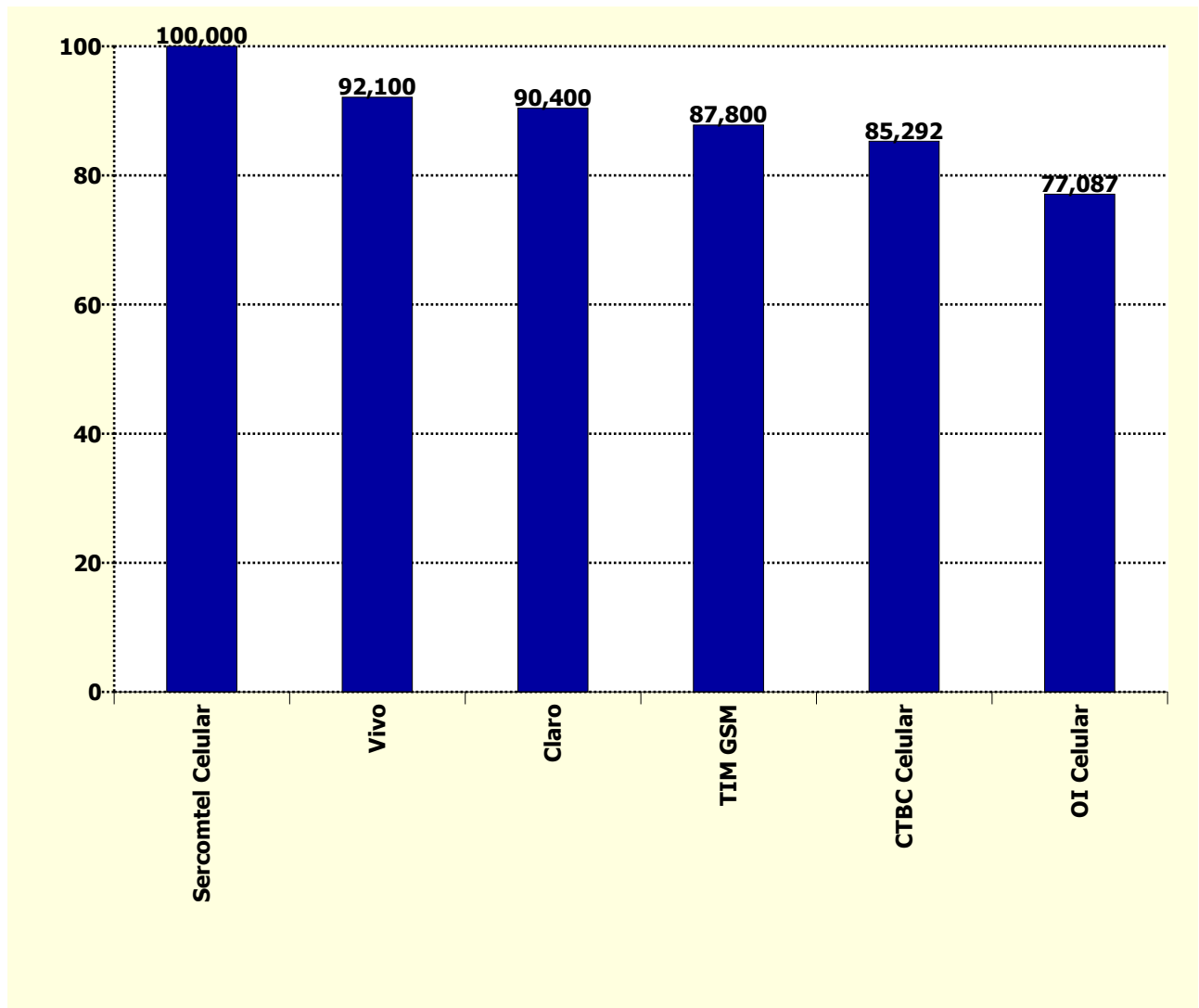


Holding	Pontuação Inicial (j)	Fator Reclamações (f)	Fator Reabertas (g)	Fator Resolvidas em Até 5 dias (h)	Fator Resolvidas no Período (i)	Total SMP (j-f-g-h-i)
Sercomtel Celular	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
Vivo	100	7,900	0,000	0,000	0,000	92,100
Claro	100	9,600	0,000	0,000	0,000	90,400
TIM GSM	100	12,200	0,000	0,000	0,000	87,800
CTBC Celular	100	2,300	6,893	5,515	0,000	85,292
OI Celular	100	14,800	0,000	8,113	0,000	77,087



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	27.049	68.932.133	0,392	9,600
CTBC Celular	272	1.107.270	0,246	2,300
OI Celular	25.363	51.095.462	0,496	14,800
Sercomtel Celular	2	52.073	0,038	0,000
TIM GSM	33.024	74.371.788	0,444	12,200
Vivo	28.452	79.405.524	0,358	7,900

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	27.000	2159	7,996	0
CTBC Celular	272	30	11,029	6,893
OI Celular	23.638	1871	7,915	0
Sercomtel Celular	2	0	0	0
TIM GSM	32.805	2311	7,045	0
Vivo	28.104	1530	5,444	0

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

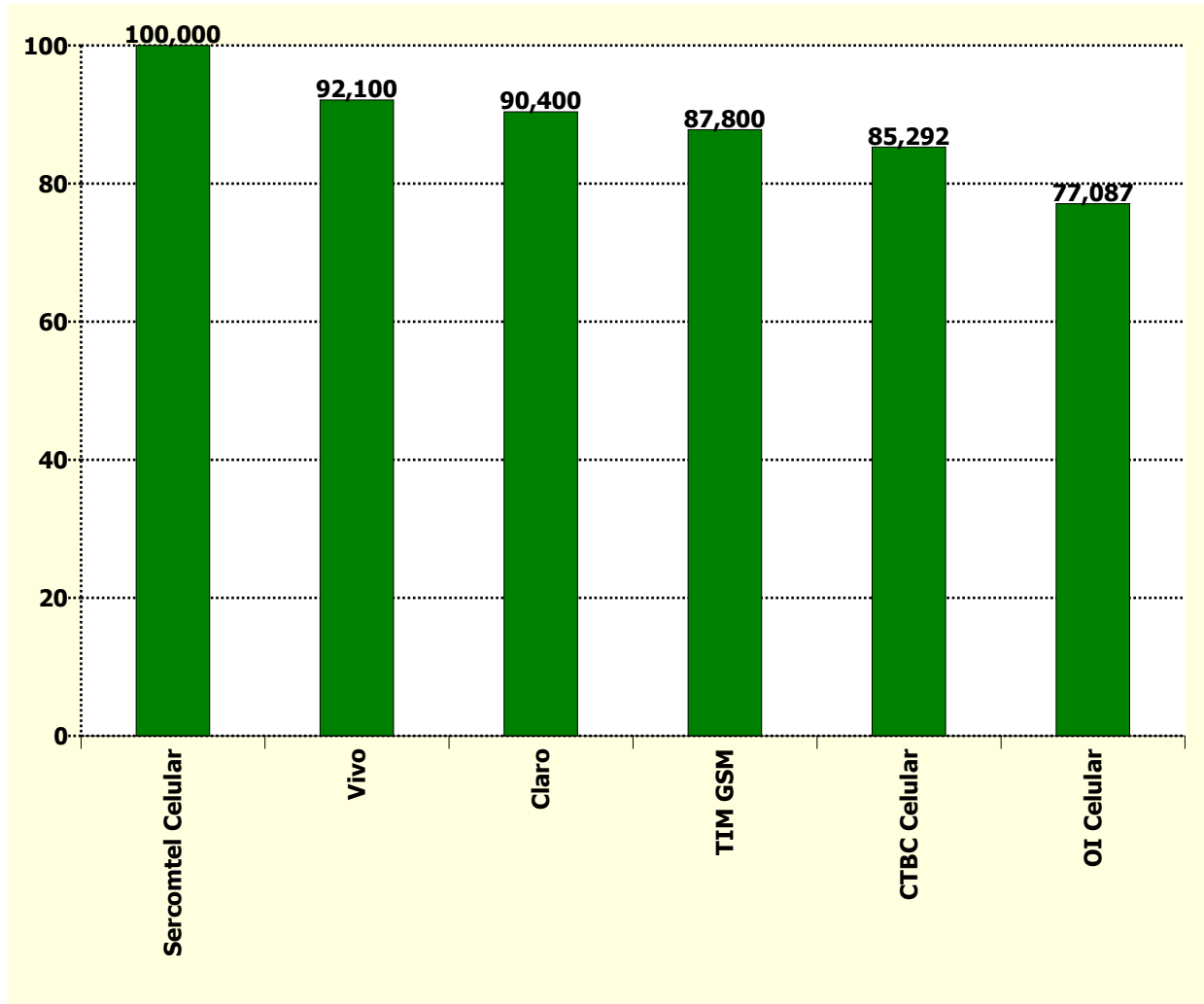
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas em Até 5 dias (b)	Taxa Resolvidas Até 5 dias (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas em até 5 dias (h) ((100-c)/(100-d))*e
Claro	27.049	23.578	87,168	0,000
CTBC Celular	272	227	83,456	5,515
OI Celular	25.363	19.190	75,661	8,113
Sercomtel Celular	2	2	100,000	0,000
TIM GSM	33.024	28.595	86,589	0,000
Vivo	28.452	25.036	87,994	0,000

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

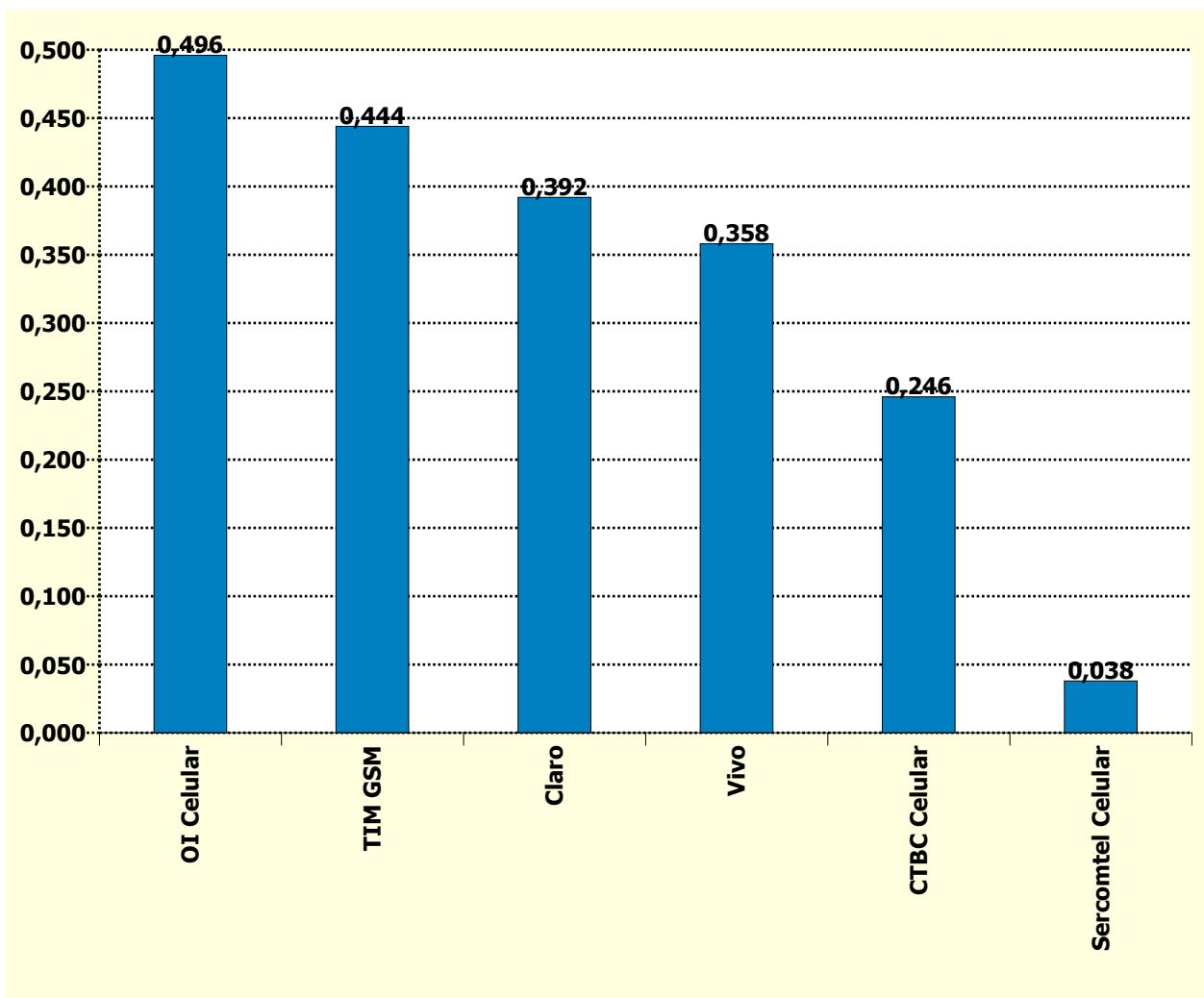
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (i) ((100-c)/(100-d))*e
TIM GSM	82.357	81.839	99,371	0,000
Claro	62.547	62.347	99,680	0,000
CTBC Celular	608	608	100,000	0,000
Sercomtel Celular	8	8	100,000	0,000
Vivo	68.333	68.073	99,620	0,000
Oi Celular	62.582	62.320	99,581	0,000

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

Holding	Índice de Desempenho no Atendimento
Sercomtel Celular	100,000
Vivo	92,100
Claro	90,400
TIM GSM	87,800
CTBC Celular	85,292
OI Celular	77,087



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Acessos em Serviço
OI Celular	0,496
TIM GSM	0,444
Claro	0,392
Vivo	0,358
CTBC Celular	0,246
Sercomtel Celular	0,038



Nº de Assinantes: 274.964.250

Nº de Reclamações: 114.162

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