



Agência Nacional de Telecomunicações

SAUS, Quadra 6, Bloco H, 11º Andar, Ala Sul - Bairro Asa Sul, Brasília/DF, CEP 70070-940

Telefone: (61) 2312-2023 - <http://www.anatel.gov.br>

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 53500.076712/2017-81

Importante: O Acesso Externo do SEI (www.anatel.gov.br/seiusuarioexterno) possibilita o Peticionamento Eletrônico para abrir Processo Novo e Intercorrente, podendo utilizar a segunda opção para responder este Ofício. Página de Pesquisa Pública do SEI: www.anatel.gov.br/seipesquisa

Ofício nº 557/2017/SEI/ARI-ANATEL

A Sua Excelência o Senhor
FÁBIO GAVASSO
Presidente da Câmara Municipal
Câmara Municipal de Sorriso/MT
Av. Porto Alegre, 2.615, Centro
CEP: 78890-000 – Sorriso/MT

Assunto: **Ofício nº 833/2017-GP/SEC, de 05 de setembro de 2017 (Requerimento nº 224/2017).**

Referência Anatel: Caso responda este ofício, gentileza indicar expressamente o **Processo nº 53500.076712/2017-81**.

Senhor Presidente da Câmara Municipal,

1. Reporto-me ao Ofício em epígrafe, protocolizado nesta Anatel no dia 13 de outubro de 2017 sob o nº 53500.076712/2017-81, por meio do qual Vossa Excelência apresenta demanda tendo em vista a qualidade do Serviço Móvel Pessoal prestado em Sorriso/MT.
2. No que tange ao assunto, encaminho, em anexo, o Informe nº 172/2017/SEI/ARI elaborado por esta Assessoria de Relações Institucionais - ARI, com as informações pertinentes.
3. A Anatel coloca-se à disposição para eventuais esclarecimentos que se fizerem necessários.

Anexos: I - Informe nº 172/2017/SEI/ARI (SEI nº 2020882).

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **Simone de Oliveira Brandão, Chefe da Assessoria de Relações Institucionais, Substituto(a)**, em 20/10/2017, às 21:16, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



A autenticidade deste documento pode ser conferida em <http://www.anatel.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **2020932** e o código CRC **E6B12A51**.



INFORME Nº 172/2017/SEI/ARI

PROCESSO Nº 53500.076712/2017-81

INTERESSADO: CÂMARA MUNICIPAL DE SORRISO/MT

1. ASSUNTO

1.1. Subsídios para resposta ao Ofício nº 833/2017-GP/SEC, de 05 de setembro de 2017, por meio do qual a Câmara Municipal de Sorriso/MT demanda em face da qualidade do SMP prestado na localidade.

2. REFERÊNCIAS

2.1. Ofício nº 833/2017-GP/SEC, de 05 de setembro de 2017 (SEI nº 1994535);

2.2. Requerimento nº 224/2017;

2.3. Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações - LGT);

2.4. Regimento Interno da Anatel (RIA), aprovado pela Resolução Anatel nº 612/2013;

2.5. Regulamento do Serviço Móvel Pessoal (RSMP), aprovado pela Resolução Anatel nº 477/2007;

2.6. Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal (RGQ-SMP), aprovado pela Resolução Anatel nº 575/2011;

2.7. Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas (Rasa), aprovado pela Resolução Anatel nº 589/2012; e

2.8. Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), aprovado pela Resolução Anatel nº 632/2014.

3. ANÁLISE

I - HISTÓRICO

3.1. A Câmara Municipal de Sorriso/MT, por meio do Ofício nº 833/2017-GP/SEC, apresentou o Requerimento nº 224/2017 no qual são relatados problemas de qualidade do Serviço Móvel Pessoal (SMP) prestado na localidade.

3.2. Considerando a amplitude do tema, entende-se pertinente trazer, neste Informe, um panorama amplo acerca da prestação desse serviço, a fim de atender à demanda formulada.

II - A ANATEL E AS PRINCIPAIS REGRAS DA TELEFONIA MÓVEL

3.3. Nos termos da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações - LGT), à Anatel, entidade integrante da Administração Pública Federal indireta, com a função de órgão regulador, compete organizar a exploração dos serviços de telecomunicações, o que inclui o estabelecimento de regras e a fiscalização da prestação de serviços e da implantação e funcionamento de redes de telecomunicações no país. A missão primordial da Agência, nos termos das políticas estabelecidas pelos Poderes Executivo e Legislativo, é garantir a toda população brasileira o acesso às telecomunicações por meio de medidas que promovam a competição e a diversidade dos serviços, incrementem sua oferta e propiciem padrões de qualidade compatíveis com a exigência dos consumidores.

3.4. Dito isso, há que se destacar que o **Serviço Móvel Pessoal (SMP)**, comumente chamado de **telefonia celular e banda larga móvel**, é, por definição legal, prestado sob o regime privado, baseado nos princípios constitucionais da atividade econômica, conforme o art. 126 da Lei Geral de Telecomunicações, segundo o qual, via de regra, o atendimento pressupõe interesse comercial, dependendo do plano de negócios e estratégia de atuação comercial das prestadoras.

3.5. Entretanto, em que pese tratar-se de serviço prestado em regime privado para o qual não existem obrigações de universalização e de continuidade, as prestadoras possuem obrigações de cobertura, atendimento e qualidade estabelecidas nos regulamentos ou em procedimentos licitatórios promovidos pela Anatel.

3.6. As principais regras da exploração da telefonia móvel estão previstas nos seguintes textos regulamentares:

- a) Regulamento do Serviço Móvel Pessoal (RSMP), aprovado pela Resolução Anatel nº 477/2007, que abrange, dentre outras, as regras básicas de prestação e as características operacionais do serviço.
- b) Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal (RGQ-SMP), aprovado pela Resolução Anatel nº 575/2011, que traz indicadores e metas de qualidade definidos por Código Nacional (CN), antigo DDD, ou por Unidade da Federação (UF).
- c) Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), aprovado pela Resolução Anatel nº 632/2014, que estabelece as regras sobre atendimento, cobrança e oferta do SMP e demais serviços de telecomunicações.

III - COBERTURA DA TELEFONIA MÓVEL

Compromissos de Abrangência

3.7. No Brasil, conforme explicado anteriormente, o atendimento com o SMP pressupõe, regra geral, o interesse comercial e depende do plano de negócios e estratégia de atuação comercial das prestadoras. Entretanto, não obstante seja um serviço prestado em regime privado, a Anatel, nos editais de licitação de radiofrequências para a prestação do SMP, vem estabelecendo obrigações de expansão da cobertura dos serviços de telecomunicações nos municípios brasileiros, tanto para a telefonia móvel, quanto para acesso à Internet.

3.8. As obrigações previstas nos editais são denominadas “**compromissos de abrangência**” e estão vinculadas às tecnologias que suportam a prestação do serviço. Existem, atualmente, três categorias de compromissos:

- a) atendimento com telefonia móvel 2G e 3G;
- b) atendimento com telefonia móvel 4G; e
- c) atendimento às áreas rurais.

3.9. Vale ressaltar, entretanto, antes de explicar tais categorias de compromissos, que **a área de cobertura mínima obrigatória para a telefonia móvel prevista dentre as obrigações existentes até o momento engloba somente os distritos sedes dos municípios. Ademais, é considerado atendido o município quando a área de cobertura contiver, pelo menos, 80% (oitenta por cento) da área urbana de seu distrito sede.** Entende-se, portanto, que pode existir no máximo 20% (vinte por cento) de áreas sem cobertura, precipuamente em virtude da mobilidade do serviço. Assim, ao utilizar o serviço, o usuário poderá se deparar com “áreas de sombra”, isto é, com a degradação do sinal em virtude de alterações geográficas, climáticas, entre outras.

Compromissos de Abrangência - Atendimento com telefonia móvel 2G e 3G^[1]

3.9.1. Desde 2010, todas as sedes de municípios no Brasil devem ter, no mínimo, atendimento com telefonia móvel de 2ª Geração (2G).

3.9.2. Por sua vez, os compromissos para a prestação de telefonia móvel e/ou de banda larga móvel de 3ª Geração (3G) são os seguintes:

ÁREA DE COBERTURA	PRAZO
Sedes de municípios com população acima de 100.000 habitantes	Até 30/04/2013, por pelo menos 4 prestadoras
Sedes de municípios com população entre 30.000 e 100.000 habitantes	Até 31/12/2017, por pelo menos 3 prestadoras
Sedes de municípios com população abaixo de	Até 31/12/2019, por pelo

3.9.3. Quanto ao atendimento às sedes municipais com população abaixo de 30 (trinta) mil habitantes com tecnologia 3G até 31 de dezembro de 2019, ressalta-se que ele vem sendo efetuado com a previsão de atendimento de, aproximadamente, 15% (quinze por cento) ao ano, por pelo menos 1 prestadora.

3.9.4. Destaque-se que não há cronograma, visto que as prestadoras têm liberdade de escolha de quando atender os municípios. De todo modo, a previsão de atendimento pode ser acessada na página da Anatel na Internet, no seguinte caminho: www.anatel.gov.br >> Dados >> Infraestrutura >> Telefonia Móvel >> Previsão de atendimento dos município com Banda Larga - obrigações dos editais de licitações do SMP.

Compromissos de Abrangência - Atendimento com telefonia móvel 4G[2]

3.9.5. A tecnologia de 4ª Geração (4G) permite taxas de transmissão de maior capacidade e, por isso, além da prestação do SMP, oferece melhor experiência de uso da banda larga móvel. Os compromissos de abrangência dessa tecnologia são os seguintes:

ÁREA DE COBERTURA	PRAZO
Capitais brasileiras, Municípios com mais de 500.000 habitantes e Distrito Federal	Até 31/05/2014
Municípios com mais de 200.000 habitantes	Até 31/12/2015
Municípios com mais de 100.000 habitantes	Até 31/12/2016
Municípios entre 30.000 e 100.000 habitantes	Até 31/12/2017, por pelo menos 1 prestadora

3.9.6. Note-se que, por ora, não há compromisso de abrangência com a tecnologia 4G para municípios abaixo de 30 (trinta) mil habitantes.

Compromissos de Abrangência - Atendimento a áreas rurais

3.9.7. Os compromissos de abrangência abordados até aqui se aplicam, como explicitado, aos distritos sede dos municípios brasileiros. Por sua vez, a terceira categoria de compromissos, a que envolve o atendimento a áreas rurais, alcança qualquer demanda para local que esteja situado dentro da área contida até 30 (trinta) quilômetros do limite da sede municipal, com o serviço de voz e dados fixos. Embora não se trate de cobertura com o SMP especificamente, trata-se de obrigação de atendimento capaz de suprir acesso a serviços de telecomunicações em voz e dados em áreas remotas, razão pela qual entende-se oportuna sua explanação no contexto dos esclarecimentos prestados neste documento.

3.9.8. Quanto à área rural, existem: a) metas de atendimento de telefonia fixa (STFC), dispostas no Plano Geral de Metas para Universalização (PGMU), aprovado pelo Decreto nº 7.512/2011; e b) metas estabelecidas por meio do Edital de Licitação nº 004/2012/PVCP/SPV-Anatel ("Edital 4G").

Obrigações previstas no PGMU - telefonia fixa (STFC)

3.9.9. No que tange às metas de atendimento, o PGMU previu, dentre outros, dois grandes grupos de obrigações específicas para a telefonia fixa:

a) atendimento, via acessos coletivos (comumente chamados orelhões), mediante solicitação, para os seguintes locais: escolas públicas rurais, postos de saúde públicos, comunidades remanescentes de quilombos e quilombolas devidamente certificadas, populações tradicionais e extrativistas nas Unidades de Conservação de Uso Sustentável, postos da Polícia Rodoviária Federal, assentamentos de trabalhadores rurais, organizações militares das Forças Armadas, aeródromos públicos e aldeias indígenas; e

b) atendimento, com acessos individuais, por meio de Planos de Atendimento Rural, nos termos da Resolução Anatel nº 622/2013, com valores diferenciados dependendo da localização do solicitante.

3.9.10. O atendimento descrito nos itens acima é efetuado pelas concessionárias de telefonia fixa local, a saber: Algar, Sercomtel, Telefônica e Oi, em suas respectivas áreas de concessão.

Obrigações decorrentes do Edital 4G - telefonia fixa (STFC) e banda larga fixa (SCM)

3.9.11. O Edital nº 004/2012/PVCP/SPV-Anatel ("Edital 4G") trouxe o compromisso de cobertura da área rural com serviços de voz e dados fixos, até 31 de dezembro de 2015, em, no mínimo, 80% da área contida até 30 (trinta) quilômetros do limite da localidade sede de qualquer município brasileiro, o que alcançará em torno de 91% (noventa e um por cento) da população rural.

3.9.12. Cumpre informar que, inicialmente, a oferta de serviços de dados (banda larga) deve possibilitar, no mínimo, conexões com taxa de transmissão de 256 kbps de *download*, 128 kbps de *upload* e franquia mensal de 250 MB. Ainda quanto à velocidade de conexão, o Edital obriga que até 31 de dezembro de 2017, todos os municípios passem a contar com, no mínimo, a taxa de transmissão de 1 Mbps de *download*, 256 kbps de *upload* e franquia mensal de 500 MB por usuário.

3.9.13. Vale dizer que este mesmo Edital também trouxe obrigações de atendimento, com conexão de dados, de forma gratuita, a todas as escolas públicas rurais (constantes do cadastro do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira – INEP), situadas na área de cobertura dos 30 quilômetros.

3.9.14. A relação completa dos municípios atualmente declarados atendidos pelas prestadoras pode ser consultada na página da Anatel na Internet, no seguinte caminho: www.anatel.gov.br >> Setor Regulado >> Universalização e Ampliação >> Atendimento Rural >> Relação de municípios com área rural atendida.

3.9.15. A tabela a seguir informa as prestadoras responsáveis pelo atendimento em áreas rurais nos diferentes estados da Federação:

EMPRESA	ÁREA DE ATENDIMENTO
Claro	AC, AM, AP, BA, MA, PA, RO, RR, TO e SP nas áreas com o CN 11 e 12
Vivo	AL, CE, MG, PB, PE, PI, RN, SE e SP nas áreas com o CN 13, 14, 15, 16, 17, 18 e 19
Oi	GO, MT, MS, RS e DF
Tim	ES, PR, RJ e SC

Mapas de Cobertura da Telefonia Móvel no Brasil - onde consultar?

3.10. As prestadoras do SMP têm obrigação, conforme disposição regulamentar, de disponibilizar em seus *sites* os respectivos mapas de cobertura, que representam uma demonstração teórica de presença de sinal, baseada em cálculos de predição.

3.11. Por oportuno, a demonstração é dita teórica porque a cobertura efetiva depende de fatores como relevo, construções adjacentes, localização do usuário, tipo de ambiente (aberto ou dentro de construções e a depender da natureza dessas construções), altura do usuário em relação ao solo, etc. Nesse sentido, a cobertura em ambientes internos e/ou confinados (*indoor*) é fortemente influenciada pelas características construtivas das edificações e, por tal razão, a regulamentação não prevê uma obrigação específica relacionada à oferta de cobertura *indoor*, caracterizando-se como uma limitação física do próprio serviço.

3.12. As informações de cobertura podem ser acessadas nos *sites* das prestadoras:

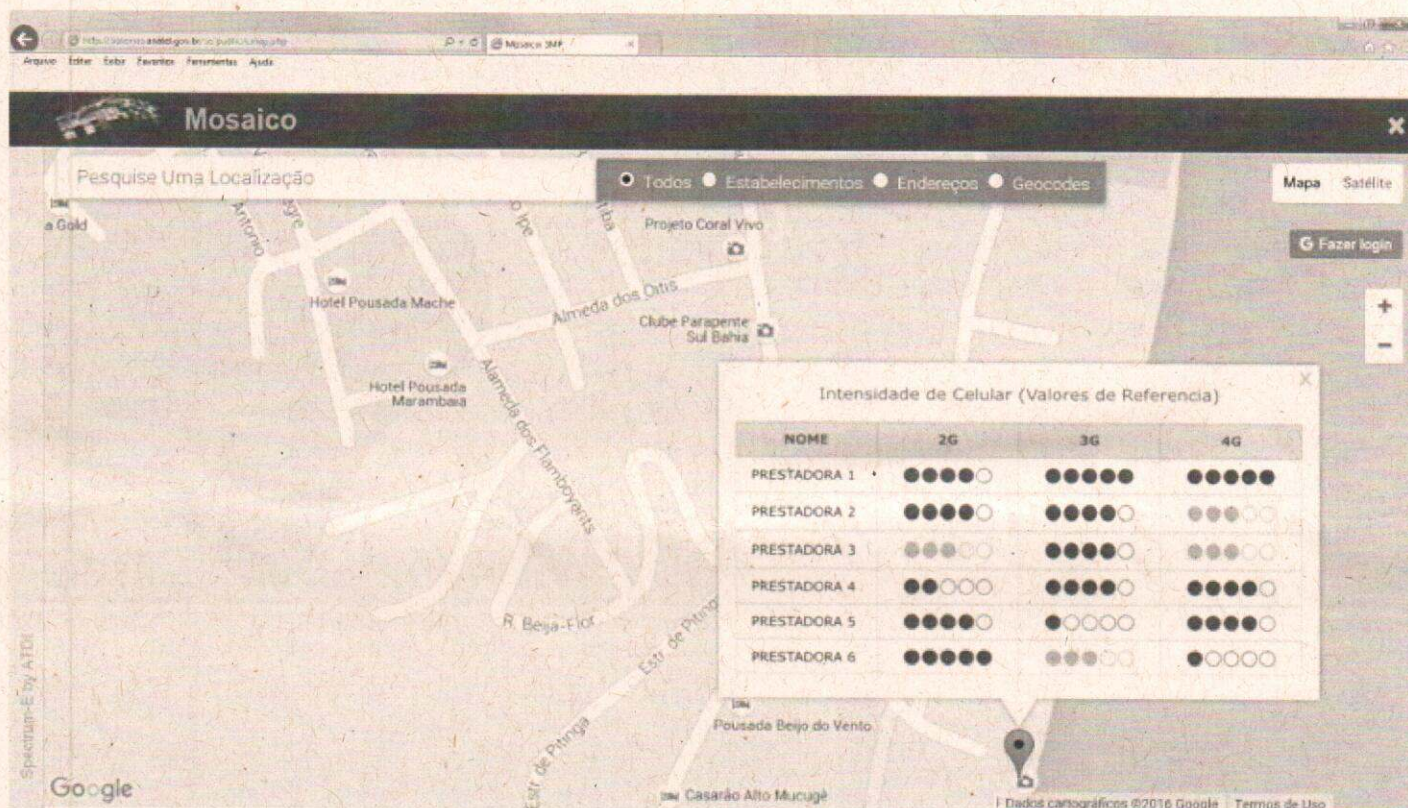
- a) Claro: <http://www.claro.com.br/celular/cobertura>
- b) Nextel: <http://www.nextel.com.br/cobertura/cobertura-nacional>
- c) Oi: <http://www.oi.com.br/oi/oi-para-voce/planos-servicos/cobertura>
- d) Tim: <http://portasabertas.tim.com.br>
- e) Vivo: <http://www.vivo.com.br/cobertura>

Consulta Anatel de intensidade de sinal de celular - o Sistema Mosaico

3.13. A Anatel também possui uma ferramenta, denominada **Sistema Mosaico**, que possibilita consultar a intensidade de sinal do SMP oferecido pelas prestadoras desse serviço em qualquer local do território nacional.

3.14. Em tempo, os resultados obtidos por meio das consultas ao Sistema Mosaico baseiam-se em informações técnicas das estações de telefonia móvel (antenas) cadastradas nos sistemas da Anatel e são uma estimativa da intensidade de sinal, haja vista que outras variáveis, como, por exemplo, a mobilidade, a proximidade de construções metálicas, o ambiente interno de edificações e as condições climáticas, entre outros, podem levar a uma experiência de uso do serviço diferente daquela registrada na ferramenta.

3.15. A figura abaixo ilustra o resultado de uma consulta ao Sistema Mosaico, que está disponível na página da Anatel na Internet, no seguinte caminho: www.anatel.gov.br >> Consumidor >> (aba lateral) Compare as Prestadoras >> Intensidade de Sinal de Celular ou diretamente por meio do link em <http://sistemas.anatel.gov.br/se/public/cmap.php>.



IV - QUALIDADE DA TELEFONIA MÓVEL

Regulamento de Qualidade (RGQ-SMP): o acompanhamento dos indicadores de qualidade

3.16. A Anatel acompanha a qualidade do SCM (Banda Larga Fixa), SMP (Telefonia Móvel), STFC (Telefonia Fixa) e do SeAC (Serviços de TV por Assinatura), por meio do monitoramento de indicadores de desempenho operacional das prestadoras. Cada indicador possui uma meta associada, que deve ser alcançada pela prestadora do serviço mensalmente, em cada área geográfica definida na regulamentação.

3.17. Os indicadores, bem como seus respectivos métodos de coleta, cálculo e demais requisitos de qualidade, estão definidos em regulamentação específica editada pela Anatel, em conformidade com a legislação e após consulta pública à sociedade.

3.18. No caso do SMP, esses requisitos de controle estão disciplinados no **Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal (RGQ-SMP)**, aprovado pela Resolução Anatel nº 575/2011, que traz **indicadores e metas definidos por Código Nacional (CN), antigo DDD, ou por Estado da Federação (UF)**.

3.19. De acordo com o RGQ-SMP, a **qualidade da telefonia móvel é acompanhada por meio de 14 indicadores** que demonstram o desempenho das prestadoras com mais de 50 mil acessos em quatro aspectos:

reação do usuário, rede, conexão de dados e atendimento. Conforme tabela a seguir, cada indicador possui uma **meta** associada que corresponde ao desempenho mínimo estabelecido para a adequada qualidade do serviço em cada área geográfica definida na regulamentação.

SERVIÇO	INDICADORES	ACRÔNIMO	DESCRIÇÃO	META
SMP	Reação do usuário	SMP1	Taxa de Reclamações	1%
		SMP2	Taxa de Reclamações na Anatel	2%
	Rede	SMP3	Taxa de Completamento de Chamadas para o Centro de Atendimento	95%
		SMP4	Taxa de Completamento	67%
		SMP5	Taxa de Alocação de Canal de Tráfego	95%
		SMP6	Taxa de Entrega de Mensagem de Texto	95%
		SMP7	Taxa de Queda de Ligações	2%
	Conexão de dados	SMP8	Taxa de Conexão de Dados	98%
		SMP9	Taxa de Queda das Conexões de Dados	5%
		SMP10	Garantia de Taxa de Transmissão Instantânea Contratada	30 e 40%
		SMP11	Garantia de Taxa de Transmissão Média Contratada	60, 70 e 80%
	Atendimento	SMP12	Taxa de Atendimento pelo Atendente em Auto-Atendimento	90%
		SMP13	Taxa de Resposta ao Usuário	95%
		SMP14	Taxa de Atendimento Pessoal ao Usuário	95%

3.20. Na página da Anatel na Internet, além de conhecer o inteiro teor do Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço Móvel Pessoal (RGQ-SMP), é possível conhecer os resultados desses indicadores, com informações de desempenho por empresa e por Unidade da Federação. Acesse: www.anatel.gov.br >> Dados >> Indicadores de Qualidade >> Telefonia Móvel >> Série Histórica de Indicadores (ao final da página) >> Indicadores de Qualidade SMP-MT.

3.21. Por oportuno, remetemos como **Anexo 4.1** deste Informe, o Relatório do RGQ-SMP para o Estado de Mato Grosso, incluindo os dados do CN 66, que abrange o Município de Sorriso/MT. Este Relatório também se encontra disponível no endereço citado no parágrafo anterior.

3.22. Em tempo, vale destacar que **os indicadores avaliam a qualidade dentro da área de cobertura da empresa**, conforme os mapas de cobertura e obrigações já esclarecidos neste documento. Da mesma forma, a **regulamentação vigente para o SMP não prevê indicadores por município, distrito, bairro ou rua**, o que impossibilita o atendimento a solicitações de informações que tenham esse nível de granularidade, ou seja, que versem sobre cumprimento de indicadores de qualidade baseados no RGQ-SMP em um município, em parte ou em um grupo deles. Assim, é possível que determinado indicador esteja em conformidade com a legislação e, em pontos específicos do CN ou da UF, ou até mesmo em municípios inteiros que integram o CN ou a UF, estejam aquém das metas previstas.

3.23. Por fim, informa-se que o modelo de gestão da qualidade está sob revisão por parte da Agência, e uma proposta de novo regulamento deve ir à consulta pública ainda no ano de 2017, onde deve haver debate sobre a granularidade adequada para avaliação dos desempenhos das operadoras.

Medida Excepcional adotada pela Anatel: o monitoramento de Redes do SMP

3.24. Além do acompanhamento dos resultados dos indicadores previstos no RGQ-SMP, demonstrados acima, a Anatel faz um monitoramento excepcional e adicional da qualidade da telefonia móvel via fiscalização mensal dos seguintes indicadores, em cada um dos 5.570 municípios do país:

--	--	--

SERVIÇO	INDICADORES	META
SMP	Taxa de conexão de voz	$\geq 95 \%$
	Taxa de desconexão de voz	$\leq 02 \%$
	Taxa de conexão de dados	$\geq 98 \%$
	Taxa de desconexão de dados	$\leq 05 \%$

3.25. Os dados apurados de cada indicador são publicados mensalmente por município e prestadora, com o intuito de prover informações de qualidade em nível de consolidação mais próxima aos consumidores do que aquele previsto na regulamentação específica. Ademais, esses indicadores evidenciam aspectos igualmente relevantes da qualidade da rede dos municípios, avaliando o nível de congestionamentos ou quedas.

3.25.1. Os relatórios podem ser acessados no aplicativo "Anatel Serviço Móvel", em www.anatel.gov.br >> Dados >> Qualidade >> Telefonia Móvel >> Aplicativo da Qualidade do Monitoramento das Redes Móveis (ao final da página) ou diretamente em <http://gatewaysiec.anatel.gov.br/mobileanatel/>.

3.25.2. No **Anexo 4.2** estão os dados do Município de Sorriso/MT nos últimos 12 meses.

3.26. Quanto aos resultados é importante informar que são válidos para a área de cobertura da empresa no município, ou seja, clientes que estejam buscando o uso da rede em locais não cobertos não são captados pelos indicadores. Conforme citado, não há obrigações de cobertura para todos os distritos dos municípios, mas tão somente ao distrito sede.

3.27. Concluindo, salienta-se que **o acompanhamento feito com base no RGQ-SMP tem escopo diferente daquele realizado no âmbito do Monitoramento de Redes do SMP.**

3.27.1. O acompanhamento de indicadores de qualidade observa as disposições contidas no RGQ-SMP, com granularidade por Código Nacional (CN), antigo DDD, ou por Unidade da Federação (UF), sendo que seu descumprimento pode ensejar a aplicação de sanções, como descrito mais adiante.

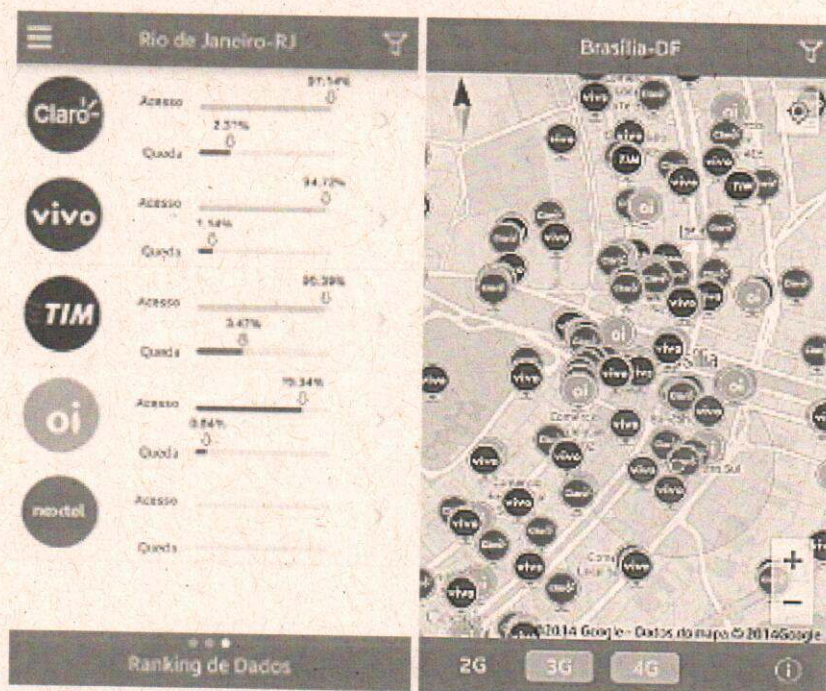
3.27.2. No caso do Monitoramento de Redes, a Agência busca acompanhar a situação do SMP de forma mais próxima às demandas da sociedade, com granularidade municipal, possibilitando uma atuação mais ágil quando identificadas situações graves, perenes e sem tendência de melhora.

Aplicativo da Qualidade do Serviço Móvel

3.28. O **APP Anatel Serviço Móvel**, mencionado acima, encontra-se disponível para aparelhos celulares nas lojas de aplicativos das plataformas Android e iOS, e possibilita ao consumidor consultar a qualidade dos serviços de voz e de dados nas redes das operadoras do serviço móvel em todos os municípios brasileiros.

3.29. O usuário pode consultar o *ranking* das prestadoras, construído a partir dos indicadores de acessibilidade, conexão, quedas e desconexão aferidos, bem como acompanhar a evolução da qualidade de cada uma delas a partir da consulta ao histórico desses indicadores em intervalos de até 12 meses.

3.30. O aplicativo permite também que o usuário visualize em um mapa as estações licenciadas e em funcionamento e suas respectivas tecnologias (2G, 3G e 4G), por prestadora. Com isso, os usuários podem se informar melhor sobre a disponibilidade do serviço.



V - APURAÇÃO DE DESCUMPRIMENTOS DE OBRIGAÇÕES

3.31. Considerando a Anatel ser um ente integrante da Administração Pública Federal Indireta, seu poder de fiscalização também decorre do poder de polícia administrativa.

3.32. Dessa forma, uma vez constatados indícios de eventual descumprimento de obrigações por parte das empresas atuantes no setor de telecomunicações, os mesmos devem ser devidamente apurados por meio de processo administrativo próprio, denominado Procedimento para Apuração de Descumprimento de Obrigações – Pado.

3.33. O rito do Pado obedece ao disposto no Regimento Interno da Anatel (RIA), aprovado pela Resolução Anatel nº 612/2013, que prevê transparência dos atos administrativos e assegura o direito à ampla defesa por parte das prestadoras.

3.34. Quando cabíveis, e sem prejuízo das medidas previstas na legislação consumerista e das sanções de natureza civil e penal, as sanções aplicáveis aos infratores observam o disposto no art. 173 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, e o Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas (Rasa), aprovado pela Resolução Anatel nº 589/2012, a saber:

- a) advertência;
- b) multa;
- c) suspensão temporária;
- d) obrigação de fazer;
- e) obrigação de não fazer;
- f) caducidade; e
- g) declaração de inidoneidade.

3.35. Especificamente quanto aos compromissos de abrangência, o seu cumprimento é fiscalizado após o vencimento do prazo de atendimento. Os resultados dos compromissos de abrangência aquém das metas implicam em ações administrativas da Anatel para todo o universo de usuários ou de municípios afetados pelos descumprimentos.

3.36. Além disso, conforme previsto nos editais, as prestadoras mantêm junto à Anatel garantias financeiras, visando assegurar a execução dos compromissos de abrangência assumidos nas licitações. Essas garantias só são devolvidas às prestadoras após a comprovação, por meio das fiscalizações da Agência, do cumprimento das obrigações.

3.37. Por outro turno, com o objetivo de corrigir deficiências eventualmente constatadas na qualidade da prestação dos serviços, a Anatel pode vir a adotar diligências adicionais, expedindo medidas cautelares ou

determinando a execução de plano de ação, para correção de conduta ou melhoria do desempenho das prestadoras, dentre outras providências cabíveis.

3.38. Destaque-se que, em regra, **a periodicidade de instauração de Pado sobre a qualidade do SMP é anual.**

VI - COMPETIÇÃO NA TELEFONIA MÓVEL

Da Portabilidade

3.39. Ressalta-se ainda que a Anatel vem implementando políticas de fomento à competição, como, por exemplo, a existência de várias operadoras de telefonia móvel com autorização para prestação do SMP (telefonia móvel) com abrangência nacional, além da possibilidade do usuário fazer a portabilidade do seu número de acesso para outra prestadora. Em grande parte dos municípios brasileiros, há pelo menos em operação 02 (duas), dentre as maiores prestadoras, que oferecem o SMP.

3.40. Ademais, salvo melhor juízo, não há qualquer impedimento para que usuários realizem a portabilidade de uma prestadora que está aquém das metas de qualidade, para outra dentro das metas de qualidade e que possa atendê-lo de uma forma melhor. Na portabilidade o número do telefone (terminal de acesso) é mantido.

3.41. Tão importante quanto as ações regulamentares e medidas adicionais tomadas pelos órgãos administrativos, como citadas acima, em favor da melhoria da qualidade da prestação dos serviços de telecomunicações, é a atitude dos usuários de buscar uma prestadora que ofereça serviços de melhor qualidade.

3.42. De toda forma, nos casos em que o usuário perceba dificuldades para fruição do serviço, as prestadoras do SMP podem ser acessadas diretamente para reclamação ou solicitação de serviços por meio dos telefones listados abaixo (para os quais as chamadas são gratuitas de qualquer telefone fixo ou móvel) ou outros meios por elas disponibilizados:

- a) Claro: 1052;
- b) Oi: 1053 ou 1057;
- c) Tim: 1056; e
- d) Vivo: 1058.

VII - INFORMAÇÃO AO CONSUMIDOR

3.43. A Anatel acredita que a transparência é uma ferramenta fundamental para o empoderamento do consumidor.

3.44. Dessa forma, este Órgão Regulador desenvolve atividades voltadas à orientação e conscientização para o consumo por meio das quais pretende estimular hábitos e atitudes que permitam ao consumidor de telecomunicações conhecer seus direitos e informar-se sobre tecnologias e mudanças no setor.

3.45. Dentre tais atividades, ressalta-se a elaboração de material educativo, como a iniciativa "Anatel Explica". Trata-se de um conjunto de tutoriais a respeito de temas de interesse do consumidor, como dúvidas frequentes, direitos e assuntos de destaque no setor de telecomunicações. A campanha pode ser acessada pelo Portal do Consumidor da Anatel, no endereço www.anatel.gov.br/consumidor/anatel-explica.

3.46. Além disso, outras iniciativas da Agência também são úteis para a avaliação da prestação dos serviços de telecomunicações nas diversas realidades do país. Nesse sentido, destacam-se:

Pesquisa de Satisfação e Qualidade

3.46.1. Por meio de pesquisas para a aferição da satisfação e da qualidade percebida pelos consumidores, da qual devem participar todas prestadoras de serviços de telecomunicações que não se enquadrem na condição de Prestadora de Pequeno Porte, a Agência busca avaliar os serviços de telecomunicações sob os seguintes aspectos: satisfação geral, canais de atendimento, oferta e contratação, funcionamento, cobrança, recarga, capacidade de resolução e reparo e instalação.

3.46.2. Na página da Anatel na Internet, além de conhecer o inteiro teor do Regulamento das Condições de Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução Anatel nº 654/2015, é possível conhecer o histórico das pesquisas já realizadas, comparar a avaliação da satisfação dos consumidores, por empresa e serviço, e acompanhar o andamento da pesquisa deste ano. Acesse: www.anatel.gov.br >> Consumidor >> (aba lateral) Compare as Prestadoras >> Pesquisa de Satisfação e Qualidade.

Índice de Desempenho no Atendimento (IDA)

3.46.3. Toda vez que um consumidor registra uma reclamação nos canais de atendimento da Anatel, ela encaminha a reclamação para a operadora reclamada e passa a acompanhar como – e em quanto tempo – esta reclamação será respondida. Os dados que são gerados neste processo permitem à Agência calcular o Índice de Desempenho no Atendimento (IDA), que considera tanto a quantidade de reclamações registradas contra as operadoras, quanto a agilidade e a eficiência delas em responder e permite o estabelecimento de *rankings* de atendimento, por operadora, para os seguintes serviços: telefonia celular, telefonia fixa local, telefonia fixa de longa distância e TV por assinatura

3.46.4. Mais informações sobre o IDA e *ranking* mensal das prestadoras podem ser consultados na página da Anatel na Internet, no seguinte caminho: www.anatel.gov.br >> Consumidor >> (aba lateral) Compare as Prestadoras >> Índice de Desempenho no Atendimento (IDA).

[1] Editais de Licitação nº 002/2007/SPV-Anatel (Edital “3G”), nº 002/2010/PVCP/SPV-Anatel (Edital “Banda H”) e nº 004/2012/PVCP/SPV-Anatel (Edital “Banda Larga Rural e Urbana”).

[2] Edital de Licitação nº 004/2012/PVCP/SPV-Anatel (Edital “Banda Larga Rural e Urbana”).

4. ANEXOS

4.1. Relatório de Indicadores do RGQ-SMP - MT (SEI nº 2020920).

4.2. Relatório de Dados de Fiscalização Consolidados do Monitoramento de Redes - Sorriso/MT (SEI nº 2020921).

5. CONCLUSÃO

5.1. Prestados os esclarecimentos pertinentes ao acompanhamento e fiscalização da qualidade da telefonia e banda larga móveis (SMP), encaminhe-se o presente Informe ao interessado.



Documento assinado eletronicamente por **Simone de Oliveira Brandão, Chefe da Assessoria de Relações Institucionais, Substituto(a)**, em 20/10/2017, às 21:16, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da Portaria nº 912/2017 da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **Fernando Ribeiro Ramos, Coordenador de Processo**, em 20/10/2017, às 21:20, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da Portaria nº 912/2017 da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **Thiago de Oliveira Souza, Especialista em Regulação**, em 20/10/2017, às 21:31, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da Portaria nº 912/2017 da Anatel.



A autenticidade deste documento pode ser conferida em <http://www.anatel.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **2020882** e o código CRC **C7EFECC2**.

Nome Fantasia / Grupo	Unidade Federativa	Área Calc. Indicador	Indicador	Período de Coleta	Meta	jan-16	fev-16	mar-16	abr-16	mai-16	jun-16	jul-16	ago-16	set-16	out-16	nov-16	dez-16	jan-17	fev-17	mar-17	abr-17	mai-17	jun-17
Claro	MT	Área do CN 65	SMP1	Mensal	<= 1%	4,77%	4,23%	4,54%	4,71%	4,66%	4,05%	3,56%	3,60%	3,36%	3,54%	3,61%	3,80%	3,50%	2,99%	3,01%	2,62%	2,84%	2,81%
Claro	MT	Área do CN 66	SMP1	Mensal	<= 1%	2,17%	1,77%	1,94%	1,75%	1,78%	1,76%	1,61%	1,64%	1,58%	1,72%	1,65%	1,81%	2,00%	2,00%	1,70%	1,71%	1,34%	1,52%
Claro	MT	Área do CN 65	SMP3	PMM1	>= 95%	97,39%	98,01%	98,14%	99,52%	99,35%	99,43%	99,29%	99,44%	99,38%	99,49%	99,64%	99,87%	99,33%	99,33%	98,24%	99,14%	99,67%	99,55%
Claro	MT	Área do CN 66	SMP3	PMM2	>= 95%	97,74%	98,17%	98,93%	99,23%	99,38%	99,23%	99,23%	99,28%	99,56%	99,65%	99,81%	99,91%	99,87%	99,63%	99,63%	99,31%	99,63%	99,65%
Claro	MT	Área do CN 66	SMP3	PMM1	>= 95%	98,99%	99,70%	97,73%	99,23%	99,39%	99,50%	98,86%	99,67%	99,60%	99,37%	99,84%	100,00%	99,88%	99,72%	99,78%	99,26%	99,25%	100,00%
Claro	MT	Área do CN 65	SMP4	PMM1	>= 67%	50,50%	51,37%	51,71%	51,33%	50,67%	47,60%	48,13%	48,36%	51,51%	50,88%	51,00%	50,08%	51,20%	99,99%	99,84%	99,45%	99,71%	100,00%
Claro	MT	Área do CN 65	SMP4	PMM2	>= 67%	47,09%	47,30%	48,85%	48,31%	48,31%	47,60%	48,13%	48,36%	47,79%	48,17%	47,45%	47,91%	48,94%	51,68%	51,96%	53,73%	52,37%	51,97%
Claro	MT	Área do CN 66	SMP4	PMM1	>= 67%	52,37%	53,17%	52,99%	52,74%	52,69%	51,45%	50,19%	51,52%	51,70%	51,79%	51,68%	52,61%	53,42%	52,71%	49,08%	49,32%	49,28%	50,07%
Claro	MT	Área do CN 66	SMP5	PMM2	>= 67%	49,03%	49,74%	48,09%	48,80%	48,61%	47,98%	47,15%	47,10%	47,75%	48,12%	49,00%	49,50%	48,77%	49,59%	50,22%	49,92%	53,10%	53,24%
Claro	MT	Área do CN 65	SMP5	PMM1	>= 95%	99,92%	99,92%	99,89%	99,89%	99,81%	99,89%	99,92%	99,92%	99,91%	99,91%	99,93%	99,85%	99,89%	99,88%	99,89%	99,89%	99,89%	99,89%
Claro	MT	Área do CN 66	SMP5	PMM2	>= 95%	99,86%	99,85%	99,87%	99,86%	99,76%	99,88%	99,90%	99,82%	99,89%	99,85%	99,84%	99,89%	99,89%	99,90%	99,89%	99,87%	99,85%	99,78%
Claro	MT	Área do CN 65	SMP6	PMM2	>= 95%	99,95%	99,92%	99,87%	99,93%	99,71%	99,84%	99,94%	99,81%	99,88%	99,88%	99,93%	99,91%	99,91%	99,83%	99,86%	99,71%	99,91%	99,82%
Claro	MT	Área do CN 66	SMP6	Mensal	>= 95%	99,91%	99,90%	99,71%	99,83%	99,89%	99,80%	99,92%	99,69%	99,83%	99,81%	99,80%	99,79%	99,83%	99,80%	99,80%	99,76%	99,64%	99,80%
Claro	MT	Área do CN 66	SMP6	Mensal	>= 95%	98,71%	98,72%	98,72%	98,83%	98,75%	98,74%	98,60%	98,66%	98,69%	98,69%	98,59%	98,59%	98,52%	98,54%	98,60%	97,44%	98,49%	98,13%
Claro	MT	Área do CN 65	SMP7	PMM1	< 2%	0,69%	0,58%	0,69%	0,56%	0,51%	0,56%	0,43%	0,38%	0,40%	0,42%	0,34%	0,32%	0,36%	0,36%	0,36%	0,36%	0,38%	0,43%
Claro	MT	Área do CN 66	SMP7	PMM2	< 2%	0,96%	0,72%	0,83%	0,76%	0,63%	0,72%	0,49%	0,56%	0,49%	0,54%	0,54%	0,44%	0,43%	0,45%	0,43%	0,50%	0,54%	0,51%
Claro	MT	Área do CN 66	SMP7	PMM1	< 2%	0,72%	0,79%	0,80%	0,59%	0,62%	0,66%	0,54%	0,48%	0,48%	0,46%	0,57%	0,42%	0,49%	0,50%	0,51%	0,54%	0,43%	0,50%
Claro	MT	Área da UF MT	SMP8	PMT	>= 98%	0,97%	0,97%	1,11%	1,07%	1,10%	0,89%	0,81%	0,84%	0,65%	0,76%	0,79%	0,68%	0,57%	0,65%	0,76%	0,90%	0,97%	0,82%
Claro	MT	Área da UF MT	SMP9	PMT	< 5%	99,53%	99,40%	99,78%	99,23%	99,35%	99,46%	98,39%	99,21%	99,10%	99,27%	99,04%	99,21%	99,77%	98,87%	98,32%	98,77%	98,69%	98,51%
Claro	MT	Área da UF MT	SMP10	PMT	>= 95%	0,04%	0,03%	0,04%	0,03%	0,02%	0,01%	0,01%	0,08%	0,66%	1,09%	0,12%	0,21%	0,44%	0,48%	0,70%	1,60%	1,86%	1,82%
Claro	MT	Área da UF MT	SMP11	PMT	>= 60% (até out(13)) >= 70% (até out(14)) >= 80% (a partir de nov(14))	NI	NI	93,52%	95,51%	98,64%	97,94%	96,89%	97,06%	97,08%	98,83%	98,09%	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI
Claro	MT	Área do CN 65	SMP12	Mensal	>= 90%	96,48%	98,70%	85,54%	70,46%	77,77%	87,50%	84,25%	84,28%	79,31%	89,64%	90,22%	83,58%	94,16%	95,40%	87,53%	96,58%	96,87%	97,33%
Claro	MT	Área do CN 66	SMP12	Mensal	>= 90%	95,30%	98,31%	85,15%	53,73%	51,18%	79,08%	74,22%	80,12%	72,74%	86,46%	80,25%	83,82%	91,24%	86,24%	78,35%	93,41%	95,47%	94,69%
Claro	MT	Área do CN 65	SMP13	Mensal	>= 95%	99,98%	99,97%	99,97%	99,98%	99,98%	99,97%	99,97%	99,97%	99,97%	99,98%	99,98%	99,97%	99,98%	99,97%	99,97%	99,98%	99,98%	99,99%
Claro	MT	Área do CN 66	SMP13	Mensal	>= 95%	99,98%	99,97%	99,98%	99,98%	99,98%	99,97%	99,97%	99,98%	99,98%	99,98%	99,97%	99,97%	99,98%	99,97%	99,98%	99,98%	99,98%	99,99%
Claro	MT	Área do CN 65	SMP14	Mensal	>= 95%	93,58%	99,19%	97,85%	97,78%	99,98%	98,19%	98,68%	98,53%	99,62%	99,76%	99,30%	98,97%	99,95%	99,95%	99,98%	99,99%	99,99%	99,99%
Claro	MT	Área do CN 66	SMP14	Mensal	>= 95%	99,51%	99,44%	100,00%	100,00%	99,29%	99,18%	100,00%	99,18%	100,00%	100,00%	100,00%	98,61%	100,00%	99,50%	99,72%	99,43%	98,41%	99,04%
Nxtel	MT	Área do CN 65	SMP1	Mensal	<= 1%	15,16%	11,11%	10,52%	11,76%	6,06%	2,85%	7,69%	0,00%	3,12%	0,00%	5,40%	2,56%	3,12%	3,12%	0,00%	2,77%	14,63%	10,86%
Nxtel	MT	Área do CN 66	SMP3	PMM1	>= 95%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	NO	100,00%	100,00%	NO	NO	NO	100,00%	100,00%	NO	NO	0,00%	0,00%	0,00%
Nxtel	MT	Área do CN 65	SMP3	PMM2	>= 95%	NO	NO	100,00%	100,00%	100,00%	NO	NO	NO	NO	NO	100,00%	100,00%	NO	NO	NO	NO	40,00%	40,00%
Nxtel	MT	Área do CN 66	SMP3	PMM1	>= 95%	NO	NO	100,00%	100,00%	100,00%	NO	NO	NO	NO	NO	100,00%	100,00%	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Nxtel	MT	Área do CN 65	SMP4	PMM2	>= 95%	NO	NO	100,00%	100,00%	100,00%	NO	NO	NO	NO	NO	100,00%	100,00%	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Nxtel	MT	Área do CN 66	SMP4	PMM1	>= 67%	50,00%	46,53%	41,33%	42,03%	35,86%	50,83%	41,93%	48,09%	58,33%	53,44%	50,99%	56,06%	54,71%	47,25%	43,92%	56,17%	NO	62,18%
Nxtel	MT	Área do CN 66	SMP4	PMM2	>= 67%	35,64%	47,82%	44,44%	39,42%	39,53%	46,00%	47,50%	41,66%	56,25%	45,76%	50,00%	35,13%	41,66%	52,77%	63,04%	48,57%	NO	75,25%
Nxtel	MT	Área do CN 65	SMP4	PMM2	>= 67%	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	40,00%
Nxtel	MT	Área do CN 66	SMP5	PMM1	>= 95%	100,00%	100,00%	100,00%	99,66%	98,85%	100,00%	98,03%	100,00%	99,65%	99,72%	99,78%	100,00%	99,02%	100,00%	100,00%	NO	NO	44,00%
Nxtel	MT	Área do CN 65	SMP5	PMM2	>= 95%	99,37%	99,02%	100,00%	100,00%	100,00%	99,21%	100,00%	99,37%	100,00%	99,97%	99,76%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	NO	99,80%
Nxtel	MT	Área do CN 66	SMP5	PMM1	>= 95%	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	99,77%	100,00%	100,00%	100,00%	NO	99,30%	
Nxtel	MT	Área do CN 66	SMP5	PMM2	>= 95%	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	96,38%	
Nxtel	MT	Área do CN 65	SMP6	Mensal	>= 95%	100,00%	100,00%	NO	50,00%	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	99,37%	99,37%
Nxtel	MT	Área do CN 66	SMP6	Mensal	>= 95%	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Nxtel	MT	Área do CN 65	SMP7	PMM1	< 2%	1,05%	2,12%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	NO	NO	NO	NO
Nxtel	MT	Área do CN 66	SMP7	PMM2	< 2%	2,77%	0,00%	0,00%	2,43%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,00%	2,00%	NO	0,00%
Nxtel	MT	Área do CN 66	SMP7	PMM1	< 2%	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	5,88%	NO	1,36%	1,36%
Nxtel	MT	Área do CN 66	SMP7	PMM2	< 2%	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	5,00%
Nxtel	MT	Área do CN 66	SMP7	PMM2	< 2%	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	4,54%

	Nextel	MT	Área da UF MT	SMP8	PMT	>= 98%	99,10%	99,44%	98,91%	99,13%	99,63%	99,85%	99,83%	98,59%	99,90%	99,91%	98,06%	98,26%	99,97%	99,86%	99,92%	99,75%	NO	100,00%
	Nextel	MT	Área da UF MT	SMP9	PMT	< 5%	0,84%	0,56%	0,27%	0,53%	0,63%	0,35%	0,17%	0,15%	0,05%	0,42%	1,39%	0,58%	0,02%	0,13%	0,07%	0,24%	NO	100,00%
	Nextel	MT	Área da UF MT	SMP10	PMT	>= 95%	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NO	0,00%
	Nextel	MT	Área da UF MT	SMP11	PMT	>= 60% (até out13) >= 70% (até out14) >= 80% (a partir de nov14)	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI
	Nextel	MT	Área do CN 65	SMP12	Mensal	>= 90%	100,00%	100,00%	NO	100,00%	NO	100,00%	100,00%	100,00%	83,33%	50,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
	Nextel	MT	Área do CN 66	SMP12	Mensal	>= 90%	93,75%	93,33%	76,31%	94,44%	94,44%	100,00%	100,00%	100,00%	71,42%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
	Nextel	MT	Área do CN 65	SMP13	Mensal	>= 95%	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI
	Nextel	MT	Área do CN 66	SMP13	Mensal	>= 95%	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI
	Nextel	MT	Área do CN 65	SMP14	Mensal	>= 95%	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI
	Nextel	MT	Área do CN 66	SMP14	Mensal	>= 95%	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI
	Oi	MT	Área do CN 65	SMP1	Mensal	>= 95%	0,69%	0,57%	0,85%	0,86%	0,95%	1,17%	1,23%	1,37%	1,44%	1,55%	1,50%	1,70%	1,89%	2,22%	2,09%	NO	NO	NO
	Oi	MT	Área do CN 66	SMP1	Mensal	<= 1%	0,38%	0,33%	0,44%	0,43%	0,48%	0,68%	0,63%	0,62%	0,71%	0,74%	0,70%	0,75%	0,85%	0,69%	0,77%	0,78%	0,78%	1,87%
	Oi	MT	Área do CN 65	SMP3	PMM1	>= 95%	98,16%	98,55%	98,38%	98,95%	98,95%	97,55%	95,46%	98,80%	98,57%	97,66%	98,80%	98,45%	98,03%	98,76%	97,13%	98,73%	98,73%	98,27%
	Oi	MT	Área do CN 66	SMP3	PMM2	>= 95%	98,59%	98,39%	98,22%	98,51%	98,54%	98,95%	98,61%	97,97%	98,90%	98,09%	99,22%	98,63%	99,00%	99,20%	98,89%	98,15%	98,95%	98,95%
	Oi	MT	Área do CN 65	SMP3	PMM1	>= 95%	98,79%	98,76%	97,96%	98,64%	98,64%	98,56%	98,04%	98,41%	98,63%	97,94%	98,76%	98,48%	97,78%	98,82%	98,63%	98,98%	98,30%	98,30%
	Oi	MT	Área do CN 66	SMP3	PMM2	>= 95%	94,90%	98,78%	97,46%	98,54%	98,54%	97,57%	99,07%	98,46%	97,00%	98,60%	98,79%	98,41%	98,79%	98,63%	98,85%	98,48%	98,78%	98,78%
	Oi	MT	Área do CN 65	SMP4	PMM1	>= 67%	46,04%	48,59%	45,64%	47,39%	46,24%	48,15%	52,76%	48,32%	50,25%	49,58%	51,68%	51,77%	51,89%	51,64%	51,94%	51,81%	51,03%	51,03%
	Oi	MT	Área do CN 66	SMP4	PMM2	>= 67%	44,39%	45,71%	45,04%	44,64%	46,02%	45,71%	52,92%	48,40%	48,21%	48,22%	49,40%	49,24%	47,40%	49,41%	49,61%	50,29%	49,72%	50,52%
	Oi	MT	Área do CN 65	SMP4	PMM1	>= 67%	51,61%	52,73%	51,42%	52,82%	52,92%	52,10%	57,13%	54,45%	54,26%	53,43%	53,79%	54,04%	53,07%	54,04%	53,21%	53,99%	54,02%	52,04%
	Oi	MT	Área do CN 66	SMP5	PMM2	>= 67%	45,30%	49,64%	48,37%	47,37%	49,64%	54,59%	50,28%	50,45%	49,85%	51,01%	51,18%	50,29%	51,83%	51,48%	53,99%	54,02%	52,04%	52,04%
	Oi	MT	Área do CN 65	SMP5	PMM1	>= 95%	99,45%	99,44%	99,17%	99,21%	95,54%	96,73%	98,82%	98,61%	99,07%	98,73%	99,76%	98,91%	99,56%	99,56%	99,03%	99,62%	99,00%	95,63%
	Oi	MT	Área do CN 66	SMP5	PMM2	>= 95%	99,88%	99,86%	99,43%	99,76%	99,42%	99,78%	99,81%	99,39%	99,66%	99,51%	99,76%	99,66%	99,51%	99,62%	99,42%	99,55%	99,52%	99,52%
	Oi	MT	Área do CN 65	SMP6	PMM2	>= 95%	99,42%	99,09%	99,24%	91,42%	98,41%	98,51%	99,15%	97,84%	99,23%	99,27%	99,73%	99,66%	99,51%	99,23%	99,00%	99,53%	96,60%	96,60%
	Oi	MT	Área do CN 66	SMP6	Mensal	>= 95%	53,14%	59,34%	60,41%	48,97%	52,09%	53,38%	55,04%	55,76%	55,76%	66,07%	77,81%	77,81%	82,00%	79,74%	76,10%	78,41%	83,72%	83,84%
	Oi	MT	Área do CN 65	SMP7	PMM1	>= 95%	82,04%	84,59%	85,90%	83,37%	69,76%	86,60%	85,40%	85,15%	87,65%	85,85%	86,74%	81,04%	83,35%	85,16%	87,25%	88,70%	83,72%	83,84%
	Oi	MT	Área do CN 66	SMP7	PMM2	< 2%	0,82%	0,81%	0,84%	0,72%	0,80%	0,78%	0,74%	0,59%	0,64%	0,72%	0,72%	0,84%	0,77%	0,85%	0,79%	0,82%	0,79%	0,94%
	Oi	MT	Área do CN 65	SMP7	PMM1	< 2%	1,12%	1,28%	1,36%	1,30%	1,26%	0,98%	0,97%	0,86%	0,91%	1,01%	0,91%	1,09%	1,04%	1,05%	1,07%	1,38%	1,20%	1,18%
	Oi	MT	Área do CN 66	SMP7	PMM2	< 2%	0,79%	0,80%	0,80%	0,78%	1,21%	0,75%	0,65%	0,86%	0,74%	0,87%	0,86%	1,06%	1,10%	1,04%	1,29%	1,11%	1,25%	1,09%
	Oi	MT	Área do CN 65	SMP8	PMT	>= 98%	99,31%	99,70%	98,49%	98,92%	99,51%	99,68%	99,02%	99,82%	99,63%	99,82%	99,66%	99,77%	99,75%	99,69%	99,67%	99,65%	99,45%	99,45%
	Oi	MT	Área do UF MT	SMP9	PMT	< 5%	0,04%	0,02%	0,03%	0,03%	0,02%	0,01%	0,01%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%	0,02%	0,03%	0,04%
	Oi	MT	Área do UF MT	SMP10	PMT	>= 95%	98,73%	99,61%	100,00%	98,88%	98,97%	99,84%	99,85%	99,32%	98,97%	96,65%	96,45%	98,16%	99,01%	96,45%	97,80%	99,04%	NI	NI
	Oi	MT	Área da UF MT	SMP11	PMT	>= 60% (até out13) >= 70% (até out14) >= 80% (a partir de nov14)	94,05%	98,96%	99,54%	99,05%	98,84%	98,33%	97,69%	96,28%	95,81%	94,38%	94,89%	95,37%	96,65%	94,98%	95,37%	93,76%	93,74%	NI
	Oi	MT	Área do CN 65	SMP12	Mensal	>= 90%	38,57%	56,31%	52,36%	51,98%	54,61%	74,65%	82,52%	82,43%	77,22%	72,35%	69,25%	87,83%	70,45%	84,55%	71,79%	78,40%	66,93%	70,11%
	Oi	MT	Área do CN 66	SMP12	Mensal	>= 90%	40,93%	62,68%	56,92%	54,13%	76,70%	70,53%	82,49%	78,75%	83,82%	72,37%	58,20%	87,18%	68,33%	85,74%	69,54%	73,07%	71,89%	69,24%
	Oi	MT	Área do CN 65	SMP13	Mensal	>= 95%	84,54%	99,88%	99,90%	99,81%	99,77%	99,90%	99,72%	99,79%	99,94%	99,86%	99,93%	99,88%	99,96%	99,96%	99,88%	99,82%	99,86%	99,85%
	Oi	MT	Área do CN 66	SMP13	Mensal	>= 95%	85,84%	99,89%	99,90%	99,94%	99,89%	99,94%	99,79%	99,91%	99,97%	99,97%	99,96%	99,94%	99,96%	99,96%	99,94%	99,89%	99,87%	99,85%
	Oi	MT	Área do CN 65	SMP14	Mensal	>= 95%	88,50%	93,89%	98,08%	99,99%	97,76%	98,04%	98,73%	98,42%	96,67%	97,65%	97,65%	97,69%	97,04%	98,49%	98,14%	49,02%	48,61%	49,39%
	Vivo	MT	Área do CN 66	SMP14	Mensal	>= 95%	69,31%	76,24%	47,22%	59,89%	48,00%	80,74%	73,42%	74,54%	91,43%	97,71%	93,86%	100,00%	98,94%	96,45%	47,05%	52,85%	55,50%	55,50%
	Vivo	MT	Área do CN 65	SMP1	Mensal	<= 1%	0,94%	0,87%	0,91%	0,88%	0,93%	0,73%	0,74%	0,90%	0,86%	0,81%	0,92%	0,96%	1,08%	1,10%	1,15%	0,92%	0,96%	1,09%
	Vivo	MT	Área do CN 66	SMP1	Mensal	<= 1%	0,92%	0,81%	0,90%	0,91%	0,94%	0,74%	0,77%	0,93%	0,86%	0,76%	0,81%	0,88%	0,91%	1,05%	1,05%	0,90%	0,96%	1,09%
	Vivo	MT	Área do CN 65	SMP3	PMM1	>= 95%	98,64%	98,61%	98,99%	98,73%	98,63%	98,22%	97,99%	98,96%	98,91%	98,81%	98,19%	98,88%	98,64%	98,82%	98,88%	98,87%	98,81%	98,81%
	Vivo	MT	Área do CN 66	SMP3	PMM2	>= 95%	99,00%	98,66%	99,13%	98,94%	98,82%	98,92%	98,55%	99,21%	99,08%	98,94%	98,51%	98,80%	98,84%	98,60%	99,03%	99,09%	98,93%	98,84%
	Vivo	MT	Área do CN 65	SMP3	PMM1	>= 95%	98,71%	98,39%	98,81%	98,42%	98,45%	98,02%	98,57%	98,90%	98,86%	98,34%	98,17%	98,76%	98,75%	99,94%	99,09%	98,94%	98,94%	98,94%
	Vivo	MT	Área do CN 66	SMP3	PMM2	>= 95%	98,83%	98,74%	98,96%	98,71%	98,53%	98,53%	98,57%	98,96%	98,71%	98,75%	98,50%	98,80%	98,87%	98,79%	99,12%	99,06%	99,06%	99,06%
	Vivo	MT	Área do CN 65	SMP4	PMM1	>= 67%	55,48%	55,48%	55,24%	53,13%	52,88%	56,34%	56,09%	52,27%	54,36%	54,91%	55,13%	55,04%	54,67%	55,31%	55,67%	56,26%	58,78%	58,78%
	Vivo	MT	Área do CN 66	SMP4	PMM2	>= 67%	52,44%	51,78%	51,78%	53,54%	53,54%	53,51%	49,83%	51,51%	51,80%	52,41%	51,84%	51,84%	51,45%	51,80%	52,61%	52,80%	53,54%	53,67%
	Vivo	MT	Área do CN 65	SMP4	PMM1	>= 67%	55,60%	56,42%	56,40%	56,72%	56,96%	53,86%	50,39%	51,37%	52,94%	55,94%	56,94%	56,34%	55,21%	56,64%	56,70%	54,54%	54,72%	54,72%
	Vivo	MT	Área do CN 66	SMP4	PMM2	>= 67%	52,90%	52,78%	53,21%	53,21%	54,17%	53,86%	50,39%	51,37%	52,94%	52,94%	53,60%	53,20%	52,66%	54,25%	54,61%	54,41%	54,72%	54,72%
	Vivo	MT	Área do CN 65	SMP5	PMM1	>= 95%	96,73%	97,16%	96,50%	97,41%	97,57%	96,97%	97,97%	97,51%	97,04%	97,04%	97,37%	97,37%	97,73%	97,47%	97,32%	97,00%	97,12%	97,12%
	Vivo	MT	Área do CN 66	SMP5	PMM2	>= 95%	95,83%	96,41%	96,53%	96,80%	96,76%	97,02%	96,87%	95,96%	95,78%	96,83%	96,44%	96,98%	96,74%	96,66%	96,66%	96,11%	93,99%	93,99%
	Vivo	MT	Área do CN 65	SMP5	PMM1	>= 95%	96,62%	97,33%	97,04%	97,04%	97,08%	97,30%	97,30%	95,69%	95,69%	96,70%	95,77%	97,38%	96,66%	97,25%	97,05%	97,21%	97,01%	97,01%
	Vivo	MT	Área do CN 66	SMP5	PMM2	>= 95%	95,89%	94,38%	93,07%	94,28%	93,07%	93,07%	93,07%	93,07%	93,07%	93,07%	93,07%	93,07%	93,07%	93,07%	93,07%	93,07%	93,07%	93,07%
	Vivo	MT	Área do CN 65	SMP6	Mensal	>= 95%	99,24%	99,21%	99,11%	99,28%	99,35%	99,25%	99,24%	99,07%	99,28%	99,26%	99,30%	99,23%	99,16%	99,17%	99,19%	99,19%	99,22%	99,22%
	Vivo	MT	Área do CN 66	SMP6	Mensal	>= 95%	99,43%	99,35%	99,41%	99,45%	99,52%	99,40%	99,38%	99,29%	99,44%	99,44%	99,44%	99,45%	99,42%	99,37%	99,40%	99,41%	99,42%	99,42%

Vivo	MT	Área do CN 65	SMP7	PMM1	< 2%	0,42%	0,43%	0,45%	0,39%	0,33%	0,41%	0,41%	0,38%	0,37%	0,34%	0,29%	0,30%	0,33%	0,39%	0,36%	0,33%	0,38%
Vivo	MT	Área do CN 65	SMP7	PMM2	< 2%	0,57%	0,57%	0,60%	0,56%	0,50%	0,65%	0,57%	0,57%	0,54%	0,40%	0,40%	0,42%	0,47%	0,58%	0,61%	0,58%	0,56%
Vivo	MT	Área do CN 66	SMP7	PMM1	< 2%	0,47%	0,39%	0,42%	0,36%	0,31%	0,41%	0,40%	0,43%	0,42%	0,34%	0,35%	0,29%	0,31%	0,38%	0,31%	0,31%	0,30%
Vivo	MT	Área do CN 66	SMP7	PMM2	< 2%	0,59%	0,52%	0,61%	0,55%	0,46%	0,61%	0,54%	0,59%	0,55%	0,37%	0,40%	0,37%	0,40%	0,52%	0,46%	0,50%	0,42%
Vivo	MT	Área da UF MT	SMP8	PMT	>= 98%	99,88%	99,97%	99,97%	99,61%	99,97%	99,93%	99,92%	99,86%	99,92%	99,79%	99,86%	99,78%	99,81%	99,80%	99,79%	99,78%	99,78%
Vivo	MT	Área da UF MT	SMP9	PMT	< 5%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,87%	0,97%	0,75%	1,15%	1,71%	1,25%	1,43%
Vivo	MT	Área da UF MT	SMP10	PMT	>= 95%	NI	99,44%	99,16%	99,76%	99,42%	100,00%	97,86%	99,87%	100,00%	100,00%	100,00%	NI	NI	NI	NI	NI	NI
Vivo	MT	Área da UF MT	SMP11	PMT	>= 70% (até out(13)) >= 80% (a partir de nov(14))	NI	107,96%	107,41%	109,04%	107,80%	109,39%	108,88%	107,48%	107,76%	106,17%	105,59%	104,67%	NI	NI	NI	NI	NI
Vivo	MT	Área do CN 65	SMP12	Mensal	>= 90%	29,53%	34,55%	34,04%	20,98%	24,53%	26,30%	51,54%	23,67%	30,52%	42,39%	25,52%	30,61%	20,46%	43,91%	32,27%	14,65%	17,66%
Vivo	MT	Área do CN 66	SMP12	Mensal	>= 90%	22,33%	28,57%	23,79%	20,22%	23,31%	24,99%	20,70%	23,60%	21,58%	21,68%	16,11%	18,39%	10,92%	17,56%	22,82%	14,93%	16,83%
Vivo	MT	Área do CN 65	SMP13	Mensal	>= 95%	99,99%	99,99%	99,99%	99,99%	99,99%	99,98%	99,99%	99,99%	99,99%	99,99%	99,99%	99,99%	99,99%	99,99%	99,99%	99,99%	99,98%
Vivo	MT	Área do CN 66	SMP13	Mensal	>= 95%	99,99%	99,99%	99,99%	99,99%	99,99%	99,99%	99,99%	99,99%	99,99%	99,99%	99,99%	99,99%	99,99%	99,99%	99,99%	99,99%	99,98%
Vivo	MT	Área do CN 65	SMP14	Mensal	>= 95%	84,83%	86,83%	89,46%	88,00%	91,72%	93,14%	97,48%	97,50%	91,22%	90,95%	92,38%	93,80%	79,61%	87,95%	93,49%	97,91%	99,99%
Vivo	MT	Área do CN 66	SMP14	Mensal	>= 95%	83,63%	83,58%	84,95%	90,05%	91,67%	84,68%	97,80%	87,84%	87,47%	85,56%	86,91%	76,04%	64,70%	87,87%	88,84%	88,56%	90,72%
Tim	MT	Área do CN 65	SMP1	Mensal	<= 1%	1,09%	1,22%	1,30%	1,40%	1,55%	1,70%	1,72%	1,89%	2,18%	2,87%	3,24%	2,39%	2,04%	2,27%	2,00%	2,07%	2,12%
Tim	MT	Área do CN 66	SMP1	Mensal	<= 1%	0,53%	0,54%	0,65%	0,70%	0,81%	0,88%	0,87%	1,09%	1,18%	1,35%	1,45%	1,20%	1,10%	1,07%	0,98%	1,01%	1,18%
Tim	MT	Área do CN 65	SMP3	PMM1	>= 95%	99,51%	99,67%	99,76%	99,78%	99,80%	99,77%	99,77%	99,77%	99,67%	99,67%	99,61%	98,93%	97,55%	99,28%	99,82%	99,73%	99,90%
Tim	MT	Área do CN 66	SMP3	PMM2	>= 95%	99,72%	99,47%	99,82%	99,72%	99,71%	99,71%	99,29%	99,03%	99,63%	99,63%	99,83%	99,90%	97,94%	99,72%	99,73%	99,53%	99,62%
Tim	MT	Área do CN 66	SMP3	PMM2	>= 95%	99,50%	99,80%	99,90%	99,91%	99,96%	99,68%	99,75%	99,77%	99,76%	99,76%	99,81%	99,57%	96,36%	92,31%	99,61%	91,19%	99,23%
Tim	MT	Área do CN 65	SMP4	PMM1	>= 67%	99,77%	99,39%	99,80%	99,66%	99,57%	99,79%	99,45%	99,51%	99,15%	99,79%	99,65%	97,44%	94,46%	99,35%	99,53%	99,44%	99,21%
Tim	MT	Área do CN 66	SMP4	PMM2	>= 67%	99,32%	60,02%	58,89%	59,82%	59,87%	57,14%	52,04%	55,47%	55,47%	55,47%	55,42%	55,68%	56,23%	55,02%	56,73%	57,47%	57,97%
Tim	MT	Área do CN 65	SMP4	PMM1	>= 67%	57,95%	58,27%	56,47%	58,35%	58,95%	55,82%	49,88%	51,89%	53,21%	53,08%	53,80%	54,11%	52,52%	54,61%	55,42%	56,53%	58,11%
Tim	MT	Área do CN 66	SMP4	PMM2	>= 67%	57,94%	58,77%	56,47%	58,35%	58,95%	55,82%	49,88%	51,89%	53,21%	53,08%	53,80%	54,11%	52,52%	54,61%	55,42%	56,53%	58,11%
Tim	MT	Área do CN 65	SMP5	PMM1	>= 95%	99,57%	99,62%	99,36%	99,51%	99,61%	99,68%	99,61%	99,52%	99,66%	99,66%	99,74%	99,63%	99,47%	99,57%	99,72%	99,47%	99,59%
Tim	MT	Área do CN 66	SMP5	PMM2	>= 95%	99,52%	99,60%	99,47%	99,59%	99,53%	99,43%	99,62%	99,54%	99,56%	99,60%	99,56%	99,65%	99,67%	99,51%	99,73%	99,37%	99,49%
Tim	MT	Área do CN 66	SMP5	PMM1	>= 95%	99,69%	99,71%	99,67%	99,69%	99,69%	99,72%	99,27%	98,74%	99,52%	99,60%	99,05%	99,68%	99,48%	99,07%	99,44%	98,88%	94,67%
Tim	MT	Área do CN 65	SMP6	Mensal	>= 95%	99,63%	99,65%	99,55%	99,36%	99,68%	99,21%	98,24%	98,21%	98,24%	98,16%	98,66%	96,43%	98,00%	98,71%	99,03%	99,22%	98,46%
Tim	MT	Área do CN 66	SMP6	Mensal	>= 95%	80,86%	84,59%	79,40%	85,66%	92,72%	79,18%	81,72%	80,37%	75,88%	91,52%	91,30%	89,90%	89,91%	91,20%	87,04%	93,34%	94,18%
Tim	MT	Área do CN 65	SMP7	PMM1	>= 95%	96,36%	95,95%	95,92%	96,32%	95,89%	95,95%	95,59%	95,55%	96,12%	95,97%	96,22%	97,16%	97,06%	97,06%	96,06%	95,31%	96,43%
Tim	MT	Área do CN 66	SMP7	PMM2	< 2%	0,83%	0,78%	0,65%	0,59%	0,54%	0,61%	0,64%	0,57%	0,52%	0,53%	0,46%	0,54%	0,60%	0,58%	0,50%	0,43%	0,49%
Tim	MT	Área do CN 65	SMP7	PMM2	< 2%	1,20%	1,08%	0,90%	0,82%	0,74%	0,77%	0,71%	0,76%	0,76%	0,76%	0,82%	0,73%	0,86%	0,65%	0,78%	0,88%	0,62%
Tim	MT	Área do CN 66	SMP7	PMM1	< 2%	1,20%	1,41%	1,37%	1,22%	1,22%	1,27%	1,13%	1,13%	1,14%	1,14%	1,14%	1,24%	1,44%	1,33%	1,06%	1,15%	1,32%
Tim	MT	Área do CN 66	SMP8	PMT	< 2%	1,72%	1,81%	2,05%	2,54%	1,74%	1,59%	1,91%	1,64%	1,36%	1,36%	1,71%	1,64%	1,56%	1,45%	1,49%	1,55%	1,40%
Tim	MT	Área da UF MT	SMP9	PMT	>= 98%	98,31%	98,74%	98,19%	99,16%	99,78%	99,40%	99,81%	99,73%	99,87%	99,48%	99,87%	99,85%	97,81%	99,91%	99,87%	99,87%	98,25%
Tim	MT	Área da UF MT	SMP9	PMT	< 5%	0,20%	0,14%	0,11%	0,08%	0,06%	0,05%	0,03%	0,03%	0,03%	0,03%	0,01%	0,01%	0,01%	0,01%	0,01%	0,01%	0,01%
Tim	MT	Área da UF MT	SMP10	PMT	>= 95%	NI	NI	98,82%	98,99%	99,56%	99,82%	99,02%	99,92%	99,17%	99,71%	99,24%	99,55%	99,69%	NI	NI	NI	NI
Tim	MT	Área da UF MT	SMP11	PMT	>= 60% (até out(13)) >= 70% (até out(14)) >= 80% (a partir de nov(14))	NI	NI	111,73%	112,87%	99,03%	98,32%	97,87%	97,37%	94,87%	97,15%	94,46%	95,87%	97,28%	NI	NI	NI	NI
Tim	MT	Área do CN 65	SMP12	Mensal	>= 90%	49,33%	71,11%	79,91%	66,74%	44,55%	53,26%	38,38%	41,41%	49,70%	50,95%	47,52%	64,24%	69,75%	76,99%	52,33%	54,51%	65,01%
Tim	MT	Área do CN 66	SMP12	Mensal	>= 90%	47,04%	74,11%	78,36%	65,38%	37,66%	49,86%	34,47%	41,10%	46,13%	49,15%	47,50%	75,03%	62,80%	72,12%	79,69%	53,39%	71,61%
Tim	MT	Área do CN 65	SMP13	Mensal	>= 95%	99,54%	99,49%	99,31%	99,31%	99,17%	99,07%	98,81%	98,30%	97,88%	97,91%	98,42%	98,39%	98,41%	98,45%	98,40%	98,27%	97,77%
Tim	MT	Área do CN 66	SMP13	Mensal	>= 95%	99,55%	99,52%	99,34%	99,36%	99,26%	99,13%	98,88%	98,64%	98,05%	98,02%	98,34%	98,34%	98,14%	98,06%	97,89%	98,00%	97,69%
Tim	MT	Área do CN 65	SMP14	Mensal	>= 95%	98,61%	100,00%	99,13%	100,00%	94,89%	97,12%	96,98%	96,89%	97,56%	97,64%	95,37%	97,09%	99,28%	99,23%	98,54%	99,42%	99,36%

Fonte: SQG/Anatel

Legenda

Indicador	Descrição	Meta
SMP1	Taxa de Reclamações	<= 1%
SMP2	Taxa de Reclamações na Anatel	<= 2%
SMP3	Taxa de Complemento de Chamadas para o Centro de Atendimento	>= 95%
SMP4	Taxa de Complemento	>= 67%
SMP5	Taxa de Alocação de Canal de Tráfego	>= 95%
SMP6	Taxa de Entrega de Mensagem de Texto	>= 95%
SMP7	Taxa de Queda de Ligações	< 2%

SMP8	Taxa de Conexão de Dados		
SMP9	Taxa de Queda das Conexões de Dados		>= 98%
SMP10	Garantia de Taxa de Transmissão Instantânea Contratada		< 5%
SMP11	Garantia de Taxa de Transmissão Média Contratada (Download)		>= 95%
SMP12	Taxa de Atendimento pelo Atendimento em Sistemas de Auto-Atendimento		>= 60% (até out13) / >= 70% (até out14) / >= 80% (a partir de nov14)
SMP13	Taxa de Resposta ao Usuário		>= 90%
SMP14	Taxa de Atendimento Pessoal ao Usuário		>= 95%
PMM1	Indicador de qualidade coletado em dois dias do mês e durante o Período de Maior Movimento (PMM) diurno, sendo o do SMP das 10h às 13h.		>= 95%
PMM2	Indicador de qualidade coletado em dois dias do mês e durante o Período de Maior Movimento (PMM) noturno, sendo o do SMP das 18h às 21h.		
PMT	Indicador de qualidade coletado em todos os dias do mês, mas restrito ao Período de Maior Tráfego (PMT), sendo o do SMP das 10h às 22h.		
NO	Não houve Ocorrência no universo avaliado pelo indicador. É considerado um resultado não válido, não computando para fins de cumprimento de meta, nem gerando sanção.		
NI	Dados Não Informados ou sob questionamento à prestadora. Não constitui descumprimento de meta, mas infidelidade de dados a Agência, pela qual a prestadora pode vir a ser sancionada.		

Observações			
a)	Coleta de dados do SMP em observância à Resolução nº 575/2011 (RGO-SMP) ocorre desde de mai12		
b)	Dados coletados pela Entidade Aferidora de Qualidade (Indicadores SMP10 e SMP11) passaram a ser divulgados a partir de jul13.		
c)	O indicador SMP11 apresenta o resultado calculado para o Download.		
d)	Indicador SMP2 ainda sendo estruturado dentro da Agência.		
e)	Dados dos indicadores SMP10 e 11 com dados informados como "N" representa que ou não atendeu a validade estatística para cálculo do indicador ou que os indicadores não foram coletados para determinada Área Calc. Indicador, em um período a partir do qual existe a obrigação de coleta.		
f)	Os indicadores são calculados com o truncamento na segunda casa decimal.		
g)	Prestadora Nextel com obrigação de coleta desde jun13. Porto Seguro Conecta desde mai13 e Datora Mobilie desde mai16.		

Monitoramento de Redes do Serviço Móvel Pessoal – SMP (Telefonia móvel)

Relatório de Dados de Fiscalização Consolidados por Município e Estado (UF)

UF : MT - Município : Sorriso

VOZ - Resultados

Taxa de conexão de VOZ (%) - Referência : ≥ 95 %

Prestadora	SET-2016	OUT-2016	NOV-2016	DEZ-2016	JAN-2017	FEV-2017	MAR-2017	ABR-2017	MAI-2017	JUN-2017	JUL-2017	AGO-2017
CLARO	99.97	99.71	99.78	99.81	99.85	99.81	99.87	99.88	99.88	99.88	99.84	99.84
OI	97.71	98.09	98.09	97.83	98.5	98.58	98.73	98.79	98.74	98.65	97.85	97.31
TIM	99.96	99.99	99.99	99.67	99.98	99.39	98.97	99.69	99.53	99.16	99.37	99.39
VIVO	99.15	98.92	99.25	98.63	99.06	99.18	98.46	99.32	99.09	99.26	99.2	99.39

Taxa de desconexão de VOZ (%) - Referência : ≤ 2 %

Prestadora	SET-2016	OUT-2016	NOV-2016	DEZ-2016	JAN-2017	FEV-2017	MAR-2017	ABR-2017	MAI-2017	JUN-2017	JUL-2017	AGO-2017
CLARO	0.87	0.57	0.51	0.47	0.58	0.68	0.51	0.47	0.44	0.54	0.64	0.78
OI	1.27	1.22	1.21	1.39	1.32	1.26	1.13	1.12	1.01	1.04	1.54	2.44
TIM	1.28	1.07	1.18	1.52	1.97	2.04	2.17	2.14	2.12	1.88	1.34	1.71
VIVO	0.89	0.88	0.88	1.1	0.91	0.93	1.0	0.92	0.95	0.91	0.8	0.92

DADOS - Resultados

Taxa de conexão de DADOS (%) - Referência : ≥ 98 %

Prestadora	SET-2016	OUT-2016	NOV-2016	DEZ-2016	JAN-2017	FEV-2017	MAR-2017	ABR-2017	MAI-2017	JUN-2017	JUL-2017	AGO-2017
CLARO	99.89	99.91	99.91	99.93	99.92	99.91	99.95	99.96	99.93	99.92	99.91	99.88
OI	98.51	98.39	98.06	98.29	98.16	98.31	98.2	98.04	97.97	98.35	98.23	97.74
TIM	99.13	99.06	99.16	98.82	96.21	96.62	96.88	95.96	94.66	92.1	92.65	94.82
VIVO	96.28	95.1	94.8	96.11	97.35	97.53	98.16	97.92	97.92	98.23	98.27	98.6

Taxa de desconexão de DADOS (%) - Referência : ≤ 5 %

20/10/2017

Prestadora	SET-2016	OUT-2016	NOV-2016	DEZ-2016	JAN-2017	FEV-2017	MAR-2017	ABR-2017	MAI-2017	JUN-2017	JUL-2017	AGO-2017
CLARO	1.9	0.99	0.89	0.92	0.94	0.99	0.99	0.87	0.85	0.87	0.93	0.95
OI	2.14	2.32	2.53	2.51	2.57	2.37	2.16	2.23	2.27	2.36	2.57	3.04
TIM	1.21	1.8	1.0	1.0	1.39	1.18	1.12	1.22	1.41	1.48	1.28	1.19
VIVO	1.21	1.11	1.13	1.28	1.22	1.33	1.31	1.31	1.29	1.3	1.35	1.2

DADOS 2G - Resultados

Taxa de conexão de DADOS 2G (%) - Referência : $\geq 98 \%$

Prestadora	SET-2016	OUT-2016	NOV-2016	DEZ-2016	JAN-2017	FEV-2017	MAR-2017	ABR-2017	MAI-2017	JUN-2017	JUL-2017	AGO-2017
CLARO	99.89	99.9	99.91	99.93	99.92	99.91	99.95	99.96	99.93	99.92	99.9	99.87
OI	98.43	98.3	97.94	98.19	98.05	98.23	98.12	97.99	97.91	98.28	98.1	97.59
TIM	99.13	99.06	99.16	98.82	96.21	96.62	96.88	95.96	94.66	92.1	92.65	94.82
VIVO	96.18	94.95	94.61	95.89	97.18	97.36	97.97	97.67	97.68	97.93	98.0	98.32

Taxa de desconexão de DADOS 2G (%) - Referência : $\leq 5 \%$

Prestadora	SET-2016	OUT-2016	NOV-2016	DEZ-2016	JAN-2017	FEV-2017	MAR-2017	ABR-2017	MAI-2017	JUN-2017	JUL-2017	AGO-2017
CLARO	1.9	1.95	1.86	1.81	1.77	1.82	1.82	1.55	1.5	1.58	1.61	1.65
OI	2.37	2.58	2.83	2.79	2.82	2.58	2.37	2.42	2.5	2.63	2.85	3.41
TIM	1.21	1.8	1.0	1.0	1.39	1.18	1.12	1.22	1.41	1.48	1.28	1.19
VIVO	1.33	1.28	1.31	1.42	1.38	1.53	1.53	1.59	1.55	1.68	1.74	1.51

DADOS 3G - Resultados

Taxa de conexão de DADOS 3G (%) - Referência : $\geq 98 \%$

Prestadora	SET-2016	OUT-2016	NOV-2016	DEZ-2016	JAN-2017	FEV-2017	MAR-2017	ABR-2017	MAI-2017	JUN-2017	JUL-2017	AGO-2017
CLARO	-	99.97	99.98	99.92	99.98	99.98	99.98	99.98	99.98	99.98	99.98	99.98
OI	99.66	99.66	99.65	99.62	99.65	99.63	99.44	98.94	98.74	99.23	99.98	99.6
TIM	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
VIVO	99.43	99.26	99.37	99.25	99.4	99.33	99.09	99.32	99.34	99.61	99.62	99.57

Taxa de desconexão de DADOS 3G (%) - Referência : $\leq 5 \%$

Prestadora	SET-2016	OUT-2016	NOV-2016	DEZ-2016	JAN-2017	FEV-2017	MAR-2017	ABR-2017	MAI-2017	JUN-2017	JUL-2017	AGO-2017
CLARO	-	0.32	0.24	0.22	0.24	0.26	0.23	0.23	0.22	0.27	0.27	0.26
OI	0.39	0.4	0.41	0.46	0.47	0.46	0.42	0.41	0.39	0.39	0.4	0.42
TIM	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
VIVO	1.04	0.85	0.87	1.09	1.01	1.04	1.11	1.01	1.03	0.85	0.84	0.97

DADOS 4G - Resultados

Taxa de conexão de DADOS 4G (%) - Referência : >= 98 %

Prestadora	SET-2016	OUT-2016	NOV-2016	DEZ-2016	JAN-2017	FEV-2017	MAR-2017	ABR-2017	MAI-2017	JUN-2017	JUL-2017	AGO-2017
CLARO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	99.96	99.95
OI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TIM	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
VIVO	100.0	99.9	99.9	99.91	99.82	99.76	99.78	99.89	99.88	99.93	99.92	99.92

Taxa de desconexão de DADOS 4G (%) - Referência : <= 5 %

Prestadora	SET-2016	OUT-2016	NOV-2016	DEZ-2016	JAN-2017	FEV-2017	MAR-2017	ABR-2017	MAI-2017	JUN-2017	JUL-2017	AGO-2017
CLARO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.05	0.06
OI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TIM	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
VIVO	1.23	0.1	0.11	0.1	0.16	0.17	0.11	0.09	0.1	0.06	0.08	0.08

Notas:

- 1) O símbolo "-" representa dados inválidos ou ausência de prestação de serviço no município
- 2) Os dados são coletados 24h por dia, todos os dias do mês

Legenda:

- 1) Taxa de Conexão de Voz: Total de chamadas completadas dividido pelo total de tentativas
- 2) Taxa de Desconexão de Voz: Total de chamadas interrompidas (queda) dividido pelo total de chamadas
- 3) Taxa de Conexão de Dados: Total de conexões de dados dividido pelo total de tentativas
- 4) Taxa de Desconexão de Dados: Total de conexões de dados interrompidas (queda) dividido pelo total de conexões
- 5) Taxa de Disponibilidade: Disponibilidade possível no mês (100%) menos o (somatório das durações de interrupções e quantidade de ERBs afetadas) sobre o (nº de ERBs do município x 720 minutos)