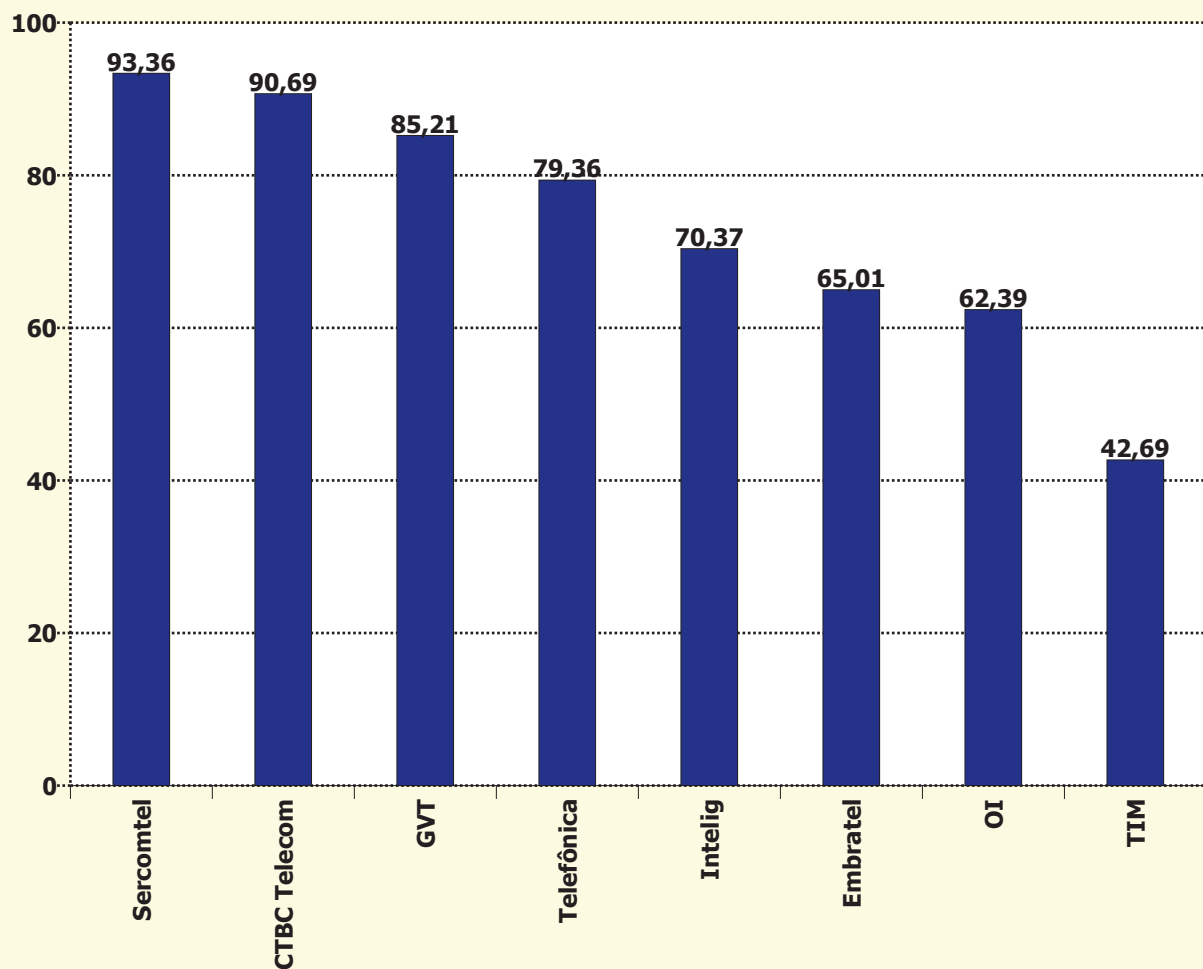


Holding	Pontuação Inicial (j)	Fator Reclamações (f)	Fator Reabertas (g)	Fator Resolvidas em Até 5 dias (h)	Fator Resolvidas no Período (i)	Total STFC (j-f-g-h-i)
Sercomtel	100	6,639	0,000	0,000	0,000	93,361
CTBC Telecom	100	9,306	0,000	0,000	0,000	90,694
GVT	100	8,528	6,259	0,000	0,000	85,213
Telefônica	100	20,639	0,000	0,000	0,000	79,361
Intelig	100	7,111	14,368	8,148	0,000	70,373
Embratel	100	15,778	5,781	7,800	5,636	65,005
OI	100	37,611	0,000	0,000	0,000	62,389
TIM	100	57,306	0,000	0,000	0,000	42,694



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	540	776.926	0,695	9,306
Embratel	8.214	8.850.030	0,928	15,778
GVT	2.141	3.208.320	0,667	8,528
Intelig	90	146.146	0,616	7,111
OI	32.258	18.821.873	1,714	37,611
Sercomtel	111	185.220	0,599	6,639
Telefônica	11.937	10.820.033	1,103	20,639
TIM	1.269	523.835	2,423	57,306

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	540	27	5,000	0,000
Embratel	7.384	683	9,250	5,781
GVT	2.127	213	10,014	6,259
Intelig	87	20	22,989	14,368
OI	30.154	2.190	7,263	0,000
Sercomtel	111	2	1,802	0,000
Telefônica	10.984	773	7,038	0,000
TIM	1.268	88	6,940	0,000

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

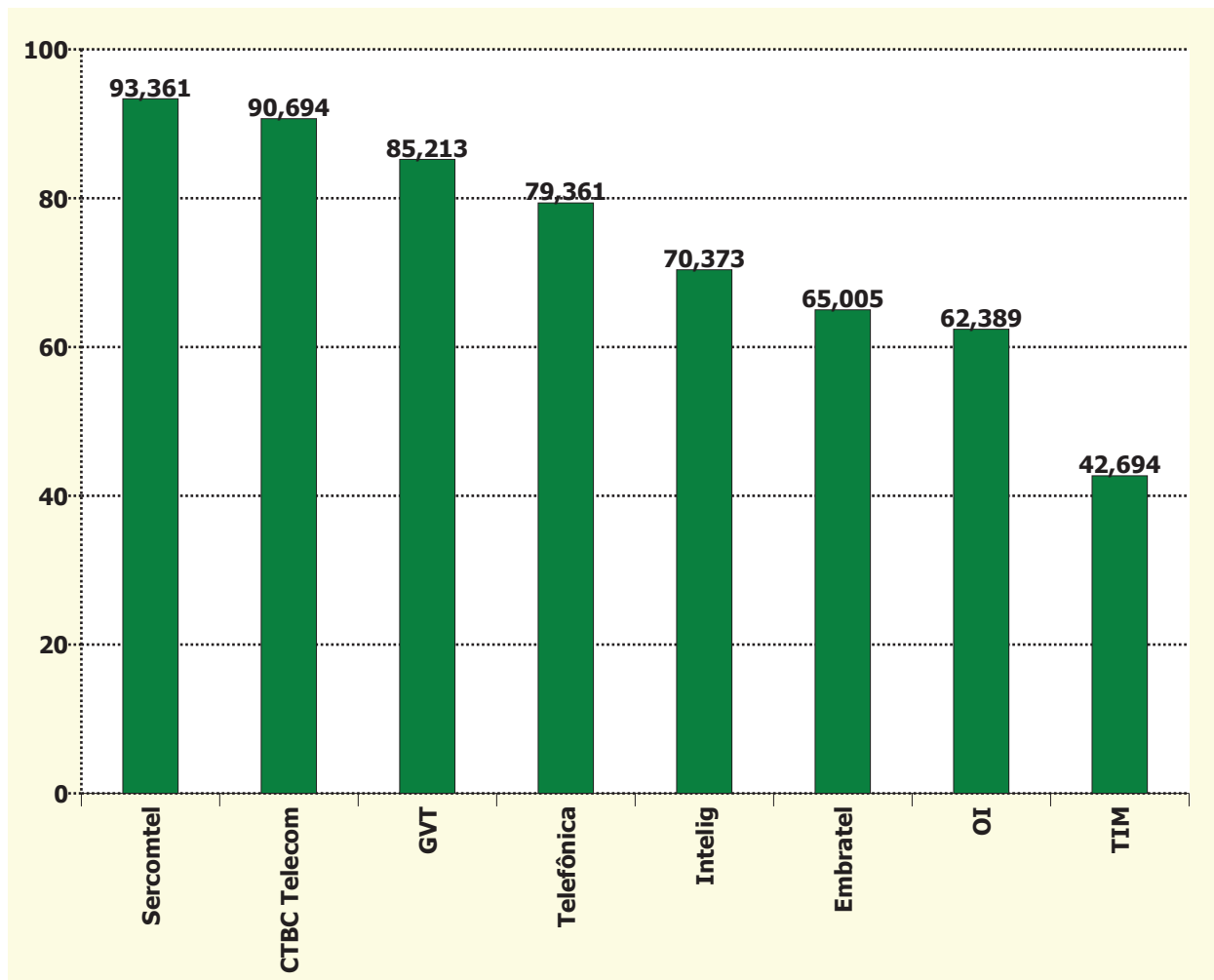
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas em Até 5 dias (b)	Taxa Resolvidas Até 5 dias (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas em até 5 dias (h) ((100-c)/(100-d))*e
CTBC Telecom	540	492	91,111	0,000
Embratel	8.214	6.292	76,601	7,800
GVT	2.141	1.840	85,941	0,000
Intelig	90	68	75,556	8,148
OI	32.258	27.987	86,760	0,000
Sercomtel	111	109	98,198	0,000
Telefônica	11.937	10.178	85,264	0,000
TIM	1.269	1.111	87,549	0,000

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

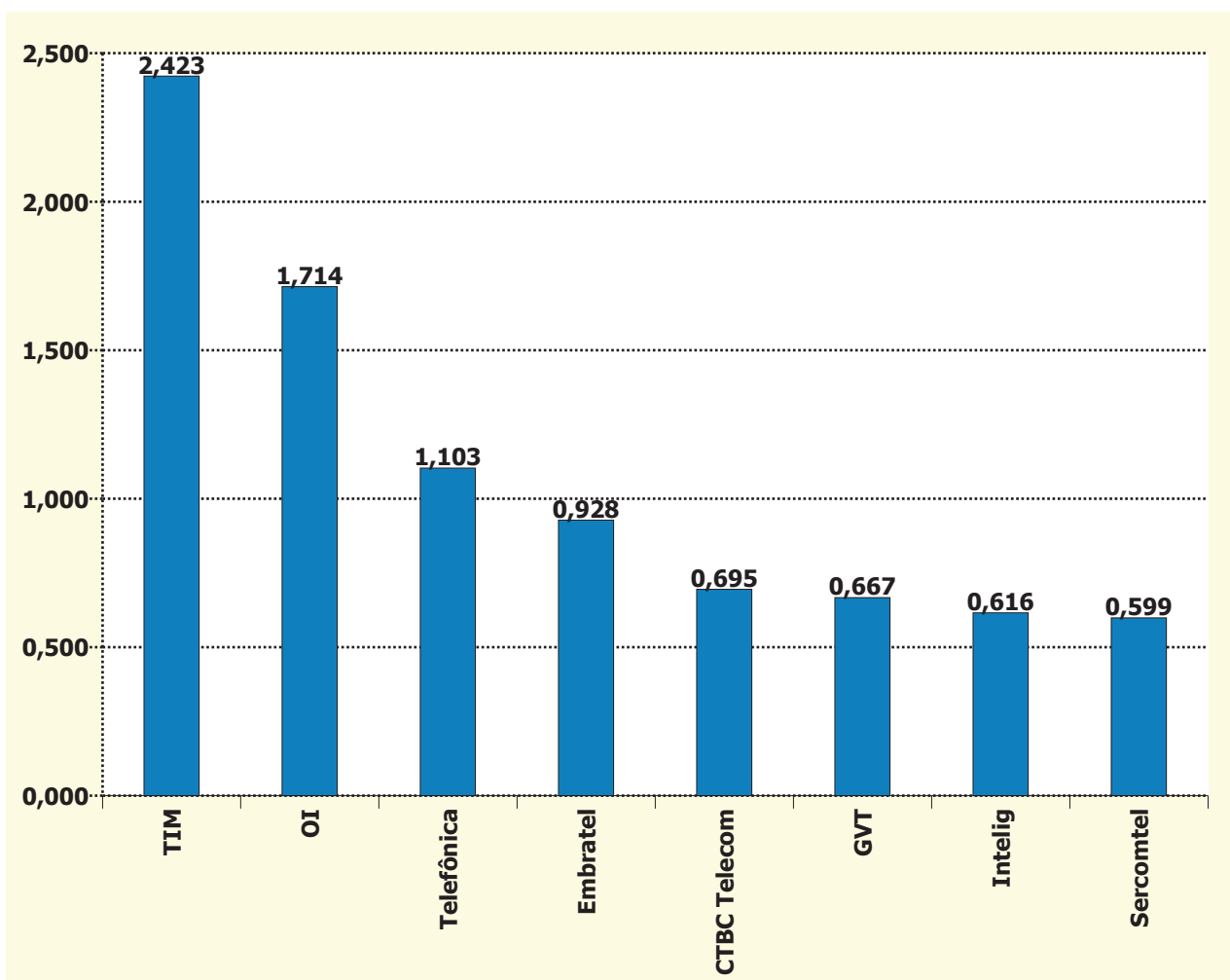
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (i) ((100-c)/(100-d))*e
CTBC Telecom	1.938	1.937	99,948	0,000
Embratel	23.314	22.657	97,182	5,636
GVT	5.767	5.761	99,896	0,000
Intelig	203	203	100,000	0,000
OI	83.241	82.921	99,616	0,000
Sercomtel	314	314	100,000	0,000
Telefônica	36.212	36.014	99,453	0,000
TIM	3.121	3.101	99,359	0,000

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

Holding	Índice de Desempenho no Atendimento
Sercomtel	93,361
CTBC Telecom	90,694
GVT	85,213
Telefônica	79,361
Intelig	70,373
Embratel	65,005
OI	62,389
TIM	42,694



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Acessos em Serviço
TIM	2,423
OI	1,714
Telefônica	1,103
Embratel	0,928
CTBC Telecom	0,695
GVT	0,667
Intelig	0,616
Sercomtel	0,599



Nº de Assinantes: 43.332.383

Nº de Reclamações: 56.560

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

Base de acessos em serviço referente ao mês anterior.