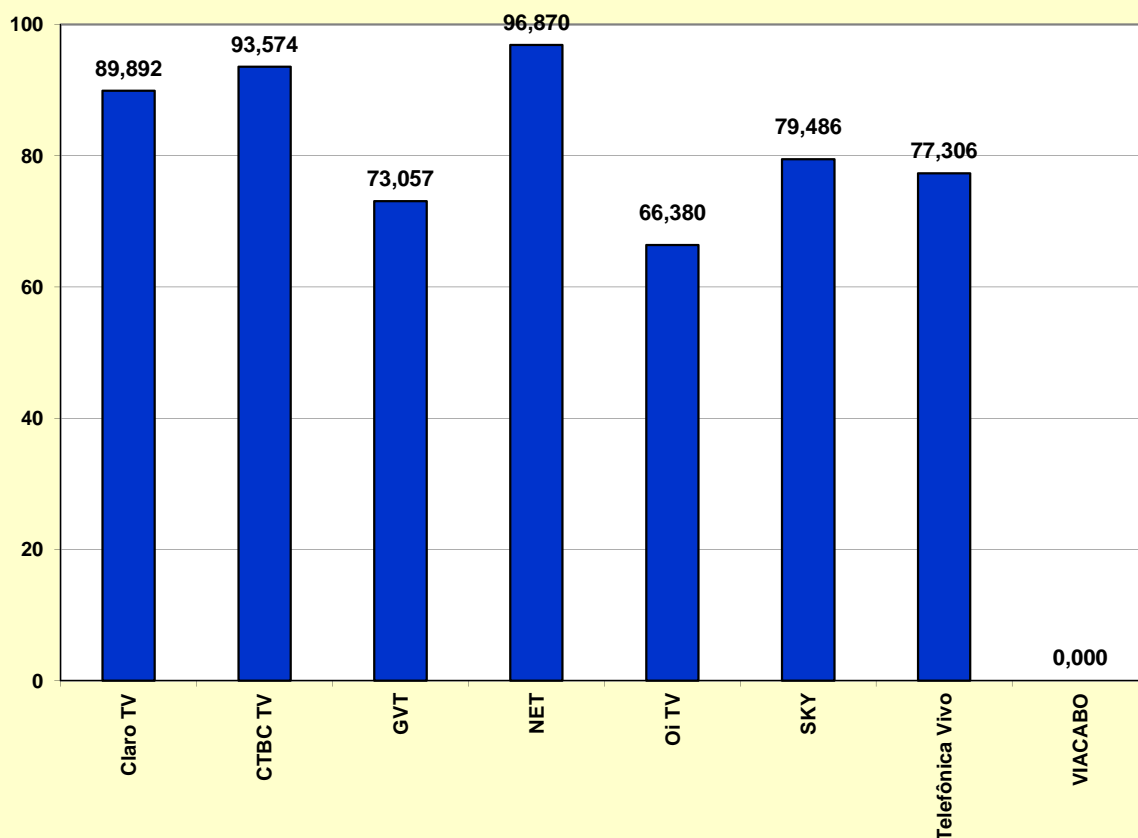


Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2013/12
Agrupa Valores

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	3,856	6,252	0,000	0,000	89,892
CTBC TV	100	1,375	5,051	0,000	0,000	93,574
GVT	100	26,943	0,000	0,000	0,000	73,057
NET	100	3,130	0,000	0,000	0,000	96,870
Oi TV	100	33,620	0,000	0,000	0,000	66,380
SKY	100	11,304	7,028	0,000	2,183	79,486
Telefônica Vivo	100	22,694	0,000	0,000	0,000	77,306
VIACABO	100	2,218	0,000	33,333	101,493	0,000



Data de referência: 07/10/2013



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2013/12
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	3.240	3.597.488	0,901	3,856
CTBC TV	99	133.893	0,739	1,375
GVT	1.627	677.544	2,401	26,943
NET	5.150	6.034.230	0,853	3,130
Oi TV	2.350	828.843	2,835	33,620
SKY	7.438	5.371.385	1,385	11,304
Telefônica Vivo	1.262	593.848	2,125	22,694
VIACABO	125	157.395	0,794	2,218

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

Data de referência: 07/10/2013



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2013/12
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	2.959	296	10,003	6,252
CTBC TV	99	8	8,081	5,051
GVT	1.619	104	6,424	0,000
NET	5.042	286	5,672	0,000
Oi TV	2.207	108	4,894	0,000
SKY	6.848	770	11,244	7,028
Telefônica Vivo	1.260	85	6,746	0,000
VIACABO	12	0	0,000	0,000

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

Data de referência: 07/10/2013



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2013/12
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	3.240	2.762	85,247	0,000
CTBC TV	99	86	86,869	0,000
GVT	1.627	1.416	87,031	0,000
NET	5.150	4.498	87,340	0,000
Oi TV	2.350	2.076	88,340	0,000
SKY	7.438	6.636	89,218	0,000
Telefônica Vivo	1.262	1.141	90,412	0,000
VIACABO	125	0	0,000	33,333

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: 2013/09 a 2013/11
Taxa Resolvidas no Período

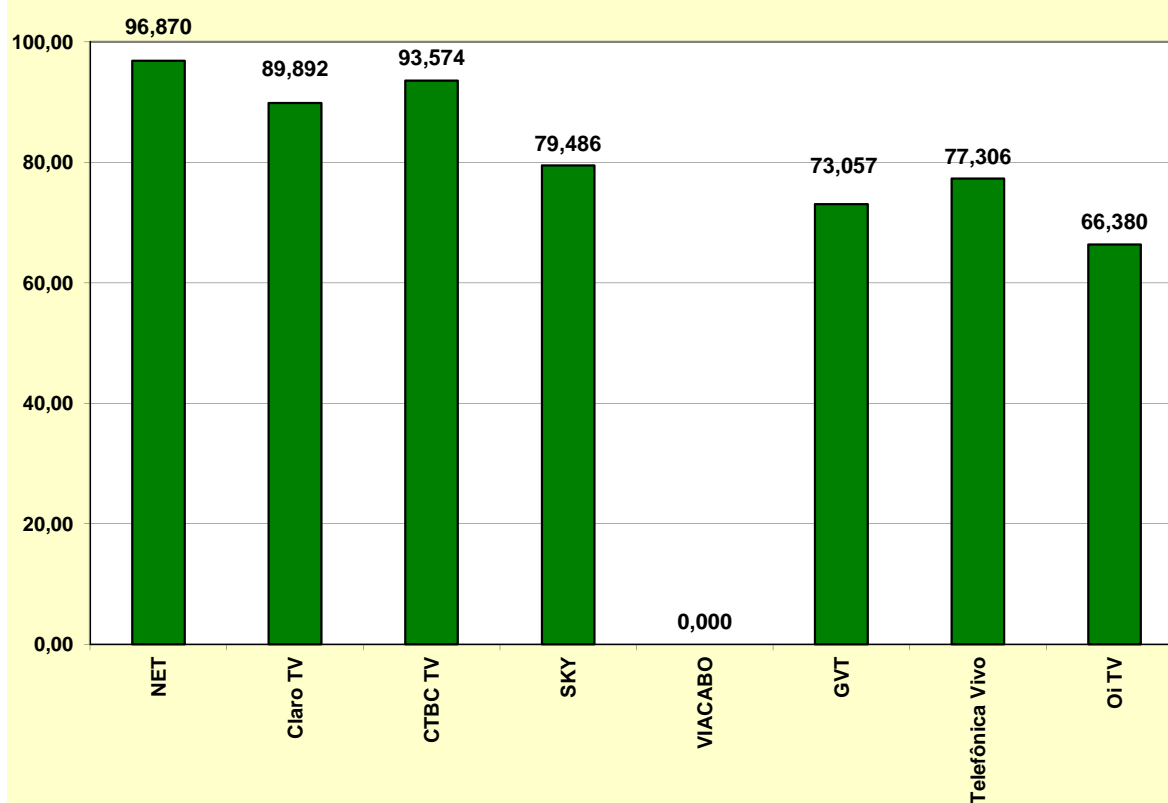
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde de Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (h) (((100-c)/(100-d))*e
Claro TV	10.373	10.290	99,200	0,000
CTBC TV	321	321	100,000	0,000
GVT	4.446	4.439	99,843	0,000
NET	14.872	14.837	99,765	0,000
Oi TV	8.669	8.643	99,700	0,000
SKY	20.614	20.389	98,909	2,183
Telefônica Vivo	4.140	4.140	100,000	0,000
VIACABO	402	198	49,254	101,493

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

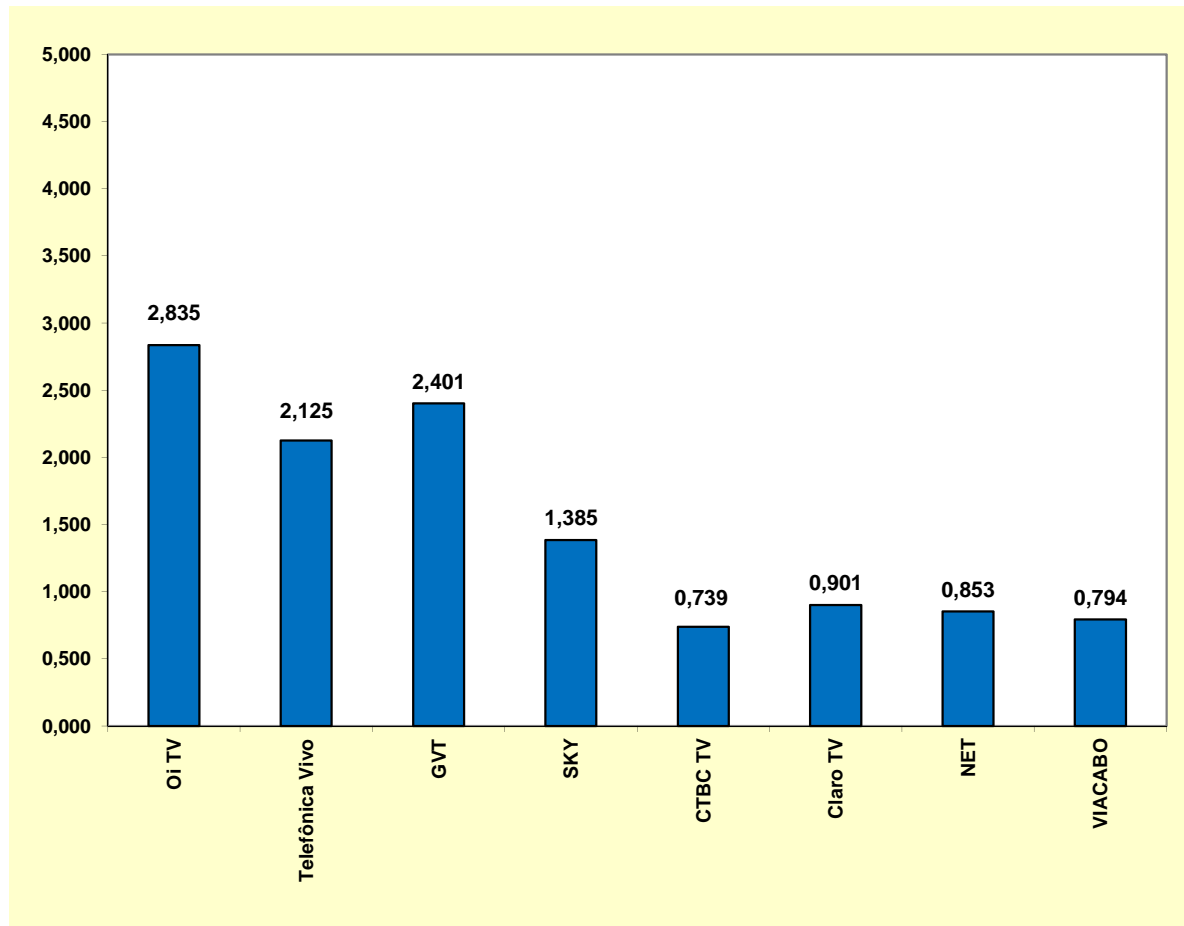
Data de referência: 07/10/2013

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

Holding	Índice de Desempenho do Atendimento
NET	96,870
Claro TV	89,892
CTBC TV	93,574
SKY	79,486
VIACABO	0,000
GVT	73,057
Telefônica Vivo	77,306
Oi TV	66,380



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Assinantes
Oi TV	2,835
Telefônica Vivo	2,125
GVT	2,401
SKY	1,385
CTBC TV	0,739
Claro TV	0,901
NET	0,853
VIACABO	0,794



Total de Assinantes: 17.330.609

Total de Reclamações: 23.163

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