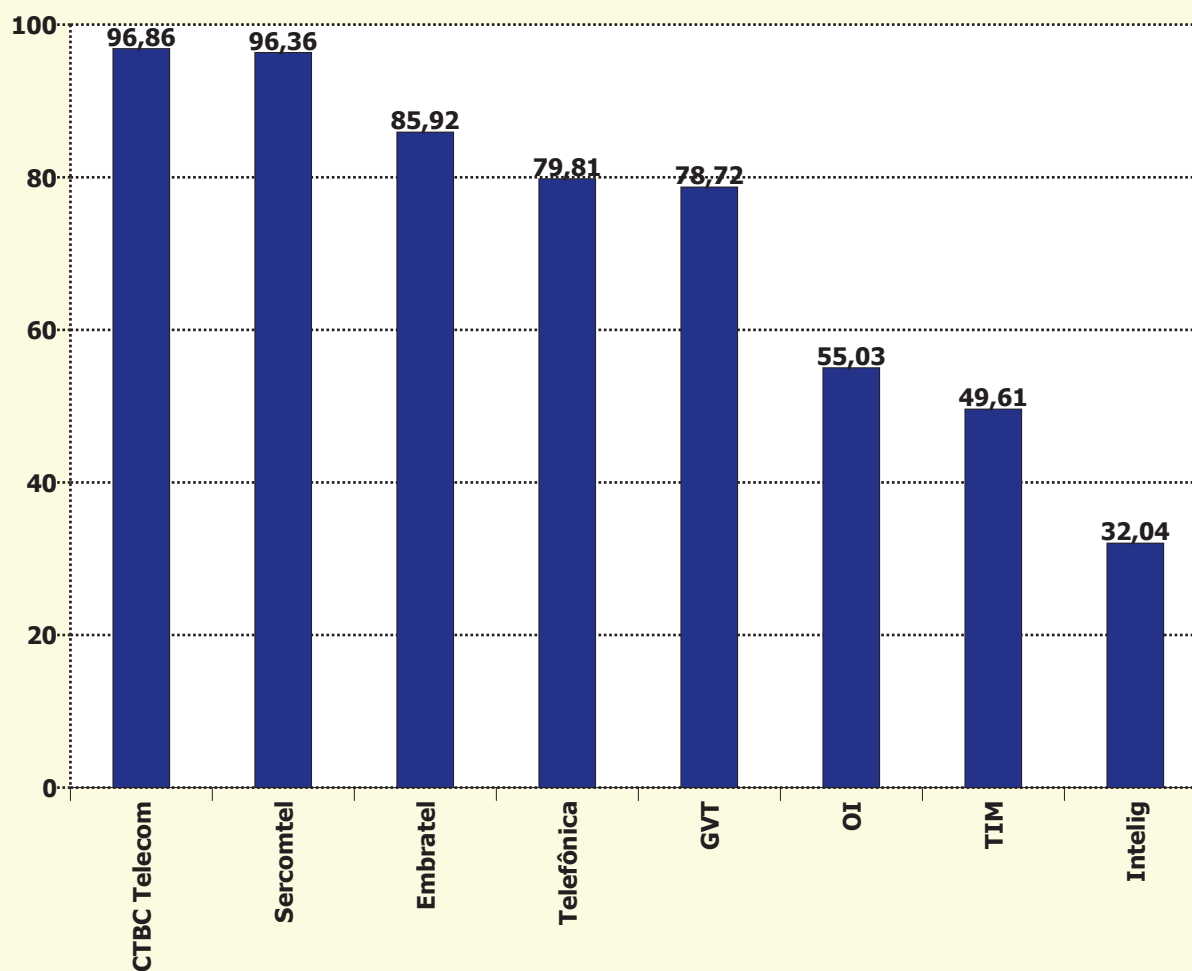


Holding	Pontuação Inicial (j)	Fator Reclamações (f)	Fator Reabertas (g)	Fator Resolvidas em Até 5 dias (h)	Fator Resolvidas no Período (i)	Total STFC (j-f-g-h-i)
CTBC Telecom	100	3,139	0,000	0,000	0,000	96,861
Sercomtel	100	3,639	0,000	0,000	0,000	96,361
Embratel	100	14,083	0,000	0,000	0,000	85,917
Telefônica	100	20,194	0,000	0,000	0,000	79,806
GVT	100	21,278	0,000	0,000	0,000	78,722
OI	100	44,972	0,000	0,000	0,000	55,028
TIM	100	50,389	0,000	0,000	0,000	49,611
Intelig	100	47,889	0,000	8,467	11,600	32,044



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	380	804.014	0,473	3,139
Embratel	8.126	9.372.112	0,867	14,083
GVT	3.964	3.519.781	1,126	21,278
Intelig	311	149.258	2,084	47,889
OI	36.979	18.688.814	1,979	44,972
Sercomtel	92	187.484	0,491	3,639
Telefônica	11.578	10.650.135	1,087	20,194
TIM	1.101	506.337	2,174	50,389

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	380	23	6,053	0,000
Embratel	7.608	597	7,847	0,000
GVT	3.950	269	6,810	0,000
Intelig	285	13	4,561	0,000
OI	35.042	2.589	7,388	0,000
Sercomtel	92	1	1,087	0,000
Telefônica	11.561	860	7,439	0,000
TIM	1.068	78	7,303	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	380	344	90,526	0,000
Embratel	8.126	7.037	86,599	0,000
GVT	3.964	3.735	94,223	0,000
Intelig	311	232	74,598	8,467
OI	36.979	32.148	86,936	0,000
Sercomtel	92	92	100,000	0,000
Telefônica	11.578	10.116	87,373	0,000
TIM	1.101	957	86,921	0,000

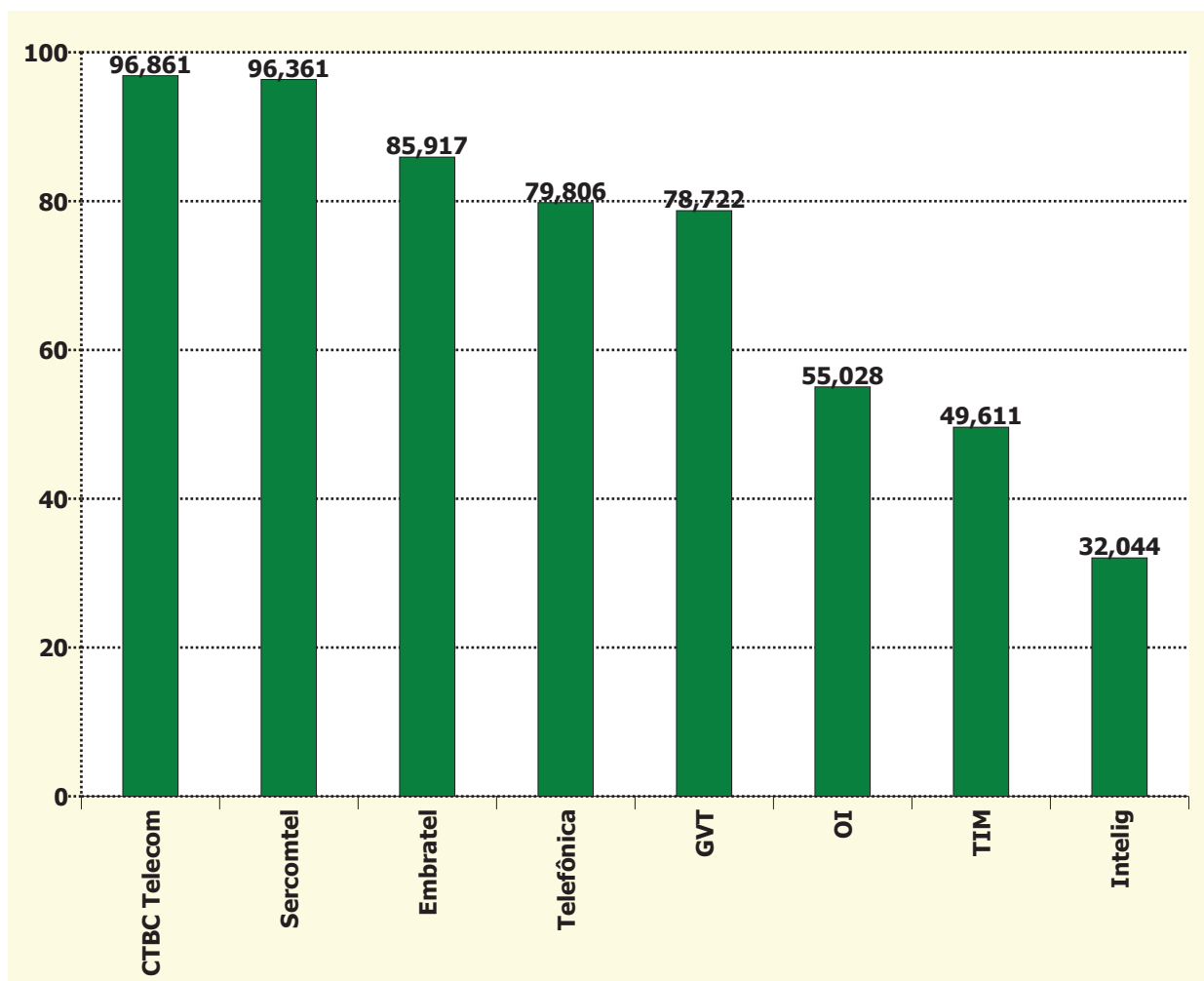
**Taxa Resolvidas Até 5 dias**

Meta (d)	Peso (e)
85	5

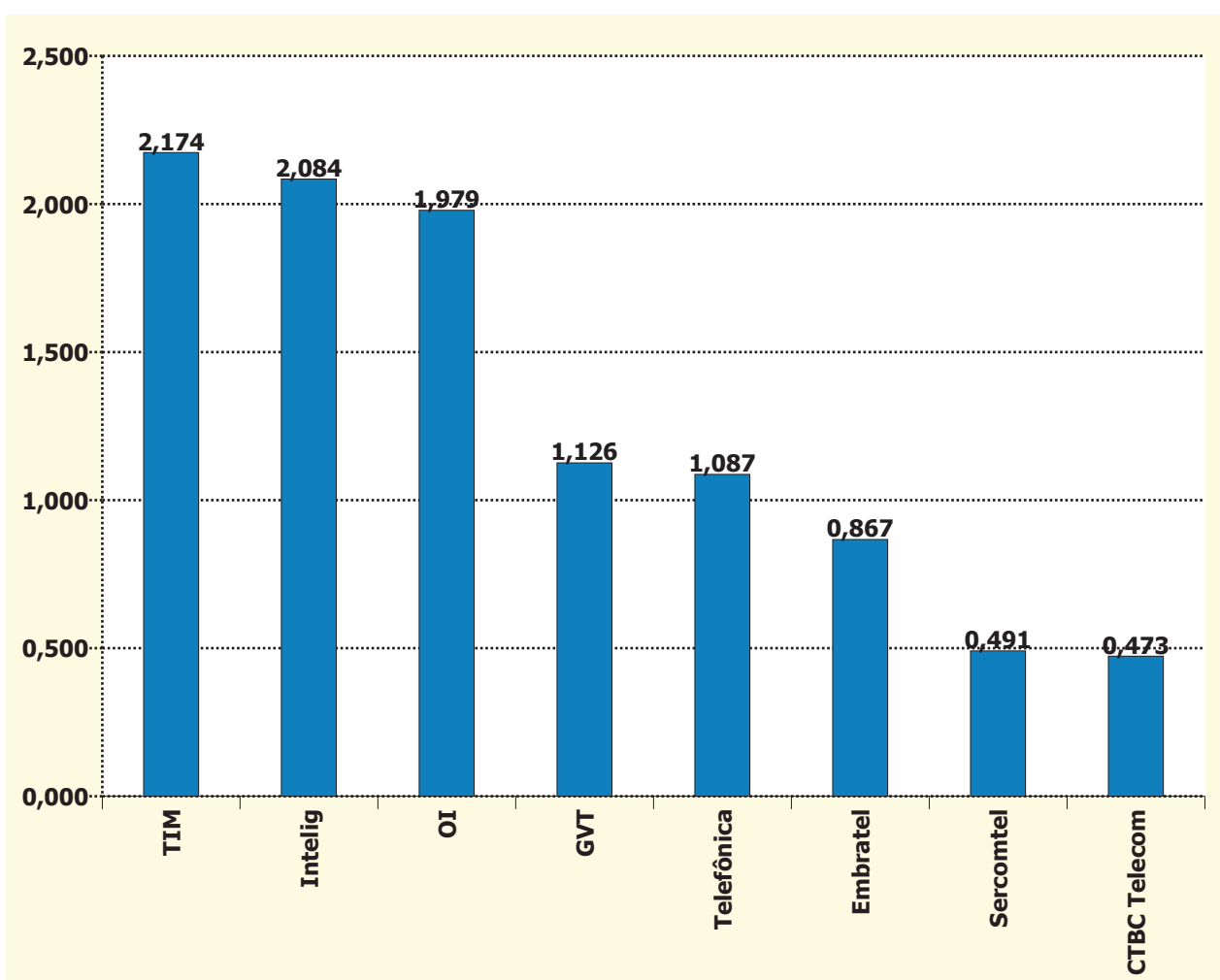
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) $(b/a)*100$	Fator Resolvidas no Período (i) $((100-c)/(100-d))*e$
CTBC Telecom	1.302	1.302	100,000	0,000
Embratel	26.838	26.602	99,121	0,000
GVT	10.095	10.084	99,891	0,000
Intelig	500	471	94,200	11,600
OI	104.260	103.938	99,691	0,000
Sercomtel	285	285	100,000	0,000
Telefônica	32.897	32.841	99,830	0,000
TIM	3.548	3.528	99,436	0,000

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

Holding	Índice de Desempenho no Atendimento
CTBC Telecom	96,861
Sercomtel	96,361
Embratel	85,917
Telefônica	79,806
GVT	78,722
OI	55,028
TIM	49,611
Intelig	32,044



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Acessos em Serviço
TIM	2,174
Intelig	2,084
OI	1,979
GVT	1,126
Telefônica	1,087
Embratel	0,867
Sercomtel	0,491
CTBC Telecom	0,473



Nº de Assinantes: 43.877.935

Nº de Reclamações: 62.531

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

Base de acessos em serviço referente ao mês anterior.