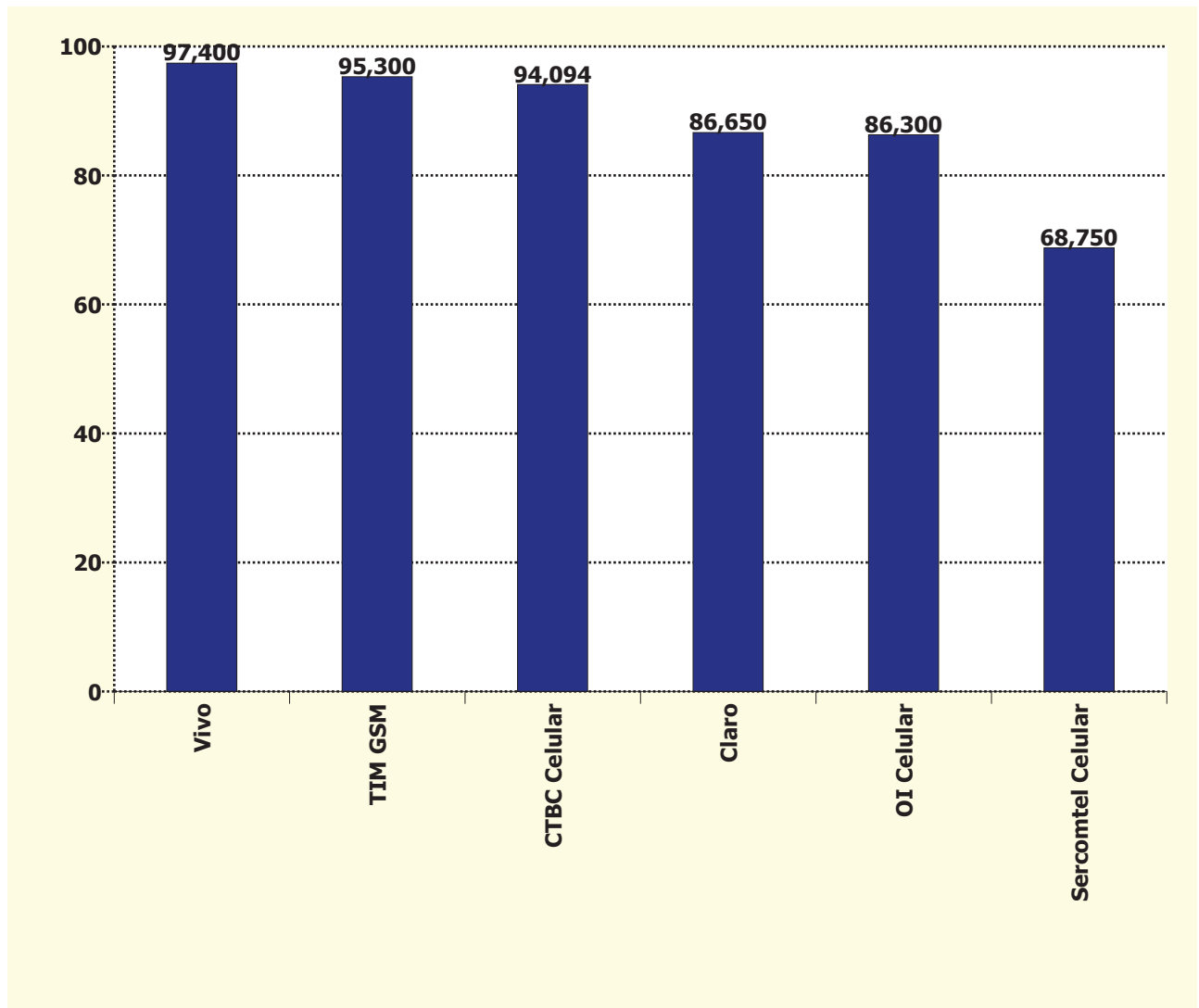


Holding	Pontuação Inicial (j)	Fator Reclamações (f)	Fator Reabertas (g)	Fator Resolvidas em Até 5 dias (h)	Fator Resolvidas no Período (i)	Total SMP (j-f-g-h-i)
Vivo	100	2,600	0,000	0,000	0,000	97,400
TIM GSM	100	4,700	0,000	0,000	0,000	95,300
CTBC Celular	100	0,000	5,906	0,000	0,000	94,094
Claro	100	13,350	0,000	0,000	0,000	86,650
OI Celular	100	13,700	0,000	0,000	0,000	86,300
Sercomtel Celular	100	0,000	31,250	0,000	0,000	68,750



Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Quantidade de Acessos em Serviço (b)	Índice de Reclamações (c) (a*1000)/b	Fator Reclamações (f) ((c-d)/d)*e
Claro	28.779	61.595.980	0,467	13,350
CTBC Celular	128	683.604	0,187	0,000
OI Celular	22.049	46.469.208	0,474	13,700
Sercomtel Celular	2	76.482	0,026	0,000
TIM GSM	19.752	67.217.384	0,294	4,700
Vivo	18.830	74.783.713	0,252	2,600

Índice de Reclamações	
Meta (d)	Peso (e)
0,20	10

Holding	Quantidade de Resolvidas (a)	Quantidade de Reabertas (b)	Taxa de Reabertas (c) (b/a)*100	Fator de Reabertas (g) (c/d)*e
Claro	25.287	1971	7,795	0
CTBC Celular	127	12	9,449	5,906
OI Celular	21.508	1473	6,849	0
Sercomtel Celular	2	1	50,000	31,250
TIM GSM	19.411	1411	7,269	0
Vivo	18.708	847	4,527	0

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

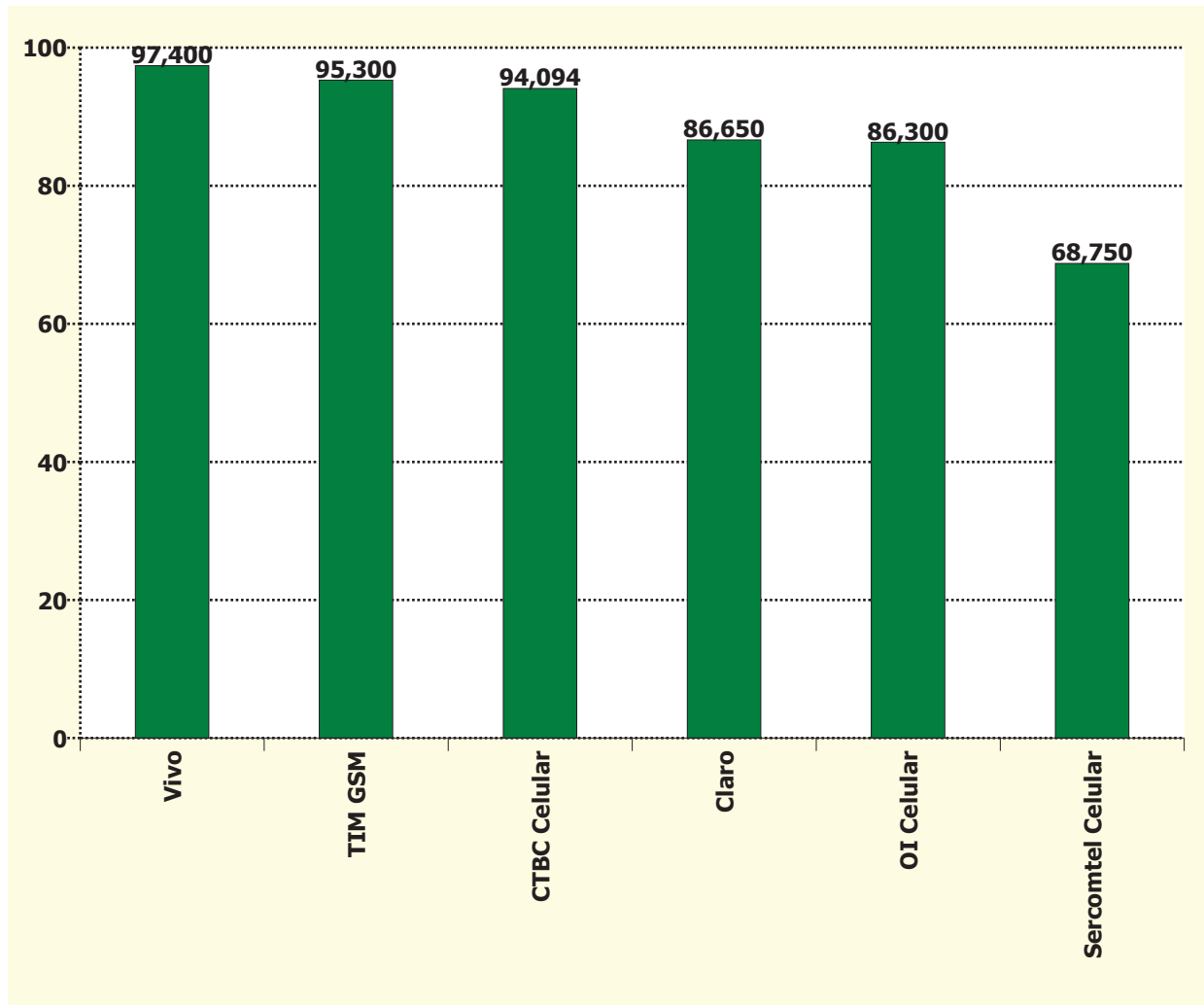
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas em Até 5 dias (b)	Taxa Resolvidas Até 5 dias (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas em até 5 dias (h) ((100-c)/(100-d))*e
Claro	28.779	24.498	85,125	0,000
CTBC Celular	128	111	86,719	0,000
OI Celular	22.049	19.150	86,852	0,000
Sercomtel Celular	2	2	100,000	0,000
TIM GSM	19.752	17.021	86,174	0,000
Vivo	18.830	17.032	90,451	0,000

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

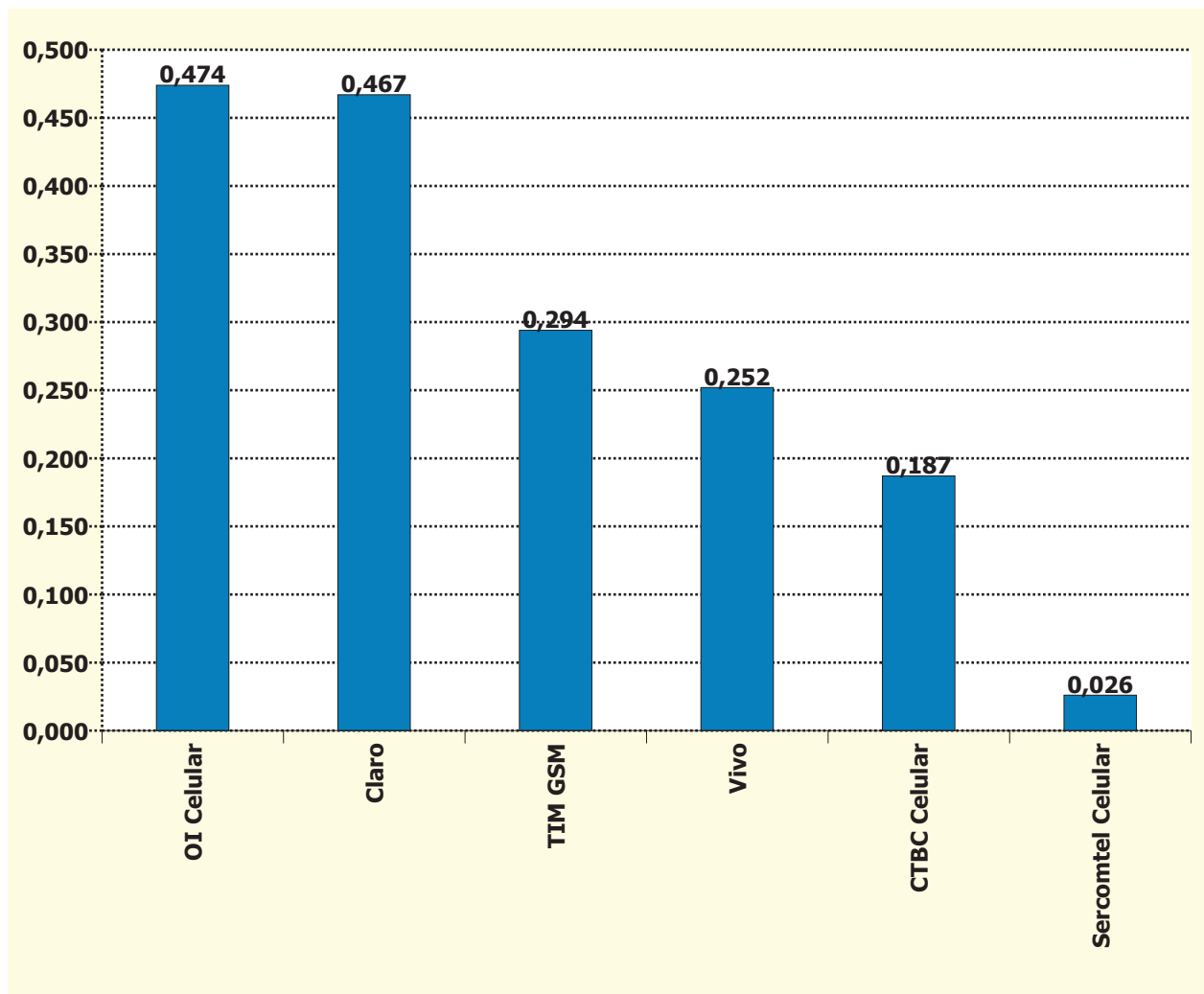
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (i) ((100-c)/(100-d))*e
TIM GSM	56.485	56.307	99,685	0,000
Claro	79.815	79.145	99,161	0,000
CTBC Celular	353	353	100,000	0,000
Sercomtel Celular	7	7	100,000	0,000
Vivo	47.232	47.139	99,803	0,000
Oi Celular	70.876	70.565	99,561	0,000

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

Holding	Índice de Desempenho no Atendimento
Vivo	97,400
TIM GSM	95,300
CTBC Celular	94,094
Claro	86,650
OI Celular	86,300
Sercomtel Celular	68,750



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Acessos em Serviço
OI Celular	0,474
Claro	0,467
TIM GSM	0,294
Vivo	0,252
CTBC Celular	0,187
Sercomtel Celular	0,026



Obs.: A partir de dezembro de 2011, unificou-se a apresentação dos dados de desempenho relativos às operadoras Brasil Telecom e OI.

Nº de Assinantes: 250.826.371

Nº de Reclamações: 89.540

Índice = (Nº de Reclamações SMP / Acessos em Serviço) * 1000