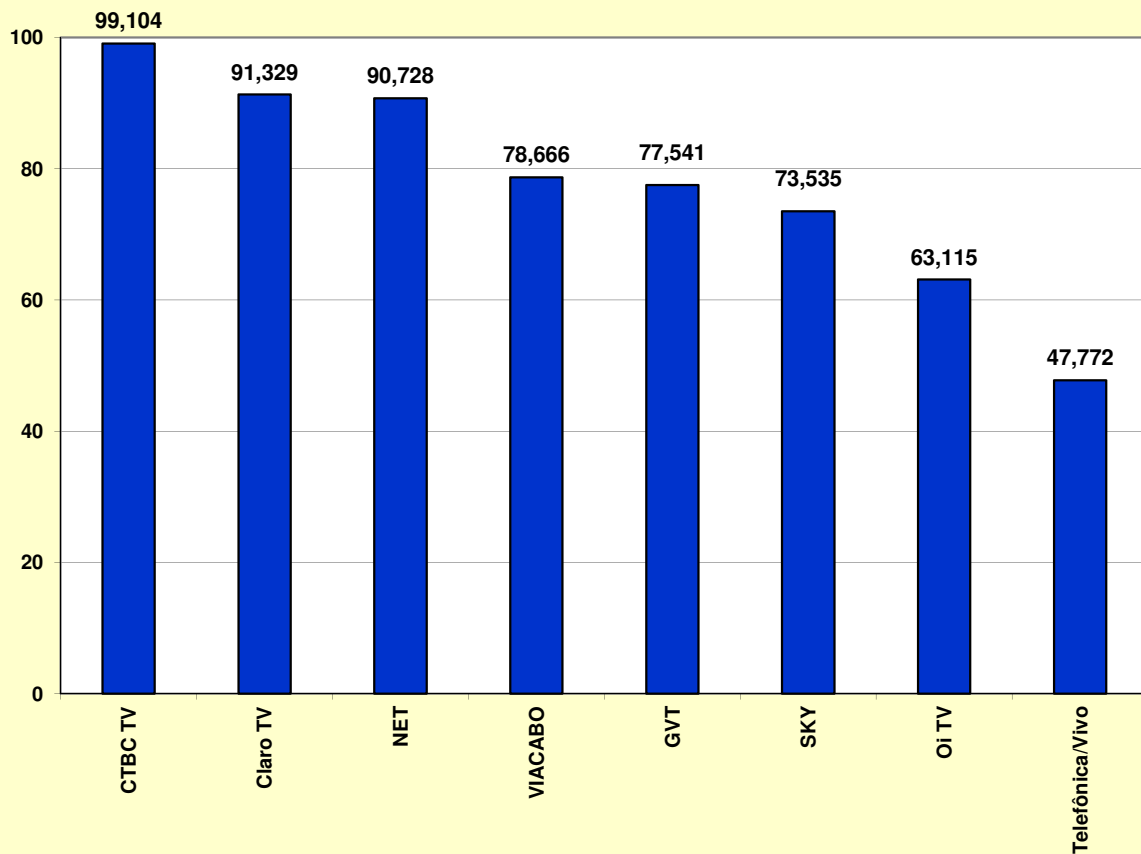


Holding	Pontuação Inicial (j)	Fator Reclamações (f)	Fator Reabertas (g)	Fator Resolvidas em até 5 dias (h)	Fator Resolvidas no período (i)	Total TV por Assinatura (j-f-g-h-i)
CTBC TV	100	0,896	0,000	0,000	0,000	99,104
Claro TV	100	8,671	0,000	0,000	0,000	91,329
NET	100	9,272	0,000	0,000	0,000	90,728
VIACABO	100	0,000	14,344	6,989	0,000	78,666
GVT	100	22,459	0,000	0,000	0,000	77,541
SKY	100	22,493	0,000	0,000	3,972	73,535
Oi TV	100	36,885	0,000	0,000	0,000	63,115
Telefônica/Vivo	100	46,976	0,000	5,252	0,000	47,772



Data de referência: 07/10/2014



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2014/09
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	4.631	3.815.860	1,214	8,671
CTBC TV	89	125.668	0,708	0,896
GVT	1.768	837.977	2,110	22,459
NET	8.166	6.518.980	1,253	9,272
Oi TV	3.146	1.032.314	3,048	36,885
SKY	11.921	5.644.275	2,112	22,493
Telefônica/Vivo	2.691	726.619	3,703	46,976
VIACABO	62	155.916	0,398	0,000

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

Data de referência: 07/10/2014



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2014/09
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	4.480	324	7,232	0,000
CTBC TV	89	6	6,742	0,000
GVT	1.742	123	7,061	0,000
NET	8.155	599	7,345	0,000
Oi TV	2.932	223	7,606	0,000
SKY	11.869	917	7,726	0,000
Telefônica/Vivo	2.670	193	7,228	0,000
VIACABO	61	14	22,951	14,344

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

Data de referência: 07/10/2014



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2014/09
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	4.631	3.995	86,266	0,000
CTBC TV	89	78	87,640	0,000
GVT	1.768	1.521	86,029	0,000
NET	8.166	7.027	86,052	0,000
Oi TV	3.146	2.695	85,664	0,000
SKY	11.921	10.283	86,260	0,000
Telefônica/Vivo	2.691	2.267	84,244	5,252
VIACABO	62	49	79,032	6,989

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

Data de referência: 07/10/2014



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
Período: 2014/06 a 2014/08
Taxa Resolvidas no Período

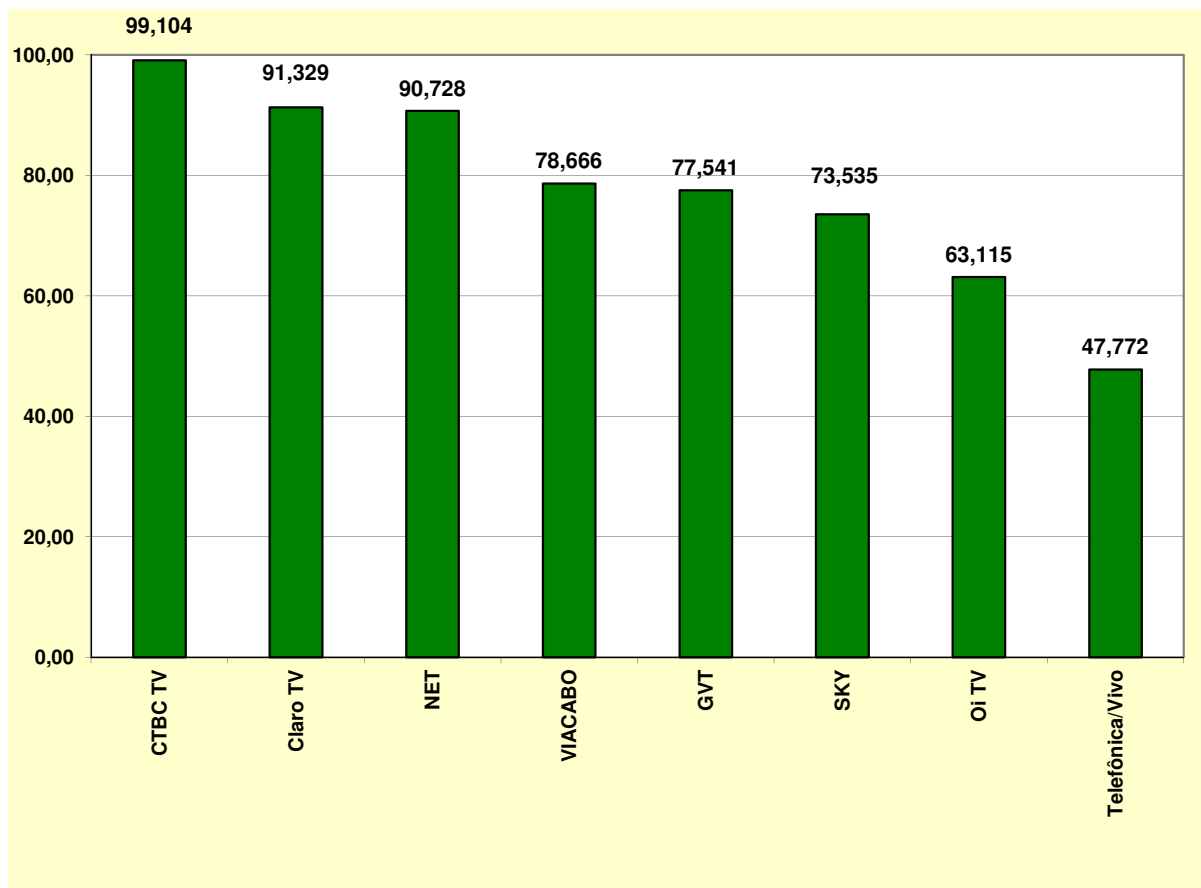
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde de Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (h) ((100-c)/(100-d))*e
Claro TV	13.005	12.940	99,500	0,000
CTBC TV	319	319	100,000	0,000
GVT	5.102	5.077	99,510	0,000
NET	22.128	22.125	99,986	0,000
Oi TV	8.058	8.058	100,000	0,000
SKY	34.039	33.363	98,014	3,972
Telefônica/Vivo	6.238	6.231	99,888	0,000
VIACABO	171	171	100,000	0,000

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

Data de referência: 07/10/2014

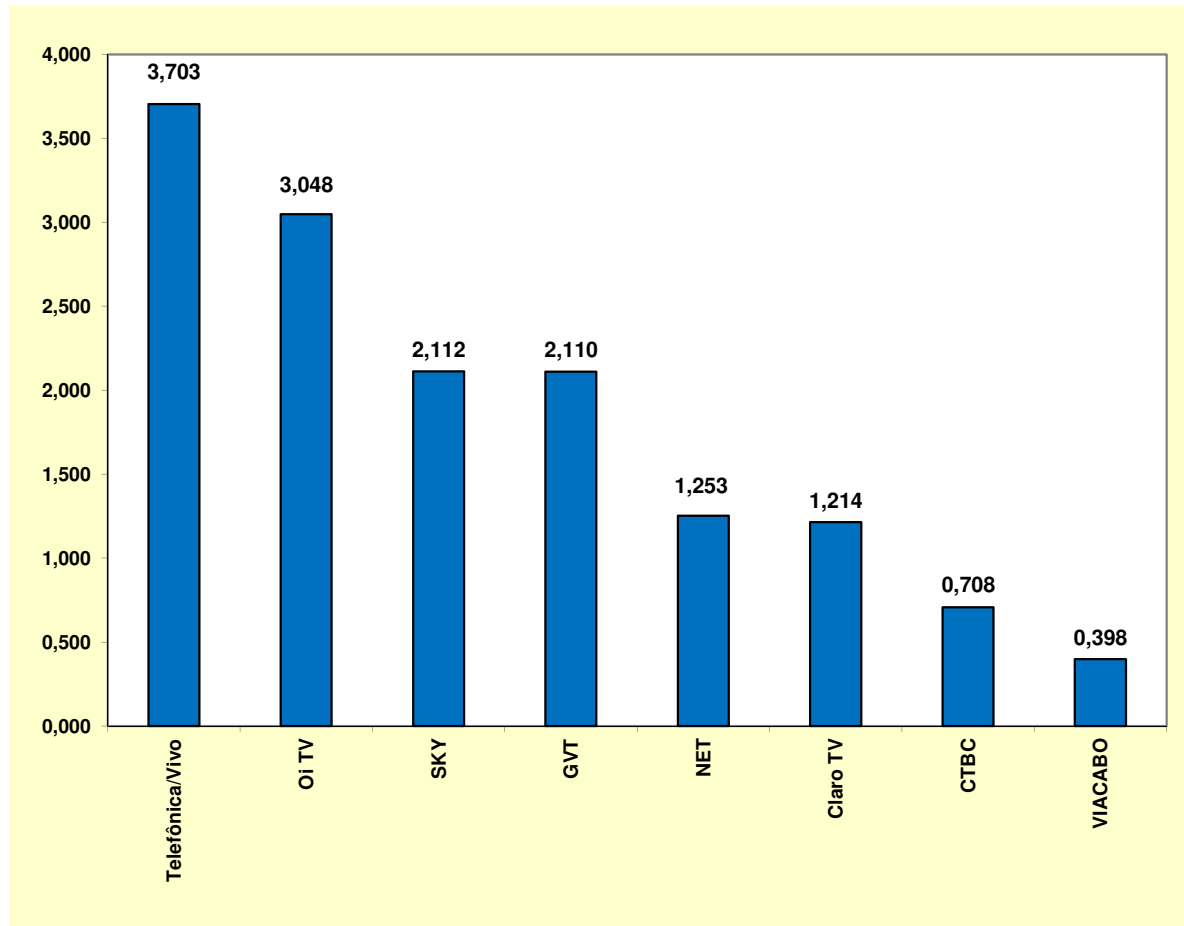
Índice de Desempenho no Atendimento (IDA)
TV por Assinatura
Mês: 09/2014

Holding	Índice de Desempenho do Atendimento
CTBC TV	99,104
Claro TV	91,329
NET	90,728
VIACABO	78,666
GVT	77,541
SKY	73,535
Oi TV	63,115
Telefônica/Vivo	47,772



**Ranking das Prestadoras
TV por Assinatura
Mês: 09/2014**

Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Assinantes
Telefônica/Vivo	3,703
Oi TV	3,048
SKY	2,112
GVT	2,110
NET	1,253
Claro TV	1,214
CTBC	0,708
VIACABO	0,398



Total de Assinantes: 18.857.609

Total de Reclamações: 32.474

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