

	<h1>ANÁLISE</h1>	NÚMERO E ORIGEM:
		411/2011-GCER
		DATA:
		29/7/2011
CONSELHEIRA RELATORA		
EMÍLIA MARIA SILVA RIBEIRO CURI		

1. ASSUNTO

Proposta de submissão à Consulta Pública de minuta de Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia.

2. REFERÊNCIAS

- 2.1. Parecer nº 702/2010-MGN/PGF/PFE-Anatel, de 21/12/2010;
- 2.2. Matéria para Apreciação do Conselho Diretor nº 421/2010-PVSTR/PVST/SPV, de 19/04/2010;
- 2.3. Informe nº 382/2010-PVSTR/PVST/SPV, de 19/04/2010;
- 2.4. Processo nº 53500.003163/2010; e
- 2.5. Minutas de Regulamento e de Consulta Pública.

3. RELATÓRIO

3.1. DOS FATOS

Cuida o presente processo de proposta de submissão à Consulta Pública de minuta de Regulamento de Gestão da Qualidade dos Serviços de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), formulada pela Superintendência de Serviços Privados (SPV).

O processo teve início com a produção do Informe nº 1/2010-PVSTR, de 11/02/2010, que propôs a instauração do presente feito, tendo em vista a *necessidade de melhoria dos níveis de qualidade percebida pelos usuários na prestação do serviço*.

Às fls. 2 a 103 foram juntados estudos nacionais e internacionais acerca da avaliação da qualidade de serviços de acesso à internet em banda larga.

Às fls. 104 a 159 foram juntados documentos referentes a requerimentos de informações dirigidos pela SPV a prestadoras de SCM assim como comunicações dirigidas a outros órgãos públicos.

A proposta inicial de regulamento foi objeto da Consulta Interna nº 469, cujo inteiro teor, juntamente com as contribuições recebidas e as respectivas respostas da área técnica competente encontram-se às fls. 161 a 197.

Após a realização da Consulta Interna, foi elaborado o Informe nº 382/2010-PVSTR/PVST/SPV, de 19/04/2010, que contém a apresentação e a motivação da anexa proposta de RGQ-SCM.

Os autos foram encaminhados a este Colegiado por meio da Matéria para Apreciação do Conselho Diretor nº 421/2010-PVSTR/PVST/SPV, de 19/04/2010, e posteriormente remetidos a meu Gabinete, em 22/04/2010, por meio da Comunicação de Tramitação nº 55494.

Por meio do Memorando nº 370/2010-GCER, de 07/05/2010, solicitei o pronunciamento da Procuradoria Federal Especializada junto à Anatel (PFE), nos termos do art. 1º, inciso I, da Portaria nº 495, de 13/07/2009, daquele órgão consultivo. A manifestação da PFE consubstanciou-se no Parecer nº 702/2010-MGN/PGF/PFE-Anatel, de 21/12/2010, que apresenta as seguintes conclusões:

75. Diante do exposto, esta Procuradoria Federal Especializada, órgão de execução da Procuradoria-Geral Federal, vinculada à Advocacia-Geral da União – AGU, opina pela:

a) Competência da Anatel para a elaboração e aprovação de minuta do Regulamento de gestão da Qualidade na Prestação do SCM, consoante os arts. 2º, inciso III, 3º, inciso I e 19, inciso X, todos da LGT e itens V.2 e V.20 do PGR;

b) Avaliação, pelo Conselho Diretor, da conveniência e oportunidade de se ampliarem os instrumentos de publicidade e de participação pública do processo decisório da matéria em tela, a exemplo da realização de audiências e sessões públicas, em homenagem aos princípios da eficiência administrativa e do acesso à informação;

c) Realização de consulta pública, nos termos do art. 42 da LGT, avaliando o Conselho Diretor a conveniência e oportunidade de fixação do prazo para comentários do público em geral para além do mínimo previsto no § 1º do art. 45 do Regimento Interno da Anatel, cotejando interstício proporcional à complexidade temática do documento posto em discussão, ao interesse geral que desperta e à repercussão setorial que causará;

d) Reforço e esclarecimento das disposições contidas no art. 36 da minuta posta à análise, segundo a qual a prestadora de SCM detentora de PMS, a partir do prazo previsto no art. 35, fornecerá à Anatel acesso em tempo real aos sistemas de atendimento, manutenção e gerenciamento de rede relacionados ao serviço. Ou seja, espera-se que a Anatel conceitue a expressão “acesso em tempo real”, evitando-se questionamentos, em sede administrativa ou judicial, do termo.

Por derradeiro, cabe mencionar que, em 30/06/2011, foi promulgado o Decreto nº 7.512, que, a respeito da regulamentação de parâmetros de qualidade para serviços que dão suporte ao acesso em banda larga à internet, assim dispõe:

Art. 2º A Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL deverá adotar, até 31 de outubro de 2011, as medidas regulatórias necessárias para estabelecer padrões de qualidade para serviços de telecomunicações que suportam o acesso à Internet em banda larga, definindo, entre outros, parâmetros de velocidade efetiva de conexão mínima e média, de disponibilidade do serviço, bem como regras de publicidade e transparência que permitam a aferição da qualidade percebida pelos usuários.

São os fatos.

3.2. DA ANÁLISE

3.2.1 Das Considerações Preliminares

Cuida a presente Análise de proposta de Consulta Pública referente à minuta de Regulamento de Gestão da Qualidade do SCM (RGQ-SCM), consoante minuta anexa ao Informe nº 382/2010-PVSTR/PVST/SPV, de 19/04/2010.

A regulamentação de parâmetros de qualidade para o SCM constitui mais um passo na atualização dos marcos regulatórios desse serviço, que inclui também a elaboração de um novo Regulamento para o serviço, cuja proposta de Consulta Pública teve a oportunidade de relatar, nos termos da Análise nº 398/2011-GCER, de 22/07/2011, apresentada na 615ª Reunião do Conselho Diretor. Naquela ocasião, teci considerações acerca da necessidade de uma regulamentação mais atual para o SCM, argumentação a que ora me remeto para reforçar a

conveniência e oportunidade de edição de um regulamento específico para a gestão da qualidade desse serviço.

Ademais, conforme exposto no Relatório desta Análise, cumpre ressaltar que o estabelecimento de padrões de qualidade para o SCM é hoje objetivo expresso da política governamental para o setor de telecomunicações, cuja execução incumbe à Anatel, nos termos do art. 2º do Decreto nº 7.512, de 30/06/2011.

Concluídas essas considerações preliminares que oferecem contexto adequado à análise do tema, passo a relatar a proposta apresentada pela SPV e expor minha proposta conclusiva (Proposta ER, alterações em vermelho). A exposição encontra-se dividida de acordo com os Capítulos e Seções em que a proposta é estruturada. Renumerações e adequações ortográficas não foram destacadas.

3.2.2 Da Análise da Proposta de Regulamento de Gestão da Qualidade do SCM

3.2.2.1 Capítulo I – Da Abrangência e Objetivo

Proposta SPV	Proposta ER
Capítulo I - Da Abrangência e Objetivo	Capítulo I - Da Abrangência e Objetivo
<p>Art. 1º Este Regulamento estabelece as metas de qualidade, critérios de avaliação, de obtenção de dados e acompanhamento da qualidade da prestação do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM de prestadoras que detenham Poder de Mercado Significativo – PMS definidas pela Anatel, assim como estabelece as informações relativas à prestação do serviço que devem ser enviadas à Agência por todas as prestadoras de SCM, para fins de acompanhamento.</p> <p>§ 1º Todos os custos relacionados com o cumprimento das obrigações previstas neste Regulamento serão suportados exclusivamente pelas prestadoras.</p> <p>§ 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.</p> <p>§ 3º As metas de qualidade descritas neste Regulamento estão estabelecidas sob o ponto de vista da rede e do Assinante e são iguais para todas as prestadoras do SCM detentoras de PMS.</p> <p>§ 4º A Anatel, a seu critério, poderá incluir prestadoras que não detenham PMS na avaliação e acompanhamento das metas de qualidade da prestação do SCM</p> <p>§ 5º As informações constantes do Anexo I devem ser fornecidas à Agência, por todas as prestadoras de SCM, inclusive as que não detenham PMS, assim como pelas prestadoras do Serviço Limitado Especializado, submodalidades de Rede Especializado e Circuito Especializado, que ainda não se adaptaram ao regime</p>	<p>Art. 1º Este Regulamento estabelece as metas de qualidade, critérios de avaliação, de obtenção de dados e acompanhamento da qualidade da prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), assim como estabelece as informações relativas à prestação do serviço que devem ser enviadas à Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), para fins de acompanhamento.</p> <p>§ 1º Todos os custos relacionados com o cumprimento das obrigações previstas neste Regulamento devem ser suportados exclusivamente pelas Prestadoras.</p> <p>§ 2º A 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.</p> <p>§ 3º As metas de qualidade descritas neste Regulamento estão estabelecidas sob o ponto de vista da rede e do Assinante e devem ser igualmente observadas por todas as Prestadoras que não se enquadrarem na definição de Prestadora de Pequeno Porte.</p> <p>§ 4º As informações constantes do Anexo I deste Regulamento devem ser fornecidas à Agência, por todas as Prestadoras de SCM, inclusive as Prestadoras de Pequeno Porte, assim como pelas prestadoras do Serviço Limitado Especializado, submodalidades de Rede Especializado e Circuito Especializado, que ainda não se adaptaram ao regime regulatório do SCM.</p>

regulatório do SCM.	
Art. 2º O conjunto de informações deste Regulamento tem por objetivo possibilitar à Anatel a gestão da qualidade da prestação do SCM.	Art. 2º O conjunto de informações deste Regulamento tem por objetivo possibilitar à Anatel a gestão da qualidade da prestação do SCM.

As principais observações a serem feitas neste Capítulo dizem respeito ao universo de prestadoras de SCM que deverá cumprir as metas de qualidade aqui estabelecidas. De acordo com a proposta encaminhada pela SPV, as metas devem ser cumpridas tão somente pelas prestadoras que forem consideradas, pela Anatel, como detentoras de Poder de Mercado Significativo (PMS). O conceito de PMS é, sem dúvida, de crucial importância para a regulação de telecomunicações. No entanto, sua aplicação mostra-se mais adequada em contextos relacionados à promoção da competição, como a imposição de medidas regulatórias assimétricas com finalidade concorrencial, conforme proposto no Plano Geral de Metas de Competição (PGMC) objeto da Consulta Pública nº 41, de 25/07/2011.

Dessa forma, propõe-se a substituição desse critério pelo porte da prestadora, de acordo com o número de assinantes. Nesse sentido, faz-se uso do conceito de Prestadora de Pequeno Porte, introduzido na proposta de Consulta Pública para alteração do Regulamento do SCM, objeto da Análise nº 398/2011-GCER, de 22/07/2011. Assim, as metas seriam obrigatórias para todas as prestadoras que não se enquadrassem nessa definição, ou seja, aquelas que tivessem mais de cinquenta mil assinantes. Com esse critério, serão abrangidas prestadoras que, a despeito de não desfrutarem de poder de influenciar de forma significativa as condições do mercado relevante em que atuam, atendem grande número de usuários. Outrossim, o número de assinantes constitui medida objetiva, facilmente verificável pela Anatel mediante consulta a seus próprios sistemas, substancialmente mais simples do que o processo de verificação de PMS, consoante proposto no PGMC (arts. 9º e 10 e Anexo II da proposta objeto da Consulta Pública nº 41, de 25/07/2011).

Em outra vertente, o estabelecimento de tratamento diferenciado a prestadores de menor porte conforma-se à diretriz de criar assimetrias regulatórias que favoreçam a atuação de pequenos provedores, conforme já desenvolvido em maior profundidade e extensão no exame da proposta de Consulta Pública referente à alteração do Regulamento do SCM, constante da Análise nº 398/2011-GCER, de 22/07/2011. O fato de que as Prestadoras de Pequeno Porte estarão isentas do cumprimento das metas de qualidade estabelecidas neste Regulamento, todavia, não significa que seus usuários estejam completamente desprotegidos. Com efeito, na proposta de alteração do Regulamento do SCM, foram redigidos novos dispositivos que tratam com maior detalhamento o relacionamento dos assinantes com as respectivas prestadoras. Ademais, não se deve olvidar que a legislação de proteção do consumidor é plenamente aplicável a todas as prestadoras do SCM, independentemente de seu porte.

Por derradeiro, deve-se ainda mencionar que, em virtude da adoção do critério de porte da Prestadora, foi excluído o § 4º do art. 1º da Proposta SPV, que contemplava a hipótese de inclusão de prestadoras sem PMS na avaliação de parâmetros de qualidade, a critério da Anatel.

3.2.2.2 Capítulo II – Das Definições

Proposta SPV	Proposta ER
Capítulo II - Das Definições	Capítulo II - Das Definições
Art. 3º Para efeito deste Regulamento são adotadas as seguintes definições:	Art. 3º Para efeito deste Regulamento são adotadas as seguintes definições:

<p>I - Acesso em Serviço: acesso que está ativado e por meio do qual o Assinante usufrui o serviço;</p> <p>II – Degradação do Sistema: condição em que a rede de SCM opera com os parâmetros de qualidade abaixo dos limites definidos no Capítulo V deste Regulamento, comprometendo a qualidade do serviço prestado;</p> <p>III - Disponibilidade: período, expresso em porcentagem, em que o serviço ofertado pela prestadora esteve disponível ao Assinante, durante um mês;</p> <p>IV – Pacote: estrutura unitária de transmissão de dados, geralmente dividida em cabeçalho e carga útil;</p> <p>V - Períodos de Maior Movimento— PMM: intervalos de tempo ao longo do dia, em que ocorrem os maiores interesses no estabelecimento de ligações para o Centro de Atendimento por parte dos Assinantes. Para efeito de aferição dos indicadores de qualidade, os PMM são os seguintes:</p> <p>a) período matutino das 09:00 horas às 11:00 horas;</p> <p>b) período noturno das 20:00 horas às 22:00 horas.</p> <p>VI - Período de Maior Tráfego - PMT: intervalo de tempo ao longo do dia de maior tráfego de informações multimídias na rede de SCM, compreendido no período de 10:00 horas às 22:00 horas;</p> <p>VII - Ponto de Presença - POP: localização geográfica na rede da prestadora de SCM onde estão instalados roteadores, servidores ou agregadores;</p> <p>VIII – POP de distribuição: ponto de presença mais próximo ao endereço do Assinante;</p> <p>IX – Reclamação Reaberta: ocorre quando o usuário reabre uma reclamação ou solicitação considerada por ele como não respondida ou solucionada de forma adequada;</p> <p>X - Reclamação Resolvida: reclamação do Assinante que foi solucionada de forma adequada;</p> <p>XI - Reabertura: é a quantidade de vezes que uma mesma solicitação ou reclamação de Assinante é reaberta;</p> <p>XII - Serviço de Melhor Esforço: serviço de transmissão de pacotes, utilizado na Internet, em que todos os usuários e aplicações têm o mesmo tratamento nos roteadores no caminho entre origem e destino dos pacotes;</p> <p>XIII - Sistema de Auto-Atendimento: sistema de atendimento automático que permite a interação direta com o Assinante por meio de menus preestabelecidos, recebendo comandos e enviando informações;</p> <p>XIV - Taxa de Perda de Pacotes: relação percentual entre quantidade de pacotes descartados e quantidade de pacotes transmitidos;</p>	<p>I - Acesso em Serviço: acesso que está ativado e por meio do qual o Assinante usufrui o serviço;</p> <p>II – Assinante: pessoa natural ou jurídica que possui vínculo contratual com a Prestadora para fruição do SCM</p> <p>III - Degradação do Sistema: condição em que a rede de SCM opera com os parâmetros de qualidade abaixo dos limites definidos no Capítulo V deste Regulamento, comprometendo a qualidade do serviço prestado;</p> <p>IV - Disponibilidade: período, expresso em porcentagem, em que o serviço ofertado pela prestadora esteve disponível ao Assinante, durante um mês;</p> <p>V – Latência Bidirecional: período de transmissão de um pacote, de ida e de volta, entre a origem e o destino;</p> <p>VI – Pacote: estrutura unitária de transmissão de dados, geralmente dividida em cabeçalho e carga útil;</p> <p>VII - Períodos de Maior Movimento— PMM: intervalos de tempo ao longo do dia, em que ocorrem os maiores interesses no estabelecimento de ligações para o Centro de Atendimento por parte dos Assinantes, assim definidos para os fins deste Regulamento:</p> <p>a) período matutino: das nove às onze horas;</p> <p>b) período noturno: vinte às vinte e duas horas.</p> <p>VIII - Período de Maior Tráfego - PMT: intervalo de tempo ao longo do dia de maior tráfego de informações multimídias na rede de SCM, compreendido no período de dez às vinte e duas horas;</p> <p>IX - Ponto de Presença - POP: localização geográfica na rede da prestadora de SCM onde estão instalados roteadores, servidores ou agregadores;</p> <p>X – POP de distribuição: ponto de presença mais próximo ao endereço do Assinante;</p> <p>XI – 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;</p> <p>XII – Reclamação Reaberta: reclamação ou solicitação reiterada pelo Assinante por ser considerada por ele como não respondida ou solucionada de forma adequada;</p> <p>XIII - Reclamação Resolvida: reclamação do Assinante que foi solucionada de forma adequada;</p> <p>XIV - Reabertura: ação de reiteração de uma mesma solicitação ou reclamação pelo Assinante, por considerá-la não respondida ou não solucionada de forma adequada;</p> <p>XV - Serviço de Melhor Esforço: serviço de transmissão de pacotes, utilizado na internet, em que todos os usuários e aplicações têm o mesmo tratamento</p>
--	--

<p>XV - Tempo Médio de Transmissão de Pacote (latência): período de transmissão de um pacote, de ida e de volta, entre a origem e o destino;</p> <p>XVI - Terminal do Assinante: equipamento instalado no Assinante que o possibilita acessar ao SCM;</p> <p>XVII - Variação de Tempo Máximo entre Pacotes (jitter): variação do atraso na transmissão seqüencial de pacotes;</p> <p>XVIII – Velocidade Instantânea: capacidade de transmissão da informação multimídia, expressa em bits por segundo (bps), medida em um determinado instante;</p> <p>XIX - Velocidade Média: média aritmética simples dos resultados das medições de Velocidades Instantâneas, expressa em bits por segundo (bps), realizadas durante um intervalo de tempo.</p>	<p>nos roteadores no caminho entre origem e destino dos pacotes;</p> <p>XVI - Sistema de Autoatendimento: sistema de atendimento automático que permite a interação direta com o Assinante por meio de menus preestabelecidos, recebendo comandos e enviando informações;</p> <p>XVII - Taxa de Perda de Pacotes: relação percentual entre quantidade de pacotes descartados e quantidade de pacotes transmitidos;</p> <p>XVIII - Terminal do Assinante: equipamento instalado no Assinante que o possibilita acessar ao SCM;</p> <p>XIX - Variação de Latência (jitter): variação do atraso na transmissão seqüencial de pacotes;</p> <p>XX – Velocidade: capacidade de transmissão da informação multimídia, expressa em bits por segundo (bps); e</p> <p>XXI – Velocidade Instantânea: mediana dos valores de velocidade das amostras coletadas em cada medição; e</p> <p>XXII - Velocidade Média: média aritmética simples dos resultados das medições de Velocidades Instantânea, realizadas durante um mês.</p>
--	---

Este capítulo contém os principais conceitos que serão utilizados nas demais disposições deste Regulamento. Em relação à proposta submetida pela SPV, foram promovidas pequenas alterações de redação e técnica legislativa nas definições de Períodos de Maior Movimento, Reclamação Reaberta, e Reabertura.

Paralelamente, foram incluídos dois conceitos que estavam ausentes da Proposta da SPV. O primeiro foi o de Assinante, que reproduz a definição constante do art. 4º, inciso IV, do atual Regulamento do SCM, aprovado pela Resolução nº 272, de 09/08/2001. Já a de Ponto de Troca de Tráfego (PTT) mostra-se necessária, tendo em vista que, conforme será desenvolvido nos capítulos pertinentes, esse ponto da rede da Prestadora será utilizado nas medições dos indicadores de rede.

Consoante definição utilizada pelo Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (INMETRO) em projeto de medição da qualidade da banda larga fixa em conjunto com a Anatel e o Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br)¹, os Pontos de Troca de Tráfego são *pontos neutros, onde diversos Autonomous Systems podem conectar-se, com possibilidade de fechar conexões BGP (Border Gateway Protocol) estabelecendo relações de troca de tráfego multilaterais, bilaterais, ou de compra e venda de trânsito entre si*². A definição ora proposta, contudo, reproduz a que foi adotada no art. 3º, inciso XXII, da proposta de PGMC, objeto da Consulta Pública nº 41, 25/07/2011, tendo em vista a necessidade de harmonização dos conceitos adotados nos diferentes regulamentos editados pela Anatel.

¹ A respeito desse projeto, ver: http://www.ceptro.br/CEPTRO/BandaLarga#Crit_rios_de_avaliao.

² Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial. *Programa de análise de produtos: relatório sobre análise em provedores de banda larga (Rio de Janeiro, São Paulo e Belo Horizonte)*. p. 8, nota 11. Página 6 de 42 da Análise nº 411/2011-GCER, de 29/7/2011.

Foram substituídos os termos *tempo médio de transmissão de pacote* e *variação de tempo máximo entre pacotes* pelas expressões *latência bidirecional* e *variação de latência*, por serem termos mais conhecidos, sem alteração substancial das respectivas definições.

Outras alterações foram feitas nos dispositivos relativos aos conceitos de velocidade instantânea e velocidade média. Para melhor compreensão desses conceitos, optou-se por tratar, primeiramente, do conceito de velocidade como capacidade de transmissão expressa em *bits* por segundo. A velocidade instantânea é o resultado de cada medição, expresso pela mediana dos valores amostrais coletados. Esse método é semelhante ao utilizado pelo Inmetro, pelo CGI.br e pela Anatel em projeto de avaliação da qualidade dos serviços de banda larga. Os testes envolveram sucessivas medições de velocidade instantânea. Em cada medição, a velocidade foi avaliada em um intervalo de tempo, em que se colheram diversas amostras. O resultado final de cada medição foi a mediana dos valores apurados. Além disso, também foi alterado o conceito de velocidade média, que, passa a ser o valor da média aritmética dos resultados das medições feitas durante um mês, período de avaliação desses indicadores.

3.2.2.3 Capítulo III – Das Disposições Preliminares

Proposta SPV	Proposta ER
Capítulo III - Das Disposições Preliminares	Capítulo III - Das Disposições Preliminares
Art. 4º A Anatel tornará disponível, em sua página na Internet, os valores dos indicadores definidos neste Regulamento.	<p>Art. 4º A Anatel deve dar publicidade aos resultados apresentados pelas Prestadoras de SCM quanto ao indicadores definidos neste Regulamento, por meio de sistema interativo disponível em seu sítio na internet.</p> <p>§ 1º As Prestadoras devem elaborar cartilha informativa acerca da qualidade do SCM, que deve conter, no mínimo:</p> <p>I – descrição das metas de qualidade previstas neste Regulamento; e</p> <p>II – instruções acerca da obtenção, instalação e utilização do <i>software</i> de medição de que trata o art. 10 deste Regulamento.</p> <p>§ 2º A cartilha de que trata o § 1º deste artigo deve ser distribuída:</p> <p>I - no momento da contratação do serviço, para Assinantes novos; e</p> <p>II - até o início da exigibilidade das metas, conforme estabelecido no art. 35 deste Regulamento, para os demais Assinantes.</p> <p>§ 3º As Prestadoras devem divulgar, em seus sítios na internet, mensalmente e por área de prestação de serviço, os resultados alcançados nos indicadores de qualidade e as respectivas metas.</p>
Art. 5º Os dados referentes à quantidade de acessos em serviço por Unidade da Federação serão obtidos diretamente do Sistema de Coleta de Informação – SICI da Anatel.	Art. 5º Os dados referentes à quantidade de acessos em serviço por Unidade da Federação são obtidos diretamente do Sistema de Coleta de Informação – SICI da Anatel.
Art. 6º Salvo disposição em contrário, todas as metas estabelecidas neste Regulamento são exigíveis por área	Art. 6º Salvo disposição em contrário, todas as metas estabelecidas neste Regulamento são exigíveis por Área

de prestação de serviço.	de Prestação de Serviço.
<p>Art. 7º Cabe às prestadoras a coleta, a consolidação e o envio dos dados, constantes deste regulamento, relativos aos indicadores com disposições de metas, até o dia 15 (quinze) do mês subsequente ao da coleta, que deverão ser enviados por meio de sistema interativo da Agência.</p> <p>Parágrafo único. Para todos os casos em que o indicador não atingir a meta estabelecida neste RGQ, as prestadoras devem encaminhar à Anatel até o dia 15 (quinze) do mês subsequente ao da coleta, um relatório específico incluindo diagnóstico e ações desenvolvidas objetivando o atendimento das metas.</p>	<p>Art. 7º Cabe às Prestadoras a coleta, a consolidação e o envio dos dados, previstos neste Regulamento, relativos aos indicadores com disposições de metas, até o dia quinze do mês subsequente ao da coleta, que devem ser enviados por meio de sistema interativo da Agência.</p> <p>Parágrafo único. Sem prejuízo da sanção aplicável, para todos os casos em que o indicador não atingir a meta estabelecida neste Regulamento, as prestadoras devem encaminhar à Anatel até o dia quinze do mês subsequente ao da coleta, um relatório específico incluindo diagnóstico e ações desenvolvidas objetivando o atendimento das metas.</p>
<p>Art. 8º A Anatel poderá utilizar métodos alternativos dos previstos neste Regulamento para coleta de dados dos Indicadores para comprovação do cumprimento das metas estabelecidas neste Regulamento.</p> <p>§ 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 Agência.</p>	<p>Art. 8º A Anatel pode utilizar métodos alternativos dos previstos neste Regulamento para coleta de dados dos Indicadores para comprovação do cumprimento das metas estabelecidas neste Regulamento.</p> <p>Parágrafo único. 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 Agência.</p>
<p>Art. 9º As prestadoras devem certificar seus métodos de coleta, consolidação e envio dos indicadores de qualidade, junto a um Organismo de Certificação Credenciado (OCC), que ateste a confiabilidade, integridade e inviolabilidade dos dados com base no presente Regulamento.</p>	<p>Art. 9º As Prestadoras devem certificar seus métodos de coleta, consolidação e envio dos indicadores de qualidade, junto a um Organismo de Certificação Credenciado (OCC), que ateste a confiabilidade, integridade e inviolabilidade dos dados com base no presente Regulamento.</p>
<p>Art. 10 As prestadoras devem manter gratuitamente em sua página principal na Internet, de forma evidenciada, um sistema de medição de velocidade instantânea, que apresente o resultado ao Assinante quando solicitado.</p> <p>§ 1º As prestadoras devem homologar o sistema, junto a Anatel, quanto à confiabilidade e à integridade da medição realizada.</p> <p>§2º A medição deve ocorrer do terminal do Assinante ao POP com conexão nacional e/ou internacional.</p> <p>§3º O resultado final da medição deve ser a média aritmética simples das medições realizadas nos enlaces.</p> <p>§ 4º O resultado deve ser arquivado pela prestadora por um período de 2 (dois) anos, bem como o endereço do Assinante e velocidade contratada e data e hora da medição.</p> <p>§ 5º A Anatel poderá solicitar os dados a qualquer momento, devendo ser atendida pela prestadora em até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data da solicitação.</p>	<p>Art. 10. As Prestadoras devem oferecer a seus Assinantes <i>software</i> de medição de qualidade de conexão.</p> <p>§ 1º O resultado de cada medição é composto pelas seguintes informações:</p> <p>I - velocidade instantânea;</p> <p>II – latência bidirecional;</p> <p>IV - variação de latência (<i>jitter</i>); e</p> <p>V – taxa de perda de pacotes.</p> <p>§ 2º O <i>software</i> de que trata este artigo deve permitir que as medições sejam feitas:</p> <p>I – de forma pontual, quando solicitado pelo Assinante; e</p> <p>II – de forma periódica, conforme configuração do Assinante.</p> <p>§ 3º O <i>software</i> de que trata este artigo deve apresentar ao Assinante:</p> <p>I – o resultado de cada medição;</p> <p>II – o histórico dos resultados das medições realizadas; e</p>

	<p>III – a média dos resultados das medições realizadas.</p> <p>§ 4º O <i>software</i> de que trata este artigo deve estar disponível de forma gratuita no sítio da Prestadora na Internet.</p> <p>§ 5º Os canais de atendimento da Prestadora devem estar capacitados a orientar o Assinante quanto à obtenção, instalação e utilização do <i>software</i> de que trata este artigo.</p> <p>§ 6º As Prestadoras devem certificar o <i>software</i>, junto a um OCC, quanto à confiabilidade e à integridade da medição realizada.</p> <p>§ 7º É da Prestadora o risco pelas falhas do <i>software</i> de medição que afetem negativamente os resultados alcançados.</p> <p>§ 8º A medição deve ocorrer do terminal do Assinante ao PTT.</p> <p>§ 9º O resultado deve ser arquivado pela Prestadora por um período de dois anos, bem como o endereço do Assinante, a velocidade contratada, a data e a hora da medição.</p> <p>§ 10 A Anatel pode solicitar os dados a qualquer momento, devendo ser atendida pela Prestadora em até cinco dias úteis, contados a partir da data da solicitação.</p>
--	--

Diversas alterações foram propostas em relação à versão original elaborada pela SPV. No *caput* do art. 4º, preferiu-se resgatar a redação constante do art. 5º da Proposta de Revisão da Regulamentação sobre a Gestão da Qualidade do Serviço Móvel Pessoal (RGQ-SMP), objeto da Consulta Pública nº 27, de 12/07/2010, que contempla a divulgação dos dados coletados referentes aos indicadores de qualidade em sistema interativo disponível do sítio da Agência na internet.

Adicionalmente à divulgação dos dados pela Anatel, duas medidas complementares foram acrescentadas para dar maior divulgação às metas de qualidade exigidas pela Anatel. Primeiramente, cuida-se de cartilha informativa que deverá ser distribuída pelas prestadoras a seus assinantes. Essa cartilha deve conter a descrição das metas de qualidade exigidas pela Anatel, além de instruções acerca da obtenção, instalação e utilização do *software* de medição que será utilizado para a obtenção de dados relativos aos indicadores de rede, conforme descrito no art. 10. Paralelamente, as próprias prestadoras deverão também divulgar seu desempenho quanto aos indicadores qualidade em seus sítios de internet, de forma supletiva àquela realizada pela Anatel.

No *caput* dos arts. 5º e 7º, foram feitas alterações de mera redação e técnica legislativa. No parágrafo único deste último dispositivo, inseriu-se ressalva para esclarecer que a apresentação de medidas corretivas por parte da Prestadora não afasta a aplicação de sanção pelo descumprimento da meta de qualidade.

O art. 8º da Proposta da SPV, mantido com ligeiras alterações de redação na Proposta ER, reproduz o art. 10 da Proposta de RGQ-SMP, objeto da Consulta Pública nº 27, de 12/07/2010.

As maiores alterações, contudo, foram introduzidas no art. 10, que descreve o sistema de medição a ser utilizado para a coleta de dados referentes a indicadores de rede. Na proposta ora apresentada, define-se que essa medição será feita por meio de *software* específico, a ser oferecido, gratuitamente, pelas prestadoras a seus assinantes. Também foram definidas as grandezas a serem aferidas a cada medição. Essas grandezas foram definidas em função dos indicadores estabelecidos no Capítulo V.

Algumas características desse *software* foram estabelecidas. Primeiramente, tratou-se de assegurar que as medições possam ser feitas a qualquer momento por solicitação do assinante. Ademais, o sistema também deve permitir que o assinante possa configurá-lo para fazer medições periódicas automáticas. Os resultados devem ser informados ao assinante, tanto o de cada medição isoladamente, como o histórico das medições já realizadas e os respectivos valores médios. As prestadoras devem ainda, por meio de seus canais de atendimento, oferecer orientação quanto à obtenção, instalação e utilização do sistema a seus Assinantes, paralelamente à distribuição da cartilha informativa de que trata o art. 4º, § 1º.

O sistema deverá ser certificado junto a um Organismo de Certificação Credenciado (OCC), a exemplo do que também terá de ser feito em relação aos demais métodos de coleta, consolidação e envio dos indicadores de qualidade, nos termos do art. 9º³. Não obstante a exigência de certificação, ressaltou-se que eventuais falhas do sistema de mediação que impactem negativamente os resultados alcançados são de responsabilidade da Prestadora.

As medições a serem realizadas pelo sistema devem compreender os segmentos de rede existentes entre o terminal do assinante e o PTT. A adoção desse critério ampara-se nos procedimentos já adotados em projeto piloto de avaliação da qualidade dos serviços de banda larga executado pelo Inmetro em conjunto com a Anatel e o CGL.br.⁴ No § 9º, especificam-se os dados que devem ser coletados junto com a medição, de forma a permitir a avaliação dos resultados para fins de verificação do cumprimento das metas constantes deste Regulamento. Por fim, no § 10, faz-se a ressalva de que as informações devem ser conservadas e fornecidas pelas prestadoras à Anatel sempre que solicitado.

3.2.2.4 Capítulo IV – Dos Indicadores de Reação do Assinante

Proposta SPV	Proposta ER
Capítulo IV – Dos Indicadores de Reação do Assinante	Capítulo IV – Dos Indicadores de Reação do Assinante
Art. 11. 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 serviço, no mês, não deve ser superior a 2% (dois por cento). § 1º Esta meta é avaliada pelo indicador Taxa de Reclamações (SCM1). § 2º Para fins de cálculo do indicador considera-se: I - Representação Matemática:	Art. 11. 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 serviço, no mês, não deve ser superior a dois por cento. § 1º Esta meta é avaliada pelo indicador Taxa de Reclamações (SCM1). § 2º Para fins de cálculo do indicador considera-se: I - Representação Matemática:

³ Exigência de certificação análoga à prevista nesta proposta consta do art. 3º da Proposta de Regulamento de Gestão da Qualidade das Prestadoras dos Serviços de Televisão por Assinatura (RGQ-STA), objeto da Consulta Pública nº 26, de 23/05/2011.

⁴ http://www.ceptro.br/CEPTRO/BandaLarga#Crit_rios_de_avalia_o

$SCM1 = \frac{A}{B} \times 100$ <p>Onde:</p> <p>A - número total de reclamações, no mês, junto à prestadora de SCM;</p> <p>B - número total de acessos em serviço na rede da prestadora no último dia do mês.</p> <p>II - Método de Coleta:</p> <p>a) contagem mensal das reclamações recebida pela prestadora;</p> <p>b) os meios de reclamação considerados para efeito deste indicador são:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presencial; 2. Telefone; 3. Carta de qualquer tipo; 4. Telegrama; 5. Fax; 6. Correio eletrônico; ou 7. Qualquer outro meio existente ou que venha a ser criado. <p>c) os dados relativos aos itens 1 a 7 da alínea “b” devem ser mantidos, de acordo com o regulamento do serviço, para fins de verificação por parte da Anatel.</p> <p>III - Forma de Apresentação: os dados relativos a este indicador devem ser apresentados contendo informações, mês a mês, por área definida pela Unidade da Federação contida na área de prestação de serviço, da seguinte forma:</p> <p>a) número total de reclamações no mês, separadas em:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. reclamações relativas a reparo; 2. reclamações relativas à cobrança; 3. reclamações relativas a cancelamento; 4. reclamações relativas a atendimento; 5. reclamações relativas à conexão de rede; 6. reclamações relativas à instalação; 7. outras reclamações. <p>§ 3º As reclamações relacionadas à velocidade e queda de conexão são consideradas reclamações relativas à conexão de rede.</p> <p>§ 4º A Anatel poderá alterar a forma de apresentação dos dados da alínea “a” do inciso III do § 2º, caso sejam verificadas alterações nos principais motivos de</p>	$SCM1 = \frac{A}{B} \times 100$ <p>Onde:</p> <p>A - número total de reclamações, no mês, junto à Prestadora de SCM;</p> <p>B - número total de acessos em serviço na rede da prestadora no último dia do mês.</p> <p>II - Método de Coleta:</p> <p>a) contagem mensal das reclamações recebida pela prestadora;</p> <p>b) os meios de reclamação considerados para efeito deste indicador são:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presencial; 2. Telefone; 3. Carta de qualquer tipo; 4. Telegrama; 5. Fax; 6. Correio eletrônico; ou 7. Qualquer outro meio existente ou que venha a ser criado. <p>c) os dados relativos aos itens 1 a 7 da alínea “b” devem ser mantidos, de acordo com o regulamento do serviço, para fins de verificação por parte da Anatel.</p> <p>III - Forma de Apresentação: os dados relativos a este indicador devem ser apresentados contendo informações, mês a mês, por área definida pela Unidade da Federação contida na área de prestação de serviço, da seguinte forma:</p> <p>a) número total de reclamações no mês, separadas em:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. reclamações relativas a reparo; 2. reclamações relativas à cobrança; 3. reclamações relativas a cancelamento; 4. reclamações relativas a atendimento; 5. reclamações relativas à conexão de rede; 6. reclamações relativas à instalação; 7. outras reclamações. <p>§ 3º As reclamações relacionadas à velocidade e queda de conexão são consideradas reclamações relativas à conexão de rede.</p> <p>§ 4º A Anatel pode alterar a forma de apresentação dos dados da alínea “a” do inciso III do § 2º, caso sejam verificadas alterações nos principais motivos de</p>
--	--

reclamações encaminhadas à Anatel.	reclamações encaminhadas à Anatel.
<p>Art. 12. A relação entre o número total de reclamações recebidas na Anatel, em desfavor da prestadora, e o número total de reclamações recebidas em todos os canais de atendimento da prestadora, no mês, não deve ser superior a 2% (dois por cento).</p> <p>§ 1º Esta meta é avaliada pelo indicador Taxa de Reclamações na Anatel (SCM2).</p> <p>§ 2º Para fins de cálculo do indicador considera-se:</p> <p>I - Representação Matemática:</p> $SCM2 = \frac{A}{B} \times 100$ <p>Onde:</p> <p>A - número total de reclamações, no mês, junto à Anatel, em desfavor da prestadora de SCM;</p> <p>B - número total de reclamações, no mês, junto à prestadora de SCM.</p> <p>II - Método de Coleta:</p> <p>a) contagem mensal de qualquer forma de reclamação recebida pela prestadora;</p> <p>b) os meios de reclamação considerados para efeito deste indicador são:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presencial; 2. Telefone; 3. Carta de qualquer tipo; 4. Telegrama; 5. Fax; 6. Correio eletrônico; ou 7. Qualquer outro meio existente ou que venha a ser criado. <p>c) os dados relativos aos itens 1 a 7 da alínea “b” devem ser mantidos em registros independentes para fins de verificação por parte da Anatel.</p> <p>III - Forma de Apresentação: os dados relativos a este indicador devem ser apresentados contendo informações, mês a mês, por área definida pela Unidade da Federação contida na área de prestação de serviço, da seguinte forma:</p> <p>a) número total de reclamações no mês, separadas em:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. reclamações relativas a reparo; 2. reclamações relativas à cobrança; 3. reclamações relativas a cancelamento; 	<p>Art. 12. A relação entre o número total de reclamações recebidas na Anatel, em desfavor da Prestadora, e o número total de reclamações recebidas em todos os canais de atendimento da Prestadora, no mês, não deve ser superior a dois por cento.</p> <p>§ 1º Esta meta é avaliada pelo indicador Taxa de Reclamações na Anatel (SCM2).</p> <p>§ 2º Para fins de cálculo do indicador considera-se:</p> <p>I - Representação Matemática:</p> $SCM2 = \frac{A}{B} \times 100$ <p>Onde:</p> <p>A - número total de reclamações, no mês, junto à Anatel, em desfavor da Prestadora de SCM;</p> <p>B - número total de reclamações, no mês, junto à Prestadora de SCM.</p> <p>II - Método de Coleta:</p> <p>a) contagem mensal de qualquer forma de reclamação recebida pela Prestadora;</p> <p>b) os meios de reclamação considerados para efeito deste indicador são:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presencial; 2. Telefone; 3. Carta de qualquer tipo; 4. Telegrama; 5. Fax; 6. Correio eletrônico; ou 7. Qualquer outro meio existente ou que venha a ser criado. <p>c) os dados relativos aos itens 1 a 7 da alínea “b” devem ser mantidos em registros independentes para fins de verificação por parte da Anatel.</p> <p>III - Forma de Apresentação: os dados relativos a este indicador devem ser apresentados contendo informações, mês a mês, por área definida pela Unidade da Federação contida na área de prestação de serviço, da seguinte forma:</p> <p>a) número total de reclamações no mês, separadas em:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. reclamações relativas a reparo; 2. reclamações relativas à cobrança; 3. reclamações relativas a cancelamento;

<p>4. reclamações relativas a atendimento;</p> <p>5. reclamações relativas à conexão de rede;</p> <p>6. reclamações relativas à instalação;</p> <p>7. outras reclamações.</p> <p>§ 3º As reclamações relacionadas à velocidade e queda de conexão são consideradas reclamações relativas à conexão de rede.</p> <p>§ 4º A Anatel poderá alterar a forma de apresentação dos dados da alínea “a” do inciso III do § 2º, caso sejam verificadas alterações nos principais motivos de reclamações encaminhadas à Anatel.</p> <p>§ 5º Os dados referentes ao numerador da fórmula do inciso I do §2º serão obtidos do Sistema de Suporte do Atendimento ao Usuário – FOCUS da Anatel ou outro que venha a substituí-lo.</p>	<p>4. reclamações relativas a atendimento;</p> <p>5. reclamações relativas à conexão de rede;</p> <p>6. reclamações relativas à instalação;</p> <p>7. outras reclamações.</p> <p>§ 3º As reclamações relacionadas à velocidade e queda de conexão são consideradas reclamações relativas à conexão de rede.</p> <p>§ 4º A Anatel pode alterar a forma de apresentação dos dados da alínea “a” do inciso III do § 2º, caso sejam verificadas alterações nos principais motivos de reclamações encaminhadas à Anatel.</p> <p>§ 5º Os dados referentes ao numerador da fórmula do inciso I do §2º serão obtidos do Sistema de Suporte do Atendimento ao Usuário – FOCUS da Anatel ou outro que venha a substituí-lo.</p>
<p>Art. 13. A relação da quantidade de reclamações com reabertura pela quantidade de reclamações recebidas em todos os canais de atendimento da prestadora, no mês, não deve ser superior a 10% (dez por cento).</p> <p>§ 1º Esta meta é avaliada pelo indicador Taxa de Reclamações Reabertas na Prestadora (SCM3).</p> <p>§ 2º Para fins de cálculo do indicador considera-se:</p> <p>I - Representação Matemática:</p> $SCM3 = \frac{A}{B} \times 100$ <p>Onde:</p> <p>A - número total de reclamações reabertas na prestadora de SCM, no mês;</p> <p>B - número total de reclamações recebidas em todos os canais de atendimento da prestadora, no mês.</p> <p>II - Método de Coleta:</p> <p>a) contagem do número total de reclamações reabertas na prestadora de SCM, no mês;</p> <p>b) contagem do número total de reclamações recebidas em todos os canais de atendimento da prestadora, no mês;</p> <p>c) os meios de reclamação considerados para efeito deste indicador são:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presencial; 2. Telefone; 3. Carta de qualquer tipo; 4. Telegrama; 5. Fax; 	<p>Art. 13. A relação da quantidade de reclamações com reabertura pela quantidade de reclamações recebidas em todos os canais de atendimento da Prestadora, no mês, não deve ser superior a dez por cento.</p> <p>§ 1º Esta meta é avaliada pelo indicador Taxa de Reclamações Reabertas na Prestadora (SCM3).</p> <p>§ 2º Para fins de cálculo do indicador considera-se:</p> <p>I - Representação Matemática:</p> $SCM3 = \frac{A}{B} \times 100$ <p>Onde:</p> <p>A - número total de reclamações reabertas na Prestadora de SCM, no mês;</p> <p>B - número total de reclamações recebidas em todos os canais de atendimento da Prestadora, no mês.</p> <p>II - Método de Coleta:</p> <p>a) contagem do número total de reclamações reabertas na Prestadora de SCM, no mês;</p> <p>b) contagem do número total de reclamações recebidas em todos os canais de atendimento da Prestadora, no mês;</p> <p>c) os meios de reclamação considerados para efeito deste indicador são:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presencial; 2. Telefone; 3. Carta de qualquer tipo; 4. Telegrama; 5. Fax;

<p>6. Correio eletrônico; ou</p> <p>7. Qualquer outro meio existente ou que venha a ser criado.</p> <p>d) os dados relativos aos itens 1 a 7 da alínea “c” devem ser mantidos em registros independentes para fins de verificação por parte da Anatel.</p> <p>III - Forma de Apresentação: os dados relativos a este indicador devem ser apresentados contendo informações, mês a mês, por área definida pela Unidade da Federação contida na área de prestação de serviço, da seguinte forma:</p> <p>a) número total de reclamações reabertas na prestadora de SCM, no mês, separadas em:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. reclamações relativas a reparo; 2. reclamações relativas à cobrança; 3. reclamações relativas a cancelamento; 4. reclamações relativas a atendimento; 5. reclamações relativas à conexão de rede; 6. reclamações relativas à instalação; 7. outras reclamações. <p>b) número total de reclamações recebidas em todos os canais de atendimento da prestadora, no mês.</p> <p>§ 3º As reclamações relacionadas à velocidade e queda de conexão são consideradas reclamações relativas à conexão de rede.</p> <p>§ 4º A Anatel poderá alterar a forma de apresentação dos dados da alínea “a” do inciso III do § 2º, caso sejam verificadas alterações nos principais motivos de reclamações encaminhadas à Anatel.</p>	<p>6. Correio eletrônico; ou</p> <p>7. Qualquer outro meio existente ou que venha a ser criado.</p> <p>d) os dados relativos aos itens 1 a 7 da alínea “c” devem ser mantidos em registros independentes para fins de verificação por parte da Anatel.</p> <p>III - Forma de Apresentação: os dados relativos a este indicador devem ser apresentados contendo informações, mês a mês, por área definida pela Unidade da Federação contida na área de prestação de serviço, da seguinte forma:</p> <p>a) número total de reclamações reabertas na Prestadora de SCM, no mês, separadas em:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. reclamações relativas a reparo; 2. reclamações relativas à cobrança; 3. reclamações relativas a cancelamento; 4. reclamações relativas a atendimento; 5. reclamações relativas à conexão de rede; 6. reclamações relativas à instalação; 7. outras reclamações. <p>b) número total de reclamações recebidas em todos os canais de atendimento da Prestadora, no mês.</p> <p>§ 3º As reclamações relacionadas à velocidade e queda de conexão são consideradas reclamações relativas à conexão de rede.</p> <p>§ 4º A Anatel poderá alterar a forma de apresentação dos dados da alínea “a” do inciso III do § 2º, caso sejam verificadas alterações nos principais motivos de reclamações encaminhadas à Anatel.</p>
<p>Art. 14. O Índice de Desempenho no Atendimento – IDA, conforme definido pela Assessoria de Relações com os Usuários da Anatel, compõe o rol de indicadores de aferição da qualidade do SCM, definidos neste Regulamento.</p> <p>I – Representação matemática:</p> $IDA = 100 - F_{RC} - F_{RB} - F_{PR} - F_{RS}$ <p>Onde:</p> <p>- FRC: Referente à quantidade de reclamações recebidas pela Anatel em desfavor da prestadora, no mês, calculando-se a relação:</p> $F_{RC} = \left(\frac{\text{Índice} - \text{meta}}{\text{meta}} \right) * \text{Peso}$ <p>O Índice é determinado pela relação de quantidade de reclamações recebidas na Anatel para cada 1000 acessos. O valor de FRC será zero quando o Índice for</p>	<p>Art. 14. O Índice de Desempenho no Atendimento – IDA, conforme definido pela Agência, compõe o rol de indicadores de aferição da qualidade do SCM, definidos neste Regulamento.</p> <p>I – Representação matemática:</p> $IDA = 100 - F_{RC} - F_{RB} - F_{PR} - F_{RS}$ <p>Onde:</p> <p>- FRC: Referente à quantidade de reclamações recebidas pela Anatel em desfavor da Prestadora, no mês, calculando-se a relação:</p> $F_{RC} = \left(\frac{\text{Índice} - \text{meta}}{\text{meta}} \right) * \text{Peso}$ <p>O Índice é determinado pela relação de quantidade de reclamações recebidas na Anatel para cada mil acessos. O valor de FRC será zero quando o Índice for inferior à</p>

inferior à meta.

- FRB: Referente à quantidade de reclamações reabertas, por mês, calculando-se a relação:

$$F_{RB} = \left(\frac{Taxa}{meta} \right) * Peso$$

A Taxa se refere à relação da quantidade reclamações com reabertura pela quantidade de reclamações referentes à prestadora. O valor de FRB será zero quando a Taxa for inferior à meta estabelecida.

- FPR: Referente a quantidade de reclamações que foram resolvidas no prazo de até 5 (cinco) dias, sendo calculado pela relação:

$$F_{PR} = \left(\frac{100 - Taxa}{100 - meta} \right) * Peso$$

A Taxa se refere à relação da quantidade de reclamações resolvidas em até 5 (cinco) dias e a quantidade de reclamações abertas, no mês. FPR será zero quando o valor da Taxa for superior à meta.

- FRS: Referente à quantidade de reclamações resolvidas pela prestadora, no mês, determinado pela relação:

$$F_{RS} = \left(\frac{100 - Taxa}{100 - meta} \right) * Peso$$

A Taxa se refere à relação entre a quantidade de reclamações resolvidas no mês e a quantidade de reclamações recebidas na Anatel.

II – As metas e pesos referentes a cada fator do inciso I acima são apresentados na tabela a seguir.

<i>Fator</i>	<i>Meta</i>	<i>Peso</i>
F_{RC}	0,8	10
F_{RB}	10%	5
F_{PR}	82%	5
F_{RS}	98%	2

§1º A Anatel poderá alterar as metas estabelecidas no inciso II acima, a qualquer momento, estabelecendo prazo razoável para que ocorra adequação pelas prestadoras de SCM.

§2º O valor do IDA, para fins deste Regulamento, será determinado por prestadora em cada área definida pela Unidade da Federação contida na área de prestação de serviço.

meta.

- FRB: Referente à quantidade de reclamações reabertas, por mês, calculando-se a relação:

$$F_{RB} = \left(\frac{Taxa}{meta} \right) * Peso$$

A Taxa se refere à relação da quantidade reclamações com reabertura pela quantidade de reclamações referentes à prestadora. O valor de FRB será zero quando a Taxa for inferior à meta estabelecida.

- FPR: Referente à quantidade de reclamações que foram resolvidas no prazo de até cinco dias, sendo calculado pela relação:

$$F_{PR} = \left(\frac{100 - Taxa}{100 - meta} \right) * Peso$$

A Taxa se refere à relação da quantidade de reclamações resolvidas em até cinco dias e a quantidade de reclamações abertas, no mês. FPR será zero quando o valor da Taxa for superior à meta.

- FRS: Referente à quantidade de reclamações resolvidas pela Prestadora, no mês, determinado pela relação:

$$F_{RS} = \left(\frac{100 - Taxa}{100 - meta} \right) * Peso$$

A Taxa se refere à relação entre a quantidade de reclamações resolvidas no mês e a quantidade de reclamações recebidas na Anatel.

II – As metas e pesos referentes a cada fator do inciso I acima são apresentados na tabela a seguir.

<i>Fator</i>	<i>Meta</i>	<i>Peso</i>
F_{RC}	0,2	10
F_{RB}	10%	5
F_{PR}	82%	5
F_{RS}	98%	2

§1º A Anatel poderá alterar as metas estabelecidas no inciso II acima, a qualquer momento, estabelecendo prazo razoável para que ocorra adequação pelas prestadoras de SCM.

§2º O valor do IDA, para fins deste Regulamento, será determinado por prestadora em cada área definida pela Unidade da Federação contida na área de prestação de serviço.

O Capítulo IV trata dos indicadores de reação do assinante. Ao passo em que se harmoniza com recentes propostas da Anatel para regulamentos de qualidade de outros serviços de telecomunicações, introduz também algumas inovações.

Nesse sentido, observa-se que o indicador Taxa de Reclamações também está contemplado nas propostas de regulamentação de qualidade do SMP (Consulta Pública nº 27, de 12/07/2010; art. 13), do STFC (Consulta Pública nº 16, de 2011; arts. 16 a 18) e dos serviços de televisão por assinatura (Consulta Pública nº 26, de 23/05/2011; art. 8º). A meta estabelecida na proposta da SPV, de até dois por cento, encontra-se em harmonia com a prevista para os serviços de televisão por assinatura na proposta de RGQ-STA submetida à Consulta Pública. Além disso, conforme esclarecido no Informe nº 382/2010-PVSTR/PVST/SPV, de 19/04/2010, a definição desse percentual também teve como base o fato de que a média apurada entre as maiores prestadoras desse serviço é atualmente de cinco por cento.

Por sua vez, o indicador Taxa de Reclamações na Anatel também encontra previsão nas Consultas Públicas referentes ao RGQ-SMP (art. 14) e ao RGQ-STA (art. 9º). A meta de até dois por cento situa-se em harmonia com o estabelecido nas duas propostas citadas.

No art. 13, é introduzido o indicador Taxa de Reclamações Reabertas na Prestadora. A importância desse indicador reside na busca de uma avaliação da qualidade do atendimento prestado aos assinantes. Não basta que o Assinante seja atendido, é preciso que esse atendimento seja eficaz, ou seja, que a reclamação seja adequadamente respondida ou solucionada. A forma buscada para fazer essa avaliação é a medição da incidência de reaberturas de reclamações, que revelam justamente a insuficiência do primeiro atendimento na resolução da reclamação apresentada pelo Assinante. Na Proposta da SPV, acolhida nesse ponto, a meta para esse indicador é de até dez por cento.

Por derradeiro, seguindo a tendência já estabelecida nas propostas submetidas à Consulta Pública do RGQ-SMP e do RGQ-STFC, foi aqui também introduzido o Índice de Desempenho no Atendimento (IDA), que tem o objetivo de estabelecer um critério de comparação entre as prestadoras quanto à qualidade do serviço de atendimento ao usuário. A proposta da SPV, portanto, é acolhida nesse ponto. Não obstante, faz-se ajuste na meta estabelecida para o fator F_{RC} , relativo à quantidade de reclamações recebidas pela Anatel em desfavor da prestadora. Nesse sentido, essa meta foi ajustada para 0,2, de forma a harmonizar-se com aquela prevista para o mesmo fator no RGQ-SMP e no RGQ-STFC.

3.2.2.5 Capítulo V – Dos Indicadores de Rede

Proposta SPV	Proposta ER
Capítulo V – Dos Indicadores de Rede	Capítulo V – Dos Indicadores de Rede
<p>Art. 15. Para realização da coleta de amostras dos indicadores deste capítulo devem ser consideradas as seguintes regras:</p> <p>I - os pacotes devem ter classificação de serviço de melhor esforço;</p> <p>II – as medições de velocidade média, latência, jitter e perda de pacote devem ser realizadas pelo sistema de medição, conforme definido no art. 10, simultaneamente à solicitação do Assinante da aferição da velocidade instantânea.</p> <p>Parágrafo único. Os pontos de medição definidos neste</p>	<p>Art. 15. Para realização da coleta de amostras dos indicadores deste capítulo devem ser consideradas as seguintes regras:</p> <p>I - os pacotes devem ter classificação de serviço de melhor esforço; e</p> <p>II – as medições de velocidade instantânea, velocidade média, latência, jitter e perda de pacote devem ser realizadas pelo sistema de medição, conforme definido no art. 10.</p> <p>Parágrafo único. Os pontos de medição definidos neste</p>

regulamento são ilustrados no Anexo II.	regulamento são ilustrados no Anexo II.
Sem correspondência.	<p>Art. 16. Durante o PMT a Prestadora deve garantir uma velocidade instantânea de conexão, tanto no <i>download</i> quanto no <i>upload</i>, em noventa e cinco por cento dos casos, de, no mínimo:</p> <p>I – vinte por cento da velocidade máxima contratada pelo Assinante, nos doze primeiros meses de exigibilidade das metas, conforme estabelecido no parágrafo único do art. 35 deste Regulamento;</p> <p>II – trinta por cento da velocidade máxima contratada pelo Assinante, nos doze meses seguintes ao período estabelecido no inciso I deste artigo; e</p> <p>III – quarenta por cento da velocidade máxima contratada pelo Assinante, a partir do término do período estabelecido no inciso II deste artigo.</p> <p>§ 1º A medição deve ser realizada do terminal do Assinante ao PTT .</p> <p>§ 2º O resultado final de cada medição é a mediana dos valores das amostras coletadas, na forma do art. 10 deste Regulamento.</p> <p>§ 3º Esta meta é avaliada pelo indicador Garantia de Velocidade Instantânea Contratada (SCM4).</p> <p>§ 4º Para fins de cálculo do indicador considera-se:</p> <p>I - Representação Matemática:</p> $SCM4 = \frac{A}{B} \times 100$ <p>Onde:</p> <p>A - número de vezes em que o resultado final da medição, obtido de acordo com § 2º, permaneceu abaixo do percentual da velocidade contratada, definido neste artigo, durante o PMT, no mês; e</p> <p>B – número total de medidas obtidas de acordo com § 2º, durante o PMT, no mês.</p> <p>II - Método de Coleta:</p> <p>a) contagem do número de vezes em que o resultado final da medição, obtido de acordo com § 2º, permaneceu abaixo do percentual da velocidade contratada, definido neste artigo, durante o PMT, no mês; e</p> <p>b) contagem do número total de medidas obtidas de acordo com § 2º, durante o PMT, no mês.</p> <p>III - Forma de Apresentação: os dados relativos a este indicador devem ser apresentados contendo informações, mês a mês, por área definida pela Unidade da Federação contida na área de prestação de serviço, da seguinte forma:</p> <p>a) número de vezes em que o resultado final da</p>

	<p>medição, obtido de acordo com § 2º, permaneceu abaixo do percentual da velocidade contratada, definido neste artigo, durante o PMT, no mês;</p> <p>b) número total de medidas obtidas de acordo com § 2º, durante o PMT, no mês.</p>
<p>Art. 16. Durante o PMT a prestadora deve garantir uma velocidade média na rede, tanto no download quanto no upload, de, no mínimo, 80% (oitenta por cento) da velocidade máxima contratada em 95% (noventa e cinco por cento) dos casos.</p> <p>§ 1º A medição deve ser realizada do terminal do Assinante ao POP com conexão nacional e/ou internacional.</p> <p>§ 2º O resultado final da medição deve ser obtido pela média aritmética simples dos valores aferidos nos enlaces avaliados de acordo com §1º.</p> <p>§ 3º Esta meta é avaliada pelo indicador Garantia de Velocidade Contratada (SCM4).</p> <p>§ 4º Para fins de cálculo do indicador considera-se:</p> <p>I - Representação Matemática:</p> $SCM4 = \frac{A}{B} \times 100$ <p>Onde:</p> <p>A - número de vezes em que o resultado final da medição, obtido de acordo com §2º, permaneceu abaixo do percentual da velocidade contratada, definido neste artigo, durante o PMT, no mês;</p> <p>B – número total de medidas obtidas de acordo com §2º, durante o PMT, no mês.</p> <p>II - Método de Coleta:</p> <p>a) contagem do número de vezes em que o resultado final da medição, obtido de acordo com §2º, permaneceu abaixo do percentual da velocidade contratada, definido neste artigo, durante o PMT, no mês;</p> <p>b) contagem do número total de medidas obtidas de acordo com §2º, durante o PMT, no mês.</p> <p>III - Forma de Apresentação: os dados relativos a este indicador devem ser apresentados contendo informações, mês a mês, por área definida pela Unidade da Federação contida na área de prestação de serviço, da seguinte forma:</p> <p>a) número de vezes em que o resultado final da medição, obtido de acordo com §2º, permaneceu abaixo do percentual da velocidade contratada, definido neste artigo, durante o PMT, no mês;</p>	<p>Art. 17. Durante o PMT, a Prestadora deve garantir uma velocidade média de conexão, tanto no <i>download</i> quanto no <i>upload</i>, de, no mínimo:</p> <p>I – sessenta por cento da velocidade máxima contratada pelo Assinante, nos doze primeiros meses de exigibilidade das metas, conforme estabelecido no parágrafo único do art. 35 deste Regulamento;</p> <p>II – setenta por cento da velocidade máxima contratada pelo Assinante, nos doze meses seguintes ao período estabelecido no inciso I deste artigo; e</p> <p>III – oitenta por cento da velocidade máxima contratada pelo Assinante, a partir do término do período estabelecido no inciso II deste artigo.</p> <p>§ 1º A medição deve ser realizada do terminal do Assinante ao PTT .</p> <p>§ 2º O resultado deve ser obtido pela média aritmética simples dos valores de velocidade instantânea, mensurados na forma do art. 10 deste Regulamento.</p> <p>§ 3º Esta meta é avaliada pelo indicador Garantia de Velocidade Média Contratada (SCM5).</p> <p>§ 4º Para fins de cálculo do indicador considera-se:</p> <p>I - Representação Matemática:</p> $SCM5 = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n x_i$ <p>Onde:</p> <p><i>x</i> – valor de cada medição de velocidade instantânea, em percentual da velocidade máxima contratada, durante o PMT, no mês; e</p> <p><i>n</i> – número total de medidas obtidas de acordo com § 2º, durante o PMT, no mês.</p> <p>II - Método de Coleta:</p> <p>a) somatório dos valores obtidos nas medições de velocidade instantânea, em percentual da velocidade máxima contratada, durante o PMT, no mês; e</p> <p>b) contagem do número total de medidas obtidas de acordo com § 2º, durante o PMT, no mês.</p> <p>III - Forma de Apresentação: os dados relativos a este indicador devem ser apresentados contendo informações, mês a mês, por área definida pela Unidade da Federação contida na área de prestação de serviço, da seguinte forma:</p>

<p>b) número total de medidas obtidas de acordo com §2º, durante o PMT, no mês</p> <p>c) percentual da velocidade média pela velocidade contratada do Assinante ao POP com conexão nacional, durante o PMT, no mês;</p> <p>d) percentual da velocidade média pela velocidade contratada do Assinante ao POP com conexão internacional, durante o PMT, no mês.</p>	<p>a) somatório dos valores obtidos nas medições de velocidade instantânea, em percentual da velocidade máxima contratada, durante o PMT, no mês;</p> <p>b) número total de medidas obtidas de acordo com § 2º, durante o PMT, no mês; e</p> <p>c) percentual da velocidade média pela velocidade contratada do Assinante ao PTT, durante o PMT, no mês.</p>
<p>Art. 17. Durante o PMT, a prestadora deve garantir tempo médio de transmissão de pacote de 150 ms (terrestre) e 800 ms (satélite) em:</p> <p>I – 90% (noventa por cento) dos casos, a partir do nono mês da publicação deste RGQ; e</p> <p>II – 95% (noventa e cinco por cento) dos casos, a partir do décimo oitavo mês da publicação deste RGQ.</p> <p>§1º A medição deve ser realizada do terminal do Assinante ao POP com conexão nacional e/ou internacional.</p> <p>§ 2º O resultado final da medição deve ser obtido pela média aritmética simples dos valores aferidos nos enlaces avaliados de acordo com §1º.</p> <p>§ 3º Esta meta é avaliada pelo indicador Tempo de Transmissão (SCM5).</p> <p>§ 4º Para fins de cálculo do indicador considera-se:</p> <p>I - Representação Matemática:</p> $SCM 5 = \frac{A}{B} \times 100$ <p>Onde:</p> <p>A – número de vezes em que o resultado final da medição, obtido de acordo com §2º, permaneceu abaixo do tempo médio de transmissão definido neste artigo, durante o PMT, no mês;</p> <p>B – número total de medidas obtidas de acordo com §2º, durante o PMT, no mês.</p> <p>II - Método de Coleta:</p> <p>a) contagem do número de vezes em que o resultado final da medição, obtido de acordo com §2º, permaneceu abaixo do tempo médio de transmissão definido neste artigo, durante o PMT, no mês;</p> <p>b) contagem do número total de medidas obtidas de acordo com §2º, durante o PMT, no mês.</p> <p>III - Forma de Apresentação: os dados relativos a este indicador devem ser apresentados contendo informações, mês a mês, por área definida pela Unidade da Federação contida na área de prestação de serviço, da seguinte forma:</p>	<p>Art. 18. Durante o PMT, a Prestadora deve garantir latência bidirecional de até oitenta milissegundos (terrestre) e quinhentos milissegundos (satélite) em noventa e cinco por cento dos casos.</p> <p>§ 1º A medição deve ser realizada do terminal do Assinante ao PTT.</p> <p>§ 2º O resultado final de cada medição é a mediana dos valores das amostras coletadas, mensurados na forma do art. 10 deste Regulamento.</p> <p>§ 3º Esta meta é avaliada pelo indicador Latência Bidirecional (SCM6).</p> <p>§ 4º Para fins de cálculo do indicador considera-se:</p> <p>I - Representação Matemática:</p> $SCM 6 = \frac{A}{B} \times 100$ <p>Onde:</p> <p>A – número de vezes em que o resultado final da medição, obtido de acordo com § 2º, permaneceu abaixo da latência bidirecional definida neste artigo, durante o PMT, no mês; e</p> <p>B – número total de medidas obtidas de acordo com § 2º, durante o PMT, no mês.</p> <p>II - Método de Coleta:</p> <p>a) contagem do número de vezes em que o resultado final da medição, obtido de acordo com § 2º, permaneceu abaixo da latência bidirecional definida neste artigo, durante o PMT, no mês; e</p> <p>b) contagem do número total de medidas obtidas de acordo com § 2º, durante o PMT, no mês.</p> <p>III - Forma de Apresentação: os dados relativos a este indicador devem ser apresentados contendo informações, mês a mês, por área definida pela Unidade da Federação contida na área de prestação de serviço, da seguinte forma:</p> <p>a) número de vezes em que o resultado final da medição, obtido de acordo com § 2º, permaneceu abaixo da latência bidirecional definida neste artigo, durante o período de coleta, no mês; e</p> <p>b) número total de medidas obtidas de acordo</p>

<p>a) número de vezes em que o resultado final da medição, obtido de acordo com §2º, permaneceu abaixo do tempo médio de transmissão definido neste artigo, durante o período de coleta, no mês;</p> <p>b) número total de medidas obtidas de acordo com §2º, durante o PMT, no mês;</p> <p>c) tempo médio de transmissão de pacotes dos terminais dos Assinantes aos POPs com interconexões nacionais, durante o PMT, no mês (terrestre);</p> <p>d) tempo médio de transmissão de pacotes dos terminais dos Assinantes aos POPs com interconexões internacionais, durante o PMT, no mês (terrestre).</p> <p>e) tempo médio de transmissão de pacotes dos terminais dos Assinantes aos POPs com interconexões nacionais, durante o PMT, no mês (satélite);</p> <p>f) tempo médio de transmissão de pacotes dos terminais dos Assinantes aos POPs com interconexões internacionais, durante o PMT, no mês (satélite).</p>	<p>com § 2º, durante o PMT, no mês.</p>
<p>Art. 18. Durante o PMT, a prestadora deve garantir que a variação do atraso na transmissão seqüencial de pacotes seja de até 20 ms em:</p> <p>I – 90% (noventa por cento) dos casos, a partir do nono mês da publicação deste RGQ; e</p> <p>II – 95% (noventa e cinco por cento) dos casos, a partir do décimo oitavo mês da publicação deste RGQ.</p> <p>§1º A medição deve ser realizada do terminal do Assinante ao POP com conexão nacional e/ou internacional.</p> <p>§ 2º O resultado final da medição realizada deve ser obtido, para cada um dos casos elencados no §1º, pela média aritmética simples dos valores aferidos nos enlaces avaliados.</p> <p>§ 3º Esta meta é avaliada pelo indicador Variação de Atraso (SCM6).</p> <p>§ 4º Para fins de cálculo do indicador considera-se:</p> <p>I - Representação Matemática:</p> $SCM 6 = \frac{A}{B} \times 100$ <p>Onde:</p> <p>A – número de vezes em que o resultado final da medição, obtido de acordo com § 2º, permaneceu abaixo da variação do atraso na transmissão seqüencial de pacotes definida neste artigo, durante o PMT, no mês;</p> <p>B – número total de medidas obtidas de acordo com § 2º, durante o PMT, no mês.</p> <p>II - Método de Coleta:</p>	<p>Art. 19. Durante o PMT, a Prestadora deve garantir que a variação de latência, tanto no <i>download</i> como no <i>upload</i> seja, em noventa e cinco por cento dos casos, de até:</p> <p>I – cinquenta milissegundos, nos doze primeiros meses de exigibilidade das metas, conforme estabelecido no parágrafo único do art. 35 deste Regulamento;</p> <p>II – quarenta milissegundos, nos doze meses seguintes ao período estabelecido no inciso I deste artigo; e</p> <p>III – vinte milissegundos, a partir do término do período estabelecido no inciso II deste artigo.</p> <p>§ 1º A medição deve ser realizada do terminal do Assinante ao PTT.</p> <p>§ 2º O resultado final de cada medição é mediana dos módulos das diferenças de tempo entre as seqüências de pacotes recebidas, mensurados na forma do art. 10 deste Regulamento.</p> <p>§ 3º Esta meta é avaliada pelo indicador Variação de Latência (SCM7).</p> <p>§ 4º Para fins de cálculo do indicador considera-se:</p> <p>I - Representação Matemática:</p> $SCM 7 = \frac{A}{B} \times 100$ <p>Onde:</p> <p>A – número de vezes em que o resultado final da medição, obtido de acordo com § 2º, permaneceu abaixo da variação de latência definida neste artigo, durante o PMT, no mês; e</p> <p>B – número total de medidas obtidas de acordo com §</p>

<p>a) contagem do número de vezes em que o resultado final da medição, obtido de acordo com § 2º, permaneceu abaixo da variação do atraso na transmissão seqüencial de pacotes definida neste artigo, durante o PMT, no mês;</p> <p>b) contagem do número total de medidas obtidas de acordo com § 2º, durante o PMT, no mês.</p> <p>III - Forma de Apresentação: os dados relativos a este indicador devem ser apresentados contendo informações, mês a mês, por área definida pela Unidade da Federação contida na área de prestação de serviço, da seguinte forma:</p> <p>a) número de vezes em que o resultado final da medição, obtido de acordo com os § 2º, permaneceu abaixo da variação do atraso na transmissão seqüencial de pacotes definida neste artigo, durante o PMT, no mês;</p> <p>b) número total de medidas obtidas de acordo com § 2º, durante o PMT, no mês;</p> <p>c) tempo médio de variação do atraso na transmissão seqüencial de pacotes, durante o PMT, no mês;</p> <p>d) tempo médio de variação do atraso na transmissão seqüencial de pacotes do Assinante ao POP com conexão nacional, durante o PMT, no mês;</p> <p>e) tempo médio de variação do atraso na transmissão seqüencial de pacotes do Assinante ao POP com conexão internacional, durante o PMT, no mês;</p>	<p>2º, durante o PMT, no mês.</p> <p>II - Método de Coleta:</p> <p>a) contagem do número de vezes em que o resultado final da medição, obtido de acordo com § 2º, permaneceu abaixo da variação de latência definida neste artigo, durante o PMT, no mês; e</p> <p>b) contagem do número total de medidas obtidas de acordo com § 2º, durante o PMT, no mês.</p> <p>III - Forma de Apresentação: os dados relativos a este indicador devem ser apresentados contendo informações, mês a mês, por área definida pela Unidade da Federação contida na área de prestação de serviço, da seguinte forma:</p> <p>a) número de vezes em que o resultado final da medição, obtido de acordo com os § 2º, permaneceu abaixo da variação de latência definida neste artigo, durante o PMT, no mês;</p> <p>b) número total de medidas obtidas de acordo com § 2º, durante o PMT, no mês.</p>
<p>Art. 19. Durante o PMT, a prestadora deve garantir que a percentagem média de pacotes descartados, no mês, seja de até 1% (um por cento) em:</p> <p>I – 90% (noventa por cento) dos casos, a partir do nono mês da publicação deste RGQ; e</p> <p>II – 95% (noventa e cinco por cento) dos casos, a partir do décimo oitavo mês da publicação deste RGQ.</p> <p>§1º A medição para este indicador deve ocorrer do Assinante ao POP com conexão nacional e/ou internacional.</p> <p>§ 2º O resultado final da medição realizada deve ser obtido, para cada um dos casos elencados no §1º, pela média aritmética simples dos valores aferidos nos enlaces avaliados.</p> <p>§ 3º Esta meta é avaliada pelo indicador Taxa de Perda de Pacote (SCM7).</p> <p>§ 4º Para fins de cálculo do indicador considera-se:</p> <p>I - Representação Matemática:</p>	<p>Art. 20. Durante o PMT, a prestadora deve garantir que a percentagem de pacotes descartados, em noventa e cinco por cento dos casos, seja de, no máximo:</p> <p>I – dois por cento, nos doze primeiros meses de exigibilidade das metas, conforme estabelecido no parágrafo único do art. 35 deste Regulamento; e</p> <p>II – um por cento, a partir do término do período estabelecido no inciso I deste artigo.</p> <p>§ 1º A medição para este indicador deve ocorrer do Assinante ao PTT.</p> <p>§ 2º O resultado final de cada medição deve ser mensurado na forma do art. 10 deste Regulamento.</p> <p>§ 3º Esta meta é avaliada pelo indicador Taxa de Perda de Pacote (SCM8).</p> <p>§ 4º Para fins de cálculo do indicador considera-se:</p> <p>I - Representação Matemática:</p> $SCM8 = \frac{A}{B} \times 100$ <p>Onde:</p>

$SCM7 = \frac{A}{B} \times 100$ <p>Onde:</p> <p>A – número de vezes em que o resultado final da medição, obtido de acordo com os § 2º, permaneceu abaixo do percentual de pacotes descartados definido neste artigo, durante o PMT, no mês;</p> <p>B – número total de medidas obtidas de acordo com § 2º, durante o PMT, no mês.</p> <p>II - Método de Coleta:</p> <p>a) contagem do número de vezes em que o resultado final da medição, obtido de acordo com § 2º, permaneceu abaixo do percentual de pacotes descartados definido neste artigo, durante o PMT, no mês;</p> <p>b) contagem do número total de medidas obtidas de acordo com § 2º, durante o PMT, no mês.</p> <p>III - Forma de Apresentação: os dados relativos a este indicador devem ser apresentados contendo informações, mês a mês, por área definida pela Unidade da Federação contida na área de prestação de serviço, da seguinte forma:</p> <p>a) número de vezes em que o resultado final da medição, obtido de acordo com § 2º, permaneceu abaixo do percentual de pacotes descartados definido neste artigo, durante o PMT, no mês;</p> <p>b) número total de medidas obtidas de acordo com § 2º, durante o PMT, no mês;</p> <p>c) percentual de pacotes descartados do terminal do Assinante ao POP com conexão nacional, durante o PMT, no mês;</p> <p>d) percentual de pacotes descartados do terminal do Assinante ao POP com conexão internacional, durante o PMT, no mês;</p>	<p>A – número de vezes em que o resultado final da medição, obtido de acordo com os § 2º, permaneceu abaixo do percentual de pacotes descartados definido neste artigo, durante o PMT, no mês; e</p> <p>B – número total de medidas obtidas de acordo com § 2º, durante o PMT, no mês.</p> <p>II - Método de Coleta:</p> <p>a) contagem do número de vezes em que o resultado final da medição, obtido de acordo com § 2º, permaneceu abaixo do percentual de pacotes descartados definido neste artigo, durante o PMT, no mês; e</p> <p>b) contagem do número total de medidas obtidas de acordo com § 2º, durante o PMT, no mês.</p> <p>III - Forma de Apresentação: os dados relativos a este indicador devem ser apresentados contendo informações, mês a mês, por área definida pela Unidade da Federação contida na área de prestação de serviço, da seguinte forma:</p> <p>a) número de vezes em que o resultado final da medição, obtido de acordo com § 2º, permaneceu abaixo do percentual de pacotes descartados definido neste artigo, durante o PMT, no mês;</p> <p>b) número total de medidas obtidas de acordo com § 2º, durante o PMT, no mês.</p>
<p>Art. 20. Durante o PMT, a prestadora deve garantir que a ocupação dos enlaces não exceda 80% (oitenta por cento) de sua capacidade máxima em:</p> <p>I – 90% (noventa por cento) dos casos, a partir do nono mês da publicação deste RGQ; e</p> <p>II – 95% (noventa e cinco por cento) dos casos, a partir do décimo oitavo mês da publicação deste RGQ</p> <p>§ 1º Caso a ocupação alcance 90% (noventa por cento) a prestadora tem 30 (trinta) dias para ampliação de capacidade.</p> <p>§ 2º A medição para este indicador deve ocorrer nos seguintes enlaces:</p> <p>I – dos POPs de distribuição aos POPs do núcleo da</p>	<p>Art. 21. Durante o PMT, a Prestadora deve garantir que a ocupação dos enlaces não exceda oitenta por cento de sua capacidade máxima em noventa e cinco por cento dos casos.</p> <p>§ 1º Caso a ocupação alcance noventa por cento, a Prestadora, sem prejuízo das sanções aplicáveis, tem trinta dias para ampliação de capacidade de forma a adequar-se ao limite estabelecido no caput deste artigo.</p> <p>§ 2º A não adoção das medidas preconizadas no § 1º, no prazo ali estabelecido, sujeita a Prestadora à adoção, pela Anatel, das medidas cautelares que se fizerem necessárias, além das sanções aplicáveis.</p> <p>§ 3º A medição para este indicador deve ocorrer nos seguintes enlaces:</p>

<p>rede;</p> <p>II - entre os POPs do núcleo da rede; e</p> <p>III - dos POPs do núcleo da rede aos POPs com interconexões nacionais e internacionais.</p> <p>§ 3º O resultado final da medição realizada deve ser obtido, para cada um dos casos elencados no §2º, pela média aritmética simples dos valores aferidos nos enlaces avaliados.</p> <p>§ 4º Esta meta é avaliada pelo indicador Taxa de Ocupação de Enlace (SCM8).</p> <p>§ 5º Para fins de cálculo do indicador considera-se:</p> <p>I - Representação Matemática:</p> $SCM8 = \frac{A}{B} \times 100$ <p>Onde:</p> <p>A – número de vezes em que o resultado final da medição, obtido de acordo com o §3º, permaneceu abaixo do percentual de ocupação do enlace definido neste artigo, durante o PMT, no mês;</p> <p>B – número total de medidas obtidas de acordo com § 3º, durante o PMT, no mês.</p> <p>II - Método de Coleta:</p> <p>a) contagem do número de vezes em que o resultado final da medição, obtido de acordo com §3º, permaneceu abaixo do percentual de ocupação de enlace definido neste artigo, durante o PMT, no mês;</p> <p>b) contagem do número total de medidas obtidas de acordo com §3º, durante o PMT, no mês.</p> <p>III - Forma de Apresentação: os dados relativos a este indicador devem ser apresentados contendo informações, mês a mês, por área definida pela Unidade da Federação contida na área de prestação de serviço, da seguinte forma:</p> <p>a) número de vezes em que o resultado final da medição, obtido de acordo com § 3º, permaneceu abaixo do percentual de ocupação de enlace definido neste artigo, durante o período de coleta, no mês;</p> <p>b) número total de medidas obtidas de acordo com § 3º, durante o PMT, no mês;</p> <p>c) taxa de ocupação dos POPs de distribuição aos POPs do núcleo da rede, durante o PMT, no mês;</p> <p>d) taxa de ocupação entre POPs no núcleo da rede, durante o PMT, no mês;</p> <p>e) taxa de ocupação dos POPs do núcleo da rede aos POPs com interconexões nacionais, durante o PMT, no mês;</p>	<p>I – dos POPs de distribuição aos POPs do núcleo da rede;</p> <p>II - entre os POPs do núcleo da rede; e</p> <p>III - dos POPs do núcleo da rede aos PTTs.</p> <p>§ 4º O resultado final da medição realizada deve ser obtido, para cada um dos casos elencados no § 3º, pela média aritmética simples dos valores aferidos nos enlaces avaliados.</p> <p>§ 5º Esta meta é avaliada pelo indicador Taxa de Ocupação de Enlace (SCM9).</p> <p>§ 6º Para fins de cálculo do indicador considera-se:</p> <p>I - Representação Matemática:</p> $SCM9 = \frac{A}{B} \times 100$ <p>Onde:</p> <p>A – número de vezes em que o resultado final da medição, obtido de acordo com o § 4º, permaneceu abaixo do percentual de ocupação do enlace definido neste artigo, durante o PMT, no mês; e</p> <p>B – número total de medidas obtidas de acordo com § 4º, durante o PMT, no mês.</p> <p>II - Método de Coleta:</p> <p>a) contagem do número de vezes em que o resultado final da medição, obtido de acordo com § 4º, permaneceu abaixo do percentual de ocupação de enlace definido neste artigo, durante o PMT, no mês; e</p> <p>b) contagem do número total de medidas obtidas de acordo com § 3º, durante o PMT, no mês.</p> <p>III - Forma de Apresentação: os dados relativos a este indicador devem ser apresentados contendo informações, mês a mês, por área definida pela Unidade da Federação contida na área de prestação de serviço, da seguinte forma:</p> <p>a) número de vezes em que o resultado final da medição, obtido de acordo com § 4º, permaneceu abaixo do percentual de ocupação de enlace definido neste artigo, durante o período de coleta, no mês;</p> <p>b) número total de medidas obtidas de acordo com § 4º, durante o PMT, no mês;</p> <p>c) taxa de ocupação dos POPs de distribuição aos POPs do núcleo da rede, durante o PMT, no mês;</p> <p>d) taxa de ocupação entre POPs no núcleo da rede, durante o PMT, no mês; e</p> <p>e) taxa de ocupação dos POPs do núcleo da rede aos PTTs, durante o PMT, no mês.</p>
--	--

<p>f) taxa de ocupação dos POPs do núcleo da rede aos POPs com interconexões internacionais, durante o PMT, no mês.</p>	
<p>Art. 21. A prestadora deve garantir disponibilidade média mensal em sua rede de no mínimo 99% (noventa e nove por cento).</p> <p>§ 1º A medição para este indicador deve ocorrer:</p> <p>I – dos POPs de distribuição aos POPs do núcleo da rede;</p> <p>II - entre os POPs do núcleo da rede; e</p> <p>III - dos POPs do núcleo da rede aos POPs com interconexões nacionais e internacionais.</p> <p>§ 2º Esta meta é avaliada pelo indicador Taxa de Disponibilidade da Rede (SCM9).</p> <p>§ 3º Para fins de cálculo do indicador considera-se:</p> <p>I - Representação Matemática:</p> $SCM9 = \frac{A}{B} \times 100$ <p>Onde:</p> <p>A – tempo em que o sistema operou sem interrupção ou degradação, no mês;</p> <p>B – tempo total do período de observação, compreendido em um mês.</p> <p>II - Método de Coleta:</p> <p>a) contagem do tempo em que o sistema operou sem interrupção ou degradação, no mês;</p> <p>b) contagem do tempo total de observação, compreendido em um mês;</p> <p>c) o tempo para cálculo do indicador deve ser computado em minutos;</p> <p>d) o tempo indisponível de manutenção preventiva não é computado no cálculo da disponibilidade, desde que previamente e comprovadamente informada 24 (vinte e quatro) horas antes aos Assinantes.</p> <p>III - Forma de Apresentação: os dados relativos a este indicador devem ser apresentados contendo informações, mês a mês, por área definida pela Unidade da Federação contida na área de prestação de serviço, da seguinte forma:</p> <p>a) tempo em que o sistema funcionou sem interrupção ou degradação, no mês;</p> <p>b) tempo total de observação, compreendido em um mês;</p> <p>c) percentual do tempo em que o sistema</p>	<p>Art. 22. A Prestadora deve garantir disponibilidade média mensal em sua rede de, no mínimo:</p> <p>I – noventa e nove por cento, nos doze primeiros meses de exigibilidade das metas, conforme estabelecido no parágrafo único do art. 35 deste Regulamento; e</p> <p>II – noventa e nove e meio por cento, a partir do término do período estabelecido no inciso I deste artigo.</p> <p>§ 1º A medição para este indicador deve ocorrer:</p> <p>I – dos POPs de distribuição aos POPs do núcleo da rede;</p> <p>II - entre os POPs do núcleo da rede; e</p> <p>III - dos POPs do núcleo da rede aos PTTs.</p> <p>§ 2º Esta meta é avaliada pelo indicador Taxa de Disponibilidade da Rede (SCM10).</p> <p>§ 3º Para fins de cálculo do indicador considera-se:</p> <p>I - Representação Matemática:</p> $SCM10 = \frac{A}{B} \times 100$ <p>Onde:</p> <p>A – tempo em que o sistema operou sem interrupção ou degradação, no mês; e</p> <p>B – tempo total do período de observação, compreendido em um mês.</p> <p>II - Método de Coleta:</p> <p>a) contagem do tempo em que o sistema operou sem interrupção ou degradação, no mês;</p> <p>b) contagem do tempo total de observação, compreendido em um mês;</p> <p>c) o tempo para cálculo do indicador deve ser computado em minutos; e</p> <p>d) o tempo indisponível de manutenção preventiva não é computado no cálculo da disponibilidade, desde que comprovadamente informada com pelo menos vinte e quatro horas de antecedência aos Assinantes.</p> <p>III - Forma de Apresentação: os dados relativos a este indicador devem ser apresentados contendo informações, mês a mês, por área definida pela Unidade da Federação contida na área de prestação de serviço, da seguinte forma:</p> <p>a) tempo em que o sistema funcionou sem interrupção ou degradação, no mês;</p>

<p>funcionou sem interrupção ou degradação dos POPs de distribuição aos POPs do núcleo da rede, durante o período de coleta, no mês;</p> <p>d) percentual do tempo em que o sistema funcionou sem interrupção ou degradação entre os POPs do núcleo da rede, no mês;</p> <p>e) percentual do tempo em que o sistema funcionou sem interrupção ou degradação dos POPs do núcleo da rede aos POPs com interconexões nacionais, no mês;</p> <p>f) percentual do tempo em que o sistema funcionou sem interrupção ou degradação dos POPs do núcleo da rede aos POPs com interconexões internacionais, no mês.</p>	<p>b) tempo total de observação, compreendido em um mês;</p> <p>c) percentual do tempo em que o sistema funcionou sem interrupção ou degradação dos POPs de distribuição aos POPs do núcleo da rede, durante o período de coleta, no mês;</p> <p>d) percentual do tempo em que o sistema funcionou sem interrupção ou degradação entre os POPs do núcleo da rede, no mês; e</p> <p>e) percentual do tempo em que o sistema funcionou sem interrupção ou degradação dos POPs do núcleo da rede aos PTTs, no mês.</p>
---	---

O Capítulo V do Regulamento cuida da qualidade técnica do serviço propriamente dito. Nesse sentido, são aqui tratadas grandezas como velocidade instantânea, velocidade média, latência, *jitter*, perda de pacotes, ocupação de rede e disponibilidade do serviço. As alterações que foram promovidas em relação à proposta elaborada pela SPV tiveram como fonte, principalmente, o disposto no art. 2º do Decreto nº 7.512, de 30/06/2011, e a experiência do já citado projeto conjunto do CGI.br, do Inmetro e da Anatel na avaliação da qualidade de serviços de banda larga fixa.

Nesse contexto, introduziu-se, no art. 16 da Proposta ER, indicador relativo à garantia de velocidade instantânea mínima. A inclusão desse indicador tem por fundamento direto o teor do art. 2º do Decreto nº 7.512, de 30/06/2011, que menciona expressamente a necessidade de determinação de *parâmetros de velocidade efetiva de conexão mínima e média*. A partir desse comando, a proposta teve como referência o parâmetro *vazão instantânea*, medido no mencionado projeto conduzido pelo CGI.br, pelo Inmetro e pela Anatel. Naquela experiência, o valor mínimo foi definido em vinte por cento da velocidade máxima contratada⁵. Esse valor foi aqui tomado como ponto de partida, válido para os primeiros doze meses em que as metas forem exigíveis. Nos doze meses seguintes a esse período, o percentual mínimo será de trinta por cento, e, a partir desse período, de quarenta por cento.

Em outra vertente, considerando as contingências próprias do sistema de medição descrito no art. 10, definiu-se que esse resultado deve ser alcançado em noventa e cinco por cento dos casos. Essa distinção em relação ao projeto CGI.br/Inmetro/Anatel faz-se necessária tendo em vista que, nele, as medições foram feitas por meio de máquinas dedicadas, em linhas exclusivas de teste. No sistema descrito no art. 10 desta proposta, as medições serão feitas por *software* instalado no terminal do assinante, sujeito, portanto, a uma série de contingências, como falhas próprias dos equipamentos e execução simultânea de outros programas, que podem alterar os resultados dos testes⁶. Importante ressaltar, todavia, que, para as inconformidades que superarem

⁵ http://www.ceptro.br/CEPTRO/BandaLarga#Crit_rios_de_avalia_o

⁶ A esse respeito, ver a ressalva aplicável aos testes do Simet: *Embora a equipe que projetou e construiu o SIMET tenha tomado um cuidado muito grande com a exatidão dos resultados, o desempenho do hardware de seu computador, e a execução simultânea de outros programas podem afetar o desempenho dos testes. O SIMET pode, devido a isso, apresentar resultados que não correspondem às reais características de sua conexão.* (<http://simet.nic.br/sobre/>)

o limite de cinco por cento dos casos, o risco pelas falhas do sistema de medição deve ser assumido pela prestadora, nos termos do § 5º do art. 10 da Proposta ER.

No art. 17 da Proposta ER é tratado o indicador relativo à velocidade média. Em relação à proposta elaborada pela SPV, foram promovidas alterações que buscaram adequar a meta aos parâmetros já aplicados no projeto conjunto CGI.br/Inmetro/Anatel para o indicador *vazão média*. No âmbito daquele trabalho, foi adotado o patamar mínimo de sessenta por cento da velocidade média contratada. A exemplo do indicador anterior, esse valor foi tomado como ponto de partida. Nos termos aqui propostos, deverá evoluir progressivamente para setenta e oitenta por cento em intervalos de doze meses. Por se tratar de um valor obtido a partir da média das medições de velocidade instantânea, entretanto, não se mostra aplicável a restrição de aplicabilidade a noventa e cinco por cento dos casos.

O indicador relativo à latência também foi alterado com base na experiência do projeto conjunto CGI.br/Inmetro Anatel. Nesse sentido, foi estabelecido que a latência bidirecional máxima deve ser de oitenta milissegundos nas conexões terrestres. Para as conexões por satélite, também promoveu-se redução proporcional da latência máxima, para quinhentos milissegundos.

O indicador referente à variação de latência (*jitter*) também teve sua meta alterada em função da experiência conjunta CGI.br/Inmetro/Anatel. Naquele trabalho, adotou-se como parâmetro para *jitter* o valor de cinquenta milissegundos. Esse patamar foi aqui tomado como ponto de partida de uma evolução progressiva que tem como alvo o valor proposto pela SPV, de vinte milissegundos.

Quanto à perda de pacotes, adotou-se sistema de evolução progressiva distinto daquele proposto pela SPV. Inicialmente, parte-se de um valor de dois por cento, compatível com aquele utilizado no projeto conjunto CGI.br/Inmetro/Anatel, exigível desde logo em noventa e cinco por cento dos casos. Após doze meses, converge-se para o valor proposto pela SPV, de um por cento, também em noventa e cinco por cento dos casos.

Na meta referente à taxa de ocupação dos enlaces (art. 21 da Proposta ER), optou-se por estabelecer que, desde logo, o percentual de ocupação máximo será de oitenta por cento, em noventa e cinco por cento dos casos. Em acréscimo ao sugerido pela SPV, incluiu-se a previsão de que, caso a prestadora não tome as medidas corretivas necessárias se esse indicador ultrapassar noventa por cento, estará sujeita às medidas cautelares que a Anatel entender necessárias, além das sanções aplicáveis em virtude de sua inércia em atender ao dever estabelecido no § 1º daquele artigo.

A meta relativa ao indicador de disponibilidade do serviço proposta pela SPV é idêntica à utilizada no projeto conjunto CGI.br/Inmetro/Anatel, qual seja, noventa e nove por cento. Entretanto, deve ser registrado que esse patamar significa aceitar interrupções que somem até 7,2 horas de interrupção no período de um mês. Nesse sentido, propõe-se aqui também sistema de melhoria progressiva, com o objetivo de, após doze meses, estabelecer a meta de 99,5% de disponibilidade, ou até 3,6 horas de interrupção no mês.

3.2.2.6 Capítulo VI – Dos Indicadores de Atendimento

Proposta SPV	Proposta ER
Capítulo VI – Dos Indicadores de Atendimento	Capítulo VI – Dos Indicadores de Atendimento
Art. 22. O tempo para o atendimento pela telefonista/atendente em sistemas de auto-atendimento, quando esta opção for selecionada pelo Assinante, deve	Art. 23. O tempo para o atendimento pela telefonista/atendente em Sistemas de Autoatendimento, quando esta opção for selecionada pelo Assinante, deve

ser de até 20 (vinte) segundos, em cada Período de Maior Movimento, no mínimo em:

I – 80% (oitenta por cento) dos casos, a partir do nono mês da publicação deste RGQ; e

II – 85% (oitenta e cinco por cento) dos casos, a partir do décimo oitavo mês da publicação deste RGQ.

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

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

§ 3º Esta meta é avaliada pelo indicador Taxa de Atendimento pela Telefonista/Atendente em Sistemas de Auto-Atendimento (SCM10).

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

I - Representação Matemática:

$$SCM10 = \frac{A}{B} \times 100$$

Onde:

A - número total de chamadas atendidas pelas telefonistas/atendentes em até 20 (vinte) segundos nos Sistemas de Auto-Atendimento da prestadora, quando esta opção for selecionada pelo Assinante, em cada PMM, no mês;

B – número total de tentativas de acesso às telefonistas/atendentes nos Sistemas de Auto-Atendimento da prestadora, quando esta opção for selecionada pelo Assinante, em cada PMM, no mês.

II - Método de Coleta:

a) contagem das chamadas que são encaminhadas para as telefonistas/atendentes e que são atendidas em até 20 (vinte) segundos nos Sistemas de Auto-Atendimento, em cada PMM, por Sistema de Auto-Atendimento existente;

b) contagem de todas as tentativas de acesso às telefonistas/atendentes nos Sistemas de Auto-Atendimento, da prestadora, em cada PMM, por Sistema de Auto-Atendimento existente;

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

d) os dados para obtenção deste indicador devem ser retirados diretamente dos equipamentos/sistemas dos Sistemas de Auto-Atendimento, sendo a coleta efetuada diariamente, em cada PMM, durante todo o mês avaliado;

ser de até vinte segundos, em cada PMM, em oitenta e cinco por cento dos casos.

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

§ 2º A opção de acesso à telefonista/atendente deve estar sempre disponível ao Assinante em todos os níveis do Sistema de Autoatendimento.

§ 3º Esta meta é avaliada pelo indicador Taxa de Atendimento pela Telefonista/Atendente em Sistemas de Autoatendimento (SCM11).

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

I - Representação Matemática:

$$SCM11 = \frac{A}{B} \times 100$$

Onde:

A - número total de chamadas atendidas pelas telefonistas/atendentes em até vinte segundos nos Sistemas de Autoatendimento da Prestadora, quando esta opção for selecionada pelo Assinante, em cada PMM, no mês; e

B – número total de tentativas de acesso às telefonistas/atendentes nos Sistemas de Autoatendimento da Prestadora, quando esta opção for selecionada pelo Assinante, em cada PMM, no mês.

II - Método de Coleta:

a) contagem das chamadas que são encaminhadas para as telefonistas/atendentes e que são atendidas em até vinte segundos nos Sistemas de Autoatendimento, em cada PMM, por Sistema de Autoatendimento existente;

b) contagem de todas as tentativas de acesso às telefonistas/atendentes nos Sistemas de Autoatendimento, da prestadora, em cada PMM, por Sistema de Autoatendimento existente;

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

d) os dados para obtenção deste indicador devem ser retirados diretamente dos equipamentos/sistemas dos Sistemas de Autoatendimento, sendo a coleta efetuada diariamente, em cada PMM, durante todo o mês avaliado;

e) os valores contabilizados no numerador A devem ser somados pela Prestadora que possui mais de um Sistema de Autoatendimento para o atendimento da área de prestação de serviço, aplicando-se o mesmo para os valores contabilizados no denominador B; e

<p>e) os valores contabilizados no numerador A devem ser somados pela prestadora que possuir mais de um Sistema de Auto-Atendimento para o atendimento da área de prestação de serviço, aplicando-se o mesmo para os valores contabilizados no denominador B;</p> <p>f) não se caracteriza atendimento por telefonista/atendente, para efeito deste indicador, aquele efetuado por equipamentos que introduzam mensagens, tons ou música.</p> <p>III - Forma de Apresentação: os dados relativos a este indicador devem ser apresentados contendo informações, mês a mês, por área de prestação de serviço e por Sistema(s) de Auto-Atendimento, da seguinte forma:</p> <p>a) número total de chamadas atendidas pelas telefonistas/atendentes em até 20 (vinte) segundos nos Sistemas de Auto-Atendimento, da prestadora, em cada PMM, no mês;</p> <p>b) número total de tentativas de acesso às telefonistas/atendentes nos Sistemas de Auto-Atendimento, da prestadora, em cada PMM, no mês;</p> <p>c) número total de chamadas atendidas pelas telefonistas/atendentes em tempo superior a 60 (sessenta) segundos nos Sistemas de Auto-Atendimento, da prestadora, no mês;</p>	<p>f) não se caracteriza atendimento por telefonista/atendente, para efeito deste indicador, aquele efetuado por equipamentos que introduzam mensagens, tons ou música.</p> <p>III - Forma de Apresentação: os dados relativos a este indicador devem ser apresentados contendo informações, mês a mês, por área de prestação de serviço e por Sistema(s) de Autoatendimento, da seguinte forma:</p> <p>a) número total de chamadas atendidas pelas telefonistas/atendentes em até vinte segundos nos Sistemas de Autoatendimento, da Prestadora, em cada PMM, no mês;</p> <p>b) número total de tentativas de acesso às telefonistas/atendentes nos Sistemas de Autoatendimento, da Prestadora, em cada PMM, no mês; e</p> <p>c) número total de chamadas atendidas pelas telefonistas/atendentes em tempo superior a sessenta segundos nos Sistemas de Autoatendimento, da prestadora, no mês.</p>
<p>Art. 23. As solicitações de instalação de serviço em áreas atendidas pelas redes das prestadoras, sem prejuízo das obrigações contidas no Termo de Autorização, devem ser atendidas no prazo de 3 (três) dias úteis em até 95% (noventa e cinco por cento) dos casos.</p> <p>§ 1º Em nenhum caso a instalação poderá exceder em 10 (dez) dias úteis, contados a partir de sua solicitação.</p> <p>§ 2º Esta meta será avaliada pelo indicador Taxa de Instalação do Serviço (SCM11).</p> <p>§ 3º Para fins de cálculo do indicador considera-se:</p> <p>I - Representação Matemática:</p> $SCM11 = \frac{A}{B} \times 100$ <p>Onde,</p> <p>A - número total de instalações realizadas no prazo no prazo de 3 (três) dias úteis, contado a partir da solicitação, no mês;</p> <p>B - número total de instalações realizadas, no mês.</p> <p>II - Método de Coleta:</p> <p>a) contagem do número total de instalações realizadas no prazo de 3 (três) dias úteis, contado a</p>	<p>Art. 24. As solicitações de instalação de serviço em áreas atendidas pela rede da Prestadora, sem prejuízo das obrigações contidas no respectivo Termo de Autorização, devem ser atendidas no prazo de até três dias úteis em noventa e cinco por cento dos casos.</p> <p>§ 1º Em nenhum caso o prazo de instalação pode ser superior a dez dias úteis, contados da data da solicitação.</p> <p>§ 2º Esta meta é avaliada pelo indicador Taxa de Instalação do Serviço (SCM12).</p> <p>§ 3º Para fins de cálculo do indicador considera-se:</p> <p>I - Representação Matemática:</p> $SCM12 = \frac{A}{B} \times 100$ <p>Onde,</p> <p>A - número total de instalações realizadas no prazo no prazo de três dias úteis, contado a partir da solicitação, no mês; e</p> <p>B - número total de instalações realizadas, no mês.</p> <p>II - Método de Coleta:</p> <p>a) contagem do número total de instalações realizadas no prazo de três dias úteis, contado a partir da</p>

<p>partir da solicitação, no mês;</p> <p>b) contagem do número total de instalações realizadas, no mês;</p> <p>c) a prestadora deve contabilizar todas as instalações realizadas no prazo superior a 10 (dez) dias úteis, contado a partir da solicitação, no mês.</p> <p>III - Forma de Apresentação: os dados relativos a este indicador devem ser apresentados contendo informações, mês a mês, por área definida pela Unidade da Federação contida na área de prestação de serviço, da seguinte forma:</p> <p>a) número total de instalações realizadas no prazo de 3 (três) dias úteis, contado a partir da solicitação, no mês;</p> <p>b) número total de instalações realizadas, no mês;</p> <p>c) número total de instalações realizadas no prazo superior a 10 (dez) dias úteis, contado a partir da solicitação, no mês.</p>	<p>solicitação, no mês;</p> <p>b) contagem do número total de instalações realizadas, no mês; e</p> <p>c) a prestadora deve contabilizar todas as instalações realizadas em prazo superior a dez dias úteis, contado a partir da solicitação, no mês.</p> <p>III - Forma de Apresentação: os dados relativos a este indicador devem ser apresentados contendo informações, mês a mês, por área definida pela Unidade da Federação contida na área de prestação de serviço, da seguinte forma:</p> <p>a) número total de instalações realizadas no prazo de três dias úteis, contado a partir da solicitação, no mês;</p> <p>b) número total de instalações realizadas, no mês; e</p> <p>c) número total de instalações realizadas em prazo superior a dez dias úteis, contado a partir da solicitação, no mês.</p>
<p>Art. 24. As solicitações de reparos por falhas ou defeitos na prestação do serviço devem ser atendidas em até 24 (vinte e quatro) horas, contadas do recebimento da solicitação em 90% (noventa por cento) dos casos.</p> <p>§ 1º Em nenhum caso os reparos deverão ocorrer em mais de 48 (quarenta e oito) horas.</p> <p>§ 2º As prestadoras devem manter registro com histórico que demonstre as ações tomadas e o tempo despendido no atendimento à solicitação de reparo, inclusive no que se refere à admissão de maior prazo a pedido do assinante.</p> <p>§ 3º O tempo acumulado de atendimento das solicitações de reparo não pode ser superior a 48 (quarenta e oito) horas, no mês.</p> <p>§ 4º Esta meta é avaliada pelo indicador Taxa de Tempo de Reparo (SCM12).</p> <p>§ 5º Para fins de cálculo do indicador considera-se:</p> <p>I - Representação Matemática:</p> $SCM12 = \frac{A}{B} \times 100$ <p>Onde,</p> <p>A - número total de solicitações de reparo, atendidas no prazo de 24 (vinte e quatro) horas ou solicitado pelo assinante, contado a partir do seu recebimento, no mês;</p> <p>B - número total de solicitações de reparo recebidas pela prestadora, no mês.</p> <p>II - Método de Coleta:</p>	<p>Art. 25. As solicitações de reparos por falhas ou defeitos na prestação do serviço devem ser atendidas em até vinte e quatro horas, contadas do recebimento da solicitação em noventa por cento dos casos.</p> <p>§ 1º Em nenhum caso os reparos podem ocorrer em mais de quarenta e oito horas.</p> <p>§ 2º A Prestadora deve manter registro com histórico que demonstre as ações tomadas e o tempo despendido no atendimento à solicitação de reparo, inclusive no que se refere à dilação do prazo a pedido do assinante.</p> <p>§ 3º O tempo acumulado de atendimento das solicitações de reparo não pode ser superior a quarenta e oito horas, no mês.</p> <p>§ 4º Esta meta é avaliada pelo indicador Taxa de Tempo de Reparo (SCM13).</p> <p>§ 5º Para fins de cálculo do indicador considera-se:</p> <p>I - Representação Matemática:</p> $SCM13 = \frac{A}{B} \times 100$ <p>Onde,</p> <p>A - número total de solicitações de reparo, atendidas no prazo de vinte e quatro horas ou dentro do prazo solicitado pelo Assinante, se diverso, contado a partir do seu recebimento, no mês; e</p> <p>B - número total de solicitações de reparo recebidas pela Prestadora, no mês.</p> <p>II - Método de Coleta:</p>

<p>a) contagem do número total de solicitações de reparo, atendidas no prazo de 24 (vinte e quatro) horas ou solicitado pelo assinante, contado a partir do seu recebimento, no mês;</p> <p>b) contagem do número total de solicitações de reparo recebidas pela prestadora, no mês;</p> <p>c) a prestadora deve contabilizar todas as solicitações de reparo atendidas no prazo superior a 48 (quarenta e oito) horas, contado a partir do seu recebimento, no mês.</p> <p>III - Forma de Apresentação: os dados relativos a este indicador devem ser apresentados contendo informações, mês a mês, por área definida pela Unidade da Federação contida na área de prestação de serviço, da seguinte forma:</p> <p>a) número total de solicitações de reparo, atendidas no prazo de 24 (vinte e quatro) horas ou solicitado pelo assinante, contado a partir do seu recebimento, no mês;</p> <p>b) número total de solicitações de reparo recebidas pela prestadora, no mês;</p> <p>c) número total de solicitações de reparo, atendidas com prazo superior a 48 (quarenta e oito) horas pela prestadora, contado a partir do seu recebimento, no mês.</p>	<p>a) contagem do número total de solicitações de reparo, atendidas no prazo de vinte e quatro horas ou dentro do prazo solicitado pelo Assinante, se diverso, contado a partir do seu recebimento, no mês;</p> <p>b) contagem do número total de solicitações de reparo recebidas pela Prestadora, no mês; e</p> <p>c) a prestadora deve contabilizar todas as solicitações de reparo atendidas no prazo superior a quarenta e oito horas, contado a partir do seu recebimento, no mês.</p> <p>III - Forma de Apresentação: os dados relativos a este indicador devem ser apresentados contendo informações, mês a mês, por área definida pela Unidade da Federação contida na área de prestação de serviço, da seguinte forma:</p> <p>a) número total de solicitações de reparo, atendidas no prazo de vinte e quatro horas ou dentro do prazo solicitado pelo Assinante, se diverso, contado a partir do seu recebimento, no mês;</p> <p>b) número total de solicitações de reparo recebidas pela prestadora, no mês; e</p> <p>c) número total de solicitações de reparo, atendidas com prazo superior a quarenta e oito horas pela prestadora, contado a partir do seu recebimento, no mês.</p>
<p>Art. 25. Todas as solicitações de serviços ou pedidos de informação, excluídos o art. 23 e 24, recebidos em qualquer Setor de Atendimento e Centros de Atendimento da prestadora devem ser respondidos em até 5 (cinco) dias úteis, contados da data do recebimento da solicitação/pedido de informação, em 95% (noventa e cinco por cento) dos casos.</p> <p>§ 1º Em nenhum caso, a resposta deve se dar em mais de 10 (dez) dias úteis.</p> <p>§ 2º Esta meta será avaliada pelo indicador Taxa de Resposta ao Assinante (SCM13).</p> <p>§ 3º As reclamações de Assinantes não devem ser computadas no cálculo deste indicador.</p> <p>§ 4º Para fins de cálculo do indicador considera-se:</p> <p>I - Representação Matemática:</p> $SCM13 = \frac{A}{B + C} \times 100$ <p>Onde:</p> <p>A - número total de solicitações de serviços ou pedidos de informação recebidos pela prestadora, respondidos em até 05 (cinco) dias úteis, no mês;</p> <p>B - número total de solicitações de serviços ou pedidos de informação, recebidos pela prestadora no respectivo</p>	<p>Art. 26. Todas as solicitações de serviços ou pedidos de informação, excluídas as solicitações de que tratam os arts. 24 e 25 deste Regulamento, recebidos em qualquer Setor de Atendimento e Centros de Atendimento da Prestadora, devem ser respondidos em até cinco dias úteis, contados da data do recebimento da solicitação ou do pedido de informação, em noventa e cinco por cento dos casos.</p> <p>§ 1º Em nenhum caso, a resposta deve se dar em mais de dez dias úteis.</p> <p>§ 2º Esta meta é avaliada pelo indicador Taxa de Resposta ao Assinante (SCM14).</p> <p>§ 3º As reclamações de Assinantes não devem ser computadas no cálculo deste indicador.</p> <p>§ 4º Para fins de cálculo do indicador considera-se:</p> <p>I - Representação Matemática:</p> $SCM14 = \frac{A}{B + C} \times 100$ <p>Onde:</p> <p>A - número total de solicitações de serviços ou pedidos de informação recebidos pela Prestadora, respondidos em até cinco dias úteis, no mês;</p> <p>B - número total de solicitações de serviços ou pedidos</p>

<p>mês;</p> <p>C - número total de solicitações de serviços ou pedidos de informação, relativos aos meses anteriores, ainda não respondidos ao Assinante.</p> <p>II - Método de Coleta:</p> <p>a) contagem mensal de qualquer solicitação de serviço ou pedido de informação recebidos em qualquer setor da prestadora e que foram respondidos em até 05 (cinco) dias úteis;</p> <p>b) contagem mensal de qualquer solicitação de serviço ou pedido de informação recebidos em qualquer setor da prestadora;</p> <p>c) contagem mensal de qualquer solicitação de serviço ou pedido de informação recebidos em qualquer setor da prestadora, relativos aos meses anteriores, e ainda não respondidos;</p> <p>d) devem ser considerados os seguintes meios solicitação de serviços ou pedidos de informação:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presencial; 2. Telefone; 3. Carta de qualquer tipo; 4. Telegrama; 5. Fax; 6. Correio eletrônico; ou 7. Qualquer outro meio existente ou que venha a ser criado. <p>e) os dados relativos aos itens 1 a 7 da alínea “d” devem ser mantidos em registros independentes para fins de verificação por parte da Anatel;</p> <p>f) as solicitações de serviços ou pedidos de informação recebidos pela prestadora de SCM, nos últimos 05(cinco) dias úteis do mês, devem ser computadas no índice do mês subsequente;</p> <p>g) o prazo de resposta de 05(cinco) dias úteis para as solicitações de serviços ou pedidos de informação recebidos em qualquer setor da prestadora, inicia-se a partir do primeiro dia útil após os seus recebimentos.</p> <p>III - Forma de Apresentação: os dados relativos a este indicador devem ser apresentados contendo informações, mês a mês, por Unidade da Federação contida na área de prestação de serviço, da seguinte forma:</p> <p>a) número total solicitações de serviços ou pedidos de informação recebidos pela prestadora, respondidos em até 05 (cinco) dias úteis, no mês;</p> <p>b) número total de solicitações de serviços ou pedidos de informação recebidos pela prestadora no</p>	<p>de informação, recebidos pela Prestadora no respectivo mês; e</p> <p>C - número total de solicitações de serviços ou pedidos de informação, relativos aos meses anteriores, ainda não respondidos ao Assinante.</p> <p>II - Método de Coleta:</p> <p>a) contagem mensal de qualquer solicitação de serviço ou pedido de informação recebidos em qualquer setor da Prestadora e que foram respondidos em até cinco dias úteis;</p> <p>b) contagem mensal de qualquer solicitação de serviço ou pedido de informação recebidos em qualquer setor da Prestadora;</p> <p>c) contagem mensal de qualquer solicitação de serviço ou pedido de informação recebidos em qualquer setor da Prestadora, relativos aos meses anteriores, e ainda não respondidos;</p> <p>d) devem ser considerados os seguintes meios solicitação de serviços ou pedidos de informação:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presencial; 2. Telefone; 3. Carta de qualquer tipo; 4. Telegrama; 5. Fax; 6. Correio eletrônico; ou 7. Qualquer outro meio existente ou que venha a ser criado. <p>e) os dados relativos aos itens 1 a 7 da alínea “d” devem ser mantidos em registros independentes para fins de verificação por parte da Anatel;</p> <p>f) as solicitações de serviços ou pedidos de informação recebidos pela Prestadora, nos últimos cinco dias úteis do mês, devem ser computadas no índice do mês subsequente; e</p> <p>g) o prazo de resposta de cinco dias úteis para as solicitações de serviços ou pedidos de informação recebidos em qualquer setor da Prestadora, inicia-se a partir do primeiro dia útil após os seus recebimentos.</p> <p>III - Forma de Apresentação: os dados relativos a este indicador devem ser apresentados contendo informações, mês a mês, por Unidade da Federação contida na área de prestação de serviço, da seguinte forma:</p> <p>a) número total solicitações de serviços ou pedidos de informação recebidos pela prestadora, respondidos em até cinco dias úteis, no mês;</p> <p>b) número total de solicitações de serviços ou</p>
--	---

<p>respectivo mês;</p> <p>c) número total de solicitações de serviços ou pedidos de informação relativos aos meses anteriores, e ainda não respondidos ao Assinante;</p> <p>d) número total de solicitações de serviços ou pedidos de informação, recebidos pela prestadora no respectivo mês e que foram respondidas em mais de 10 (dez) dias úteis;</p>	<p>pedidos de informação recebidos pela Prestadora no respectivo mês;</p> <p>c) número total de solicitações de serviços ou pedidos de informação relativos aos meses anteriores, e ainda não respondidos ao Assinante; e</p> <p>d) número total de solicitações de serviços ou pedidos de informação, recebidos pela Prestadora no respectivo mês e que foram respondidas em mais de dez dias úteis.</p>
<p>Art. 26. Para fins de fiscalização, a prestadora deverá disponibilizar à Anatel os arquivos eletrônicos de controle de tempo de atendimento ao Assinante, conforme definido no artigo 22, sempre que solicitada.</p>	<p>Art. 27. Para fins de fiscalização, a Prestadora deve apresentar à Anatel os arquivos eletrônicos de controle de tempo de atendimento ao Assinante, conforme definido no art. 23, sempre que solicitada.</p>

O Capítulo VI trata dos indicadores que buscam aferir a qualidade do atendimento oferecido pela prestadora a seus assinantes. Nesse sentido, o indicador Taxa de Atendimento pela Telefonista/Atendente em Sistemas de Auto-Atendimento tem por objetivo estabelecer limites ao tempo em que o assinante tem de aguardar até ser atendido por um telefonista ou atendente, no sistema de autoatendimento da prestadora. De forma distinta ao sugerido pela SPV, propõe-se que esse tempo seja de, no máximo, vinte segundos, desde logo em oitenta e cinco por cento dos casos. Previsão semelhante encontra-se na proposta de RGQ-STA, objeto da Consulta Pública nº 26, de 23/05/2011 (art. 11). Deve-se ressaltar ainda que esse percentual é menos exigente do que os previstos nas Consultas Públicas relativas à nova regulamentação de qualidade do SMP e do STFC⁷.

Os demais indicadores e respectivas metas propostos pela SPV foram acolhidos, com pequenos ajustes de redação nos dispositivos da proposta de Regulamento.

3.2.2.7 Capítulo VII – Dos Indicadores de Pesquisa

Proposta SPV	Proposta ER
Capítulo VII – Dos Indicadores de Pesquisa	Capítulo VII – Dos Indicadores de Pesquisa
<p>Art. 27. Os indicadores de pesquisa são determinados por meio de pesquisa em campo junto aos Assinantes do SCM, mediante a utilização de questionário(s) específico(s).</p> <p>§ 1º A coleta de dados para determinação dos indicadores deste capítulo deve ser realizada por empresa especializada nesse tipo de coleta, contratada pela prestadora de SCM, a cada 12 (doze) meses.</p> <p>§ 2º A Anatel encaminhará o(s) modelo(s) de questionário a ser(em) utilizado(s) até 31 de março do corrente ano.</p> <p>§ 3º O período de coleta de dados deve ser iniciado 30 (trinta) dias após o recebimento do(s) modelo(s) de questionário.</p> <p>§ 4º A seu critério, a Anatel poderá incluir, retirar ou</p>	<p>Art. 28. Os indicadores de pesquisa são determinados por meio de pesquisa em campo junto aos Assinantes do SCM, mediante a utilização de questionário(s) específico(s).</p> <p>§ 1º A coleta de dados para determinação dos indicadores deste capítulo deve ser realizada por empresa especializada nesse tipo de coleta, contratada pela Prestadora de SCM, a cada doze meses.</p> <p>§ 2º A Anatel deve encaminhar o(s) modelo(s) de questionário a ser(em) utilizado(s) até 31 de março de cada ano.</p> <p>§ 3º O período de coleta de dados deve ser iniciado trinta dias após o recebimento do(s) modelo(s) de questionário.</p> <p>§ 4º A seu critério, a Anatel poderá incluir, retirar ou</p>

⁷ Respectivamente, 90% (Consulta Pública nº 27, de 12/07/2010, art. 24) e 95% (Consulta Pública nº 16, de 2011, art. 23).

<p>alterar itens do questionário conforme sua necessidade.</p> <p>§ 5º As prestadoras de SCM podem contratar a empresa especializada nesse tipo de coleta de forma conjunta, sem prejuízo da responsabilidade individual de cada prestadora perante a Anatel quanto às obrigações previstas neste Regulamento.</p>	<p>alterar itens do questionário conforme sua necessidade.</p> <p>§ 5º As Prestadoras de SCM podem contratar a empresa especializada nesse tipo de coleta de forma conjunta, sem prejuízo da responsabilidade individual de cada Prestadora perante a Anatel quanto às obrigações previstas neste Regulamento.</p>
<p>Art. 28 Os dados relativos aos indicadores deste capítulo devem ser enviados à Anatel, em meio eletrônico, separados por Unidade da Federação contida na área de prestação de serviço, contendo a resposta dada por cada respondente pesquisado para cada item do questionário, incluindo os dados sócio-biodemográficos, até o dia 10 (dez) do mês subsequente à coleta dos dados em formato a ser definido pela Anatel.</p>	<p>Art. 29. Os dados relativos aos indicadores deste Capítulo devem ser enviados à Anatel, em meio eletrônico, separados por Unidade da Federação contida na área de prestação de serviço, contendo a resposta dada por cada respondente pesquisado para cada item do questionário, incluindo os dados sócio-biodemográficos, até o dia dez do mês subsequente à coleta dos dados, em formato a ser definido pela Anatel.</p>
<p>Art. 29. Os critérios para determinação da amostra a ser pesquisada, metodologia de pesquisa em campo, dentre outros, estão definidos no Anexo IV deste Regulamento.</p>	<p>Art. 30. Os critérios para determinação da amostra a ser pesquisada, metodologia de pesquisa em campo, entre outros, estão definidos no Anexo IV deste Regulamento.</p>
<p>Art. 30. A Anatel realizará a análise estatística dos dados informados para determinação dos indicadores apresentados no Anexo III e tornará público o resultado.</p> <p>§1º A Anatel tornará pública a relação entre os itens dos questionários com o indicador gerado, assim como as metodologias utilizadas para avaliação e determinação do indicador.</p>	<p>Art. 31. A Anatel realizará a análise estatística dos dados informados para determinação dos indicadores apresentados no Anexo III e tornará público o resultado.</p> <p>Parágrafo único A Anatel tornará pública a relação entre os itens dos questionários com o indicador gerado, assim como as metodologias utilizadas para avaliação e determinação do indicador.</p>
<p>Art. 31. Os indicadores deste capítulo comporão base de dados históricos para fins de acompanhamento da qualidade das prestadoras conforme percebida pelos Assinantes do SCM.</p> <p>Parágrafo único. A cada período de coleta de dados, o desempenho da prestadora de SCM nos Indicadores deste Capítulo será avaliado e, caso seja considerado insuficiente, a Anatel poderá aplicar as sanções cabíveis, apontando os critérios utilizados para avaliação.</p>	<p>Art. 32. Os indicadores deste capítulo comporão base de dados históricos para fins de acompanhamento da qualidade das Prestadoras conforme percebida pelos Assinantes do SCM.</p> <p>Parágrafo único. A cada período de coleta de dados, o desempenho da Prestadora de SCM nos Indicadores deste Capítulo será avaliado e, caso seja considerado insuficiente, a Anatel poderá aplicar as sanções cabíveis, apontando os critérios utilizados para avaliação.</p>

A exemplo do que foi previsto nas Consultas Públicas referentes ao RGQ-SMP, ao RGQ-STA e ao RGQ-STFC, esta proposta de Regulamento também contempla a realização de pesquisa junto aos assinantes do SCM, com o objetivo de avaliar a qualidade percebida. Por não destoar substancialmente das demais propostas aqui citadas, especialmente a do RGQ-SMP, a proposta da SPV é, nesse ponto, integralmente acolhida, com pequenos ajustes de redação e técnica legislativa.

3.2.2.8 Capítulo VIII – Das Sanções

Proposta SPV	Proposta ER
Capítulo VIII – Das Sanções	Capítulo VIII – Das Sanções
Art. 32. Ocasionalmente sanções, nos termos da regulamentação, o não cumprimento por parte da prestadora das metas previstas neste Regulamento bem	Art. 33. O descumprimento das metas e demais obrigações estabelecidas neste Regulamento, bem como o envio de informações que possam levar a uma

como o envio de informações que possam levar a uma interpretação equivocada dos dados enviados pelas prestadoras.	interpretação equivocada dos dados sujeitam a Prestadora às sanções cabíveis, nos termos da regulamentação.
---	---

Cuida-se aqui de dispositivo que explicita que o descumprimento das metas de demais obrigações estabelecidas no Regulamento sujeita a prestadora às sanções previstas na regulamentação. Nesse dispositivo, a redação proposta pela SPV foi alterada, sem, contudo, substancial mudança de sentido.

3.2.2.9 Capítulo IX – Das Disposições Finais e Transitórias

Proposta SPV	Proposta ER
Capítulo IX – Das Disposições Finais e Transitórias	Capítulo IX – Das Disposições Finais e Transitórias
Art. 33. A fiscalização relativa ao cumprimento das metas estabelecidas neste Regulamento pode ser realizada, nos termos da regulamentação, das seguintes formas: I - acompanhamento de indicadores por parte da Anatel; II - auditoria realizada pela Anatel; III - pesquisas junto aos Assinantes dos serviços; e IV - utilização de ações de acompanhamento e avaliação realizadas por Assinantes ou grupo de Assinantes.	Art. 34. A fiscalização relativa ao cumprimento das metas estabelecidas neste Regulamento pode ser realizada, nos termos da regulamentação, das seguintes formas: I - acompanhamento de indicadores pela Anatel; II - auditoria realizada pela Anatel; III - pesquisas junto aos Assinantes dos serviços; e IV - utilização de ações de acompanhamento e avaliação realizadas por Assinantes ou grupo de Assinantes.
Art. 34. As prestadoras de SCM, em operação à época da publicação deste Regulamento de Gestão da Qualidade estarão obrigadas, a partir do sexto mês de sua publicação, a informar à Anatel, para efeito de acompanhamento, os dados relativos aos indicadores de qualidade, conforme disposto neste Regulamento.	Art. 35. Os dados relativos aos indicadores de qualidade devem ser informados à Anatel, para acompanhamento, a partir do sexto mês após a entrada em vigor deste Regulamento. § 1º O cumprimento das metas de qualidade somente será exigível a partir do nono mês após a entrada em vigor deste Regulamento. § 2º Somente devem ser considerados para cálculo dos indicadores os dados referentes às localidades com mais de cento e oitenta dias de operação comercial.
Art. 35. O efetivo cumprimento das metas será exigido das prestadoras de SCM pela Anatel, a partir do nono mês de publicação deste RGQ-SCM.	Não acolhido ⁸ .
Art. 36. A prestadora de SCM detentora de PMS, a partir do prazo previsto no art. 35 do presente Regulamento, fornecerá à Anatel acesso em tempo real aos sistemas de atendimento, manutenção e gerenciamento de rede relacionados ao serviço.	Não acolhido.
Art. 37. A critério da Anatel poderão ser realizadas reuniões gerenciais específicas para acompanhamento e avaliação dos resultados obtidos pelas prestadoras.	Não acolhido.
Art. 38. A Anatel se reserva o direito de dar publicidade aos resultados apresentados pelas prestadoras quanto ao disposto neste Regulamento.	Não acolhido.

⁸ Ver § 1º do art. 35 da Proposta ER.

Sem correspondência.

Art. 36. Este Regulamento entra em vigor na data de sua publicação.

Trata-se aqui das disposições finais e transitórias. Como regra de transição para a efetiva exigência das metas de qualidade, acolheram-se os prazos propostos pela SPV. Dessa forma, as informações referentes aos indicadores de qualidade somente deverão ser enviadas à Anatel a partir do sexto mês da entrada em vigor do Regulamento. Esse prazo busca conceder tempo razoável à adaptação dos sistemas internos das prestadoras, além de também ser prazo razoável à elaboração e certificação do *software* que será utilizado nas medições dos Indicadores de Rede. As metas somente se tornam exigíveis, no entanto, a partir do nono mês após da entrada em vigor do Regulamento, o que permite uma primeira avaliação dos dados tanto pela Anatel como pelas prestadoras. Tal avaliação propiciará a oportunidade de identificar falhas nos processos de medição e coleta de dados, que precisarão ser corrigidos antes que as metas se tornem exigíveis. Além disso, no § 2º do mesmo dispositivo, foi acrescentado comando análogo ao constante do § 4º do art. 1º da proposta de RGQ-SMP, objeto da Consulta Pública nº 27, de 12/07/2010. Tal alteração tem o objetivo de conceder tempo de razoável para a adequação dos sistemas das prestadoras quanto iniciam o atendimento de uma nova localidade.

Não foi acolhido o art. 36 da proposta da SPV, tendo em vista a existência de dispositivo análogo na proposta de Consulta Pública referente ao novo Regulamento do SCM que apresentei ao Conselho Diretor. Além disso, a matéria também pode ser analisada com maior profundidade e extensão nos debates acerca do novo Regulamento de Fiscalização, com abrangência para todos os serviços de telecomunicações.

Do mesmo modo, deixa-se de acolher o art. 37 da proposta da SPV, já que, regimentalmente, as Gerências com competência para acompanhar e avaliar os resultados obtidos pelas prestadoras devem adotar todos os mecanismos necessários para tanto, dispensando-se regra específica de tal natureza.

Tampouco foi acolhido o art. 38 da proposta da área técnica, tendo em vista que o art. 4º já trata da divulgação das informações referentes aos indicadores de qualidade aferidos de acordo com o Regulamento.

Por derradeiro, considerando que prazos de adaptação adequados foram estabelecidos no art. 35 da Proposta ER, entende-se que o Regulamento em análise deverá entrar em vigor na data de sua publicação, conforme consignado no art. 36 da mencionada proposta.

3.2.2.10 Anexo I - Informações Relativas à Prestação do SCM

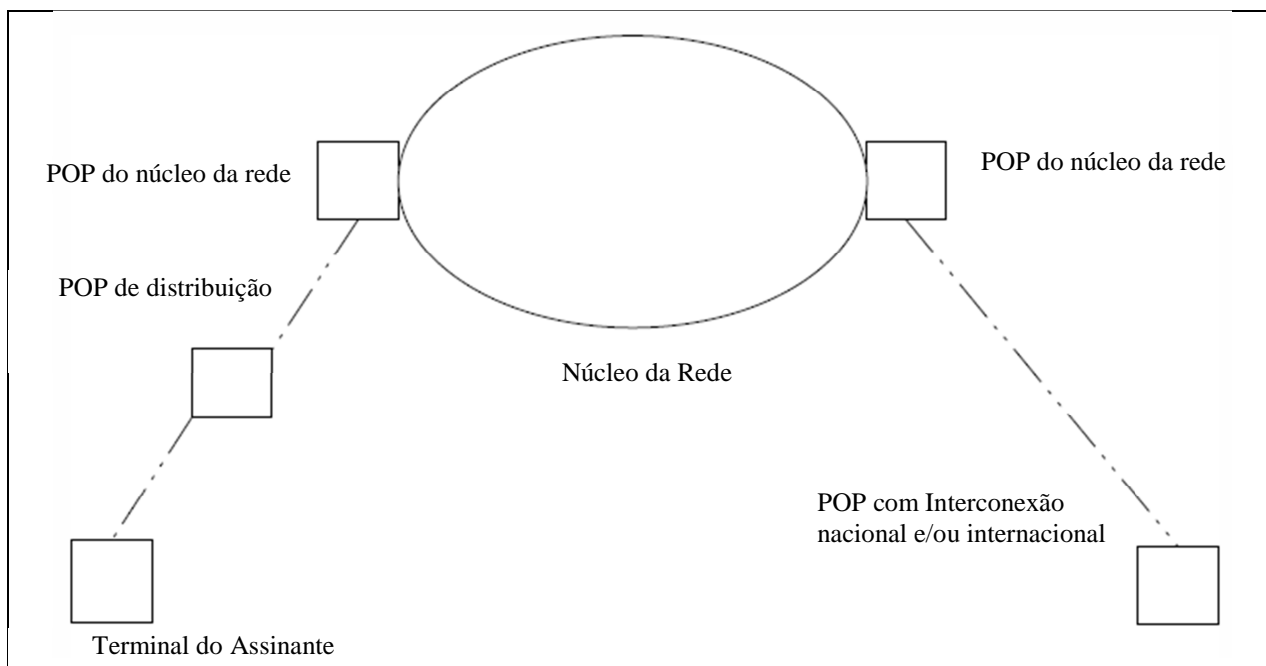
Proposta SPV	Proposta ER
Anexo I – Informações Relativas à Prestação do SCM	Anexo I – Informações Relativas à Prestação do SCM
1. Este Anexo define as informações relativas à prestação do SCM para envio à Anatel. 2. As informações constantes deste Anexo devem ser enviadas por meio do Sistema de Coleta de Informação - SICI, disponível na página da Anatel na Internet, ou outro sistema que venha substituí-lo. 3. As definições, métodos e critérios para a coleta, consolidação e envio das informações contidas neste Anexo são definidas pelo Manual do SICI, que deverá	1. Este Anexo define as informações relativas à prestação do SCM para envio à Anatel. 2. As informações constantes deste Anexo devem ser enviadas por meio do Sistema de Coleta de Informação - SICI, disponível na página da Anatel na Internet, ou outro sistema que venha substituí-lo. 3. As definições, métodos e critérios para a coleta, consolidação e envio das informações contidas neste Anexo são definidas pelo Manual do SICI, que deverá

<p>ser aprovado mediante Portaria a ser publicada no Boletim de Serviço da Anatel e em sua página na Internet.</p> <p>4. As informações relativas à prestação do serviço são as seguintes:</p> <p>4.1. Periodicidade mensal</p> <p>4.1.1. Receita operacional bruta auferida;</p> <p>4.1.2. Receita operacional líquida auferida;</p> <p>4.1.3. Despesas de operação e manutenção, publicidade e vendas e interconexão;</p> <p>4.1.4. Capacidade total instalada do sistema, expressa em Megabits por segundo (Mbps), por município onde a autorizada possui POP instalado;</p> <p>4.1.5. Distribuição do quantitativo de acessos em serviço por município, tecnologia e faixas de velocidade.</p> <p>4.2. Periodicidade trimestral</p> <p>4.2.1. Número de postos de trabalho diretos por Unidade da Federação;</p> <p>4.2.2. Número de postos de trabalho indiretos por Unidade da Federação.</p> <p>4.3. Periodicidade anual</p> <p>4.3.1. Investimento total em Reais realizado na prestação do serviço;</p> <p>4.3.2. Investimento total em Reais de capital aplicado, incluindo rede de transporte de telecomunicações, equipamentos, software e hardware;</p> <p>4.3.3. Faturamento bruto obtido pela prestadora em decorrência da prestação do serviço;</p> <p>4.3.4. Extensão total em quilômetros da rede de fibra óptica utilizada pela prestadora, de sua propriedade ou de terceiros.</p>	<p>ser aprovado mediante Portaria a ser publicada no Boletim de Serviço da Anatel e em sua página na Internet.</p> <p>4. As informações relativas à prestação do serviço são as seguintes:</p> <p>4.1. Periodicidade mensal</p> <p>4.1.1. Receita operacional bruta auferida;</p> <p>4.1.2. Receita operacional líquida auferida;</p> <p>4.1.3. Despesas de operação e manutenção, publicidade e vendas e interconexão;</p> <p>4.1.4. Capacidade total instalada do sistema, expressa em Megabits por segundo (Mbps), por município onde a autorizada possui POP instalado;</p> <p>4.1.5. Distribuição do quantitativo de acessos em serviço por município, tecnologia e faixas de velocidade.</p> <p>4.2. Periodicidade trimestral</p> <p>4.2.1. Número de postos de trabalho diretos por Unidade da Federação;</p> <p>4.2.2. Número de postos de trabalho indiretos por Unidade da Federação.</p> <p>4.3. Periodicidade anual</p> <p>4.3.1. Investimento total em Reais realizado na prestação do serviço;</p> <p>4.3.2. Investimento total em Reais de capital aplicado, incluindo rede de transporte de telecomunicações, equipamentos, software e hardware;</p> <p>4.3.3. Faturamento bruto obtido pela prestadora em decorrência da prestação do serviço;</p> <p>4.3.4. Extensão total em quilômetros da rede de fibra óptica utilizada pela prestadora, de sua propriedade ou de terceiros.</p>
--	--

O Anexo I traz informações acerca dos dados que devem ser inseridos pelas prestadoras nos sistemas interativos da Anatel. Nesse ponto, a proposta da SPV foi integralmente acatada.

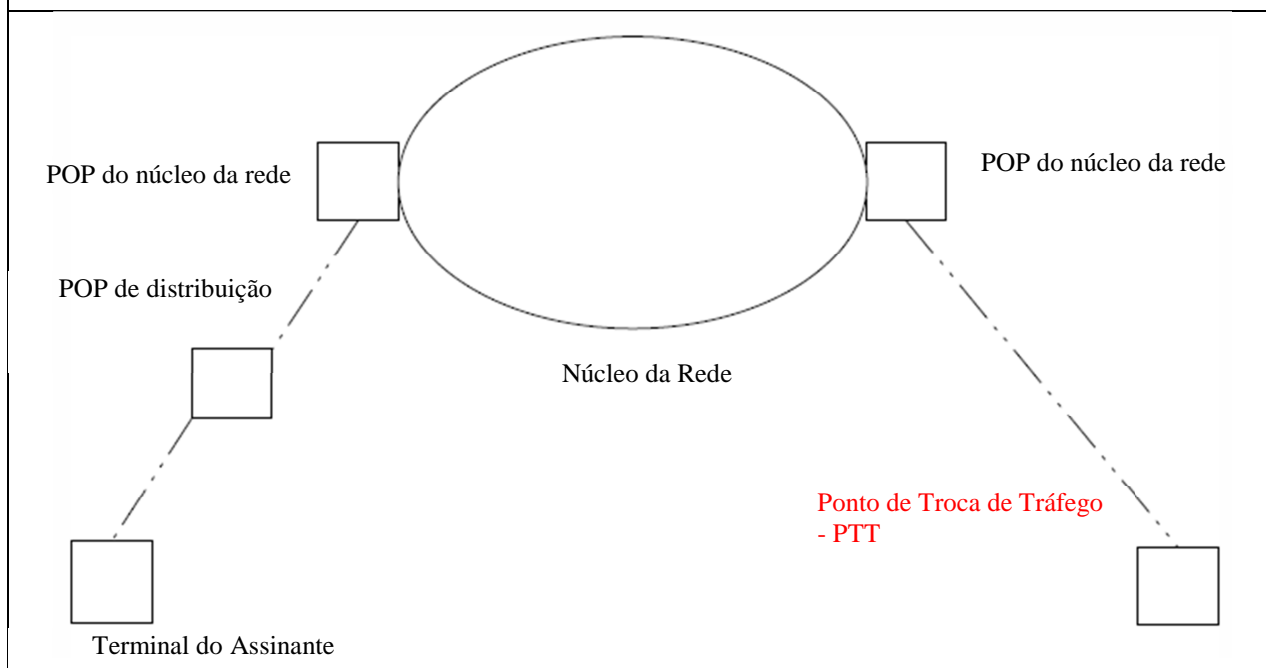
3.2.2.11 Anexo II – Diagrama Ilustrativo Simplificado da Rede de SCM

Proposta SPV
Anexo II – Diagrama Ilustrativo Simplificado da Rede de SCM



Proposta ER

Anexo II – Diagrama Ilustrativo Simplificado da Rede de SCM



O diagrama ilustrativo da rede de SCM, elaborado pela SPV, foi ligeiramente alterado para introduzir a figura do Ponto de Troca de Tráfego (PTT), em substituição aos POPs com conexão nacional ou internacional constantes da minuta elaborada pela área técnica.

3.2.2.12 Anexo III – Indicadores de Pesquisa

Proposta SPV	Proposta ER
Anexo III	Anexo III – Indicadores de Pesquisa

<p>1. CÁLCULO GERAL DOS INDICADORES DE PESQUISA</p> <p>1.1. A determinação do valor dos indicadores de pesquisa é feita pela fórmula:</p> $SCMn = \frac{\sum_{ij} A_{ij}}{B \times C}$ <p>Onde:</p> <p>A_{ij} – resposta do Assinante “i” ao item “j” do questionário relacionado ao indicador em avaliação;</p> <p>B – quantidade de itens relacionados ao indicador em avaliação;</p> <p>C – quantidade de Assinantes respondentes.</p> <p>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 e/ou informações sobre o perfil econômico.</p> <p>1.3. A fórmula de cálculo é a mesma para todas as dimensões do indicador com alterações apenas nas variáveis que constituem cada dimensão.</p> <p>2. INDICADORES DE PESQUISA</p> <p>2.1. Capacidade de Resolução (SCM14)</p> <p>2.1.1. Definição: Capacidade da prestadora em resolver efetivamente as reclamações, pedidos de informação e/ou solicitações dos Assinantes.</p> <p>2.2. Competência do Atendente (SCM15)</p> <p>2.2.1. Definição: Avalia a capacidade, polidez e interesse dos atendentes da prestadora com o Assinante e as dificuldades de solução dos problemas do Assinante.</p> <p>2.3. Competência e Organização da Prestadora (SCM16)</p> <p>2.3.1. Definição: Avalia a competência dos atendentes em ajudar o Assinante, a organização do cadastro e da aparência da prestadora e dos atendentes.</p> <p>2.4. Orientação ao Assinante (SCM17)</p> <p>2.4.1. Definição: Exprime a capacidade da prestadora em esclarecer e orientar o Assinante quanto aos aspectos relacionados à prestação do serviço.</p> <p>2.5. Conta e Cobrança (SCM18)</p> <p>2.5.1. Definição: Exprime a percepção do Assinante quanto aos aspectos relacionados à cobrança.</p> <p>2.6. Qualidade da Conexão (SCM19)</p>	<p>1. CÁLCULO GERAL DOS INDICADORES DE PESQUISA</p> <p>1.1. A determinação do valor dos indicadores de pesquisa é feita pela fórmula:</p> $SCMn = \frac{\sum_{ij} A_{ij}}{B \times C}$ <p>Onde:</p> <p>A_{ij} – resposta do Assinante “i” ao item “j” do questionário relacionado ao indicador em avaliação;</p> <p>B – quantidade de itens relacionados ao indicador em avaliação;</p> <p>C – quantidade de Assinantes respondentes.</p> <p>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 e/ou informações sobre o perfil econômico.</p> <p>1.3. A fórmula de cálculo é a mesma para todas as dimensões do indicador com alterações apenas nas variáveis que constituem cada dimensão.</p> <p>2. INDICADORES DE PESQUISA</p> <p>2.1. Capacidade de Resolução (SCM15)</p> <p>2.1.1. Definição: Capacidade da prestadora em resolver efetivamente as reclamações, pedidos de informação e/ou solicitações dos Assinantes.</p> <p>2.2. Competência do Atendente (SCM16)</p> <p>2.2.1. Definição: Avalia a capacidade, polidez e interesse dos atendentes da prestadora com o Assinante e as dificuldades de solução dos problemas do Assinante.</p> <p>2.3. Competência e Organização da Prestadora (SCM17)</p> <p>2.3.1. Definição: Avalia a competência dos atendentes em ajudar o Assinante, a organização do cadastro e da aparência da prestadora e dos atendentes.</p> <p>2.4. Orientação ao Assinante (SCM18)</p> <p>2.4.1. Definição: Exprime a capacidade da prestadora em esclarecer e orientar o Assinante quanto aos aspectos relacionados à prestação do serviço.</p> <p>2.5. Conta e Cobrança (SCM19)</p> <p>2.5.1. Definição: Exprime a percepção do Assinante quanto aos aspectos relacionados à cobrança.</p> <p>2.6. Qualidade da Conexão (SCM20)</p>
---	---

<p>2.6.1. Definição: Exprime a percepção do Assinante quanto aos aspectos técnicos relacionados à qualidade das conexões.</p> <p>2.7. Suporte Técnico (SCM20)</p> <p>2.7.1. Definição: Exprime a percepção do Assinante quanto aos aspectos relacionados ao suporte técnico do serviço prestado.</p>	<p>2.6.1. Definição: Exprime a percepção do Assinante quanto aos aspectos técnicos relacionados à qualidade das conexões.</p> <p>2.7. Suporte Técnico (SCM21)</p> <p>2.7.1. Definição: Exprime a percepção do Assinante quanto aos aspectos relacionados ao suporte técnico do serviço prestado.</p>
--	---

O Anexo III da proposta da SPV, relativo à definição dos indicadores de pesquisa, foi integralmente acolhido, com pequenos ajustes de redação.

3.2.2.13 Anexo IV – Avaliação da Qualidade com Base nos Indicadores de Pesquisa

Proposta SPV	Proposta ER
Anexo IV	Anexo IV – Avaliação da Qualidade com Base nos Indicadores de Pesquisa
<p>1. DISPOSIÇÕES GERAIS</p> <p>1.1. Este Anexo estabelece o processo de avaliação da qualidade com relação ao Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) para obtenção dos indicadores de pesquisa definidos neste Regulamento.</p>	<p>1. DISPOSIÇÕES GERAIS</p> <p>1.1. Este Anexo estabelece o processo de avaliação da qualidade com relação ao Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) para obtenção dos indicadores de pesquisa definidos neste Regulamento.</p>
<p>2. DEFINIÇÕES</p> <p>2.1. Período Base de Coleta: período de coleta dos dados dos pesquisados.</p>	<p>2. DEFINIÇÕES</p> <p>2.1. Período Base de Coleta: período de coleta dos dados dos pesquisados.</p>
<p>3. BASE DE DADOS</p> <p>3.1 As informações que comporão a base de dados serão fornecidas à Anatel pelas prestadoras do SCM, conforme orientações da Agência, no Período Base de Coleta.</p> <p>3.2 A base de dados é composta das respostas de todos os pesquisados para todos os itens do questionário aplicado, conforme art. 26 deste Regulamento.</p>	<p>3. BASE DE DADOS</p> <p>3.1 As informações que comporão a base de dados serão fornecidas à Anatel pelas prestadoras do SCM, conforme orientações da Agência, no Período Base de Coleta.</p> <p>3.2 A base de dados é composta das respostas de todos os pesquisados para todos os itens do questionário aplicado, conforme Capítulo VII deste Regulamento.</p>
<p>4. DA AMOSTRA</p> <p>4.1. A amostra a ser utilizada será definida pela Anatel em função da quantidade de acessos em serviços em cada área definida pela Unidade da Federação dentro da área de prestação de serviço.</p> <p>4.2 A seleção aleatória das amostras será realizada pela Anatel a partir da base de dados de acesso em serviço fornecida pela prestadora.</p> <p>4.3. O processo de amostragem considerará um intervalo de confiança de, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento).</p>	<p>4. DA AMOSTRA</p> <p>4.1. A amostra a ser utilizada será definida pela Anatel em função da quantidade de acessos em serviços em cada área definida pela Unidade da Federação dentro da área de prestação de serviço.</p> <p>4.2 A seleção aleatória das amostras será realizada pela Anatel a partir da base de dados de acesso em serviço fornecida pela prestadora.</p> <p>4.3. O processo de amostragem considerará um intervalo de confiança de, no mínimo, noventa e cinco por cento.</p>
<p>5. DO QUESTIONÁRIO</p> <p>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</p>	<p>5. DO QUESTIONÁRIO</p> <p>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</p>

<p>sempre que as análises de confiabilidade, ou a exigência de novos fatores de qualidade indicarem essa necessidade.</p> <p>5.2. O questionário será composto por cinco partes a saber:</p> <p>5.2.1.dados sócio-biodemográficos – informações sobre o perfil do respondente e região de origem;</p> <p>5.2.2. perfil de uso do serviço – para qual finalidade é usado o serviço;</p> <p>5.2.3. posse e bens do Assinante – informações sobre o perfil econômico do Assinante;</p> <p>5.2.4. diversos itens objetivos seguidos de uma escala de cinco pontos;</p> <p>5.2.5. campo aberto para comentários, críticas ou sugestões.</p>	<p>sempre que as análises de confiabilidade, ou a exigência de novos fatores de qualidade indicarem essa necessidade.</p> <p>5.2. O questionário será composto por cinco partes a saber:</p> <p>5.2.1.dados sócio-biodemográficos – informações sobre o perfil do respondente e região de origem;</p> <p>5.2.2. perfil de uso do serviço – para qual finalidade é usado o serviço;</p> <p>5.2.3. posse e bens do Assinante – informações sobre o perfil econômico do Assinante;</p> <p>5.2.4. diversos itens objetivos seguidos de uma escala de cinco pontos;</p> <p>5.2.5. campo aberto para comentários, críticas ou sugestões.</p>
<p>6. DA PESQUISA DE CAMPO</p> <p>6.1. As entrevistas serão realizadas nas amostras definidas, dentro do período de coleta de dados definido pela Anatel.</p> <p>6.2. As atividades de coleta, crítica, codificação, digitação e consistência dos dados devem ser implementadas atendendo ao seguinte planejamento:</p> <p>6.2.1 utilização de pesquisadores, de supervisores e de coordenadores de campo com experiência mínima, comprovada, de 1 (um) ano no uso da técnica de pesquisa por telefone.</p> <p>6.2.2.treinamento dos pesquisadores explicando 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.</p> <p>6.2.3. O entrevistador deverá apresentar as seguintes habilidades:</p> <p>a) entender o propósito da pesquisa;</p> <p>b)identificar o conteúdo dos itens do questionário;</p> <p>c)estabelecer contato com o Assinante;</p> <p>d)conduzir adequadamente a entrevista.</p> <p>6.2.4.Será considerado treinado o entrevistador que:</p> <p>a)usar o software escolhido para gestão da pesquisa sem erro;</p> <p>b)executar, ao menos, três entrevistas sem erro.</p> <p>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.</p> <p>6.4.O procedimento de coleta de dados junto aos</p>	<p>6. DA PESQUISA DE CAMPO</p> <p>6.1. As entrevistas serão realizadas nas amostras definidas, dentro do período de coleta de dados definido pela Anatel.</p> <p>6.2. As atividades de coleta, crítica, codificação, digitação e consistência dos dados devem ser implementadas atendendo ao seguinte planejamento:</p> <p>6.2.1 utilização de pesquisadores, de supervisores e de coordenadores de campo com experiência mínima, comprovada, de um ano no uso da técnica de pesquisa por telefone.</p> <p>6.2.2.treinamento dos pesquisadores explicando 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.</p> <p>6.2.3. O entrevistador deverá apresentar as seguintes habilidades:</p> <p>a) entender o propósito da pesquisa;</p> <p>b)identificar o conteúdo dos itens do questionário;</p> <p>c)estabelecer contato com o Assinante;</p> <p>d)conduzir adequadamente a entrevista.</p> <p>6.2.4. Será considerado treinado o entrevistador que:</p> <p>a)usar o software escolhido para gestão da pesquisa sem erro;</p> <p>b)executar, ao menos, três entrevistas sem erro.</p> <p>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.</p> <p>6.4.O procedimento de coleta de dados junto aos</p>

<p>Assinantes deve utilizar o sistema de gestão de pesquisa de campo - ETAC (Entrevista Telefônica Assistida por Computador) contemplando:</p> <p>a) uso em rede de microcomputadores;</p> <p>b) controle de amostragem no servidor da rede;</p> <p>c) discagem automática e marcação de entrevista;</p> <p>d) consistência de valores aceitos nas perguntas do questionário;</p> <p>e) geração de estatísticas de entrevistas realizadas (por dia, horário, pesquisador, por tempo de duração das entrevistas, retornos e substituição de unidades amostrais).</p> <p>6.5. Na Supervisão da Pesquisa de Campo deve ser observado o seguinte:</p> <p>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;</p> <p>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;</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>6.6.1. Os procedimentos operacionais deverão ser encaminhados à Anatel para acompanhamento de sua adequação aos requisitos estabelecidos neste Regulamento.</p>	<p>Assinantes deve utilizar o sistema de gestão de pesquisa de campo - ETAC (Entrevista Telefônica Assistida por Computador) contemplando:</p> <p>a) uso em rede de microcomputadores;</p> <p>b) controle de amostragem no servidor da rede;</p> <p>c) discagem automática e marcação de entrevista;</p> <p>d) consistência de valores aceitos nas perguntas do questionário;</p> <p>e) geração de estatísticas de entrevistas realizadas (por dia, horário, pesquisador, por tempo de duração das entrevistas, retornos e substituição de unidades amostrais).</p> <p>6.5. Na Supervisão da Pesquisa de Campo deve ser observado o seguinte:</p> <p>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;</p> <p>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;</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>6.6.1. Os procedimentos operacionais deverão ser encaminhados à Anatel para acompanhamento de sua adequação aos requisitos estabelecidos neste Regulamento.</p>
---	---

O Anexo IV descreve como deve ser feita a avaliação com base nos indicadores de pesquisa. Nesse ponto, a proposta da SPV foi integralmente acatada, diante da fundamentação desenvolvida no item 5.7 do Informe nº 382/2010-PVSTR/PVST/SPV, de 19/04/2010.

3.2.3 Das Considerações Finais

No que tange à Consulta Pública a ser realizada, considerando a extensão e a complexidade das alterações propostas, bem como seu impacto junto ao mercado e à sociedade, especialmente os prestadores de SCM, os potenciais investidores e os usuários de banda larga e os cidadãos e empresas que ainda não possuem acesso a esse serviço, e ainda o disposto no art. 2º do Decreto nº 7.512, de 30/06/2011, proponho que seja estabelecido o período de trinta dias para a

apresentação de críticas e sugestões. Outrossim, como de praxe, para facilitar o entendimento da matéria pelos destinatários da Consulta Pública, proponho que sejam igualmente divulgados no sítio da Agência na internet esta Análise e os documentos arrolados nos itens 2.1 a 2.3 acima.

4. CONCLUSÃO

Diante do exposto, proponho:

- a) submeter a Consulta Pública, pelo período de trinta dias, a minuta de Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia, anexa a esta Análise;
- b) publicar, no sítio da Agência na internet, juntamente com as minutas mencionadas na alínea *a* desta Conclusão, esta Análise e os demais documentos mencionados nos itens 2.1 a 2.3 desta Análise.

É como considero.

ASSINATURA DA CONSELHEIRA RELATORA