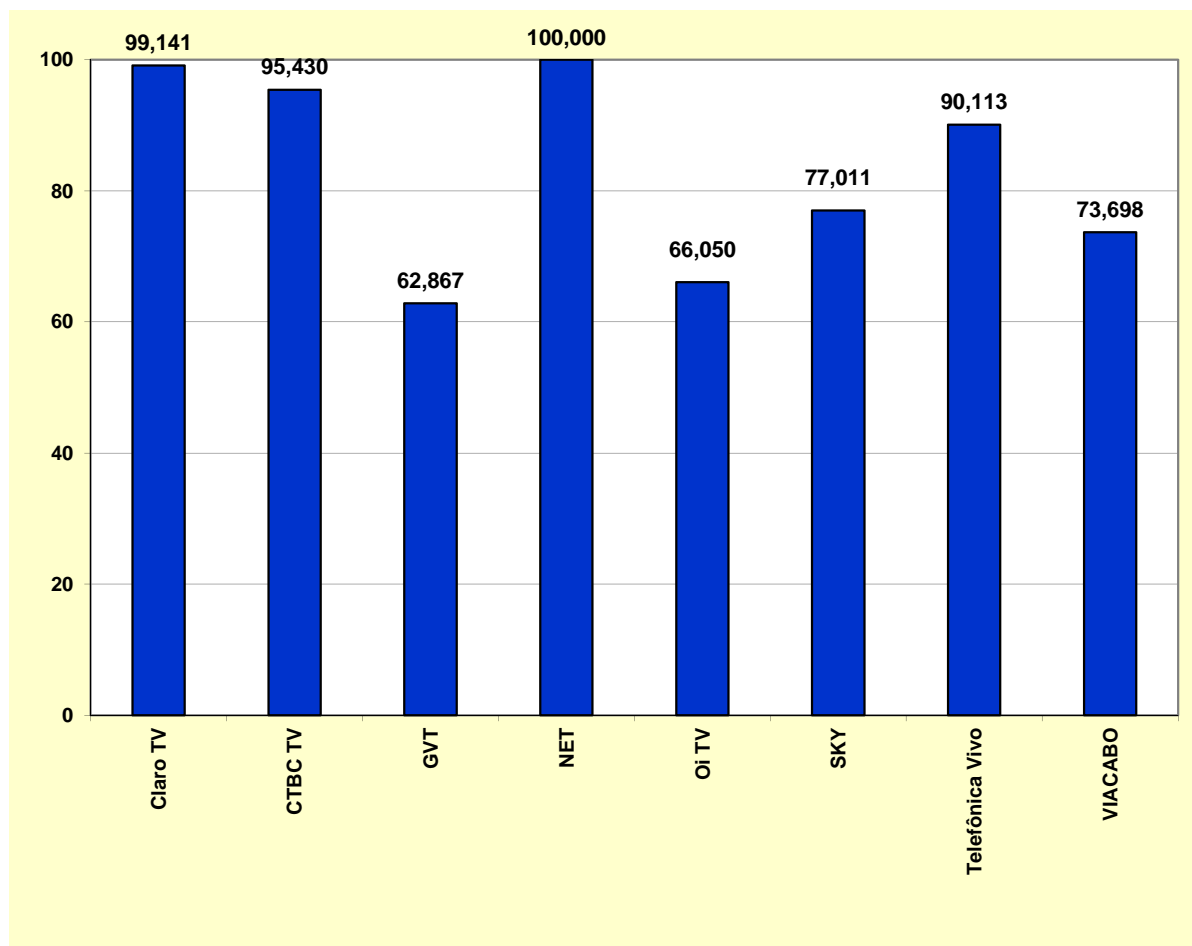




Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura  
2012/12  
Agrupa Valores

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	0,859	0,000	0,000	0,000	99,141
CTBC TV	100	4,570	0,000	0,000	0,000	95,430
GVT	100	37,133	0,000	0,000	0,000	62,867
NET	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
Oi TV	100	33,950	0,000	0,000	0,000	66,050
SKY	100	12,050	6,238	0,000	4,700	77,011
Telefônica Vivo	100	9,887	0,000	0,000	0,000	90,113
VIACABO	100	0,000	11,719	14,583	0,000	73,698



Data de referência: 08/01/2013



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura  
2012/12  
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	2.201	3.118.356	0,706	0,859
CTBC TV	107	112.984	0,947	4,570
GVT	1.304	425.635	3,064	37,133
NET	3.062	5.376.643	0,570	0,000
Oi TV	2.139	748.758	2,857	33,950
SKY	7.222	5.038.863	1,433	12,050
Telefônica Vivo	769	594.907	1,293	9,887
VIACABO	32	106.916	0,299	0,000

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

Data de referência: 08/01/2013



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura  
2012/12  
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	2.102	139	6,613	0,000
CTBC TV	107	7	6,542	0,000
GVT	1.297	99	7,633	0,000
NET	2.989	172	5,754	0,000
Oi TV	2.086	115	5,513	0,000
SKY	6.753	674	9,981	6,238
Telefônica Vivo	748	53	7,086	0,000
VIACABO	32	6	18,750	11,719

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

Data de referência: 08/01/2013



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura  
2012/12  
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	2.201	1.984	90,141	0,000
CTBC TV	107	94	87,850	0,000
GVT	1.304	1.168	89,571	0,000
NET	3.062	2.734	89,288	0,000
Oi TV	2.139	1.866	87,237	0,000
SKY	7.222	6.474	89,643	0,000
Telefônica Vivo	769	676	87,906	0,000
VIACABO	32	18	56,250	14,583

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

Data de referência: 08/01/2013



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura  
 Período: 2012/09 a 2012/11  
 Taxa Resolvidas no Período

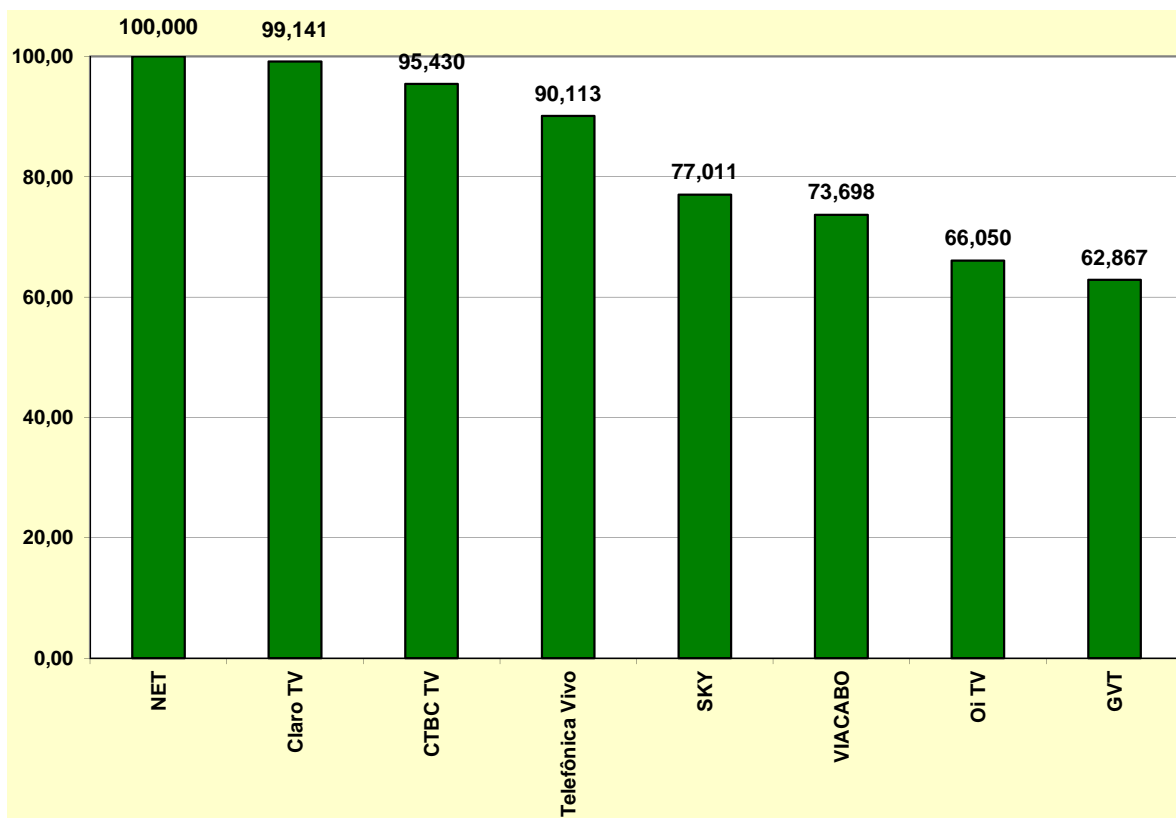
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde de Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (h) (((100-c)/(100-d))*e
Claro TV	6.946	6.893	99,237	0,000
CTBC TV	372	372	100,000	0,000
GVT	2.994	2.994	100,000	0,000
NET	10.103	10.073	99,703	0,000
Oi TV	6.509	6.509	100,000	0,000
SKY	19.530	19.071	97,650	4,700
Telefônica Vivo	2.227	2.208	99,147	0,000
VIACABO	126	125	99,206	0,000

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

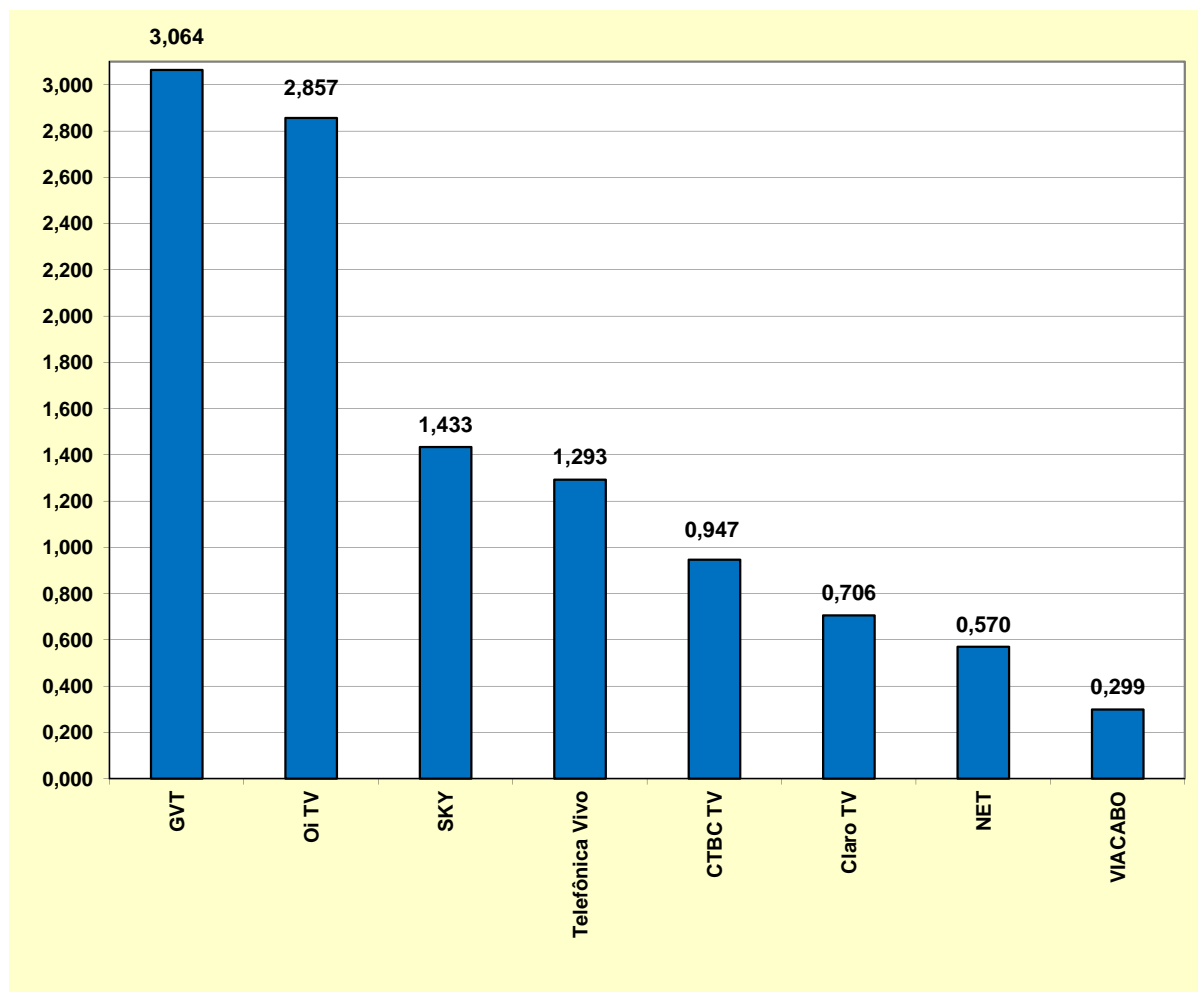
Data de referência: 08/01/2013

Índice de Desempenho no Atendimento (IDA)  
TV por Assinatura  
Mês: 12/2012

Holding	Índice de Desempenho do Atendimento
NET	100,000
Claro TV	99,141
CTBC TV	95,430
Telefônica Vivo	90,113
SKY	77,011
VIACABO	73,698
Oi TV	66,050
GVT	62,867



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Assinantes
GVT	3,064
Oi TV	2,857
SKY	1,433
Telefônica Vivo	1,293
CTBC TV	0,947
Claro TV	0,706
NET	0,570
VIACABO	0,299



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