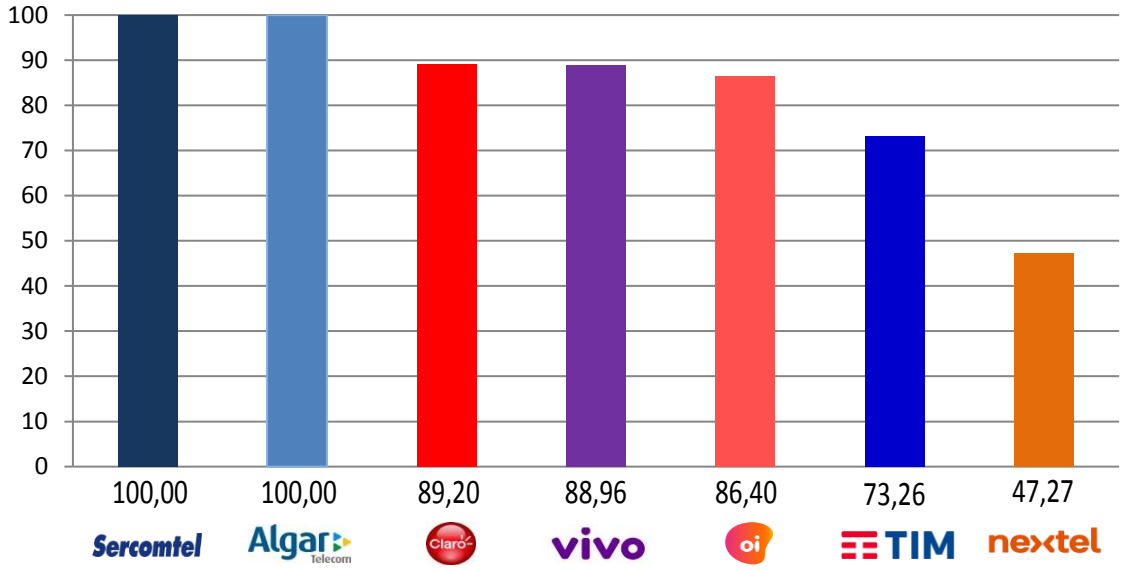
IDA - Índice de Desempenho do Atendimento Móvel Pessoal - SMP Outubro/2019

Agência Nacional de Telecomunicações
Superintendência de Relações com os Consumidores

Ranking do IDA

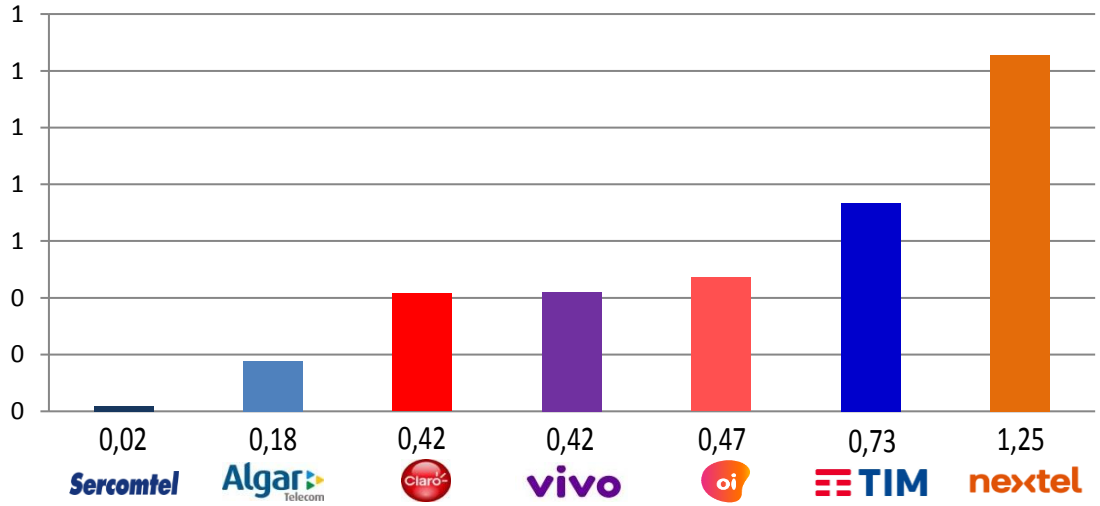
Pontuação Final



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.

Data Relatório de referência: 07/11/2019 **Versão FINAL**

IDA - Índice de Desempenho do Atendimento Móvel Pessoal - SMP Outubro/2019

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	1.447.135	255	255	222	17	711	711
Claro	56.452.319	23.480	21.561	20.259	1.362	73.317	73.184
Nextel	3.528.514	4.427	4.316	3.786	311	12.650	12.638
Oi	37.477.814	17.691	17.614	15.149	1.395	51.987	51.881
Sercomtel	54.795	1	1	1	-	7	7
TIM	54.442.511	39.999	39.995	34.021	2.946	147.501	147.494
Vivo	73.986.811	31.127	31.125	26.540	2.376	80.005	79.991

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 resgitradas 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.

Data Relatório de referência: 07/11/2019 **Versão FINAL**

IDA - Índice de Desempenho do Atendimento Móvel Pessoal - SMP Outubro/2019

Agência Nacional de Telecomunicações
Superintendência de Relações com os Consumidores

ÍNDICES E TAXAS

Holding	*Índice de Reclamações (H)*	*Taxa de Reabertas (I)*	*Taxa Respondidas até 5 dias (J)*	*Taxa Respondidas no Período (K)*
Algar	0,176	6,667	87,059	100,000
Claro	**0,416**	6,317	86,282	99,819
Nextel	**1,255**	7,206	85,521	99,905
Oi	**0,472**	7,920	85,631	99,796
Sercomtel	0,018	0,000	100,000	100,000
TIM	**0,735**	7,366	85,055	99,995
Vivo	**0,421**	7,634	85,264	99,983

H - Indice 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

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

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%

Fórmula: $$\frac{Quantidade\ de\ Reabertas\ (E)}{Quantidade\ de\ respondidas\ (C)} \times 100$$

J - Taxa de Respondidas em até 5 dias - E o número de reclamações respondidas em até cinco dias divido pelo número de reclamações registradas no mês de referência

Meta: A prestadora deve ter uma taxa superior a 85%

Fórmula: $$\frac{Quantidade\ de\ respondidas\ em\ até\ 5\ dias\ (D)}{Quantidade\ de\ Reclamações\ (B)} \times 100$$

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%

Fórmula: $$\frac{Quantidade\ de\ Respondidas\ no\ Período\ (G)}{Quantidade\ de\ Reclamações\ no\ Período\ (F)} \times 100$$

Data Relatório de referência: 07/11/2019 **Versão FINAL**

IDA - Índice de Desempenho do Atendimento Móvel Pessoal - SMP Outubro/2019

Agência Nacional de Telecomunicações
Superintendência de Relações com os Consumidores

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	10,796	-	-	-	10,80	100,000	**89,204**
Nextel	52,732	-	-	-	52,73	100,000	**47,268**
Oi	13,602	-	-	-	13,60	100,000	**86,398**
Sercomtel	-	-	-	-	0,00	100,000	**100,000**
TIM	26,735	-	-	-	26,74	100,000	**73,265**
Vivo	11,036	-	-	-	11,04	100,000	**88,964**

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**

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**

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**

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**

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

Data Relatório de referência: 07/11/2019 **Versão FINAL**