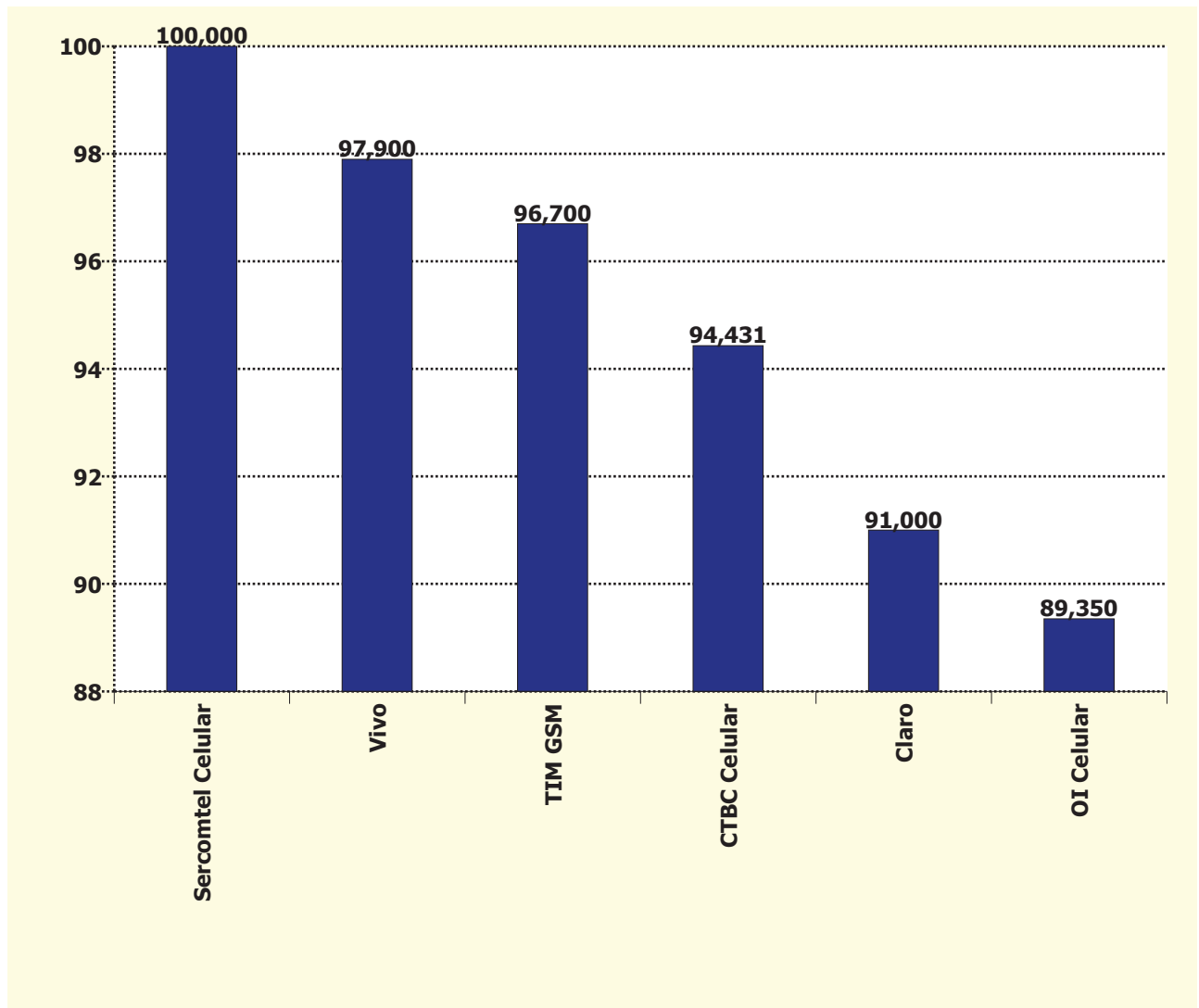


Holding	Pontuação Inicial (j)	Fator Reclamações (f)	Fator Reabertas (g)	Fator Resolvidas em Até 5 dias (h)	Fator Resolvidas no Período (i)	Total SMP (j-f-g-h-i)
Sercomtel Celular	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
Vivo	100	2,100	0,000	0,000	0,000	97,900
TIM GSM	100	3,300	0,000	0,000	0,000	96,700
CTBC Celular	100	0,000	5,569	0,000	0,000	94,431
Claro	100	9,000	0,000	0,000	0,000	91,000
OI Celular	100	10,650	0,000	0,000	0,000	89,350



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	23.509	61.938.763	0,380	9,000
CTBC Celular	101	701.821	0,144	0,000
Oi Celular	19.403	46.976.184	0,413	10,650
Sercomtel Celular	3	76.204	0,039	0,000
TIM GSM	18.072	68.024.647	0,266	3,300
Vivo	18.200	75.264.525	0,242	2,100

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	21.345	1676	7,852	0
CTBC Celular	101	9	8,911	5,569
OI Celular	18.860	1386	7,349	0
Sercomtel Celular	3	0	0	0
TIM GSM	17.746	1008	5,680	0
Vivo	18.117	774	4,272	0

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

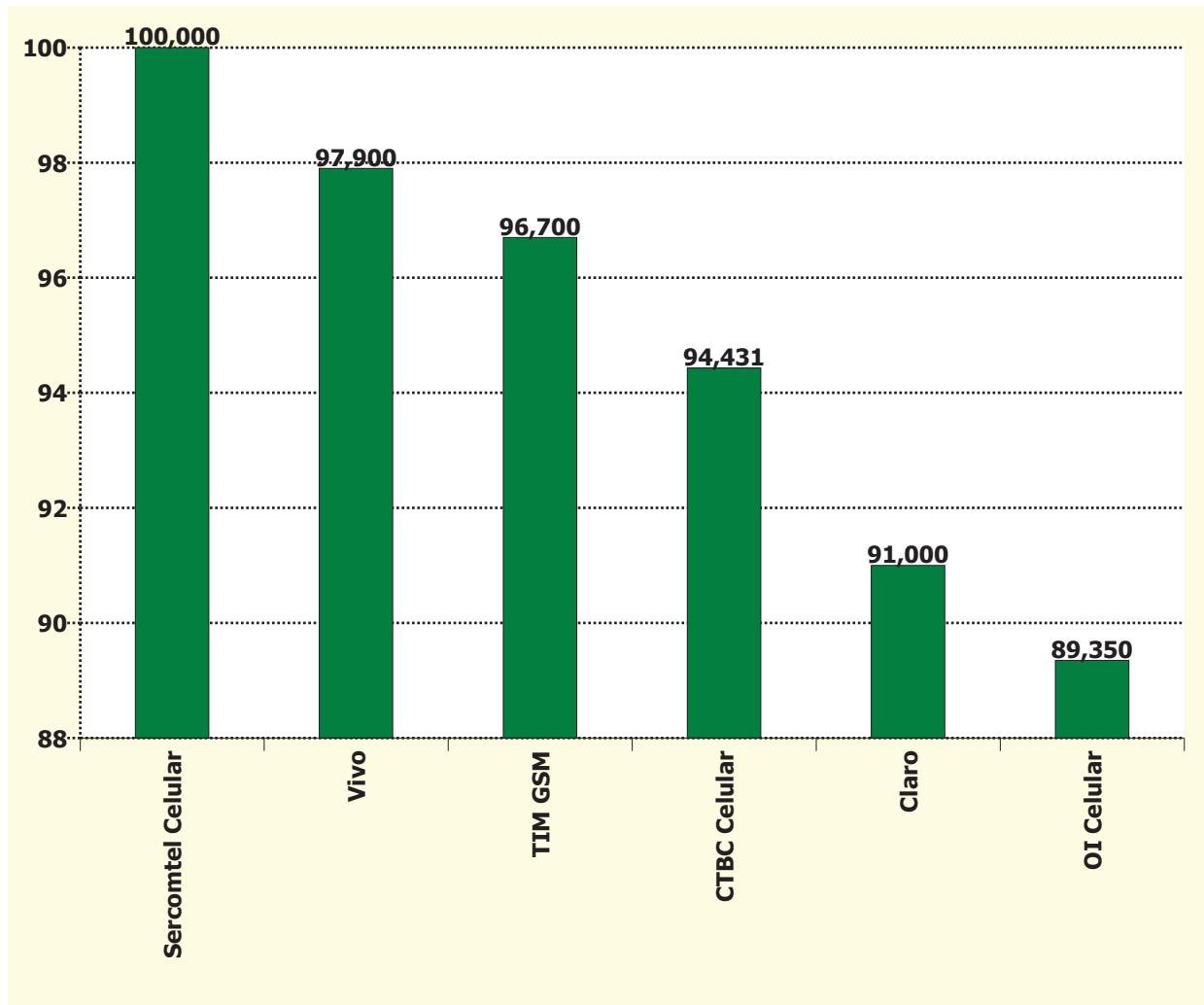
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas em Até 5 dias (b)	Taxa Resolvidas Até 5 dias (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas em até 5 dias (h) ((100-c)/(100-d))*e
Claro	23.509	20.041	85,248	0,000
CTBC Celular	101	90	89,109	0,000
OI Celular	19.403	16.761	86,384	0,000
Sercomtel Celular	3	3	100,000	0,000
TIM GSM	18.072	15.859	87,755	0,000
Vivo	18.200	16.605	91,236	0,000

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

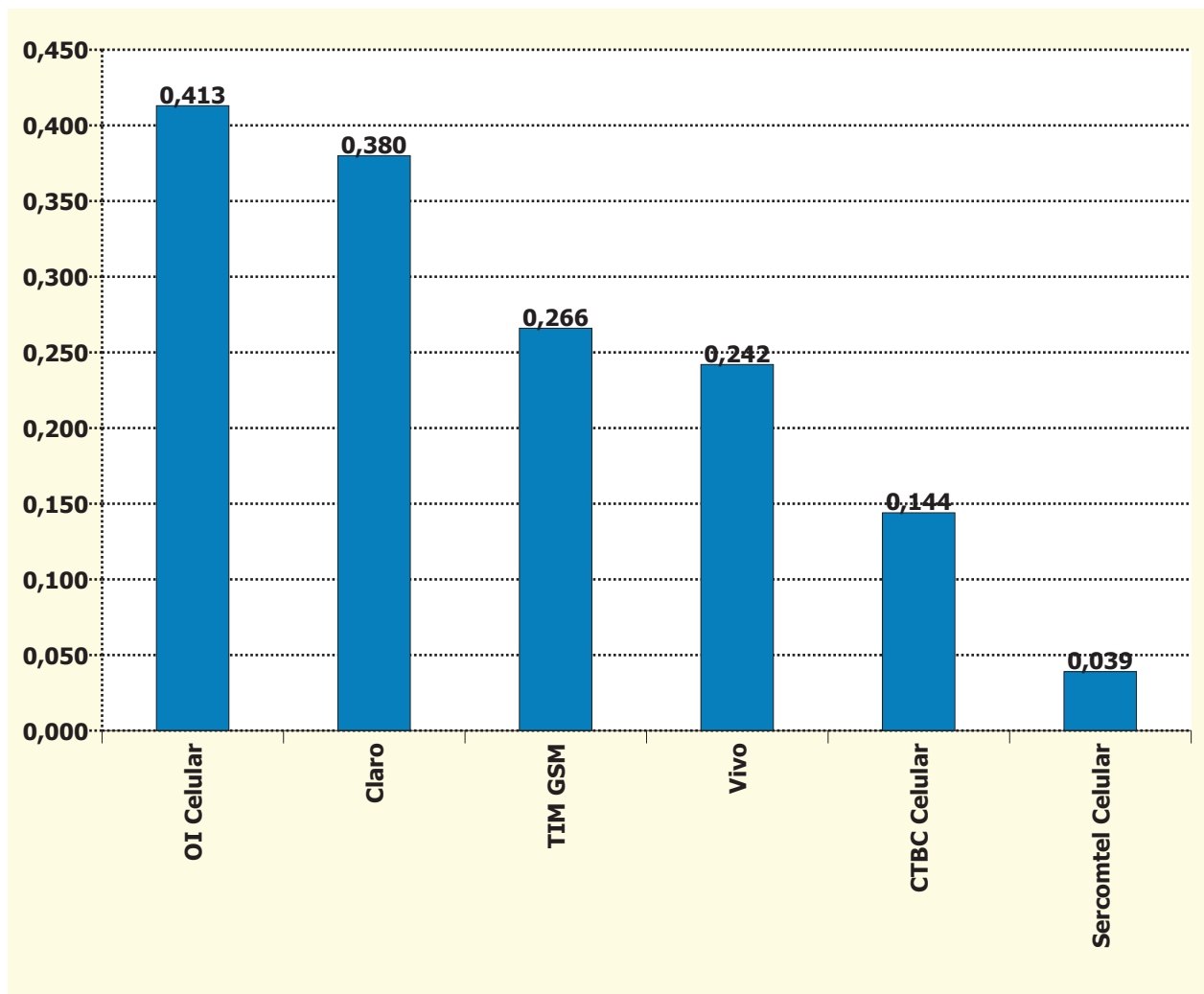
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtd de Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (i) ((100-c)/(100-d))*e
TIM GSM	57.092	56.777	99,448	0,000
Claro	81.922	81.149	99,056	0,000
CTBC Celular	362	362	100,000	0,000
Sercomtel Celular	7	7	100,000	0,000
Vivo	50.881	50.731	99,705	0,000
Oi Celular	70.047	69.801	99,649	0,000

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

Holding	Índice de Desempenho no Atendimento
Sercomtel Celular	100,000
Vivo	97,900
TIM GSM	96,700
CTBC Celular	94,431
Claro	91,000
OI Celular	89,350



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Acessos em Serviço
OI Celular	0,413
Claro	0,380
TIM GSM	0,266
Vivo	0,242
CTBC Celular	0,144
Sercomtel Celular	0,039



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: 252.982.144

Nº de Reclamações: 79.288

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