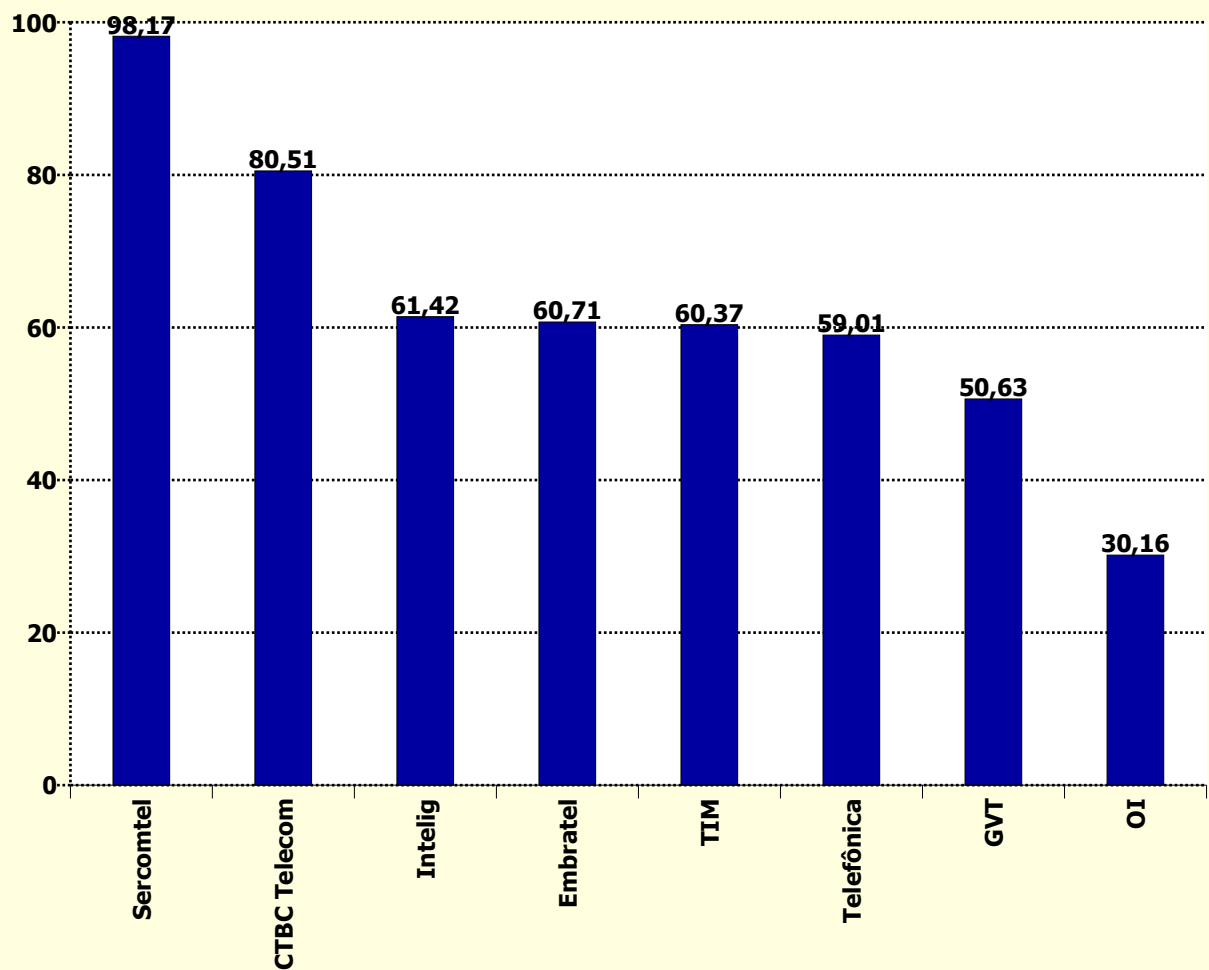


Holding	Pontuação Inicial (j)	Fator Reclamações (f)	Fator Reabertas (g)	Fator Resolvidas em Até 5 dias (h)	Fator Resolvidas no Período (i)	Total STFC (j-f-g-h-i)
Sercomtel	100	1,833	0,000	0,000	0,000	98,167
CTBC Telecom	100	6,139	6,978	6,372	0,000	80,511
Intelig	100	20,028	5,631	10,738	2,188	61,415
Embratel	100	19,611	7,169	9,857	2,656	60,707
TIM	100	26,694	5,515	5,344	2,079	60,369
Telefônica	100	35,889	5,104	0,000	0,000	59,007
GVT	100	35,972	6,849	6,548	0,000	50,630
OI	100	56,528	6,979	6,328	0,000	30,165



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	497	856.033	0,581	6,139
Embratel	11.028	10.341.553	1,066	19,611
GVT	6.414	3.875.330	1,655	35,972
Intelig	149	137.840	1,081	20,028
OI	43.399	18.117.559	2,395	56,528
Sercomtel	83	194.782	0,426	1,833
Telefônica	17.118	10.363.061	1,652	35,889
TIM	655	495.774	1,321	26,694

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	412	46	11,165	6,978
Embratel	8.866	1.017	11,471	7,169
GVT	6.214	681	10,959	6,849
Intelig	111	10	9,009	5,631
OI	39.751	4.439	11,167	6,979
Sercomtel	83	5	6,024	0,000
Telefônica	16.985	1.387	8,166	5,104
TIM	612	54	8,824	5,515

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

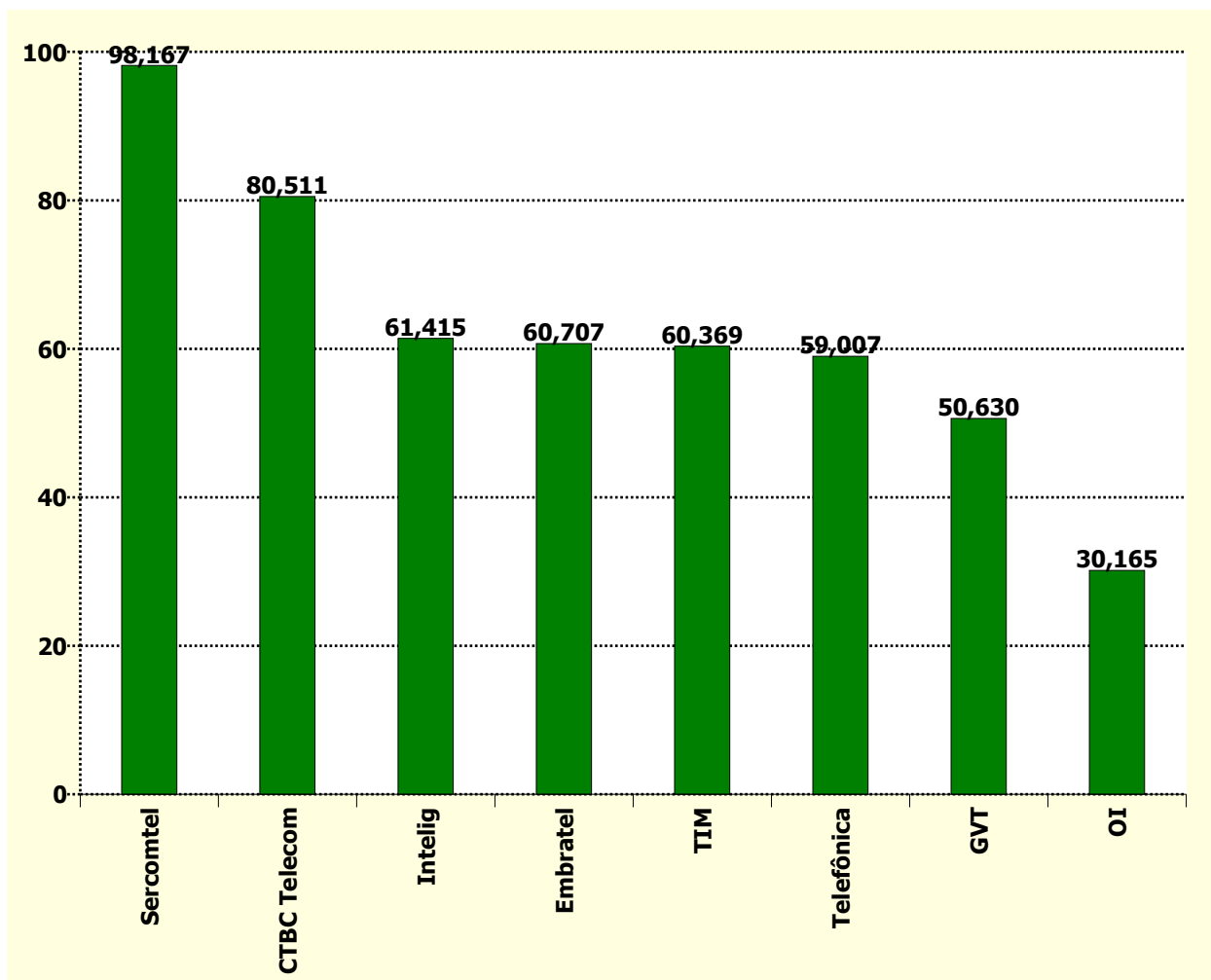
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas em Até 5 dias (b)	Taxa Resolvidas Até 5 dias (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas em até 5 dias (h) ((100-c)/(100-d))*e
CTBC Telecom	497	402	80,885	6,372
Embratel	11.028	7.767	70,430	9,857
GVT	6.414	5.154	80,355	6,548
Intelig	149	101	67,785	10,738
OI	43.399	35.160	81,016	6,328
Sercomtel	83	79	95,181	0,000
Telefônica	17.118	14.561	85,063	0,000
TIM	655	550	83,969	5,344

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

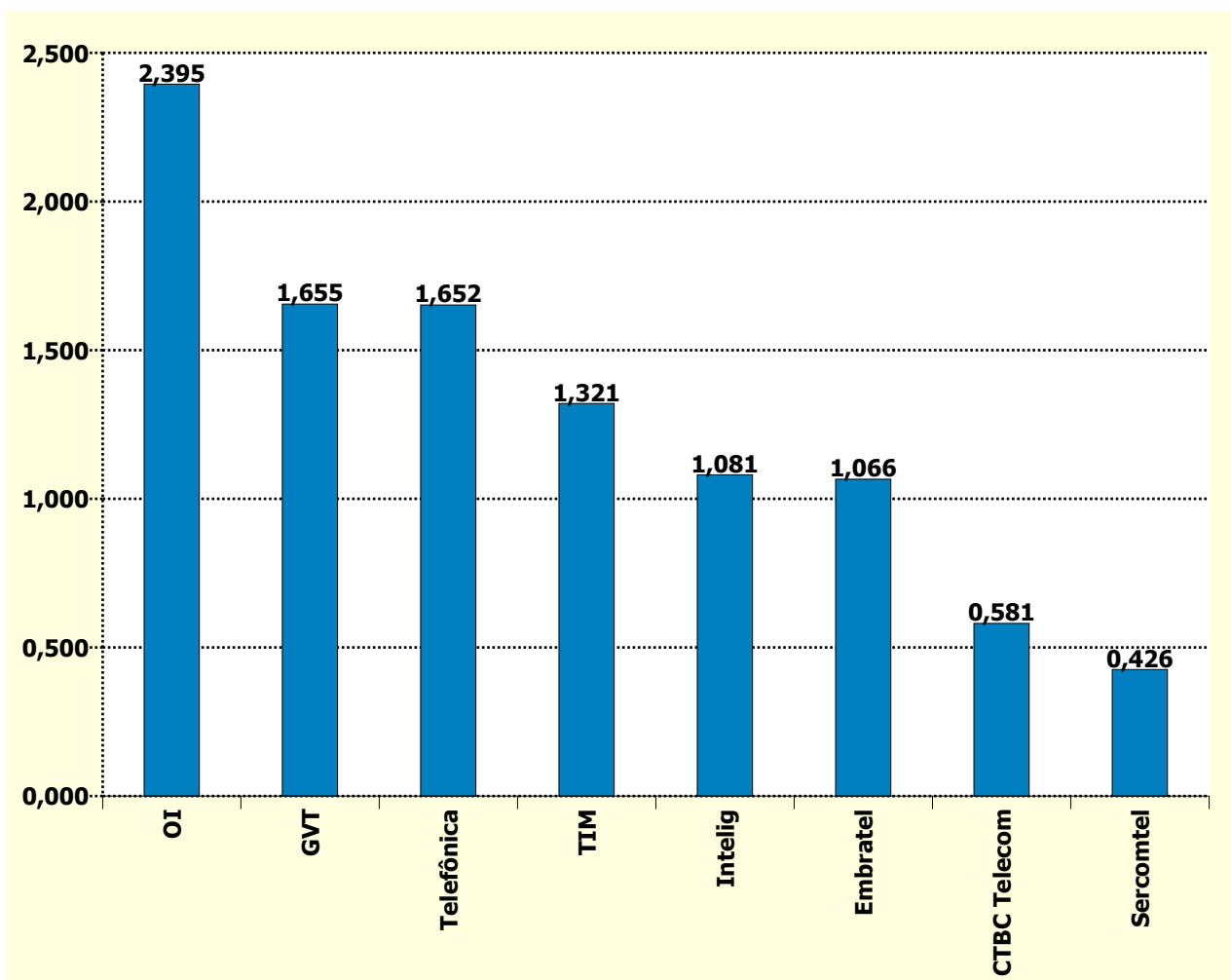
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (i) ((100-c)/(100-d))*e
CTBC Telecom	1.551	1.549	99,871	0,000
Embratel	29.821	29.425	98,672	2,656
GVT	19.186	19.160	99,864	0,000
Intelig	457	452	98,906	2,188
OI	145.093	144.230	99,405	0,000
Sercomtel	201	201	100,000	0,000
Telefônica	45.684	45.639	99,901	0,000
TIM	2.213	2.190	98,961	2,079

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

Holding	Índice de Desempenho no Atendimento
Sercomtel	98,167
CTBC Telecom	80,511
Intelig	61,415
Embratel	60,707
TIM	60,369
Telefônica	59,007
GVT	50,630
OI	30,165



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Acessos em Serviço
OI	2,395
GVT	1,655
Telefônica	1,652
TIM	1,321
Intelig	1,081
Embratel	1,066
CTBC Telecom	0,581
Sercomtel	0,426



Nº de Assinantes: 44.381.932

Nº de Reclamações: 79.343

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

Base de acessos em serviço referente ao mês anterior.