleta também por prestadora e/ou UF, essa obrigatoriedade de fornecimento das informações deve permanecer.
<b>Comentário da Anatel</b>	
<b>Comentário:</b>	O item 2.2, iii) será excluído, pois a existência de uma ordem de coleta poderia enviesar a pesquisa. Adicionalmente será editado o parágrafo transcrito abaixo, observando a necessidade de incluir texto para que as entrevistas sejam realizadas de modo randômico entre os estratos da pesquisa:

	<p>“As entrevistas para todos os serviços serão feitas de modo randômico entre os estratos com o uso da técnica de pesquisa por telefone assistida por computador – CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing). Isto significa o uso de microcomputadores em rede, controle de amostragem no servidor da rede, discagem automática, marcação de entrevista, consistência de valores aceitos nas perguntas do questionário e geração de estatísticas de entrevistas realizadas. Essa etapa deverá ser complementada através de crítica, codificação, digitação e consistência dos dados.”</p>
--	---

<b>ID da Contribuição:</b>	Sei nº2171304
<b>Autor da Contribuição:</b>	Oi
<b>Empresa:</b>	Oi
<b>Contribuição:</b>	Alterar o texto: Além das informações a serem enviadas para a Anatel - descritas no item 8 deste Manual - fica facultada à Agência e às Prestadoras a possibilidade, nos casos em que julgarem necessário, de solicitar à empresa contratada a emissão de relatórios específicos, que devem ser previamente discutidos e aprovados por todas as Prestadoras.
<b>Justificativa:</b>	A alteração do texto se faz necessária para otimizar custos, produtividade e tempo, garantindo maior eficiência do processo e disponibilização das informações geradas a todos os interessados. Vale dizer que, em geral, as Prestadoras trabalham com orçamentos justos e previamente aprovados de forma que desembolsos não previstos/estimados podem gerar impacto financeiro

#### Comentário da Anatel

<b>Comentário:</b>	Tanto o Regulamento das Pesquisas quanto o Manual de Aplicação não fazem quaisquer restrições de solicitações, pelas prestadoras, diretamente à empresa pesquisadora, desde que não envolva o recebimento de resultados das coletas, conforme item 8.3 do Manual de Aplicação. Apesar da possibilidade de a solicitação de relatórios específicos à empresa contratada gerar custos adicionais, entende-se que manter essa possibilidade é fundamental para a continuidade do processo de coordenação das pesquisas. Ademais, essa previsão consta nas atribuições da empresa pesquisadora no inciso V do Art. 12 do Regulamento das Pesquisas.
--------------------	---

<b>ID da Contribuição:</b>	Sei nº2171824
<b>Autor da Contribuição:</b>	Tim
<b>Empresa:</b>	Tim
<b>Contribuição:</b>	Alterar o trecho acima: A Agência e as prestadoras poderão, a qualquer momento



	da pesquisa, solicitar informações, acompanhar a aplicação dos questionários, submeter os dados coletados a análises e controles estatísticos e qualitativos.
<b>Justificativa:</b>	Conforme já destacado em momento anterior, a TIM entende que as prestadoras devem estar envolvidas nas etapas do processo de pesquisa pelo fomento à transparência, e visto que, tanto a contratação do Instituto de Pesquisa quanto à garantia da qualidade da pesquisa são inerentes às prestadoras.
<b>Comentário da Anatel</b>	
<b>Comentário:</b>	A redação proposta possibilitaria as prestadoras o acesso aos resultados das pesquisas antes da condição prevista no item 8.3 do Manual de Aplicação. Esclarece-se, contudo, que não há restrições no Manual de Aplicação ou no Regulamento das Pesquisas quanto ao recebimento de informações da empresa pesquisadora sobre a coleta, como por exemplo a quantidade de questionários aplicada.

<b>ID da Contribuição:</b>	Sei nº2171824
<b>Autor da Contribuição:</b>	Tim
<b>Empresa:</b>	Tim
<b>Contribuição:</b>	Além das informações a serem enviadas para a Anatel - descritas no item 8 deste Manual - fica facultada à Agência a possibilidade, nos casos em que julgar necessário, e, conforme estabelecido previamente com as prestadoras, de solicitar à empresa contratada a emissão de relatórios específicos.
<b>Justificativa:</b>	A TIM considera que as operadoras devem também ter conhecimento das solicitações feitas à empresa de pesquisa contratada, pois as empresas contratantes são responsáveis pelo bom desempenho da pesquisa, além de serem impactadas diretamente por essas informações. Além disso, novas solicitações não previstas em contrato podem gerar custos adicionais, e, como as operadoras são impactadas diretamente, as mesmas devem ser previamente envolvidas quanto às possíveis alterações.
<b>Comentário da Anatel</b>	
<b>Comentário:</b>	Apesar da possibilidade de a solicitação de relatórios específicos à empresa contratada gerar custos adicionais, entende-se que manter essa possibilidade é fundamental para a continuidade do processo de coordenação das pesquisas. Ademais, essa previsão consta nas atribuições da empresa pesquisadora no inciso V do Art. 12 do Regulamento das Pesquisas. Por esse motivo, sugere-se não acatar essa solicitação.

<b>ID da Contribuição:</b>	Sei nº2171824
----------------------------	---------------

<b>Autor da Contribuição:</b>	Tim
<b>Empresa:</b>	Tim
<b>Contribuição:</b>	Apenas serão consideradas as prestadoras que, após enviarem os relatórios de que tratam o item 5 deste Manual, possuírem, no mínimo, 10.000 (dez mil) contratos/acessos ativos e elegíveis em cada uma das 10 regiões e serem designadas pela Anatel em acordo com as prestadoras, conforme item 2.5 deste Manual.
<b>Justificativa:</b>	Com vistas a uniformizar e facilitar a entrega de resultados e sua robustez, a TIM sugere que sejam escolhidas 10 regiões de pesquisa que aglutinam as 33 regiões do PGO/PGA de forma a representar a detenção de espectro das empresas, o que se imagina serem semelhantes ao anteriormente classificado no SMC e já de conhecimento da ANATEL. Ademais, a metodologia sugerida traria certa redução, por operadora e por serviço, nas amostras da Pesquisa, o que possibilitaria maior agilidade, menor período de coleta das entrevistas, redução no prazo de elaboração dos relatórios de resultados e, conseqüentemente, viabilizaria a antecipação da divulgação e da análise dos resultados da pesquisa.
<b>Comentário da Anatel</b>	
<b>Comentário:</b>	A segmentação das pesquisas por Unidade da Federação é uma determinação regulamentar, conforme Art. 8º, do Regulamento das Pesquisas. Assim, as informações obtidas durante a realização das pesquisas serão agregadas e terão representatividade estatística por Unidade da Federação. Destarte, a contribuição apresentada está em desacordo com o Regulamento das Pesquisas.

<b>ID da Contribuição:</b>	Sei nº 2171304
<b>Autor da Contribuição:</b>	Oi
<b>Empresa:</b>	Oi
<b>Contribuição:</b>	Do acompanhamento pelas operadoras Inclusão do item 2.5 “Acompanhamento pelas operadoras” As Operadoras poderão a qualquer momento acompanhar qualquer etapa do processo de coleta das entrevistas, visualizar e baixar informações sobre suas entrevistas ou solicitar informações à empresa pesquisadora sobre o campo e suas entrevistas.
<b>Justificativa:</b>	As operadoras poderiam acompanhar o campo da pesquisa para contribuir com uma checagem de qualidade do mesmo.
<b>Comentário da Anatel</b>	
<b>Comentário:</b>	A redação proposta possibilitaria as prestadoras o acesso aos resultados das pesquisas antes da condição prevista no item 8.3 do Manual de Aplicação. Esclarece-se, contudo, que não há restrições no Manual de Aplicação ou no Regulamento das Pesquisas quanto ao recebimento de informações da empresa

	pesquisadora sobre a coleta, como por exemplo a quantidade de questionários aplicados.
--	--

<b>ID da Contribuição:</b>	Sei nº2171824
<b>Autor da Contribuição:</b>	Tim
<b>Empresa:</b>	Tim
<b>Contribuição:</b>	Telefonia Celular - Serviço Móvel Pessoal (SMP), modalidades pré e pós-paga em conjunto.
<b>Justificativa:</b>	A TIM sugere que a pesquisa seja feita para o SMP, ou seja, pré-pago e pós-pago em conjunto e não de forma independente, já que tratam de modalidades de pagamentos e não serviços distintos, visto que usam da mesma tecnologia e compartilham da qualidade de rede e de atendimento. Ademais, a metodologia sugerida traria certa redução, por operadora e por serviço, nas amostras da Pesquisa, o que possibilitaria maior agilidade, menor período de coleta das entrevistas, redução no prazo de elaboração dos relatórios de resultados e, conseqüentemente, viabilizaria a antecipação da divulgação e da análise dos resultados da pesquisa.
<b>Comentário da Anatel</b>	
<b>Comentário:</b>	As duas modalidades de prestação do SMP apresentam características distintas, motivo pelo qual vêm sendo pesquisadas de modo apartado. Neste sentido, a unificação dos serviços na pesquisa, além de potencialmente gerar perda de informações, impactam a comparabilidade da série histórica.

<b>ID da Contribuição:</b>	Sei nº 2171824
<b>Autor da Contribuição:</b>	Tim
<b>Empresa:</b>	Tim
<b>Contribuição:</b>	Alterar o trecho acima: v. As pesquisas serão realizadas em 10 regiões e serem designadas pela Anatel em acordo com as prestadoras e de forma independente.
<b>Justificativa:</b>	Com vistas a uniformizar e facilitar a entrega de resultados e sua robustez, a TIM sugere que sejam escolhidas 10 regiões de pesquisa que aglutinam as 33 regiões do PGO/PGA de forma a representar a detenção de espectro das empresas, o que se imagina serem semelhantes ao anteriormente classificado no SMC e já de conhecimento da ANATEL. Ademais, a metodologia sugerida traria certa redução, por operadora e por serviço, nas amostras da Pesquisa, o que possibilitaria maior agilidade, menor período de coleta das entrevistas, redução no prazo de elaboração dos relatórios de resultados e, conseqüentemente,

	viabilizaria a antecipação da divulgação e da análise dos resultados da pesquisa.
<b>Comentário da Anatel</b>	
<b>Comentário:</b>	A segmentação das pesquisas por Unidade da Federação é uma determinação regulamentar, conforme Art. 8º, do Regulamento das Pesquisas. Assim, as informações obtidas durante a realização das pesquisas serão agregadas e terão representatividade estatística por Unidade da Federação. Destarte, a contribuição apresentada está em desacordo com o Regulamento das Pesquisas.

<b>ID da Contribuição:</b>	Sei nº 2171824
<b>Autor da Contribuição:</b>	Tim
<b>Empresa:</b>	Tim
<b>Contribuição:</b>	Alterar o trecho acima: Os atributos são definidos pela Anatel em conjunto com as operadoras.
<b>Justificativa:</b>	A TIM julga que as operadoras devem participar das definições dos atributos a serem avaliados na Pesquisa, pois podem impactar no tamanho e, conseqüentemente, no custo dos questionários. Além disso, as operadoras possuem, em seus quadros, pessoas com notório conhecimento em pesquisas com condições de contribuir para qualidade da pesquisa.
<b>Comentário da Anatel</b>	
<b>Comentário:</b>	Não acatar, dado que os atributos são previamente definidos no Manual, que é sempre sujeito a consulta pública e a participação dos interessados.

<b>ID da Contribuição:</b>	Sei nº 2171304
<b>Autor da Contribuição:</b>	Oi
<b>Empresa:</b>	Oi
<b>Contribuição:</b>	<p>CONTRIBUIÇÃO PARA O ITEM 4, PRIMEIRO PARÁGRAFO: Alterar o texto: Os questionários a serem empregados devem avaliar o conjunto de atributos da pesquisa e ser atualizados sempre que os dados obtidos indicarem essa necessidade ou quando a Anatel avaliar ser conveniente e oportuno pesquisar novos aspectos de satisfação e percepção de qualidade, previamente discutidos com as Prestadoras.</p> <p>CONTRIBUIÇÃO PARA O ITEM 4, SEGUNDO PARÁGRAFO: Alterar o texto: Cada população-alvo deve responder a um questionário específico. Para fins de estruturação do questionário, as perguntas devem ser organizadas em blocos homogêneos, relativos aos atributos da pesquisa. Para cada atributo já</p>

	<p>definido no item 3 deste Manual pode haver uma ou mais perguntas, de forma a captar a maior quantidade de informação daquele atributo, prezando-se, contudo, pela concisão do questionário como um todo e viabilidade do histórico para comparação de resultados obtidos em diferentes períodos.</p> <p>CONTRIBUIÇÃO PARA O ITEM 4, TERCEIRO PARÁGRAFO: Alterar o texto: A construção dos questionários deve se basear em procedimentos metodológicos de natureza similar constantes da literatura de pesquisas e incorporar a experiência de estudos anteriores, de modo ainda a possibilitar, quando possível, a comparação com resultados obtidos em anos anteriores.</p>
<p><b>Justificativa:</b></p>	<p>JUSTIFICATIVA PARA O ITEM 4, PRIMEIRO PARÁGRAFO: Garantir a participação das Prestadoras em todo o processo de forma a se evitar surpresas, bem como alterações que possam inviabilizar a comparação com os resultados de anos anteriores.</p> <p>JUSTIFICATIVA PARA O ITEM 4, SEGUNDO PARÁGRAFO: A alteração proposta tem o objetivo de garantir a participação das Prestadoras no processo de forma a se evitar surpresas, bem como alterações que possam inviabilizar a comparação com os resultados de anos anteriores.</p> <p>JUSTIFICATIVA PARA O ITEM 4, TERCEIRO PARÁGRAFO: O texto original traz incerteza ao processo uma vez que estabelece apenas como desejável a comparação de resultados. A Oi considera a possibilidade de comparação de resultados como fundamental para a busca da melhoria contínua da qualidade e correta aplicação dos recursos. Por exemplo, há que se garantir que as alterações no questionário não resultem em perda da série histórica. Tratando-se de um documento complementar ao Regulamento de Pesquisa e que define o modelo matemático, procedimentos de coleta e processamento dos dados, não deveria admitir cenários de incertezas.</p>
<p><b>Comentário da Anatel</b></p>	
<p><b>Comentário:</b></p>	<p>O inciso I do Art. 9 do Regulamento das Pesquisas estabelece que cabe à Anatel a elaboração dos questionários. Entretanto, ressalta-se que a Anatel considera importante a participação das prestadoras nessa etapa da pesquisa e, por esse motivo, já havia incluído na proposta de novo cronograma da pesquisa o envio do questionário também às prestadoras participantes da pesquisa, como já vinha sendo feito mesmo sem previsão no manual vigente.</p> <p>Além disso, entende-se que a preocupação com o histórico de comparação dos resultados e com uma série histórica consistente já estão devidamente encaminhadas no texto do Manual de Aplicação, precisamente no item 2.1. Todavia, há a necessidade de permanência da expressão “quando possível” no texto do item 4.4 para permitir a inclusão ou exclusão de perguntas que sejam necessárias diante de mudanças de cenários ou que não tenham dados de comparações anteriores.</p>

<b>ID da Contribuição:</b>	Sei nº 2171824
<b>Autor da Contribuição:</b>	Tim
<b>Empresa:</b>	Tim
<b>Contribuição:</b>	Alterar o trecho acima: Com o objetivo de captar com acurácia a percepção e a satisfação do usuário, a Pesquisa de Aferição do Grau de Satisfação e de Qualidade Percebida tem como característica principal a avaliação por espontaneidade das respostas do entrevistado. Para que essa característica seja preservada, as pesquisas serão não estimuladas e, por consequência, os questionários não serão previamente divulgados ao público-alvo.
<b>Justificativa:</b>	A TIM considera importante destacar no texto que a pesquisa não deve ser baseada no sentimento do usuário, mas na avaliação de sua satisfação mediante critérios técnicos e objetivos.
<b>Comentário da Anatel</b>	
<b>Comentário:</b>	Entende-se que com a alteração proposta o texto fica mais aderente à pesquisa. Assim, o novo texto proposto para o último parágrafo do item 4. Questionários é:  Com o objetivo de captar com acurácia a percepção e a satisfação do usuário, a Pesquisa de Aferição do Grau de Satisfação e de Qualidade Percebida tem como característica principal a avaliação por espontaneidade das respostas do entrevistado. Para que essa característica seja preservada, as pesquisas serão não estimuladas e, por consequência, os questionários não serão previamente divulgados ao público-alvo.

<b>ID da Contribuição:</b>	Sei nº 2171824
<b>Autor da Contribuição:</b>	Tim
<b>Empresa:</b>	Tim
<b>Contribuição:</b>	Inserir os trechos abaixo onde melhor convier:  As prestadoras podem participar da elaboração dos questionários e devem ser convidadas para reuniões entre a empresa de Pesquisa e a ANATEL.  Os questionários serão divulgados às prestadoras no mínimo 2 meses antes do início do período de coleta da Pesquisa e, caso haja alterações posteriores no questionário, deverá haver aceitação das prestadoras.  O tempo médio de duração dos questionários deverá permanecer inalterado ou ser reduzido se comparado ao ano anterior, independentemente de haver alterações nas questões e/ou atributos.
<b>Justificativa:</b>	Sabe-se que o questionário é um instrumento fundamental para a qualidade da

	<p>pesquisa e o atingimento de seus objetivos. Portanto, a TIM ressalta que é importante que as operadoras participem do planejamento do material e possam cooperar para o avanço dos questionários em matéria de qualidade, utilizando-se do conhecimento de suas equipes internas de Pesquisa.</p> <p>Além disso, o tempo de questionário é um fator determinante para o custo da pesquisa e o engajamento do usuário, de forma que qualquer acréscimo impacta diretamente no aumento do custo da pesquisa e diminuição da qualidade das respostas.</p>
--	---

#### Comentário da Anatel

<b>Comentário:</b>	<p>O inciso I do Art. 9 do Regulamento das Pesquisas estabelece que cabe à Anatel a elaboração dos questionários. Entretanto, ressalta-se que a Anatel considera importante a participação das prestadoras nessa etapa da pesquisa e, por esse motivo, já havia incluído na proposta de novo cronograma da pesquisa o envio do questionário também às prestadoras participantes da pesquisa, como já vinha sendo feito mesmo sem previsão no manual vigente. Adicionalmente, a Anatel entende que condicionar a construção dos questionários a um tempo médio de duração específico seria prejudicial à continuidade e fruição do processo de coordenação da pesquisa. Todavia, ressalta-se que a concisão do questionário como um todo é uma premissa da Anatel, conforme o 2º parágrafo do item 4 do Manual de Aplicação.</p>
--------------------	---

<b>ID da Contribuição:</b>	Sei nº 2171304
<b>Autor da Contribuição:</b>	Oi
<b>Empresa:</b>	Oi
<b>Contribuição:</b>	ALTERAÇÃO DE TEXTO: “O conteúdo, o formato e os procedimentos de envio do relatório quantitativo e da base de clientes serão definidos pela Anatel, sem alterações do praticado atualmente, observados os meios seguros e disponíveis, e publicados no portal da agência de acordo com o calendário anual”.
<b>Justificativa:</b>	<p>Observamos que no Manual de Aplicação vigente está previsto o conteúdo e o formato dos relatórios quantitativos para todos os serviços e que no novo Manual proposto os conteúdos são os mesmos.</p> <p>O mesmo ocorre para a base de clientes, onde os campos também foram mantidos. Atualmente não existem problemas na disponibilização destes relatórios, uma vez que já foram desenvolvidos extratores para os mesmos.</p> <p>No entanto, com a redação original do texto, abre-se a possibilidade de alteração dos formatos para envio dos relatórios, o que demandaria ajustes nos extratores.</p> <p>Com a previsão, no cronograma de atividades, de publicação das instruções sobre</p>

	<p>formatos (31.03) e a previsão de envio do relatório quantitativo de acessos e base de clientes à Anatel até 30/04, caso ocorra alguma alteração de layout/conteúdo que careça de ajustes de extratores, 30 dias será insuficiente para realizar todos os ajustes, o que pode comprometer o cumprimento do cronograma.</p> <p>Desta forma seria adequado manter a forma dos campos dos relatórios, conforme atualmente é feito, registrando isto no último parágrafo do item 5.</p> <p>Ainda, como se trata de base de dados contendo informações sensíveis, considerando ainda o direito dos usuários à privacidade na utilização, pelas prestadoras, de seus dados pessoais, Art. 3º, Inciso VII, da Resolução nº 632/2014, a Oi entende que a transferência dos dados deve ser realizada por métodos seguros, que contemplem os seguintes requisitos mínimos: autenticação, criptografia e controle de entrega.</p>
--	--

#### Comentário da Anatel

<p><b>Comentário:</b></p>	<p>Justificado pelo cuidado e respeito à privacidade aos dados pessoais, propõe-se acatar a proposta de alteração no texto. O novo texto para o último parágrafo do item 5:</p> <p>“O conteúdo, o formato e os procedimentos de envio do relatório quantitativo e da base de clientes serão definidos pela Anatel, observados os meios seguros e disponíveis na Agência, e publicados no portal da agência de acordo com o calendário anual”.</p> <p>Ademais, entende-se que condicionar o formato dos arquivos no Manual de Aplicação a um mesmo formato pode evitar a melhoria do processo como um todo, caso seja identificada necessidade de alteração nos dados fornecidos. Em havendo alteração do formato, a Anatel entende que o prazo praticado de 30 dias é razoável para a operacionalização de novos extratores por parte das prestadoras. Por esses motivos, a sugestão é por não acatar esta proposta.</p>
---------------------------	--

<p><b>ID da Contribuição:</b></p>	<p>Sei nº 2171304</p>
<p><b>Autor da Contribuição:</b></p>	<p>Oi</p>
<p><b>Empresa:</b></p>	<p>Oi</p>
<p><b>Contribuição:</b></p>	<p>Inclusão do texto: A alocação do tamanho amostral em cada estrato se dará de modo a se buscar a precisão das estimativas tanto nos estratos quanto para toda a população, conforme definido no Regulamento da Pesquisa</p>
<p><b>Justificativa:</b></p>	<p>Maior garantia de que todo o planejamento amostral esteja coerente com o exposto no regulamento.</p>
<p><b>Comentário da Anatel</b></p>	
<p><b>Comentário:</b></p>	<p>Entende-se que o texto tal como foi proposto já está adequado.</p>



<b>ID da Contribuição:</b>	Sei nº 2171304
<b>Autor da Contribuição:</b>	Oi
<b>Empresa:</b>	Oi
<b>Contribuição:</b>	<p>As medidas de erro amostral deste estudo são planejadas para as estimativas dos indicadores de satisfação geral, oferta e contratação, funcionamento, cobrança e recarga, utilizando-se um coeficiente de confiança de 95% (noventa e cinco por cento). Os tamanhos das amostras serão dimensionados para se obter estimativas com erros de 5% nos indicadores supracitados. Para cada indicador será calculado um tamanho de amostra e o tamanho a ser considerado para o estrato será o maior dentre os tamanhos calculados para cada indicador, de tal forma que a precisão amostral esteja assegurada em todos os indicadores</p> <p>Item 1: Sugerimos alterar o parâmetro de estimativa Erro Amostral do formato percentual (erro para estimação de proporção) para erro absoluto (erro para estimação de média); Item 2: Alterar a fórmula do erro amostral de para <math>e = Z\alpha dp \sqrt{n}</math>, onde n é o número de amostras.</p> <p>Item 2: Alterar a fórmula do erro amostral de para <math>\epsilon = Z_{\alpha/2} \times dp</math> para <math>e = Z_{\alpha/2} dp / \sqrt{n}</math>, onde n é o número de amostras.</p>
<b>Justificativa:</b>	<p>ITEM 6.5: Nosso principal resultado da pesquisa é avaliar os indicadores citados no manual que são em uma escala de 0 a 10, sendo assim não faz sentido um erro em % incapacitando principalmente a avaliação entre operadoras.</p> <p>ITEM 1 No caso de pesquisa com valores contínuos para demonstrar a intensidade de satisfação do usuário, no caso de 0 a 10, a utilização de Erro Amostral no formato “percentual” é inadequada, pois quanto maior o índice apurado, maior será a margem de erro do resultado.</p> <p>A Oi sugere que seja adotada margem fixa de Erro Amostral (erro para estimativa de média) e que essa margem seja obtida a partir do histórico das pesquisas dos anos anteriores, sendo igual a 0,35.</p> <p>Nota: o Valor de referência de 0,35 foi obtido através da média simples dos erros amostrais encaminhados pela Anatel e que, pelos métodos estatísticos, representa importante referência para as pesquisas do setor de telecomunicações</p> <p>Por exemplo:</p> <p>Se o índice de percepção da qualidade na UPA for de 7,00 (sete), considerando o erro amostral de 5%, ele terá 95% de chance de estar entre os valores de 6,65 e 7,35. Considerando o erro absoluto de 0,35, o índice terá 95% de chance de estar entre 6,65 e 7,35.</p>

	<p>Se o índice de percepção da qualidade na UPA for de 4,00 (quatro), considerando o erro amostral de 5%, ele terá 95% de chance de estar entre os valores de 3,80 e 4,20. Considerando o erro absoluto de 0,35, o índice terá 95% de chance de estar entre 3,65 e 4,35. Ou seja, a margem de erro é mantida independentemente do valor do índice de qualidade.</p> <p>ITEM 2</p> <p>Não foi possível identificar na literatura a fórmula de cálculo do Erro Amostral proposta nessa revisão (<math>\varepsilon = Z_{\alpha/2} \times dp</math>).</p> <p>Referências bibliográficas consultadas: Biskeira, Sarriera e Martinez (2004) pag81 e Bussab e Morettin (2002) pag241</p>
--	---

### Comentário da Anatel

<b>Comentário:</b>	<p>Entende-se que utilizar o erro absoluto está mais aderente à literatura e práticas de pesquisas. Entretanto, o Regulamento das Pesquisas estabelece que o erro deve estar entre 5% a 10%. Destarte, optou-se por incluir, no Manual, um procedimento para que se obtenha um valor de erro absoluto a partir dos resultados de pesquisas anteriores e que considere o valor percentual previsto em regulamento. Assim, o quarto parágrafo do item 6.5 Erro Amostral passaria a ter a seguinte redação: “As medidas de erro amostral deste estudo são planejadas para as estimativas dos indicadores de satisfação geral, oferta e contratação, funcionamento, cobrança e recarga, utilizando-se um coeficiente de confiança de 95% (noventa e cinco por cento). Os tamanhos das amostras serão dimensionados para se obter estimativas com erros de valor absoluto equivalentes a 5% da média dos indicadores supracitados, obtidas com os dados da pesquisa do ano anterior, para cada serviço.(...)”</p> <p>Quanto a fórmula, como apresentada nas contribuições é amplamente conhecida pela literatura, sugere-se acatar a contribuição parcialmente, incluindo o denominador (<math>\sqrt{n}</math>), mas corrigindo o índice da distribuição normal para <math>1-\alpha/2</math>, e alterar a fórmula para:</p> $e = Z_{1-\frac{\alpha}{2}} \times \frac{dp}{\sqrt{n}}$ <p>Motivado por esta contribuição, mas sem ser objeto direto da mesma, alterou-se a notação desse erro a posteriori de "ε" para "e", para que não haja confusão com a definição do erro a priori.</p>
--------------------	--

<b>ID da Contribuição:</b>	Sei nº 2171824
<b>Autor da Contribuição:</b>	Tim
<b>Empresa:</b>	Tim
<b>Contribuição:</b>	A alocação do tamanho amostral em cada estrato se dará de modo a se buscar a precisão das estimativas. Assim, os tamanhos das amostras devem ser dimensionados para se obter estimativas de erros - mínimo de 5% (cinco por

	cento) e máximo de 10% (dez por cento) a ser sugerido pelo Instituto de Pesquisa e acatado pela Anatel e as prestadoras.
<b>Justificativa:</b>	
<b>Comentário da Anatel</b>	
<b>Comentário:</b>	De acordo com o parágrafo único do Art. 7º do Regulamento das Pesquisas “A margem de erro da pesquisa será definida em Manual de Aplicação, podendo variar entre 5% (cinco por cento) e 10% (dez por cento)”. Ainda, de acordo com o mesmo instrumento, no inciso I do Art. 9º, cabe à Anatel “elaborar e publicar o Manual de Aplicação”. Com essas definições, a Anatel entende que cabe à Agência a definição do erro da pesquisa.

<b>ID da Contribuição:</b>	Sei nº 2171304
<b>Autor da Contribuição:</b>	Oi
<b>Empresa:</b>	Oi
<b>Contribuição:</b>	<p>Alterar o texto do terceiro parágrafo para:</p> <p>Como o objetivo do plano amostral é buscar garantir a precisão tanto das estimativas dos estratos quanto das estimativas da população como um todo, tem-se que os tamanhos das amostras em cada estrato e para cada indicador devem satisfazer o erro de 0,35, conforme fórmula abaixo:</p> <p>Substituir fórmula, por:</p> <p><math>eh &lt; 0,35</math>, onde <math>eh</math> é o erro de cada estrato <math>h</math>, ou seja, o erro máximo por UPA não deve ser superior a 0,35, devendo ser utilizada a fórmula indicada no item 6.5 (<math>e = (Z\alpha dp)/\sqrt{n}</math>)</p> <p>Nota: o Valor de referência de 0,35 foi obtido através da média simples dos erros amostrais encaminhados pela Anatel e que, pelos métodos estatísticos, representa importante referência para as pesquisas do setor de telecomunicações.</p> <p>Alterar o texto do quarto parágrafo para:</p> <p>Essa condição indica que com esses tamanhos amostrais pretende-se que os resultados de cada estrato tenham erro aproximadamente igual a <math>\varepsilon</math>, com <math>(1-\alpha) \times 100\%</math> de confiança. Como é gerado um tamanho de amostra para cada indicador em cada estrato, seleciona-se o maior tamanho, garantindo precisão para todos os demais indicadores. Para que os resultados de cada indicador consolidados para toda a população também possuam a precisão desejada, após o cálculo dos tamanhos amostrais de cada estrato é preciso garantir:</p>

	<p>Substituir fórmula:</p> $\sum_{h=1}^k \left[ \frac{(N_h^2 + S_h^2 (1-f_h))}{n_h} \leq V \right]$ <p>por: <math>ch &lt; 2</math>, onde <math>ch</math> é o calibrador de cada estrato <math>h</math> (cálculo detalhado no capítulo 6.8).</p> <p>Nota: Na divulgação dos resultados da Pesquisa de 2016 a Anatel definiu que calibradores acima de 2 estavam superestimados.</p>
<p><b>Justificativa:</b></p>	<p>Analisando a distribuição das amostras gerada pelos critérios apresentados por essa Agência e diferentemente do que preconiza o texto (“caso em que a alocação proporcional causaria amostras extremamente pequenas e erros amostrais altos em alguns estratos ou, em outro extremo, amostras de tamanho tão grande que se tornam inexecutáveis”) verifica-se:</p> <p>i. UFs com apenas 50 amostras, onde o erro amostral estaria mais do que dobrando quando comparado ao erro amostral de 2016, onde o mínimo de amostras que havia era superior a 200 amostras/UF e, que</p> <p>ii. é possível chegar a 4.000 amostras em determinadas UFs.</p> <p>A proposta aqui apresentada pela Oi garante:</p> <p>a. que todas UFs apresentem erro amostral similar entre elas, ou seja, o erro máximo por UPA não será superior a 0,35;</p> <p>b. a manutenção do patamar histórico de erro e possibilidade de comparação entre os resultados dos períodos anteriores, cenário fundamental para análise da evolução dos serviços de telecomunicações quando se fala de qualidade experimentada pelo usuário e a busca pela melhoria contínua dos resultados;</p> <p>c. que os indicadores consolidados por Serviço e Operadora sejam gerados com calibrados ajustados, ou seja, evitando calibradores superestimados (segundo o próprio relatório de resultados de 2016 da Anatel);</p> <p>d. e, por fim, que não haja qualquer prejuízo para o cálculo do Índice de Qualidade Percebida (IQP) que está sendo proposto no novo Regulamento de Qualidade – RQUAL e se encontra em fase de Consulta Pública – CP29/2017.</p> <p>Há que se lembrar que os resultados da Pesquisa Anual, na forma das notas dos atributos e da satisfação geral, serão utilizados nos próximos anos para o cálculo do Índice de Qualidade Percebida (IQP), integrante da proposta de Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL), a qual se encontra em discussão na Consulta Pública nº 29/2017, e que, de acordo com a referida consulta, influenciam na gestão da qualidade realizada pela Anatel tanto para as penalizações automáticas quanto para a bonificação das prestadoras. Por isso, é importante que os ajustes ora propostos sejam considerados para que os resultados das Pesquisas possam ser plenamente utilizados com correção.</p> <p>Nota: Como resultado da proposta citada neste item, segue, em mídia óptica, memória de cálculo para o plano amostral.</p>

<b>Comentário da Anatel</b>	
<b>Comentário:</b>	<p>Erro amostral: A fórmula de cálculo do tamanho amostral presente na proposta submetida à consulta é considerada a mais indicada para o caso da pesquisa de satisfação e qualidade percebida, conforme Cochran (COCHRAN, W.G. 1977. Sampling Techniques. 3rd ed., p.141).</p> <p>Quanto aos calibradores, estes são utilizados na pesquisa quando ocorre algum nível de agregação dos indicadores. Como a maior parte das análises e testes estatísticos ocorrem com dados não agregados, isso é, dentro de cada estrato, os calibradores não acarretam prejuízo nos estudos realizados. Além disso, ressalta-se que as margens de erro da pesquisa continuam asseguradas, independentemente dos níveis obtidos nos calibradores.</p>

<b>ID da Contribuição:</b>	Sei nº 2171304
<b>Autor da Contribuição:</b>	Oi
<b>Empresa:</b>	Oi
<b>Contribuição:</b>	<p>Item 1: Incluir o sistema utilizado para sorteio das amostras.</p> <p>Item 2: Além disso, a Oi entende que a empresa de Pesquisa deverá aleatorizar novamente a amostra recebida da Anatel antes de iniciar a coleta das entrevistas.</p>
<b>Justificativa:</b>	<p>Justificativa para Item 1: Oficializar entre Anatel, prestadoras e o Instituto de Pesquisas o sistema de geração de amostras.</p> <p>Justificativa para Item 2: garantir mais uma vez o processo de aleatoriedade na aplicação em campo.</p>

<b>Comentário da Anatel</b>	
<b>Comentário:</b>	<p>Quanto à sugestão de incluir o sistema utilizado para sorteio das amostras no texto do Manual, não seria produtivo vincular uma atividade da Agência a um programa e/ou sistema específico. Isso poderia evitar a melhoria contínua do processo como um todo, dada a evolução tecnológica das ferramentas. Já quanto a inclusão de obrigação à empresa pesquisadora de aleatorizar novamente a amostra recebida pela Anatel, o Manual de Aplicação já traz a exigência de randomização por parte da empresa pesquisadora no item 2.2, não havendo necessidade de nova previsão no texto do Manual.</p>

<b>ID da Contribuição:</b>	Sei nº2171304
<b>Autor da Contribuição:</b>	Oi

<b>Empresa:</b>	Oi
<b>Contribuição:</b>	Constar no manual o nível de aceitação dos calibradores (intervalo de máximo e mínimo).
<b>Justificativa:</b>	Tomar conhecimento dos intervalos utilizados e garantir a menor variabilidade possível dos dados frente ao universo evitando as análises incoerentes.
<b>Comentário da Anatel</b>	
<b>Comentário:</b>	Os calibradores são utilizados na pesquisa quando ocorre algum nível de agregação dos indicadores. Como a maior parte das análises e testes estatísticos ocorrem com dados não agregados, isso é, dentro de cada estrato, os calibradores não acarretam prejuízo nos estudos realizados. Além disso, ressalta-se que as margens de erro da pesquisa continuam asseguradas, independentemente dos níveis obtidos nos calibradores.

<b>ID da Contribuição:</b>	Sei nº 2171304
<b>Autor da Contribuição:</b>	Oi
<b>Empresa:</b>	Oi
<b>Contribuição:</b>	Alterar o texto:  A empresa pesquisadora deve fazer, quando solicitada pela Anatel e desde que evidenciada a necessidade e tratado previamente com as Prestadoras, rodada de entrevistas a título de pesquisa piloto para validar e/ou calibrar os questionários a serem aplicados para cada população-alvo pesquisada. As pesquisas piloto de cada serviço devem ser submetidas a pelo menos 100 (cem) e no máximo 200 (duzentos) respondentes. Havendo a necessidade de adequação ao questionário, caberá à Anatel efetuar os ajustes cabíveis e tomar a decisão final a respeito
<b>Justificativa:</b>	A Oi defende a participação das Prestadoras nessa etapa, de forma a se evitar surpresas, após concluída a pesquisa principal, bem como para otimizar custos, produtividade e tempo, garantindo maior eficiência no processo como um todo

<b>Comentário da Anatel</b>	
<b>Comentário:</b>	A Anatel concorda que as prestadoras devem ter conhecimento de pesquisas pilotos solicitadas. Sugere, contudo, utilizar a expressão "informação prévia" em vez de "tratamento prévio", por ser mais específico. Assim, o primeiro parágrafo do item 6.9 Pesquisa Piloto fica com a seguinte redação:  “A empresa pesquisadora deve fazer, quando solicitada pela Anatel e desde que evidenciada a necessidade, rodada de entrevistas a título de pesquisa piloto, com informação prévia às prestadoras participantes. As pesquisas piloto de cada serviço devem ser submetidas a pelo menos 100 (cem) e no máximo 200 (duzentos) respondentes. Havendo a necessidade de adequação ao questionário, caberá à Anatel efetuar os ajustes cabíveis e tomar a decisão final a respeito.”

<b>ID da Contribuição:</b>	Sei nº 2171824
<b>Autor da Contribuição:</b>	Tim
<b>Empresa:</b>	Tim
<b>Contribuição:</b>	A empresa pesquisadora deve fazer, quando solicitada pela Anatel e pelas prestadoras em conjunto, e, desde que evidenciada a necessidade, rodada de entrevistas a título de pesquisa piloto. As pesquisas piloto de cada serviço devem ser submetidas a, pelo menos 100 (cem) e no máximo 200 (duzentos) respondentes. Havendo a necessidade de adequação ao questionário, caberá à Anatel efetuar os ajustes cabíveis e tomar a decisão final a respeito.
<b>Justificativa:</b>	A TIM considera que as operadoras devem também ter conhecimento das solicitações feitas à empresa de pesquisa contratada, pois as empresas contratantes são responsáveis pelo bom desempenho da pesquisa, além de serem impactadas diretamente por essas informações. Além disso, solicitações não previstas em contrato podem gerar custos adicionais.

#### Comentário da Anatel

<b>Comentário:</b>	A Anatel concorda que as prestadoras devem ter conhecimento de pesquisas pilotos solicitadas. Sugere, contudo, utilizar a expressão "informação prévia" em vez de "em conjunto", por ser mais específico. Assim, o primeiro parágrafo do item 6.9 Pesquisa piloto fica com a seguinte redação:  “A empresa pesquisadora deve fazer, quando solicitada pela Anatel e desde que evidenciada a necessidade, rodada de entrevistas a título de pesquisa piloto, com informação prévia às prestadoras participantes. As pesquisas piloto de cada serviço devem ser submetidas a pelo menos 100 (cem) e no máximo 200 (duzentos) respondentes. Havendo a necessidade de adequação ao questionário, caberá à Anatel efetuar os ajustes cabíveis e tomar a decisão final a respeito.”
--------------------	---

<b>ID da Contribuição:</b>	Sei nº 2171824
<b>Autor da Contribuição:</b>	Tim
<b>Empresa:</b>	Tim
<b>Contribuição:</b>	Alterar o trecho acima: As pesquisas piloto têm o propósito de orientar as pesquisas principais e, por este motivo, não serão publicadas e seus resultados somente poderão ser divulgados às prestadoras interessadas após a divulgação dos resultados da pesquisa à qual está relacionada
<b>Justificativa:</b>	A TIM entende que é importante que as operadoras participem do planejamento do material e tenham acesso aos resultados das pesquisas Piloto antes da

	divulgação da pesquisa principal, para que possam cooperar para o avanço da proposta, utilizando-se do conhecimento de suas equipes internas de Pesquisa, para que os objetivos sejam atingidos.
--	--

#### Comentário da Anatel

<b>Comentário:</b>	O Manual de Aplicação vigente não traz a possibilidade de conhecimento das prestadoras acerca do conteúdo de pesquisa piloto. Todavia, a proposta em tela garante às prestadoras tal acesso, o qual a Anatel entende que deve ser posterior à divulgação dos resultados da pesquisa à qual está relacionada para evitar qualquer possibilidade de interferência no andamento da pesquisa, considerando que resultados de pesquisa piloto não tem validade estatística e, portanto, não podem ser usados para outros fins que não o proposto no escopo da pesquisa piloto.
--------------------	---

<b>ID da Contribuição:</b>	Sei nº 2171304
<b>Autor da Contribuição:</b>	Oi
<b>Empresa:</b>	Oi
<b>Contribuição:</b>	Inserir a fórmula do teste de TUKEY (com referência bibliográfica) no Anexo A (Fórmulas), juntamente com a hipótese.
<b>Justificativa:</b>	A Oi entende que, por ser parte fundamental para a definição de ranking, o teste de Tukey deve constar do Anexo A (Fórmulas).

#### Comentário da Anatel

<b>Comentário:</b>	Considerando que o "teste de Tukey" é amplamente reconhecido na literatura específica, a Anatel também entende que a presença de suas fórmulas no Manual de Aplicação deixa o texto mais completo. Assim, as fórmulas serão inseridas no texto do Manual de Aplicação.
--------------------	--

<b>ID da Contribuição:</b>	Sei nº 2171824
<b>Autor da Contribuição:</b>	Tim
<b>Empresa:</b>	Tim
<b>Contribuição:</b>	A inclusão dos itens 7.1 e 7.2 no Manual representa maior transparência nos cálculos e definições dos Indicadores e Ranking.  Inserir o trecho abaixo:  Na divulgação do ranking devem ser consideradas as margens de erro da pesquisa. No caso de não haver diferença estatística significativa entre os



	resultados de operadoras, as mesmas devem ser consideradas empatadas.
<b>Justificativa:</b>	A TIM ressalta que, por se tratar de uma pesquisa por amostragem, as margens de erro devem ser consideradas nos resultados e servir para identificar diferenças que são significativas daquelas que são variações não significativas devido ao processo de amostragem.
<b>Comentário da Anatel</b>	
<b>Comentário:</b>	De forma a tornar o texto mais elucidativo quanto ao assunto, propõe-se a inclusão do seguinte trecho: “Na divulgação do ranking devem ser consideradas as margens de erro da pesquisa. No caso de não haver diferença estatística significativa entre os resultados de operadoras, as mesmas devem ser consideradas empatadas.”

<b>ID da Contribuição:</b>	Sei nº 2171304
<b>Autor da Contribuição:</b>	Oi
<b>Empresa:</b>	Oi
<b>Contribuição:</b>	Os dados previstos no presente item, no que se refere às prestadoras, somente poderão ser enviados a cada prestadora isoladamente, sem que seja dado conhecimento às demais prestadoras dos resultados umas das outras.
<b>Justificativa:</b>	Garantir acesso restrito por prestadora. Cada prestadora deverá receber somente os seus dados.

<b>Comentário da Anatel</b>	
<b>Comentário:</b>	A garantia de acesso aos resultados restrito por prestadora já está previsto no Manual de Aplicação, no primeiro parágrafo do item 8.3. Ademais, a Auditoria Interna da Anatel recomenda que seja a própria Anatel a responsável por enviar tais dados. Dessa forma, a Anatel propõe a seguinte redação ao primeiro parágrafo do item 8.3, atendendo à recomendação da Auditoria e, ao mesmo tempo, deixando mais claro o tratamento dos dados referentes às prestadoras: “Os dados da pesquisa previstos nos subitens “A” a “G” do item 8.1 e os seus resultados podem ser enviados pela Anatel às prestadoras participantes, de forma que estas recebam tão somente os seus próprios dados, sem que seja dado conhecimento às demais prestadoras dos resultados umas das outras.”

<b>ID da Contribuição:</b>	Sei nº 2171824
<b>Autor da</b>	Tim

<b>Contribuição:</b>	
<b>Empresa:</b>	Tim
<b>Contribuição:</b>	Alterar o trecho acima: Os resultados finais das pesquisas devem ser consolidados em relatório a ser encaminhado pela empresa pesquisadora à Anatel e às prestadoras.
<b>Justificativa:</b>	
<b>Comentário da Anatel</b>	
<b>Comentário:</b>	Tal previsão já se encontra no item 9 do texto submetido a Consulta Pública

<b>ID da Contribuição:</b>	Sei nº 2171304
<b>Autor da Contribuição:</b>	Oi
<b>Empresa:</b>	Oi
<b>Contribuição:</b>	O envio de tais dados às Prestadoras deve ocorrer em até 2(dois) dias úteis após o envio e validação dos resultados globais à Anatel. As Prestadoras não podem dar publicidade aos seus resultados recebidos antes da divulgação pela Anatel.
<b>Justificativa:</b>	Garantir que as prestadoras tenham tempo hábil para preparar seus canais de relacionamento, de forma que possam atender adequadamente qualquer questionamento dos seus Usuários e da mídia em geral quanto aos resultados alcançados nas pesquisas.
<b>Comentário da Anatel</b>	
<b>Comentário:</b>	Pela definição do escopo do Manual de Aplicação, disposto no inciso III do Art. 3º do Regulamento das Pesquisas, a Anatel entende que a inclusão de prazo acordado entre as prestadoras e a empresa pesquisadora não faz parte do escopo do Manual de Aplicação, já que não é um procedimento necessário para a realização das pesquisas.  Além disso, a etapa de envio dos dados às prestadoras será realizada pela Anatel, conforme sugestão da Auditoria Interna da agência.

<b>ID da Contribuição:</b>	Sei nº 2171824
<b>Autor da Contribuição:</b>	Tim
<b>Empresa:</b>	Tim
<b>Contribuição:</b>	Os dados da pesquisa previstos nos subitens “A” a “G” do item 8.1 e os seus resultados serão enviados pela empresa pesquisadora às prestadoras participantes

	<del>de forma que estas recebam tão somente os seus próprios dados</del> , inclusive as bases de dados com as respostas de todos os respondentes, de todas as operadoras, serviços e locais
<b>Justificativa:</b>	A TIM entende que é importante que as operadoras recebam as bases de dados com as respostas de todas as operadoras e serviços que façam parte da pesquisa. A análise dos resultados da própria operadora e das demais operadoras do mercado, para cada serviço, possibilita a identificação de pontos de melhoria e a definição de planos de ação de forma a aperfeiçoar a qualidade da prestação do serviço e a experiência do usuário.
<b>Comentário da Anatel</b>	
<b>Comentário:</b>	Como a realização da pesquisa é uma obrigação regimental e cabe à Anatel zelar por sua conformidade, entende-se que nesta etapa cada prestadora deve receber somente os seus resultados. Ademais, essa contribuição vai de encontro a outras contribuições, solicitando que cada prestadora receba tão somente os seus resultados. Entretanto, cabe ressaltar que os resultados globais de todas as prestadoras são disponibilizados pela Anatel a toda a sociedade, por ocasião de sua divulgação final.

<b>ID da Contribuição:</b>	Sei nº 2171304
<b>Autor da Contribuição:</b>	Oi
<b>Empresa:</b>	Oi
<b>Contribuição:</b>	A Anatel dará às prestadoras conhecimento dos resultados globais previamente à sua publicação.
<b>Justificativa:</b>	Considerando que a Anatel poderá divulgar os resultados globais por meio diferente da página na internet (“... e por outros meios que julgar adequados ...”) o texto não deve restringir a divulgação prévia às prestadoras apenas pelo portal.
<b>Comentário da Anatel</b>	
<b>Comentário:</b>	A exclusão do termo “portal” visa garantir que as prestadoras recebam os seus resultados antes da sociedade, com tempo hábil para preparação de seus canais de atendimento e assessorias para responder aos questionamentos dos consumidores e mídia, sem ficar condicionado à publicação no portal, já que a Anatel também pode divulgar por outros meios que julgar adequados.

<b>ID da Contribuição:</b>	Sei nº 2171824
<b>Autor da Contribuição:</b>	Tim
<b>Empresa:</b>	Tim

<b>Contribuição:</b>	Inserir o trecho abaixo: A Anatel dará às prestadoras conhecimento dos resultados globais previamente à sua publicação no portal. O conhecimento dos resultados será dado às prestadoras até uma semana antes da data prevista para divulgação dos resultados pela Anatel.
<b>Justificativa:</b>	Como já abordado anteriormente, as prestadoras possuem equipes de Pesquisa com notório conhecimento para analisar e entender os resultados da pesquisa contribuindo positivamente para a correta interpretação, análise das informações e resultados gerados
<b>Comentário da Anatel</b>	
<b>Comentário:</b>	A previsão de conhecimento pelas prestadoras dos resultados antes da publicação já se encontra no texto submetido a Consulta Pública.  Quanto ao estabelecimento de prazo para essa divulgação para as prestadoras, a Anatel entende que definir um prazo pressupõe amarra operacional ao processo, além de risco de divulgação antecipada dos resultados.

<b>ID da Contribuição:</b>	Sei nº 2171824
<b>Autor da Contribuição:</b>	Tim
<b>Empresa:</b>	Tim
<b>Contribuição:</b>	Caso seja comprovado por processo administrativo específico que o Instituto de Pesquisa de Mercado contratado pelas prestadoras não apresenta experiência, capacidade operacional ou nível de serviço adequado à realização das pesquisas ou ao atingimento das obrigações previstas neste Manual, a Anatel poderá determinar, após alinhamento prévio com as Prestadoras, que estas contratem uma nova empresa especializada mediante um novo cronograma para concretização da pesquisa e análise dos custos envolvidos previamente discutidos entre Prestadoras e Anatel.
<b>Justificativa:</b>	É de conhecimento que a contratação de um Instituto de Pesquisa de Mercado demanda bastantes recursos pelas prestadoras. Assim, indícios de que a empresa contratada pelas prestadoras não apresenta experiência, capacidade operacional ou nível de serviço adequado devem basear-se em verificação por meio de critérios previamente definidos e discutidos com as Prestadoras e serem comprovados por meio de auditoria para garantir que, de fato, restou comprovada eventual incapacidade que exija nova contratação. Além disso, caso seja necessária nova contratação, um novo cronograma para a realização das pesquisas deverá ser estabelecido e acordado entre as partes, além de ser realizado um estudo dos custos envolvidos no novo processo
<b>Comentário da Anatel</b>	
<b>Comentário:</b>	Apesar das contribuições requererem maior formalidade quanto ao processo de troca da empresa pesquisadora, a Anatel entende não haver necessidade de alterar

	o atual texto proposto no Manual de Aplicação. Qualquer tipo de ato da Anatel sempre será devidamente justificado de acordo com as regras do processo administrativo.
--	---

<b>ID da Contribuição:</b>	Sei nº 2171304
<b>Autor da Contribuição:</b>	Oi
<b>Empresa:</b>	Oi
<b>Contribuição:</b>	Alterar o formato da coluna “Prazo” de dia/mês para mês/ano.
<b>Justificativa:</b>	A Oi entende que o emprego de datas fixas, como está no texto original, pode gerar reprogramações constantes e interpretações equivocadas, podendo ainda trazer prejuízos para o processo de pesquisa. Além disso, em se mantendo a forma original, alerta que os dias definidos como prazo em algum momento cairão em finais de semana ou feriados, ex.: 31/3/2018, 30/06/2018, 15/07/2018, 15/11/2018, 15/12/2018, 31/03/2019 etc., sendo necessário estabelecimento de critério objetivo para postergação dos prazos.
<b>Comentário da Anatel</b>	
<b>Comentário:</b>	A Anatel entende ser necessária a fixação dos prazos em datas específicas para facilitar o planejamento e garantir o seu cumprimento. Todavia, quanto a parte da contribuição que menciona a possibilidade da data pre-fixada cair em final de semana ou feriado nacional, o texto proposto não tinha qualquer observação sobre esta possibilidade. Assim, a Anatel propõe esclarecer como serão tratado os prazos para casos em que as datas definidas no Manual sejam dias não úteis, com a inclusão do seguinte texto ao item 11: “Caso os prazos definidos no Calendário Anual sejam feriados nacionais ou fim de semana, o prazo será postergado para o dia útil subsequente”.

<b>ID da Contribuição:</b>	Sei nº 2171824
<b>Autor da Contribuição:</b>	Tim
<b>Empresa:</b>	Tim
<b>Contribuição:</b>	Alterar os itens acima:  31/05 Envio à Anatel do relatório com o quantitativo de acessos ativos e da base de clientes (antecedência mínima de 2 meses após a data de corte de 31/03)  15/06 15/01 Divulgação do plano amostral Anatel

<b>Justificativa:</b>	<p>Envio do relatório com o quantitativo de acessos ativos e da base de clientes:</p> <p>O processo de geração do quantitativo de acessos e da base de dados dos clientes nos moldes solicitados pela Anatel demanda tempo para que as informações tenham a acurácia necessária e envolve o trabalho de diversas áreas dentro das prestadoras. Assim, é necessário um período mínimo de dois meses, após a data estipulada de corte, para a geração destes relatórios. Por exemplo, se prazo para envio for 31/05, a data de corte deverá ser 31/03.</p> <p>Divulgação do Plano Amostral:</p> <p>O plano amostral é fator essencial no Planejamento da Pesquisa e o seu custo depende diretamente da quantidade de entrevistas a serem realizadas. Portanto, a TIM considera imprescindível a publicação do plano amostral no início do ano para que a quantidade de entrevistas a serem realizadas seja uma informação conhecida quando da contratação do Instituto de Pesquisa, e para que as operadoras possam se programar em termos de orçamento. Para o Instituto, além de o plano amostral ser um item essencial na definição do custo unitário das entrevistas, ele é importante para conhecimento prévio da quantidade de entrevistas a serem realizadas de modo a garantir a realização da Pesquisa com qualidade, uma vez que o Instituto poderá se programar operacionalmente.</p>
-----------------------	--

#### Comentário da Anatel

<b>Comentário:</b>	<p>Como a realização da pesquisa é uma obrigação regimental e cabe à Anatel zelar por sua conformidade, entende-se que o prazo proposto é suficiente para envio das informações. Além disso, quanto mais distante do período de coleta, menor é a efetividade das tentativas de contato.</p> <p>Quanto ao plano amostral, não é possível divulgar o plano amostral sem o recebimento das informações do relatório quantitativo e a base de informações dos usuários.</p>
--------------------	--

<b>ID da Contribuição:</b>	Sei nº 2170137
<b>Autor da Contribuição:</b>	Telefônica
<b>Empresa:</b>	Telefônica
<b>Contribuição:</b>	Alterar a fórmula do erro amostral de $\epsilon = Z(\alpha)/(2) \times dp$ para $\epsilon = Z\alpha dp / (\sqrt{n})$ , onde n é o número de amostras.
<b>Justificativa:</b>	A Telefônica não identificou na literatura a fórmula de cálculo do erro amostral proposta nessa revisão (). Referências bibliográficas consultadas: Bisqueira, Sarriera e Martinez (2004) pag81 e Bussab e Morettin (2002) pag241.
<b>Comentário da Anatel</b>	
<b>Comentário:</b>	A fórmula, como apresentada nas contribuições é amplamente conhecida pela literatura e, portanto sugere-se acatar a contribuição parcialmente, incluindo o

	<p>denominador (<math>\sqrt{n}</math>), mas corrigindo o índice da distribuição normal para <math>1-\alpha/2</math>, e alterar a fórmula para:</p> $e = Z_{1-\frac{\alpha}{2}} \times \frac{dp}{\sqrt{n}}$ <p>Motivado por esta contribuição, mas sem ser objeto direto da mesma, foi alterada a notação desse erro a posteriori de "ε" para "e", para que não haja confusão com a definição do erro a priori.</p>
--	--

<b>ID da Contribuição:</b>	Sei nº 2171304
<b>Autor da Contribuição:</b>	Oi
<b>Empresa:</b>	Oi
<b>Contribuição:</b>	Alterar a fórmula do erro amostral de $\epsilon = Z(\alpha)/(2) \times dp$ para $e = Z\alpha dp/(\sqrt{n} !)$ , onde n é o número de amostras.
<b>Justificativa:</b>	<p>Não foi possível identificar na literatura a fórmula de cálculo do Erro Amostral proposta nessa revisão (<math>\epsilon = Z(\alpha)/(2) \times dp</math>).</p> <p>Referências bibliográficas consultadas: Bisqueira, Sarriera e Martinez (2004) pag81 e Bussab e Morettin (2002) pag241.</p>

#### Comentário da Anatel

<b>Comentário:</b>	<p>A fórmula, como apresentada nas contribuições é amplamente conhecida pela literatura e, portanto sugere-se acatar a contribuição parcialmente, incluindo o denominador (<math>\sqrt{n}</math>), mas corrigindo o índice da distribuição normal para <math>1-\alpha/2</math>, e alterar a fórmula para:</p> $e = Z_{1-\frac{\alpha}{2}} \times \frac{dp}{\sqrt{n}}$ <p>Motivado por esta contribuição, mas sem ser objeto direto da mesma, foi alterada a notação desse erro a posteriori de "ε" para "e", para que não haja confusão com a definição do erro a priori.</p>
--------------------	---

<b>ID da Contribuição:</b>	Sei nº 2170137
<b>Autor da Contribuição:</b>	Telefônica
<b>Empresa:</b>	Telefônica
<b>Contribuição:</b>	Inserir a fórmula do teste de Tukey (com referência bibliográfica).
<b>Justificativa:</b>	A Telefônica entende que, por ser parte fundamental para a definição de ranking,

	o teste de Tukey deve constar neste Anexo.
<b>Comentário da Anatel</b>	
<b>Comentário:</b>	Considerando que o "teste de Tukey" é amplamente reconhecido na literatura específica, a Anatel também entende que a presença de suas fórmulas no Manual de Aplicação deixa o texto mais completo. Assim, as fórmulas serão inseridas no texto do Manual de Aplicação.

<b>ID da Contribuição:</b>	Sei nº 2171304
<b>Autor da Contribuição:</b>	Oi
<b>Empresa:</b>	Oi
<b>Contribuição:</b>	INSERIR A FÓRMULA DO TESTE DE TUKEY (COM REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA).
<b>Justificativa:</b>	A OI ENTENDE QUE, POR SER PARTE FUNDAMENTAL PARA A DEFINIÇÃO DE RANKING, A TESTE DE TUKEY DEVE CONSTAR DO ANEXO A (FÓRMULAS).

<b>Comentário da Anatel</b>	
<b>Comentário:</b>	Considerando que o "teste de Tukey" é amplamente reconhecido na literatura específica, a Anatel também entende que a presença de suas fórmulas no Manual de Aplicação deixa o texto mais completo. Assim, as fórmulas serão inseridas no texto do Manual de Aplicação.

<b>ID da Contribuição:</b>	Sei nº 2171824
<b>Autor da Contribuição:</b>	Tim
<b>Empresa:</b>	Tim
<b>Contribuição:</b>	Início das discussões e pilotos para a realização da pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida através da metodologia Digital.
<b>Justificativa:</b>	<p>A TIM recomenda que sejam iniciadas as discussões com as prestadoras e o Instituto de Pesquisa a respeito da possibilidade de alteração da metodologia de coleta das entrevistas da Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida, para possibilitar que, em um horizonte próximo, seja possível que as entrevistas sejam feitas de forma online.</p> <p>Essa discussão está alinhada com a transformação que ocorre no mercado brasileiro com o crescente aumento de pessoas que utilizam a internet</p>



	<p>regularmente.</p> <p>Além disso, a metodologia de coleta digital tem vários benefícios em relação à coleta telefônica, tais como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Maior engajamento do usuário, qualidade das respostas e produtividade na pesquisa, pois o respondente tem a comodidade de responder a pesquisa no tempo e local que lhe for mais conveniente;</li> <li>- Redução no prazo de coleta das entrevistas possibilitando antecipação na divulgação dos resultados;</li> <li>- Redução no custo unitário das entrevistas;</li> <li>- A inexistência de um entrevistador reduz o constrangimento do respondente e o faz dar opiniões mais verdadeiras e criteriosas;</li> <li>- Abordagem de um público não predisposto a responder entrevistas telefônicas;</li> <li>- Representar o consumidor atual, com maior acesso à internet, mais conectado.</li> </ul>
<p><b>Comentário da Anatel</b></p>	
<p><b>Comentário:</b></p>	<p>Contribuições com a sugestão da migração da realização da pesquisa por meios digitais não devem ser acatadas. A Anatel compreende a importância do conteúdo dessa contribuição. Entretanto, pela definição no inciso III, do art. 3º do Regulamento das Pesquisas, 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”. Com isso, a Anatel entende que o conteúdo da contribuição não faz parte do escopo do Manual de Aplicação, já que não é um procedimento necessário para a realização das pesquisas.</p>