

Audiência no Senado

Escolha e Contratação da Entidade Aferidora da Qualidade

22 de Março de 2012

Luiz Eduardo Viotti – Sócio da PwC



Participamos do processo de escolha da Entidade Aferidora da Qualidade (EAQ) que transcorreu segundo o cronograma abaixo

- ✓ **18 Janeiro:** Recebimento de Requisição de Propostas (RFP)
- ✓ **19 Janeiro:** Pedidos de esclarecimentos efetuados
- ✓ **23 Janeiro:** Recebimento dos esclarecimentos
- ✓ **1 Fevereiro:** Entrega da proposta ao GIPAQ em Brasília
- ✓ **8, 10, 13 Fevereiro:** Esclarecimentos sobre a Proposta Técnica (Documento B)
- ✓ **16 Fevereiro:** Esclarecimentos sobre a Proposta Comercial (Documento C)
- ✓ **23 Fevereiro:** Defesa da Proposta Comercial na sede do Sinditelebrasil - RJ
- ✓ **8 Fevereiro:** Comunicação pública do resultado da licitação
- ✓ **29 Fevereiro:** Assinatura do Termo de Compromisso entre PwC e Operadoras

Com a nossa escolha iremos estruturar a EAQ de forma a garantir a sua eficiência e independência visando o atendimento pleno da Regulação


Principais motivadores

- Com a publicação dos Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimidia (RGQ-SCM – Resolução 574) e do Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal (RGQ-SMP – Resolução 575), a Anatel definiu a necessidade de ser implantado os processos de **Aferição dos Indicadores de Rede** e de ser desenvolvido e implementado um **Software de Medição da Qualidade da Banda Larga**
- Esses processos serão implantados/geridos pela Entidade Aferidora de Qualidade (EAQ)

Desafio

Monitorar e gerenciar a **qualidade** dos acessos à **Internet** em **Banda Larga**, ofertados por meio do Serviço Móvel Pessoal, **SMP**, e Serviço de Comunicação Multimídia, **SCM**

Estruturaremos a EAQ de forma a unir as competências da PwC (Brasil e Reino Unido) e da SamKnows



- Conhecimento do mercado brasileiro de Telecomunicações
- Gestão de projetos de grande porte em Telecom em temas regulatórios, operacionais, financeiros e de tecnologia
- Gestão e execução de serviços de *Outsourcing* (TI, Backoffice)

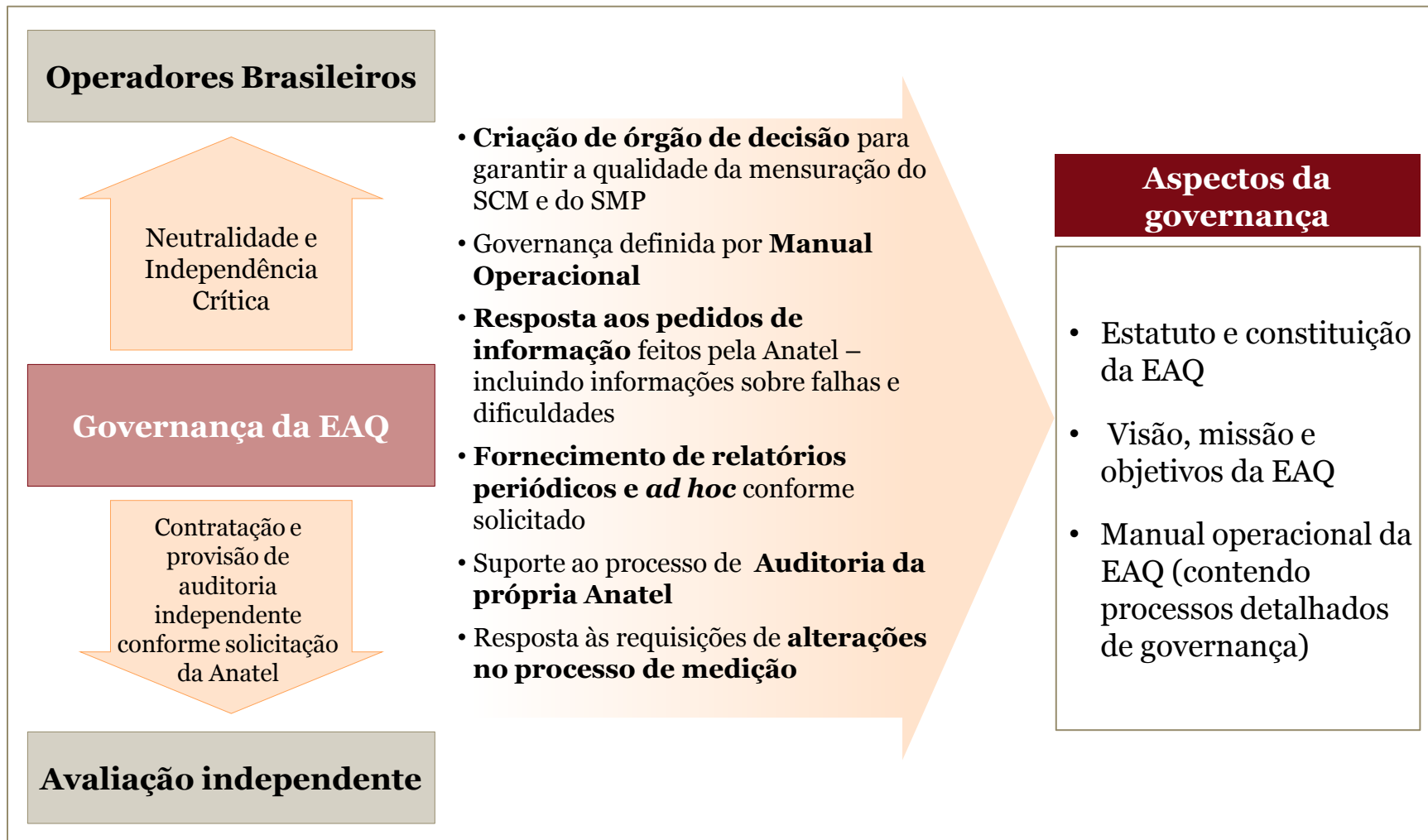


- Profunda experiência em Telecomunicações em todo mundo
- *Know-how* regulatório
- Casos internacionais semelhantes



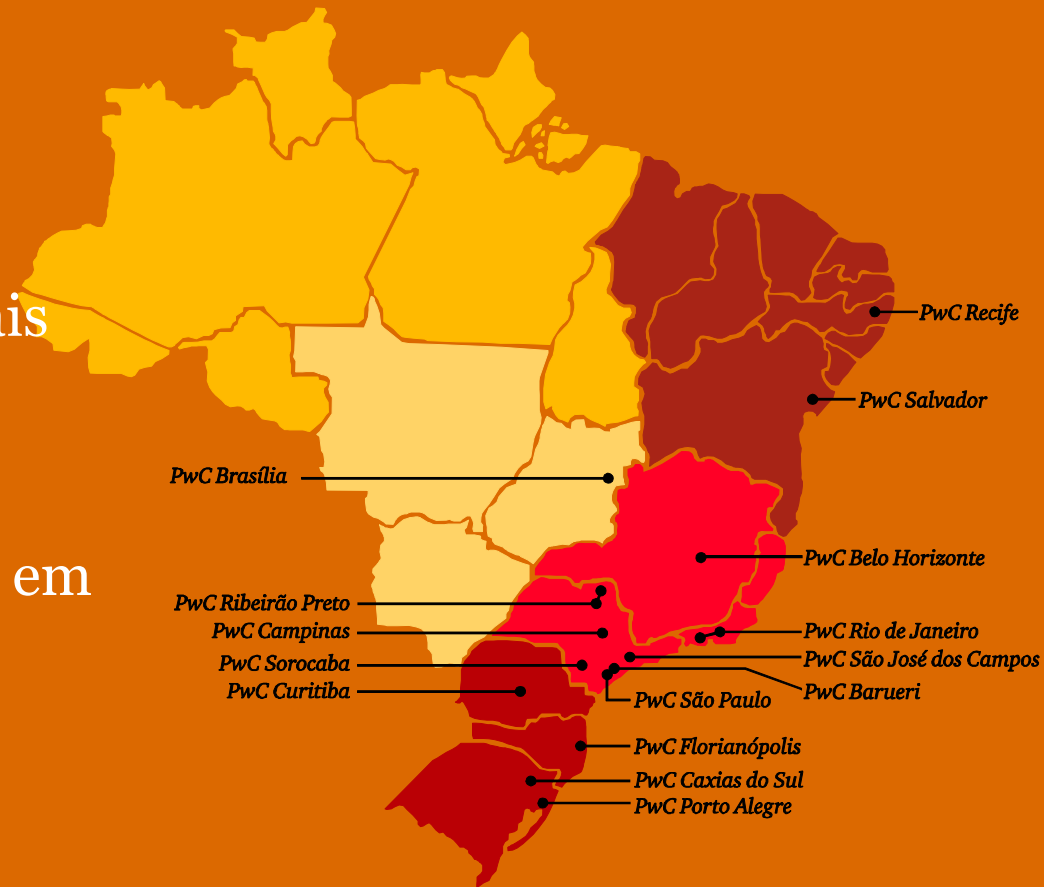
- *Know-how* técnico
- Tecnologia comprovada
- Certificações Internacionais
- Metodologias testadas e comprovadas

A estrutura de governança da EAQ atenderá todos os requisitos regulatórios e as definições da Anatel



A PwC atua no Brasil desde 1915 através das suas divisões de Auditoria, Consultoria Tributária e de Negócios

- Mais de 160 sócios
- Cerca de 4.700 profissionais
- 17 escritórios
- Liderança do mercado de Auditoria e de Consultoria em assuntos regulatórios em Telecom



● *Escritórios PwC no Brasil*

A SamKnows atua com uma Metodologia de trabalho comprovada em diversos países do mundo



Desde 2009
Inglaterra



Desde 2010
EUA



Desde 2011
Europa



Desde 2011
Singapura



2012
Canada



United Kingdom



United States of America



European Union



Austria



Belgium



Bulgaria



Croatia



Cyprus



Czech Republic



Denmark



Estonia



Finland



France



Germany



Greece



Hungary



Iceland



Ireland



Italy



Latvia



Lithuania



Luxembourg



Malta



Netherlands



Norway



Poland



Portugal



Romania



Slovakia



Slovenia



Spain



Sweden



Singapore



Brazil



Canada



Reguladores na
Ásia e Sul da
Ásia

(undisclosed)

A SamKnows é reconhecida pelas Agências reguladoras dos países com maiores mercados de Telecom como empresa líder no mercado de medição de qualidade da banda larga

FIGURA 9 CARTA DE RECOMENDAÇÃO DA OFCOM

Agencia Reguladora do Reino Unido



25 de janeiro de 2010

A quem possa interessar,

Sou o diretor do trabalho sobre qualidade do serviço de banda larga realizado pela Ofcom e tenho trabalhado em estreita colaboração com a SamKnows desde a primeira pesquisa contratada pela Ofcom sobre o desempenho de banda larga em linhas fixas no segundo trimestre de 2008.

Após adjudicar à SamKnows esse contrato inicial através de um processo licitatório, a Ofcom encomendou outras pesquisas sobre o desempenho de banda larga em linhas fixas à SamKnows, adjudicando-lhe em 2009 (novamente por meio de um processo licitatório) um contrato de três anos. Nos termos desse contrato, a Ofcom publica relatórios semestrais sobre o desempenho de rede de fornecedores de banda larga do Reino Unido.

Estamos extremamente satisfeitos com os serviços prestados pela SamKnows, que empenhou-se muito para instituir uma metodologia padrão para a forma como o desempenho da banda larga deve ser medido. As prestadoras de Serviços de Internet do Reino Unido reconhecem a robustez dessa metodologia e acreditamos que a publicação de dados faz muita diferença ao assegurar que os consumidores possam tomar decisões informadas sobre os serviços de banda larga disponíveis.

A competência técnica líder de mercado da SamKnows, aliada à sua forte capacidade de gestão de projetos, tem assegurado que resultados complexos sejam entregues em tempo e dentro do orçamento. Aproveitamos, também, a flexibilidade e as soluções criativas da SamKnows na abordagem dos problemas criados por um mercado em rápida transformação - por exemplo, em conciliar os novos lançamentos de produtos ISP ou as alterações dos produtos existentes.

Tenho a satisfação de recomendar a SamKnows como fornecedora de dados de medição de banda larga e terei prazer em prestar informações adicionais, por telefone ou email, sobre os serviços prestados pela SamKnows para a Ofcom.

Com os melhores cumprimentos

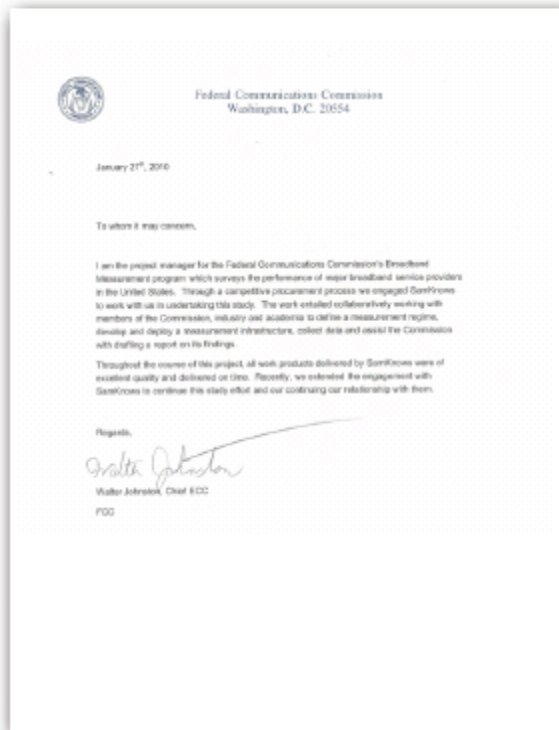
Ian Macrae
[Project Director, Broadband Quality of Service]

A SamKnows é reconhecida pelas Agências reguladoras dos países com maiores mercados de Telecom como empresa líder no mercado de medição de qualidade da banda larga

FIGURA 10

CARTA DE RECOMENDAÇÃO DA FCC

Agencia Reguladora dos EUA



27 de janeiro de 2010

A quem possa interessar,

Sou o gerente de projetos do programa de Medição da Banda Larga da Comissão Federal de Comunicações, que pesquisa o desempenho das principais prestadoras de serviços de banda larga nos Estados Unidos. Contratamos a SamKnows, através de um processo de concorrência, para trabalhar conosco nesse estudo. O projeto consistiu no trabalho em colaboração com membros da Comissão, com a indústria e com o meio acadêmico para definir um sistema de medição, desenvolver e implementar uma infraestrutura de medição, coletar dados e prestar assistência à Comissão na elaboração de um relatório sobre os pontos identificados.

Durante a execução do projeto, todos os produtos do trabalho realizado pela SamKnows foram de excelente qualidade e entregues em tempo hábil. Recentemente, nós prorrogamos nosso contrato com a SamKnows para que prossigam com esse estudo e continuar o nosso mútuo relacionamento.

Atenciosamente,

Walter Johnston, Chief ECC
FCC

Estamos, PwC e SamKnows, comprometidos em atender todas as exigências emanadas das Resoluções 574 e 575, inclusive quanto aos prazos

MARÇO

21

Aplicação web fixa
no ar

JULHO

31

Infraestrutura de
testes pronta

OUTUBRO

28

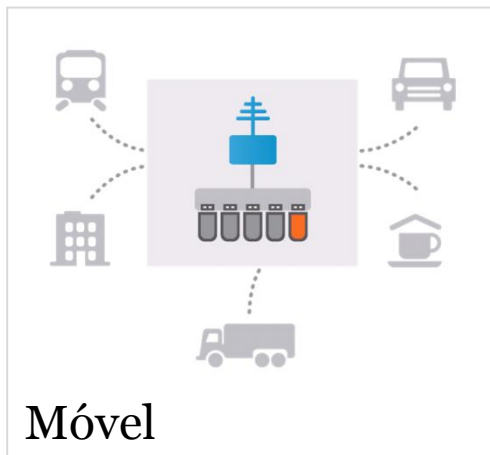
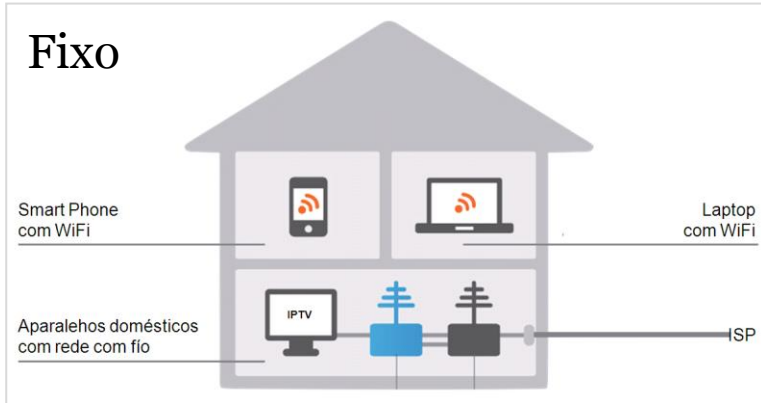
Manual de Operações
pronto e EAQ inicia
as operações

Obrigado!

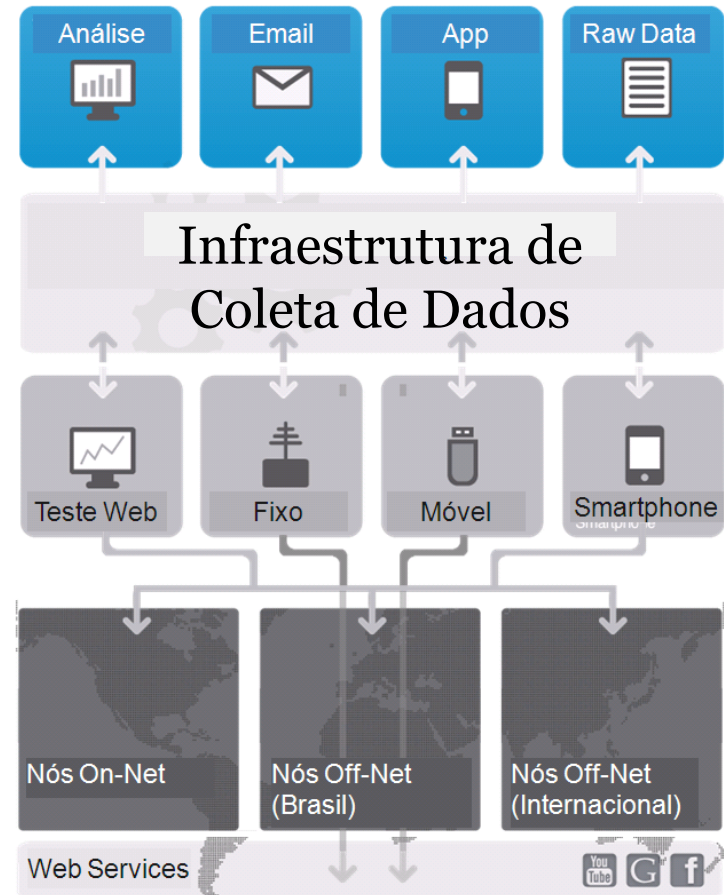
© 2012 PricewaterhouseCoopers Brasil Ltda. Todos os direitos reservados. Neste documento, “PwC” refere-se à PricewaterhouseCoopers Brasil Ltda., a qual é uma firma membro do network da PricewaterhouseCoopers International Limited, sendo que cada firma membro constitui-se em uma pessoa jurídica totalmente separada e independente.

O termo “PwC” refere-se à rede (network) de firmas membro da PricewaterhouseCoopers International Limited (PwCIL) ou, conforme o contexto determina, a cada uma das firmas membro participantes da rede da PwC. Cada firma membro da rede constitui uma pessoa jurídica separada e independente e que não atua como agente da PwCIL nem de qualquer outra firma membro. A PwCIL não presta serviços a clientes. A PwCIL não é responsável ou se obriga pelos atos ou omissões de qualquer de suas firmas membro, tampouco controla o julgamento profissional das referidas firmas ou pode obrigá-las de qualquer forma. Nenhuma firma membro é responsável pelos atos ou omissões de outra firma membro, nem controla o julgamento profissional de outra firma membro ou da PwCIL, nem pode obrigá-las de qualquer forma.

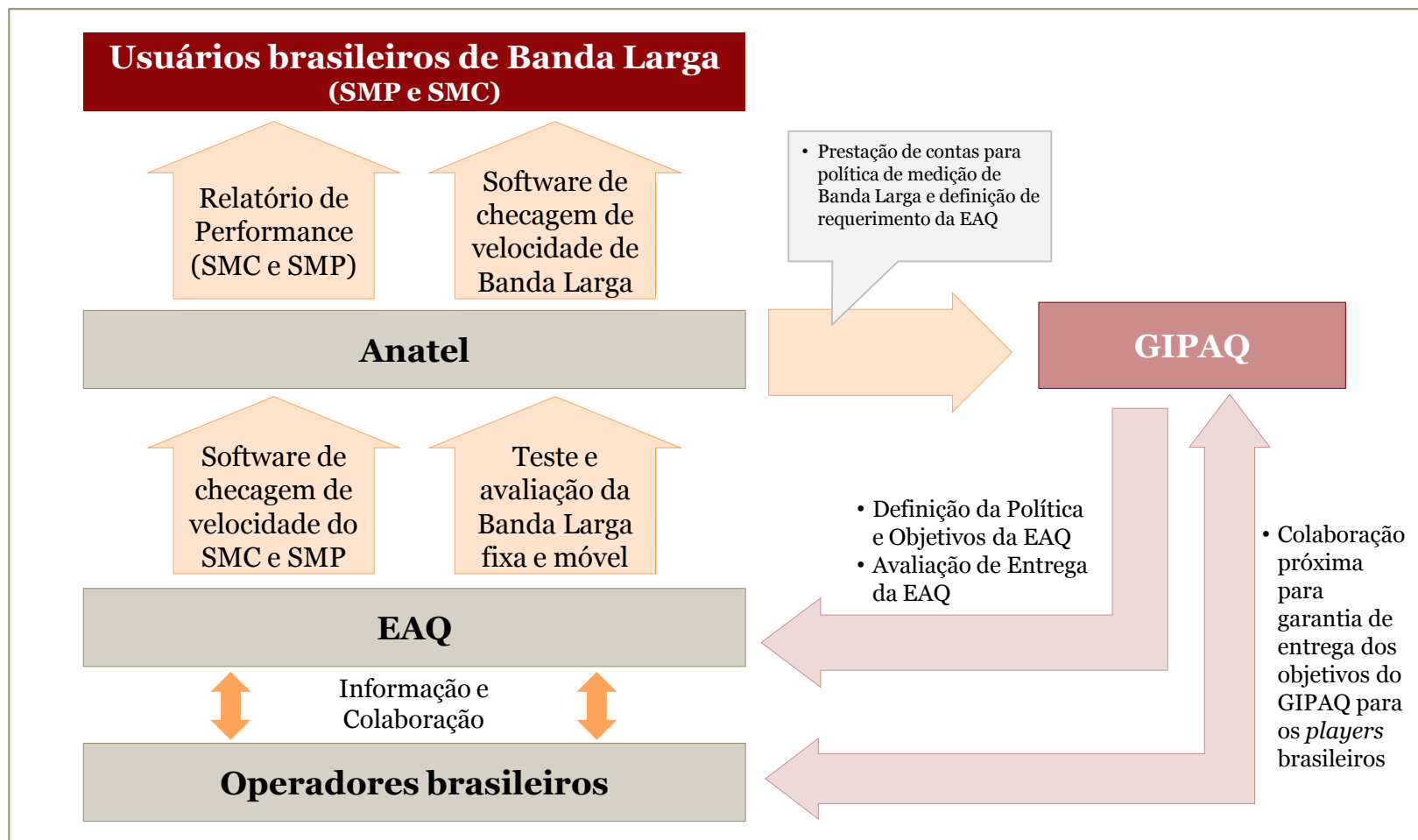
A solução técnica estará baseada na plataforma tecnologia da SamKnows, implantada em diversos países do mundo



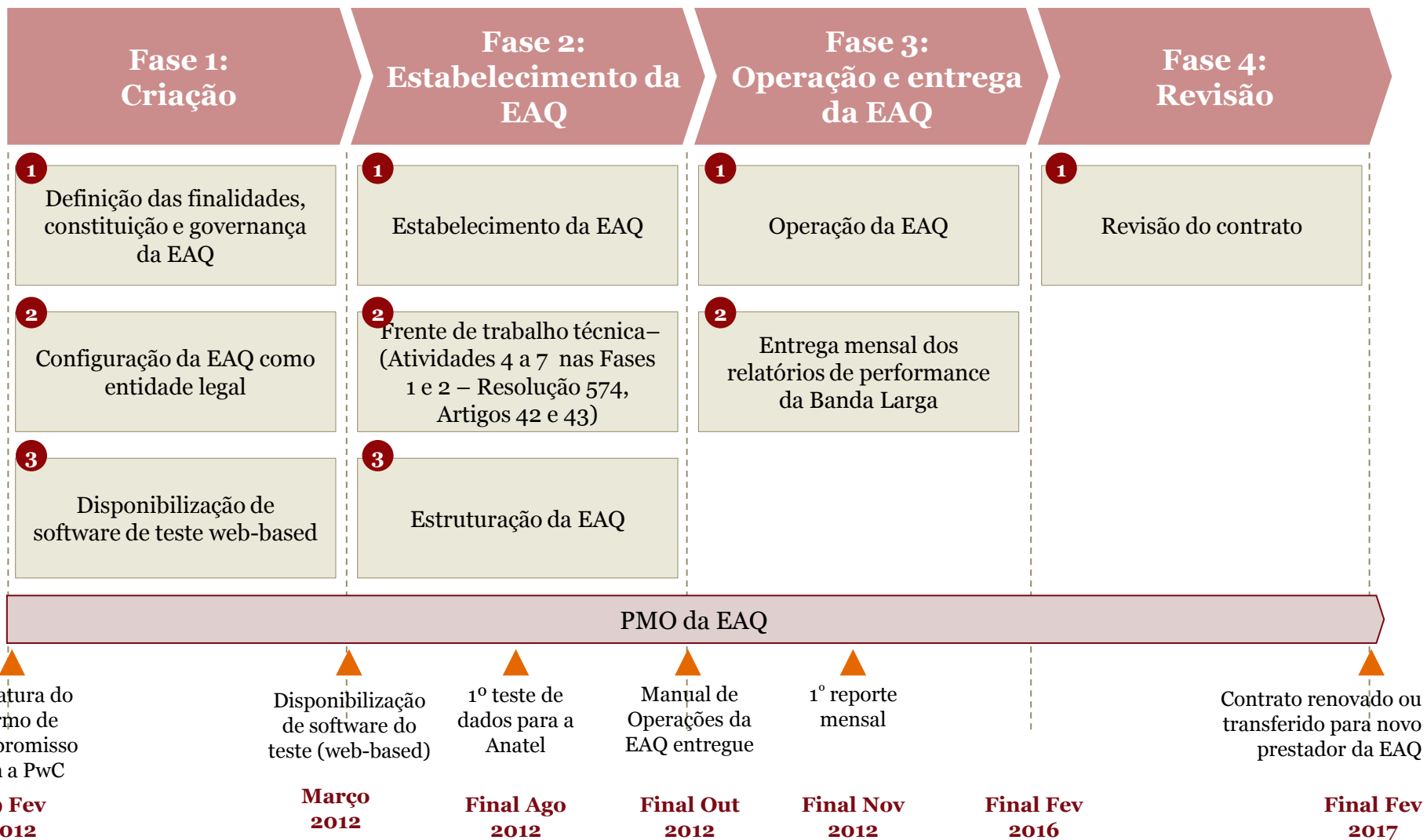
Plataforma



A EAQ será responsável pela entrega dos serviços definidos pela Anatel, seguindo as diretrizes do GIPAQ



Prazos para evolução da EAQ



Abrangência das funções da EAQ

