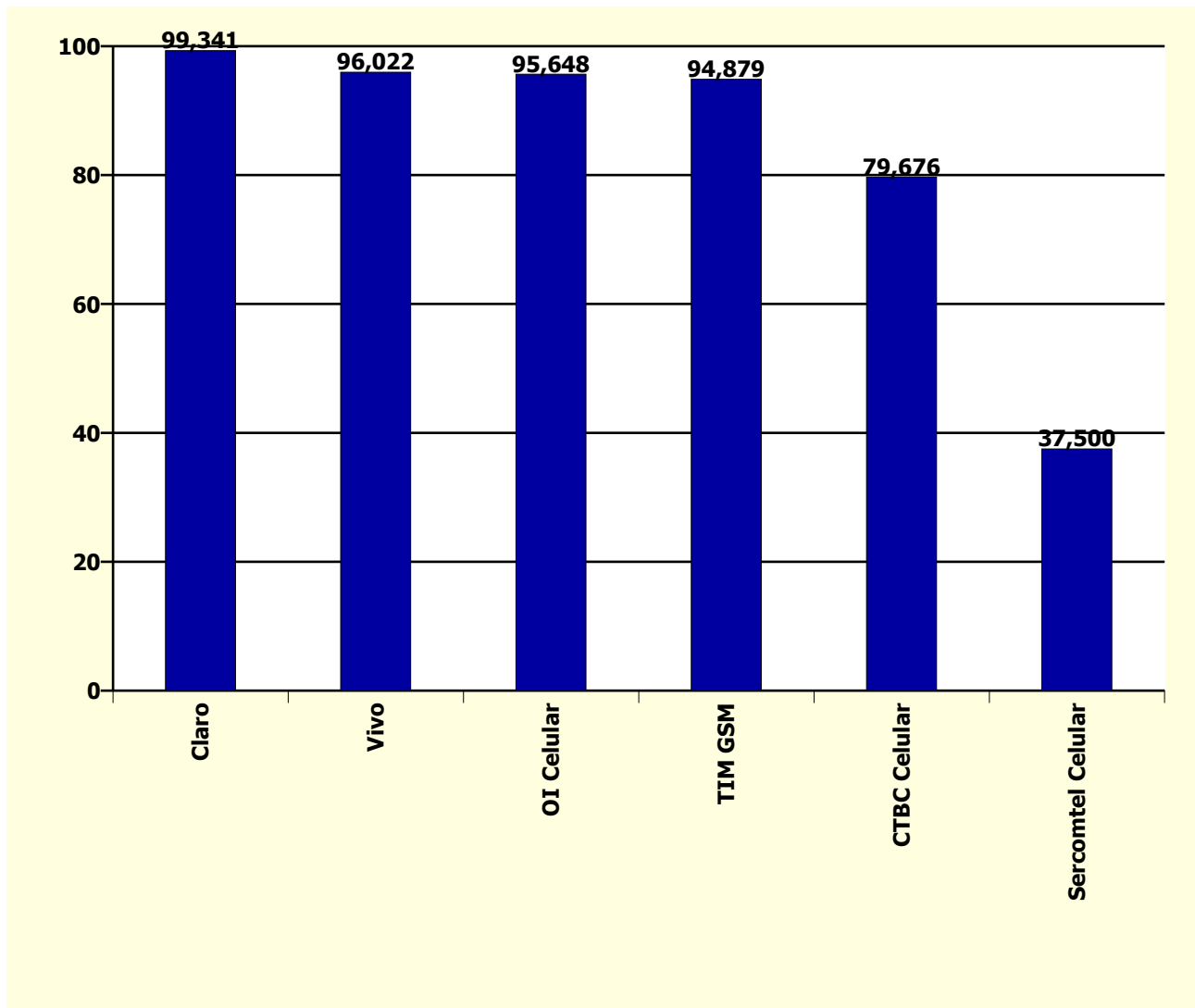


Holding	Pontuação Inicial (j)	Fator Reclamações (f)	Fator Reabertas (g)	Fator Resolvidas em Até 5 dias (h)	Fator Resolvidas no Período (i)	Total SMP (j-f-g-h-i)
Claro	100	0,659	0,000	0,000	0,000	99,341
Vivo	100	3,978	0,000	0,000	0,000	96,022
OI Celular	100	4,352	0,000	0,000	0,000	95,648
TIM GSM	100	5,152	0,000	0,000	0,000	94,879
CTBC Celular	100	0,000	11,806	8,519	0,000	79,676
Sercomtel Celular	100	0,000	62,500	0,000	0,000	37,500



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	15.158	71.106.993	0,213	0,659
CTBC Celular	90	1.205.384	0,075	0,000
OI Celular	14.615	50.917.933	0,287	4,352
Sercomtel Celular	1	56.413	0,018	0,000
TIM GSM	22.899	75.720.577	0,302	5,121
Vivo	22.348	79.937.773	0,280	3,978

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	14.863	1.134	7,630	0
CTBC Celular	90	17	18,889	11,806
OI Celular	14.470	1.036	7,160	0
Sercomtel Celular	1	1	100,000	62,500
TIM GSM	22.690	1.342	5,914	0
Vivo	22.260	1.154	5,184	0

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

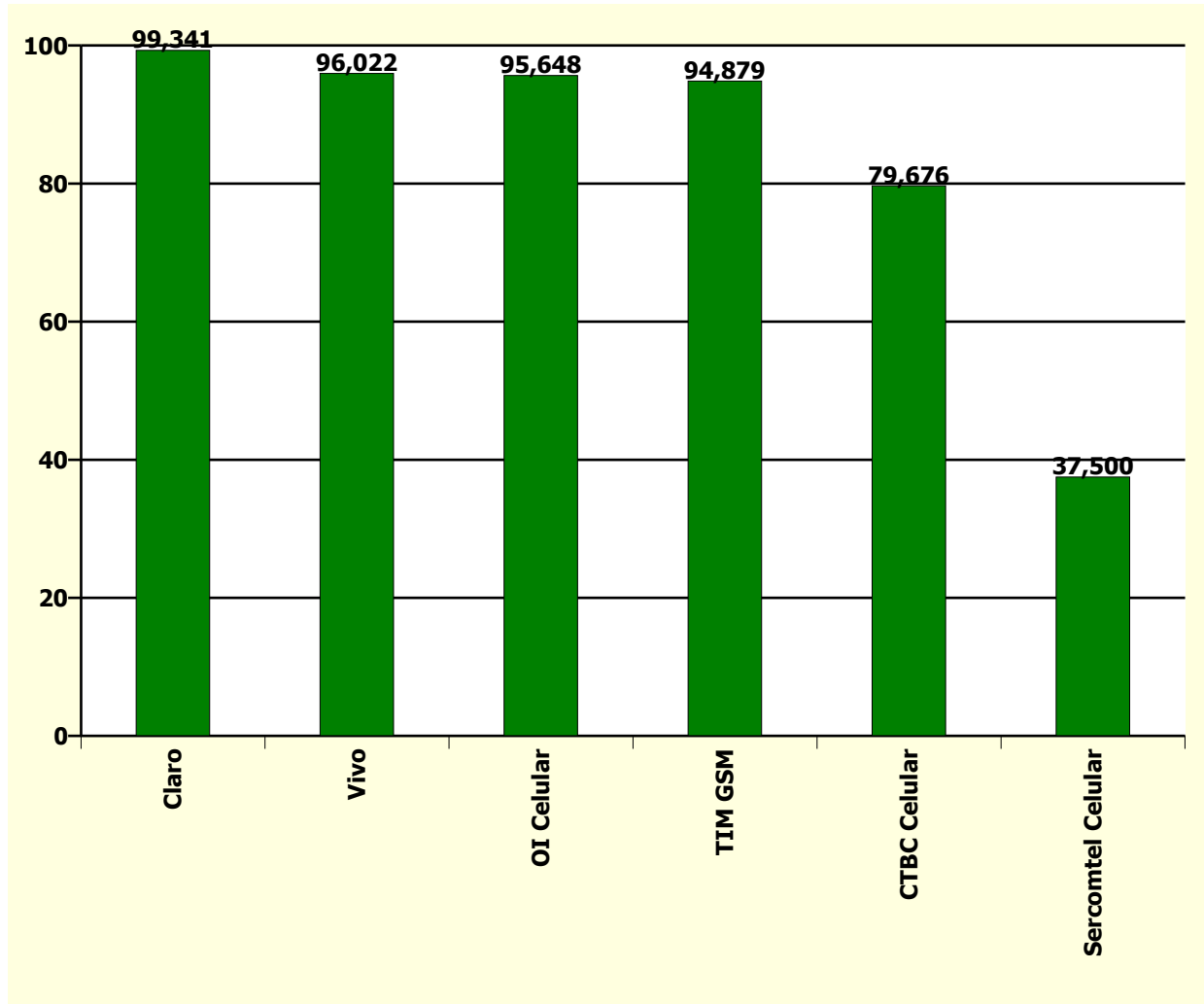
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas em Até 5 dias (b)	Taxa Resolvidas Até 5 dias (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas em até 5 dias (h) ((100-c)/(100-d))*e
Claro	15.158	13.383	88,290	0,000
CTBC Celular	90	67	74,444	8,519
OI Celular	14.615	12.629	86,411	0,000
Sercomtel Celular	1	1	100,000	0,000
TIM GSM	22.899	19.813	86,523	0,000
Vivo	22.348	19.774	88,482	0,000

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

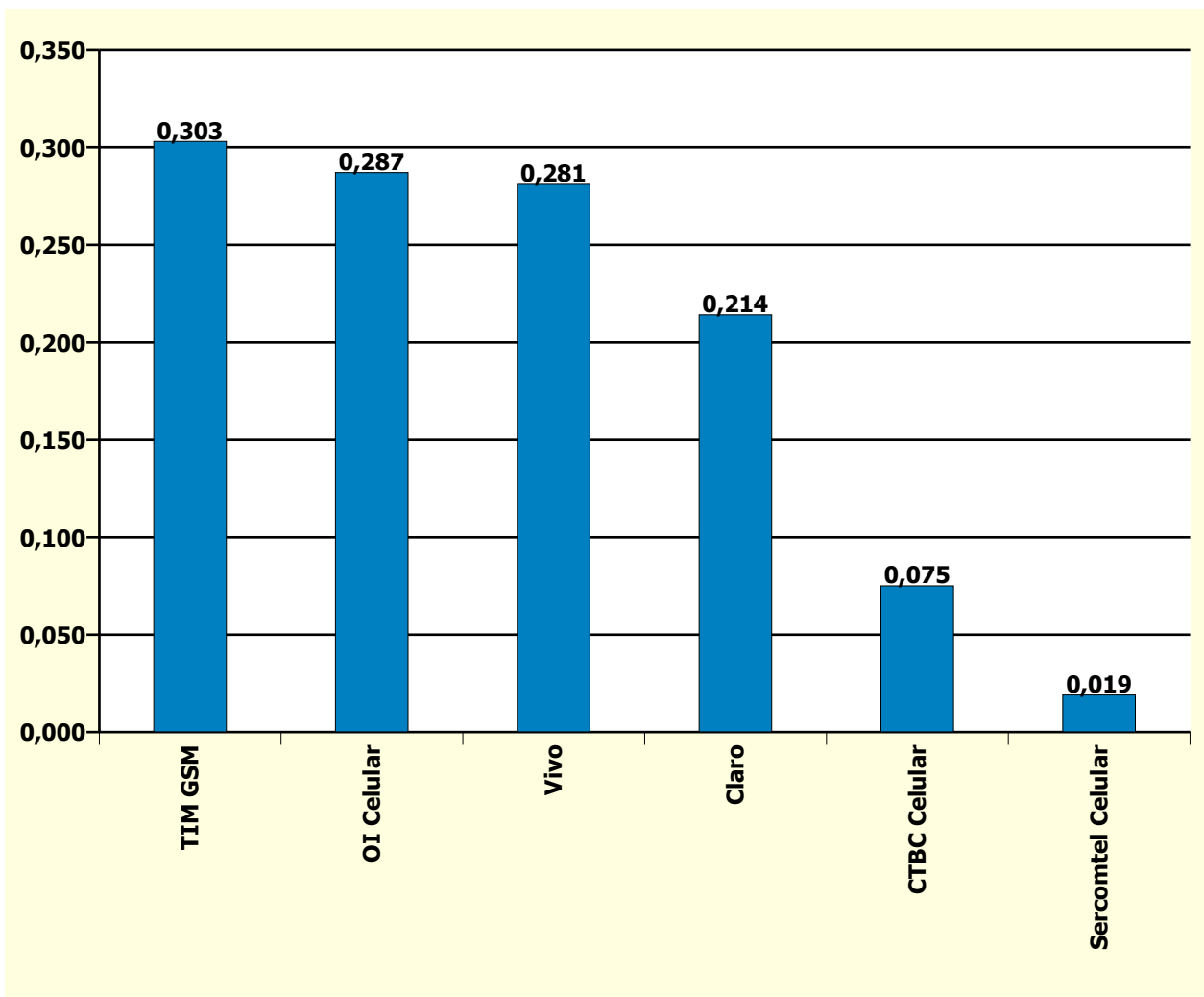
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (i) ((100-c)/(100-d))*e
TIM GSM	94.135	93.843	99,690	0,000
Claro	69.976	69.971	99,993	0,000
CTBC Celular	470	470	100,000	0,000
Sercomtel Celular	12	12	100,000	0,000
Vivo	83.546	83.378	99,799	0,000
Oi Celular	60.946	60.830	99,810	0,000

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

Holding	Índice de Desempenho no Atendimento
Claro	99,341
Vivo	96,022
OI Celular	95,648
TIM GSM	94,879
CTBC Celular	79,676
Sercomtel Celular	37,500



<b>Holding</b>	<b>Reclamações na Anatel por 1.000 Acessos em Serviço</b>
TIM GSM	0,303
OI Celular	0,287
Vivo	0,281
Claro	0,214
CTBC Celular	0,075
Sercomtel Celular	0,019



Nº de Assinantes: 278.945.073

Nº de Reclamações: 75.111

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