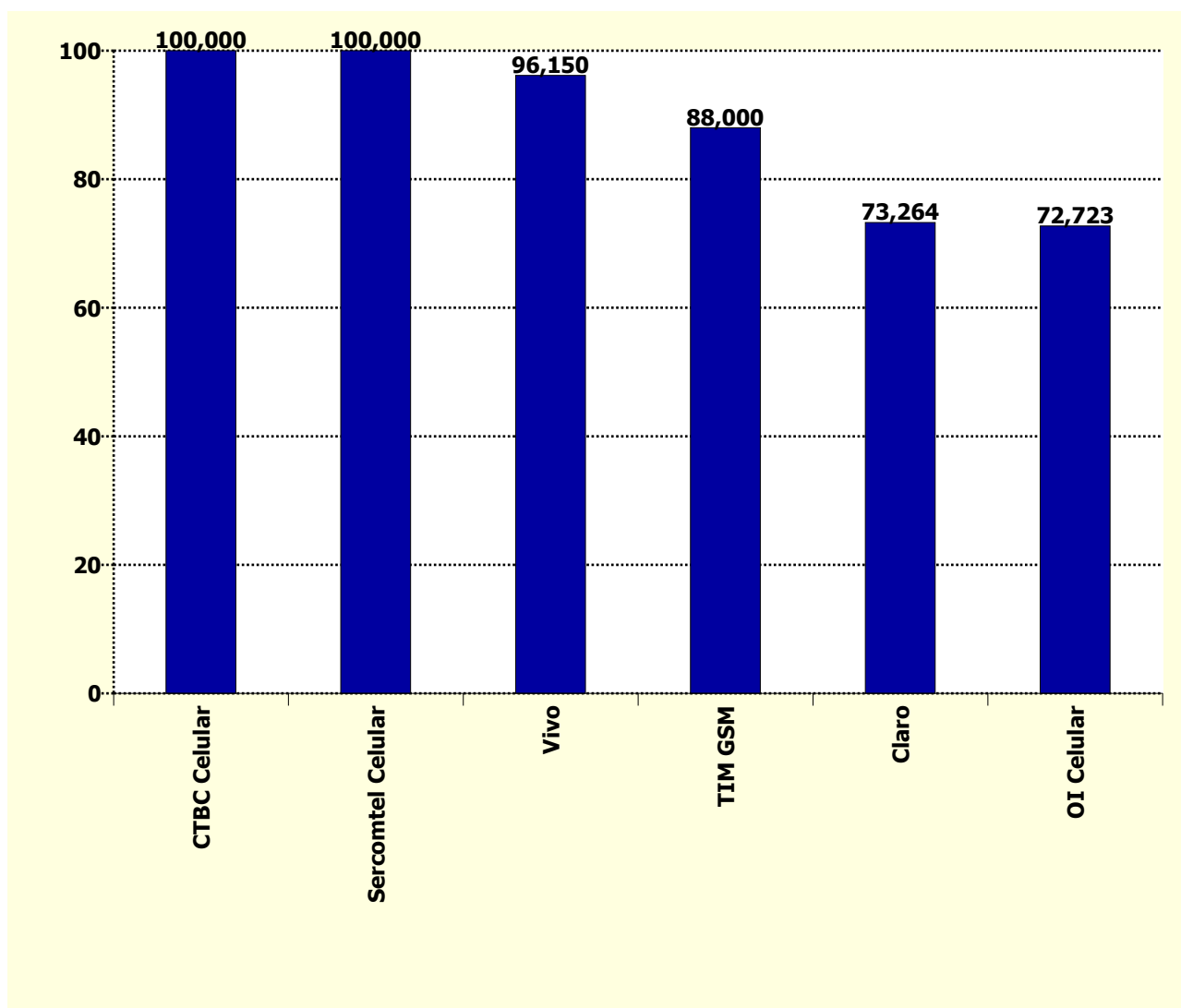


Holding	Pontuação Inicial (j)	Fator Reclamações (f)	Fator Reabertas (g)	Fator Resolvidas em Até 5 dias (h)	Fator Resolvidas no Período (i)	Total SMP (j-f-g-h-i)
CTBC Celular	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
Sercomtel Celular	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
Vivo	100	3,850	0,000	0,000	0,000	96,150
TIM GSM	100	12,000	0,000	0,000	0,000	88,000
Claro	100	14,950	6,233	5,553	0,000	73,264
OI Celular	100	22,050	5,227	0,000	0,000	72,723



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	31.564	63.221.392	0,499	14,950
CTBC Celular	139	747.328	0,186	0,000
OI Celular	30.754	47.969.389	0,641	22,050
Sercomtel Celular	1	72.488	0,014	0,000
TIM GSM	30.502	69.395.736	0,440	12,000
Vivo	21.162	76.487.040	0,277	3,850

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	28.296	2822	9,973	6,233
CTBC Celular	139	8	5,755	0
OI Celular	29.714	2485	8,363	5,227
Sercomtel Celular	1	0	0	0
TIM GSM	29.511	2221	7,526	0
Vivo	21.002	1018	4,847	0

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

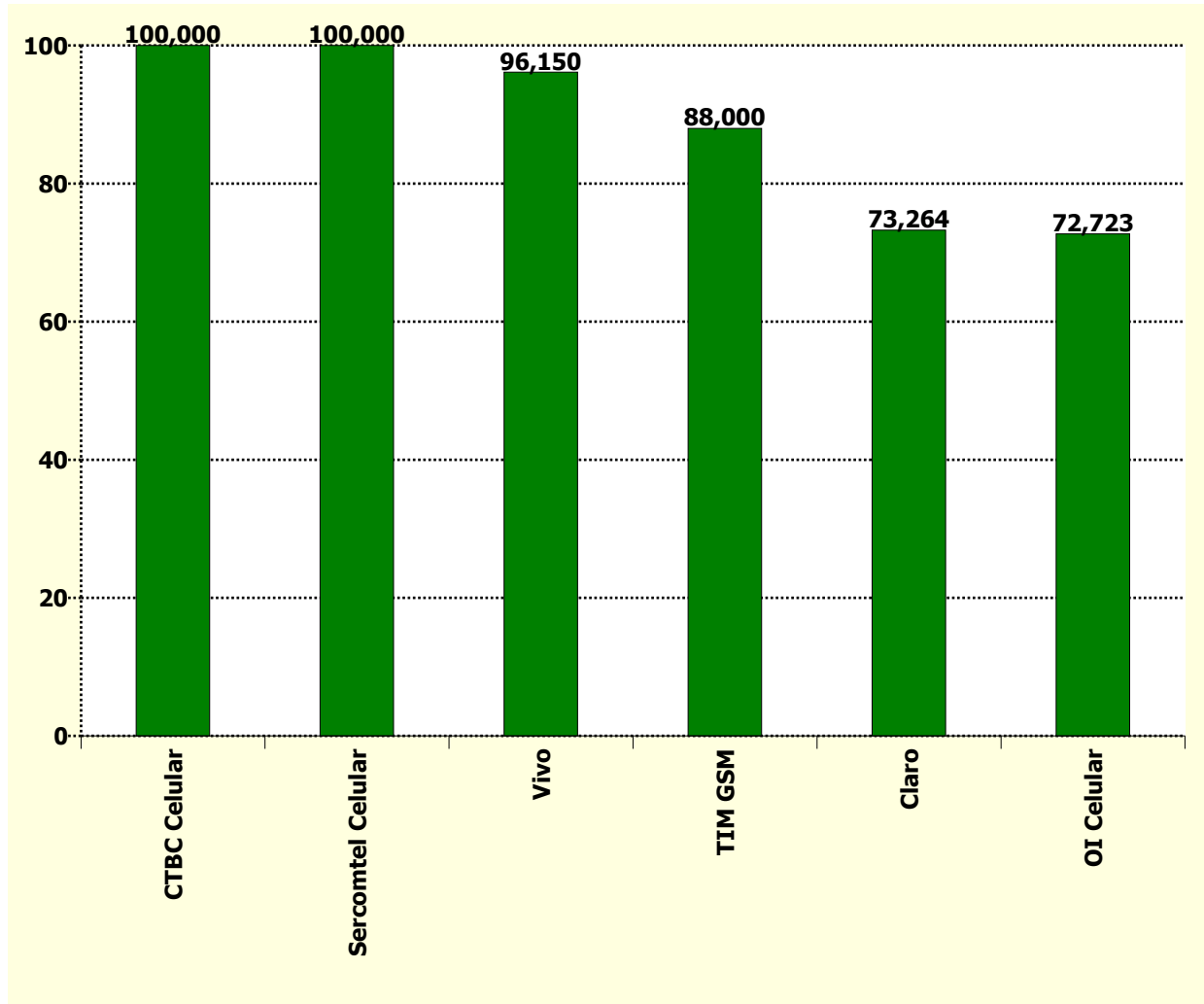
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas em Até 5 dias (b)	Taxa Resolvidas Até 5 dias (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas em até 5 dias (h) ((100-c)/(100-d))*e
Claro	31.564	26.306	83,342	5,553
CTBC Celular	139	125	89,928	0,000
OI Celular	30.754	26.298	85,511	0,000
Sercomtel Celular	1	1	100,000	0,000
TIM GSM	30.502	26.283	86,168	0,000
Vivo	21.162	18.905	89,335	0,000

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

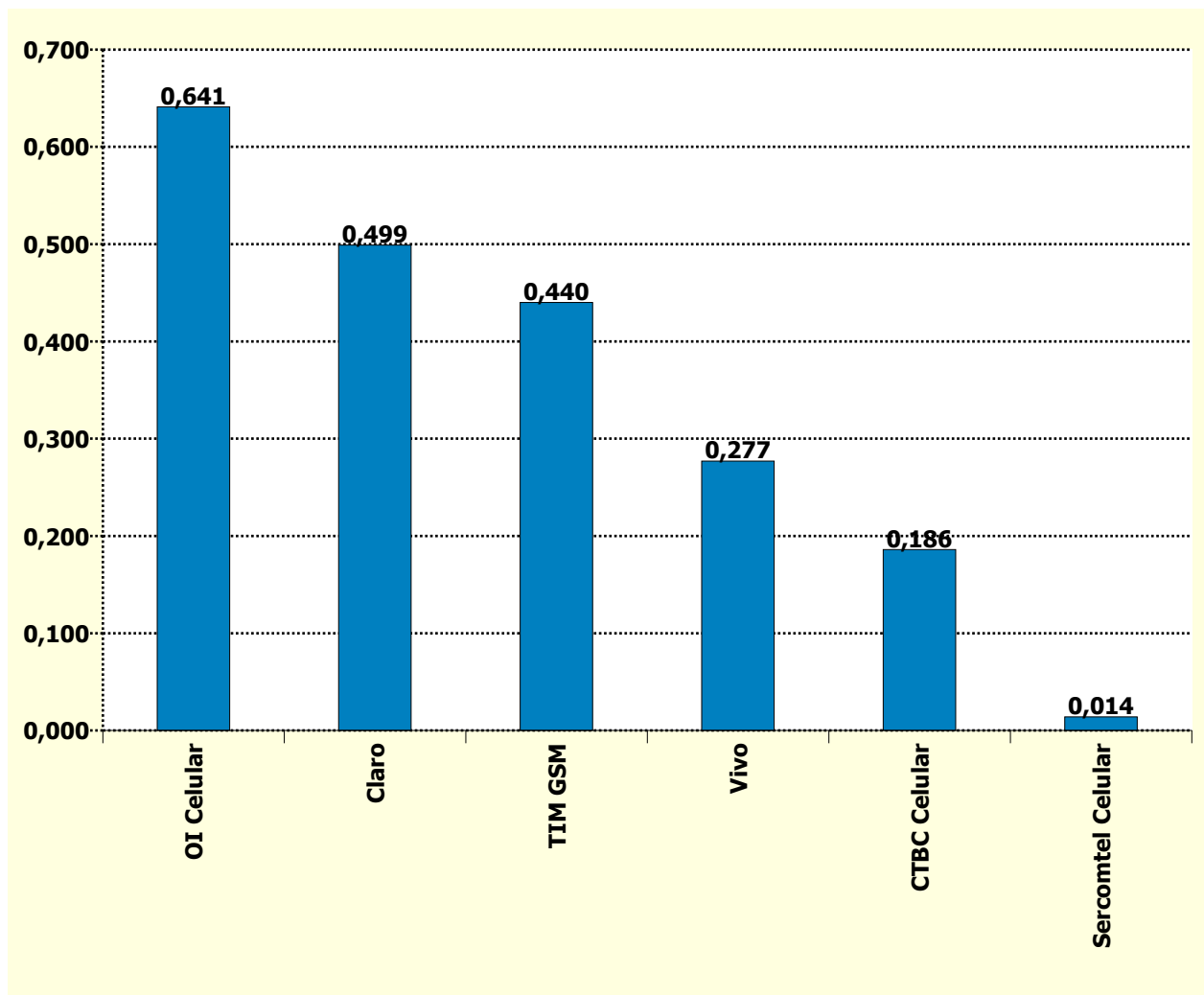
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (i) ((100-c)/(100-d))*e
TIM GSM	58.892	58.671	99,625	0,000
Claro	75.877	75.257	99,183	0,000
CTBC Celular	408	408	100,000	0,000
Sercomtel Celular	10	10	100,000	0,000
Vivo	51.129	50.727	99,214	0,000
Oi Celular	78.435	78.099	99,572	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	96,150
TIM GSM	88,000
Claro	73,264
OI Celular	72,723



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Acessos em Serviço
OI Celular	0,641
Claro	0,499
TIM GSM	0,440
Vivo	0,277
CTBC Celular	0,186
Sercomtel Celular	0,014



Nº de Assinantes: 257.893.373

Nº de Reclamações: 114.122

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