

Relatório de Indicadores de Qualidade - Serviço de Comunicação Multimídia - SCM (Banda Larga Fixa)

Prestadora	UF	Indicador	Meta	01/2017	02/2017	03/2017	04/2017	05/2017	06/2017	07/2017	08/2017	09/2017	10/2017	11/2017	12/2017
Cabo Telecom	RN	SCM 1	2%	2,33%	1,99%	2,92%	2,47%	2,51%	2,12%	2,37%	2,40%	2,19%	1,90%	1,86%	1,83%
Cabo Telecom	RN	SCM 3	10%	2,83%	2,18%	2,82%	3,08%	3,97%	3,68%	3,92%	4,13%	3,89%	3,96%	3,70%	3,50%
Cabo Telecom	RN	SCM 4	95%	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI
Cabo Telecom	RN	SCM 5	80%	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI
Cabo Telecom	RN	SCM 6	95%	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI
Cabo Telecom	RN	SCM 7	95%	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI
Cabo Telecom	RN	SCM 8	95%	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI
Cabo Telecom	RN	SCM 9	95%	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI
Cabo Telecom	RN	SCM10	85%	99,82%	100,00%	99,58%	99,25%	97,90%	99,54%	98,62%	97,14%	99,37%	98,98%	99,30%	99,30%
Cabo Telecom	RN	SCM11	95%	100,00%	99,96%	99,91%	100,00%	99,96%	100,00%	100,00%	99,94%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Cabo Telecom	RN	SCM12	5%	2,03%	1,65%	2,11%	2,03%	2,20%	2,11%	2,31%	2,36%	2,16%	1,87%	1,84%	1,80%
Cabo Telecom	RN	SCM13	95%	96,84%	99,94%	100,00%	99,47%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,61%	100,00%	100,00%
Cabo Telecom	RN	SCM14	95%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Fonte: Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) / Anatel - Resolução 574/2011 (RGQ-SCM).

Indicador	Descrição	Meta
SCM1	Taxa de Reclamações	≤ 6% (até out13) / ≤ 4% (até out14) / ≤ 2% (a partir de nov14)
SCM2	Taxa de Reclamações na Anatel	≤ 4% (até out13) / ≤ 3% (até out14) / ≤ 2% (a partir de nov14)
SCM3	Taxa de Reclamações Reabertas na Prestadora	≤ 15% (até out13) / ≤ 12% (até out14) / ≤ 10% (a partir de nov14)
SCM4	Garantia de Velocidade Instantânea Contratada	≥ 95%
SCM5	Garantia de Velocidade Média Contratada - Download	≥ 60% (até out13) / ≥ 70% (até out14) / ≥ 80% (a partir de nov14)
SCM5U	Garantia de Velocidade Média Contratada - Upload	≥ 60% (até out13) / ≥ 70% (até out14) / ≥ 80% (a partir de nov14)
SCM6	Latência Bidirecional - Terrestre	≥ 85% (até out13) / ≥ 90% (até out14) / ≥ 95% (a partir de nov14)
SCM6S	Latência Bidirecional - Satélite	≥ 85% (até out13) / ≥ 90% (até out14) / ≥ 95% (a partir de nov14)
SCM7	Variação de Latência	≥ 80% (até out13) / ≥ 90% (até out14) / ≥ 95% (a partir de nov14)
SCM8	Taxa de Perda de Pacote	≥ 85% (até out13) / ≥ 90% (até out14) / ≥ 95% (a partir de nov14)
SCM9	Taxa de Disponibilidade	≥ 85% (até out13) / ≥ 90% (até out14) / ≥ 95% (a partir de nov14)
SCM10	Taxa de Atendimento pelo Atendente em Sistemas de Autoatendimento	≥ 80% (até out13) / ≥ 85% (a partir de nov13)
SCM11	Taxa de Instalação do Serviço	≥ 90% (até out13) / ≥ 95% (a partir de nov13)
SCM12	Taxa de Solicitações de Reparo	≤ 8% (até out13) / ≤ 7% (até out14) / ≤ 5% (a partir de nov14)
SCM13	Taxa de Tempo de Reparo	≥ 90% (até out13) / ≥ 95% (a partir de nov13)
SCM14	Taxa de Resposta ao Assinante	≥ 90% (até out13) / ≥ 95% (a partir de nov13)