

ANEXO À CONSULTA PÚBLICA Nº 46, DE 9 DE AGOSTO DE 2011.

REGULAMENTO DE GESTÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

CAPÍTULO I

DA ABRANGÊNCIA E OBJETIVO

Art. 1º Este Regulamento estabelece as metas de qualidade, critérios de avaliação, de obtenção de dados e acompanhamento da qualidade 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.

§ 1º Todos os custos relacionados com o cumprimento das obrigações previstas neste Regulamento devem ser suportados exclusivamente pelas Prestadoras.

§ 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.

§ 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.

§ 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.

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

CAPÍTULO II

DAS DEFINIÇÕES

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

I - Acesso em Serviço: acesso que está ativado e por meio do qual o Assinante usufrui o serviço;

II – Assinante: pessoa natural ou jurídica que possui vínculo contratual com a Prestadora para fruição do SCM

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;

IV - Disponibilidade: período, expresso em porcentagem, em que o serviço ofertado pela prestadora esteve disponível ao Assinante, durante um mês;

V – Latência Bidirecional: período de transmissão de um pacote, de ida e de volta, entre a origem e o destino;

VI – Pacote: estrutura unitária de transmissão de dados, geralmente dividida em cabeçalho e carga útil;

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:

a) período matutino: das nove às onze horas;

b) período noturno: vinte às vinte e duas horas.

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;

IX - Ponto de Presença - POP: localização geográfica na rede da prestadora de SCM onde estão instalados roteadores, servidores ou agregadores;

X – POP de distribuição: ponto de presença mais próximo ao endereço do Assinante;

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;

XII – Reclamação Reaberta: reclamação ou solicitação reiterada pelo Assinante por ser considerada por ele como não respondida ou solucionada de forma adequada;

XIII - Reclamação Resolvida: reclamação do Assinante que foi solucionada de forma adequada;

XIV - Reabertura: ação de reiteração de uma mesma solicitação ou reclamação pelo Assinante, por considerá-la não respondida ou não solucionada de forma adequada;

XV - 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;

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;

XVII - Taxa de Perda de Pacotes: relação percentual entre quantidade de pacotes descartados e quantidade de pacotes transmitidos;

XVIII - Terminal do Assinante: equipamento instalado no Assinante que o possibilita acessar ao SCM;

XIX - Variação de Latência (*jitter*): variação do atraso na transmissão sequencial de pacotes;

XX – Velocidade: capacidade de transmissão da informação multimídia, expressa em bits por segundo (bps); e

XXI – Velocidade Instantânea: mediana dos valores de velocidade das amostras coletadas em cada medição; e

XXII - Velocidade Média: média aritmética simples dos resultados das medições de Velocidades Instantânea, realizadas durante um mês.

CAPÍTULO III

DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 4º A Anatel deve dar publicidade aos resultados apresentados pelas Prestadoras de SCM quanto aos indicadores definidos neste Regulamento, por meio de sistema interativo disponível em seu sítio na internet.

§ 1º As Prestadoras devem elaborar cartilha informativa acerca da qualidade do SCM, que deve conter, no mínimo:

I – descrição das metas de qualidade previstas neste Regulamento; e

II – instruções acerca da obtenção, instalação e utilização do software de medição de que trata o art. 10 deste Regulamento.

§ 2º A cartilha de que trata o § 1º deste artigo deve ser distribuída:

I - no momento da contratação do serviço, para Assinantes novos; e

II - até o início da exigibilidade das metas, conforme estabelecido no art. 35 deste Regulamento, para os demais Assinantes.

§ 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.

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 de Prestação de Serviço.

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.

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.

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.

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.

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.

Art. 10. As Prestadoras devem oferecer a seus Assinantes software de medição de qualidade de conexão.

§ 1º O resultado de cada medição é composto pelas seguintes informações:

- I - velocidade instantânea;
- II – latência bidirecional;
- III - variação de latência (*jitter*); e
- IV – taxa de perda de pacotes.

§ 2º O software de que trata este artigo deve permitir que as medições sejam feitas:

- I – de forma pontual, quando solicitado pelo Assinante; e
- II – de forma periódica, conforme configuração do Assinante.

§ 3º O software de que trata este artigo deve apresentar ao Assinante:

- I – o resultado de cada medição;
- II – o histórico dos resultados das medições realizadas; e
- III – a média dos resultados das medições realizadas.

§ 4º O software de que trata este artigo deve estar disponível de forma gratuita no sítio da Prestadora na Internet.

§ 5º Os canais de atendimento da Prestadora devem estar capacitados a orientar o Assinante quanto à obtenção, instalação e utilização do software de que trata este artigo.

§ 6º As Prestadoras devem certificar o software, junto a um OCC, quanto à confiabilidade e à integridade da medição realizada.

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

§ 8º A medição deve ocorrer do terminal do Assinante ao PTT.

§ 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.

§ 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.

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 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:

$$SCM1 = \frac{A}{B} \times 100$$

Onde:

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

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

II - Método de Coleta:

- a) contagem mensal das reclamações recebidas pela prestadora;
- b) os meios de reclamação considerados para efeito deste indicador são:
 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.

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.

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

- a) número total de reclamações no mês, separadas em:
 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.

§ 3º As reclamações relacionadas à velocidade e queda de conexão são consideradas reclamações relativas à conexão de rede.

§ 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.

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.

§ 1º Esta meta é avaliada pelo indicador Taxa de Reclamações na Anatel (SCM2).

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

I - Representação Matemática:

$$SCM2 = \frac{A}{B} \times 100$$

Onde:

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

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

II - Método de Coleta:

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

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

1. Presencial;

2. Telefone;

3. Carta de qualquer tipo;

4. Telegrama;

5. Fax;

6. Correio eletrônico; ou

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

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.

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

a) número total de reclamações no mês, separadas em:

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.

§ 3º As reclamações relacionadas à velocidade e queda de conexão são consideradas reclamações relativas à conexão de rede.

§ 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.

§ 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.

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.

§ 1º Esta meta é avaliada pelo indicador Taxa de Reclamações Reabertas na Prestadora (SCM3).

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

I - Representação Matemática:

$$SCM3 = \frac{A}{B} \times 100$$

Onde:

A - número total de reclamações reabertas na Prestadora de SCM, no mês;

B - número total de reclamações recebidas em todos os canais de atendimento da Prestadora, no mês.

II - Método de Coleta:

a) contagem do número total de reclamações reabertas na Prestadora de SCM, no mês;

b) contagem do número total de reclamações recebidas em todos os canais de atendimento da Prestadora, no mês;

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

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.

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.

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

a) número total de reclamações reabertas na Prestadora de SCM, no mês, separadas em:

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.

b) número total de reclamações recebidas em todos os canais de atendimento da Prestadora, no mês.

§ 3º As reclamações relacionadas à velocidade e queda de conexão são consideradas reclamações relativas à conexão de rede.

§ 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.

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.

I – Representação matemática:

$$IDA = 100 - F_{RC} - F_{RB} - F_{PR} - F_{RS}$$

Onde:

- FRC: Referente à quantidade de reclamações recebidas pela Anatel em desfavor da Prestadora, no mês, calculando-se a relação:

$$F_{RC} = \left(\frac{\acute{I}ndice - meta}{meta} \right) * Peso$$

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 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 de 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.

CAPÍTULO V

DOS INDICADORES DE REDE

Art. 15. Para realização da coleta de amostras dos indicadores deste capítulo devem ser consideradas as seguintes regras:

I - os pacotes devem ter classificação de serviço de melhor esforço; e

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.

Parágrafo único. Os pontos de medição definidos neste regulamento são ilustrados no Anexo II.

Art. 16. Durante o PMT a Prestadora deve garantir uma velocidade instantânea de conexão, tanto no *download* quanto no *upload*, em noventa e cinco por cento dos casos, de, no mínimo:

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;

II – trinta por cento da velocidade máxima contratada pelo Assinante, nos doze meses seguintes ao período estabelecido no inciso I deste artigo; e

III – quarenta por cento da velocidade máxima contratada pelo Assinante, a partir do término do período estabelecido no inciso II deste artigo.

§ 1º A medição deve ser realizada do terminal do Assinante ao PTT.

§ 2º O resultado final de cada medição é a mediana dos valores das amostras coletadas, na forma do art. 10 deste Regulamento.

§ 3º Esta meta é avaliada pelo indicador Garantia de Velocidade Instantânea Contratada (SCM4).

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

I - Representação Matemática:

$$SCM4 = \frac{A}{B} \cdot 100$$

Onde:

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

B – número total de medidas obtidas de acordo com § 2º, durante o PMT, no mês.

II - Método de Coleta:

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

b) contagem do número total de medidas obtidas de acordo com § 2º, durante o PMT, no mês.

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

a) 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;

b) número total de medidas obtidas de acordo com § 2º, durante o PMT, no mês.

Art. 17. Durante o PMT, a Prestadora deve garantir uma velocidade média de conexão, tanto no download quanto no upload, de, no mínimo:

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;

II – setenta por cento da velocidade máxima contratada pelo Assinante, nos doze meses seguintes ao período estabelecido no inciso I deste artigo; e

III – oitenta por cento da velocidade máxima contratada pelo Assinante, a partir do término do período estabelecido no inciso II deste artigo.

§ 1º A medição deve ser realizada do terminal do Assinante ao PTT.

§ 2º O resultado deve ser obtido pela média aritmética simples dos valores de velocidade instantânea, mensurados na forma do art. 10 deste Regulamento.

§ 3º Esta meta é avaliada pelo indicador Garantia de Velocidade Média Contratada (SCM5).

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

I - Representação Matemática:

$$SCM5 = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n x_i$$

Onde:

x – valor de cada medição de velocidade instantânea, em percentual da velocidade máxima contratada, durante o PMT, no mês; e

n – número total de medidas obtidas de acordo com § 2º, durante o PMT, no mês.

II - Método de Coleta:

a) somatório dos valores obtidos nas medições de velocidade instantânea, em percentual da velocidade máxima contratada, durante o PMT, no mês; e

b) contagem do número total de medidas obtidas de acordo com § 2º, durante o PMT, no mês.

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

a) somatório dos valores obtidos nas medições de velocidade instantânea, em percentual da velocidade máxima contratada, durante o PMT, no mês;

b) número total de medidas obtidas de acordo com § 2º, durante o PMT, no mês; e

c) percentual da velocidade média pela velocidade contratada do Assinante ao PTT, durante o PMT, no mês.

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.

§ 1º A medição deve ser realizada do terminal do Assinante ao PTT.

§ 2º O resultado final de cada medição é a mediana dos valores das amostras coletadas, mensurados na forma do art. 10 deste Regulamento.

§ 3º Esta meta é avaliada pelo indicador Latência Bidirecional (SCM6).

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

I - Representação Matemática:

$$SCM6 = \frac{A}{B} \times 100$$

Onde:

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

B – número total de medidas obtidas de acordo com § 2º, durante o PMT, no mês.

II - Método de Coleta:

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

b) contagem do número total de medidas obtidas de acordo com § 2º, durante o PMT, no mês.

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

a) 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

b) número total de medidas obtidas de acordo com § 2º, durante o PMT, no mês.

Art. 19. Durante o PMT, a Prestadora deve garantir que a variação de latência, tanto no download como no upload seja, em noventa e cinco por cento dos casos, de até:

I – cinquenta milissegundos, nos doze primeiros meses de exigibilidade das metas, conforme estabelecido no parágrafo único do art. 35 deste Regulamento;

II – quarenta milissegundos, nos doze meses seguintes ao período estabelecido no inciso I deste artigo; e

III – vinte milissegundos, a partir do término do período estabelecido no inciso II deste artigo.

§ 1º A medição deve ser realizada do terminal do Assinante ao PTT.

§ 2º O resultado final de cada medição é mediana dos módulos das diferenças de tempo entre as sequências de pacotes recebidas, mensurados na forma do art. 10 deste Regulamento.

§ 3º Esta meta é avaliada pelo indicador Variação de Latência (SCM7).

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

I - Representação Matemática:

$$SCM7 = \frac{A}{B} \times 100$$

Onde:

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

B – número total de medidas obtidas de acordo com § 2º, durante o PMT, no mês.

II - Método de Coleta:

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

b) contagem do número total de medidas obtidas de acordo com § 2º, durante o PMT, no mês.

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

a) 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;

b) número total de medidas obtidas de acordo com § 2º, durante o PMT, no mês.

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:

I – dois por cento, nos doze primeiros meses de exigibilidade das metas, conforme estabelecido no parágrafo único do art. 35 deste Regulamento; e

II – um por cento, a partir do término do período estabelecido no inciso I deste artigo.

§ 1º A medição para este indicador deve ocorrer do Assinante ao PTT.

§ 2º O resultado final de cada medição deve ser mensurado na forma do art. 10 deste Regulamento.

§ 3º Esta meta é avaliada pelo indicador Taxa de Perda de Pacote (SCM8).

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

I - Representação Matemática:

$$SCM8 = \frac{A}{B} \times 100$$

Onde:

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

B – número total de medidas obtidas de acordo com § 2º, durante o PMT, no mês.

II - Método de Coleta:

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

b) contagem do número total de medidas obtidas de acordo com § 2º, durante o PMT, no mês.

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

a) 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;

b) número total de medidas obtidas de acordo com § 2º, durante o PMT, no mês.

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.

§ 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.

§ 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.

§ 3º A medição para este indicador deve ocorrer nos seguintes enlaces:

I – dos POPs de distribuição aos POPs do núcleo da rede;

II - entre os POPs do núcleo da rede; e

III - dos POPs do núcleo da rede aos PTTs.

§ 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.

§ 5º Esta meta é avaliada pelo indicador Taxa de Ocupação de Enlace (SCM9).

§ 6º Para fins de cálculo do indicador considera-se:

I - Representação Matemática:

$$SCM9 = \frac{A}{B} \times 100$$

Onde:

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

B – número total de medidas obtidas de acordo com § 4º, durante o PMT, no mês.

II - Método de Coleta:

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

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

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

a) 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;

b) número total de medidas obtidas de acordo com § 4º, durante o PMT, no mês;

c) taxa de ocupação dos POPs de distribuição aos POPs do núcleo da rede, durante o PMT, no mês;

d) taxa de ocupação entre POPs no núcleo da rede, durante o PMT, no mês; e

e) taxa de ocupação dos POPs do núcleo da rede aos PTTs, durante o PMT, no mês.

Art. 22. A Prestadora deve garantir disponibilidade média mensal em sua rede de, no mínimo:

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

II – noventa e nove e meio por cento, a partir do término do período estabelecido no inciso I deste artigo.

§ 1º A medição para este indicador deve ocorrer:

I – dos POPs de distribuição aos POPs do núcleo da rede;

II - entre os POPs do núcleo da rede; e

III - dos POPs do núcleo da rede aos PTTs.

§ 2º Esta meta é avaliada pelo indicador Taxa de Disponibilidade da Rede (SCM10).

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

I - Representação Matemática:

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

Onde:

A – tempo em que o sistema operou sem interrupção ou degradação, no mês; e

B – tempo total do período de observação, compreendido em um mês.

II - Método de Coleta:

a) contagem do tempo em que o sistema operou sem interrupção ou degradação, no mês;

b) contagem do tempo total de observação, compreendido em um mês;

c) o tempo para cálculo do indicador deve ser computado em minutos; e

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.

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

a) tempo em que o sistema funcionou sem interrupção ou degradação, no mês;

b) tempo total de observação, compreendido em um mês;

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;

d) percentual do tempo em que o sistema funcionou sem interrupção ou degradação entre os POPs do núcleo da rede, no mês; e

e) percentual do tempo em que o sistema funcionou sem interrupção ou degradação dos POPs do núcleo da rede aos PTTs, no mês.

CAPÍTULO VI

DOS INDICADORES DE ATENDIMENTO

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 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 possuir 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

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

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:

a) número total de chamadas atendidas pelas telefonistas/atendentes em até vinte segundos nos Sistemas de Autoatendimento, da Prestadora, em cada PMM, no mês;

b) número total de tentativas de acesso às telefonistas/atendentes nos Sistemas de Autoatendimento, da Prestadora, em cada PMM, no mês; e

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

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.

§ 1º Em nenhum caso o prazo de instalação pode ser superior a dez dias úteis, contados da data da solicitação.

§ 2º Esta meta é avaliada pelo indicador Taxa de Instalação do Serviço (SCM12).

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

I - Representação Matemática:

$$SCM12 = \frac{A}{B} \times 100$$

Onde,

A - número total de instalações realizadas no prazo no prazo de três dias úteis, contado a partir da solicitação, no mês; e

B - número total de instalações realizadas, no mês.

II - Método de Coleta:

a) contagem do número total de instalações realizadas no prazo de três dias úteis, contado a partir da solicitação, no mês;

- b) contagem do número total de instalações realizadas, no mês; e
- c) a prestadora deve contabilizar todas as instalações realizadas em prazo superior a dez dias úteis, contado a partir da solicitação, no mês.

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

- a) número total de instalações realizadas no prazo de três dias úteis, contado a partir da solicitação, no mês;
- b) número total de instalações realizadas, no mês; e
- c) número total de instalações realizadas em prazo superior a dez dias úteis, contado a partir da solicitação, no mês.

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.

§ 1º Em nenhum caso os reparos podem ocorrer em mais de quarenta e oito horas.

§ 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.

§ 3º O tempo acumulado de atendimento das solicitações de reparo não pode ser superior a quarenta e oito horas, no mês.

§ 4º Esta meta é avaliada pelo indicador Taxa de Tempo de Reparo (SCM13).

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

I - Representação Matemática:

$$SCM13 = \frac{A}{B} \times 100$$

Onde,

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

B - número total de solicitações de reparo recebidas pela Prestadora, no mês.

II - Método de Coleta:

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;

b) contagem do número total de solicitações de reparo recebidas pela Prestadora, no mês; e

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.

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

a) 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;

b) número total de solicitações de reparo recebidas pela prestadora, no mês; e

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.

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.

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

§ 2º Esta meta é avaliada pelo indicador Taxa de Resposta ao Assinante (SCM14).

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

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

I - Representação Matemática:

$$SCM14 = \frac{A}{B + C} \times 100$$

Onde:

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

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

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

II - Método de Coleta:

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;

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

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;

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

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.

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;

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

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.

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:

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

b) número total de solicitações de serviços ou pedidos de informação recebidos pela Prestadora no respectivo mês;

c) número total de solicitações de serviços ou pedidos de informação relativos aos meses anteriores, e ainda não respondidos ao Assinante; e

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.

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.

CAPÍTULO VII

DOS INDICADORES DE PESQUISA

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).

§ 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.

§ 2º A Anatel deve encaminhar o(s) modelo(s) de questionário a ser(em) utilizado(s) até 31 de março de cada ano.

§ 3º O período de coleta de dados deve ser iniciado trinta dias após o recebimento do(s) modelo(s) de questionário.

§ 4º A seu critério, a Anatel poderá incluir, retirar ou alterar itens do questionário conforme sua necessidade.

§ 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.

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.

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.

Art. 31. A Anatel realizará a análise estatística dos dados informados para determinação dos indicadores apresentados no Anexo III e tornará público o resultado.

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.

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.

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.

CAPÍTULO VIII

DAS SANÇÕES

Art. 33. O descumprimento das metas e demais obrigações estabelecidas neste Regulamento, bem como o envio de informações que possam levar a uma interpretação equivocada dos dados sujeitam a Prestadora às sanções cabíveis, nos termos da regulamentação.

CAPÍTULO IX

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

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

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 ser aprovado mediante Portaria a ser publicada no Boletim de Serviço da Anatel e em sua página na Internet.

4. As informações relativas à prestação do serviço são as seguintes:

4.1. Periodicidade mensal

4.1.1. Receita operacional bruta auferida;

4.1.2. Receita operacional líquida auferida;

4.1.3. Despesas de operação e manutenção, publicidade e vendas e interconexão;

4.1.4. Capacidade total instalada do sistema, expressa em Megabits por segundo (Mbps), por município onde a autorizada possui POP instalado;

4.1.5. Distribuição do quantitativo de acessos em serviço por município, tecnologia e faixas de velocidade.

4.2. Periodicidade trimestral

4.2.1. Número de postos de trabalho diretos por Unidade da Federação;

4.2.2. Número de postos de trabalho indiretos por Unidade da Federação.

4.3. Periodicidade anual

4.3.1. Investimento total em Reais realizado na prestação do serviço;

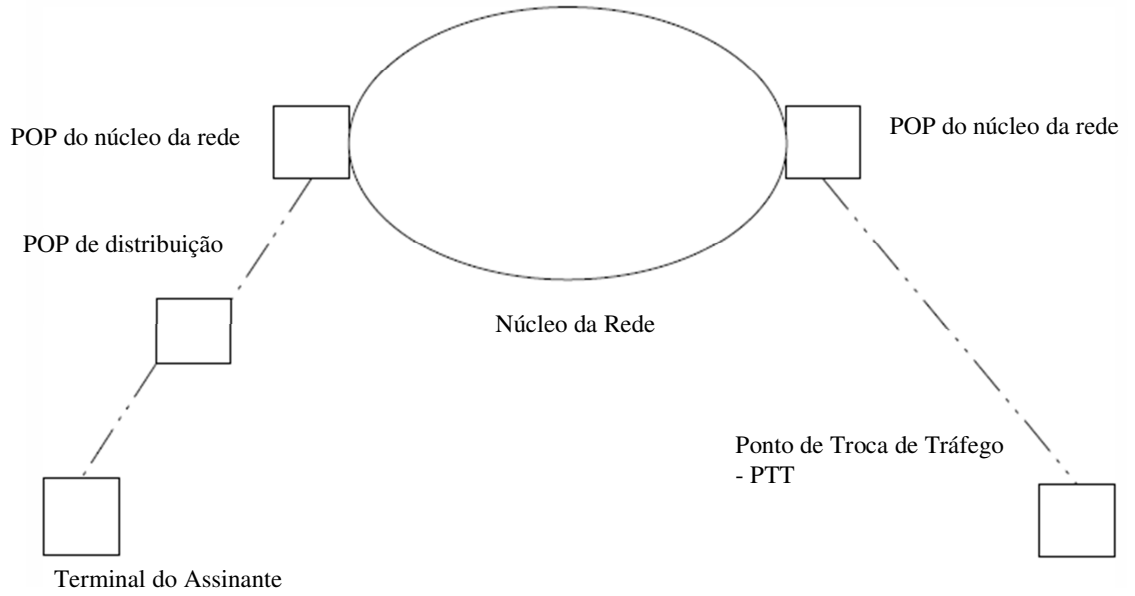
4.3.2. Investimento total em Reais de capital aplicado, incluindo rede de transporte de telecomunicações, equipamentos, software e hardware;

4.3.3. Faturamento bruto obtido pela prestadora em decorrência da prestação do serviço;

4.3.4. Extensão total em quilômetros da rede de fibra óptica utilizada pela prestadora, de sua propriedade ou de terceiros.

ANEXO II

DIAGRAMA ILUSTRATIVO SIMPLIFICADO DA REDE DE SCM



ANEXO III

INDICADORES DE PESQUISA

1. CÁLCULO GERAL DOS INDICADORES DE PESQUISA

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

$$SCMn = \frac{\sum_{ij} A_{ij}}{B \times C}$$

Onde:

A_{ij} – resposta do Assinante “i” ao item “j” do questionário relacionado ao indicador em avaliação;

B – quantidade de itens relacionados ao indicador em avaliação;

C – quantidade de Assinantes respondentes.

1.2. Não serão considerados para o cálculo aqueles respondentes que não opinaram em algum item do questionário, exceto aqueles relacionados aos dados sócio-biodemográficos e/ou informações sobre o perfil econômico.

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

2. INDICADORES DE PESQUISA

2.1. Capacidade de Resolução (SCM15)

2.1.1. Definição: Capacidade da prestadora em resolver efetivamente as reclamações, pedidos de informação e/ou solicitações dos Assinantes.

2.2. Competência do Atendente (SCM16)

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.

2.3. Competência e Organização da Prestadora (SCM17)

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.

2.4. Orientação ao Assinante (SCM18)

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

2.5. Conta e Cobrança (SCM19)

2.5.1. Definição: Exprime a percepção do Assinante quanto aos aspectos relacionados à cobrança.

2.6. Qualidade da Conexão (SCM20)

2.6.1. Definição: Exprime a percepção do Assinante quanto aos aspectos técnicos relacionados à qualidade das conexões.

2.7. Suporte Técnico (SCM21)

2.7.1. Definição: Exprime a percepção do Assinante quanto aos aspectos relacionados ao suporte técnico do serviço prestado.

ANEXO IV

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE COM BASE NOS INDICADORES DE PESQUISA

1. DISPOSIÇÕES GERAIS

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.

2. DEFINIÇÕES

2.1. Período Base de Coleta: período de coleta dos dados dos pesquisados.

3. BASE DE DADOS

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.

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.

4. DA AMOSTRA

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.

4.2 A seleção aleatória das amostras será realizada pela Anatel a partir da base de dados de acesso em serviço fornecida pela prestadora.

4.3. O processo de amostragem considerará um intervalo de confiança de, no mínimo, noventa e cinco por cento.

5. DO QUESTIONÁRIO

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

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

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

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

5.2.3. posse e bens do Assinante – informações sobre o perfil econômico do Assinante;

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

5.2.5. campo aberto para comentários, críticas ou sugestões.

6. DA PESQUISA DE CAMPO

6.1. As entrevistas serão realizadas nas amostras definidas, dentro do período de coleta de dados definido pela Anatel.

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

6.2.1 utilização de pesquisadores, de supervisores e de coordenadores de campo com experiência mínima, comprovada, de um ano no uso da técnica de pesquisa por telefone.

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.

6.2.3. O entrevistador deverá apresentar as seguintes habilidades:

- a) entender o propósito da pesquisa;
- b) identificar o conteúdo dos itens do questionário;
- c) estabelecer contato com o Assinante;
- d) conduzir adequadamente a entrevista.

6.2.4. Será considerado treinado o entrevistador que:

- a) usar o software escolhido para gestão da pesquisa sem erro;
- b) executar, ao menos, três entrevistas sem erro.

6.3. A prestadora deverá fornecer esclarecimentos sobre a pesquisa a todos os seus Assinantes por meio do seu Centro de Atendimento e de forma evidenciada em sua página principal na Internet.

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

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

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

6.5.1. cada processo de coleta de dados realizado deverá ser submetido a uma análise, de forma que, mediante controles estatísticos e qualitativos, seja analisada a validade ou não das entrevistas realizadas, para efeito de composição do rol de amostras do período de coleta de dados;

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

6.5.3. fica facultada à Anatel a possibilidade, nos casos em que julgar necessário, de solicitar a emissão de relatórios específicos, a serem discutidos junto com a prestadora, na ocasião da coleta dos dados.

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

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