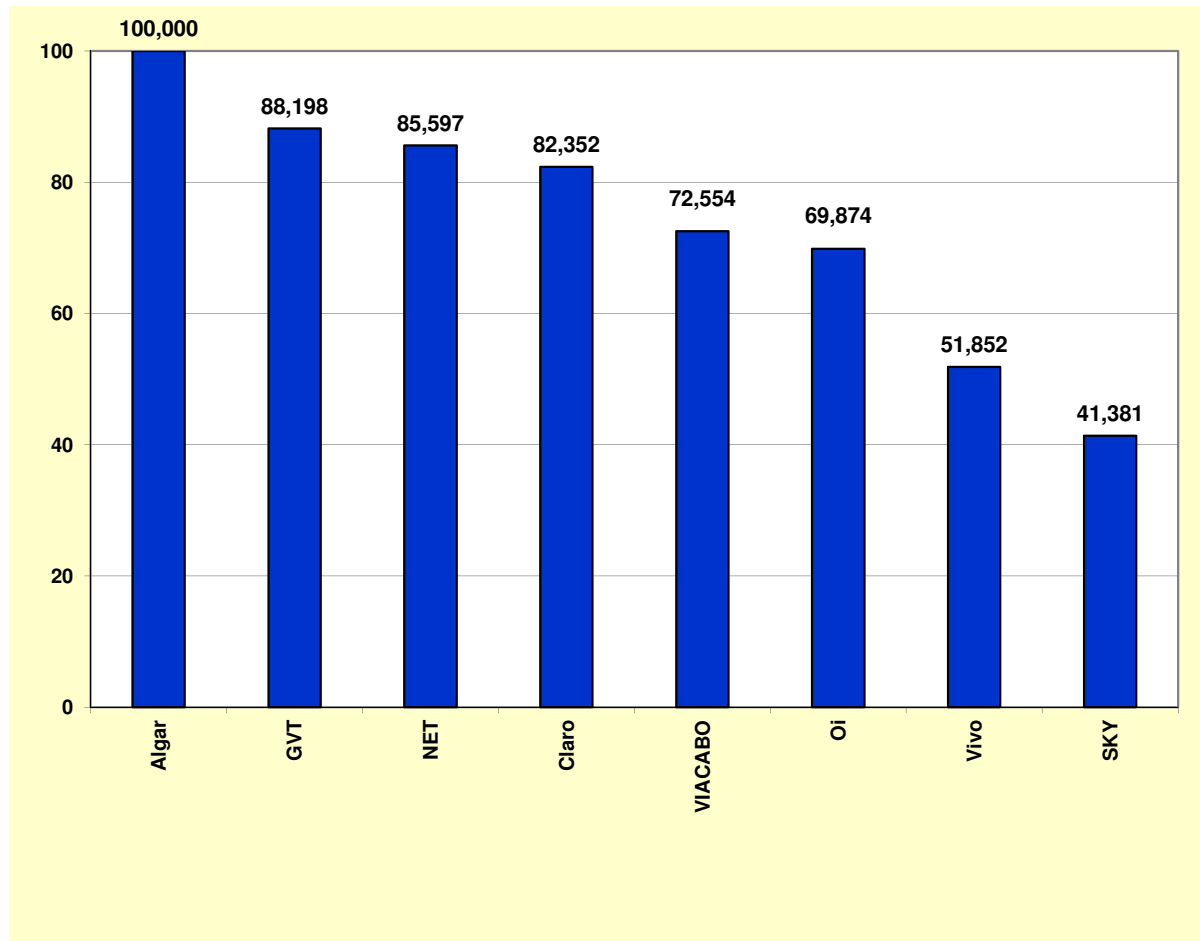




**SRC - Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2015/2
Agrupa Valores**

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)
Algar	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
GVT	100	11,802	0,000	0,000	0,000	88,198
NET	100	6,834	0,000	7,569	0,000	85,597
Claro	100	12,058	5,590	0,000	0,000	82,352
VIACABO	100	0,000	15,203	9,167	3,077	72,554
Oi	100	30,126	0,000	0,000	0,000	69,874
Vivo	100	23,508	6,642	8,564	9,434	51,852
SKY	100	50,146	8,473	0,000	0,000	41,381



Data de referência: 6/3/2015



SRC - Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2015/2
Reclamações

Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Número de Assinantes (b)	Índice de Reclamações (c) $(a \cdot 1000) / b$	Fator Reclamações (f) $((c-d) / d) \cdot e$
Claro	4.811	3.355.448	1,434	12,058
Algar	57	118.932	0,479	0,000
GVT	1.299	916.655	1,417	11,802
NET	7.526	6.878.144	1,094	6,834
Oi	3.273	1.254.882	2,608	30,126
SKY	22.217	5.682.811	3,910	50,146
Vivo	1.701	780.975	2,178	23,508
VIACABO	40	152.980	0,261	0,000

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

Data de referência: 6/3/2015



SRC - Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2015/2
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	4.808	430	8,943	5,590
Algar	57	1	1,754	0,000
GVT	1.240	89	7,177	0,000
NET	7.431	581	7,819	0,000
Oi	3.142	234	7,447	0,000
SKY	22.204	3.010	13,556	8,473
Vivo	1.355	144	10,627	6,642
VIACABO	37	9	24,324	15,203

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

Data de referência: 6/3/2015



SRC - Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2015/2
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	4.811	4.141	86,074	0,000
Algar	57	50	87,719	0,000
GVT	1.299	1.143	87,991	0,000
NET	7.526	5.817	77,292	7,569
Oi	3.273	2.835	86,618	0,000
SKY	22.217	19.186	86,357	0,000
Vivo	1.701	1.264	74,309	8,564
VIACABO	40	29	72,500	9,167

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

Data de referência: 6/3/2015



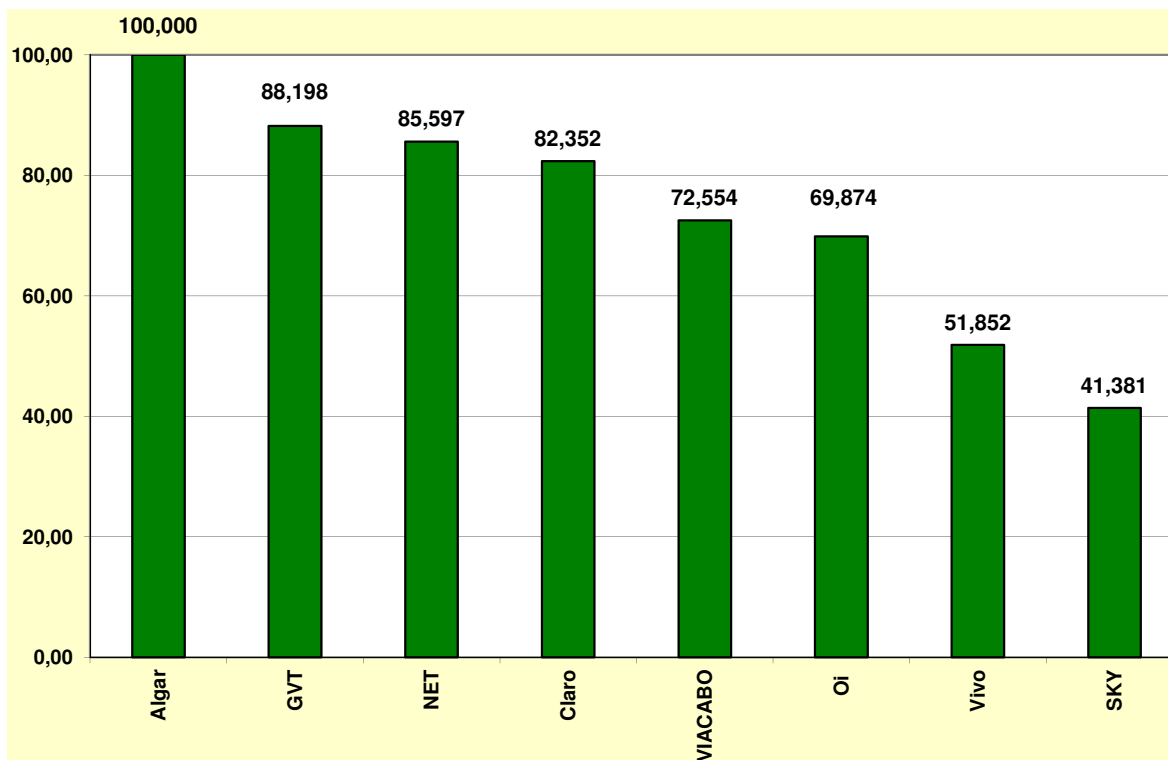
SRC - Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
Período: 2014/11 a 2015/01
Taxa Resolvidas no Período

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	9.596	9.529	99,302	0,000
Algar	122	122	100,000	0,000
GVT	4.239	4.211	99,339	0,000
NET	18.925	18.873	99,725	0,000
Oi	7.849	7.842	99,911	0,000
SKY	36.099	36.098	99,997	0,000
Vivo	5.088	4.848	95,283	9,434
VIACABO	130	128	98,462	3,077

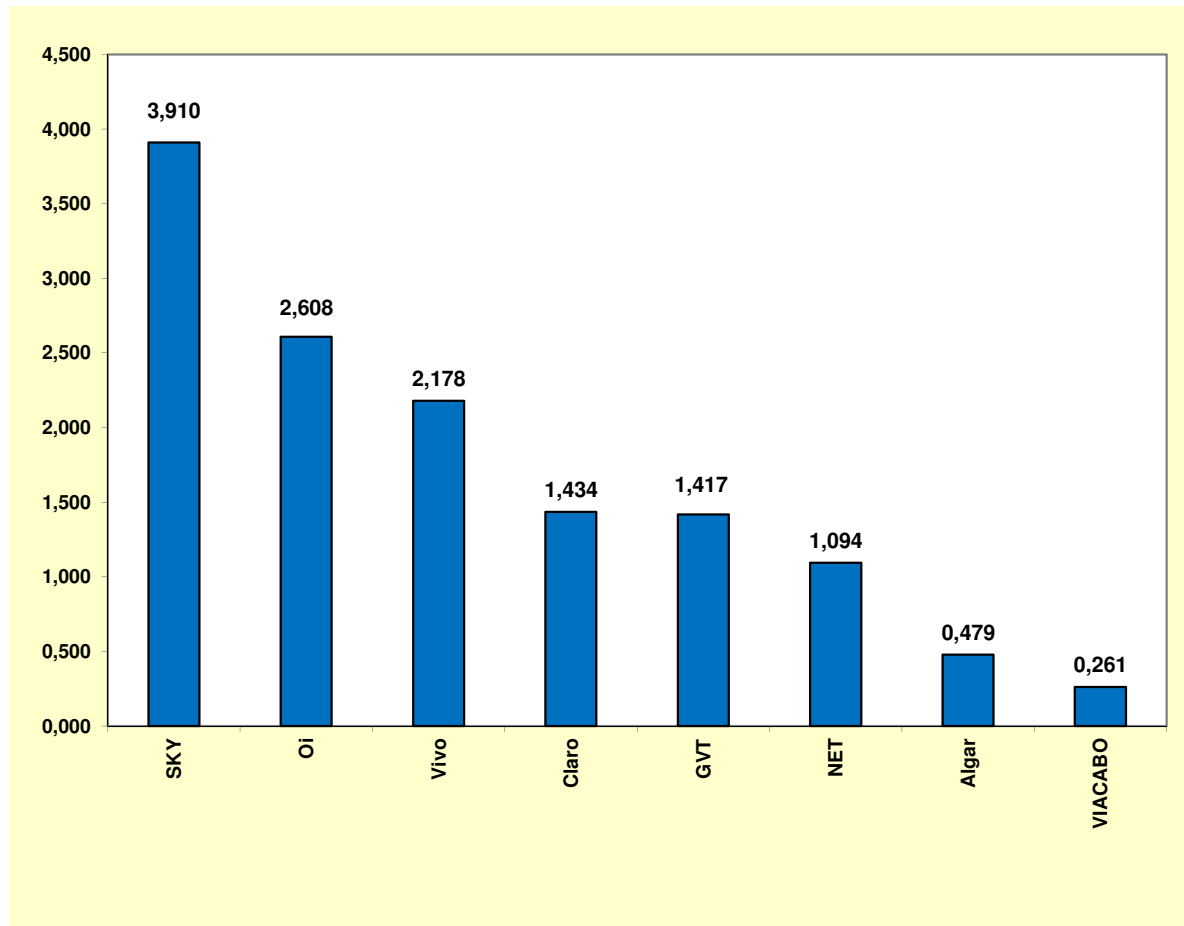
Taxa Resolvidas no Período	
Meta (d)	Peso (e)
99	2

Data de referência: 6/3/2015

Holding	Índice de Desempenho do Atendimento
Algar	100,000
GVT	88,198
NET	85,597
Claro	82,352
VIACABO	72,554
Oi	69,874
Vivo	51,852
SKY	41,381



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Assinantes
SKY	3,910
Oi	2,608
Vivo	2,178
Claro	1,434
GVT	1,417
NET	1,094
Algar	0,479
VIACABO	0,261



Total de Assinantes: 19.140.827

Total de Reclamações: 40.924

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