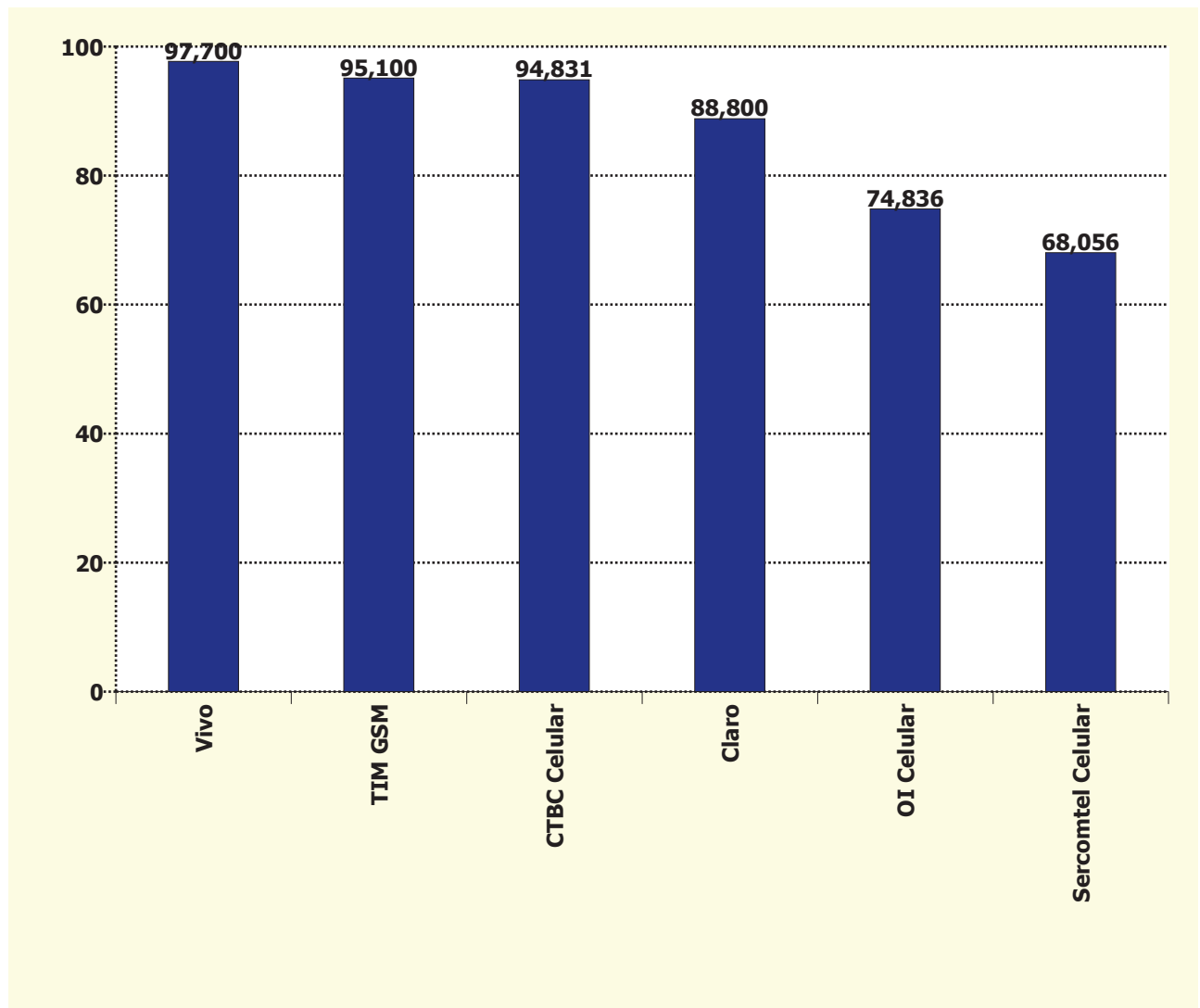


Holding	Pontuação Inicial (j)	Fator Reclamações (f)	Fator Reabertas (g)	Fator Resolvidas em Até 5 dias (h)	Fator Resolvidas no Período (i)	Total SMP (j-f-g-h-i)
Vivo	100	2,300	0,000	0,000	0,000	97,700
TIM GSM	100	4,900	0,000	0,000	0,000	95,100
CTBC Celular	100	0,000	5,169	0,000	0,000	94,831
Claro	100	11,200	0,000	0,000	0,000	88,800
OI Celular	100	19,750	5,414	0,000	0,000	74,836
Sercomtel Celular	100	0,000	20,833	11,111	0,000	68,056



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	26.555	62.688.017	0,424	11,200
CTBC Celular	133	705.940	0,188	0,000
OI Celular	28.189	47.402.971	0,595	19,750
Sercomtel Celular	3	76.875	0,039	0,000
TIM GSM	20.421	68.536.385	0,298	4,900
Vivo	18.546	75.538.746	0,246	2,300

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	25.328	2009	7,932	0
CTBC Celular	133	11	8,271	5,169
OI Celular	27.104	2348	8,663	5,414
Sercomtel Celular	3	1	33,333	20,833
TIM GSM	20.131	1387	6,890	0
Vivo	18.385	904	4,917	0

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

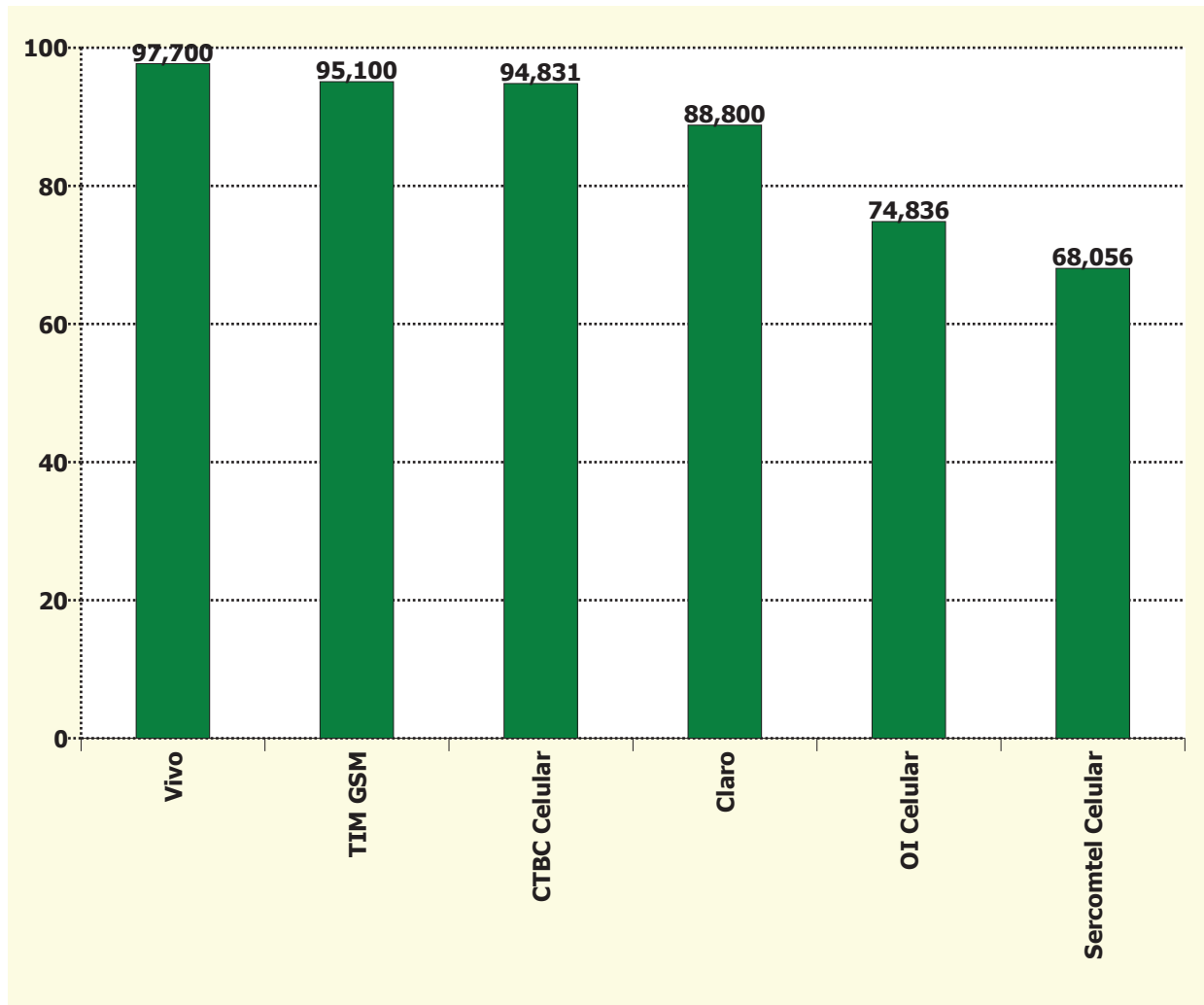
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas em Até 5 dias (b)	Taxa Resolvidas Até 5 dias (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas em até 5 dias (h) ((100-c)/(100-d))*e
Claro	26.555	22.683	85,419	0,000
CTBC Celular	133	120	90,226	0,000
OI Celular	28.189	24.188	85,807	0,000
Sercomtel Celular	3	2	66,667	11,111
TIM GSM	20.421	17.679	86,573	0,000
Vivo	18.546	16.647	89,761	0,000

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

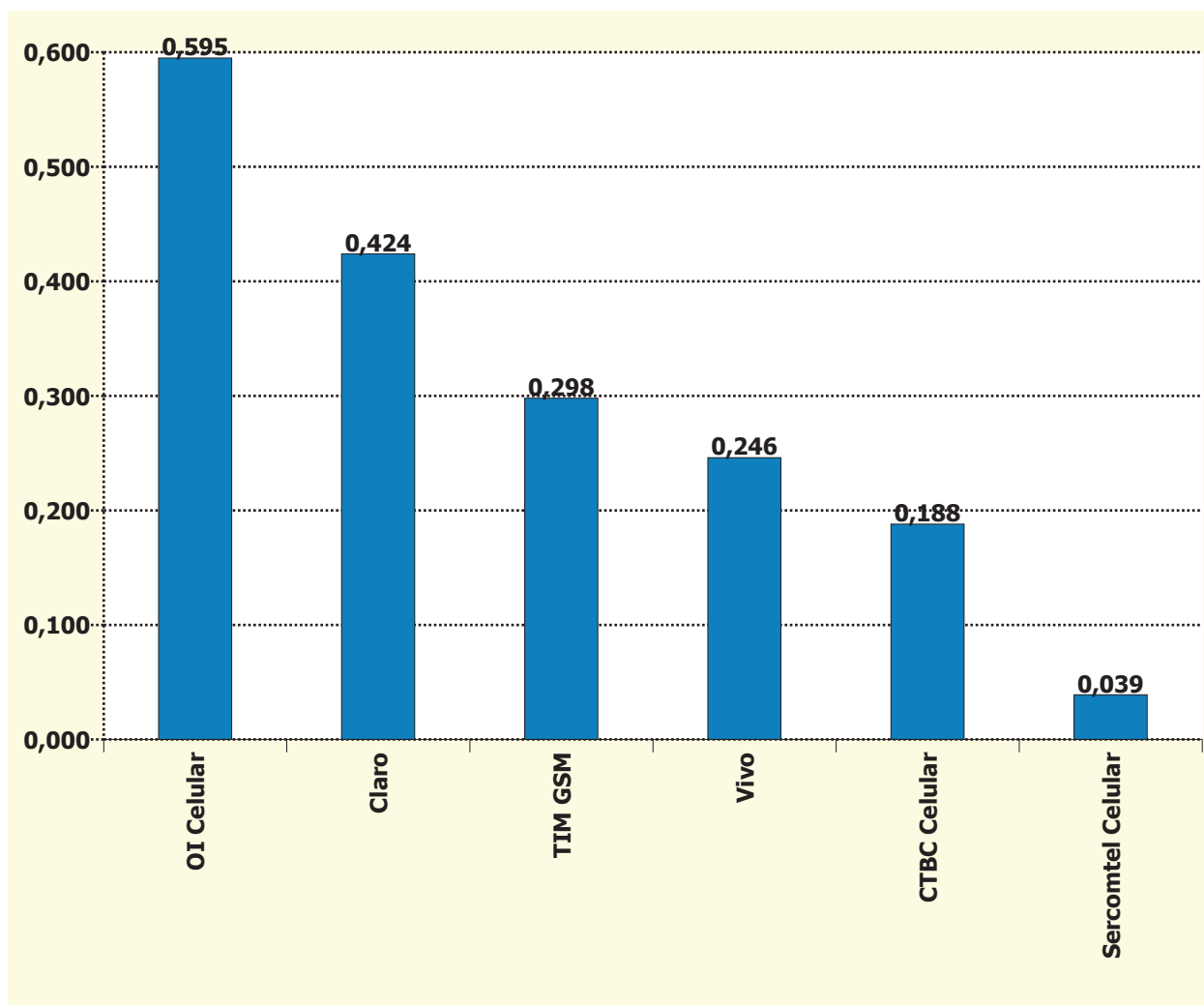
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (i) ((100-c)/(100-d))*e
TIM GSM	54.992	54.730	99,524	0,000
Claro	76.971	76.272	99,092	0,000
CTBC Celular	337	337	100,000	0,000
Sercomtel Celular	6	6	100,000	0,000
Vivo	51.818	51.713	99,797	0,000
Oi Celular	63.351	63.122	99,639	0,000

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

Holding	Índice de Desempenho no Atendimento
Vivo	97,700
TIM GSM	95,100
CTBC Celular	94,831
Claro	88,800
OI Celular	74,836
Sercomtel Celular	68,056



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Acessos em Serviço
OI Celular	0,595
Claro	0,424
TIM GSM	0,298
Vivo	0,246
CTBC Celular	0,188
Sercomtel Celular	0,039



Nº de Assinantes: 254.948.934

Nº de Reclamações: 93.847

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