

## Referências bibliográficas

AMATO NETO, J. **Desintegração vertical, “terceirização” e o novo padrão de relacionamento entre empresas: O caso do complexo automobilístico brasileiro.** Tese (doutorado) – Escola Politécnica da Universidade de São Paulo. Departamento de Engenharia de Produção. 236p. São Paulo, 1993.

ANDERSON, J. C.; NARUS, J. A. A model of distribution firm and manufacturer firm working partnerships. **Journal of Marketing.** v. 54, jan., pp. 42 – 58, 1990.

BARRATT, M.; OLIVEIRA, A. Exploring the experiences of collaborative planning initiatives. **International Journal of Physical Distribution & logistics management.** v. 31, n. 4, pp. 30 – 42, 2001.

BERRY, L. L. Relationship marketing of services: growing interest, emerging perspectives. **Journal of the Academy of Marketing science.** v. 23, n. 4, pp. 236 – 245, 1995.

CHISNALL, P. **Marketing research: Analysis and measurement.** McGraw-Hill, 1973.

CLARO, D. P.; CLARO, P. B. O. Gerenciando relacionamentos colaborativos com fornecedores. **Revista de Administração de Empresas da FGV.** v. 44, n. 4, p.68-79, 2004.

CLARO, D. P.; CLARO, P. B. de O.; ZYLBERSZTAJN, D. Relationship marketing strategies: when buyer and supplier follow different strategies to achieve performance. **Revista de Administração Contemporânea – RAC.** v. 9, p. 35-60, 2005.

CROTTS, J. C.; TURNER, G. B. Determinants of intra-firm trust in buyer-seller relationships in the international travel trade. **International Journal of Contemporary Hospitality Management.** Bradford, v. 11, n. 2/3, p. 116-123, 1999.

ELLRAM, L. M.; HENDRICK, T. E. partnering characteristics: a dyadic perspective. **Journal of Business Logistics.** v. 16, n. 1, pp. 41 – 64, 1995.

FRANKEL, R.; WHIPPLE, J. S.; FRAYER, D. J. Formal versus informal contracts: achieving alliance success. **International Journal of Physical Distribution & Logistics Management.** v. 26, n. 3, pp. 47 – 63, 1996.

GADDE, L.; HAKANSSON, H. **Supply network strategies.** West Sussex: John Willey & Sons Ltd, 2001.

GANESAN, S. Determinants of long – term orientation in buyer – seller relationships. **Journal of Marketing.** v. 58, n. 2, pp. 1 – 19, 1994.

GIOSA, L. A. **Terceirização: uma abordagem estratégica.** São Paulo: Ed. Pioneira, 1997.

HEIDE, J. B.; JOHN, G. Do norms matter in marketing relationships?. **Journal of Marketing**. v. 56, n. 1, n. 2, pp. 32 – 44, 1992.

HOFFMAN, K.; KAPLYNSKY, R. **Driving Force: The global restructuring of technology, Labor and Investment in the Automobile and components industries**. Westview, Boulder, 1988.

LAGERAK, F. Effects of market orientation on the behaviors of salespersons and purchasers, channel relationships, and performance of manufactures. **International Journal of Research in Marketing**. v. 18, feb., pp. 221 -234, 2001.

LEE, H. L.; PADMANABHAN, V.; WHANG, S. Information distortion in a supply chain: the bullwhip effect. **Management Science**. v. 43, n. 3, pp. 373 – 387, 1997.

LUSCH, R. F.; BROWN, J. R. Interdependency, contracting and relational behavior in market channels. **Journal of Marketing**. v. 60, n. 4, pp. 19 – 38, 1996.

McCARTHY, S.; GOLICIC, S. Implementing collaborative planning to improve supply chain performance. **International Journal of Physical Distribution and Logistics Management**. v. 32, n. 6, pp. 431 – 454, 2001.

MENTZER, J. T.; FOGGIN, J. H.; GOLICIC, S. L. Collaboration: the enablers, impediments and benefits. **Supply Chain Management Review**. v. 4, n. 4, pp. 52 – 57, 2000.

MORGAN, R. H.; HUNT, S. D. The commitment – trust theory of relationships marketing. **Journal of Marketing**. v. 58, n. 3, jul., pp. 20 – 38, 1994.

MOHR, J., SPEKMAN, R. Characteristics of partnerships success; partnership attributes, communication behavior, and conflict resolution techniques. **Strategic Management Journal**. v. 15, n. 2, pp. 135 – 152, 1994.

PIGATTO, G.; ALCÂNTARA, R. L. C. Relacionamento colaborativo no canal de distribuição; uma matriz para análise. **Revista Gestão & Produção**. v. 14, n. 1, p. 155 – 167, jan / abr., 2007.

QUEIROZ, C. A. R. S. **Manual de terceirização: onde podemos errar no desenvolvimento e na implantação dos projetos e quais são os caminhos do sucesso**. São Paulo: STS, 1998.

ROBBINS, S. P. **Administração de mudanças e perspectivas**. São Paulo. Saraiva, 2000.

RUDUIT, S. Relações interfirmas e emprego na rede de empresas: a experiência de externalização de uma empresa no setor de telecomunicações. **Sociologias**. Porto Alegre, n. 8, 2002. Disponível em: [www.scielo.br/scielo](http://www.scielo.br/scielo). Acesso em: 05 Dez 2006.

SIMATUPANG, T. M.; SRIDHARAM, R. The collaboration index; a measure for supply chain collaboration. **International Journal of Physical Distribution & Logistics Management**. v. 35, n. 1, pp. 44 – 62, 2005.

SIMATUPANG, T. M.; SRIDHARAM, R. The collaboration supply chain. **International Journal of Logistics Management**. v. 3, n. 1, pp. 15 – 30, 2002.

SIMATUPANG, T. M.; WRIGHT, A. C.; SRIDHARAN, R. Applying the theory of constraints to supply chain collaboration. **Supply Chain Management: An International Journal**. v. 9, pp. 57 – 70, 2004.

SPEKMAN, R. E. Strategic supplier selection: understanding long – term buyer relationships. **Business Horizons**. July / august, pp. 75 – 81, 1988.

VIEIRA, J. G. V. **Avaliação do estado de colaboração logística entre indústria de bens de consumo e redes de varejo supermercadista**. Ed. Ver. 222p. + apêndice. São Paulo, 2006.

WERNECK, H. Reestruturação Produtiva e desestruturação do mundo do trabalho. **Revista Economia & Gestão**. Belo Horizonte. v.2, n. 3. p. 9 – 35. jan / jun., 2002.

ZAHEER, A; MCEVILY, B.; PERRONE, V. Does trust matter? Exploring the effects of interorganizational and interpersonal trust on performance. **Organization Science**. v. 9, n. 2, pp. 141 – 159, 1998.

ZAND, D. E. Trust and managerial problem solving. **Administrative Science Quarterly**. v. 17, n. 2, jun., pp. 229 – 239, 1972.

## Apêndice I – Questionário Estruturado

### QUESTIONÁRIO DE PESQUISA

A presente pesquisa acadêmica tem como objetivo aprofundar conhecimentos a respeito da parceria entre a Companhia de telefonia e empresas terceiras. Este trabalho está sendo desenvolvido pelo estudante de mestrado Júlio César Pereira de Oliveira do Programa de Pós-Graduação de Engenharia de Produção da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC – RIO) sob a orientação do professor Leonardo Junqueira Lustosa.

Preenchendo este instrumento, você estará fornecendo informações que avaliadas conjuntamente, irão propiciar um documento sumariando as percepções dos participantes e permitindo medir o nível de colaboração entre as partes. Suas opiniões individuais não serão desvendadas e confidencia-se sigilo total das informações obtidas.

#### BLOCO 1 – CARACTERIZAÇÃO DO RESPONDENTE

Área de atuação na empresa:	
Cargo:	
Quanto tempo de experiência neste cargo:	

*Nas questões onde se pede para avaliar ou tirar conclusões sobre a empresa terceira, considere como terceira aquela empreiteira com quem você tenha mais contato.*

#### BLOCO 2 – CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA TERCEIRA

Nome da empresa terceira:	
Área de atuação da empresa terceira:	
Tempo de contrato com a Companhia:	
Porte da empresa terceira:	<input type="checkbox"/> Pequena <input type="checkbox"/> Média <input type="checkbox"/> Grande

*Nos blocos a seguir, há cinco colunas significando respectivamente:*

**CT - CONCORDO TOTALMENTE**

**C – CONCORDO**

**I - NÃO CONCORDO E NEM DISCORDO**

**D – DISCORDO**

**DT - DISCORDO TOTALMENTE**

*Marque no círculo a opção que você achar mais coerente com sua opinião no que diz respeito à relação entre a empresa de telefonia e sua terceira.*

### BLOCO 3 – QUANTO À CONFIANÇA

Questões	CT	C	I	D	DT
Eu acho que a Companhia só exige controles das terceiras quando necessários.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Acredito que a terceira responsável pela realização dos serviços (que mais me afetam diretamente) procura sempre realizá-lo de maneira eficiente e correta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Acho que a Companhia confia <sup>5</sup> demais na terceira.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Quando estou resolvendo um problema junto com uma empresa terceira, <b>não</b> tenho medo de reconhecer fraquezas da empresa, se isso for necessário para o bom entendimento com o funcionário da terceira.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Acredito que o que mais importa para resolver problemas de trabalho entre os funcionários da Companhia e da terceira é poder confiar uns nos outros	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Eu <b>não</b> me preocupo com possíveis comportamentos oportunistas das terceiras, ou seja, que os empregados da terceira possam se aproveitar da situação para tirar vantagens para sua empresa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Eu acho que, quando se trata de planejar, executar e resolver problemas dos trabalhos, a terceira sempre “faz jogo aberto”.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

<sup>5</sup> Ato de acreditar, ter confiança, acreditar nas boas intenções da empresa terceira para cumprir suas obrigações.

**BLOCO 4 – QUANTO À AÇÃO CONJUNTA**

<b>Questões</b>	<b>CT</b>	<b>C</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>DT</b>
Sempre são feitos com antecedência, o planejamento e a organização necessários para a boa execução de um serviço. Nesse planejamento os funcionários das duas empresas (Companhia e terceira) participam igualmente.	O	O	O	O	O
Eu percebo que existe por parte da Companhia e da terceira um incentivo para que todas as áreas (da empresa e da terceira) envolvidas num projeto funcionem como uma só equipe.	O	O	O	O	O
Eu acho que na hora de executar um trabalho os funcionários da terceira e da Companhia se ajudam mutuamente para que o serviço seja bem executado e cumpra o prazo.	O	O	O	O	O
Depois de realizado um serviço, é sempre feita uma avaliação, uma análise e uma discussão pela empresa e a terceira com o objetivo de evitar que problemas semelhantes voltem a ocorrer.	O	O	O	O	O
A meu ver, as decisões sobre problemas de um trabalho são tomadas em conjunto pela Companhia e terceira sempre que afetem as duas empresas.	O	O	O	O	O
A meu ver, é fácil colocar em prática as decisões tomadas entre a empresa e sua terceira visando resolver um problema.	O	O	O	O	O

**BLOCO 5 – QUANTO À FLEXIBILIDADE**

<b>Questões</b>	<b>CT</b>	<b>C</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>DT</b>
Eu acredito que a terceira está adaptada a mudanças relacionadas a um determinado trabalho ou serviço.	O	O	O	O	O
Eu acho que a Companhia reage bem, aceitando negociar quando a terceira sente necessidade de mudar o cronograma ou especificações do trabalho. Ou seja, estender prazos e fazer pequenas alterações no serviço combinado.	O	O	O	O	O
Eu acredito que a Companhia é flexível quando há necessidade de aumentar o número ou a quantidade de algum recurso, seja ele físico ou humano devido a imprevistos nos serviços.	O	O	O	O	O
Eu acredito que a terceira é flexível quando há necessidade de reduzir o número ou a quantidade de algum recurso, seja ele físico ou humano, devido a imprevistos relacionados a um projeto ou tarefa.	O	O	O	O	O

**BLOCO 6 – QUANTO AO COMPROMETIMENTO**

<b>Questões</b>	<b>CT</b>	<b>C</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>DT</b>
Eu acho que as soluções dadas para problemas entre a Companhia e terceira são <b>sempre</b> realizadas no prazo combinado com a terceira.	O	O	O	O	O
Eu acredito que há interesse das terceiras no atendimento das exigências contratuais e, para isso, elas se esforçam.	O	O	O	O	O
A meu ver a Companhia disponibiliza materiais, equipamentos e pessoal necessários para a realização de um serviço pela terceira sempre dentro do prazo e de modo satisfatório.	O	O	O	O	O
Eu acho que a terceira busca atingir os objetivos do serviço tanto quanto à própria Companhia se esforçaria porque ela deseja renovar o contrato.	O	O	O	O	O

**BLOCO 7 – QUANTO AO INVESTIMENTO EM ATIVO ESPECÍFICO**

<b>Questões</b>	<b>CT</b>	<b>C</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>DT</b>
Eu acredito que a Companhia tem interesse em dedicar esforço e investir em sua boa relação com a terceira para não ter que começar tudo de novo com outra empreiteira.	O	O	O	O	O
Eu acho que se a Companhia terminar o contrato com a terceira os equipamentos e materiais que a terceira adquiriu para os serviços na empresa <b>não</b> poderão ser facilmente utilizados em contratos com outras empresas.	O	O	O	O	O
A meu ver, a Companhia investe pesadamente em programas de aperfeiçoamento e treinamento para os funcionários da terceira.	O	O	O	O	O

**BLOCO 8 – QUANTO AO GRAU DE COMUNICAÇÃO**

<b>Questões</b>	<b>CT</b>	<b>C</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>DT</b>
Eu acredito que todas as informações necessárias para a realização de um determinado serviço são compartilhadas de maneira eficiente entre a Companhia e a terceira.	O	O	O	O	O
A meu ver, as trocas de informações entre os setores da Companhia e terceira são boas. Isto é, não há problemas de comunicação entre elas.	O	O	O	O	O
Eu acho que para as discussões com as terceiras obterem melhor resultado no que diz respeito à resolução de problemas de serviços, a empresa e a terceira deveriam fazer um “jogo mais aberto”.	O	O	O	O	O

**BLOCO 9 – QUANTO AO GRAU DE INTERDEPENDENCIA**

Questões	CT	C	I	D	DT
Eu acho que se a Companhia cancelar o contrato com a terceira ela não poderá facilmente e rapidamente contratar outra.	O	O	O	O	O
Eu vejo que para realizar os serviços para a empresa, a terceira precisa da competência técnica que a Companhia fornece a ela.	O	O	O	O	O

**BLOCO 10 – QUANTO AO GRAU DE PODER**

Questões	CT	C	I	D	DT
Eu acho que a Companhia não precisa ficar consultando ou ouvindo a terceira sobre os serviços encomendados. “Ela manda e a terceira obedece sem precisar de conversa”.	O	O	O	O	O
Eu acho que a Companhia consegue exigir mais do que normalmente a terceira estaria disposta a fazer.	O	O	O	O	O
Parece-me que quando há desentendimento entre Companhia e terceira, a terceira sempre cede, mesmo quando ela tem razão.	O	O	O	O	O

**BLOCO 11 – QUANTO À SOLUÇÃO CONFLITOS**

Questões	CT	C	I	D	DT
Sempre são realizadas reuniões envolvendo a Companhia e a empresa terceira para discutir e resolver desacordos.	O	O	O	O	O
Eu acho que a empresa procura saber dos fatos que possam ter levado a uma situação de conflito <sup>6</sup> com a terceira.	O	O	O	O	O
A meu ver, os conflitos entre Companhia e terceiras <b>não</b> são sempre os mesmos.	O	O	O	O	O
Eu acho que a solução de conflitos entre a Companhia e a terceira são resolvidos com a mesma facilidade e rapidez com que seriam se todos fossem da Companhia.	O	O	O	O	O

**Obrigado pela participação!**

<sup>6</sup> Entenda por conflito o mesmo que desentendimentos, desacordos ou simples divergências que possa ocorrer na relação Oi e terceira.

## Apêndice II – Indicadores de desempenho da empresa “A”

FATOR DE QUALIDADE DE DESEMPENHO – FQD – Empresa “A”								
Cód	Segmento	Produto	Descrição	Prazo	Unid	C	LC	META
1	RES	LA	TX. ATENDIMENTO DE REPARO NO PRAZO LA	24	H	>		98,00%
1	RES	LA	TX. ATENDIMENTO DE REPARO NO PRAZO LA	24	H	>		98,00%
2	NRES	LA	TX. ATENDIMENTO DE REPARO NO PRAZO LA	8	H	>		98,00%
2	NRES	LA	TX. ATENDIMENTO DE REPARO NO PRAZO LA	8	H	>		98,00%
3	UP	LA	TX. ATENDIMENTO DE REPARO NO PRAZO LA	2	H	>		98,00%
3	UP	LA	TX. ATENDIMENTO DE REPARO NO PRAZO LA	2	H	>		98,00%
4	RES	LA	TX. ATENDIMENTO DE REPARO NO PRAZO MÁXIMO LA	48	H	>		100,00%
4	RES	LA	TX. ATENDIMENTO DE REPARO NO PRAZO MÁXIMO LA	48	H	>		100,00%
5	NRES	LA	TX. ATENDIMENTO DE REPARO NO PRAZO MÁXIMO LA	24	H	>		100,00%
5	NRES	LA	TX. ATENDIMENTO DE REPARO NO PRAZO MÁXIMO LA	24	H	>		100,00%
6	UP	LA	TX. ATENDIMENTO DE REPARO NO PRAZO MÁXIMO LA	6	H	>		100,00%
6	UP	LA	TX. ATENDIMENTO DE REPARO NO PRAZO MÁXIMO LA	6	H	>		100,00%
7	TODOS	LA	TX. RECLAMAÇÃO DE DEFEITO POR 100 ACESSOS LA	NT	NT	<		1,20%
7	TODOS	LA	TX. RECLAMAÇÃO DE DEFEITO POR 100 ACESSOS LA	NT	NT	<		1,20%
8	RES	LA	TX. MUDANÇA DE ENDEREÇO NO PRAZO LA	3	DIAS	>		98,00%
8	RES	LA	TX. MUDANÇA DE ENDEREÇO NO PRAZO LA	3	DIAS	>		98,00%
9	NRES	LA	TX. MUDANÇA DE ENDEREÇO NO PRAZO LA	24	H	>		98,00%
9	NRES	LA	TX. MUDANÇA DE ENDEREÇO NO PRAZO LA	24	H	>		98,00%
10	UP	LA	TX. MUDANÇA DE ENDEREÇO NO PRAZO LA	6	H	>		98,00%
10	UP	LA	TX. MUDANÇA DE ENDEREÇO NO PRAZO LA	6	H	>		98,00%
11	RES	LA	TX. MUDANÇA DE ENDEREÇO NO PRAZO MÁXIMO LA	10	DIAS	>		100,00%
11	RES	LA	TX. MUDANÇA DE ENDEREÇO NO PRAZO MÁXIMO LA	10	DIAS	>		100,00%
12	NRES	LA	TX. MUDANÇA DE ENDEREÇO NO PRAZO MÁXIMO LA	72	H	>		100,00%
12	NRES	LA	TX. MUDANÇA DE ENDEREÇO NO PRAZO MÁXIMO LA	72	H	>		100,00%
13	UP	LA	TX. MUDANÇA DE ENDEREÇO NO PRAZO MÁXIMO LA	12	H	>		100,00%
13	UP	LA	TX. MUDANÇA DE ENDEREÇO NO PRAZO MÁXIMO LA	12	H	>		100,00%
14	TUP	TUP	TX. ATENDIMENTO DE REPARO NO PRAZO MÁXIMO TUP	24	H	>		100,00%
14	TUP	TUP	TX. ATENDIMENTO DE REPARO NO PRAZO MÁXIMO TUP	24	H	>		100,00%
15	TUP	TUP	TX. ATENDIMENTO DE REPARO NO PRAZO PREV. TUP	8	H	>		98,00%
15	TUP	TUP	TX. ATENDIMENTO DE REPARO NO PRAZO PREV. TUP	8	H	>		98,00%

Continuação...

FATOR DE QUALIDADE DE DESEMPENHO – FQD – Empresa “A”								
Cód	Segmento	Produto	Descrição	Prazo	Unid	C	LC	META
16	TUP	TUP	TX. ATENDIMENTO DE REPARO NO PRAZO TUP	8	H	>		98,00%
16	TUP	TUP	TX. ATENDIMENTO DE REPARO NO PRAZO TUP	8	H	>		98,00%
17	TUP	TUP	TX. RECLAMAÇÃO DE DEFEITO TUP	NT	NT	<		8,00%
17	TUP	TUP	TX. RECLAMAÇÃO DE DEFEITO TUP	NT	NT	<		8,00%
23	B2B	LA	TX. ATENDIMENTO DE REPARO NO PRAZO LA	8	H	>	5%	97,00%
24	ALTO VALOR	LA	TX. ATENDIMENTO DE REPARO NO PRAZO LA	8	H	>	5%	97,00%
25	MEDIO BAIXO VALOR	LA	TX. ATENDIMENTO DE REPARO NO PRAZO LA	24	H	>	5%	92,00%
26	TODAS	LA	TX. REPARO EM GARANTIA VC LA	30	DIAS	<	10%	10,64%
27	B2B	LA	TX. REINCIDÊNCIA DE REPARO VC (30 DIAS) LA	30	DIAS	<	10%	NAV
28	ALTO VALOR	LA	TX. REINCIDÊNCIA DE REPARO VC (30 DIAS) LA	30	DIAS	<	10%	NAV
29	MEDIO BAIXO VALOR	LA	TX. REINCIDÊNCIA DE REPARO VC (30 DIAS) LA	30	DIAS	<	10%	NAV
30	B2B	LA	TX. INST. NO PRAZO LA	3	DIAS	>	5%	NAV
31	B2C	LA	TX. INST. NO PRAZO LA	3	DIAS	>	5%	NAV
32	TODOS	VOICE NET	TX. REINCIDENCIA REPARO VOICE NET	90	DIAS	<	10%	NAV
38	TODAS	VOICE NET	TX. INSTALCAO VOICENET	4	DIAS	>	5%	98,00%
112	TODAS	LA	RECLAMACAO NO SITE ANATEL (PE) REPARO/SERVIÇO	NT	QUANT	<	10%	282
113	TODAS	LA	ENTRADA VISÃO CLIENTE (PE + Furto)	NT	QUANT	<	10%	98444
124	TUP	TUP	PERCENTUAL DE TUP EM FALHA			<	10%	NAV
125	TUP	TUP	PERCENTUAL DE PLANA ATIVA			>	10%	NAV
128	TODOS	VOICE NET	TX. REPARO EM GARANTIA VOICE NET	30	DIAS	<	10%	NAV
129	TODOS	VOICE NET	TX. REPARO NO PRAZO VOICE NET	8	H	>	10%	NAV

## Apêndice III – Indicadores de desempenho da empresa “B”

Indicadores de Desempenho da Qualidade - Empresa "B"		
INDICADORES PREVISTOS EM CONTRATO	SEGMENTO	METAS
A.1 - (TMRE) TEMPO MÉDIO DE REPARO CIRCUITO LOCAL, VOZ AVANÇADA, TC ISDN E ROTEADOR	KA	2:00 h
	TOP + GC	3:00 h
	EMP	4:00 h
	ATC	4:00 h
A.2 - (TMRE) TEMPO MÉDIO DE REPARO CIRCUITO INTERURBANO E INTERESTADUAL	KA	3:00 h
	TOP + GC	4:00 h
	EMP	4:00 h
	ATC	5:00 h
A.3 - (TREP) TAXA DE REPARO EXECUTADO NO PRAZO	KA	95,00%
	TOP + GC	90,00%
	EMP	90,00%
	ATC	90,00%
B - (TRDR) RECLAMAÇÕES REPETIDAS EM TRINTA DIAS	KA	5,00%
	TOP + GC	8,00%
	EMP	13,00%
	ATC	13,00%
C - (DSP) DISPONIBILIDADE	KA	99,99%
	TOP + GC	99,92%
	EMP	99,92%
	ATC	99,90%
D.1 - (TMES) TEMPO MÉDIO DE INSTALAÇÃO CIRCUITO LOCAL, VOZ AVANÇADA, TC ISDN E ROTEADOR, SEM IMPEDIMENTO	KA	03 d
	TOP + GC	04 d
	EMP	05 d
	ATC	05 d
D.2 - (TMES) TEMPO MÉDIO INSTALAÇÃO CIRCUITO INTERURBANO E INTERESTADUAL SEM IMPEDIMENTO	KA	04 d
	TOP + GC	07 d
	EMP	08 d
	ATC	08 d
D.3 - (TSEP) TAXA DE SERVIÇO EXECUTADO NO PRAZO	KA	98,00%
	TOP + GC	96,00%
	EMP	95,00%
	ATC	95,00%
DESCUMPRIMENTO DE CLÁUSULA CONTRATUAL	MT	100%
	REAL.	NA

## Apêndice IV – Indicadores de desempenho da empresa “C”

RELATÓRIO DE ACEITAÇÃO DOS INDICADORES DE PERFORMANCE BÁSICA						
COD	SEGMENTO	PRODUTO	ANUM	DESCRICAÇÃO	C	META
1	RES	LA	21	TX. ATENDIMENTO DE REPARO NO PRAZO LA	>	98,00%
1	RES	LA	22	TX. ATENDIMENTO DE REPARO NO PRAZO LA	>	98,00%
1	RES	LA	24	TX. ATENDIMENTO DE REPARO NO PRAZO LA	>	98,00%
2	NRES	LA	21	TX. ATENDIMENTO DE REPARO NO PRAZO LA	>	98,00%
2	NRES	LA	22	TX. ATENDIMENTO DE REPARO NO PRAZO LA	>	98,00%
2	NRES	LA	24	TX. ATENDIMENTO DE REPARO NO PRAZO LA	>	98,00%
3	UP	LA	21	TX. ATENDIMENTO DE REPARO NO PRAZO LA	>	98,00%
3	UP	LA	22	TX. ATENDIMENTO DE REPARO NO PRAZO LA	>	98,00%
3	UP	LA	24	TX. ATENDIMENTO DE REPARO NO PRAZO LA	>	98,00%
4	RES	LA	21	TX. ATENDIMENTO DE REPARO NO PRAZO MÁXIMO LA	>	100,00%
4	RES	LA	22	TX. ATENDIMENTO DE REPARO NO PRAZO MÁXIMO LA	>	100,00%
4	RES	LA	24	TX. ATENDIMENTO DE REPARO NO PRAZO MÁXIMO LA	>	100,00%
5	NRES	LA	21	TX. ATENDIMENTO DE REPARO NO PRAZO MÁXIMO LA	>	100,00%
5	NRES	LA	22	TX. ATENDIMENTO DE REPARO NO PRAZO MÁXIMO LA	>	100,00%
5	NRES	LA	24	TX. ATENDIMENTO DE REPARO NO PRAZO MÁXIMO LA	>	100,00%
6	UP	LA	21	TX. ATENDIMENTO DE REPARO NO PRAZO MÁXIMO LA	>	100,00%
6	UP	LA	22	TX. ATENDIMENTO DE REPARO NO PRAZO MÁXIMO LA	>	100,00%
6	UP	LA	24	TX. ATENDIMENTO DE REPARO NO PRAZO MÁXIMO LA	>	100,00%
7	TODOS	LA	21	TX. RECLAMAÇÃO DE DEFEITO POR 100 ACESSOS LA	<	1,30%
7	TODOS	LA	22	TX. RECLAMAÇÃO DE DEFEITO POR 100 ACESSOS LA	<	1,30%
7	TODOS	LA	24	TX. RECLAMAÇÃO DE DEFEITO POR 100 ACESSOS LA	<	1,30%
8	RES	LA	21	TX. MUDANÇA DE ENDEREÇO NO PRAZO LA	>	98,00%
8	RES	LA	22	TX. MUDANÇA DE ENDEREÇO NO PRAZO LA	>	98,00%
8	RES	LA	24	TX. MUDANÇA DE ENDEREÇO NO PRAZO LA	>	98,00%
9	NRES	LA	21	TX. MUDANÇA DE ENDEREÇO NO PRAZO LA	>	98,00%
9	NRES	LA	22	TX. MUDANÇA DE ENDEREÇO NO PRAZO LA	>	98,00%
9	NRES	LA	24	TX. MUDANÇA DE ENDEREÇO NO PRAZO LA	>	98,00%
10	UP	LA	21	TX. MUDANÇA DE ENDEREÇO NO PRAZO LA	>	98,00%
10	UP	LA	22	TX. MUDANÇA DE ENDEREÇO NO PRAZO LA	>	98,00%
10	UP	LA	24	TX. MUDANÇA DE ENDEREÇO NO PRAZO LA	>	98,00%
11	RES	LA	21	TX. MUDANÇA DE ENDEREÇO NO PRAZO MÁXIMO LA	>	100,00%
11	RES	LA	22	TX. MUDANÇA DE ENDEREÇO NO PRAZO MÁXIMO LA	>	100,00%
11	RES	LA	24	TX. MUDANÇA DE ENDEREÇO NO PRAZO MÁXIMO LA	>	100,00%

Continuação...

+RELATÓRIO DE ACEITAÇÃO DOS INDICADORES DE PERFORMANCE BÁSICA						
COD	SEGMENTO	PRODUTO	ANUM	DESCRICAO	C	META
12	NRES	LA	21	TX. MUDANÇA DE ENDEREÇO NO PRAZO MÁXIMO LA	>	100,00%
12	NRES	LA	22	TX. MUDANÇA DE ENDEREÇO NO PRAZO MÁXIMO LA	>	100,00%
12	NRES	LA	24	TX. MUDANÇA DE ENDEREÇO NO PRAZO MÁXIMO LA	>	100,00%
13	UP	LA	21	TX. MUDANÇA DE ENDEREÇO NO PRAZO MÁXIMO LA	>	100,00%
13	UP	LA	22	TX. MUDANÇA DE ENDEREÇO NO PRAZO MÁXIMO LA	>	100,00%
13	UP	LA	24	TX. MUDANÇA DE ENDEREÇO NO PRAZO MÁXIMO LA	>	100,00%
14	TUP	TUP	21	TX. ATENDIMENTO DE REPARO NO PRAZO MÁXIMO TUP	>	100,00%
14	TUP	TUP	22	TX. ATENDIMENTO DE REPARO NO PRAZO MÁXIMO TUP	>	100,00%
14	TUP	TUP	24	TX. ATENDIMENTO DE REPARO NO PRAZO MÁXIMO TUP	>	100,00%
15	TUP	TUP	21	TX. ATENDIMENTO DE REPARO NO PRAZO PREV. TUP	>	98,00%
15	TUP	TUP	22	TX. ATENDIMENTO DE REPARO NO PRAZO PREV. TUP	>	98,00%
15	TUP	TUP	24	TX. ATENDIMENTO DE REPARO NO PRAZO PREV. TUP	>	98,00%
16	TUP	TUP	21	TX. ATENDIMENTO DE REPARO NO PRAZO TUP	>	98,00%
16	TUP	TUP	22	TX. ATENDIMENTO DE REPARO NO PRAZO TUP	>	98,00%
16	TUP	TUP	24	TX. ATENDIMENTO DE REPARO NO PRAZO TUP	>	98,00%
17	TUP	TUP	21	TX. RECLAMAÇÃO DE DEFEITO TUP	<	8,00%
17	TUP	TUP	22	TX. RECLAMAÇÃO DE DEFEITO TUP	<	8,00%
17	TUP	TUP	24	TX. RECLAMAÇÃO DE DEFEITO TUP	<	8,00%
18	BBU	FO		TX. REPARO NO PRAZO MÁXIMO - FIBRA ÓPTICA	>	100,00%
19	BBR	FO		TX. REPARO NO PRAZO MÁXIMO - FIBRA ÓPTICA	>	100,00%
20	BBF	FO		TX. REPARO NO PRAZO MÁXIMO - FIBRA ÓPTICA	>	100,00%
21	BBO	FO		TX. REPARO NO PRAZO MÁXIMO - FIBRA ÓPTICA	>	100,00%
22	RD/IU	FO		TX. REPARO NO PRAZO MÁXIMO - FIBRA ÓPTICA	>	100,00%

INDICADORES DE PERFORMANCE OPERACIONAL – IQF				
Cod	Descrição	Segmento	Produto	META
23	TX. ATENDIMENTO DE REPARO NO PRAZO LA	B2B	LA	98,00%
24	TX. ATENDIMENTO DE REPARO NO PRAZO LA	ALTO VALOR	LA	96,00%
25	TX. ATENDIMENTO DE REPARO NO PRAZO LA	DEMAIS CLIENTES	LA	98,00%
26	TX. REPARO EM GARANTIA VC LA (B2C)	B2C	LA	15,91%
27	TX. REINCIDÊNCIA DE REPARO VC (90 DIAS) LA	B2B	LA	21,07%
28	TX. REINCIDÊNCIA DE REPARO VC (90 DIAS) LA	ALTO VALOR	LA	22,05%
29	TX. REINCIDÊNCIA DE REPARO VC (90 DIAS) LA	DEMAIS CLIENTES	LA	21,00%
30	TX. INST. NO PRAZO VC LA	B2B	LA	97,00%
31	TX. INST. NO PRAZO VC LA	B2C	LA	95,50%
32	TX. ATENDIMENTO DE REPARO NO PRAZO VC BDI	TUP	TUP	85,00%
33	TX. ATENDIMENTO DE REPARO NO PRAZO VC TOPTUP	TUP	TUP	98,00%
34	TX. RECLAMAÇÃO DE DEFEITO POR 100 ACESSOS DE TUP VC TOPTUP	TUP	TUP	6,50%
35	TX. ATENDIMENTO DE REPARO NO PRAZO VC VOICE NET	B2B	VOICE NET	98,00%

Continuação...

INDICADORES DE PERFORMANCE OPERACIONAL – IQF				
Cód	Descrição	Segmento	Produto	META
36	TX. REPARO EM GARANTIA VC VOICE NET	B2B	VOICE NET	6,80%
37	TX. REINCIDÊNCIA DE REPARO VC (90 DIAS) VOICE NET	B2B	VOICE NET	16,50%
38	TX. INST. NO PRAZO VC VOICE NET	B2B	VOICE NET	98,00%
39	TX. Atualização de Terminais Com Mais de uma Facilidade Cadastral no STC - ATUALIZAÇÃO CADASTRAL – DG	TODAS	LA	0,04%
40	TX. Atualização de Terminais Sem Facilidade Cadastral no STC - ATUALIZAÇÃO CADASTRAL – DG	TODAS	LA	0,40%
41	TX. REPARO NO PRAZO MÁXIMO - FIBRA ÓPTICA	RA	FO	100,00%
42	TX. REPARO NO PRAZO - FIBRA ÓPTICA	BBU	FO	96,00%
43	TX. REPARO NO PRAZO - FIBRA ÓPTICA	BBR	FO	96,00%
44	TX. REPARO NO PRAZO - FIBRA ÓPTICA	BBF	FO	96,00%
45	TX. REPARO NO PRAZO - FIBRA ÓPTICA	BBO	FO	96,00%
46	TX. REPARO NO PRAZO - FIBRA ÓPTICA	RD/IU	FO	96,00%
47	TX. REPARO NO PRAZO - FIBRA ÓPTICA	RA	FO	96,00%
48	TX. PREVENTIVA - FIBRA ÓPTICA	BBU	FO	90,00%
49	TX. PREVENTIVA - FIBRA ÓPTICA	BBR	FO	90,00%
50	TX. PREVENTIVA - FIBRA ÓPTICA	BBF	FO	90,00%
51	TX. PREVENTIVA - FIBRA ÓPTICA	BBO	FO	90,00%
52	TX. PREVENTIVA - FIBRA ÓPTICA	RD/IU	FO	90,00%
53	TX. PREVENTIVA - FIBRA ÓPTICA	RA	FO	90,00%