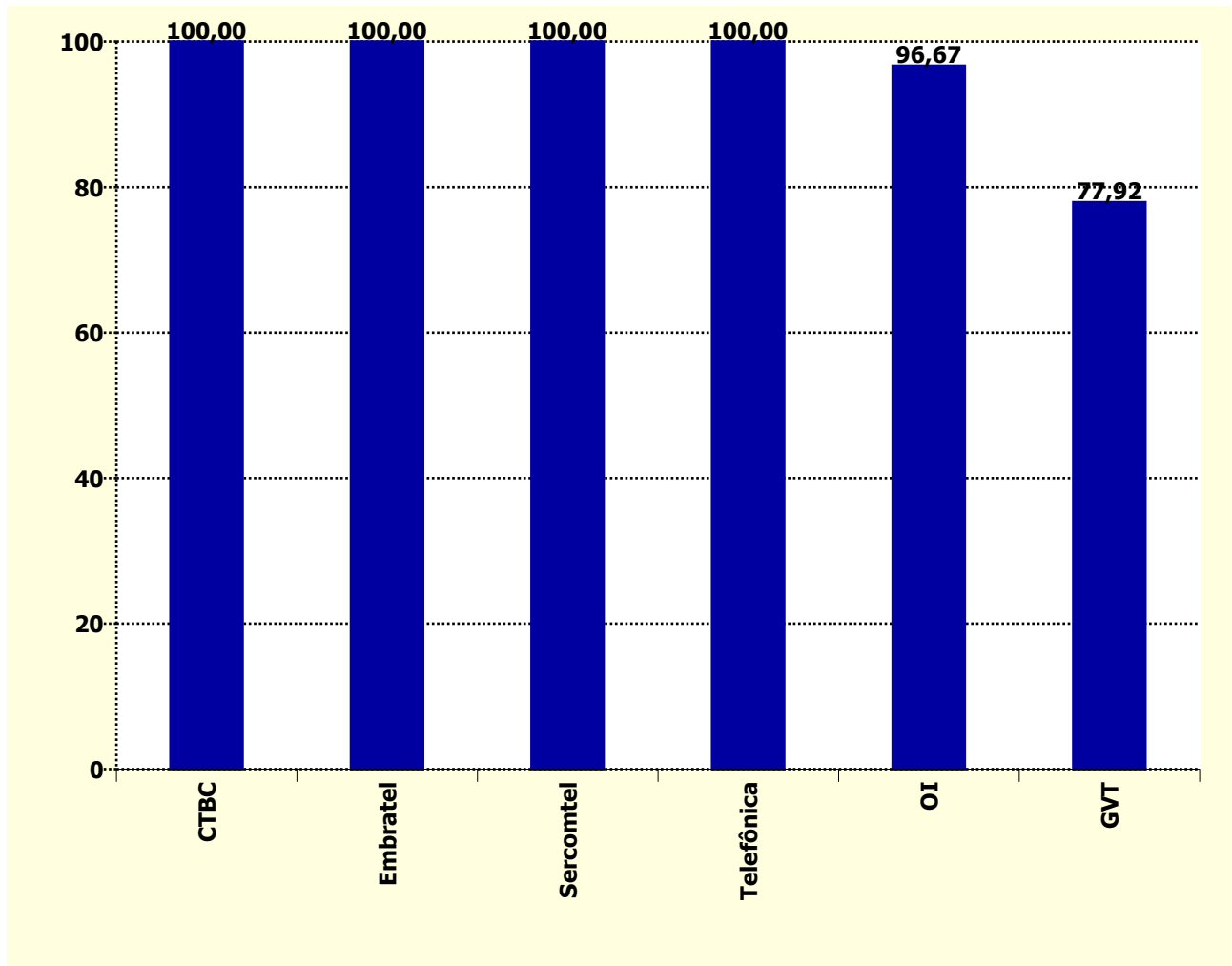


Holding	Pontuação Inicial (j)	Fator Reclamações (f)	Fator Reabertas (g)	Fator Resolvidas em Até 5 dias (h)	Fator Resolvidas no Período (i)	Total STFC (j-f-g-h-i)
CTBC	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
Embratel	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
Sercomtel	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
Telefônica	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
OI	100	3,333	0,000	0,000	0,000	96,667
GVT	100	3,333	12,868	5,882	0,000	77,917



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	8	793.938	0,010	0,000
Embratel	230	8.255.871	0,028	0,000
GVT	34	858.385	0,040	3,333
OI	341	8.436.715	0,040	3,333
Sercomtel	1	72.516	0,014	0,000
Telefônica	38	2.836.896	0,013	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	8	0	0,000	0,000
Embratel	218	9	4,128	0,000
GVT	34	7	20,588	12,868
OI	337	13	3,858	0,000
Sercomtel	1	0	0,000	0,000
Telefônica	38	2	5,263	0,000

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

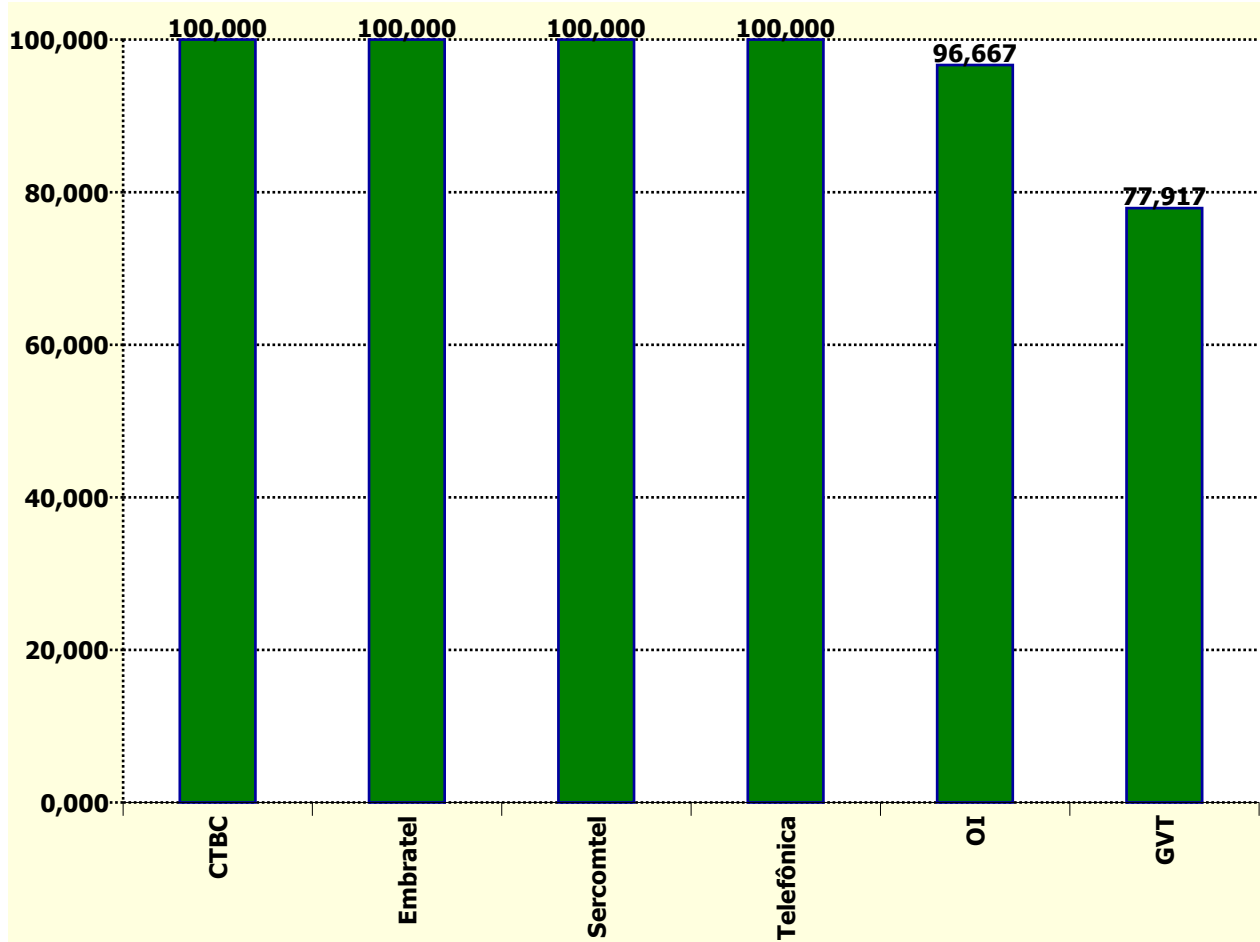
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas em Até 5 dias (b)	Taxa Resolvidas Até 5 dias (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas em até 5 dias (h) ((100-c)/(100-d))*e
CTBC	8	7	87,500	0,000
Embratel	230	205	89,130	0,000
GVT	34	28	82,353	5,882
OI	341	312	91,496	0,000
Sercomtel	1	1	100,000	0,000
Telefônica	38	36	94,737	0,000

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

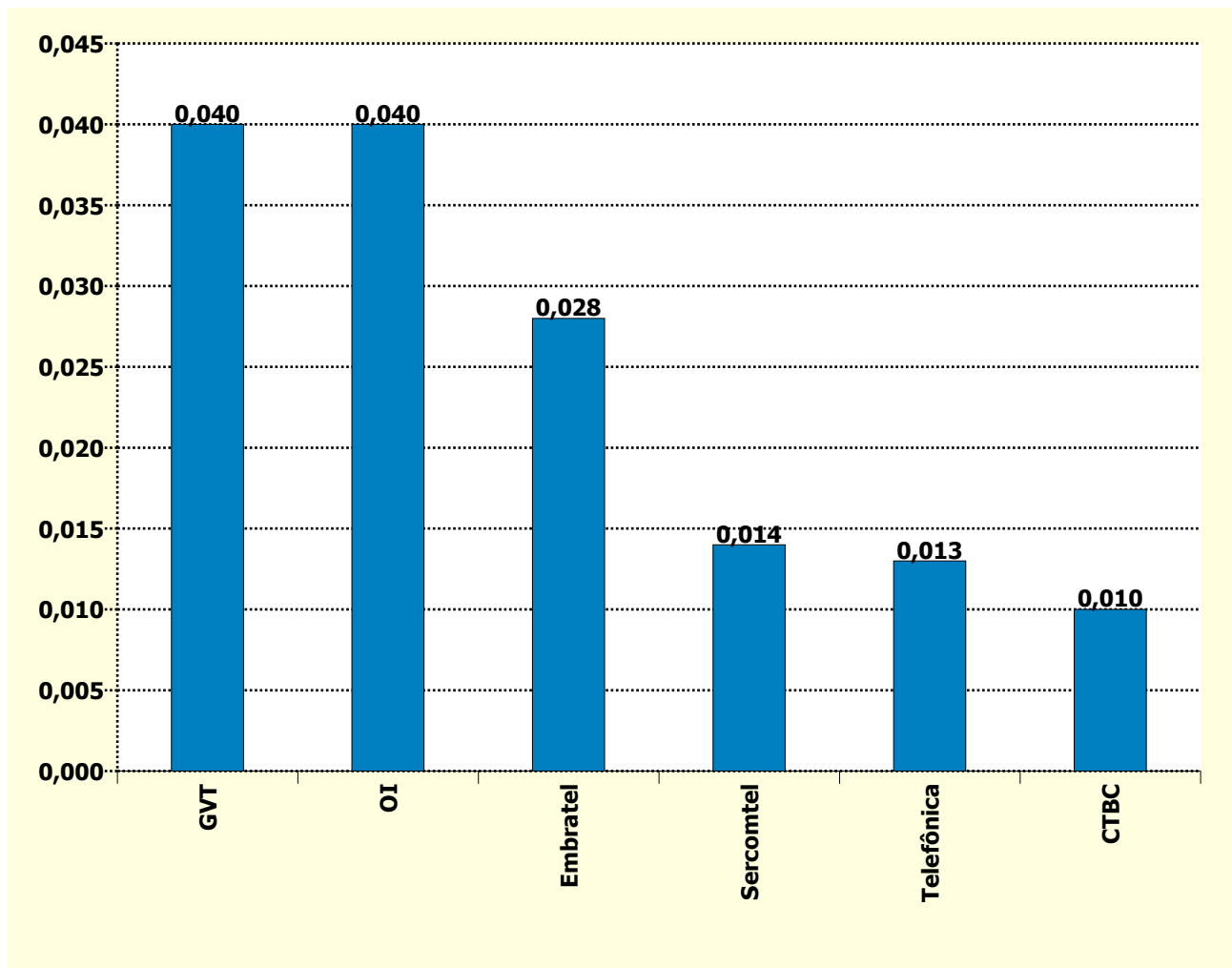
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (i) ((100-c)/(100-d))*e
Telefônica	126	125	99,206	0,000
Embratel	622	619	99,518	0,000
Oi	915	914	99,891	0,000
CTBC	9	9	100,000	0,000
GVT	187	187	100,000	0,000
Sercomtel	2	2	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	96,667
GVT	77,917



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Documentos de Cobrança
GVT	0,040
OI	0,040
Embratel	0,028
Sercomtel	0,014
Telefônica	0,013
CTBC	0,010



Nº de Assinantes: 21.254.321

Nº de Reclamações: 652

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