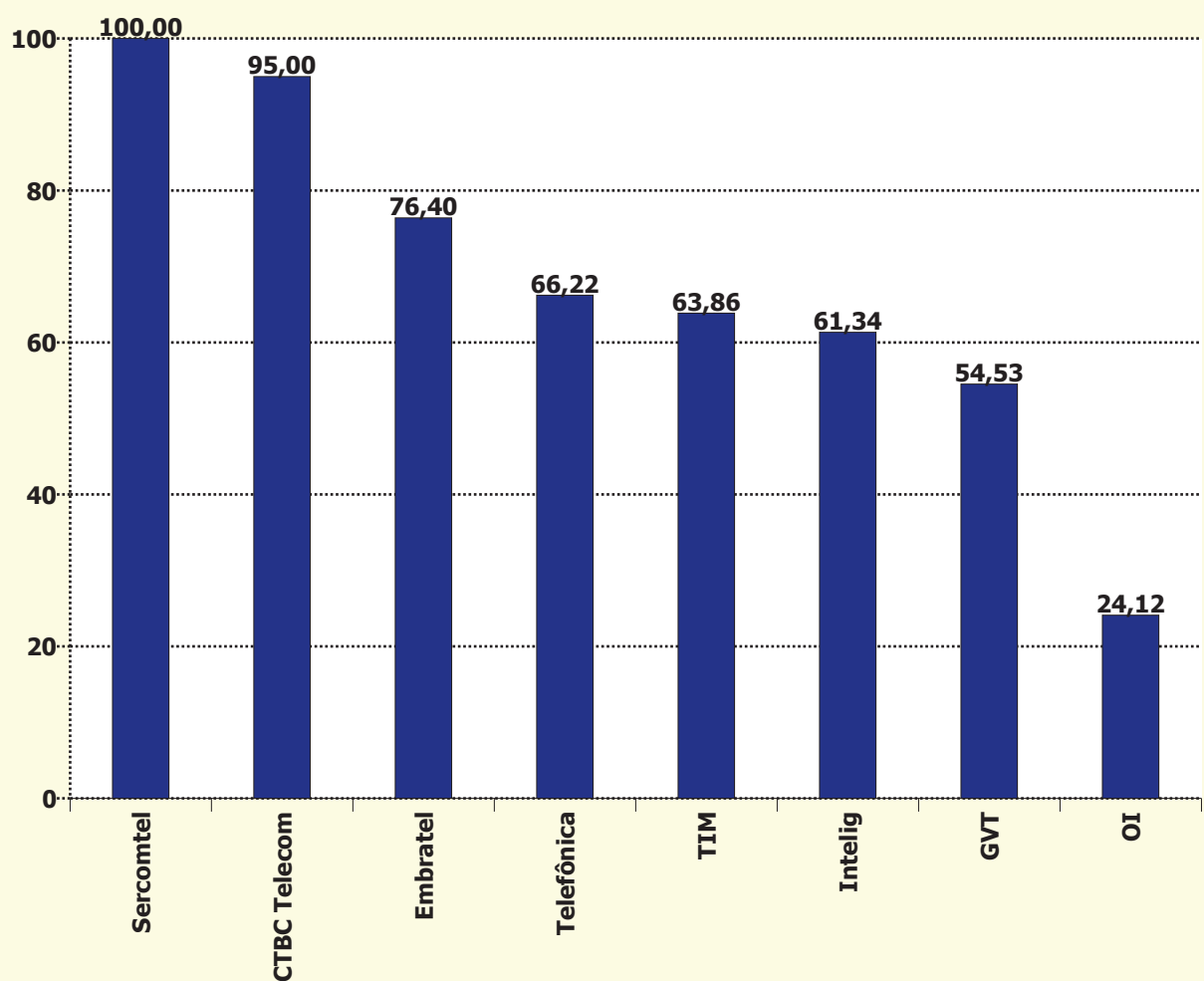


Holding	Pontuação Inicial (j)	Fator Reclamações (f)	Fator Reabertas (g)	Fator Resolvidas em Até 5 dias (h)	Fator Resolvidas no Período (i)	Total STFC (j-f-g-h-i)
Sercomtel	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
CTBC Telecom	100	5,000	0,000	0,000	0,000	95,000
Embratel	100	15,500	0,000	5,976	2,129	76,395
Telefônica	100	28,778	5,007	0,000	0,000	66,215
TIM	100	36,139	0,000	0,000	0,000	63,861
Intelig	100	27,000	5,183	6,472	0,000	61,345
GVT	100	39,944	0,000	5,528	0,000	54,527
OI	100	64,778	5,704	5,401	0,000	24,116



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	442	818.153	0,540	5,000
Embratel	8.886	9.681.154	0,918	15,500
GVT	6.536	3.636.086	1,798	39,944
Intelig	206	154.689	1,332	27,000
OI	50.123	18.622.687	2,692	64,778
Sercomtel	62	188.926	0,328	0,000
Telefônica	14.712	10.537.617	1,396	28,778
TIM	807	485.722	1,661	36,139

Índice de Reclamações	
Meta (d)	Peso (e)
0,36	10

Holding	Quantidade de Resolvidas (a)	Quantidade de Reabertas (b)	Taxa de Reabertas (c)	Fator de Reabertas (g)
			(b/a)*100	(c/d)*e
CTBC Telecom	442	24	5,430	0,000
Embratel	8.218	644	7,836	0,000
GVT	6.472	478	7,386	0,000
Intelig	205	17	8,293	5,183
OI	44.899	4.098	9,127	5,704
Sercomtel	62	2	3,226	0,000
Telefônica	14.705	1.178	8,011	5,007
TIM	803	60	7,472	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	442	410	92,760	0,000
Embratel	8.886	7.293	82,073	5,976
GVT	6.536	5.452	83,415	5,528
Intelig	206	166	80,583	6,472
OI	50.123	42.001	83,796	5,401
Sercomtel	62	60	96,774	0,000
Telefônica	14.712	12.667	86,100	0,000
TIM	807	704	87,237	0,000

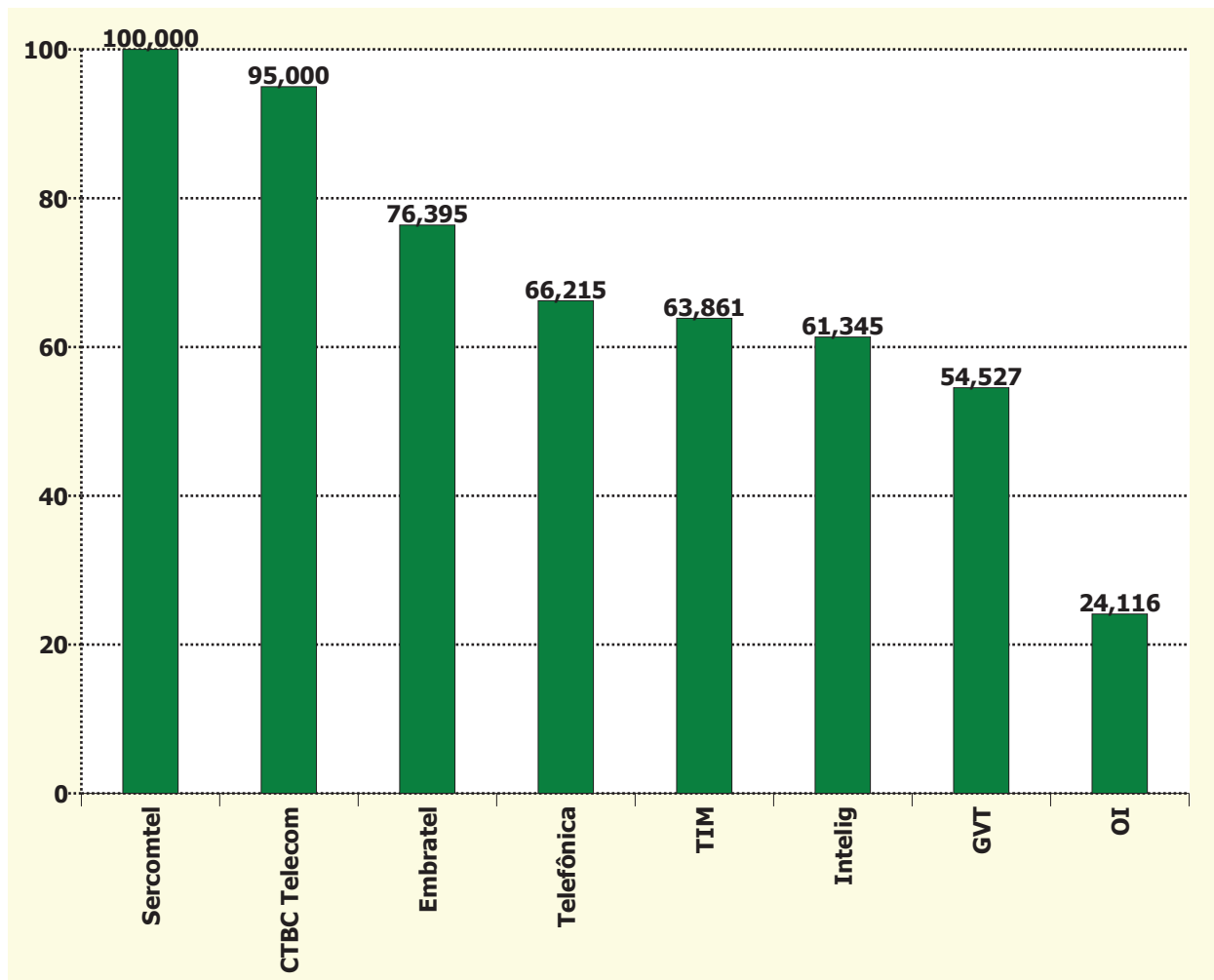
Taxa Resolvidas Até 5 dias

Meta (d)	Peso (e)
85	5

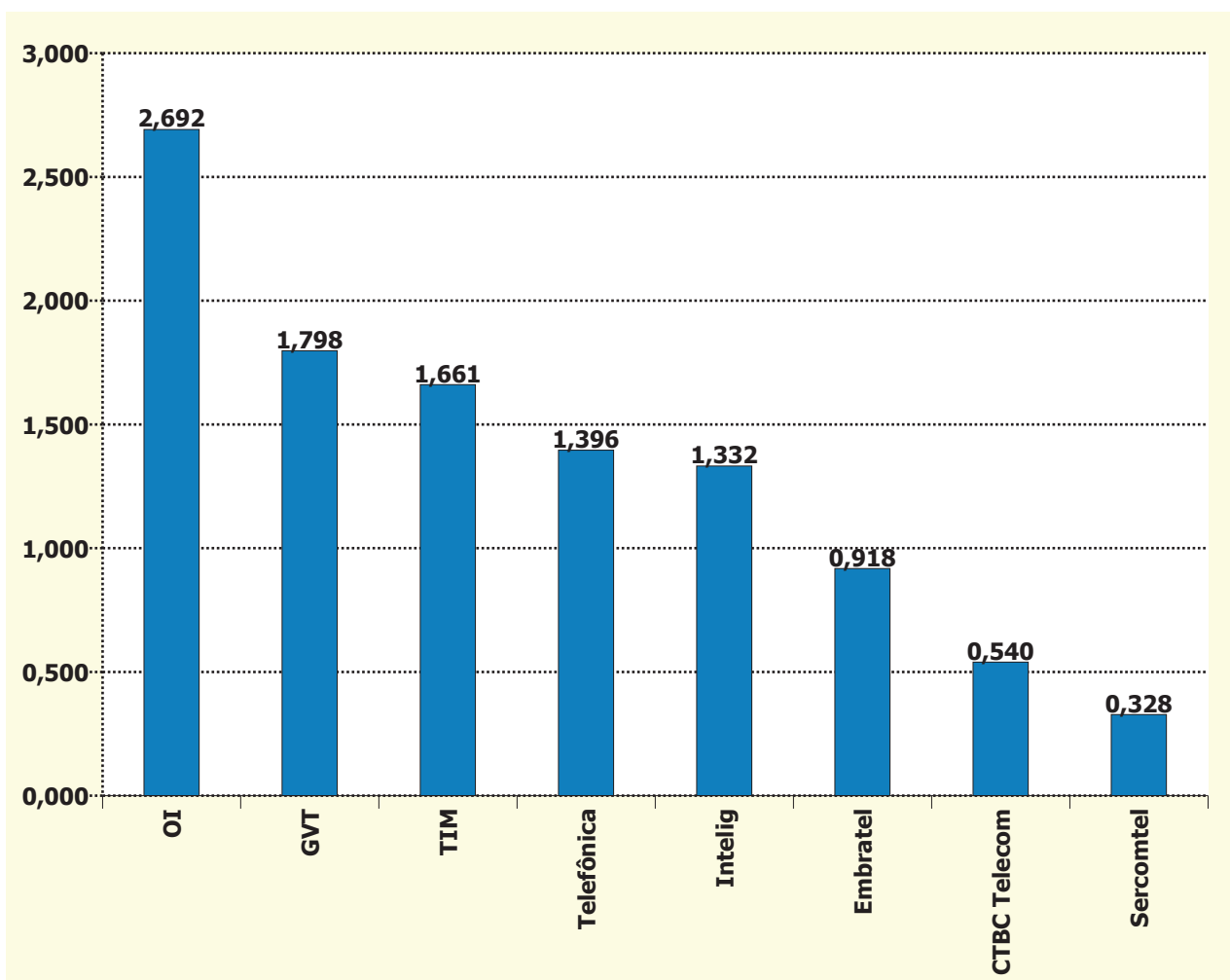
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (i) ((100-c)/(100-d))*e
CTBC Telecom	1.106	1.106	100,000	0,000
Embratel	23.204	22.957	98,936	2,129
GVT	10.508	10.505	99,971	0,000
Intelig	846	845	99,882	0,000
OI	111.821	111.219	99,462	0,000
Sercomtel	221	221	100,000	0,000
Telefônica	33.991	33.915	99,776	0,000
TIM	2.988	2.971	99,431	0,000

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

Holding	Índice de Desempenho no Atendimento
Sercomtel	100,000
CTBC Telecom	95,000
Embratel	76,395
Telefônica	66,215
TIM	63,861
Intelig	61,345
GVT	54,527
OI	24,116



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Acessos em Serviço
OI	2,692
GVT	1,798
TIM	1,661
Telefônica	1,396
Intelig	1,332
Embratel	0,918
CTBC Telecom	0,540
Sercomtel	0,328



Nº de Assinantes: 44.125.034

Nº de Reclamações: 81.774

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

Base de acessos em serviço referente ao mês anterior.