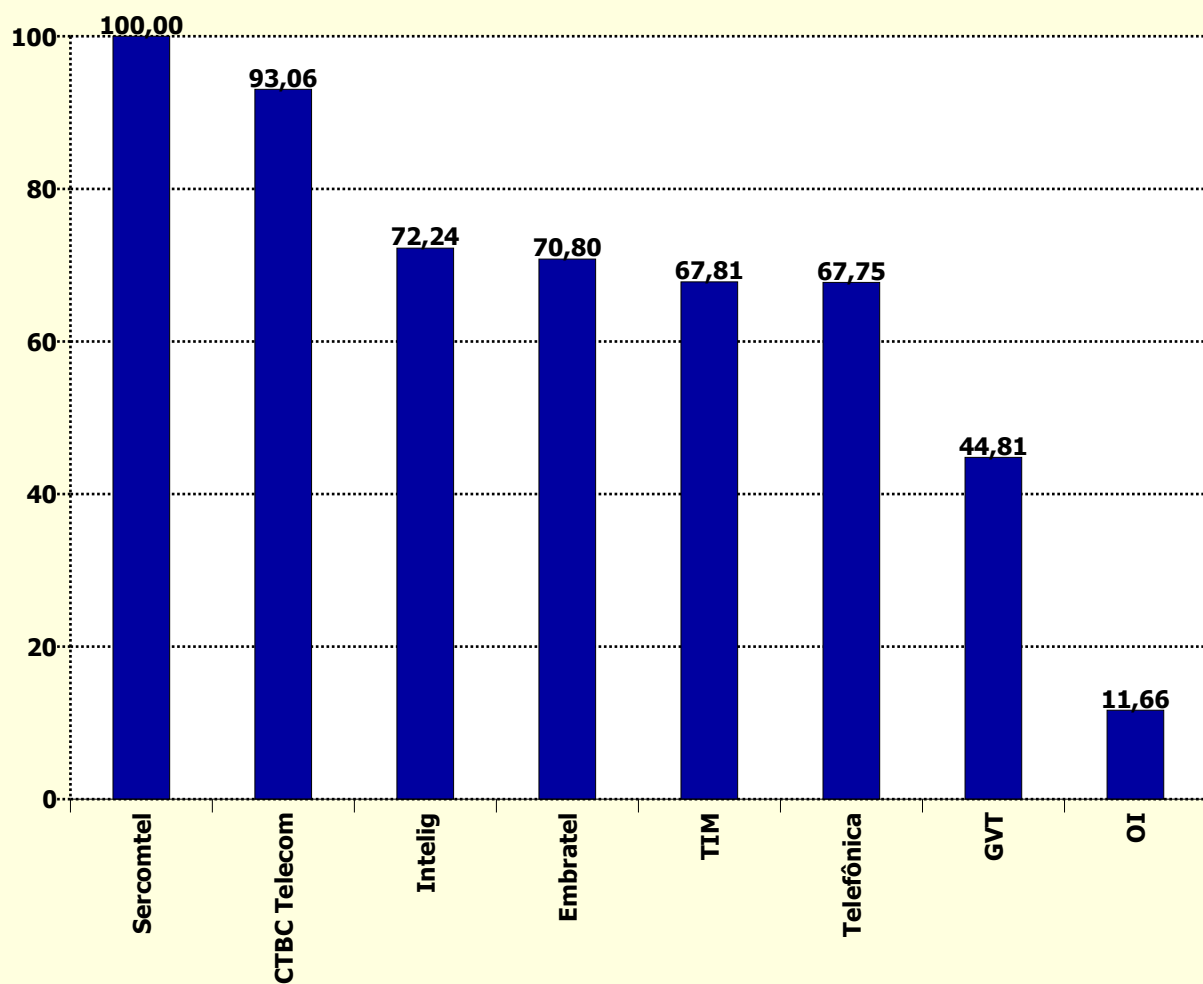


Holding	Pontuação Inicial (j)	Fator Reclamações (f)	Fator Reabertas (g)	Fator Resolvidas em Até 5 dias (h)	Fator Resolvidas no Período (i)	Total STFC (j-f-g-h-i)
Sercomtel	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
CTBC Telecom	100	6,944	0,000	0,000	0,000	93,056
Intelig	100	22,722	0,000	5,039	0,000	72,239
Embratel	100	15,806	5,269	5,398	2,730	70,798
TIM	100	32,194	0,000	0,000	0,000	67,806
Telefônica	100	27,222	0,000	5,030	0,000	67,747
GVT	100	44,556	5,393	5,242	0,000	44,810
OI	100	76,611	6,638	5,087	0,000	11,664



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	506	828.963	0,610	6,944
Embratel	9.263	9.971.121	0,929	15,806
GVT	7.319	3.727.497	1,964	44,556
Intelig	172	146.028	1,178	22,722
OI	57.675	18.498.236	3,118	76,611
Sercomtel	69	191.855	0,360	0,000
Telefônica	13.975	10.428.578	1,340	27,222
TIM	744	489.881	1,519	32,194

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	506	20	3,953	0,000
Embratel	8.731	736	8,430	5,269
GVT	7.290	629	8,628	5,393
Intelig	172	11	6,395	0,000
OI	52.899	5.618	10,620	6,638
Sercomtel	69	2	2,899	0,000
Telefônica	13.962	1.089	7,800	0,000
TIM	741	37	4,993	0,000

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

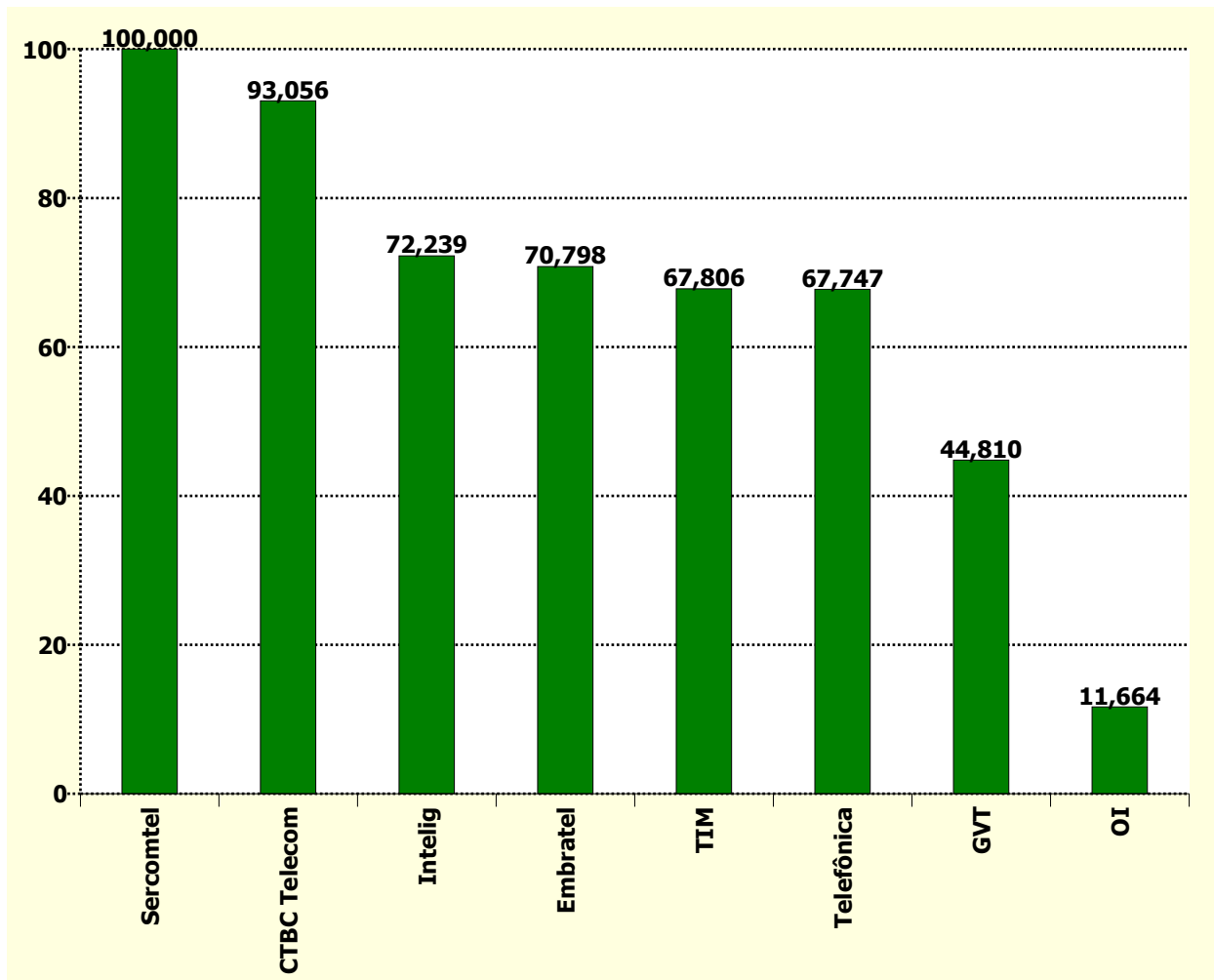
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas em Até 5 dias (b)	Taxa Resolvidas Até 5 dias (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas em até 5 dias (h) ((100-c)/(100-d))*e
CTBC Telecom	506	479	94,664	0,000
Embratel	9.263	7.763	83,807	5,398
GVT	7.319	6.168	84,274	5,242
Intelig	172	146	84,884	5,039
OI	57.675	48.873	84,739	5,087
Sercomtel	69	68	98,551	0,000
Telefônica	13.975	11.866	84,909	5,030
TIM	744	651	87,500	0,000

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

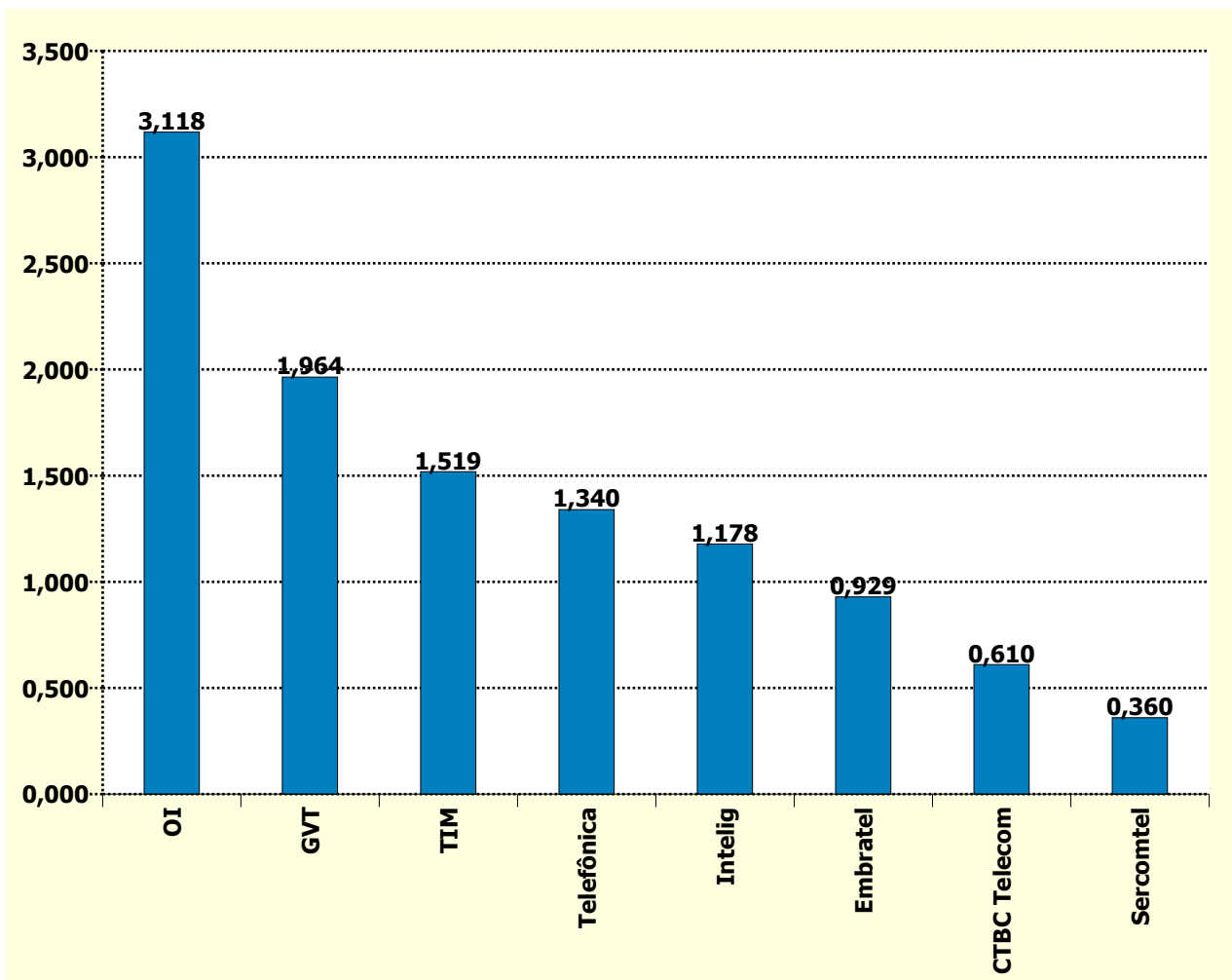
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (i) ((100-c)/(100-d))*e
CTBC Telecom	1.416	1.415	99,929	0,000
Embratel	28.277	27.891	98,635	2,730
GVT	26.375	26.366	99,966	0,000
Intelig	598	598	100,000	0,000
OI	156.050	155.477	99,633	0,000
Sercomtel	196	196	100,000	0,000
Telefônica	44.929	44.867	99,862	0,000
TIM	2.408	2.395	99,460	0,000

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

Holding	Índice de Desempenho no Atendimento
Sercomtel	100,000
CTBC Telecom	93,056
Intelig	72,239
Embratel	70,798
TIM	67,806
Telefônica	67,747
GVT	44,810
OI	11,664



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Acessos em Serviço
OI	3,118
GVT	1,964
TIM	1,519
Telefônica	1,340
Intelig	1,178
Embratel	0,929
CTBC Telecom	0,610
Sercomtel	0,360



Nº de Assinantes: 44.282.159

Nº de Reclamações: 89.723

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

Base de acessos em serviço referente ao mês anterior.