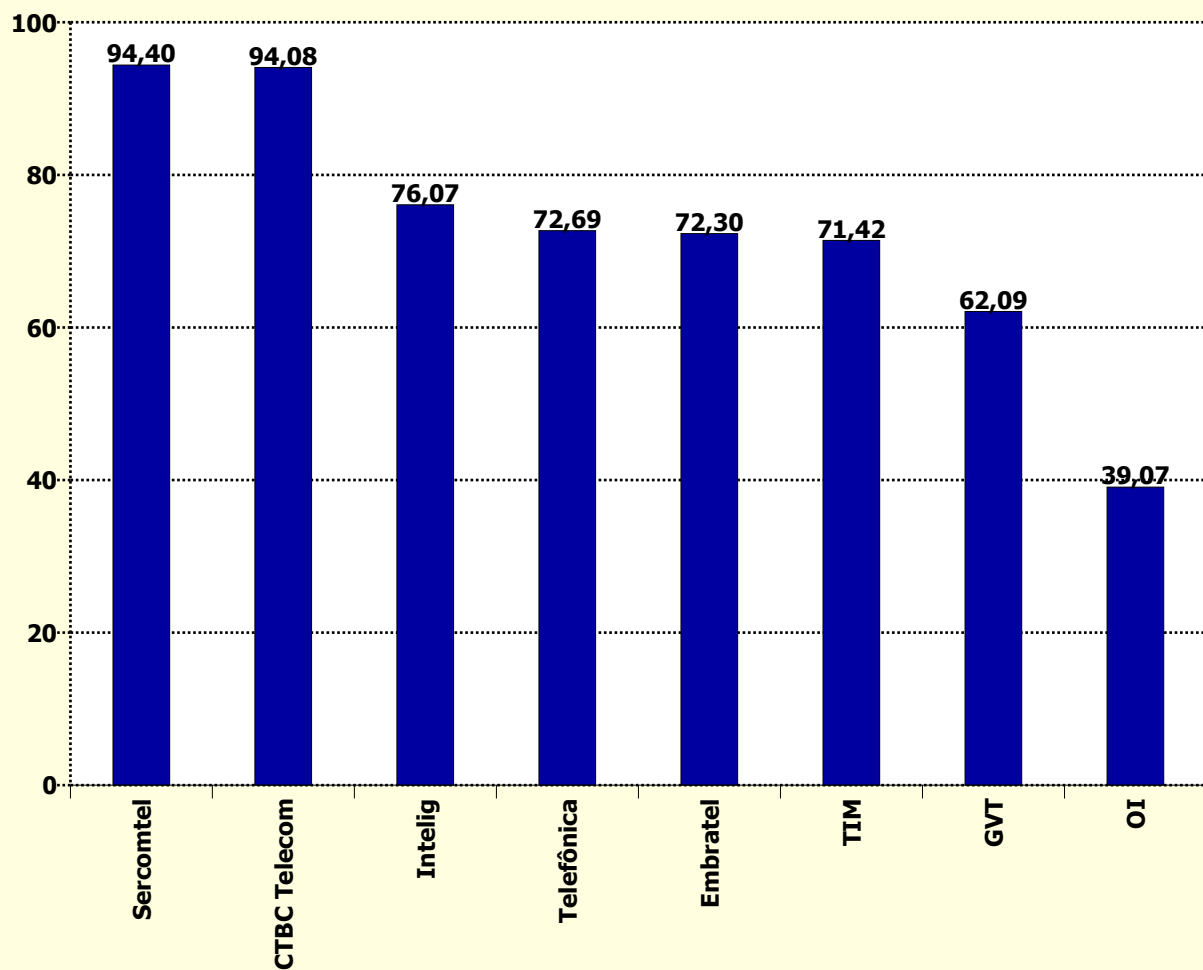


| Holding | Pontuação Inicial (j) | Fator Reclamações (f) | Fator Reabertas (g) | Fator Resolvidas em Até 5 dias (h) | Fator Resolvidas no Período (i) | Total STFC (j-f-g-h-i) |
|--------------|-----------------------|-----------------------|---------------------|------------------------------------|---------------------------------|------------------------|
| Sercomtel | 100 | 0,000 | 5,597 | 0,000 | 0,000 | 94,403 |
| CTBC Telecom | 100 | 5,917 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 94,083 |
| Intelig | 100 | 18,639 | 0,000 | 5,287 | 0,000 | 76,074 |
| Telefônica | 100 | 27,306 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 72,694 |
| Embratel | 100 | 14,944 | 5,106 | 5,308 | 2,338 | 72,304 |
| TIM | 100 | 28,583 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 71,417 |
| GVT | 100 | 32,889 | 5,018 | 0,000 | 0,000 | 62,093 |
| OI | 100 | 55,333 | 5,594 | 0,000 | 0,000 | 39,072 |



| 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 | 484 | 845.400 | 0,573 | 5,917 |
| Embratel | 9.119 | 10.155.735 | 0,898 | 14,944 |
| GVT | 5.884 | 3.810.376 | 1,544 | 32,889 |
| Intelig | 145 | 140.707 | 1,031 | 18,639 |
| OI | 43.112 | 18.329.720 | 2,352 | 55,333 |
| Sercomtel | 67 | 193.838 | 0,346 | 0,000 |
| Telefônica | 13.992 | 10.416.456 | 1,343 | 27,306 |
| TIM | 685 | 493.073 | 1,389 | 28,583 |

| 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 | 484 | 30 | 6,198 | 0,000 |
| Embratel | 8.483 | 693 | 8,169 | 5,106 |
| GVT | 5.879 | 472 | 8,029 | 5,018 |
| Intelig | 145 | 9 | 6,207 | 0,000 |
| OI | 42.610 | 3.814 | 8,951 | 5,594 |
| Sercomtel | 67 | 6 | 8,955 | 5,597 |
| Telefônica | 13.984 | 935 | 6,686 | 0,000 |
| TIM | 670 | 49 | 7,313 | 0,000 |

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

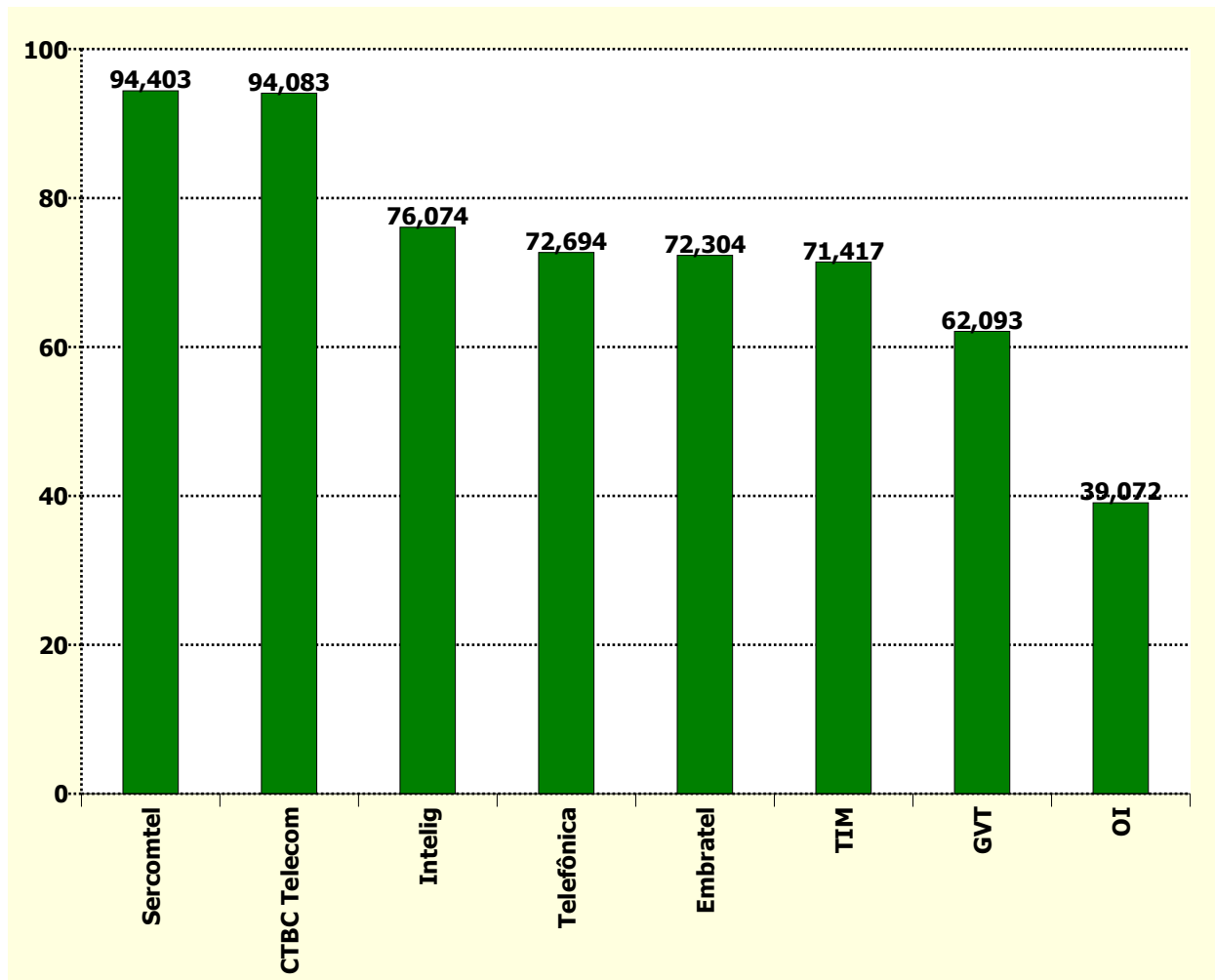
| Holding | Quantidade de Reclamações (a) | Qtde Solicitações Resolvidas em Até 5 dias (b) | Taxa Resolvidas Até 5 dias (c) (b/a)*100 | Fator Resolvidas em até 5 dias (h) ((100-c)/(100-d))*e |
|--------------|-------------------------------|--|---|---|
| CTBC Telecom | 484 | 428 | 88,430 | 0,000 |
| Embratel | 9.119 | 7.667 | 84,077 | 5,308 |
| GVT | 5.884 | 5.354 | 90,993 | 0,000 |
| Intelig | 145 | 122 | 84,138 | 5,287 |
| OI | 43.112 | 36.865 | 85,510 | 0,000 |
| Sercomtel | 67 | 62 | 92,537 | 0,000 |
| Telefônica | 13.992 | 11.961 | 85,485 | 0,000 |
| TIM | 685 | 593 | 86,569 | 0,000 |

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

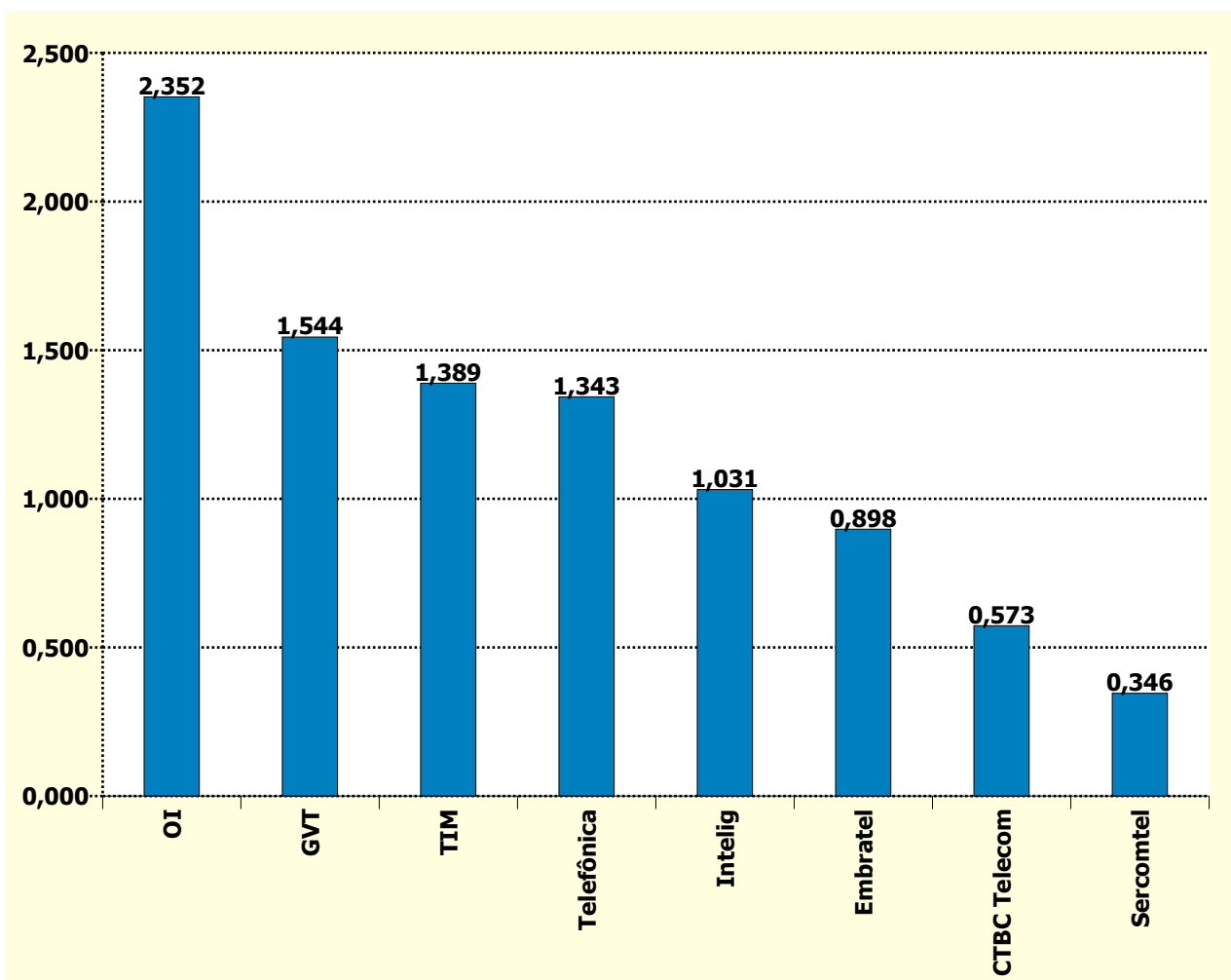
| Holding | Quantidade de Reclamações (a) | Qtde Solicitações Resolvidas no Período (b) | Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100 | Fator Resolvidas no Período (i) ((100-c)/(100-d))*e |
|--------------|-------------------------------|---|---|--|
| CTBC Telecom | 1.557 | 1.556 | 99,936 | 0,000 |
| Embratel | 29.687 | 29.340 | 98,831 | 2,338 |
| GVT | 24.751 | 24.750 | 99,996 | 0,000 |
| Intelig | 532 | 532 | 100,000 | 0,000 |
| OI | 167.490 | 166.974 | 99,692 | 0,000 |
| Sercomtel | 196 | 196 | 100,000 | 0,000 |
| Telefônica | 43.284 | 43.227 | 99,868 | 0,000 |
| TIM | 2.344 | 2.329 | 99,360 | 0,000 |

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

| Holding | Índice de Desempenho no Atendimento |
|--------------|-------------------------------------|
| Sercomtel | 94,403 |
| CTBC Telecom | 94,083 |
| Intelig | 76,074 |
| Telefônica | 72,694 |
| Embratel | 72,304 |
| TIM | 71,417 |
| GVT | 62,093 |
| OI | 39,072 |



| Holding | Reclamações na Anatel por 1.000 Acessos em Serviço |
|--------------|--|
| OI | 2,352 |
| GVT | 1,544 |
| TIM | 1,389 |
| Telefônica | 1,343 |
| Intelig | 1,031 |
| Embratel | 0,898 |
| CTBC Telecom | 0,573 |
| Sercomtel | 0,346 |



Nº de Assinantes: 44.385.305

Nº de Reclamações: 73.488

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

Base de acessos em serviço referente ao mês anterior.