



Regulamento de Gestão da Qualidade do SCM e do SMP

Bruno de Carvalho Ramos
Superintendente de Serviços Privados - SPV
Anatel



Brasília/DF
Março/2012

Agenda

- Base Regulatória;
- GIPAQ;
- Princípios;
- Processo de Seleção;
- Requisitos Jurídicos;
- Requisitos Técnico e Comercial;
- Escolha da EAQ.

Base Regulatória



Rede

Avaliar os aspectos essenciais e requisitos necessários para a entrega de um serviço adequado.

Reação dos usuários

Reclamações do consumidor sobre a Prestação.
Medida Objetiva que prevê tendência.

Conexões de dados

Fatores afetos especificamente ao provimento de Conexões de Dados em Redes Celulares.

Gestão da Qualidade

Atendimento

Qualidade do Atendimento ao consumidor, incluindo sua percepção.

Pesquisa de Satisfação



Aspectos de Rede

Chamadas de voz:

- Capacidade de alocação de canal de voz;
- Completamento das Chamadas;
- Queda de Ligações

Mensagens (SMS, MMS, etc):

- Buscar garantias de entrega de mensagens

Completamento aos Centros de Atendimento

Aspectos de Reação

Levantamento das principais demandas:

- No Centro de Atendimento da Anatel
- Nos Centros de Atendimento das Prestadoras

Avaliações das demandas na Anatel:

- Tipo de demanda
- Tempo de solução
- Qualidade da resolução dada

Aspectos de Conexões de Dados

- Garantia de estabilidade e início da conexão com a rede

- Manutenção da taxa de transmissão contratada e requisitos de qualidade

- Garantia de manutenção da conexão com a rede

Aspectos de Atendimento

Tempos de atendimento nos canais de atendimento das Prestadoras

Aspectos relevantes de qualidade percebida pelos consumidores

- Resolubilidade de demandas
- Capacidade e conhecimento dos atendentes
- Percepção da qualidade dos equip. terminais
- Cobranças, preços e formas
- Organização e competência da Prestadora



- Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal – RGQ-SMP
 - Aprovado pela Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011.
 - Substitui os atuais Plano Geral de Metas de Qualidade – PGMQ-SMP, aprovado pela Resolução nº 317, de 27 de setembro de 2002, e Regulamento de Indicadores de Qualidade – RIQ-SMP, aprovado pela Resolução nº 335, de 17 de abril de 2003.
 - As metas do RGQ-SMP serão exigíveis após 6 (maio/2012) ou 12 (outubro/2012, para dois indicadores) meses da publicação da Resolução.
- No RGQ-SMP são estabelecidos indicadores e metas de qualidade sobre os quatro aspectos destacados na página anterior.
- As obrigações do RGQ-SMP são inexigíveis para prestadoras de pequeno porte (menos de 50 mil acessos em operação).



<p>Reação do Consumidor</p>	<ul style="list-style-type: none"> SMP1 (Taxa de Reclamações) SMP2 (Taxa de Reclamações na Anatel)  SMP3 (Taxa de Completamento de Chamadas para o Centro de Atendimento)
<p>Rede</p>	<ul style="list-style-type: none"> SMP4 (Taxa de Completamento) SMP5 (Taxa de Alocação de Canal de Tráfego)  SMP6 (Taxa de Entrega de Mensagem de Texto)  SMP7 (Taxa de Queda de Ligações)
<p>Conexões de Dados</p>	<ul style="list-style-type: none"> SMP8 (Taxa de Conexão de Dados)  SMP9 (Taxa de Queda das Conexões de Dados)  SMP10 (Garantia de Taxa de Transmissão Instantânea Contratada)  SMP11 (Garantia de Taxa de Transmissão Média Contratada) 
<p>Atendimento</p>	<ul style="list-style-type: none"> SMP12 e SMP12>60s (Taxa de Atendimento pela Telefonista/Atendente em Sistemas de Auto-Atendimento) SMP13 e SMP13>10d (Taxa de Resposta ao Usuário) SMP14 (Taxa de Atendimento Pessoal ao Usuário)
<p>Índices comparativos</p>	<ul style="list-style-type: none"> IDA (Índice de Desempenho no Atendimento) IDQ (Índice de Desempenho na Qualidade) 
<p>Qual. percebida</p>	<ul style="list-style-type: none"> Indicadores de pesquisa 



SMP1 (Taxa de Reclamações)

A relação entre o número total de reclamações recebidas na prestadora, em todos os seus canais de atendimento, e o número total de Acessos em Operação, no mês, não deve ser superior a 1% (um por cento).

SMP2 (Taxa de Reclamações na Anatel)

A relação entre o número total de reclamações recebidas na Anatel, em desfavor da prestadora, e o número total de reclamações recebidas em todos os canais de atendimento da prestadora, no mês, não deve ser superior a 2% (dois por cento).

SMP3 (Taxa de Completamento de Chamadas para o Centro de Atendimento) (*)

As chamadas originadas na rede da prestadora e destinadas ao seu Centro de Atendimento devem ser completadas, em cada PMM, no mês, no mínimo em 95% (noventa e cinco por cento) dos casos.

(*) Alterado em relação ao PGMQ-SMP. Redução de meta de 98% para 95%.



SMP4 (Taxa de Completamento) (*)

As tentativas de originar chamadas devem ser completadas, em cada PMM, no mês, no mínimo em 67% (sessenta e sete por cento) dos casos.

SMP5 (Taxa de Alocação de Canal de Tráfego)

As tentativas de alocação de canal de tráfego devem ser concluídas com sucesso, em cada PMM, no mês, no mínimo em 95% (noventa e cinco por cento) dos casos.

SMP6 (Taxa de Entrega de Mensagem de Texto)

Todas as tentativas de envio de Mensagens de Texto devem resultar em entrega ao usuário final em até 60 (sessenta) segundos no mínimo em 95% (noventa e cinco por cento) dos casos, no mês.

SMP7 (Taxa de Queda de Ligações)

A quantidade de chamadas interrompidas por queda da ligação na rede da prestadora, em cada PMM, no mês, deve ser inferior a 2% (dois por cento).

(*) Alterado em relação ao PGMQ-SMP. A partir de agora, chamadas reencaminhadas para o correio de voz somente serão consideradas completadas se o usuário chamador efetivamente deixar mensagem.



SMP8 (Taxa de Conexão de Dados)

As tentativas de conexão destinadas a Conexão de Dados utilizando a rede do SMP, no PMT, devem ser estabelecidas em 98% (noventa e oito por cento) dos casos, no mês.

SMP9 (Taxa de Queda das Conexões de Dados)

A taxa de queda das Conexões de Dados utilizando a rede do SMP da prestadora, no PMT, deve ser inferior a 5% (cinco por cento), no mês.

SMP10 (Garantia de Taxa de Transmissão Instantânea Contratada)

Durante o Período de Maior Tráfego – PMT (das 10h às 22h), a prestadora deve garantir, em pelo menos 95% dos casos, Taxa de Transmissão Instantânea de:

- 20% da máxima contratada (*download / upload*) – nov/2012 a out/2013
- 30% da máxima contratada (*download / upload*) – nov/2013 a out/2014
- 40% da máxima contratada (*download / upload*) – a partir de nov/2014



SMP11 (Garantia de Taxa de Transmissão Média Contratada)

A prestadora deve garantir uma Taxa de Transmissão Média nas Conexões de Dados, no PMT, tanto no download quanto no upload, de, no mínimo::

- 60% da máxima contratada (*download / upload*) – nov/2012 a out/2013
- 70% da máxima contratada (*download / upload*) – nov/2013 a out/2014
- 80% da máxima contratada (*download / upload*) – a partir de nov/2014

Para os indicadores de Conexões de Dados SMP10 e SMP11:

Deve informar, no Plano de Serviço e demais documentos de oferta, a taxa de transmissão (*download e upload*) e demais condições (franquias, reduções da taxa de transmissão, entre outros)

Coleta definida pelo Grupo de Implementação dos Processos de Aferição da Qualidade (GIPAQ) e realizada pela Entidade Aferidora (EAQ) por UF

Os parâmetros da rede do SMP não podem inviabilizar comunicações de voz por meio de Conexões de Dados do SMP



SMP12 e SMP12>60s (Taxa de Atendimento pela Telefonista/Atendente em Sistemas de Auto-Atendimento) (*)

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.

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

SMP13 e SMP13>10d (Taxa de Resposta ao Usuário)

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.

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

SMP14 (Taxa de Atendimento Pessoal ao Usuário) ()**

O usuário, ao comparecer a qualquer Setor de Relacionamento ou a qualquer Setor de Atendimento e/ou Venda próprio, deve ser atendido em até 30 (trinta) minutos, em 95% (noventa e cinco por cento) dos casos, no mês.

(*) Alterado em relação ao PGMQ-SMP. Alteração da meta de “95% dos casos em até 10 s” para “90% dos casos em até 20 s”.

(**) Alterado em relação ao PGMQ-SMP. Alteração da meta de “95% dos casos em até 10 min” para “95% dos casos em até 30 min”.



IDA (Índice de Desempenho no Atendimento)

Conforme definido pela ARU.

IDQ (Índice de Desempenho na Qualidade)

Índice que apresenta uma visão geral do cumprimento/descumprimento de todos os indicadores qualidade por uma determinada prestadora.





- Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia – RGQ-SCM
 - Aprovado pela Resolução nº 574, de 28 de outubro de 2011.
 - Primeiro regulamento com métricas de qualidade sobre o SCM.
 - As metas do RGQ-SMP serão exigíveis após 9 (agosto/2012) ou 12 (outubro/2012, para os indicadores de rede) meses da publicação da Resolução.
- No RGQ-SCM são estabelecidos indicadores e metas de qualidade sobre os quatro aspectos destacados na página anterior.
- As obrigações do RGQ-SCM são inexigíveis para prestadoras de pequeno porte (menos de 50 mil acessos em operação).



Reação do Consumidor

- **SCM1 (Taxa de Reclamações)**
- **SCM2 (Taxa de Reclamações na Anatel)**
- **SCM3 (Taxa de Reclamações Reabertas na Prestadora)**

Rede

- **SCM4 (Garantia de Velocidade Instantânea Contratada)**
- **SCM5 (Garantida de Velocidade Média Contratada)**
- **SCM6 (Latência Bidirecional)**
- **SCM7 (Variação de Latência)**
- **SCM8 (Taxa de Perda de Pacotes)**
- **SCM9 (Taxa de Disponibilidade)**

Atendimento

- **SCM10 e SCM10>60s (Taxa de Atendimento pelo Atendente em Sistemas de AutoAtendimento)**
- **SCM11 e SCM11>5d (Taxa de Instalação do Serviço)**
- **SCM12 (Taxa de Solicitações de Reparo)**
- **SCM13 e SCM13>24h (Taxa de Tempo de Reparo)**
- **SCM14 e SCM14>5d (Taxa de Resposta ao Assinante)**

Índices comparativos

- **IDA (Índice de Desempenho no Atendimento)**

Qual. percebida

- **Indicadores de pesquisa**



SCM4 (Garantia de Velocidade Instantânea Contratada)

Durante o PMT, a Prestadora deve garantir uma velocidade instantânea de conexão, tanto no *download* quanto no *upload*, em noventa e cinco por cento dos casos, de, no mínimo:

- 20% da máxima contratada (*download / upload*) – nov/2012 a out/2013
- 30% da máxima contratada (*download / upload*) – nov/2013 a out/2014
- 40% da máxima contratada (*download / upload*) – a partir de nov/2014

SCM5 (Garantida de Velocidade Média Contratada)

A prestadora deve garantir uma velocidade média nas Conexões de Dados, no PMT, tanto no *download* quanto no *upload*, de, no mínimo:

- 60% da máxima contratada (*download / upload*) – nov/2012 a out/2013
- 70% da máxima contratada (*download / upload*) – nov/2013 a out/2014
- 80% da máxima contratada (*download / upload*) – a partir de nov/2014



SCM6 (Latência Bidirecional)

Durante o PMT, a Prestadora deve garantir latência bidirecional de até 80 ms (terrestre) e 900 ms (satélite) em, no mínimo:

- 85% dos casos – nov/2012 a out/2013
- 90% dos casos – nov/2013 a out/2014
- 95% dos casos – a partir de nov/2014

SCM7 (Variação de Latência)

Durante o PMT, a prestadora deve garantir que a variação de latência, tanto no *download* quanto no *upload*, seja de até 50 ms em, no mínimo:

- 85% dos casos – nov/2012 a out/2013
- 90% dos casos – nov/2013 a out/2014
- 95% dos casos – a partir de nov/2014



SCM8 (Taxa de Perda de Pacotes)

Durante o PMT, a prestadora deve garantir que a porcentagem de pacotes descartados seja de até 2% em, no mínimo:

- 85% dos casos – nov/2012 a out/2013
- 90% dos casos – nov/2013 a out/2014
- 95% dos casos – a partir de nov/2014

SCM9 (Taxa de Disponibilidade)

A prestadora deve garantir disponibilidade mensal de 99% em, no mínimo:

- 85% dos casos – nov/2012 a out/2013
- 90% dos casos – nov/2013 a out/2014
- 95% dos casos – a partir de nov/2014

GIPAQ



Grupo de Implementação dos Processos de Aferição da Qualidade – GIPAQ e Entidade Aferidora – EAQ

- Contratação, pelas prestadoras de SMP e de SCM, em até 120 dias (29/2/2012).
- A EAQ tem como finalidade aferir os indicadores de qualidade SMP10 e SMP 11, ambos do RGQ-SMP, e dos indicadores SCM4, SCM5, SCM6, SCM7, SCM8 e SCM9 do RGQ-SCM, bem como o desenvolvimento de software de medição

Princípios

Os princípios que nortearam a escolha da EAQ foram:

- Transparência
- Neutralidade
- Isonomia
- Controles interno e externo



Processo de Seleção



- **31/10/2011** – Publicação da RFP
- **até 01/02/2012** – Prazo para entrega das Propostas pelas empresas interessadas. Foram recebidas propostas de quatro empresas candidatas à EAQ:
 - ABR Telecom - Associação Brasileira de Recursos em Telecomunicações,
 - ISPM Serviços de Informática Ltda,
 - NIC.br - Núcleo de Informação e Coordenação.br e
 - PwC – Pricewaterhousecoopers Corporate Finance Recovery Ltda.
- **14/02/2012** – Entrega à Anatel de Relatório da Comissão de Seleção, constituída por representantes dos grupos das prestadoras
- **28/02/2012** – Formalização da escolha da EAQ com base nos Relatórios Jurídico, Técnico, Comercial e Aderência Regulatória

Requisitos Jurídicos



- **Pessoa jurídica com independência administrativa, autonomia financeira, patrimonial e neutralidade decisória;**
- **Constituída segundo as leis brasileiras, com sede e administração no país;**
- **Prazo de duração indeterminado;**
- **Responsabilidade pelos equipamentos e sistemas necessários à aferição dos indicadores de rede, bem como pelo software de medição;**
- **Aferição da qualidade de forma contínua e ininterrupta;**
- **Confidencialidade das informações; e**
- **Manutenção dos registros de dados**
- **pelo período de 3 (três) anos.**



Requisitos Técnico, Comercial e Aderência Regulatória



- **Capacidade da empresa proponente para desempenhar as atividades previstas na RFP, devendo apresentar, obrigatoriamente, na proposta técnica planilha com a descrição e quantidade estimada de equipamentos, materiais, software, serviços e demais itens integrantes da plataforma**
- **Os custos com a contratação serão integralmente arcados pelas prestadoras de SMP e SCM**
- **Conformidade e aderência das propostas com os Regulamentos de SCM e SMP da Anatel.**



- **Decisão sobre a EAQ:**

- Dessa forma, importa destacar que o procedimento de escolha da EAQ se pautou por uma criteriosa avaliação e pontuação em diversos aspectos das propostas apresentadas, restando a PricewaterhouseCoopers – PwC, em parceria com a Samknows, em primeiro lugar na classificação.



Obrigado!

Bruno de Carvalho Ramos
Superintendente de Serviços Privados - SPV
Anatel

