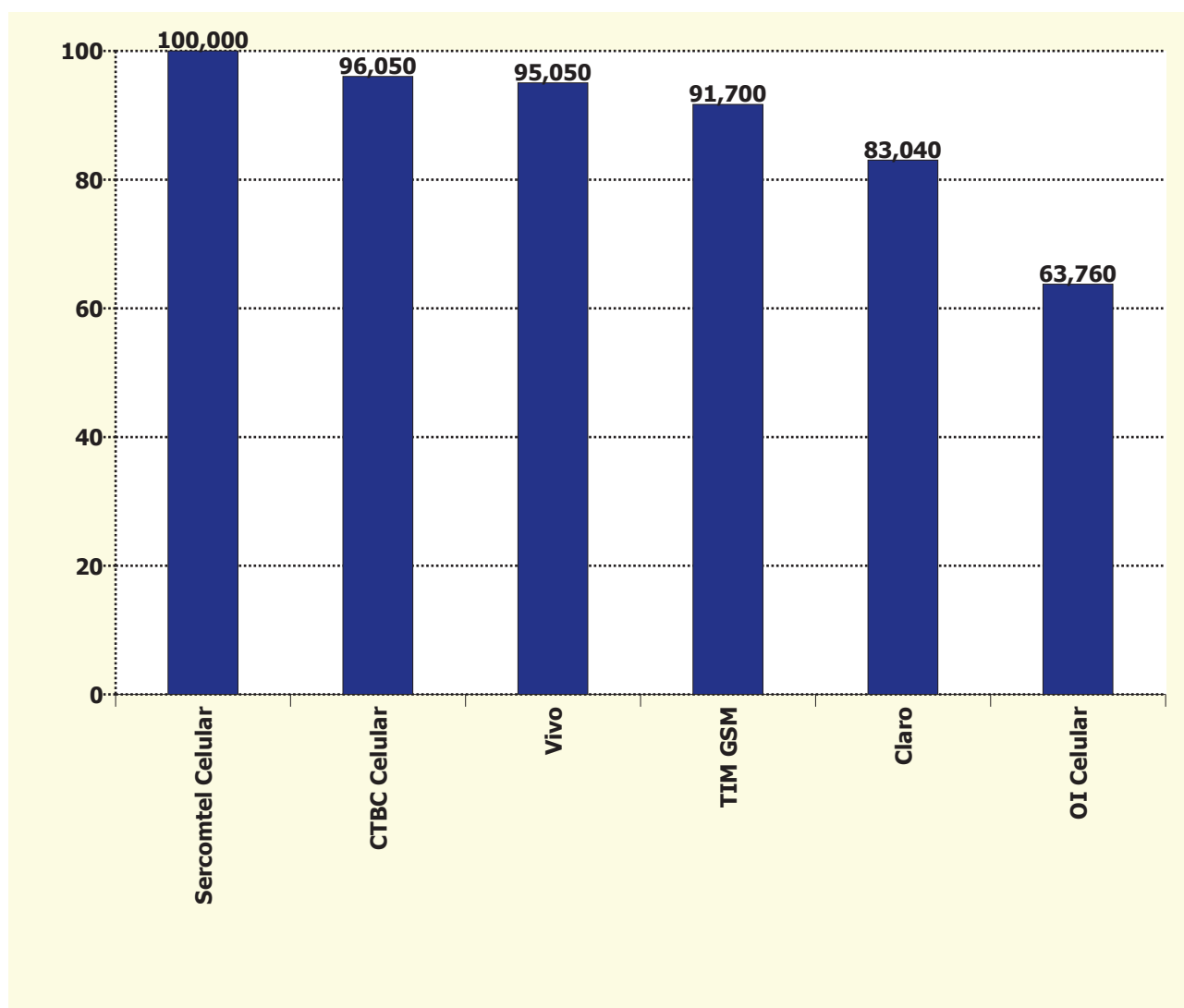


Holding	Pontuação Inicial (j)	Fator Reclamações (f)	Fator Reabertas (g)	Fator Resolvidas em Até 5 dias (h)	Fator Resolvidas no Período (i)	Total SMP (j-f-g-h-i)
Sercomtel Celular	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
CTBC Celular	100	3,950	0,000	0,000	0,000	96,050
Vivo	100	4,950	0,000	0,000	0,000	95,050
TIM GSM	100	8,300	0,000	0,000	0,000	91,700
Claro	100	11,300	5,660	0,000	0,000	83,040
OI Celular	100	23,750	7,060	5,430	0,000	63,760



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	27.953	65.555.652	0,426	11,300
CTBC Celular	214	766.726	0,279	3,950
OI Celular	33.369	49.438.070	0,675	23,750
Sercomtel Celular	5	68.857	0,073	0,000
TIM GSM	25.841	70.597.829	0,366	8,300
Vivo	22.687	75.806.130	0,299	4,950

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	25.993	2354	9,056	5,660
CTBC Celular	213	12	5,634	0
OI Celular	30.160	3407	11,296	7,060
Sercomtel Celular	5	0	0	0
TIM GSM	25.314	1746	6,897	0
Vivo	22.562	838	3,714	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	27.953	24.023	85,941	0,000
CTBC Celular	214	200	93,458	0,000
OI Celular	33.369	27.933	83,709	5,430
Sercomtel Celular	5	5	100,000	0,000
TIM GSM	25.841	22.426	86,785	0,000
Vivo	22.687	19.836	87,433	0,000

Taxa Resolvidas Até 5 dias

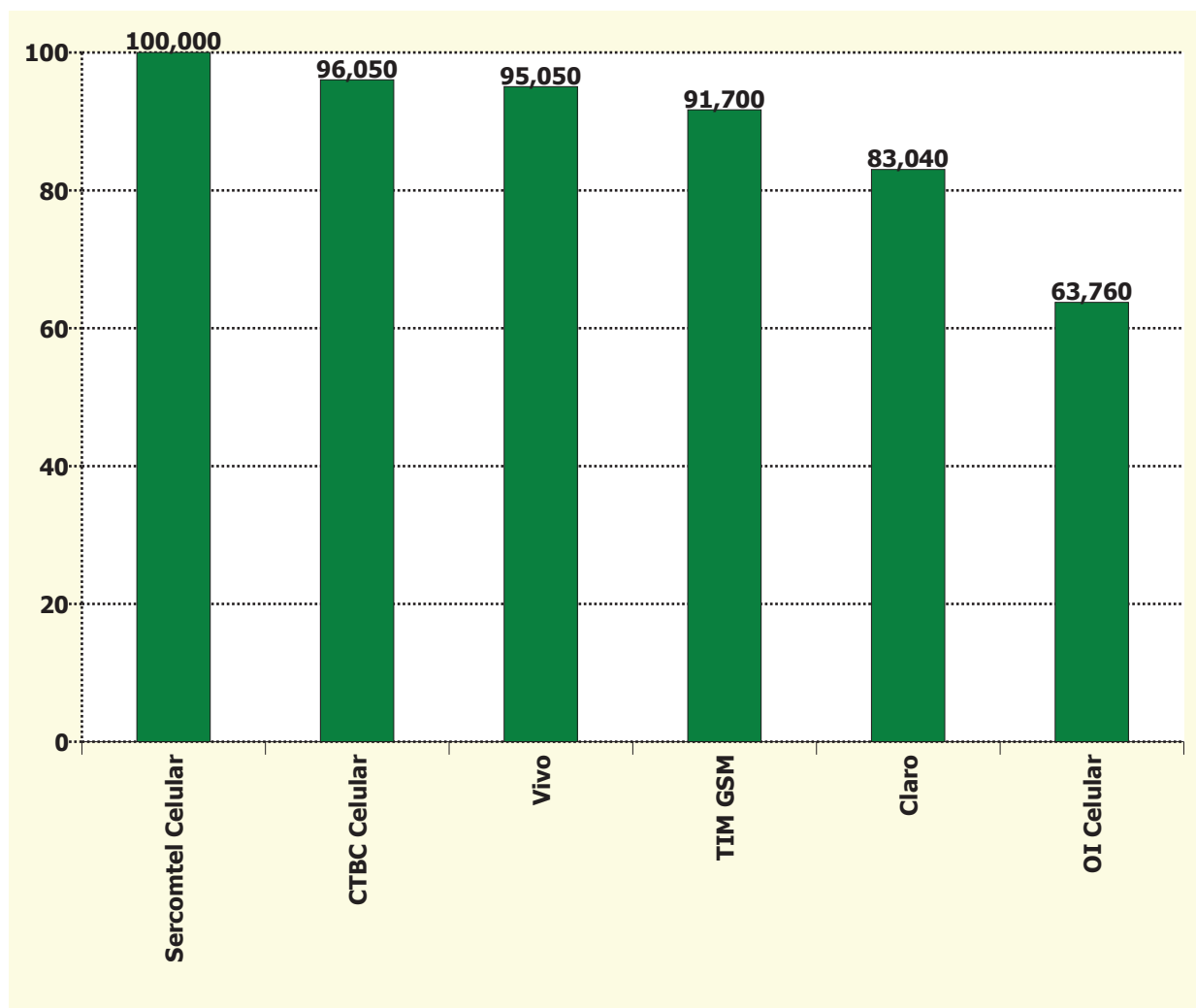
Meta (d)	Peso (e)
85	5

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	81.568	80.949	99,241	0,000
Claro	83.387	82.771	99,261	0,000
CTBC Celular	479	479	100,000	0,000
Sercomtel Celular	7	7	100,000	0,000
Vivo	63.737	63.316	99,339	0,000
Oi Celular	85.280	84.947	99,610	0,000

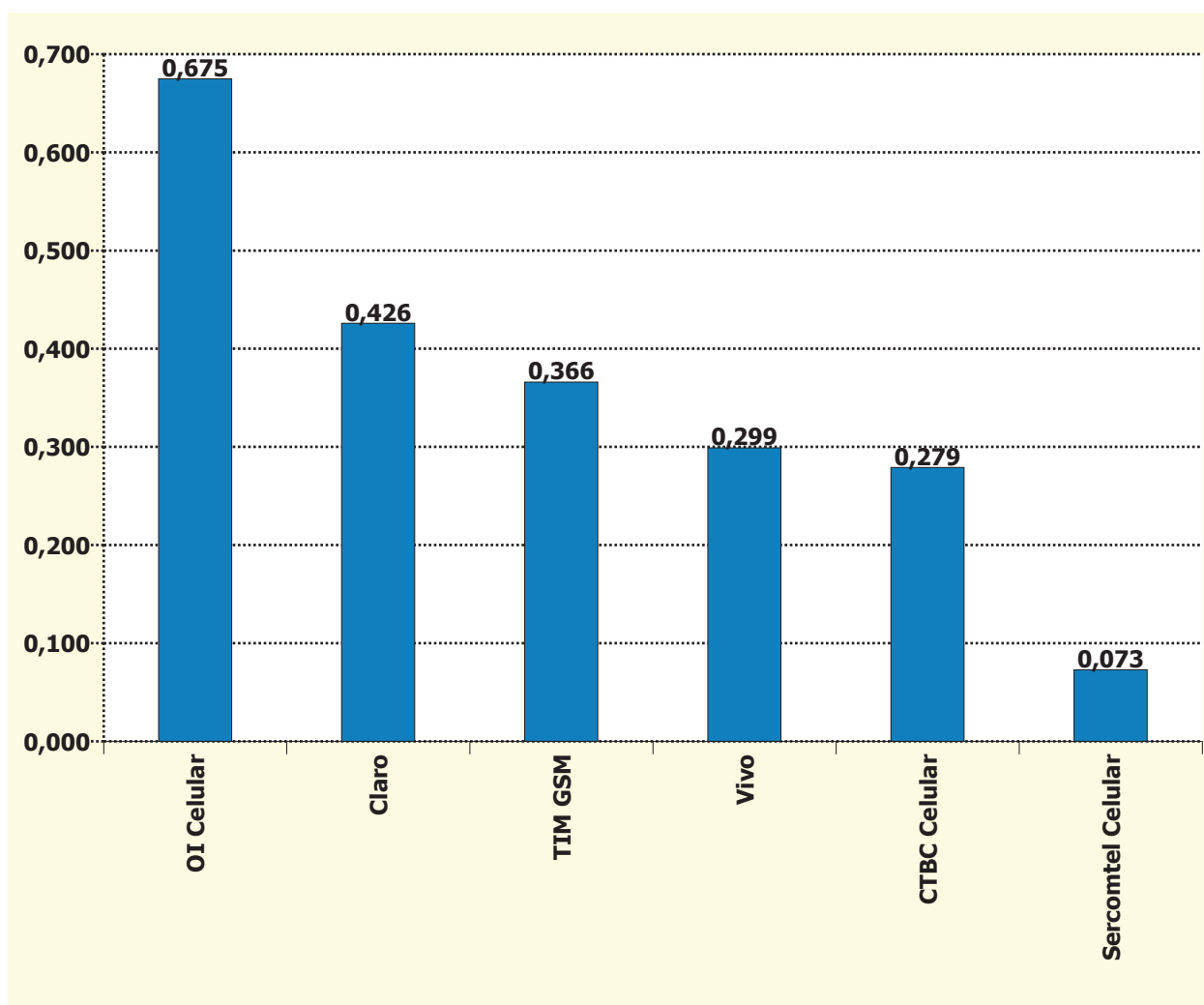
Taxa Resolvidas no Período

Meta (d)	Peso (e)
99	2

Holding	Índice de Desempenho no Atendimento
Sercomtel Celular	100,000
CTBC Celular	96,050
Vivo	95,050
TIM GSM	91,700
Claro	83,040
OI Celular	63,760



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Acessos em Serviço
OI Celular	0,675
Claro	0,426
TIM GSM	0,366
Vivo	0,299
CTBC Celular	0,279
Sercomtel Celular	0,073



Nº de Assinantes: 262.233.264

Nº de Reclamações: 110.069

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