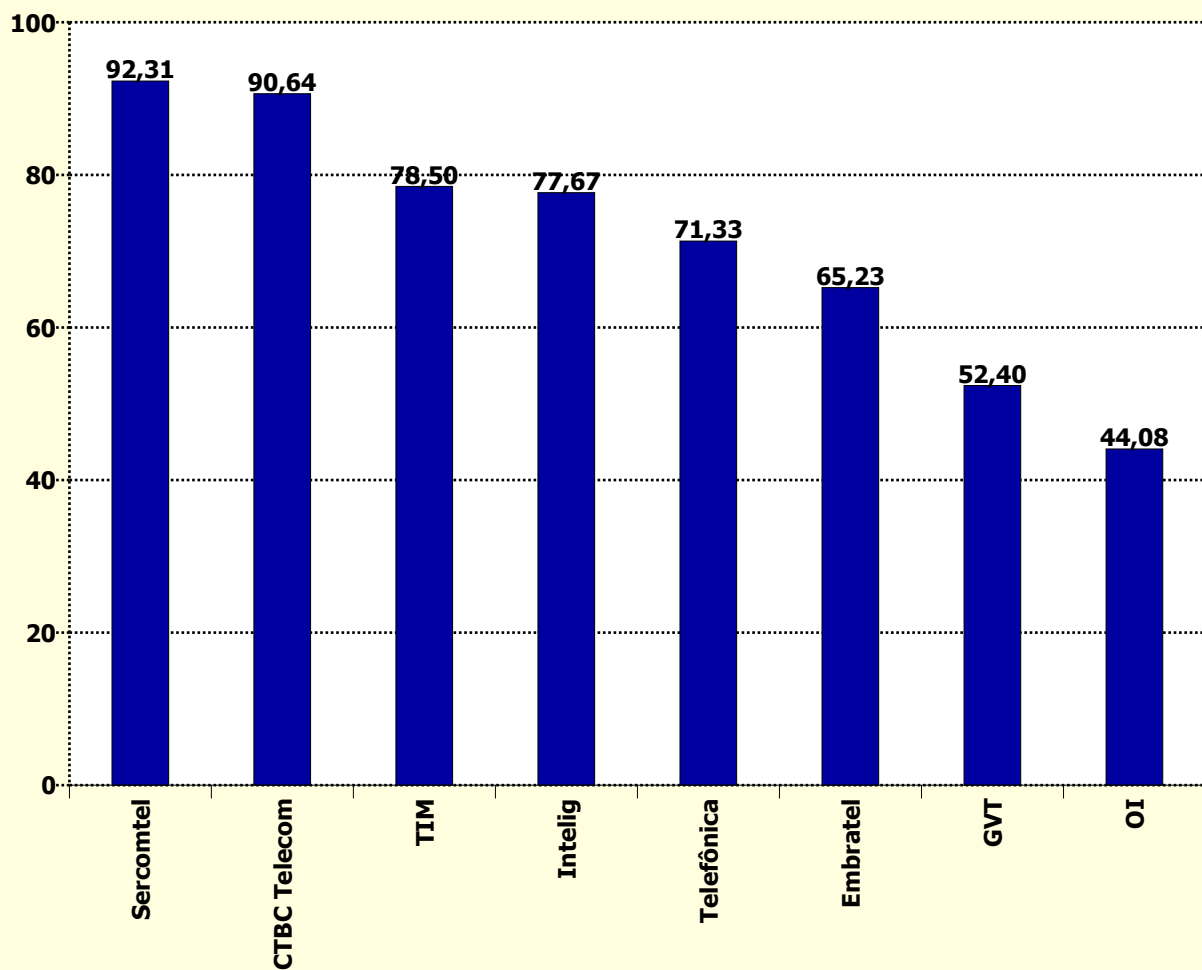


Holding	Pontuação Inicial (j)	Fator Reclamações (f)	Fator Reabertas (g)	Fator Resolvidas em Até 5 dias (h)	Fator Resolvidas no Período (i)	Total STFC (j-f-g-h-i)
Sercomtel	100	0,000	7,692	0,000	0,000	92,308
CTBC Telecom	100	3,444	5,916	0,000	0,000	90,639
TIM	100	21,500	0,000	0,000	0,000	78,500
Intelig	100	14,278	0,000	8,056	0,000	77,667
Telefônica	100	28,667	0,000	0,000	0,000	71,333
Embratel	100	16,278	7,680	8,396	2,419	65,228
GVT	100	33,917	5,896	7,789	0,000	52,399
OI	100	44,139	6,159	5,622	0,000	44,081



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	417	860.909	0,484	3,444
Embratel	9.743	10.294.583	0,946	16,278
GVT	6.210	3.927.568	1,581	33,917
Intelig	120	137.262	0,874	14,278
OI	35.192	18.052.553	1,949	44,139
Sercomtel	65	195.618	0,332	0,000
Telefônica	14.401	10.343.933	1,392	28,667
TIM	562	495.712	1,134	21,500

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	39	9,466	5,916
Embratel	8.447	1.038	12,288	7,680
GVT	6.074	573	9,434	5,896
Intelig	115	7	6,087	0,000
OI	34.098	3.360	9,854	6,159
Sercomtel	65	8	12,308	7,692
Telefônica	14.242	1.082	7,597	0,000
TIM	553	37	6,691	0,000

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

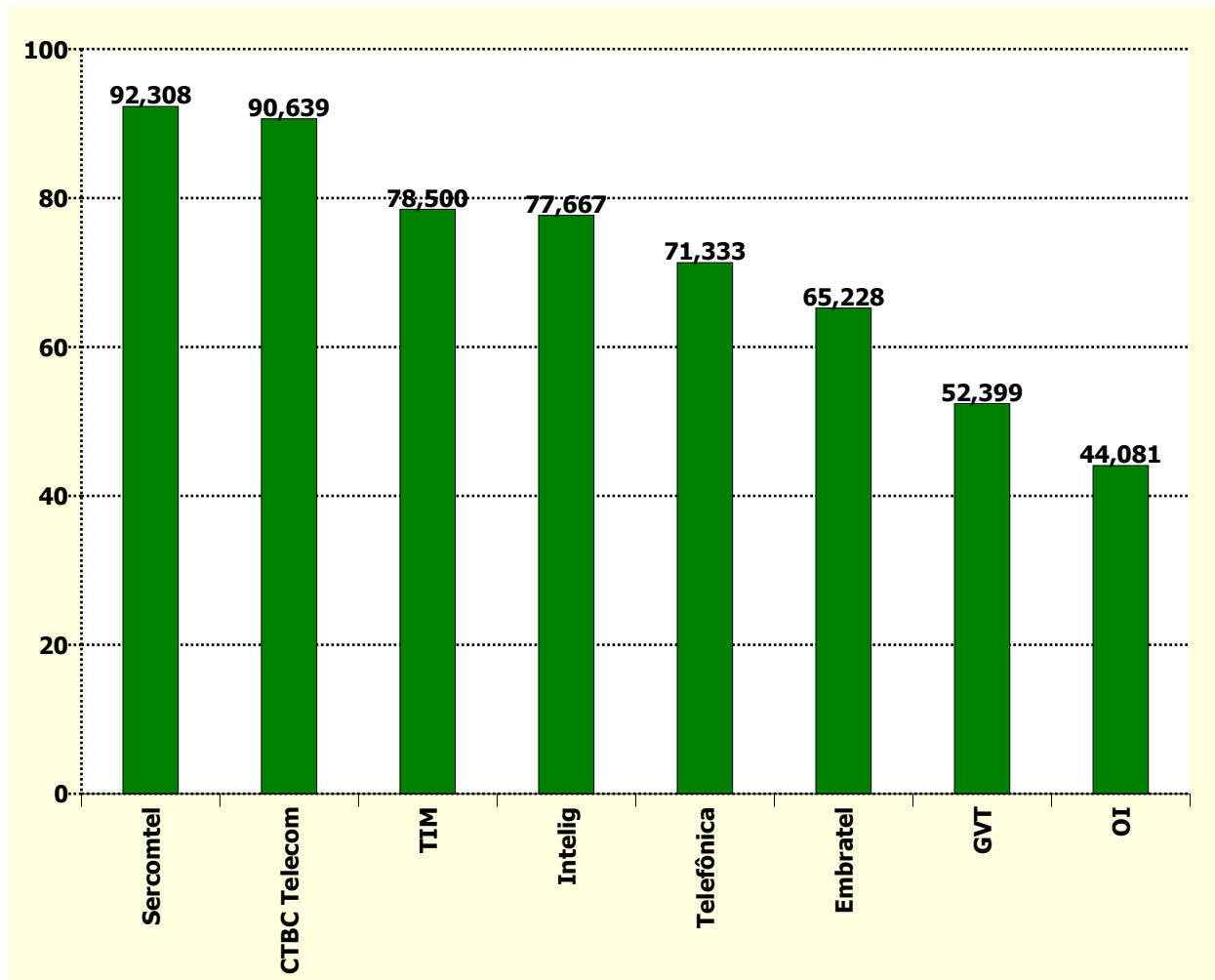
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas em Até 5 dias (b)	Taxa Resolvidas Até 5 dias (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas em até 5 dias (h) ((100-c)/(100-d))*e
CTBC Telecom	417	375	89,928	0,000
Embratel	9.743	7.289	74,813	8,396
GVT	6.210	4.759	76,634	7,789
Intelig	120	91	75,833	8,056
OI	35.192	29.257	83,135	5,622
Sercomtel	65	61	93,846	0,000
Telefônica	14.401	12.299	85,404	0,000
TIM	562	482	85,765	0,000

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

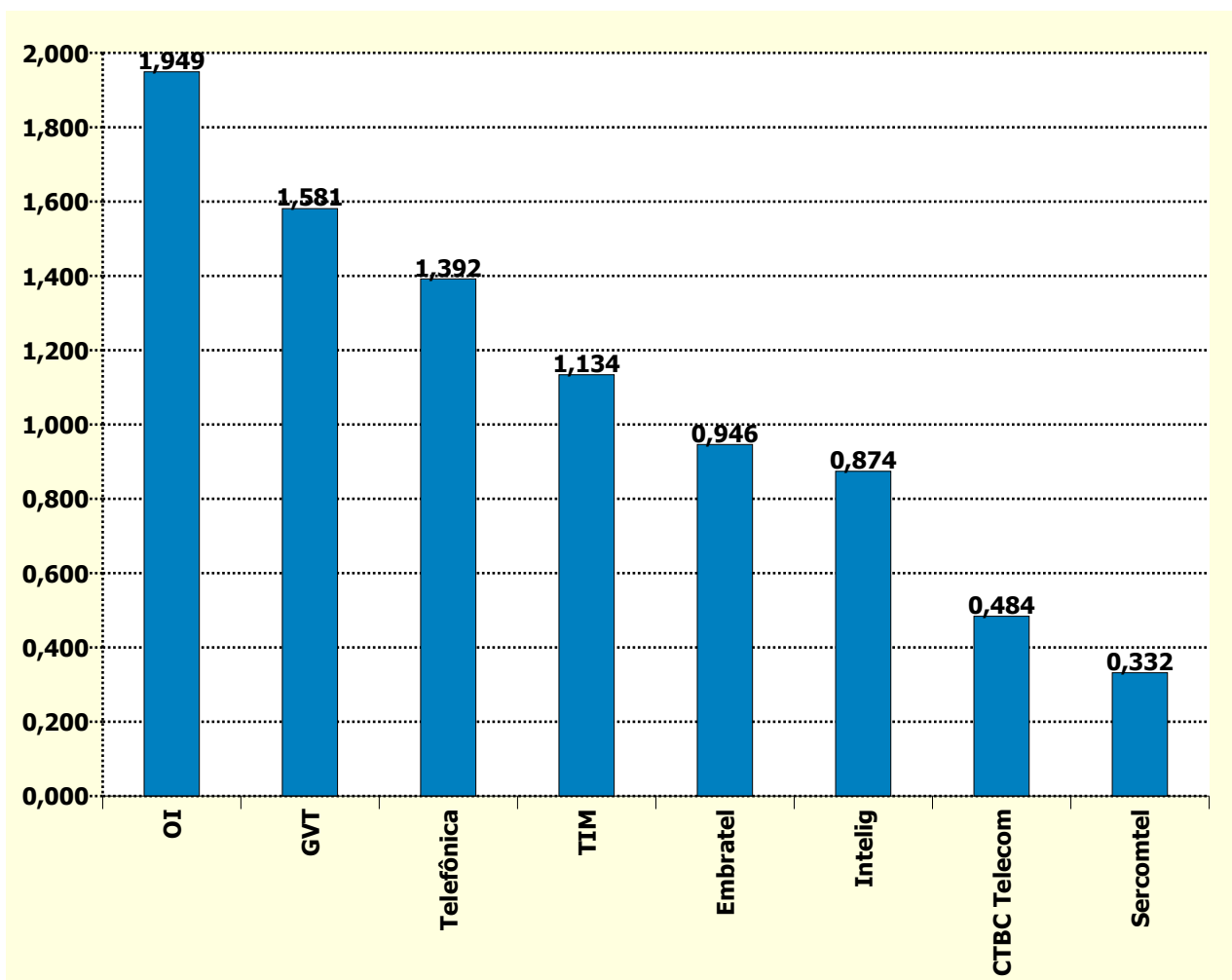
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (i) ((100-c)/(100-d))*e
CTBC Telecom	1.527	1.526	99,935	0,000
Embratel	30.843	30.470	98,791	2,419
GVT	18.511	18.481	99,838	0,000
Intelig	444	440	99,099	0,000
Oi	136.438	135.800	99,532	0,000
Sercomtel	225	225	100,000	0,000
Telefônica	49.332	49.287	99,909	0,000
TIM	2.074	2.062	99,421	0,000

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

Holding	Índice de Desempenho no Atendimento
Sercomtel	92,308
CTBC Telecom	90,639
TIM	78,500
Intelig	77,667
Telefônica	71,333
Embratel	65,228
GVT	52,399
OI	44,081



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Acessos em Serviço
OI	1,949
GVT	1,581
Telefônica	1,392
TIM	1,134
Embratel	0,946
Intelig	0,874
CTBC Telecom	0,484
Sercomtel	0,332



Nº de Assinantes: 44.308.138

Nº de Reclamações: 66.710

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

Base de acessos em serviço referente ao mês anterior.