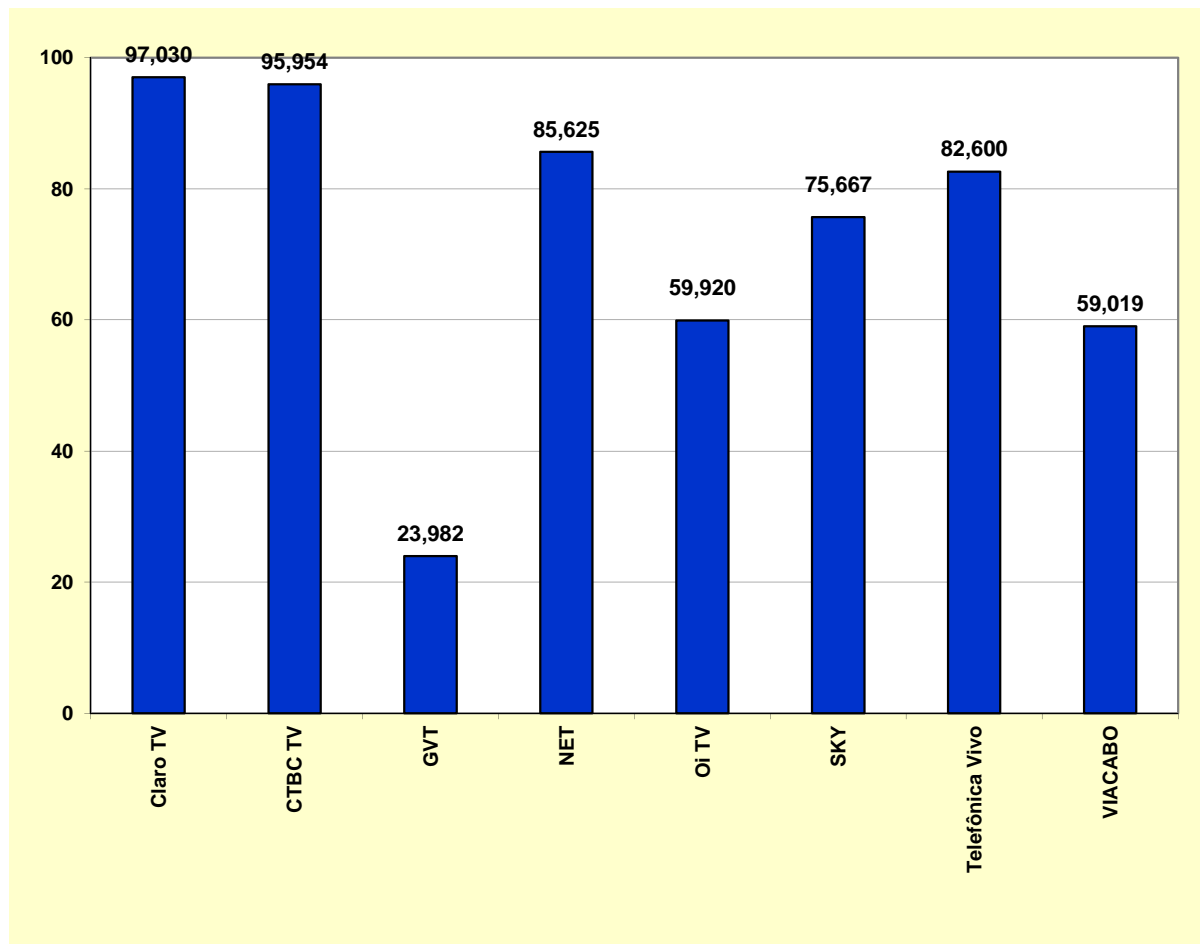




**Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura  
2013/02  
Agrupa Valores**

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	2,970	0,000	0,000	0,000	97,030
CTBC TV	100	4,046	0,000	0,000	0,000	95,954
GVT	100	64,389	5,931	5,698	0,000	23,982
NET	100	3,665	5,268	5,442	0,000	85,625
Oi TV	100	40,080	0,000	0,000	0,000	59,920
SKY	100	13,345	8,009	0,000	2,979	75,667
Telefônica Vivo	100	17,400	0,000	0,000	0,000	82,600
VIACABO	100	0,000	23,810	17,172	0,000	59,019



Data de referência: 07/03/2013



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura  
2013/02  
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	2.734	3.242.968	0,843	2,970
CTBC TV	108	118.296	0,913	4,046
GVT	2.264	468.223	4,835	64,389
NET	4.857	5.468.283	0,888	3,665
Oi TV	2.634	809.160	3,255	40,080
SKY	7.916	5.216.679	1,517	13,345
Telefônica Vivo	1.006	564.857	1,781	17,400
VIACABO	33	108.512	0,304	0,000

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

Data de referência: 07/03/2013



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura  
2013/02  
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	2.580	191	7,403	0,000
CTBC TV	108	3	2,778	0,000
GVT	2.192	208	9,489	5,931
NET	4.651	392	8,428	5,268
Oi TV	2.479	167	6,737	0,000
SKY	7.250	929	12,814	8,009
Telefônica Vivo	999	72	7,207	0,000
VIACABO	21	8	38,095	23,810

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

Data de referência: 07/03/2013



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura  
2013/02  
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	2.734	2.349	85,918	0,000
CTBC TV	108	100	92,593	0,000
GVT	2.264	1.877	82,906	5,698
NET	4.857	4.064	83,673	5,442
Oi TV	2.634	2.267	86,067	0,000
SKY	7.916	6.864	86,710	0,000
Telefônica Vivo	1.006	883	87,773	0,000
VIACABO	33	16	48,485	17,172

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

Data de referência: 07/03/2013



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura  
Período: 2012/11 a 2013/01  
Taxa Resolvidas no Período

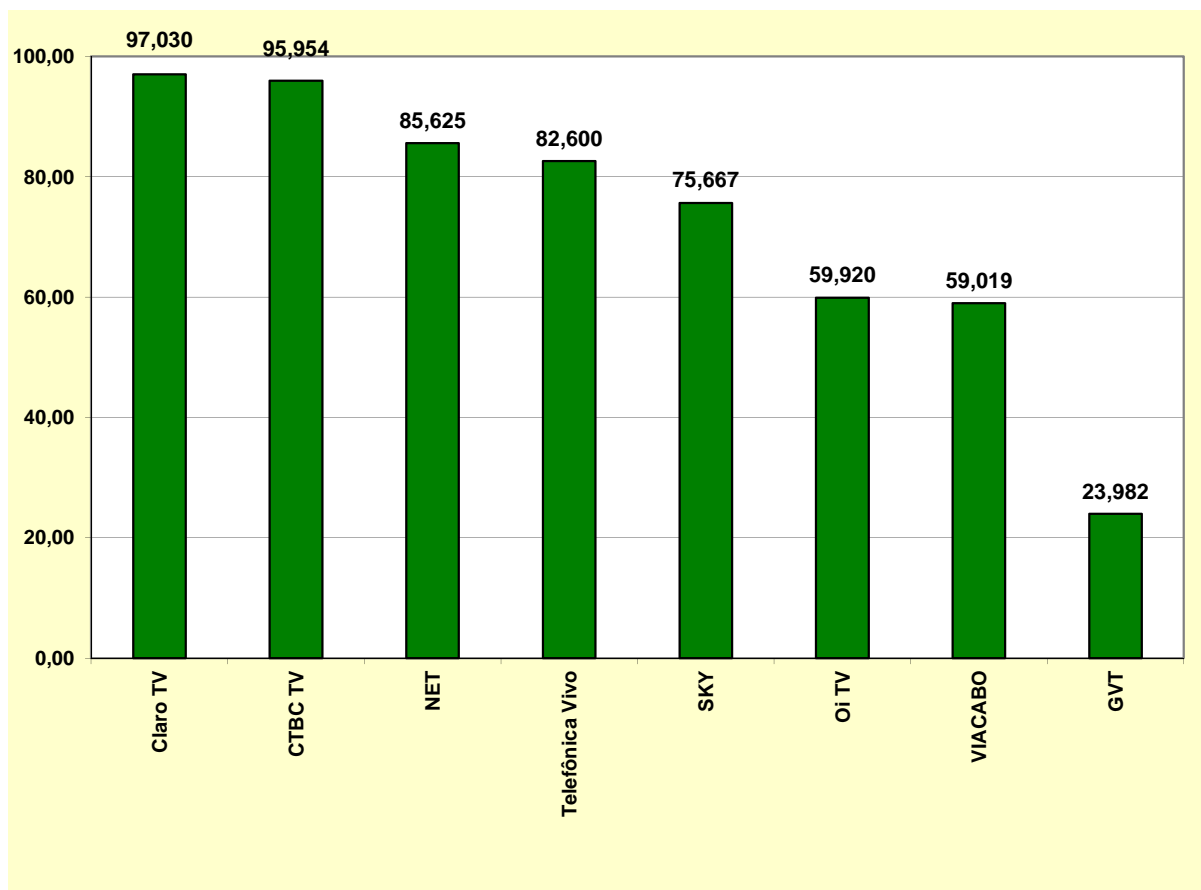
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde de Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (h) (((100-c)/(100-d))*e
Claro TV	7.444	7.377	99,100	0,000
CTBC TV	464	464	100,000	0,000
GVT	4.147	4.147	100,000	0,000
NET	10.308	10.265	99,583	0,000
Oi TV	7.201	7.181	99,722	0,000
SKY	23.430	23.081	98,510	2,979
Telefônica Vivo	2.485	2.481	99,839	0,000
VIACABO	104	104	100,000	0,000

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

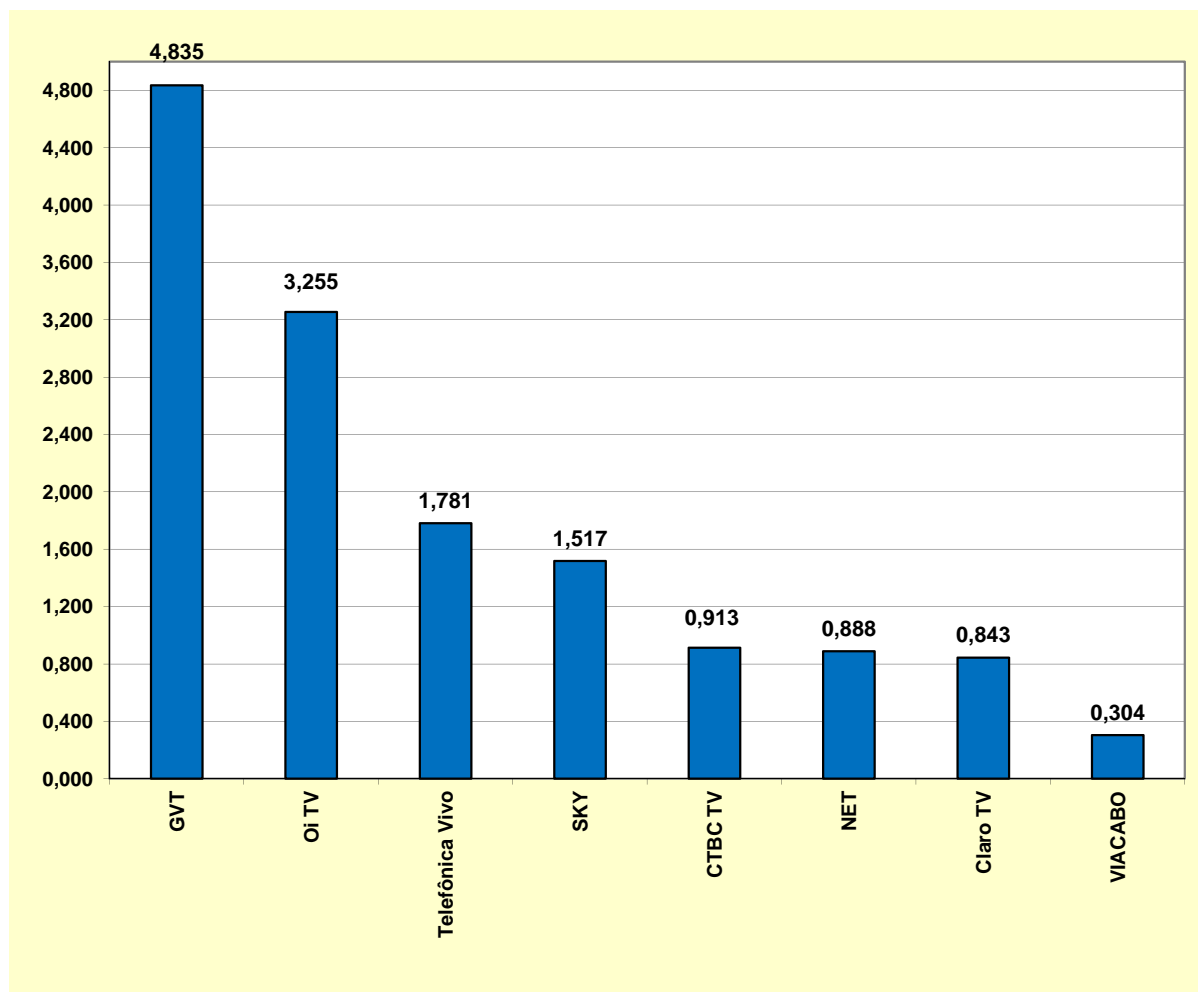
Data de referência: 07/03/2013

Índice de Desempenho no Atendimento (IDA)  
TV por Assinatura  
Mês: 02/2013

Holding	Índice de Desempenho do Atendimento
Claro TV	97,030
CTBC TV	95,954
NET	85,625
Telefônica Vivo	82,600
SKY	75,667
Oi TV	59,920
VIACABO	59,019
GVT	23,982



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Assinantes
GVT	4,835
Oi TV	3,255
Telefônica Vivo	1,781
SKY	1,517
CTBC TV	0,913
NET	0,888
Claro TV	0,843
VIACABO	0,304



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