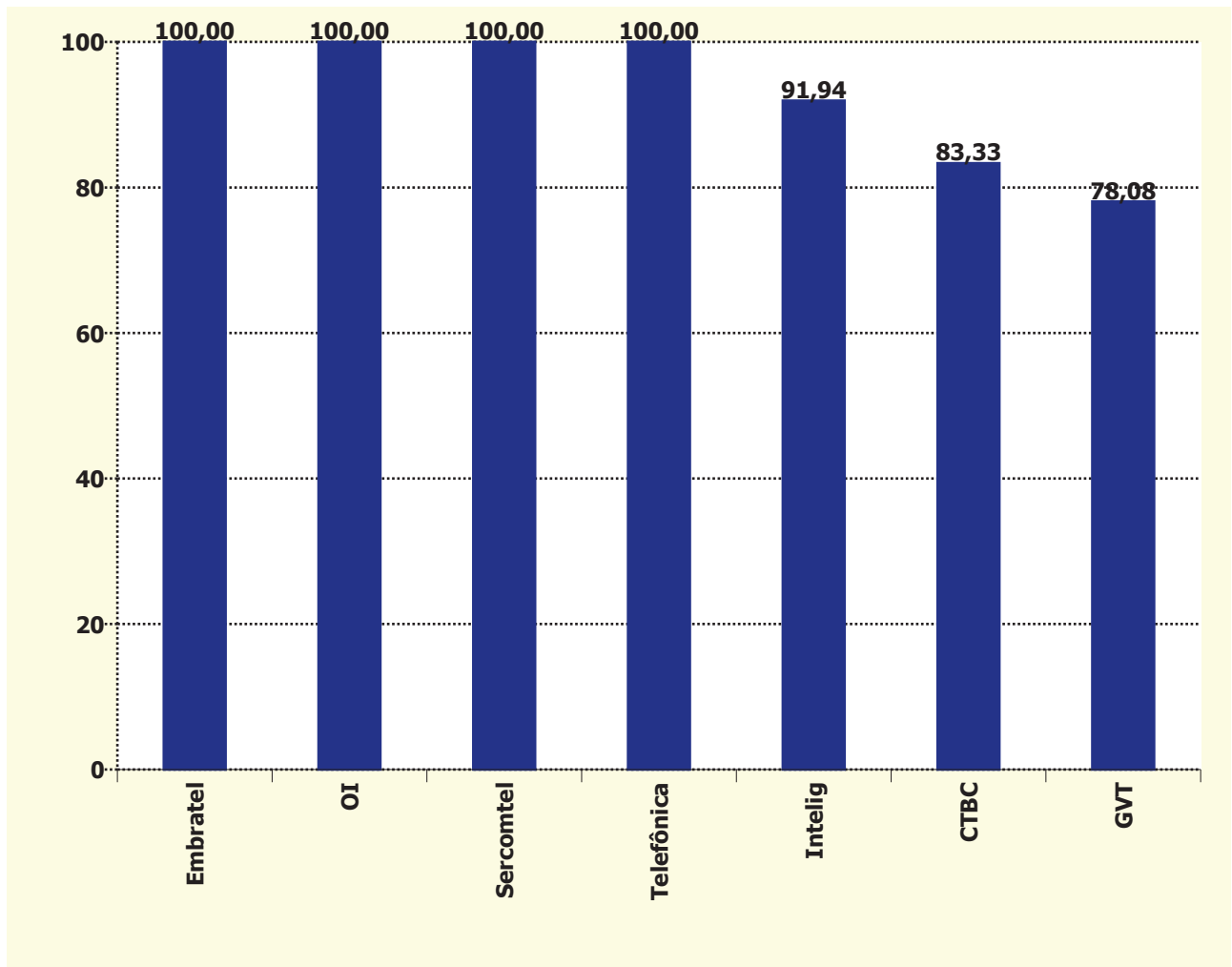


Holding	Pontuação Inicial (j)	Fator Reclamações (f)	Fator Reabertas (g)	Fator Resolvidas em Até 5 dias (h)	Fator Resolvidas no Período (i)	Total STFC (j-f-g-h-i)
Embratel	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
Oi	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
Sercomtel	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
Telefônica	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
Intelig	100	0,000	8,065	0,000	0,000	91,935
CTBC	100	0,000	0,000	16,667	0,000	83,333
GVT	100	2,000	13,672	6,250	0,000	78,078



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	2	726.190	0,003	0,000
Embratel	284	9.627.197	0,029	0,000
GVT	32	889.616	0,036	2,000
Intelig	31	2.274.084	0,014	0,000
OI	259	8.527.720	0,030	0,000
Sercomtel	0	75.690	0,000	0,000
Telefônica	69	2.994.267	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)	Fator de Reabertas (g)
			(b/a)*100	(c/d)*e
CTBC	2	0	0,000	0,000
Embratel	270	14	5,185	0,000
GVT	32	7	21,875	13,672
Intelig	31	4	12,903	8,065
OI	242	7	2,893	0,000
Sercomtel	0	0	0,000	0,000
Telefônica	68	1	1,471	0,000

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

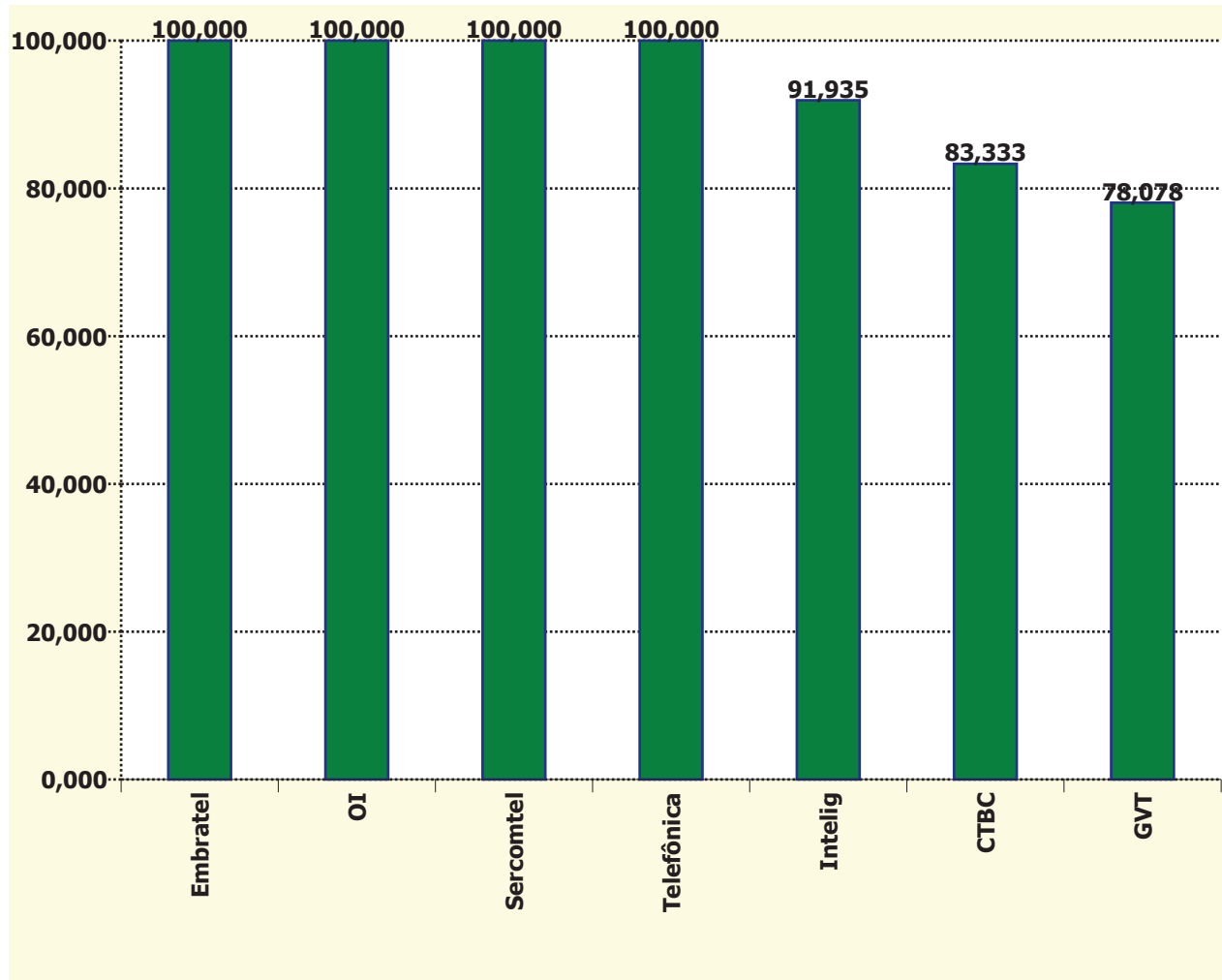
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas em Até 5 dias (b)	Taxa Resolvidas Até 5 dias (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas em até 5 dias (h) ((100-c)/(100-d))*e
CTBC	2	1	50,000	16,667
Embratel	284	259	91,197	0,000
GVT	32	26	81,250	6,250
Intelig	31	27	87,097	0,000
OI	259	235	90,734	0,000
Sercomtel	0	0	100,000	0,000
Telefônica	69	66	95,652	0,000

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

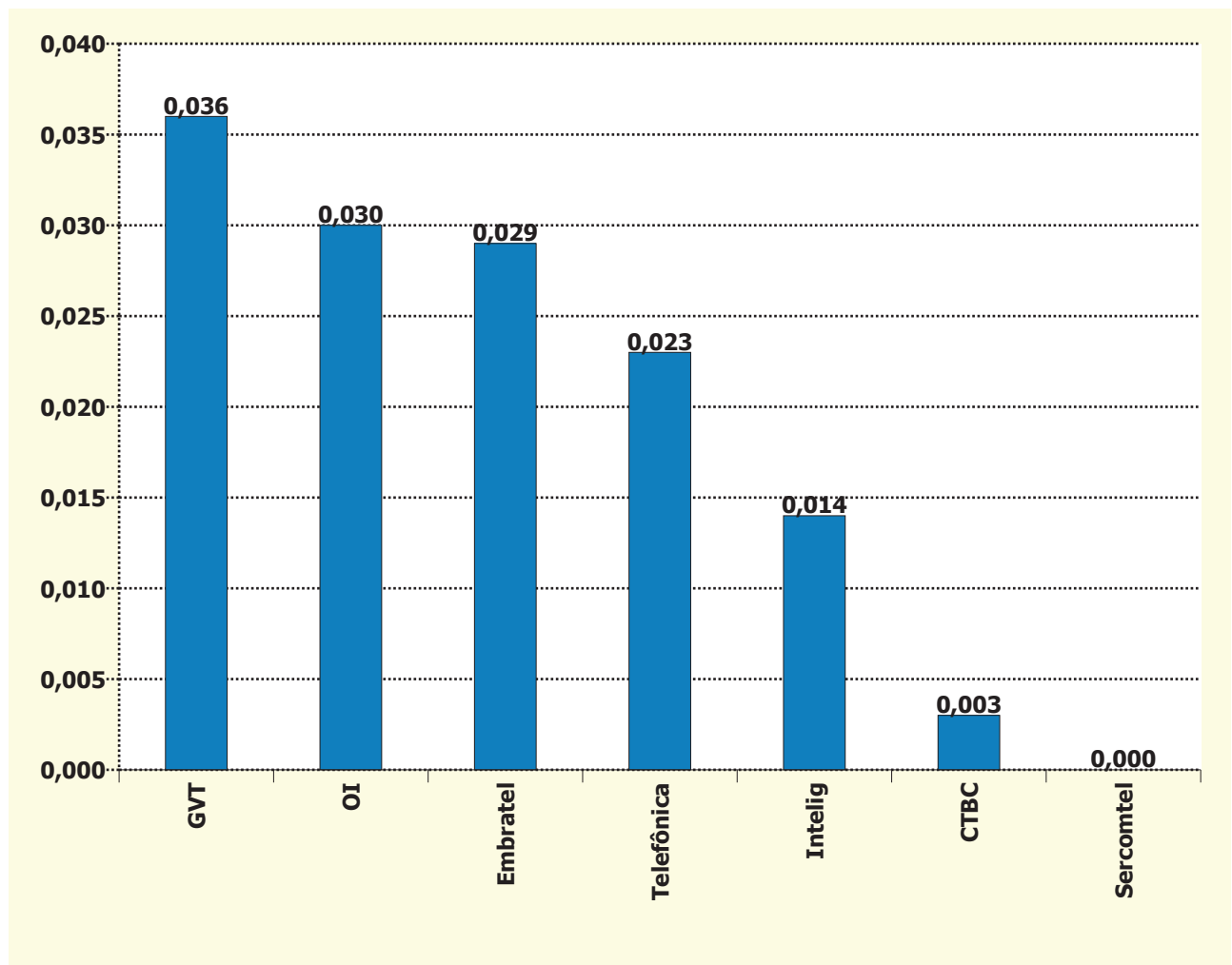
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (i) ((100-c)/(100-d))*e
Embratel	832	825	99,159	0,000
Oi	747	745	99,732	0,000
CTBC	29	29	100,000	0,000
GVT	123	123	100,000	0,000
Intelig	91	91	100,000	0,000
Sercomtel	2	2	100,000	0,000
Telefônica	249	249	100,000	0,000

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

Holding	Índice de Desempenho no Atendimento
Embratel	100,000
OI	100,000
Sercomtel	100,000
Telefônica	100,000
Intelig	91,935
CTBC	83,333
GVT	78,078



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Documentos de Cobrança
GVT	0,036
OI	0,030
Embratel	0,029
Telefônica	0,023
Intelig	0,014
CTBC	0,003
Sercomtel	0,000



Nº de Assinantes: 25.114.764

Nº de Reclamações: 677

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