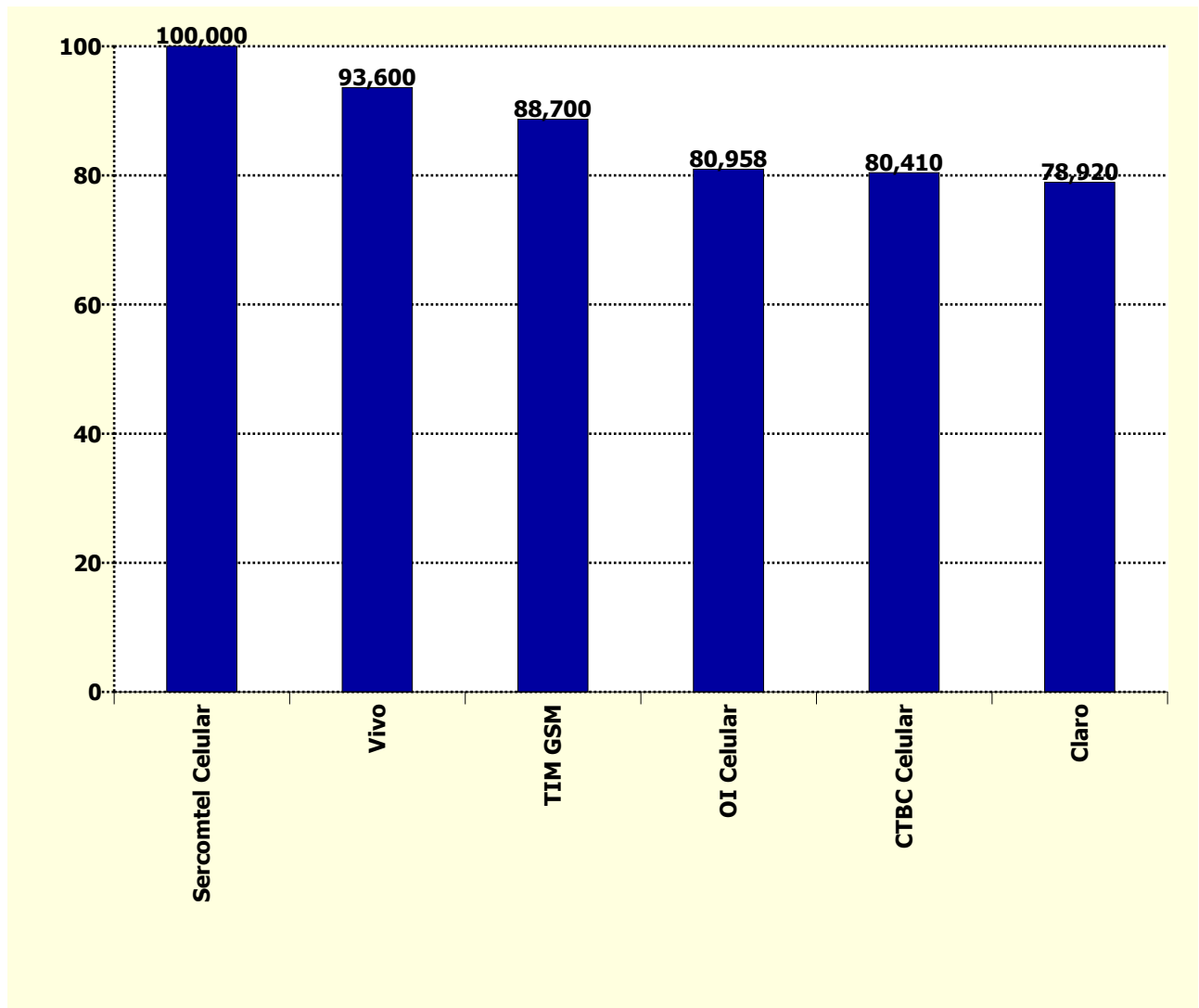


Holding	Pontuação Inicial (j)	Fator Reclamações (f)	Fator Reabertas (g)	Fator Resolvidas em Até 5 dias (h)	Fator Resolvidas no Período (i)	Total SMP (j-f-g-h-i)
Sercomtel Celular	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
Vivo	100	6,400	0,000	0,000	0,000	93,600
TIM GSM	100	11,300	0,000	0,000	0,000	88,700
OI Celular	100	8,600	5,008	5,433	0,000	80,958
CTBC Celular	100	0,000	12,601	6,989	0,000	80,410
Claro	100	7,200	6,807	7,073	0,000	78,920



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	24.044	69.845.165	0,344	7,200
CTBC Celular	124	1.159.408	0,107	0,000
OI Celular	19.092	51.286.566	0,372	8,600
Sercomtel Celular	7	51.660	0,136	0,000
TIM GSM	32.001	75.139.067	0,426	11,300
Vivo	26.144	79.724.532	0,328	6,400

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	22.807	2484	10,891	6,807
CTBC Celular	124	25	20,161	12,601
OI Celular	18.868	1512	8,014	5,008
Sercomtel Celular	6	0	0	0
TIM GSM	31.035	1889	6,087	0
Vivo	25.994	1714	6,594	0

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

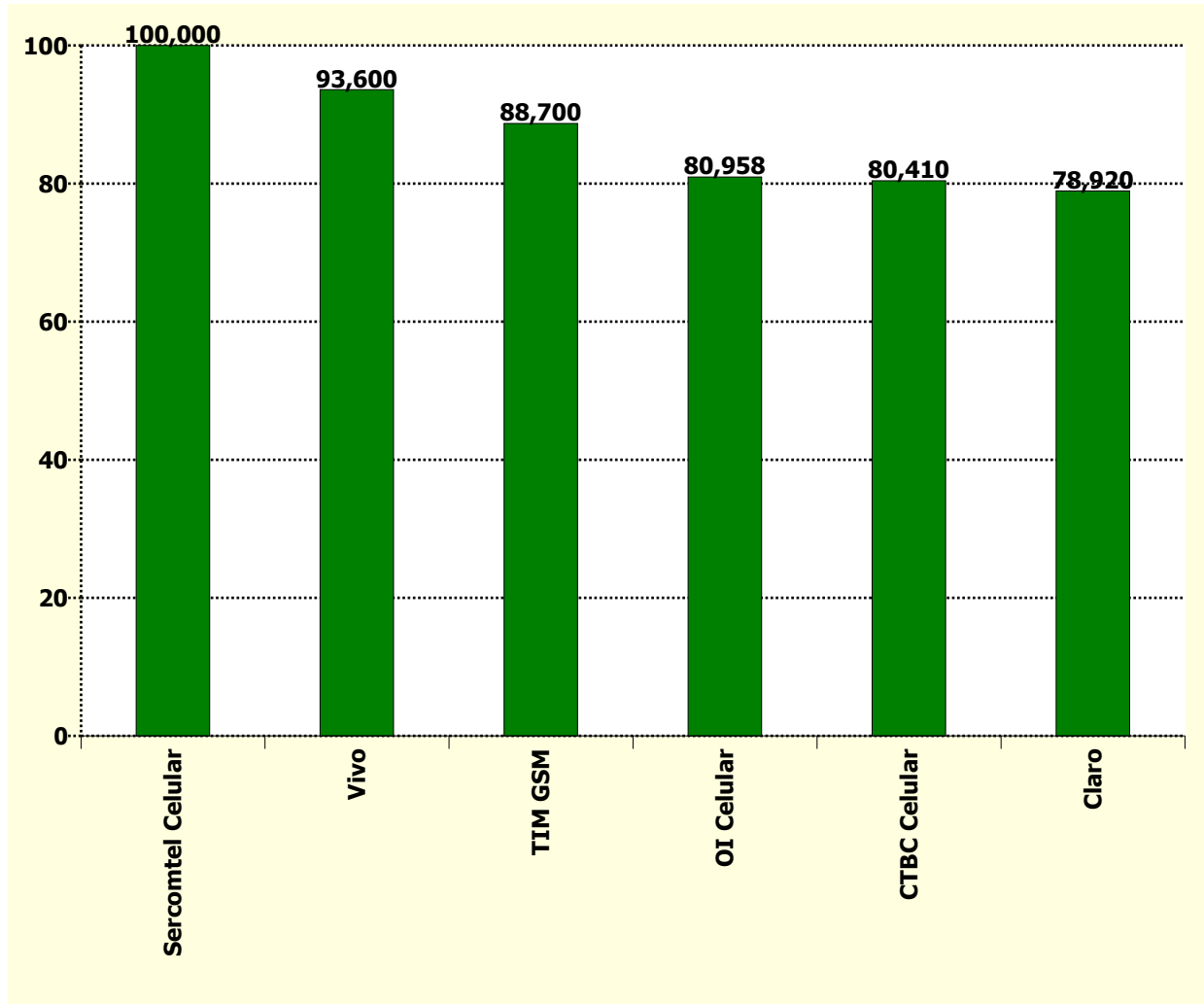
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas em Até 5 dias (b)	Taxa Resolvidas Até 5 dias (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas em até 5 dias (h) ((100-c)/(100-d))*e
Claro	24.044	18.942	78,781	7,073
CTBC Celular	124	98	79,032	6,989
OI Celular	19.092	15.980	83,700	5,433
Sercomtel Celular	7	6	85,714	0,000
TIM GSM	32.001	27.693	86,538	0,000
Vivo	26.144	22.827	87,313	0,000

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

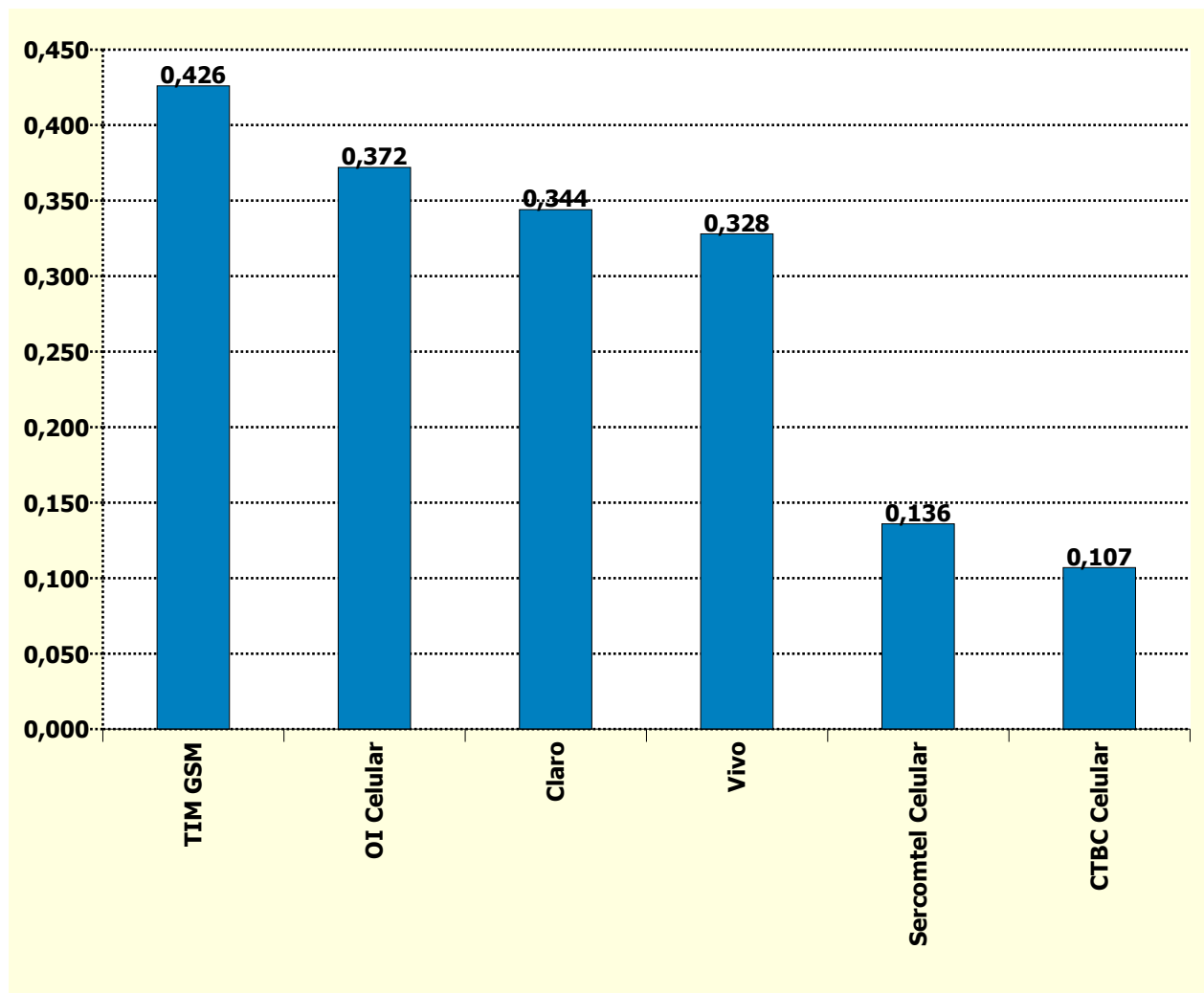
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (i) ((100-c)/(100-d))*e
TIM GSM	97.094	96.490	99,378	0,000
Claro	77.657	77.111	99,297	0,000
CTBC Celular	735	735	100,000	0,000
Sercomtel Celular	7	7	100,000	0,000
Vivo	87.982	87.788	99,780	0,000
Oi Celular	70.828	70.519	99,564	0,000

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

Holding	Índice de Desempenho no Atendimento
Sercomtel Celular	100,000
Vivo	93,600
TIM GSM	88,700
OI Celular	80,958
CTBC Celular	80,410
Claro	78,920



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Acessos em Serviço
TIM GSM	0,426
OI Celular	0,372
Claro	0,344
Vivo	0,328
Sercomtel Celular	0,136
CTBC Celular	0,107



Nº de Assinantes: 277.206.398

Nº de Reclamações: 101.412

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