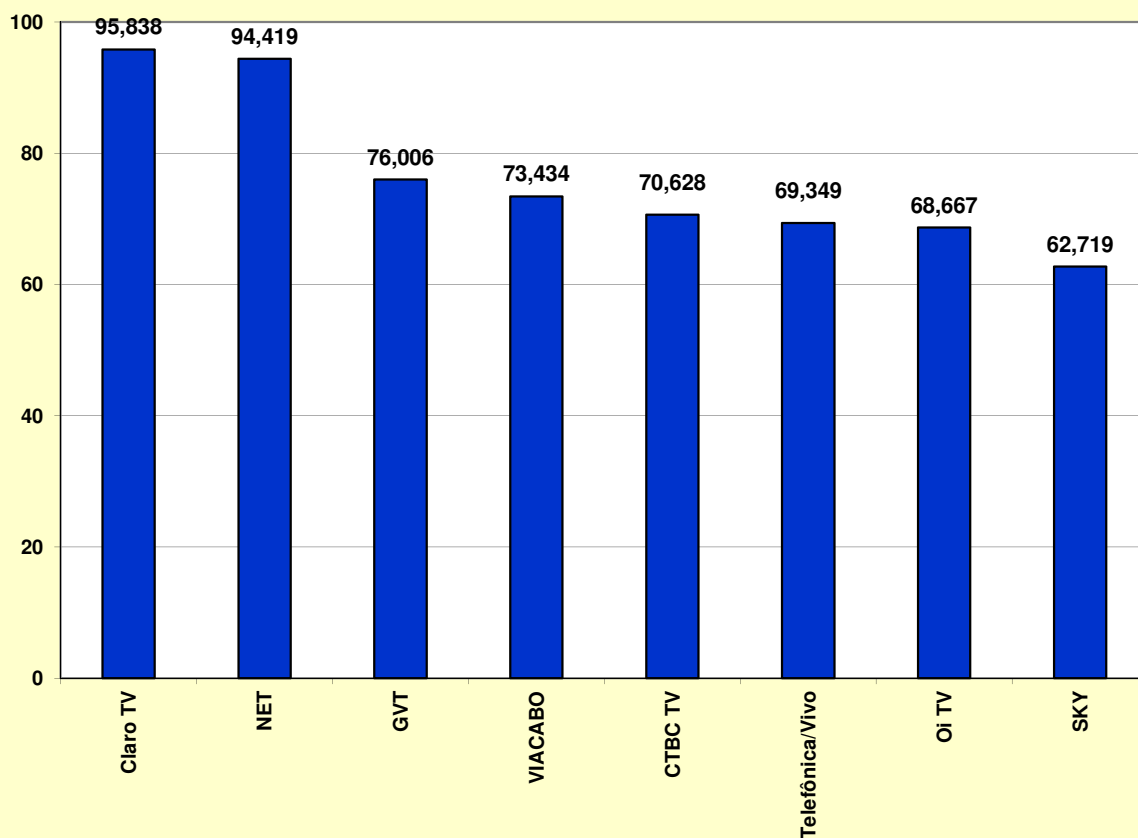




Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2014/11
Agrupa Valores

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)
Claro TV	100	4,162	0,000	0,000	0,000	95,838
NET	100	5,581	0,000	0,000	0,000	94,419
GVT	100	18,900	0,000	5,094	0,000	76,006
VIACABO	100	0,000	18,056	8,511	0,000	73,434
CTBC TV	100	0,000	18,443	10,929	0,000	70,628
Telefônica/Vivo	100	24,980	0,000	5,671	0,000	69,349
Oi TV	100	31,333	0,000	0,000	0,000	68,667
SKY	100	24,451	7,536	5,294	0,000	62,719



Data de referência: 07/11/2014



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2014/11
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	3.478	3.778.252	0,921	4,162
CTBC TV	61	122.609	0,498	0,000
GVT	1.636	870.908	1,878	18,900
NET	6.779	6.693.342	1,013	5,581
Oi TV	3.237	1.204.860	2,687	31,333
SKY	12.637	5.643.299	2,239	24,451
Telefônica/Vivo	1.728	759.992	2,274	24,980
VIACABO	47	155.231	0,303	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
2014/11
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	3.228	182	5,638	0,000
CTBC TV	61	18	29,508	18,443
GVT	1.609	99	6,153	0,000
NET	6.750	476	7,052	0,000
Oi TV	3.040	229	7,533	0,000
SKY	12.316	1.485	12,057	7,536
Telefônica/Vivo	1.599	96	6,004	0,000
VIACABO	45	13	28,889	18,056

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

Data de referência: 07/11/2014



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2014/11
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	3.478	3.016	86,717	0,000
CTBC TV	61	41	67,213	10,929
GVT	1.636	1.386	84,719	5,094
NET	6.779	5.803	85,603	0,000
Oi TV	3.237	2.775	85,728	0,000
SKY	12.637	10.630	84,118	5,294
Telefônica/Vivo	1.728	1.434	82,986	5,671
VIACABO	47	35	74,468	8,511

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: 2014/08 a 2014/10
Taxa Resolvidas no Período

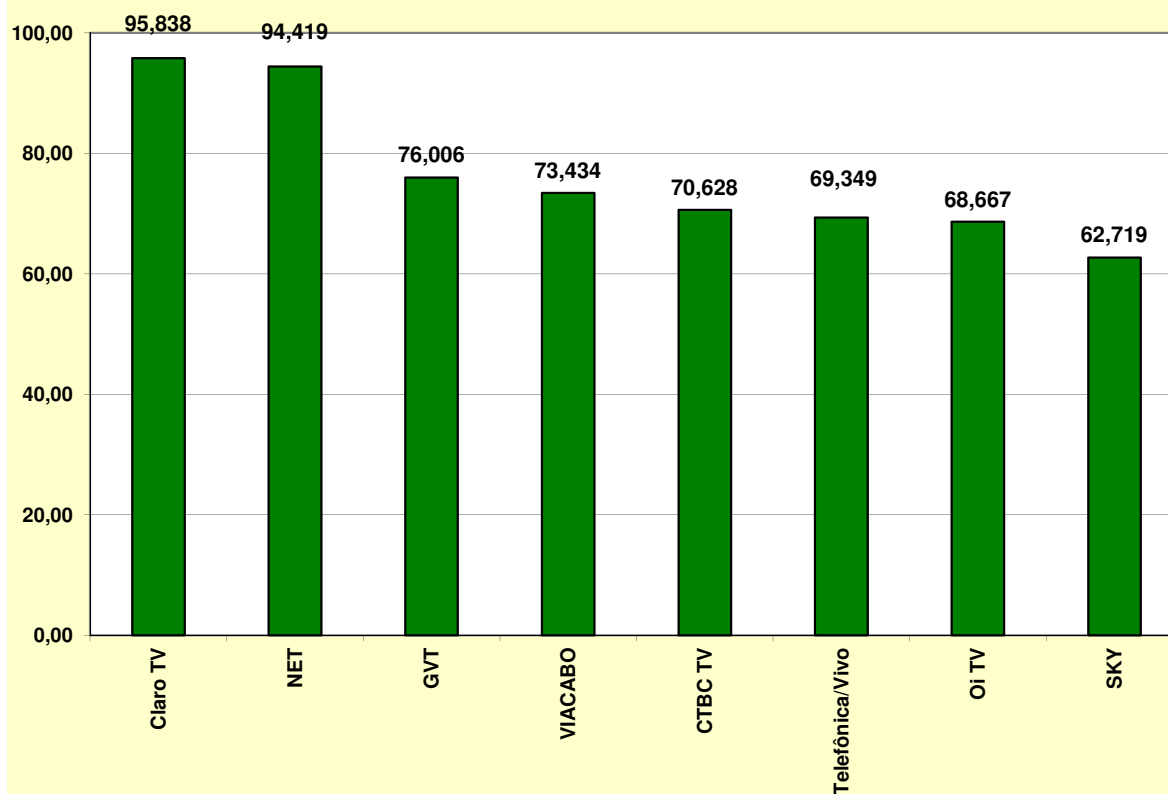
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde de Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (h) ((100-c)/(100-d))*e
Claro TV	12.922	12.826	99,257	0,000
CTBC TV	229	229	100,000	0,000
GVT	5.083	5.080	99,941	0,000
NET	22.833	22.826	99,969	0,000
Oi TV	8.599	8.595	99,953	0,000
SKY	36.567	36.562	99,986	0,000
Telefônica/Vivo	6.877	6.821	99,186	0,000
VIACABO	172	172	100,000	0,000

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

Data de referência: 07/11/2014

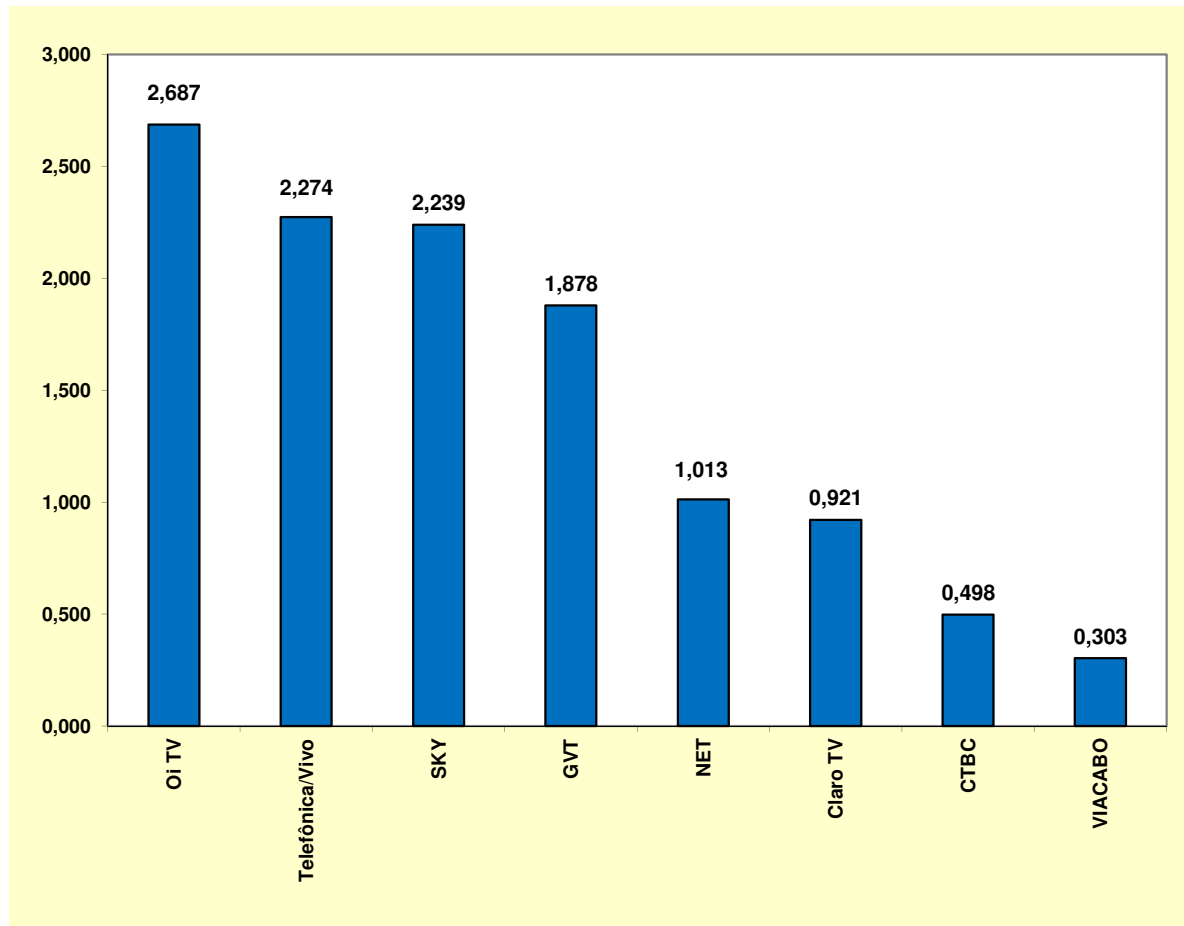
Índice de Desempenho no Atendimento (IDA)
TV por Assinatura
Mês: 11/2014

Holding	Índice de Desempenho do Atendimento
Claro TV	95,838
NET	94,419
GVT	76,006
VIACABO	73,434
CTBC TV	70,628
Telefônica/Vivo	69,349
Oi TV	68,667
SKY	62,719



**Ranking das Prestadoras
TV por Assinatura
Mês: 11/2014**

Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Assinantes
Oi TV	2,687
Telefônica/Vivo	2,274
SKY	2,239
GVT	1,878
NET	1,013
Claro TV	0,921
CTBC	0,498
VIACABO	0,303



Total de Assinantes: 18.228.493

Total de Reclamações: 29.603

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