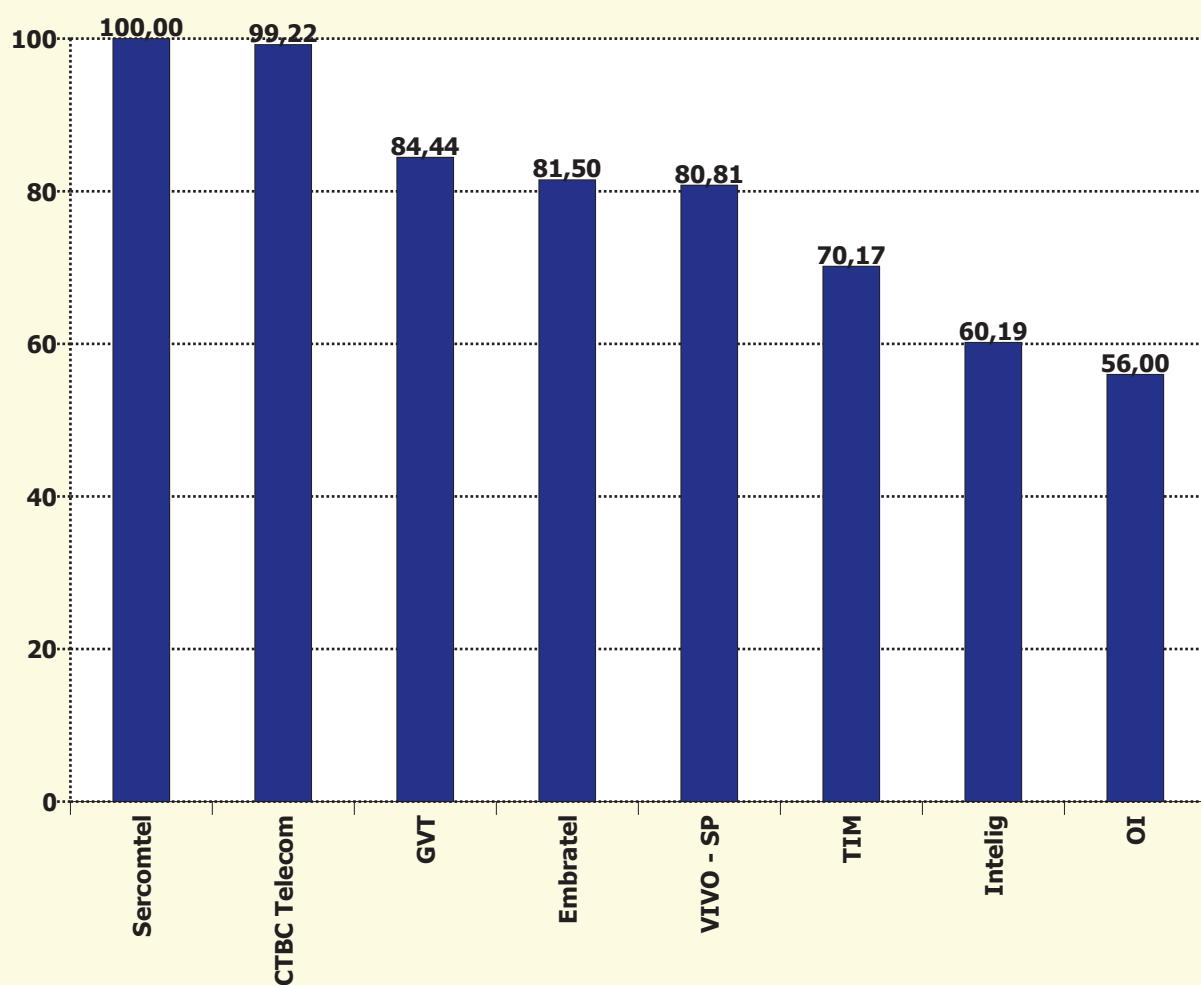


| Holding | Pontuação Inicial (j) | Fator Reclamações (f) | Fator Reabertas (g) | Fator Resolvidas em Até 5 dias (h) | Fator Resolvidas no Período (i) | Total STFC (j-f-g-h-i) |
|--------------|-----------------------|-----------------------|---------------------|------------------------------------|---------------------------------|------------------------|
| Sercomtel | 100 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 100,000 |
| CTBC Telecom | 100 | 0,778 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 99,222 |
| GVT | 100 | 15,556 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 84,444 |
| Embratel | 100 | 10,250 | 0,000 | 5,820 | 2,426 | 81,505 |
| VIVO - SP | 100 | 19,194 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 80,806 |
| TIM | 100 | 29,833 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 70,167 |
| Intelig | 100 | 32,111 | 0,000 | 7,703 | 0,000 | 60,186 |
| OI | 100 | 44,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 56,000 |



| 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 | 315 | 811.180 | 0,388 | 0,778 |
| Embratel | 7.005 | 9.607.919 | 0,729 | 10,250 |
| GVT | 3.307 | 3.593.932 | 0,920 | 15,556 |
| Intelig | 238 | 156.993 | 1,516 | 32,111 |
| OI | 36.356 | 18.701.215 | 1,944 | 44,000 |
| Sercomtel | 47 | 188.651 | 0,249 | 0,000 |
| TIM | 707 | 493.021 | 1,434 | 29,833 |
| VIVO - SP | 11.116 | 10.578.084 | 1,051 | 19,194 |

| 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 | 315 | 13 | 4,127 | 0,000 |
| Embratel | 6.544 | 516 | 7,885 | 0,000 |
| GVT | 3.288 | 204 | 6,204 | 0,000 |
| Intelig | 238 | 14 | 5,882 | 0,000 |
| OI | 34.690 | 2.619 | 7,550 | 0,000 |
| Sercomtel | 47 | 3 | 6,383 | 0,000 |
| TIM | 707 | 42 | 5,941 | 0,000 |
| VIVO - SP | 10.936 | 805 | 7,361 | 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 | 315 | 295 | 93,651 | 0,000 |
| Embratel | 7.005 | 5.782 | 82,541 | 5,820 |
| GVT | 3.307 | 3.000 | 90,717 | 0,000 |
| Intelig | 238 | 183 | 76,891 | 7,703 |
| OI | 36.356 | 31.302 | 86,099 | 0,000 |
| Sercomtel | 47 | 44 | 93,617 | 0,000 |
| TIM | 707 | 614 | 86,846 | 0,000 |
| VIVO - SP | 11.116 | 9.575 | 86,137 | 0,000 |

Taxa Resolvidas Até 5 dias

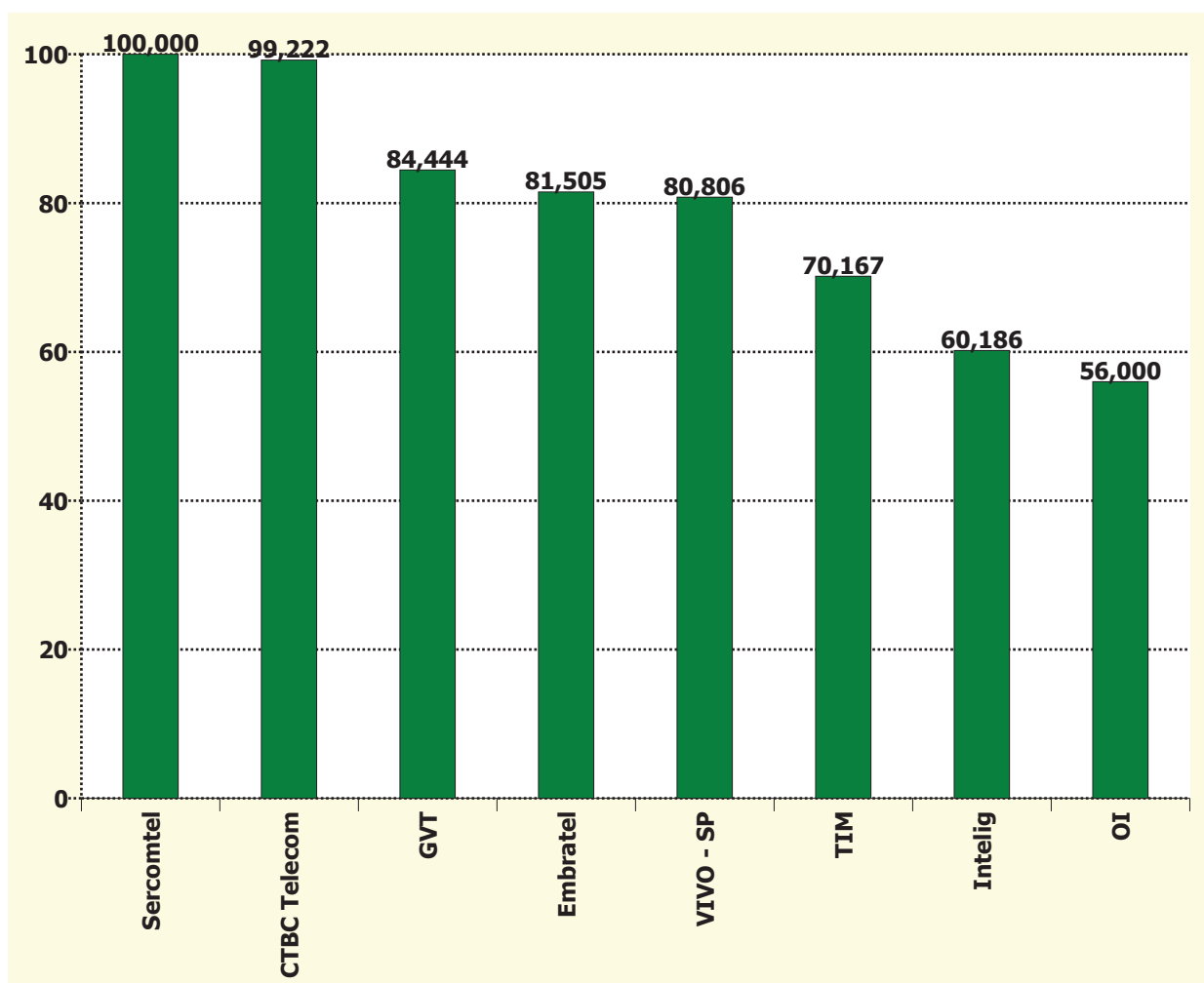
| Meta (d) | Peso (e) |
|----------|----------|
| 85 | 5 |

| 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 | 1.275 | 1.275 | 100,000 | 0,000 |
| Embratel | 24.488 | 24.191 | 98,787 | 2,426 |
| GVT | 10.939 | 10.939 | 100,000 | 0,000 |
| Intelig | 763 | 763 | 100,000 | 0,000 |
| OI | 107.469 | 107.089 | 99,646 | 0,000 |
| Sercomtel | 250 | 250 | 100,000 | 0,000 |
| TIM | 3.377 | 3.355 | 99,349 | 0,000 |
| VIVO - SP | 33.051 | 32.986 | 99,803 | 0,000 |

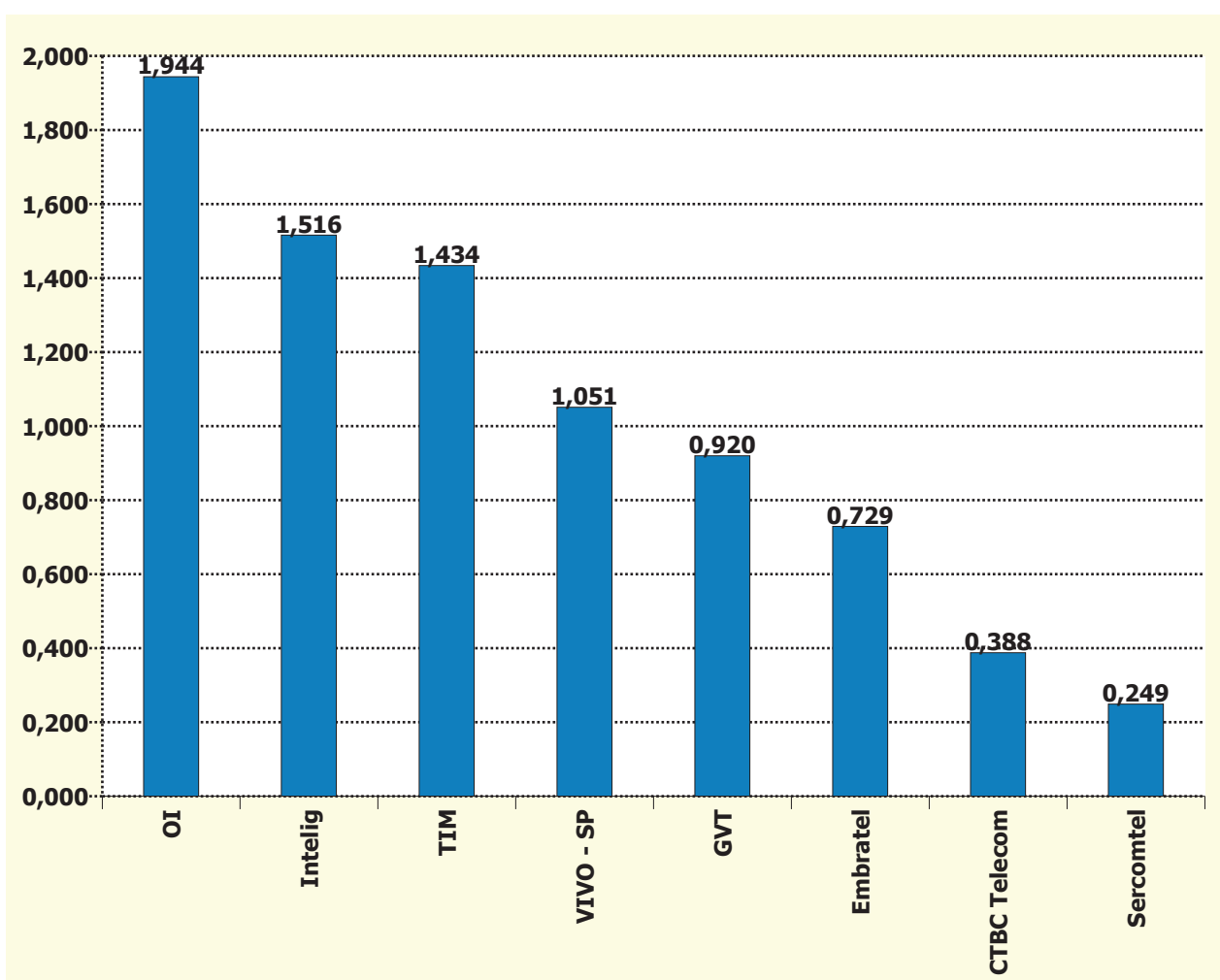
Taxa Resolvidas no Período

| Meta (d) | Peso (e) |
|----------|----------|
| 99 | 2 |

| Holding | Índice de Desempenho no Atendimento |
|--------------|-------------------------------------|
| Sercomtel | 100,000 |
| CTBC Telecom | 99,222 |
| GVT | 84,444 |
| Embratel | 81,505 |
| VIVO - SP | 80,806 |
| TIM | 70,167 |
| Intelig | 60,186 |
| OI | 56,000 |



| Holding | Reclamações na Anatel por 1.000 Acessos em Serviço |
|--------------|--|
| OI | 1,944 |
| Intelig | 1,516 |
| TIM | 1,434 |
| VIVO - SP | 1,051 |
| GVT | 0,920 |
| Embratel | 0,729 |
| CTBC Telecom | 0,388 |
| Sercomtel | 0,249 |



Nº de Assinantes: 44.130.995

Nº de Reclamações: 59.091

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

Base de acessos em serviço referente ao mês anterior.