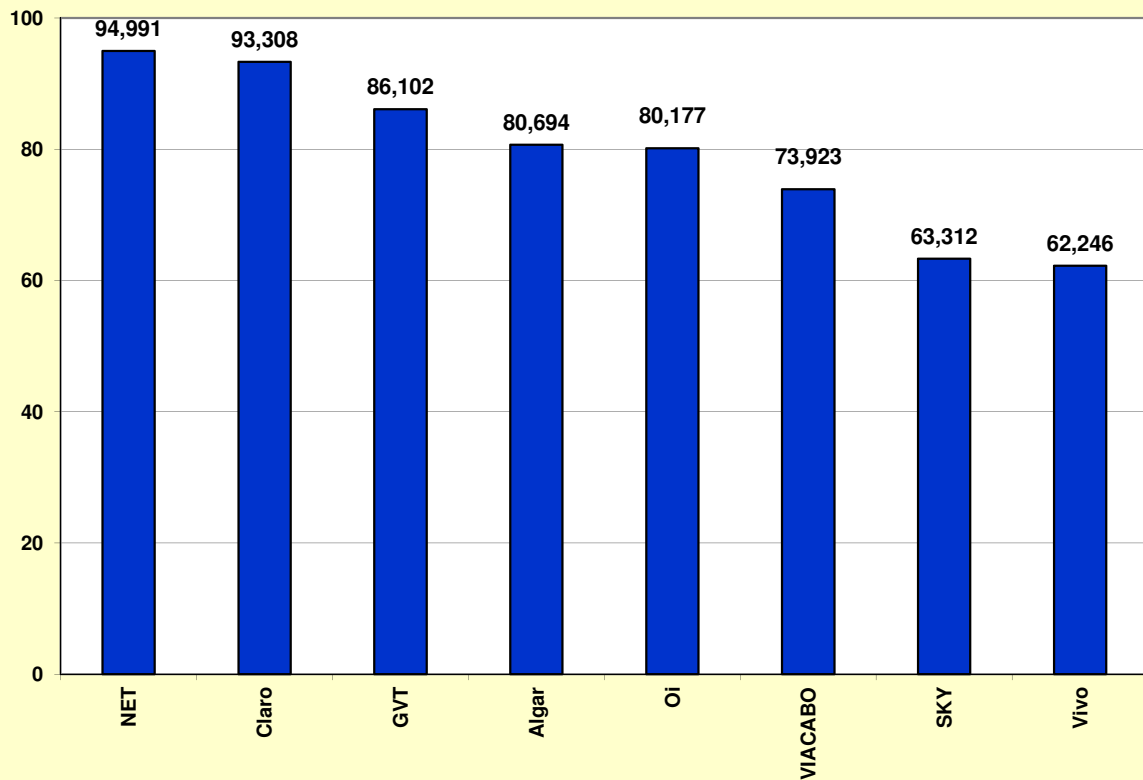




**Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura  
2015/1  
Agrupa Valores**

Holding	Pontuação Inicial (j)	Fator Reclamações (f)	Fator Reabertas (g)	Fator Resolvidas em até 5 dias (h)	Fator Resolvidas no período (i)	Total TV por Assinatura (j-f-g-h-i)
NET	100	5,009	0,000	0,000	0,000	94,991
Claro	100	6,692	0,000	0,000	0,000	93,308
GVT	100	13,898	0,000	0,000	0,000	86,102
Algar	100	0,000	10,417	8,889	0,000	80,694
Oi	100	19,823	0,000	0,000	0,000	80,177
VIACABO	100	0,000	16,447	9,630	0,000	73,923
SKY	100	26,630	10,058	0,000	0,000	63,312
Vivo	100	25,959	0,000	7,277	4,518	62,246



Data de referência: 07/11/2014



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura  
2015/1  
Reclamações

Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Número de Assinantes (b)	Índice de Reclamações (c) (a*1000)/b	Fator Reclamações (f) ((c-d)/d)*e
Claro	3.665	3.377.857	1,085	6,692
Algar	30	119.716	0,251	0,000
GVT	1.397	899.324	1,553	13,898
NET	6.675	6.842.130	0,976	5,009
Oi	2.452	1.264.909	1,938	19,823
SKY	13.443	5.646.110	2,381	26,630
Vivo	1.814	776.097	2,337	25,959
VIACABO	45	153.294	0,294	0,000

Índice de Reclamações	
Meta (d)	Peso (e)
0,65	10

Data de referência: 07/11/2014



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura  
2015/1  
Taxa de Reabertas

Holding	Quantidade de Resolvidas (a)	Quantidade de Reabertas (b)	Taxa de Reabertas (c) (b/a)*100	Fator de Reabertas (g) (c/d)*e
Claro	3.662	288	7,865	0,000
Algar	30	5	16,667	10,417
GVT	1.383	88	6,363	0,000
NET	6.644	482	7,255	0,000
Oi	2.426	190	7,832	0,000
SKY	13.385	2.154	16,093	10,058
Vivo	1.682	126	7,491	0,000
VIACABO	38	10	26,316	16,447

Taxa de Reabertas	
Meta (d)	Peso (e)
8	5

Data de referência: 07/11/2014



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura  
2015/1  
Taxa Resolvidas em até 5 dias

Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde de Solicitações Resolvidas em até 5 dias (b)	Taxa Resolvidas até 5 dias (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas em até 5 dias (h) ((100-c)/(100-d))*e
Claro	3.665	3.192	87,094	0,000
Algar	30	22	73,333	8,889
GVT	1.397	1.232	88,189	0,000
NET	6.675	5.745	86,067	0,000
Oi	2.452	2.102	85,726	0,000
SKY	13.443	11.478	85,383	0,000
Vivo	1.814	1.418	78,170	7,277
VIACABO	45	32	71,111	9,630

Taxa Resolvidas até 5 dias	
Meta (d)	Peso (e)
85	5

Data de referência: 07/11/2014



**Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura**  
**Período: 2014/10 a 2014/12**  
**Taxa Resolvidas no Período**

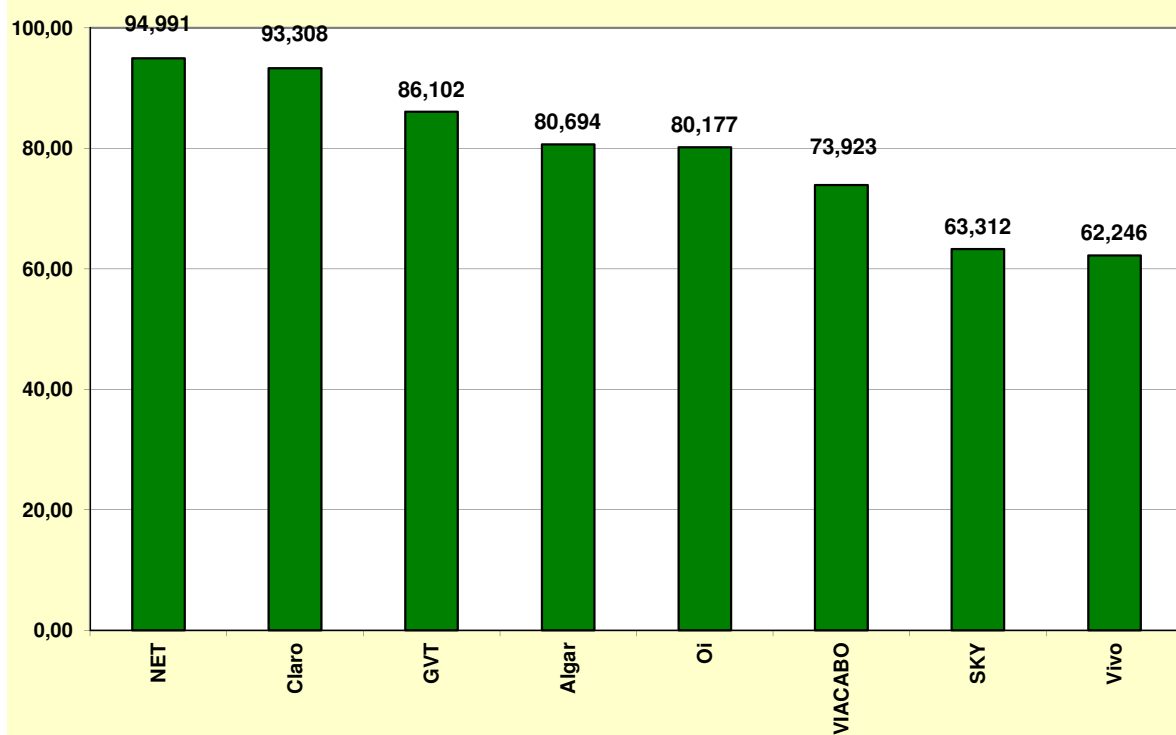
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde de Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (h) ((100-c)/(100-d))*e
Claro	9.827	9.804	99,766	0,000
Algar	149	149	100,000	0,000
GVT	4.486	4.469	99,621	0,000
NET	19.772	19.770	99,990	0,000
Oi	8.733	8.727	99,931	0,000
SKY	36.142	36.135	99,981	0,000
Vivo	5.223	5.105	97,741	4,518
VIACABO	146	146	100,000	0,000

Taxa Resolvidas no Período	
Meta (d)	Peso (e)
99	2

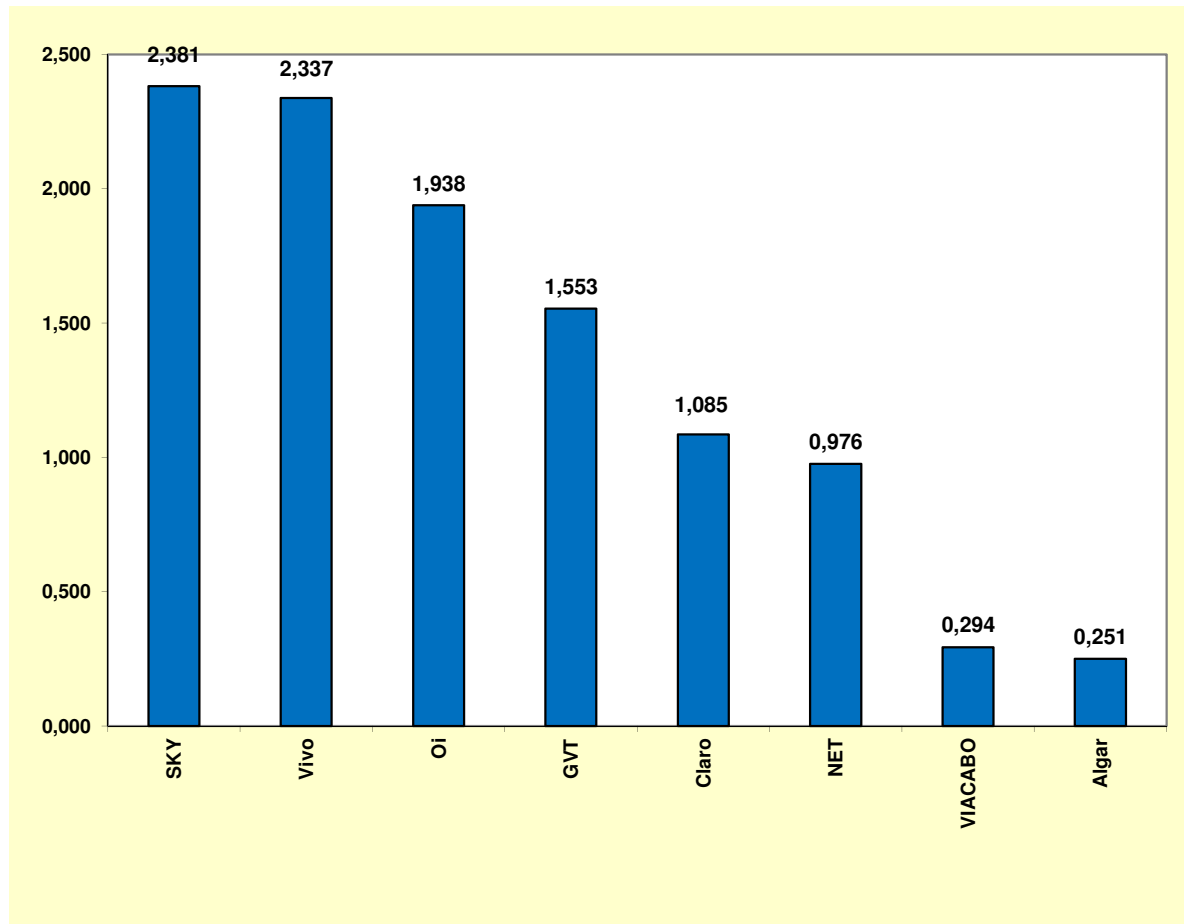
Data de referência: 07/11/2014

Índice de Desempenho no Atendimento (IDA)  
TV por Assinatura  
Mês: 2015/1

Holding	Índice de Desempenho do Atendimento
NET	94,991
Claro	93,308
GVT	86,102
Algar	80,694
Oi	80,177
VIACABO	73,923
SKY	63,312
Vivo	62,246



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Assinantes
SKY	2,381
Vivo	2,337
Oi	1,938
GVT	1,553
Claro	1,085
NET	0,976
VIACABO	0,294
Algar	0,251



Total de Assinantes: 19.079.437

Total de Reclamações: 29.521

Índice = (Nº de Reclamações / Quantidade de Documentos de Cobrança) \* 1000