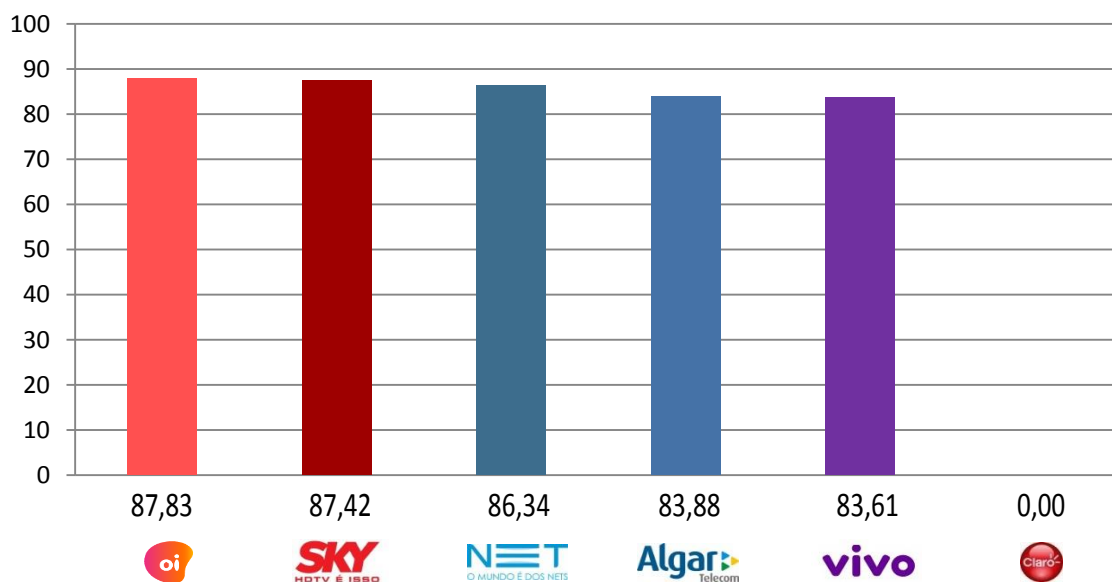




# IDA - Índice de Desempenho do Atendimento TV por Assinatura - SeAC Dezembro/2018

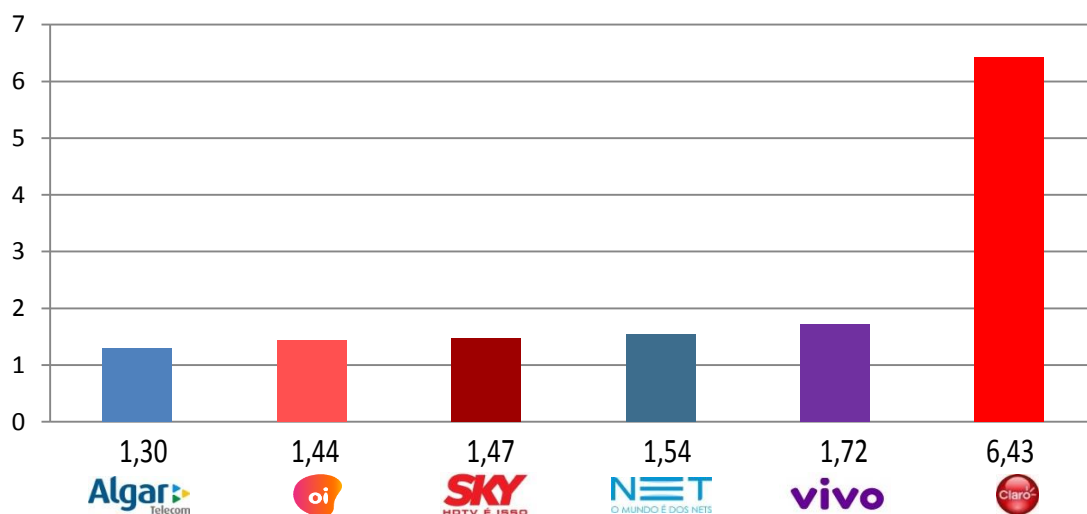
Agência Nacional de Telecomunicações  
Superintendência de Relações com os Consumidores

## 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.



Agência Nacional de Telecomunicações  
Superintendência de Relações com os Consumidores

## IDA - Índice de Desempenho do Atendimento TV por Assinatura - SeAC 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	83.851	109	109	89	6	256	256
Claro	1.543.392	9.919	3.710	3.451	161	9.879	9.847
NET	7.057.371	10.855	10.097	9.348	708	35.530	35.512
Oi	1.601.814	2.308	2.293	1.965	181	7.448	7.429
SKY	5.281.535	7.750	7.747	6.597	605	28.514	28.428
Vivo	1.566.567	2.687	2.687	2.336	136	8.395	8.375

**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 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	1,300	5,505	81,651	100,000
Claro	6,427	4,340	34,792	99,676
NET	1,538	7,012	86,117	99,949
Oi	1,441	7,894	85,139	99,745
SKY	1,467	7,809	85,123	99,698
Vivo	1,715	5,061	86,937	99,762

**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 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	9,999	-	6,116	-	16,12	100,000	83,885
Claro	88,873	-	21,736	-	100,00	100,000	0,000
NET	13,663	-	-	-	13,66	100,000	86,337
Oi	12,167	-	-	-	12,17	100,000	87,833
SKY	12,575	-	-	-	12,58	100,000	87,425
Vivo	16,388	-	-	-	16,39	100,000	83,612

**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

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