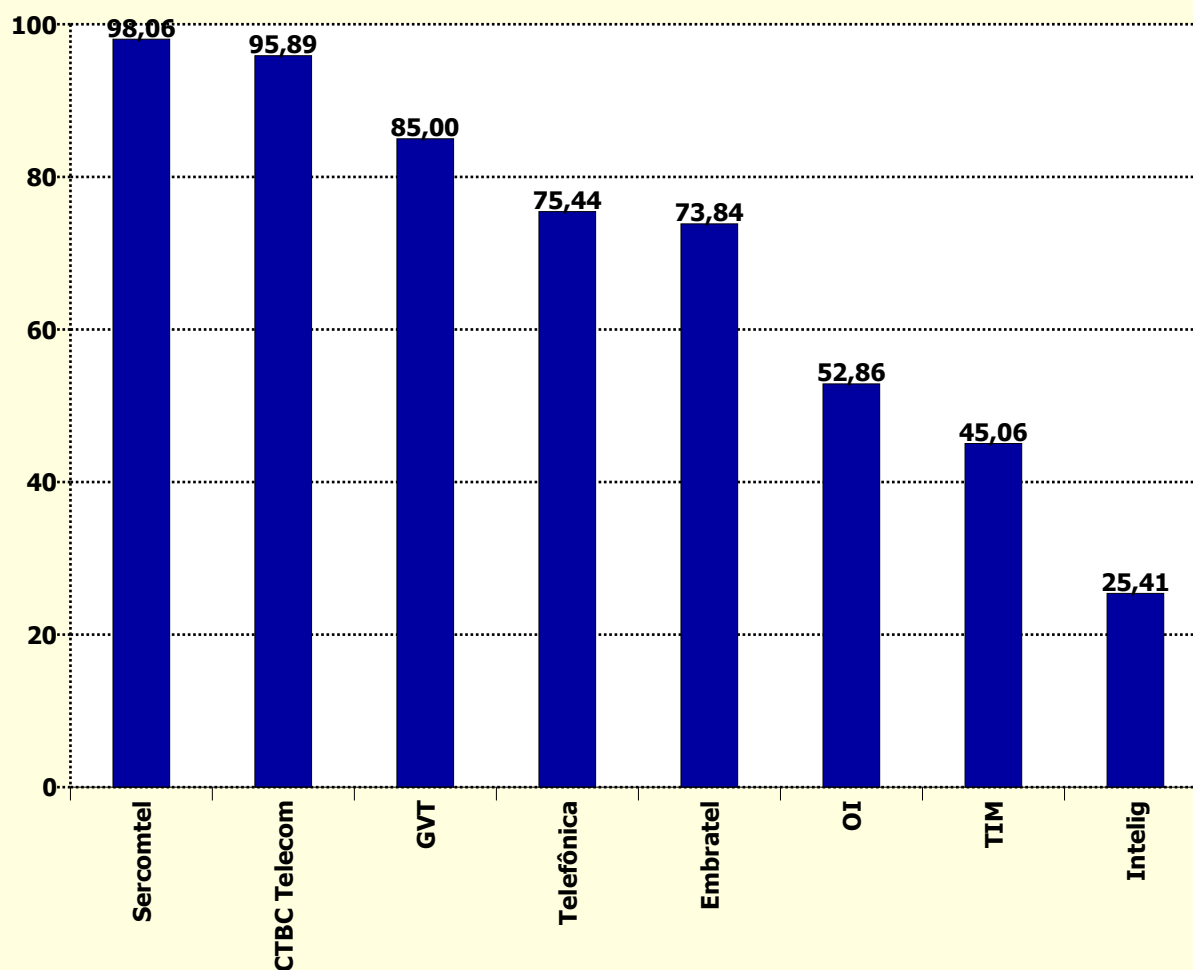


Holding	Pontuação Inicial (j)	Fator Reclamações (f)	Fator Reabertas (g)	Fator Resolvidas em Até 5 dias (h)	Fator Resolvidas no Período (i)	Total STFC (j-f-g-h-i)
Sercomtel	100	1,944	0,000	0,000	0,000	98,056
CTBC Telecom	100	4,111	0,000	0,000	0,000	95,889
GVT	100	15,000	0,000	0,000	0,000	85,000
Telefônica	100	19,472	5,086	0,000	0,000	75,442
Embratel	100	13,056	5,031	5,946	2,126	73,842
OI	100	47,139	0,000	0,000	0,000	52,861
TIM	100	54,944	0,000	0,000	0,000	45,056
Intelig	100	44,083	7,923	9,540	13,043	25,411



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	410	807.768	0,508	4,111
Embratel	7.888	9.501.648	0,830	13,056
GVT	3.221	3.577.719	0,900	15,000
Intelig	297	152.577	1,947	44,083
OI	38.422	18.676.853	2,057	47,139
Sercomtel	81	188.531	0,430	1,944
Telefônica	11.261	10.609.970	1,061	19,472
TIM	1.182	505.588	2,338	54,944

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	410	27	6,585	0,000
Embratel	7.293	587	8,049	5,031
GVT	3.207	237	7,390	0,000
Intelig	284	36	12,676	7,923
OI	35.953	2.692	7,488	0,000
Sercomtel	81	1	1,235	0,000
Telefônica	11.256	916	8,138	5,086
TIM	1.158	87	7,513	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	410	362	88,293	0,000
Embratel	7.888	6.481	82,163	5,946
GVT	3.221	2.950	91,586	0,000
Intelig	297	212	71,380	9,540
OI	38.422	33.153	86,287	0,000
Sercomtel	81	80	98,765	0,000
Telefônica	11.261	9.714	86,262	0,000
TIM	1.182	1.027	86,887	0,000

**Taxa Resolvidas Até 5 dias**

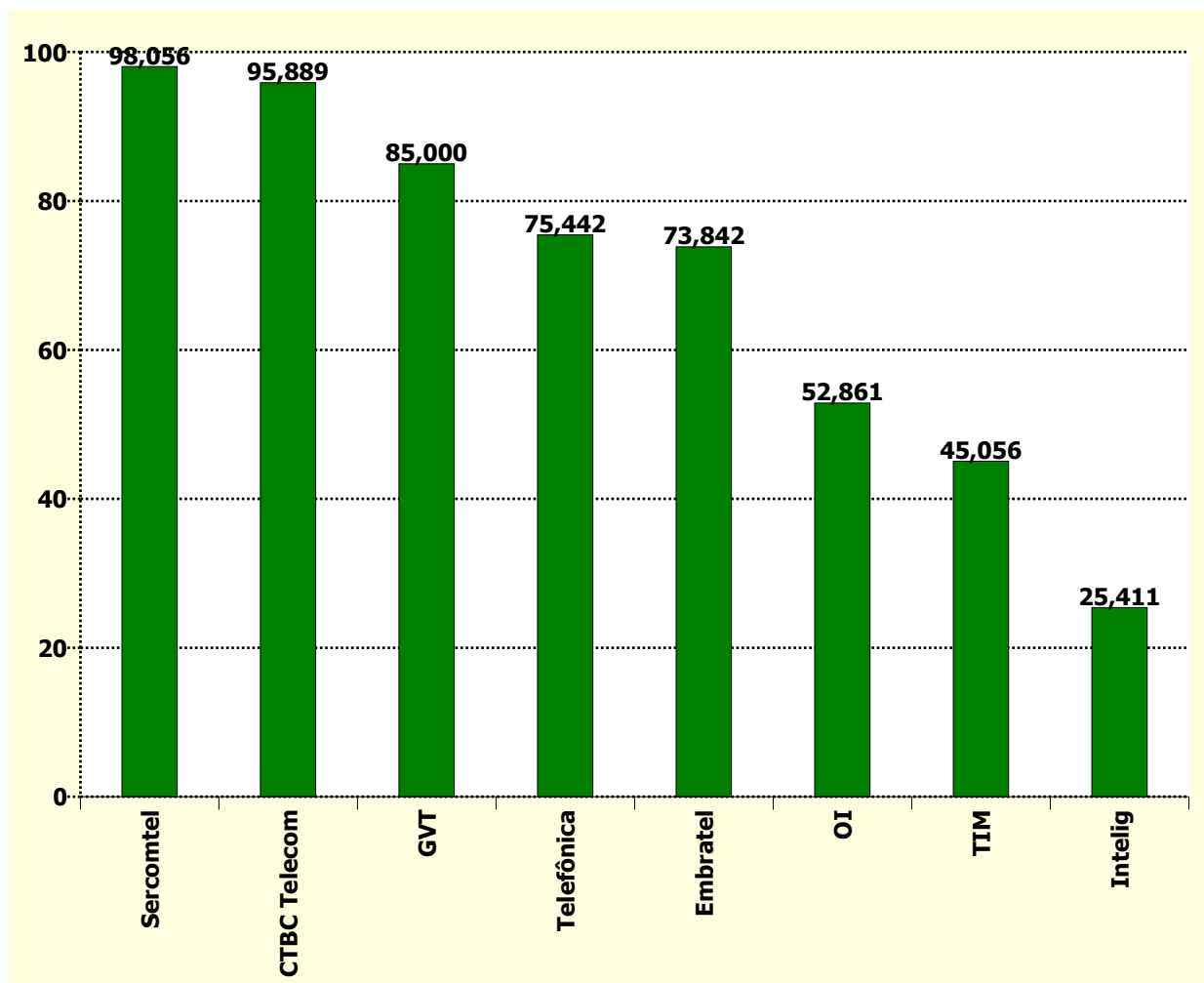
Meta (d)	Peso (e)
85	5

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	1.306	1.306	100,000	0,000
Embratel	26.154	25.876	98,937	2,126
GVT	11.130	11.129	99,991	0,000
Intelig	690	645	93,478	13,043
OI	105.117	104.779	99,678	0,000
Sercomtel	286	286	100,000	0,000
Telefônica	33.557	33.493	99,809	0,000
TIM	3.452	3.438	99,594	0,000

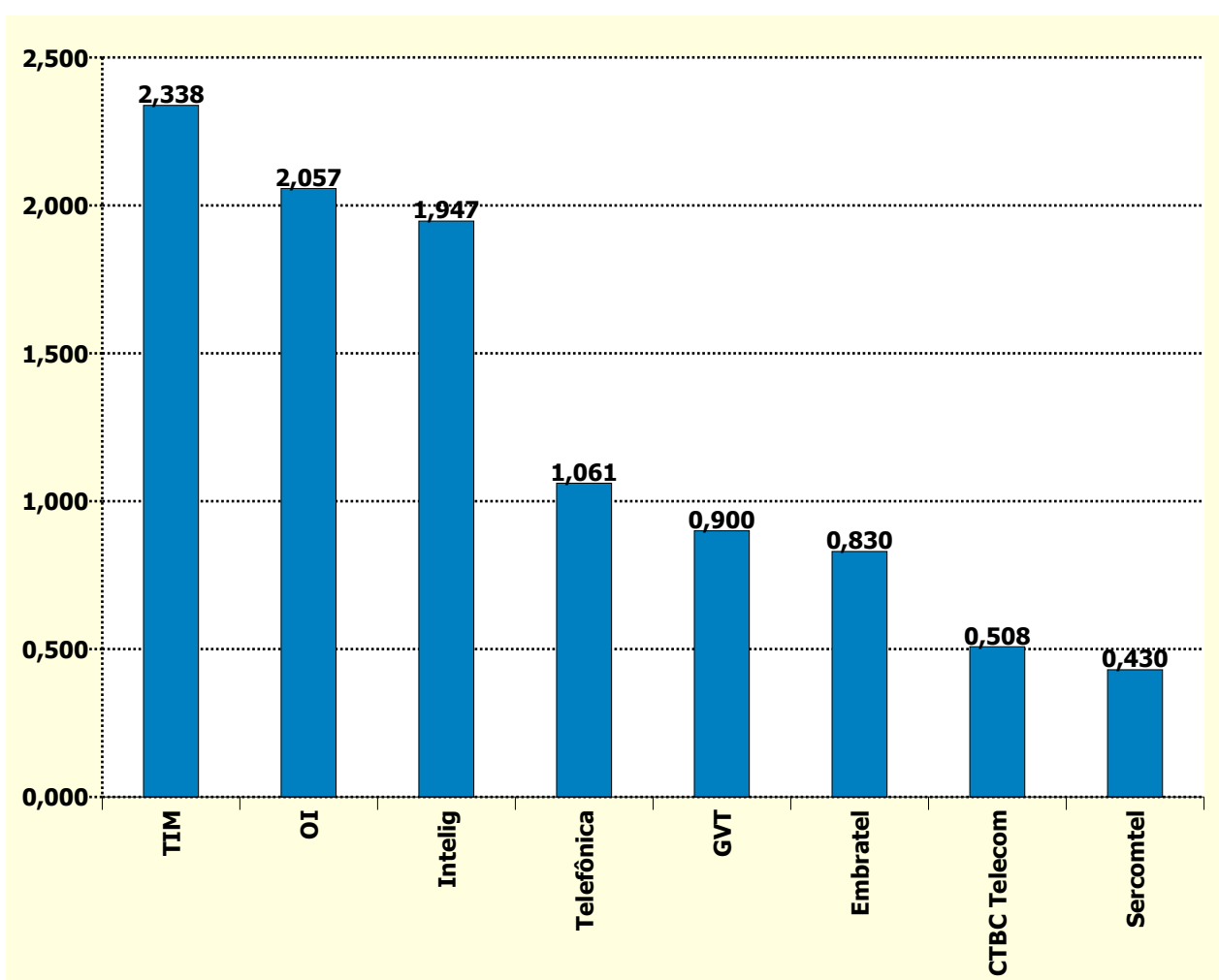
**Taxa Resolvidas no Período**

Meta (d)	Peso (e)
99	2

Holding	Índice de Desempenho no Atendimento
Sercomtel	98,056
CTBC Telecom	95,889
GVT	85,000
Telefônica	75,442
Embratel	73,842
OI	52,861
TIM	45,056
Intelig	25,411



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Acessos em Serviço
TIM	2,338
OI	2,057
Intelig	1,947
Telefônica	1,061
GVT	0,900
Embratel	0,830
CTBC Telecom	0,508
Sercomtel	0,430



Nº de Assinantes: 44.020.654

Nº de Reclamações: 62.762

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

Base de acessos em serviço referente ao mês anterior.