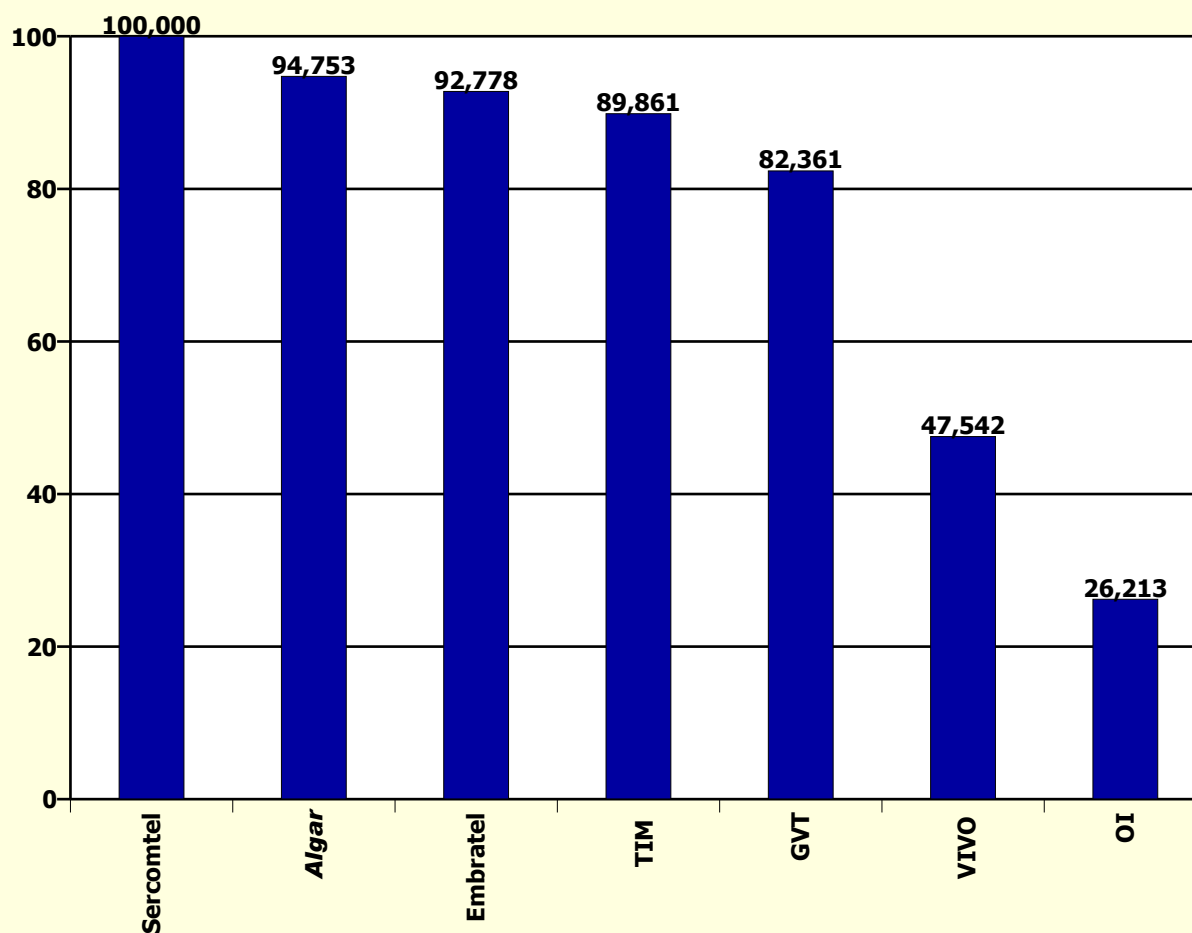


Holding	Pontuação Inicial (j)	Fator Reclamações (f)	Fator Reabertas (g)	Fator Resolvidas em Até 5 dias (h)	Fator Resolvidas no Ano (i)	Total STFC (j-f-g-h-i)
Sercomtel	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,00
Algar	100	0,000	0,000	5,247	0,000	94,753
Embratel	100	7,222	0,000	0,000	0,000	92,778
TIM	100	10,139	0,000	0,000	0,000	89,861
GVT	100	17,639	0,000	0,000	0,000	82,361
VIVO	100	26,361	6,151	12,927	7,019	47,542
OI	100	59,833	0,000	13,954	0,000	26,213



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	216	920.504	0,234	0,000
Embratel	7.278	11.733.937	0,620	7,222
GVT	4.603	4.627.408	0,995	17,639
Oi	40.415	16.069.883	2,514	59,833
Sercomtel	58	230.920	0,251	0,000
VIVO	13.832	10.570.679	1,309	26,361
TIM	403	555.866	0,725	10,139

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	215	9	4,186	0,000
Embratel	7.134	448	6,280	0,000
GVT	4.292	289	6,733	0,000
OI	30.891	2.202	7,128	0,000
Sercomtel	56	0	0,000	0,000
VIVO	8.850	871	9,842	6,151
TIM	372	19	5,108	0,000

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

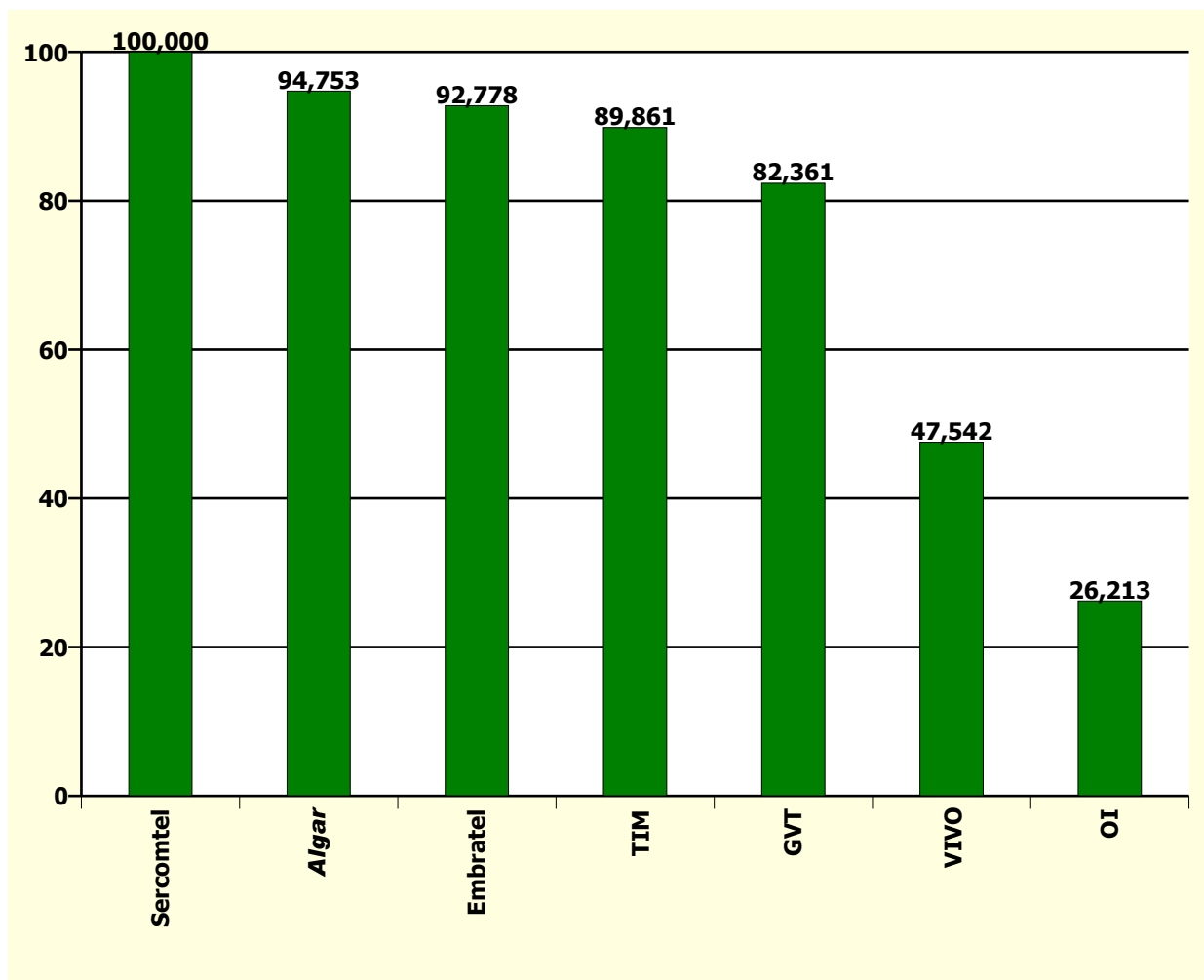
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas em Até 5 dias (b)	Taxa Resolvidas Até 5 dias (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas em até 5 dias (h) ((100-c)/(100-d))*e
Algar	216	182	84,259	5,247
Embratel	7.278	6.192	85,078	0,000
GVT	4.603	3.985	86,574	0,000
OI	40.415	23.497	58,139	13,954
Sercomtel	58	54	93,103	0,000
VIVO	13.832	8.468	61,220	12,927
TIM	403	346	85,856	0,000

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

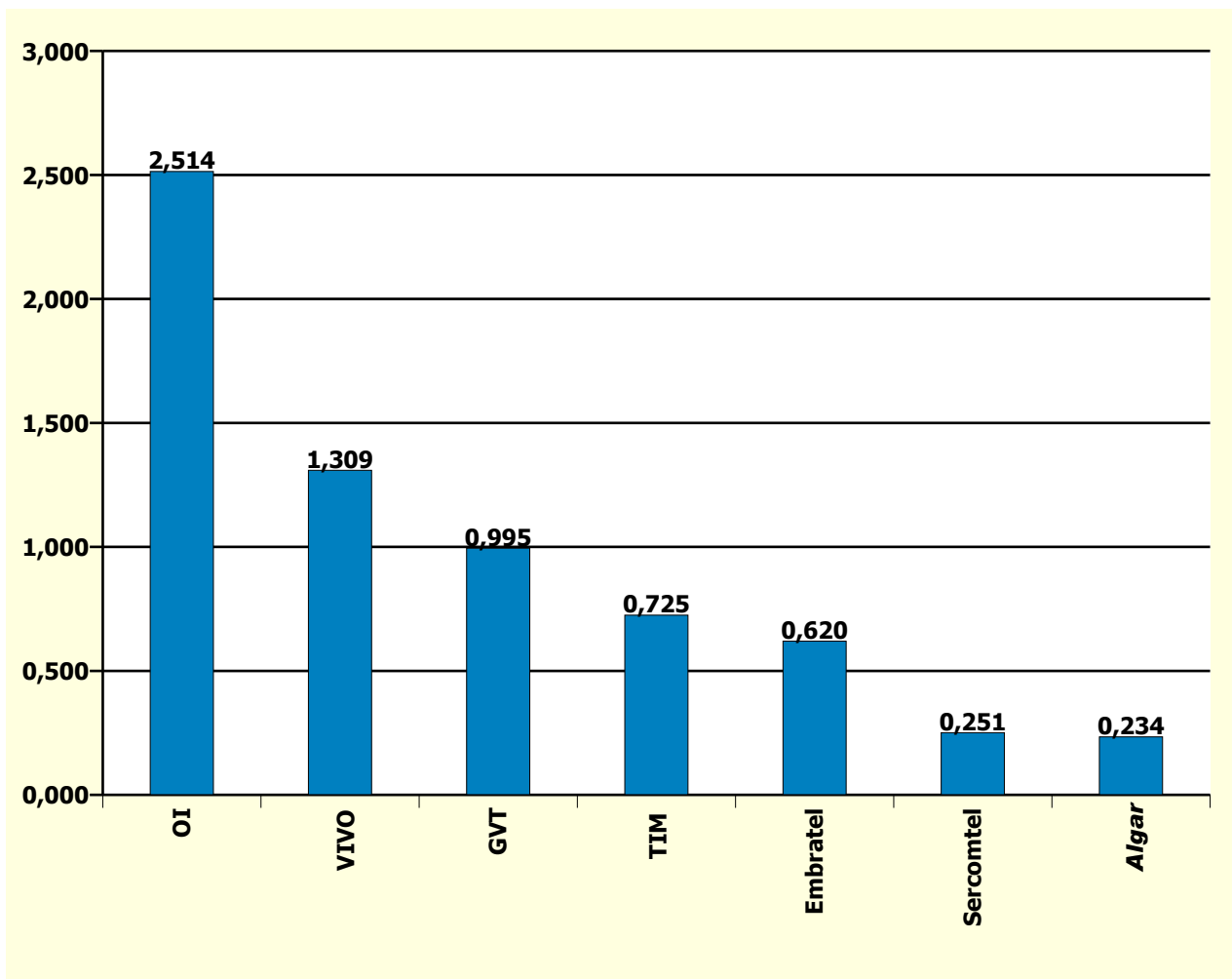
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas no Ano (b)	Taxa Resolvidas no Ano (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Ano (i) ((100-c)/(100-d))*e
Algar	453	453	100,000	0,000
Embratel	17.313	17.275	99,781	0,000
GVT	13.493	13.392	99,251	0,000
OI	101.913	101.370	99,467	0,000
Sercomtel	130	130	100,000	0,000
VIVO	32.340	31.205	96,490	7,019
TIM	1.117	1.115	99,821	0,000

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

Holding	Índice de Desempenho no Atendimento
Sercomtel	100,000
Algar	94,753
Embratel	92,778
TIM	89,861
GVT	82,361
VIVO	47,542
OI	26,213



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Acessos em Serviço
OI	2,514
VIVO	1,309
GVT	0,995
TIM	0,725
Embratel	0,620
Sercomtel	0,251
Algar	0,234



Nº de Assinantes: 26.009.899

Nº de Reclamações: 63.140

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

Base de acessos em serviço referente ao mês anterior.