

Natal, Estado do Rio Grande do Norte, para a execução do serviço de radiodifusão sonora em frequência modulada, na mesma localidade, nos termos da legislação vigente e das normas estabelecidas no respectivo contrato de outorga e termo aditivo, ficando a edição do competente ato de adaptação da outorga condicionada ao cumprimento das disposições contidas no art. 5º, da Portaria nº 127, de 2014.

O MINISTRO DE ESTADO DAS COMUNICAÇÕES, no uso de suas atribuições, e com base no Decreto nº 8.139, de 7 de novembro de 2013 e na Portaria nº 127, de 12 de março de 2014, resolve acolher o PARECER nº 970/2014/TFC/CGCE/CONJUR-MC/AGU, invocando seus fundamentos como razão desta decisão, de sorte a declarar:

A entidade Rádio a Voz do Seridó Ltda. apta a realizar a adaptação da sua outorga para a execução do serviço de radiodifusão sonora em ondas médias, na localidade de Caicó, Estado do Rio Grande do Norte, para a execução do serviço de radiodifusão sonora em frequência modulada, na mesma localidade, nos termos da legislação vigente e das normas estabelecidas no respectivo contrato de outorga e termo aditivo.

O MINISTRO DE ESTADO DAS COMUNICAÇÕES, no uso de suas atribuições, e com base no Decreto nº 8.139, de 7 de novembro de 2013 e na Portaria nº 127, de 12 de março de 2014, resolve acolher o PARECER nº 970/2014/TFC/CGCE/CONJUR-MC/AGU, invocando seus fundamentos como razão desta decisão, de sorte a declarar:

A entidade Rádio Curimataú de Nova Cruz Ltda. apta, técnica e juridicamente, a realizar a adaptação da sua outorga para a execução do serviço de radiodifusão sonora em ondas médias, na localidade de Nova Cruz, Estado do Rio Grande do Norte, para a execução do serviço de radiodifusão sonora em frequência modulada, na mesma localidade, nos termos da legislação vigente e das normas estabelecidas no respectivo contrato de outorga e termo aditivo, ficando a edição do competente ato de adaptação da outorga condicionada ao cumprimento das disposições contidas no art. 5º, da Portaria nº 127, de 2014.

O MINISTRO DE ESTADO DAS COMUNICAÇÕES, no uso de suas atribuições, e com base no Decreto nº 8.139, de 7 de novembro de 2013 e na Portaria nº 127, de 12 de março de 2014, resolve acolher o PARECER nº 970/2014/TFC/CGCE/CONJUR-MC/AGU, invocando seus fundamentos como razão desta decisão, de sorte a declarar:

A entidade Rádio Ouro Branco Ltda. Apta, técnica e juridicamente, a realizar a adaptação da sua outorga para a execução do serviço de radiodifusão sonora em ondas médias, na localidade de Currais Novos, Estado do Rio Grande do Norte, para a execução do serviço de radiodifusão sonora em frequência modulada, na mesma localidade, nos termos da legislação vigente e das normas estabelecidas no respectivo contrato de outorga e termo aditivo, ficando a edição do competente ato de adaptação da outorga condicionada ao cumprimento das disposições contidas no art. 5º, da Portaria nº 127, de 2014.

O MINISTRO DE ESTADO DAS COMUNICAÇÕES, no uso de suas atribuições, e com base no Decreto nº 8.139, de 7 de novembro de 2013 e na Portaria nº 127, de 12 de março de 2014, resolve acolher o PARECER nº 970/2014/TFC/CGCE/CONJUR-MC/AGU, invocando seus fundamentos como razão desta decisão, de sorte a declarar:

A entidade Rádio Cabugi Ltda. Apta, técnica e juridicamente, a realizar a adaptação da sua outorga para a execução do serviço de radiodifusão sonora em ondas médias, na localidade de Natal, Estado do Rio Grande do Norte, para a execução do serviço de radiodifusão sonora em frequência modulada, na mesma localidade, nos termos da legislação vigente e das normas estabelecidas no respectivo contrato de outorga e termo aditivo, ficando a edição do competente ato de adaptação da outorga condicionada ao cumprimento das disposições contidas no art. 5º, da Portaria nº 127, de 2014.

PAULO BERNARDO SILVA

## AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES CONSELHO DIRETOR

### PORTARIA Nº 784, DE 26 DE AGOSTO DE 2014

Dispõe sobre a metodologia de cálculo do valor base das sanções de multa relativa a descumprimentos às metas de qualidade e dos procedimentos de coleta, cálculo e consolidação dos indicadores de qualidade previstos na regulamentação.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art. 22 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, e pelo

art. 35 do Regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações, aprovado pelo Decreto nº 2.338, de 7 de outubro de 1997,

CONSIDERANDO o disposto no art. 39 do Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas, aprovado pela Resolução nº 589, de 7 de maio de 2012;

CONSIDERANDO os trabalhos desenvolvidos no âmbito do Grupo de Trabalho de Metodologias, criado por meio da Portaria nº 192, de 28 de fevereiro de 2012;

CONSIDERANDO as contribuições recebidas em decorrência da Consulta Pública nº 11, de 27 de fevereiro de 2013, publicada no Diário Oficial da União de 28 de fevereiro de 2013, e as manifestações e comentários recebidos nas Audiências Públicas realizadas;

CONSIDERANDO o constante dos autos do Processo nº 53500.018143/2012;

CONSIDERANDO deliberação tomada em sua Reunião nº 755, realizada em 21 de agosto de 2014, resolve:

Art. 1º Aprovar, na forma do Anexo a esta Portaria, a metodologia de cálculo do valor base das sanções de multa relativa a descumprimentos às metas de qualidade e dos procedimentos de coleta, cálculo e consolidação dos indicadores de qualidade previstos na regulamentação.

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

JOÃO BATISTA DE REZENDE  
Presidente do Conselho

#### ANEXO

### MANUAL DE APLICAÇÃO DA METODOLOGIA DE CÁLCULO DO VALOR BASE DAS SANÇÕES DE MULTA RELATIVA A DESCUMPRIMENTOS ÀS METAS DE QUALIDADE E DOS PROCEDIMENTOS DE COLETA, CÁLCULO E CONSOLIDAÇÃO DOS INDICADORES DE QUALIDADE PREVISTOS NA REGULAMENTAÇÃO

#### 1. OBJETIVO

Este documento descreve a metodologia de cálculo do valor base das sanções de multa relativa a descumprimentos à regulamentação de qualidade, em observância ao disposto na legislação e regulamentação aplicáveis.

#### 2. ESCOPO

Aplicação de sanções de multa, decorrente de infração ocasionada pelo não atendimento de metas de qualidade ou falha nos processos de coleta de dados, previstas nos regulamentos de qualidade dos seguintes serviços:

Serviço Telefônico Fixo Comutado destinado ao Uso do Público em Geral - STFC;

Serviço Móvel Pessoal - SMP;

Serviço de Comunicação Multimídia - SCM; e,

TV por Assinatura.

#### 3. REFERÊNCIAS

Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 - Lei Geral de Telecomunicações;

Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, que regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal;

Resolução nº 589, de 7 de maio de 2012 - Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas; e,

Resolução nº 612, de 29 de abril de 2013, que aprova o Regimento Interno da Anatel.

#### 4. DEFINIÇÕES

Para fins desta metodologia, aplicam-se as seguintes definições, além daquelas previstas na regulamentação e na legislação:

a) Acessos da Prestadora: número de acessos em operação da Prestadora infratora;

b) Ponderação de Gravidade da Infração: fator que possibilita considerar critérios de proporcionalidade entre infrações classificadas como de mesma Gradação da Infração;

c) Gradação da Infração: classificação da infração em Leve, Média ou Grave, de acordo com o Regulamento para Aplicação de Sanções Administrativas da Anatel; e,

d) Período de Análise: período, em meses, no qual os dados de análise de um regulamento de qualidade específico são agrupados para avaliação da qualidade, e.g., trimestral, semestral, anual, etc.

#### 5. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

A aplicação da metodologia de cálculo do valor base das sanções de multa relativa a descumprimentos à regulamentação de qualidade considera duas dimensões: i) Método de Coleta; e, ii) Meta Realizada.

A dimensão de "Método de Coleta" busca aferir os descumprimentos relativos a erros quanto aos procedimentos de coleta, cálculo e consolidação dos indicadores de qualidade informados à Anatel. Neste aspecto, deve ser utilizada a formulação prevista no item 6 para cada indicador de qualidade que tenha apresentado esse tipo de erro dentro do Período de Análise definido. Nos casos de erros referentes a esta dimensão, o Relatório de Fiscalização deve, se possível, recalcular os valores realizados para os indicadores de qualidade em questão, sendo esse recálculo utilizado na avaliação da dimensão "Meta Realizada".

A dimensão "Meta Realizada" busca aferir se as metas estabelecidas na regulamentação foram ou não alcançadas pela prestadora. Neste aspecto, deve ser utilizada a formulação prevista no item 7 para cada indicador de qualidade que não teve sua meta cumprida dentro do Período de Análise definido, considerando o recálculo apresentado no Relatório de Fiscalização, quando possível.

Na determinação dos indicadores descumpridos deve ser feita a diferenciação para cada Período de Maior Movimento (PMM) e/ou Período de Maior Tráfego (PMT), quando existir, bem como para os tipos de indicadores.

Exemplo:

Para o indicador Taxa de Atendimento pela Telefonista/Atendente em Sistemas de Auto-Atendimento (SMP12) constante do RGQ-SMP, cuja definição é transcrita abaixo:

Art. 31 O tempo para o atendimento pela telefonista/atendente em sistemas de autoatendimento, quando esta opção for selecionada pelo usuário, deve ser de até 20 (vinte) segundos, no mês, no mínimo em 90% (noventa por cento) dos casos.

§ 1º Em nenhum caso, o atendimento deve se dar em mais de 60 (sessenta) segundos.

§ 2º A opção de acesso à telefonista/atendente deve estar sempre disponível ao usuário em todos os níveis do sistema de auto-atendimento.

(...)

Neste caso, teremos dois indicadores referentes ao SMP12 do RGQ-SMP:

SMP12; e,

SMP12-gatilho.

Para o indicador: Taxa de chamadas locais originadas completadas, previsto para o STFC, cuja definição é transcrita abaixo, tem-se:

Art. 5º As tentativas de originar chamadas locais e de longa distância nacionais, no Período de Maior Movimento, devem resultar em comunicação com o assinante chamado em, no mínimo, 70% dos casos.

Como para o PGMQ-STFC o PMM é aplicado aos períodos matutino e noturno, tem-se dois indicadores a se considerar:

taxa de chamadas locais originadas completadas - PMM Matutino; e,

taxa de chamadas locais originadas completadas - PMM Noturno.

#### 6. FÓRMULA DE CÁLCULO - MÉTODO DE COLETA

##### 6.1. Valor base

O valor base das sanções de multa relativa a descumprimentos aos métodos de coleta dos indicadores de qualidade previstos na regulamentação é determinado pela seguinte fórmula, para cada indicador em análise:

$$V_{\text{Base}} = \left[ \sum \left( \frac{N^{\circ} \text{ prej} \times m}{12} \right) \right] \times \left( \frac{1}{FG} \right) \times V_{\text{Ref}}$$

$V_{\text{Base}}$  = valor de multa referente a uma infração, sobre o qual ainda serão consideradas as circunstâncias atenuantes e agravantes, bem como os limites mínimos e máximos para aplicação de multa, nos termos do Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas;  
 $N^{\circ} \text{ prej}$  = quantidade de vezes nos quais o método de coleta do indicador foi descumprido dentro do Período de Análise;

$m$  = multiplicador que varia de acordo com categoria da informação do resultado do indicador apresentado pela prestadora, conforme tabela abaixo:

Categoria	Informação Prestadora	Aferição Anatel	Multiplicador (m)
1	cumprido	cumprido	1
2	cumprido	descumprido	2
3	descumprido	cumprido	0,5
4	descumprido	descumprido	1

Nos casos em que se constata a ocorrência de erro no método de coleta, contudo não seja possível a aferição pela Anatel do valor final do indicador, o multiplicador deverá assumir o valor 1;

FG: Fator de Gravidade. Fator referente à Gradação da Infração, podendo assumir os seguintes valores: 5 (quando Leve), 2 (quando Média) e 1 (quando Grave); e,

$V_{\text{Ref}}$  = valor correspondente a um percentual "k" da Receita Operacional Líquida - ROL da prestadora, da época da sanção.

Não sendo esse levantamento possível, deve-se utilizar a receita operacional anual mais próxima da aplicação da sanção. O valor da ROL deve ser obtido pela relação da ROL anual dividida por 12. A ROL deve ser ponderada em função da quantidade de Acessos, de Assinantes ou de outro fator mensurável da Prestadora que propicie a realização de uma ponderação adequada da área geográfica de avaliação do indicador. O valor do  $k$  varia conforme a quantidade de erros de coleta durante o ciclo de avaliação, até o limite de 1%, conforme a Tabela 1, a seguir:

Tabela 1-Fator  $k$



k	0,08%	0,17%	0,25%	0,33%	0,42%	0,50%	0,58%	0,67%	0,75%	0,83%	0,92%	1,00%
Quantidade de descumprimentos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

declarar:

A 6.2. Aplicação da Fórmula de Cálculo

6.2.1 Levantamento de Dados

a) Quantidade de Descumprimentos de Método (Nº Prej): Identificar a quantidade de vezes em que foram verificados erros no procedimento de coleta, cálculo e consolidação de determinado indicador dentro do Período de Análise.

b) Gradação da infração: Identificar se a infração cometida é de natureza leve, média ou grave.

c) ROL: Levantar a Receita Operacional Líquida anual da infratora no Período da aplicação da sanção, ou na falta desta, a mais próxima do período.

d) Fator "k": Identificar, conforme a quantidade de erros de coleta durante o ciclo de avaliação.

6.2.2 Procedimento de Cálculo

Exemplo de cálculo:

i. Considerando-se que uma determinada prestadora do STFC, com ROL anual de R\$ 60.000.000,00, tenha desobedecido aos procedimentos de coleta de dados, cálculo e/ou consolidação de dois índices de qualidade previstos no RIQ-STFC (Ind1 e Ind2);

iv. As infrações, no exemplo, serão consideradas de natureza Grave, assim o Fator de Gravidade (FG) é igual a 1 (um).

Resumo:

Indicador	Nºprej	ROL ANUAL (R\$)	V <sub>ref</sub> (R\$)
Ind1	2	60.000.000,00	(0,17%) 8.500,00
Ind2	4	60.000.000,00	(0,33%) 16.500,00

v. Com base nos critérios estabelecidos nesta metodologia, tem-se o seguinte, para o indicador Ind1:

a. Obtém-se a Quantidade de Descumprimentos de Método (Nº desc): 2

b. Obtém-se a gradação da infração: Grave (FG=1)

c. Obtém-se o "k" referente à Quantidade de Descumprimentos de Método : 0,17%

d. Obtém-se o V<sub>ref</sub>: R\$8.500,00

e. Substituem-se os fatores na fórmula de cálculo e obtém o Valor Base (V<sub>base</sub>) para a infração:

$$V_{base} = \left[ \sum \left( \frac{N^{\circ} \text{ prej } \times m}{12} \right) \right] \times \left( \frac{1}{FG} \right) \times V_{ref} = \left( \frac{2 \times 1}{12} \right) \times \left( \frac{1}{1} \right) \times 8.500,00 = 1.416,67$$

vi. Com base nos critérios estabelecidos nesta metodologia, tem-se o seguinte, para o indicador Ind2:

a. Obtém-se a Quantidade de Descumprimentos de Método (Nº desc): 4

b. Obtém-se a gradação da infração: Grave (FG=1)

c. Obtém-se o "k" referente ao serviço avaliado: 0,33%

d. Obtém-se o V<sub>ref</sub>: R\$16.500,00

e. Substituem-se os fatores na fórmula de cálculo e obtém o Valor Base (V<sub>base</sub>) para a infração:

$$V_{base} = \left[ \sum \left( \frac{N^{\circ} \text{ prej } \times m}{12} \right) \right] \times \left( \frac{1}{FG} \right) \times V_{ref} = \left( \frac{4 \times 1}{12} \right) \times \left( \frac{1}{1} \right) \times 16.500,00 = 5.500,00$$

7. FÓRMULA DE CÁLCULO - META REALIZADA

7.1. Valor base

O valor base das sanções de multa relativa a descumprimentos às metas de qualidade previstas na regulamentação é determinado pela seguinte fórmula, para cada indicador em análise:

$$V_{base} = \left( \frac{N^{\circ} \text{ desc}}{12} \right) \times (Pond_{DT}) \times \left( \frac{1}{FG} \right) \times V_{ref}$$

Onde:

V<sub>base</sub>: Valor base de multa referente a uma infração, sobre o qual ainda serão consideradas as circunstâncias atenuantes e agravantes, bem como os limites mínimos e máximos para aplicação de multa, nos termos do Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas;

Nº desc: Quantidade de vezes nos quais a meta do indicador em particular foi descumprida dentro do Período de Análise;

PondDT: Ponderação da Gravidade da Infração obtida da seguinte forma:

$$Pond_{DT} = \frac{D \times T}{15}$$

Onde "D" (Desvio) refere-se à diferença entre a meta estabelecida e o valor efetivamente alcançado pela infratora em determinado indicador (podendo variar de 1 a 5) e "T" (Tendência) refere-se ao comportamento de melhora, piora ou manutenção do indicador avaliado (podendo variar de 1 a 3) dentro do Período de Análise, conforme item 7.2.

FG: Fator de Gravidade. Fator referente à Gradação da Infração, podendo assumir os seguintes valores: 5 (quando Leve), 2 (quando Média) e 1 (quando Grave).

V<sub>ref</sub>: Valor correspondente a um percentual "k" da Receita Operacional Líquida - ROL da prestadora, da época da sanção.

ii. Para a determinação do N<sup>o</sup>prej, considerou-se que a Prestadora descumpriu os procedimentos de coleta de dados, cálculo e/ou consolidação do indicador Ind1 em dois meses (janeiro e março) e do indicador Ind2 em quatro meses (janeiro, março, julho e outubro);

Para a determinação do N<sup>o</sup>prej, considerou-se que a Prestadora descumpriu os procedimentos de coleta de dados, cálculo e/ou consolidação do indicador Ind1 em dois meses (janeiro e março) e do indicador Ind2 em quatro meses (janeiro, março, julho e outubro);

iii. Para determinação do multiplicador m, considerou-se que a prestadora, apesar de ter descumprido os procedimentos de coleta, informou o cumprimento dos dois indicadores e a Anatel auferiu que eles estavam realmente cumpridos para todos os erros observados, assim m=1;

Não sendo esse levantamento possível, deve-se utilizar a receita operacional anual mais próxima da aplicação da sanção. O valor da ROL deve ser obtido pela relação da ROL anual dividida por 12. A ROL deve ser ponderada em função da quantidade de Acessos, de Assinantes ou de outro fator mensurável da Prestadora que propicie a realização de uma ponderação adequada da área geográfica de avaliação do indicador. O valor do k para os serviços: SMP, STFC, TV por Assinatura e SCM, varia conforme a quantidade de descumprimentos do indicador durante o ciclo de avaliação, conforme a Tabela 2, a seguir:

Tabela 2 - Valor do k por quantidade de descumprimentos

k	0,08%	0,17%	0,25%	0,33%	0,42%	0,50%	0,58%	0,67%	0,75%	0,83%	0,92%	1,00%
Quantidade de descumprimentos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

7.2. Fator de Ponderação da Gravidade da Infração (PondDT)

A finalidade do Pond<sub>DT</sub> é possibilitar valores de multa diferenciados e proporcionais, de acordo com a conduta no caso concreto, ainda que as infrações sejam classificadas como de mesma gradação (leve, média, grave), da seguinte forma:

$$Pond_{DT} = \frac{D \times T}{15}$$

Para sua determinação, devem-se classificar os indicadores nas seguintes categorias:

- Indicador meta "P"
- Tipo de Indicador que representa uma proporção entre o numerador e o denominador.
- Por exemplo: O indicador sobre completamento de chamadas se refere a uma proporção entre o número de chamadas completadas e o número total de tentativas de chamadas;

Ou seja, o valor desse tipo de indicador varia entre 0 (zero) e 100 (cem) por cento.

Indicador meta "M"

Tipo de Indicador que representa uma média aritmética entre numerador e denominador, dessa forma, o numerador não é um subconjunto do denominador.

Por exemplo: Quantidade de reclamações dividida pela quantidade de acessos em operação.

Ou seja, esse tipo de indicador não apresenta valor máximo.

Indicador gatilho "G"

Tipo de Indicador que informa um valor absoluto. Por exemplo:

Número de correspondências respondidas em tempo superior a 10 (dez) dias úteis.

7.3. Como calcular o Desvio (D):

Para indicador meta "P" ou "M"

O cálculo do fator D é feito a partir do desvio da média de desempenho do indicador para o Período de Análise relativamente à

meta estipulada para esse período. Portanto, somam-se os valores obtidos do indicador de todos os meses dentro do Período de Análise e divide-se pela quantidade de meses do Período de Análise. Para obtenção do desvio percentual, calcula-se a diferença deste valor médio com relação à meta estabelecida e divide-se esse resultado pela meta estabelecida, multiplicando-se por 100.

Fórmula:

$$Desvio = \left[ \frac{Meta - \left( \frac{\sum \text{Valores obtidos do indicador}}{\text{Período de Análise}} \right)}{Meta} \right] \times 100$$

Passo-a-passo da fórmula:

- Obtém-se o somatório dos valores obtidos para o indicador dentro do Período de Análise;
- Divide-se o resultado obtido em "a" pela quantidade de meses do Período de Análise;
- Subtrai-se o resultado de "b" da meta estabelecida para o indicador na regulamentação;
- Divide-se o resultado de "c" pela meta estabelecida para o indicador na regulamentação;
- Multiplica-se o resultado de "d" por 100 para um resultado em percentual;
- Determina-se o valor de D com base na tabela 3 abaixo.

Tabela 3 - Critérios de avaliação do fator D de indicador "P" ou "M"

D	Desvio
5	P - Se o desvio for de 20% ou mais em relação ao valor da meta estipulada. M - Se o desvio for 500% ou mais além do valor da meta para o indicador
4	P - Se o desvio estiver entre 10% e 20% em relação ao valor da meta estipulada. M - Se o desvio estiver entre 300% e 500% acima do valor da meta para o indicador
3	P - Se o desvio estiver entre 5% e 10% em relação ao valor da meta estipulada. M - Se o desvio estiver entre 50% e 300% acima do valor da meta para o indicador
2	P - Se o desvio estiver entre 2% e 5% em relação ao valor da meta estipulada. M - Se o desvio estiver entre 20% e 50% acima do valor da meta para o indicador

- 1 P - Se o desvio for menor que 2% em relação ao valor da meta estipulada.  
M - Se o desvio for menor que 20% acima do valor da meta para o indicador  
Ou  
Descumprimento pontual.

Exemplo de cálculo:

Considerando-se um indicador meta "P" com meta 95 e os seguintes valores dentro de um Período de Análise de 12 meses:

Mês	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Resultado	74,79	60,18	96,74	99,02	63,16	98,85	100	98,43	99,20	99,69	95,31	88,24
Meta	95											

- a) Somatório dos valores obtidos: 1.073,61  
b) 1.073,61 dividido por 12 (meses do Período de Análise) = 89,47;  
c) Meta menos resultado de "b": (95 - 89,47) = 5,53;  
d) Resultado de "c" dividido pela meta: (5,53 / 95) = 0,0582;  
e) Resultado de "d" vezes 100: (0,0582 x 100) = 5,82 %;  
f) Determina-se o valor de D com base na tabela 3. D = 3

Para o indicador "G"

O cálculo do Fator D é feito pela proporção do total dos descumprimentos do tipo "G" e o denominador do indicador.

Fórmula:

$$\text{Desvio} = \left[ \frac{\text{Qtde. Desc. do Indicador}}{\text{Universo de Ocorrência Indicador}} \right] \times 100$$

Passo-a-passo da fórmula:

- a) Obtém-se o somatório dos descumprimentos do tipo G do indicador no período de análise;  
b) Obtém-se o somatório do universo de ocorrências do indicador da prestadora no período de análise;  
c) Divide-se o resultado obtido em "a" pelo valor obtido em "b";  
d) Multiplica-se o resultado de "c" por 100;  
e) Determina-se o valor de D com base na Tabela 4 abaixo.

Tabela 4 - Critérios de avaliação do fator D em indicador "G"

D	Desvio
5	O valor de "c" for maior ou igual a 10%.
4	O valor de "c" for maior que 5% e menor que 10%.
3	O valor de "c" for maior que 2% e menor que 5%.
2	O valor de "c" for maior que 1% e menor que 2%.
1	O valor de "c" for menor que 1%.

Exemplo de cálculo:

Tem-se que o Indicador SMP13 é estabelecido pelo seguinte dispositivo regulamentar:

Art. 32 Todas as solicitações de serviços ou pedidos de informação recebidos em qualquer Setor de Relacionamento, Setor de Atendimento e/ou Venda e Centros de Atendimento da prestadora, e que não possam ser respondidos ou efetivados de imediato, devem ser respondidos em até 5 (cinco) dias úteis, em 95% (noventa e cinco por cento) dos casos, no mês.

§ 1º Em nenhum caso, a resposta deve se dar em mais de 10 (dez) dias úteis.

§ 2º Esta meta será avaliada pelo indicador Taxa de Resposta ao Usuário (SMP13).

§ 3º As reclamações de usuários não devem ser computadas no cálculo deste indicador.

§ 4º Para fins de cálculo do indicador considera-se:

I - Representação Matemática:

$$SMP13 = \frac{A}{B + C} \times 100$$

Onde:

A - número total de solicitações de serviços ou pedidos de informação recebidos pela prestadora, respondidos em até 5 (cinco) dias úteis, no mês;

B - número total de solicitações de serviços ou pedidos de informação, recebidos pela prestadora no respectivo mês;

C - número total de solicitações de serviços ou pedidos de informação, relativos aos meses anteriores, ainda não respondidos ao usuário.

Seja o caso hipotético,

Item	Período de análise											
	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez
I	75.078	65.848	74.256	65.248	70.145	80.897	60.231	65.893	68.975	71.254	76.824	73.568
II	82.298	80.542	79.853	75.689	80.152	85.015	28.954	75.212	72.154	77.698	79.356	80.154
III	35.177	15.004	4.215	2.015	5.421	2.102	2.156	3.562	3.564	2.456	3.698	3.789
IV	1.087	3.512	4.105	1.045	3.561	3.561	3.645	2.564	2.658	3.567	3.147	3.210

Legenda:

I - Número Total de reclamações e solicitação de serviços respondidos em até 5 dias úteis

II - Número Total de reclamações e solicitação de serviços no mês

III - Número Total de reclamações e solicitação de serviços relativos aos meses anteriores e ainda não respondidos

IV - Número Total de reclamações e solicitação de serviços respondidos em mais de 10 dias úteis

Aplicando a metodologia para o cálculo do Desvio (D) para o caso hipotético:

a) Para o período em análise, o total dos descumprimentos do tipo G do indicador é 35.662;

b) Para o período em análise, o somatório do denominador do indicador é 980.236;

c) A divisão do resultado obtido em "a" pelo valor obtido em "b" é 0,036;

d) A multiplicação do resultado de "c" por 100 é 3,6%;

e) O valor de D é igual a 3(três) com base na tabela 4.

7.4. Como calcular a Tendência (T):

Para indicador "P", "M" ou "G"

O cálculo do fator T é feito a partir da obtenção da curva de tendência dos valores do indicador em observação durante o Período de Análise. Em um gráfico de índices obtidos do indicador versus mês de avaliação, deve-se traçar uma reta de tendência e avaliar sua inclinação.

Fórmula:

$$\text{Inclinação} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{n \sum x^2 - (\sum x)^2}$$





Onde:

x = meses do período de análise (por ex.: janeiro = 1, fevereiro = 2, etc);

y = índices obtidos do indicador;

n = número de meses do Período de Análise.

Passo-a-passo da fórmula:

- Obtém-se o somatório do produto de x com y;
- Multiplique-se n pelo resultado obtido em "a";
- Multiplique-se o somatório de x com o somatório de y;
- Subtraia-se o resultado de "b" pelo resultado de "c";
- Obtém-se o somatório do quadrado de x e multiplique-se esse valor por n;
- Obtém-se o quadrado do somatório de x;
- Subtraia-se o resultado de "e" pelo resultado de "f";
- Divida-se o resultado de "d" pelo resultado de "g";
- Determina-se o valor de T com base na Tabela 5 abaixo.

Tabela 5 - Critérios de avaliação do fator T em indicador "P", "M" ou "G"

T	Tendência
3	Tendência divergente ou no sentido de piora do indicador. Se a inclinação for inferior a -0,268 (-15° em radianos), para indicadores que apresentem o comportamento "quanto maior o valor, melhor"; ou se a inclinação for inferior a +0,268 (+15° em radianos), para indicadores que apresentem o comportamento "quanto menor o valor, melhor"
2	Tendência de manutenção dos índices obtidos, ou seja, se a inclinação estiver entre +0,268 (+15° em radianos) e -0,268 (-15° em radianos)
1	Tendência convergente ou no sentido de melhora do indicador, ou seja: se a inclinação for superior a +0,268 (+15° em radianos), para indicadores que apresentem o comportamento "quanto maior o valor, melhor"; ou se a inclinação for inferior a -0,268 (-15° em radianos), para indicadores que apresentem o comportamento "quanto menor o valor, melhor"

Exemplo de cálculo:

Considerando-se um indicador "P" com meta 95% e os seguintes valores dentro de um Período de Análise de 12 meses:

Mês	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
y	74,79	60,18	96,74	99,02	63,16	98,85	100,00	98,43	99,20	99,69	95,31	88,24
x	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
xy	74,79	120,36	290,22	396,08	315,80	593,10	700,00	787,44	892,80	996,90	1048,41	1058,88
x <sup>2</sup>	1,00	4,00	9,00	16,00	25,00	36,00	49,00	64,00	81,00	100,00	121,00	144,00

- Obtém-se o somatório do produto de x com y = 7.274,78;
- Multiplique-se n pelo resultado obtido em "a" = 87.297,36;
- Multiplique-se o somatório de x com o somatório de y = 78\*1.073,61 = 83.741,58;
- Subtraia-se o resultado de "b" pelo resultado de "c" = 3.555,78;
- Obtém-se o somatório do quadrado de x e multiplique-se esse valor por n = 650\*12 = 7.800;
- Obtém-se o quadrado do somatório de x = 78^2 = 6.084;
- Subtraia-se o resultado de "e" pelo resultado de "f" = 7.800 - 6.084 = 1.716;
- Divida-se o resultado de "d" pelo resultado de "g" = 3.555,78 / 1.716 = +2,072;
- Determina-se o valor de T com base na Tabela 5. T = 1.

7.5. Aplicação da Fórmula de Cálculo

7.5.1 Levantamento de Dados

a) Quantidade de Descumprimentos de Meta (Nº Desc): Identificar a quantidade de vezes em que a prestadora não alcançou as metas estabelecidas para determinado indicador dentro do Período de Análise.

b) Ponderação (PondDT): Calcular a ponderação do perfil de cumprimento e descumprimentos das metas estabelecidas conforme procedimentos descritos anteriormente.

c) Gradação da infração: Identificar se a infração cometida é de natureza leve, média ou grave.

d) ROL: Levantar a Receita Operacional Líquida anual da infratora no período de aplicação da sanção, ou na falta desta, a mais próxima do período.

e) Fator "k": Identificar, conforme a quantidade de descumprimentos do indicador durante o ciclo de avaliação.

7.5.2 Procedimento de Cálculo

Exemplo de cálculo:

i. Considerando-se que uma determinada prestadora do SMP, com ROL anual de R\$ 1.200.000.000,00, tenha descumprido um indicador de qualidade com meta de 95% da seguinte forma:

Mês	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Resultado	74,79	60,18	96,74	99,02	63,16	98,85	100	98,43	99,20	99,69	95,31	88,24
Meta							95					

ii. Com base nos critérios estabelecidos nesta metodologia, considerando uma infração Grave, tem-se o seguinte:

a. Obtém-se a Quantidade de Descumprimentos de Meta (Nº desc): 4

b. Obtém-se a gradação da infração: Grave (FG=1)

c. Obtém-se o "k" referente ao serviço avaliado: 0,33%

d. Obtém-se o  $V_{Rej}$ : R\$330.000,00

e. Calcula-se a ponderação (PondDT), conforme apresentado

anteriormente. No presente exemplo, D=3 e T=1, portanto:

$$Pond_{DT} = \frac{D \times T}{15} = \frac{3 \times 1}{15} = 0,20$$

f. Substituem-se os fatores na fórmula de cálculo e obtém o Valor Base ( $V_{Base}$ ) para a infração:

$$V_{Base} = \left( \frac{N^\circ desc}{12} \right) \times (Pond_{DT}) \times \left( \frac{1}{FG} \right) \times V_{Rej}$$

$$= \left( \frac{4}{12} \right) \times 0,20 \times \left( \frac{1}{1} \right) \times 330.000 = R\$22.000,00$$

8. DETERMINAÇÃO DO VALOR FINAL DA MULTA

Após determinado o valor base ( $V_{Base}$ ) da multa, deve-se:

- Determinar, caso estimável, a vantagem auferida com a infração;
- Aplicar os fatores agravantes ao maior valor identificado entre o valor base calculado pela metodologia e o dobro da vantagem auferida;
- Sobre o valor resultante do item (b), aplicar os atenuantes;
- e,
- Verificar se o valor resultante do item (c) encontra-se dentro dos limites estabelecidos no RASA (Anexo), considerando o porte da infratora e a classificação da infração. Caso esse valor seja inferior ao limite mínimo, considerar-se-á o valor mínimo do RASA. Caso esse valor seja superior ao limite máximo, considerar-se-á o valor máximo do RASA.

PORTARIA Nº 786, DE 26 DE AGOSTO DE 2014

Dispõe sobre a metodologia de cálculo do valor base das sanções de multa relativa ao uso irregular do espectro de radiofrequências na execução de serviços de radiodifusão.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art. 22 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, e pelo art. 35 do Regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações, aprovado pelo Decreto nº 2.338, de 7 de outubro de 1997,

CONSIDERANDO o disposto no art. 39 do Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas, aprovado pela Resolução nº 589, de 7 de maio de 2012;

CONSIDERANDO os trabalhos desenvolvidos no âmbito do Grupo de Trabalho de Metodologias, criado por meio da Portaria nº 192, de 28 de fevereiro de 2012;

CONSIDERANDO as contribuições recebidas em decorrência da Consulta Pública nº 11, de 27 de fevereiro de 2013, publicada no Diário Oficial da União de 28 de fevereiro de 2013, e as manifestações e comentários recebidos nas Audiências Públicas realizadas;

CONSIDERANDO o constante dos autos do Processo nº 53500.018143/2012;

CONSIDERANDO deliberação tomada em sua Reunião nº 755, realizada em 21 de agosto de 2014, resolve: