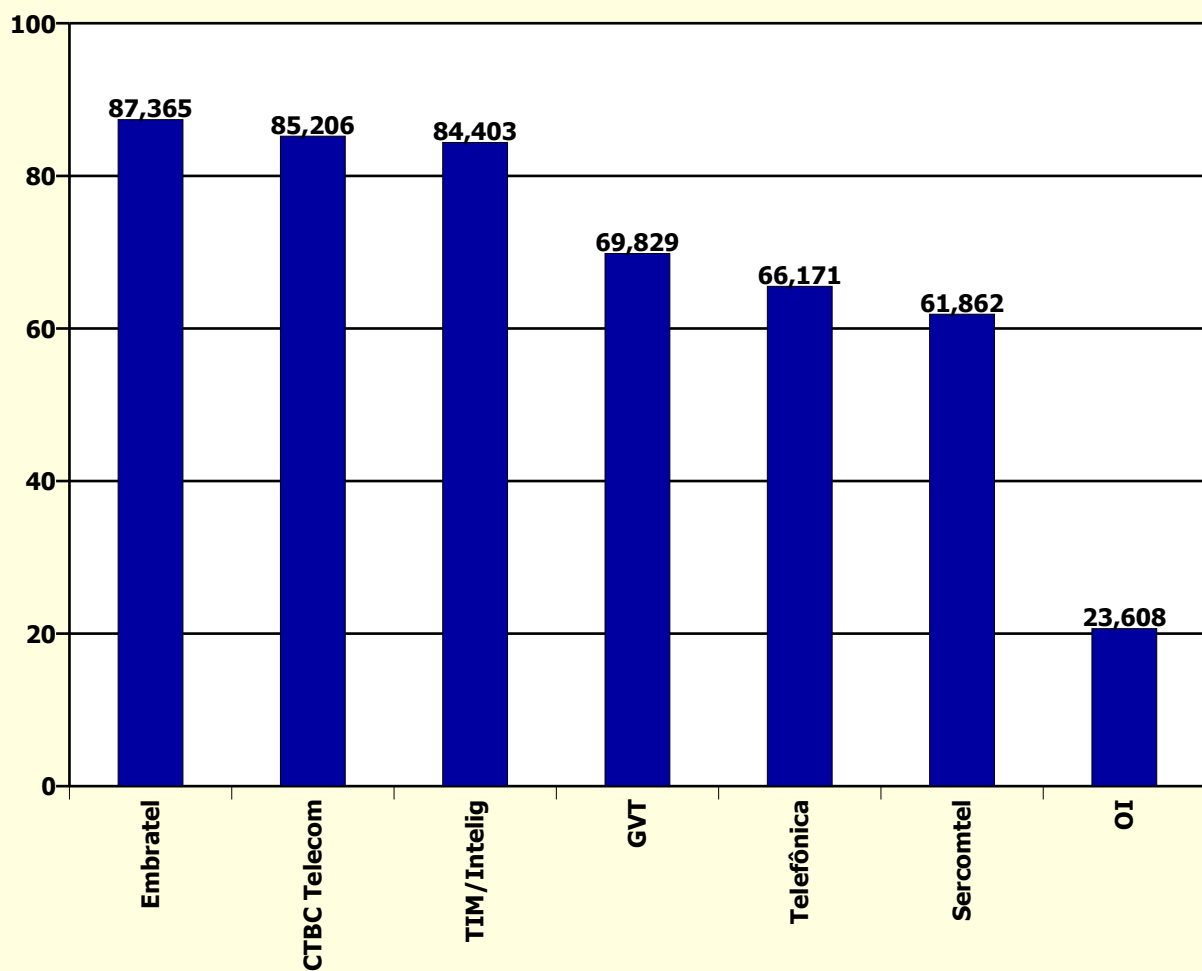


Holding	Pontuação Inicial (j)	Fator Reclamações (f)	Fator Reabertas (g)	Fator Resolvidas em Até 5 dias (h)	Fator Resolvidas no Período (i)	Total STFC (j-f-g-h-i)
Embratel	100	6,415	0,000	6,220	0,000	87,365
CTBC Telecom	100	0,000	8,427	6,367	0,000	85,206
TIM/Intelig	100	15,597	0,000	0,000	0,000	84,403
GVT	100	24,797	0,000	5,374	0,000	69,829
Telefônica	100	24,497	0,000	9,332	0,000	66,171
Sercomtel	100	0,000	27,027	11,111	0,000	61,862
OI	100	62,019	0,000	14,373	0,000	23,608



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	178	913.520	0,195	0,000
Embratel	6.843	11.580.036	0,591	6,415
GVT	5.688	4.540.590	1,253	24,797
OI	42.892	16.543.480	2,593	62,019
Sercomtel	39	228.468	0,171	0,000
Telefônica	13.355	10.753.870	1,242	24,497
TIM/Intelig	375	406.943	0,922	15,597

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	178	24	13,483	8,427
Embratel	6.499	458	7,047	0,000
GVT	5.546	352	6,347	0,000
OI	39.227	2.796	7,128	0,000
Sercomtel	37	16	43,243	27,027
Telefônica	12.632	891	7,054	0,000
TIM/Intelig	375	23	6,133	0,000

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

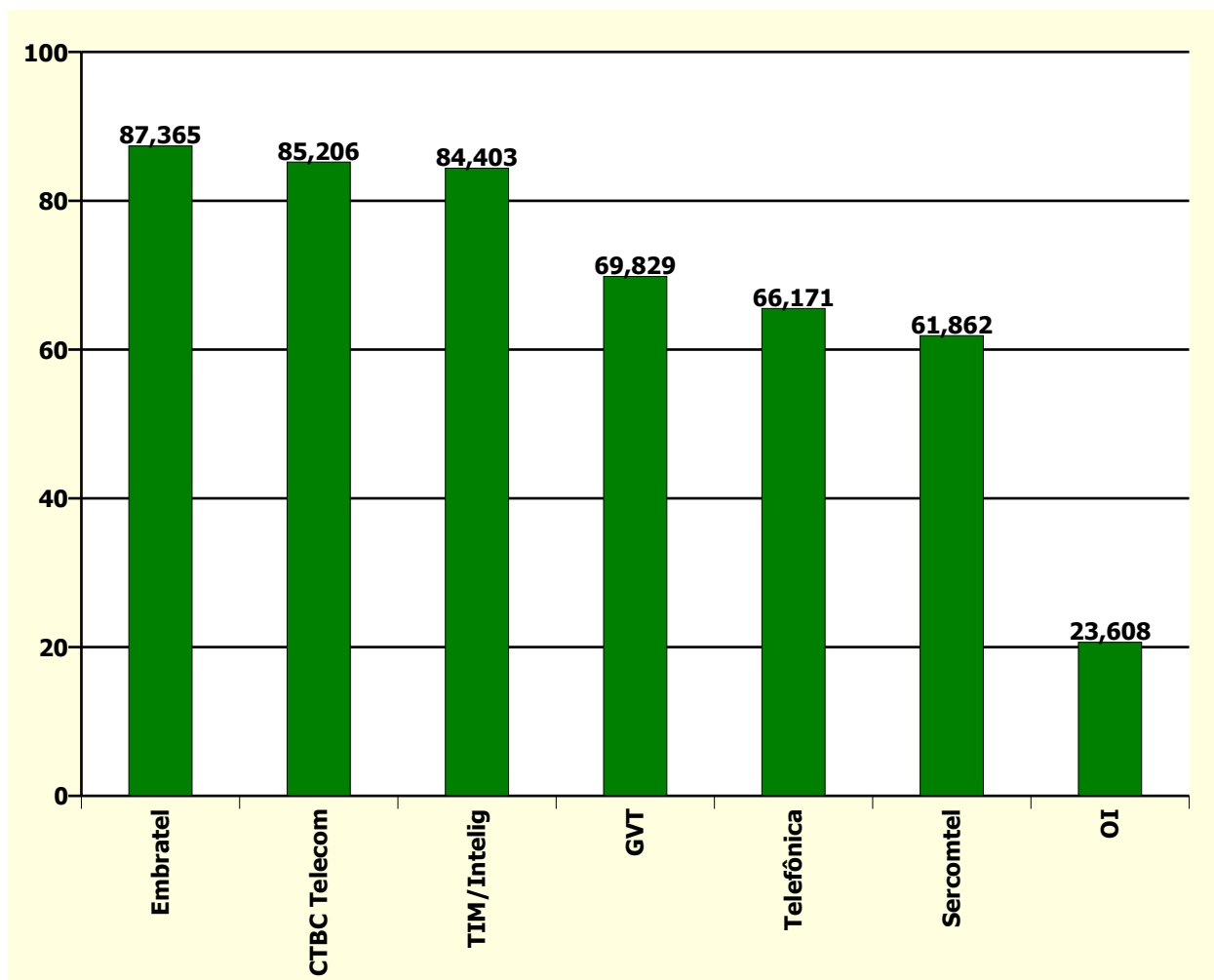
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas em Até 5 dias (b)	Taxa Resolvidas Até 5 dias (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas em até 5 dias (h) ((100-c)/(100-d))*e
CTBC Telecom	178	144	80,899	6,367
Embratel	6.843	5.566	81,339	6,220
GVT	5.688	4.771	83,878	5,374
OI	42.892	24.398	56,882	14,373
Sercomtel	39	26	66,667	11,111
Telefônica	13.355	9.616	72,003	9,332
TIM/Intelig	375	325	86,667	0,000

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

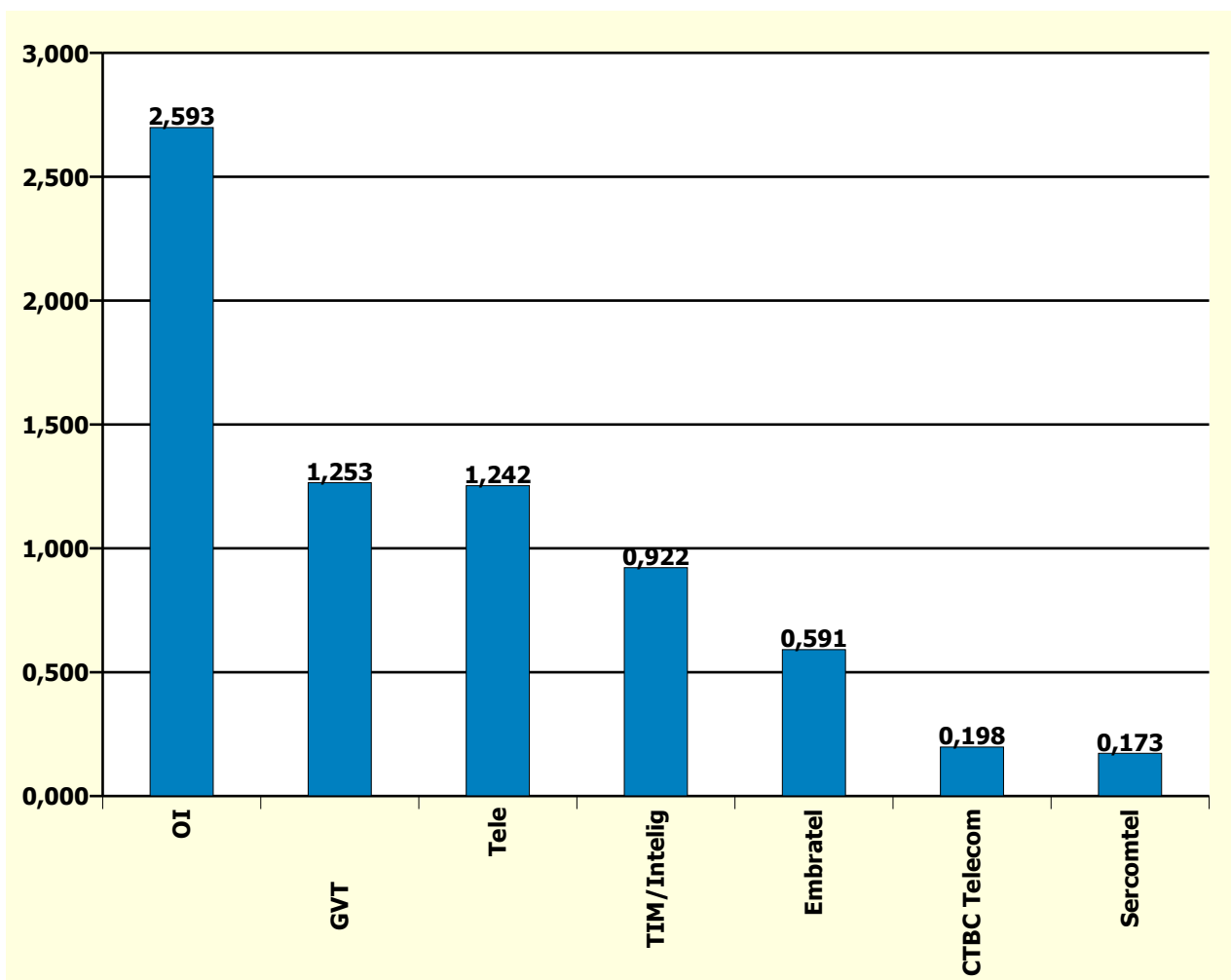
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (i) ((100-c)/(100-d))*e
CTBC Telecom	769	769	100,000	0,000
Embratel	26.424	26.233	99,277	0,000
GVT	18.885	18.787	99,481	0,000
OI	158.532	157.834	99,560	0,000
Sercomtel	129	129	100,000	0,000
Telefônica	52.069	51.696	99,284	0,000
TIM/Intelig	1.617	1.614	99,814	0,000

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

Holding	Índice de Desempenho no Atendimento
Embratel	87,365
CTBC Telecom	85,206
TIM/Intelig	84,403
GVT	69,829
Telefônica	66,171
Sercomtel	61,862
OI	23,608



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Acessos em Serviço
OI	2,593
Telefônica	1,242
GVT	1,253
TIM/Intelig	0,922
Embratel	0,591
CTBC Telecom	0,198
Sercomtel	0,173



Nº de Assinantes: 44.966.907

Nº de Reclamações: 69.370

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

Base de acessos em serviço referente ao mês anterior.