

AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES – ANATEL

ÍNDICE DE DESEMPENHO NO ATENDIMENTO – IDA

METADADOS PRINCIPAIS

- a) **Título:** Índice de Desempenho no Atendimento – IDA
- b) **Descrição:** Índice utilizado pela Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel para ranquear as prestadoras dos principais serviços de telecomunicações regulados pela Agência por meio das reclamações recebidas. A melhor prestadora é aquela que obtiver melhor nota final que é inicialmente 100 pontos e são subtraídos fatores de dedução (Fator de Reclamação, Fator de Reclamações Reabertas, Fator de Reclamações Respondidas em até 5 dias e Fator de Reclamações Respondidas no Período).
- c) **Etiqueta(s):** Anatel, Acessos, Telecomunicações, Atendimento, Reclamação.
- d) **Autor:** Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel.
- e) **E-mail do autor:** rcts@anatel.gov.br
- f) **Mantenedor:** Gerência de Tratamento de Solicitações de Consumidores– RCTS.
- g) **E-mail do Mantenedor:** rcts@anatel.gov.br

METADADOS CUSTOMIZADOS

- h) **Granularidade Temporal:** mensal

GLOSSÁRIO DE TERMOS

- ✓ **Acesso em serviço:** acesso que está ativado e por meio do qual o assinante usufrui o serviço;
- ✓ **Grupo Econômico:** Um grupo econômico é uma prestadora de serviços de telecomunicações individual ou um conjunto de prestadoras de serviços de telecomunicações que possuam relação de controle, como controladoras, controladas ou coligadas, aplicando-se os conceitos do Regulamento para Apuração de Controle e de Transferência de Controle em Empresas Prestadoras de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 101, de 4 de fevereiro de 1999, da Anatel. A estrutura dos grupos econômicos pode ser consultada por meio do endereço <http://www.anatel.gov.br/setorregulado/grupos-economicos/estrutura-dos-grupos-economicos>;
- ✓ **Índice de Reclamações:** quantidade de reclamações por 1.000 acessos em serviço;
- ✓ **Quantidade de reclamações:** número de reclamações registradas na Anatel;
- ✓ **Quantidade de reclamações no período:** número de reclamações registradas na Anatel nos três meses anteriores ao mês de referência;

- ✓ **Quantidade de reclamações reabertas:** quantidade de reclamações, registradas no mês de referência, que foram reabertas pelos consumidores, após serem respondidas pelas operadoras;
- ✓ **Quantidade de reclamações respondidas:** quantidade de reclamações, registradas no mês de referência, que foram respondidas pelas operadoras até o 5º dia útil do mês seguinte ao de referência;
- ✓ **Quantidade de reclamações respondidas em até 5 dias:** número de reclamações, registradas no mês de referência, que foram respondidas pelas operadoras em até 5 dias úteis;
- ✓ **Quantidade de reclamações respondidas no período:** número de reclamações, registradas nos três meses anteriores ao mês de referência, que foram respondidas pelas operadoras até o 5º dia útil do mês seguinte ao de referência;
- ✓ **Taxa de reclamações reabertas:** porcentagem de reclamações, registradas no mês de referência, que foram reabertas pelos consumidores, após serem consideradas respondidas pelas operadoras;
- ✓ **Taxa de reclamações respondidas em até 5 dias úteis:** porcentagem de reclamações, registradas no mês de referência, que foram respondidas pelas operadoras em até 5 dias úteis;
- ✓ **Taxa de solicitações respondidas no período:** porcentagem de reclamações que foram registradas nos três meses anteriores ao mês de referência do IDA, e respondidas pelas operadoras até o 5º dia útil do mês seguinte ao de referência;

ENTENDA

Toda vez que um consumidor registra uma reclamação nos canais de atendimento da Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel, ela encaminha a reclamação para a operadora reclamada e passa a acompanhar como – e em quanto tempo – esta reclamação será respondida. Os dados que são gerados neste processo permitem à Agência calcular o **Índice de Desempenho no Atendimento – IDA**, que considera tanto a quantidade de reclamações registradas contra as operadoras quanto a agilidade e a eficiência delas em responder e permite o estabelecimento de rankings de atendimento, por operadora, para os seguintes serviços: Telefonia Celular (Serviço Móvel Pessoal – SMP), Telefonia Fixa Local (Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC), Banda Larga Fixa (Serviço de Comunicação Multimídia – SCM) e TV por Assinatura.

De uma forma resumida, o IDA leva em conta:

1. A quantidade de reclamações em relação ao tamanho da operadora (índice de reclamações);
2. A porcentagem de reclamações que foram respondidas pelas operadoras em até 5 dias úteis (taxa de respondidas em cinco dias úteis);
3. A porcentagem de reclamações que foram reabertas pelos consumidores, após serem consideradas respondidas pelas operadoras (taxa de reabertas);
4. A porcentagem de reclamações que foram registradas e respondidas pelas operadoras nos três meses anteriores ao mês de referência do IDA (taxa de respondidas no período).

Para cada um desses índices, a Anatel estabeleceu metas para as operadoras (ver quadros abaixo). Se elas não atingem tais metas, perdem pontos no IDA. Assim, se uma operadora tem

um IDA igual a 100, é porque conseguiu cumprir todas as metas. Qualquer valor abaixo disso representa descumprimento de, pelo menos, uma das metas.

A quantidade de pontos perdidos pelas operadoras depende do peso de cada um desses índices ou taxas. Por exemplo: o índice de reclamações tem peso 10, enquanto o índice de respondidas no período tem peso 2.

Índice de reclamações	
O que mostra	Mostra quais são as prestadoras mais reclamadas, em relação ao tamanho de sua base de consumidores ou assinantes
Como é medido	É o número de reclamações registradas contra a operadora no mês de referência dividido pela sua base de assinantes no mesmo
Fórmula	$1.000 \times (\text{Número de reclamações registradas no mês de referência}) / (\text{Número total de assinantes no mês de referência})$
Peso	10
Meta	Telefonia Celular: até 0,20 reclamações / mil acessos em serviço Telefonia Fixa Local: até 0,36 reclamações / mil acessos em serviço Banda Larga Fixa: até 0,4 reclamações / mil acessos em serviço TV por Assinatura: até 0,65 reclamações / mil assinantes

Taxa de respondidas em 5 dias úteis	
O que mostra	Mostra em que porcentagem as operadoras conseguiram cumprir o prazo de cinco dias úteis para responderem às reclamações que o consumidor registrou na Anatel
Como é medido	É o número total de reclamações respondidas em cinco dias úteis dividido pelo número total de reclamações registradas no mês de referência
Fórmula	$100 \times (\text{Número de reclamações respondidas em até 5 dias}) / (\text{Número de reclamações registradas no mês de referência})$
Peso	5
Meta	Pelo menos 85% das reclamações registradas no mês de referência devem ser respondidas em até 5 dias úteis.

Taxa de reabertas	
O que mostra	Mostra em que porcentagem os consumidores reabrem reclamações que as operadoras comunicaram ter respondido.
Como é medido	É o número total de reclamações reabertas dividido pelo número total de reclamações respondidas no mês de referência

Fórmula	$100 \times (\text{Número de reclamações reabertas})/(\text{Número de reclamações respondidas no mês de referência})$
Peso	5
Meta	No máximo, 8% das reclamações registradas no mês de referência podem ser reabertas

Taxa de respondidas no período	
O que mostra	Mostra em que porcentagem as operadoras respondem as reclamações registradas na Anatel, mesmo que fora do prazo de cinco dias úteis
Como é medido	É o número de reclamações registradas nos três meses anteriores ao mês de referência que foram respondidas até o 5º dia útil do mês seguinte ao mês de referência dividido pelo número de reclamações registradas nos três meses anteriores ao mês de referência
Fórmula	$100 \times (\text{Solicitações respondidas no período})/(\text{Total de solicitações registradas no período})$
Peso	2
Meta	Pelo menos 99% das reclamações registradas nos três meses anteriores ao mês de referência devem ser respondidas