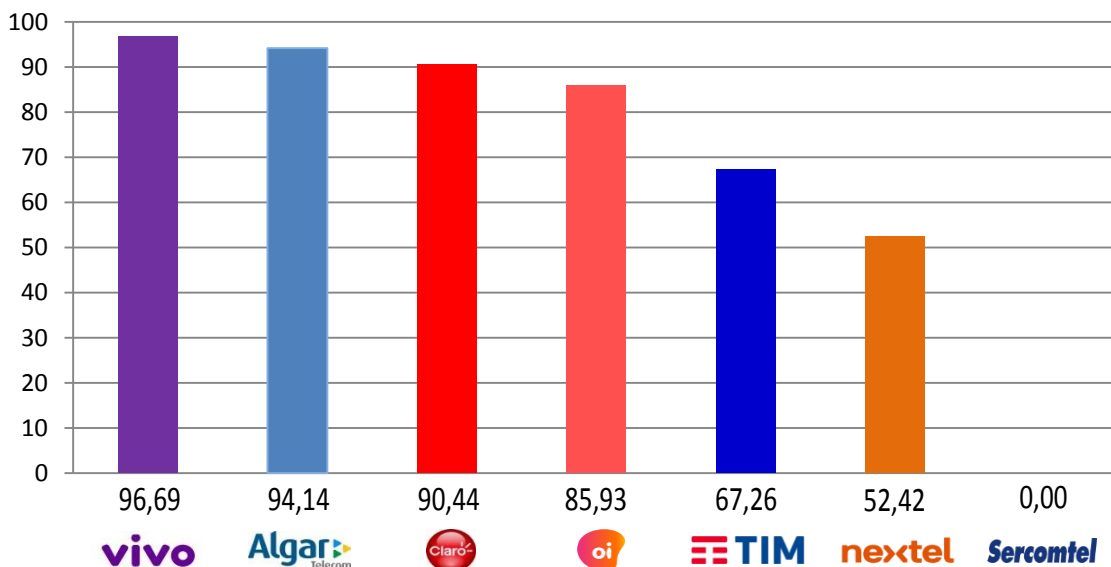




Agência Nacional de Telecomunicações
Superintendência de Relações com os Consumidores

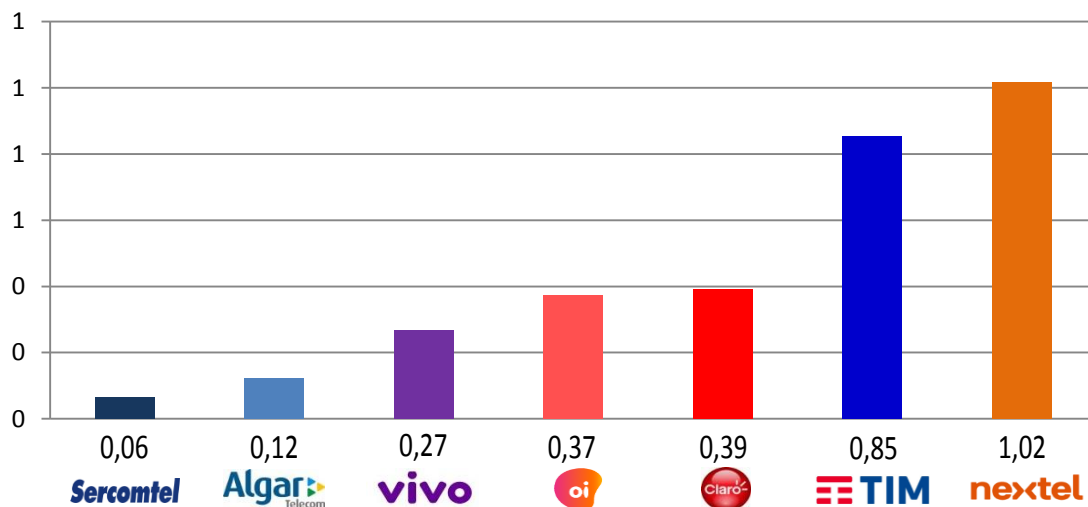
IDA - Índice de Desempenho do Atendimento Móvel Pessoal - SMP Dezembro/2018

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 Dezembro/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 | 160 | 160 | 138 | 15 | 460 | 460 |
| Claro | 56.416.473 | 22.066 | 20.424 | 19.033 | 1.276 | 66.554 | 66.210 |
| Nextel | 3.300.715 | 3.353 | 3.350 | 2.670 | 219 | 12.177 | 12.177 |
| Oi | 37.703.153 | 14.098 | 13.655 | 11.995 | 1.175 | 47.709 | 47.608 |
| Sercomtel | 62.185 | 4 | 4 | 3 | - | 135 | 11 |
| TIM | 55.922.528 | 47.806 | 47.164 | 40.660 | 3.410 | 141.049 | 140.726 |
| Vivo | 73.160.110 | 19.469 | 19.448 | 17.098 | 1.059 | 63.323 | 63.239 |

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 Dezembro/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 | 0,124 | 9,375 | 86,250 | 100,000 |
| Claro | 0,391 | 6,248 | 86,255 | 99,483 |
| Nextel | 1,016 | 6,537 | 79,630 | 100,000 |
| Oi | 0,374 | 8,605 | 85,083 | 99,788 |
| Sercomtel | 0,064 | 0,000 | 75,000 | 8,148 |
| TIM | 0,855 | 7,230 | 85,052 | 99,771 |
| Vivo | 0,266 | 5,445 | 87,822 | 99,867 |

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 Dezembro/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 | - | 5,859 | - | - | 5,86 | 100,000 | 94,141 |
| Claro | 9,556 | - | - | - | 9,56 | 100,000 | 90,444 |
| Nextel | 40,792 | - | 6,790 | - | 47,58 | 100,000 | 52,418 |
| Oi | 8,696 | 5,378 | - | - | 14,07 | 100,000 | 85,926 |
| Sercomtel | - | - | 8,333 | 183,70 | 100,00 | 100,000 | 0,000 |
| TIM | 32,743 | - | - | - | 32,74 | 100,000 | 67,257 |
| Vivo | 3,306 | - | - | - | 3,31 | 100,000 | 96,694 |

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

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