



## INDICADORES DE QUALIDADE DE BANDA LARGA DA VIVO

### SCM 12

Taxa de Solicitações de Reparo: O número de solicitações de reparo, motivadas por falhas ou defeitos na prestação do serviço, em relação ao número de acessos em serviço não deve exceder a 5%.

SCM12 (5%) – DEZ/17	
ACRE	13,51%
ALAGOAS	12,41%
AMAZONAS	3,26%
AMAPÁ	50,00%
BAHIA	15,25%
CEARÁ	15,85%
DISTRITO FEDERAL	14,56%
ESPIRITO SANTO	11,23%
GOIÁS	14,87%
MARANHÃO	15,78%
MINAS GERAIS	10,27%
MATO GROSSO DO SUL	12,12%
MATO GROSSO	12,83%
PARÁ	16,29%
PARAÍBA	10,96%
PERNAMBUCO	15,06%
PIAUI	4,86%
PARANÁ	9,84%
RIO DE JANEIRO	11,87%
RIO GRANDE DO NORTE	13,03%
RONDÔNIA	4,67%
RORAIMA	11,11%
RIO GRANDE DO SUL	13,11%
SANTA CATARINA	10,40%
SERGIPE	10,27%
SÃO PAULO	11,80%
TOCANTINS	5,30%