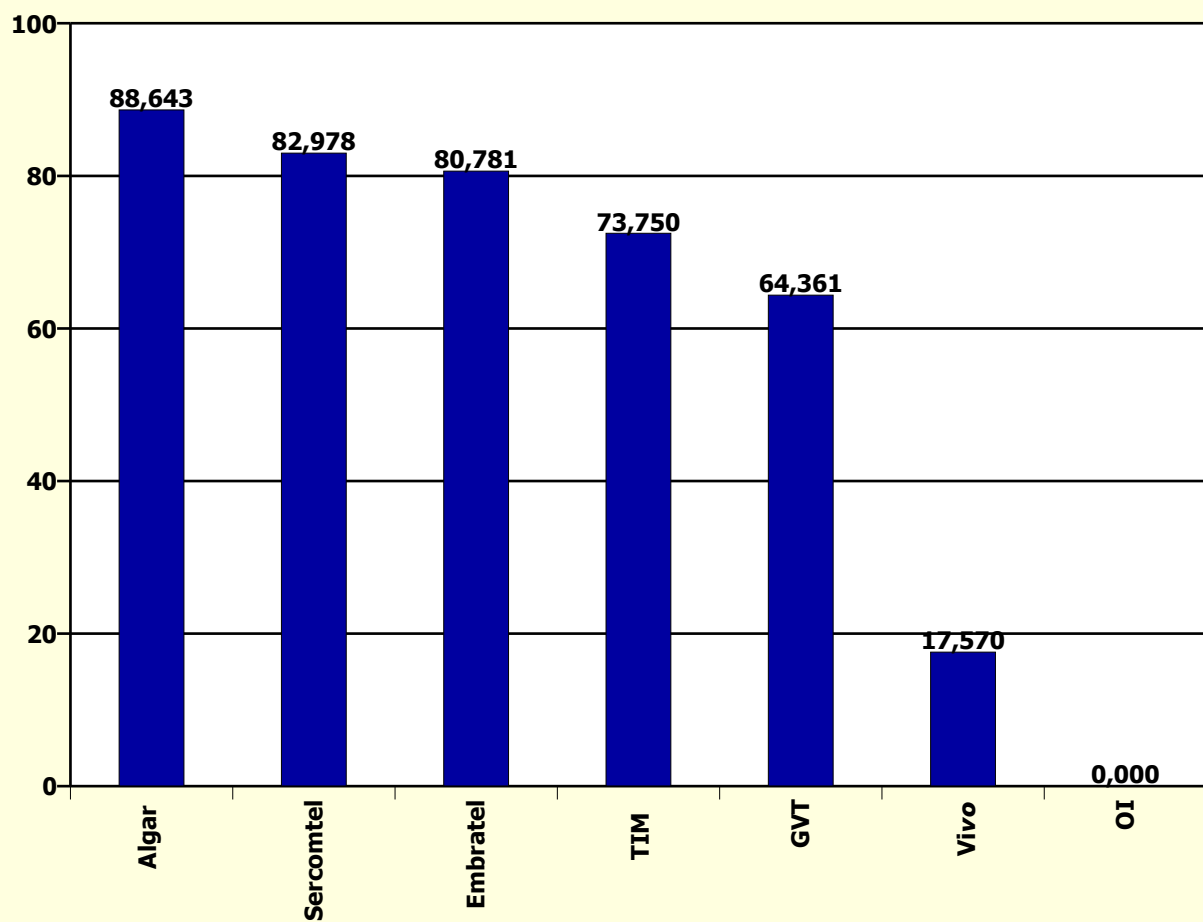


Holding	Pontuação Inicial (j)	Fator Reclamações (f)	Fator Reabertas (g)	Fator Resolvidas em Até 5 dias (h)	Fator Resolvidas no Ano (i)	Total STFC (j-f-g-h-i)
Algar	100	0,000	5,188	6,169	0,000	88,643
Embratel	100	13,278	0,000	5,941	0,000	80,781
GVT	100	35,639	0,000	0,000	0,000	64,361
Oi	100	95,833	5,598	17,049	0,000	0,000
Sercomtel	100	0,000	9,615	7,407	0,000	82,978
Vivo	100	43,472	6,555	13,915	18,488	17,570
TIM	100	26,250	0,000	0,000	0,000	73,750



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	309	923.659	0,335	0,000
Embratel	9.836	11.731.085	0,838	13,278
GVT	7.674	4.669.613	1,643	35,639
OI	63.353	16.629.325	3,810	95,833
Sercomtel	72	232.851	0,309	0,000
Vivo	20.292	10.540.743	1,925	43,472
TIM	510	390.688	1,305	26,250

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	265	22	8,301	5,188
Embratel	9.613	663	6,897	0,000
GVT	7.420	530	7,143	0,000
OI	53.856	4.824	8,957	5,598
Sercomtel	65	10	15,385	9,615
Vivo	14.359	1.506	10,488	6,555
TIM	466	28	6,009	0,000

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

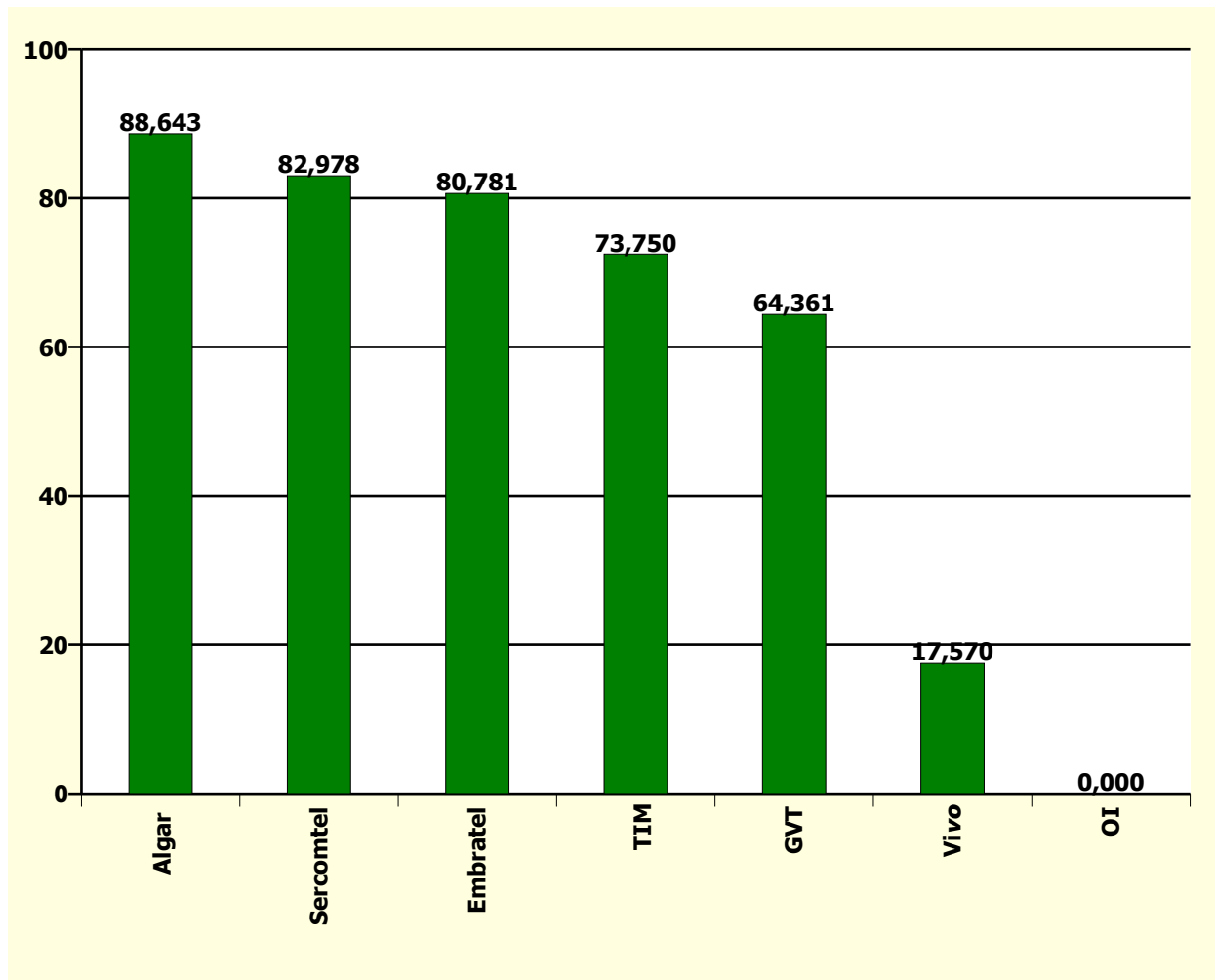
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas em Até 5 dias (b)	Taxa Resolvidas Até 5 dias (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas em até 5 dias (h) ((100-c)/(100-d))*e
Algar	309	251	81,494	6,169
Embratel	9.836	8.083	82,178	5,941
GVT	7.674	6.524	85,337	0,000
Oi	63.353	30.933	48,853	17,049
Sercomtel	72	56	77,778	7,407
Vivo	20.292	11.830	58,256	13,915
TIM	510	437	85,687	0,000

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

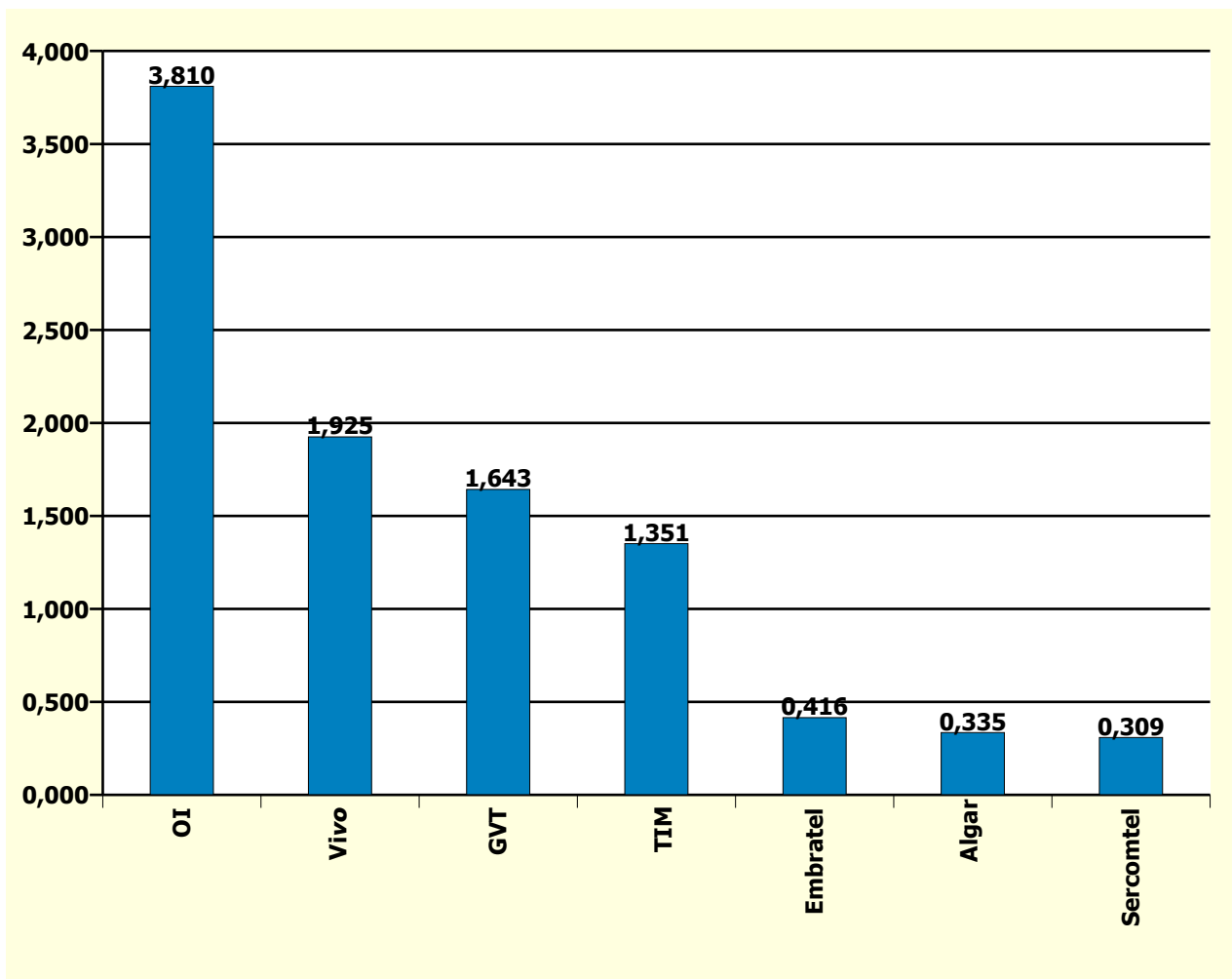
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (i) ((100-c)/(100-d))*e
Algar	493	490	99,391	0,000
Embratel	19.328	19.198	99,327	0,000
GVT	12.390	12.328	99,532	0,000
Oi	99.313	98.689	99,372	0,000
Sercomtel	149	149	100,000	0,000
Vivo	32.803	29.771	90,756	18,488
TIM	1.098	1.090	99,271	0,000

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

Holding	Índice de Desempenho no Atendimento
Algar	88,643
Sercomtel	82,978
Embratel	80,781
TIM	73,750
GVT	64,361
Vivo	17,570
OI	0,000



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Acessos em Serviço
OI	3,810
Vivo	1,925
GVT	1,643
TIM	1,351
Embratel	0,416
Algar	0,335
Sercomtel	0,309



Nº de Assinantes: 45.117.964

Nº de Reclamações: 102.046

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

Base de acessos em serviço referente ao mês anterior.