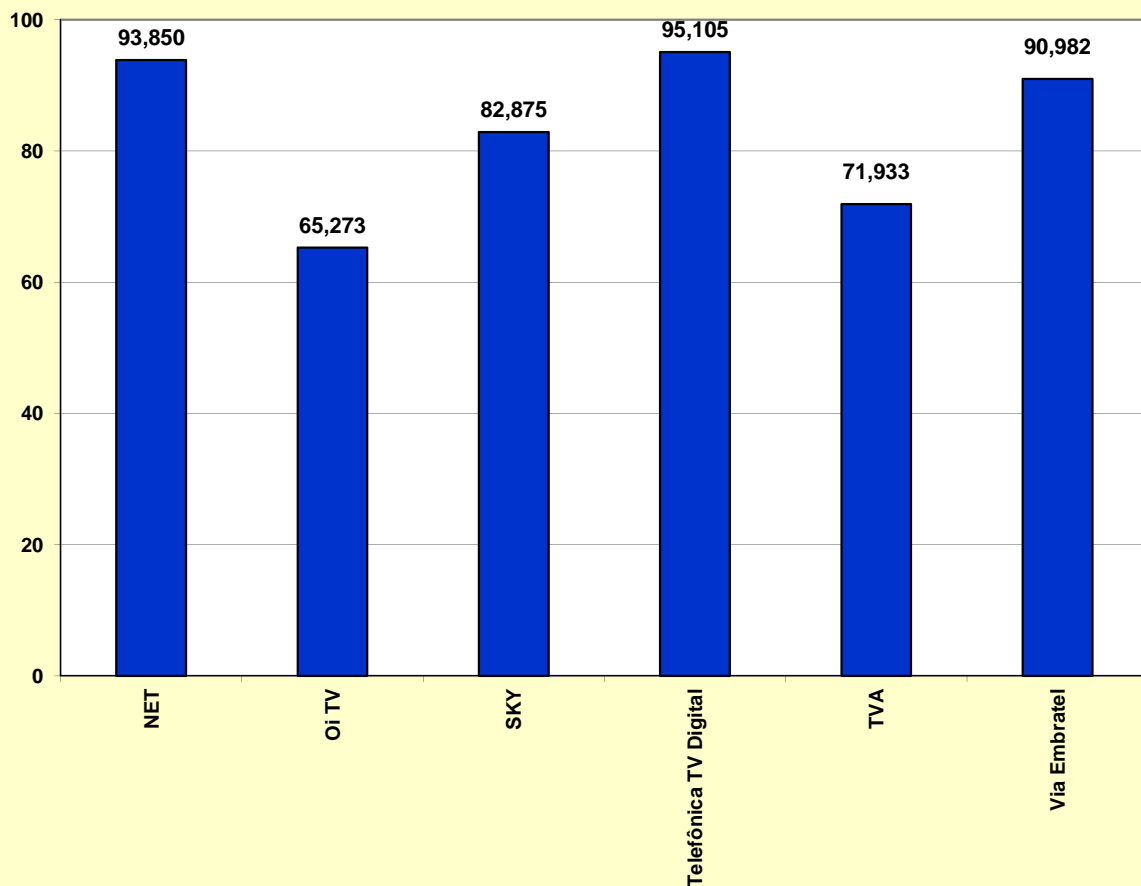




Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2012/05
Agrupa Valores

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	0,705	5,444	0,000	0,000	93,850
Oi TV	100	34,727	0,000	0,000	0,000	65,273
SKY	100	9,136	7,990	0,000	0,000	82,875
Telefônica TV Digital	100	4,895	0,000	0,000	0,000	95,105
TVA	100	19,109	0,000	5,906	3,052	71,933
Via Embratel	100	3,767	5,251	0,000	0,000	90,982



Data de referência: 08/06/2012



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2012/05
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	3.496	5.024.139	0,696	0,705
Oi TV	1.333	458.508	2,907	34,727
SKY	5.434	4.368.813	1,244	9,136
Telefônica TV Digital	401	414.184	0,968	4,895
TVA	491	259.506	1,892	19,109
Via Embratel	2.418	2.702.072	0,895	3,767

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

Data de referência: 08/06/2012



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2012/05
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	3.375	294	8,711	5,444
Oi TV	1.250	87	6,960	0,000
SKY	5.296	677	12,783	7,990
Telefônica TV Digital	400	6	1,500	0,000
TVA	435	31	7,126	0,000
Via Embratel	2.321	195	8,402	5,251

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

Data de referência: 08/06/2012



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2012/05
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	3.496	2.993	85,612	0,000
Oi TV	1.333	1.157	86,797	0,000
SKY	5.434	4.732	87,081	0,000
Telefônica TV Digital	401	378	94,264	0,000
TVA	491	404	82,281	5,906
Via Embratel	2.418	2.181	90,199	0,000

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

Data de referência: 08/06/2012



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
Período: 2012/02 a 2012/04
Taxa Resolvidas no Período

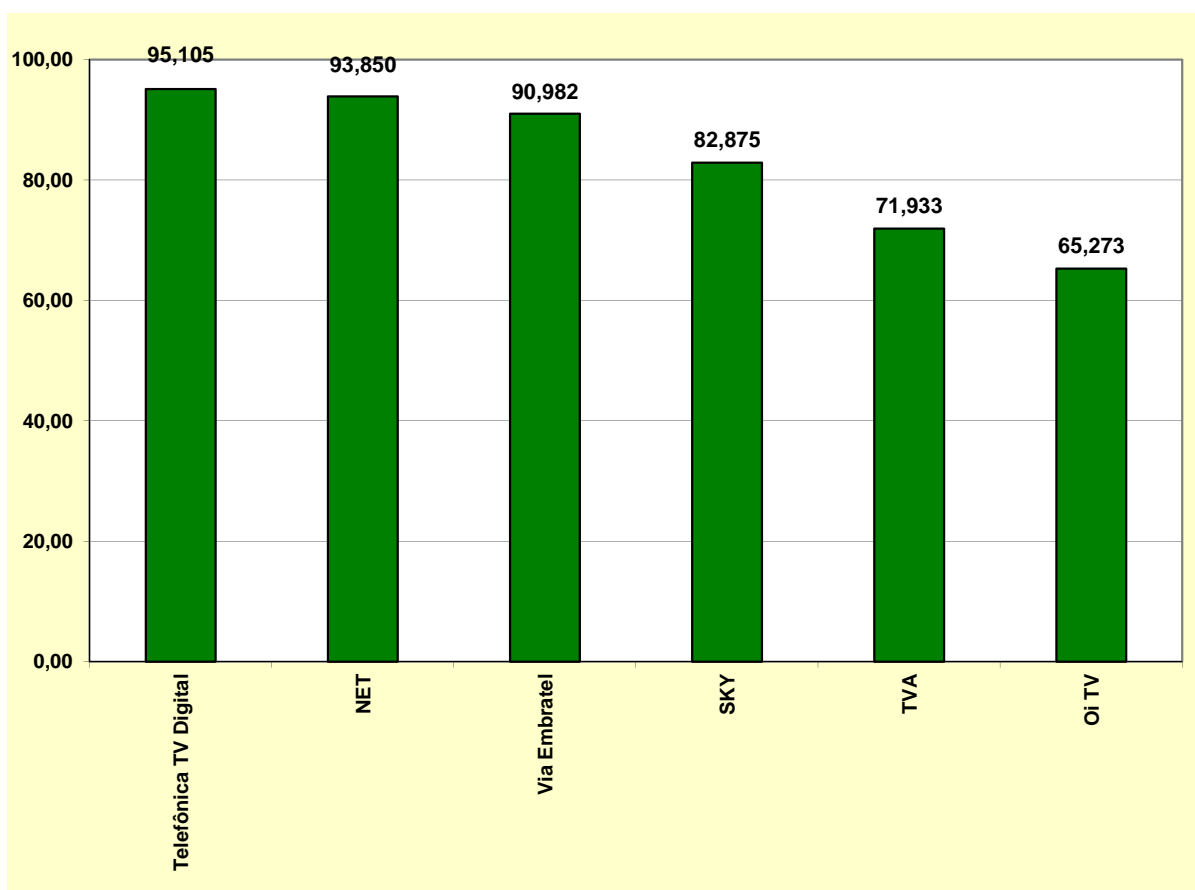
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde de Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (h) (((100-c)/(100-d))*e
NET	10.283	10.239	99,572	0,000
Oi TV	2.930	2.924	99,795	0,000
SKY	17.881	17.838	99,760	0,000
Telefônica TV Digital	1.165	1.164	99,914	0,000
TVA	1.114	1.097	98,474	3,052
Via Embratel	7.225	7.199	99,640	0,000

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

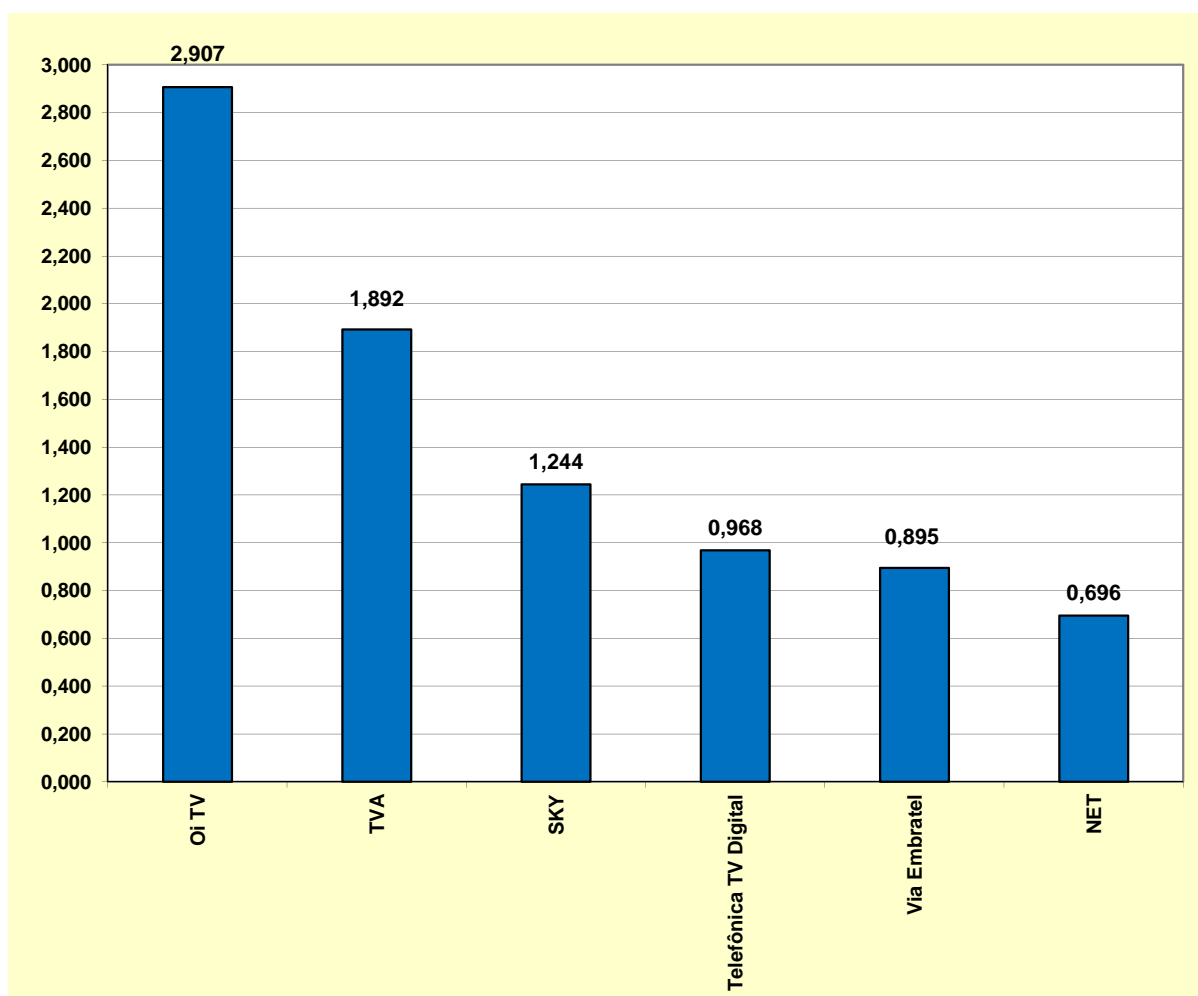
Data de referência: 08/06/2012

Índice de Desempenho no Atendimento (IDA)
TV por Assinatura
Mês: 05/2012

Holding	Índice de Desempenho do Atendimento
Telefônica TV Digital	95,105
NET	93,850
Via Embratel	90,982
SKY	82,875
TVA	71,933
Oi TV	65,273



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Assinantes
Oi TV	2,907
TVA	1,892
SKY	1,244
Telefônica TV Digital	0,968
Via Embratel	0,895
NET	0,696



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