



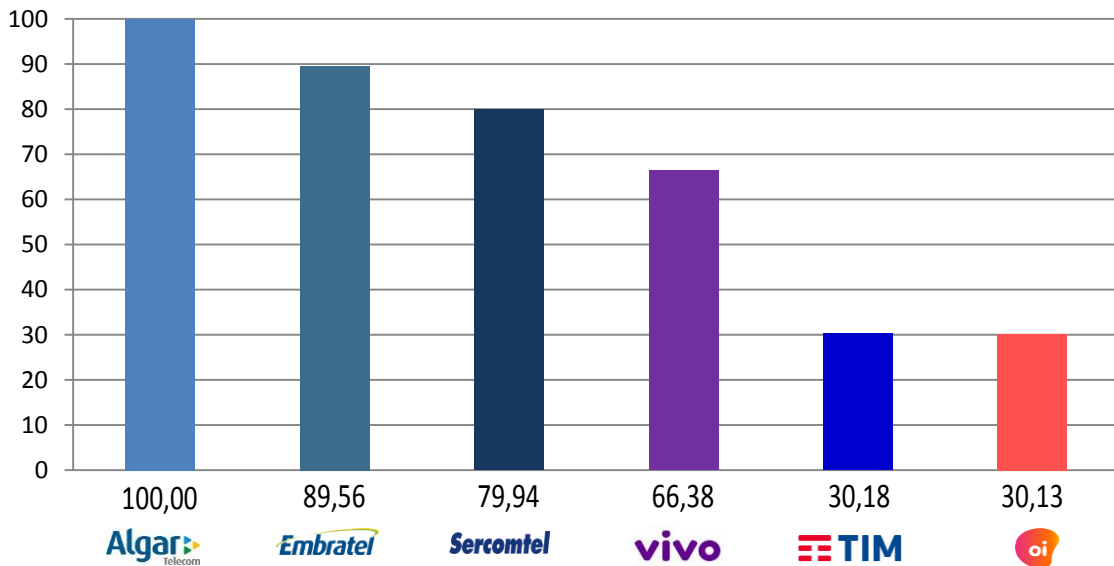
Agência Nacional de Telecomunicações  
Superintendência de Relações com os Consumidores

# IDA - Índice de Desempenho do Atendimento

## Telefonia Fixa Local - STFC

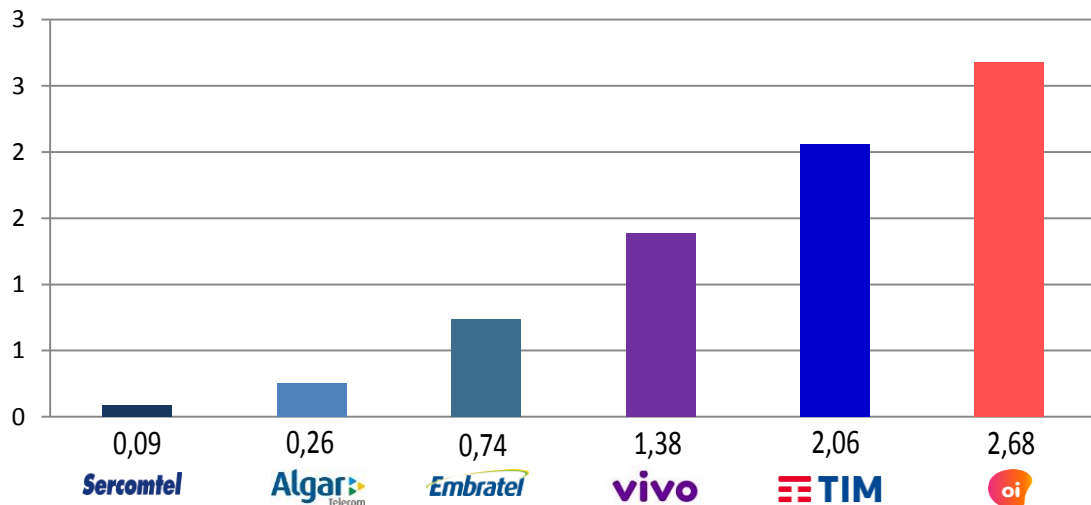
### Julho/2016

**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 Telefonia Fixa Local - STFC Julho/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     | 975.478                | 249                           | 249                           | 230   | 11                          | 916                                      | 916                                      |
| Embratel  | 11.299.029             | 8.316                         | 8.286                         | 7.243                                       | 511                         | 24.975                                   | 24.950                                   |
| Oi        | 14.657.687             | 39.254                        | 39.078                        | 32.806                                      | 2.903                       | 138.900                                  | 138.642                                  |
| Sercomtel | 255.289                | 23                            | 22                            | 17  | 4                           | 82                                       | 82                                       |
| TIM       | 609.268                | 1.254                         | 1.040                         | 782   | 168                         | 2.986                                    | 2.986                                    |
| Vivo      | 14.607.139             | 20.218                        | 20.076                        | 17.267                                      | 1.660                       | 64.726                                   | 64.250                                   |

**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 Julho/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     | 0,255                     | 4,418                 | 92,369                          | 100,000                         |
| Embratel  | <b>0,736</b>              | 6,167                 | 87,097                          | 99,900                          |
| Oi        | <b>2,678</b>              | 7,429                 | <b>83,574</b>                   | 99,814                          |
| Sercomtel | 0,090                     | <b>18,182</b>         | <b>73,913</b>                   | 100,000                         |
| TIM       | <b>2,058</b>              | <b>16,154</b>         | <b>62,360</b>                   | 100,000                         |
| Vivo      | <b>1,384</b>              | <b>8,269</b>          | 85,404                          | 99,265                          |

**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

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

**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

## Telefonia Fixa Local - STFC

### Julho/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  | 10,444                | -                   | -                                   | -                                | 10,444                      | 100,000      | 89,556            |
| Oi        | 64,390                | -                   | 5,475                               | -                                | 69,866                      | 100,000      | 30,134            |
| Sercomtel | -                     | 11,364              | 8,696                               | -                                | 20,059                      | 100,000      | 79,941            |
| TIM       | 47,172                | 10,096              | 12,547                              | -                                | 69,815                      | 100,000      | 30,185            |
| Vivo      | 28,448                | 5,168               | -                                   | -                                | 33,616                      | 100,000      | 66,384            |

**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

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