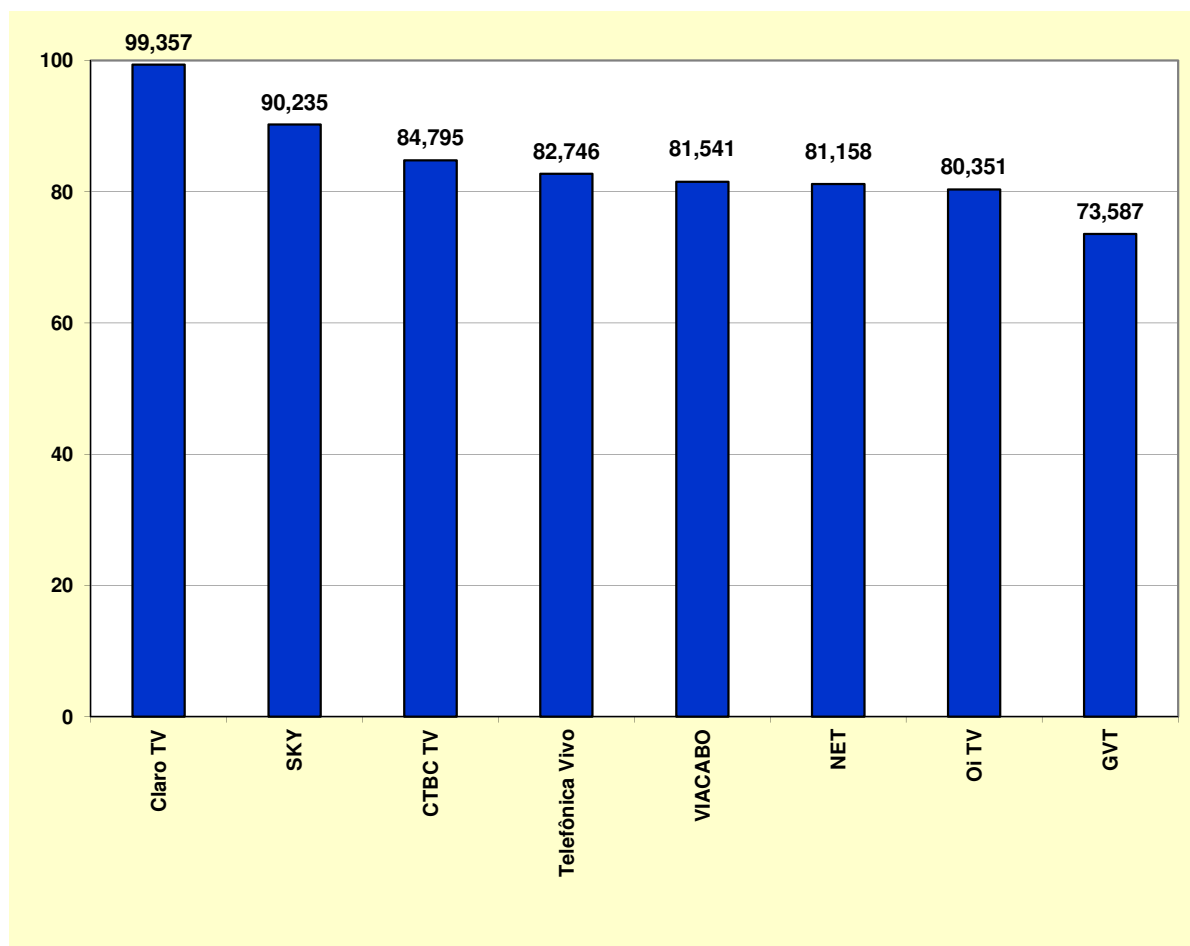


Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2014/04
Agrupa Valores

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	0,643	0,000	0,000	0,000	99,357
SKY	100	1,193	0,000	8,572	0,000	90,235
CTBC TV	100	0,000	8,772	6,433	0,000	84,795
Telefônica Vivo	100	17,254	0,000	0,000	0,000	82,746
VIACABO	100	0,000	12,153	6,306	0,000	81,541
NET	100	2,803	5,431	10,608	0,000	81,158
Oi TV	100	19,649	0,000	0,000	0,000	80,351
GVT	100	20,037	0,000	6,376	0,000	73,587



Data de referência: 08/05/2014



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2014/04
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	2.555	3.693.371	0,692	0,643
CTBC TV	57	134.742	0,423	0,000
GVT	1.516	776.477	1,952	20,037
NET	5.210	6.260.698	0,832	2,803
Oi TV	1.623	842.173	1,927	19,649
SKY	4.009	5.510.447	0,728	1,193
Telefônica Vivo	1.167	658.772	1,771	17,254
VIACABO	37	159.772	0,232	0,000

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

Data de referência: 08/05/2014



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2014/04
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	2.406	185	7,689	0,000
CTBC TV	57	8	14,035	8,772
GVT	1.384	88	6,358	0,000
NET	4.764	414	8,690	5,431
Oi TV	1.477	108	7,312	0,000
SKY	3.164	185	5,847	0,000
Telefônica Vivo	1.167	74	6,341	0,000
VIACABO	36	7	19,444	12,153

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

Data de referência: 08/05/2014



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2014/04
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	2.555	2.203	86,223	0,000
CTBC TV	57	46	80,702	6,433
GVT	1.516	1.226	80,871	6,376
NET	5.210	3.552	68,177	10,608
Oi TV	1.623	1.399	86,198	0,000
SKY	4.009	2.978	74,283	8,572
Telefônica Vivo	1.167	1.058	90,660	0,000
VIACABO	37	30	81,081	6,306

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

Data de referência: 08/05/2014



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
Período: 2014/01 a 2014/03
Taxa Resolvidas no Período

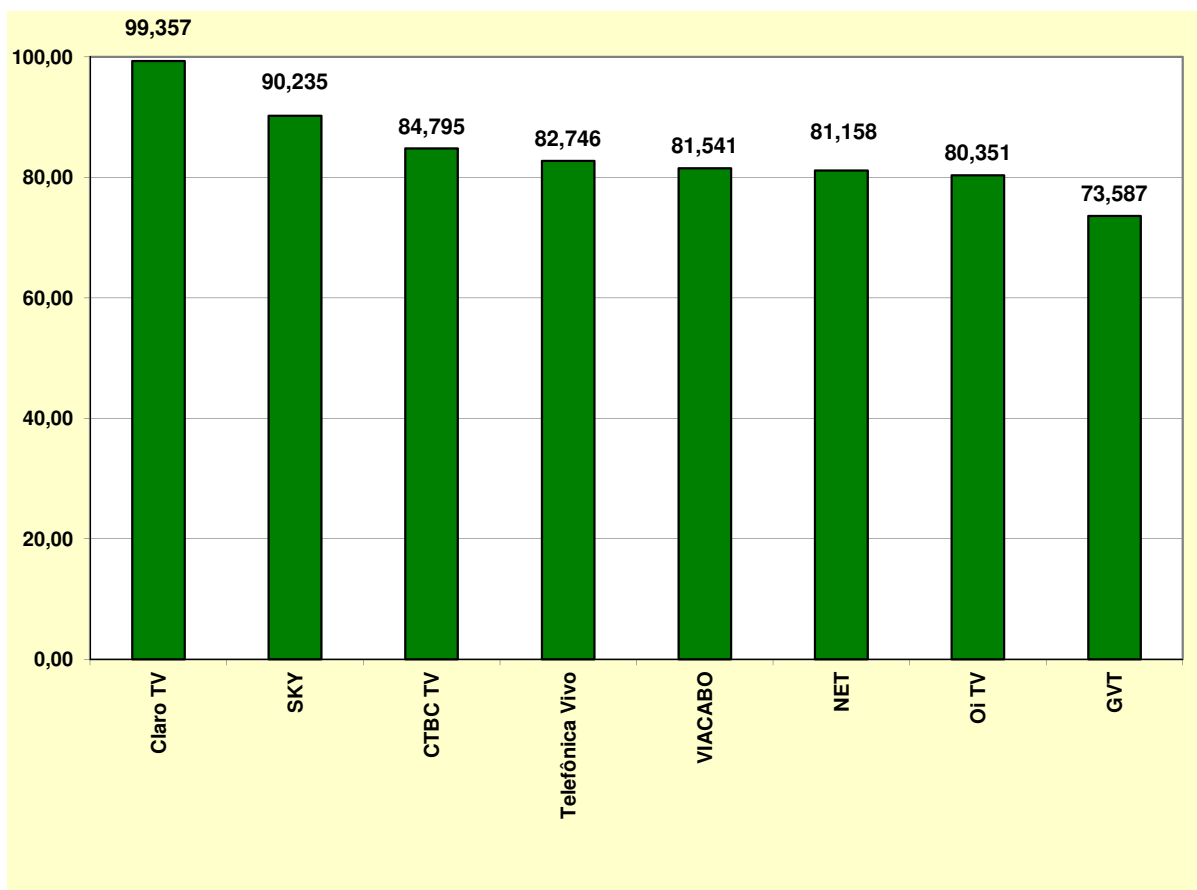
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde de Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (h) (((100-c)/(100-d))*e
Claro TV	9.603	9.585	99,813	0,000
CTBC TV	258	258	100,000	0,000
GVT	4.785	4.757	99,415	0,000
NET	15.936	15.861	99,529	0,000
Oi TV	6.379	6.360	99,702	0,000
SKY	20.815	20.697	99,433	0,000
Telefônica Vivo	4.246	4.245	99,976	0,000
VIACABO	180	179	99,444	0,000

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

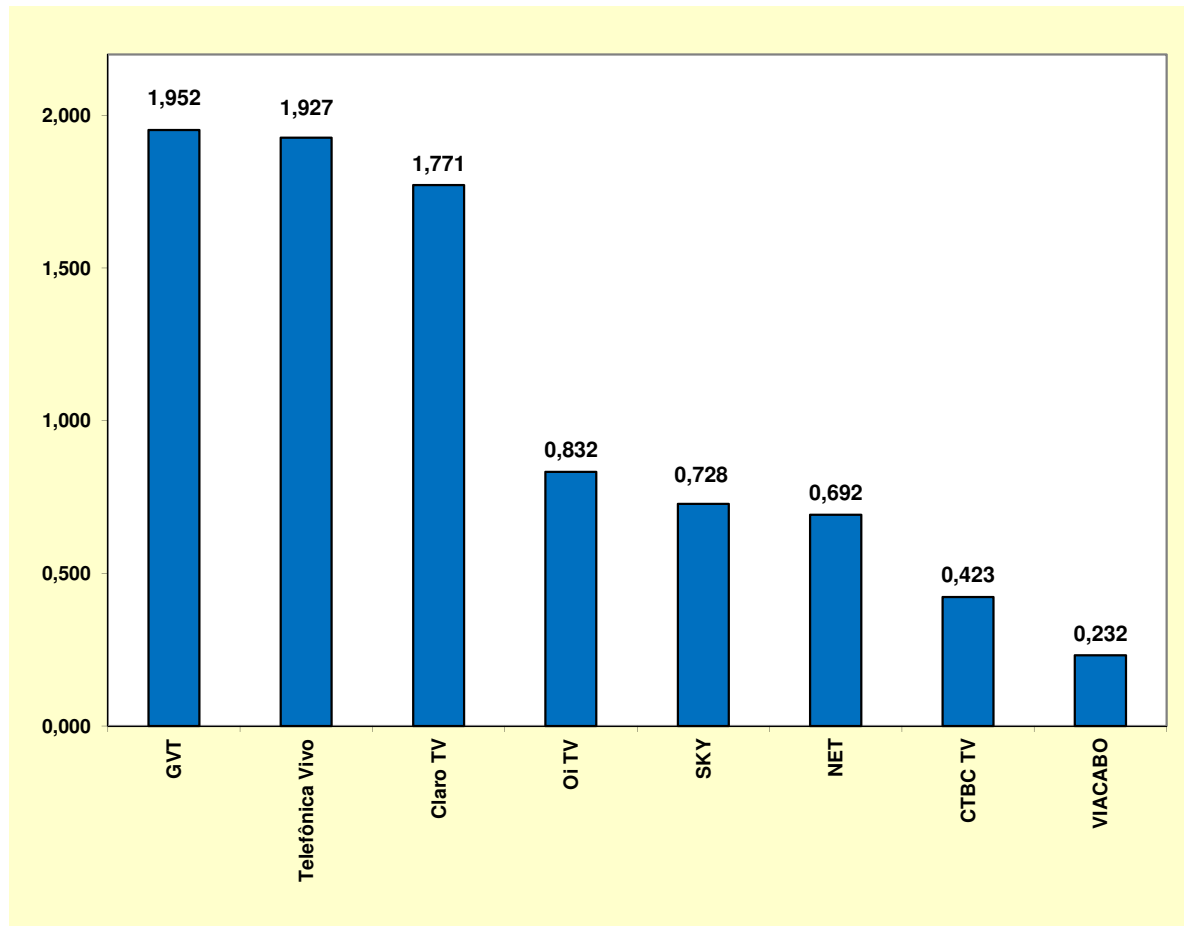
Data de referência: 08/05/2014

Índice de Desempenho no Atendimento (IDA)
TV por Assinatura
Mês: 04/2014

Holding	Índice de Desempenho do Atendimento
Claro TV	99,357
SKY	90,235
CTBC TV	84,795
Telefônica Vivo	82,746
VIACABO	81,541
NET	81,158
Oi TV	80,351
GVT	73,587



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Assinantes
GVT	1,952
Telefônica Vivo	1,927
Claro TV	1,771
Oi TV	0,832
SKY	0,728
NET	0,692
CTBC TV	0,423
VIACABO	0,232



Total de Assinantes: 18.036.452

Total de Reclamações: 15.459

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