



## INDICADORES DE QUALIDADE DE BANDA LARGA DA VIVO

### SCM 1

Taxa de Reclamações: A relação entre o número total de reclamações recebidas na Prestadora, em todos os seus canais de atendimento, e o número total de acessos em serviço, no mês, não deve ser superior a dois por cento.

SCM1 (2%) – DEZ/17	
ACRE	0,00%
ALAGOAS	0,44%
AMAZONAS	0,00%
AMAPÁ	0,00%
BAHIA	0,51%
CEARÁ	0,55%
DISTRITO FEDERAL	0,60%
ESPIRITO SANTO	0,35%
GOIÁS	0,49%
MARANHÃO	0,00%
MINAS GERAIS	0,44%
MATO GROSSO DO SUL	0,39%
MATO GROSSO	0,27%
PARÁ	0,00%
PARAÍBA	0,50%
PERNAMBUCO	0,43%
PIAUÍ	0,00%
PARANÁ	0,34%
RIO DE JANEIRO	0,45%
RIO GRANDE DO NORTE	0,32%
RONDÔNIA	2,80%
RORAIMA	0,00%
RIO GRANDE DO SUL	0,59%
SANTA CATARINA	0,35%
SERGIPE	0,43%
SÃO PAULO	1,97%
TOCANTINS	0,00%