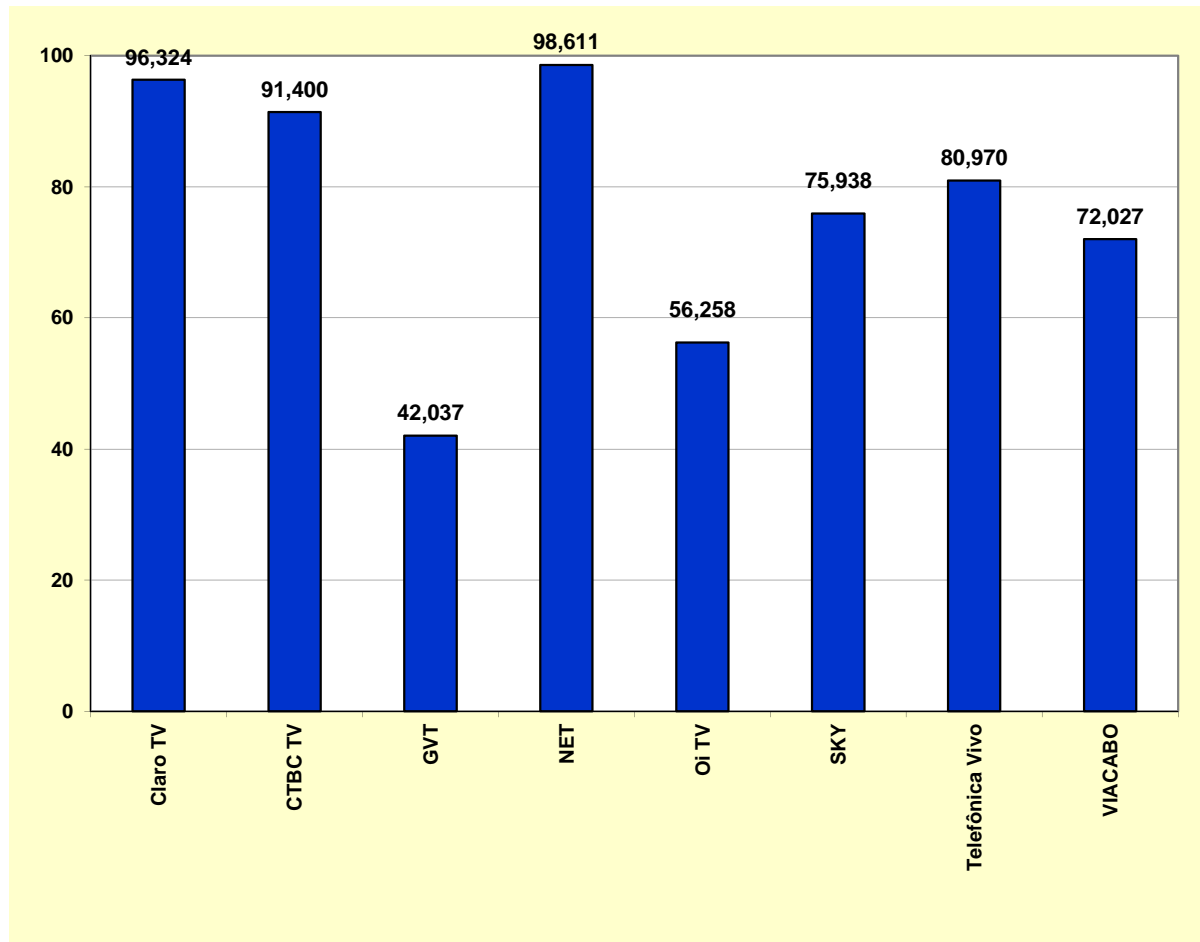




Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2013/01
Agrupa Valores

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	3,676	0,000	0,000	0,000	96,324
CTBC TV	100	8,600	0,000	0,000	0,000	91,400
GVT	100	57,963	0,000	0,000	0,000	42,037
NET	100	1,389	0,000	0,000	0,000	98,611
Oi TV	100	43,742	0,000	0,000	0,000	56,258
SKY	100	17,400	6,662	0,000	0,000	75,938
Telefônica Vivo	100	13,622	0,000	5,407	0,000	80,970
VIACABO	100	0,000	16,544	11,429	0,000	72,027



Data de referência: 07/02/2013



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2013/01
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	2.856	3.212.857	0,889	3,676
CTBC TV	140	115.798	1,209	8,600
GVT	1.995	451.605	4,418	57,963
NET	4.017	5.426.127	0,740	1,389
Oi TV	2.767	792.107	3,493	43,742
SKY	9.163	5.144.946	1,781	17,400
Telefônica Vivo	900	586.152	1,535	13,622
VIACABO	35	107.935	0,324	0,000

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

Data de referência: 07/02/2013



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2013/01
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	2.732	175	6,406	0,000
CTBC TV	140	7	5,000	0,000
GVT	1.986	147	7,402	0,000
NET	3.907	264	6,757	0,000
Oi TV	2.466	164	6,650	0,000
SKY	8.678	925	10,659	6,662
Telefônica Vivo	875	55	6,286	0,000
VIACABO	34	9	26,471	16,544

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

Data de referência: 07/02/2013



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2013/01
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	2.856	2.535	88,761	0,000
CTBC TV	140	130	92,857	0,000
GVT	1.995	1.751	87,769	0,000
NET	4.017	3.555	88,499	0,000
Oi TV	2.767	2.396	86,592	0,000
SKY	9.163	7.960	86,871	0,000
Telefônica Vivo	900	754	83,778	5,407
VIACABO	35	23	65,714	11,429

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

Data de referência: 07/02/2013



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
Período: 2012/10 a 2012/12
Taxa Resolvidas no Período

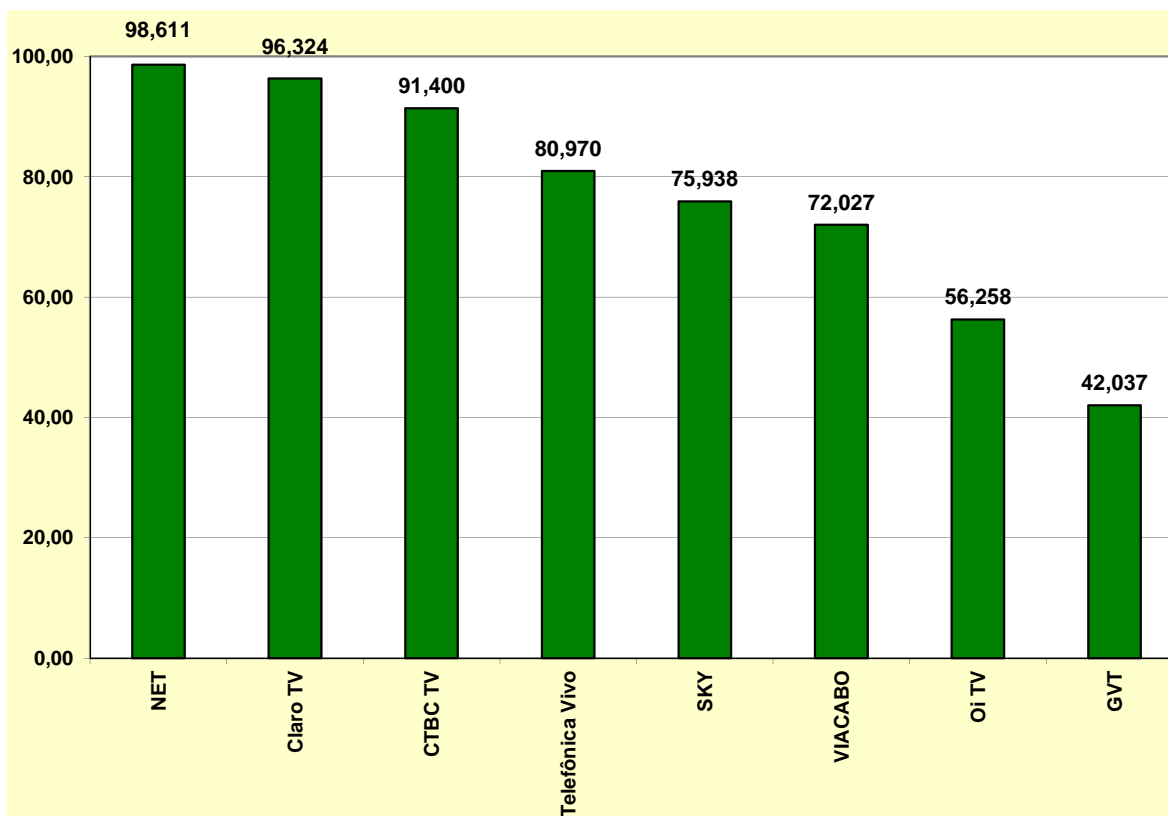
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde de Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (h) (((100-c)/(100-d))*e
Claro TV	6.854	6.825	99,577	0,000
CTBC TV	418	418	100,000	0,000
GVT	3.261	3.261	100,000	0,000
NET	9.754	9.730	99,754	0,000
Oi TV	6.808	6.781	99,603	0,000
SKY	21.185	21.026	99,249	0,000
Telefônica Vivo	2.310	2.288	99,048	0,000
VIACABO	109	109	100,000	0,000

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

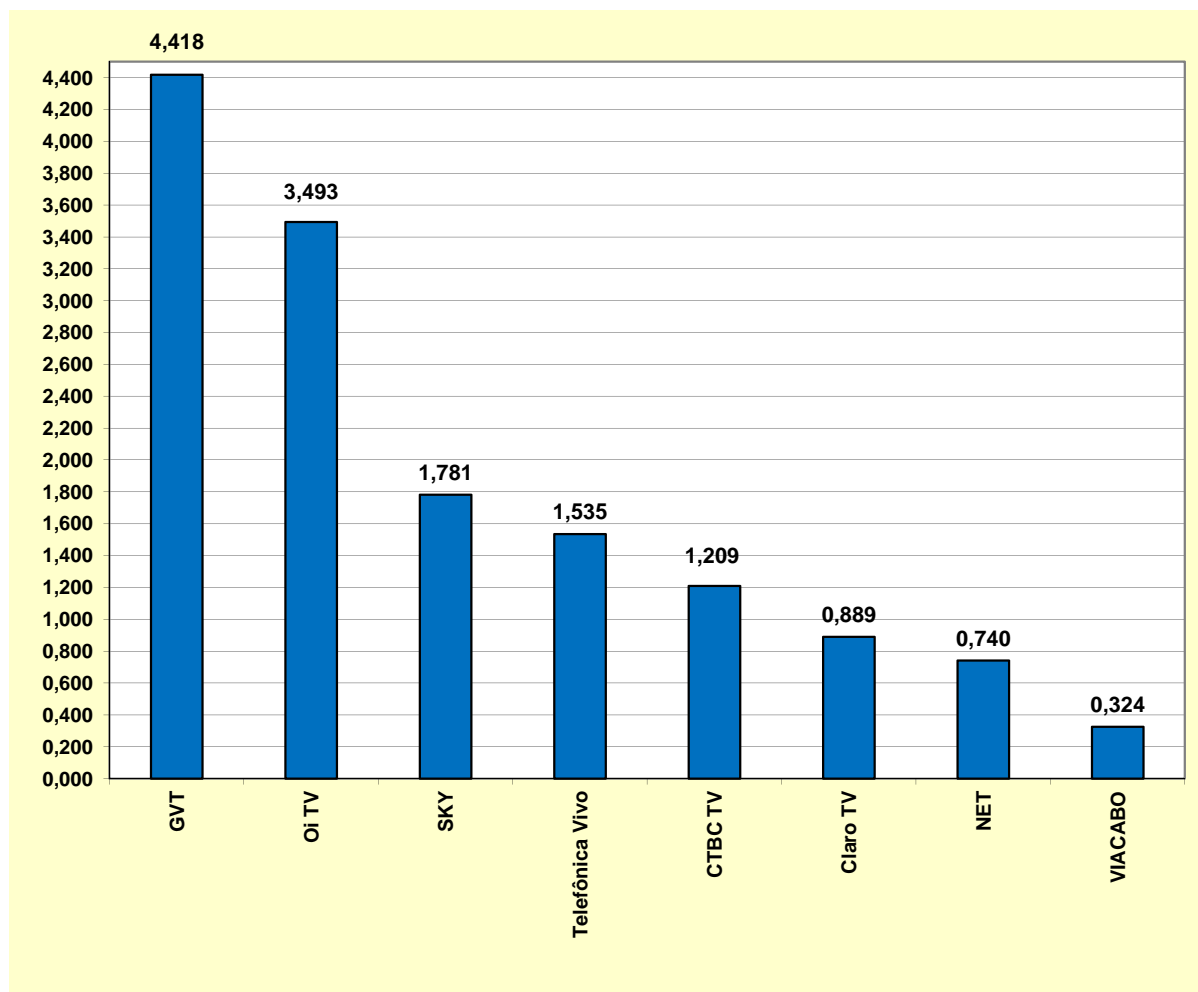
Data de referência: 07/02/2013

Índice de Desempenho no Atendimento (IDA)
TV por Assinatura
Mês: 01/2013

Holding	Índice de Desempenho do Atendimento
NET	98,611
Claro TV	96,324
CTBC TV	91,400
Telefônica Vivo	80,970
SKY	75,938
VIACABO	72,027
Oi TV	56,258
GVT	42,037



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Assinantes
GVT	4,418
Oi TV	3,493
SKY	1,781
Telefônica Vivo	1,535
CTBC TV	1,209
Claro TV	0,889
NET	0,740
VIACABO	0,324



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