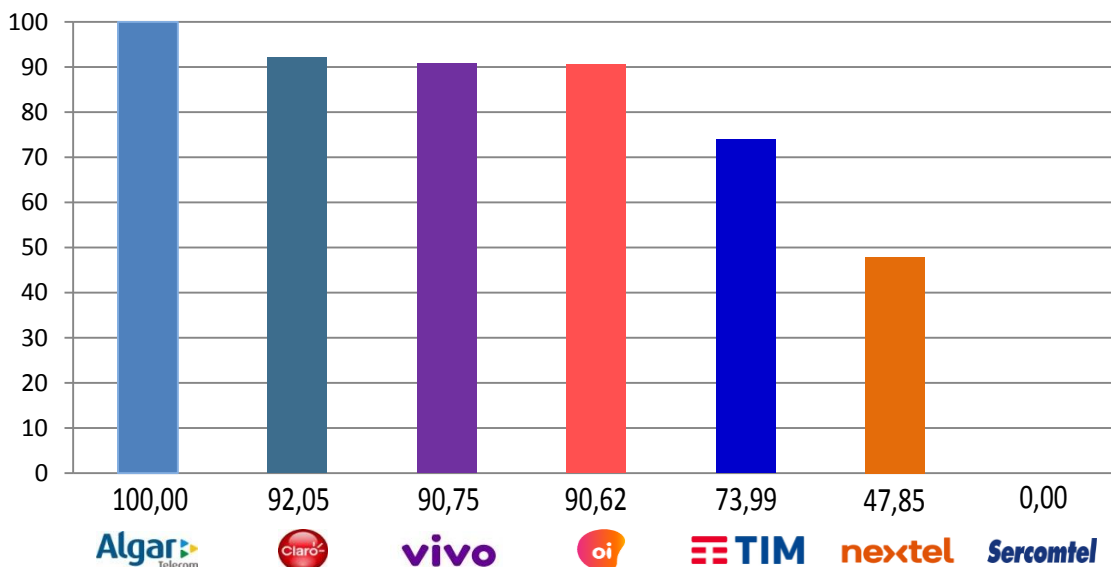




Agência Nacional de Telecomunicações  
Superintendência de Relações com os Consumidores

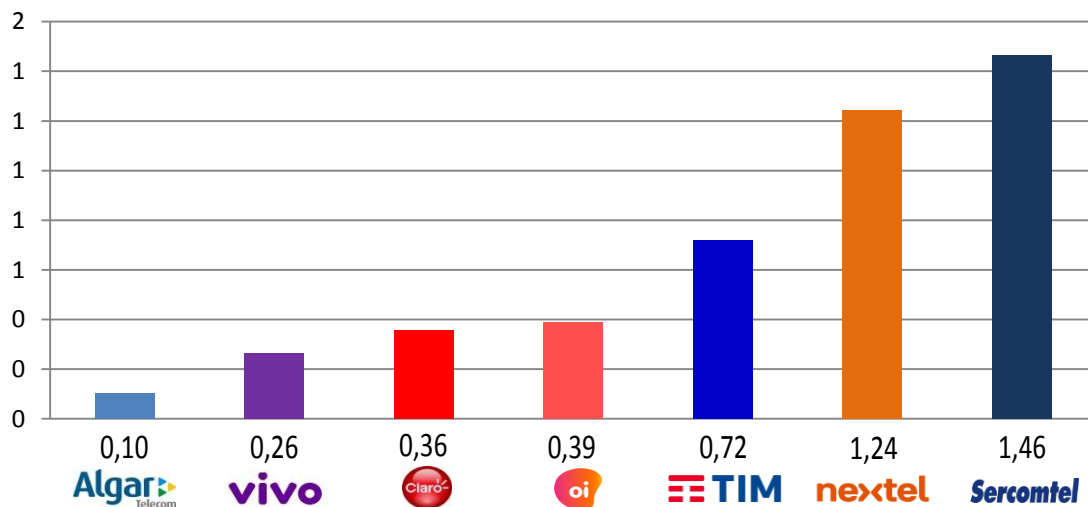
## IDA - Índice de Desempenho do Atendimento Móvel Pessoal - SMP Setembro/2018

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 Setembro/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	1.289.852	132	132	113	10	589	589
Claro	58.953.626	21.162	19.479	18.206	1.215	74.069	73.790
Nextel	3.184.930	3.959	3.868	3.446	214	13.086	13.030
Oi	38.906.074	15.078	14.419	13.028	1.056	47.489	47.423
Sercomtel	64.186	94	3	2	20	60	6
TIM	56.241.461	40.502	39.999	34.606	2.533	135.398	135.002
Vivo	74.432.342	19.570	19.543	15.987	1.087	64.957	64.871

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 Setembro/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	0,102	7,576	85,606	100,000
Claro	0,359	6,237	86,032	99,623
Nextel	1,243	5,533	87,042	99,572
Oi	0,388	7,324	86,404	99,861
Sercomtel	1,464	666,667	2,128	10,000
TIM	0,720	6,333	85,443	99,708
Vivo	0,263	5,562	81,691	99,868

**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 Setembro/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	-	-	-	-	0,00	100,000	100,000
Claro	7,948	-	-	-	7,95	100,000	92,052
Nextel	52,152	-	-	-	52,15	100,000	47,848
Oi	9,377	-	-	-	9,38	100,000	90,623
Sercomtel	63,225	416,667	32,624	180,00	100,00	100,000	0,000
TIM	26,007	-	-	-	26,01	100,000	73,993
Vivo	3,146	-	6,103	-	9,25	100,000	90,751

**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**

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