

	ANÁLISE	NÚMERO E ORIGEM:
		111/2015-GCMB
		DATA:
		02/07/2015
CONSELHEIRO RELATOR		
MARCELO BECHARA DE SOUZA HOBAIKA		

1. ASSUNTO

Proposta de Regulamento das Condições de Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações.

2. EMENTA

SUPERINTENDÊNCIA DE RELAÇÕES COM OS CONSUMIDORES (SRC). SUPERINTENDÊNCIA DE PLANEJAMENTO E REGULAMENTAÇÃO (SPR). REGULAMENTO DAS CONDIÇÕES DE AFERIÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO E DA QUALIDADE PERCEBIDA JUNTO AOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES. RETORNO DE CONSULTA PÚBLICA. APROVAÇÃO.

1. Proposta de Regulamento das Condições de Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações, tema objeto da Consulta Pública nº 10/2015.
2. Atendidos os requisitos legais e regimentais, bem como reconhecida a conveniência e oportunidade da proposta, deve a minuta ser aprovada, mediante a expedição de Resolução.

3. REFERÊNCIAS

- 3.1. Lei nº 9.472, de 16/07/1997 – Lei Geral de Telecomunicações (LGT);
- 3.2. Norma do Processo de Aferição do Grau de Satisfação dos Usuários dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 296, de 10/05/2002;
- 3.3. Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço Telefônico Fixo Comutado (RGQ-STFC), aprovado pela Resolução nº 605, de 26/12/2012;
- 3.4. Regimento Interno da Anatel (RIA), aprovado pela Resolução nº 612, de 29/04/2013;
- 3.5. Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), aprovado pela Resolução nº 574, de 28/10/2011;
- 3.6. Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço Móvel Pessoal (RGQ-SMP), aprovado pela Resolução nº 575, de 28/10/2011;
- 3.7. Consulta Pública nº 10, de 28/04/2015 (Proposta de Regulamento das Condições de Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida Junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações);

- 3.8. Consulta Pública n.º 14, de 26/06/2015 (Proposta de Manual de Aplicação para Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações);
- 3.9. Informe n.º 31/2015/RCIC/SRC-PRRE/SPR, de 27/05/2015;
- 3.10. Parecer n.º 511/2015/PFE-Anatel/PGF/AGU, de 29/05/2015;
- 3.11. Informe n.º 39/2015/RCIC/SRC-PRRE/SPR, de 17/06/2015;
- 3.12. MACD n.º 19/2015/PRRE/SCO, de 17/06/2015;
- 3.13. Processo n.º 53500.022456/2014-60.

4. RELATÓRIO

4.1. DOS FATOS

4.1.1. Trata-se de proposta de Regulamento das Condições de Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida Junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações, tema da Consulta Pública n.º 10, de 28 de abril de 2015.

4.1.2. O processo foi instaurado em 30/09/2014 com o objetivo de propor revisão das pesquisas de opinião da Anatel, incluindo a pesquisa de satisfação dos usuários de telecomunicações, prevista no Regulamento das Condições de Aferição do Grau de Satisfação dos Usuários dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução n.º 296, de 10/05/2002, e as pesquisas para aferição da qualidade percebida do SCM, do SMP e do STFC, previstas pelo RGQ-SCM, pelo RGQ-SMP e pelo RGQ-STFC, aprovados pelas Resoluções n.º 574/2011, 575/2011 e 605/2012, respectivamente.

4.1.3. Após a confecção da versão inicial, a qual foi acompanhada por Análise de Impacto Regulatório, nos termos do parágrafo único do art. 62 do RIA, o tema foi submetido à apreciação da Procuradoria, que emitiu Parecer n.º 124/2015/PFE-Anatel/PGF/AGU, de 11/02/2015.

4.1.4. O tema foi então enviado para apreciação do Conselho Diretor em 27/02/2015, que aprovou a realização de Consulta Pública, nos termos da Análise n.º 70/2015-GCRZ, de 14/04/2015.

4.1.5. Realizada a Consulta Pública n.º 10/2015, entre 28/04/2015 e 13/05/2015, as contribuições foram analisadas pelo Informe n.º 31/2015/PRRE/SPR, de 27/05/2015.

4.1.6. Vale mencionar que houve pedidos de dilação de prazo da Consulta Pública, os quais foram negados pelo Conselho Diretor.

4.1.7. A nova versão, pós Consulta Pública, foi submetida novamente à Procuradoria, que emitiu o Parecer n.º 511/2015/PFE-Anatel/PGF/AGU, de 29/05/2015, o qual, além de tratar do mérito da proposta, concluiu que estavam atendidos todos os requisitos formais necessários ao prosseguimento dos autos.

4.1.8. As considerações da Procuradoria foram avaliadas conjuntamente pela SPR e pela SRC no Informe n.º 39/2015/RCIC/SRC-PRRE/SPR, de 17/06/2015, e o processo foi

encaminhado ao Conselho Diretor para apreciação da nova minuta de regulamento.

4.1.9. Em 22/06/2015, o processo foi submetido a sorteio eletrônico e distribuído a este Gabinete para relatoria, nos termos regimentais.

4.1.10. É o breve relato dos fatos.

4.2. DA ANÁLISE

4.2.1. Entendo que a motivação para a realização das pesquisas, sua necessidade e importância estão bem descritas pela área técnica, pelas análises do Conselho Diretor precedentes a esta, bem como em diversas contribuições advindas da Consulta Pública. Por esse motivo, não tecerei comentários sobre a importância do projeto, corroborando com o já destacado ao longo dos autos do processo.

4.2.2. Antes de adentrar propriamente no mérito do regulamento, entendo ser importante mencionar a necessidade de célere avaliação do Conselho Diretor da matéria.

4.2.3. A realização de pesquisas não é um instrumento novo utilizado pela Agência, mas sim previsto em algumas resoluções e o presente processo visa também dar mais unidade essas diferentes previsões. Entretanto, a exigência de realização de tais pesquisas está temporariamente suspensa, de acordo com a decisão materializada no Acórdão n.º 388/2014-CD, de 27 de novembro de 2014:

“Vistos, relatados e discutidos os presentes autos, acordam os membros do Conselho Diretor da Anatel, por unanimidade, nos termos da Análise n.º 130/2014-GCRZ, de 21 de novembro de 2014, integrante deste acórdão, acolher a proposição da Superintendência de Relações com Consumidores, exarada na parte final do Informe n.º 49/2014-RCIC/SRC-PRRE/SPR, de 3 de outubro de 2014, no sentido de que, enquanto estiver em trâmite nesta Agência o processo de revisão da disciplina regulamentar aplicável ao assunto:

a) suspender a pesquisa de Qualidade Percebida do STFC, prevista nos arts. 26 ao 33 do Regulamento de Gestão de Qualidade da Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (RGQ-STFC), prevista para o ano de 2014;

b) suspender a pesquisa de Qualidade Percebida do SCM, prevista nos arts. 28 ao 32 do Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), aprovado pela Resolução n.º 574, de 28 de outubro de 2011, prevista para o início do ano de 2015; e,

c) suspender a pesquisa de Qualidade Percebida do SMP, prevista nos arts. 35 ao 42 do Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço de Móvel Pessoal (RGQ-SMP), aprovado pela Resolução n.º 575, de 28 de outubro de 2011, relativa ao 1º ciclo, previsto para o primeiro semestre do ano de 2015.”

4.2.4. Desta forma, as pesquisas referentes ao ano de 2015 dependem da aprovação do presente regulamento, razão pela qual fiz esforço para trazer o tema ao debate na primeira reunião após ter sido designado relator.

4.2.5. Reconheço também esforço por parte das superintendências da Anatel, SRC e SPR para este caso, que lançaram recentemente consulta pública com proposta de Manual de Aplicação, referenciado ao longo do regulamento ora sob análise.

4.2.6. Feito esse pequeno aparte, volto à Consulta Pública n.º 10/2015, que discutiu a

Proposta de Regulamento das Condições de Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida Junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações. Essa Consulta Pública recebeu 89 contribuições por meio de sistema interativo, de 14 diferentes contribuidores, variando entre prestadoras de serviços de telecomunicações, Administração Pública e entidades da sociedade civil.

4.2.7. De modo a tornar a análise mais didática e consolidar comentários oriundos da Consulta Pública, de avaliações da área técnica e da Procuradoria, tratarei dos principais temas individualmente, considerando as diversas opiniões.

Conceitos de satisfação e qualidade percebida

4.2.8. Quanto a este tema, houve contribuição no sentido de que uma única pesquisa não conseguiria avaliar esses dois conceitos distintos e, portanto, uma única pesquisa não seria capaz de captar tal distinção.

4.2.9. A área técnica esclarece que os conceitos não foram tratados como iguais, reconhecendo sua distinção, questão inclusive avaliada na AIR realizada antes da aprovação da Consulta Pública.

4.2.10. Tal avaliação, apesar de reconhecer a diferença conceitual, entendeu como não razoável que fossem realizadas duas pesquisas, devido aos custos existentes na condução de duas pesquisas.

4.2.11. A avaliação realizada pela área técnica é bastante convincente, ao abordar tanto a questão dos benefícios à Anatel e à sociedade em geral, bem como os custos advindos da condução de tais processos. Certamente a realização de duas pesquisas traria mais informações à Anatel e ao público, entretanto, tal avaliação tem que considerar também o custo para realização de tais procedimentos.

4.2.12. Neste caso concreto e neste momento, filio-me ao posicionamento da área técnica. Entendo que o benefício adicional da realização de uma nova pesquisa completamente independente da primeira traz um custo incompatível com seu benefício incremental de informação e conhecimento à Agência, à sociedade e ao setor de telecomunicações.

Coordenação com o processo de revisão dos indicadores de qualidade

4.2.13. Houve também contribuições no sentido de que a revisão do presente regulamento estaria vinculada com a revisão dos regulamentos de Gestão da Qualidade, previstos na Agenda Regulatória da Anatel e, portanto, não poderiam ocorrer de forma independente.

4.2.14. A área técnica argumenta que o tratamento dos dois temas, pesquisas e gestão de qualidade, em processos apartados, é o mais recomendado neste momento, pois as pesquisas têm foco na avaliação do serviço sob o ponto de vista dos usuários e constituem importante instrumento para realimentar o processo regulatório. Desta forma, a revisão das pesquisas pode incluir elementos que subsidiem a revisão da gestão de qualidade, razão pela qual seria interessante que ocorressem em momentos distintos e, possivelmente, com periodicidades diferentes.

4.2.15. Concordo com a argumentação da área técnica e acrescento que a presente proposta confere à Agência flexibilidade para alterações nas pesquisas. Isso porque os procedimentos operacionais para realização da pesquisa estarão previstos no Manual de Aplicação, cuja competência de aprovação será dos Superintendentes de Relações com Consumidores e de Planejamento e Regulamentação. Esse arranjo confere maior agilidade na revisão de tal instrumento (Manual de Aplicação), sem comprometer sua estabilidade, ao exigir transparência (consulta pública) e previsibilidade (aprovação até dois meses antes do início da pesquisa).

4.2.16. De modo que as pesquisas possam fornecer ou contemplar questões relacionadas à melhoria da qualidade, sugiro que a SRC e a SPR deem ciência e interajam com a SCO (Superintendência de Controle de Obrigações) em relação à realização das pesquisas, em especial com a COQL (Gerência de Controle de Obrigações de Qualidade) e com a CODI (Gerência de Controle de Obrigações de Direitos dos Consumidores), caso ainda não tenham feito, a fim de buscar maiores sinergias para o processo regulatório.

Empresa pesquisadora

4.2.17. Sobre a empresa pesquisadora, três questões foram levantadas:

- Possibilidade de determinação da Anatel às prestadoras para contratação de nova empresa, caso se vislumbrem indícios de que a empresa contratada não apresente experiência, capacidade operacional ou nível de serviço adequados;
- Contratação conjunta pelas prestadoras não fosse uma obrigação, mas sim uma faculdade;
- Disponibilização dos resultados às prestadoras.

4.2.18. Para o primeiro item, a área técnica argumenta que cabe à Anatel zelar pela conformidade da pesquisa e que deve ser resguardada à Agência a possibilidade de, caso seja necessário, determinar a contratação de nova empresa.

4.2.19. Concordo com a possibilidade de que a Anatel, como Agência Reguladora do setor, deva garantir lisura no processo de contratação, bem como requisitos mínimos para assegurar que a empresa a ser contratada apresente as credenciais necessárias para execução de trabalho tão importante. Por esta razão, opino pela manutenção do dispositivo regulamentar, mas com a ressalva de que a SRC acompanhe o processo de contratação pelas prestadoras, de modo a assegurar que o Termo de Referência, RFP (*Request for Proposals*) ou outro documento lançado pelas prestadoras contemple os requisitos necessários e, bem como, a contratação efetiva obedeça aos critérios presentes no documento. Caso se opte pela manutenção de contrato com empresa realizadora das pesquisas em ocasiões anteriores, que sejam verificadas as características dos trabalhos apresentados, bem como suas qualificações técnicas.

4.2.20. Quanto ao segundo item¹, a argumentação contrária à obrigatoriedade é de que a flexibilidade na contratação poderia reduzir os custos envolvidos. Em contraposição, a área técnica, ao não acolher o argumento, entende que tal flexibilização poderia impor riscos aos resultados da pesquisa. Isso porque a comparabilidade poderia ser

¹ Contratação conjunta pelas prestadoras não fosse uma obrigação, mas sim uma faculdade.

comprometida, assim como a imparcialidade, uma vez que, com a contratação conjunta, seria difícil haver alguma parcialidade por parte da empresa pesquisadora, já que seus contratantes são concorrentes e a única maneira de garantir a aprovação por todos seria a isenção da empresa. Além disso, a área técnica menciona não fazer sentido econômico que a contratação individual seja menos onerosa do que contratação conjunta.

4.2.21. Concordo com a justificativa apresentada pela área técnica de que a contratação conjunta traz benefícios ao processo, além de ser provavelmente a opção menos onerosa. Acrescento ainda a questão de que uma empresa de maior porte, que realizará a pesquisa para todo o setor e não somente para uma única prestadora, aumentaria as chances de que ela tenha os requisitos necessários para condução do trabalho, além de facilitar a verificação de tais quesitos pela Anatel. Por esta razão, opino pela manutenção da proposta de contratação conjunta.

4.2.22. Importante mencionar que a obrigação de contratação conjunta é de prestadoras de um mesmo serviço de telecomunicações, não havendo a necessidade de contratação de uma única empresa por todas as prestadoras de serviços distintos.

4.2.23. Para o terceiro item, a sugestão advinda da Consulta Pública é de que os resultados da pesquisa sejam disponibilizados às prestadoras de forma a proporcionar sua análise e direcionar eventuais ações. Ao analisar tal contribuição, a área técnica justifica que nada impede que as prestadoras tenham acesso aos dados nas condições determinadas pela Anatel.

4.2.24. Concordo com a área técnica e entendo que há no regulamento dispositivo (art. 13) em que a Anatel se compromete a dar publicidade dos resultados. Assim, entendo que não é necessária nenhuma alteração na proposta quanto a este tema.

Divulgação dos resultados da pesquisa

4.2.25. Houve contribuições que buscavam o estabelecimento de prazo para a publicação dos resultados e para validação dos resultados pelas prestadoras.

4.2.26. Ao negar tais pleitos, a área técnica alega que o não estabelecimento de prazo para publicização dos resultados no regulamento não significa que eles não existam e que tal evento estará previsto no calendário anual e no planejamento de todo o processo. Quanto à validação por parte das prestadoras, a área técnica também rechaça tal sugestão, uma vez que por serem as avaliadas, as prestadoras não são isentas, o que poderia trazer algum viés ao resultado da pesquisa realizada.

4.2.27. Concordo mais uma vez com a análise da área técnica, mencionando também que o presente regulamento aborda questões-chave quanto a realização das pesquisas e que procedimentos operacionais, como a divulgação de calendário ou a forma com que será realizada a publicização serão detalhados em outros instrumentos.

Manual de Aplicação

4.2.28. Foram apresentadas contribuições com o fulcro de possibilitar maior participação de outros agentes, além da Anatel, na construção do Manual de Aplicação. Algumas contribuições diziam que o Manual era o próprio regulamento e que, portanto, deveria ser submetido à Consulta Pública, sugerindo, inclusive, prazo para a sua

realização.

4.2.29. A área técnica, ao avaliar a questão, entendeu por bem realizar alteração na versão inicial, mantendo a aprovação do Manual de Aplicação via despacho decisório conjunto dos Superintendentes de Relações com Consumidores e de Planejamento e Regulamentação, mas prevendo a realização de Consulta Pública antes da tomada de decisão por parte dos superintendentes.

4.2.30. Entendo esta como uma boa solução de compromisso, já que garante a flexibilidade de aprovação por meio de decisão das supetintendências, mas, ao mesmo tempo, dá a necessária transparência e envolve os *stakeholders* interessados.

4.2.31. Além disso, o referido despacho decisório é uma decisão da Agência, passível de recurso e de alcançar o Conselho Diretor, na condição de instância máxima recursal, nos termos do Regimento Interno. Desta forma, mesmo o Manual de Aplicação sendo um documento relevante, mas operacional, estará submetido aos contornos do Regulamento ora em discussão, bem como ao controle do Conselho Diretor, via recurso.

4.2.32. Em relação ao prazo para a Consulta Pública, entendo não ser necessário traçar alguma diretiva sobre o tema, já que o Regimento Interno da Anatel deu os contornos mínimos de prazo no §2º do art. 59².

4.2.33. Destaco que a possibilidade de realização de Consulta Pública por parte dos superintendentes está prevista no Regimento Interno da Anatel, especificamente no art. 242:

“Art. 242. São competências comuns aos Superintendentes:

(...)

IV - expedir Consulta Pública ou Interna, no âmbito de sua competência;”

4.2.34. Importante mencionar que a Consulta Pública, neste caso, não é de instrumento normativo, cuja competência para expedição é exclusiva do Conselho Diretor, nos termos do parágrafo único do art. 40 do Regimento Interno. Tal conclusão é também corroborada pela Procuradoria, que não viu qualquer óbice em relação à proposta apresentada pela área técnica quanto a esta questão.

4.2.35. Houve ainda a sugestão de que o questionário a ser aplicado fosse submetido ao processo de Consulta Pública, o que não foi acatado pela área técnica com a justificativa de que a ampla divulgação do instrumento de coleta poderia comprometer os objetivos da pesquisa, uma vez que ela é não estimulada, o que pressupõe o não conhecimento prévio pelos respondentes.

4.2.36. Entendo, corroborando com posição da Procuradoria, como coerente a argumentação da área técnica. Apesar de não constar em documento de consulta pública, não significa que os questionários não tomarão como base discussões travadas entre a Agência e outros entes, como as prestadoras e a empresa pesquisadora.

4.2.37. É bom salientar que a validação dos questionários para verificar a pertinência,

² § 2º A Consulta Pública será formalizada por publicação no Diário Oficial da União, com prazo não inferior a 10 (dez) dias, devendo as críticas e as sugestões serem apresentadas conforme dispuser o respectivo instrumento deliberativo.

compreensão pelos entrevistados, sobreposição entre as perguntas, dentre outros aspectos é algo recomendável. Com essa mesma percepção, a SRC e a SPR trataram de tal questão prevendo, no Manual de Aplicação submetido a consulta pública, a possibilidade de realização de pesquisa piloto pela empresa pesquisadora.

4.2.38. Apesar da competência para elaboração de questionário ser da Anatel, entendendo que tal previsão encontra respaldo no Regulamento, o qual prevê com uma das atribuições da empresa pesquisadora, o subsídio à Anatel em questões inerentes à pesquisa (inciso V do art. 12).

Ônus da contratação da empresa pesquisadora

4.2.39. Quanto ao ônus da contratação da empresa para realização das pesquisas, algumas contribuições solicitaram que tal ônus deveria ser da Anatel, apontando o Fistel como fonte de recursos para isso.

4.2.40. A área técnica argumenta que neste ponto não houve alteração em relação ao já previsto nos RGQs, que impunham às prestadoras o ônus e a responsabilidade pela contratação da empresa pesquisadora. Argumenta ainda que a contratação pelas prestadoras simplifica o processo e encontra fundamento no próprio interesse público na prestação dos serviços de telecomunicações.

4.2.41. Quanto a esta questão, tenho o mesmo entendimento da área técnica de que o ônus para a contratação da empresa pesquisadora deve ser das prestadoras, o que não exime a Anatel da participação no processo, já que diversas atribuições são estabelecidas para Agência ao longo do Regulamento, especialmente no Capítulo I do Título III (Das Atribuições da Anatel).

Prestadoras de Pequeno Porte

4.2.42. As contribuições trazem também como sugestão que as Prestadoras de Pequeno Porte não sejam dispensadas das disposições do Regulamento, uma vez que elas também devem participar da aferição disciplinada na proposta de Regulamento.

4.2.43. Tal proposta foi refutada pela área técnica com base nas lições aprendidas de pesquisas anteriores conduzidas pela Agência, uma vez que a inclusão de prestadoras de pequeno porte gerava dificuldades operacionais para garantia dos quesitos de validade estatística.

4.2.44. Outro argumento apontado pela área técnica é de que a exclusão das prestadoras de pequeno porte é medida de assimetria regulatória, contribuindo no sentido de proporcionar nivelamento de forças competitivas.

4.2.45. Concordo com as argumentações da área técnica, mas acredito que as prestadoras de pequeno porte podem, em algumas situações, ter interesse em participar pesquisa. Caso queiram participar, como estratégia competitiva para demonstração, por exemplo, de bons serviços prestados, elas devem se submeter também às condições estabelecidas, tais como rateio de custos e validade estatística.

4.2.46. Desta forma, a possibilidade de participação dessas prestadoras deve obedecer ao cronograma anual previsto no Manual de Aplicação, dentre outras limitações

operacionais.

4.2.47. Por essa razão, sugiro que a área técnica estude possível disciplinamento, a ser feito no Manual de Aplicação, da possibilidade e do procedimento para adesão das Prestadoras de Pequeno Porte que assim o desejarem.

4.2.48. Como a pesquisa prevista para o ano de 2015 tem cronograma bastante apertado, sugiro que tal estudo seja feito nos anos subseqüentes, nos procedimentos de melhoria do Manual de Aplicação que muito possivelmente irão ocorrer.

4.2.49. Além disso, apenas para que não parem dúvidas sobre a possibilidade de participação das Prestadoras de Pequeno Porte, sugiro uma modificação no parágrafo único do art. 2º, conforme abaixo:

Parágrafo único. ~~Os dispositivos~~ As obrigações deste Regulamento não se aplicam às Prestadoras de Pequeno Porte.

4.2.50. Foi sugerido ainda que a definição de Prestadora de Pequeno Porte fosse inserida no Regulamento, o que foi também rejeitado pela área técnica, citando outros instrumentos normativos em que tal definição está presente.

4.2.51. A Procuradoria, por perceber que a definição não é uniforme ao longo da regulamentação editada pela Agência, opina que haja a definição no Regulamento, de modo a afastar qualquer dúvida.

4.2.52. Em comentários às sugestões da Procuradoria, a área técnica manteve seu posicionamento, justificando que a não inclusão da definição no corpo do regulamento é medida de simplificação regulatória e que não vislumbra falta de uniformidade, pois o critério de mais de 50 (cinquenta) mil acessos em serviço é padrão para os serviços de interesse coletivo contemplados na proposta: STFC, SMP, SCM e serviços de TV por assinatura.

4.2.53. Concordo com a conclusão da área técnica, sem me filiar a seus argumentos, destacando ainda recente questão levantada no âmbito do Conselho Diretor sobre o assunto, conforme trecho abaixo transcrito da conclusão do Voto nº 86/2015-GCIF:

“c) expedir Despacho Ordinatório no qual se determine que a Superintendência de Planejamento e Regulamentação (SPR), em conjunto com as demais Superintendências da Agência, inicie estudos para a reavaliação do modelo de tratamento das Prestadoras de Pequeno Porte, apresentando em até 18 (dezoito) meses a este Conselho Diretor, proposta relativa ao tema, contemplando no mínimo os seguintes pontos:

i. viabilidade ou não da unificação do conceito de Prestadora de Pequeno Porte no âmbito da regulamentação expedida pela Agência; apresentando, em sendo positiva a constatação, proposta de definição única; em sendo negativa a constatação, proposta de conceito específico para fins de distribuição de competências entre CD e SCP quanto ao tratamento dos pedidos de anuência prévia relacionados no art. 133, XLI, XLII, XLIV, e no art. 159, V, VI e VII; e

ii. viabilidade ou não da aprovação de um “estatuto da Prestadora de Pequeno Porte”, que reúna a disciplina regulatória a elas direcionada; apresentando, em sendo positiva a constatação, proposta de Consulta Pública.” (sem grifos no original)

4.2.54. Tal discussão corrobora no sentido de que essa definição deve estar presente em

outros instrumentos de maior alcance e não no presente Regulamento. Além disso, a inserção dessa definição também no presente regulamento apenas contribuiria para agravar o problema de existência de múltiplas definições em diversos instrumentos normativos.

4.2.55. Desta forma, entendo que se deve adotar a posição mais conservadora, ou seja, exigir a realização da pesquisa apenas de prestadoras que não se enquadrem em nenhum dos critérios de Prestadora de Pequeno Porte existentes na regulamentação e que tal posição conste do Manual de Aplicação.

4.2.56. Este posicionamento visa eliminar as incertezas momentâneas e não imputar obrigação a agentes que possam contestá-la até que seja realizada a unificação de conceito requisitada pelo Conselho Diretor.

4.2.57. Esclareço que mesmo que esse posicionamento venha a ser suplantado por uma pacificação conceitual futura divergente, o Manual é um instrumento de mais fácil atualização do que uma Resolução, o que corrobora com a sua operacionalização, neste momento, via Manual de Aplicação.

Exclusão das pessoas jurídicas do universo de entrevistados

4.2.58. Outra questão surgida na Consulta Pública foi a possibilidade de excluir as pessoas jurídicas da pesquisa, tendo em vista as dificuldades operacionais enfrentadas em ocasiões anteriores.

4.2.59. Em seus comentários, a área técnica justifica que um único modelo de pesquisa não é aplicável a pessoas físicas e jurídicas, entretanto, tal exclusão deveria estar presente no Manual de Aplicação e não no Regulamento.

4.2.60. A Procuradoria, por sua vez, discorda de tal posição, uma vez que pessoas jurídicas são usuárias dos serviços. Por esta razão, recomenda que as pessoas jurídicas também sejam abrangidas pela proposta. A Procuradoria expõe ainda a opinião de que, caso o Conselho Diretor decida que as pessoas jurídicas não devem ser abrangidas, tal mudança quanto à abrangência de entrevistados se opere no Regulamento.

4.2.61. Em réplica à Procuradoria, a área técnica alega que seria necessário um estudo para o desenvolvimento de um questionário específico para o público de pessoa jurídica, o que seria inviável para as pesquisas previstas ainda para 2015. Por esta razão, adianta a área técnica, a edição do primeiro Manual de Aplicação terá propostas apenas para pessoas físicas.

4.2.62. Concordo com a posição da Procuradoria de que as pessoas jurídicas enquadram-se na definição de usuário dos serviços e, em princípio, não devem ser excluídas do universo amostral. Por esta razão, entendo que elas não devem ser taxativamente excluídas pelo Regulamento, uma vez que não é vontade da Agência excluí-las.

4.2.63. Entretanto, são bastante coerentes as argumentações da área técnica sobre os obstáculos operacionais, como dificuldades de se encontrar o responsável pela contratação, pluralidade de acessos, maior resistência a responder a pesquisa, etc.

4.2.64. Além disso, existem questões peculiares de cada serviço. O STFC, por exemplo,

tem classes previstas em regulamentação³, como residencial e não residencial. Desta forma, a exclusão de pessoas jurídicas para um universo amostral de classe residencial se faz plausível, mas incoerente para, por exemplo, para a classe não residencial. Peculiaridades dessa natureza levam ao entendimento de que questões operacionais e, às vezes, específicas de cada serviço seriam mais bem descritas no Manual de Aplicação, não merecendo maiores tratamentos no texto regulamentar.

4.2.65. Entretanto, por entender que o universo de pessoas jurídicas é relevante, proponho determinar à área técnica que faça uma avaliação da possibilidade (custo/benefício, viabilidade, dentre outros critérios) de se inserir pessoas jurídicas em edições futuras da pesquisa.

4.2.66. O que deve ser bem claro e que exige uma atenção especial é em relação à divulgação dos resultados, de modo que seja apresentado de maneira inequívoca qual foi o universo amostral da pesquisa.

Inclusão do SME na pesquisa

4.2.67. Foi sugerido pelas contribuições que as prestadoras do SME (Serviço Móvel Especializado) também fossem abrangidas pelo presente Regulamento e pelas pesquisas por ele prescritas, uma vez que o SME é, como os demais serviços abrangidos, de interesse coletivo.

4.2.68. A área técnica não acatou tal posicionamento, justificando-se que a Norma de adaptação dos instrumentos de permissão e de autorização do SME para o SMP, Serviço Limitado Privado (SLP) ou Serviço Limitado Especializado (SLE) não obriga a migração, mas também veda a emissão de novos instrumentos de permissão e termos de autorização para prestação do SME. Assim, argumenta a área técnica, uma obrigação envolvendo o SME teria eficácia transitória, destinada a serviço que está fadado à extinção.

4.2.69. Tenho pensamento similar ao da área técnica, de que o SME não deve estar no rol de serviços alcançados por este Regulamento, em especial por este serviço não ter um regulamento mais amplo que verse sobre qualidade e no qual as pesquisas de satisfação ou de qualidade percebida se insiram, ao contrário do SMP⁴, do SCM⁵ e do SeAC⁶.

Inserção da pesquisa na Agência Regulatória

4.2.70. Foi recebida contribuição da SeAE (Secretaria de Acompanhamento Econômico), do Ministério da Fazenda, de que a proposta normativa em tela deveria decorrer de planejamento previamente formalizado na Agenda Regulatória, de modo a dar maior transparência e previsibilidade aos administrados.

4.2.1. A área técnica rebate colecionando diversas ocasiões em que Conselho Diretor se manifestou no sentido da pertinência de estudos para verificação da necessidade

³ Resolução n.º 424, de 6 de dezembro de 2005.

⁴ Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal, aprovado pela Resolução n.º 575/2011;

⁵ Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia, aprovado pela Resolução n.º 574/2011;

⁶ Plano Geral de Metas de Qualidade para os serviços de televisão por assinatura, aprovado pela Resolução n.º 411/2005.

alteração nos procedimentos de gestão da qualidade, dos quais a presente pesquisa é apenas parte. Destacou ainda que o tema qualidade está previsto na Agenda Regulatória vigente e que foi nesse processo onde ocorreu a conclusão de que o encaminhamento das pesquisas merecia uma abordagem específica, conforme relatei nos itens de 4.2.13. a 4.2.15.

4.2.2. Concordo plenamente com a área técnica. A presença do tema na Agenda Regulatória ensejou estudo pela Agência de procedimentos que se faziam necessários, neste caso referentes à qualidade dos serviços e percebeu-se, durante esses estudos, que um dos instrumentos merecedores de atenção era a realização das pesquisas. Optou-se então por tratar o tema em processo separado, em setembro de 2014, data da abertura do presente processo, ou seja, posteriormente à edição da Agenda Regulatória vigente, de 4 de agosto de 2014. Não vejo, portanto, no presente caso, falta de planejamento ou mesmo ação não prevista em planejamento.

4.2.3. Nesse sentido, não se deve também imaginar que os instrumentos de planejamento regulatório sejam amarras para o próprio funcionamento da Agência. Eles devem sim servir de balizadores confiáveis, sinalizando ao mercado e à sociedade quais caminhos a Agência irá seguir. Devem, assim, facilitar a atuação regulatória e não criar empecilhos e dificuldades, caso o planejamento tenha que ser alterado ou não possa ser seguido em função de questões surgidas ao longo do caminho.

Considerações finais

4.2.4. Após a Consulta Pública, a área técnica e a Procuradoria promoveram alguns ajustes redacionais que esclarecem o pretendido com o texto regulamentar, aos quais acrescento mais alguns, todos devidamente assinalados com marcas de revisão, apresentados no Anexo II desta Análise.

4.2.5. Quanto aos comentários às contribuições, entendo que alguns dos comentários presentes no anexo III do Informe n.º 31/2015/RCIC/SRC-PRRE/SPR devem ser atualizados para publicação final, tendo em vista as considerações da Procuradoria, bem como desta análise.

5. CONCLUSÃO

5.1. Considerando o exposto, proponho aprovar, na forma do Anexo I desta Análise, o Regulamento das Condições de Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações, expedindo-se a respectiva Resolução.

5.2. Adicionalmente, sugiro determinar à SRC e à SPR que:

5.2.1. Deem ciência e interajam com a SCO (Superintendência de Controle de Obrigações) em relação à realização das pesquisas, em especial com a COQL (Gerência de Controle de Obrigações de Qualidade) e com a CODI (Gerência de Controle de Obrigações de Direitos dos Consumidores), caso ainda não tenham feito, a fim de buscar maiores sinergias para o processo regulatório.

5.2.2. Estudem, em edições futuras da pesquisa, a possibilidade de disciplinar, no Manual de Aplicação, o procedimento para adesão à pesquisa das Prestadoras

de Pequeno Porte que assim o desejarem;

5.2.3. Exijam a realização da pesquisa apenas de prestadoras que não se enquadrem em nenhum dos critérios de Prestadora de Pequeno Porte existentes na regulamentação;

5.2.4. Façam uma avaliação da possibilidade (custo/benefício, viabilidade, dentre outros critérios) de se inserir pessoas jurídicas em edições futuras da pesquisa;

5.2.5. Atualizem os comentários às contribuições, tendo em vista as considerações da Procuradoria, bem como desta Análise.

6. ANEXOS

6.1. ANEXO I – Minuta de Resolução e minuta de Regulamento sem marcas de revisão.

6.2. ANEXO II – Minuta de Resolução e minuta de Regulamento com marcas de revisão em relação à proposta submetida à Consulta Pública.

ASSINATURA DO CONSELHEIRO RELATOR

MARCELO BECHARA DE SOUZA HOBAIKA

REGULAMENTO DAS CONDIÇÕES DE AFERIÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO E DA QUALIDADE
PERCEBIDA JUNTO AOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES
(Anexo I – Análise nº 111/2015-GCMB)

RESOLUÇÃO Nº , DE DE DE 2015

Aprova o Regulamento das Condições de Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida Junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art. 22 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações – LGT), e pelo art. 35 do Regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações, aprovado pelo Decreto nº 2.338, de 7 de outubro de 1997,

CONSIDERANDO o processo de reestruturação da Agência, que levou à criação da Superintendência de Relações com Consumidores (SRC), a quem compete, por meio de sua Gerência de Interações Institucionais, Satisfação e Educação para o Consumo (RCIC), realizar as pesquisas de satisfação e opinião dos usuários dos serviços de telecomunicações, conforme previsão dos arts. 217 e 218, VII, do novo Regimento Interno da Anatel, aprovado pela Resolução nº 612, de 29 de abril de 2013;

CONSIDERANDO as contribuições recebidas em decorrência da Consulta Pública nº 10, de 27 de abril de 2015, publicada no Diário Oficial da União do dia 28 de abril de 2015;

CONSIDERANDO o que consta dos autos do Processo nº 53500.022456/2014-60;

CONSIDERANDO a deliberação tomada em sua Reunião nº , realizada em de de 2015,

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar o Regulamento das Condições de Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida Junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações, na forma do Anexo a esta Resolução.

Art. 2º Determinar que o Manual de Aplicação previsto no inciso III do art. 3º do Regulamento anexo a esta Resolução seja aprovado em até 2 (dois) meses após a entrada em vigor desta Resolução.

REGULAMENTO DAS CONDIÇÕES DE AFERIÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO E DA QUALIDADE
PERCEBIDA JUNTO AOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES
(Anexo I – Análise nº 111/2015-GCMB)

Art. 3º Revogar:

I - a Resolução nº 296, de 10 de maio de 2002, que aprova o Regulamento das Condições de Aferição do Grau de Satisfação dos Usuários dos Serviços de Telecomunicações; e,

II - a Resolução nº 443, de 8 de agosto de 2006, que aprova a Norma do Processo de Aferição do Grau de Satisfação da Sociedade com Relação ao Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), ao Serviço Móvel Pessoal (SMP) e aos serviços de televisão por assinatura.

Art. 4º Revogar os seguintes dispositivos:

I - Do Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), aprovado pela Resolução nº 574, de 28 de outubro de 2011: Capítulo IV do Título IV - arts. 28 a 32, Anexo II e Anexo III;

II - Do Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal – RGQ-SMP, aprovado pela Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011: Capítulo IX - arts. 35 a 42, Anexo I e Anexo II; e,

III - Do Regulamento de Gestão de Qualidade da Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado – RGQ-STFC, aprovado pela Resolução nº 605, de 26 de dezembro de 2012: Título III - arts. 26 a 33, art. 37, Anexo I e Anexo II.

Art. 5º Dar nova redação aos seguintes dispositivos do Regulamento de Gestão de Qualidade da Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado – RGQ-STFC:

“Art. 1º [...]

[...]

§ 8º [...]

II - Pesquisas junto aos usuários dos serviços; (NR)

[...]

Art. 41. A avaliação da qualidade operacional não inibe ações de averiguação e/ou fiscalização pela Anatel, decorrentes de reclamações ou denúncias específicas da sociedade sobre a qualidade do serviço prestado. (NR)

Art. 42. A seu critério, com base nos indicadores de qualidade operacional e nos índices comparativos, a Anatel poderá convocar as prestadoras, anualmente ou ao final de cada período de avaliação da qualidade, para apresentarem relatório das ações desenvolvidas e planejadas objetivando o cumprimento das obrigações dispostas neste Regulamento e a correção de deficiências percebidas, visando à melhoria da qualidade do serviço prestado aos usuários (NR).”

REGULAMENTO DAS CONDIÇÕES DE AFERIÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO E DA QUALIDADE
PERCEBIDA JUNTO AOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES
(Anexo I – Análise nº 111/2015-GCMB)

Art. 6º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

JOÃO BATISTA DE REZENDE
Presidente do Conselho

REGULAMENTO DAS CONDIÇÕES DE AFERIÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO E DA QUALIDADE
PERCEBIDA JUNTO AOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES
(Anexo I – Análise nº 111/2015-GCMB)

**REGULAMENTO DAS CONDIÇÕES DE AFERIÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO E
DA QUALIDADE PERCEBIDA JUNTO AOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS DE
TELECOMUNICAÇÕES**

TÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

CAPÍTULO I

DO OBJETIVO

Art. 1º Este regulamento tem por objetivo disciplinar as condições gerais para a realização de pesquisas de aferição do grau de satisfação e de qualidade percebida junto aos usuários dos serviços de telecomunicações de interesse coletivo.

Parágrafo único. A Agência utilizará os resultados obtidos por meio das pesquisas referidas no *caput* como um dos elementos para subsidiar as suas atividades.

CAPÍTULO II

DA ABRANGÊNCIA

Art. 2º Este regulamento se aplica às prestadoras:

- I. do Serviço Móvel Pessoal (SMP);
- II. do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM);
- III. do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC); e
- IV. dos serviços de televisão por assinatura que compreendem o Serviço de Acesso Condicionado (SeAC), o Serviço de TV a Cabo (TVC), o Serviço de Distribuição de Sinais Multiponto Multicanal (MMDS), o Serviço de Distribuição de Sinais de Televisão e de Áudio por Assinatura via Satélite (DTH) e o Serviço Especial de Televisão por Assinatura (TVA).

Parágrafo único. As obrigações deste Regulamento não se aplicam às Prestadoras de Pequeno Porte.

REGULAMENTO DAS CONDIÇÕES DE AFERIÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO E DA QUALIDADE
PERCEBIDA JUNTO AOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES
(Anexo I – Análise nº 111/2015-GCMB)

CAPÍTULO III

DAS DEFINIÇÕES

Art. 3º Para fins deste regulamento, aplicam-se as seguintes definições, dentre outras previstas na regulamentação expedida pela Anatel:

I. Atributo: é a característica da prestação do serviço que serve de base para a aferição do grau de satisfação e de qualidade percebida do usuário, consistindo nas dimensões do construto a ser pesquisado;

II. Empresa Pesquisadora: empresa contratada, pelas prestadoras, para a realização das pesquisas de aferição do grau de satisfação e de qualidade percebida junto aos usuários dos serviços de telecomunicações;

III. Manual de Aplicação: instrumento contendo os atributos de pesquisa, o planejamento amostral, a metodologia de pesquisa em campo, o cálculo da margem de erro, o calendário anual, a forma, o padrão, a regularidade e os meios de disponibilização ou envio das bases cadastrais e demais procedimentos operacionais necessários para a realização das pesquisas;

IV. Qualidade Percebida: expressa a percepção do usuário quanto ao desempenho da prestadora na prestação do serviço; e,

V. Satisfação: é um construto psicológico que descreve o julgamento da experiência total de consumo de um indivíduo ou instituição com um produto ou serviço.

TÍTULO II

DAS PESQUISAS

Art. 4º As pesquisas deverão ser realizadas de modo a retratar a visão dos usuários acerca da prestação dos serviços de telecomunicações.

Art. 5º As pesquisas deverão ser realizadas anualmente para cada um dos serviços mencionados nos incisos do art. 2º deste Regulamento.

Art. 6º A Anatel acompanhará todas as etapas de aplicação das pesquisas.

Art. 7º O processo de amostragem, em cada pesquisa, deverá considerar um intervalo de confiança de, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento).

Parágrafo único. A margem de erro da pesquisa será definida em Manual de Aplicação, podendo variar entre 5% (cinco por cento) e 10% (dez por cento).

Art. 8º As informações obtidas durante a realização das pesquisas serão agregadas e terão representatividade estatística por Unidade Federativa (UF), conforme metodologia estatística descrita no Manual de Aplicação.

REGULAMENTO DAS CONDIÇÕES DE AFERIÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO E DA QUALIDADE
PERCEBIDA JUNTO AOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES
(Anexo I – Análise nº 111/2015-GCMB)

TÍTULO III
DAS ATRIBUIÇÕES

CAPÍTULO I
DAS ATRIBUIÇÕES DA ANATEL

Art. 9º Cabe à Anatel:

- I. elaborar e publicar o Manual de Aplicação;
- II. elaborar os questionários a serem utilizados na pesquisa;
- III. sortear as amostras a partir das bases cadastrais disponibilizadas pelas prestadoras a fim de obter a relação dos usuários para a execução da pesquisa, na forma estabelecida no Manual de Aplicação;
- IV. analisar e validar os relatórios e os dados da pesquisa enviados pela empresa pesquisadora; e
- V. divulgar os resultados obtidos, na forma deste Regulamento.

Parágrafo Único: O Manual de Aplicação previsto no inciso I deste artigo, bem como as suas alterações, devem ser submetidos à Consulta Pública pelos Superintendentes de Relações com Consumidores e de Planejamento e Regulamentação e por ambos aprovados por meio de despacho decisório em até 2 (dois) meses antes do início da pesquisa.

REGULAMENTO DAS CONDIÇÕES DE AFERIÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO E DA QUALIDADE
PERCEBIDA JUNTO AOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES
(Anexo I – Análise nº 111/2015-GCMB)

CAPÍTULO II

DAS ATRIBUIÇÕES DAS PRESTADORAS

Art. 10. As prestadoras devem disponibilizar, e enviar para a Anatel, as bases cadastrais atualizadas dos usuários, nos prazos, meios e formatos definidos no Manual de Aplicação.

Art. 11. As Prestadoras devem contratar, de forma conjunta, empresa especializada para a realização das pesquisas relativas aos serviços por elas prestados, sem prejuízo da responsabilidade individual de cada uma perante a Anatel quanto às obrigações previstas neste Regulamento.

§ 1º As Prestadoras são responsáveis pelo ônus decorrente da contratação da empresa de pesquisa.

§ 2º As Prestadoras devem dar publicidade e fornecer esclarecimentos acerca da pesquisa antes e durante todo o período de sua realização, na forma prevista no Manual de Aplicação.

§ 3º Caso a Anatel constate indícios de que a empresa contratada pelas Prestadoras não apresente experiência, capacidade operacional ou nível de serviço adequados à realização das pesquisas ou ao atingimento das obrigações previstas neste Regulamento, a Agência poderá determinar que as Prestadoras contratem uma nova empresa especializada em realização de pesquisa.

CAPÍTULO III

DAS ATRIBUIÇÕES DA EMPRESA PESQUISADORA

Art. 12. Compete à empresa pesquisadora:

- I. realizar todas as atividades inerentes à pesquisa junto aos usuários, tais como coleta, crítica e análise dos dados;
- II. enviar à Anatel os relatórios definidos no Manual de Aplicação;
- III. manter e encaminhar para a Anatel, quando solicitada, os dados e as gravações das pesquisas, de acordo com o Manual de Aplicação;
- IV. enviar para a Anatel, ao final de cada pesquisa, todos os bancos de dados originais coletados durante a pesquisa, na forma definida no Manual de Aplicação; e
- V. subsidiar a Anatel nas questões inerentes à pesquisa.

REGULAMENTO DAS CONDIÇÕES DE AFERIÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO E DA QUALIDADE
PERCEBIDA JUNTO AOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES
(Anexo I – Análise nº 111/2015-GCMB)

TÍTULO IV

DA DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS

Art. 13. A Anatel dará publicidade aos resultados das pesquisas realizadas, em seu portal na Internet e outros meios que julgar adequados.

TÍTULO V

DAS SANÇÕES

Art. 14. O descumprimento das disposições contidas neste Regulamento sujeitará a prestadora às sanções cabíveis, nos termos da legislação e regulamentação aplicáveis.

REGULAMENTO DAS CONDIÇÕES DE AFERIÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO E DA QUALIDADE
PERCEBIDA JUNTO AOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES
(Anexo II – Análise nº 111/2015-GCMB)

RESOLUÇÃO Nº , DE DE DE 2015

Aprova o Regulamento das Condições de Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida Junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art. 22 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações – LGT), e pelo art. 35 do Regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações, aprovado pelo Decreto nº 2.338, de 7 de outubro de 1997,

CONSIDERANDO o processo de reestruturação da Agência, que levou à criação da Superintendência de Relações com Consumidores (SRC), a quem compete, por meio de sua Gerência de Interações Institucionais, Satisfação e Educação para o Consumo (RCIC), realizar as pesquisas de satisfação e opinião dos usuários dos serviços de telecomunicações, conforme previsão dos arts. 217 e 218, VII, do novo Regimento Interno da Anatel, aprovado pela Resolução nº 612, de 29 de abril de 2013;

CONSIDERANDO as contribuições recebidas em decorrência da Consulta Pública nº 10, de 27 de abril de 2015, publicada no Diário Oficial da União do dia 28 de abril de 2015;

CONSIDERANDO o que consta dos autos do Processo nº 53500.022456/2014-60;

CONSIDERANDO a deliberação tomada em sua Reunião nº , realizada em de de 2015,

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar o Regulamento das Condições de Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida Junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações, na forma do Anexo I a esta Resolução.

Art. 2º Determinar que, ~~para o exercício de 2015~~, o Manual de Aplicação previsto no inciso III do art. 3º do Regulamento anexo a esta Resolução seja aprovado ~~por meio de Despacho Decisório conjunto da Superintendência de Relações com Consumidores e da Superintendência de Planejamento e Regulamentação~~, em até 2 (dois) meses após a ~~publicação do Regulamento aprovado no art. 1º~~ entrada em vigor desta Resolução.

REGULAMENTO DAS CONDIÇÕES DE AFERIÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO E DA QUALIDADE
PERCEBIDA JUNTO AOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES
(Anexo II – Análise nº 111/2015-GCMB)

Art. 3º Revogar:

I - a Resolução nº 296, de 10 de maio de 2002, que aprova o Regulamento das Condições de Aferição do Grau de Satisfação dos Usuários dos Serviços de Telecomunicações; e,

II - a Resolução nº 443, de 8 de agosto de 2006, que aprova a Norma do Processo de Aferição do Grau de Satisfação da Sociedade com Relação ao Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), ao Serviço Móvel Pessoal (SMP) e aos serviços de televisão por assinatura.

Art. 4º Revogar os seguintes dispositivos:

I - Do Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), aprovado pela Resolução nº 574/~~2001~~, de 28 de outubro de 2011: Capítulo IV do Título IV - arts. 28 a 32, Anexo II e Anexo III;

II - Do Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal – RGQ-SMP, aprovado pela Resolução nº 575, de 28 de outubro de /2011: Capítulo IX - arts. 35 a 42, Anexo I e Anexo II; e,

III - Do Regulamento de Gestão de Qualidade da Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado – RGQ-STFC, aprovado pela Resolução nº 605/, de 26 de dezembro de 2012: Título III - arts. 26 a 33, art. 37, Anexo I e Anexo II.

Art. 5º Dar nova redação aos seguintes dispositivos do Regulamento de Gestão de Qualidade da Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado – RGQ-STFC:

“Art. 1º [...]

[...]

§ 8º [...]

II - Pesquisas junto aos usuários dos serviços; (NR)

[...]

Art. 41. A avaliação da qualidade operacional não inibe ações de averiguação e/ou fiscalização pela Anatel, decorrentes de reclamações ou denúncias específicas da sociedade sobre a qualidade do serviço prestado. (NR)

Art. 42. A seu critério, com base nos indicadores de qualidade operacional e nos índices comparativos, a Anatel poderá convocar as prestadoras, anualmente ou ao final de cada período de avaliação da qualidade, para apresentarem relatório das ações desenvolvidas e planejadas objetivando o cumprimento das obrigações dispostas neste Regulamento e a correção de deficiências percebidas, visando à melhoria da qualidade do serviço prestado aos usuários (NR).”

REGULAMENTO DAS CONDIÇÕES DE AFERIÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO E DA QUALIDADE
PERCEBIDA JUNTO AOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES
(Anexo II – Análise nº 111/2015-GCMB)

[Art. 6º](#) Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

JOÃO BATISTA DE REZENDE
Presidente do Conselho

REGULAMENTO DAS CONDIÇÕES DE AFERIÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO E DA QUALIDADE
PERCEBIDA JUNTO AOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES
(Anexo II – Análise nº 111/2015-GCMB)

**REGULAMENTO DAS CONDIÇÕES DE AFERIÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO E
DA QUALIDADE PERCEBIDA JUNTO AOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS DE
TELECOMUNICAÇÕES**

TÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

CAPÍTULO I

DO OBJETIVO

Art. 1º Este regulamento tem por objetivo disciplinar as condições gerais para a realização de pesquisas de aferição do grau de satisfação e de qualidade percebida junto aos usuários dos serviços de telecomunicações de interesse coletivo.

Parágrafo único. A Agência utilizará os resultados obtidos por meio das pesquisas referidas no *caput* como um dos elementos para subsidiar as suas atividades ~~de acompanhamento da atuação das Prestadoras~~.

CAPÍTULO II

DA ABRANGÊNCIA

Art. 2º Este regulamento se aplica às prestadoras:

- I.- do Serviço Móvel Pessoal (SMP);
- II.- do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM);
- III. do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC); e
- IV. dos serviços de televisão por assinatura que compreendem o Serviço de Acesso Condicionado (SeAC), o Serviço de TV a Cabo (TVC), o Serviço de Distribuição de Sinais Multiponto Multicanal (MMDS), o Serviço de Distribuição de Sinais de Televisão e de Áudio por Assinatura via Satélite (DTH) e o Serviço Especial de Televisão por Assinatura (TVA).

Parágrafo único. ~~Os dispositivos~~ As obrigações deste Regulamento não se aplicam às Prestadoras de Pequeno Porte.

REGULAMENTO DAS CONDIÇÕES DE AFERIÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO E DA QUALIDADE
PERCEBIDA JUNTO AOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES
(Anexo II – Análise nº 111/2015-GCMB)

CAPÍTULO III

DAS DEFINIÇÕES

Art. 3º Para fins deste regulamento, aplicam-se as seguintes definições, dentre outras previstas na regulamentação expedida pela Anatel:

I. Atributo: é a característica da prestação do serviço ~~ou da prestadora~~, que serve de base para a aferição do grau de satisfação e de qualidade percebida do usuário, consistindo nas dimensões do construto a ser pesquisado;

II. Empresa Pesquisadora: empresa contratada, pelas prestadoras, para a realização das pesquisas de aferição do grau de satisfação e de qualidade percebida junto aos usuários dos serviços de telecomunicações;

III. Manual de Aplicação: instrumento contendo os atributos de pesquisa, o planejamento amostral, a metodologia de pesquisa em campo, o cálculo da margem de erro, o calendário anual, a forma, o padrão, a regularidade e os meios de disponibilização ou envio das bases cadastrais e demais procedimentos operacionais necessários para a realização das pesquisas;

IV. Qualidade Percebida: expressa a percepção do usuário quanto ao desempenho da prestadora na prestação do serviço; e,

V. Satisfação: é um construto psicológico que descreve o julgamento da experiência total de consumo de um indivíduo ou instituição com um produto ou serviço.

TÍTULO II

DAS PESQUISAS

Art. 4º As pesquisas deverão ser realizadas de modo a retratar fidedignamente a visão dos usuários acerca da prestação dos serviços de telecomunicações.

Art. 5º As pesquisas deverão ser realizadas anualmente para cada um dos serviços mencionados nos incisos do art. 2º deste Regulamento.

Art. 6º A Anatel acompanhará todas as etapas de aplicação das pesquisas.

Art. 7º O processo de amostragem, em cada pesquisa, deverá considerar um intervalo de confiança de, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento).

Parágrafo único. A margem de erro da pesquisa será definida em Manual de Aplicação, podendo variar entre 5% (cinco por cento) e 10% (dez por cento).

Art. 8º As informações obtidas durante a realização das pesquisas serão agregadas e terão representatividade estatística por Unidade Federativa (UF), conforme metodologia estatística descrita no Manual de Aplicação.

REGULAMENTO DAS CONDIÇÕES DE AFERIÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO E DA QUALIDADE
PERCEBIDA JUNTO AOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES
(Anexo II – Análise nº 111/2015-GCMB)

TÍTULO III
DAS ATRIBUIÇÕES

CAPÍTULO I
DAS ATRIBUIÇÕES DA ANATEL

Art. 9º Cabe à Anatel:

- I. elaborar e publicar o Manual de Aplicação;
- II. elaborar os questionários a serem utilizados na pesquisa;
- III. sortear as amostras a partir das bases cadastrais disponibilizadas pelas prestadoras a fim de obter a relação dos usuários para a execução da pesquisa, na forma estabelecida no Manual de Aplicação;
- IV. analisar e validar os relatórios e os dados da pesquisa enviados pela empresa pesquisadora; e
- V. divulgar os resultados obtidos, na forma deste Regulamento.

~~§ 1º — O Manual de Aplicação previsto no inciso I deste artigo será aprovado, por meio de despacho decisório conjunto dos Superintendentes de Relações com os Consumidores e de Planejamento e Regulamentação, em até 2 (dois) meses antes do início da pesquisa.~~

Parágrafo Único: O Manual de Aplicação previsto no inciso I deste artigo, bem como as suas alterações, devem ser submetidos à Consulta Pública pelos Superintendentes de Relações com Consumidores e de Planejamento e Regulamentação e por ambos aprovados por meio de despacho decisório em até 2 (dois) meses antes do início da pesquisa.

REGULAMENTO DAS CONDIÇÕES DE AFERIÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO E DA QUALIDADE
PERCEBIDA JUNTO AOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES
(Anexo II – Análise nº 111/2015-GCMB)

CAPÍTULO II

DAS ATRIBUIÇÕES DAS PRESTADORAS

Art. 10. As prestadoras devem disponibilizar, e enviar para a Anatel, as bases cadastrais atualizadas dos usuários, nos prazos, meios e formatos definidos no Manual de Aplicação.

Art. 11. As Prestadoras devem contratar, de forma conjuntamente, para cada serviço, empresa especializada em para a realização das pesquisas relativas aos serviços por elas prestados, sem prejuízo da responsabilidade individual de cada Prestadora-uma perante a Anatel quanto às obrigações previstas neste Regulamento.

§ 1º As Prestadoras são responsáveis pelo ônus decorrente da contratação da empresa de pesquisa.

§ 2º As Prestadoras devem dar publicidade e fornecer esclarecimentos acerca da aplicação da pesquisa antes e durante todo o período de sua realização, na forma prevista no Manual de Aplicação.

§ 3º Caso a Anatel constate indícios de que a empresa contratada pelas Prestadoras não apresente experiência, capacidade operacional ou nível de serviço adequados à realização das pesquisas ou ao atingimento das obrigações previstas neste Regulamento, a Agência poderá determinar, que as Prestadoras contratem uma nova empresa especializada em realização de pesquisa.

CAPÍTULO III

DAS ATRIBUIÇÕES DA EMPRESA PESQUISADORA

Art. 12. Compete à empresa pesquisadora:

I. realizar todas as atividades inerentes à pesquisa junto aos usuários, tais como coleta, crítica e análise dos dados;

II. enviar à Anatel os relatórios definidos no Manual de Aplicação;

III. manter e encaminhar para a Anatel, quando solicitada, os dados e as gravações das pesquisas, de acordo com o Manual de Aplicação;

IV. enviar para a Anatel, ao final de cada pesquisa, todos os bancos de dados originais coletados durante a pesquisa, na forma definida no Manual de Aplicação; e;

V. subsidiar a Anatel nas questões inerentes à pesquisa.

REGULAMENTO DAS CONDIÇÕES DE AFERIÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO E DA QUALIDADE
PERCEBIDA JUNTO AOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES
(Anexo II – Análise nº 111/2015-GCMB)

TÍTULO IV

DA DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS

Art. 13. A Anatel dará publicidade aos resultados das pesquisas realizadas, em seu portal na Internet e outros meios que julgar adequados.

TÍTULO V

DAS SANÇÕES

Art. 14. O descumprimento das disposições contidas neste Regulamento sujeitará a prestadora às sanções cabíveis, nos termos da legislação e regulamentação aplicáveis.