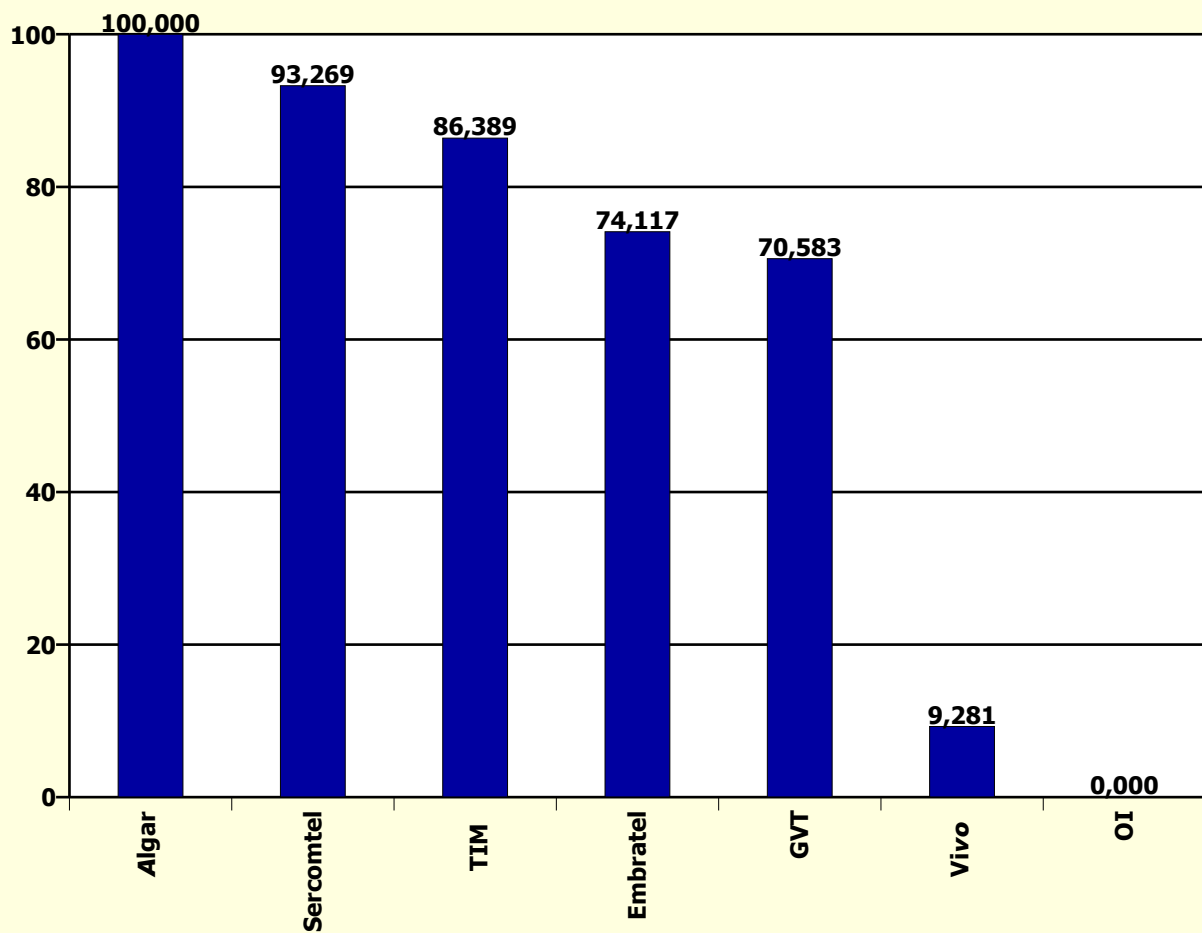


Holding	Pontuação Inicial (j)	Fator Reclamações (f)	Fator Reabertas (g)	Fator Resolvidas em Até 5 dias (h)	Fator Resolvidas no Ano (i)	Total STFC (j-f-g-h-i)
Algar	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,00
Embratel	100	15,139	0,000	6,522	4,222	74,117
GVT	100	29,417	0,000	0,000	0,000	70,583
Oi	100	90,278	0,000	17,002	0,000	0,000
Sercomtel	100	0,000	6,731	0,000	0,000	93,269
Vivo	100	37,778	5,959	10,779	36,203	9,281
TIM	100	13,611	0,000	0,000	0,000	86,389



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	297	926.815	0,320	0,000
Embratel	10.712	11.833.299	0,905	15,139
GVT	6.675	4.703.405	1,419	29,417
Oi	57.749	15.996.745	3,610	90,278
Sercomtel	66	234.833	0,281	0,000
Vivo	18.082	10.510.807	1,720	37,778
TIM	471	554.403	0,850	13,611

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	296	17	5,743	0,000
Embratel	10.370	796	7,676	0,000
GVT	6.606	436	6,600	0,000
OI	47.108	3.242	6,882	0,000
Sercomtel	65	7	10,769	6,731
Vivo	13.487	1.286	9,535	5,959
TIM	429	29	6,760	0,000

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

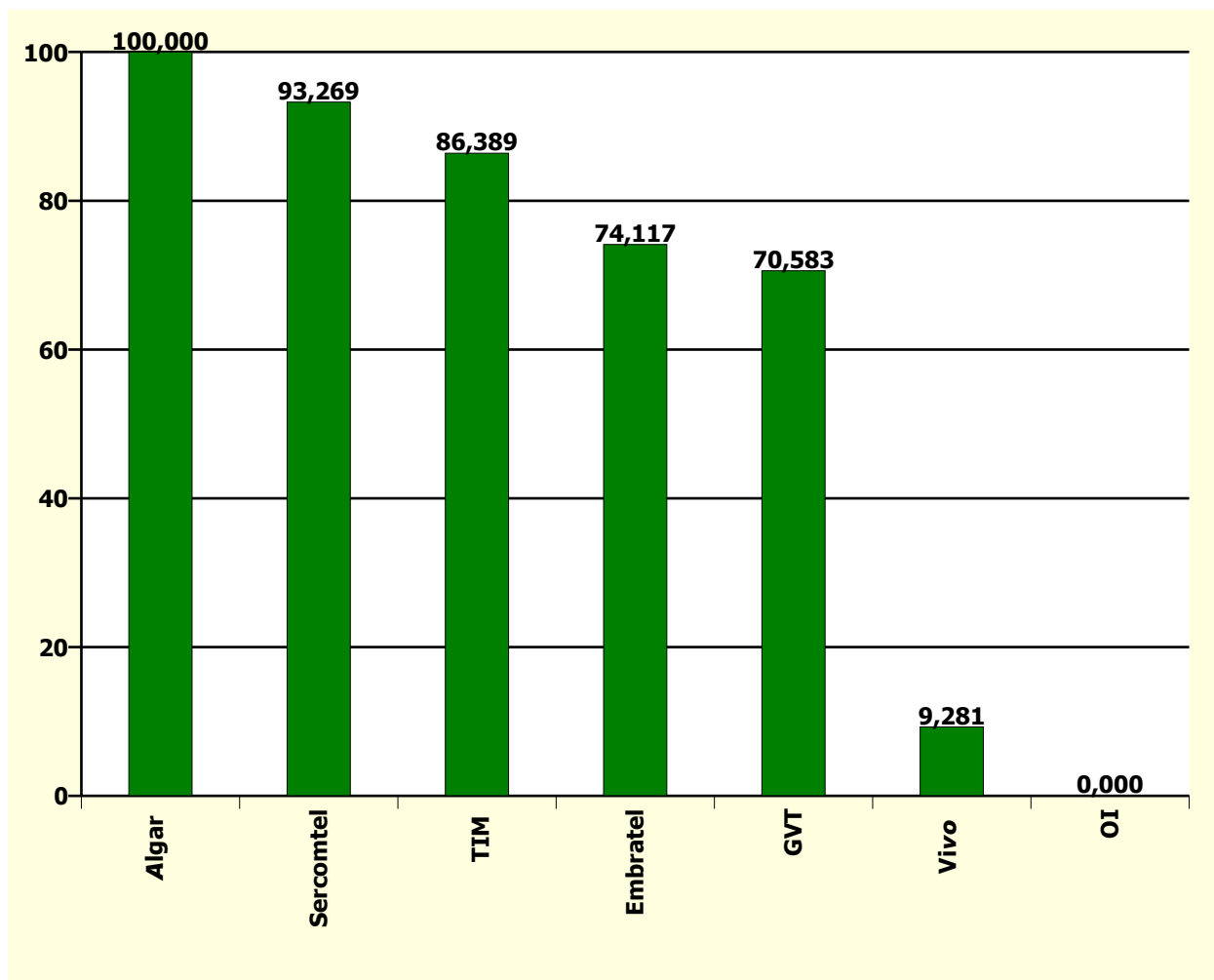
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas em Até 5 dias (b)	Taxa Resolvidas Até 5 dias (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas em até 5 dias (h) ((100-c)/(100-d))*e
Algar	297	258	86,869	0,000
Embratel	10.712	8.616	80,433	6,522
GVT	6.675	5.800	86,891	0,000
Oi	57.749	28.293	48,993	17,002
Sercomtel	66	59	89,394	0,000
Vivo	18.082	12.235	67,664	10,779
TIM	471	402	85,350	0,000

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

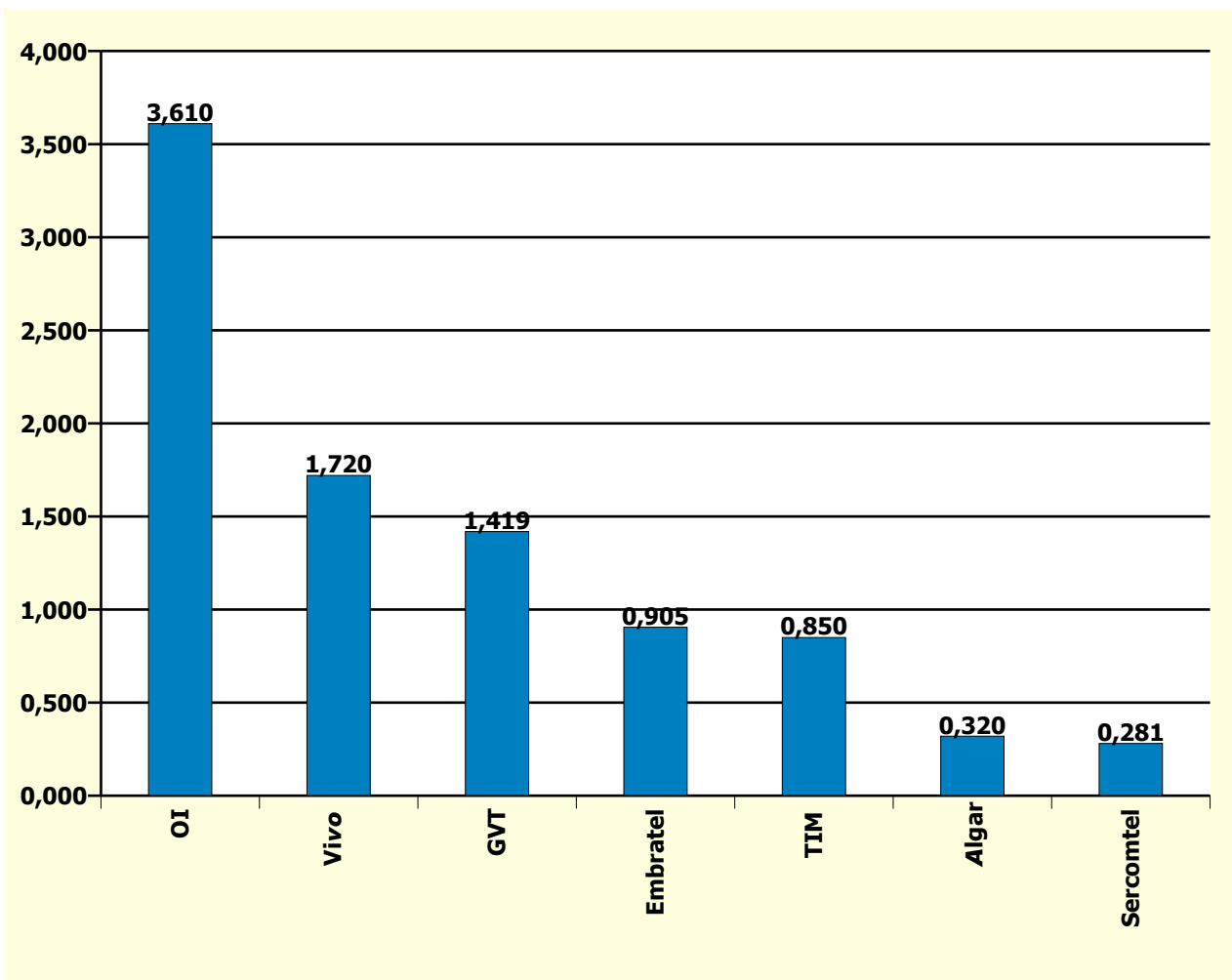
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (i) ((100-c)/(100-d))*e
Algar	685	684	99,854	0,000
Embratel	25.628	25.087	97,889	4,222
GVT	16.454	16.435	99,885	0,000
OI	134.437	133.763	99,499	0,000
Sercomtel	180	180	100,000	0,000
Vivo	44.703	36.611	81,898	36,203
TIM	1.351	1.343	99,408	0,000

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

Holding	Índice de Desempenho no Atendimento
Algar	100,000
Sercomtel	93,269
TIM	86,389
Embratel	74,117
GVT	70,583
Vivo	9,281
OI	0,000



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Acessos em Serviço
OI	3,610
Vivo	1,720
GVT	1,419
Embratel	0,905
TIM	0,850
Algar	0,320
Sercomtel	0,281



Nº de Assinantes: 44.760.307

Nº de Reclamações: 94.052

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

Base de acessos em serviço referente ao mês anterior.