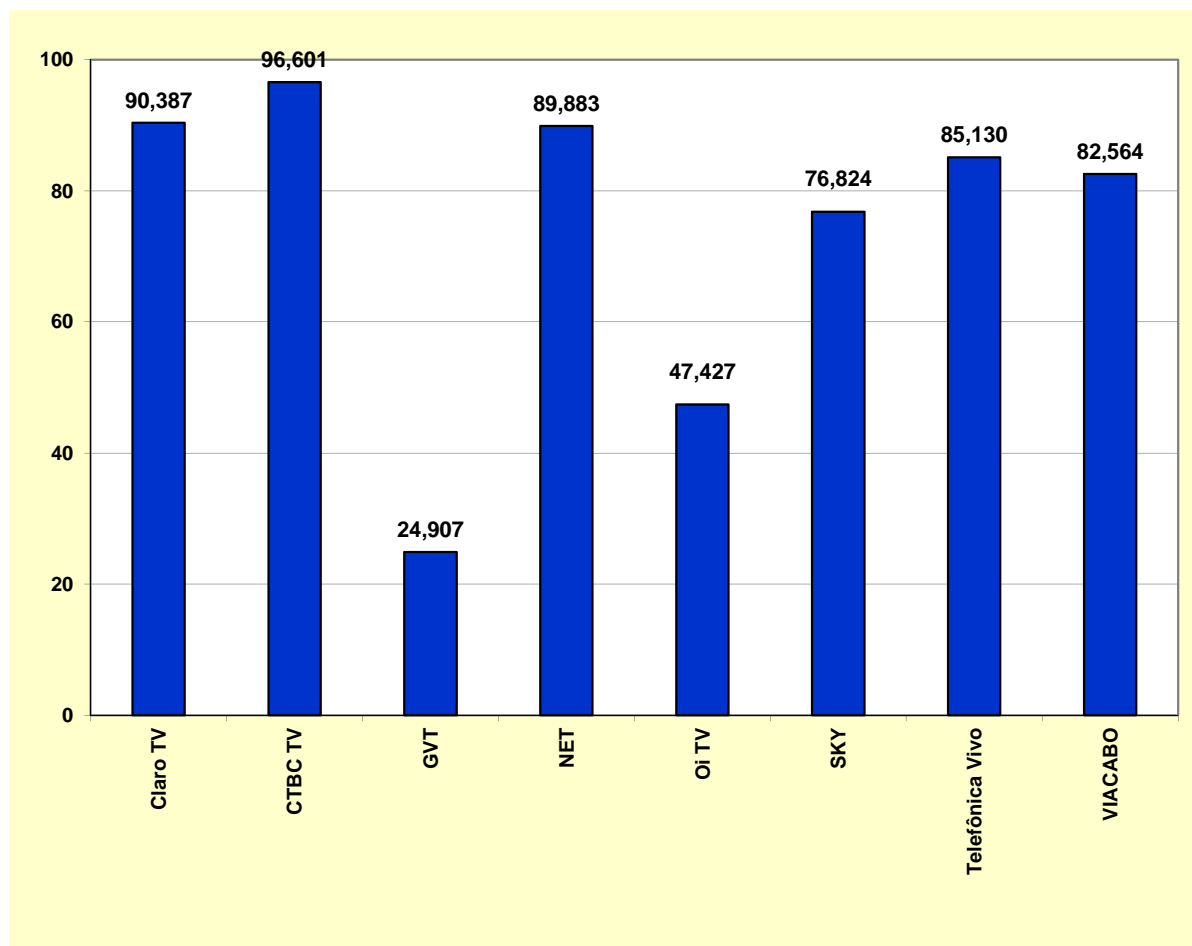




Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2013/03
Agrupa Valores

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	3,429	0,000	6,184	0,000	90,387
CTBC TV	100	3,399	0,000	0,000	0,000	96,601
GVT	100	65,223	0,000	9,870	0,000	24,907
NET	100	4,922	5,195	0,000	0,000	89,883
Oi TV	100	46,978	5,595	0,000	0,000	47,427
SKY	100	16,354	6,821	0,000	0,000	76,824
Telefônica Vivo	100	14,870	0,000	0,000	0,000	85,130
VIACABO	100	0,000	9,375	6,061	2,000	82,564



Data de referência: 05/04/2013



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2013/03
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	2.857	3.273.023	0,873	3,429
CTBC TV	105	120.561	0,871	3,399
GVT	2.381	486.964	4,889	65,223
NET	5.350	5.515.716	0,970	4,922
Oi TV	3.112	840.263	3,704	46,978
SKY	9.008	5.258.503	1,713	16,354
Telefônica Vivo	898	555.512	1,617	14,870
VIACABO	44	109.777	0,401	0,000

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

Data de referência: 05/04/2013



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2013/03
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	2.627	197	7,499	0,000
CTBC TV	105	8	7,619	0,000
GVT	2.233	148	6,628	0,000
NET	5.294	440	8,311	5,195
Oi TV	2.938	263	8,952	5,595
SKY	8.503	928	10,914	6,821
Telefônica Vivo	892	63	7,063	0,000
VIACABO	40	6	15,000	9,375

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

Data de referência: 05/04/2013



**Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2013/03
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	2.857	2.327	81,449	6,184
CTBC TV	105	94	89,524	0,000
GVT	2.381	1.676	70,391	9,870
NET	5.350	4.575	85,514	0,000
Oi TV	3.112	2.673	85,893	0,000
SKY	9.008	7.906	87,766	0,000
Telefônica Vivo	898	801	89,198	0,000
VIACABO	44	36	81,818	6,061

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

Data de referência: 05/04/2013



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
Período: 2012/12 a 2013/02
Taxa Resolvidas no Período

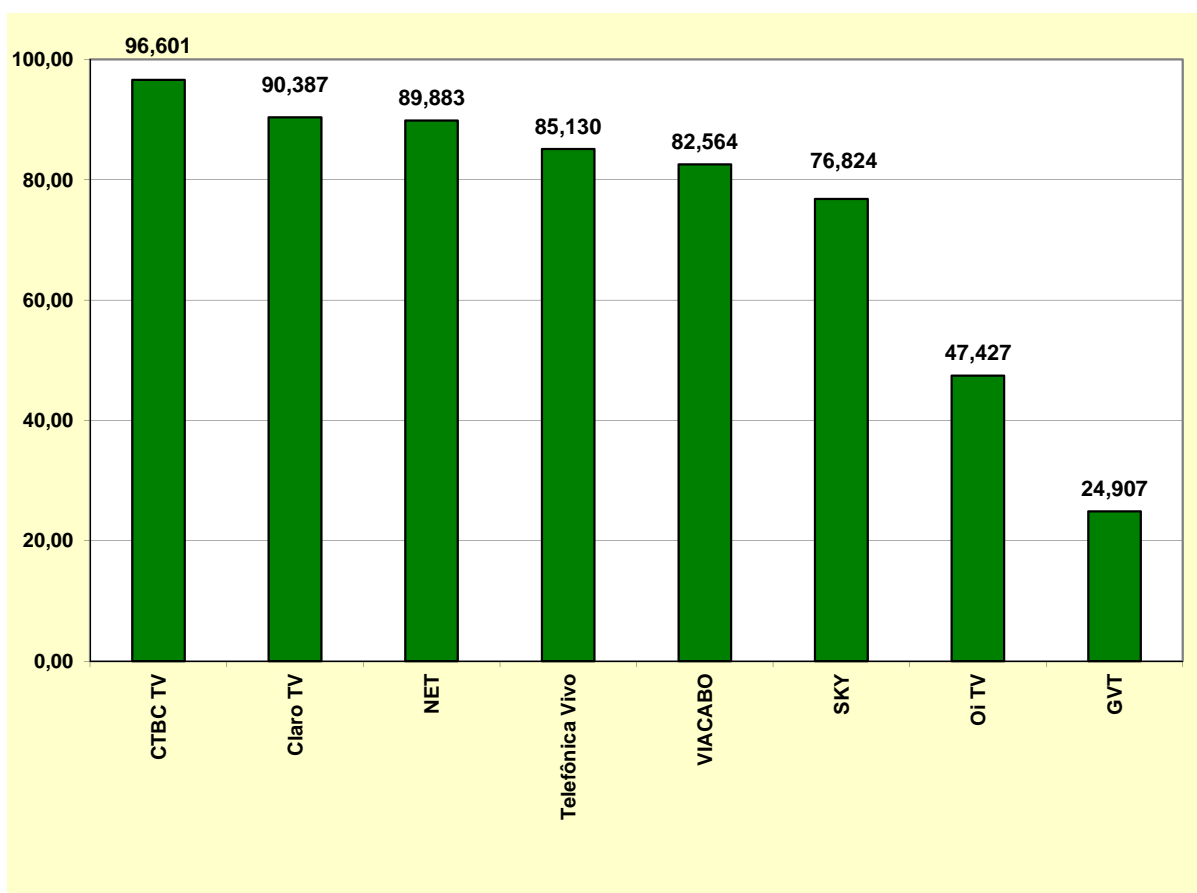
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde de Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (h) (((100-c)/(100-d))*e
Claro TV	7.821	7.751	99,105	0,000
CTBC TV	355	355	100,000	0,000
GVT	5.496	5.494	99,964	0,000
NET	11.971	11.933	99,683	0,000
Oi TV	7.545	7.518	99,642	0,000
SKY	24.326	24.111	99,116	0,000
Telefônica Vivo	2.673	2.672	99,963	0,000
VIACABO	100	99	99,000	2,000

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

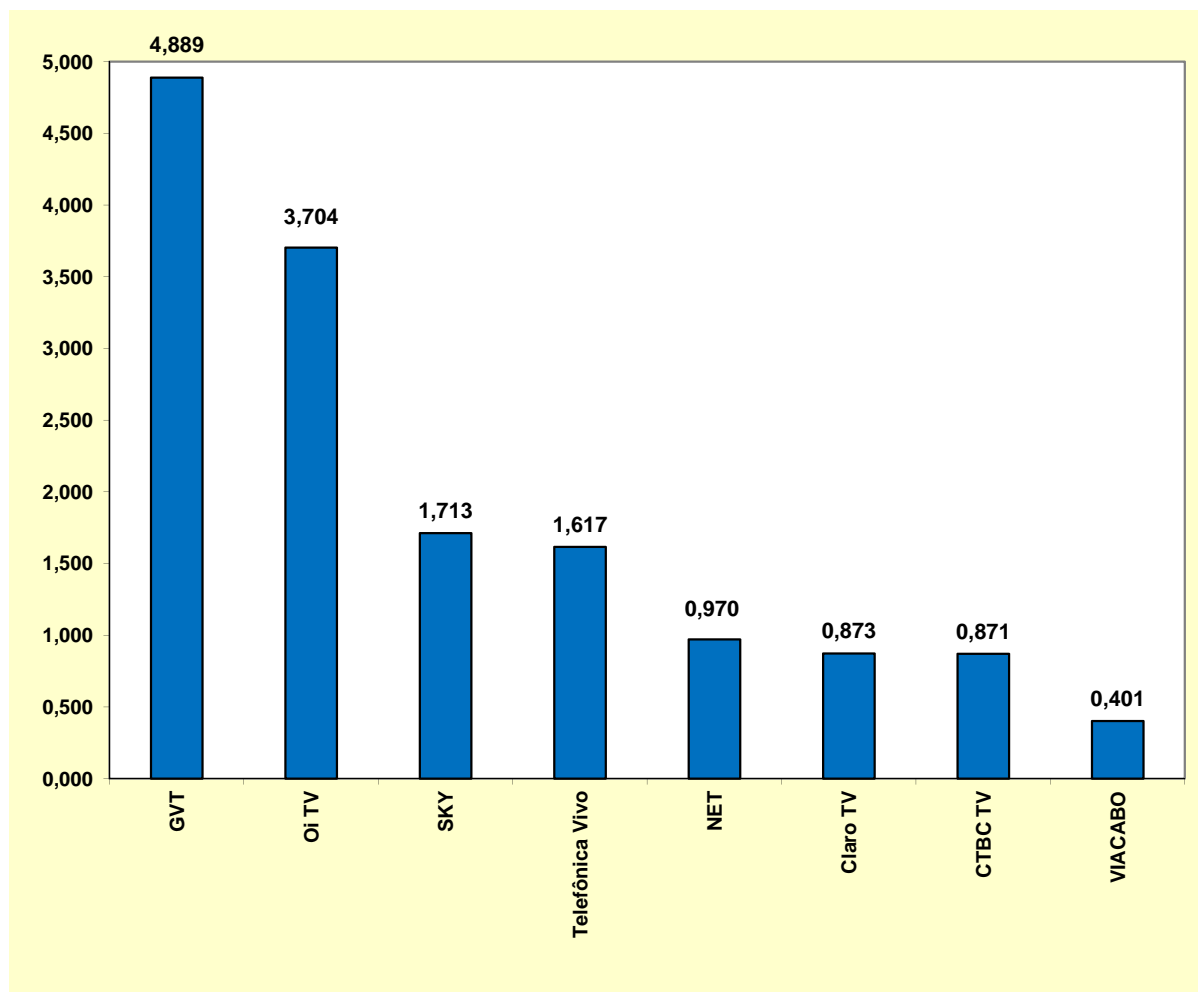
Data de referência: 05/04/2013

Índice de Desempenho no Atendimento (IDA)
TV por Assinatura
Mês: 03/2013

Holding	Índice de Desempenho do Atendimento
CTBC TV	96,601
Claro TV	90,387
NET	89,883
Telefônica Vivo	85,130
VIACABO	82,564
SKY	76,824
Oi TV	47,427
GVT	24,907



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Assinantes
GVT	4,889
Oi TV	3,704
SKY	1,713
Telefônica Vivo	1,617
NET	0,970
Claro TV	0,873
CTBC TV	0,871
VIACABO	0,401



Total de Assinantes: 16.160.319

Total de Reclamações: 23.755

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