

# Orientações sobre envio dos arquivos para Aferição da Satisfação e da Qualidade Percebida

---

O presente documento contém orientações a respeito do envio dos seguintes arquivos de que trata o item 5 do Manual de Aplicação da Pesquisa para Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida Junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações<sup>1</sup>:

1. Relatório Quantitativo; e
2. Base de Informações.

Os arquivos devem ser enviados, preferencialmente, pelo **FTP da Agência**, ou por meio de processo eletrônico via **Sistema Eletrônico de Informações (SEI)**, que pode ser protocolado na Agência, incluindo no campo de referência o processo SEI 53500.007028/2019-11, a ser encaminhado à Gerência de Interações Institucionais, Satisfação e Educação para o Consumo.

As informações para acesso ao FTP da Agência (com caminho, login e senha próprios para cada usuário) serão encaminhadas individualmente aos responsáveis pelo envio de tais dados em cada prestadora.

Ressaltamos que o prazo para envio das informações de que trata este documento é até **30/04/2019**, conforme Calendário Anual disposto no Manual de Aplicação.

## 1. Relatório Quantitativo

**O que é:** arquivo elaborado pelas prestadoras participantes das pesquisas informando à Anatel o quantitativo de acessos ativos da prestadora, por serviço.

**Propósito:** permitir à Anatel confirmar os dados e números apresentados nas bases de informações das prestadoras.

**Formato:** Planilha Excel ou OpenDocument (.xls, .xlsx ou .ods).

**Data de referência (para extração dos dados):** **31/03/2019**

**Prazo para envio:** **30/04/2019**

---

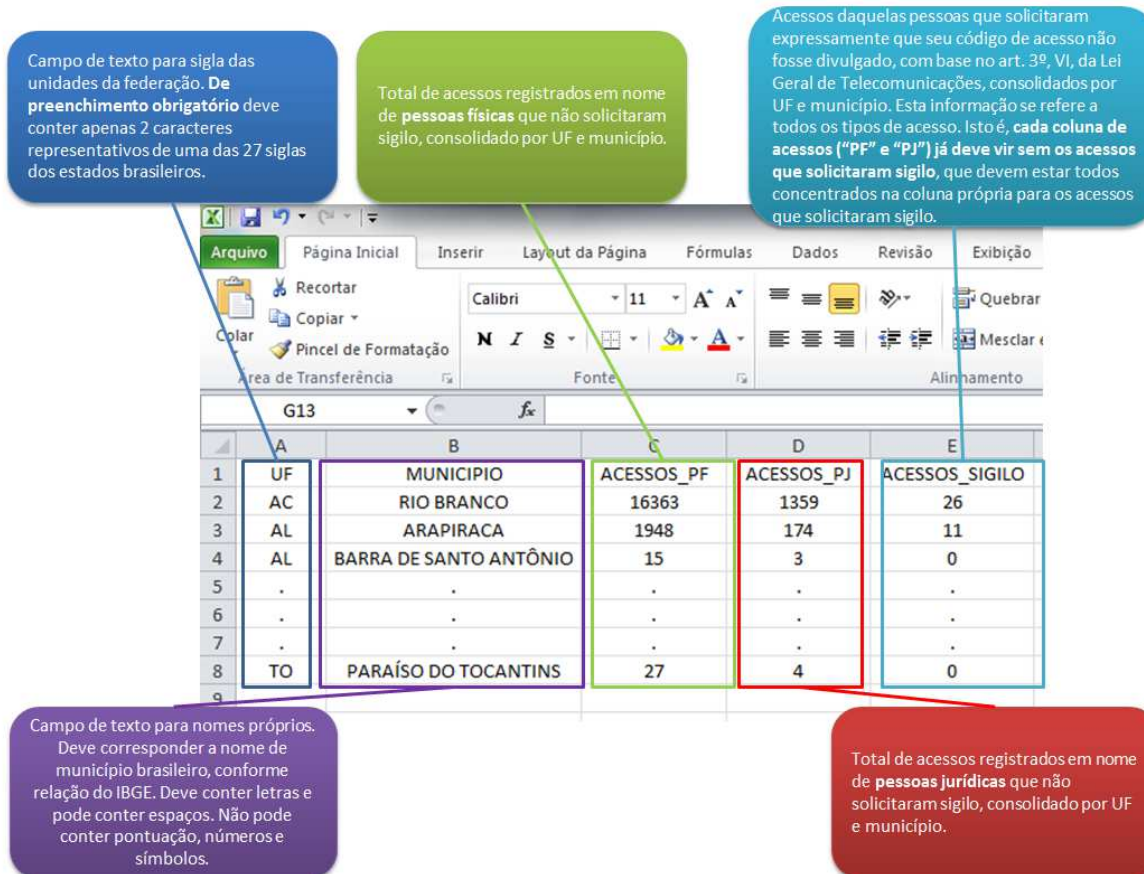
<sup>1</sup> O Manual pode ser acessado no link <http://www.anatel.gov.br/Portal/verificaDocumentos/documento.asp?numeroPublicacao=332045&pub=original&filtro=1&documentoPath=332045.pdf>

## 1.1. Relatórios Quantitativos para Banda Larga Fixa, Telefonia Fixa e TV por Assinatura

As informações que devem ser inseridas no relatório quantitativo, nos casos dos serviços de **Banda Larga Fixa, Telefonia Fixa e TV por Assinatura**, são as que seguem:

1. **UF (UF):** Unidade da Federação de registro do acesso. De preenchimento obrigatório, deve conter apenas 2 caracteres representativos de uma das 27 siglas dos estados brasileiros, sem caracteres numéricos.
2. **Município (MUNICÍPIO):** município de registro do acesso. Campo de texto para nomes próprios, deve conter o nome dos municípios conforme relação do IBGE, sem caracteres especiais. A tabela com o nome dos municípios pode ser encontrada em:  
[ftp://geofitp.ibge.gov.br/organizacao\\_do\\_territorio/estrutura\\_territorial/divisao\\_territorial/2016/](ftp://geofitp.ibge.gov.br/organizacao_do_territorio/estrutura_territorial/divisao_territorial/2016/)
3. **Acessos de Pessoas Físicas (ACESSOS\_PF):** campo estritamente numérico com o total de acessos registrados em nome de **peças físicas** que não solicitaram sigilo, conforme detalhado no item 5.
  - a. Os números apresentados neste campo devem ser iguais à quantidade de registros apresentados no arquivo “base de informações” (ver detalhes sobre esse arquivo na próxima seção deste documento).
4. **Acessos de Pessoas Jurídicas (ACESSOS\_PJ):** campo estritamente numérico com o total de acessos registrados em nome de pessoas jurídicas que não solicitaram sigilo, conforme detalhado no item 5.
5. **Acessos dos usuários que solicitaram sigilo (ACESSOS\_SIGILO):** campo estritamente numérico com o total de acessos daquelas pessoas que solicitaram expressamente que seu código de acesso não fosse divulgado, com base no art. 3º, VI, da Lei Geral de Telecomunicações.
  - a. Esta informação se refere a todos os tipos de acesso. Isto é, as colunas de acessos descritas nos itens 3 e 4 acima já devem vir contabilizadas sem os acessos que solicitaram sigilo, os quais devem estar todos concentrados na coluna própria para os acessos que solicitaram sigilo.

Solicita-se atenção para que as planilhas contenham o mesmo nome nas colunas, conforme listado acima, entre parênteses, e conforme consta na figura abaixo. Solicita-se ainda que sejam observadas as especificações do tipo de informação que deve ou não conter em cada coluna.



**Callout 1 (Blue):** Campo de texto para sigla das unidades da federação. De preenchimento obrigatório deve conter apenas 2 caracteres representativos de uma das 27 siglas dos estados brasileiros.

**Callout 2 (Green):** Total de acessos registrados em nome de **peessoas físicas** que não solicitaram sigilo, consolidado por UF e município.

**Callout 3 (Light Blue):** Acessos daquelas pessoas que solicitaram expressamente que seu código de acesso não fosse divulgado, com base no art. 3º, VI, da Lei Geral de Telecomunicações, consolidados por UF e município. Esta informação se refere a todos os tipos de acesso. Isto é, **cada coluna de acessos ("PF" e "PJ") já deve vir sem os acessos que solicitaram sigilo**, que devem estar todos concentrados na coluna própria para os acessos que solicitaram sigilo.

	A	B	C	D	E
	UF	MUNICIPIO	ACESSOS_PF	ACESSOS_PJ	ACESSOS_SIGILO
2	AC	RIO BRANCO	16363	1359	26
3	AL	ARAPIRACA	1948	174	11
4	AL	BARRA DE SANTO ANTÔNIO	15	3	0
5	.	.	.	.	.
6	.	.	.	.	.
7	.	.	.	.	.
8	TO	PARAÍSO DO TOCANTINS	27	4	0

**Callout 4 (Purple):** Campo de texto para nomes próprios. Deve corresponder a nome de município brasileiro, conforme relação do IBGE. Deve conter letras e pode conter espaços. Não pode conter pontuação, números e símbolos.

**Callout 5 (Red):** Total de acessos registrados em nome de **peessoas jurídicas** que não solicitaram sigilo, consolidado por UF e município.

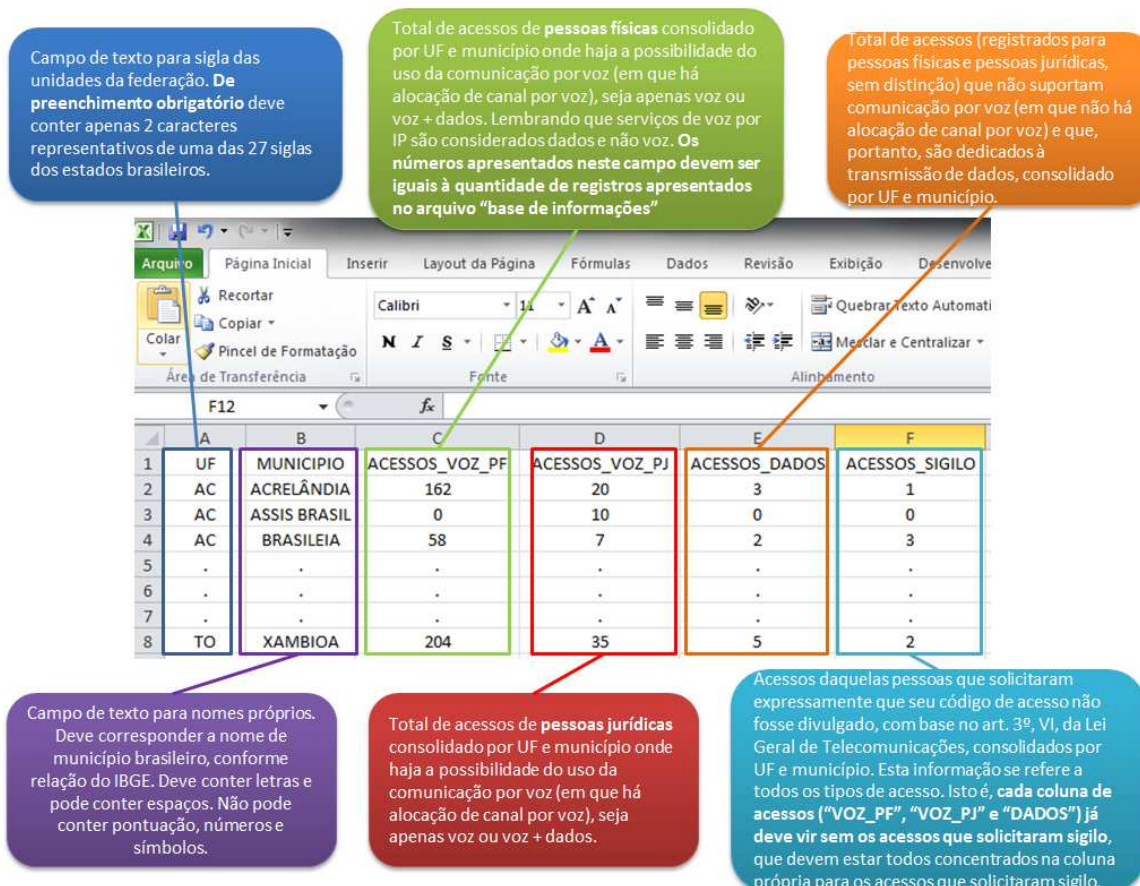
## 1.2. Relatórios Quantitativos para Telefonia Móvel Pós-paga e Pré-paga

As informações que devem ser inseridas no relatório quantitativo, nos casos dos serviços de **Telefonia Móvel Pós-paga e Telefonia Móvel Pré-paga**, são as que seguem:

- 1) **UF (UF):** Unidade da Federação de registro do acesso. De preenchimento obrigatório, deve conter apenas 2 caracteres representativos de uma das 27 siglas dos estados brasileiros, sem caracteres numéricos.
- 2) **Município (MUNICIPIO):** município de registro do acesso. Campo de texto para nomes próprios, deve conter o nome dos municípios conforme relação do IBGE, sem caracteres especiais. A tabela com o nome dos municípios pode ser encontrada em: [ftp://geoftp.ibge.gov.br/organizacao\\_do\\_territorio/estrutura\\_territorial/divisao\\_territorial/2016/](ftp://geoftp.ibge.gov.br/organizacao_do_territorio/estrutura_territorial/divisao_territorial/2016/)
- 3) **Acessos de Pessoas Físicas que suportam voz (ACESSOS\_VOZ\_PF):** campo estritamente numérico com o total de acessos registrados em nome de pessoas físicas, nos quais haja a possibilidade do uso da comunicação por voz (em que há alocação de canal por voz), seja apenas voz ou voz + dados, e que não tenham solicitado sigilo, conforme detalhado no item 6.
  - a. Os números apresentados neste campo devem ser iguais à quantidade de registros apresentados no arquivo "base de informações" (ver detalhes sobre esse arquivo na próxima seção deste documento).
  - b. Ressalta-se que serviços de voz por IP são considerados dados e não voz;

- 4) **Acessos de Pessoas Jurídicas que suportam voz (ACESSOS\_VOZ\_PJ):** campo estritamente numérico com o total de acessos registrados em nome de pessoas jurídicas, nos quais haja a possibilidade do uso da comunicação por voz (em que há alocação de canal por voz), seja apenas voz ou voz + dados, e que não tenham solicitado sigilo, conforme detalhado no item 6.
- 5) **Acessos que suportam apenas dados (ACESSOS\_DADOS):** campo estritamente numérico com o total de acessos (registrados para pessoas físicas e pessoas jurídicas, sem distinção) que não suportam comunicação por voz (em que não há alocação de canal por voz) e que, portanto, são dedicados à transmissão de dados.
- 6) **Acessos dos usuários que solicitaram sigilo (ACESSOS\_SIGILO):** campo estritamente numérico com o total de acessos daquelas pessoas que solicitaram expressamente que seu código de acesso não fosse divulgado, com base no art. 3º, VI, da Lei Geral de Telecomunicações.
  - a. Esta informação se refere a todos os tipos de acesso. Isto é, as colunas de acessos descritas nos itens 3 a 5 acima já devem vir contabilizadas sem os acessos que solicitaram sigilo, os quais devem estar todos concentrados na coluna própria para os acessos que solicitaram sigilo.

Solicita-se atenção para que as planilhas contenham o mesmo nome nas colunas, conforme listado acima, entre parênteses, e conforme consta na figura abaixo. Solicita-se ainda que sejam observadas as especificações do tipo de informação que deve ou não conter em cada coluna.



**Callout 1 (Blue):** Campo de texto para sigla das unidades da federação. De preenchimento obrigatório deve conter apenas 2 caracteres representativos de uma das 27 siglas dos estados brasileiros.

**Callout 2 (Green):** Total de acessos de **pessoas físicas** consolidado por UF e município onde haja a possibilidade do uso da comunicação por voz (em que há alocação de canal por voz), seja apenas voz ou voz + dados. Lembrando que serviços de voz por IP são considerados dados e não voz. Os números apresentados neste campo devem ser iguais à quantidade de registros apresentados no arquivo "base de informações".

**Callout 3 (Orange):** Total de acessos (registrados para pessoas físicas e pessoas jurídicas, sem distinção) que não suportam comunicação por voz (em que não há alocação de canal por voz) e que, portanto, são dedicados à transmissão de dados, consolidado por UF e município.

	A	B	C	D	E	F
1	UF	MUNICIPIO	ACESSOS_VOZ_PF	ACESSOS_VOZ_PJ	ACESSOS_DADOS	ACESSOS_SIGILO
2	AC	ACRELÂNDIA	162	20	3	1
3	AC	ASSIS BRASIL	0	10	0	0
4	AC	BRASILEIA	58	7	2	3
5	.	.	.	.	.	.
6	.	.	.	.	.	.
7	.	.	.	.	.	.
8	TO	XAMBIOA	204	35	5	2

**Callout 4 (Purple):** Campo de texto para nomes próprios. Deve corresponder a nome de município brasileiro, conforme relação do IBGE. Deve conter letras e pode conter espaços. Não pode conter pontuação, números e símbolos.

**Callout 5 (Red):** Total de acessos de **pessoas jurídicas** consolidado por UF e município onde haja a possibilidade do uso da comunicação por voz (em que há alocação de canal por voz), seja apenas voz ou voz + dados.

**Callout 6 (Light Blue):** Acessos daquelas pessoas que solicitaram expressamente que seu código de acesso não fosse divulgado, com base no art. 3º, VI, da Lei Geral de Telecomunicações, consolidados por UF e município. Esta informação se refere a todos os tipos de acesso. Isto é, cada coluna de acessos ("VOZ\_PF", "VOZ\_PJ" e "DADOS") já deve vir sem os acessos que solicitaram sigilo, que devem estar todos concentrados na coluna própria para os acessos que solicitaram sigilo.

## 2. Base de Informações

**O que é:** arquivo a ser enviado pelas prestadoras para a Anatel com a relação de todo o universo de clientes ativos e elegíveis, isto é, acessos registrados em nome de pessoas físicas, excluídos os contatos que solicitaram sigilo e, para o caso da Telefonia Móvel, excluídos também os acessos habilitados apenas para o serviço de dados (sem acesso ao canal de voz).

**Propósito:** servir como fonte para sorteio dos contatos que serão convidados a participar das pesquisas através de entrevistas por telefone.

**Formato:** arquivo no formato (.csv) com valores separados por ponto-e-vírgula.

**Data de referência (para extração dos dados):** **31/03/2019** - a mesma do Relatório Quantitativo.

**Prazo para envio:** **30/04/2019**

O arquivo com a base de informações deve conter o universo qualificado de usuários registrados na prestadora. Por “qualificado” entenda-se que:

- Devem ser incluídos somente os usuários **pessoas físicas**;
- Devem ser excluídos os usuários que solicitaram sigilo;
- Devem ser excluídos os usuários cujos cadastros estão em nome de **pessoa jurídica**; e
- No caso da telefonia móvel (pré e pós-paga), devem ser excluídos os acessos que não suportam voz.

O resultado será a relação, um por um, dos usuários registrados que possuem os requisitos “pessoa física” + “acesso que suporta voz” e que não tenham solicitado sigilo. O total de usuários na base de informações deve coincidir com o total da coluna de **Acessos de Pessoas Físicas que suportam voz** na Telefonia Móvel e de **Acessos de Pessoas Físicas** nos demais serviços.

Portanto, os dados que devem ser enviados na base de informações, considerando o universo “qualificado” **em todos os serviços**, são as que seguem:

- 1) **Nome do Titular (NOME DO TITULAR):** nome registrado no cadastro do usuário. De preenchimento obrigatório, campo de texto para nomes próprios, entre aspas, deve conter o nome dos usuários, sem caracteres especiais, especialmente sem vírgulas e pontos-e-vírgulas.
- 2) **Município (MUNICIPIO):** município registrado no cadastro do usuário. De preenchimento obrigatório, campo de texto para nomes próprios, entre aspas, deve conter o nome dos municípios conforme relação do IBGE, sem caracteres especiais, especialmente sem vírgulas e pontos-e-vírgulas. A tabela com o nome dos municípios pode ser encontrada em: [ftp://geoftp.ibge.gov.br/organizacao\\_do\\_territorio/estrutura\\_territorial/divisao\\_territorial/2016/](ftp://geoftp.ibge.gov.br/organizacao_do_territorio/estrutura_territorial/divisao_territorial/2016/)



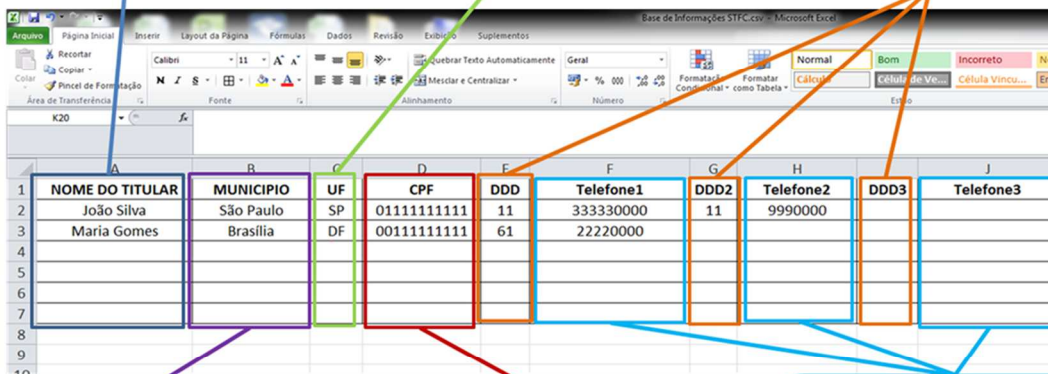
- 3) **UF (UF):** Unidade da Federação registrada no cadastro do usuário. De preenchimento obrigatório, deve conter apenas 2 caracteres representativos de uma das 27 siglas dos estados brasileiros, sem caracteres numéricos.
- 4) **CPF (CPF):** número do CPF registrado no cadastro do usuário. De preenchimento obrigatório, deve conter exatamente 11 caracteres numéricos (sem traços e/ou pontos ou quaisquer caracteres especiais), mas em formato de texto (de forma que conste o zero à esquerda, se houver).
- 5) **DDD1 (DDD1):** número do código nacional correspondente ao principal número de telefone para contato com o usuário, conforme registrado em seu cadastro. De preenchimento obrigatório, deve conter apenas 2 caracteres numéricos (sem parênteses ou quaisquer caracteres especiais), representativos de códigos nacionais existentes no Brasil. No caso do SMP e do STFC, deve corresponder ao DDD do acesso contratado.
- 6) **Telefone1 (TELEFONE1):** principal número de telefone para contato com o usuário, conforme registrado em seu cadastro. De preenchimento obrigatório, deve conter apenas 8 ou 9 caracteres numéricos (sem o DDD, sem parênteses, pontos, traços ou quaisquer caracteres especiais), representativos de numeração existente. No caso do SMP e do STFC, deve corresponder ao telefone do acesso contratado.
- 7) **DDD2 (DDD2):** número do código nacional correspondente a um segundo número de telefone para contato com o usuário, conforme registrado em seu cadastro, se houver. Deve conter apenas 2 caracteres numéricos (sem parênteses ou quaisquer caracteres especiais), representativos de códigos nacionais existentes no Brasil.
  - a) Mesmo que não tenha essa informação, o arquivo deve ser enviado com essa coluna, com o título informado, mas sem conteúdo (em branco).
- 8) **Telefone2 (TELEFONE2):** segundo número de telefone para contato com o usuário, conforme registrado em seu cadastro, se houver. Deve conter apenas 8 ou 9 caracteres numéricos (sem o DDD, sem parênteses, pontos, traços ou quaisquer caracteres especiais), representativos de numeração existente.
  - a) Mesmo que não tenha essa informação, o arquivo deve ser enviado com essa coluna, com o título informado, mas sem conteúdo (em branco).
- 9) **DDD3 (DDD3):** número do código nacional correspondente a um terceiro número de telefone para contato com o usuário, conforme registrado em seu cadastro, se houver. Deve conter apenas 2 caracteres numéricos (sem parênteses ou quaisquer caracteres especiais), representativos de códigos nacionais existentes no Brasil.
  - a) Mesmo que não tenha essa informação, o arquivo deve ser enviado com essa coluna, com o título informado, mas sem conteúdo (em branco).
- 10) **Telefone3 (TELEFONE3):** terceiro número de telefone para contato com o usuário, conforme registrado em seu cadastro, se houver. Deve conter apenas 8 ou 9 caracteres numéricos (sem o DDD, sem parênteses, pontos, traços ou quaisquer caracteres especiais), representativos de numeração existente.
  - a) Mesmo que não tenha essa informação, o arquivo deve ser enviado com essa coluna, com o título informado, mas sem conteúdo (em branco).

Solicita-se atenção para que os dados enviados contenham o mesmo nome nas colunas, conforme listado acima, entre parênteses, e conforme consta na figura abaixo. Solicita-se ainda que sejam observadas as especificações do tipo de informação que deve ou não conter em cada coluna.

Campo de texto para nomes próprios. De preenchimento obrigatório e livre até o limite de 80 caracteres. Deve conter letras e pode conter espaços. Não pode conter pontuação (principalmente vírgula e ponto e vírgula), números e símbolos.

Campo de texto para sigla das unidades da federação. De preenchimento obrigatório deve conter apenas 2 caracteres representativos de uma das 27 siglas dos estados brasileiros.

DDD/DDD2/DDD3 - Devem conter sempre apenas dois caracteres numéricos com o código nacional correspondente. DDD – Campo de preenchimento obrigatório. DDD2 e DDD3 – Preenchimento apenas quando houver.



	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
	NOME DO TITULAR	MUNICIPIO	UF	CPF	DDD	Telefone1	DDD2	Telefone2	DDD3	Telefone3
2	João Silva	São Paulo	SP	01111111111	11	333330000	11	9990000		
3	Maria Gomes	Brasília	DF	00111111111	61	22220000				
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										

Campo de texto para nomes próprios. De preenchimento obrigatório e livre até o limite de 35 caracteres. Deve corresponder a nome de município brasileiro, conforme relação do IBGE. Deve conter letras e pode conter espaços. Não pode conter pontuação (principalmente vírgula e ponto e vírgula), números e símbolos.

Apesar de ser exclusivamente numérico, o campo CPF deve ser formatado para texto para permitir zeros à esquerda. De preenchimento obrigatório deve conter sempre exatamente 11 caracteres (somente números).

Telefone1/Telefone2/Telefone3 - devem conter sempre 8 ou 9 caracteres exclusivamente numéricos. Telefone1 - De preenchimento obrigatório. Nos serviços de comunicação por voz (SMP Pré e Pós e STFC) corresponde sempre ao código do acesso. Nos demais serviços, é o principal telefone de contato. Telefone2 e Telefone3 - Preenchimento somente quando houver.

Ressalta-se que o envio dos arquivos com imperfeições e fora do padrão descrito gera obstáculos no processamento dos dados e cumprimento dos prazos. Assim, segue lista exemplificativa de problemas encontrados nos arquivos das pesquisas passadas, que servem de informativo para a prevenção da recorrência nas pesquisas deste ano.

## 2.1. Problemas verificados no envio dos arquivos de base de informações das pesquisas anteriores

- Orientações gerais:
  - Ponto e vírgula (“;”) no meio de campos de texto como nome do titular e município (como são arquivos “.csv” tal erro ocasiona a criação de uma nova coluna no meio do arquivo):
    - Para correção, **enviar os campos de texto entre aspas.**
  - Não serão aceitos registros inteiramente repetidos.
  - Planos Controle são considerados, para efeitos da pesquisa, como pós-pago e não como pré-pago.
- Orientações para os campos de telefone:
  - DDD1 e Telefone 1 devem estar sempre preenchidos.

- Quando não houver telefone alternativo (TELEFONE2 ou TELEFONE3), os campos de DDD e TELEFONE devem vir em branco, e não com o termo “NULL” ou quaisquer outros códigos.
- Não serão aceitos registros sem qualquer número de telefone para contato ou com números inválidos (números com menos de 8 dígitos, com mais de 9 dígitos, com hífen, caracteres não numéricos, espaço, ou qualquer pontuação, ou ainda com o mesmo número repetidos 8 vezes, por exemplo, 11111111).
- Não serão aceitos campos de Telefone com inclusão do DDD. Ex: TELEFONE 11XXXXXXXX (DDD 11). O campo de telefone deve conter apenas o telefone - o DDD deve entrar em campo específico;
- Orientações para os campos de DDD:
  - Não serão aceitos registros com DDDs que não estão na lista de Códigos Nacionais<sup>2</sup> utilizados no Brasil.
- Orientações para o campo de CPF:
  - Não serão aceitos registros com números de CNPJ no lugar do CPF.
  - Deve conter apenas números (sem traços e/ou pontos ou quaisquer caracteres especiais), mas em formato de texto, para incluir o zero à esquerda, se houver.
- Orientações para o campo de UF:
  - Deve conter apenas 2 caracteres, com as siglas dos estados brasileiros (não serão aceitas UFs como “BR”, “NI”, “SPINT”, “EX”).

---

<sup>2</sup> Disponíveis em <http://dados.gov.br/dataset/codigos-nacionais-cn>