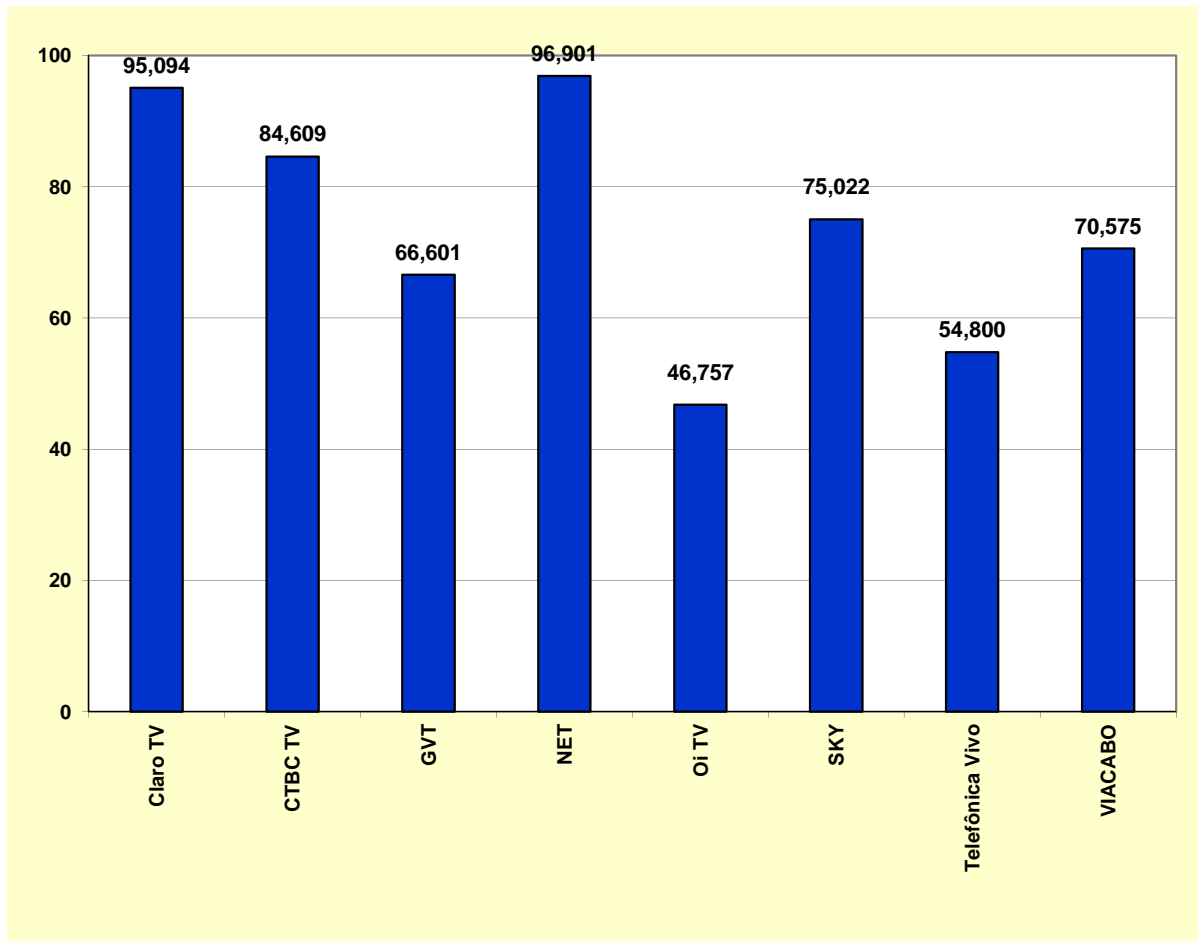




**Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2013/07
Agrupa Valores**

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	4,906	0,000	0,000	0,000	95,094
CTBC TV	100	10,120	5,271	0,000	0,000	84,609
GVT	100	28,210	5,189	0,000	0,000	66,601
NET	100	3,099	0,000	0,000	0,000	96,901
Oi TV	100	53,243	0,000	0,000	0,000	46,757
SKY	100	11,844	6,544	6,589	0,000	75,022
Telefônica Vivo	100	45,200	0,000	0,000	0,000	54,800
VIACABO	100	2,558	17,647	9,220	0,000	70,575



Data de referência: 07/08/2013



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2013/07
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	3.293	3.398.637	0,969	4,906
CTBC TV	166	126.933	1,308	10,120
GVT	1.352	544.355	2,484	28,210
NET	4.820	5.660.955	0,851	3,099
Oi TV	3.699	899.827	4,111	53,243
SKY	7.421	5.226.455	1,420	11,844
Telefônica Vivo	1.885	525.362	3,588	45,200
VIACABO	94	115.159	0,816	2,558

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

Data de referência: 07/08/2013



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2013/07
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	3.175	221	6,961	0,000
CTBC TV	166	14	8,434	5,271
GVT	1.349	112	8,302	5,189
NET	4.772	245	5,134	0,000
Oi TV	3.360	168	5,000	0,000
SKY	6.485	679	10,470	6,544
Telefônica Vivo	1.870	138	7,380	0,000
VIACABO	85	24	28,235	17,647

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

Data de referência: 07/08/2013



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2013/07
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	3.293	3.001	91,133	0,000
CTBC TV	166	149	89,759	0,000
GVT	1.352	1.186	87,722	0,000
NET	4.820	4.293	89,066	0,000
Oi TV	3.699	3.300	89,213	0,000
SKY	7.421	5.954	80,232	6,589
Telefônica Vivo	1.885	1.673	88,753	0,000
VIACABO	94	68	72,340	9,220

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

Data de referência: 07/08/2013



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
Período: 2013/04 a 2013/06
Taxa Resolvidas no Período

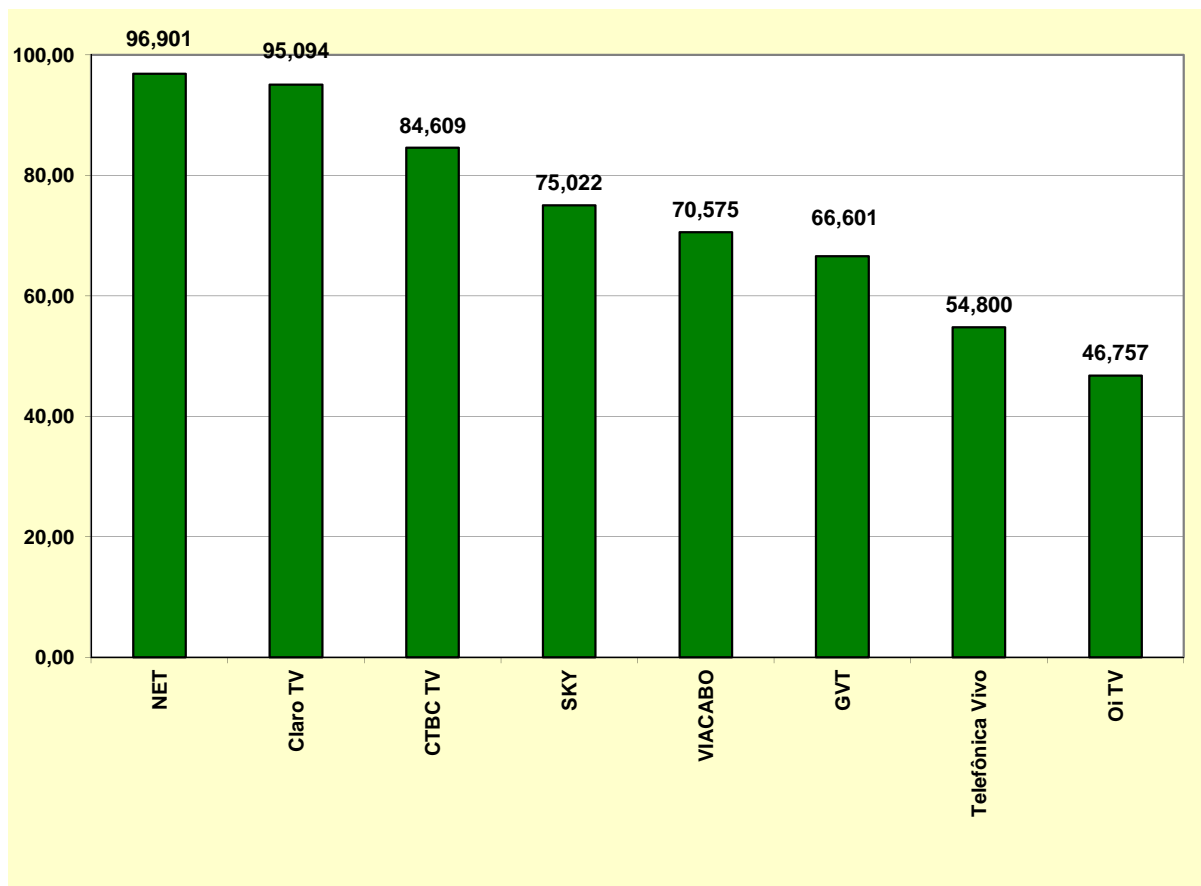
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde de Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (h) (((100-c)/(100-d))*e
Claro TV	8.504	8.433	99,165	0,000
CTBC TV	358	358	100,000	0,000
GVT	4.869	4.866	99,938	0,000
NET	14.255	14.234	99,853	0,000
Oi TV	9.768	9.732	99,631	0,000
SKY	21.255	21.167	99,586	0,000
Telefônica Vivo	2.582	2.576	99,768	0,000
VIACABO	195	195	100,000	0,000

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

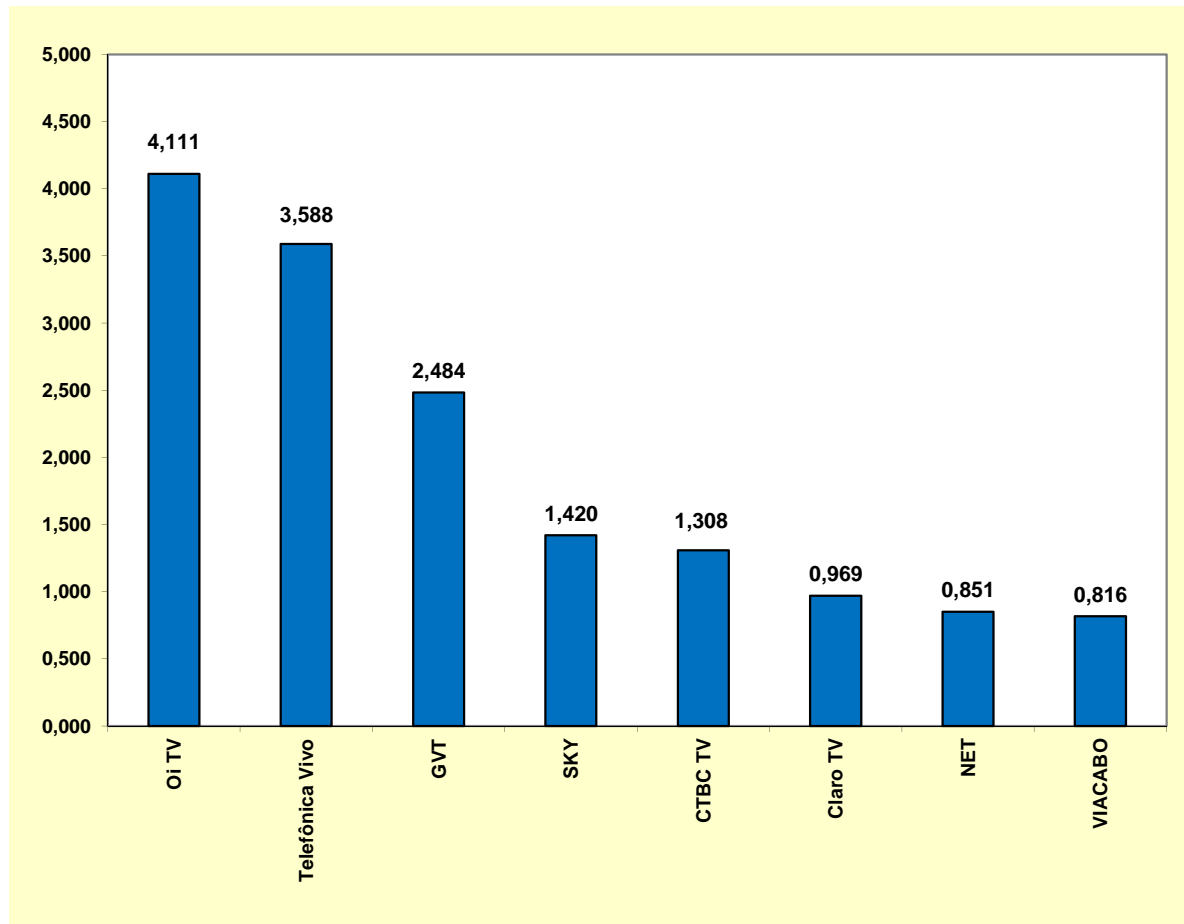
Data de referência: 07/08/2013

Índice de Desempenho no Atendimento (IDA)
TV por Assinatura
Mês: 07/2013

Holding	Índice de Desempenho do Atendimento
NET	96,901
Claro TV	95,094
CTBC TV	84,609
SKY	75,022
VIACABO	70,575
GVT	66,601
Telefônica Vivo	54,800
Oi TV	46,757



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Assinantes
Oi TV	4,111
Telefônica Vivo	3,588
GVT	2,484
SKY	1,420
CTBC TV	1,308
Claro TV	0,969
NET	0,851
VIACABO	0,816



Total de Assinantes: 16.497.683

Total de Reclamações: 22.730

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