

***Cartilha Informativa sobre a Qualidade
do SCM***

(Serviço de Comunicação Multimídia)

Em cumprimento às obrigações previstas no Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM, Resolução Anatel nº 574/2011, de 28.10.2011), a CLARO disponibiliza, através desta cartilha, a definição das metas de qualidade e o descritivo para o acesso ao software de medição da qualidade de conexão (Internet / banda larga), disponível em seu Portal na Internet.

DAS METAS DE QUALIDADE

A Anatel monitora a qualidade da prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), a banda larga fixa, por meio de indicadores operacionais. Os 14 **indicadores** definidos no Regulamento de Gestão da Qualidade (RGQ-SCM), aprovado pela **Resolução nº 574/2011** demonstram o desempenho das prestadoras com mais de 50 mil acessos em três aspectos: reação do usuário, rede e atendimento.

Cada indicador possui uma meta associada que corresponde ao desempenho mínimo estabelecido para a adequada qualidade do serviço por unidade da federação (UF).

Grupo do Indicador	Mnemônico	Indicador	Descrição	Meta
Grupo Reação do Usuário	SCM1	Taxa de Reclamações	Razão entre o total de reclamações recebidas na prestadora em todos seus canais de atendimento, e o número total de acessos, no mês.	≤ 6% (até out13) ≤ 4% (até out14) ≤ 2% (a partir de nov14)
Grupo Reação do Usuário	SCM2	Taxa de Reclamações na Anatel	Razão entre o total de reclamações recebidas na Anatel em desfavor da prestadora, e o total de reclamações recebidas na prestadora em todos seus canais de atendimento, no mês.	≤ 4% (até out13) ≤ 3% (até out14) ≤ 2% (a partir de nov14)
Grupo Reação do Usuário	SCM3	Taxa de Reclamações Reabertas na Prestadora	Razão entre o total de reclamações com reaberturas na prestadora, e o total de reclamações recebidas na prestadora em todos seus canais de atendimento, no mês.	≤ 15% (até out13) ≤ 12% (até out14) ≤ 10% (a partir de nov14)
Grupo Redes	SCM4	Garantia de Velocidade Instantânea Contratada	Razão entre a quant. de medições em que o resultado final foi igual ou superior ao percentual da velocidade contratada, e o total de medidas realizadas com validade estatística, no mês.	≥ 95%
Grupo Redes	SCM5	Garantia de Velocidade Média Contratada - Download	Razão entre o somatório dos valores obtidos nas medições de velocidade instantânea de Download, em percentual da velocidade máxima contratada, e o total de medidas realizadas com validade estatística, no mês.	≥ 60% (até out13) ≥ 70% (até out14) ≥ 80% (a partir de nov14)
Grupo Redes	SCM6	Latência Bidirecional - Terreste	Razão entre a quant. de medições cujo resultado final permaneceu igual ou inferior à latência de até 80 milissegundos (estabelecido para o Terrestre), e o total de medidas realizadas com validade estatística, no mês.	≥ 85% (até out13) ≥ 90% (até out14) ≥ 95% (a partir de nov14)
Grupo Redes	SCM7	Variação de Latência	Razão entre a quant. de medições cujo resultado final permaneceu igual ou inferior à variação de latência de até 50 milissegundos, e o total de medidas realizadas com validade estatística, no mês.	≥ 80% (até out13) ≥ 90% (até out14) ≥ 95% (a partir de nov14)
Grupo Redes	SCM8	Taxa de Perda de Pacote	Razão entre a quant. de medições cujo resultado final permaneceu igual ou inferior a 2% dos pacotes descartados, e o total de medidas realizadas com validade estatística, no mês.	≥ 85% (até out13) ≥ 90% (até out14) ≥ 95% (a partir de nov14)
Grupo Redes	SCM9	Taxa de Disponibilidade	Razão entre a quant. de medições cujo resultado final permaneceu igual ou superior à disponibilidade mensal de 99%, e o total de medidas realizadas com validade estatística, no mês.	≥ 85% (até out13) ≥ 90% (até out14) ≥ 95% (a partir de nov14)

Fonte: Site Anatel <http://www.anatel.gov.br/dados/control-de-qualidade/control-de-banda-larga>

DO SOFTWARE DE MEDIÇÃO DA QUALIDADE DE CONEXÃO

Qual a finalidade desse software?

O software para medição da qualidade de conexão permite ao Assinante, a qualquer tempo, medir a qualidade de seu acesso à banda larga fixa (Internet), visualizando os seguintes indicadores:

- ✓ data e hora da medição;
- ✓ localização da medição;
- ✓ velocidade instantânea de download e upload;
- ✓ latência bidirecional;
- ✓ *jitter* (variação de latência);
- ✓ taxa de perda de pacotes;
- ✓ histórico dos resultados;
- ✓ média dos resultados com base no histórico.

Como acessar o software?

O software de medição está disponível gratuitamente e poderá ser acessado por meio do link www.brasilbandalarga.com.br, disponível na página do seu serviço de banda larga fixa no site www.netcombo.com.br.

Logo após, clique em “Teste de Velocidade” e em “Faça seu teste” e aguarde o resultado das medições.

Observe que este software, não requer nenhum hardware ou equipamento especial e não será instalado no computador do Assinante, ficando disponível em um endereço da internet.

O que deve estar instalado no computador para realizar o teste de conexão de banda larga?

O teste requer que o usuário tenha as seguintes ferramentas e funcionalidades habilitadas em seu computador:

1. Um navegador Web (Internet Explorer 8 ou superior, Microsoft Edge, Google Chrome, Firefox ou Safari)
2. Linguagem de programação Javascript ativado no navegador (Google Chrome e Edge não rodam Java)
3. Cookies ativados no navegador

O que devo fazer antes de iniciar uma medição?

O Assinante deverá fechar todos os programas e aplicativos, para minimizar a interferência na medição. Mesmo os programas que, via de regra, não utilizem conexão com a internet, podem realizar atualizações em segundo plano, de forma concomitante à realização do teste de aferição da qualidade, o que pode interferir no resultado do teste. Mensageiros instantâneos, como o MSN e Skype, também devem ser fechados.

A qualidade das medições é função não só da conexão como também dos fatores relacionados acima e das condições de uso dos equipamentos do Assinante.

Perguntas mais frequentes (FAQ)

a. Como acessar o software para medição da qualidade de conexão?

O software poderá ser acessado por meio do link www.brasilbandalarga.com.br, disponível na página do seu serviço de banda larga fixa no site www.netcombo.com.br.

b. O que é velocidade instantânea?

É a quantidade de dados trafegada na rede em 1 segundo, medida em kilobits por segundo (Kbps).

c. O que é latência bidirecional (*ping*)?

É o tempo, medido em milissegundos, necessário para uma informação ir a um ponto da rede e voltar ao seu computador.

d. O que é a variação de latência (*jitter*)?

É a variação da latência bidirecional (tempo de chegada dos pacotes de dados), ou seja, é a diferença de tempo entre cada medição de latência.

e. O que é a taxa de perda de pacotes?

É um índice, expresso em porcentagem, que indica a quantidade de pacotes de dados que não chegaram a seu destino, ocasionando seu novo envio.

f. O que é download e upload?

Download é a transferência de dados de um computador remoto para o seu computador local, e upload é a transferência inversa, do seu computador para um local remoto (exemplo: arquivo, vídeo, streaming, etc).

g. O uso desse teste de conexão é seguro?

Sim. Este é um teste de medição de qualidade de conexão de banda larga seguro. Realiza downloads e uploads aleatoriamente e os dados transferidos não ficam armazenados no computador do usuário.

h. Por que estou obtendo resultados diferentes de velocidade dependendo do dispositivo (PC, laptop, tablet)?

Certifique-se de que os testes não se sobrepõem uns aos outros, pois cada teste precisa de toda capacidade da banda larga disponível. Além disso, certifique-se de que esteja conectado diretamente via um cabo de rede e que nenhum outro dispositivo seja acessado enquanto o teste é realizado.

Diferenças de hardware entre os dispositivos podem impactar nos resultados obtidos nos testes de conexão.

i. Por que o teste de conexão não funciona?

A configuração do seu firewall ou software antivírus pode impactar no funcionamento adequado do teste de conexão. Além disso, verifique se seu computador atende aos seguintes requisitos:

- Navegador Web atualizado (Internet Explorer 8 ou superior, Microsoft Edge, Google Chrome, Firefox ou Safari)
- Linguagem Javascript ativada no seu navegador
- Cookies ativados em seu navegador web