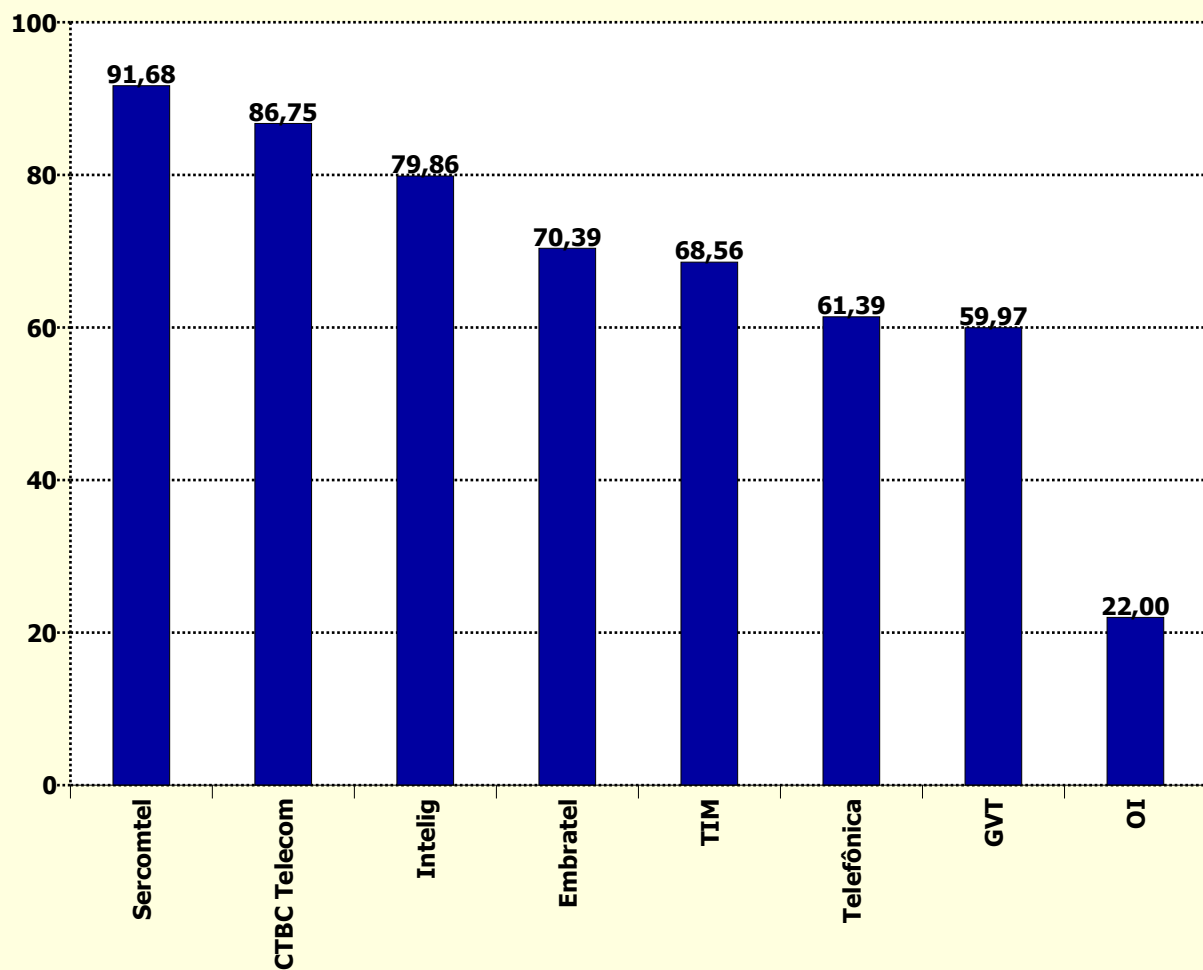


Holding	Pontuação Inicial (j)	Fator Reclamações (f)	Fator Reabertas (g)	Fator Resolvidas em Até 5 dias (h)	Fator Resolvidas no Período (i)	Total STFC (j-f-g-h-i)
Sercomtel	100	0,611	7,705	0,000	0,000	91,683
CTBC Telecom	100	8,056	5,199	0,000	0,000	86,746
Intelig	100	20,139	0,000	0,000	0,000	79,861
Embratel	100	17,972	5,460	6,178	0,000	70,390
TIM	100	31,444	0,000	0,000	0,000	68,556
Telefônica	100	38,611	0,000	0,000	0,000	61,389
GVT	100	34,806	5,225	0,000	0,000	59,969
OI	100	66,139	6,760	5,101	0,000	22,000



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	541	832.093	0,650	8,056
Embratel	10.278	10.205.076	1,007	17,972
GVT	6.199	3.843.722	1,613	34,806
Intelig	151	139.136	1,085	20,139
OI	49.922	18.215.357	2,741	66,139
Sercomtel	74	193.906	0,382	0,611
Telefônica	18.187	10.391.556	1,750	38,611
TIM	734	492.046	1,492	31,444

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	541	45	8,318	5,199
Embratel	9.478	828	8,736	5,460
GVT	6.184	517	8,360	5,225
Intelig	151	9	5,960	0,000
OI	47.956	5.187	10,816	6,760
Sercomtel	73	9	12,329	7,705
Telefônica	18.181	1.329	7,310	0,000
TIM	720	47	6,528	0,000

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

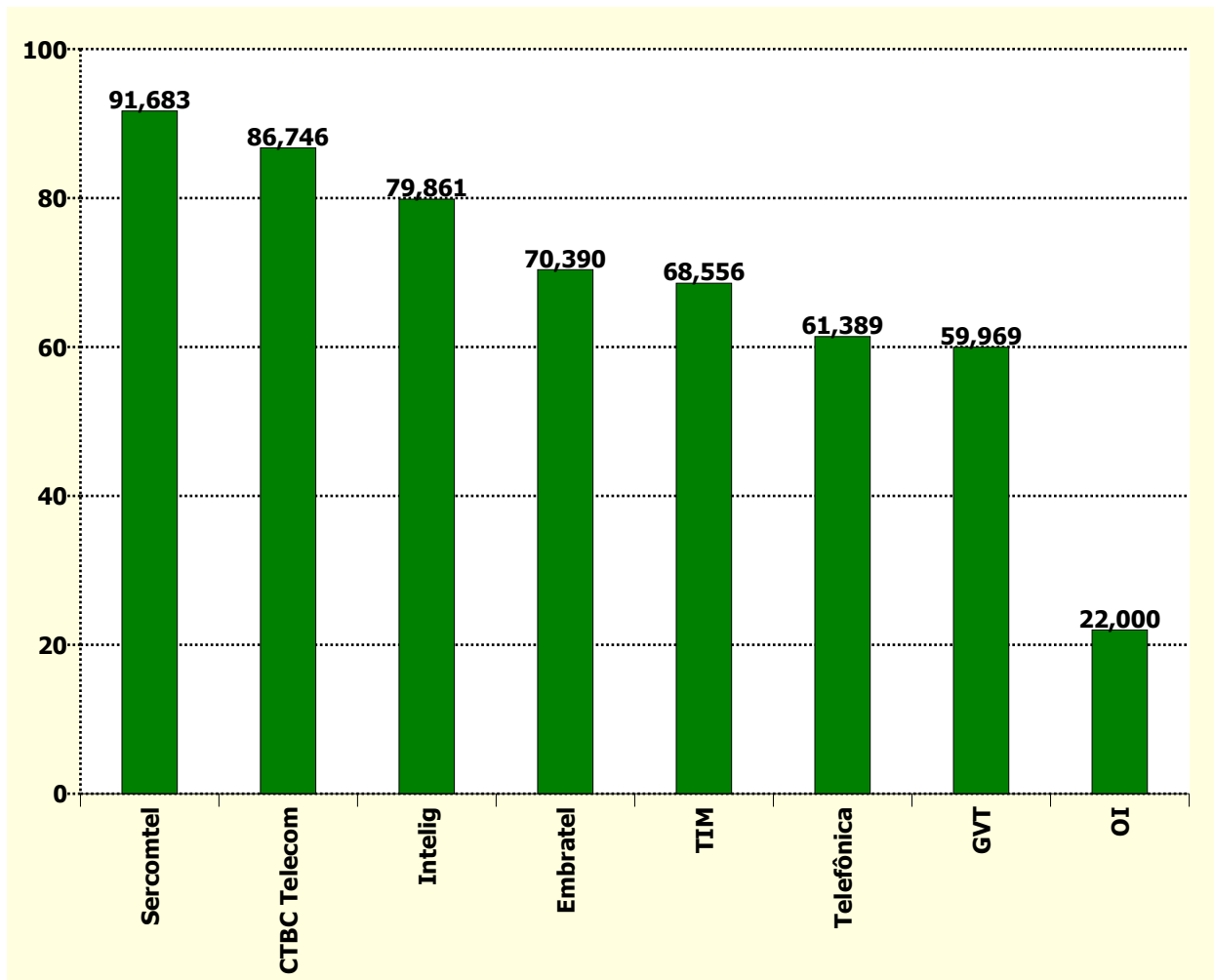
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas em Até 5 dias (b)	Taxa Resolvidas Até 5 dias (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas em até 5 dias (h) ((100-c)/(100-d))*e
CTBC Telecom	541	486	89,834	0,000
Embratel	10.278	8.373	81,465	6,178
GVT	6.199	5.502	88,756	0,000
Intelig	151	129	85,430	0,000
OI	49.922	42.282	84,696	5,101
Sercomtel	74	67	90,541	0,000
Telefônica	18.187	15.524	85,358	0,000
TIM	734	636	86,649	0,000

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

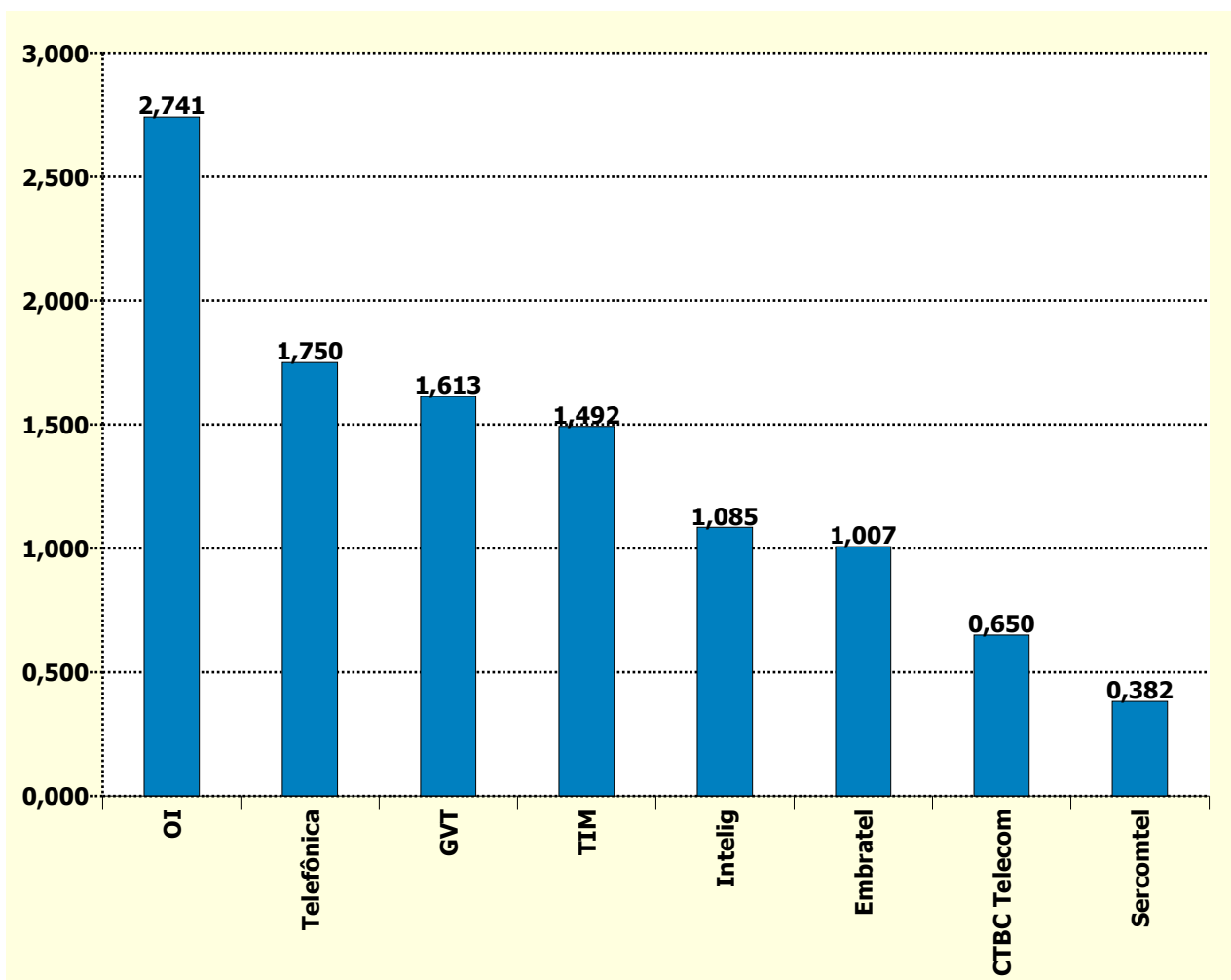
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (i) ((100-c)/(100-d))*e
CTBC Telecom	1.511	1.511	100,000	0,000
Embratel	29.138	28.880	99,115	0,000
GVT	20.315	20.314	99,995	0,000
Intelig	479	479	100,000	0,000
OI	152.898	152.190	99,537	0,000
Sercomtel	196	196	100,000	0,000
Telefônica	41.476	41.463	99,969	0,000
TIM	2.222	2.209	99,415	0,000

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

Holding	Índice de Desempenho no Atendimento
Sercomtel	91,683
CTBC Telecom	86,746
Intelig	79,861
Embratel	70,390
TIM	68,556
Telefônica	61,389
GVT	59,969
OI	22,000



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Acessos em Serviço
OI	2,741
Telefônica	1,750
GVT	1,613
TIM	1,492
Intelig	1,085
Embratel	1,007
CTBC Telecom	0,650
Sercomtel	0,382



Nº de Assinantes: 44.312.892

Nº de Reclamações: 86.086

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

Base de acessos em serviço referente ao mês anterior.