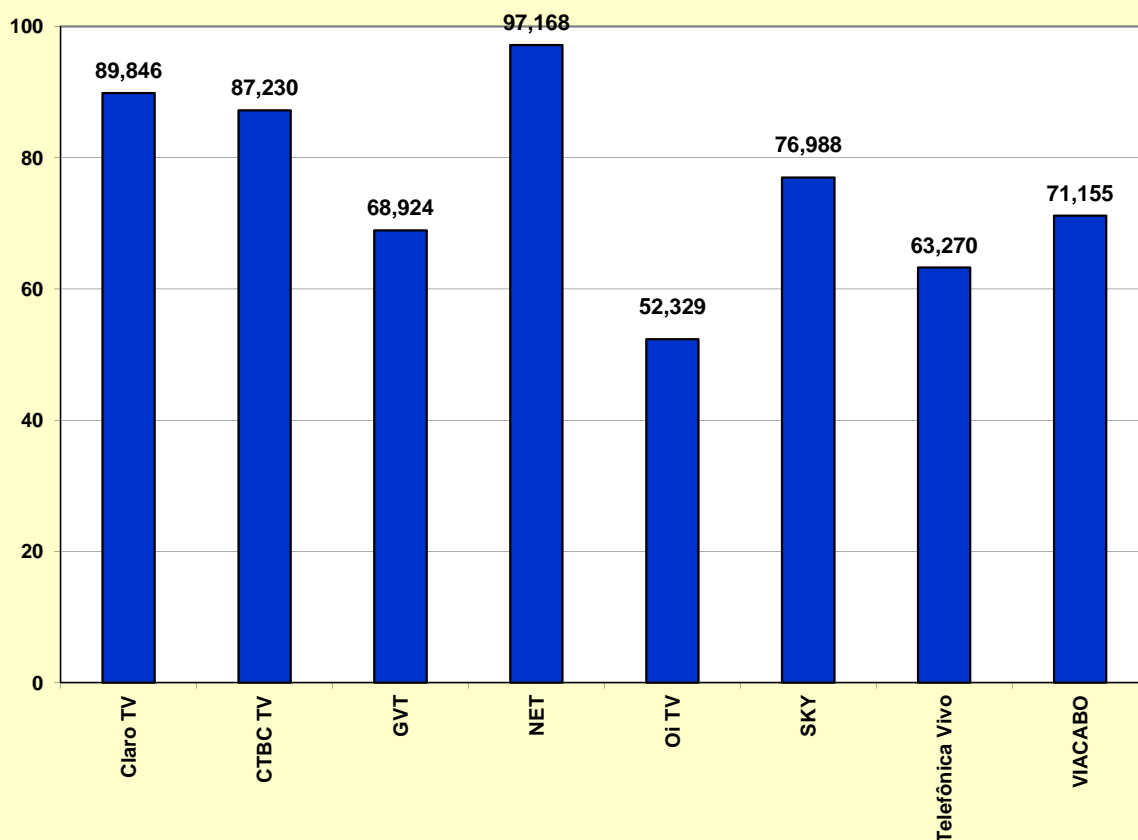




Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura  
2013/08  
Agrupa Valores

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	5,082	5,072	0,000	0,000	89,846
CTBC TV	100	6,818	0,000	5,952	0,000	87,230
GVT	100	25,593	0,000	5,483	0,000	68,924
NET	100	2,832	0,000	0,000	0,000	97,168
Oi TV	100	47,671	0,000	0,000	0,000	52,329
SKY	100	12,356	5,376	5,280	0,000	76,988
Telefônica Vivo	100	36,730	0,000	0,000	0,000	63,270
VIACABO	100	0,000	19,531	9,314	0,000	71,155



Data de referência: 06/09/2013



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura  
2013/08  
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	3.378	3.445.852	0,980	5,082
CTBC TV	140	128.070	1,093	6,818
GVT	1.307	564.937	2,314	25,593
NET	4.903	5.878.511	0,834	2,832
Oi TV	3.446	919.267	3,749	47,671
SKY	7.633	5.252.783	1,453	12,356
Telefônica Vivo	1.675	551.455	3,037	36,730
VIACABO	68	116.981	0,581	0,000

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

Data de referência: 06/09/2013



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura  
2013/08  
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	3.216	261	8,116	5,072
CTBC TV	117	8	6,838	0,000
GVT	1.272	84	6,604	0,000
NET	4.699	272	5,788	0,000
Oi TV	3.172	169	5,328	0,000
SKY	6.673	574	8,602	5,376
Telefônica Vivo	1.629	99	6,077	0,000
VIACABO	64	20	31,250	19,531

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

Data de referência: 06/09/2013



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura  
2013/08  
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	3.378	3.077	91,089	0,000
CTBC TV	140	115	82,143	5,952
GVT	1.307	1.092	83,550	5,483
NET	4.903	4.249	86,661	0,000
Oi TV	3.446	3.028	87,870	0,000
SKY	7.633	6.424	84,161	5,280
Telefônica Vivo	1.675	1.498	89,433	0,000
VIACABO	68	49	72,059	9,314

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

Data de referência: 06/09/2013



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura  
 Período: 2013/05 a 2013/07  
 Taxa Resolvidas no Período

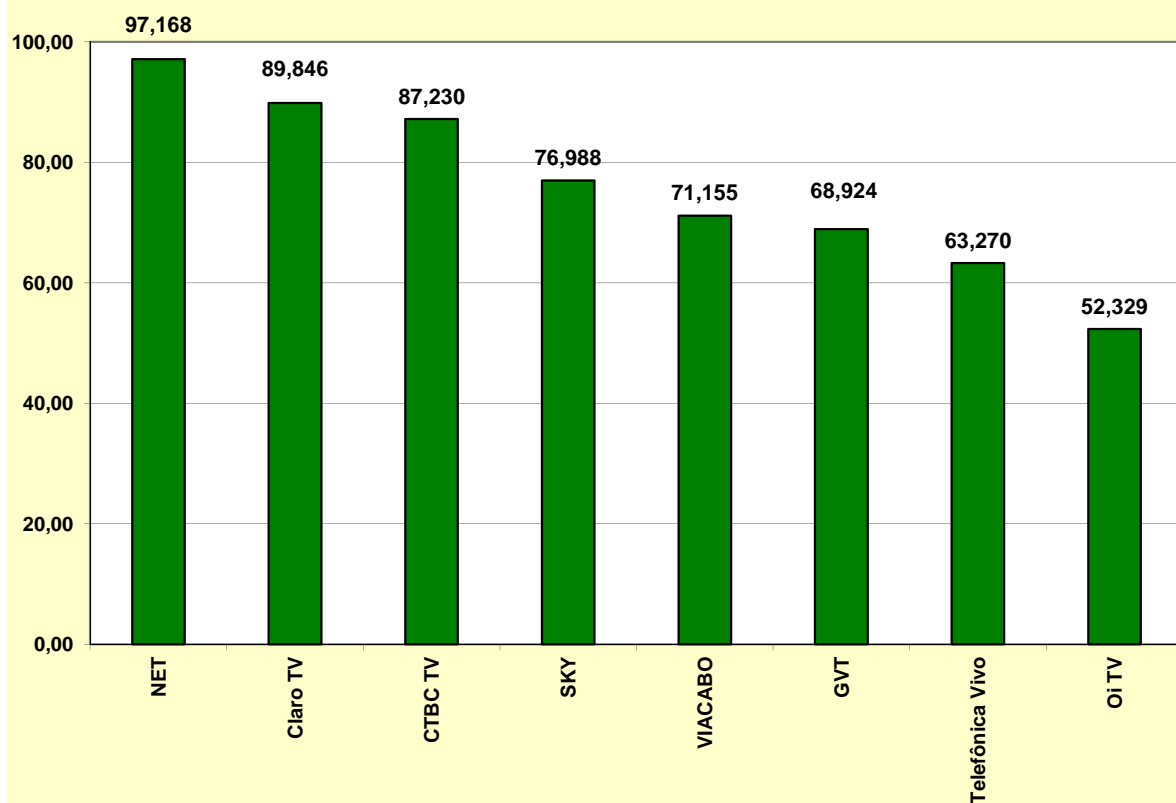
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde de Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (h) (((100-c)/(100-d))*e
Claro TV	8.898	8.832	99,258	0,000
CTBC TV	406	406	100,000	0,000
GVT	4.325	4.318	99,838	0,000
NET	14.104	14.075	99,794	0,000
Oi TV	10.230	10.195	99,658	0,000
SKY	21.083	20.933	99,289	0,000
Telefônica Vivo	3.743	3.722	99,439	0,000
VIACABO	231	230	99,567	0,000

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

Data de referência: 06/09/2013

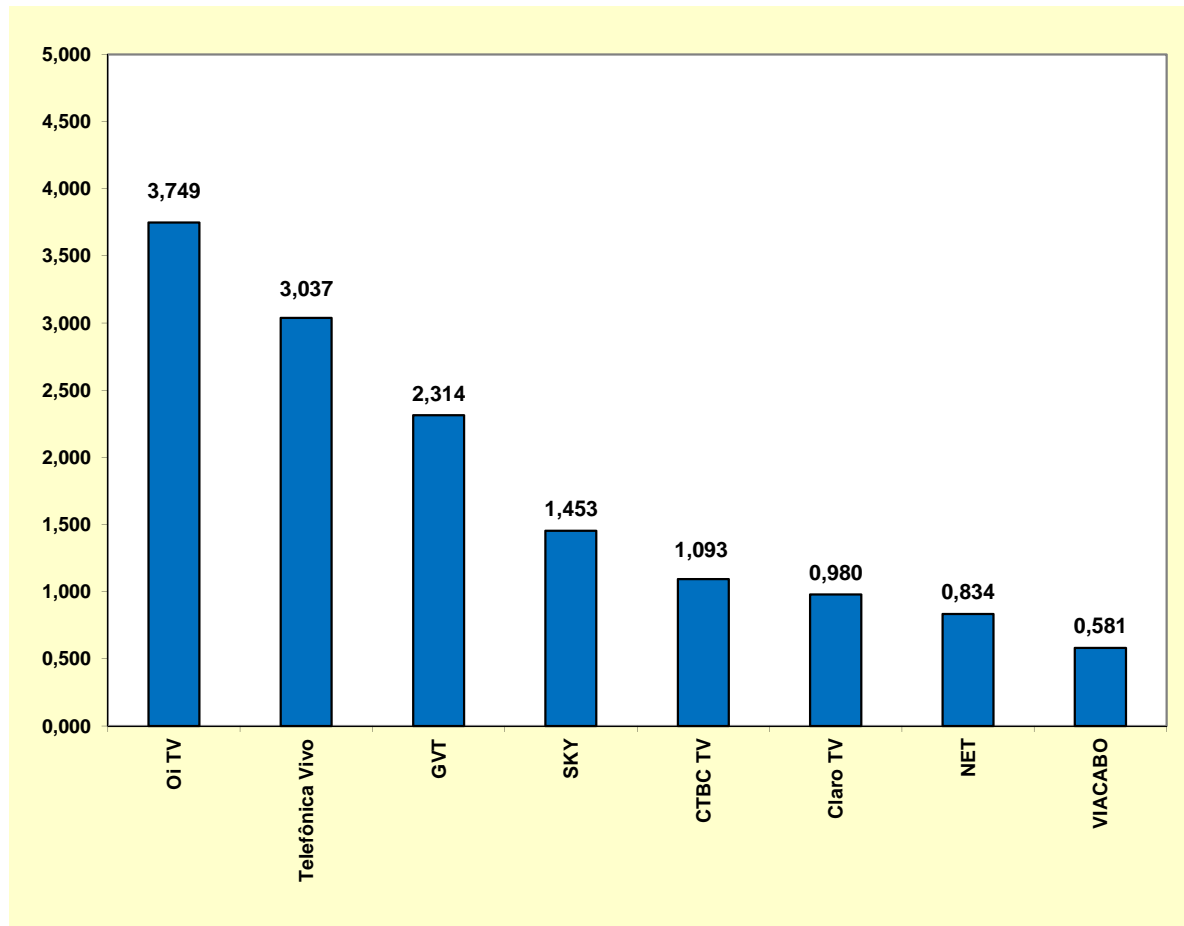
Índice de Desempenho no Atendimento (IDA)  
TV por Assinatura  
Mês: 08/2013

Holding	Índice de Desempenho do Atendimento
NET	97,168
Claro TV	89,846
CTBC TV	87,230
SKY	76,988
VIACABO	71,155
GVT	68,924
Telefônica Vivo	63,270
Oi TV	52,329



**Ranking das Prestadoras  
TV por Assinatura  
Mês: 08/2013**

Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Assinantes
Oi TV	3,749
Telefônica Vivo	3,037
GVT	2,314
SKY	1,453
CTBC TV	1,093
Claro TV	0,980
NET	0,834
VIACABO	0,581



Total de Assinantes: 17.330.609

Total de Reclamações: 23.163

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