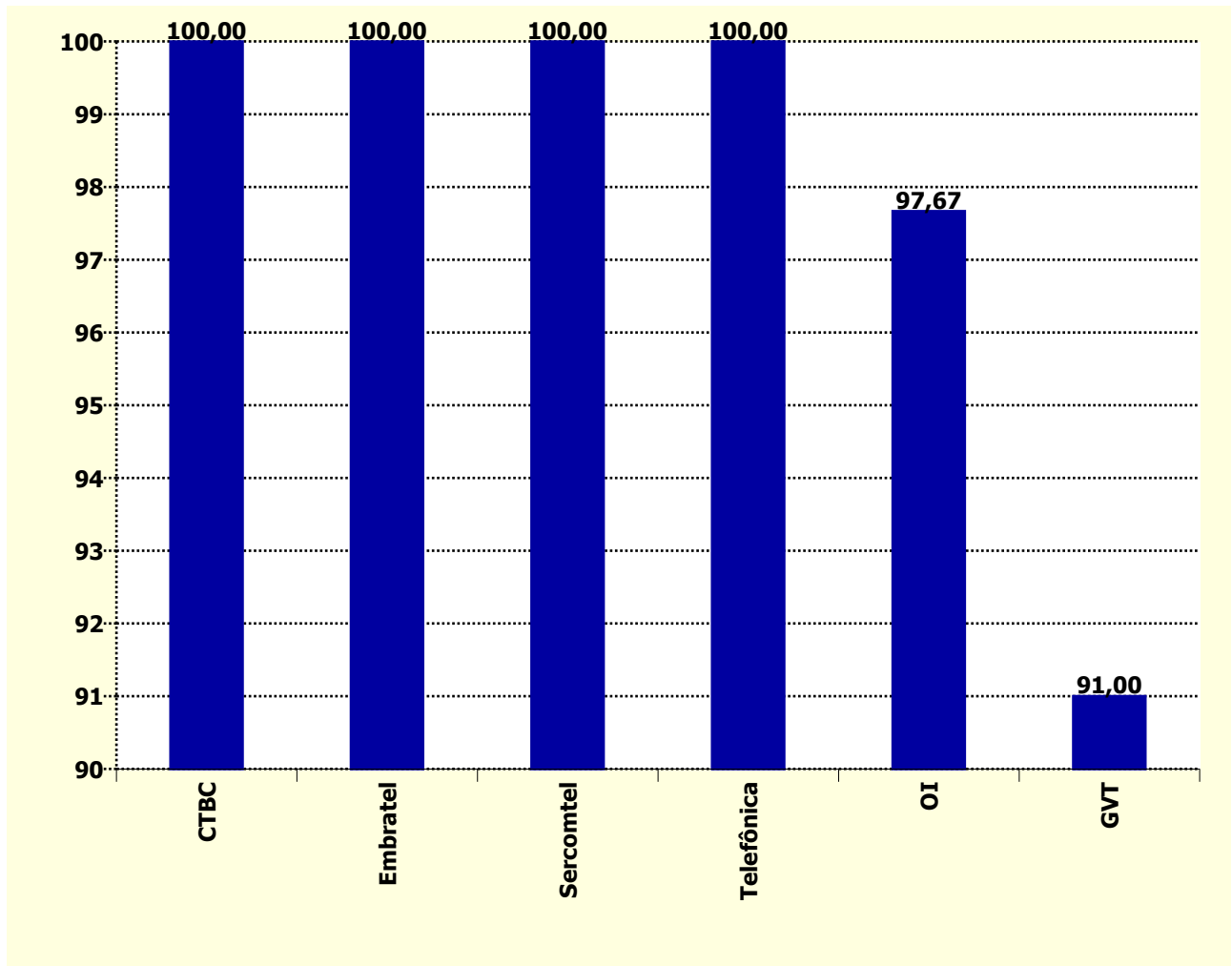


| Holding    | Pontuação Inicial (j) | Fator Reclamações (f) | Fator Reabertas (g) | Fator Resolvidas em Até 5 dias (h) | Fator Resolvidas no Período (i) | Total STFC (j-f-g-h-i) |
|------------|-----------------------|-----------------------|---------------------|------------------------------------|---------------------------------|------------------------|
| 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                   | 2,333                 | 0,000               | 0,000                              | 0,000                           | 97,667                 |
| GVT        | 100                   | 9,000                 | 0,000               | 0,000                              | 0,000                           | 91,000                 |



| Holding    | Quantidade de Reclamações (a) | Quantidade de Documentos de Cobrança (b) | Índice de Reclamações (c)<br>(a*1000)/b | Fator Reclamações (f)<br>((c-d)/d)*e |
|------------|-------------------------------|--|---|--------------------------------------|
| CTBC       | 4                             | 756.822                                  | 0,005                                   | 0,000                                |
| Embratel   | 193                           | 9.190.762                                | 0,021                                   | 0,000                                |
| GVT        | 49                            | 853.442                                  | 0,057                                   | 9,000                                |
| OI         | 311                           | 8.331.352                                | 0,037                                   | 2,333                                |
| Sercomtel  | 1                             | 73.682                                   | 0,014                                   | 0,000                                |
| Telefônica | 34                            | 2.873.464                                | 0,012                                   | 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       | 4                            | 0                           | 0,000                 | 0,000                  |
| Embratel   | 181                          | 13                          | 7,182                 | 0,000                  |
| GVT        | 49                           | 2                           | 4,082                 | 0,000                  |
| OI         | 297                          | 14                          | 4,714                 | 0,000                  |
| Sercomtel  | 1                            | 0                           | 0,000                 | 0,000                  |
| Telefônica | 34                           | 1                           | 2,941                 | 0,000                  |

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

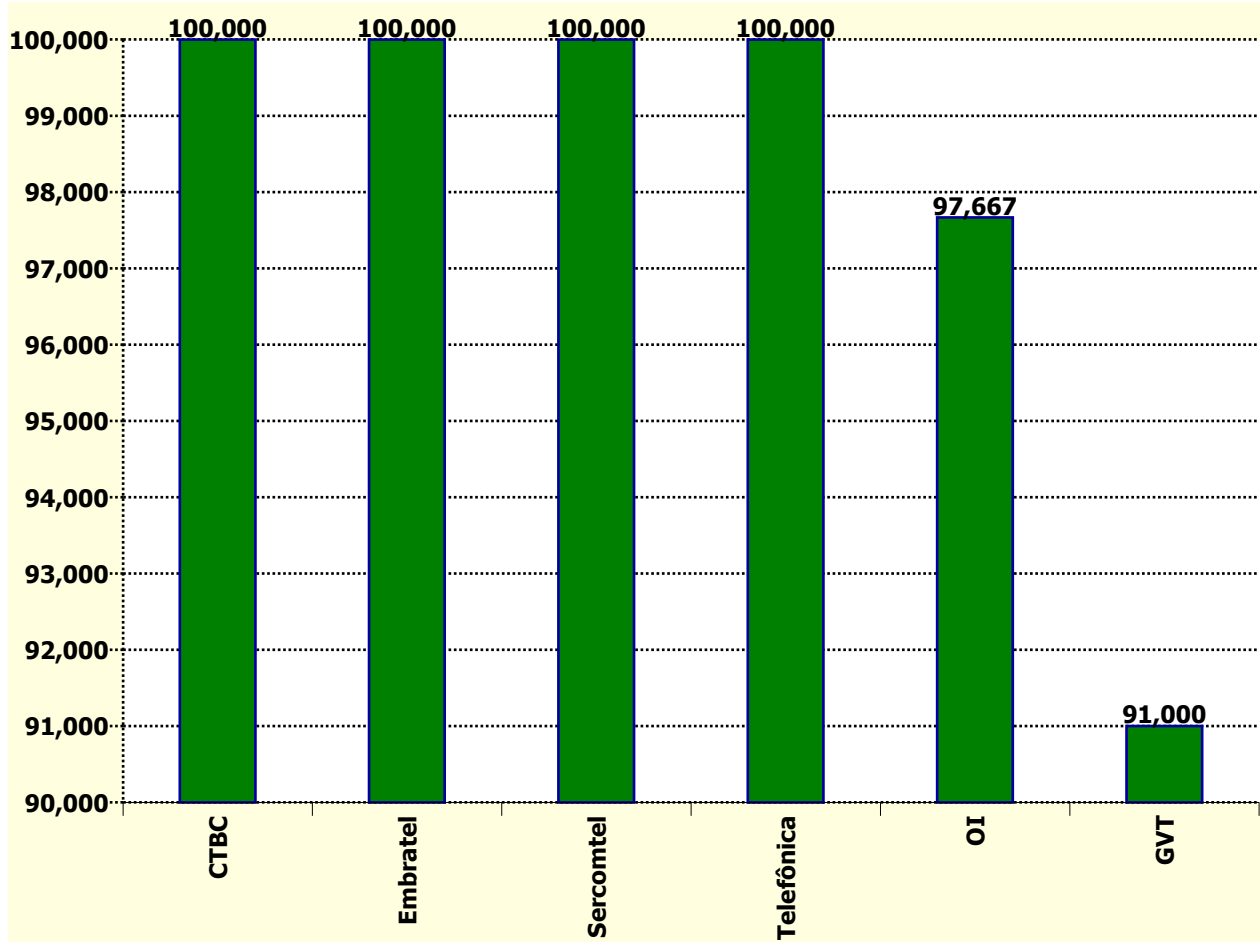
| Holding    | Quantidade de Reclamações (a) | Qtde Solicitações Resolvidas em Até 5 dias (b) | Taxa Resolvidas Até 5 dias (c)<br>(b/a)*100 | Fator Resolvidas em até 5 dias (h)<br>((100-c)/(100-d))*e |
|------------|-------------------------------|--|---|---|
| CTBC       | 4                             | 4  | 100,000                                     | 0,000   |
| Embratel   | 193                           | 168  | 87,047                                      | 0,000   |
| GVT        | 49                            | 45   | 91,837                                      | 0,000   |
| OI         | 311                           | 277  | 89,068                                      | 0,000   |
| Sercomtel  | 1                             | 1  | 100,000                                     | 0,000   |
| Telefônica | 34                            | 31   | 91,176                                      | 0,000   |

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

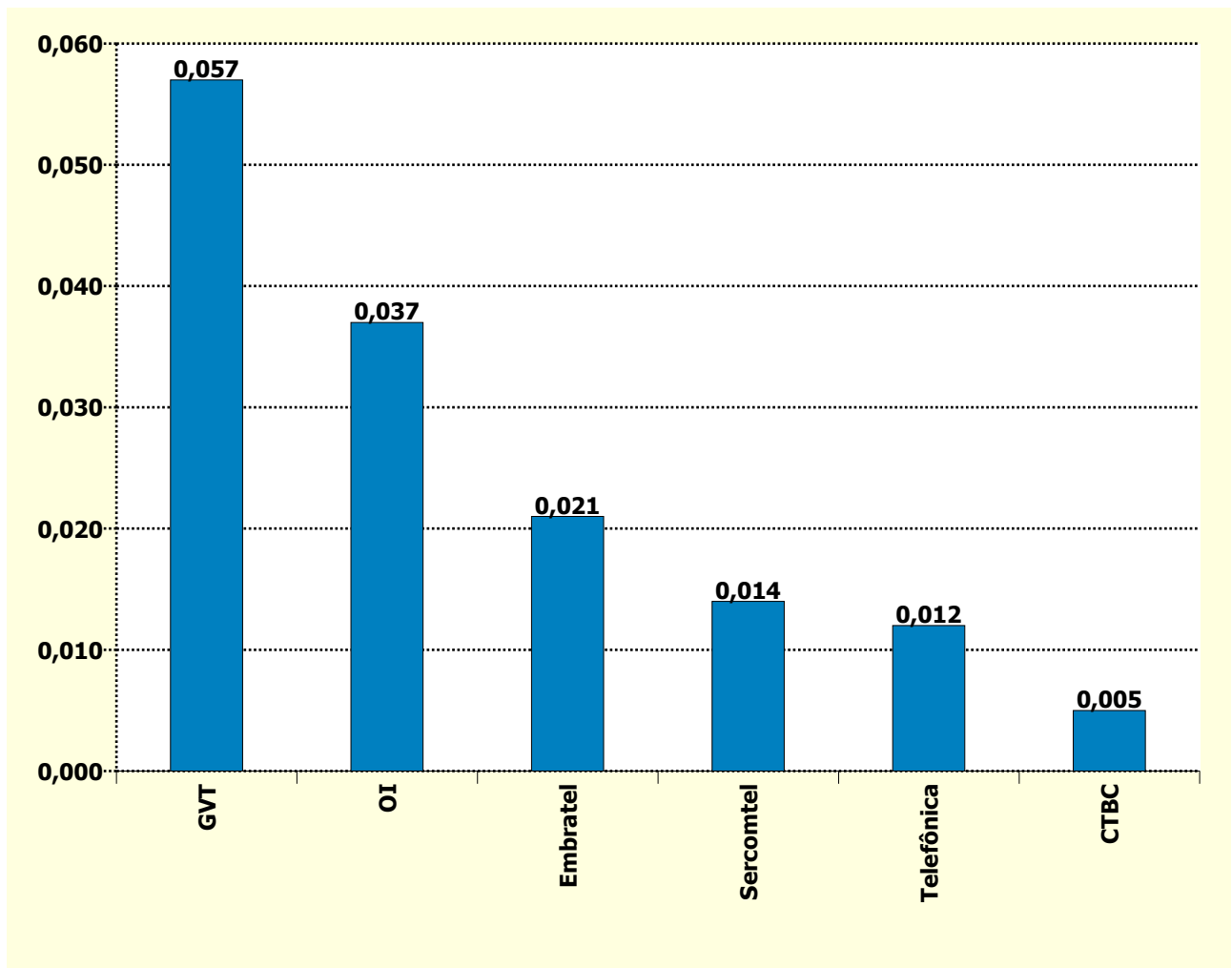
| Holding    | Quantidade de Reclamações (a) | Qtde Solicitações Resolvidas no Período (b) | Taxa Resolvidas no Período (c)<br>(b/a)*100 | Fator Resolvidas no Período (i)<br>((100-c)/(100-d))*e |
|------------|-------------------------------|---|---|--|
| OI         | 853                           | 851   | 99,766                                      | 0,000  |
| Embratel   | 646                           | 645   | 99,845                                      | 0,000  |
| CTBC       | 17                            | 17  | 100,000                                     | 0,000  |
| GVT        | 204                           | 204   | 100,000                                     | 0,000  |
| Sercomtel  | 2                             | 2   | 100,000                                     | 0,000  |
| Telefônica | 175                           | 175   | 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         | 97,667                              |
| GVT        | 91,000                              |



| Holding    | Reclamações na Anatel por 1.000 Documentos de Cobrança |
|------------|--|
| GVT        | 0,057  |
| OI         | 0,037  |
| Embratel   | 0,021  |
| Sercomtel  | 0,014  |
| Telefônica | 0,012  |
| CTBC       | 0,005  |



Nº de Assinantes: 22.079.524

Nº de Reclamações: 592

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