

RELATÓRIO INDICADORES ANATEL - RGQ SCM

Base legal: Resolução nº 574 de 28 de outubro de 2011

Prestadora: UNIFIQUE TELECOMUNICAÇÕES

Mês de referência: AGOSTO/2018

Indicador	Meta	Paraná	Santa Catarina
SCM1 - Taxa de Reclamações	≤ 2%	0,46%	0,45 %
SCM2 - Taxa de Reclamações na Anatel	≤ 2%	0	1,77 %
SCM3 - Taxa de Reclamações Reabertas na Prestadora	≤ 10%	0	0,59 %
SCM4 - Garantia de Velocidade Instantânea Contratada	≥ 95%	NI	NI
SCM5 - Garantia de Velocidade Média Contratada	≥ 80%	NI	NI
SCM6 - Latência Bidirecional	≥ 95%	NI	NI
SCM7 - Variação de Latência	≥ 95%	NI	NI
SCM8 - Taxa de Perda de Pacote	≥ 95%	NI	NI
SCM9 - Taxa de Disponibilidade	≥ 95%	NI	NI
SCM10 - Taxa de Atendimento pelo Atendente em Sistemas de Autoatendimento	≥ 85%	NI	NI
SCM11 - Taxa de Instalação do Serviço	≥ 95%	100%	100%
SCM12 - Taxa de Solicitações de Reparo	≤ 5%	2,86%	4,97%
SCM13 - Taxa de Tempo de Reparo	≥ 95%	100%	100%
SCM14 - Taxa de Resposta ao Assinante	≥ 95%	82,93%	96,74%