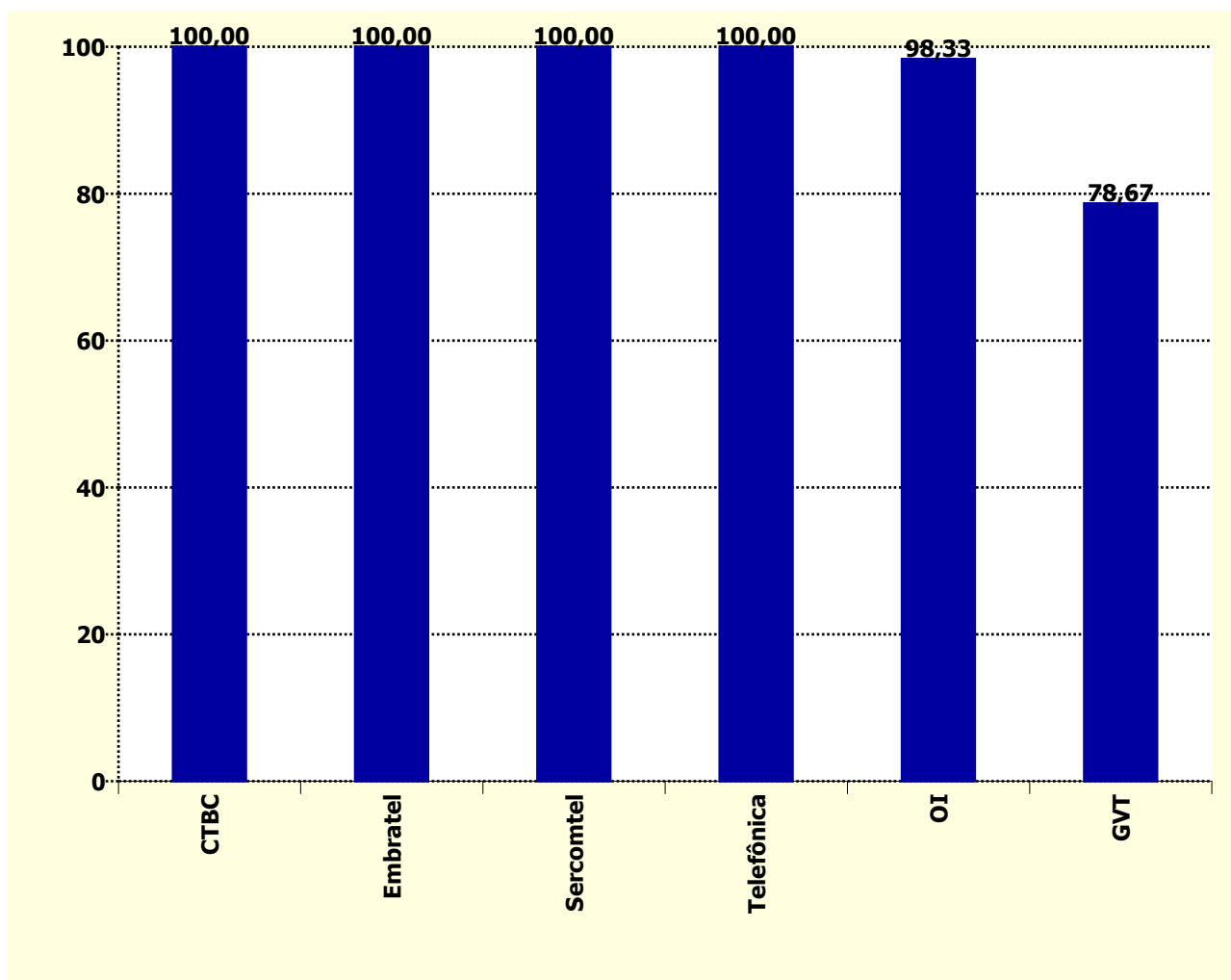


Holding	Pontuação Inicial (j)	Fator Reclamações (f)	Fator Reabertas (g)	Fator Resolvidas em Até 5 dias (h)	Fator Resolvidas no Período (i)	Total STFC (j-f-g-h-i)
CTBC	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
Embratel	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
Sercomtel	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
Telefônica	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
OI	100	1,667	0,000	0,000	0,000	98,333
GVT	100	21,333	0,000	0,000	0,000	78,667



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	3	767.245	0,004	0,000
Embratel	199	8.182.721	0,024	0,000
GVT	84	898.034	0,094	21,333
OI	300	8.503.981	0,035	1,667
Sercomtel	0	75.293	0,000	0,000
Telefônica	43	3.020.191	0,014	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	3	0	0,000	0,000
Embratel	194	7	3,608	0,000
GVT	84	6	7,143	0,000
OI	284	16	5,634	0,000
Sercomtel	0	0	0,000	0,000
Telefônica	43	1	2,326	0,000

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

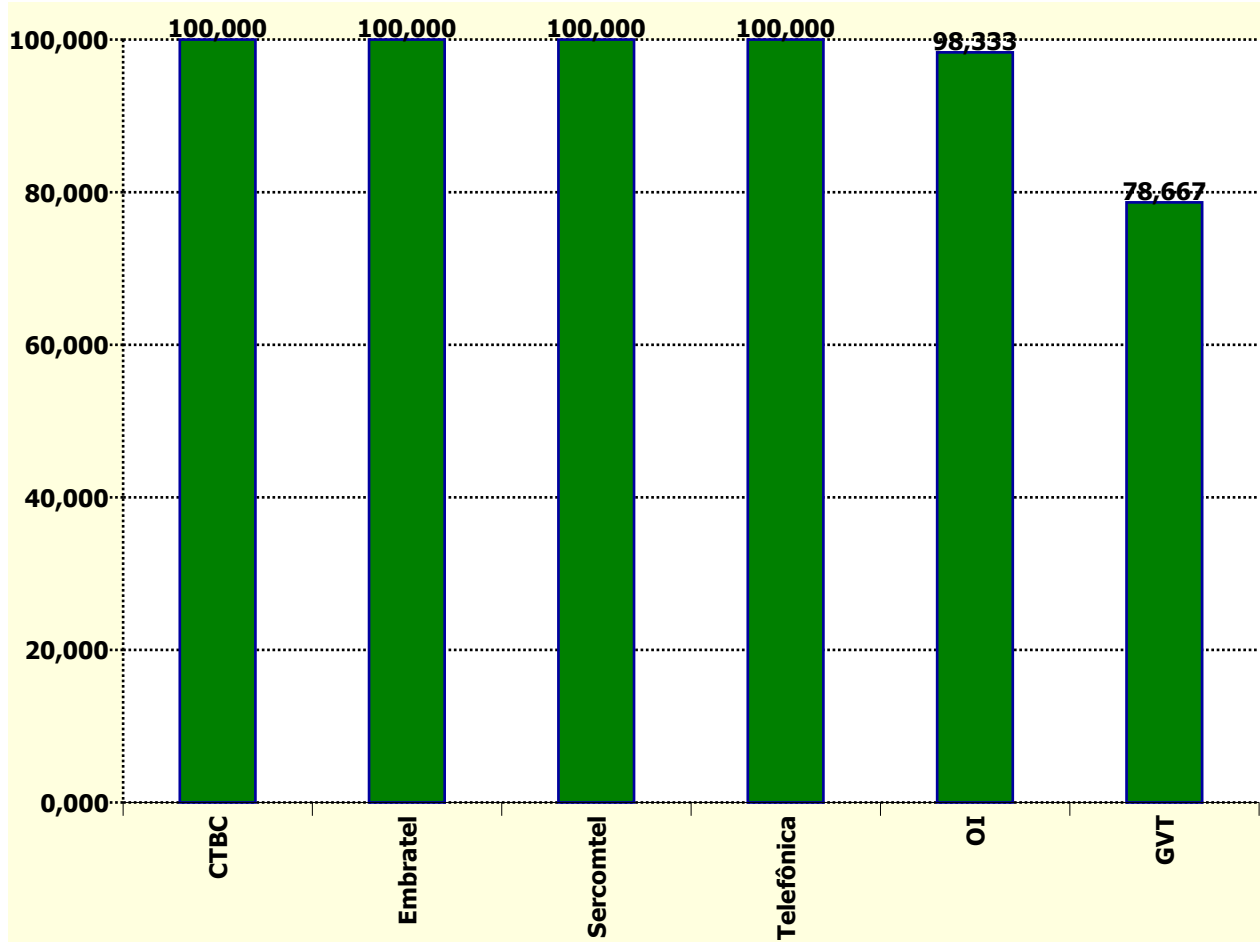
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas em Até 5 dias (b)	Taxa Resolvidas Até 5 dias (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas em até 5 dias (h) ((100-c)/(100-d))*e
CTBC	3	3	100,000	0,000
Embratel	199	186	93,467	0,000
GVT	84	76	90,476	0,000
Oi	300	263	87,667	0,000
Sercomtel	0	0	100,000	0,000
Telefônica	43	40	93,023	0,000

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

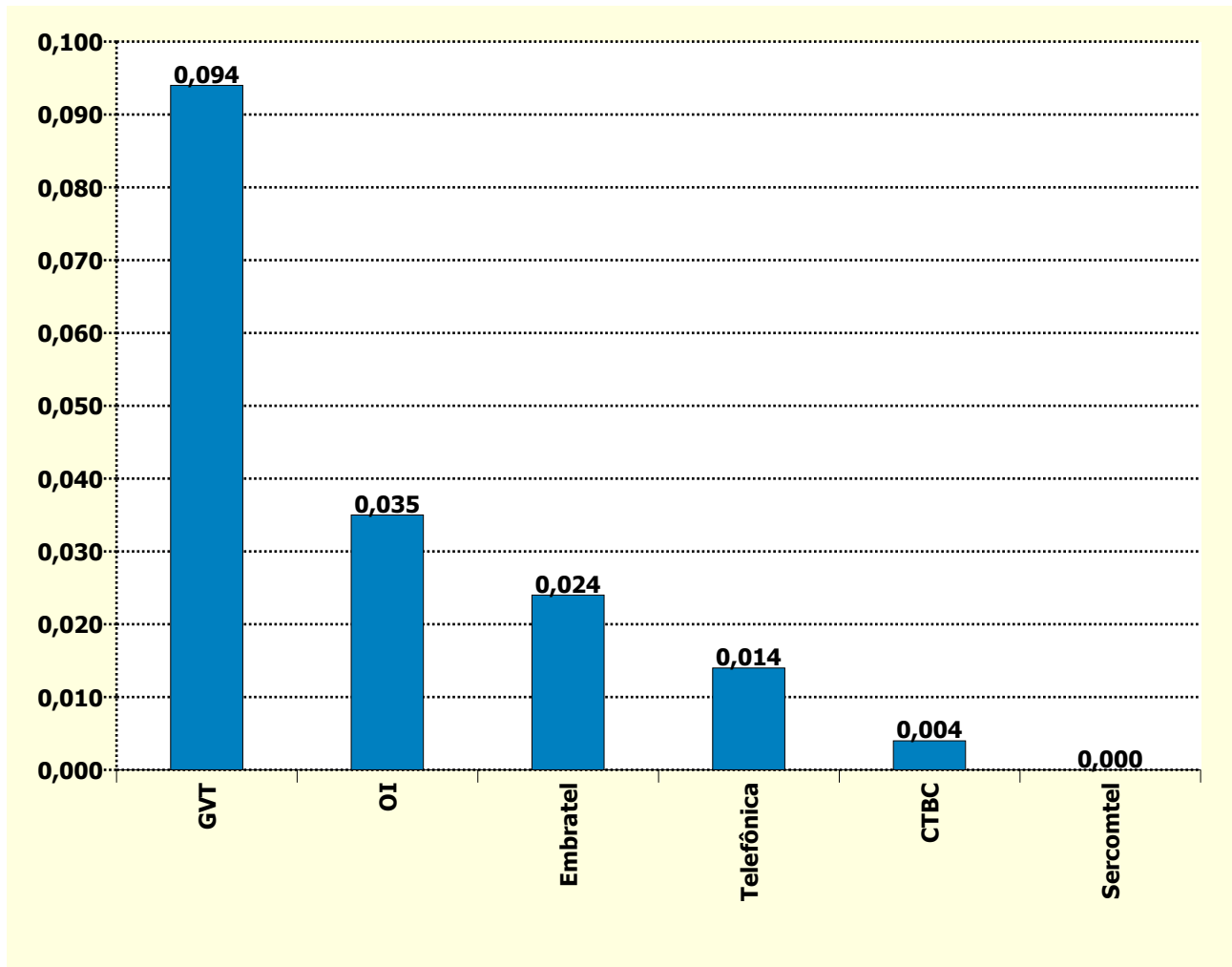
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (i) ((100-c)/(100-d))*e
Embratel	672	670	99,702	0,000
Oi	812	811	99,877	0,000
CTBC	18	18	100,000	0,000
GVT	159	159	100,000	0,000
Sercomtel	2	2	100,000	0,000
Telefônica	199	199	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	98,333
GVT	78,667



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Documentos de Cobrança
GVT	0,094
OI	0,035
Embratel	0,024
Telefônica	0,014
CTBC	0,004
Sercomtel	0,000



Nº de Assinantes: 21.447.465

Nº de Reclamações: 629

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