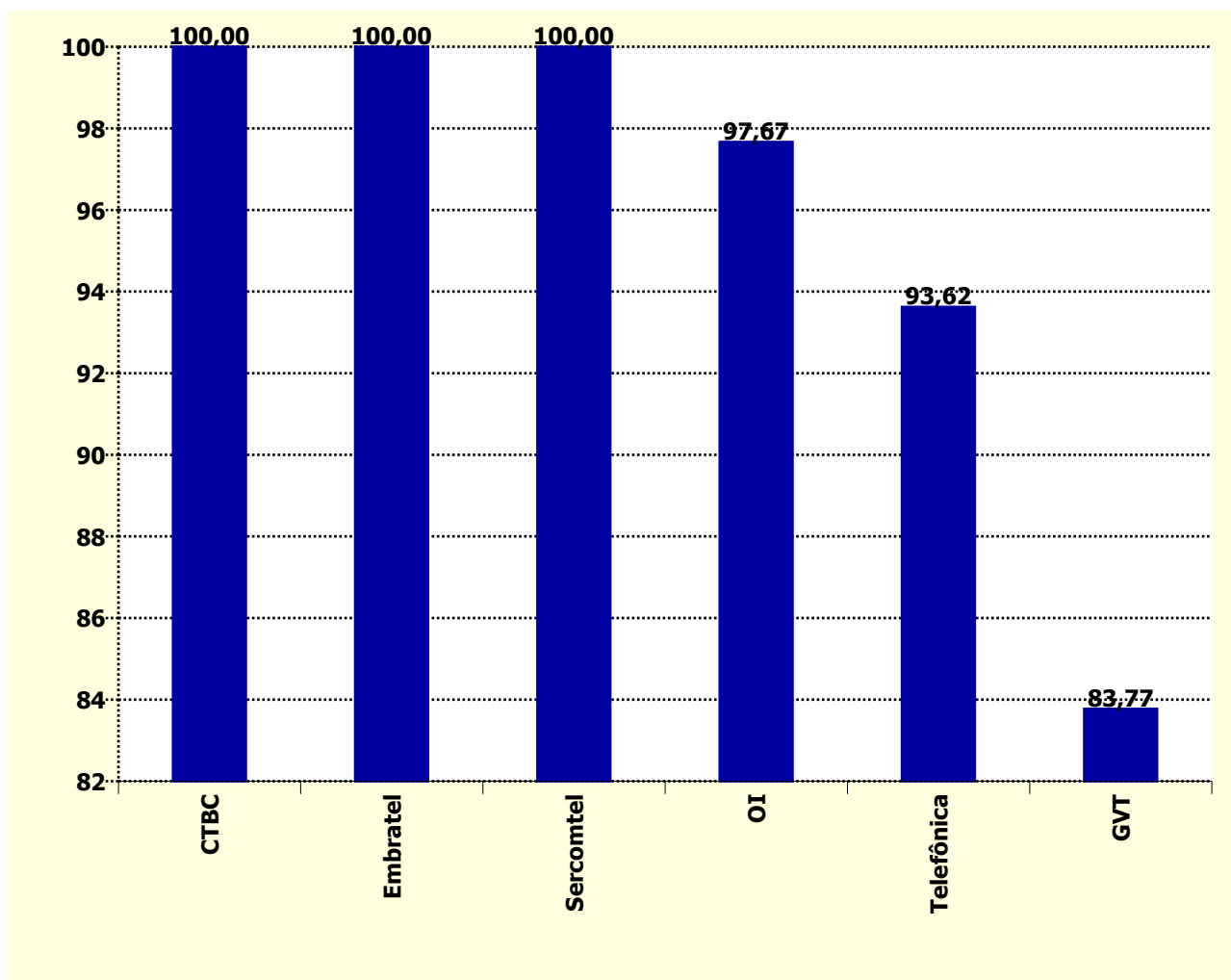


Holding	Pontuação Inicial (j)	Fator Reclamações (f)	Fator Reabertas (g)	Fator Resolvidas em Até 5 dias (h)	Fator Resolvidas no Período (i)	Total STFC (j-f-g-h-i)
CTBC	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
Embratel	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
Sercomtel	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
OI	100	2,333	0,000	0,000	0,000	97,667
Telefônica	100	0,000	6,378	0,000	0,000	93,622
GVT	100	10,333	5,896	0,000	0,000	83,770



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	2	779.299	0,003	0,000
Embratel	228	8.041.838	0,028	0,000
GVT	53	866.804	0,061	10,333
OI	305	8.350.724	0,037	2,333
Sercomtel	1	72.675	0,014	0,000
Telefônica	49	2.871.231	0,017	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	2	0	0,000	0,000
Embratel	218	12	5,505	0,000
GVT	53	5	9,434	5,896
OI	295	10	3,390	0,000
Sercomtel	1	0	0,000	0,000
Telefônica	49	5	10,204	6,378

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

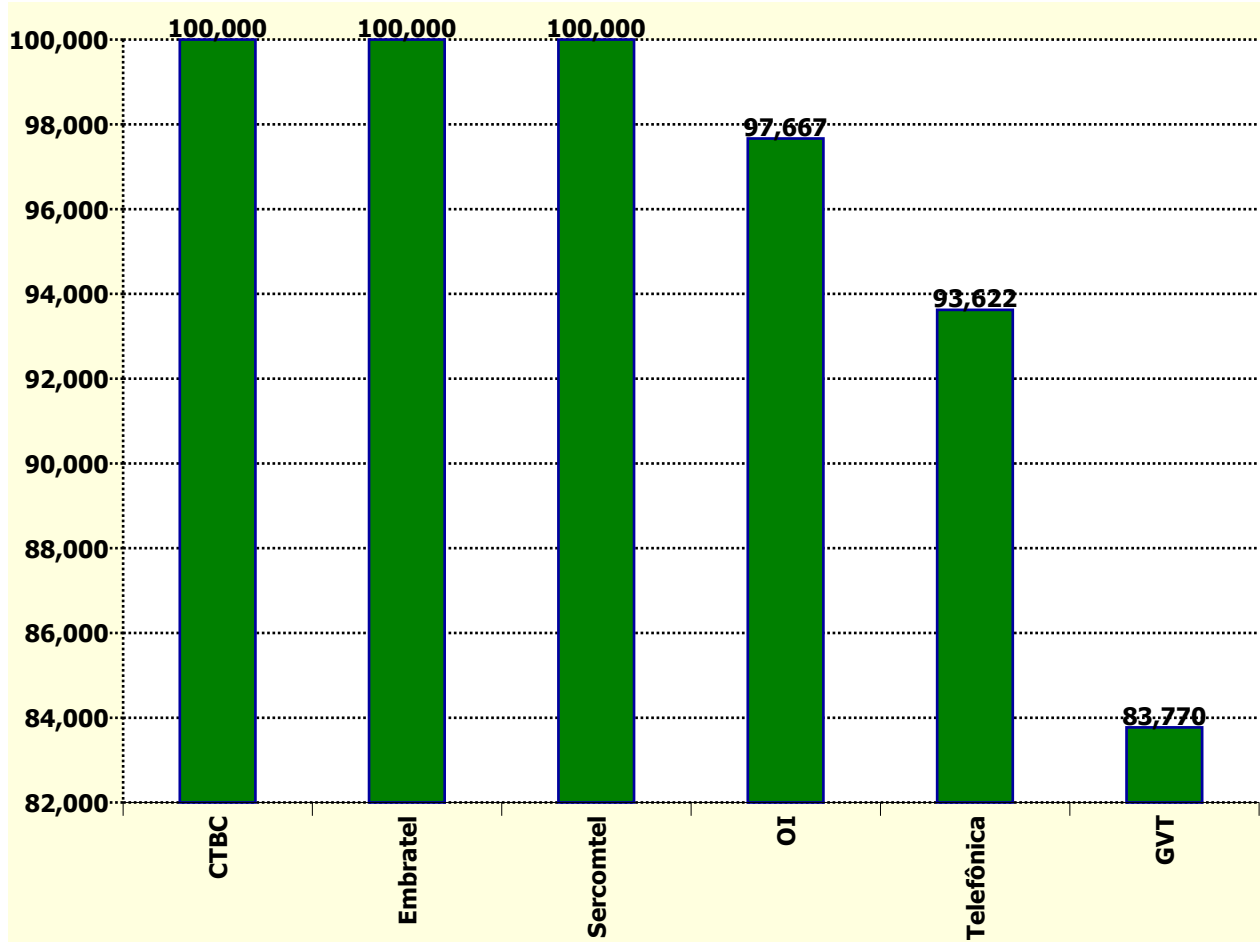
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas em Até 5 dias (b)	Taxa Resolvidas Até 5 dias (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas em até 5 dias (h) ((100-c)/(100-d))*e
CTBC	2	2	100,000	0,000
Embratel	228	205	89,912	0,000
GVT	53	46	86,792	0,000
OI	305	275	90,164	0,000
Sercomtel	1	1	100,000	0,000
Telefônica	49	42	85,714	0,000

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

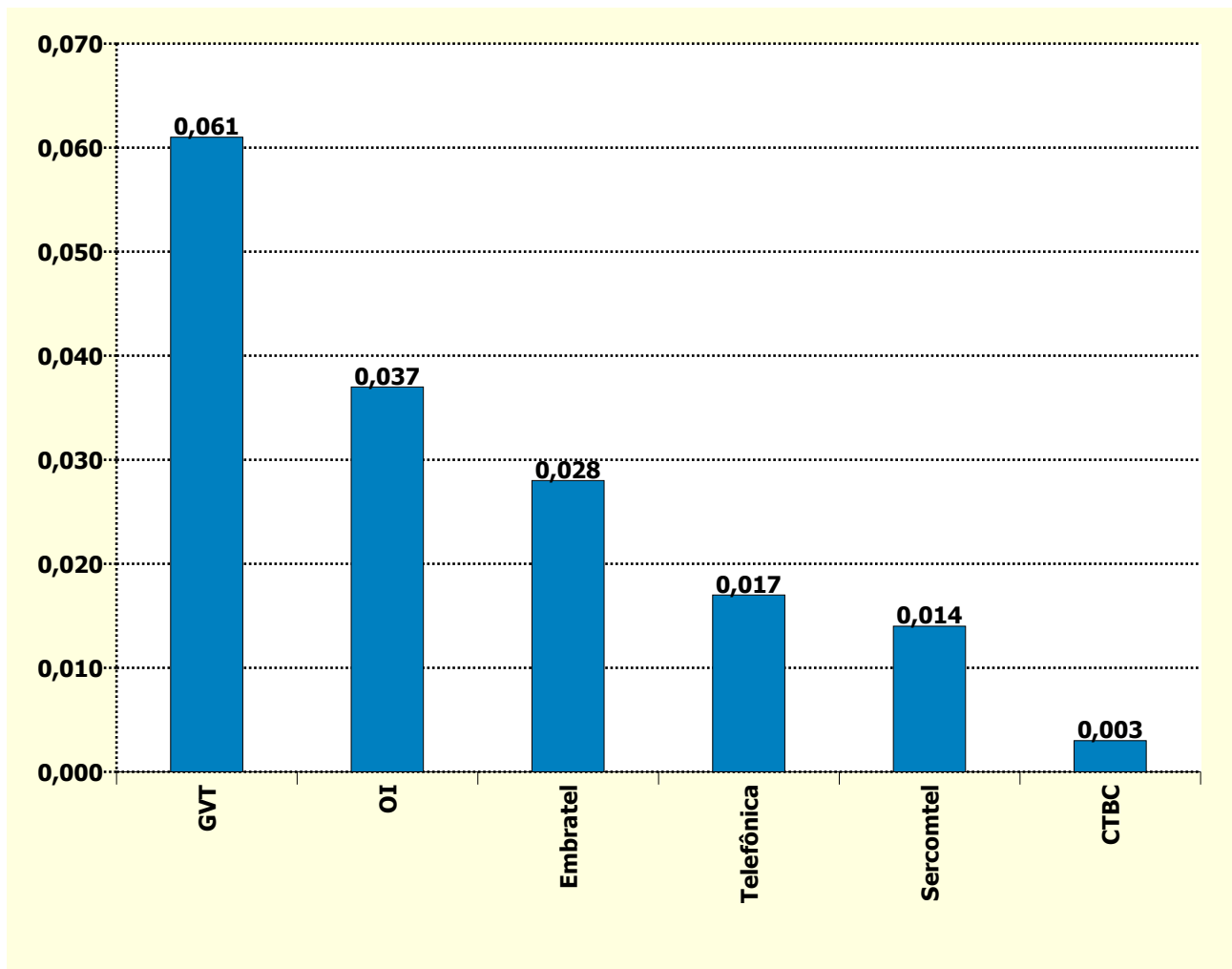
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (i) ((100-c)/(100-d))*e
Embratel	570	568	99,649	0,000
Oi	888	887	99,887	0,000
CTBC	8	8	100,000	0,000
GVT	187	187	100,000	0,000
Sercomtel	1	1	100,000	0,000
Telefônica	141	141	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
OI	97,667
Telefônica	93,622
GVT	83,770



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Documentos de Cobrança
GVT	0,061
OI	0,037
Embratel	0,028
Telefônica	0,017
Sercomtel	0,014
CTBC	0,003



Nº de Assinantes: 20.982.571

Nº de Reclamações: 638

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