

PESQUISA DE SATISFAÇÃO E QUALIDADE PERCEBIDA

Destaques dos Resultados

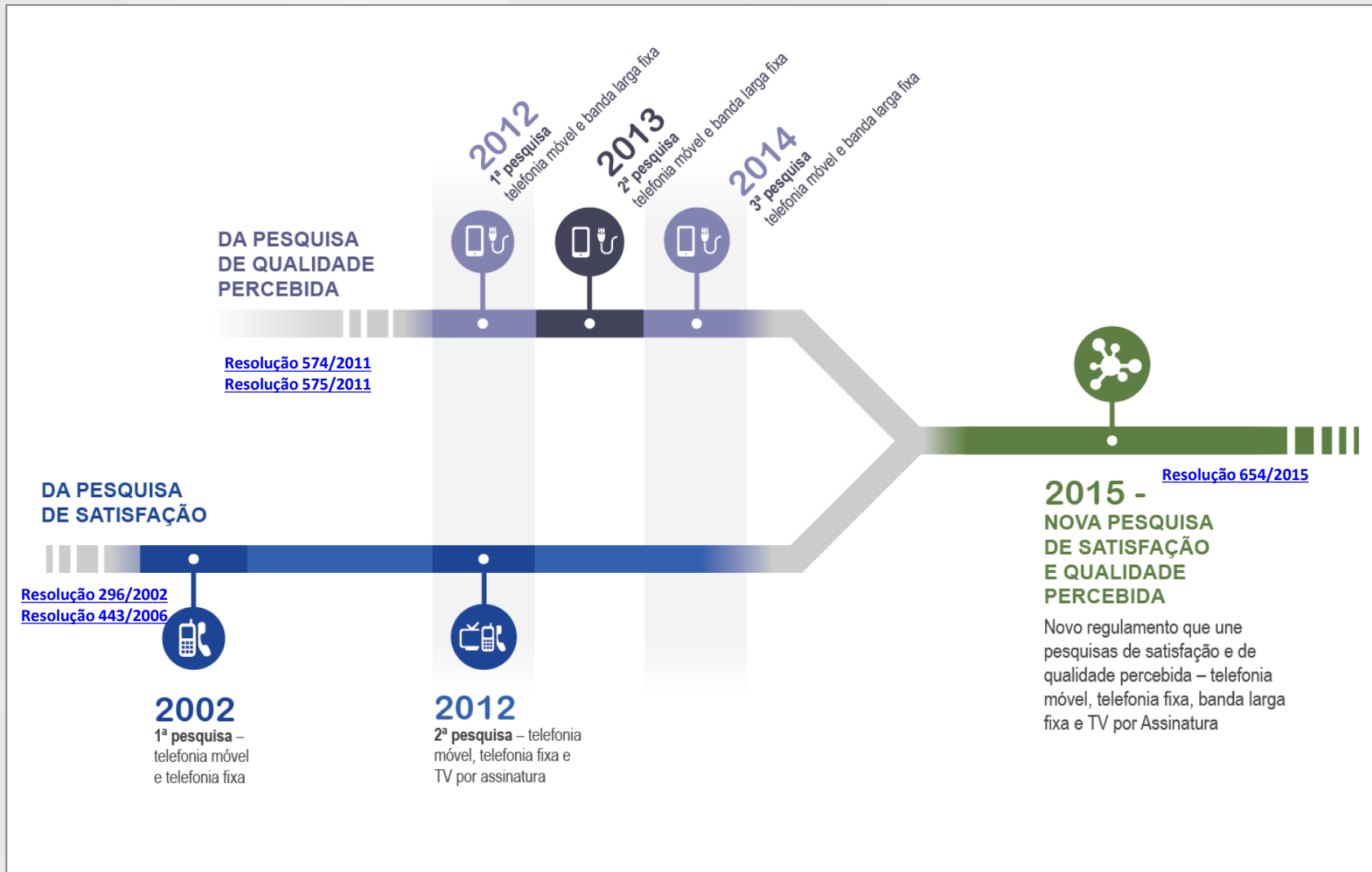
Superintendência de Relações com Consumidores (SRC)

Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida

- **Histórico**
- **Atribuições (Anatel, prestadoras, empresa pesquisadora)**
- **Metodologia**
- **Indicadores**
- **Satisfação geral por serviço**
 - Notas e destaques
- **Destaques por serviço**
 - Satisfação, indicadores, temas, prestadoras



Histórico



Regulamento da Pesquisa

Resolução Anatel 654/2015

- **Atribuições da Anatel**

- Definir metodologia
- Elaborar questionários (total: 5 / perguntas: +-20 por questionário)
- Calcular plano amostral (200 mil entrevistas)
- Sortear consumidores a serem entrevistados
- Analisar e validar os resultados
- Publicar os resultados

- **Atribuições das prestadoras**

- Contratar conjuntamente, para cada serviço, uma empresa pesquisadora
 - Empresa contratada em 2015: TNS Brasil
- Enviar os dados necessários à Anatel

- **Atribuições da empresa pesquisadora**

- Coletar os dados
- Consolidar os resultados



Metodologia

Nova metodologia ([res. 654/2015](#))

- Totalmente reformulada
- Novidades: STFC e SeAC
- Satisfação e qualidade percebida
- Novos questionários
- Notas de 0 a 10
- Maior critério na seleção dos contatos
 - Apenas Pessoas Físicas
 - Excluídos acessos do SMP sem serviço de voz
- Recorte 1: 50 mil acessos no Brasil
- Recorte 2: 10 mil acessos elegíveis/UF

Universos Pesquisados

Serviço	UFs	Prestadoras	Entrevistas
Banda larga	26	10	31.763
Telefonia fixa	27	7	35.130
Pré-pago	27	6	43.970
Pós-pago	27	7	41.566
TV por assinatura	27	9	47.767
TOTAL	-	-	200.196



Consumidor conhecerá as melhores avaliadas de cada serviço em sua UF



Indicadores

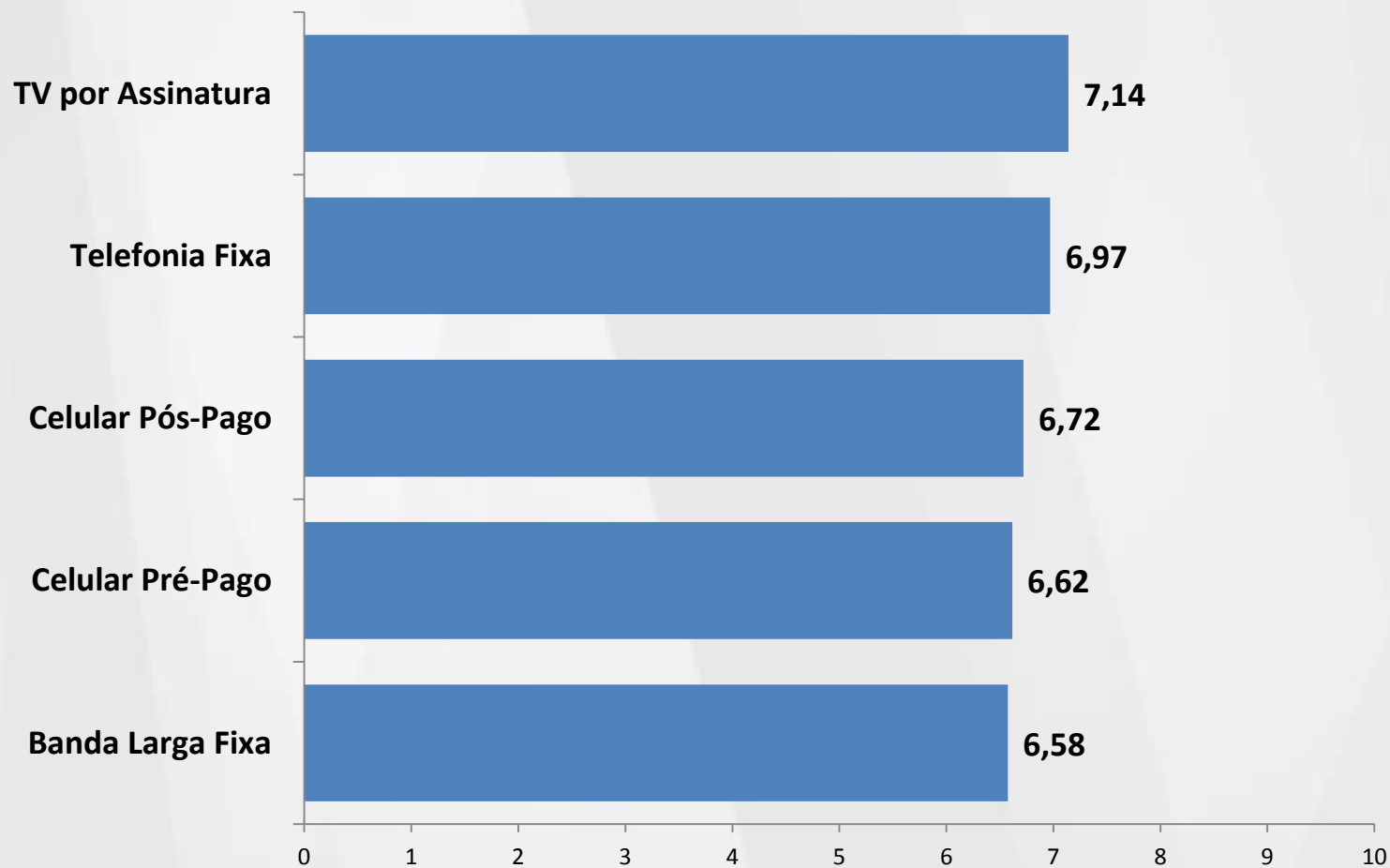
- **Satisfação Geral**
- **Canais de Atendimento – telefônico, internet, loja**
 - Notas para a qualidade de atendimento em cada canal
- **Atendimento telefônico**
 - Tempo de espera, necessidade de repetir demanda, capacidade de informação
- **Oferta e Contratação**
 - Clareza e cumprimento do prometido 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



Satisfação geral por serviço – Média Brasil

Satisfação Geral com a prestadora - 2015

(0= Totalmente Insatisfeito; 10 = Totalmente Satisfeito)



Destaques

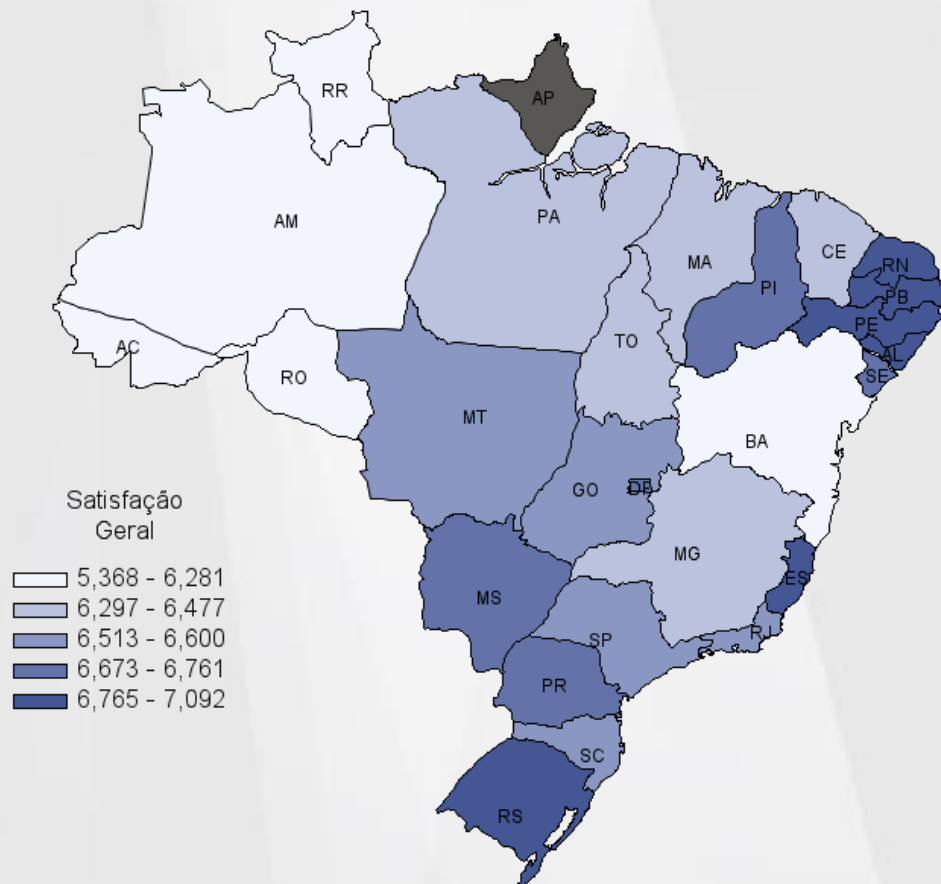
- As notas atribuídas à capacidade de resolução de problemas na prestação dos serviços e ao atendimento telefônico das prestadoras são sensivelmente piores que as atribuídas à qualidade e ao funcionamento dos serviços propriamente ditos.
- Há expressiva incidência de consumidores que precisaram contatar a prestadora nos seis meses anteriores à pesquisa para resolver problemas de cobrança ou de funcionamento.
- Em geral, as prestadoras com menores operações (em número de consumidores e abrangência geográfica) são melhor avaliadas.
- Com exceção das notas de satisfação mais baixas atribuídas à banda larga pelos entrevistados da Região Norte, não é possível verificar um padrão geográfico nos demais serviços.
- A pesquisa de 2015, por conta de mudanças metodológicas, não pode ser comparada com fidelidade às pesquisas anteriores – mesmo assim, não foram detectados os resultados que apontem mudanças substanciais na avaliação dos serviços pelos consumidores.



Banda Larga Fixa – Satisfação Geral

Satisfação Geral – Média UF

(0= Totalmente Insatisfeito; 10 = Totalmente Satisfeito)



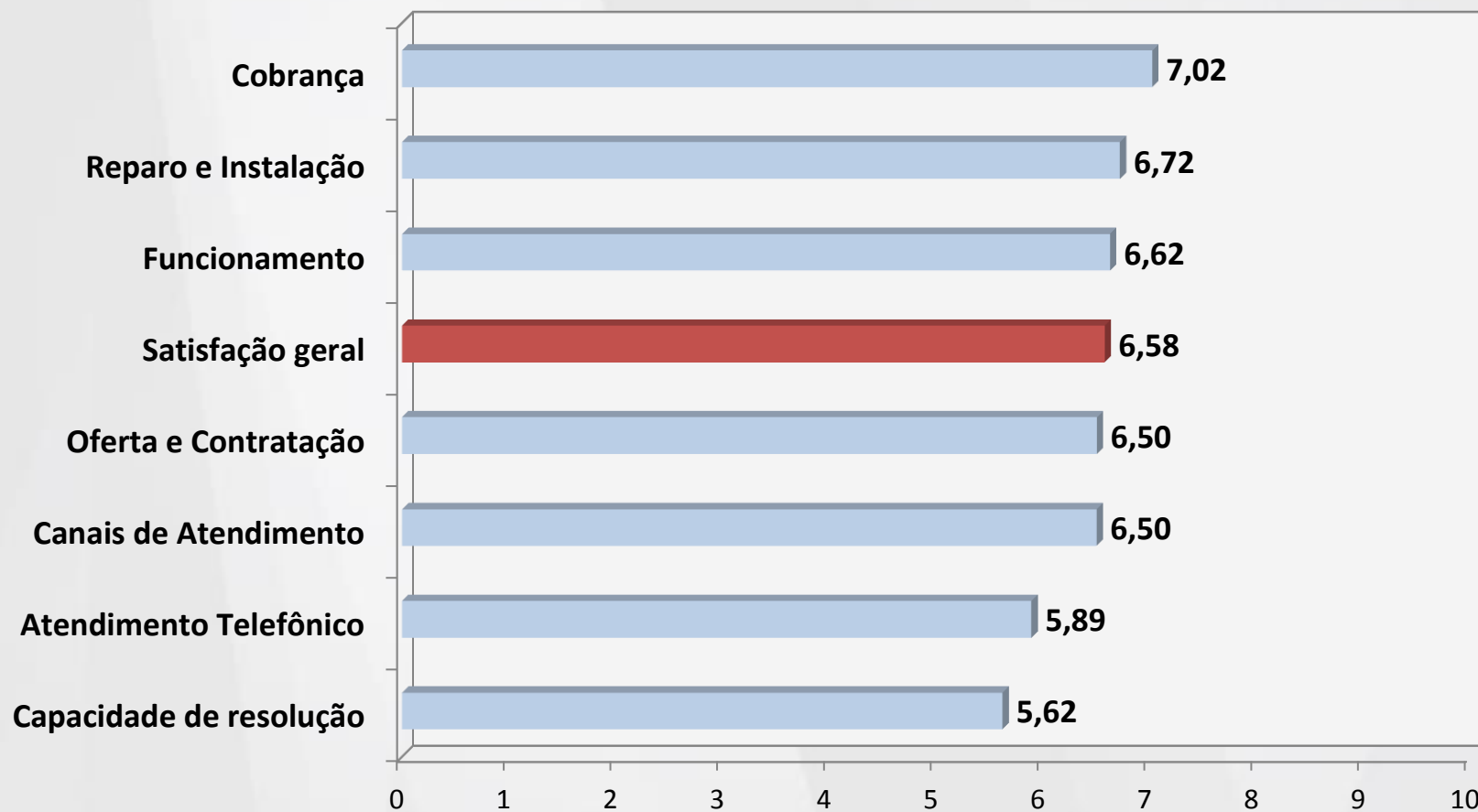
UF	Nota
AC	6,22
AL	7,02
AM	6,28
BA	5,94
CE	6,48
DF	6,73
ES	6,78
GO	6,60
MA	6,35
MG	6,30
MS	6,75
MT	6,55
PA	6,47

UF	Nota
PB	6,76
PE	6,83
PI	6,67
PR	6,76
RJ	6,51
RN	7,09
RO	6,15
RR	5,37
RS	6,85
SC	6,59
SE	6,69
SP	6,59
TO	6,32



Banda Larga Fixa – Indicadores

Indicadores – Média Brasil



Banda Larga Fixa – Temas

Temas com melhores avaliações*

Tema	Nota
Qualidade da instalação do serviço	7,71
Cumprimento do prazo de instalação acordado	7,38
Clareza das informações na conta	7,20
Tempo de espera entre a solicitação de instalação e a visita do técnico	7,11
Disponibilidade da internet, ou seja, conseguir acessar sempre que preciso	6,95

Temas com piores avaliações*

Tema	Nota
Tempo de espera para falar com o atendente	5,23
Resolução de problema de cobrança pela operadora	5,27
Resolução de alteração de plano ou condição comercial pela operadora	5,65
Necessidade de repetir a demanda	5,89
Tempo de espera entre a solicitação de reparo e a visita do técnico	6,31

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

Tema	%
Solicitar reparo	50,3%
Resolver problema de cobrança	43,6%
Alterar plano ou condição comercial	37,3%
Instalar internet fixa no endereço atual	15,0%

* Média Brasil



Banda Larga Fixa – Prestadoras

Satisfação Geral

(0= Totalmente Insatisfeito; 10 = Totalmente Satisfeito)

Médias das Prestadoras

	Nota média	UFs em que foi pesquisada	Quantidade de 1ºs lugares*
Tim	7,93	2	2
Cabo	7,81	1	1
Sercomtel	7,56	1	1
GVT	7,27	17	14
Algar	7,03	2	1
Net	6,91	22	11
Blue	6,61	4	0
Vivo	6,27	1	0
Oi	5,88	25	5**
Sky	5,74	6	0

* Inclui empates estatísticos.

** 4 dos quais foi a única pesquisada.

5 melhores notas

Prestadora	UF	Nota
Tim	RJ	8,26
Cabo	RN	7,81
Tim	SP	7,71
Net	MA	7,65
GVT	AL	7,63

5 piores notas

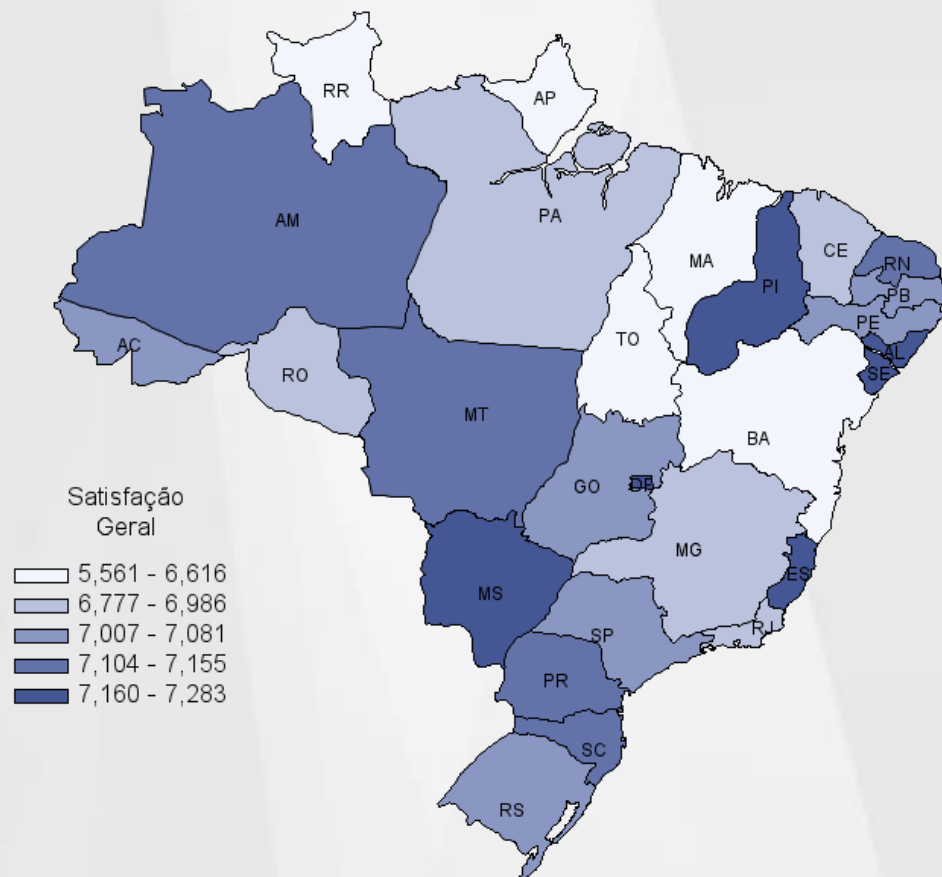
Prestadora	UF	Nota
Sky	DF	4,93
Oi	BA	5,20
Oi	RR	5,37
Sky	RN	5,55
Oi	MA	5,59



Telefonia Fixa – Satisfação Geral

Satisfação Geral – Média UF

(0= Totalmente Insatisfeito; 10 = Totalmente Satisfeito)



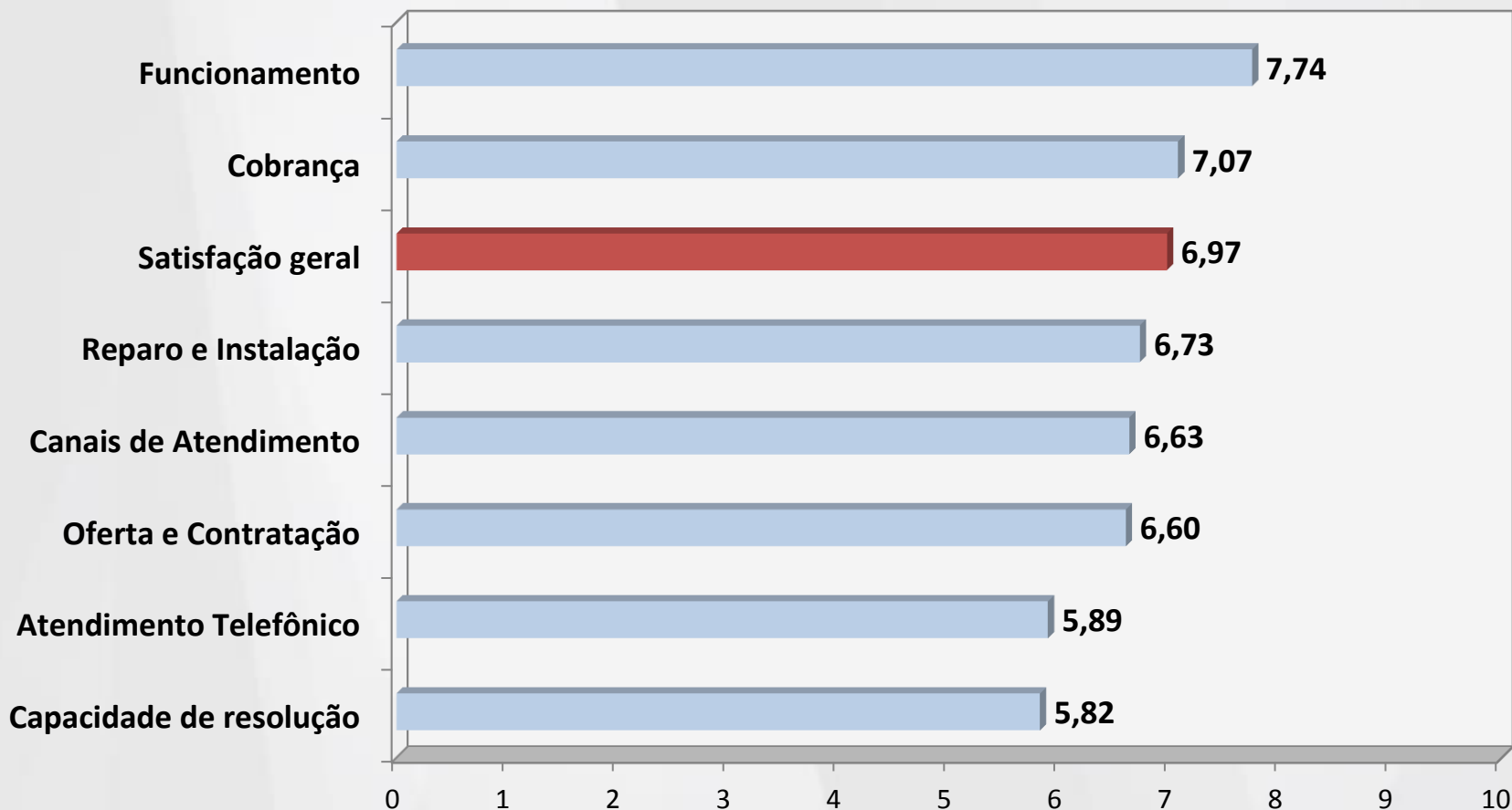
UF	Nota
AC	7,03
AL	7,26
AM	7,15
AP	6,34
BA	6,48
CE	6,78
DF	7,16
ES	7,27
GO	7,06
MA	6,37
MG	6,78
MS	7,28
MT	7,16
PA	6,99

UF	Nota
PB	7,04
PE	7,01
PI	7,16
PR	7,10
RJ	6,80
RN	7,11
RO	6,88
RR	5,56
RS	7,08
SC	7,13
SE	7,17
SP	7,05
TO	6,62



Telefonia Fixa – Indicadores

Indicadores – Média Nacional



Telefonia Fixa – Temas

Temas com melhores avaliações*

Tema	Nota
Conseguir fazer e receber ligações	8,06
Qualidade da instalação do serviço	7,60
Qualidade das ligações	7,42
Clareza das informações na conta	7,22
Cumprimento do prazo de instalação acordado	7,10

Temas com piores avaliações*

Tema	Nota
Resolução de pedido de cancelamento da operadora	4,90
Tempo de espera para falar com o atendente	5,16
Resolução de problema de cobrança pela operadora	5,33
Resolução de problema nas ligações pela operadora	5,53
Resolução de alteração de plano ou condição comercial pela operadora	5,70

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

Tema	%
Resolver problema de cobrança	43,3%
Solicitar reparo	35,9%
Alterar plano ou condição comercial	34,3%
Resolver problema nas ligações	31,8%
Cancelar serviços ou pacotes	22,7%
Instalar linha fixa no endereço atual	11,0%

* Média Brasil



Telefonia Fixa – Prestadoras

Satisfação Geral

(0= Totalmente Insatisfeito; 10 = Totalmente Satisfeito)

Médias das Prestadoras

	Nota média	UFs em que foi pesquisada	Quantidade de 1 ^{os} lugares*
Sercomtel	8,30	1	1
Algar	7,83	3	3
GVT	7,46	17	11
Claro/Net	7,33	23	12
Tim	7,09	3	1
Vivo	6,90	13	9
Oi	6,54	26	5**

* Inclui empates estatísticos.

** 4 dos quais foi a única pesquisada.

5 melhores notas

Prestadora	UF	Nota
Sercomtel	PR	8,30
Vivo	PA	8,13
Vivo	MA	8,06
Algar	GO	7,98
Vivo	RS	7,97

5 piores notas

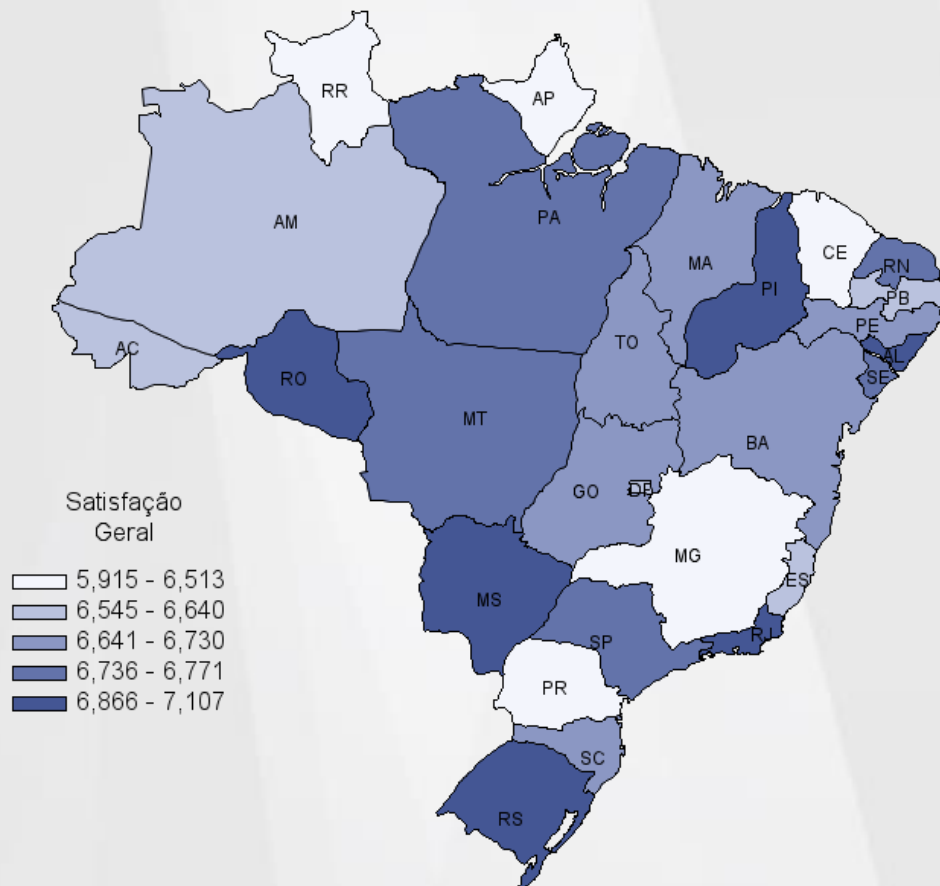
Prestadora	UF	Nota
Oi	RR	5,56
Oi	MA	5,82
Oi	BA	5,84
Oi	CE	6,21
Oi	AP	6,34



Celular Pós-Pago – Satisfação Geral

Satisfação Geral – Média UF

(0= Totalmente Insatisfeito; 10 = Totalmente Satisfeito)



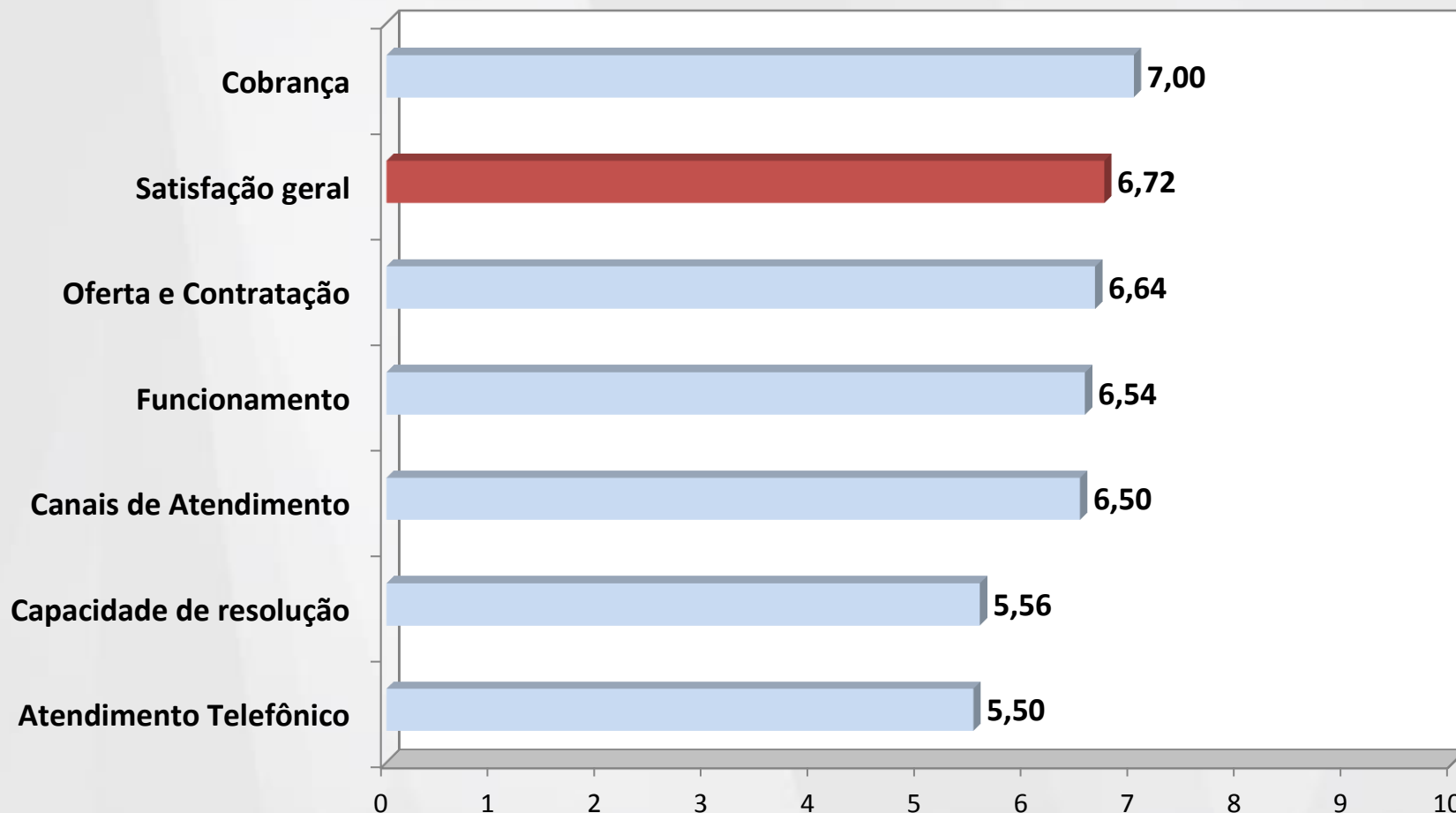
UF	Nota
AC	6,55
AL	7,11
AM	6,57
AP	6,51
BA	6,67
CE	6,37
DF	6,62
ES	6,64
GO	6,73
MA	6,71
MG	6,48
MS	6,92
MT	6,75
PA	6,75

UF	Nota
PB	6,57
PE	6,64
PI	6,87
PR	6,41
RJ	6,87
RN	6,77
RO	6,91
RR	5,91
RS	7,08
SC	6,71
SE	6,74
SP	6,77
TO	6,72



Celular Pós-Pago – Indicadores

Indicadores – Média Nacional



Celular Pós-Pago – Temas

Temas com melhores avaliações*

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

Temas com piores avaliações*

Tema	Nota
Resolução de problema na internet 3G/4G pela operadora	4,25
Resolução de problema nas ligações pela operadora	4,40
Tempo de espera para falar com o atendente	4,62
Resolução de pedido de cancelamento da operadora	5,04
Resolução de problema de cobrança pela operadora	5,09

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

Tema	%
Resolver problema de cobrança	38,6%
Alterar plano ou condição comercial	35,8%
Resolver problema na internet 3G/4G	28,0%
Cancelar serviços ou pacotes	21,4%
Resolver problema nas ligações	19,5%

* Média Brasil



Celular Pós-Pago – Prestadoras

Satisfação Geral

(0= Totalmente Insatisfeito; 10 = Totalmente Satisfeito)

Médias das Prestadoras

	Nota média	UFs em que foi pesquisada	Quantidade de 1ºs lugares*
Porto Seguro	7,92	1	1
Vivo	7,02	27	23
Algar	6,75	2	1
Claro	6,73	25	6
Nextel	6,57	2	0
Tim	6,44	26	6
Oi	6,26	25	4

* Inclui empates estatísticos.

5 melhores notas

Prestadora	UF	Nota
Vivo	AL	8,00
Porto Seguro	SP	7,92
Vivo	RN	7,85
Vivo	PB	7,76
Vivo	RO	7,67

5 piores notas

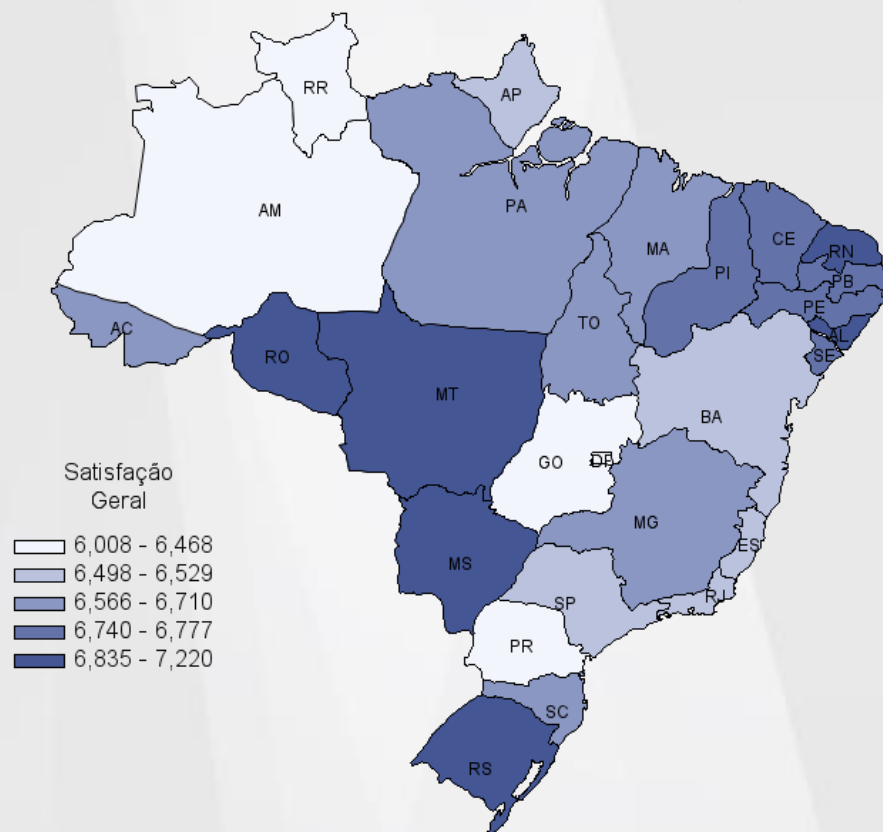
Prestadora	UF	Nota
Oi	BA	5,60
Oi	MA	5,61
Oi	CE	5,65
Oi	MG	5,83
Tim	PR	5,86



Celular Pré-Pago – Satisfação Geral

Satisfação Geral – Média UF

(0= Totalmente Insatisfeito; 10 = Totalmente Satisfeito)



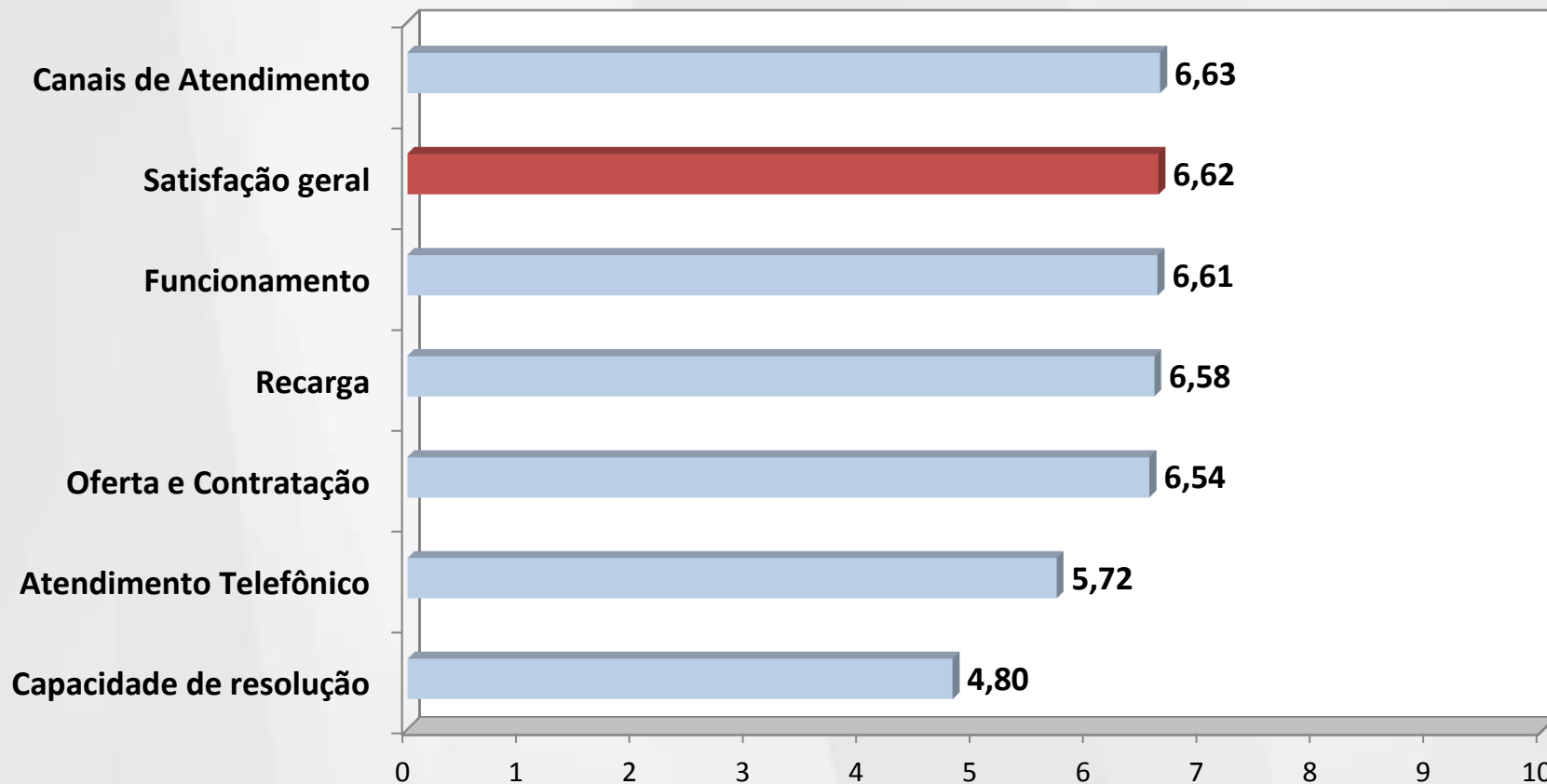
UF	Nota
AC	6,60
AL	7,22
AM	6,47
AP	6,50
BA	6,53
CE	6,75
DF	6,34
ES	6,51
GO	6,40
MA	6,66
MG	6,65
MS	6,84
MT	6,92
PA	6,57

UF	Nota
PB	6,78
PE	6,75
PI	6,77
PR	6,39
RJ	6,51
RN	6,91
RO	6,85
RR	6,01
RS	7,02
SC	6,61
SE	6,74
SP	6,50
TO	6,71



Celular Pré-Pago – Indicadores

Indicadores – Média Nacional



Celular Pré-Pago – Temas

Temas com melhores avaliações*

Tema	Nota
Nota para atendimento na loja	7,44
Opções de valores de recargas	7,37
Conseguir fazer e receber ligações	7,33
Qualidade das ligações, ou seja, ausência de quedas, ruídos e interferências	6,78
Facilidade de entendimento dos planos e serviços contratados	6,67

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

Tema	%
Resolver problema na internet 3G/4G	32,5%
Resolver problema de recarga	30,0%
Resolver problema nas ligações	18,4%

Temas com piores avaliações*

Tema	Nota
Resolução de problema na internet 3G/4G pela operadora	4,18
Resolução de problema nas ligações pela operadora	4,46
Tempo de espera para falar com o atendente	4,81
Resolução de problema de recarga pela operadora	4,82
Velocidade de navegação	5,22

* Média Brasil



Celular Pré-Pago – Prestadoras

Satisfação Geral

(0= Totalmente Insatisfeito; 10 = Totalmente Satisfeito)

Médias das Prestadoras

	Nota média	UFs em que foi pesquisada	Quantidade de 1 ^{os} lugares*
Sercomtel	7,81	1	1
Algar	7,05	3	3
Vivo	6,80	27	16
Oi	6,58	27	7
Claro	6,57	27	10
Tim	6,52	27	12

* Inclui empates estatísticos.

5 melhores notas

Prestadora	UF	Nota
Vivo	AL	8,05
Algar	GO	7,89
Algar	SP	7,88
Vivo	PE	7,82
Vivo	PB	7,82

5 piores notas

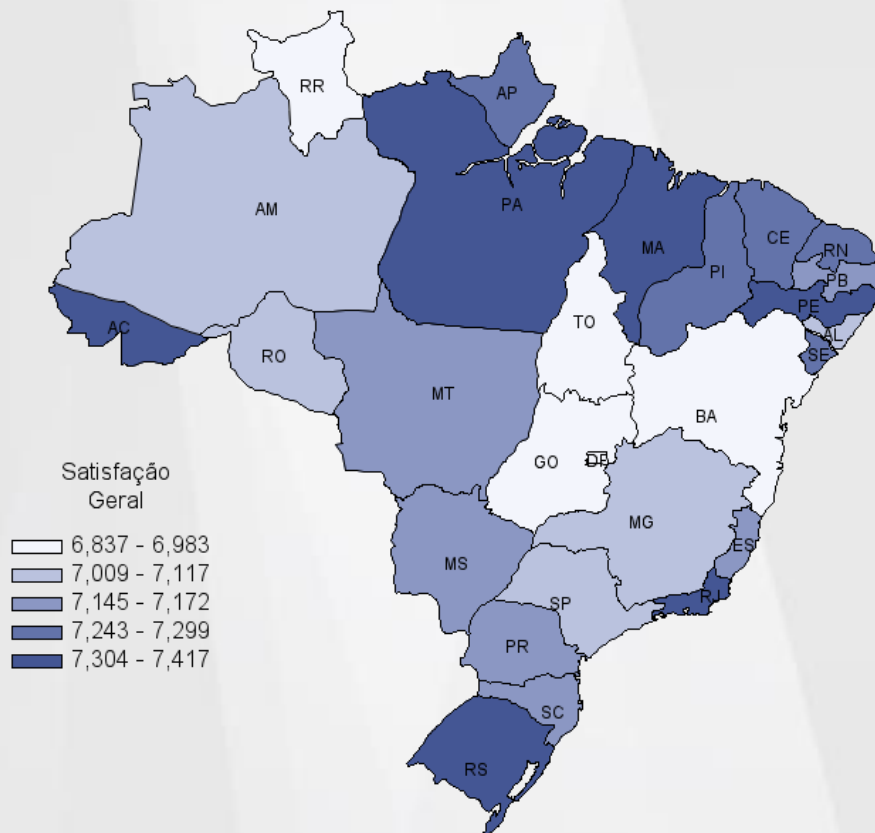
Prestadora	UF	Nota
Vivo	RR	5,59
Tim	PA	5,89
Oi	PE	5,90
Claro	GO	5,92
Claro	DF	6,01



TV por Assinatura – Satisfação Geral

Satisfação Geral – Média UF

(0= Totalmente Insatisfeito; 10 = Totalmente Satisfeito)



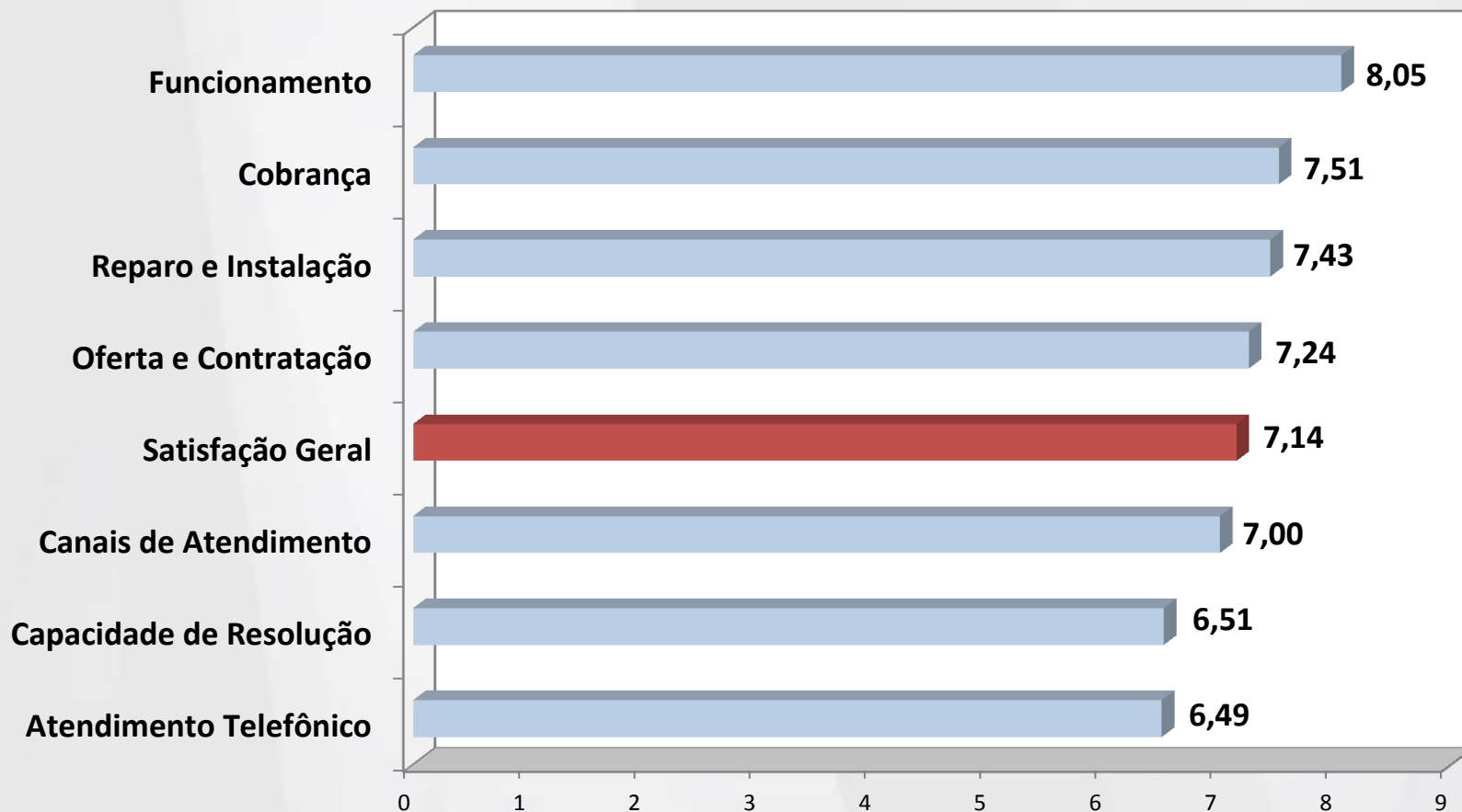
UF	Nota
AC	7,37
AL	7,10
AM	7,07
AP	7,24
BA	6,92
CE	7,26
DF	6,98
ES	7,17
GO	6,84
MA	7,37
MG	7,12
MS	7,16
MT	7,17
PA	7,30

UF	Nota
PB	7,15
PE	7,35
PI	7,30
PR	7,14
RJ	7,42
RN	7,27
RO	7,01
RR	6,89
RS	7,31
SC	7,14
SE	7,26
SP	7,03
TO	6,84



TV por Assinatura - Indicadores

Indicadores - Média Nacional



TV por Assinatura - Temas

Temas com melhores avaliações*

Tema	Nota
Qualidade da imagem da TV por assinatura	8,13
Qualidade da instalação do serviço	8,13
Disponibilidade do sinal da TV por assinatura	7,96
Cumprimento de instalação no prazo acordado	7,70
Clareza das informações da conta	7,66

Temas com piores avaliações*

Tema	Nota
Resolução do pedido de cancelamento pela operadora	5,51
Resolução do problema de cobrança pela operadora	5,73
Tempo de espera para falar com o atendente	6,00
Resolução da alteração de plano ou condição comercial pela operadora	6,28
Necessidade de repetir a demanda	6,49

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

Tema	%
Resolver problemas de funcionamento do serviço	45,8%
Resolver problema de cobrança	41,2%
Alterar o plano ou alguma condição comercial	36,0%
Solicitar reparo	30,5%
Cancelar serviços ou pacotes	23,7%
Solicitar a instalação da TV por assinatura em seu atual endereço	15,6%

* Média Brasil



TV por Assinatura - Prestadoras

Satisfação Geral

(0= Totalmente Insatisfeito; 10 = Totalmente Satisfeito)

Médias das Prestadoras		Nota média	UFs em que foi pesquisada	Quantidade de 1 ^{os} lugares*
	Nossa TV	8,59	4	4
	Claro TV	7,23	26	18
	Sky	7,21	27	13**
	Vivo	7,13	1	0
	Net	7,08	22	11
	GVT	7,05	16	4
	Algar	6,91	2	0
	Oi	6,90	15	3
	Blue	6,82	5	1

* Inclui empates estatísticos.

** Em RR foi a única pesquisada.

5 melhores notas	Prestadora	UF	Nota
	Nossa TV	RS	8,67
	Nossa TV	SP	8,65
	Nossa TV	RJ	8,50
	Nossa TV	MG	8,40
	Oi	MA	7,79

5 piores notas	Prestadora	UF	Nota
	Oi	BA	6,48
	Oi	PR	6,59
	Blue	SC	6,6
	Oi	GO	6,65
	Claro TV	GO	6,65



Saiba mais no site

www.anatel.gov.br/consumidor

