

# ***Regulamento de Gestão da Qualidade do SCM (RGQ-SCM)***

***Agência Nacional de Telecomunicações***

***Brasília, 27 de outubro de 2011***

---

## Que Prestadoras estarão sujeitas ao RGQ-SCM?

---

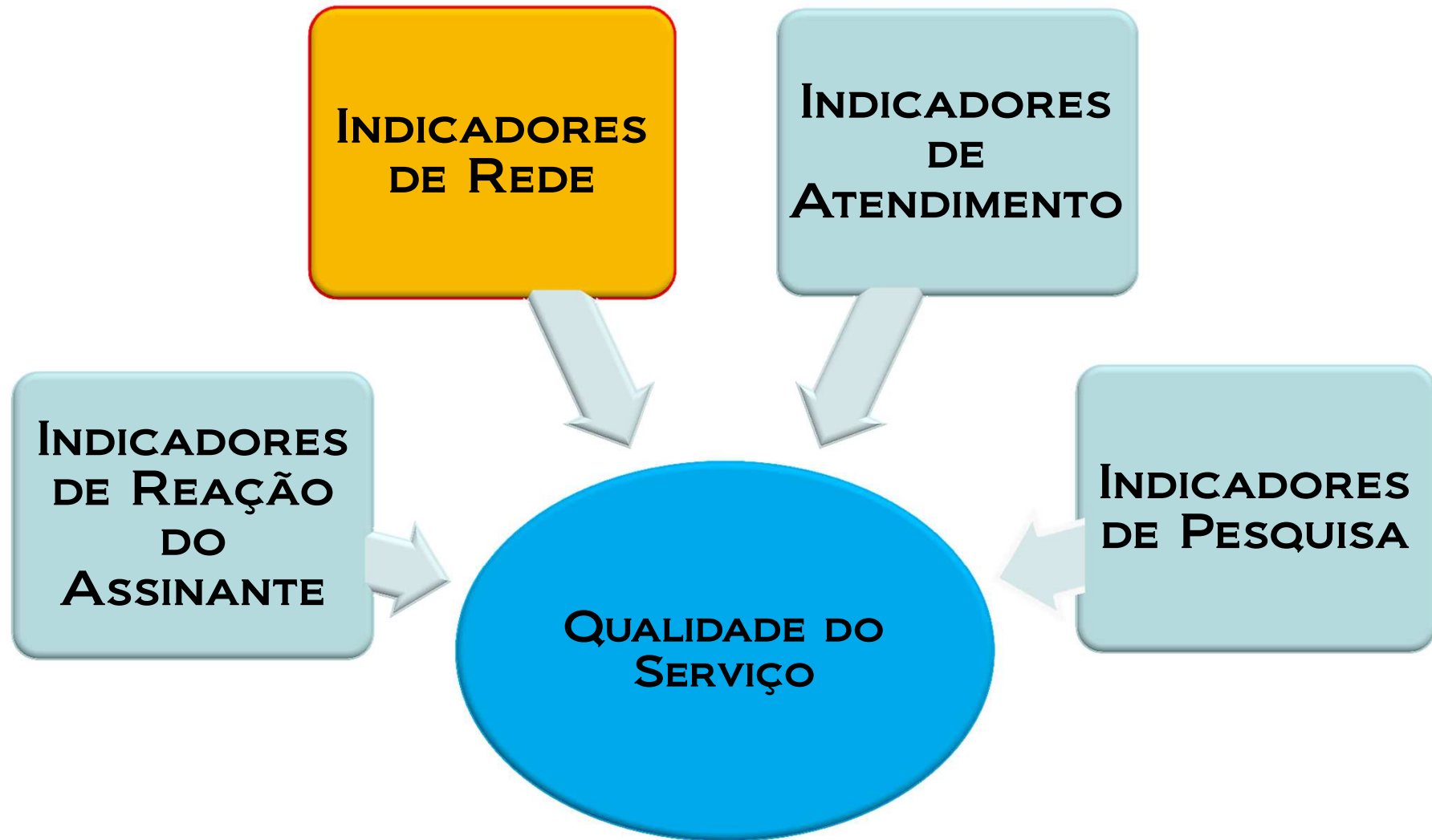
Envio de informações  
relativas à prestação  
do serviço

- Todas as prestadoras

Cumprimento de  
metas de qualidade

- Somente prestadoras com  
mais de 50.000 Acessos em  
Serviço
-

# Como garantir a qualidade da banda larga fixa?



## Quais metas deverão ser cumpridas?

Velocidade Instantânea

- **20% da velocidade contratada (1º ano)**
- **30% da velocidade contratada (2º ano)**
- **40% da velocidade contratada (a partir do 3º ano)**

Velocidade Média

- **60% da velocidade contratada (1º ano)**
- **70% da velocidade contratada (2º ano)**
- **80% da velocidade contratada (a partir do 3º ano)**

Latência bidirecional

- **Referência: 80ms (terrestre) e 900ms (satélite)**

# Quais metas deverão ser cumpridas?

---

Variação de  
Latência (*jitter*)

• Referência: 50ms

Perda de Pacotes

• Referência: 2%

Disponibilidade

• Referência: 99%

---

# Como serão aferidos os indicadores de rede?

---

Como obter as Amostras

- **Uso de equipamento dedicado instalado no endereço do Assinante**
- **Medições devem ocorrer do equipamento dedicado ao PTT**
- **Modelo similar ao adotado no projeto desenvolvido em parceria com Inmetro e CGI.br**

Onde obter as amostras

- **A Anatel definirá anualmente as localidades que deverão ser “testadas”**
-

# Como funcionará o software de medição?

## Sobre o Software

- **Deverá ser disponibilizado , de forma gratuita, por todas as Prestadoras**
- **Mecanismo de transparência para o Assinante**
- **Não será utilizado para o cálculo de indicadores de rede**

## Informações apresentadas

- **Velocidade instantânea**
- **Latência**
- ***Jitter***
- **Taxa de perda de pacotes**

# O que é a Entidade Aferidora da Qualidade?

---

Sobre a Entidade  
Aferidora da  
Qualidade

- **Entidade a ser contratada pelas Prestadoras de SCM**
  - **Responsável pela aferição dos indicadores de rede e desenvolvimento do software de medição**
  - **Prestadoras de SCM não poderão exercer domínio sobre a Entidade**
-



# O que é o GIPAQ?

Sobre o Grupo de  
Implantação de  
Processos de  
Aferição da  
Qualidade (GIPAQ)

- **Grupo de Trabalho coordenado pela Anatel**
- **Formado pela Anatel, Entidade Aferidora da Qualidade e Prestadoras de SCM**
- **Função: conduzir as atividades de implantação dos processos de aferição dos indicadores de rede e de desenvolvimento do software de medição**