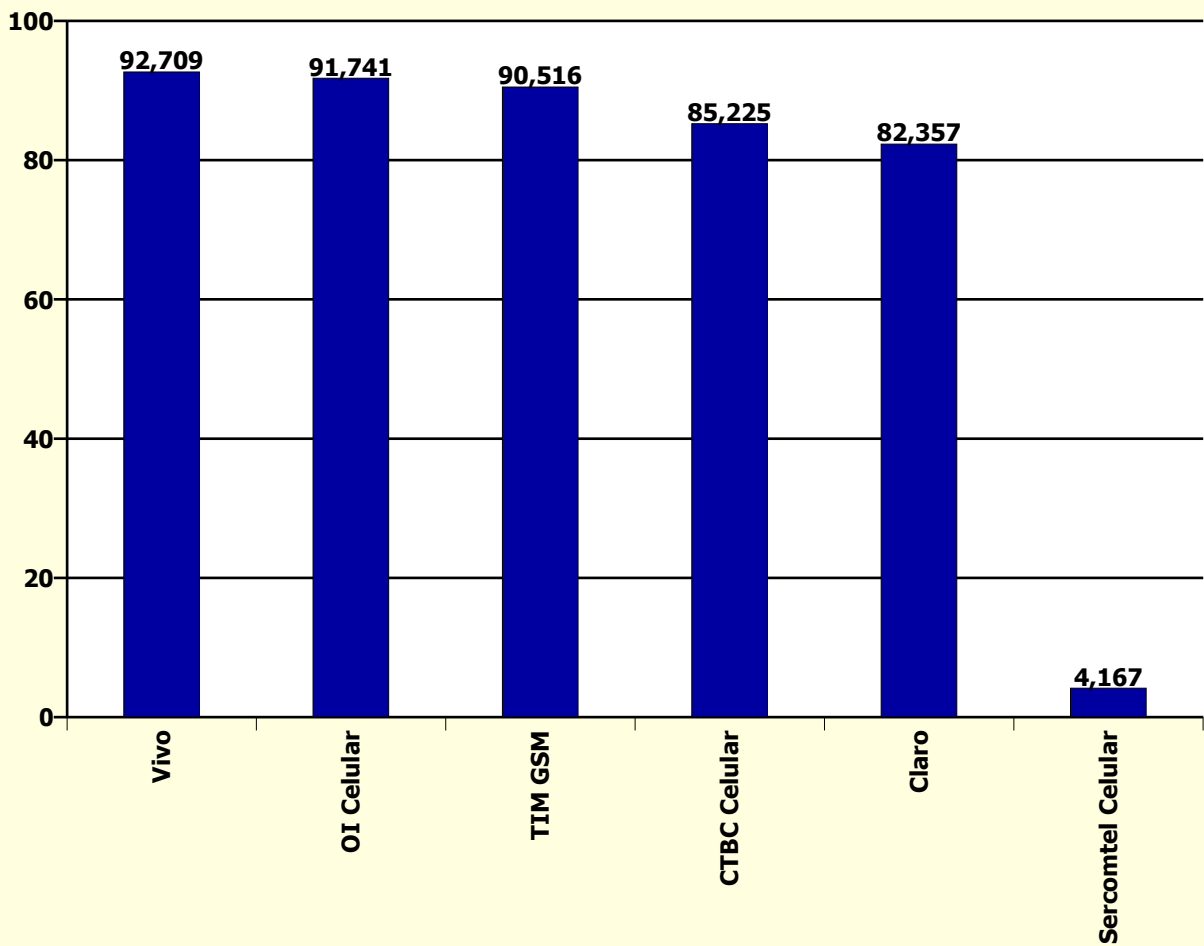


Holding	Pontuação Inicial (j)	Fator Reclamações (f)	Fator Reabertas (g)	Fator Resolvidas em Até 5 dias (h)	Fator Resolvidas no Período (i)	Total SMP (j-f-g-h-i)
Vivo	100	7,291	0,000	0,000	0,000	92,709
OI Celular	100	8,259	0,000	0,000	0,000	91,741
TIM GSM	100	9,484	0,000	0,000	0,000	90,516
CTBC Celular	100	0,000	8,865	5,910	0,000	85,225
Claro	100	4,589	5,246	7,808	0,000	82,357
Sercomtel Celular	100	0,000	62,500	33,333	0,000	4,167



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	20.577	70.521.507	0,292	4,589
CTBC Celular	141	1.176.641	0,120	0,000
OI Celular	18.817	51.527.644	0,365	8,259
Sercomtel Celular	1	53.225	0,019	0,000
TIM GSM	29.323	75.250.704	0,390	9,484
Vivo	27.752	80.250.744	0,346	7,291

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	20.432	1715	8,394	5,246
CTBC Celular	141	20	14,184	8,865
OI Celular	18.484	1418	7,671	0
Sercomtel Celular	1	1	100,000	62,500
TIM GSM	29.054	1843	6,343	0
Vivo	27.498	1788	6,502	0

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

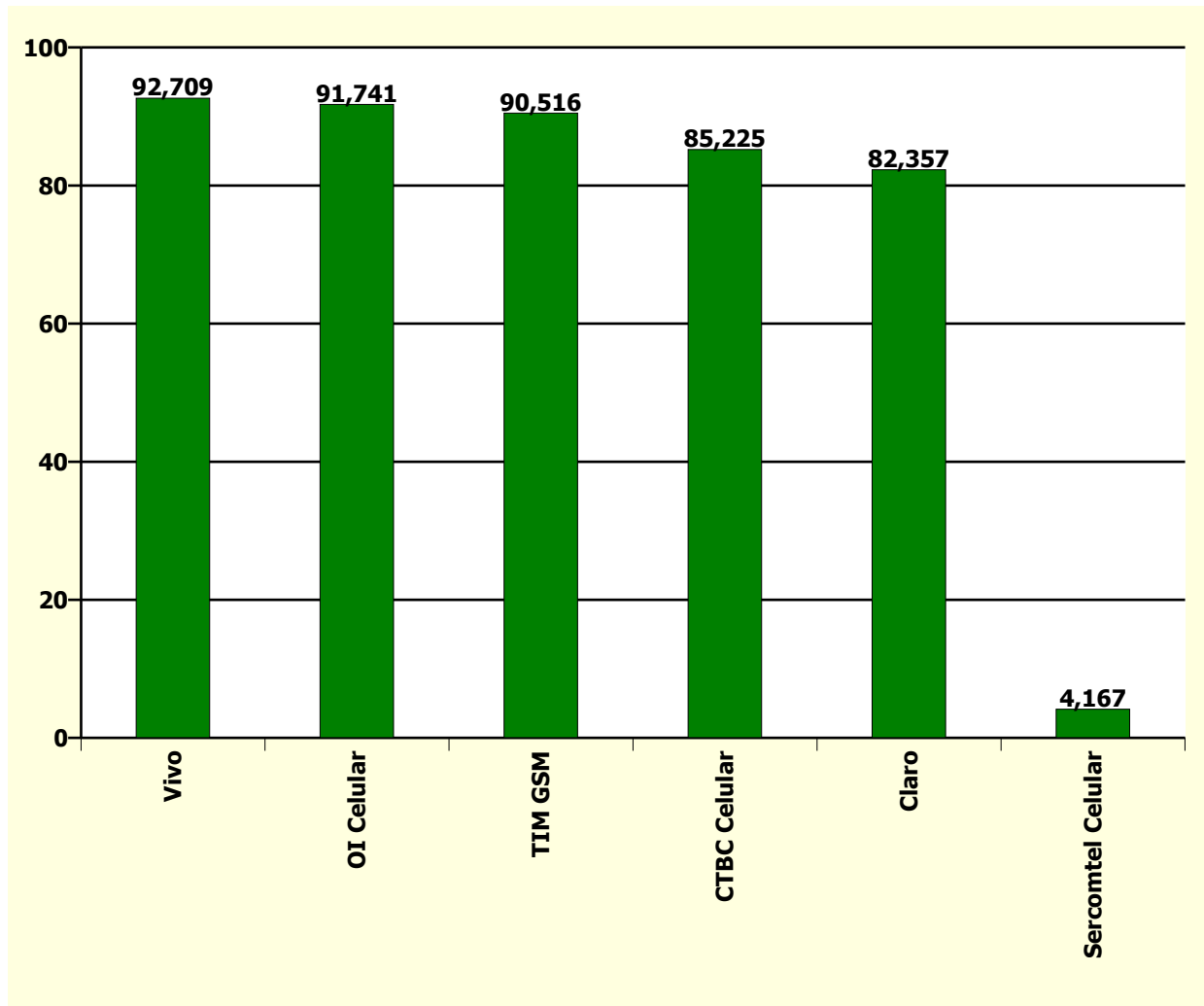
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas em Até 5 dias (b)	Taxa Resolvidas Até 5 dias (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas em até 5 dias (h) ((100-c)/(100-d))*e
Claro	20.577	15.757	76,576	7,808
CTBC Celular	141	116	82,270	5,910
OI Celular	18.817	16.042	85,253	0,000
Sercomtel Celular	1	0	0,000	33,333
TIM GSM	29.323	25.310	86,314	0,000
Vivo	27.752	24.246	87,367	0,000

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

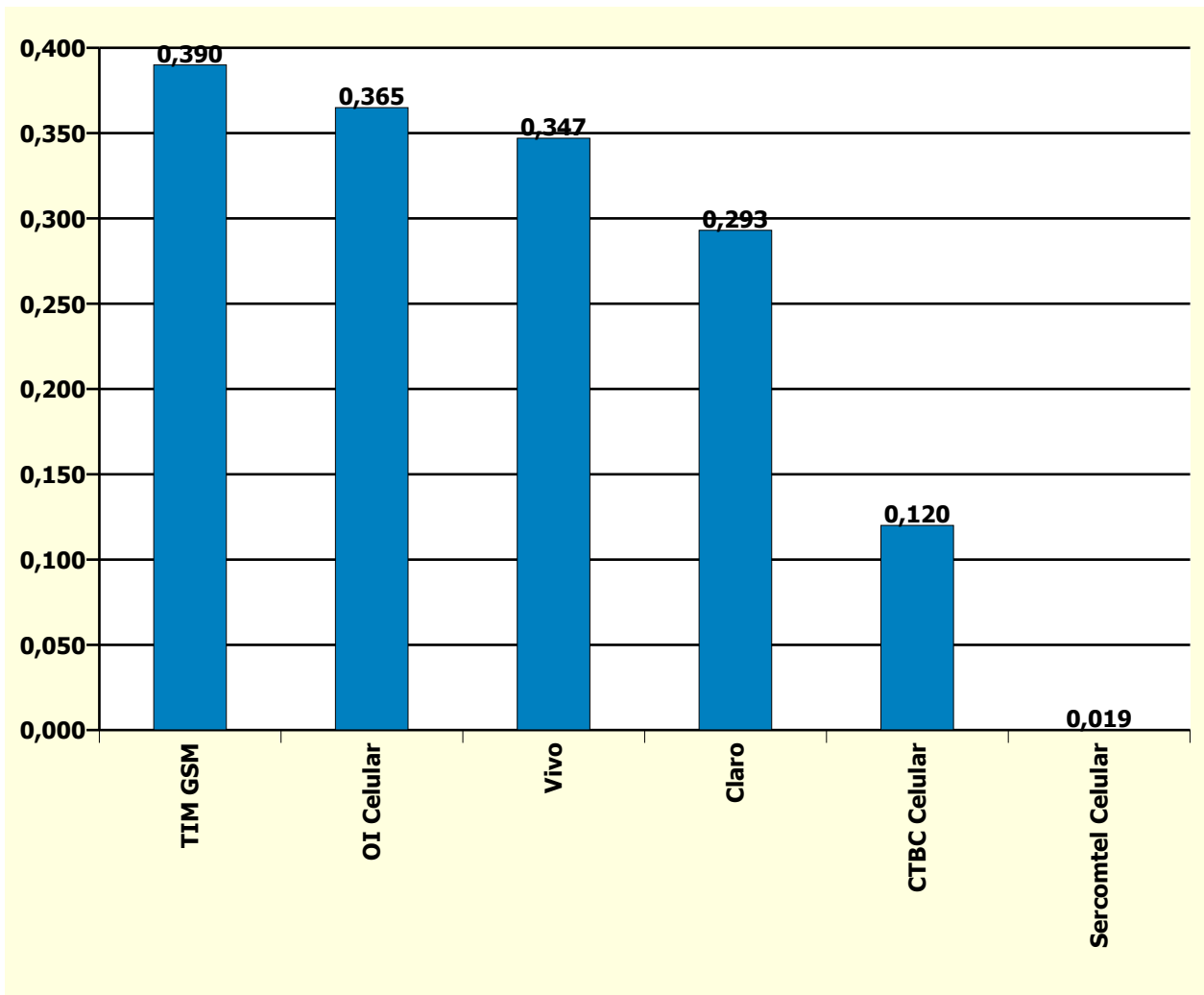
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (i) ((100-c)/(100-d))*e
TIM GSM	96.056	95.644	99,571	0,000
Claro	74.641	74.503	99,815	0,000
CTBC Celular	586	586	100,000	0,000
Sercomtel Celular	11	11	100,000	0,000
Vivo	85.654	85.466	99,781	0,000
Oi Celular	64.576	64.295	99,565	0,000

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

Holding	Índice de Desempenho no Atendimento
Vivo	92,709
OI Celular	91,741
TIM GSM	90,516
CTBC Celular	85,225
Claro	82,357
Sercomtel Celular	4,167



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Acessos em Serviço
TIM GSM	0,390
OI Celular	0,365
Vivo	0,347
Claro	0,293
CTBC Celular	0,120
Sercomtel Celular	0,019



Nº de Assinantes: 278.037.746

Nº de Reclamações: 96.611

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