

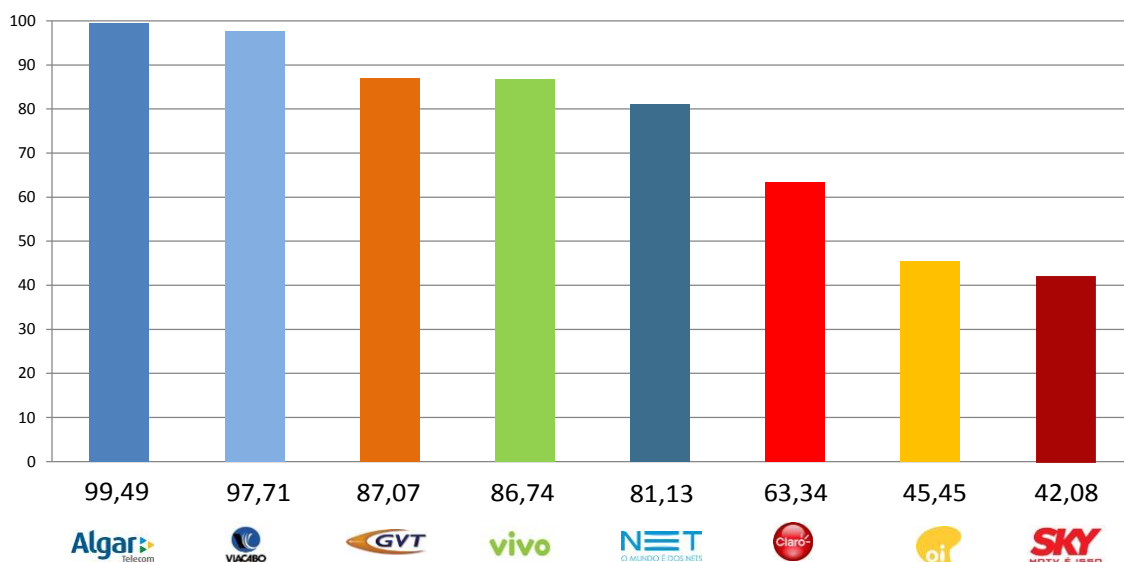


Agência Nacional de Telecomunicações
Superintendência de Relações com os Consumidores

IDA - Índice de Desempenho do Atendimento TV por assinatura - SeAC Janeiro/2016

Ranking do IDA

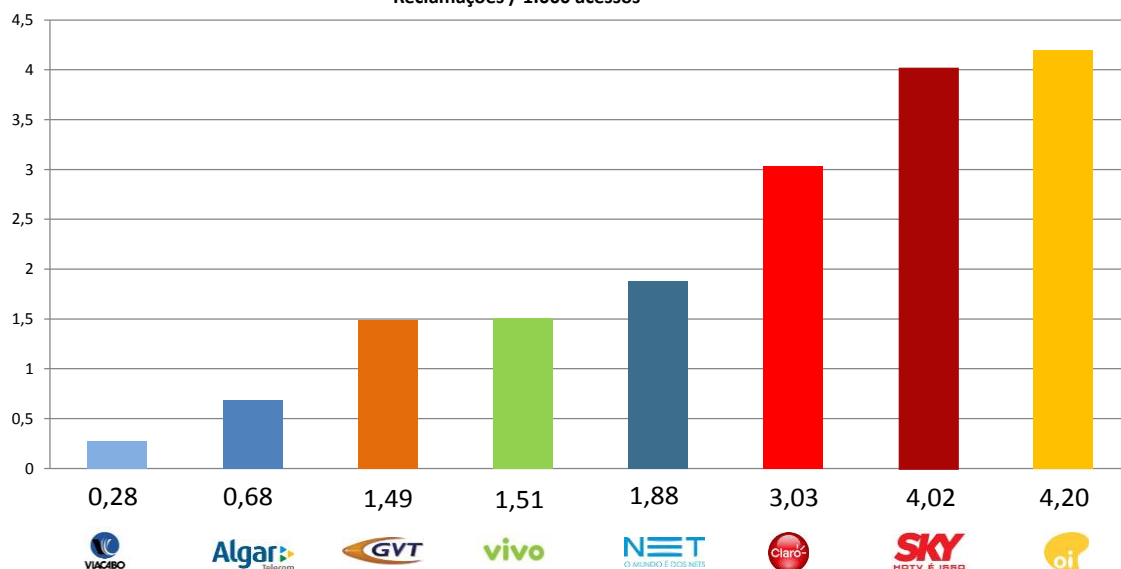
Pontuação Final



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 mostra 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 TV por assinatura - SeAC Janeiro/2016

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 | 105.416 | 72 | 72 | 66 | - | 149 | 149 |
| Claro | 2.692.175 | 8.165 | 8.119 | 7.306 | 452 | 18.715 | 18.706 |
| GVT | 1.009.700 | 1.505 | 1.495 | 1.336 | 66 | 4.318 | 4.315 |
| NET | 7.183.065 | 13.478 | 13.471 | 11.503 | 1.026 | 33.571 | 33.404 |
| Oi | 1.176.582 | 4.937 | 4.919 | 4.228 | 390 | 14.117 | 14.052 |
| SKY | 5.412.359 | 21.779 | 21.767 | 18.673 | 2.095 | 63.046 | 63.034 |
| VIACABO | 151.449 | 42 | 40 | 37 | 3 | 175 | 173 |
| Vivo | 777.318 | 1.175 | 1.173 | 1.013 | 93 | 4.091 | 4.090 |

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 TV por assinatura - SeAC Janeiro/2016

ÍNDICES E TAXAS

| Holding | Índice de Reclamações (H) | Taxa de Reabertas (I) | Taxa Respondidas até 5 dias (J) | Taxa Respondidas no Período (K) |
|---------|---------------------------|-----------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| Algar | 0,683 | - | 91,667 | 100,000 |
| Claro | 3,033 | 5,567 | 89,479 | 99,952 |
| GVT | 1,491 | 4,415 | 88,771 | 99,931 |
| NET | 1,876 | 7,616 | 85,346 | 99,503 |
| Oi | 4,196 | 7,928 | 85,639 | 99,540 |
| SKY | 4,024 | 9,625 | 85,739 | 99,981 |
| VIACABO | 0,277 | 7,500 | 88,095 | 98,857 |
| Vivo | 1,512 | 7,928 | 86,213 | 99,976 |

H - Índice de Reclamações - É 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 0,65

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

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 - É 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 - É 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 TV por assinatura - SeAC Janeiro/2016

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 | 0,508 | - | - | - | 0,508 | 100,000 | 99,492 |
| Claro | 36,659 | - | - | - | 36,659 | 100,000 | 63,341 |
| GVT | 12,931 | - | - | - | 12,931 | 100,000 | 87,069 |
| NET | 18,867 | - | - | - | 18,867 | 100,000 | 81,133 |
| Oi | 54,555 | - | - | - | 54,555 | 100,000 | 45,445 |
| SKY | 51,907 | 6,015 | - | - | 57,922 | 100,000 | 42,078 |
| VIACABO | - | - | - | 2,286 | 2,286 | 100,000 | 97,714 |
| Vivo | 13,256 | - | - | - | 13,256 | 100,000 | 86,744 |

L - Fator Reclamações - desconta pontos das prestadoras que ultrapassaram a meta máxima de 0,65 reclamações por mil acessos em serviço

Peso do fator: 10

$$\text{Fórmula: } \frac{\text{Índice de Reclamações (H)} - 0,65}{0,65} \times 10$$

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

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

Data de referência: 05/02/2016

Versão FINAL