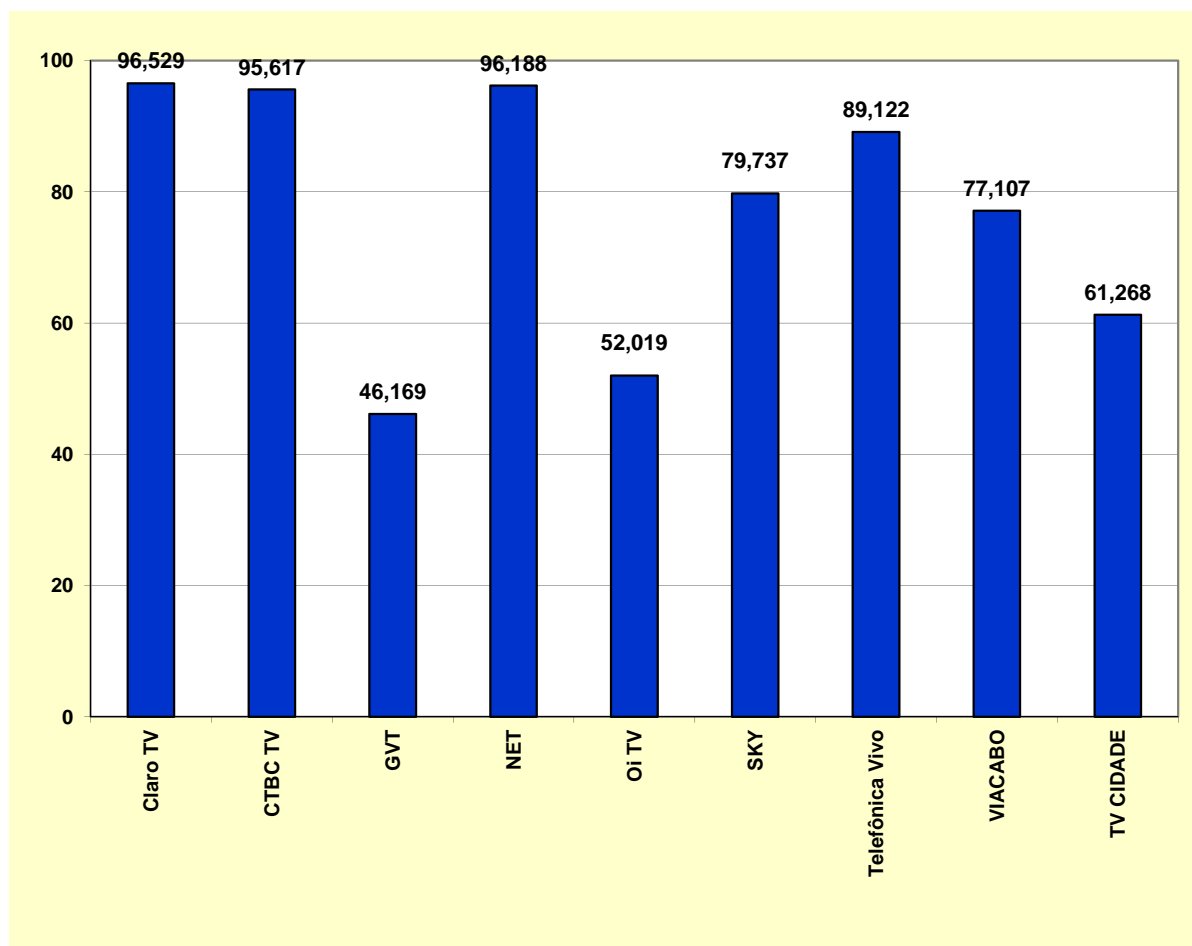




Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2013/04
Agrupa Valores

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	3,471	0,000	0,000	0,000	96,529
CTBC TV	100	4,383	0,000	0,000	0,000	95,617
GVT	100	48,104	5,727	0,000	0,000	46,169
NET	100	3,812	0,000	0,000	0,000	96,188
Oi TV	100	47,981	0,000	0,000	0,000	52,019
SKY	100	11,858	8,404	0,000	0,000	79,737
Telefônica Vivo	100	10,878	0,000	0,000	0,000	89,122
VIACABO	100	0,000	17,045	5,848	0,000	77,107
TV CIDADE	100	12,627	15,744	10,360	0,000	61,268



Data de referência: 08/05/2013



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2013/04
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	2.894	3.305.106	0,876	3,471
CTBC TV	118	126.215	0,935	4,383
GVT	1.892	500.958	3,777	48,104
NET	4.971	5.537.135	0,898	3,812
Oi TV	3.231	857.313	3,769	47,981
SKY	7.591	5.342.814	1,421	11,858
Telefônica Vivo	722	532.033	1,357	10,878
VIACABO	57	111.341	0,512	0,000
TV CIDADE	148	100.627	1,471	12,627

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

Data de referência: 08/05/2013



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2013/04
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	2.788	215	7,712	0,000
CTBC TV	118	2	1,695	0,000
GVT	1.877	172	9,164	5,727
NET	4.948	393	7,943	0,000
Oi TV	2.995	193	6,444	0,000
SKY	7.102	955	13,447	8,404
Telefônica Vivo	719	38	5,285	0,000
VIACABO	55	15	27,273	17,045
TV CIDADE	131	33	25,191	15,744

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

Data de referência: 08/05/2013



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2013/04
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	2.894	2.504	86,524	0,000
CTBC TV	118	115	97,458	0,000
GVT	1.892	1.626	85,941	0,000
NET	4.971	4.316	86,824	0,000
Oi TV	3.231	2.789	86,320	0,000
SKY	7.591	6.590	86,813	0,000
Telefônica Vivo	722	650	90,028	0,000
VIACABO	57	47	82,456	5,848
TV CIDADE	148	102	68,919	10,360

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

Data de referência: 08/05/2013



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
Período: 2013/01 a 2013/03
Taxa Resolvidas no Período

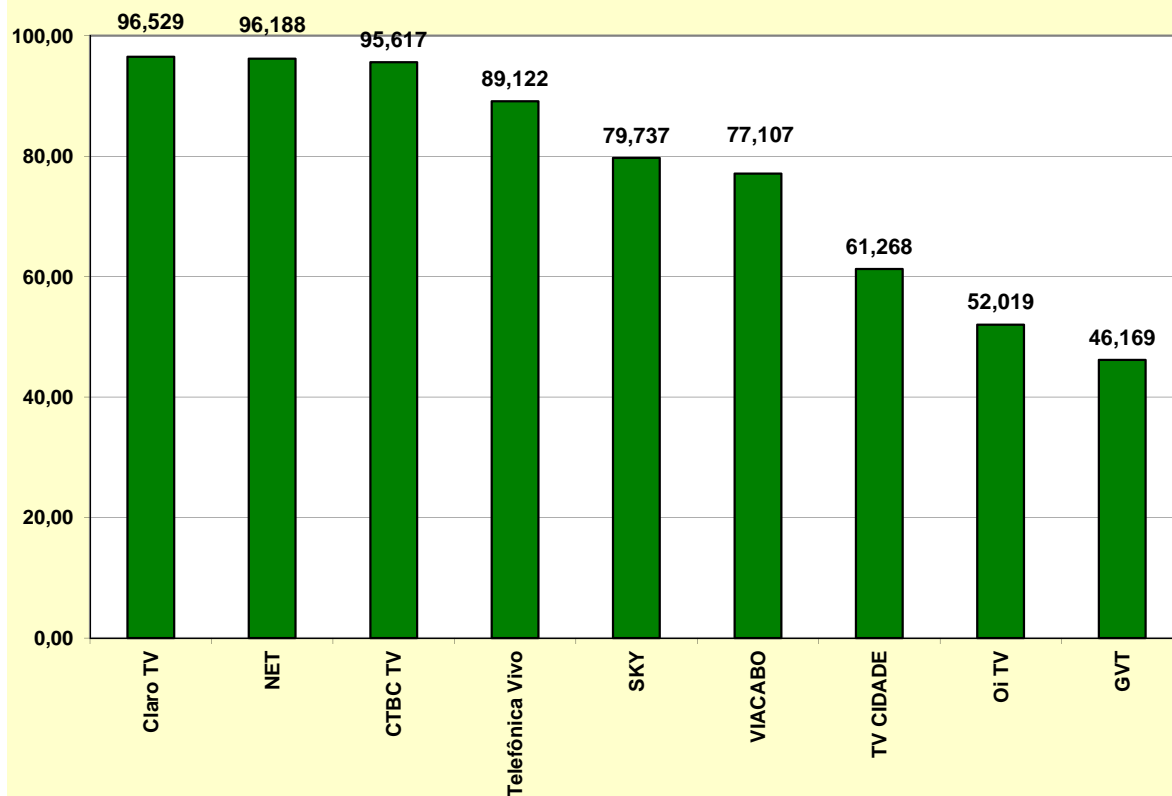
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde de Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (h) (((100-c)/(100-d))*e
Claro TV	8.476	8.439	99,563	0,000
CTBC TV	355	355	100,000	0,000
GVT	6.573	6.573	100,000	0,000
NET	14.525	14.504	99,855	0,000
Oi TV	8.525	8.491	99,601	0,000
SKY	26.121	25.874	99,054	0,000
Telefônica Vivo	2.795	2.794	99,964	0,000
VIACABO	112	111	99,107	0,000
TV CIDADE	593	592	99,831	0,000

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

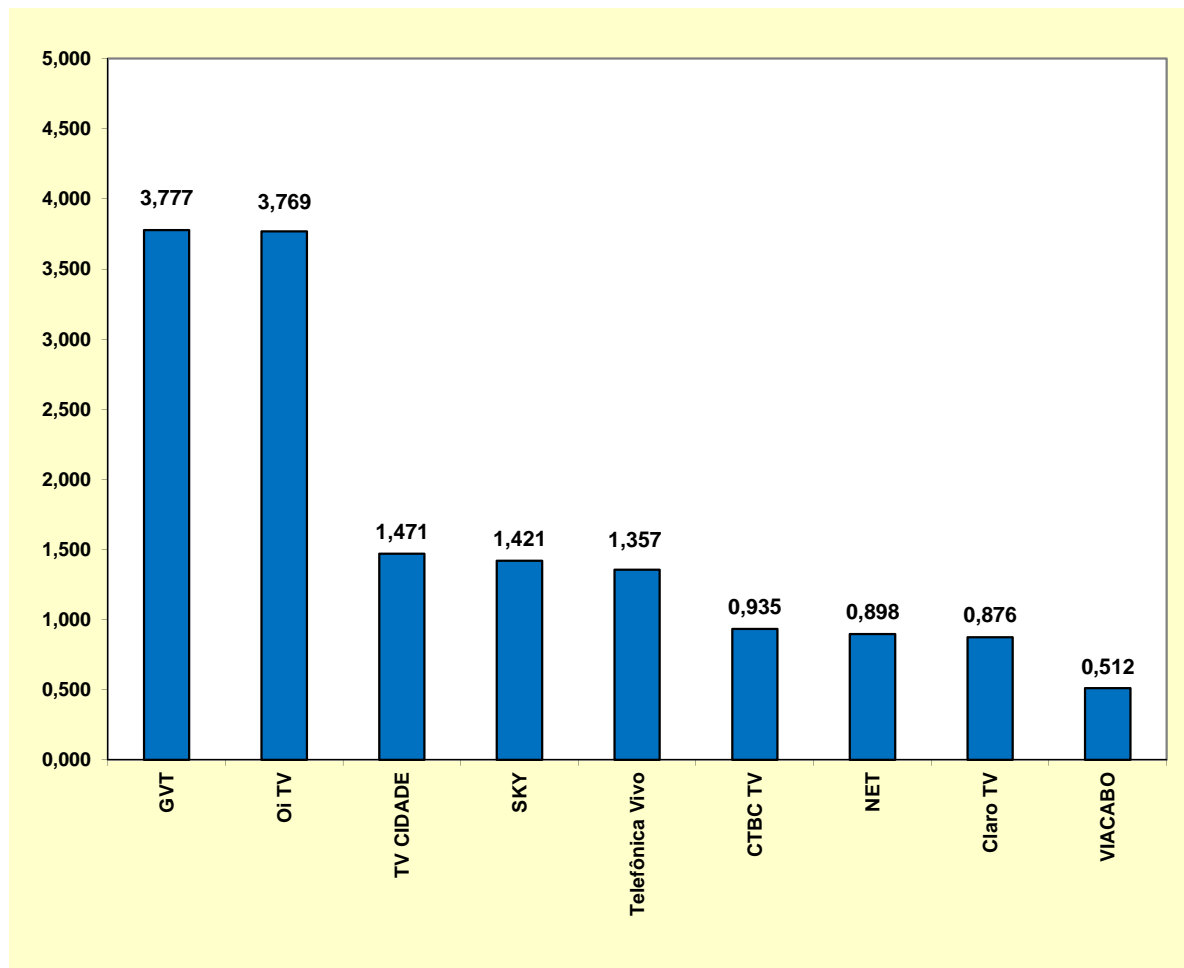
Data de referência: 08/05/2013

Índice de Desempenho no Atendimento (IDA)
TV por Assinatura
Mês: 04/2013

Holding	Índice de Desempenho do Atendimento
Claro TV	96,529
NET	96,188
CTBC TV	95,617
Telefônica Vivo	89,122
SKY	79,737
VIACABO	77,107
TV CIDADE	61,268
Oi TV	52,019
GVT	46,169



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Assinantes
GVT	3,777
Oi TV	3,769
TV CIDADE	1,471
SKY	1,421
Telefônica Vivo	1,357
CTBC TV	0,935
NET	0,898
Claro TV	0,876
VIACABO	0,512



Total de Assinantes: 16.413.542

Total de Reclamações: 21.468

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