



## 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%) – DEZ/17	
ACRE	100,00%
ALAGOAS	99,25%
AMAZONAS	NO
AMAPÁ	NO
BAHIA	99,15%
CEARÁ	99,43%
DISTRITO FEDERAL	99,42%
ESPIRITO SANTO	99,54%
GOIÁS	99,28%
MARANHÃO	100,00%
MINAS GERAIS	99,04%
MATO GROSSO DO SUL	99,31%
MATO GROSSO	98,47%
PARÁ	100,00%
PARAÍBA	99,56%
PERNAMBUCO	98,65%
PIAUÍ	100,00%
PARANÁ	99,12%
RIO DE JANEIRO	98,29%
RIO GRANDE DO NORTE	97,14%
RONDÔNIA	80,00%
RORAIMA	NO
RIO GRANDE DO SUL	98,58%
SANTA CATARINA	98,32%
SERGIPE	99,49%
SÃO PAULO	99,43%
TOCANTINS	85,71%

NO = Não houve Ocorrência