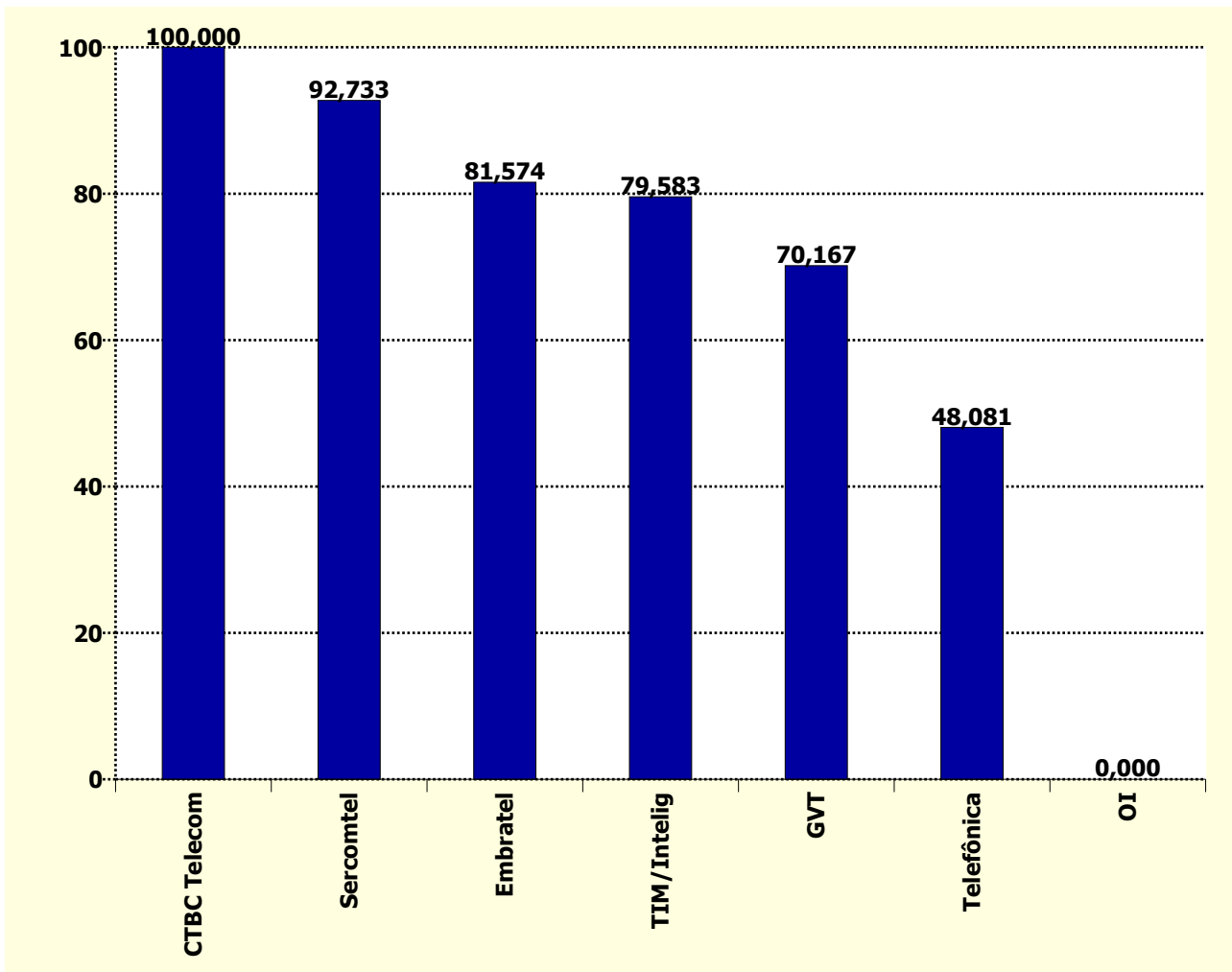


Holding	Pontuação Inicial (j)	Fator Reclamações (f)	Fator Reabertas (g)	Fator Resolvidas em Até 5 dias (h)	Fator Resolvidas no Período (i)	Total STFC (j-f-g-h-i)
CTBC Telecom	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
Sercomtel	100	0,000	7,267	0,000	0,000	92,733
Embratel	100	11,556	0,000	6,870	0,000	81,574
TIM/Intelig	100	20,417	0,000	0,000	0,000	79,583
GVT	100	29,833	0,000	0,000	0,000	70,167
Telefônica	100	37,361	5,672	8,886	0,000	48,081
OI	100	80,639	0,000	20,261	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	264	852.626	0,310	0,000
Embratel	8.845	11.402.769	0,776	11,556
GVT	6.411	4.472.172	1,434	29,833
OI	54.518	16.705.663	3,263	80,639
Sercomtel	44	224.025	0,196	0,000
Telefônica	18.407	10.793.936	1,705	37,361
TIM/Intelig	549	501.585	1,095	20,417

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	264	18	6,818	0,000
Embratel	8.338	640	7,676	0,000
GVT	6.285	385	6,126	0,000
OI	33.665	2.142	6,363	0,000
Sercomtel	43	5	11,628	7,267
Telefônica	17.322	1.572	9,075	5,672
TIM/Intelig	514	18	3,502	0,000

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

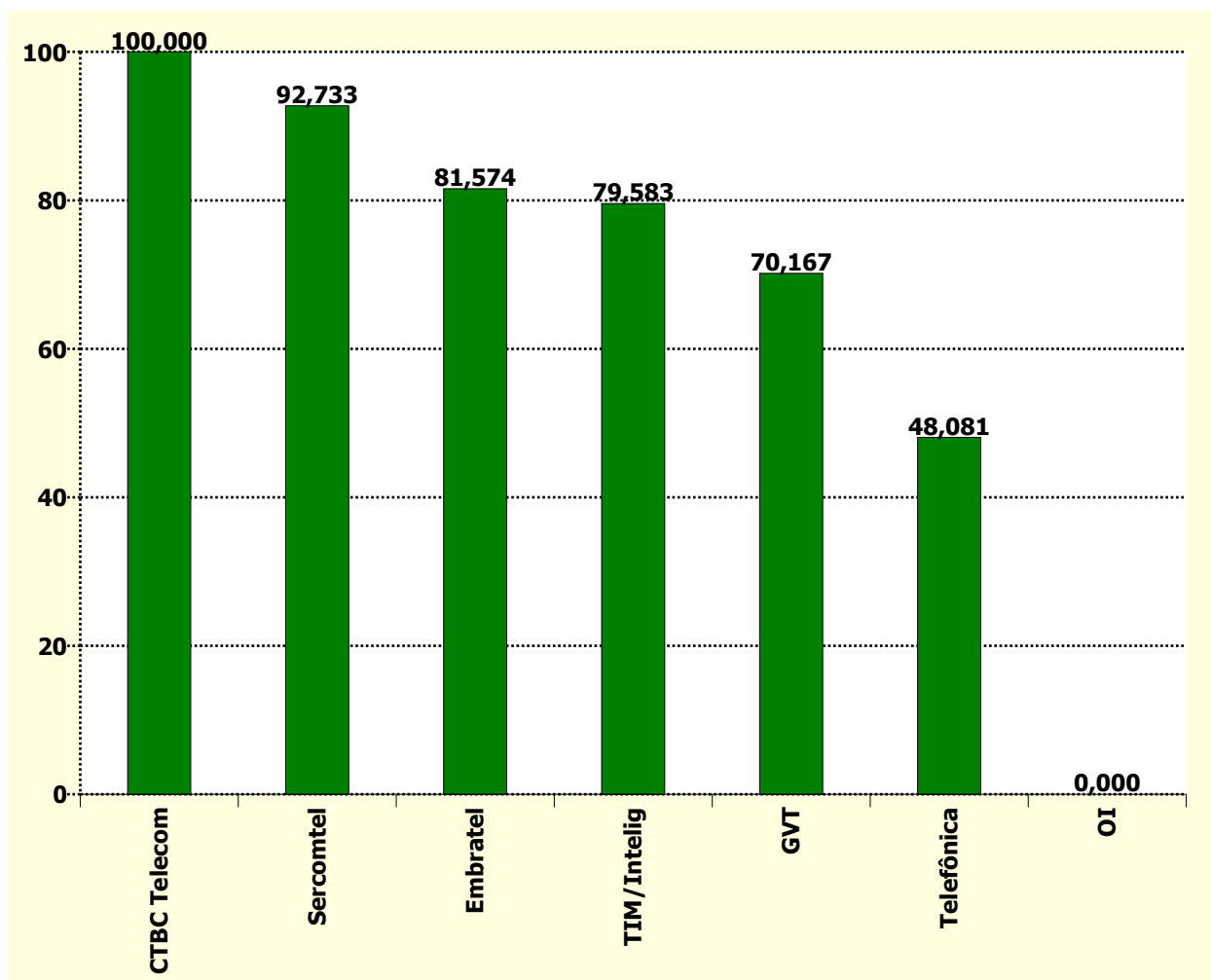
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas em Até 5 dias (b)	Taxa Resolvidas Até 5 dias (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas em até 5 dias (h) ((100-c)/(100-d))*e
CTBC Telecom	264	229	86,742	0,000
Embratel	8.845	7.022	79,389	6,870
GVT	6.411	5.525	86,180	0,000
OI	54.518	21.381	39,218	20,261
Sercomtel	44	39	88,636	0,000
Telefônica	18.407	13.500	73,342	8,886
TIM/Intelig	549	478	87,067	0,000

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

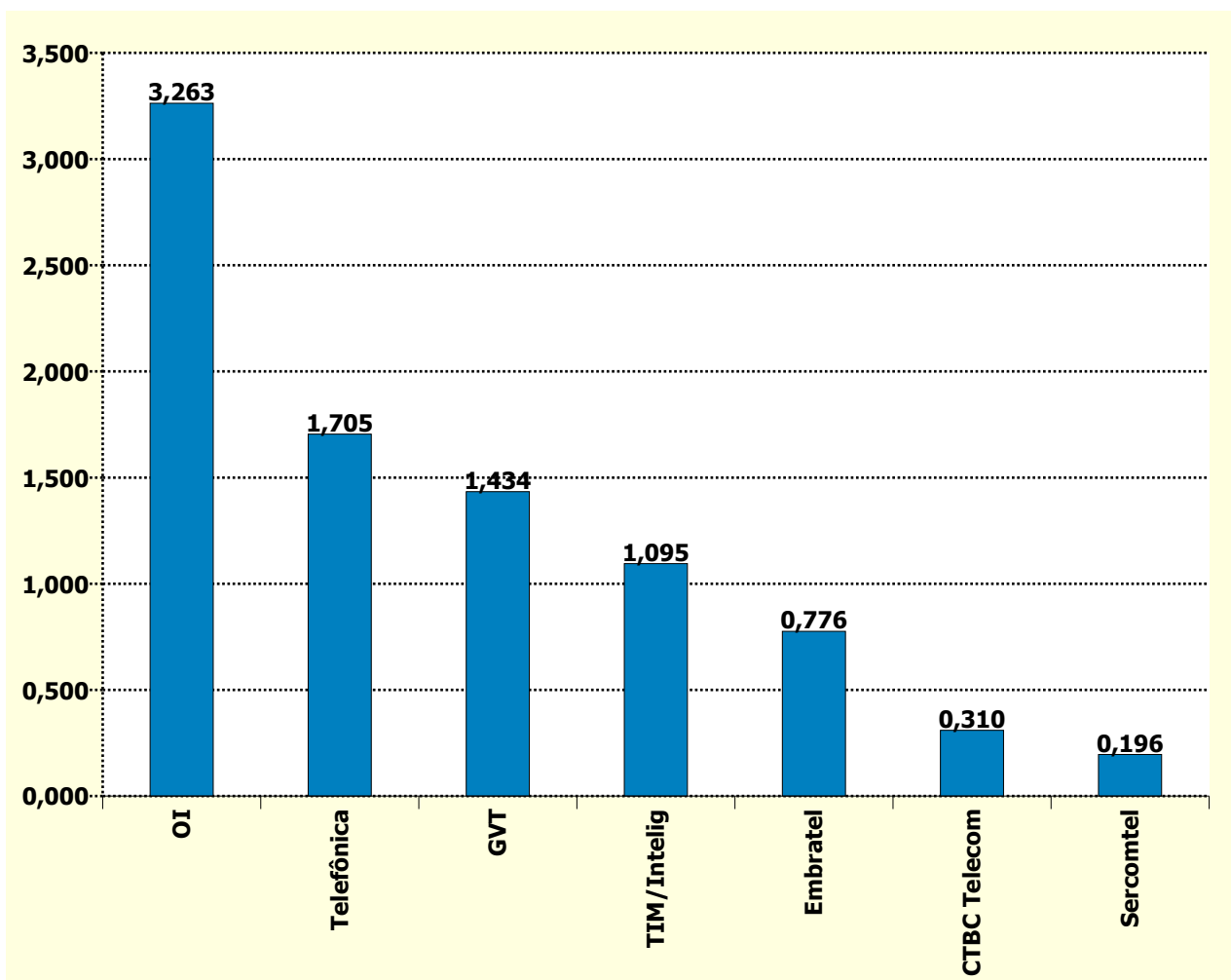
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (i) ((100-c)/(100-d))*e
CTBC Telecom	2.609	2.609	100,000	0,000
Embratel	85.895	85.206	99,198	0,000
GVT	52.883	52.670	99,597	0,000
OI	502.837	501.100	99,655	0,000
Sercomtel	409	409	100,000	0,000
Telefônica	151.127	150.142	99,348	0,000
TIM/Intelig	5.154	5.142	99,767	0,000

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

Holding	Índice de Desempenho no Atendimento
CTBC Telecom	100,000
Sercomtel	92,733
Embratel	81,574
TIM/Intelig	79,583
GVT	70,167
Telefônica	48,081
OI	0,000



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Acessos em Serviço
OI	3,263
Telefônica	1,705
GVT	1,434
TIM/Intelig	1,095
Embratel	0,776
CTBC Telecom	0,310
Sercomtel	0,196



Nº de Assinantes: 44.952.776

Nº de Reclamações: 89.038

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

Base de acessos em serviço referente ao mês anterior.