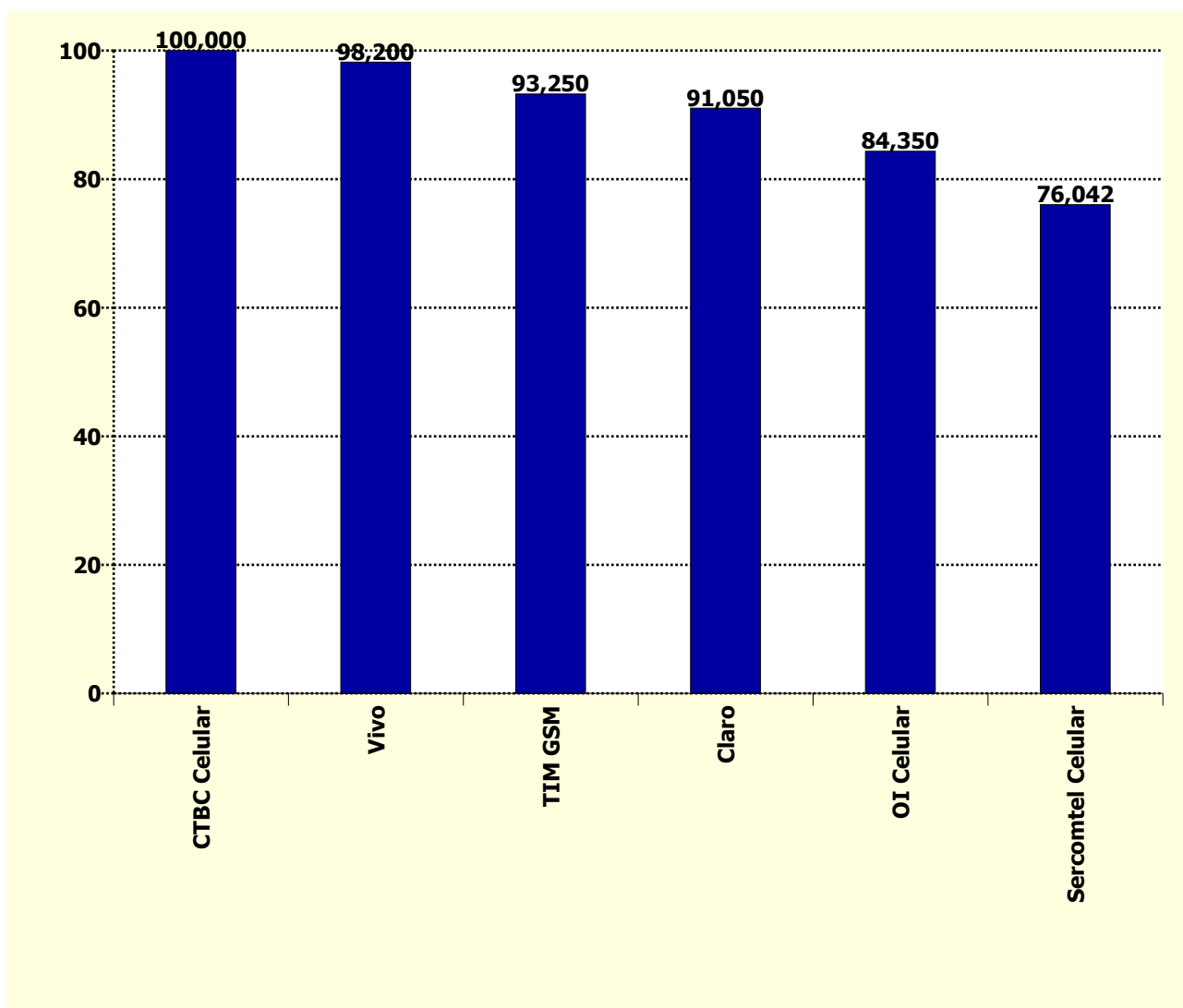


Holding	Pontuação Inicial (j)	Fator Reclamações (f)	Fator Reabertas (g)	Fator Resolvidas em Até 5 dias (h)	Fator Resolvidas no Período (i)	Total SMP (j-f-g-h-i)
CTBC Celular	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
Vivo	100	1,800	0,000	0,000	0,000	98,200
TIM GSM	100	6,750	0,000	0,000	0,000	93,250
Claro	100	8,950	0,000	0,000	0,000	91,050
OI Celular	100	15,650	0,000	0,000	0,000	84,350
Sercomtel Celular	100	0,000	15,625	8,333	0,000	76,042



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	24.714	65.238.342	0,379	8,950
CTBC Celular	132	740.968	0,178	0,000
OI Celular	25.260	49.237.532	0,513	15,650
Sercomtel Celular	4	69.507	0,058	0,000
TIM GSM	23.569	70.343.480	0,335	6,750
Vivo	17.987	76.137.268	0,236	1,800

Índice de Reclamações	
Meta (d)	Peso (e)
0,20	10

Holding	Quantidade de Resolvidas (a)	Quantidade de Reabertas (b)	Taxa de Reabertas (c)	Fator de Reabertas (g)
			(b/a)*100	(c/d)*e
Claro	24.140	1894	7,846	0
CTBC Celular	132	4	3,030	0
OI Celular	25.004	1884	7,535	0
Sercomtel Celular	4	1	25,000	15,625
TIM GSM	23.005	1529	6,646	0
Vivo	17.891	722	4,036	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	24.714	21.640	87,562	0,000
CTBC Celular	132	126	95,455	0,000
OI Celular	25.260	21.929	86,813	0,000
Sercomtel Celular	4	3	75,000	8,333
TIM GSM	23.569	20.431	86,686	0,000
Vivo	17.987	15.774	87,697	0,000

Taxa Resolvidas Até 5 dias

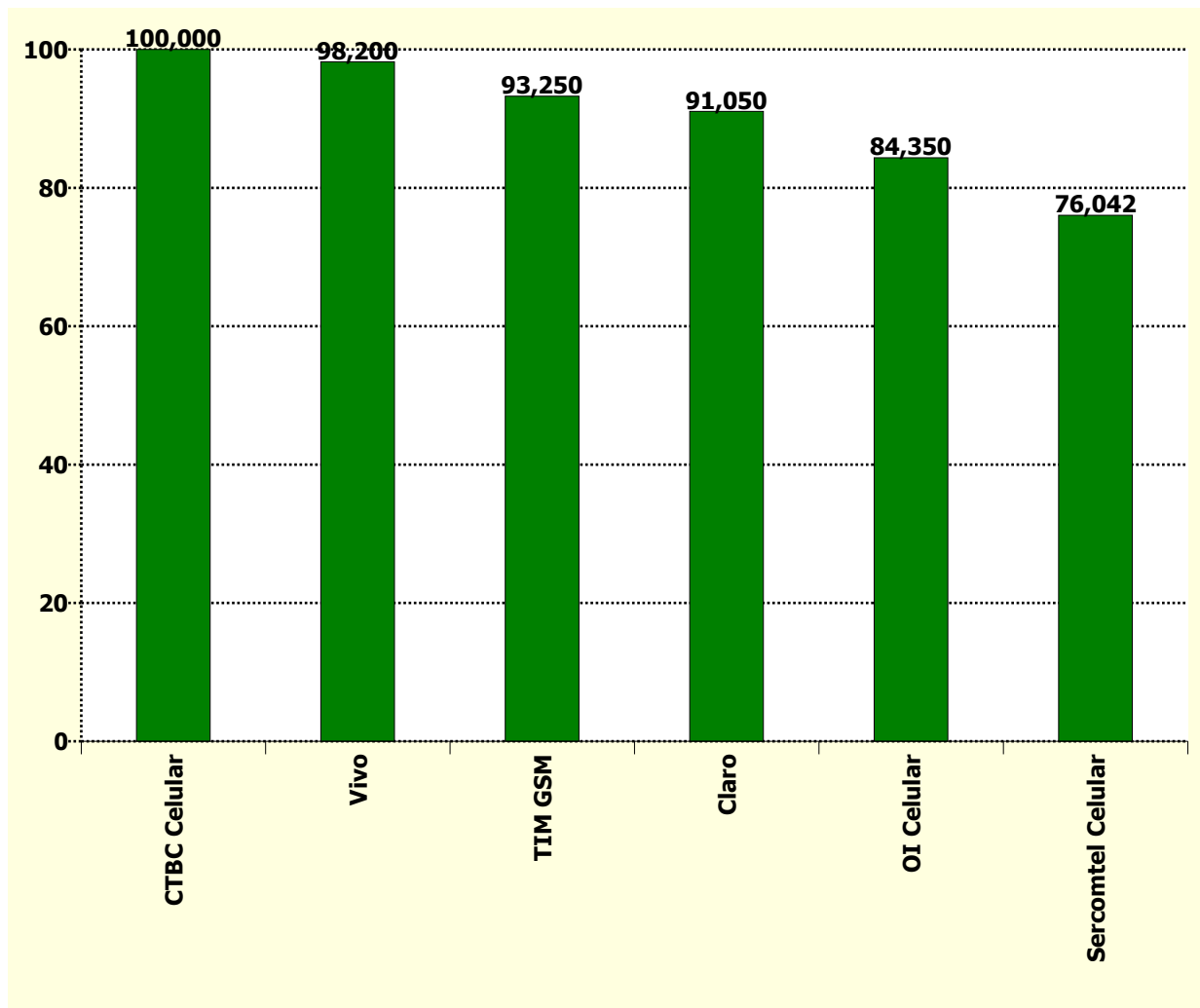
Meta (d)	Peso (e)
85	5

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	82.203	81.727	99,421	0,000
Claro	84.936	84.272	99,218	0,000
CTBC Celular	493	493	100,000	0,000
Sercomtel Celular	4	4	100,000	0,000
Vivo	65.610	65.389	99,663	0,000
Oi Celular	87.432	87.196	99,730	0,000

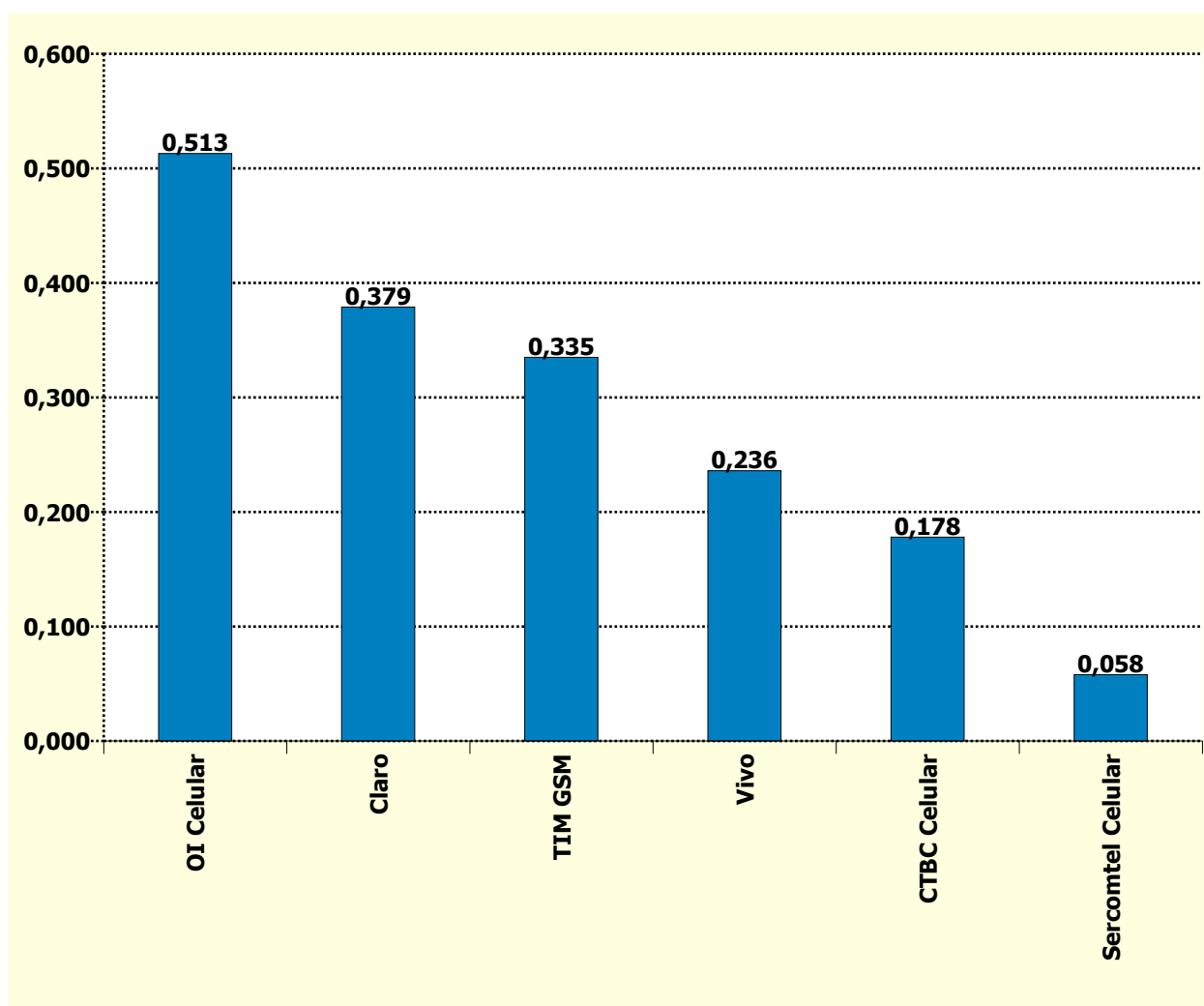
Taxa Resolvidas no Período

Meta (d)	Peso (e)
99	2

Holding	Índice de Desempenho no Atendimento
CTBC Celular	100,000
Vivo	98,200
TIM GSM	93,250
Claro	91,050
OI Celular	84,350
Sercomtel Celular	76,042



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Acessos em Serviço
OI Celular	0,513
Claro	0,379
TIM GSM	0,335
Vivo	0,236
CTBC Celular	0,178
Sercomtel Celular	0,058



Nº de Assinantes: 261.767.097

Nº de Reclamações: 91.666

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