



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%) – DEZ/17	
ACRE	20,00%
ALAGOAS	14,21%
AMAZONAS	NO
AMAPÁ	NO
BAHIA	19,50%
CEARÁ	17,62%
DISTRITO FEDERAL	18,71%
ESPIRITO SANTO	19,57%
GOIÁS	17,15%
MARANHÃO	0,00%
MINAS GERAIS	21,43%
MATO GROSSO DO SUL	15,67%
MATO GROSSO	24,90%
PARÁ	NO
PARAÍBA	16,61%
PERNAMBUCO	19,21%
PIAUÍ	NO
PARANÁ	19,85%
RIO DE JANEIRO	21,13%
RIO GRANDE DO NORTE	19,04%
RONDÔNIA	0,00%
RORAIMA	NO
RIO GRANDE DO SUL	19,92%
SANTA CATARINA	18,19%
SERGIPE	30,04%
SÃO PAULO	25,18%
TOCANTINS	NO

NO = Não houve Ocorrência