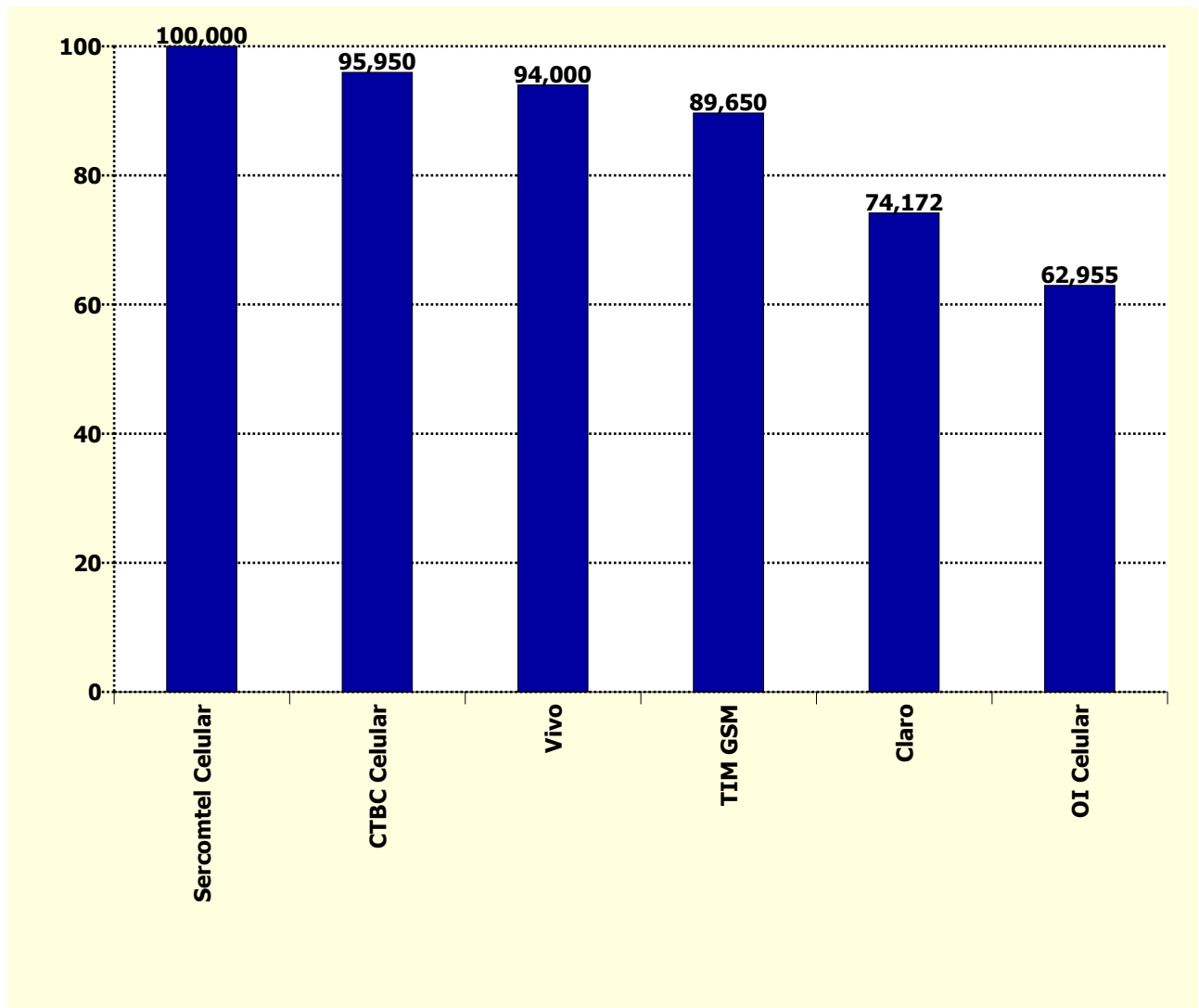


Holding	Pontuação Inicial (j)	Fator Reclamações (f)	Fator Reabertas (g)	Fator Resolvidas em Até 5 dias (h)	Fator Resolvidas no Período (i)	Total SMP (j-f-g-h-i)
Sercomtel Celular	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
CTBC Celular	100	4,050	0,000	0,000	0,000	95,950
Vivo	100	6,000	0,000	0,000	0,000	94,000
TIM GSM	100	10,350	0,000	0,000	0,000	89,650
Claro	100	13,350	5,686	6,792	0,000	74,172
OI Celular	100	23,800	7,705	5,540	0,000	62,955



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	31.094	66.516.631	0,467	13,350
CTBC Celular	251	893.457	0,281	4,050
Oi Celular	33.670	49.770.893	0,676	23,800
Sercomtel Celular	1	68.299	0,015	0,000
TIM GSM	29.317	72.016.401	0,407	10,350
Vivo	24.321	76.097.037	0,320	6,000

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	26.316	2394	9,097	5,686
CTBC Celular	251	15	5,976	0
OI Celular	32.438	3999	12,328	7,705
Sercomtel Celular	1	0	0	0
TIM GSM	28.963	2194	7,575	0
Vivo	24.255	1408	5,805	0

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

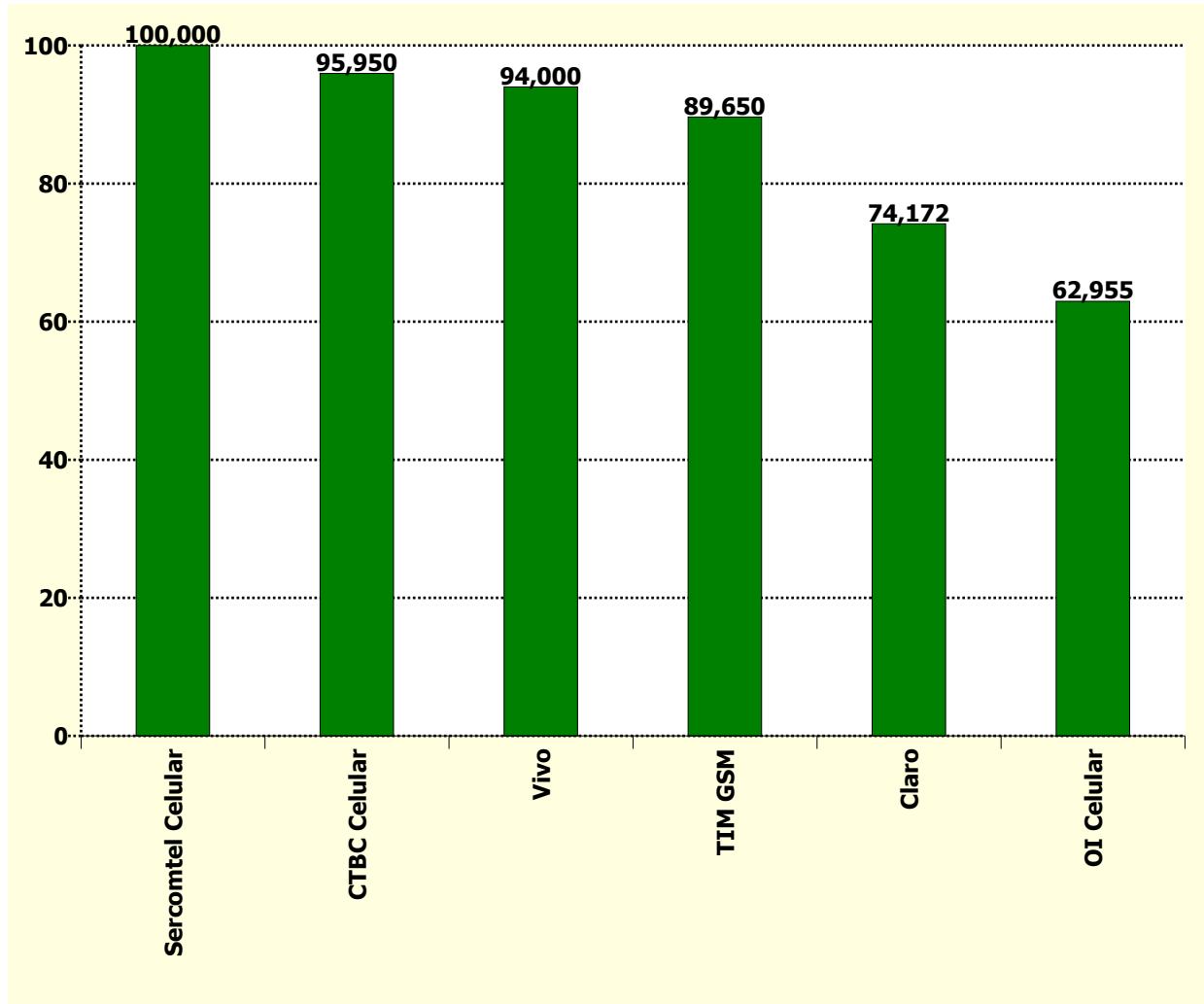
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas em Até 5 dias (b)	Taxa Resolvidas Até 5 dias (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas em até 5 dias (h) ((100-c)/(100-d))*e
Claro	31.094	24.758	79,623	6,792
CTBC Celular	251	235	93,625	0,000
OI Celular	33.670	28.074	83,380	5,540
Sercomtel Celular	1	1	100,000	0,000
TIM GSM	29.317	25.179	85,885	0,000
Vivo	24.321	21.391	87,953	0,000

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

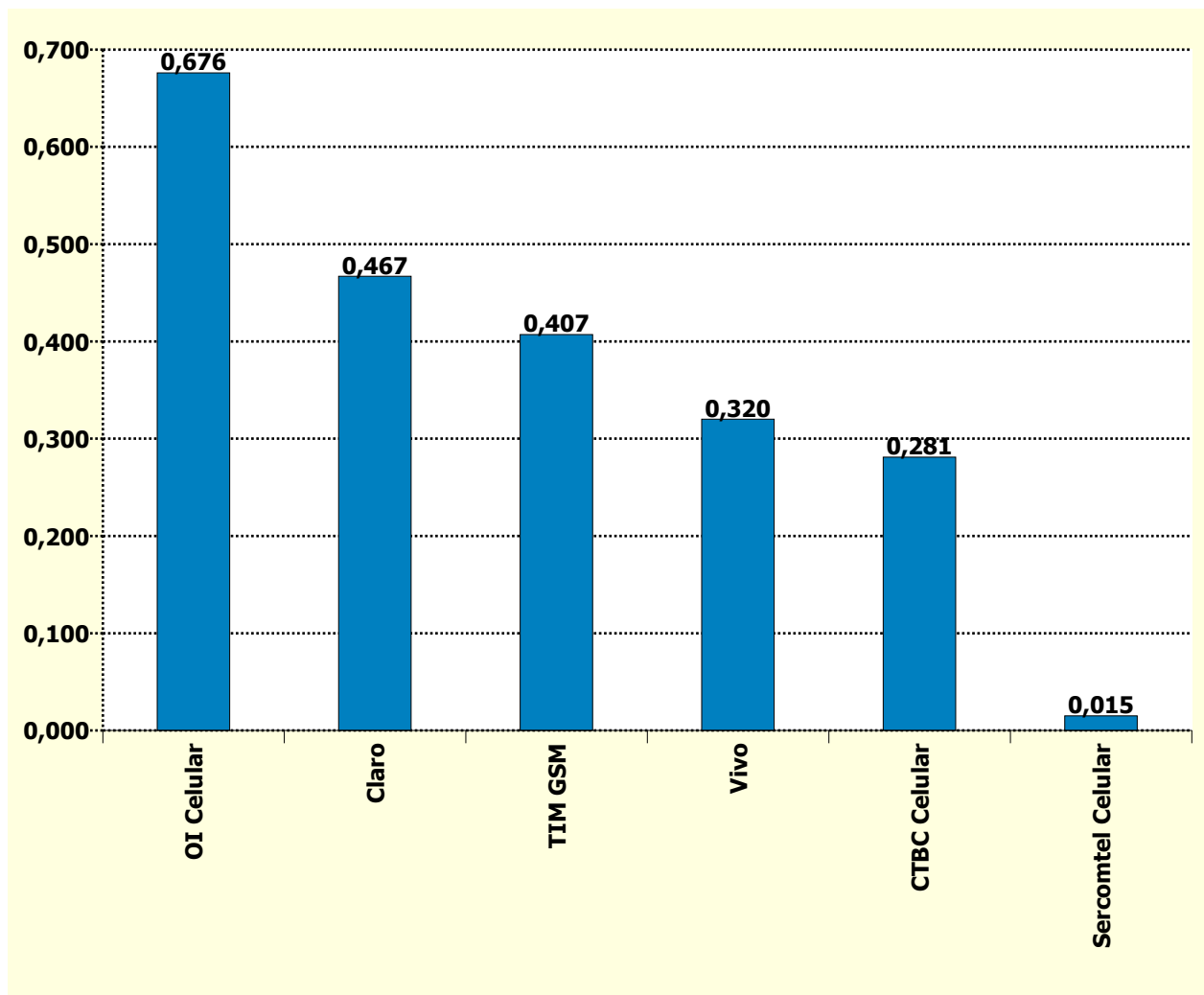
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (i) ((100-c)/(100-d))*e
TIM GSM	78.160	77.552	99,222	0,000
Claro	88.599	88.004	99,328	0,000
CTBC Celular	790	790	100,000	0,000
Sercomtel Celular	4	4	100,000	0,000
Vivo	67.804	67.703	99,851	0,000
Oi Celular	89.255	88.932	99,638	0,000

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

Holding	Índice de Desempenho no Atendimento
Sercomtel Celular	100,000
CTBC Celular	95,950
Vivo	94,000
TIM GSM	89,650
Claro	74,172
OI Celular	62,955



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Acessos em Serviço
OI Celular	0,676
Claro	0,467
TIM GSM	0,407
Vivo	0,320
CTBC Celular	0,281
Sercomtel Celular	0,015



Nº de Assinantes: 265.362.718

Nº de Reclamações: 118.654

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