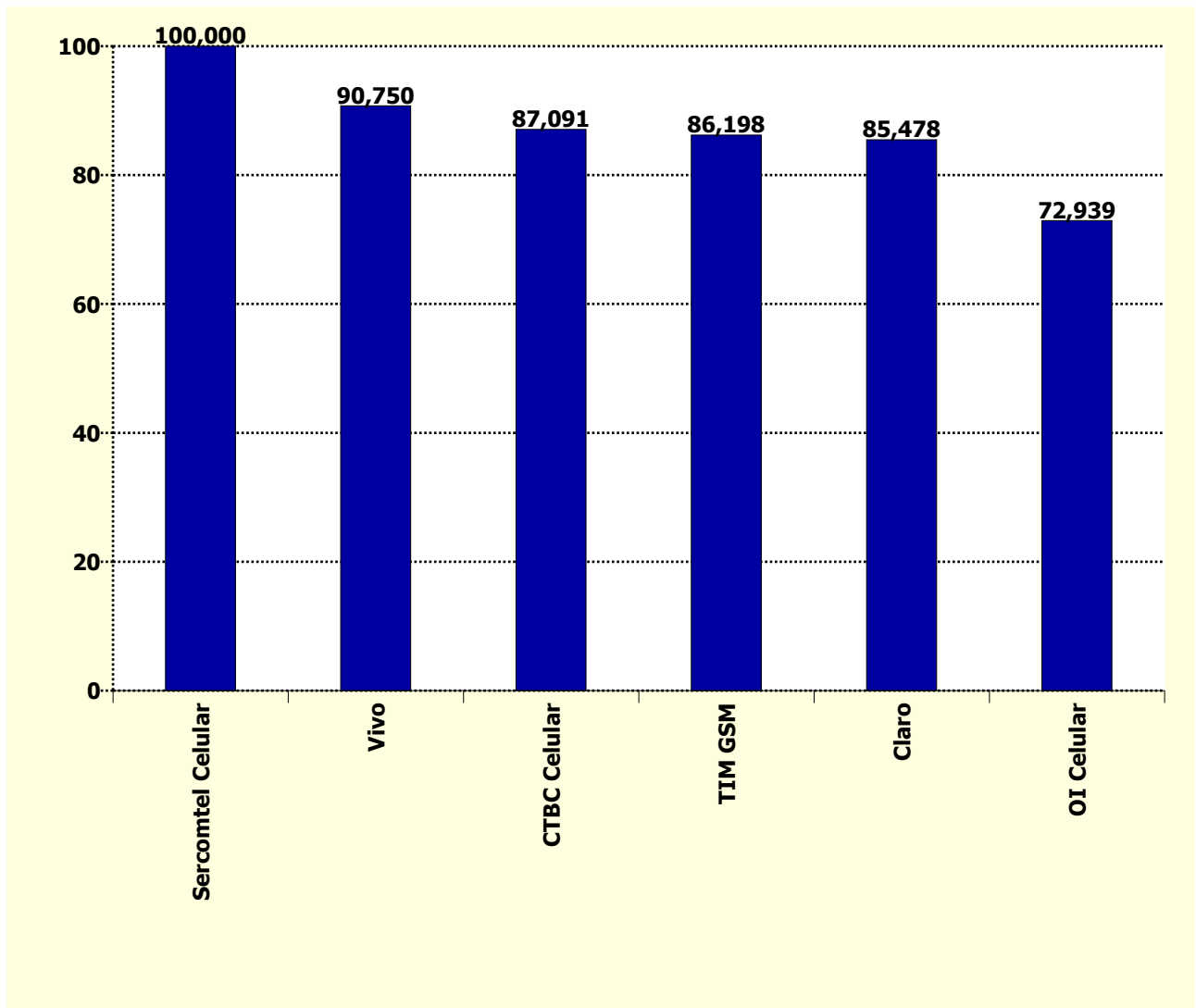


Holding	Pontuação Inicial (j)	Fator Reclamações (f)	Fator Reabertas (g)	Fator Resolvidas em Até 5 dias (h)	Fator Resolvidas no Período (i)	Total SMP (j-f-g-h-i)
Sercomtel Celular	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
Vivo	100	9,250	0,000	0,000	0,000	90,750
CTBC Celular	100	7,450	5,459	0,000	0,000	87,091
TIM GSM	100	8,550	5,252	0,000	0,000	86,198
Claro	100	8,650	5,872	0,000	0,000	85,478
OI Celular	100	19,500	7,561	0,000	0,000	72,939



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	25.175	67.432.269	0,373	8,650
CTBC Celular	335	959.797	0,349	7,450
OI Celular	29.507	50.013.301	0,590	19,500
Sercomtel Celular	4	63.867	0,063	0,000
TIM GSM	27.018	72.892.399	0,371	8,550
Vivo	29.485	76.614.345	0,385	9,250

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	24.448	2297	9,395	5,872
CTBC Celular	332	29	8,735	5,459
OI Celular	28.667	3468	12,098	7,561
Sercomtel Celular	4	0	0	0
TIM GSM	26.500	2227	8,404	5,252
Vivo	28.975	1935	6,678	0

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

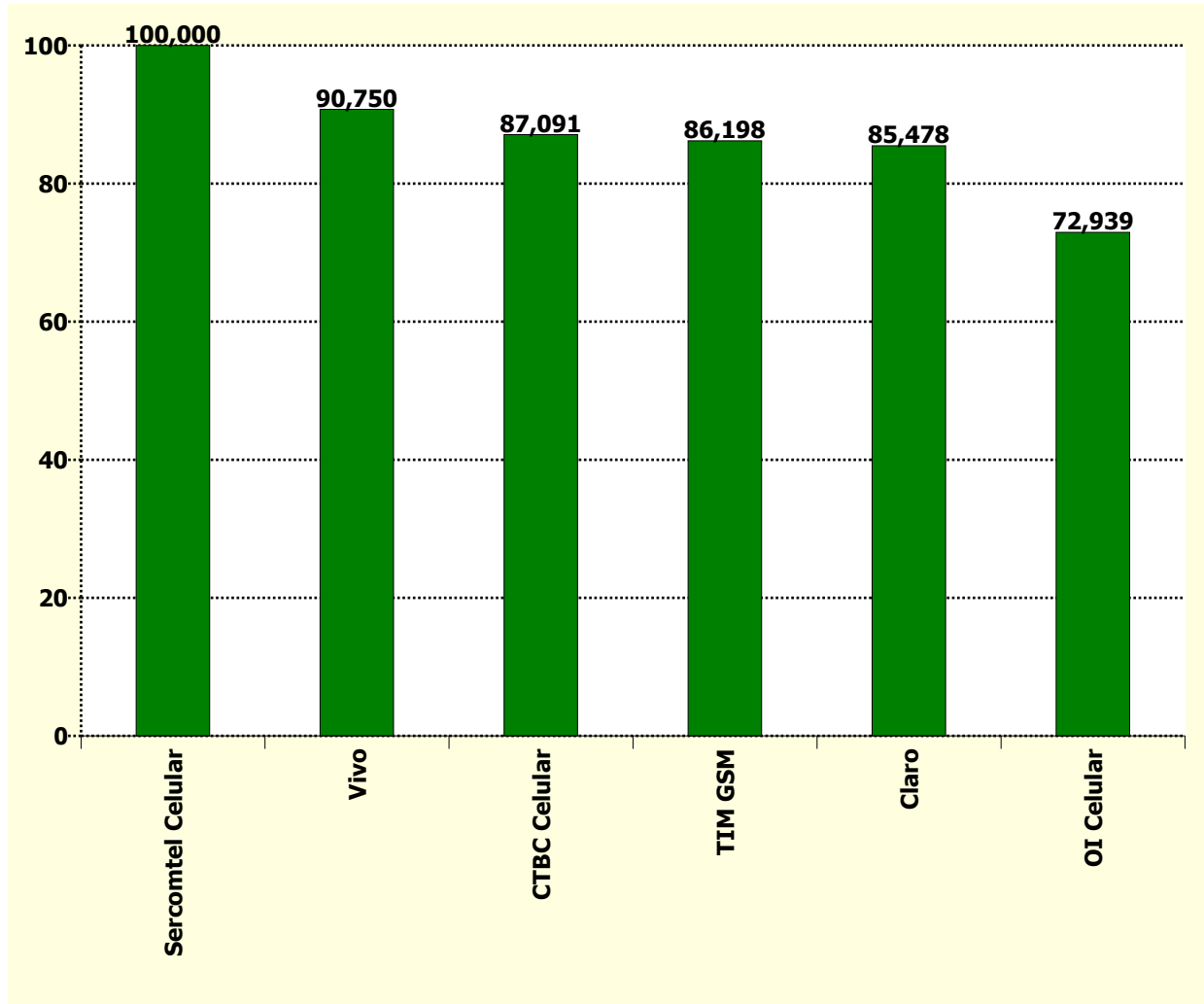
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas em Até 5 dias (b)	Taxa Resolvidas Até 5 dias (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas em até 5 dias (h) ((100-c)/(100-d))*e
Claro	25.175	21.860	86,832	0,000
CTBC Celular	335	303	90,448	0,000
OI Celular	29.507	25.169	85,298	0,000
Sercomtel Celular	4	4	100,000	0,000
TIM GSM	27.018	23.257	86,080	0,000
Vivo	29.485	25.376	86,064	0,000

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

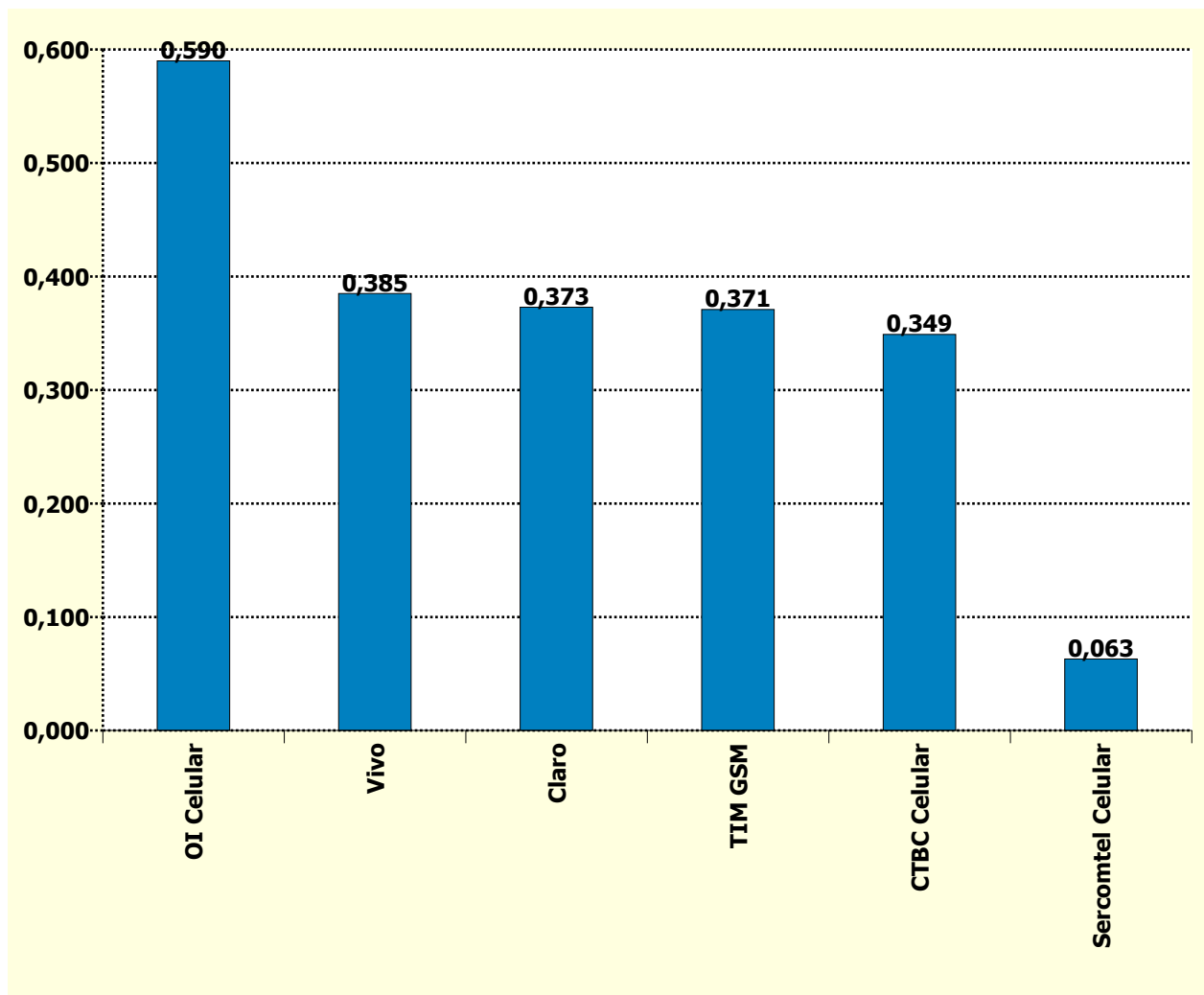
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (i) ((100-c)/(100-d))*e
TIM GSM	83.192	82.619	99,311	0,000
Claro	88.977	88.505	99,470	0,000
CTBC Celular	969	969	100,000	0,000
Sercomtel Celular	7	7	100,000	0,000
Vivo	78.449	78.125	99,587	0,000
Oi Celular	108.697	108.137	99,485	0,000

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

Holding	Índice de Desempenho no Atendimento
Sercomtel Celular	100,000
Vivo	90,750
CTBC Celular	87,091
TIM GSM	86,198
Claro	85,478
OI Celular	72,939



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Acessos em Serviço
OI Celular	0,590
Vivo	0,385
Claro	0,373
TIM GSM	0,371
CTBC Celular	0,349
Sercomtel Celular	0,063



Nº de Assinantes: 267.975.978

Nº de Reclamações: 111.524

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