

a) entender o propósito da pesquisa;
b) identificar o conteúdo dos itens do questionário;
c) estabelecer contato com o Assinante;
d) conduzir adequadamente a entrevista.
6.2.4. Será considerado treinado o entrevistador que:
a) usar o software escolhido para gestão da pesquisa sem erro;

b) executar, ao menos, uma entrevista sem erro.
6.3. A Prestadora deverá fornecer esclarecimentos sobre a pesquisa a todos os seus Assinantes por meio do seu Centro de Atendimento e de forma evidenciada em sua página principal na Internet.

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

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

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

6.5.1. 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;

6.5.2. O critério a ser adotado para se efetuar o controle estatístico e qualitativo de cada pesquisa deverá ser com base na auditoria dos dados do software de gestão da pesquisa e aleatoriamente a critério da Anatel;

6.5.3. 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 SCM definir os procedimentos operacionais para realização das pesquisas e 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 acompanhamento de sua adequação aos requisitos estabelecidos neste Regulamento.

RESOLUÇÃO Nº 575, DE 28 DE OUTUBRO DE 2011

Approva 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.

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

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 são 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:

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;

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;

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;

XX - Sistema de Autoatendimento (ou Unidade de Resposta Auditável - 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.

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:

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