



INDICADORES DE QUALIDADE DE BANDA LARGA DA VIVO

SCM 14

Taxa de Resposta ao Assinante: Todas as solicitações de serviços ou pedidos de informação, recebidos em qualquer Setor de Atendimento e Centros de Atendimento da Prestadora, devem ser respondidos em até 5 dias úteis, contados da data do recebimento da solicitação ou do pedido de informação, em, no mínimo 95% dos casos.

SCM14 (95%) – JUN/16	
ACRE	100,00%
ALAGOAS	99,85%
AMAZONAS	NO
BAHIA	99,88%
CEARÁ	99,91%
DISTRITO FEDERAL	99,90%
ESPIRITO SANTO	99,88%
GOIÁS	99,88%
MINAS GERAIS	99,86%
MATO GROSSO DO SUL	99,89%
MATO GROSSO	99,75%
PARÁ	NO
PARAÍBA	99,87%
PERNAMBUCO	99,91%
PARANÁ	99,86%
RIO DE JANEIRO	99,89%
RIO GRANDE DO NORTE	99,93%
RONDÔNIA	100,00%
RIO GRANDE DO SUL	99,86%
SANTA CATARINA	99,84%
SERGIPE	99,93%
SÃO PAULO	99,01%
TOCANTINS	100,00%

NO = Não Observado