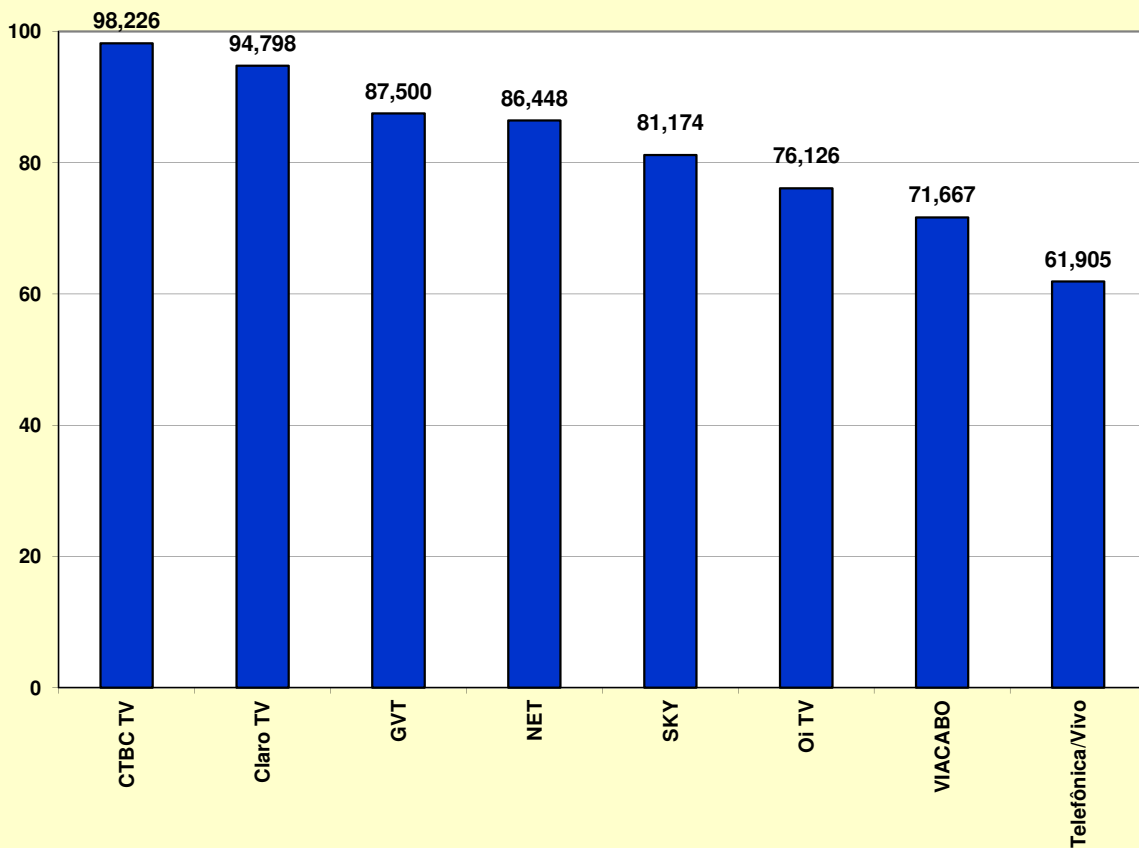




Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura  
2014/06  
Agrupa Valores

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)
CTBC TV	100	1,774	0,000	0,000	0,000	98,226
Claro TV	100	2,830	0,000	0,000	2,371	94,798
GVT	100	12,500	0,000	0,000	0,000	87,500
NET	100	2,179	5,787	5,586	0,000	86,448
SKY	100	18,826	0,000	0,000	0,000	81,174
Oi TV	100	23,874	0,000	0,000	0,000	76,126
VIACABO	100	0,000	12,228	6,944	9,160	71,667
Telefônica/Vivo	100	32,521	5,574	0,000	0,000	61,905



Data de referência: 07/07/2014



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura  
2014/06  
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 TV	3.097	3.713.564	0,834	2,830
CTBC TV	102	133.282	0,765	1,774
GVT	1.169	799.311	1,463	12,500
NET	5.060	6.392.014	0,792	2,179
Oi TV	1.952	886.554	2,202	23,874
SKY	10.524	5.616.713	1,874	18,826
Telefônica/Vivo	1.901	687.810	2,764	32,521
VIACABO	48	159.195	0,302	0,000

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

Data de referência: 07/07/2014



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura  
2014/06  
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	2.944	194	6,590	0,000
CTBC TV	98	5	5,102	0,000
GVT	1.150	71	6,174	0,000
NET	5.011	464	9,260	5,787
Oi TV	1.866	113	6,056	0,000
SKY	10.492	732	6,977	0,000
Telefônica/Vivo	1.895	169	8,918	5,574
VIACABO	46	9	19,565	12,228

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

Data de referência: 07/07/2014



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura  
2014/06  
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	3.097	2.752	88,860	0,000
CTBC TV	102	98	96,078	0,000
GVT	1.169	1.008	86,228	0,000
NET	5.060	4.212	83,241	5,586
Oi TV	1.952	1.660	85,041	0,000
SKY	10.524	9.026	85,766	0,000
Telefônica/Vivo	1.901	1.660	87,322	0,000
VIACABO	48	38	79,167	6,944

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

Data de referência: 07/07/2014



**Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura**  
**Período: 2014/03 a 2014/05**  
**Taxa Resolvidas no Período**

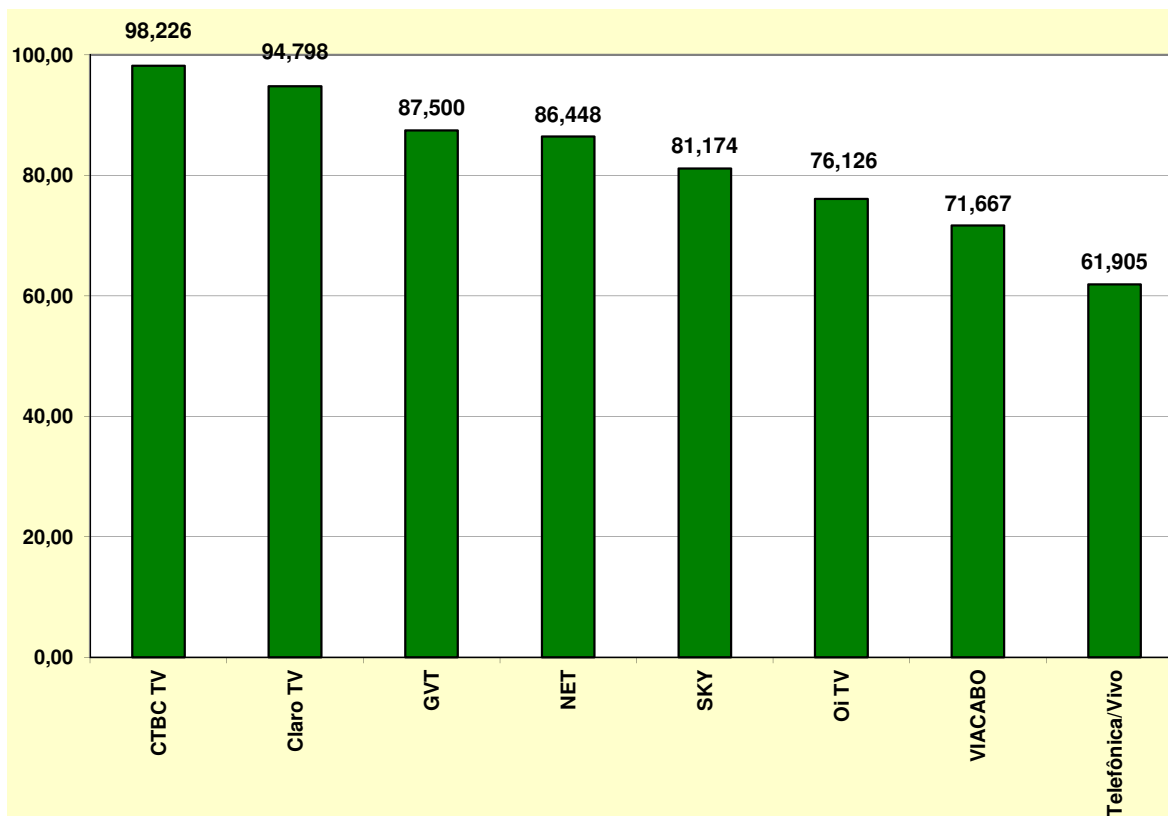
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde de Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (h) ((100-c)/(100-d))*e
Claro TV	8.265	8.167	98,814	2,371
CTBC TV	228	228	100,000	0,000
GVT	4.554	4.533	99,539	0,000
NET	16.296	16.158	99,153	0,000
Oi TV	5.358	5.320	99,291	0,000
SKY	22.564	22.493	99,685	0,000
Telefônica/Vivo	2.470	2.470	100,000	0,000
VIACABO	131	125	95,420	9,160

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

Data de referência: 07/07/2014

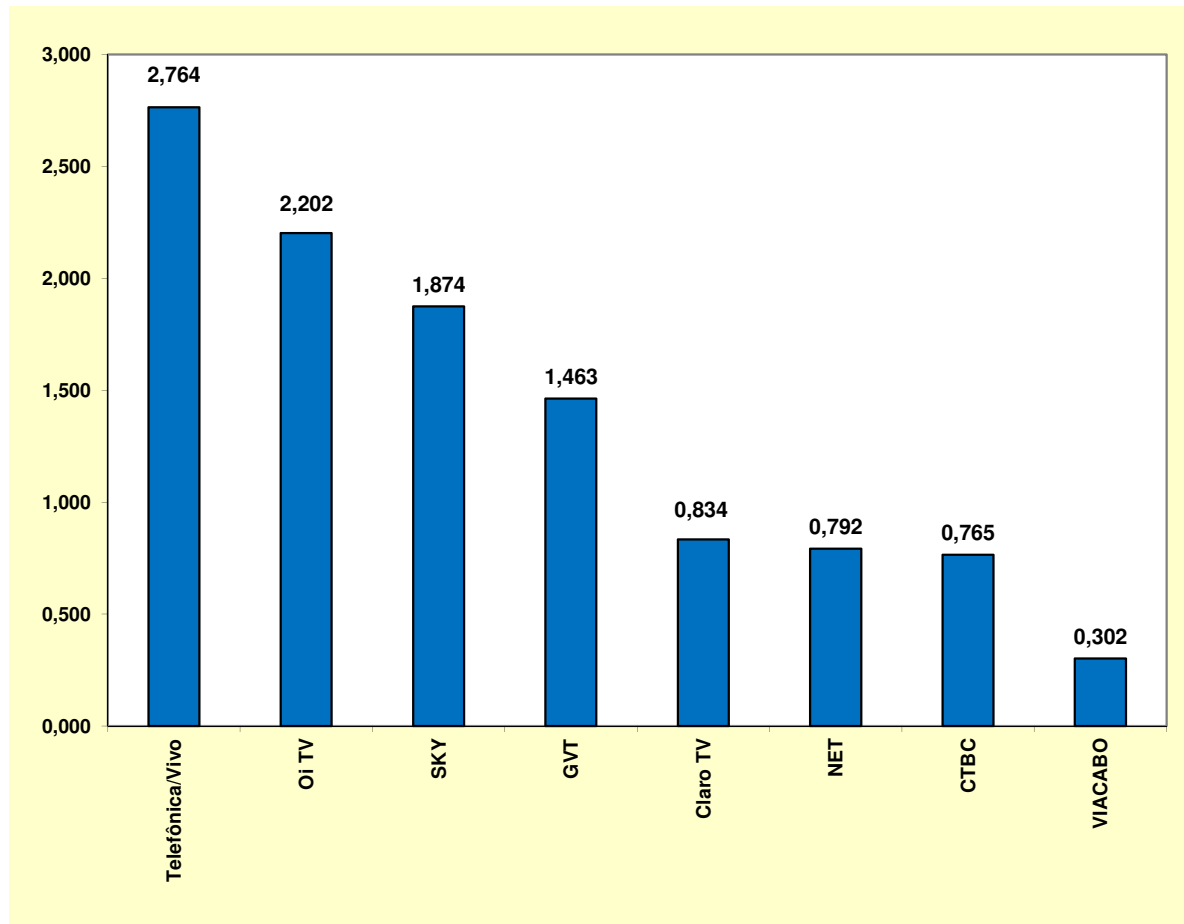
Índice de Desempenho no Atendimento (IDA)  
TV por Assinatura  
Mês: 06/2014

Holding	Índice de Desempenho do Atendimento
CTBC TV	98,226
Claro TV	94,798
GVT	87,500
NET	86,448
SKY	81,174
Oi TV	76,126
VIACABO	71,667
Telefônica/Vivo	61,905



**Ranking das Prestadoras  
TV por Assinatura  
Mês: 06/2014**

Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Assinantes
Telefônica/Vivo	2,764
Oi TV	2,202
SKY	1,874
GVT	1,463
Claro TV	0,834
NET	0,792
CTBC	0,765
VIACABO	0,302



Total de Assinantes: 18.388.443

Total de Reclamações: 23.853

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