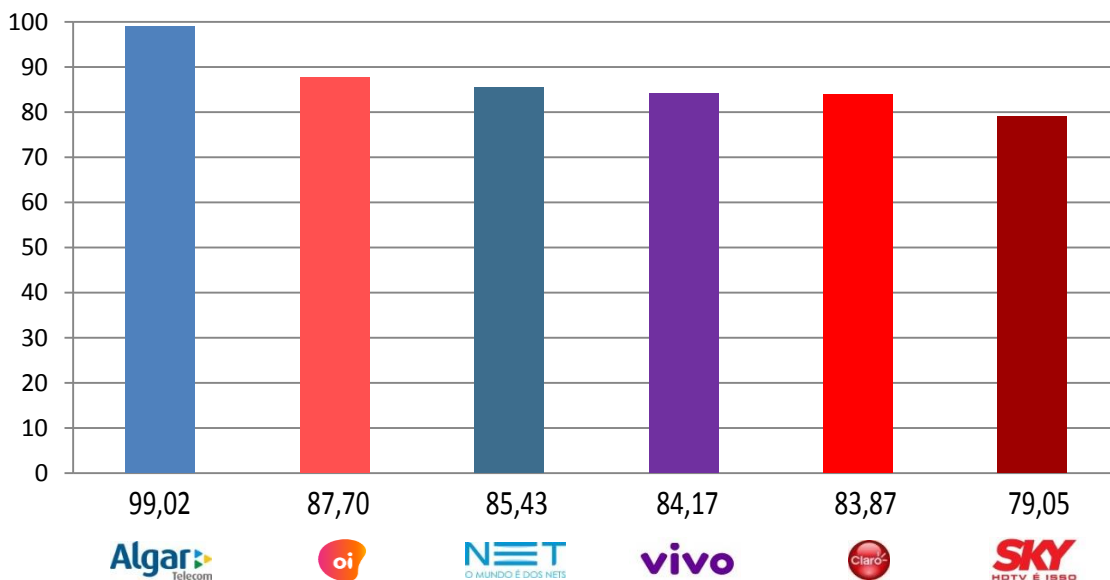




Agência Nacional de Telecomunicações  
Superintendência de Relações com os Consumidores

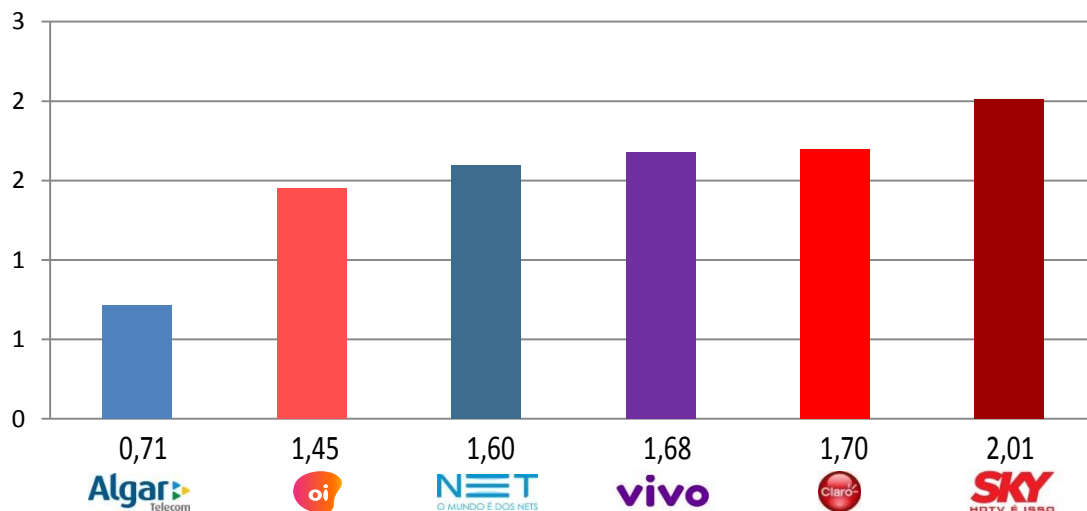
## IDA - Índice de Desempenho do Atendimento TV por Assinatura - SeAC Junho/2018

**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 TV por Assinatura - SeAC Junho/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	93.888	67	67	63	3	206	206
Claro	1.757.525	2.985	2.932	2.618	146	9.691	9.666
NET	7.189.116	11.482	11.165	10.009	700	35.630	35.533
Oi	1.556.898	2.257	2.199	1.963	163	7.813	7.800
SKY	5.199.903	10.462	10.453	9.101	683	35.434	35.425
Vivo	1.614.248	2.710	2.709	2.344	134	9.099	9.068

**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 Junho/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	0,714	4,478	94,030	100,000
Claro	1,698	4,980	87,705	99,742
NET	1,597	6,270	87,171	99,728
Oi	1,450	7,412	86,974	99,834
SKY	2,012	6,534	86,991	99,975
Vivo	1,679	4,946	86,494	99,659

**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 Junho/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	0,979	-	-	-	0,98	100,000	99,021
Claro	16,129	-	-	-	16,13	100,000	83,871
NET	14,571	-	-	-	14,57	100,000	85,429
Oi	12,303	-	-	-	12,30	100,000	87,697
SKY	20,953	-	-	-	20,95	100,000	79,047
Vivo	15,828	-	-	-	15,83	100,000	84,172

**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

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