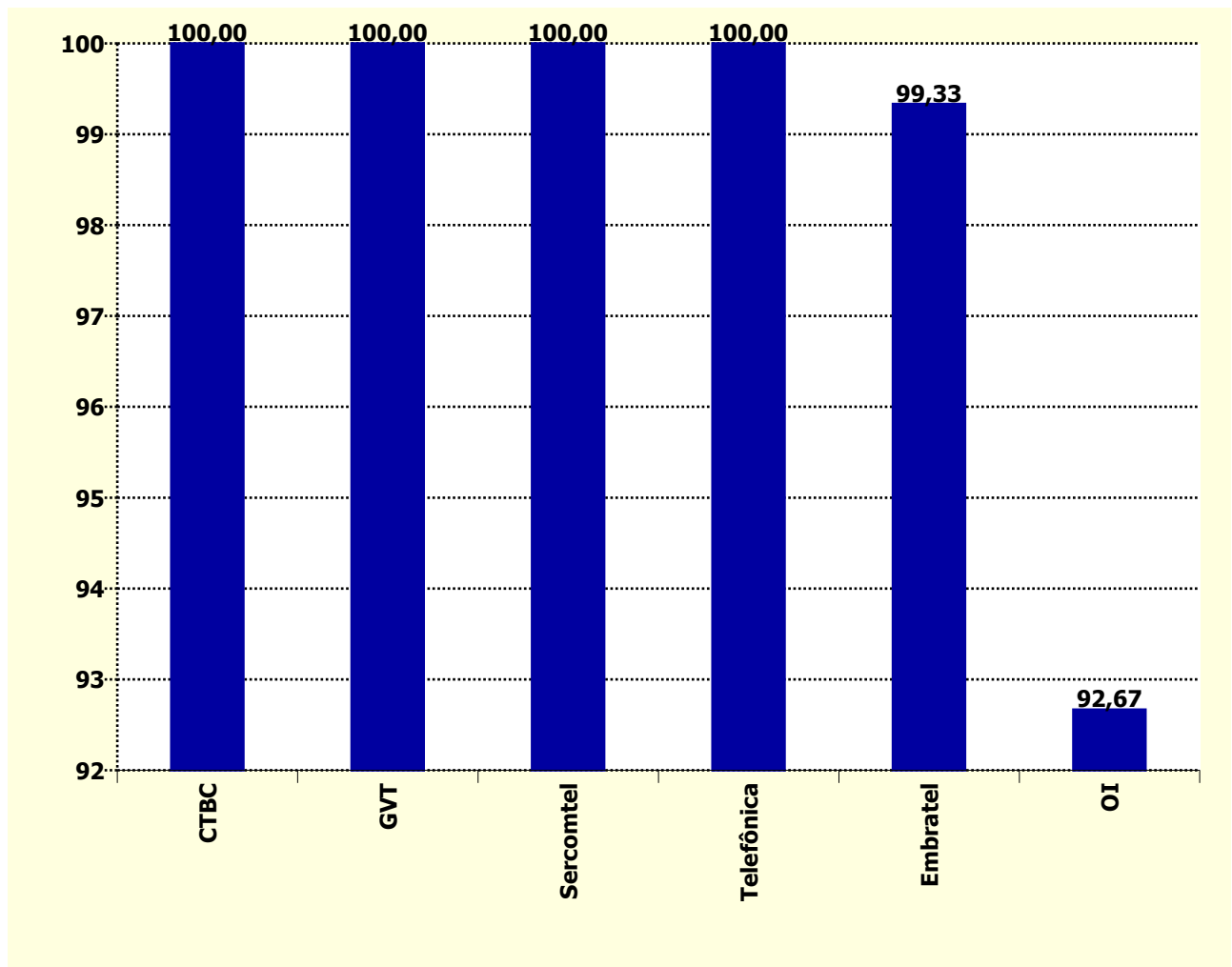


Holding	Pontuação Inicial (j)	Fator Reclamações (f)	Fator Reabertas (g)	Fator Resolvidas em Até 5 dias (h)	Fator Resolvidas no Período (i)	Total STFC (j-f-g-h-i)
CTBC	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
GVT	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
Sercomtel	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
Telefônica	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
Embratel	100	0,667	0,000	0,000	0,000	99,333
OI	100	7,333	0,000	0,000	0,000	92,667



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	747.390	0,005	0,000
Embratel	287	9.095.407	0,032	0,667
GVT	41	1.362.253	0,030	0,000
OI	228	4.366.615	0,052	7,333
Sercomtel	0	74.177	0,000	0,000
Telefônica	68	2.921.786	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	4	0	0,000	0,000
Embratel	281	12	4,270	0,000
GVT	41	2	4,878	0,000
OI	212	7	3,302	0,000
Sercomtel	0	0	0,000	0,000
Telefônica	68	2	2,941	0,000

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

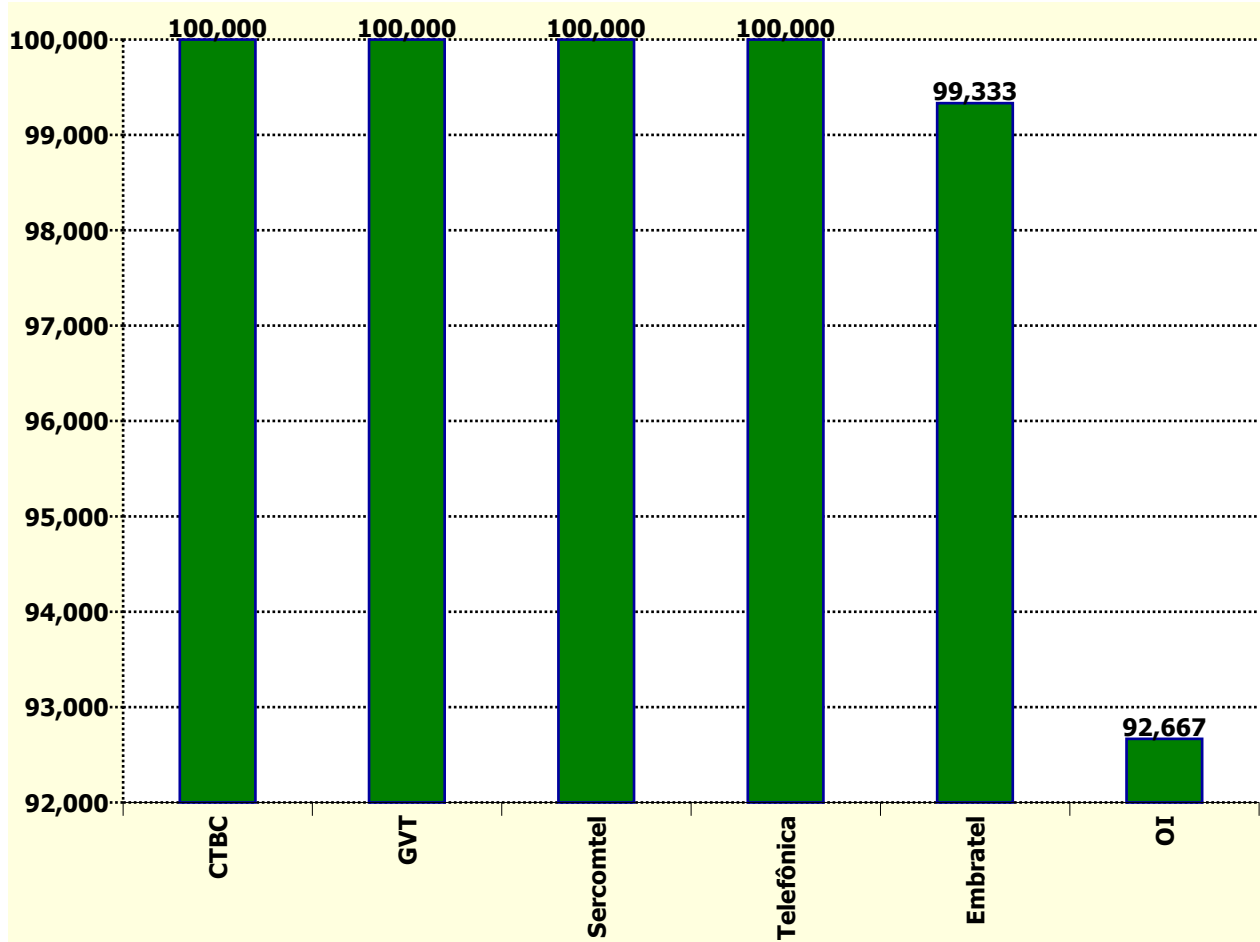
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas em Até 5 dias (b)	Taxa Resolvidas Até 5 dias (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas em até 5 dias (h) ((100-c)/(100-d))*e
CTBC	4	4	100,000	0,000
Embratel	287	264	91,986	0,000
GVT	41	37	90,244	0,000
OI	228	202	88,596	0,000
Sercomtel	0	0	100,000	0,000
Telefônica	68	62	91,176	0,000

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

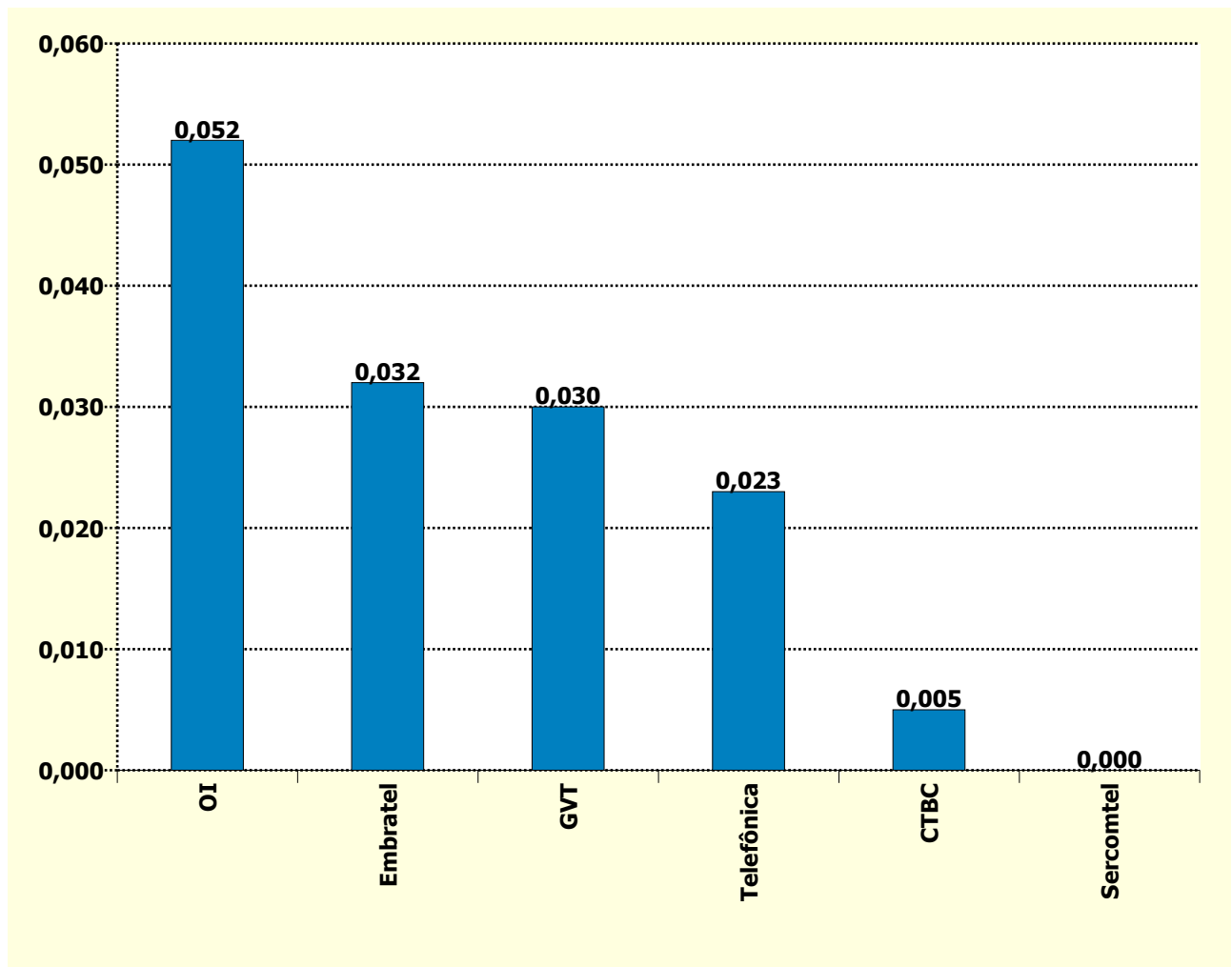
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (i) ((100-c)/(100-d))*e
Embratel	973	969	99,589	0,000
Oi	902	901	99,889	0,000
CTBC	21	21	100,000	0,000
GVT	105	105	100,000	0,000
Sercomtel	0	0	100,000	0,000
Telefônica	178	178	100,000	0,000

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

Holding	Índice de Desempenho no Atendimento
CTBC	100,000
GVT	100,000
Sercomtel	100,000
Telefônica	100,000
Embratel	99,333
OI	92,667



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Documentos de Cobrança
OI	0,052
Embratel	0,032
GVT	0,030
Telefônica	0,023
CTBC	0,005
Sercomtel	0,000



Nº de Assinantes: 18.567.628

Nº de Reclamações: 628

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