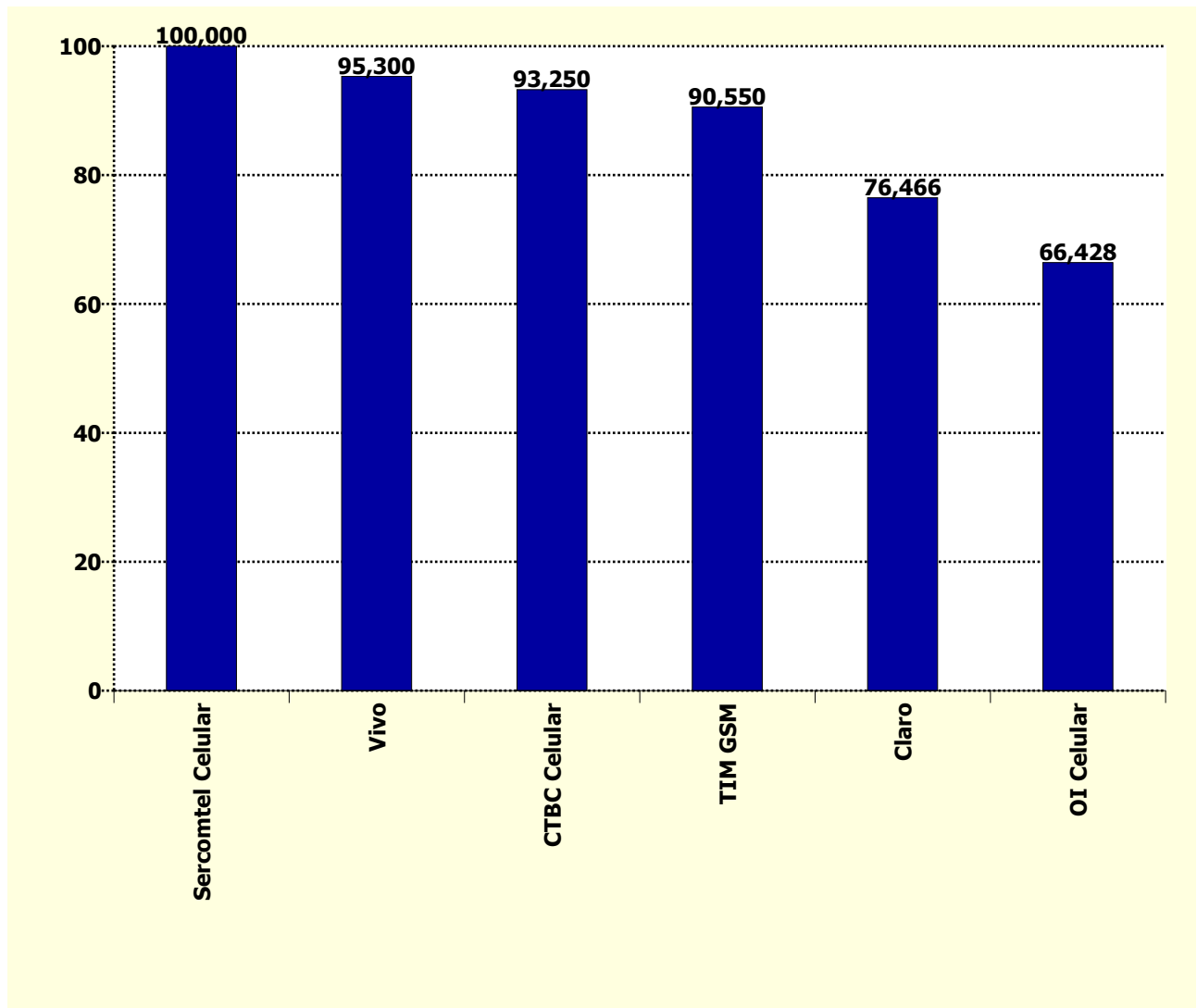


Holding	Pontuação Inicial (j)	Fator Reclamações (f)	Fator Reabertas (g)	Fator Resolvidas em Até 5 dias (h)	Fator Resolvidas no Período (i)	Total SMP (j-f-g-h-i)
Sercomtel Celular	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
Vivo	100	4,700	0,000	0,000	0,000	95,300
CTBC Celular	100	6,750	0,000	0,000	0,000	93,250
TIM GSM	100	9,450	0,000	0,000	0,000	90,550
Claro	100	13,000	0,000	5,729	4,805	76,466
OI Celular	100	20,600	7,325	5,647	0,000	66,428



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	30.485	66.308.256	0,460	13,000
CTBC Celular	281	839.640	0,335	6,750
Oi Celular	30.299	49.493.752	0,612	20,600
Sercomtel Celular	2	69.220	0,029	0,000
TIM GSM	27.731	71.232.161	0,389	9,450
Vivo	22.356	75.987.544	0,294	4,700

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	26.874	2079	7,736	0
CTBC Celular	280	13	4,643	0
OI Celular	28.081	3291	11,720	7,325
Sercomtel Celular	2	0	0	0
TIM GSM	27.081	2130	7,865	0
Vivo	22.277	1052	4,722	0

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

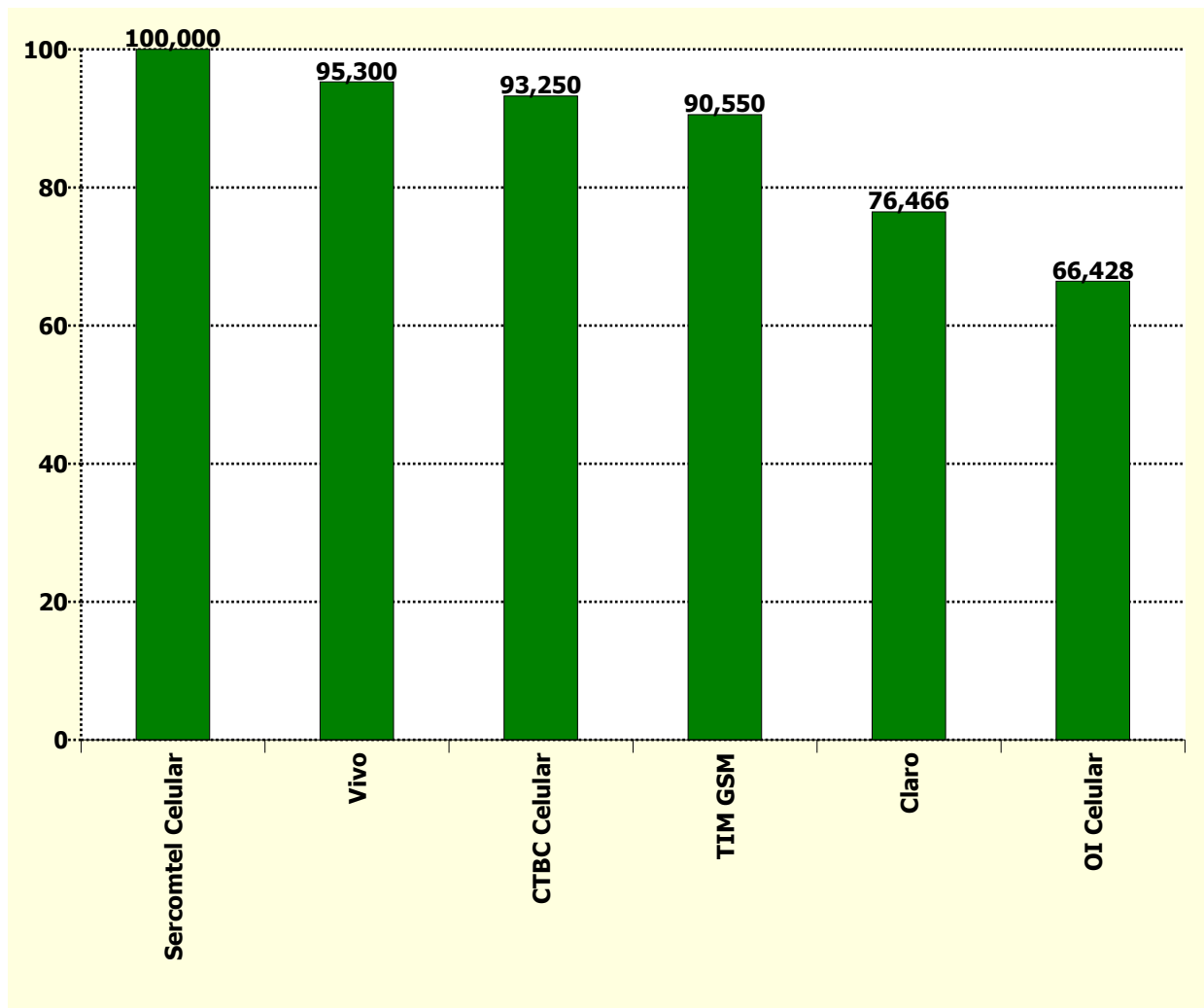
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas em Até 5 dias (b)	Taxa Resolvidas Até 5 dias (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas em até 5 dias (h) ((100-c)/(100-d))*e
Claro	30.485	25.246	82,814	5,729
CTBC Celular	281	258	91,815	0,000
OI Celular	30.299	25.166	83,059	5,647
Sercomtel Celular	2	2	100,000	0,000
TIM GSM	27.731	23.971	86,441	0,000
Vivo	22.356	19.783	88,491	0,000

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

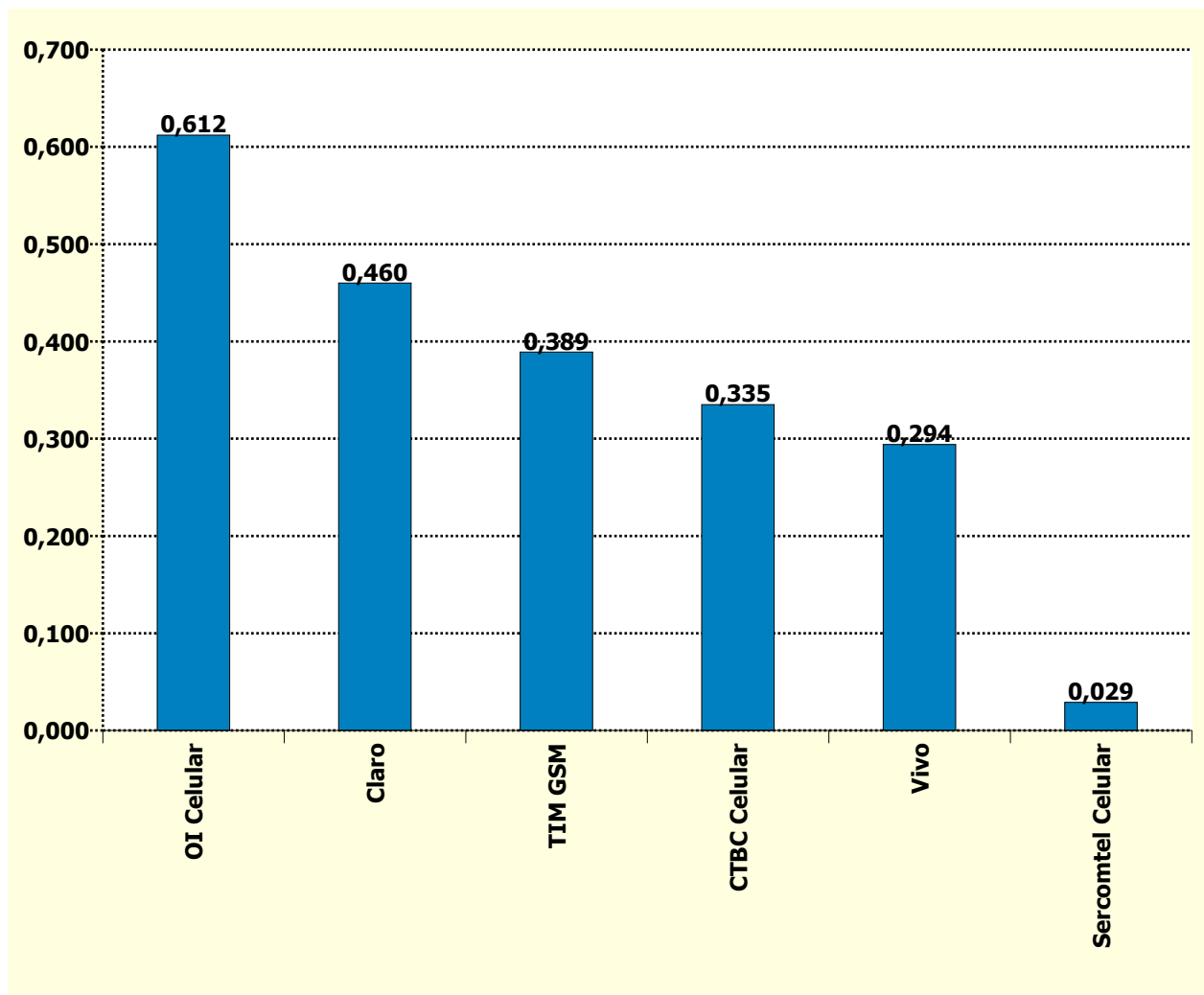
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (i) ((100-c)/(100-d))*e
TIM GSM	74.154	73.598	99,250	0,000
Claro	79.541	77.630	97,597	4,805
CTBC Celular	566	566	100,000	0,000
Sercomtel Celular	10	10	100,000	0,000
Vivo	61.493	61.334	99,741	0,000
Oi Celular	85.698	85.342	99,585	0,000

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

Holding	Índice de Desempenho no Atendimento
Sercomtel Celular	100,000
Vivo	95,300
CTBC Celular	93,250
TIM GSM	90,550
Claro	76,466
OI Celular	66,428



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Acessos em Serviço
OI Celular	0,612
Claro	0,460
TIM GSM	0,389
CTBC Celular	0,335
Vivo	0,294
Sercomtel Celular	0,029



Nº de Assinantes: 263.930.573

Nº de Reclamações: 111.154

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