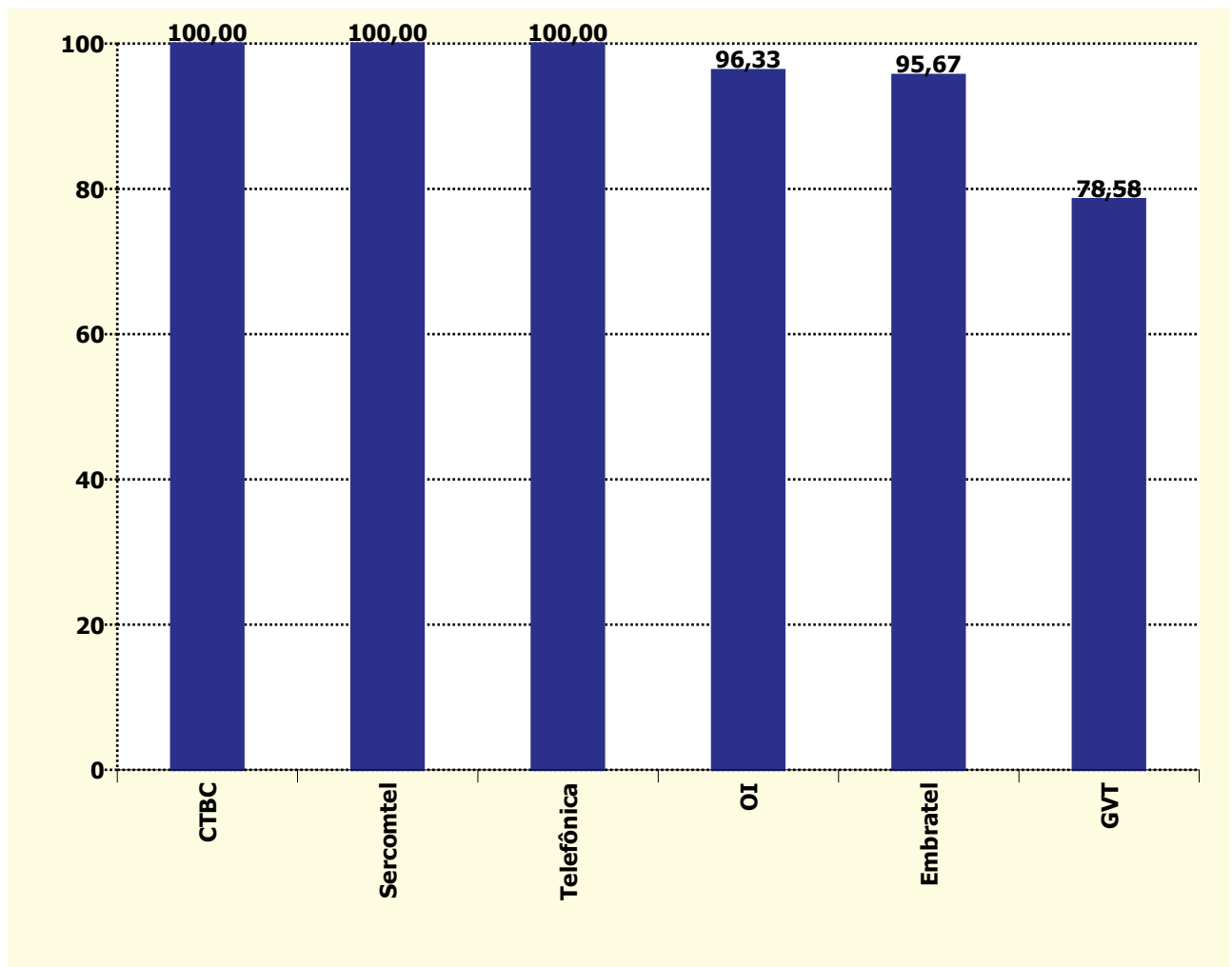


Holding	Pontuação Inicial (j)	Fator Reclamações (f)	Fator Reabertas (g)	Fator Resolvidas em Até 5 dias (h)	Fator Resolvidas no Período (i)	Total STFC (j-f-g-h-i)
CTBC	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
Sercomtel	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
Telefônica	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
OI	100	3,667	0,000	0,000	0,000	96,333
Embratel	100	4,333	0,000	0,000	0,000	95,667
GVT	100	4,333	11,824	5,263	0,000	78,579



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	10	700.563	0,014	0,000
Embratel	381	8.800.046	0,043	4,333
GVT	38	885.942	0,043	4,333
OI	343	8.467.449	0,041	3,667
Sercomtel	0	74.771	0,000	0,000
Telefônica	65	2.941.535	0,022	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	10	0	0,000	0,000
Embratel	370	24	6,486	0,000
GVT	37	7	18,919	11,824
OI	319	15	4,702	0,000
Sercomtel	0	0	0,000	0,000
Telefônica	61	0	0,000	0,000

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

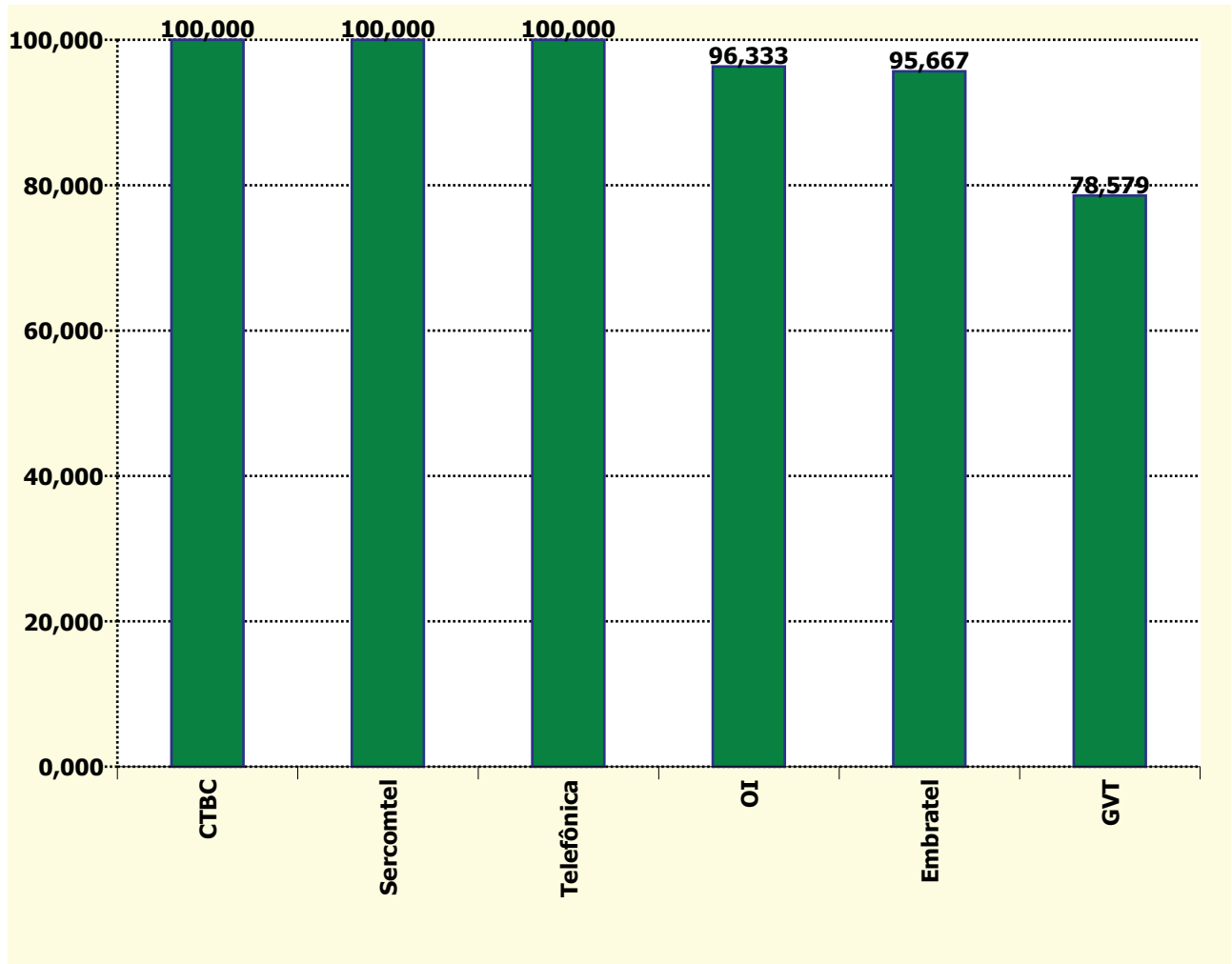
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas em Até 5 dias (b)	Taxa Resolvidas Até 5 dias (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas em até 5 dias (h) ((100-c)/(100-d))*e
CTBC	10	9	90,000	0,000
Embratel	381	345	90,551	0,000
GVT	38	32	84,211	5,263
Oi	343	302	88,047	0,000
Sercomtel	0	0	100,000	0,000
Telefônica	65	58	89,231	0,000

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

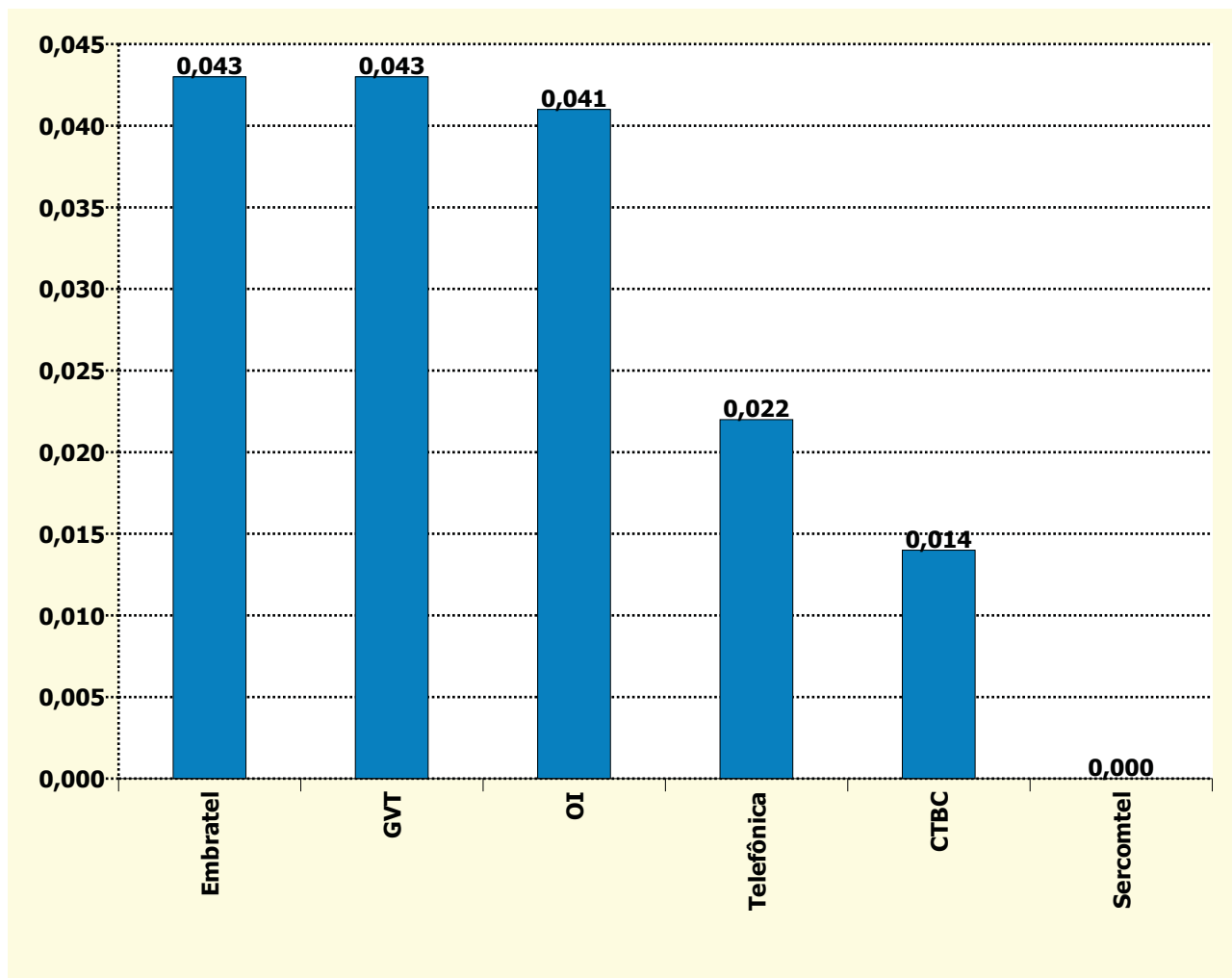
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (i) ((100-c)/(100-d))*e
Telefônica	259	258	99,614	0,000
Oi	722	720	99,723	0,000
Embratel	843	841	99,763	0,000
CTBC	29	29	100,000	0,000
GVT	112	112	100,000	0,000
Sercomtel	1	1	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	96,333
Embratel	95,667
GVT	78,579



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Documentos de Cobrança
Embratel	0,043
GVT	0,043
OI	0,041
Telefônica	0,022
CTBC	0,014
Sercomtel	0,000



Nº de Assinantes: 21.870.306

Nº de Reclamações: 837

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

* Devido a consolidação de Termos de Autorização das prestadoras Intelig e TIM os dados de desempenho de Longa Distância Nacional – LDN da Intelig, a partir de agosto de 2012, não serão mais apresentados.