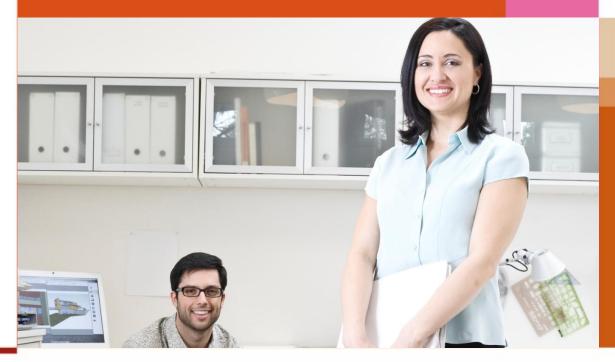
Audiência no Senado

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 Movel 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

pwc



- 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

Operadores Brasileiros

Neutralidade e Independência Crítica

Governança da EAQ

Contratação e provisão de auditoria independente conforme solicitação da Anatel

- Criação de órgão de decisão para garantir a qualidade da mensuração do SCM e do SMP
- Governança definida por Manual Operacional
- Resposta aos pedidos de informação feitos pela Anatel – incluindo informações sobre falhas e dificuldades
- Fornecimento de relatórios periódicos e ad hoc conforme solicitado
- Suporte ao processo de Auditoria da própria Anatel
- Resposta às requisições de alterações no processo de medição

Aspectos da governança

- Estatuto e constituição da EAQ
- Visão, missão e objetivos da EAQ
- Manual operacional da EAQ (contendo processos detalhados de governança)

Avaliação independente

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



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 ianeiro 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, adjudicandolhe 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

lan 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

JULHO

31

OUTUBRO

28

Aplicação web fixa no ar Infraestrutura de testes pronta

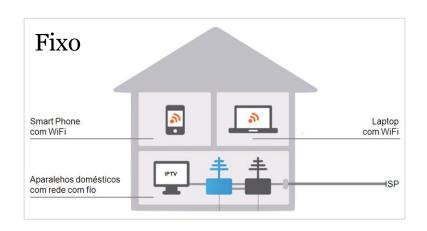
Manual de Operações pronto e EAQ inicia as operações

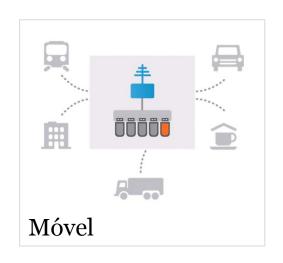
Obrigado!

© 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 tecnológia da SamKnows, implantada em diversos países do mundo

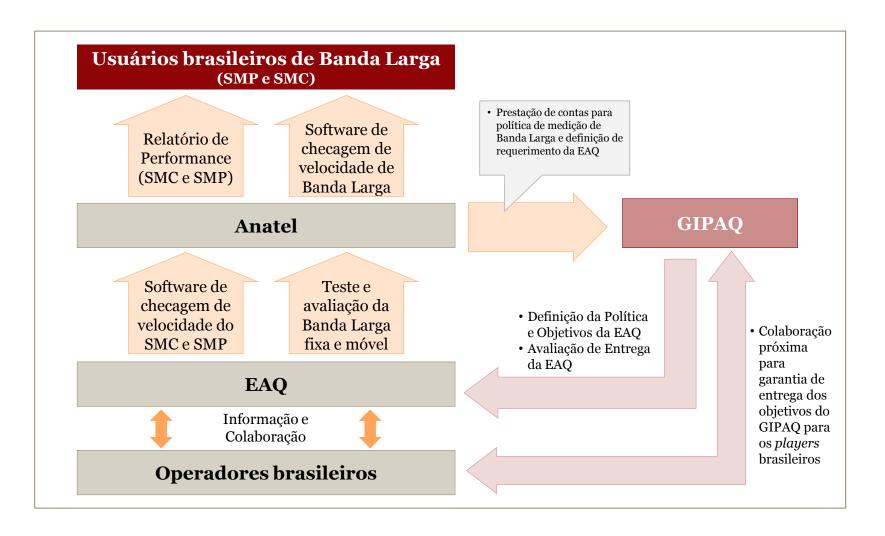




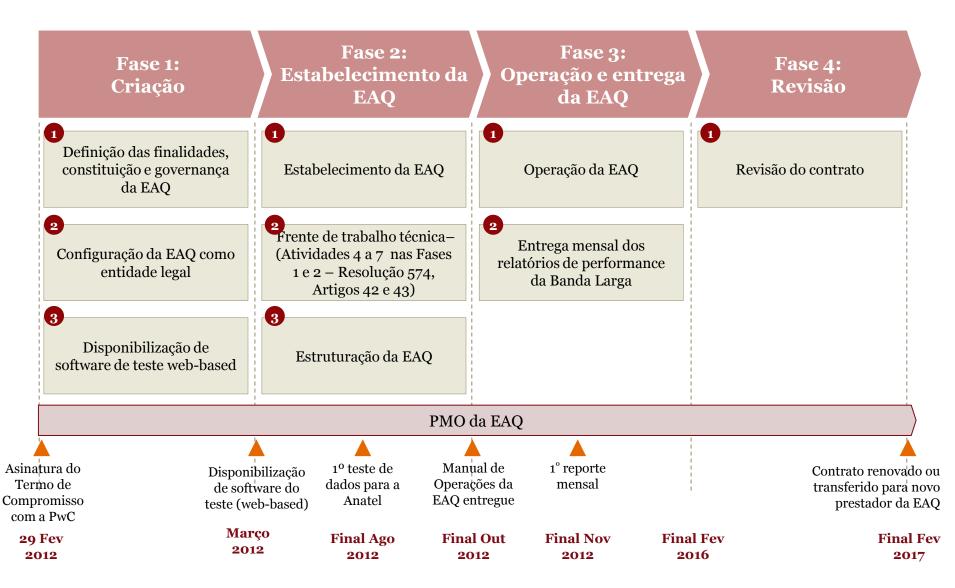
Plataforma



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

Conselho Executivo Representantes da PwC e SamKnows

COO (e Suporte Administrativo)

Suporte Legal

Tecnologia

- Desenvolvimento de Software
- Desenho e Calibração de solução de teste de hardware, incluindo rede
- Desenho de transmissão de dados, dos nós para o data center
- Coleta e armazenamento de dados
- Avaliação Técnica contínua dos resultados dos testes
- Desenvolvimento de capacidade técnica e séries de testes concluídos
- Desenvolvimento de interfaces de rede para entrega de relatórios
- Gestão do relacionamento técnico com as operadores

Operações

- Aquisição e instalação de equipamentos técnicos
- Gestão de projetos de processos técnicos, incluindo gestão contratual
- Gestão em andamento de testadores voluntários e equipamento (SMC)
- Suporte ao cliente de testadores voluntários e usuários de software de teste (exceto suporte a ISPs)
- Gestão de relacionamento operacional com os operadores

Análise e reporte

- Responsabilidade fim-afim de todos os relatórios entregáveis
- Tabelas de dados periódicos, relatórios escritos, apresentações, etc.
- Entrega de resultados para interfaces de rede
- Análise e reporte *ad hoc*
- Evolução constante de análise e reporte para atender novas necessidades dos clientes, novos testes, etc.

Comunicação corporativa

- Gerenciamento de Stakeholders – interface principal entre a EAQ e a Anatel, GIPAQ e operadores brasileiros, prestando suporte ao COO da EAO
- Relações Públicas e comunicação externa – ex.: responsável por todo material tornado público pela EAQ

Estratégia e política

- Avaliação de futuras tendências de mercado
- Responsável por trabalhar com a Anatel e GIPAQ para desenvolver saídas de medição de Banda Larga e técnicas para garantir que a EAQ permaneça com soluções atualizadas
- Foco em áreas como conteúdo e aplicação específica de medição de velocidade

Finanças e funções de suporte

- Funções financeiras principais da EAQ
- Relatórios mensais: folha de pagamento, seguridade social e impostos
- Gestão dos processos de auditoria (em conjunto com auditores apontados pela Anatel)
- Recursos humanos recrutamento, retenção e gestão dos funcionários, terceiros e fornecedores contratados

pwc