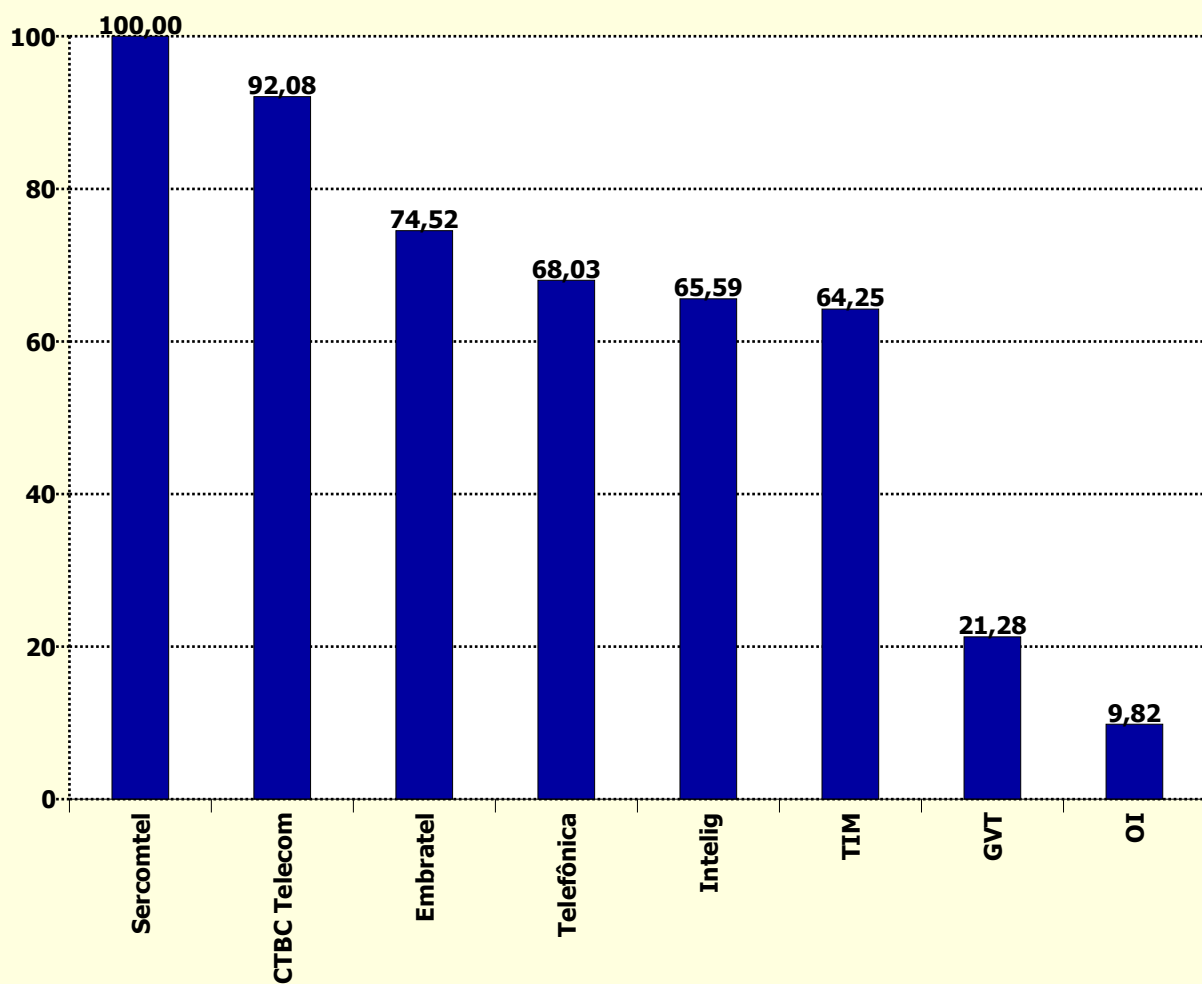


Holding	Pontuação Inicial (j)	Fator Reclamações (f)	Fator Reabertas (g)	Fator Resolvidas em Até 5 dias (h)	Fator Resolvidas no Período (i)	Total STFC (j-f-g-h-i)
Sercomtel	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
CTBC Telecom	100	7,917	0,000	0,000	0,000	92,083
Embratel	100	17,194	0,000	5,945	2,342	74,519
Telefônica	100	31,972	0,000	0,000	0,000	68,028
Intelig	100	26,889	0,000	7,521	0,000	65,590
TIM	100	35,750	0,000	0,000	0,000	64,250
GVT	100	68,139	0,000	10,583	0,000	21,278
OI	100	76,278	6,425	7,473	0,000	9,824



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	532	824.756	0,645	7,917
Embratel	9.644	9.851.557	0,979	17,194
GVT	10.381	3.690.807	2,813	68,139
Intelig	195	146.837	1,328	26,889
OI	57.612	18.548.833	3,106	76,278
Sercomtel	67	190.917	0,351	0,000
Telefônica	15.797	10.454.120	1,511	31,972
TIM	808	490.730	1,647	35,750

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	530	24	4,528	0,000
Embratel	8.999	683	7,590	0,000
GVT	9.001	522	5,799	0,000
Intelig	191	12	6,283	0,000
OI	47.344	4.867	10,280	6,425
Sercomtel	67	5	7,463	0,000
Telefônica	15.791	1.227	7,770	0,000
TIM	803	44	5,479	0,000

Taxa de Reabertas	
Meta (d)	Peso (e)
8	5

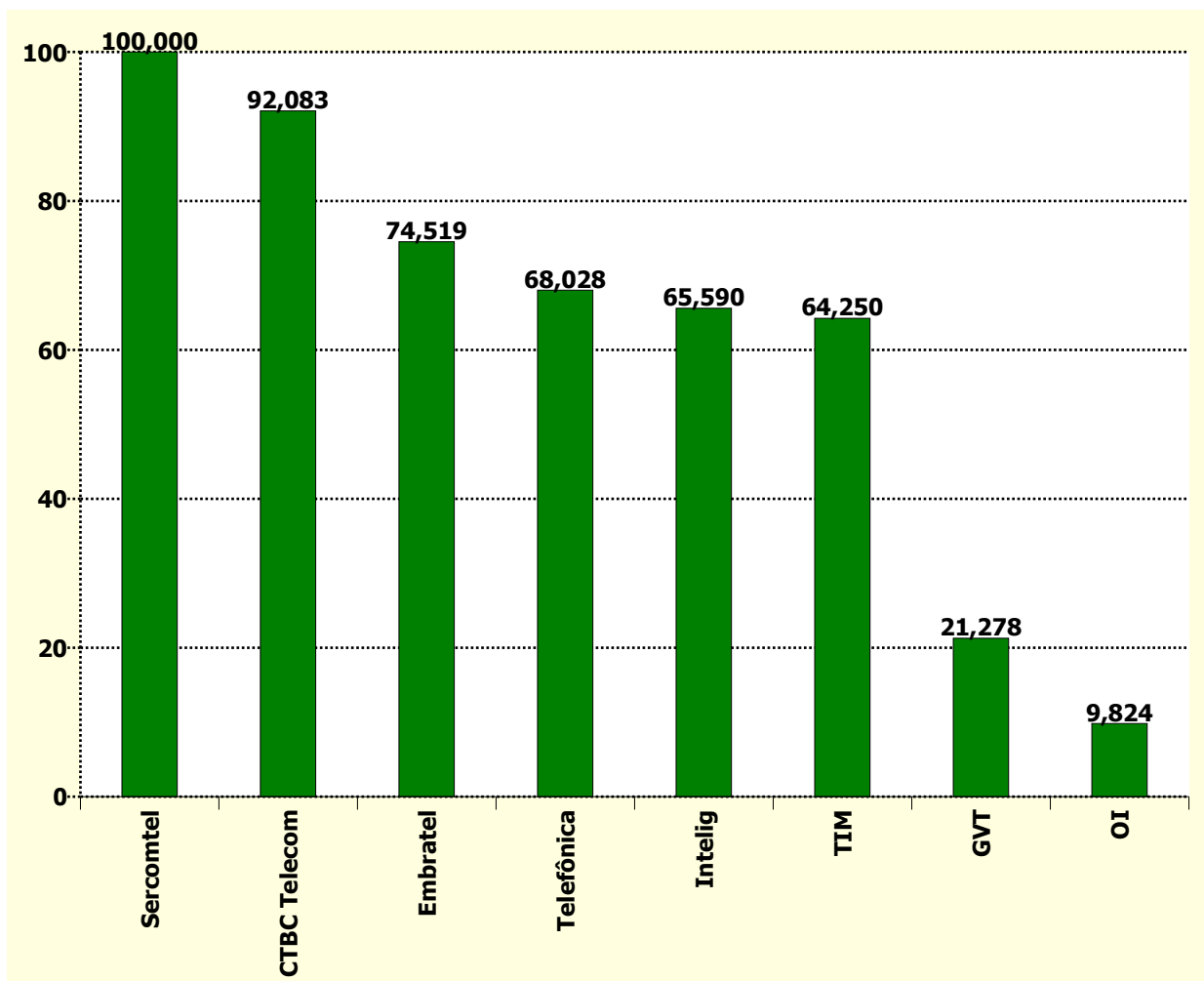
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas em Até 5 dias (b)	Taxa Resolvidas Até 5 dias (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas em até 5 dias (h) ((100-c)/(100-d))*e
CTBC Telecom	532	496	93,233	0,000
Embratel	9.644	7.924	82,165	5,945
GVT	10.381	7.085	68,250	10,583
Intelig	195	151	77,436	7,521
OI	57.612	44.696	77,581	7,473
Sercomtel	67	63	94,030	0,000
Telefônica	15.797	13.447	85,124	0,000
TIM	808	704	87,129	0,000

Taxa Resolvidas Até 5 dias	
Meta (d)	Peso (e)
85	5

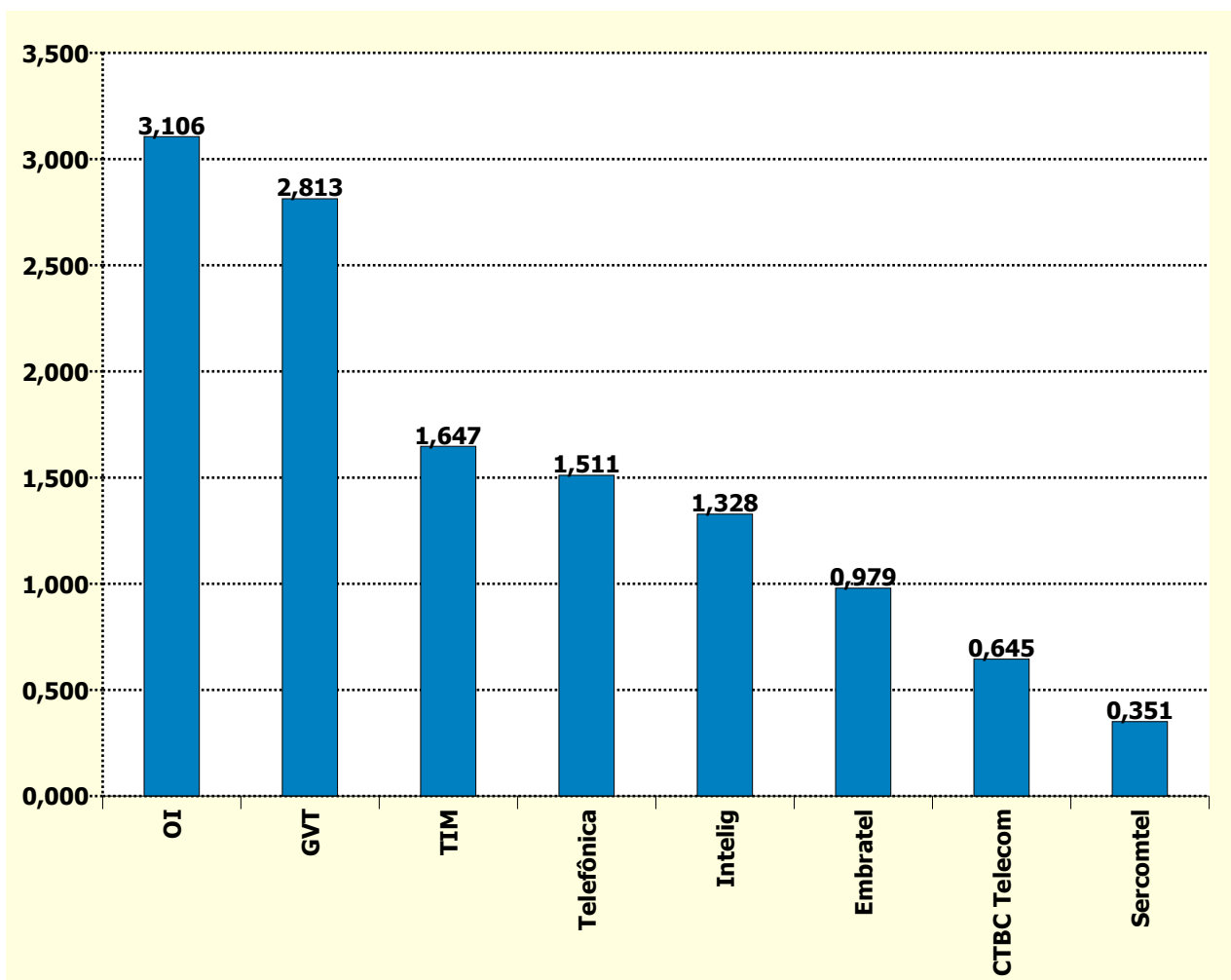
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (i) ((100-c)/(100-d))*e
CTBC Telecom	1.200	1.200	100,000	0,000
Embratel	25.620	25.320	98,829	2,342
GVT	19.372	19.353	99,902	0,000
Intelig	638	633	99,216	0,000
OI	134.758	134.265	99,634	0,000
Sercomtel	177	176	99,435	0,000
Telefônica	40.236	40.179	99,858	0,000
TIM	2.307	2.300	99,697	0,000

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

Holding	Índice de Desempenho no Atendimento
Sercomtel	100,000
CTBC Telecom	92,083
Embratel	74,519
Telefônica	68,028
Intelig	65,590
TIM	64,250
GVT	21,278
OI	9,824



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Acessos em Serviço
OI	3,106
GVT	2,813
TIM	1,647
Telefônica	1,511
Intelig	1,328
Embratel	0,979
CTBC Telecom	0,645
Sercomtel	0,351



Nº de Assinantes: 44.198.557

Nº de Reclamações: 95.036

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

Base de acessos em serviço referente ao mês anterior.