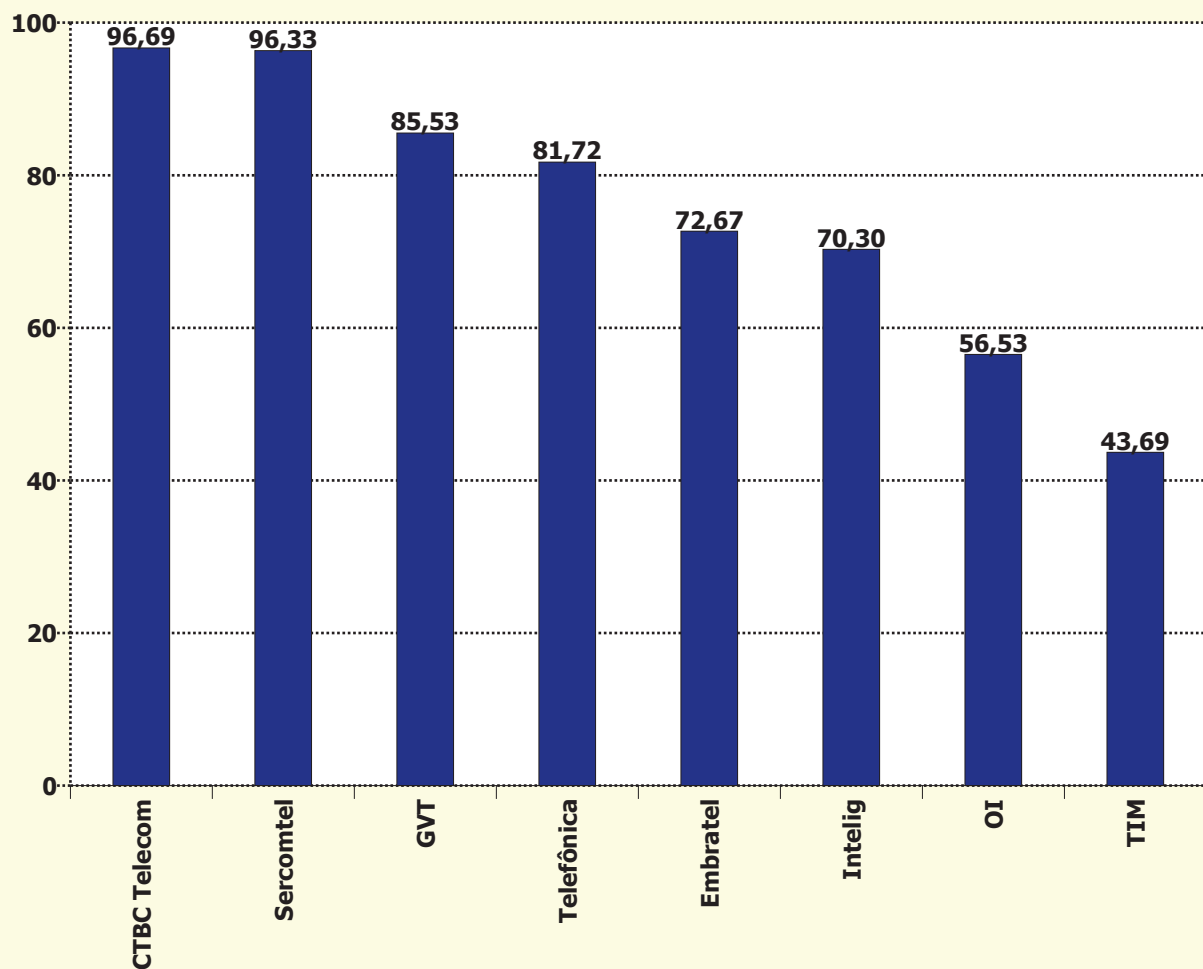


Holding	Pontuação Inicial (j)	Fator Reclamações (f)	Fator Reabertas (g)	Fator Resolvidas em Até 5 dias (h)	Fator Resolvidas no Período (i)	Total STFC (j-f-g-h-i)
CTBC Telecom	100	3,306	0,000	0,000	0,000	96,694
Sercomtel	100	3,667	0,000	0,000	0,000	96,333
GVT	100	14,472	0,000	0,000	0,000	85,528
Telefônica	100	18,278	0,000	0,000	0,000	81,722
Embratel	100	17,556	0,000	6,669	3,110	72,665
Intelig	100	12,556	8,333	8,815	0,000	70,296
OI	100	43,472	0,000	0,000	0,000	56,528
TIM	100	56,306	0,000	0,000	0,000	43,694



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	377	787.836	0,479	3,306
Embratel	9.002	9.070.161	0,992	17,556
GVT	2.950	3.346.917	0,881	14,472
Intelig	121	148.977	0,812	12,556
OI	36.146	18.779.220	1,925	43,472
Sercomtel	91	184.952	0,492	3,667
Telefônica	10.934	10.736.299	1,018	18,278
TIM	1.197	501.444	2,387	56,306

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	376	25	6,649	0,000
Embratel	8.231	626	7,605	0,000
GVT	2.914	206	7,069	0,000
Intelig	120	16	13,333	8,333
OI	33.737	2.161	6,405	0,000
Sercomtel	91	4	4,396	0,000
Telefônica	10.095	652	6,459	0,000
TIM	1.193	76	6,370	0,000

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

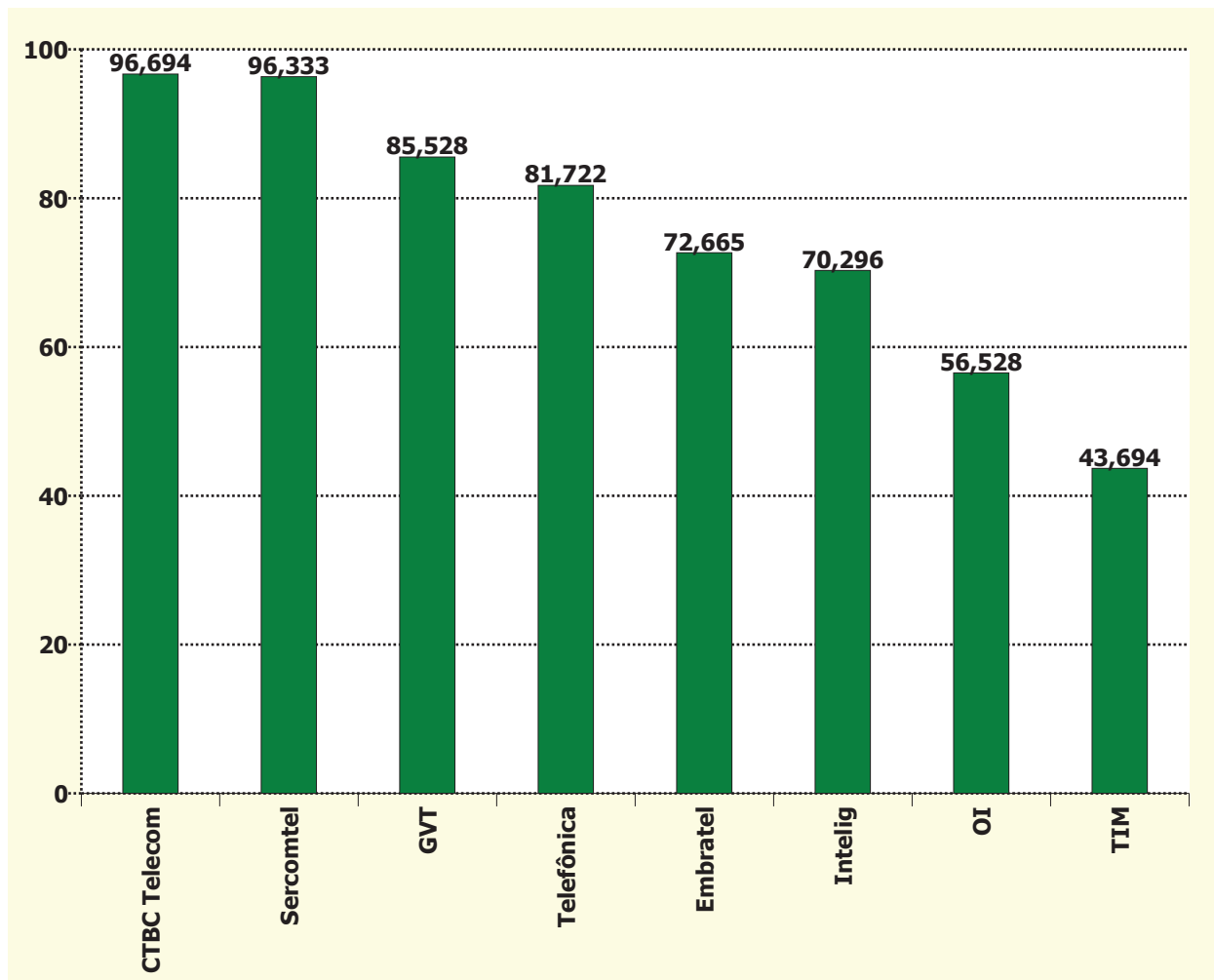
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas em Até 5 dias (b)	Taxa Resolvidas Até 5 dias (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas em até 5 dias (h) ((100-c)/(100-d))*e
CTBC Telecom	377	343	90,981	0,000
Embratel	9.002	7.201	79,993	6,669
GVT	2.950	2.746	93,085	0,000
Intelig	121	89	73,554	8,815
OI	36.146	31.333	86,685	0,000
Sercomtel	91	88	96,703	0,000
Telefônica	10.934	9.544	87,287	0,000
TIM	1.197	1.040	86,884	0,000

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

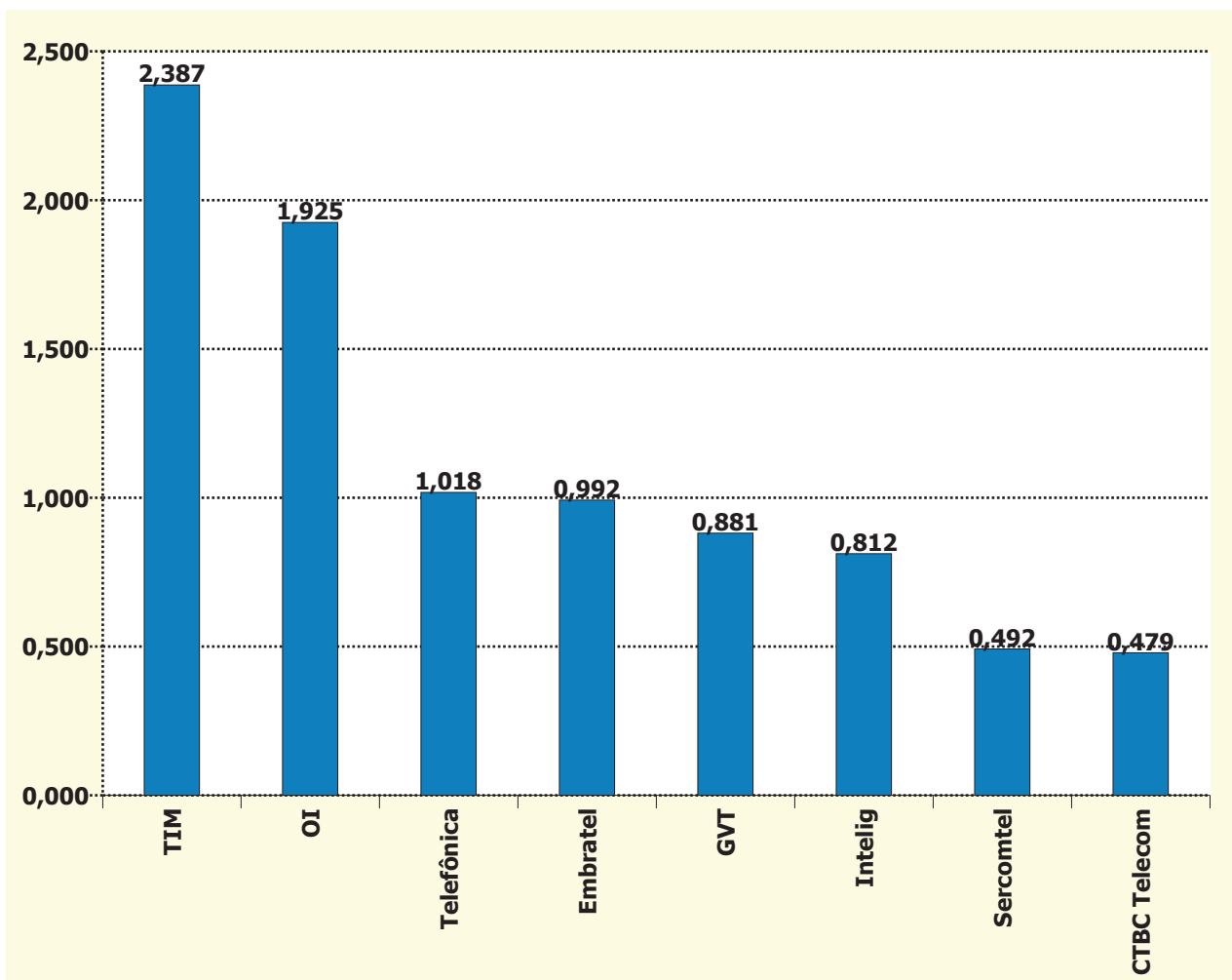
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (i) ((100-c)/(100-d))*e
CTBC Telecom	1.458	1.458	100,000	0,000
Embratel	23.985	23.612	98,445	3,110
GVT	6.095	6.081	99,770	0,000
Intelig	225	225	100,000	0,000
OI	90.195	89.858	99,626	0,000
Sercomtel	278	278	100,000	0,000
Telefônica	33.881	33.589	99,138	0,000
TIM	3.369	3.354	99,555	0,000

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

Holding	Índice de Desempenho no Atendimento
CTBC Telecom	96,694
Sercomtel	96,333
GVT	85,528
Telefônica	81,722
Embratel	72,665
Intelig	70,296
OI	56,528
TIM	43,694



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Acessos em Serviço
TIM	2,387
OI	1,925
Telefônica	1,018
Embratel	0,992
GVT	0,881
Intelig	0,812
Sercomtel	0,492
CTBC Telecom	0,479



Nº de Assinantes: 43.555.806

Nº de Reclamações: 60.818

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

Base de acessos em serviço referente ao mês anterior.