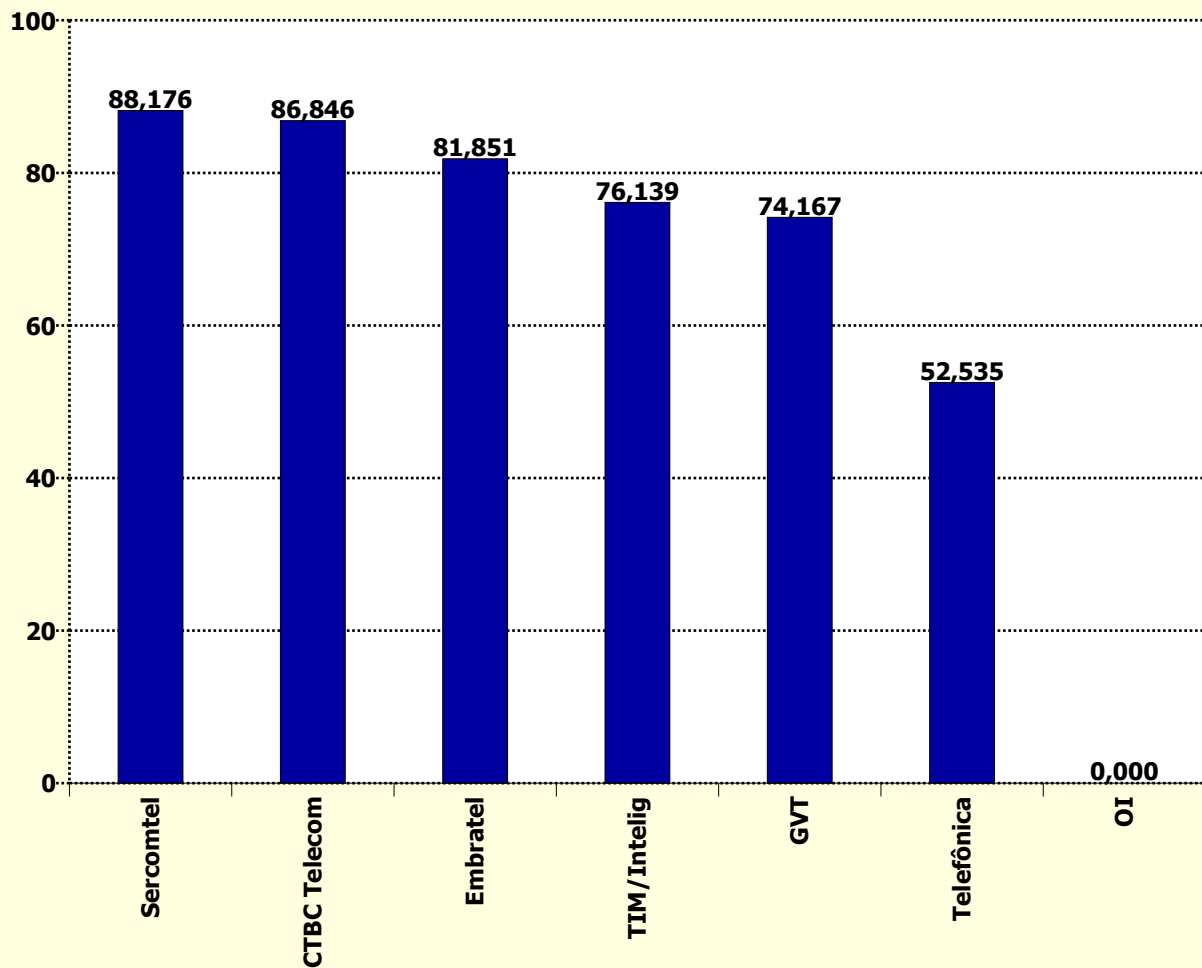


Holding	Pontuação Inicial (j)	Fator Reclamações (f)	Fator Reabertas (g)	Fator Resolvidas em Até 5 dias (h)	Fator Resolvidas no Período (i)	Total STFC (j-f-g-h-i)
Sercomtel	100	0,000	11,824	0,000	0,000	88,176
CTBC Telecom	100	0,000	6,944	6,209	0,000	86,846
Embratel	100	12,583	0,000	5,565	0,000	81,851
TIM/Intelig	100	23,861	0,000	0,000	0,000	76,139
GVT	100	25,833	0,000	0,000	0,000	74,167
Telefônica	100	33,694	5,409	8,361	0,000	52,535
OI	100	77,528	7,005	16,033	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	306	906.394	0,338	0,000
Embratel	9.212	11.334.463	0,813	12,583
GVT	5.732	4.441.830	1,290	25,833
OI	52.907	16.789.679	3,151	77,528
Sercomtel	37	220.488	0,168	0,000
Telefônica	16.975	10.791.351	1,573	33,694
TIM/Intelig	611	501.277	1,219	23,861

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	306	34	11,111	6,944
Embratel	8.805	611	6,939	0,000
GVT	5.668	394	6,951	0,000
Oi	39.407	4.417	11,209	7,005
Sercomtel	37	7	18,919	11,824
Telefônica	16.084	1.392	8,655	5,409
TIM/Intelig	606	22	3,630	0,000

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

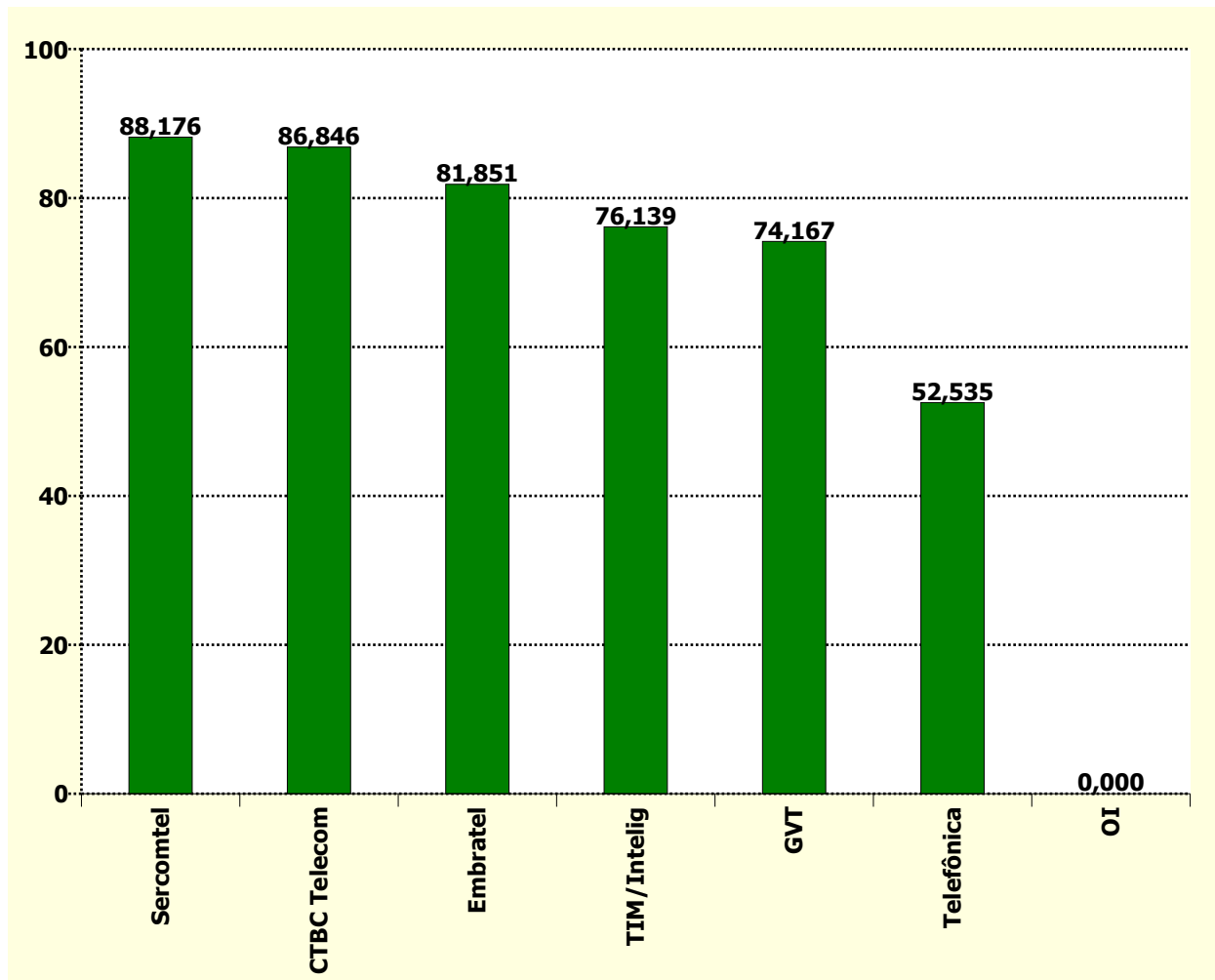
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas em Até 5 dias (b)	Taxa Resolvidas Até 5 dias (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas em até 5 dias (h) ((100-c)/(100-d))*e
CTBC Telecom	306	249	81,373	6,209
Embratel	9.212	7.674	83,304	5,565
GVT	5.732	4.958	86,497	0,000
OI	52.907	27.459	51,901	16,033
Sercomtel	37	33	89,189	0,000
Telefônica	16.975	12.717	74,916	8,361
TIM/Intelig	611	527	86,252	0,000

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

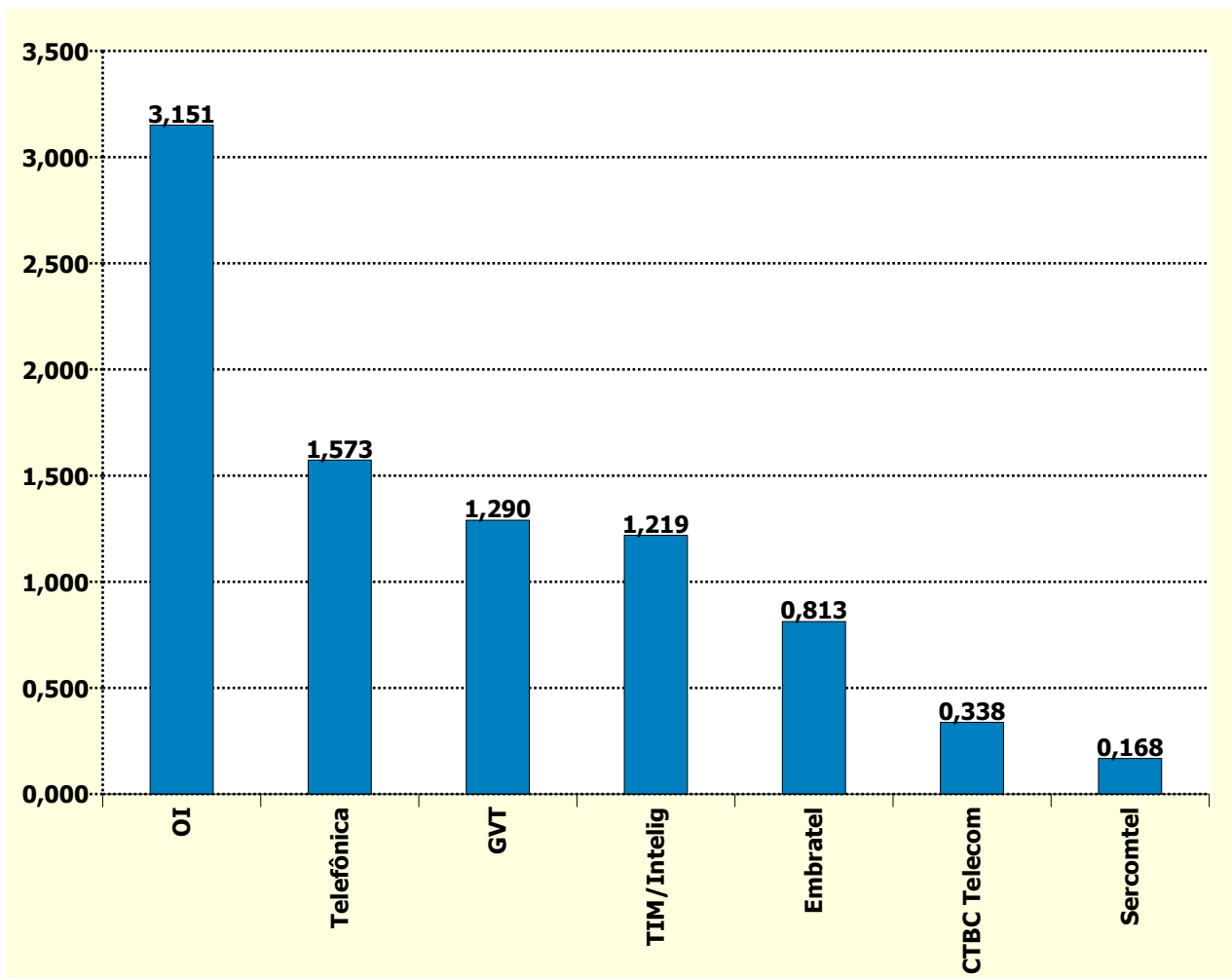
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (i) ((100-c)/(100-d))*e
CTBC Telecom	1.592	1.592	100,000	0,000
Embratel	58.946	58.572	99,366	0,000
GVT	34.734	34.672	99,822	0,000
Oi	328.044	326.438	99,510	0,000
Sercomtel	274	274	100,000	0,000
Telefônica	95.714	95.202	99,465	0,000
TIM/Intelig	3.230	3.210	99,381	0,000

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

Holding	Índice de Desempenho no Atendimento
Sercomtel	88,176
CTBC Telecom	86,846
Embratel	81,851
TIM/Intelig	76,139
GVT	74,167
Telefônica	52,535
OI	0,000



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Acessos em Serviço
OI	3,151
Telefônica	1,573
GVT	1,290
TIM/Intelig	1,219
Embratel	0,813
CTBC Telecom	0,338
Sercomtel	0,168



Nº de Assinantes: 44.985.482

Nº de Reclamações: 85.780

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

Base de acessos em serviço referente ao mês anterior.