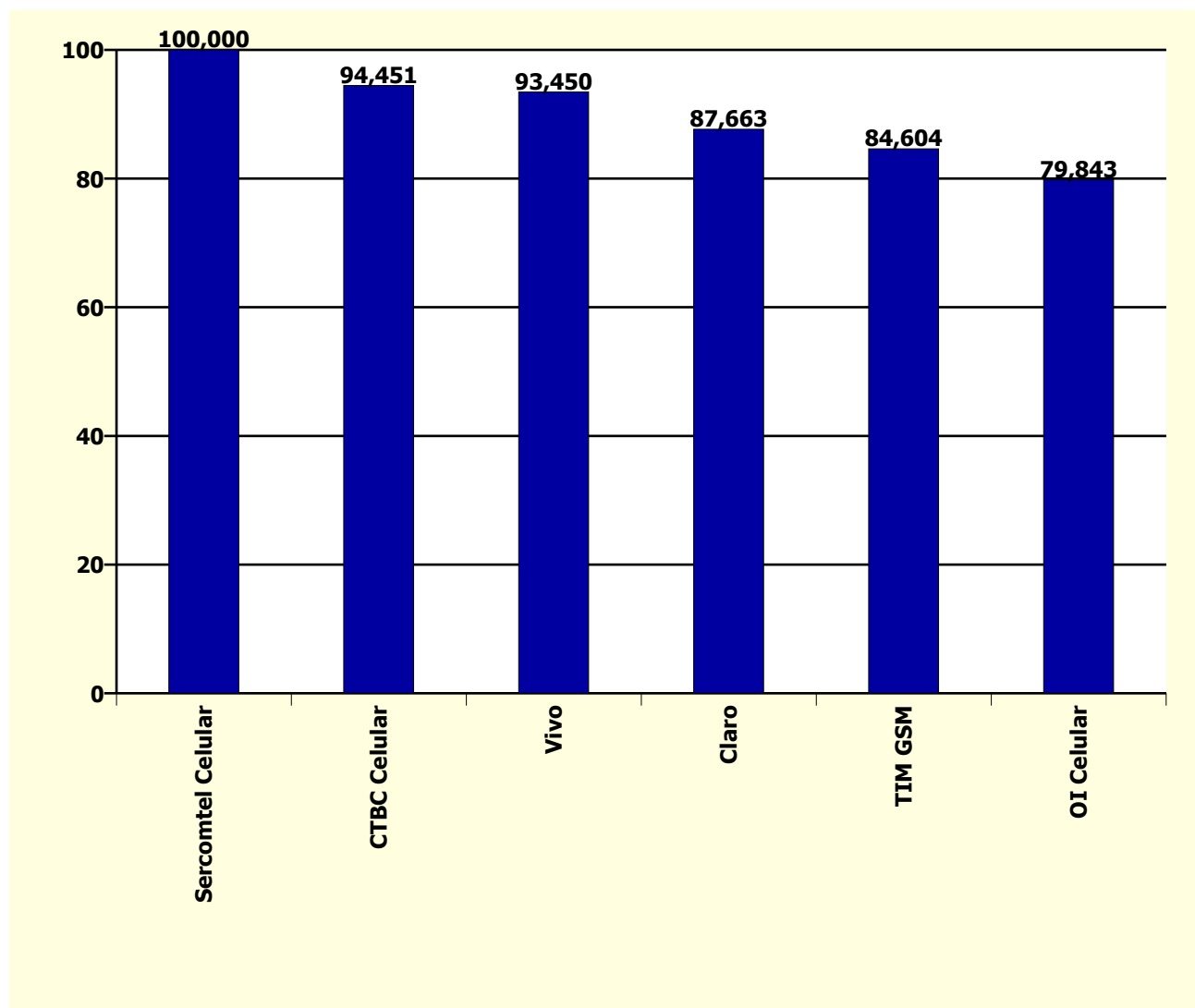


Holding	Pontuação Inicial (j)	Fator Reclamações (f)	Fator Reabertas (g)	Fator Resolvidas em Até 5 dias (h)	Fator Resolvidas no Período (i)	Total SMP (j-f-g-h-i)
Sercomtel Celular	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
CTBC Celular	100	0,000	5,549	0,000	0,000	94,451
Vivo	100	6,550	0,000	0,000	0,000	93,450
Claro	100	7,300	5,037	0,000	0,000	87,663
TIM GSM	100	10,100	5,296	0,000	0,000	84,604
OI Celular	100	13,500	6,657	0,000	0,000	79,843



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	23.787	68.755.380	0,346	7,300
CTBC Celular	214	1.089.337	0,196	0,000
OI Celular	23.911	50.854.595	0,470	13,500
Sercomtel Celular	5	51.349	0,097	0,000
TIM GSM	29.934	74.467.845	0,402	10,100
Vivo	26.222	79.188.079	0,331	6,550

Índice de Reclamações	
Meta (d)	Peso (e)
0,20	8

Holding	Quantidade de Resolvidas (a)	Quantidade de Reabertas (b)	Taxa de Reabertas (c) (b/a)*100	Fator de Reabertas (g) (c/d)*e
Claro	23.179	1868	8,059	5,037
CTBC Celular	214	19	8,879	5,549
OI Celular	23.686	2523	10,652	6,657
Sercomtel Celular	5	0	0	0
TIM GSM	29.903	2534	8,474	5,296
Vivo	25.817	1509	5,845	0

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

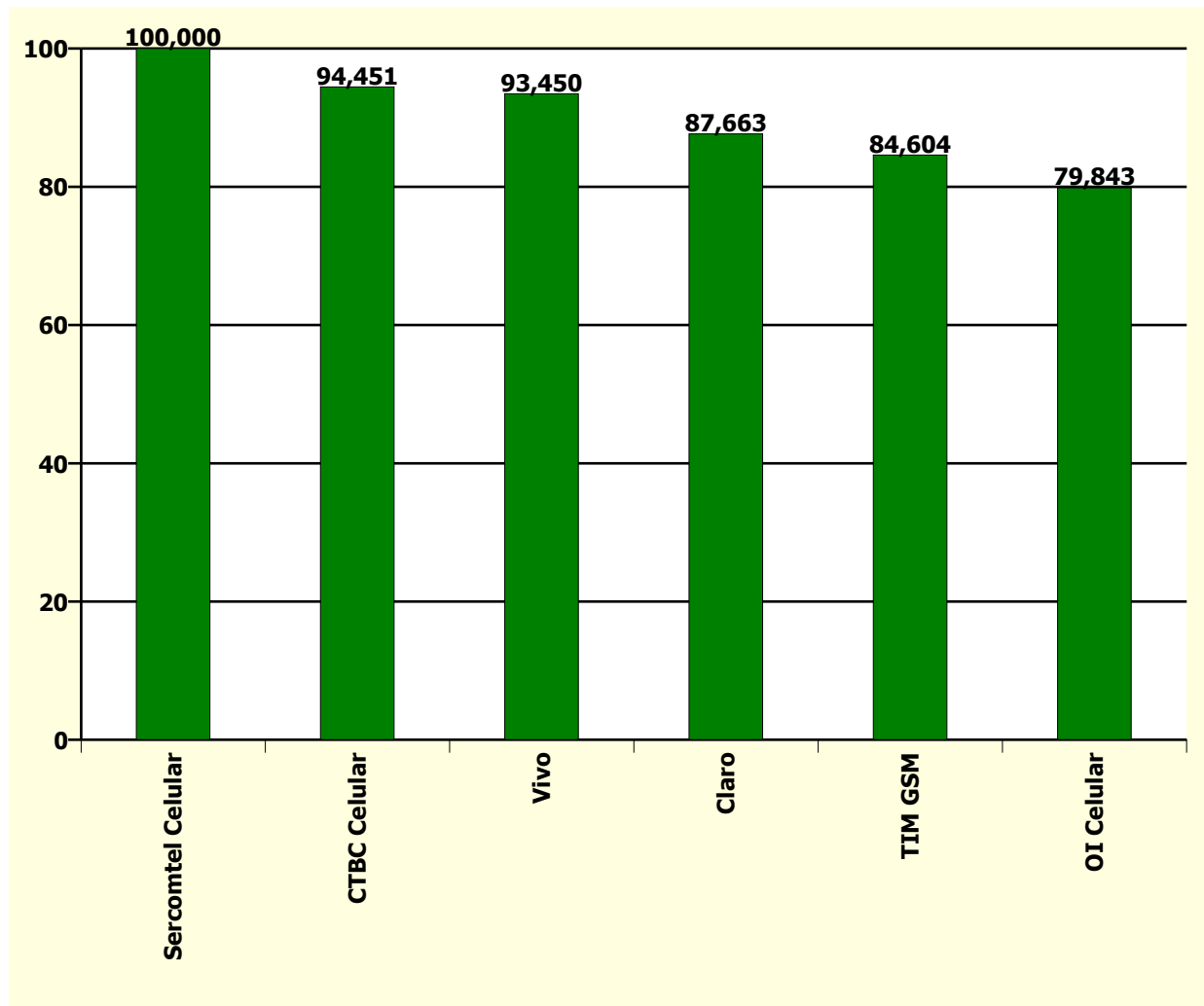
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas em Até 5 dias (b)	Taxa Resolvidas Até 5 dias (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas em até 5 dias (h) ((100-c)/(100-d))*e
Claro	23.787	20.481	86,102	0,000
CTBC Celular	214	185	86,449	0,000
OI Celular	23.911	20.740	86,738	0,000
Sercomtel Celular	5	5	100,000	0,000
TIM GSM	29.934	26.121	87,262	0,000
Vivo	26.222	22.808	86,980	0,000

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

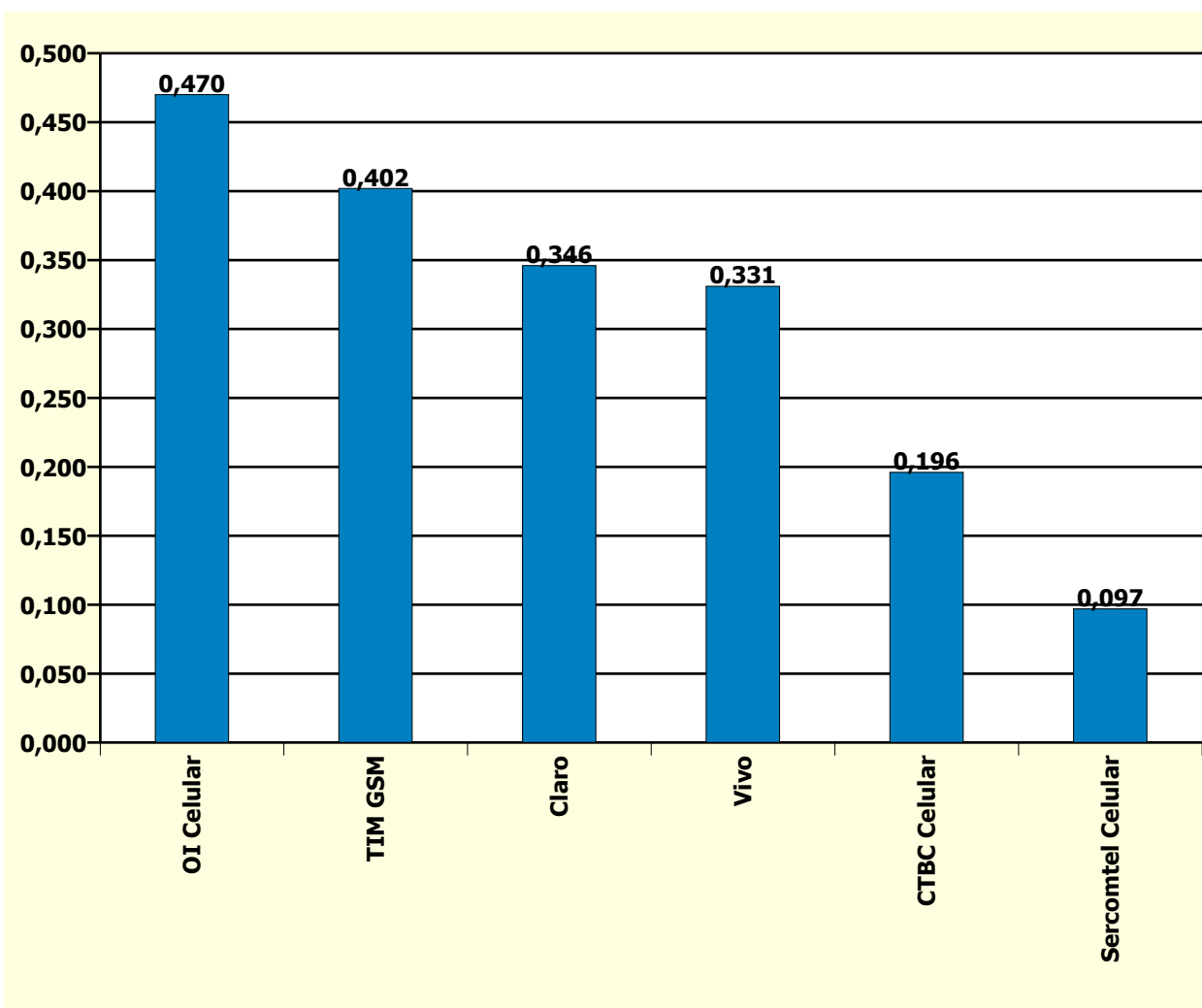
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (i) ((100-c)/(100-d))*e
TIM GSM	64.060	63.816	99,619	0,000
Claro	50.884	50.382	99,013	0,000
CTBC Celular	476	476	100,000	0,000
Sercomtel Celular	9	9	100,000	0,000
Vivo	56.025	55.658	99,345	0,000
Oi Celular	50.682	50.383	99,410	0,000

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

Holding	Índice de Desempenho no Atendimento
Sercomtel Celular	100,000
CTBC Celular	94,451
Vivo	93,450
Claro	87,663
TIM GSM	84,604
OI Celular	79,843



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Acessos em Serviço
OI Celular	0,470
TIM GSM	0,402
Claro	0,346
Vivo	0,331
CTBC Celular	0,196
Sercomtel Celular	0,097



Nº de Assinantes: 274.406.585

Nº de Reclamações: 104.073

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

Data de extração: 6/6/2014

Página 7