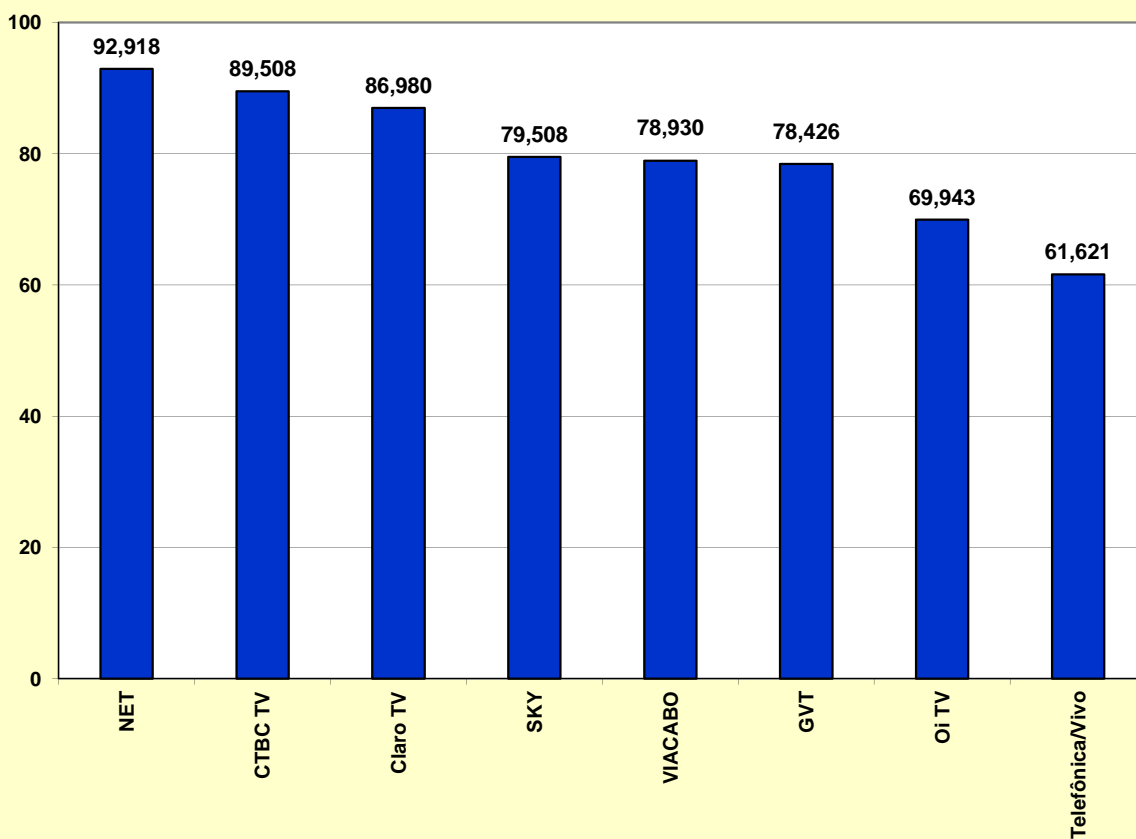




Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2014/08
Agrupar Valores

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)
NET	100	7,082	0,000	0,000	0,000	92,918
CTBC TV	100	0,000	5,271	5,221	0,000	89,508
Claro TV	100	7,826	5,194	0,000	0,000	86,980
SKY	100	20,492	0,000	0,000	0,000	79,508
VIACABO	100	0,000	13,587	7,483	0,000	78,930
GVT	100	21,574	0,000	0,000	0,000	78,426
Oi TV	100	30,057	0,000	0,000	0,000	69,943
Telefônica/Vivo	100	38,379	0,000	0,000	0,000	61,621



Data de referência: 05/09/2014



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2014/08
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	4.389	3.787.873	1,159	7,826
CTBC TV	83	127.974	0,649	0,000
GVT	1.685	821.018	2,052	21,574
NET	7.207	6.490.993	1,110	7,082
Oi TV	2.511	964.395	2,604	30,057
SKY	11.147	5.624.174	1,982	20,492
Telefônica/Vivo	2.248	714.865	3,145	38,379
VIACABO	49	157.096	0,312	0,000

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

Data de referência: 05/09/2014



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2014/08
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	4.260	354	8,310	5,194
CTBC TV	83	7	8,434	5,271
GVT	1.665	91	5,465	0,000
NET	7.162	474	6,618	0,000
Oi TV	2.418	155	6,410	0,000
SKY	11.144	703	6,308	0,000
Telefônica/Vivo	2.194	120	5,469	0,000
VIACABO	46	10	21,739	13,587

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

Data de referência: 05/09/2014



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2014/08
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	4.389	3.765	85,783	0,000
CTBC TV	83	70	84,337	5,221
GVT	1.685	1.512	89,733	0,000
NET	7.207	6.154	85,389	0,000
Oi TV	2.511	2.197	87,495	0,000
SKY	11.147	9.846	88,329	0,000
Telefônica/Vivo	2.248	1.962	87,278	0,000
VIACABO	49	38	77,551	7,483

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

Data de referência: 05/09/2014



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
Período: 2014/05 a 2014/07
Taxa Resolvidas no Período

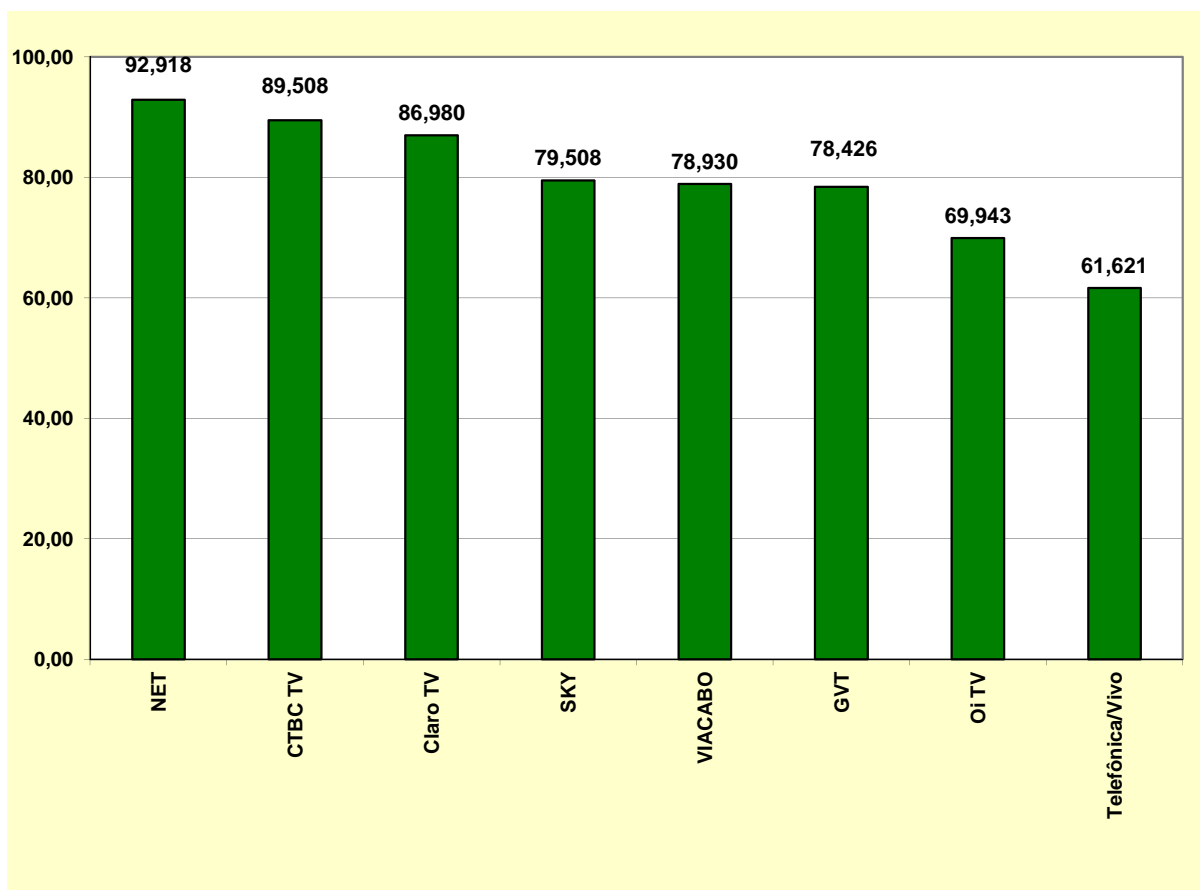
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde de Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (h) (((100-c)/(100-d))*e
Claro TV	12.369	12.323	99,628	0,000
CTBC TV	319	319	100,000	0,000
GVT	5.150	5.130	99,612	0,000
NET	21.753	21.724	99,867	0,000
Oi TV	13	13	100,000	0,000
SKY	32.796	32.796	100,000	0,000
Telefônica/Vivo	5.399	5.391	99,852	0,000
VIACABO	173	172	99,422	0,000

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

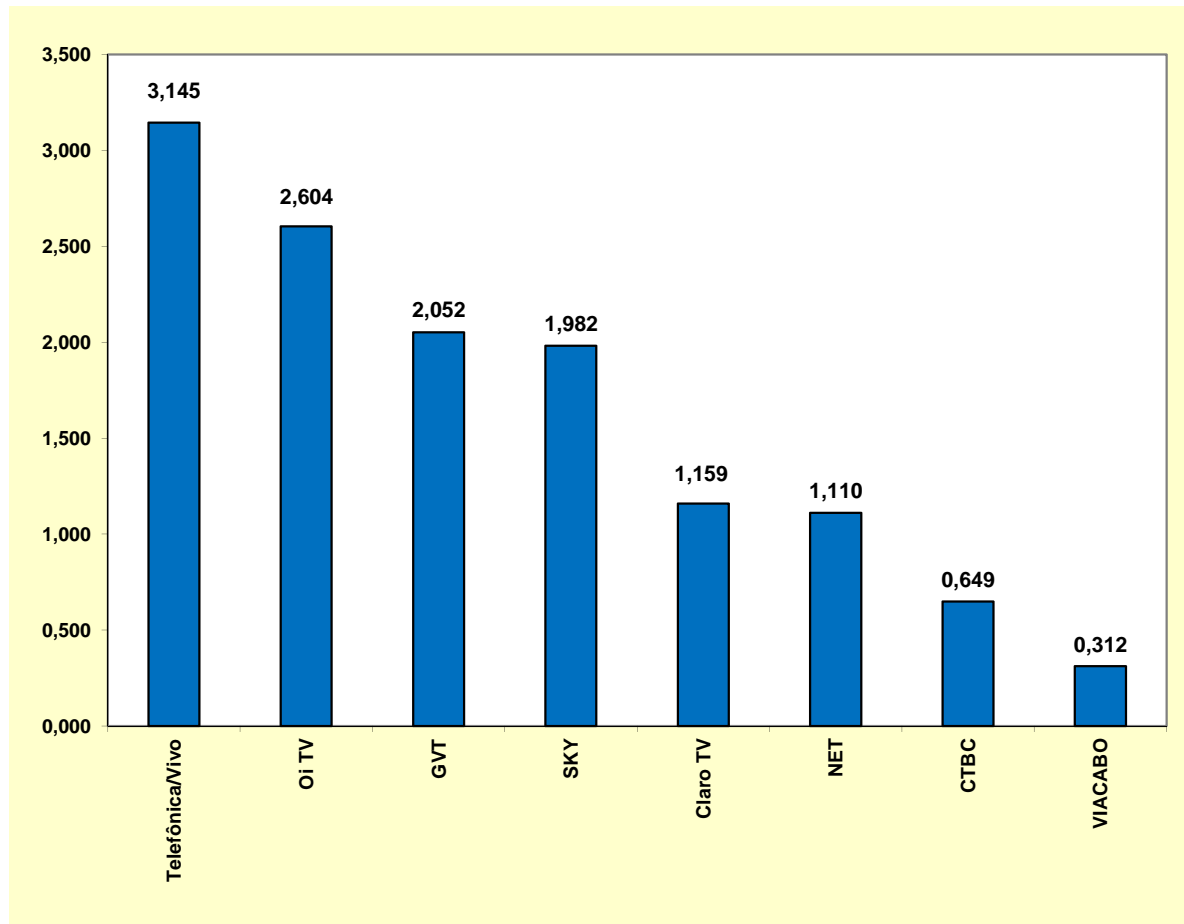
Data de referência: 05/09/2014

Índice de Desempenho no Atendimento (IDA)
TV por Assinatura
Mês: 08/2014

Holding	Índice de Desempenho do Atendimento
NET	92,918
CTBC TV	89,508
Claro TV	86,980
SKY	79,508
VIACABO	78,930
GVT	78,426
Oi TV	69,943
Telefônica/Vivo	61,621



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Assinantes
Telefônica/Vivo	3,145
Oi TV	2,604
GVT	2,052
SKY	1,982
Claro TV	1,159
NET	1,110
CTBC	0,649
VIACABO	0,312



Total de Assinantes: 18.688.388

Total de Reclamações: 29.319

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