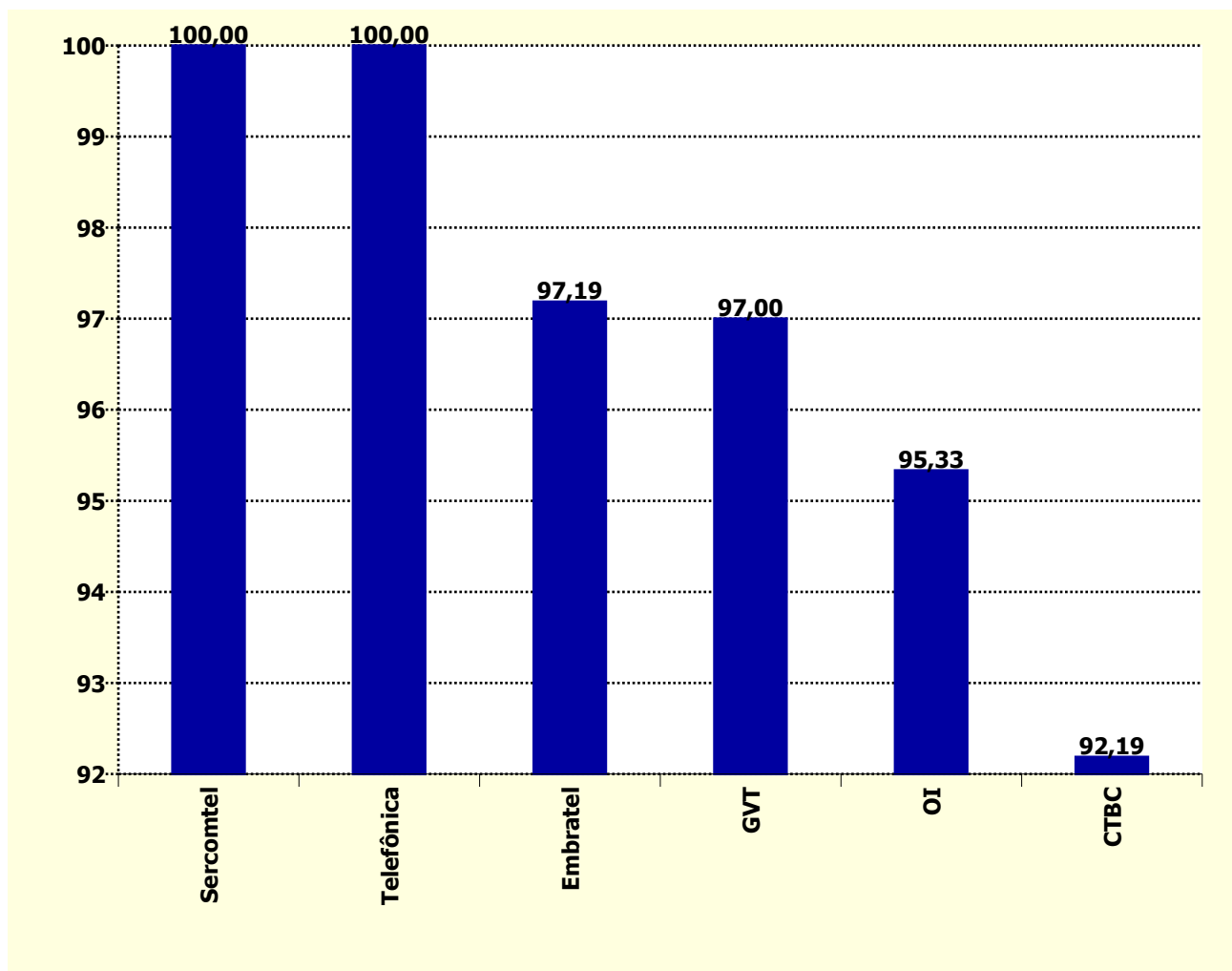


Holding	Pontuação Inicial (j)	Fator Reclamações (f)	Fator Reabertas (g)	Fator Resolvidas em Até 5 dias (h)	Fator Resolvidas no Período (i)	Total STFC (j-f-g-h-i)
Sercomtel	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
Telefônica	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
Embratel	100	0,667	0,000	0,000	2,147	97,186
GVT	100	3,000	0,000	0,000	0,000	97,000
OI	100	4,667	0,000	0,000	0,000	95,333
CTBC	100	0,000	7,813	0,000	0,000	92,188



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	809.510	0,010	0,000
Embratel	293	9.064.136	0,032	0,667
GVT	34	862.934	0,039	3,000
OI	358	8.060.106	0,044	4,667
Sercomtel	1	72.153	0,014	0,000
Telefônica	81	2.815.682	0,029	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) (b/a)*100	Fator de Reabertas (g) (c/d)*e
CTBC	8	1	12,500	7,813
Embratel	275	8	2,909	0,000
GVT	34	2	5,882	0,000
OI	354	16	4,520	0,000
Sercomtel	1	0	0,000	0,000
Telefônica	81	5	6,173	0,000

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

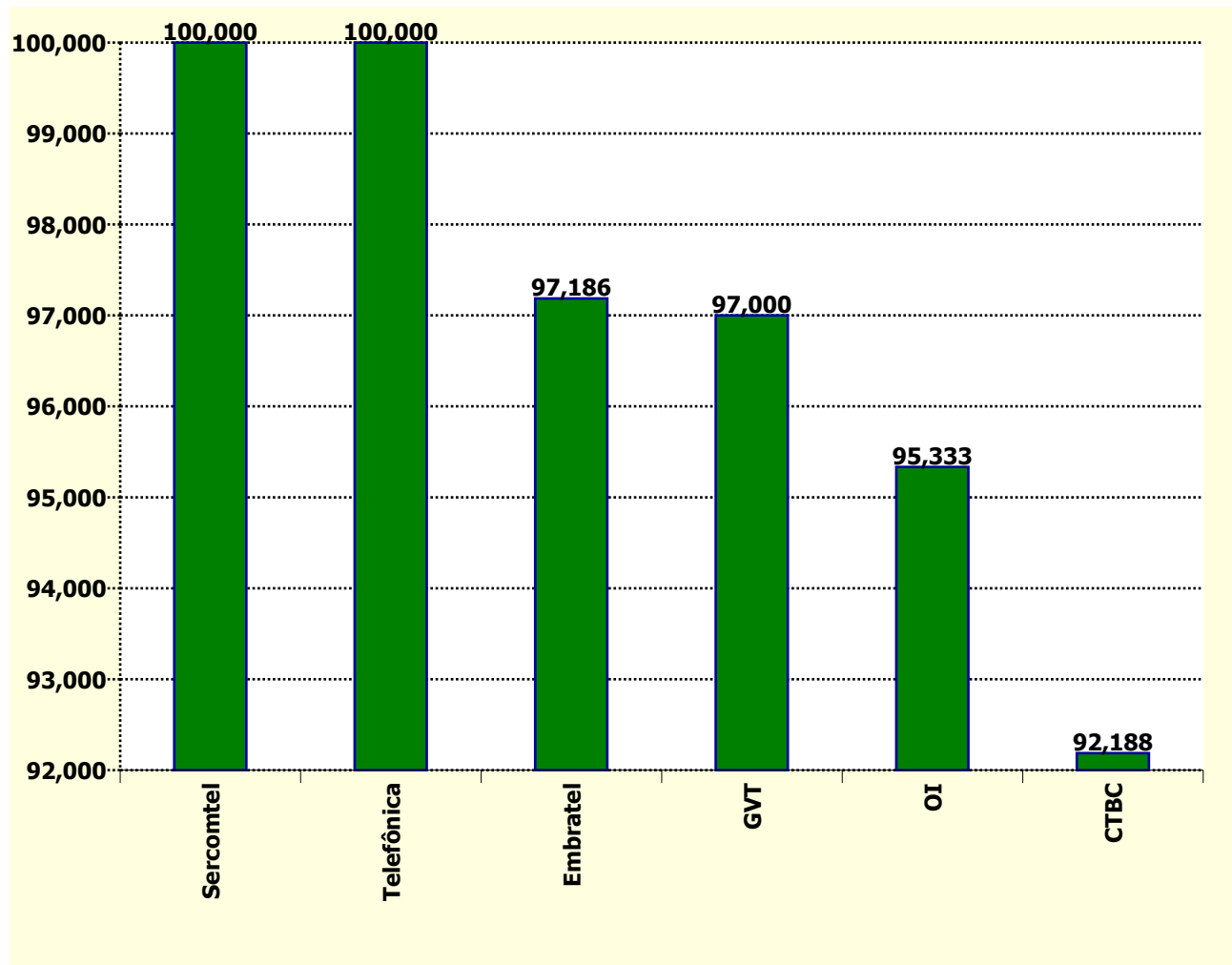
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas em Até 5 dias (b)	Taxa Resolvidas Até 5 dias (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas em até 5 dias (h) ((100-c)/(100-d))*e
CTBC	8	7	87,500	0,000
Embratel	293	263	89,761	0,000
GVT	34	32	94,118	0,000
Oi	358	316	88,268	0,000
Sercomtel	1	1	100,000	0,000
Telefônica	81	75	92,593	0,000

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

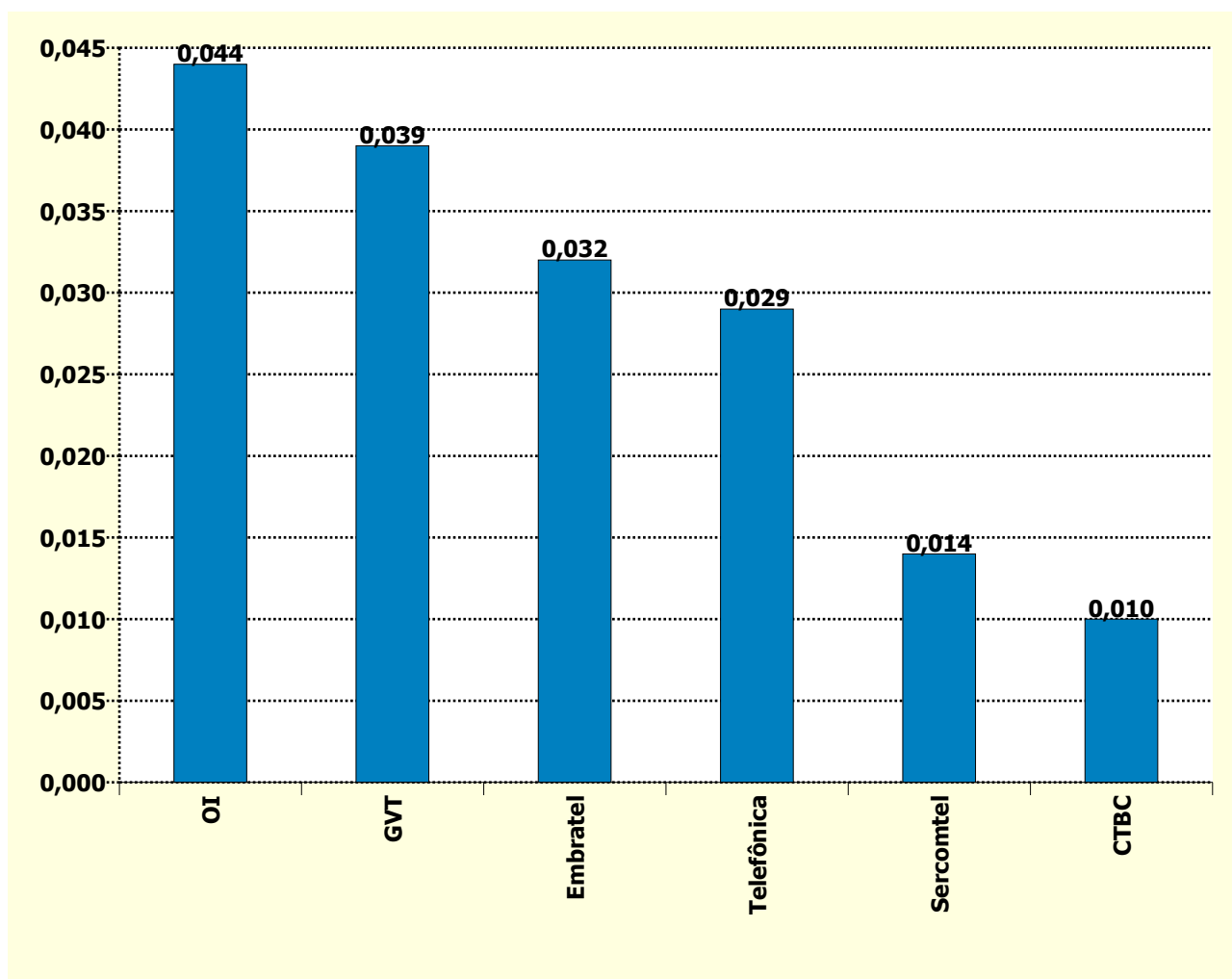
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtd de Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (i) ((100-c)/(100-d))*e
Embratel	652	645	98,926	2,147
Oi	957	955	99,791	0,000
CTBC	14	14	100,000	0,000
GVT	137	137	100,000	0,000
Sercomtel	3	3	100,000	0,000
Telefônica	121	121	100,000	0,000

Taxa Resolvidas no Período	
Meta (d)	Peso (e)
99	2

Holding	Índice de Desempenho no Atendimento
Sercomtel	100,000
Telefônica	100,000
Embratel	97,186
GVT	97,000
OI	95,333
CTBC	92,188



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Documentos de Cobrança
OI	0,044
GVT	0,039
Embratel	0,032
Telefônica	0,029
Sercomtel	0,014
CTBC	0,010



Nº de Assinantes: 21.684.521

Nº de Reclamações: 775

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