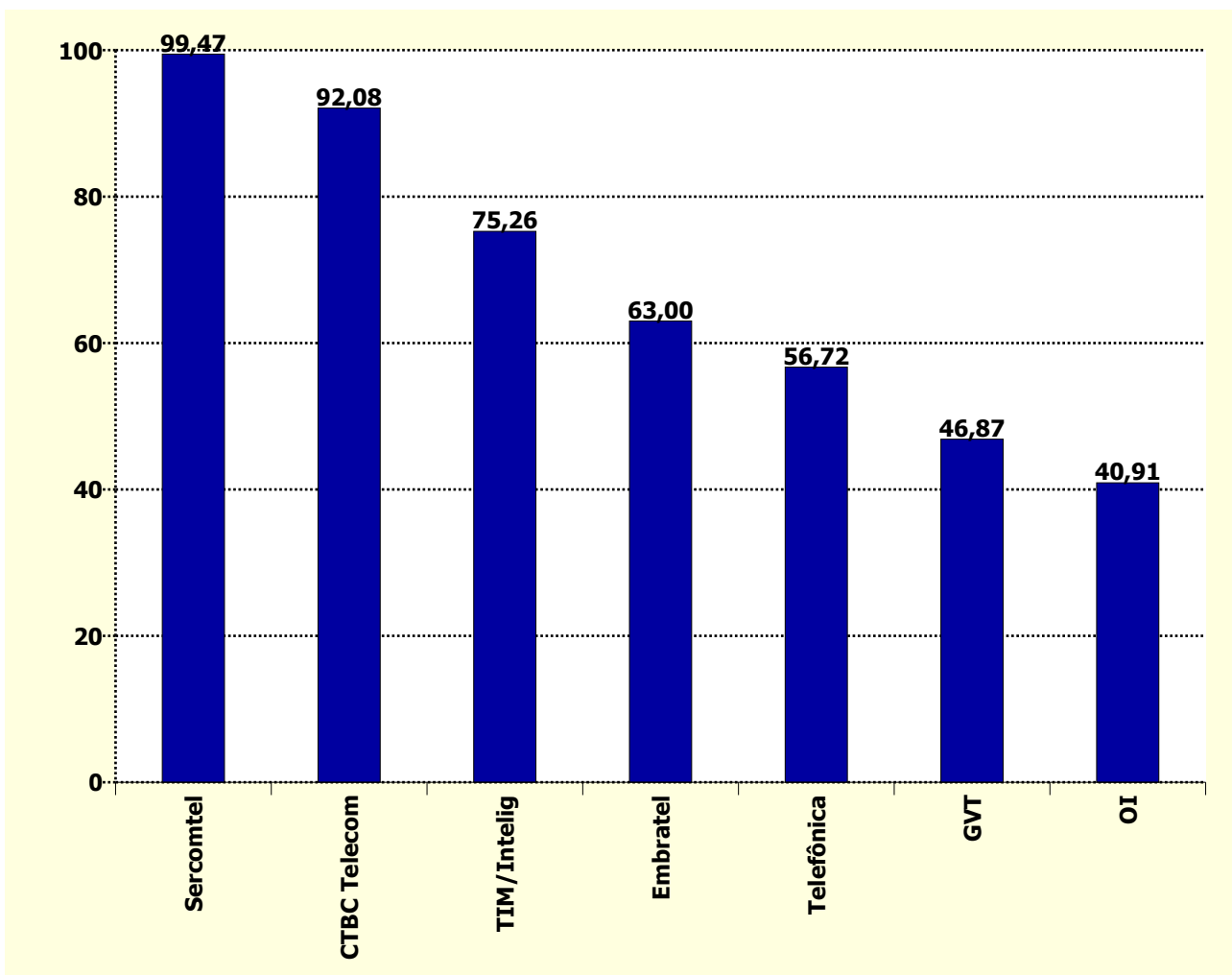


Holding	Pontuação Inicial (j)	Fator Reclamações (f)	Fator Reabertas (g)	Fator Resolvidas em Até 5 dias (h)	Fator Resolvidas no Período (i)	Total STFC (j-f-g-h-i)
Sercomtel	100	0,528	0,000	0,000	0,000	99,472
CTBC Telecom	100	2,083	5,833	0,000	0,000	92,083
TIM/Intelig	100	19,250	0,000	5,491	0,000	75,259
Embratel	100	19,694	5,912	9,080	2,313	63,000
Telefônica	100	37,806	5,479	0,000	0,000	56,715
GVT	100	40,528	5,873	6,730	0,000	46,869
OI	100	46,056	5,064	7,966	0,000	40,914



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	378	868.211	0,435	2,083
Embratel	11.230	10.505.451	1,069	19,694
GVT	7.320	4.024.609	1,819	40,528
OI	36.244	17.959.692	2,018	46,056
Sercomtel	77	203.041	0,379	0,528
Telefônica	17.783	10.335.064	1,721	37,806
TIM/Intelig	692	657.027	1,053	19,250

Índice de Reclamações	
Meta (d)	Peso (e)
0,36	10

Holding	Quantidade de Resolvidas (a)	Quantidade de Reabertas (b)	Taxa de Reabertas (c)	Fator de Reabertas (g)
			(b/a)*100	(c/d)*e
CTBC Telecom	375	35	9,333	5,833
Embratel	10.170	962	9,459	5,912
GVT	7.173	674	9,396	5,873
OI	31.585	2.559	8,102	5,064
Sercomtel	76	4	5,263	0,000
Telefônica	17.521	1.536	8,767	5,479
TIM/Intelig	678	50	7,375	0,000

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

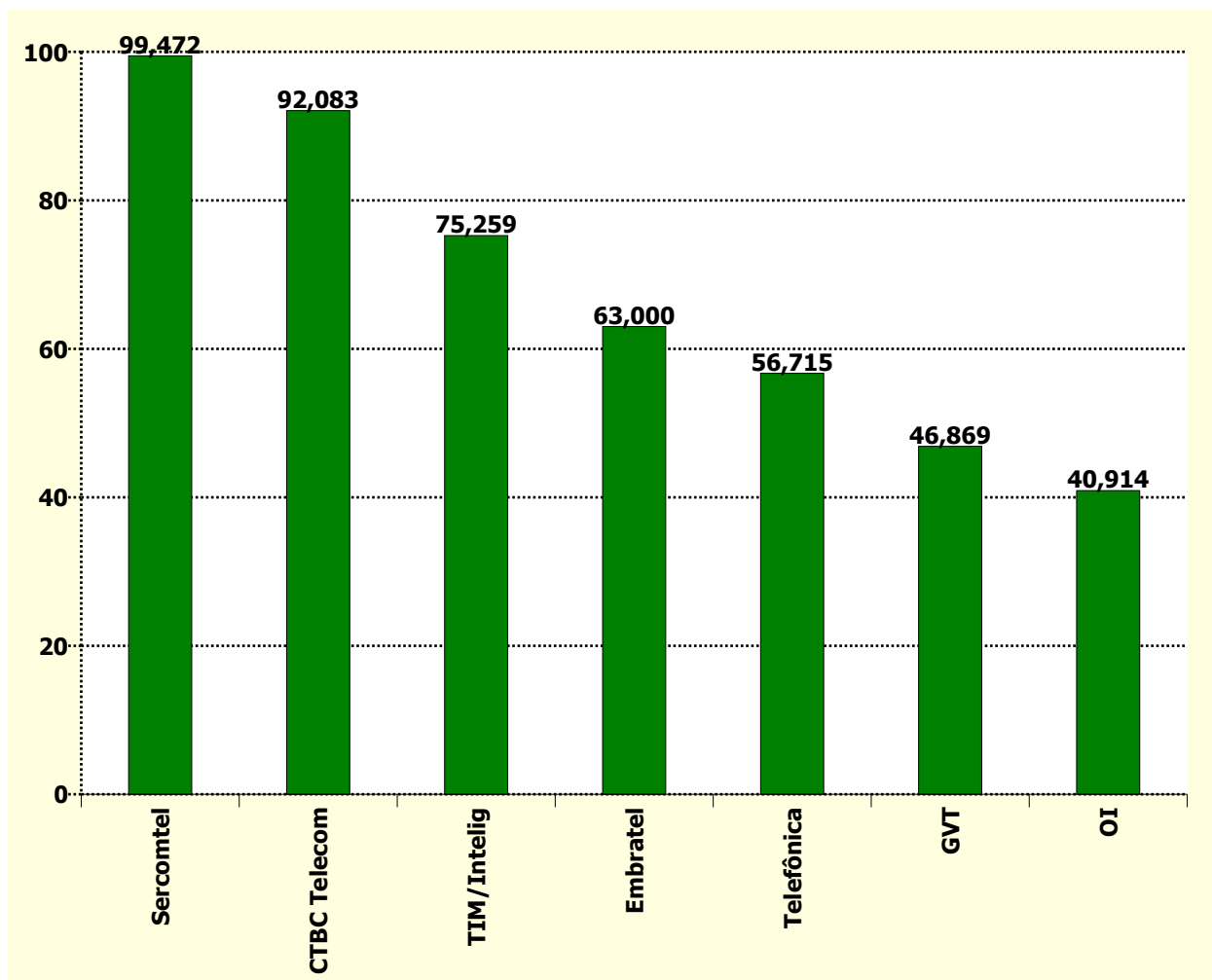
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas em Até 5 dias (b)	Taxa Resolvidas Até 5 dias (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas em até 5 dias (h) ((100-c)/(100-d))*e
CTBC Telecom	378	329	87,037	0,000
Embratel	11.230	8.171	72,760	9,080
GVT	7.320	5.842	79,809	6,730
OI	36.244	27.582	76,101	7,966
Sercomtel	77	73	94,805	0,000
Telefônica	17.783	15.184	85,385	0,000
TIM/Intelig	692	578	83,526	5,491

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

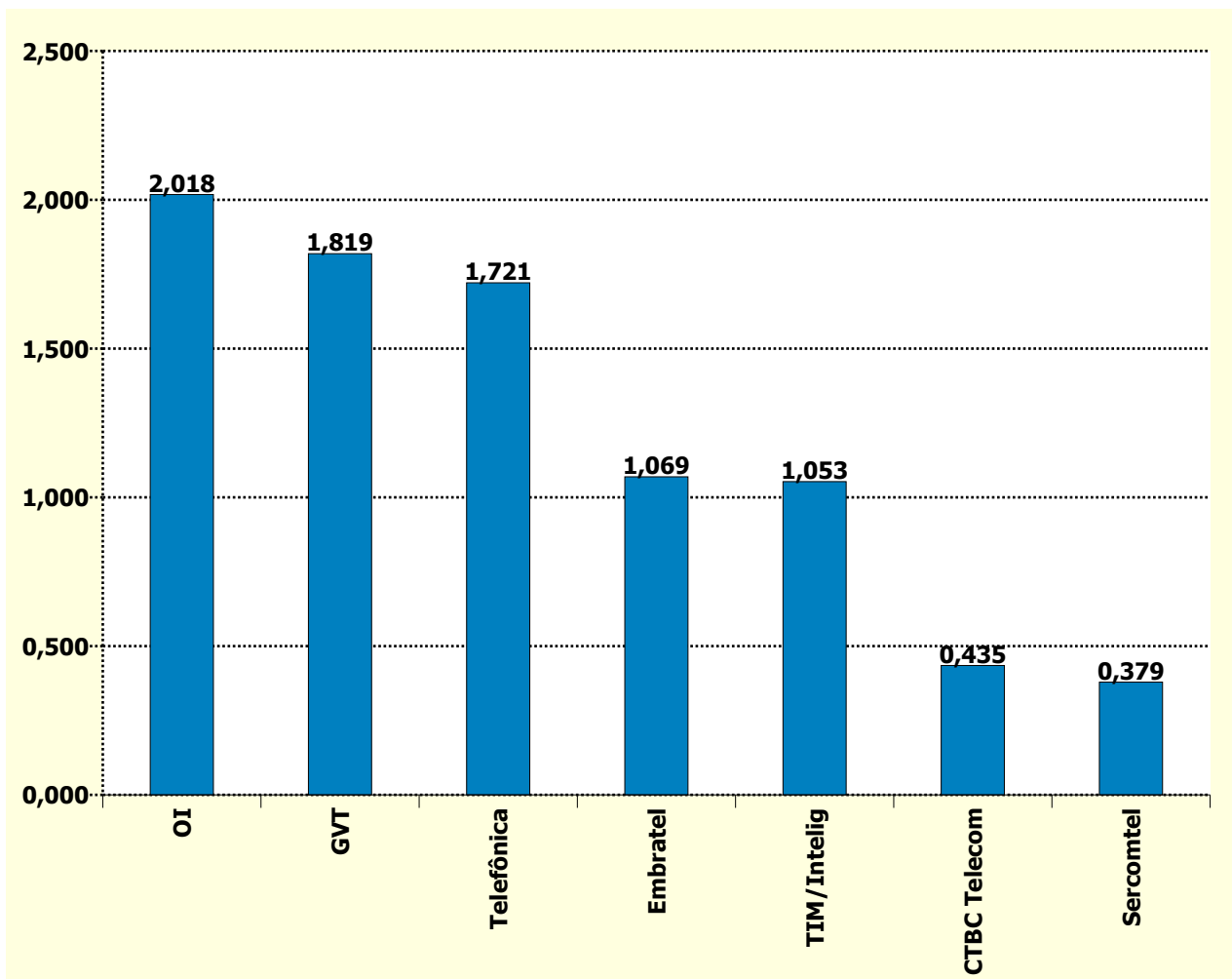
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (i) ((100-c)/(100-d))*e
CTBC Telecom	1.456	1.455	99,931	0,000
Embratel	31.469	31.105	98,843	2,313
GVT	18.840	18.796	99,766	0,000
OI	128.524	127.946	99,550	0,000
Sercomtel	223	223	100,000	0,000
Telefônica	49.734	49.664	99,859	0,000
TIM/Inteig	2.369	2.360	99,620	0,000

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

Holding	Índice de Desempenho no Atendimento
Sercomtel	99,472
CTBC Telecom	92,083
TIM/Intelig	75,259
Embratel	63,000
Telefônica	56,715
GVT	46,869
OI	40,914



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Acessos em Serviço
OI	2,018
GVT	1,819
Telefônica	1,721
Embratel	1,069
TIM/Intelig	1,053
CTBC Telecom	0,435
Sercomtel	0,379



Nº de Assinantes: 44.553.095

Nº de Reclamações: 73.724

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

Base de acessos em serviço referente ao mês anterior.