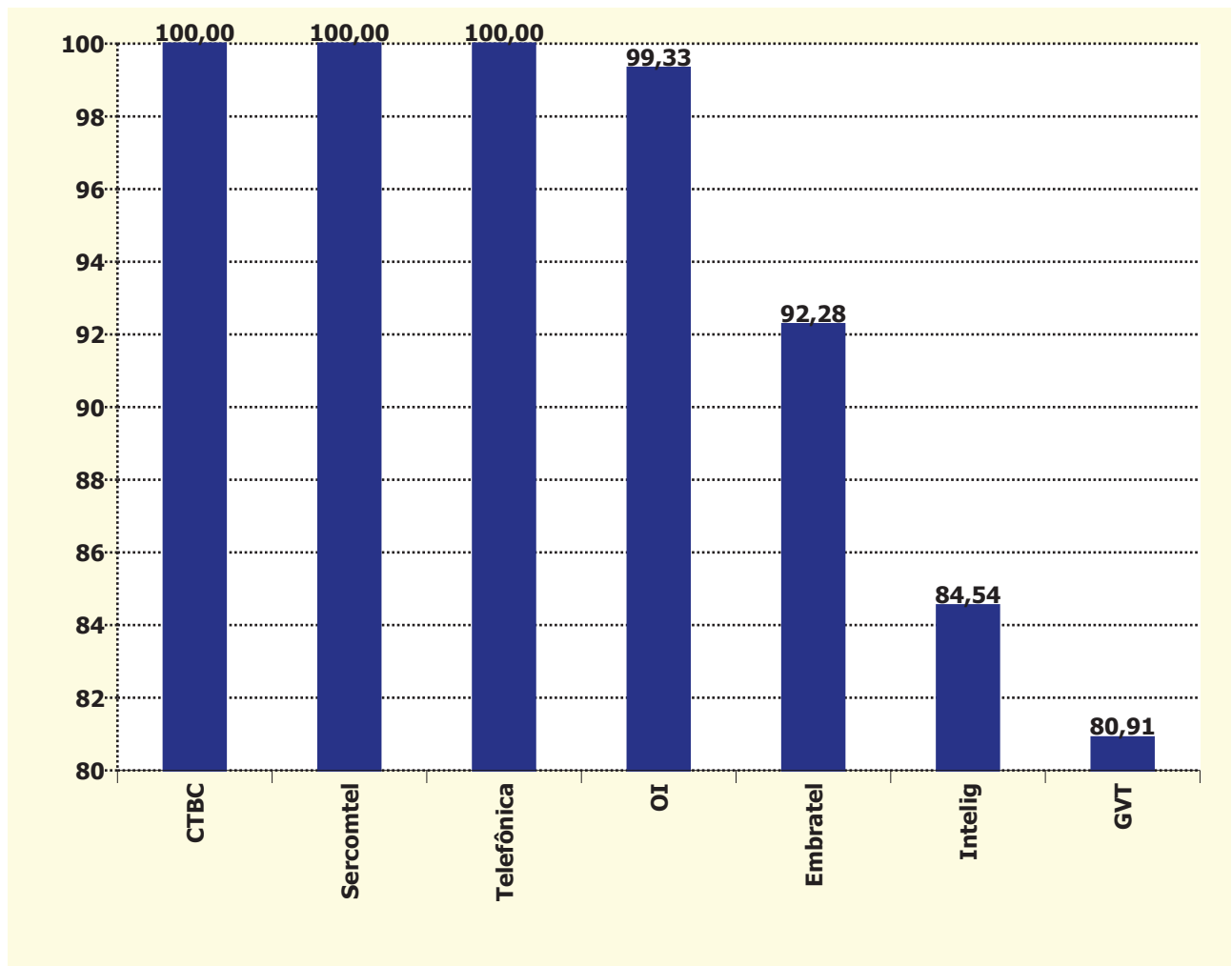


Holding	Pontuação Inicial (j)	Fator Reclamações (f)	Fator Reabertas (g)	Fator Resolvidas em Até 5 dias (h)	Fator Resolvidas no Período (i)	Total STFC (j-f-g-h-i)
CTBC	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
Sercomtel	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
Telefônica	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
OI	100	0,667	0,000	0,000	0,000	99,333
Embratel	100	5,667	0,000	0,000	2,053	92,280
Intelig	100	0,000	10,081	5,376	0,000	84,543
GVT	100	1,333	8,224	5,833	3,704	80,906



Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Quantidade de Documentos de Cobrança (b)	Índice de Reclamações (c) $(a \cdot 1000) / b$	Fator Reclamações (f) $((c-d) / d) \cdot e$
CTBC	14	734.849	0,019	0,000
Embratel	350	7.442.837	0,047	5,667
GVT	40	1.175.589	0,034	1,333
Intelig	31	2.851.622	0,011	0,000
OI	289	9.010.859	0,032	0,667
Sercomtel	2	80.613	0,025	0,000
Telefônica	74	3.275.557	0,023	0,000

Índice de Reclamações	
Meta (d)	Peso (e)
0,03	10

Holding	Quantidade de Resolvidas (a)	Quantidade de Reabertas (b)	Taxa de Reabertas (c) (b/a)*100	Fator de Reabertas (g) (c/d)*e
CTBC	14	1	7,143	0,000
Embratel	327	25	7,645	0,000
GVT	38	5	13,158	8,224
Intelig	31	5	16,129	10,081
OI	281	7	2,491	0,000
Sercomtel	2	0	0,000	0,000
Telefônica	74	1	1,351	0,000

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

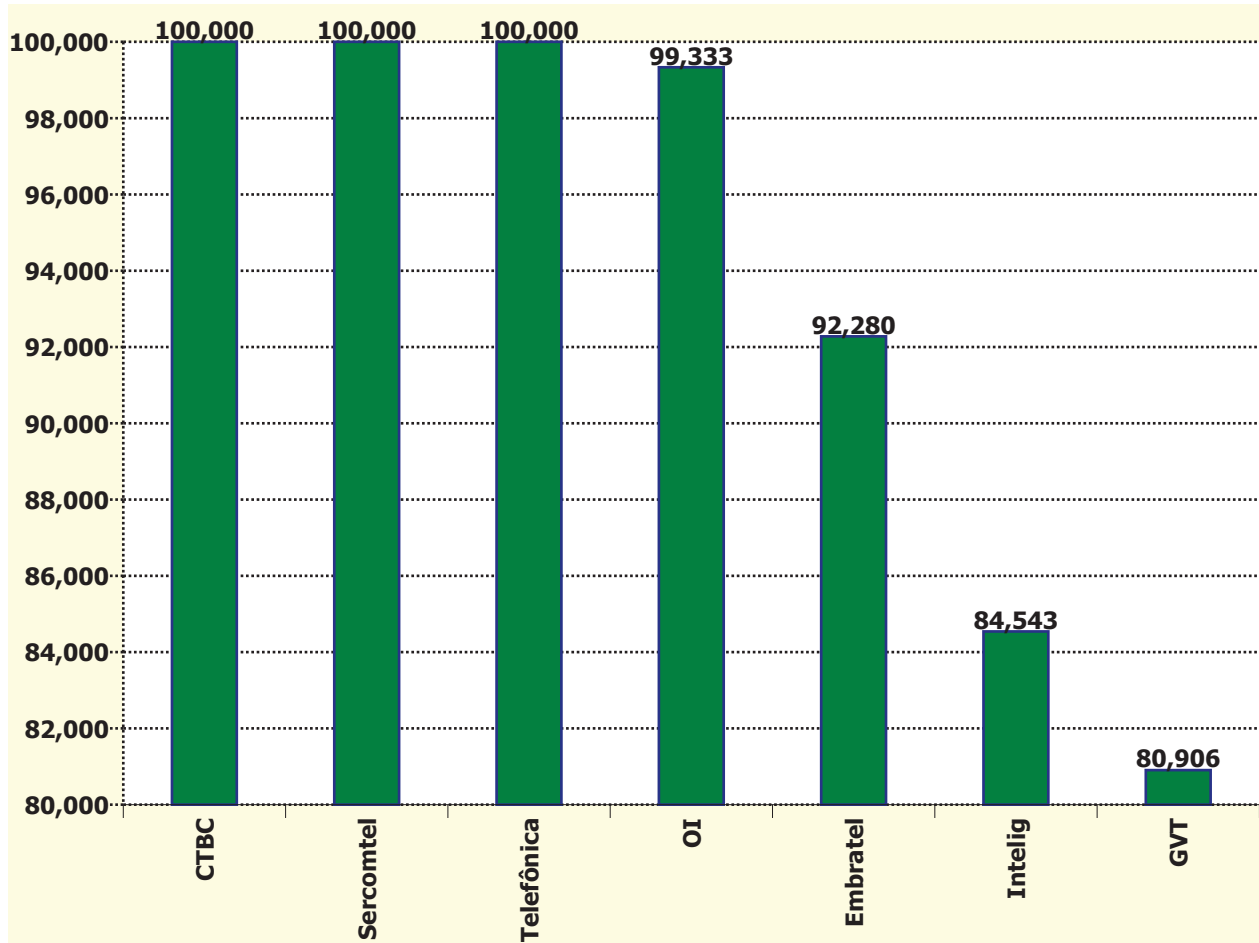
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas em Até 5 dias (b)	Taxa Resolvidas Até 5 dias (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas em até 5 dias (h) ((100-c)/(100-d))*e
CTBC	14	13	92,857	0,000
Embratel	350	303	86,571	0,000
GVT	40	33	82,500	5,833
Intelig	31	26	83,871	5,376
OI	289	263	91,003	0,000
Sercomtel	2	2	100,000	0,000
Telefônica	74	68	91,892	0,000

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

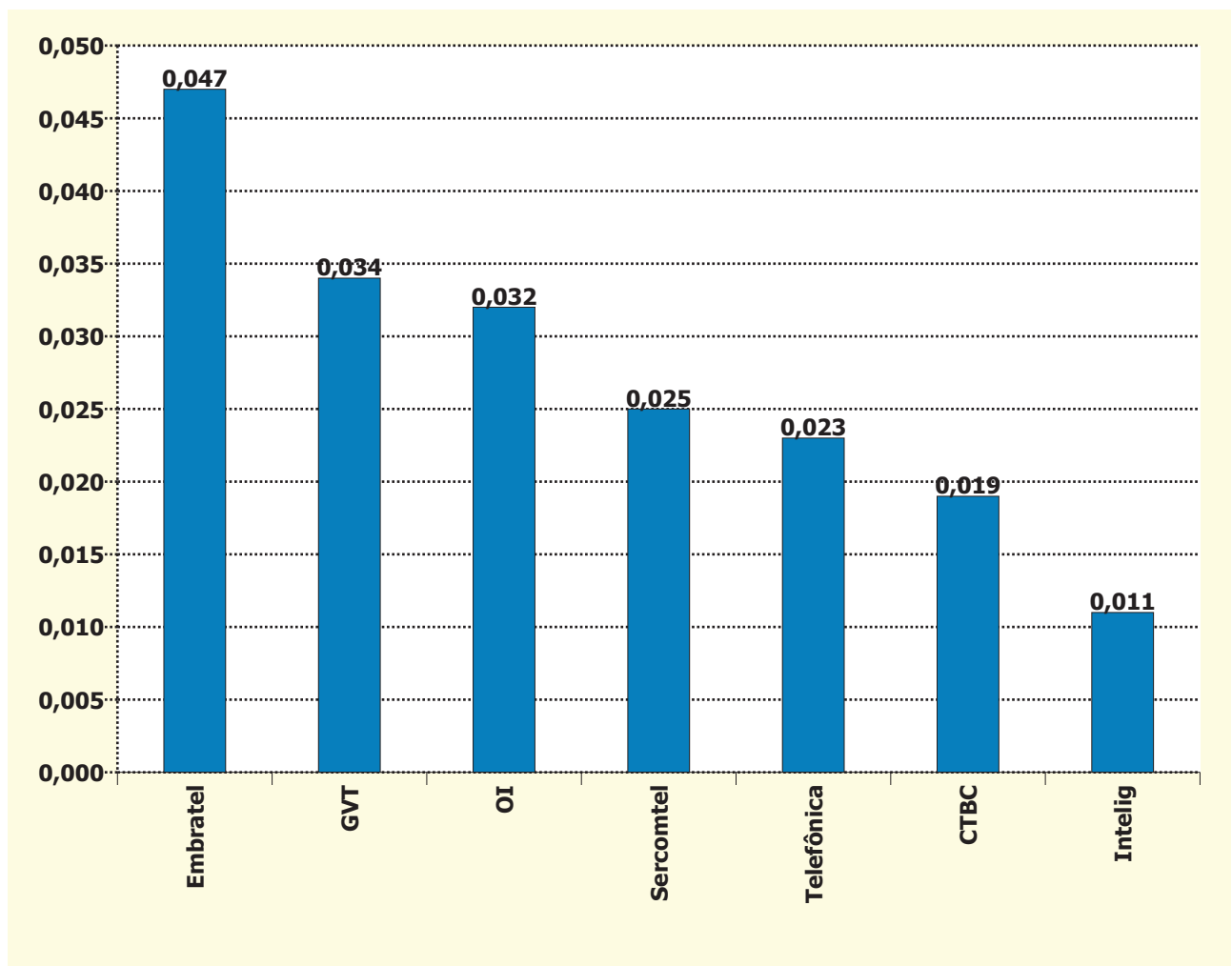
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (i) ((100-c)/(100-d))*e
GVT	108	106	98,148	3,704
Embratel	974	964	98,973	2,053
CTBC	31	31	100,000	0,000
Intelig	212	212	100,000	0,000
Sercomtel	3	3	100,000	0,000
Telefônica	325	325	100,000	0,000
OI	873	873	100,000	0,000

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

Holding	Índice de Desempenho no Atendimento
CTBC	100,000
Sercomtel	100,000
Telefônica	100,000
OI	99,333
Embratel	92,280
Intelig	84,543
GVT	80,906



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Documentos de Cobrança
Embratel	0,047
GVT	0,034
OI	0,032
Sercomtel	0,025
Telefônica	0,023
CTBC	0,019
Intelig	0,011



Obs.: A partir de dezembro de 2011, unificou-se a apresentação dos dados de desempenho relativos às operadoras Brasil Telecom e OI.

Nº de Assinantes: 24.571.926

Nº de Reclamações: 800

Índice = (Nº de Reclamações Modalidade Longa Distância Nacional / Quantidade de Documentos de Cobrança) * 1000