



Qualidade da Telefonia Móvel (SMP)

Relatório de Indicadores de Desempenho Operacional

2016



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

Brasília, 06 de fevereiro de 2017

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, na vertical “Dados”, opção “Qualidade”, clique no ícone identificador de “Telefonia Móvel”, e selecione “Série Histórica dos Indicadores”.

Indicadores Operacionais

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

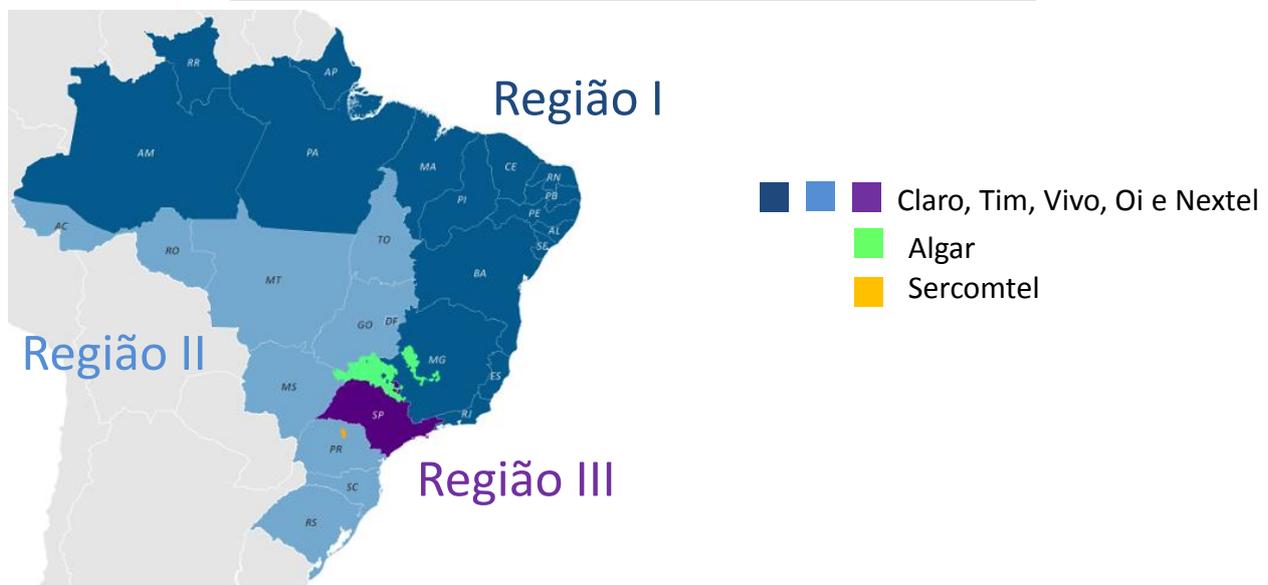
Grupo do Indicador	Mnemônico	Indicador	Descrição	Meta
Grupo Reação do Usuário	SMP1	Taxa de Reclamações	Razão entre o total de reclamações recebidas na prestadora em todos seus canais de atendimento, e o número total de acessos, no mês.	≤ 1%
Grupo Reação do Usuário	SMP2	Taxa de Reclamações na Anatel	Razão 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%

As Prestadoras

Atualmente se encontram em operação comercial dez prestadoras do Serviço Móvel Pessoal, sendo sete detentoras de infraestrutura e três na condição de Operadora Móvel de Rede Virtual (OMRV).

Estão obrigadas a coletar os indicadores de qualidade as prestadoras com mais de 50mil acessos, nas localidades com mais de 180 dias de operação comercial.

Área de Atuação das Prestadoras



As prestadoras Claro, Tim, Vivo, Oi e Nextel possuem autorização para prestar o serviço em todas as regiões do território nacional definidas no Plano Geral de Outorgas. As prestadoras Algar e Sercomtel possuem atuação regional, sendo a primeira em 87 municípios do interior dos estados de São Paulo, Goiás, Mato Grosso do Sul e Minas Gerais, enquanto que a Sercomtel opera nos municípios de Londrina e Tamarana, no Estado do Paraná.

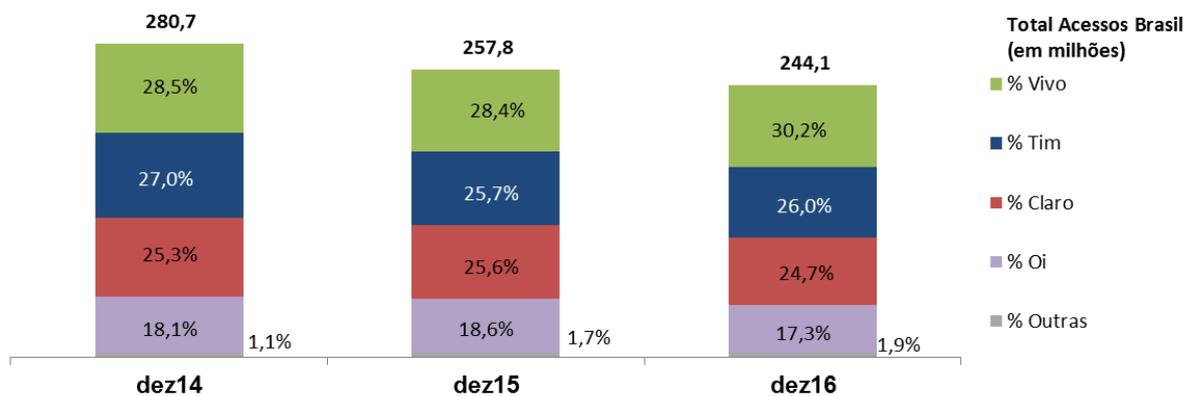
As Operadoras Móveis de Rede Virtual autorizadas: Porto Seguro Conecta, Datora Mobile e Telco, como se utilizam de infraestrutura de rede de outras prestadoras para prestação do serviço, podem vir a atuar em todo território nacional, mas optaram por operarem comercialmente em determinadas áreas, explorando nichos de mercado como por exemplo, de comunicação máquina a máquina (M2M). Somente para a operadora Telco não foi iniciada a coleta de indicadores de desempenho operacional, por ainda se caracterizar como sendo de Pequeno Porte (até 50mil acessos).

O Mercado

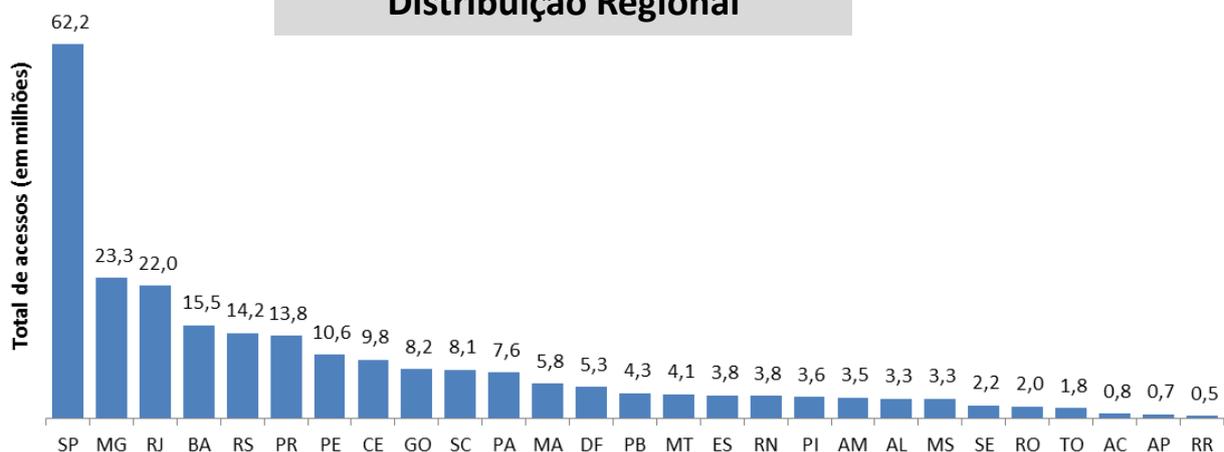
Participação

Prestadora	Autorização	Acessos em Serviço (em milhares - Dez/16)	Participação
Claro	SMP	60.170,93	24,65%
Tim	SMP	63.417,94	25,98%
Vivo	SMP	73.777,89	30,23%
Oi	SMP	42.138,25	17,27%
Nextel	SMP	2.588,22	1,06%
Algar Telecom	SMP	1.341,55	0,55%
Sercomtel	SMP	71,47	0,03%
Porto Seguro	SMP(OMRV)	452,41	0,19%
Datora	SMP(OMRV)	100,92	0,041%
Telco	SMP(OMRV)	7,18	0,003%
Total		244.066,76	

Evolução do Mercado



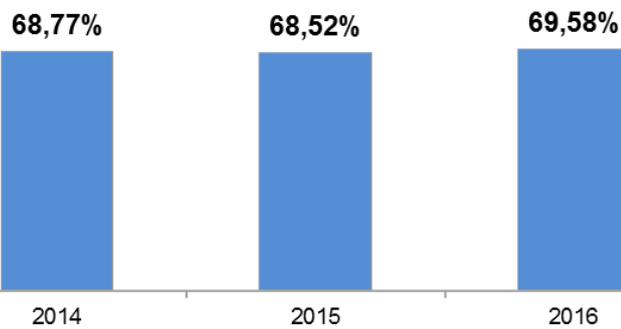
Distribuição Regional



Os Indicadores Consolidados

(resultado referente a todas as prestadoras coletadas)

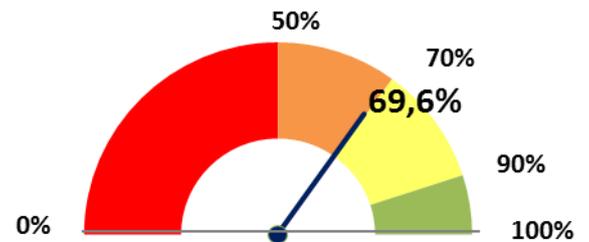
Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas em cada Ano



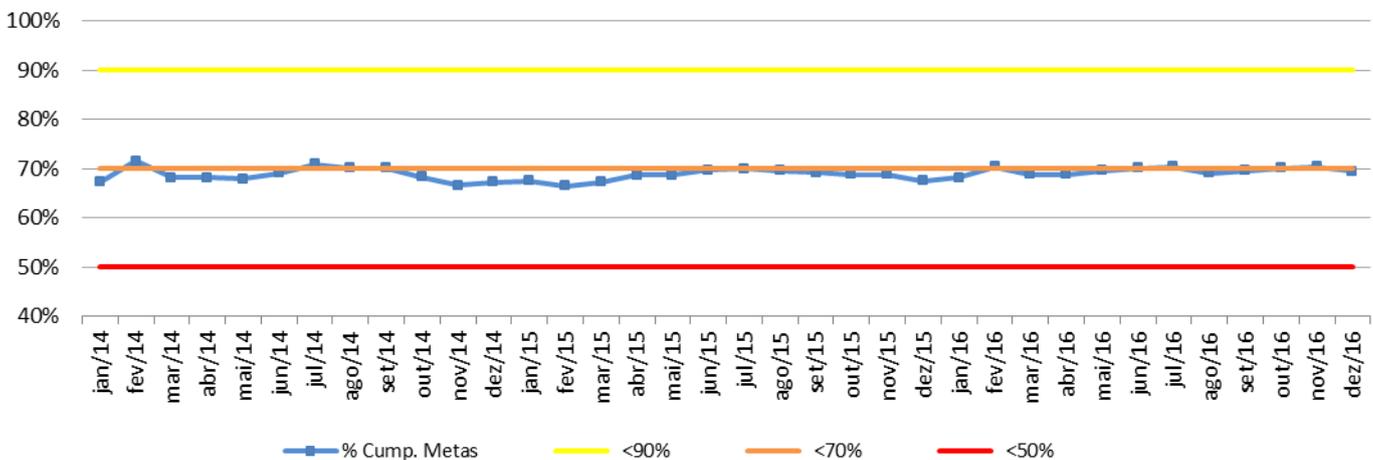
	2014	2015	2016
Total de indicadores calculados (com NO)e NI)	54.766	58.714	62.043
Total de indicadores válidos (exclui NO e NI)	52.125	55.142	57.535
Quant. metas cumpridas	35.848	37.782	40.032

Telefonia Móvel (SMP)

Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas em 2016



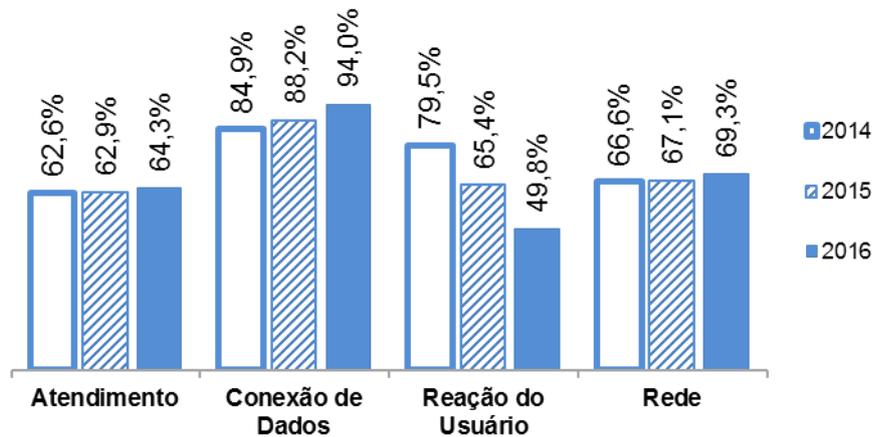
Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas - Evolução Mensal



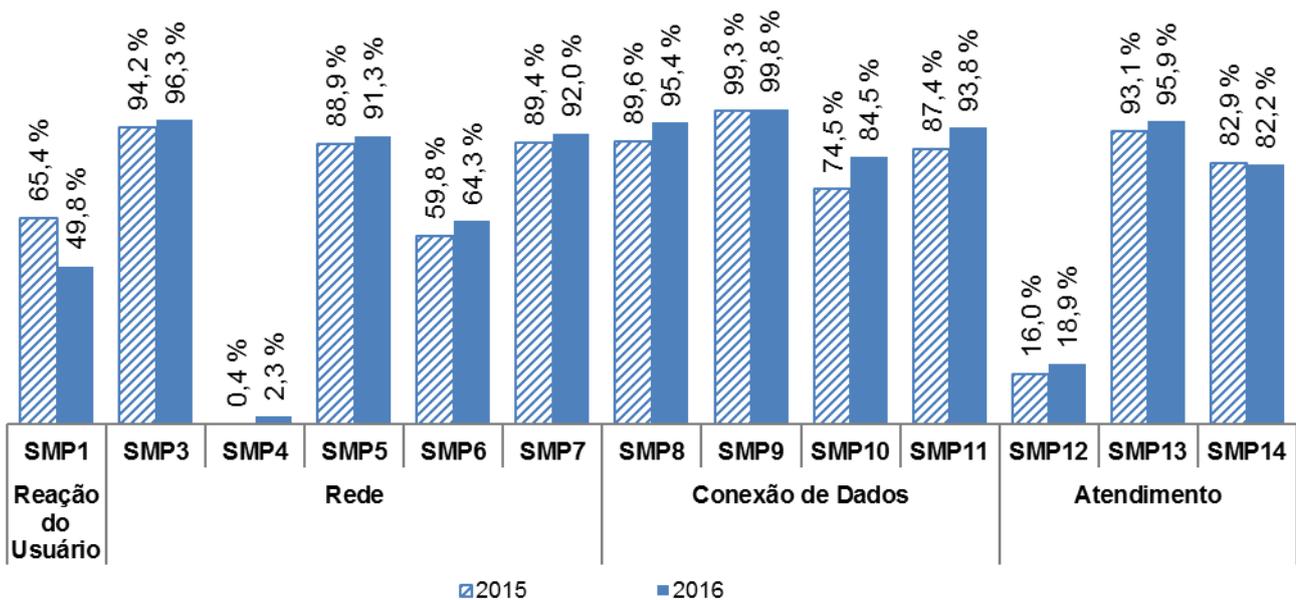
Os Indicadores Consolidados

(resultado referente a todas as prestadoras coletadas)

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



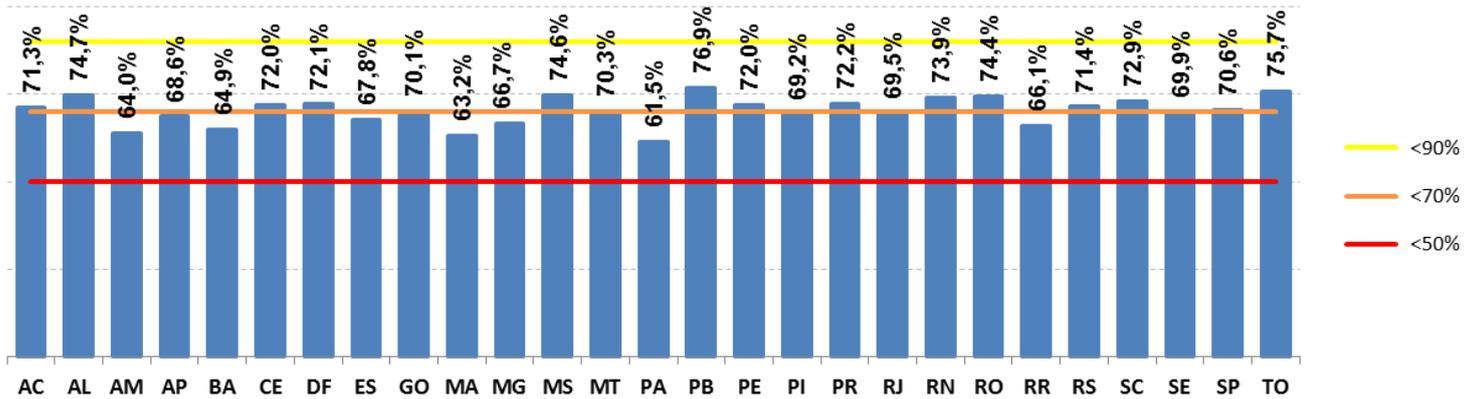
Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas



Os Indicadores Consolidados

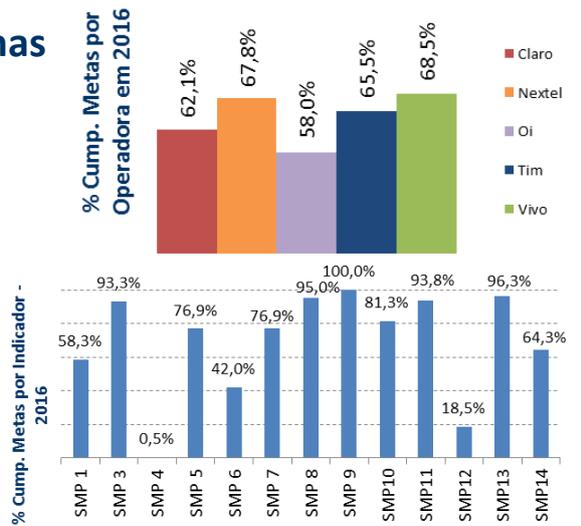
(resultado referente a todas as prestadoras coletadas)

Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas em cada UF em 2016

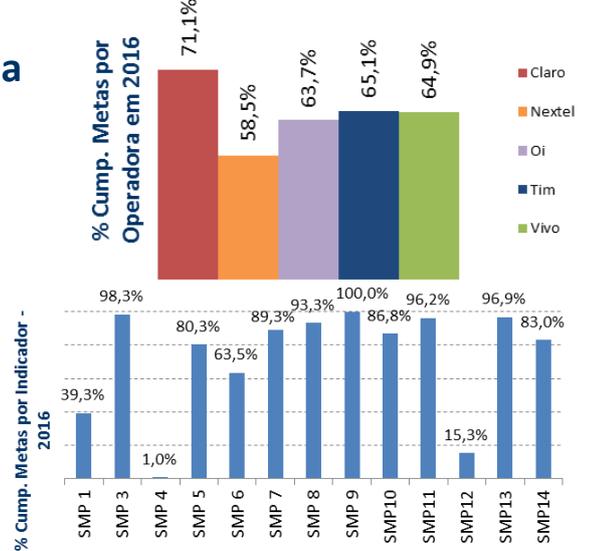


Detalhe das 4 UFs mais críticas

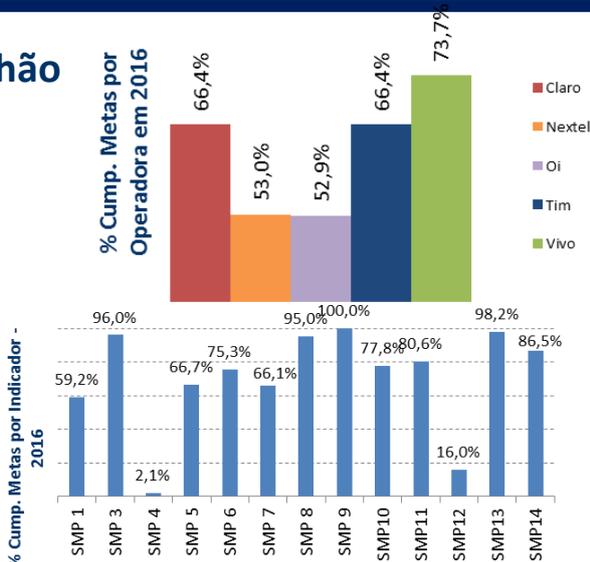
Amazonas



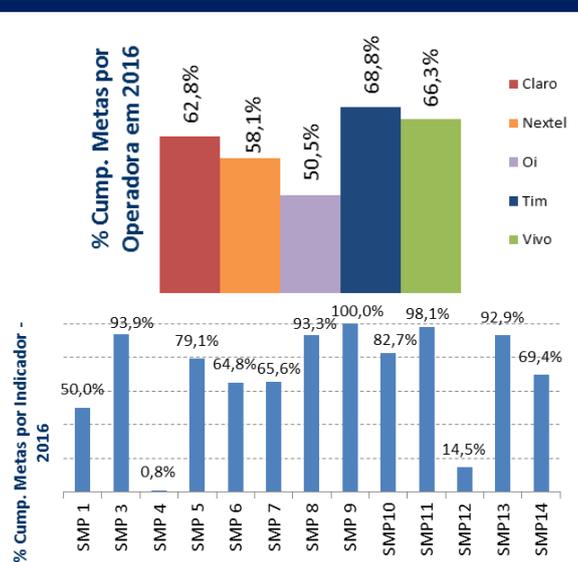
Bahia



Maranhão



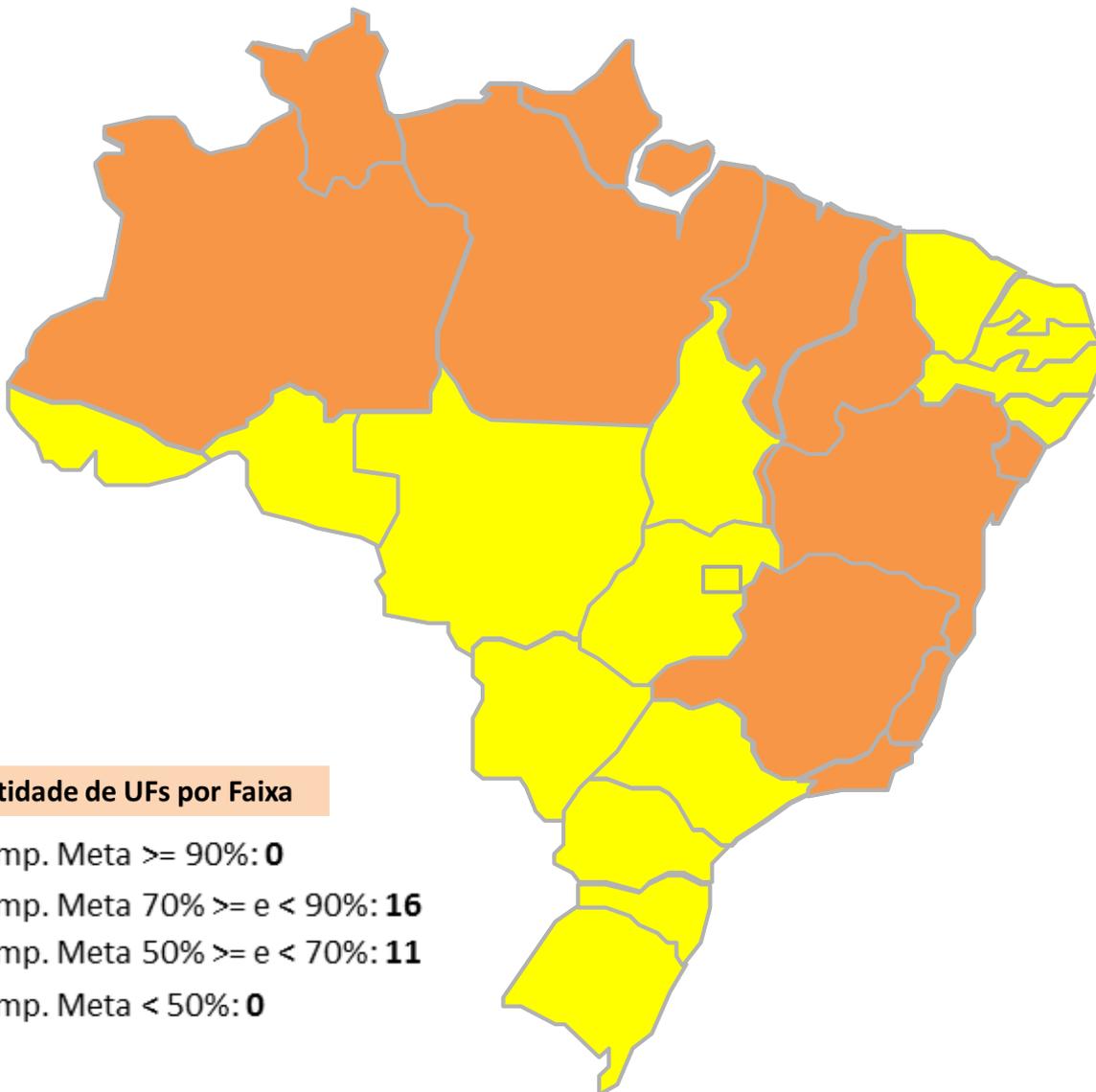
Pará



Os Indicadores Consolidados

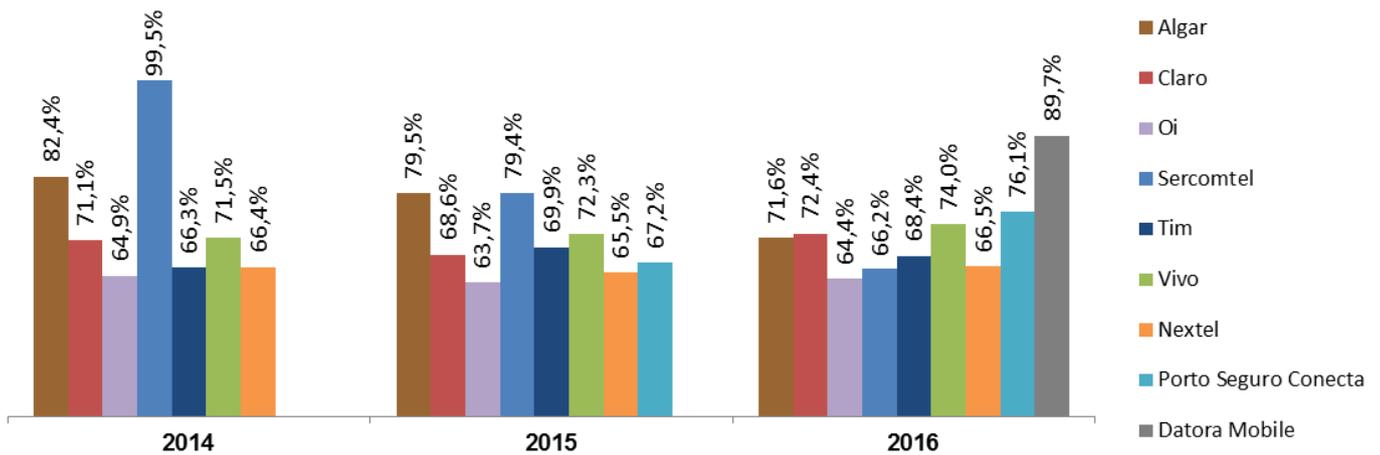
(resultado referente a todas as prestadoras coletadas)

Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas em
cada Unidade Federativa (UF) em 2016



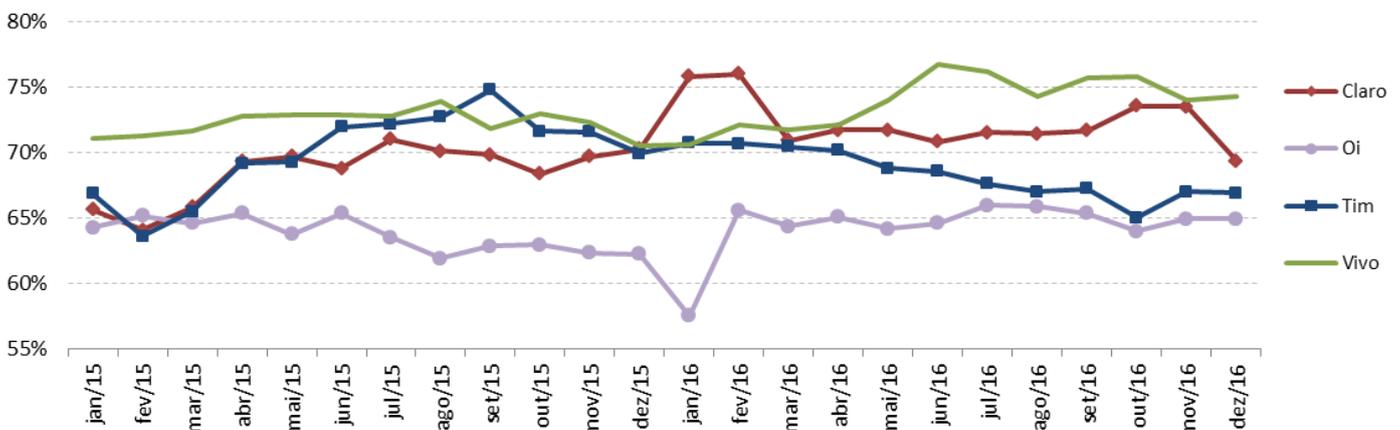
Os Indicadores Consolidados

Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas em cada Operadora



	Algar	Claro	Oi	Sercomtel	Tim	Vivo	Nextel	Porto Seg.	Datora
Total de indicadores calculados ano 2016 (com NO e NI)	1.284	11.748	11.748	204	11.748	11.748	11.215	1.644	704
Total de indicadores válidos ano 2016 (exclui NO e NI)	1.275	11.690	11.638	198	11.405	11.607	8.490	796	436
Quant. metas cumpridas ano 2016	913	8.460	7.494	131	7.797	8.590	5.650	606	391

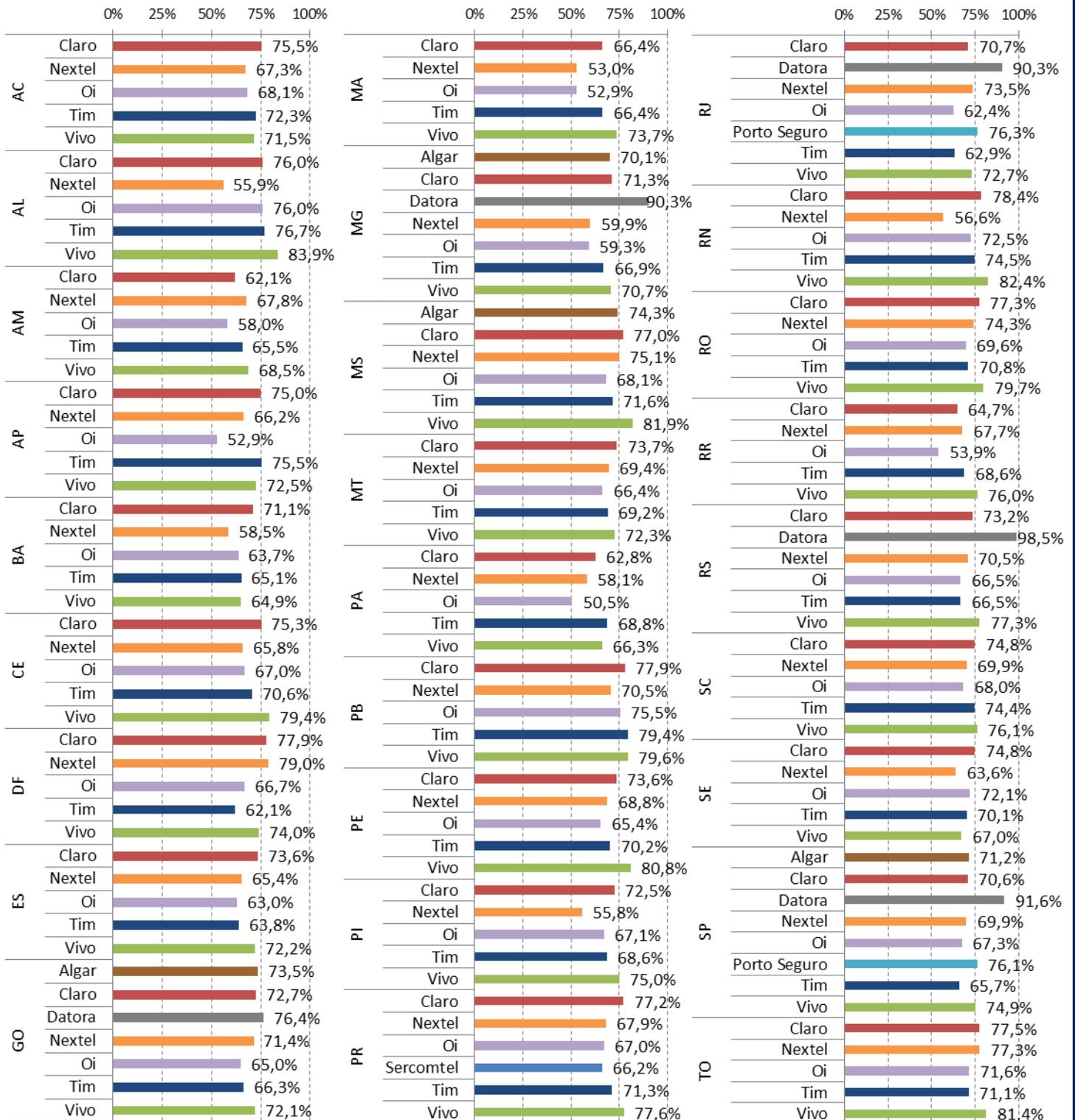
Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas pelas Maiores Operadoras - Últimos 24 meses



Os Indicadores Consolidados

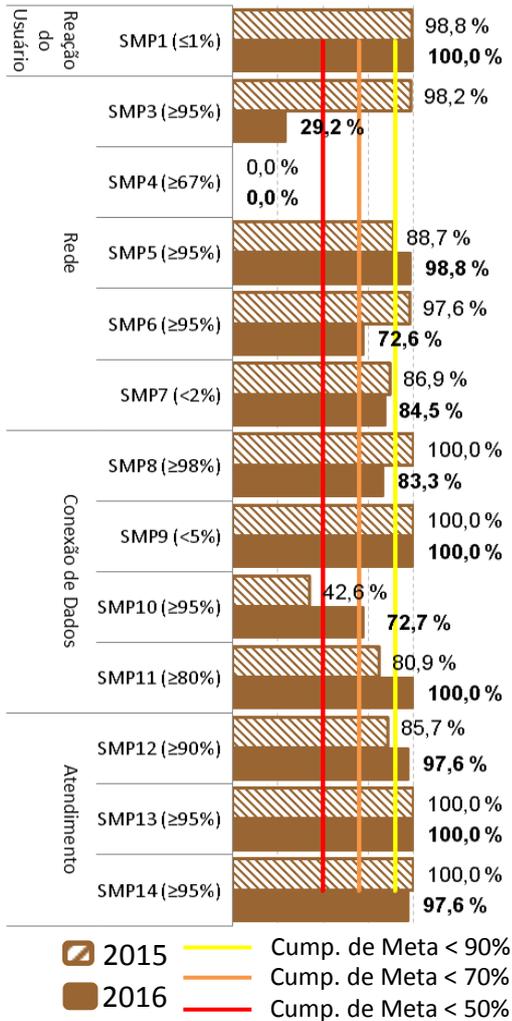
(resultado referente a todas as prestadoras coletadas)

Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas em cada Operadora por UF em 2016

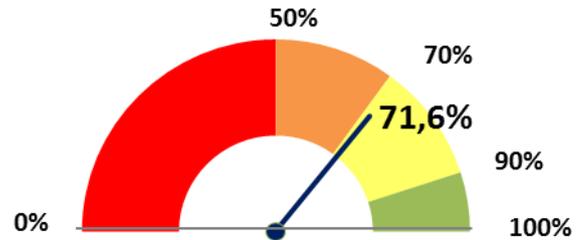


Algar Telecom – Perfil Geral

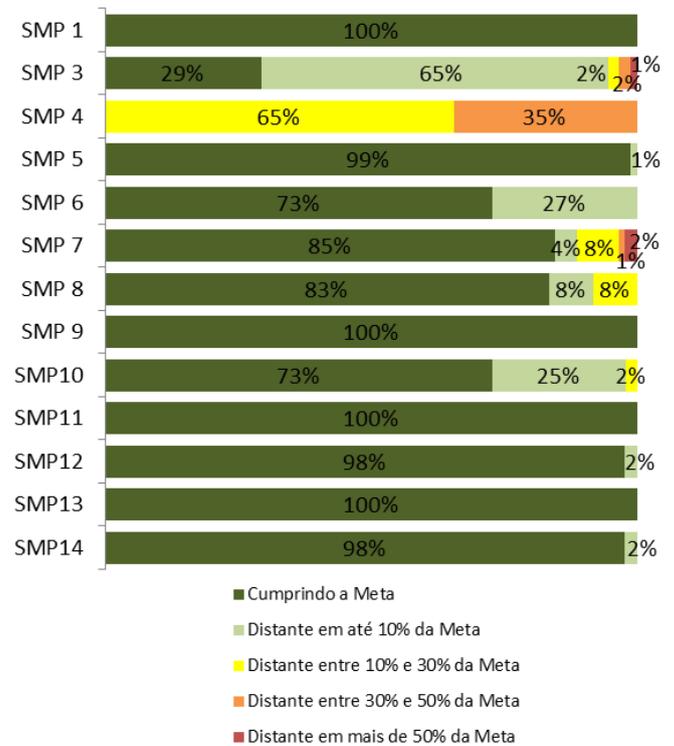
Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas



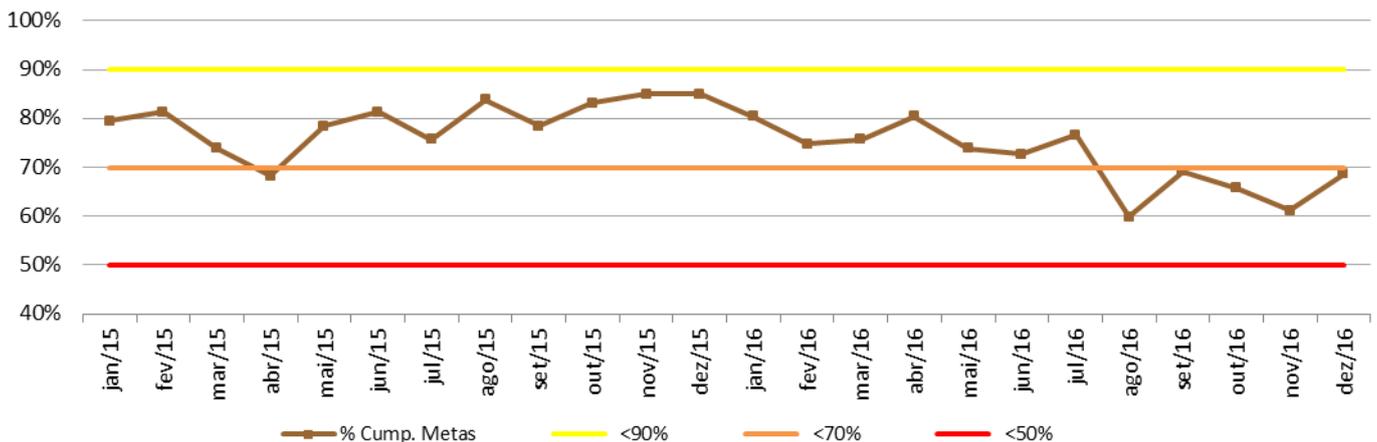
Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas pela Operadora em 2016



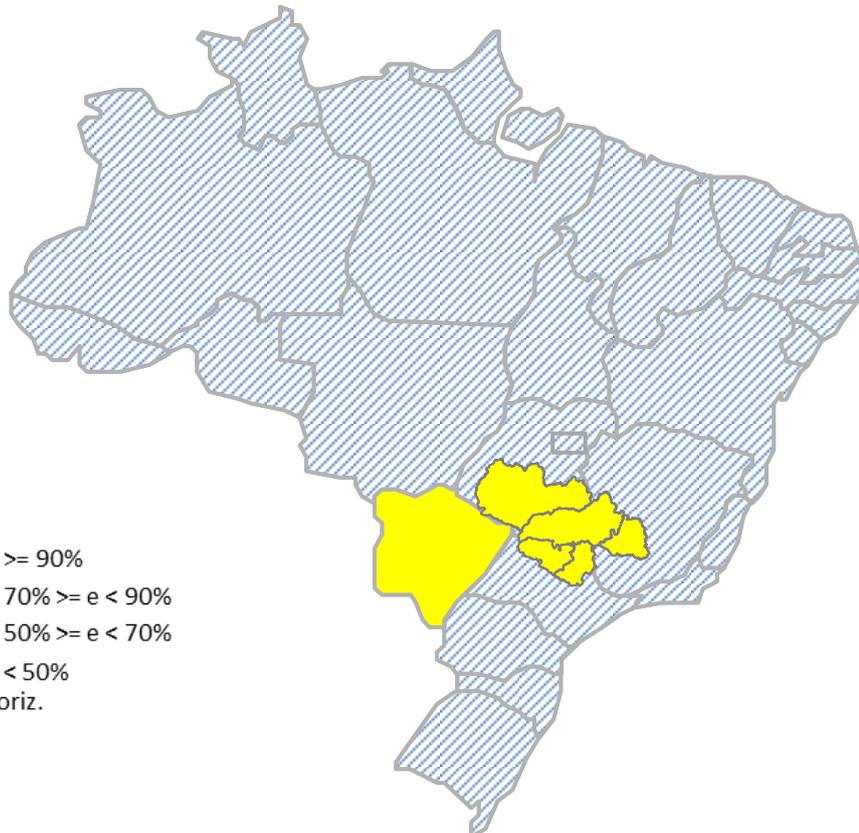
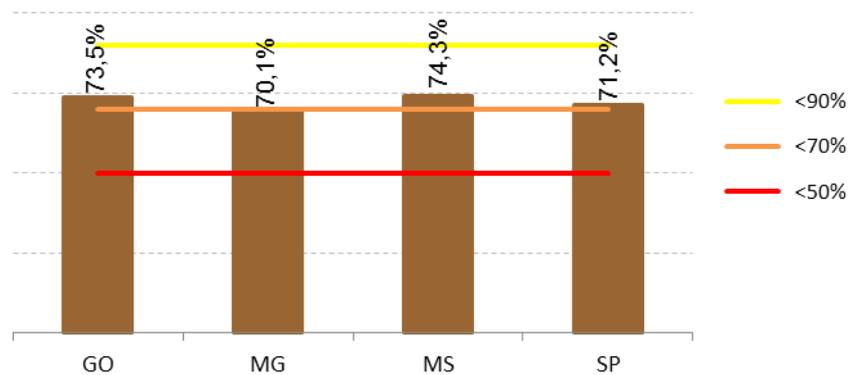
Dispersão dos Indicadores em relação a Meta em 2016



Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas - Evolução Mensal

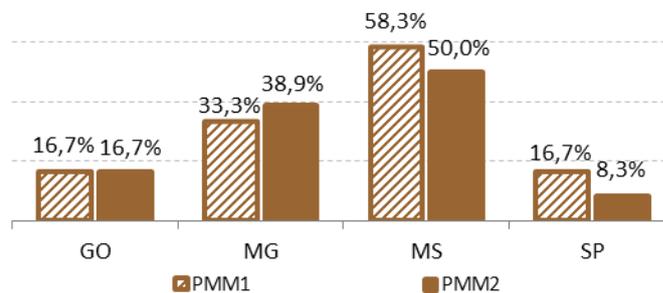


Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas em cada UF em 2016

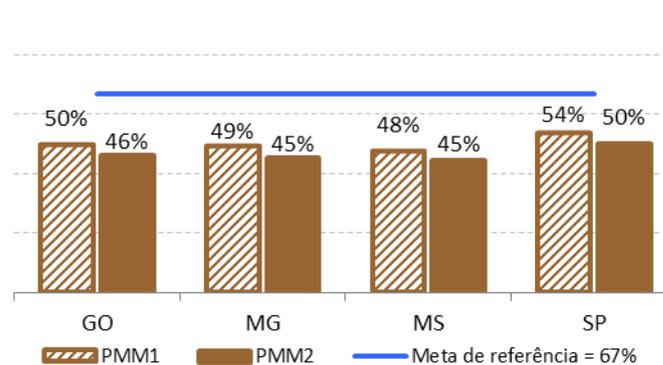


Obs: O território de todo CN colorido é apenas para ilustração, já que a prestadora possui operação somente em alguns municípios desses CNs.

SMP 3: Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas em cada UF - Ano 2016



SMP 4: Média das Taxas Realizadas em cada UF - Ano 2016



Melhor

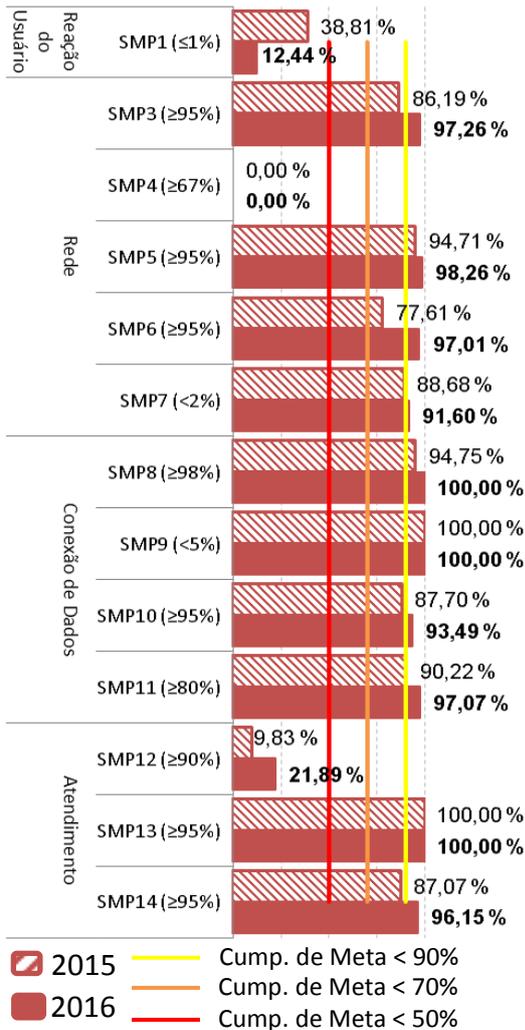


onde se vê %, leia-se p.p: pontos percentuais

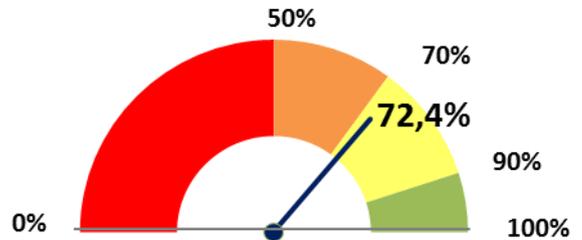


- Perfil Geral

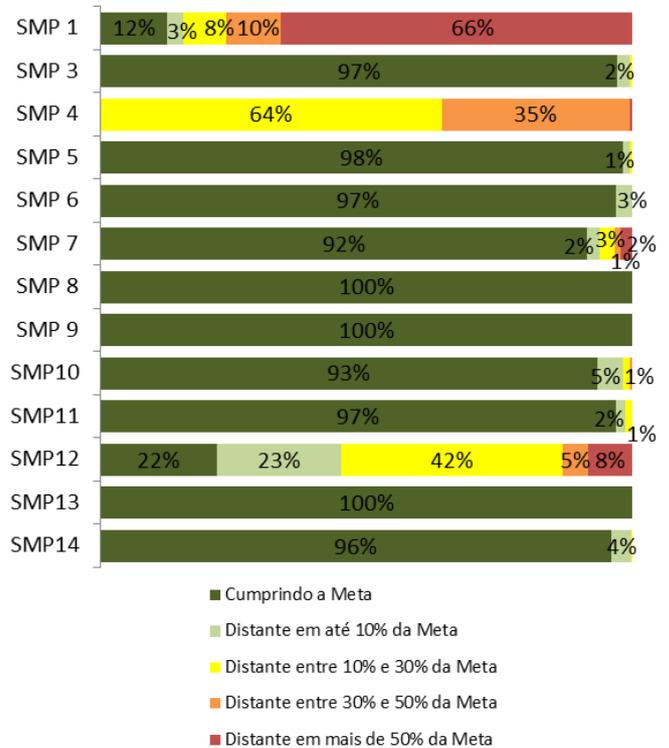
Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas



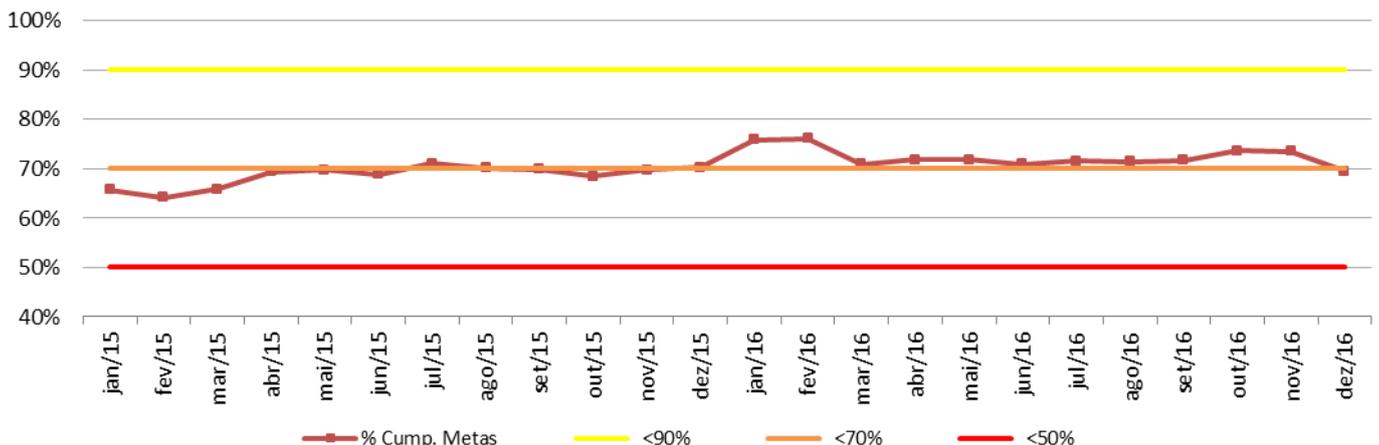
Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas pela Operadora em 2016



Dispersão dos Indicadores em relação a Meta em 2016



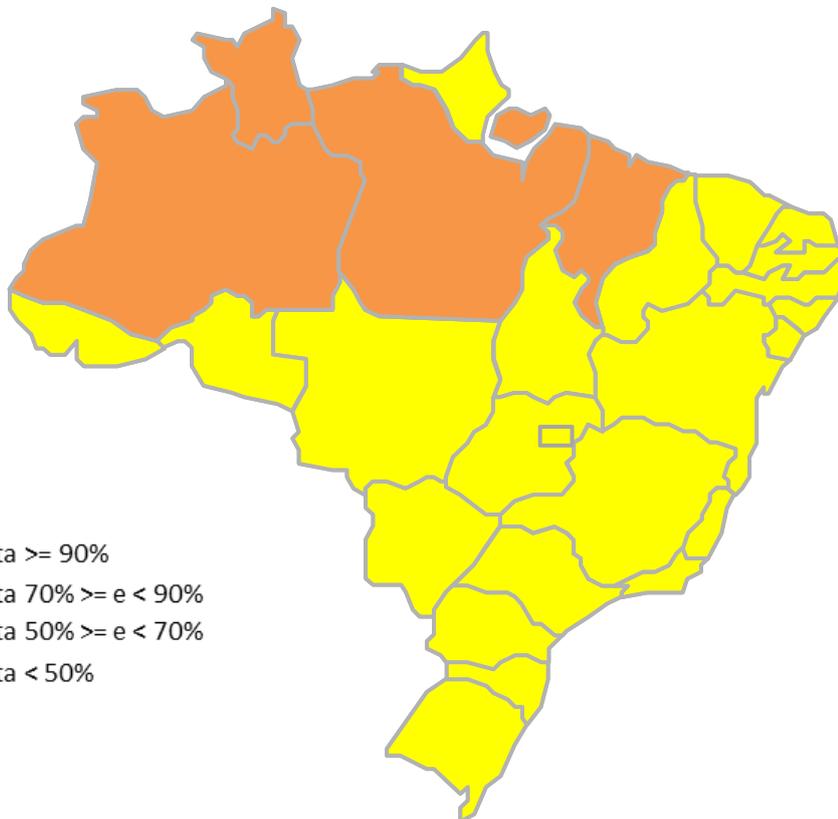
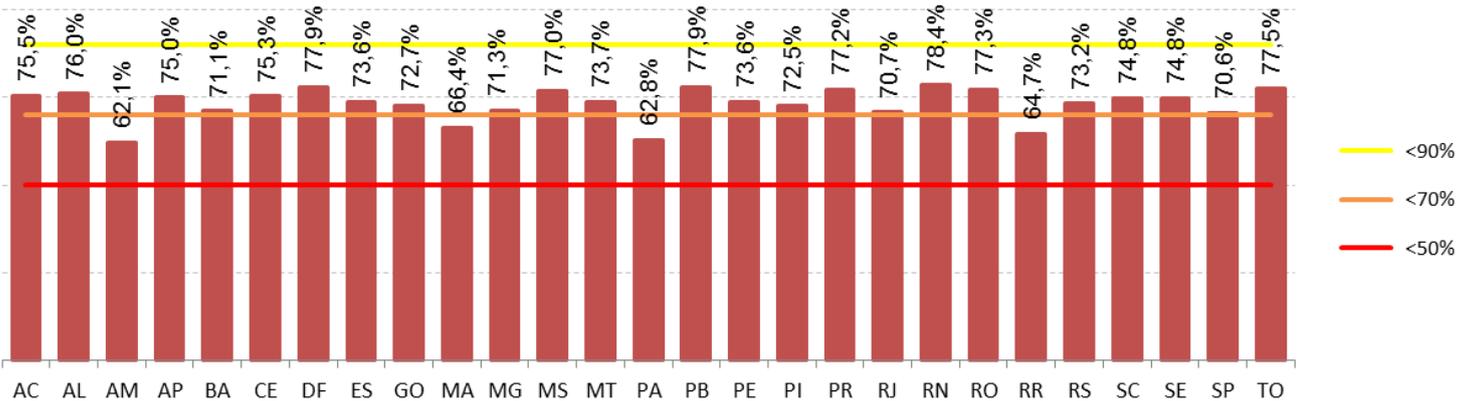
Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas - Evolução Mensal





- Perfil Geral

Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas em cada UF em 2016

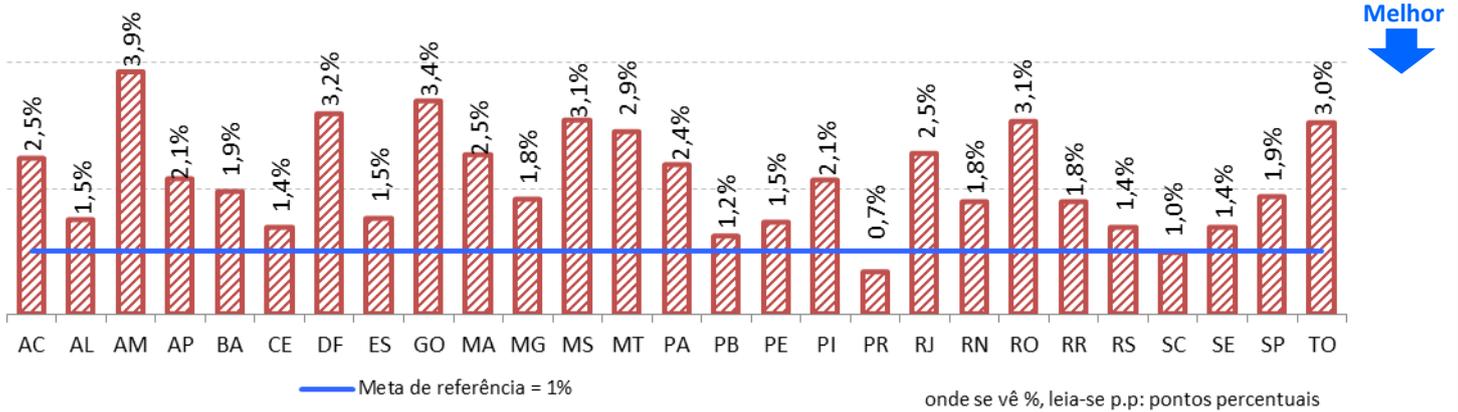


- %Cump. Meta \geq 90%
- %Cump. Meta $70\% \geq$ e $< 90\%$
- %Cump. Meta $50\% \geq$ e $< 70\%$
- %Cump. Meta $< 50\%$

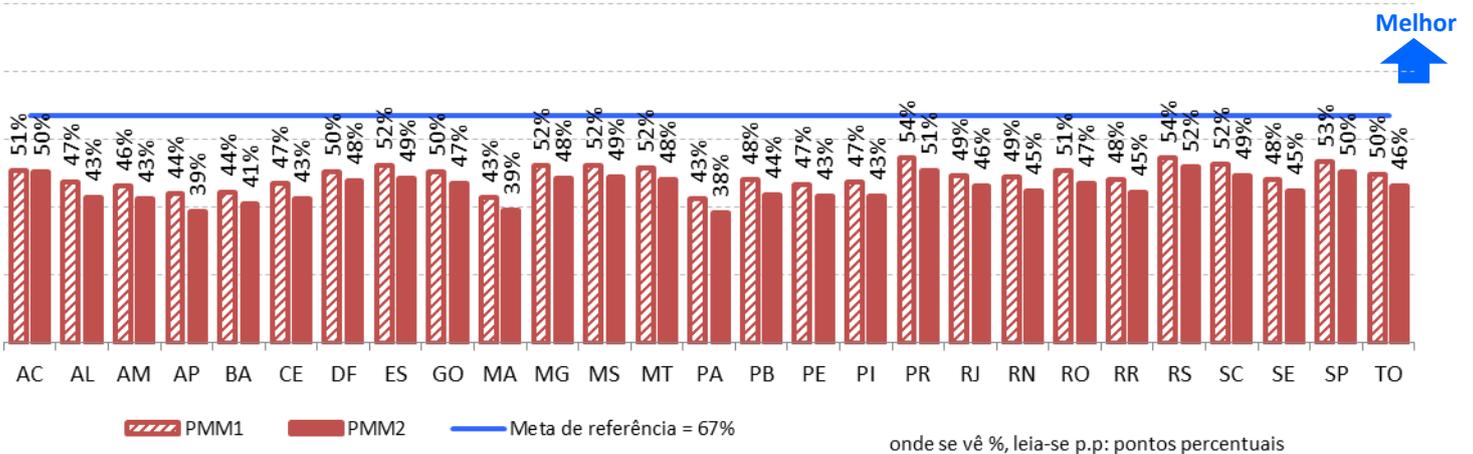


Análise Detalhada dos Indicadores inferior ao Patamar de Acompanhamento (<70%)

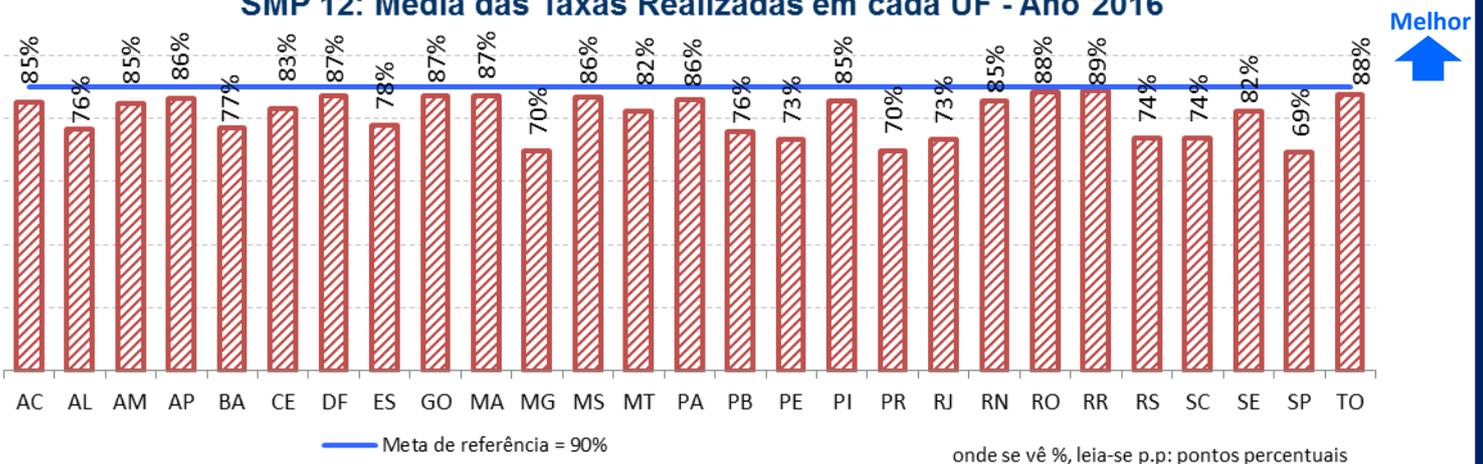
SMP 1: Média das Taxas Realizadas em cada UF - Ano 2016



SMP 4: Média das Taxas Realizadas em cada UF - Ano 2016

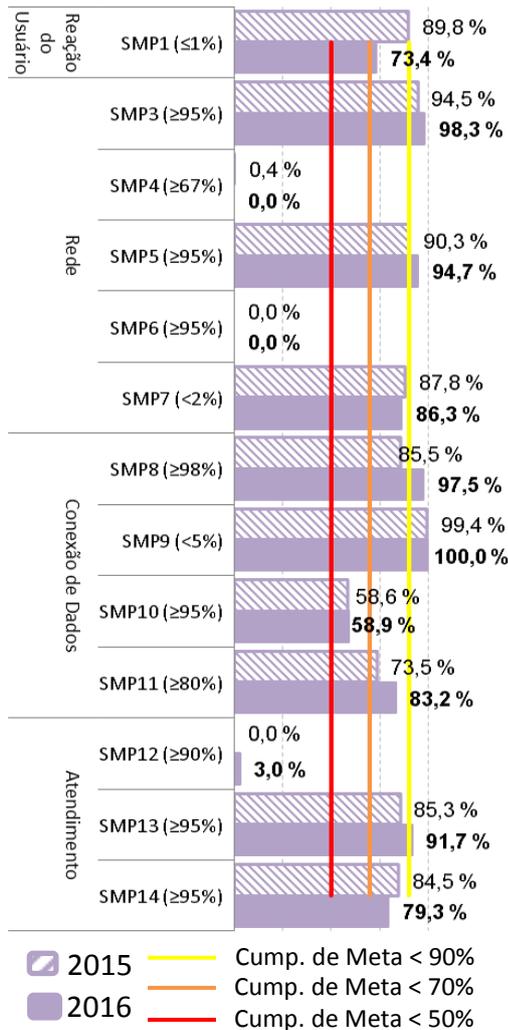


SMP 12: Média das Taxas Realizadas em cada UF - Ano 2016

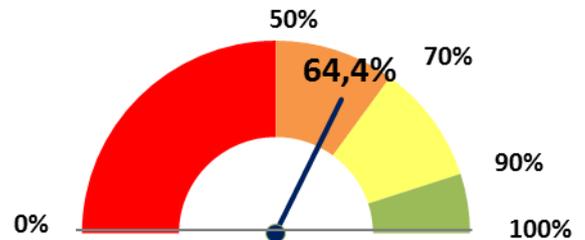


oi - Perfil Geral

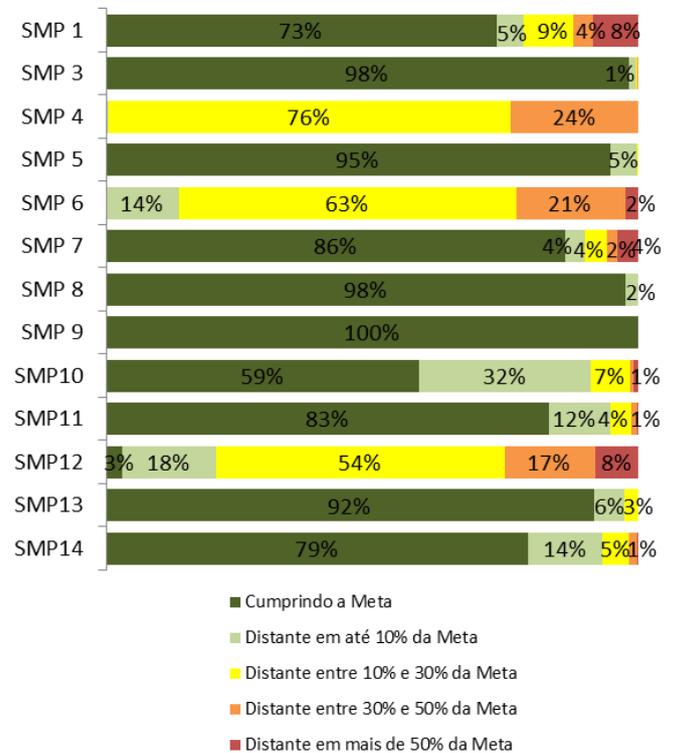
Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas



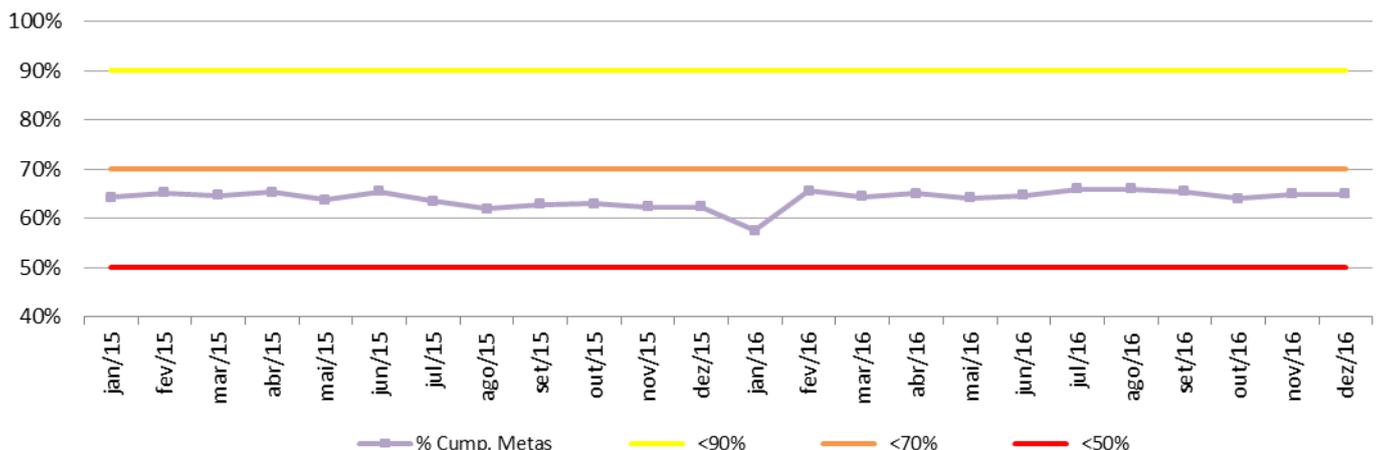
Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas pela Operadora em 2016



Dispersão dos Indicadores em relação a Meta em 2016



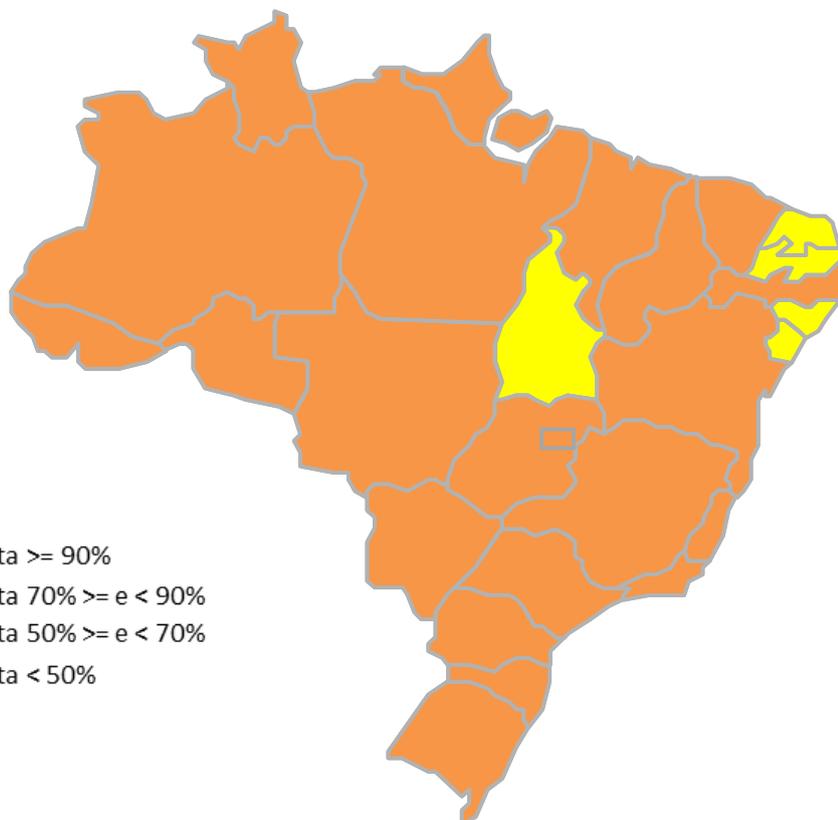
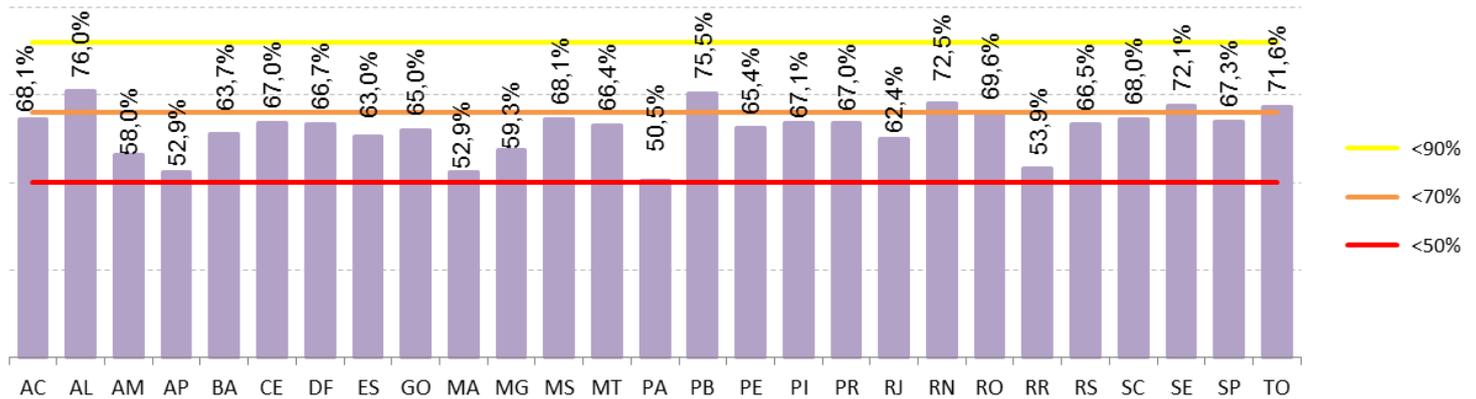
Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas - Evolução Mensal





- Perfil Geral

Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas em cada UF em 2016

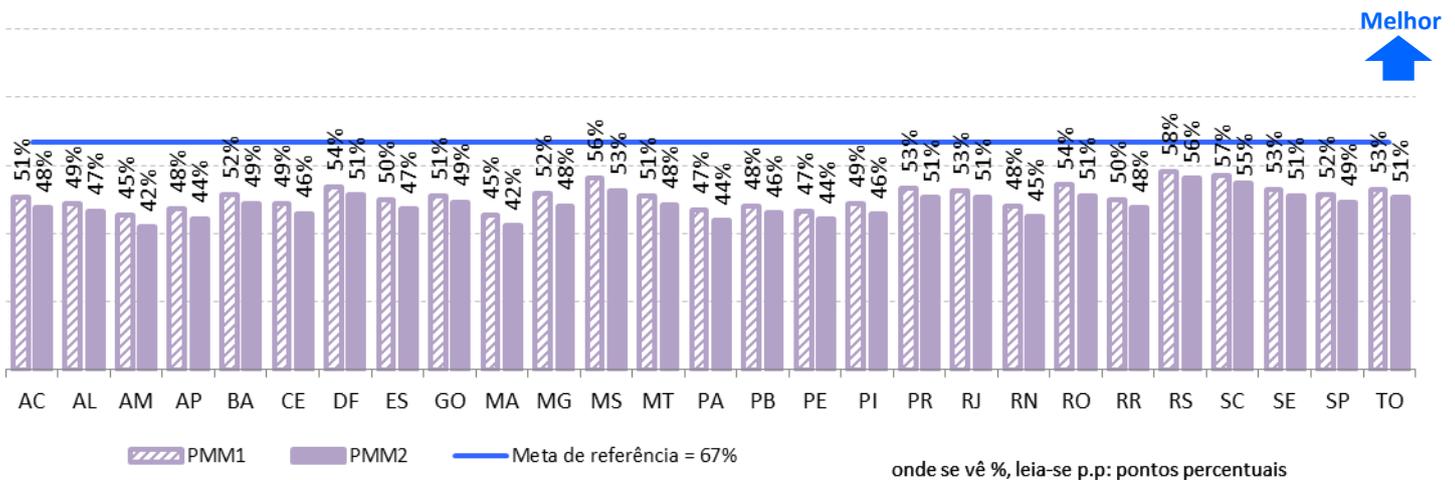


- %Cump. Meta \geq 90%
- %Cump. Meta 70% \geq e $<$ 90%
- %Cump. Meta 50% \geq e $<$ 70%
- %Cump. Meta $<$ 50%

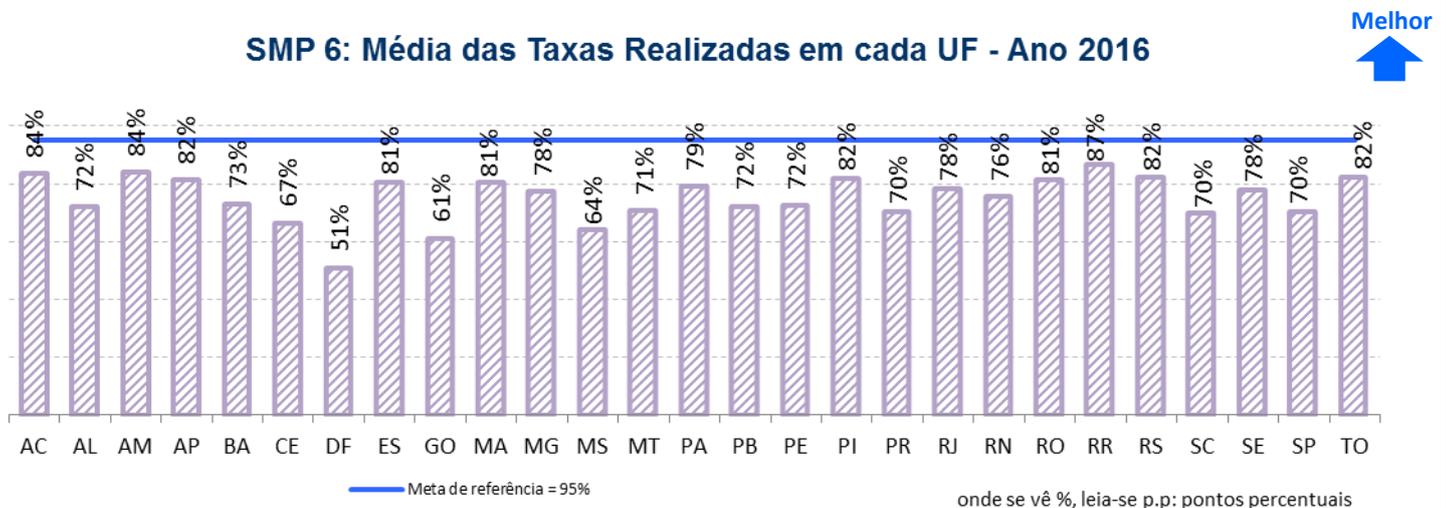


Análise Detalhada dos Indicadores inferior ao Patamar de Acompanhamento (<70%)

SMP 4: Média das Taxas Realizadas em cada UF - Ano 2016



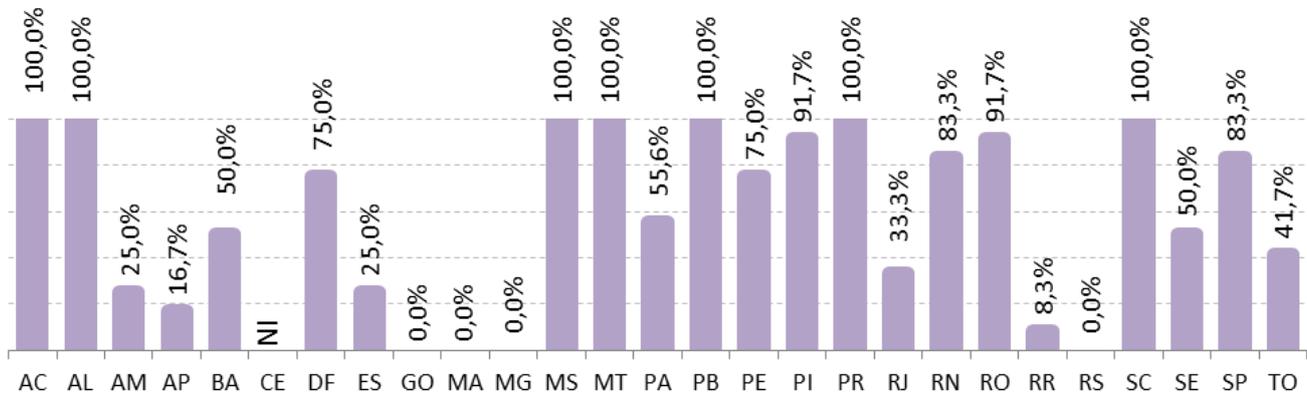
SMP 6: Média das Taxas Realizadas em cada UF - Ano 2016



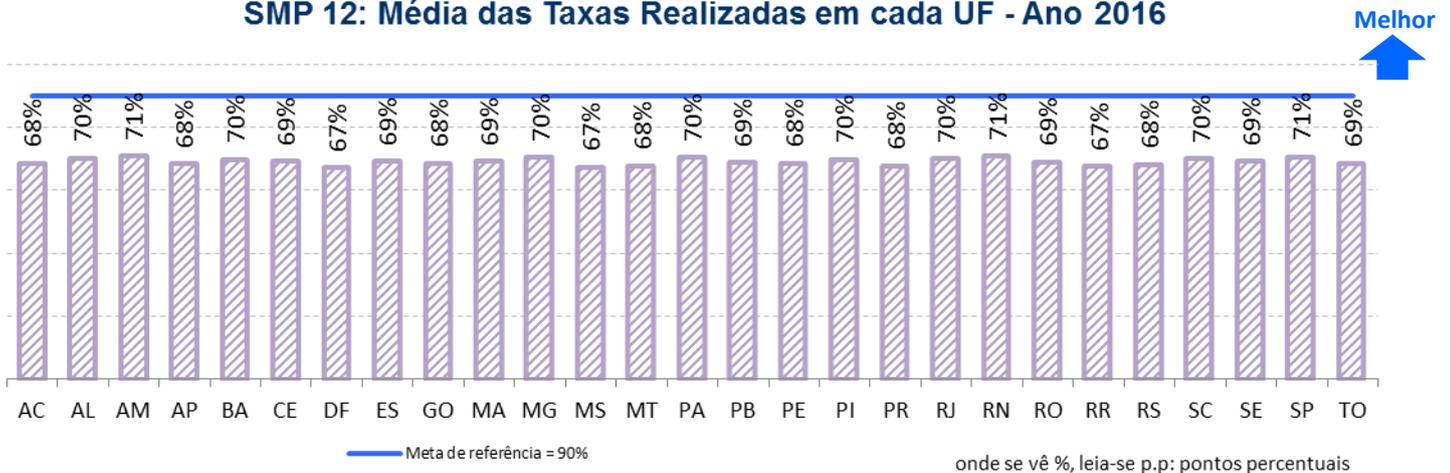


Análise Detalhada dos Indicadores inferior ao Patamar de Acompanhamento (<70%)

SMP 10: Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas em cada UF - Ano 2016

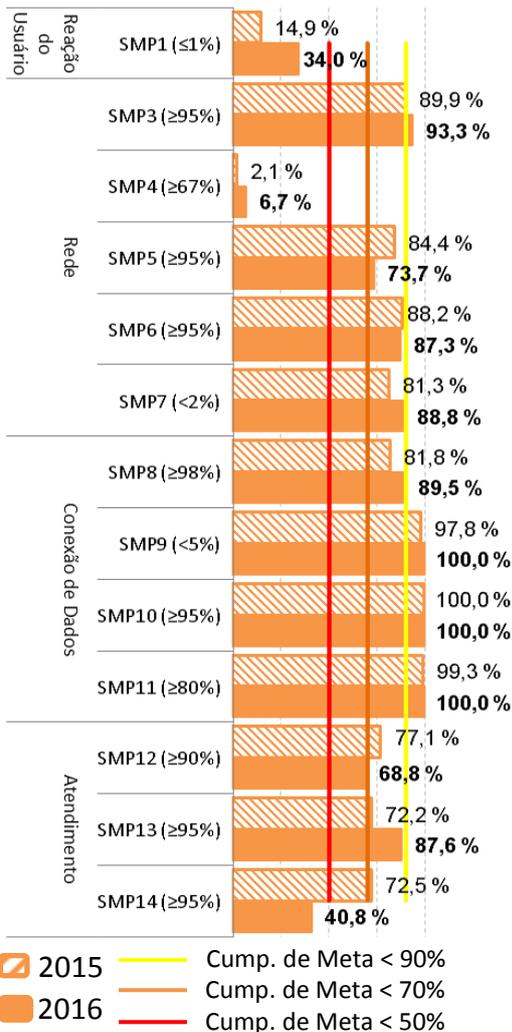


SMP 12: Média das Taxas Realizadas em cada UF - Ano 2016

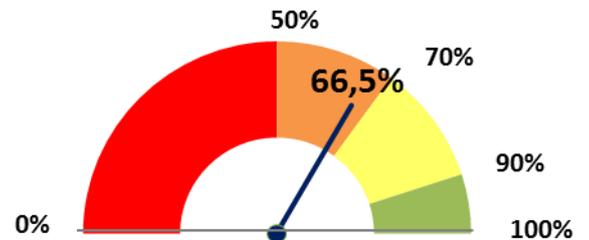


nextel - Perfil Geral

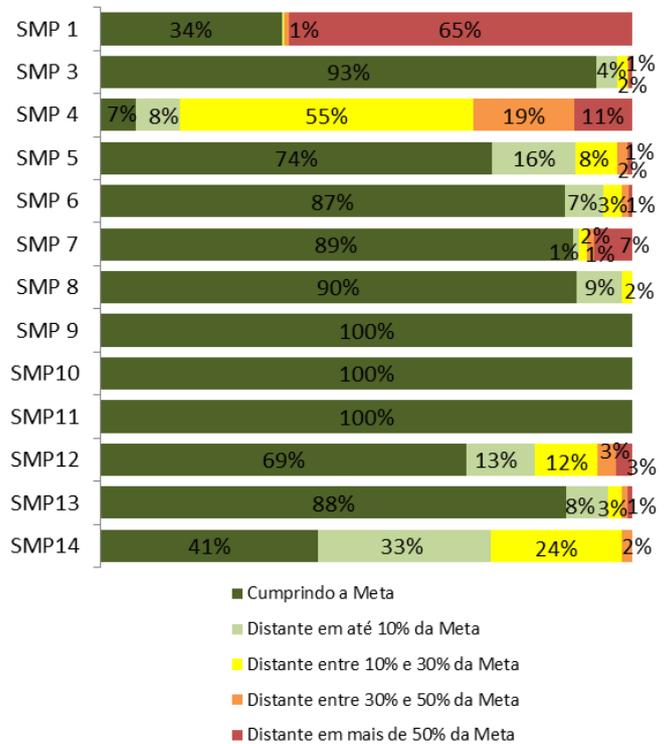
Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas



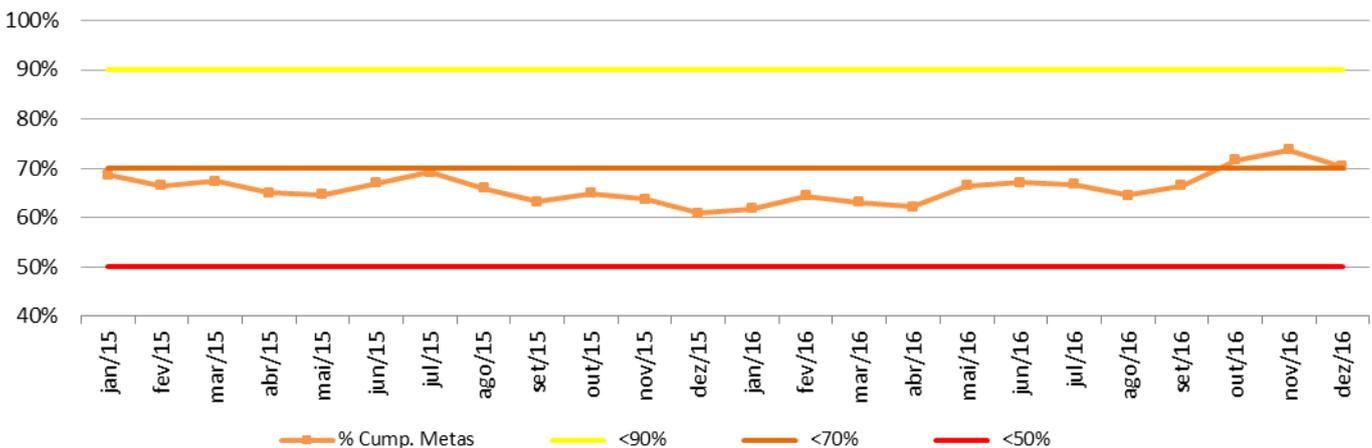
Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas pela Operadora em 2016



Dispersão dos Indicadores em relação a Meta em 2016

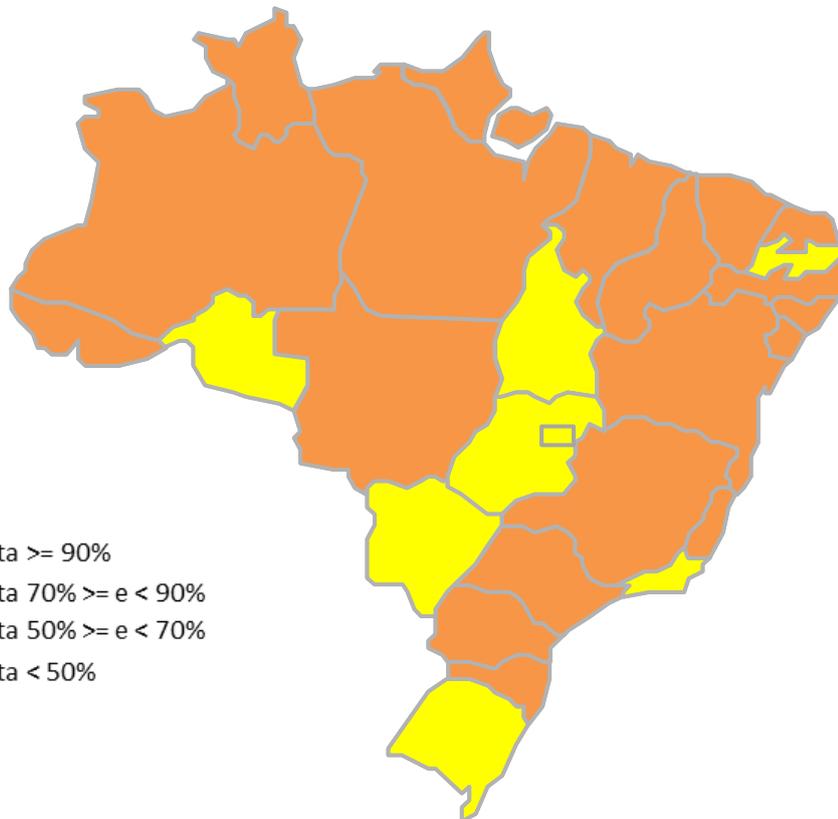
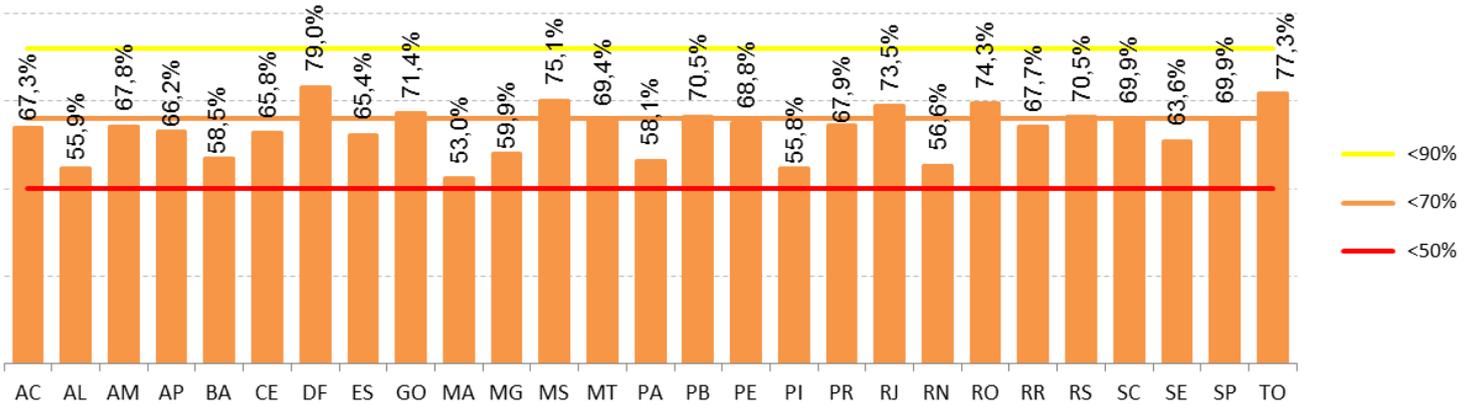


Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas - Evolução Mensal



nextel - Perfil Geral

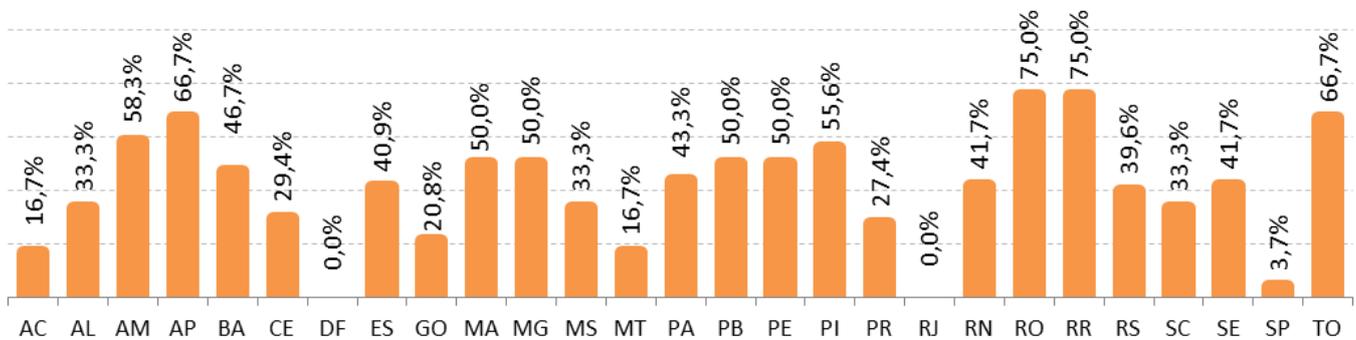
Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas em cada UF em 2016



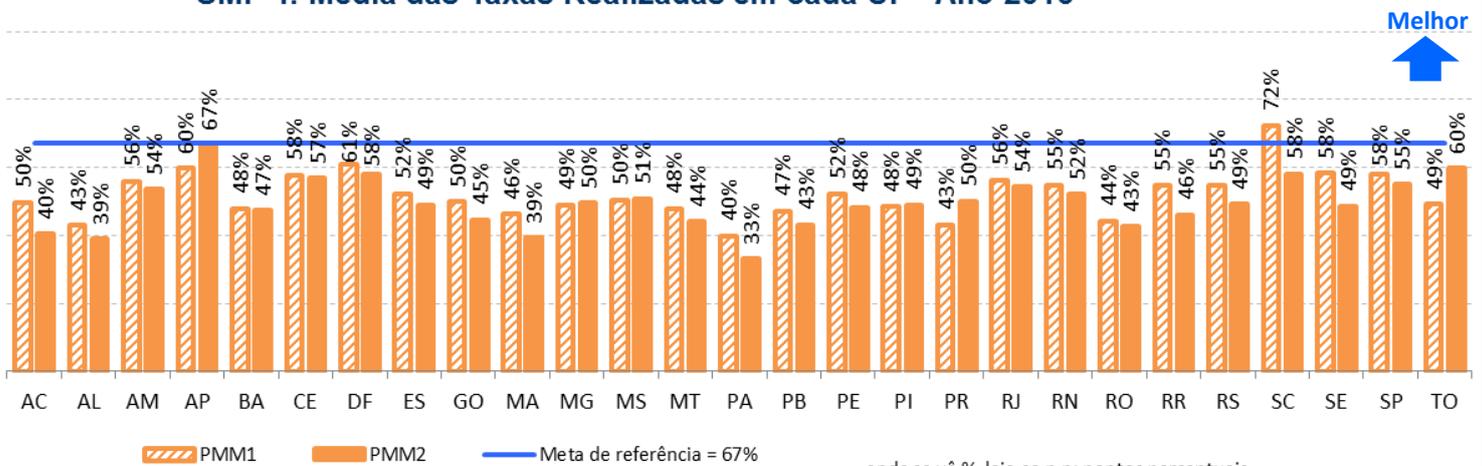


Análise Detalhada dos Indicadores inferior ao Patamar de Acompanhamento (<70%)

SMP 1: Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas em cada UF - Ano 2016



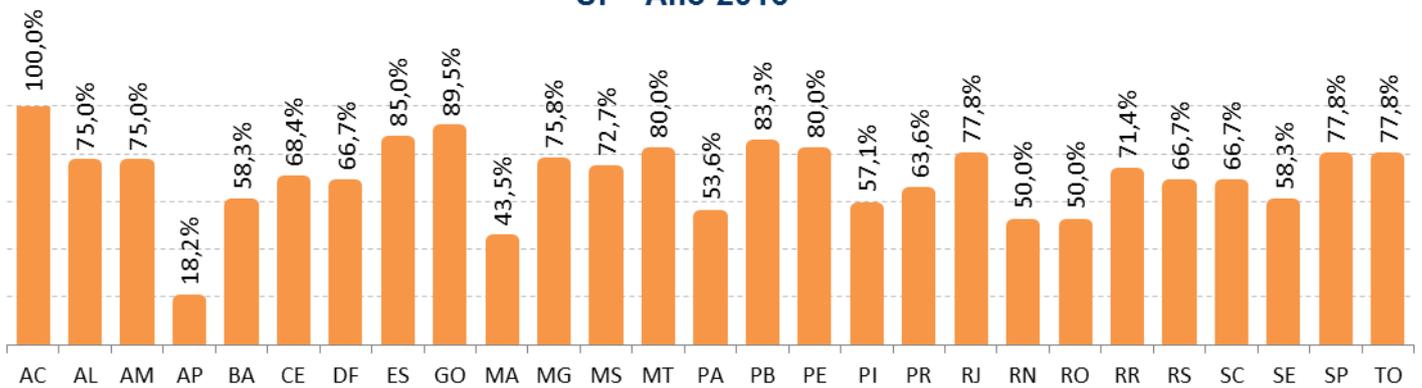
SMP 4: Média das Taxas Realizadas em cada UF - Ano 2016



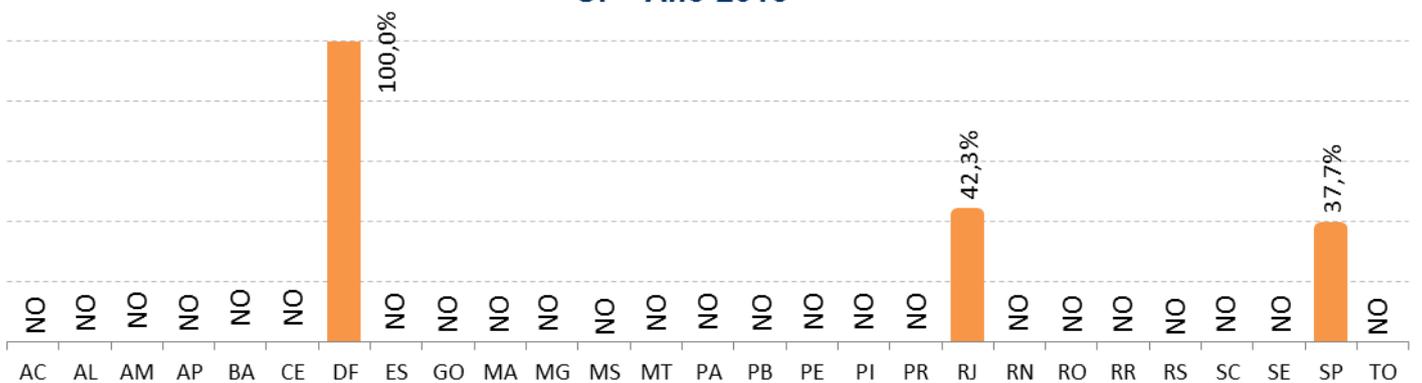


Análise Detalhada dos Indicadores inferior ao Patamar de Acompanhamento (<70%)

SMP 12: Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas em cada UF - Ano 2016

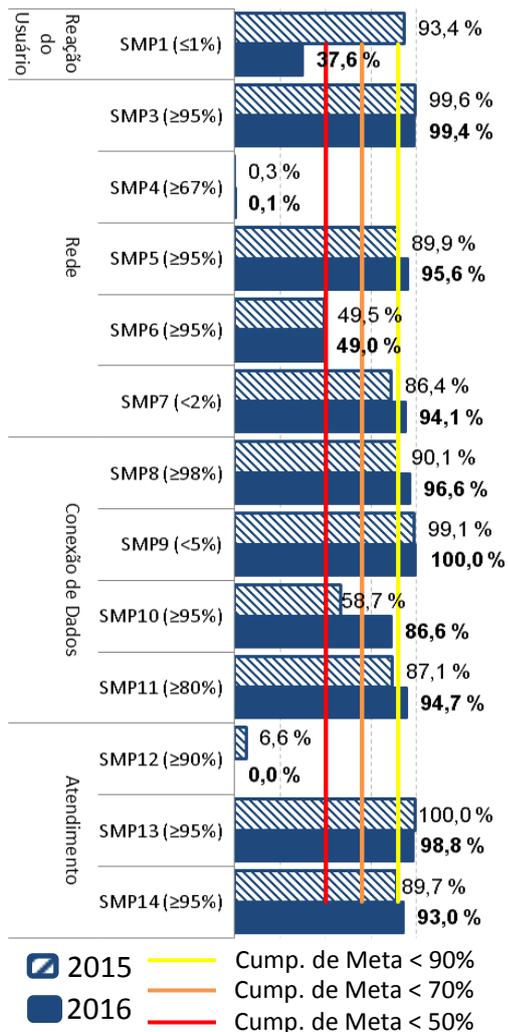


SMP 14: Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas em cada UF - Ano 2016

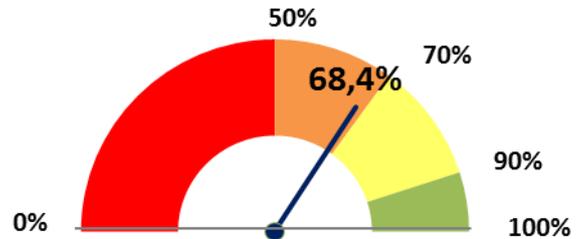


TIM - Perfil Geral

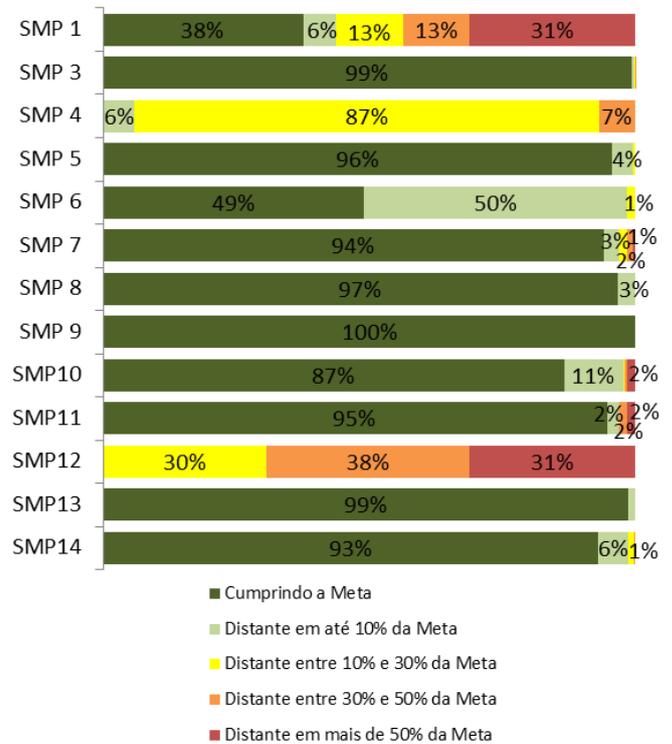
Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas



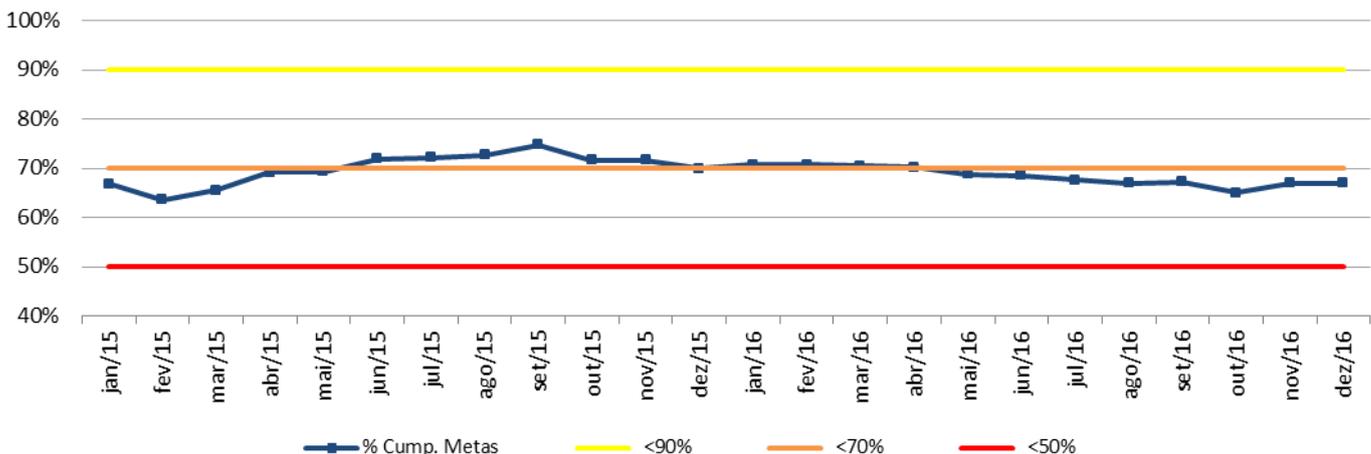
Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas pela Operadora em 2016



Dispersão dos Indicadores em relação a Meta em 2016

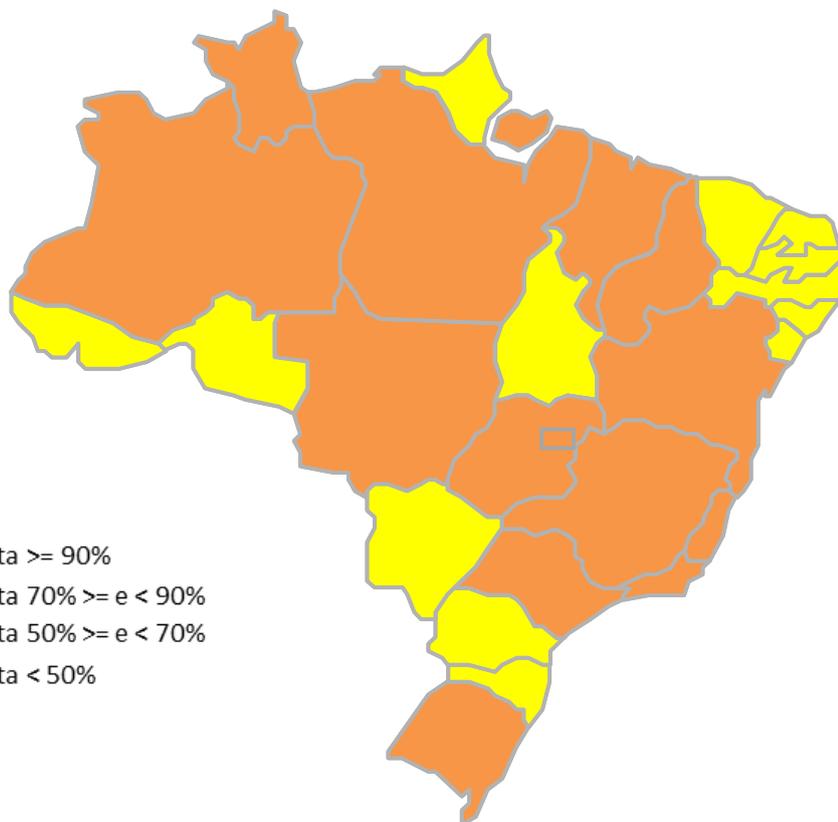
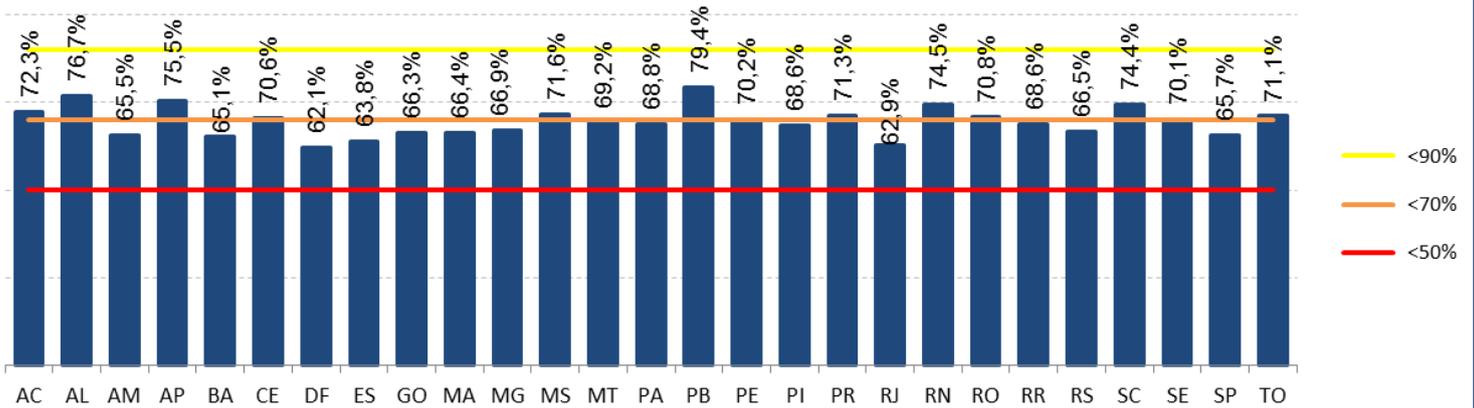


Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas - Evolução Mensal



TIM - Perfil Geral

Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas em cada UF em 2016

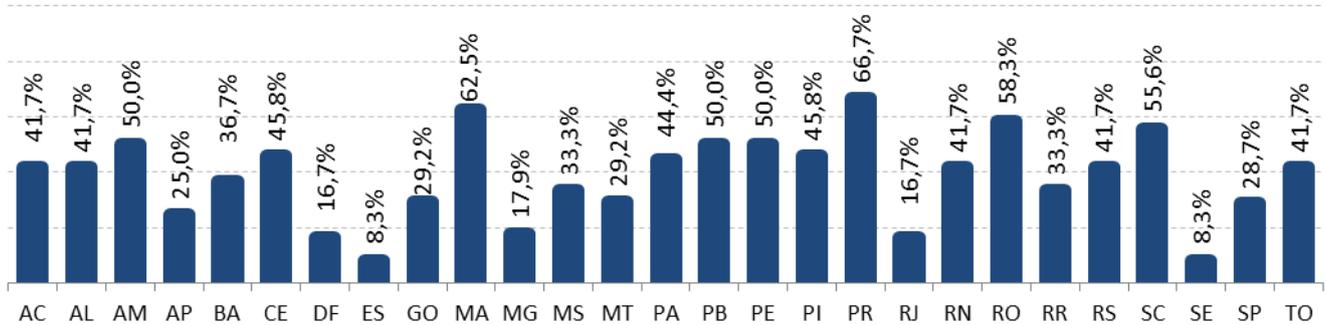


- %Cump. Meta \geq 90%
- %Cump. Meta 70% \geq e $<$ 90%
- %Cump. Meta 50% \geq e $<$ 70%
- %Cump. Meta $<$ 50%

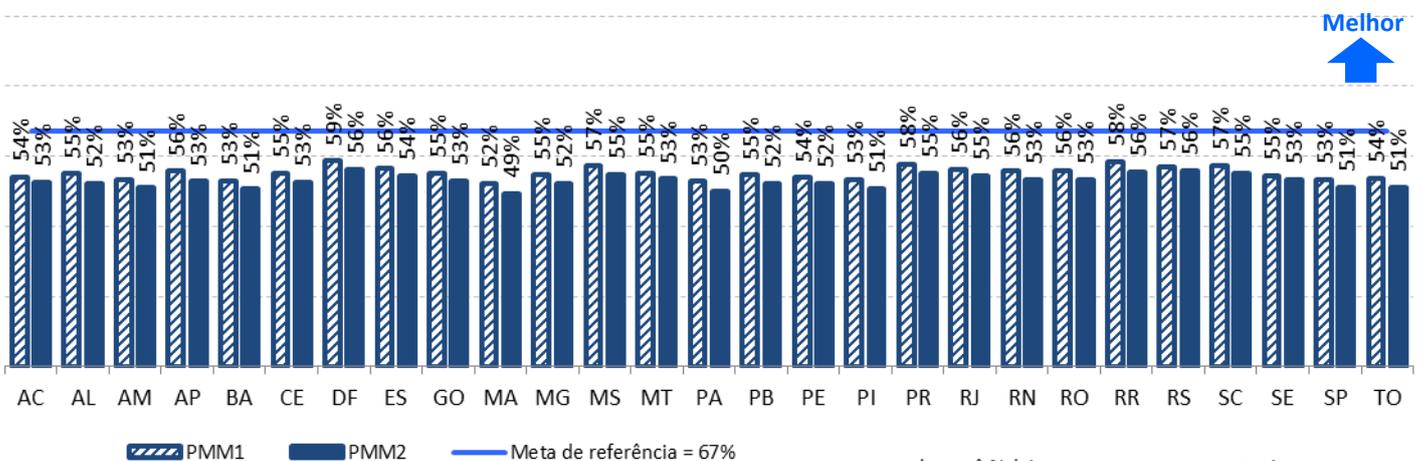


Análise Detalhada dos Indicadores inferior ao Patamar de Acompanhamento (<70%)

SMP 1: Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas em cada UF - Ano 2016



SMP 4: Média das Taxas Realizadas em cada UF - Ano 2016

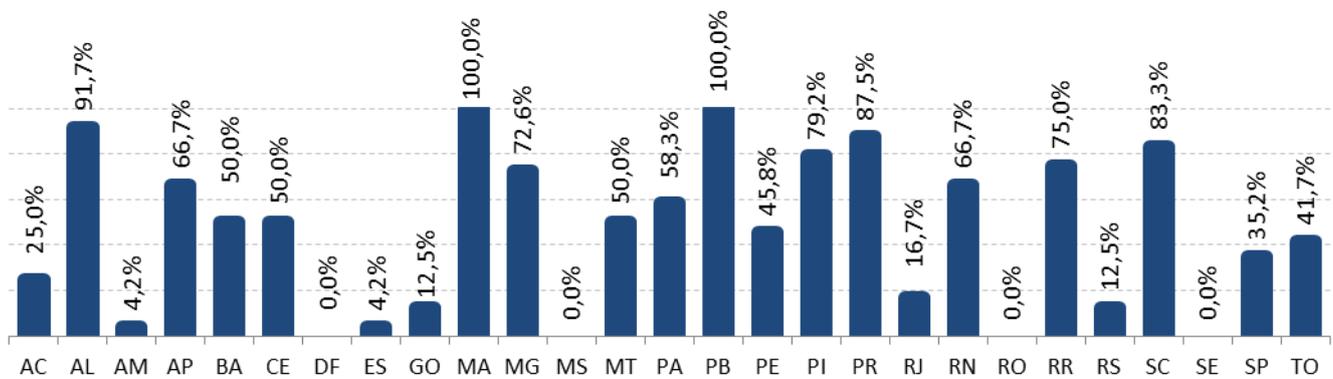


onde se vê %, leia-se p.p: pontos percentuais

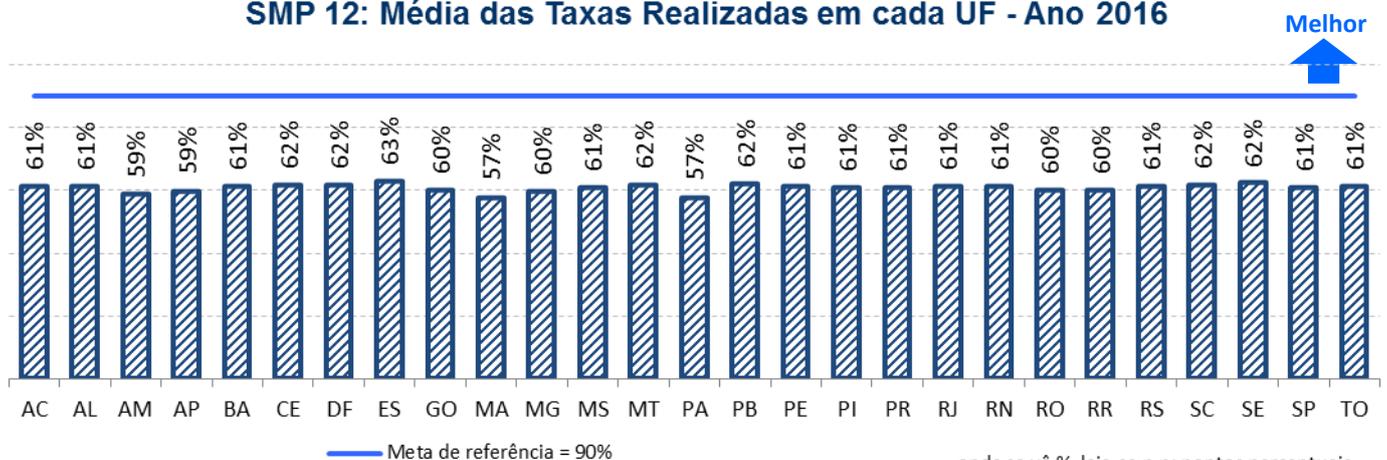


Análise Detalhada dos Indicadores inferior ao Patamar de Acompanhamento (<70%)

SMP 6: Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas em cada UF - Ano 2016

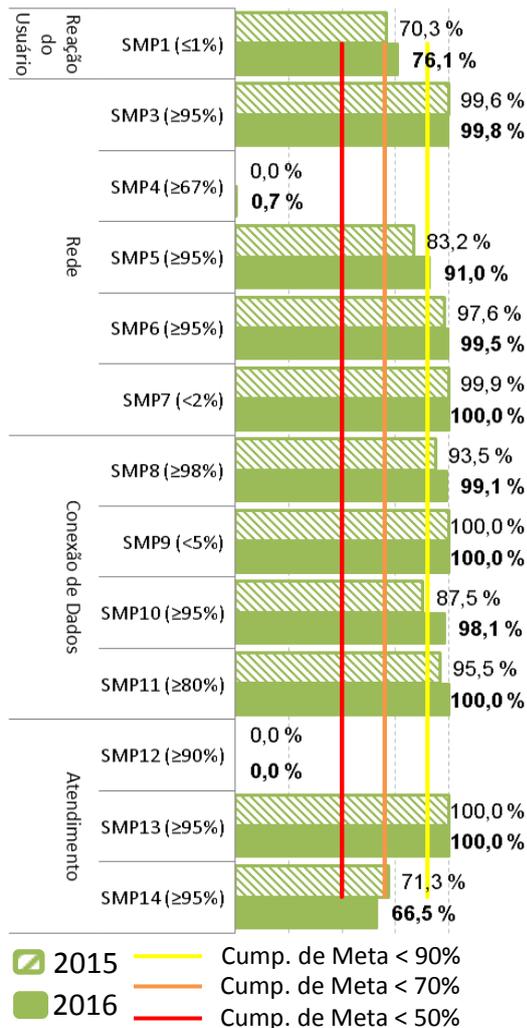


SMP 12: Média das Taxas Realizadas em cada UF - Ano 2016

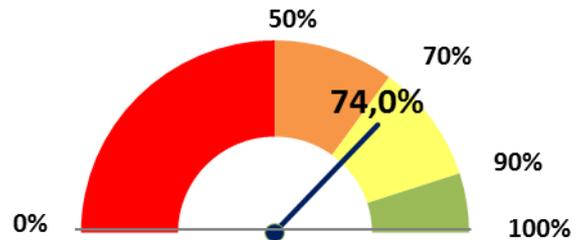


vivo – Perfil Geral

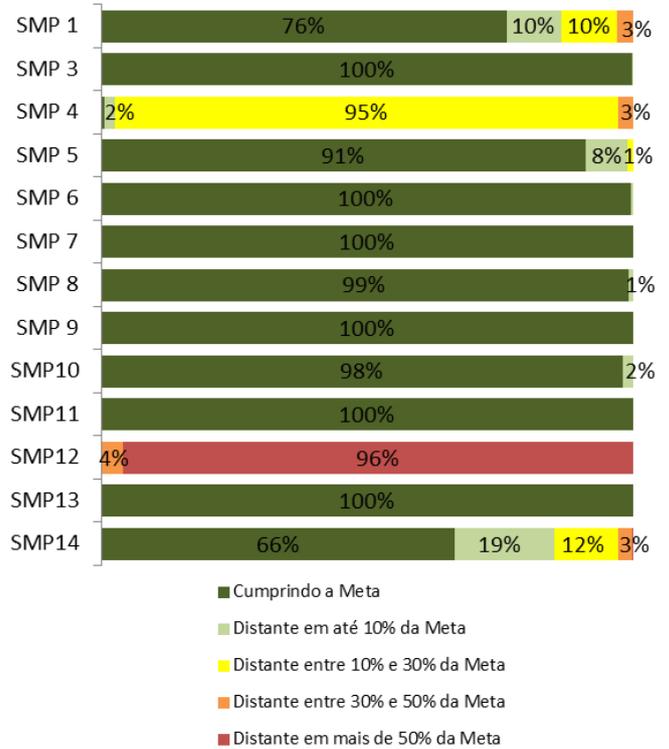
Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas



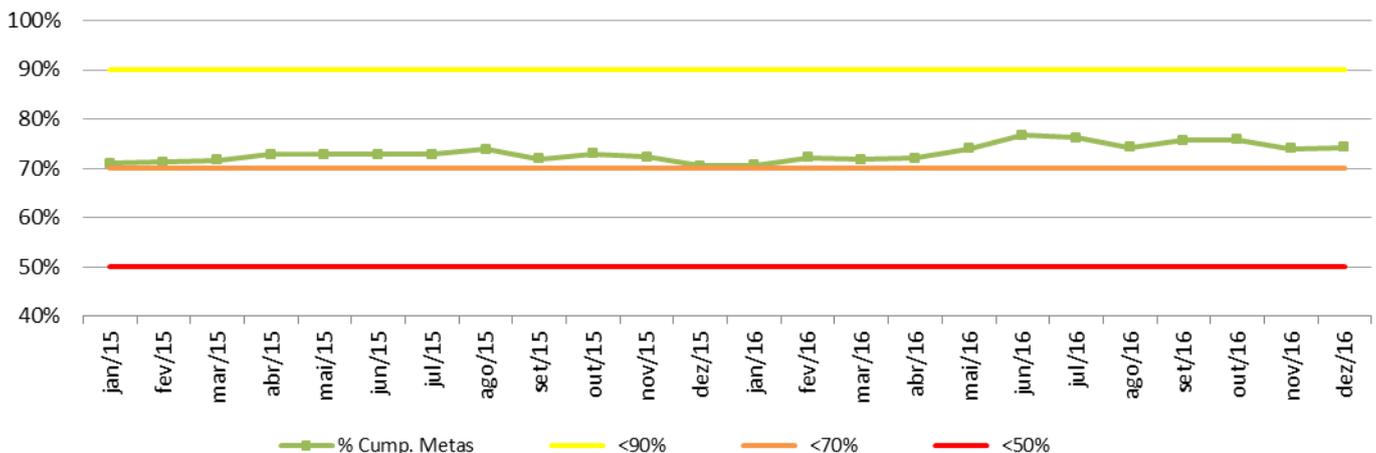
Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas pela Operadora em 2016



Dispersão dos Indicadores em relação a Meta em 2016

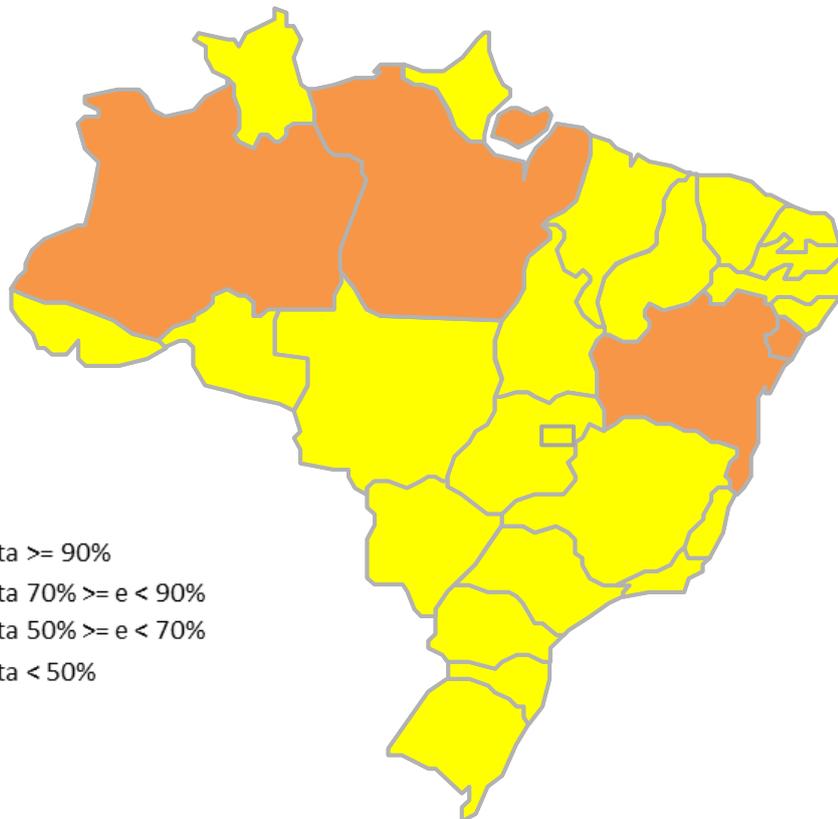
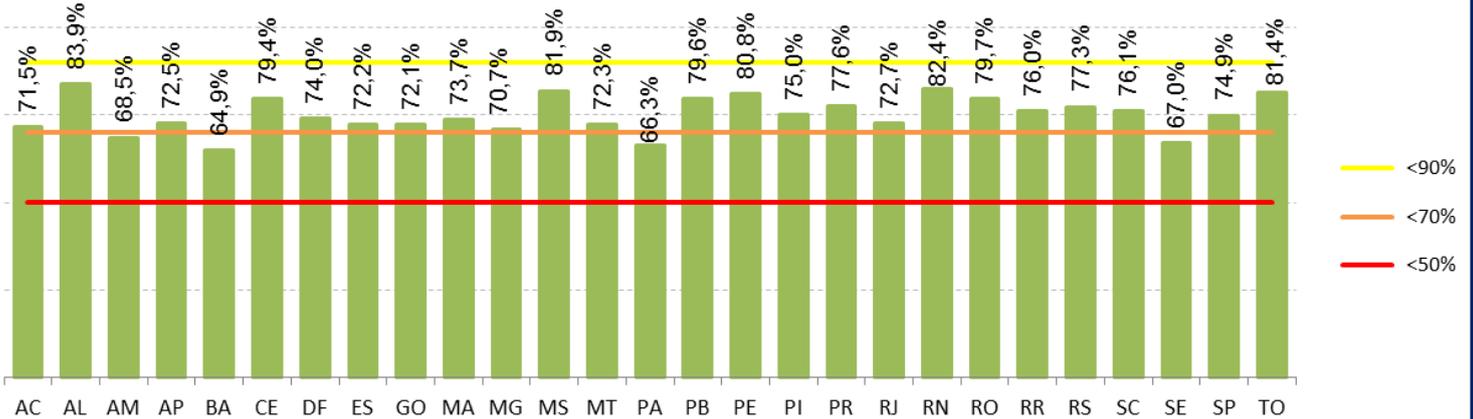


Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas - Evolução Mensal



vivo – Perfil Geral

Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas em cada UF em 2016

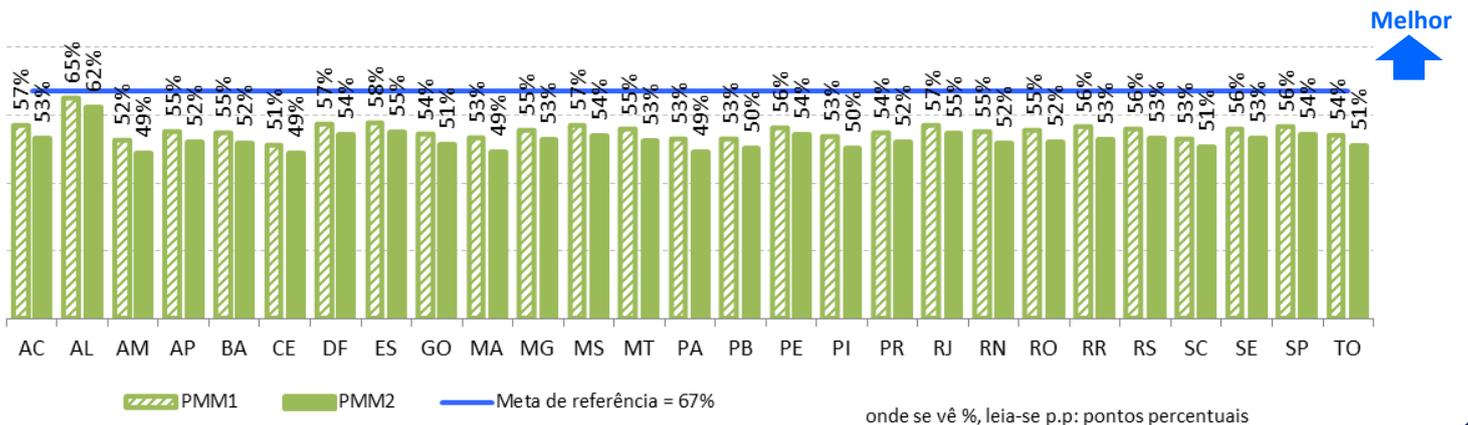


- %Cump. Meta \geq 90%
- %Cump. Meta 70% \geq e $<$ 90%
- %Cump. Meta 50% \geq e $<$ 70%
- %Cump. Meta $<$ 50%

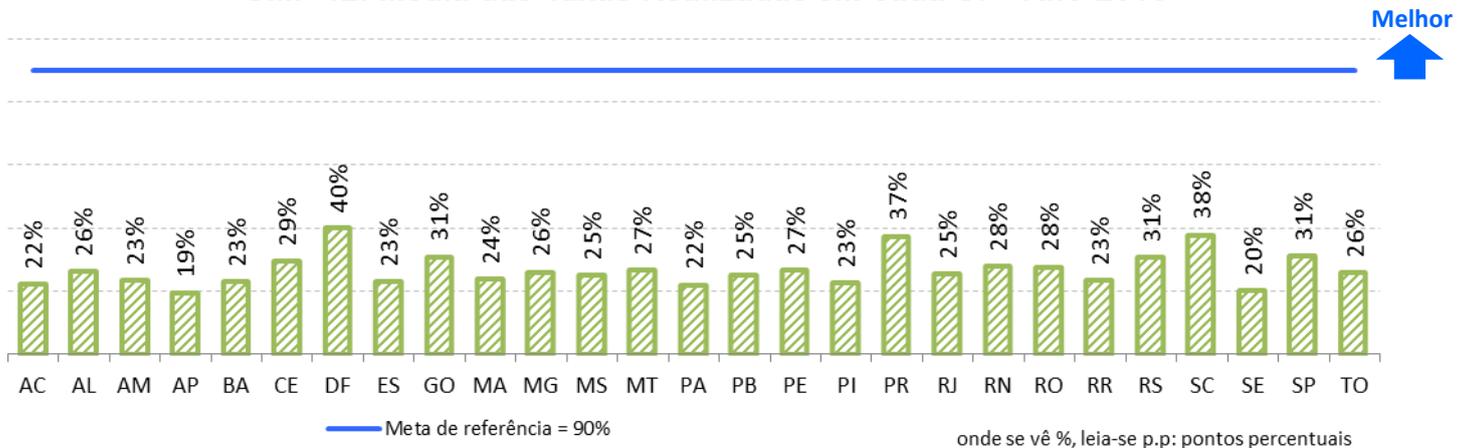


Análise Detalhada dos Indicadores inferior ao Patamar de Acompanhamento (<70%)

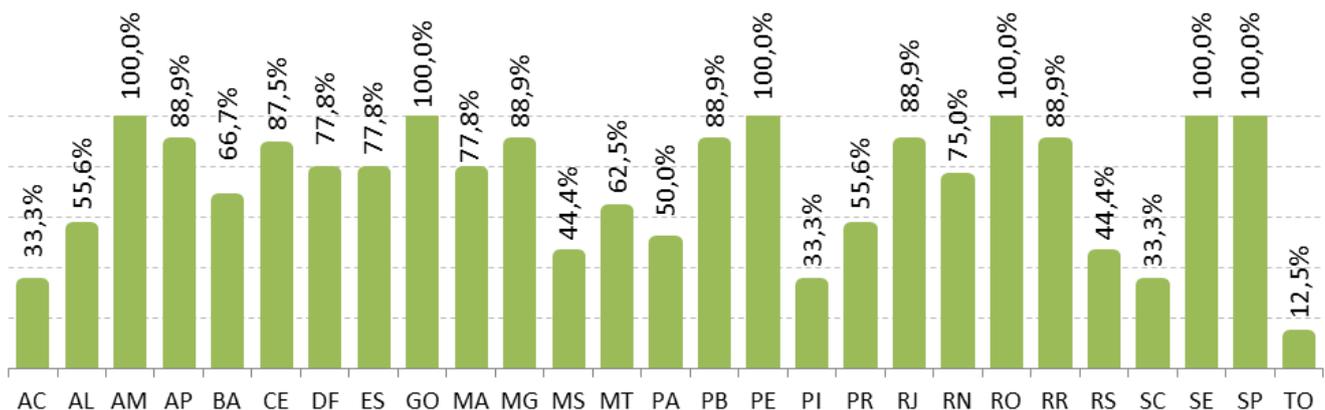
SMP 4: Média das Taxas Realizadas em cada UF - Ano 2016



SMP 12: Média das Taxas Realizadas em cada UF - Ano 2016



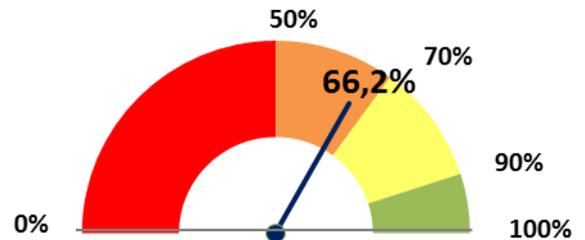
SMP 14: Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas em cada UF - Ano 2016



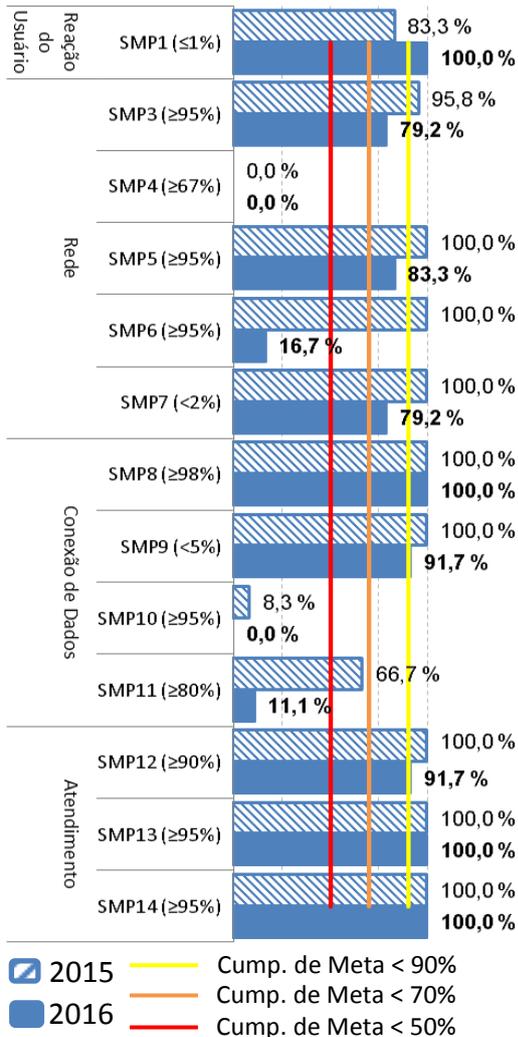
SERCOMTEL – Perfil Geral

SOLUÇÕES COMPLETAS

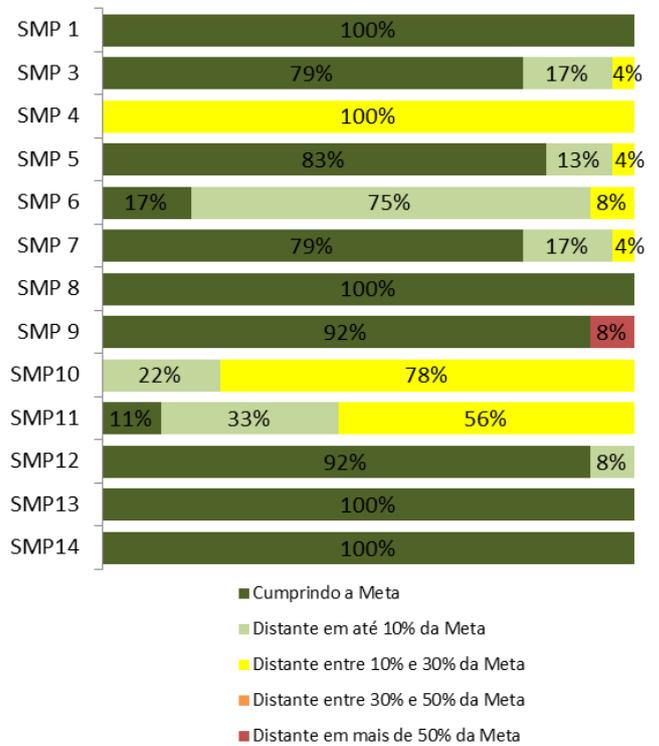
Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas pela Operadora em 2016



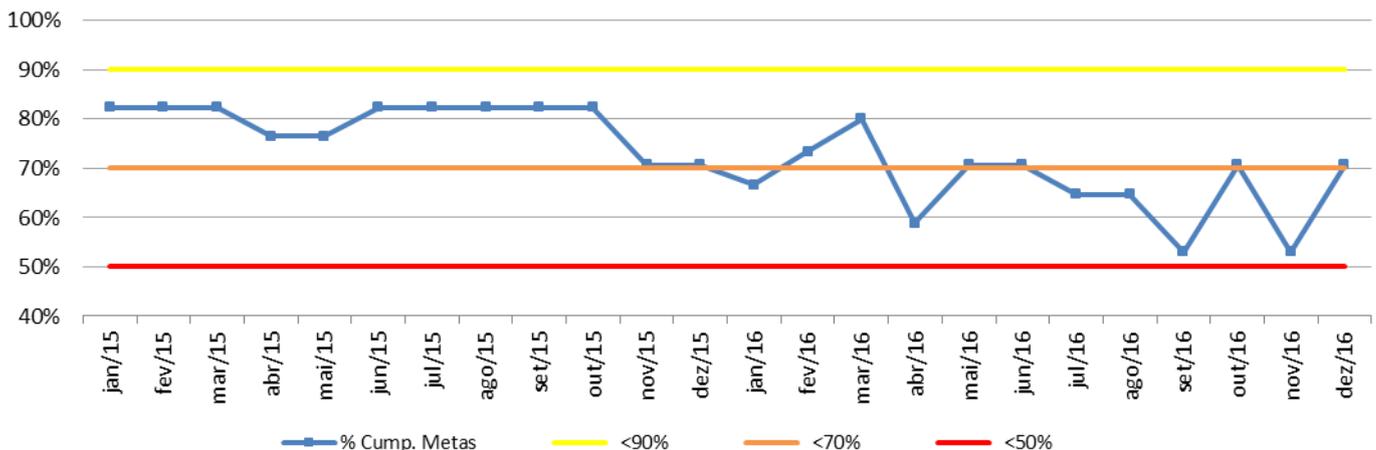
Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas



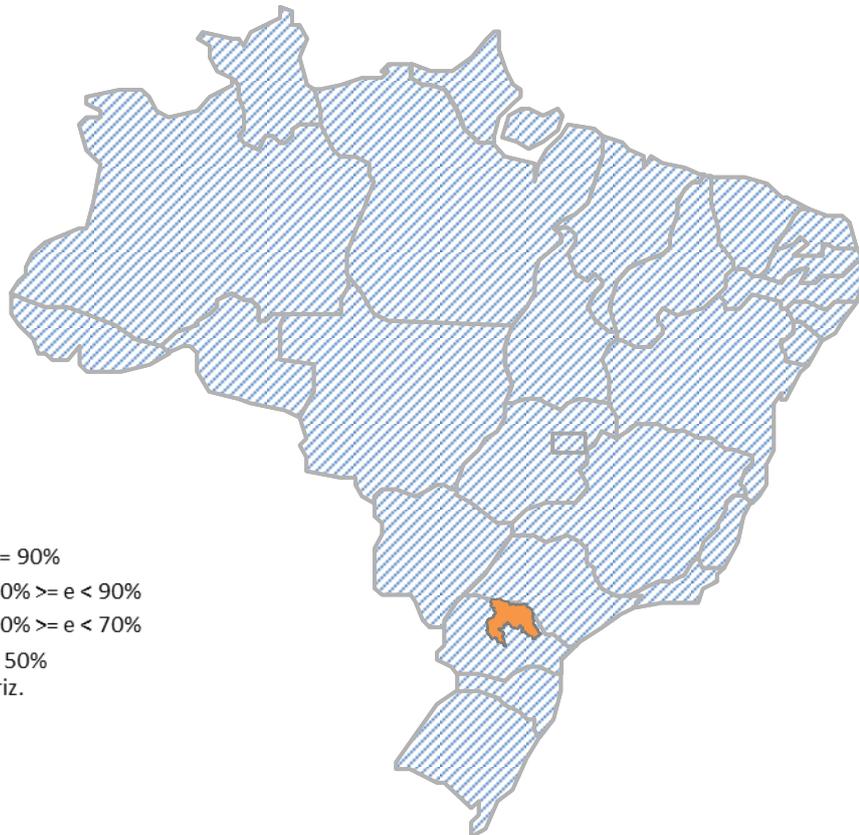
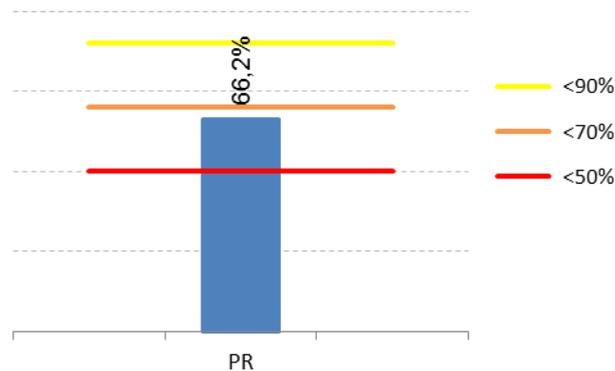
Dispersão dos Indicadores em relação a Meta em 2016



Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas - Evolução Mensal

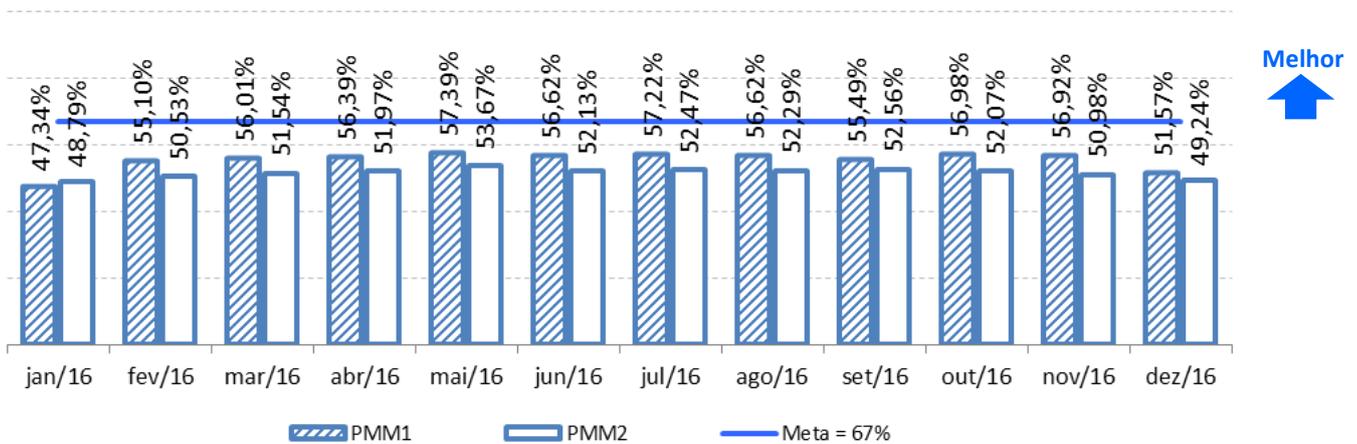


Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas em cada UF em 2016

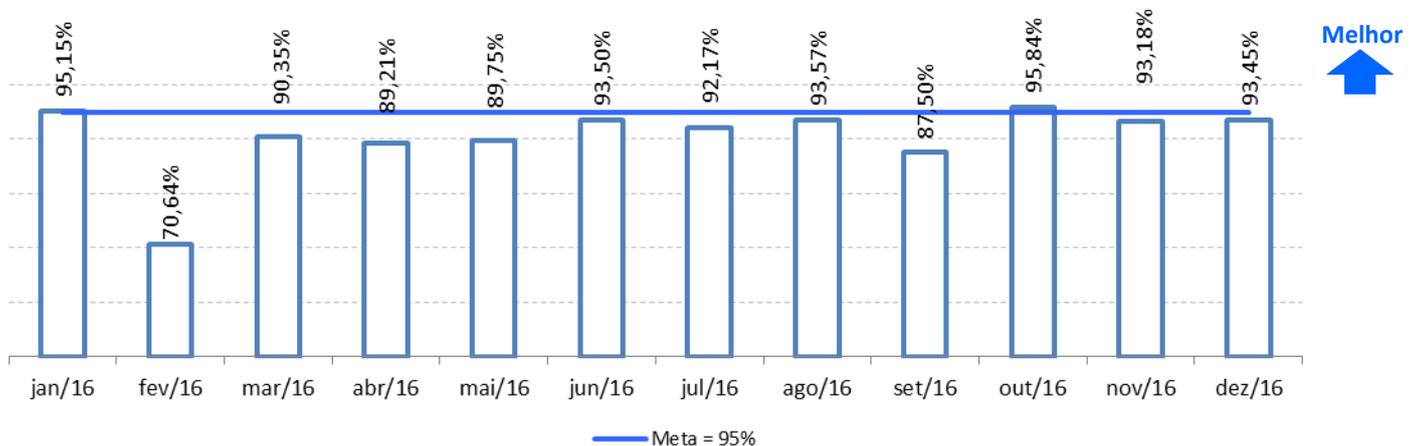


Obs: O território de todo o CN colorido é apenas para ilustração, já que a prestadora possui operação somente em alguns municípios desse CN .

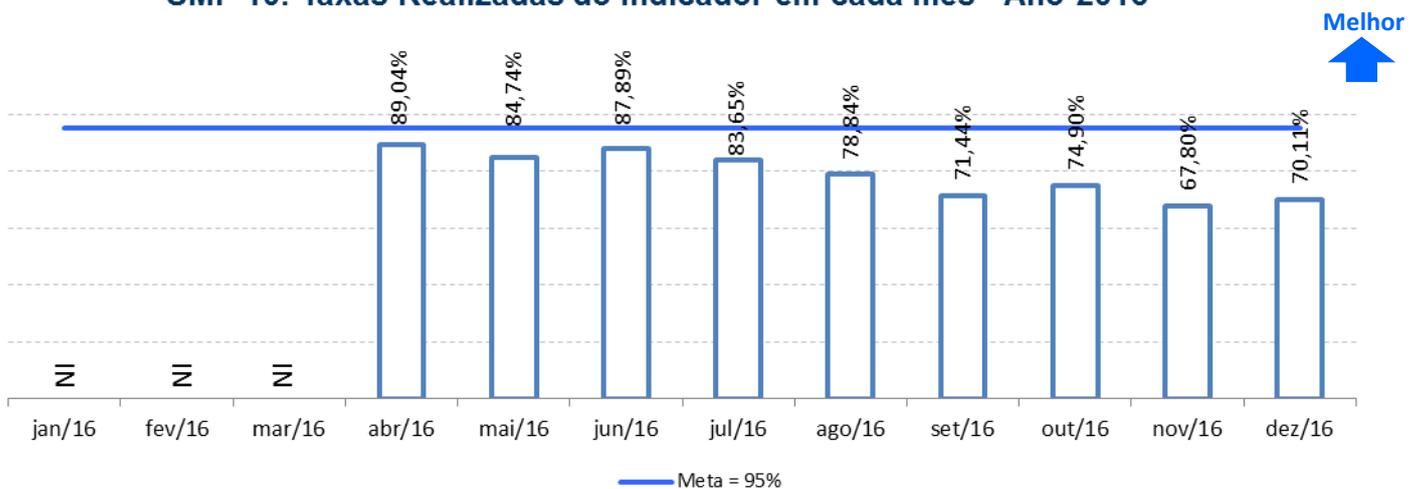
SMP 4: Taxas Realizadas do Indicador em cada mês - Ano 2016



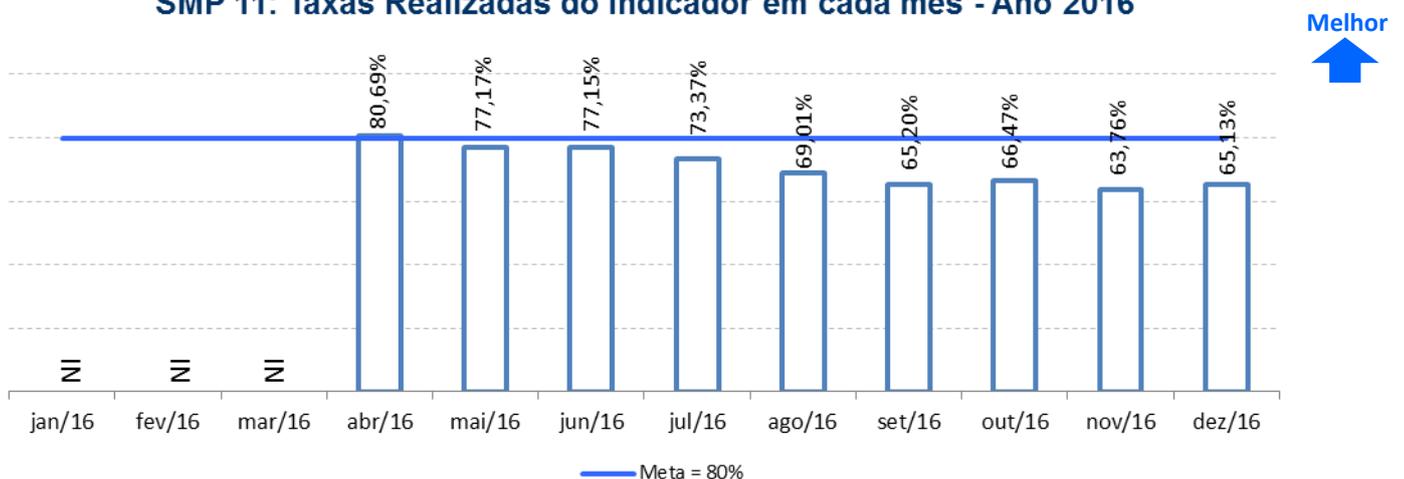
SMP 6: Taxas Realizadas do Indicador em cada mês - Ano 2016



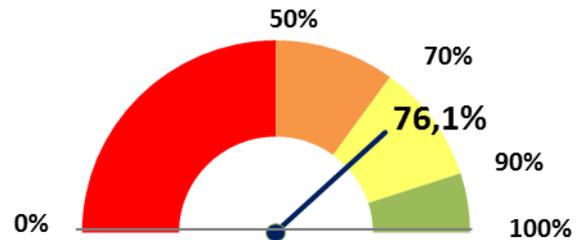
SMP 10: Taxas Realizadas do Indicador em cada mês - Ano 2016



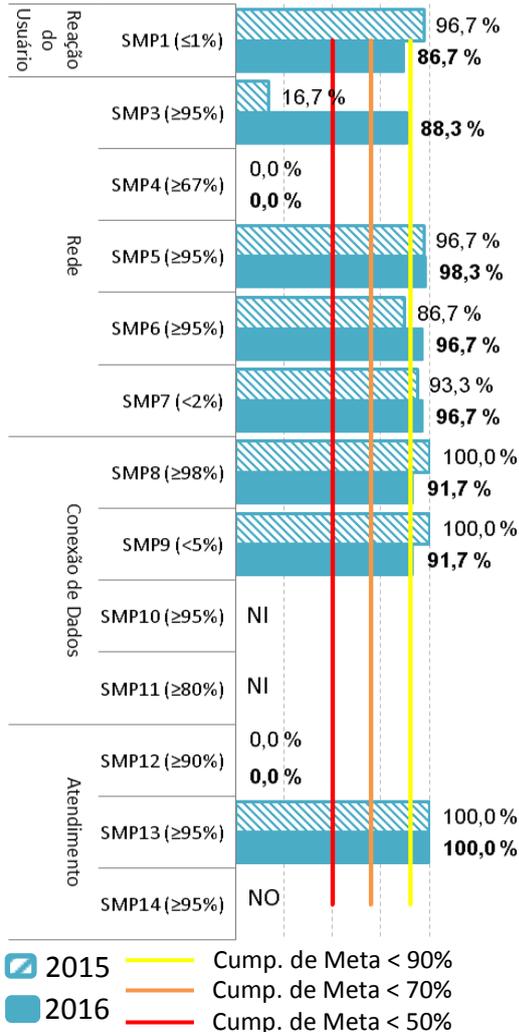
SMP 11: Taxas Realizadas do Indicador em cada mês - Ano 2016



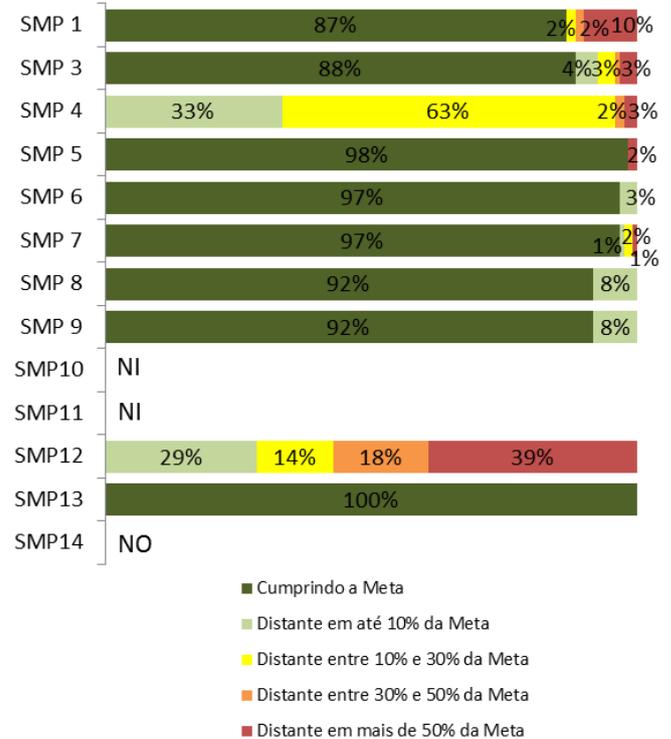
Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas pela Operadora em 2016



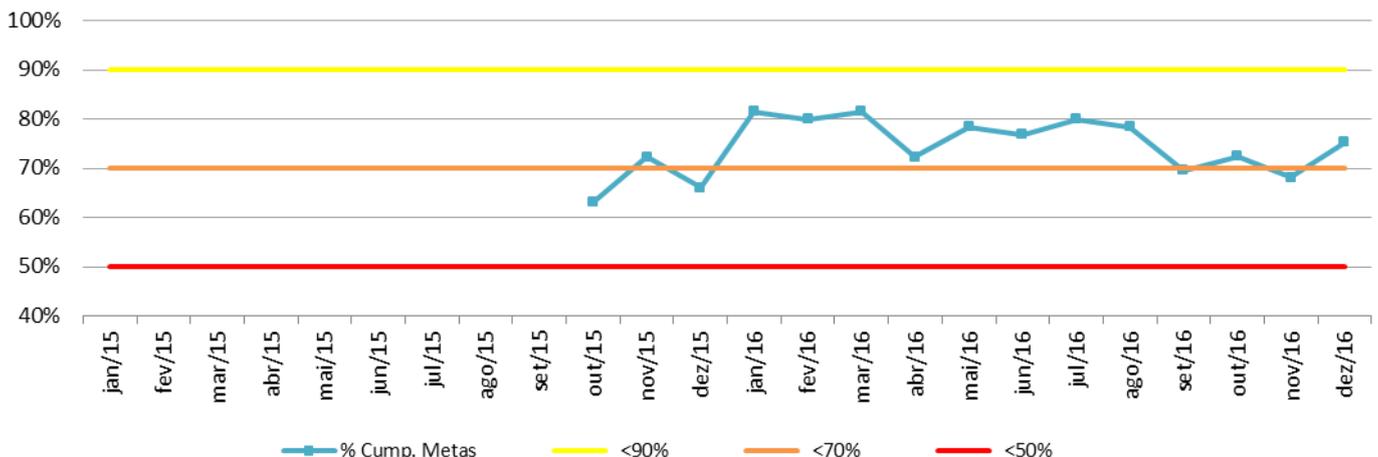
Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas



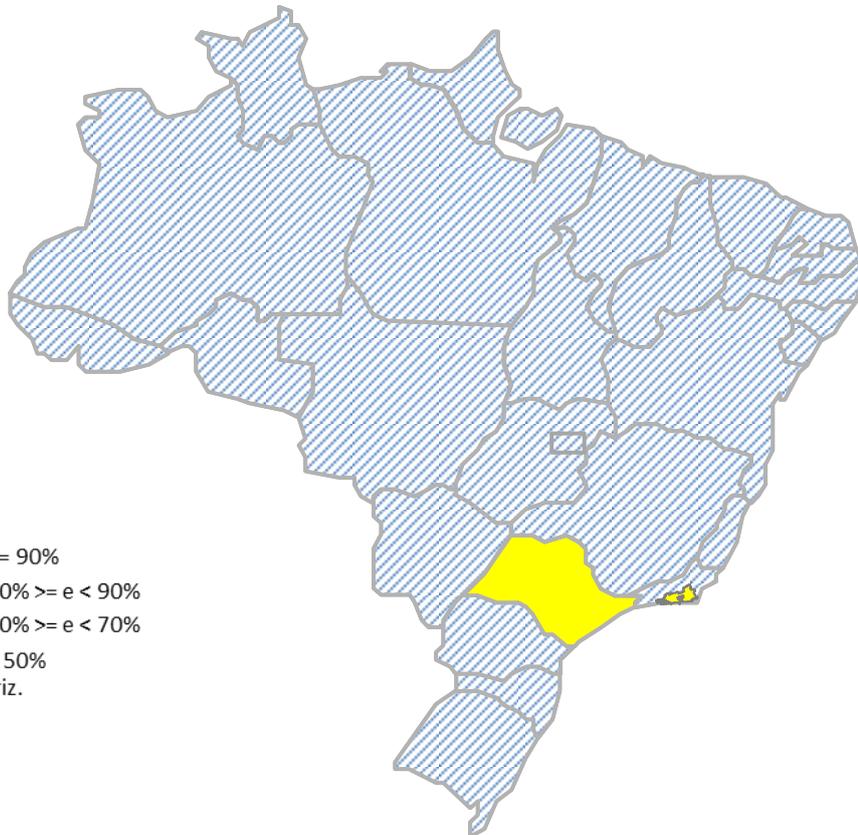
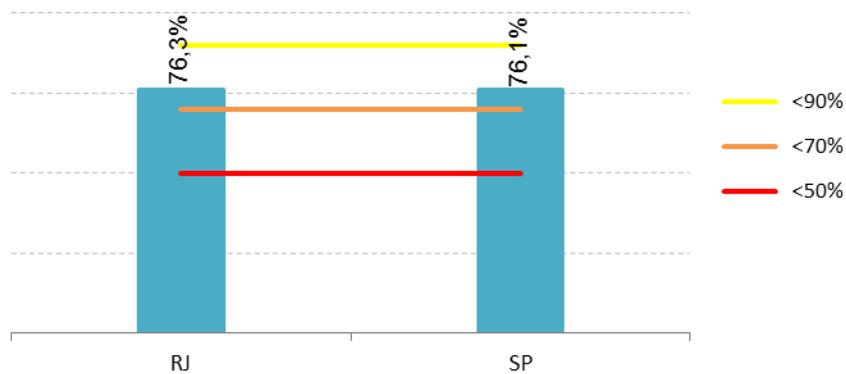
Dispersão dos Indicadores em relação a Meta em 2016



Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas - Evolução Mensal



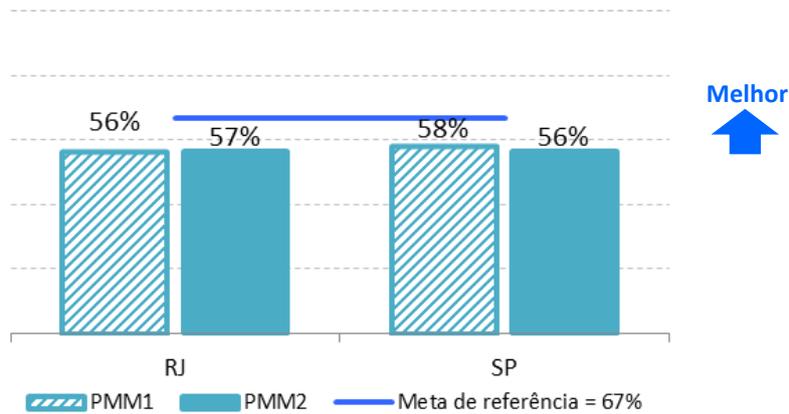
Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas em cada UF em 2016



- %Cump. Meta \geq 90%
- %Cump. Meta 70% \geq e < 90%
- %Cump. Meta 50% \geq e < 70%
- %Cump. Meta < 50%
- / Fora Área Autoriz.

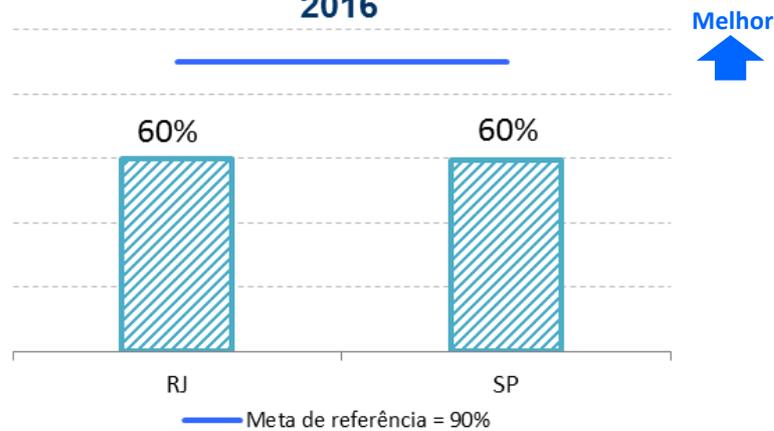
Obs: O território de todo o CN colorido é apenas para ilustração, já que a prestadora possui operação somente em alguns municípios desse CN .

SMP 4: Média das Taxas Realizadas em cada UF - Ano 2016



onde se vê %, leia-se p.p: pontos

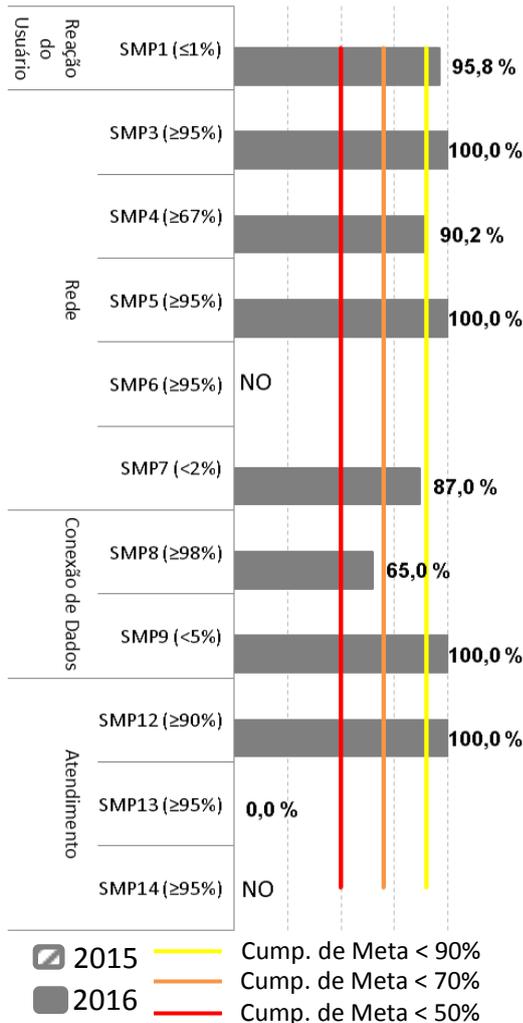
SMP 12: Média das Taxas Realizadas em cada UF - Ano 2016



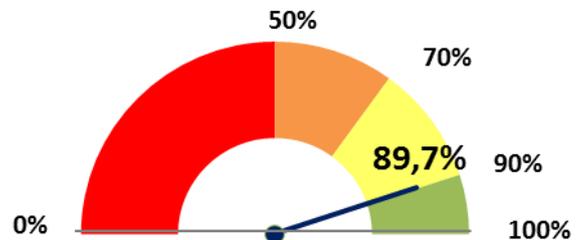
onde se vê %, leia-se p.p: pontos

datora – Perfil Geral

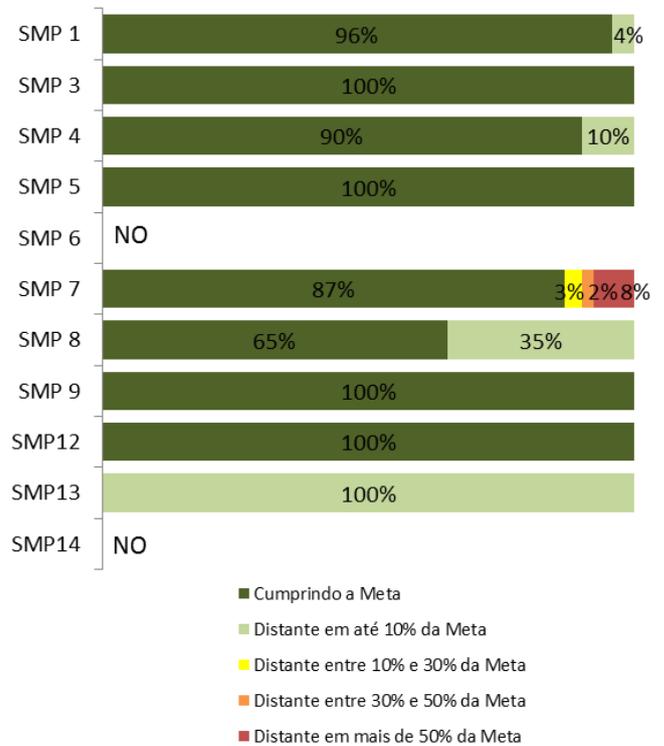
Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas



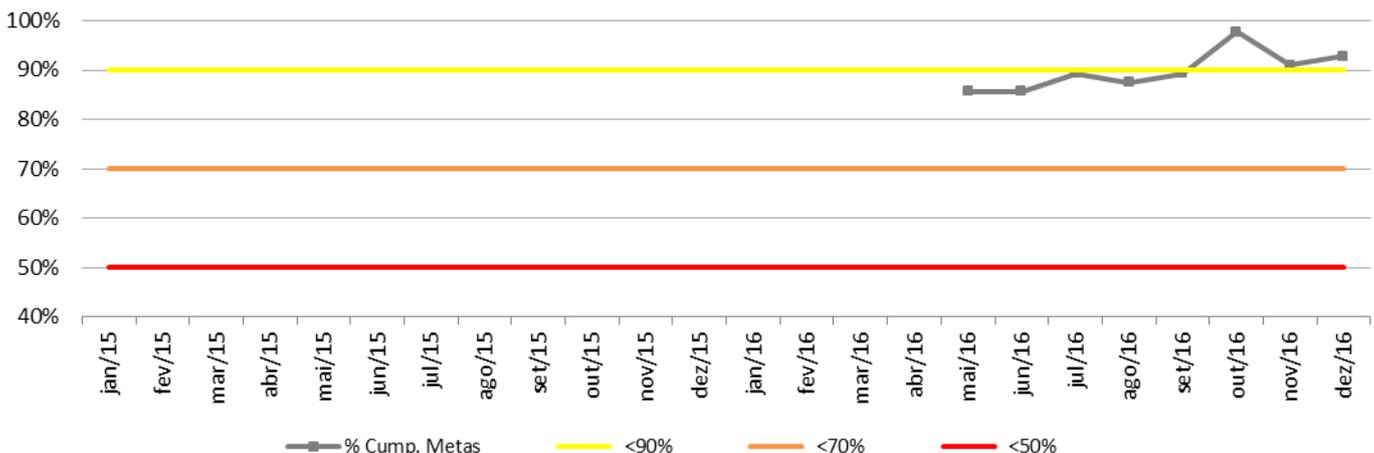
Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas pela Operadora em 2016



Dispersão dos Indicadores em relação a Meta em 2016

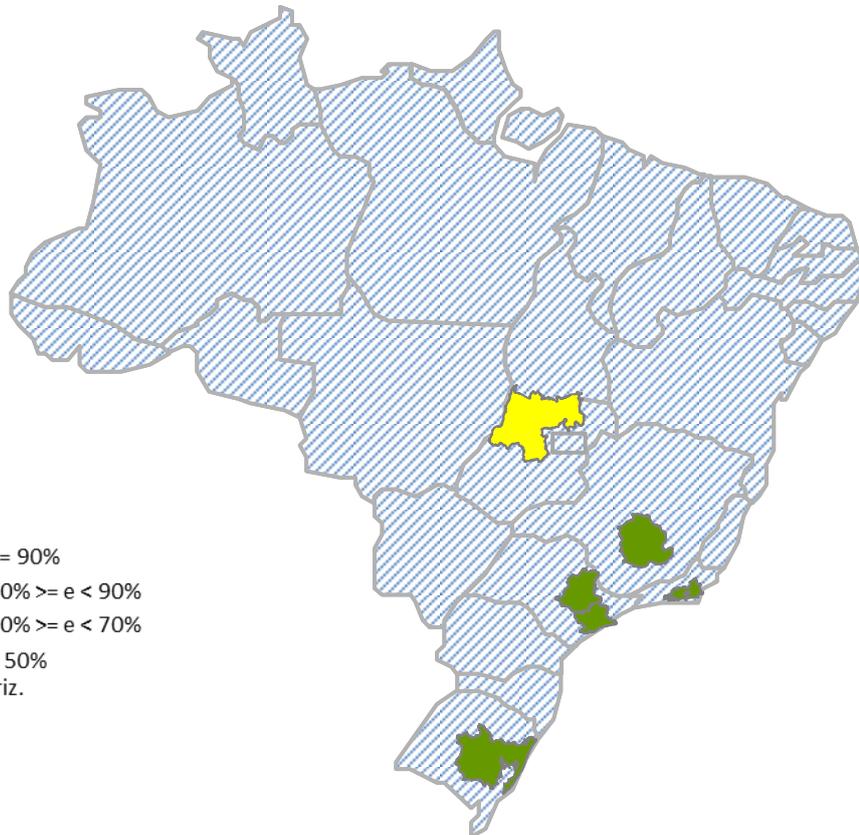
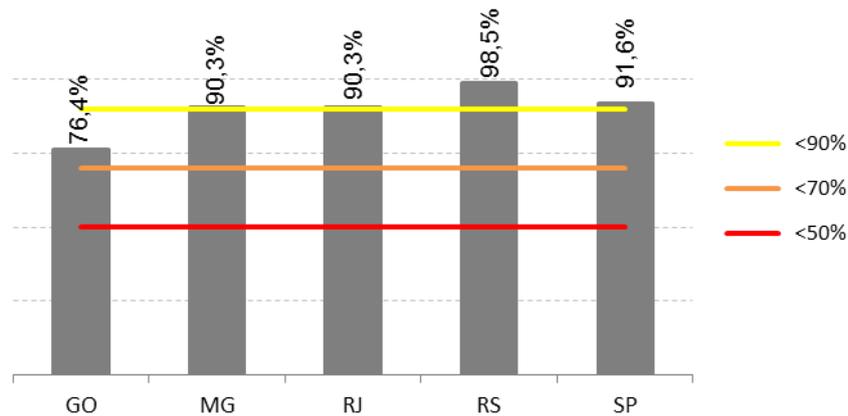


Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas - Evolução Mensal



datora – Perfil Geral

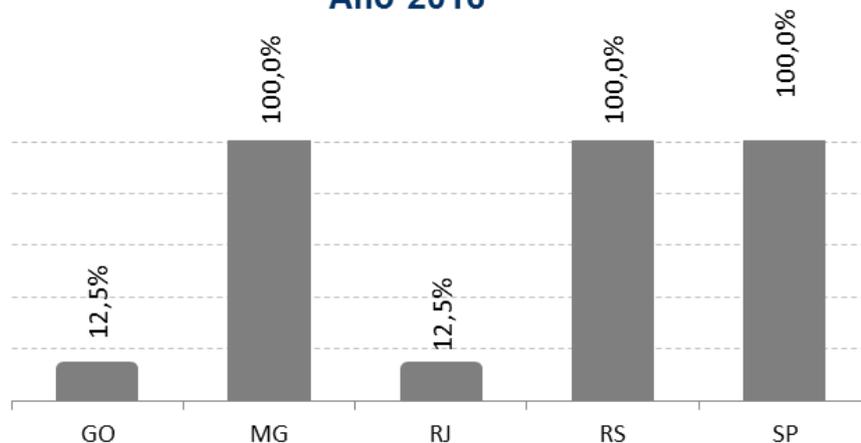
Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas em cada UF em 2016



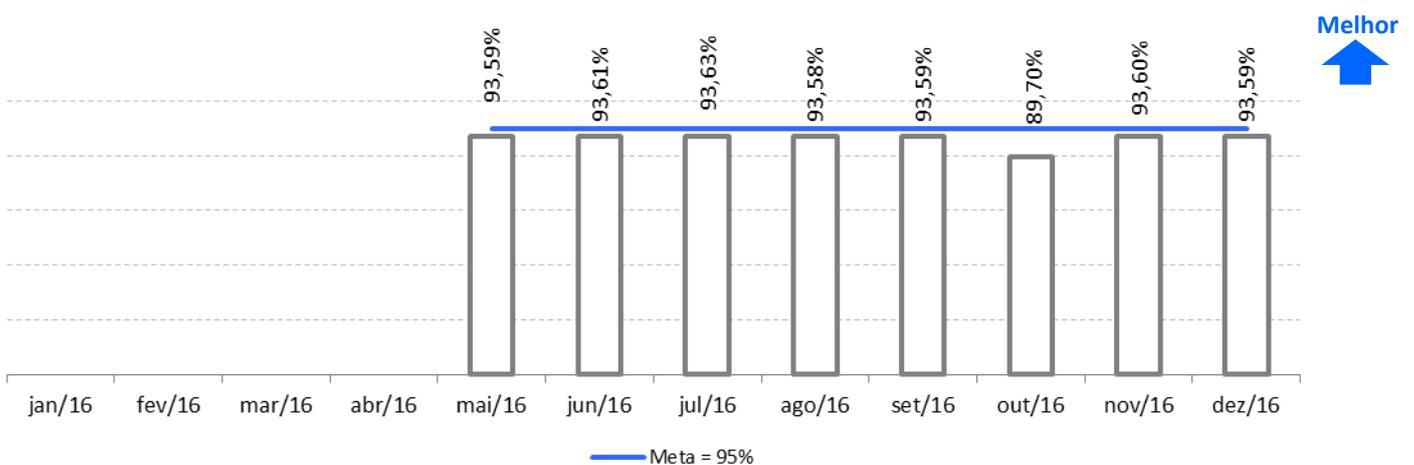
- %Cump. Meta \geq 90%
- %Cump. Meta 70% \geq e < 90%
- %Cump. Meta 50% \geq e < 70%
- %Cump. Meta < 50%
- ▨ Fora Área Autoriz.

Obs: O território de todo o CN colorido é apenas para ilustração, já que a prestadora possui operação somente em alguns municípios desse CN .

SMP 8: Percentual de Indicadores com Cumprimento de Metas em cada UF - Ano 2016



SMP 13: Taxas Realizadas do Indicador em cada mês - Ano 2016



Obs: Prestadora com obrigação de coleta apenas a partir de mai/16.
Valores referente a UF São Paulo, tendo em vista que nos demais reporta como NO (Nenhuma Ocorrência).

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) 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 ou Não Informados (NI), e considerando somente os dados que foram publicados pelo GIPAQ, ou seja, excluindo os casos nos indicadores SMP10 e SMP11 que não atingiram o critério de amostragem mínima, validade estatística ou apresentaram problemas técnicos na conexão do servidor de medição;
- 7) Em agosto de 2015 foi introduzida a aplicabilidade de validação estatística dos resultados, tendo até outubro sido divulgados os resultados com erro amostral de até 8%, passando a partir daí a adotar o previsto na metodologia, de erro amostral de até 7%;
- 8) Operadora Porto Seguro Conecta com obrigação de coleta dos indicadores SMP 10 e 11 desde abril de 2016, mas resultados não foram divulgados pelo GIPAQ para o período;
- 9) Operadora Datora Mobile, com obrigação desde maio de 2016, encontra-se dispensada de coleta dos indicadores SMP10 e 11 por não possuir um mínimo de acessos necessários para coleta desses indicadores (distintos do tipo máquina a máquina-M2M);
- 10) Indicadores utilizados neste relatório foram extraídos do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) no dia 27/01/2017.