

# Resolução nº 654, de 13 de julho de 2015

Publicado: Terça, 14 Julho 2015 09:54 | Última atualização: Segunda, 08 Julho 2019 09:52 | Acessos: 13701

Aprova o Regulamento das Condições de Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida Junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações.

**Observação:** Este texto não substitui o publicado no DOU de [14/7/2015](#).

**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 processo de reestruturação da Agência, que levou à criação da Superintendência de Relações com Consumidores (SRC), a quem compete, por meio de sua Gerência de Interações Institucionais, Satisfação e Educação para o Consumo (RCIC), realizar as pesquisas de satisfação e opinião dos usuários dos serviços de telecomunicações, conforme previsão dos arts. [217](#) e [218](#), VII, do novo Regimento Interno da Anatel, aprovado pela Resolução nº 612, de 29 de abril de 2013;

CONSIDERANDO as contribuições recebidas em decorrência da [Consulta Pública nº 10, de 27 de abril de 2015](#), publicada no Diário Oficial da União do dia 28 de abril de 2015;

CONSIDERANDO o que consta dos autos do [Processo nº 53500.022456/2014-60](#);

CONSIDERANDO a deliberação tomada em sua [Reunião nº 779, realizada em 9 de julho de 2015](#),

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar o Regulamento das Condições de Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida Junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações, na forma do [Anexo](#) a esta Resolução.

Art. 2º Determinar que o Manual de Aplicação previsto no inciso III do [art. 3º](#) do Regulamento anexo a esta Resolução seja aprovado em até 2 (dois) meses após a entrada em vigor desta Resolução.

Art. 3º Revogar:

I - a [Resolução nº 296, de 10 de maio de 2002](#), que aprova o Regulamento das Condições de Aferição do Grau de Satisfação dos Usuários dos Serviços de Telecomunicações; e,

II - a [Resolução nº 443, de 8 de agosto de 2006](#), que aprova a Norma do Processo de Aferição do Grau de Satisfação da Sociedade com Relação ao Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), ao Serviço Móvel Pessoal (SMP) e aos serviços de televisão por assinatura.

Art. 4º Revogar os seguintes dispositivos:

I - do Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), aprovado pela Resolução nº 574, de 28 de outubro de 2011: Capítulo IV do Título IV - arts. [28](#) a [32](#), [Anexo II](#) e [Anexo III](#);

II - do Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal – RGQ-SMP, aprovado pela Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011: Capítulo IX - arts. [35](#) a [42](#), [Anexo I](#) e [Anexo II](#); e,

III - do Regulamento de Gestão de Qualidade da Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado – RGQ-STFC, aprovado pela Resolução nº 605, de 26 de dezembro de 2012: Título III - arts. [26](#) a [33](#), [art. 37](#), [Anexo I](#) e [Anexo II](#).

Art. 5º Dar nova redação aos seguintes dispositivos do Regulamento de Gestão de Qualidade da Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado – RGQ-STFC:

“[Art. 1º](#) (...)”

(,,)

§ 8º (...)

*II - Pesquisas junto aos usuários dos serviços; (NR)*

(...)

*[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)*

*[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).”*

Art. 6º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

MARCELO BECHARA DE SOUZA HOBAIKA

Presidente Substituto

ANEXO À RESOLUÇÃO Nº 654, DE 13 DE JULHO DE 2015

REGULAMENTO DAS CONDIÇÕES DE AFERIÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO E  
DA QUALIDADE PERCEBIDA JUNTO AOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS DE  
TELECOMUNICAÇÕES

TÍTULO I

Das Disposições Gerais

CAPÍTULO I

DO OBJETIVO

Art. 1º Este Regulamento tem por objetivo disciplinar as condições gerais para a realização de pesquisas de aferição do grau de satisfação e de qualidade percebida junto aos usuários dos serviços de telecomunicações de interesse coletivo.

Parágrafo único. A Agência utilizará os resultados obtidos por meio das pesquisas referidas no **caput** como um dos elementos para subsidiar as suas atividades.

CAPÍTULO II

DA ABRANGÊNCIA

Art. 2º Este Regulamento se aplica às prestadoras:

I - do Serviço Móvel Pessoal (SMP);

II - do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM);

III - do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC); e,

IV - dos serviços de televisão por assinatura que compreendem o Serviço de Acesso Condicionado (SeAC), o Serviço de TV a Cabo (TVC), o Serviço de Distribuição de Sinais Multiponto Multicanal (MMDS), o Serviço de Distribuição de Sinais de Televisão e de Áudio por Assinatura via Satélite (DTH) e o Serviço Especial de Televisão por Assinatura (TVA).

Parágrafo único. As obrigações deste Regulamento não se aplicam às prestadoras de Pequeno Porte.

CAPÍTULO III

DAS DEFINIÇÕES

Art. 3º Para fins deste Regulamento, aplicam-se as seguintes definições, dentre outras previstas na regulamentação expedida pela Anatel:

I - Atributo: é a característica da prestação do serviço que serve de base para a aferição do grau de satisfação e de qualidade percebida do usuário, consistindo nas dimensões do construto a ser pesquisado;

II - Empresa Pesquisadora: empresa contratada, pelas prestadoras, para a realização das pesquisas de aferição do grau de satisfação e de qualidade percebida junto aos usuários dos serviços de telecomunicações;

III - Manual de Aplicação: instrumento contendo os atributos de pesquisa, o planejamento amostral, a metodologia de pesquisa em campo, o cálculo da margem de erro, o calendário anual, a forma, o padrão, a regularidade e os meios de disponibilização ou envio das bases cadastrais e demais procedimentos operacionais necessários para a realização das pesquisas;

IV - Qualidade Percebida: expressa a percepção do usuário quanto ao desempenho da prestadora na prestação do serviço; e,

V - Satisfação: é um construto psicológico que descreve o julgamento da experiência total de consumo de um indivíduo ou instituição com um produto ou serviço.

## TÍTULO II

### DAS PESQUISAS

Art. 4º As pesquisas deverão ser realizadas de modo a retratar a visão dos usuários acerca da prestação dos serviços de telecomunicações.

Art. 5º As pesquisas deverão ser realizadas anualmente para cada um dos serviços mencionados nos incisos do [art. 2º](#) deste Regulamento.

Art. 6º A Anatel acompanhará todas as etapas de aplicação das pesquisas.

Art. 7º O processo de amostragem, em cada pesquisa, deverá considerar um intervalo de confiança de, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento).

Parágrafo único. A margem de erro da pesquisa será definida em Manual de Aplicação, podendo variar entre 5% (cinco por cento) e 10% (dez por cento).

Art. 8º As informações obtidas durante a realização das pesquisas serão agregadas e terão representatividade estatística por Unidade Federativa (UF), conforme metodologia estatística descrita no Manual de Aplicação.

## TÍTULO III

### DAS ATRIBUIÇÕES

#### CAPÍTULO I

## DAS ATRIBUIÇÕES DA ANATEL

Art. 9º Cabe à Anatel:

I - elaborar e publicar o Manual de Aplicação;

II - elaborar os questionários a serem utilizados na pesquisa;

III - sortear as amostras a partir das bases cadastrais disponibilizadas pelas prestadoras a fim de obter a relação dos usuários para a execução da pesquisa, na forma estabelecida no Manual de Aplicação;

IV - analisar e validar os relatórios e os dados da pesquisa enviados pela empresa pesquisadora; e,

V - divulgar os resultados obtidos, na forma deste Regulamento.

Parágrafo Único. O Manual de Aplicação previsto no inciso I deste artigo, bem como as suas alterações, devem ser submetidos a Consulta Pública pelos Superintendentes de Relações com Consumidores e de Planejamento e Regulamentação e por ambos aprovados por meio de despacho decisório em até 2 (dois) meses antes do início da pesquisa.

## CAPÍTULO II

### DAS ATRIBUIÇÕES DAS PRESTADORAS

Art. 10. As prestadoras devem disponibilizar, e enviar para a Anatel, as bases cadastrais atualizadas dos usuários, nos prazos, meios e formatos definidos no Manual de Aplicação.

Art. 11. As prestadoras devem contratar, de forma conjunta, empresa especializada para a realização das pesquisas relativas aos serviços por elas prestados, sem prejuízo da responsabilidade individual de cada uma perante a Anatel quanto às obrigações previstas neste Regulamento.

§ 1º As prestadoras são responsáveis pelo ônus decorrente da contratação da empresa de pesquisa.

§ 2º As prestadoras devem dar publicidade e fornecer esclarecimentos acerca da pesquisa antes e durante todo o período de sua realização, na forma prevista no Manual de Aplicação.

§ 3º Caso a Anatel constate indícios de que a empresa contratada pelas prestadoras não apresente experiência, capacidade operacional ou nível de serviço adequados à realização das pesquisas ou ao atingimento das obrigações previstas neste Regulamento, a Agência poderá determinar que as prestadoras contratem uma nova empresa especializada em realização de pesquisa.

## CAPÍTULO III

### DAS ATRIBUIÇÕES DA EMPRESA PESQUISADORA

Art. 12. Compete à empresa pesquisadora:

I - realizar todas as atividades inerentes à pesquisa junto aos usuários, tais como coleta, crítica e análise dos dados;

II - enviar à Anatel os relatórios definidos no Manual de Aplicação;

III - manter e encaminhar para a Anatel, quando solicitada, os dados e as gravações das pesquisas, de acordo com o Manual de Aplicação;

IV - enviar para a Anatel, ao final de cada pesquisa, todos os bancos de dados originais coletados durante a pesquisa, na forma definida no Manual de Aplicação; e,

V - subsidiar a Anatel nas questões inerentes à pesquisa.

#### TÍTULO IV

#### DA DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS

Art. 13. A Anatel dará publicidade aos resultados das pesquisas realizadas, em seu portal na Internet e outros meios que julgar adequados.

#### TÍTULO V

#### Das SANÇÕES

Art. 14. O descumprimento das disposições contidas neste Regulamento sujeitará a prestadora às sanções cabíveis, nos termos da legislação e regulamentação aplicáveis.