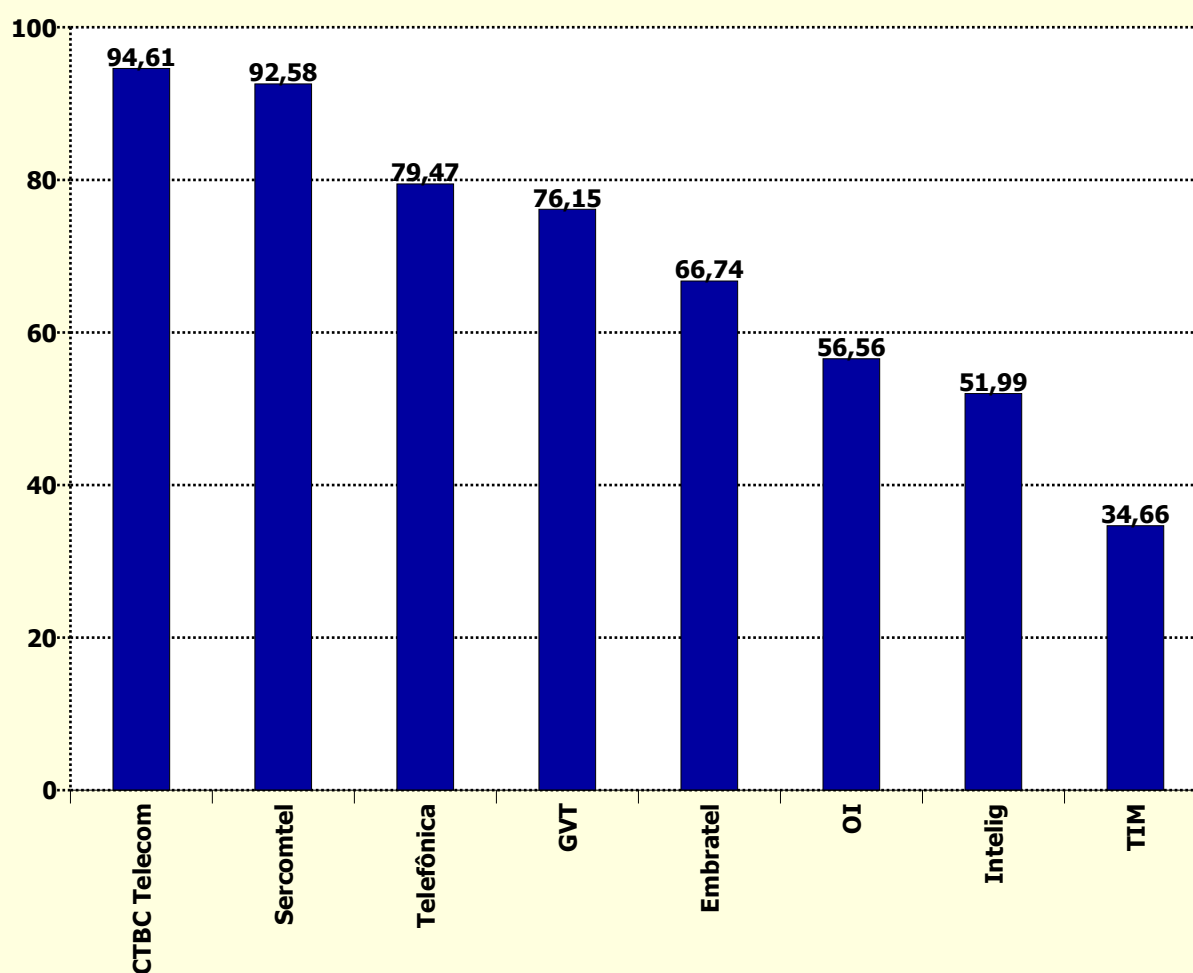


Holding	Pontuação Inicial (j)	Fator Reclamações (f)	Fator Reabertas (g)	Fator Resolvidas em Até 5 dias (h)	Fator Resolvidas no Período (i)	Total STFC (j-f-g-h-i)
CTBC Telecom	100	5,389	0,000	0,000	0,000	94,611
Sercomtel	100	7,417	0,000	0,000	0,000	92,583
Telefônica	100	20,528	0,000	0,000	0,000	79,472
GVT	100	17,667	6,183	0,000	0,000	76,150
Embratel	100	18,889	5,093	6,341	2,934	66,743
OI	100	43,444	0,000	0,000	0,000	56,556
Intelig	100	32,028	8,092	7,887	0,000	51,994
TIM	100	59,111	6,225	0,000	0,000	34,664



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	440	794.485	0,554	5,389
Embratel	9.557	9.192.821	1,040	18,889
GVT	3.410	3.424.291	0,996	17,667
Intelig	224	148.004	1,513	32,028
OI	36.099	18.760.493	1,924	43,444
Sercomtel	116	185.131	0,627	7,417
Telefônica	11.753	10.695.744	1,099	20,528
TIM	1.257	505.152	2,488	59,111

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	440	26	5,909	0,000
Embratel	8.811	718	8,149	5,093
GVT	3.366	333	9,893	6,183
Intelig	224	29	12,946	8,092
OI	34.356	2.577	7,501	0,000
Sercomtel	116	4	3,448	0,000
Telefônica	10.752	706	6,566	0,000
TIM	1.255	125	9,960	6,225

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	440	400	90,909	0,000
Embratel	9.557	7.739	80,977	6,341
GVT	3.410	3.061	89,765	0,000
Intelig	224	171	76,339	7,887
OI	36.099	31.179	86,371	0,000
Sercomtel	116	114	98,276	0,000
Telefônica	11.753	10.150	86,361	0,000
TIM	1.257	1.088	86,555	0,000

**Taxa Resolvidas Até 5 dias**

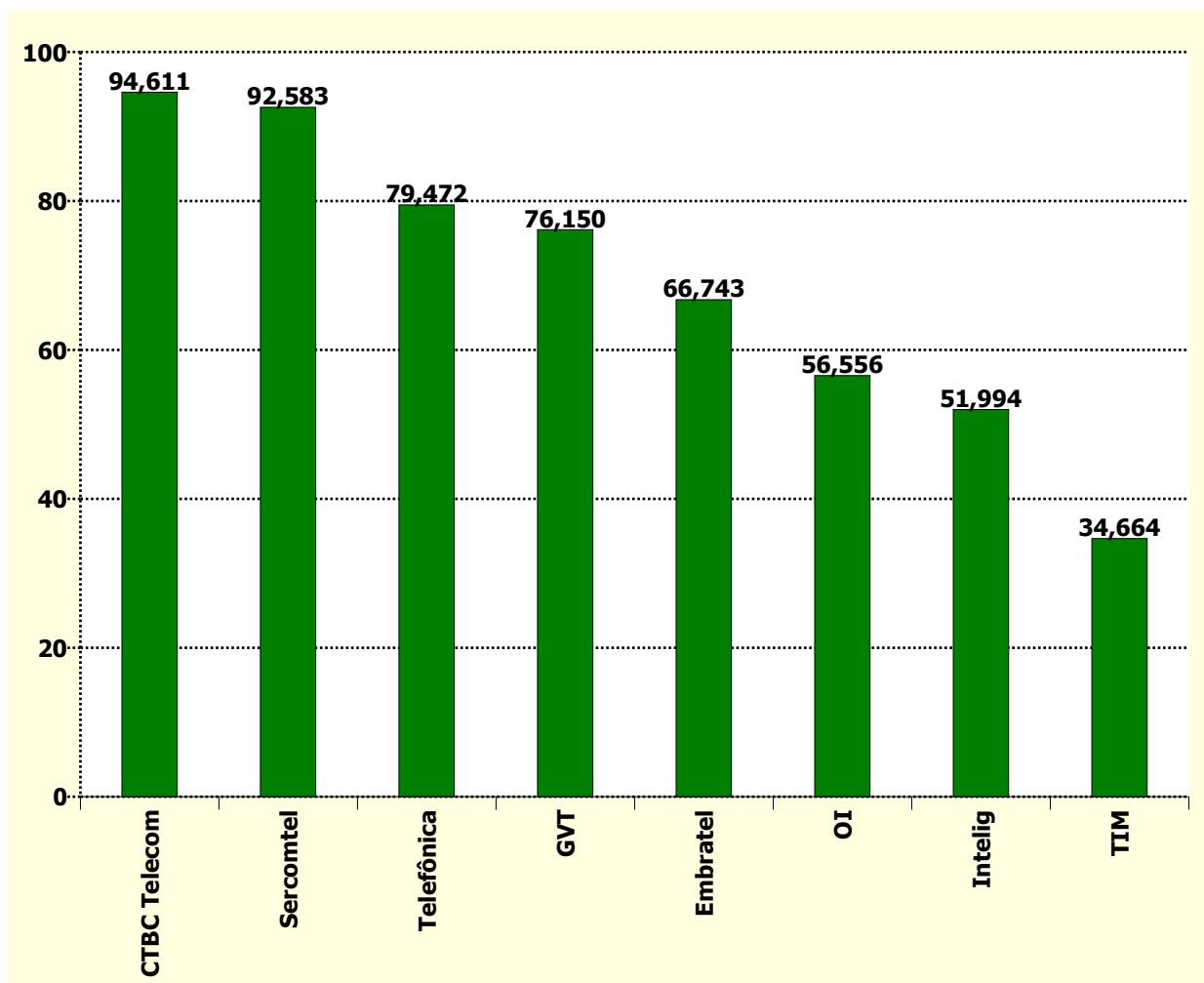
Meta (d)	Peso (e)
85	5

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	1.241	1.241	100,000	0,000
Embratel	24.812	24.448	98,533	2,934
GVT	7.155	7.145	99,860	0,000
Intelig	282	280	99,291	0,000
OI	96.804	96.428	99,612	0,000
Sercomtel	312	312	100,000	0,000
Telefônica	34.125	33.829	99,133	0,000
TIM	3.447	3.434	99,623	0,000

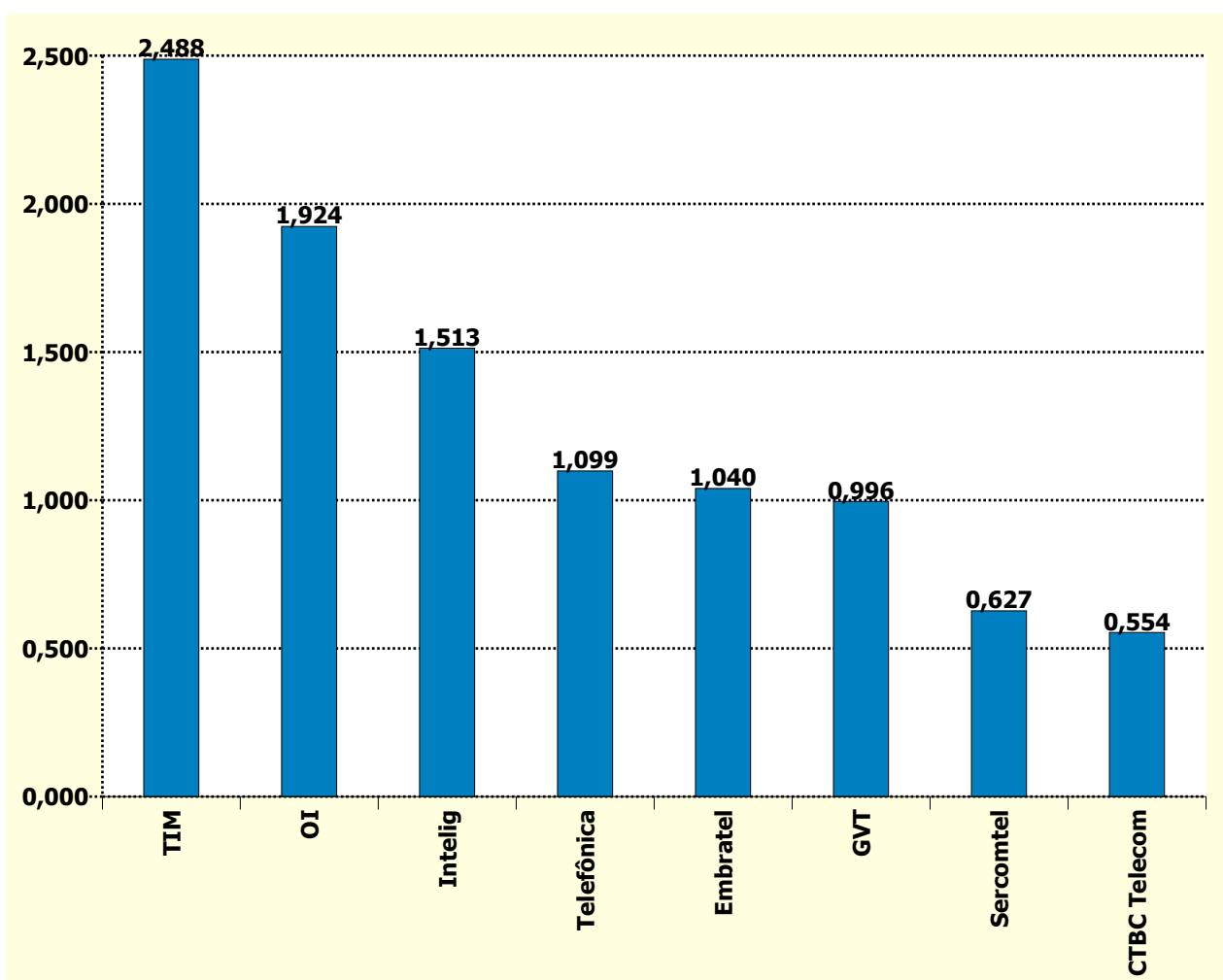
**Taxa Resolvidas no Período**

Meta (d)	Peso (e)
99	2

Holding	Índice de Desempenho no Atendimento
CTBC Telecom	94,611
Sercomtel	92,583
Telefônica	79,472
GVT	76,150
Embratel	66,743
OI	56,556
Intelig	51,994
TIM	34,664



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Acessos em Serviço
TIM	2,488
OI	1,924
Intelig	1,513
Telefônica	1,099
Embratel	1,040
GVT	0,996
Sercomtel	0,627
CTBC Telecom	0,554



Nº de Assinantes: 43.706.121

Nº de Reclamações: 62.856

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

Base de acessos em serviço referente ao mês anterior.