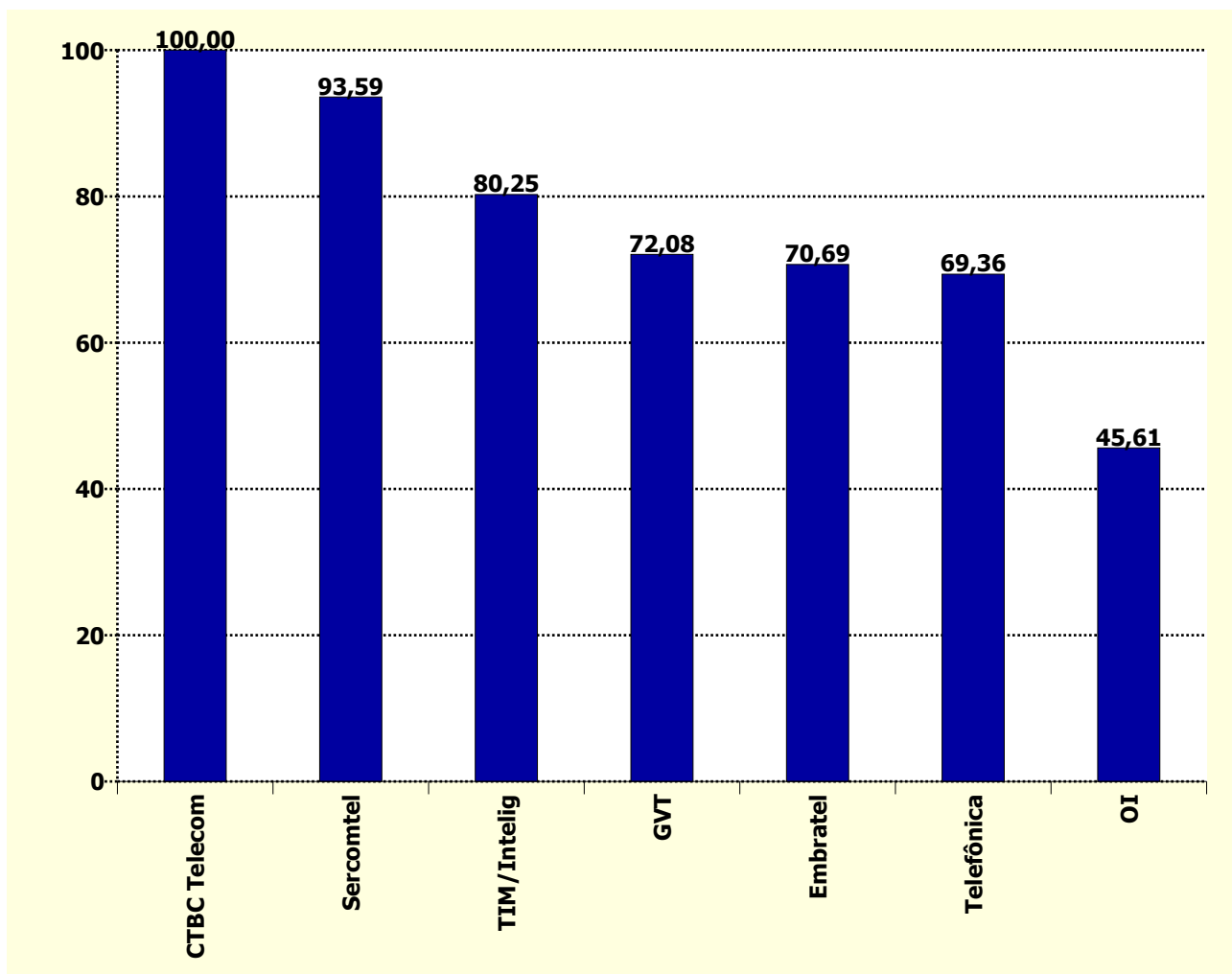


Holding	Pontuação Inicial (j)	Fator Reclamações (f)	Fator Reabertas (g)	Fator Resolvidas em Até 5 dias (h)	Fator Resolvidas no Período (i)	Total STFC (j-f-g-h-i)
CTBC Telecom	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
Sercomtel	100	0,000	6,410	0,000	0,000	93,590
TIM/Intelig	100	19,750	0,000	0,000	0,000	80,250
GVT	100	27,917	0,000	0,000	0,000	72,083
Embratel	100	14,444	5,765	6,172	2,926	70,692
Telefônica	100	30,639	0,000	0,000	0,000	69,361
OI	100	45,556	0,000	8,839	0,000	45,606



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	255	872.728	0,292	0,000
Embratel	9.300	10.573.266	0,880	14,444
GVT	5.546	4.063.739	1,365	27,917
OI	35.741	17.867.254	2,000	45,556
Sercomtel	39	204.618	0,191	0,000
Telefônica	15.102	10.323.671	1,463	30,639
TIM/Intelig	706	659.315	1,071	19,750

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	255	18	7,059	0,000
Embratel	8.434	778	9,225	5,765
GVT	5.497	387	7,040	0,000
OI	30.942	2.219	7,171	0,000
Sercomtel	39	4	10,256	6,410
Telefônica	15.099	1.070	7,087	0,000
TIM/Intelig	706	56	7,932	0,000

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

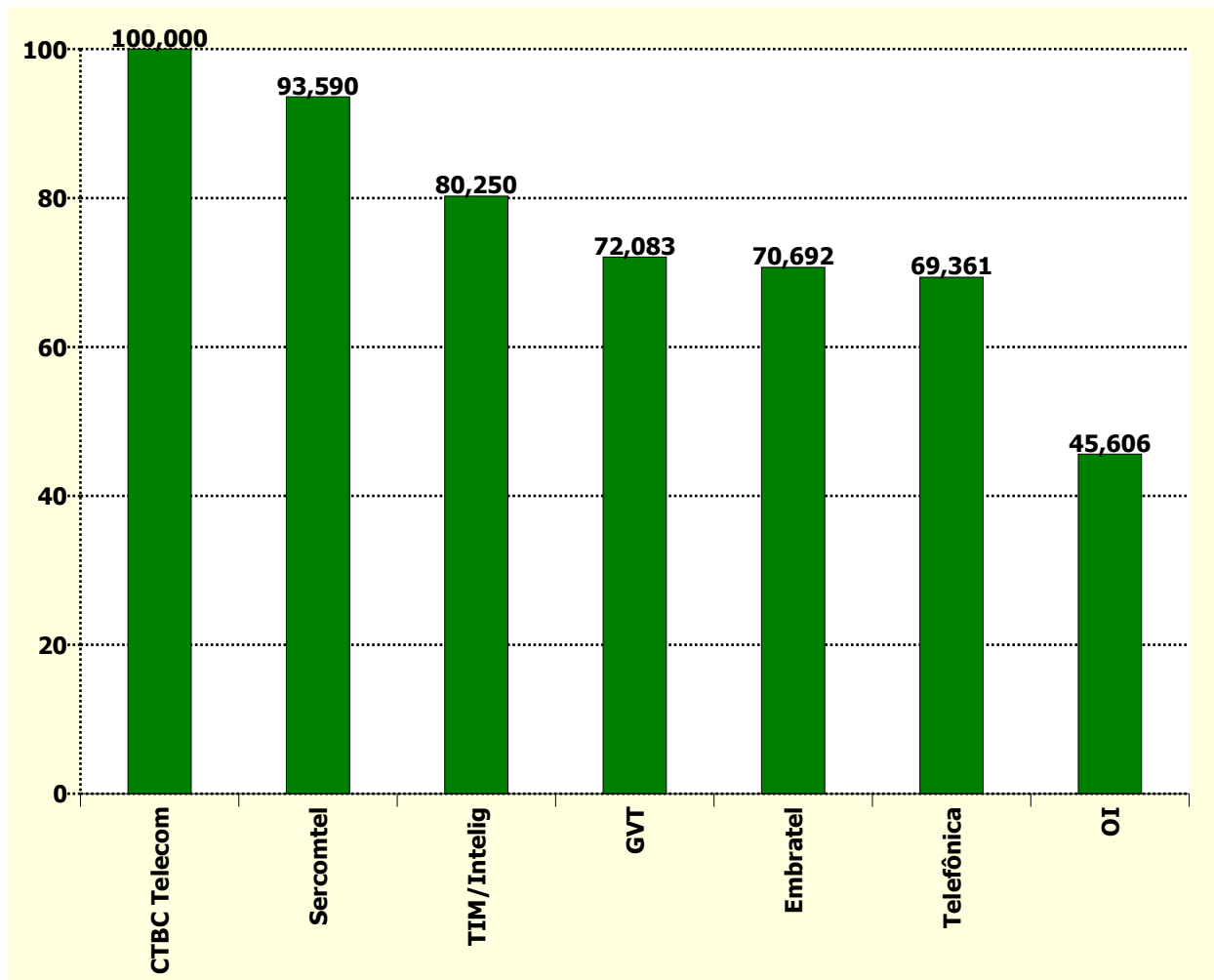
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas em Até 5 dias (b)	Taxa Resolvidas Até 5 dias (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas em até 5 dias (h) ((100-c)/(100-d))*e
CTBC Telecom	255	220	86,275	0,000
Embratel	9.300	7.578	81,484	6,172
GVT	5.546	4.820	86,909	0,000
OI	35.741	26.264	73,484	8,839
Sercomtel	39	35	89,744	0,000
Telefônica	15.102	12.990	86,015	0,000
TIM/Intelig	706	607	85,977	0,000

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

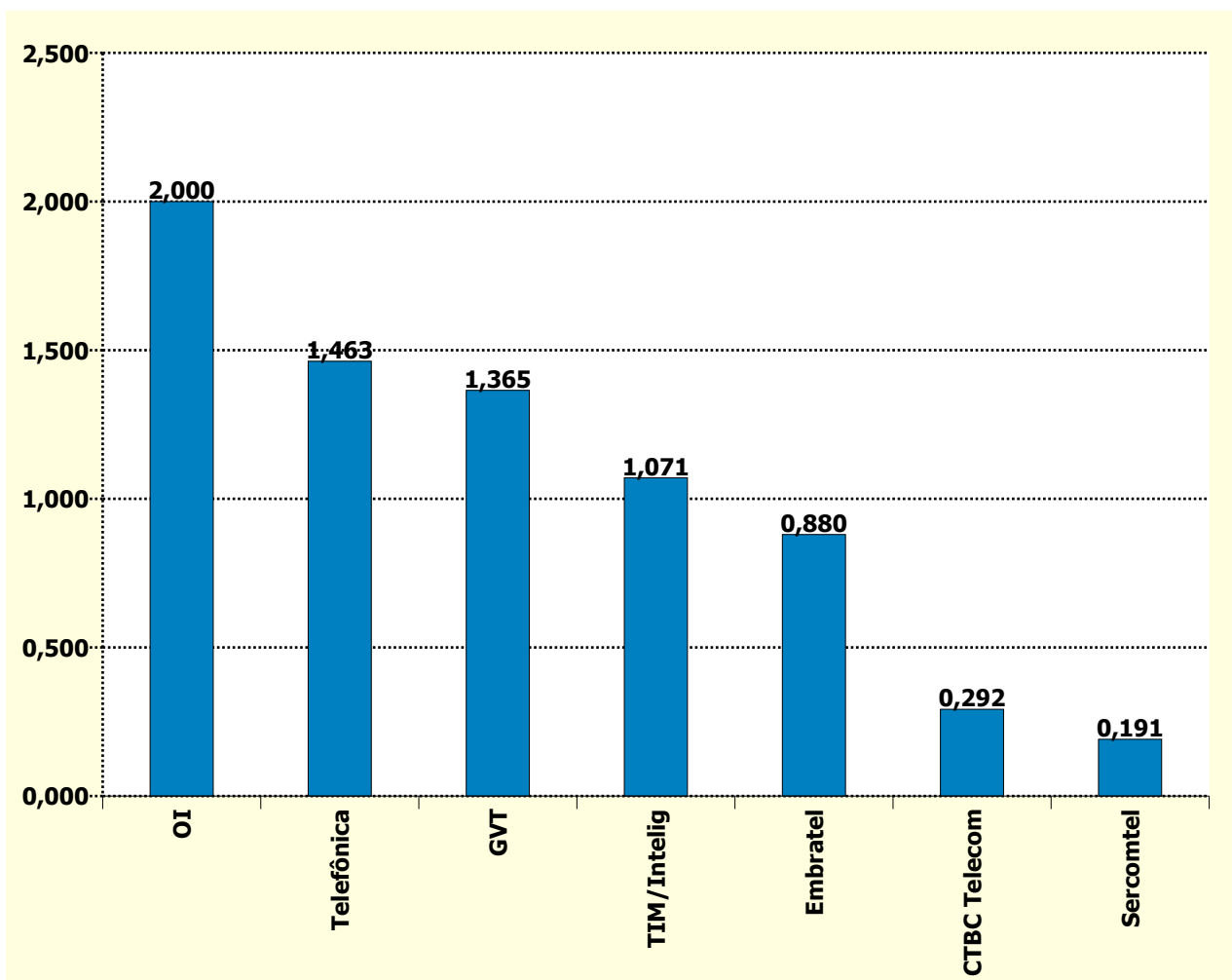
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (i) ((100-c)/(100-d))*e
CTBC Telecom	1.295	1.295	100,000	0,000
Embratel	32.395	31.921	98,537	2,926
GVT	19.961	19.947	99,930	0,000
OI	114.856	114.428	99,627	0,000
Sercomtel	226	226	100,000	0,000
Telefônica	49.329	49.327	99,996	0,000
TIM/Inteig	2.179	2.171	99,633	0,000

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

Holding	Índice de Desempenho no Atendimento
CTBC Telecom	100,000
Sercomtel	93,590
TIM/Intelig	80,250
GVT	72,083
Embratel	70,692
Telefônica	69,361
OI	45,606



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Acessos em Serviço
OI	2,000
Telefônica	1,463
GVT	1,365
TIM/Intelig	1,071
Embratel	0,880
CTBC Telecom	0,292
Sercomtel	0,191



Nº de Assinantes: 44.564.591

Nº de Reclamações: 66.689

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

Base de acessos em serviço referente ao mês anterior.