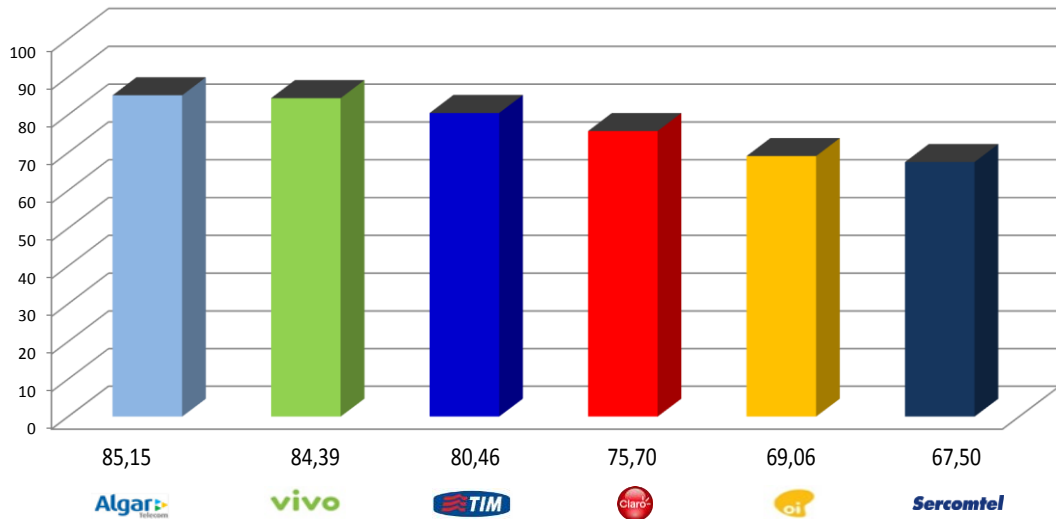




Agência Nacional de Telecomunicações
Superintendência de Relações com os Consumidores

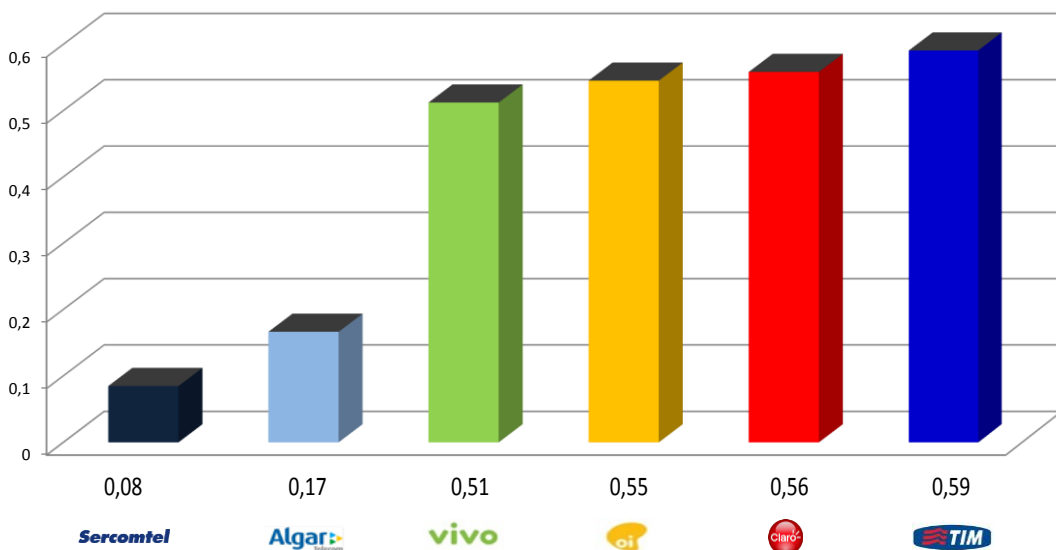
IDA - Índice de Desempenho do Atendimento Móvel Pessoal - SMP Junho/2015

Ranking do IDA Pontuação Final



O Ranking do IDA informa a pontuação final de cada prestadora no mês de referência. Notas mais altas significam que a prestadora teve melhor desempenho no seu índice de reclamações e no tratamento das reclamações que foram registradas na Anatel.

Índice de Reclamações Reclamações / 1.000 acessos



O Índice de Reclamações considera mostra qual prestadora gera, proporcionalmente, mais reclamações na Anatel. Para isso, calcula o número de reclamações mensais para cada 1.000 consumidores. Quanto maior o Índice, pior é o desempenho da prestadora.



Agência Nacional de Telecomunicações
Superintendência de Relações com os Consumidores

IDA - Índice de Desempenho do Atendimento Móvel Pessoal - SMP Junho/2015

DADOS COLETADOS NO PERÍODO DE REFERÊNCIA

| Holding | Acessos em Serviço (A) | Quantidade de reclamações (B) | Quantidade de respondidas (C) | Quantidade de respondidas em até 5 dias (D) | Quantidade de Reabertas (E) | Quantidade de reclamações no período (F) | Quantidade de respondidas no período (G) |
|-----------|------------------------|-------------------------------|-------------------------------|---|-----------------------------|--|--|
| Algar | 1.269.388 | 211 | 211 | 177 | 32 | 701 | 701 |
| Claro | 71.202.376 | 39.749 | 39.252 | 32.131 | 2.958 | 108.931 | 108.149 |
| Oi | 50.231.210 | 27.384 | 27.070 | 20.567 | 2.331 | 71.767 | 71.567 |
| Sercomtel | 59.040 | 5 | 5 | 2 | 1 | 8 | 8 |
| TIM | 74.600.398 | 44.071 | 43.743 | 37.922 | 2.927 | 125.398 | 124.979 |
| Vivo | 82.655.013 | 42.329 | 41.960 | 36.621 | 2.758 | 116.975 | 116.671 |

A - Acessos em Serviço - quantidade de acessos em serviço da prestadora no último dia do mês de referência.

B - Quantidade de Reclamações - quantidade de reclamações registradas na Anatel contra a prestadora no mês de referência.

C - Quantidade de Respondidas - quantidade de reclamações registradas na Anatel contra a prestadora no mês de referência e que foram respondidas até o quinto dia útil do mês seguinte ao mês de referência.

D - Quantidade de Respondidas em até 5 dias - quantidade de reclamações registradas na Anatel contra a prestadora no mês de referência e que foram respondidas em até 5 dias úteis.

E - Quantidade de Reabertas - quantidade de reclamações respondidas pela prestadora até o 5º dia útil do mês seguinte ao mês de referência e que foram reabertas pelo consumidor.

F - Quantidade de Reclamações no Período - quantidade de reclamações registradas na Anatel contra a prestadora nos três meses anteriores ao mês de referência.

G - Quantidade de Respondidas no Período - quantidade de reclamações respondidas pela prestadora nos três meses anteriores ao mês de referência.



Agência Nacional de Telecomunicações
Superintendência de Relações com os Consumidores

IDA - Índice de Desempenho do Atendimento Móvel Pessoal - SMP Junho/2015

ÍNDICES E TAXAS

| Holding | Índice de Reclamações (H) | Taxa de Reabertas (I) | Taxa Respondidas até 5 dias (J) | Taxa Respondidas no Período (K) |
|-----------|---------------------------|-----------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| Algar | 0,166 | 15,166 | 83,886 | 100,000 |
| Claro | 0,558 | 7,536 | 80,835 | 99,282 |
| Oi | 0,545 | 8,611 | 75,106 | 99,721 |
| Sercomtel | 0,085 | 20,000 | 40,000 | 100,000 |
| TIM | 0,591 | 6,691 | 86,048 | 99,666 |
| Vivo | 0,512 | 6,573 | 86,515 | 99,740 |

H - Índice de Reclamações - É o número de reclamações registradas contra a operadora no mês de referência dividido pela sua base de assinantes no mesmo período

Meta: A prestadora deve ter um índice inferior a 0,20

$$\text{Fórmula: } \frac{\text{Quantidade de Reclamações (B)}}{\text{Quantidade de acessos em serviço (A)}} \times 1.000$$

I - Taxa de reabertas - Mostra em que porcentagem os consumidores ou a própria Anatel reabrem reclamações que as operadoras comunicaram ter respondido

Meta: A prestadora deve ter uma taxa inferior a 8%

$$\text{Fórmula: } \frac{\text{Quantidade de Reabertas (E)}}{\text{Quantidade de respondidas (C)}} \times 100$$

J - Taxa de Respondidas em até 5 dias - É o número de reclamações respondidas em até cinco dias dividido pelo número de reclamações registradas no mês de referência

Meta: A prestadora deve ter uma taxa superior a 85%

$$\text{Fórmula: } \frac{\text{Quantidade de respondidas em até 5 dias (D)}}{\text{Quantidade de Reclamações (B)}} \times 100$$

K - Taxa de Respondidas no período - É o número de reclamações registradas contra a operadora no mês de referência dividido pela sua base de assinantes no mesmo período

Meta: A prestadora deve ter uma taxa superior a 99%

$$\text{Fórmula: } \frac{\text{Quantidade de Respondidas no Período (G)}}{\text{Quantidade de Reclamações no Período (F)}} \times 100$$

Data de referência: 07/07/2015

Versão FINAL



Agência Nacional de Telecomunicações
Superintendência de Relações com os Consumidores

IDA - Índice de Desempenho do Atendimento Móvel Pessoal - SMP Junho/2015

CÁLCULO DO IDA - FATORES E PONTUAÇÃO FINAL

Para o cálculo do IDA, considera-se que cada prestadora parte da nota máxima (100) e dela se subtraem pontos caso ela não tenha atingido as metas estabelecidas pela Anatel nos índices e taxas detalhados na página anterior. Para cada índice e taxa é calculado um fator, que conta com um peso específico.

| Holding | Fator Reclamações (L) | Fator Reabertas (M) | Fator Respondidas em até 5 dias (N) | Fator Respondidas no Período (O) | Total de pontos descontados | Nota Inicial | Nota Final do IDA |
|-----------|-----------------------|---------------------|-------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------|--------------|-------------------|
| Algar | - | 9,479 | 5,371 | - | 14,850 | 100,000 | 85,150 |
| Claro | 17,913 | - | 6,388 | - | 24,301 | 100,000 | 75,699 |
| Oi | 17,258 | 5,382 | 8,298 | - | 30,938 | 100,000 | 69,062 |
| Sercomtel | - | 12,500 | 20,000 | - | 32,500 | 100,000 | 67,500 |
| TIM | 19,538 | - | - | - | 19,538 | 100,000 | 80,462 |
| Vivo | 15,606 | - | - | - | 15,606 | 100,000 | 84,394 |

L - Fator Reclamações - desconta pontos das prestadoras que ultrapassaram a meta máxima de 0,20 reclamações por mil acessos em serviço

Peso do fator: **10**

$$\text{Fórmula: } \frac{\text{Índice de Reclamações (H)} - 0,20}{0,20} \times 10$$

M - Fator reabertas - desconta pontos das prestadoras que ultrapassaram a meta máxima de 8% de reclamações reabertas

Peso do fator: **5**

$$\text{Fórmula: } \frac{\text{Taxa de Reabertas (I)}}{8} \times 5$$

N - Fator respondidas em até 5 dias - desconta pontos das prestadoras que não atingiram a meta de 85% de reclamações respondidas no prazo de 5 dias úteis

Peso do fator: **5**

$$\text{Fórmula: } \frac{100 - \text{Taxa de respondidas em até 5 dias (J)}}{100 - 85} \times 5$$

O - Taxa de Respondidas no período - desconta pontos das prestadoras que não atingiram a meta de 99% das reclamações respondidas no período

Peso do fator: **2**

$$\text{Fórmula: } \frac{100 - \text{Taxa de Respondidas no Período (K)}}{100 - 99} \times 2$$

Data de referência: 07/07/2015

Versão FINAL