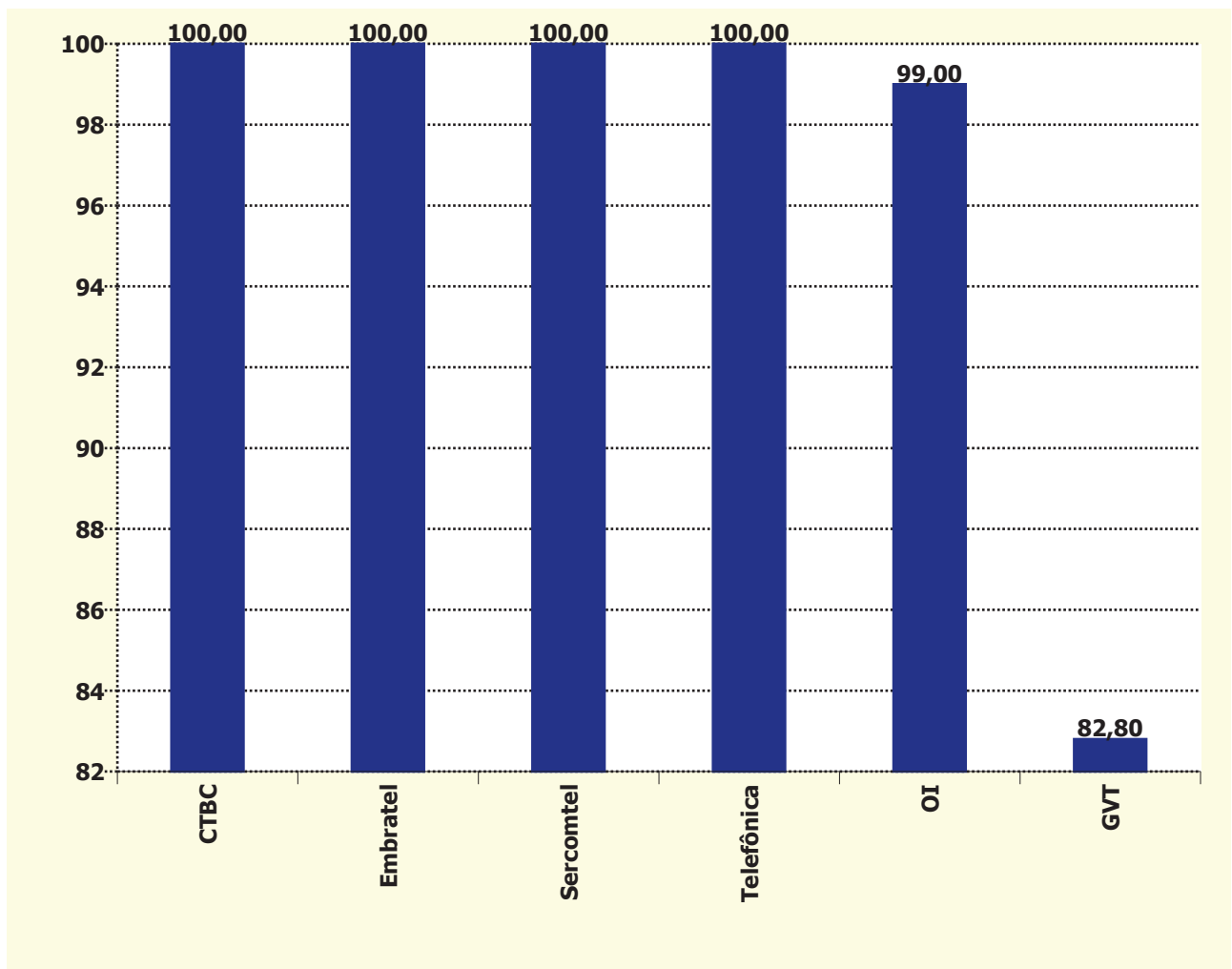


Holding	Pontuação Inicial (j)	Fator Reclamações (f)	Fator Reabertas (g)	Fator Resolvidas em Até 5 dias (h)	Fator Resolvidas no Período (i)	Total STFC (j-f-g-h-i)
CTBC	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
Embratel	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
Sercomtel	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
Telefônica	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
OI	100	1,000	0,000	0,000	0,000	99,000
GVT	100	0,000	11,218	5,983	0,000	82,799



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	737.962	0,005	0,000
Embratel	226	8.537.334	0,026	0,000
GVT	39	1.401.866	0,028	0,000
OI	259	7.838.639	0,033	1,000
Sercomtel	0	74.256	0,000	0,000
Telefônica	67	2.967.426	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) (b/a)*100	Fator de Reabertas (g) (c/d)*e
CTBC	4	0	0,000	0,000
Embratel	218	17	7,798	0,000
GVT	39	7	17,949	11,218
OI	242	8	3,306	0,000
Sercomtel	0	0	0,000	0,000
Telefônica	67	3	4,478	0,000

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

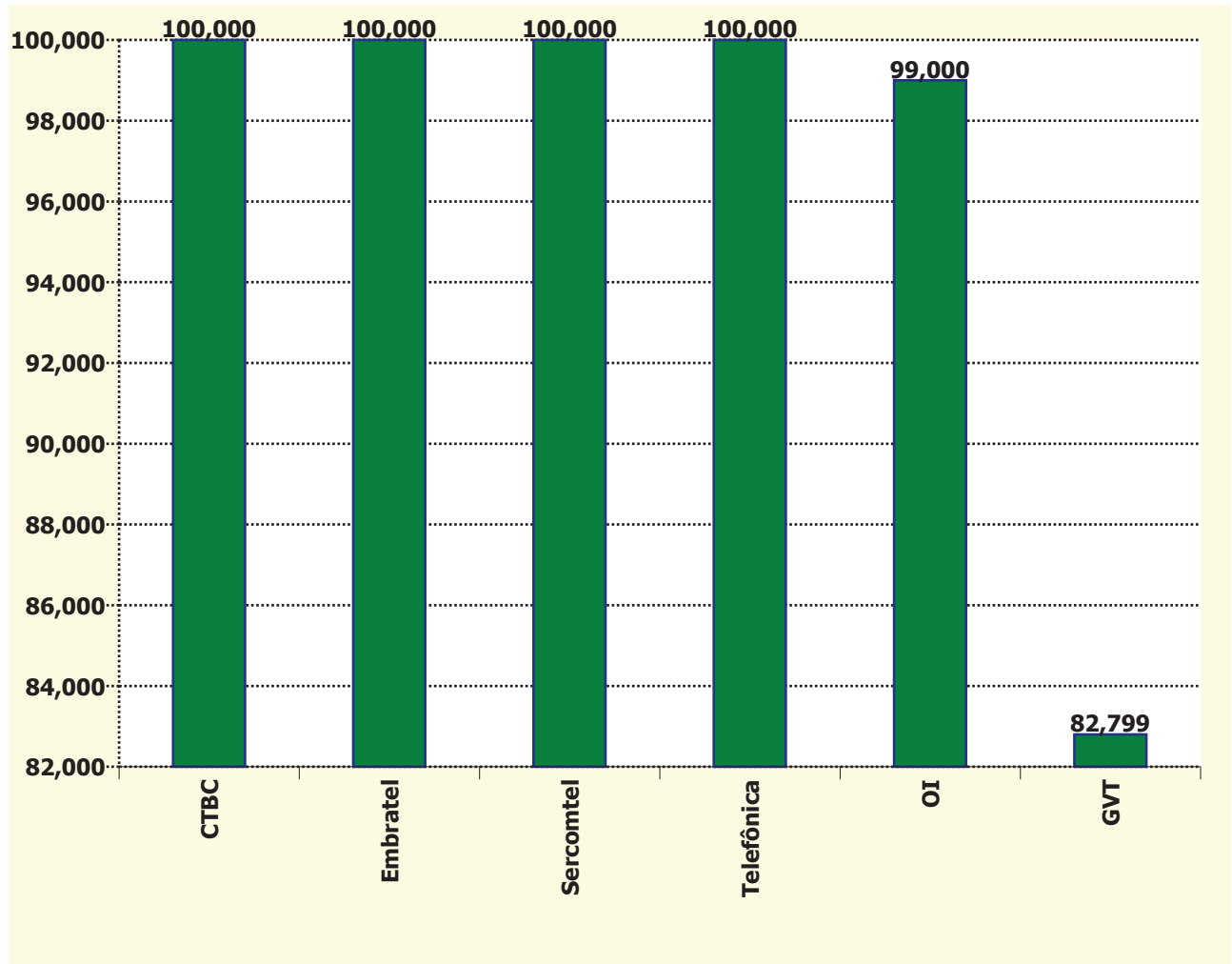
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas em Até 5 dias (b)	Taxa Resolvidas Até 5 dias (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas em até 5 dias (h) ((100-c)/(100-d))*e
CTBC	4	4	100,000	0,000
Embratel	226	201	88,938	0,000
GVT	39	32	82,051	5,983
Oi	259	234	90,347	0,000
Sercomtel	0	0	100,000	0,000
Telefônica	67	63	94,030	0,000

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

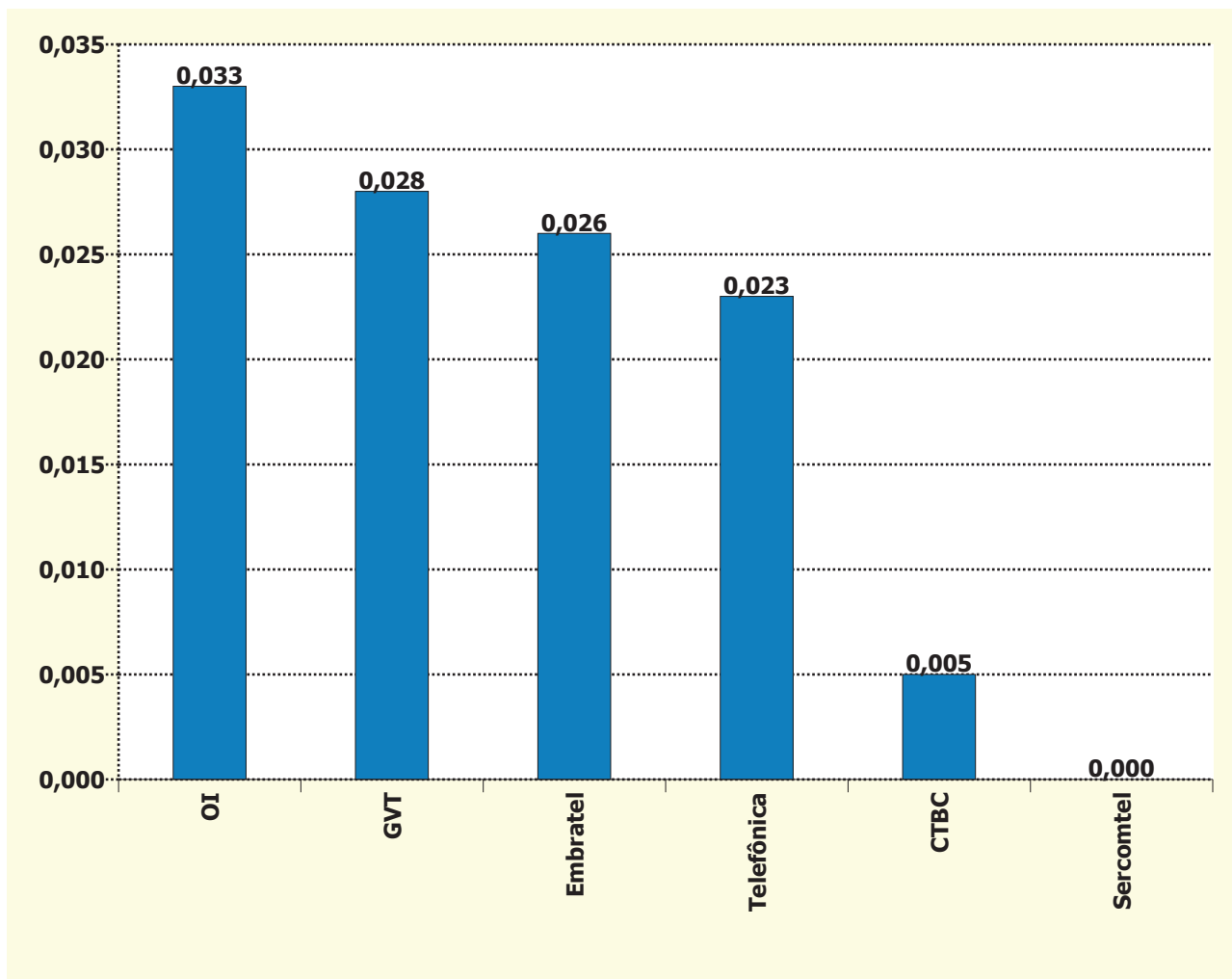
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (i) ((100-c)/(100-d))*e
Embratel	879	872	99,204	0,000
Telefônica	183	182	99,454	0,000
CTBC	15	15	100,000	0,000
GVT	108	108	100,000	0,000
Sercomtel	0	0	100,000	0,000
OI	787	787	100,000	0,000

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

Holding	Índice de Desempenho no Atendimento
CTBC	100,000
Embratel	100,000
Sercomtel	100,000
Telefônica	100,000
OI	99,000
GVT	82,799



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Documentos de Cobrança
OI	0,033
GVT	0,028
Embratel	0,026
Telefônica	0,023
CTBC	0,005
Sercomtel	0,000



Nº de Assinantes: 21.557.483

Nº de Reclamações: 595

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