

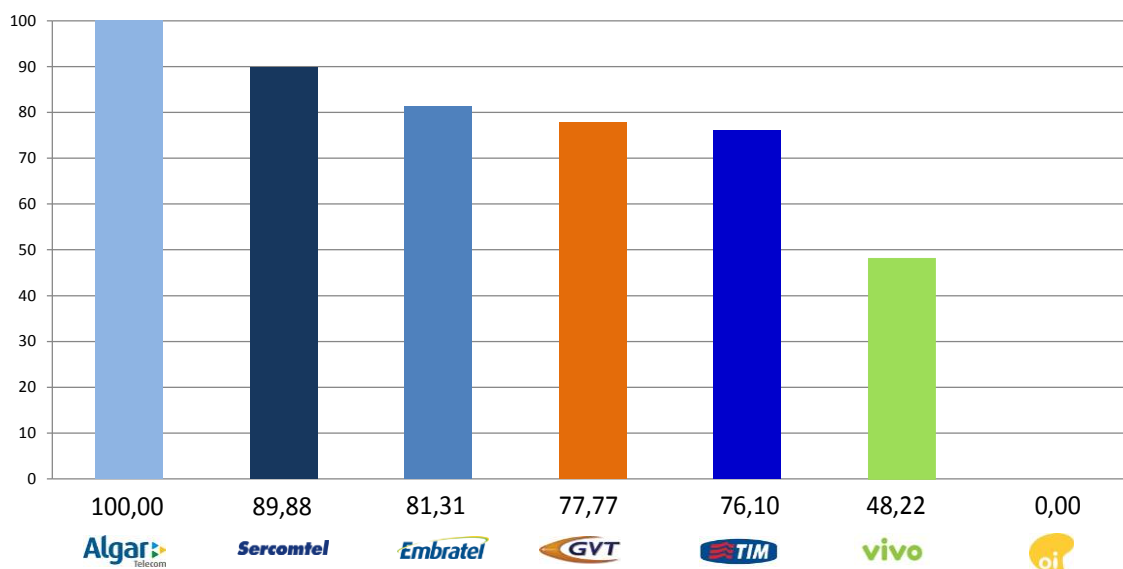


Agência Nacional de Telecomunicações
Superintendência de Relações com os Consumidores

IDA - Índice de Desempenho do Atendimento Telefonia Fixa Local - STFC Janeiro/2016

Ranking do IDA

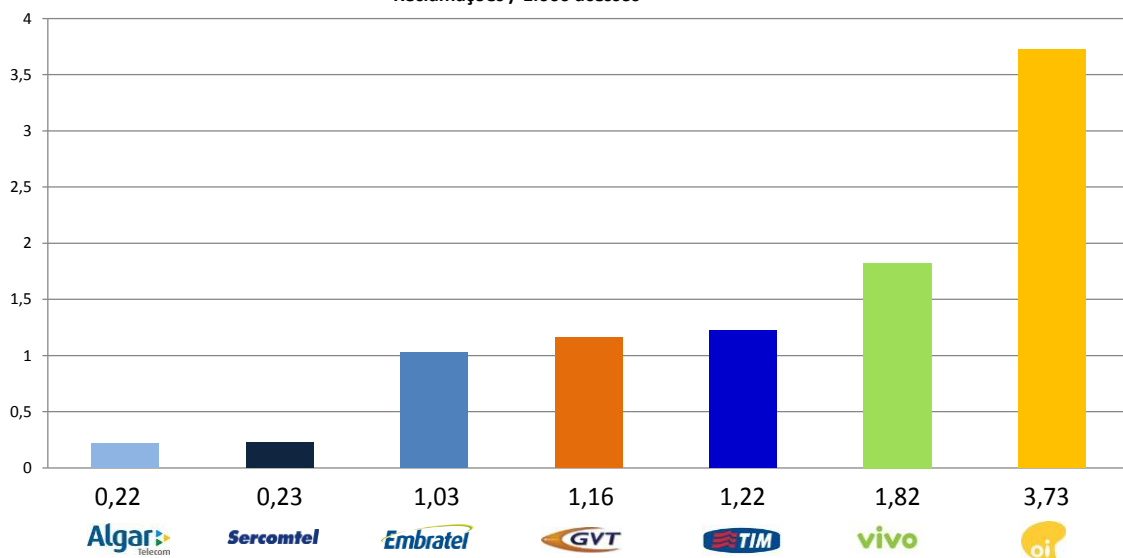
Pontuação Final



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 Telefonia Fixa Local - STFC 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 | 945.908 | 207 | 207 | 187 | 9 | 663 | 663 |
| Embratel | 11.477.112 | 11.854 | 11.815 | 10.255 | 922 | 34.086 | 34.006 |
| GVT | 4.777.398 | 5.543 | 5.487 | 4.835 | 258 | 16.376 | 16.300 |
| Oi | 15.046.849 | 56.090 | 54.136 | 43.747 | 4.538 | 137.998 | 137.659 |
| Sercomtel | 244.107 | 56 | 51 | 39 | 2 | 152 | 152 |
| TIM | 602.247 | 735 | 735 | 628 | 45 | 2.187 | 2.175 |
| Vivo | 10.132.822 | 18.492 | 18.479 | 15.494 | 1.680 | 55.760 | 55.721 |

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 Telefonia Fixa Local - STFC 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 | 0,219 | 4,348 | 90,338 | 100,000 |
| Embratel | 1,033 | 7,804 | 86,511 | 99,765 |
| GVT | 1,160 | 4,702 | 87,227 | 99,536 |
| Oi | 3,728 | 8,383 | 77,994 | 99,754 |
| Sercomtel | 0,229 | 3,922 | 69,643 | 100,000 |
| TIM | 1,220 | 6,122 | 85,442 | 99,451 |
| Vivo | 1,825 | 9,091 | 83,788 | 99,930 |

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 0,36

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



Agência Nacional de Telecomunicações
Superintendência de Relações com os Consumidores

IDA - Índice de Desempenho do Atendimento Telefonia Fixa Local - STFC 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 |
| Embratel | 18,690 | - | - | - | 18,690 | 100,000 | 81,310 |
| GVT | 22,229 | - | - | - | 22,229 | 100,000 | 77,771 |
| Oi | 93,547 | 5,239 | 7,335 | - | 100,000 | 100,000 | 0,000 |
| Sercomtel | - | - | 10,119 | - | 10,119 | 100,000 | 89,881 |
| TIM | 23,901 | - | - | - | 23,901 | 100,000 | 76,099 |
| Vivo | 40,693 | 5,682 | 5,404 | - | 51,780 | 100,000 | 48,220 |

L - Fator Reclamações - desconta pontos das prestadoras que ultrapassaram a meta máxima de 0,36 reclamações por mil acessos em serviço

Peso do fator: **10**

$$\text{Fórmula: } \frac{\text{Índice de Reclamações (H)} - 0,36}{0,36} \times 10$$

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**