



# IDA - Índice de Desempenho do Atendimento

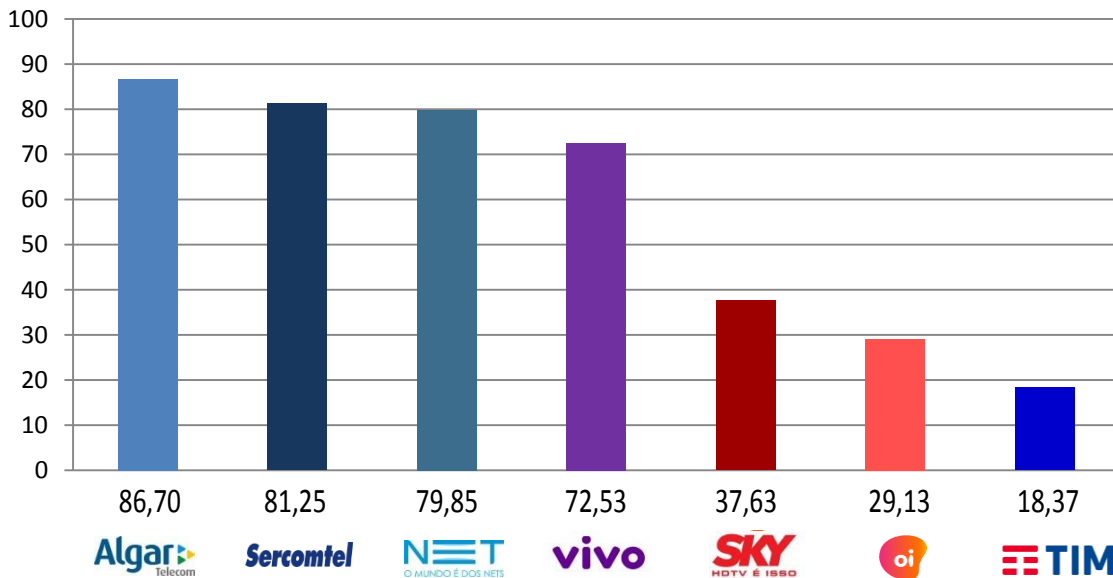
## Banda Larga Fixa - SCM

### Abril/2017

Agência Nacional de Telecomunicações  
Superintendência de Relações com os Consumidores

#### Ranking do IDA

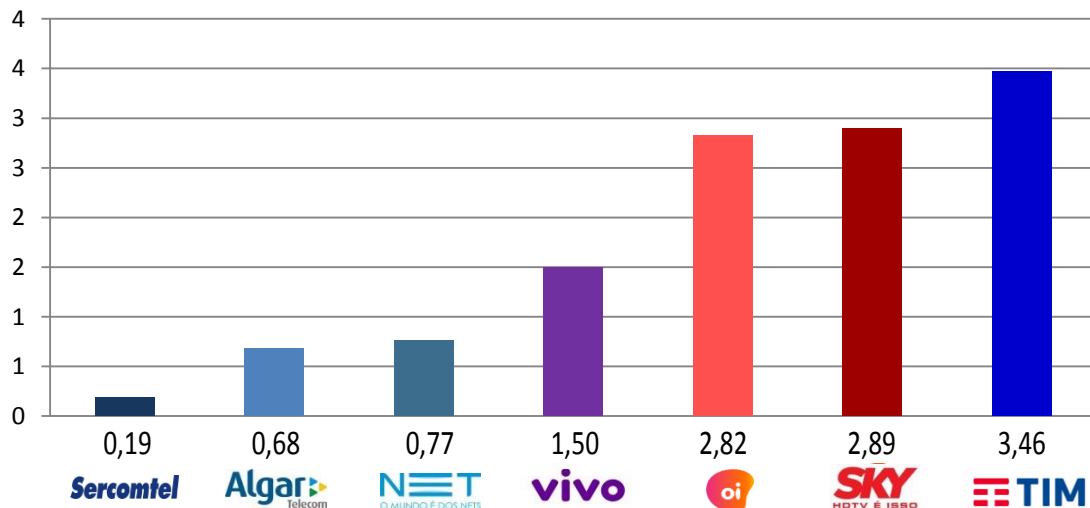
Pontuação Final



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

### 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	512.345	349	349	303	35	1.016	1.016
Net	8.580.309	6.564	6.533	5.549	614	20.908	20.894
Oi	6.425.464	18.130	18.064	15.524	2.986	65.629	65.509
Sercomtel	168.144	32	30	24	5	105	105
Sky	342.684	992	992	864	48	3.137	3.137
Tim	345.222	1.196	1.196	1.030	96	4.926	4.926
Vivo	7.529.321	11.284	11.269	9.885	644	42.064	41.982

**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 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	0,681	10,029	86,819	100,000
Net	0,765	9,398	84,537	99,933
Oi	2,822	16,530	85,626	99,817
Sercomtel	0,190	16,667	75,000	100,000
Sky	2,895	4,839	87,097	100,000
Tim	3,464	8,027	86,120	100,000
Vivo	1,499	5,715	87,602	99,805

**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

### 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	7,030	6,268	-	-	13,297	100,000	86,703
Net	9,125	5,874	5,154	-	20,154	100,000	79,846
Oi	60,540	10,331	-	-	70,871	100,000	29,129
Sercomtel	-	10,417	8,333	-	18,750	100,000	81,250
Sky	62,370	-	-	-	62,370	100,000	37,630
Tim	76,611	5,017	-	-	81,628	100,000	18,372
Vivo	27,467	-	-	-	27,467	100,000	72,533

**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

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