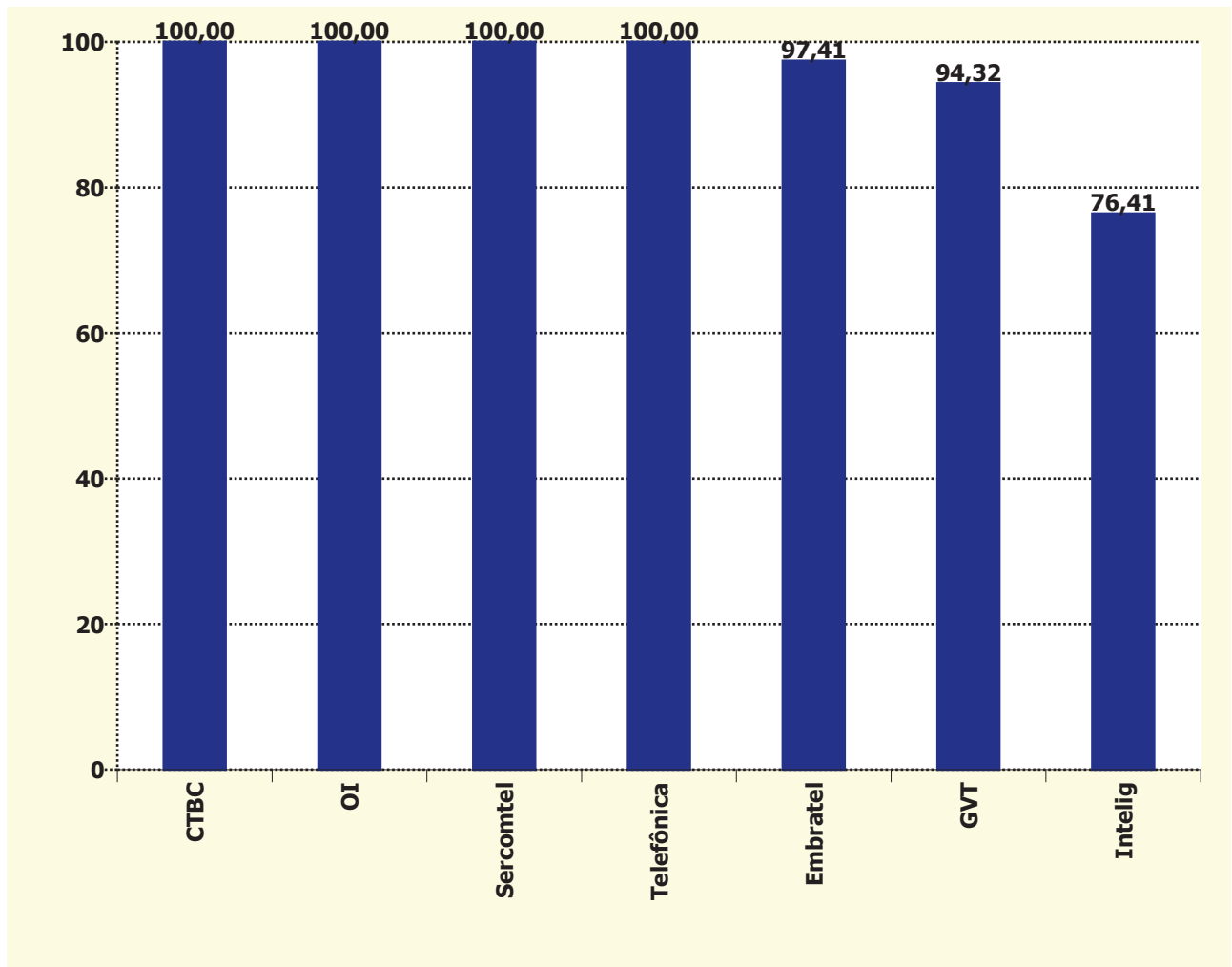


Holding	Pontuação Inicial (j)	Fator Reclamações (f)	Fator Reabertas (g)	Fator Resolvidas em Até 5 dias (h)	Fator Resolvidas no Período (i)	Total STFC (j-f-g-h-i)
CTBC	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
OI	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
Sercomtel	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
Telefônica	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
Embratel	100	0,000	0,000	0,000	2,595	97,405
GVT	100	0,000	5,682	0,000	0,000	94,318
Intelig	100	0,000	12,500	8,889	2,198	76,413



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	15	746.279	0,020	0,000
Embratel	258	8.760.464	0,029	0,000
GVT	33	1.248.804	0,026	0,000
Intelig	30	2.397.461	0,013	0,000
OI	213	8.927.761	0,024	0,000
Sercomtel	0	77.083	0,000	0,000
Telefônica	64	3.299.926	0,019	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	15	1	6,667	0,000
Embratel	245	11	4,490	0,000
GVT	33	3	9,091	5,682
Intelig	30	6	20,000	12,500
OI	206	11	5,340	0,000
Sercomtel	0	0	0,000	0,000
Telefônica	64	1	1,563	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	15	13	86,667	0,000
Embratel	258	225	87,209	0,000
GVT	33	30	90,909	0,000
Intelig	30	22	73,333	8,889
OI	213	192	90,141	0,000
Sercomtel	0	0	100,000	0,000
Telefônica	64	60	93,750	0,000

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

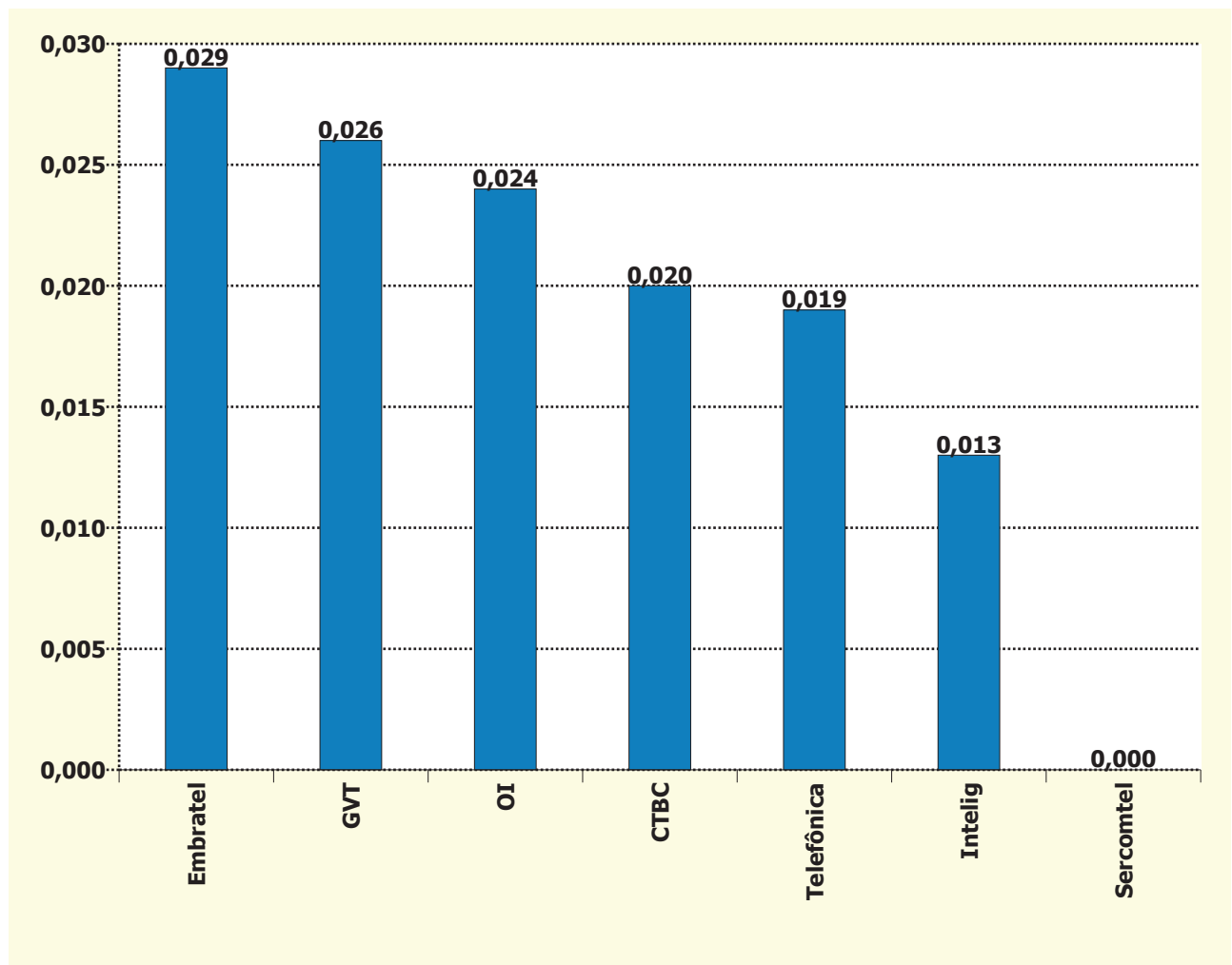
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (i) ((100-c)/(100-d))*e
Embratel	925	913	98,703	2,595
Intelig	91	90	98,901	2,198
OI	823	820	99,635	0,000
CTBC	28	28	100,000	0,000
GVT	130	130	100,000	0,000
Sercomtel	4	4	100,000	0,000
Telefônica	259	259	100,000	0,000

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

Holding	Índice de Desempenho no Atendimento
CTBC	100,000
OI	100,000
Sercomtel	100,000
Telefônica	100,000
Embratel	97,405
GVT	94,318
Intelig	76,413



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Documentos de Cobrança
Embratel	0,029
GVT	0,026
OI	0,024
CTBC	0,020
Telefônica	0,019
Intelig	0,013
Sercomtel	0,000



Nº de Assinantes: 25.457.778

Nº de Reclamações: 613

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