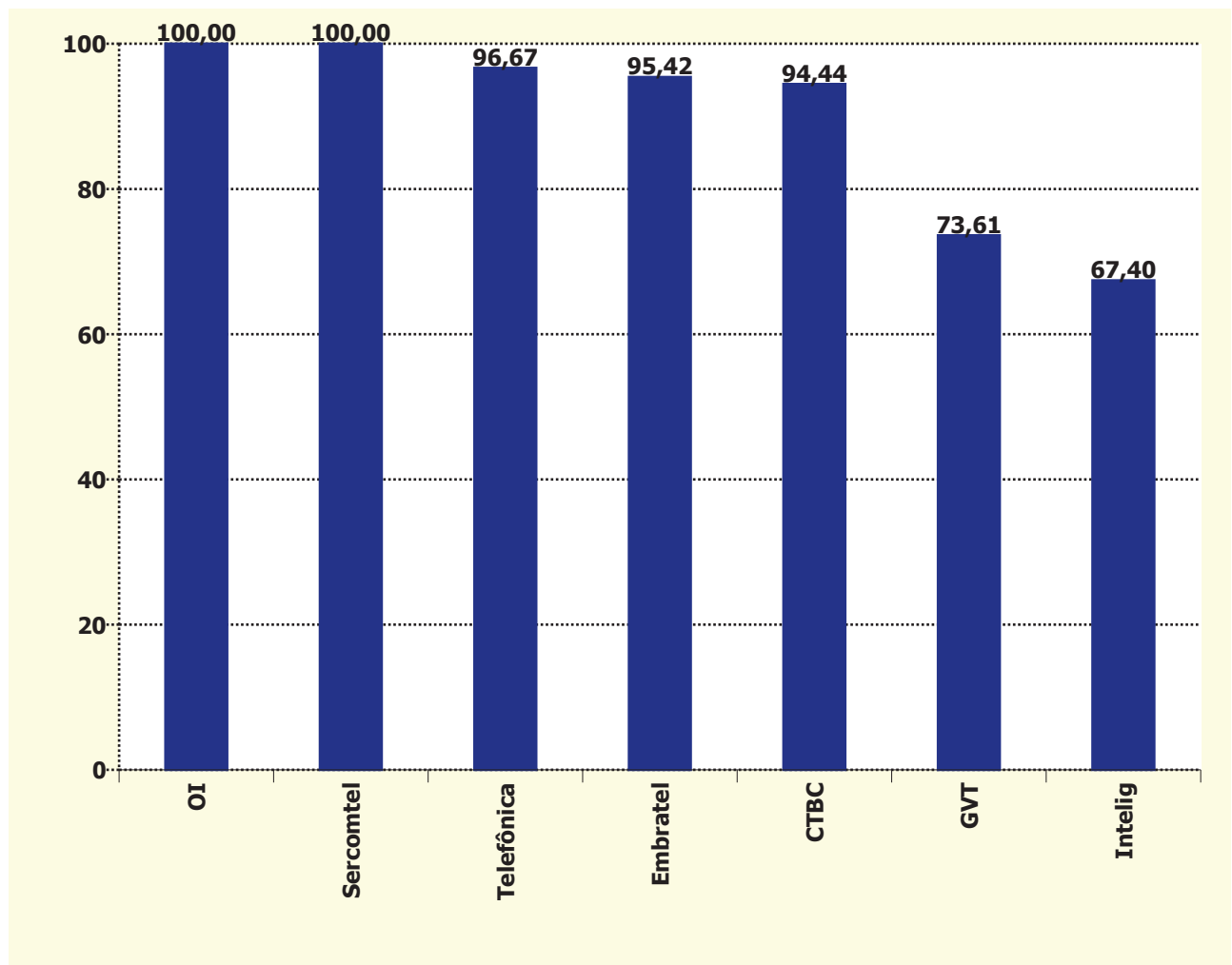


Holding	Pontuação Inicial (j)	Fator Reclamações (f)	Fator Reabertas (g)	Fator Resolvidas em Até 5 dias (h)	Fator Resolvidas no Período (i)	Total STFC (j-f-g-h-i)
OI	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
Sercomtel	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
Telefônica	100	3,333	0,000	0,000	0,000	96,667
Embratel	100	1,333	0,000	0,000	3,250	95,416
CTBC	100	0,000	0,000	5,556	0,000	94,444
GVT	100	7,333	11,968	7,092	0,000	73,606
Intelig	100	0,000	21,484	11,111	0,000	67,405



Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Quantidade de Documentos de Cobrança (b)	Índice de Reclamações (c) (a*1000)/b	Fator Reclamações (f) ((c-d)/d)*e
CTBC	12	741.767	0,016	0,000
Embratel	302	8.959.365	0,034	1,333
GVT	47	902.475	0,052	7,333
Intelig	33	2.754.567	0,012	0,000
OI	250	8.789.474	0,028	0,000
Sercomtel	1	76.738	0,013	0,000
Telefônica	124	3.108.983	0,040	3,333

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	12	0	0,000	0,000
Embratel	285	18	6,316	0,000
GVT	47	9	19,149	11,968
Intelig	32	11	34,375	21,484
OI	234	11	4,701	0,000
Sercomtel	1	0	0,000	0,000
Telefônica	123	3	2,439	0,000

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

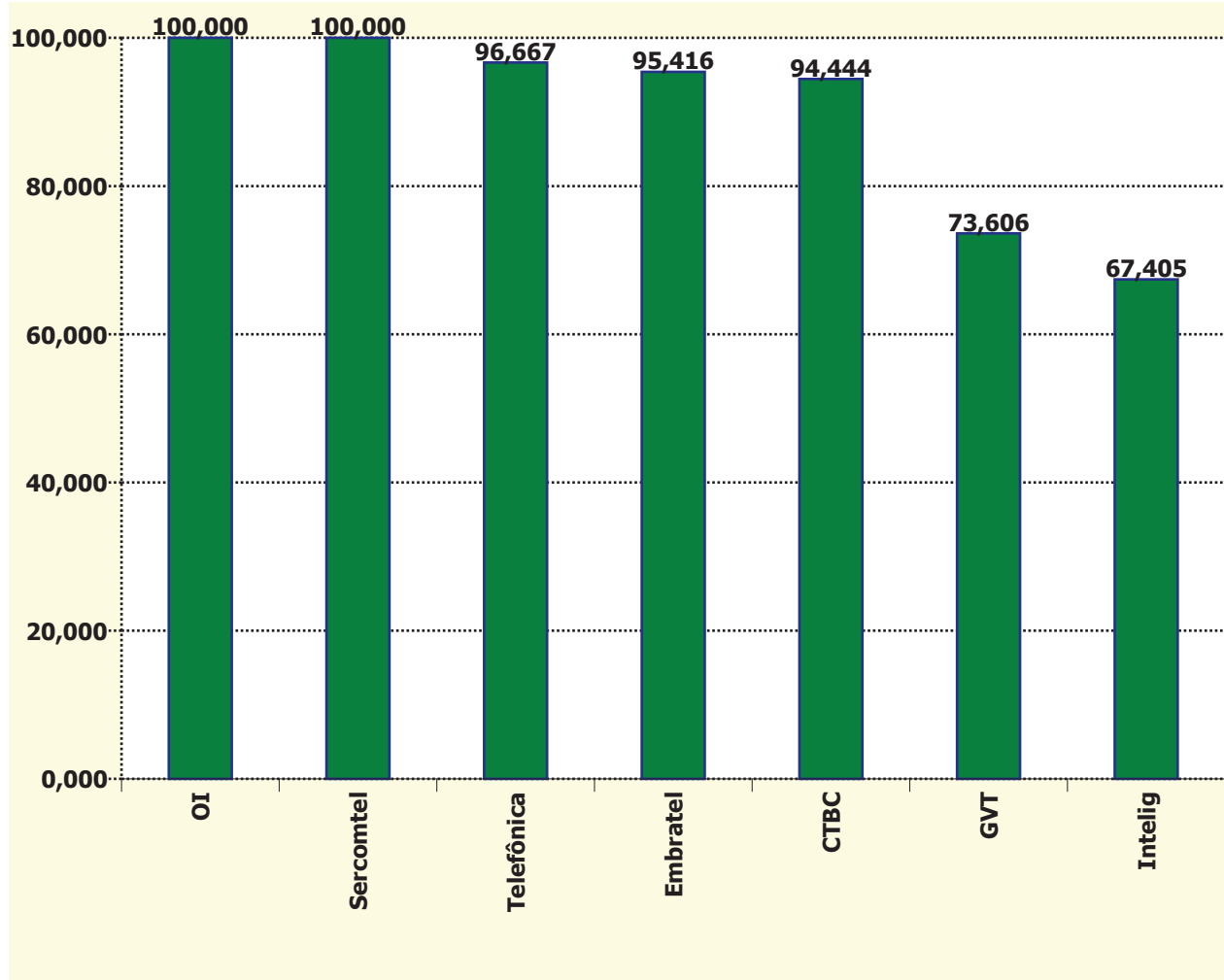
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas em Até 5 dias (b)	Taxa Resolvidas Até 5 dias (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas em até 5 dias (h) ((100-c)/(100-d))*e
CTBC	12	10	83,333	5,556
Embratel	302	258	85,430	0,000
GVT	47	37	78,723	7,092
Intelig	33	22	66,667	11,111
OI	250	229	91,600	0,000
Sercomtel	1	1	100,000	0,000
Telefônica	124	113	91,129	0,000

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

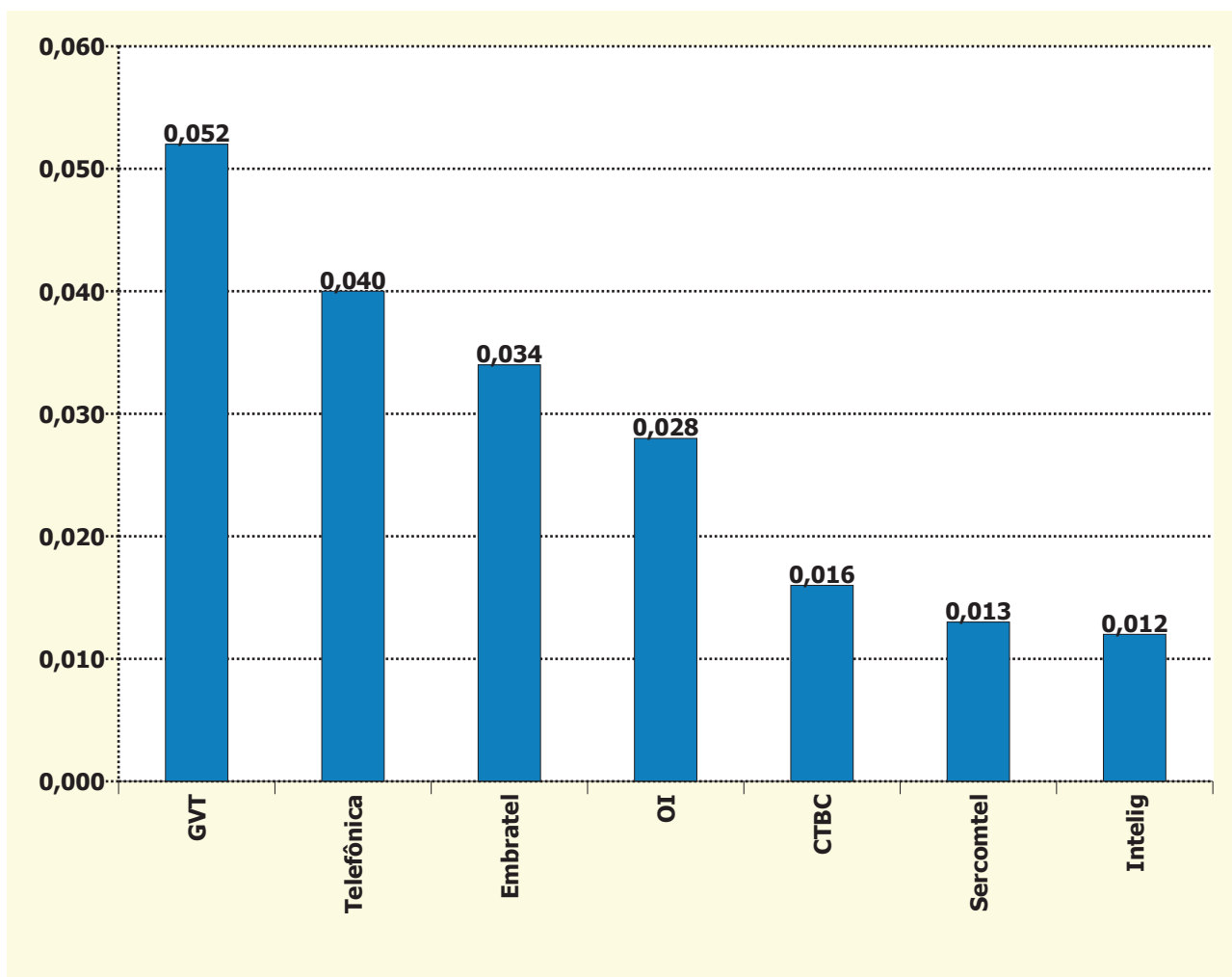
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (i) ((100-c)/(100-d))*e
Embratel	923	908	98,375	3,250
GVT	128	127	99,219	0,000
OI	858	856	99,767	0,000
CTBC	30	30	100,000	0,000
Intelig	103	103	100,000	0,000
Sercomtel	4	4	100,000	0,000
Telefônica	238	238	100,000	0,000

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

Holding	Índice de Desempenho no Atendimento
OI	100,000
Sercomtel	100,000
Telefônica	96,667
Embratel	95,416
CTBC	94,444
GVT	73,606
Intelig	67,405



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Documentos de Cobrança
GVT	0,052
Telefônica	0,040
Embratel	0,034
OI	0,028
CTBC	0,016
Sercomtel	0,013
Intelig	0,012



Nº de Assinantes: 25.333.369

Nº de Reclamações: 769

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