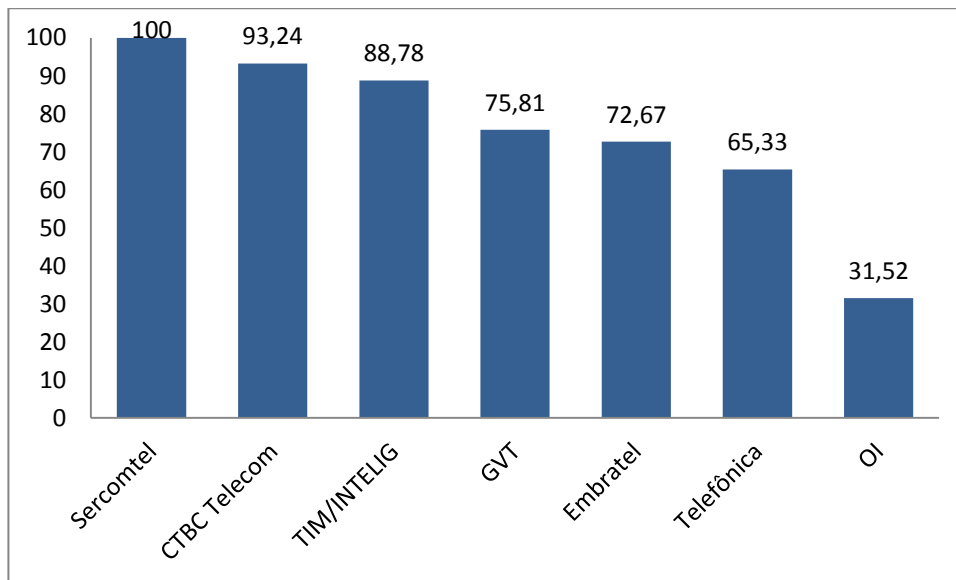


**SRC - 044. Índice de Desempenho no Atendimento - STFC - Local**  
**2014/01**  
**Agrupar Valores**

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	0,000	0,000	0,000	100,000
CTBC Telecom	100	0,000	6,757	0,000	0,000	93,243
TIM/Intelig	100	11,222	0,000	0,000	0,000	88,778
GVT	100	24,194	0,000	0,000	0,000	75,806
Embratel	100	12,917	5,719	6,060	2,635	72,670
Telefônica	100	34,667	0,000	0,000	0,000	65,333
OI	100	56,694	0,000	11,788	0,000	31,517



**SRC - 044. Índice de Desempenho no Atendimento - STFC - Local  
2014/01  
Reclamações**

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	222	885.145	0,251	0,000
Embratel	8.900	10.790.530	0,825	12,917
GVT	5.133	4.170.238	1,231	24,194
OI	41.734	17.381.647	2,401	56,694
Sercomtel	38	208.609	0,182	0,000
Telefônica	16.431	10.221.369	1,608	34,667
TIM/Intelig	509	665.946	0,764	11,222

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

**SRC - 044. Índice de Desempenho no Atendimento - STFC - Local  
2014/01  
Taxa de Reabertas**

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	222	24	10,811	6,757
Embratel	8.175	748	9,150	5,719
GVT	5.059	338	6,681	0,000
OI	35.116	2.694	7,672	0,000
Sercomtel	37	2	5,405	0,000
Telefônica	16.422	1.308	7,965	0,000
TIM/Intelig	500	20	4,000	0,000

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

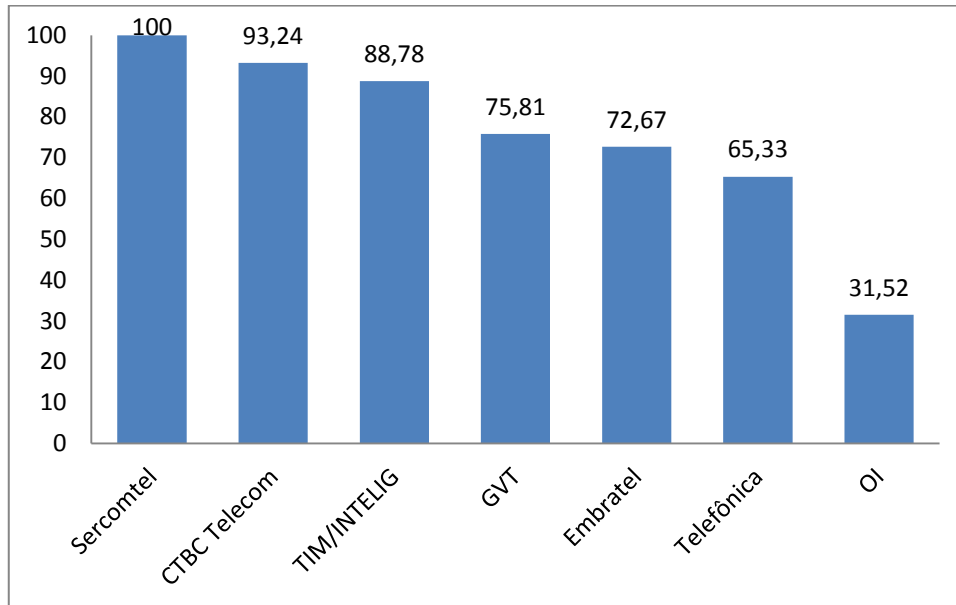
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas em Até 5 dias (b)	Taxa Resolvidas Até 5 dias (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas em até 5 dias (h) ((100-c)/(100-d))*e
CTBC Telecom	222	192	86,486	0,000
Embratel	8.900	7.282	81,820	6,060
GVT	5.133	4.376	85,252	0,000
OI	41.734	26.975	64,636	11,788
Sercomtel	38	35	92,105	0,000
Telefônica	16.431	14.197	86,404	0,000
TIM/Intelig	509	435	85,462	0,000

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

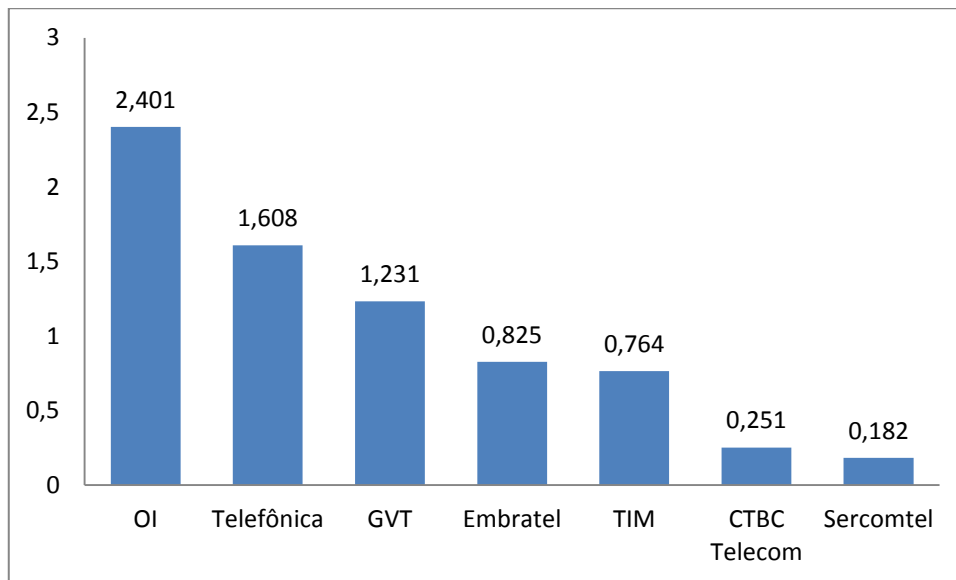
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (i) ((100-c)/(100-d))*e
CTBC Telecom	874	872	99,771	0,000
Embratel	29.299	28.913	98,683	2,635
GVT	18.049	18.030	99,895	0,000
OI	116.230	115.663	99,512	0,000
Sercomtel	150	150	100,000	0,000
Telefônica	47.712	47.707	99,990	0,000
TIM/Intelig	1.672	1.661	99,342	0,000

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

Holding	Índice de Desempenho no Atendimento
Sercomtel	100,000
CTBC Telecom	93,243
TIM/Intelig	88,778
GVT	75,806
Embratel	72,670
Telefônica	65,333
OI	31,517



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Acessos em Serviço
OI	2,401
Telefônica	1,608
GVT	1,231
Embratel	0,825
TIM/Intelig	0,764
CTBC Telecom	0,251
Sercomtel	0,182



**Nº de Assinantes: 44.323.484**

**Nº de Reclamações: 72.967**

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

**Base de acessos em serviço referente ao mês anterior.**