

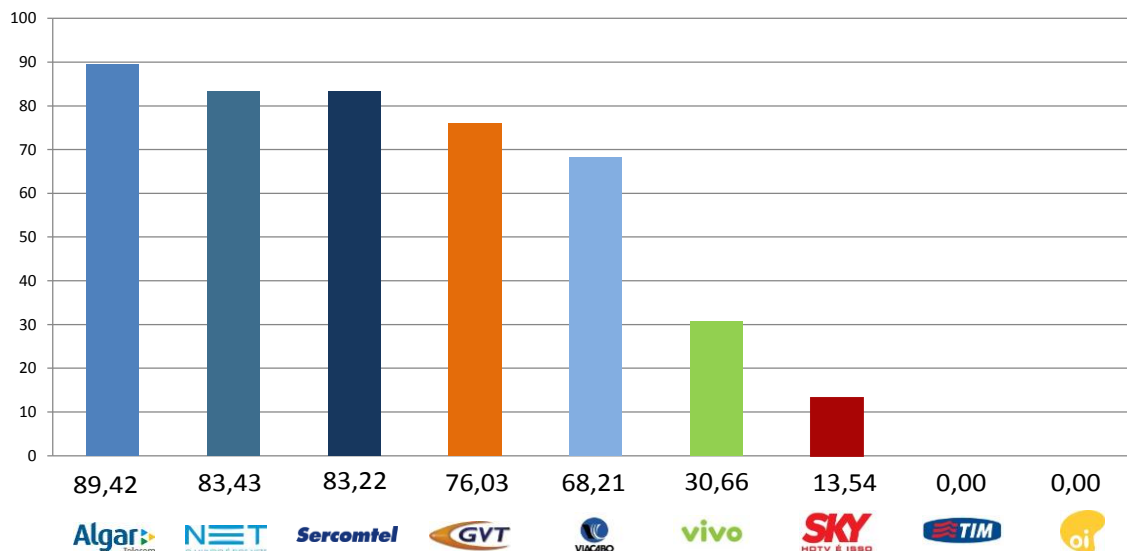


Agência Nacional de Telecomunicações  
Superintendência de Relações com os Consumidores

## IDA - Índice de Desempenho do Atendimento Banda Larga Fixa - SCM Outubro/2015

### Ranking do IDA

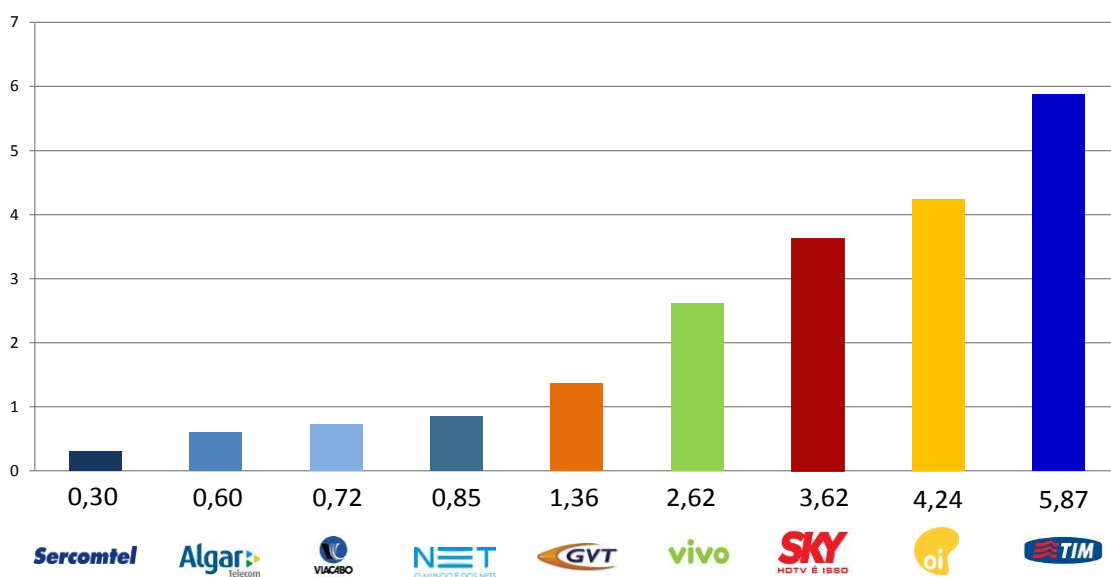
Pontuação Final



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 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 Banda Larga Fixa - SCM Outubro/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	448.310	269	269	224	15	734	734
GVT	3.264.988	4.437	4.407	3.812	211	12.004	11.911
Net	8.068.488	6.836	6.783	5.730	506	20.861	20.715
Oi	6.397.714	27.158	26.058	20.348	2.766	97.362	97.063
Sercomtel	156.168	47	46	31	4	146	146
Sky	244.226	885	884	767	83	2.740	2.739
Tim	232.933	1.367	1.289	1.131	192	2.656	2.633
VIACABO	124.061	89	84	69	22	270	270
Vivo	4.105.710	10.751	10.697	8.184	1.013	34.136	33.907

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 Banda Larga Fixa - SCM Outubro/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	0,600	5,576	83,271	100,000
GVT	1,359	4,788	85,914	99,225
Net	0,847	7,460	83,821	99,300
Oi	4,245	10,615	74,925	99,693
Sercomtel	0,301	8,696	65,957	100,000
Sky	3,624	9,389	86,667	99,964
Tim	5,869	14,895	82,736	99,134
VIACABO	0,717	26,190	77,528	100,000
Vivo	2,619	9,470	76,123	99,329

**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 0,40

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

**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%

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



Agência Nacional de Telecomunicações  
Superintendência de Relações com os Consumidores

## IDA - Índice de Desempenho do Atendimento Banda Larga Fixa - SCM Outubro/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	5,001	-	5,576	-	10,577	100,000	89,423
GVT	23,974	-	-	-	23,974	100,000	76,026
Net	11,181	-	5,393	-	16,574	100,000	83,426
Oi	96,124	6,634	8,358	-	100,000	100,000	0,000
Sercomtel	-	5,435	11,348	-	16,782	100,000	83,218
Sky	80,592	5,868	-	-	86,461	100,000	13,539
Tim	136,716	9,310	5,755	-	100,000	100,000	0,000
VIACABO	7,935	16,369	7,491	-	31,794	100,000	68,206
Vivo	55,464	5,919	7,959	-	69,341	100,000	30,659

**L - Fator Reclamações** - desconta pontos das prestadoras que ultrapassaram a meta máxima de 0,40 reclamações por mil acessos em serviço

Peso do fator: **10**

$$\text{Fórmula: } \frac{\text{Índice de Reclamações (H)} - 0,40}{0,40} \times 10$$

**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: 09/11/2015

Versão FINAL