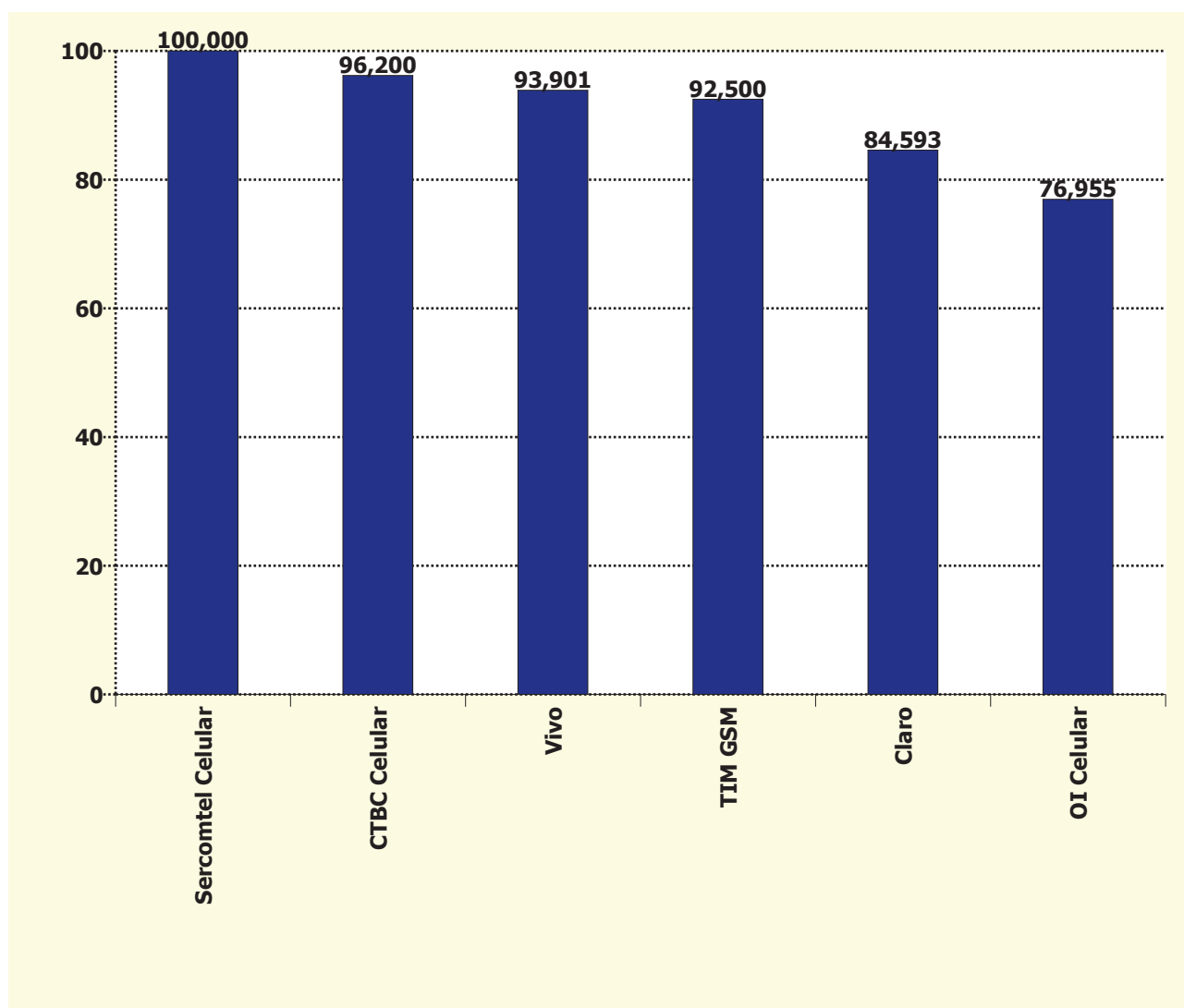


Holding	Pontuação Inicial (j)	Fator Reclamações (f)	Fator Reabertas (g)	Fator Resolvidas em Até 5 dias (h)	Fator Resolvidas no Período (i)	Total SMP (j-f-g-h-i)
Sercomtel Celular	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
CTBC Celular	100	3,800	0,000	0,000	0,000	96,200
Vivo	100	3,700	0,000	0,000	2,399	93,901
TIM GSM	100	7,500	0,000	0,000	0,000	92,500
Claro	100	10,300	0,000	5,107	0,000	84,593
OI Celular	100	17,350	5,695	0,000	0,000	76,955



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	26.857	66.070.644	0,406	10,300
CTBC Celular	221	801.896	0,276	3,800
OI Celular	27.084	49.520.667	0,547	17,350
Sercomtel Celular	1	69.402	0,014	0,000
TIM GSM	24.734	70.696.608	0,350	7,500
Vivo	20.798	75.838.038	0,274	3,700

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	25.317	1981	7,825	0
CTBC Celular	220	15	6,818	0
OI Celular	26.447	2410	9,113	5,695
Sercomtel Celular	1	0	0	0
TIM GSM	24.497	1842	7,519	0
Vivo	20.415	995	4,874	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	26.857	22.742	84,678	5,107
CTBC Celular	221	196	88,688	0,000
OI Celular	27.084	23.117	85,353	0,000
Sercomtel Celular	1	1	100,000	0,000
TIM GSM	24.734	21.389	86,476	0,000
Vivo	20.798	17.816	85,662	0,000

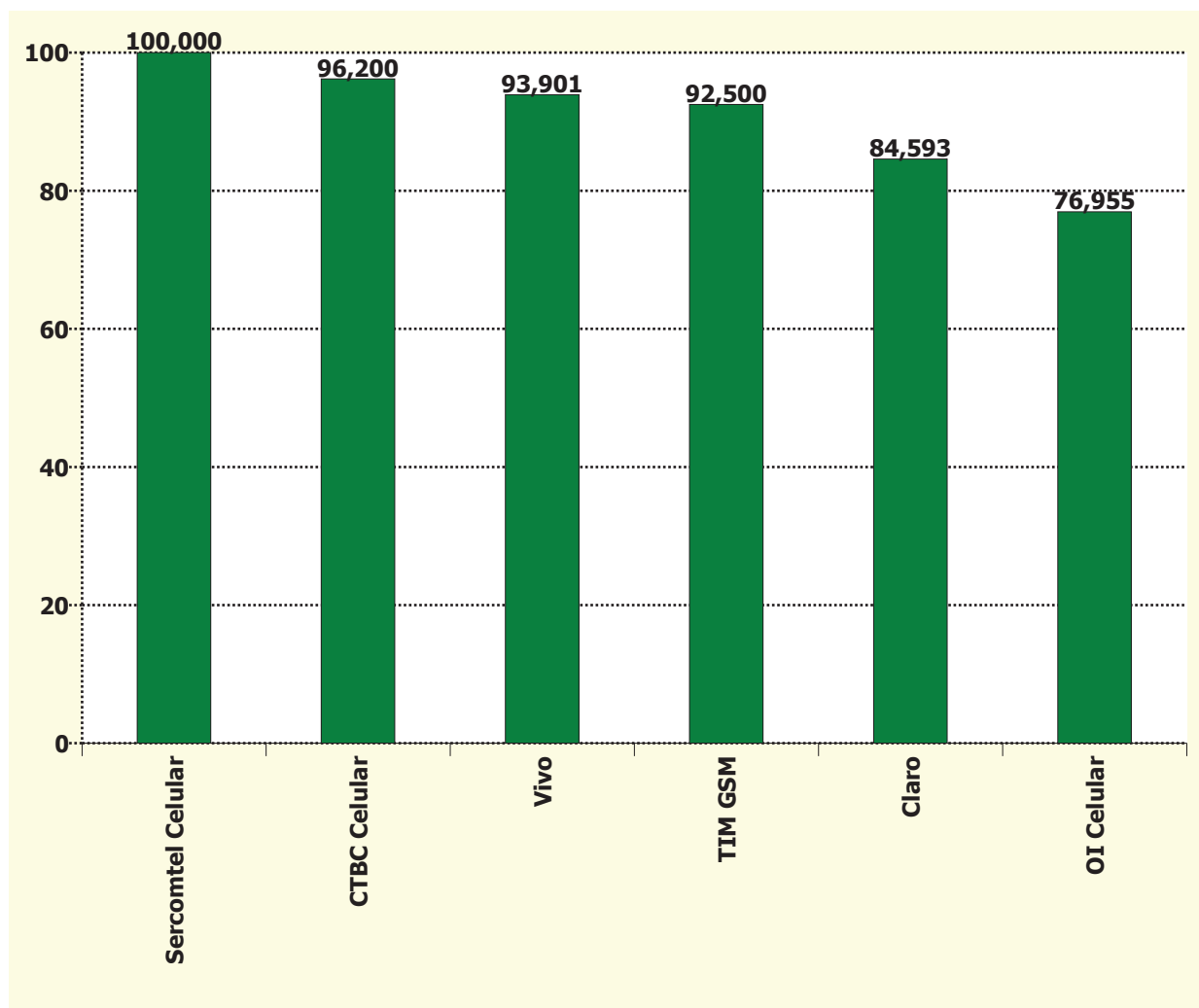
Taxa Resolvidas Até 5 dias	
Meta (d)	Peso (e)
85	5

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	78.699	78.132	99,280	0,000
Claro	81.497	80.794	99,137	0,000
CTBC Celular	527	527	100,000	0,000
Sercomtel Celular	9	9	100,000	0,000
Vivo	63.789	63.024	98,801	2,399
Oi Celular	88.051	87.718	99,622	0,000

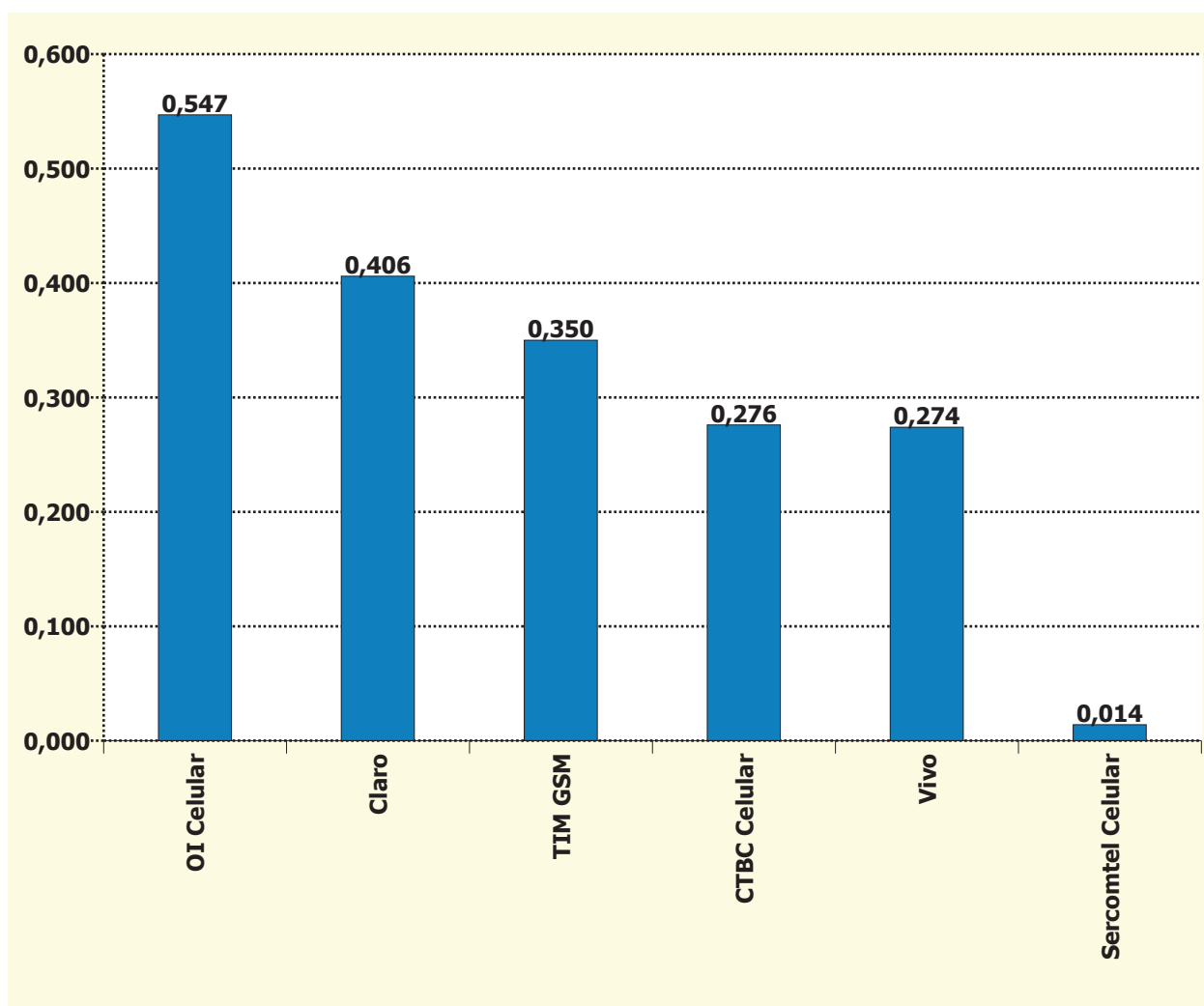
**Taxa Resolvidas no Período**

Meta (d)	Peso (e)
99	2

Holding	Índice de Desempenho no Atendimento
Sercomtel Celular	100,000
CTBC Celular	96,200
Vivo	93,901
TIM GSM	92,500
Claro	84,593
OI Celular	76,955



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Acessos em Serviço
OI Celular	0,547
Claro	0,406
TIM GSM	0,350
CTBC Celular	0,276
Vivo	0,274
Sercomtel Celular	0,014



Nº de Assinantes: 262.997.255

Nº de Reclamações: 99.695

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