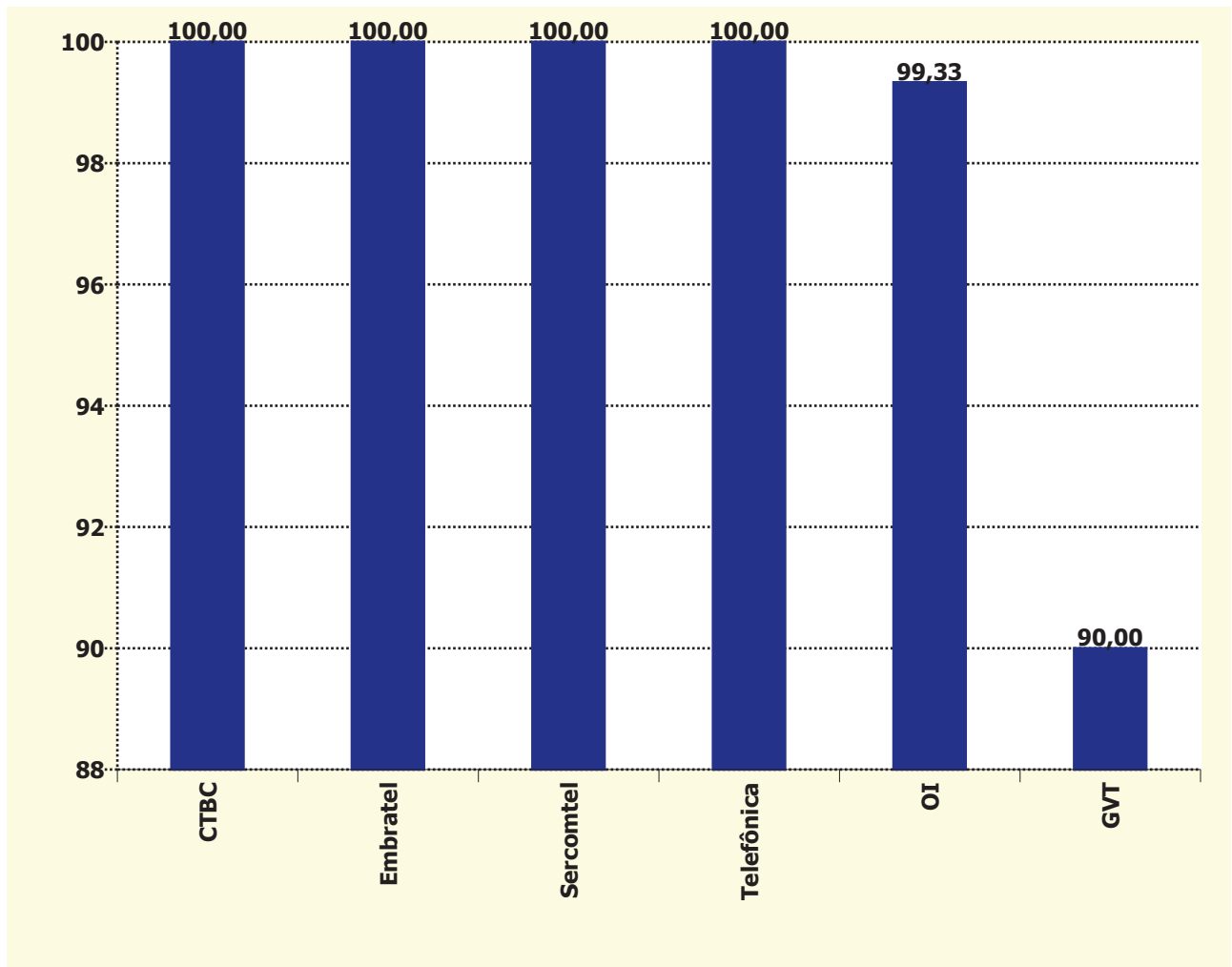


Holding	Pontuação Inicial (j)	Fator Reclamações (f)	Fator Reabertas (g)	Fator Resolvidas em Até 5 dias (h)	Fator Resolvidas no Período (i)	Total STFC (j-f-g-h-i)
CTBC	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
Embratel	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
Sercomtel	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
Telefônica	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
OI	100	0,667	0,000	0,000	0,000	99,333
GVT	100	10,000	0,000	0,000	0,000	90,000



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	1	763.461	0,001	0,000
Embratel	177	9.410.518	0,019	0,000
GVT	54	900.808	0,060	10,000
OI	274	8.542.995	0,032	0,667
Sercomtel	0	75.250	0,000	0,000
Telefônica	66	3.076.938	0,021	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	1	0	0,000	0,000
Embratel	173	10	5,780	0,000
GVT	51	0	0,000	0,000
OI	264	16	6,061	0,000
Sercomtel	0	0	0,000	0,000
Telefônica	66	0	0,000	0,000

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

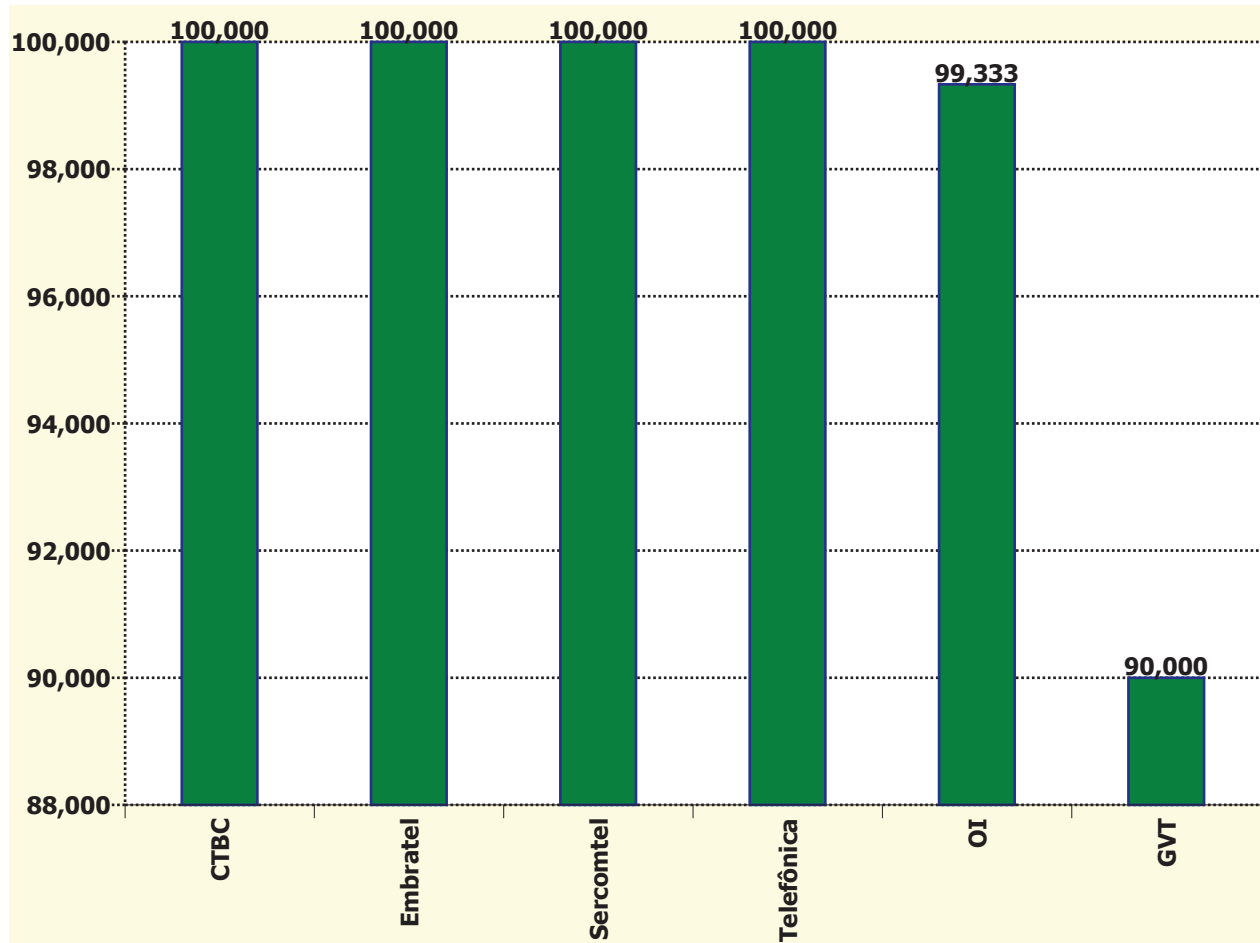
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas em Até 5 dias (b)	Taxa Resolvidas Até 5 dias (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas em até 5 dias (h) ((100-c)/(100-d))*e
CTBC	1	1	100,000	0,000
Embratel	177	163	92,090	0,000
GVT	54	51	94,444	0,000
OI	274	241	87,956	0,000
Sercomtel	0	0	100,000	0,000
Telefônica	66	63	95,455	0,000

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

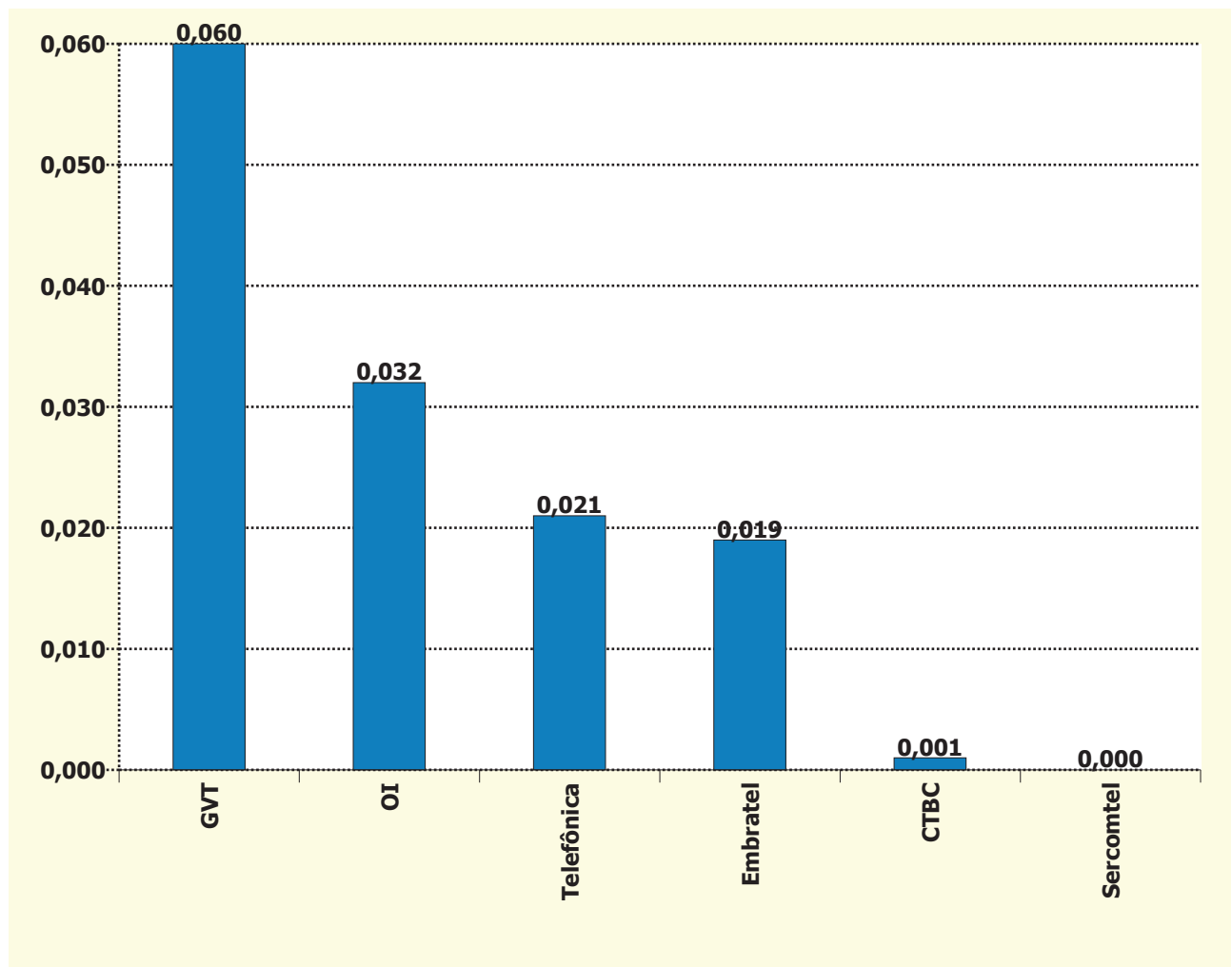
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (i) ((100-c)/(100-d))*e
Embratel	782	778	99,488	0,000
CTBC	21	21	100,000	0,000
GVT	147	147	100,000	0,000
Sercomtel	2	2	100,000	0,000
Telefônica	206	206	100,000	0,000
OI	761	761	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	99,333
GVT	90,000



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Documentos de Cobrança
GVT	0,060
OI	0,032
Telefônica	0,021
Embratel	0,019
CTBC	0,001
Sercomtel	0,000



Nº de Assinantes: 22.769.970

Nº de Reclamações: 572

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