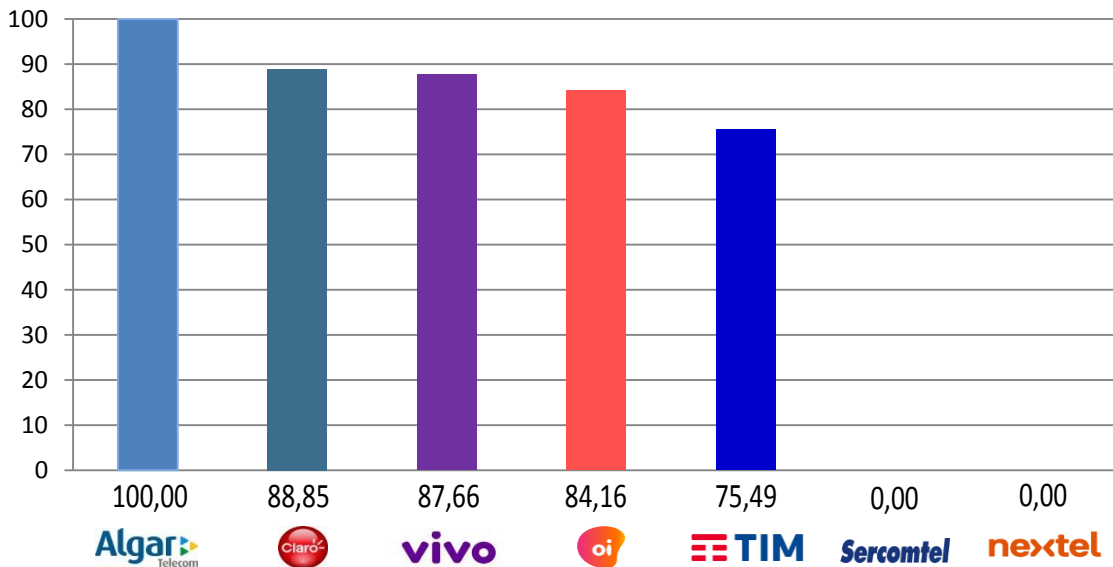




Agência Nacional de Telecomunicações  
Superintendência de Relações com os Consumidores

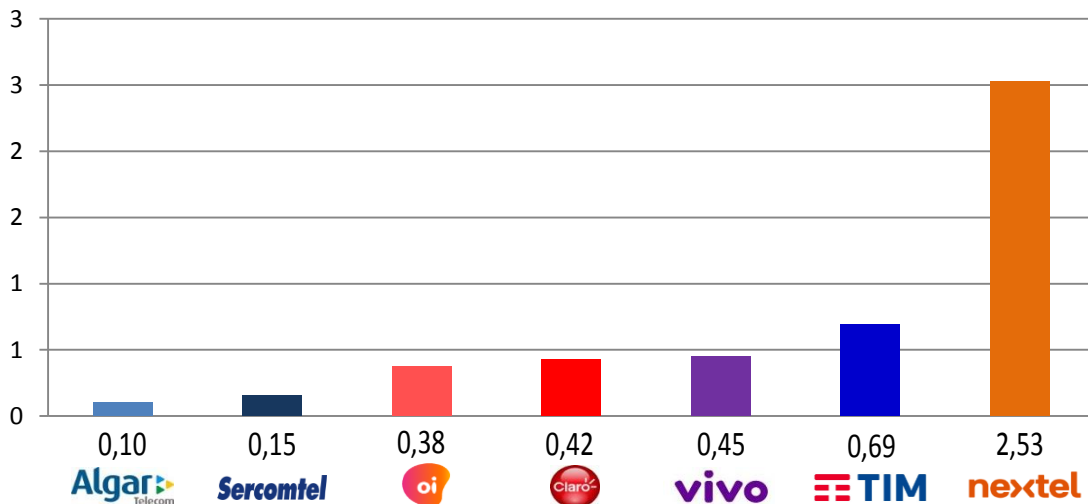
# IDA - Índice de Desempenho do Atendimento Móvel Pessoal - SMP Abril/2017

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 Móvel Pessoal - SMP Abril/2017

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	1.339.754	138	138	126	6	472	472
Claro	60.207.677	25.470	25.429	22.073	1.705	95.285	95.265
Nextel	3.359.911	8.494	7.214	6.524	1.335	29.722	27.667
Oi	42.081.963	15.938	15.919	13.659	1.757	57.936	57.793
Sercomtel	71.629	11	5	2	9	17	17
TIM	61.348.533	42.343	42.308	36.299	3.011	139.397	139.346
Vivo	74.074.202	33.100	33.089	29.083	2.126	117.271	117.266

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 Abril/2017

## 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	4,348	91,304	100,000
Claro	<b>0,423</b>	6,705	86,663	99,979
Nextel	<b>2,528</b>	<b>18,506</b>	<b>76,807</b>	<b>93,086</b>
Oi	<b>0,379</b>	<b>11,037</b>	85,701	99,753
Sercomtel	0,154	<b>180,000</b>	<b>18,182</b>	100,000
TIM	<b>0,690</b>	7,117	85,726	99,963
Vivo	<b>0,447</b>	6,425	87,864	99,996

**H - Índice de Reclamações** - E 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

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

**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** - E 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** - E 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 Móvel Pessoal - SMP Abril/2017

## 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	11,152	-	-	-	11,152	100,000	88,848
Nextel	116,402	11,566	7,731	13,83	100,000	100,000	0,000
Oi	8,937	6,898	-	-	15,835	100,000	84,165
Sercomtel	-	112,500	27,273	-	100,000	100,000	0,000
TIM	24,510	-	-	-	24,510	100,000	75,490
Vivo	12,342	-	-	-	12,342	100,000	87,658

**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

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