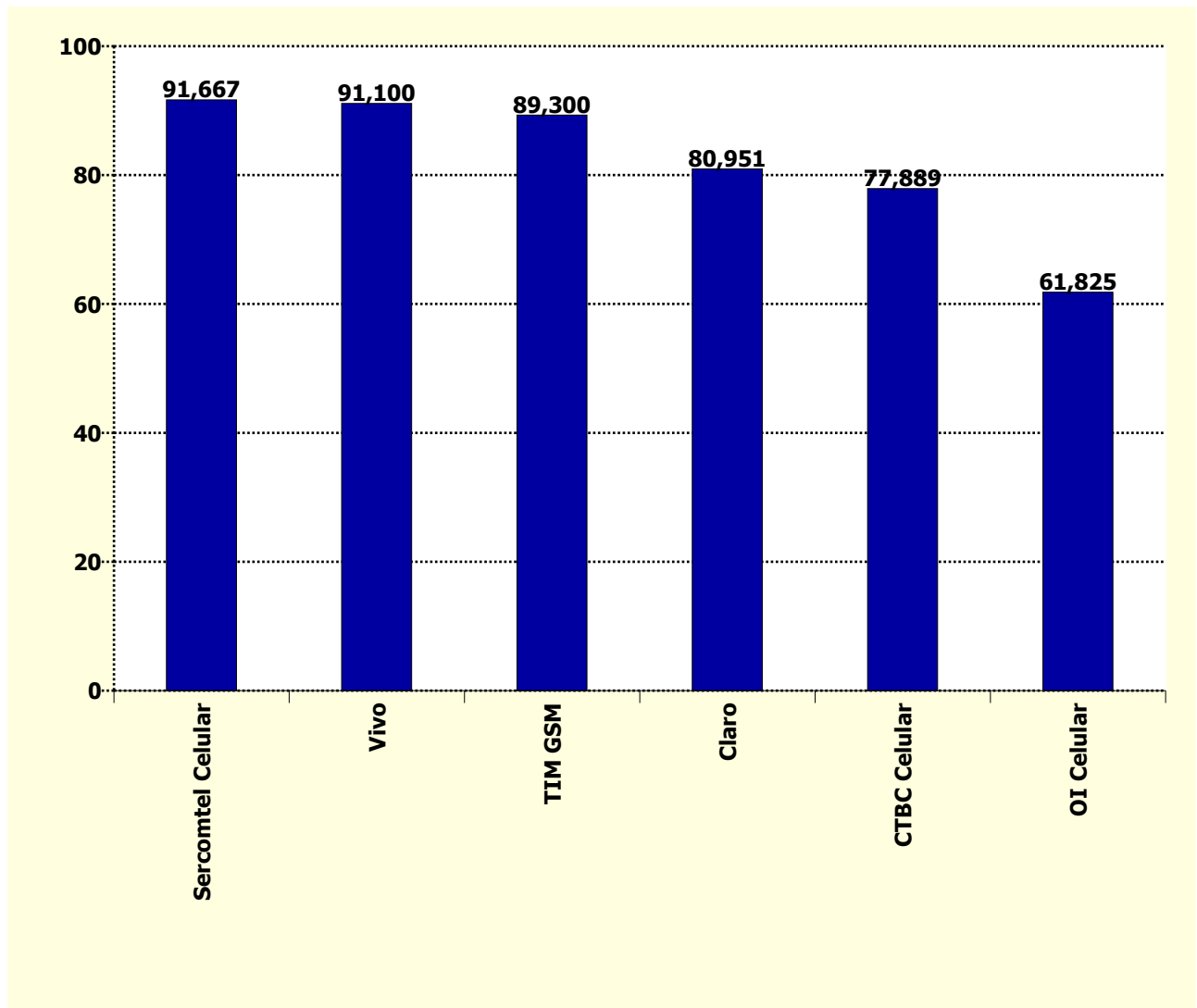


Holding	Pontuação Inicial (j)	Fator Reclamações (f)	Fator Reabertas (g)	Fator Resolvidas em Até 5 dias (h)	Fator Resolvidas no Período (i)	Total SMP (j-f-g-h-i)
Sercomtel Celular	100	0,000	0,000	8,333	0,000	91,667
Vivo	100	8,900	0,000	0,000	0,000	91,100
TIM GSM	100	10,700	0,000	0,000	0,000	89,300
Claro	100	11,650	5,200	0,000	2,200	80,951
CTBC Celular	100	10,700	5,102	6,309	0,000	77,889
OI Celular	100	24,150	7,937	6,088	0,000	61,825



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	29.050	67.111.046	0,433	11,650
CTBC Celular	391	943.802	0,414	10,700
OI Celular	34.188	50.048.824	0,683	24,150
Sercomtel Celular	4	65.054	0,061	0,000
TIM GSM	30.206	72.924.141	0,414	10,700
Vivo	29.138	77.077.639	0,378	8,900

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	27.309	2272	8,320	5,200
CTBC Celular	343	28	8,163	5,102
OI Celular	31.160	3957	12,699	7,937
Sercomtel Celular	4	0	0	0
TIM GSM	27.414	2017	7,358	0
Vivo	28.290	1525	5,391	0

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

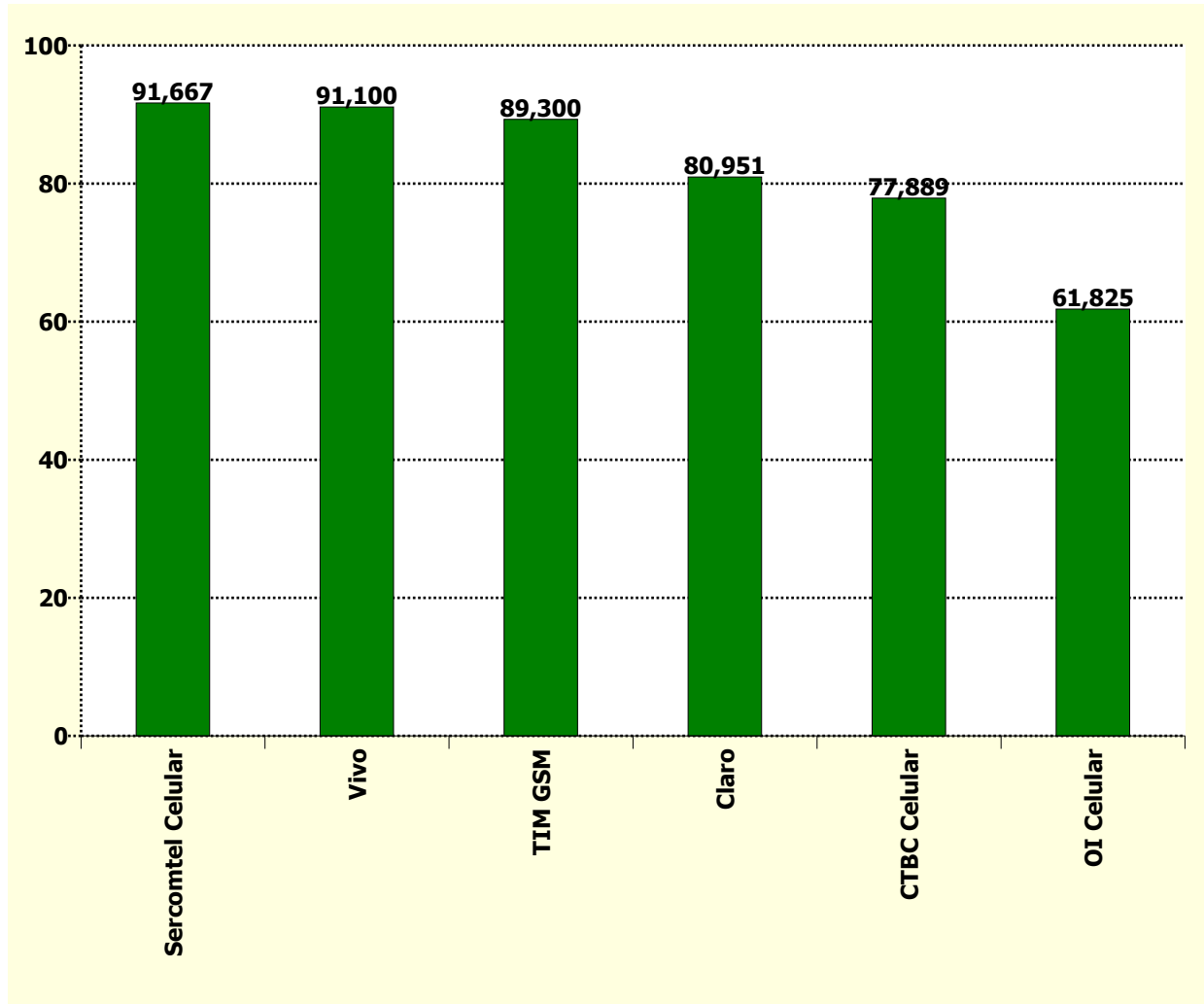
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas em Até 5 dias (b)	Taxa Resolvidas Até 5 dias (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas em até 5 dias (h) ((100-c)/(100-d))*e
Claro	29.050	24.715	85,077	0,000
CTBC Celular	391	317	81,074	6,309
OI Celular	34.188	27.944	81,736	6,088
Sercomtel Celular	4	3	75,000	8,333
TIM GSM	30.206	25.781	85,351	0,000
Vivo	29.138	25.108	86,169	0,000

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

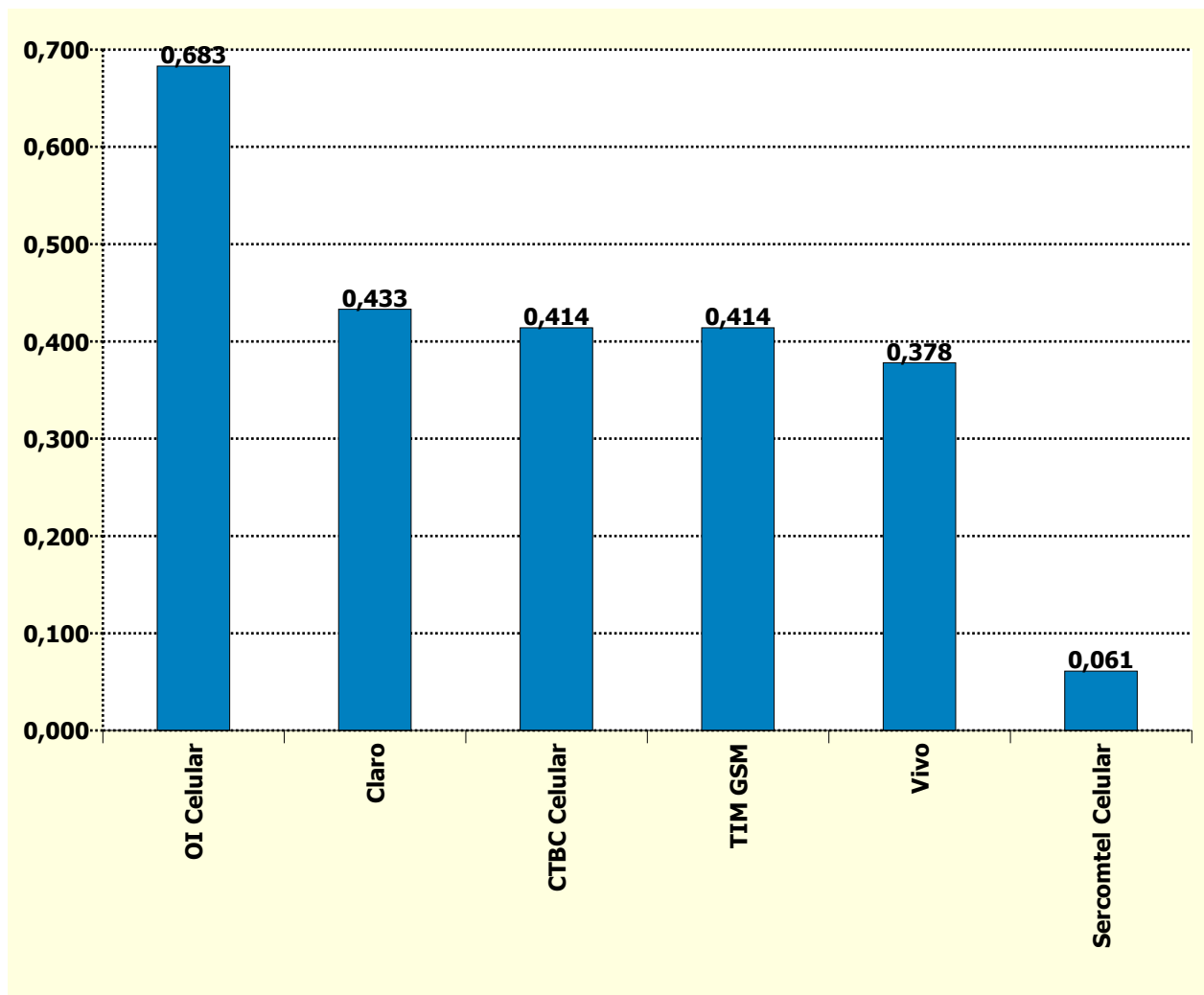
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (i) ((100-c)/(100-d))*e
TIM GSM	82.393	81.940	99,450	0,000
Claro	91.011	90.010	98,900	2,200
CTBC Celular	827	826	99,879	0,000
Sercomtel Celular	4	4	100,000	0,000
Vivo	73.636	73.434	99,726	0,000
Oi Celular	108.216	107.659	99,485	0,000

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

Holding	Índice de Desempenho no Atendimento
Sercomtel Celular	91,667
Vivo	91,100
TIM GSM	89,300
Claro	80,951
CTBC Celular	77,889
OI Celular	61,825



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Acessos em Serviço
OI Celular	0,683
Claro	0,433
CTBC Celular	0,414
TIM GSM	0,414
Vivo	0,378
Sercomtel Celular	0,061



Nº de Assinantes: 268.170.506

Nº de Reclamações: 122.977

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