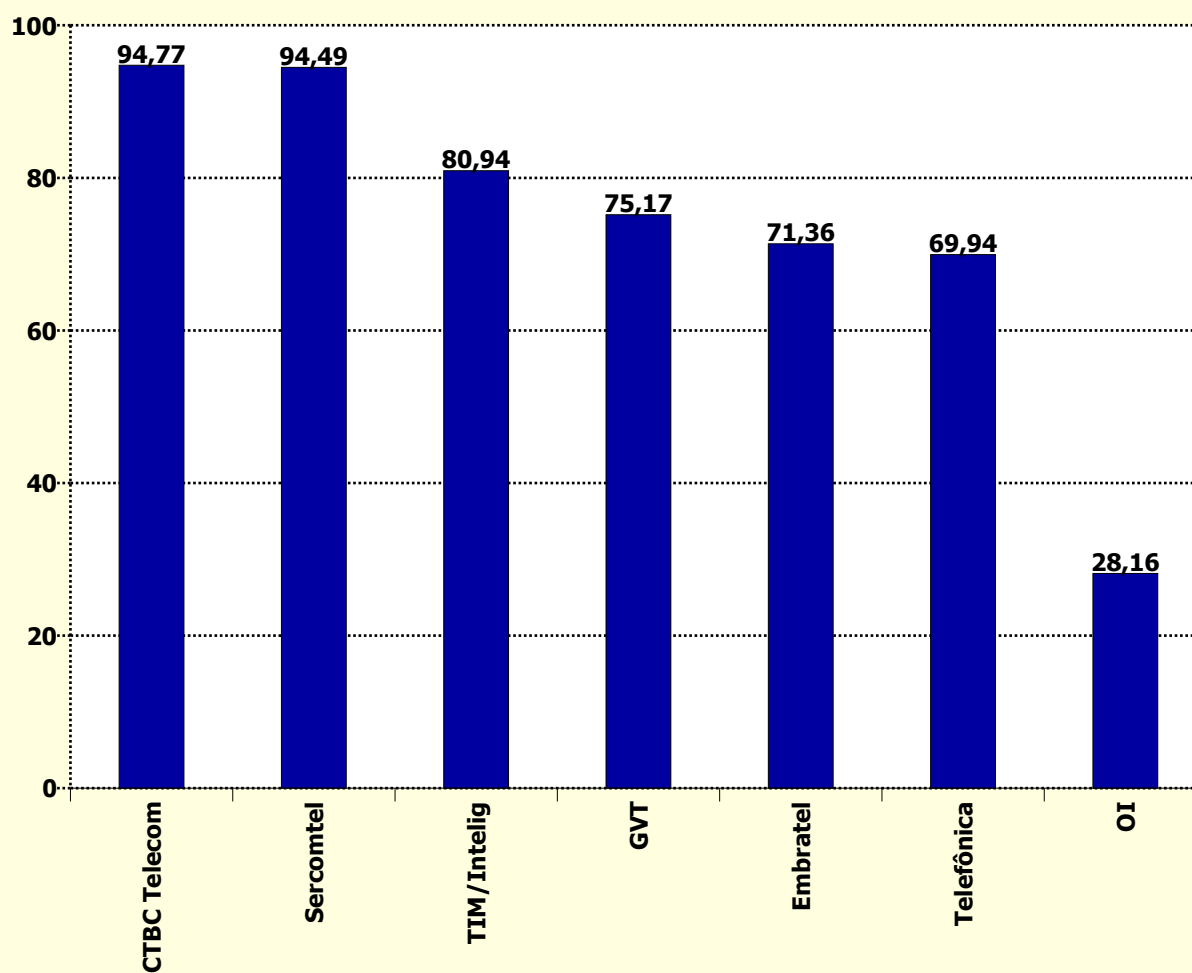


Holding	Pontuação Inicial (j)	Fator Reclamações (f)	Fator Reabertas (g)	Fator Resolvidas em Até 5 dias (h)	Fator Resolvidas no Período (i)	Total STFC (j-f-g-h-i)
CTBC Telecom	100	0,000	5,230	0,000	0,000	94,770
Sercomtel	100	0,000	5,515	0,000	0,000	94,485
TIM/Intelig	100	19,056	0,000	0,000	0,000	80,944
GVT	100	24,833	0,000	0,000	0,000	75,167
Embratel	100	12,417	5,779	7,272	3,171	71,361
Telefônica	100	30,056	0,000	0,000	0,000	69,944
OI	100	60,222	0,000	11,623	0,000	28,155



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	239	879.943	0,272	0,000
Embratel	8.764	10.862.135	0,807	12,417
GVT	5.173	4.125.061	1,254	24,833
OI	44.233	17.499.910	2,528	60,222
Sercomtel	34	207.033	0,164	0,000
Telefônica	14.790	10.253.162	1,442	30,056
TIM/Intelig	695	664.592	1,046	19,056

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

Holdings	Quantidade de Resolvidas (a)	Quantidade de Reabertas (b)	Taxa de Reabertas (c) (b/a)*100	Fator de Reabertas (g) (c/d)*e
CTBC Telecom	239	20	8,368	5,230
Embratel	7.797	721	9,247	5,779
GVT	5.133	339	6,604	0,000
OI	33.140	2.488	7,508	0,000
Sercomtel	34	3	8,824	5,515
Telefônica	14.786	1.072	7,250	0,000
TIM/Intelig	691	34	4,920	0,000

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

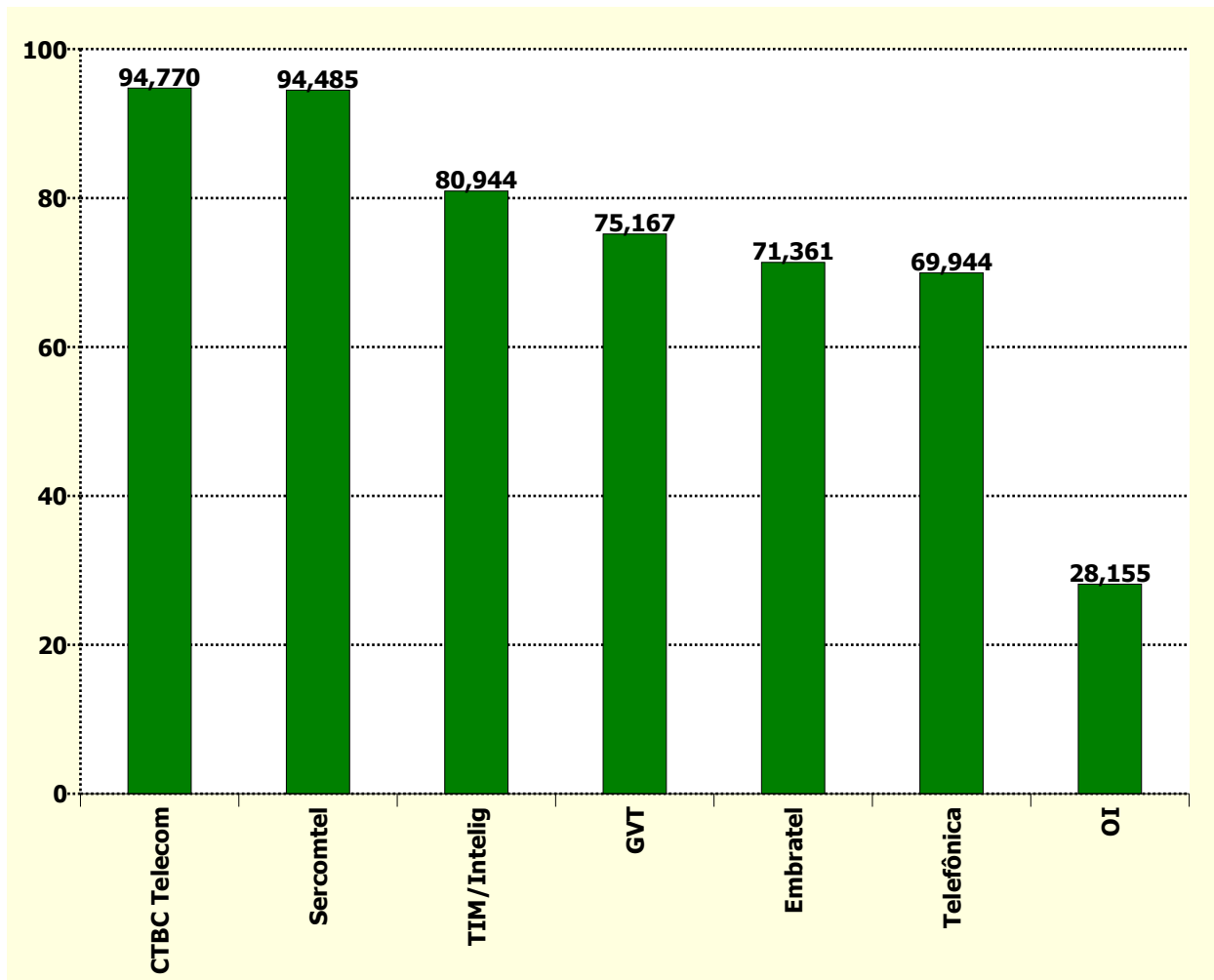
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas em Até 5 dias (b)	Taxa Resolvidas Até 5 dias (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas em até 5 dias (h) ((100-c)/(100-d))*e
CTBC Telecom	239	211	88,285	0,000
Embratel	8.764	6.852	78,183	7,272
GVT	5.173	4.575	88,440	0,000
OI	44.233	28.810	65,132	11,623
Sercomtel	34	32	94,118	0,000
Telefônica	14.790	12.687	85,781	0,000
TIM/Intelig	695	600	86,331	0,000

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

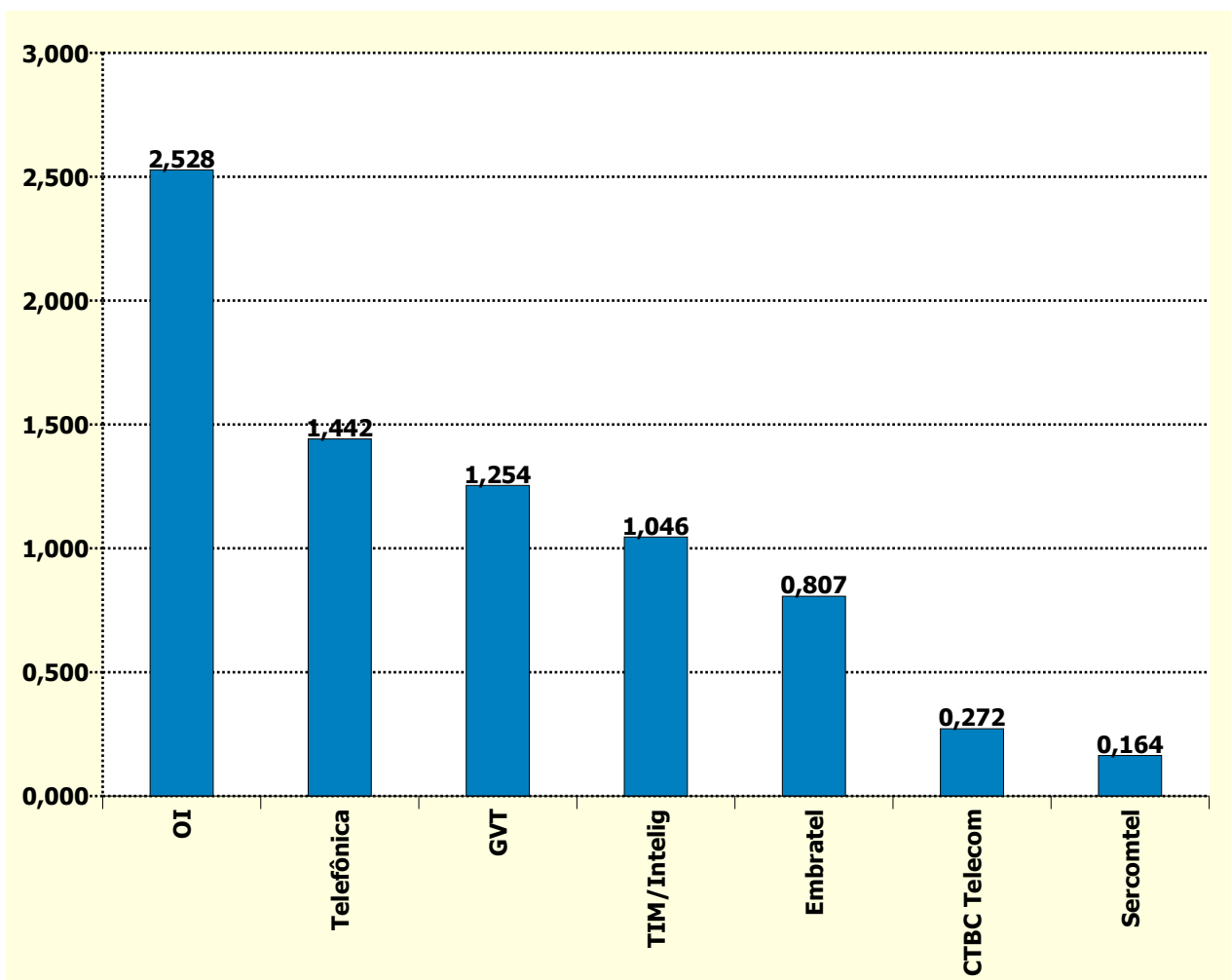
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (i) ((100-c)/(100-d))*e
CTBC Telecom	1.050	1.050	100,000	0,000
Embratel	30.276	29.796	98,415	3,171
GVT	19.080	19.065	99,921	0,000
OI	107.184	106.778	99,621	0,000
Sercomtel	181	181	100,000	0,000
Telefônica	47.331	47.326	99,989	0,000
TIM/Inteig	2.083	2.075	99,616	0,000

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

Holding	Índice de Desempenho no Atendimento
CTBC Telecom	94,770
Sercomtel	94,485
TIM/Intelig	80,944
GVT	75,167
Embratel	71,361
Telefônica	69,944
OI	28,155



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Acessos em Serviço
OI	2,528
Telefônica	1,442
GVT	1,254
TIM/Intelig	1,046
Embratel	0,807
CTBC Telecom	0,272
Sercomtel	0,164



Nº de Assinantes: 44.491.836

Nº de Reclamações: 73.928

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

Base de acessos em serviço referente ao mês anterior.