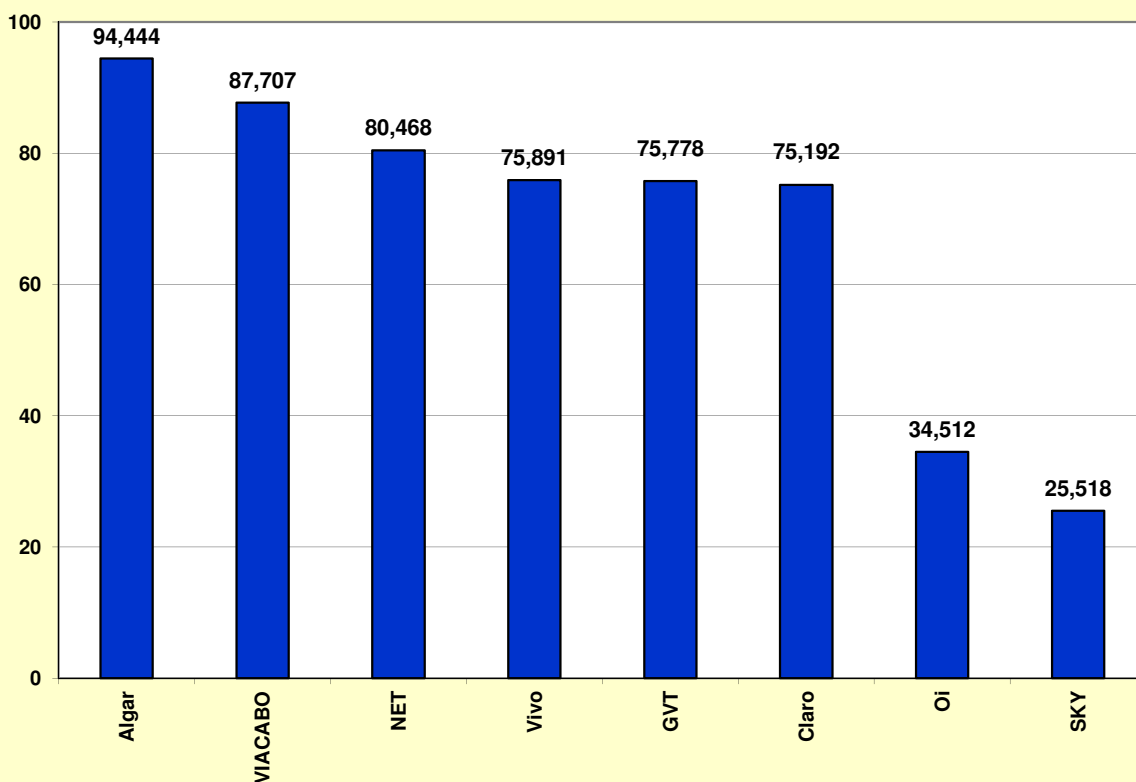




**SRC - Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura  
2015/3  
Agrupa Valores**

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	5,556	0,000	94,444
VIACABO	100	0,000	7,415	0,000	4,878	87,707
NET	100	13,482	0,000	6,050	0,000	80,468
Vivo	100	24,109	0,000	0,000	0,000	75,891
GVT	100	24,222	0,000	0,000	0,000	75,778
Claro	100	24,808	0,000	0,000	0,000	75,192
Oi	100	65,488	0,000	0,000	0,000	34,512
SKY	100	66,698	7,784	0,000	0,000	25,518



Data de referência: 7/4/2015



SRC - Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura  
2015/3  
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	7.574	3.347.606	2,263	24,808
Algar	60	117.760	0,510	0,000
GVT	2.090	939.558	2,224	24,222
NET	10.568	6.923.728	1,526	13,482
Oi	6.046	1.232.185	4,907	65,488
SKY	28.338	5.684.252	4,985	66,698
Vivo	1.752	790.238	2,217	24,109
VIACABO	62	152.919	0,405	0,000

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

Data de referência: 7/4/2015



SRC - Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura  
2015/3  
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	7.556	604	7,994	0,000
Algar	50	1	2,000	0,000
GVT	2.035	134	6,585	0,000
NET	10.440	824	7,893	0,000
Oi	5.639	429	7,608	0,000
SKY	28.334	3.529	12,455	7,784
Vivo	1.656	90	5,435	0,000
VIACABO	59	7	11,864	7,415

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

Data de referência: 7/4/2015



SRC - Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura  
2015/3  
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	7.574	6.536	86,295	0,000
Algar	60	50	83,333	5,556
GVT	2.090	1.812	86,699	0,000
NET	10.568	8.650	81,851	6,050
Oi	6.046	5.266	87,099	0,000
SKY	28.338	24.559	86,665	0,000
Vivo	1.752	1.544	88,128	0,000
VIACABO	62	53	85,484	0,000

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

Data de referência: 7/4/2015



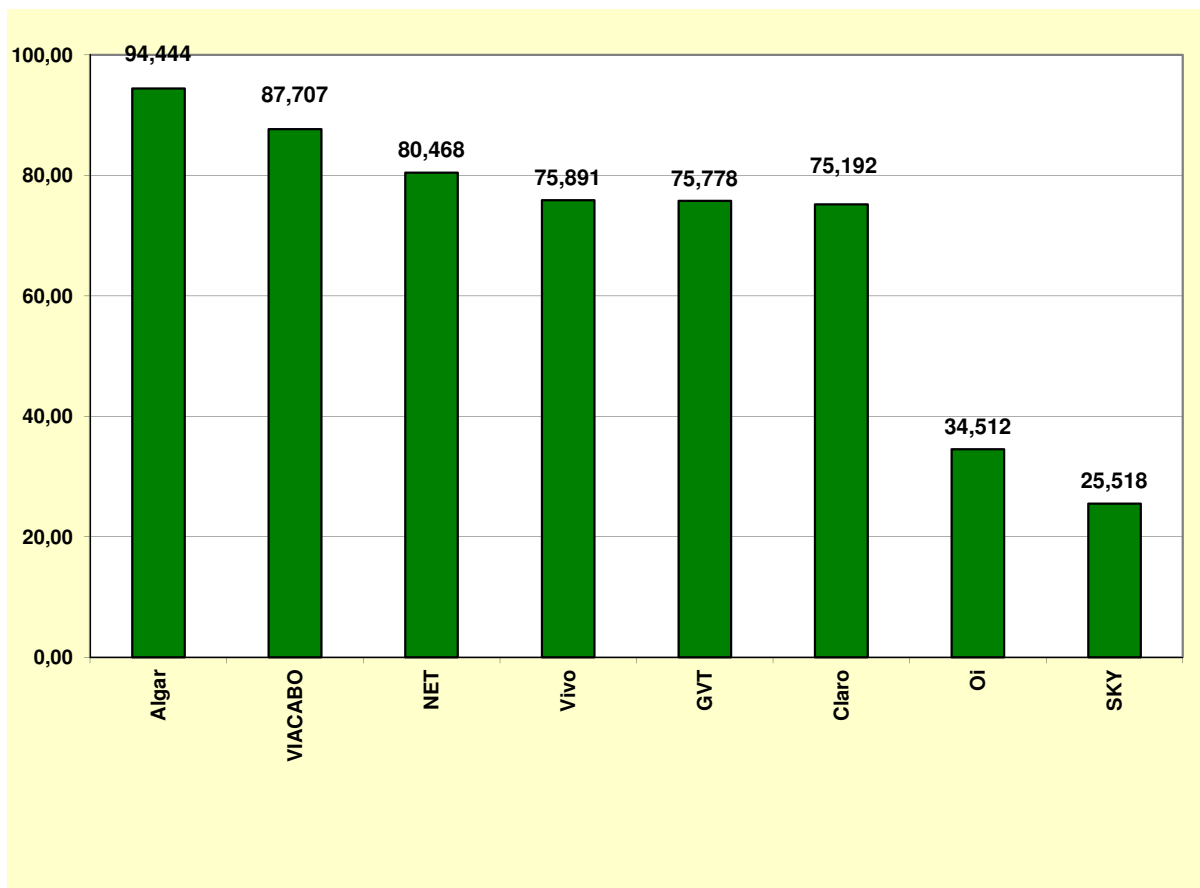
SRC - Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura  
 Período: 2014/12 a 2015/02  
 Taxa Resolvidas no Período

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	10.968	10.923	99,590	0,000
Algar	118	118	100,000	0,000
GVT	3.922	3.898	99,388	0,000
NET	19.687	19.587	99,492	0,000
Oi	7.866	7.860	99,924	0,000
SKY	44.751	44.704	99,895	0,000
Vivo	5.054	5.016	99,248	0,000
VIACABO	123	120	97,561	4,878

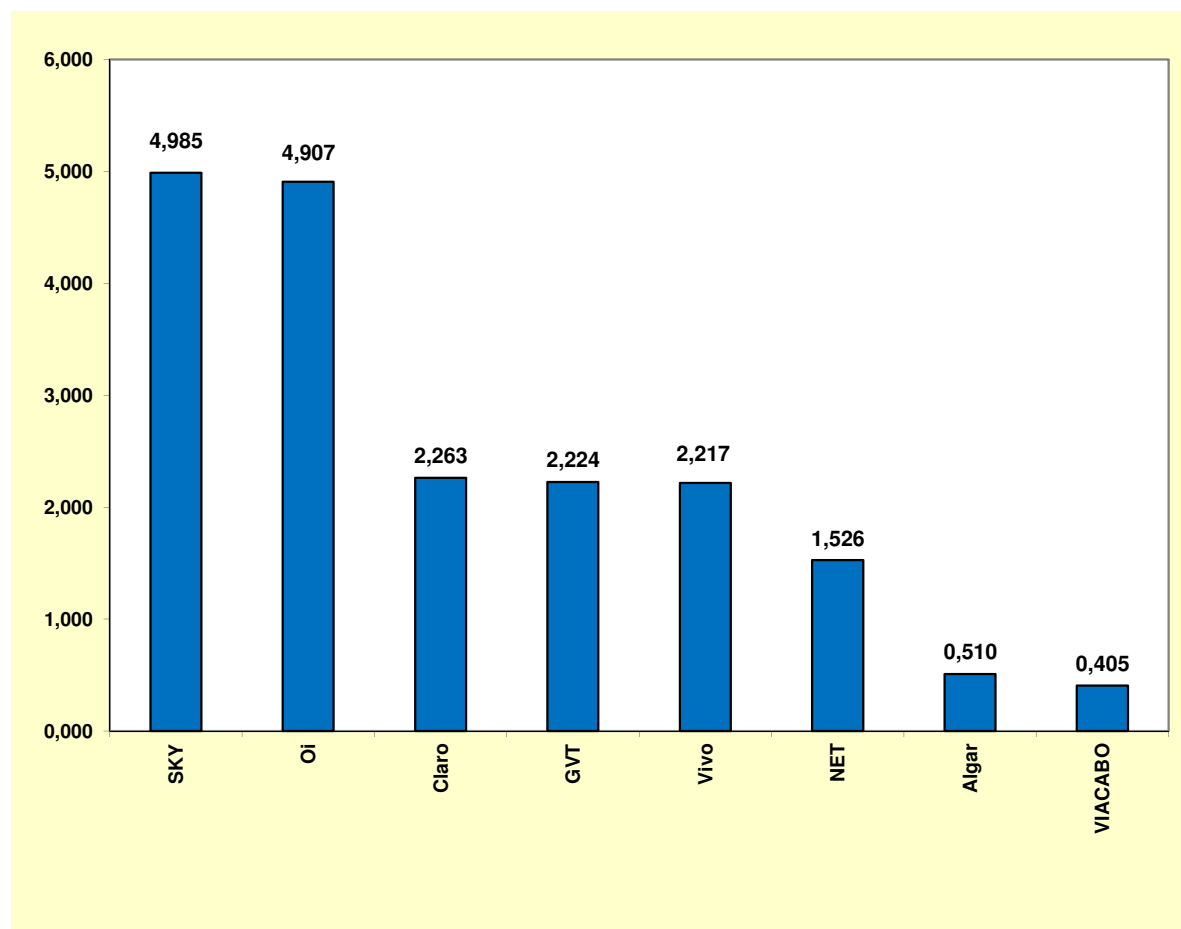
Taxa Resolvidas no Período	
Meta (d)	Peso (e)
99	2

Data de referência: 7/4/2015

Holding	Índice de Desempenho do Atendimento
Algar	94,444
VIACABO	87,707
NET	80,468
Vivo	75,891
GVT	75,778
Claro	75,192
Oi	34,512
SKY	25,518



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Assinantes
SKY	4,985
Oi	4,907
Claro	2,263
GVT	2,224
Vivo	2,217
NET	1,526
Algar	0,510
VIACABO	0,405



Total de Assinantes: 19.188.246

Total de Reclamações: 56.490

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