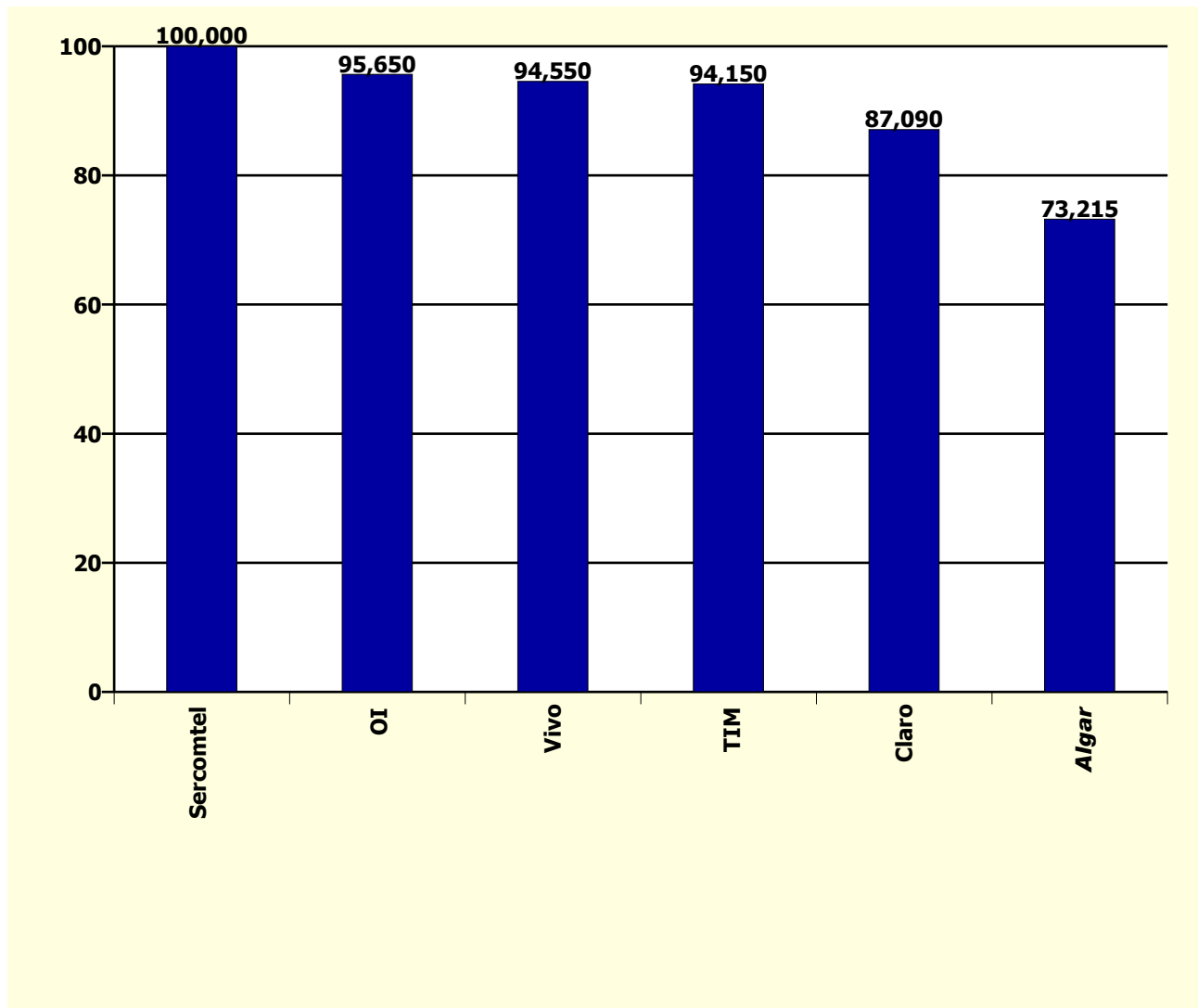


Holding	Pontuação Inicial (j)	Fator Reclamações (f)	Fator Reabertas (g)	Fator Resolvidas em Até 5 dias (h)	Fator Resolvidas no Ano (i)	Total SMP (j-f-g-h-i)
Sercomtel	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
OI	100	4,350	0,000	0,000	0,000	95,650
Vivo	100	5,450	0,000	0,000	0,000	94,550
TIM	100	5,850	0,000	0,000	0,000	94,150
Claro	100	2,600	5,101	5,209	0,000	87,090
Algar	100	0,000	16,581	10,204	0,000	73,215



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	17.918	71.089.296	0,252	2,600
Algar	98	1.222.692	0,080	0,000
OI	14.532	50.633.578	0,287	4,350
Sercomtel	2	53.259	0,038	0,000
TIM	24.002	75.683.853	0,317	5,850
Vivo	24.817	80.238.034	0,309	5,450

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	17.875	1.459	8,162	5,101
Algar	98	26	26,530	16,581
OI	14.516	1.161	7,998	0
Sercomtel	2	0	0	0
TIM	23.702	1.547	6,526	0
Vivo	24.660	1.573	6,378	0

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

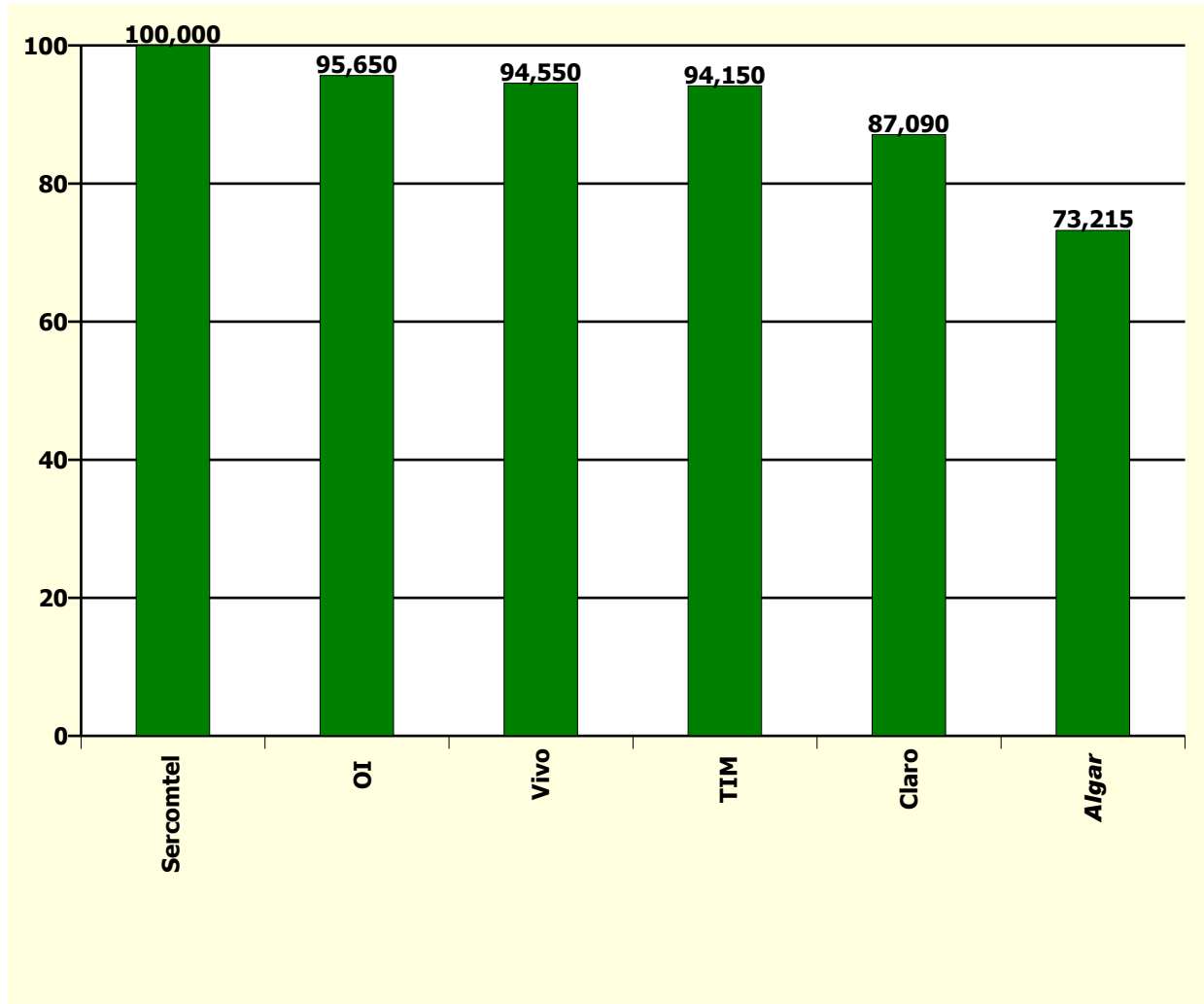
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas em Até 5 dias (b)	Taxa Resolvidas Até 5 dias (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas em até 5 dias (h) ((100-c)/(100-d))*e
Claro	17.918	15.118	84,373	5,209
Algar	98	68	69,388	10,204
OI	14.532	12.369	85,116	0,000
Sercomtel	2	2	100,000	0,000
TIM	24.002	20.735	86,389	0,000
Vivo	24.817	21.794	87,819	0,000

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

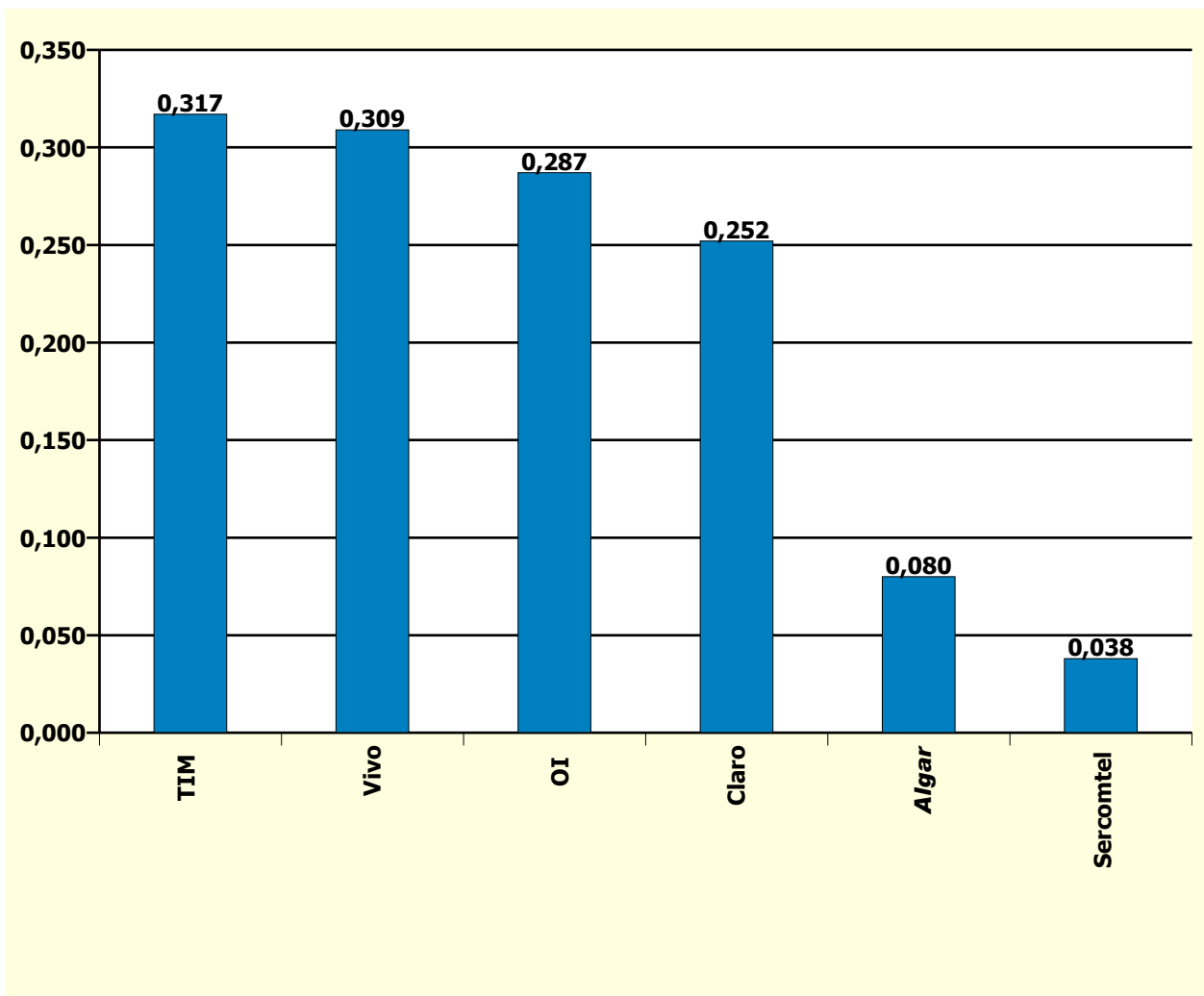
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas no Ano (b)	Taxa Resolvidas no Ano (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Ano (i) ((100-c)/(100-d))*e
TIM	84.347	84.057	99,656	0,000
Claro	59.913	59.902	99,982	0,000
Algar	355	355	100,000	0,000
Sercomtel	8	8	100,000	0,000
Vivo	76.416	76.359	99,925	0,000
Oi	52.602	52.455	99,721	0,000

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

Holding	Índice de Desempenho no Atendimento
Sercomtel	100,000
OI	95,650
Vivo	94,550
TIM	94,150
Claro	87,090
Algar	73,215



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Acessos em Serviço
TIM	0,317
Vivo	0,309
OI	0,287
Claro	0,252
Algar	0,080
Sercomtel	0,038



Nº de Assinantes: 278.920.712

Nº de Reclamações: 81.369

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