



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
PROCURADORIA-GERAL FEDERAL
PROCURADORIA FEDERAL ESPECIALIZADA JUNTO À AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES
COORDENAÇÃO DE PROCEDIMENTOS REGULATÓRIOS
SAUS, QUADRA 6, BLOCO H, 6º ANDAR, ALA NORTE - BRASÍLIA/DF - CEP 70.070-940 - (61) 2312-2062

PARECER n. 00636/2022/PFE-ANATEL/PGF/AGU

NUP: 53500.330461/2022-53

INTERESSADOS: ANATEL - SRC - SUPERINTENDÊNCIA DE RELAÇÕES COM OS CONSUMIDORES, SPR - SUPERINTENDÊNCIA DE PLANEJAMENTO E REGULAMENTAÇÃO

ASSUNTO: Revisão do Manual de Aplicação da Pesquisa para Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida Junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações, de 31/07/2015, alterado pelo Despacho nº 10.677/2015-SRC/SPR, de 1º/12/2015, e pelos Despachos Decisórios nº 2/2018/SEI/PRRE/SPR, de 30/01/2018, e nº 2/2021/RCIC/SRC, de 26/02/2021

1. Revisão do Manual de Aplicação da Pesquisa para Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida Junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações, de 31/07/2015, alterado pelo Despacho nº 10.677/2015-SRC/SPR, de 1º/12/2015, e pelos Despachos Decisórios nº 2/2018/SEI/PRRE/SPR, de 30/01/2018, e nº 2/2021/RCIC/SRC, de 26/02/2021.
2. Aspectos formais. Necessidade de submissão da proposta à Consulta Pública pelos Superintendentes de Relações com Consumidores e de Planejamento e Regulamentação e de aprovação, por parte de ambos, por meio de Despacho Decisório, em até 2 (dois) meses antes do início da pesquisa, nos termos do art. 9º, inciso I e parágrafo único, do Regulamento das Condições de Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida Junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 654, de 13/07/2015. Obrigatoriedade de submissão da proposta em tela ao procedimento de Consulta Pública reforçada pelo disposto no art. 59 do Regimento Interno da Agência.
3. Recomendação de que a divulgação da Consulta Pública na página da Agência na Internet seja acompanhada dos documentos listados no art. 59, § 3º, do Regimento Interno da Anatel, dentre outros elementos eventualmente pertinentes.
4. Embora o Manual de Aplicação consista em instrumento de característica estritamente técnica, o que, em princípio, afastaria a própria necessidade de Consulta Interna para a sua alteração, observa-se que o corpo especializado da Agência, neste caso concreto, considerou oportuna a realização do referido procedimento, iniciativa que se harmoniza com os esforços de aperfeiçoamento da proposta de revisão formalizada nos autos.
5. Mérito. Considerações da Procuradoria.

1. RELATÓRIO

1. Trata-se de proposta de revisão do Manual de Aplicação da Pesquisa para Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida Junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações, de 31/07/2015, alterado pelo Despacho nº 10.677/2015-SRC/SPR, de 1º/12/2015, e pelos Despachos Decisórios nº 2/2018/SEI/PRRE/SPR, de 30/01/2018, e nº 2/2021/RCIC/SRC, de 26/02/2021.
2. A proposta foi apresentada por meio do Informe nº 13/2022/RCIC/SRC (SEI nº 9411081), em a área técnica sustenta a necessidade de a Agência promover alterações mínimas no referido Manual, que teriam como principais objetivos:
 - a) possibilitar o uso de estratégias para aumentar a taxa de resposta da pesquisa;
 - b) estabelecer mais diretrizes para a proteção de dados pessoais;
 - c) alterar a fórmula para conferência das características da amostra; e
 - d) esclarecer os critérios mínimos de participação na pesquisa.

3. O corpo técnico da Agência apresentou, assim, as seguintes proposições ao concluir a mencionada manifestação:

5. CONCLUSÃO

5.1. Desse modo, com base no art. 9º, I, do Regulamento das Condições de Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida Junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações, propõe-se a atualização do Manual de Aplicação da Pesquisa para Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida Junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações, na forma e pelas justificativas expostas neste Informe.

5.2. Sugere-se, conforme o parágrafo único do Art. 9º, do Regulamento de Pesquisas, a realização de Consulta Pública para tal fim, pelo prazo mínimo de 15 (quinze) dias.

5.3. Por fim, propõe-se o encaminhamento da proposta de alteração do Manual de Aplicação à Procuradoria Federal Especializada junto à Anatel, para que esta se manifeste sobre o assunto.

4. Juntada aos autos, em anexo ao Informe, a Minuta com as propostas de alteração do Manual de Aplicação da Pesquisa para Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida Junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações (SEI nº 9427135), foi realizada, em seguida, a Consulta Interna nº 38, de 18/11/2022, no período de 21 de novembro a 5 de dezembro de 2022 (SEI nº 9449475).

5. As 5 (cinco) sugestões ofertadas pelo público interno da Agência constam de Relatório de Contribuições Recebidas devidamente juntado aos autos (SEI nº 9449475).

6. O processo foi encaminhado a esta Procuradoria, mediante o Memorando nº 20/2022/RCIC/SRC (SEI nº 9439599), para análise e manifestação.

7. É o relatório. Passa-se a opinar.

2. FUNDAMENTAÇÃO

2.1 Aspectos Formais

8. O Regulamento das Condições de Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida Junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 654, de 13/07/2015, estabelece, em seu art. 9º, o seguinte:

Art. 9º Cabe à Anatel:

I - elaborar e publicar o Manual de Aplicação;

(...)

Parágrafo Único. O Manual de Aplicação previsto no inciso I deste artigo, bem como as suas alterações, devem ser submetidos a 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. (grifo nosso)

9. Assim, esta proposta de alteração do Manual de Aplicação da Pesquisa para Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida Junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações deve ser submetida à Consulta Pública pelos Superintendentes de Relações com Consumidores e de Planejamento e Regulamentação e ser por ambos aprovados, por meio de Despacho Decisório, em até 2 (dois) meses antes do início da pesquisa.

10. A Consulta Pública, segundo o art. 40, VII, do Regimento Interno da Agência, aprovado pela Resolução nº 612/2013, expressa decisão que submete proposta de ato normativo, documento ou assunto relevante a críticas e sugestões do público em geral. Representa, dessa forma, mecanismo institucional importante de transparência e de legitimação das deliberações.

11. No que se refere ao procedimento de Consulta Pública, o art. 59 do Regimento Interno da Agência assim estabelece, *in verbis*:

RI-Anatel

Art. 59. A Consulta Pública tem por finalidade submeter minuta de ato normativo, documento ou matéria de interesse relevante, a críticas e sugestões do público em geral.

§ 1º A Consulta Pública pode ser realizada pelo Conselho Diretor ou pelos Superintendentes, nas matérias de suas competências.

§ 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.

§ 3º A divulgação da Consulta Pública será feita também na página da Agência na Internet, na mesma data de sua publicação no Diário Oficial da União, acompanhada, dentre outros elementos pertinentes, dos seguintes documentos relativos à matéria nela tratada:

I - informes e demais manifestações das áreas técnicas da Agência;

II - manifestações da Procuradoria, quando houver;

III - análises e votos dos Conselheiros;

IV - gravação ou transcrição dos debates ocorridos nas Sessões ou Reuniões em que a matéria foi apreciada;

V - texto resumido que explique de forma clara e suficiente o objeto da consulta.

§ 4º As críticas e as sugestões encaminhadas e devidamente justificadas deverão ser consolidadas em documento próprio a ser enviado à autoridade competente, anexado aos autos do processo administrativo da Consulta Pública, contendo as razões para sua adoção ou rejeição, e permanecerá à disposição do público na Biblioteca e na página da Agência na Internet.

§ 5º Os pedidos de prorrogação de prazo de Consulta Pública serão decididos pelo Superintendente nas matérias de sua competência e, aqueles relativos a matérias sob a competência do Conselho Diretor, distribuídos ao

Conselheiro Relator do processo submetido à Consulta Pública, exceto quando a ausência deste prejudicar a análise tempestiva do pedido, caso em que deverá ser realizado sorteio da matéria, nos termos do art. 9º deste Regimento.

§ 6º Na fixação dos prazos para a apresentação de críticas e sugestões às Consultas Públicas, a Agência deverá considerar, entre outros, a complexidade, a relevância e o interesse público da matéria em análise.

12. Importante consignar que o Regimento Interno da Anatel, em seu art. 59, § 3º (acima transcrito), contém disposição expressa sobre a necessidade de divulgação da Consulta Pública também na página da Agência na Internet e menciona, inclusive, a lista de documentos a serem divulgados, dentre outros elementos pertinentes. Desse modo, esta Procuradoria recomenda que a divulgação da Consulta Pública na página da Agência na Internet seja acompanhada dos documentos listados no referido dispositivo, dentre outros elementos eventualmente pertinentes.

13. A respeito da duração do procedimento, cabe salientar que a Lei nº 13.848, de 25/06/2019, tratou da Consulta Pública para a edição e alteração de atos normativos, oportunidade em que se estabeleceu o prazo mínimo de 45 (quarenta e cinco) dias de duração da Consulta Pública, dentre outros aspectos procedimentais.

14. No caso concreto sob análise, considerando que não se trata de ato normativo, tais disposições são inaplicáveis, bastando, portanto, que sejam observadas as disposições regimentais acerca do tema.

15. No ponto, a área técnica, por meio do Informe nº 13/2022/RCIC/SRC, propôs a realização de Consulta Pública pelo prazo de 15 (quinze) dias, não sendo vislumbrado qualquer óbice a tal proposição.

16. Prosseguindo, cumpre consignar o disposto no art. 60 do Regimento Interno da Anatel, aprovado pela Resolução nº 612/2013, *in verbis*:

RI-Anatel

Art. 60. A Consulta Interna tem por finalidade submeter minuta de ato normativo, documento ou matéria de interesse relevante, a críticas e sugestões dos servidores da Agência.

§ 1º A Consulta Interna será realizada previamente ao encaminhamento da proposta de Consulta Pública ao Conselho Diretor, com prazo fixado pela autoridade competente, devendo ser juntada aos autos do processo a que se refere.

§ 2º A Consulta Interna poderá, justificadamente, ser dispensada quando a sua realização impedir ou retardar a deliberação de matéria urgente.

§ 3º A Consulta Interna poderá ser realizada independentemente de realização de Consulta Pública.

§ 4º As críticas e as sugestões encaminhadas e devidamente justificadas deverão ser consolidadas em documento próprio, anexado aos autos do processo administrativo, contendo as razões para sua adoção ou rejeição. (grifo nosso)

17. Quanto à Consulta Interna, a área técnica, no Informe nº 13/2022/RCIC/SRC, consignou o seguinte:

Da Consulta Interna

3.57. O Art. 60 do Regimento Interno da Anatel, aprovado pela Resolução nº 612, de 29 de abril de 2013, estabelece que **a realização de Consulta Interna "tem por finalidade submeter minuta de ato normativo, documento ou matéria de interesse relevante, a críticas e sugestões dos servidores da Agência."** Ainda, o mesmo artigo estabelece, no seu § 1º, a realização da Consulta Interna previamente ao encaminhamento da proposta de Consulta Pública ao Conselho Diretor.

3.58. **No caso específico do Manual de Aplicação, seu conteúdo**, de forma aderente com a definição trazida no Regulamento da Pesquisa (Art. 3º, inc. III), **abarca o procedimento operacional das pesquisas, ou seja, trata-se de um instrumento de característica estritamente técnica**. Por esse motivo, a aprovação dele se dá por despacho decisório dos Superintendentes de Relações com Consumidores e de Planejamento e Regulamentação (conf. art. 9º, Parágrafo único, do Regulamento da Pesquisa).

3.59. Por esses motivos, **entende-se que o Manual de Aplicação prescinde da Consulta Interna**, por não se enquadrar nas condições regimentalmente estabelecidas. **Todavia, considerando ser esta uma oportunidade de aprimoramento da proposta em revisão, a área técnica decidiu pela submissão do Manual de Aplicação à Consulta Interna**. (grifos nossos)

18. Portanto, embora o Manual de Aplicação consista em instrumento de característica estritamente técnica, o que, em princípio, afastaria a própria necessidade de Consulta Interna para a sua alteração, observa-se que o corpo técnico da Agência, neste caso concreto, considerou oportuna a realização do referido procedimento, iniciativa que se harmoniza com os esforços de aperfeiçoamento da proposta de revisão formalizada nos autos.

2.2 Do Manual de Aplicação

19. Conforme consignado pela área técnica, nos itens 3.2 e 3.3 do Informe nº 13/2022/RCIC/SRC, o Regulamento das Condições de Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida Junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 654, de 13/07/2015 (Regulamento da Pesquisa), *"previu a criação de um instrumento ao qual denominou 'Manual de Aplicação', que depende de aprovação por despacho decisório, com a assinatura em conjunto dos titulares da Superintendência de Relação com os Consumidores (SRC) e da Superintendência de Planejamento e Regulamentação (SPR), contendo*

o tratamento dos aspectos técnicos, metodológicos e procedimentais das pesquisas. Assim, foi criado o Manual de Aplicação da Pesquisa para Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida Junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações, aprovado pelo Despacho nº 6.284/2015 - SRC/SPR, de 30 de julho de 2015, e alterado pelo Despacho nº 10.677/2015-SRC/SPR, de 1º de dezembro de 2015, pelo Despacho Decisório nº 2/2018/SEI/PRRE/SPR, de 30 de janeiro de 2018 (SEI 2362470) e pelo Despacho Decisório nº 2/2021/SEI/RCIC/SRC (SEI 6590911)".

20. O Regulamento da Pesquisa, em seu art. 3º, III, aduz que o Manual de Aplicação é "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".

21. Nos termos do art. 9º do aludido Regulamento, trata-se de atribuição da Anatel, *in verbis*:

Art. 9º Cabe à Anatel:

I - elaborar e publicar o Manual de Aplicação;

(...)

Parágrafo Único. O Manual de Aplicação previsto no inciso I deste artigo, bem como as suas alterações, devem ser submetidos a 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. (grifos nossos)

22. Observa-se, portanto, que o próprio Regulamento das Condições de Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida Junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações (Regulamento da Pesquisa), aprovado pela Resolução nº 654/2015, prevê, de forma expressa, a possibilidade de o Manual de Aplicação ora tratado, após a sua expedição, ser submetido a eventuais alterações mediante procedimentos de revisão, os quais deverão seguir as mesmas formalidades exigidas para a edição originária do referido documento.

2.3 Das propostas de alteração do Manual de Aplicação: análise material

23. Relevante salientar, inicialmente, que não cabe a esta Procuradoria adentrar no exame de matérias de índole eminentemente técnica e insertas no âmbito do juízo discricionário da Administração, como é o caso dos diversos aspectos atinentes à metodologia de operacionalização das pesquisas de aferição do grau de satisfação e de qualidade percebida junto aos usuários dos serviços de telecomunicações, a serem realizadas por prestadoras e empresas pesquisadoras contratadas. Dessa feita, esta Procuradoria passará a tecer considerações apenas sobre aspectos que eventualmente demandem manifestação deste órgão jurídico, relacionados, inclusive, à compatibilidade e à adequação da proposta de revisão do Manual de Aplicação com as normas legais e regulamentares pertinentes.

24. Além disso, cabe frisar que o Manual de Aplicação não deve envolver aspectos que demandem decisão político-regulatória do Conselho Diretor da Agência. Essa limitação material parece ter sido levada em consideração, de um modo geral, no desenvolvimento da proposta de revisão ora tratada, tendo a área técnica asseverado, nesse sentido, que "no caso específico do Manual de Aplicação, seu conteúdo, de forma aderente com a definição trazida no Regulamento da Pesquisa (art. 3º, inc. III), abarca o procedimento operacional das pesquisas, ou seja, trata-se de um instrumento de característica estritamente técnica" (item 3.58 do Informe nº 13/2022/RCIC/SRC).

25. Nesse passo, registre-se, desde logo, que esta Procuradoria não vislumbra óbices jurídicos intransponíveis para o acolhimento da proposta de alteração formulada neste procedimento, que, em sua parte nuclear, está assim fundamentada no Informe nº 13/2022/RCIC/SRC, *in verbis*:

Estratégias para aumentar a taxa de resposta

3.13. A grande dificuldade em se obter resposta dos consumidores sorteados para a realização da entrevista via contato telefônico não é novidade no âmbito da pesquisa, porém vem se agravando ao longo dos anos, mesmo com as estratégias já adotadas pela Agência para contornar o problema, como o envio de mais amostras à empresa pesquisadora.

3.14. Em 2021, pela primeira vez na história de aplicação da pesquisa, não foi possível concluir a coleta em quatro estratos, mesmo após as tentativas de contato com todos os consumidores possíveis. Esses estratos foram: Vivo/SCM/AM, Vivo/SCM/MA, Vivo/SCM/PA e Claro/STFC/AC.

3.15. Assim, torna-se cada vez mais urgente a adoção de novas estratégias para aumentar a taxa de resposta e assim possibilitar a realização da pesquisa. Algumas dessas estratégias são: o uso de pré-notificação do consumidor sorteado e a disponibilização de mais de uma forma de coleta das respostas, como a internet.

3.16. A notificação (prévia ou posterior a tentativa de contato) do consumidor sorteado para que ele tenha conhecimento sobre a pesquisa já é utilizada nas pesquisas há algum tempo. A literatura aponta que a taxa de resposta melhora consideravelmente com o uso desse método que tem por objetivo:

- Legiti[mar] a solicitação de pesquisa;
- Informar sobre o valor da pesquisa; e
- Aumentar a autoconfiança do entrevistado.

3.17. Edwards et al (2009) mostrou, após a análise de diversas pesquisas via postal aplicadas em diferentes países, que a pré-notificação aumenta consideravelmente a chance de se obter resposta do entrevistado. O mesmo ocorre com notificações após tentativas de contato.

3.18. Outra estratégia cada vez mais utilizada em pesquisas é o uso de mais de um modo de entrevista, como o autopreenchimento via internet. Um exemplo é o censo 2022, realizado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), que permite a participação do cidadão de forma presencial, por telefone ou internet.

3.19. Por fim, aumentar a divulgação da pesquisa também pode melhorar a taxa de resposta. Por isso, foi proposto que as operadoras divulguem a pesquisa também por meio de aplicativo, mídias sociais e mensagem de texto para todos os consumidores, além das formas já previstas (central de atendimento telefônico e página da prestadora).

Proteção de Dados Pessoais - Alterações sobre segurança da informação, descarte dos dados e guardas das gravações

3.20. O Manual orienta a condução da pesquisa em todo o seu ciclo, em especial quanto à coleta da base de clientes das prestadoras pela Agência:

5.2. Base de Clientes A base de clientes corresponde à relação de todo o universo de clientes ativos e elegíveis (isto é, já com as devidas exclusões, conforme o item 2.6), cuja extração deve ser relativa à mesma data de referência do relatório quantitativo, a partir do qual a Anatel realizará o sorteio dos contatos que comporão a remessa inicial de acessos que poderão ser entrevistados. Esse arquivo deve conter pelo menos as seguintes informações: i. município; ii. UF; iii. CPF do titular; iv. DDD e telefone para contato principal; e v. dois DDDs e telefones alternativos para contato. Os relatórios e bases aqui referidos devem ser encaminhados em formato aberto, preferencialmente do tipo CSV, por meio de transferência seguro disponível na Agência, com controle de acesso.

3.21. Essa coleta é realizada para viabilizar as primeiras fases da pesquisa que são a definição do universo e a realização da amostragem. Posteriormente, a Agência disponibiliza para a empresa pesquisadora uma amostra, contendo dados pessoais, como os telefones de contato.

3.22. O quantitativo de amostras é disponibilizado na proporção de 40 (quarenta) vezes o previsto no plano amostral. Ou seja, uma parte da base de clientes das prestadoras é compartilhada pela Anatel com a empresa pesquisadora.

3.23. Ademais, após a coleta a empresa pesquisadora também fica em posse dos resultados da pesquisa.

3.24. O mesmo Manual orienta ainda que a empresa pesquisadora contratada pelas prestadoras a enviar para a Anatel as gravações das entrevistas realizadas com os consumidores.

8.1. Envio de Informações Coletadas à Anatel A empresa pesquisadora deverá entregar diretamente à Anatel, no prazo estabelecido no calendário anual constante deste Manual: A. os dados coletados, separados por prestadora, Unidade da Federação e serviço; B. as gravações das entrevistas em campo, com identificação que permita à Anatel acessar cada uma delas diretamente;

3.25. Com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), de 14 de agosto de 2018, Lei nº 13.709/18, as instituições passam a ter necessidade de tratar dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

3.26. Dessa forma, no intuito de aumentar a segurança do tratamento de dados pessoais, bem como estabelecer os papéis e obrigações de todos os atores que atuam no processo da pesquisa foram propostas alterações, especialmente no que se refere a guarda das gravações e regras para o descarte dos dados pessoais.

3.27. Em relação a guarda das gravações, primeiramente, ressalta-se que a Anatel realiza um sorteio aleatório na ferramenta SAS para fazer a audição de algumas entrevistas para validação dos dados enviados pela empresa pesquisadora. Esta amostra, em geral inferior a 0,5% do total das chamadas, é guardada de forma diferenciada das demais entrevistas.

3.28. Importante destacar que além da questão da proteção de dados pessoais constantes nas bases dados e nas gravações, estes arquivos são bastante extensos, sendo a sua guarda bastante onerosa. Desde de 2015, quando da edição do Regulamento que estabelece a pesquisa atualmente sendo realizada, a Anatel guarda os dados pessoais das bases de clientes e as gravações ocupando grandes espaços em seus arquivos.

3.29. Para minimizar os riscos de descumprimento aos dispositivos da LGPD e minimizar os custos de guarda, propõe-se que os dados pessoais e gravações não sejam mais guardados sem prazo para exclusão.

3.30. Entende-se que como o ciclo da pesquisa dura um ano, que tanto a base de clientes quanto as gravações devem ser preservadas até a publicação externa dos resultados do ciclo da pesquisa aos quais se referem. Após a publicação dos resultados estes arquivos ficam armazenados nos servidores da Anatel, sem utilidade.

3.31. Assim, relativamente às regras de descarte, no caso dos dados pessoais presentes nas bases de dados, propõe-se que sejam eliminados em até 90 dias da publicação dos resultados pela empresa pesquisadora. No âmbito da Anatel esse prazo é de até 24 meses contados a partir da mesma data.

3.32. Quanto às gravações, como seu volume é extenso, cerca de 80 (oitenta) mil ligações por ano, com uma média de 10 (dez) minutos por entrevista, sugere-se que o descarte seja realizado até no máximo 90 dias a partir da publicação dos resultados pela empresa pesquisadora.

3.33. No âmbito da Anatel o prazo será de até 24 meses a partir da publicação dos resultados. A exceção seria para as entrevistas que são selecionadas para fazerem parte da escuta de validação da Anatel. Neste caso, propõe-se que sejam mantidas pelo prazo de 10 (dez) anos.

Alteração da fórmula para conferência das características da amostra

3.34. A definição da fórmula para cálculo de tamanho no Manual vem acompanhada de uma segunda condição que, caso satisfeita a partir da amostra, significa que os resultados da pesquisa possuem a precisão planejada tanto para as análises dentro de cada estrato quanto para as consolidações de notas entre os estratos.

3.35. A referência teórica para a metodologia descrita no Manual vem do livro *Sampling Techniques* (Referência item 2.7), página 141. A alteração na fórmula acessória visa corrigir o erro de digitação encontrado na fórmula da variância global $V(y_{st})$, que na página 141 do livro citado não inclui o termo N^2 no denominador, derivado do peso amostral W_h^2 , conforme a fórmula do mesmo termo $V(y_{st})$ na página 92.

3.36. Passando a figurar como:

$$\sum_{h=1}^k \frac{N_h^2 S_h^2 (1-f_h)}{N^2 n_h} \leq V$$

Alterações para esclarecer os critérios mínimos de participação na pesquisa

3.37. Desde o início da realização da Pesquisa para Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida Junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações definiu-se como universo pesquisável as prestadoras dos serviços de telecomunicações dos serviços de telefonia celular pós-paga e pré-paga, telefonia fixa, banda larga fixa, e TV por assinatura. De forma a viabilizar a pesquisa e garantir coerência do entrevistado com o questionário usado algumas outras condições foram definidas: pesquisa apenas para pessoa física, exclusão dos acessos M2M (*machine-to-machine*). Ademais, a pesquisa é realizada por Unidade da Federação e de forma independente entre os serviços.

3.38. Considerando o exposto para conseguir viabilizar a coleta do plano amostral, observando a necessidade da disponibilização de 40 vezes a quantidade de acessos a serem entrevistados a área técnica estudou e observou que prestadoras com a base de clientes inferior a 10.000 (dez mil) acessos válidos por serviço na Unidade da Federação inviabilizariam a coleta.

3.39. Para exemplificar, durante a pesquisa de 2020, foram necessários para finalizar a coleta:

- a) STFC – 28,24 vezes a quantidade de acessos previstos no plano amostral;
- b) Pós – 31,98 vezes a quantidade de acessos previstos no plano amostral;
- Pré – 41,60 vezes a quantidade de acessos previstos no plano amostral;
- c) SCM – 28,78 vezes a quantidade de acessos previstos no plano amostral;
- d) TV por assinatura – 30,18 a quantidade de acessos previstos no plano amostral.

3.40. Desta forma, com o aumento da demanda de participação na Pesquisa pelas Prestadoras de Pequeno Porte, entende-se que incluir no Manual de Aplicação a base mínima por serviço e Unidade da Federação deixa as regras para participação mais claras.

26. Analisando-se o teor da referida manifestação, verifica-se que a área técnica apresentou suficiente fundamentação a justificar as alterações pretendidas, buscando, em essência, introduzir no Manual de Aplicação (i) procedimentos e ações para aumentar a taxa de resposta das pesquisas, (ii) diretrizes mais concretas para a proteção de dados pessoais, relacionadas à segurança da informação, descarte dos dados e guarda das gravações, (iii) aprimoramento na fórmula de cálculo para a conferência das características da amostra colhida e (iv) esclarecimentos relativos aos critérios mínimos de participação nas pesquisas. Ademais, destacou a existência de adequações e ajustes meramente textuais na proposta.

27. Impõe-se, apenas, tecer algumas considerações pontuais a respeito do teor da proposta apresentada, a seguir detalhadas.

28. Uma primeira observação a ser feita diz respeito à proposta de minimização do descumprimento das disposições constantes da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) por meio da fixação de prazo, a ser contado da publicação dos resultados da Pesquisa, para que as empresas pesquisadoras promovam o **descarte** dos dados pessoais dos arquivos de bases de dados e das gravações das entrevistas realizadas em campo, fixado em até 90 (noventa) dias.

29. Já com relação à Anatel, propõe-se a que os dados pessoais e as gravações sejam **descartados** em até 24 (vinte e quatro) meses, também contados a partir da publicação dos resultados da Pesquisa, à exceção das gravações selecionadas pela Agência para a escuta de validação, cujo prazo de guarda é fixado em 10 (dez) anos. O texto a ser acrescentado ao Manual de Aplicação da Pesquisa foi assim apresentado no Informe nº 13/2022/RCIC/SRC, *in verbis*:

Informe nº 13/2022/RCIC/SRC

3.55. Inclusão do item 10.5 Guarda e Descarte dos Dados Oriundos da Pesquisa

Inclusão do texto: Para minimizar os riscos de descumprimento aos dispositivos da LGPD e minimizar os custos de guarda, a empresa pesquisadora deverá descartar os dados pessoais dos arquivos de bases de dados e as gravações até o prazo máximo de noventa (90) dias, contados a partir da data de publicação dos resultados da Pesquisa, prevista no cronograma anual estabelecido no item 11 deste manual.

No âmbito da Anatel, os dados pessoais e as gravações serão descartadas em até 24 meses – contados a partir da data acima prevista. As exceções serão as gravações selecionadas pela Agência para fazerem parte da escuta de validação. Neste caso, serão mantidas pelo prazo de 10 (dez) anos.

(...)

JUSTIFICATIVA: O texto atual do Manual não fornece nenhuma diretriz quanto aos dados, relatórios, gravações produzidos e utilizados pela pesquisa. Uma definição no Manual oferece maior segurança ao processo de guarda e descarte dos dados. Com o regramento definido sabe-se quando ocorrerá o descarte dos dados pessoais coletados. Agora não cabe mais os responsáveis decidirem no caso a caso, concebendo maior segurança jurídica ao processo.

30. Recomenda-se, inicialmente, que a proposta ora em exame adote a mesma terminologia utilizada na LGPD, que, em seu art. 5º, XIV, define como **eliminação**, e não como descarte, a "*exclusão de dado ou de conjunto de dados armazenados em banco de dados, independentemente do procedimento empregado*".

31. Ainda sobre a LGPD, verifica-se que o referido Diploma, além de prever como direito do titular dos dados pessoais a eliminação de dados desnecessários ou excessivos (art. 17, IV), assim dispôs sobre o término do tratamento de dados, *in verbis*:

Lei 13.709, de 14/08/2018

Art. 15. **O término do tratamento de dados pessoais ocorrerá nas seguintes hipóteses:**

I - **verificação de que a finalidade foi alcançada ou de que os dados deixaram de ser necessários ou pertinentes ao alcance da finalidade específica almejada;**

II - **fim do período de tratamento;**

III - comunicação do titular, inclusive no exercício de seu direito de revogação do consentimento conforme disposto no § 5º do art. 8º desta Lei, resguardado o interesse público; ou

IV - determinação da autoridade nacional, quando houver violação ao disposto nesta Lei.

Art. 16. **Os dados pessoais serão eliminados após o término de seu tratamento**, no âmbito e nos limites técnicos das atividades, autorizada a conservação para as seguintes finalidades:

I - cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador;

II - estudo por órgão de pesquisa, garantida, sempre que possível, a anonimização dos dados pessoais;

III - transferência a terceiro, desde que respeitados os requisitos de tratamento de dados dispostos nesta Lei; ou

IV - uso exclusivo do controlador, vedado seu acesso por terceiro, e desde que anonimizados os dados. (grifos nossos)

32. Observa-se, portanto, que a preocupação da área técnica de incluir, no bojo do Manual de Aplicação, comando específico, dirigido às empresas pesquisadoras contratadas, relacionado à necessidade de eliminar de seus bancos de dados, após o término da Pesquisa, todos os dados pessoais fornecidos ou coletados e todos os registros de entrevistas realizadas, encontra-se em plena conformidade com as disposições da LGPD, não sendo vislumbrando qualquer óbice quanto ao ponto. Sugere-se, tão somente, em vista da obrigação de eliminação de dados pessoais após o término de seu tratamento, disposta no *caput* do art. 16 da LGPD, que seja melhor justificado pela área técnica a opção pelo prazo máximo de noventa dias (e não de trinta ou sessenta dias, por exemplo), contados da publicação dos resultados da Pesquisa, para a realização dessa providência pelas empresas pesquisadoras contratadas.

33. Já no tocante à determinação de eliminação, no âmbito da própria Anatel, dos dados pessoais e gravações de entrevistas vinculados às pesquisas realizadas, justificou a área técnica que, além do objetivo de minimizar os riscos de descumprimentos das normas de proteção dos dados pessoais, tal providência teria como objetivo afastar os custos e demais dificuldades inerentes ao armazenamento e guarda dessas informações. Ressaltou-se, nesse sentido, se tratam de arquivos extremamente volumosos e que a guarda, desde 2015, desses dados pessoais das bases de clientes e das gravações nos servidores da Agência tem se relevado extremamente onerosa.

34. Por essa razão, conforme já reportado, propõe o corpo técnico da Agência que tais informações sejam eliminadas em até 24 (vinte e quatro) meses, contados da publicação dos resultados da Pesquisa, à exceção das gravações selecionadas pela Agência para a escuta de validação, cujo prazo de guarda seria de 10 (dez) anos.

35. Aqui, tal como sugerido com relação aos prazos de eliminação endereçados às empresas pesquisadoras, recomenda-se, tão somente, que seja melhor fundamentada a escolha pelos períodos máximos de vinte e quatro meses e de dez anos para que a Anatel exclua, respectivamente, os dados pessoais e gravações em geral e as gravações selecionadas pela Agência para a escuta de validação.

36. Sugere-se, pelo exposto, os seguintes ajustes redacionais ao item 10.5 da Minuta:

Proposta de redação da PFE-Anatel:

10.5. Guarda e ~~descarte~~ eliminação dos dados oriundos da Pesquisa

Para minimizar os riscos de descumprimento aos dispositivos da LGPD ~~e minimizar os custos de guarda~~, a empresa pesquisadora deverá ~~descartar~~ **eliminar** os dados pessoais dos arquivos de bases de dados e as gravações **das entrevistas** até o prazo máximo de noventa (90) dias, contados a partir da data de publicação dos resultados da Pesquisa, prevista no cronograma anual estabelecido no item 11 deste ~~m~~Manual.

No âmbito da Anatel, os dados pessoais e as gravações serão ~~descartadas~~ **eliminados** em até 24 meses – contados a partir da data ~~acima prevista~~ de publicação dos resultados da Pesquisa. As exceções serão as gravações selecionadas pela Agência para fazerem parte da escuta de validação. Neste caso, serão mantidas pelo prazo de 10 (dez) anos, **também contados a partir da data acima referida**.

Os dados da Pesquisa deverão ser anonimizados sempre que possível, conforme o disposto nos arts. 7º, IV, 11, II, c, e 13 da LGPD.

Caso a anonimização dos dados pessoais não seja possível nem desejada em função de como afeta os resultados almejados, pode-se optar pela pseudonimização.

A recomendação padrão é ~~para a~~ anonimização dos dados. No caso de pesquisas em que, em virtude de suas próprias características, a anonimização das informações não seja possível, deve-se redobrar os cuidados com o armazenamento dos dados e os controles de acesso.

37. Prosseguindo, verifica-se que a área técnica, no item 2.4 (Forma de Coleta) da Minuta de Manual de Aplicação, propõe a reelaboração de parágrafo que esclareça para as empresas pesquisadoras que *"as tentativas de contato são para cada número de contato e não para cada usuário sorteado"*. A mensagem a ser passada pela Agência é a de que *"cada usuário sorteado po[de] receber até 5 (cinco) ligações em cada um de seus números de contato"*. O parágrafo proposto, contudo, parece não deixar claro essa informação ao consignar que ***"uma vez atingidas 5 (cinco) tentativas de contato sem sucesso em pelo menos dois dos telefones informados para a unidade amostral (quando informados mais de um telefone), a empresa pesquisadora deve substituir o código de acesso por uma nova observação da amostra"***. Como visto, também é possível extrair do período o entendimento de que as cinco tentativas de contato podem ser formadas por ligações feitas aos diferentes números disponíveis. Para que essa interpretação seja desde logo afastada, sugere-se o seguinte aperfeiçoamento redacional:

Proposta de redação da PFE-Anatel:

2.4. Forma de Coleta

(...)

Uma vez atingidas 5 (cinco) tentativas de contato **realizadas**, sem sucesso, em ~~pelo menos~~ **cada um dos dois** ~~dos ou mais~~ telefones informados para a unidade amostral (quando informados mais de um telefone), a empresa pesquisadora deve substituir o código de acesso por uma nova observação da amostra. Caso seja ~~observado~~ **verificado** que as amostras restantes não serão suficientes para finalizar a Pesquisa, a empresa pesquisadora deverá notificar a Anatel, que estabelecerá uma nova quantidade para a substituição das unidades amostrais com insucesso de contato.

38. No tocante às alterações propostas no item 5 da Minuta de Manual de Aplicação, relativo à base de clientes, a área técnica, do Informe nº 13/2022/RCIC/SRC, assevera ter adicionado o correio eletrônico (e-mail) como uma das informações mínimas - estratégica para o aumento da taxa de resposta - a ser incluída no arquivo com a base de clientes. Contudo, esse dado não consta do rol apresentado, conforme se depreende da leitura do seguinte trecho do referido item 5:

5. Base de Clientes

A base de clientes corresponde à relação de todo o universo de clientes ativos e elegíveis (isto é, já com as devidas exclusões, conforme o item 2.6), cuja extração deve ser relativa à data de referência, única e uniforme para todos os participantes, definida no item 2.6 deste Manual. A partir desta base, excluídos eventuais registros inválidos, a Anatel realizará o sorteio dos contatos que comporão a remessa inicial de acessos passíveis de ser entrevistados. O arquivo da base de clientes deve conter pelo menos as seguintes informações:

- i. Empresa e/ou respectivo CNPJ;
- ii. Serviço e/ou respectivo código em base corporativa da Anatel;
- iii. Código do município no IBGE;
- iv. CPF do titular;
- v. DDD e telefone para contato principal; e
- vi. 1 (um) DDD e telefone alternativo para contato.

39. Sendo assim, esta PFE-Anatel recomenda a inclusão do e-mail como informação básica que deverá constar no arquivo da base de clientes, sugerindo-se, para tanto, a seguinte redação para o mencionado trecho do item 5:

Proposta de redação da PFE-Anatel:

5. Base de Clientes

A base de clientes corresponde à relação de todo o universo de clientes ativos e elegíveis (isto é, já com as devidas exclusões, conforme o item 2.6), cuja extração deve ser relativa à data de referência, única e uniforme para todos os participantes, definida no item 2.6 deste Manual. A partir desta base, excluídos eventuais registros inválidos, a Anatel realizará o sorteio dos contatos que comporão a remessa inicial de acessos passíveis de ser entrevistados. O arquivo da base de clientes deve conter pelo menos as seguintes informações:

- i. Empresa e/ou respectivo CNPJ;
- ii. Serviço e/ou respectivo código em base corporativa da Anatel;
- iii. Código do município no IBGE;
- iv. CPF do titular;
- v. DDD e telefone para contato principal; e
- vi. 1 (um) DDD e telefone alternativo para contato; e
- vii. 1 (um) endereço de correio eletrônico (e-mail) para contato.**

40. Além disso, recomenda-se, por uma eventual questão de coerência, que seja verificada a necessidade de inclusão do correio eletrônico (e-mail) para contato na lista de informações constante das amostras referidas no item 6.6 da Minuta de Manual de Aplicação ora em exame. Dentro da mesma lógica, sugere-se que seja ponderado se o e-mail também não deveria ser considerado dado pessoal no âmbito da pesquisa, tal como definido, para outras informações, nos seguintes parágrafos do item 10.4 da Minuta do Manual de Aplicação (Segurança da Informação e Confidencialidade das Bases de Clientes):

Os dados considerados como pessoais no âmbito da Pesquisa são:

- Em relação aos dados enviados pelas prestadoras para cálculo amostral e sorteio dos contatos a serem entrevistados: CPF, números de telefone;
 - Em relação aos dados recebidos ou coletados pela empresa pesquisadora: nome, telefone, renda/faixa de renda, idade/faixa etária e escolaridade.
- Dentre esses dados, a Anatel disponibilizará à empresa pesquisadora acesso somente aos números de telefone referentes às amostras selecionadas, dados pessoais estritamente necessários para a execução da Pesquisa.

41. Recomenda-se, ademais, que a área técnica confirme se as duas justificativas constantes do item 3.49 do Informe nº 13/2022/RCIC/SRC deveriam mesmo fazer referência, respectivamente, aos itens 3.58 e 3.44 a 3.46 daquela mesma manifestação, ou se tais referências não deveriam apontar para os itens 3.34. a 3.36 ou, ainda, algum outro do Informe citado.

2.4 Sugestões de aprimoramento redacional

42. Por fim, sugere-se, a título de aperfeiçoamento do texto da Minuta de Manual de Aplicação, a seguinte redação para os itens abaixo:

Proposta de redação da PFE-Anatel:

1. Objetivo do Manual

O Manual de Aplicação **da Pesquisa** para Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida ~~dos~~ **Junto aos** Usuários de Serviços de Telecomunicações (Pesquisa), previsto no Regulamento das Condições de Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida Junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações (Resolução nº 654, de 13 de julho de 2015), tem por objetivo prover orientações, às prestadoras de telecomunicações e à empresa pesquisadora contratada, acerca das características e procedimentos que devem ser observados em sua condução.

Proposta de redação da PFE-Anatel:

2.6. Prestadoras Participantes da Pesquisa

(...) Ressalta-se que, ao optar pela participação voluntária na Pesquisa, fica a prestadora obrigada ao cumprimento das obrigações previstas no Regulamento das Condições de Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida Junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações, **aprovado pela Resolução nº 654, de 13 de julho de 2015**, bem como neste Manual e das orientações ~~exauridas~~ **exaradas** pela Anatel, durante todo o ciclo da Pesquisa ao qual a prestadora manifestou a intenção de participação.

3. **CONCLUSÃO**

43. Diante do exposto, esta Procuradoria Federal Especializada, unidade da Procuradoria-Geral Federal - PGF, órgão da Advocacia-Geral da União - AGU, opina:

Quanto aos aspectos formais:

a) a proposta, formalizada nestes autos, de revisão do Manual de Aplicação da Pesquisa para Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida Junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações deve ser submetida à Consulta Pública pelos Superintendentes de Relações com Consumidores e de Planejamento e Regulamentação e aprovada, por ambas as autoridades citadas, por meio de Despacho Decisório, em até 2 (dois) meses antes do início da pesquisa, nos termos do art. 9º, I e parágrafo único, do Regulamento das Condições de Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida Junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 654, de 13/07/2015;

b) pela consequente necessidade de observância, quanto à proposta em tela, do procedimento de Consulta Pública, detalhado no art. 59 do Regimento Interno da Agência;

c) pela recomendação de que a divulgação da Consulta Pública na página da Agência na Internet seja acompanhada dos documentos listados no art. 59, § 3º, do Regimento Interno da Anatel, dentre outros elementos eventualmente pertinentes;

d) com relação à duração do procedimento, cabe salientar que a Lei nº 13.848/2019 tratou da Consulta Pública para a edição e alteração de atos normativos, oportunidade em que se estabeleceu o prazo mínimo de 45 (quarenta e cinco) dias de duração da Consulta Pública, dentre outros aspectos procedimentais. No caso em tela, considerando que não se trata de ato normativo, tais disposições são inaplicáveis, bastando, portanto, que sejam observadas as disposições regimentais acerca do tema. A área técnica, a propósito, propôs a realização de Consulta Pública pelo prazo de 15 (quinze) dias, não sendo vislumbrado qualquer óbice a tal proposição;

e) embora o Manual de Aplicação consista em instrumento de característica estritamente técnica, o que, em princípio, afastaria a própria necessidade de Consulta Interna para a sua alteração, observa-se que o corpo técnico da Agência, neste caso concreto, considerou oportuna a realização do referido procedimento, iniciativa que se harmoniza com os esforços de aperfeiçoamento da proposta de revisão formalizada nos autos;

Quanto ao mérito:

f) que o próprio Regulamento das Condições de Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida Junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações (Regulamento da Pesquisa), aprovado pela Resolução nº 654/2015, prevê, em seu art. 9º, I,

a possibilidade de o Manual de Aplicação, após a sua expedição, ser submetido a eventuais alterações mediante procedimentos de revisão, os quais deverão seguir as mesmas formalidades exigidas para a edição originária do referido documento;

g) que proposta de revisão está devidamente justificada e fundamentada no Informe nº 13/2022/RCIC/SRC, inexistindo óbices jurídicos ao seu acolhimento, apresentando-se, contudo, as seguintes ponderações:

h) recomenda-se, inicialmente, que a proposta ora em exame adote a mesma terminologia utilizada na LGPD, que, em seu art. 5º, XIV, define como eliminação, e não como descarte, a *"exclusão de dado ou de conjunto de dados armazenados em banco de dados, independentemente do procedimento empregado"*;

i) que a preocupação da área técnica de incluir, no bojo do Manual de Aplicação, comando específico, dirigido às empresas pesquisadoras contratadas, relacionado à necessidade de eliminar de seus bancos de dados, após o término da Pesquisa, todos os dados pessoais fornecidos ou coletados e todos os registros de entrevistas realizadas, encontra-se em plena conformidade com as disposições da LGPD, não sendo vislumbrando qualquer óbice quanto ao ponto;

i.1) sugere-se, tão somente, em vista da obrigação de eliminação de dados pessoais após o término de seu tratamento, disposta no *caput* do art. 16 da LGPD, que seja melhor justificado pela área técnica a opção pelo prazo máximo de noventa dias (e não de trinta ou sessenta dias, por exemplo), contados da publicação dos resultados da Pesquisa, para a realização dessa providência pelas empresas pesquisadoras contratadas;

i.2) no tocante à determinação de eliminação, no âmbito da própria Anatel, dos dados pessoais e gravações de entrevistas vinculados às pesquisas realizadas, recomenda-se, pela mesma lógica do item de conclusão anterior, que seja melhor fundamentada a escolha pelos períodos máximos de vinte e quatro meses e de dez anos para que a Anatel exclua, respectivamente, os dados pessoais e gravações em geral e as gravações selecionadas pela Agência para a escuta de validação;

i.3) Sugere-se, pelo exposto, os seguintes ajustes redacionais ao item 10.5 da Minuta:

Proposta de redação da PFE-Anatel:

10.5. Guarda e ~~descarte~~ eliminação dos dados oriundos da Pesquisa

Para minimizar os riscos de descumprimento aos dispositivos da LGPD ~~e minimizar os custos de guarda~~, a empresa pesquisadora deverá ~~descartar~~ **eliminar** os dados pessoais dos arquivos de bases de dados e as gravações ~~das entrevistas~~ até o prazo máximo de noventa (90) dias, contados a partir da data de publicação dos resultados da Pesquisa, prevista no cronograma anual estabelecido no item 11 deste ~~m~~Manual.

No âmbito da Anatel, os dados pessoais e as gravações serão ~~descartadas~~ **eliminados** em até 24 meses – contados a partir da data ~~acima prevista~~ de publicação dos resultados da Pesquisa. As exceções serão as gravações selecionadas pela Agência para fazerem parte da escuta de validação. Neste caso, serão mantidas pelo prazo de 10 (dez) anos, **também contados a partir da data acima referida**.

Os dados da Pesquisa deverão ser anonimizados sempre que possível, conforme o disposto nos arts. 7º, IV, 11, II, c, e 13 da LGPD.

Caso a anonimização dos dados pessoais não seja possível nem desejada em função de como afeta os resultados almejados, pode-se optar pela pseudonimização.

A recomendação padrão é ~~para a~~ anonimização dos dados. No caso de pesquisas em que, em virtude de suas próprias características, a anonimização das informações não seja possível, deve-se redobrar os cuidados com o armazenamento dos dados e os controles de acesso.

j) para que o item 2.4 da Minuta de Manual de Aplicação não seja interpretado de forma que se entenda que as cinco tentativas de contato telefônico possam ser somadas por ligações feitas a diferentes números disponíveis, sugere-se o seguinte aperfeiçoamento redacional:

Proposta de redação da PFE-Anatel:

2.4. Forma de Coleta

(...)

Uma vez atingidas 5 (cinco) tentativas de contato **realizadas**, sem sucesso, em ~~pelo menos cada um dos dois~~ **dos ou mais** telefones informados para a unidade amostral (quando informados mais de um telefone), a empresa pesquisadora deve substituir o código de acesso por uma nova observação da amostra. Caso seja ~~observado~~ **verificado** que as amostras restantes não serão suficientes para finalizar a Pesquisa, a empresa pesquisadora deverá notificar a Anatel, que estabelecerá uma nova quantidade para a substituição das unidades amostrais com insucesso de contato.

k) tendo em vista a proposta, constante do Informe nº 13/2022/RCIC/SRC, de inclusão do correio eletrônico (e-mail) como informação mínima a ser incluída no arquivo com a base de clientes, sugere-se a seguinte redação para o item 5 da Minuta de Manual de Aplicação:

Proposta de redação da PFE-Anatel:

5. Base de Clientes

A base de clientes corresponde à relação de todo o universo de clientes ativos e elegíveis (isto é, já com as devidas exclusões, conforme o item 2.6), cuja extração deve ser relativa à data de referência, única e uniforme para todos os participantes, definida no item 2.6 deste Manual. A partir desta base, excluídos eventuais registros inválidos, a Anatel realizará o sorteio dos contatos que comporão a remessa inicial de acessos passíveis de ser entrevistados. O arquivo da base de clientes deve conter pelo menos as seguintes informações:

- i. Empresa e/ou respectivo CNPJ;
- ii. Serviço e/ou respectivo código em base corporativa da Anatel;
- iii. Código do município no IBGE;
- iv. CPF do titular;
- v. DDD e telefone para contato principal; e
- vi. 1 (um) DDD e telefone alternativo para contato; e
- vii. 1 (um) endereço de correio eletrônico (e-mail) para contato.**

k.1) recomenda-se, ademais, por uma eventual questão de coerência, que seja verificada a necessidade de inclusão do correio eletrônico (e-mail) para contato na lista de informações constante das amostras referidas no item 6.6 da Minuta de Manual de Aplicação ora em exame. Dentro da mesma lógica, sugere-se que seja ponderado se o e-mail também não deveria ser considerado dado pessoal no âmbito da pesquisa, tal como definido, para outras informações, nos seguintes parágrafos do item 10.4 da Minuta do Manual de Aplicação (Segurança da Informação e Confidencialidade das Bases de Clientes):

Os dados considerados como pessoais no âmbito da Pesquisa são:

- Em relação aos dados enviados pelas prestadoras para cálculo amostral e sorteio dos contatos a serem entrevistados: CPF, números de telefone;
- Em relação aos dados recebidos ou coletados pela empresa pesquisadora: nome, telefone, renda/faixa de renda, idade/faixa etária e escolaridade.

Dentre esses dados, a Anatel disponibilizará à empresa pesquisadora acesso somente aos números de telefone referentes às amostras selecionadas, dados pessoais estritamente necessários para a execução da Pesquisa.

l) recomenda-se que a área técnica confirme se as duas justificativas constantes do item 3.49 do Informe nº 13/2022/RCIC/SRC deveriam mesmo fazer referência, respectivamente, aos itens 3.58 e 3.44 a 3.46 daquela mesma manifestação, ou se tais referências não deveriam apontar para os itens 3.34. a 3.36 ou, ainda, algum outro do Informe citado;

m) quanto ao texto da Minuta de Manual de Aplicação, sugere-se os aprimoramentos redacionais indicados no item 2.4 deste parecer.

À consideração superior.

Brasília, 15 de dezembro de 2022.

(assinado eletronicamente)
VILMAR NERY LOURENÇO
PROCURADOR FEDERAL

Atenção, a consulta ao processo eletrônico está disponível em <https://supersapiens.agu.gov.br> mediante o fornecimento do Número Único de Protocolo (NUP) 53500330461202253 e da chave de acesso 3e5c1feb



Documento assinado eletronicamente por VILMAR NERY LOURENÇO, com certificado A1 institucional (*.agu.gov.br), de acordo com os normativos legais aplicáveis. A conferência da autenticidade do documento está disponível com o código 1058977556 e chave de acesso 3e5c1feb no endereço eletrônico <https://sapiens.agu.gov.br>. Informações adicionais: Signatário (a): VILMAR NERY LOURENÇO, com certificado A1 institucional (*.agu.gov.br). Data e Hora: 15-12-2022 18:14. Número de Série: 77218269410488336199396275606. Emissor: Autoridade Certificadora do SERPRO SSLv1.



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
PROCURADORIA-GERAL FEDERAL
PROCURADORIA FEDERAL ESPECIALIZADA JUNTO À AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES
COORDENAÇÃO DE PROCEDIMENTOS REGULATÓRIOS
SAUS, QUADRA 6, BLOCO H, 6º ANDAR, ALA NORTE - BRASÍLIA/DF - CEP 70.070-940 - (61) 2312-2062

DESPACHO n. 03372/2022/PFE-ANATEL/PGF/AGU

NUP: 53500.330461/2022-53

INTERESSADOS: ANATEL - SRC - SUPERINTENDÊNCIA DE RELAÇÕES COM OS CONSUMIDORES, SPR - SUPERINTENDÊNCIA DE PLANEJAMENTO E REGULAMENTAÇÃO

ASSUNTO: Revisão do Manual de Aplicação da Pesquisa para Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida Junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações, de 31/07/2015, alterado pelo Despacho nº 10.677/2015-SRC/SPR, de 1º/12/2015, e pelos Despachos Decisórios nº 2/2018/SEI/PRRE/SPR, de 30/01/2018, e nº 2/2021/RCIC/SRC, de 26/02/2021.

1. De acordo com o Parecer nº 00636/2022/PFE-ANATEL/PGF/AGU.
2. Encaminhem-se os autos para análise e aprovação do Procurador-Geral.

Brasília, 15 de dezembro de 2022.

(assinado eletronicamente)

LUCIANA CHAVES FREIRE FÉLIX

Procuradora Federal

Coordenadora de Procedimentos Regulatórios Adjunta

Matricula Siape nº 1.585.078

Atenção, a consulta ao processo eletrônico está disponível em <https://supersapiens.agu.gov.br> mediante o fornecimento do Número Único de Protocolo (NUP) 53500330461202253 e da chave de acesso 3e5c1feb



Documento assinado eletronicamente por LUCIANA CHAVES FREIRE FÉLIX, com certificado A1 institucional (*.agu.gov.br), de acordo com os normativos legais aplicáveis. A conferência da autenticidade do documento está disponível com o código 1061116723 e chave de acesso 3e5c1feb no endereço eletrônico <https://sapiens.agu.gov.br>. Informações adicionais: Signatário (a): LUCIANA CHAVES FREIRE FÉLIX, com certificado A1 institucional (*.agu.gov.br). Data e Hora: 15-12-2022 18:22. Número de Série: 77218269410488336199396275606. Emissor: Autoridade Certificadora do SERPRO SSLv1.



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
PROCURADORIA-GERAL FEDERAL
PROCURADORIA FEDERAL ESPECIALIZADA JUNTO À AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES
GABINETE DO PROCURADOR-GERAL
SAUS, QUADRA 6, BLOCO H, 6º ANDAR, ALA NORTE - BRASÍLIA/DF - CEP 70.070-940 - (61) 2312-2377

DESPACHO n. 03375/2022/PFE-ANATEL/PGF/AGU

NUP: 53500.330461/2022-53

INTERESSADOS: ANATEL - SRC - SUPERINTENDÊNCIA DE RELAÇÕES COM OS CONSUMIDORES, SPR - SUPERINTENDÊNCIA DE PLANEJAMENTO E REGULAMENTAÇÃO

ASSUNTOS: PEDIDO DE REVISÃO E OUTROS

1. Aprovo o Parecer nº 636/2022/PFE-ANATEL/PGF/AGU, na forma do Despacho nº 3372/2022/PFE-ANATEL/PGF/AGU.
2. Restituam-se os autos à origem.

(assinado eletronicamente)

CÁSSIO CAVALCANTE ANDRADE

Procurador-Geral

Advogado da União

Atenção, a consulta ao processo eletrônico está disponível em <https://supersapiens.agu.gov.br> mediante o fornecimento do Número Único de Protocolo (NUP) 53500330461202253 e da chave de acesso 3e5c1feb



Documento assinado eletronicamente por CASSIO CAVALCANTE ANDRADE, com certificado A1 institucional (*.agu.gov.br), de acordo com os normativos legais aplicáveis. A conferência da autenticidade do documento está disponível com o código 1061133802 e chave de acesso 3e5c1feb no endereço eletrônico <https://sapiens.agu.gov.br>. Informações adicionais: Signatário (a): CASSIO CAVALCANTE ANDRADE, com certificado A1 institucional (*.agu.gov.br). Data e Hora: 15-12-2022 18:37. Número de Série: 77218269410488336199396275606. Emissor: Autoridade Certificadora do SERPRO SSLv1.
