

ANEXO À RESOLUÇÃO N. ° 335, DE 17 DE ABRIL DE 2003.

REGULAMENTO DE INDICADORES DE QUALIDADE DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL - SMP

TÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Capítulo I Da Abrangência e dos Objetivos

Art.1º Este Regulamento estabelece as definições, métodos e freqüência de coleta, consolidação e envio à Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel, dos indicadores de qualidade com metas apresentadas no Plano Geral de Metas de Qualidade para o Serviço Móvel Pessoal – PGMQ-SMP, aprovado pela Resolução n. ° 317, de 27 de setembro de 2002.

Art.2º O conjunto de informações deste Regulamento tem por objetivo possibilitar à Anatel a gestão da qualidade do Serviço Móvel Pessoal – SMP.

Parágrafo único. Este Regulamento abrange todas as chamadas realizadas no âmbito da rede do SMP, assim como, todas as chamadas entre esta rede e redes de suporte a outros serviços de telecomunicações.

Capítulo II Das Disposições Gerais

Art.3º A coleta, a consolidação e o envio à Anatel, das informações relativas a todos os indicadores definidos neste Regulamento, constituem obrigação das prestadoras do SMP.

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

§2º Os valores dos dados primários coletados para o cálculo e consolidação dos indicadores devem ser enviados mensalmente a Anatel, até o dia 10 (dez) do mês subsequente ao da coleta.

§3º A fim de facilitar a gestão das informações relativas aos indicadores tratados, a Anatel tem disponível para as prestadoras, em sua página na internet, o Sistema de Gerenciamento de Indicadores de Qualidade - SGIQ para envio e divulgação dos dados a serem informados.

§4º Com base no presente Regulamento, as prestadoras do SMP devem certificar seus métodos de coleta, consolidação e envio dos indicadores de qualidade do SMP, junto a um Organismo de Certificação Credenciado (OCC).

Art.4º Os dados referentes às localidades com mais de 180 (cento e oitenta) dias de operação comercial devem ser considerados para cálculo dos indicadores.

Art.5º A Anatel pode solicitar o detalhamento da composição de cada indicador por Área de Registro, por Área de Prestação ou por outra forma de agregação, considerando o método de coleta e consolidação definidos neste Regulamento.

Art.6º Para todos os casos em que o indicador não atingir a meta estabelecida no PGMQ – SMP, a prestadora deve encaminhar à Anatel, até o dia 10 (dez) do mês subsequente ao da coleta, um relatório específico incluindo diagnóstico e ações desenvolvidas objetivando o atendimento das metas.

Art.7º Os dados primários coletados mensalmente para o cálculo do valor de cada indicador devem ser mantidos pelas prestadoras do SMP por um período mínimo de 30 (trinta) meses.

Art.8º A qualquer tempo e sem prévia comunicação, a Anatel pode acompanhar a coleta de dados das prestadoras do SMP e, a seu critério, realizar uma nova coleta de dados, utilizando recursos próprios ou de terceiros.

Capítulo III Das Definições Gerais

Art.9º Para fins deste Regulamento são adotadas, além das previstas no Regulamento do Serviço Móvel Pessoal - SMP e Plano Geral de Metas de Qualidade para o Serviço Móvel Pessoal – PGMQ-SMP, as seguintes definições:

I. Canal de Voz: é o canal que transporta as informações de voz ou de dados provenientes dos Usuários, assim como informações de supervisão e sinalização.

II. Reclamação: queixa, protesto ou reivindicação de direito apresentado pelo Usuário.

III. Organismo de Certificação Credenciado (OCC): entidade credenciada junto ao Sistema Brasileiro de Certificação.

TÍTULO II DOS INDICADORES DE QUALIDADE DO SERVIÇO

Art.10º Taxa de Reclamações (SMP1)

I - Definição do Indicador: é a relação entre o número total de reclamações e o número total de Acessos em Operação, no último dia do mês.

II - Representação Matemática:

$$SMP1 = \frac{A}{B} \times 100$$

Onde:

A - número total de reclamações no mês;

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

III - Método de Coleta:

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

b) contagem do número de Acessos em Operação no último dia do mês, nos termos do art.22 deste Regulamento;

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

1. Presencial;
2. Telefone;
3. Carta de qualquer tipo;
4. Telegrama;
5. Fax;
6. Correio eletrônico; ou
7. Qualquer outro meio existente ou que venha a ser criado.

d) os dados relativos aos itens 1 a 7 da alínea “c” devem ser mantidos em registros independentes para fins de verificação por parte da Anatel.

IV - Fator de Ponderação: somatório do número total de Acessos em Operação, nos termos do art. 22 deste Regulamento, por área definida pelo Código Nacional contida na Área de Prestação, no último dia do mês.

V - Unidade Primária: área definida pelo Código Nacional contida na Área de Prestação.

VI - Forma de Apresentação: os dados relativos a este indicador devem ser apresentados contendo informações mês a mês por Área de Prestação e por área definida pelo Código Nacional contida na Área de Prestação, da seguinte forma:

- a) número total de reclamações no mês;
- b) número total de Acessos em Operação no último dia do mês;
- c) fator de ponderação, por área definida pelo Código Nacional.

Art.11 Taxa de Reclamação de Cobertura e de Congestionamento de Canal de Voz por 1000 (mil) Acessos em Operação (SMP2).

I - Definição do Indicador: representa o número total de reclamações de cobertura, acrescido do número total de reclamações de congestionamento de canais de voz no mês por 1000 (mil) Acessos em Operação no último dia do mês.

II - Representação Matemática:

$$SMP2 = \frac{A + B}{C} \times 1000$$

Onde:

- A – número total de reclamações de cobertura no mês;
B – número total de reclamações de congestionamento de canais de voz no mês;
C – número total de Acessos em Operação no último dia do mês.

III - Método de coleta:

a) contagem mensal de qualquer forma de reclamação de cobertura e congestionamento de canais de voz recebidas pela prestadora;

b) contagem do número de Acessos em Operação no último dia do mês, nos termos do art. 22 deste documento;

c) os meios de reclamação de cobertura e congestionamento de canal de voz considerados para efeito deste indicador são:

1. Presencial;
2. Telefone;
3. Carta de qualquer tipo;
4. Telegrama;
5. Fax;
6. Correio eletrônico; ou
7. Qualquer outro meio existente ou que venha a ser criado.

d) os dados relativos aos itens 1 a 7 da alínea “c” devem ser mantidos em registros independentes para fins de verificação por parte da Anatel.

IV - Fator de Ponderação: somatório do número total de Acessos em Operação, nos termos do art. 22 deste Regulamento, por área definida pelo Código Nacional contida na Área de Prestação, no último dia do mês.

V - Unidade Primária: área definida pelo Código Nacional contida na Área de Prestação.

VI - Forma de Apresentação: os dados relativos a este indicador devem ser apresentados contendo informações mês a mês por Área de Prestação e por área definida pelo Código Nacional contida na Área de Prestação, da seguinte forma:

- a) número total de reclamações de cobertura no mês;
- b) número total de reclamações de congestionamento de canais de voz no mês;
- c) número total de Acessos em Operação no último dia do mês;
- d) fator de ponderação, por área definida pelo Código Nacional.

Art.12 Taxa de Chamadas Completadas para os Centros de Atendimento (SMP3)

I - Definição do Indicador: é a relação percentual entre o número total de chamadas atendidas por Sistemas de Auto-Atendimento ou pelas telefonistas/atendentes, originadas na rede da prestadora e o número total de tentativas de originar chamadas para os Centros de Atendimento, na rede da prestadora, em cada Período de Maior Movimento - PMM, no mês.

II - Representação Matemática:

$$SMP3 = \frac{A}{B} \times 100$$

Onde:

A - número total de chamadas originadas na rede da prestadora para os Centros de Atendimento atendidas por Sistemas de Auto-Atendimento ou pelas telefonistas/atendentes, em cada PMM, no mês;

B - número total de tentativas de originar chamadas na rede da prestadora para os Centros de Atendimento, contadas a partir da alocação do canal de voz, em cada PMM, no mês.

III - Método de Coleta:

a) as contagens listadas a seguir devem se referir a qualquer Centro de Atendimento da prestadora. Devem ser igualmente consideradas, para fins desse indicador, as chamadas encaminhadas a Centros de Atendimento específicos por tipo de Usuário ou serviços;

b) contagem das chamadas atendidas por Sistemas de Auto-Atendimento ou pelas telefonistas/atendentes, originadas na rede da prestadora, em cada PMM, no mês, para os Centros de Atendimento, por CCC existente;

c) contagem das tentativas de originar chamadas, em cada PMM, no mês, para os Centros de Atendimento, na rede da prestadora;

d) a contagem das tentativas de originar chamadas se dará a partir da alocação do canal de voz, por CCC analisada;

e) os dados para obtenção deste indicador devem ser retirados diretamente dos arquivos de tarifação ou de tráfego das CCC, sendo a coleta efetuada de acordo com o calendário anual para coleta de dados a ser encaminhado pela Anatel até o dia 10(dez) de dezembro de cada ano;

f) só devem ser consideradas como chamadas completadas aquelas chamadas originadas na rede da prestadora em que houve atendimento e comunicação.

IV- Fator de Ponderação: somatório do número total de canais de tráfego das ERBs por CCC e por área definida pelo Código Nacional contida na área de Prestação, no último dia do mês.

V- Unidade Primária: Central de Comutação e Controle – CCC.

VI- Unidade Secundária: área definida pelo Código Nacional contida na área de Prestação.

VII- Forma de Apresentação: os dados relativos a este indicador devem ser apresentados contendo informações mês a mês por Área de Prestação, por área definida pelo Código Nacional contida na Área de Prestação e por CCC, da seguinte forma:

a) número total de chamadas atendidas por Sistemas de Auto-Atendimento ou pelas telefonistas/atendentes, originadas na rede da prestadora, em cada PMM, no mês, para os Centros de Atendimento;

b) número total de tentativas de originar chamadas, contadas a partir da alocação do canal de voz, em cada PMM, no mês, para os Centros de Atendimento, na rede da prestadora;

c) fator de ponderação, por área definida pelo Código Nacional e por CCC.

Art.13 Taxa de Atendimento pela Telefonista/Atendente em Sistemas de Auto-Atendimento (SMP4)

I – Definição do Indicador: é a relação percentual entre o número total de chamadas atendidas pelas telefonistas/atendentes em até 10 (dez) segundos, nos Sistemas de Auto-Atendimento, e o número total de tentativas de acesso às telefonistas/atendentes nos Sistemas de Auto-Atendimento, da prestadora, em cada PMM, no mês.

II - Representação Matemática:

$$SMP4 = \frac{A}{B} \times 100$$

Onde:

A - número total de chamadas atendidas pelas telefonistas/atendentes em até 10 (dez) segundos nos Sistemas de Auto-Atendimento da prestadora, quando esta opção for selecionada pelo usuário, em cada PMM, no mês;

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

III – Método de Coleta:

a) contagem das chamadas que são encaminhadas para as telefonistas/atendentes e que são atendidas em até 10 (dez) segundos nos Sistemas de Auto-Atendimento, em cada PMM, por Sistema de Auto-Atendimento existente;

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

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

d) os dados para obtenção deste indicador devem ser retirados diretamente dos equipamentos/sistemas dos Sistemas de Auto-Atendimento, sendo a coleta efetuada de acordo com o calendário anual para coleta de dados a ser encaminhado pela Anatel até o dia 10 (dez) de dezembro de cada ano;

e) os valores contabilizados no numerador A devem ser somados pela prestadora que possuir mais de um Sistema de Auto-Atendimento para o atendimento de uma ou mais Áreas de Registro, aplicando-se o mesmo para os valores contabilizados no denominador B;

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

IV – Fator de Ponderação: somatório do número total de Acessos em Operação, nos termos do art. 22 deste Regulamento, no último dia do mês, por Sistema(s) de Auto-Atendimento.

V – Unidade Primária: Sistema(s) de Auto-Atendimento.

VI – Forma de Apresentação: os dados relativos a este indicador devem ser apresentados contendo informações mês a mês, por Área de Prestação e por Sistema(s) de Auto-Atendimento, da seguinte forma:

a) número total de chamadas atendidas pelas telefonistas/atendentes em até 10 (dez) segundos nos Sistemas de Auto-Atendimento, da prestadora, em cada PMM, no mês;

b) número total de tentativas de acesso às telefonistas/atendentes nos Sistemas de Auto-Atendimento, da prestadora, em cada PMM, no mês;

c) número total de chamadas atendidas pelas telefonistas/atendentes em tempo superior a 60 (sessenta) segundos nos Sistemas de Auto-Atendimento, da prestadora, no mês;

d) fator de ponderação, relacionado por Sistema(s) de Auto-Atendimento.

Art.14 Taxa de Chamadas Originadas Completadas (SMP5)

I – Definição do Indicador: é a relação percentual entre o número total de chamadas originadas completadas e o número total de tentativas de originar chamadas, em cada PMM, no mês.

II - Representação Matemática:

$$SMP5 = \frac{A}{B} \times 100$$

Onde:

A - número total de chamadas originadas completadas, em cada PMM, no mês;

B - número total de tentativas de originar chamadas, contadas a partir da alocação do canal de voz, em cada PMM, no mês.

III - Método de Coleta:

a) contagem de todas as chamadas originadas completadas, em cada PMM, no mês, por CCC existente;

b) contagem de todas as tentativas de originar chamadas, em cada PMM, no mês, por CCC existente;

c) a contagem das tentativas de originar chamadas deve se dar a partir da alocação do canal de voz, por CCC analisada;

d) os dados para obtenção deste indicador devem ser retirados dos arquivos de tarifação ou de tráfego das CCC, sendo a coleta efetuada de acordo com o calendário anual para coleta de dados a ser encaminhado pela Anatel até o dia 10 (dez) de dezembro de cada ano;

e) devem ser consideradas como chamadas completadas aquelas chamadas originadas em que houve atendimento e comunicação, como também as chamadas interceptadas com mensagens de orientação aos usuários;

f) para efeito de cálculo deste indicador devem ser consideradas como chamadas completadas todas as chamadas reencaminhadas para o correio de voz;

g) os dados relativos as chamadas interceptadas com mensagens orientativas aos usuários, alínea “e”, e as chamadas reencaminhadas para o correio de voz, alínea “f”, devem ser mantidos em registros independentes para fins de verificação por parte da Anatel.

IV - Fator de Ponderação: somatório do número total de canais de tráfego das ERBs, por CCC e por área definida pelo Código Nacional contida na Área de Prestação, no último dia do mês.

V - Unidade Primária: Central de Comutação e Controle - CCC.

VI - Unidade Secundária: área definida pelo Código Nacional contida na área de Prestação.

VII - Forma de Apresentação: os dados relativos a este indicador devem ser apresentados contendo informações mês a mês por Área de Prestação, por área definida pelo Código Nacional contida na Área de Prestação e por CCC, da seguinte forma:

a) número total de chamadas originadas completadas, em cada PMM, no mês;

- b) número total de tentativas de originar chamadas, contadas a partir da alocação do canal de voz, em cada PMM, no mês;
- c) número total de chamadas reencaminhadas para o correio de voz, com atendimento, em cada PMM, no mês;
- d) número total de chamadas reencaminhadas para o correio de voz, sem atendimento por motivo de NR – Não Responde, OC – Ocupado e fora da área de cobertura ou desligada, em cada PMM, no mês;
- e) fator de ponderação, por área definida pelo Código Nacional e por CCC.

Art. 15 Taxa de Estabelecimento de Chamadas (SMP6)

I - Definição do Indicador: é a relação percentual entre o número total de chamadas originadas estabelecidas em tempo não superior a 10 (dez) segundos e o número total de tentativas de estabelecer chamadas, em cada PMM, no mês.

II - Representação Matemática:

$$SMP6 = \frac{A}{B} \times 100$$

Onde:

A - número total de chamadas originadas estabelecidas em tempo não superior a 10 (dez) segundos, em cada PMM, no mês;

B - número total de tentativas de estabelecer chamadas, em cada PMM, no mês.

III - Método de Coleta:

a) contagem de todas as chamadas originadas estabelecidas em tempo não superior a 10 (dez) segundos, em cada PMM, no mês, por CCC existente;

b) contagem de todas as tentativas de estabelecer chamadas, em cada PMM, no mês, por CCC existente;

c) o tempo considerado para o estabelecimento da chamada tem início a partir da alocação do canal de voz, por CCC analisada;

d) o tempo considerado para o estabelecimento da chamada tem fim quando a CCC receber o sinal referente ao fim de seleção;

e) os sinais de fim de seleção considerados para determinar o fim do tempo para o estabelecimento da chamada devem ser os seguintes:

1. sinal de assinante livre sem tarifação;
2. sinal de assinante livre com tarifação;
3. sinal de ocupado.

f) os dados para obtenção deste indicador devem ser retirados dos arquivos de tarifação ou de tráfego das CCC, sendo a coleta efetuada de acordo com o calendário anual para coleta de dados a ser encaminhado pela Anatel até o dia 10 (dez) de dezembro de cada ano;

IV- Fator de Ponderação: somatório do número total de canais de tráfego das ERBs, por CCC e por área definida pelo Código Nacional contida na Área de Prestação no último dia do mês.

V- Unidade Primária: Central de Comutação e Controle - CCC.

VI- Unidade Secundária: área definida pelo Código Nacional contida na área de Prestação.

VII- Forma de Apresentação: os dados relativos a este indicador devem ser apresentados contendo informações mês a mês por Área de Prestação, por área definida pelo Código Nacional contida na Área de Prestação e por CCC, da seguinte forma:

a) número total de chamadas originadas estabelecidas em tempo não superior a 10 (dez) segundos, em cada PMM, no mês;

b) número total de tentativas de estabelecer chamadas, em cada PMM, no mês;

c) número total de chamadas originadas estabelecidas em tempo superior a 35 (trinta e cinco) segundos, em cada PMM, no mês;

d) fator de ponderação, por área definida pelo Código Nacional e por CCC.

Art.16 Taxa de Queda de Ligação (SMP7)

I- Definição do Indicador: é a relação percentual entre o número total de chamadas interrompidas por queda de ligação, na rede da prestadora, e o número total de chamadas completadas na mesma rede, em cada PMM, no mês.

II - Representação Matemática:

$$SMP7 = \frac{A}{B} \times 100$$

Onde:

A - número total de chamadas interrompidas por queda de ligação, em cada PMM, no mês;

B - número total de chamadas completadas, em cada PMM, no mês.

III - Método de Coleta:

a) contagem mensal das chamadas interrompidas por queda de ligação, na rede da prestadora, após o completamento, em cada PMM, por CCC existente;

b) contagem mensal de todas as chamadas completadas, na rede da prestadora, em cada PMM, por CCC existente;

c) os dados para obtenção deste indicador devem ser retirados dos arquivos de tarifação ou de tráfego das CCC, sendo a coleta efetuada de acordo com o calendário anual para coleta de dados a ser encaminhado pela Anatel até o dia 10 (dez) de dezembro de cada ano.

IV - Fator de Ponderação: somatório do número total de canais de tráfego das ERBs, por CCC e por área definida pelo Código Nacional contida na Área de Prestação no último dia do mês.

V - Unidade Primária: Central de Comutação e Controle – CCC.

VI - Unidade Secundária: área definida pelo Código Nacional contida na área de Prestação.

VII - Forma de Apresentação: os dados relativos a este indicador devem ser apresentados contendo informações mês a mês por Área de Prestação, por área definida pelo Código Nacional contida na Área de Prestação e por CCC, da seguinte forma:

- a) número total de chamadas interrompidas por queda de ligação, na rede da prestadora, em cada PMM, no mês;
- b) número total de chamadas completadas, na rede da prestadora, em cada PMM, no mês;
- c) fator de ponderação, por área definida pelo Código Nacional e por CCC.

TÍTULO III

DOS INDICADORES DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Art.17 Taxa de Resposta ao Usuário (SMP8)

I - Definição do Indicador: é a relação percentual entre o número total de reclamações e solicitações de serviços, recebidos pela prestadora, respondidos em até 05 (cinco) dias úteis, no mês, e o número total de reclamações e solicitações de serviços, recebidos pela prestadora no respectivo mês, acrescido do número total de reclamações e solicitações de serviços relativos aos meses anteriores ainda não respondidos ao Usuário.

II - Representação Matemática:

$$SMP8 = \frac{A}{B + C} \times 100$$

Onde:

A - número total de reclamações e solicitações de serviços recebidos pela prestadora, respondidos em até 05 (cinco) dias úteis, no mês;

B - número total de reclamações e solicitações de serviços, recebidos pela prestadora no respectivo mês;

C - número total de reclamações e solicitações de serviços, relativos aos meses anteriores, ainda não respondidos ao Usuário.

III - Método de Coleta:

a) contagem mensal de qualquer reclamação, solicitação de serviços recebidos em qualquer setor da prestadora e que foram respondidos em até 05 (cinco) dias úteis;

b) contagem mensal de qualquer reclamação, solicitação de serviços recebidos em qualquer setor da prestadora;

c) contagem mensal de qualquer reclamação, solicitação de serviços recebidos em qualquer setor da prestadora, relativos aos meses anteriores, e ainda não respondidos;

d) devem ser considerados os seguintes meios de reclamação e solicitação de serviços:

1. Presencial;

2. Telefone;
3. Carta de qualquer tipo;
4. Telegrama;
5. Fax;
6. Correio eletrônico; ou
7. Qualquer outro meio existente ou que venha a ser criado.

e) os dados relativos aos itens 1 a 7 da alínea “d” devem ser mantidos em registros independentes para fins de verificação por parte da Anatel;

f) as reclamações e solicitações de serviços recebidos pela prestadora de SMP, nos últimos 05(cinco) dias úteis do mês, devem ser computadas no índice do mês subsequente.

g) o prazo de resposta de 05(cinco) dias úteis para as reclamações e solicitações de serviços recebidos em qualquer setor da prestadora, inicia-se a partir do primeiro dia útil após os seus recebimentos.

IV - Fator de Ponderação: somatório do número total de Acessos em Operação, nos termos do art. 22 deste Regulamento, por área definida pelo Código Nacional contida na Área de Prestação, no último dia do mês.

V - Unidade Primária: área definida pelo Código Nacional contida na Área de Prestação.

VI - Forma de Apresentação: os dados relativos a este indicador devem ser apresentados contendo informações mês a mês por Área de Prestação e por área definida pelo Código Nacional contida na Área de Prestação, da seguinte forma:

a) número total de reclamações e solicitação de serviços recebidos pela prestadora, respondidos em até 05 (cinco) dias úteis, no mês;

b) número total de reclamações e solicitação de serviços recebidos pela prestadora no respectivo mês;

c) número total de reclamações, solicitação de serviços relativos aos meses anteriores, e ainda não respondidos ao Usuário;

d) número total de reclamações e solicitações de serviços, recebidos pela prestadora no respectivo mês e que foram respondidas em mais de 10 (dez) dias úteis;

e) fator de ponderação, por área definida pelo Código Nacional.

Art.18 Taxa de Resposta aos Pedidos de Informação (SMP9)

I – Definição do Indicador: é a relação percentual entre o número total de pedidos de informação recebidos em qualquer setor da prestadora, respondidos em até 02 (dois) dias úteis, no mês, e o número total de pedidos de informação recebidos em qualquer setor da prestadora no respectivo mês, acrescido dos pedidos de informação, relativos aos meses anteriores, e ainda não respondidos ao Usuário.

II - Representação Matemática:

$$SMP9 = \frac{A}{B + C} \times 100$$

Onde:

A - número total de pedidos de informação recebidos em qualquer setor da prestadora, respondidos em até 02 (dois) dias úteis, no mês;

B - número total de pedidos de informação recebidos em qualquer setor da prestadora, no respectivo mês;

C - número total de pedidos de informações relativos aos meses anteriores, e ainda não respondidos ao Usuário.

III - Método de Coleta:

a) contagem mensal de qualquer pedido de informação recebido em qualquer setor da prestadora, e que foram respondidos em até 02 (dois) dias úteis;

b) contagem mensal de qualquer pedido de informação recebido em qualquer setor da prestadora;

c) contagem mensal de qualquer pedido de informação recebido em qualquer setor da prestadora, relativos aos meses anteriores, e ainda não respondidos;

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

1. Presencial;
2. Telefone;
3. Carta de qualquer tipo;
4. Telegrama;
5. Fax;
6. Correio eletrônico; ou
7. Qualquer outro meio existente ou que venha a ser criado.

e) os dados relativos aos itens 1 a 7 da alínea “d” devem ser mantidos em registros independentes para fins de verificação por parte da Anatel;

f) os pedidos de informação recebidos pela prestadora de SMP, nos últimos 02 (dois) dias úteis do mês, devem ser computadas no índice do mês subsequente.

g) o prazo de resposta de 02 (dois) dias úteis para os pedidos de informação recebidos em qualquer setor da prestadora, inicia-se a partir do primeiro dia útil após os seus recebimentos.

IV - Fator de Ponderação: somatório do número total de Acessos em Operação, nos termos do art. 22 deste Regulamento, por área definida pelo Código Nacional contida na Área de Prestação, no último dia do mês.

V - Unidade Primária: área definida pelo Código Nacional contida na Área de Prestação.

VI - Forma de Apresentação: os dados relativos a este indicador devem ser apresentados contendo informações mês a mês por Área de Prestação e por área definida pelo Código Nacional contida na Área de Prestação, da seguinte forma:

a) número total de pedidos de informação recebidos em qualquer setor da prestadora, respondidos em até 02 (dois) dias úteis, no mês;

b) número total de pedidos de informação recebidos em qualquer setor da prestadora, no respectivo mês;

- c) número total de pedidos de informações relativos aos meses anteriores, e ainda não respondidos ao Usuário;
- d) fator de ponderação, por área definida pelo Código Nacional.

Art.19 Taxa de Atendimento Pessoal ao Usuário (SMP10)

I - Definição do Indicador: é a relação percentual entre o número de Usuários que compareceram aos Setores de Atendimento da prestadora, e que foram atendidos em até 10 (dez) minutos, e o número total de Usuários que compareceram aos Setores de Atendimento da prestadora.

II - Representação Matemática:

$$SMP10 = \frac{A}{B} \times 100$$

Onde:

A – somatório do número de Usuários que compareceram aos Setores de Atendimento da prestadora, e que foram atendidos em até 10 (dez) minutos, no mês;

B – somatório do número de Usuários que compareceram aos Setores de Atendimento da prestadora, no mês.

III - Método de Coleta:

a) contagem, em todas às quintas-feiras do mês (excetuando-se feriados, onde a coleta deverá ser efetuada no dia anterior ao feriado), de todos os Usuários que compareceram aos Setores de Atendimento da prestadora, no horário comercial, e que foram atendidos em até 10 (dez) minutos;

b) contagem, em todas às quintas-feiras do mês (excetuando-se feriados, onde a coleta deverá ser efetuada no dia anterior ao feriado), de todos os Usuários que compareceram aos Setores de Atendimento da prestadora, no horário comercial.

IV - Fator de Ponderação: somatório do número total de Acessos em Operação, nos termos do art. 22 deste Regulamento, por área definida pelo Código Nacional contida na Área de Prestação, no último dia do mês.

V - Unidade Primária: área definida pelo Código Nacional contida na Área de Prestação.

VI - Forma de Apresentação: os dados relativos a este indicador devem ser apresentados contendo informações mês a mês por Área de Prestação e por área definida pelo Código Nacional contida na Área de Prestação, da seguinte forma:

- a) número total de Usuários que compareceram aos Setores de Atendimento da prestadora, e que foram atendidos em até 10 (dez) minutos, no mês;
- b) número total de Usuários que compareceram aos Setores de Atendimento da prestadora, no mês;
- c) fator de ponderação, área definida pelo Código Nacional.

TÍTULO IV

DOS INDICADORES DE EMISSÃO DE CONTAS

Art.20 Taxa de Atendimentos Relativos à Contas por 1000(mil) Contas Emitidas (SMP11)

I - Definição do Indicador: é a relação entre o número total de atendimentos relativos à contas dos Usuários, durante o mês, por cada 1000 (mil) contas emitidas no mês.

II - Representação Matemática:

$$SMP11 = \frac{A}{B} \times 1000$$

Onde:

A - número total de atendimentos relativos à contas dos Usuários, no mês;

B - número total de contas emitidas, no mês.

III - Método de Coleta :

a) contagem mensal do número total de atendimentos relativos à contas, efetuados em qualquer setor da prestadora;

b) contagem mensal de todas as contas de serviço emitidas, no mês;

c) serão consideradas as seguintes interpretações para atendimentos relativos à conta.

1. Cobrança indevida – corresponde a qualquer reclamação formulada pelo Usuário, relativa aos valores constantes em seus documentos de cobrança e relatórios detalhados de serviço;

2. Inteligibilidade – corresponde a qualquer reclamação formulada pelo Usuário relativa à clareza das informações contidas nos documentos de cobrança e relatórios detalhados de serviço e quanto ao significado de cada expressão utilizada;

3. Legibilidade – refere-se a qualquer reclamação formulada pelo cliente relativa à sua dificuldade de leitura e condensação das informações contidas nos documentos de cobrança e relatórios detalhados de serviço;

4. Ordenamento – refere-se à estrutura de apresentação das informações nos documentos de cobrança e relatórios detalhados de serviço;

5. Inviolabilidade – os documentos de cobrança e relatórios detalhados de serviço devem ser sigilosos em sua geração e invioláveis em seu envelopamento;

6. Uniformidade – corresponde ao aspecto de padronização dos documentos de cobrança e relatórios detalhados de serviço em toda a área de prestação, visando a rápida identificação e localização das informações pelo Usuário;

7. Conteúdo mínimo regulamentar – refere-se ao conteúdo mínimo das informações dos documentos de cobrança e relatórios detalhados de serviço exigidas pela regulamentação em vigor.

d) os dados relativos aos itens 1 a 7 da alínea “c” devem ser mantidos em registros independentes para fins de verificação por parte da Anatel;

e) devem ser considerados todos os documentos de cobrança para os Usuários do Pós-Pago e relatórios detalhados de serviço válidos para os Usuários Pré-Pago e Pós-Pago.

IV - Fator de Ponderação: somatório do número total de Acessos em Operação, nos termos do art. 22 deste Regulamento, de todas as áreas definidas pelos Códigos Nacionais, cujas contas sejam emitidas a partir do mesmo centro emissor de contas da prestadora, no mês.

V - Unidade Primária: centro emissor de contas.

VI - Forma de Apresentação: os dados relativos a este indicador devem ser apresentados contendo informações mês a mês por Área de Prestação e por centro emissor de contas, da seguinte forma:

a) número total de atendimentos relativos à contas dos Usuários, no mês;

b) número total de contas emitidas, no mês;

c) fator de ponderação, por centro emissor de contas.

TÍTULO V

DOS INDICADORES DE INTERRUÇÃO DO SERVIÇO

Art.21 Taxa de Recuperação de Falhas/Defeitos (SMP12)

I – Definição do Indicador: é a relação percentual entre o número de falhas/defeitos com interrupção de serviço, ocorridos no mês, na rede da prestadora, recuperados em até 24 (vinte e quatro) horas e o número total de falhas/defeitos com interrupção de serviço, ocorridos na rede da prestadora, no mês.

II - Representação Matemática:

$$SMP12 = \frac{A}{B} \times 100$$

Onde:

A - número de falhas/defeitos com interrupção de serviço, ocorridas no mês, na rede da prestadora, recuperados em até 24 (vinte e quatro) horas;

B - número total de falhas/defeitos com interrupção de serviço, ocorridos na rede da prestadora, no mês.

III – Método de Coleta:

a) contagem mensal do número de falhas/defeitos com interrupção de serviço, ocorridas no mês, nos equipamentos ou aparelhos, dispositivos e demais meios necessários a realização de telecomunicações, seus acessórios e periféricos e quando for o caso, as instalações que o abrigam, de responsabilidade da prestadora ou de terceirizado desta, recuperados em até 24 (vinte e quatro) horas;

b) contagem mensal do número de falhas/defeitos com interrupção de serviço, ocorridas no mês, nos equipamentos ou aparelhos, dispositivos e demais meios necessários a realização de telecomunicações, seus acessórios e periféricos e quando for o caso, as instalações que o abrigam, de responsabilidade da prestadora ou de terceirizado desta;

c) os dados relativos a recuperação das falhas/defeitos que ocorreram em mais de 48 (quarenta e oito) horas devem ser mantidos em registros independentes para fins de verificação por parte da Anatel;

d) os dados para obtenção deste indicador devem ser retirados dos Boletins de Anormalidade dos Centros de Gerência de Rede, ou de órgão similar;

e) considera-se como falhas/defeitos qualquer ocorrência em um sistema ou rede de telecomunicações que os impossibilite de realizar normalmente suas funções;

IV - Fator de Ponderação: somatório do número total de Acessos em Operação, nos termos do art. 22 deste Regulamento, por área definida pelo Código Nacional contida na Área de Prestação, no último dia do mês.

V - Unidade Primária: área definida pelo Código Nacional contida na Área de Prestação.

VI - Forma de Apresentação: os dados relativos a este indicador devem ser apresentados contendo informações mês a mês por Código Nacional contida na Área de Prestação, e por Área de Prestação da seguinte forma:

a) número de falhas/defeitos com interrupção de serviço, ocorridas no mês, na rede da prestadora, recuperados em até 24 (vinte e quatro) horas;

b) número total de falhas/defeitos com interrupção de serviço, ocorridos na rede da prestadora, no mês;

c) número falhas/defeitos com interrupção de serviço, ocorridas no mês, na rede da prestadora, cuja recuperação ocorreu em mais de 48 (quarenta e oito) horas;

d) fator de ponderação, área definida pelo Código Nacional.

TÍTULO VI

DAS INFORMAÇÕES DOS DADOS FÍSICOS

Art.22 – Número de Acessos/Estações de Assinante em Operação

I – Número de Acessos/Estações de Assinante em Operação: é o número de acessos/estações de assinante em operação no mês de referência, composto do número de acessos/estações de assinante em operação no mês anterior acrescido do número de estações de assinante habilitadas e reabilitadas no mês, e subtraído do número de estações de assinante desabilitadas no mês.

II - Representação Matemática:

$$\text{Acessos/Estações de Assinante em Operação} = (AOMA + EAH + EAR) - EAD$$

Onde:

- AOMA – número total de acessos/estações de assinante em operação no mês anterior;
EAH – número total de estações de assinante habilitadas no mês de referência;
EAR – número total de estações de assinante reabilitadas no mês de referência;
EAD – número total de estações de assinante desabilitadas no mês de referência.

III – Método de Coleta:

Contagem mensal do número total de:

- Estações de Assinante Habilitadas: são aquelas cujo código de acesso foi ativado;
- Estações de Assinante Desabilitadas: são aquelas cujo código de acesso foi suspenso ou cancelado;
- Estações de Assinante Reabilitadas: são as Estações de Assinante Desabilitadas, retiradas da situação de suspensão ou cancelamento, não gerando cobrança de nova taxa de habilitação, novo contrato ou taxa de transferência de titularidade.

IV - Forma de Apresentação: os dados relativos ao inciso III devem ser apresentados a Anatel, em formato a ser definido pela Agência.

Art.23 – Localidades Atendidas

I – Método de Coleta:

A prestadora deve informar:

- As Localidades atendidas;
- As datas de entrada em operação comercial destas Localidades.

II - Forma de Apresentação: os dados relativos ao inciso I devem ser apresentados a Anatel, em formato a ser definido pela Agência.

Art.24 – Densidade de Acessos em Operação

I - Forma de Apresentação: os dados relativos à Densidade de Acessos em Operação relacionado a 100 (cem) habitantes devem ser apresentados, por meio de formato a ser definido pela Anatel, contendo informações mês a mês por Código Nacional contido na prestadora, ou por outra forma de agregação.

TÍTULO VII

DO MÉTODO DE CONSOLIDAÇÃO DOS INDICADORES

Art. 25. As prestadoras devem seguir o disposto no Anexo para fins de consolidação dos indicadores descritos nos art. 10 a 21 deste Regulamento.

TÍTULO VIII

DAS SANÇÕES

Art. 26. A infração a este Regulamento, bem como a inobservância dos deveres decorrentes deste Regulamento ou demais atos relativos à qualidade de prestação do SMP, sujeita os infratores às sanções, aplicáveis pela Anatel, definidas no Livro III, Título VI “Das Sanções” da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, conforme disposto em regulamentação específica.

TÍTULO IX

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art.27 A fiscalização do cumprimento das definições, método e frequência de coleta de informações e consolidação estabelecidas neste Regulamento poderá ser realizada, nos termos da regulamentação, das seguintes formas:

- I.** acompanhamento da coleta e consolidação;
- II.** auditoria realizada pela Anatel;
- III.** pesquisas junto aos usuários dos serviços; e
- IV.** ações de acompanhamento e avaliação realizadas por usuários ou grupo de usuários.

Art.28 A Anatel, em face dos avanços tecnológicos e do crescimento das necessidades de serviços por parte da sociedade, pode rever, a qualquer tempo, o disposto na regulamentação vigente e nos respectivos Termos de Autorização.

Art.29 A Anatel, excepcionalmente, poderá analisar, conforme estabelecido em regulamentação, situações de desempenho de prestadoras do serviço, quanto a indicadores específicos, e condições particulares de coleta de dados para estes indicadores.

Art.30 A critério da Anatel poderão ser realizadas reuniões específicas para acompanhamento e avaliação dos resultados obtidos pelas prestadoras.

Art.31 A coleta, a consolidação e o envio à Anatel das informações relativas a todos os indicadores definidos para as prestadoras do SMP neste Regulamento são obrigatórios após 120 (cento e vinte) dias contados da publicação deste Regulamento no Diário Oficial da União - DOU.

Anexo: Método de Consolidação dos Indicadores

1. O objetivo principal deste Anexo é a apresentação do modelo de consolidação dos indicadores de qualidade que deve ser utilizado pelas prestadoras na consolidação dos índices obtidos em cada um dos indicadores.

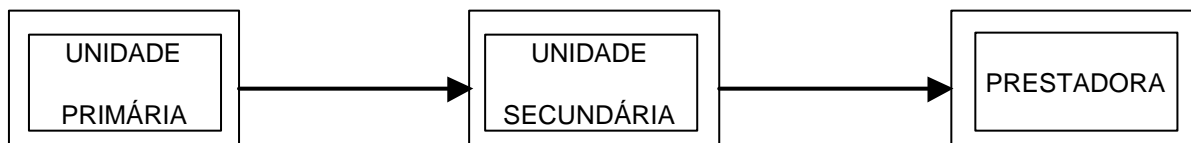


Figura 1

2. As definições dos indicadores são usadas para o cálculo de seus valores em cada uma das etapas mostradas na figura 1, observando-se que em cada etapa a partir da primeira, as informações vão se acumulando de forma ponderada.

I - Definições:

a) Indicador - informação significativa acerca de determinada área de interesse, que demonstra representativamente a sua situação;

b) Índice - número dimensional ou não que significa o valor assumido pelo indicador e pode servir para comparação de fenômenos aleatórios em tempos ou situações diversas;

c) Fator de Ponderação - valor utilizado para determinar o peso de um indicador na consolidação do índice representativo de uma unidade secundária ou da prestadora.

II - Método de Consolidação:

a) cálculo dos Índices:

- para efetivação do cálculo dos índices dos indicadores será seguido o estabelecido neste Regulamento, para cada indicador individualmente;

- calcula-se os índices das unidades primárias;

- calcula-se os índices das unidades secundárias ponderando-os pelos fatores de cada unidade primária;

- uma vez calculados todos os índices para cada unidade secundária, estes são remetidos para o cálculo dos índices da prestadora, ponderando-os pelos fatores de cada unidade secundária.

b) consolidação:

- a fórmula a seguir apresenta a metodologia de consolidação que deve ser usada, partindo-se da unidade primária até a consolidação ao nível de prestadora:

$$I_s = \frac{\sum_{p=1}^n I_p \cdot x F_p}{\sum_{p=1}^n F_p} \cdot 100$$

Onde:

I_S - índice do indicador SMP_m para cada unidade secundária ou prestadora;

I_P - índice do indicador SMP_m a partir de cada unidade primária ou unidade secundária;

F_P - fator de ponderação do indicador SMP_m a partir da unidade primária ou unidade secundária;

n - número de unidades primárias ou unidades secundárias.

c) fator de ponderação de cada Indicador

- Os fatores de ponderação (F_P) de cada indicador a serem aplicados na fórmula da alínea “b” deste artigo, estão definidos nos artigos 10 a 21 deste Regulamento.

3. O modelo de consolidação apresentado neste anexo é utilizado pelo Sistema de Gerenciamento de Indicadores de Qualidade – SGIQ, da Anatel.