



Gestão da Qualidade no Serviço Móvel Pessoal

*Proposta de Revisão do PGMQ-SMP e do RIQ-SMP
Consulta Pública nº 27/2010*

Bruno de Carvalho Ramos
Gerente Geral de Comunicações Pessoais Móveis Terrestres
Anatel

Audiência Pública
São Paulo/SP - 11/8/2010



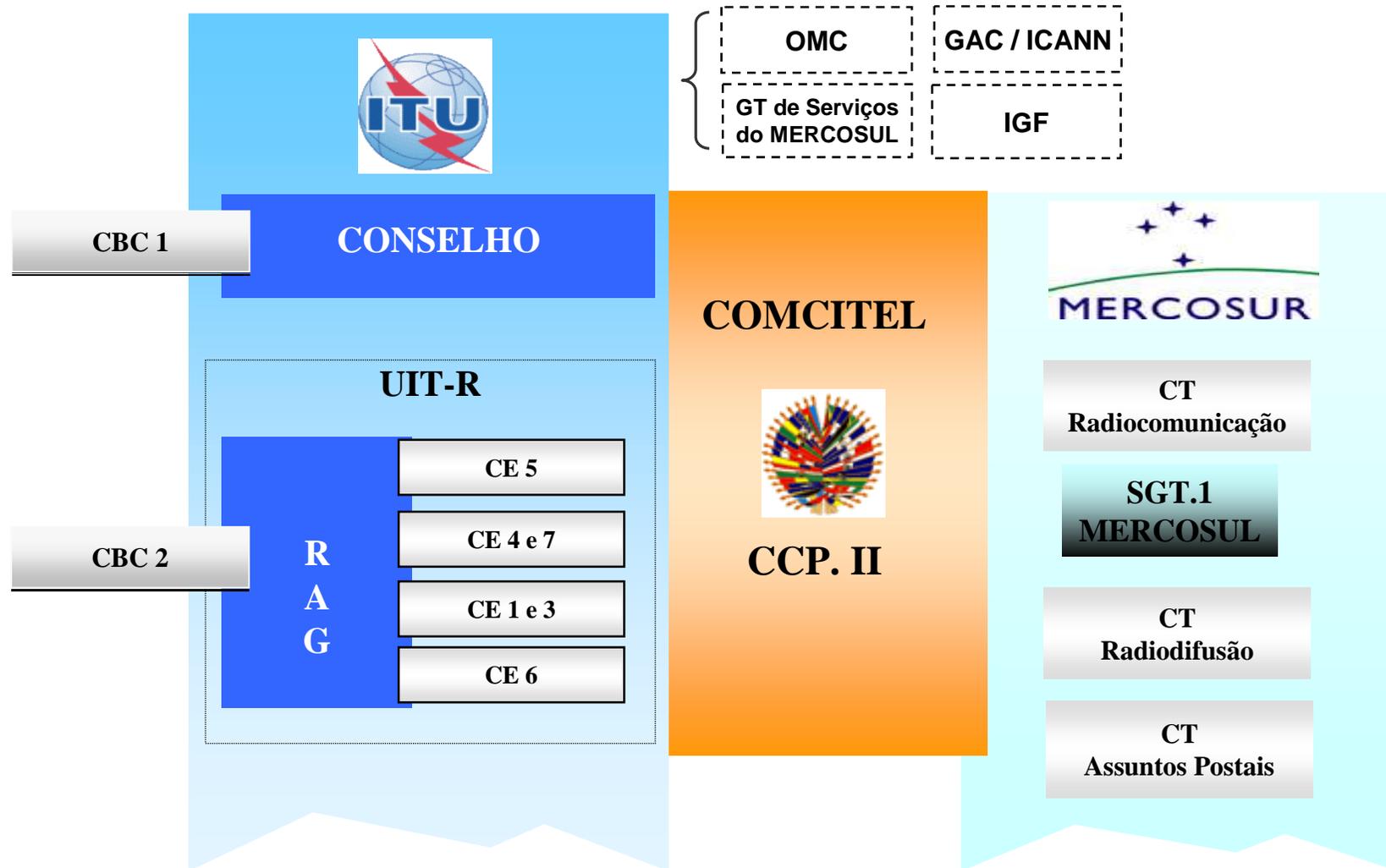


Estrutura das CBC's



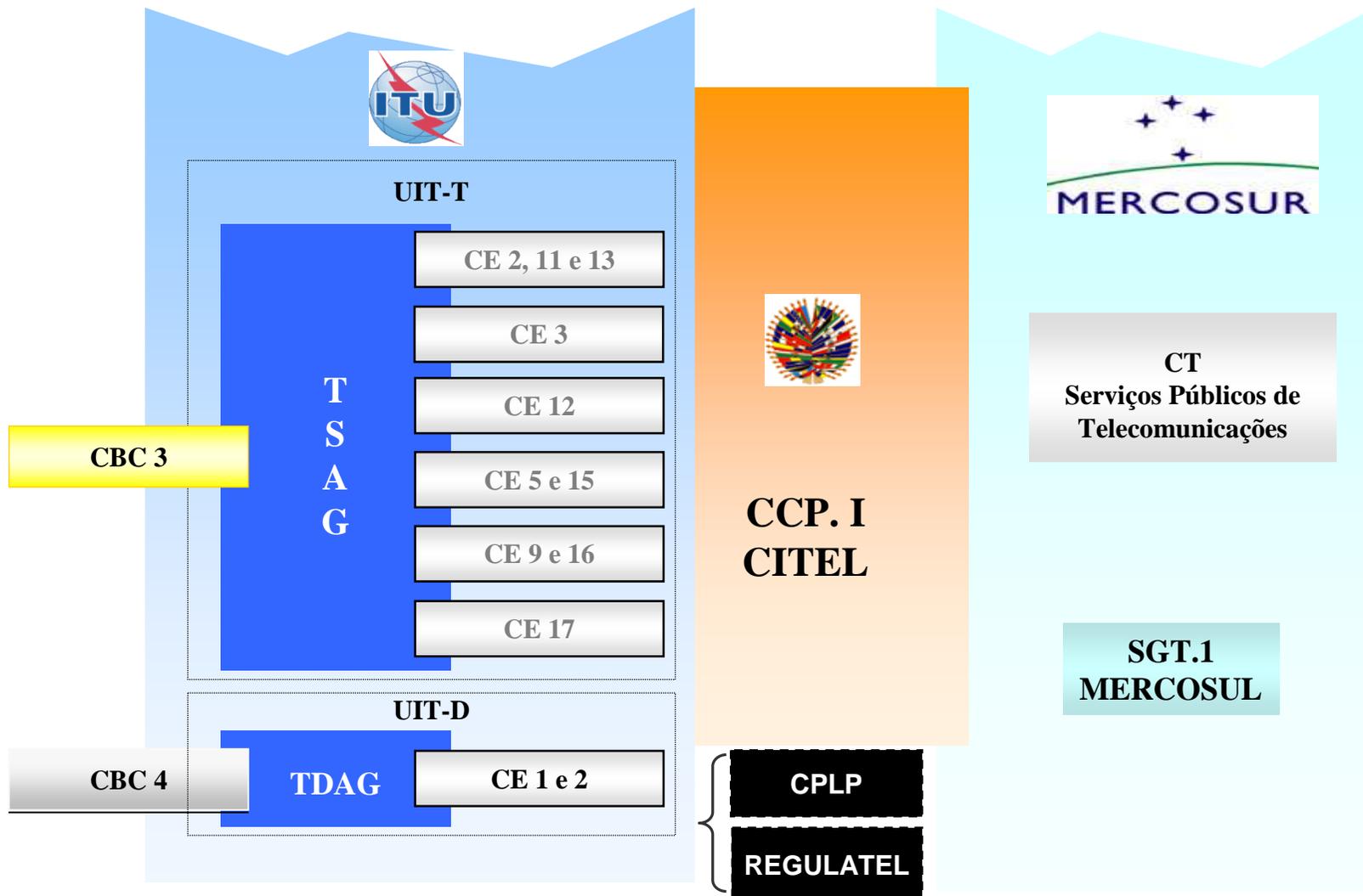


Correlação das CBC's com Foros internacionais





Correlação das CBC's com Foros internacionais





Comissões de Estudo (CE's) da ITU-T

- ✓CE 2 – Aspectos Operacionais de Provisionamento de Serviços e Gerenciamento de Redes (GRN 2 e GRN 4);
- ✓CE 11 – Protocolos e Especificações de Teste (GRN 2);
- ✓CE 13 – Redes Futuras, Incluindo Móveis e NGN (GRN 2);
- ✓CE 3 – Tarifas e Princípios Contábeis (GRN 3);
- ✓CE 12 – Desempenho de QoS e QoE (GRN 4);
- ✓CE 5 – Proteção Contra os Efeitos do Ambiente Eletromagnético (GRN 5);
- ✓CE 15 – Tecnologias e Infra-Estrutura Física de Redes Ópticas de Transporte/Acesso (GRN 5);
- ✓CE 9 – Redes Integradas de Banda Larga de TV a cabo e transmissão de Televisão e Som (GRN 6);
- ✓CE 16 – Sistemas, Terminais e Aplicações Multimídia (GRN 6);
- ✓CE 17 – Segurança (GRN 7).



Grupos Relatores da CBC3

A CBC 3 é composta dos seguintes Grupos Relatores de Normalização de Telecomunicações (GRNs):

GRN 1: Estratégico (Haroldo Pazzini Mota - Anatel)

GRN 2: Serviços e Redes – CE 2, 11 e 13 (Nilo Pasquali - Anatel)

GRN 3: Tarifas e Princípios Contábeis – CE 3 (Vanderlei Campos - Anatel)

GRN 4: Gerência e Qualidade – CE 2 e 12 (Fernando Ituo Higashie – CPqD)

GRN 5: Planta Externa e Compatibilidade Eletromagnética – CE 5 e 15 (Júlio César Fonseca - Anatel)

GRN 6: Redes e Aplicações de Televisão e Multimídia – CE 9 e 16 (Maria Lucia Ricci Bardi - Anatel)

GRN 7: Segurança – CE 17 (Regina Cunha Parreira - Anatel)

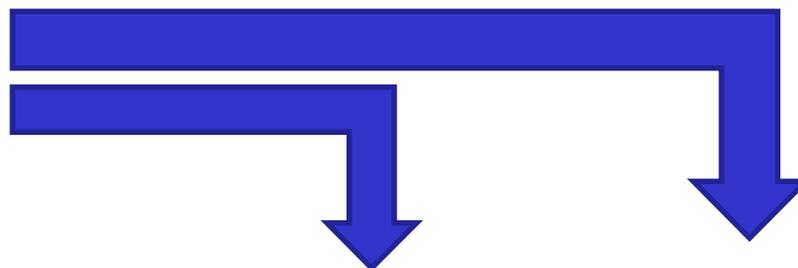
Coordenador: Bruno de Carvalho Ramos (Gerente Geral PVCP - Anatel)



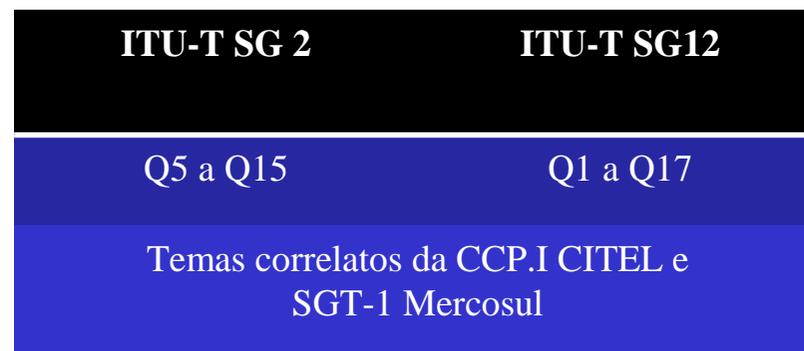
GRN 4

Temas relacionados à Gerência e Qualidade

- Desempenho, QoS e QoE
- Operação e Gerência



- Áreas de Estudo





GRN 4

Temas relacionados à Gerência e Qualidade

Participação

- segmento público e privado do setor de telecom
- especialistas, consultores
- centros ou departamentos de P&D
- instituições de ensino
- entidades e associações de classe do setor
- empresas operadoras e prestadoras de serviços de telecom

Atribuições

- estudar as questões e documentos que lhe forem confiados
- comparecer às reuniões
- respeitar as diretrizes e regimento das CBCs (GC-CBC, CBC3)
- arcar com as despesas de participação nacionais ou internacionais

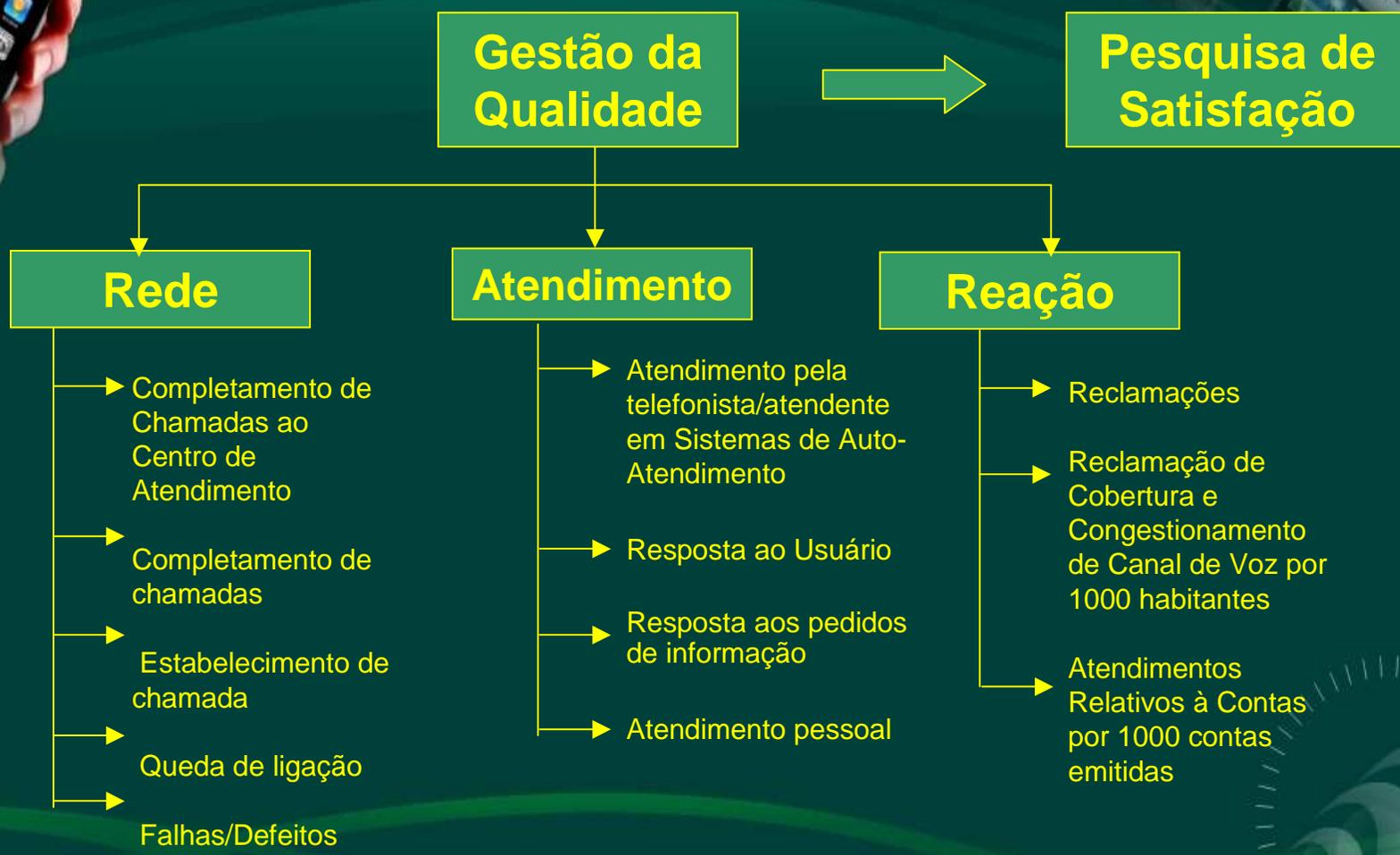


GRN 4

Temas relacionados à Gerência e Qualidade

Principais temas em estudo no âmbito da ITU-T SG 12 – DESEMPENHO QoS E QoE

Questão	Descrição
Q.9/12	Métodos objetivos baseados em percepção para medidas de qualidade de voz, audio e vídeo em serviços de telecom
Q.11/12	Planejamento de transmissão, interconexão e gerência de tráfego para redes suportando serviços de voz, dados e multimídia
Q.12/12	Aspectos operacionais da qualidade de serviço de redes de telecomunicações
Q.13/12	Requisitos de Qualidade Experimentada (QoE), Qualidade de Serviço (QoS) e de desempenho e métodos de avaliação em multimídia incluindo IPTV.
Q.14/12	Desenvolvimento de modelos paramétricos e ferramentas para propósitos de medidas de qualidade audiovisual e multimídia
Q.17/12	Desempenho de redes de pacotes e outras tecnologias de redes.





SMP1 – Taxa de Reclamações

SMP2 – Taxa de Reclamações de Cobertura e de Congestionamento de Voz por 1000 (mil) Acessos em Operação

SMP3 – Taxa de Chamadas Completadas para os Centros de Atendimento

SMP4 – Taxa de Atendimento pela Telefonista / Atendente em Sistemas de Auto-Atendimento

SMP5 – Taxa de Chamadas Originadas Completadas

SMP6 – Taxa de Estabelecimento de Chamadas

SMP7 – Taxa de Queda de Ligação

SMP8 – Taxa de Resposta ao Usuário

SMP9 – Taxa de Resposta aos Pedidos de Informação

SMP10 – Taxa de Atendimento Pessoal ao Usuário

SMP11 – Taxa de Atendimentos Relativos à Contas por 1000 (mil) Contas Emitidas

SMP12 – Taxa de Recuperação de Defeitos



Indicadores de Valor Absoluto

SMP4>60s – Em nenhum caso o auto-atendimento deve se dar em mais de 60 (sessenta) segundos;

SMP6>35s – Em nenhum caso, o estabelecimento da chamada deve se dar em mais de 35 (trinta e cinco) segundos;

SMP8>10d – Em nenhum caso, a resposta ao usuário deve se dar em mais de 10 (dez) dias úteis;

SMP12>48h – Em nenhum caso a recuperação das Falhas/Defeitos deve ocorrer em mais de 48 (quarenta e oito) horas.

Estrutura de avaliação muito simplista para a complexidade do serviço

Os atuais indicadores se concentram em avaliações pontuais de requisitos técnicos de rede e tempos de atendimento

As metas devem ser revistas para avaliar melhor os requisitos de qualidade

Deve-se buscar a inclusão do fator de percepção do consumidor quanto ao serviço prestado (Acórdão 2109/2006 do TCU)

A gestão não pode se limitar apenas a questões de qualidade técnica, devendo buscar outros parâmetros que impactam na prestação do serviço

Dados são totalmente dependentes de informações disponibilizadas pelas Prestadoras

Forma de apresentação dos resultados dos indicadores de qualidade não é de fácil entendimento pelo consumidor (SGIQ)



Objetivo

Criação de um modelo completo de gestão de qualidade das prestadoras do SMP possibilitando ações preventivas e pró-ativas por parte da Agência, por meio da incorporação de indicadores e parâmetros que permitam a avaliação sistêmica da qualidade de prestação de serviço em todas as suas dimensões.





Plano Geral para Atualização da Regulamentação das Telecomunicações no Brasil – PGR

Resolução nº 516, de 30 de outubro de 2008

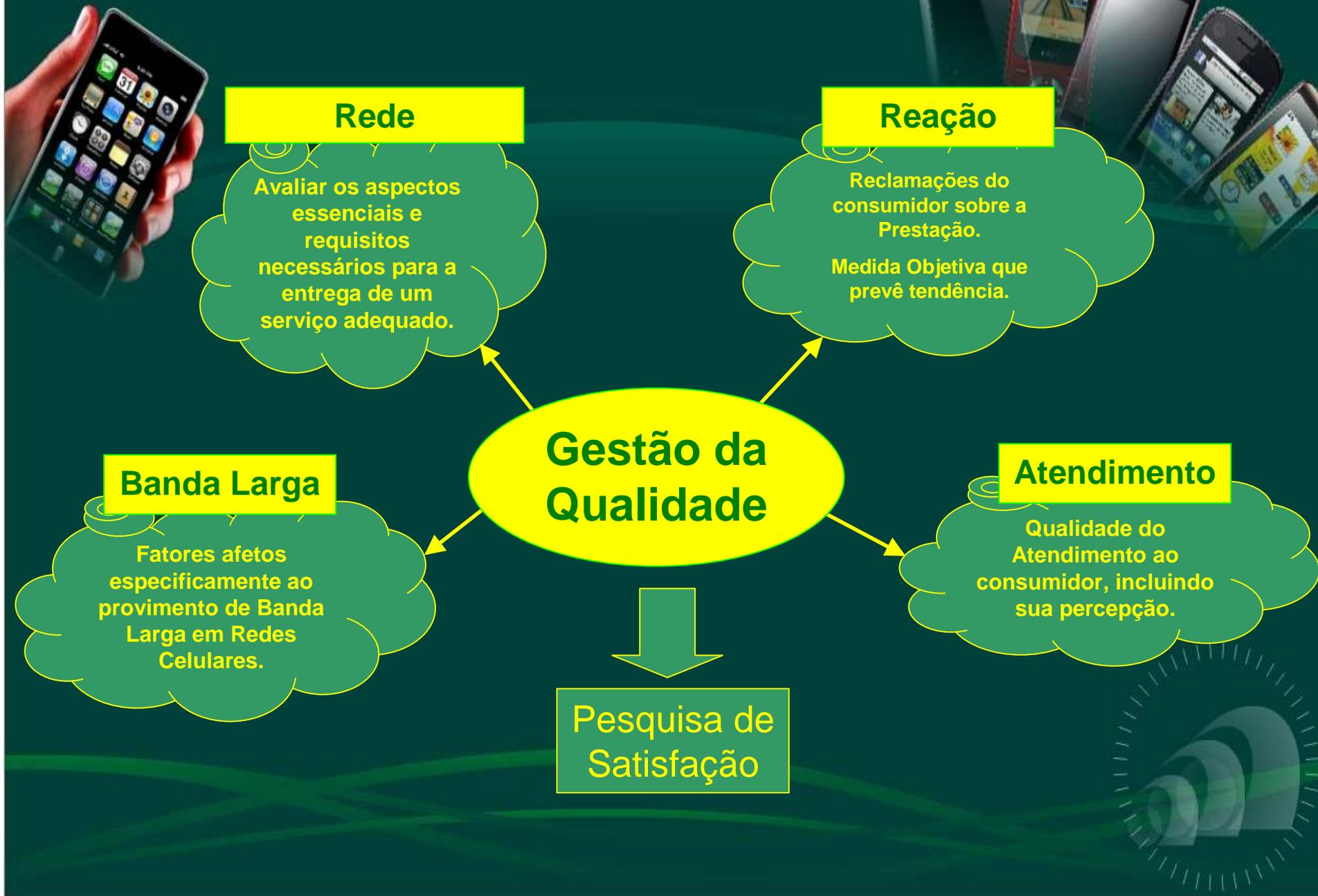
Objetivo

III.3. Melhoria dos níveis de qualidade percebida pelos usuários na prestação dos serviços

Ação de curto prazo

V.2. Qualidade dos Serviços - Realização de Estudos e elaboração de propostas, com **definição de parâmetros e indicadores, que visem a adoção de princípios de qualidade percebida** pelos usuários nos serviços de telecomunicações.







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 Banda Larga

- Garantia de estabilidade e início da conexão com a rede
- Manutenção da velocidade contratada e requisitos de qualidade: *delay, jitter, etc*
- 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



Reação do Consumidor	<p>SMP1 – Taxa de Reclamações</p> <p>SMP2 – Taxa de Reclamações na Anatel</p> <p>IDA – Índice de Desempenho do Atendimento</p>
Rede	<p>SMP3 – Taxa de Completamento de Chamadas para o Centro de Atendimento</p> <p>SMP4 – Taxa de Completamento</p> <p>SMP5 – Taxa de Obtenção de Canal de Sinalização e Controle</p> <p>SMP6 – Taxa de Recebimento de Mensagem</p> <p>SMP7 – Taxa de Queda de Ligações</p>
Banda Larga	<p>SMP8 – Taxa de Conexão ao Acesso Banda Larga</p> <p>SMP9 – Taxa de Queda do Acesso Banda Larga</p> <p>SMP10 – Garantia de Velocidade Contratada</p>
Atendimento	<p>SMP11 e SMP11>60s – Taxa de Atendimento pela Telefonista/Atendente em Sistemas de Auto-Atendimento</p> <p>SMP12 e SMP12>10d – Taxa de Resposta ao Usuário</p> <p>SMP13 – Taxa de Atendimento Pessoal ao Usuário</p>
Portabilidade	<p>SMP14 e SMP14>5d – Taxa de Atendimento ao Processo de Portabilidade</p>
Qual. percebida	<p>Indicadores de pesquisa</p>



Obrigado!

Consulta Pública nº 27/2010

Contribuições até 26/8/2010





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).

$$SMP1 = \frac{A}{B} \times 100$$

A - número total de reclamações (presencial, telefone, carta de qualquer tipo, telegrama; fax, correio eletrônico ou qualquer outro meio existente ou que venha a ser criado), no mês, junto à prestadora de SMP;

B - número total de Acessos em Operação na rede da prestadora no último dia do mês.





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).

$$SMP2 = \frac{A}{B} \times 100$$

A - número total de reclamações (presencial, telefone, carta de qualquer tipo, telegrama; fax, correio eletrônico ou qualquer outro meio existente ou que venha a ser criado), no mês, junto à Anatel, em desfavor da prestadora de SMP;

Fontes de dados: FOCUS, Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e DPDC

B - número total de reclamações, no mês, junto à prestadora de SMP.





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 mínimo, em 95% (noventa e cinco por cento) dos casos.

O completamento deve se dar imediatamente após o estabelecimento da chamada e o usuário deve ter acesso imediato ao Sistema de Auto-Atendimento ou telefonista/atendente.

O serviço de atendimento dos Centros de Atendimento da prestadora deve estar disponível ao usuário, ininterruptamente, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana.

Meta de completamento exigível para cada Central de Comutação e Controle - CCC da prestadora de SMP separadamente.

$$SMP3 = \frac{A}{B} \times 100$$

A - número total de chamadas originadas na rede da prestadora para os Centros de Atendimento, atendidas por Sistemas de Auto-Atendimento ou pelas telefonistas/atendentes, em cada PMM, no mês;

B - número total de tentativas de originar chamadas na rede da prestadora para os Centros de Atendimento, contadas a partir da alocação do canal de voz, em cada PMM, no mês.





SMP4 – Taxa de Completamento

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

Devem ser consideradas as tentativas de originar chamadas para Código de Acesso associado tanto à Área de Registro do usuário quanto para fora desta.

$$SMP4 = \frac{A}{B} \times 100$$

A - número total de chamadas originadas completadas, em cada PMM, no mês;

B - número total de tentativas de originar chamadas, contadas a partir da alocação do canal de voz, em cada PMM, no mês.





SMP5 – Taxa de Obtenção de Canal de Sinalização e Controle

As tentativas de obtenção do canal de sinalização e controle devem permitir o estabelecimento de uma chamada, em cada PMM, no mínimo em 99% (noventa e nove por cento) dos casos.

$$SMP5 = \frac{A}{B} \times 100$$

A - total de acessos ao canal de sinalização e controle para estabelecer uma chamada, em cada PMM, no mês;

B - total de tentativas de acessar o canal de sinalização e controle, em cada PMM, no mês;





SMP6 – Taxa de Recebimento de Mensagem

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

$$SMP6 = \frac{A}{B} \times 100$$

A - número total de mensagens entregues ao usuário em até 60 (sessenta) segundos, no mês;

B - número total de tentativas de envio de mensagens na rede da prestadora, no mês.





SMP7 – Taxa de Queda de Ligações

A quantidade de chamadas interrompidas por queda da ligação na rede da prestadora, em cada PMM, deve ser inferior a 2% (dois por cento).

$$SMP7 = \frac{A}{B} \times 100$$

A - número total de chamadas interrompidas por queda de ligação, em cada PMM, no mês;

B - número total de chamadas completadas, em cada PMM, no mês.





SMP8 – Taxa de Conexão ao Acesso Banda Larga

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

$$SMP8 = \frac{A}{B} \times 100$$

A - número total de tentativas de conexão à banda larga estabelecidas, no mês;

B - número total de tentativas de conexão à banda larga, no mês.





SMP9 – Taxa de Queda do Acesso Banda Larga

A taxa de queda do acesso a banda larga utilizando a rede do SMP da prestadora deve ser inferior a 5% (cinco por cento), no mês.

$$SMP9 = \frac{A}{B} \times 100$$

A – numero total de quedas do acesso em banda larga, no mês;

B – número total de tentativas de conexão à banda larga estabelecidas, no mês.





SMP10 – Garantia de Velocidade Contratada

A prestadora deve garantir uma velocidade de conexão à banda larga, tanto no *download* quanto no *upload*, de, no mínimo:

Horário de maior uso	30% do valor máximo previsto no Plano de Serviço do usuário, a partir da entrada em vigor deste Regulamento. 50% do valor máximo previsto no Plano de Serviço do usuário, a partir de 12 meses da entrada em vigor deste Regulamento.
Demais horário	50% do valor máximo previsto no Plano de Serviço do usuário, a partir da entrada em vigor deste Regulamento. 70% do valor máximo previsto no Plano de Serviço do usuário, a partir de 12 meses da entrada em vigor deste Regulamento.

A velocidade citada refere-se ao link de acesso entre o usuário e a prestadora de acesso ao serviço de dados sobre a rede do SMP.

Quando não determinado pela Anatel no Calendário Anual, os horários de maior uso de banda larga são coincidentes com os PMMs.

Cabe também à prestadora prover ferramentas para que o consumidor e a Anatel avaliem a velocidade instantânea e média de sua conexão, garantindo o cumprimento desta meta.





SMP11 – Taxa de Atendimento pela Telefonista/Atendente em Sistemas de Auto-Atendimento

O tempo para o atendimento pela telefonista/atendente em sistemas de auto-atendimento, quando esta opção for selecionada pelo usuário, deve ser de até 20 (vinte) segundos, em cada PMM, no mínimo em 90% (noventa por cento) dos casos.

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

A opção de acesso à telefonista/atendente deve estar sempre disponível ao usuário em todos os níveis do sistema de auto-atendimento.

$$SMP11 = \frac{A}{B} \times 100$$

A - número total de chamadas atendidas pelas telefonistas/atendentes em até 20 (vinte) segundos nos Sistemas de Auto-Atendimento da prestadora, quando esta opção for selecionada pelo usuário, em cada PMM, no mês;

B – número total de tentativas de acesso às telefonistas/atendentes nos Sistemas de Auto-Atendimento da prestadora, quando esta opção for selecionada pelo usuário, em cada PMM, no mês.





SMP12 – Taxa de Resposta ao Usuário

Todas as solicitações de serviços ou pedidos de informação recebidos em qualquer Setor de Atendimento 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.

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

As reclamações de usuários não devem ser computadas no cálculo deste indicador.

$$SMP12 = \frac{A}{B + C} \times 100$$

A - número total de solicitações de serviços ou pedidos de informação recebidos pela prestadora (presencial, telefone, carta de qualquer tipo, telegrama; fax, correio eletrônico ou qualquer outro meio existente ou que venha a ser criado), respondidos em até 05 (cinco) dias úteis, no mês;

B - número total de solicitações de serviços ou pedidos de informação, recebidos pela prestadora no respectivo mês;

C - número total de solicitações de serviços ou pedidos de informação, relativos aos meses anteriores, ainda não respondidos ao usuário.





SMP13 – Taxa de Atendimento Pessoal ao Usuário

O usuário, ao comparecer a qualquer Setor de Relacionamento ou Setor de Atendimento da prestadora, deve ser atendido em até 30 (trinta) minutos, em 95% (noventa e cinco por cento) dos casos.

A meta estabelecida no caput não é exigível para os Setores de Venda de terceiros.

A meta estabelecida no caput é exigível diariamente para cada Setor de Relacionamento, Setor de Atendimento e Setor de Venda próprios, isoladamente.

A prestadora deve disponibilizar sistema de controle eletrônico por senha para acompanhamento do tempo de espera de cada usuário em todos os Setores de Relacionamento, Setores de Atendimento e Setores de Venda próprios.

$$SMP13 = \frac{A}{B} \times 100$$

A – somatório do número de usuários que compareceram aos Setores de Relacionamento e Setores de Atendimento da prestadora, e que foram atendidos em até 30 (trinta) minutos, no mês;

B – somatório do número de usuários que compareceram aos Setores de Relacionamento e Setores de Atendimento da prestadora, no mês.





SMP14 – Taxa de Atendimento ao Processo de Portabilidade

A duração do Processo de Portabilidade, contado a partir da Solicitação pelo usuário, deve ser, em pelo menos 95% (noventa e cinco por cento) dos casos, de 3 (três) dias úteis.

Em nenhum caso, o atendimento deve se dar em mais de 5 (cinco) dias úteis.

$$SMP14 = \frac{A}{B} \times 100$$

A - número total de bilhetes de portabilidade iniciados no mês, na prestadora receptora, e concluídos dentro do prazo de 3 (três) dias úteis;

B - número total de bilhetes de portabilidade iniciados no mês, na prestadora receptora.





IDA – Índice de Desempenho do Atendimento

O Índice de Desempenho no Atendimento – IDA, conforme definido pela Agência, compõe o rol de indicadores de aferição da qualidade do SMP, definidos neste Regulamento.

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

FRC: Referente à quantidade de reclamações recebidas pela Anatel em desfavor da prestadora, no mês

FRB: Referente à quantidade de reclamações reabertas, por mês

FPR: Referente à quantidade de reclamações que foram resolvidas no prazo de até 5 (cinco) dias úteis

FRS: Referente à quantidade de reclamações resolvidas pela prestadora, no mês, determinado pela relação



Indicadores de pesquisa

Realização de pesquisa em campo junto aos consumidores do SMP, mediante a utilização de questionário(s) específico(s), a cada 6 meses, por empresa especializada neste tipo de coleta

Os critérios para determinação da amostra a ser pesquisada, metodologia de pesquisa em campo, dentre outros, estão definidos no Anexo III da proposta de Regulamento Geral de Qualidade para o SMP (RGQ-SMP)

A Anatel realizará a análise estatística dos dados informados para determinação dos indicadores apresentados no Anexo II da proposta de RGQ-SMP, tornando público o seu resultado

Os indicadores de pesquisa comporão base de dados históricos para fins de acompanhamento da qualidade das prestadoras, conforme percebida pelos consumidores do SMP

A cada período de coleta de dados, o desempenho da prestadora de SMP, nos Indicadores de pesquisa, será avaliado e, caso seja considerado insuficiente, a Anatel poderá aplicar as sanções cabíveis, apontando os critérios utilizados para avaliação

