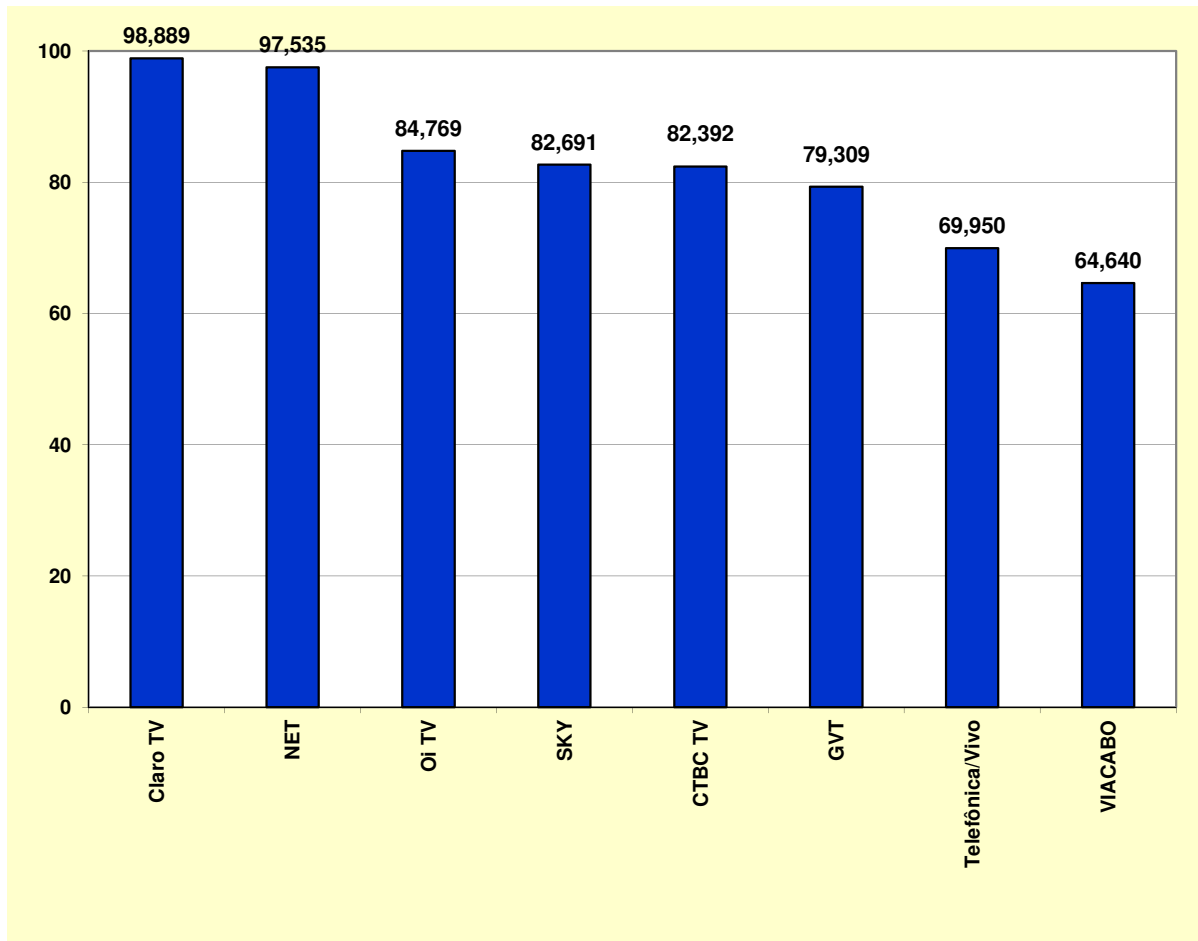




Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2014/12
Agrupa Valores

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	1,111	0,000	0,000	0,000	98,889
NET	100	2,465	0,000	0,000	0,000	97,535
Oi TV	100	15,231	0,000	0,000	0,000	84,769
SKY	100	17,309	0,000	0,000	0,000	82,691
CTBC TV	100	0,000	10,081	7,527	0,000	82,392
GVT	100	11,249	0,000	9,442	0,000	79,309
Telefônica/Vivo	100	20,739	0,000	6,519	2,791	69,950
VIACABO	100	0,000	23,649	11,712	0,000	64,640



Data de referência: 07/11/2014



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2014/12
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	2.443	3.382.716	0,722	1,111
CTBC TV	31	121.279	0,256	0,000
GVT	1.218	881.859	1,381	11,249
NET	5.476	6.758.375	0,810	2,465
Oi TV	2.137	1.303.024	1,640	15,231
SKY	10.017	5.643.193	1,775	17,309
Telefônica/Vivo	1.539	770.247	1,998	20,739
VIACABO	37	153.606	0,241	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
2014/12
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	2.381	141	5,922	0,000
CTBC TV	31	5	16,129	10,081
GVT	1.093	72	6,587	0,000
NET	5.078	404	7,956	0,000
Oi TV	2.075	132	6,361	0,000
SKY	10.015	762	7,609	0,000
Telefônica/Vivo	1.471	82	5,574	0,000
VIACABO	37	14	37,838	23,649

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

Data de referência: 07/11/2014



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2014/12
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	2.443	2.185	89,439	0,000
CTBC TV	31	24	77,419	7,527
GVT	1.218	873	71,675	9,442
NET	5.476	4.694	85,720	0,000
Oi TV	2.137	1.844	86,289	0,000
SKY	10.017	8.698	86,832	0,000
Telefônica/Vivo	1.539	1.238	80,442	6,519
VIACABO	37	24	64,865	11,712

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: 2014/09 a 2014/11
Taxa Resolvidas no Período

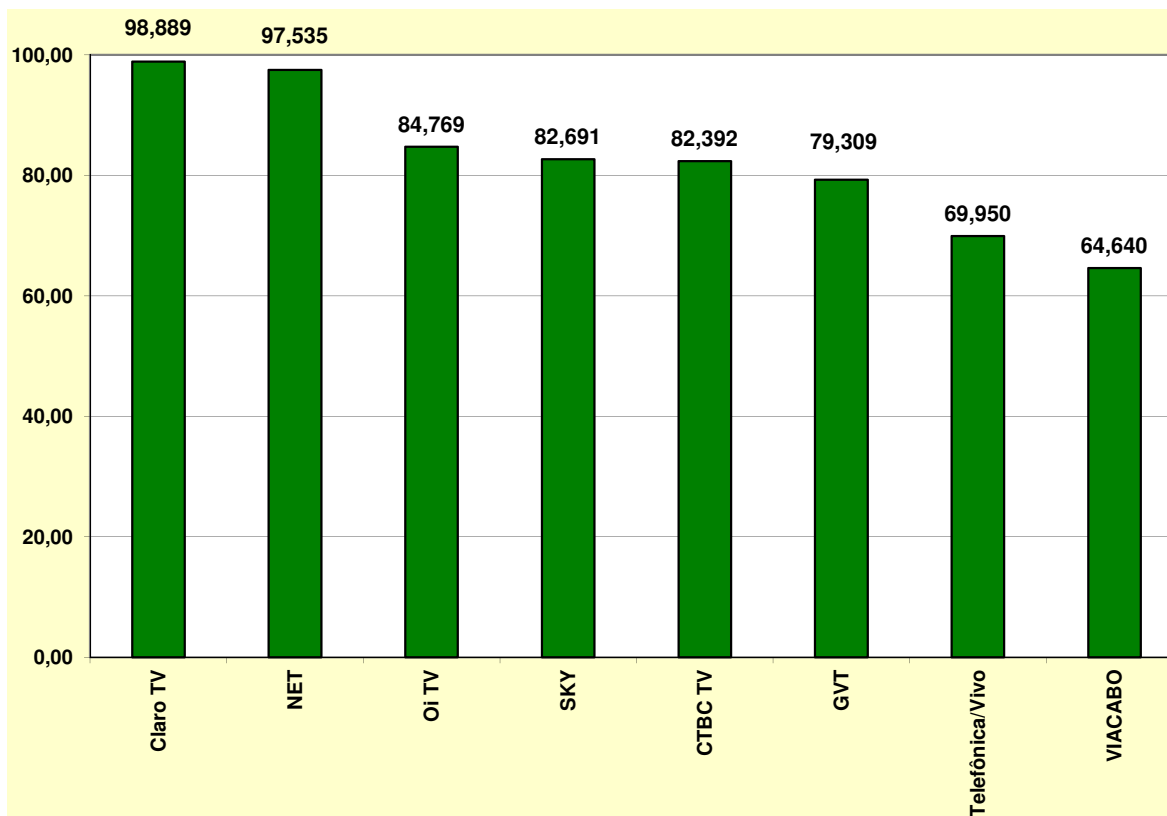
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde de Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (h) (((100-c)/(100-d))*e
Claro TV	12.010	11.997	99,892	0,000
CTBC TV	207	207	100,000	0,000
GVT	5.033	4.995	99,245	0,000
NET	22.467	22.288	99,203	0,000
Oi TV	6.134	6.132	99,967	0,000
SKY	38.049	38.043	99,984	0,000
Telefônica/Vivo	6.377	6.288	98,604	2,791
VIACABO	171	171	100,000	0,000

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

Data de referência: 07/11/2014

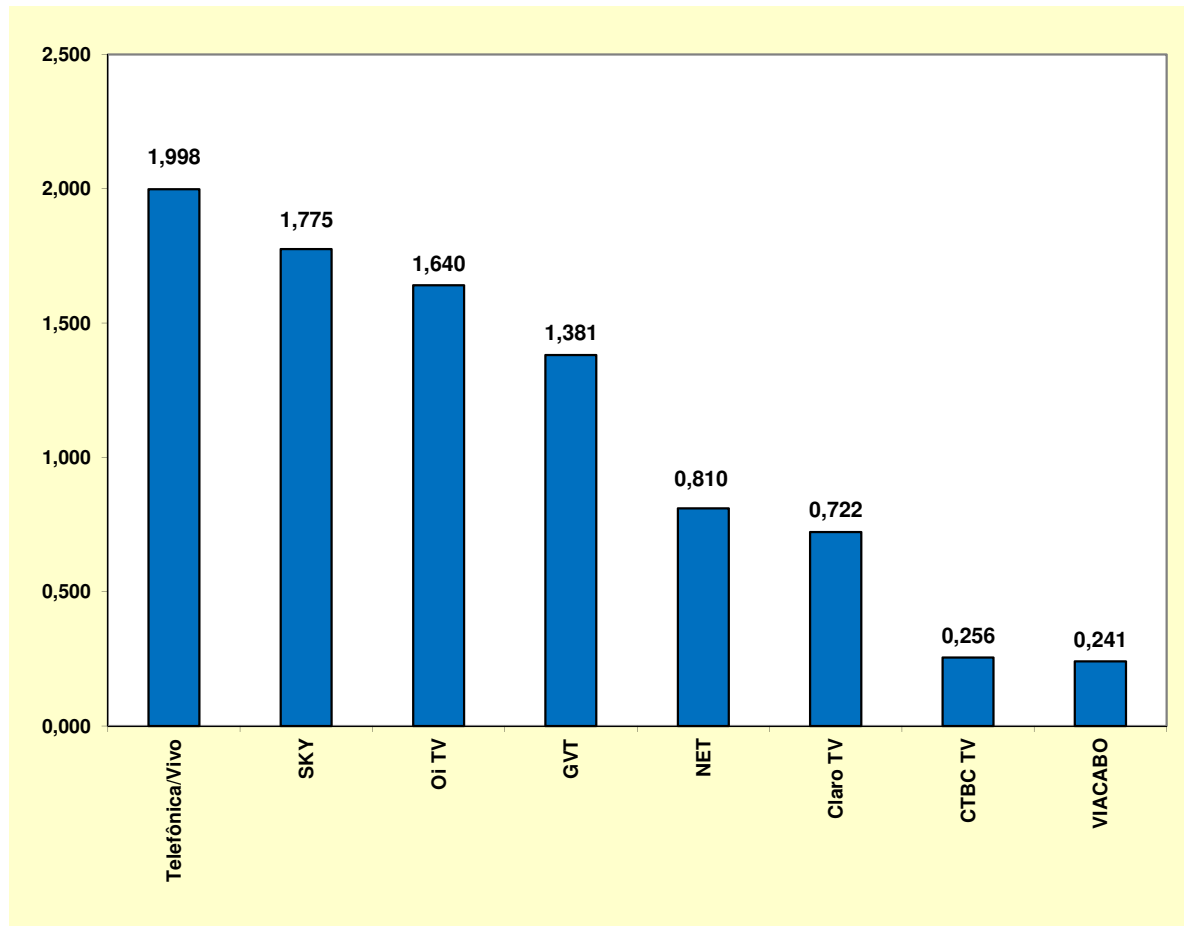
Índice de Desempenho no Atendimento (IDA)
TV por Assinatura
Mês: 12/2014

Holding	Índice de Desempenho do Atendimento
Claro TV	98,889
NET	97,535
Oi TV	84,769
SKY	82,691
CTBC TV	82,392
GVT	79,309
Telefônica/Vivo	69,950
VIACABO	64,640



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

Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Assinantes
Telefônica/Vivo	1,998
SKY	1,775
Oi TV	1,640
GVT	1,381
NET	0,810
Claro TV	0,722
CTBC TV	0,256
VIACABO	0,241



Total de Assinantes: 19.014.299

Total de Reclamações: 22.898

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