

AUDIÊNCIA PÚBLICA

PROPOSTA DO REGULAMENTO DE GESTÃO DA QUALIDADE DO SCM

(Consulta Pública n.º 46, de 08 de agosto de 2011)

Gerência de Regulamentação

PVSTR/SPV

Brasília, agosto de 2011

Avisos Iniciais

1. Esta Audiência Pública será gravada
2. Os participantes terão direito à manifestação oral ou por escrito
3. Para contribuições escritas há formulários disponíveis na entrada do auditório
4. Para manifestações orais a ordem de chamada será aquela registrada em formulário disponível na entrada do auditório. Caso alguém não tenha se cadastrado, encerrada a lista, o participante não cadastrado poderá solicitar a palavra

Avisos Iniciais

5. Caso o manifestante deseje enviar contribuições à Consulta Pública n.º 46, deverá fazê-lo por meio do sistema interativo de consultas disponível na página da Anatel ou pelo envio de correspondência à biblioteca da Anatel
6. Solicitamos que aparelhos celulares sejam desligados ou colocados em modo silencioso

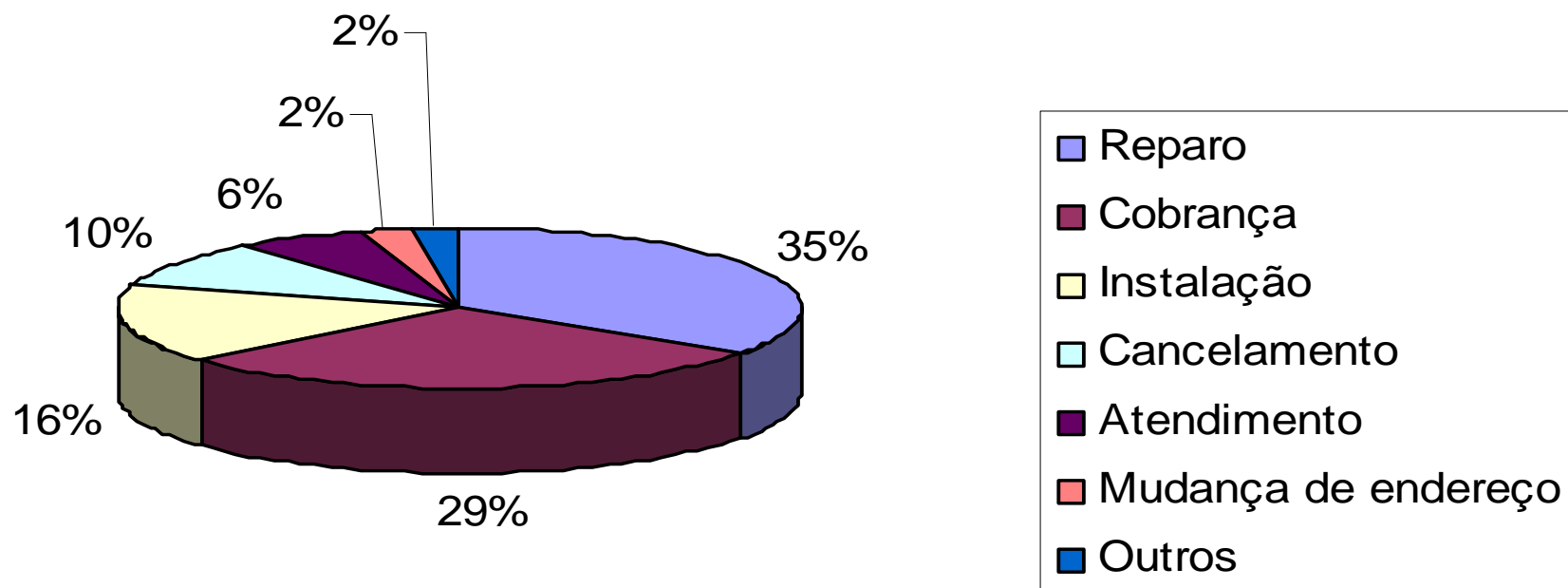
Sumário

- ✓ Motivação
- ✓ Objetivos e Principais Características
- ✓ Indicadores
- ✓ Informações Relativas à Prestação do SCM

Motivação

- ✓ Plano Geral de Atualização da Regulamentação das Telecomunicações no Brasil (PGR): Objetivo de melhoria dos níveis de qualidade percebida pelos usuários na prestação do serviço
- ✓ Metas de Curto Prazo do PGR: necessidade de regulamento com metas de qualidade para o SCM
- ✓ Decreto n.º 7512, de 30/06/2011: determina que a Anatel adote medidas regulatórias necessárias para estabelecer padrões de qualidade para serviços de telecomunicações que suportam o acesso à Internet em banda larga

Reclamações - SCM



Total de reclamações: 238.759

Fonte: Focus (maio/08 à junho/09)

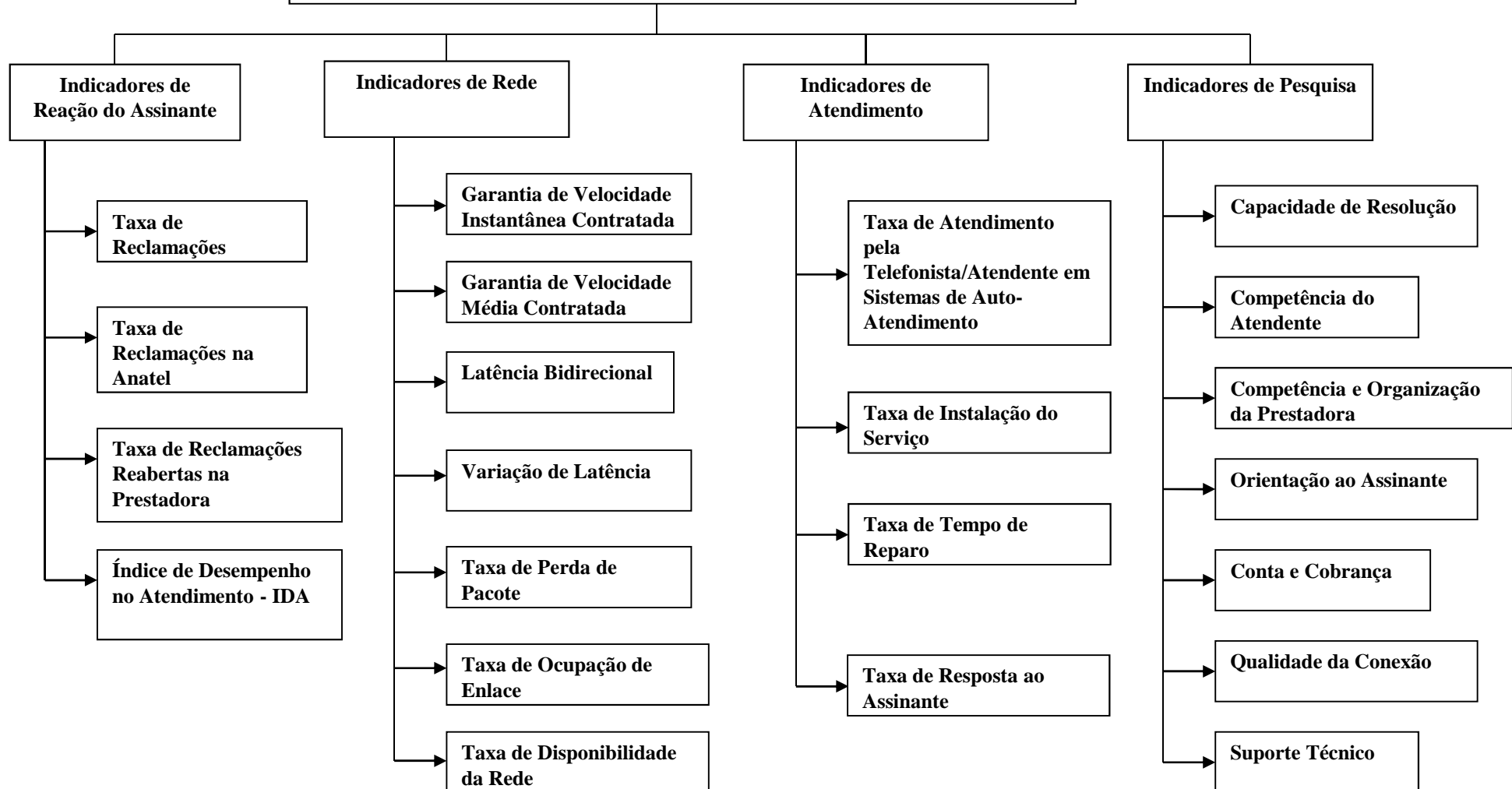
Objetivo:

- ✓ estabelecimento de obrigações e metas de qualidade a serem cumpridas pelas prestadoras
- ✓ fornecimento, pelas prestadoras, de informações relativas à prestação do serviço

Principais características:

- ✓ aplicável a prestadoras que não se enquadrem na definição de Prestadora de Pequeno Porte
- ✓ regras estabelecidas sob o ponto de vista da rede e do assinante
- ✓ elaboração de cartilha informativa acerca da qualidade do SCM
- ✓ fornecimento gratuito de *software* de medição da qualidade da conexão
- ✓ indicadores divididos em quatro dimensões: reação do assinante, rede, atendimento ao assinante e pesquisa da qualidade percebida
- ✓ as prestadoras coletam, consolidam e enviam os dados para Anatel
- ✓ dados devem ser enviados à Anatel a partir do sexto mês e o cumprimento exigível a partir do nono mês

ESTRUTURA DO REGULAMENTO DE GESTÃO DA QUALIDADE - SCM



- ✓ Taxa de Reclamações (SCM1)
 - ✓ Relação entre o número total de reclamações recebidas na prestadora, em todos os seus canais de atendimento, e o número total de acessos em serviço
 - ✓ Meta: 2%

- ✓ Taxa de Reclamações na Anatel (SCM2)
 - ✓ 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
 - ✓ Meta: 2%

- ✓ Taxa de Reclamações Reabertas na Prestadora (SCM3)
 - ✓ Relação da quantidade de reclamações reabertas pela quantidade de reclamações recebidas em todos os canais de atendimento da prestadora
 - ✓ Meta: 10%

✓ Índice do Desempenho do Atendimento - IDA

$$IDA = 100 - F_{RC} - F_{RB} - F_{PR} - F_{RS}$$

<i>Fator</i>	<i>Meta</i>	<i>Peso</i>
F_{RC}	0,2	10
F_{RB}	10%	5
F_{PR}	82%	5
F_{RS}	98%	2

FRC: relação da quantidade de reclamações recebidas pela Anatel, em desfavor da prestadora, para cada 1000 acessos

FRB: relação da quantidade de reclamações reabertas, por mês, pela quantidade de reclamações referentes à prestadora

FPR: referente a quantidade de reclamações que foram resolvidas no prazo de até 5 (cinco) dias

FRS: relação entre a quantidade de reclamações resolvidas e a quantidade de reclamações recebidas na Anatel

Estudos Teóricos



Projeto de Medição da Banda Larga Fixa



Grandezas Verificadas no Projeto de Medição da Banda Larga Fixa


Grandeza	Referência
Disponibilidade	Maior ou igual a 99% (7,2h de interrupção ou menos a cada mês)
Velocidade Média	Média maior que 60% da velocidade máxima contratada
Velocidade Instantânea	Mínimo de 20% da velocidade máxima contratada
Perda de Pacotes	Máximo de 2% (dois por cento) do volume de dados enviados
Latência Bidirecional	Máximo de 80 milissegundos
<i>Jitter</i>	Máximo de 50 milissegundos

- Principais Características das Medições
 - São Paulo, Rio de Janeiro e Belo Horizonte
 - Medições Realizadas do Assinante ao Ponto de Troca de Tráfego – PTT (CGI.br)
 - Acesso dedicado para as medições dos parâmetros

Resultados das Medições do Parâmetro de Velocidade

	PREST A	PREST B	PREST C	PREST D	PREST E	PREST F	PREST G
Veloc. Média TCP (%)	92,61	84,75	87,23	70,84	68,67	103,40	79,03
Veloc. Média UDP (%)	93,06	82,87	89,70	74,01	73,59	96,13	84,79
Veloc. Inst TCP (%)	72,04	67,65	73,53	48,54	51,21	90,77	52,61
Veloc. Inst UDP (%)	65,63	63,71	77,22	50,05	55,21	67,95	55,95

Principais Características

- ✓ Amostras de velocidade instantânea, velocidade média, latência, *jitter* e perda de pacotes são coletadas pelo software de medição da qualidade de conexão do assinante
 - forma pontual, quando solicitado pelo Assinante
 - forma periódica, conforme configuração do Assinante
- ✓ Software disponível de forma gratuita no sítio da Prestadora na Internet
- ✓ Certificação do software junto a uma OCC
- ✓ Avaliação realizada de forma transparente **pelo próprio assinante**
- ✓ Medição deve ocorrer sempre **dentro da rede da prestadora** 
- ✓ Medições realizadas durante o Período de Maior Tráfego – PMT (10h – 22h)

Indicadores:

- ✓ Garantia de Velocidade Instantânea Contratada (SCM4)
 - ✓ Relação da velocidade instantânea pela velocidade máxima contratada do Assinante ao PTT
 - ✓ Mínimo, em 95% dos casos, de 20%, 30% e 40% (intervalos de 12 meses)
- ✓ Garantia de Velocidade Média Contratada (SCM5)
 - ✓ Relação da velocidade média pela velocidade máxima contratada do Assinante ao PTT
 - ✓ Mínimo de 60%, 70% e 80% (intervalos de 12 meses)

- ✓ Latência Bidirecional (SCM6)
 - ✓ Tempo médio de transmissão de pacotes, de ida e de volta, entre o assinante e o PTT
 - ✓ Máximo, em 95% dos casos, de 80ms (terrestre) e de 500ms (satélite)
- ✓ Variação da Latência - *jitter* (SCM7)
 - ✓ Variação do tempo máximo de latência na transmissão sequencial de pacotes do assinante ao PTT
 - ✓ Máximo, em 95% dos casos, de 50ms, 40ms e 20ms (intervalos de doze meses)
- ✓ Taxa de Perda de Pacote (SCM8)
 - ✓ Relação percentual entre quantidade de pacotes descartados e quantidade de pacotes transmitidos do assinante ao PTT
 - ✓ Máximo, em 95% dos casos, de 2% e 1% (intervalo de doze meses)

Indicadores:

- ✓ Taxa de Ocupação de Enlace (SCM9)
 - ✓ Relação da ocupação dos enlaces pela sua capacidade máxima
 - ✓ Máximo de 80% em 95% dos casos
 - ✓ Caso a ocupação do enlace alcance 90 % , a prestadora deve ampliar a rede em até 30 dias

- ✓ Taxa de Disponibilidade da Rede (SCM10)
 - ✓ Período, expresso em porcentagem, em que o serviço ofertado pela prestadora esteve disponível ao assinante, durante um mês
 - ✓ Mínimo de 99% e 99,5% (intervalo de doze meses)

Indicadores

- ✓ Taxa de Atendimento pela Telefonista/Atendente em Sistemas de Auto-Atendimento (SCM11)
 - ✓ Tempo para o atendimento pela telefonista/atendente em sistemas de auto-atendimento, quando esta opção for selecionada pelo assinante
 - ✓ Tempo de referência: 20 (vinte) segundos em 85% dos casos

- ✓ Taxa de Instalação do Serviço (SCM12)
 - ✓ Tempo de atendimento das solicitações de instalação do serviço em áreas atendidas pelas redes das prestadoras
 - ✓ Tempo de referência: 3 (três) dias úteis em 95% dos casos
 - ✓ Em nenhum caso o prazo de instalação pode ser superior a 10 (dez) dias úteis

Indicadores

- ✓ Taxa de Tempo de Reparo (SCM13)
 - ✓ Tempo de atendimento das solicitações de reparos por falhas ou defeitos na prestação do serviço
 - ✓ Tempo de referência: 24 (vinte e quatro) horas em 95% dos casos
 - ✓ Tempo acumulado não pode ser superior a 48 (quarenta e oito) horas
- ✓ Taxa de Resposta ao Assinante (SCM14)
 - ✓ Tempo de atendimento de todas as solicitações de serviços ou pedidos de informação recebidos em qualquer Setor de Atendimento e Centros de Atendimento da prestadora, contados da data do seu recebimento
 - ✓ Tempo de referência: 5 (cinco) dias úteis em 95% dos casos
 - ✓ Em nenhum caso, a resposta deve se dar em mais de 10 (dez) dias úteis

- ✓ Indicadores de pesquisa não possuem metas
- ✓ Pesquisa anual realizada pelas prestadoras que não se enquadrem na definição de pequeno porte
- ✓ Fornecimento dos questionários pela Anatel
- ✓ Indicadores:
 - ✓ Capacidade de Resolução (SCM15)
 - ✓ Competência do Atendente (SCM16)
 - ✓ Competência e Organização da Prestadora (SCM17)
 - ✓ Orientação ao Assinante (SCM18)
 - ✓ Conta e Cobrança (SCM19)
 - ✓ Qualidade da Conexão (SCM20)
 - ✓ Suporte Técnico (SCM21)

Principais Características

- ✓ Envio das informações por meio do Sistema de Coleta de Informação – SICI da Anatel
- ✓ As definições, métodos e critérios para a coleta, consolidação e envio das informações são definidas pelo Manual do SICI

Informações - Periodicidade mensal

- ✓ Receita operacional bruta auferida
- ✓ Receita operacional líquida auferida
- ✓ Despesas de operação e manutenção, publicidade e vendas e interconexão
- ✓ Capacidade total instalada do sistema, expressa em Megabits por segundo (Mbps), por município onde a autorizada possui POP instalado
- ✓ Distribuição do quantitativo de acessos em serviço por município, tecnologia e faixas de velocidade

Periodicidade trimestral

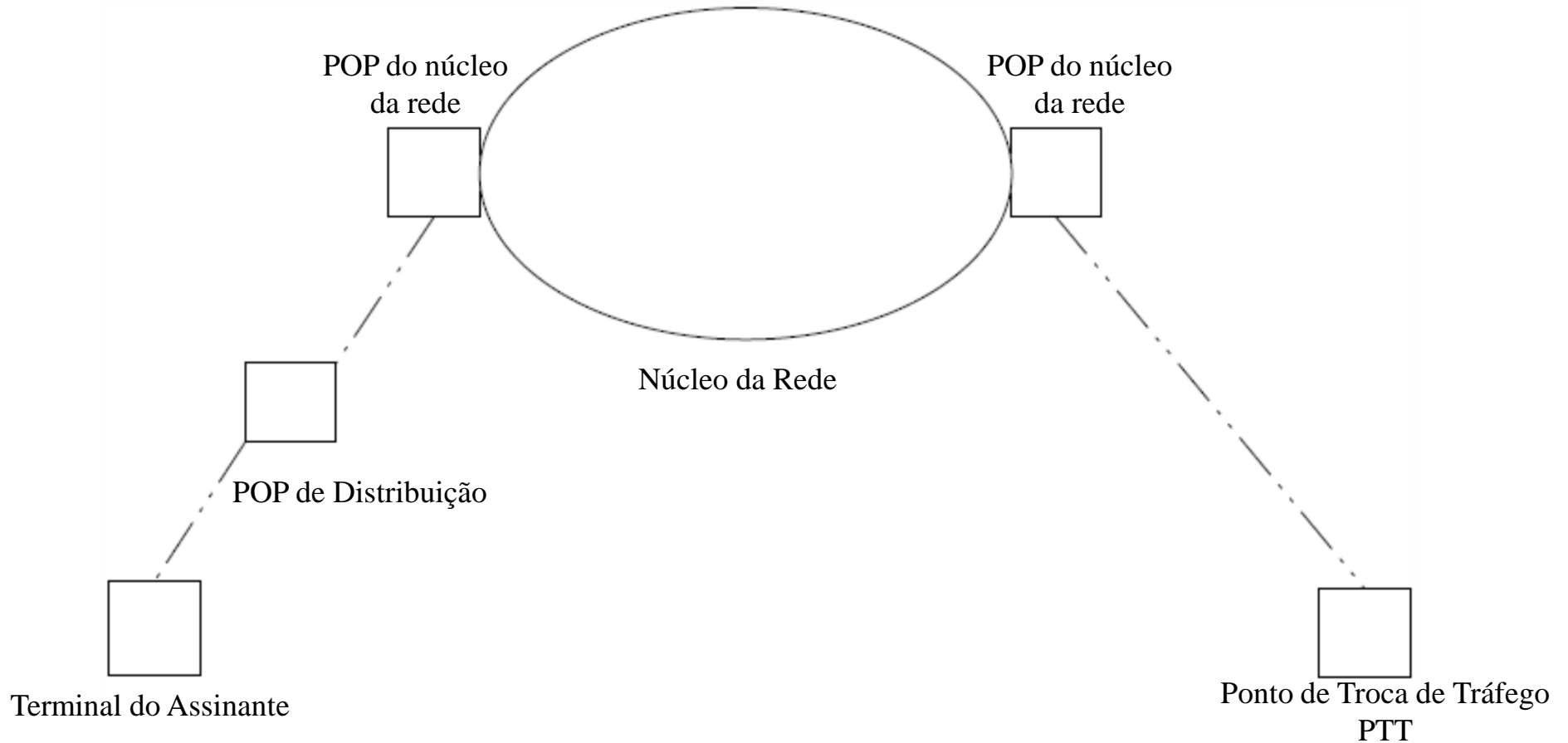
- ✓ Número de postos de trabalho diretos por Unidade da Federação
- ✓ Número de postos de trabalho indiretos por Unidade da Federação

Periodicidade anual

- ✓ Investimento total em Reais realizado na prestação do serviço
- ✓ Investimento total em Reais de capital aplicado, incluindo rede de transporte de telecomunicações, equipamentos, software e hardware
- ✓ Faturamento bruto obtido pela prestadora em decorrência da prestação do serviço
- ✓ Extensão total em quilômetros da rede de fibra óptica utilizada pela prestadora

FIM

DIAGRAMA ILUSTRATIVO SIMPLIFICADO DA REDE DE SCM



Ponto de Presença – POP: localização geográfica na rede da prestadora de SCM onde estão instalados roteadores, servidores ou agregadores

Ponto de Troca de Tráfego – PTT: solução de rede com o objetivo de viabilizar a interligação direta entre redes de transporte que utilizam diferentes políticas de roteamento de tráfego

