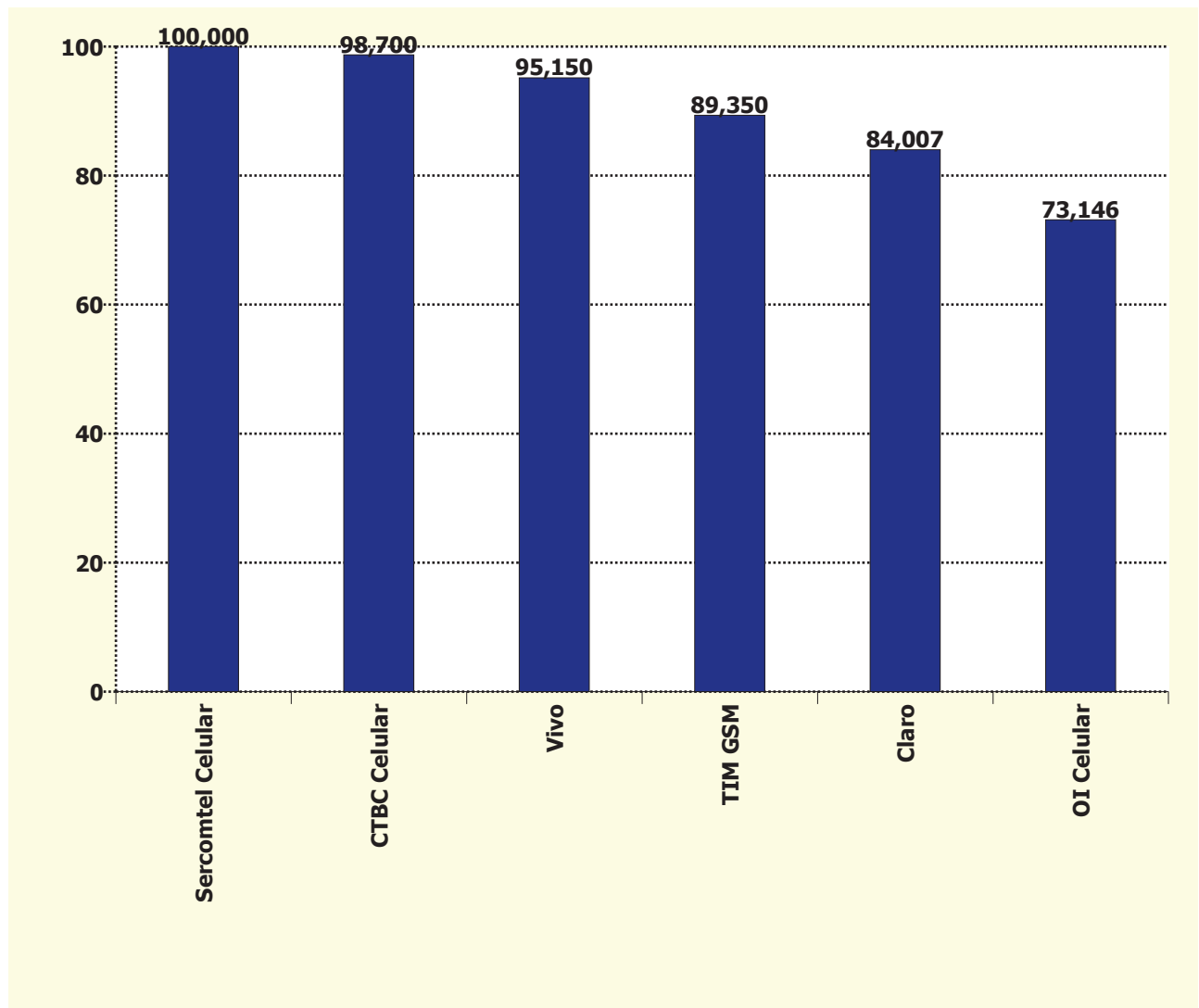


Holding	Pontuação Inicial (j)	Fator Reclamações (f)	Fator Reabertas (g)	Fator Resolvidas em Até 5 dias (h)	Fator Resolvidas no Período (i)	Total SMP (j-f-g-h-i)
Sercomtel Celular	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
CTBC Celular	100	1,300	0,000	0,000	0,000	98,700
Vivo	100	4,850	0,000	0,000	0,000	95,150
TIM GSM	100	10,650	0,000	0,000	0,000	89,350
Claro	100	13,350	0,000	0,000	2,643	84,007
OI Celular	100	21,350	5,504	0,000	0,000	73,146



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	29.831	63.919.513	0,467	13,350
CTBC Celular	166	733.089	0,226	1,300
OI Celular	30.612	48.833.698	0,627	21,350
Sercomtel Celular	3	71.186	0,042	0,000
TIM GSM	28.692	69.460.373	0,413	10,650
Vivo	22.639	76.279.692	0,297	4,850

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	28.533	2272	7,963	0
CTBC Celular	166	9	5,422	0
OI Celular	28.980	2552	8,806	5,504
Sercomtel Celular	3	0	0	0
TIM GSM	28.028	1927	6,875	0
Vivo	22.568	922	4,085	0

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

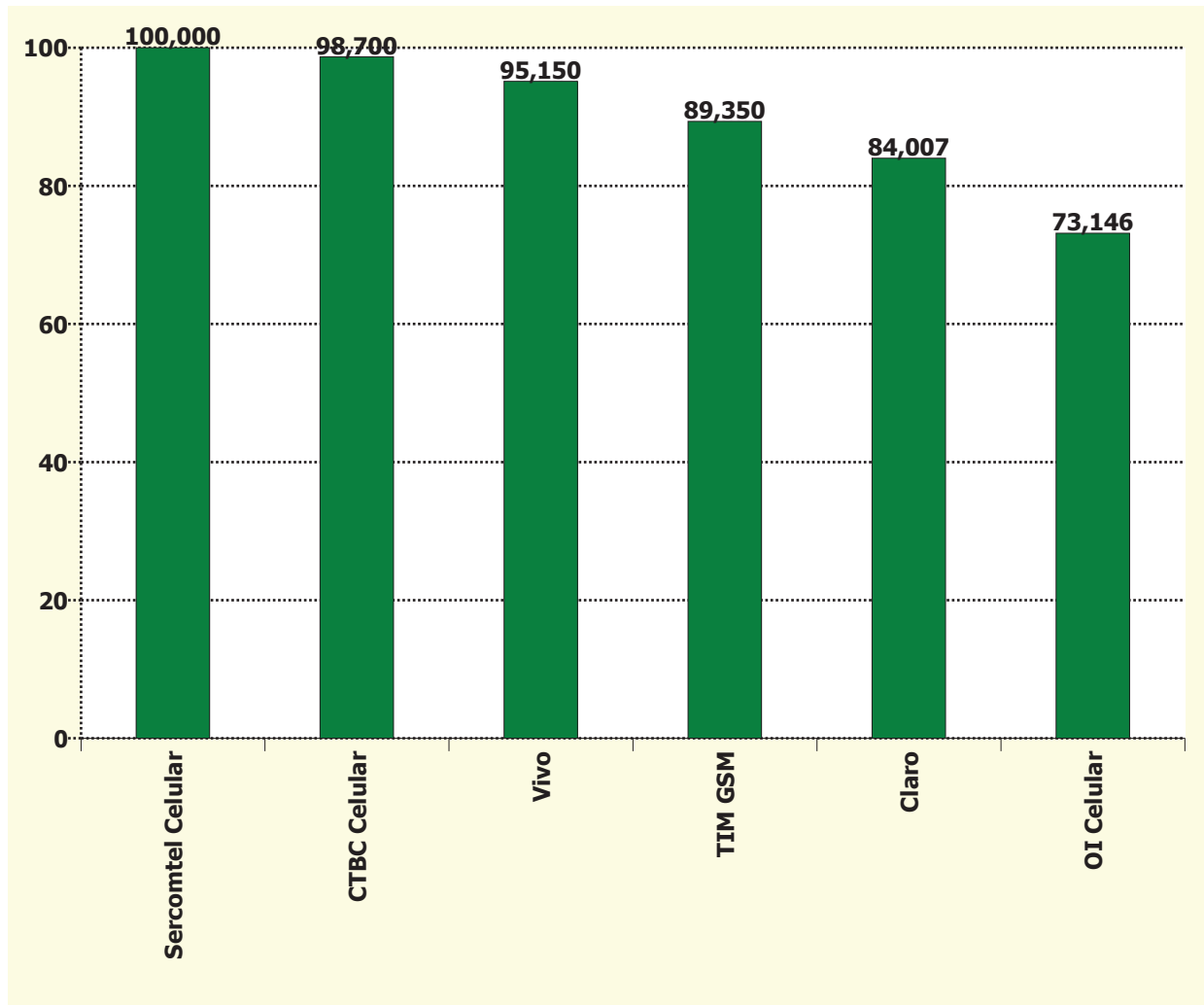
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas em Até 5 dias (b)	Taxa Resolvidas Até 5 dias (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas em até 5 dias (h) ((100-c)/(100-d))*e
Claro	29.831	25.734	86,266	0,000
CTBC Celular	166	154	92,771	0,000
OI Celular	30.612	26.260	85,783	0,000
Sercomtel Celular	3	3	100,000	0,000
TIM GSM	28.692	24.912	86,826	0,000
Vivo	22.639	20.234	89,377	0,000

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

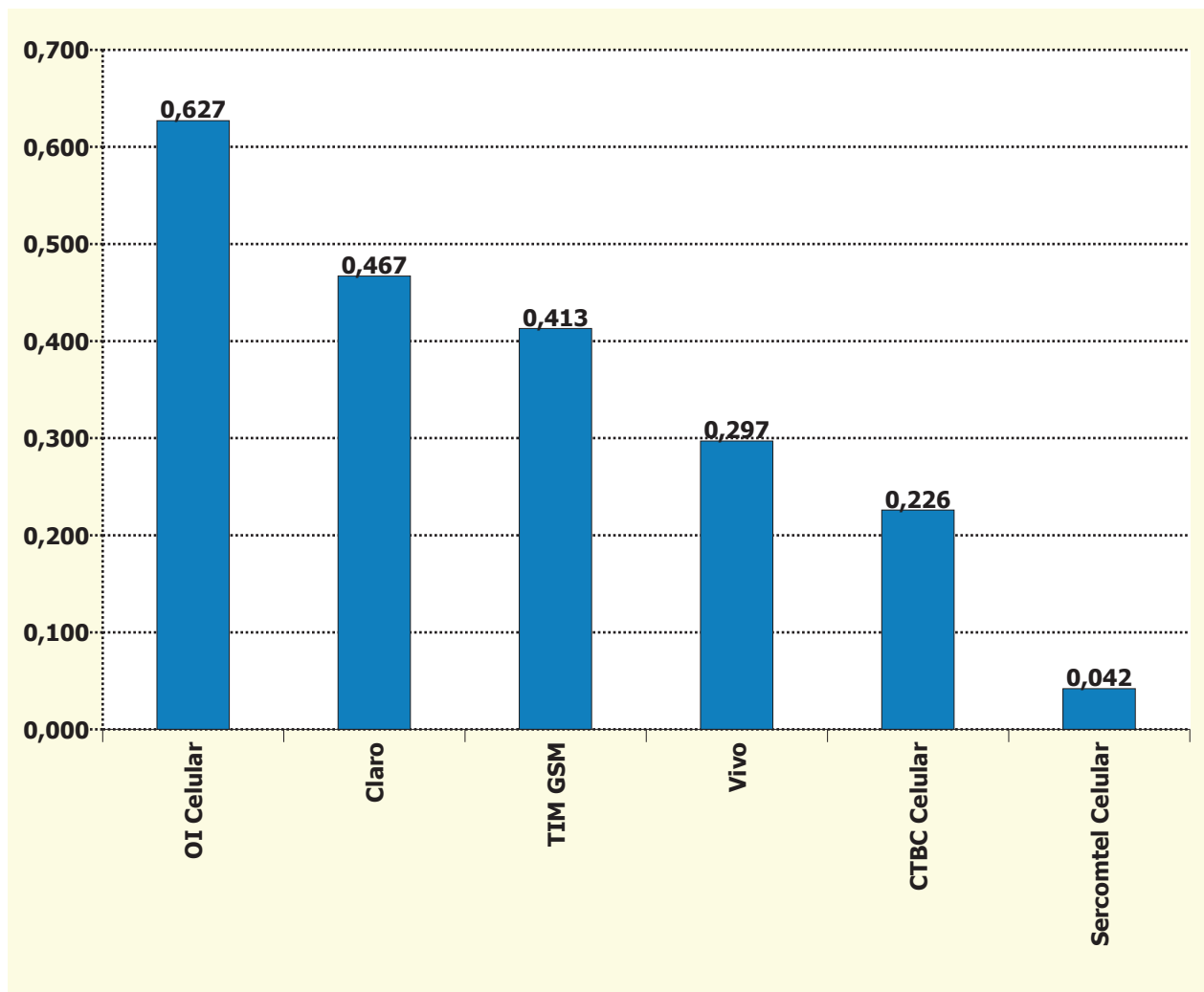
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (i) ((100-c)/(100-d))*e
TIM GSM	76.684	76.267	99,456	0,000
Claro	85.441	84.312	98,679	2,643
CTBC Celular	432	432	100,000	0,000
Sercomtel Celular	6	6	100,000	0,000
Vivo	58.333	58.170	99,721	0,000
Oi Celular	84.340	84.060	99,668	0,000

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

Holding	Índice de Desempenho no Atendimento
Sercomtel Celular	100,000
CTBC Celular	98,700
Vivo	95,150
TIM GSM	89,350
Claro	84,007
OI Celular	73,146



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Acessos em Serviço
OI Celular	0,627
Claro	0,467
TIM GSM	0,413
Vivo	0,297
CTBC Celular	0,226
Sercomtel Celular	0,042



Nº de Assinantes: 259.297.551

Nº de Reclamações: 111.943

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