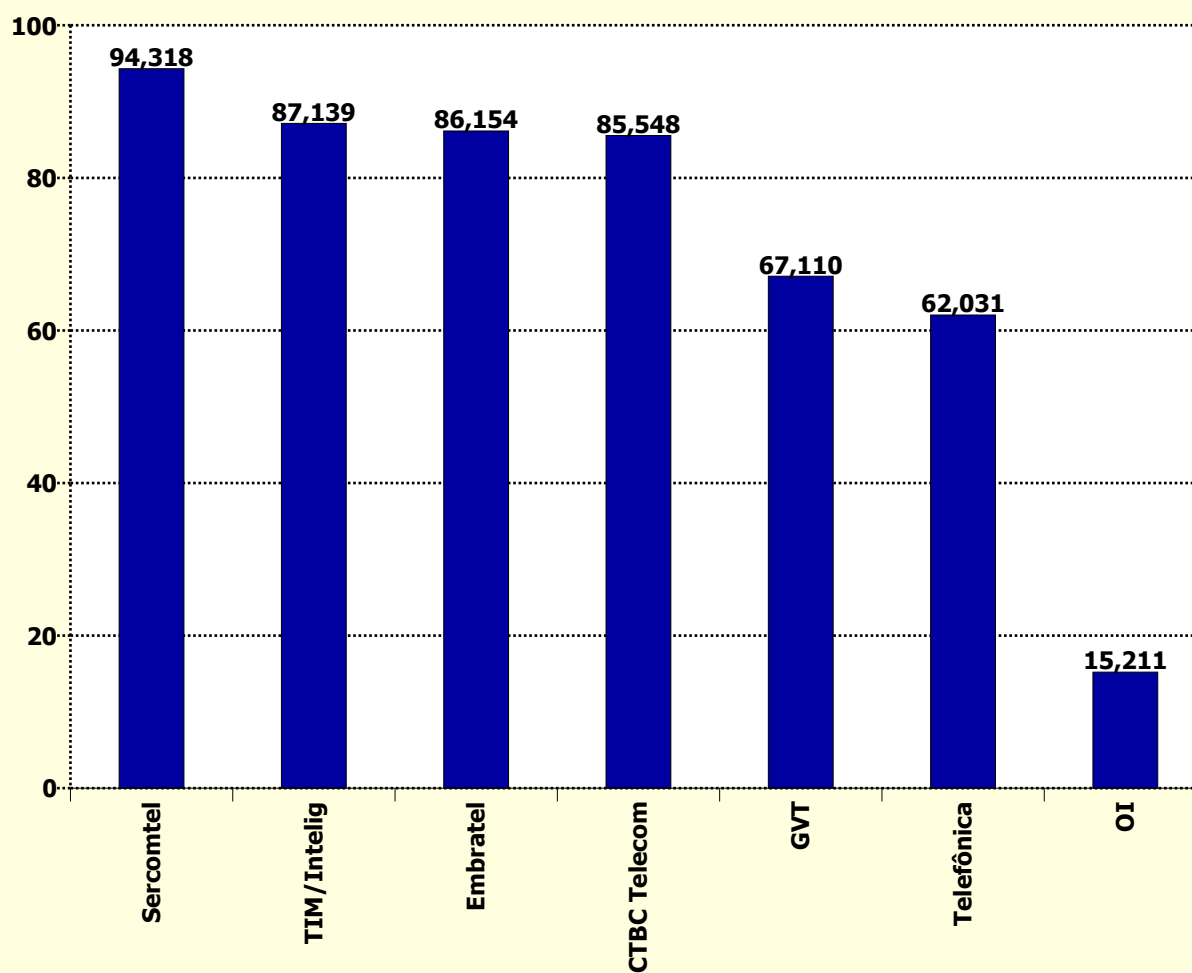


Holding	Pontuação Inicial (j)	Fator Reclamações (f)	Fator Reabertas (g)	Fator Resolvidas em Até 5 dias (h)	Fator Resolvidas no Período (i)	Total STFC (j-f-g-h-i)
Sercomtel	100	0,000	5,682	0,000	0,000	94,318
TIM/Intelig	100	12,861	0,000	0,000	0,000	87,139
Embratel	100	8,250	0,000	5,596	0,000	86,154
CTBC Telecom	100	0,000	8,929	5,524	0,000	85,548
GVT	100	27,694	0,000	5,195	0,000	67,110
Telefônica	100	29,278	0,000	8,691	0,000	62,031
OI	100	67,778	0,000	17,011	0,000	15,211



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	175	856.020	0,204	0,000
Embratel	7.547	11.480.289	0,657	8,250
GVT	6.121	4.509.508	1,357	27,694
OI	46.525	16.614.290	2,800	67,778
Sercomtel	44	226.681	0,194	0,000
Telefônica	15.192	10.742.512	1,414	29,278
TIM/Intelig	415	504.551	0,823	12,861

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	175	25	14,286	8,929
Embratel	7.179	516	7,188	0,000
GVT	5.828	336	5,765	0,000
OI	34.508	2.201	6,378	0,000
Sercomtel	44	4	9,091	5,682
Telefônica	14.188	1.122	7,908	0,000
TIM/Intelig	389	16	4,113	0,000

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

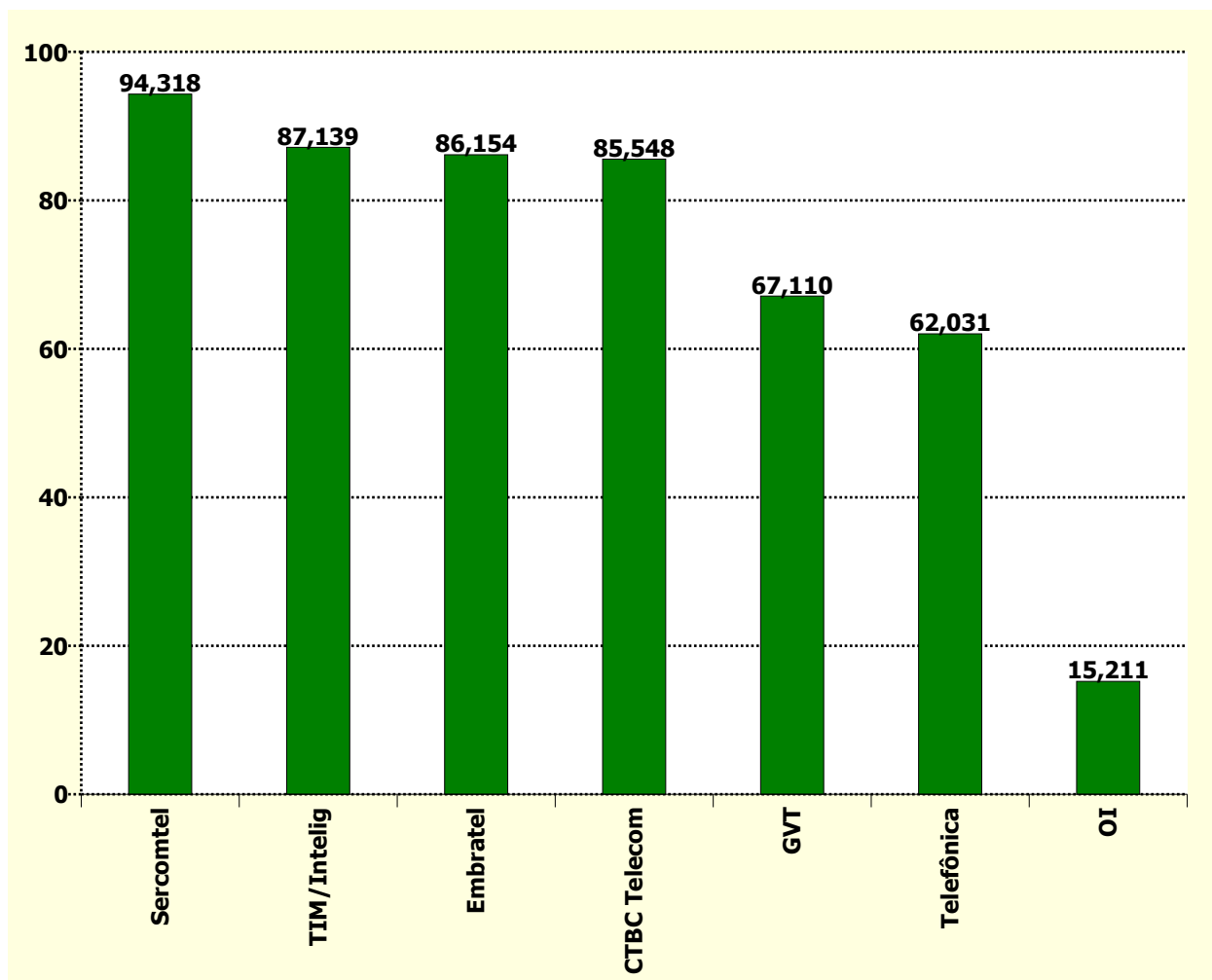
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas em Até 5 dias (b)	Taxa Resolvidas Até 5 dias (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas em até 5 dias (h) ((100-c)/(100-d))*e
CTBC Telecom	175	146	83,429	5,524
Embratel	7.547	6.280	83,212	5,596
GVT	6.121	5.167	84,414	5,195
OI	46.525	22.782	48,967	17,011
Sercomtel	44	43	97,727	0,000
Telefônica	15.192	11.231	73,927	8,691
TIM/Intelig	415	369	88,916	0,000

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

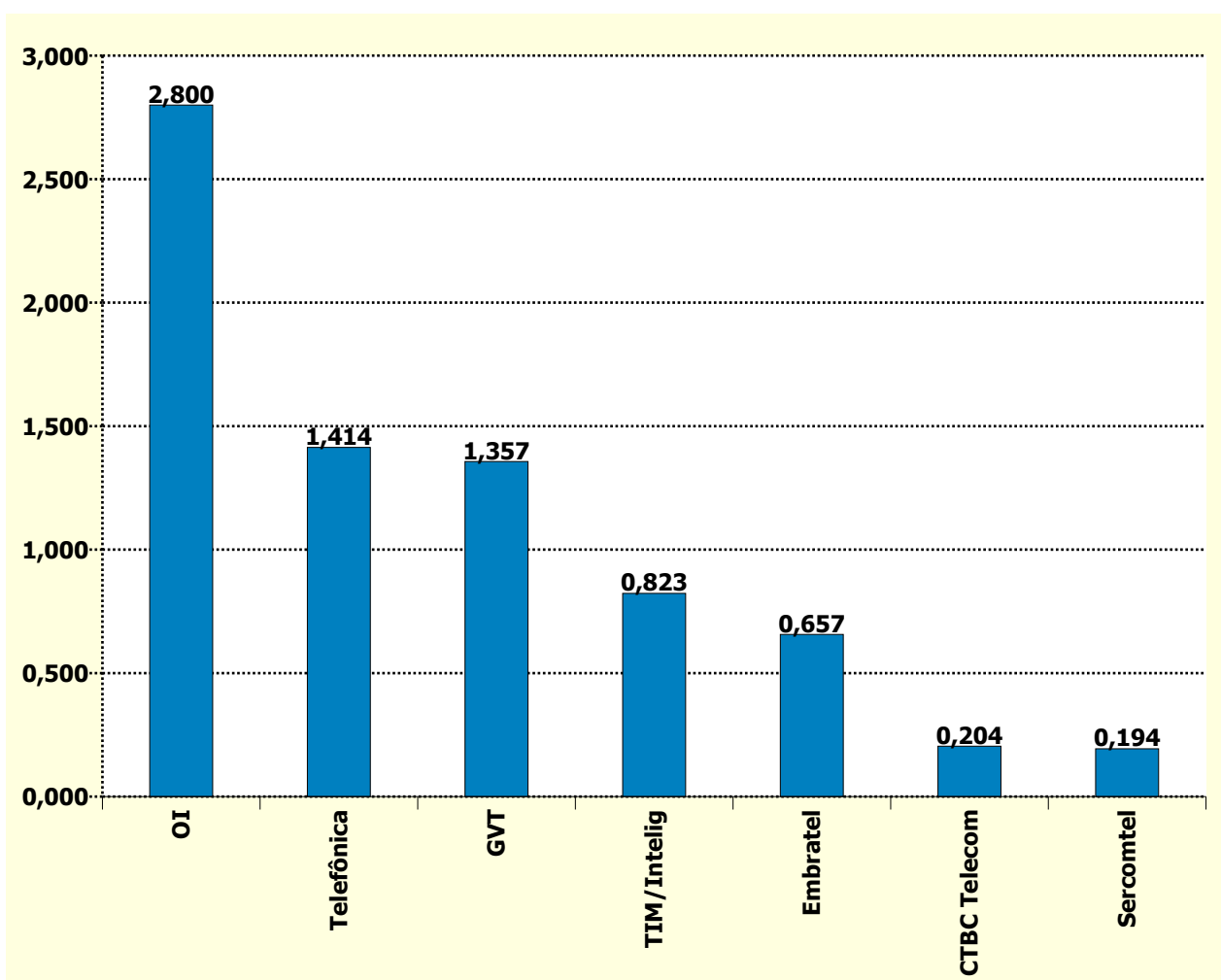
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (i) ((100-c)/(100-d))*e
CTBC Telecom	923	923	100,000	0,000
Embratel	28.799	28.571	99,208	0,000
GVT	19.250	19.137	99,413	0,000
OI	172.411	171.565	99,509	0,000
Sercomtel	142	142	100,000	0,000
Telefônica	53.789	53.474	99,414	0,000
TIM/Intelig	1.778	1.775	99,831	0,000

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

Holding	Índice de Desempenho no Atendimento
Sercomtel	94,318
TIM/Intelig	87,139
Embratel	86,154
CTBC Telecom	85,548
GVT	67,110
Telefônica	62,031
OI	15,211



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Acessos em Serviço
OI	2,800
Telefônica	1,414
GVT	1,357
TIM/Intelig	0,823
Embratel	0,657
CTBC Telecom	0,204
Sercomtel	0,194



Nº de Assinantes: 44.933.851

Nº de Reclamações: 76.019

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

Base de acessos em serviço referente ao mês anterior.