



INDICADORES DE QUALIDADE DE BANDA LARGA DA VIVO

SCM 3

Taxa de Reclamações Reabertas na Prestadora: A relação da quantidade de reclamações com reabertura pela quantidade de reclamações recebidas em todos os canais de atendimento da Prestadora, no mês, não deve ser superior a dez por cento.

SCM3 (10%) – JUN/16	
ACRE	NO
ALAGOAS	0,92%
AMAZONAS	NO
BAHIA	6,79%
CEARÁ	5,90%
DISTRITO FEDERAL	5,47%
ESPIRITO SANTO	2,31%
GOIÁS	5,86%
MINAS GERAIS	3,14%
MATO GROSSO DO SUL	2,49%
MATO GROSSO	3,01%
PARÁ	NO
PARAÍBA	4,22%
PERNAMBUCO	8,11%
PARANÁ	3,12%
RIO DE JANEIRO	10,34%
RIO GRANDE DO NORTE	0,00%
RONDÔNIA	0,00%
RIO GRANDE DO SUL	6,93%
SANTA CATARINA	3,96%
SERGIPE	2,90%
SÃO PAULO	2,47%
TOCANTINS	NO

NO = Não Observado