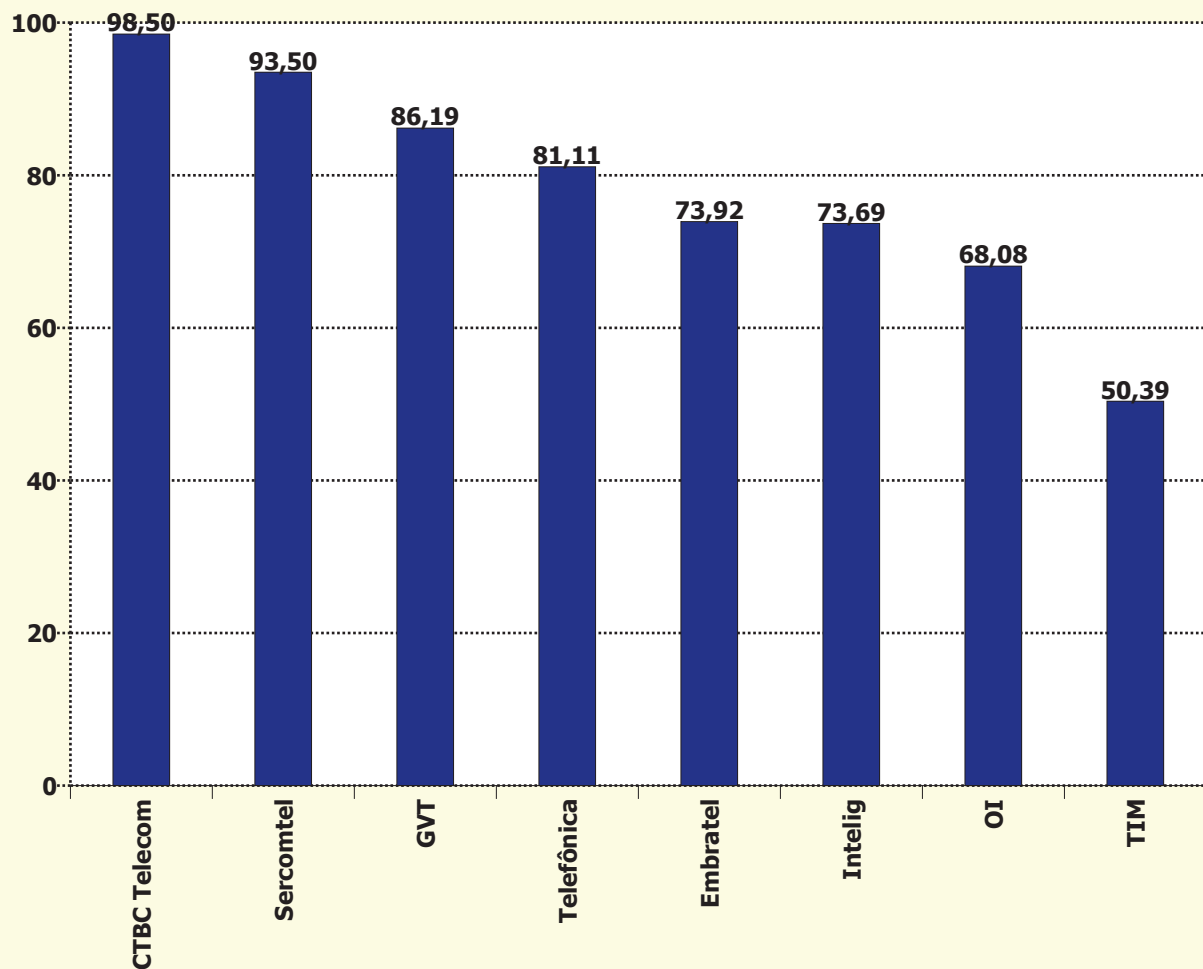


Holding	Pontuação Inicial (j)	Fator Reclamações (f)	Fator Reabertas (g)	Fator Resolvidas em Até 5 dias (h)	Fator Resolvidas no Período (i)	Total STFC (j-f-g-h-i)
CTBC Telecom	100	1,500	0,000	0,000	0,000	98,500
Sercomtel	100	6,500	0,000	0,000	0,000	93,500
GVT	100	7,556	6,256	0,000	0,000	86,188
Telefônica	100	18,889	0,000	0,000	0,000	81,111
Embratel	100	13,333	0,000	7,512	5,232	73,923
Intelig	100	3,361	14,965	7,981	0,000	73,693
OI	100	31,917	0,000	0,000	0,000	68,083
TIM	100	44,556	5,059	0,000	0,000	50,386



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	324	782.688	0,414	1,500
Embratel	7.557	8.996.310	0,840	13,333
GVT	2.070	3.274.330	0,632	7,556
Intelig	71	147.674	0,481	3,361
OI	28.378	18.807.739	1,509	31,917
Sercomtel	110	185.287	0,594	6,500
Telefônica	11.216	10.786.997	1,040	18,889
TIM	976	497.024	1,964	44,556

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	324	21	6,481	0,000
Embratel	6.740	511	7,582	0,000
GVT	2.058	206	10,010	6,256
Intelig	71	17	23,944	14,965
OI	26.207	1.763	6,727	0,000
Sercomtel	110	0	0,000	0,000
Telefônica	10.384	724	6,972	0,000
TIM	976	79	8,094	5,059

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

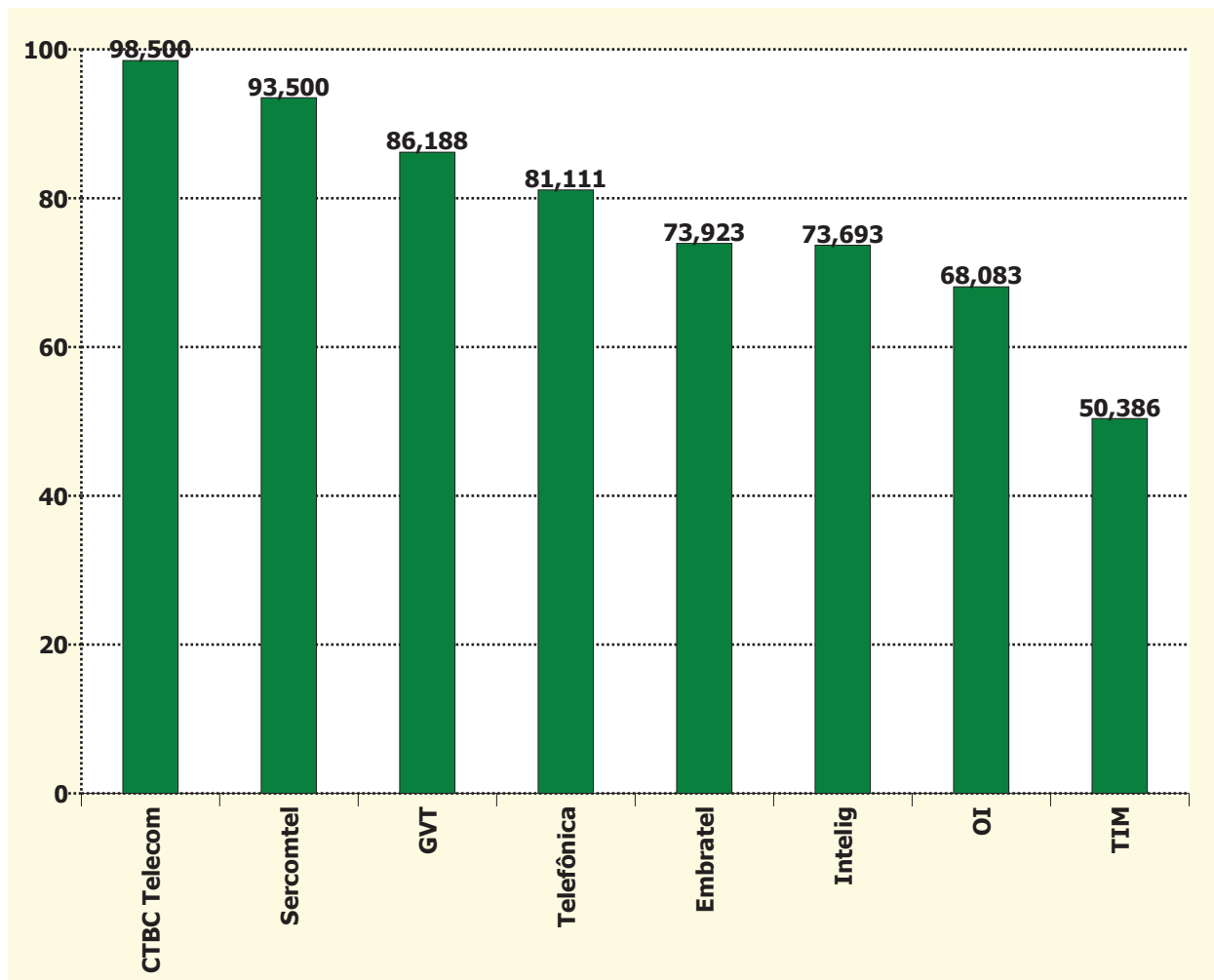
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas em Até 5 dias (b)	Taxa Resolvidas Até 5 dias (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas em até 5 dias (h) ((100-c)/(100-d))*e
CTBC Telecom	324	293	90,432	0,000
Embratel	7.557	5.854	77,465	7,512
GVT	2.070	1.866	90,145	0,000
Intelig	71	54	76,056	7,981
OI	28.378	24.569	86,578	0,000
Sercomtel	110	110	100,000	0,000
Telefônica	11.216	9.732	86,769	0,000
TIM	976	837	85,758	0,000

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

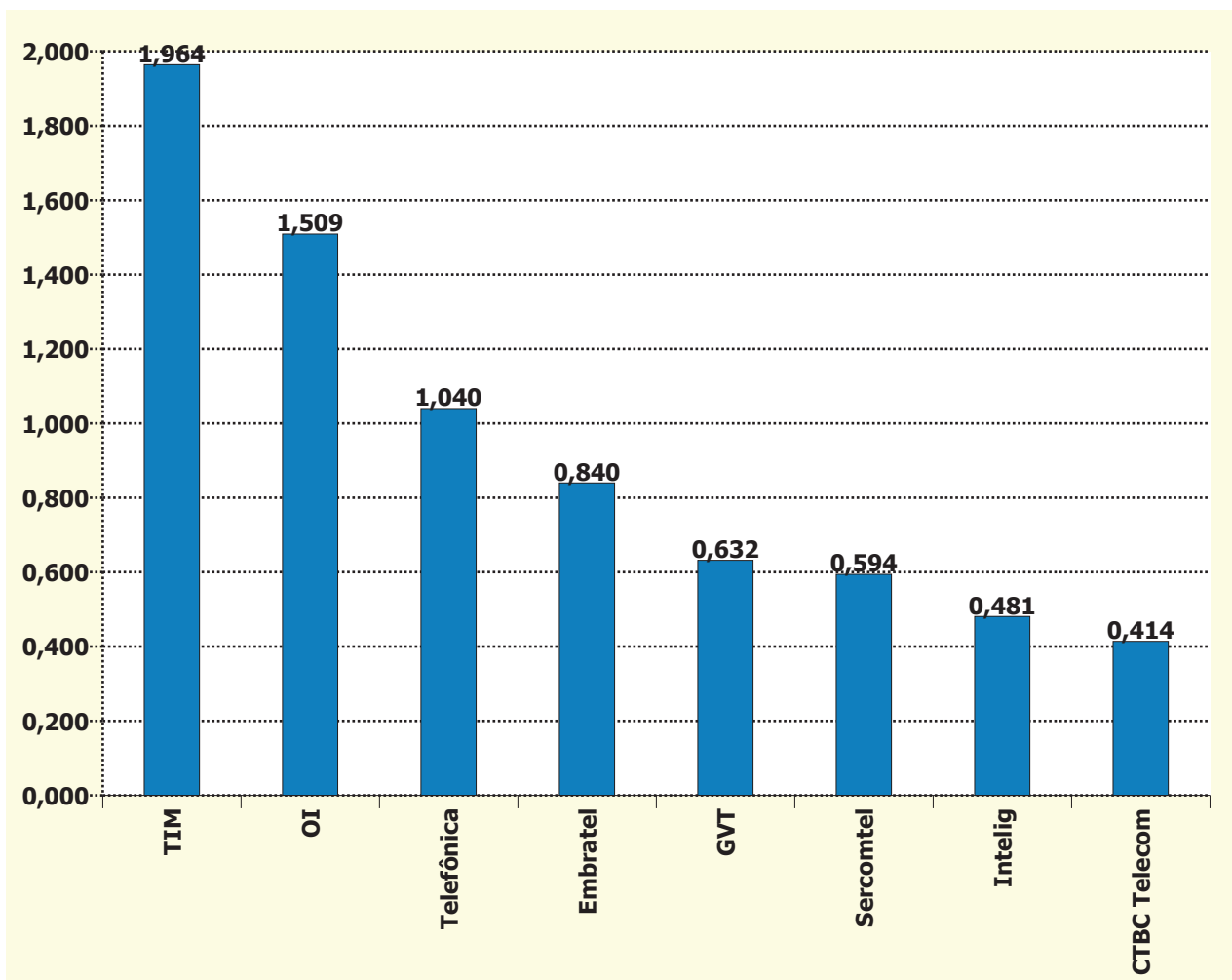
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (i) ((100-c)/(100-d))*e
CTBC Telecom	1.863	1.863	100,000	0,000
Embratel	24.467	23.827	97,384	5,232
GVT	6.080	6.072	99,868	0,000
Intelig	237	236	99,578	0,000
OI	91.182	90.747	99,523	0,000
Sercomtel	303	303	100,000	0,000
Telefônica	35.401	35.124	99,218	0,000
TIM	3.488	3.469	99,455	0,000

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

Holding	Índice de Desempenho no Atendimento
CTBC Telecom	98,500
Sercomtel	93,500
GVT	86,188
Telefônica	81,111
Embratel	73,923
Intelig	73,693
OI	68,083
TIM	50,386



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Acessos em Serviço
TIM	1,964
OI	1,509
Telefônica	1,040
Embratel	0,840
GVT	0,632
Sercomtel	0,594
Intelig	0,481
CTBC Telecom	0,414



Nº de Assinantes: 43.478.049

Nº de Reclamações: 50.702

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

Base de acessos em serviço referente ao mês anterior.