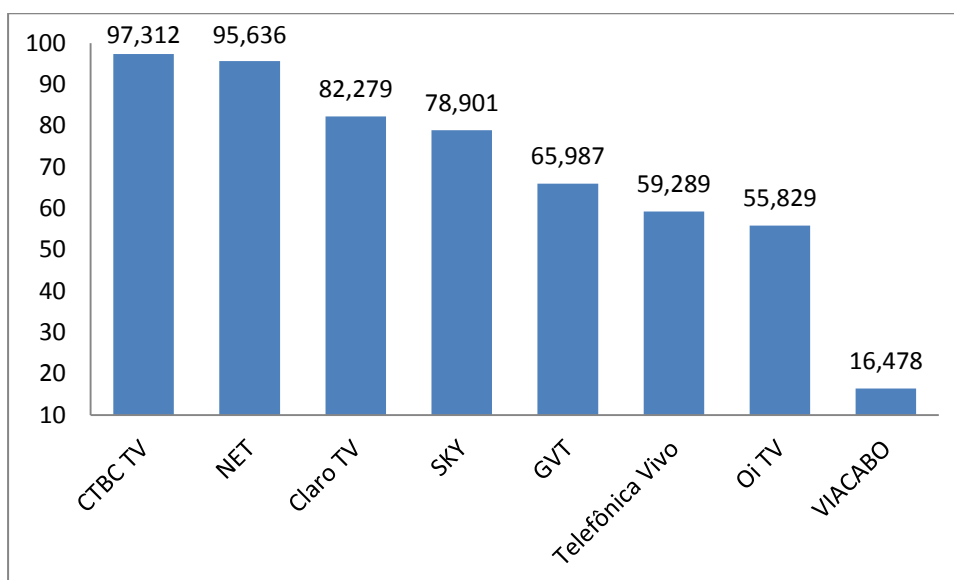


**Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura**  
**2014/01**  
**Reclamações**

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)
CTBC TV	100	2,688	0,000	0,000	0,000	97,312
NET	100	4,364	0,000	0,000	0,000	95,636
Claro TV	100	5,853	5,815	6,053	0,000	82,279
SKY	100	13,742	7,357	0,000	0,000	78,901
GVT	100	28,728	0,000	5,285	0,000	65,987
Telefônica Vivo	100	35,568	5,143	0,000	0,000	59,289
Oi TV	100	44,171	0,000	0,000	0,000	55,829
VIACABO	100	0,000	7,267	25,969	50,286	16,478





Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura  
2014/01  
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 TV	3.739	3.628.564	1,030	5,853
CTBC TV	112	135.802	0,825	2,688
GVT	1.766	701.546	2,517	28,728
NET	5.699	6.104.077	0,934	4,364
Oi TV	2.929	831.833	3,521	44,171
SKY	8.360	5.417.101	1,543	13,742
Telefônica Vivo	1.752	591.509	2,962	35,568
VIACABO	86	158.082	0,544	0,000

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



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura  
2014/01  
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 TV	3.246	302	9,304	5,815
CTBC TV	112	5	4,464	0,000
GVT	1.755	101	5,755	0,000
NET	5.528	357	6,458	0,000
Oi TV	2.731	160	5,859	0,000
SKY	7.595	894	11,771	7,357
Telefônica Vivo	1.750	144	8,229	5,143
VIACABO	43	5	11,628	7,267

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



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura  
2014/01  
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 TV	3.739	3.060	81,840	6,053
CTBC TV	112	101	90,179	0,000
GVT	1.766	1.486	84,145	5,285
NET	5.699	4.973	87,261	0,000
Oi TV	2.929	2.559	87,368	0,000
SKY	8.360	7.277	87,045	0,000
Telefônica Vivo	1.752	1.494	85,274	0,000
VIACABO	86	19	22,093	25,969

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

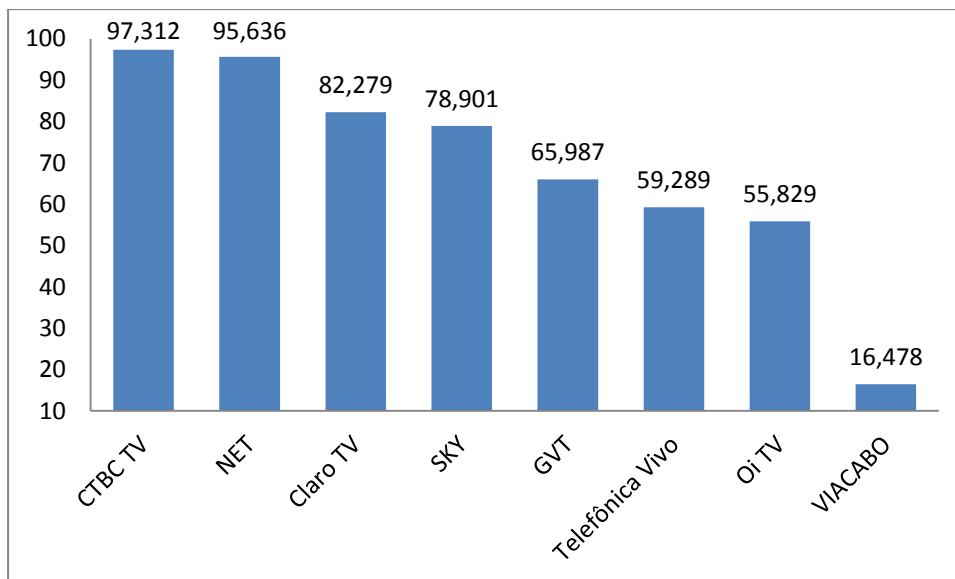


Ranking das Prestadoras  
TV por Assinatura  
Mês: 01/2014

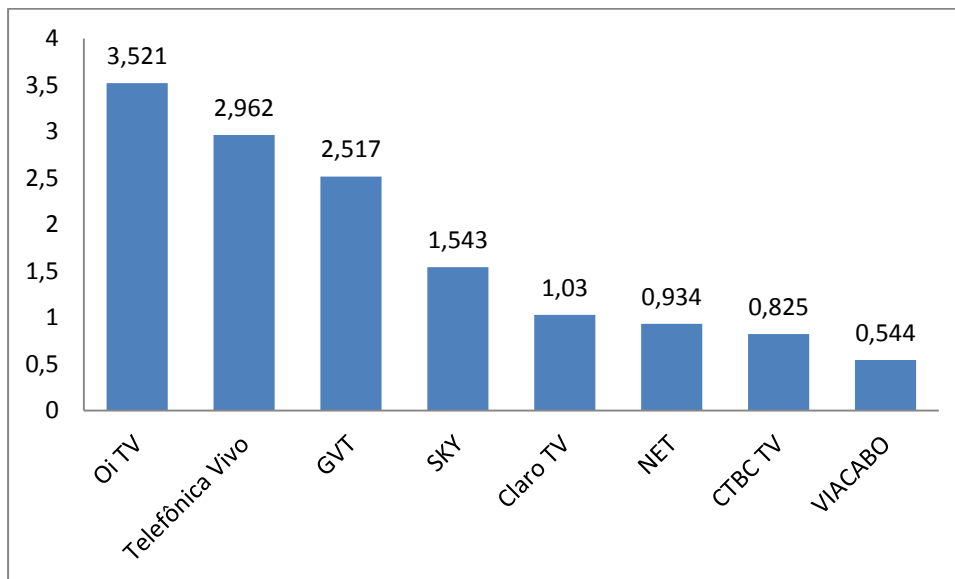
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde de Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (h) ((100-c)/(100-d))*e
Claro TV	10.289	10.210	99,232	0,000
CTBC TV	309	309	100,000	0,000
GVT	4.809	4.804	99,896	0,000
NET	15.563	15.473	99,422	0,000
Oi TV	7.931	7.891	99,496	0,000
SKY	21.922	21.914	99,964	0,000
Telefônica Vivo	3.835	3.835	100,000	0,000
VIACABO	350	262	74,857	50,286

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

Holding	Índice de Desempenho do Atendimento
CTBC TV	97,312
NET	95,636
Claro TV	82,279
SKY	78,901
GVT	65,987
Telefônica Vivo	59,289
Oi TV	55,829
VIACABO	16,478



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Assinantes
Oi TV	<b>3,521</b>
Telefônica Vivo	<b>2,962</b>
GVT	<b>2,517</b>
SKY	<b>1,543</b>
Claro TV	<b>1,030</b>
NET	<b>0,934</b>
CTBC TV	<b>0,825</b>
VIACABO	<b>0,544</b>



Total de Assinantes: 17.568.514

Total de Reclamações: 24.443

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