

MOP-RQUAL: Manual Operacional do Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações - RQUAL

Resolução nº 717/2019, publicada no DOU em 26/12/2019

VERSÃO 1.0 - 28/06/2021 - Processo SEI nº 53500.051612/2020-48.

Processos relacionados:

GTQUAL: Reúne as atas de reuniões e deliberações do Grupo Técnico.

DVR: Reúne o DVR aprovado e suas atualizações no tempo.

Versionamentos

Data	Versão	Modificação implementada	Item(ns) modificado(s) – inclusive Anexos	Justificativa (ex: n° Reunião)
28/06/2021	1.0	MOP inaugural	-	Previsão Regulamentar

OBS: Cada alteração em Anexos reverbera em nova versão de MOP

Índice

1	Contexto deste Documento.....	4
2	Processo de aferição.....	7
2.1	Coleta de dados.....	10
2.1.1	Garantia de comparabilidade	10
2.1.2	Obrigatoriedade de Coleta (Gabarito de Oferta)	10
2.1.3	Plano amostral	11
2.1.4	Processamento de Dados.....	11
2.1.5	Retificação de Dados	11
2.1.6	Recibo de entrega de dados.....	12
2.2	Cálculo de indicadores.....	12
2.2.1	Definições dos indicadores	12
2.2.2	Critérios e Fórmulas	14
2.3	Tratamento de casos fortuitos e força maior.....	14
3	Publicação de dados e resultados.....	15
3.1	Especificações	15
3.1.1	Pela ESAQ	15
3.1.2	Pela Prestadora Participante	16
3.1.3	Pela Anatel	16
4	Acompanhamentos Correlatos	17
4.1	Tratamento de interrupções e ressarcimento	17
4.1.1	Comunicação de Interrupções.....	17
4.1.2	Acompanhamento Sistêmico do Ressarcimento	17
4.1.3	Cálculo do Valor do Ressarcimento	17
4.2	Processo de aferição da qualidade individual (exclusivo para SCM).....	17
4.2.1	Canal oficial para realização de testes acerca do funcionamento do serviço de banda larga fixa (SCM)	17
4.2.2	Critérios de comprovação de descumprimento individual de contrato	18
5	Glossário	18
5.1	Abreviações e Acrônimos.....	18
5.2	Referências.....	19
5.3	Termos e definições	19
6	Relação de Anexos	21

1 CONTEXTO DESTES DOCUMENTOS

O presente documento se constitui derivado da Resolução nº 717/2019 – RQUAL (<https://informacoes.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2019/1371-resolucao-717>), sendo denominado Manual Operacional – MOP, e trata da especificação de requisitos e funcionalidades objetivando a aferição dos parâmetros de qualidade previstos no RQUAL dos seguintes serviços coletivos de telecomunicações: SMP – telefonia e banda larga móvel, SCM – banda larga fixa, STFC – telefonia fixa e Serviços de Televisão por Assinatura, estes últimos, ao longo deste documento sendo identificados sob a nomenclatura ‘STVA’.

Abaixo são colacionados alguns trechos do regulamento em relação ao presente documento:

Art. 9º. A Anatel, no âmbito do GTQUAL, decidirá, excepcionalmente, sobre a forma de cálculo do IQS, IR e IQP, e de novos prazos de divulgação, quando o indicador não puder ser calculado e consolidado, seja por eventuais atrasos no envio dos dados à ESAQ, seja pela sua indisponibilidade ou pelo não atendimento dos critérios de validade estatística previstos no Manual Operacional.

(...)

Art. 23. O Manual Operacional (MOP) estabelecerá os métodos de coleta, cálculo, consolidação e publicação dos indicadores e dos índices de qualidade, contendo as disposições necessárias à execução dos seguintes procedimentos:

I - coleta, processamento e agregação dos dados e cálculo dos indicadores de qualidade e dos dados necessários à consolidação do IQS, do IQP e do IR;

II - validação estatística dos resultados;

III - definição dos critérios de comprovação de descumprimento individual de contrato e de disponibilização, aos consumidores, de canal oficial para realização de testes acerca do funcionamento do serviço de banda larga fixa (SCM);

IV - definição dos aspectos de interrupção;

V - comunicação de interrupções; e

VI - disponibilização e publicação de informações, dados, indicadores e índices de qualidade à Anatel e à sociedade.

Parágrafo único. O Manual Operacional poderá ser atualizado a qualquer momento, observando as definições acordadas no âmbito do GTQUAL.

(...)

Art. 25. Os métodos e valores de referência a serem estabelecidos pelo Manual Operacional e documento que estabelecerá os valores de referência devem garantir que os indicadores e índices expressem o real desempenho das prestadoras na apuração do resultado da qualidade, inclusive nos casos que ocorram substanciais interrupções.

(...)

Art. 26. A Anatel, a ESAQ e as prestadoras deverão dar ampla publicidade a todos os índices, indicadores e selos, com linguagem objetiva, simples e de fácil compreensão, por meios de comunicação de fácil acesso aos consumidores.

Parágrafo único. A Anatel poderá publicar dados em maior granularidade que município.

Art. 27. O GTQUAL deverá elaborar material de divulgação do modelo de aferição da qualidade com linguagem objetiva, simples e de fácil compreensão, que deve ser

disponibilizado juntamente com o Manual Operacional e o documento que estabelecerá os valores de referência na página da Anatel e das prestadoras na internet.

Art. 28. As prestadoras devem disponibilizar, na sua página na internet, no mês subsequente à publicação dos resultados de cada Ciclo de Aferição, no mínimo, as seguintes informações:

I - o Índice de Qualidade de Serviço (IQS), o Índice de Qualidade Percebida (IQP), o Índice de Reclamações do Usuário (IR), os resultados dos indicadores que compõem os índices e os resultados dos indicadores informativos;

II - informações sobre o nível de qualidade da prestadora;

III - Selo de Qualidade da Anatel, além do seu acesso na página da Agência na internet;

IV - informações sobre sua cobertura de prestação do SMP por tecnologia e acesso ao mapa de cobertura da página da Agência na internet;

V - informações sobre a infraestrutura utilizada na prestação do serviço. [grifo nosso] (...)

Art. 31. As informações sobre todas as interrupções devem ser disponibilizadas ao público em geral, minimamente por meio do Centro de Atendimento Telefônico de cada prestadora e da página da prestadora na Internet.

§ 1º As interrupções devem ser informadas à ESAQ, conforme procedimento, prazo e forma definidos no Manual Operacional.

(...)

Art. 32. As prestadoras deverão prover automaticamente o ressarcimento aos usuários prejudicados por interrupções dos serviços até o segundo mês subsequente ao evento, respeitando o ciclo de faturamento, de forma proporcional ao tempo interrompido e ao valor correspondente ao plano de serviço contratado pelo usuário, conforme disposto no Manual Operacional.

Este MOP-RQUAL é constituído do presente e de anexos, indicados ao longo deste documento, e constante do processo SEI nº 53500.051612/2020-48, acessível sem restrição ao público.

Trata-se de documento previsto na regulamentação e que dá contornos operacionais aos temas ali dispostos. É complementado com o Documento de Valores de Referência-DVR. Ademais, além das Atas de Reuniões que serão sempre juntadas aos processos administrativos, haverá um Repositório de Definições Gerais, que se presta ao objetivo de consolidar definições relacionadas ao regulamento, que não se encaixem em matéria de MOP e DVR.

O MOP-RQUAL é um documento em constante atualização, observando as deliberações acordadas no âmbito do GTQUAL, as quais devem constar em atas de reunião, com acesso público.

O registro das atualizações realizadas no MOP-RQUAL, incluindo as dos seus anexos, devem contar no controle de versionamento deste MOP, com respectivas referências.

A aprovação de MOP e novas versões é de atribuição exclusiva do Coordenador do GTQUAL, podendo receber proposição dos demais membros. A versão vigente do MOP estará sempre pública e constante de Processo SEI respectivo.

Este documento ainda se encontra em desenvolvimento, estando previsto que venha a constar os seguintes tópicos:

- i) Inciso III do artigo 23 do RQUAL - Medição Individual da Qualidade de Banda Larga;
- ii) Incisos IV e V do artigo 23 do RQUAL – Interrupções;
- iii) Inciso VI do artigo 23, 26, 27 e 28 do RQUAL - Publicação de informações, dados e indicadores de qualidade à sociedade;
- iv) Artigo 32 do RQUAL – Ressarcimento;
- v) Tabela 2 do Anexo I do RQUAL - Especificação dos Indicadores Informativos;
- vi) Artigo 8º, §5º, do RQUAL - Casos fortuitos e de força maior;
- vii) Anexo I, artigo 1º, parágrafo único, do RQUAL - Aferição em granularidade inferior a municipal (Zonas).

2 PROCESSO DE AFERIÇÃO

A presente seção descreve de modo geral o fluxo do processamento das informações no processo de aferição do desempenho dos serviços. Conforme o disposto no inciso I do art. 7º do RQUAL, o processo de aferição da qualidade tem a seguinte definição:

“Processo de aferição: o conjunto de atividades envolvidas na coleta, processamento e agregação dos dados e cálculo dos indicadores”.

O seguinte fluxograma procura ilustrar essa definição:

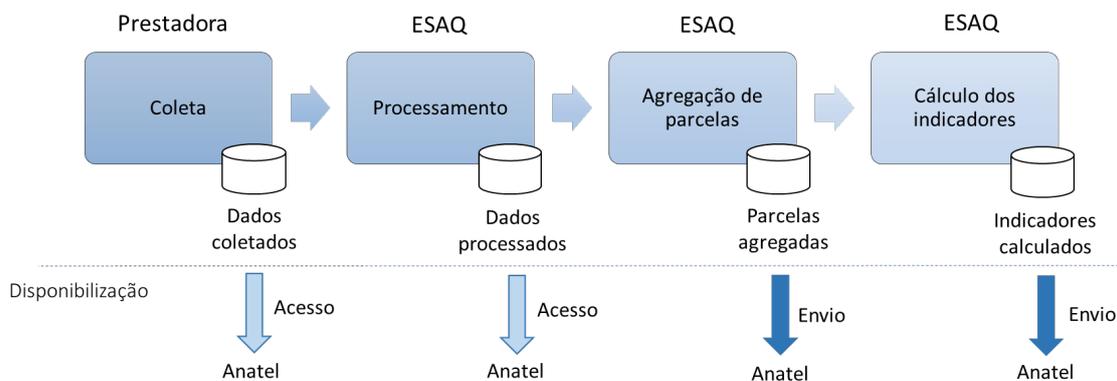


Figura 1 – Fluxograma Processo de aferição

A coleta dos dados é realizada por meio de envio/disponibilização de arquivos direcionados ao repositório da ESAQ. Esse envio deve ser feito periodicamente, respeitando-se o prazo regimental e as especificações delineadas para cada indicador, estando descritos nos Anexos correspondentes aos Requisitos do Processo de Aferição de cada indicador. Os arquivos enviados ao repositório da ESAQ passam por uma validação prévia com o objetivo de alertar a prestadora quanto a fidedignidade no formato e no quantitativo dos dados enviados por meio dos arquivos, podendo vir a rejeitar a recepção do arquivo, ou a emitir um alerta à prestadora, a depender da regra de validação.

Sendo assim, os arquivos disponibilizados no repositório da ESAQ constituirão a porção correspondente a Base de Dados Coletados, da Figura acima, sendo de plena acessibilidade pela Anatel, e de acesso restrito aos próprios dados por parte das prestadoras.

De posse dos arquivos coletados, ocorre o processamento dos dados, agora já sob a responsabilidade da ESAQ, com periodicidade mensal, de forma a constituir a Base de Dados Processados. A depender do indicador, além dos arquivos coletados contendo respectivos dados, em alguns casos também se faz necessário a apresentação de arquivos adicionais com informações para auxiliar a rotina de processamento dos dados, conforme descrição nos Anexos correspondentes aos Requisitos do Processo de Aferição de cada indicador.

A Base de Dados Processados é a primeira etapa de disponibilização em formato sistêmico dos dados recepcionados, em formato de relatórios no ambiente da ESAQ, de consulta, tanto pela Anatel quanto pelas prestadoras, devendo ocorrer de forma ampla e

sem qualquer restrição. O envio da Base de Dados Processados à Anatel poderá ocorrer, a depender de demanda da Agência.

Outra atividade realizada na rotina de processamento é de garantir a qualidade dos dados que irão compor o indicador e impedir que fatores externos venham a influenciar nos resultados gerados. Nesse sentido, foram definidos critérios para consideração ou não dos dados coletados. Parte dos critérios preveem uma avaliação crítica quanto a integridade do conteúdo, buscando identificar problemas mais comuns gerados durante a extração dos dados, e atribuindo códigos específicos para cada um dos problemas previstos, observando por exemplo a checagem dos dados quanto à conformidade com o domínio; ausência; duplicação; existência de valores extremos e compatibilidade com dados relacionados. Não obstante, também foram adotados critérios para a não consideração de dados devido a um fator externo interpretado como de exceção dentro de regras de negócio pré-estabelecidas, denominadas Regras de Descarte, prevendo uma diferenciação no que se refere a sua qualificação.

Nessa atividade de vir a garantir a qualidade dos dados, aos registros são atribuídos códigos de medição específicos relativos à integridade do conteúdo, quanto a sua identificação sob o aspecto de qualificação, ou então para vir a ser utilizado no cálculo do indicador. Os Anexos correspondentes aos Requisitos do Processo de Aferição de cada indicador apresentam os respectivos códigos de medição previstos para serem atribuídos, bem como os campos que compõem a Base de Dados Processados de cada um.

E ao final da rotina de processamento, em resumo, na Base de Dados Processados todos os registros em que tenha sido identificada alguma situação relacionada a integridade de conteúdo ou de qualificação estará associado a um respectivo código de medição, e se diferenciando dos demais dados considerados sem problemas para pleno uso do dado para fins de compor o cálculo do indicador.

A Figura a seguir procura ilustrar os conjuntos de dados possíveis ao longo do Processo de aferição, devendo ser desconsiderada qualquer relação de proporcionalidade dos conjuntos:

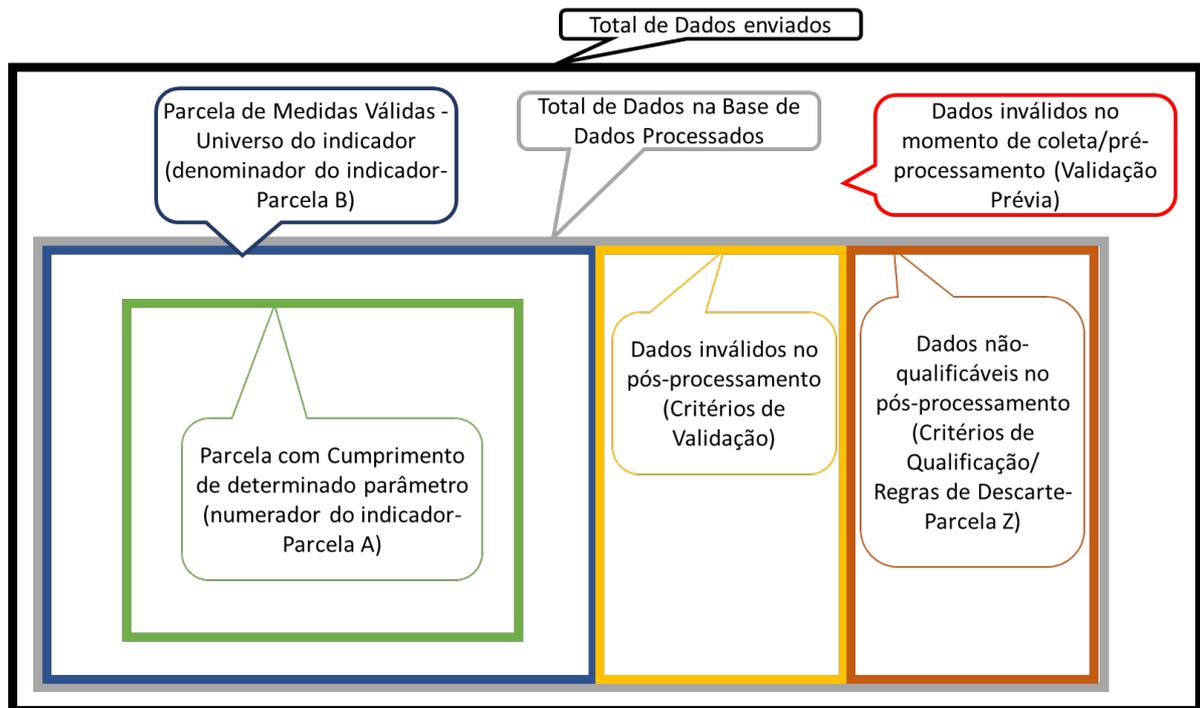


Figura 2 – Conjuntos de dados possíveis do Processo de aferição

Com base nos dados processados, ocorre um agrupamento de informações, considerando características semelhantes de maneira a dar visibilidade a certos indicadores de forma conjunta ou por contexto. Nesta etapa ocorre uma consolidação dos dados referente a cada Município em cada período de coleta, em um processo de agregação de dados em parcelas, que irão compor o cálculo do indicador, em relatório que constituem a Base de Parcelas Agregadas, sob responsabilidade da ESAQ de atualização com periodicidade mensal. A Base de Parcelas Agregadas deve encaminhada à Anatel periodicamente, de acordo com os formatos estabelecidos, contendo as informações e recortes especificados para cada indicador.

A partir das informações constantes na Base de Parcelas Agregadas é efetuado o cálculo do indicador, também sob a responsabilidade da ESAQ, considerando cada parcela a que tenha sido atribuída o código de Medição Válida. Os resultados apurados constituem a Base de Indicadores Calculados, apresentando, enfim, o valor calculado para cada indicador. A Base de Indicadores Calculados também deve encaminhada à Anatel periodicamente, de acordo com os formatos estabelecidos, contendo as informações e recortes especificados para cada indicador.

Não obstante, cabe ainda a ESAQ o fornecimento de solução de informática para viabilizar todas as etapas acima, conforme especificações deste MOP-RQUAL e seus Anexos, bem como ainda ferramentas de análise, por meio de relatórios e dashboards, com o objetivo de identificar e descrever e forma ágil e sistematizada eventuais deficiências e comportamentos dos dados coletados.

2.1 COLETA DE DADOS

Conforme já mencionado, a coleta de dados ocorre por meio do envio de arquivos, contendo campos nos formatos especificados nas Base de Dados Coletados de cada indicador, a consultar no respectivo Requisito do Processo de Aferição, assim como os meios e formatos de disponibilização, e eventualmente arquivos adicionais para auxiliar a rotina de processamento.

Ademais, conforme previsto no art. 21 do RQUAL, toda estrutura de coleta da Prestadora, deve ser documentada e disponibilizada à ESAQ, contendo os métodos, ferramentas utilizadas para controle e extração dos dados, informações de base de dados, frequência de atualização e mecanismo para controle de qualidade do arquivo. Essa documentação se encontra disponibilizada em Anexo Restrito referente a cada Prestadora, por conter informações técnicas e operacionais, e servem de subsídio para maior garantia de normalização das tratativas de coleta de dados por parte das Prestadoras.

2.1.1 Garantia de comparabilidade

Um dos objetivos deste MOP-RQUAL é ter o registro em um nível mais granular possível, buscando tratamento envolvendo no máximo um único sistema dentro da prestadora, basicamente já associado à extração dos dados, com isso, minimizando a necessidade de manipulação humana dos dados a serem reportados, de expurgo, de transformação ou qualquer outra forma de tratamento não previsto.

Ainda, a especificação de coleta de cada indicador procurou ser exaustivo, já prevendo as condições de exceção, buscando com isso uma maior padronização entre as diversas prestadoras.

No modelo de aferição implementado, cada Prestadora deve se preocupar exclusivamente com a sua coleta dos dados, em conformidade com os documentos de especificação de cada indicador, remetendo à ESAQ as responsabilidades de consolidação e cálculo dos indicadores.

Ao final, se objetiva que os dados reportados devem refletir com exatidão e precisão em relação ao constante nos registros dos sistemas de cada prestadora, e que os resultados calculados garantam a existência de comparabilidade entre as participantes do presente modelo.

2.1.2 Obrigatoriedade de Coleta (Gabarito de Oferta)

Objetivando proporcionar uma estabilidade quanto a quantidade de resultados a serem calculados para cada Prestadora mensalmente, foi definido como critério se basear na identificação da presença da Prestadora nos municípios, pelos diferentes serviços.

A aplicabilidade do presente item é delimitar a quais municípios devem constar, a cada grupamento de prestadora/serviço/indicador, com apresentação de respectivo resultado calculado. Em Anexo específico deste MOP-RQUAL, denominado “Especificação do Gabarito de Oferta”, são definidos o procedimento, o regramento e a periodicidade a serem adotados pela ESAQ visando a delimitação de obrigatoriedade de coleta de cada prestadora.

Ainda, no mesmo Anexo também se encontram os critérios e procedimentos para os processos de entrada e saída de operação em município.

A rotina de delimitação da Obrigatoriedade de Coleta é de uso exclusivo da ESAQ para identificação dos municípios que deverão apresentar resultados, não devendo ser usado por Prestadora objetivando o expurgo na coleta dos dados dos indicadores o referente a determinado município que ainda não possua obrigatoriedade de oferta.

2.1.3 Plano amostral

Adicionalmente ao delimitado como pelo Gabarito de Oferta, para alguns indicadores também poderá haver a definição de um plano amostral, restringindo a obrigatoriedade de ter que haver resultado válido para alguns municípios, e dispensando outros da necessidade de apresentar resultado.

Os Anexos correspondentes aos Requisitos do Processo de Aferição de cada indicador apresentam a delimitação quanto ao plano amostral e metodologia estatística adotada para essa finalidade.

A atualização do plano amostral deve ocorrer de forma periódica, seguindo metodologia estatística adotada para cada indicador que possui essa previsão, ocorrendo sob responsabilidade da ESAQ e demandada por decisão do GTQUAL.

2.1.4 Processamento de Dados

A rotina de processamento de dados, com as funcionalidades descritas no Processo de aferição, deve vir sendo realizada pela ESAQ conforme forem sendo encaminhados os arquivos de coleta pelas Prestadoras.

O apurado no pós-processamento deve ser disponibilizado o quanto antes na Base de Dados Processados, priorizando a avaliação qualitativa dos próprios dados pela Prestadora.

2.1.5 Retificação de Dados

Segundo mencionado, no momento do envio e do processamento estão previstos critérios de validação para não aceite do arquivo ou para encaminhamento de alerta relativo a qualidade dos dados. Nesse momento a prestadora deve ficar atenta quanto a mensagem de retorno de envio de arquivo quanto ao conteúdo contendo o alerta, a fim de averiguação para considerar como atendido o procedimento de envio dos arquivos.

Não obstante, com os dados já dispostos na Base de Dados Processados, momento em que há uma melhor visualização dos dados em termos quantitativos e distribuição entre os critérios para garantir a qualidade dos dados (Códigos de Medição) e de medidas válidas, ainda cabe avaliação qualitativa dos próprios dados pela respectiva Prestadora em até 10 (dez) dias após a data de fechamento do período de coleta do mês de referência, cabendo a possibilidade de sua retificação, dentro das condicionantes estabelecidas em contrato firmado com a ESAQ.

Os prazos previstos para fechamento dos Ciclos de Avaliação não serão postergados sob a justificativa de aguardo de retificação de dados, sem o aval do Coordenador do

GTQUAL, ao qual na oportunidade também poderá decidir em se fazer uso, parcial ou não, ou total rejeição dos dados a serem retificados.

A possibilidade de concessão para retificação de dados advinda pela Prestadora se finda a partir do momento em que se encontram publicados os resultados dos Ciclos de Avaliação semestrais.

2.1.6 Recibo de entrega de dados

Após o período concedido de avaliação qualitativa dos próprios dados pela respectiva Prestadora, essa deve emitir um “Recibo dos dados entregues a ESAQ”.

Esse documento compreende que foram observados a forma de geração de dados (Documentos de Coleta), o formato necessário (campos/formatos especificados), reconhece a devida marcação quanto a qualificação dos dados, o atesto de esforço de análise de conferência interna antes do envio dos dados à ESAQ e também o atesto/reconhecimento dos indicadores calculados constantes no sistema da ESAQ após o processamento.

Em Anexo específico deste MOP-RQUAL consta o modelo padrão do “Recibo dos dados entregues a ESAQ”.

2.2 CÁLCULO DE INDICADORES

A partir dos dados reportados e constantes das Base de Dados Processados e Base de Parcelas Agregadas é efetuado o cálculo do indicador, considerando a respectiva fórmula de cálculo e as descrições das parcelas que compõem o indicador. Essas parcelas correspondem aos registros em que tenha sido atribuído o código de Medição Válida, conforme Processo de aferição apresentado.

Os resultados apurados constituem a Base de Indicadores Calculados, apresentando o valor apurado para cada indicador, em cada Prestadora, Serviço, período de referência dos dados, e sob a granularidade de Município. Quando implementado o campo Zona, para os municípios com mais de 2 (dois) milhões de habitantes, adicionalmente também haverá acompanhamento nessa granularidade.

2.2.1 Definições dos indicadores

Em consonância ao estabelecido pelo RQUAL, os indicadores de qualidade, abrangendo àqueles que compõem o IQS, os Informativos e os que compõem o IR; são os constantes na Tabela a seguir.

Toda a especificação do Processo de aferição dos indicadores mencionados, abrangendo os processos para coleta, processamento, agregação de dados e cálculo dos citados indicadores, se encontra detalhado em Anexos deste MOP-RQUAL específicos, conforme detalhado na coluna “Requisitos do Processo de Aferição”, também na Tabela a seguir:

Tipo	Grupo	Acrônimo	Indicador	Serviços	Observação
-------------	--------------	-----------------	------------------	-----------------	-------------------

Indicador do IQS	Redes	IND1	Conexão de Chamadas na Rede de Acesso	SMP	Em anexo
Indicador do IQS	Redes	IND2	Queda de Chamadas	SMP	Em anexo
Indicador do IQS	Redes	IND3	Conexão de Dados Medida na Rede de Acesso	SMP	Em anexo
Indicador do IQS	Redes	IND4	Cumprimento da Velocidade de download e upload	SMP e SCM	Em anexo
Indicador do IQS	Redes	IND5	Latência bidirecional da Conexão de Dados	SMP e SCM	Em anexo
Indicador do IQS	Redes	IND6	Variação de Latência da Conexão de Dados	SMP e SCM	Em anexo
Indicador do IQS	Redes	IND7	Perda de Pacotes da Conexão de Dados	SMP e SCM	Em anexo
Indicador do IQS	Redes	IND8	Disponibilidade	SMP, STFC, SCM e TV assinatura	Em anexo
Indicador do IQS	Relacionamento	IND9	Cumprimento de Prazo	STFC, SCM e TV assinatura	Em anexo
Indicador Informativo	Relacionamento	INF1	Tempo Médio de Instalação, Reparo e Mudança de Endereço	STFC, SCM e TV assinatura	A ser aprovado
Indicador Informativo	Relacionamento	INF2	Tempo Médio de Espera para Atendimento em Centro de Atendimento	SMP, STFC, SCM e TV assinatura	A ser aprovado
Indicador Informativo	Relacionamento	INF3	Tratamento de Reclamações na Anatel	SMP, STFC, SCM e TV assinatura	Em anexo
Indicador Informativo	Redes	INF4	Velocidade de <i>download</i> e <i>upload</i>	SMP e SCM	A ser aprovado
Indicador Informativo	Redes	INF5	Experiência do Uso de Aplicativos em Redes de Dados	SMP e SCM	A ser aprovado
Indicador Informativo	Redes	INF6	Cobertura dos serviços	SMP	A ser aprovado
Indicador Informativo	Redes	INF7	Disponibilidade de TUPs	STFC	A ser aprovado
Indicador de Reclamações do Usuário	Relacionamento	IR	Reclamações na Anatel	SMP, STFC, SCM e TV assinatura	Em anexo

Tabela 1 – Indicadores de qualidade do RQUAL

Todos os anexos do MOP-RQUAL também se encontram disponibilizados no processo SEI nº 53500.051612/2020-48, sendo a informação na última coluna da Tabela acima correspondente ao número do documento no SEI.

2.2.2 Critérios e Fórmulas

A depender das características do indicador, alguns critérios podem vir a empregados, impactando na fórmula de cálculo do indicador. Alguns desses critérios se encontram listados a seguir:

- a) Validade estatística: alguns resultados podem vir a não serem calculados, considerando ter sido empregado uma metodologia estatística para identificação de amostragem mínima que garanta a validade do resultado calculado para o indicador.
- b) Ponderação (Pesos): aplicabilidade de algum peso em parcela que componha o indicador de forma a privilegiar alguma circunstância considerada mais significativa.
- c) Temporalidade: alguns resultados podem vir a consolidados em períodos superiores ao mensal, vindo a ser replicados nos meses representativos da janela de tempo considerada na coleta.
- d) Valor de corte: alguns resultados serão apurados não pelo valor absoluto obtido, mas contra o alcance ou não de um valor de referência adotado.
- e) Dados faltantes: tratamento específico a ser adotado quando identificada a falta de dados por um intervalo de tempo considerado relevante, sem que haja uma justificativa aceitável.

A informação quanto aos critérios adotados, bem como fórmulas dos indicadores e respectivas parcelas que a compõem, se encontra nos Anexos correspondentes aos Requisitos do Processo de Aferição de cada indicador.

2.3 TRATAMENTO DE CASOS FORTUITOS E FORÇA MAIOR

Conforme previsão do Art. 8º § 5ª do RQUAL, os eventos que venham a se enquadrar como de caso fortuito e força maior podem vir a receber marcação de excepcionalidade, de forma que o referente ao período de sua ocorrência venham a ser excluídos do cálculo dos indicadores que compõem o IQS.

A condicionante para essa exclusão é a comprovação concomitante quanto a sua irresistibilidade, imprevisibilidade e inevitabilidade, em que por meio de itens de comprovação, a Anatel considera a suficiência de informações para evidenciar a caracterização e classificação de tais eventos como Excludentes. Em Anexo específico deste MOP-RQUAL, denominado Tratamento de Excludentes, são definidos o procedimento e regramento para essa caracterização.

3 PUBLICAÇÃO DE DADOS E RESULTADOS

O Capítulo I do Título III apresenta diretrizes quanto às características para publicação de dados:

*Art. 26. A Anatel, a ESAQ e as prestadoras deverão dar ampla publicidade a todos os índices, **indicadores** e selos, com linguagem objetiva, simples e de fácil compreensão, por meios de comunicação de fácil acesso aos consumidores.*

Parágrafo único. A Anatel poderá publicar dados em maior granularidade que município.

Art. 27. O GTQUAL deverá elaborar material de divulgação do modelo de aferição da qualidade com linguagem objetiva, simples e de fácil compreensão, que deve ser disponibilizado juntamente com o Manual Operacional e o documento que estabelecerá os valores de referência na página da Anatel e das prestadoras na internet.

*Art. 28. As prestadoras devem disponibilizar, na sua página na internet, **no mês subsequente à publicação dos resultados de cada Ciclo de Aferição**, no mínimo, as seguintes informações:*

*I - o Índice de Qualidade de Serviço (IQS), o Índice de Qualidade Percebida (IQP), o Índice de Reclamações do Usuário (IR), os **resultados dos indicadores que compõem os índices** e os **resultados dos indicadores informativos**;*

II - informações sobre o nível de qualidade da prestadora;

III - Selo de Qualidade da Anatel, além do seu acesso na página da Agência na internet;

IV - informações sobre sua cobertura de prestação do SMP por tecnologia e acesso ao mapa de cobertura da página da Agência na internet;

V - informações sobre a infraestrutura utilizada na prestação do serviço. [grifo nosso]

3.1 ESPECIFICAÇÕES

Os resultados calculados para os indicadores de qualidade devem ser publicados com periodicidade trimestral, devendo estar casado com o Ciclo de aferição implementado, ou seja, a cada duas publicações encerrando um Ciclo de Avaliação semestral.

A publicação dos indicadores de qualidade calculados preferencialmente deverá ocorrer nos meses de maio (1º trimestre) / agosto (2º trimestre) / novembro (3º trimestre) / fevereiro (4º trimestre).

Essa publicação deve ocorrer visando a transparência, didática e eficiência, sempre disponibilizando toda a série histórica de resultados apurados abrangida pelo RQUAL.

A publicação dos indicadores ocorre considerando a identificação da respectiva Marca adotada pela Prestadora/Grupo no mercado, em cada serviço.

Ainda, deve ser realizada no site da ESAQ, por aplicativo móvel desenvolvido para subsidiar o processo de aferição, no site das Prestadoras e no site da Anatel.

3.1.1 Pela ESAQ

A ser complementado em versão posterior.

3.1.2 Pela Prestadora Participante

A ser complementado em versão posterior.

3.1.3 Pela Anatel

A ser complementado em versão posterior.

4 ACOMPANHAMENTOS CORRELATOS

4.1 TRATAMENTO DE INTERRUPTÕES E RESSARCIMENTO

O Capítulo II do RQUAL (Art. 30 a 32) dispõe sobre o regramento acerca de Interrupções de Serviço e Ressarcimento.

Neste MOP cumpre definir os aspectos que caracterizam uma interrupção de serviço, as formas de comunicação de interrupções ao público em geral e à ANATEL, o sistema de rastreamento de comprovação de Ressarcimento ao usuário e as diretrizes para cálculo do Ressarcimento devido ao usuário.

No Anexo correspondente aos Requisitos do Processo de Aferição do indicador IND8 estão definidos os aspectos que definem a caracterização do evento de interrupção de serviço, bem como os prazos aos quais as prestadoras partícipes deverão enviar as notificações de interrupções de serviço a ESAQ.

4.1.1 Comunicação de Interrupções

Os registros de Interrupção de Serviço e as notificações de Interrupção de Serviço Programadas estarão disponíveis ao público, conforme disposto no Anexo correspondente aos Requisitos do Processo de Aferição do indicador IND8.

Na eminência de Interrupção de Serviço Programada, para os serviços sem mobilidade (telefonia fixa, banda larga fixa e Tv por assinatura), os usuários deverão ser comunicados com antecedência mínima de 72h (setenta e duas horas) pelas prestadoras, através de seus canais de relacionamento, conforme dispõe o Anexo citado.

Na ocorrência de Interrupção Massiva, conforme definição constante nos Requisitos do Processo de Aferição do indicador IND8, a Prestadora deverá comunicar em até 24h (vinte e quatro horas) do início do evento, através de seus canais de relacionamento, conforme dispõe o Anexo citado.

4.1.2 Acompanhamento Sistêmico do Ressarcimento

A ser complementado em versão posterior.

4.1.3 Cálculo do Valor do Ressarcimento

A ser complementado em versão posterior.

4.2 PROCESSO DE AFERIÇÃO DA QUALIDADE INDIVIDUAL (EXCLUSIVO PARA SCM)

A ser complementado em versão posterior.

4.2.1 Canal oficial para realização de testes acerca do funcionamento do serviço de banda larga fixa (SCM)

A ser complementado em versão posterior.

4.2.2 Critérios de comprovação de descumprimento individual de contrato

A ser complementado em versão posterior.

5 GLOSSÁRIO

5.1 ABREVIações E ACRÔNIMOS

Anatel – Agência Nacional de Telecomunicações

CN – Código Nacional (popular DDD)

CNPJ – Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica

CSV – *Comma Separated Values*

DICI – Sistema de recebimento e validação de arquivos externos

DVR – Documento de Valores de Referência

ESAQ – Entidade de Suporte a Aferição da Qualidade

GTQUAL – Grupo Técnico da Qualidade

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

IR – Índice de Reclamações do Usuário

IQS – Índice de Qualidade do Serviço

IQP – Índice de Qualidade Percebida

IoT – Internet das Coisas

NA – Não Aplicável

M2M – *Machine-to-machine*

MOP – Manual Operacional

MOSAICO - Sistema Integrado de Gestão e Controle do Espectro

MVNO – Mobile Virtual Network Operator (traduzido por Operadora de Rede Móvel Virtual)

PGMC – Plano Geral de Metas de Competição

PPP – Prestadora de Pequeno Porte

RDG – Repositório de Definições Gerais

RQUAL – Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações

SCM – Serviço de Comunicação Multimídia (Banda Larga fixa)

SeAC – Serviço de Acesso Condicionado (uma das modalidades de prestação de TV por assinatura)

SEI – Sistema Eletrônico de Informações

SFTP – *Secure File Transfer Protocol*

SMP – Serviço Móvel Pessoal

STEL – Sistema de Serviços de Telecomunicações

STFC – Serviço Telefônico Fixo Comutado (Telefonia Fixa)

STVA – Serviços de Televisão por Assinatura (conjunto para designar a prestação de TV por assinatura por meio das seguintes modalidades: SeAC, TVC, DTH, MMDS e TVA)

UF – Unidade da Federação (Estado da federação)

TUPs – Telefones de Uso Público (popular Orelhão)

5.2 REFERÊNCIAS

Anatel. RQUAL - Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019:

<https://informacoes.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2019/1371>

Anatel. SEI: <https://sei.anatel.gov.br/>

Anatel. DICI: <https://sistemas.anatel.gov.br/dici>

Anatel. Anatel Consumidor: <https://apps.anatel.gov.br/AnatelConsumidor/>

Anatel. Mosaico: <https://sistemas.anatel.gov.br/mosaico/>

Anatel. STEL: <https://sistemas.anatel.gov.br/stel/>

5.3 TERMOS E DEFINIÇÕES

Para fins deste MOP, se faz uso das seguintes definições:

Acesso – conjunto de recursos físicos e lógicos pelos quais um usuário é conectado a uma rede de telecomunicações.

Ciclo de Avaliação – periodicidade de consolidação dos resultados do processo de aferição da qualidade nos Índices de Qualidade de Serviço, Reclamações dos Usuários e Qualidade Percebida do Serviço.

Cliente/Assinante – pessoa natural ou jurídica que firma contrato de prestação de serviço ou inscrição junto à prestadora, para fruição do serviço.

Consumidor/Usuário – pessoa natural ou jurídica que utiliza serviço de telecomunicações de interesse coletivo, independentemente de contrato de prestação de serviço ou inscrição junto à prestadora, na forma do disposto no art. 2º da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Grupo Técnico da Qualidade (GTQUAL) – grupo coordenado pela Anatel, que tem como objetivo estabelecer os parâmetros técnicos de execução, operacionalização e atualização dos procedimentos de aferição da Qualidade.

Indicadores de Qualidade – denominação dada ao agrupamento dos indicadores definidos para o Índice de Qualidade do Serviço (IQS), somado aos denominados Indicadores Informativos.

Indicadores Informativos – indicadores de qualidade que buscam aferir características complementares dos aspectos refletidos pelos Índices de Qualidade de Serviço, Reclamações dos Usuários e Qualidade Percebida do Serviço, estabelecidos no Anexo I do RQUAL.

Índice de Reclamações do Usuário (IR) – índice constituído pela agregação dos indicadores de Reclamação dos Usuários, estabelecidos no Anexo I do RQUAL, e que representa medida do comportamento pós-consumo, aferida por meio das reclamações dos usuários registradas.

Índice de Qualidade do Serviço (IQS) – índice constituído pela agregação de indicadores de qualidade estabelecidos no Anexo I do RQUAL, e que representa o nível de qualidade efetivamente entregue aos consumidores pelas prestadoras.

Índice de Qualidade Percebida (IQP) – índice constituído das notas resultantes da Pesquisa de Qualidade Percebida, na forma prevista no Regulamento das Condições de Aferição do Grau de Satisfação e Qualidade Percebida junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações, ou outro instrumento normativo que vier a substituí-lo, que expressa a percepção do usuário quanto ao desempenho da prestadora na prestação do serviço.

Processo de aferição – conjunto de atividades envolvidas na coleta, processamento e agregação dos dados e cálculo dos indicadores.

Interrupção – paralisação do serviço de telecomunicações decorrente de qualquer falha na rede da prestadora que impeça a fruição do serviço, excluindo-se os casos de falha individual do acesso de usuário.

Medida Válida – dados remanescentes por terem sido considerados sem problemas, para pleno uso para fins de compor o cálculo de indicador.

Qualidade – a totalidade de características de uma prestadora que lhe conferem sua habilidade de satisfazer necessidades explícitas e implícitas de seus consumidores.

Prestadora de Pequeno Porte (PPP) – grupo detentor de participação de mercado nacional inferior a 5% (cinco por cento) em todo mercado de varejo em que atua.

6 RELAÇÃO DE ANEXOS

ID	Descrição
02	Especificação do Gabarito de Oferta
04	Requisitos do Processo de Aferição dos IND1, IND2 e IND3
06	Requisitos do Processo de Aferição dos IND4, IND5, IND6 e IND7, para o SMP
07	Requisitos do Processo de Aferição dos IND4, IND5, IND6, IND7 e INF4, para o SCM
09	Requisitos do Processo de Aferição do IND8
11	Requisitos do Processo de Aferição do IND9
13	Requisitos do Processo de Aferição do IR (Indicador de Reclamações na Anatel) e INF3
15	Tratamento de Excludentes

Tabela 2 – Relação de Anexos do RQUAL