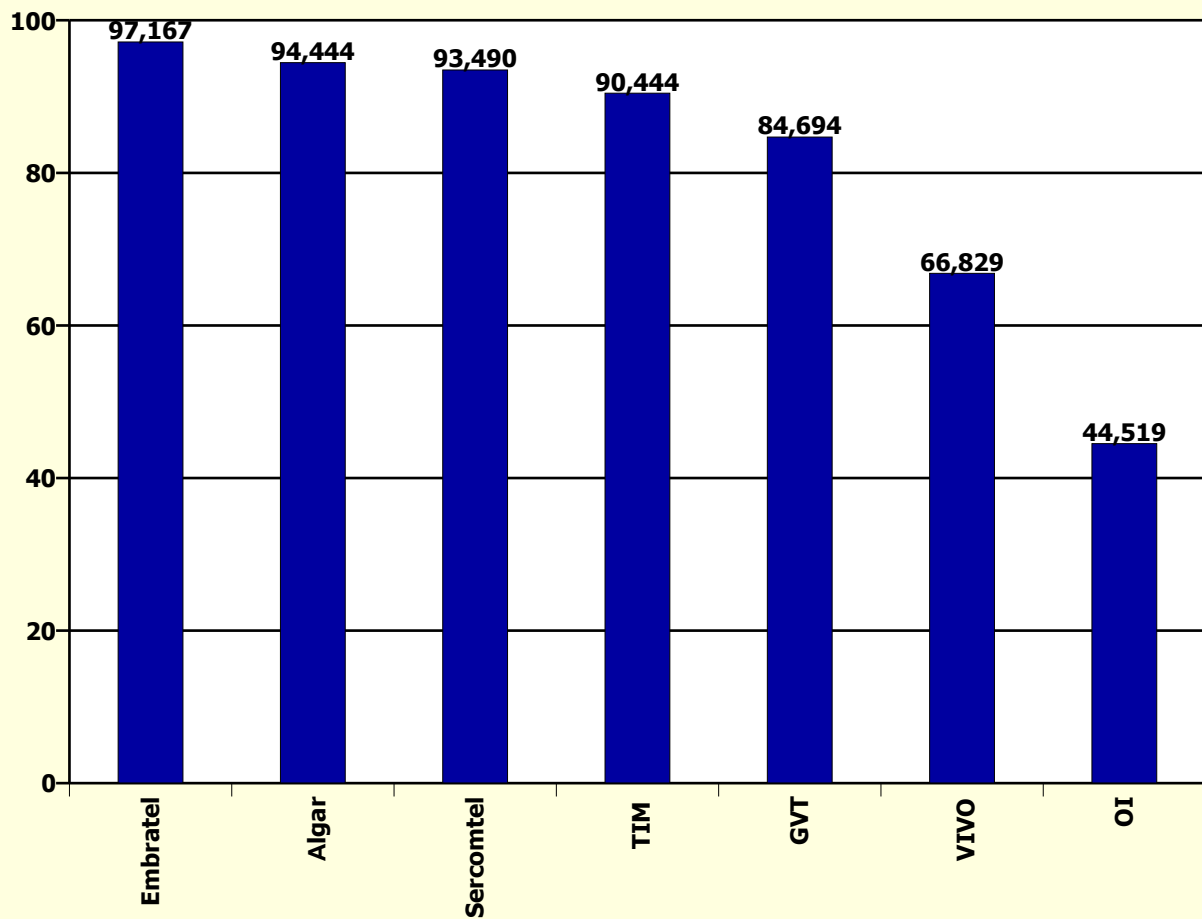


Holding	Pontuação Inicial (j)	Fator Reclamações (f)	Fator Reabertas (g)	Fator Resolvidas em Até 5 dias (h)	Fator Resolvidas no Ano (i)	Total STFC (j-f-g-h-i)
Embratel	100	2,833	0,000	0,000	0,000	97,167
Algar	100	0,000	0,000	5,556	0,000	94,444
Sercomtel	100	0,000	6,510	0,000	0,000	93,490
TIM	100	9,556	0,000	0,000	0,000	90,444
GVT	100	15,306	0,000	0,000	0,000	84,694
VIVO	100	18,278	5,352	9,541	0,000	66,829
Oi	100	44,306	0,000	11,175	0,000	44,519



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
Algar	156	904.223	0,174	0,000
Embratel	5.399	11.693.705	0,462	2,833
GVT	4.188	4.596.284	0,911	15,306
OI	30.616	15.663.784	1,955	44,306
Sercomtel	49	225.890	0,217	0,000
Vivo	10.561	10.378.286	1,018	18,278
TIM	392	556.621	0,704	9,556

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
Algar	156	7	4,487	0,000
Embratel	5.316	383	7,204	0,000
GVT	4.141	253	6,109	0,000
OI	30.518	2.384	7,812	0,000
Sercomtel	48	5	10,417	6,510
Vivo	8.945	766	8,563	5,352
TIM	354	23	6,497	0,000

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

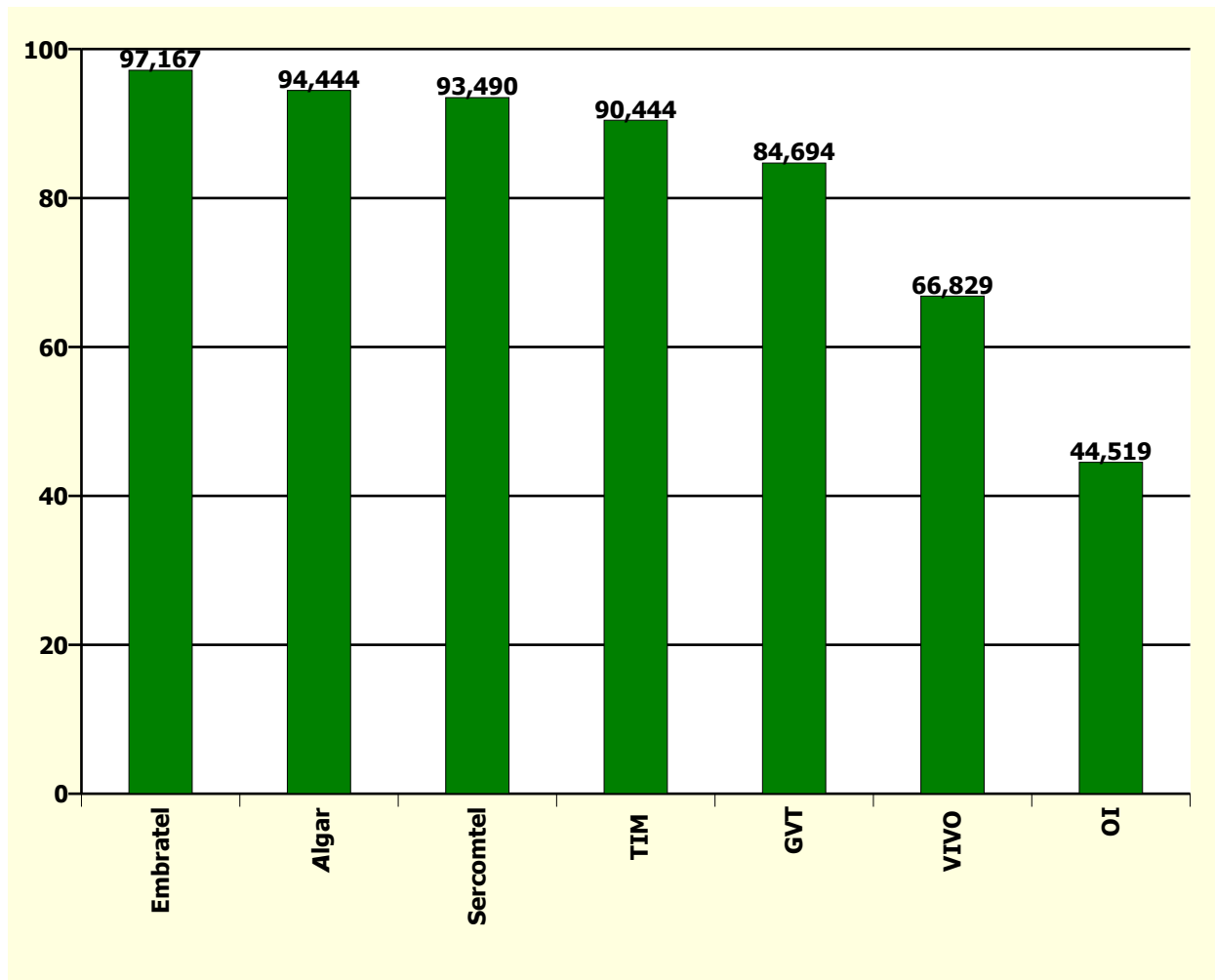
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas em Até 5 dias (b)	Taxa Resolvidas Até 5 dias (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas em até 5 dias (h) ((100-c)/(100-d))*e
Algar	156	130	83,333	5,556
Embratel	5.399	4.634	85,831	0,000
GVT	4.188	3.612	86,246	0,000
OI	30.616	20.352	66,475	11,175
Sercomtel	49	45	91,837	0,000
Vivo	10.561	7.538	71,376	9,541
TIM	392	342	87,245	0,000

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

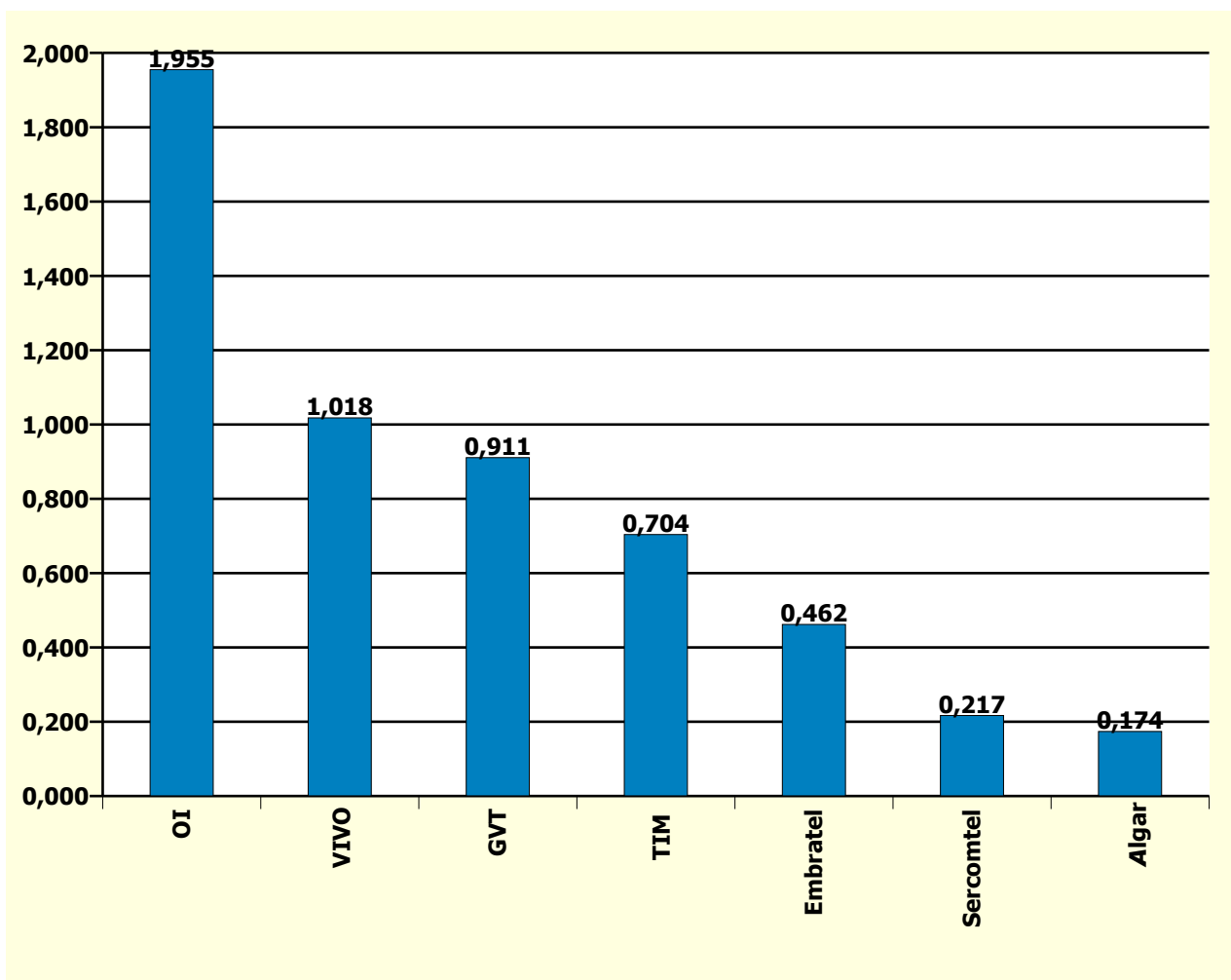
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas no Ano (b)	Taxa Resolvidas no Ano (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Ano (i) ((100-c)/(100-d))*e
Algar	481	481	100,000	0,000
Embratel	19.598	19.570	99,857	0,000
GVT	15.783	15.689	99,404	0,000
Oi	120.187	119.704	99,598	0,000
Sercomtel	126	126	100,000	0,000
Telefônica	37.851	37.570	99,258	0,000
TIM	1.161	1.161	100,000	0,000

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

Holding	Índice de Desempenho no Atendimento
Embratel	97,167
Algar	94,444
Sercomtel	93,490
TIM	90,444
GVT	84,694
Vivo	66,829
OI	44,519



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Acessos em Serviço
OI	1,955
Vivo	1,018
GVT	0,911
TIM	0,704
Embratel	0,462
Sercomtel	0,217
Algar	0,174



Nº de Assinantes: 44.018.793

Nº de Reclamações: 51.383

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

Base de acessos em serviço referente ao mês anterior.