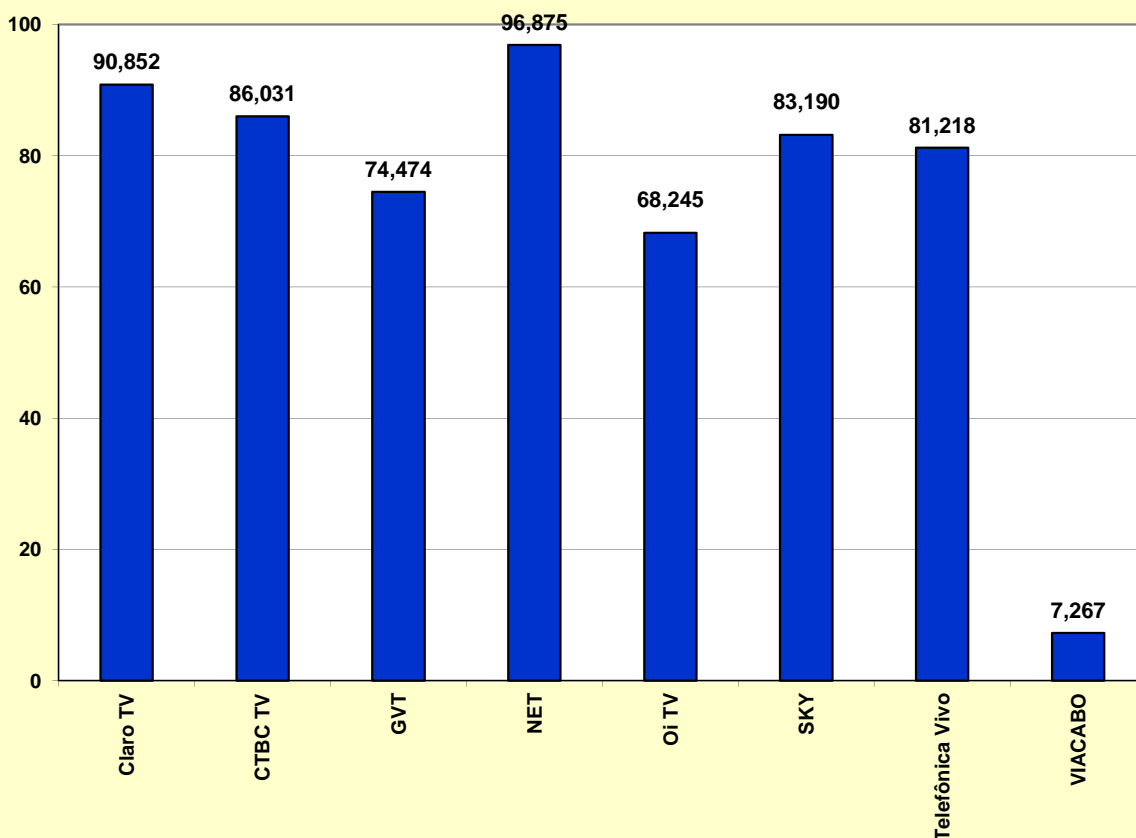




Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2013/11
Agrupa Valores

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	4,016	5,132	0,000	0,000	90,852
CTBC TV	100	0,427	7,102	6,439	0,000	86,031
GVT	100	25,526	0,000	0,000	0,000	74,474
NET	100	3,125	0,000	0,000	0,000	96,875
Oi TV	100	31,755	0,000	0,000	0,000	68,245
SKY	100	10,660	6,150	0,000	0,000	83,190
Telefônica Vivo	100	18,782	0,000	0,000	0,000	81,218
VIACABO	100	1,245	5,000	32,567	53,922	7,267



Data de referência: 06/12/2013



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2013/11
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	3.247	3.564.050	0,911	4,016
CTBC TV	88	129.838	0,678	0,427
GVT	1.495	647.407	2,309	25,526
NET	5.119	6.000.088	0,853	3,125
Oi TV	2.420	891.648	2,714	31,755
SKY	7.143	5.319.158	1,343	10,660
Telefônica Vivo	1.096	585.835	1,871	18,782
VIACABO	87	119.029	0,731	1,245

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

Data de referência: 06/12/2013



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2013/11
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	3.008	247	8,211	5,132
CTBC TV	88	10	11,364	7,102
GVT	1.494	90	6,024	0,000
NET	5.002	282	5,638	0,000
Oi TV	2.280	110	4,825	0,000
SKY	6.799	669	9,840	6,150
Telefônica Vivo	1.092	65	5,952	0,000
VIACABO	25	2	8,000	5,000

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

Data de referência: 06/12/2013



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2013/11
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	3.247	2.778	85,556	0,000
CTBC TV	88	71	80,682	6,439
GVT	1.495	1.332	89,097	0,000
NET	5.119	4.549	88,865	0,000
Oi TV	2.420	2.168	89,587	0,000
SKY	7.143	6.469	90,564	0,000
Telefônica Vivo	1.096	990	90,328	0,000
VIACABO	87	2	2,299	32,567

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

Data de referência: 06/12/2013



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
Período: 2013/08 a 2013/10
Taxa Resolvidas no Período

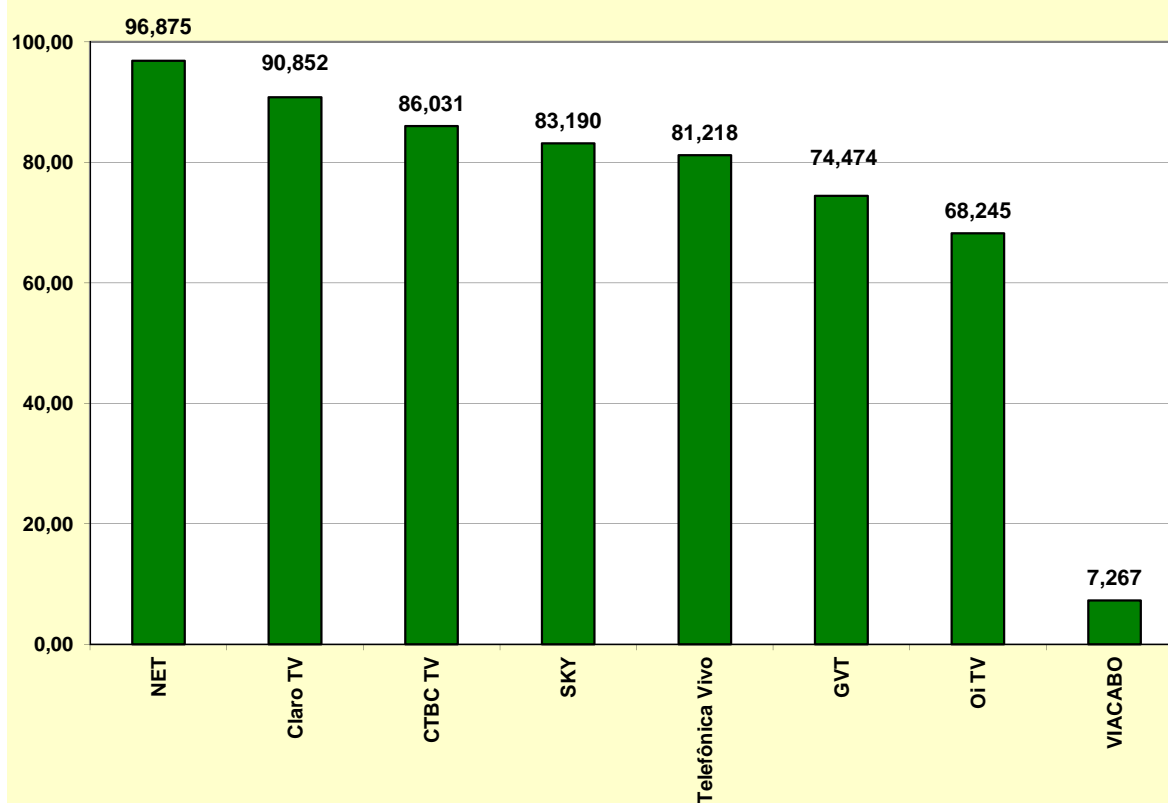
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde de Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (h) (((100-c)/(100-d))*e
Claro TV	10.509	10.418	99,134	0,000
CTBC TV	373	373	100,000	0,000
GVT	4.254	4.252	99,953	0,000
NET	14.698	14.674	99,837	0,000
Oi TV	9.695	9.666	99,701	0,000
SKY	21.107	21.080	99,872	0,000
Telefônica Vivo	4.721	4.721	100,000	0,000
VIACABO	204	149	73,039	53,922

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

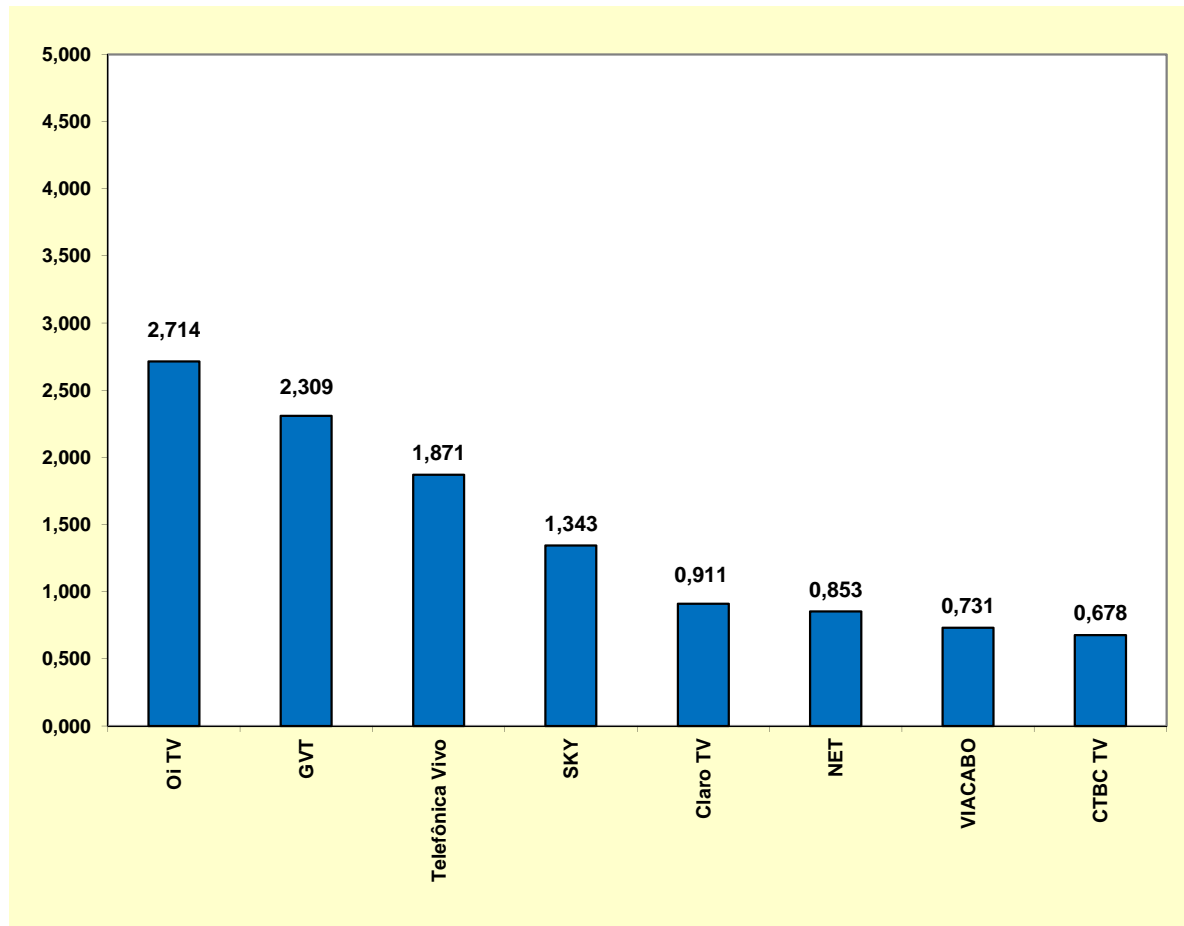
Data de referência: 06/12/2013

Índice de Desempenho no Atendimento (IDA)
TV por Assinatura
Mês: 11/2013

Holding	Índice de Desempenho do Atendimento
NET	96,875
Claro TV	90,852
CTBC TV	86,031
SKY	83,190
Telefônica Vivo	81,218
GVT	74,474
Oi TV	68,245
VIACABO	7,267



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Assinantes
Oi TV	2,714
GVT	2,309
Telefônica Vivo	1,871
SKY	1,343
Claro TV	0,911
NET	0,853
VIACABO	0,731
CTBC TV	0,678



Total de Assinantes: 17.257.053

Total de Reclamações: 20.617

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