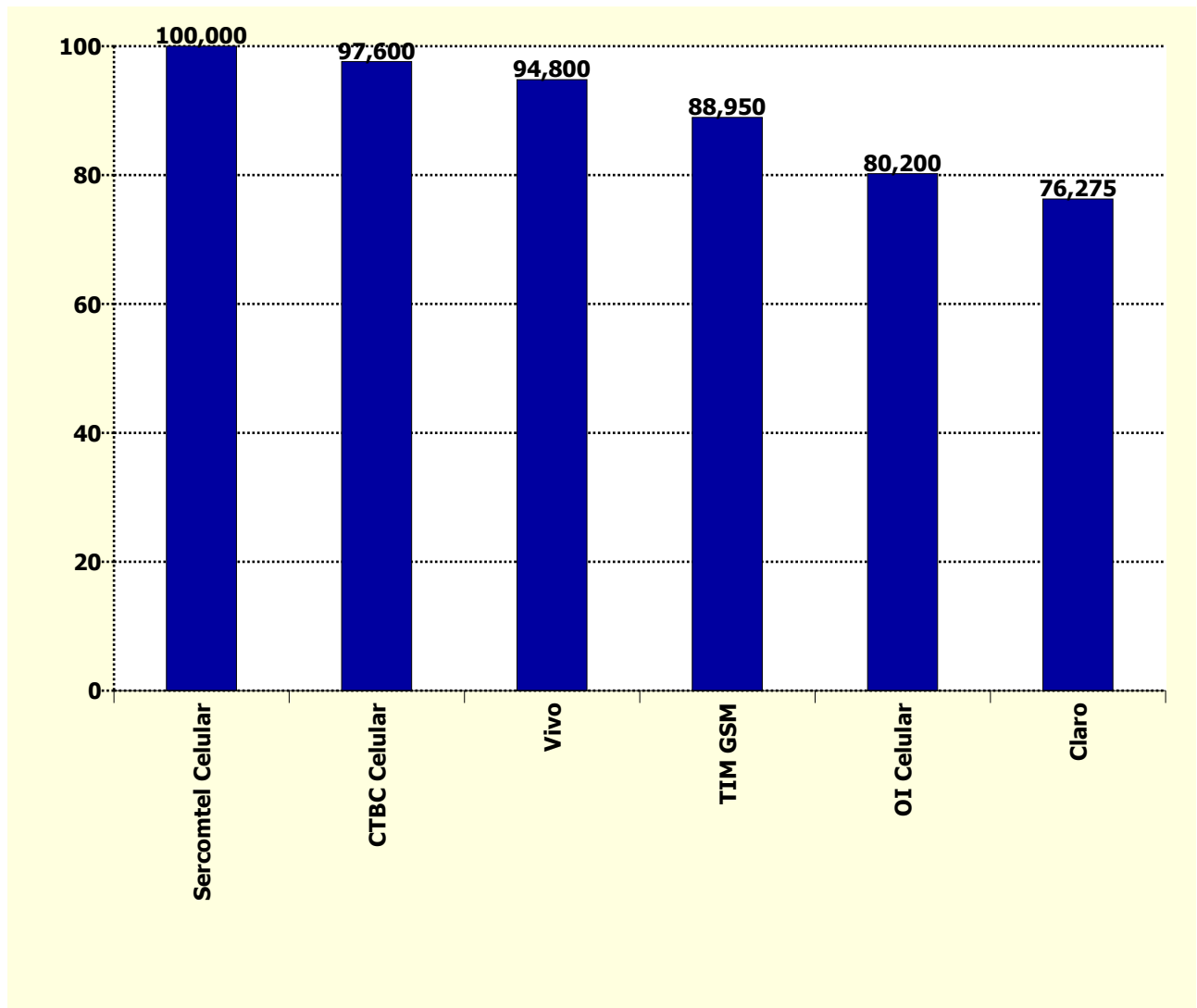


Holding	Pontuação Inicial (j)	Fator Reclamações (f)	Fator Reabertas (g)	Fator Resolvidas em Até 5 dias (h)	Fator Resolvidas no Período (i)	Total SMP (j-f-g-h-i)
Sercomtel Celular	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
CTBC Celular	100	2,400	0,000	0,000	0,000	97,600
Vivo	100	5,200	0,000	0,000	0,000	94,800
TIM GSM	100	11,050	0,000	0,000	0,000	88,950
OI Celular	100	19,800	0,000	0,000	0,000	80,200
Claro	100	12,400	5,985	5,340	0,000	76,275



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	28.816	64.353.443	0,448	12,400
CTBC Celular	183	736.831	0,248	2,400
OI Celular	29.401	49.362.112	0,596	19,800
Sercomtel Celular	0	68.051	0,000	0,000
TIM GSM	29.252	69.534.884	0,421	11,050
Vivo	23.071	75.979.811	0,304	5,200

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	25.741	2465	9,576	5,985
CTBC Celular	181	10	5,525	0
OI Celular	28.783	2241	7,786	0
TIM GSM	28.630	1950	6,811	0
Vivo	22.659	946	4,175	0

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

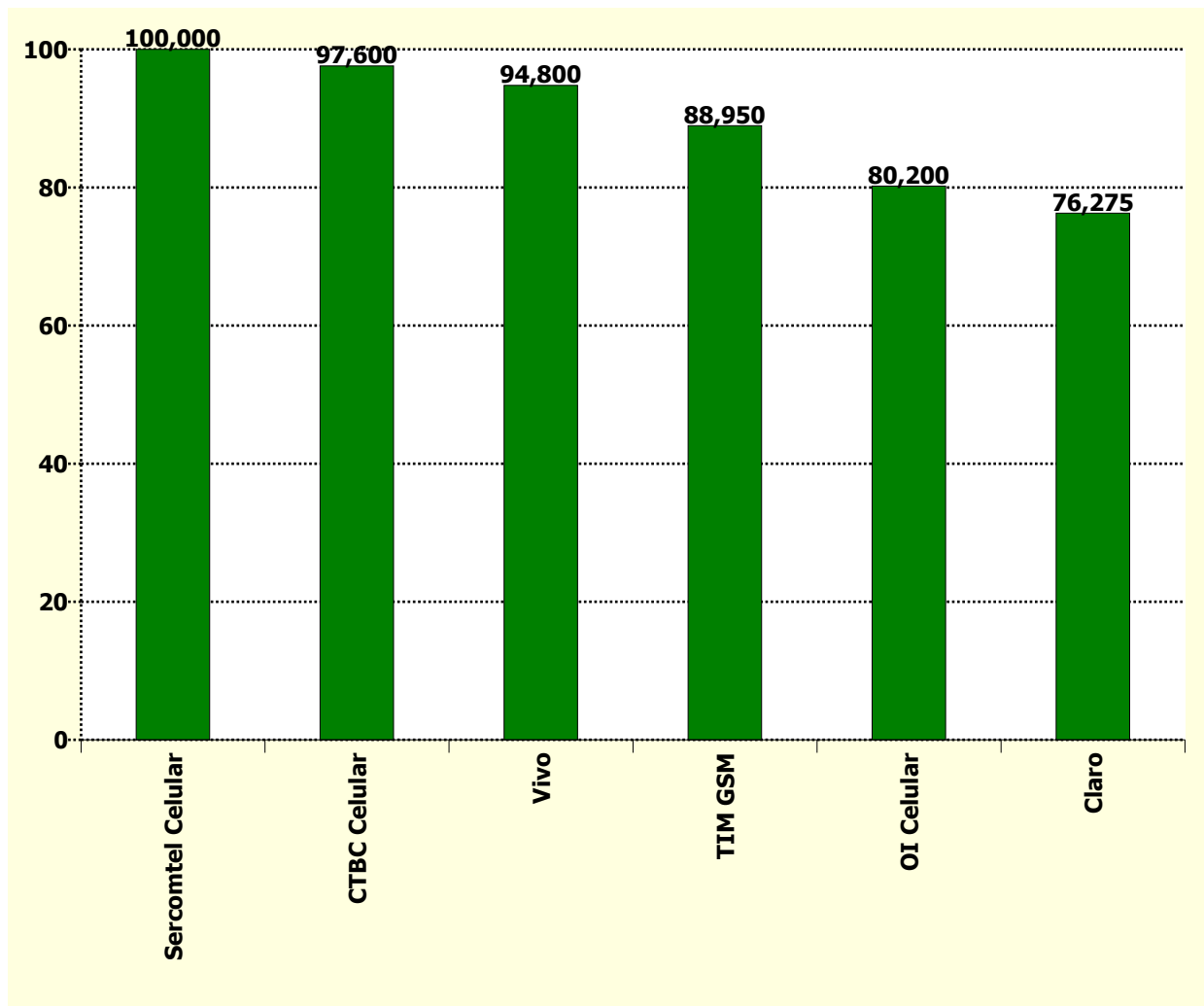
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas em Até 5 dias (b)	Taxa Resolvidas Até 5 dias (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas em até 5 dias (h) ((100-c)/(100-d))*e
Claro	28.816	24.200	83,981	5,340
CTBC Celular	183	162	88,525	0,000
OI Celular	29.401	25.299	86,048	0,000
TIM GSM	29.252	25.476	87,091	0,000
Vivo	23.071	19.774	85,709	0,000

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

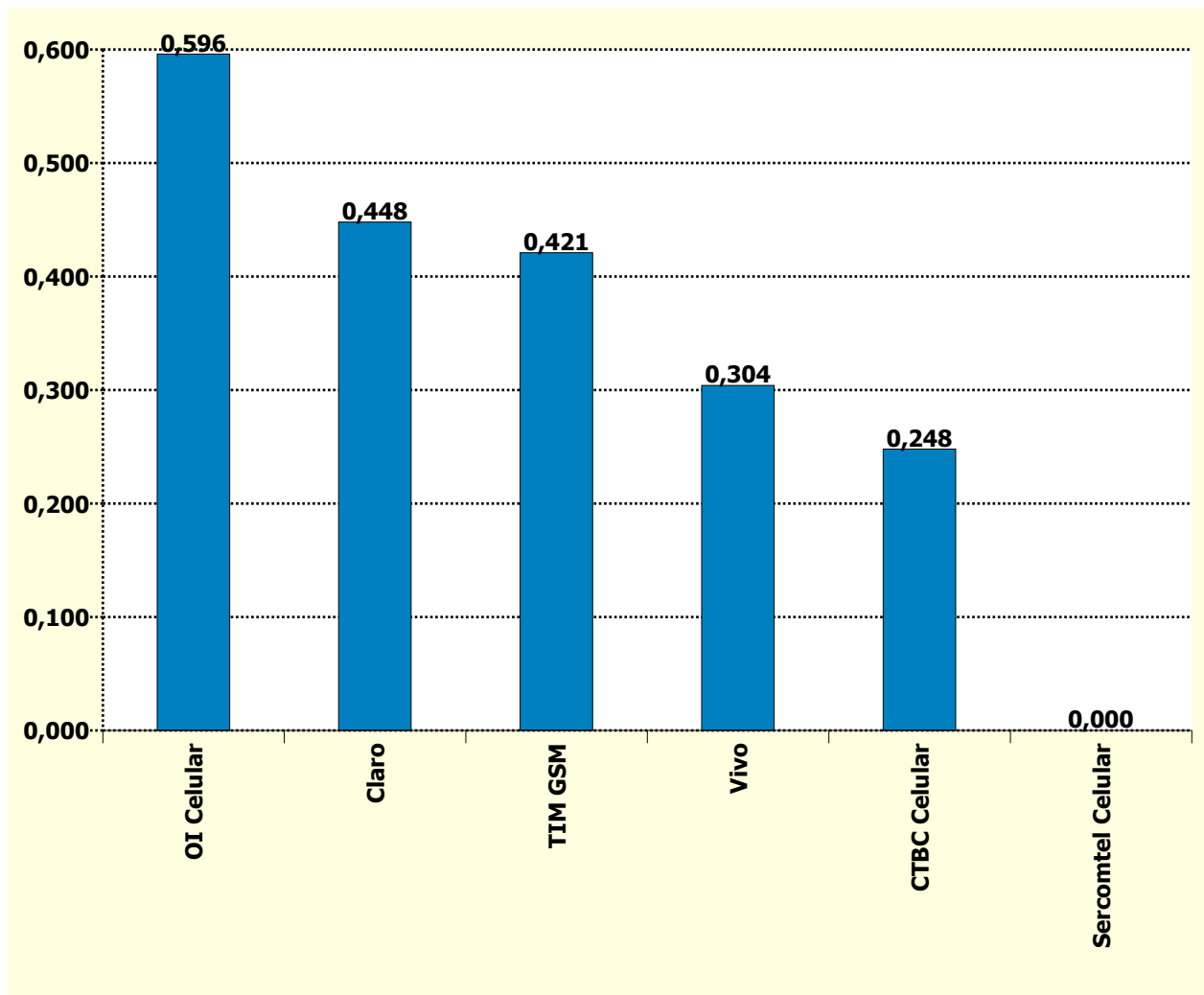
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (i) ((100-c)/(100-d))*e
TIM GSM	83.433	82.864	99,318	0,000
Claro	87.658	87.217	99,497	0,000
CTBC Celular	451	451	100,000	0,000
Sercomtel Celular	5	5	100,000	0,000
Vivo	63.678	63.158	99,183	0,000
Oi Celular	88.756	88.417	99,618	0,000

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

Holding	Índice de Desempenho no Atendimento
Sercomtel Celular	100,000
CTBC Celular	97,600
Vivo	94,800
TIM GSM	88,950
OI Celular	80,200
Claro	76,275



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Acessos em Serviço
OI Celular	0,596
Claro	0,448
TIM GSM	0,421
Vivo	0,304
CTBC Celular	0,248
Sercomtel Celular	0,000



Nº de Assinantes: 260.035.132

Nº de Reclamações: 110.723

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