

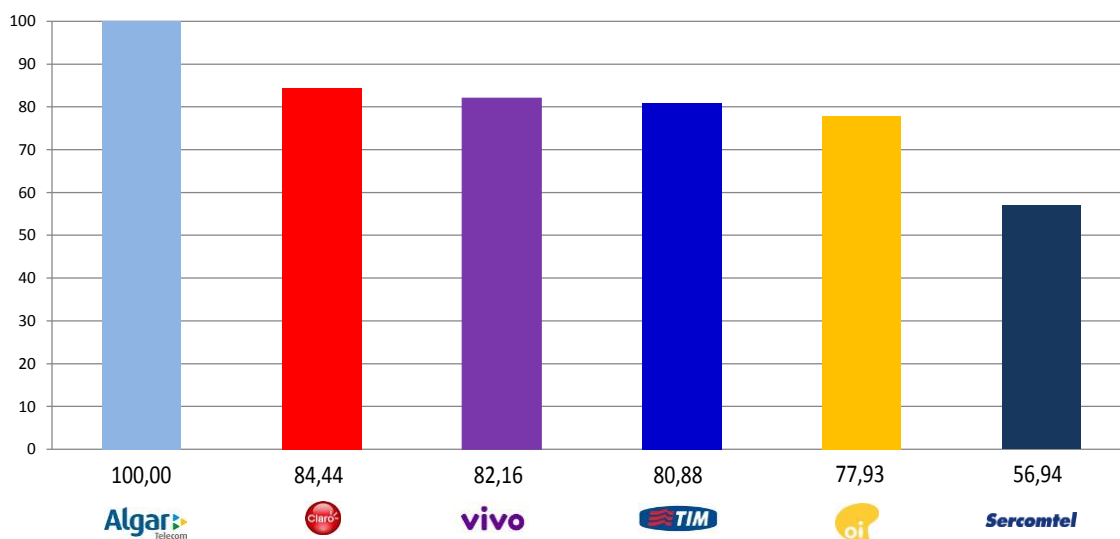


Agência Nacional de Telecomunicações
Superintendência de Relações com os Consumidores

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

Ranking do IDA

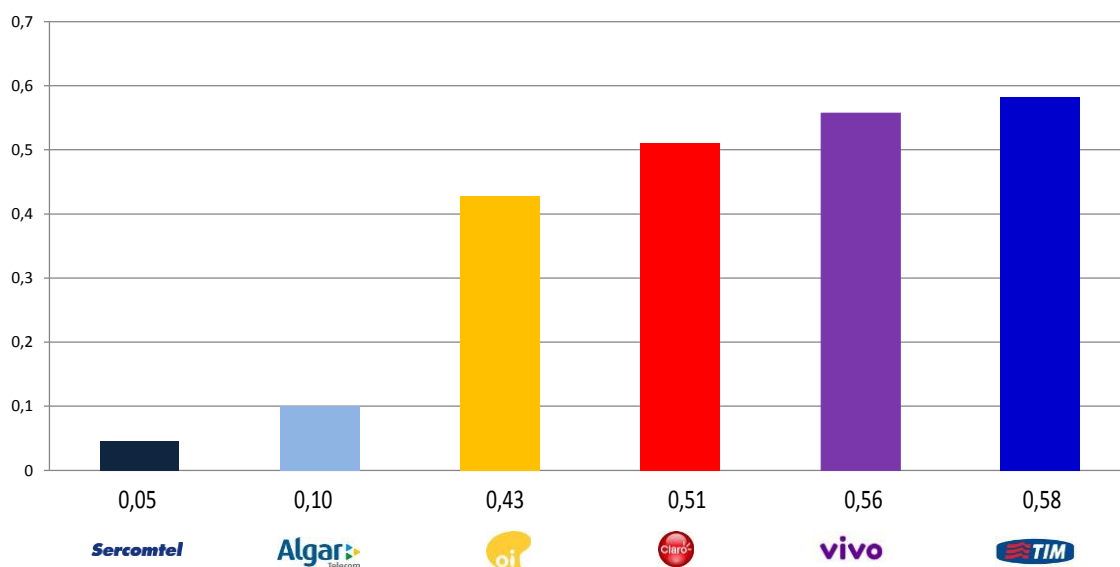
Pontuação Final



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 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 Fevereiro/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	1.310.425	132	132	117	10	424	424
Claro	65.434.987	33.450	33.409	28.982	2.477	110.780	110.582
Oi	47.784.362	20.467	20.401	17.086	1.679	72.184	71.973
Sercomtel	66.065	3	3	1	1	71	71
TIM	67.319.778	39.208	38.933	33.613	2.929	133.357	132.735
Vivo	73.258.376	40.793	40.767	35.801	2.721	123.584	123.514

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 Fevereiro/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	0,101	7,576	88,636	100,000
Claro	0,511	7,414	86,643	99,821
Oi	0,428	8,230	83,481	99,708
Sercomtel	0,045	33,333	33,333	100,000
TIM	0,582	7,523	85,730	99,534
Vivo	0,557	6,675	87,763	99,943

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: 07/03/2016

Versão FINAL



Agência Nacional de Telecomunicações
Superintendência de Relações com os Consumidores

IDA - Índice de Desempenho do Atendimento Móvel Pessoal - SMP Fevereiro/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	15,560	-	-	-	15,560	100,000	84,440
Oi	11,416	5,144	5,506	-	22,066	100,000	77,934
Sercomtel	-	20,833	22,222	-	43,056	100,000	56,944
TIM	19,121	-	-	-	19,121	100,000	80,879
Vivo	17,842	-	-	-	17,842	100,000	82,158

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: 07/03/2016

Versão FINAL