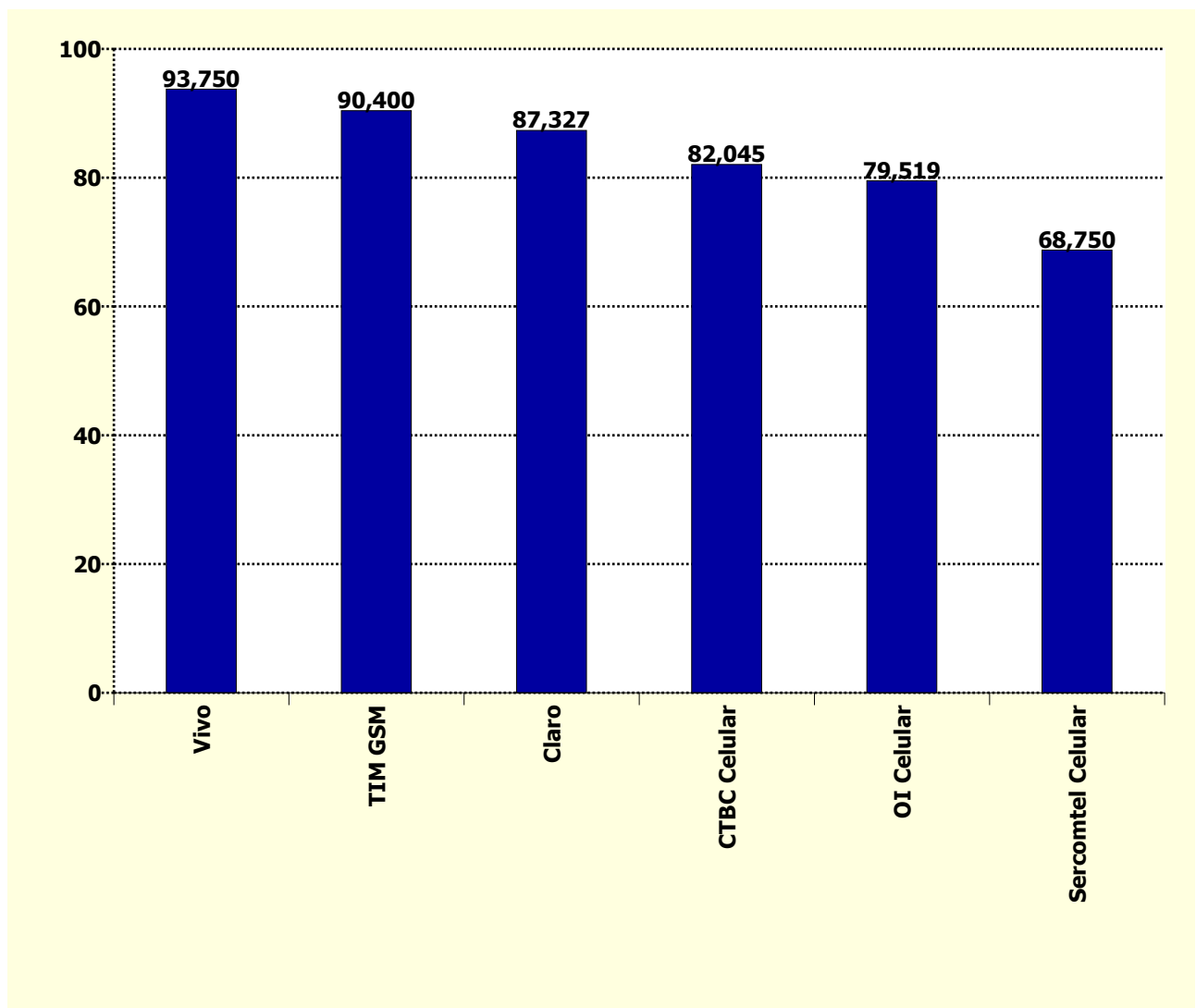


Holding	Pontuação Inicial (j)	Fator Reclamações (f)	Fator Reabertas (g)	Fator Resolvidas em Até 5 dias (h)	Fator Resolvidas no Período (i)	Total SMP (j-f-g-h-i)
Vivo	100	6,250	0,000	0,000	0,000	93,750
TIM GSM	100	9,600	0,000	0,000	0,000	90,400
Claro	100	7,200	5,473	0,000	0,000	87,327
CTBC Celular	100	3,800	7,897	6,258	0,000	82,045
OI Celular	100	15,100	5,381	0,000	0,000	79,519
Sercomtel Celular	100	0,000	31,250	0,000	0,000	68,750



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	23.648	68.704.019	0,344	7,200
CTBC Celular	277	1.003.751	0,276	3,800
OI Celular	25.191	50.216.060	0,502	15,100
Sercomtel Celular	2	61.071	0,033	0,000
TIM GSM	28.759	73.431.175	0,392	9,600
Vivo	25.078	77.244.839	0,325	6,250

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	23.078	2021	8,757	5,473
CTBC Celular	277	35	12,635	7,897
OI Celular	24.925	2146	8,610	5,381
Sercomtel Celular	2	1	50,000	31,250
TIM GSM	28.564	2069	7,243	0
Vivo	24.881	1316	5,289	0

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

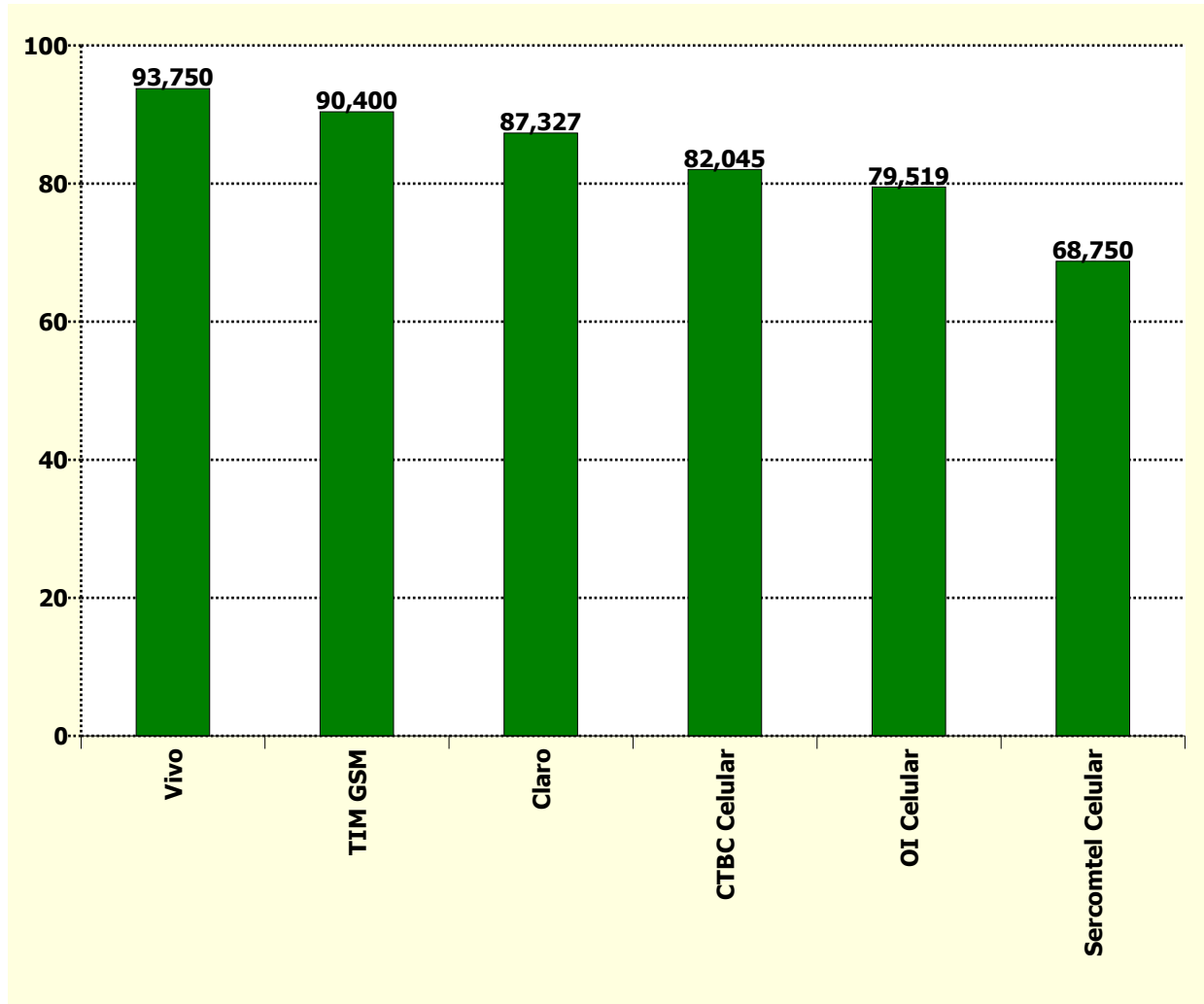
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas em Até 5 dias (b)	Taxa Resolvidas Até 5 dias (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas em até 5 dias (h) ((100-c)/(100-d))*e
Claro	23.648	20.307	85,872	0,000
CTBC Celular	277	225	81,227	6,258
OI Celular	25.191	21.494	85,324	0,000
Sercomtel Celular	2	2	100,000	0,000
TIM GSM	28.759	24.587	85,493	0,000
Vivo	25.078	21.655	86,351	0,000

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

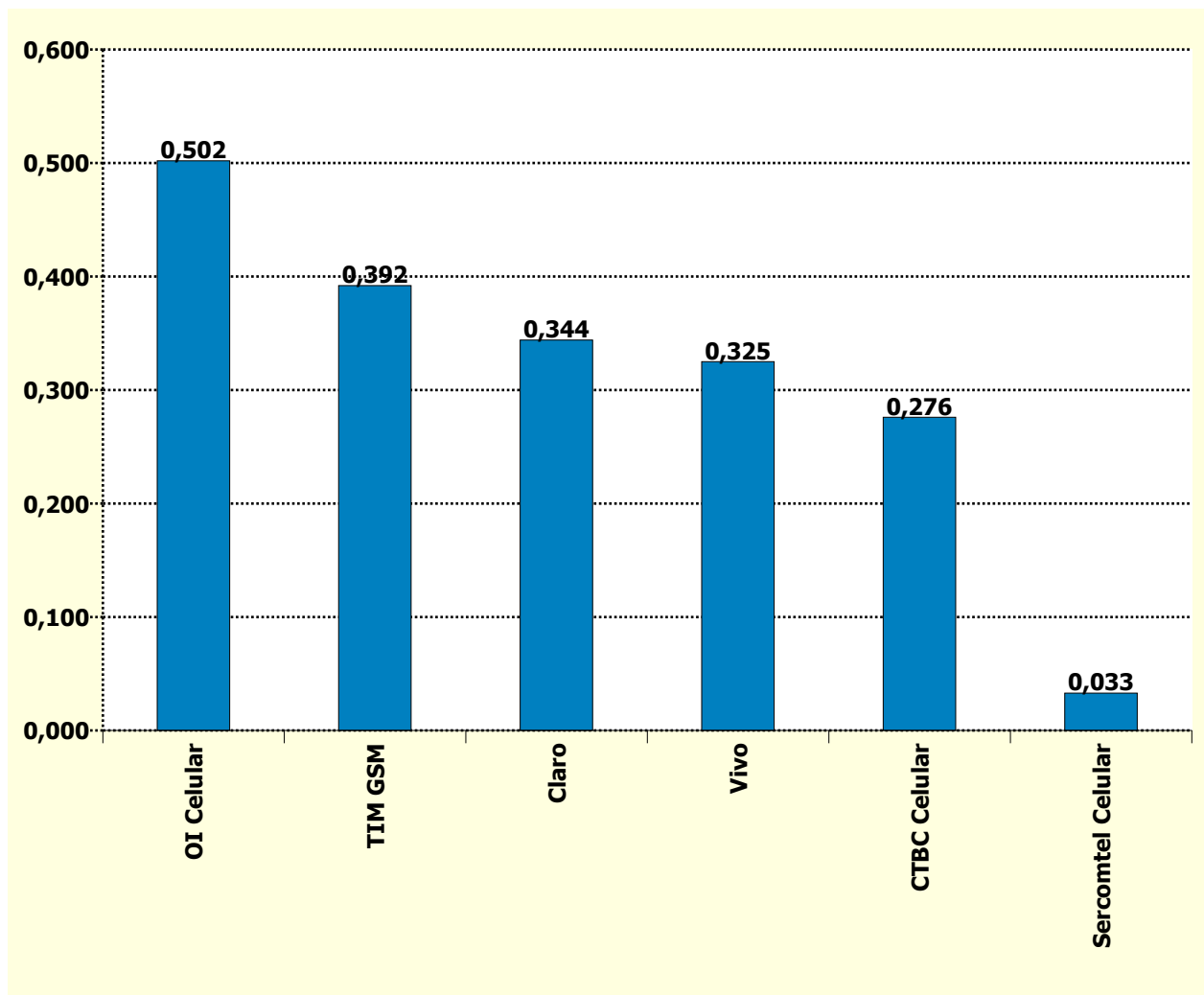
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (i) ((100-c)/(100-d))*e
TIM GSM	82.587	81.933	99,208	0,000
Claro	76.254	75.603	99,146	0,000
CTBC Celular	996	996	100,000	0,000
Sercomtel Celular	15	15	100,000	0,000
Vivo	84.928	84.709	99,742	0,000
Oi Celular	88.157	87.807	99,603	0,000

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

Holding	Índice de Desempenho no Atendimento
Vivo	93,750
TIM GSM	90,400
Claro	87,327
CTBC Celular	82,045
OI Celular	79,519
Sercomtel Celular	68,750



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Acessos em Serviço
OI Celular	0,502
TIM GSM	0,392
Claro	0,344
Vivo	0,325
CTBC Celular	0,276
Sercomtel Celular	0,033



Nº de Assinantes: 270.660.915

Nº de Reclamações: 102.955

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