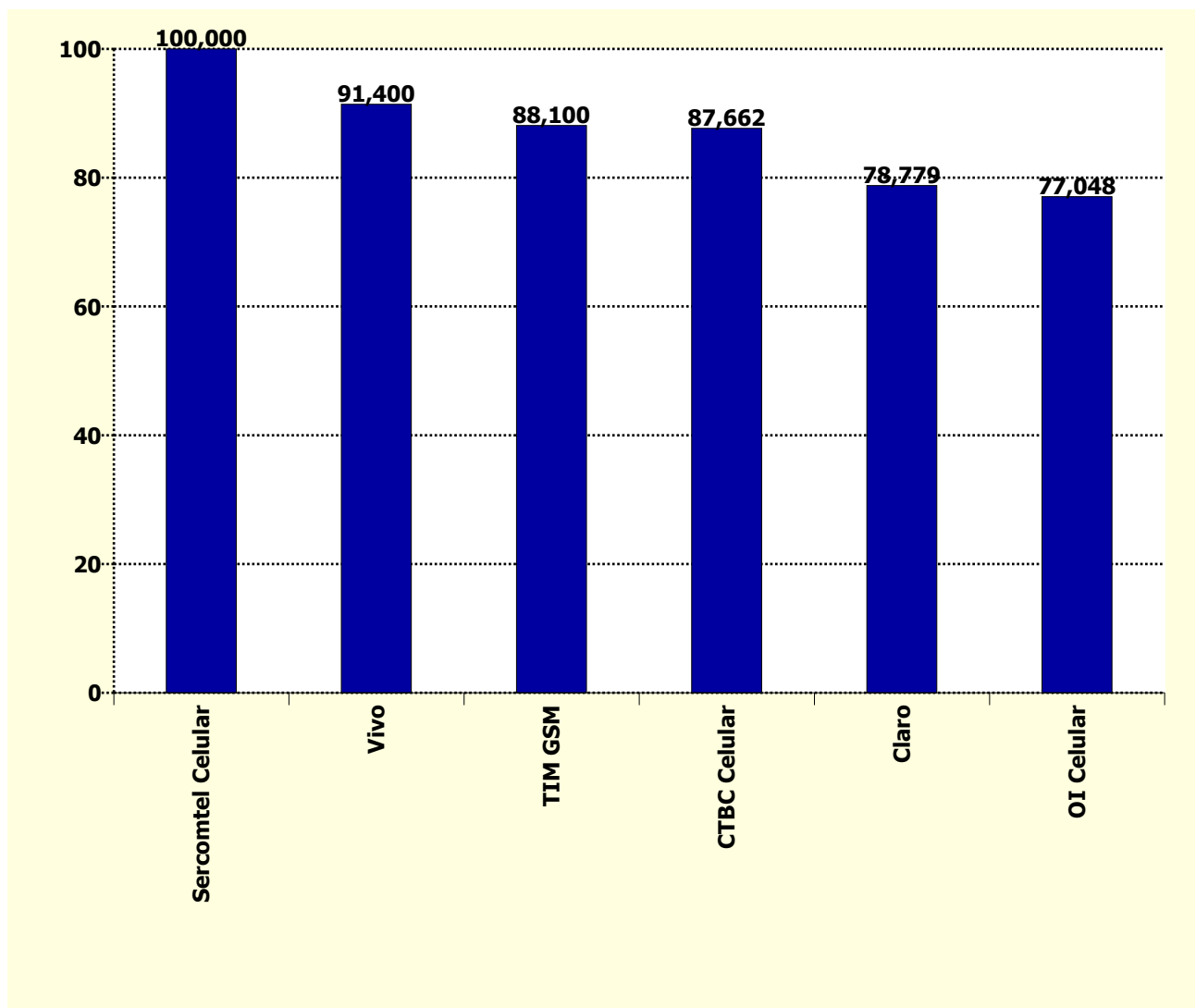


Holding	Pontuação Inicial (j)	Fator Reclamações (f)	Fator Reabertas (g)	Fator Resolvidas em Até 5 dias (h)	Fator Resolvidas no Período (i)	Total SMP (j-f-g-h-i)
Sercomtel Celular	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
Vivo	100	8,600	0,000	0,000	0,000	91,400
TIM GSM	100	11,900	0,000	0,000	0,000	88,100
CTBC Celular	100	0,000	6,675	5,663	0,000	87,662
Claro	100	8,250	7,300	5,671	0,000	78,779
OI Celular	100	12,400	5,316	5,237	0,000	77,048



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	25.367	69.559.504	0,365	8,250
CTBC Celular	206	1.137.815	0,181	0,000
OI Celular	23.024	51.415.666	0,448	12,400
Sercomtel Celular	5	51.682	0,097	0,000
TIM GSM	32.799	74.837.333	0,438	11,900
Vivo	29.634	79.659.200	0,372	8,600

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	25.034	2924	11,680	7,300
CTBC Celular	206	22	10,680	6,675
OI Celular	22.798	1939	8,505	5,316
Sercomtel Celular	5	0	0	0
TIM GSM	32.280	2371	7,345	0
Vivo	29.563	2041	6,904	0

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

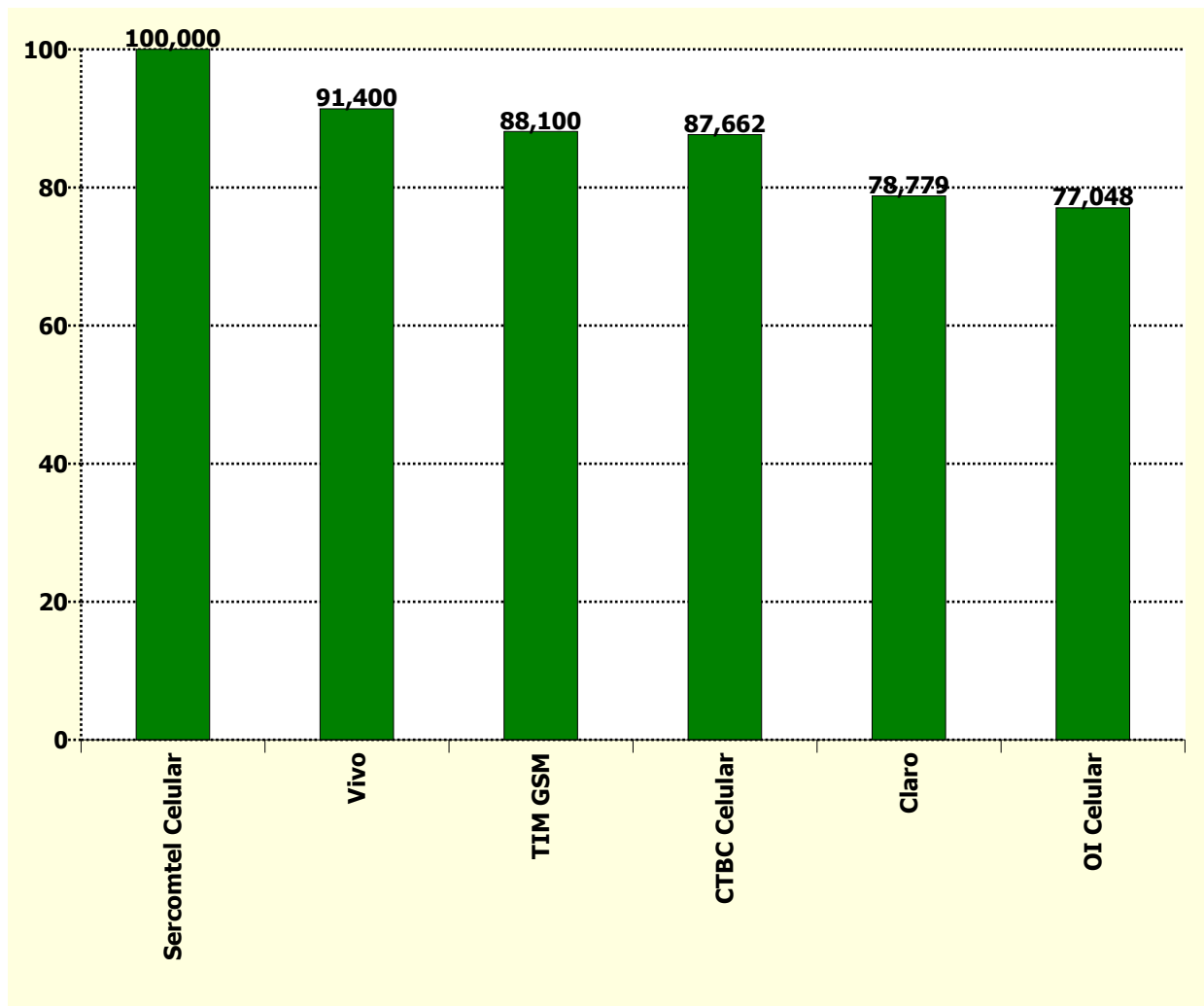
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas em Até 5 dias (b)	Taxa Resolvidas Até 5 dias (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas em até 5 dias (h) ((100-c)/(100-d))*e
Claro	25.367	21.051	82,986	5,671
CTBC Celular	206	171	83,010	5,663
OI Celular	23.024	19.407	84,290	5,237
Sercomtel Celular	5	5	100,000	0,000
TIM GSM	32.799	28.286	86,240	0,000
Vivo	29.634	25.707	86,748	0,000

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

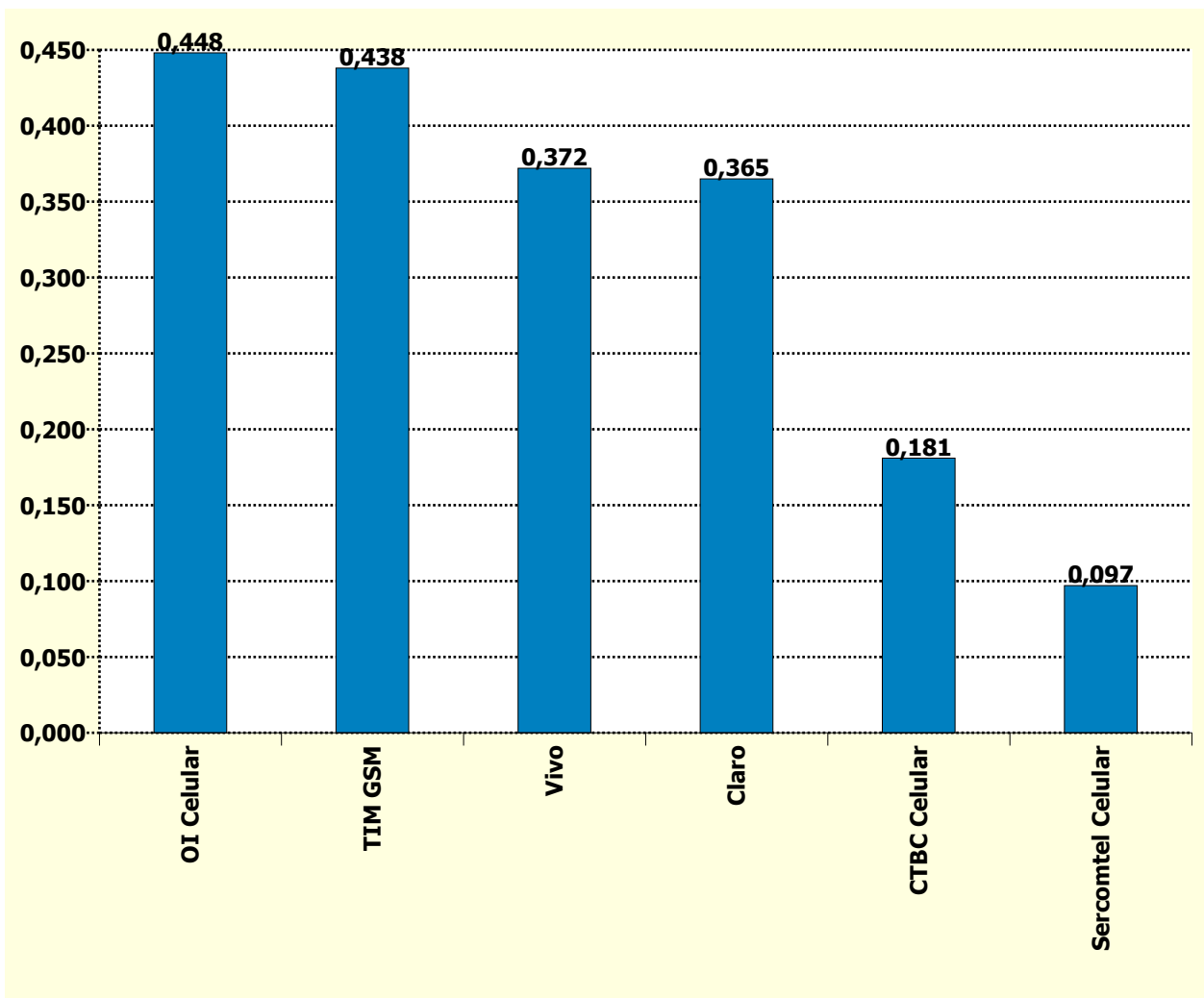
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (i) ((100-c)/(100-d))*e
TIM GSM	94.764	94.443	99,661	0,000
Claro	74.231	74.136	99,872	0,000
CTBC Celular	719	719	100,000	0,000
Sercomtel Celular	4	4	100,000	0,000
Vivo	82.488	82.346	99,828	0,000
Oi Celular	70.515	70.177	99,521	0,000

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

Holding	Índice de Desempenho no Atendimento
Sercomtel Celular	100,000
Vivo	91,400
TIM GSM	88,100
CTBC Celular	87,662
Claro	78,779
OI Celular	77,048



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Acessos em Serviço
OI Celular	0,448
TIM GSM	0,438
Vivo	0,372
Claro	0,365
CTBC Celular	0,181
Sercomtel Celular	0,097



Nº de Assinantes: 276.661.200

Nº de Reclamações: 111.035

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