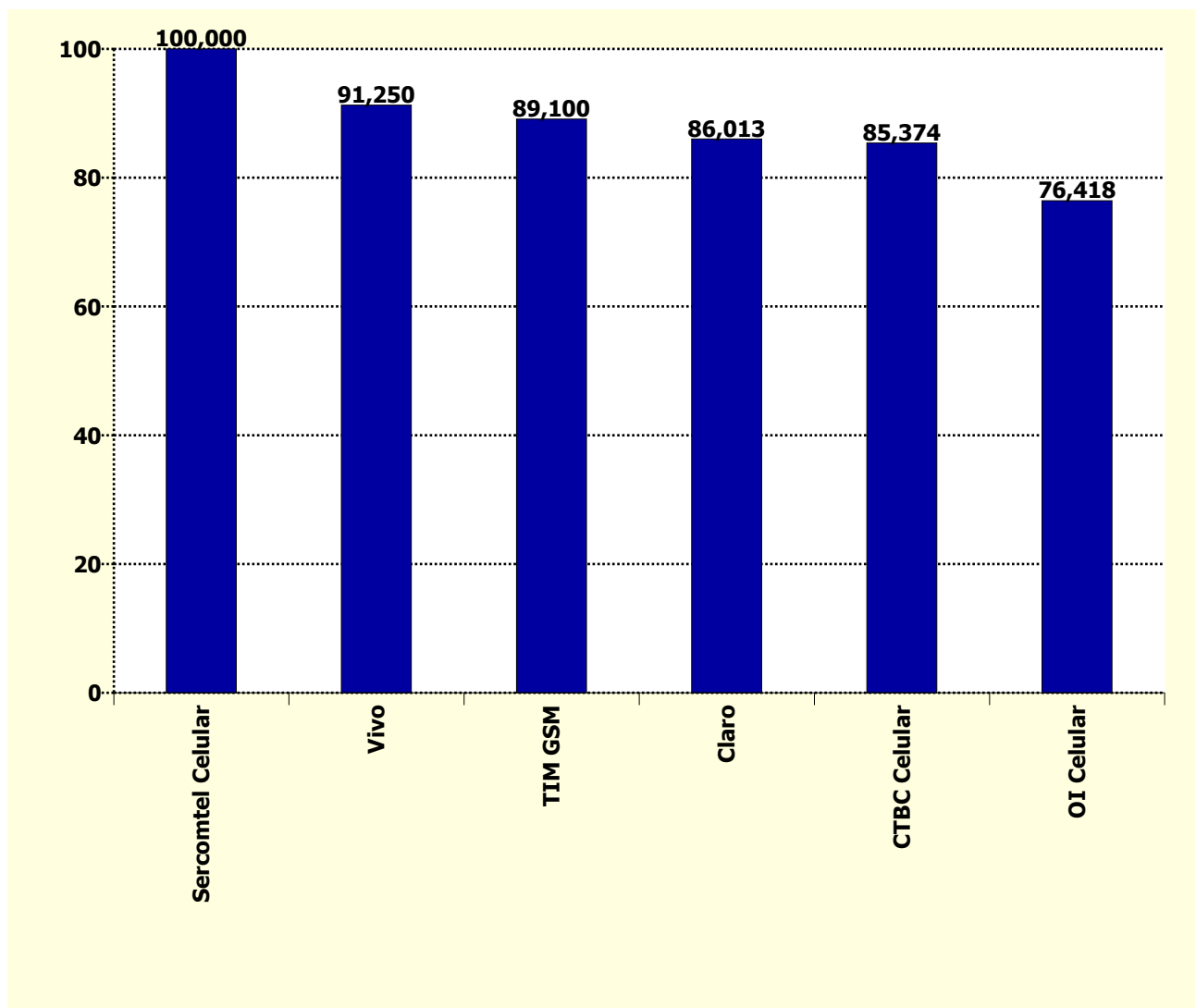


Holding	Pontuação Inicial (j)	Fator Reclamações (f)	Fator Reabertas (g)	Fator Resolvidas em Até 5 dias (h)	Fator Resolvidas no Período (i)	Total SMP (j-f-g-h-i)
Sercomtel Celular	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
Vivo	100	8,750	0,000	0,000	0,000	91,250
TIM GSM	100	10,900	0,000	0,000	0,000	89,100
Claro	100	8,250	5,737	0,000	0,000	86,013
CTBC Celular	100	1,450	7,080	6,096	0,000	85,374
OI Celular	100	11,900	5,639	6,043	0,000	76,418



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	25.251	69.271.762	0,365	8,250
CTBC Celular	257	1.121.038	0,229	1,450
OI Celular	22.454	51.267.380	0,438	11,900
Sercomtel Celular	0	51.827	0,000	0,000
TIM GSM	31.225	74.676.100	0,418	10,900
Vivo	29.863	79.580.202	0,375	8,750

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	25.124	2306	9,178	5,737
CTBC Celular	256	29	11,328	7,080
OI Celular	22.034	1988	9,022	5,639
TIM GSM	30.968	2314	7,472	0
Vivo	29.704	2221	7,477	0

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

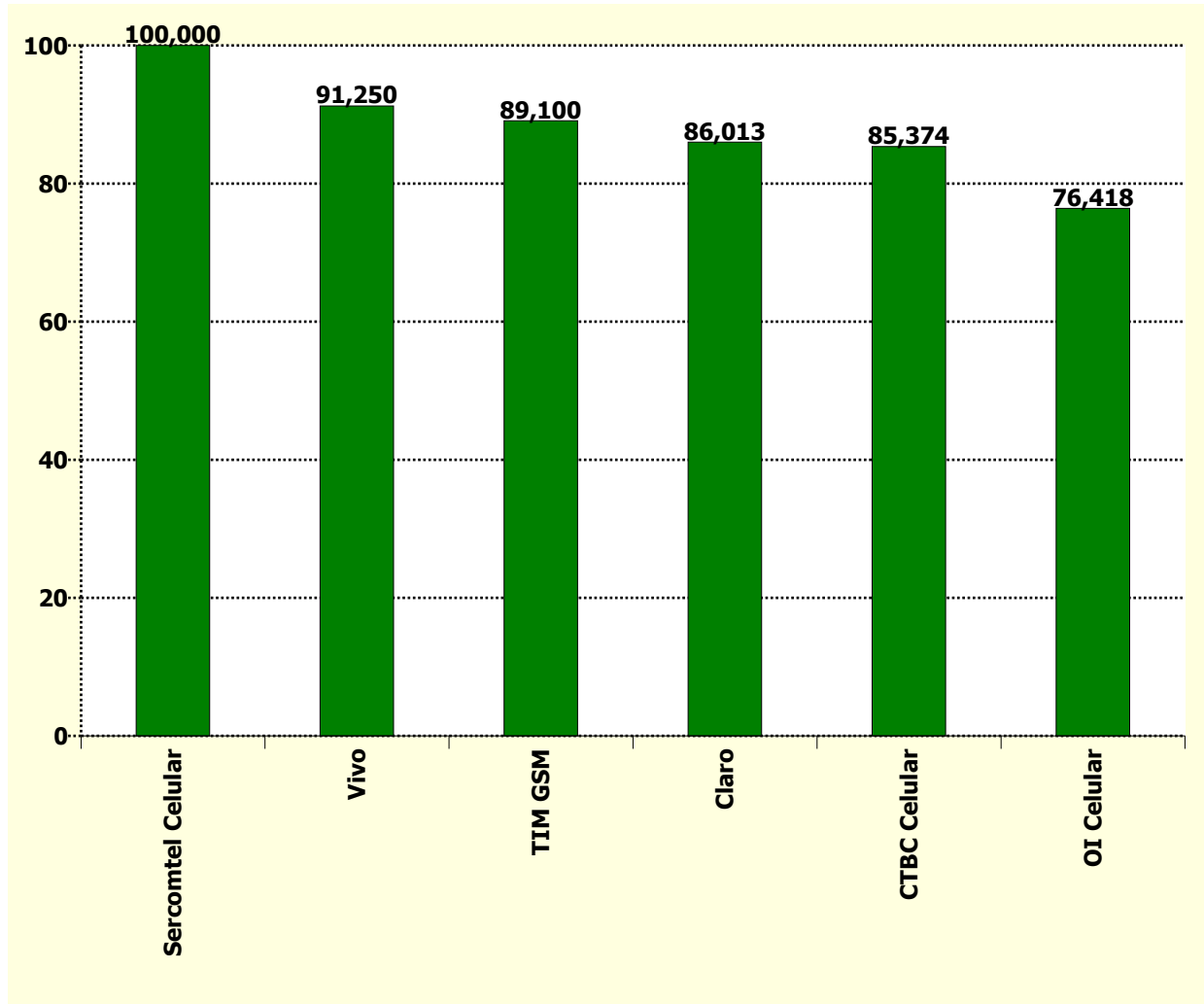
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas em Até 5 dias (b)	Taxa Resolvidas Até 5 dias (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas em até 5 dias (h) ((100-c)/(100-d))*e
Claro	25.251	21.750	86,135	0,000
CTBC Celular	257	210	81,712	6,096
OI Celular	22.454	18.383	81,870	6,043
TIM GSM	31.225	26.890	86,117	0,000
Vivo	29.863	25.675	85,976	0,000

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

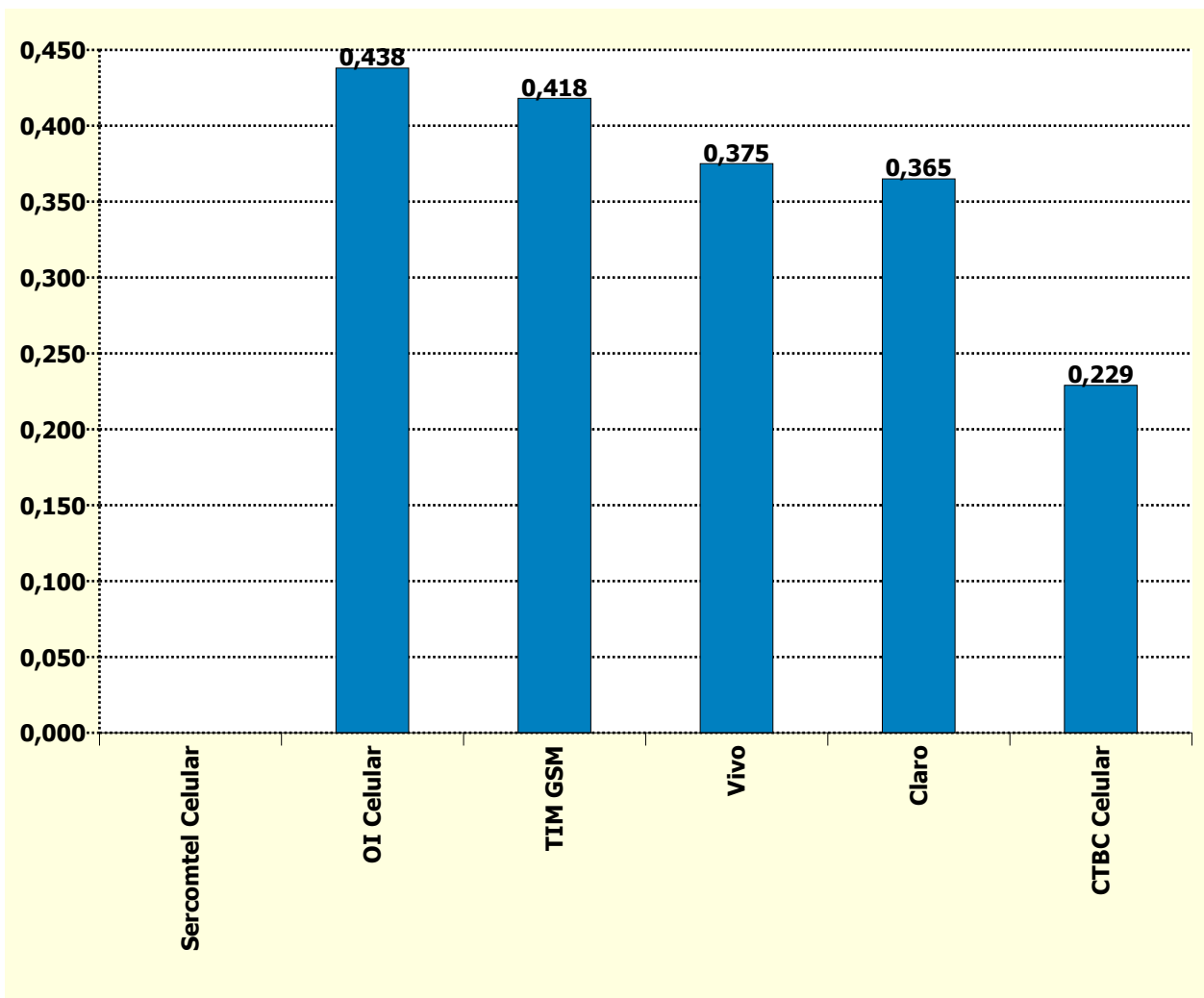
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (i) ((100-c)/(100-d))*e
TIM GSM	93.476	92.987	99,477	0,000
Claro	72.769	72.622	99,798	0,000
CTBC Celular	676	676	100,000	0,000
Sercomtel Celular	9	9	100,000	0,000
Vivo	78.831	78.536	99,626	0,000
Oi Celular	71.974	71.597	99,476	0,000

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

Holding	Índice de Desempenho no Atendimento
Sercomtel Celular	100,000
Vivo	91,250
TIM GSM	89,100
Claro	86,013
CTBC Celular	85,374
OI Celular	76,418



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Acessos em Serviço
Sercomtel Celular	
OI Celular	0,438
TIM GSM	0,418
Vivo	0,375
Claro	0,365
CTBC Celular	0,229



Nº de Assinantes: 275.968.309

Nº de Reclamações: 109.050

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