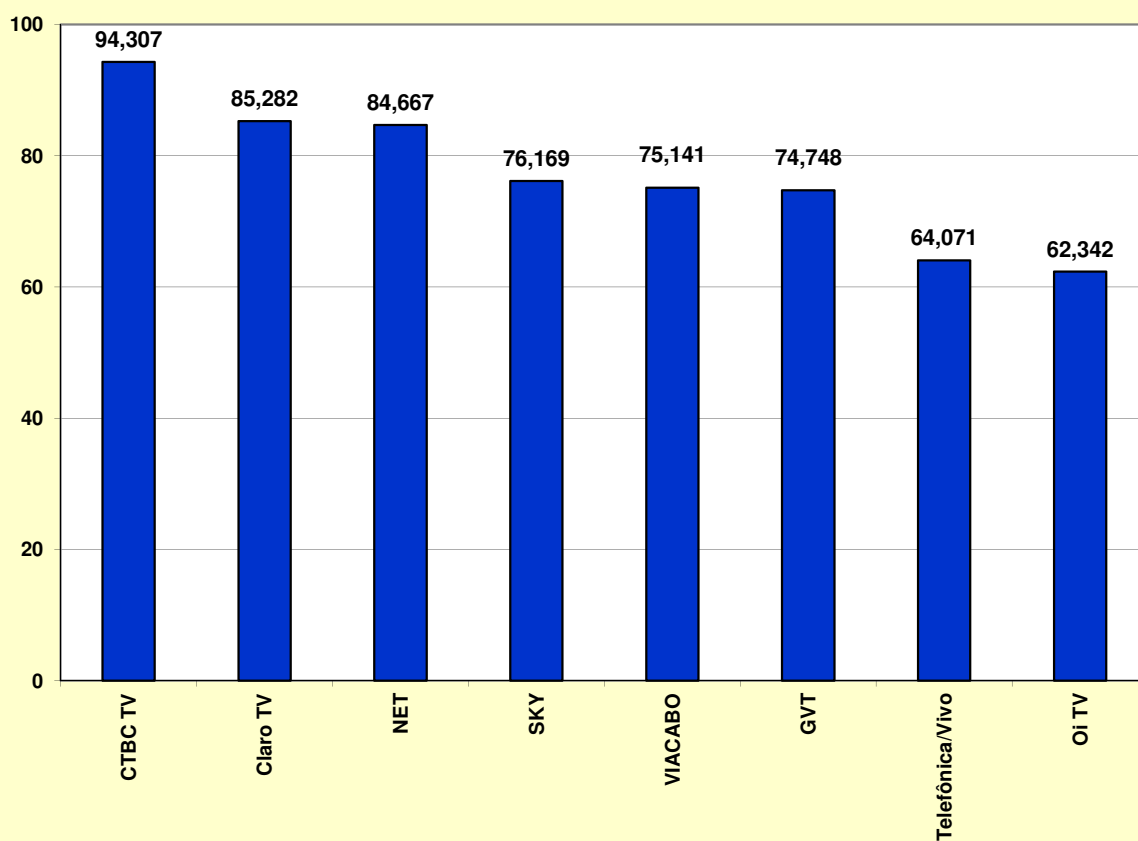


Holding	Pontuação Inicial (j)	Fator Reclamações (f)	Fator Reabertas (g)	Fator Resolvidas em até 5 dias (h)	Fator Resolvidas no período (i)	Total TV por Assinatura (j-f-g-h-i)
CTBC TV	100	5,693	0,000	0,000	0,000	94,307
Claro TV	100	9,006	5,712	0,000	0,000	85,282
NET	100	8,842	6,491	0,000	0,000	84,667
SKY	100	23,831	0,000	0,000	0,000	76,169
VIACABO	100	0,000	16,393	8,466	0,000	75,141
GVT	100	25,252	0,000	0,000	0,000	74,748
Telefônica/Vivo	100	35,929	0,000	0,000	0,000	64,071
Oi TV	100	37,658	0,000	0,000	0,000	62,342



Data de referência: 07/08/2014



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2014/07
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	4.676	3.785.131	1,235	9,006
CTBC TV	133	130.390	1,020	5,693
GVT	1.841	803.448	2,291	25,252
NET	7.916	6.463.581	1,225	8,842
Oi TV	2.845	918.395	3,098	37,658
SKY	12.351	5.616.642	2,199	23,831
Telefônica/Vivo	2.092	700.747	2,985	35,929
VIACABO	63	158.655	0,397	0,000

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

Data de referência: 07/08/2014



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2014/07
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	4.322	395	9,139	5,712
CTBC TV	133	10	7,519	0,000
GVT	1.738	107	6,157	0,000
NET	7.828	813	10,386	6,491
Oi TV	2.566	134	5,222	0,000
SKY	12.345	954	7,728	0,000
Telefônica/Vivo	2.044	118	5,773	0,000
VIACABO	61	16	26,230	16,393

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

Data de referência: 07/08/2014



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2014/07
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	4.676	4.064	86,912	0,000
CTBC TV	133	116	87,218	0,000
GVT	1.841	1.646	89,408	0,000
NET	7.916	6.818	86,129	0,000
Oi TV	2.845	2.453	86,221	0,000
SKY	12.351	10.703	86,657	0,000
Telefônica/Vivo	2.092	1.816	86,807	0,000
VIACABO	63	47	74,603	8,466

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

Data de referência: 07/08/2014



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
Período: 2014/04 a 2014/06
Taxa Resolvidas no Período

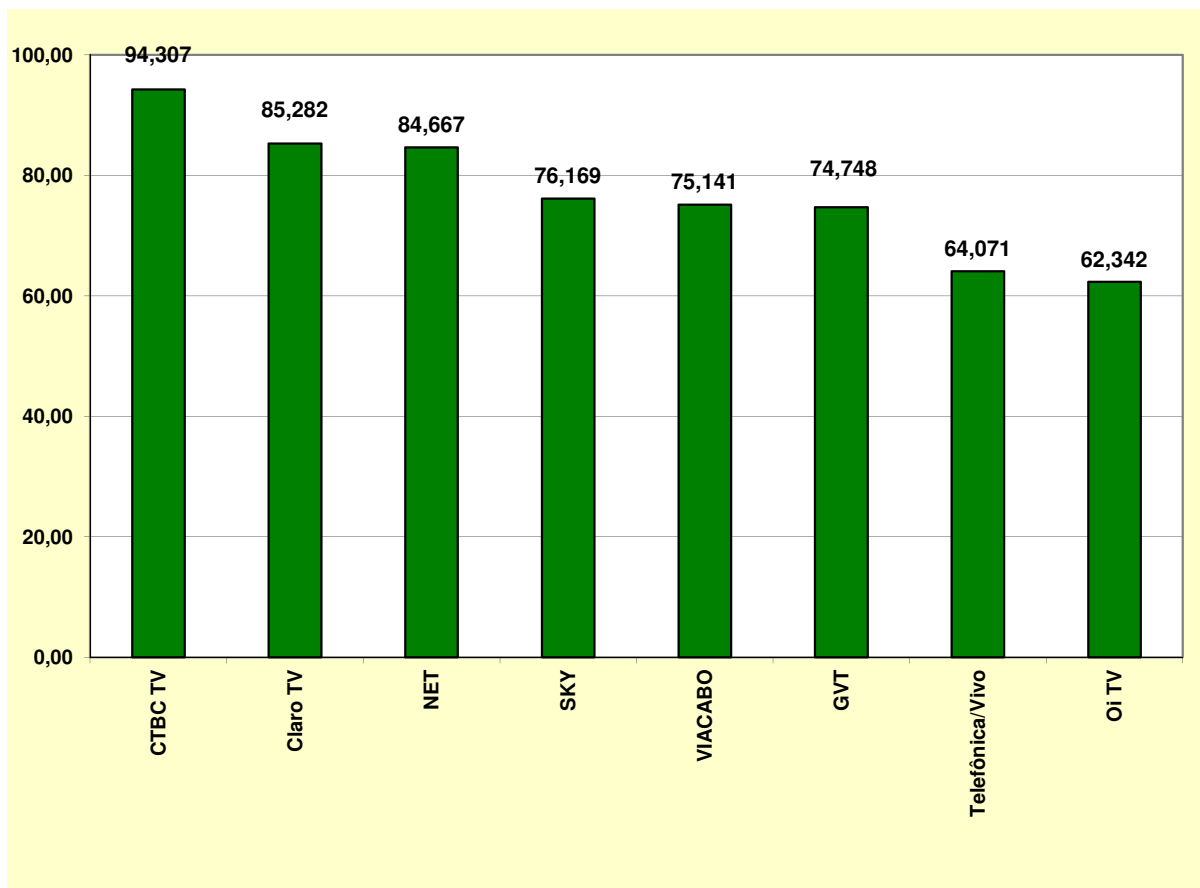
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde de Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (h) (((100-c)/(100-d))*e
Claro TV	10.281	10.249	99,689	0,000
CTBC TV	242	242	100,000	0,000
GVT	4.835	4.812	99,524	0,000
NET	19.095	19.045	99,738	0,000
Oi TV	8.230	8.191	99,526	0,000
SKY	24.484	24.481	99,988	0,000
Telefônica/Vivo	4.484	4.481	99,933	0,000
VIACABO	147	147	100,000	0,000

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

Data de referência: 07/08/2014

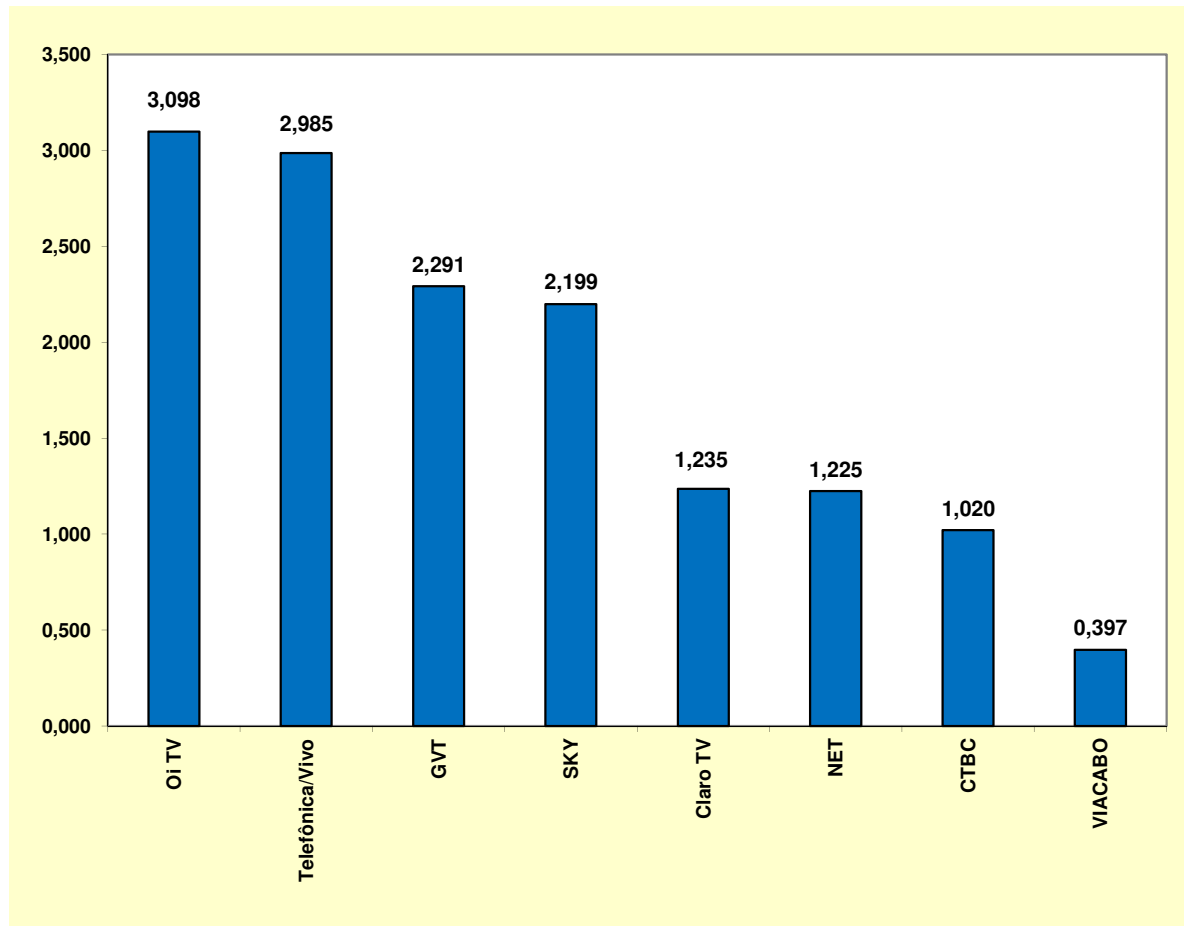
Índice de Desempenho no Atendimento (IDA)
TV por Assinatura
Mês: 07/2014

Holding	Índice de Desempenho do Atendimento
CTBC TV	94,307
Claro TV	85,282
NET	84,667
SKY	76,169
VIACABO	75,141
GVT	74,748
Telefônica/Vivo	64,071
Oi TV	62,342



**Ranking das Prestadoras
TV por Assinatura
Mês: 07/2014**

Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Assinantes
Oi TV	3,098
Telefônica/Vivo	2,985
GVT	2,291
SKY	2,199
Claro TV	1,235
NET	1,225
CTBC	1,020
VIACABO	0,397



Total de Assinantes: 18.576.989

Total de Reclamações: 31.917

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