

Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011

Publicado: Segunda, 31 Outubro 2011 02:00 | Última atualização: Quarta, 08 Maio 2019 17:10 | Acessos: 61445

Aprova o Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal – RGQ-SMP e altera o Regulamento do Serviço Móvel Pessoal – SMP, aprovado pela Resolução nº 477, de 7 de agosto de 2007, e alterado pelas Resoluções nº 491, de 12 de fevereiro de 2008, nº 509, de 14 de agosto de 2008, nº 564, de 20 de abril de 2011 e nº 567, de 24 de maio de 2011.

Observação: Este texto não substitui o publicado no DOU de [31/10/2011](#).

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo [art. 22](#) da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, e [art. 35](#) do Regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações, aprovado pelo Decreto nº 2.338, de 7 de outubro de 1997;

CONSIDERANDO o disposto no [art. 6º](#) da Lei nº 9.472 - Lei Geral de Telecomunicações - LGT, de 16 de julho de 1997, que estabelece que os serviços de telecomunicações são organizados com base no princípio da livre, ampla e justa competição entre todas as prestadoras, devendo o Poder Público atuar para propiciá-la, bem como para corrigir os efeitos da competição imperfeita e reprimir as infrações da ordem econômica;

CONSIDERANDO o disposto no [art. 19 da LGT](#), que atribui à Agência a competência de adotar as medidas necessárias para o atendimento do interesse público e para o desenvolvimento das telecomunicações brasileiras e, especialmente, exercer o poder normativo relativamente às telecomunicações;

CONSIDERANDO o disposto no [art. 127 da LGT](#), segundo o qual a disciplina da exploração dos serviços no regime privado tem por objetivo viabilizar o cumprimento das leis, em especial das relativas às telecomunicações, à ordem econômica e aos direitos dos consumidores;

CONSIDERANDO as contribuições recebidas em decorrência da Consulta Pública nº 27, de 12 de julho de 2010, publicada no Diário Oficial da União de 13 de julho de 2010;

CONSIDERANDO deliberação tomada em sua Reunião nº 627, de 27 de outubro de 2011;

CONSIDERANDO o constante nos autos do processo nº 53500.016120/2008,

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar, na forma do [Anexo I](#) a esta Resolução, o Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal – RGQ-SMP.

Art. 2º Aprovar, na forma do [Anexo II](#) a esta Resolução, alteração no [Regulamento do Serviço Móvel Pessoal – SMP](#), aprovado pela Resolução nº 477, de 7 de agosto de 2007 (publicado no Diário Oficial da União – D.O.U. de 13 de agosto de 2007 e retificado no D.O.U. de 23 de novembro de 2007), e alterado pelas Resoluções nº 491, de 12 de fevereiro de 2008 (publicada no D.O.U. de 14 de fevereiro de 2008), nº 509, de 14 de agosto de 2008 (publicada no D.O.U. de 18 de agosto de 2008), nº 564, de 20 de abril de 2011 (publicada no D.O.U. de 26 de abril de 2011) e nº 567, de 24 de maio de 2011 (publicada no D.O.U. de 25 de maio de 2011).

Art. 3º O [Anexo I](#) a esta Resolução entra em vigor a partir da data de publicação desta Resolução no D.O.U.

Parágrafo único. Revogar, após 180 (cento e oitenta) dias a contar da data prevista no **caput**, a [Resolução nº 317, de 27 de setembro de 2002](#) (publicada no D.O.U. de 1º de outubro de 2002), e a [Resolução nº 335, de 17 de abril de 2003](#) (publicada no D.O.U. de 23 de abril de 2003).

Art. 4º O [Anexo II](#) a esta Resolução entra em vigor após 180 (cento e oitenta) dias a contar da data de publicação desta Resolução no D.O.U.

Art. 5º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

RONALDO MOTA SARDENBERG
Presidente do Conselho

ANEXO I À RESOLUÇÃO Nº 575, DE 28 DE OUTUBRO DE 2011

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

Capítulo I

Da Abrangência e Objetivo

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

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

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

§ 3º As metas de qualidade descritas neste Regulamento estão estabelecidas sob o ponto de vista da rede e do usuário e devem ser igualmente cumpridas por todas as Prestadoras do SMP que não se enquadrarem na definição de Prestadora de Pequeno Porte, conforme definido neste Regulamento.

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

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

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

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

Capítulo II

Das Definições

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

Art. 3º Para fins deste Regulamento são adotadas as seguintes definições, além de outras adotadas pela legislação e pela regulamentação: [\(Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014\)](#)

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

II - Calendário Anual: calendário com a definição e/ou sistemática de determinação dos dias ou períodos segundo o qual as Prestadoras do SMP devem coletar os dados referentes aos indicadores de qualidade, a ser divulgado pela Anatel;

III - Central de Comutação e Controle - CCC: conjunto de equipamentos destinado a controlar a rede do SMP bem como a interconectar esta rede a qualquer rede de telecomunicações;

IV - Chamada: conexão do SMP utilizada para comunicação por voz em que há alocação de canal de voz;

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

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

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

VIII - Conexão de Dados: qualquer conexão do SMP que não se confunda com Chamada ou com Mensagem de Texto;

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

X - Mensagem de Texto: tipo de conexão do SMP entre Estações Móveis que permite o envio ou recebimento de mensagens alfanuméricas curtas;

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

XII - Períodos de Maior Movimento - PMM: intervalos de tempo ao longo do dia, em que ocorrem os maiores interesses no estabelecimento de chamadas por parte dos usuários. Para efeito de aferição dos indicadores de qualidade, caso não haja disposição contrária quando da divulgação do Calendário Anual pela Anatel, os PMM são os seguintes:

a) período diurno das 10h00 às 13h00 (PMM1);

b) período noturno das 18h00 às 21h00 (PMM2).

XIII - Período de Maior Tráfego – PMT: intervalo de tempo ao longo do dia, em que ocorrem os maiores interesses no estabelecimento de conexões de dados por parte dos usuários do SMP. Para efeito de aferição dos indicadores de qualidade, caso não haja disposição contrária quando da divulgação do Calendário Anual pela Anatel, o PMT é o período das 10h00 às 22h00.

XIV - Plataforma de Mensagem: Sistema da prestadora responsável pelo gerenciamento do envio e recebimento de Mensagens de Texto;

~~XV – Prestadora de Pequeno Porte: prestadora de SMP com até cinquenta mil Acessos em Operação;~~ [\(Revogado pela Resolução nº 704, de 06 de novembro de 2018\)](#)

XVI - Reclamação: queixa, protesto ou reivindicação apresentada pelo Usuário;

XVII - Reclamação Reaberta: ocorre quando o usuário ou a Agência reabre uma reclamação a qual considerou não ter sido respondida, não solucionada ou solucionada de forma inadequada;

~~XVIII – Setor de Relacionamento: estabelecimento, próprio ou disponibilizado por meio de contrato(s) com terceiro(s), que possibilita ao interessado ou Usuário o atendimento presencial de pedidos de informação, esclarecimento, entrega, mediante protocolo, de reclamações e solicitações de serviço ou qualquer outra interação ligada ao serviço da prestadora;~~

XVIII - Setor de Atendimento Presencial: estabelecimento próprio da Prestadora ou disponibilizado por meio de contrato(s) com terceiro(s) que possibilita ao Consumidor ser atendido presencialmente por pessoa devidamente qualificada para receber, responder e solucionar ou encaminhar para solução pedidos de informação, reclamações e solicitações de serviços, rescisão, ou qualquer outra demanda ligada ao serviço da Prestadora. [\(Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014\)](#)

~~XIX — Setor de Atendimento e/ou Venda: estabelecimento, próprio ou disponibilizado por meio de contrato(s) com terceiro(s), que possibilita ao interessado ou Usuário o atendimento, seja presencial ou não, de algumas demandas relacionadas ao serviço da prestadora; ([Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014](#))~~

XX - Sistema de Autoatendimento (ou Unidade de Resposta Audível – URA): sistema de atendimento automático que permite a interação direta com o usuário por meio de menus preestabelecidos, recebendo comandos e enviando informações;

~~XXI — Usuário: pessoa natural ou jurídica que se utiliza do SMP, independentemente de contrato de prestação de serviço ou inscrição junto à prestadora. ([Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014](#))~~

XXII - Ponto de Troca de Tráfego – PTT: solução de rede com o objetivo de viabilizar a interligação direta entre redes de transporte que utilizam diferentes políticas de roteamento de tráfego;

XXIII - Taxa de Transmissão: capacidade de transmissão das Conexões de Dados, expressa em bits por segundo (bps);

XXIV - Taxa de Transmissão Instantânea: mediana dos valores de Taxa de Transmissão das amostras coletadas em cada medição;

XXV - Taxa de Transmissão Média: média aritmética simples dos resultados das medições de Taxa de Transmissão Instantânea.

Capítulo III

Das Disposições Preliminares

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

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

Art. 6º Os dados referentes à quantidade de Acessos em Operação, separados por Código Nacional, serão obtidos diretamente do sistema eletrônico da Anatel destinado a realizar o controle da quantidade de Acessos do SMP, disponível na página da Agência na internet.

Art. 7º Salvo disposição em contrário, todas as metas estabelecidas neste Regulamento são exigíveis por Unidade Primária e por Unidade Secundária conforme definidas para cada indicador.

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

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

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

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

§ 2º A coleta de dados realizada pela Anatel poderá ser realizada em datas distintas das previstas no Calendário Anual e em horários distintos dos Períodos de Maior Movimento – PMM e do Período de Maior Tráfego - PMT.

Art. 11. A prestadora deve manter à disposição dos Usuários, para consulta, em todos os Setores de Relacionamento, Setores de Atendimento e/ou Vendas, Centros de Atendimento e no seu sítio na Internet, mapas detalhados indicando a sua área de cobertura, separadamente para cada tecnologia adotada pela prestadora.

Art. 12. Para efeito da apuração do cumprimento das metas estabelecidas neste Regulamento, a Anatel considerará casos enquadrados como situações imprevisíveis decorrentes de fatalidades causadas por fenômenos da natureza ou originárias de fatos de terceiros que podem ser enquadrados na tese de caso fortuito ou de força maior, desde que sejam devidamente comprovados e não estejam diretamente relacionados com a prestação do serviço.

Capítulo IV

Dos Indicadores de Reação do Usuário

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

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

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

I - Representação Matemática:

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

Onde:

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

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

II - Método de Coleta:

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

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

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

- a) reclamações relativas a cobrança;
- b) reclamações relativas a atendimento;
- c) reclamações relativas a promoções;
- d) reclamações relativas a cancelamento;
- e) reclamações relativas a conexão, queda e taxa de transmissão das conexões de dados;
- f) outras reclamações;

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

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

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

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

I - Representação Matemática:

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

Onde:

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

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

II - Método de Coleta:

a) contagem mensal de qualquer forma de reclamação recebida pela prestadora;

b) os meios de reclamação considerados para efeito deste indicador são:

1. Presencial;

2. Telefone;

3. Carta de qualquer tipo;

4. Fax;

5. Correio eletrônico; ou

6. Qualquer outro meio existente ou que venha a ser criado.

c) os dados relativos aos itens 1 a 6 da alínea “b” devem ser mantidos em registros independentes para fins de verificação por parte da Anatel.

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

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

a) reclamações relativas a cobrança;

b) reclamações relativas a atendimento;

c) reclamações relativas a promoções;

d) reclamações relativas a cancelamento;

e) reclamações relativas a conexão, queda e taxa de transmissão das conexões de dados;

f) outras reclamações;

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

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

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

Capítulo V

Dos Indicadores de Rede

~~Art. 15. As chamadas originadas na rede da prestadora e destinadas ao seu Centro de Atendimento devem ser completadas, em cada PMM, no mês, no mínimo em 95% (noventa e cinco por cento) dos casos.~~

Art. 15. As chamadas originadas na rede da prestadora e destinadas ao seu Centro de Atendimento Telefônico devem ser completadas, em cada PMM, no mês, no mínimo em 95% (noventa e cinco por cento) dos casos. [\(Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014\)](#)

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

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

§ 2º O serviço de atendimento dos Centros de Atendimento Telefônico da prestadora deve estar disponível ao usuário, ininterruptamente, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. [\(Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014\)](#)

~~§ 3º Esta meta é avaliada pelo indicador Taxa de Completamento de Chamadas para o Centro de Atendimento (SMP3).~~

§ 3º Esta meta é avaliada pelo indicador Taxa de Completamento de Chamadas para o Centro de Atendimento Telefônico (SMP3). [\(Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014\)](#)

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

I - Representação Matemática:

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

Onde:

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

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

II - Método de Coleta:

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

a) as contagens listadas a seguir devem se referir a qualquer Centro de Atendimento Telefônico da prestadora. Devem ser igualmente consideradas, para fins desse indicador, as chamadas encaminhadas a Centros de Atendimento específicos por tipo de usuário ou serviços; ([Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014](#))

~~b) a contagem das chamadas atendidas por Sistemas de Autoatendimento ou pelas telefonistas/atendentes, originadas na rede da prestadora, em cada PMM, no mês, para os Centros de Atendimento, por CCC existente;~~

b) a contagem das chamadas atendidas por Sistemas de Autoatendimento ou pelas telefonistas/atendentes, originadas na rede da prestadora, em cada PMM, no mês, para os Centros de Atendimento Telefônico, por CCC existente; ([Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014](#))

~~e) a contagem das tentativas de originar chamadas na rede da prestadora, em cada PMM, no mês, para os Centros de Atendimento, por CCC existente;~~

c) a contagem das tentativas de originar chamadas na rede da prestadora, em cada PMM, no mês, para os Centros de Atendimento Telefônico, por CCC existente; ([Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014](#))

d) a contagem das tentativas de originar chamadas se dará a partir da alocação do canal de voz, por CCC analisada;

e) os dados para obtenção deste indicador devem ser extraídos diretamente dos arquivos de tarifação ou de tráfego das CCC, sendo a coleta efetuada de acordo com o Calendário Anual;

f) só devem ser consideradas como chamadas completadas aquelas chamadas originadas na rede da prestadora em que houve atendimento e comunicação.

~~III - Fator de Ponderação: número total de tentativas de originar chamadas na rede da prestadora para os Centros de Atendimento, por CCC, para cada área definida pelo Código Nacional contida na Área de Prestação, contadas a partir da alocação do canal de voz, em cada PMM, no mês.~~

III - Fator de Ponderação: número total de tentativas de originar chamadas na rede da prestadora para os Centros de Atendimento Telefônico, por CCC, para cada área definida pelo Código Nacional contida na Área de Prestação, contadas a partir da alocação do canal de voz, em cada PMM, no mês. ([Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014](#))

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

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

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

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

a) número total de chamadas atendidas por Sistemas de Autoatendimento ou pelas telefonistas/atendentes, originadas na rede da prestadora, em cada PMM, no mês, para os Centros de Atendimento Telefônico; ([Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014](#))

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

b) número total de tentativas de originar chamadas, contadas a partir da alocação do canal de voz, em cada PMM, no mês, para os Centros de Atendimento Telefônico, na rede da prestadora. ([Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014](#))

Art. 16. As tentativas de originar chamadas devem ser completadas, em cada PMM, no mês, no mínimo em 67% (sessenta e sete por cento) dos casos.

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

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

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

I - Representação Matemática:

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

Onde:

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

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

II - Método de Coleta:

- a) a contagem de todas as chamadas originadas completadas, em cada PMM, no mês, por CCC existente;
- b) a contagem de todas as tentativas de originar chamadas, em cada PMM, no mês, por CCC existente;
- c) a contagem das tentativas de originar chamadas deve se dar a partir da alocação do canal de voz, por CCC analisada;
- d) os dados para obtenção deste indicador devem ser extraídos dos arquivos de tarifação ou de tráfego das CCC, sendo a coleta efetuada de acordo com o Calendário Anual;
- e) devem ser consideradas como chamadas completadas aquelas chamadas originadas em que houve atendimento e comunicação;
- f) para efeito de cálculo deste indicador devem ser consideradas como chamadas completadas as chamadas reencaminhadas para o correio de voz em que o usuário chamador efetivamente deixou uma mensagem;
- g) as chamadas interceptadas com mensagens de orientação aos usuários não são, para efeito de cálculo deste indicador, consideradas completadas.

III - Fator de Ponderação: número total de tentativas de originar chamadas, por CCC, para cada área definida pelo Código Nacional contida na Área de Prestação, contadas a partir da alocação do canal de voz, em cada PMM, no mês.

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

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

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

- a) número total de chamadas originadas completadas, em cada PMM, no mês;
- b) número total de tentativas de originar chamadas, contadas a partir da alocação do canal de voz, em cada PMM, no mês;
- c) número de chamadas reencaminhadas para o correio de voz, com atendimento, em cada PMM, no mês; e
- d) número de chamadas reencaminhadas para o correio de voz, sem atendimento, por motivo “*não responde*” (NR), “*ocupado*” (OC) ou Estação Móvel fora da área de cobertura ou desligada, em cada PMM, no mês.

Art. 17. As tentativas de alocação de canal de tráfego devem ser concluídas com sucesso, em cada PMM, no mês, no mínimo em 95% (noventa e cinco por cento) dos casos.

§ 1º Esta meta é avaliada pelo indicador Taxa de Alocação de Canal de Tráfego (SMP5).

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

I - Representação Matemática:

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

Onde:

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

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

C - total de acessos ao canal de tráfego para estabelecer uma chamada, em cada PMM, no mês;

D - total de tentativas de acessar o canal de tráfego, em cada PMM, no mês;

II - Método de coleta:

a) a contagem das tentativas de obtenção do canal de sinalização e controle com sucesso, na rede da prestadora, em cada PMM, no mês, por CCC existente;

b) a contagem de todas as tentativas de obtenção de canal de sinalização e controle, na rede da prestadora, em cada PMM, no mês, por CCC existente;

c) a contagem das tentativas de obtenção do canal de tráfego com sucesso, na rede da prestadora, em cada PMM, no mês, por CCC existente;

d) a contagem de todas as tentativas de obtenção de canal de tráfego, na rede da prestadora, em cada PMM, no mês, por CCC existente;

e) os dados para obtenção deste indicador devem ser extraídos da base de dados do Controlador da Estação Radiobase - ERB, sendo a coleta efetuada de acordo com o Calendário Anual.

III - Fator de Ponderação: produto entre o total de tentativas de obtenção do canal de sinalização e controle e o total de tentativas de obtenção do canal de tráfego, por CCC, para cada área definida pelo Código Nacional contida na Área de Prestação, em cada PMM, no mês.

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

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

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

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

Art. 18. Todas as tentativas de envio de Mensagens de Texto devem resultar em entrega ao usuário final em até 60 (sessenta) segundos no mínimo em 95% (noventa e cinco por cento) dos casos, no mês.

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

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

I - Representação Matemática:

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

Onde:

A - número total de Mensagens de Texto enviadas a partir da rede da prestadora e entregues ao usuário em até 60 (sessenta) segundos, no mês;

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

II - Método de coleta:

- a) a contagem mensal da quantidade de Mensagens de Texto enviadas a partir da rede da prestadora e entregues ao usuário em até 60 (sessenta) segundos, por área definida pelo Código Nacional contida na Área de Prestação, para cada Plataforma de Mensagem existente;
- b) a contagem mensal de todas as tentativas de envio de Mensagens de Texto, na rede da prestadora, por área definida pelo Código Nacional contida na Área de Prestação, para cada Plataforma de Mensagem existente;
- c) os dados para obtenção deste indicador devem ser extraídos dos arquivos de tarifação ou de tráfego das Plataformas de Mensagem da prestadora, sendo a coleta efetuada de acordo com o Calendário Anual.

III - Fator de Ponderação: número total de tentativas de envio de Mensagens de Texto, no mês, por área definida pelo Código Nacional contida na Área de Prestação, para cada Plataforma de Mensagem existente.

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

IV - Unidade Secundária: Plataforma de Mensagem da prestadora de origem da mensagem.

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

a) número total de Mensagens de Texto enviadas a partir da rede da prestadora e entregues ao usuário em até 60 (sessenta) segundos, no mês;

b) número total de tentativas de envio de Mensagens de Texto, na rede da prestadora, no mês.

Art. 19. A quantidade de chamadas interrompidas por queda da ligação na rede da prestadora, em cada PMM, no mês, deve ser inferior a 2% (dois por cento).

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

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

I - Representação Matemática:

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

Onde:

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

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

II - Método de Coleta:

a) a contagem das chamadas interrompidas por queda de ligação, na rede da prestadora, após o completamento, em cada PMM, no mês, por CCC existente;

b) a contagem de todas as chamadas completadas, na rede da prestadora, em cada PMM, no mês, por CCC existente;

c) os dados para obtenção deste indicador devem ser extraídos dos arquivos de tarifação ou de tráfego das CCC, sendo a coleta efetuada de acordo com o Calendário Anual.

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

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

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

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

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

Capítulo VI

Dos Indicadores de Conexão de Dados

Art. 20. As tentativas de conexão destinadas a Conexão de Dados utilizando a rede do SMP, no PMT, devem ser estabelecidas em 98% (noventa e oito por cento) dos casos, no mês.

§ 1º Esta meta é avaliada pelo indicador Taxa de Conexão de Dados (SMP8).

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

I - Representação Matemática:

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

Onde:

A - número total de tentativas de conexão destinadas a Conexões de Dados estabelecidas, em cada PMT, no mês;

B - número total de tentativas de conexão destinadas a Conexões de Dados, em cada PMT, no mês.

II - Método de Coleta:

a) a contagem de todas as tentativas de conexão destinadas a Conexões de Dados estabelecidas, em cada PMT, no mês, por CCC existente;

b) a contagem de todas as tentativas de conexão destinadas a Conexões de Dados, em cada PMT, no mês, por CCC existente;

c) considera-se uma tentativa de conexão destinada a Conexões de Dados estabelecida quando o processo de autenticação e autorização da Estação Móvel à rede de dados for concluído com resultado positivo;

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

III - Fator de Ponderação: número total de tentativas de conexão destinadas a Conexões de Dados, por CCC existente, para cada Unidade Federativa contida na Área de Prestação, no mês.

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

V - Unidade Secundária: Unidade Federativa contida na Área de Prestação.

VI - Forma de Apresentação: os dados relativos a este indicador devem ser apresentados contendo informações, mês a mês, por CCC, para cada Unidade Federativa contida na Área de Prestação, da seguinte forma:

a) número total de tentativas de conexão destinadas a Conexões de Dados estabelecidas, em cada PMT, no mês;

b) número total de tentativas de conexão destinadas a Conexões de Dados, em cada PMT, no mês.

Art. 21. A taxa de queda das Conexões de Dados utilizando a rede do SMP da prestadora, no PMT, deve ser inferior a 5% (cinco por cento), no mês.

§ 1º Esta meta é avaliada pelo indicador Taxa de Queda das Conexões de Dados (SMP9)

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

I - Representação Matemática:

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

Onde:

A - número total de quedas das Conexões de Dados, em cada PMT, no mês;

B - número total de tentativas de conexão destinadas a Conexões de Dados estabelecidas, em cada PMT, no mês.

II - Método de Coleta:

a) a contagem de todas as quedas das Conexões de Dados, em cada PMT, no mês, por CCC existente;

b) a contagem de todas as tentativas de conexão destinadas a Conexões de Dados estabelecidas, em cada PMT, no mês, por CCC existente;

c) considera-se uma tentativa de conexão destinada a Conexões de Dados estabelecida quando o processo de autenticação e autorização da Estação Móvel à rede de dados for concluído com resultado positivo;

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

III - Fator de Ponderação: número total de tentativas de conexão destinadas a Conexões de Dados estabelecidas, por CCC existente, para cada Unidade Federativa contida na Área de Prestação, no mês.

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

V - Unidade Secundária: Unidade Federativa contida na Área de Prestação.

VI - Forma de Apresentação: os dados relativos a este indicador devem ser apresentados contendo informações, mês a mês, por CCC, para cada Unidade Federativa contida na Área de Prestação, da seguinte forma:

a) número total de quedas das Conexões de Dados, em cada PMT, no mês;

b) número total de tentativas de conexão destinadas a Conexões de Dados estabelecidas, em cada PMT, no mês.

Art. 22. Durante o PMT, a Prestadora deve garantir uma Taxa de Transmissão Instantânea na Conexão de Dados, tanto no *download* quanto no *upload*, em noventa e cinco por cento dos casos, de, no mínimo:

I - vinte por cento da taxa de transmissão máxima contratada pelo Usuário, nos doze primeiros meses de exigibilidade das metas, conforme estabelecido no [art. 55](#) deste Regulamento;

II - trinta por cento da taxa de transmissão máxima contratada pelo Usuário, nos doze meses seguintes ao período estabelecido no inciso I deste artigo; e

III - quarenta por cento da taxa de transmissão máxima contratada pelo Assinante, a partir do término do período estabelecido no inciso II deste artigo.

§ 1º Esta meta é avaliada pelo indicador Garantia de Taxa de Transmissão Instantânea Contratada (SMP10).

§ 2º As prestadoras do SMP devem, em seus Planos de Serviços e em todos os demais documentos relacionados às ofertas, informar a(s) taxa(s) de transmissão máxima(s) (tanto de *download* quanto de *upload*) de maneira clara, adequada e de fácil visualização, bem como as demais condições de uso, como franquias, eventuais reduções desta(s) taxa(s) e valores a serem cobrados pelo tráfego excedente.

§ 3º A metodologia e os processos referentes à coleta dos dados deste indicador serão definidos pela Anatel por meio do Grupo a que se refere a Seção I do Capítulo XI, cabendo a implementação destes processos à Entidade Aferidora da Qualidade a que se refere o Capítulo VII.

§ 4º O resultado final de cada medição é a mediana dos valores das amostras coletadas na forma do § 3º deste artigo.

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

I - Representação Matemática:

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

Onde:

A - número de medições em que o resultado final da medição, obtido de acordo com o § 3º, foi igual ou superior ao percentual da taxa de transmissão máxima contratada determinado no **caput**, em cada PMT, no mês;

B - número total de medições obtidas de acordo com o § 3º, em cada PMT, no mês.

II - Método de Coleta:

a) contagem de todas as medições em que o resultado final da medição, obtido de acordo com o § 3º, foi igual ou superior ao percentual da taxa de transmissão máxima contratada determinado no **caput**, em cada PMT, no mês; e

b) contagem de todas as medições obtidas de acordo com o § 3º, em cada PMT, no mês.

III - Unidade Primária: Unidade Federativa contida na Área de Prestação.

IV - Forma de Apresentação: os dados relativos a este indicador devem ser apresentados contendo informações, mês a mês, por área definida pela Unidade da Federação contida na área de prestação de serviço, da seguinte forma:

a) número de vezes em que o resultado final da medição, obtido de acordo com § 3º, permaneceu igual ou superior ao percentual da taxa de transmissão máxima contratada, definido neste artigo, durante o PMT, no mês;

b) número total de medidas obtidas de acordo com § 3º, durante o PMT, no mês.

Art. 23. A prestadora deve garantir uma Taxa de Transmissão Média nas Conexões de Dados, no PMT, tanto no *download* quanto no *upload*, de, no mínimo:

I - 60% (sessenta por cento) da taxa de transmissão máxima contratada nos doze primeiros meses de exigibilidade das metas, conforme [art. 55](#) deste Regulamento.

II - 70% (setenta por cento) da taxa de transmissão máxima contratada nos doze meses seguintes ao período estabelecido no inciso I deste artigo.

III - 80% (oitenta por cento) da taxa de transmissão máxima contratada a partir do término do período estabelecido no inciso II deste artigo.

§ 1º Esta meta é avaliada pelo indicador Garantia de Taxa de Transmissão Média Contratada (SMP11).

§ 2º Para fins de cálculo do indicador considera-se a média aritmética simples dos valores de Taxa de Transmissão Instantânea, mensurados na forma do [art. 22](#) deste Regulamento, em cada PMT, no mês.

I - Representação Matemática:

$$SMP11 = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n x_i$$

Onde:

x – valor de cada medição de Taxa de Transmissão Instantânea, em percentual da taxa de transmissão máxima contratada, em cada PMT, no mês; e

n – número total de medidas de Taxa de Transmissão Instantânea, obtidas de acordo com o [art. 22](#), em cada PMT, no mês.

II - Método de Coleta:

a) somatório dos valores obtidos nas medições de Taxa de Transmissão Instantânea, em percentual da taxa de transmissão máxima contratada, em cada PMT, no mês; e

b) contagem do número total de medições obtidas de acordo com o [art. 22](#), em cada PMT, no mês.

III - Forma de Apresentação: os dados relativos a este indicador devem ser apresentados contendo informações, mês a mês, por área definida pela Unidade da Federação contida na área de prestação de serviço, da seguinte forma:

a) somatório dos valores obtidos nas medições de Taxa de Transmissão Instantânea, em percentual da taxa de transmissão máxima contratada, em cada PMT, no mês;

b) número total de medidas obtidas de acordo com o [art. 22](#), em cada PMT, no mês; e

c) percentual da taxa de transmissão média pela taxa de transmissão máxima contratada pelo Usuário, em cada PMT, no mês.

Art. 24. A prestadora deve fornecer a seus Usuários e à Anatel software para medição da(s) Taxa(s) de Transmissão Instantânea(s), tanto de *download* quanto de *upload*, de sua conexão, devendo estar disponível de forma gratuita e em local de fácil visualização na página da Prestadora na Internet.

§ 1º O software acima será destinado ao acompanhamento das Conexões de Dados do SMP por seus Usuários, podendo, a critério do Grupo a que se refere a Seção I do Capítulo XI, ser utilizado como instrumento de coleta dos dados referentes a este indicador.

§ 2º O resultado de cada medição deve apresentar as seguintes informações, dentre outras que poderão ser definidas pelo Grupo a que se refere a Seção I do Capítulo XI:

I - Taxa de Transmissão Instantânea;

II - latência bidirecional;

III - variação de latência (*jitter*);

IV - taxa de perda de pacotes; e

V - data, hora e localização da medição.

§ 3º O software de que trata este artigo deve permitir que as medições sejam feitas de forma pontual, quando solicitado pelo Usuário.

§ 4º O software de que trata este artigo deve apresentar ao Usuário, no mínimo:

I - o resultado de cada medição;

II - o histórico dos resultados das medições realizadas; e

III - a média dos resultados das medições realizadas.

§ 5º Os Usuários do SMP que utilizam Conexão de Dados devem ser informados pela Prestadora, via mensagem de texto, sobre a disponibilização do software de medição de qualidade, e também da forma de obtê-lo.

§ 6º Todos os canais de atendimento da Prestadora devem estar capacitados a orientar o Usuário quanto à obtenção, instalação e utilização do software de que trata este artigo.

§ 7º É da Prestadora o risco pelas falhas do software de medição que afetem negativamente os resultados alcançados.

§ 8º A medição deve ser realizada do ponto de vista do Usuário do SMP e a partir de sua Estação Móvel até o PTT, conforme definição do Grupo a que se refere a Seção I do Capítulo XI.

§ 9º O Grupo a que se refere a Seção I do Capítulo XI poderá definir, além dos dispostos acima, outros aspectos técnicos e operacionais referentes ao software de que trata este artigo.

Art. 25. Os parâmetros da rede do SMP não podem inviabilizar comunicações de voz por meio de Conexões de Dados do SMP.

Capítulo VII

Da Entidade Aferidora da Qualidade

Art. 26. As Prestadoras do SMP devem, no prazo de 120 (cento e vinte) dias a partir da entrada em vigor deste Regulamento, proceder à seleção e contratação da Entidade Aferidora da Qualidade para a execução dos procedimentos relativos à aferição dos indicadores de qualidade SMP10 e SMP11, dispostos nos artigos [22](#) e [23](#), respectivamente, e ao desenvolvimento do software de medição de que trata o [art. 24](#).

§ 1º As Prestadoras do SMP são responsáveis pelos ônus decorrentes da contratação da Entidade Aferidora da Qualidade.

§ 2º O contrato com a Entidade Aferidora da Qualidade deve conter no mínimo seu prazo de duração, as condições para sua manutenção, incluindo o gerenciamento dos processos de

aferição dos indicadores SMP10 e SMP11, bem como as obrigações da Entidade Aferidora da Qualidade quanto ao envio de dados para as Prestadoras de SMP e para a Anatel, conforme solicitados..

§ 3º Findo o prazo de duração do contrato com a Entidade Aferidora da Qualidade, a Anatel deverá se manifestar sobre a conveniência ou não de sua manutenção podendo haver seleção de nova entidade.

§ 4º Novo instrumento deverá ser celebrado, o qual poderá conter novas condições, desde que respeitado o disposto do § 2º deste artigo.

Art. 27. As Prestadoras do SMP, suas coligadas, controladas ou controladoras não devem exercer domínio sobre a Entidade Aferidora da Qualidade, de forma a garantir a integridade, neutralidade e continuidade do processo de aferição dos indicadores SMP10 e SMP11.

Art. 28. A Entidade Aferidora da Qualidade deve atender aos seguintes requisitos:

I - ser pessoa jurídica dotada de independência administrativa e autonomia financeira, patrimonial e neutralidade decisória;

II - ser constituída segundo as leis brasileiras, com sede e administração no país;

III - ter prazo de duração indeterminado;

IV - ter a responsabilidade pelo dimensionamento, contratação, especificação, planejamento e administração dos equipamentos e sistemas necessários à aferição dos indicadores SMP10 e SMP11, bem como o desenvolvimento e atualização do software de medição de que trata o [art. 24](#);

V - executar a aferição dos indicadores SMP10 e SMP11 de forma contínua e ininterrupta;

VI - manter a confidencialidade das informações relacionadas aos processos de aferição dos indicadores SMP10 e SMP11, não podendo divulgá-las; e

VII - manter pelo período de 3 (três) anos os registros dos dados que compõem os indicadores SMP10 e SMP11.

Art. 29. Na execução de suas atividades, as Prestadoras e a Entidade Aferidora da Qualidade devem obedecer às regras definidas na Regulamentação, em especial com relação à integridade e prazos relacionados à coleta, à consolidação e ao envio dos dados relativos aos indicadores SMP10 e SMP11.

Art. 30. A Entidade Aferidora da Qualidade e as Prestadoras envolvidas devem certificar os processos de aferição dos indicadores SMP10 e SMP11 e o software de medição de que trata o [art. 24](#) junto a um Organismo de Certificação Credenciado (OCC).

Capítulo VIII

Dos Indicadores de Atendimento

Art. 31. O tempo para o atendimento pela telefonista/atendente em sistemas de autoatendimento, quando esta opção for selecionada pelo usuário, deve ser de até 20 (vinte) segundos, no mês, no mínimo em 90% (noventa por cento) dos casos.

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

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

§ 3º Esta meta é avaliada pelo indicador Taxa de Atendimento pela Telefonista/Atendente em Sistemas de Auto-Atendimento (SMP12).

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

I - Representação Matemática:

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

Onde:

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

B – número total de tentativas de acesso às telefonistas/atendentes nos Sistemas de Autoatendimento da prestadora, quando esta opção for selecionada pelo usuário, no mês.

II - Método de Coleta:

a) a contagem das chamadas que são encaminhadas para as telefonistas/atendentes e que são atendidas em até 20 (vinte) segundos nos Sistemas de Autoatendimento, no mês, por área definida pelo Código Nacional contida na Área de Prestação, para cada Sistema de Autoatendimento existente;

b) a contagem de todas as tentativas de acesso às telefonistas/atendentes nos Sistemas de Auto-Atendimento, da prestadora, no mês, por área definida pelo Código Nacional contida na Área de Prestação, para cada Sistema de Autoatendimento existente;

c) a prestadora deve contabilizar todas as chamadas que são encaminhadas para as telefonistas/atendentes e que são atendidas em tempo superior a 60 (sessenta) segundos;

d) os dados para obtenção deste indicador devem ser extraídos diretamente dos equipamentos/sistemas dos Sistemas de Autoatendimento, sendo a coleta efetuada de acordo com o Calendário Anual;

e) os valores contabilizados no numerador A devem ser somados pela prestadora que possuir mais de um Sistema de Autoatendimento para o atendimento de uma ou mais Áreas de Registro, aplicando-se o mesmo para os valores contabilizados no denominador B;

f) não se caracteriza atendimento por telefonista/atendente, para efeito deste indicador, aquele efetuado por equipamentos que introduzam mensagens, tons ou música.

III - Fator de Ponderação: número total de tentativas de acesso às telefonistas/atendentes nos Sistemas de Autoatendimento da prestadora por área definida pelo Código Nacional contida na Área de Prestação, para cada Sistema de Autoatendimento, no mês.

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

V - Unidade Secundária: Sistema(s) de Autoatendimento.

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

a) número total de chamadas atendidas pelas telefonistas/atendentes em até 20 (vinte) segundos no(s) Sistema(s) de Autoatendimento, da prestadora, no mês;

b) número total de tentativas de acesso às telefonistas/atendentes no(s) Sistema(s) de Autoatendimento, da prestadora, no mês;

c) número total de chamadas atendidas pelas telefonistas/atendentes em tempo superior a 60 (sessenta) segundos no(s) Sistema(s) de Autoatendimento, da prestadora, no mês.

~~Art. 32. Todas as solicitações de serviços ou pedidos de informação recebidos em qualquer Setor de Relacionamento, Setor de Atendimento e/ou Venda e Centros de Atendimento da prestadora, e que não possam ser respondidos ou efetivados de imediato, devem ser respondidos em até 5 (cinco) dias úteis, em 95% (noventa e cinco por cento) dos casos, no mês.~~

Art. 32. Todas as solicitações de serviços ou pedidos de informação recebidos em qualquer dos canais de atendimento da prestadora, e que não possam ser respondidos ou efetivados de imediato, devem ser respondidos em até 5 (cinco) dias úteis, em 95% (noventa e cinco por cento) dos casos, no mês. [\(Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014\)](#)

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

§ 2º Esta meta será avaliada pelo indicador Taxa de Resposta ao Usuário (SMP13).

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

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

I - Representação Matemática:

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

Onde:

A - número total de solicitações de serviços ou pedidos de informação recebidos pela prestadora, respondidos em até 5 (cinco) dias úteis, no mês;

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

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

II - Método de Coleta:

a) a contagem mensal de qualquer solicitação de serviço ou pedido de informação recebidos em qualquer setor da prestadora e que foram respondidos em até 5 (cinco) dias úteis;

b) a contagem mensal de qualquer solicitação de serviço ou pedido de informação recebidos em qualquer setor da prestadora;

c) a contagem mensal de qualquer solicitação de serviço ou pedido de informação recebidos em qualquer setor da prestadora, relativos aos meses anteriores, e ainda não respondidos;

d) devem ser considerados os seguintes meios de solicitação de serviços ou pedido de informação:

1. Presencial;

2. Telefone;

3. Carta de qualquer tipo;

4. Fax;

5. Correio eletrônico; ou

6. Qualquer outro meio existente ou que venha a ser criado.

e) os dados relativos aos itens 1 a 6 da alínea “d” devem ser mantidos em registros independentes para fins de verificação por parte da Anatel;

f) as solicitações de serviços ou pedidos de informação recebidos pela Prestadora de SMP, nos últimos 5 (cinco) dias úteis do mês, devem ser computadas no índice do mês subsequente;

g) o prazo de resposta de 5 (cinco) dias úteis para as solicitações de serviços ou pedidos de informação recebidos em qualquer setor da prestadora, inicia-se a partir do primeiro dia útil após os seus recebimentos.

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

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

- a) número total solicitações de serviços ou pedidos de informação recebidos pela prestadora, respondidos em até 5 (cinco) dias úteis, no mês;
- b) número total de solicitações de serviços ou pedidos de informação recebidos pela prestadora no respectivo mês;
- c) número total de solicitações de serviços ou pedidos de informação relativos aos meses anteriores, e ainda não respondidos ao usuário;
- d) número total de solicitações de serviços ou pedidos de informação, recebidos pela prestadora no respectivo mês e que foram respondidas em mais de 10 (dez) dias úteis.

~~Art. 33. O usuário, ao comparecer a qualquer Setor de Relacionamento ou a qualquer Setor de Atendimento e/ou Venda próprio, deve ser atendido em até 30 (trinta) minutos, em 95% (noventa e cinco por cento) dos casos, no mês.~~

Art. 33. O usuário, ao comparecer a qualquer Setor de Atendimento Presencial, deve ser atendido em até 30 (trinta) minutos, em 95% (noventa e cinco por cento) dos casos, no mês. [\(Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014\)](#)

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

§ 1º A meta estabelecida no **caput** é exigível diariamente para cada Setor de Atendimento Presencial, isoladamente, sem prejuízo da avaliação e exigência mensal. [\(Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014\)](#)

§ 2º A meta estabelecida no **caput** é exigível diariamente para cada Setor de Relacionamento e para cada Setor de Atendimento e/ou Venda próprio, isoladamente, sem prejuízo da avaliação e exigência mensal.

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

§ 3º A prestadora deve disponibilizar sistema de controle eletrônico por senha para acompanhamento do tempo de espera de cada usuário em todos os Setores de Atendimento Presencial. [\(Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014\)](#)

§ 4º Esta meta será avaliada pelo indicador Taxa de Atendimento Pessoal ao Usuário (SMP14).

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

I - Representação Matemática:

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

Onde:

~~A — somatório do número de usuários que compareceram a todos os Setores de Relacionamento, bem como aos Setores de Atendimento e/ou Venda próprios, e que foram atendidos em até 30 (trinta) minutos, no mês;~~

A - somatório do número de usuários que compareceram a todos os Setores de Atendimento Presencial e que foram atendidos em até 30 (trinta) minutos, no mês; [\(Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014\)](#)

~~B — somatório do número de usuários que compareceram a todos os Setores de Relacionamento, bem como aos Setores de Atendimento e/ou Venda próprios, no mês.~~

B - somatório do número de usuários que compareceram a todos os Setores de Atendimento Presencial no mês. [\(Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014\)](#)

II - Método de Coleta:

~~a) a contagem, conforme Calendário Anual, de todos os usuários que compareceram a todos os Setores de Relacionamento, bem como aos Setores de Atendimento e/ou Venda próprios, no horário de funcionamento do respectivo Setor, e que foram atendidos em até 30 (trinta) minutos;~~

a) a contagem, conforme Calendário Anual, de todos os usuários que compareceram a todos os Setores de Atendimento Presencial, no horário de funcionamento do respectivo Setor, e que foram atendidos em até 30 (trinta) minutos; [\(Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014\)](#)

~~b) a contagem, conforme Calendário Anual, de todos os usuários que compareceram a todos os Setores de Relacionamento, bem como aos Setores de Atendimento e/ou Venda próprios, no horário de funcionamento do respectivo Setor.~~

b) a contagem, conforme Calendário Anual, de todos os usuários que compareceram a todos os Setores de Atendimento Presencial no horário de funcionamento do respectivo Setor. [\(Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014\)](#)

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

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

~~a) número total de usuários que compareceram a todos os Setores de Relacionamento, bem como aos Setores de Atendimento e/ou Venda próprios, e que foram atendidos em até 30 (trinta) minutos, no mês;~~

a) número total de usuários que compareceram a todos os Setores de Atendimento Presencial e que foram atendidos em até 30 (trinta) minutos, no mês; [\(Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014\)](#)

~~b) número total de usuários que compareceram a todos os Setores de Relacionamento, bem como aos Setores de Atendimento e/ou Venda próprios, no mês;~~

b) número total de usuários que compareceram a todos os Setores de Atendimento Presencial no mês; ([Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014](#))

~~Art. 34. Para fins de fiscalização, a prestadora deverá disponibilizar à Anatel os arquivos eletrônicos de controle de tempo de atendimento ao usuário, conforme § 3º do artigo 33, sempre que solicitada.~~

Art. 34. Para fins de fiscalização, a prestadora deverá disponibilizar à Anatel os arquivos eletrônicos de controle de tempo de atendimento ao usuário, conforme § 2º do [artigo 33](#), sempre que solicitada. ([Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014](#))

Capítulo IX

Dos Indicadores de Pesquisa

~~Art. 35. Os indicadores de pesquisa são aqueles relacionados no Anexo I e os valores realizados pelas Prestadoras do SMP para cada um destes indicadores são determinados por meio de pesquisa em campo junto aos usuários do SMP, mediante a utilização de questionário(s) específico(s). ([Revogado pela Resolução nº 654, de 13 de julho de 2015](#))~~

~~§ 1º A coleta de dados para determinação dos indicadores previstos neste Capítulo deve ser realizada por empresa especializada nesse tipo de coleta, contratada pela Prestadora de SMP, a cada 6 (seis) meses, conforme Calendário Anual. ([Revogado pela Resolução nº 654, de 13 de julho de 2015](#))~~

~~§ 2º A Anatel encaminhará o(s) modelo(s) de questionário a ser(em) utilizado(s) e o manual de aplicação da pesquisa até 1 (um) mês antes do período de coleta de dados previsto no Calendário Anual. ([Revogado pela Resolução nº 654, de 13 de julho de 2015](#))~~

~~§ 3º A seu critério, a Anatel poderá incluir, excluir ou alterar itens do questionário. ([Revogado pela Resolução nº 654, de 13 de julho de 2015](#))~~

~~§ 4º As Prestadoras de SMP podem contratar empresa especializada nesse tipo de coleta, de forma conjunta, sem prejuízo da responsabilidade individual de cada prestadora perante a Anatel quanto às obrigações previstas neste Regulamento. ([Revogado pela Resolução nº 654, de 13 de julho de 2015](#))~~

~~Art. 36. Os dados relativos aos indicadores previstos neste Capítulo devem ser enviados à Anatel, em meio eletrônico, separados por Unidade Federativa contida na Área de Prestação, contendo a resposta dada por cada respondente pesquisado, para cada item do questionário, incluindo os dados sócio-biodemográficos, até o dia 10 (dez) do mês subsequente à coleta dos dados em formato a ser definido pela Anatel. ([Revogado pela Resolução nº 654, de 13 de julho de 2015](#))~~

~~Parágrafo único. Além dos dados relativos aos indicadores previstos neste Capítulo, as prestadoras devem enviar, quando solicitadas pela Agência, todas as informações necessárias para a Anatel interpretar e analisar os dados enviados. ([Revogado pela Resolução nº 654, de 13 de julho de 2015](#))~~

~~Art. 37. A seu critério, a Anatel poderá acompanhar todas as etapas de aplicação de cada ciclo de pesquisa. [\(Revogado pela Resolução nº 654, de 13 de julho de 2015\)](#)~~

~~Art. 38. A Prestadora de SMP deverá, antes da realização de cada ciclo de pesquisa, dar publicidade à aplicação da pesquisa, que também poderá constar no sítio da Anatel na Internet. [\(Revogado pela Resolução nº 654, de 13 de julho de 2015\)](#)~~

~~Art. 39. Os critérios para determinação da amostra a ser pesquisada, metodologia de pesquisa em campo, dentre outros, estão definidos no Anexo II deste Regulamento. [\(Revogado pela Resolução nº 654, de 13 de julho de 2015\)](#)~~

~~Art. 40. A Anatel realizará a análise estatística dos dados informados para determinação dos indicadores apresentados no Anexo I, tornando público o seu resultado. [\(Revogado pela Resolução nº 654, de 13 de julho de 2015\)](#)~~

~~Parágrafo único. A Anatel também tornará pública a relação entre os itens dos questionários com o indicador gerado, assim como as metodologias utilizadas para avaliação e determinação do indicador. [\(Revogado pela Resolução nº 654, de 13 de julho de 2015\)](#)~~

~~Art. 41. Os indicadores previstos neste Capítulo comporão base de dados com uma série histórica para fins de acompanhamento da qualidade das prestadoras, conforme percebida pelos usuários do SMP. [\(Revogado pela Resolução nº 654, de 13 de julho de 2015\)](#)~~

~~Art. 42. A cada período de coleta de dados, o desempenho da Prestadora de SMP, nos Indicadores previstos neste Capítulo, será avaliado e, caso seja considerado insuficiente, a Anatel poderá aplicar as sanções cabíveis, apontando os critérios utilizados para avaliação. [\(Revogado pela Resolução nº 654, de 13 de julho de 2015\)](#)~~

Capítulo X

Dos Índices Comparativos

Art. 43. Os Índices Comparativos previstos neste Capítulo comporão base de dados com uma série histórica que será utilizada pela Anatel para fins de acompanhamento da Prestadora de SMP e comparação com as demais Prestadoras de SMP.

Art. 44. Caso os resultados alcançados pela Prestadora de SMP sejam considerados insuficientes, a Anatel poderá solicitar as providências cabíveis no sentido de melhorar o desempenho, não se aplicando, entretanto, as sanções previstas no artigo 53 deste Regulamento.

Art. 45. O Índice de Desempenho na Qualidade – IDQ, conforme definido neste artigo, compõe o rol de índices comparativos da qualidade do SMP.

I - Representação matemática:

$$IDQ = \frac{\sum_{i=1}^{18} (D_i \times p_i)}{\sum_{i=1}^{18} (Max_i \times p_i)} \times 100$$

Onde:

- Para os indicadores SMP3 (PMM1 e PMM2), SMP4 (PMM1 e PMM2), SMP5 (PMM1 e PMM2), SMP6, SMP8 (PMT), SMP10 e SMP11 (PMT), SMP12, SMP13 e SMP14, o D_i e o Max_i são calculados da seguinte maneira:

$$D_i = \frac{R_i - M_i}{M_i} \quad Max_i = \frac{R_{max_i} - M_i}{M_i}$$

- Para os indicadores SMP1, SMP2, SMP7 (PMM1 e PMM2) e SMP9 (PMT), o D_i e o Max_i são calculados da seguinte maneira:

$$D_i = \frac{M_i - R_i}{M_i} \quad Max_i = \frac{M_i - R_{max_i}}{M_i}$$

- D_i : Desvio percentual em relação à meta estabelecida para o indicador de qualidade SMP_i .

- R_i : Valor realizado pela prestadora para o indicador de qualidade SMP_i no período e na área de análise.

- R_{max_i} : Valor máximo que pode ser realizado pela prestadora para o indicador de qualidade SMP_i no período e na área de análise.

- M_i : Meta de qualidade estabelecida para o indicador de qualidade SMP_i .

- Max_i : Índice de qualidade máximo que pode ser realizado para o indicador de qualidade SMP_i .

- p_i : peso relacionado ao indicador de qualidade SMP_i , sendo igual para todos os indicadores. O valor dos pesos poderá ser alterado em função dos resultados dos indicadores de pesquisa ou outros estudos conduzidos pela Agência.

Art. 46. O Índice de Desempenho no Atendimento – IDA, conforme metodologia de cálculo definida pela Agência, compõe o rol de índices comparativos da qualidade do SMP.

Capítulo XI

Das Disposições Finais e Transitórias

Seção I

Do Grupo de Implantação de Processos de Aferição da Qualidade (GIPAQ)

Art. 47. Para a implantação dos processos de aferição dos indicadores previstos neste Regulamento, em especial os previstos nos artigos [22](#) e [23](#), inclusive o desenvolvimento do software de medição que trata o [art. 24](#), será constituído o GIPAQ, sob a coordenação da Anatel.

§ 1º O GIPAQ será composto por representantes da Anatel, da Entidade Aferidora da Qualidade e das Prestadoras do SMP.

§ 2º A seu critério, a Anatel poderá convidar representantes de outras entidades para fazerem parte do GIPAQ.

§ 3º Os membros do GIPAQ serão nomeados em sua reunião de instalação.

§ 4º Os conflitos no âmbito do GIPAQ serão decididos pelos representantes da Anatel.

Art. 48. São atribuições do GIPAQ, dentre outras:

I - coordenação, definição, elaboração de cronograma detalhado de atividades e acompanhamento da implantação dos processos de aferição dos indicadores SMP10 e SMP11 e desenvolvimento do software de medição de que trata o [art. 24](#);

II - avaliação e divulgação das fases de implantação dos processos de aferição dos indicadores SMP10 e SMP11 e desenvolvimento do software de medição; e

III - validação dos procedimentos operacionais relacionados à aferição dos indicadores SMP10 e SMP11.

Art. 49. A implantação dos processos de aferição dos indicadores SMP10 e SMP11 e do software de medição será dividida em duas fases consecutivas:

I - Fase 1: Planejamento e Desenvolvimento;

II - Fase 2: Validação;

Parágrafo único. A coordenação de cada uma das fases cabe ao GIPAQ.

Art. 50. A Fase 1 deve envolver as seguintes macro atividades:

I - Atividade 1.1: instalação do GIPAQ e elaboração de cronograma detalhado de atividades, contendo os prazos de cada Fase e Atividade, considerando os prazos máximos de implantação constantes neste Regulamento.

II - Atividade 1.2: planejamento das atividades relacionadas ao desenvolvimento do software de medição e dos processos de aferição dos indicadores SMP10 e SMP11 e à contratação da Entidade Aferidora da Qualidade;

III - Atividade 1.3: seleção e contratação da Entidade Aferidora da Qualidade;

IV - Atividade 1.4: implementação do software de medição e dos processos de aferição dos indicadores SMP10 e SMP11;

V - Atividade 1.5: realização de testes do software de medição e dos processos de aferição dos indicadores SMP10 e SMP11 e definição das áreas para realização da Fase 2;

VI - Atividade 1.6: preparação das redes e sistemas para a realização da Fase 2, nas áreas pré-selecionadas pelo GIPAQ;

VII - Atividade 1.7: avaliação e divulgação dos resultados desta fase pelo GIPAQ.

Art. 51. A Fase 2 deve envolver as seguintes macro atividades:

I - atividade 2.1: realização dos testes de funcionamento do software de medição e dos procedimentos relacionados à aferição dos indicadores de rede nas áreas pré-selecionadas na Fase 1;

II - atividade 2.2: validação técnico-operacional do funcionamento do software de medição e dos procedimentos relacionados à aferição dos indicadores de rede;

III - atividade 2.3: elaboração do manual operacional dos procedimentos relacionados à aferição dos indicadores de rede.

Art. 52. Os períodos máximos para a conclusão de cada Fase da implantação do processo de aferição dos indicadores de qualidade SMP10 e SMP11, contados a partir da publicação deste Regulamento, são 270 (duzentos e setenta) dias para a Fase 1 e 90 (noventa) dias, após o término da Fase 1, para a Fase 2.

Seção II

Das considerações finais

Art. 53. O descumprimento das metas previstas neste Regulamento, bem como o envio de informações que possam levar a uma interpretação equivocada dos dados, sujeitam as Prestadoras de SMP às sanções cabíveis, nos termos da regulamentação.

Art. 54. A fiscalização relativa ao cumprimento das metas e dos procedimentos estabelecidos neste Regulamento pode ser realizada, nos termos da regulamentação, das seguintes formas:

I - acompanhamento de indicadores pela Anatel;

II - auditoria realizada pela Anatel;

III - pesquisas junto aos usuários dos serviços;

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

V - outras formas capazes de comprovar tais descumprimentos.

Art. 55. Este Regulamento entra em vigor a partir da data de sua publicação no Diário Oficial da União – D.O.U.

§ 1º As obrigações dispostas nos artigos [22](#), [23](#) e [24](#) são exigíveis após decorridos 12 (doze) meses da entrada em vigor deste Regulamento.

§ 2º Salvo disposição em contrário no presente Regulamento, as demais obrigações nele dispostas são exigíveis após decorridos 180 (cento e oitenta) dias de sua entrada em vigor, data a partir da qual ficam revogados os atuais Plano Geral de Metas de Qualidade – PGMQ-SMP, aprovado pela Resolução nº 317, de 27 de setembro de 2002, e Regulamento de Indicadores de Qualidade – RIQ-SMP, aprovado pela Resolução nº 335, de 17 de abril de 2003.

ANEXO I AO RGQ-SMP

[\(Revogado pela Resolução nº 654, de 13 de julho de 2015\)](#)

~~1. CÁLCULO GERAL DOS INDICADORES DE PESQUISA~~

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

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

~~Onde:~~

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

~~B — Quantidade de itens relacionados ao indicador em avaliação.~~

~~C — Quantidade de usuários respondentes.~~

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

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

~~2. INDICADORES DE PESQUISA~~

~~2.1. Capacidade de Resolução (SMP15)~~

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

~~2.2. Competência do Atendente (SMP16)~~

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

~~2.3. Competência e Organização da prestadora (SMP17)~~

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

~~2.4. Orientação ao Usuário (SMP18)~~

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

~~2.5. Conta e Cartão (SMP19)~~

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

~~2.6. Qualidade das Ligações (SMP20)~~

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

ANEXO II AO RGQ-SMP

[\(Revogado pela Resolução nº 654, de 13 de julho de 2015\)](#)

~~1. DISPOSIÇÕES GERAIS~~

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

~~2. DEFINIÇÕES~~

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

~~3. BASE DE DADOS~~

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

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

~~4. DA AMOSTRA~~

~~4.1. A amostra a ser utilizada será definida pela Anatel em função da quantidade de Códigos de Acesso em operação em cada Unidade Federativa dentro da Área de Prestação.~~

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

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

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

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

~~5. DO QUESTIONÁRIO~~

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

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

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

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

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

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

~~5.2.5. campo aberto para comentários.~~

~~6. DA PESQUISA DE CAMPO~~

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

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

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

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

~~6.2.3. O entrevistador deverá apresentar as seguintes habilidades:~~

~~a) entender o propósito da pesquisa;~~

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

6.2.4. Será considerado treinado o entrevistador que:

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

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

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

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

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

- a) cada processo de coleta de dados realizado deverá ser submetido a uma análise, de forma que, mediante controles estatísticos e qualitativos, seja analisada a validade ou não das entrevistas realizadas, para efeito de composição do rol de amostras do período de coleta de dados;
- b) o controle estatístico e qualitativo de cada pesquisa será baseado na auditoria dos dados do *software* de gestão da pesquisa e realizado de forma randômica pela Anatel
- e) fica facultada à Anatel a possibilidade, nos casos em que julgar necessário, de solicitar a emissão de relatórios específicos, a serem discutidos junto com a prestadora, na ocasião da coleta dos dados.

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

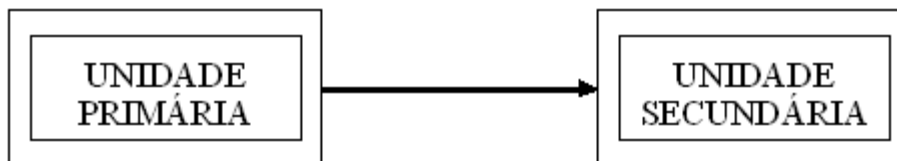
6.6.1. Os procedimentos operacionais deverão ser encaminhados à Anatel para verificação de sua adequação aos requisitos estabelecidos neste Regulamento.

~~6.6. As demais questões referentes à pesquisa deverão constar no manual de aplicação a ser enviado pela Anatel às prestadoras.~~

ANEXO III AO RGQ-SMP

Método de Consolidação dos Indicadores

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



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

I - Definições:

- a) Indicador: informação significativa acerca de determinada área de interesse, que demonstra representativamente a sua situação;
- b) Índice: número dimensional ou não que significa o valor assumido pelo indicador e pode servir para comparação de fenômenos aleatórios em tempos ou situações diversas;
- c) Fator de Ponderação: valor utilizado para determinar o peso de um indicador na consolidação do índice representativo de uma unidade secundária.

II - Método de Consolidação:

a) cálculo dos Índices:

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

b) consolidação:

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

$$I_S = \frac{\sum_{p=1}^n I_p \times F_p}{\sum_{p=1}^n F_p} \times 100$$

Onde:

I_S - índice do indicador SMP_m para cada unidade secundária;

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

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

n - número de unidades primárias.

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

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

ANEXO II À RESOLUÇÃO Nº 575, DE 28 DE OUTUBRO DE 2011

ALTERAÇÃO NO REGULAMENTO DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL – SMP

Art. 1º Revogar o inciso XXVII do [art. 3º](#) do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal – SMP, aprovado pela Resolução nº 477, de 7 de agosto de 2007, e alterado pelas Resoluções nº 491, de 12 de fevereiro de 2008, e nº 509, de 14 de agosto de 2008, sem renumerar os incisos seguintes.

Art. 2º Dar nova redação aos incisos XXVIII e XXIX do art. 3º do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal – SMP, aprovado pela Resolução nº 477, de 7 de agosto de 2007, e alterado pelas Resoluções nº 491, de 12 de fevereiro de 2008, e nº 509, de 14 de agosto de 2008, passando a vigorar nos termos da redação abaixo:

“[Art. 3º](#) (...)”

XXVIII - Setor de Relacionamento: estabelecimento, próprio ou disponibilizado por meio de contrato(s) com terceiro(s), que possibilita ao interessado ou Usuário o atendimento presencial de pedidos de informação, esclarecimento, entrega, mediante protocolo, de reclamações e solicitações de serviço ou qualquer outra interação ligada ao serviço da prestadora;

XXIX - Setor de Atendimento e/ou Venda: estabelecimento, próprio ou disponibilizado por meio de contrato(s) com terceiro(s), que possibilita ao interessado ou Usuário o atendimento, seja presencial ou não, de algumas demandas relacionadas ao serviço da prestadora; (...)”

Art. 3º Dar nova redação aos incisos XIX e XXI do art. 10 do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal – SMP, aprovado pela Resolução nº 477, de 7 de agosto de 2007, e alterado pelas Resoluções nº 491, de 12 de fevereiro de 2008, e nº 509, de 14 de agosto de 2008, passando a vigorar nos termos da redação abaixo:

“[Art. 10.](#) (...)”

XIX - manter nas dependências dos Setores de Relacionamento e dos Setores de Atendimento e/ou Venda, em local visível e de fácil acesso ao público em geral, quadro com resumo dos direitos dos Usuários, conforme definido pela Anatel;

(...)

XXI - disponibilizar os endereços de todos os seus Setores de Atendimento e/ou Venda e Setores de Relacionamento pelo Centro de Atendimento e pela página da Prestadora na Internet; (...)”

Art. 4º Dar nova redação ao **caput** e ao § 2º do art. 14 do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal – SMP, aprovado pela Resolução nº 477, de 7 de agosto de 2007, e alterado pelas Resoluções nº 491, de 12 de fevereiro de 2008, e nº 509, de 14 de agosto de 2008, passando a vigorar nos termos da redação abaixo:

“[Art. 14.](#) A prestadora deve cumprir as metas de qualidade fixadas no Regulamento de Gestão da Qualidade do SMP (RGQ-SMP), bem como nos respectivos Termos de Autorização.

(...)

§ 2º Os equipamentos da plataforma do SMP devem tornar disponíveis os dados técnicos na forma prevista no RGQ-SMP.”

Art. 5º Dar nova redação ao **caput** e aos §§ 3º, 11 e 12, alínea c do art. 15 do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal – SMP, aprovado pela Resolução nº 477, de 7 de agosto de 2007, e alterado pelas Resoluções nº 491, de 12 de fevereiro de 2008, e nº 509, de 14 de agosto de 2008, passando a vigorar nos termos da redação abaixo:

“[Art. 15.](#) A prestadora deve receber reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação dos Usuários, respondendo ou solucionando as solicitações de serviços e os pedidos de informação nos prazos fixados no RGQ-SMP.

(...)

§ 3º Todas as reclamações, solicitações de serviços, pedidos de rescisão e pedidos de informação apresentados pelo Usuário devem ser processados pela prestadora e receber um número de protocolo numérico sequencial a ser obrigatoriamente informado ao interessado para possibilitar o acompanhamento de sua solução, inclusive por intermédio da Internet, do Centro de Atendimento ou do Setor de Relacionamento da Prestadora.

(...)

§ 11. Quando o Usuário apresentar sua reclamação, solicitação de serviço, pedido de rescisão ou pedido de informação pessoalmente no Setor de Relacionamento ou Setor de Atendimento e/ou Venda da Prestadora, deve ser entregue ao Usuário, adicionalmente à mensagem de texto prevista no parágrafo 6º, o recibo contendo o número do protocolo numérico seqüencial.

§ 12. No caso do Usuário apresentar sua reclamação, solicitação de serviço, pedido de rescisão ou pedido de informação:

(...)

c) pessoalmente, no Setor de Relacionamento ou Setor de Atendimento e/ou Venda, a resposta deve ser informada por um meio à escolha do Usuário; (...)"

Art. 6º Dar nova redação ao § 7º do art. 23 do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal – SMP, aprovado pela Resolução nº 477, de 7 de agosto de 2007, e alterado pelas Resoluções nº 491, de 12 de fevereiro de 2008, e nº 509, de 14 de agosto de 2008, passando a vigorar nos termos da redação abaixo:

“[Art. 23.](#) (...)

§ 7º Quando o pedido de rescisão for feito no Setor de Relacionamento ou no Setor de Atendimento e/ou Venda, a confirmação do recebimento, adicionalmente à confirmação por meio de mensagem de texto prevista no parágrafo 4º, deverá ser entregue imediatamente ao Usuário, mediante recibo. (...)"

Art. 7º Dar nova redação ao **caput** e §§ 1º e 3º art. 92 do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal – SMP, aprovado pela Resolução nº 477, de 7 de agosto de 2007, e alterado pelas Resoluções nº 491, de 12 de fevereiro de 2008, e nº 509, de 14 de agosto de 2008, passando a vigorar nos termos da redação abaixo:

“[Art. 92.](#) A prestadora deve tornar disponível ao Usuário o acesso telefônico gratuito ao Centro de Atendimento, bem como informar os endereços dos Setores de Relacionamento e de Atendimento e/ou Venda.

(...)

§ 1º O acesso ao Centro de Atendimento deve oferecer grau de serviço compatível com o que determina o RGQ-SMP.

(...)

§ 3º As informações referentes aos endereços dos Setores de Relacionamento e os Códigos de Acesso dos Centros de Atendimento devem ser disponibilizadas no Contrato de Prestação do SMP, conforme o art. 21, e na página da prestadora na Internet.”

Art. 8º Dar nova redação ao **caput** do art. 94 do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal – SMP, aprovado pela Resolução nº 477, de 7 de agosto de 2007, e alterado pelas Resoluções nº 491, de 12 de fevereiro de 2008, e nº 509, de 14 de agosto de 2008, passando a vigorar nos termos da redação abaixo:

“[Art. 94.](#) O Usuário deve encaminhar suas reclamações e comunicar defeitos diretamente à prestadora, a quem cabe providenciar o atendimento e a correção do problema nos prazos estabelecidos no RGQ-SMP.”

Art. 9º Dar nova redação ao **caput** do art. 95 do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal – SMP, aprovado pela Resolução nº 477, de 7 de agosto de 2007, e alterado pelas Resoluções nº 491, de 12 de fevereiro de 2008, e nº 509, de 14 de agosto de 2008, passando a vigorar nos termos da redação abaixo:

“[Art. 95.](#) A comunicação destinada à Central de Intermediação prevista no Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004, deve obedecer aos mesmos critérios e metas de completamento e disponibilidade estabelecidos para o Centro de Atendimento no Art. 6º do RGQ-SMP.”

Art. 10. Dar nova redação ao §§ 1º, 2º, 3º, 4º e 5º art. 96 do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal – SMP, aprovado pela Resolução nº 477, de 7 de agosto de 2007, e alterado pelas Resoluções nº 491, de 12 de fevereiro de 2008, e nº 509, de 14 de agosto de 2008, passando a vigorar nos termos da redação abaixo:

“[Art. 96.](#) (...)”

§ 2º Todos os Setores de Relacionamento, bem como os Setores de Atendimento e/ou Venda próprios, devem atender aos requisitos de qualidade definidos pelo RGQ-SMP.

§ 3º O Setor de Atendimento e/ou Venda pertencente à própria prestadora tem as mesmas obrigações de um Setor de Relacionamento.

§ 4º O Setor de Atendimento e/ou Venda de terceiros que efetue Ativação de Estação Móvel, deve encaminhar à prestadora pedidos de rescisão do Contrato de Prestação do SMP apresentados por Usuários, fornecendo comprovante de recebimento.

§ 5º A desativação da Estação Móvel do Usuário, decorrente da rescisão do Contrato de Prestação do SMP a pedido do Usuário, quando solicitada junto a Setor de Atendimento e/ou Venda de terceiros, deve ser efetivada pela prestadora, em até 72 (setenta e duas) horas, e enviada à Estação Móvel a mensagem de texto, a que se refere o § 6º do art. 15, em até 60 (sessenta) horas, a partir da solicitação, sem ônus para o Usuário, não se aplicando os prazos estabelecidos no § 10 do art. 15 e no § 1º do art. 23.”