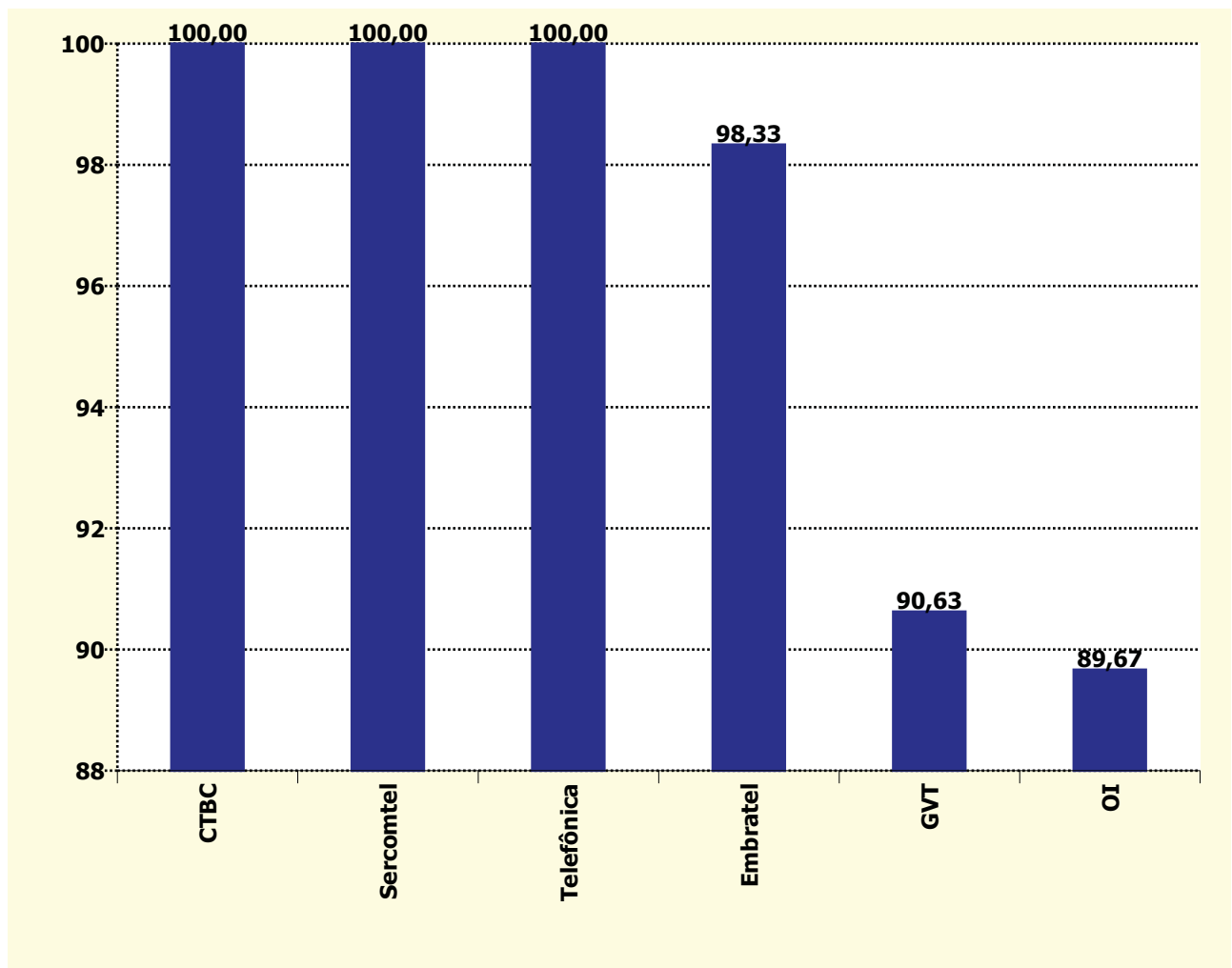


Holding	Pontuação Inicial (j)	Fator Reclamações (f)	Fator Reabertas (g)	Fator Resolvidas em Até 5 dias (h)	Fator Resolvidas no Período (i)	Total STFC (j-f-g-h-i)
CTBC	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
Sercomtel	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
Telefônica	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
Embratel	100	1,667	0,000	0,000	0,000	98,333
GVT	100	0,000	9,375	0,000	0,000	90,625
OI	100	10,333	0,000	0,000	0,000	89,667



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	7	711.114	0,010	0,000
Embratel	296	8.550.149	0,035	1,667
GVT	20	901.257	0,022	0,000
OI	250	4.117.721	0,061	10,333
Sercomtel	0	75.296	0,000	0,000
Telefônica	60	2.983.772	0,020	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	7	0	0,000	0,000
Embratel	271	20	7,380	0,000
GVT	20	3	15,000	9,375
Oi	227	9	3,965	0,000
Sercomtel	0	0	0,000	0,000
Telefônica	60	2	3,333	0,000

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

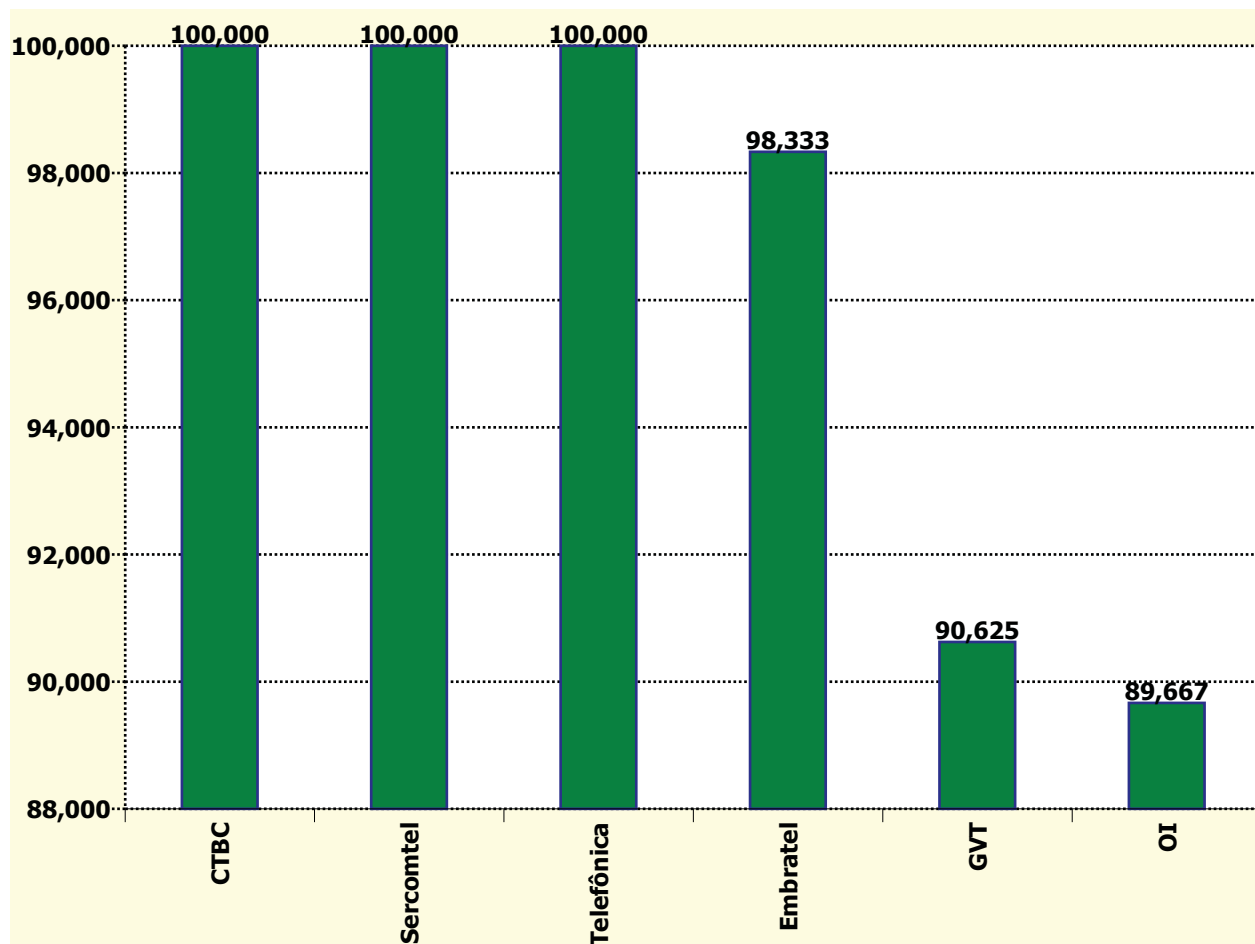
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas em Até 5 dias (b)	Taxa Resolvidas Até 5 dias (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas em até 5 dias (h) ((100-c)/(100-d))*e
CTBC	7	7	100,000	0,000
Embratel	296	255	86,149	0,000
GVT	20	17	85,000	0,000
Oi	250	221	88,400	0,000
Sercomtel	0	0	100,000	0,000
Telefônica	60	53	88,333	0,000

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

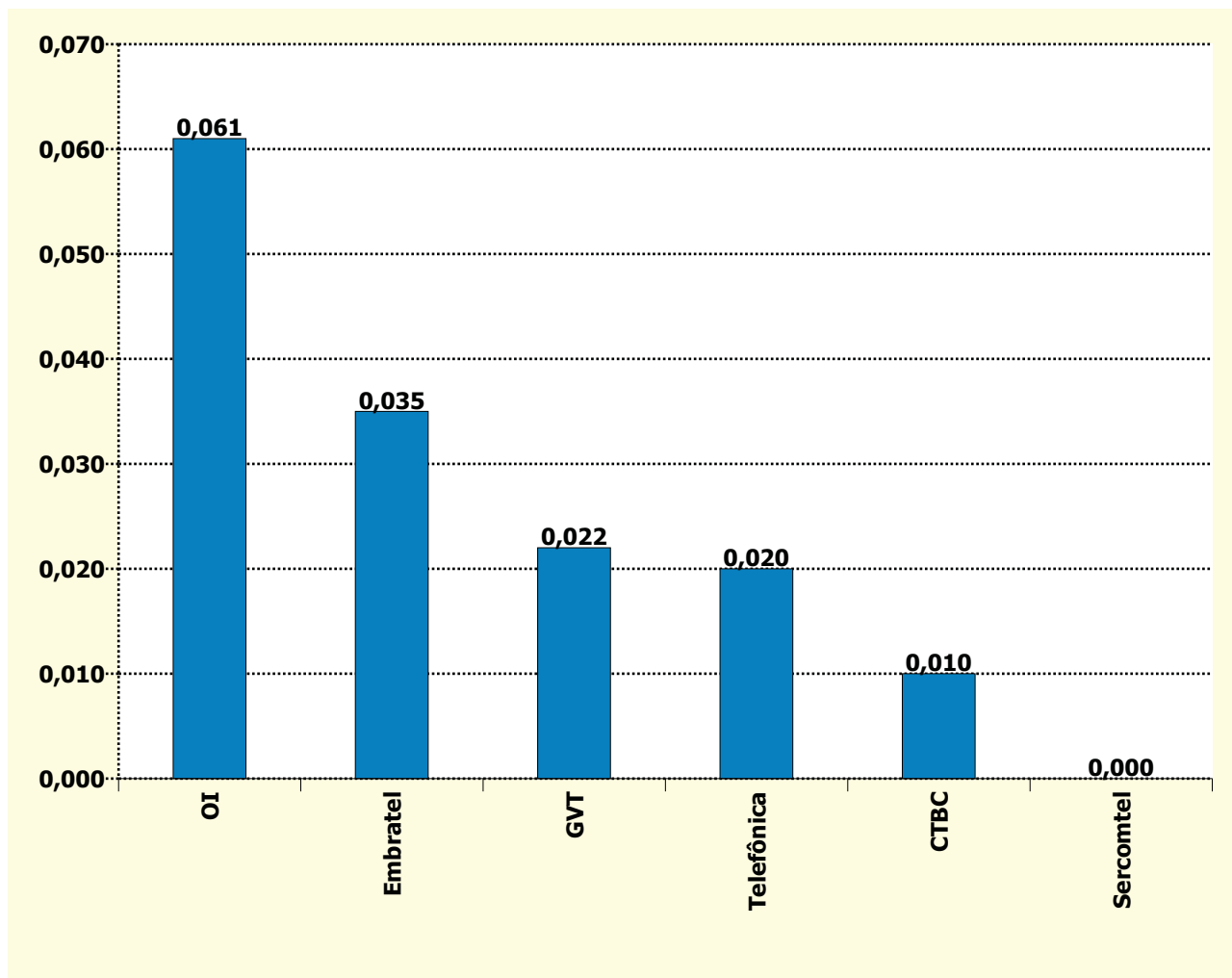
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (i) ((100-c)/(100-d))*e
Sercomtel	0	0	0,000	0,000
OI	815	812	99,632	0,000
CTBC	27	27	100,000	0,000
Embratel	922	922	100,000	0,000
GVT	103	103	100,000	0,000
Telefônica	198	198	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
Embratel	98,333
GVT	90,625
OI	89,667



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Documentos de Cobrança
OI	0,061
Embratel	0,035
GVT	0,022
Telefônica	0,020
CTBC	0,010
Sercomtel	0,000



Nº de Assinantes: 17.339.309

Nº de Reclamações: 633

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.