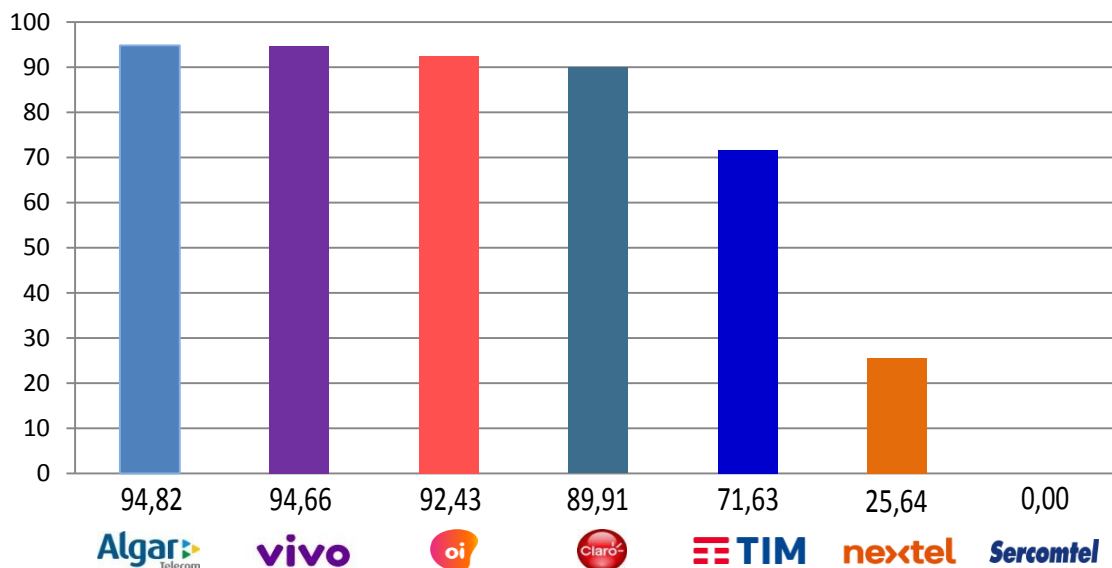




Agência Nacional de Telecomunicações
Superintendência de Relações com os Consumidores

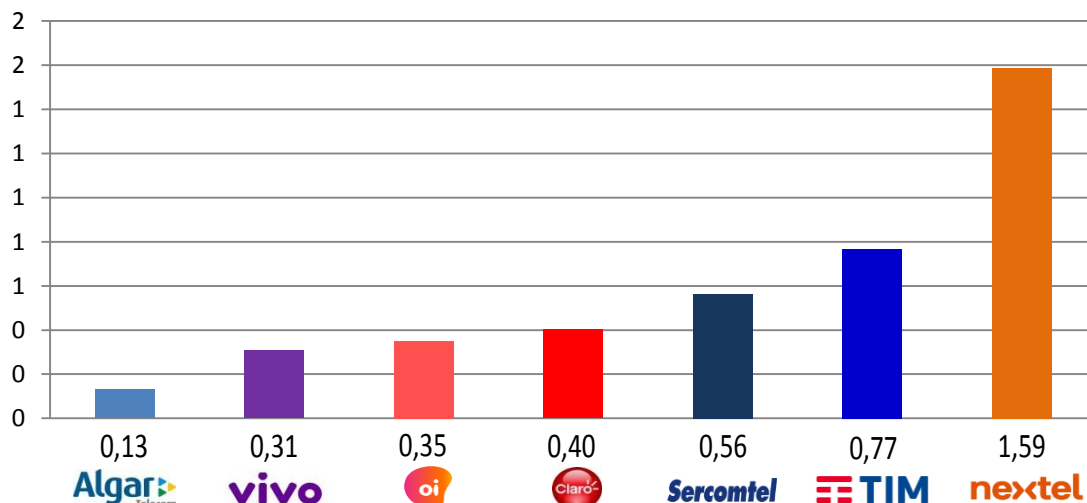
IDA - Índice de Desempenho do Atendimento Móvel Pessoal - SMP Fevereiro/2018

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/2018

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	1.307.059	169	169	157	14	522	522
Claro	58.726.546	23.599	23.397	20.269	1.646	72.269	72.229
Nextel	3.091.916	4.909	4.824	4.187	368	17.483	17.048
Oi	38.900.114	13.666	12.932	11.870	928	49.421	49.292
Sercomtel	67.485	38	6	3	28	99	15
TIM	58.006.380	44.517	44.064	38.176	2.891	147.930	147.786
Vivo	74.896.701	22.979	22.965	20.161	1.248	77.802	77.733

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 resgistradas 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/2018

ÍNDICES E TAXAS

Holding	Índice de Reclamações (H)	Taxa de Reabertas (I)	Taxa Respondidas até 5 dias (J)	Taxa Respondidas no Período (K)
Algar	0,129	8,284	92,899	100,000
Claro	0,402	7,035	85,889	99,945
Nextel	1,588	7,629	85,292	97,512
Oi	0,351	7,176	86,858	99,739
Sercomtel	0,563	466,667	7,895	15,152
TIM	0,767	6,561	85,756	99,903
Vivo	0,307	5,434	87,737	99,911

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 Fevereiro/2018

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	-	5,178	-	-	5,18	100,000	94,822
Claro	10,092	-	-	-	10,09	100,000	89,908
Nextel	69,384	-	-	4,98	74,36	100,000	25,639
Oi	7,566	-	-	-	7,57	100,000	92,434
Sercomtel	18,154	291,667	30,702	169,70	100,00	100,000	0,000
TIM	28,373	-	-	-	28,37	100,000	71,627
Vivo	5,340	-	-	-	5,34	100,000	94,660

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

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