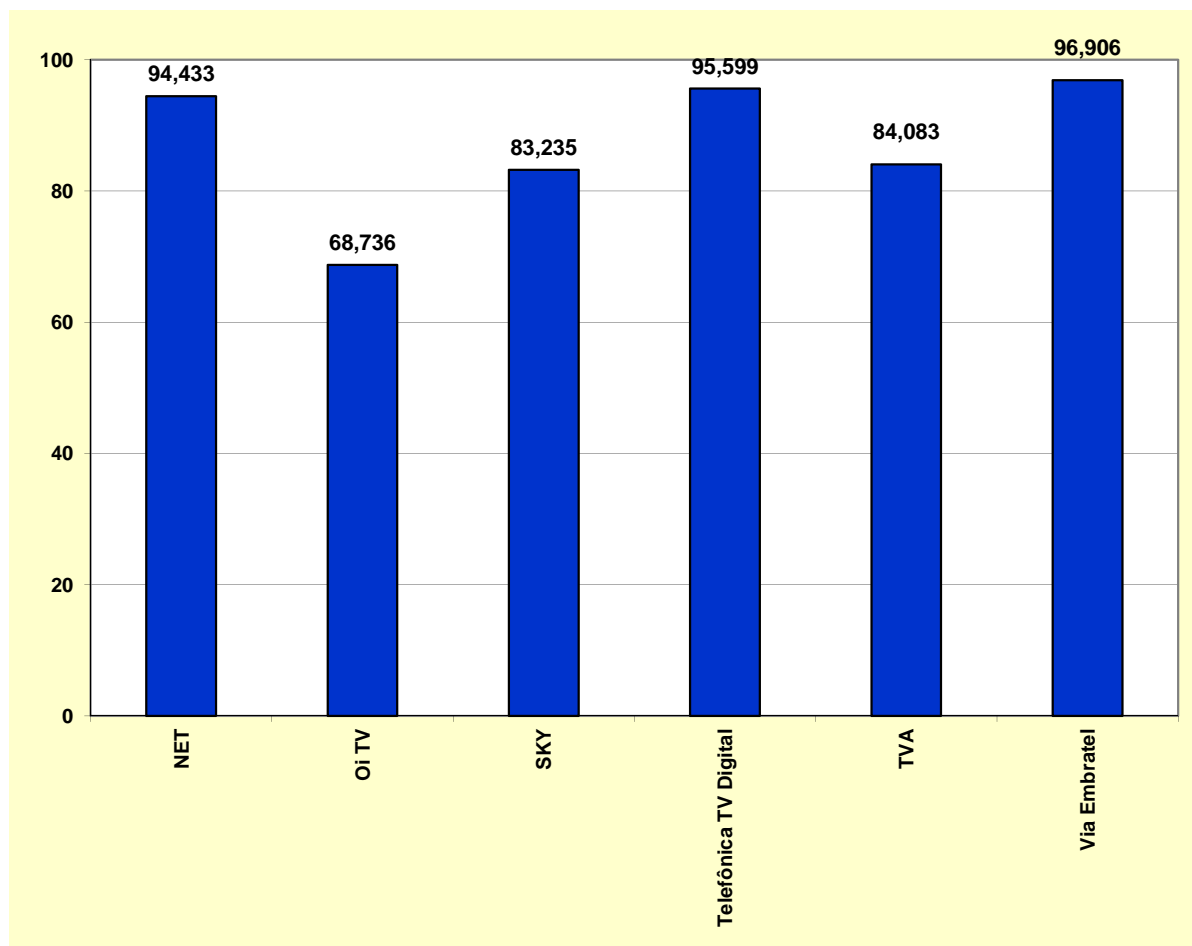




Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2012/04
Agrupa Valores

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	0,094	5,473	0,000	0,000	94,433
Oi TV	100	31,264	0,000	0,000	0,000	68,736
SKY	100	8,376	8,389	0,000	0,000	83,235
Telefônica TV Digital	100	4,401	0,000	0,000	0,000	95,599
TVA	100	12,244	0,000	0,000	3,673	84,083
Via Embratel	100	3,094	0,000	0,000	0,000	96,906



Data de referência: 08/05/2012



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2012/04
Reclamações

Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Número de Assinantes (b)	Índice de Reclamações (c) (a*1000)/b	Fator Reclamações (f) ((c-d)/d)*e
NET	3.251	4.954.913	0,656	0,094
Oi TV	1.147	427.639	2,682	31,264
SKY	5.068	4.242.945	1,194	8,376
Telefônica TV Digital	396	423.062	0,936	4,401
TVA	378	261.434	1,446	12,244
Via Embratel	2.224	2.613.026	0,851	3,094

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

Data de referência: 08/05/2012



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2012/04
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	3.106	272	8,757	5,473
Oi TV	1.079	61	5,653	0,000
SKY	4.552	611	13,423	8,389
Telefônica TV Digital	388	7	1,804	0,000
TVA	350	17	4,857	0,000
Via Embratel	2.139	170	7,948	0,000

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

Data de referência: 08/05/2012



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2012/04
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	3.251	2.844	87,481	0,000
Oi TV	1.147	996	86,835	0,000
SKY	5.068	4.440	87,609	0,000
Telefônica TV Digital	396	374	94,444	0,000
TVA	378	328	86,772	0,000
Via Embratel	2.224	1.962	88,219	0,000

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

Data de referência: 08/05/2012



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
Período: 2012/01 a 2012/03
Taxa Resolvidas no Período

Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtd 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	10.727	10.698	99,730	0,000
Oi TV	2.606	2.603	99,885	0,000
SKY	17.470	17.434	99,794	0,000
Telefônica TV Digital	1.289	1.287	99,845	0,000
TVA	1.089	1.069	98,163	3,673
Via Embratel	7.249	7.214	99,517	0,000

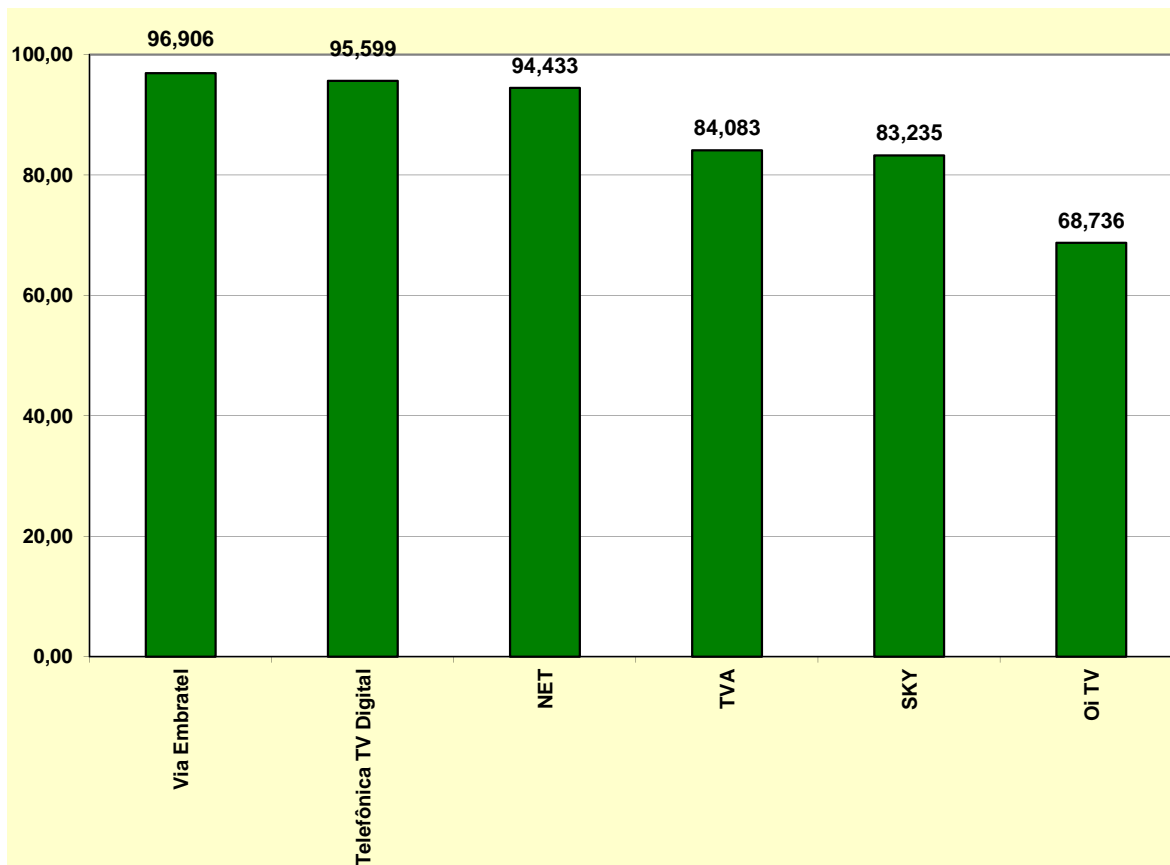
Taxa Resolvidas no Período	
Meta (d)	Peso (e)
99	2

Data de referência: 08/05/2012

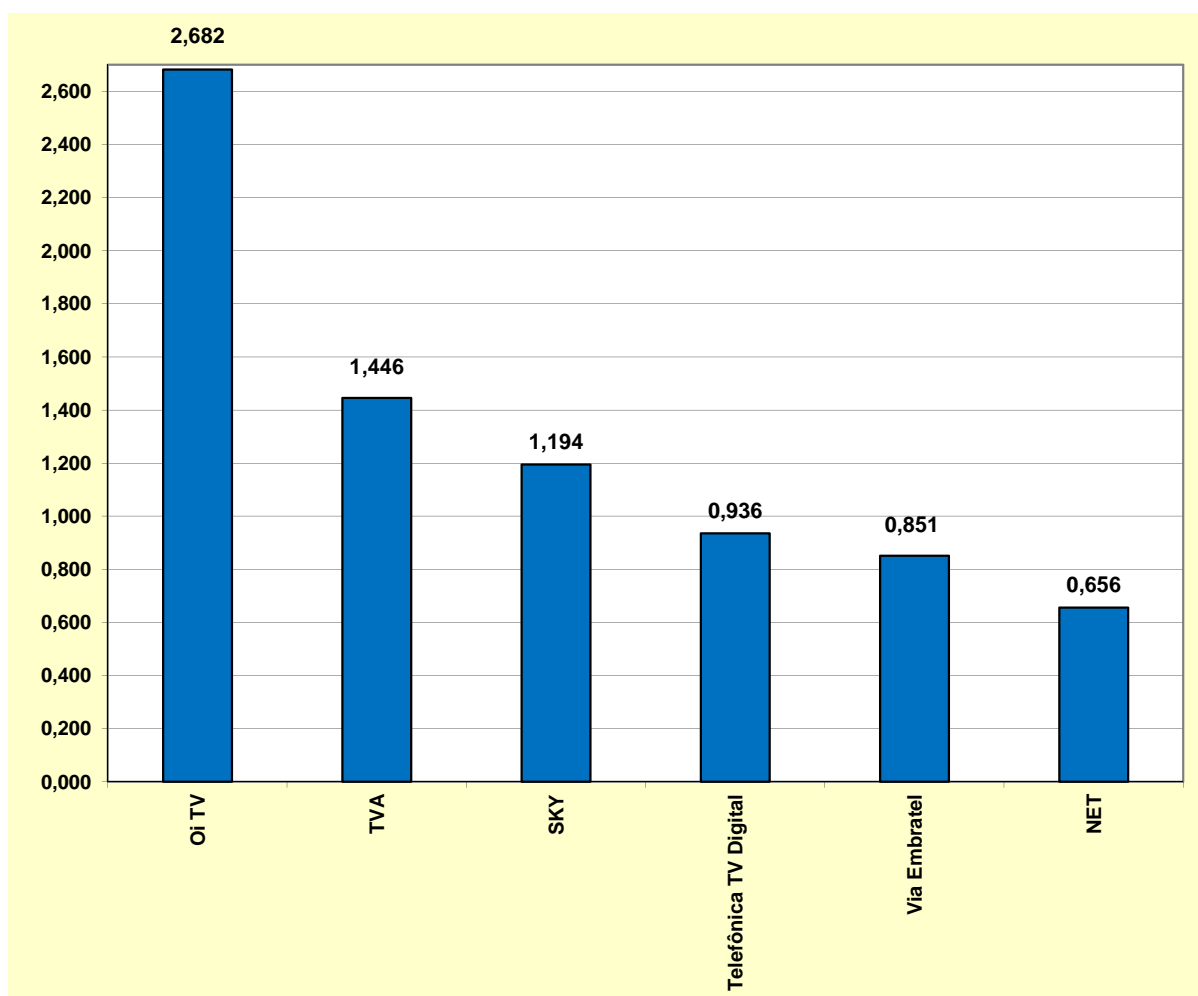


Índice de Desempenho no Atendimento (IDA)
TV por Assinatura
Mês: 04/2012

Holding	Índice de Desempenho do Atendimento
Via Embratel	96,906
Telefônica TV Digital	95,599
NET	94,433
TVA	84,083
SKY	83,235
Oi TV	68,736



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Assinantes
Oi TV	2,682
TVA	1,446
SKY	1,194
Telefônica TV Digital	0,936
Via Embratel	0,851
NET	0,656



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