



# **Qualidade da Telefonia Móvel (SMP)**

**Relatório de Indicadores de Desempenho  
Operacional**

**2014**



**Superintendência de Controle de Obrigações - SCO  
Gerência de Controle de Obrigações de Qualidade - COQL**

Brasília, 15 de julho de 2015

## A Gestão da Qualidade

A Anatel acompanha permanentemente a qualidade operacional do Serviço Móvel Pessoal (SMP) por meio de indicadores de desempenho das Empresas outorgadas para prestação do serviço. Os indicadores, bem como seus respectivos métodos de coleta e cálculo, estão definidos no Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal (RGQ-SMP), aprovado pela Resolução nº 575, de 28/10/2011.

Cada indicador possui uma meta associada que deve ser alcançada pela prestadora do serviço mensalmente, considerando cada Área de Numeração ou Área de Atuação onde se encontre em efetiva operação comercial. A tabela da página seguinte resume os indicadores definidos no RGQ-SMP.

Para os casos em que o indicador demonstra desempenho inferior a meta estabelecida, a Anatel instaura Procedimento de Apuração de Descumprimento de Obrigações (PADO) em desfavor da prestadora. O rito do PADO obedece ao disposto no Regimento Interno da Anatel, que prevê transparência dos atos administrativos e assegura o direito a ampla defesa por parte das prestadoras. Quando cabíveis, as sanções são aplicadas observando o Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas (RASA), aprovado pela Resolução nº 589/2012, e podem ser: advertência, multa, suspensão temporária, obrigação de fazer, caducidade ou declaração de inidoneidade.

Os indicadores são coletados mensalmente de todas as prestadoras por meio do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) e divulgado na internet em [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br), na vertical “Dados”, opções “Qualidade” > “Indicadores de Qualidade” > “Telefonia Móvel”.

## Indicadores Operacionais

RGQ-SMP (Res. 575, de 28/10/2011)

Grupo do Indicador	Mnemônico	Indicador	Descrição	Meta
Grupo Reação do Usuário	SMP1	Taxa de Reclamações	Razão entre o total de reclamações recebidas na prestadora em todos seus canais de atendimento, e o número total de acessos, no mês.	≤ 1%
Grupo Reação do Usuário	SMP2	Taxa de Reclamações na Anatel	Razão entre o total de reclamações recebidas na Anatel em desfavor da prestadora, e o total de reclamações recebidas na prestadora em todos seus canais de atendimento, no mês.	≤ 2%
Grupo Redes	SMP3	Taxa de Completamento de Chamadas para o Centro de Atendimento	Razão entre o total de chamadas originadas na rede da prestadora e atendidas nos Sistemas de Autoatendimento, e o total de tentativas de chamadas, contadas a partir da alocação do canal de voz, no dia de coleta e em cada PMM.	≥ 95%
Grupo Redes	SMP4	Taxa de Completamento	Razão entre o total de chamadas originadas completadas, e o total de tentativas de originar chamadas, contadas a partir da alocação do canal de voz, no dia de coleta e em cada PMM.	≥ 67%
Grupo Redes	SMP5	Taxa de Alocação de Canal de Tráfego	Razão entre o total de acesso aos canais de sinalização e controle e aos canais de tráfego, para se estabelecer uma chamada, e o total de tentativas de acessar tais canais, no dia de coleta e em cada PMM.	≥ 95%
Grupo Redes	SMP6	Taxa de Entrega de Mensagem de Texto	Razão entre o total de Mensagens de Texto enviadas a partir da rede da prestadora e entregues ao usuário em até 60s, e o total de tentativas de envio, no dia de coleta.	≥ 95%
Grupo Redes	SMP7	Taxa de Queda de Ligações	Razão entre o total de chamadas interrompidas por queda de ligação, e o total de chamadas completadas, no dia de coleta e em cada PMM.	< 2%
Grupo Conexão de Dados	SMP8	Taxa de Conexão de Dados	Razão entre o total de conexões de dados estabelecidas, e o total de tentativas de conexão, no mês.	≥ 98%
Grupo Conexão de Dados	SMP9	Taxa de Queda das Conexões de Dados	Razão entre o total de quedas de conexões de dados, e o total de tentativas de conexão, no mês.	< 5%
Grupo Conexão de Dados	SMP10	Garantia de Taxa de Transmissão Instantânea Contratada	Razão entre a quant. de medições em que o resultado final foi igual ou superior ao percentual da taxa de transmissão máxima contratada, e o total de medidas realizadas com validade estatística, no mês.	≥ 95%
Grupo Conexão de Dados	SMP11	Garantia de Taxa de Transmissão Média Contratada - Download	Razão entre o somatório dos valores obtidos nas medições de Taxa de Transmissão Instantânea, em percentual da taxa de transmissão máxima contratada para o Download, e o total de medidas realizadas com validade estatística, no mês.	≥ 60% (até out13) ≥ 70% (até out14) ≥ 80% (a partir de nov14)
Grupo Atendimento	SMP12	Taxa de Atendimento pela Telefonista/Atendente em Sistemas de Auto-Atendimento	Razão entre o total de chamadas atendidas pelas telefonistas em até 20s nos Sistemas de Autoatendimento da prestadora, quando esta opção for selecionada pelo usuário, e o total de tentativas de acesso às telefonistas, no dia de coleta.	≥ 90%
Grupo Atendimento	SMP13	Taxa de Resposta ao Usuário	Razão entre o total de solicitações de serviços ou pedidos de informação recebidos e respondidos em até 5 dias úteis, e o total de solicitações de serviços ou pedidos de informação, recebidos pela prestadora no mês mais os relativos aos meses anteriores e ainda não respondidos ao usuário.	≥ 95%
Grupo Atendimento	SMP14	Taxa de Atendimento Pessoal ao Usuário	Razão entre o total de atendimentos presenciais com tempo de espera de até 30min, e o total de atendimentos presenciais, no dia de coleta.	≥ 95%

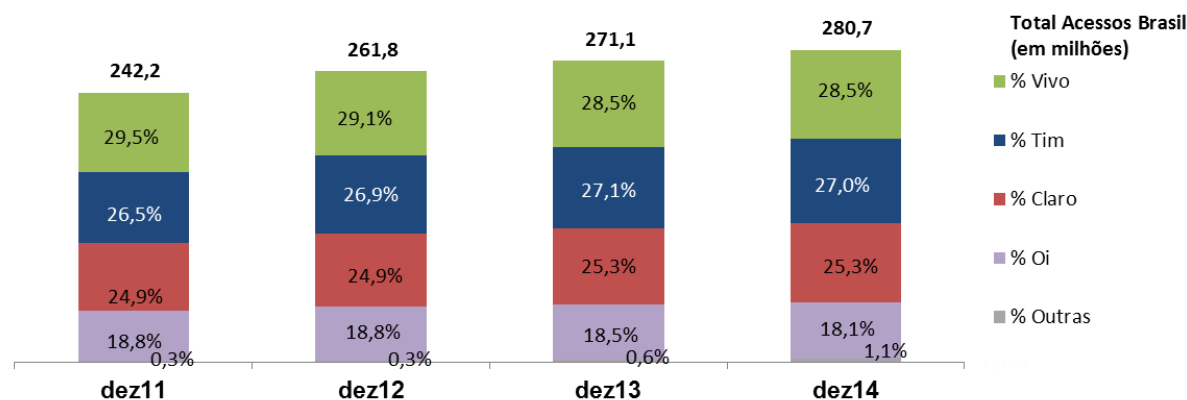


## O Mercado

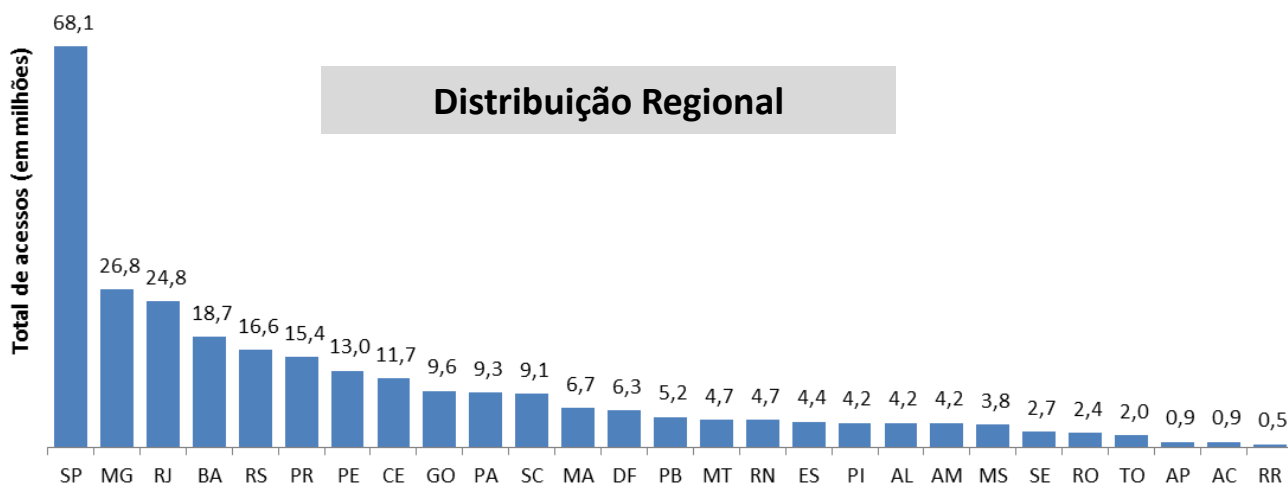
### Participação

Prestadora	Autorização	Acessos em Serviço (em milhares - dez14)	Participação
Claro	SMP	71.106,99	25,33%
Tim	SMP	75.720,57	26,97%
Vivo	SMP	79.937,77	28,47%
Oi	SMP	50.917,93	18,14%
Nextel	SMP	1.512,50	0,54%
Algar Telecom	SMP	1.205,38	0,43%
Sercomtel	SMP	56,41	0,02%
Porto Seguro	SMP(OMRV)	271,38	0,10%
Telco	SMP(OMRV)	2,98	0,00%
<b>Total</b>		<b>280.731,93</b>	

### Evolução do Mercado



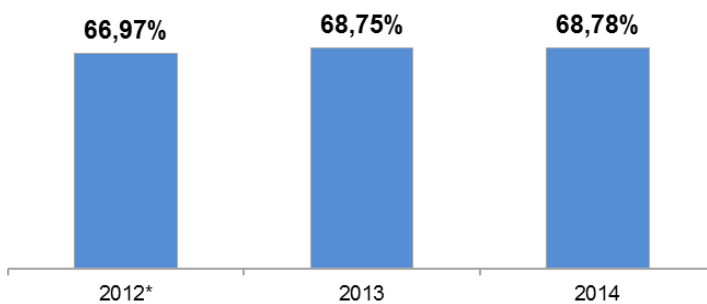
### Distribuição Regional



## Os Indicadores Consolidados

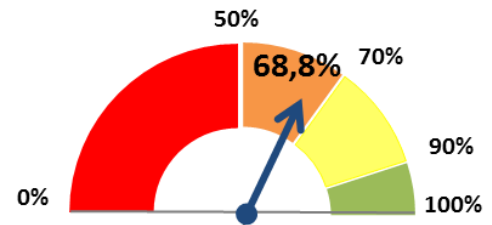
(resultado referente a todas as prestadoras coletadas)

**Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas em cada Ano**



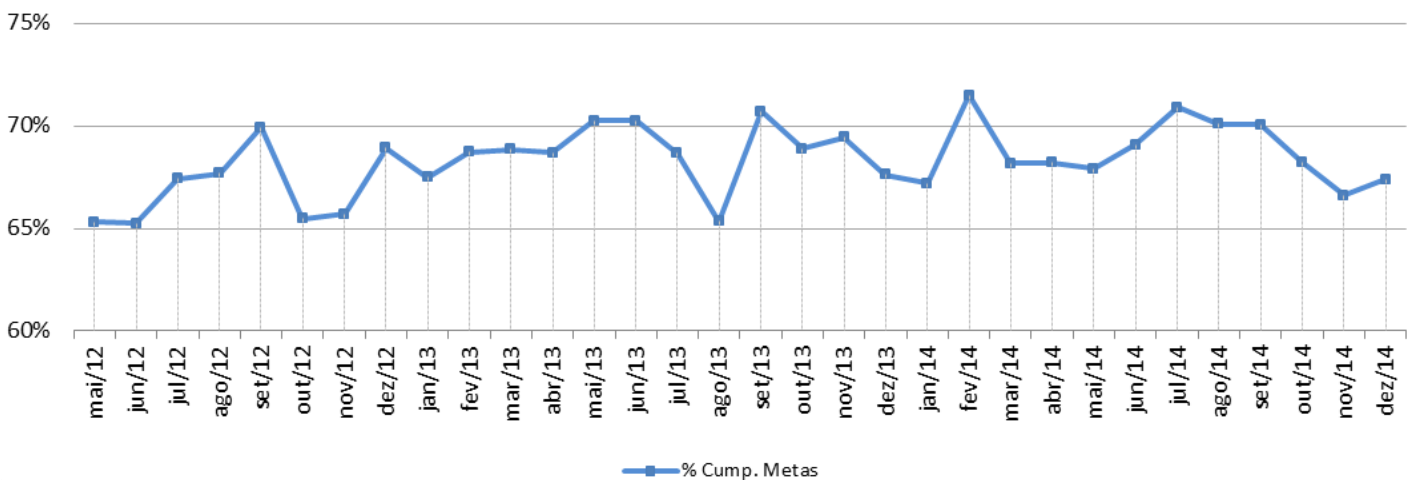
**Telefonia Móvel (SMP)**

Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas em 2014



	2012*	2013	2014
Total de indicadores válidos	30.331	46.520	52.125
Quant. metas cumpridas	20.312	31.981	35.854

**Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas - Evolução Mensal**

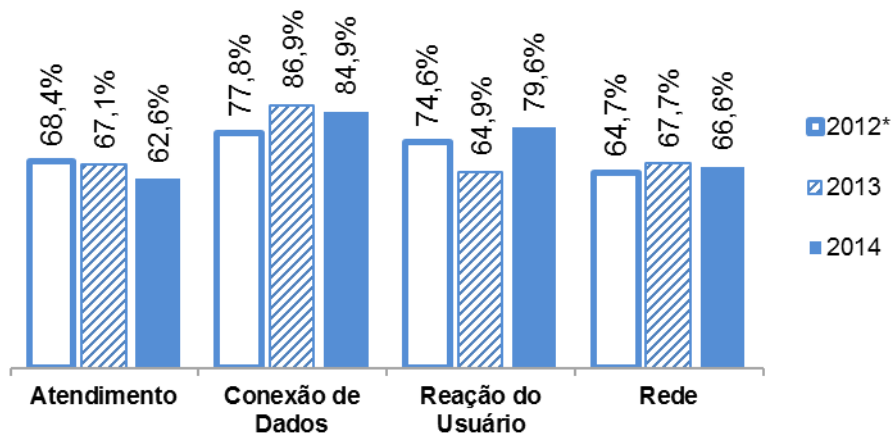


\* Ano de 2012 com dados de mai a dez

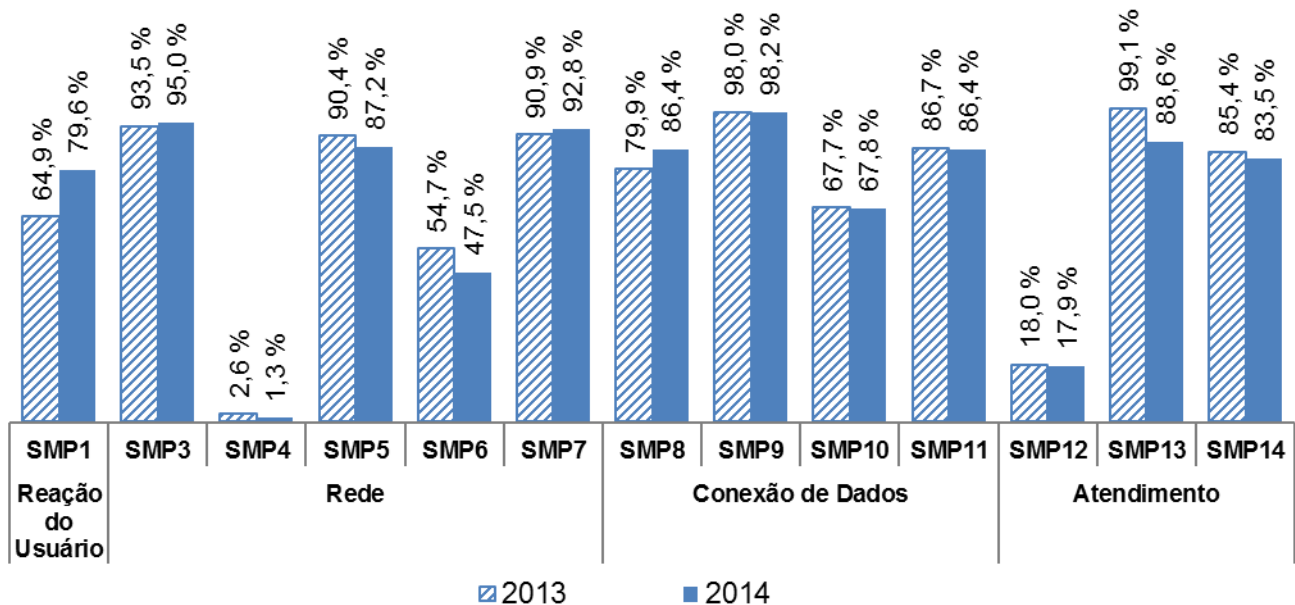
## Os Indicadores Consolidados

(resultado referente a todas as prestadoras coletadas)

**Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas em cada Grupo de Indicador**



**Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas**

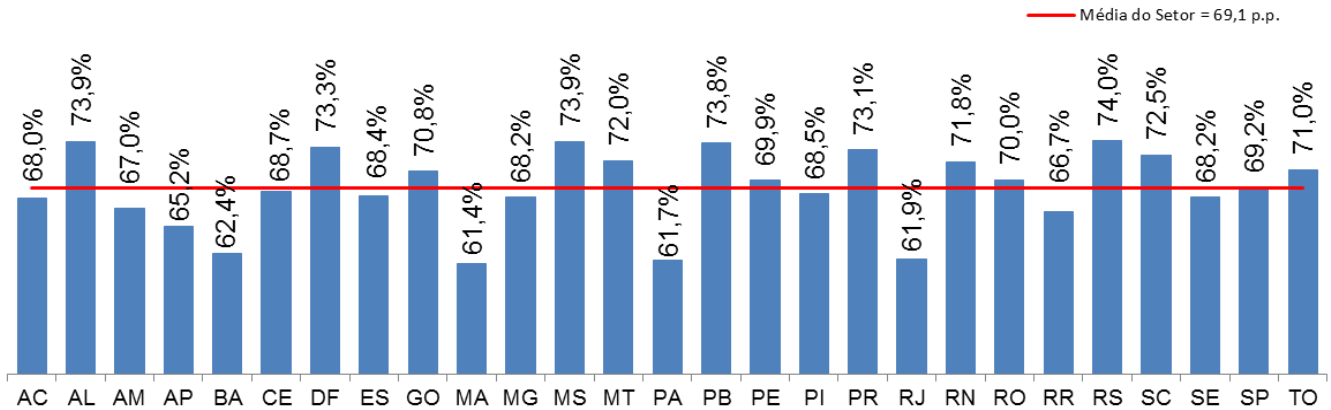


\* Ano de 2012 com dados de mai a dez

## Os Indicadores Consolidados

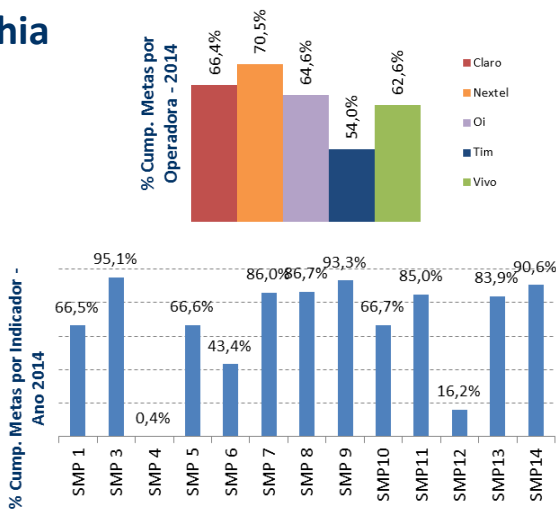
(resultado referente a todas as prestadoras coletadas)

Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas em cada UF - Ano 2014

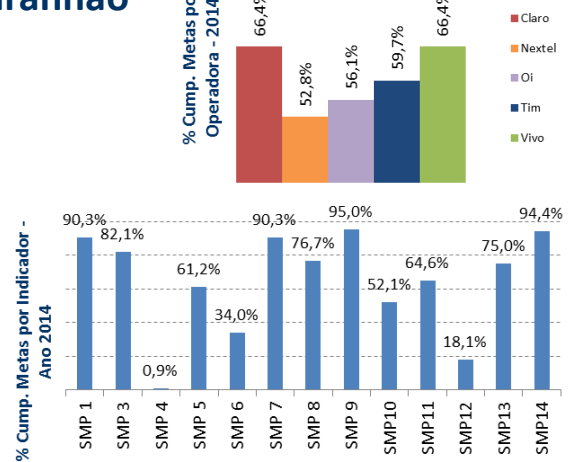


## Detalhe das 4 UFs mais críticas

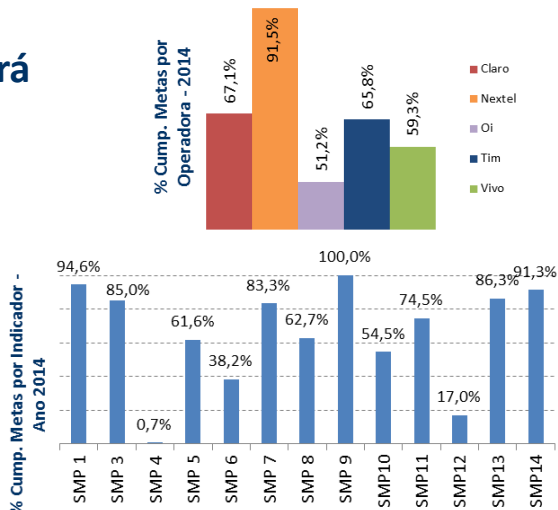
### Bahia



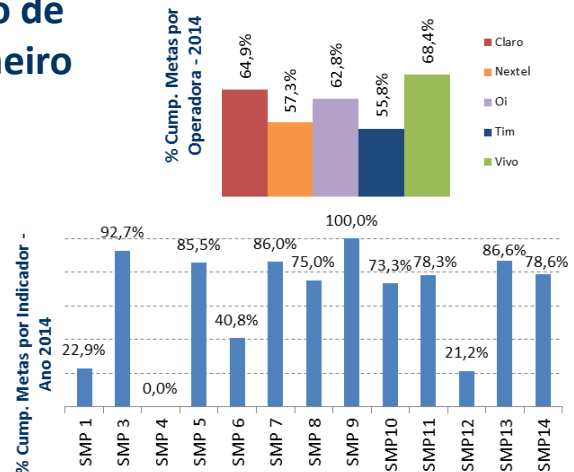
### Maranhão



### Pará



### Rio de Janeiro

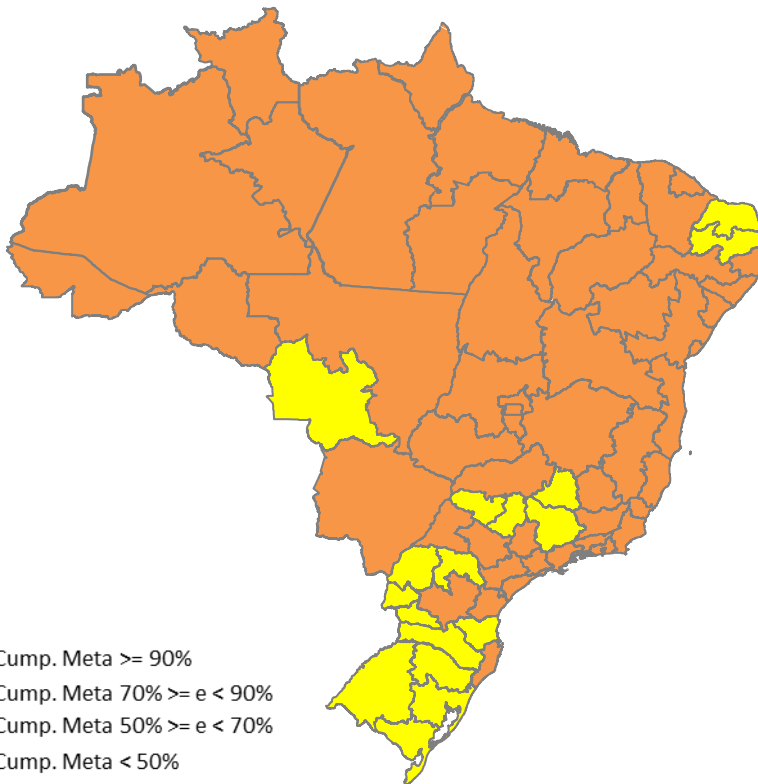




## Os Indicadores Consolidados

(resultado referente a todas as prestadoras coletadas)

### Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas em cada Área de Registro (CN) – Ano 2014



- %Cump. Meta >= 90%
- %Cump. Meta 70% >= e < 90%
- %Cump. Meta 50% >= e < 70%
- %Cump. Meta < 50%

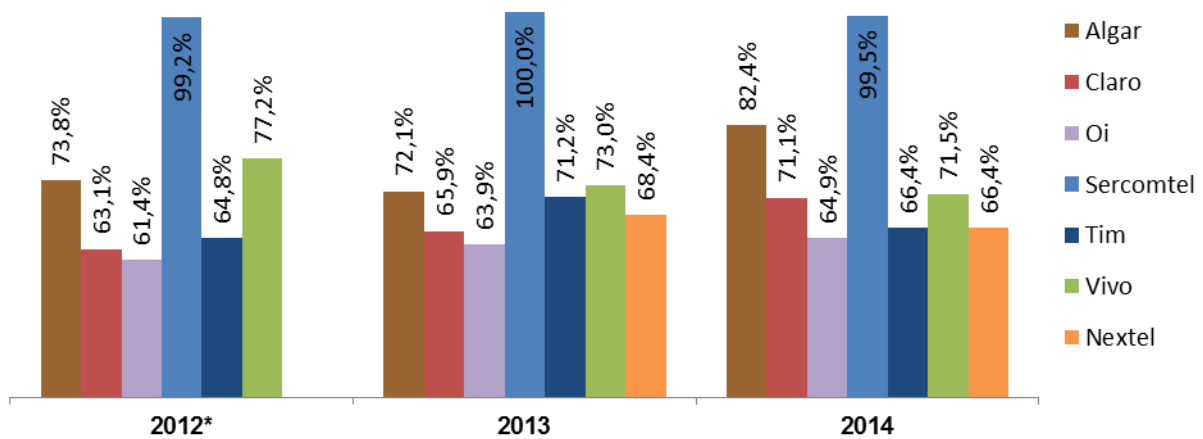


UF	CN	% Cump. Meta	UF	CN	% Cump. Meta
AC	68	62,6%	PI	86	69,7%
AL	82	69,6%	PI	89	65,4%
AM	92	66,4%	PR	41	69,5%
AM	97	62,1%	PR	42	69,1%
AP	96	64,8%	PR	43	75,8%
BA	71	58,0%	PR	44	72,7%
BA	73	66,6%	PR	45	71,1%
BA	74	59,5%	PR	46	71,7%
BA	75	60,5%	RJ	21	57,9%
BA	77	60,4%	RJ	22	61,2%
CE	85	66,2%	RJ	24	60,3%
CE	88	66,5%	RN	84	70,2%
DF	61	66,5%	RO	69	65,5%
ES	27	66,3%	RR	95	65,6%
ES	28	64,7%	RS	51	70,7%
GO	62	65,1%	RS	53	73,7%
GO	64	69,9%	RS	54	73,4%
MA	98	58,0%	RS	55	73,9%
MA	99	61,1%	SC	47	70,8%
MG	31	59,3%	SC	48	69,6%
MG	32	64,9%	SC	49	71,6%
MG	33	65,7%	SE	79	63,2%
MG	34	67,3%	SP	11	61,4%
MG	35	72,1%	SP	12	69,1%
MG	37	71,5%	SP	13	66,1%
MG	38	67,0%	SP	14	67,9%
MS	67	68,0%	SP	15	67,0%
MT	65	70,1%	SP	16	71,0%
MT	66	67,4%	SP	17	72,7%
PA	91	65,7%	SP	18	69,2%
PA	93	56,5%	SP	19	68,2%
PA	94	59,0%	TO	63	68,3%
PB	83	70,8%			
PE	81	67,7%			
PE	87	65,2%			

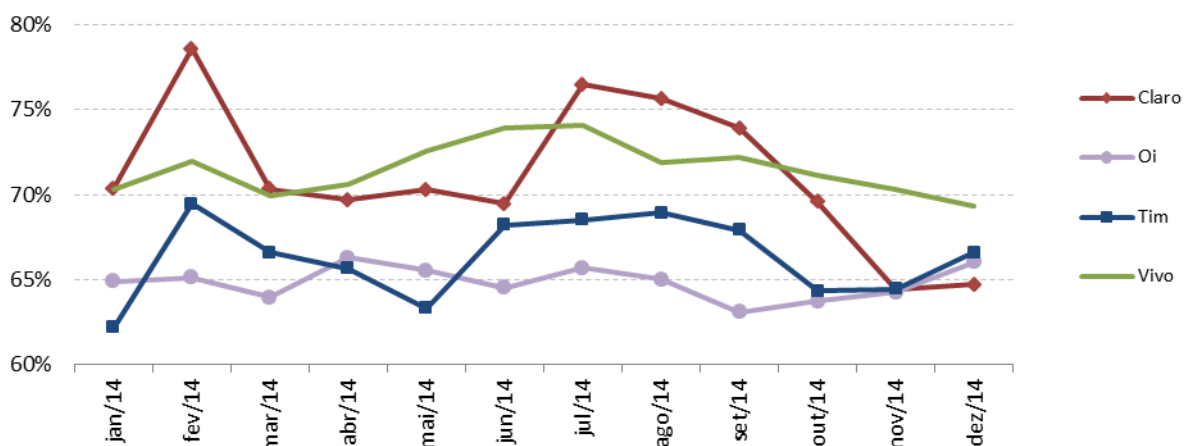
Obs: Dados dos indicadores SMP8 a 11 não fazem parte deste levantamento pois suas metas são aplicáveis à UF.

## Os Indicadores Consolidados

Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas em cada Operadora



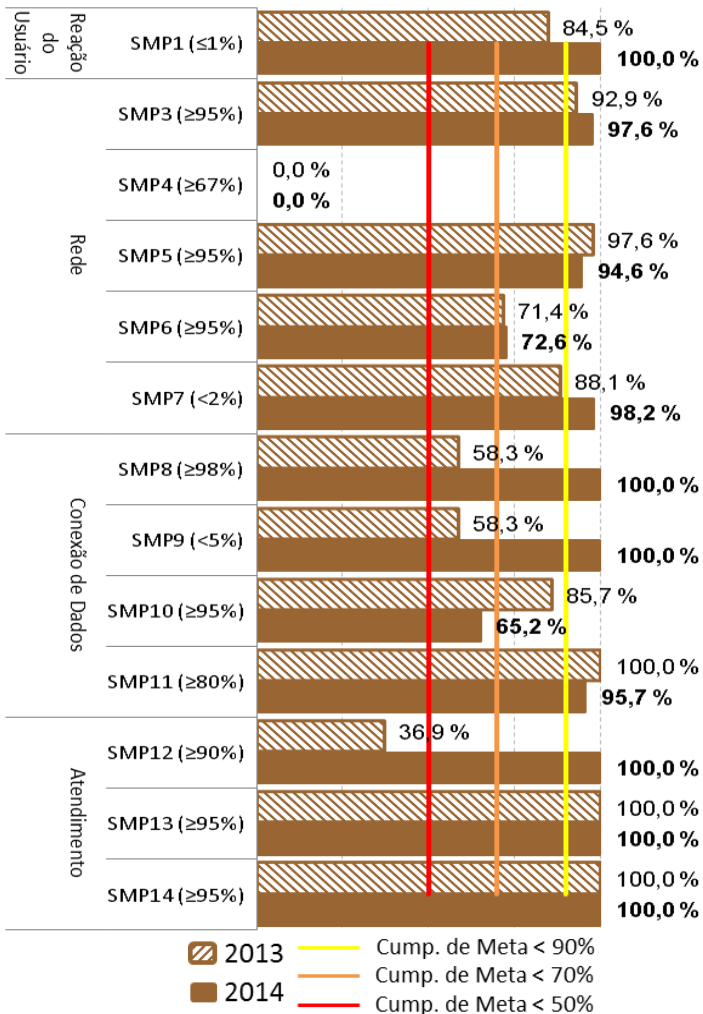
Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas pelas Maiores Operadoras - Últimos 12 meses



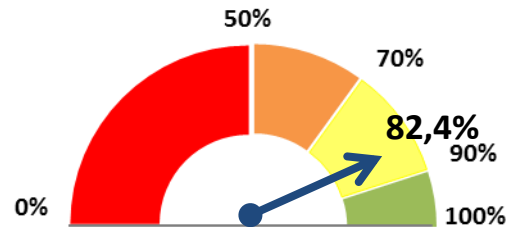
\* Ano de 2012 com dados de mai a dez

## Algar Telecom – Perfil Geral

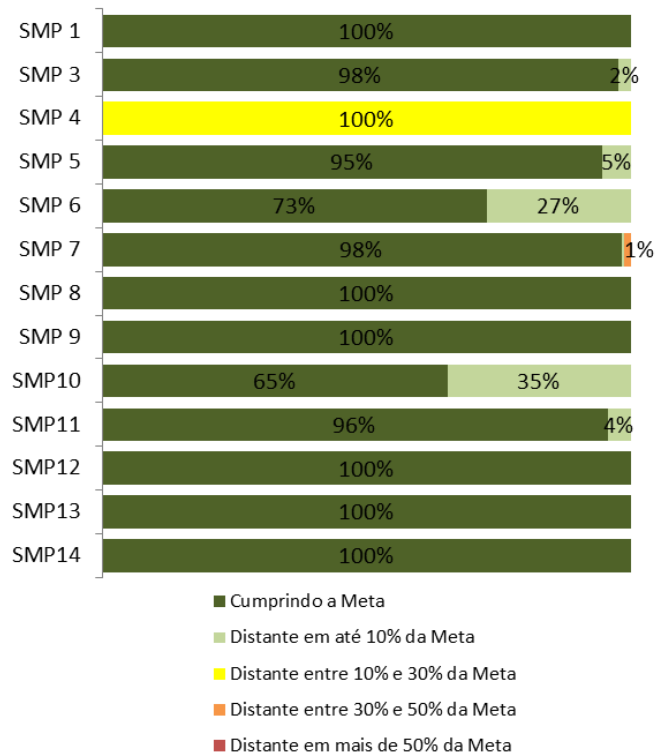
### Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas



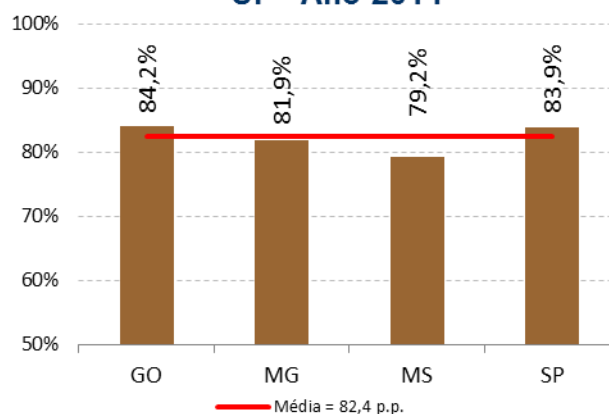
### Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas pela Operadora - Ano 2014



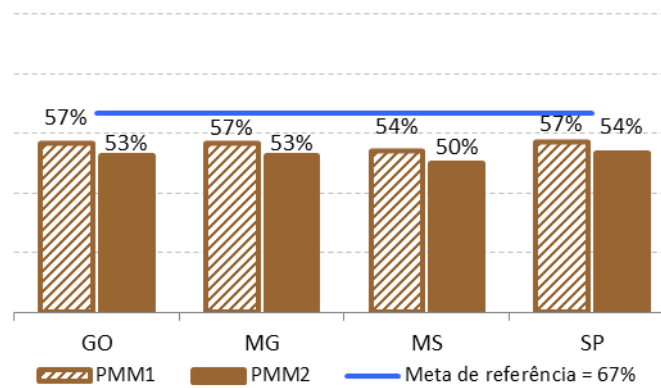
### Dispersão dos Indicadores em relação a Meta - Ano 2014



### Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas em cada UF - Ano 2014

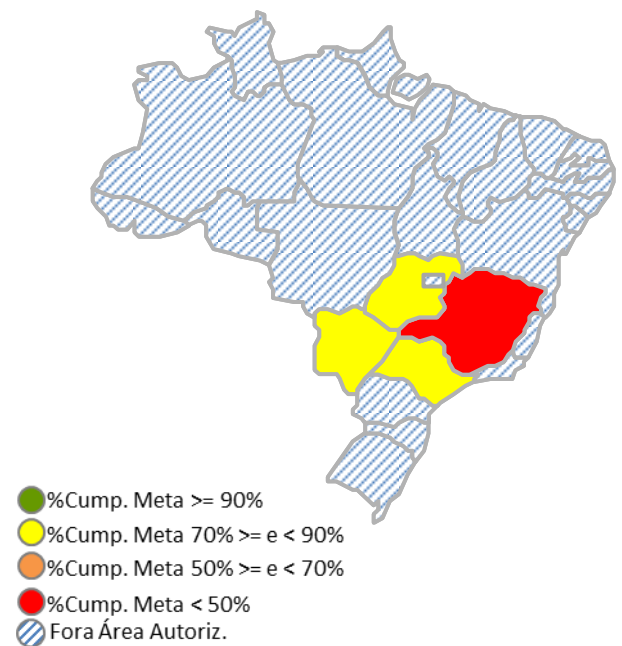
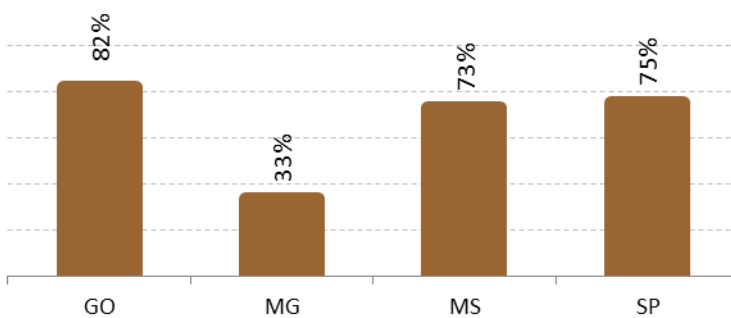


**SMP 4: Média das Taxas Realizadas em cada UF - Ano 2014**



onde se vê %, leia-se p.p: pontos percentuais

**SMP 10: Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas em cada UF - Ano 2014**

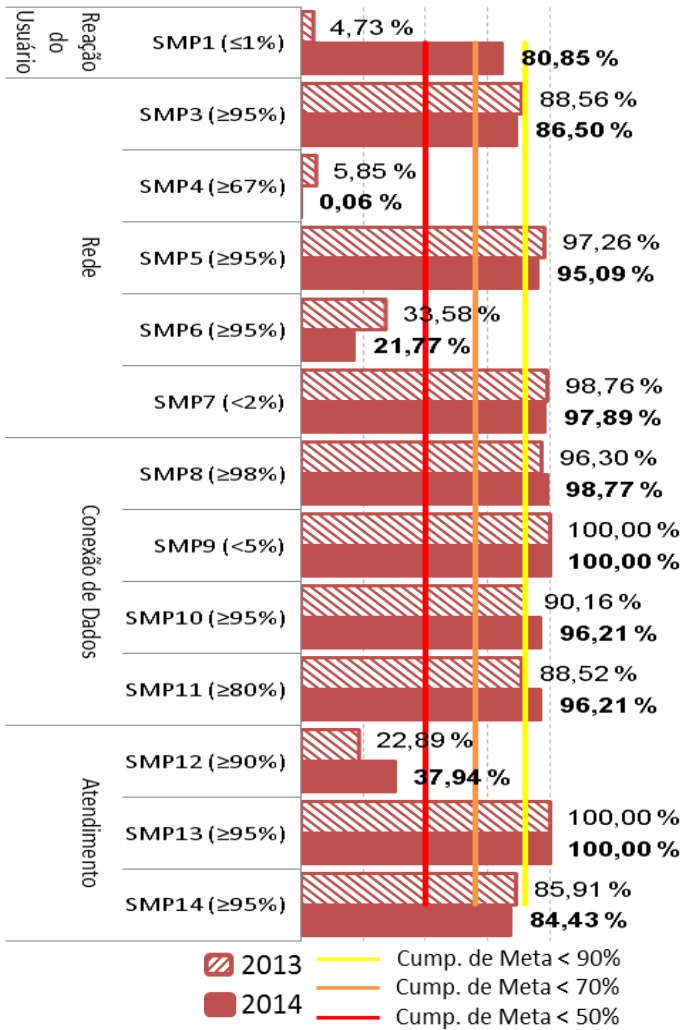


Obs: O território de toda a UF colorida é apenas para ilustração, já que a prestadora possui operação somente em alguns municípios dessas UFs.

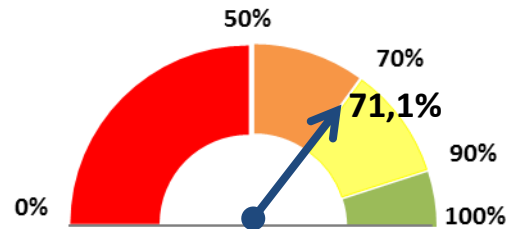


## - Perfil Geral

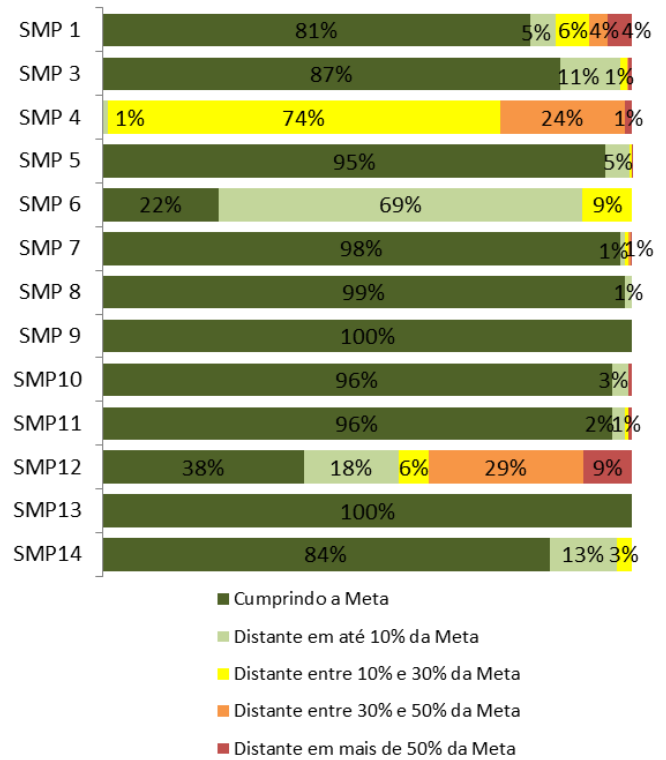
### Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas



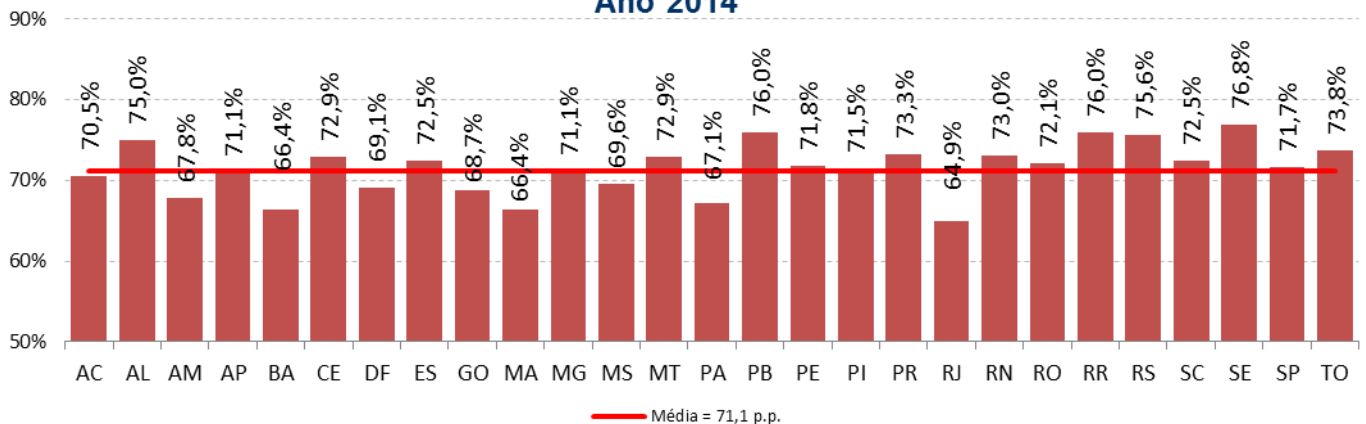
### Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas pela Operadora - Ano 2014



### Dispersão dos Indicadores em relação a Meta - Ano 2014



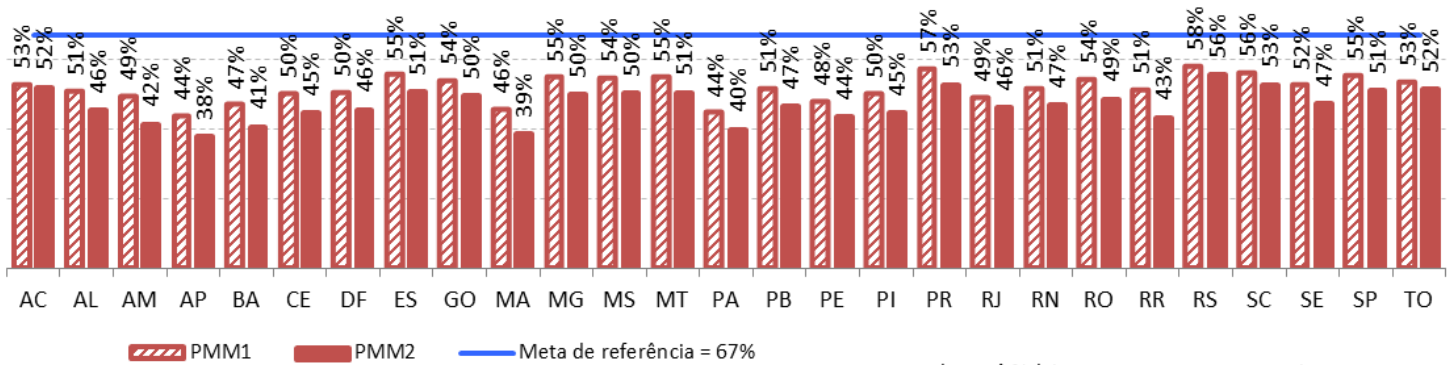
### Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas em cada UF - Ano 2014



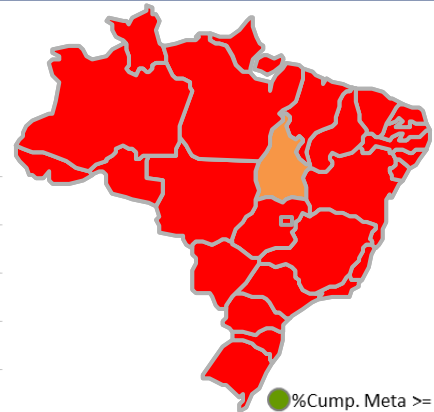
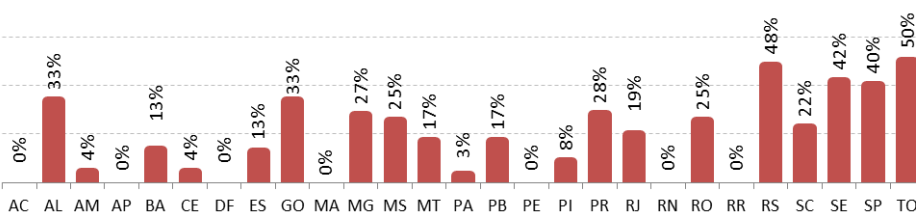


## Análise Detalhada dos Indicadores inferior ao Patamar de Acompanhamento (<70%)

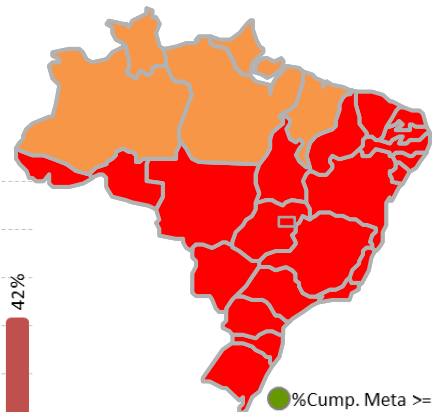
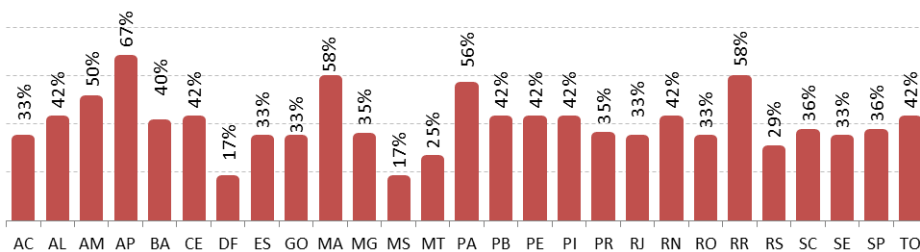
### SMP 4: Média das Taxas Realizadas em cada UF - Ano 2014



### SMP 6: Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas em cada UF - Ano 2014



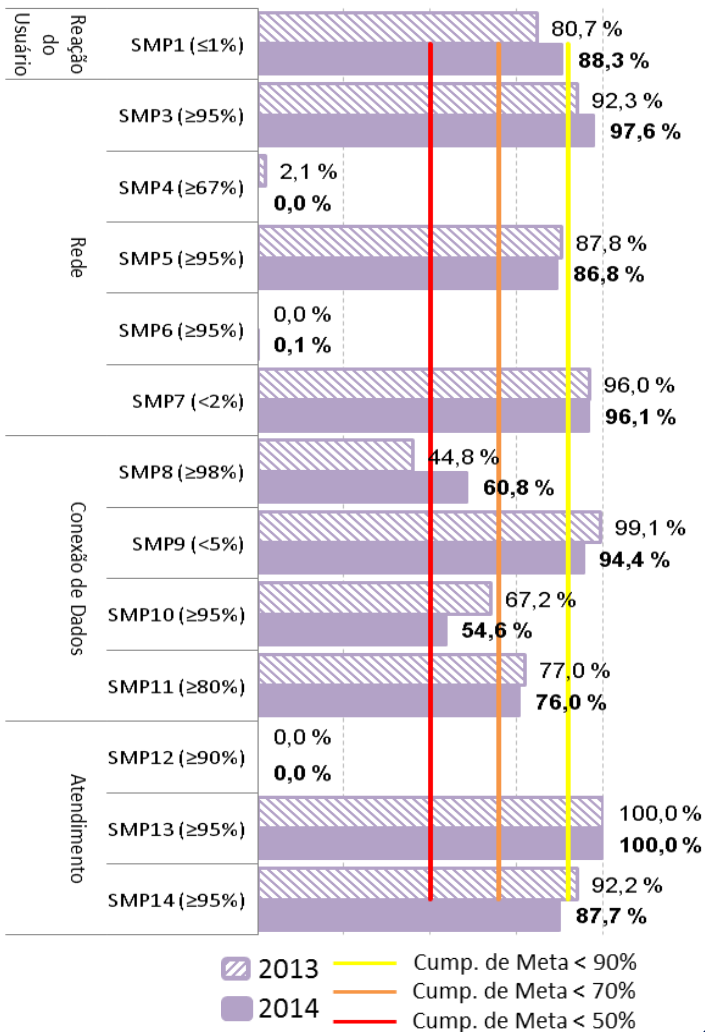
### SMP 12: Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas em cada UF - Ano 2014



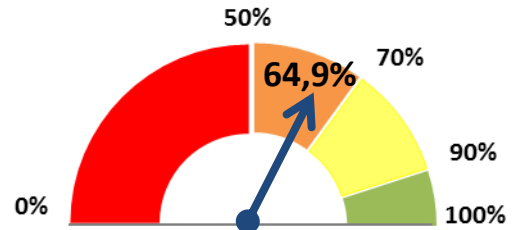


## - Perfil Geral

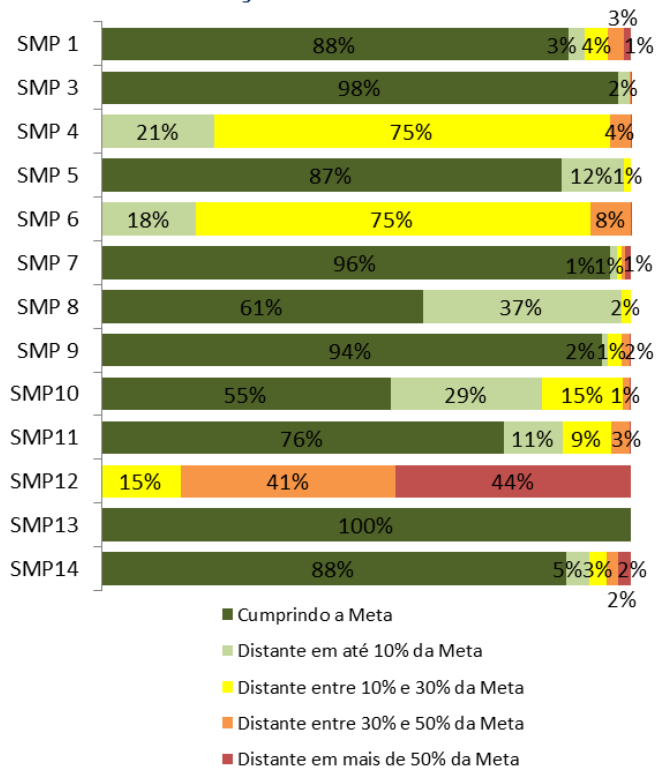
### Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas



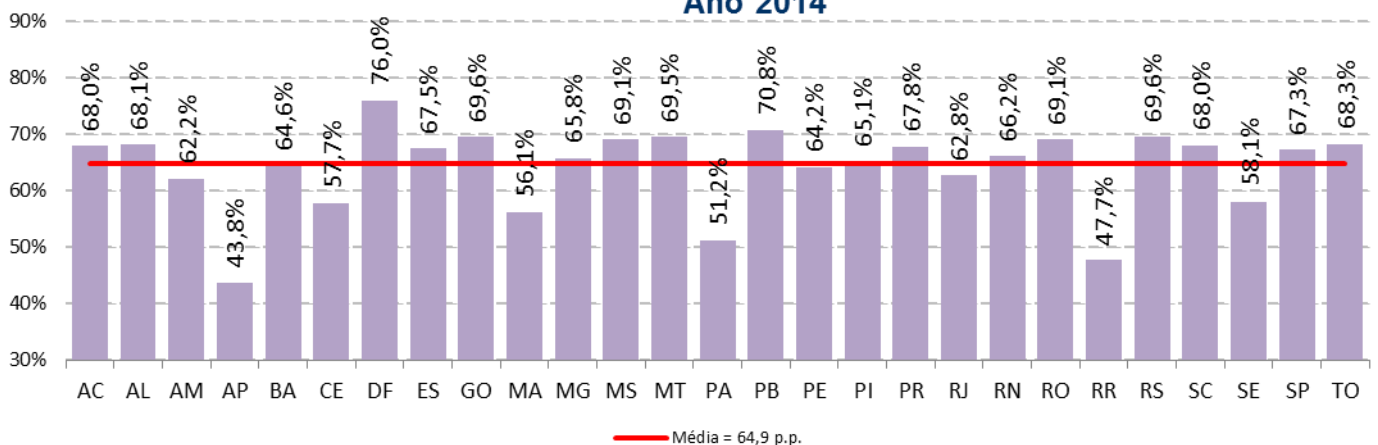
### Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas pela Operadora - Ano 2014



### Dispersão dos Indicadores em relação a Meta - Ano 2014



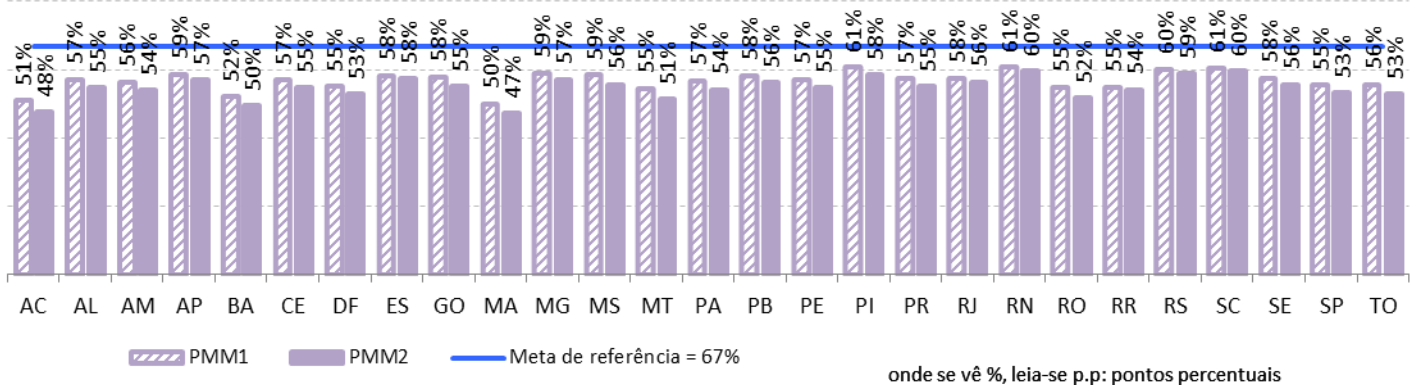
### Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas em cada UF - Ano 2014



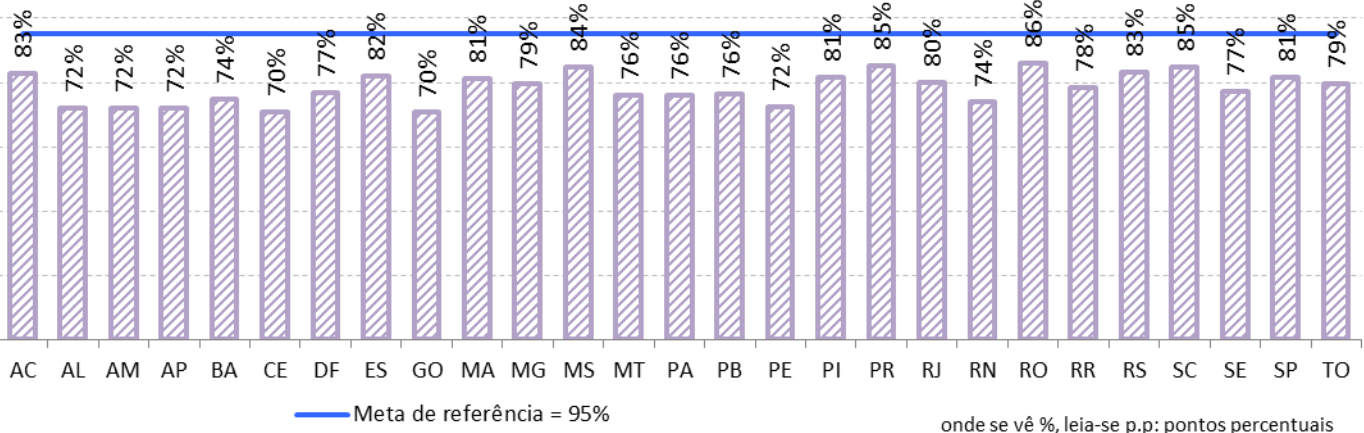


## Análise Detalhada dos Indicadores inferior ao Patamar de Acompanhamento (<70%)

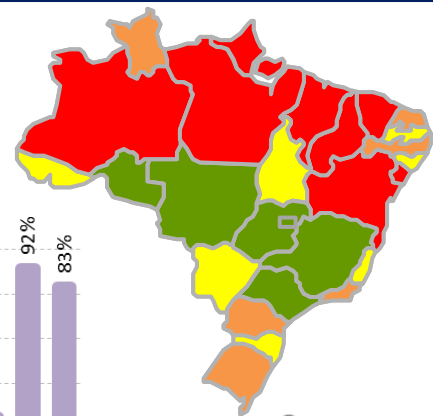
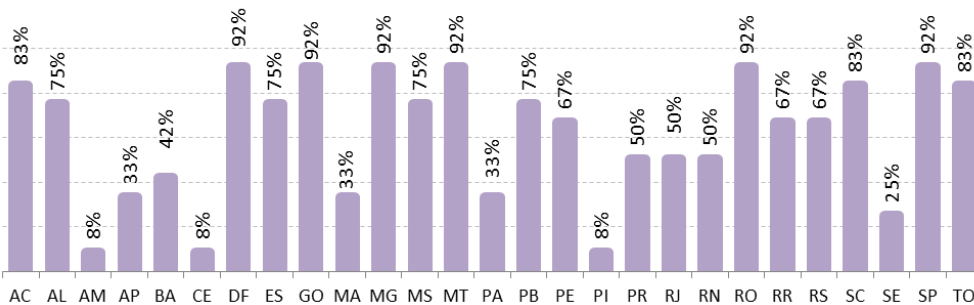
### SMP 4: Média das Taxas Realizadas em cada UF - Ano 2014



### SMP 6: Média das Taxas Realizadas em cada UF - Ano 2014



### SMP 8: Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas em cada UF - Ano 2014



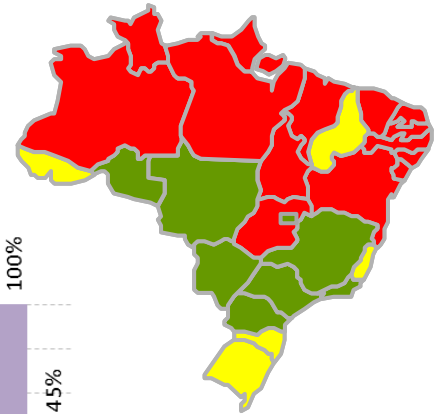
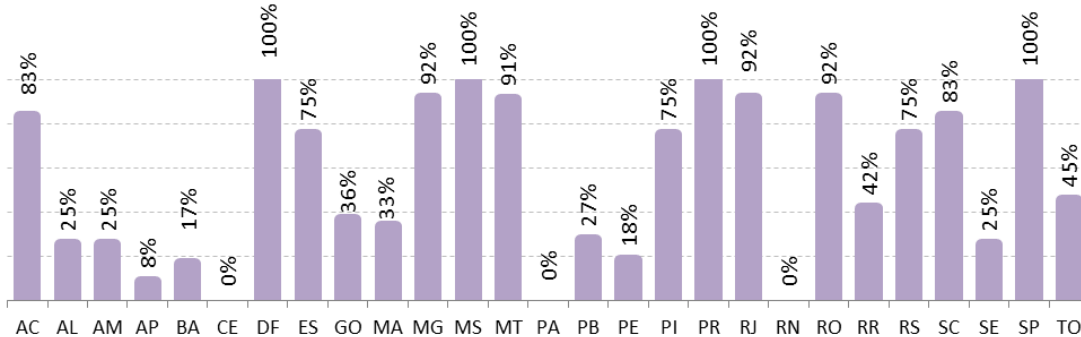
- %Cump. Meta  $\geq$  90%
- %Cump. Meta  $70\% \geq$  e  $<$  90%
- %Cump. Meta  $50\% \geq$  e  $<$  70%
- %Cump. Meta  $<$  50%





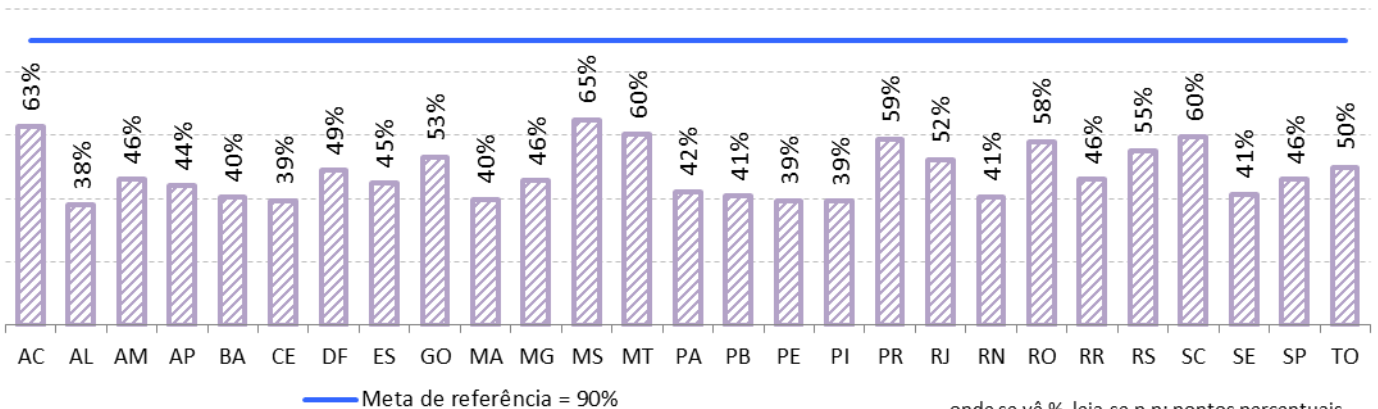
## Análise Detalhada dos Indicadores inferior ao Patamar de Acompanhamento (<70%)

SMP 10: Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas em cada UF - Ano 2014



- %Cump. Meta  $\geq$  90%
- %Cump. Meta 70%  $\geq$  e  $<$  90%
- %Cump. Meta 50%  $\geq$  e  $<$  70%
- %Cump. Meta  $<$  50%

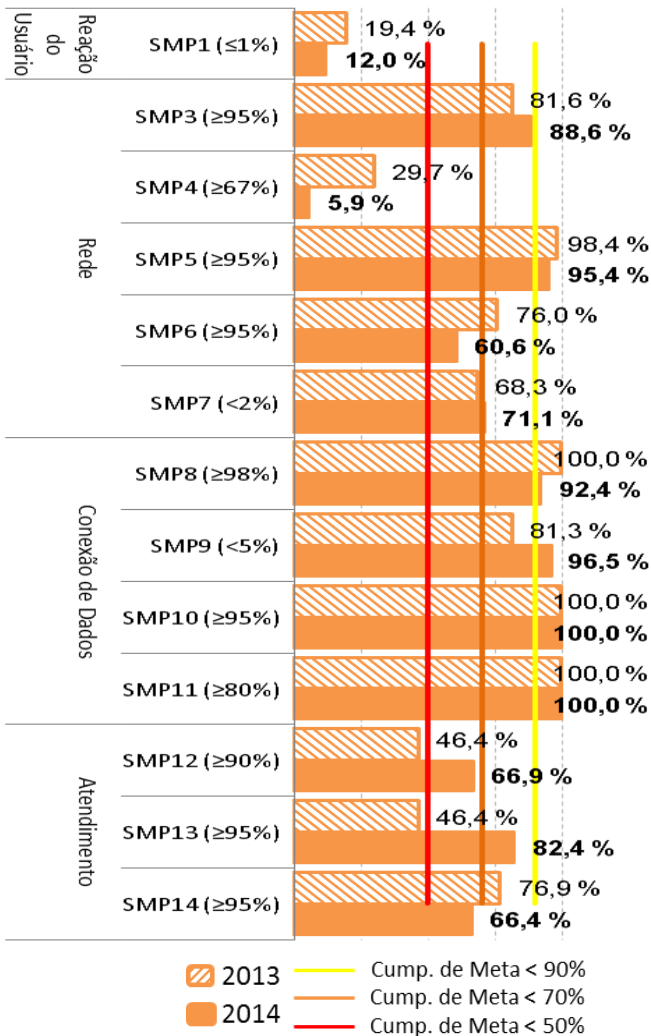
SMP 12: Média das Taxas Realizadas em cada UF - Ano 2014



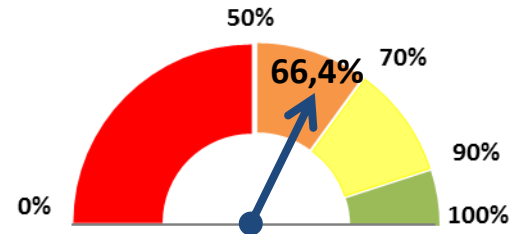
onde se vê %, leia-se p.p: pontos percentuais

## nextel - Perfil Geral

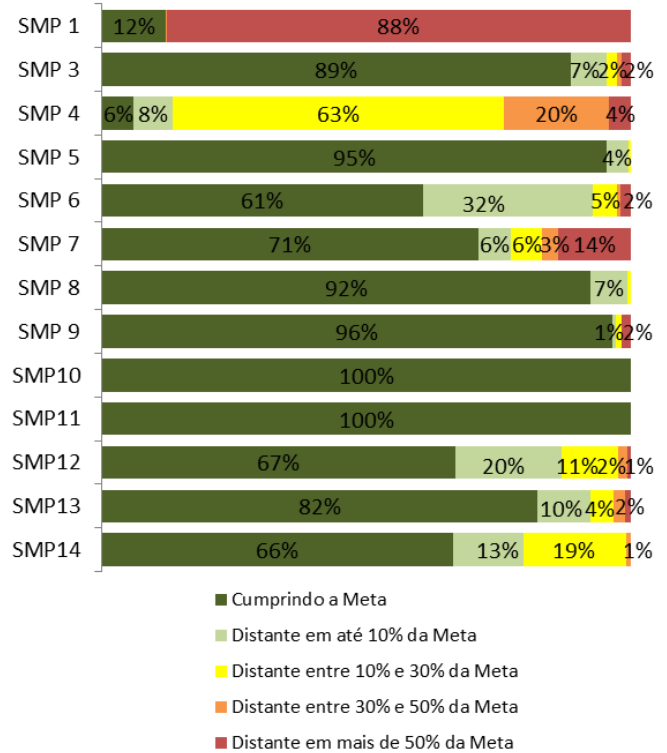
### Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas



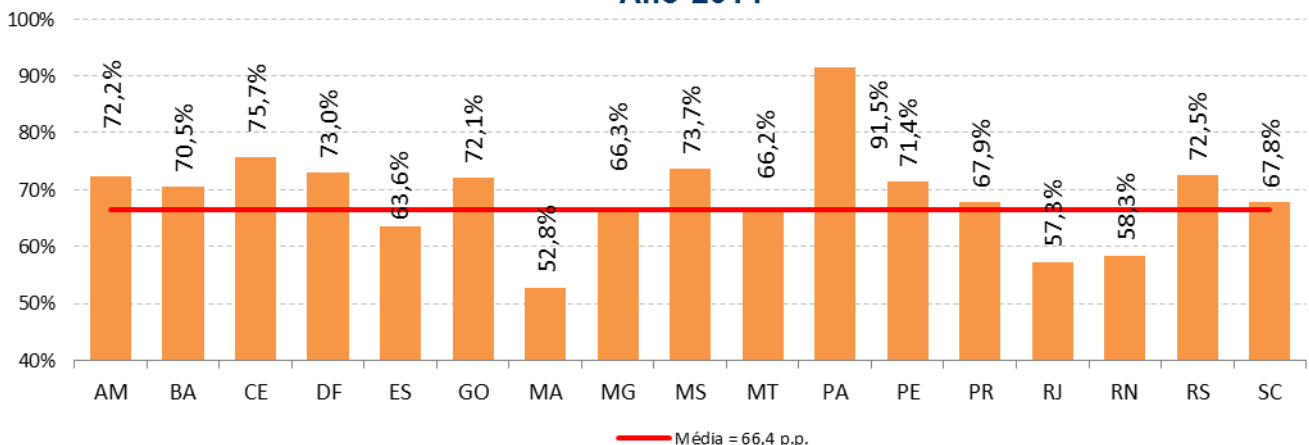
### Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas pela Operadora - Ano 2014



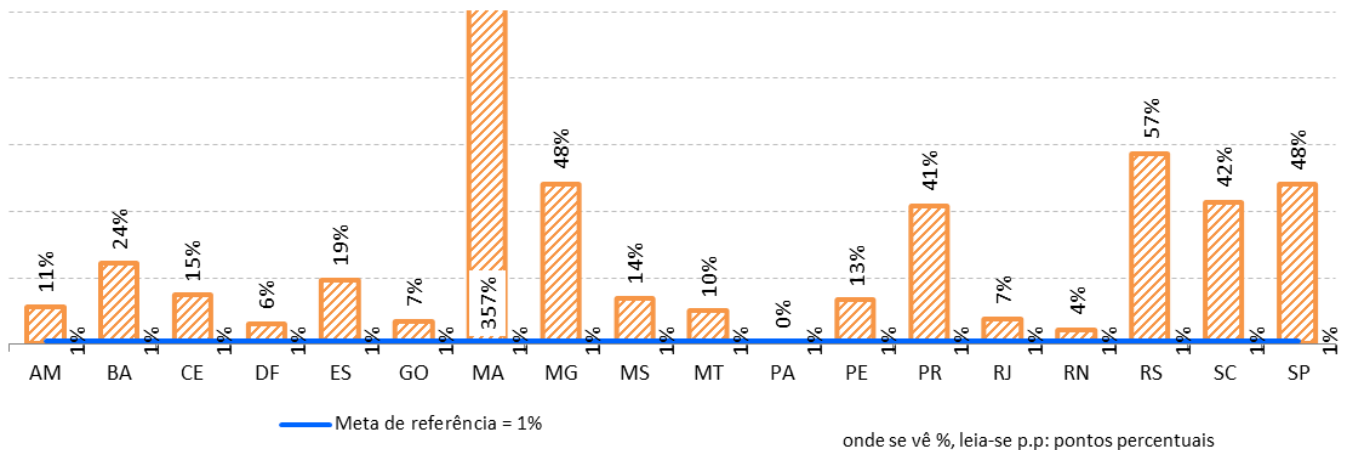
### Dispersão dos Indicadores em relação a Meta - Ano 2014



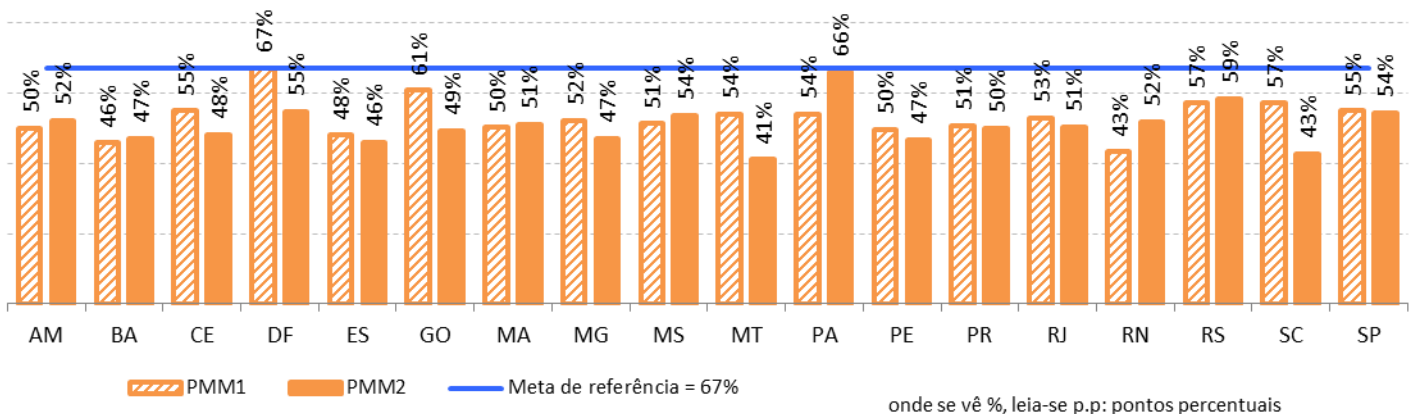
### Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas em cada UF - Ano 2014



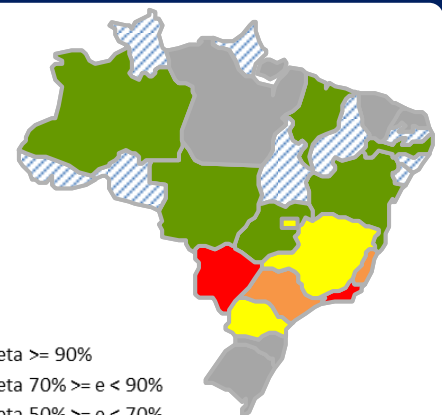
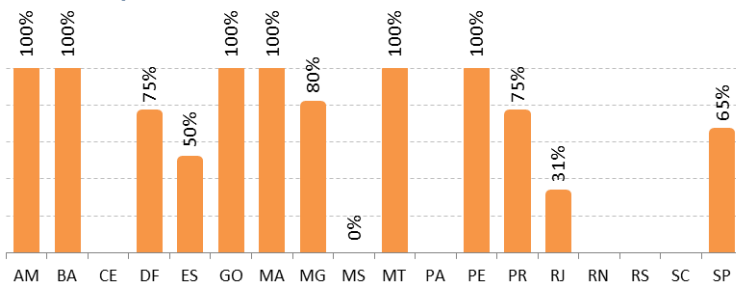
### SMP 1: Média das Taxas Realizadas em cada UF - Ano 2014



### SMP 4: Média das Taxas Realizadas em cada UF - Ano 2014



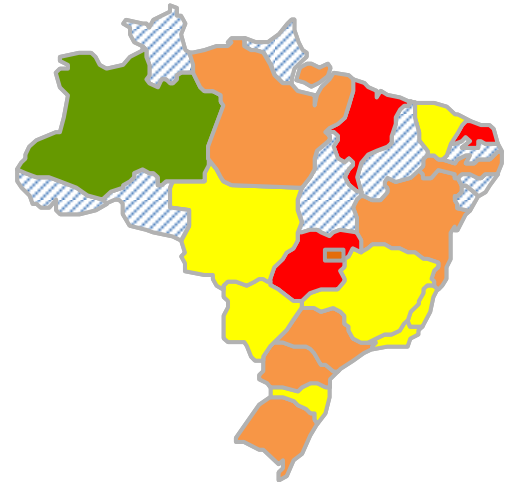
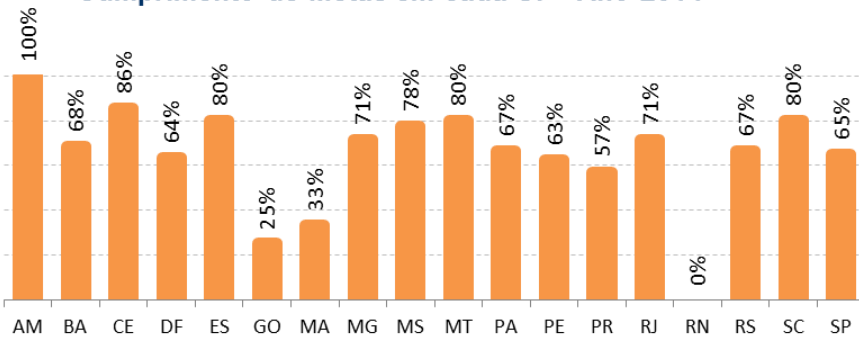
### SMP 6: Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas em cada UF - Ano 2014



Obs: UFs sem valor expresso tiveram como resultado Não Houve Ocorrência (NO) no universo do indicador

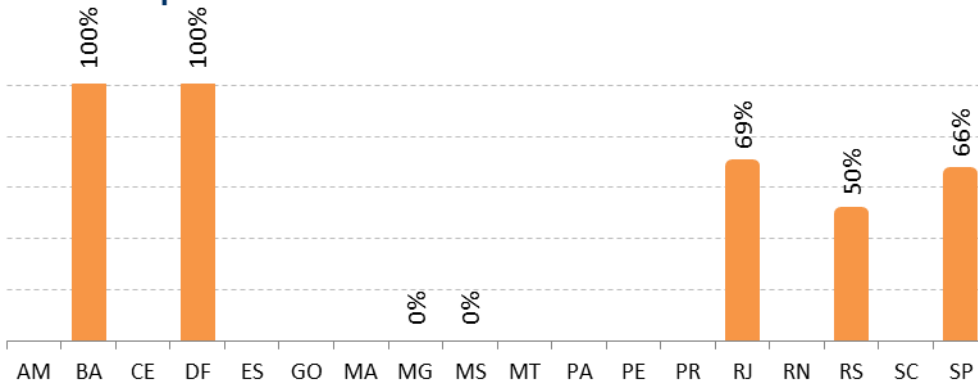
**nextel** Análise Detalhada dos Indicadores dentro do Patamar de Acompanhamento (<70%)

**SMP 12: Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas em cada UF - Ano 2014**



- %Cump. Meta  $\geq$  90%
- %Cump. Meta  $70\% \geq e < 90\%$
- %Cump. Meta  $50\% \geq e < 70\%$
- %Cump. Meta  $< 50\%$
- Sem Serv. Disponibilizado

**SMP 14: Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas em cada UF - Ano 2014**

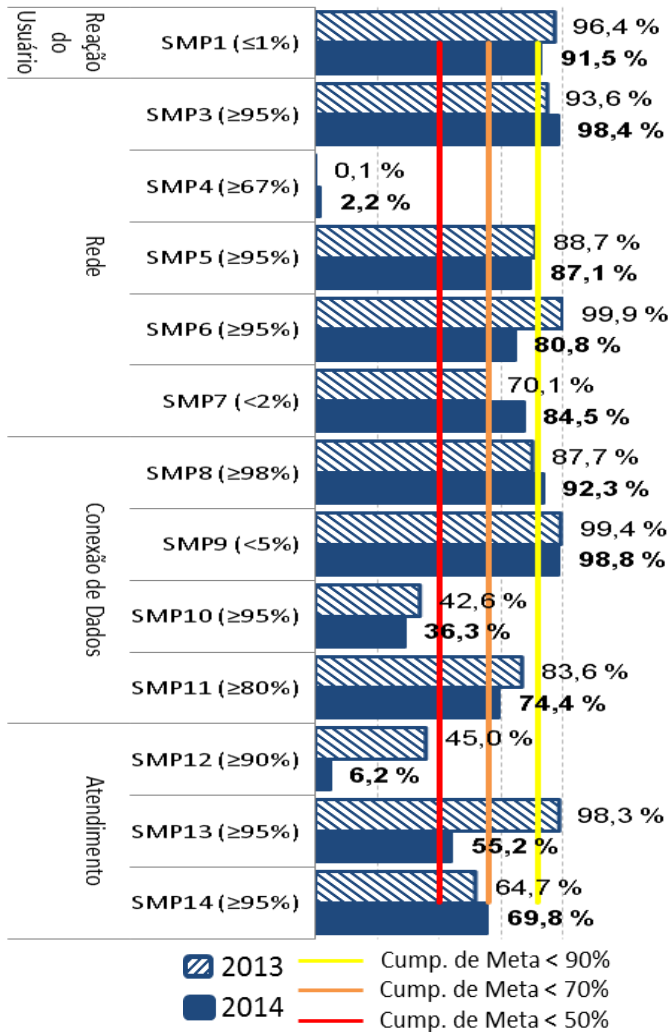


**Obs:** UFs sem valor expresso tiveram como resultado Não Houve Ocorrência (NO) no universo do indicador

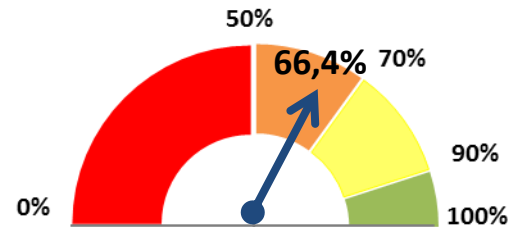


## - Perfil Geral

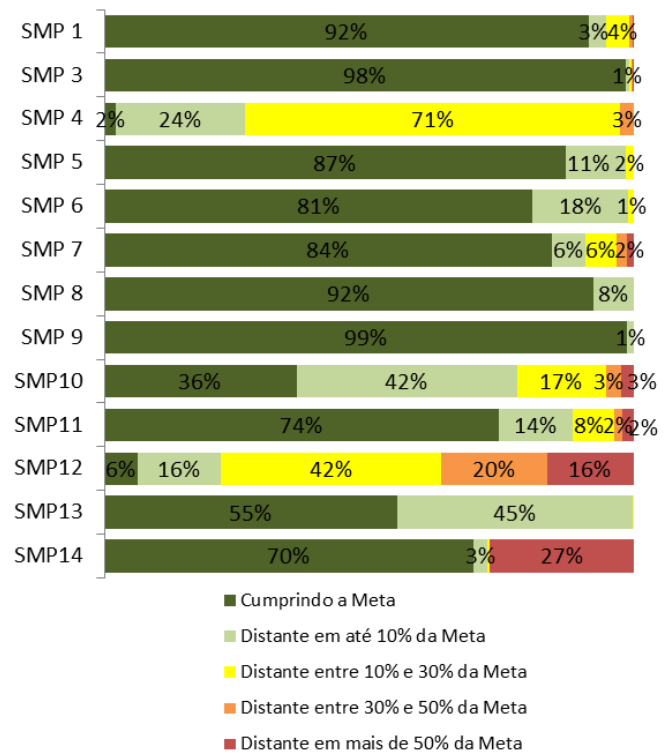
### Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas



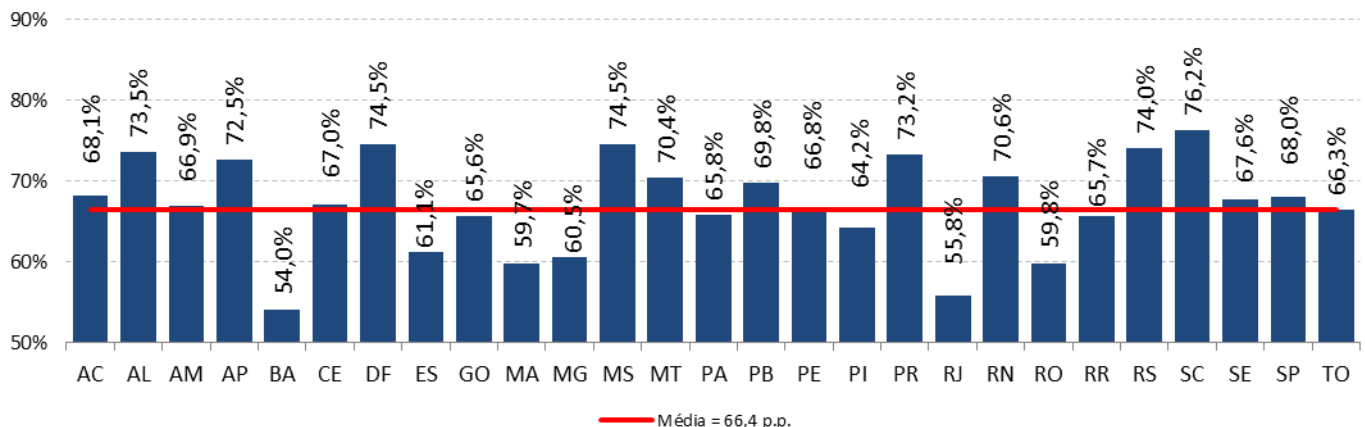
### Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas pela Operadora - Ano 2014



### Dispersão dos Indicadores em relação a Meta - Ano 2014



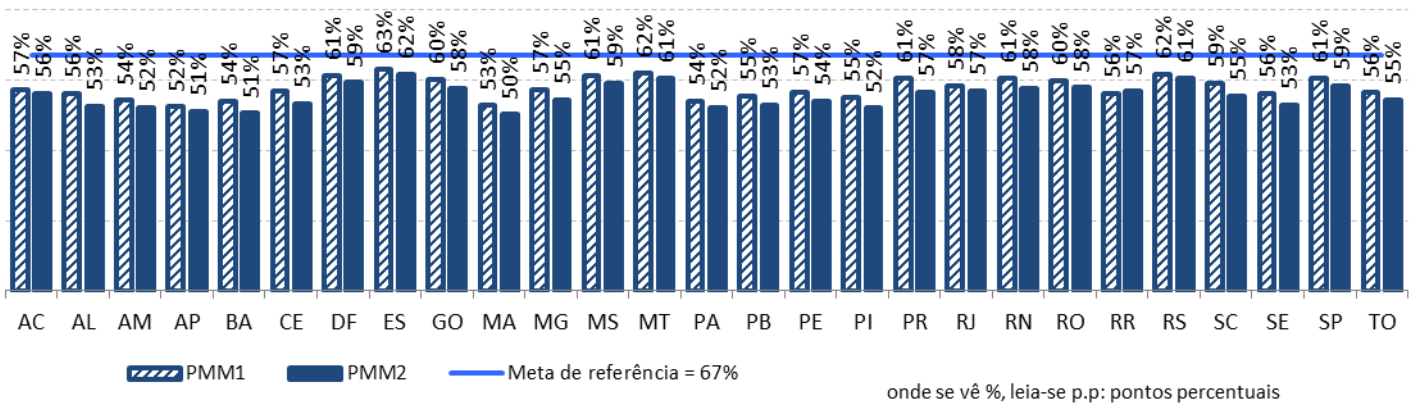
### Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas em cada UF - Ano 2014



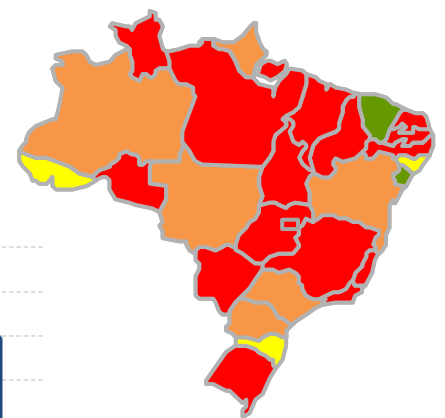
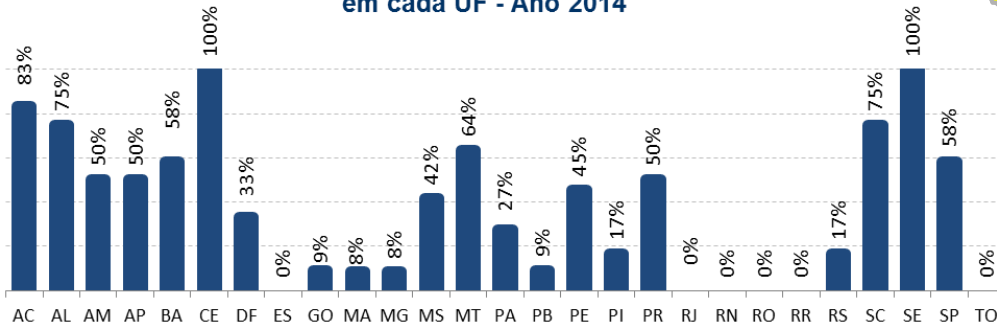


## Análise Detalhada dos Indicadores inferior ao Patamar de Acompanhamento (<70%)

### SMP 4: Média das Taxas Realizadas em cada UF - Ano 2014



### SMP 10: Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas em cada UF - Ano 2014

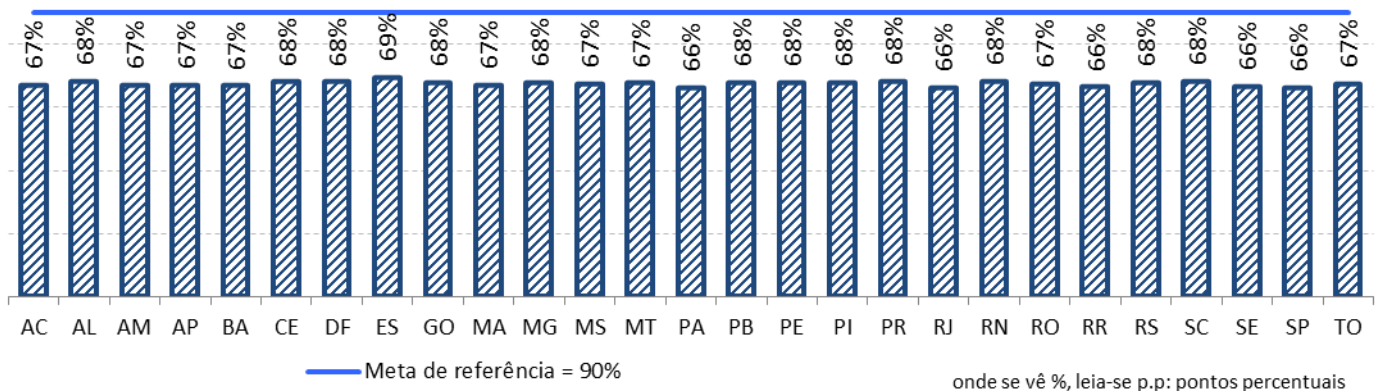


- %Cump. Meta >= 90%
- %Cump. Meta 70% >= e < 90%
- %Cump. Meta 50% >= e < 70%
- %Cump. Meta < 50%

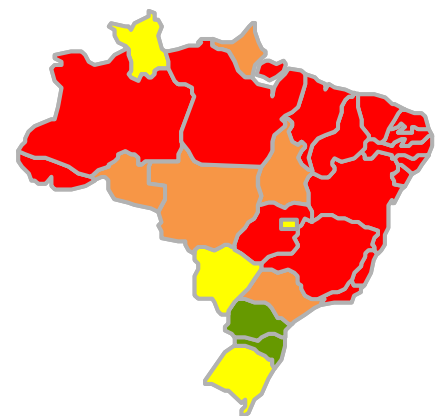
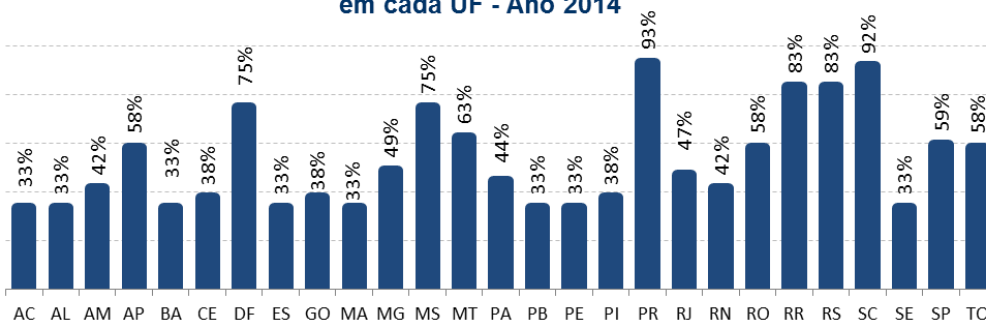


## Análise Detalhada dos Indicadores inferior ao Patamar de Acompanhamento (<70%)

SMP 12: Média das Taxas Realizadas em cada UF - Ano 2014



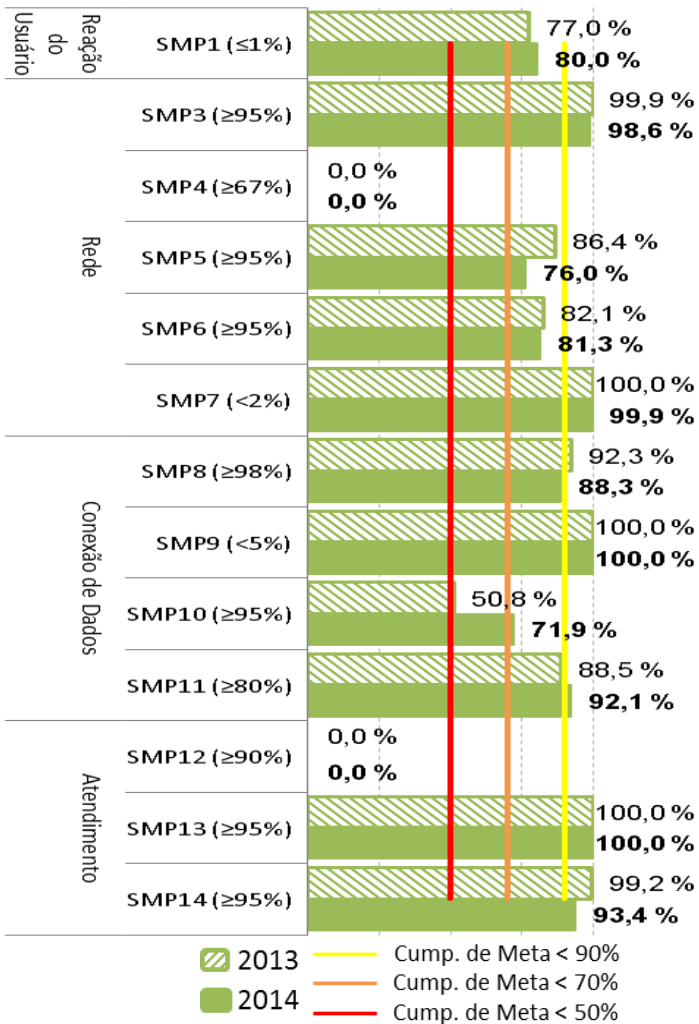
SMP 13: Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas em cada UF - Ano 2014



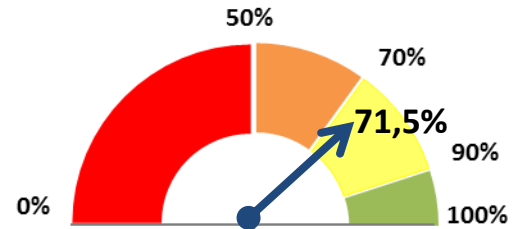
- %Cump. Meta >= 90%
- %Cump. Meta 70% >= e < 90%
- %Cump. Meta 50% >= e < 70%
- %Cump. Meta < 50%

## vivo – Perfil Geral

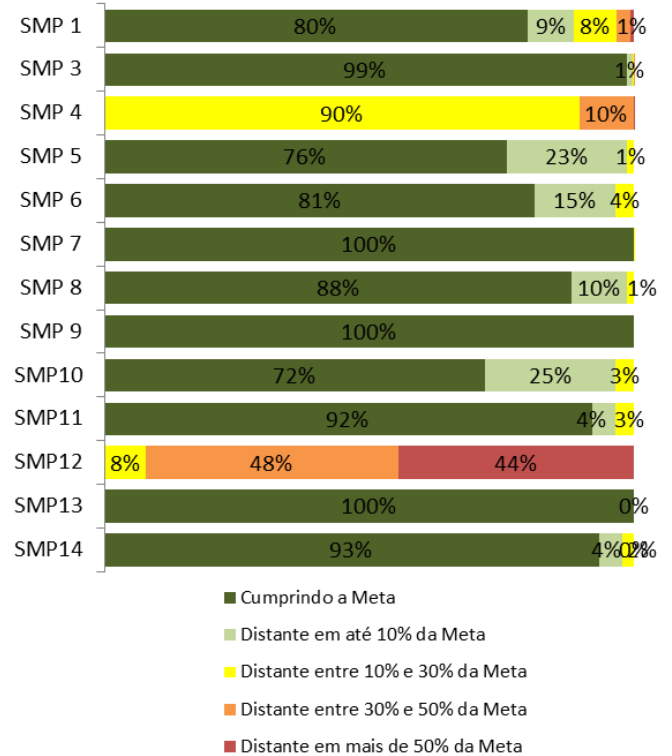
### Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas



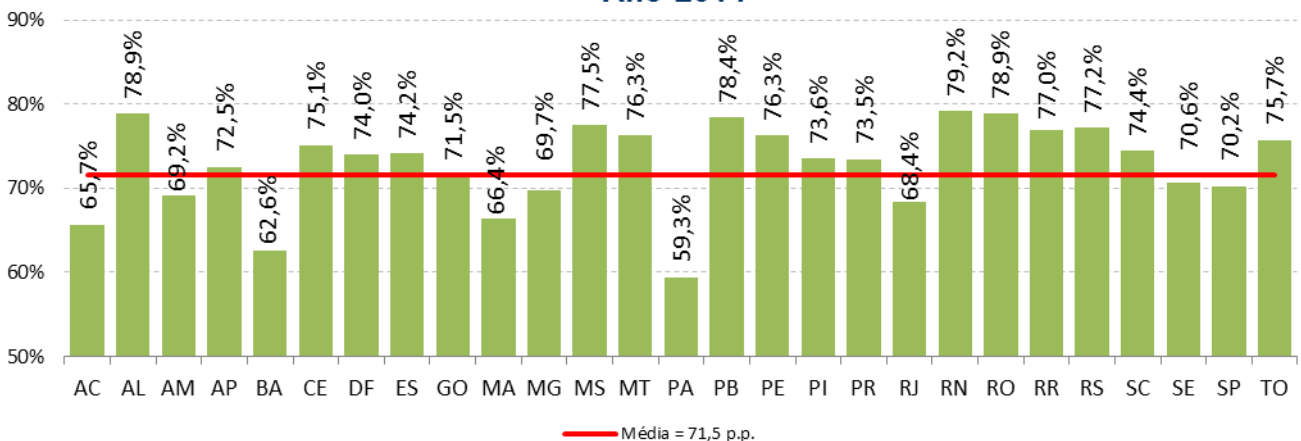
### Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas pela Operadora - Ano 2014



### Dispersão dos Indicadores em relação a Meta - Ano 2014



### Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas em cada UF - Ano 2014

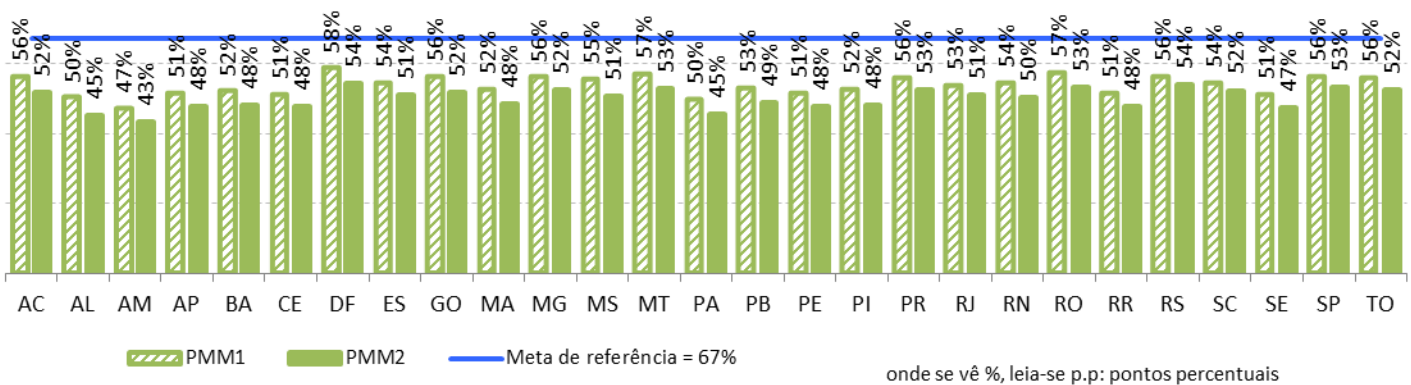




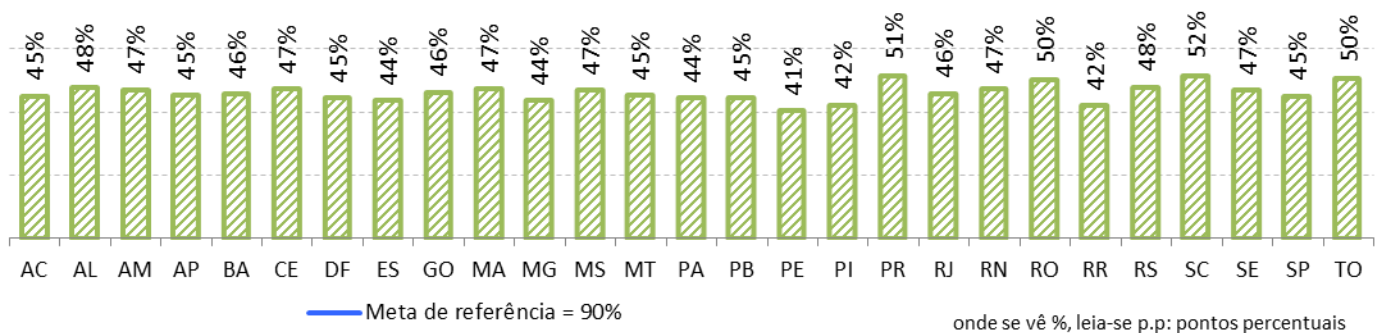


**Análise Detalhada dos Indicadores inferior ao Patamar de Acompanhamento (<70%)**

**SMP 4: Média das Taxas Realizadas em cada UF - Ano 2014**

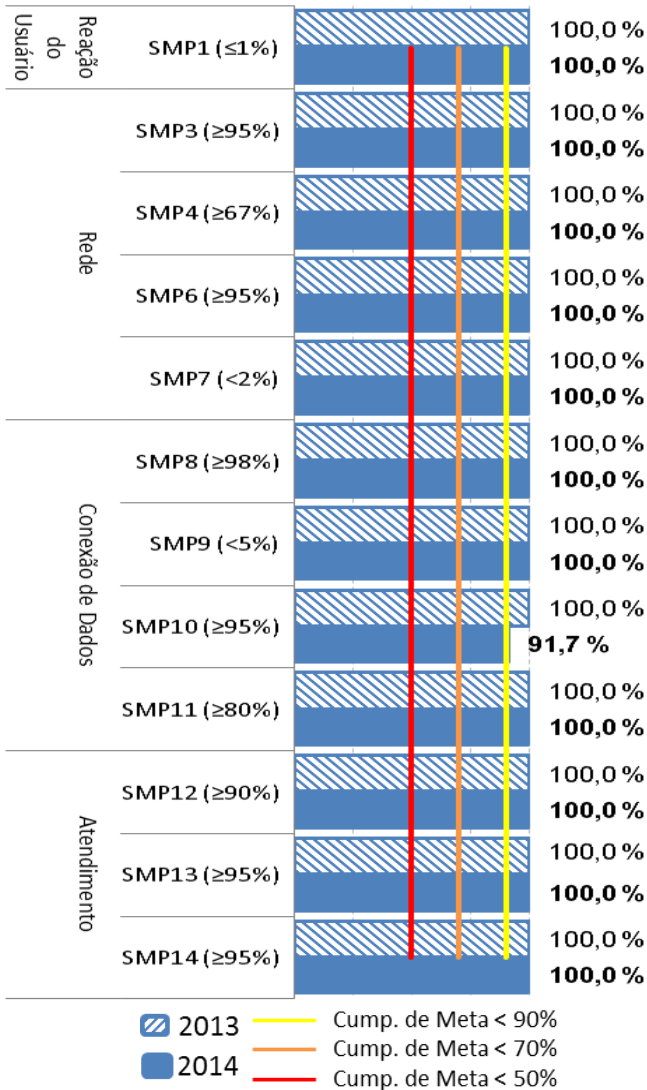


**SMP 12: Média das Taxas Realizadas em cada UF - Ano 2014**

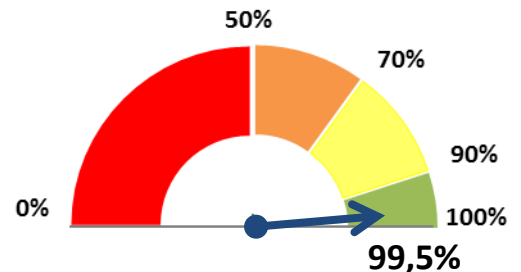


## Sercomtel – Perfil Geral

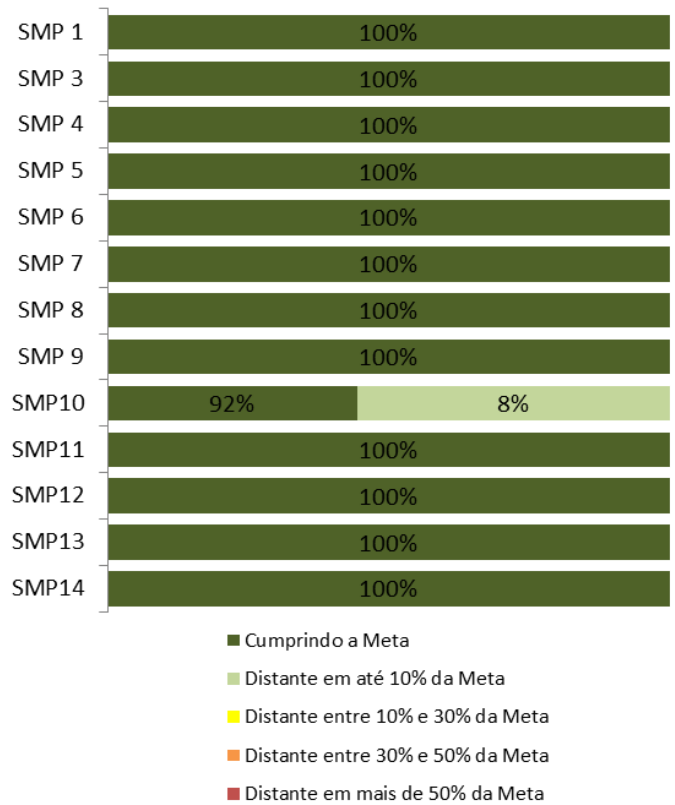
### Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas



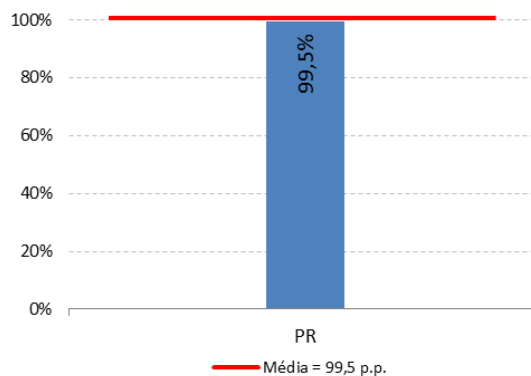
### Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas pela Operadora - Ano 2014



### Dispersão dos Indicadores em relação a Meta - Ano 2014



### Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas em cada UF - Ano 2014



## Notas

- 1) O Indicador SMP2 ainda não está sendo calculado, portanto não consta deste relatório;
- 2) O indicador SMP11(Upload) também não está incluído neste relatório em função de deliberação do Grupo de Implantação de Processos de Aferição da Qualidade (GIPAQ);
- 3) Os resultados dos indicadores SMP10 e SMP11(Download) somente passaram a ser considerados a partir de julho de 2013;
- 4) Os indicadores SMP3, 4, 5, e 7 devem ser medidos nos Períodos de Maior Movimento (PMM) de 2 dias do mês, estabelecidos pela Anatel, sendo o diurno das 10h às 13h e o noturno das 18h às 21h;
- 5) A aplicabilidade das metas dos indicadores dá-se no nível de Área de Registro (CN), à exceção dos indicadores SMP8 a 11, cujas as metas são aplicáveis por Unidade Federativa (UF);
- 6) A Nextel iniciou o envio de indicadores em junho de 2013;
- 7) Ao longo do relatório apenas estão contabilizados os indicadores considerados válidos, excluindo, portanto, os indicadores para os quais “Não Houve Ocorrência” (NO) no universo avaliado, e considerando somente os dados que foram publicados pelo GIPAQ, ou seja, excluindo os casos nos indicadores SMP10 e SMP11 que não atingiram os critérios de validade estatística ou os que resultaram de problemas técnicos na conexão do servidor de medição;
- 8) Indicadores utilizados neste relatório foram extraídos do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) no dia 20/03/2015.