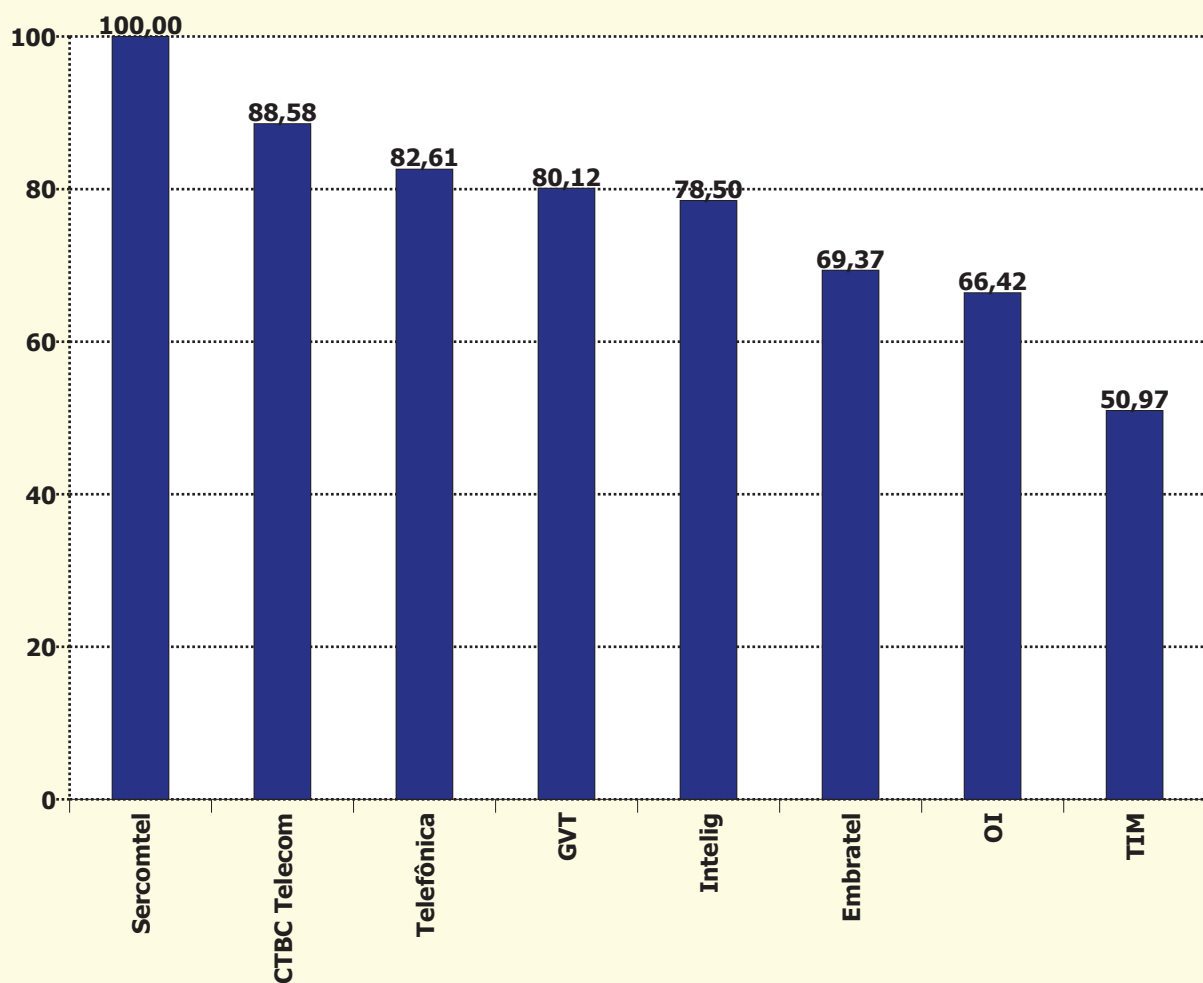


Holding	Pontuação Inicial (j)	Fator Reclamações (f)	Fator Reabertas (g)	Fator Resolvidas em Até 5 dias (h)	Fator Resolvidas no Período (i)	Total STFC (j-f-g-h-i)
Sercomtel	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
CTBC Telecom	100	11,417	0,000	0,000	0,000	88,583
Telefônica	100	17,389	0,000	0,000	0,000	82,611
GVT	100	6,639	7,558	5,679	0,000	80,124
Intelig	100	3,667	11,364	6,468	0,000	78,502
Embratel	100	16,028	0,000	9,941	4,660	69,371
OI	100	33,583	0,000	0,000	0,000	66,417
TIM	100	49,028	0,000	0,000	0,000	50,972



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	594	770.574	0,771	11,417
Embratel	8.182	8.733.266	0,937	16,028
GVT	1.884	3.143.147	0,599	6,639
Intelig	67	136.057	0,492	3,667
OI	29.569	18.845.390	1,569	33,583
Sercomtel	57	185.042	0,308	0,000
Telefônica	10.698	10.854.131	0,986	17,389
TIM	1.119	526.575	2,125	49,028

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	594	36	6,061	0,000
Embratel	7.059	520	7,366	0,000
GVT	1.778	215	12,092	7,558
Intelig	66	12	18,182	11,364
OI	27.296	1.791	6,561	0,000
Sercomtel	57	2	3,509	0,000
Telefônica	10.151	763	7,517	0,000
TIM	1.115	82	7,354	0,000

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

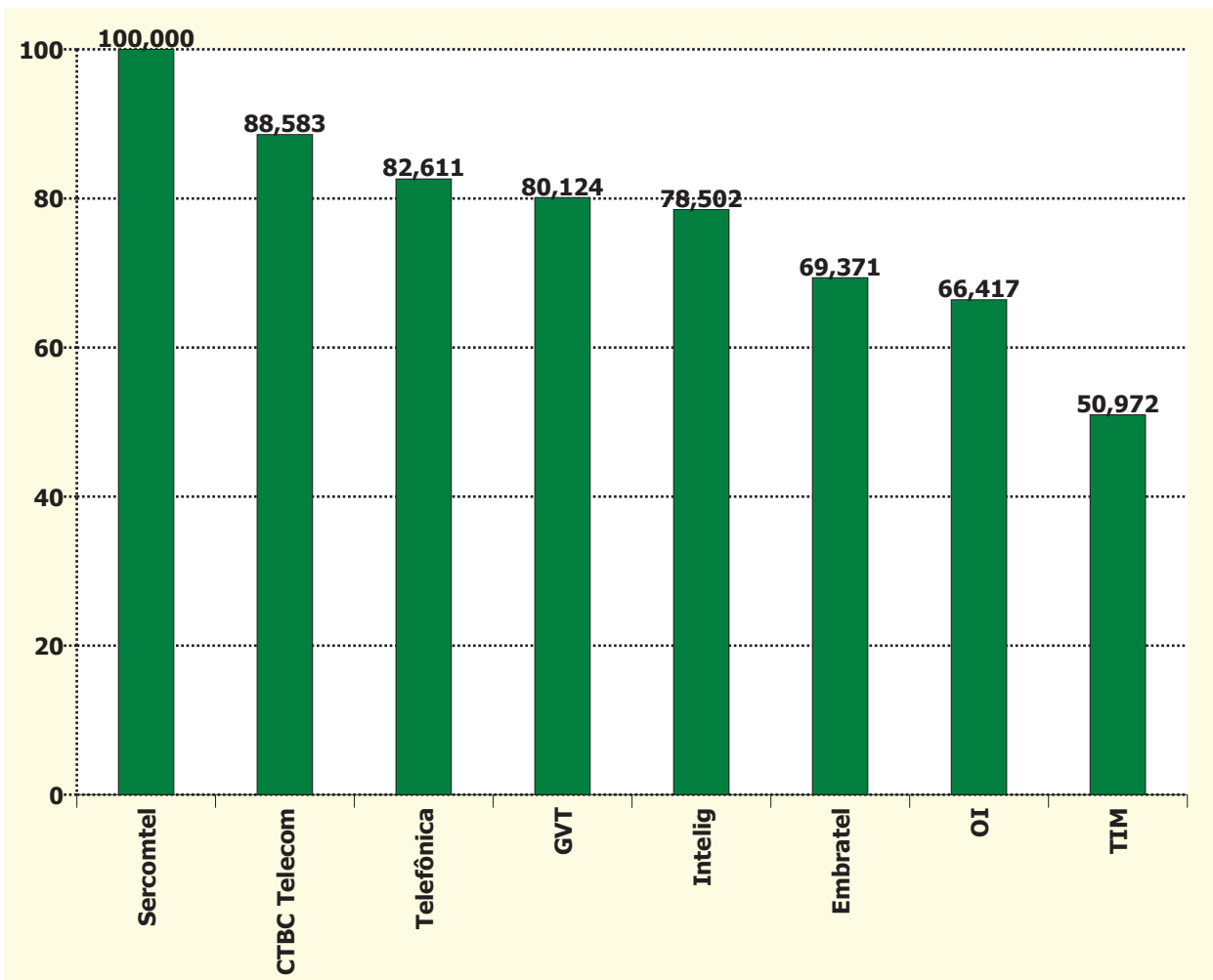
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas em Até 5 dias (b)	Taxa Resolvidas Até 5 dias (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas em até 5 dias (h) ((100-c)/(100-d))*e
CTBC Telecom	594	538	90,572	0,000
Embratel	8.182	5.742	70,178	9,941
GVT	1.884	1.563	82,962	5,679
Intelig	67	54	80,597	6,468
OI	29.569	25.786	87,206	0,000
Sercomtel	57	56	98,246	0,000
Telefônica	10.698	9.285	86,792	0,000
TIM	1.119	967	86,416	0,000

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

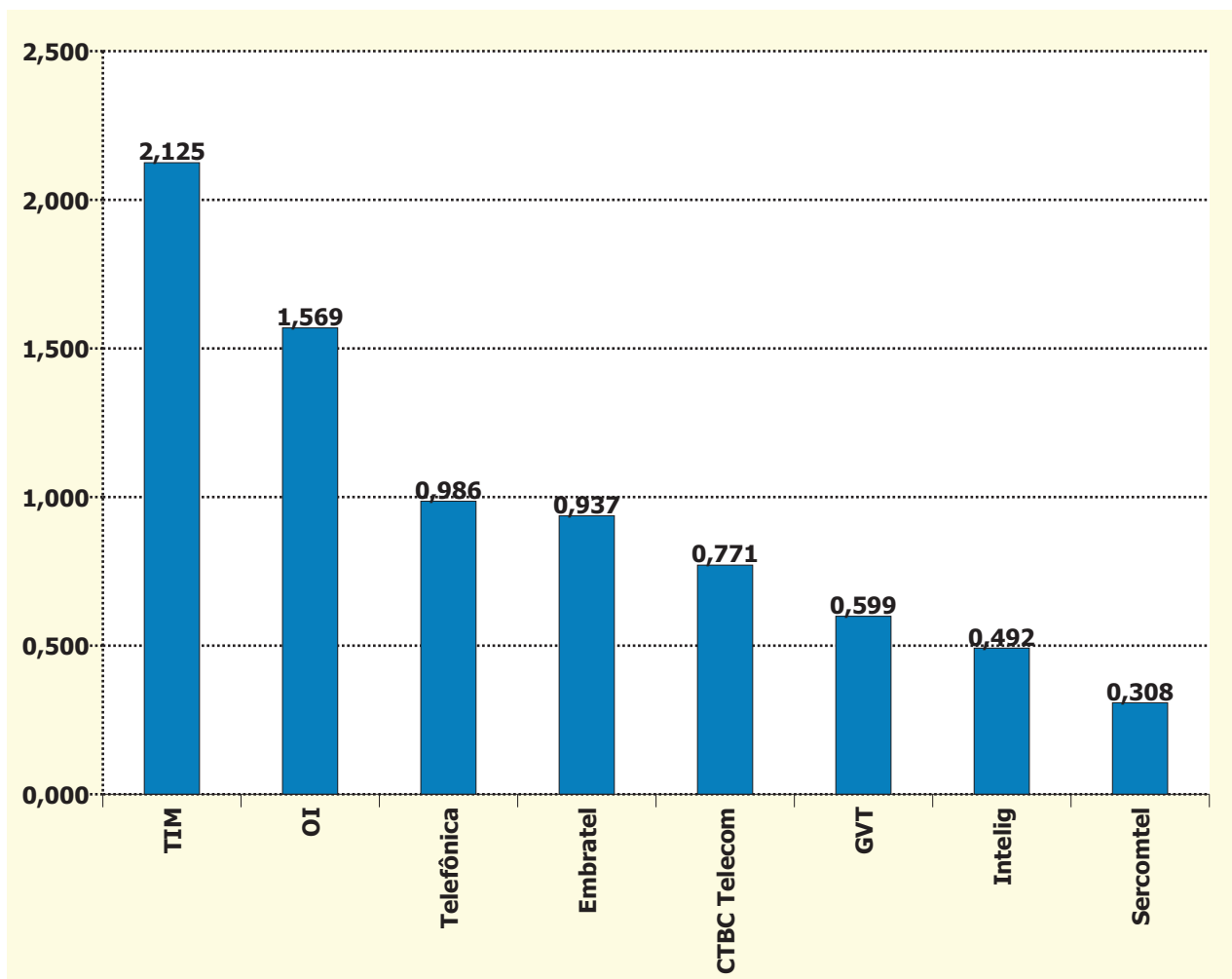
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (i) ((100-c)/(100-d))*e
CTBC Telecom	1.907	1.907	100,000	0,000
Embratel	23.045	22.508	97,670	4,660
GVT	5.777	5.765	99,792	0,000
Intelig	186	186	100,000	0,000
OI	79.113	78.825	99,636	0,000
Sercomtel	385	385	100,000	0,000
Telefônica	39.188	39.000	99,520	0,000
TIM	3.124	3.108	99,488	0,000

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

Holding	Índice de Desempenho no Atendimento
Sercomtel	100,000
CTBC Telecom	88,583
Telefônica	82,611
GVT	80,124
Intelig	78,502
Embratel	69,371
OI	66,417
TIM	50,972



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Acessos em Serviço
TIM	2,125
OI	1,569
Telefônica	0,986
Embratel	0,937
CTBC Telecom	0,771
GVT	0,599
Intelig	0,492
Sercomtel	0,308



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: 43.194.182

Nº de Reclamações: 52.170

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

Base de acessos em serviço referente ao mês anterior.