



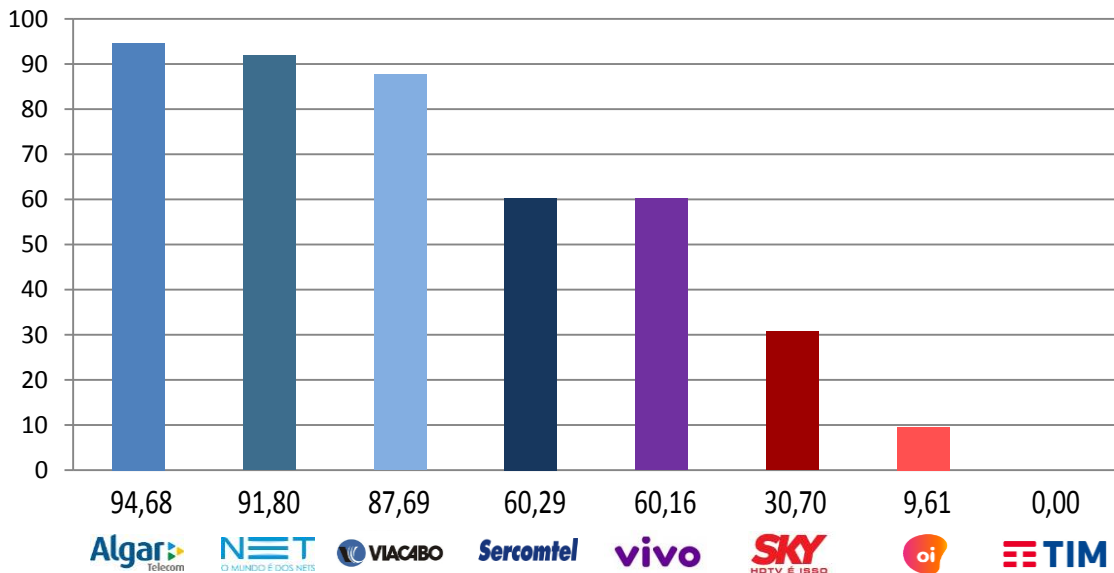
Agência Nacional de Telecomunicações
Superintendência de Relações com os Consumidores

IDA - Índice de Desempenho do Atendimento

Banda Larga Fixa - SCM

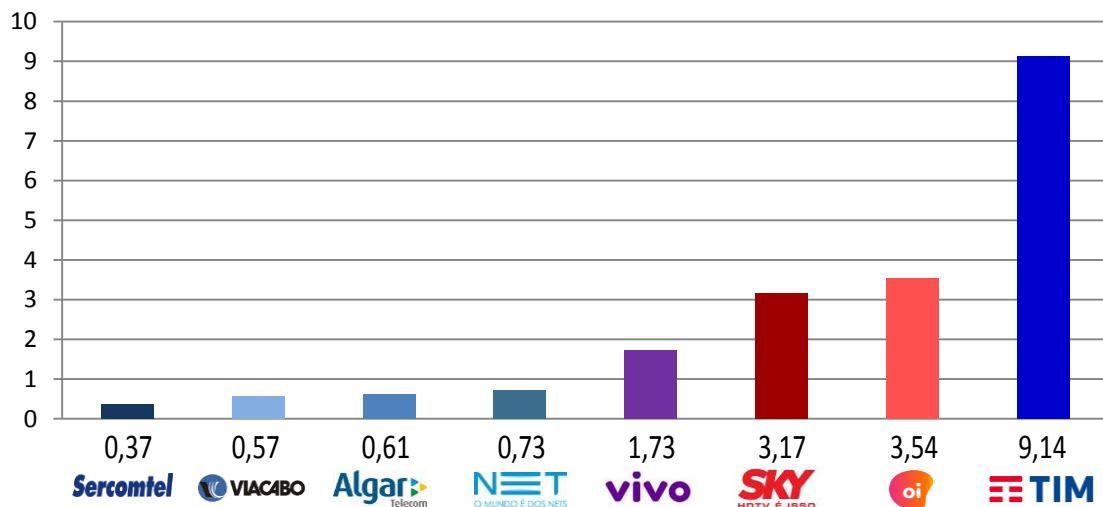
Junho/2016

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.



IDA - Índice de Desempenho do Atendimento

Banda Larga Fixa - SCM

Junho/2016

Agência Nacional de Telecomunicações
Superintendência de Relações com os Consumidores

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 | 474.852 | 291 | 291 | 263 | 12 | 805 | 805 |
| Net | 8.287.265 | 6.034 | 6.030 | 5.184 | 457 | 18.739 | 18.735 |
| Oi | 6.388.653 | 22.595 | 22.357 | 18.589 | 2.168 | 86.712 | 86.558 |
| Sercomtel | 161.908 | 60 | 38 | 27 | 13 | 135 | 135 |
| Sky | 305.474 | 969 | 969 | 835 | 57 | 2.290 | 2.290 |
| Tim | 303.962 | 2.777 | 2.777 | 2.335 | 394 | 4.644 | 4.642 |
| VIACABO | 112.347 | 64 | 62 | 56 | 8 | 183 | 183 |
| Vivo | 7.430.739 | 12.879 | 12.618 | 10.365 | 951 | 41.887 | 41.536 |

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 Junho/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 | 0,613 | 4,124 | 90,378 | 100,000 |
| Net | 0,728 | 7,579 | 85,913 | 99,979 |
| Oi | 3,537 | 9,697 | 82,270 | 99,822 |
| Sercomtel | 0,371 | 34,211 | 45,000 | 100,000 |
| Sky | 3,172 | 5,882 | 86,171 | 100,000 |
| Tim | 9,136 | 14,188 | 84,084 | 99,957 |
| VIACABO | 0,570 | 12,903 | 87,500 | 100,000 |
| Vivo | 1,733 | 7,537 | 80,480 | 99,162 |

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

Junho/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 | 5,321 | - | - | - | 5,321 | 100,000 | 94,679 |
| Net | 8,203 | - | - | - | 8,203 | 100,000 | 91,797 |
| Oi | 78,418 | 6,061 | 5,910 | - | 90,389 | 100,000 | 9,611 |
| Sercomtel | - | 21,382 | 18,333 | - | 39,715 | 100,000 | 60,285 |
| Sky | 69,303 | - | - | - | 69,303 | 100,000 | 30,697 |
| Tim | 218,400 | 8,867 | 5,305 | - | 100,000 | 100,000 | 0,000 |
| VIACABO | 4,242 | 8,065 | - | - | 12,306 | 100,000 | 87,694 |
| Vivo | 33,330 | - | 6,507 | - | 39,837 | 100,000 | 60,163 |

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**

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