



INDICADORES DE QUALIDADE DE BANDA LARGA DA VIVO

SCM 1

Taxa de Reclamações: A 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, não deve ser superior a dois por cento.

SCM1 (2%) – JUN/16	
ACRE	0,00%
ALAGOAS	0,36%
AMAZONAS	0,00%
BAHIA	0,50%
CEARÁ	0,65%
DISTRITO FEDERAL	0,51%
ESPIRITO SANTO	0,37%
GOIÁS	0,47%
MINAS GERAIS	0,42%
MATO GROSSO DO SUL	0,38%
MATO GROSSO	0,36%
PARÁ	0,00%
PARAÍBA	0,51%
PERNAMBUCO	0,49%
PARANÁ	0,36%
RIO DE JANEIRO	0,52%
RIO GRANDE DO NORTE	0,25%
RONDÔNIA	1,20%
RIO GRANDE DO SUL	0,50%
SANTA CATARINA	0,35%
SERGIPE	0,43%
SÃO PAULO	2,99%
TOCANTINS	0,00%