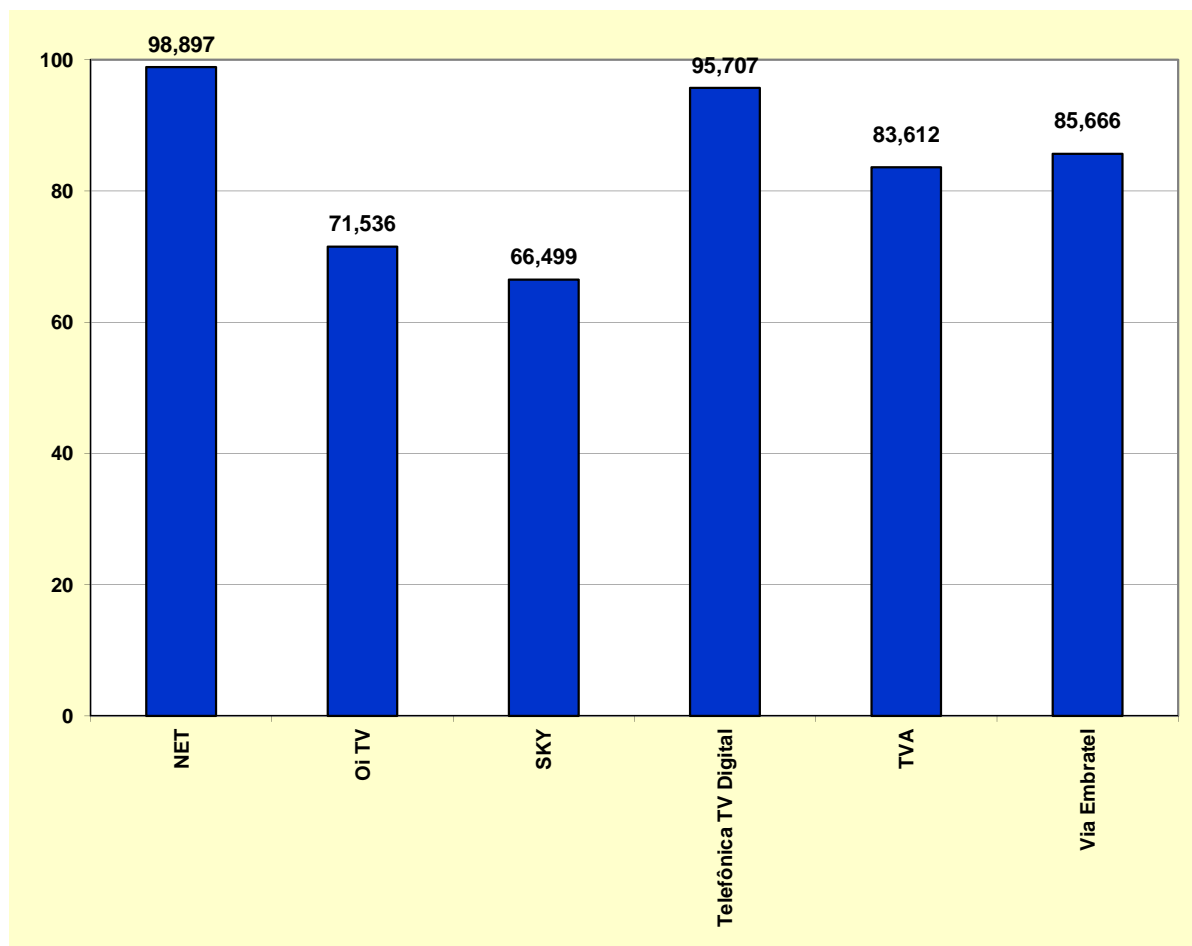




Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2012/03
Agrupa Valores

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)
NET	100	1,103	0,000	0,000	0,000	98,897
Oi TV	100	28,464	0,000	0,000	0,000	71,536
SKY	100	13,938	0,000	19,563	0,000	66,499
Telefônica TV Digital	100	4,293	0,000	0,000	0,000	95,707
TVA	100	13,296	0,000	0,000	3,093	83,612
Via Embratel	100	7,411	0,000	6,923	0,000	85,666



Data de referência: 09/04/2012



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2012/03
Reclamações

Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Número de Assinantes (b)	Índice de Reclamações (c) $(a \cdot 1000) / b$	Fator Reclamações (f) $((c-d) / d) \cdot e$
NET	3.537	4.900.923	0,722	1,103
Oi TV	989	395.574	2,500	28,464
SKY	6.439	4.138.215	1,556	13,938
Telefônica TV Digital	396	426.235	0,929	4,293
TVA	402	265.483	1,514	13,296
Via Embratel	2.884	2.548.317	1,132	7,411

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

Data de referência: 09/04/2012



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2012/03
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
NET	3.469	188	5,419	0,000
Oi TV	944	42	4,449	0,000
SKY	6.192	395	6,379	0,000
Telefônica TV Digital	390	17	4,359	0,000
TVA	390	13	3,333	0,000
Via Embratel	2.737	201	7,344	0,000

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

Data de referência: 09/04/2012



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2012/03
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
NET	3.537	3.179	89,878	0,000
Oi TV	989	893	90,293	0,000
SKY	6.439	2.660	41,311	19,563
Telefônica TV Digital	396	362	91,414	0,000
TVA	402	357	88,806	0,000
Via Embratel	2.884	2.285	79,230	6,923

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

Data de referência: 09/04/2012



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
Período: 2011/12 a 2012/02
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
NET	10.117	10.097	99,802	0,000
Oi TV	2.295	2.289	99,739	0,000
SKY	13.952	13.915	99,735	0,000
Telefônica TV Digital	1.406	1.404	99,858	0,000
TVA	970	955	98,454	3,093
Via Embratel	6.018	5.990	99,535	0,000

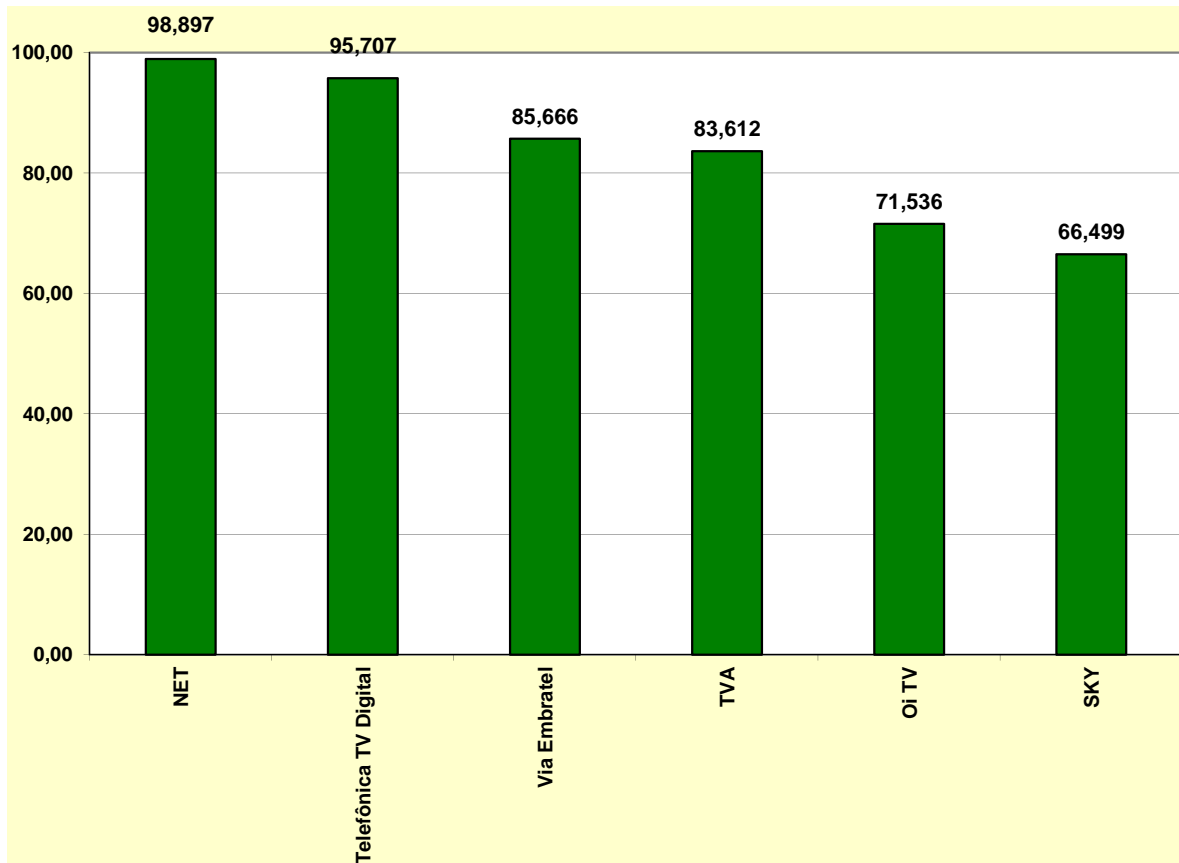
Taxa Resolvidas no Período	
Meta (d)	Peso (e)
99	2

Data de referência: 09/04/2012



Índice de Desempenho no Atendimento (IDA)
TV por Assinatura
Mês: 03/2012

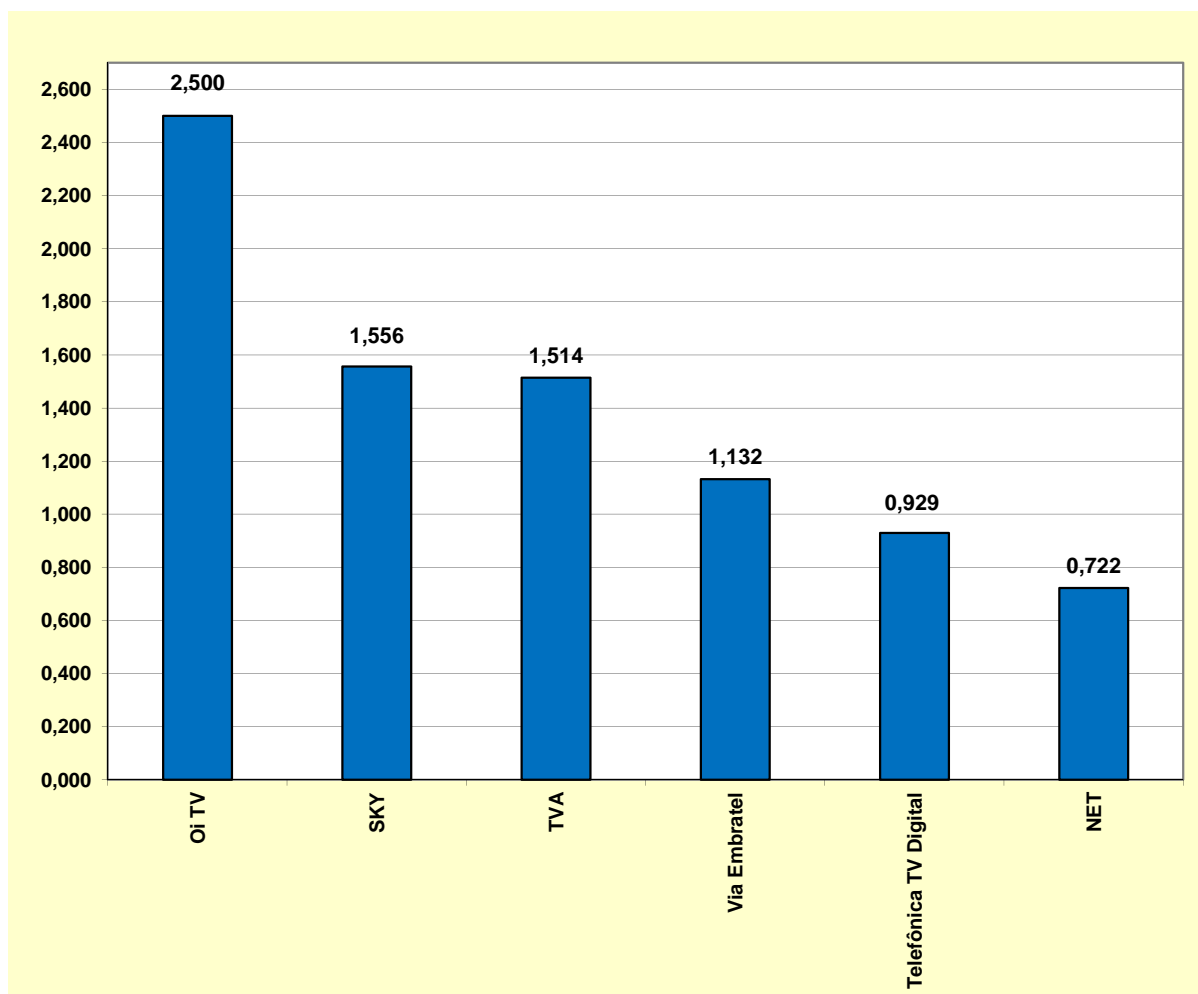
Holding	Índice de Desempenho do Atendimento
NET	98,897
Telefônica TV Digital	95,707
Via Embratel	85,666
TVA	83,612
Oi TV	71,536
SKY	66,499





Ranking das Prestadoras
TV por Assinatura
Mês: 03/2012

Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Assinantes
Oi TV	2,500
SKY	1,556
TVA	1,514
Via Embratel	1,132
Telefônica TV Digital	0,929
NET	0,722



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