



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%) – DEZ/17	
ACRE	NO
ALAGOAS	1,37%
AMAZONAS	NO
AMAPÁ	NO
BAHIA	3,86%
CEARÁ	2,75%
DISTRITO FEDERAL	3,17%
ESPIRITO SANTO	1,76%
GOIÁS	1,67%
MARANHÃO	NO
MINAS GERAIS	1,82%
MATO GROSSO DO SUL	2,08%
MATO GROSSO	0,00%
PARÁ	NO
PARAÍBA	1,07%
PERNAMBUCO	2,10%
PIAUÍ	NO
PARANÁ	2,10%
RIO DE JANEIRO	4,91%
RIO GRANDE DO NORTE	13,88%
RONDÔNIA	0,00%
RORAIMA	NO
RIO GRANDE DO SUL	6,83%
SANTA CATARINA	3,75%
SERGIPE	0,54%
SÃO PAULO	12,14%
TOCANTINS	NO

NO = Não houve Ocorrência