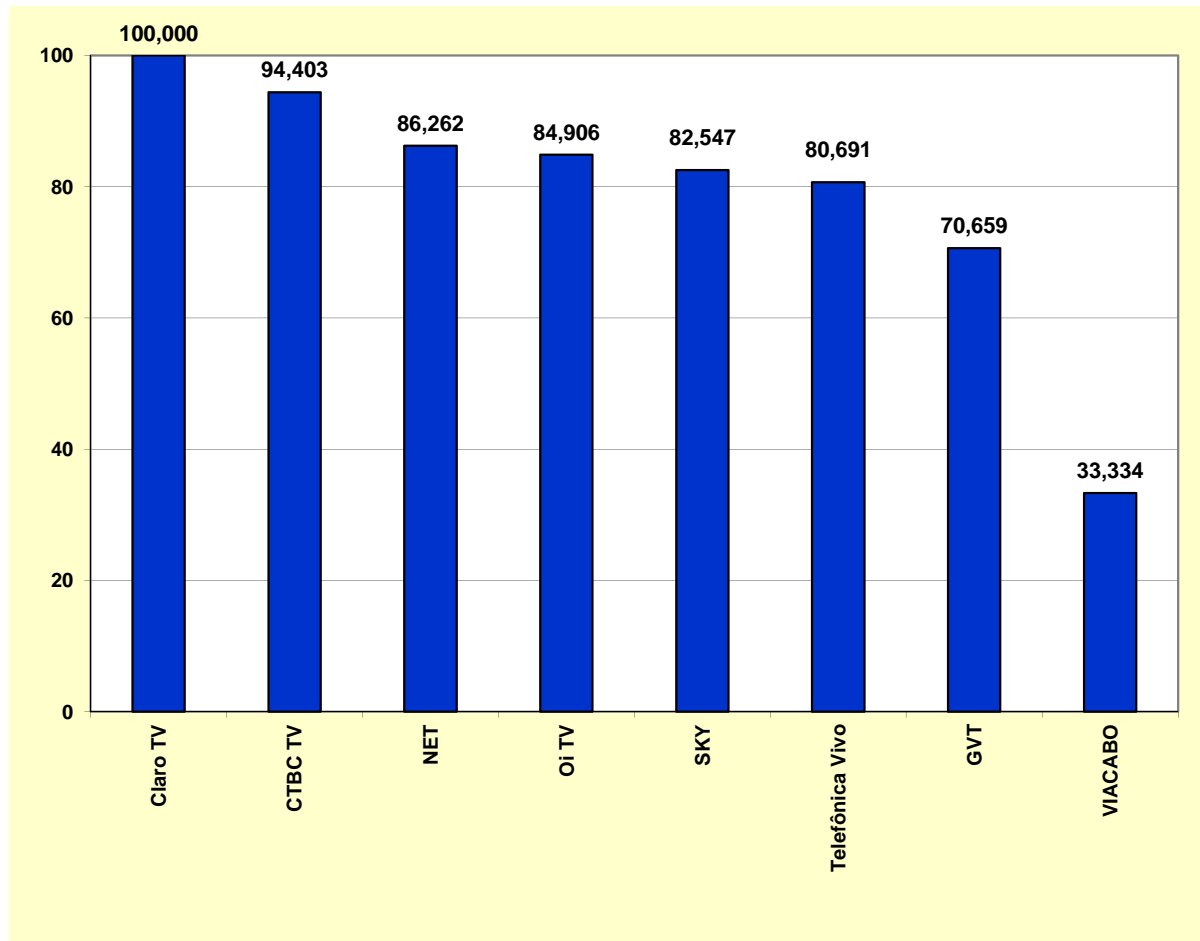




Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2014/03
Agrupa Valores

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	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
CTBC TV	100	0,000	5,597	0,000	0,000	94,403
NET	100	2,573	5,873	5,292	0,000	86,262
Oi TV	100	15,094	0,000	0,000	0,000	84,906
SKY	100	4,651	6,000	6,802	0,000	82,547
Telefônica Vivo	100	19,309	0,000	0,000	0,000	80,691
GVT	100	20,403	0,000	8,938	0,000	70,659
VIACABO	100	0,000	20,270	9,167	37,229	33,334



Data de referência: 07/04/2014



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2014/03
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	2.350	3.675.225	0,639	0,000
CTBC TV	67	135.146	0,496	0,000
GVT	1.488	752.965	1,976	20,403
NET	5.045	6.173.294	0,817	2,573
Oi TV	1.351	828.276	1,631	15,094
SKY	5.219	5.480.346	0,952	4,651
Telefônica Vivo	1.137	596.832	1,905	19,309
VIACABO	40	158.924	0,252	0,000

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

Data de referência: 07/04/2014



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2014/03
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	2.227	163	7,319	0,000
CTBC TV	67	6	8,955	5,597
GVT	1.424	58	4,073	0,000
NET	4.970	467	9,396	5,873
Oi TV	1.306	88	6,738	0,000
SKY	5.115	491	9,599	6,000
Telefônica Vivo	1.094	50	4,570	0,000
VIACABO	37	12	32,432	20,270

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

Data de referência: 07/04/2014



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2014/03
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	2.350	2.093	89,064	0,000
CTBC TV	67	59	88,060	0,000
GVT	1.488	1.089	73,185	8,938
NET	5.045	4.244	84,123	5,292
Oi TV	1.351	1.197	88,601	0,000
SKY	5.219	4.154	79,594	6,802
Telefônica Vivo	1.137	980	86,192	0,000
VIACABO	40	29	72,500	9,167

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

Data de referência: 07/04/2014



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
Período: 2013/12 a 2014/02
Taxa Resolvidas no Período

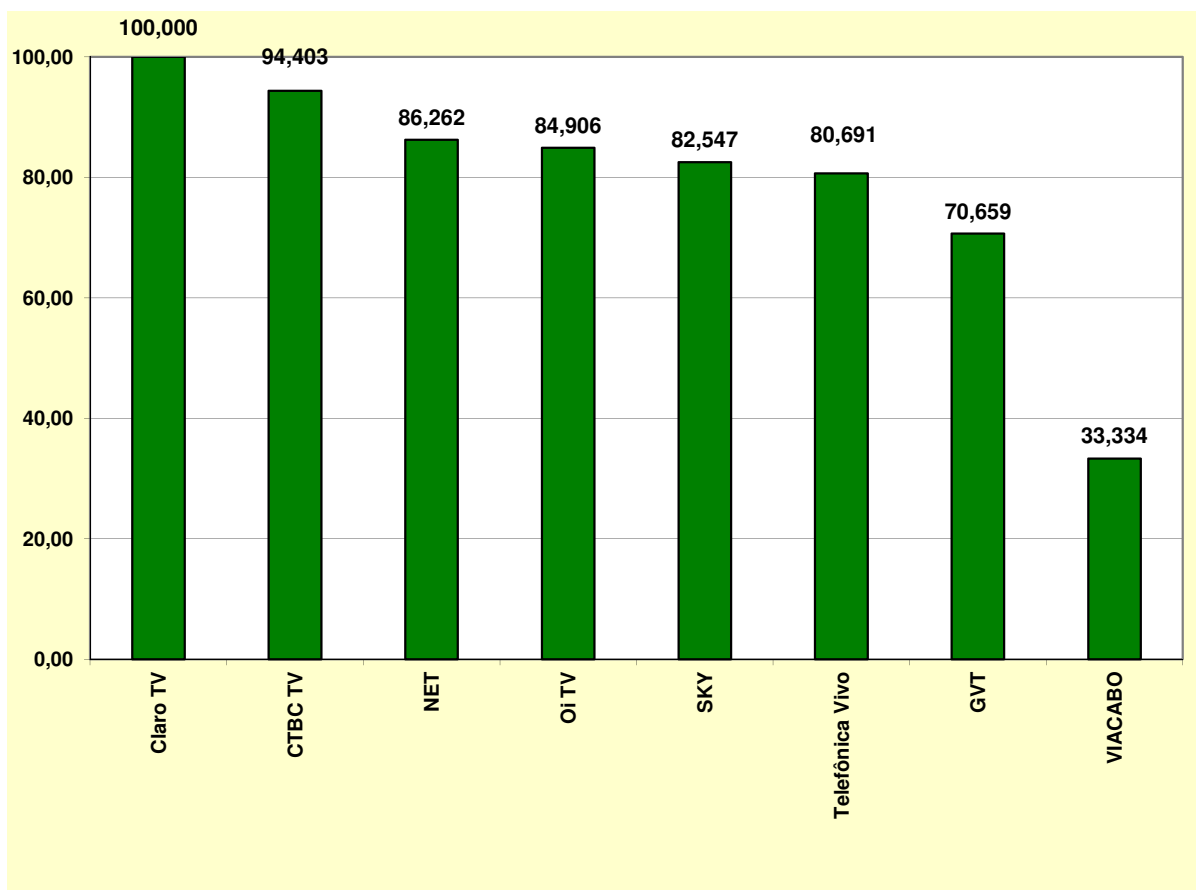
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde de Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (h) ((100-c)/(100-d))*e
Claro TV	10.496	10.477	99,819	0,000
CTBC TV	290	290	100,000	0,000
GVT	4.938	4.925	99,737	0,000
NET	16.072	16.041	99,807	0,000
Oi TV	7.380	7.350	99,593	0,000
SKY	23.024	23.010	99,939	0,000
Telefônica Vivo	4.596	4.593	99,935	0,000
VIACABO	231	188	81,385	37,229

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

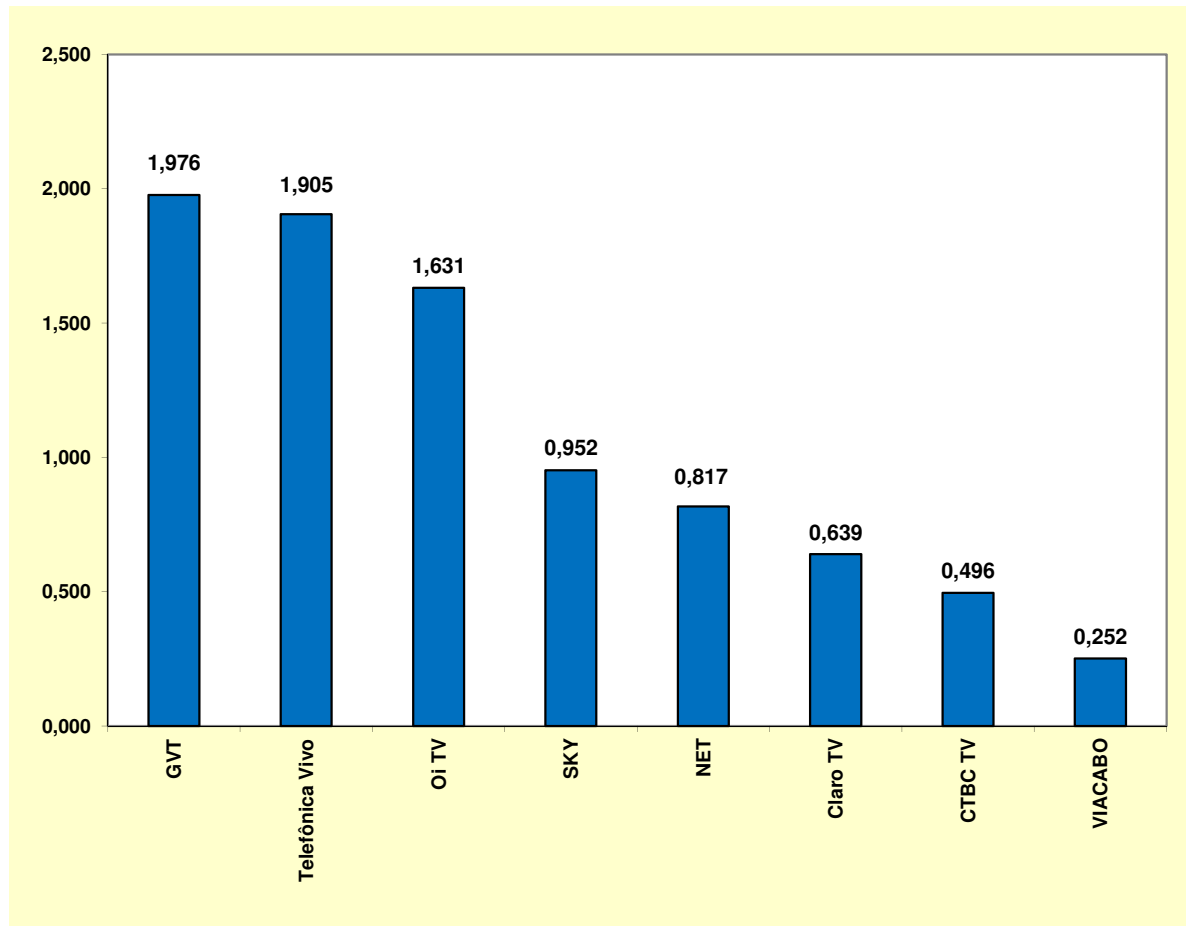
Data de referência: 07/04/2014

Índice de Desempenho no Atendimento (IDA)
TV por Assinatura
Mês: 03/2014

Holding	Índice de Desempenho do Atendimento
Claro TV	100,000
CTBC TV	94,403
NET	86,262
Oi TV	84,906
SKY	82,547
Telefônica Vivo	80,691
GVT	70,659
VIACABO	33,334



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Assinantes
GVT	1,976
Telefônica Vivo	1,905
Oi TV	1,631
SKY	0,952
NET	0,817
Claro TV	0,639
CTBC TV	0,496
VIACABO	0,252



Total de Assinantes: 17.801.008

Total de Reclamações 16.697

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