

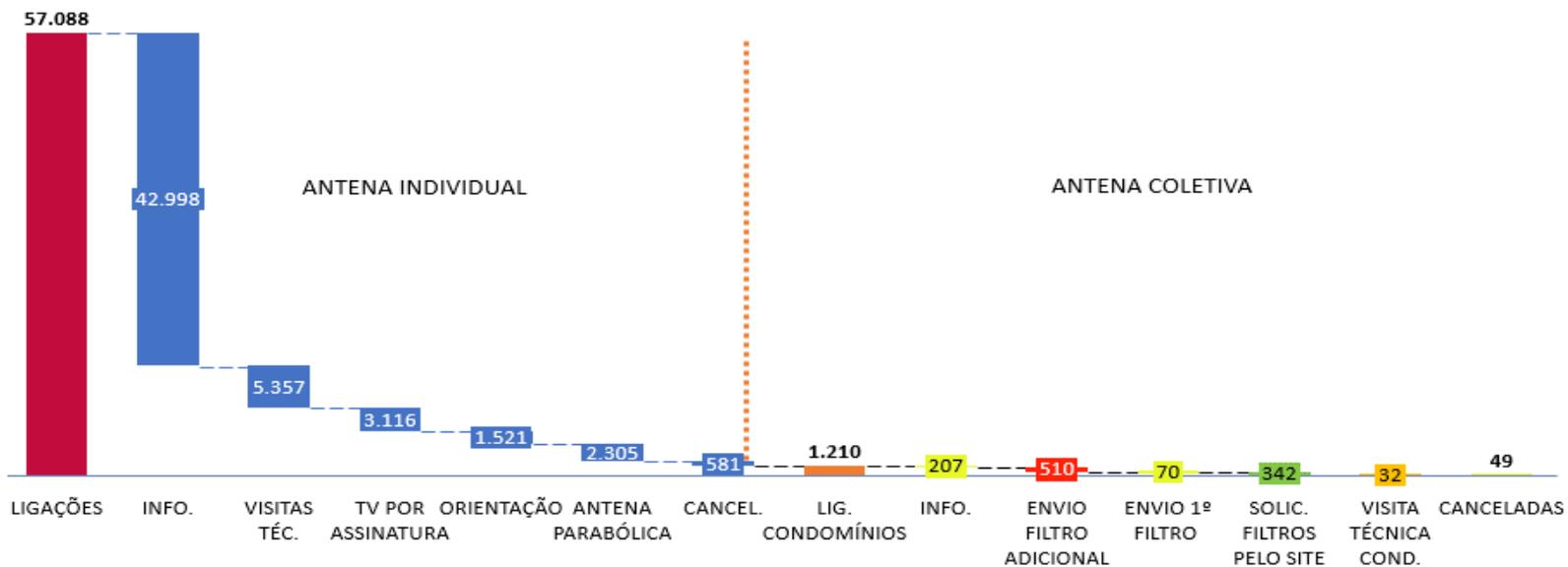


Performance Mitigação de Interferência Consolidado (Jun/16 - Nov/19)

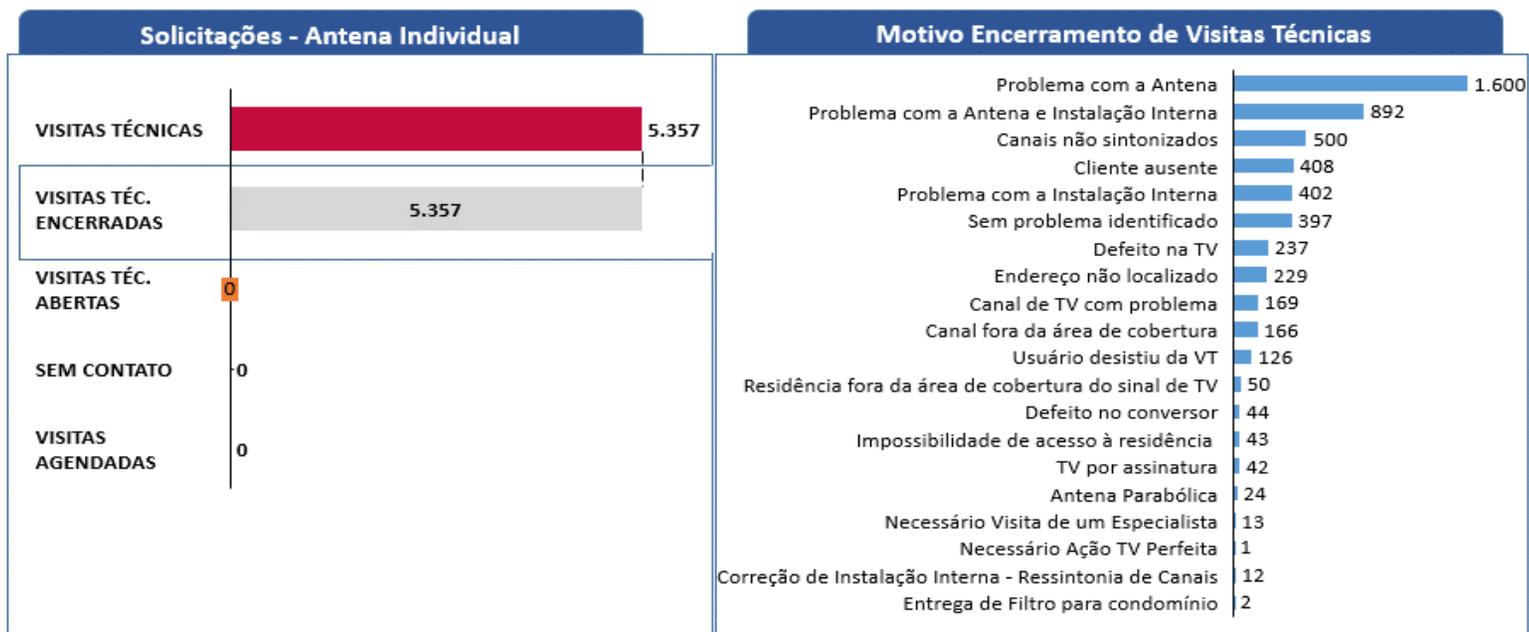
1. Estatísticas sobre as reclamações recebidas pelos canais de atendimento.

		Jun/16 - Nov/19	%
Chamadas	Atendidas TV Perfeita	133.540	100%
Motivos de Chamadas	Improdutivas (Trote, lig muda e etc)	63.722	48%
	Assuntos 147	12.730	10%
	Motivos Válidos	57.088	43%

2. Chamadas Recebidas x Visitas Técnicas Geradas:



3. Descrição, caso a caso, das abordagens corretivas e das soluções adotadas.

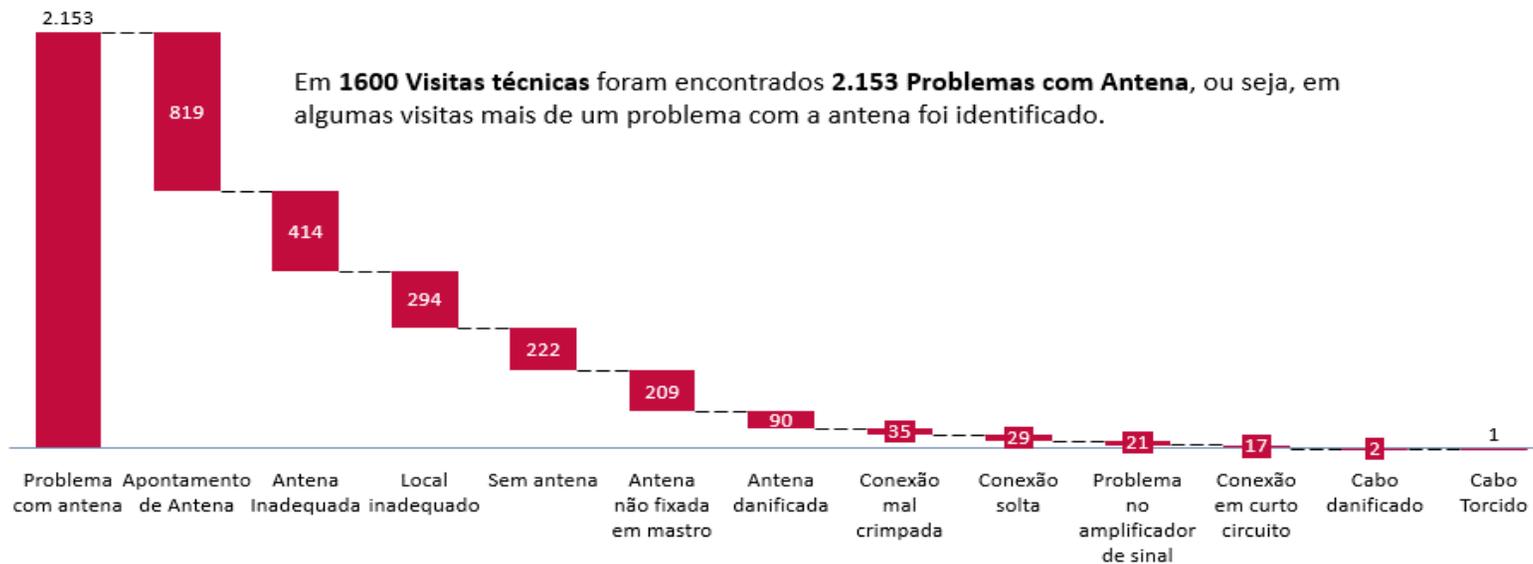


Chamadas para Especialistas

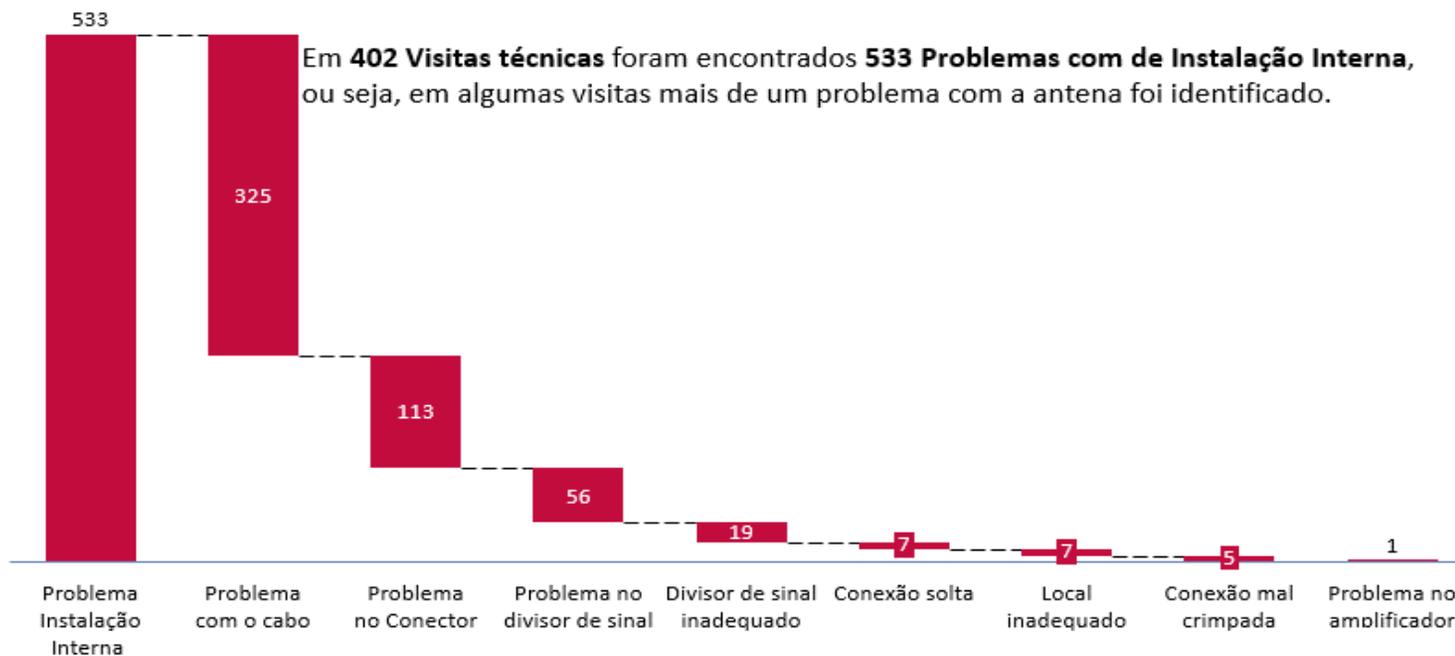
Quando o antenista encontra alguma dificuldade no diagnóstico, solicita a visita de um especialista nível 1. Especialista nível 2 (TV Perfeita) é acionado quando o especialista nível 1 também encontra dificuldades.

Visita Especialista - Até Novembro/19		Resultado
1. Especialista Nível 1	1.1 Especialista Nível 2 (TV Perfeita)	Apontamento de Antena
2. Especialista Nível 1	Problema na Instalação interna e na Antena: problema no conector, conexão solta.	
3. Especialista Nível 1	Problema na Instalação Interna e Instalação: Antena não fixada, Local e Cabo Inadequados.	
4. Especialista Nível 1	Problema na Instalação Interna: Cabo Inadequado.	
5. Especialista Nível 1	Problema na antena: Inadequada.	
6. Especialista Nível 2	Problema na antena: Danificada e Inadequada.	
7. Especialista Nível 1	Problema com Antena: Apontamento.	
8. Especialista Nível 1	Problema com Antena: Apontamento.	
9. Especialista Nível 1	Sem interferência.	
10. Especialista Nível 1	Problema com Antena: Apontamento.	
11. Especialista Nível 1	Problema com Antena: Apontamento.	
12. Especialista Nível 1	Defeito na TV.	
13. Especialista Nível 1	Problema com Antena: Problema no conector.	

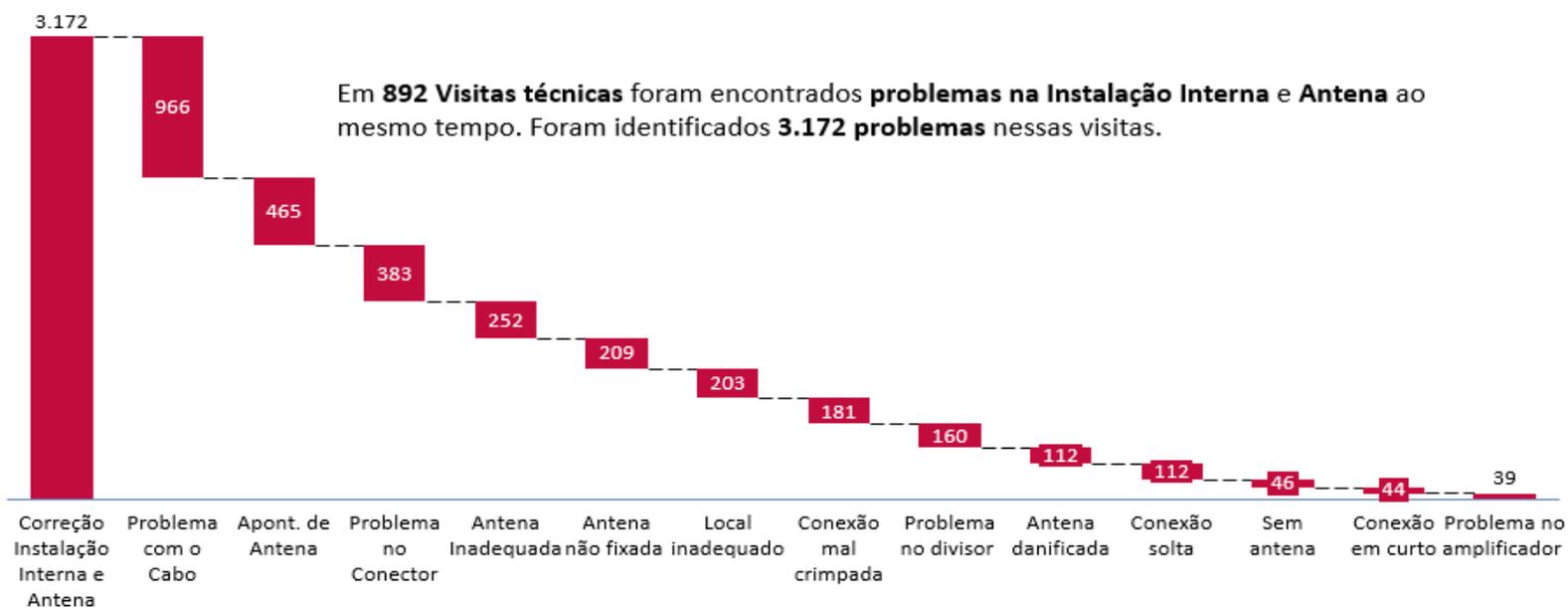
Problema com Antena



Problema Instalação Interna



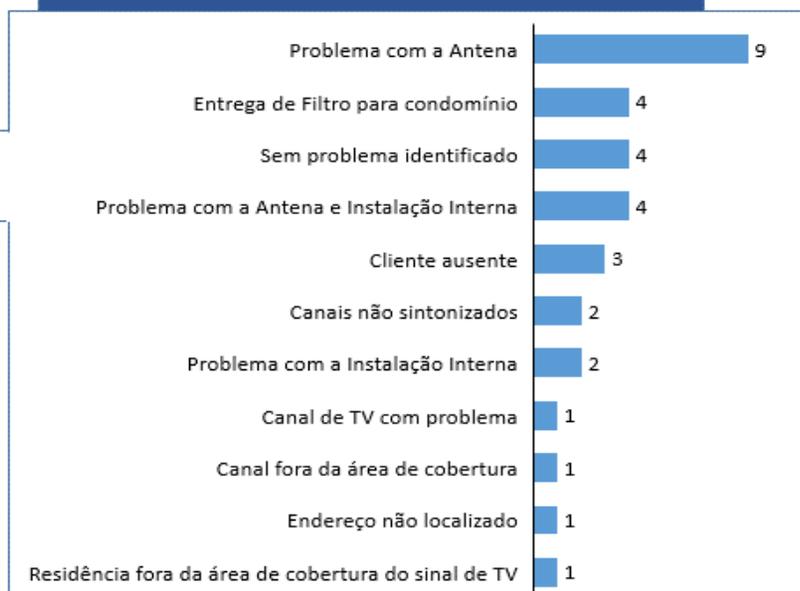
Problema Instalação Interna e Antena



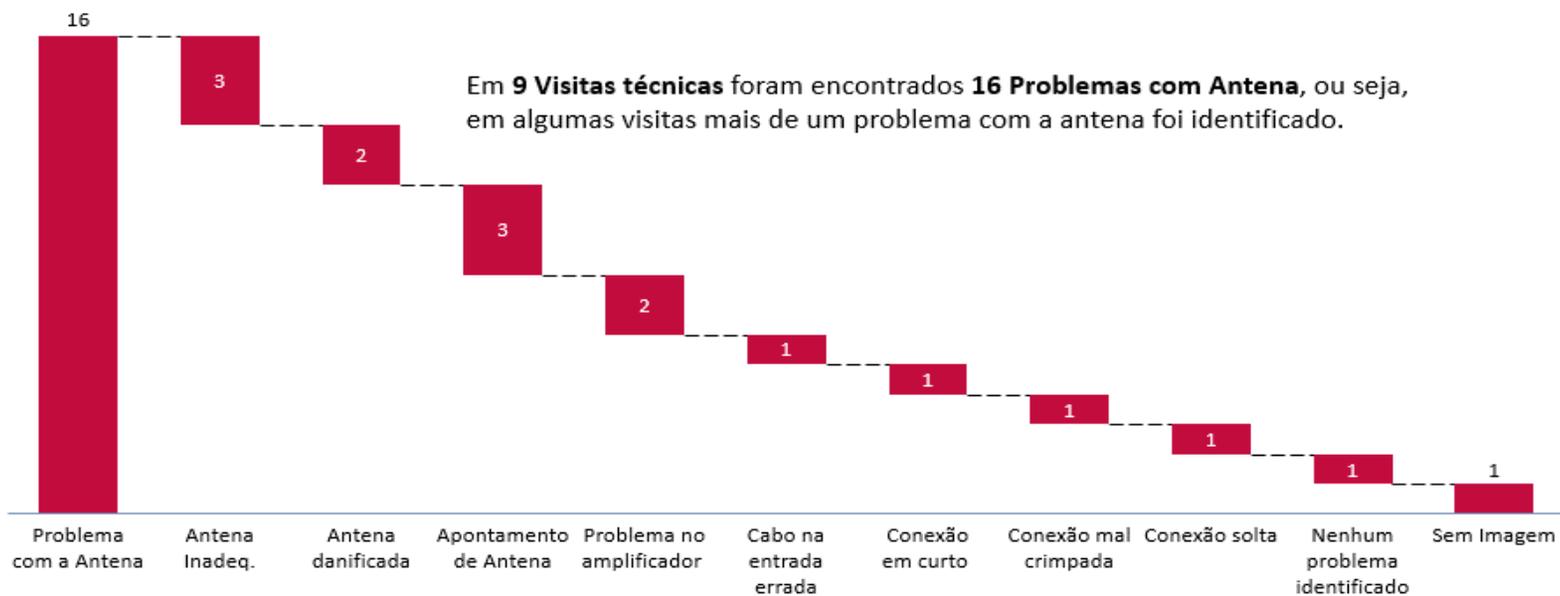
Solicitações – Antena Coletiva

SOLICITAÇÕES PARA CONDOMÍNIO	954
VISITAS TÉCNICAS CONDOMÍNIO	32
ENVIO DE FILTRO	922

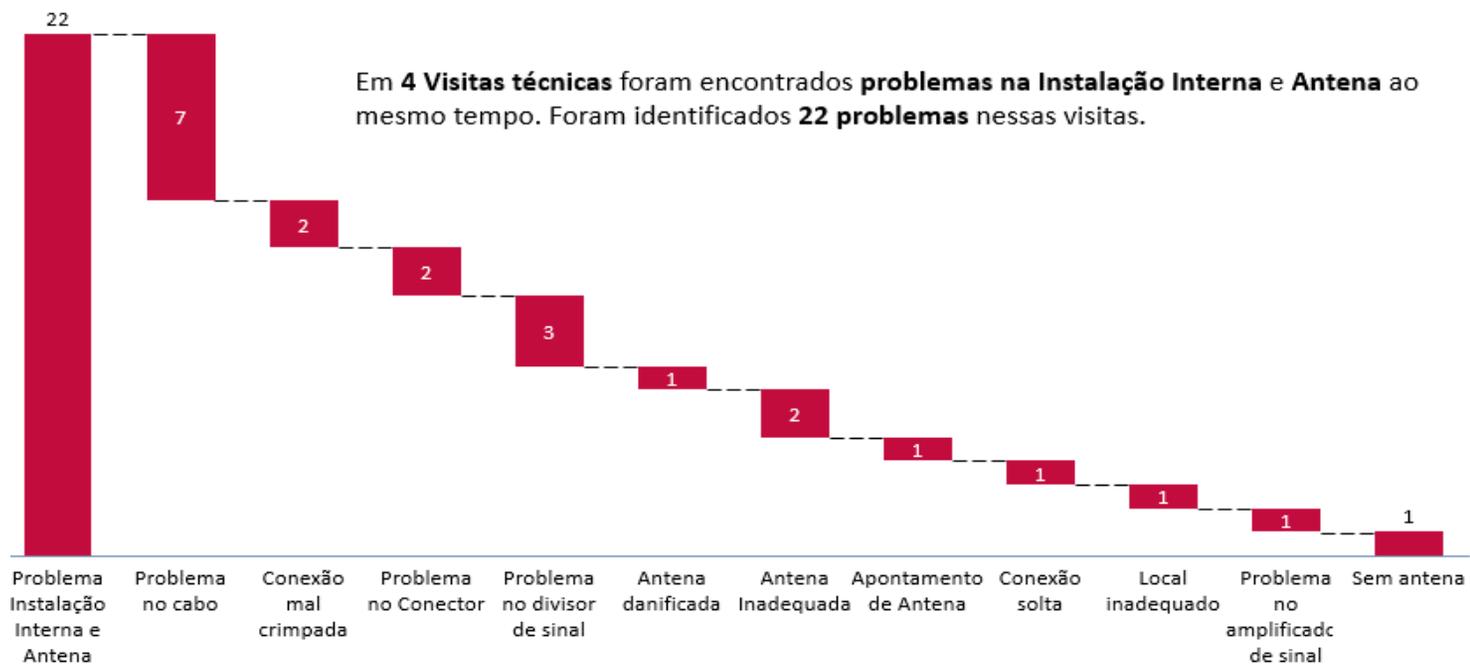
Motivo Encerramento de Visitas Técnicas



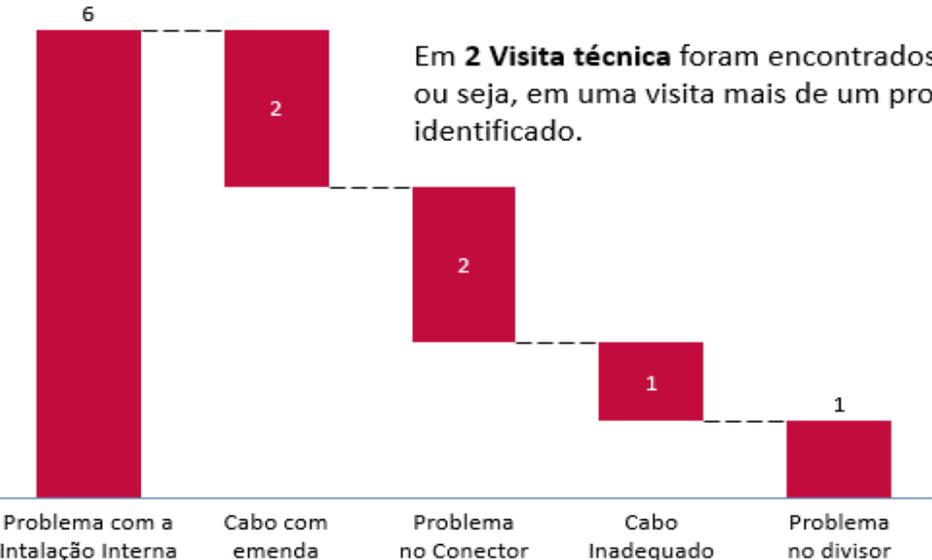
Problema com Antena



Problema com Instalação Interna e Antena



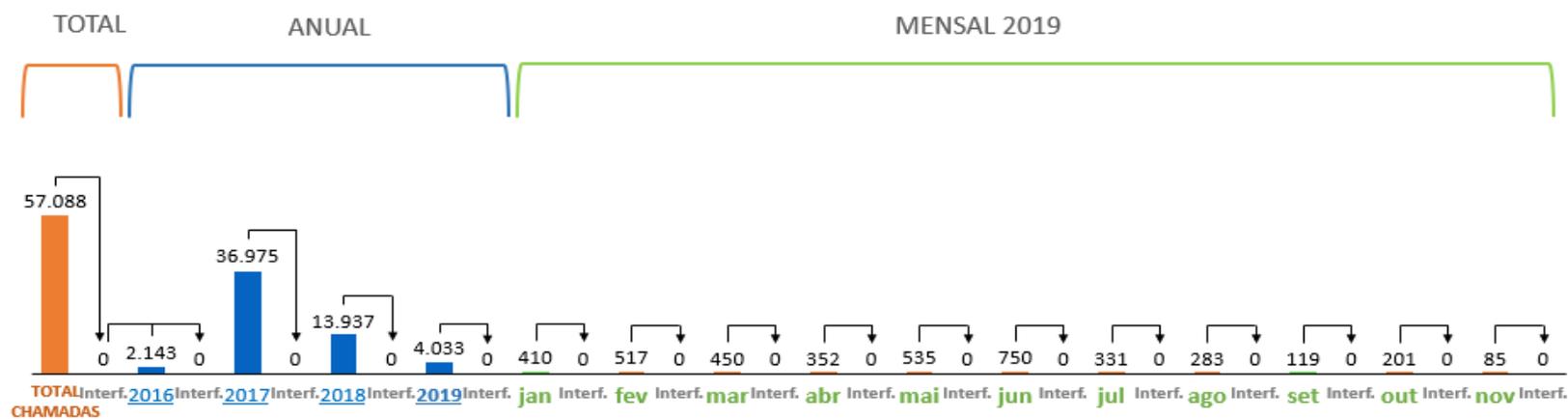
Problema com Instalação Interna



Em 2 **Visita técnica** foram encontrados **6 Problemas com a Instalação Interna**, ou seja, em uma visita mais de um problema com a instalação interna foi identificado.

4. Ligações Recebidas x Interferências

Ativação do 1º LTE	15/06/2017 - Rio Verde
Chamadas de 15 Jun/16 - 30 Nov/19	57.088
Visitas Técnicas Encerradas	5.389
Interferências	0



5) Prazo da implementação das soluções.

A) Bloqueio de Sinal - Total

- 3 (três) dias úteis após a reclamação e quando diagnosticado pela EAD como sendo caso de bloqueio do sinal de TV terrestre nos domicílios equipados com antena externa que opere em faixa de UHF.

O SLA nos casos de Bloqueio de Sinal Total foi de 100%.

B) Bloqueio de Sinal - Parcial

- 6 (seis) dias úteis após a reclamação, para os demais casos diagnosticados.

O SLA nos casos de Bloqueio de Sinal Parcial foi de 100%.

C) Atendimento Especialista

- Após a EAD ser comunicada pelo técnico que procedeu ao atendimento da visita técnica ou pelo próprio usuário, um especialista deve atuar em até 2 (dois) dias úteis para a solução definitiva do problema de interferência.

O SLA nos casos de Atendimento de Espacilaista foi de 100%.

D) Ouvidoria - Atendimento Especial

- Nos casos de Atendimento Especial a solução ao telespectador deve ocorrer em até 3 (três) dias úteis após o recebimento da reclamação.

O SLA nos casos de Ouvidoria foi de 100%.

FILTROS PARA CONDOMÍNIOS

Quantidade de filtros distribuídos para mitigação de interferências em prédios / edifícios residenciais que façam uso de antena coletiva com amplificador.

PERÍODO	LOCALIDADE	QUANTIDADE DE FILTROS
2016	3	2.411
2017	435	52.138
2018	433	143.045
2019	703	32.169
Total	Até Outubro - 19	229.763

PLANO DE COMUNICAÇÃO

Detalhamento das ações de comunicação preventiva realizadas.

CRONOGRAMA MITIGAÇÃO - JUL/16 (RIO VERDE)

Ação	jun			jul				ago			Observações
	13.	20.	27.	04.	11.	18.	25.	01.	08.	15.	
Envio de filtros Condomínios	■										18 filtros entregues a 14 condomínios e uma residência
TV	■										Entrada de mídias: Globo e Record
Rádio	■										4 emissoras locais Spots de 30"/dia
Assessoria	■										Atuação reativa preparada Entrevistas realizadas
Teste em Campo (EAD/CPqD)				■							Testes concluídos

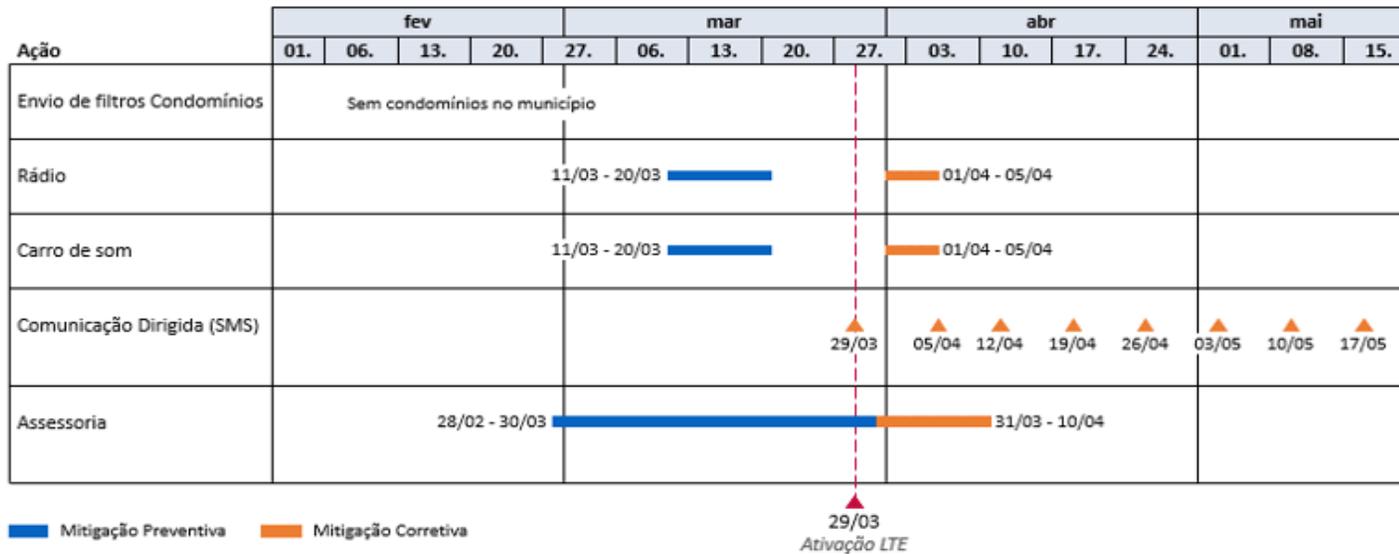
CRONOGRAMA MITIGAÇÃO - NOV/16(UBERLÂNDIA)

Ação	out		nov			Observações
	17.	24.	31.	07.	14.	
Envio de filtros Condomínios						2.354 condomínios
Rádio e TV						
Rádio						

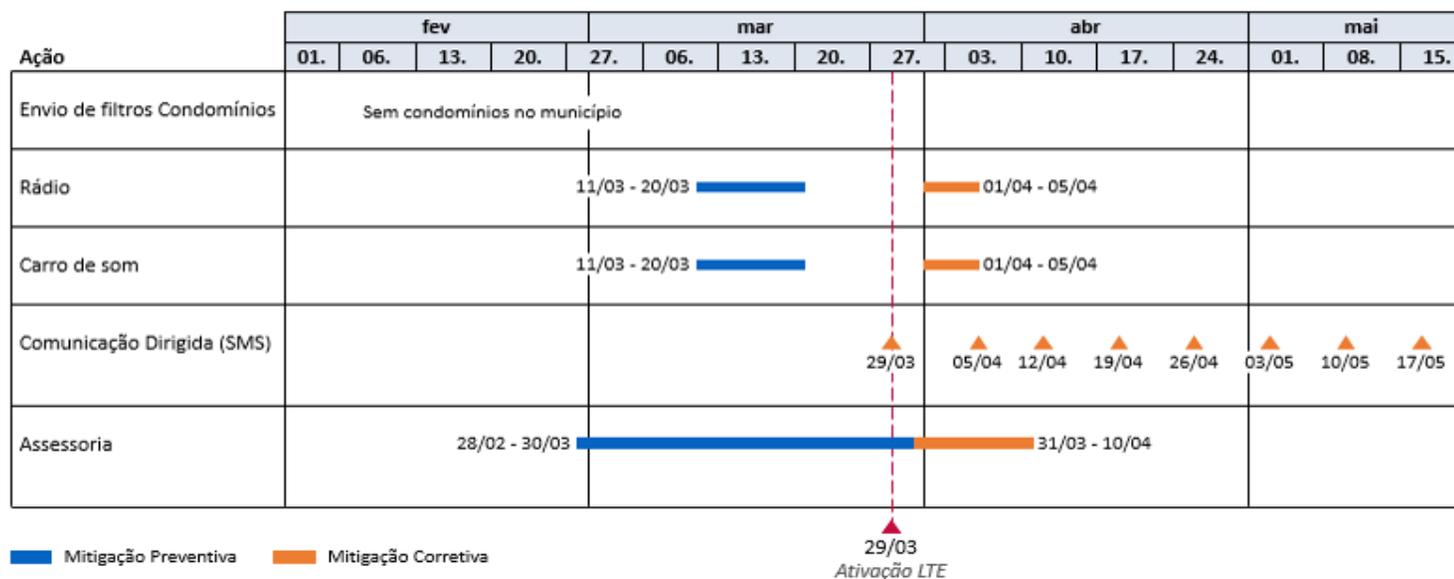
CRONOGRAMA MITIGAÇÃO - DEZ/16 (FERNANDO DE NORONHA)

Ação	nov				
	01.	07.	14.	21.	28.
Envio de filtros Condomínios		Sem condomínios em Fernando de Noronha			
Rádio					

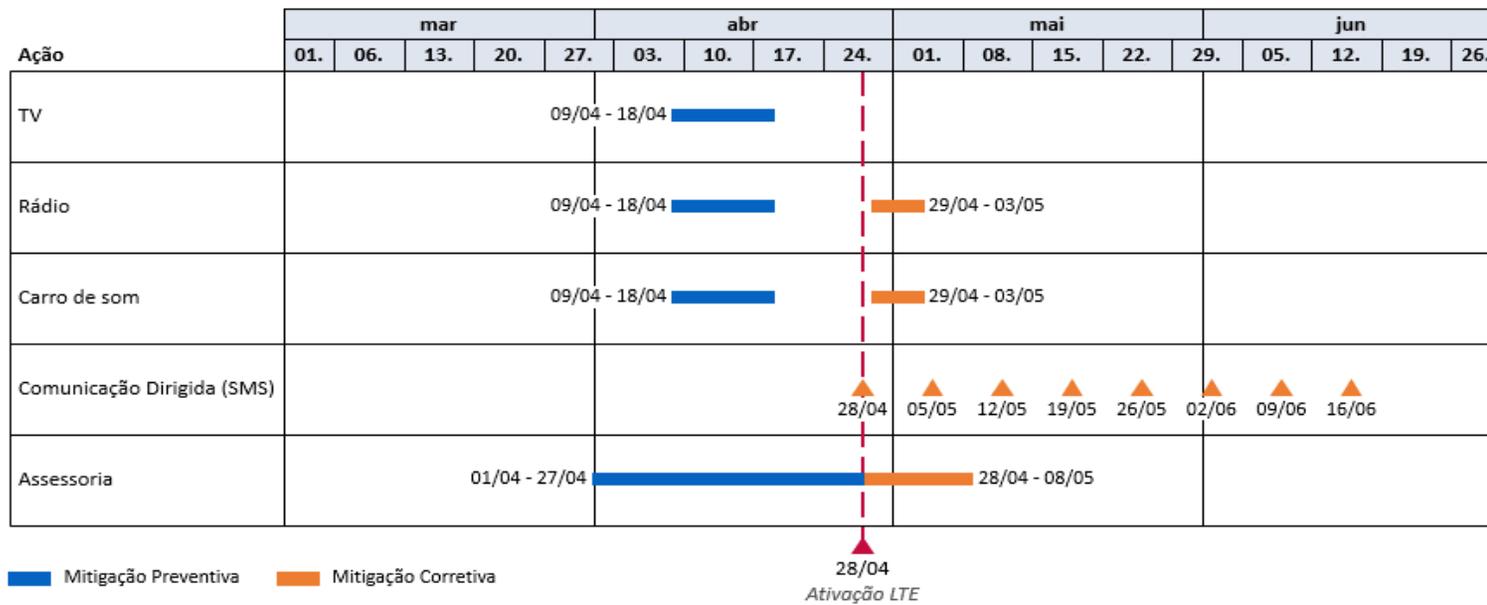
CRONOGRAMA MITIGAÇÃO - MAR/17 (IVINHEMA)



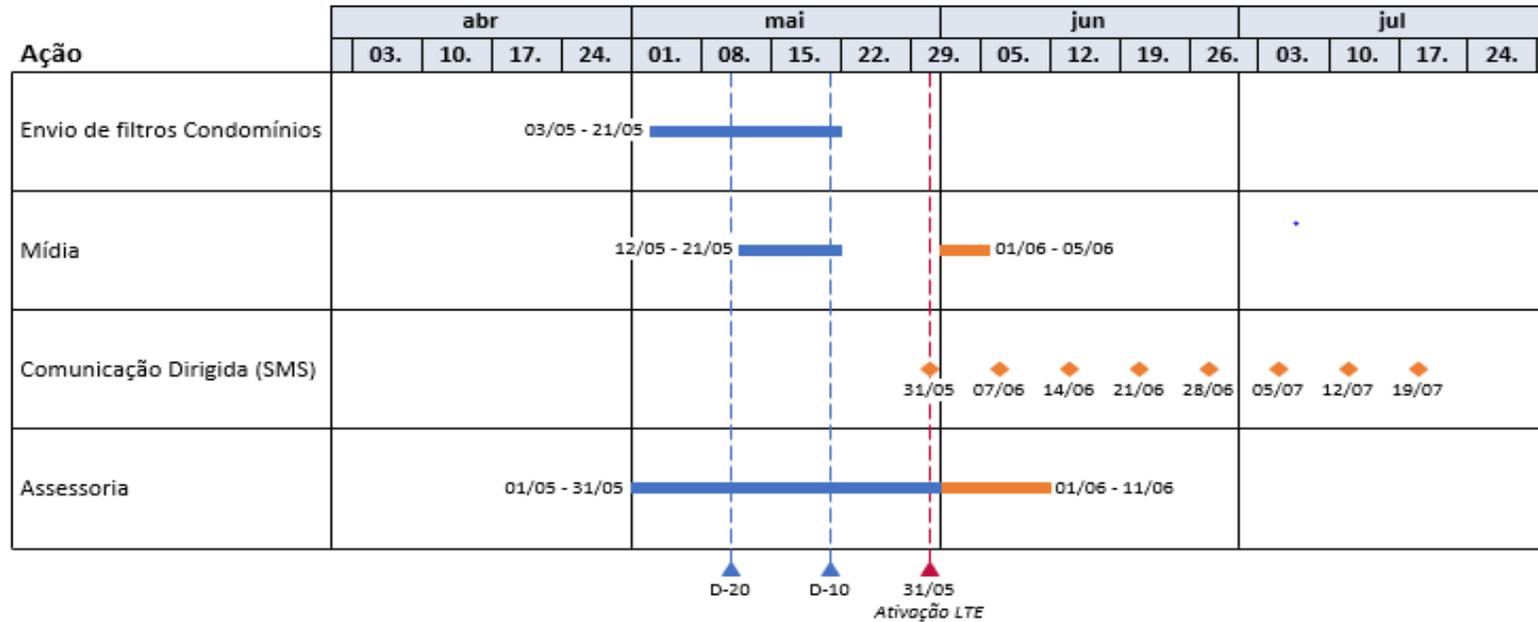
CRONOGRAMA MITIGAÇÃO - MAR/17 (TOCANTINÓLOPIS)



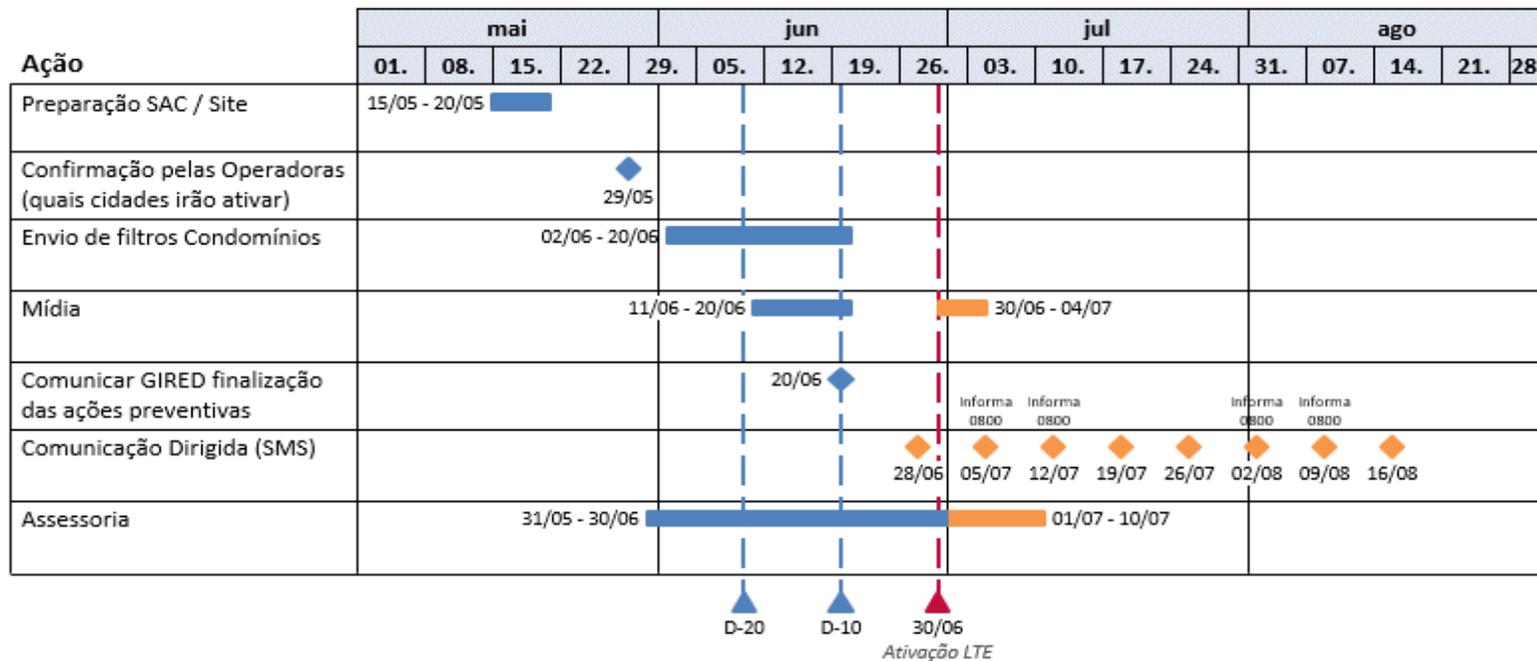
CRONOGRAMA MITIGAÇÃO - ABR/17



CRONOGRAMA MITIGAÇÃO - MAI/17

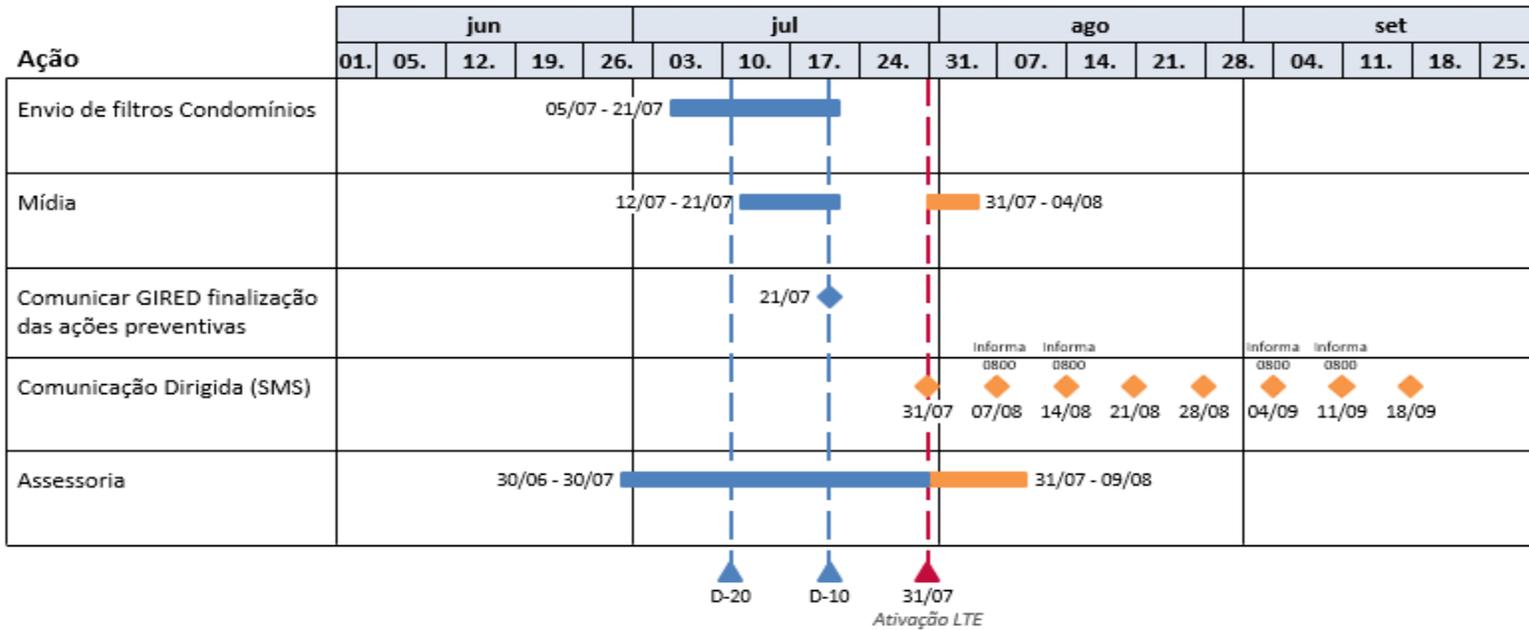


CRONOGRAMA MITIGAÇÃO - JUN/17



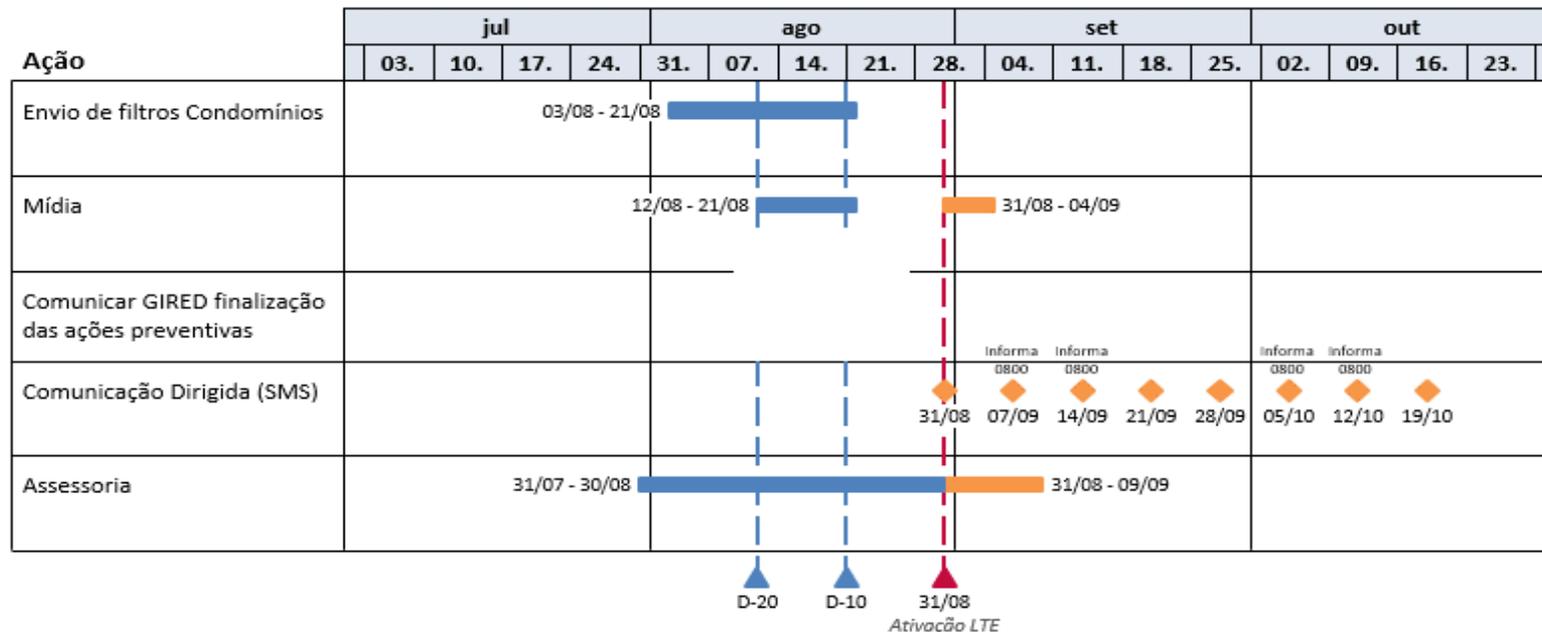
Mitigação Preventiva
 Mitigação Corretiva

CRONOGRAMA MITIGAÇÃO - JUL/17



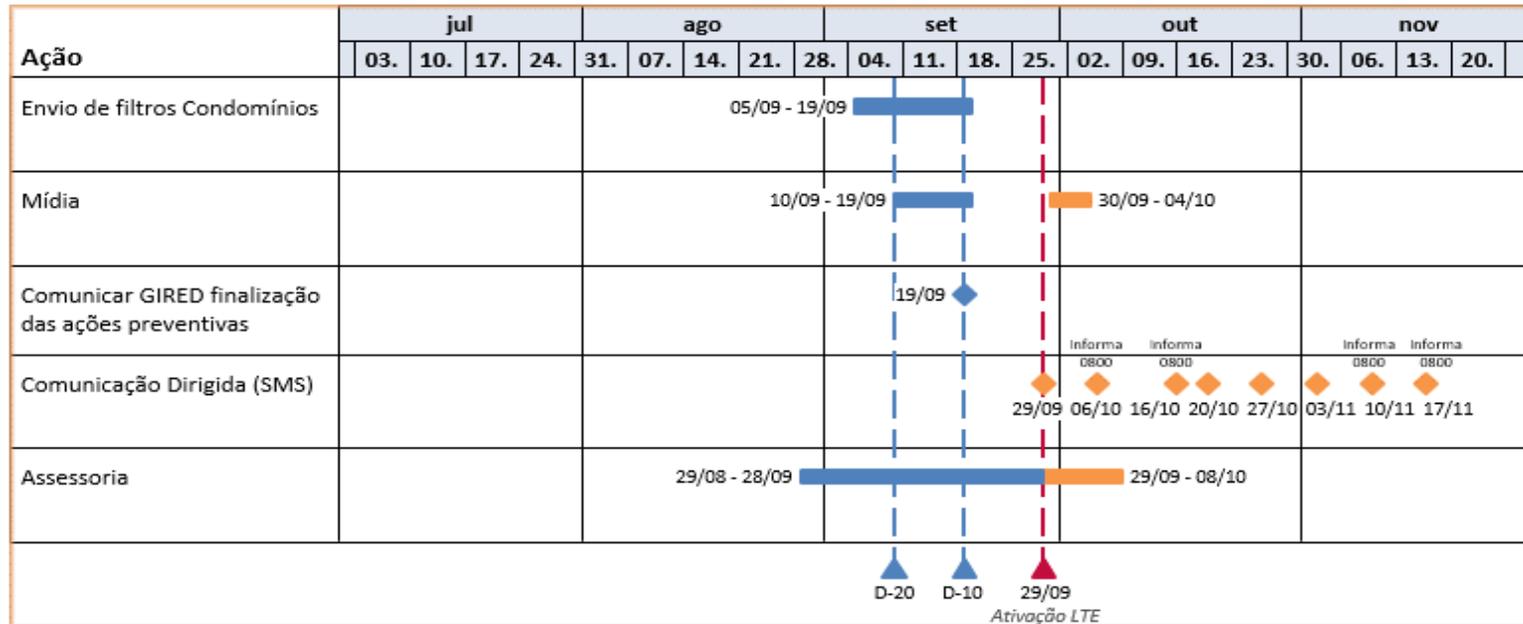
Mitigação Preventiva
 Mitigação Corretiva

CRONOGRAMA MITIGAÇÃO - AGO/17



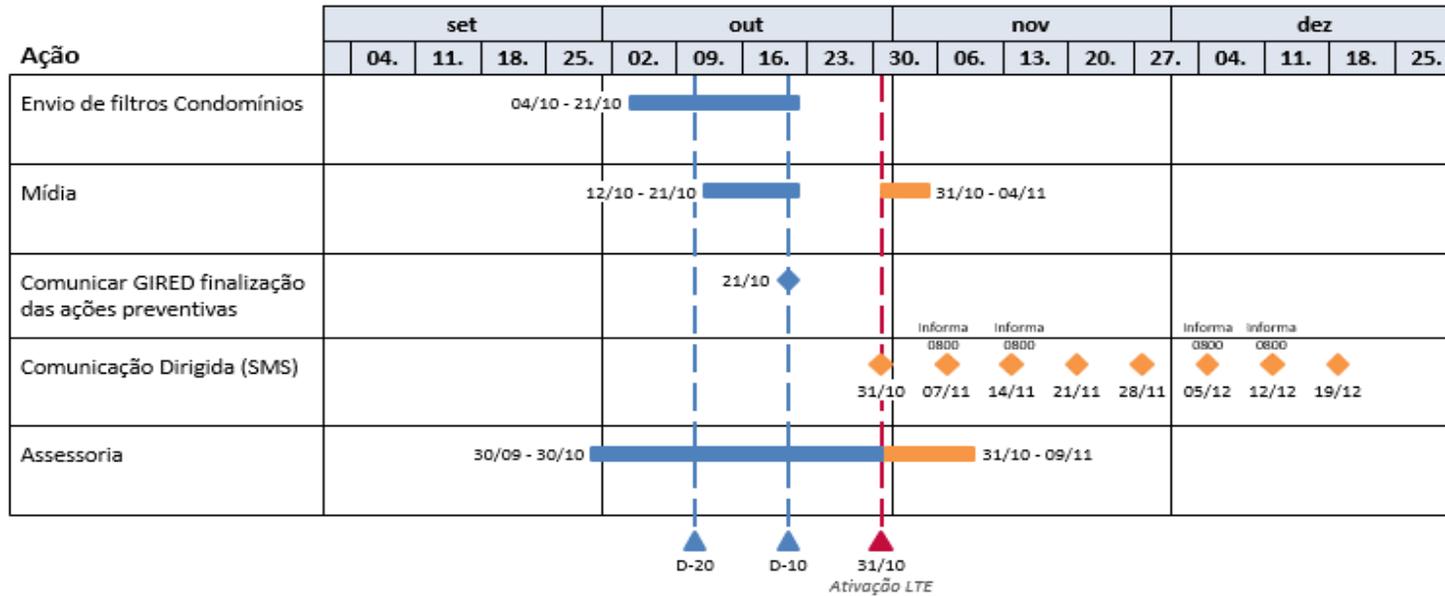
Mitigação Preventiva
 Mitigação Corretiva

CRONOGRAMA MITIGAÇÃO - SET/17

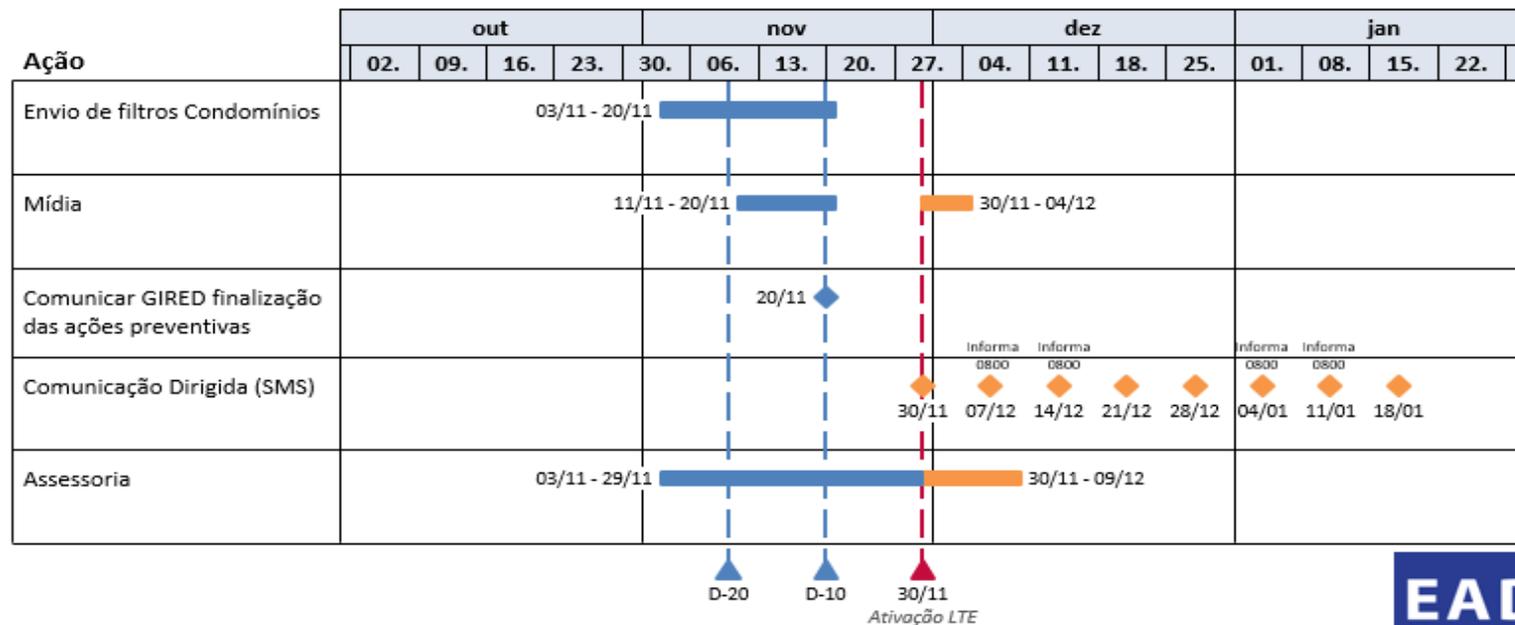


Mitigação Preventiva
 Mitigação Corretiva

CRONOGRAMA MITIGAÇÃO - OUT/17



CRONOGRAMA MITIGAÇÃO - NOV/17

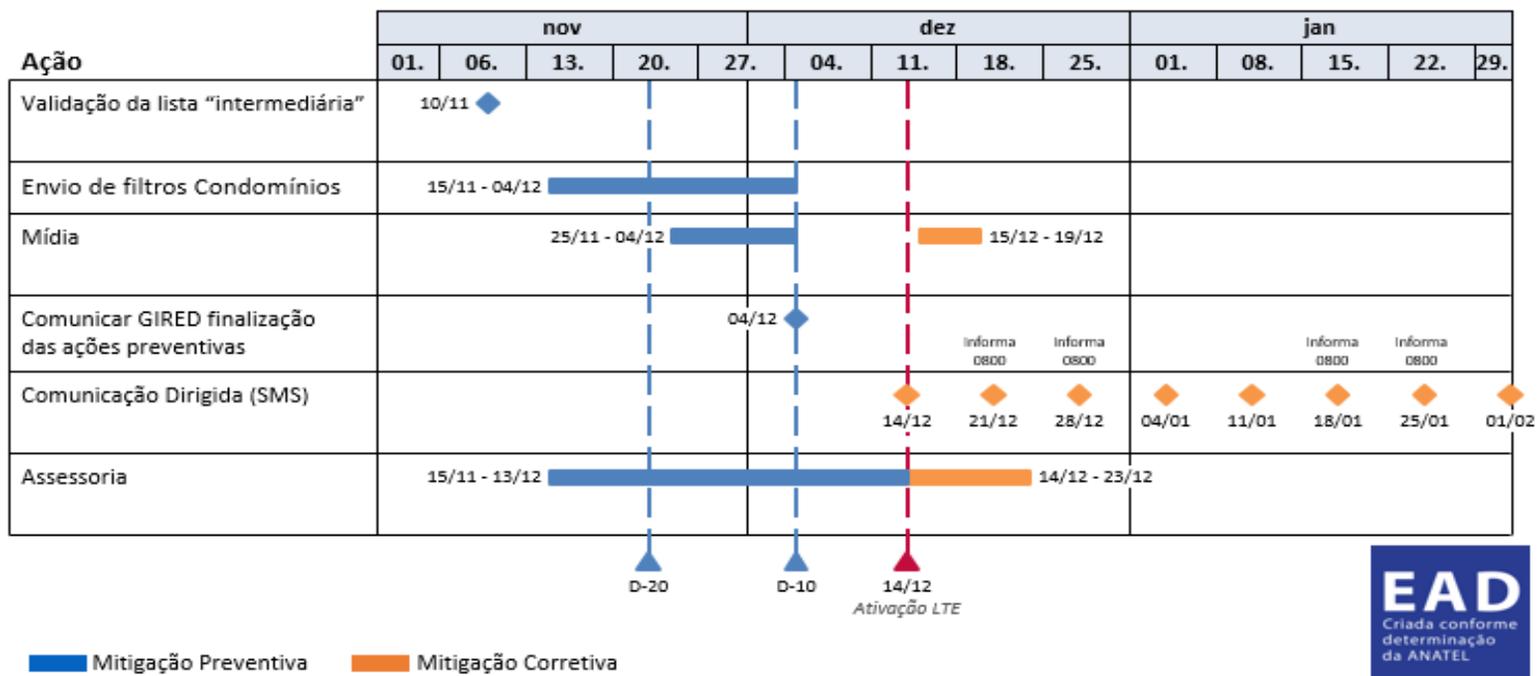


Mitigação Preventiva
 Mitigação Corretiva

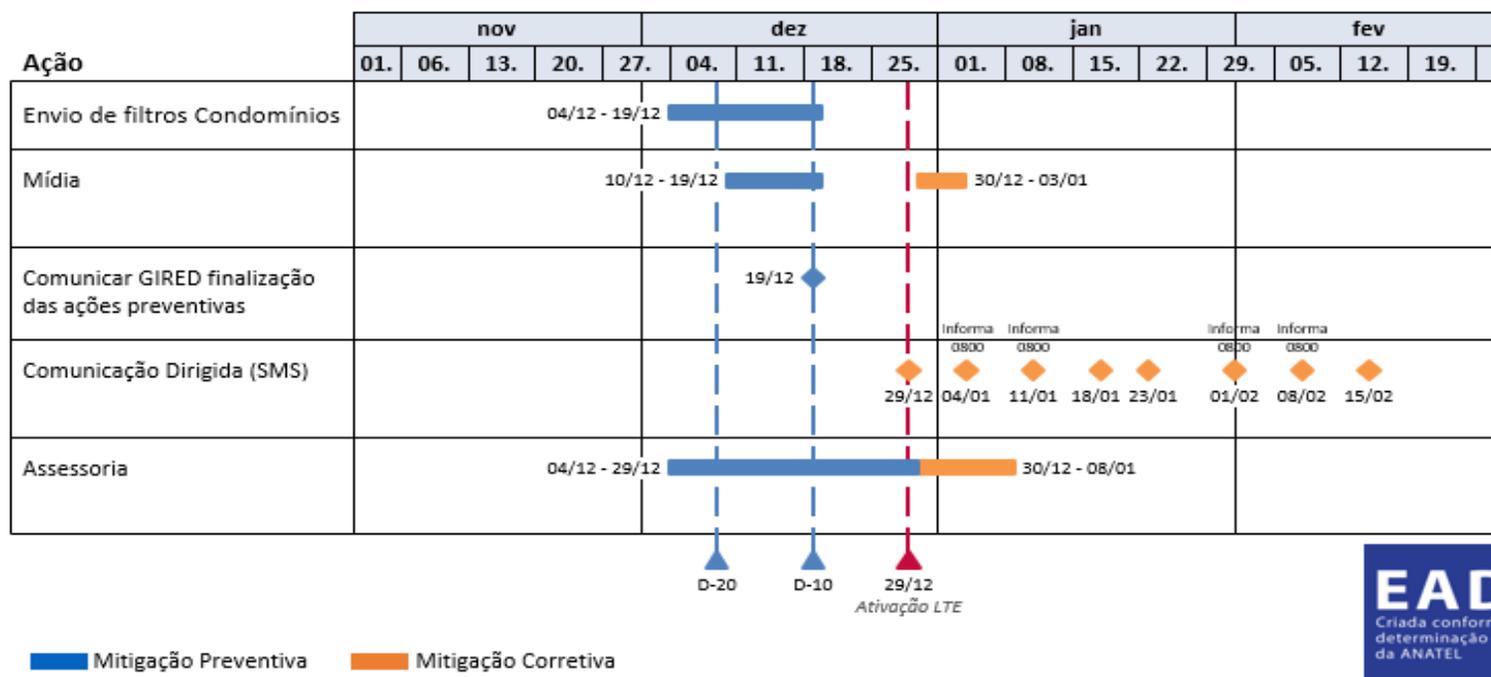


CRONOGRAMA MITIGAÇÃO - DEZ/17

Plano Intermediário (Nov/17 - Dez/17)



Plano Cidades de Dezembro



Plano Extraordinário

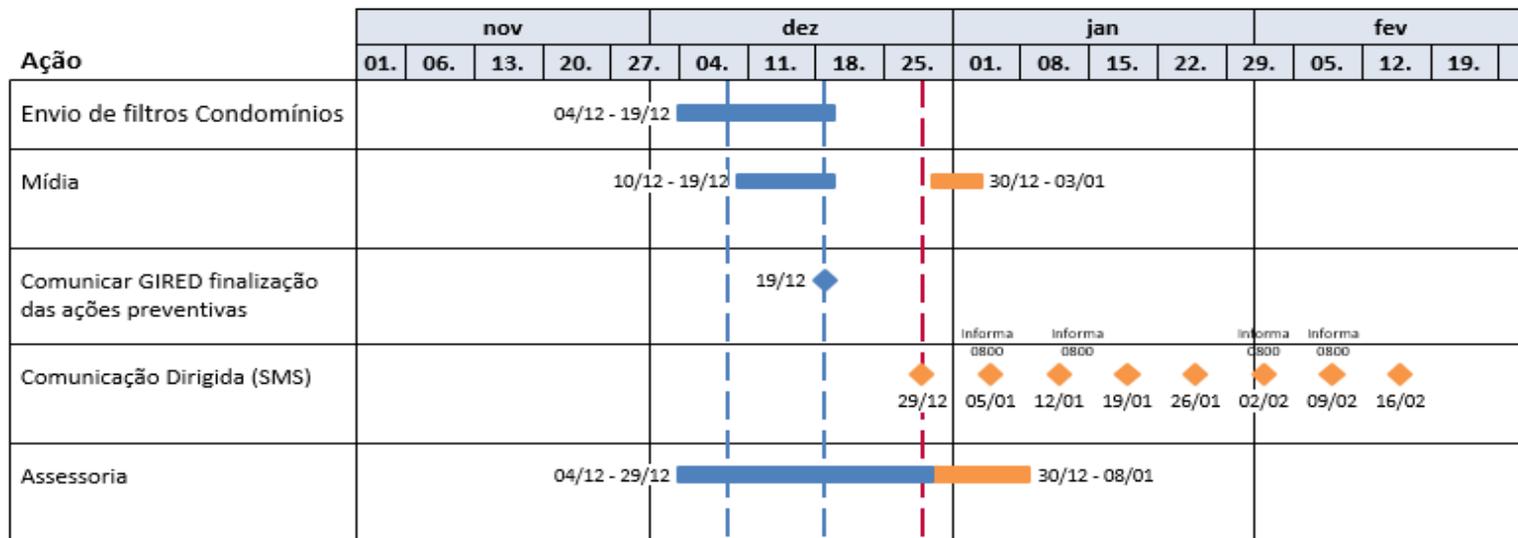
Ação	dez					jan					fev			
	01.	04.	11.	18.	25.	01.	08.	15.	22.	29.	05.	12.	19.	26.
Liberação e aprovação no GIRED			19/12											
Envio de filtros Condomínios			19/12 - 28/12											
Mídia			20/12 - 29/12					30/12 - 03/01						
Comunicar GIRED finalização das ações preventivas				28/12										
Comunicação Dirigida (SMS)					29/12	04/01	11/01	18/01	23/01	01/02	08/02	15/02		
Assessoria			20/12 - 29/12					30/12 - 08/01						

D-1 29/12
Ativação LTE

■ Mitigação Preventiva ■ Mitigação Corretiva



CRONOGRAMA MITIGAÇÃO - JAN/18



D-20

D-10

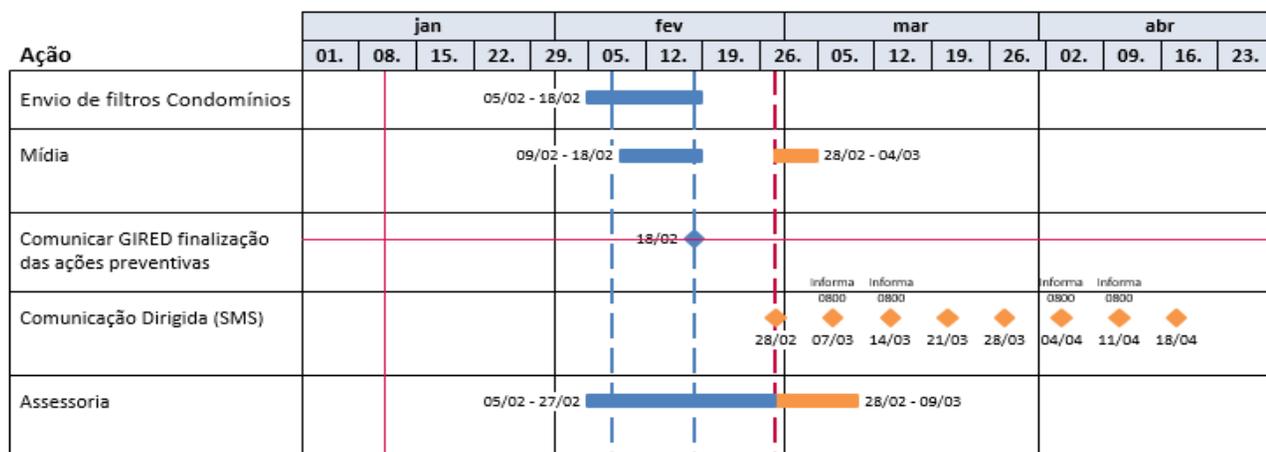
29/12
Ativação LTE

 Mitigação Preventiva

 Mitigação Corretiva



CRONOGRAMA MITIGAÇÃO - FEV/18



D-20

D-10

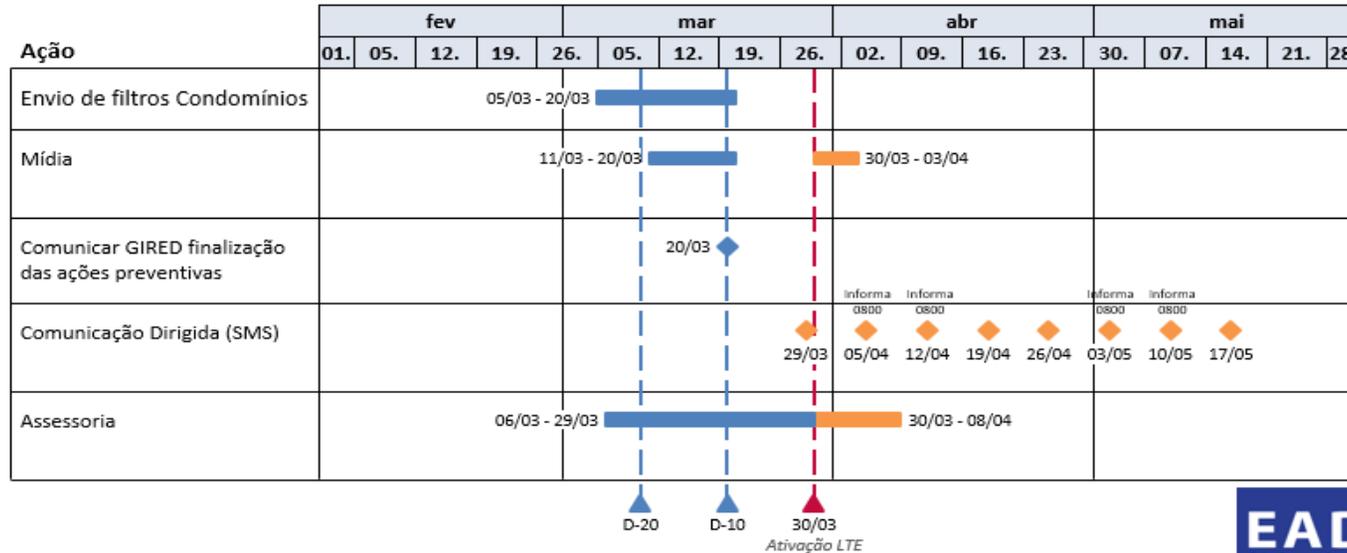
28/02
Ativação LTE

■ Mitigação Preventiva

■ Mitigação Corretiva



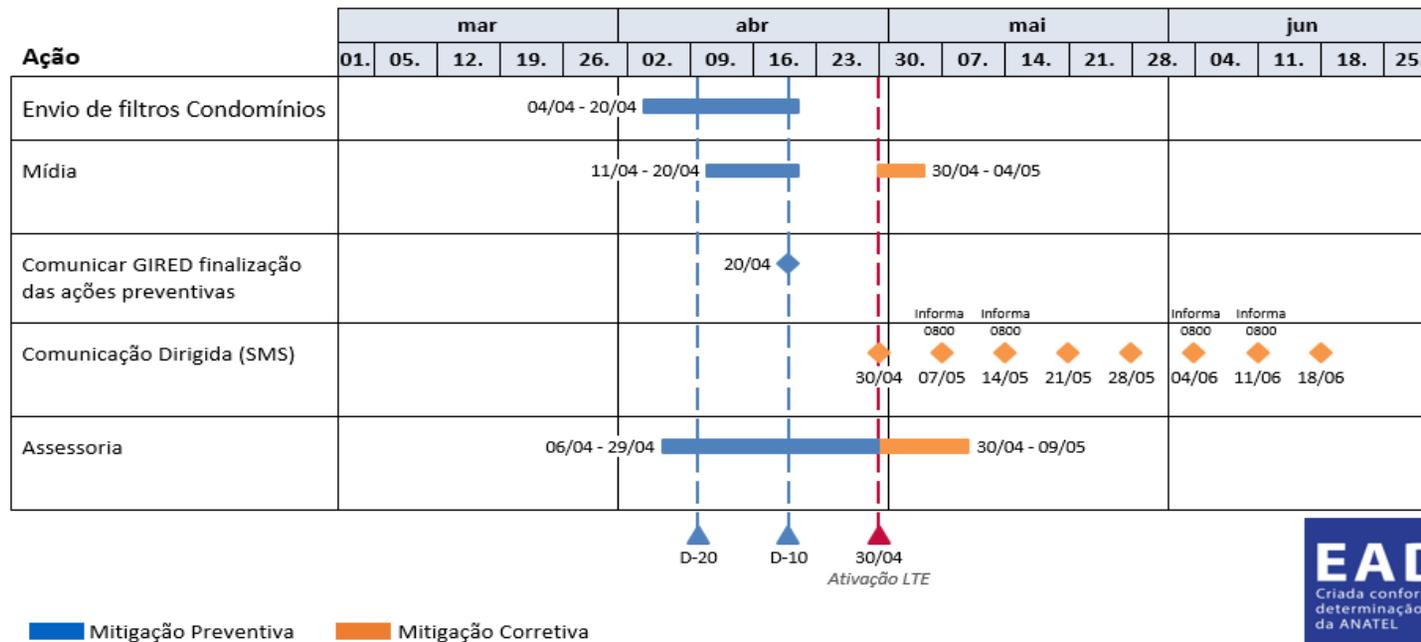
CRONOGRAMA MITIGAÇÃO - MAR/18



■ Mitigação Preventiva ■ Mitigação Corretiva

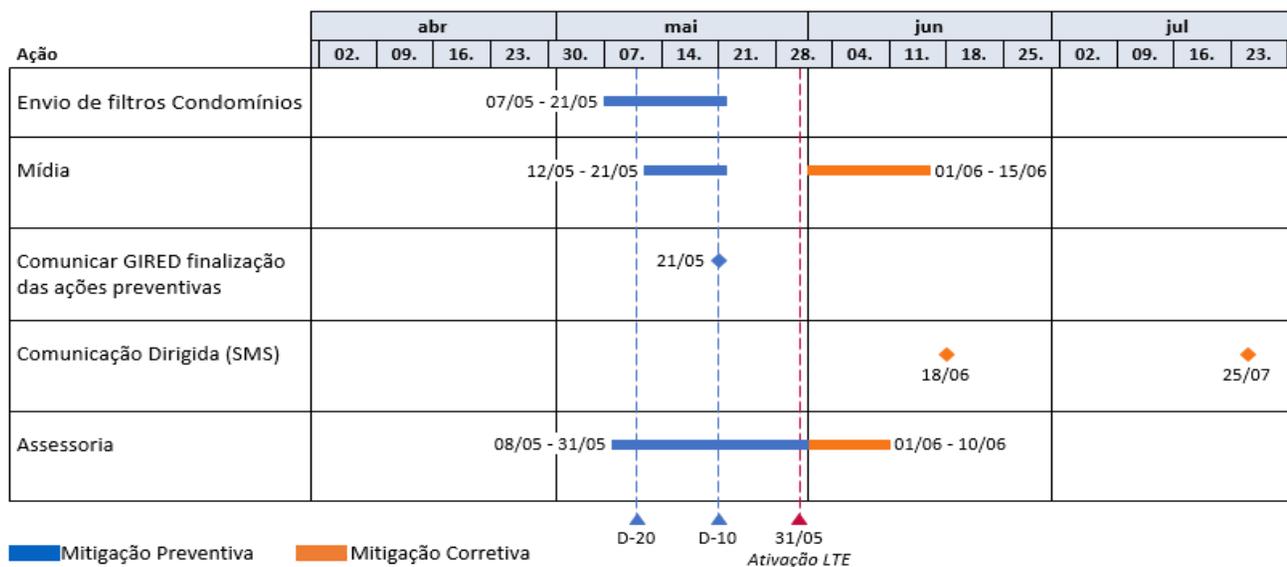


CRONOGRAMA MITIGAÇÃO - ABR/18

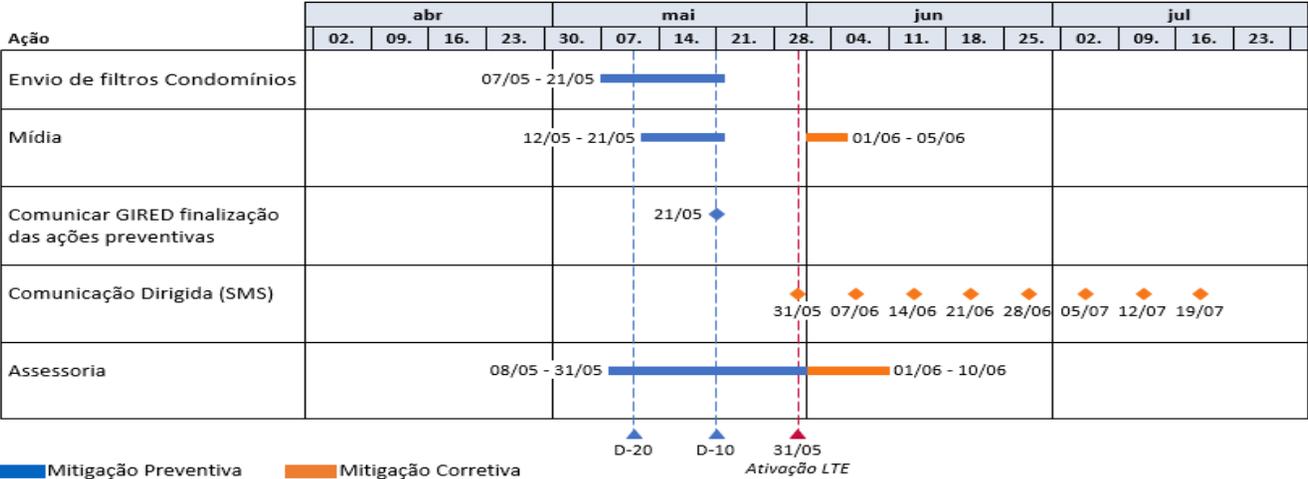


CRONOGRAMA MITIGAÇÃO - MAI/18

CRONOGRAMA MITIGAÇÃO SOMENTE CORRETIVA 43 CIDADES

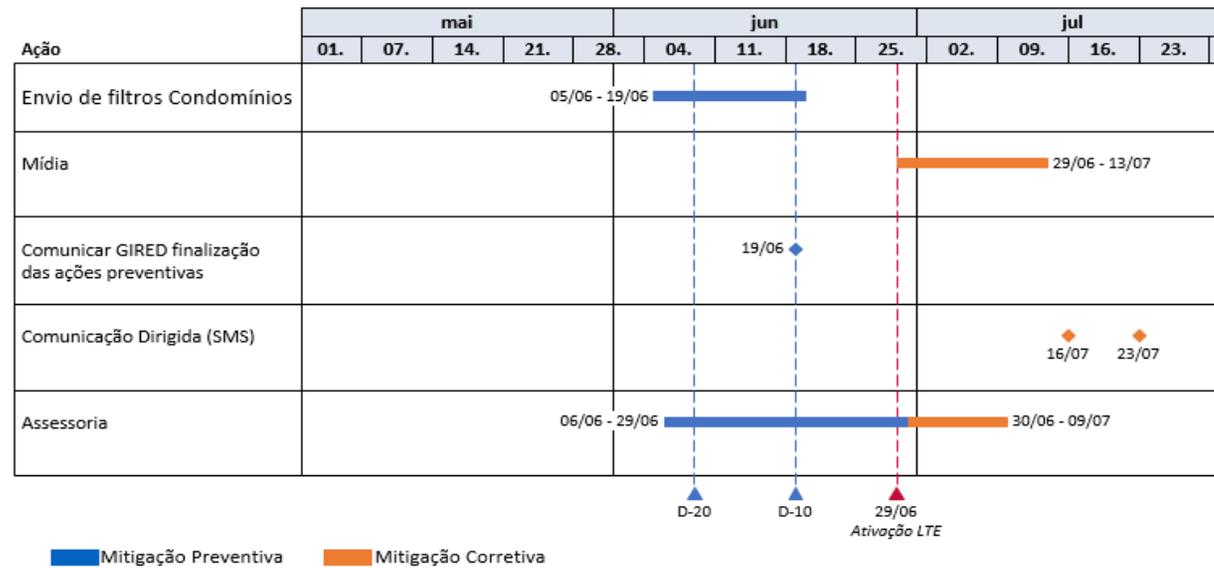


CRONOGRAMA MITIGAÇÃO PREVENTIVA/CORRETIVA 43 CIDADES

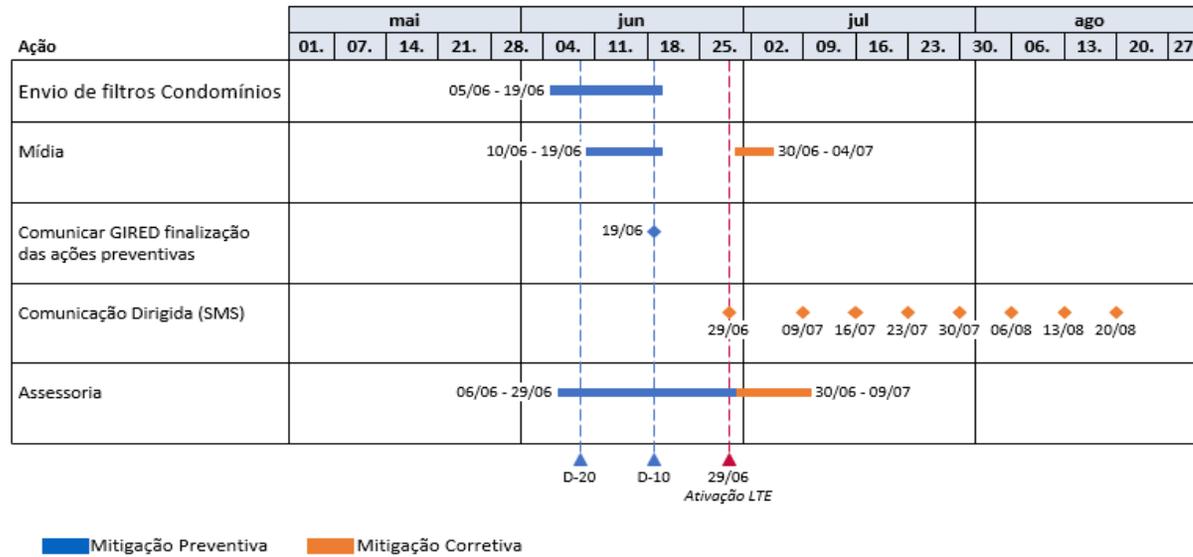


CRONOGRAMA MITIGAÇÃO - JUN/18

CRONOGRAMA MITIGAÇÃO SOMENTE CORRETIVA 34 CIDADES

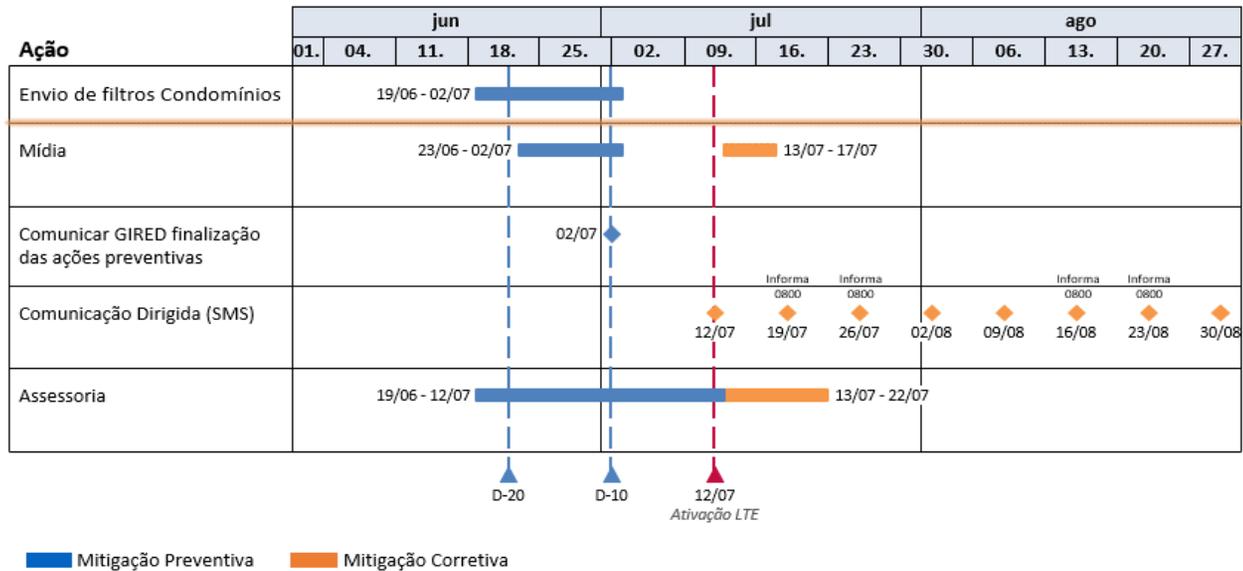


CRONOGRAMA MITIGAÇÃO PREVENTIVA/CORRETIVA 33 CIDADES

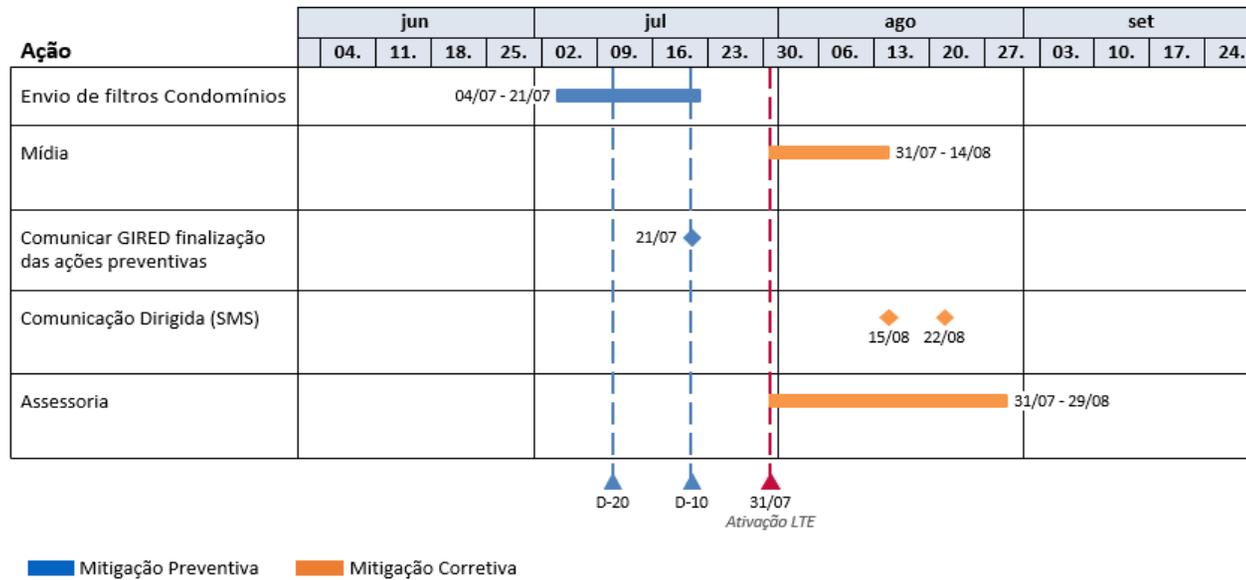


CRONOGRAMA MITIGAÇÃO - JUL/18

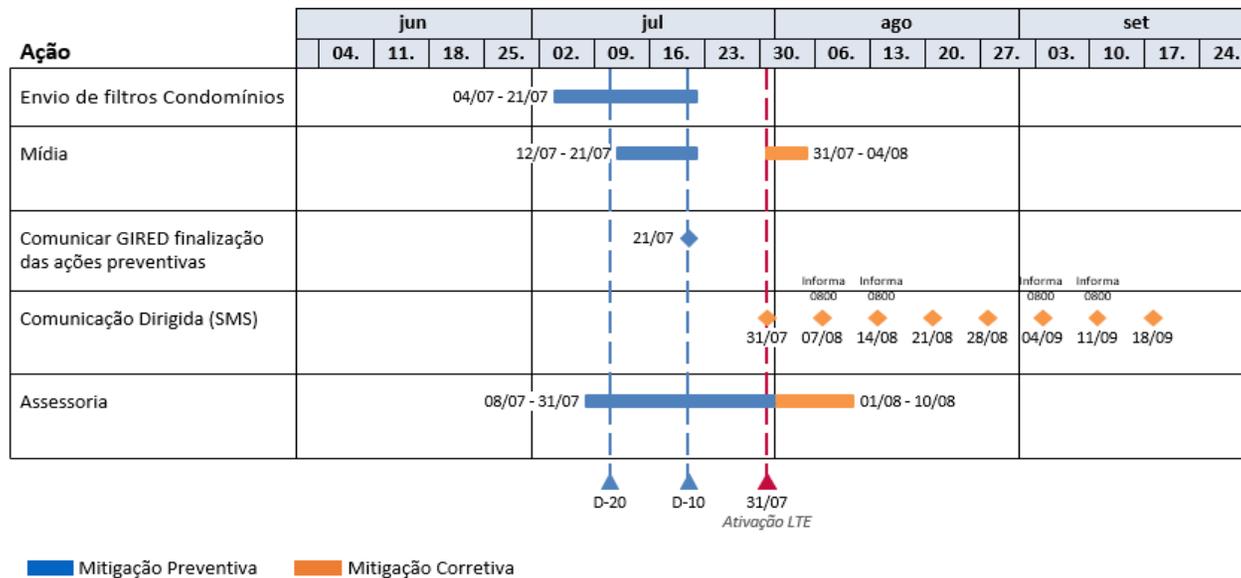
CRONOGRAMA MITIGAÇÃO EXTRAORDINÁRIA PORTO ALEGRE



CRONOGRAMA MITIGAÇÃO 45 CIDADES

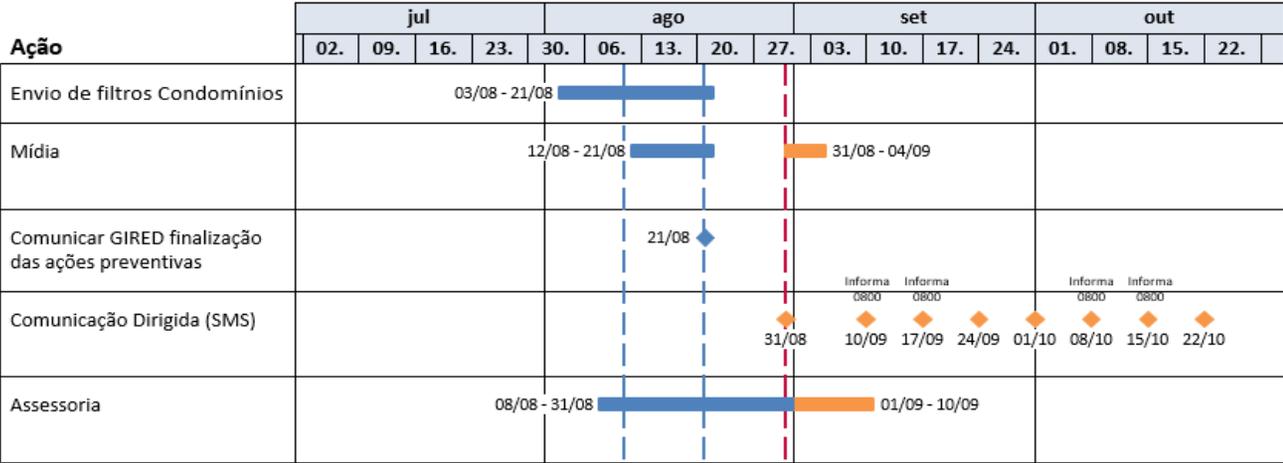


CRONOGRAMA MITIGAÇÃO 46 CIDADES



CRONOGRAMA MITIGAÇÃO - AGO/18

CRONOGRAMA MITIGAÇÃO 55 CIDADES

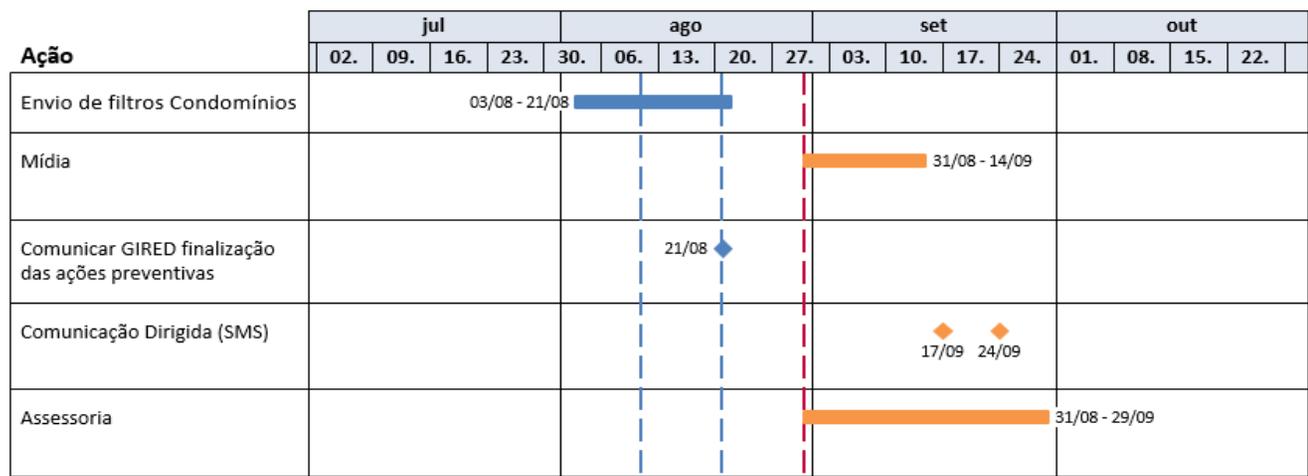


D-20 D-10 31/08
Ativação LTE

■ Mitigação Preventiva ■ Mitigação Corretiva



CRONOGRAMA MITIGAÇÃO 55 CIDADES

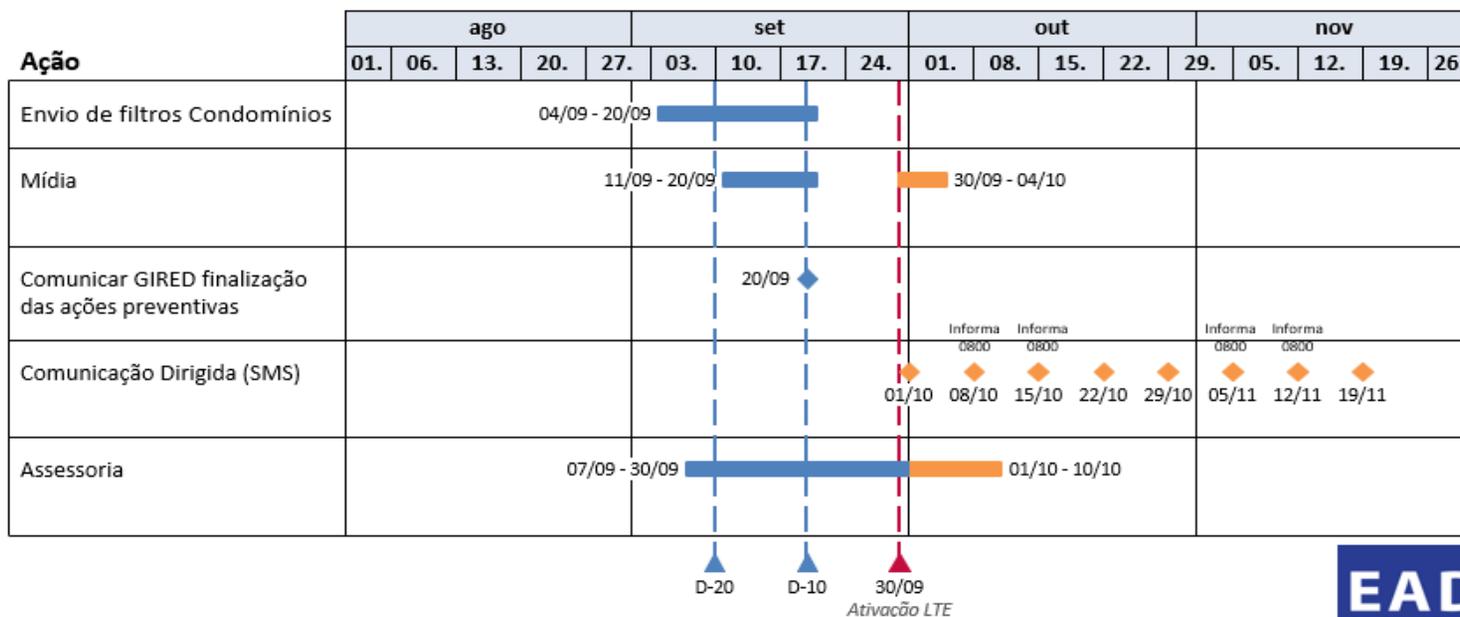


D-20 D-10 31/08
Ativação LTE

■ Mitigação Preventiva ■ Mitigação Corretiva



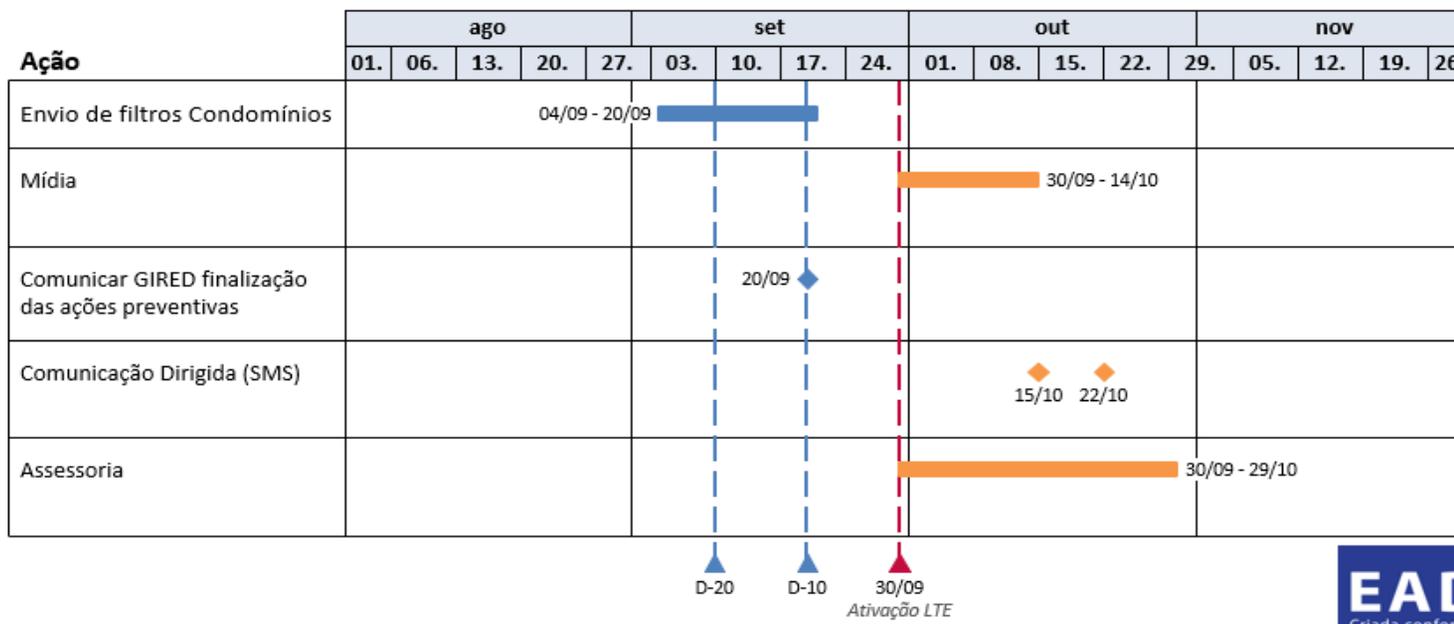
CRONOGRAMA MITIGAÇÃO - SET/18



■ Mitigação Preventiva ■ Mitigação Corretiva



CRONOGRAMA MITIGAÇÃO 95 CIDADES

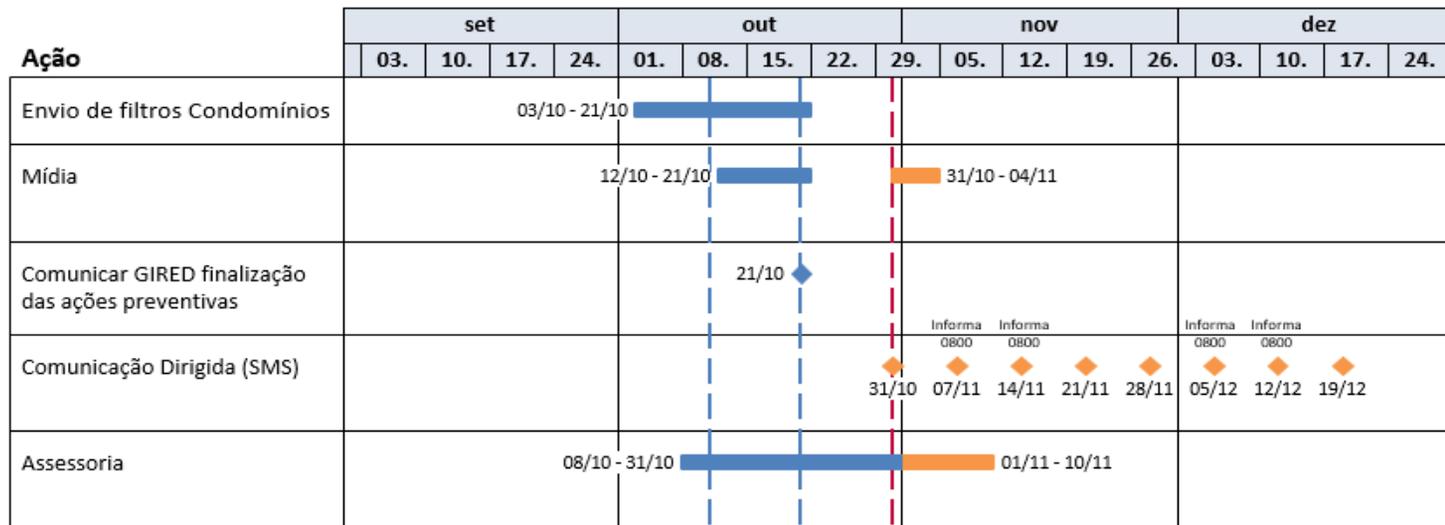


■ Mitigação Preventiva ■ Mitigação Corretiva



CRONOGRAMA MITIGAÇÃO - OUT/18

CRONOGRAMA MITIGAÇÃO 95 CIDADES

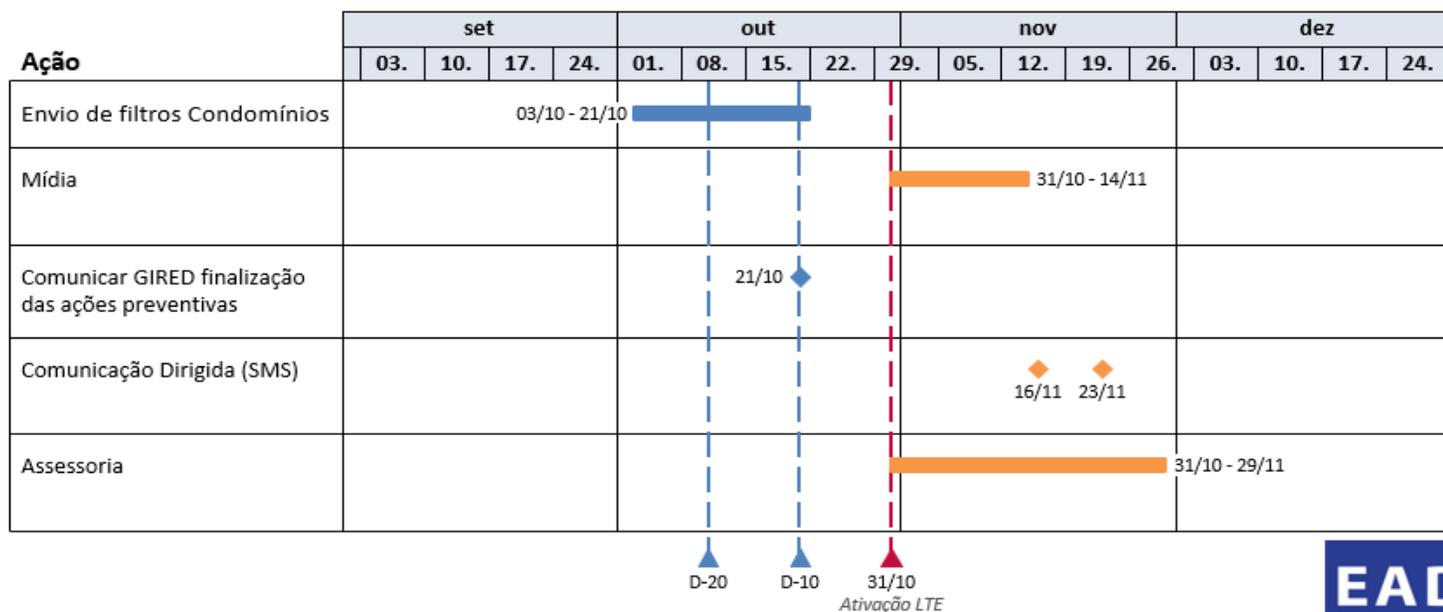


D-20 D-10 31/10
Ativação LTE

■ Mitigação Preventiva ■ Mitigação Corretiva



CRONOGRAMA MITIGAÇÃO 96 CIDADES

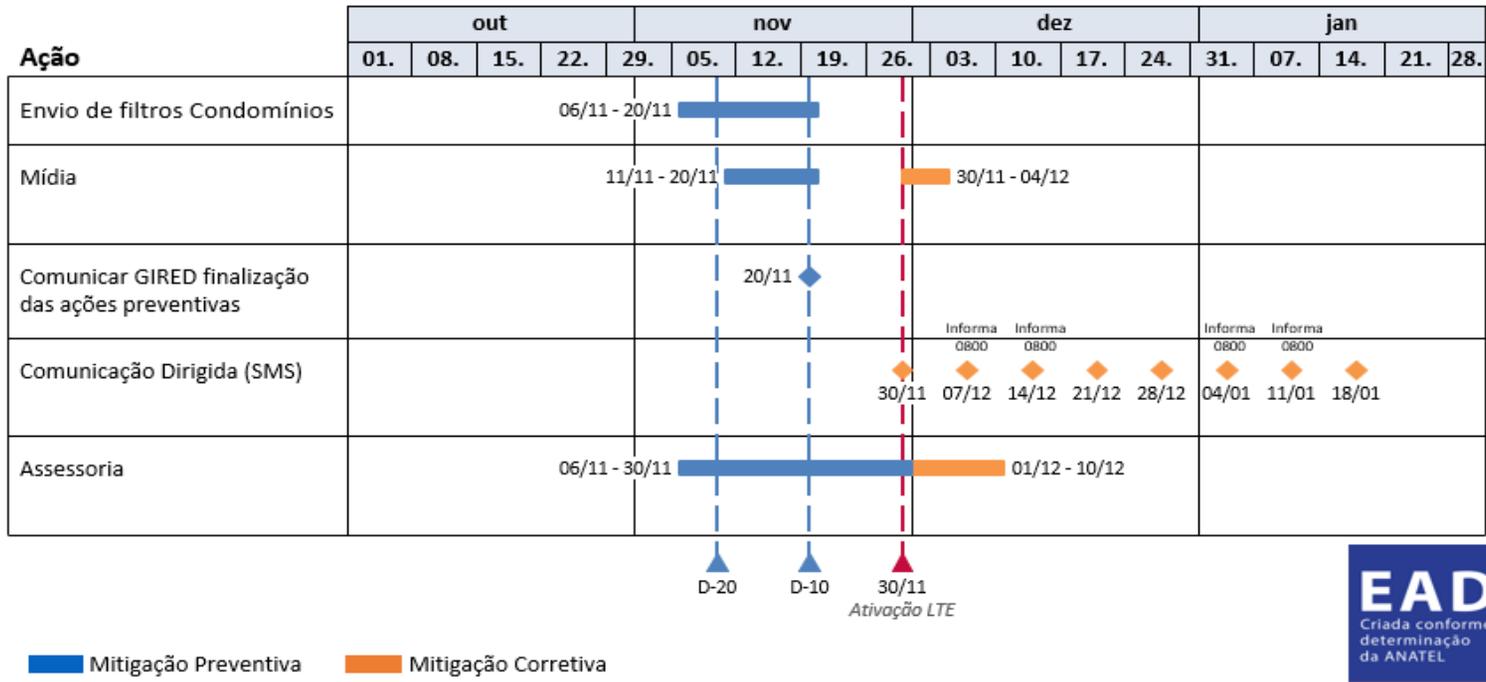


■ Mitigação Preventiva ■ Mitigação Corretiva

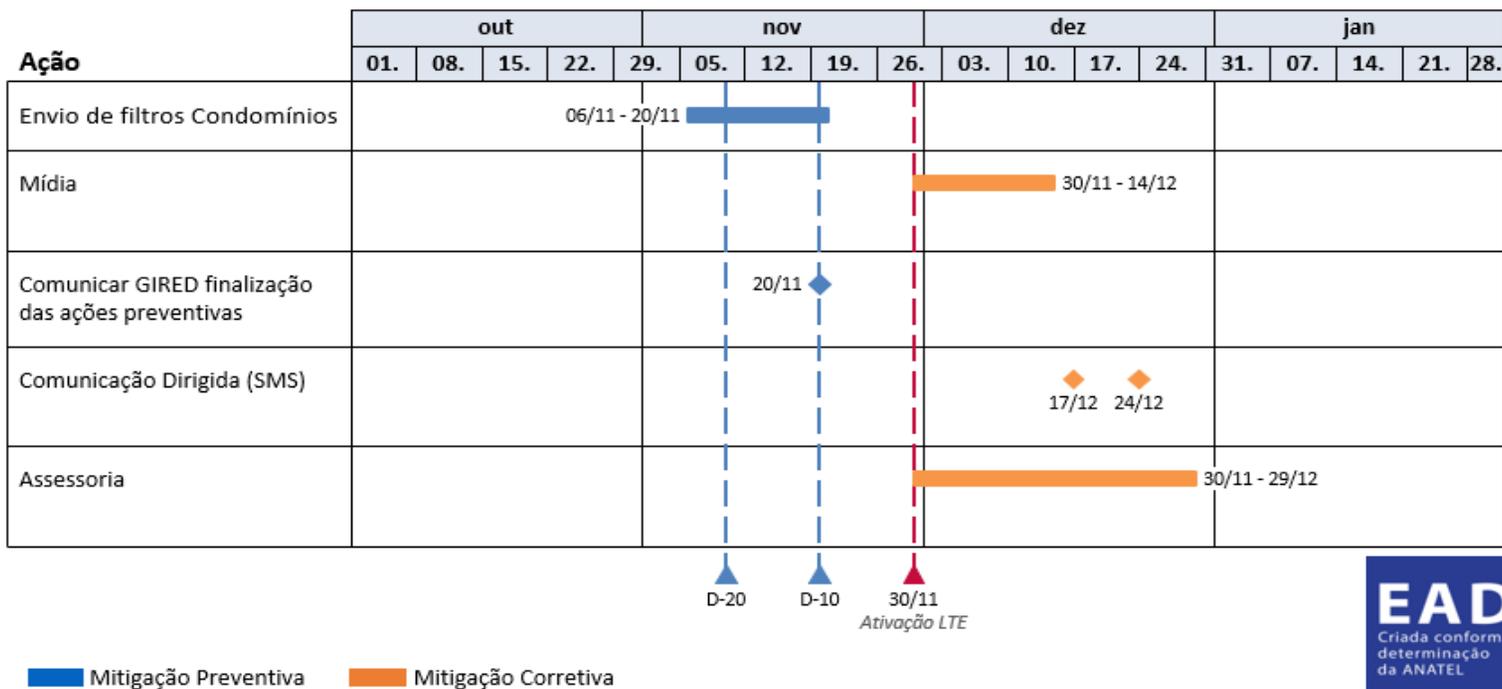


CRONOGRAMA MITIGAÇÃO - NOV/18

CRONOGRAMA MITIGAÇÃO 112 CIDADES

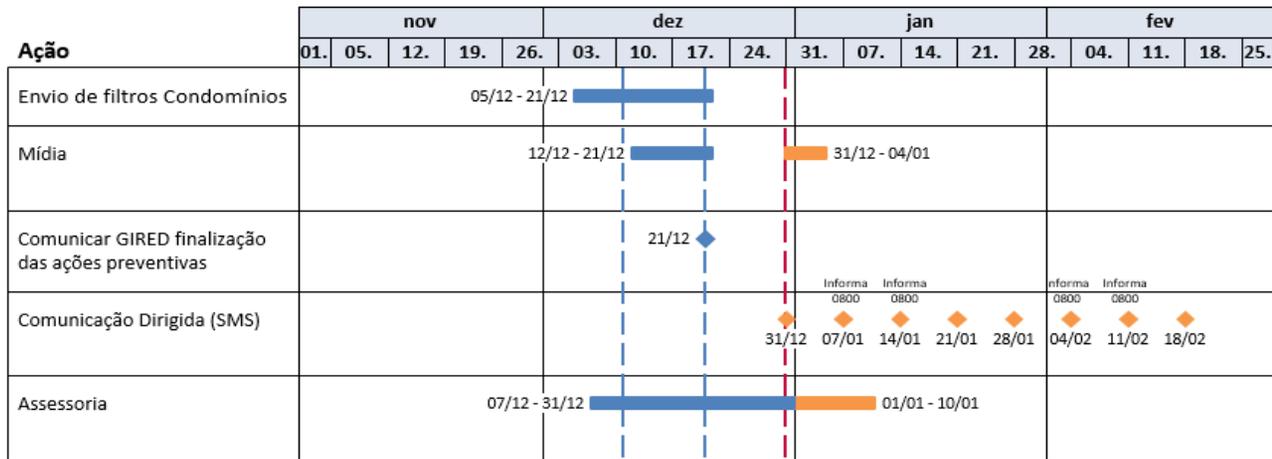


CRONOGRAMA MITIGAÇÃO 112 CIDADES



CRONOGRAMA MITIGAÇÃO - DEZ/18

CRONOGRAMA MITIGAÇÃO 70 CIDADES

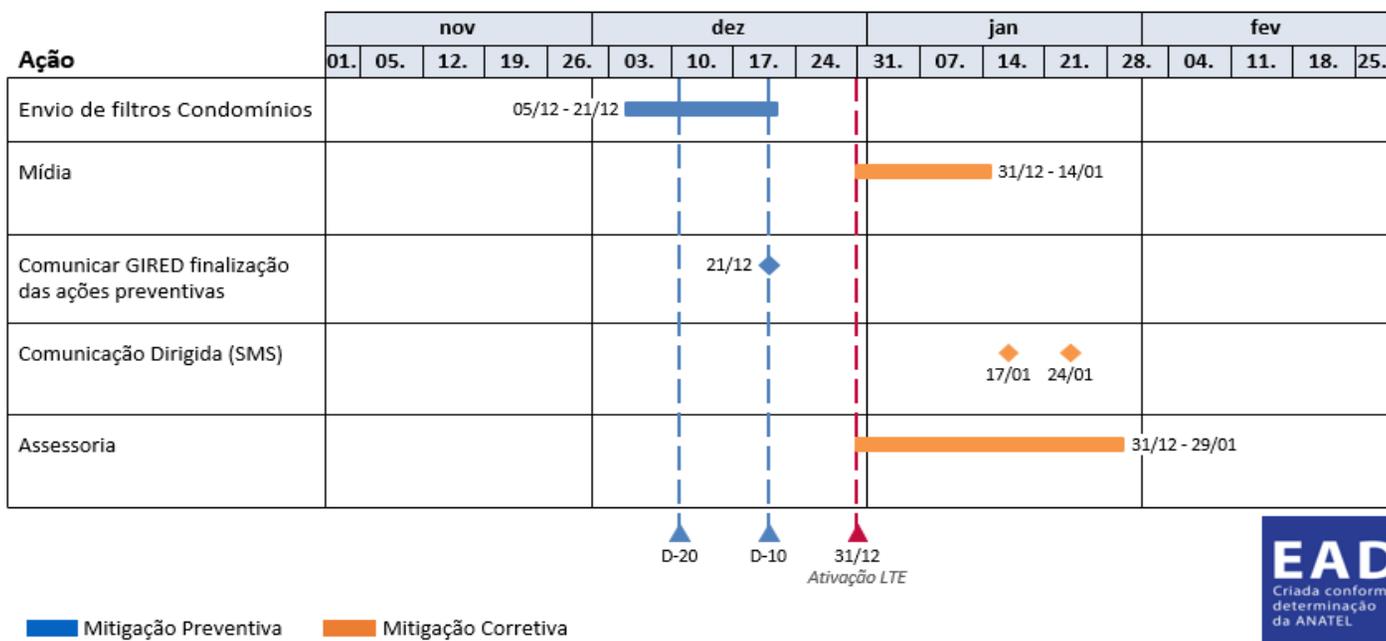


D-20 D-10 31/12
Ativação LTE

■ Mitigação Preventiva ■ Mitigação Corretiva

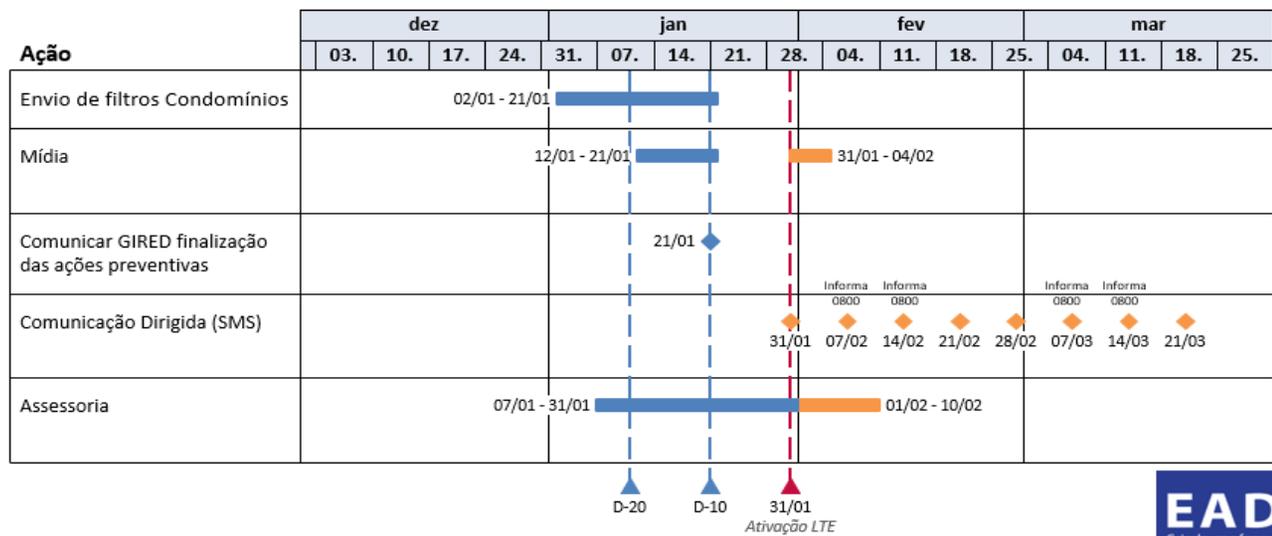


CRONOGRAMA MITIGAÇÃO 41 CIDADES



CRONOGRAMA MITIGAÇÃO - JAN/19

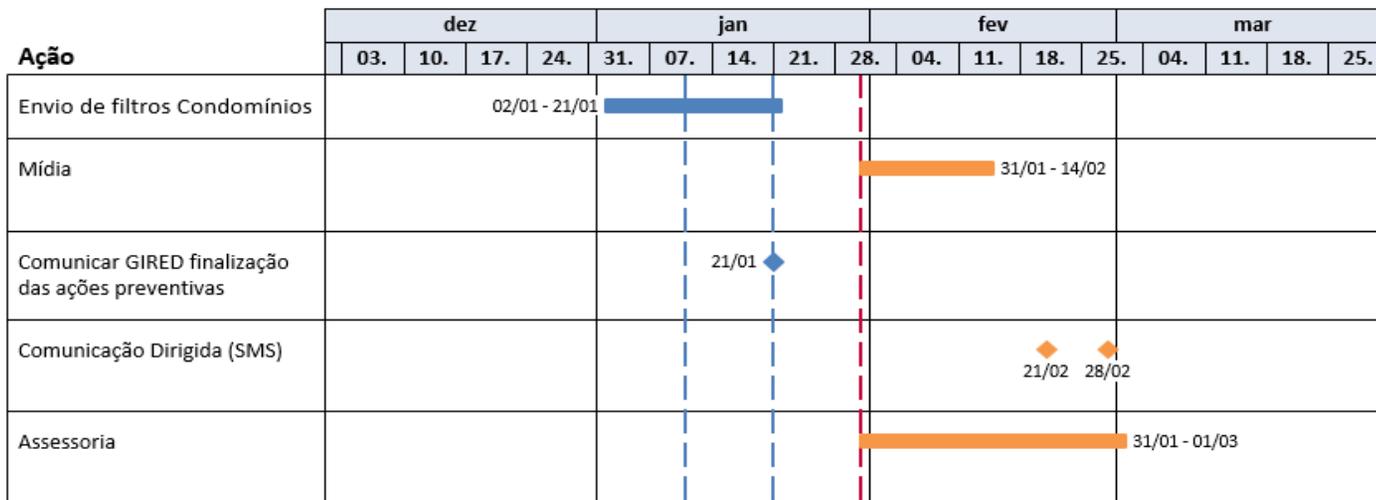
CRONOGRAMA MITIGAÇÃO 50 CIDADES



■ Mitigação Preventiva ■ Mitigação Corretiva



CRONOGRAMA MITIGAÇÃO 50 CIDADES



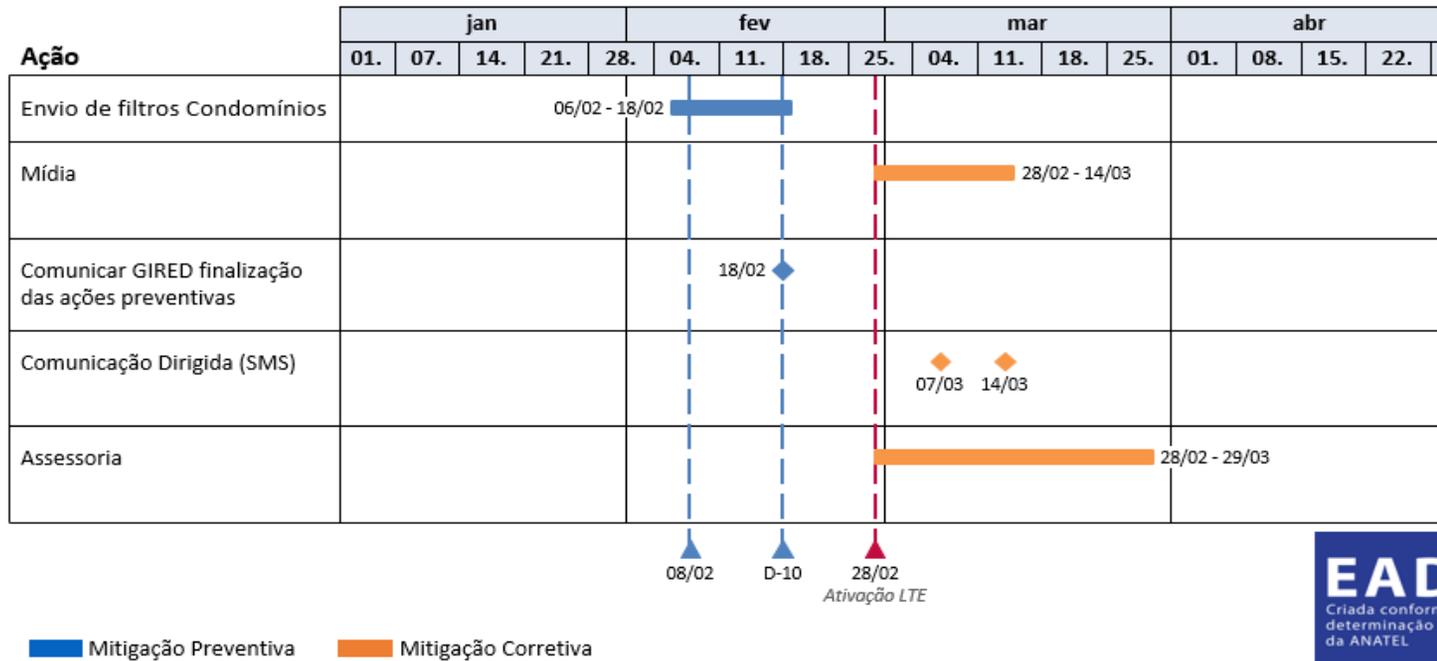
D-20 D-10 31/01
Ativação LTE

■ Mitigação Preventiva ■ Mitigação Corretiva



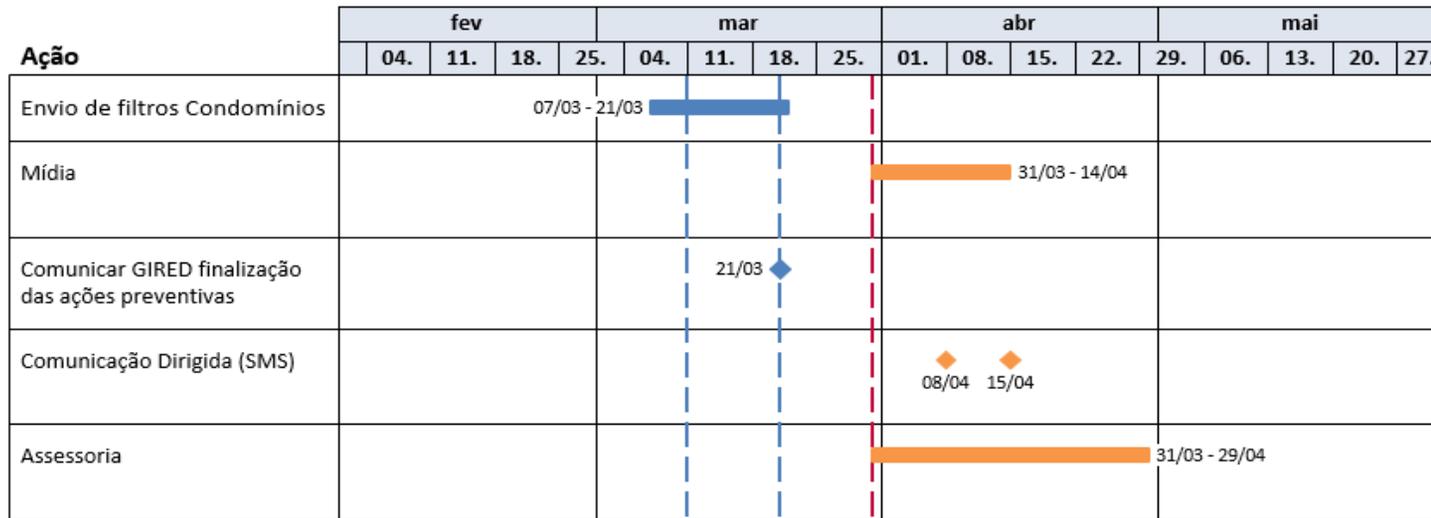
CRONOGRAMA MITIGAÇÃO - FEV/19

CRONOGRAMA MITIGAÇÃO 56 CIDADES



CRONOGRAMA MITIGAÇÃO - MAR/19

CRONOGRAMA MITIGAÇÃO 68 CIDADES

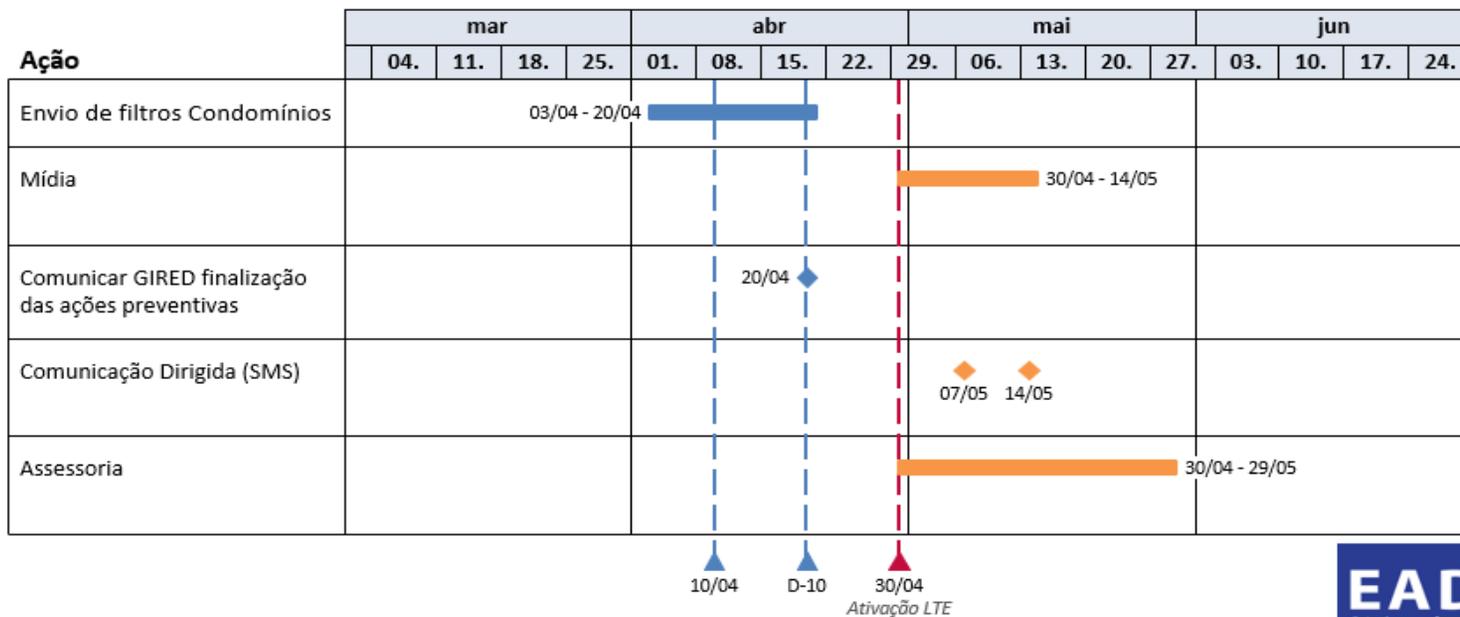


11/03 D-10 31/03
Ativação LTE

■ Mitigação Preventiva ■ Mitigação Corretiva



CRONOGRAMA MITIGAÇÃO - ABR/19

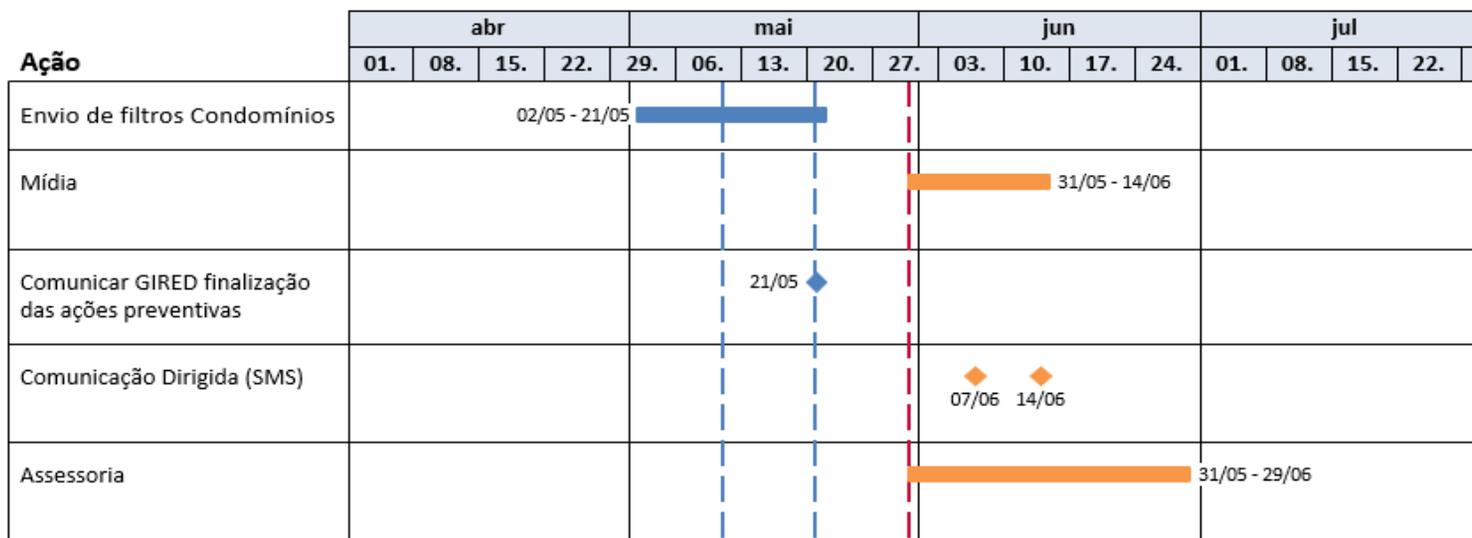


■ Mitigação Preventiva ■ Mitigação Corretiva



CRONOGRAMA MITIGAÇÃO - MAI/19

CRONOGRAMA MITIGAÇÃO 161 CIDADES

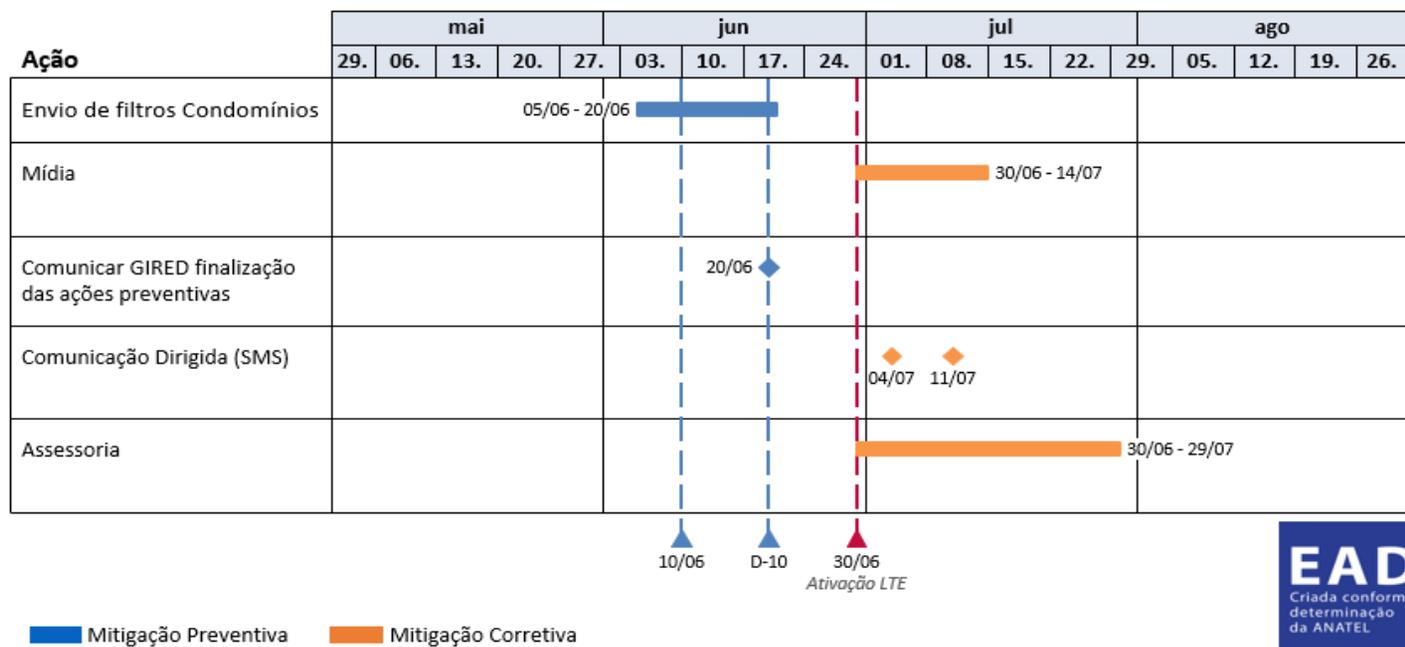


11/05 D-10 31/05
Ativação LTE

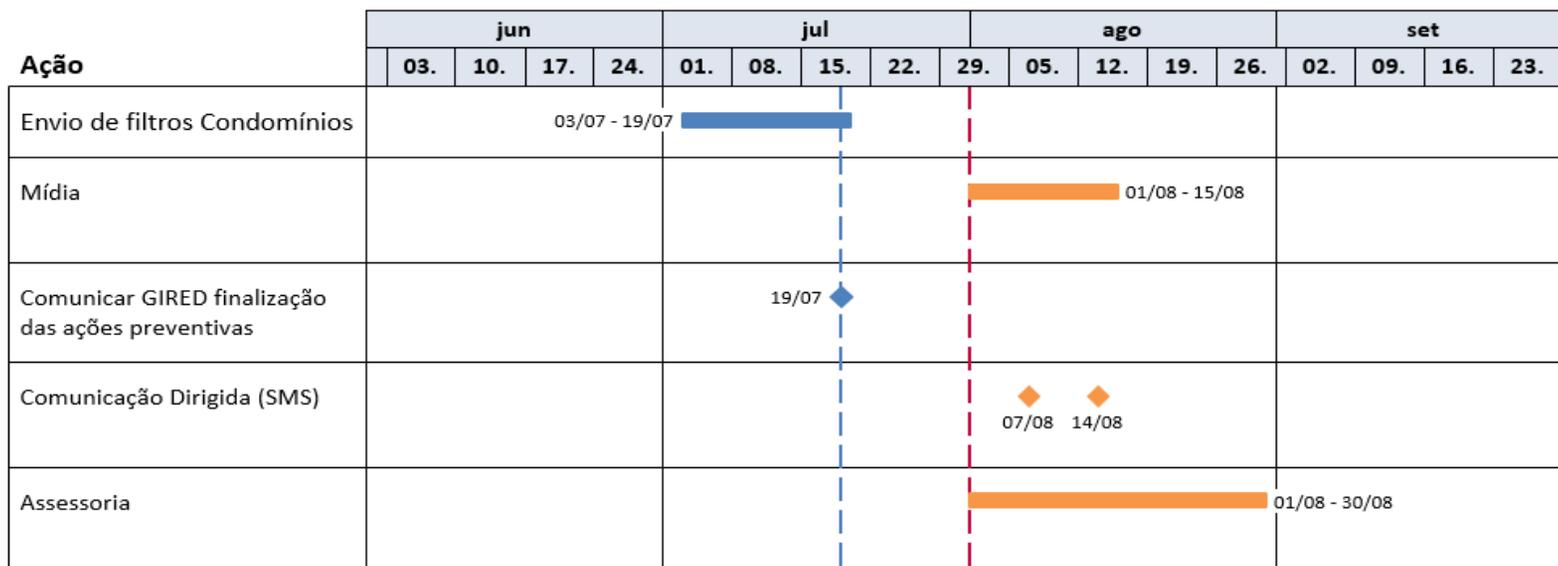
■ Mitigação Preventiva ■ Mitigação Corretiva



CRONOGRAMA MITIGAÇÃO - JUN/19



CRONOGRAMA MITIGAÇÃO - JUL/19



Término Mitig. Prev. 01/08 Ativação LTE

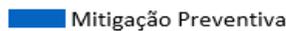
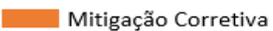
■ Mitigação Preventiva ■ Mitigação Corretiva



CRONOGRAMA MITIGAÇÃO - AGO/19

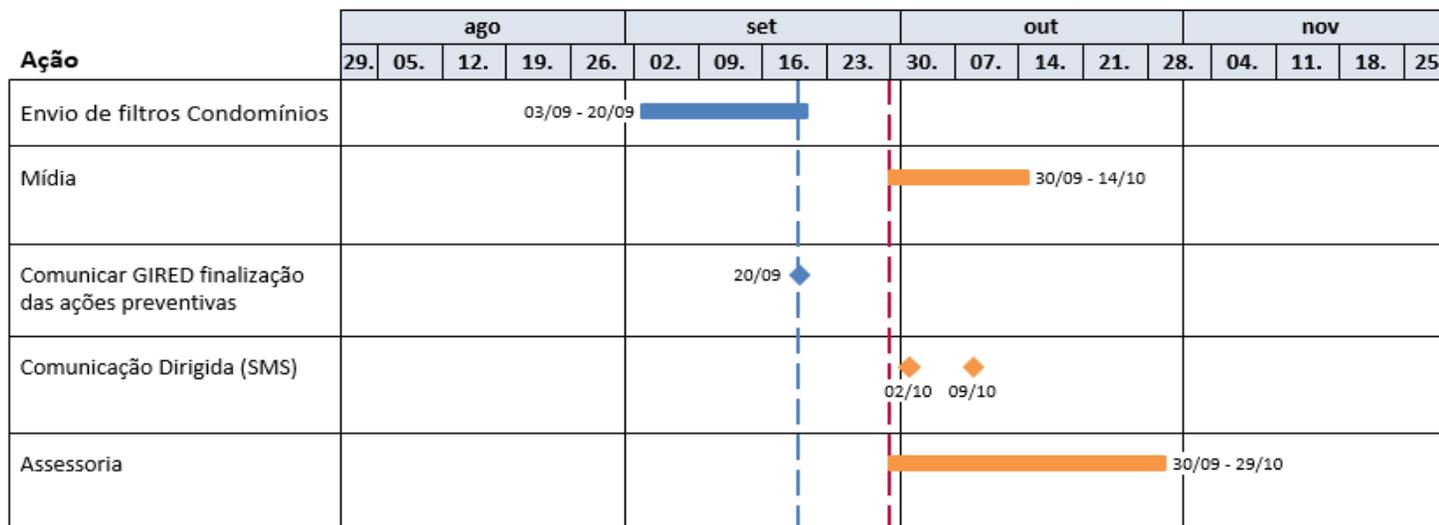
Ação	jul					ago					set				out				
	01.	08.	15.	22.	29.	05.	12.	19.	26.	02.	09.	16.	23.	30.	07.	14.	21.	28.	
Envio de filtros Condomínios						06/08 - 18/08													
Mídia										31/08 - 14/09									
Comunicar GIRED finalização das ações preventivas							18/08												
Comunicação Dirigida (SMS)											04/09	11/09							
Assessoria										31/08 - 29/09									

 Término Mitig. Prev.
 31/08 Ativação LTE

 Mitigação Preventiva
  Mitigação Corretiva



CRONOGRAMA MITIGAÇÃO - SET/19

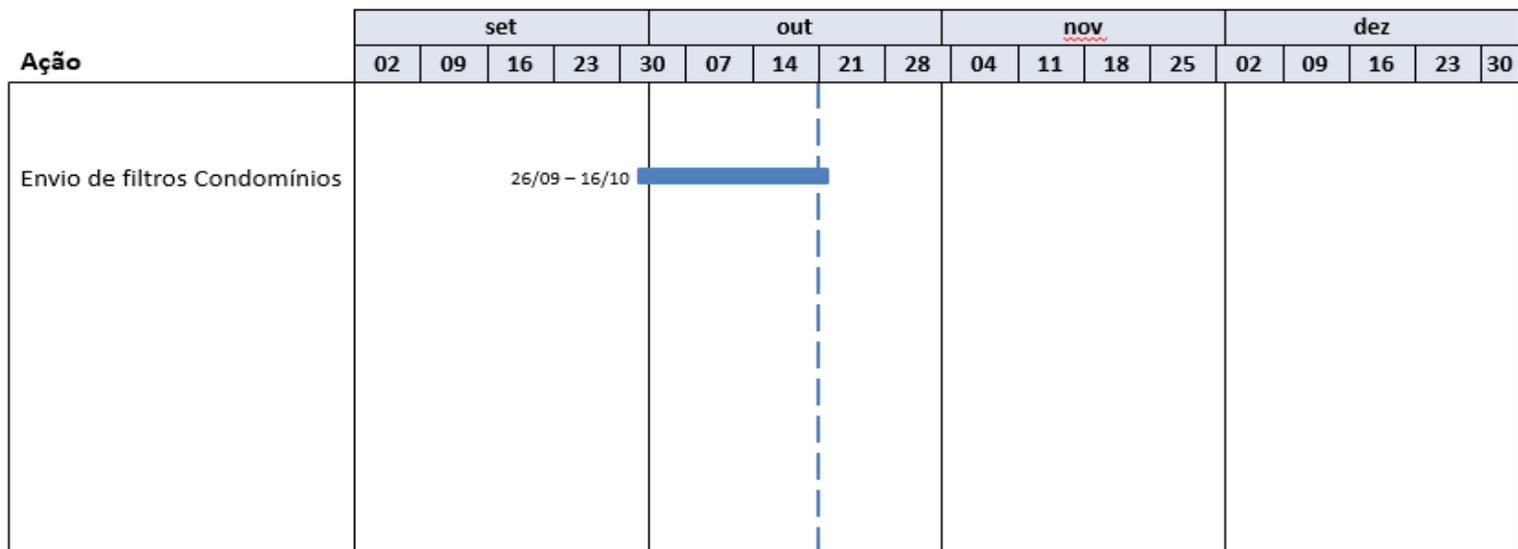


▲ Término Mitig. Prev.
▲ 30/09 Ativação LTE

■ Mitigação Preventiva ■ Mitigação Corretiva



CRONOGRAMA MITIGAÇÃO - OUT/19



Término
Mitig. Prev.

■ Mitigação Preventiva ■ Mitigação Corretiva

