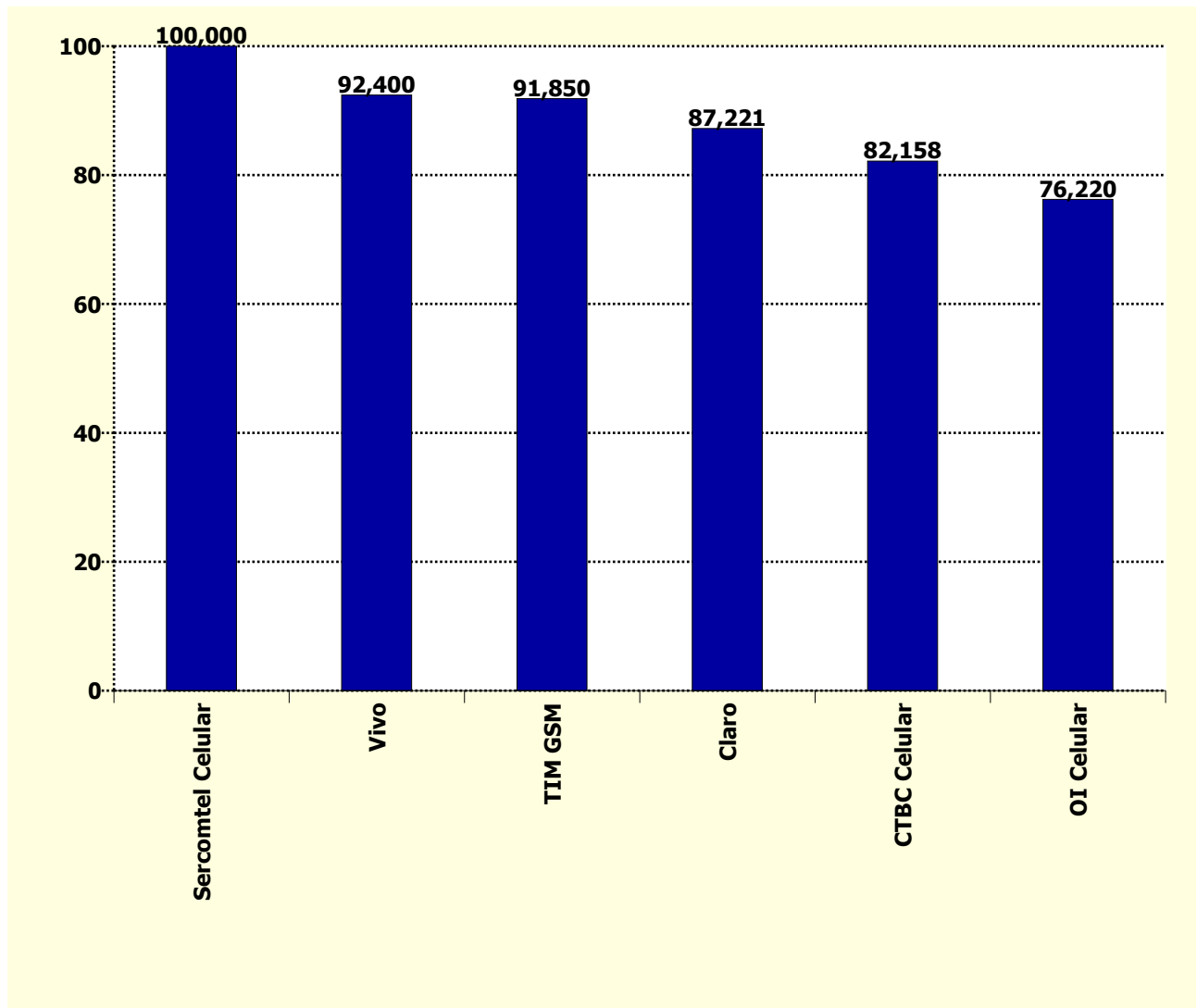


Holding	Pontuação Inicial (j)	Fator Reclamações (f)	Fator Reabertas (g)	Fator Resolvidas em Até 5 dias (h)	Fator Resolvidas no Período (i)	Total SMP (j-f-g-h-i)
Sercomtel Celular	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
Vivo	100	7,600	0,000	0,000	0,000	92,400
TIM GSM	100	8,150	0,000	0,000	0,000	91,850
Claro	100	7,100	5,679	0,000	0,000	87,221
CTBC Celular	100	6,400	6,385	5,057	0,000	82,158
OI Celular	100	17,600	6,180	0,000	0,000	76,220



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	23.335	68.255.566	0,342	7,100
CTBC Celular	323	986.136	0,328	6,400
Oi Celular	27.685	50.170.493	0,552	17,600
Sercomtel Celular	6	62.249	0,096	0,000
TIM GSM	26.490	73.013.411	0,363	8,150
Vivo	27.344	77.661.206	0,352	7,600

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	22.802	2072	9,087	5,679
CTBC Celular	323	33	10,217	6,385
OI Celular	27.265	2696	9,888	6,180
Sercomtel Celular	6	0	0	0
TIM GSM	26.269	1697	6,460	0
Vivo	27.050	1364	5,043	0

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

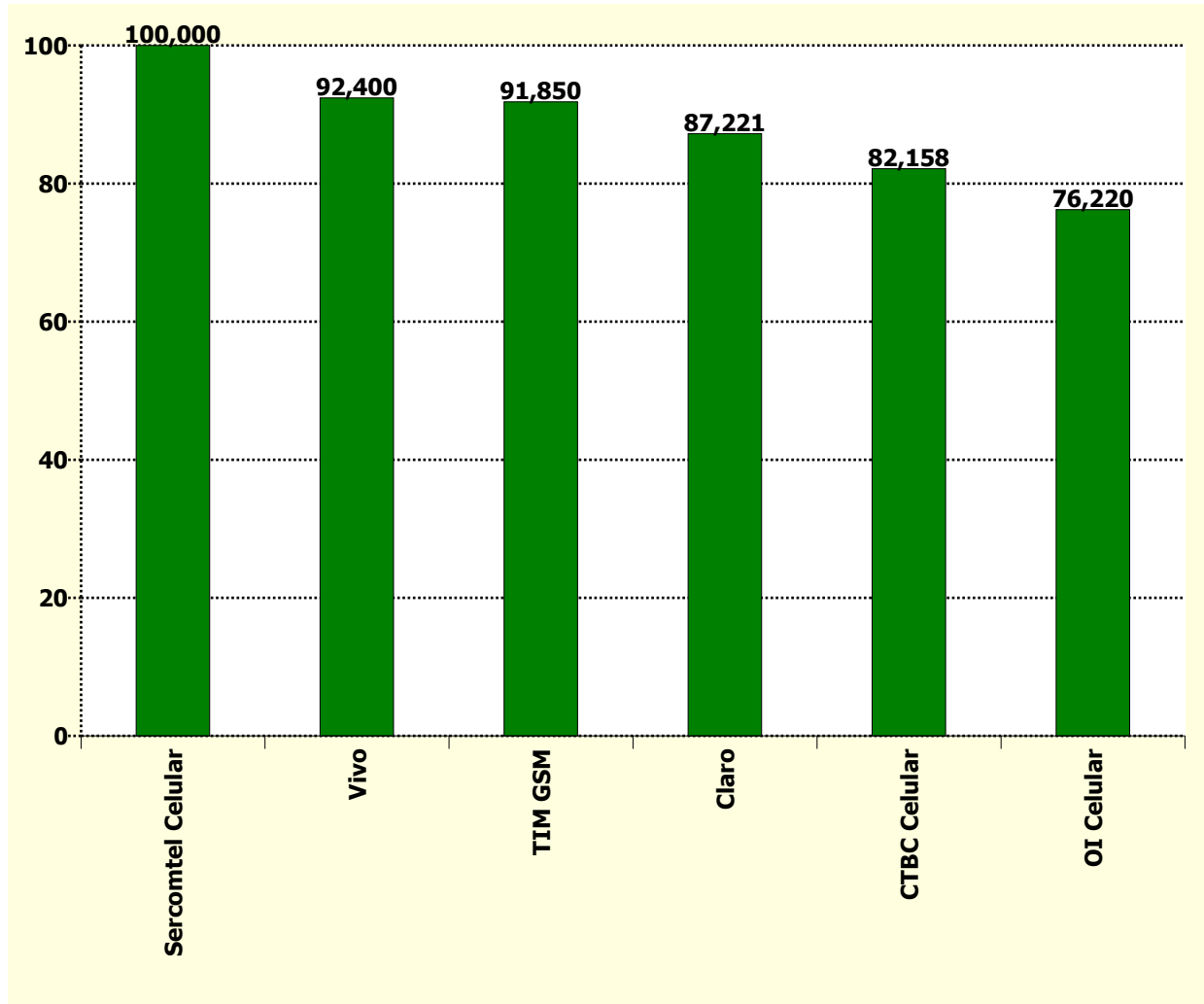
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas em Até 5 dias (b)	Taxa Resolvidas Até 5 dias (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas em até 5 dias (h) ((100-c)/(100-d))*e
Claro	23.335	20.111	86,184	0,000
CTBC Celular	323	274	84,830	5,057
OI Celular	27.685	23.665	85,480	0,000
Sercomtel Celular	6	6	100,000	0,000
TIM GSM	26.490	22.829	86,180	0,000
Vivo	27.344	23.537	86,077	0,000

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

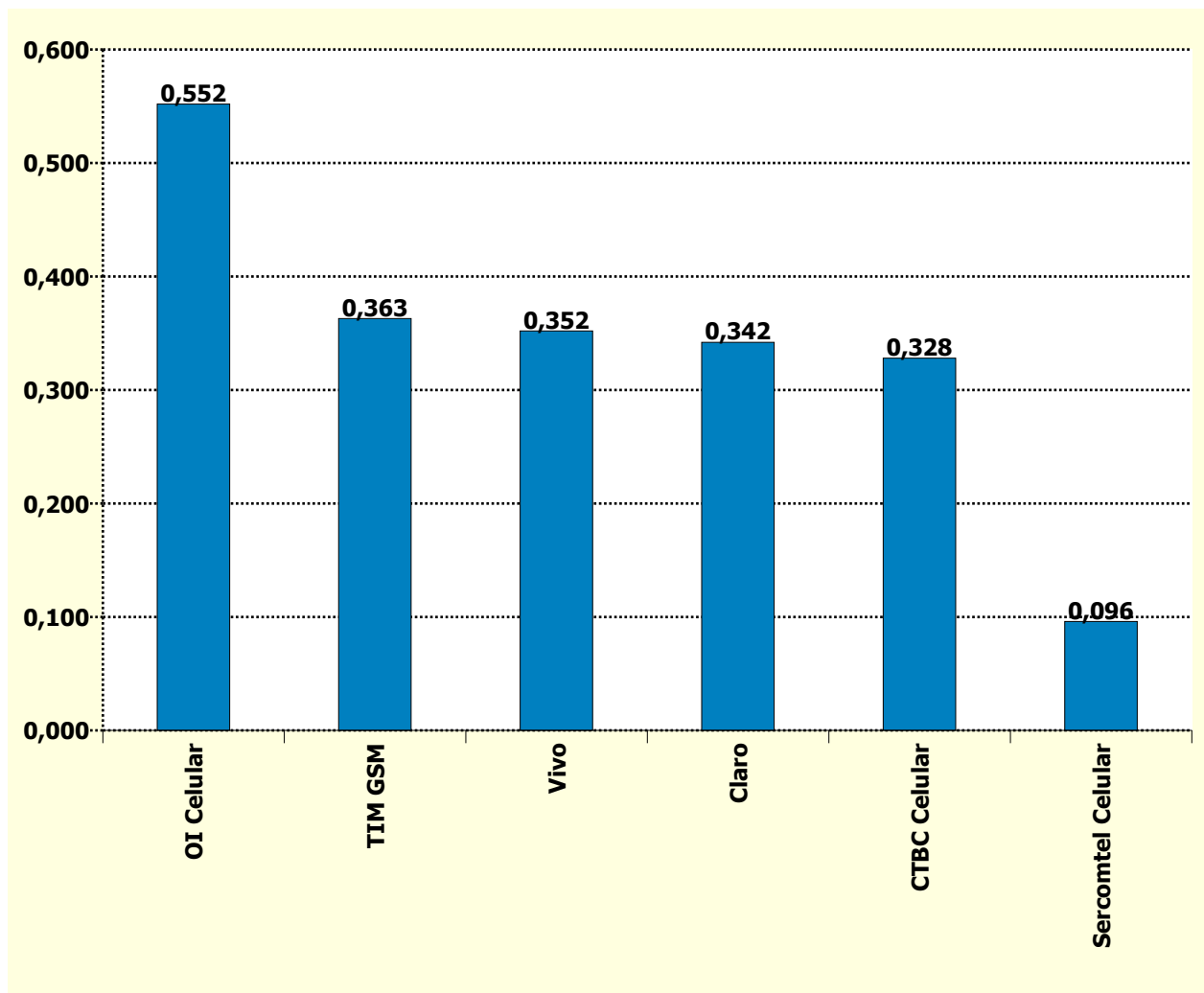
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (i) ((100-c)/(100-d))*e
TIM GSM	86.315	85.802	99,406	0,000
Claro	81.969	81.383	99,285	0,000
CTBC Celular	1.066	1.066	100,000	0,000
Sercomtel Celular	13	13	100,000	0,000
Vivo	86.727	86.414	99,639	0,000
Oi Celular	94.679	94.067	99,354	0,000

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

Holding	Índice de Desempenho no Atendimento
Sercomtel Celular	100,000
Vivo	92,400
TIM GSM	91,850
Claro	87,221
CTBC Celular	82,158
OI Celular	76,220



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Acessos em Serviço
OI Celular	0,552
TIM GSM	0,363
Vivo	0,352
Claro	0,342
CTBC Celular	0,328
Sercomtel Celular	0,096



Nº de Assinantes: 270.149.061

Nº de Reclamações: 105.183

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