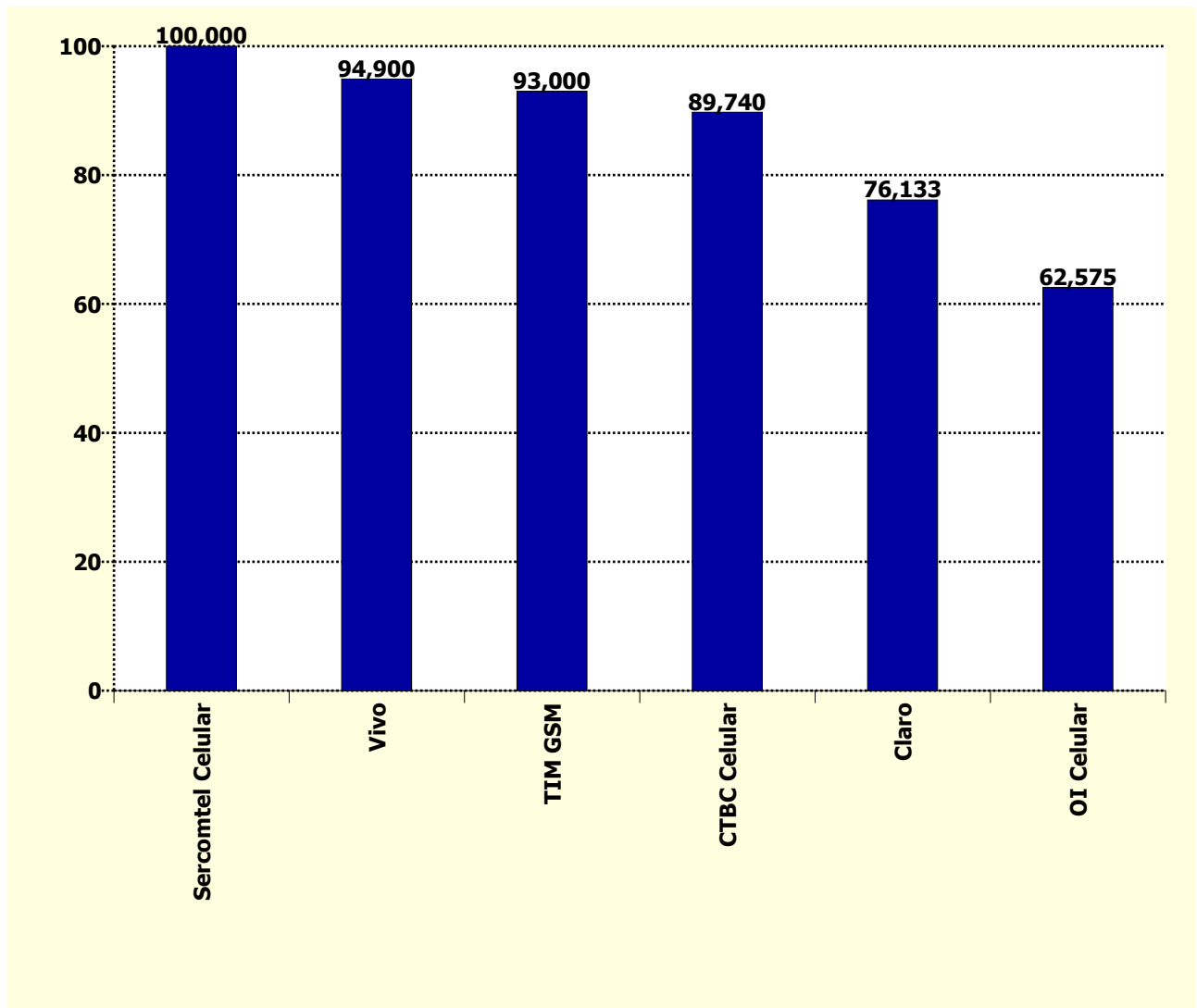


Holding	Pontuação Inicial (j)	Fator Reclamações (f)	Fator Reabertas (g)	Fator Resolvidas em Até 5 dias (h)	Fator Resolvidas no Período (i)	Total SMP (j-f-g-h-i)
Sercomtel Celular	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
Vivo	100	5,100	0,000	0,000	0,000	94,900
TIM GSM	100	7,000	0,000	0,000	0,000	93,000
CTBC Celular	100	4,600	5,660	0,000	0,000	89,740
Claro	100	11,650	6,700	5,517	0,000	76,133
OI Celular	100	23,400	8,259	5,767	0,000	62,575



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	28.813	66.472.435	0,433	11,650
CTBC Celular	265	906.884	0,292	4,600
OI Celular	33.209	49.708.339	0,668	23,400
Sercomtel Celular	1	65.452	0,015	0,000
TIM GSM	24.541	72.195.067	0,340	7,000
Vivo	22.975	76.199.586	0,302	5,100

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	25.905	2777	10,720	6,700
CTBC Celular	265	24	9,057	5,660
OI Celular	31.239	4128	13,214	8,259
Sercomtel Celular	1	0	0	0
TIM GSM	24.390	1923	7,884	0
Vivo	22.855	1447	6,331	0

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

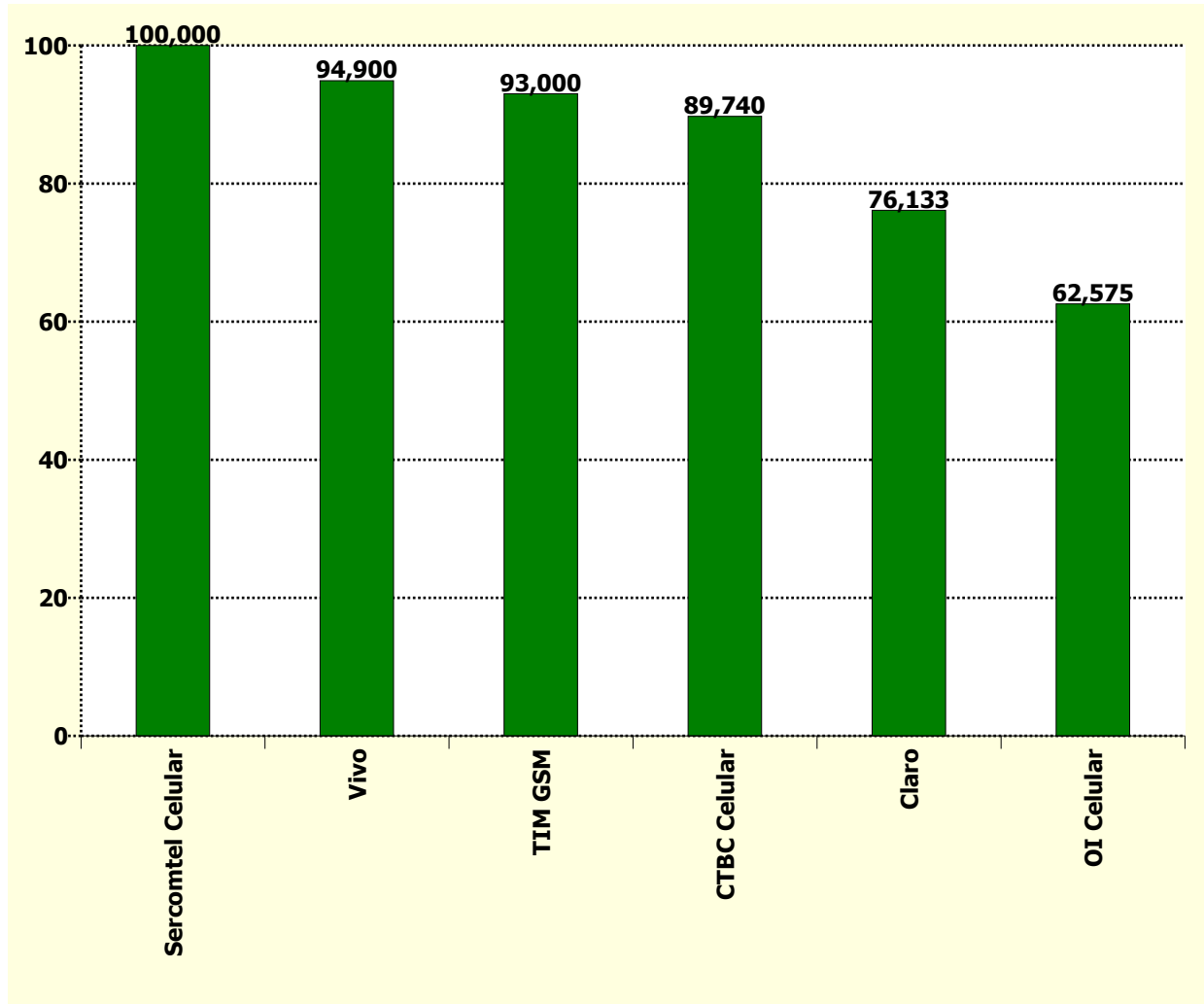
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas em Até 5 dias (b)	Taxa Resolvidas Até 5 dias (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas em até 5 dias (h) ((100-c)/(100-d))*e
Claro	28.813	24.044	83,448	5,517
CTBC Celular	265	228	86,038	0,000
OI Celular	33.209	27.464	82,700	5,767
Sercomtel Celular	1	1	100,000	0,000
TIM GSM	24.541	21.054	85,791	0,000
Vivo	22.975	20.040	87,225	0,000

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

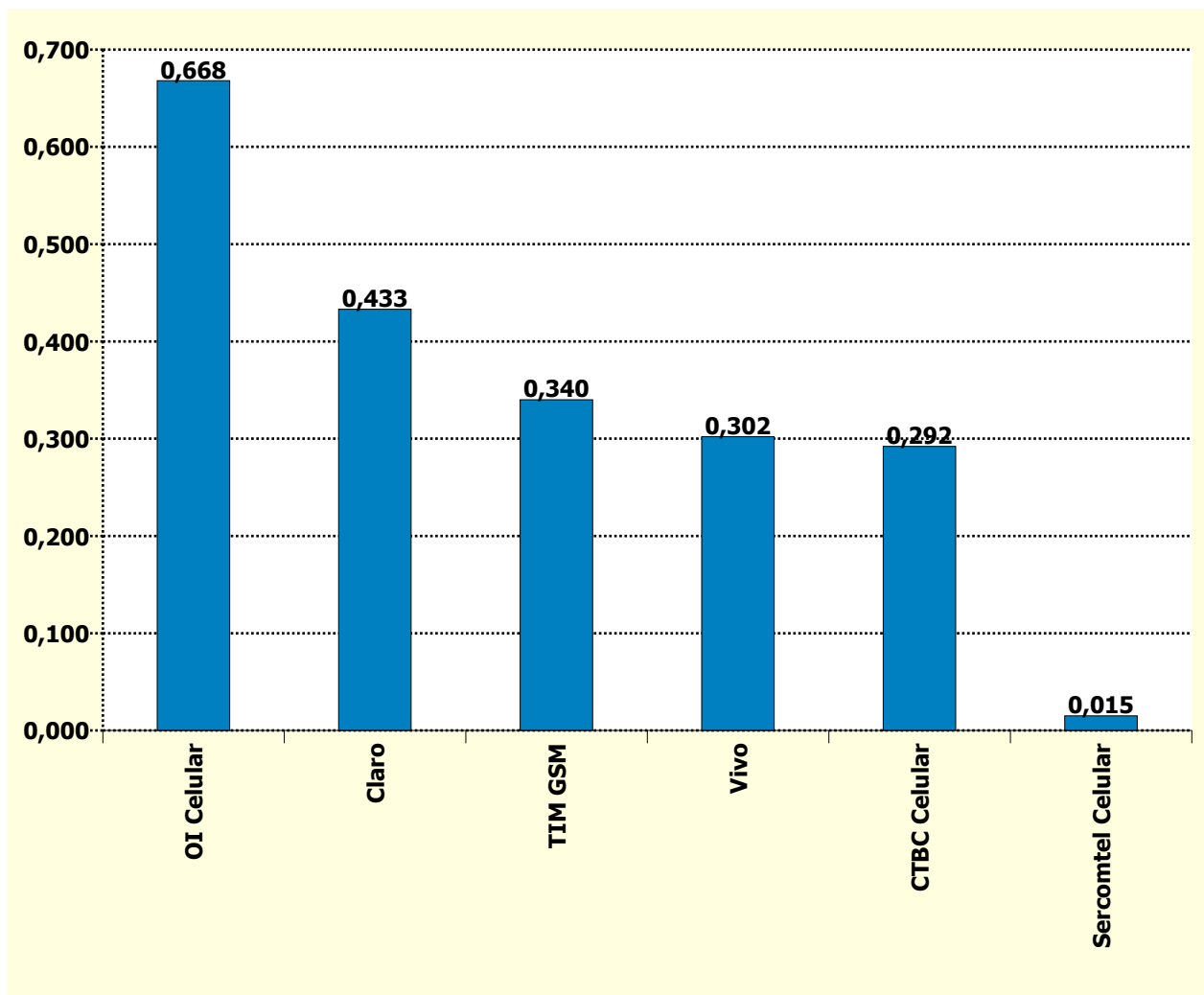
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (i) ((100-c)/(100-d))*e
TIM GSM	82.966	82.219	99,100	0,000
Claro	92.846	92.302	99,414	0,000
CTBC Celular	821	821	100,000	0,000
Sercomtel Celular	4	4	100,000	0,000
Vivo	71.346	71.282	99,910	0,000
Oi Celular	95.966	95.524	99,539	0,000

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

Holding	Índice de Desempenho no Atendimento
Sercomtel Celular	100,000
Vivo	94,900
TIM GSM	93,000
CTBC Celular	89,740
Claro	76,133
OI Celular	62,575



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Acessos em Serviço
OI Celular	0,668
Claro	0,433
TIM GSM	0,340
Vivo	0,302
CTBC Celular	0,292
Sercomtel Celular	0,015



Nº de Assinantes: 265.547.763

Nº de Reclamações: 109.804

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