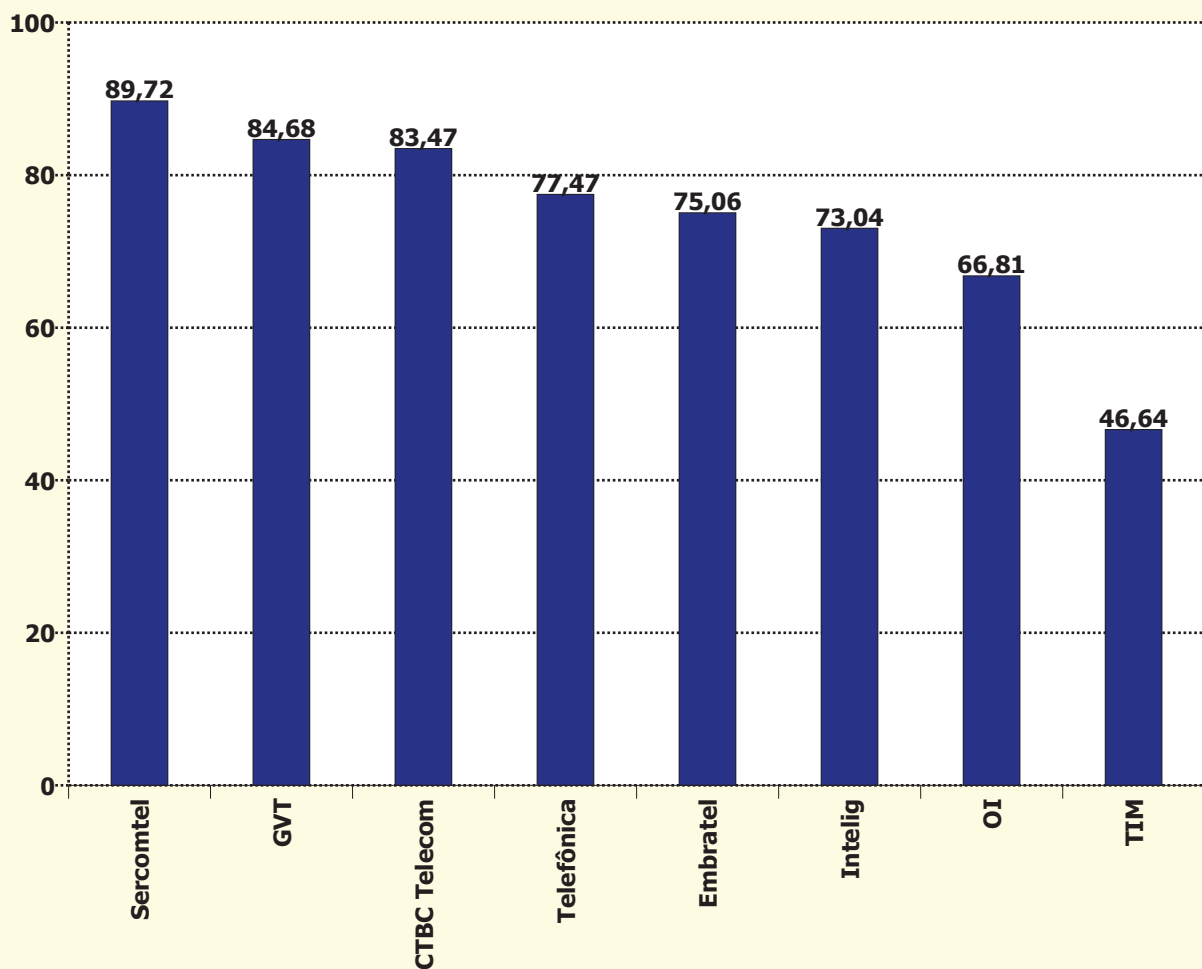


Holding	Pontuação Inicial (j)	Fator Reclamações (f)	Fator Reabertas (g)	Fator Resolvidas em Até 5 dias (h)	Fator Resolvidas no Período (i)	Total STFC (j-f-g-h-i)
Sercomtel	100	10,278	0,000	0,000	0,000	89,722
GVT	100	8,528	6,796	0,000	0,000	84,677
CTBC Telecom	100	16,528	0,000	0,000	0,000	83,472
Telefônica	100	22,528	0,000	0,000	0,000	77,472
Embratel	100	16,056	0,000	6,392	2,494	75,058
Intelig	100	7,389	12,658	6,911	0,000	73,042
OI	100	33,194	0,000	0,000	0,000	66,806
TIM	100	48,333	5,027	0,000	0,000	46,639



Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Quantidade de Acessos em Serviço (b)	Índice de Reclamações (c) (a*1000)/b	Fator Reclamações (f) ((c-d)/d)*e
CTBC Telecom	729	763.518	0,955	16,528
Embratel	8.088	8.619.403	0,938	16,056
GVT	2.052	3.078.362	0,667	8,528
Intelig	82	130.914	0,626	7,389
OI	29.359	18.885.150	1,555	33,194
Sercomtel	135	185.047	0,730	10,278
Telefônica	12.760	10.893.268	1,171	22,528
TIM	1.095	521.470	2,100	48,333

Índice de Reclamações	
Meta (d)	Peso (e)
0,36	10

Holding	Quantidade de Resolvidas (a)	Quantidade de Reabertas (b)	Taxa de Reabertas (c) (b/a)*100	Fator de Reabertas (g) (c/d)*e
CTBC Telecom	729	24	3,292	0,000
Embratel	7.251	533	7,351	0,000
GVT	2.005	218	10,873	6,796
Intelig	79	16	20,253	12,658
OI	27.978	1.914	6,841	0,000
Sercomtel	134	5	3,731	0,000
Telefônica	12.041	837	6,951	0,000
TIM	1.094	88	8,044	5,027

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

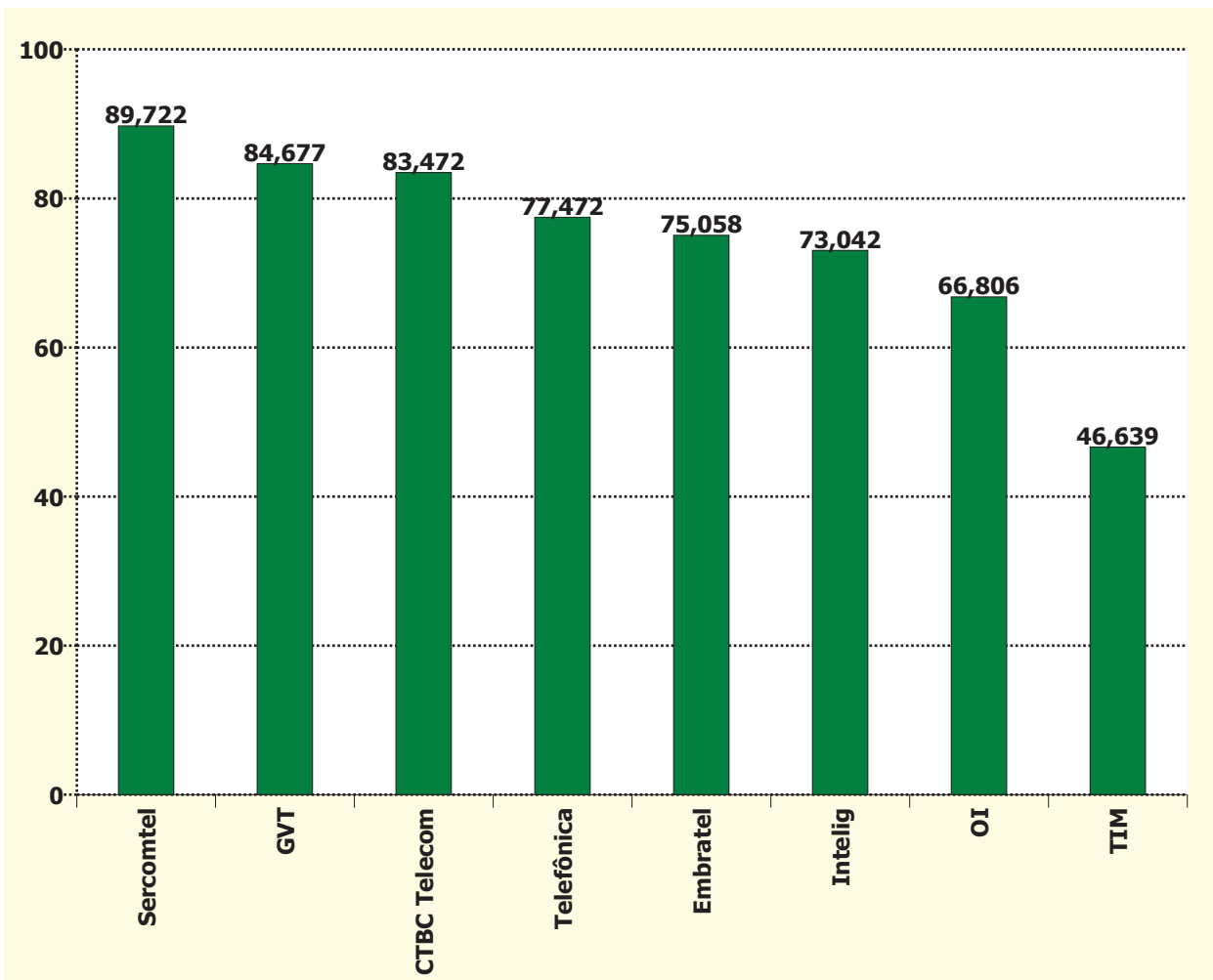
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas em Até 5 dias (b)	Taxa Resolvidas Até 5 dias (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas em até 5 dias (h) ((100-c)/(100-d))*e
CTBC Telecom	729	638	87,517	0,000
Embratel	8.088	6.537	80,823	6,392
GVT	2.052	1.822	88,791	0,000
Intelig	82	65	79,268	6,911
OI	29.359	25.552	87,033	0,000
Sercomtel	135	130	96,296	0,000
Telefônica	12.760	11.088	86,897	0,000
TIM	1.095	935	85,388	0,000

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

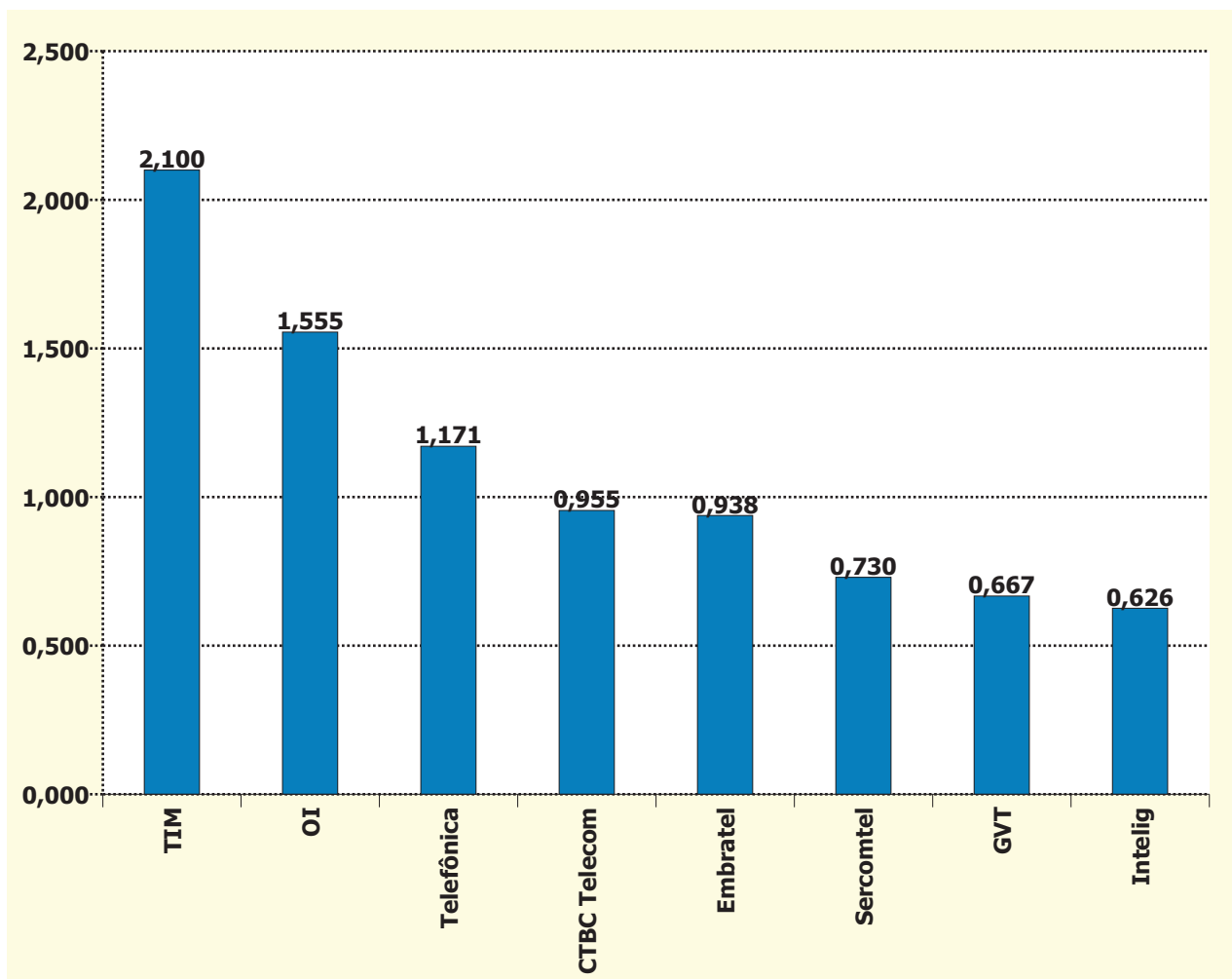
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (i) ((100-c)/(100-d))*e
CTBC Telecom	1.631	1.631	100,000	0,000
Embratel	22.293	22.015	98,753	2,494
GVT	5.316	5.311	99,906	0,000
Intelig	138	138	100,000	0,000
OI	71.065	70.841	99,685	0,000
Sercomtel	363	363	100,000	0,000
Telefônica	38.585	38.392	99,500	0,000
TIM	2.966	2.956	99,663	0,000

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

Holding	Índice de Desempenho no Atendimento
Sercomtel	89,722
GVT	84,677
CTBC Telecom	83,472
Telefônica	77,472
Embratel	75,058
Intelig	73,042
OI	66,806
TIM	46,639



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Acessos em Serviço
TIM	2,100
OI	1,555
Telefônica	1,171
CTBC Telecom	0,955
Embratel	0,938
Sercomtel	0,730
GVT	0,667
Intelig	0,626



Obs.: A partir de dezembro de 2011, unificou-se a apresentação dos dados de desempenho relativos às operadoras Brasil Telecom e OI.

**Nº de Assinantes: 43.077.132**

**Nº de Reclamações: 54.300**

**Índice = (Nº de Reclamações Modalidade Local / Acessos em Serviço) \* 1000**

Base de acessos em serviço referente ao mês anterior.