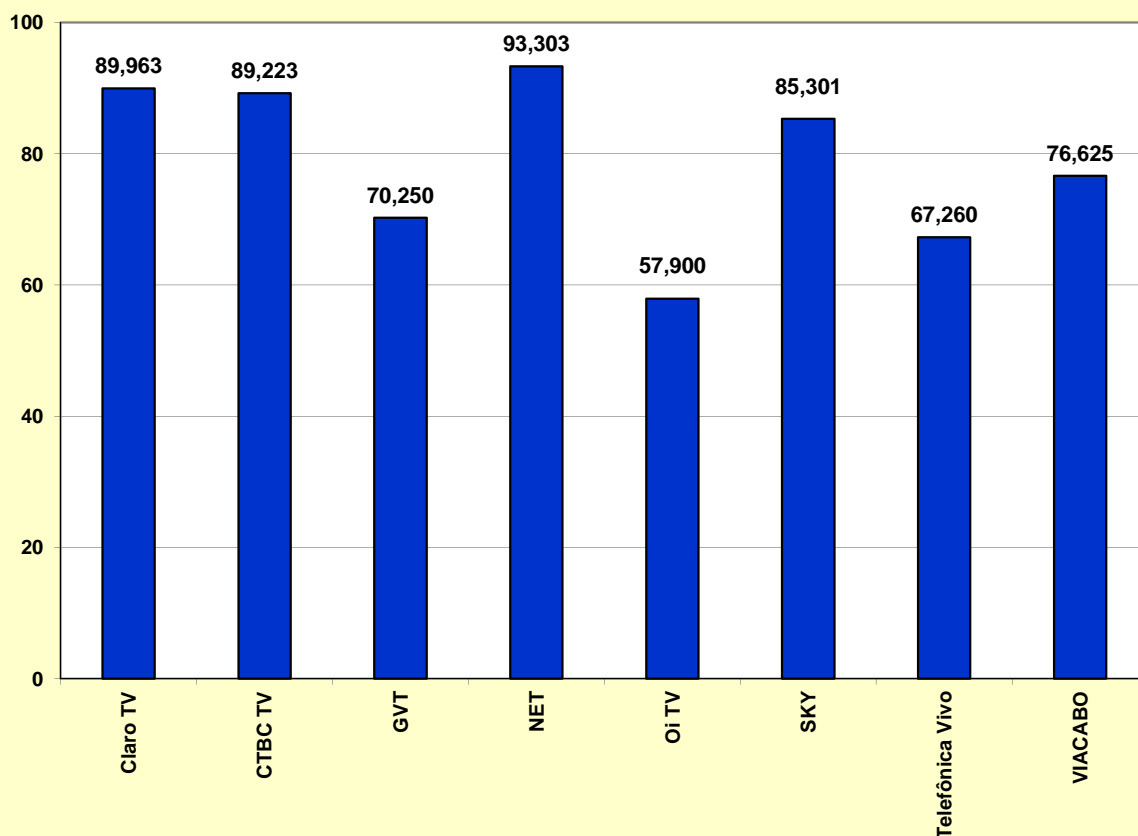


Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2013/09
Agrupa Valores

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	4,659	5,379	0,000	0,000	89,963
CTBC TV	100	3,323	7,454	0,000	0,000	89,223
GVT	100	23,162	0,000	6,588	0,000	70,250
NET	100	1,586	0,000	5,111	0,000	93,303
Oi TV	100	42,100	0,000	0,000	0,000	57,900
SKY	100	7,953	6,746	0,000	0,000	85,301
Telefônica Vivo	100	32,740	0,000	0,000	0,000	67,260
VIACABO	100	0,000	16,827	6,548	0,000	76,625



Data de referência: 07/10/2013



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2013/09
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	3.325	3.489.668	0,953	4,659
CTBC TV	111	128.177	0,866	3,323
GVT	1.265	586.862	2,156	23,162
NET	4.461	5.923.763	0,753	1,586
Oi TV	3.087	911.566	3,386	42,100
SKY	6.132	5.254.784	1,167	7,953
Telefônica Vivo	1.569	564.771	2,778	32,740
VIACABO	56	118.274	0,473	0,000

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

Data de referência: 07/10/2013



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2013/09
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	3.149	271	8,606	5,379
CTBC TV	109	13	11,927	7,454
GVT	1.241	99	7,977	0,000
NET	4.304	287	6,668	0,000
Oi TV	2.905	174	5,990	0,000
SKY	5.920	639	10,794	6,746
Telefônica Vivo	1.550	81	5,226	0,000
VIACABO	52	14	26,923	16,827

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

Data de referência: 07/10/2013



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2013/09
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	3.325	2.905	87,368	0,000
CTBC TV	111	97	87,387	0,000
GVT	1.265	1.015	80,237	6,588
NET	4.461	3.777	84,667	5,111
Oi TV	3.087	2.724	88,241	0,000
SKY	6.132	5.509	89,840	0,000
Telefônica Vivo	1.569	1.414	90,121	0,000
VIACABO	56	45	80,357	6,548

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

Data de referência: 07/10/2013



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
Período: 2013/06 a 2013/08
Taxa Resolvidas no Período

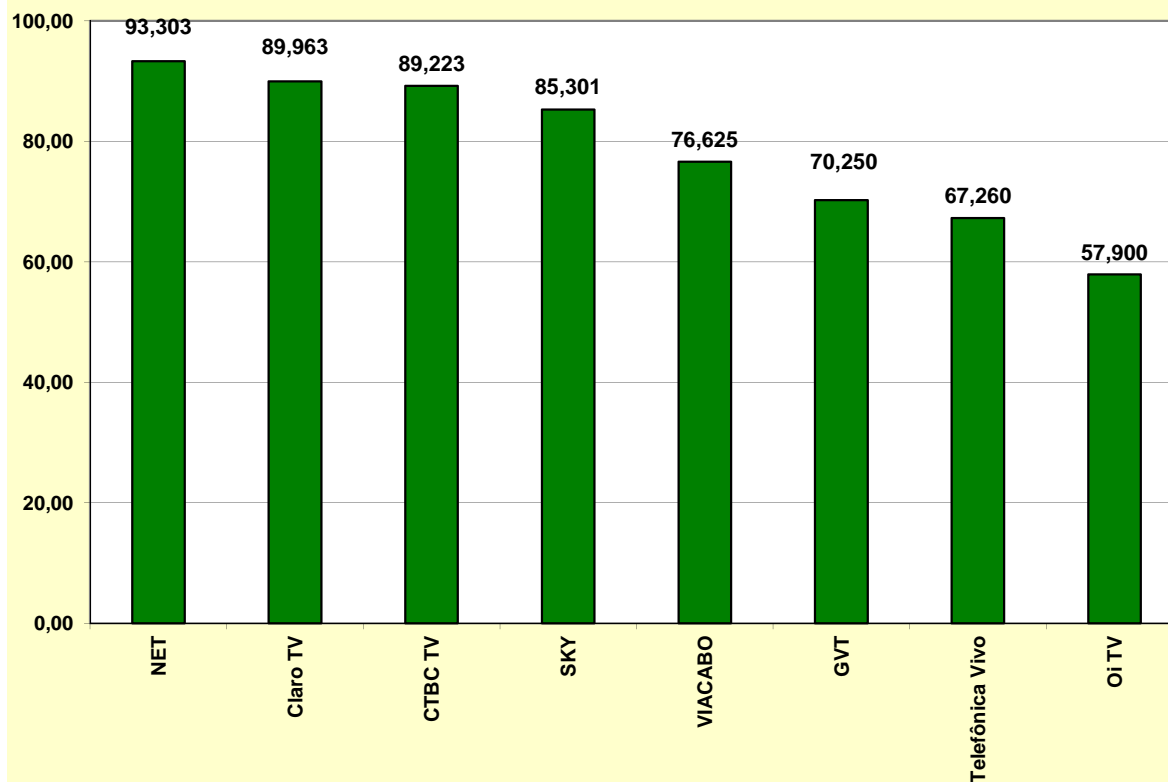
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde de Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (h) (((100-c)/(100-d))*e
Claro TV	9.485	9.403	99,135	0,000
CTBC TV	414	414	100,000	0,000
GVT	3.996	3.987	99,775	0,000
NET	14.119	14.077	99,703	0,000
Oi TV	10.318	10.276	99,593	0,000
SKY	21.535	21.498	99,828	0,000
Telefônica Vivo	4.588	4.583	99,891	0,000
VIACABO	234	233	99,573	0,000

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

Data de referência: 07/10/2013

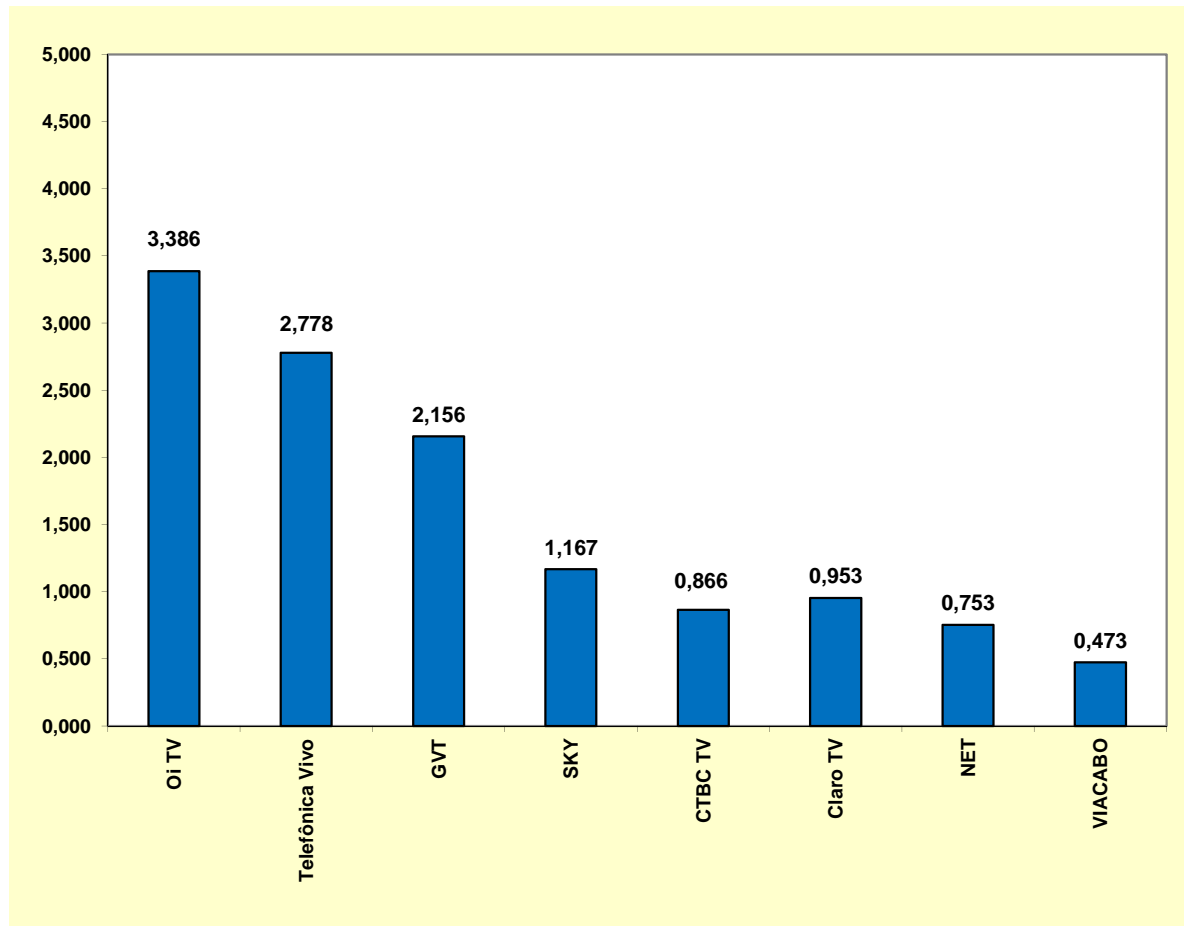
Índice de Desempenho no Atendimento (IDA)
TV por Assinatura
Mês: 09/2013

Holding	Índice de Desempenho do Atendimento
NET	93,303
Claro TV	89,963
CTBC TV	89,223
SKY	85,301
VIACABO	76,625
GVT	70,250
Telefônica Vivo	67,260
Oi TV	57,900



**Ranking das Prestadoras
TV por Assinatura
Mês: 09/2013**

Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Assinantes
Oi TV	3,386
Telefônica Vivo	2,778
GVT	2,156
SKY	1,167
CTBC TV	0,866
Claro TV	0,953
NET	0,753
VIACABO	0,473



Total de Assinantes: 17.330.609

Total de Reclamações: 23.163

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