

Resolução nº 605, de 26 de dezembro de 2012

Publicado: Quinta, 14 Fevereiro 2013 11:00 | Última atualização: Quarta, 08 Maio 2019
10:18 | Acessos: 43533

Aprova o Regulamento de Gestão de Qualidade da Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado – RGQ-STFC.

Observação: Este texto não substitui o publicado no DOU de [14/2/2013](#).

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 pelo [art. 35](#) do Regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações, aprovado pelo Decreto nº 2.338, de 7 de outubro de 1997,

CONSIDERANDO o disposto na Cláusula 3.2 do Contrato de Concessão, que prevê a possibilidade de alteração em 30 de junho de 2011, 31 de dezembro de 2015 e 31 de dezembro de 2020 para estabelecimento de novos condicionamentos, novas metas para universalização e para qualidade;

- V. a [Resolução nº 552, de 10 de dezembro de 2010](#), que aprovou os modelos de Contrato de Concessão

CONSIDERANDO a análise das contribuições recebidas em decorrência da Consulta Pública nº 16, publicada no Diário Oficial da União de 4 de abril de 2011, e as manifestações e os comentários recebidos nas audiências públicas realizadas nas cidades de Brasília, em 11 de abril de 2011, e de São Paulo, em 29 de abril de 2011;

CONSIDERANDO o constante dos autos do Processo nº [53500.003741/2009](#);

CONSIDERANDO a deliberação tomada em sua [Reunião nº 680](#), realizada no dia 20 de dezembro de 2012,

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar o Regulamento de Gestão de Qualidade da Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado – RGQ-STFC, na forma do anexo a esta Resolução.

Art. 2º Revogar o Plano Geral de Metas da Qualidade para o STFC (PGMQ), anexo à [Resolução nº 341, de 20 de junho de 2003](#), e o Regulamento de Indicadores de Qualidade do STFC (RIQ), anexo à [Resolução nº 417, de 17 de outubro de 2005](#).

Art. 3º Esta Resolução entra em vigor em 120 (cento e vinte) dias da data de sua publicação.

JARBAS JOSÉ VALENTE
Presidente Substituto

ANEXO A RESOLUÇÃO Nº 605, DE 26 DE DEZEMBRO DE 2012

REGULAMENTO DE GESTÃO DE QUALIDADE DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO
TELEFÔNICO FIXO COMUTADO – RGQ-STFC

TÍTULO I

Das Disposições Gerais

Capítulo I

Do Objetivo

Art. 1º Este Regulamento estabelece metas de qualidade operacional e condições de acompanhamento e controle da qualidade da prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado, destinado ao uso do público em geral (STFC).

§ 1º Os dispositivos deste Regulamento se aplicam às prestadoras do STFC no regime público e, no caso de prestadoras do STFC no regime privado, àquelas não classificadas como Prestadora de Pequeno Porte, exceto quanto ao disposto nos arts. [39](#) e [40](#), exigíveis para toda e qualquer prestadora do STFC.

§ 2º Todos os custos relacionados com o cumprimento das obrigações estabelecidas para as prestadoras neste Regulamento são suportados exclusivamente pelas prestadoras do STFC envolvidas.

§ 3º A Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel, em face dos avanços tecnológicos e/ou do crescimento das necessidades de serviços por parte da sociedade, considerando o interesse público, pode rever, a qualquer tempo, as metas e os indicadores de qualidade operacional bem como as condições de acompanhamento e controle da prestação do serviço, observado o disposto na regulamentação vigente e nos respectivos Contratos de Concessão e Termos de Autorização.

§ 4º As prestadoras do STFC devem ter procedimento formal e institucionalizado para coleta, cálculo e envio a Anatel dos indicadores de qualidade operacional definidos neste Regulamento.

§ 5º Os processos inerentes ao disposto no parágrafo anterior devem ser certificados por Organismo de Certificação Designado (OCD), na forma definida pela Anatel.

§ 6º Até que seja definida a forma de designação mencionada no § 5º, o certificado de conformidade deve ser emitido por Organismo de Certificação Credenciado (OCC) junto ao Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade.

§ 7º O certificado terá validade anual e as prestadoras devem encaminhá-lo à Anatel até o dia 31 de março do ano de referência, juntamente com relatório de auditoria emitido pelo organismo certificador.

§ 8º O acompanhamento relativo ao cumprimento das obrigações estabelecidas neste Regulamento deve ser realizado, por uma ou mais de uma das formas abaixo, dentre outras:

I - Avaliação da qualidade operacional;

~~II - Avaliação da qualidade percebida;~~

II - Pesquisas junto aos usuários dos serviços; (NR) [\(Redação dada pela Resolução nº 654, de 13 de julho de 2015\)](#)

III - Fiscalização;

IV - Auditoria;

V - Inspeção;

VI - Reuniões periódicas de acompanhamento e controle;

VII - Análise das informações registradas no Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SINDEC.

Art. 2º A Anatel dará publicidade aos resultados alcançados pelas prestadoras do STFC quanto ao disposto neste Regulamento, por meio de seu sítio na *Internet* e por outros meios que entenda adequados.

Capítulo II

Das Definições

Art. 3º Para efeito deste Regulamento, além das definições constantes em outros regulamentos, são adotadas as seguintes definições:

I - Acesso: conjunto de recursos físicos e lógicos pelos quais um usuário é conectado a uma rede de telecomunicações;

II - Acesso em Serviço: acesso instalado, inclusive os destinados ao uso coletivo, ativado para uso pelo usuário;

III - Área de Atuação da Prestadora: área(s) geográfica(s) de atuação definida(s) no contrato de concessão, permissão ou termo de autorização para cada modalidade do STFC prestado;

IV - Assinante Prestador de Serviço de Utilidade Pública: conforme definido no anexo ao [Ato nº 43.151, de 15 de março de 2004](#) e posteriores atualizações, bem como qualquer outro assinante não contemplado neste ato, porém declarado de Utilidade Pública nos termos do [Decreto nº 50.517/61](#), que regulamentou a [Lei nº 91/35](#);

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

VI - Central de Comutação do STFC: conjunto de equipamentos de comutação destinado ao encaminhamento ou ao estabelecimento de chamadas do STFC;

VII - Chamada Completada: chamada estabelecida em que ocorre a sinalização de atendimento, motivada por:

a) Atendimento pelo usuário de destino;

b) Encaminhamento para o sistema de mensagens do usuário de destino;

c) Recebimento de mensagem do destino de usuários com restrição de completamento;

VIII - Chamada Estabelecida: chamada originada em que ocorre a conexão entre o terminal de acesso de origem e a central de comutação que atende o terminal de acesso de destino, com a devida alocação do circuito de tráfego de voz;

IX - Conta: valor cobrado pela prestadora de STFC, referente à prestação de modalidade de serviço de sua outorga, por meio de documento de cobrança emitido por ela própria ou por terceiros;

X - Documento de cobrança: documento enviado ao usuário para possibilitar o pagamento das contas e de outros valores cuja cobrança pela prestadora do STFC seja permitida;

XI - Documento de cobrança com Reclamação de Erro: documento de cobrança sobre o qual o assinante registra reclamação contestando informações nele contidas;

XII - E1: Formato padronizado pela União Internacional de Telecomunicações (UIT) para transmissão digital que atende às recomendações pertinentes da série G;

XIII - Entidade Beneficente de Assistência Social: Pessoas jurídicas de direito privado, sem fins lucrativos, reconhecidas como entidades beneficentes de assistência social com a finalidade de prestação de serviços nas áreas de assistência social, saúde ou educação e que atendam ao disposto na [Lei nº 12.101, de 27 de novembro de 2009](#);

XIV - Falha: defeito ou condição anormal em uma peça, componente, dispositivo, equipamento, material, sistema ou serviço; ambos relacionados à operação, ao funcionamento e à conservação conforme planejados;

XV - Instituição de Utilidade Pública: Organização da Sociedade Civil de Interesse Público, nos termos da [Lei nº 9.790/99](#), ou sociedade civil, associação ou fundação, constituída no País, declarada de utilidade pública a pedido ou de ofício, mediante Decreto do Presidente da República, nos termos da [Lei nº 91, de 28 de agosto de 1935](#), e do Decreto nº 50.517, de 2 de maio de 1961, ou mediante Decreto de Governador de Estado ou do Distrito Federal, conforme legislação estadual ou, ainda, Organização Internacional reconhecida pelo direito pátrio.

XVI - Método de Coleta: forma como os dados que compõem os indicadores de qualidade operacional são coletados;

XVII - Método de Consolidação: formas pelas quais os indicadores de qualidade operacional podem ser consolidados;

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

XIX - Organismo de Certificação Designado (OCD): instituição técnica legalmente constituída que, por delegação da Anatel, conduz processos de avaliação da conformidade, no âmbito da certificação compulsória, e expede os certificados de conformidade correspondentes.

XX - Períodos de Maior Movimento (PMM): para efeito de aferição dos indicadores de qualidade definidos neste regulamento, são os seguintes:

a) período diurno - das 9h às 11h (PMM1);

b) período noturno - das 20h às 22h (PMM2);

~~XXI - Prestadora de Pequeno Porte na modalidade Local: prestadora de STFC no regime privado com até cinquenta mil acessos em serviço; ([Revogado pela Resolução nº 704, de 06 de novembro de 2018](#))~~

~~XXII - Prestadora de Pequeno Porte na modalidade Longa Distância: prestadora de STFC no regime privado com até cinquenta mil documentos de cobrança emitidos pela prestadora de STFC e por outras em seu nome, por mês, considerando as modalidades LDN e LDI; ([Revogado pela Resolução nº 704, de 06 de novembro de 2018](#))~~

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

XXIV - Reparo: ação que visa sanar uma falha;

XXV - Sinalização de atendimento: sinal emitido para trás pela central de destino, para indicar o atendimento da chamada pelo acesso chamado ou por equipamento de atendimento ou de interceptação;

XXVI - Sinalização para Usuários: conjunto de sinais apresentados aos Usuários, com características, funções, significado e utilização padronizadas, gerado e transmitido a partir de elementos das Redes de Telecomunicações ou do Terminal de Usuário;

XXVII - Solicitação de Reparo: toda comunicação, verbal ou escrita, de falha no funcionamento do acesso individual ou do acesso coletivo;

XXVIII - Solicitação de Reparo Atendida: solicitação de reparo cujo processo de reparo foi efetivamente concluído;

XXIX - Solicitação de Reparo Originada por Terceiros: solicitação de reparo, feita por terceiro, relativa ao funcionamento do acesso de outro usuário;

XXX - Solicitação de Serviço de Mudança de Endereço: solicitação de mudança do local de prestação do serviço;

XXXI - Solicitação de Serviço de Mudança de Endereço Atendida: solicitação que resultou na ativação do acesso no novo endereço;

XXXII - Tentativa válida: chamada em que o usuário efetuou corretamente a marcação de um código de acesso existente e não desligou antes do recebimento da sinalização para usuários.

TÍTULO II

Da Qualidade Operacional

Art. 4º A qualidade operacional expressa exigências mínimas de desempenho a serem cumpridas pelas prestadoras envolvidas.

Art. 5º As metas para os indicadores de qualidade operacional estabelecidas neste Regulamento são exigíveis na forma consolidada, conforme definido para cada indicador, observado o disposto no [Anexo III](#) deste Regulamento.

Art. 6º Os indicadores devem ser apurados e enviados à Anatel, mensalmente, até o dia 13 (treze) do mês subsequente ao do período de coleta.

§ 1º A forma e o meio de envio dos indicadores serão comunicados pela Anatel com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias do seu início.

§ 2º Além das informações estabelecidas para cada indicador, que devem ser enviadas pelas prestadoras na forma de apresentação definida neste Título, a Anatel poderá solicitar o envio de outras informações que se façam necessárias para o devido acompanhamento das obrigações definidas na regulamentação.

Art. 7º Os dados primários coletados mensalmente e a memória de cálculo dos indicadores devem ser mantidos pelas Prestadoras do STFC pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos.

§ 1º Os dados e a memória a que se refere o *caput* devem ser enviados quando solicitados pela Anatel, em um prazo de até 5 (cinco) dias úteis do recebimento da solicitação, para os indicadores dos 36 (trinta e seis) meses mais recentes e, de até 10 (dez) dias úteis para os demais casos.

§ 2º Todas as informações relativas aos indicadores estabelecidos neste Regulamento, que sejam objeto de Procedimento de Apuração de Descumprimento de Obrigações (Pado), devem ser mantidas pela prestadora até a decisão final.

Art. 8º A Anatel, a seu critério, para atender necessidades específicas, pode realizar, a qualquer tempo e sem prévia comunicação, a coleta e a consolidação dos indicadores, utilizando recursos próprios ou, sob sua gerência, de terceiros ou da prestadora.

Parágrafo único. Para fins de aferição dos indicadores, a Anatel poderá coletar dados de datas distintas das previstas no Calendário Anual e de horários distintos dos PMM, observadas as demais condições estabelecidas para os indicadores de qualidade operacional.

Art. 9. As regras relativas às interrupções do STFC e à transmissão das chamadas são definidas em regulamentação específica.

Art. 10. Os meios considerados para quaisquer tipos de reclamação ou solicitação referentes aos indicadores deste Regulamento são: pessoal, telefone, correspondência, *Internet* e qualquer outro meio disponibilizado aos usuários.

Parágrafo Único. Os dados relativos aos diferentes meios devem ser mantidos em registros independentes para possível verificação por parte da Anatel.

Capítulo I

Das Condições de Desempenho de Rede

Art. 11. As chamadas originadas na rede da prestadora e destinadas ao seu Centro de Atendimento Telefônico devem ser completadas, em cada PMM, no mínimo em 95 % (noventa e cinco por cento) dos casos.

§ 1º Quando a prestadora possuir sistema de autoatendimento, o usuário deve ter acesso imediato aos serviços prestados por esse sistema, após o completamento da chamada.

§ 2º A condição de completamento da chamada estabelecida no *caput* é exigível para cada prestadora de STFC na modalidade local e é avaliada por meio do indicador Taxa de Completamento de Chamadas para o Centro de Atendimento Telefônico (OKC).

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

I - Representação Matemática:

$$OKC = \left(\frac{A}{B} \right) \times 100$$

Onde:

A – número total de chamadas originadas na rede da prestadora para o(s) seu(s) Centro(s) de Atendimento Telefônico e atendidas por Sistemas de Autoatendimento ou por atendentes, em cada PMM, no mês;

B – número total de tentativas válidas de originar chamadas da rede da prestadora para o(s) seu(s) Centro(s) de Atendimento Telefônico, em cada PMM, no mês.

II - Método de Coleta:

a) Este método é aplicável a qualquer Centro de Atendimento da prestadora, incluindo Centros de Atendimento específicos por tipo de usuário ou serviços;

b) A contagem das chamadas completadas para o Centro de Atendimento Telefônico inclui as chamadas atendidas por Sistemas de Autoatendimento ou por atendentes, originadas na rede da prestadora, em cada PMM, por mês, em cada Área Local;

c) A contagem das tentativas válidas de originar chamadas na rede da prestadora, para os Centros de Atendimento Telefônico inclui as tentativas válidas, em cada PMM, por mês, em cada Área Local;

d) Os dados para obtenção deste indicador se baseiam nos registros detalhados das chamadas (bilhetes) e devem ser extraídos diretamente dos arquivos de tarifação ou de controle de tráfego das Centrais de Comutação do STFC que atendem as Áreas Locais, sendo a coleta efetuada de acordo com o Calendário Anual de coleta definido pela Anatel;

III - Consolidação – conforme método definido no [Anexo III](#), considerando:

a) Fator de Ponderação: número total de tentativas válidas de originar chamadas na rede da prestadora para os Centros de Atendimento, em cada PMM, no mês, em cada Área Local, para cada área definida por Código Nacional contida na Área de Atuação da prestadora;

b) Unidade Primária: valor calculado por Área Local;

c) Unidade Secundária: valor consolidado por área identificada por Código Nacional.

IV - Forma de Apresentação: os dados relativos a este indicador devem ser apresentados mensalmente contendo informações para cada área identificada por Código Nacional, da seguinte forma:

a) Valor consolidado na unidade secundária da alínea “c”, do inciso III;

b) Número total de tentativas válidas de originar chamadas da rede da prestadora para o(s) seu(s) Centro(s) de Atendimento Telefônico, em cada PMM, no mês.

§ 4º As chamadas utilizadas no cálculo do indicador OKC não devem ser empregadas no cálculo dos demais indicadores de completamento de chamadas tratados neste Regulamento.

Art. 12. As tentativas de originar chamadas locais devem ser estabelecidas, no mínimo, em 93% (noventa e três por cento) dos casos.

§ 1º Esta condição é exigível para prestadora de STFC na modalidade local e é avaliada por meio do indicador Taxa de Completamento de Chamadas Locais (OKL).

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

I - Representação Matemática:

$$OKL = \left(\frac{A+B}{C} \right) \times 100$$

Onde:

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

B – número total de chamadas locais estabelecidas sem atendimento, por motivo “*não responde*” (NR) ou “*linha ocupada*” (LO), em cada PMM, no mês;

C - número total de tentativas válidas de originar chamadas locais, em cada PMM, no mês.

II - Método de Coleta:

a) A contagem inclui as chamadas originadas completadas, em cada PMM, no mês, por Área Local;

b) A contagem inclui as chamadas estabelecidas sem atendimento, por motivo “*não responde*” (NR) ou “*linha ocupada*” (LO), em cada PMM, no mês, por Área Local;

c) A contagem inclui as tentativas válidas de originar chamadas locais, em cada PMM, no mês, por Área Local;

d) Os dados para obtenção deste indicador se baseiam nos registros detalhados das chamadas (bilhetes) e devem ser extraídos diretamente dos arquivos de tarifação ou de controle de tráfego das Centrais de Comutação do STFC que atendem as Áreas Locais, sendo a coleta efetuada de acordo com o Calendário Anual de coleta definido pela Anatel.

III - Consolidação, conforme método definido no [Anexo III](#), considerando:

a) Fator de Ponderação- número total de tentativas válidas de originar chamadas locais, em cada PMM, no mês, por Área Local, para cada área identificada pelo Código Nacional;

b) Unidade Primária- Área Local, considerando as chamadas originadas dos acessos em serviço associados a esta área;

c) Unidade Secundária- área identificada pelo Código Nacional contida na Área de Atuação.

IV - Forma de Apresentação- os dados relativos a este indicador devem ser apresentados mensalmente contendo informações para cada área identificada por Código Nacional, da seguinte forma:

a) Valor consolidado na unidade secundária da alínea “c”, do inciso III;

b) Número total de tentativas válidas de originar chamadas locais, em cada PMM, no mês;

c) Número total de chamadas locais originadas completadas, em cada PMM, no mês;

d) Número total de chamadas locais estabelecidas sem atendimento, por motivo “*não responde*” (NR), “*linha ocupada*” (LO), em cada PMM, no mês.

§ 3º Independente do disposto no *caput*, as tentativas válidas de originar chamadas locais em qualquer Área Local devem ser estabelecidas, no mínimo, em 80% (oitenta por cento) dos casos, podendo ser medidas em qualquer intervalo de duas horas consecutivas de qualquer dia do mês, dentro ou fora do PMM.

Art. 13. As tentativas de originar chamadas de longa distância nacional devem resultar em chamadas estabelecidas em, no mínimo, 92% (noventa e dois por cento) dos casos.

§ 1º Esta condição é exigível para prestadora de STFC na modalidade Longa Distância Nacional (LDN) e é avaliada por meio do indicador Taxa de Completamento de Chamadas LDN Originadas (OKN).

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

I - Representação Matemática:

$$\text{OKN} = \left(\frac{A+B}{C} \right) \times 100$$

Onde:

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

B – número total de chamadas de LDN estabelecidas sem atendimento, por motivo “*não responde*” (NR) ou “*linha ocupada*” (LO), em cada PMM, no mês;

C - número total de tentativas válidas de originar chamadas de LDN, em cada PMM, no mês.

II - Método de Coleta:

a) A contagem inclui as chamadas de LDN, originadas completadas, em cada PMM, no mês, registradas por central de comutação do STFC com função de interconexão, da prestadora LDN, com as redes de origem das chamadas;

b) A contagem inclui as chamadas estabelecidas sem atendimento, por motivo “*não responde*” (NR) ou “*linha ocupada*” (LO), em cada PMM, no mês, registradas por central de comutação do STFC com função de interconexão, da prestadora LDN, com as redes de origem das chamadas;

c) A contagem inclui as tentativas válidas de originar chamadas de LDN, em cada PMM, no mês, registradas por central de comutação do STFC com função de interconexão, da prestadora LDN, com as redes de origem das chamadas;

d) Os dados para obtenção deste indicador se baseiam nos registros detalhados das chamadas (bilhetes) e devem ser extraídos diretamente dos arquivos de tarifação ou de controle de tráfego das Centrais de Comutação do STFC envolvidas, sendo a coleta efetuada nas datas definidas no Calendário Anual de coleta definido pela Anatel;

e) O PMM deste indicador refere-se ao horário oficial de Brasília.

III - Consolidação, conforme método definido no [Anexo III](#), considerando:

a) Fator de Ponderação- número total de tentativas válidas de originar chamadas de LDN, em cada PMM no mês, registradas por central de comutação do STFC com função de interconexão, em cada área identificada pelo Código Nacional;

b) Unidade Primária- central de comutação do STFC com função de interconexão, da prestadora LDN, com as redes de origem das chamadas;

c) Unidade Secundária- área identificada pelo Código Nacional.

IV - Forma de Apresentação- os dados relativos a este indicador devem ser apresentados mensalmente contendo informações para cada área identificada por Código Nacional, da seguinte forma:

a) Valor consolidado na unidade secundária da alínea “c”, do inciso III;

b) Número total de tentativas válidas de originar chamadas de LDN, em cada PMM, no mês;

c) Número total de chamadas de LDN originadas completadas, em cada PMM, no mês;

d) Número total de chamadas de LDN estabelecidas sem atendimento, por motivo “*não responde*” (NR), “*linha ocupada*” (LO), em cada PMM, no mês.

Art. 14. As tentativas de terminar chamadas internacionais no país devem resultar em chamadas estabelecidas em, no mínimo, 92% (noventa e dois por cento) dos casos.

§ 1º Esta condição é exigível para prestadora de STFC na modalidade Longa Distância Internacional (LDI) que possua acordos internacionais para completar as chamadas e é avaliada por meio do indicador Taxa de Completamento de Chamadas LDI Terminadas (OKI).

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

I - Representação Matemática:

$$OKI = \left(\frac{A+B}{C} \right) \times 100$$

Onde:

A – número total de chamadas de LDI, terminadas completadas, em cada PMM, no mês;

B – número total de chamadas de LDI terminadas, estabelecidas sem atendimento, por motivo “*não responde*” (NR) ou “*linha ocupada*” (LO), em cada PMM, no mês;

C – número total de tentativas válidas de terminar chamadas de LDI, em cada PMM, no mês.

II - Método de Coleta:

a) A contagem inclui as chamadas de LDI, terminadas completadas, em cada PMM, no mês, por central de comutação do STFC com função trânsito, da prestadora LDI, para a entrada do tráfego internacional em território brasileiro;

b) A contagem inclui as chamadas de LDI terminadas, estabelecidas sem atendimento, por motivo “*não responde*” (NR) ou “*linha ocupada*” (LO), em cada PMM, no mês, por central de comutação do STFC com função trânsito, da prestadora LDI, para entrada do tráfego internacional em território brasileiro;

c) A contagem inclui as tentativas válidas de terminar chamadas de LDI, em cada PMM, no mês, por central de comutação do STFC com função trânsito, da prestadora LDI, para a entrada do tráfego internacional em território brasileiro;

d) Os dados para obtenção deste indicador se baseiam nos registros detalhados das chamadas telefônicas (bilhetes) e devem ser extraídos diretamente dos arquivos de tarifação ou de controle de tráfego das Centrais de Comutação do STFC envolvidas, sendo a coleta efetuada nas datas estabelecidas no Calendário Anual de coleta definido pela Anatel;

e) O PMM deste indicador refere-se ao horário oficial de Brasília.

III - Consolidação, conforme método definido no [Anexo III](#), considerando:

a) Fator de Ponderação – número total de tentativas válidas de terminar chamadas de LDI, em cada PMM no mês, por central de comutação do STFC com função trânsito na Área de Atuação;

b) Unidade Primária – central de comutação do STFC com função trânsito, da prestadora de LDI, para a entrada do tráfego internacional em território brasileiro;

c) Unidade Secundária – Área de Atuação.

IV - Forma de Apresentação – os dados relativos a este indicador devem ser apresentados mensalmente contendo informações para a Área de Atuação, da seguinte forma:

a) Valor calculado na unidade secundária da alínea “c”, do inciso III;

b) Número total de tentativas válidas de terminar chamadas de LDI, em cada PMM, no mês;

c) Número total de chamadas de LDI terminadas completadas, em cada PMM, no mês;

d) Número total de chamadas de LDI terminadas, estabelecidas sem atendimento, por motivo “*não responde*” (NR) ou “*linha ocupada*” (LO), em cada PMM, no mês.

Capítulo II

Das Condições de Reação do Usuário

Art. 15. A relação entre o número total de reclamações recebidas pela prestadora do STFC na modalidade Local, em todos os seus canais de atendimento, e o número total de acessos individuais em serviço, no mês, não deve ser superior a:

- a) 4% (quatro por cento) a partir da entrada em vigor do Regulamento;
- b) 3% (três por cento) a partir de 1º de janeiro de 2014; e
- c) 2% (dois por cento) a partir de 1º de janeiro de 2015.

§ 1º Esta condição é avaliada pelo indicador Taxa de Reclamações na modalidade Local (REL).

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

I - Representação Matemática:

$$REL = \left(\frac{A}{B} \right) \times 100$$

Onde:

A – número total de reclamações recebidas, no mês, referente à modalidade Local;

B – número total de acessos em serviço na rede da prestadora de STFC, no último dia do mês.

II - Método de Coleta:

- a) Contagem mensal das reclamações recebidas pela prestadora na modalidade local;
- b) Contagem mensal dos acessos em serviço na rede da prestadora do STFC.

III - Consolidação – por área identificada por Código Nacional.

IV - Forma de Apresentação- os dados relativos a este indicador devem ser apresentados mensalmente, por área identificada por Código Nacional, da seguinte forma:

- a) Valor calculado conforme inciso III;
- b) Número total de acessos em serviço na rede da prestadora de STFC, no último dia do mês;
- c) Reclamações relativas à cobrança;
- d) Reclamações relativas a atendimento;
- e) Reclamações relativas à mudança de endereço;
- f) Reclamações relativas a cancelamento de serviços contratados ou do STFC;
- g) Reclamações relativas a planos de serviços e promoções;
- h) Reclamações relativas ao não completamento de chamadas, quedas de ligações, e interrupções do serviço na rede da prestadora;

i) Reclamações relativas à acessibilidade pelos portadores de deficiência aos serviços prestados;

j) Reclamações relativas à instalação;

k) Reclamações relativas a reparo de acessos individuais, TUP e TAP;

l) Outras reclamações que não se enquadrem nas condições citadas acima.

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

§ 4º Devem ser computadas todas as reclamações, independentemente da causa dos problemas.

§ 5º Se a conexão à rede do STFC é realizada por CPCT (Central Privada de Comutação Telefônica), devem ser computados, no número de acessos individuais em serviço, 30 (trinta) acessos a cada enlace E1 ou o número proporcional de acessos individuais, no caso de enlaces fracionários.

Art. 16. A relação entre o número total de reclamações recebidas na prestadora de STFC na(s) modalidade(s) de Longa Distância, em todos os seus canais de atendimento, e o número de documentos de cobrança emitidos pela prestadora, no mês, não deve ser superior a:

a) 4% (quatro por cento) a partir da entrada em vigor do Regulamento;

b) 3% (três por cento) a partir de 1º de janeiro de 2014; e

c) 2% (dois por cento) a partir de 1º de janeiro de 2015.

§ 1º Esta condição é avaliada pelo indicador Taxa de Reclamação na(s) modalidade(s) de Longa Distância (RED).

§ 2º Devem ser considerados no cálculo do indicador todos os documentos de cobrança referentes às modalidades Longa Distância Nacional (LDN) e Longa Distância Internacional (LDI), emitidos pela própria prestadora e por outras em seu nome.

§ 3º Se o documento de cobrança contemplar as modalidades LDN e LDI, deve ser considerado no cálculo apenas um documento de cobrança.

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

I - Representação Matemática:

$$RED = \left(\frac{A}{B} \right) \times 100$$

Onde:

A – número total de reclamações recebidas, no mês, referentes às modalidades LDN e LDI;

B – número total de documentos de cobrança emitidos no mês, referentes às modalidades LDN e LDI.

II - Método de Coleta:

- a) Contagem mensal das reclamações recebidas pela prestadora em todos os seus canais de atendimento, nas modalidades LDN e LDI;
- b) Contagem mensal dos documentos de cobrança emitidos pela prestadora de STFC e por outras em seu nome, nas modalidades LDN e LDI.

III - Consolidação – por área identificada por Código Nacional.

IV - Forma de Apresentação - os dados relativos a este indicador devem ser apresentados mensalmente contendo informações do número total de reclamações, por área identificada por Código Nacional, detalhadas da seguinte forma:

- a) Valor calculado conforme inciso III;
- b) Número total de documentos de cobrança emitidos no mês pela prestadora de STFC e por outras em seu nome, nas modalidades LDN e LDI.
- c) Reclamações relativas à cobrança;
- d) Reclamações relativas a atendimento;
- e) Reclamações relativas a planos de serviços e promoções;
- f) Reclamações relativas ao não completamento de chamadas e quedas de ligações;
- g) Reclamações relativas à acessibilidade pelos portadores de deficiência aos serviços prestados;
- h) Reclamações relativas a reparo de TUP/TAP;
- i) Outras reclamações que não se enquadrem nas condições citadas acima.

§ 5º A Anatel poderá alterar a forma de apresentação dos dados do inciso IV do § 4º deste artigo, caso sejam verificadas alterações nos principais motivos de reclamações.

§ 6º Devem ser computadas todas as reclamações independentemente da causa dos problemas.

Art. 17. O número de solicitações de reparo de acessos individuais, por 100 (cem) acessos individuais em serviço não deve exceder a 2 (duas) solicitações.

§ 1º As prestadoras do serviço devem dispor de sistemas de supervisão e de gerência de rede para atuar preventivamente na detecção e proativamente na correção dos defeitos, com capacidade para emitir e armazenar relatórios mensais padronizados e auditáveis.

§ 2º Para efeito deste indicador são consideradas as solicitações oriundas de usuários residenciais (inclusive assinantes Aice - Acesso Individual Classe Especial), usuários não residenciais e usuários que são prestadores de serviços de utilidade pública, de Prontos-Socorros e de Postos de Saúde.

§ 3º Para conexão à rede do STFC realizada por CPCT, devem ser computados, no número de solicitações de reparo ou no de acessos individuais em serviço, 30 (trinta) solicitações ou acessos individuais a cada enlace E1 ou o número proporcional no caso de enlaces fracionários.

§ 4º Esta condição é avaliada por meio do indicador Número de Solicitações de Reparo de Acessos Individuais (RAI).

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

I - Representação Matemática:

$$RAI = \frac{A}{\left(\frac{B}{100}\right)}$$

Onde:

A – número de solicitações de reparo de acessos individuais recebido no mês;

B – número total de acessos individuais em serviço, ao final do mês.

II - Método de Coleta:

a) A contagem inclui todas as solicitações de reparo de acessos individuais recebidas pela prestadora, em todos os dias do mês, em cada Área Local;

b) A contagem inclui os acessos individuais em serviço, ao final do mês;

c) Os dados para obtenção deste indicador devem ser extraídos dos registros de solicitações de reparo de todos os centros de atendimento da prestadora;

d) Devem ser computadas todas as solicitações de reparo originadas por usuários e por terceiros em seu nome, independentemente da causa dos problemas.

III - Consolidação, conforme método definido no [Anexo III](#), considerando:

a) Fator de Ponderação – número total de acessos individuais em serviço, no mês, por Área Local, para cada área identificada por Código Nacional;

b) Unidade Primária – Área Local;

c) Unidade Secundária- área identificada por Código Nacional.

IV - Forma de Apresentação- os dados relativos a este indicador devem ser apresentados mensalmente contendo informações para cada área identificada por Código Nacional, da seguinte forma:

- a) valor consolidado conforme unidade secundária da alínea “c”, do inciso III;
- b) Número total de acessos individuais em serviço, ao final do mês, separados por acessos residenciais (incluindo AICE), não residenciais e acessos de usuários que são prestadores de serviços de utilidade pública, de prontos-socorros e de postos de saúde.

Art. 18. O número de solicitações de reparo de Telefone de Uso Público (TUP) e Terminal de Acesso Público (TAP) por 100 (cem) TUP e TAP em serviço, por mês, não deve exceder a 5 (cinco) solicitações.

§ 1º A condição do *caput* é avaliada por meio do indicador Número de Solicitações de Reparo de TUP/TAP (TEP).

§ 2º As prestadoras que disponibilizam o serviço por meio de TUP/TAP devem dispor de sistemas de supervisão para atuar, de maneira preventiva e pró-ativa, na detecção e correção de defeitos.

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

I - Representação Matemática:

$$TEP = \frac{A}{\left(\frac{B}{100}\right)}$$

Onde:

A – número de solicitações de reparo de TUP e TAP recebidas no mês;

B – número total de TUP e TAP em serviço, ao final do mês.

II - Método de Coleta:

- a) A contagem inclui todas as solicitações de reparo de TUP e TAP recebidas pela prestadora, em todos os dias do mês;
- b) A contagem inclui todos os TUP e TAP em serviço, ao final do mês;
- c) Os dados para obtenção deste indicador devem ser extraídos dos registros de solicitações de reparo de todos os centros de atendimento da prestadora;
- d) Devem ser computadas todas as solicitações de reparo originadas por usuários, independente da causa dos problemas.

III - Consolidação, conforme método definido no [Anexo III](#), considerando:

a) Fator de Ponderação – número total de TUP e TAP em serviço no mês, por Área Local, para cada área identificada por Código Nacional contida na Área de Atuação, exceto para TUP/TAP instalados em localidades ou locais atendidos exclusivamente por acesso coletivo e que estejam situados à distância geodésica superior a 30 (trinta) quilômetros de uma localidade com acessos individuais do STFC, para os quais o fator de ponderação é por área identificada por Código Nacional contida na Área de Atuação da prestadora;

b) Unidade Primária – Área Local, exceto para TUP/TAP instalados em localidades ou locais atendidos exclusivamente por acesso coletivo e que estejam situados à distância geodésica superior a 30 (trinta) quilômetros de uma localidade com acessos individuais do STFC, para os quais a unidade primária é a área identificada por Código Nacional contida na Área de Atuação da prestadora;

c) Unidade Secundária – área identificada por Código Nacional contida na Área de Atuação da prestadora, exceto para TUP/TAP instalados em localidades ou locais atendidos exclusivamente por acesso coletivo e que estejam situados à distância geodésica superior a 30 (trinta) quilômetros de uma localidade com acessos individuais do STFC, para os quais a unidade secundária é a Área de Atuação.

IV - Forma de Apresentação – os dados relativos a este indicador devem ser apresentados mensalmente contendo informações da seguinte forma:

a) Valor consolidado conforme unidade secundária da alínea “c”, do inciso III;

b) Número total de TUP e TAP em serviço, ao final do mês, na unidade secundária.

Art. 19. O número de documentos de cobrança com reclamação de erro, em cada 1.000 (mil) documentos de cobrança emitidos, não deve ser superior a 2,5 (dois vírgula cinco) documentos de cobrança.

§ 1º O cálculo do indicador contempla todas as modalidades do STFC, separado por regime jurídico (público ou privado).

§ 2º Devem ser considerados todos os documentos de cobrança, com reclamação de erro, emitidos pela própria prestadora ou por outros em seu nome;

§ 3º Quando o assinante é conectado à rede do STFC por meio de CPCT devem ser computados, no número total de documentos de cobrança com reclamação de erro ou emitidos, 30 (trinta) documentos de cobrança para cada enlace E1 ou o número de documentos de cobrança proporcional, no caso de enlaces fracionários;

§ 4º Esta condição é avaliada por meio do indicador Número de Documentos de Cobrança com Reclamação de Erro (DCE).

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

I - Representação Matemática:

$$DCE = \frac{A}{\left(\frac{B}{1000}\right)}$$

Onde:

A – número de documentos de cobrança com reclamação de erro, excluindo as contestações de valores referentes a doações a Instituições de Utilidade Pública ou a Entidades beneficentes de Assistência Social e incluindo as contestações de valores referentes a serviços prestados por terceiros e todos os problemas de inteligibilidade dos documentos de cobrança, no mês;

B – número total de documentos de cobrança emitidos no mês.

II - Método de Coleta:

a) A contagem inclui o número de documentos de cobrança com reclamação de erro, por área identificada por Código Nacional contida na Área de Atuação, no mês;

b) A contagem inclui o número total de documentos de cobrança emitidos no mês, por área identificada pelo Código Nacional contida na Área de Atuação da prestadora;

c) Os documentos de cobrança da prestadora, emitidos por terceiros em seu nome, e as reclamações associadas devem ser contabilizadas no indicador do mês seguinte ao mês de referencia;

III - Consolidação – por área identificada por Código Nacional contida na Área de Atuação da prestadora;

IV - Forma de Apresentação – os dados relativos a este indicador devem ser apresentados mensalmente contendo informações para cada área identificada por Código Nacional, da seguinte forma:

a) Valor consolidado conforme inciso III;

b) Número total de documentos de cobrança emitidos no mês.

Art. 20. A relação entre o número total de reclamações recebidas na Anatel referentes à prestadora e o número total de reclamações recebidas em todos os canais de atendimento da prestadora, no mês, não deve ser superior a:

a) 4% (quatro por cento) a partir da entrada em vigor do Regulamento;

b) 3% (três por cento) a partir de 1º de janeiro de 2014; e

c) 2% (dois por cento) a partir de 1º de janeiro de 2015.

§ 1º O cálculo do indicador contempla todas as modalidades do STFC, separado por regime jurídico (público ou privado).

§ 2º Esta condição é avaliada por meio do indicador Taxa de Reclamações na Anatel (REA).

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

I - Representação Matemática:

$$REA = \left(\frac{A}{B} \right) \times 100$$

Onde:

A – número total de reclamações recebidas na Anatel, no mês, referente a prestadora de STFC;

B – número total de reclamações, no mês, recebidas pela prestadora de STFC.

II - Método de Coleta:

a) Contagem mensal das reclamações recebidas pela prestadora;

III - Consolidação: por área identificada por Código Nacional contida na Área de Atuação.

IV - Forma de Apresentação: os dados relativos a este indicador devem ser apresentados mensalmente, conforme consolidação definida no inciso III.

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

Capítulo III

Das Condições para o Atendimento ao Usuário

Art. 21. O tempo para o início do atendimento por atendente, após o usuário selecionar esta opção em sistemas de autoatendimento, ou após o completamento da chamada quando não houver sistemas de autoatendimento, deve ser de até 20 (vinte) segundos, no mínimo em 90% (noventa por cento) dos casos ocorridos no mês.

§ 1º O cálculo do indicador contempla todas as modalidades do STFC, separado por regime jurídico (público ou privado).

§ 2º Esta condição é avaliada por meio do indicador Taxa de Atendimento ao Usuário por Atendente (ATT).

§ 3º O tempo máximo para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada ou quando da transferência entre atendentes, deve ser de até 60 (sessenta) segundos.

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

I - Representação Matemática:

$$ATT = \left(\frac{A}{B} \right) \times 100$$

Onde:

A – número total de chamadas atendidas efetivamente pelos atendentes em até 20 (vinte) segundos, no mês;

B – número total de chamadas direcionadas aos atendentes, no mês.

II - Método de Coleta:

a) As informações para o cálculo do indicador devem ser extraídas diretamente dos sistemas de gerenciamento de chamadas de todos os Centros de Atendimento Telefônico da prestadora do STFC;

b) A contagem inclui as chamadas que são encaminhadas para os atendentes e são efetivamente atendidas em até 20 (vinte) segundos, no mês, por Centro de Atendimento Telefônico;

c) A contagem inclui todas as chamadas direcionadas aos atendentes, no mês, por Centro de Atendimento Telefônico;

d) As chamadas direcionadas aos atendentes e que forem abandonadas pelos usuários antes de 20 (vinte) segundos são desconsideradas do cálculo do indicador, porém devem ser guardadas para possíveis averiguações;

e) Não se caracteriza atendimento por atendente, para efeito deste indicador, aquele efetuado por equipamentos que introduzam mensagens, tons ou música.

III - Consolidação – conforme método definido no [Anexo III](#), considerando:

a) Fator de Ponderação – número total de chamadas direcionadas aos atendentes, por Centro de Atendimento Telefônico;

b) Unidade Primária – Centro de Atendimento Telefônico;

c) Unidade Secundária – Área de Atuação da Prestadora.

IV - Forma de Apresentação- os dados relativos a este indicador devem ser apresentados mensalmente contendo informações, por Área de Atuação, da seguinte forma:

a) Valor consolidado conforme unidade secundária da alínea “c”, do inciso III;

b) Número total de chamadas direcionadas aos atendentes, no mês;

Art. 22. O atendimento das solicitações de reparo de acessos individuais deve se dar, no mínimo, em 98% (noventa e oito por cento) dos casos, nos seguintes prazos a partir da solicitação pelo usuário:

I - até 24 (vinte e quatro) horas para a classe de assinantes residenciais (inclusive assinantes Aice);

II - até 8 (oito) horas para a classe de assinantes não residenciais; e

III - até 2 (duas) horas para os prestadores de serviços de utilidade pública, de Prontos-Socorros e de Postos de Saúde.

§ 1º Esta condição é avaliada por meio do indicador Taxa de Atendimento de Solicitações de Reparo de Acessos Individuais (ARI).

§ 2º O atendimento das solicitações de reparo deve respeitar os seguintes prazos máximos, contados a partir da solicitação pelo usuário:

I - 48 (quarenta e oito) horas para a classe de assinantes residenciais (inclusive assinantes Aice);

II - 24 (vinte e quatro) horas para a classe de assinantes não residenciais; e

III - 6 (seis) horas para os prestadores de serviços de utilidade pública, de Prontos-Socorros e de Postos de Saúde.

§ 3º A prestadora deve assegurar ao assinante, no ato da solicitação do reparo, opção de data e turno (manhã ou tarde) para o seu atendimento, que não deve exceder o prazo máximo regulamentar, exceto quando expressamente solicitado pelo usuário, mantendo-se tais registros para possível verificação por parte da Anatel.

§ 4º Opcionalmente, se o usuário desejar, o serviço poderá ser agendado no turno da noite.

§ 5º Os turnos para o atendimento do reparo devem, no mínimo, manter conformidade com os seguintes horários:

I - turno da manhã: das 7 às 12 horas;

II - turno da tarde: após 12 horas até às 18 horas;

III - turno da noite: após 18 horas até às 23 horas.

§ 6º Em caso de agendamento do reparo, o atendimento deve ocorrer na data e turno acordados com o usuário.

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

I - Representação Matemática:

$$ARI = \left(\frac{A}{B} \right) \times 100$$

Onde:

A – número total das solicitações de reparo de acessos individuais atendidas dentro dos prazos definidos neste artigo, contemplando todas as classes de assinantes, dentre as recebidas no mês;

B – número total de solicitações de reparo de acessos individuais recebidas, contemplando todas as classes de assinantes, no mês.

II - Método de Coleta:

a) A contagem inclui as solicitações de reparo de acessos individuais atendidas dentro dos prazos definidos neste artigo, das solicitações recebidas em todos os dias do mês, por Área Local;

b) A contagem inclui todas as solicitações de reparo de acessos individuais recebidas, em todos os dias do mês, por Área Local;

c) Os dados para obtenção deste indicador devem ser extraídos dos registros de solicitações de reparo e de seus atendimentos, de todos os centros de atendimento da prestadora;

d) Devem ser computadas todas as solicitações de reparo originadas por assinantes e por terceiros, independentemente da causa dos problemas;

e) Os encerramentos de solicitações de reparo sob alegação de impedimento por parte do usuário devem ser previamente comunicados;

f) Se a conexão à rede do STFC é realizada por CPCT, devem ser consideradas, para efeito de contabilização do número de solicitações de reparo, 30 (trinta) solicitações a cada enlace E1 ou o número proporcional, no caso de enlaces fracionários.

III - Consolidação – conforme método definido no [Anexo III](#), considerando:

a) Fator de Ponderação- número total de solicitações de reparo recebidas no mês, por Área Local, para cada área identificada pelo Código Nacional contida na Área de Atuação;

b) Unidade Primária – Área Local;

c) Unidade Secundária – área identificada por Código Nacional contida na Área de Atuação.

IV - Forma de Apresentação- os dados relativos a este indicador devem ser apresentados mensalmente contendo informações para cada área identificada por Código Nacional, da seguinte forma:

a) Valor consolidado conforme unidade secundária da alínea “c”, do inciso III;

b) Número total de solicitações de reparo de acessos individuais recebidas, no mês.

Art. 23. O reparo de TUP e TAP, exceto os casos previstos no [art. 24](#), deve se dar em até 8 (oito) horas, contadas a partir da detecção por sistema de supervisão ou da solicitação de reparo, em no mínimo, 98% (noventa e oito por cento) dos casos.

§ 1º Esta condição é avaliada por meio do indicador Taxa Atendimento de Reparo de TUP/TAP, excluídos os casos previstos no [art. 24](#) (ART).

§ 2º Em nenhum caso, o reparo pode se dar em mais de 24 (vinte e quatro) horas, contados a partir da detecção da falha por sistema de supervisão ou da solicitação de reparo.

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

I - Representação Matemática:

$$\text{ART} = \left(\frac{A}{B} \right) \times 100$$

Onde:

A – número de reparos de TUP/TAP atendidas em até 8 (oito) horas, contadas a partir da detecção ou da solicitação, no mês;

B – número total de detecções de falha de fruição pelo sistema de supervisão e de solicitações de reparo de TUP/TAP recebidas, no mês.

II - Método de Coleta:

a) A contagem inclui o número de reparos de TUP/TAP atendidas em até 8 (oito) horas, contadas a partir da detecção ou da solicitação, no mês, por Área Local;

b) A contagem inclui todas as detecções de falha de fruição pelo sistema de supervisão e de todas as solicitações de reparo de TUP/TAP recebidas, no mês, por Área Local;

c) Os dados para obtenção deste indicador devem ser extraídos dos registros de solicitações de reparo, de falhas de fruição detectadas por sistema de supervisão e de seus atendimentos;

d) Devem ser computadas todas as solicitações de reparo originadas por usuários, independente da causa dos problemas.

III - Consolidação – conforme método definido no [Anexo III](#), considerando:

a) Fator de Ponderação – número total de solicitações de reparo recebidas e de falhas de fruição detectadas pelo sistema de supervisão de TUP/TAP, nas condições definidas, por Área Local, para cada área identificada por Código Nacional contida na Área de Atuação;

b) Unidade Primária – Área Local;

c) Unidade Secundária – área identificada por Código Nacional contida na Área de Atuação.

IV - Forma de Apresentação – os dados relativos a este indicador devem ser apresentados mensalmente contendo informações para cada área identificada por Código Nacional, da seguinte forma:

- a) Valor consolidado conforme unidade secundária da alínea “c” do inciso III;
- b) Número total de detecções de falha de fruição pelo sistema de supervisão, no mês;
- c) Número total de solicitações de reparo de TUP/TAP recebidas, no mês.

Art. 24. O reparo de TUP e TAP instalados em localidades ou locais atendidos exclusivamente por acesso coletivo, situados à distância geodésica superior a 30 (trinta) quilômetros de uma localidade atendida com acessos individuais do STFC, deve se dar em até 5 (cinco) dias, contados a partir da detecção da falha de fruição por sistema de supervisão ou da solicitação de reparo, em, no mínimo, 92% (noventa e dois por cento) dos casos.

§ 1º Esta condição é avaliada por meio do indicador Taxa de Atendimento de Reparo de TUP/TAP instalados em localidades ou locais atendidos exclusivamente por acesso coletivo situado à distância geodésica superior a 30 (trinta) quilômetros de uma localidade atendida com acessos individuais do STFC (ARD).

§ 2º Em nenhum caso, o reparo pode se dar em mais de 10 (dez) dias, contados a partir da detecção da falha por sistema de supervisão ou da solicitação de reparo.

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

I - Representação Matemática:

$$ARD = \left(\frac{A}{B} \right) \times 100$$

Onde:

A – o número de reparos de TUP/TAP nas condições definidas, atendidos em até 5 (cinco) dias, contados a partir da detecção ou da solicitação, dentre as registradas no mês e as transladadas do mês anterior;

B – número total de detecções de falha de fruição pelo sistema de supervisão e solicitações de reparo de TUP/TAP, nas condições definidas, registradas no mês, acrescidas das transladadas do mês anterior.

II - Método de Coleta:

a) A contagem inclui o número de reparos de TUP/TAP nas condições definidas, atendidos em até 5 (cinco) dias, contados a partir da detecção ou da solicitação, dentre as registradas no mês e as transladadas do mês anterior;

b) A contagem inclui todas as detecções de falha de fruição pelo sistema de supervisão e as solicitações de reparo de TUP/TAP, nas condições definidas, registradas no mês, acrescidas das transladadas do mês anterior;

c) Os dados para obtenção deste indicador devem ser extraídos dos registros de solicitações de reparo e de falhas de fruição detectadas por sistema de supervisão e de seus atendimentos;

d) Devem ser computadas todas as solicitações de reparo originadas por usuários, independente da causa do problema;

e) As solicitações de reparo e as detecções de falhas de fruição por sistema de supervisão que ocorrerem em prazo inferior a 5 (cinco) dias do encerramento do mês e ainda não reparadas no último dia do mês, devem ser computadas no cálculo do mês seguinte.

III - Consolidação – por Área de Atuação da Prestadora.

IV - Forma de Apresentação – os dados relativos a este indicador devem ser apresentados mensalmente contendo informações para Área de Atuação, da seguinte forma:

a) Valor consolidado conforme inciso III;

b) Número total de detecções de falha de fruição pelo sistema de supervisão de TUP/TAP nas condições definidas, recebidas no mês, decrescidas das trasladadas para o mês seguinte, e acrescidas das trasladadas do mês anterior;

c) Número total de solicitações de reparo de TUP/TAP nas condições definidas, recebidas no mês, decrescidas das trasladadas para o mês seguinte, e acrescidas das trasladadas do mês anterior.

Art. 25. O atendimento das solicitações de serviço de mudança de endereço deve se dar, no mínimo, em 98% (noventa e oito por cento) dos casos, nos seguintes prazos a partir da solicitação pelo usuário:

I - até 3 (três) dias úteis para a classe de assinantes residenciais (inclusive assinantes Aice);

II - até 24 (vinte e quatro) horas para a classe de assinantes não residenciais; e

III - até 6 (seis) horas para os prestadores de serviços de utilidade pública, de Prontos-Socorros e de Postos de Saúde.

§ 1º Esta condição é avaliada por meio do indicador Taxa de Atendimento às Solicitações de Serviço de Mudança de Endereço (END).

§ 2º O atendimento das solicitações de serviço de mudança de endereço deve respeitar os seguintes prazos máximos, contados a partir da solicitação pelo usuário:

I - 10 (dez) dias úteis para a classe de assinantes residenciais (inclusive assinantes Aice);

II - 72 (setenta e duas) horas para a classe de assinantes não residenciais; e

III - 12 (doze) horas para os prestadores de serviços de utilidade pública, de Prontos-Socorros e de Postos de Saúde.

§ 3º A prestadora deve assegurar ao assinante, no ato da solicitação do serviço, opção de data e turno (manhã ou tarde) para o seu atendimento, que não deve exceder o prazo máximo regulamentar, exceto quando expressamente solicitado pelo usuário, mantendo-se tais registros para possível verificação por parte da Anatel.

§ 4º Opcionalmente, se o usuário desejar, o serviço poderá ser agendado no turno da noite.

§ 5º Os turnos para o atendimento do serviço devem, no mínimo, manter conformidade com os seguintes horários:

I - turno da manhã: das 7 às 12 horas;

II - turno da tarde: após 12 horas até às 18 horas;

III - turno da noite: após 18 horas até às 23 horas.

§ 6º Em caso de agendamento do serviço o atendimento deve ocorrer na data e turno acordados com o assinante.

§ 7º. As autorizadas do STFC podem excluir, para efeito de cálculo, as solicitações de serviço de mudança de endereço para as parcelas não atendidas da Área Local.

§ 8º Para fins de cálculo do indicador considera-se:

I - Representação Matemática:

$$\text{END} = \left(\frac{A}{B} \right) \times 100$$

Onde:

A – número de solicitações de serviço de mudança de endereço, na ATB de uma área local, atendidas dentro do prazo, dentre as recebidas no mês;

B – número total de solicitações de serviço de mudança de endereço, na ATB da mesma área local, recebidas no mês.

II - Método de Coleta:

a) A contagem inclui as solicitações de serviço de mudança de endereço na ATB de uma área local, atendidas dentro do prazo, dentre as solicitações recebidas em todos os dias do mês, por Área Local;

b) A contagem inclui todas as solicitações de serviço de mudança de endereço na ATB da mesma área local da alínea “a”, recebidas no mês, por Área Local;

c) Os dados para obtenção deste indicador devem ser extraídos dos registros de solicitações de serviço de mudança de endereço e atendimento destas solicitações em todos os centros de atendimento da prestadora.

III - Consolidação – conforme método definido no [Anexo III](#), considerando:

a) Fator de Ponderação – número total de solicitações de serviço de mudança de endereço recebidas na ATB, no mês, por Área Local, para cada área identificada por Código Nacional;

b) Unidade Primária – Área Local;

c) Unidade Secundária – área identificada por Código Nacional.

IV - Forma de Apresentação – os dados relativos a este indicador devem ser apresentados mensalmente contendo informações para cada área identificada por Código Nacional, da seguinte forma:

a) Valor consolidado conforme unidade secundária da alínea “c” do inciso III;

b) Número total de solicitações de serviço de mudança de endereço nas ATBs, recebidas no mês.

TÍTULO III

Da Qualidade Percebida

~~Art. 26. A qualidade percebida expressa a percepção do usuário quanto ao desempenho do serviço. [\(Revogado pela Resolução nº 654, de 13 de julho de 2015\)](#)~~

Capítulo I

Da Avaliação da Qualidade Percebida

~~Art. 27. A qualidade percebida é avaliada a partir de pesquisa com os usuários do STFC, devendo: [\(Revogado pela Resolução nº 654, de 13 de julho de 2015\)](#)~~

~~I – Avaliar a qualidade percebida pelo usuário relativa aos atributos importantes; [\(Revogado pela Resolução nº 654, de 13 de julho de 2015\)](#)~~

~~II – Retratar fidedignamente a visão do usuário; [\(Revogado pela Resolução nº 654, de 13 de julho de 2015\)](#)~~

~~III – Ser transparente à sociedade. [\(Revogado pela Resolução nº 654, de 13 de julho de 2015\)](#)~~

~~Art. 28. Os valores dos indicadores de pesquisa são determinados pela aplicação da fórmula descrita no Anexo I utilizando os resultados da pesquisa em campo junto aos usuários do STFC, 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 no [Anexo I](#) deve ser realizada a cada ano, conforme Calendário Anual, por uma instituição especializada em pesquisa desta natureza, contratada pelas prestadoras de STFC envolvidas. [\(Revogado pela Resolução nº 654, de 13 de julho de 2015\)](#)~~

~~§ 2º As Prestadoras de STFC podem contratar a instituição especializada, citada no parágrafo 1º, de forma conjunta, sem prejuízo da responsabilidade individual de cada prestadora perante a Anatel quanto às obrigações previstas neste Regulamento. [\(Revogado pela Resolução nº 654, de 13 de julho de 2015\)](#)~~

§ 3º A Anatel encaminhará o(s) modelo(s) de questionário (s) a ser (em) utilizado(s) e o manual de aplicação da pesquisa até 2 (dois) meses antes do período de coleta de dados previsto no Calendário Anual. [\(Revogado pela Resolução nº 654, de 13 de julho de 2015\)](#)

§ 4º A seu critério, a Anatel poderá incluir, excluir ou alterar itens do questionário, inclusive indicadores, quando a pesquisa assim indicar. [\(Revogado pela Resolução nº 654, de 13 de julho de 2015\)](#)

Art. 29. As informações obtidas da pesquisa em campo devem ser enviadas à Anatel, em meio eletrônico, separadas por Unidade Federativa contida na Área de Atuação, contendo a resposta dada por cada respondente pesquisado, para cada item do questionário, incluindo os dados sócio-biodemográficos, até o dia 13 (treze) do mês subsequente à coleta dos dados em formato a ser definido pela Anatel. [\(Revogado pela Resolução nº 654, de 13 de julho de 2015\)](#)

§ 1º Além dos dados relativos aos indicadores previstos no [Anexo I](#), as prestadoras devem enviar todas as informações que possibilitem a Anatel interpretar e analisar os dados enviados. [\(Revogado pela Resolução nº 654, de 13 de julho de 2015\)](#)

§ 2º Os dados e os resultados obtidos na pesquisa somente serão divulgados pela Anatel. [\(Revogado pela Resolução nº 654, de 13 de julho de 2015\)](#)

Art. 30. Todas as etapas de aplicação da pesquisa são passíveis de auditoria pela Anatel. [\(Revogado pela Resolução nº 654, de 13 de julho de 2015\)](#)

§ 1º A auditoria será realizada a qualquer tempo e sem prévia comunicação, conforme planejamento da Agência ou motivada por denúncia. [\(Revogado pela Resolução nº 654, de 13 de julho de 2015\)](#)

§ 2º Para a realização da auditoria, a Agência utilizará recursos e equipes próprias ou, de terceiros, contratados para tal finalidade. [\(Revogado pela Resolução nº 654, de 13 de julho de 2015\)](#)

Art. 31. A Prestadora de STFC deverá, antes da realização de cada ciclo de pesquisa, dar publicidade à aplicação da pesquisa, que também deverá constar no sítio da Anatel na *Internet*. [\(Revogado pela Resolução nº 654, de 13 de julho de 2015\)](#)

Art. 32. 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. 33. 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. [\(Revogado pela Resolução nº 654, de 13 de julho de 2015\)](#)

TÍTULO IV

Dos Índices Comparativos

Art. 34. Os Índices Comparativos previstos neste Título comporão bases de dados históricas que serão utilizadas pela Anatel para fins de acompanhamento da prestadora de STFC e comparação com as demais prestadoras de STFC.

Parágrafo único. Caso os resultados alcançados pela Prestadora do STFC sejam considerados insuficientes, a Anatel poderá solicitar providências das prestadoras no sentido de melhorar o desempenho observado, não se aplicando, entretanto, as sanções previstas no [artigo 41](#) deste Regulamento.

Art. 35. O Índice Geral de Qualidade Operacional – IGQO é calculado percentualmente para cada modalidade considerando os indicadores de qualidade operacional de desempenho de rede, de reação do usuário e os de atendimento ao usuário.

Parágrafo único. Para fins de cálculo do IGQO considera-se:

I - Representação matemática:

$$IGQO = \left(\frac{A}{B}\right) \times 100$$

Onde:

A – Quantidade de indicadores que cumpriram a meta no período avaliado;

B – Quantidade de indicadores no período avaliado.

II - Para o cálculo do IGQO Local são considerados os indicadores: OKC_{xi}, OKL_{xi}, REL_x, RAI_x, TEP_x, DCE_x, REA_x, ATT, ARI_x, ART_x e END_x;

Onde: *x* representa genericamente uma área identificada por Código Nacional e *i* genericamente um PMM.

III - Para o cálculo do IGQO Longa Distância são considerados os indicadores: OKN_{xi}, RED_x, TEP, DCE_x, REA_x, ATT, ARD, e OKI_i;

Onde: *x* representa genericamente uma área identificada por Código Nacional e *i* genericamente um PMM.

Art. 36. O Índice de Desempenho na Qualidade – IDQ, que avalia o desvio do valor realizado pela prestadora em relação às metas de qualidade estabelecida, é calculado como segue:

I - Representação matemática:

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

Onde:

- Para os indicadores OKC (PMM1 e PMM2), OKL (PMM1 e PMM2), OKN (PMM1 e PMM2), OKI (PMM1 e PMM2), ATT, ARI, ART, ARD e END 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 REL, RED, RAI, TEP, DCE e REA, o D_i e o Max_i são calculados da seguinte maneira:

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

- “j”: quantidade de metas de qualidade exigíveis da prestadora, que depende de qual(is) modalidade(s) do STFC está autorizada a explorar (Local, LDN e/ou LDI). Para o caso de indicadores apurados em dois PMMs (PMM1 e PMM2), considera-se duas metas exigíveis.

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

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

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

- M_i : Meta de qualidade estabelecida para o INDICADOR_i.

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

- p_i : peso relacionado ao indicador de qualidade INDICADOR_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. 37. O Índice Geral de Qualidade Percebida (IGQP), que avalia a qualidade percebida pelo usuário do STFC, é calculado como segue: [\(Revogado pela Resolução nº 654, de 13 de julho de 2015\)](#)~~

~~I – Representação matemática:~~

~~$$IGQP = (IQP_l + IQP_r + IQP_{nr})/3$$~~

~~Sendo:~~

~~IQP_i: média aritmética dos valores obtidos para os indicadores de pesquisa dos usuários de TUP/TAP em cada modalidade (local e longa distância);~~

~~IQP_r: média aritmética dos valores obtidos para os indicadores de pesquisa dos usuários de acesso residencial em cada modalidade (local e longa distância);~~

~~IQP_{nr}: média aritmética dos valores obtidos para os indicadores de pesquisa dos usuários de acesso não residencial em cada modalidade (local e longa distância). [\(Revogado pela Resolução nº 654, de 13 de julho de 2015\)](#)~~

Art. 38. O Índice de Desempenho no Atendimento – IDA, que tem como finalidade incentivar as prestadoras a aperfeiçoar o tratamento de reclamações, é calculado conforme metodologia de cálculo definida pela Agência.

Parágrafo único. Visando a melhoria do atendimento aos usuários, a Anatel poderá alterar a forma de cálculo do IDA a qualquer momento, disponibilizando prazo razoável para adequação pelas prestadoras de STFC.

TÍTULO V

Das Disposições Finais

~~Art. 39. A prestadora de STFC deve disponibilizar, por todos os seus meios de atendimento, inclusive em seu sítio eletrônico na Internet, a consulta pelo usuário das suas solicitações. [\(Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014\)](#)~~

~~§ 1º A consulta pela Internet deve ser de fácil visualização e deve conter, no mínimo: o número de registro da solicitação; as datas de registro inicial e final; a conclusão da solicitação quando aplicável – procedente ou improcedente; o tipo de demanda – informação, reclamação, reparo, mudança de endereço ou sugestão; e nos casos de reclamação, o motivo descrito nos indicadores de reclamação, constante do [Título II](#).~~

~~§ 2º O registro numérico disponibilizado ao solicitante deve possibilitar o acompanhamento de sua solicitação em qualquer dos meios oferecidos, bem como vincular todos os protocolos fornecidos conforme estabelecido no [Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008](#).~~

Art. 40. Nas chamadas telefônicas, o usuário deve receber sinais facilmente identificáveis e com significados padronizados que lhe permitam saber o que se passa do início ao final da chamada.

~~Art. 41. A avaliação da qualidade operacional e da qualidade percebida pelos usuários, não inibem ações de averiguação e/ou fiscalização pela Anatel, decorrentes de reclamações ou denúncias específicas da sociedade sobre a qualidade do serviço prestado.~~

Art. 41. A avaliação da qualidade operacional não inibe ações de averiguação e/ou fiscalização pela Anatel, decorrentes de reclamações ou denúncias específicas da sociedade sobre a qualidade do serviço prestado. (NR) [\(Redação dada pela Resolução nº 654, de 13 de julho de 2015\)](#)

~~Art. 42. A seu critério, com base nos indicadores de qualidade operacional e percebida, e nos índices comparativos, a Anatel poderá convocar as prestadoras, anualmente ou ao final de cada período de avaliação da qualidade, para apresentarem relatório das ações desenvolvidas e planejadas objetivando o cumprimento das obrigações dispostas neste Regulamento e a~~

~~correção de deficiências percebidas, visando à melhoria da qualidade do serviço prestado aos usuários.~~

Art. 42. A seu critério, com base nos indicadores de qualidade operacional e nos índices comparativos, a Anatel poderá convocar as prestadoras, anualmente ou ao final de cada período de avaliação da qualidade, para apresentarem relatório das ações desenvolvidas e planejadas objetivando o cumprimento das obrigações dispostas neste Regulamento e a correção de deficiências percebidas, visando à melhoria da qualidade do serviço prestado aos usuários (NR). [\(Redação dada pela Resolução nº 654, de 13 de julho de 2015\)](#)

Art. 43. Para efeito de consolidação dos indicadores de qualidade e correspondente avaliação do cumprimento das metas estabelecidas neste Regulamento, a Anatel excluirá os eventos relacionados com situações imprevisíveis, consideradas como caso fortuito ou de força maior, desde que sejam devidamente comprovados pela Prestadora.

Art. 44. O descumprimento das metas de qualidade operacional dispostas no [Título II](#) e das condições previstas neste Regulamento, bem como o uso de procedimento ou sistema e o envio de informações que possam conduzir a resultados incorretos ou levar a uma interpretação equivocada dos dados, sujeita a prestadora do STFC às sanções cabíveis, nos termos da regulamentação.

Art. 45. As prestadoras de STFC no regime privado serão avaliadas anualmente, no mês de Setembro, para verificar se estas se enquadram ou não na condição de Prestadora de Pequeno Porte.

Parágrafo único. O resultado da avaliação será válido para todo o ano subsequente, devendo a prestadora que não se enquadre na condição pequeno porte cumprir o regulamento durante este período, independentemente de oscilações que ocorram em sua base de assinantes.

ANEXO I

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

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

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

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

~~Onde:~~

~~x — código que representa genericamente um determinado indicador de pesquisa do STFC;~~

~~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 (STFCx)

2.1. Capacidade de Resolução (STFC1)

~~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 (STFC2)

~~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 (STFC3)

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

2.4. Orientação ao Usuário (STFC4)

~~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. Qualidade das Ligações (STFC5)

~~2.5.1 Definição: Exprime a percepção do usuário quanto aos aspectos relacionados à qualidade das ligações.~~

2.6. Conta e Cartão (STFC6)

~~2.6.1. Definição: Exprime os erros relacionados à cobrança na modalidade local, longa distância nacional e longa distância internacional; ou, exprime a facilidade do usuário na obtenção e no uso do cartão telefônico ou outro meio de cobrança disponibilizado nos TUPs/TAPs.~~

ANEXO II

(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 percebida pelos usuários com relação ao STFC 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. ~~A base de dados é composta das respostas de todos os pesquisados para todos os itens do questionário aplicado, conforme [art. 29](#) deste Regulamento.~~

3.2. ~~A base de dados será fornecida à Anatel pelas prestadoras do STFC, conforme orientações da Agência, no Período Base de Coleta.~~

4. DA AMOSTRA

4.1. ~~A definição do processo de amostragem será realizada pela Anatel a partir do cadastro de Códigos de Acesso em serviço fornecido pela prestadora e em função da população, da Área de Atuação da prestadora e do número de documentos de cobrança emitidos.~~

4.2. ~~As prestadoras deverão excluir do cadastro 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](#).~~

4.3. ~~A amostragem será realizada separadamente para assinantes residenciais, assinantes não residenciais e para usuários de TUP/TAP.~~

4.4. ~~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 5 (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 e de entrevista pessoal.~~

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

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

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

~~b) identificar o conteúdo dos itens do questionário;~~

~~c) estabelecer contato com o usuário;~~

~~d) conduzir adequadamente a entrevista, sem dar dicas de respostas e sem apressar o usuário.~~

~~6.2.4. Será considerado treinado o entrevistador que:~~

~~a) usar o *software* escolhido para gestão da pesquisa sem erro;~~

~~b) executar uma entrevista por telefone sem erro;~~

~~c) executar uma entrevista pessoal sem erro para os usuários de TUP/TAP.~~

~~6.3. A prestadora deverá fornecer esclarecimentos sobre a pesquisa a todos os seus usuários por meio de seu Centro de Atendimento, de sua página principal na *Internet*, de seus postos de atendimento pessoal e quaisquer outros meios que a Anatel entenda necessários.~~

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

~~a) uso em rede de microcomputadores;~~

~~b) controle de amostragem no servidor da rede;~~

~~c) discagem automática e marcação de entrevista;~~

~~d) consistência de valores aceitos nas perguntas do questionário;~~

~~e) geração de estatísticas de entrevistas realizadas (por dia, horário, pesquisador, por tempo de duração das entrevistas, retornos e substituição de unidades amostrais).~~

~~6.5. O procedimento de coleta de dados junto aos usuários na pesquisa de campo por meio de entrevista pessoal deverá garantir o controle da amostragem, a consistência de valores aceitos nas perguntas do questionário e a geração de estatísticas de entrevistas realizadas (por dia, horário, pesquisador, por tempo de duração das entrevistas, retornos e substituição de unidades amostrais).~~

~~6.6. 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 aleatória 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.~~

~~6.7. Caberá à empresa contratada pela Prestadora de STFC 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.~~

~~6.7.1. Os procedimentos operacionais deverão ser encaminhados à Anatel para verificação de sua adequação aos requisitos estabelecidos neste Regulamento.~~

~~6.8. As demais questões referentes à pesquisa deverão constar no manual de aplicação a ser enviado pela Anatel às prestadoras.~~

ANEXO III

Método de Consolidação dos Indicadores de Qualidade Operacional

1. O objetivo principal deste Anexo é apresentar o modelo de consolidação dos indicadores de qualidade operacional a ser utilizado na consolidação dos índices obtidos em cada indicador.

2. 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.

3. O modelo de consolidação admite duas possibilidades, conforme a seguir descrito:

3.1. Possibilidade nº 1: Aplica-se aos indicadores cujo método de consolidação indica dois níveis, denominados unidade primária e unidade secundária.



3.1.1. Os índices das unidades primárias são calculados conforme descrito no corpo deste Regulamento.

3.1.2. Os índices das unidades secundárias são calculados ponderando-os pelos fatores de cada unidade primária.

3.1.3. A fórmula a seguir apresenta o método de consolidação usado, 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 STFC para cada unidade secundária;

I_p – índice do indicador STFC a partir de cada unidade primária;

F_p – fator de ponderação do indicador STFC a partir da unidade primária;

n – número de unidades primárias.

3.2. Possibilidade nº 2: Aplica-se aos indicadores cujo método de consolidação indica um único nível para aferição do cumprimento da meta de qualidade operacional estabelecida, conforme definido no corpo deste Regulamento.