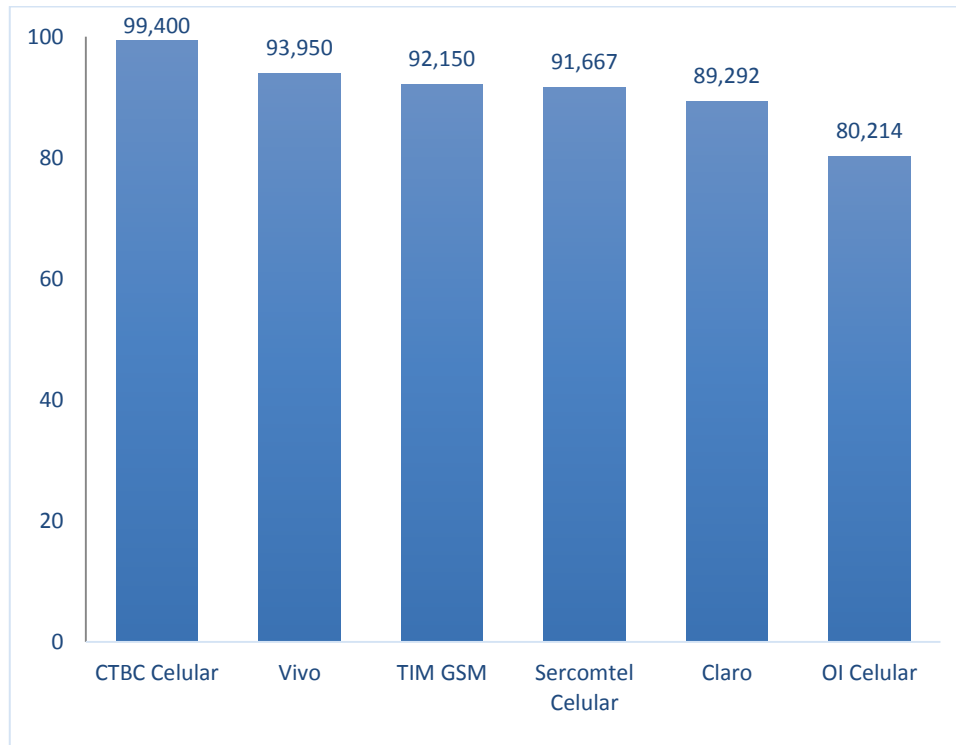


Agrupar Valores

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)
CTBC Celular	100	0,600	0,000	0,000	0,000	99,400
Vivo	100	6,050	0,000	0,000	0,000	93,950
TIM GSM	100	7,850	0,000	0,000	0,000	92,150
Sercomtel Celular	100	0,000	0,000	8,333	0,000	91,667
Claro	100	5,450	5,258	0,000	0,000	89,292
Oi Celular	100	13,450	6,336	0,000	0,000	80,214



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	21.341	69.033.217	0,309	5,450
CTBC Celular	217	1.024.699	0,212	0,600
Oi Celular	23.630	50.435.852	0,469	13,450
Sercomtel Celular	4	59.176	0,068	0,000
TIM GSM	26.269	73.542.521	0,357	7,850
Vivo	24.975	77.745.609	0,321	6,050

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	20.932	1761	8,413	5,258
CTBC Celular	217	16	7,373	0
OI Celular	23.624	2395	10,138	6,336
Sercomtel Celular	3	0	0	0
TIM GSM	26.126	1907	7,299	0
Vivo	24.907	1183	4,750	0

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

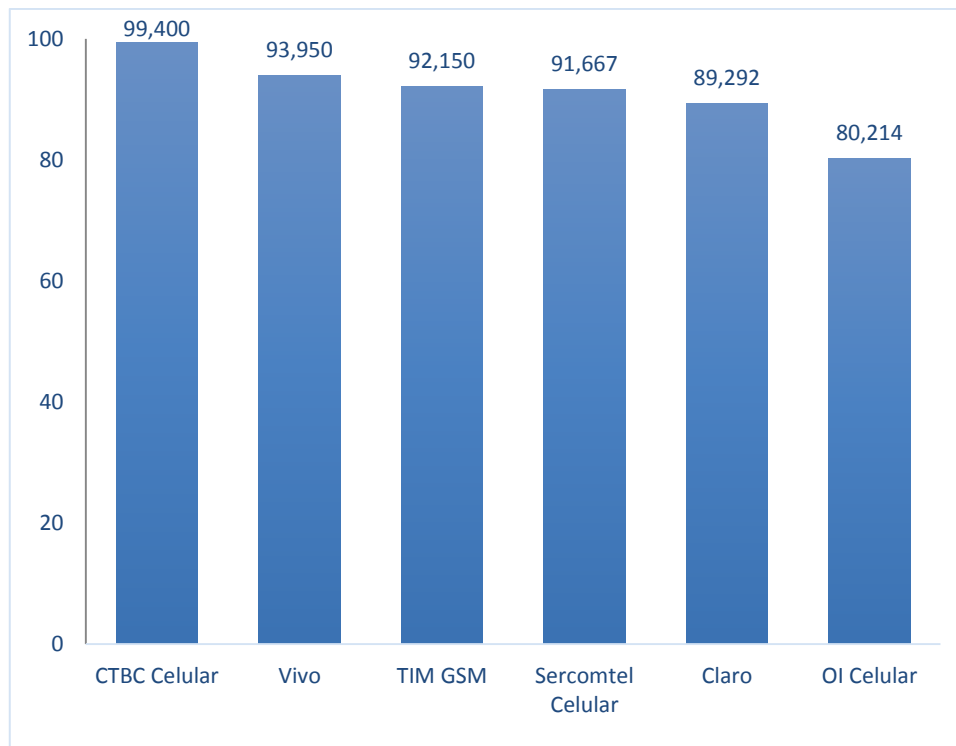
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas em Até 5 dias (b)	Taxa Resolvidas Até 5 dias (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas em até 5 dias (h) ((100-c)/(100-d))*e
Claro	21.341	18.468	86,538	0,000
CTBC Celular	217	194	89,401	0,000
OI Celular	23.630	20.089	85,015	0,000
Sercomtel Celular	4	3	75,000	8,333
TIM GSM	26.269	22.598	86,025	0,000
Vivo	24.975	21.916	87,752	0,000

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

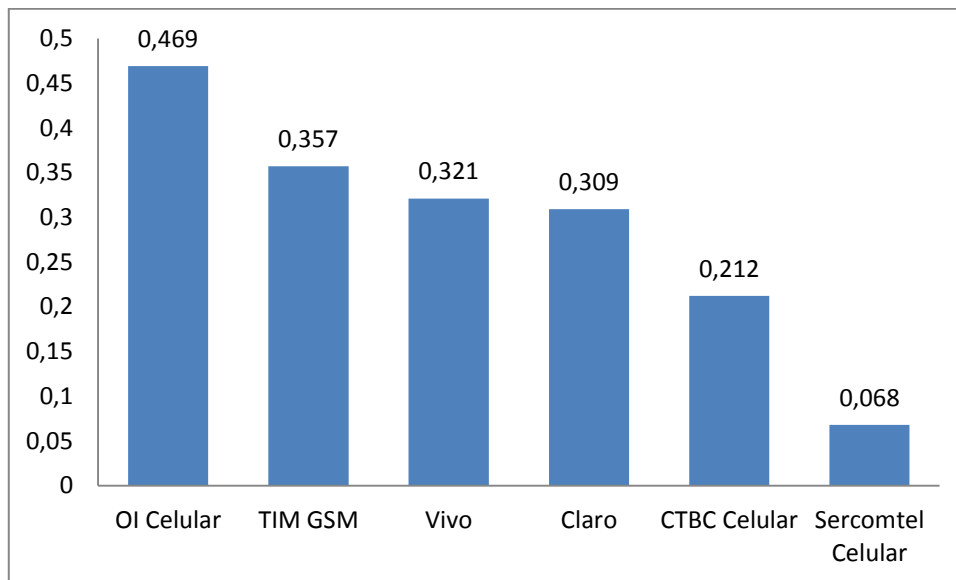
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (i) ((100-c)/(100-d))*e
TIM GSM	84.311	83.876	99,484	0,000
Claro	74.721	74.316	99,458	0,000
CTBC Celular	938	938	100,000	0,000
Sercomtel Celular	13	13	100,000	0,000
Vivo	80.509	80.252	99,681	0,000
OI Celular	3.625	3.621	99,890	0,000

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

Holding	Índice de Desempenho no Atendimento
CTBC Celular	99,400
Vivo	93,950
TIM GSM	92,150
Sercomtel Celular	91,667
Claro	89,292
OI Celular	80,214



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Acessos em Serviço
OI Celular	0,469
TIM GSM	0,357
Vivo	0,321
Claro	0,309
CTBC Celular	0,212
Sercomtel Celular	0,068



**Nº de Assinantes: 271.841.074**

**Nº de Reclamações: 96.436**

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