

MANUAL DE  
**BOAS PRÁTICAS**  
DOS PROVEDORES DE  
INTERNET ASSOCIADOS  
À INTERNETSUL



Movimento  
**Seja  
Legal**  
InternetSul

MANUAL DE  
**BOAS PRÁTICAS**  
DOS PROVEDORES DE  
INTERNET ASSOCIADOS  
À INTERNETSUL

Promove as Boas Práticas para que ocorra a legalização do setor, o crescimento das empresas e a melhoria na qualidade dos serviços.

Para melhor entendimento e organização das informações e recomendações, este Manual de Boas Práticas está dividido em 5 (cinco) seções, que são:

- 1 GENÉRICA**, trata-se de questões comuns a qualquer empresa regular
- 2 ESPECÍFICA** realizam-se recomendações que são especiais para empresas do setor.
- 3 MERCADO**, com algumas das formas de relacionamento com outras empresas.
- 4 GESTÃO**, com alguns processos de organização empresarial.
- 5 TÉCNICAS**, tratando sempre das questões técnicas que fazem o crescimento das empresas.

# 1

## Boas práticas GENÉRICAS

1. CNPJ regular e ativo.
2. Alterações de Endereço atualizadas na Junta.
3. Manter a Certidão Negativa de Débitos Federais atualizada a cada 4 meses.
4. Manter a Certidão Negativa de Débitos Estaduais atualizada a cada 4 meses.
5. Manter a Certidão Negativa de Débitos do INSS atualizada a cada 4 meses.
6. Efetuar o pagamento de horas extras conforme a lei.
7. Efetuar o pagamento de adicionais noturnos, se houver, conforme a lei.
8. Não efetuar pagamentos de diferenças salariais sem registro a funcionários.
9. Manter contrato de trabalho e registro de todos os colaboradores.
10. Respeitar os limites legais quanto às jornadas de trabalho.
11. Realizar banco de horas apenas com autorização do Sindicato.
12. Manter uma cópia do Código do Consumidor junto ao setor comercial.
13. Evitar registros junto a órgãos de proteção de crédito como Serasa.
14. Cuidado com endividamento e saúde financeira para possibilitar novos investimentos

# 2

## Boas práticas ESPECÍFICAS

1. Filiação ao Sindicato correto.
2. Manter Licença SCM em dia, para empresas que trabalham de acesso à Internet.
3. Buscar assessoria jurídica para contratos com clientes de varejo e corporativos.
4. Manter atendimento telefônico gratuito [0800].
5. Suporte telefônico ininterrupto [24/7].
6. Encaminhar licença STFC, para empresas que realizem telefonia com chamadas entrantes.
7. Manter as estações e os demais dados dos Pontos de Presença atualizadas junto à Anatel.
8. Comprar apenas equipamentos autorizados junto à Anatel.
9. Guardar as notas fiscais dos equipamentos por 3 [três] anos.
10. Efetuar acordo comercial com Companhias Elétricas para compartilhamento de postes.
11. Manter os projetos de esforço de postes atualizados junto aos parceiros de compartilhamento.

# 3

## Boas práticas de MERCADO

1. Associar-se à InternetSul para compartilhar informações com o setor.
2. Efetuar acordo com a concorrência sobre o uso de canais, quando atendem a mesma área.
3. Buscar parcerias e novos Serviços para gerar receita extra em cima da rede.
4. Patrocinar cursos de aperfeiçoamento para os colaboradores.
5. Comparecer às reuniões da Internetsul.
6. Postar na lista da InternetSul as dúvidas, mesmo que eventual concorrente esteja na entidade.
7. Buscar integração com cursos técnicos para formação e capacitação de pessoal.
8. Manter bom relacionamento com os todos os demais players.
9. Agir eticamente, evitando comentários a respeito de colegas ou concorrentes na área.

# 4

## Boas práticas de GESTÃO

1. Uma vez por ano fazer a revisão dos pontos fortes e pontos fracos da empresa bem como das ameaças e oportunidades, o conhecido SWOT (ou FOFA).
2. Ter objetivos estratégicos bem definidos
3. Ter metas financeiras (faturamento, lucro) bem como de satisfação dos colaboradores e clientes.
4. Ter alguns planos de ações para conquistar os objetivos propostos, bem como conseguir cumprir com as outras boas práticas.
5. Controlar sistematicamente as metas através de indicadores de desempenho.
6. Preencher anualmente o relatório do MPE Brasil.
7. Participar de algum programa da qualidade no qual possa estabelecer algum benchmarking.

# 5

## Boas práticas TÉCNICAS

1. Usar apenas frequências livres [ 2.4 ou 5.8 ], ou restritas somente mediante licença.
2. Não usar torres sem galvanização para evitar quedas de colaboradores e equipamentos.
3. Exigir sempre a utilização dos equipamentos de EPI.
4. Evitar o uso de cabo UTP por mais de 80 metros.
5. Utilizar um padrão único de equipamentos, evitando diversidade generalizada na rede.
6. Implantar mecanismo de detecção de falha em serviços.
7. Iniciar o processo de virtualização de serviços e servidores que sejam possíveis.
8. Cuidar com o espectro e a tecnologia utilizada: sempre planejar antes de ir a campo.
9. Colocar as luzes de sinalização no topo das torres.
10. Ter redundância de energia adequada com gerador ou, no mínimo, no-break para 6 horas.

# 5

## Boas práticas TÉCNICAS

11. Providenciar ASN para realizar troca de tráfego com BGP junto às operadoras.
12. Retirar todos os clientes de NAT.
13. Manter log de utilização dos IPs por 12 meses com data, hora e cliente que o utilizou.
14. Manter log do callcenter por 3 meses com data, hora, número de origem e áudio das ligações.
15. Efetuar a gerência da porta 25 como descrito em
16. Combater o spam e pedofilia.
17. Monitorar os ativos da rede.
18. Manter documentação atualizada dos ativos e da rede como um todo.
19. Efetuar backup regular das configurações críticas.
20. Manter registro de atendimentos para controle de chamados, usando as boas práticas do ITIL.
21. Crescer a rede utilizando IPV6.
22. Manter todas as torres com ART, zelando pela segurança.