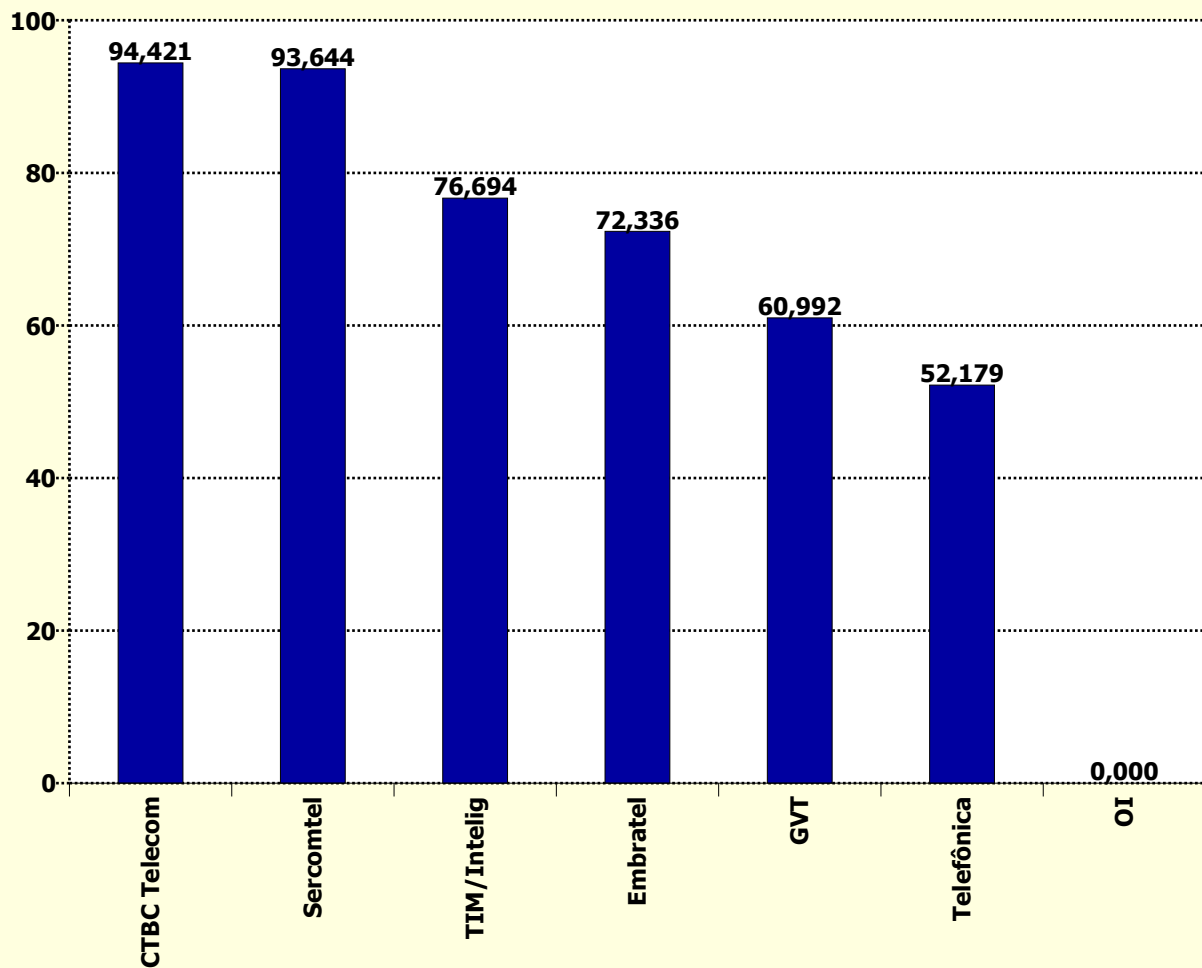


Holding	Pontuação Inicial (j)	Fator Reclamações (f)	Fator Reabertas (g)	Fator Resolvidas em Até 5 dias (h)	Fator Resolvidas no Período (i)	Total STFC (j-f-g-h-i)
CTBC Telecom	100	0,306	0,000	5,274	0,000	94,421
Sercomtel	100	0,000	6,356	0,000	0,000	93,644
TIM/Intelig	100	23,306	0,000	0,000	0,000	76,694
Embratel	100	15,583	6,234	5,846	0,000	72,336
GVT	100	33,028	5,981	0,000	0,000	60,992
Telefônica	100	35,500	5,723	6,597	0,000	52,179
OI	100	92,861	0,000	19,066	0,000	0,000



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	335	903.673	0,371	0,306
Embratel	10.360	11.252.896	0,921	15,583
GVT	6.817	4.401.400	1,549	33,028
OI	62.645	16.915.277	3,703	92,861
Sercomtel	59	218.593	0,270	0,000
Telefônica	17.719	10.815.068	1,638	35,500
TIM/Intelig	603	503.022	1,199	23,306

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	335	24	7,164	0,000
Embratel	9.775	975	9,974	6,234
GVT	6.448	617	9,569	5,981
OI	50.213	3.677	7,323	0,000
Sercomtel	59	6	10,169	6,356
Telefônica	17.167	1.572	9,157	5,723
TIM/Intelig	549	26	4,736	0,000

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

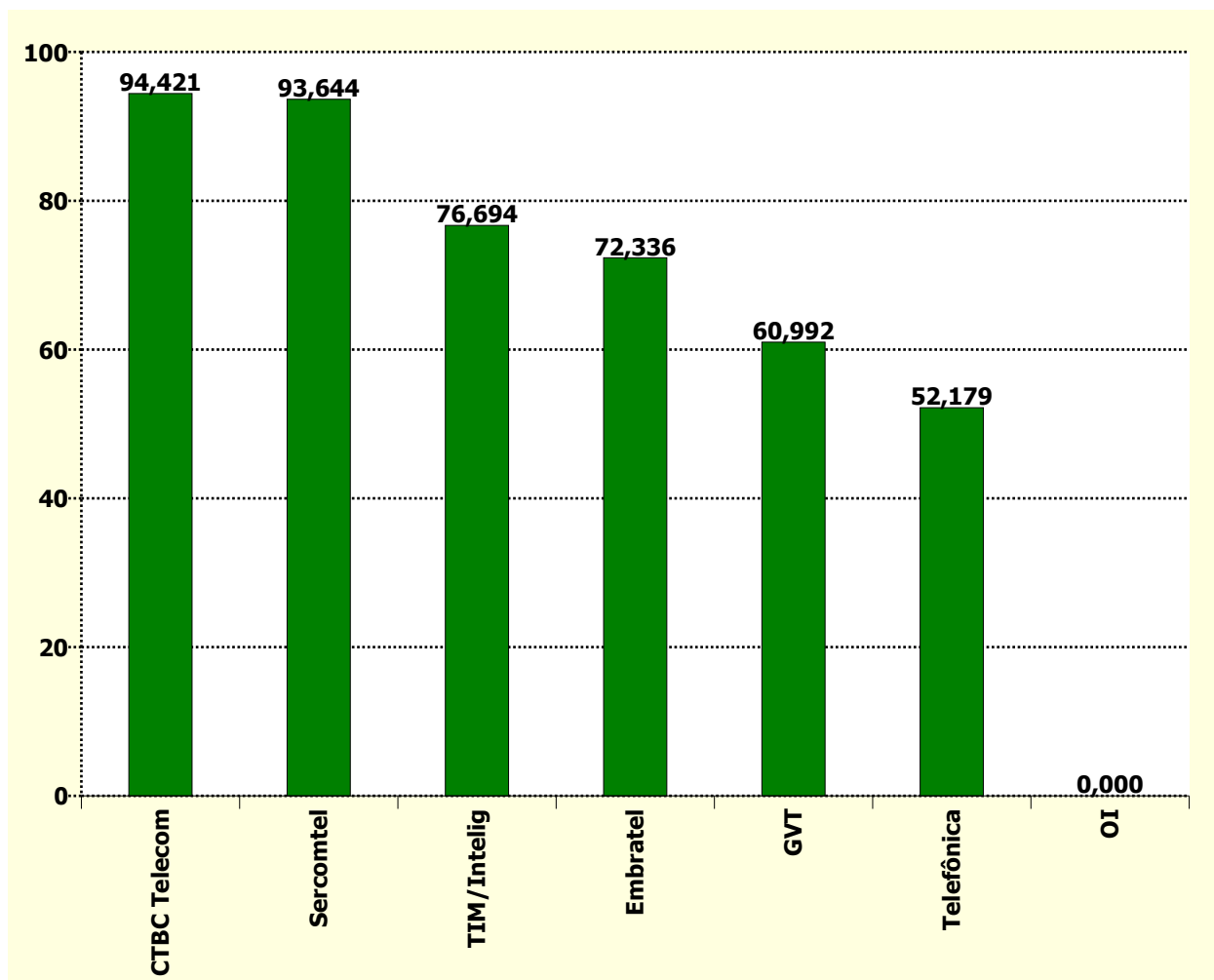
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas em Até 5 dias (b)	Taxa Resolvidas Até 5 dias (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas em até 5 dias (h) ((100-c)/(100-d))*e
CTBC Telecom	335	282	84,179	5,274
Embratel	10.360	8.543	82,461	5,846
GVT	6.817	5.827	85,477	0,000
Oi	62.645	26.813	42,802	19,066
Sercomtel	59	57	96,610	0,000
Telefônica	17.719	14.212	80,208	6,597
TIM/Intelig	603	519	86,070	0,000

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

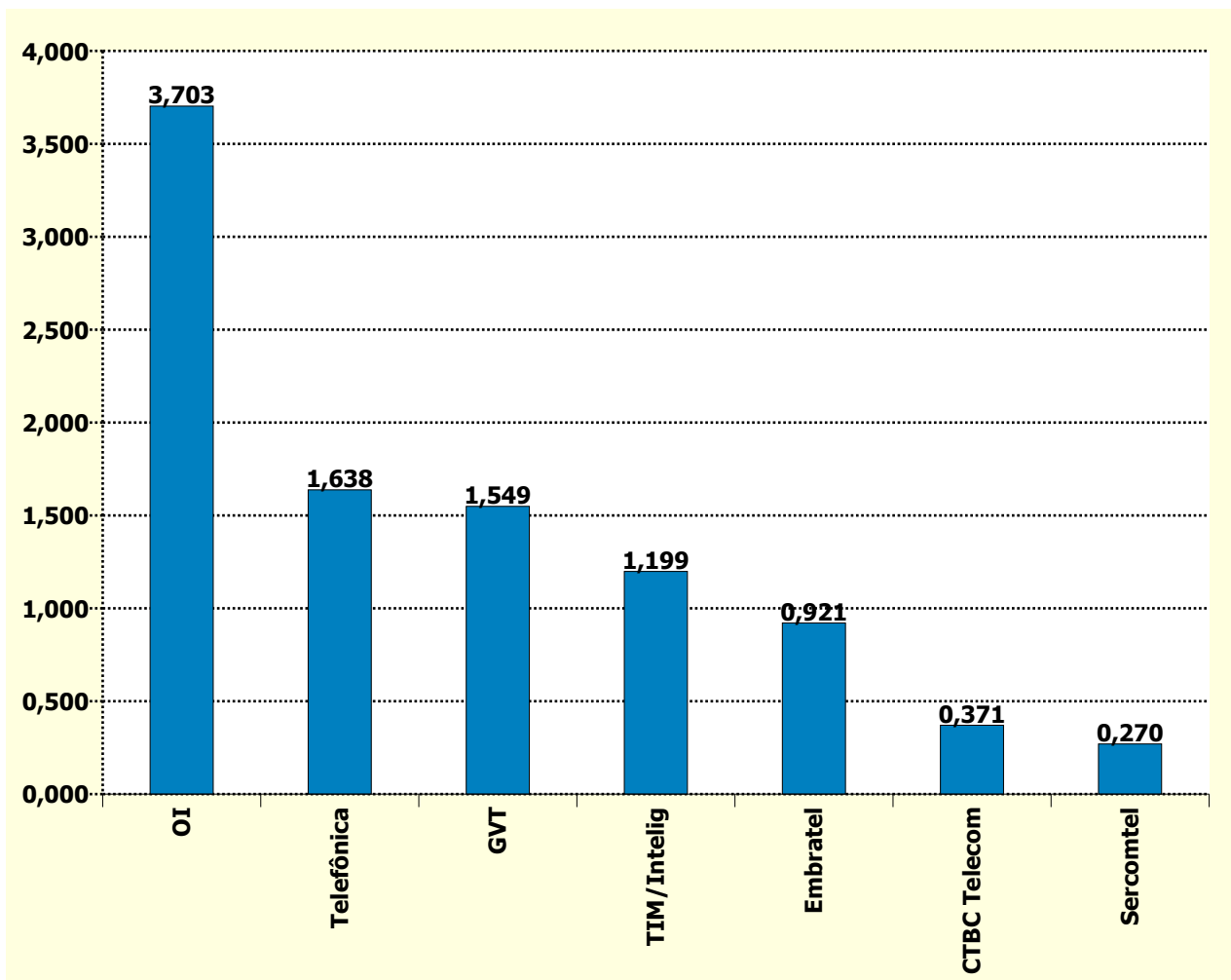
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (i) ((100-c)/(100-d))*e
CTBC Telecom	1.236	1.236	100,000	0,000
Embratel	50.258	49.882	99,252	0,000
GVT	28.760	28.578	99,367	0,000
OI	262.694	261.338	99,484	0,000
Sercomtel	222	222	100,000	0,000
Telefônica	81.324	81.026	99,634	0,000
TIM/Intelig	2.822	2.816	99,787	0,000

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

Holding	Índice de Desempenho no Atendimento
CTBC Telecom	94,421
Sercomtel	93,644
TIM/Intelig	76,694
Embratel	72,336
GVT	60,992
Telefônica	52,179
OI	0,000



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Acessos em Serviço
OI	3,703
Telefônica	1,638
GVT	1,549
TIM/Intelig	1,199
Embratel	0,921
CTBC Telecom	0,371
Sercomtel	0,270



Nº de Assinantes: 45.009.929

Nº de Reclamações: 98.538

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

Base de acessos em serviço referente ao mês anterior.