

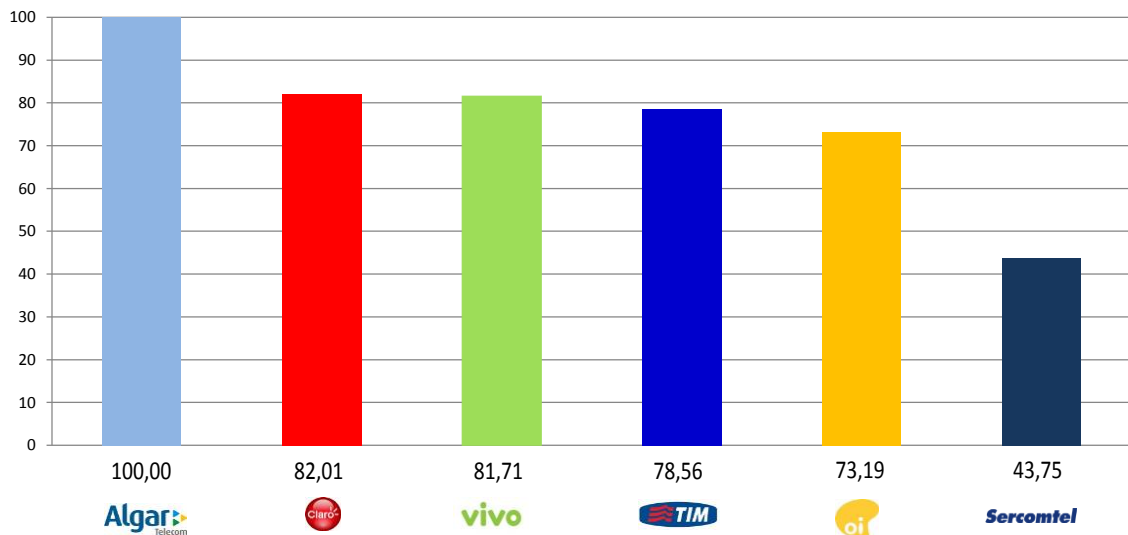


Agência Nacional de Telecomunicações
Superintendência de Relações com os Consumidores

IDA - Índice de Desempenho do Atendimento Móvel Pessoal - SMP Janeiro/2016

Ranking do IDA

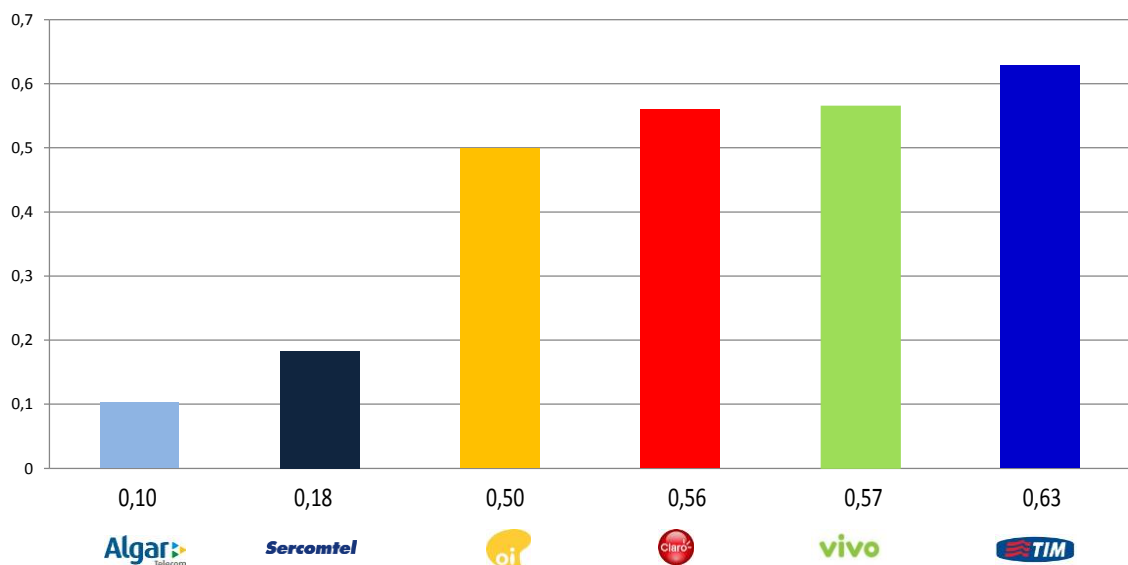
Pontuação Final



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 Janeiro/2016

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 | 1.305.794 | 134 | 134 | 118 | 9 | 461 | 461 |
| Claro | 65.036.448 | 36.410 | 36.188 | 31.375 | 2.813 | 114.783 | 114.611 |
| Oi | 47.778.310 | 23.846 | 23.785 | 19.866 | 2.393 | 70.762 | 70.597 |
| Sercomtel | 65.455 | 12 | 10 | 3 | 5 | 67 | 67 |
| TIM | 66.904.053 | 42.064 | 42.055 | 36.091 | 3.290 | 130.003 | 129.487 |
| Vivo | 73.267.319 | 41.450 | 41.426 | 35.929 | 2.972 | 123.299 | 123.188 |

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 Janeiro/2016

ÍNDICES E TAXAS

| Holding | Índice de Reclamações (H) | Taxa de Reabertas (I) | Taxa Respondidas até 5 dias (J) | Taxa Respondidas no Período (K) |
|-----------|---------------------------|-----------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| Algar | 0,103 | 6,716 | 88,060 | 100,000 |
| Claro | 0,560 | 7,773 | 86,171 | 99,850 |
| Oi | 0,499 | 10,061 | 83,310 | 99,767 |
| Sercomtel | 0,183 | 50,000 | 25,000 | 100,000 |
| TIM | 0,629 | 7,823 | 85,800 | 99,603 |
| Vivo | 0,566 | 7,174 | 86,680 | 99,910 |

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

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%

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%

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%

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

Data de referência: 05/02/2016

Versão FINAL



Agência Nacional de Telecomunicações
Superintendência de Relações com os Consumidores

IDA - Índice de Desempenho do Atendimento Móvel Pessoal - SMP Janeiro/2016

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 | - | - | - | - | - | 100,000 | 100,000 |
| Claro | 17,992 | - | - | - | 17,992 | 100,000 | 82,008 |
| Oi | 14,955 | 6,288 | 5,563 | - | 26,806 | 100,000 | 73,194 |
| Sercomtel | - | 31,250 | 25,000 | - | 56,250 | 100,000 | 43,750 |
| TIM | 21,436 | - | - | - | 21,436 | 100,000 | 78,564 |
| Vivo | 18,287 | - | - | - | 18,287 | 100,000 | 81,713 |

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: **05/02/2016**

Versão **FINAL**