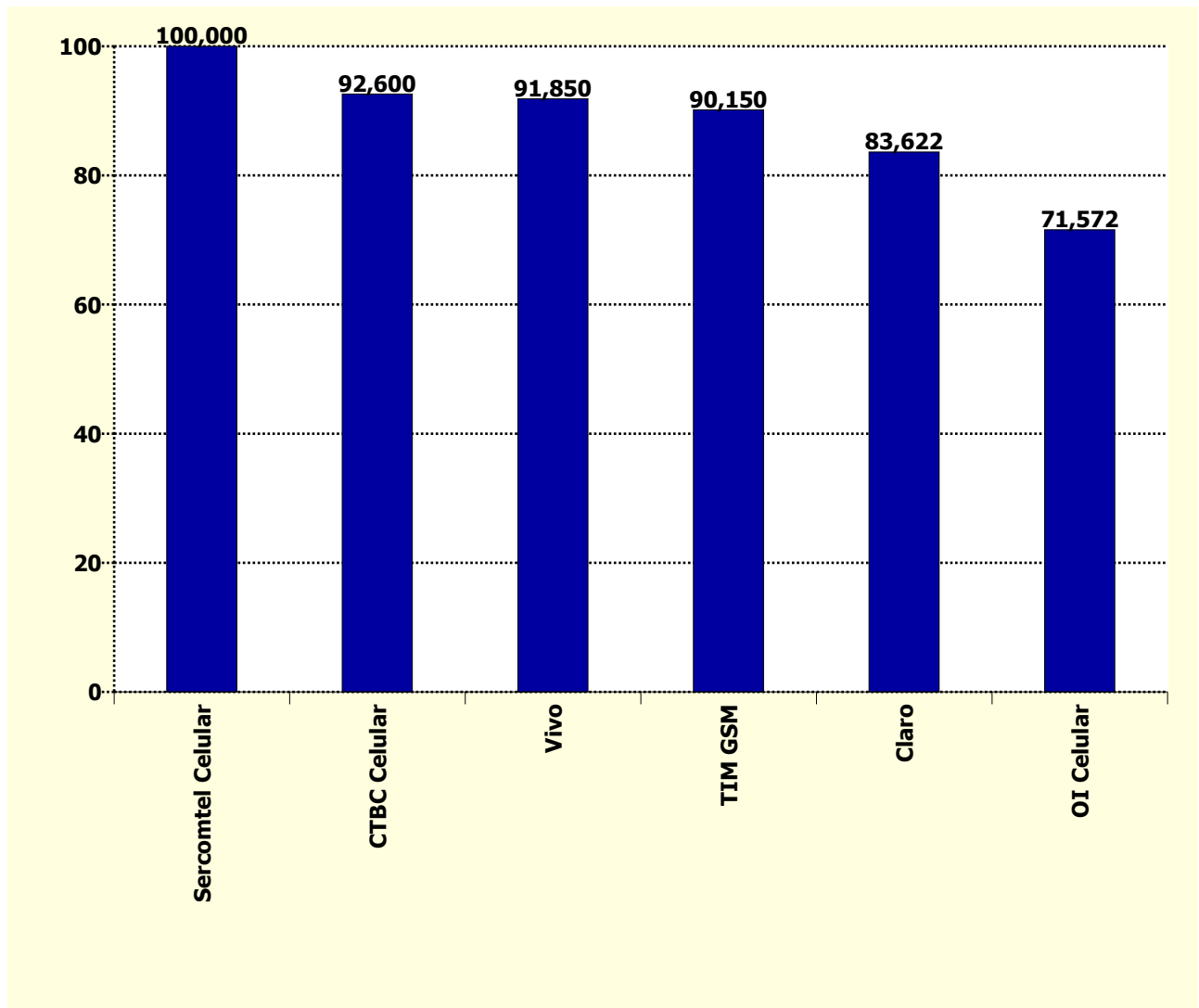


Holding	Pontuação Inicial (j)	Fator Reclamações (f)	Fator Reabertas (g)	Fator Resolvidas em Até 5 dias (h)	Fator Resolvidas no Período (i)	Total SMP (j-f-g-h-i)
Sercomtel Celular	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
CTBC Celular	100	7,400	0,000	0,000	0,000	92,600
Vivo	100	8,150	0,000	0,000	0,000	91,850
TIM GSM	100	9,850	0,000	0,000	0,000	90,150
Claro	100	10,400	5,978	0,000	0,000	83,622
OI Celular	100	20,850	7,578	0,000	0,000	71,572



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	27.727	67.915.035	0,408	10,400
CTBC Celular	338	971.428	0,348	7,400
Oi Celular	30.935	50.100.952	0,617	20,850
Sercomtel Celular	5	63.546	0,079	0,000
TIM GSM	29.051	73.183.060	0,397	9,850
Vivo	28.065	77.375.110	0,363	8,150

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	26.578	2542	9,564	5,978
CTBC Celular	336	25	7,440	0
OI Celular	30.303	3674	12,124	7,578
Sercomtel Celular	5	0	0	0
TIM GSM	28.405	2180	7,675	0
Vivo	27.432	1717	6,259	0

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

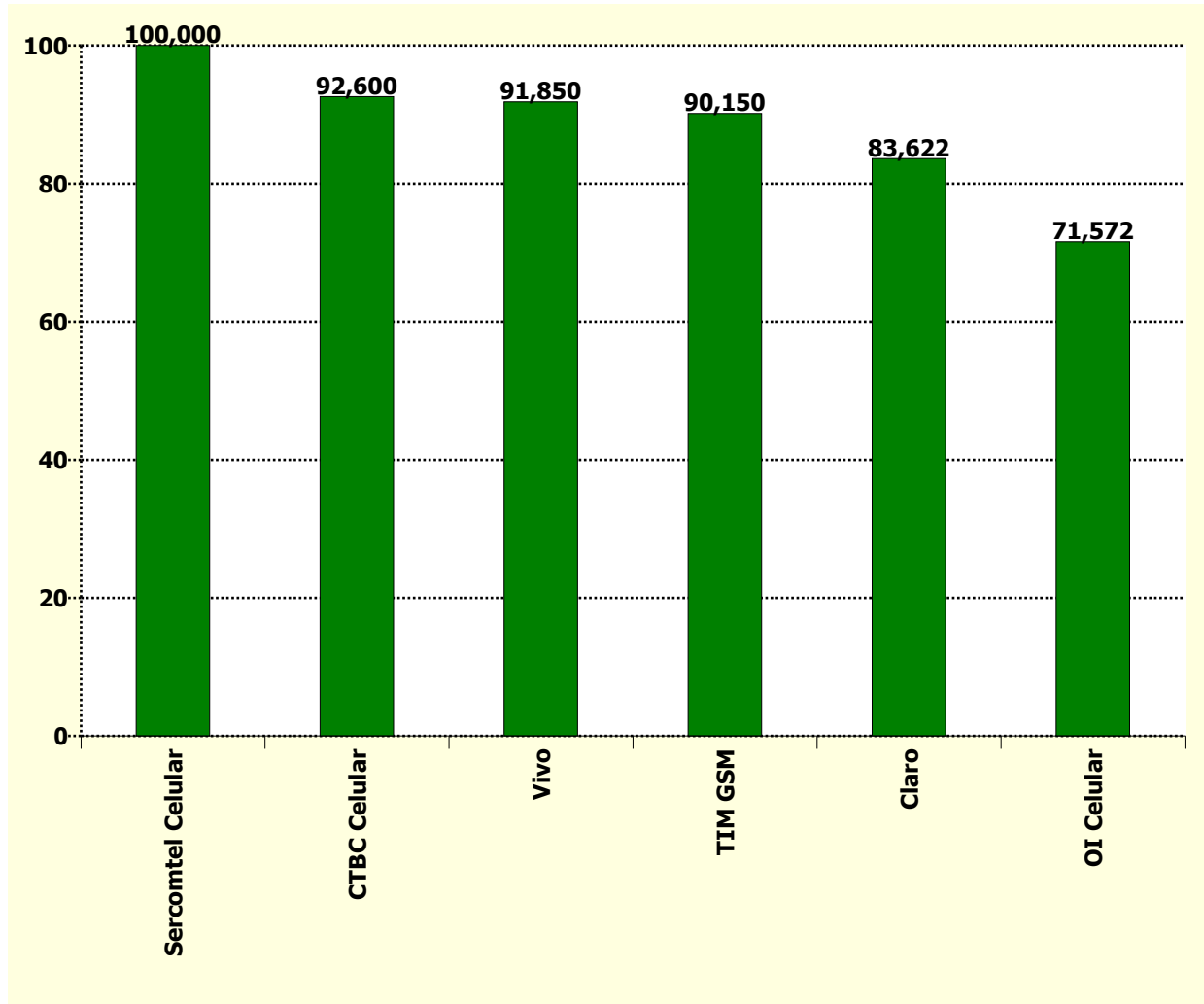
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas em Até 5 dias (b)	Taxa Resolvidas Até 5 dias (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas em até 5 dias (h) ((100-c)/(100-d))*e
Claro	27.727	24.040	86,702	0,000
CTBC Celular	338	295	87,278	0,000
OI Celular	30.935	26.373	85,253	0,000
Sercomtel Celular	5	5	100,000	0,000
TIM GSM	29.051	24.937	85,839	0,000
Vivo	28.065	24.070	85,765	0,000

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

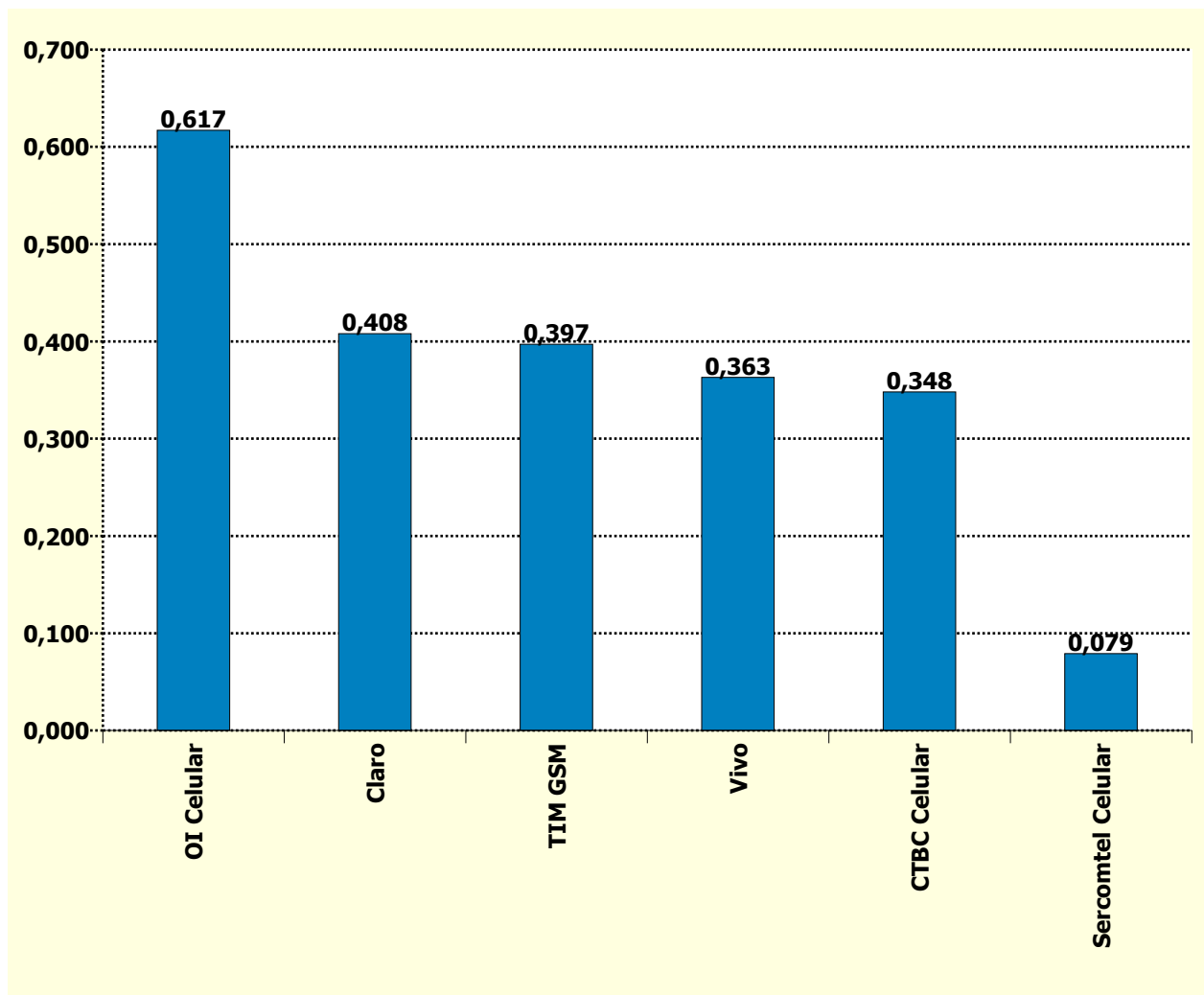
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (i) ((100-c)/(100-d))*e
TIM GSM	85.675	85.052	99,273	0,000
Claro	85.358	84.876	99,435	0,000
CTBC Celular	1.039	1.039	100,000	0,000
Sercomtel Celular	10	10	100,000	0,000
Vivo	84.973	84.692	99,669	0,000
Oi Celular	105.002	104.472	99,495	0,000

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

Holding	Índice de Desempenho no Atendimento
Sercomtel Celular	100,000
CTBC Celular	92,600
Vivo	91,850
TIM GSM	90,150
Claro	83,622
OI Celular	71,572



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Acessos em Serviço
OI Celular	0,617
Claro	0,408
TIM GSM	0,397
Vivo	0,363
CTBC Celular	0,348
Sercomtel Celular	0,079



Nº de Assinantes: 269.609.131

Nº de Reclamações: 116.121

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