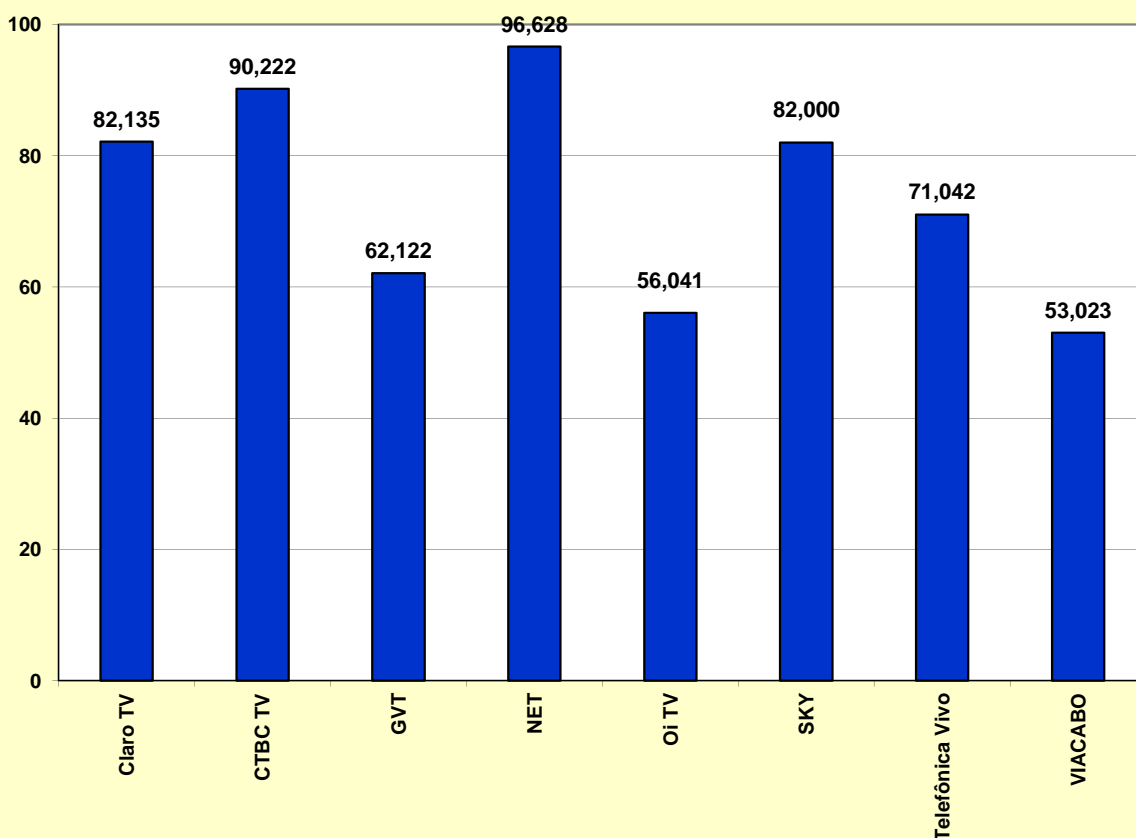




Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2013/10
Agrupa Valores

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	6,539	5,893	5,433	0,000	82,135
CTBC TV	100	4,570	5,208	0,000	0,000	90,222
GVT	100	31,949	0,000	5,929	0,000	62,122
NET	100	3,372	0,000	0,000	0,000	96,628
Oi TV	100	43,959	0,000	0,000	0,000	56,041
SKY	100	11,388	6,612	0,000	0,000	82,000
Telefônica Vivo	100	28,958	0,000	0,000	0,000	71,042
VIACABO	100	0,000	12,500	30,556	3,922	53,023



Data de referência: 07/11/2013



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2013/10
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	3.798	3.532.830	1,075	6,539
CTBC TV	122	128.821	0,947	4,570
GVT	1.681	616.505	2,727	31,949
NET	5.202	5.984.894	0,869	3,372
Oi TV	3.158	900.398	3,507	43,959
SKY	7.335	5.276.204	1,390	11,388
Telefônica Vivo	1.473	581.697	2,532	28,958
VIACABO	60	118.858	0,505	0,000

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

Data de referência: 07/11/2013



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2013/10
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	3.500	330	9,429	5,893
CTBC TV	120	10	8,333	5,208
GVT	1.663	108	6,494	0,000
NET	5.095	324	6,359	0,000
Oi TV	3.058	176	5,755	0,000
SKY	6.872	727	10,579	6,612
Telefônica Vivo	1.453	86	5,919	0,000
VIACABO	10	2	20,000	12,500

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

Data de referência: 07/11/2013



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2013/10
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	3.798	3.179	83,702	5,433
CTBC TV	122	110	90,164	0,000
GVT	1.681	1.382	82,213	5,929
NET	5.202	4.479	86,101	0,000
Oi TV	3.158	2.785	88,189	0,000
SKY	7.335	6.597	89,939	0,000
Telefônica Vivo	1.473	1.332	90,428	0,000
VIACABO	60	5	8,333	30,556

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

Data de referência: 07/11/2013



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
Período: 2013/07 a 2013/09
Taxa Resolvidas no Período

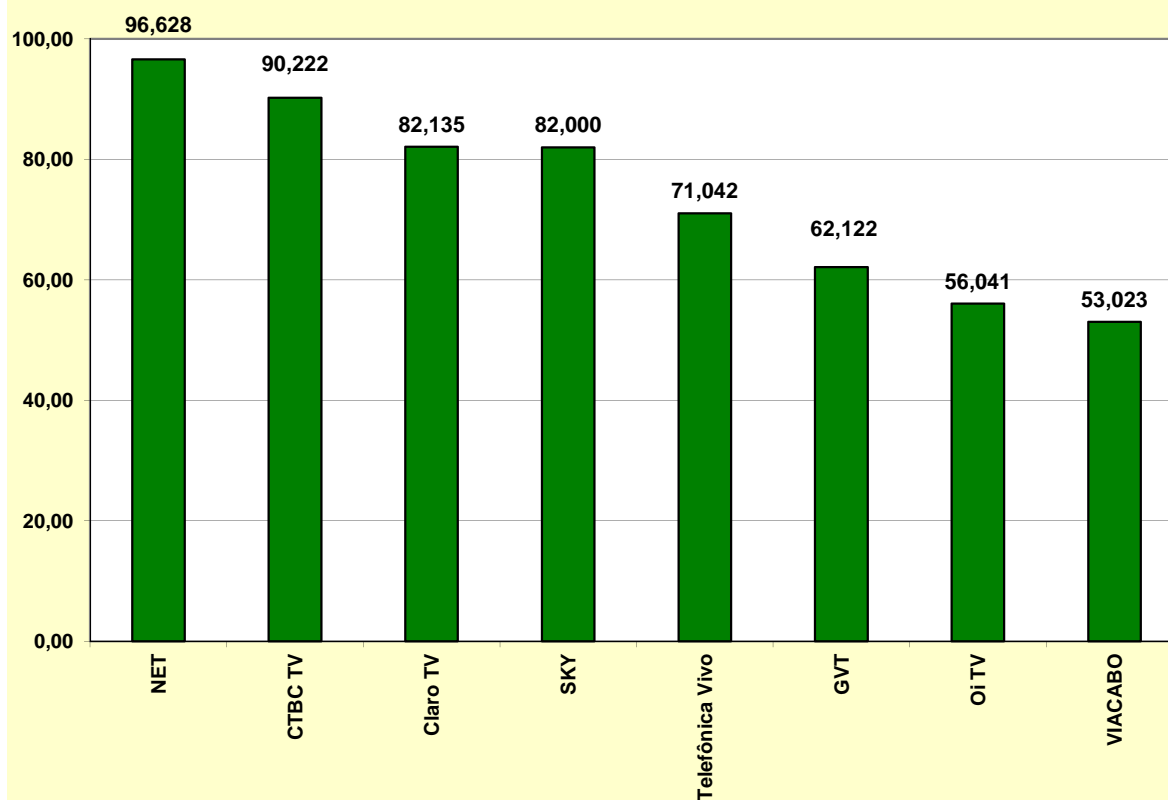
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde de Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (h) (((100-c)/(100-d))*e
Claro TV	10.004	9.922	99,180	0,000
CTBC TV	417	417	100,000	0,000
GVT	3.924	3.913	99,720	0,000
NET	14.338	14.246	99,358	0,000
Oi TV	10.234	10.202	99,687	0,000
SKY	21.191	21.154	99,825	0,000
Telefônica Vivo	5.132	5.125	99,864	0,000
VIACABO	204	200	98,039	3,922

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

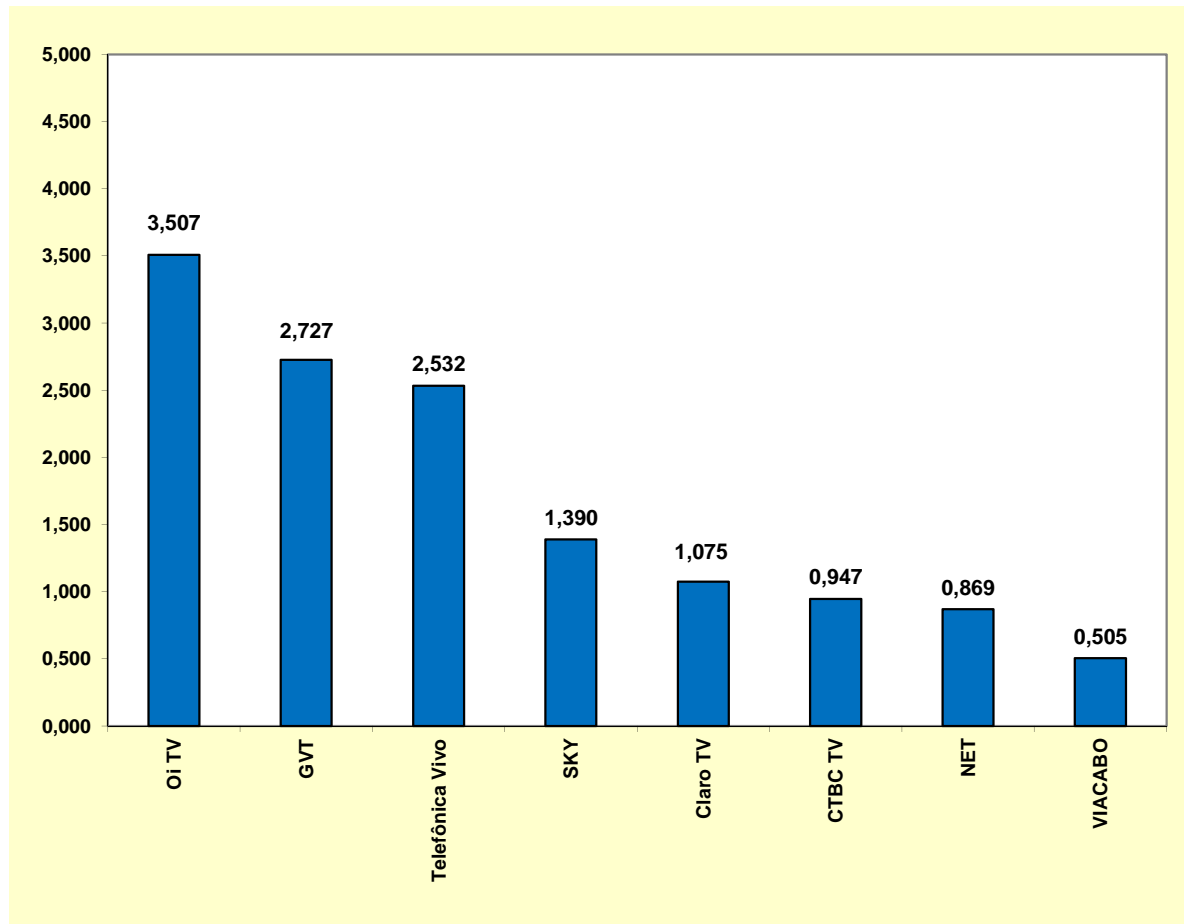
Data de referência: 07/11/2013

Índice de Desempenho no Atendimento (IDA)
TV por Assinatura
Mês: 10/2013

Holding	Índice de Desempenho do Atendimento
NET	96,628
CTBC TV	90,222
Claro TV	82,135
SKY	82,000
Telefônica Vivo	71,042
GVT	62,122
Oi TV	56,041
VIACABO	53,023



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Assinantes
Oi TV	3,507
GVT	2,727
Telefônica Vivo	2,532
SKY	1,390
Claro TV	1,075
CTBC TV	0,947
NET	0,869
VIACABO	0,505



Total de Assinantes: 17.730.224

Total de Reclamações: 23347

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