

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

---

Versão 2022-01, de 30/03/2022

O presente documento contém orientações a respeito do envio do arquivo com a **base de clientes** de que trata o item 5 do Manual de Aplicação da Pesquisa para Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida Junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações<sup>1</sup>.

Os arquivos devem ser enviados, preferencialmente, pelo **SFTP da Agência**. Alternativamente, caso ocorram problemas técnicos que inviabilizem a transmissões por meio do SFTP, poderão ser encaminhados por outros meios, tais como pasta na nuvem disponibilizada pela Anatel ou pela prestadora.

As informações para acesso ao SFTP da Agência serão encaminhadas individualmente aos responsáveis indicados para acompanhamento dos trabalhos da pesquisa e envio de tais dados para a Anatel.

Ressaltamos que o prazo para envio das informações de que trata este documento é até **30/04/2022**, conforme Calendário Anual disposto no Manual de Aplicação.

---

<sup>1</sup> Trata-se da base cadastral, com as informações pertinentes para realização da pesquisa, conforme a versão vigente do Manual, que pode ser acessada no link <https://sistemas.anatel.gov.br/anexar-api/publico/anexos/download/bdc4f57d8623aa3fc19850360f3ac240>

**IMPORTANTE:**

- **SIGILO:** A partir da publicação da nova versão do Manual de Aplicação da Pesquisa, **as bases cadastrais devem incluir** os usuários que solicitaram o sigilo de que trata o [art. 3º, VI, da Lei Geral de Telecomunicações](#). Ou seja, o cadastro de todos os serviços deverá conter registros de consumidores Pessoa Física, tenham ou não solicitado o sigilo acima referido. **O quantitativo desses registros deve ser equivalente ao total de acessos PF informados à Anatel na data de referência.**
- **MUNICÍPIOS E UFs DO SMP:** Para o envio dos relatórios quantitativos (caso necessários) e para o envio das bases de clientes do serviço de telefonia móvel, a associação dos registros aos municípios e UFs deve ser feita tendo por base o algoritmo de que trata item 7.2 (subitem 9, “Município”) do [Manual de Envio da Coleta de Dados de Acessos do SMP](#), disponível na [página específica da Agência](#). A UF será a mesma do município e os Códigos Nacionais dos telefones de contato serão os mesmos registrados no SIM CARD (chip).

## 1. Base de Clientes

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

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

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

**Data de referência (para extração dos dados):** **31/03/2022.**

**Prazo para envio:** **30/04/2022.**

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

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

O resultado será a relação, um por um, dos usuários registrados que possuem os requisitos “pessoa física” + “acesso que suporta voz” – no caso da telefonia móvel (pós e pré-paga) – e “pessoa física” – para os demais serviços.

Os dados que devem ser enviados na base de clientes, considerando o universo qualificado **em todos os serviços**, são os que seguem:

### 1) Município:

- a) No caso da banda larga fixa, telefonia fixa e TV por assinatura, o município registrado no cadastro do usuário.
  - i) No caso da telefonia móvel pós e pré-paga, a associação dos registros aos municípios deve ser feita tendo por base o algoritmo de que trata item 7.2 (subitem 9, “Município”) do [Manual de Envio da Coleta de Dados de Acessos do SMP](#), disponível na [página específica da Agência](#).
  - ii) De preenchimento obrigatório, campo de texto para nomes próprios, deve conter o nome dos municípios conforme relação do IBGE, **sem caracteres especiais, especialmente sem vírgulas (,) nem pontos-e-vírgulas (;)**.
  - iii) A tabela com o nome dos municípios pode ser encontrada em: [ftp://geofp.ibge.gov.br/organizacao\\_do\\_territorio/estrutura\\_territorial/divisao\\_territorial/2016/](ftp://geofp.ibge.gov.br/organizacao_do_territorio/estrutura_territorial/divisao_territorial/2016/)
- b) Nome da coluna no arquivo (sem acento): **MUNICIPIO**
- c) Exemplos: **Brasilia Franca**

**2) Código IBGE do Município:**

- a) Campo de número, deve conter o código do IBGE para o respectivo município informado, conforme tabela referenciada no item "1.a" acima.
- b) Nome da coluna no arquivo: **COD\_IBGE\_MUNICIPIO**
- c) Exemplos (respectivamente, Brasília/DF e Franca/SP): **5300108 3516200**

**3) UF:**

- a) No caso da banda larga fixa, telefonia fixa e TV por assinatura, a UF registrada no cadastro do usuário.
  - i) No caso da telefonia móvel pós e pré-paga, a associação dos registros às UFs deve ser feita tendo como referência o município informado no registro, nos termos do item "1.a" acima.
  - ii) De preenchimento obrigatório, deve conter apenas 2 caracteres representativos de uma das 27 siglas dos estados brasileiros, **sem caracteres numéricos**.
  - iii) Reforçando que, no caso do SMP, **NÃO se trata necessariamente da mesma UF dos DDDs** informados nos itens 5, 7 e 9.
- b) Nome da coluna no arquivo: **UF**
- c) Exemplos: **61 11 98**

**4) CPF:**

- a) Número do CPF registrado no cadastro do usuário.
  - i) De preenchimento obrigatório, deve conter exatamente 11 caracteres numéricos (**sem traços e/ou pontos ou quaisquer caracteres especiais**), mas em formato de texto (**de forma que conste o zero à esquerda, se houver**).
- b) Nome da coluna no arquivo: **CPF**
- c) Exemplos: **01234567890 98765432100**

**5) DDD 1:**

- a) Número do código nacional correspondente ao principal número de telefone para contato com o usuário, conforme registrado em seu cadastro.
  - i) No caso do SMP e do STFC, deve corresponder ao DDD do acesso contratado.
  - ii) Caso se trate de telefone celular, equivale ao CN do SIM CARD (chip) relativo ao Telefone 1.
  - iii) De preenchimento obrigatório, deve conter apenas 2 caracteres numéricos (**sem parênteses ou quaisquer caracteres especiais**), representativos de códigos nacionais existentes no Brasil.
- b) Nome da coluna no arquivo: **DDD1**
- c) Exemplos: **61 11 98**

**6) Telefone 1:**

- a) Principal número de telefone para contato com o usuário, conforme registrado em seu cadastro.
  - i) Para os serviços de banda larga (SCM) e TV (SEAC), **a fim de maximizar as chances de sucesso no contato**, é importante que seja um número de telefone celular, sempre que houver essa informação no cadastro.

- ii) De preenchimento obrigatório, deve conter apenas 8 ou 9 caracteres numéricos (**sem o DDD, sem parênteses, pontos, traços ou quaisquer caracteres especiais**), representativos de numeração existente.
- iii) No caso do **SMP e do STFC**, deve corresponder ao telefone do acesso contratado.

b) Nome da coluna no arquivo: **TELEFONE1**

c) Exemplos: **987654321 23456789**

#### 7) **DDD 2:**

a) Número do código nacional correspondente a um segundo número de telefone para contato com o usuário, conforme registrado em seu cadastro e, em caso de número de celular, equivale ao CN do SIM CARD (chip) relativo ao Telefone 2, se houver.

- i) Deve conter apenas 2 caracteres numéricos (**sem parênteses ou quaisquer caracteres especiais**), representativos de códigos nacionais existentes no Brasil.
- ii) **OBSERVAÇÃO:** Mesmo que não tenha essa informação, o arquivo deve ser enviado com essa coluna, com o título informado, mas sem conteúdo (em branco).

b) Nome da coluna no arquivo: **DDD2**

c) Exemplos: **ver DDD1**

#### 8) **Telefone 2:**

a) Segundo número de telefone para contato com o usuário, conforme registrado em seu cadastro, se houver.

- i) Para o STFC, em que o Telefone 1 é associado ao acesso contratado, é importante que haja também um contato de telefone celular (seja como Telefone 2 ou como Telefone 3), sempre que houver essa informação no cadastro, **a fim de maximizar as chances de sucesso no contato.**
- ii) Deve conter apenas 8 ou 9 caracteres numéricos (**sem o DDD, sem parênteses, pontos, traços ou quaisquer caracteres especiais**), representativos de numeração existente.
- iii) **OBSERVAÇÃO:** Mesmo que não tenha essa informação, o arquivo deve ser enviado com essa coluna, com o título informado, mas sem conteúdo (em branco).

b) Nome da coluna no arquivo: **TELEFONE2**

c) Exemplos: **ver TELEFONE1**

#### 9) **DDD 3:**

a) Número do código nacional correspondente a um terceiro número de telefone para contato com o usuário, conforme registrado em seu cadastro e, em caso de número de celular, equivale ao CN do SIM CARD (chip) relativo ao Telefone 3, se houver.

- i) Deve conter apenas 2 caracteres numéricos (**sem parênteses ou quaisquer caracteres especiais**), representativos de códigos nacionais existentes no Brasil.
- ii) **OBSERVAÇÃO:** Mesmo que não tenha essa informação, o arquivo deve ser enviado com essa coluna, com o título informado, mas sem conteúdo (em branco).

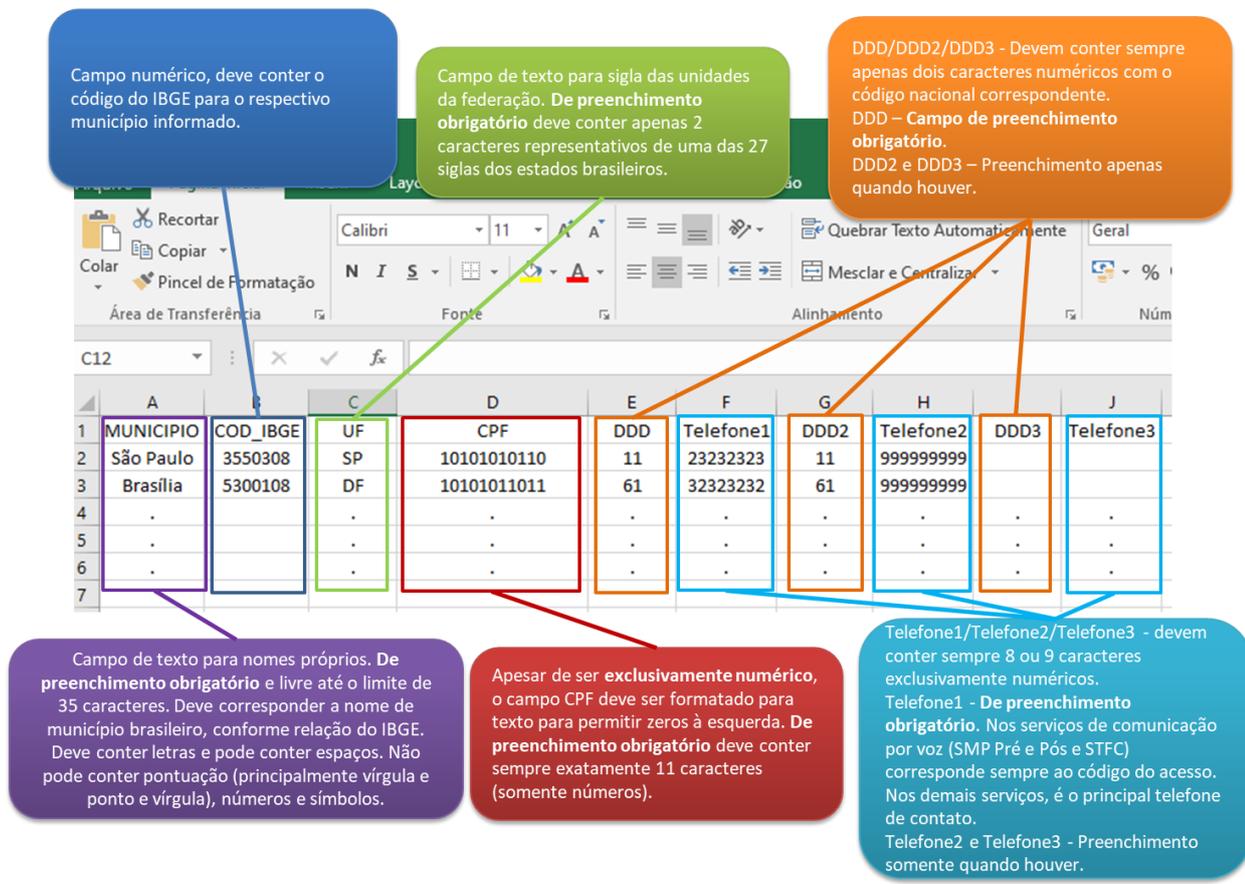
b) Nome da coluna no arquivo: **DDD3**

c) Exemplos: **ver DDD1**

10) **Telefone 3:**

- a) Terceiro número de telefone para contato com o usuário, conforme registrado em seu cadastro, se houver.
  - i) Deve conter apenas 8 ou 9 caracteres numéricos (**sem o DDD, sem parênteses, pontos, traços ou quaisquer caracteres especiais**), representativos de numeração existente.
  - ii) **OBSERVAÇÃO:** Mesmo que não tenha essa informação, o arquivo deve ser enviado com essa coluna, com o título informado, mas sem conteúdo (em branco).
- b) Nome da coluna no arquivo: **TELEFONE3**
- c) Exemplos: **ver TELEFONE1**

Solicita-se atenção para que os nomes das colunas nas planilhas sejam exatamente os mesmos listados nas alíneas “b” dos itens 1 a 9 acima, **conforme apresentado na figura abaixo**. Solicita-se ainda que sejam observadas as especificações do tipo de informação que deve ou não conter em cada coluna.



MUNICIPIO	COD_IBGE	UF	CPF	DDD	Telefone1	DDD2	Telefone2	DDD3	Telefone3
São Paulo	3550308	SP	10101010110	11	23232323	11	999999999		
Brasília	5300108	DF	10101011011	61	32323232	61	999999999		
.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
.	.	.	.	.	.	.	.	.	.

**Callout 1 (Blue):** Campo numérico, deve conter o código do IBGE para o respectivo município informado.

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

**Callout 3 (Orange):** DDD/DDD2/DDD3 - Devem conter sempre apenas dois caracteres numéricos com o código nacional correspondente. DDD – Campo de preenchimento obrigatório. DDD2 e DDD3 – Preenchimento apenas quando houver.

**Callout 4 (Purple):** Campo de texto para nomes próprios. De preenchimento obrigatório e livre até o limite de 35 caracteres. Deve corresponder a nome de município brasileiro, conforme relação do IBGE. Deve conter letras e pode conter espaços. Não pode conter pontuação (principalmente vírgula e ponto e vírgula), números e símbolos.

**Callout 5 (Red):** Apesar de ser exclusivamente numérico, o campo CPF deve ser formatado para texto para permitir zeros à esquerda. De preenchimento obrigatório deve conter sempre exatamente 11 caracteres (somente números).

**Callout 6 (Teal):** Telefone1/Telefone2/Telefone3 - devem conter sempre 8 ou 9 caracteres exclusivamente numéricos. Telefone1 - De preenchimento obrigatório. Nos serviços de comunicação por voz (SMP Pré e Pós e STFC) corresponde sempre ao código do acesso. Nos demais serviços, é o principal telefone de contato. Telefone2 e Telefone3 - Preenchimento somente quando houver.

## 2. Problemas verificados no envio dos arquivos de base de clientes das pesquisas anteriores

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

### 1) ORIENTAÇÕES GERAIS:

- a) Ponto e vírgula (“;”) no meio de campos de texto como nome do titular e município (como são arquivos “.csv” tal erro ocasiona a criação de uma nova coluna no meio do arquivo):
- b) Não serão aceitos registros inteiramente repetidos nos serviços de **SMP (Pós e Pré) e de STFC**.
  - i) Ou seja, por princípio, uma pessoa não deve estar repetida na base com o mesmo CPF e com o mesmo número de CN/telefone principal (TELEFONE1);
  - ii) Exemplo, no cadastro do SMP Pós da empresa ACME:
    - (1) o José da Silva, com CPF 123.456.789-00, tem como **telefone principal** (61) 98765-9999;
    - (2) essas informações **em conjunto** não podem ser repetidas na base do SMP Pós;
    - (3) no entanto, o José da Silva pode aparecer novamente na mesma base, com o mesmo CPF com o **telefone principal** (61) 98765-0000;
    - (4) a mesma coisa vale para o SMP Pré-pago e para o STFC;
  - iii) No caso dos **serviços fixos de SCM e SEAC**, entendemos que pode haver duplicidade de registros e isso será tratado individualmente com cada prestadora, se for o caso.
- c) Planos Controle são considerados, para efeitos da pesquisa, como pós-pago e não como pré-pago.

### 2) ORIENTAÇÕES PARA OS CAMPOS DE TELEFONE:

- a) DDD1 e Telefone1 devem estar sempre preenchidos.
- b) Quando não houver telefone alternativo (TELEFONE2 ou TELEFONE3), os respectivos campos de DDD e TELEFONE devem vir em branco, e não com o termo “NULL” ou quaisquer outros códigos.
- c) Não serão aceitos registros sem qualquer número de telefone para contato ou com números inválidos. São considerados inválidos os números:
  - i) com menos de 8 dígitos;
  - ii) com mais de 9 dígitos;
  - iii) com 9 dígitos que NÃO comecem com “9” (indicativo de SMP);
  - iv) com 8 dígitos que NÃO comecem com “2”, “3”, “4”, “5” (indicativo de STFC) ou “8”, “9” (indicativo de SMP);
  - v) com hífen, caracteres não numéricos, espaço, ou qualquer pontuação; ou ainda
  - vi) com o mesmo número repetidos 8 ou 9 vezes, por exemplo, 11111111.
- d) Não serão aceitos campos de Telefone com inclusão do DDD. Ex: TELEFONE 11XXXXXXXX (DDD 11). O campo de telefone deve conter apenas o telefone - o DDD deve entrar em campo específico;

**3) ORIENTAÇÕES PARA OS CAMPOS DE DDD:**

- a) Não serão aceitos registros com DDDs que não estão na lista de Códigos Nacionais<sup>2</sup> utilizados no Brasil.

**4) ORIENTAÇÕES PARA O CAMPO DE CPF:**

- a) Não serão aceitos registros com números de CNPJ no lugar do CPF.
- b) Deve conter apenas números (sem traços e/ou pontos ou quaisquer caracteres especiais), mas em formato de texto, para incluir o zero à esquerda, se houver.

**5) ORIENTAÇÕES PARA O CAMPO DE UF:**

- a) Deve conter apenas 2 caracteres, com as siglas dos estados brasileiros (não serão aceitas UFs como “BR”, “NI”, “SPINT”, “EX” ou vazias).

---

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