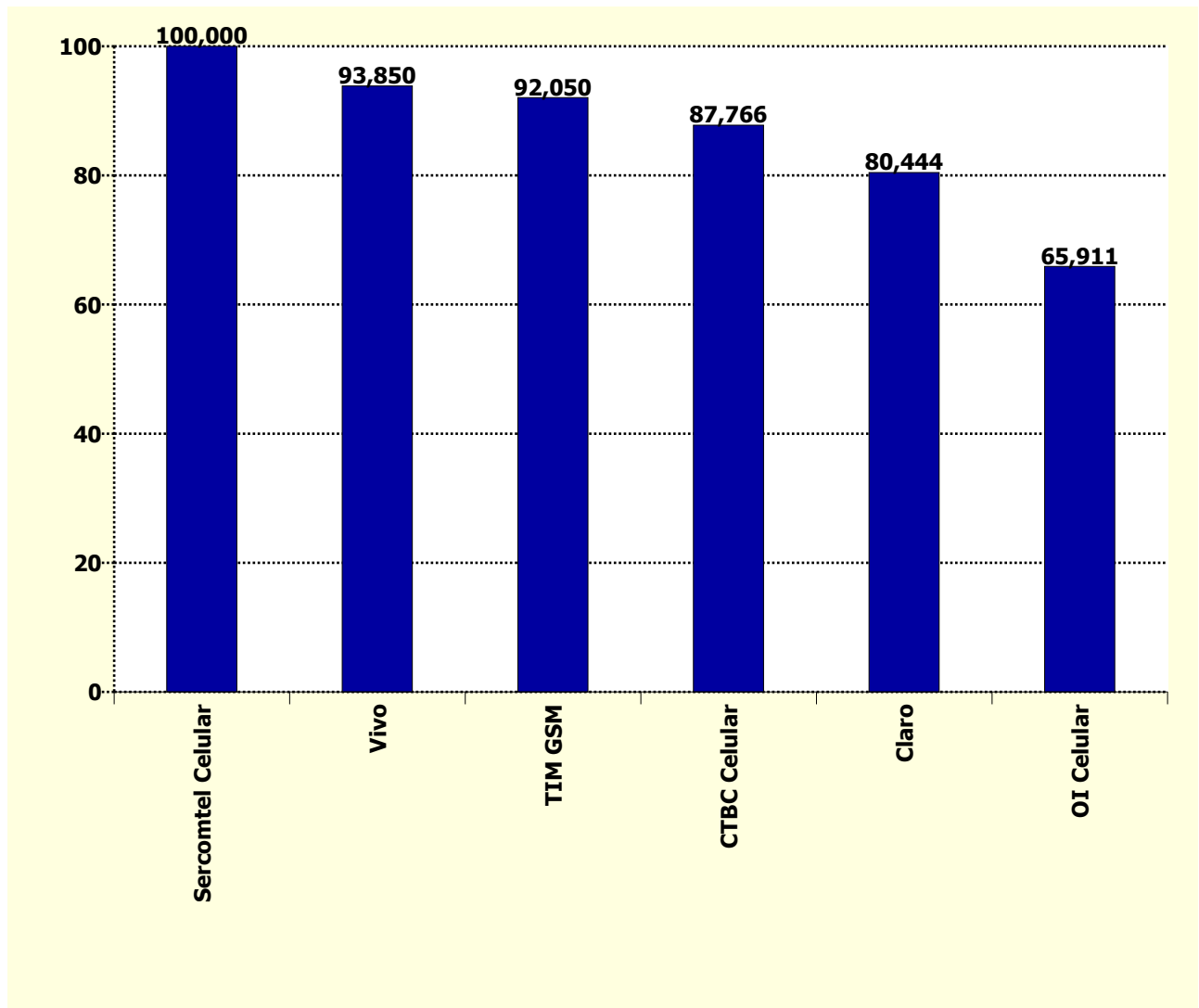


Holding	Pontuação Inicial (j)	Fator Reclamações (f)	Fator Reabertas (g)	Fator Resolvidas em Até 5 dias (h)	Fator Resolvidas no Período (i)	Total SMP (j-f-g-h-i)
Sercomtel Celular	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
Vivo	100	6,150	0,000	0,000	0,000	93,850
TIM GSM	100	7,950	0,000	0,000	0,000	92,050
CTBC Celular	100	6,650	5,584	0,000	0,000	87,766
Claro	100	13,650	0,000	5,906	0,000	80,444
OI Celular	100	22,300	6,544	5,245	0,000	65,911



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	31.250	66.084.450	0,473	13,650
CTBC Celular	291	875.020	0,333	6,650
OI Celular	32.078	49.649.161	0,646	22,300
Sercomtel Celular	1	71.265	0,014	0,000
TIM GSM	25.647	71.453.175	0,359	7,950
Vivo	24.613	76.273.300	0,323	6,150

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	28.579	2257	7,897	0
CTBC Celular	291	26	8,935	5,584
OI Celular	30.818	3227	10,471	6,544
Sercomtel Celular	1	0	0	0
TIM GSM	25.380	1967	7,750	0
Vivo	24.536	1384	5,641	0

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

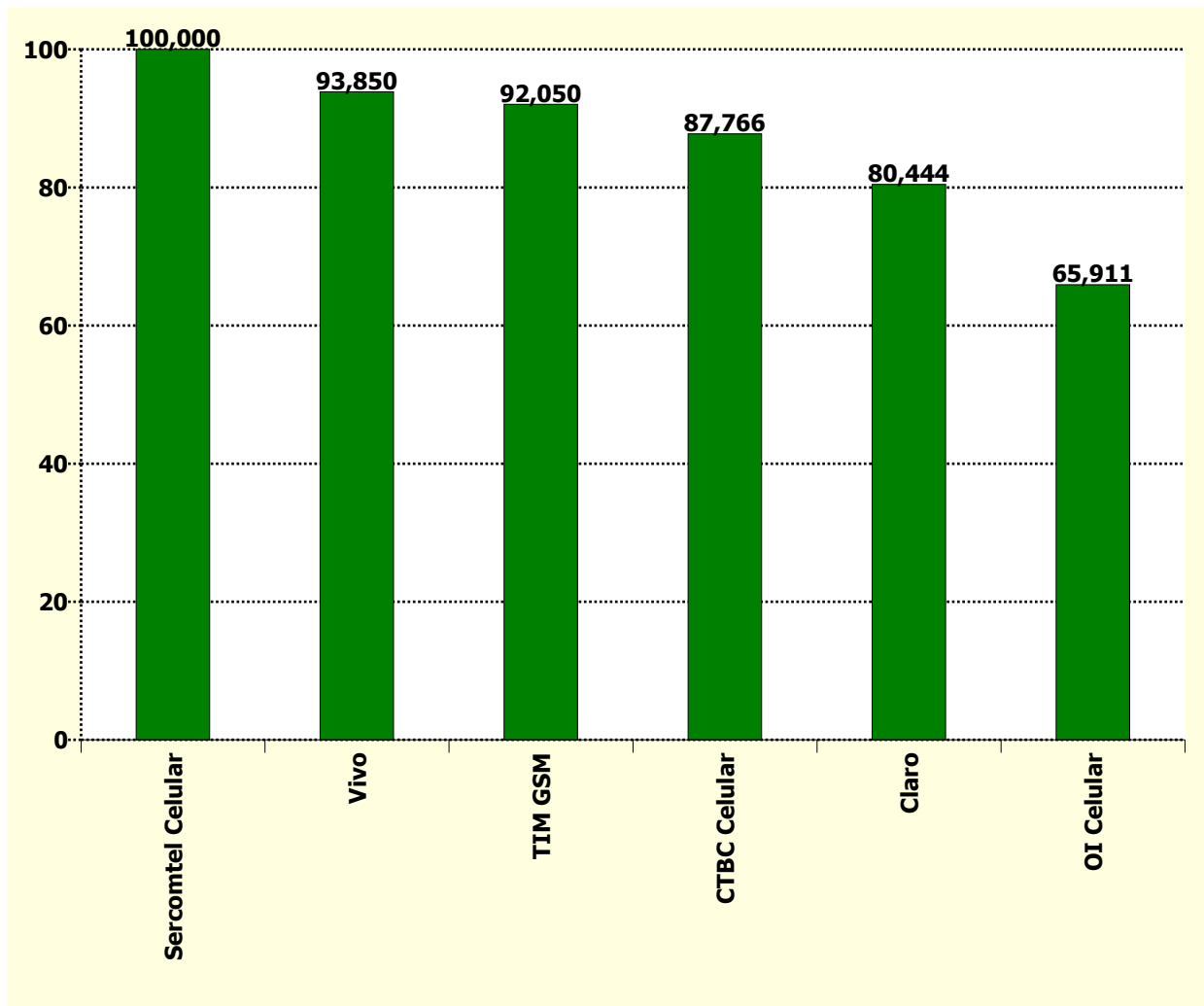
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas em Até 5 dias (b)	Taxa Resolvidas Até 5 dias (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas em até 5 dias (h) ((100-c)/(100-d))*e
Claro	31.250	25.713	82,282	5,906
CTBC Celular	291	261	89,691	0,000
OI Celular	32.078	27.031	84,266	5,245
Sercomtel Celular	1	1	100,000	0,000
TIM GSM	25.647	22.001	85,784	0,000
Vivo	24.613	21.649	87,958	0,000

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

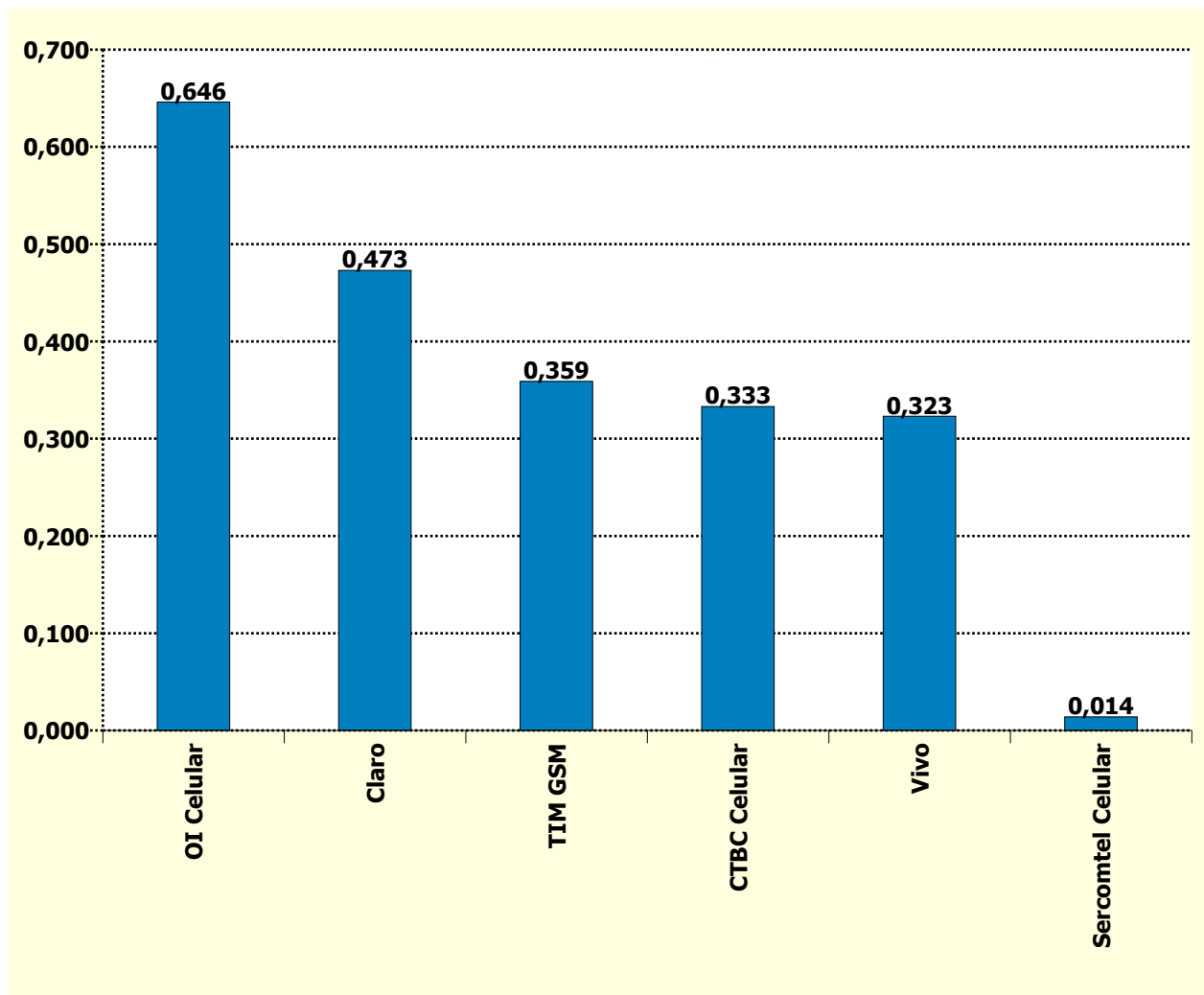
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (i) ((100-c)/(100-d))*e
TIM GSM	78.337	77.831	99,354	0,000
Claro	85.294	84.629	99,220	0,000
CTBC Celular	713	713	100,000	0,000
Sercomtel Celular	8	8	100,000	0,000
Vivo	65.878	65.580	99,548	0,000
Oi Celular	90.642	90.280	99,601	0,000

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

Holding	Índice de Desempenho no Atendimento
Sercomtel Celular	100,000
Vivo	93,850
TIM GSM	92,050
CTBC Celular	87,766
Claro	80,444
OI Celular	65,911



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Acessos em Serviço
OI Celular	0,646
Claro	0,473
TIM GSM	0,359
CTBC Celular	0,333
Vivo	0,323
Sercomtel Celular	0,014



Nº de Assinantes: 264.406.371

Nº de Reclamações: 113.880

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