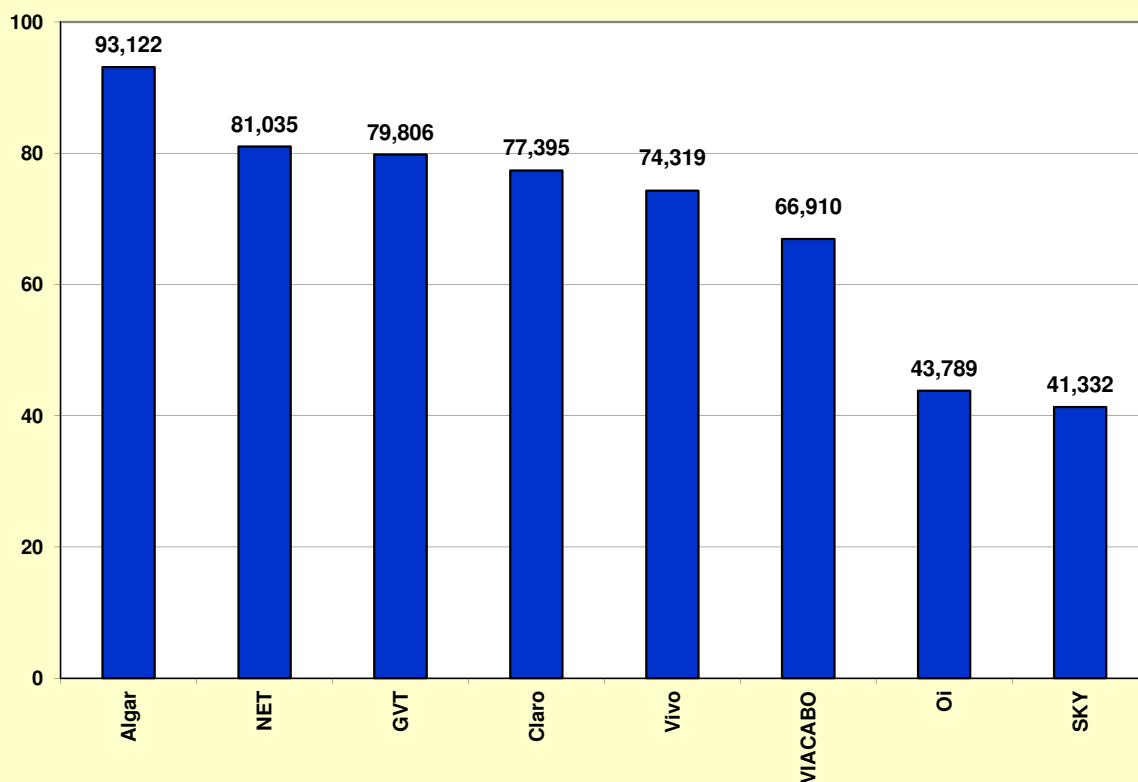




SRC - Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2015/4
Agrupa Valores

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	6,878	0,000	93,122
NET	100	13,020	0,000	5,945	0,000	81,035
GVT	100	20,194	0,000	0,000	0,000	79,806
Claro	100	22,605	0,000	0,000	0,000	77,395
Vivo	100	20,144	0,000	5,538	0,000	74,319
VIACABO	100	0,000	20,221	10,185	2,685	66,910
Oi	100	56,211	0,000	0,000	0,000	43,789
SKY	100	51,410	7,258	0,000	0,000	41,332



Data de referência: 8/5/2015



SRC - Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2015/4
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	6.929	3.269.406	2,119	22,605
Algar	63	116.796	0,539	0,000
GVT	1.882	958.939	1,963	20,194
NET	10.407	6.955.195	1,496	13,020
Oi	5.196	1.207.321	4,304	56,211
SKY	22.847	5.723.696	3,992	51,410
Vivo	1.565	798.743	1,959	20,144
VIACABO	36	152.905	0,235	0,000

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

Data de referência: 8/5/2015



SRC - Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2015/4
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	6.748	429	6,357	0,000
Algar	63	3	4,762	0,000
GVT	1.844	107	5,803	0,000
NET	10.334	803	7,770	0,000
Oi	4.868	324	6,656	0,000
SKY	22.845	2.653	11,613	7,258
Vivo	1.511	112	7,412	0,000
VIACABO	34	11	32,353	20,221

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

Data de referência: 8/5/2015



**SRC - Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2015/4
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	6.929	5.935	85,654	0,000
Algar	63	50	79,365	6,878
GVT	1.882	1.656	87,991	0,000
NET	10.407	8.551	82,166	5,945
Oi	5.196	4.472	86,066	0,000
SKY	22.847	19.860	86,926	0,000
Vivo	1.565	1.305	83,387	5,538
VIACABO	36	25	69,444	10,185

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

Data de referência: 8/5/2015



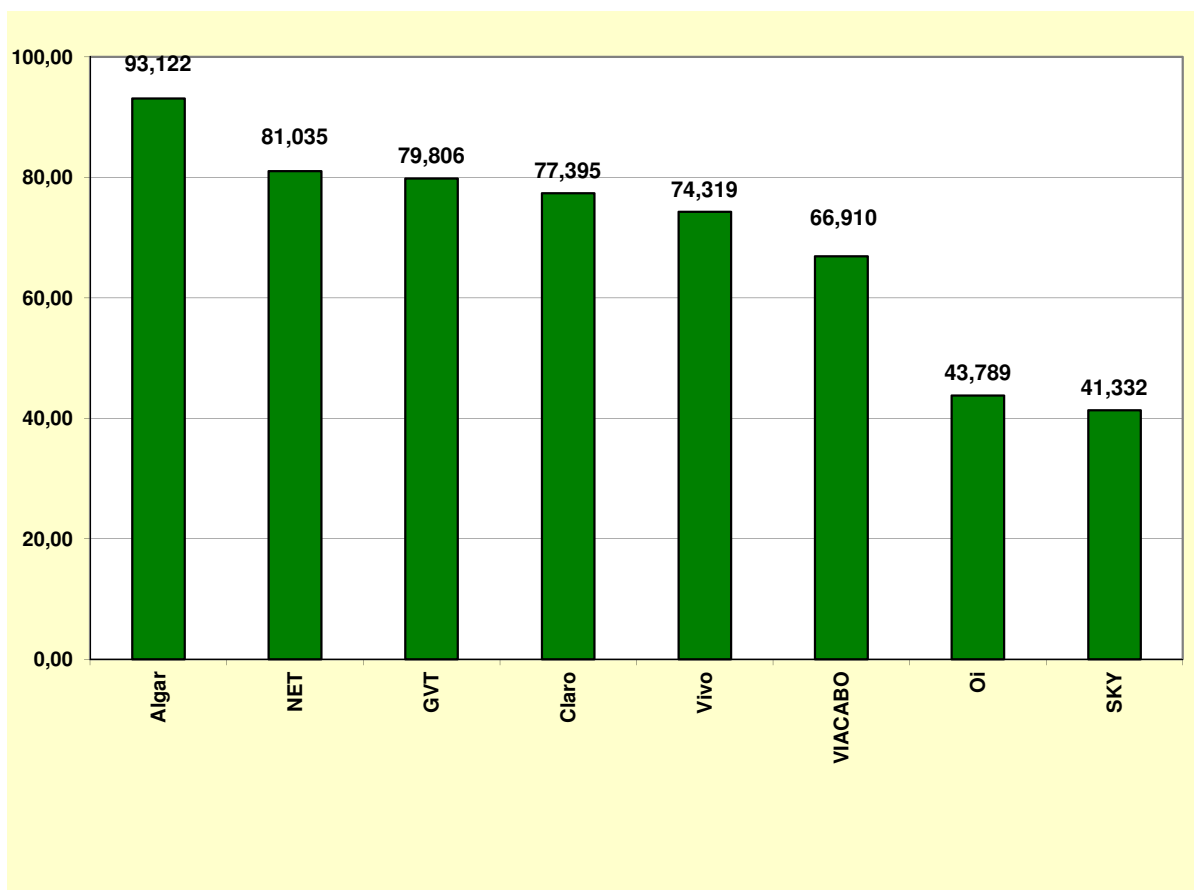
SRC - Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
Período: 2015/1 a 2015/03
Taxa Resolvidas no Período

 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	16.111	16.069	99,739	0,000
Algar	147	147	100,000	0,000
GVT	4.827	4.786	99,151	0,000
NET	24.962	24.945	99,932	0,000
Oi	11.774	11.757	99,856	0,000
SKY	64.064	64.064	100,000	0,000
Vivo	5.251	5.212	99,257	0,000
VIACABO	149	147	98,658	2,685

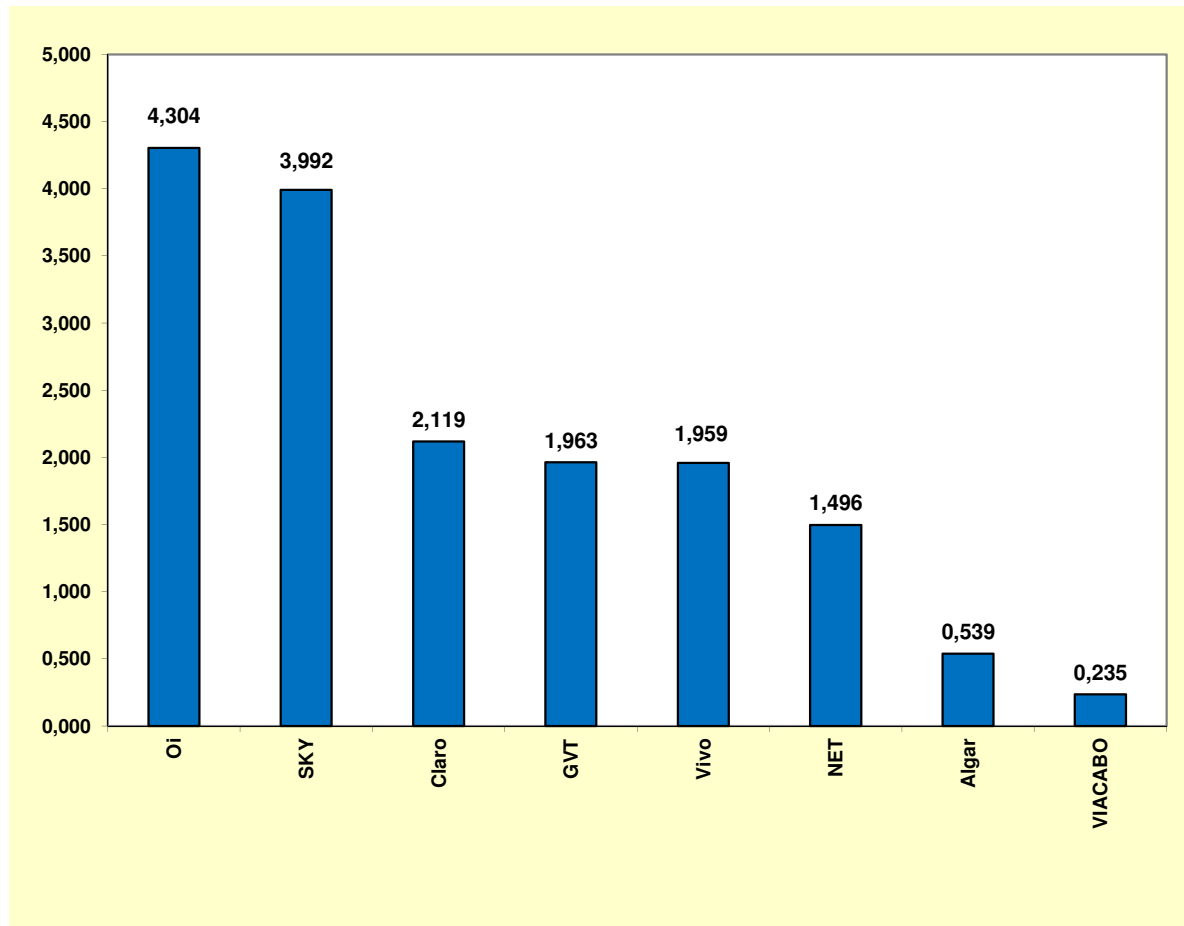
 Taxa Resolvidas no Período	
 Meta (d)	 Peso (e)
 99	 2

Data de referência: 8/5/2015

Holding	Índice de Desempenho do Atendimento
Algar	93,122
NET	81,035
GVT	79,806
Claro	77,395
Vivo	74,319
VIACABO	66,910
Oi	43,789
SKY	41,332



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Assinantes
Oi	4,304
SKY	3,992
Claro	2,119
GVT	1,963
Vivo	1,959
NET	1,496
Algar	0,539
VIACABO	0,235



Total de Assinantes: 19.183.001

Total de Reclamações: 48.925

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