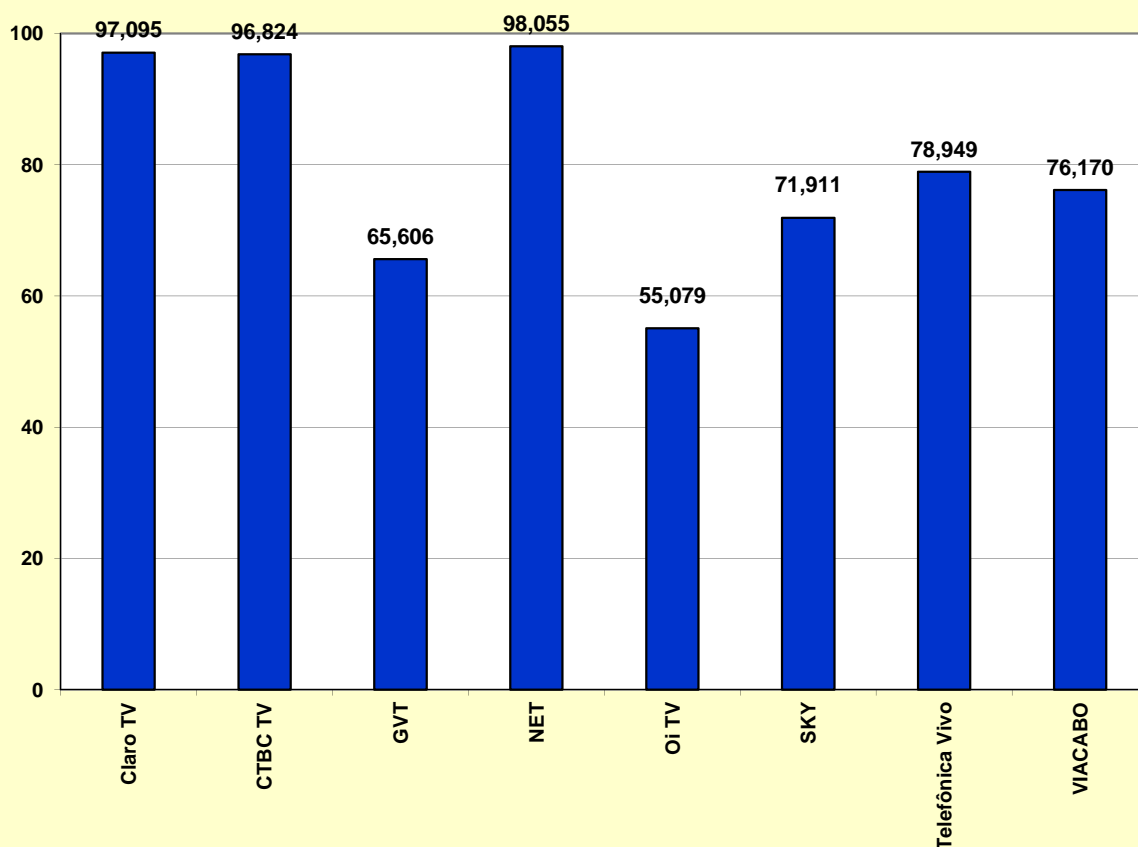


Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2013/06
Agrupa Valores

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	2,905	0,000	0,000	0,000	97,095
CTBC TV	100	3,176	0,000	0,000	0,000	96,824
GVT	100	28,776	5,618	0,000	0,000	65,606
NET	100	1,945	0,000	0,000	0,000	98,055
Oi TV	100	44,921	0,000	0,000	0,000	55,079
SKY	100	9,592	8,662	5,430	4,406	71,911
Telefônica Vivo	100	21,051	0,000	0,000	0,000	78,949
VIACABO	100	0,000	9,549	11,872	2,410	76,170



Data de referência: 05/07/2013



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2013/06
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	2.819	3.360.527	0,839	2,905
CTBC TV	108	126.105	0,856	3,176
GVT	1.337	530.464	2,520	28,776
NET	4.367	5.624.483	0,776	1,945
Oi TV	3.175	889.396	3,570	44,921
SKY	6.581	5.167.826	1,273	9,592
Telefônica Vivo	1.035	512.811	2,018	21,051
VIACABO	73	113.968	0,641	0,000

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

Data de referência: 05/07/2013



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2013/06
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	2.632	199	7,561	0,000
CTBC TV	108	5	4,630	0,000
GVT	1.335	120	8,989	5,618
NET	4.345	274	6,306	0,000
Oi TV	3.008	171	5,685	0,000
SKY	5.953	825	13,859	8,662
Telefônica Vivo	1.022	49	4,795	0,000
VIACABO	72	11	15,278	9,549

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

Data de referência: 05/07/2013



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2013/06
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	2.819	2.439	86,520	0,000
CTBC TV	108	101	93,519	0,000
GVT	1.337	1.199	89,678	0,000
NET	4.367	3.837	87,864	0,000
Oi TV	3.175	2.798	88,126	0,000
SKY	6.581	5.509	83,711	5,430
Telefônica Vivo	1.035	925	89,372	0,000
VIACABO	73	47	64,384	11,872

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

Data de referência: 05/07/2013



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
Período: 2013/03 a 2013/05
Taxa Resolvidas no Período

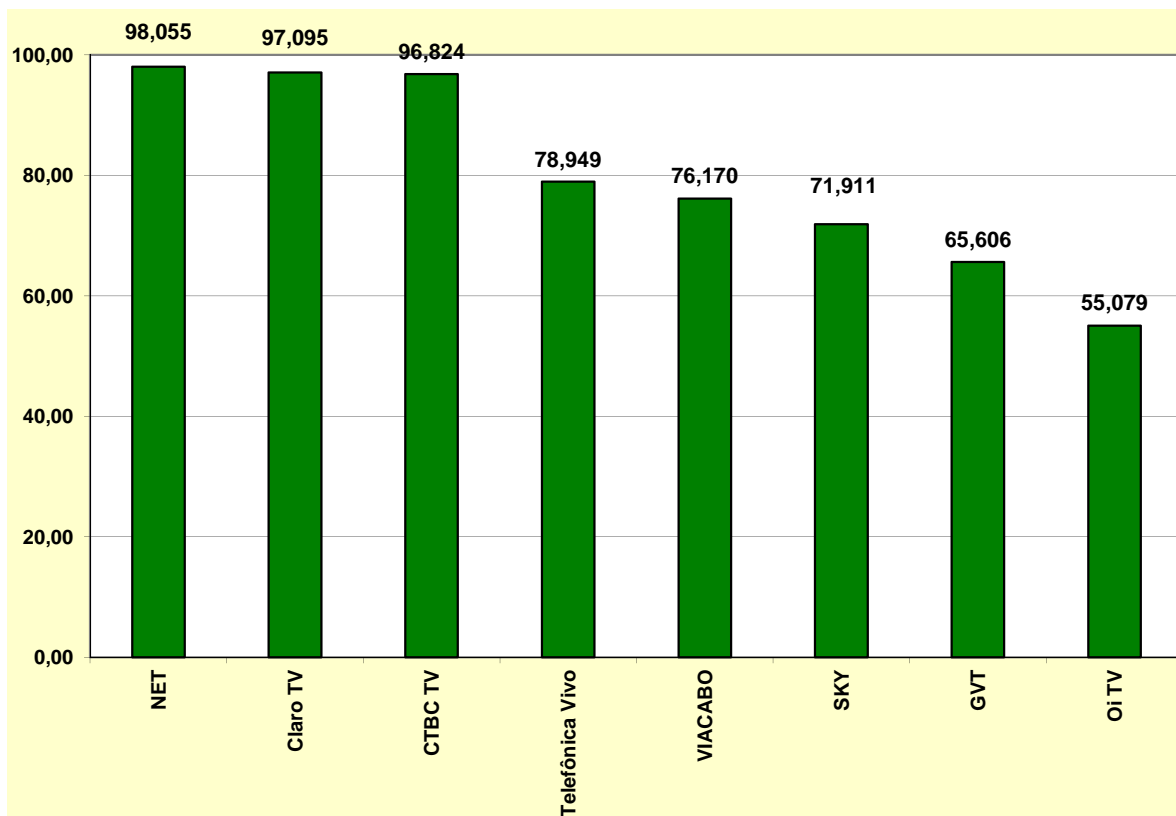
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde de Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (h) (((100-c)/(100-d))*e
Claro TV	8.558	8.492	99,229	0,000
CTBC TV	356	356	100,000	0,000
GVT	5.912	5.909	99,949	0,000
NET	15.403	15.381	99,857	0,000
Oi TV	9.711	9.687	99,753	0,000
SKY	23.829	23.304	97,797	4,406
Telefônica Vivo	2.446	2.442	99,836	0,000
VIACABO	166	164	98,795	2,410

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

Data de referência: 05/07/2013

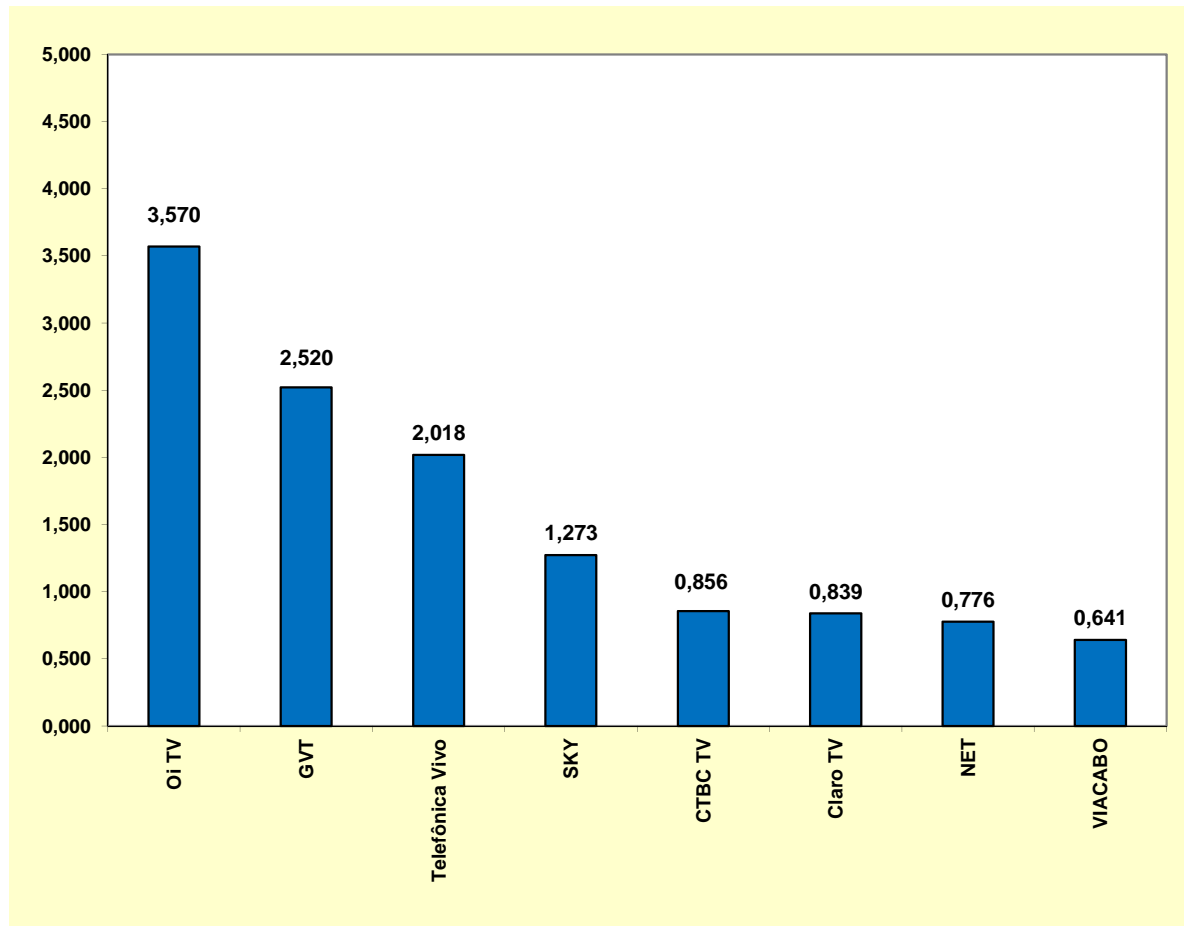
Índice de Desempenho no Atendimento (IDA)
TV por Assinatura
Mês: 06/2013

Holding	Índice de Desempenho do Atendimento
NET	98,055
Claro TV	97,095
CTBC TV	96,824
Telefônica Vivo	78,949
VIACABO	76,170
SKY	71,911
GVT	65,606
Oi TV	55,079



**Ranking das Prestadoras
TV por Assinatura
Mês: 06/2013**

Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Assinantes
Oi TV	3,570
GVT	2,520
Telefônica Vivo	2,018
SKY	1,273
CTBC TV	0,856
Claro TV	0,839
NET	0,776
VIACABO	0,641



Total de Assinantes: 15.585.124

Total de Reclamações: 18.279

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