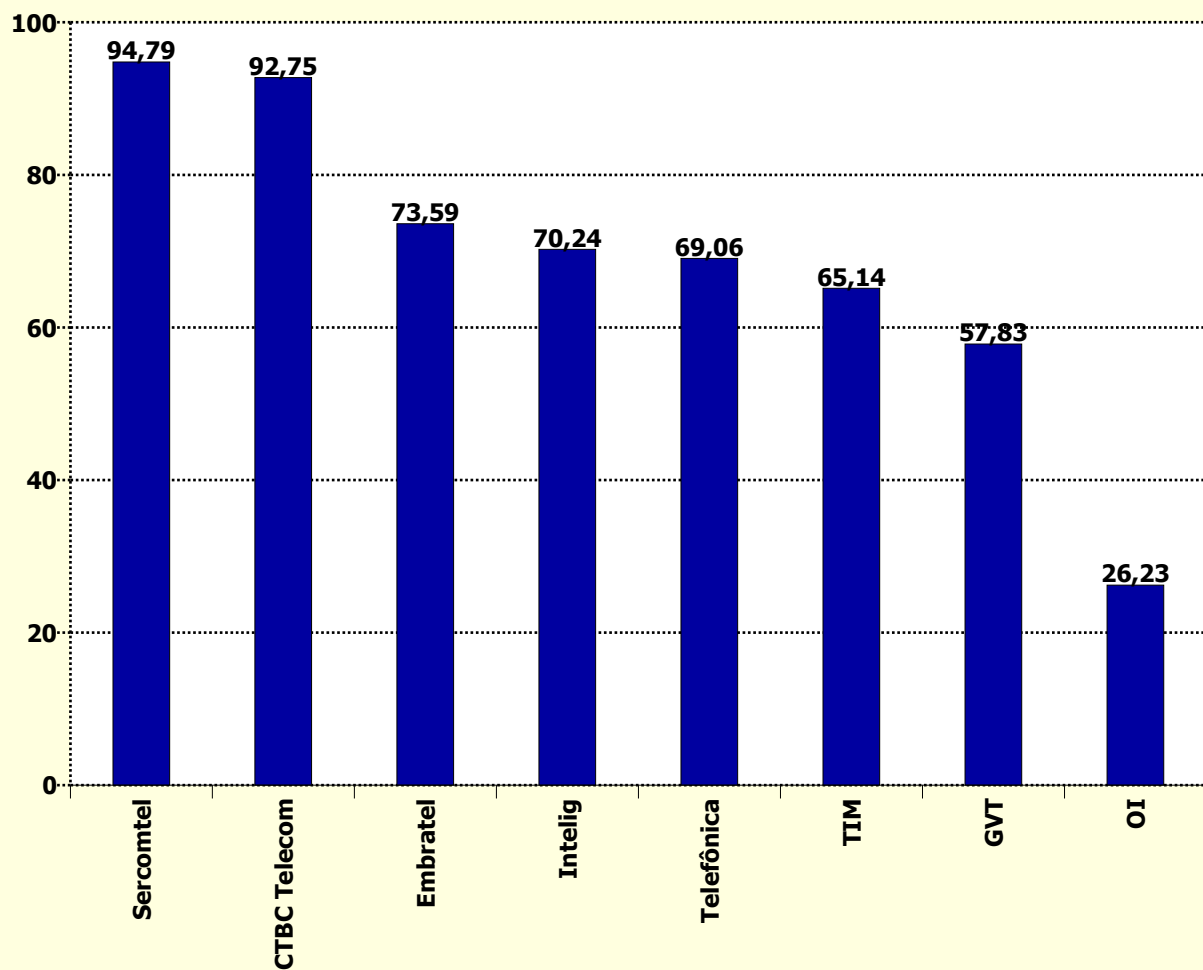


Holding	Pontuação Inicial (j)	Fator Reclamações (f)	Fator Reabertas (g)	Fator Resolvidas em Até 5 dias (h)	Fator Resolvidas no Período (i)	Total STFC (j-f-g-h-i)
Sercomtel	100	0,000	5,208	0,000	0,000	94,792
CTBC Telecom	100	7,250	0,000	0,000	0,000	92,750
Embratel	100	18,694	0,000	5,316	2,396	73,594
Intelig	100	23,056	0,000	6,706	0,000	70,238
Telefônica	100	25,833	5,110	0,000	0,000	69,057
TIM	100	34,861	0,000	0,000	0,000	65,139
GVT	100	42,167	0,000	0,000	0,000	57,833
OI	100	68,361	5,406	0,000	0,000	26,233



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	520	837.131	0,621	7,250
Embratel	10.384	10.056.014	1,033	18,694
GVT	7.074	3.767.376	1,878	42,167
Intelig	169	142.041	1,190	23,056
OI	51.997	18.434.150	2,821	68,361
Sercomtel	60	192.972	0,311	0,000
Telefônica	13.460	10.437.332	1,290	25,833
TIM	792	490.340	1,615	34,861

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	519	27	5,202	0,000
Embratel	9.737	754	7,744	0,000
GVT	7.066	561	7,939	0,000
Intelig	154	9	5,844	0,000
OI	51.259	4.434	8,650	5,406
Sercomtel	60	5	8,333	5,208
Telefônica	13.442	1.099	8,176	5,110
TIM	790	61	7,722	0,000

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

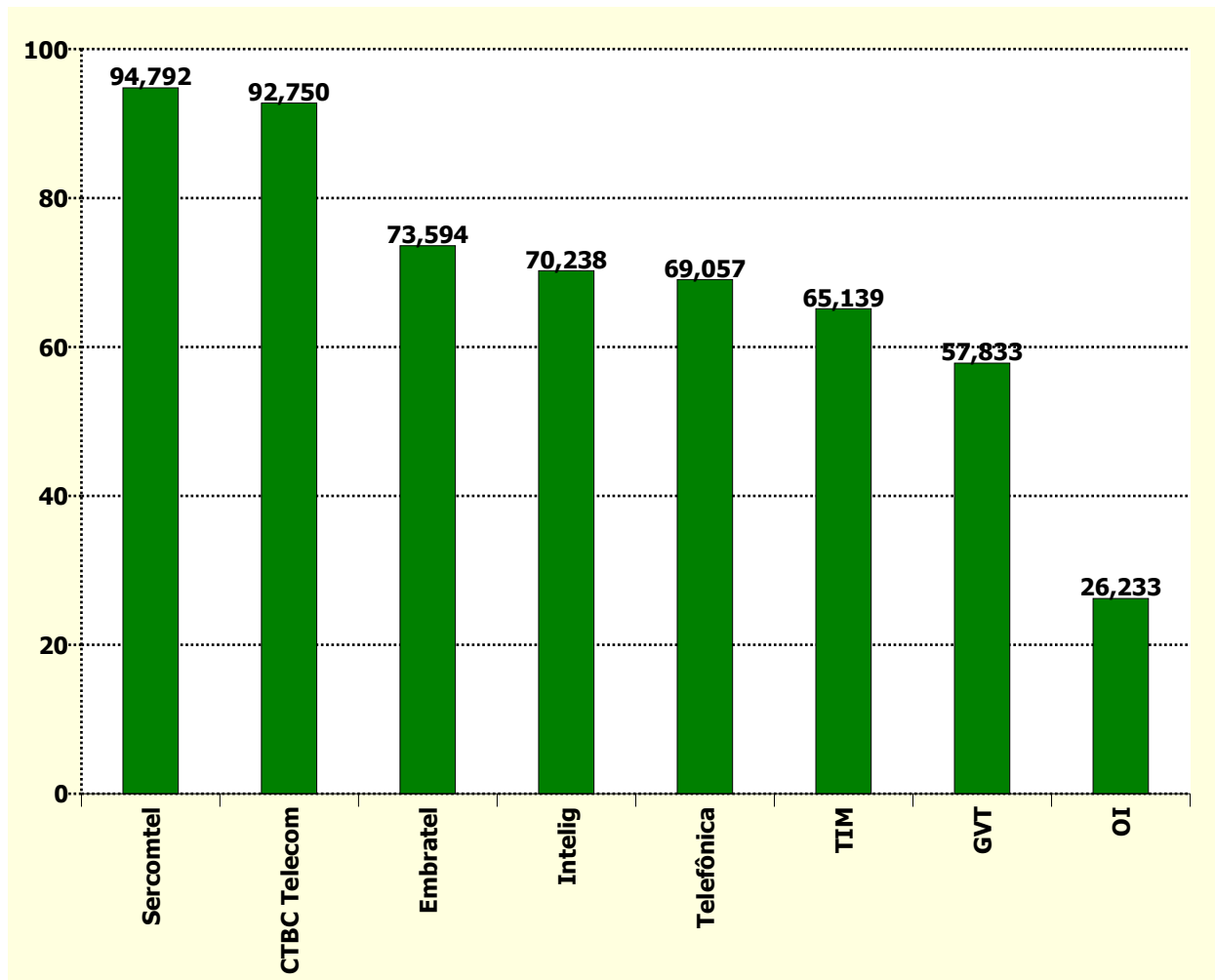
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas em Até 5 dias (b)	Taxa Resolvidas Até 5 dias (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas em até 5 dias (h) ((100-c)/(100-d))*e
CTBC Telecom	520	489	94,038	0,000
Embratel	10.384	8.728	84,052	5,316
GVT	7.074	6.450	91,179	0,000
Intelig	169	135	79,882	6,706
OI	51.997	44.342	85,278	0,000
Sercomtel	60	56	93,333	0,000
Telefônica	13.460	11.449	85,059	0,000
TIM	792	682	86,111	0,000

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

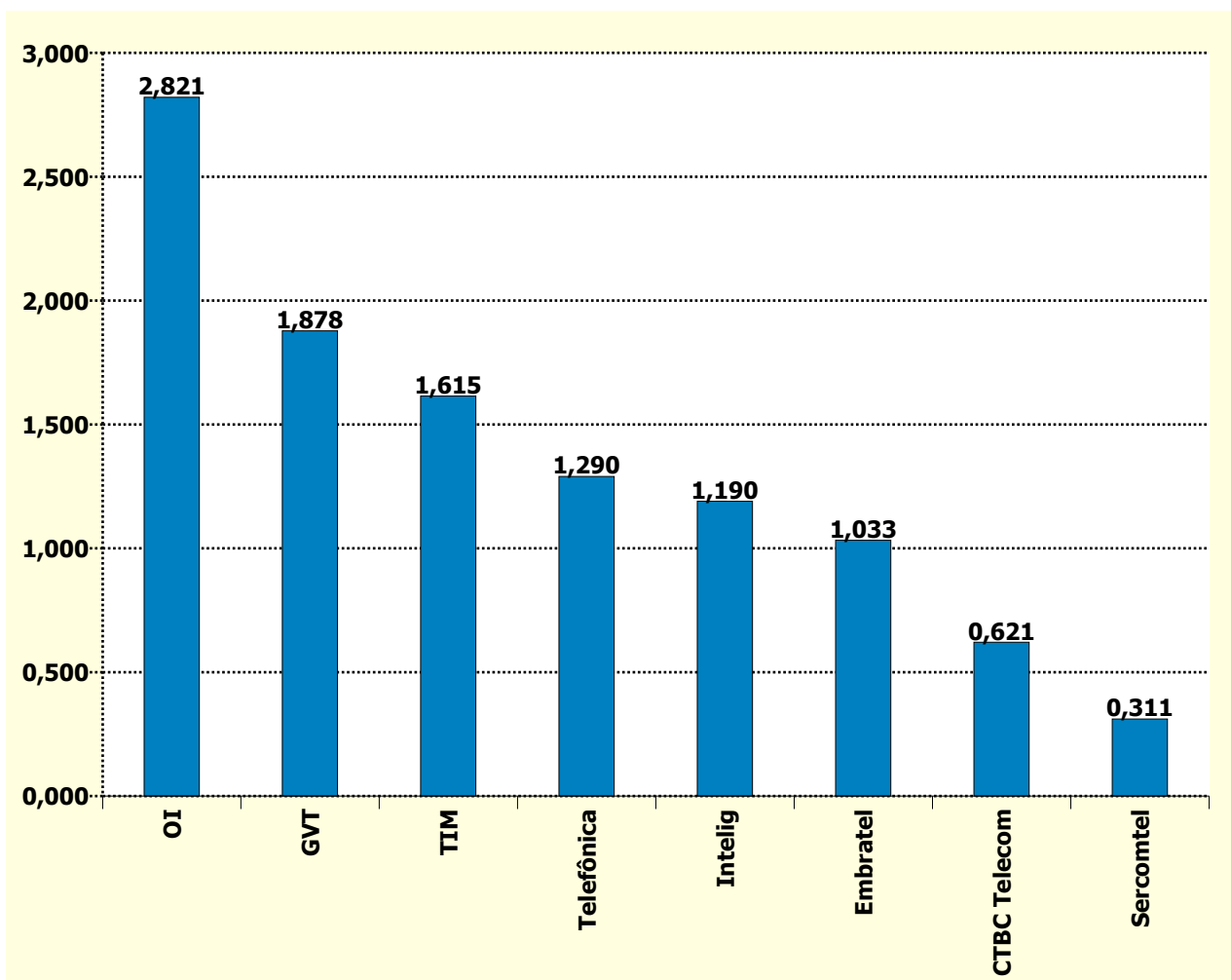
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (i) ((100-c)/(100-d))*e
CTBC Telecom	1.480	1.479	99,932	0,000
Embratel	28.964	28.617	98,802	2,396
GVT	27.183	27.183	100,000	0,000
Intelig	566	566	100,000	0,000
OI	163.609	163.130	99,707	0,000
Sercomtel	203	203	100,000	0,000
Telefônica	44.177	43.891	99,353	0,000
TIM	2.341	2.325	99,317	0,000

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

Holding	Índice de Desempenho no Atendimento
Sercomtel	94,792
CTBC Telecom	92,750
Embratel	73,594
Intelig	70,238
Telefônica	69,057
TIM	65,139
GVT	57,833
OI	26,233



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Acessos em Serviço
OI	2,821
GVT	1,878
TIM	1,615
Telefônica	1,290
Intelig	1,190
Embratel	1,033
CTBC Telecom	0,621
Sercomtel	0,311



Nº de Assinantes: 44.357.356

Nº de Reclamações: 84.456

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

Base de acessos em serviço referente ao mês anterior.