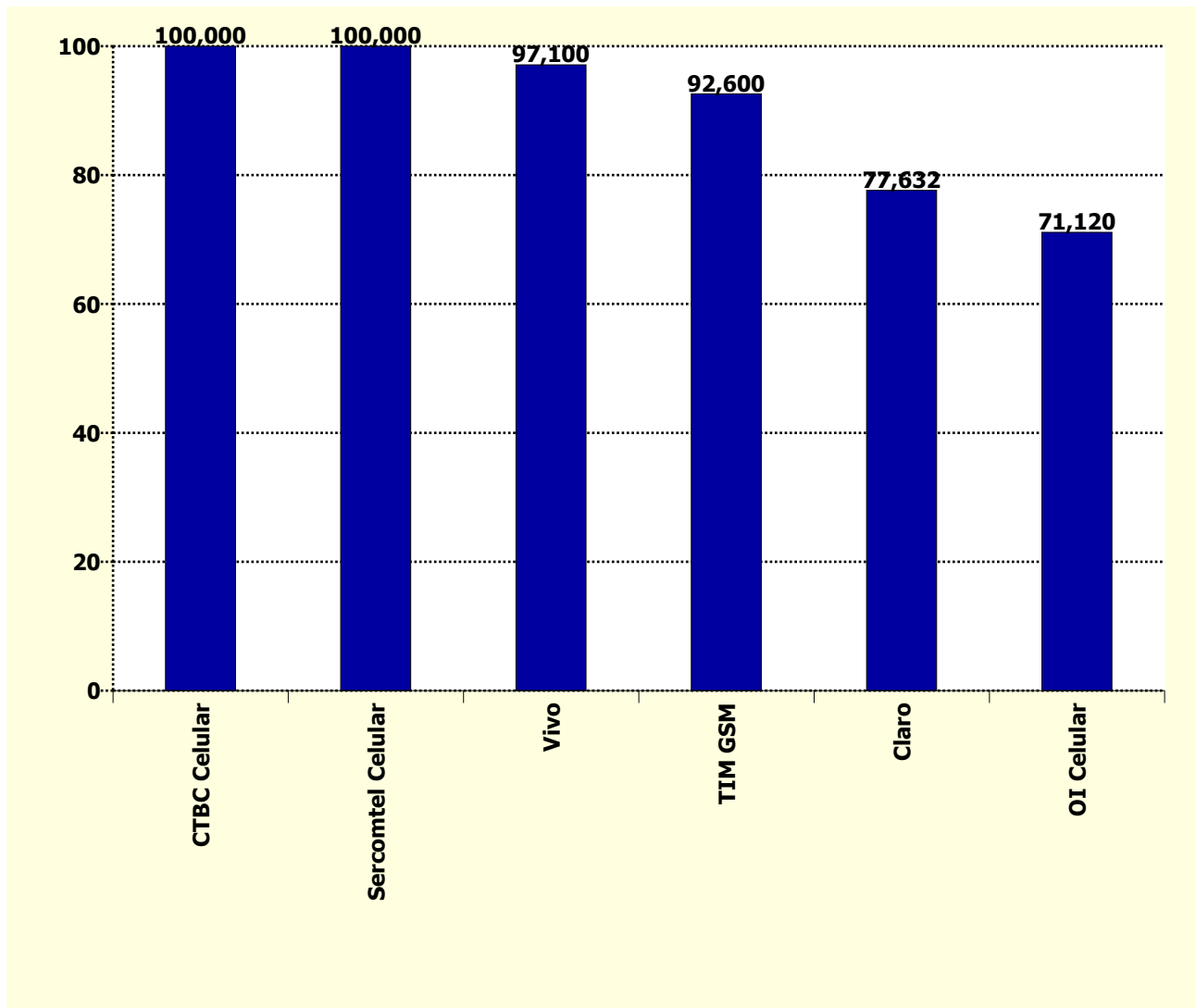


Holding	Pontuação Inicial (j)	Fator Reclamações (f)	Fator Reabertas (g)	Fator Resolvidas em Até 5 dias (h)	Fator Resolvidas no Período (i)	Total SMP (j-f-g-h-i)
CTBC Celular	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
Sercomtel Celular	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
Vivo	100	2,900	0,000	0,000	0,000	97,100
TIM GSM	100	7,400	0,000	0,000	0,000	92,600
Claro	100	10,650	5,953	5,765	0,000	77,632
OI Celular	100	18,250	5,621	5,009	0,000	71,120



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	26.210	63.447.145	0,413	10,650
CTBC Celular	147	743.917	0,198	0,000
OI Celular	27.349	48.375.988	0,565	18,250
Sercomtel Celular	1	72.099	0,014	0,000
TIM GSM	24.171	69.408.234	0,348	7,400
Vivo	19.803	76.805.554	0,258	2,900

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	22.184	2113	9,525	5,953
CTBC Celular	146	8	5,479	0
OI Celular	26.219	2358	8,993	5,621
Sercomtel Celular	1	0	0	0
TIM GSM	23.545	1581	6,715	0
Vivo	19.734	836	4,236	0

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

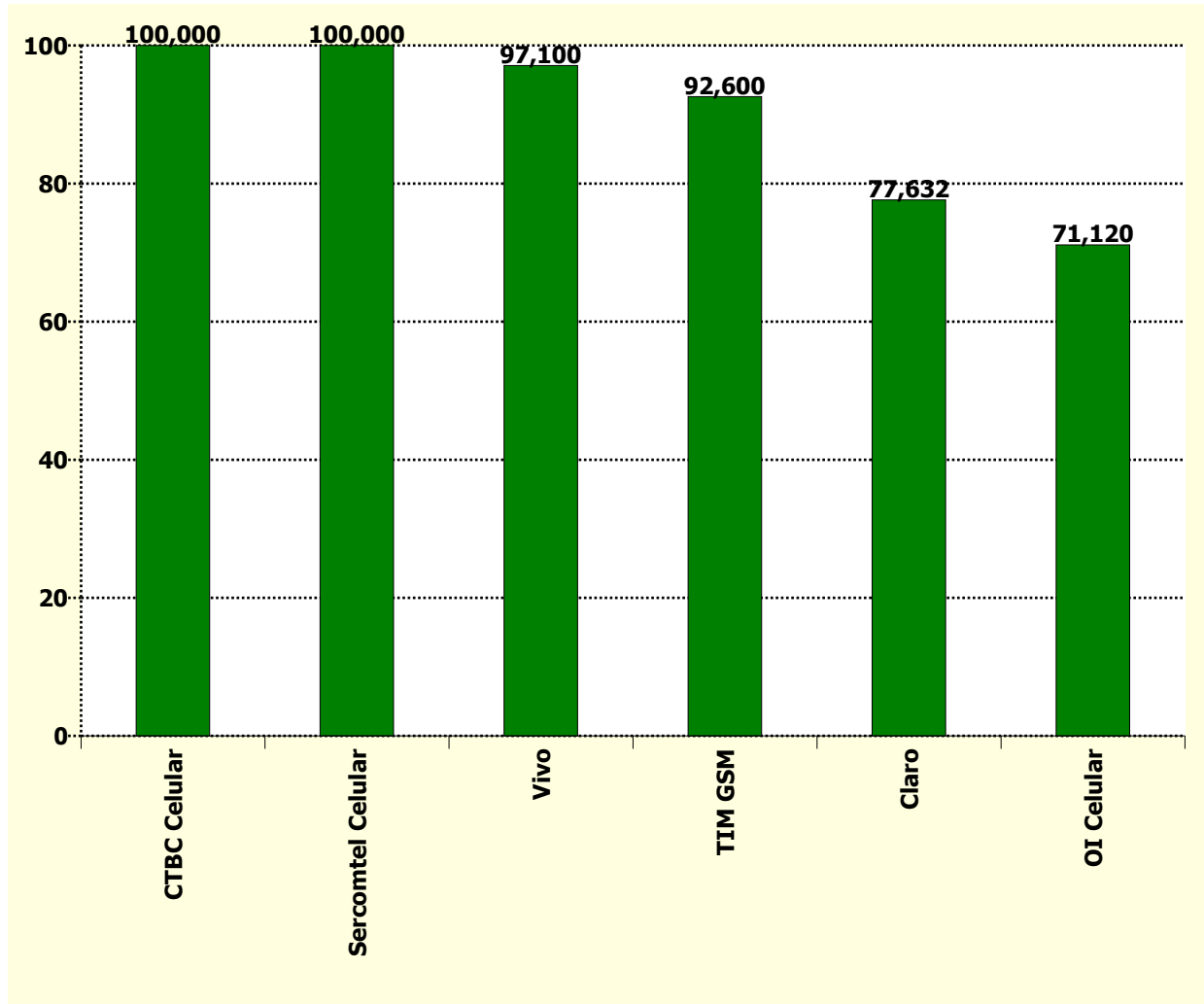
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas em Até 5 dias (b)	Taxa Resolvidas Até 5 dias (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas em até 5 dias (h) ((100-c)/(100-d))*e
Claro	26.210	21.677	82,705	5,765
CTBC Celular	147	134	91,156	0,000
OI Celular	27.349	23.239	84,972	5,009
Sercomtel Celular	1	1	100,000	0,000
TIM GSM	24.171	20.915	86,529	0,000
Vivo	19.803	17.749	89,628	0,000

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

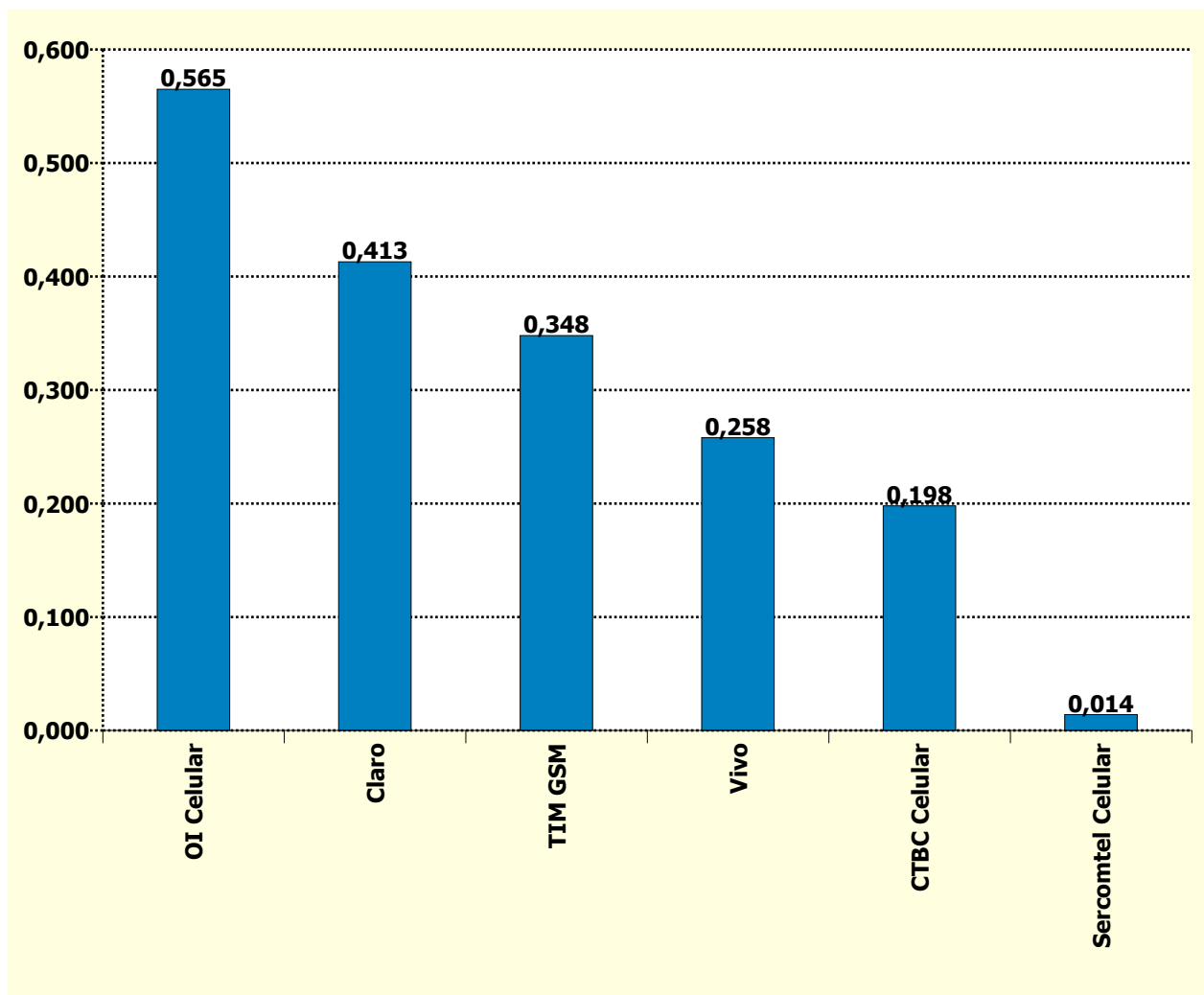
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (i) ((100-c)/(100-d))*e
TIM GSM	68.982	68.624	99,481	0,000
Claro	80.868	80.280	99,273	0,000
CTBC Celular	414	414	100,000	0,000
Sercomtel Celular	8	8	100,000	0,000
Vivo	53.749	53.298	99,161	0,000
Oi Celular	81.000	80.635	99,549	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	97,100
TIM GSM	92,600
Claro	77,632
OI Celular	71,120



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Acessos em Serviço
OI Celular	0,565
Claro	0,413
TIM GSM	0,348
Vivo	0,258
CTBC Celular	0,198
Sercomtel Celular	0,014



Nº de Assinantes: 258.852.937

Nº de Reclamações: 97.681

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