



INDICADORES DE QUALIDADE DE BANDA LARGA DA VIVO

SCM 10

Taxa de Atendimento pelo Atendente em Sistemas de Autoatendimento: O tempo para o atendimento por atendente em Sistemas de Autoatendimento, quando esta opção for selecionada pelo Assinante, deve ser de até vinte segundos em 85% dos casos.

SCM10 (85%) – JUN/16	
ACRE	66,66%
ALAGOAS	55,89%
AMAZONAS	75,00%
BAHIA	62,91%
CEARÁ	62,66%
DISTRITO FEDERAL	61,86%
ESPIRITO SANTO	64,19%
GOIÁS	64,30%
MINAS GERAIS	65,39%
MATO GROSSO DO SUL	62,47%
MATO GROSSO	63,03%
PARÁ	68,42%
PARAÍBA	62,33%
PERNAMBUCO	65,88%
PARANÁ	60,57%
RIO DE JANEIRO	60,48%
RIO GRANDE DO NORTE	48,93%
RONDÔNIA	33,33%
RIO GRANDE DO SUL	65,41%
SANTA CATARINA	65,95%
SERGIPE	68,63%
SÃO PAULO	95,02%
TOCANTINS	37,50%