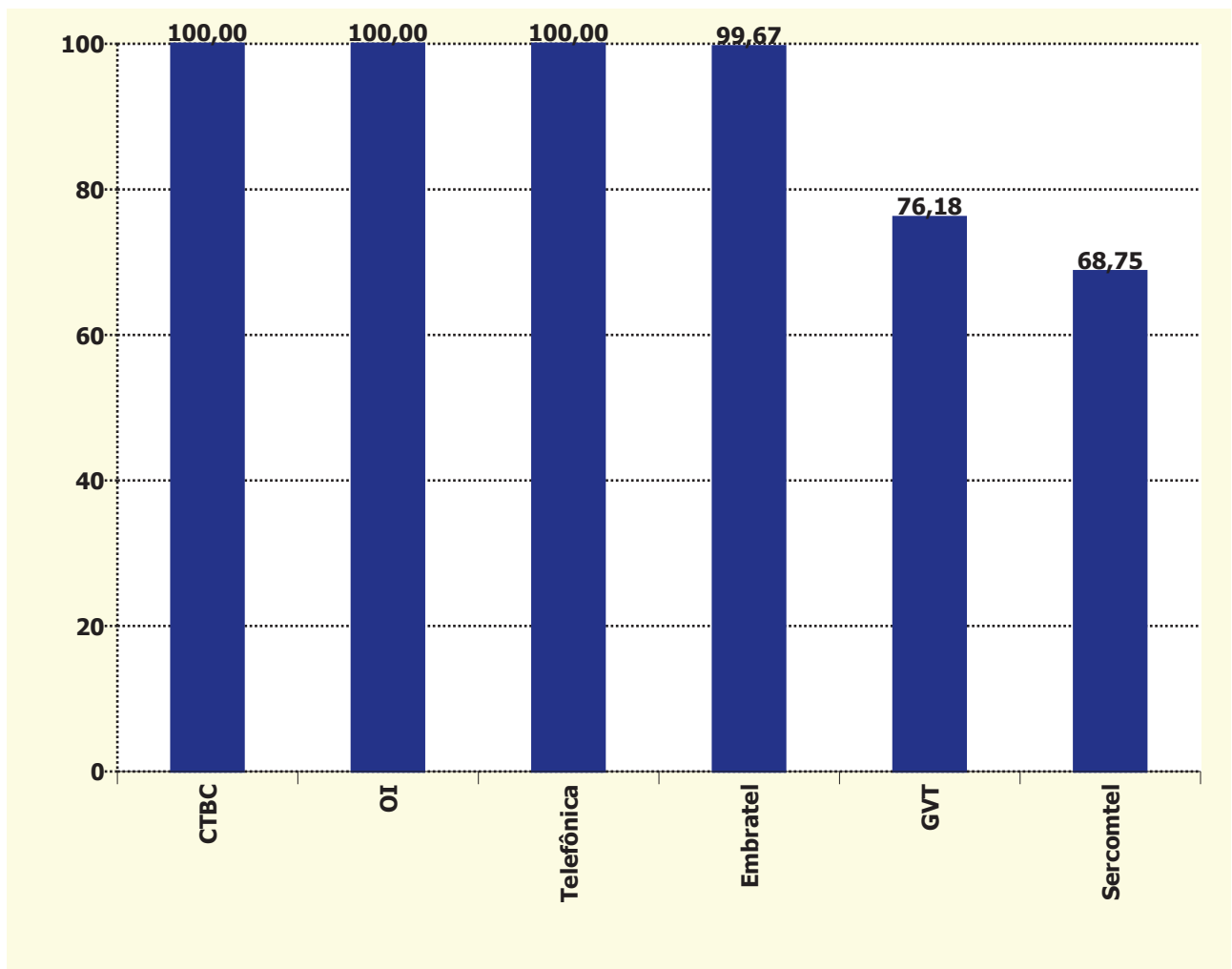


Holding	Pontuação Inicial (j)	Fator Reclamações (f)	Fator Reabertas (g)	Fator Resolvidas em Até 5 dias (h)	Fator Resolvidas no Período (i)	Total STFC (j-f-g-h-i)
CTBC	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
OI	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
Telefônica	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
Embratel	100	0,333	0,000	0,000	0,000	99,667
GVT	100	15,000	0,000	8,824	0,000	76,176
Sercomtel	100	0,000	31,250	0,000	0,000	68,750



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	13	739.932	0,018	0,000
Embratel	271	8.619.634	0,031	0,333
GVT	68	903.916	0,075	15,000
OI	276	9.427.929	0,029	0,000
Sercomtel	2	74.413	0,027	0,000
Telefônica	71	2.964.692	0,024	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	13	1	7,692	0,000
Embratel	258	15	5,814	0,000
GVT	67	4	5,970	0,000
OI	257	11	4,280	0,000
Sercomtel	2	1	50,000	31,250
Telefônica	70	2	2,857	0,000

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

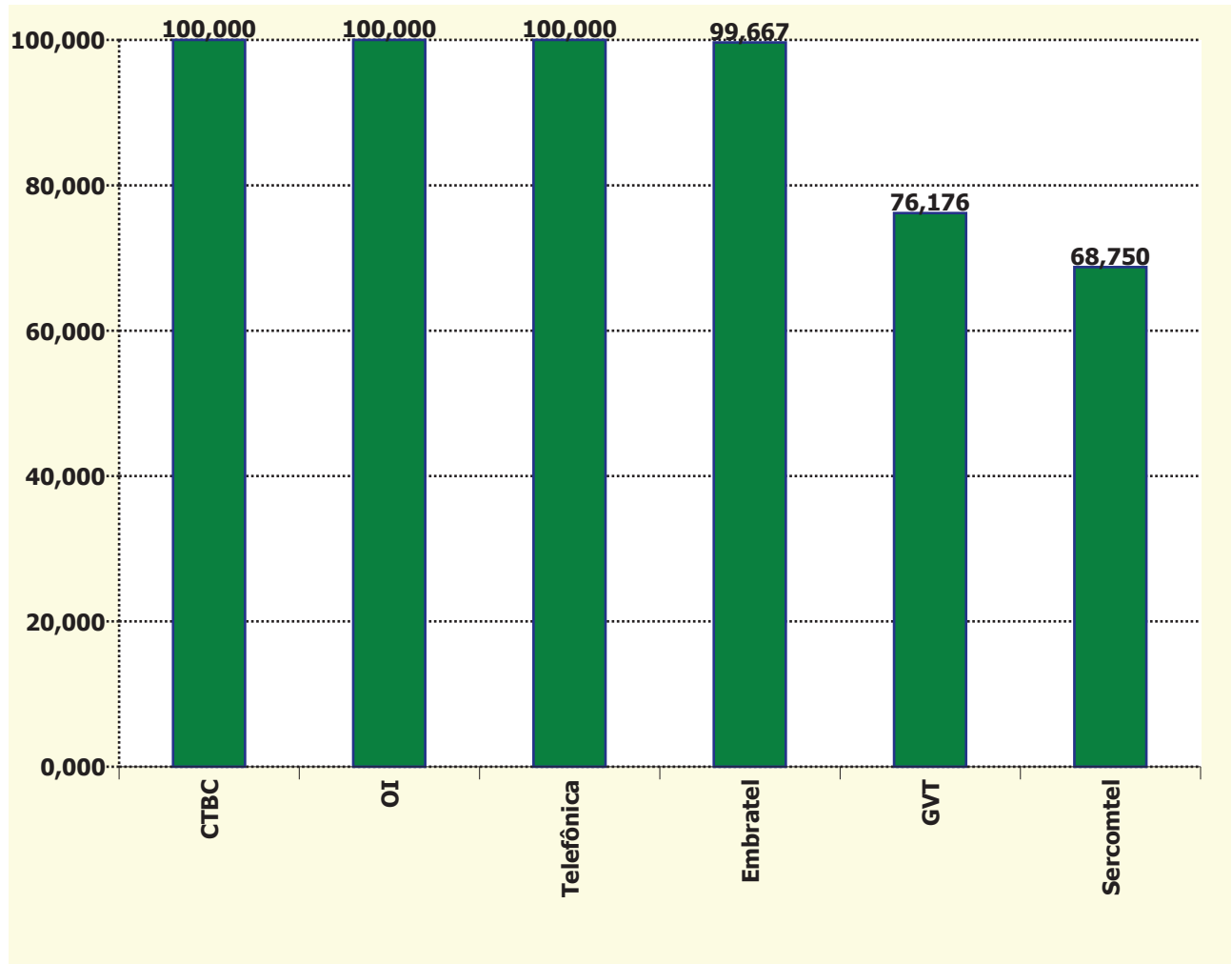
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas em Até 5 dias (b)	Taxa Resolvidas Até 5 dias (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas em até 5 dias (h) ((100-c)/(100-d))*e
CTBC	13	12	92,308	0,000
Embratel	271	238	87,823	0,000
GVT	68	50	73,529	8,824
Oi	276	243	88,043	0,000
Sercomtel	2	2	100,000	0,000
Telefônica	71	67	94,366	0,000

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

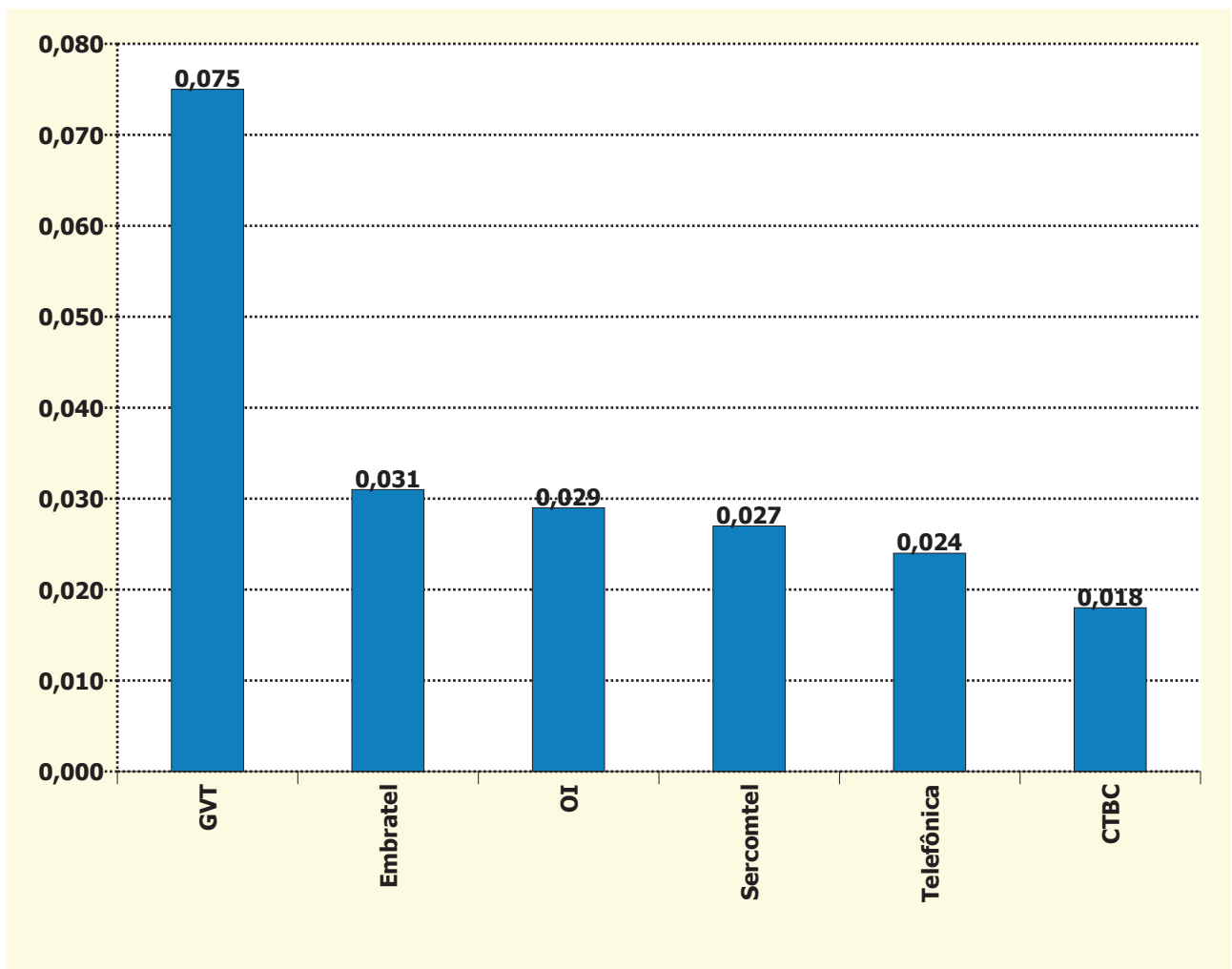
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (i) ((100-c)/(100-d))*e
OI	793	789	99,496	0,000
Embratel	808	806	99,752	0,000
CTBC	12	12	100,000	0,000
GVT	127	127	100,000	0,000
Sercomtel	0	0	100,000	0,000
Telefônica	190	190	100,000	0,000

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

Holding	Índice de Desempenho no Atendimento
CTBC	100,000
OI	100,000
Telefônica	100,000
Embratel	99,667
GVT	76,176
Sercomtel	68,750



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Documentos de Cobrança
GVT	0,075
Embratel	0,031
OI	0,029
Sercomtel	0,027
Telefônica	0,024
CTBC	0,018



Nº de Assinantes: 22.730.516

Nº de Reclamações: 701

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