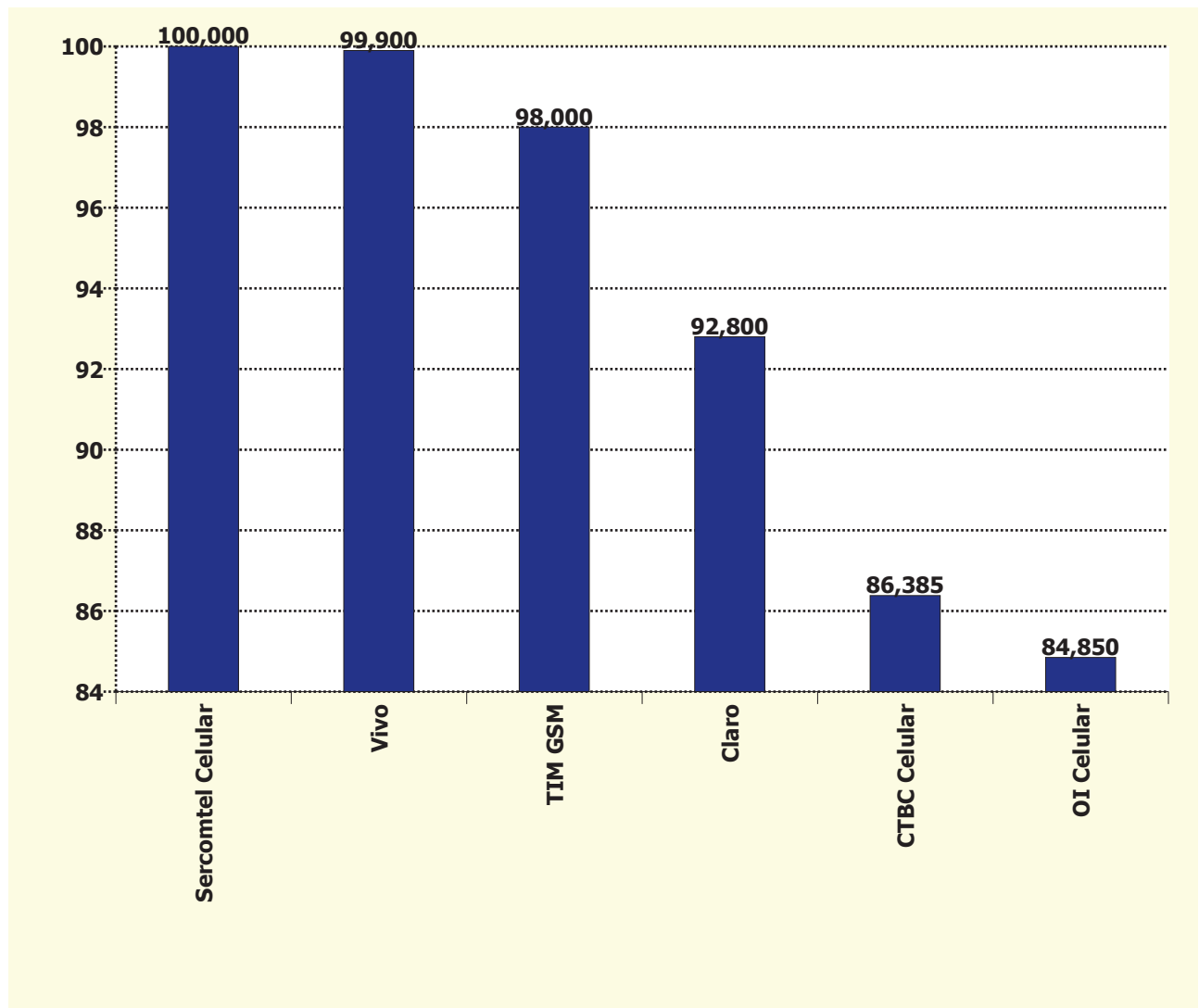


Holding	Pontuação Inicial (j)	Fator Reclamações (f)	Fator Reabertas (g)	Fator Resolvidas em Até 5 dias (h)	Fator Resolvidas no Período (i)	Total SMP (j-f-g-h-i)
Sercomtel Celular	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
Vivo	100	0,100	0,000	0,000	0,000	99,900
TIM GSM	100	2,000	0,000	0,000	0,000	98,000
Claro	100	7,200	0,000	0,000	0,000	92,800
CTBC Celular	100	0,000	8,366	5,249	0,000	86,385
OI Celular	100	15,150	0,000	0,000	0,000	84,850



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	21.678	62.966.248	0,344	7,200
CTBC Celular	127	725.438	0,175	0,000
Oi Celular	24.041	47.771.900	0,503	15,150
Sercomtel Celular	3	74.070	0,041	0,000
TIM GSM	16.504	68.873.683	0,240	2,000
Vivo	15.265	75.719.728	0,202	0,100

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	20.207	1558	7,710	0
CTBC Celular	127	17	13,386	8,366
OI Celular	23.692	1803	7,610	0
Sercomtel Celular	3	0	0	0
TIM GSM	16.278	1104	6,782	0
Vivo	15.181	705	4,644	0

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

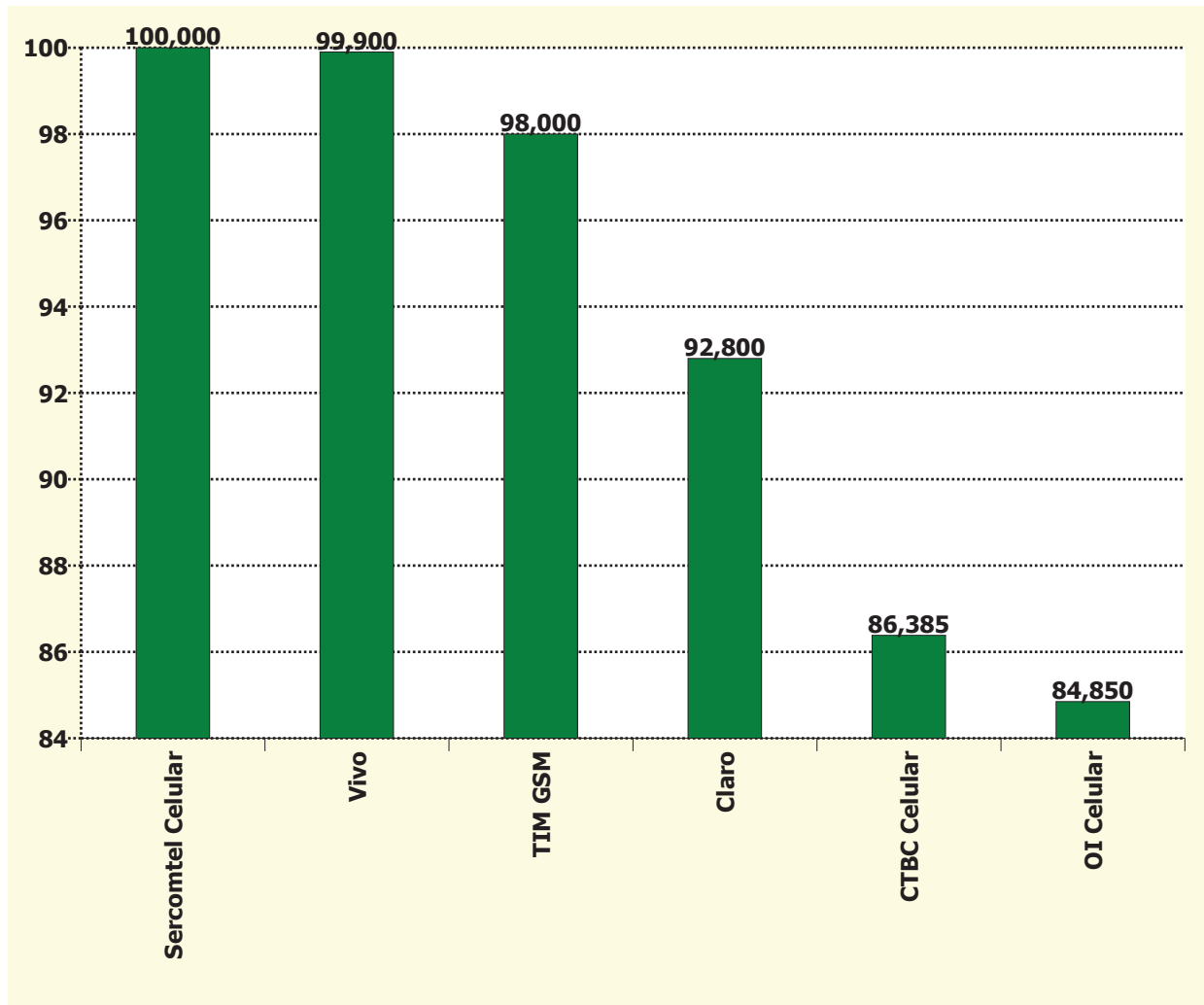
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas em Até 5 dias (b)	Taxa Resolvidas Até 5 dias (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas em até 5 dias (h) ((100-c)/(100-d))*e
Claro	21.678	18.511	85,391	0,000
CTBC Celular	127	107	84,252	5,249
OI Celular	24.041	20.790	86,477	0,000
Sercomtel Celular	3	3	100,000	0,000
TIM GSM	16.504	14.265	86,434	0,000
Vivo	15.265	13.752	90,088	0,000

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

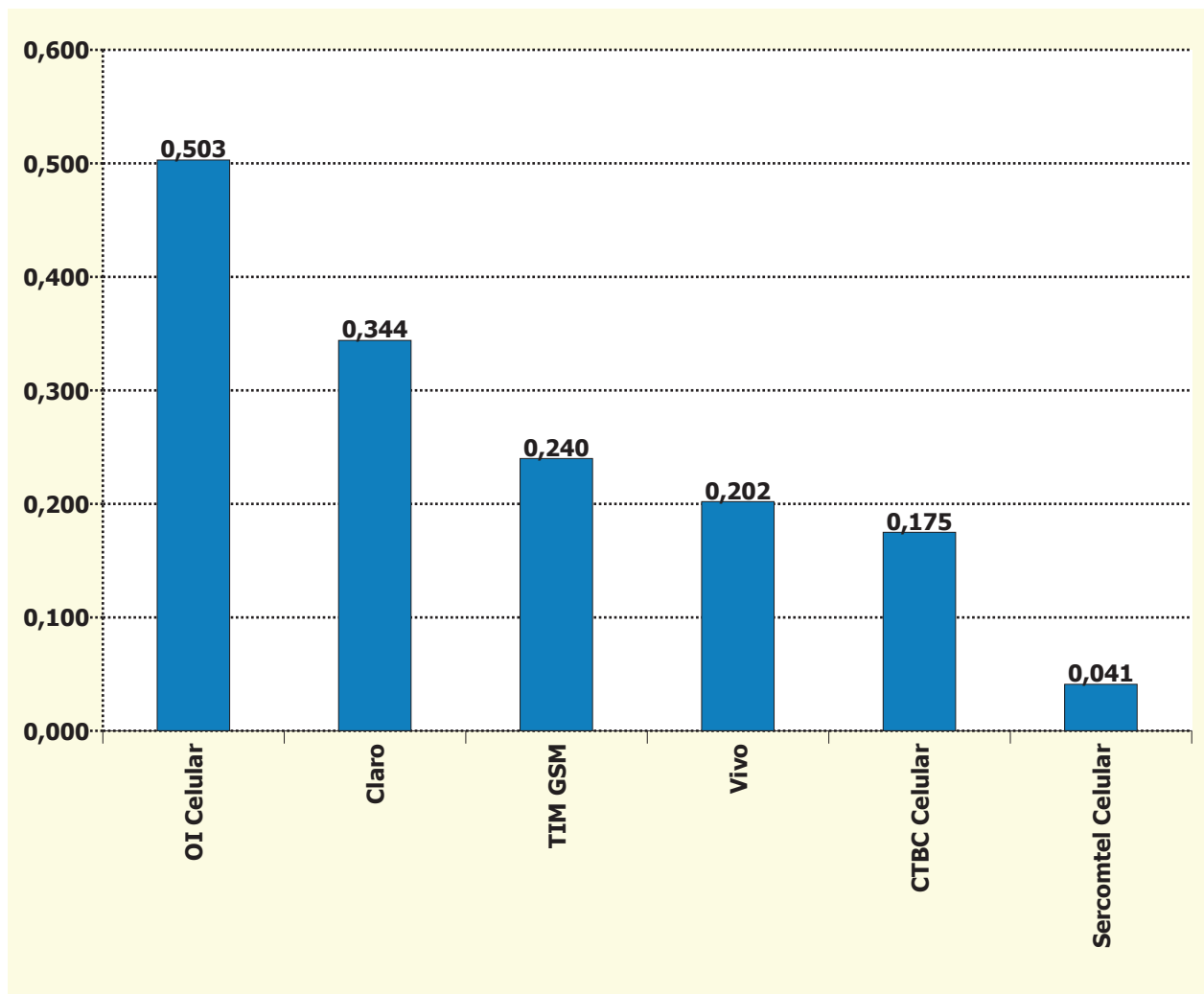
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (i) ((100-c)/(100-d))*e
TIM GSM	58.263	57.980	99,514	0,000
Claro	78.909	78.235	99,146	0,000
CTBC Celular	361	361	100,000	0,000
Sercomtel Celular	8	8	100,000	0,000
Vivo	55.580	55.211	99,336	0,000
Oi Celular	69.657	69.384	99,608	0,000

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

Holding	Índice de Desempenho no Atendimento
Sercomtel Celular	100,000
Vivo	99,900
TIM GSM	98,000
Claro	92,800
CTBC Celular	86,385
OI Celular	84,850



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Acessos em Serviço
OI Celular	0,503
Claro	0,344
TIM GSM	0,240
Vivo	0,202
CTBC Celular	0,175
Sercomtel Celular	0,041



Nº de Assinantes: 256.131.067

Nº de Reclamações: 77.618

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