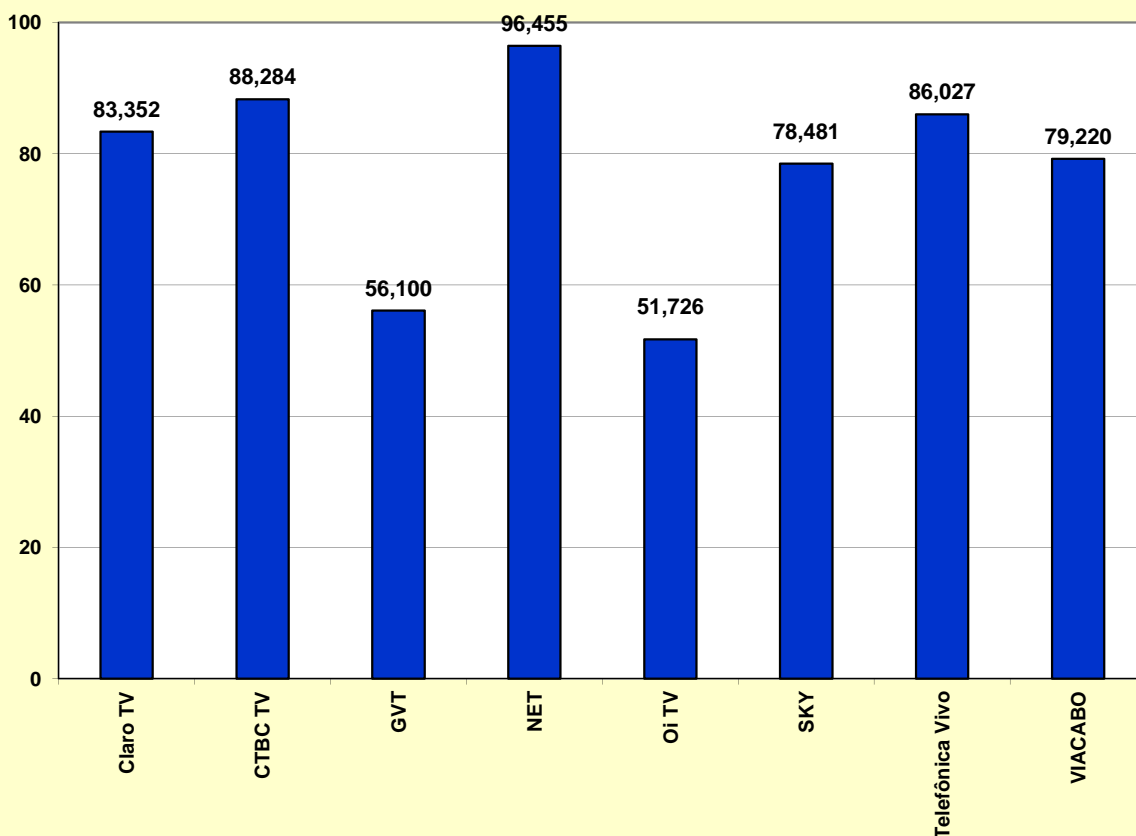




Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura  
2013/05  
Agrupa Valores

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	2,855	5,212	6,183	2,397	83,352
CTBC TV	100	6,507	5,208	0,000	0,000	88,284
GVT	100	38,634	5,266	0,000	0,000	56,100
NET	100	3,545	0,000	0,000	0,000	96,455
Oi TV	100	48,274	0,000	0,000	0,000	51,726
SKY	100	11,290	8,094	0,000	2,136	78,481
Telefônica Vivo	100	13,973	0,000	0,000	0,000	86,027
VIACABO	100	0,000	14,113	6,667	0,000	79,220



Data de referência: 07/06/2013



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura  
2013/05  
Reclamações

Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Número de Assinantes (b)	Índice de Reclamações (c) $(a \cdot 1000) / b$	Fator Reclamações (f) $((c-d) / d) \cdot e$
Claro TV	2.787	3.335.332	0,836	2,855
CTBC TV	134	124.885	1,073	6,507
GVT	1.632	516.257	3,161	38,634
NET	4.907	5.573.333	0,880	3,545
Oi TV	3.354	885.472	3,788	48,274
SKY	7.213	5.212.365	1,384	11,290
Telefônica Vivo	828	531.364	1,558	13,973
VIACABO	65	111.892	0,581	0,000

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

Data de referência: 07/06/2013



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura  
2013/05  
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	2.590	216	8,340	5,212
CTBC TV	132	11	8,333	5,208
GVT	1.626	137	8,426	5,266
NET	4.864	318	6,538	0,000
Oi TV	3.259	194	5,953	0,000
SKY	6.772	877	12,950	8,094
Telefônica Vivo	825	60	7,273	0,000
VIACABO	62	14	22,581	14,113

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

Data de referência: 07/06/2013



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura  
2013/05  
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	2.787	2.270	81,450	6,183
CTBC TV	134	118	88,060	0,000
GVT	1.632	1.442	88,358	0,000
NET	4.907	4.314	87,915	0,000
Oi TV	3.354	2.945	87,806	0,000
SKY	7.213	6.222	86,261	0,000
Telefônica Vivo	828	731	88,285	0,000
VIACABO	65	52	80,000	6,667

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

Data de referência: 07/06/2013



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura  
Período: 2013/02 a 2013/04  
Taxa Resolvidas no Período

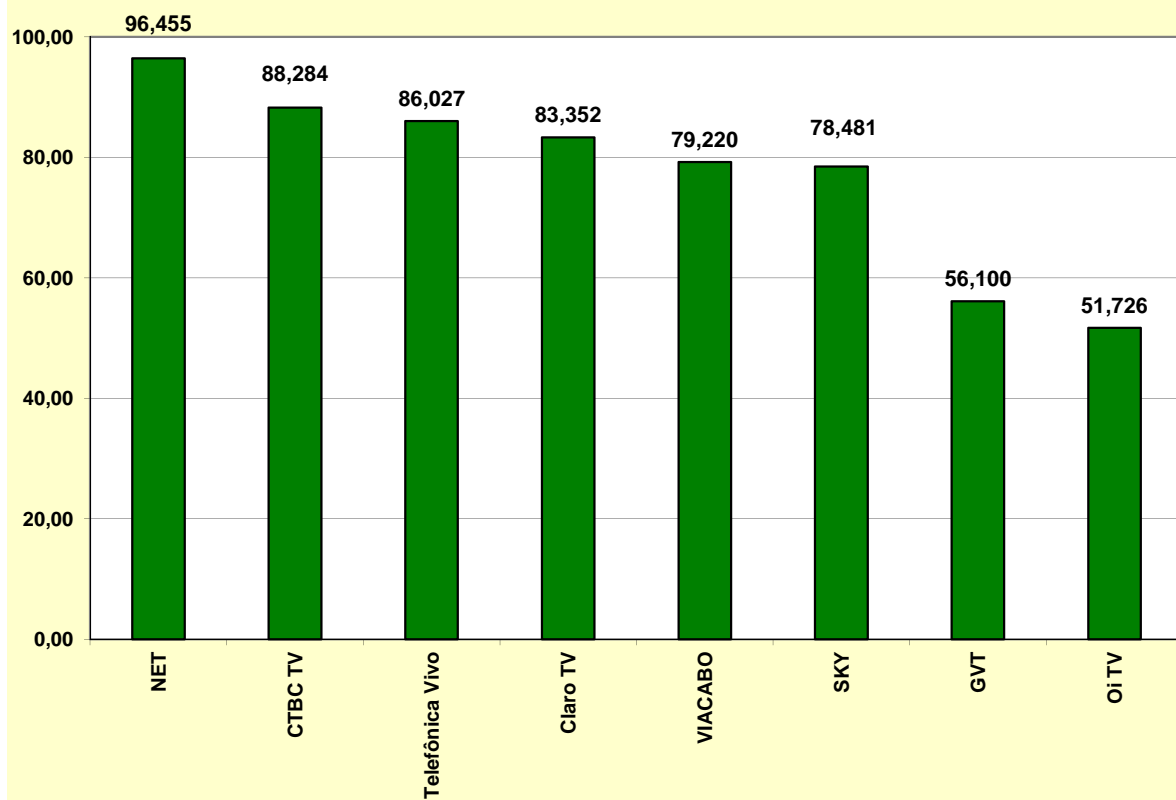
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde de Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (h) (((100-c)/(100-d))*e
Claro TV	8.512	8.410	98,802	2,397
CTBC TV	333	333	100,000	0,000
GVT	6.470	6.470	100,000	0,000
NET	15.428	15.401	99,825	0,000
Oi TV	8.987	8.976	99,878	0,000
SKY	24.535	24.273	98,932	2,136
Telefônica Vivo	2.622	2.613	99,657	0,000
VIACABO	133	132	99,248	0,000

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

Data de referência: 07/06/2013

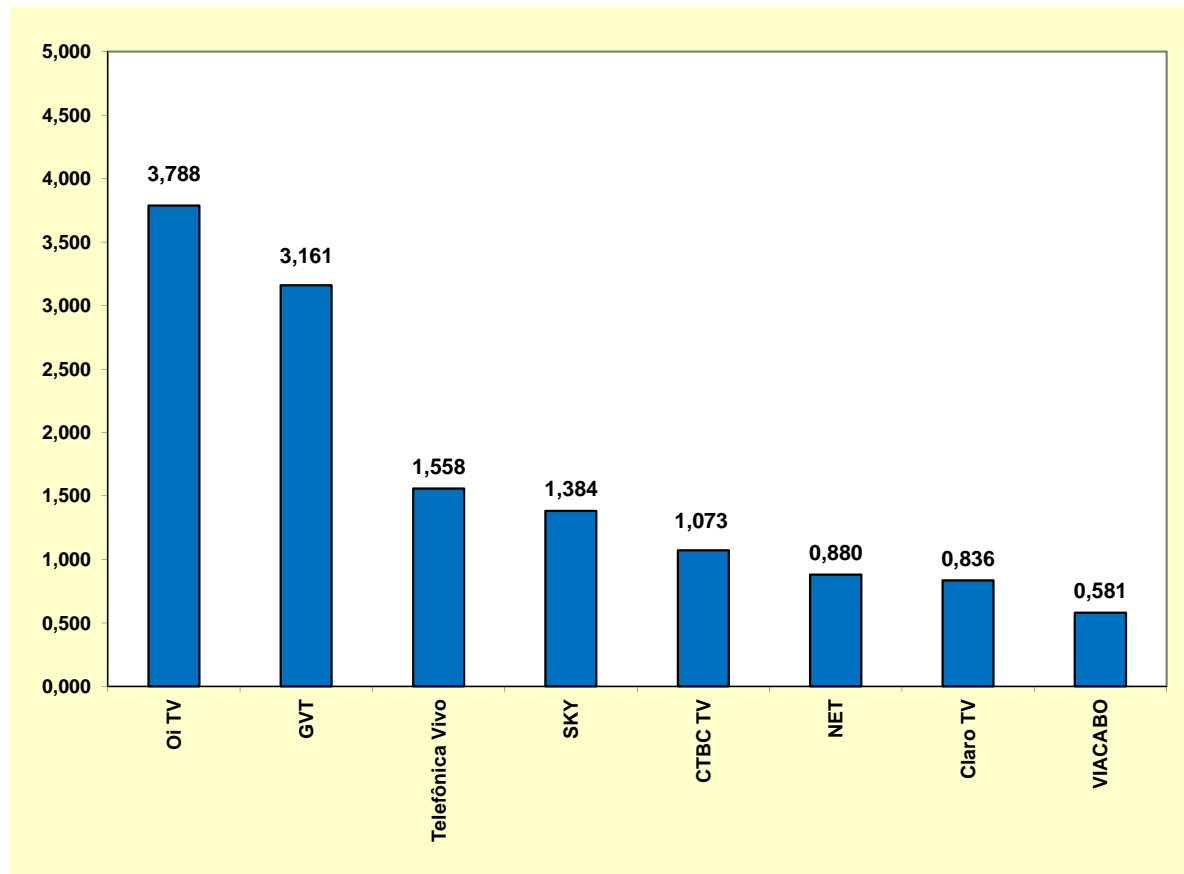
Índice de Desempenho no Atendimento (IDA)  
TV por Assinatura  
Mês: 05/2013

Holding	Índice de Desempenho do Atendimento
NET	96,455
CTBC TV	88,284
Telefônica Vivo	86,027
Claro TV	83,352
VIACABO	79,220
SKY	78,481
GVT	56,100
Oi TV	51,726



**Ranking das Prestadoras  
TV por Assinatura  
Mês: 05/2013**

Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Assinantes
Oi TV	3,788
GVT	3,161
Telefônica Vivo	1,558
SKY	1,384
CTBC TV	1,073
NET	0,880
Claro TV	0,836
VIACABO	0,581



Total de Assinantes: 16.290.900

Total de Reclamações: 20.920

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