

PESQUISA DE SATISFAÇÃO E QUALIDADE PERCEBIDA 2016

Destaques dos Resultados

Superintendência de Relações com Consumidores

31/03/2017



Regulamento da Pesquisa

(Resolução Anatel 654/2015)

- **Atribuições da Anatel**

- Definir metodologia
- Elaborar questionários
- Calcular plano amostral
- Sortear consumidores a serem entrevistados
- Analisar e validar os resultados
- Publicar os resultados

- **Atribuições das prestadoras**

- Contratar conjuntamente uma empresa pesquisadora
 - Empresa contratada em 2016: TNS Brasil
- Enviar os dados necessários à Anatel

- **Atribuições da empresa pesquisadora**

- Coletar os dados
- Consolidar os resultados



Características Gerais

Res. 654/2015 e Manual de Aplicação

- Segunda pesquisa com a nova metodologia (comparabilidade)
- Notas de 0 a 10
- Recorte 1: 50 mil acessos no Brasil
- Recorte 2: 10 mil acessos elegíveis/UF
- Acessos elegíveis
 - Apenas Pessoas Físicas
 - Excluídos acessos da Telefonia Móvel sem serviço de voz
- Margem de erro (a priori): 5%
- Nível de confiança (a priori): 95%
- Período de coleta: agosto a novembro de 2016

Universos Pesquisados

Serviço	UFs	Prestadoras	Entrevistas	Un. para amostra
Banda larga	26	9	24.080	86
Telefonia fixa	27	6	22.930	78
Pós-pago	27	7	29.406	108
Pré-pago	27	6	29.802	112
TV	27	9	34.065	116
TOTAL	-	-	140.283	500

Consumidor conhecerá as melhores avaliadas de cada serviço em sua UF e poderá comparar com a nota de 2015



Indicadores

- **Satisfação Geral**
- **Canais de Atendimento – telefônico, internet, loja**
 - Notas para a qualidade de atendimento em cada canal
- **Atendimento telefônico**
 - Tempo de espera, necessidade de repetir demanda, capacidade de informação
- **Oferta e Contratação**
 - Clareza e cumprimento do prometido nos planos
- **Funcionamento**
 - Voz – qualidade das ligações e capacidade de fazer e receber
 - Dados – disponibilidade, quedas na conexão, velocidade
- **Cobrança/Recarga**
 - De acordo com o contratado/utilizado, clareza da conta/consumo, opções de valores de recarga
- **Reparo e Instalação**
 - Tempo de espera, cumprimento do prazo, qualidade da instalação, capacidade de resolução do reparo
- **Capacidade de Resolução**
 - Cobrança/créditos de recarga, problemas nas ligações, problemas 3G/4G, alteração de plano, cancelamento



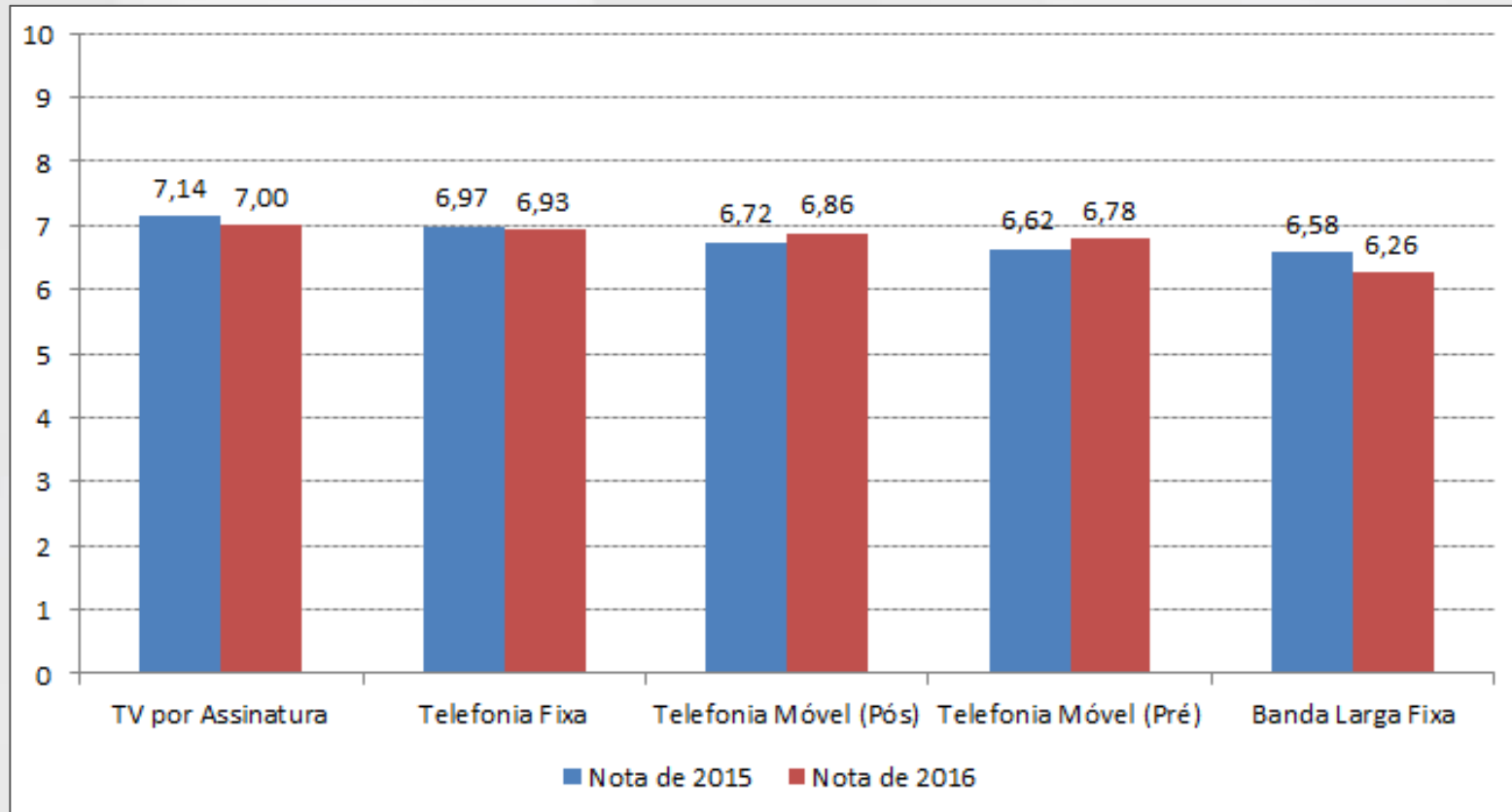
Destques Gerais

- **Elevação das notas dos serviços móveis Pós e Pré-pago**
 - Satisfação geral e indicadores de qualidade percebida
- **Leve queda nas notas da Telefonia Fixa**
- **Queda nas notas de TV por Assinatura**
- **Queda das notas da Banda Larga Fixa**
 - Diferentes dimensões: geográfica/prestadora/indicadores
- **Melhora nos aspectos pior avaliados**
 - Atendimento Telefônico e Capacidade de Resolução



Satisfação geral por serviço – Média Brasil

Comparativo das notas de Satisfação Geral de 2015 e 2016
(0= Totalmente Insatisfeito; 10 = Totalmente Satisfeito)



Todas as variações são estatisticamente significativas (teste t).



Banda Larga Fixa

SATISFAÇÃO GERAL

- Pior desempenho entre os serviços
- Média Brasil caiu de 6,58 para 6,26 (0,32 pt)
- Notas médias apresentaram queda em 16 das 26 UFs pesquisadas. Em 10 UFs, variação não foi estatisticamente relevante
- Queda na Média Brasil de 4 prestadoras; manutenção em 5

QUALIDADE PERCEBIDA

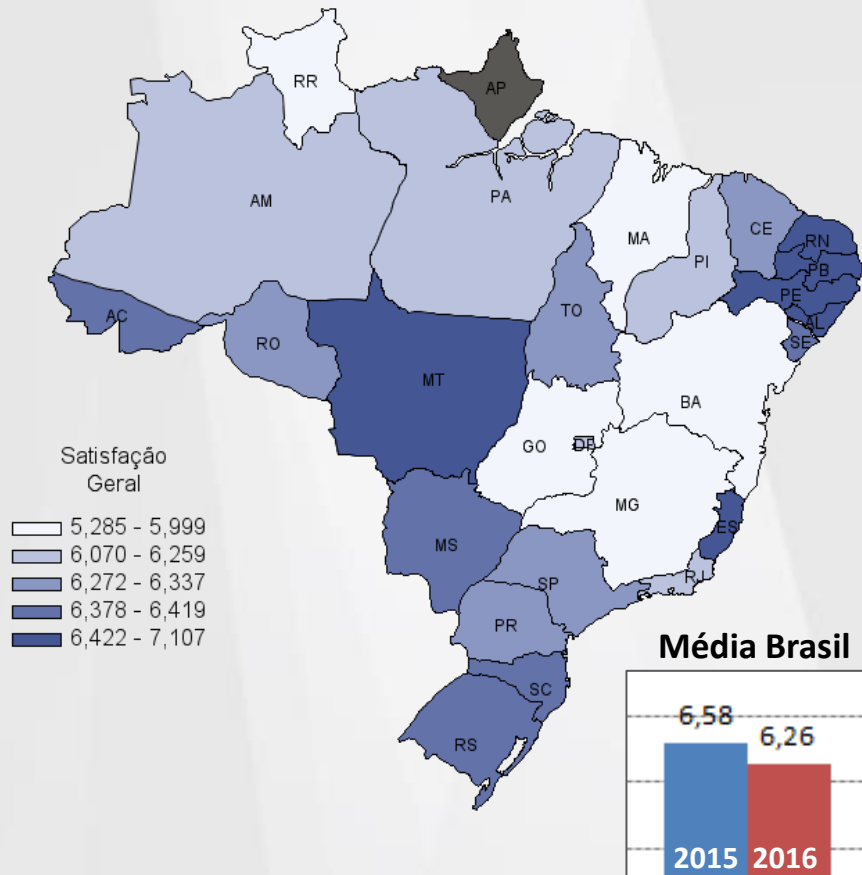
- Queda nos indicadores de Funcionamento (0,35 pt) e de Oferta e Contração (0,29 pt)
 - Forte correlação com Satisfação Geral
- Indicadores com pior avaliação: Atendimento Telefônico e Capacidade de Resolução
 - Melhora em relação a 2015
- Aumento no número de interações com prestadora



Banda Larga Fixa – Satisfação Geral

Satisfação Geral – Média UF

(0= Totalmente Insatisfeito; 10 = Totalmente Satisfeito)



Notas por UF / ano

UF	2015	2016
AC	6,22	6,41 ●
AL	7,02	6,68 ↓
AM	6,28	6,26 ●
BA	5,94	5,82 ●
CE	6,48	6,33 ●
DF	6,73	6,21 ↓
ES	6,78	6,49 ↓
GO	6,60	5,92 ↓
MA	6,35	6,00 ↓
MG	6,30	5,94 ↓
MS	6,75	6,38 ↓
MT	6,55	6,43 ●
PA	6,47	6,07 ↓

UF	2015	2016
PB	6,76	6,66 ●
PE	6,83	6,42 ↓
PI	6,67	6,24 ↓
PR	6,76	6,33 ↓
RJ	6,51	6,26 ↓
RN	7,09	7,11 ●
RO	6,15	6,34 ●
RR	5,37	5,28 ●
RS	6,85	6,42 ↓
SC	6,59	6,38 ↓
SE	6,69	6,39 ↓
SP	6,59	6,28 ↓
TO	6,32	6,27 ●

↑ = 0 ↓ = 16 ● = 10

Não houve pesquisa no estado do Amapá, em função de nenhuma das prestadoras ter sido enquadrada nos critérios estabelecidos no regulamento e no manual de aplicação da pesquisa.



Banda Larga Fixa – Prestadoras

Satisfação Geral

Médias Brasil

Indicador	Algar	Blue	Cabo	NET	Oi	Sercomtel	Sky	Tim	Vivo	Total Brasil
Satisfação Geral	6,76 ↓	6,75 ●	7,92 ●	6,74 ↓	5,62 ↓	7,58 ●	5,81 ●	7,56 ↓	6,13 ●	6,26 ↓
UFs pesquisadas	2	5	1	24	25	1	9	2	17	--
Quantidade de 1ºs lugares (*)	1	4	1	19	1	1	0	2	6	--

* Inclui empates estatísticos. Em RR, Oi foi a única pesquisada.

5 melhores notas em 2016

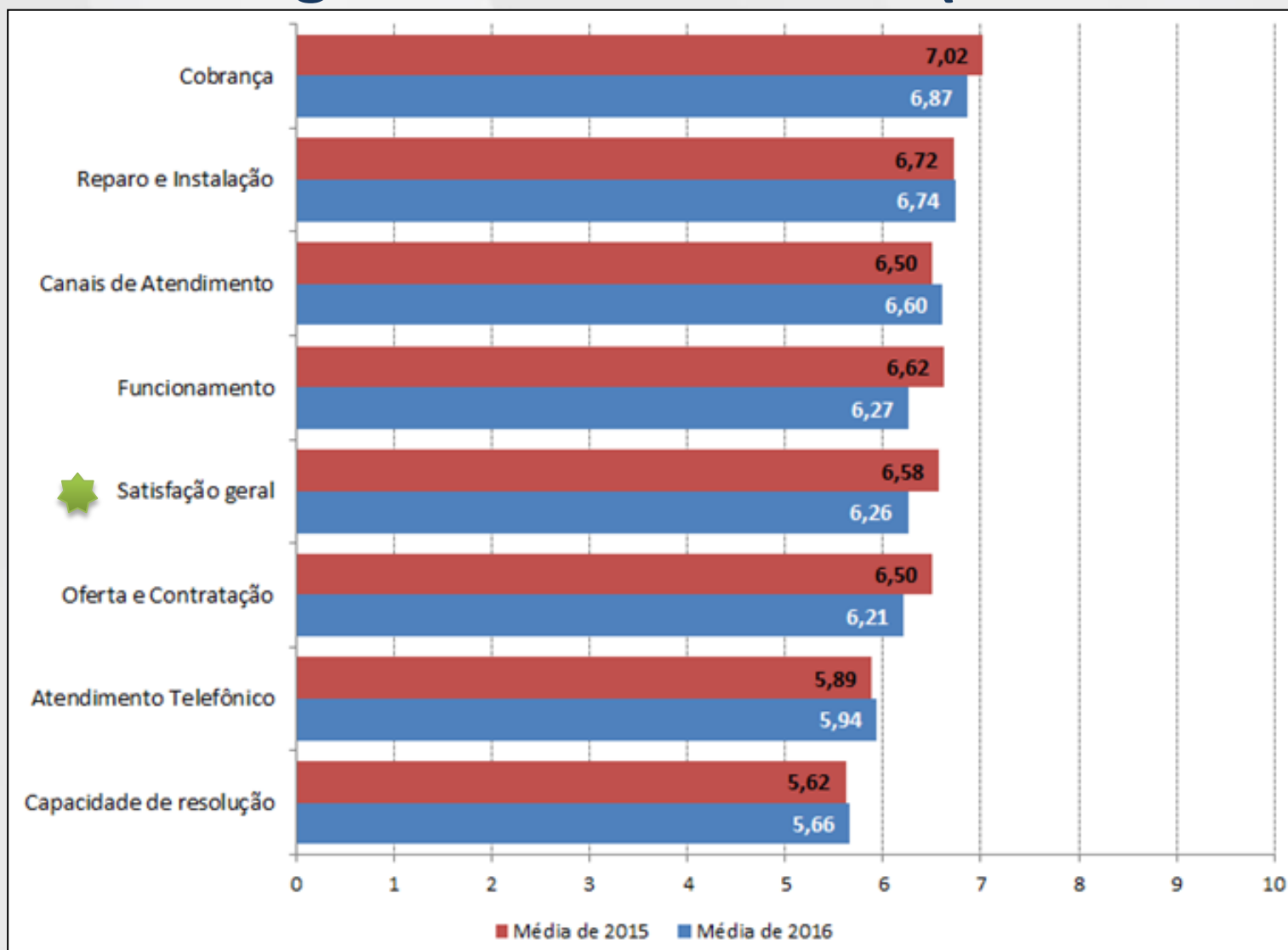
Prestadora	UF	Nota 2015	Nota 2016
Cabo	RN	7,81	7,92 ●
Tim	RJ	8,26	7,82 ↓
Sercomtel	PR	7,56	7,58 ●
Net	MA	7,65	7,38 ↓
Tim	SP	7,71	7,36 ↓

5 piores notas em 2016

Prestadora	UF	Nota 2015	Nota 2016
Oi	MA	5,59	5,21 ●
Oi	RR	5,37	5,28 ●
Oi	BA	5,20	5,29 ●
Oi	RJ	5,69	5,32 ↓
Oi	PA	5,80	5,38 ↓



Banda Larga Fixa – Indicadores (Média Brasil)



Banda Larga Fixa – Informações adicionais

Temas com melhores avaliações em 2016 (*)

Tema	2015	2016
Qualidade da instalação do serviço	7,71	7,67 ●
Cumprimento do prazo para instalação acordado	7,38	7,42 ●
Tempo de espera entre a solicitação de instalação e a visita do técnico	7,20	7,24 ↑
Clareza das informações na conta	7,11	7,06 ●
Nota para o atendimento via internet	6,95	6,70 ●

Temas com piores avaliações em 2016 (*)

Tema	2015	2016
Tempo de espera para falar com o atendente	5,23	5,33 ↑
Resolução do problema de cobrança	5,27	5,42 ↑
Resolução da alteração de plano ou condição comercial	5,65	5,63 ●
Necessidade de repetir a demanda	5,89	5,86 ●
A operadora cumpre o que promete e divulga em sua publicidade	6,31	6,04 ●

Nos últimos 6 meses, você entrou em **contato** com a prestadora para (*)...

Tema	2015	2016
Para solicitar reparo	50,3%	51,3% ↑
Para falar sobre algum problema de cobrança	43,6%	44,5% ↑
Para alterar plano ou condição comercial	37,3%	38,5% ↑

Nos últimos 6 meses, você entrou em **contato** com a prestadora (*)...

Canal	2015	2016
Pelo atendimento telefônico	80,5%	80,9% ●
Pelo atendimento pela internet	30,7%	32,6% ↑
Pelo atendimento na loja	11,3%	12,2% ↑

* Média Brasil



Telefonia Fixa

SATISFAÇÃO GERAL

- Média Brasil caiu de 6,97 para 6,93 (0,07 pt)
- Em 21 das 27 UFs, não houve variação estatisticamente relevante
- Queda na Média Brasil em apenas uma das cinco prestadoras

QUALIDADE PERCEBIDA

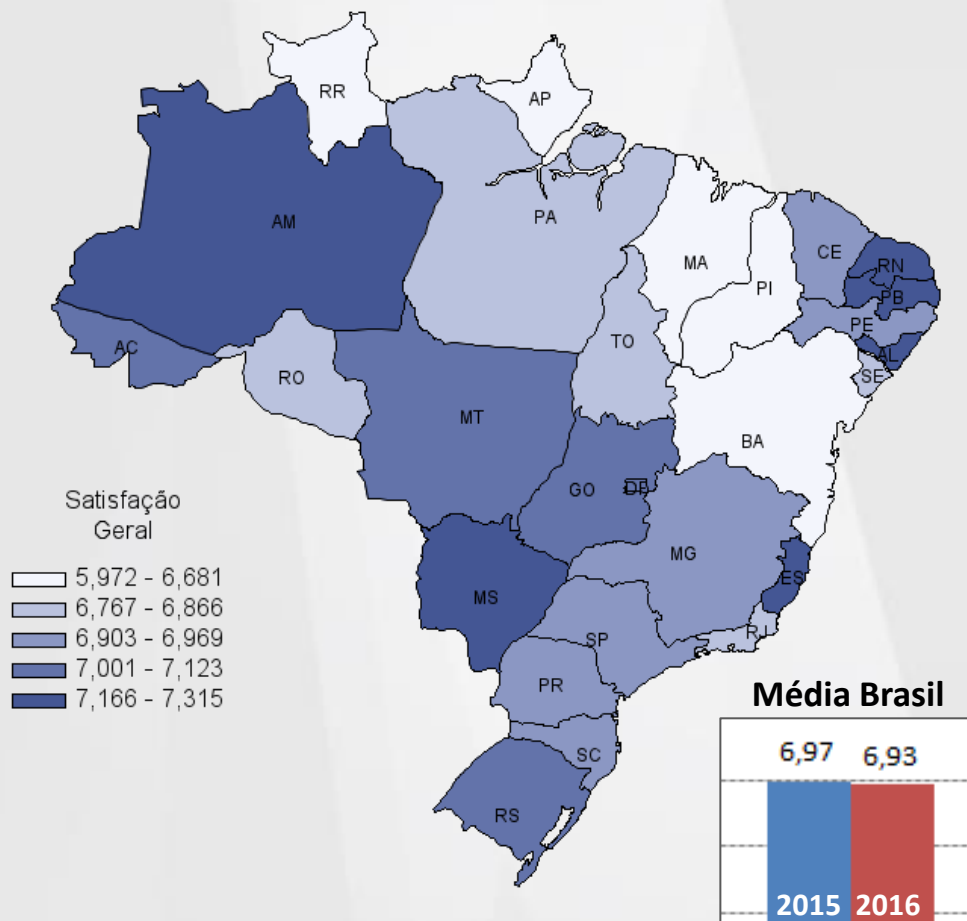
- Melhora ou manutenção dos indicadores
 - Forte correlação entre Oferta e Contratação e Satisfação Geral
- Indicadores com pior avaliação: Atendimento Telefônico e Capacidade de Resolução
 - Melhora em relação a 2015
- Redução no número de interações com prestadora



Telefonia Fixa – Satisfação Geral

Satisfação Geral – Média UF

(0= Totalmente Insatisfeito; 10 = Totalmente Satisfeito)



Notas por UF / ano

UF	2015	2016
AC	7,03	7,00 ●
AL	7,26	7,23 ↓
AM	7,15	7,17 ●
AP	6,34	6,68 ●
BA	6,48	6,54 ●
CE	6,78	6,96 ●
DF	7,16	7,12 ●
ES	7,27	7,20 ●
GO	7,06	7,00 ●
MA	6,37	6,42 ●
MG	6,78	6,90 ●
MS	7,28	7,31 ●
MT	7,16	7,12 ●
PA	6,99	6,77 ↓

UF	2015	2016
PB	7,04	7,20 ●
PE	7,01	6,97 ●
PI	7,16	6,67 ●
PR	7,10	6,93 ↓
RJ	6,80	6,78 ●
RN	7,11	7,17 ●
RO	6,88	6,80 ●
RR	5,56	5,97 ↑
RS	7,08	7,09 ●
SC	7,13	6,94 ↓
SE	7,17	6,87 ↓
SP	7,05	6,96 ●
TO	6,62	6,83 ●

↑ = 1 ↓ = 5 ● = 21



Telefonia Fixa – Prestadoras

Satisfação Geral

Médias Brasil

Indicador	Algar	Claro/Net	Oi	Sercomtel	Tim	Vivo	Total Brasil
Satisfação Geral	7,82 ●	7,14 ↓	6,66 ↑	8,41 ●	7,38 ↑	7,00 ↑	6,93 ↓
UFs pesquisadas	3	23	26	1	5	20	--
Quantidade de 1ºs lugares (*)	3	13	8	1	2	11	--

* Inclui empates estatísticos.

5 melhores notas em 2016

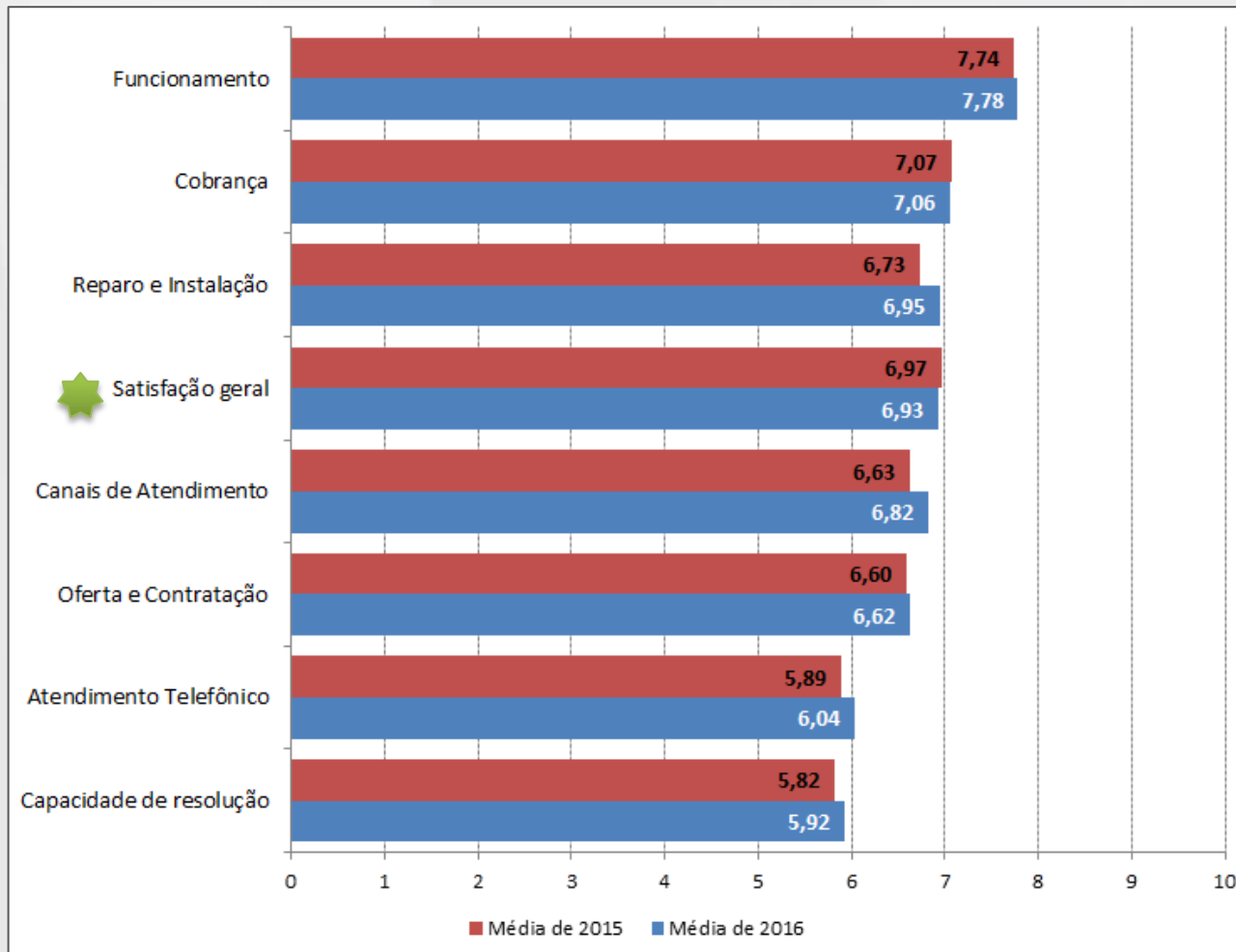
Prestadora	UF	Nota 2015	Nota 2016
Sercomtel	PR	8,30	8,41 ●
Vivo	PA	8,13	8,01 ●
Algar	SP	7,94	7,99 ●
Algar	GO	7,98	7,94 ●
Tim	RJ	7,60	7,88 ●

5 piores notas em 2016

Prestadora	UF	Nota 2015	Nota 2016
Oi	RR	5,97	5,56 ↑
Oi	MA	6,14	5,82 ●
Oi	BA	6,15	5,84 ●
Oi	PA	6,34	6,47 ●
Oi	RJ	6,35	6,38 ●



Telefonia Fixa – Indicadores (Média Brasil)



Telefonia Fixa – Informações Adicionais

Temas com melhores avaliações em 2016 (*)

Tema	2015	2016
Conseguir fazer e receber ligações	8,06	8,15 ↑
Qualidade da instalação do serviço	7,60	8,02 ↑
Cumprimento do prazo para instalação acordado	7,10	7,49 ↑
Qualidade das ligações, ou seja, ausência de quedas, ruídos e interferências	7,42	7,42 ●
Nota para o atendimento na loja	7,08	7,40 ↑

Temas com piores avaliações em 2016 (*)

Tema	2015	2016
Tempo de espera para falar com o atendente	5,16	5,30 ↑
Resolução do cancelamento de serviços ou pacotes	4,90	5,31 ↑
Resolução do problema de cobrança	5,33	5,33 ●
Resolução do problema nas ligações	5,53	5,69 ↑
Resolução da alteração de plano ou condição comercial	5,70	5,81 ↑

Nos últimos 6 meses, você entrou em **contato** com a prestadora para (*)...

Tema	2015	2016
Para falar sobre algum problema de cobrança	43,3%	41,1% ↓
Para solicitar algum reparo na linha fixa	35,9%	35,3% ●
Para alterar plano ou alguma condição comercial	34,3%	34,8% ●

Nos últimos 6 meses, você entrou em **contato** com a prestadora (*)...

Canal	2015	2016
Pelo atendimento telefônico	81,9%	77,0% ↓
Pelo atendimento na internet	29,7%	31,3% ↑
Pelo atendimento na loja	13,4%	15,9% ↑

* Média Brasil



Telefonia Móvel Pós-paga

SATISFAÇÃO GERAL

- Média Brasil subiu de 6,72 para 6,86 (0,14 pt)
- Notas médias apresentaram aumento em 16 UFs. Não houve queda estatisticamente relevante
- Sem queda estatisticamente relevante em qualquer prestadora

QUALIDADE PERCEBIDA

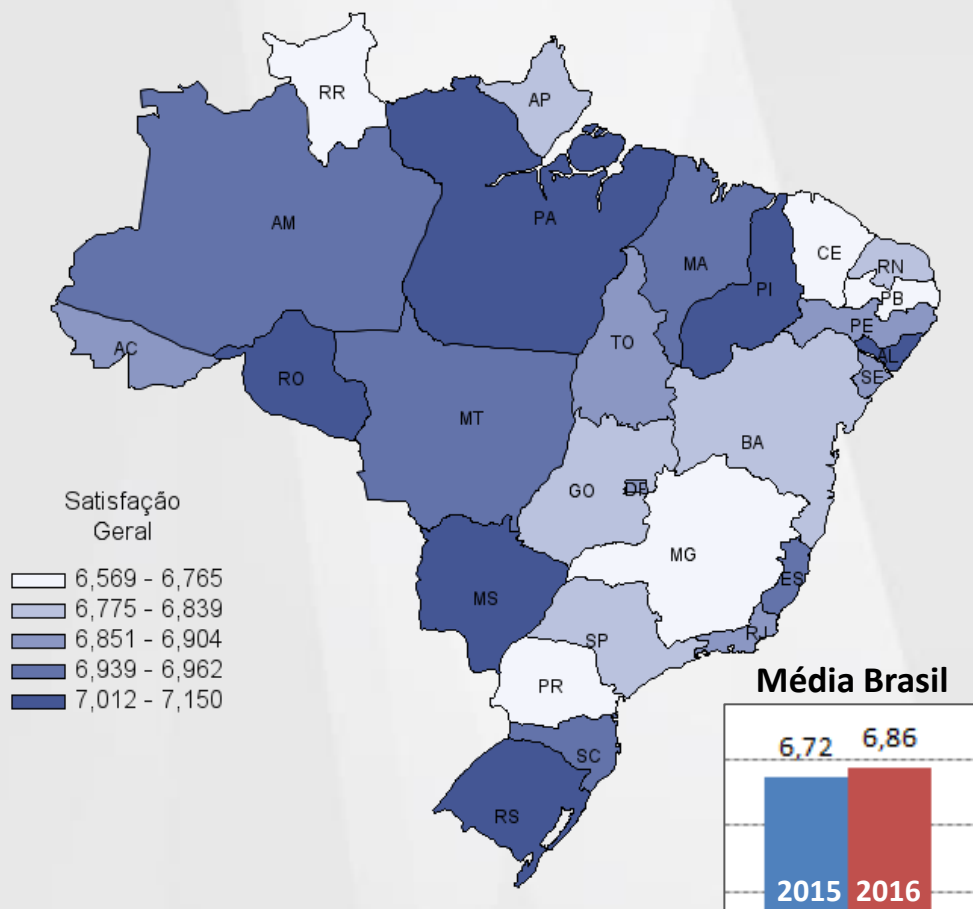
- Melhora nos indicadores de Funcionamento (0,29 pt) e de Oferta e Contração (0,15 pt)
 - Forte correlação com Satisfação Geral
- Indicadores com pior avaliação: Atendimento Telefônico e Capacidade de Resolução
 - Melhora em relação a 2015



Telefonia Móvel Pós-paga – Satisfação Geral

Satisfação Geral – Média UF

(0= Totalmente Insatisfeito; 10 = Totalmente Satisfeito)



Notas por UF / ano

UF	2015	2016
AC	6,55	6,90 ↑
AL	7,11	7,11 ●
AM	6,57	6,95 ↑
AP	6,51	6,79 ↑
BA	6,67	6,84 ↑
CE	6,37	6,57 ↑
DF	6,62	6,85 ↑
ES	6,64	6,96 ↑
GO	6,73	6,80 ●
MA	6,71	6,94 ↑
MG	6,48	6,73 ↑
MS	6,92	7,05 ●
MT	6,75	6,95 ↑
PA	6,55	6,90 ↑

UF	2015	2016
PB	6,57	6,68 ●
PE	6,64	6,86 ↑
PI	6,87	7,02 ●
PR	6,41	6,77 ↑
RJ	6,87	6,89 ●
RN	6,77	6,78 ●
RO	6,91	7,13 ↑
RR	5,91	6,74 ↑
RS	7,08	7,15 ●
SC	6,71	6,94 ↑
SE	6,74	6,89 ●
SP	6,77	6,82 ●
TO	6,72	6,88 ●

↑ = 16 ↓ = 0 ● = 11



Telefonia Móvel Pós-paga – Prestadoras

Satisfação Geral

Médias Brasil

Indicador	Algar	Claro	Nextel	Oi	Porto Seguro	Tim	Vivo	Total Brasil
Satisfação Geral	6,91 ●	6,93 ↑	7,02 ↑	6,24 ●	8,12 ●	6,81 ↑	7,03 ●	6,86 ↑
UFs pesquisadas	2	25	2	25	1	26	27	--
Quantidade de 1ºs lugares (*)	0	11	1	1	1	9	21	--

* Inclui empates estatísticos.

5 melhores notas em 216

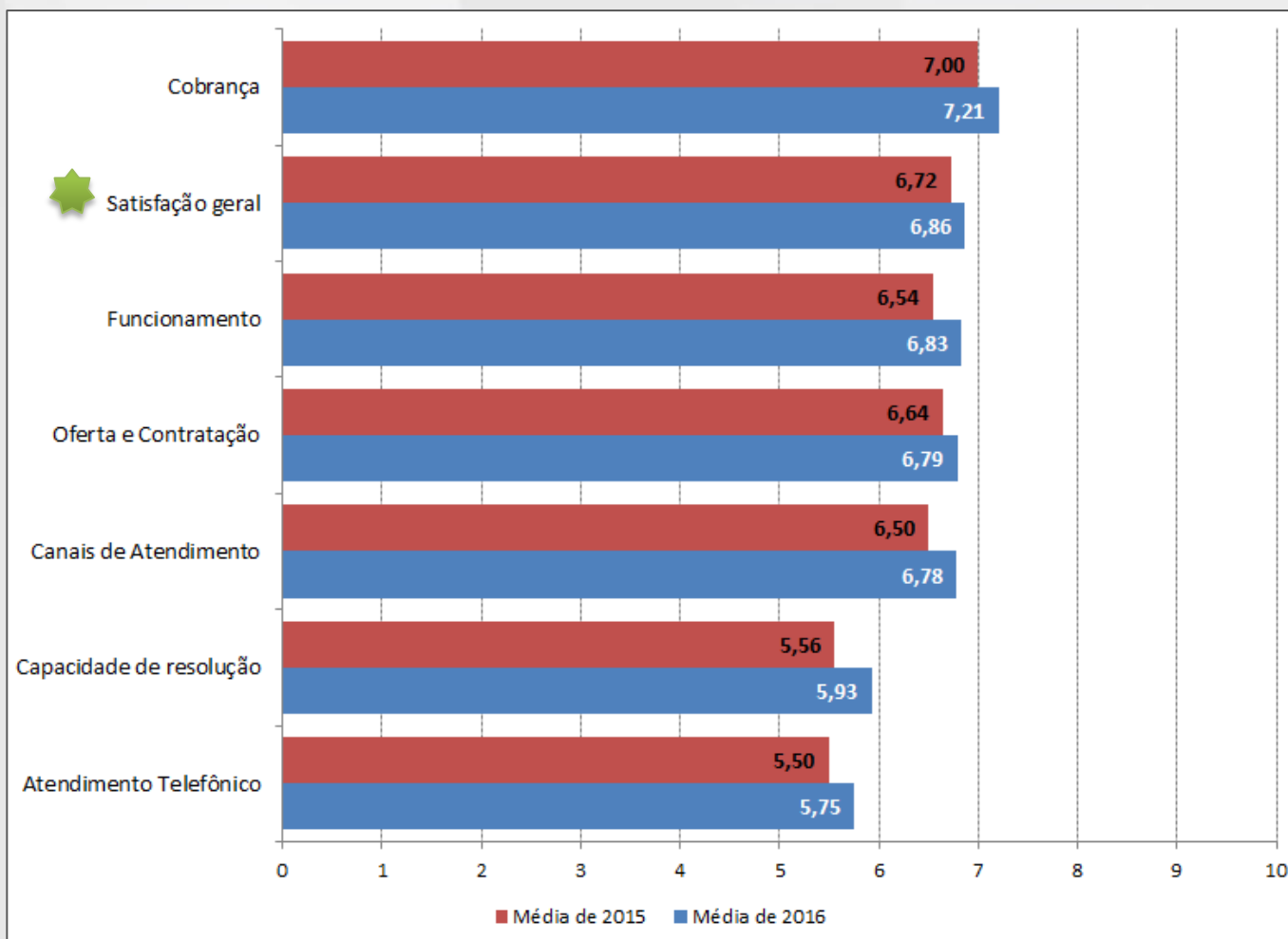
Prestadora	UF	Nota 2015	Nota 2016
Porto Seguro	SP	7,92	8,12 ●
Vivo	PE	7,59	7,86 ↑
Vivo	PB	7,76	7,84 ●
Vivo	MA	7,50	7,83 ↑
Vivo	CE	7,65	7,72 ●

5 piores notas em 2016

Prestadora	UF	Nota 2015	Nota 2016
Oi	CE	5,65	5,67 ●
Oi	MA	5,61	5,70 ●
Oi	BA	5,60	5,94 ●
Oi	RJ	6,29	5,94 ●
Oi	TO	6,08	6,02 ●



Telefonia Móvel Pós-paga – Indicadores (Média Brasil)



Telefonia Móvel Pós-paga – Informações Adicionais

Temas com melhores avaliações em 2016 (*)

Tema	2015	2016
Conseguir fazer e receber ligações	7,22	7,53 ↑
Nota para o atendimento na loja	7,17	7,30 ↑
Clareza das informações na conta	7,02	7,23 ↑
Cobrança dos valores na conta de acordo com o contratado	6,98	7,19 ↑
Qualidade das ligações, ou seja, ausência de quedas, ruídos e interferências	6,83	7,11 ↑

Temas com piores avaliações em 2016 (*)

Tema	2015	2016
Resolução do problema no 3G/4G	4,25	4,76 ↑
Resolução do problema nas ligações	4,40	4,85 ↑
Tempo de espera para falar com o atendente	4,62	4,90 ↑
Resolução do problema de cobrança	5,09	5,26 ↑
Resolução do cancelamento de serviços ou pacotes	5,04	5,44 ↑

Nos últimos 6 meses, você entrou em **contato** com a prestadora para (*)...

Tema	2015	2016
Para alterar plano ou condição comercial	35,9%	41,4% ↑
Para falar sobre algum problema de cobrança	38,6%	39,1% ●
Para falar sobre algum problema na internet 3G/4G	28,0%	25,2% ↓

Nos últimos 6 meses, você entrou em **contato** com a prestadora (*)...

Canal	2015	2016
Pelo atendimento telefônico	68,4%	69,9% ↑
Pelo atendimento na loja	36,7%	36,2% ●
Pelo atendimento na internet	26,9%	30,2% ↑

* Média Brasil



Telefonia Móvel Pré-paga

SATISFAÇÃO GERAL

- Média Brasil subiu de 6,62 para 6,78 (0,16 pt)
- Notas médias apresentaram aumento em 14 UFs. Apenas no RN houve queda estatisticamente relevante

QUALIDADE PERCEBIDA

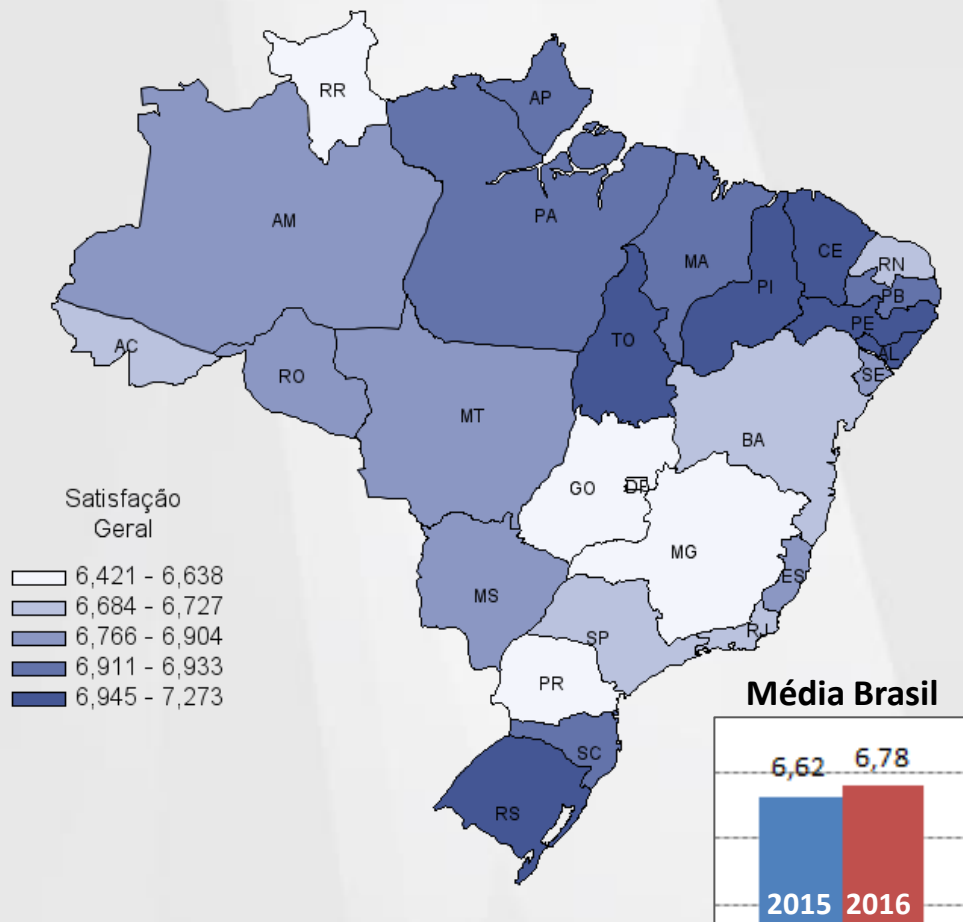
- Melhora nos indicadores de Funcionamento (0,27 pt), Oferta e Contração (0,16 pt) e Recarga (0,10 pt)
 - Forte correlação com Satisfação Geral
- Indicadores com pior avaliação: Atendimento Telefônico e Capacidade de Resolução
 - Melhora em relação a 2015
 - Capacidade de resolução subiu de 4,80 para 5,17 (0,37 pt)



Telefonia Móvel Pré-paga – Satisfação Geral

Satisfação Geral – Média UF

(0= Totalmente Insatisfeito; 10 = Totalmente Satisfeito)



Notas por UF / ano

UF	2015	2016
AC	6,60	6,68 ●
AL	7,22	7,27 ●
AM	6,47	6,80 ↑
AP	6,50	6,92 ↑
BA	6,53	6,69 ●
CE	6,75	6,96 ↑
DF	6,34	6,42 ●
ES	6,51	6,86 ↑
GO	6,40	6,56 ●
MA	6,66	6,92 ↑
MG	6,65	6,64 ●
MS	6,84	6,77 ●
MT	6,92	6,88 ●
PA	6,57	6,92 ↑

UF	2015	2016
PB	6,78	6,93 ●
PE	6,75	6,98 ↑
PI	6,77	7,12 ↑
PR	6,39	6,60 ↑
RJ	6,51	6,72 ↑
RN	6,91	6,73 ↓
RO	6,85	6,90 ●
RR	6,01	6,50 ↑
RS	7,02	6,96 ●
SC	6,61	6,91 ↑
SE	6,74	6,90 ●
SP	6,50	6,71 ↑
TO	6,71	6,95 ↑

↑ = 14 ↓ = 1 ● = 12



Telefonia Móvel Pré-paga – Prestadoras

Satisfação Geral

Médias Brasil

Indicador	Algar	Claro	Oi	Sercomtel	Tim	Vivo	Total Brasil
Satisfação Geral	7,34 ↑	6,75 ↑	6,52 ●	7,84 ●	6,73 ↑	7,03 ↑	6,78 ↑
UFs pesquisadas	3	27	27	1	27	27	--
Quantidade de 1ºs lugares (*)	3	9	3	1	8	16	--

* Inclui empates estatísticos.

5 melhores notas em 216

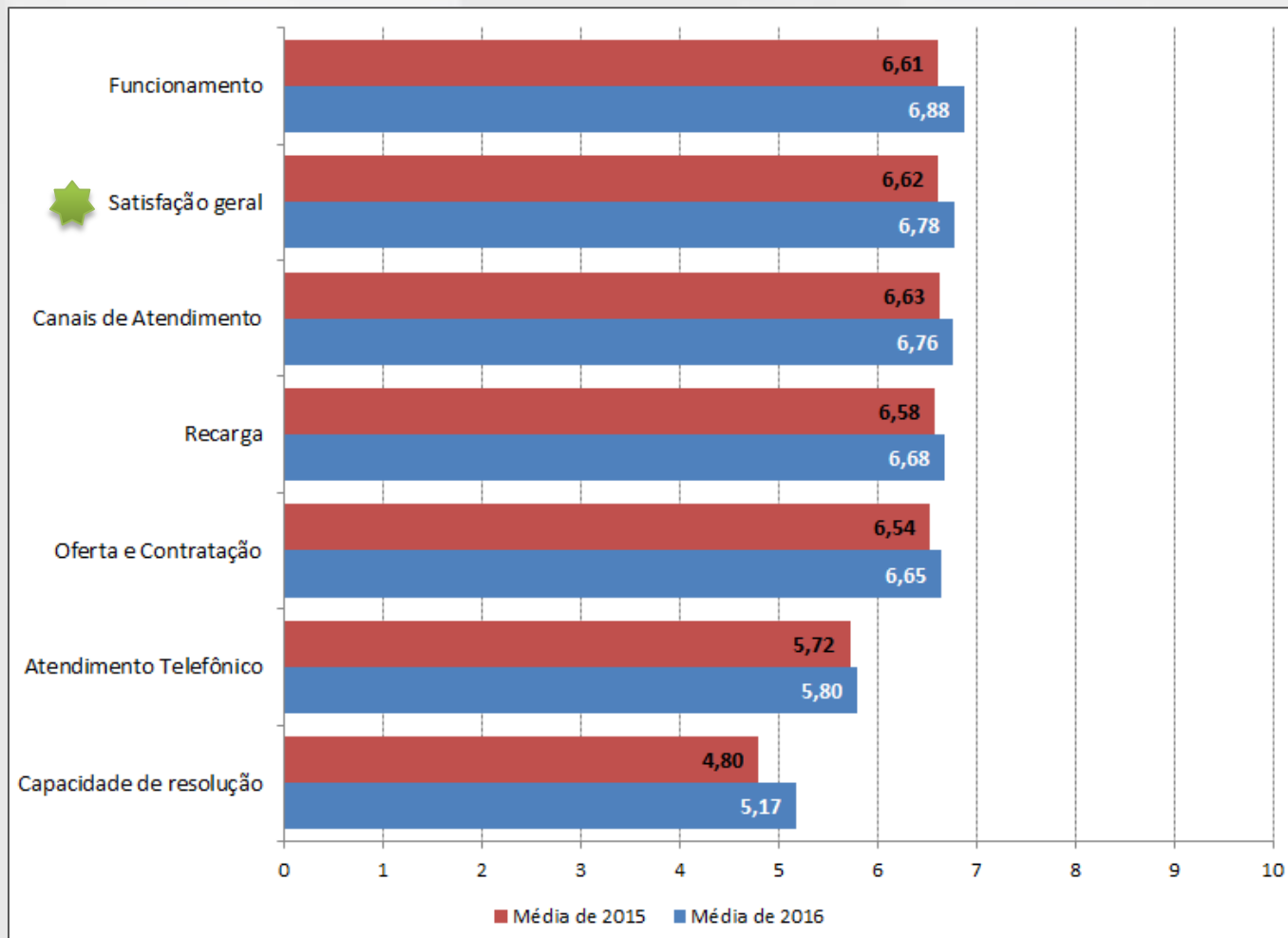
Prestadora	UF	Nota 2015	Nota 2016
Vivo	AL	8,05	8,09 ●
Algar	GO	7,89	7,98 ●
Vivo	CE	7,62	7,88 ●
Vivo	PB	7,82	7,86 ●
Sercomtel	PR	7,81	7,84 ●

5 piores notas em 2016

Prestadora	UF	Nota 2015	Nota 2016
Oi	MG	6,56	6,09 ↓
Claro	DF	6,01	6,14 ●
Claro	GO	5,92	6,17 ●
Vivo	RR	5,59	6,27 ↑
Vivo	AC	6,13	6,30 ●



Telefonia Móvel Pré-paga – Indicadores (Média Brasil)



Telefonia Móvel Pré-paga – Informações Adicionais

Temas com melhores avaliações em 2016 (*)

Tema	2015	2016
Opções de valores de recarga	7,37	7,63 ↑
Conseguir fazer e receber ligações	7,33	7,59 ↑
Nota para o atendimento na loja	7,44	7,49 ●
Qualidade das ligações, ou seja, ausência de quedas, ruídos e interferências	6,78	6,99 ↑
Facilidade de entendimento dos planos e serviços contratados	6,67	6,79 ↑

Temas com piores avaliações em 2016 (*)

Tema	2015	2016
Tempo de espera para falar com o atendente	4,81	4,79 ●
Resolução do problema nas ligações	4,46	4,83 ↑
Resolução do problema no 3G/4G	4,18	4,94 ↑
Resolução do problema de recarga	4,82	5,06 ↑
Necessidade de repetir a demanda	5,75	5,85 ↑

Nos últimos 6 meses, você entrou em **contato** com a prestadora para (*)...

Tema	2015	2016
Para falar sobre algum problema de recarga	30,0%	33,3% ↑
Para falar sobre algum problema na internet 3G/4G	32,5%	29,1% ↓
Para falar sobre algum problema nas ligações	18,4%	18,8% ●

Nos últimos 6 meses, você entrou em **contato** com a prestadora (*)...

Canal	2015	2016
Pelo atendimento telefônico	62,2%	63,6% ↑
Pelo atendimento na internet	17,0%	20,6% ↑
Pelo atendimento na loja	16,0%	15,8% ●

* Média Brasil



TV por Assinatura

SATISFAÇÃO GERAL

- Segue sendo o melhor avaliado
- Média Brasil caiu de 7,14 para 7,00
- Notas médias apresentaram queda em 7 UFs e elevação em 1.

QUALIDADE PERCEBIDA

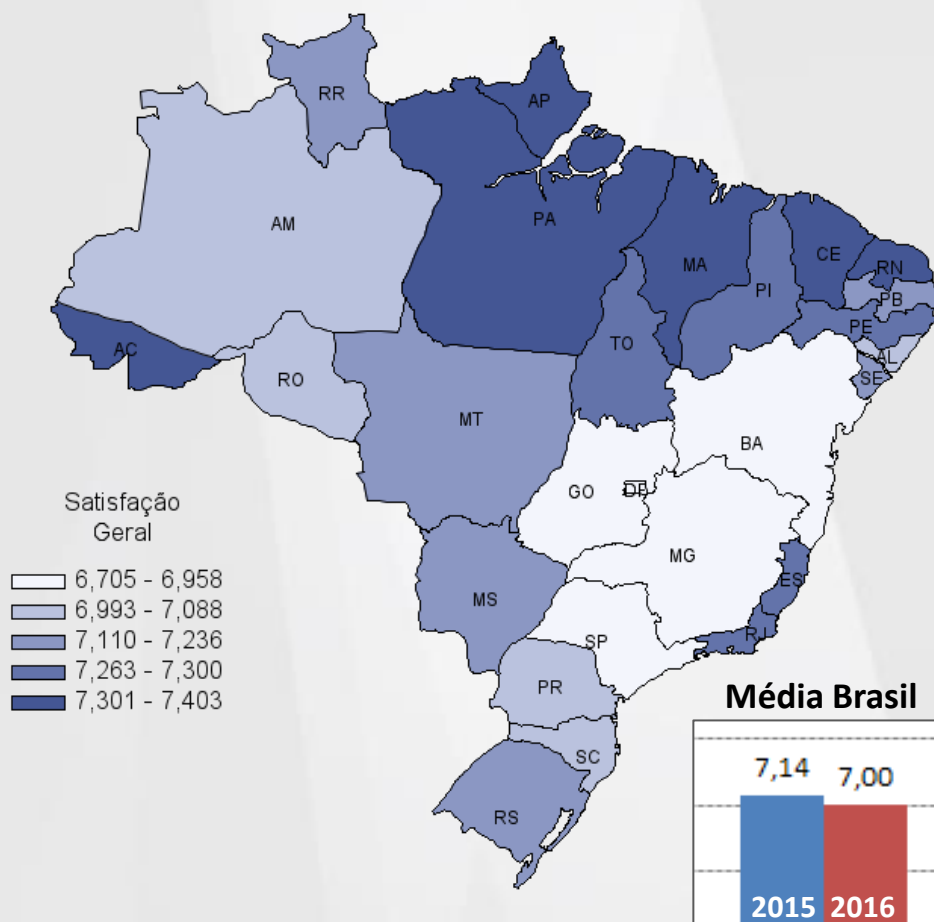
- Melhora apenas no indicador de reparo e instalação
 - Forte correlação entre Oferta e Contratação e Satisfação Geral
- Indicadores com pior avaliação: Atendimento Telefônico e Capacidade de Resolução
 - Piora em relação a 2015



TV por Assinatura – Satisfação Geral

Satisfação Geral – Média UF

(0= Totalmente Insatisfeito; 10 = Totalmente Satisfeito)



Notas por UF / ano

UF	2015	2016
AC	7,37	7,33 ●
AL	7,10	7,06 ●
AM	7,07	7,09 ●
AP	7,24	7,34 ●
BA	6,92	6,73 ↓
CE	7,26	7,30 ●
DF	6,98	6,96 ●
ES	7,17	7,26 ●
GO	6,84	6,71 ●
MA	7,37	7,31 ●
MG	7,12	6,78 ↓
MS	7,16	7,24 ●
MT	7,17	7,11 ●
PA	7,30	7,34 ●

UF	2015	2016
PB	7,15	7,12 ●
PE	7,35	7,30 ●
PI	7,30	7,28 ●
PR	7,14	6,99 ↓
RJ	7,42	7,29 ↓
RN	7,27	7,40 ●
RO	7,01	7,08 ●
RR	6,89	7,21 ↑
RS	7,31	7,21 ↓
SC	7,15	7,01 ↓
SE	7,27	7,20 ●
SP	7,03	6,85 ↓
TO	6,84	7,28 ↑

↑ = 1 ↓ = 7 ● = 18



TV por Assinatura – Prestadoras

Satisfação Geral

Médias Brasil

Indicador	Algar	Blue	Cabo	Claro	Net	Nossa TV	Oi	Sky	Vivo	Total Brasil
Satisfação Geral	6,79 ●	6,85 ●	7,76	7,25 ●	6,84 ↓	8,70 ●	6,94 ●	7,06 ↓	6,96 ●	7,00 ↓
UFs pesquisadas	1	4	1	24	22	4	17	27	16	--
Quantidade de 1ºs lugares (*)	0	0	1	16	4	4	8	12	3	--

* Inclui empates estatísticos. Em AC, AP e RR, Sky foi a única pesquisada

5 melhores notas em 2016

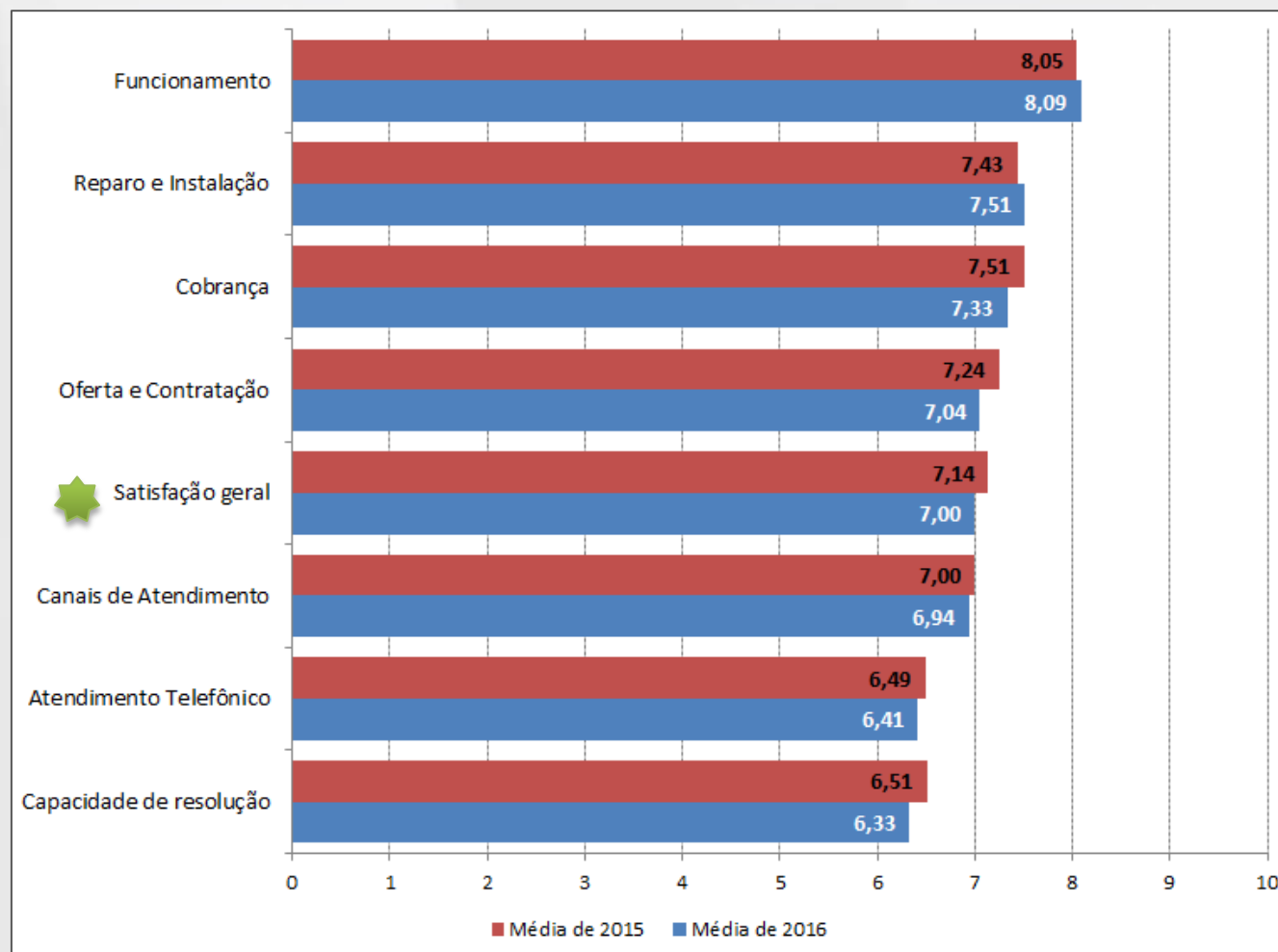
Prestadora	UF	Nota 2015	Nota 2016
Nossa TV	RS	8,67	8,80 ●
Nossa TV	SP	8,65	8,76 ●
Nossa TV	RJ	8,50	8,66 ●
Nossa TV	MG	8,40	8,44 ●
Claro	MS	7,39	7,79 ↑

5 piores notas em 2016

Prestadora	UF	Nota 2015	Nota 2016
Vivo	BA	--	6,34 ●
Oi	MG	7,07	6,47 ↓
Vivo	SE	--	6,52 ●
Vivo	ES	--	6,55 ●
Oi	GO	6,65	6,56 ●



TV por Assinatura – Indicadores (Média Brasil)



TV por Assinatura – Informações Adicionais

Temas com melhores avaliações em 2016 (*)

Tema	2015	2016
Qualidade da instalação do serviço	8,13	8,12 ●
Conseguir assistir à TV sempre que preciso	7,96	8,09 ↑
Qualidade da imagem	8,13	8,08 ●
Cumprimento do prazo para instalação acordado	7,70	7,75 ●
Tempo de espera entre a solicitação de instalação e a visita do técnico	7,52	7,48 ●

Temas com piores avaliações em 2016 (*)

Tema	2015	2016
Resolução do cancelamento de serviços ou pacotes	5,51	5,38 ●
Resolução do problema de cobrança	5,73	5,61 ●
Tempo de espera para falar com o atendente	6,00	5,99 ●
Resolução da alteração de plano ou condição comercial	6,28	6,10 ●
Necessidade de repetir a demanda	6,49	6,30 ●

Nos últimos 6 meses, você entrou em **contato** com a prestadora para (*)...

Tema	2015	2016
Para falar sobre algum problema de funcionamento	45,8%	45,3% ●
Para falar sobre algum problema de cobrança	41,2%	43,3% ↑
Para alterar plano ou condição comercial	36,0%	40,6% ↑

Nos últimos 6 meses, você entrou em **contato** com a prestadora (*)...

Canal	2015	2016
Pelo atendimento telefônico	70,6%	73,1% ↑
Pelo atendimento na internet	23,4%	24,9% ↑
Pelo atendimento na loja	10,6%	11,2% ↑

* Média Brasil

