

RELATÓRIO INDICADORES ANATEL - RGQ SCM

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

Prestadora: COPEL TELECOMUNICAÇÕES S.A.

Mês de referência: **MAIO/2018**

	INDICADORES/DESCRIÇÃO	VALOR MEDIDO		META
		PARANÁ	SANTA CATARINA	
REAÇÃO DO USUÁRIO	SCM1 (Taxa de Reclamações)	0,60%	0,00%	NO MÁXIMO 2% NO MÊS
	SCM3 (Taxa de Reclamações Reabertas na Prestadora)	6,76%	0,00%	NO MÁXIMO 10% NO MÊS
INDICADORES DE ATENDIMENTO	SCM10 (Taxa de Atendimento pelo Atendente em Sistemas de AutoAtendimento)	92,90%	91,11%	NO MÍNIMO 85% DAS CHAMADAS EM ATÉ 20s e 0% ACIMA DE 60s
	SCM11 (Taxa de Instalação do Serviço)	96,49%	0,00% *	EM ATÉ 10 DIAS ÚTEIS EM 95% DOS CASOS E 0% ACIMA DE 15 DIAS ÚTEIS
	SCM12 (Taxa de Solicitações de Reparo)	2,39%	0,00%	NO MÁXIMO 5%
	SCM13 (Taxa de Tempo de Reparo)	95,81%	100,00%	EM ATÉ 24h EM 95% DOS CASOS E 0% ACIMA DE 48h
	SCM14 (Taxa de Resposta ao Assinante)	98,36%	98,11%	EM ATÉ 5 DIAS ÚTEIS EM 95% DOS CASOS E 0% ACIMA DE 10 DIAS ÚTEIS

* sem instalações no período

SCM1 - Taxa de Reclamações: Relação entre o número total de reclamações recebidas na Prestadora, em todos os seus canais de atendimento, e o número total de acessos em serviço, no mês. Meta: 2%

SCM3 - Taxa de Reclamações Reabertas na Prestadora: Relação da quantidade de reclamações com reabertura pela quantidade de reclamações recebidas em todos os canais de atendimento da prestadora, no mês. Meta: 10%

SCM10 - Taxa de Atendimento pelo Atendente em Sistemas de Autoatendimento: O tempo para o atendimento por atendente deve ser de até 20 segundos. Meta: 85%

SCM11 - Taxa de Instalação do Serviço: As solicitações de instalação de serviço em áreas atendidas pela rede da prestadora, observadas as condições técnicas e a capacidades disponíveis nas redes da Prestadora, devem ser atendidas no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento da solicitação, admitido maior prazo a pedido do assinante. Meta: 95%

SCM12 - Taxa de Solicitações de Reparo: O número de solicitações de reparo, motivadas por falhas ou defeitos na prestação do serviço, em relação ao número de acessos em serviço. Meta: 5%

SCM13 - Taxa de Tempo de Reparo: As solicitações de reparos por falhas ou defeitos na prestação do serviço devem ser atendidas em até 24 horas, contadas do recebimento da solicitação, admitido maior prazo mediante agendamento com o assinante. Meta: 95%

SCM14 - Taxa de Resposta ao Assinante: Todas as solicitações de serviços ou pedidos de informação, excluídas as que tratam os indicadores da Taxa de Instalação do Serviço (SCM11) e Taxa de Solicitação de Reparo (SCM12), recebidos no setor de atendimento devem ser respondidos em até cinco dias úteis, contados da data do recebimento da solicitação ou do pedido de informação. Meta: 95% dos casos.

Relatório emitido em: JUNHO/2018