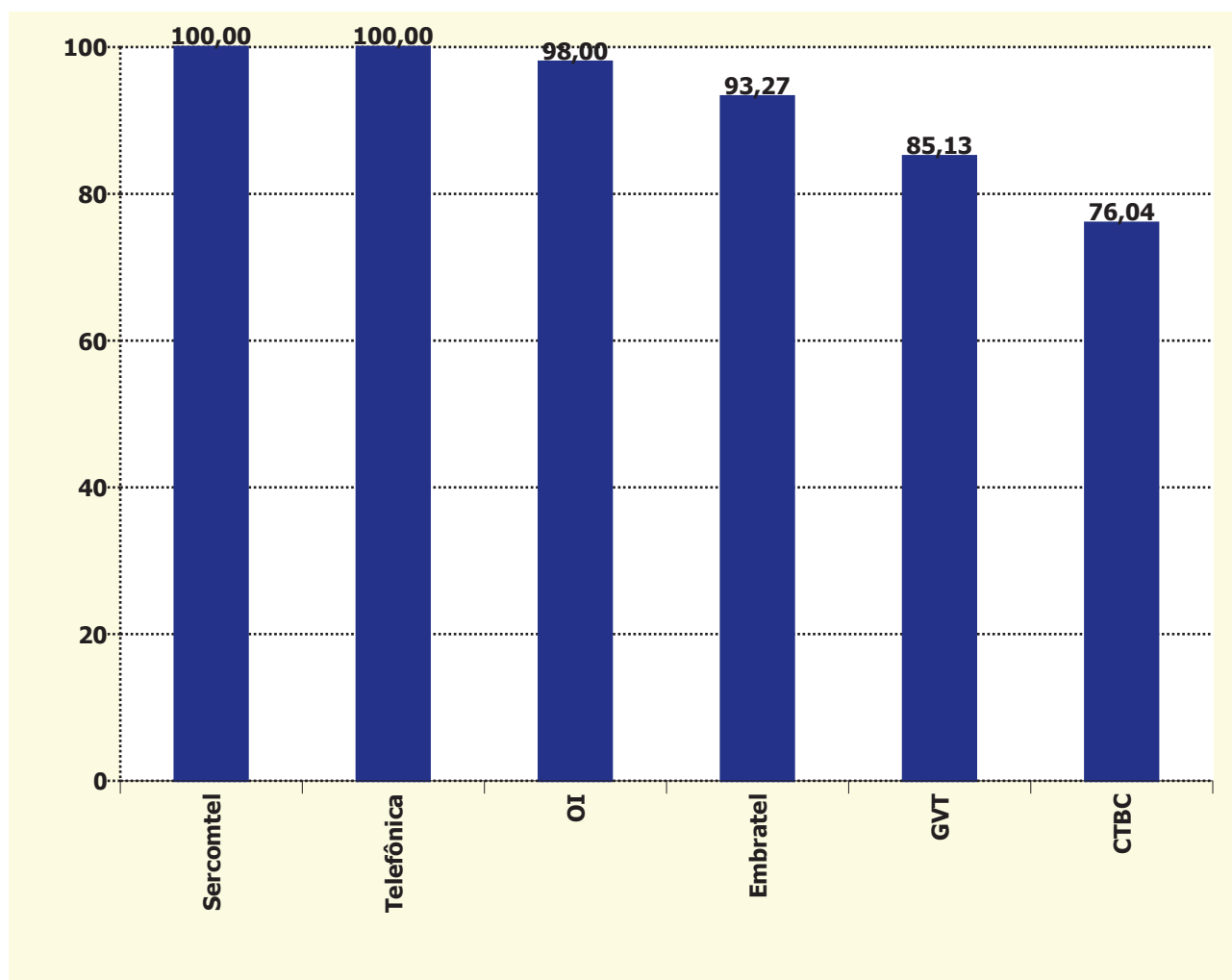


Holding	Pontuação Inicial (j)	Fator Reclamações (f)	Fator Reabertas (g)	Fator Resolvidas em Até 5 dias (h)	Fator Resolvidas no Período (i)	Total STFC (j-f-g-h-i)
Sercomtel	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
Telefônica	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
OI	100	2,000	0,000	0,000	0,000	98,000
Embratel	100	1,667	5,062	0,000	0,000	93,272
GVT	100	7,333	5,319	0,000	2,222	85,125
CTBC	100	0,000	15,625	8,333	0,000	76,042



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	4	697.591	0,006	0,000
Embratel	297	8.560.518	0,035	1,667
GVT	47	899.988	0,052	7,333
OI	309	8.632.109	0,036	2,000
Sercomtel	0	74.907	0,000	0,000
Telefônica	54	2.969.705	0,018	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	4	1	25,000	15,625
Embratel	284	23	8,099	5,062
GVT	47	4	8,511	5,319
OI	284	12	4,225	0,000
Sercomtel	0	0	0,000	0,000
Telefônica	54	1	1,852	0,000

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

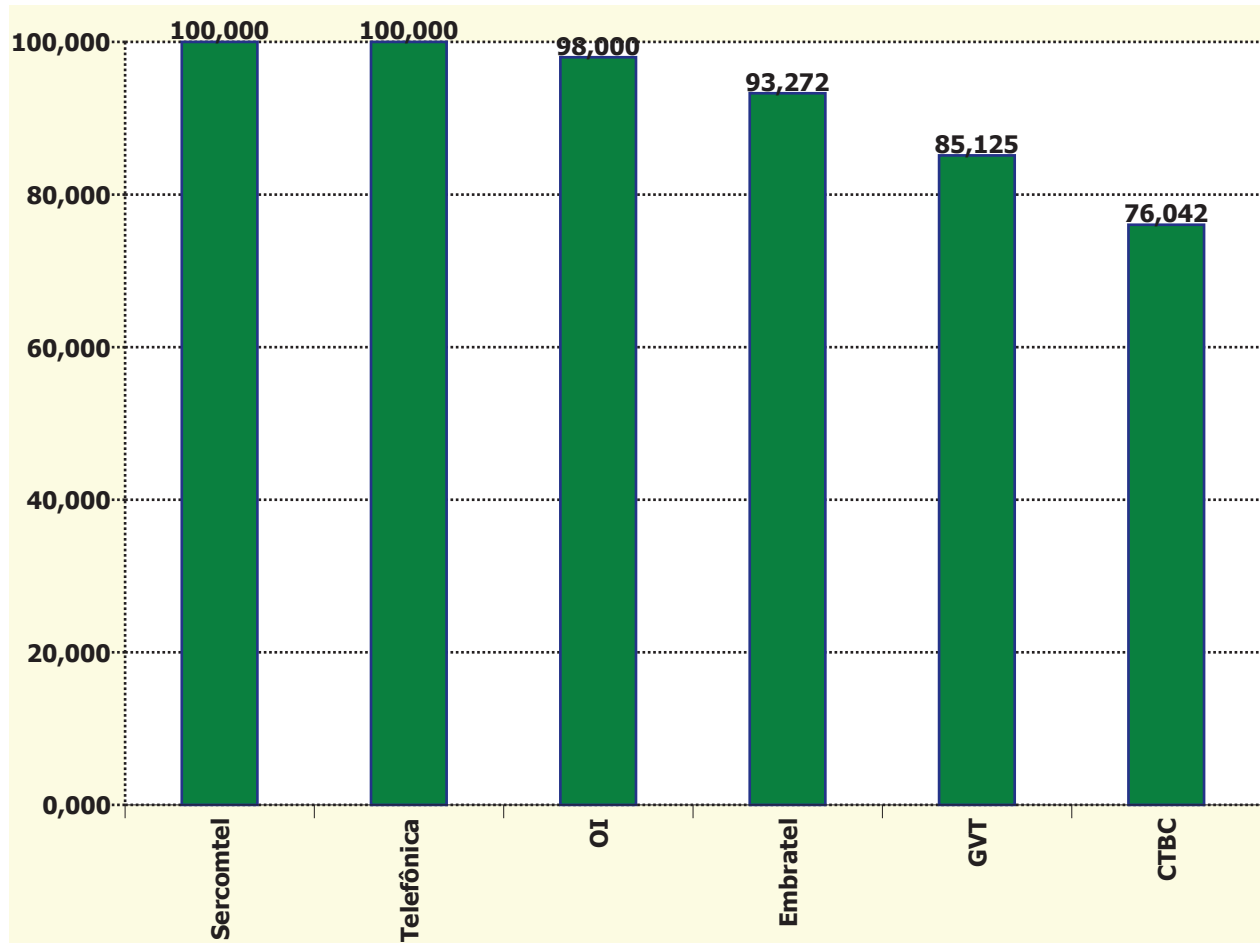
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas em Até 5 dias (b)	Taxa Resolvidas Até 5 dias (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas em até 5 dias (h) ((100-c)/(100-d))*e
CTBC	4	3	75,000	8,333
Embratel	297	262	88,215	0,000
GVT	47	43	91,489	0,000
Oi	309	273	88,350	0,000
Sercomtel	0	0	100,000	0,000
Telefônica	54	52	96,296	0,000

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

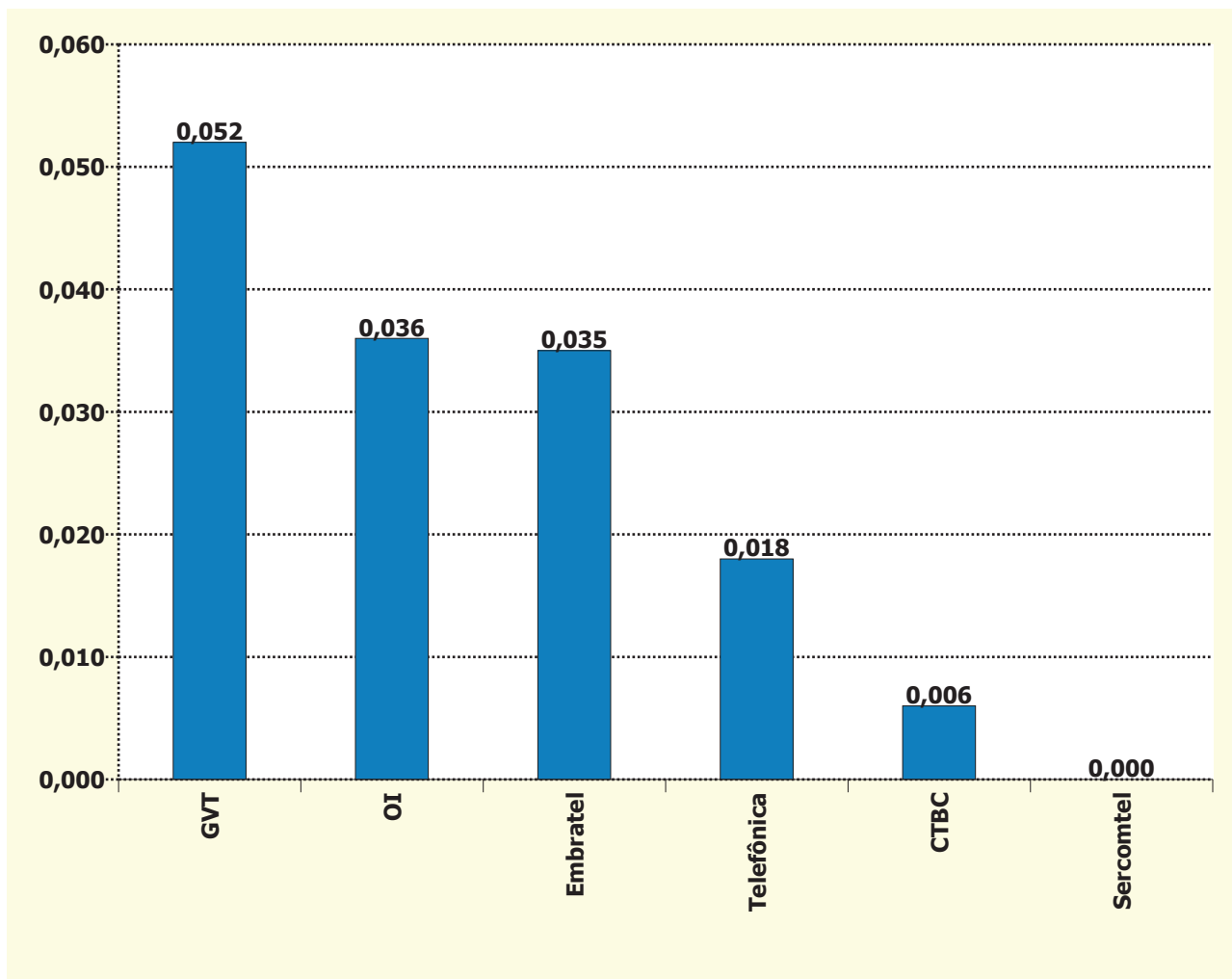
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (i) ((100-c)/(100-d))*e
GVT	90	89	98,889	2,222
Embratel	960	957	99,688	0,000
OI	852	851	99,883	0,000
CTBC	19	19	100,000	0,000
Sercomtel	0	0	100,000	0,000
Telefônica	195	195	100,000	0,000

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

Holding	Índice de Desempenho no Atendimento
Sercomtel	100,000
Telefônica	100,000
OI	98,000
Embratel	93,272
GVT	85,125
CTBC	76,042



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Documentos de Cobrança
GVT	0,052
OI	0,036
Embratel	0,035
Telefônica	0,018
CTBC	0,006
Sercomtel	0,000



Nº de Assinantes: 21.834.818

Nº de Reclamações: 711

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.