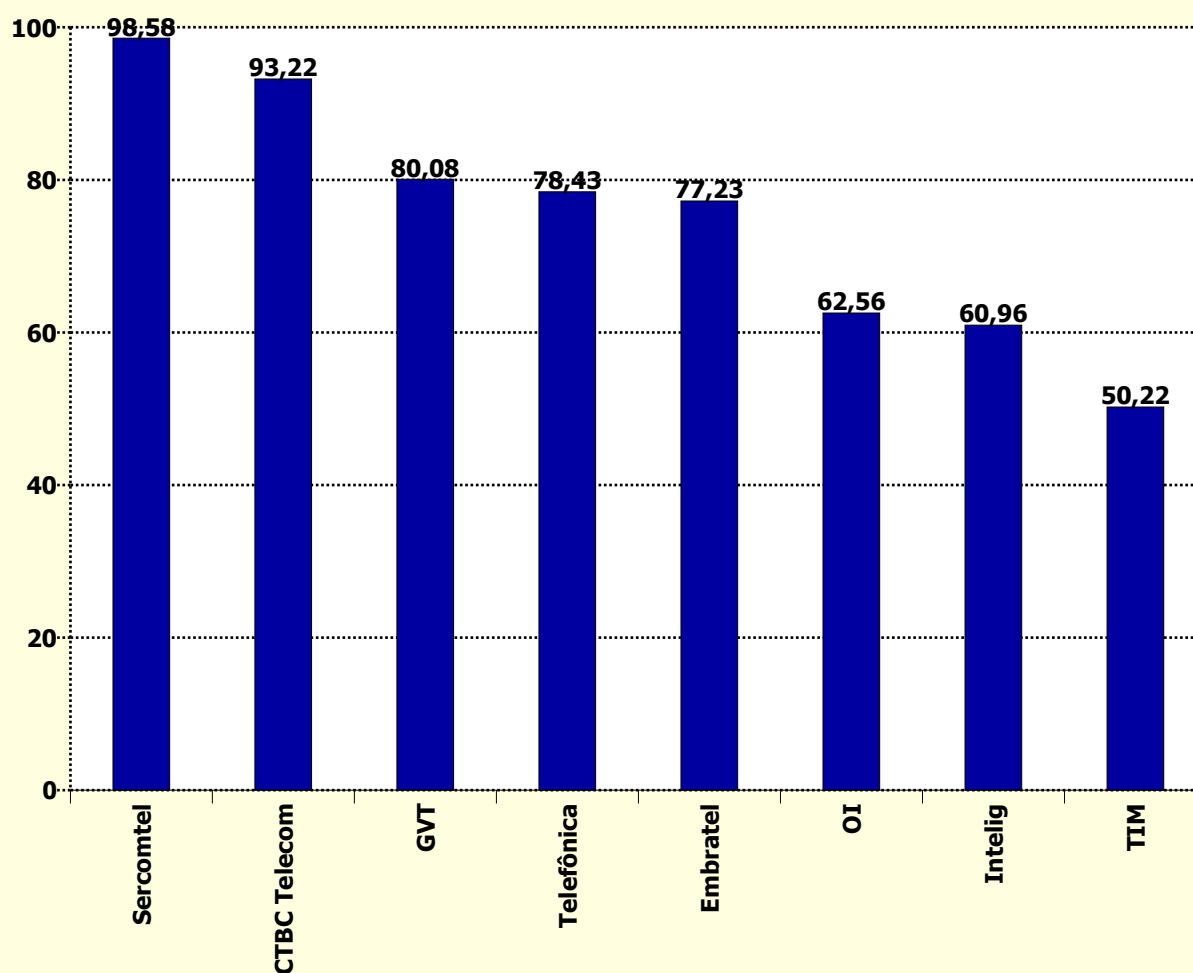


Holding	Pontuação Inicial (j)	Fator Reclamações (f)	Fator Reabertas (g)	Fator Resolvidas em Até 5 dias (h)	Fator Resolvidas no Período (i)	Total STFC (j-f-g-h-i)
Sercomtel	100	1,417	0,000	0,000	0,000	98,583
CTBC Telecom	100	6,778	0,000	0,000	0,000	93,222
GVT	100	19,917	0,000	0,000	0,000	80,083
Telefônica	100	16,472	5,096	0,000	0,000	78,431
Embratel	100	14,722	0,000	5,314	2,737	77,227
OI	100	37,444	0,000	0,000	0,000	62,556
Intelig	100	18,806	5,795	8,172	6,265	60,963
TIM	100	49,778	0,000	0,000	0,000	50,222



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	484	800.744	0,604	6,778
Embratel	8.280	9.299.350	0,890	14,722
GVT	3.740	3.471.434	1,077	19,917
Intelig	155	149.482	1,037	18,806
OI	32.012	18.742.998	1,708	37,444
Sercomtel	77	187.350	0,411	1,417
Telefônica	10.183	10.679.603	0,953	16,472
TIM	1.093	507.837	2,152	49,778

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	484	22	4,545	0,000
Embratel	7.633	565	7,402	0,000
GVT	3.734	277	7,418	0,000
Intelig	151	14	9,272	5,795
OI	30.588	2.181	7,130	0,000
Sercomtel	76	2	2,632	0,000
Telefônica	10.142	827	8,154	5,096
TIM	1.078	79	7,328	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	484	434	89,669	0,000
Embratel	8.280	6.960	84,058	5,314
GVT	3.740	3.502	93,636	0,000
Intelig	155	117	75,484	8,172
OI	32.012	27.467	85,802	0,000
Sercomtel	77	75	97,403	0,000
Telefônica	10.183	8.708	85,515	0,000
TIM	1.093	948	86,734	0,000

**Taxa Resolvidas Até 5 dias**

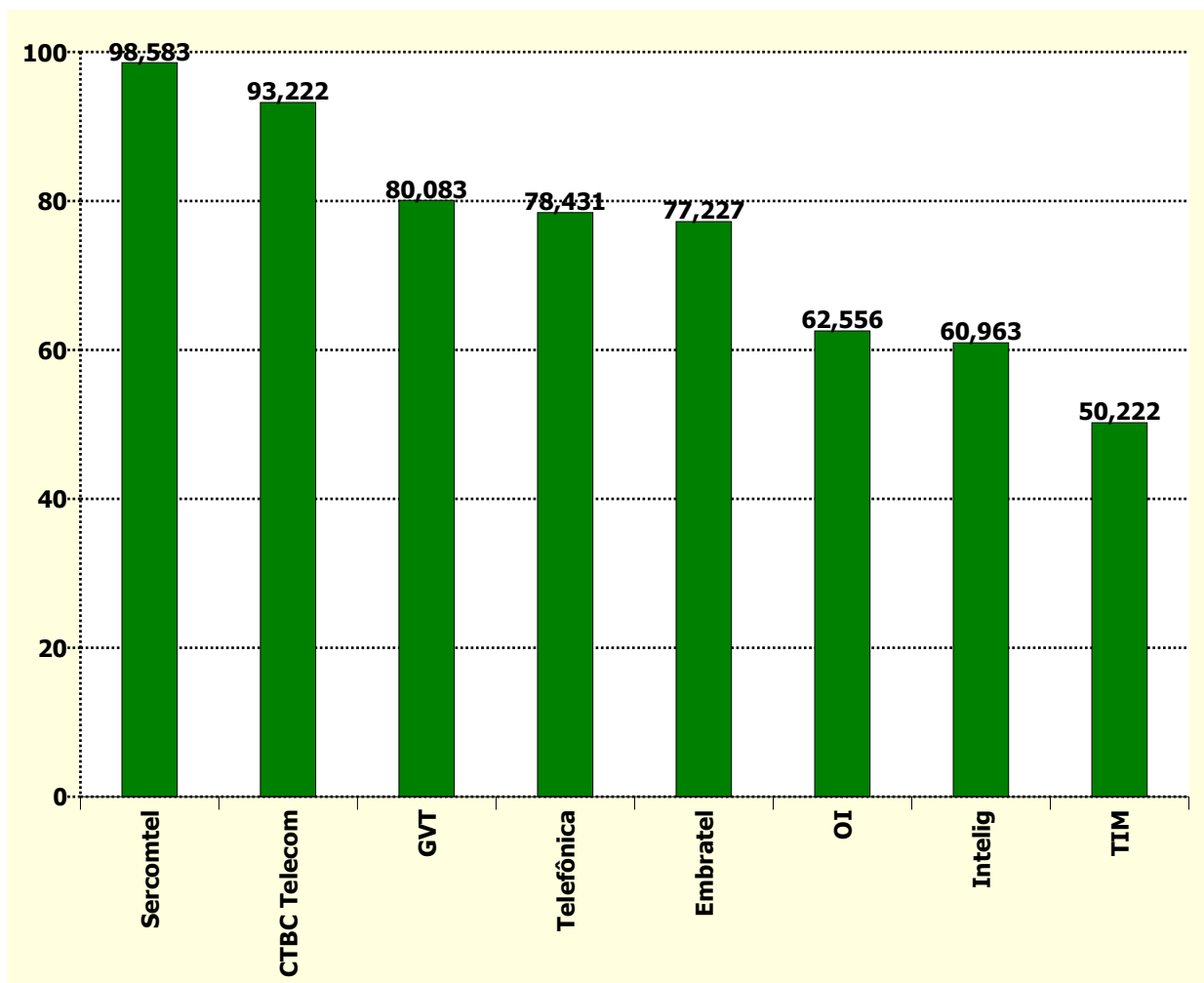
Meta (d)	Peso (e)
85	5

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	1.142	1.142	100,000	0,000
Embratel	26.164	25.806	98,632	2,737
GVT	8.423	8.421	99,976	0,000
Intelig	415	402	96,867	6,265
OI	100.640	100.273	99,635	0,000
Sercomtel	317	317	100,000	0,000
Telefônica	33.946	33.725	99,349	0,000
TIM	3.432	3.425	99,796	0,000

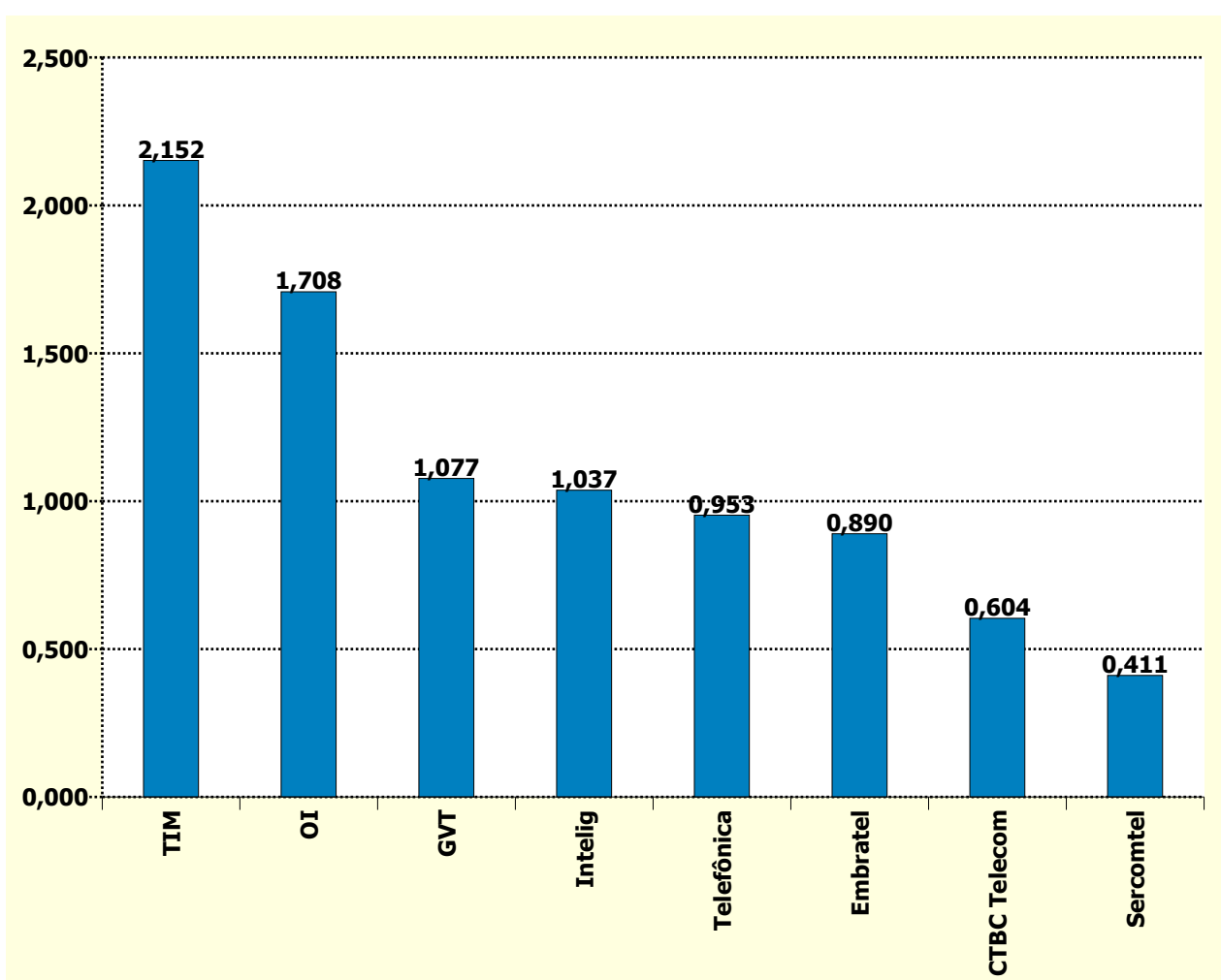
**Taxa Resolvidas no Período**

Meta (d)	Peso (e)
99	2

Holding	Índice de Desempenho no Atendimento
Sercomtel	98,583
CTBC Telecom	93,222
GVT	80,083
Telefônica	78,431
Embratel	77,227
OI	62,556
Intelig	60,963
TIM	50,222



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Acessos em Serviço
TIM	2,152
OI	1,708
GVT	1,077
Intelig	1,037
Telefônica	0,953
Embratel	0,890
CTBC Telecom	0,604
Sercomtel	0,411



Nº de Assinantes: 43.838.798

Nº de Reclamações: 56.024

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

Base de acessos em serviço referente ao mês anterior.