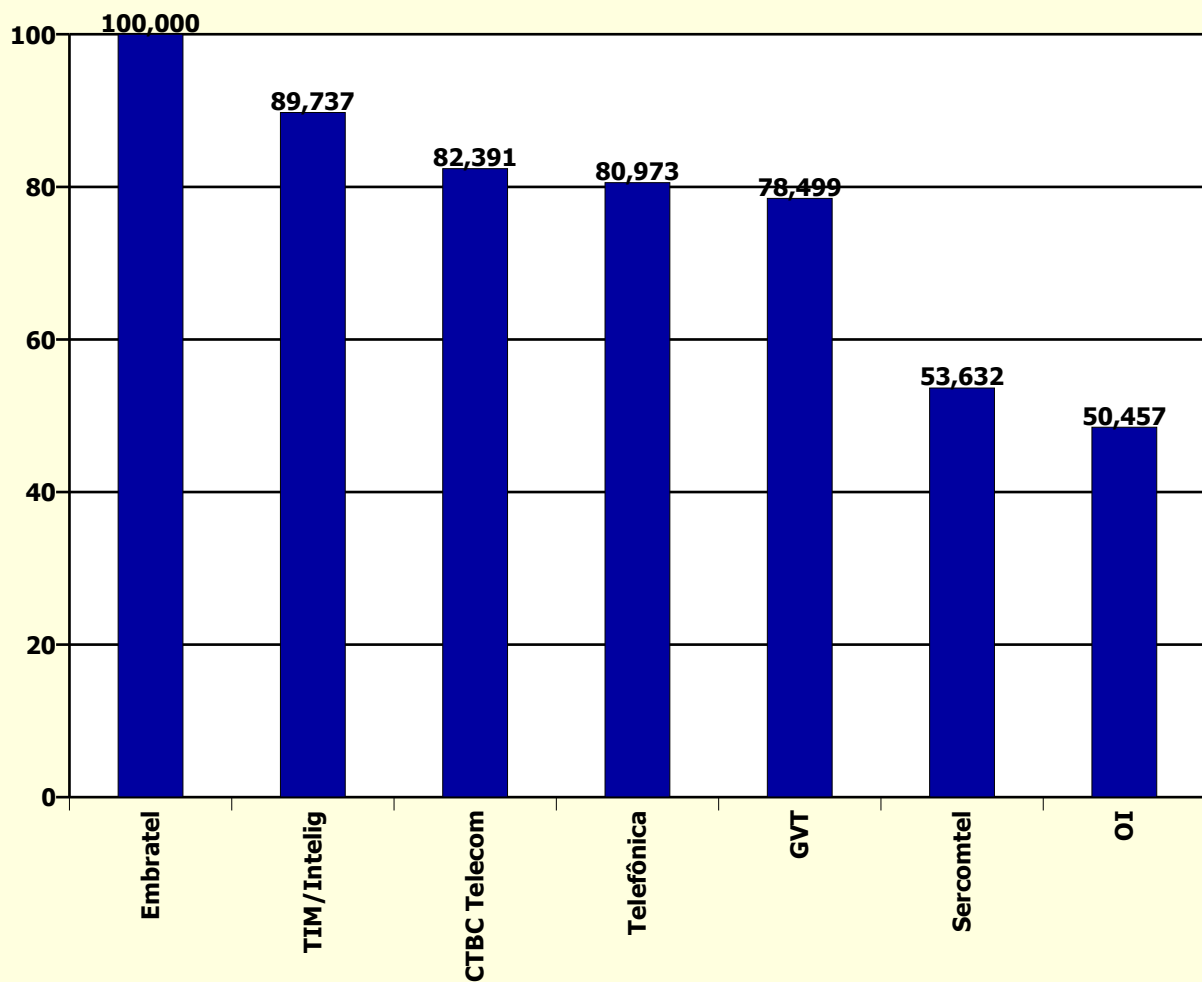


Holding	Pontuação Inicial (j)	Fator Reclamações (f)	Fator Reabertas (g)	Fator Resolvidas em Até 5 dias (h)	Fator Resolvidas no Período (i)	Total STFC (j-f-g-h-i)
Embratel	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
TIM/Intelig	100	10,263	0,000	0,000	0,000	89,737
CTBC Telecom	100	0,000	9,783	7,826	0,000	82,391
Telefônica	100	11,533	0,000	7,495	0,000	80,973
GVT	100	11,913	0,000	9,589	0,000	78,499
Sercomtel	100	0,000	35,256	11,111	0,000	53,632
OI	100	37,313	0,000	12,230	0,000	50,457



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	115	915.452	0,126	0,000
Embratel	4.120	11.633.552	0,354	0,000
GVT	3.598	4.561.056	0,789	11,913
OI	27.983	16.428.995	1,703	37,313
Sercomtel	39	229.787	0,170	0,000
Telefônica	8.246	10.637.586	0,775	11,533
TIM/Intelig	293	401.658	0,729	10,263

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	115	18	15,652	9,783
Embratel	3.833	250	6,522	0,000
GVT	3.377	197	5,834	0,000
OI	26.723	1.671	6,253	0,000
Sercomtel	39	22	56,410	35,256
Telefônica	8.011	490	6,117	0,000
TIM/Intelig	271	12	4,428	0,000

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

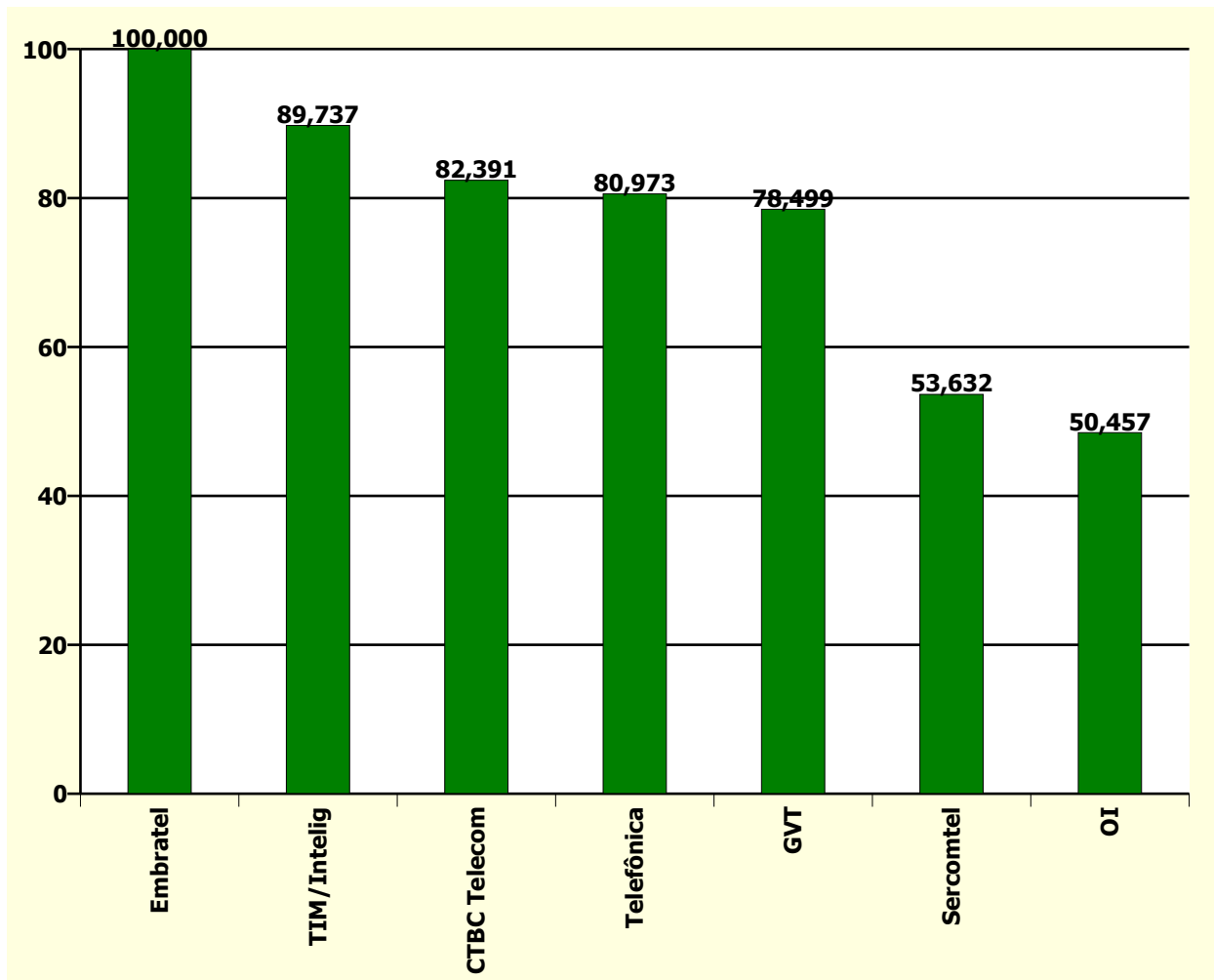
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas em Até 5 dias (b)	Taxa Resolvidas Até 5 dias (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas em até 5 dias (h) ((100-c)/(100-d))*e
CTBC Telecom	115	88	76,522	7,826
Embratel	4.120	3.514	85,291	0,000
GVT	3.598	2.563	71,234	9,589
OI	27.983	17.716	63,310	12,230
Sercomtel	39	26	66,667	11,111
Telefônica	8.246	6.392	77,516	7,495
TIM/Intelig	293	257	87,713	0,000

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

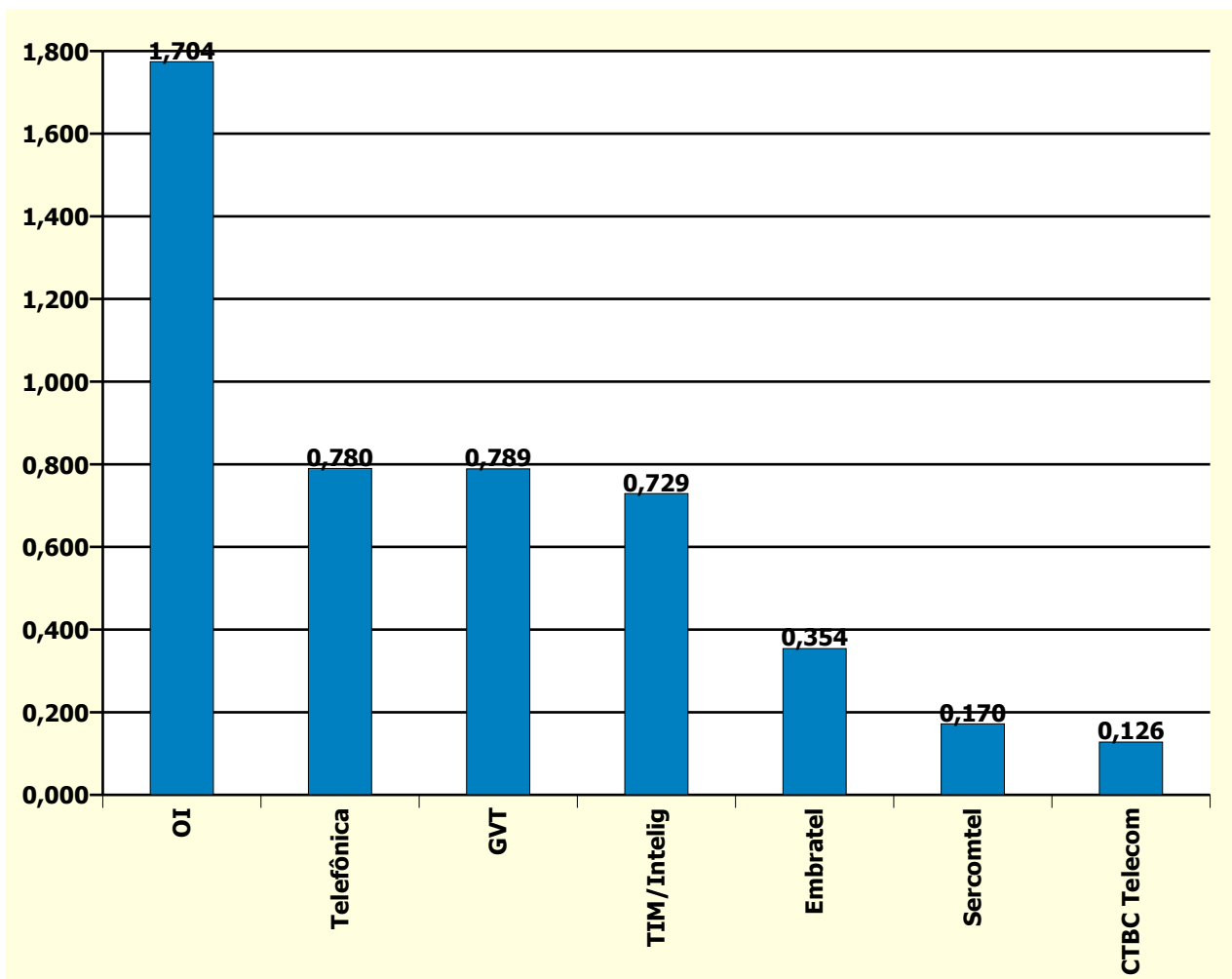
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (i) ((100-c)/(100-d))*e
CTBC Telecom	627	627	100,000	0,000
Embratel	23.681	23.464	99,084	0,000
GVT	18.573	18.409	99,117	0,000
OI	146.336	146.197	99,905	0,000
Sercomtel	129	129	100,000	0,000
Telefônica	47.811	47.647	99,657	0,000
TIM/Intelig	1.365	1.362	99,780	0,000

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

Holding	Índice de Desempenho no Atendimento
Embratel	100,000
TIM/Intelig	89,737
CTBC Telecom	82,391
Telefônica	80,973
GVT	78,499
Sercomtel	53,632
OI	50,457



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Acessos em Serviço
OI	1,704
Telefônica	0,780
GVT	0,789
TIM/Intelig	0,729
Embratel	0,354
Sercomtel	0,170
CTBC Telecom	0,126



Nº de Assinantes: 44.808.046

Nº de Reclamações: 44.394

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

Base de acessos em serviço referente ao mês anterior.