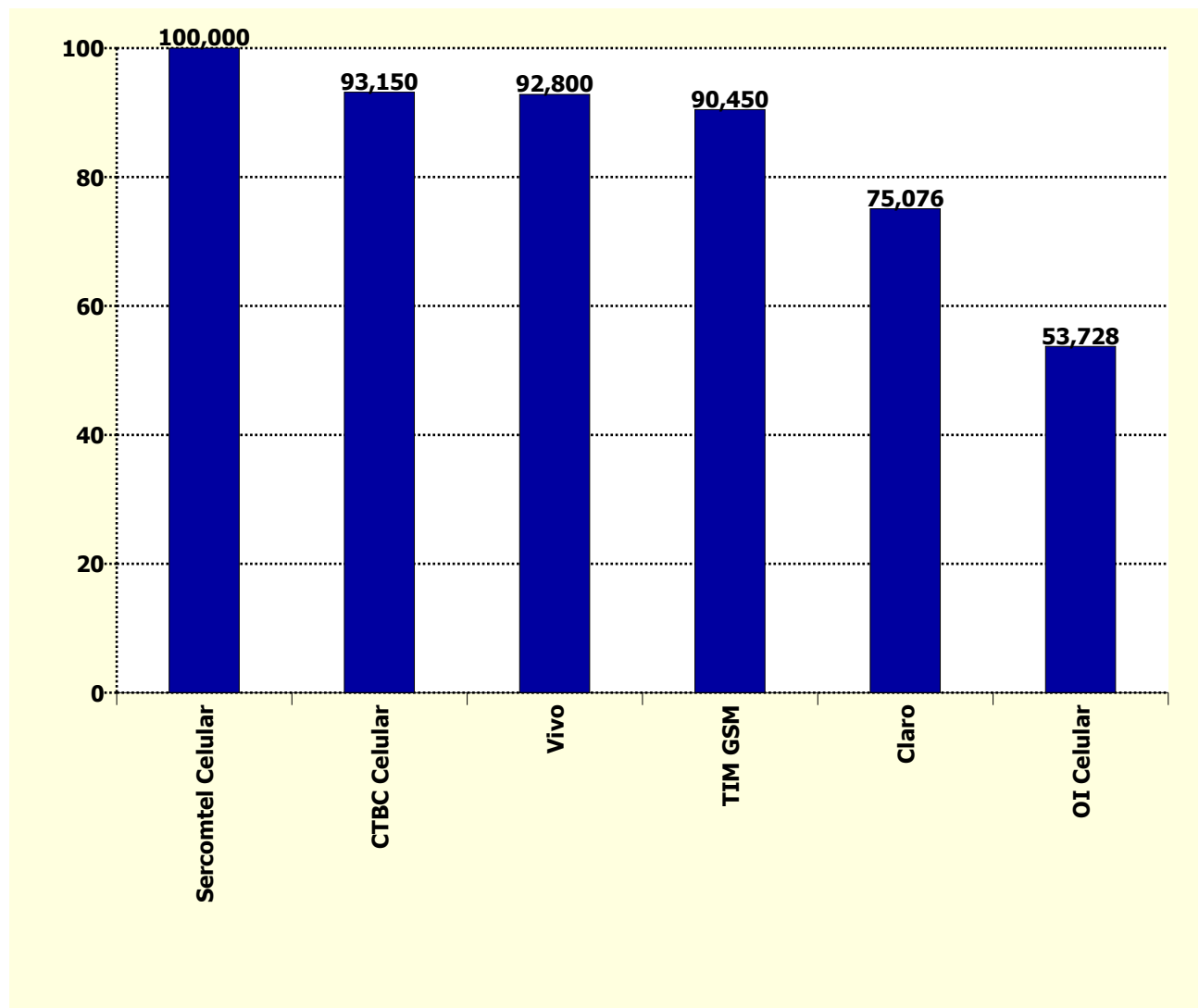


Holding	Pontuação Inicial (j)	Fator Reclamações (f)	Fator Reabertas (g)	Fator Resolvidas em Até 5 dias (h)	Fator Resolvidas no Período (i)	Total SMP (j-f-g-h-i)
Sercomtel Celular	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
CTBC Celular	100	6,850	0,000	0,000	0,000	93,150
Vivo	100	7,200	0,000	0,000	0,000	92,800
TIM GSM	100	9,550	0,000	0,000	0,000	90,450
Claro	100	13,350	5,977	5,597	0,000	75,076
OI Celular	100	31,450	8,564	6,258	0,000	53,728



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	31.123	66.676.386	0,467	13,350
CTBC Celular	311	923.457	0,337	6,850
Oi Celular	41.283	49.821.610	0,829	31,450
Sercomtel Celular	2	61.233	0,033	0,000
TIM GSM	28.437	72.677.853	0,391	9,550
Vivo	26.332	76.588.945	0,344	7,200

Índice de Reclamações	
Meta (d)	Peso (e)
0,20	10

Holding	Quantidade de Resolvidas (a)	Quantidade de Reabertas (b)	Taxa de Reabertas (c)	Fator de Reabertas (g)
			(b/a)*100	(c/d)*e
Claro	27.858	2664	9,563	5,977
CTBC Celular	311	16	5,145	0
OI Celular	38.404	5262	13,702	8,564
Sercomtel Celular	2	0	0	0
TIM GSM	28.223	2175	7,706	0
Vivo	26.145	1354	5,179	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	31.123	25.897	83,209	5,597
CTBC Celular	311	277	89,068	0,000
OI Celular	41.283	33.532	81,225	6,258
Sercomtel Celular	2	2	100,000	0,000
TIM GSM	28.437	24.300	85,452	0,000
Vivo	26.332	23.158	87,946	0,000

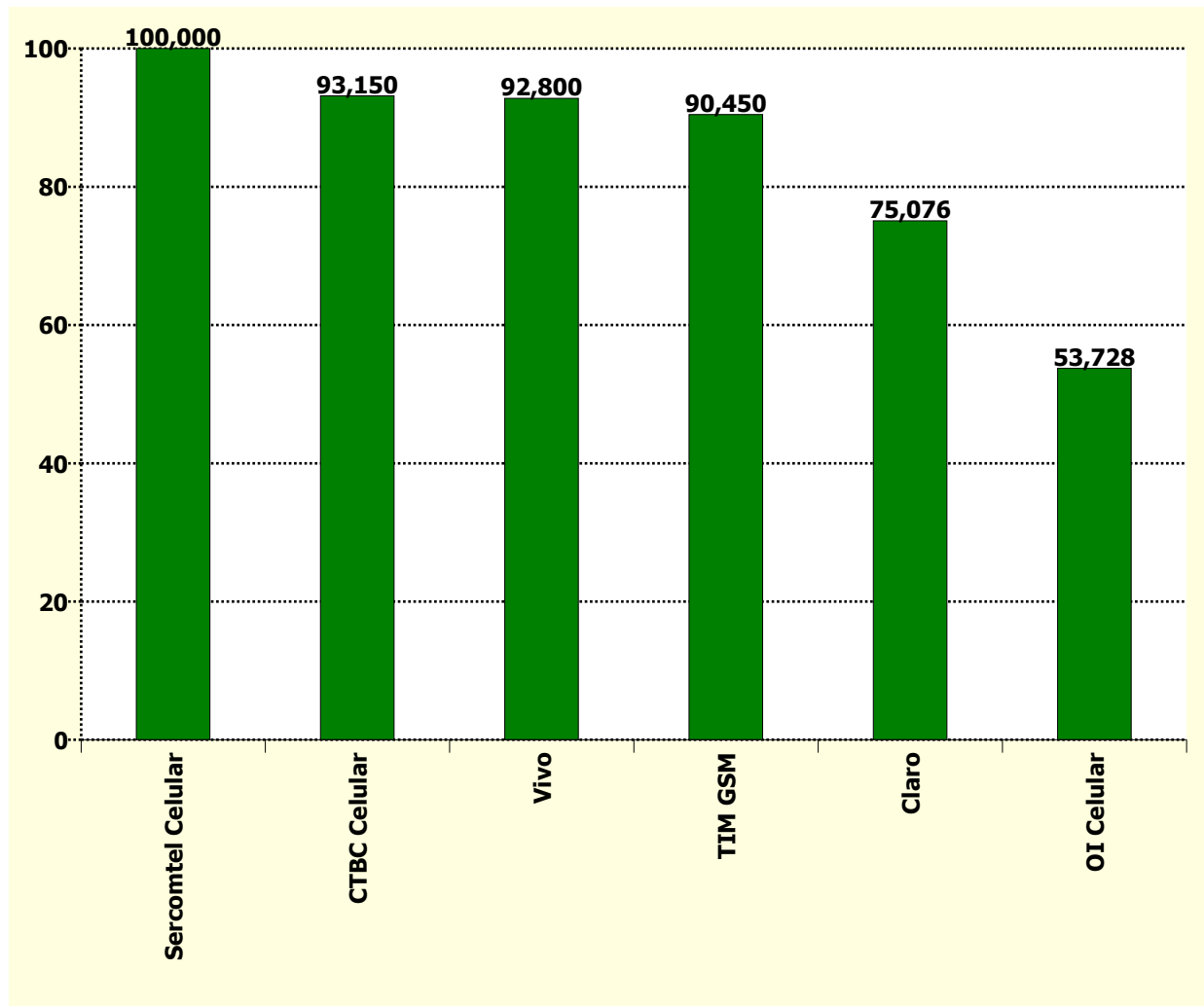
Taxa Resolvidas Até 5 dias

Meta (d)	Peso (e)
85	5

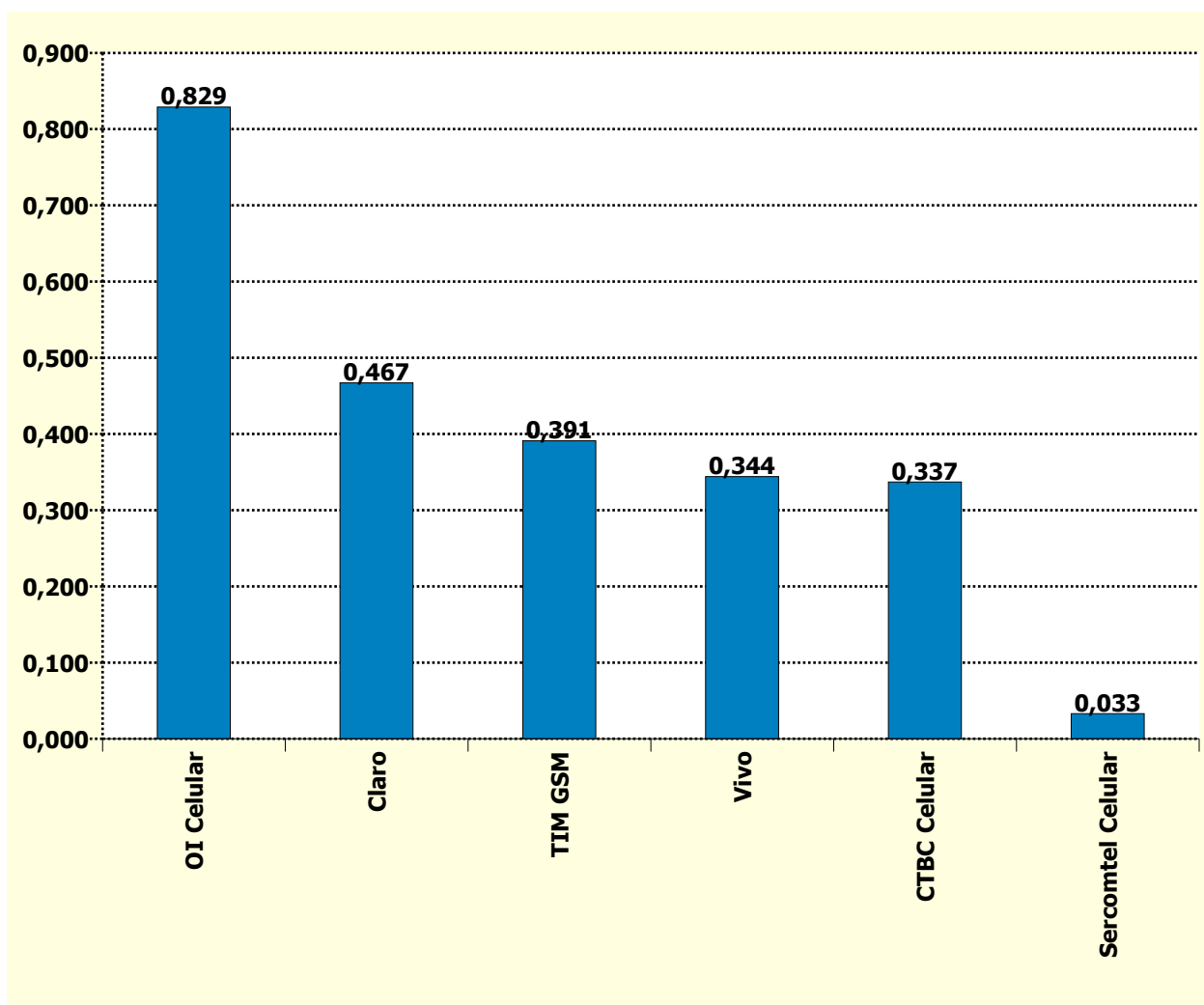
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (i) ((100-c)/(100-d))*e
TIM GSM	79.682	79.335	99,565	0,000
Claro	91.158	90.655	99,448	0,000
CTBC Celular	807	807	100,000	0,000
Sercomtel Celular	3	3	100,000	0,000
Vivo	71.931	71.820	99,846	0,000
Oi Celular	98.965	98.511	99,541	0,000

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

Holding	Índice de Desempenho no Atendimento
Sercomtel Celular	100,000
CTBC Celular	93,150
Vivo	92,800
TIM GSM	90,450
Claro	75,076
OI Celular	53,728



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Acessos em Serviço
OI Celular	0,829
Claro	0,467
TIM GSM	0,391
Vivo	0,344
CTBC Celular	0,337
Sercomtel Celular	0,033



Nº de Assinantes: 266.749.484

Nº de Reclamações: 127.488

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