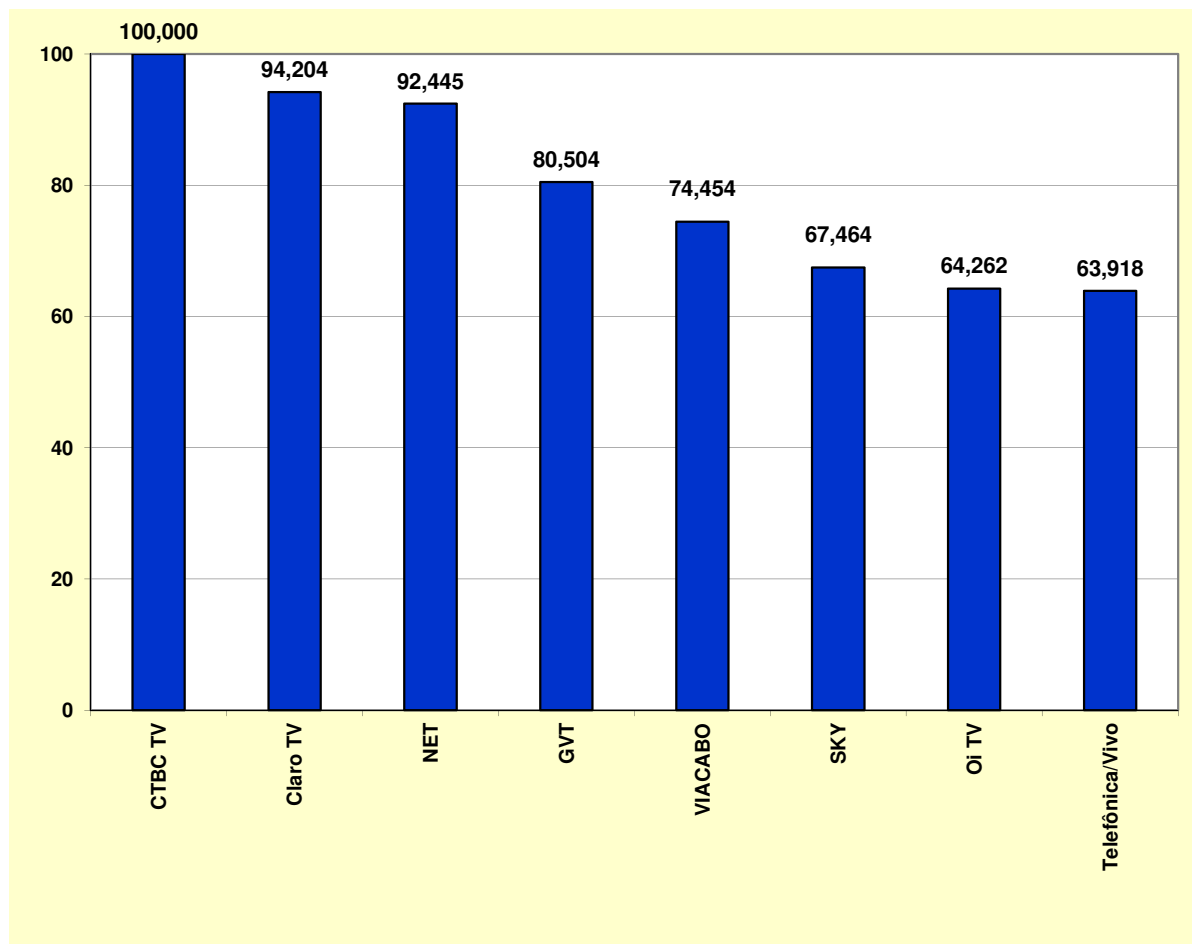


Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2014/10
Agrupa Valores

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	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
Claro TV	100	5,796	0,000	0,000	0,000	94,204
NET	100	7,555	0,000	0,000	0,000	92,445
GVT	100	19,496	0,000	0,000	0,000	80,504
VIACABO	100	0,000	18,443	7,104	0,000	74,454
SKY	100	26,703	5,834	0,000	0,000	67,464
Oi TV	100	35,738	0,000	0,000	0,000	64,262
Telefônica/Vivo	100	30,314	0,000	5,768	0,000	63,918



Data de referência: 07/11/2014



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2014/10
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	3.913	3.811.186	1,027	5,796
CTBC TV	57	123.693	0,461	0,000
GVT	1.639	854.879	1,917	19,496
NET	7.406	6.490.318	1,141	7,555
Oi TV	3.337	1.122.458	2,973	35,738
SKY	13.488	5.653.772	2,386	26,703
Telefônica/Vivo	1.959	747.591	2,620	30,314
VIACABO	61	155.422	0,392	0,000

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

Data de referência: 07/11/2014



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2014/10
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	3.692	223	6,040	0,000
CTBC TV	57	4	7,018	0,000
GVT	1.601	90	5,621	0,000
NET	7.368	500	6,786	0,000
Oi TV	3.169	245	7,731	0,000
SKY	13.295	1.241	9,334	5,834
Telefônica/Vivo	1.854	134	7,228	0,000
VIACABO	61	18	29,508	18,443

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

Data de referência: 07/11/2014



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2014/10
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	3.913	3.411	87,171	0,000
CTBC TV	57	52	91,228	0,000
GVT	1.639	1.404	85,662	0,000
NET	7.406	6.415	86,619	0,000
Oi TV	3.337	2.872	86,065	0,000
SKY	13.488	11.579	85,847	0,000
Telefônica/Vivo	1.959	1.620	82,695	5,768
VIACABO	61	48	78,689	7,104

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

Data de referência: 07/11/2014



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
Período: 2014/07 a 2014/09
Taxa Resolvidas no Período

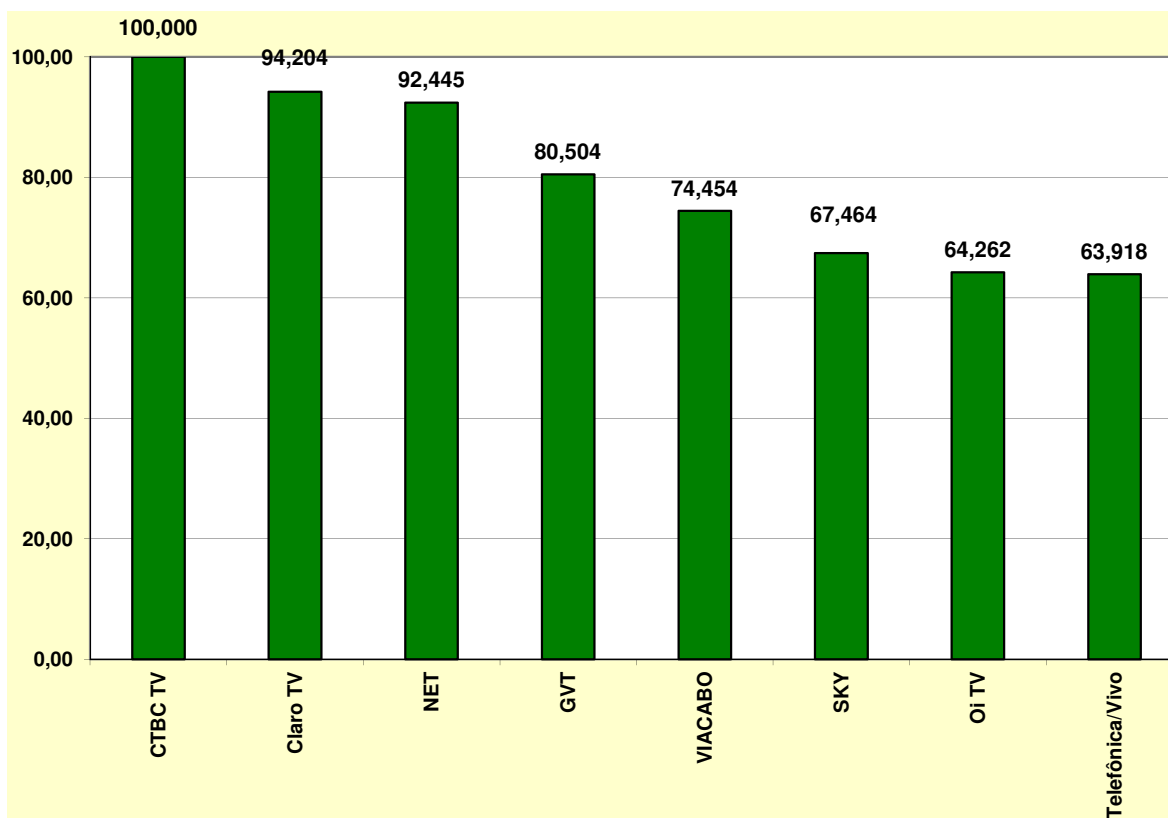
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde de Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (h) (((100-c)/(100-d))*e
Claro TV	13.662	13.584	99,429	0,000
CTBC TV	306	306	100,000	0,000
GVT	5.287	5.259	99,470	0,000
NET	23.318	23.313	99,979	0,000
Oi TV	9.002	8.916	99,045	0,000
SKY	35.429	35.407	99,938	0,000
Telefônica/Vivo	9.002	8.913	99,011	0,000
VIACABO	174	174	100,000	0,000

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

Data de referência: 07/11/2014

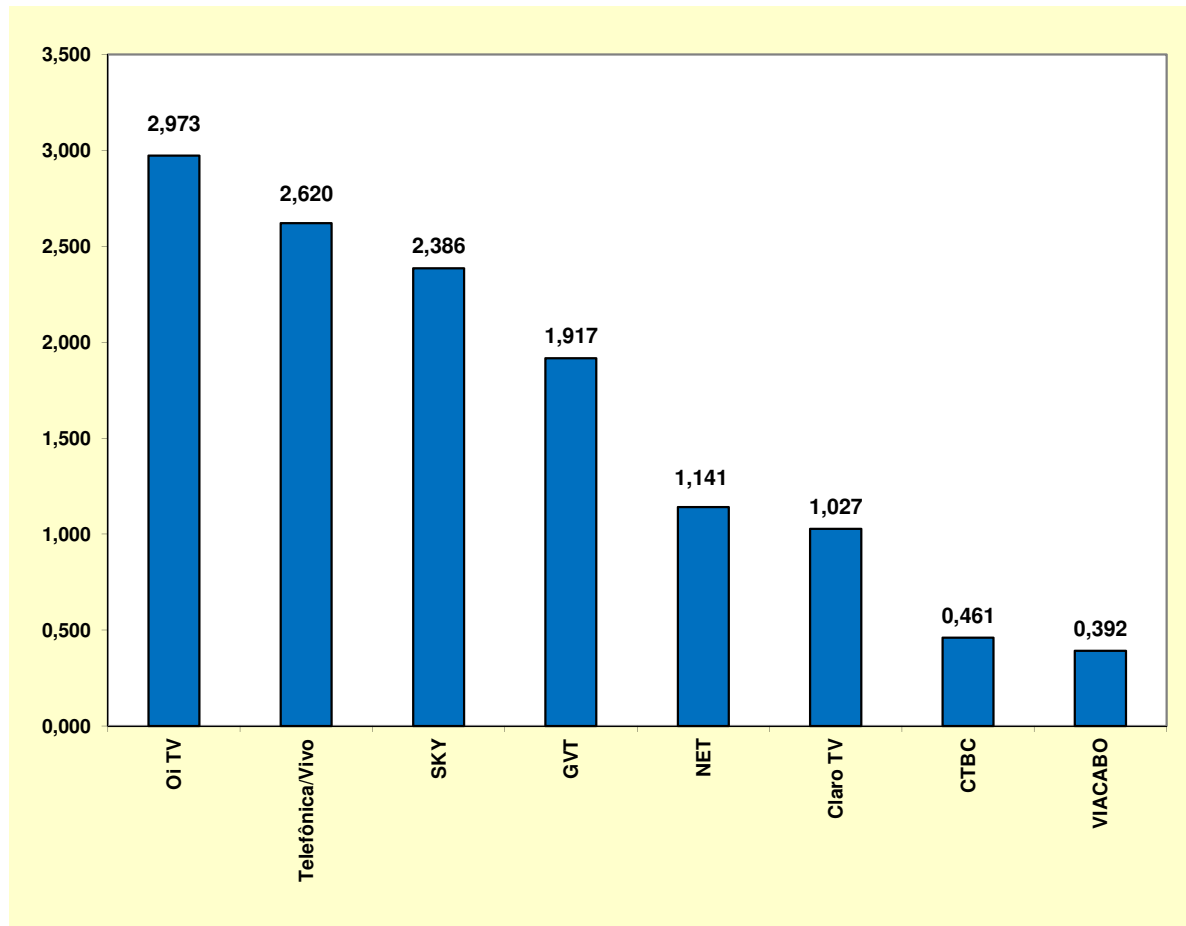
Índice de Desempenho no Atendimento (IDA)
TV por Assinatura
Mês: 10/2014

Holding	Índice de Desempenho do Atendimento
CTBC TV	100,000
Claro TV	94,204
NET	92,445
GVT	80,504
VIACABO	74,454
SKY	67,464
Oi TV	64,262
Telefônica/Vivo	63,918



**Ranking das Prestadoras
TV por Assinatura
Mês: 10/2014**

Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Assinantes
Oi TV	2,973
Telefônica/Vivo	2,620
SKY	2,386
GVT	1,917
NET	1,141
Claro TV	1,027
CTBC	0,461
VIACABO	0,392



Total de Assinantes: 18.959.319

Total de Reclamações: 31.860

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