



Pesquisas de Qualidade Percebida 2012

(Telefonia Celular e Banda Larga Fixa)

Destaques dos Resultados Nacionais

Como as pesquisas foram realizadas

- As pesquisas foram realizadas por meio de entrevistas telefônicas pela empresa TNS Brasil que, seguindo as disposições dos Regulamentos Gerais de Qualidade (RGQs)*, foi contratada pelas prestadoras para tanto.
- A Anatel foi responsável tanto por definir os questionários aplicados nas coletas como por enviar, à empresa de pesquisa, as amostras que seriam pesquisadas.
- As amostras foram selecionadas pela Anatel de forma aleatória, a partir da base de assinantes encaminhada pelas prestadoras, e levaram em consideração: prestadora, UF do consumidor e modalidade da oferta do serviço (pré ou pós-pago, no caso do SMP, e velocidade acima ou abaixo de 2Mbps, no caso do SCM).

*Resolução Anatel 574, de 28 de outubro de 2011, que aprova o Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM) e Resolução Anatel 575, que aprova o Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal – RGQ-SMP

AMOSTRA UTILIZADA NAS PESQUISAS 2012

	Serviço	Período de coleta	Total de Entrevistas
2012	SMP	out a dez/12	86.046
	SCM	out a dez/12	52.045

O que as pesquisas aferem?

- Os resultados da aferição determinam os “indicadores de pesquisa” previstos nos RGQs:
 - *6 indicadores para o Serviço Móvel Pessoal (SMP15 a SMP20)*
 - *7 indicadores para o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM15 a SCM21)*
- Cada indicador é calculado a partir das respostas dos entrevistados a uma série de questões. Apenas para aferir os indicadores do RGQ, são feitas entre 39 e 46 perguntas.
 - *O entrevistador apresenta uma situação desejada pelo consumidor (por exemplo: “os atendentes são cordiais e educados”) e pede que o entrevistado atribua notas de 1 a 5 para cada pergunta realizada, sendo que 1 significa “discordo totalmente” e 5 significa “concordo totalmente”. Em resumo: quanto mais perto da nota 5, melhor é a qualidade percebida.*
- Não há metas ou notas mínimas a serem atingidas pelas prestadoras nesta pesquisa, diferente dos demais indicadores previstos por tais regulamentos.
- Além dos indicadores de pesquisa dos RGQs, foi possível coletar a avaliação geral do consumidor sobre sua prestadora, informações sobre seu perfil de consumo e sobre o seu perfil sócio-demográfico.

Indicadores

Indicador		O que é avaliado
Capacidade de Resolução	SCM 15	Capacidade das prestadoras em resolver efetivamente as reclamações, pedidos de informação e/ou solicitações dos assinantes/usuários.
	SMP 15	
Competência do Atendente	SMP 16	Capacidade e interesse dos atendentes da prestadora com o usuários e as dificuldades de solução dos problemas dos assinantes/usuários.
	SCM 16	
Competência e Organização da Prestadora	SMP 17	Competência dos atendentes em ajudar o usuário, a organização do cadastro e da aparência da prestadora e dos atendentes.
	SCM 17	
Orientação ao Usuário/Assinante	SMP 18	Capacidade da prestadora em estabelecer e orientar o usuário quanto aos aspectos relacionados à prestação do serviço
	SCM 18	
Conta e Cartão	SMP 19	Facilidade do usuário no uso do cartão para recarga na modalidade Pré-paga ou os erros relacionados à cobrança na modalidade Pós-paga.
Qualidade das Ligações	SMP 20	Percepção do usuário quanto aos aspectos relacionados à qualidade das ligações.
Conta e Cobrança	SCM 19	Exprime a percepção dos Assinantes quanto aos aspectos relacionados à cobrança.
Qualidade da Conexão	SCM 20	Exprime a percepção dos Assinantes quanto aos aspectos relacionados à qualidade das conexões.
Suporte Técnico	SCM 21	Exprime a percepção dos Assinantes quanto aos aspectos relacionados ao suporte técnico do serviço prestado.

Na página

www.anatel.gov.br/consumidor/dados-e-rankings

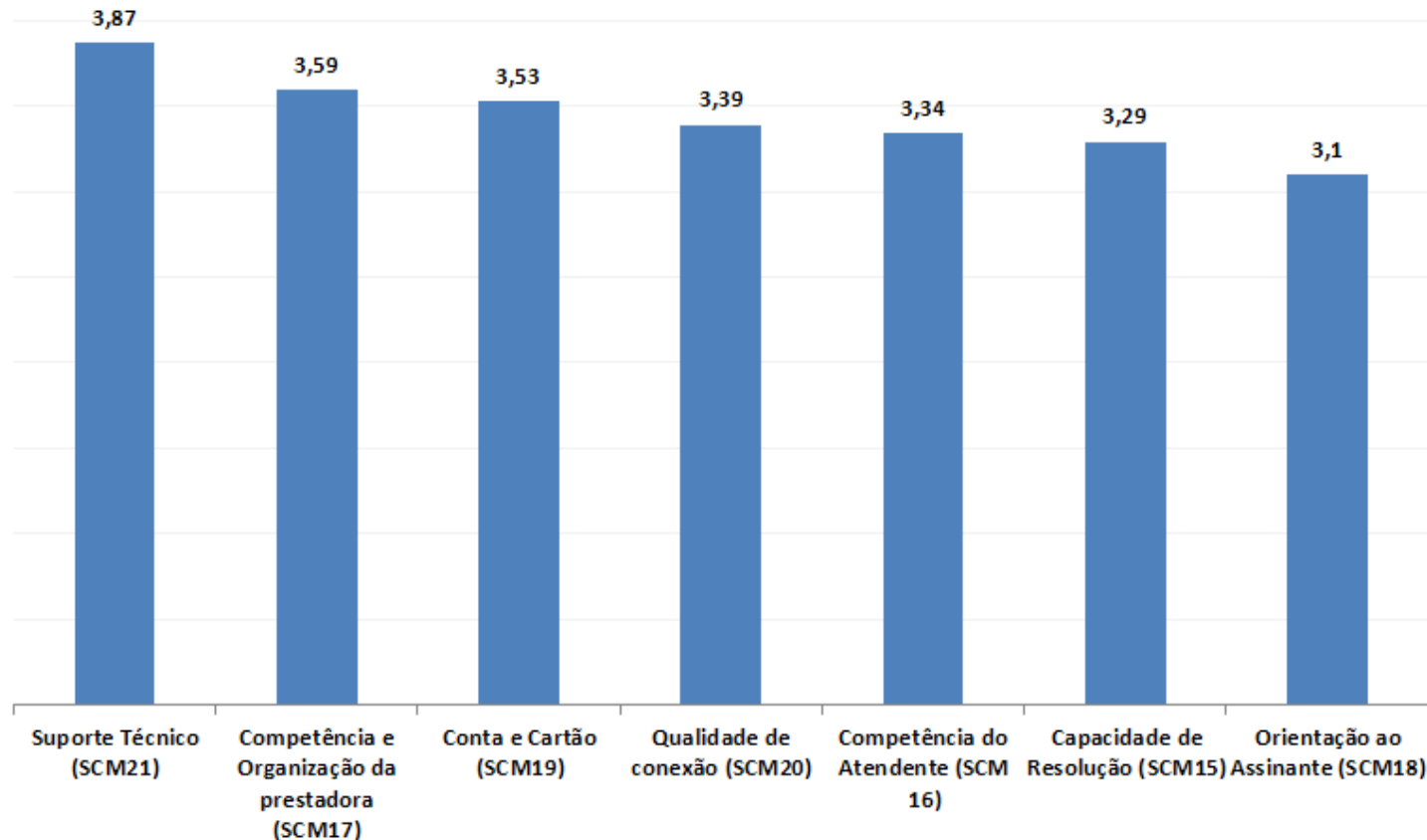
é possível consultar e baixar todos os indicadores previstos nos Regulamentos Gerais de Qualidade, separados por unidade da Federação e Prestadora, bem como o relatório final da pesquisa elaborado pela empresa TNS.



Destques dos Resultados Nacionais Banda Larga Fixa (SCM)

Resultados – Banda Larga Fixa (SCM) – 2012

Resultado Médio, por Indicador



O gráfico exprime a média ponderada (pela base de consumidores) dos indicadores das prestadoras do serviço aferidos nas medições de 2012.

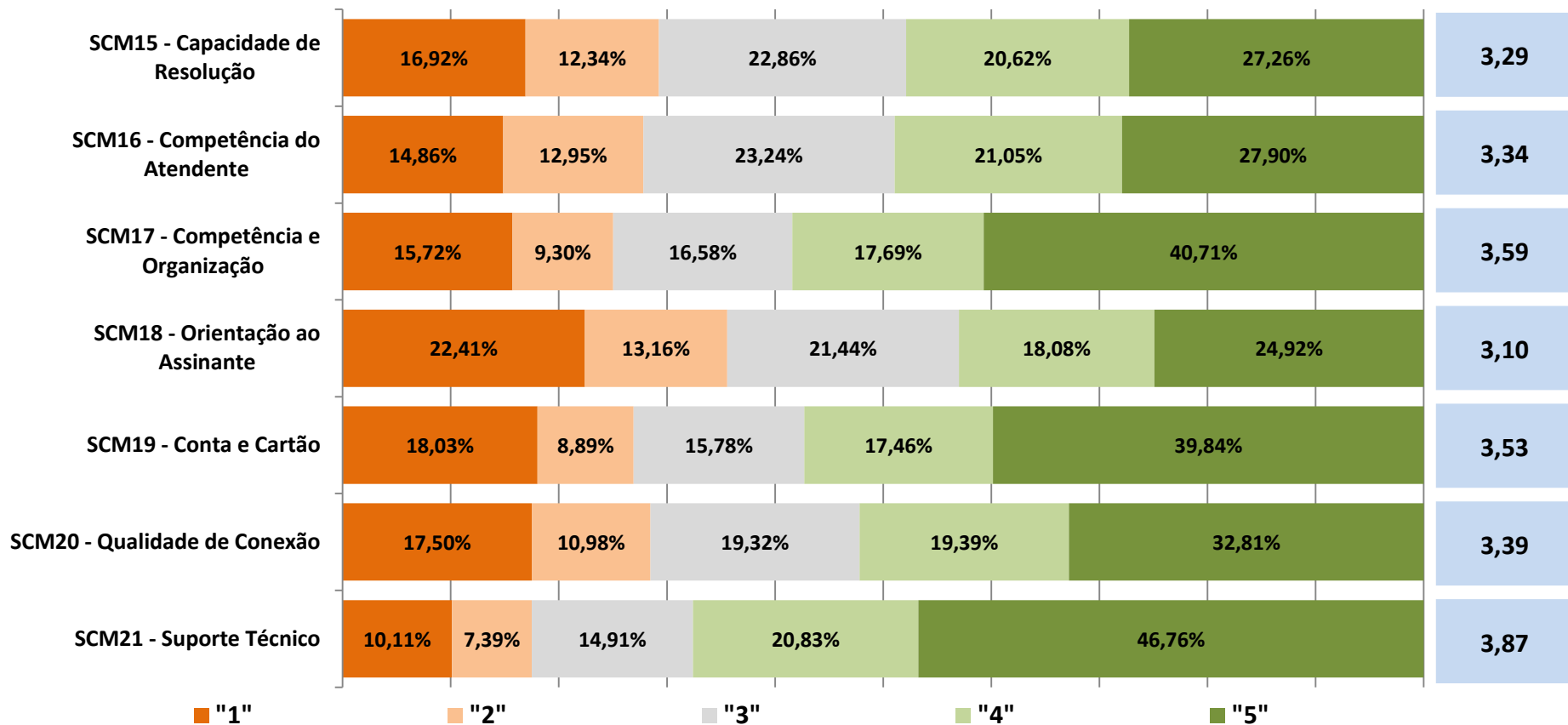
Os valores dos indicadores variam de 1 a 5. Quanto mais próximo do 5, maior é qualidade percebida pelo consumidor.

Fonte: Pesquisa de Qualidade Percebida 2012. Anatel/TNS.

Resultados – Banda Larga Fixa (SCM) – 2012

Distribuição percentual das notas atribuídas

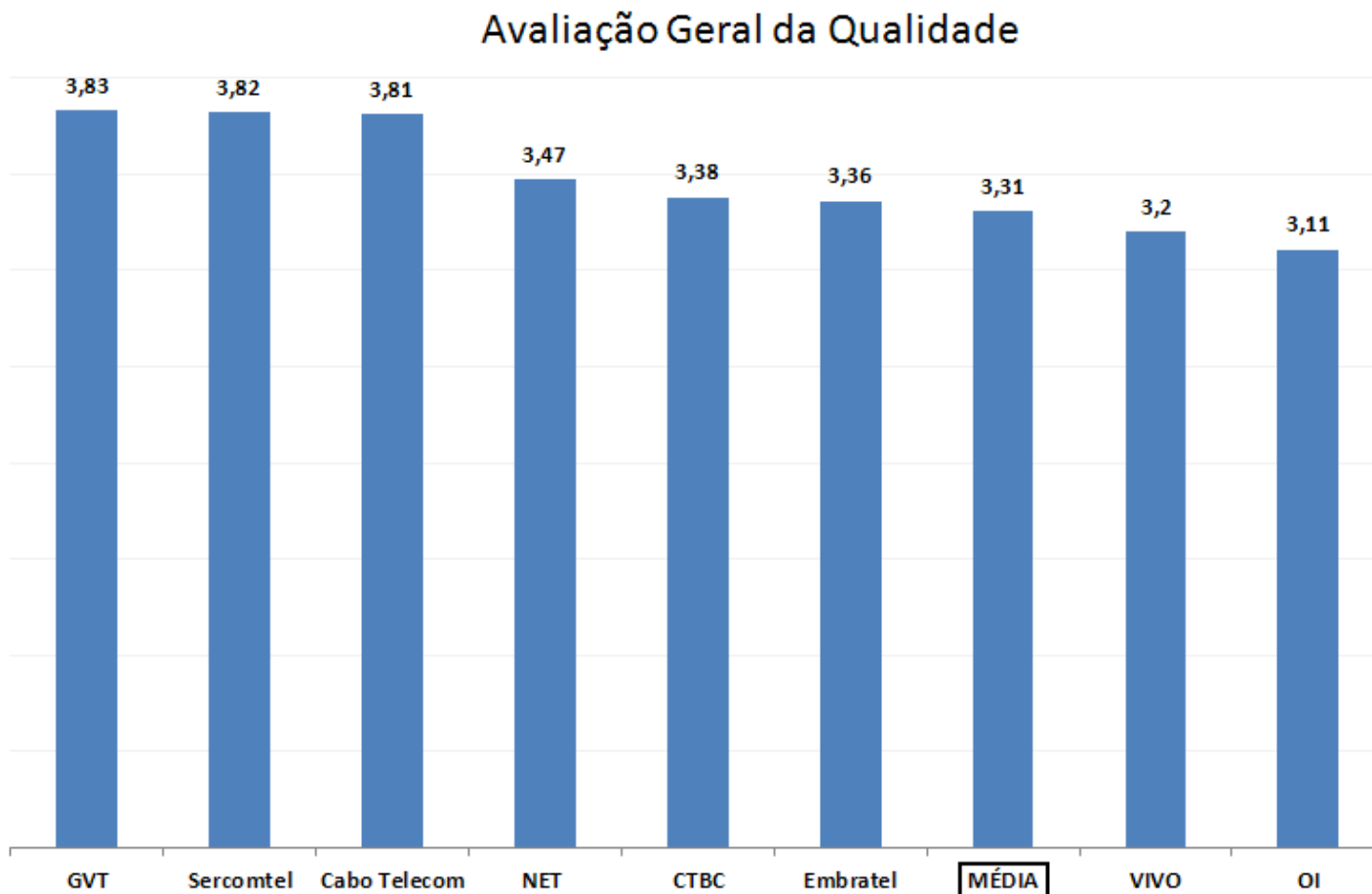
Indicador



Frequência de notas atribuídas pelos consumidores nas perguntas que compõem os indicadores.

Respostas 1 e 2 representam percepção negativa do consumidor quanto à qualidade dos serviços (ou seja, consumidores discordam que a empresa apresente atributos de qualidade no item específico). Respostas 4 e 5 representam percepções positivas. Fonte: Pesquisa de Qualidade Percebida 2013. Anatel/TNS.

Resultados – Banda Larga Fixa (SCM) – 2012

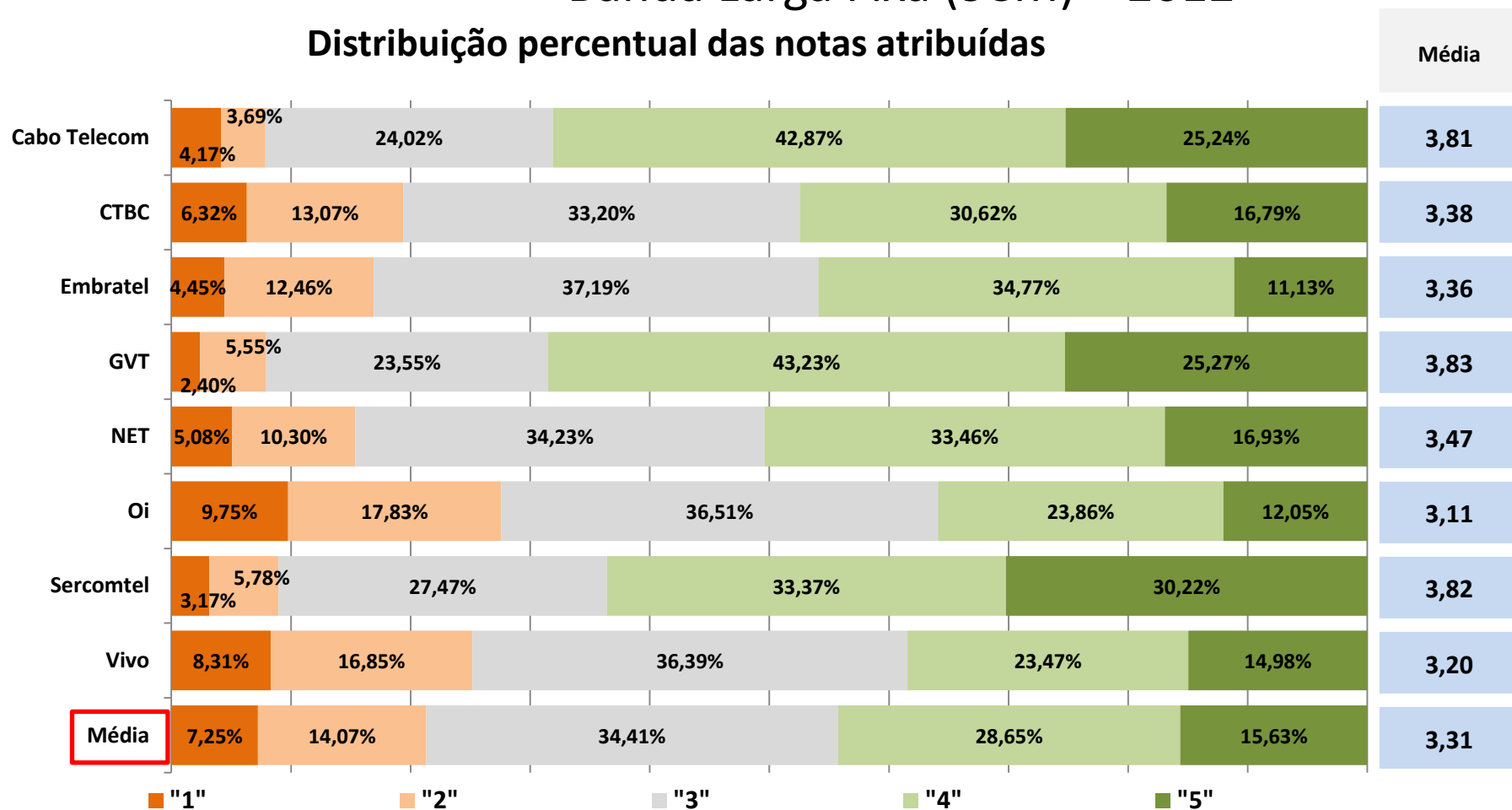


Resposta à pergunta: como o(a) Sr(a) avalia a qualidade de serviço prestado pela operadora, em uma escala de 1 a 5, sendo 1 muito muito ruim e 5 muito bom?

Fonte: Pesquisas de Qualidade Percebida 2012. Anatel/TNS.

Avaliação Geral da Qualidade Banda Larga Fixa (SCM) – 2012

Distribuição percentual das notas atribuídas



Frequência de notas atribuídas pelos consumidores em sua resposta à pergunta: “como o(a) Sr(a) avalia a qualidade de serviço prestado pela operadora, em uma escala de 1 a 5, sendo 1 muito muito ruim e 5 muito bom?”. Fonte: Pesquisa de Qualidade Percebida 2012. Anatel/TNS.

Resultados – Banda Larga Fixa (SCM) – 2012

Ranking por indicadores – 2012

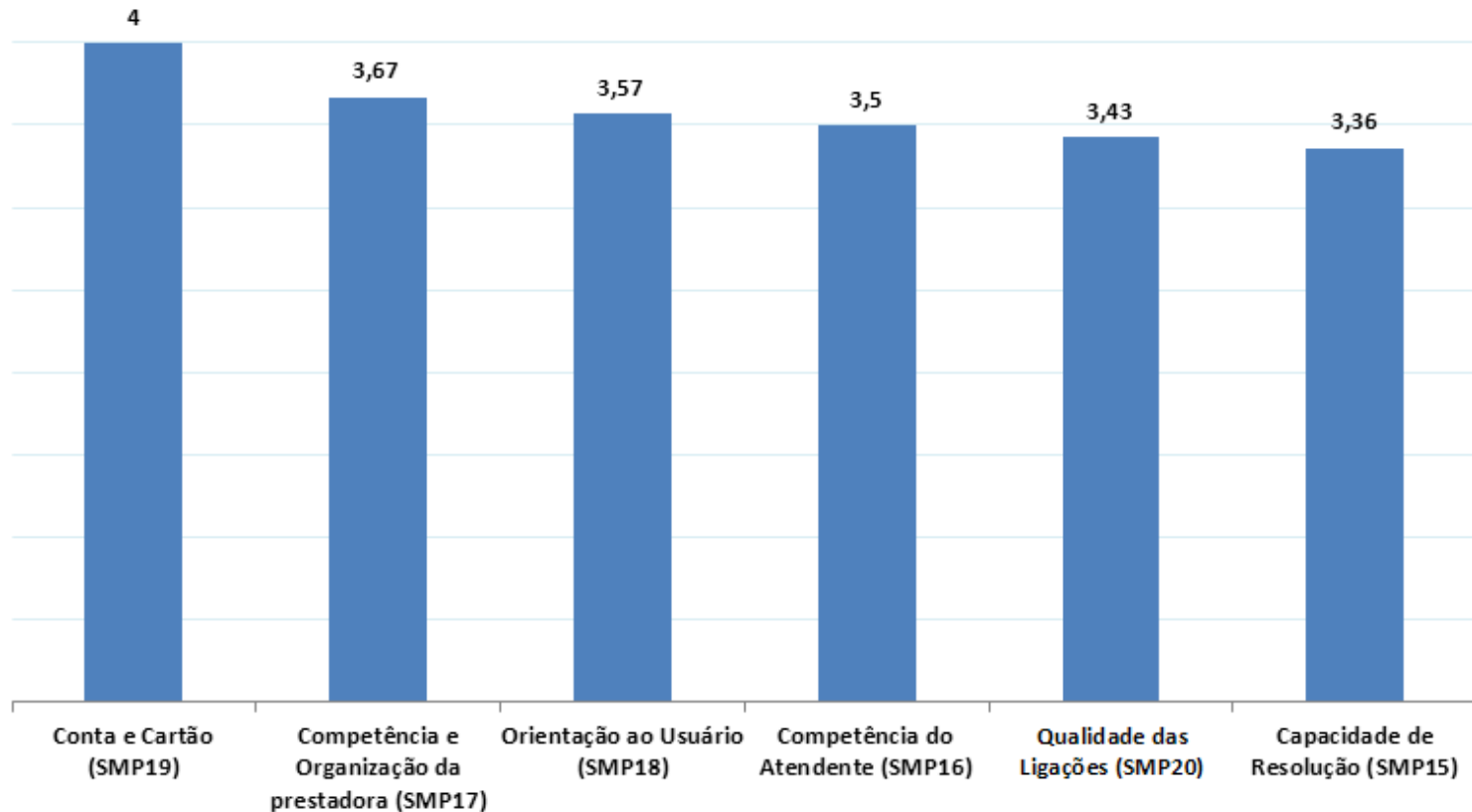
	Avaliação Geral da Qualidade	Capacidade de Resolução <i>(SCM15)</i>	Competência do Atendente <i>(SCM16)</i>	Competência e Organização <i>(SCM17)</i>	Orientação ao Assinante <i>(SCM18)</i>	Conta e Cartão <i>(SCM19)</i>	Qualidade de conexão <i>(SCM20)</i>	Suporte Técnico <i>(SCM21)</i>
1º	GVT 3,83	Sercomtel 3,91	Cabo Telecom 3,99	Cabo Telecom 4,13	Sercomtel 3,70	Sercomtel 4,09	GVT 3,83	Cabo Telecom 4,26
2º	Sercomtel 3,82	Cabo Telecom 3,85	Sercomtel 3,99	Sercomtel 4,10	GVT 3,65	Cabo Telecom 4,00	Cabo Telecom 3,70	Sercomtel 4,26
3º	Cabo Telecom 3,81	GVT 3,77	GVT 3,82	GVT 3,93	Cabo Telecom 3,55	GVT 3,90	Sercomtel 3,64	GVT 4,18
4º	NET 3,47	NET 3,45	NET 3,47	NET 3,76	CTBC 3,23	NET 3,69	NET 3,54	NET 4,05
5º	CTBC 3,38	CTBC 3,35	CTBC 3,35	CTBC 3,63	NET 3,19	Embratel 3,61	Embratel 3,46	Embratel 3,86
6º	Embratel 3,36	Embratel 3,27	Embratel 3,31	Embratel 3,60	Embratel 3,06	CTBC 3,54	CTBC 3,42	CTBC 3,83
7º	VIVO 3,20	VIVO 3,15	OI 3,20	OI 3,44	VIVO 3,01	VIVO 3,54	VIVO 3,31	VIVO 3,77
8º	OI 3,11	OI 3,12	VIVO 3,19	VIVO 3,43	OI 2,93	OI 3,28	OI 3,19	OI 3,69
Média	3,31	3,29	3,34	3,59	3,10	3,53	3,39	3,87



Destques dos Resultados Nacionais Telefonia Móvel (SMP) Pré-paga

Resultados – Telefonia Móvel (SMP) – Pré-paga – 2012

Resultado Médio, por Indicador



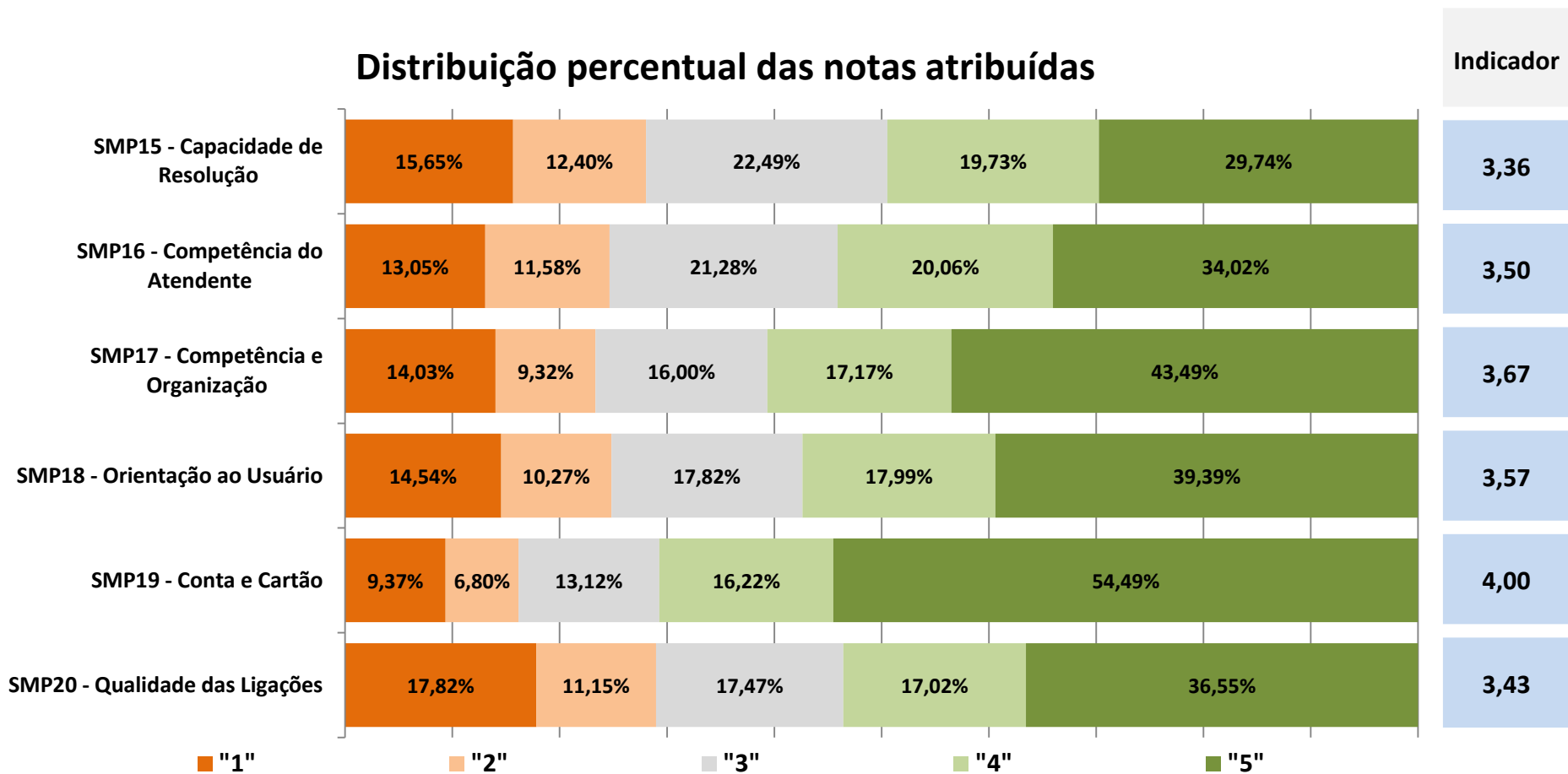
O gráfico exprime a média ponderada (pela base de consumidores) dos indicadores das prestadoras do serviço aferidos nas medições de 2012.

Os valores dos indicadores variam de 1 a 5. Quanto mais próximo do 5, maior é qualidade percebida pelo consumidor.

Fonte: Pesquisas de Qualidade Percebida 2012. Anatel/TNS.

Resultados – Telefonia Móvel (SMP) – Pré-paga – 2012

Distribuição percentual das notas atribuídas

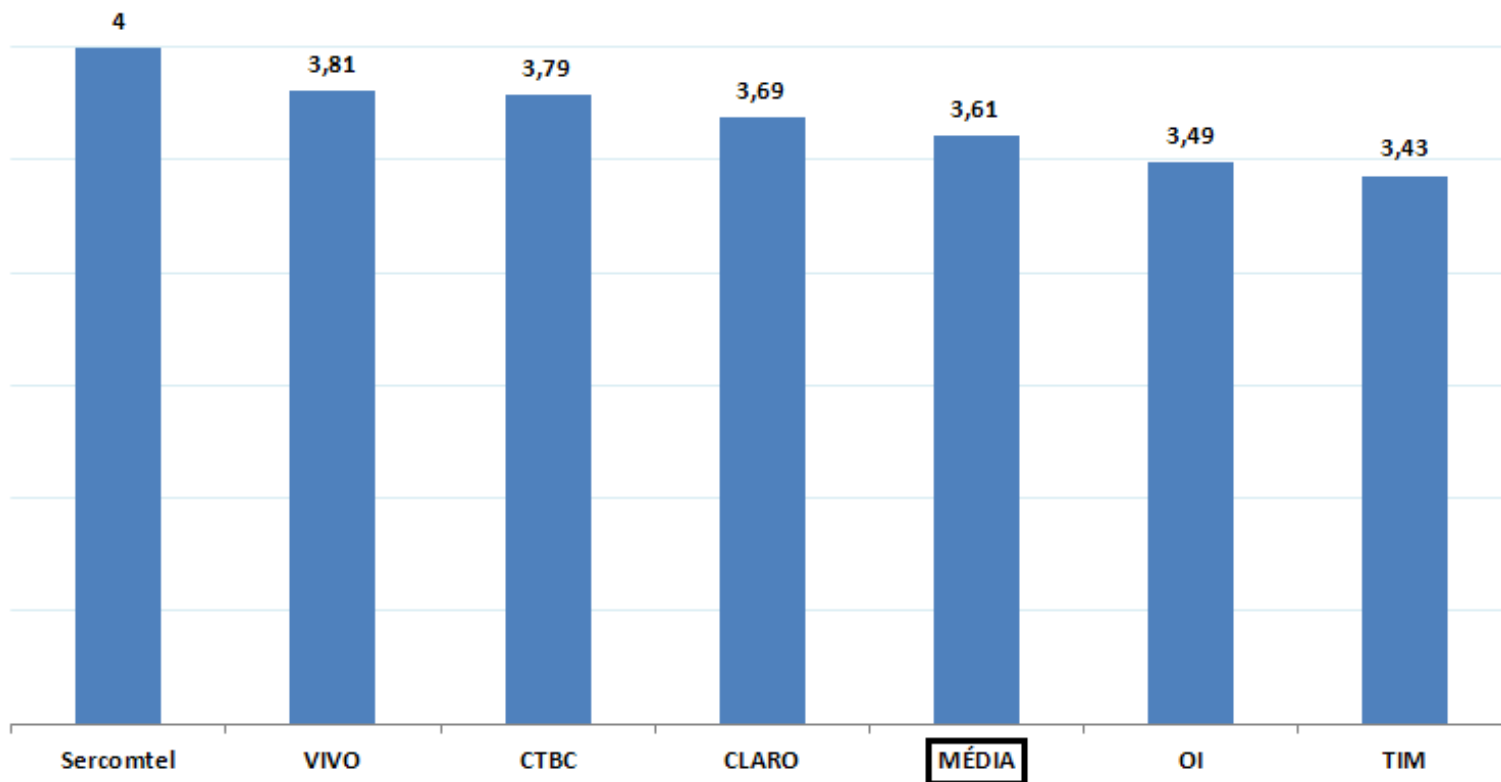


Frequência de notas atribuídas pelos consumidores nas perguntas que compõem os indicadores.

Respostas 1 e 2 representam percepção negativa do consumidor quanto à qualidade dos serviços (ou seja, consumidores discordam que a empresa apresente atributos de qualidade no item específico). Respostas 4 e 5 representam percepções positivas. Fonte: Pesquisa de Qualidade Percebida 2013. Anatel/TNS.

Resultados – Telefonia Móvel (SMP) – Pré-paga – 2012

Avaliação Geral da Qualidade

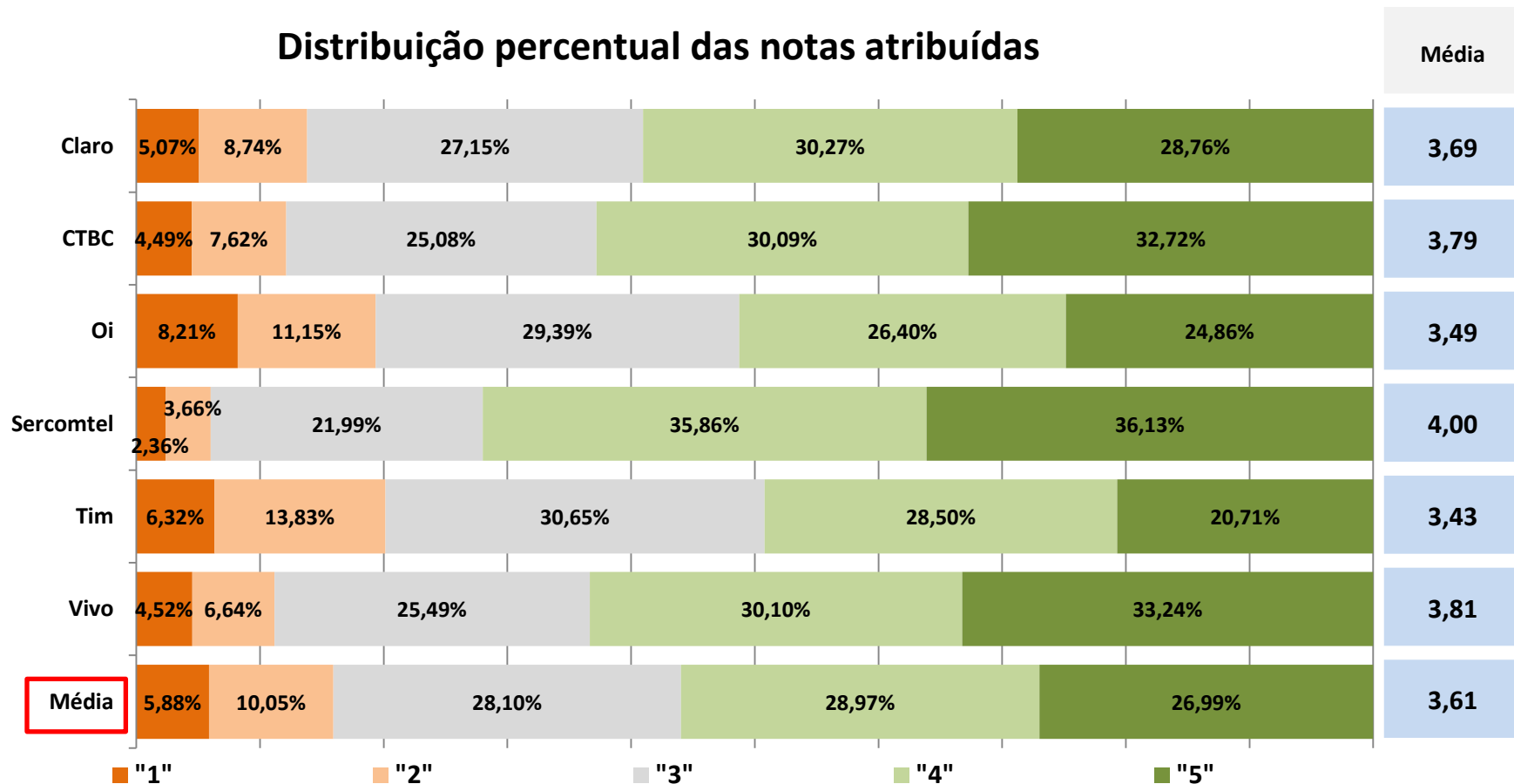


Resposta à pergunta: como o(a) Sr(a) avalia a qualidade de serviço prestado pela operadora, em uma escala de 1 a 5, sendo 1 muito muito ruim e 5 muito bom?

Fonte: Pesquisas de Qualidade Percebida 2013. Anatel/TNS.

Avaliação Geral da Qualidade Telefonia Móvel (SMP) – Pré-paga – 2012

Distribuição percentual das notas atribuídas



Frequência de notas atribuídas pelos consumidores em sua resposta à pergunta: “como o(a) Sr(a) avalia a qualidade de serviço prestado pela operadora, em uma escala de 1 a 5, sendo 1 muito muito ruim e 5 muito bom?”. Fonte: Pesquisa de Qualidade Percebida 2012. Anatel/TNS.

Ranking por indicadores – 2012

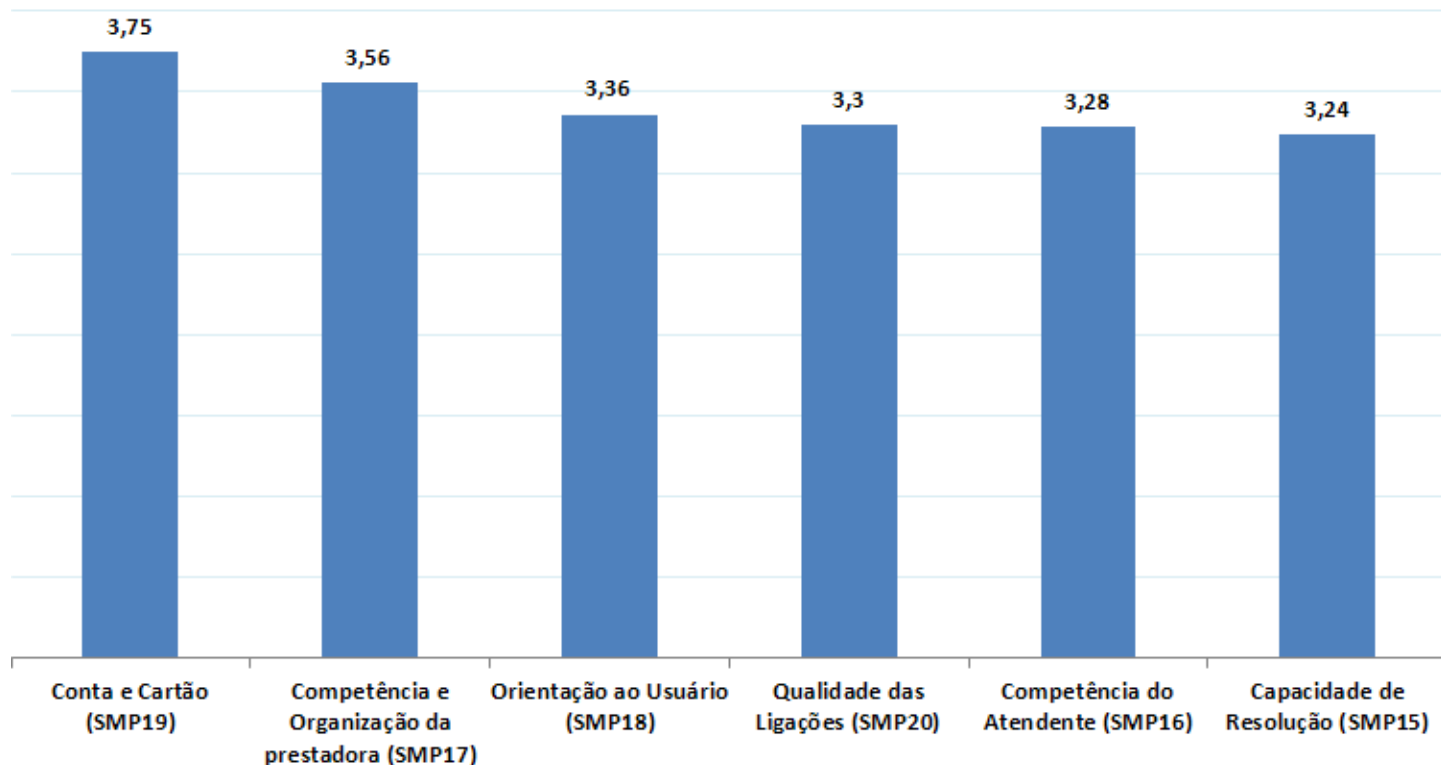
	Avaliação Geral da Qualidade	Capacidade de Resolução <i>(SMP15)</i>	Competência do Atendente <i>(SMP16)</i>	Competência e Organização <i>(SMP17)</i>	Orientação ao Usuário <i>(SMP18)</i>	Conta e Cartão <i>(SMP19)</i>	Qualidade das Ligações <i>(SMP20)</i>
1º	Sercomtel 4,00	Sercomtel 3,92	Sercomtel 4,01	Sercomtel 4,09	Sercomtel 3,85	Sercomtel 4,10	Sercomtel 3,78
2º	VIVO 3,81	CTBC 3,62	CTBC 3,72	CTBC 3,84	CTBC 3,70	CLARO 4,07	VIVO 3,69
3º	CTBC 3,79	VIVO 3,47	VIVO 3,60	VIVO 3,72	CLARO 3,66	CTBC 4,07	CTBC 3,68
4º	CLARO 3,69	CLARO 3,40	CLARO 3,56	CLARO 3,71	VIVO 3,63	VIVO 4,01	CLARO 3,50
5º	OI 3,49	OI 3,28	TIM 3,44	TIM 3,64	OI 3,56	OI 4,00	OI 3,32
6º	TIM 3,43	TIM 3,25	OI 3,40	OI 3,57	TIM 3,46	TIM 3,93	TIM 3,20
Média	3,61	3,36	3,50	3,67	3,57	4,00	3,43



Destques dos Resultados Nacionais Telefonia Móvel (SMP) Pós-paga

Resultados – Telefonia Móvel (SMP) – Pós-paga – 2012

Resultado Médio, por Indicador



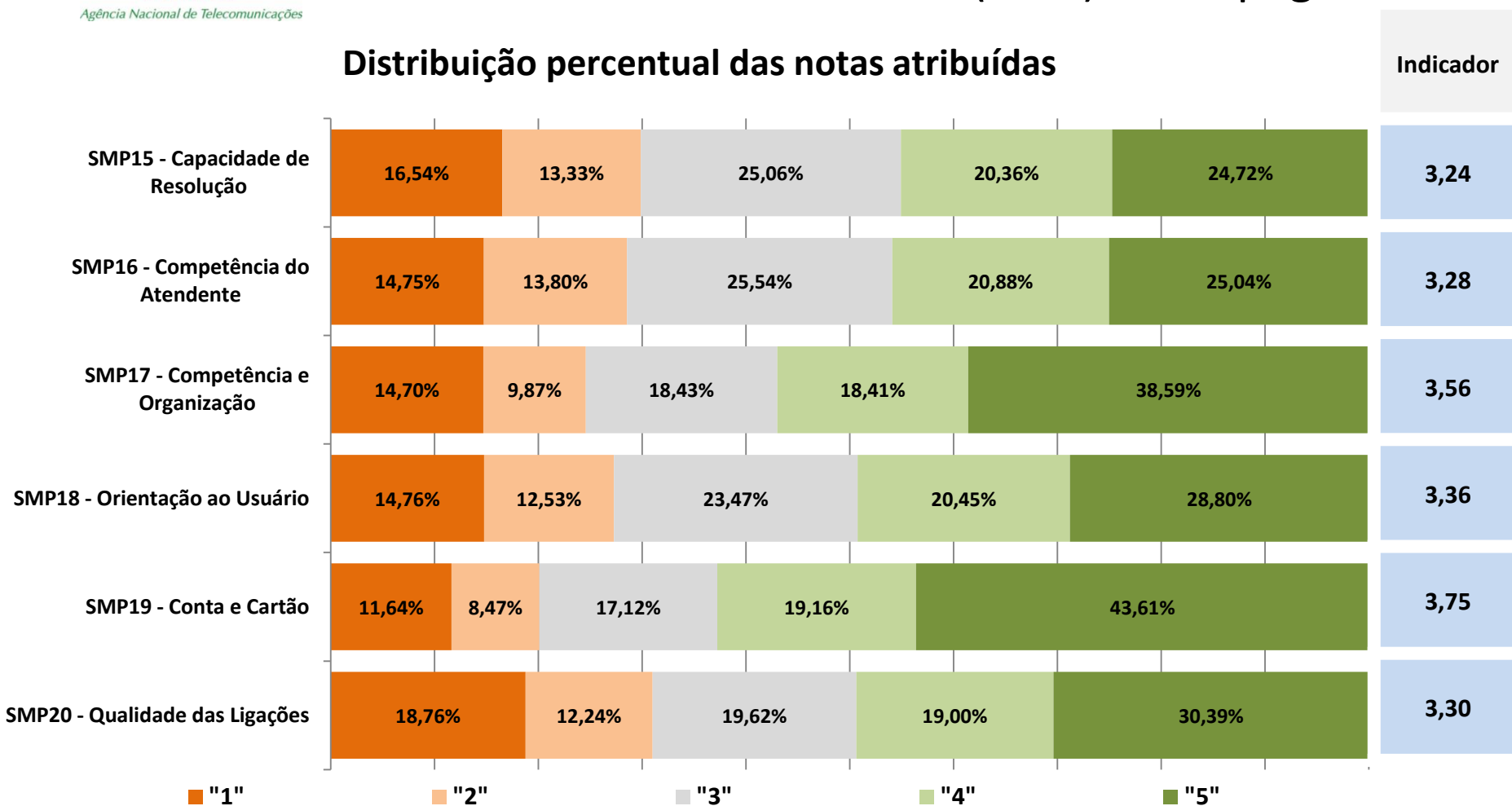
O gráfico exprime a média ponderada (pela base de consumidores) dos indicadores das prestadoras do serviço aferidos nas medições de 2012.

Os valores dos indicadores variam de 1 a 5. Quanto mais próximo do 5, maior é qualidade percebida pelo consumidor.

Fonte: Pesquisas de Qualidade Percebida 2012. Anatel/TNS.

Resultados – Telefonia Móvel (SMP) – Pós-paga – 2012

Distribuição percentual das notas atribuídas

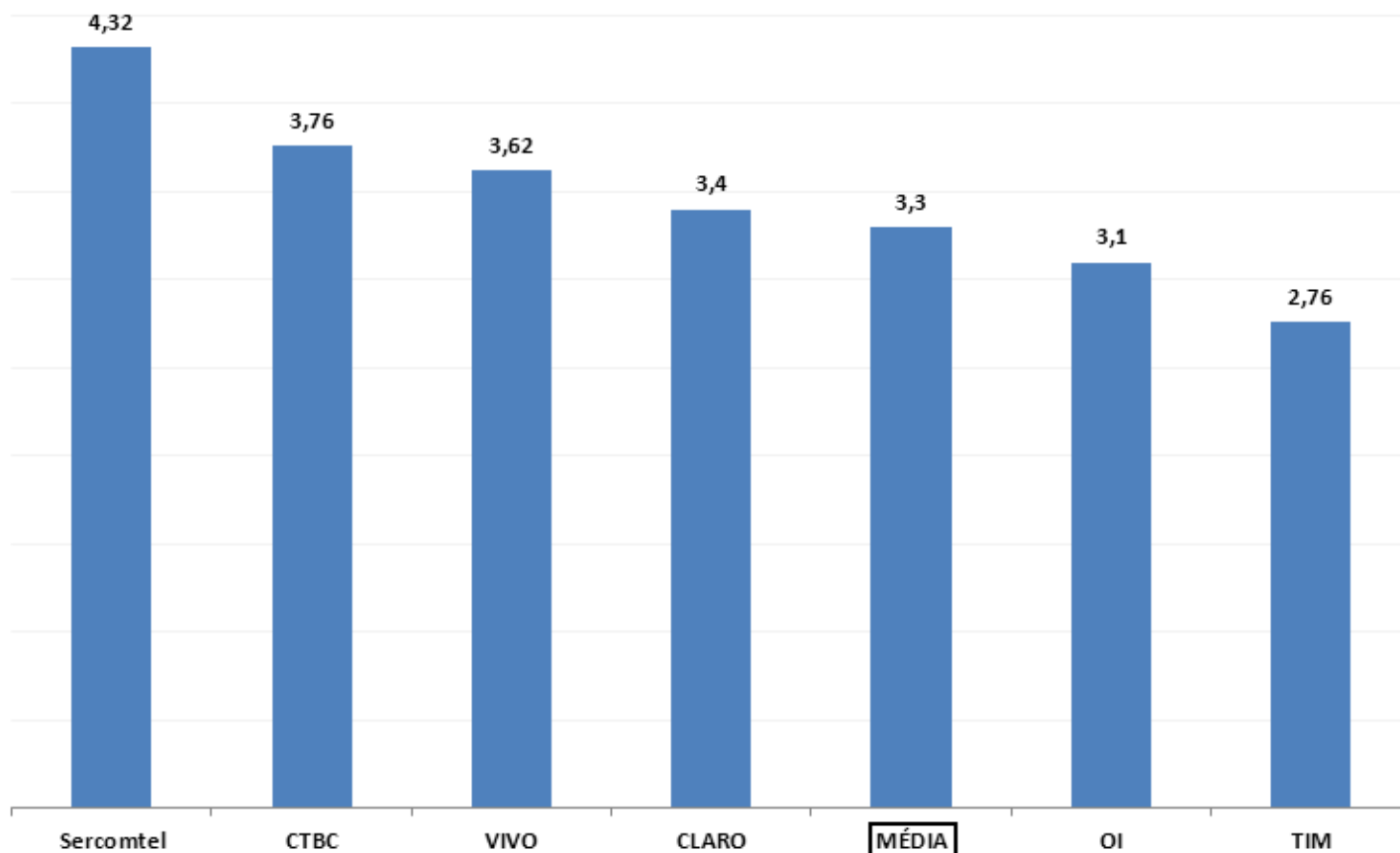


Frequência de notas atribuídas pelos consumidores nas perguntas que compõem os indicadores.

Respostas 1 e 2 representam percepção negativa do consumidor quanto à qualidade dos serviços (ou seja, consumidores discordam que a empresa apresente atributos de qualidade no item específico). Respostas 4 e 5 representam percepções positivas. Fonte: Pesquisa de Qualidade Percebida 2013. Anatel/TNS.

Resultados – Telefonia Móvel (SMP) – Pós-paga – 2012

Avaliação Geral da Qualidade

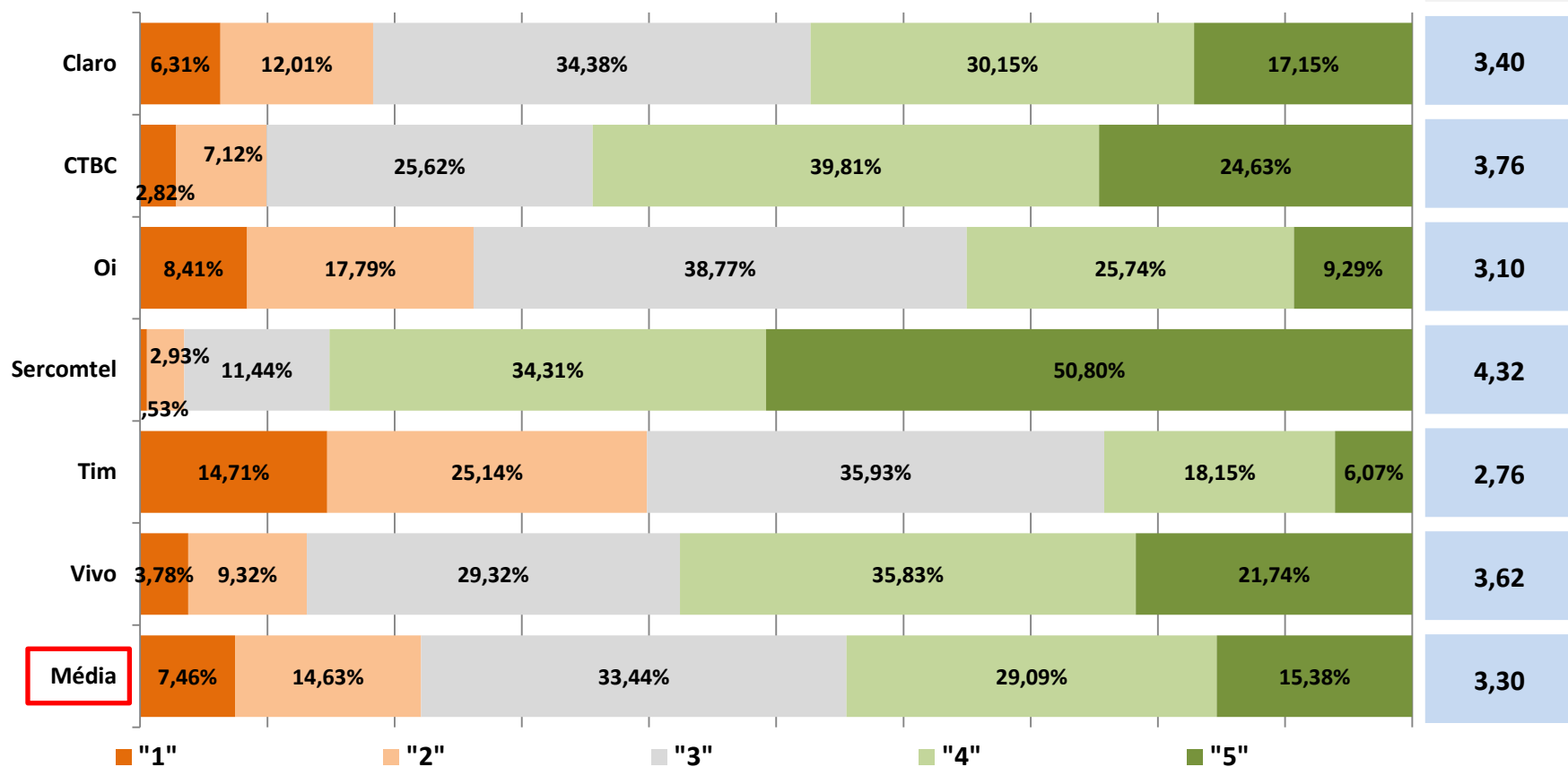


Resposta à pergunta: como o(a) Sr(a) avalia a qualidade de serviço prestado pela operadora, em uma escala de 1 a 5, sendo 1 muito muito ruim e 5 muito bom?

Fonte: Pesquisas de Qualidade Percebida 2012. Anatel/TNS.

Avaliação Geral da Qualidade Telefonia Móvel (SMP) – Pós-paga – 2012

Distribuição percentual das notas atribuídas



Frequência de notas atribuídas pelos consumidores em sua resposta à pergunta: “como o(a) Sr(a) avalia a qualidade de serviço prestado pela operadora, em uma escala de 1 a 5, sendo 1 muito muito ruim e 5 muito bom?”. Fonte: Pesquisa de Qualidade Percebida 2012. Anatel/TNS.

Ranking por indicadores – 2012

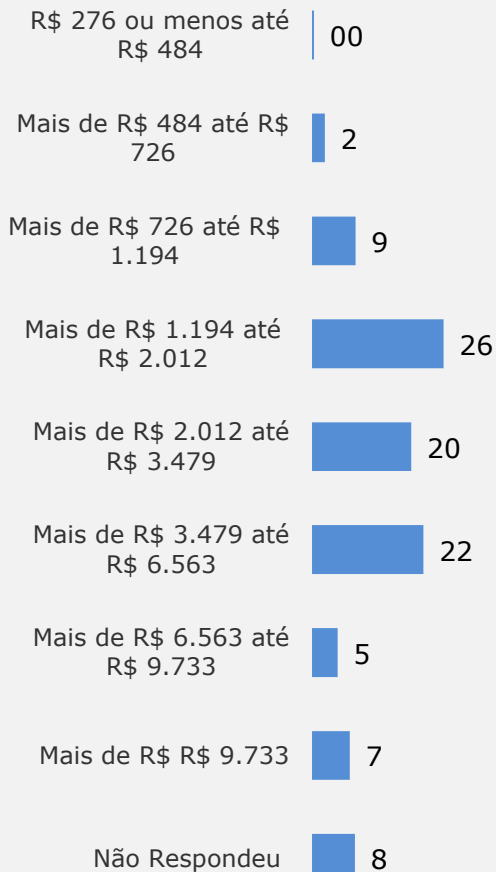
	Avaliação Geral da Qualidade	Capacidade de Resolução <i>(SMP15)</i>	Competência do Atendente <i>(SMP16)</i>	Competência e Organização <i>(SMP17)</i>	Orientação ao Usuário <i>(SMP18)</i>	Conta e Cartão <i>(SMP19)</i>	Qualidade das ligações <i>(SMP20)</i>
1º	Sercomtel 4,32	Sercomtel 4,35	Sercomtel 4,24	Sercomtel 4,38	Sercomtel 4,31	Sercomtel 4,53	Sercomtel 4,23
2º	CTBC 3,76	CTBC 3,67	CTBC 3,62	CTBC 3,84	CTBC 3,77	CTBC 4,02	CTBC 3,76
3º	VIVO 3,62	VIVO 3,46	VIVO 3,49	VIVO 3,67	VIVO 3,58	CLARO 3,86	VIVO 3,66
4º	CLARO 3,40	CLARO 3,28	CLARO 3,34	CLARO 3,63	CLARO 3,45	VIVO 3,85	CLARO 3,37
5º	OI 3,10	OI 3,03	OI 3,02	OI 3,40	OI 3,11	OI 3,58	OI 3,21
6º	TIM 2,76	TIM 2,93	TIM 3,01	TIM 3,40	TIM 3,03	TIM 3,56	TIM 2,65
Média	3,30	3,24	3,28	3,56	3,36	3,75	3,30



Perfil Sócio-Demográfico

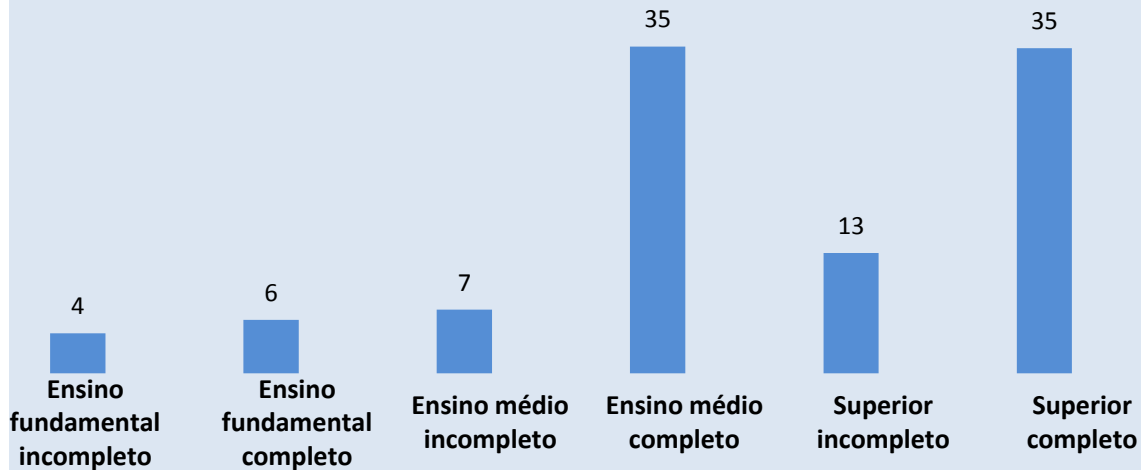
Perfil Sócio Demográfico – Banda Larga Fixa – 2012

Renda Familiar Mensal Declarada (%)



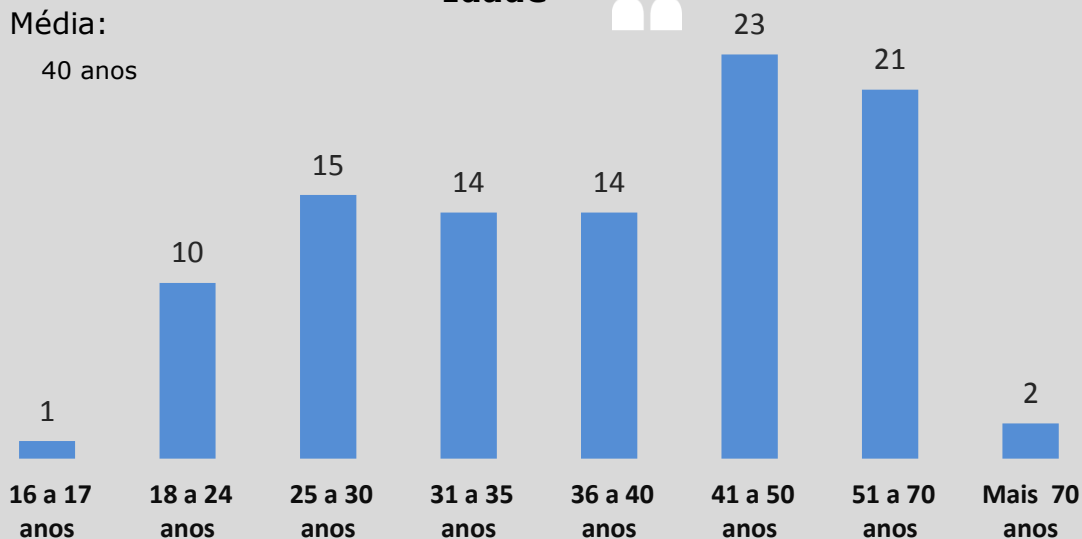
Média: R\$ 4.181,50

Grau de Instrução (%)



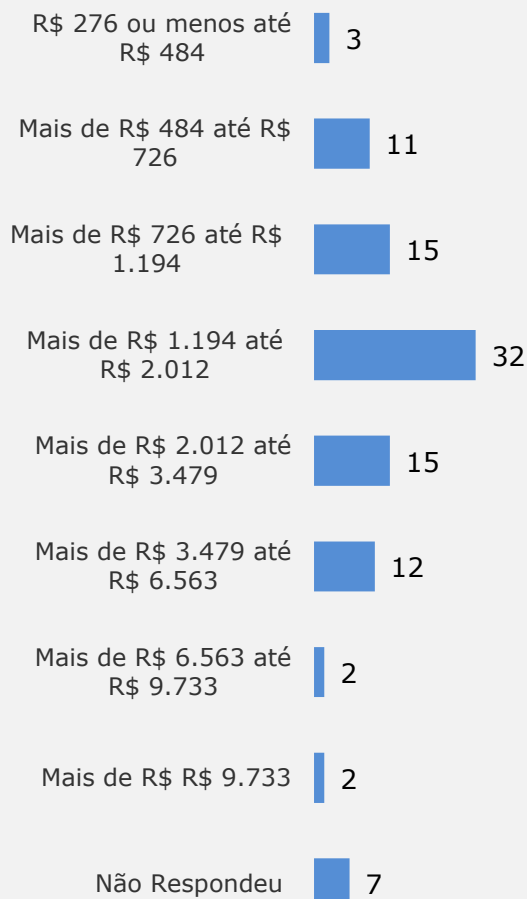
Idade

Média:
40 anos



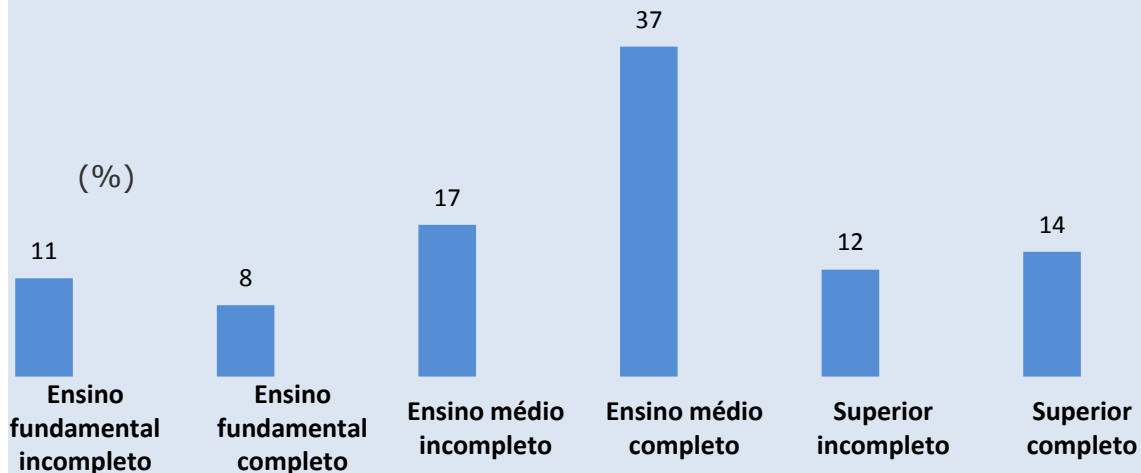
Perfil Sócio Demográfico – Telefonia Celular – Pré-Paga – 2012

Renda Familiar Mensal Declarada (%)



Média: R\$ 2.358,00

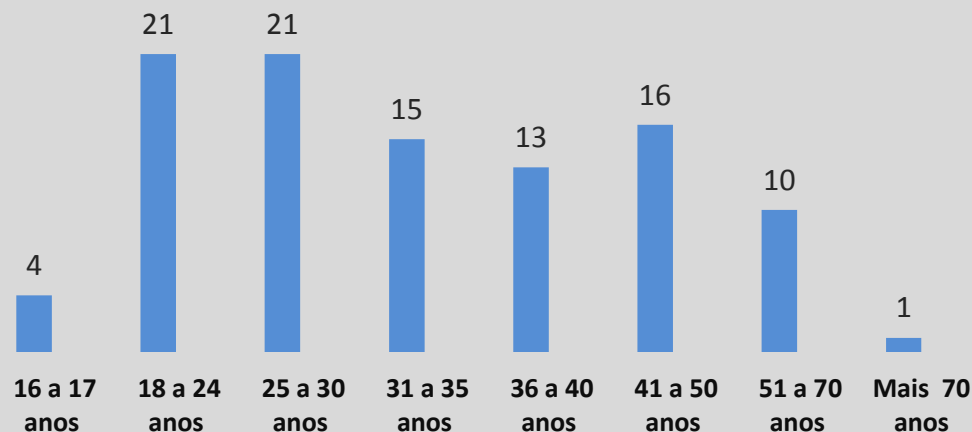
Grau de Instrução (%)



Idade

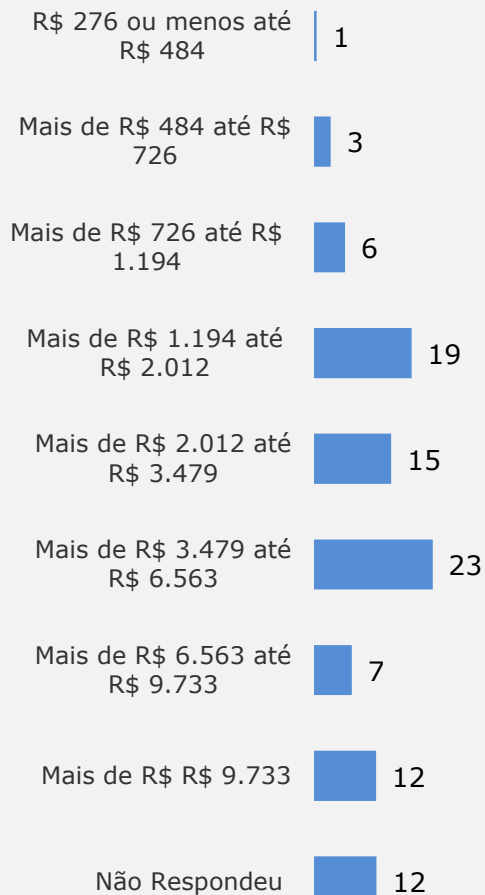


Média:
34 anos



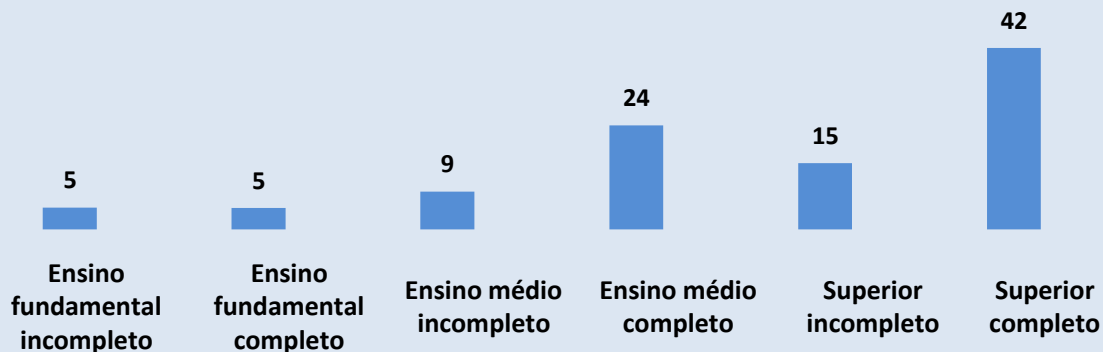
Perfil Sócio Demográfico – Telefonia Celular – Pós-Paga – 2012

Renda Familiar Mensal Declarada (%)



Média: R\$ 4.321,82

Grau de Instrução (%)



Idade

Média:

38 anos

