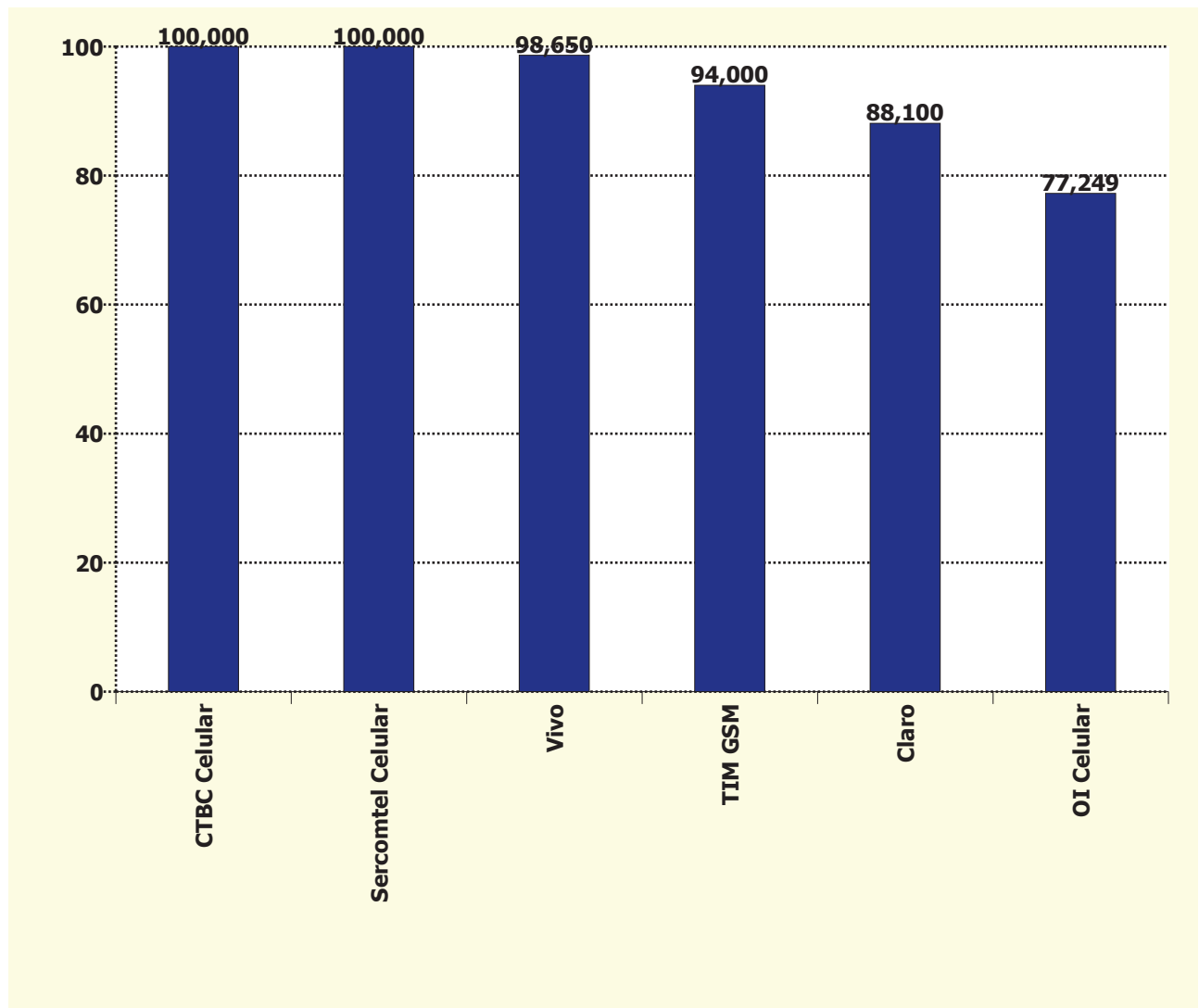


Holding	Pontuação Inicial (j)	Fator Reclamações (f)	Fator Reabertas (g)	Fator Resolvidas em Até 5 dias (h)	Fator Resolvidas no Período (i)	Total SMP (j-f-g-h-i)
CTBC Celular	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
Sercomtel Celular	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
Vivo	100	1,350	0,000	0,000	0,000	98,650
TIM GSM	100	6,000	0,000	0,000	0,000	94,000
Claro	100	11,900	0,000	0,000	0,000	88,100
OI Celular	100	17,450	5,301	0,000	0,000	77,249



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	27.612	63.075.082	0,438	11,900
CTBC Celular	147	744.798	0,197	0,000
OI Celular	26.179	47.661.864	0,549	17,450
Sercomtel Celular	4	73.496	0,054	0,000
TIM GSM	21.948	68.672.340	0,320	6,000
Vivo	17.304	76.181.210	0,227	1,350

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	25.894	2050	7,917	0
CTBC Celular	147	9	6,122	0
OI Celular	25.549	2167	8,482	5,301
Sercomtel Celular	4	0	0	0
TIM GSM	21.583	1693	7,844	0
Vivo	17.168	829	4,829	0

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

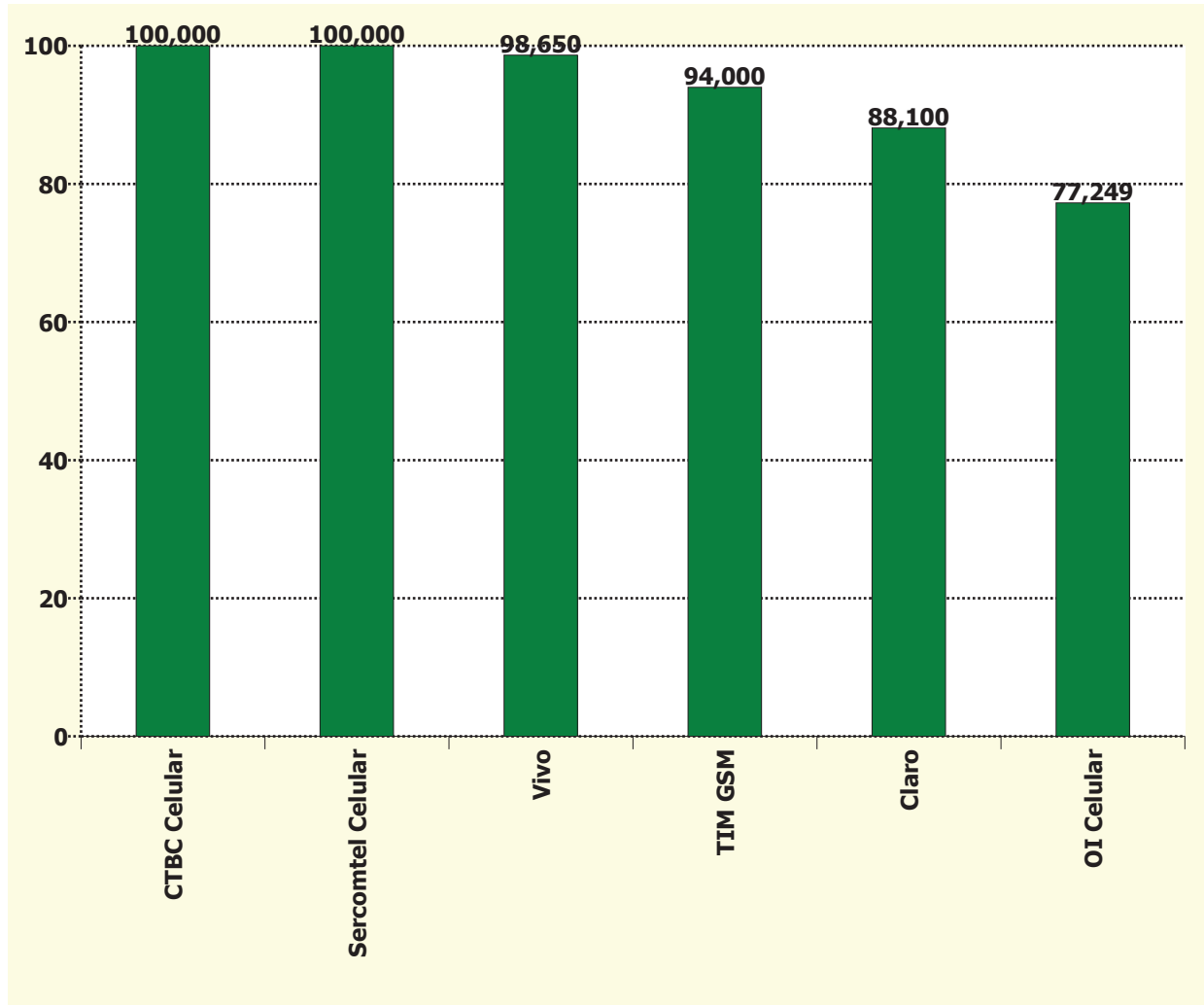
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas em Até 5 dias (b)	Taxa Resolvidas Até 5 dias (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas em até 5 dias (h) ((100-c)/(100-d))*e
Claro	27.612	23.565	85,343	0,000
CTBC Celular	147	131	89,116	0,000
OI Celular	26.179	22.409	85,599	0,000
Sercomtel Celular	4	4	100,000	0,000
TIM GSM	21.948	18.873	85,990	0,000
Vivo	17.304	15.666	90,534	0,000

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

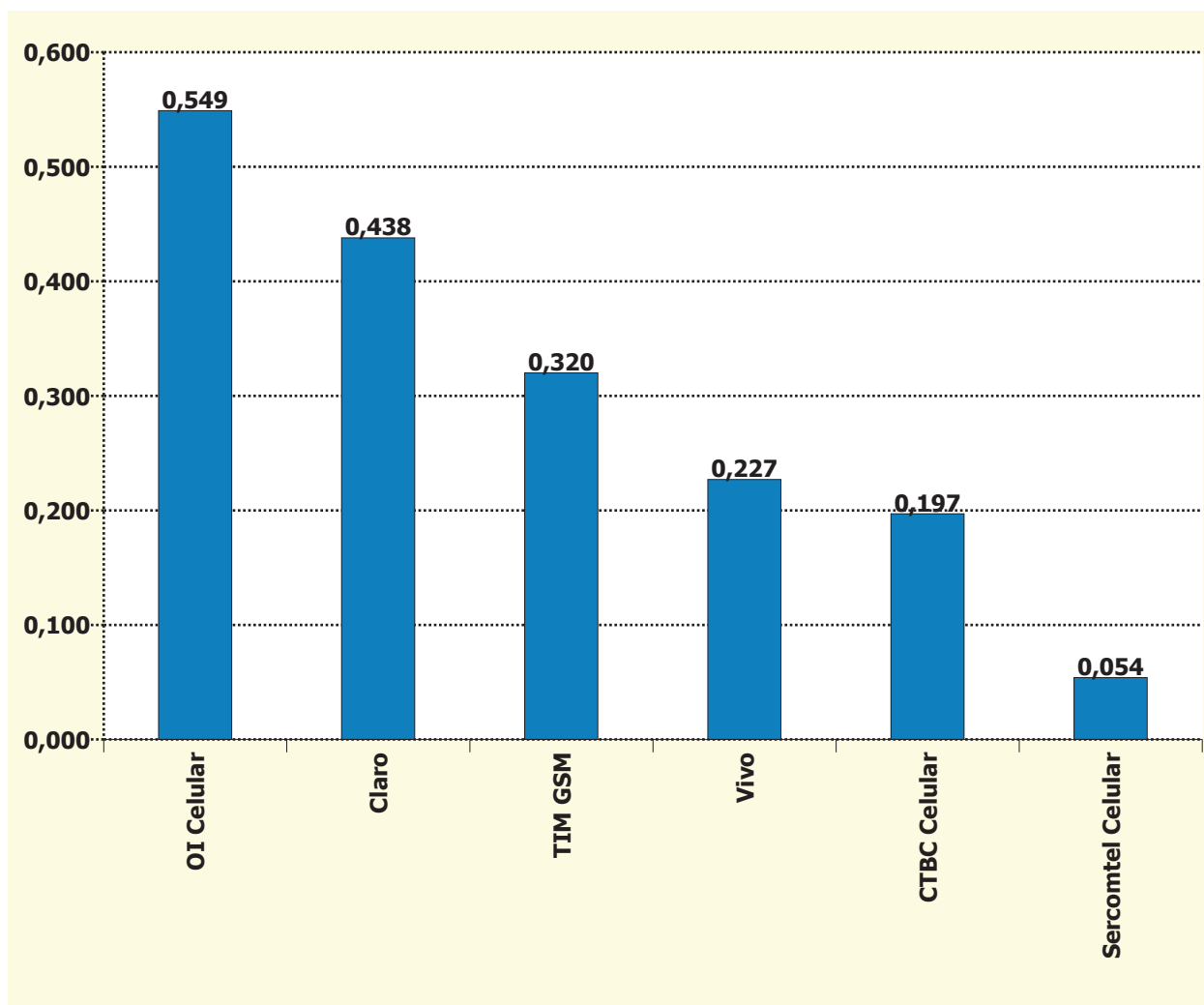
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (i) ((100-c)/(100-d))*e
TIM GSM	55.010	54.774	99,571	0,000
Claro	71.810	71.207	99,160	0,000
CTBC Celular	362	362	100,000	0,000
Sercomtel Celular	9	9	100,000	0,000
Vivo	52.027	51.771	99,508	0,000
Oi Celular	71.638	71.409	99,680	0,000

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

Holding	Índice de Desempenho no Atendimento
CTBC Celular	100,000
Sercomtel Celular	100,000
Vivo	98,650
TIM GSM	94,000
Claro	88,100
OI Celular	77,249



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Acessos em Serviço
OI Celular	0,549
Claro	0,438
TIM GSM	0,320
Vivo	0,227
CTBC Celular	0,197
Sercomtel Celular	0,054



Nº de Assinantes: 256.408.790

Nº de Reclamações: 93.194

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