

Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida

Relatório Analítico 2020

Relatório analítico sobre a edição de 2020 da Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida Junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações, com os principais resultados a serem considerados na atividade regulatória em relação aos serviços pesquisados.

Brasília-DF, Março/2021



ORGANIZAÇÃO E SISTEMATIZAÇÃO

Superintendência de Relações com Consumidores (SRC)

Superintendente: Elisa Vieira Leonel

Gerência de Interações Institucionais, Satisfação e Educação para o Consumo (RCIC)

Gerente: Fábio Lúcio Koleski

Equipe responsável pela elaboração

Alexandre Magnus Queiroz Gameiro (coordenador)

Priscila Machado Reguffe Dias

Rodrigo Octávio Ribeiro Hagstrom

Lucas da Cunha Torres (estagiário)

SUMÁRIO

Organização e Sistematização.....	2
Sumário	3
Lista de tabelas.....	5
Lista de figuras	7
1. Sumário Executivo.....	8
2. Introdução	10
2.1. Sobre este relatório.....	10
3. Destaques da Metodologia	12
3.1. Universo e amostra da pesquisa	12
3.2. Realização das entrevistas	14
3.3. Cronograma da pesquisa.....	14
3.4. Indicadores.....	15
3.5. Testes estatísticos e de correlação	17
4. Visão Geral dos Resultados	19
5. Banda Larga Fixa.....	22
5.1. Estados	27
5.2. Prestadoras	28
6. Telefonia Celular Pós-paga.....	29
6.1. Estados	35
6.2. Prestadoras	36
7. Telefonia Celular Pré-paga	37
7.1. Estados	42
7.2. Prestadoras	43
7.3. Comparação pré-pago x pós-pago	43
8. Telefonia Fixa	46
8.1. Estados	50
8.2. Prestadoras	51
9. TV por Assinatura	53
9.1. Estados	57
9.2. Prestadoras	58
10. Testes estatísticos	60
10.1. Canais de atendimento	60
10.2. Motivo de contato.....	61

10.3. Características dos Usuários.....	63
10.4. Pacotes “combo”	63
11. Considerações finais	65
12. Anexos	67
12.1. Planos amostrais.....	67
12.1.1. Plano amostral do serviço de Banda Larga Fixa	67
12.1.2. Plano amostral do serviço de Telefonia Fixa	68
12.1.3. Plano amostral do serviço de Telefonia Celular Pós-paga	69
12.1.4. Plano amostral do serviço de Telefonia Celular Pré-paga.....	70
12.1.5. Plano amostral do serviço de TV por Assinatura.....	71
12.2. Testes Estatísticos.....	73
12.2.1. Banda Larga Fixa	73
12.2.2. Telefonia Fixa.....	74
12.2.3. Telefonia Celular Pós-paga	75
12.2.4. Telefonia Celular Pré-paga	76
12.2.5. TV por Assinatura	77

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Quantidades de UFs, prestadoras, extratos e amostras por serviço.....	13
Tabela 2: Cronograma simplificado da Pesquisa em 2020.....	14
Tabela 3: Questões avaliadas em cada atributo da pesquisa (por serviço)	15
Tabela 4: Notas consolidadas de 2020 por indicador e por serviço.....	21
Tabela 5: Melhores notas de Satisfação Geral da banda larga fixa por prestadora e UF em 2020	23
Tabela 6: Piores notas de Satisfação Geral da banda larga fixa por prestadora e UF em 2020	23
Tabela 7: Temas com as melhores notas da banda larga fixa em 2020.....	24
Tabela 8: Temas com as piores notas de banda larga fixa em 2020.....	25
Tabela 9: Percentuais de contato com a prestadora de banda larga fixa (por motivos de contato, 2015 a 2020).....	25
Tabela 10: Percentuais de contato com a prestadora de banda larga fixa (por canais de atendimento, 2015 a 2020).....	26
Tabela 11: Notas consolidadas dos indicadores por prestadora em 2020 (banda larga fixa)	28
Tabela 12: Melhores notas de Satisfação Geral da telefonia celular pós-paga por prestadora e UF em 2020.....	30
Tabela 13: Piores notas de Satisfação Geral da telefonia celular pós-paga por prestadora e UF em 2020	30
Tabela 14: Temas com as melhores notas da telefonia celular pós-paga em 2020	31
Tabela 15: Temas com as piores notas da telefonia celular pós-paga em 2020.....	32
Tabela 16: Percent. contato com a prestadora de telef. móvel pós-paga (por motivos de contato, 2015 a 2020).....	32
Tabela 17: Percent. contato com a prestadora de telef. móvel pós-paga (por canais de atendimento, 2015 a 2020).....	33
Tabela 18: Notas consolidadas dos indicadores por prestadora em 2020 (telefonia celular pós-paga)	36
Tabela 19: Melhores notas de Satisfação Geral da telefonia celular pré-paga por prestadora e UF em 2020.....	38
Tabela 20: Piores notas de Satisfação Geral da telefonia celular pré-paga por prestadora e UF em 2020	38
Tabela 21: Temas com as melhores notas da telefonia celular pré-paga em 2020.....	39
Tabela 22: Temas com as piores notas da telefonia celular pré-paga em 2020.....	40
Tabela 23: Percent. de contato com a prestadora de telef. móvel pré-paga (por motivos de contato, 2015 a 2020).....	40
Tabela 24: Percent. de contato com a prestadora de telef. móvel pré-paga (por canais de atendimento, 2015 a 2020).....	40

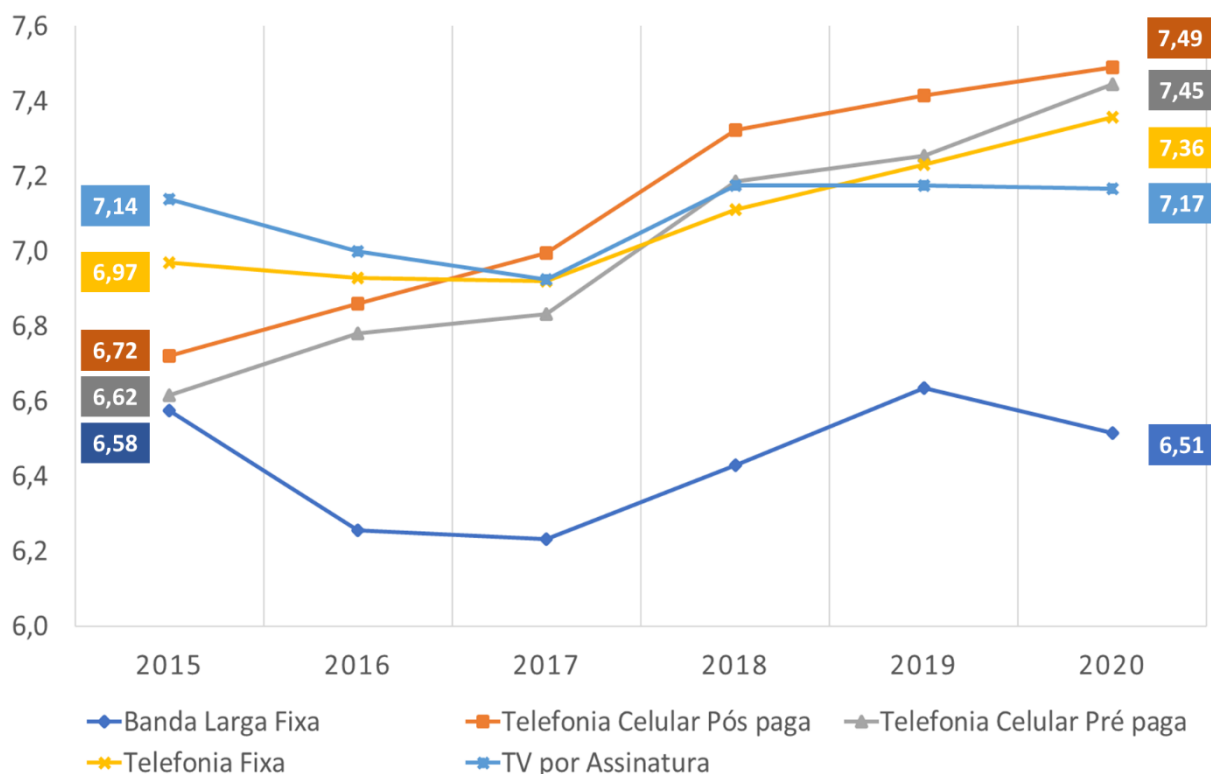
Tabela 25: Notas consolidadas dos indicadores por prestadora em 2020 (telefonia celular pré-paga)	43
Tabela 26: Diferenças percentuais nas notas da telefonia celular pós-paga em relação à telefonia celular pré-paga por prestadora (2020).	45
Tabela 27: Melhores notas de Satisfação Geral da telefonia fixa por prestadora e UF em 2020	47
Tabela 28: Piores notas de Satisfação Geral da telefonia fixa por prestadora e UF em 2019	47
Tabela 29: Temas com as melhores notas da telefonia fixa em 2020	48
Tabela 30: Temas com as piores notas de telefonia fixa em 2020	49
Tabela 31: Percentuais de contato com a prestadora de telefonia fixa (por motivos de contato, 2015 a 2020)	49
Tabela 32: Percentuais de contato com a prestadora de telefonia fixa (por canais de atendimento, 2015 a 2020)	50
Tabela 33: Notas consolidadas dos indicadores por prestadora em 2020 (telefonia fixa)	51
Tabela 34: Melhores notas de Satisfação Geral da TV por assinatura por prestadora e UF em 2020	54
Tabela 35: Piores notas de Satisfação Geral da TV por assinatura por prestadora e UF em 2020	54
Tabela 36: Temas com as melhores notas da TV por assinatura e 2020	55
Tabela 37: Temas com as piores notas da TV por assinatura em 2020	56
Tabela 38: Percentuais de contato com a prestadora de TV por assinatura (por motivos de contato, 2015 a 2020)	56
Tabela 39: Percentuais de contato com a prestadora de TV por assinatura (por canais de atendimento, 2015 a 2020)	57
Tabela 40: Notas consolidadas dos indicadores por prestadora em 2020 (TV por assinatura)	58
Tabela 41: Teste estatístico de comparação de médias quanto à utilização dos canais de atendimento em 2020	61
Tabela 42: Teste estatístico de comparação de médias quanto aos motivos de contato em 2020	62
Tabela 43: Percentuais de consumidores com e sem combo (2020)	63
Tabela 44: Diferenças de notas entre os consumidores que possuem e os que não possuem combo (2020)	64

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Evolução das notas consolidadas de Satisfação Geral de 2015 a 2020 (por serviço)	8
Figura 2: Gráfico comparativo das notas consolidadas de Satisfação Geral de 2015 a 2020 (por serviço)	20
Figura 3: Evolução das notas consolidadas dos indicadores de banda larga fixa entre 2015 e 2020...	24
Figura 4: Mapa da nota consolidada de Satisfação Geral de banda larga fixa por UF (2020)	27
Figura 5: Evolução das notas consolidadas dos indicadores de telefonia celular pós-paga entre 2015 e 2020.....	31
Figura 6: Evolução do percentual de utilização do 3G/4G na Telefonia Celular Pós-paga entre 2015 e 2020.....	33
Figura 7: Evolução do percentual de planos controle na telefonia celular pós-paga entre 2015 e 2020	34
Figura 8: Mapa da nota consolidada de Satisfação Geral de telefonia celular Pós-paga por UF (2020)	35
Figura 9: Evolução das notas consolidadas dos indicadores de telefonia celular pré-paga entre 2015 e 2020.....	39
Figura 10: Evolução do percentual de utilização do 3G/4G na telefonia celular pré-paga entre 2015 e 2020.....	41
Figura 11: Mapa da nota consolidada de Satisfação Geral de telefonia celular pré-paga por UF (2020)	42
Figura 12: Evolução das notas consolidadas dos indicadores de telefonia fixa entre 2015 e 2020	48
Figura 13: Mapa da nota consolidada de Satisfação Geral de telefonia fixa por UF (2020).....	50
Figura 14: Gráfico comparativo das notas consolidadas dos indicadores de TV por assinatura entre 2015 e 2020.....	55
Figura 15: Mapa da nota consolidada de Satisfação Geral de TV por assinatura por UF (2020).....	57

1. SUMÁRIO EXECUTIVO

Figura 1: Evolução das notas consolidadas de Satisfação Geral de 2015 a 2020 (por serviço)¹



Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2020.

Entre os principais pontos a serem destacados nos resultados da pesquisa no ano de 2020, encontram-se os seguintes, que serão detalhados nos capítulos subsequentes:

- Em relação à pesquisa de 2019 os consumidores de **Telefonia Celular Pré-Paga e Pós-Paga** e de **Telefonia Fixa** demonstraram, em média, **mais satisfação com suas prestadoras**. No caso da **TV por Assinatura** ocorreu **estabilidade estatística** e na **Banda Larga Fixa** os consumidores **se declararam menos satisfeitos** que no ano anterior.
- Os consumidores que se declaram, em média, mais satisfeitos com suas prestadoras são os da **Telefonia Celular Pós-Paga**, seguidos pelos consumidores de **Telefonia Celular Pré-Paga**. Nestes serviços, o indicador consolidado de Satisfação Geral cresceu continuamente desde o início da série histórica, em 2015.
- Consolidando-se os resultados por Unidade da Federação, exceto no caso de Banda Larga Fixa, em todos os demais serviços **os consumidores se mostraram tão ou mais satisfeitos em relação a 2019**.
- Para além da Satisfação Geral, os **indicadores de qualidade percebida registraram melhora significativa de 2019 para 2020** nos serviços de **Telefonia Celular Pré-Paga**, e de **Telefonia Fixa**, nos quais não se observa nenhum recuo estatisticamente significativo em percepção de qualidade no agregado nacional, com aumento em diversos deles.
- A **Banda Larga Fixa** reverteu a tendência de alta que registrava desde 2017, piorando em cinco dos sete indicadores de qualidade percebida, além de satisfação geral, quando nacionalmente consolidados. Ainda são os consumidores deste serviço os que se

¹ Para cada serviço, são as notas consolidadas de todas as operadoras e UFs pesquisadas.

declaram menos satisfeitos com suas prestadoras e que declaram ter a **pior percepção de qualidade sobre Funcionamento**, quando comparado com outros serviços.

- O aspecto da prestação do serviço com **melhor qualidade percebida** varia conforme o caso. Na **Telefonia Celular Pré-Paga** e, especialmente, na **TV por Assinatura** e na **Telefonia Fixa**, os consumidores atribuem notas de **Funcionamento** bem superiores às que atribuem aos demais aspectos. Na **Telefonia Celular Pós-Paga** e na **Banda Larga Fixa** a **maior qualidade percebida** é sobre a **Cobrança**.
- Em todos os serviços, o **Atendimento Telefônico** e a **Capacidade de Resolução** geram a **pior percepção de qualidade nos consumidores**. Em 2020 os consumidores tiveram percepção pior sobre esses dois indicadores em três serviços: **Banda Larga Fixa**, **Telefonia Celular Pós-Paga** e **TV por Assinatura**. Em que pese haver alguma influência da Pandemia da Covid-19, chama atenção o fato de o indicador de **Atendimento Telefônico** ter melhorado nos serviços de **Telefonia Celular Pré-Paga** e de **Telefonia Fixa**, mesmo com aumento no percentual de consumidores que alegaram ter entrado em contato com a operadora por esse canal.
- Em geral, **consumidores que declaram ter entrado em contato** com a sua prestadora por meio do atendimento telefônico tendem a atribuir notas menores à maioria dos indicadores. Os que utilizaram o atendimento pela internet, tendem a atribuir notas maiores a todos os indicadores nos serviços de Telefonia Celular. Os que buscaram atendimento em loja, atribuem notas mais elevadas a indicadores específicos de todos os serviços, exceto TV, e notas menores a alguns indicadores das Telefonia Fixa e Celular Pós-paga e da TV.
- Mesmo com avanços significativos em notas das prestadoras de maior abrangência geográfica, as Prestadoras de Pequeno Porte ainda seguem, em geral, tendo um desempenho superior aos das grandes empresas, especialmente na Banda Larga Fixa, na qual ocupam as primeiras posições no indicador de Satisfação Geral.

2. INTRODUÇÃO

O presente relatório visa apresentar, de maneira consolidada, os principais destaques em relação aos resultados da Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida de 2020, cuja execução é coordenada pela Superintendência de Relações com os Consumidores (SRC).

Nesse contexto, além de prover subsídios à atuação da própria SRC, as análises visam contribuir para o planejamento e execução das demais atividades da Anatel, em especial as relacionadas a acompanhamento e controle, a fiscalização e a regulamentação.

Esta atividade se enquadra nas competências regimentais da SRC e da Gerência de Interações Institucionais, Satisfação e Educação para o Consumo (RCIC), dispostas nos incisos I, III e VIII do art. 160 do Regimento Interno da Anatel (RIA), aprovado pela [Resolução nº 612, de 29 de abril de 2013](#)v, e, mais especificamente, às dispostas no art. 218, em seu inciso X:

Art. 218. A Gerência de Interações Institucionais, Satisfação e Educação para o Consumo tem, em sua área de atuação, as seguintes competências dentre as atribuídas à Superintendência de Relações com Consumidores:

(...)

VI - acompanhar a satisfação dos consumidores e promover ações que possibilitem seu incremento;

VII - realizar, direta ou indiretamente, pesquisas de satisfação e opinião dos consumidores;

X - realizar diagnóstico da prestação do serviço ao consumidor, com base na análise das demandas registradas por meio dos canais institucionais, de informações de outros órgãos e entidades relativas ao desempenho da prestação dos serviços, do resultado de pesquisa de satisfação e opinião e das manifestações dos consumidores.

A aferição da satisfação e da qualidade percebida dos principais serviços de telecomunicações, realizada pela Anatel, passou por reformulação em 2015, tendo como principal resultado a aprovação do Regulamento das Condições de Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida Junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações ([Resolução nº 654, de 13 de julho de 2015](#)).

Este regulamento unifica as pesquisas de satisfação e de percepção da qualidade, que antes coexistiam de forma independente por previsão de resoluções distintas, aperfeiçoando e simplificando sua execução. Seu objetivo é mensurar a satisfação e a percepção de qualidade dos consumidores, pessoas físicas, quanto aos serviços de banda larga fixa, telefonia fixa, telefonia celular pré-paga e pós-paga (cada modalidade tratada como um serviço independente, para fins da pesquisa) e TV por assinatura, seguindo a metodologia descrita no capítulo 3 – resumida a partir do [Manual de Aplicação](#) e do próprio regulamento.

Cumprido ressaltar que as edições das pesquisas desde 2018 foram realizadas sob a égide da nova versão do Manual de Aplicação, cujas alterações em relação ao anterior, em resumo, dizem respeito à simplificação de procedimentos, aprimoramento do plano amostral, inclusão de procedimentos para cálculo de indicadores e ranking e adaptação de cronograma, além de ajustes textuais. A estrutura dos atributos foi mantida. Essas alterações foram aprovadas pelo Despacho Decisório Nº 2/2018/SEI/PRRE/SPR.

2.1. SOBRE ESTE RELATÓRIO

O capítulo 3 deste relatório apresenta informações básicas sobre a metodologia empregada na Pesquisa 2020. No capítulo 4, são apresentadas, como destaques, sínteses executivas dos resultados gerais de todos os serviços. Os capítulos 5 a 9 trazem resultados exploratórios mais detalhados por

serviço, o capítulo 10 traz alguns resultados mais aprofundados provenientes de testes estatísticos, conforme descrito na seção 3.5, e, por fim, o capítulo 11 traz as conclusões gerais dos estudos, com anexos ao final.

De forma geral, as análises têm foco em aspectos que merecem mais atenção do ponto de vista de eventuais ações regulatórias e análises posteriores. Inicialmente são analisados de forma descritiva os aspectos gerais das notas consolidadas nacionalmente dos indicadores e, a seguir, será aprofundada a análise sobre cada serviço. Nas tabelas apresentadas, as setas e círculos indicam se as variações das notas de um ano em relação ao ano anterior são estatisticamente significativas (setas para cima indicam que houve crescimento significativo e para baixo que houve queda significativa) ou não (círculos).

É importante destacar que além deste relatório, estão disponíveis em <https://www.gov.br/anatel/pt-br/consumidor/compare-as-prestadoras/pesquisa-de-satisfacao-e-qualidade/satisfacao-e-qualidade-percebida> as tabelas com os resultados consolidados da pesquisa e os relatórios descritivos produzidos pela empresa pesquisadora, separados por serviço e ano. Em tais relatórios encontram-se informações complementares, inclusive sobre a metodologia e perfil dos entrevistados². Nas tabelas é possível consultar todos os resultados da pesquisa, por serviço, estado e prestadora. Também serão disponibilizados os microdados das entrevistas no Portal Brasileiro de Dados Abertos <http://dados.gov.br/dataset/pesquisas-de-satisfacao-e-qualidade-percebida>. A partir do link <https://www.anatel.gov.br/paineis/consumidor/pesquisa-de-satisfacao-e-qualidade-ranking> também é possível consultar os rankings das prestadoras por indicador, estado e ano, bem como a evolução e detalhes das notas dos indicadores, além de informações sociodemográficas desde o ano de 2015.

² Dados descritivos de notas e perfis dos entrevistados estão disponíveis nos relatórios de 2015 a 2019. No relatório de 2020, apenas são apresentadas as informações sobre a metodologia. As informações completas são encontradas no link <https://www.anatel.gov.br/paineis/consumidor/pesquisa-de-satisfacao-e-qualidade-ranking>.

3. DESTAQUES DA METODOLOGIA

A metodologia da Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida foi definida na versão mais recente do Manual de Aplicação, aprovado por ato conjunto das superintendências de Relações com Consumidores (SRC) e de Planejamento e Regulamentação (SPR) da Anatel, Despacho Decisório nº 2/2021/SEI/RCIC/SRC, de 26 de fevereiro de 2021. Este Relatório está disponível em <https://www.gov.br/anatel/pt-br/consumidor/compare-as-prestadoras/pesquisa-de-satisfacao-e-qualidade/satisfacao-e-qualidade-percebida>.

Nesta seção, pretende-se resumir os critérios estabelecidos neste Manual.

3.1. UNIVERSO E AMOSTRA DA PESQUISA

As amostras de entrevistados foram definidas de forma a refletir a percepção de qualidade e o grau de satisfação geral do universo total de usuários de serviços de telecomunicações considerando as prestadoras em cada Unidade da Federação (UF).

Somente foram entrevistados usuários maiores de 18 (dezoito) anos, na condição de principais usuários de cada um dos serviços mencionados na tabela Tabela 1 e que não tenham solicitado sigilo de suas respostas junto à prestadora. A definição das amostras observou ainda os seguintes critérios:

- I. Apenas foram considerados nas pesquisas os contratos/acessos registrados em nome de pessoas físicas (PF);
- II. Não puderam participar da pesquisa os usuários dos serviços de telecomunicações que trabalham em empresas de pesquisa de opinião ou mercado, empresa ou departamento de marketing, agência de propaganda/comunicações, agência de promoção ou merchandising, rádio, jornal, revista ou televisão, operadoras de serviços de telecomunicações, órgão regulador ou de defesa do consumidor de serviços de telecomunicações;
- III. No caso do serviço de telefonia celular, os acessos em serviço para aplicações máquina-a-máquina (M2M) e os utilizados exclusivamente para dados foram excluídos;

Além disso, conforme o Manual de Aplicação, estão desobrigadas de participar da pesquisa as prestadoras que se enquadram no conceito de Prestadora de Pequeno Porte (PPPs) adotado pela Anatel na data de referência de 31 de março do ano de realização da pesquisa. Este conceito foi alterado em julho de 2018, com a alteração no Plano Geral de Metas de Competição – PGMC (aprovada pela [Resolução nº 694, de 17 de julho de 2018](#)), desde quando ocorreu uma redução no quantitativo de prestadoras com participação compulsória.

De forma a incentivar a participação de um maior número de prestadoras e obter um cenário mais preciso quanto a satisfação e qualidade percebida pelos usuários, a Anatel oficiou as PPPs que participaram nas últimas edições da pesquisa. E as PPPs que se manifestaram sobre interesse em participar voluntariamente da edição 2020 foram: Algar, Brisanet, Hughes, Sercomtel e Unifique – que se juntaram às prestadoras de grande porte³ obrigadas a participar da Pesquisa. Além disso, como a Nextel já faz parte do grupo Claro (embora ainda tivesse a marca apartada), ela também foi pesquisada.

³ Embora não haja na regulamentação a definição explícita de **prestadoras de grande porte**, essa expressão poderá ser utilizada ao longo do relatório para designar as cinco empresas que não se enquadram no conceito de PPPs: Claro, Oi, Sky, Tim e Vivo.

Vencida esta etapa, cada prestadora participante deve ter pelo menos 10.000 contratos/acessos (PF) ativos nas UFs em que atua, sendo que nas UFs em que não tenha alcançado este quantitativo, ela não é pesquisada⁴.

Na atual edição foi pesquisada uma empresa a menos em relação a 2019, quando a Copel também participou da pesquisa. Vale ressaltar ainda que, como as marcas Claro e Net ainda estavam em processo final de consolidação, sob a ótica do consumidor, as marcas do grupo foram pesquisadas como Claro na telefonia celular pós e pré-paga, Claro/NET na banda larga fixa e na telefonia fixa. Na TV por Assinatura, foram amostras separadas para Claro (com a tecnologia DTH, de transmissão via satélite) e Claro/NET (com a tecnologia por cabo).

No que diz respeito às UFs, houve incremento na quantidade da TV por assinatura, com Amapá sendo pesquisado em 2020. Sobre a quantidade de entrevistas realizadas, foram realizadas 3.125 entrevistas a mais que no ano anterior. A Anatel definiu os entrevistados em sorteio aleatório, a partir das bases de consumidores encaminhadas por cada prestadora, conforme quadro apresentado na Tabela 1.

Tabela 1: Quantidades de UFs, prestadoras, extratos e amostras por serviço⁵

SERVIÇO	UF	PRESTADORAS	EXTRATOS	ENTREVISTAS
Banda Larga Fixa	26	11	95	24.924
Telefonia Fixa	27	7	78	13.965
Telefonia móvel (pós-paga)	27	6	112	17.642
Telefonia móvel (pré-paga)	27	7	114	18.683
TV por Assinatura	25	5	94	14.674
TOTAL	--	--	494	92.188

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2020.

Os entrevistados foram definidos de acordo com o método probabilístico de seleção das amostras, que usa mecanismos aleatórios de seleção das unidades amostrais, atribuindo a cada uma delas uma probabilidade, conhecida a priori, de pertencer à amostra. Especificamente, foram adotadas como técnicas a Amostragem Aleatória Simples (AAS)⁶ e a Amostragem Estratificada (AE)⁷.

O total de entrevistas foi calculado de forma a observar o coeficiente de confiança de 95%, com margem de erro de 5% para estimativa dos indicadores de Satisfação Geral, Cobrança, Funcionamento e Oferta e Contratação, e não mais para proporções, conforme alteração no Manual de Aplicação, em cada amostra de prestadora, por serviço, em dada UF.

⁴ Como exemplo, se uma prestadora do serviço de TV por assinatura é de grande porte e possui 300 mil acessos no Rio de Janeiro, 15 mil em Alagoas e 4 mil em Roraima, ela é elegível para a pesquisa, mas apenas seus clientes do Rio de Janeiro e de Alagoas serão entrevistados.

⁵ Mais detalhes sobre os planos amostrais de cada serviço podem ser consultados no Anexo 12.1.

⁶ A Amostragem Aleatória Simples (AAS) seleciona uma amostra probabilística de uma população-alvo. Utilizando-se um procedimento aleatório (computacional ou tabela de números aleatórios), sorteia-se um elemento da população-alvo, sendo que todos os elementos têm a mesma probabilidade de serem sorteados. Repete-se o procedimento até que todas as unidades da amostra sejam sorteadas.

⁷ A Amostragem Estratificada (AE) respeita a tese de que quanto mais homogênea for a população-alvo, mais precisos serão os resultados amostrais. A população-alvo é dividida em estratos (subpopulações), usualmente de acordo com uma variável de estratificação. Para garantir a representatividade por Unidade da Federação e prestadora, em cada estrato dos serviços pesquisados foi aplicada uma AAS para selecionar as unidades amostrais.

3.2. REALIZAÇÃO DAS ENTREVISTAS

Em 2020, o período de coleta foi de 15 de julho a 16 de novembro. Nesse ano, a empresa responsável por realizar as entrevistas foi a Kantar TNS. Devido às medidas de isolamento social para combate à Pandemia da Covid-19, as entrevistas tiveram início com a equipe em *home office*. Não foram constatados, todavia prejuízos aos resultados. Todas as entrevistas foram realizadas por telefone e assistidas por computador (técnica conhecida como *Computer Assisted Telephone Interviewing – CATI*). O procedimento compreendeu o uso de microcomputadores em rede, controle de amostragem no servidor da rede, discagem automática, marcação de entrevista, consistência de valores aceitos nas perguntas do questionário e geração de estatísticas de entrevistas realizadas. Após a coleta, esses valores foram submetidos a análises de consistência.

Os questionários aplicados foram padronizados por serviço. Assim, todos os entrevistados sobre um serviço responderam às mesmas perguntas. Foi avaliado um conjunto de atributos, explicitados ao longo deste relatório e detalhados na seção 3.4, por meio de perguntas específicas, às quais cada usuário atribuiu notas de zero a dez. Considerando as bases de dados de assinantes, encaminhadas por cada prestadora, e o sorteio realizado, a Anatel disponibilizou à empresa pesquisadora lotes de possíveis entrevistados em número de 40 vezes o número de entrevistas que seriam, de fato, realizadas, de acordo com o planejamento amostral. Assim, estabelece-se uma margem de segurança que leva em consideração experiências anteriores de entrevistas malsucedidas por diferentes motivos. Foram realizadas pelo menos cinco tentativas de contato com cada um dos possíveis entrevistados constantes da lista, antes de descartá-lo.

3.3. CRONOGRAMA DA PESQUISA

Conforme calendário anual constante do Manual de Aplicação da Pesquisa, os principais marcos temporais da presente pesquisa constam no quadro da Tabela 2.

Tabela 2: Cronograma simplificado da Pesquisa em 2020

MÊS	ANO	ATIVIDADE	RESPONSÁVEL
Abril	2020	Envio à Anatel do relatório com o quantitativo de acessos ativos e da base de informações	Prestadoras
Junho	2020	Sorteio e envio à empresa pesquisadora das amostras a serem pesquisadas	Anatel
Julho-Novembro	2020	Coleta (entrevista com os consumidores)	Empresa pesquisadora
Dezembro	2020	Entrega dos dados coletados à Anatel	Empresa pesquisadora
Janeiro	2021	Envio dos resultados finais à Anatel	Empresa pesquisadora
Fevereiro	2021	Publicação dos resultados	Anatel

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2020.

3.4. INDICADORES

A pesquisa, além de medir os níveis de satisfação geral dos consumidores com as respectivas prestadoras, também mede a percepção de qualidade com os serviços prestados, em relação aos seguintes aspectos, nos termos do Manual de Aplicação da Pesquisa:

- **Canais de Atendimento** - meios de comunicação colocados à disposição dos usuários pelas prestadoras dos serviços para solicitar informações, contratar serviços, registrar pedidos e reclamações;
- **Capacidade de Resolução** - capacidade da prestadora em resolver efetivamente todas as solicitações dos usuários;
- **Cobrança** (exceto no serviço de telefonia celular pré-paga) - arrecadação de quantias relativas à prestação dos serviços, incluindo questões de correção;
- **Funcionamento** - condições de uso e fruição dos serviços, incluindo aspectos de qualidade;
- **Oferta e Contratação** - relação entre a informação veiculada pelas prestadoras nos atos de oferta e contratação e as características dos serviços efetivamente prestados;
- **Recarga** - clareza e correção no processo de aquisição, inserção e consumo dos créditos no serviço de telefonia celular pré-paga;
- **Reparo e Instalação** (exceto no serviço de telefonia celular) - atividades que incluem a visita de técnicos ao local do serviço instalado.

Adicionalmente aos aspectos acima descritos, também é calculado um indicador de Atendimento Telefônico, que busca medir a percepção da qualidade do atendimento recebido pelo consumidor que entra em contato com a prestadora por meio da respectiva central telefônica. A opção pela criação de um indicador exclusivo para a avaliação do atendimento telefônico se deu por dois motivos: 1) é o canal de atendimento mais utilizado pelos consumidores e 2) apenas para este canal foram realizadas perguntas relacionadas a aspectos desse tipo de atendimento, tais como o tempo de espera para falar com atendentes e a necessidade de repetir informações.

A Tabela 3 descreve, para cada serviço pesquisado, as questões avaliadas pelo entrevistado nesta pesquisa de 2020, agrupadas pelos respectivos indicadores.

Tabela 3: Questões avaliadas em cada atributo da pesquisa (por serviço)

INDICADOR	SERVIÇO				
	TELEFONIA CELULAR PÓS-PAGA	TELEFONIA CELULAR PRÉ-PAGA	BANDA LARGA FIXA	TELEFONIA FIXA	TV POR ASSINATURA
Atendimento Telefônico					
Capacidade de orientar	X	X	X	X	X
Necessidade de repetir a demanda	X	X	X	X	X
Tempo de espera	X	X	X	X	X
Canais de Atendimento					
Atendimento na loja	X	X		X	
Atendimento telefônico	X	X	X	X	X
Atendimento via internet	X	X	X	X	X

INDICADOR	SERVIÇO				
	TELEFONIA CELULAR PÓS- PAGA	TELEFONIA CELULAR PRÉ- PAGA	BANDA LARGA FIXA	TELEFONIA FIXA	TV POR ASSINATURA
Capacidade de Resolução					
Resolução de cobrança	X		X	X	X
Resolução de alteração de plano	X		X	X	X
Resolução de cancelamento	X		X	X	X
Resolução de problema nas ligações	X	X		X	
Resolução de problema no 3G/4G	X	X			
Resolução de recarga		X			
Resolução de problema de funcionamento			X		X
Cobrança					
Clareza na conta	X		X	X	X
Cobrança de acordo com o contratado	X		X	X	X
Funcionamento					
Disponibilidade	X	X	X	X	X
Disponibilidade 3G/4G	X	X			
Qualidade da imagem					X
Qualidade das ligações	X	X		X	
Quedas na conexão			X		
Quedas na conexão 3G/4G	X	X			
Velocidade de navegação			X		
Velocidade de navegação 3G/4G	X	X			
Oferta e Contratação					
Clareza dos planos e serviços	X	X	X	X	X
Cumprimento das ofertas	X	X	X	X	X
Recarga					
Clareza no consumo dos créditos		X			
Cobrança de créditos de acordo com o utilizado		X			
Opções de valores de recarga		X			
Reparo e Instalação					
Tempo de espera para visita técnica			X	X	X
Cumprimento do prazo			X	X	X
Qualidade da instalação/reparo			X	X	X

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2020.

Cabe destacar, em relação ao serviço de banda larga fixa, que o indicador de Capacidade de Resolução passou a incluir, na pesquisa de 2017, a percepção de qualidade quanto à resolução de pedidos de cancelamento de serviços ou pacotes e de funcionamento, a exemplo do que já era mensurado nos outros serviços nesse indicador. Nas versões anteriores da pesquisa, esse indicador incluía apenas a percepção quanto a problemas de cobrança e alteração de plano ou condição comercial. Ressalta-se, entretanto, que essa inclusão não afetou a comparabilidade dos resultados entre os anos, tendo em vista que sempre será possível calcular o indicador na configuração anterior.

Durante as entrevistas – segmentadas por serviço, por prestadora e por UF – os entrevistados atribuem notas de 0 a 10 para cada pergunta relacionada aos atributos acima, bem como para Satisfação Geral, sendo que 0 significa totalmente insatisfeito ou péssimo e 10 significa totalmente satisfeito ou excelente. Nos casos de Atendimento Telefônico, Canais de Atendimento, Capacidade de Resolução, Funcionamento do 3G/4G e Reparo e Instalação, somente os entrevistados que alegaram ter passado pela experiência atribuíram notas. Por exemplo, só quem afirmou ter solicitado instalação atribuiu nota para a qualidade da instalação.

Para obtenção dos indicadores, para cada indivíduo é calculada a média das questões que compõem cada indicador, e então essa média é ponderada pelo calibrador amostral de cada indivíduo para então compor a nota consolidada de cada indicador por prestadora e UF para formar notas consolidadas.

Além das questões que compõem os indicadores, também são realizadas algumas questões sobre o perfil do usuário, como sexo, idade, renda e, adicionada para a pesquisa de 2018, escolaridade.

3.5. TESTES ESTATÍSTICOS E DE CORRELAÇÃO

Em complemento à análise descritiva dos resultados, foram realizadas as seguintes análises para subsidiar as conclusões deste relatório:





















1. Testes de hipóteses para comparação de médias e de proporções, visando à comparação dos resultados da pesquisa entre os anos, de modo a verificar se as diferenças observadas de um ano para o outro foram estatisticamente significativas, considerando 95% de nível de confiança;
2. Também considerando 95% de nível de confiança, testes para comparação de médias entre os indicadores e as respostas das questões relacionadas a:
 - a. condição de responsável pelo pagamento dos gastos com o serviço;
 - b. sexo;
 - c. renda;
 - d. escolaridade;
 - e. utilização de determinado canal de atendimento;
 - f. experiências que necessitam alguma resolução de problema por parte da prestadora;
 - g. solicitação de instalação ou reparo;
 - h. uso da internet 3G/4G (no caso de telefonia celular, pós e pré-paga); e
 - i. tipo de plano do consumidor (no caso da telefonia celular pós-paga, se plano controle ou pós-pago).

3. Correlação de Pearson ou de Spearman⁸, para entender se existe relação linear entre os indicadores pesquisados.

No caso específico do item 2, a ideia é verificar se determinado grupo tende a atribuir, em média, notas mais altas ou mais baixas que outro (por exemplo, se os responsáveis pelo pagamento do serviço atribuem notas mais altas que os que apenas utilizam o serviço). Em relação ao item 3, para esta medida também foram realizados testes para verificar a significância, a 95% de nível de confiança.

⁸ Medidas de correlação linear entre duas variáveis, as quais assumem valores entre -1 e 1, em que coeficientes próximos a 1 indicam forte correlação positiva (os valores altos de uma variável estão relacionados a valores também altos de uma segunda variável), próximos a -1 indicam forte correlação negativa (os valores altos de uma variável estão relacionados a valores baixos de uma segunda variável) e próximos a 0 significam ausência de associação linear entre as duas variáveis (uma variável não tem relação linear com a outra).

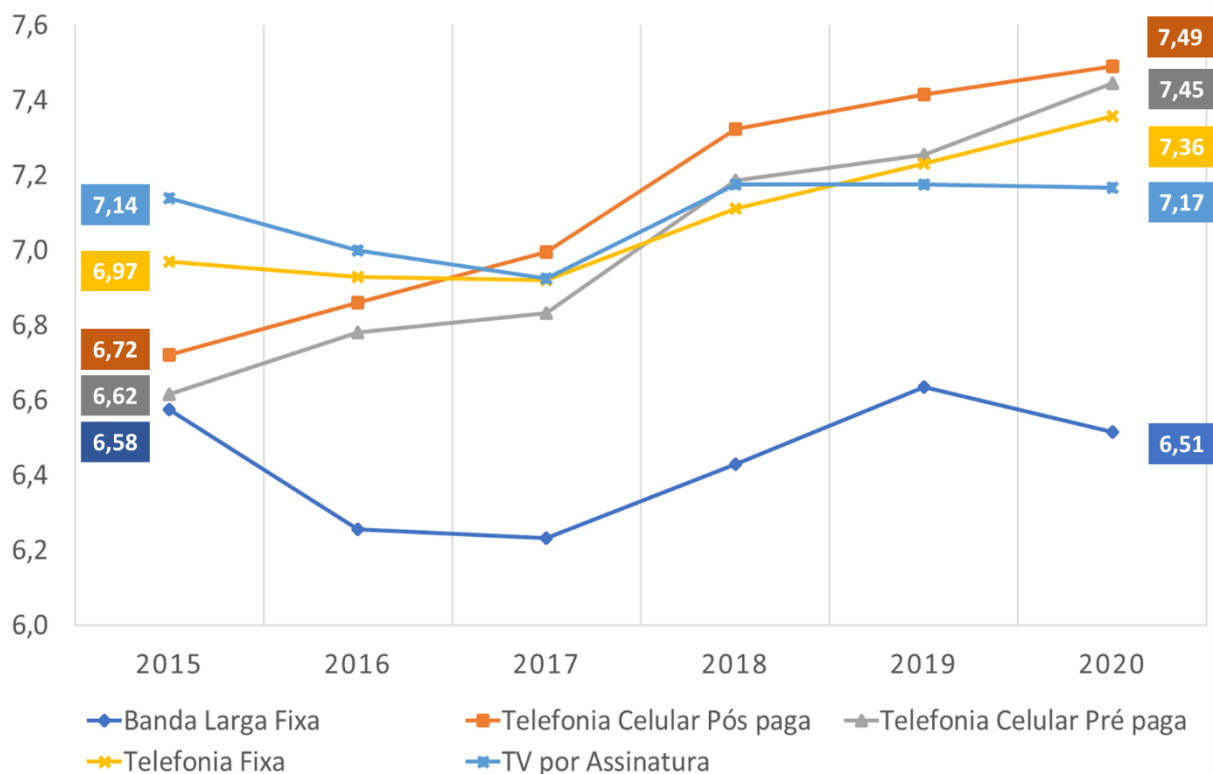
4. VISÃO GERAL DOS RESULTADOS

				
 Satisfação Geral 7,49	 Satisfação Geral 7,45	 Satisfação Geral 7,36	 Satisfação Geral 6,51	 Satisfação Geral 7,17
 Cobrança 7,69	 Funcionamento 7,56	 Funcionamento 8,04	 Cobrança 7,23	 Funcionamento 8,39
 Capacidade de Resolução 6,28	 Capacidade de Resolução 5,57	 Capacidade de Resolução 6,22	 Capacidade de Resolução 6,06	 Atendimento Telefônico 6,39

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2020.

- A telefonia celular pós-paga permanece com a melhor nota de Satisfação Geral, seguida pela telefonia celular pré-paga (ambas com notas maiores em relação a 2019) e pela telefonia fixa; a TV por assinatura mantém-se à frente apenas da banda larga fixa, único serviço em que a nota de SG teve redução significativa entre 2019 e 2020.
- Em geral, notas dos indicadores de satisfação e de qualidade consolidados dos serviços de celular pré-pago e de telefonia fixa aumentaram, com destaque positivo para Oi e Tim em ambos os serviços.
- No pós-pago, o aumento das notas de SG foi acompanhado pelas notas de Funcionamento e de Oferta e Contratação, com a Tim recebendo notas maiores em todos os indicadores e a Claro, notas menores em seis indicadores, inclusive no de SG (apenas Funcionamento não teve redução, permanecendo estável).
- Apenas banda larga fixa teve redução na nota de SG, acompanhada de redução nas notas de cinco dos sete indicadores de qualidade avaliados no serviço. Apenas Cobrança e Oferta e Contratação não tiveram notas menores. O serviço de TV por assinatura teve nota de funcionamento melhor, mas apresentou redução das notas relacionadas a atendimento e a capacidade de resolução.
- Não houve novidades quanto aos indicadores pior avaliados: as menores avaliações continuam destacadamente as relativas a Atendimento Telefônico e Capacidade de Resolução. Na banda larga fixa e na telefonia fixa, o Funcionamento e a Oferta e Contratação, respectivamente, continuam a chamar atenção com notas mais baixas que os demais.
- Já os indicadores com as melhores avaliações foram Funcionamento e Cobrança. Nos serviços fixos, também se sobressai o indicador de Reparo e Instalação.
- A banda larga fixa continua o serviço pior avaliado em todos os indicadores salvo o de Capacidade de Resolução, em que a telefonia celular pré-paga se mantém como a pior avaliada. A TV por assinatura, a telefonia celular pós-paga e a telefonia fixa dividem as melhores avaliações de cada indicador.

Figura 2: Gráfico comparativo das notas consolidadas de Satisfação Geral de 2015 a 2020 (por serviço)⁹



Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2020.

Na Figura 2 é possível observar a evolução anual do indicador de Satisfação Geral para cada serviço pesquisado. Na pesquisa de 2020, dos cinco serviços pesquisados, três apresentaram melhora significativa¹⁰ em suas notas consolidadas de Satisfação Geral, quando comparadas a 2019. Apenas banda larga fixa teve nota significativamente menor, após ter registrado dois anos de alta.

A Tabela 4 apresenta os resultados consolidados dos indicadores de qualidade percebida, com melhora significativa em relação ao ano anterior para a maior parte nos serviços de celular pré-pago e telefonia fixa. Por outro lado, verifica-se recuo significativo na maioria dos indicadores do serviço de banda larga fixa, bem como avanços e retrocessos no pós-pago e na TV por assinatura.

Ainda sobre o Funcionamento, salienta-se que na banda larga fixa esse ainda é o indicador de maior correlação com a Satisfação Geral, enquanto nos demais serviços é Oferta e Contratação que apresenta maior correlação com a Satisfação Geral. Isso significa que na banda larga fixa a fruição do serviço é mais preponderante na satisfação dos consumidores que nos demais serviços, nos quais os processos de oferta e contratação das prestadoras, ou seja, as relações pré-contratação e o cumprimento do que é ofertado ganham maior relevância.

⁹ Para cada serviço, são as notas consolidadas de todas as operadoras e UFs pesquisadas.

¹⁰ Ao longo deste relatório, sempre que se utilizar a expressão significativo/a, compreenda-se como estatisticamente significativo/a.

Tabela 4: Notas consolidadas de 2020 por indicador e por serviço¹¹

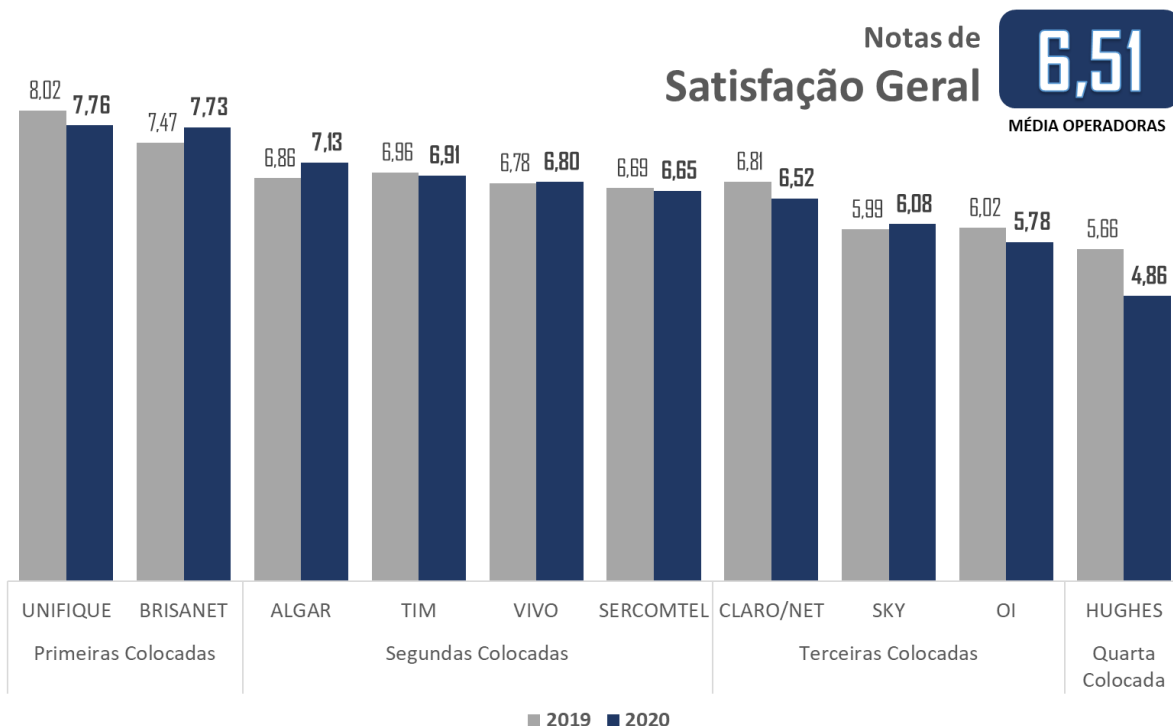
INDICADOR	BANDA LARGA FIXA	CELULAR PÓS-PAGO	CELULAR PRÉ-PAGO	TELEFONIA FIXA	TV POR ASSINATURA
Atendimento Telefônico	6,16 ↓	6,37 ↓	6,46 ↑	6,57 ↑	6,39 ↓
Canais de Atendimento	6,82 ↓	7,31 ↓	7,39 ↑	7,22 ↑	7,04 ↓
Capacidade de Resolução	6,06 ↓	6,28 ↓	5,57 ●	6,22 ●	6,50 ↓
Cobrança/Recarga ¹²	7,23 ●	7,69 ●	7,32 ↑	7,45 ↑	7,37 ●
Funcionamento	6,45 ↓	7,61 ↑	7,56 ↑	8,04 ↑	8,39 ↑
Oferta e Contratação	6,67 ●	7,44 ↑	7,32 ↑	7,08 ↑	7,22 ●
Reparo e Instalação	7,10 ↓	-	-	7,43 ●	7,71 ●
Satisfação Geral	6,51 ↓	7,49 ↑	7,45 ↑	7,36 ↑	7,17 ●

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2020.

¹¹ Para cada indicador/serviço, são as notas consolidadas de todas as operadoras e UFs. As setas e círculos indicam se as variações das notas de 2020 em relação às de 2019 são estatisticamente significativas (setas) ou não (círculos).

¹² Para o serviço de Telefonia Celular Pré-paga é o indicador de Recarga; para os demais serviços, o de Cobrança.

5. BANDA LARGA FIXA



Temas com as melhores avaliações

- Cumprimento do prazo combinado para instalação
 - Qualidade da instalação do serviço
- Tempo de espera entre a solicitação de instalação e a visita do técnico
 - Clareza das informações na conta
- Cumprimento do prazo combinado para reparo

Temas com as piores avaliações

- Tempo de espera para falar com o atendente
- Resolução do cancelamento de serviços ou pacotes
 - Resolução do problema de cobrança
 - Resolução do problema de funcionamento
- Resolução da alteração de plano ou condição comercial

Mudanças no comportamento do consumidor 2019 x 2020

- ↑ Consumidores demandaram mais atendimentos na loja da operadora, pela internet e por telefone
- ↑ Aumentou o percentual de contato sobre funcionamento

A média nacional da nota de Satisfação Geral fechou o ano de 2020 em 6,51, configurando o único serviço em que houve diminuição significativa da nota, o que o mantém como o pior avaliado entre os cinco que fazem parte da pesquisa. Vale salientar que suas notas vinham melhorando desde 2017, embora sempre fossem as menores entre os cinco serviços pesquisados. Apesar disso, a nota de 2020 ainda é maior que a de 2018.

Tabela 5: Melhores notas de Satisfação Geral da banda larga fixa por prestadora e UF em 2020

PRESTADORA	UF	NOTAS					
		2015	2016	2017	2018	2019	2020
BRISANET	PB	-	-	-	-	7,96	8,12 ●
BRISANET	RN	-	-	7,52	7,95	7,94	8,09 ●
VIVO	PI	-	-	-	-	7,91	7,98 ●
UNIFIQUE	SC	-	-	-	7,64	8,02	7,76 ●
BRISANET	PE	-	-	-	-	-	7,75 ●

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2020

A Tabela 5 relaciona as cinco maiores notas de Satisfação Geral das prestadoras, em 2020, e as respectivas UFs onde elas obtiveram as notas. Novamente, destacam-se as operadoras Brisanet e Unifique que começaram a ser pesquisadas em 2017 e 2018 e permanecem na lista com quatro das cinco melhores notas.

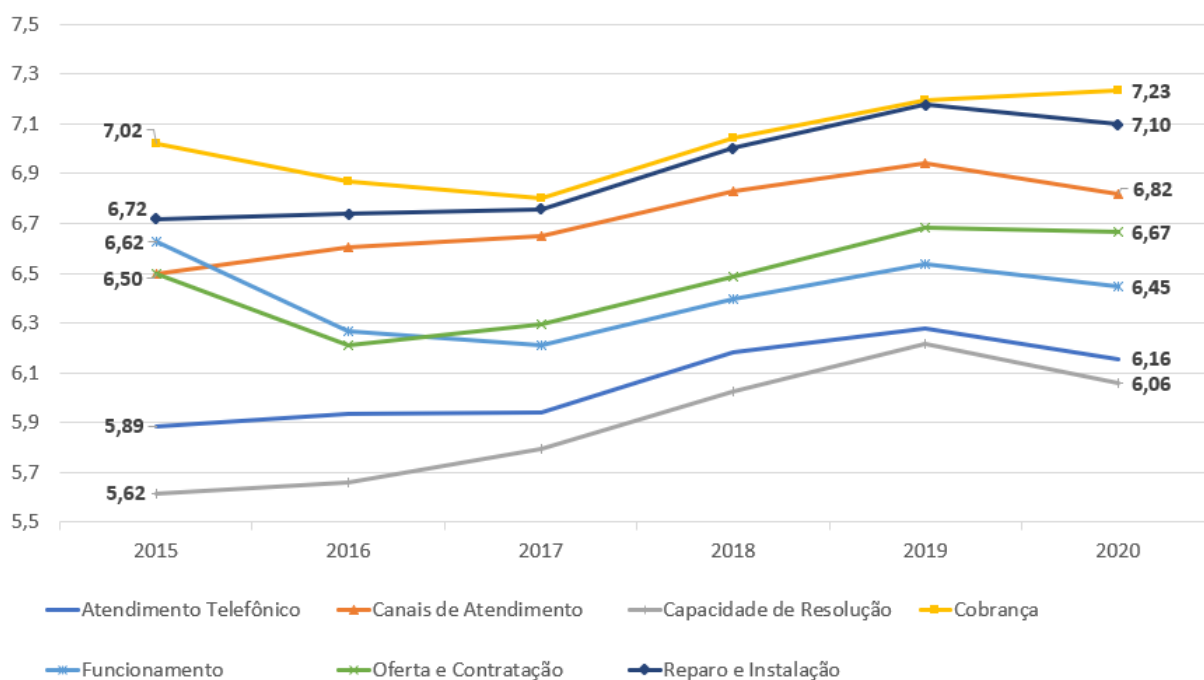
Tabela 6: Piores notas de Satisfação Geral da banda larga fixa por prestadora e UF em 2020

PRESTADORA	UF	NOTAS					
		2015	2016	2017	2018	2019	2020
HUGHES	BA	-	-	-	-	-	4,55 ●
HUGHES	MG	-	-	-	-	5,97	4,60 ↓
HUGHES	SP	-	-	-	6,19	5,43	4,69 ↓
HUGHES	PR	-	-	-	-	-	4,91 ●
OI	RJ	5,69	5,32	5,47	5,41	5,99	5,35 ↓

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2020.

Já as cinco piores notas do serviço (Tabela 6) foram observadas nas operadoras Hughes (que em 2020 foi pesquisada em três UFs a mais que em 2019, totalizando cinco) e Oi, com diminuição estatisticamente significativa no RJ.

Figura 3: Evolução das notas consolidadas dos indicadores¹³ de banda larga fixa entre 2015 e 2020



Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2020.

Quanto aos indicadores de qualidade percebida (Figura 3), os de Cobrança e de Oferta e Contratação não apresentaram variação significativa. Todos os demais – relacionados a funcionamento/reparo e a atendimento/capacidade de resolução – tiveram diminuição.

Tabela 7: Temas com as melhores notas da banda larga fixa em 2020

TEMAS	NOTAS					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Cumprimento do prazo acordado (para instalação)	7,38	7,42	7,63	7,43	7,98	8,04 ●
Qualidade da instalação do serviço	7,71	7,67	7,83	7,65	8,16	7,97 ↓
Tempo de espera entre a solicitação de instalação e a visita do técnico	7,11	7,24	7,40	7,28	7,78	7,86 ●
Clareza das informações na conta	7,20	7,06	7,00	7,21	7,35	7,39 ●
Cumprimento do prazo acordado (para reparo)	6,55	6,64	6,67	6,98	7,15	7,15 ●

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2020.

Com relação aos temas pesquisados – ou seja, às perguntas que compõem cada indicador – em geral, houve estabilidade entre os mais bem avaliados, com redução significativa apenas no relacionado à qualidade da instalação do serviço (Tabela 7). A exemplo de 2018 e 2019, as três

¹³ O indicador de Capacidade de Resolução nesse gráfico tem cálculo diferente em 2015 e 2016. Para maiores informações, consultar seção 3.4 Indicadores.

melhores notas obtidas na banda larga fixa em 2020 foram relativas à instalação (qualidade, cumprimento de prazo e tempo de espera entre a solicitação e a visita do técnico).

Tabela 8: Temas com as piores notas de banda larga fixa em 2020

TEMAS	NOTAS					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Tempo de espera para falar com o atendente	5,23	5,33	5,28	5,48	5,61	5,43 ↓
Resolução do cancelamento de serviços ou pacotes			4,9	5,09	5,57	5,44 ↓
Resolução do problema de cobrança	5,27	5,42	5,38	5,56	5,98	5,64 ↓
Resolução do problema de funcionamento			5,59	5,89	5,98	5,86 ↓
Resolução da alteração de plano ou condição comercial	5,65	5,63	5,65	5,88	6,29	5,99 ↓

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2020.

Já os temas com as piores avaliações em 2020 (Tabela 8) continuam a ser os relativos ao atendimento telefônico (tempo de espera para falar com o atendente) e à capacidade da prestadora para resolver os problemas dos consumidores. Ao contrário de 2019, no entanto, houve diminuição significativa da nota desses temas.

Tabela 9: Percentuais de contato com a prestadora de banda larga fixa (por motivos de contato, 2015 a 2020)

NOS ÚLTIMOS 6 MESES, VOCÊ ENTROU EM CONTATO COM A PRESTADORA...	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Para falar sobre algum problema de funcionamento ¹⁴	-	-	63,8%	64,2%	60,5%	63,2% ↑
Para solicitar reparo	50,3%	51,4%	49,5%	48,3%	43,7%	43,9% ●
Para falar sobre algum problema de cobrança	43,6%	44,5%	46,2%	42,7%	40,4%	39,3% ↓
Para alterar plano ou condição comercial	37,3%	38,5%	42,0%	39,9%	37,7%	38,1% ●
Para cancelar serviços ou pacotes ¹⁵	-	-	27,0%	24,0%	23,7%	21,9% ↓
Para solicitar instalação no endereço atual	15,0%	13,2%	12,5%	12,6%	12,6%	12,1% ●

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2020

Em relação ao contato dos consumidores com as prestadoras (Tabela 9), observou-se aumento significativo apenas no motivo relacionado a problemas de funcionamento. Chama atenção, por outro

¹⁴ Pergunta incluída na pesquisa apenas em 2017.

¹⁵ Idem.

lado, a redução também significativa nos contatos para falar sobre cobrança ou sobre cancelamento de serviços/pacotes.

Tabela 10: Percentuais de contato com a prestadora de banda larga fixa (por canais de atendimento, 2015 a 2020)

NOS ÚLTIMOS 6 MESES, VOCÊ ENTROU EM CONTATO COM A PRESTADORA...	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Pelo atendimento telefônico	80,5%	80,9%	81,3%	79,3%	73,7%	74,6% ↑
Pelo atendimento pela internet	30,7%	32,6%	35,8%	36,4%	37,5%	46,9% ↑
Em nenhum destes canais de atendimento (telefone, loja, internet)	13,4%	12,2%	11,4%	11,5%	15,1%	13,0% ↓
Pelo atendimento na loja	11,3%	12,2%	11,6%	12,5%	11,7%	12,5% ↑

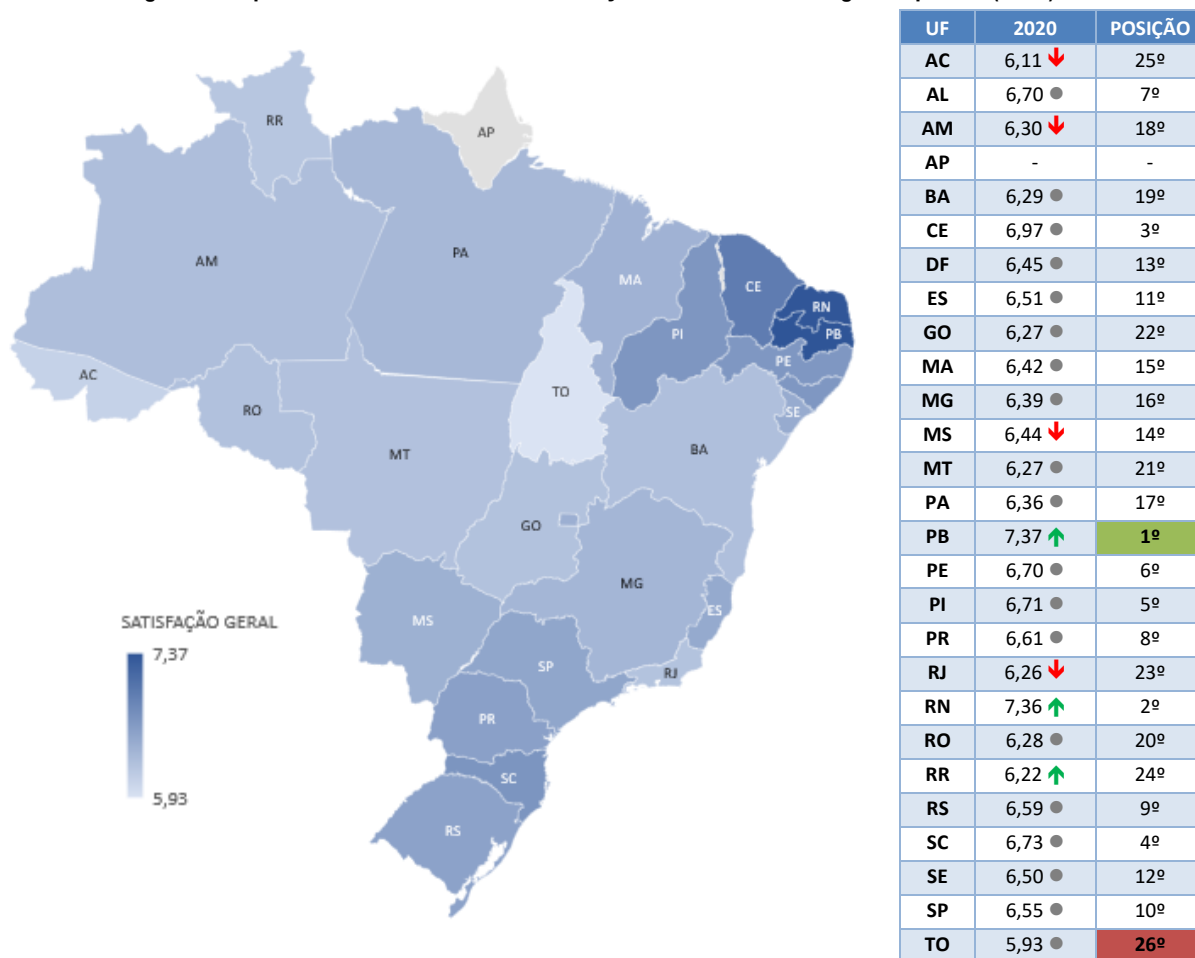
Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2020.

No que diz respeito aos canais de atendimento, conforme exposto na Tabela 10, destaca-se o aumento significativo do uso da internet, com variação de 9,4 pontos percentuais. Este fenômeno ocorreu nos demais serviços também, em diferentes graus. Mesmo assim, atendimento telefônico ainda permanece o meio mais utilizado pelos consumidores do serviço.

A análise dos dados das prestadoras indica que as prestadoras com as melhores notas (Brisanet e Unifique) possuem os menores percentuais de contato por telefone: 55,12% e 56,25% respectivamente. As demais prestadoras, registraram percentuais entre 72% (Hughes) e 80% (Oi). Também chama atenção o fato de ter avançado significativamente em quase todas as prestadoras o percentual de contato pela internet, com variações entre 5,12 (Vivo) e 12,42 (Claro/NET) pontos percentuais. Apenas Brisanet, Tim e Unifique não tiveram avanço significativo nesse percentual.

5.1. ESTADOS

Figura 4: Mapa da nota consolidada de Satisfação Geral de banda larga fixa por UF (2020)



Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2020.

No que diz respeito aos estados, as notas médias de Satisfação Geral apresentaram, com significância estatística, aumento em três e diminuição em quatro das 26 UFs pesquisadas – em relação a 2019. Nas demais, a variação não foi estatisticamente relevante. Nota-se que os estados com as maiores notas, são foco de atuação das prestadoras mais bem colocadas (Brisanet e Unifique).

Com relação aos demais indicadores consolidados por estado, dez UFs apresentaram avanços significativos em diversos indicadores, em especial as que tiveram avanço na nota de SG. Por outro lado, 11 UFs tiveram indicadores com redução significativa das notas, destacando-se AM, RJ e TO.

Considerando a disposição das notas de Satisfação Geral no mapa, o Nordeste destaca-se com notas elevadas, em especial nos estados da PB, RN e CE (as três maiores notas). Já a região Norte se destaca com as três menores notas (TO, AC e RR).

5.2. PRESTADORAS

Tabela 11: Notas consolidadas¹⁶ dos indicadores por prestadora em 2020 (banda larga fixa)

INDICADORES	ALGAR	BRISANET	CLARO/NET	HUGHES	OI	SERCOMTEL	SKY	TIM	UNIFIQUE	VIVO	MÉDIA OPERADORAS
Atendimento Telefônico	6,88 ●	8,07 ●	5,98 ↓	5,35 ↓	5,93 ↓	7,39 ●	6,17 ↓	6,35 ↑	7,63 ↓	6,35 ↓	6,16 ↓
Canais de Atendimento	7,45 ●	8,62 ●	6,64 ↓	6,15 ↓	6,57 ↓	7,88 ●	6,83 ↓	6,97 ↑	8,22 ●	7,03 ↓	6,82 ↓
Capacidade de Resolução	6,40 ●	7,59 ●	5,93 ↓	4,72 ↓	5,70 ↓	6,94 ●	5,64 ●	5,89 ↑	7,37 ↓	6,39 ●	6,06 ↓
Cobrança	7,47 ●	8,69 ↑	7,32 ●	6,28 ↓	6,73 ●	7,99 ●	6,37 ●	7,57 ↑	8,72 ↓	7,23 ●	7,23 ●
Funcionamento	6,98 ●	7,58 ●	6,53 ↓	4,80 ↓	5,55 ↓	6,42 ●	5,77 ●	6,97 ●	7,65 ●	6,72 ●	6,45 ↓
Oferta e Contratação	7,19 ●	8,04 ●	6,60 ↓	5,54 ↓	6,02 ●	7,21 ●	6,30 ●	7,06 ●	8,34 ●	6,96 ●	6,67 ●
Reparo e Instalação	7,41 ●	8,10 ●	7,07 ↓	5,31 ↓	6,65 ↓	7,79 ●	5,88 ●	6,49 ↑	7,68 ●	7,51 ●	7,10 ↓
Satisfação Geral	7,13 ●	7,73 ●	6,52 ↓	4,86 ↓	5,78 ↓	6,65 ●	6,08 ●	6,91 ●	7,76 ●	6,80 ●	6,51 ↓
1ºs lugares/total de UFs ¹⁷	3/3	4/4	16/25	0/5	3/25	1/1	1/8	3/5	1/1	12/18	--

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2020.

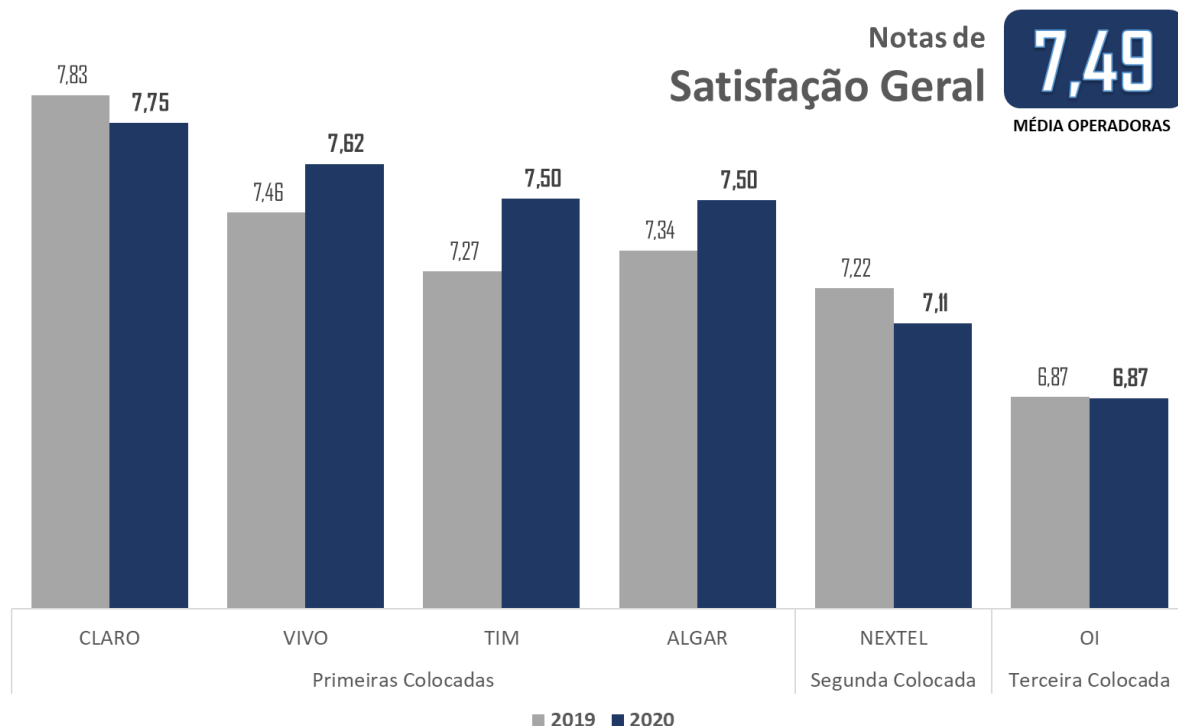
Seguem os principais aspectos da pesquisa em relação às notas consolidadas das prestadoras:

- A exemplo dos anos anteriores, em geral as maiores notas foram obtidas por PPPs: Unifiquê, Brisanet e Algar – as únicas com notas e SG maiores que sete. A Hughes, que também é PPP, novamente foi exceção e manteve-se com a menor nota de Satisfação Geral. Há que se considerar que ela é única que operam com tecnologia via satélite.
- Entre as grandes operadoras, a Tim aparece com destaque positivo. Embora não tenha melhorado com significância estatística a nota de Satisfação Geral (ou usar Siglas ou nomes completos), teve notas significativamente maiores em cinco dos demais sete indicadores. Na outra ponta, além de Hughes, destacam-se Claro/NET e Oi, com redução significativa nas notas da maioria dos indicadores de qualidade.
- Cobrança e Canais de Atendimento foram os indicadores com as melhores notas na maioria das prestadoras. Capacidade de Resolução e Funcionamento, por sua vez, com poucas exceções, apresentam as notas mais baixas.

¹⁶ Para cada indicador/prestadora, são as notas consolidadas de todas Unidades da Federação (UFs) em que a prestadora foi pesquisada. Para as prestadoras que foram pesquisadas em apenas um estado, equivale à média das notas obtidas nas respectivas UFs em que foram pesquisadas; para as demais é uma média ponderada pelo peso amostral das notas obtidas em todas as UFs em que foram pesquisadas. As setas e círculos indicam se as variações das notas de 2020 em relação às de 2019 são estatisticamente significativas (setas) ou não (círculos). Mais informações sobre os testes estatísticos podem ser consultadas no capítulo 3.5.

¹⁷ O primeiro número refere-se à quantidade de estados em que a operadora obteve a primeira colocação (considerados os empates estatísticos) e o segundo número retrata a quantidade total de UFs em que a empresa foi pesquisada.

6. TELEFONIA CELULAR PÓS-PAGA



Temas com as melhores avaliações

- Conseguir fazer e receber ligações
- Nota para o atendimento na loja
- Qualidade das ligações (ausência de quedas, ruídos e interferências)
- Clareza das informações na conta
- Cobrança dos valores na conta de acordo com o contratado



Temas com as piores avaliações

- Resolução do problema nas ligações
- Resolução do cancelamento de serviços ou pacotes
- Tempo de espera para falar com o atendente
- Resolução do problema no 3G/4G
- Resolução do problema de cobrança



Mudanças no comportamento do consumidor 2019 x 2020

- ↑ Consumidores demandaram mais atendimentos pela internet e por telefone
- ↓ Consumidores demandaram menos atendimentos na loja da operadora
- ↓ Diminuiu o percentual de contato sobre problemas nas ligações
- ↑ Aumentou o percentual de utilização do 3G/4G

A média nacional da nota de Satisfação Geral fechou o ano de 2020 em 7,49, sendo a maior nota do indicador entre os serviços pelo quarto ano consecutivo. O Pós também é um dos três serviços em que houve avanço significativo nessa nota em relação ao ano anterior.

Tabela 12: Melhores notas de Satisfação Geral da telefonia celular pós-paga por prestadora e UF em 2020

PRESTADORA	UF	NOTAS					
		2015	2016	2017	2018	2019	2020
VIVO	PB	7,76	7,84	7,88	8,04	7,97	8,34 ●
VIVO	RN	7,85	7,64	7,98	8,06	8,34	8,28 ●
CLARO	PI	6,76	7,12	7,16	7,72	7,67	8,15 ↑
CLARO	PB	6,91	7,53	7,48	7,54	8,06	8,10 ●
CLARO	AL	6,95	7,44	7,44	7,84	8,01	8,08 ●

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2020.

Quanto às maiores notas de Satisfação Geral por prestadora e UF, Vivo e Claro continuam a dividir as 5 melhores posições (Tabela 12). Pela primeira vez, todas as notas são maiores que oito, tendo ocorrido avanço significativo apenas com a Claro no PI.

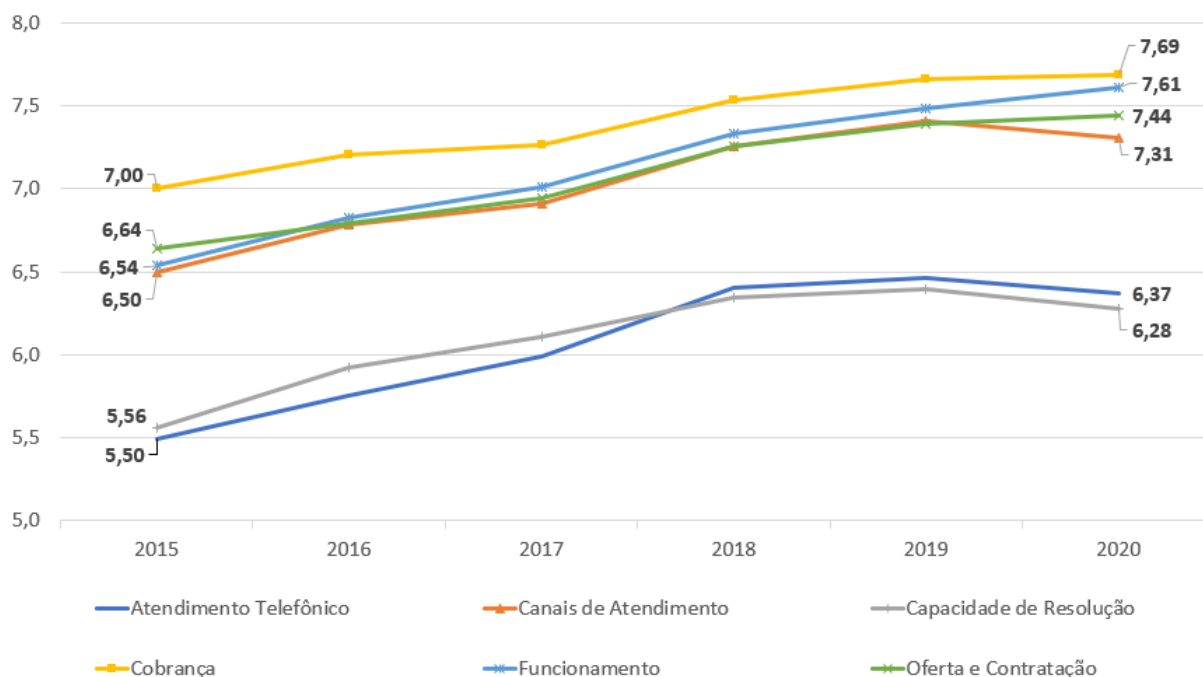
Tabela 13: Piores notas de Satisfação Geral da telefonia celular pós-paga por prestadora e UF em 2020

PRESTADORA	UF	NOTAS					
		2015	2016	2017	2018	2019	2020
OI	RR	-	-	-	-	-	5,97 ●
OI	RJ	6,29	5,94	6,16	6,28	6,55	6,48 ●
OI	TO	6,08	6,02	5,99	6,60	6,55	6,48 ●
OI	MT	6,66	6,82	6,50	6,55	6,81	6,57 ●
OI	SE	6,41	6,77	6,59	6,85	6,12	6,62 ●

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2020.

Já as piores notas no serviço continuam a ser as da operadora Oi (Tabela 13), conforme ocorrido nas três edições anteriores da pesquisa. Nenhuma das UFs listadas apresentou melhora estatisticamente significativa em relação a 2019 e RR participa pela primeira vez com a Oi.

Figura 5: Evolução das notas consolidadas dos indicadores de telefonia celular pós-paga entre 2015 e 2020



Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2020.

Em relação aos indicadores de qualidade percebida, apenas o indicador de Cobrança não teve variação significativa em relação a 2019. O de Funcionamento e o de Oferta e Contratação aumentaram e os demais diminuíram, com Atendimento Telefônico e Capacidade de Resolução ainda com as menores notas, com diferença relevante em relação aos demais (Figura 5).

Tabela 14: Temas com as melhores notas da telefonia celular pós-paga em 2020

TEMAS	NOTAS					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Conseguir fazer e receber ligações	7,22	7,53	7,77	7,95	8,14	8,20 ↑
Atendimento na loja	7,17	7,30	7,37	7,64	7,89	7,90 ●
Qualidade das ligações, ou seja, ausência de quedas, ruídos e interferências	6,83	7,11	7,40	7,65	7,81	7,89 ↑
Clareza das informações na conta	7,02	7,23	7,29	7,56	7,70	7,75 ↑
Cobrança dos valores na conta de acordo com o contratado	6,98	7,19	7,23	7,50	7,62	7,63 ●

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2020.

Os temas com as maiores notas na pesquisa de 2020 (Tabela 14) são os mesmos desde a pesquisa de 2015, inclusive com avanços significativos neste ano para disponibilidade, qualidade das ligações e clareza das informações na conta.

Tabela 15: Temas com as piores notas da telefonia celular pós-paga em 2020

TEMAS	NOTAS					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Resolução do problema nas ligações	4,40	4,85	5,14	5,34	5,45	5,12 ↓
Resolução do cancelamento de serviços ou pacotes	5,04	5,44	5,36	5,64	5,71	5,35 ↓
Tempo de espera para falar com o atendente	4,62	4,90	5,21	5,62	5,64	5,47 ↓
Resolução do problema no 3G/4G	4,25	4,76	5,13	5,46	5,43	5,53 ●
Resolução do problema de cobrança	5,09	5,26	5,46	5,73	5,88	5,75 ↓

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2020.

Já os temas com as piores notas fazem referência à Capacidade de Resolução das prestadoras e ao Atendimento Telefônico (Tabela 15), sendo que resolução do problema nas ligações passa a ser o tema com a pior nota, com a relativa melhora ocorrida em resolução de problemas no 3G/4G.

Tabela 16: Percentual de contato com a prestadora de telef. móvel pós-paga (por motivos de contato, 2015 a 2020)

NOS ÚLTIMOS 6 MESES, VOCÊ ENTROU EM CONTATO COM A PRESTADORA...	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Para alterar plano ou condição comercial	35,9%	41,4%	42,3%	38,7%	33,8%	33,0% ●
Para falar sobre algum problema de cobrança	38,6%	39,1%	40,1%	36,4%	33,6%	32,9% ●
Para falar sobre problemas no 3G/4G	28,0%	25,2%	26,0%	22,3%	20,9%	20,8% ●
Para cancelar serviços ou pacotes	21,4%	22,8%	22,3%	20,0%	18,4%	17,6% ●
Para falar sobre problemas nas ligações	19,5%	18,1%	18,1%	16,3%	14,8%	13,9% ●

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2020.

No que diz respeito ao motivo de contato dos consumidores com as prestadoras (Tabela 16), não houve alteração significativa das notas em relação a 2019, com as demandas por alterar plano/condição comercial e por tratar de problemas de cobrança ainda sendo as mais elevadas.

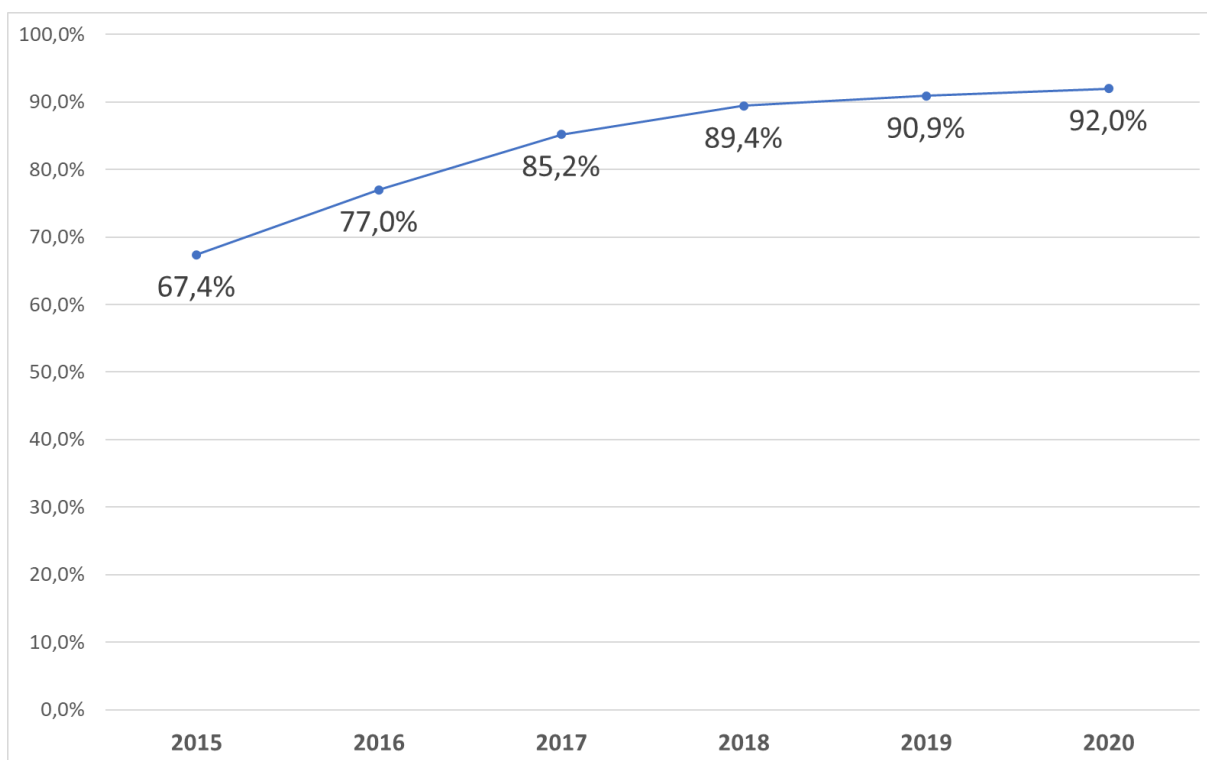
Tabela 17: Percentual de contato com a prestadora de telef. móvel pós-paga (por canais de atendimento, 2015 a 2020)

NOS ÚLTIMOS 6 MESES, VOCÊ ENTROU EM CONTATO COM A PRESTADORA...	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Pelo atendimento telefônico	68,4%	69,9%	70,8%	66,9%	61,2%	62,9% ↑
Pelo atendimento na internet	26,9%	30,2%	35,5%	36,5%	33,8%	45,5% ↑
Pelo atendimento na loja	36,7%	36,2%	33,0%	30,5%	26,7%	21,2% ↓
Em nenhum destes canais de atendimento (telefone, loja, internet)	16,7%	15,4%	14,9%	16,6%	21,9%	20,2% ↓

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2020.

Quanto aos canais de atendimento das prestadoras (Tabela 17), enquanto caiu o uso de loja e o percentual de pessoas que não usou nenhum meio de contato, houve aumento significativo nos contatos por telefone e pela internet. Nesse último caso, chama atenção o avanço de 11,7 pontos percentuais – o maior em relação aos demais serviços.

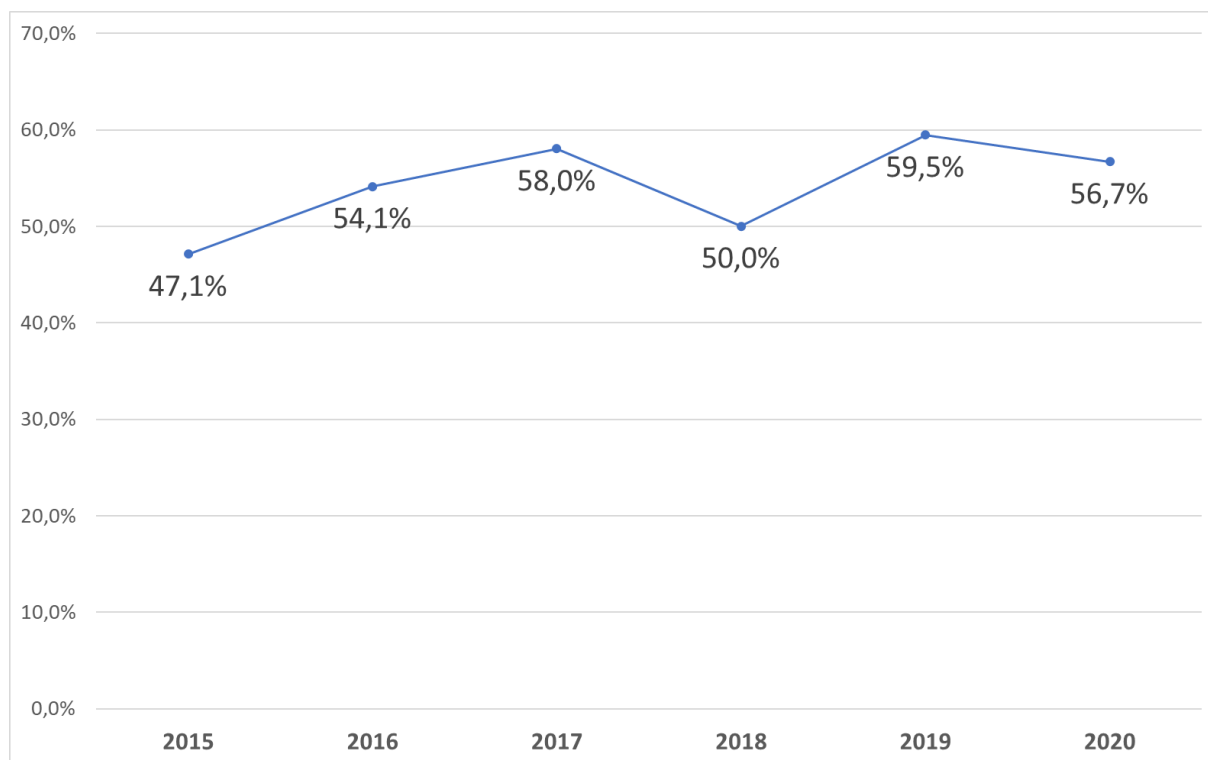
Figura 6: Evolução do percentual de utilização do 3G/4G na Telefonia Celular Pós-paga entre 2015 e 2020



Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2020.

Outro resultado interessante observado na pesquisa é o relativo à utilização de internet 3G/4G nos 6 meses antecedentes à pesquisa (Figura 6). Com mais um aumento significativo em relação ao ano anterior (2019), o crescimento desde o primeiro ciclo da pesquisa (em 2015) chega a 24,6 pontos percentuais.

Figura 7: Evolução do percentual de planos controle na telefonia celular pós-paga entre 2015 e 2020

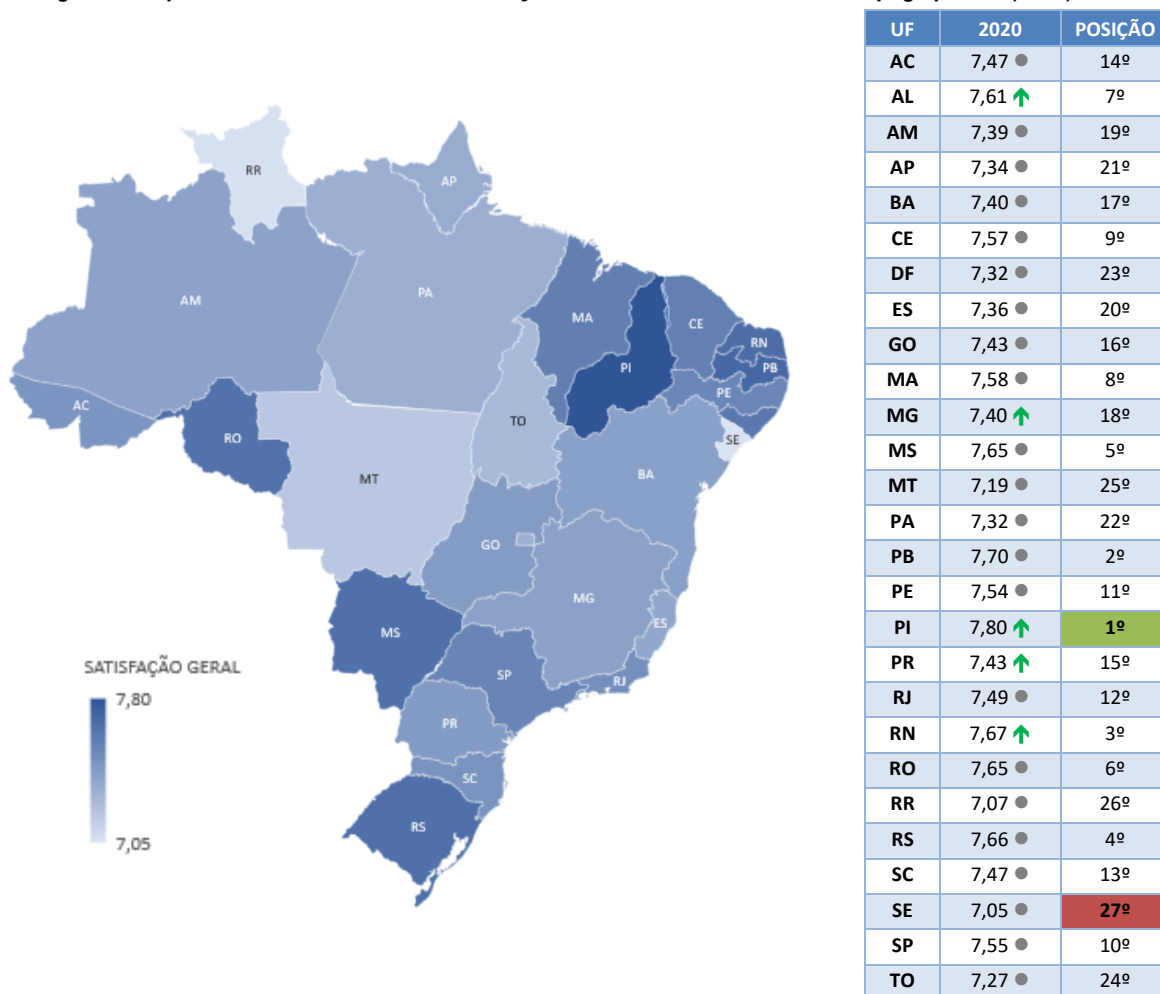


Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2020.

Por fim, cabe destacar que em 2020 o percentual de usuários de planos controle voltou a cair, embora ainda permaneça em patamar superior ao de 2018 (Figura 7).

6.1. ESTADOS

Figura 8: Mapa da nota consolidada de Satisfação Geral de telefonia celular Pós-paga por UF (2020)



Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2020.

No que diz respeito aos estados, as notas médias de Satisfação Geral apresentaram, com significância estatística, aumento em 5 das 27 UFs pesquisadas – em relação a 2019. Nas demais, a variação não foi estatisticamente relevante.

Com relação aos demais indicadores consolidados por estado, oito UFs apresentaram avanços significativos em diversos indicadores, com destaque para o RN, com notas mais altas em cinco indicadores, além da SG. Na outra ponta, apenas RJ, RS, SE e SP tiveram notas significativamente menores e apenas nos indicadores relacionados a resolução e atendimento.

Considerando a disposição das notas de Satisfação Geral no mapa, não há um padrão geográfico evidente. Embora as três maiores notas se localizem na região Nordeste (PI, PB e RN) é lá que também está a UF com a menor nota, SE. Por outro lado, duas das notas mais baixas verificam-se na região Norte (RR e TO).

6.2. PRESTADORAS

Tabela 18: Notas consolidadas¹⁸ dos indicadores por prestadora em 2020 (telefonia celular pós-paga)

INDICADORES	ALGAR	CLARO	NEXTEL	OI	TIM	VIVO	MÉDIA OPERADORAS
Atendimento Telefônico	7,33 ●	6,57 ↓	6,61 ↓	5,93 ●	6,42 ↑	6,29 ●	6,37 ↓
Canais de Atendimento	7,98 ●	7,43 ↓	7,51 ●	6,85 ●	7,33 ↑	7,36 ●	7,31 ↓
Capacidade de Resolução	6,14 ↓	6,42 ↓	6,24 ●	5,71 ●	6,41 ↑	6,33 ↓	6,28 ↓
Cobrança	7,77 ●	7,75 ↓	7,90 ●	7,48 ●	7,80 ↑	7,59 ↑	7,69 ●
Funcionamento	7,55 ●	7,92 ●	7,38 ●	6,87 ●	7,59 ↑	7,77 ↑	7,61 ↑
Oferta e Contratação	7,39 ↓	7,64 ↓	7,46 ●	6,96 ●	7,44 ↑	7,49 ↑	7,44 ↑
Satisfação Geral	7,50 ●	7,75 ↓	7,11 ●	6,87 ●	7,50 ↑	7,62 ↑	7,49 ↑
1 ^{os} lugares / total de UFs ¹⁹	3/3	22/27	0/2	2/27	13/26	14/27	--

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2020.

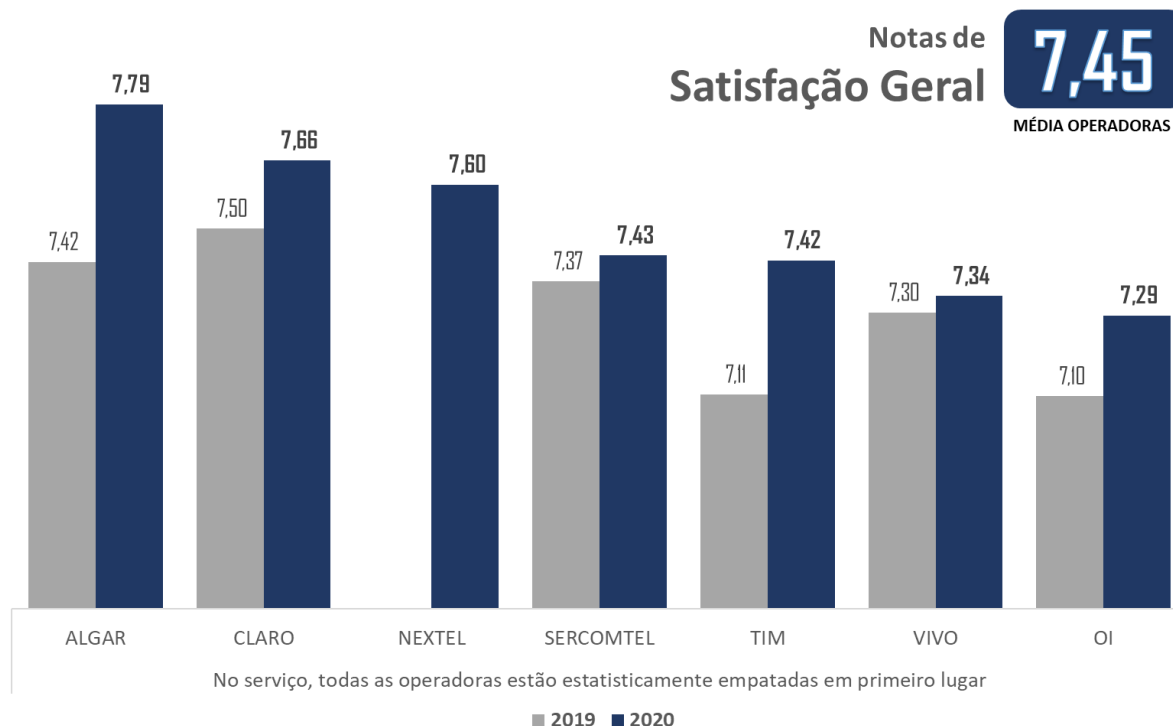
Os principais aspectos da pesquisa em relação às notas consolidadas das prestadoras de telefonia celular pós-paga são destacados a seguir:

- Novamente, as prestadoras com maior abrangência nacional ocupam as primeiras posições, com destaque para Claro (com diminuição estatisticamente significativa, sobre 2019, nas notas de cinco dos seis indicadores de qualidade percebida) e Tim (que possui a terceira maior nota de SG, ao lado de Algar, além de ter recebido notas maiores em todos os seis indicadores de qualidade percebida).
- Destacam-se ainda a Vivo, com notas maiores em três indicadores, e Algar que teve dois indicadores com notas menores que as de 2019.
- As notas maiores dos indicadores para cada prestadora dividem-se entre Canais de Atendimento (Algar), Funcionamento (Claro e Vivo) e Cobrança (nas demais). As notas menores são de Capacidade de Resolução e Atendimento Telefônico em todas as operadoras, mantendo-se o padrão dos anos anteriores.

¹⁸ Para cada indicador/prestadora, são as notas consolidadas de todas Unidades da Federação (UFs) em que a prestadora foi pesquisada. Para as prestadoras que foram pesquisadas em apenas um estado, equivale à média das notas obtidas nas respectivas UFs em que foram pesquisadas; para as demais é uma média ponderada pelo peso amostral das notas obtidas em todas as UFs em que foram pesquisadas. As setas e círculos indicam se as variações das notas de 2020 em relação às de 2019 são estatisticamente significativas (setas) ou não (círculos). Mais informações sobre os testes estatísticos podem ser consultadas no capítulo 3.5.

¹⁹ O primeiro número refere-se à quantidade de estados em que a operadora obteve a primeira colocação (considerados os empates estatísticos) e o segundo número retrata a quantidade total de UFs em que a empresa foi pesquisada.

7. TELEFONIA CELULAR PRÉ-PAGA



Temas com as melhores avaliações

- Conseguir fazer e receber ligações
- Nota para o atendimento na loja
- Opções de valores de recarga
- Qualidade das ligações (ausência de quedas, ruídos e interferências)
- Nota para o atendimento via internet



Temas com as piores avaliações

- Resolução do problema nas ligações
- Resolução do problema de recarga
- Resolução do problema no 3G/4G
- Tempo de espera para falar com o atendente
- Necessidade de repetir a demanda



Mudanças no comportamento do consumidor 2019 x 2020

- ↑ Consumidores demandaram mais atendimentos pela internet e por telefone
- ↓ Diminuiu o percentual de contato sobre problemas nas ligações, no 3G/4G e na recarga
- ↑ Aumentou o percentual de utilização do 3G/4G

A média nacional da nota de Satisfação Geral fechou o ano de 2020 em 7,45, pouco atrás da nota do Pós-pago, mantendo-se com a segunda maior nota consolidada de SG, na comparação com os demais serviços. O serviço de Telefonia Celular Pré-paga também é um dos três em que houve aumento significativo nessa nota em relação ao ano anterior.

Tabela 19: Melhores notas de Satisfação Geral da telefonia celular pré-paga por prestadora e UF em 2020

PRESTADORA	UF	NOTAS					
		2015	2016	2017	2018	2019	2020
CLARO	AP	7,35	7,76	7,78	7,78	8,05	8,32 ●
TIM	AC	7,35	7,09	7,59	8,16	8,12	8,21 ●
CLARO	AL	7,17	7,38	7,33	7,85	7,56	8,18 ↑
CLARO	MA	7,24	7,39	7,48	7,98	8,06	8,15 ●
CLARO	CE	7,13	7,60	7,53	7,81	8,01	8,13 ●

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2020.

A Tabela 19 relaciona as cinco maiores notas de Satisfação Geral das prestadoras, em 2020, e as respectivas UFs onde elas obtiveram as notas. A Claro destaca-se em quatro das cinco UFs, tendo inclusive aumento significativo nem AL.

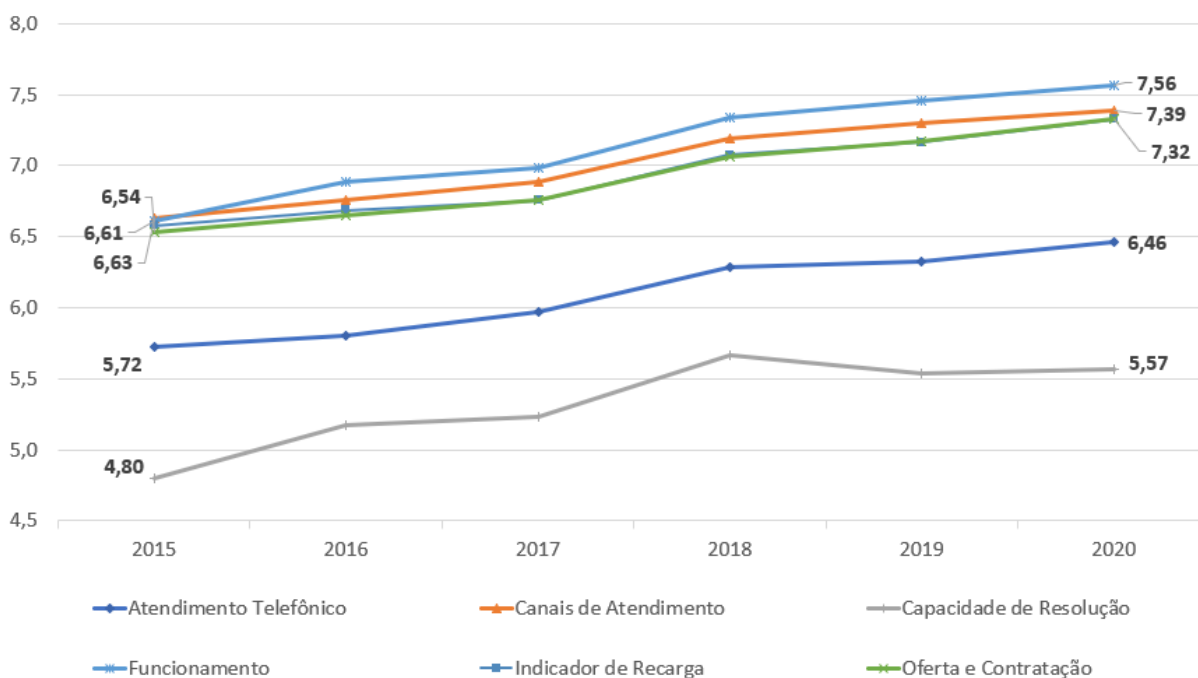
Tabela 20: Piores notas de Satisfação Geral da telefonia celular pré-paga por prestadora e UF em 2020

PRESTADORA	UF	NOTAS					
		2015	2016	2017	2018	2019	2020
VIVO	AC	6,13	6,30	6,45	6,70	6,63	6,74 ●
VIVO	SE	6,52	6,70	6,79	7,04	7,09	6,79 ●
OI	BA	6,34	6,36	6,40	6,79	6,72	6,84 ●
OI	MG	6,56	6,09	6,35	6,69	6,76	6,90 ●
VIVO	MT	6,73	6,79	6,83	6,46	6,84	6,93 ●

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2020.

Já as menores notas são divididas entre a Oi e Vivo, sendo que nenhuma apresentou variação estatisticamente significativa em relação ao ano anterior.

Figura 9: Evolução das notas consolidadas dos indicadores de telefonia celular pré-paga entre 2015 e 2020



Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2020.

Também houve aumento estatisticamente significativo em todos os indicadores, com exceção de Capacidade de Resolução – o pior avaliado no serviço pré-pago desde a primeira edição da pesquisa em 2015. Com essa variação, a nota desse indicador fica um pouco mais distante dos demais. A evolução de todos os indicadores desse serviço pode ser verificada na Figura 9.

Tabela 21: Temas com as melhores notas da telefonia celular pré-paga em 2020

TEMAS	NOTAS					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Conseguir fazer e receber ligações	7,33	7,59	7,72	7,90	8,00	8,20 ↑
Atendimento na loja	7,44	7,49	7,64	7,80	7,82	7,93 ●
Opções de valores de recarga	7,37	7,63	7,65	7,76	7,83	7,92 ↑
Qualidade das ligações, ou seja, ausência de quedas, ruídos e interferências	6,78	6,99	7,19	7,50	7,64	7,78 ↑
Atendimento via internet	6,43	6,75	6,95	7,52	7,49	7,61 ↑

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2020.

Os temas com as melhores avaliações na Telefonia Celular Pré-paga em 2020 (Tabela 21) continuam os mesmos de 2019, embora em ordem diversa. Dos cinco, apenas a nota para atendimento na loja não registrou aumento estatisticamente relevante.

Tabela 22: Temas com as piores notas da telefonia celular pré-paga em 2020

TEMAS	NOTAS					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Resolução do problema nas ligações	4,46	4,83	4,73	5,27	4,99	5,24 ↑
Resolução do problema de recarga	4,82	5,06	5,2	5,61	5,36	5,41 ●
Resolução do problema no 3G/4G	4,18	4,94	4,87	5,47	5,46	5,44 ●
Tempo de espera para falar com o atendente	4,81	4,79	4,99	5,38	5,45	5,56 ↑
Necessidade de repetir a demanda	5,75	5,85	6,00	6,30	6,33	6,50 ↑

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2020.

Já quanto aos temas com as piores avaliações (Tabela 22) em 2020, também permanecem os mesmos, com alteração na ordem. Três apresentaram, ainda, notas significativamente maiores que em 2019 e, pela primeira vez, nenhum tem nota inferior a cinco.

Tabela 23: Percent. de contato com a prestadora de telef. móvel pré-paga (por motivos de contato, 2015 a 2020)

NOS ÚLTIMOS 6 MESES, VOCÊ ENTROU EM CONTATO COM A PRESTADORA...	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Para falar sobre algum problema de recarga	30,0%	33,3%	32,5%	28,9%	26,6%	22,0% ↓
Para falar sobre algum problema na internet 3G/4G	32,5%	29,1%	28,5%	23,1%	21,1%	17,9% ↓
Para falar sobre algum problema nas ligações	18,4%	18,8%	16,7%	15,1%	13,3%	11,7% ↓

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2020.

Em relação ao contato dos consumidores com as prestadoras (Tabela 23), observou-se queda nos percentuais associados a todos os motivos. O principal motivo de contato continua sendo para falar sobre problemas de recarga, como ocorre desde 2016, apesar de ter diminuído 11,3 pontos percentuais desde então.

Tabela 24: Percent. de contato com a prestadora de telef. móvel pré-paga (por canais de atendimento, 2015 a 2020)

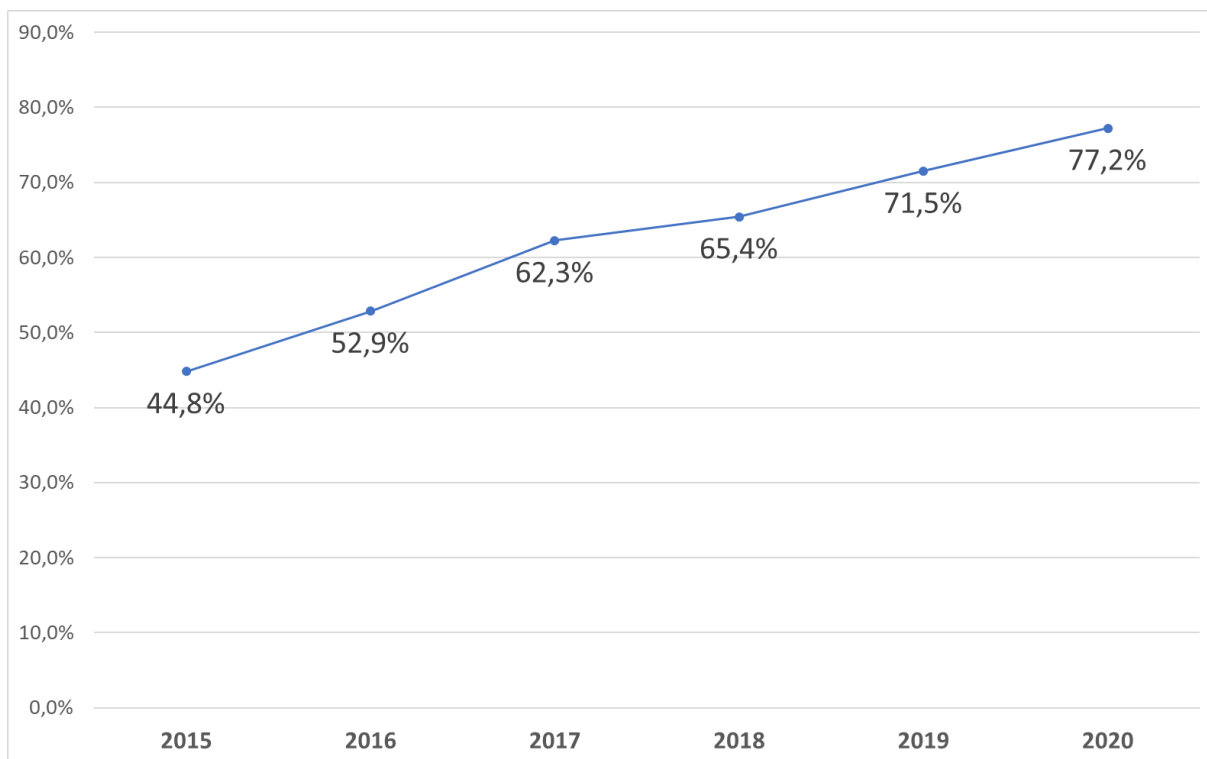
NOS ÚLTIMOS 6 MESES, VOCÊ ENTROU EM CONTATO COM A PRESTADORA...	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Pelo atendimento telefônico	62,2%	63,6%	65,0%	59,5%	53,1%	56,5% ↑
Pelo atendimento na internet	17,0%	20,6%	24,4%	27,0%	27,6%	38,1% ↑
Em nenhum destes canais de atendimento (telefone, loja, internet)	29,4%	27,4%	26,2%	28,2%	32,5%	28,5% ↓
Pelo atendimento na loja	16,0%	15,8%	13,8%	15,1%	12,7%	12,2% ●

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2020.

Quanto aos canais de atendimento das prestadoras (Tabela 24), a busca por atendimento na loja da operadora manteve-se estável e caiu o percentual de pessoas que não usou nenhum meio de

contato apresentado na pesquisa. Também houve aumento significativo na busca de atendimento por telefone e pela internet. Nesse último caso, chama atenção o avanço de 10,5 pontos percentuais.

Figura 10: Evolução do percentual de utilização do 3G/4G na telefonia celular pré-paga entre 2015 e 2020

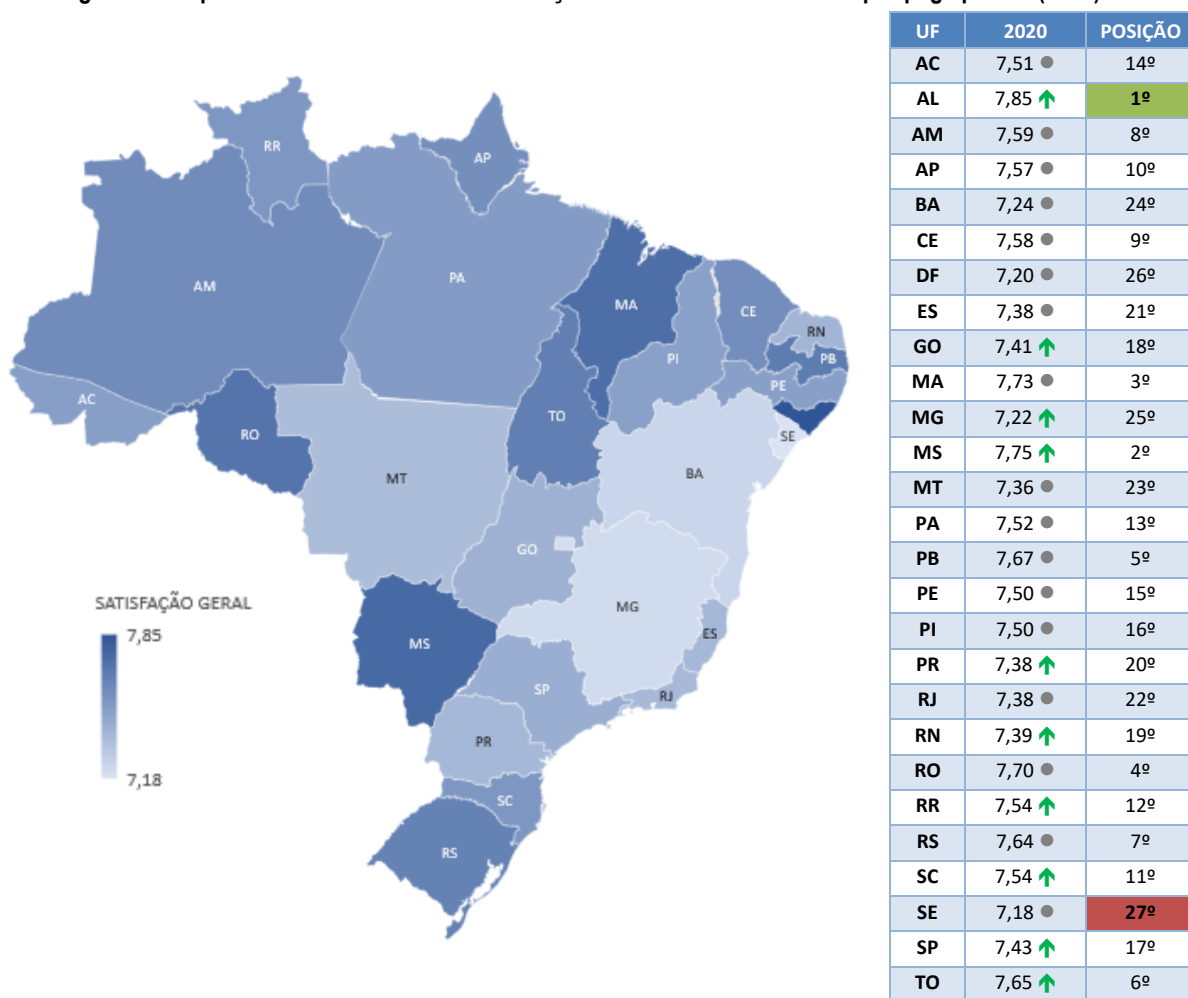


Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2020.

Assim como no serviço pós-pago, também houve aumento significativo no percentual de usuários que afirmou ter utilizado a internet 3G/4G nos seis meses anteriores à pesquisa (Figura 10). Com +5,7 pontos percentuais em 2020 (versus 2019), o avanço acumulado dos cinco anos entre 2015 e 2020 é de 32,4 pontos percentuais.

7.1. ESTADOS

Figura 11: Mapa da nota consolidada de Satisfação Geral de telefonia celular pré-paga por UF (2020)



Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2020.

Houve incremento significativo na nota de Satisfação Geral, de 2019 para 2020, em 10 dos 27 estados brasileiros pesquisados, destacando-se AL com a maior nota. As demais UFs obtiveram notas estatisticamente estáveis (sem alterações significativas), com destaque para SE, com a pior avaliação.

7.2. PRESTADORAS

Tabela 25: Notas consolidadas²⁰ dos indicadores por prestadora em 2020 (telefonia celular pré-paga)

INDICADORES	ALGAR	CLARO	NEXTEL	OI	SERCOMTEL	TIM	VIVO	MÉDIA OPERADORAS
Atendimento Telefônico	7,23 ●	6,94 ●	7,09 ●	6,41 ↑	8,12 ●	6,37 ●	5,93 ●	6,46 ↑
Canais de Atendimento	7,88 ●	7,75 ↑	7,53 ●	7,24 ●	8,56 ●	7,26 ●	7,22 ●	7,39 ↑
Capacidade de Resolução	5,84 ●	6,10 ●	6,11 ●	5,36 ↑	5,66 ●	5,24 ↓	5,45 ●	5,57 ●
Funcionamento	7,50 ●	7,84 ●	7,72 ●	7,26 ↑	7,08 ●	7,56 ↑	7,52 ●	7,56 ↑
Oferta e Contratação	7,62 ●	7,52 ↑	7,93 ●	7,21 ↑	7,83 ●	7,32 ↑	7,16 ●	7,32 ↑
Recarga	7,62 ●	7,56 ↑	8,08 ●	7,47 ↑	8,35 ●	7,15 ↑	7,09 ●	7,32 ↑
Satisfação Geral	7,79 ↑	7,66 ↑	7,60 ●	7,29 ↑	7,43 ●	7,42 ↑	7,34 ●	7,45 ↑
1 ^{os} lugares / total de UFs ²¹	2/3	25/27	1/2	18/27	0/1	17/27	17/27	--

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2020.

Os principais aspectos da pesquisa em relação às notas consolidadas das prestadoras de Telefonia Celular Pré-paga são destacados a seguir:

- Algar passa a ter a maior nota de Satisfação Geral e quatro prestadoras registraram notas significativamente maiores em relação a 2019, com as demais sem apresentar variação significativa. Destacam-se também Claro, Oi e Vivo, com melhoria em pelo menos três indicadores cada uma;
- Capacidade de Resolução continua sendo o indicador com as piores avaliações em todas as prestadoras. Quanto aos melhores indicadores, não há um padrão, indo desde Canais de Atendimento até Funcionamento, passando por Oferta e Contratação e por Recarga.

7.3. COMPARAÇÃO PRÉ-PAGO X PÓS-PAGO

Nesta seção, o objetivo é comparar as notas consolidadas das prestadoras que foram pesquisadas tanto na telefonia celular pré-paga quanto na telefonia celular pós-paga, visando identificar possíveis diferenças de percepção entre consumidores da mesma prestadora, mas de modalidades distintas. A Tabela 26 apresenta as diferenças percentuais entre as notas do pós-pago em relação às do pré-pago, ou seja, percentuais positivos indicam que as notas do pós-pago são melhores e percentuais negativos indicam que as notas do pré-pago são melhores. A tabela está organizada por indicadores e suas respectivas perguntas.

Em resumo, as principais divergências encontradas foram as seguintes:

²⁰ Para cada indicador/prestadora, são as notas consolidadas de todas Unidades da Federação (UFs) em que a prestadora foi pesquisada. Para as prestadoras que foram pesquisadas em apenas um estado, equivale à média das notas obtidas nas respectivas UFs em que foram pesquisadas; para as demais é uma média ponderada pelo peso amostral das notas obtidas em todas as UFs em que foram pesquisadas. As setas e círculos indicam se as variações das notas de 2020 em relação às de 2019 são estatisticamente significativas (setas) ou não (círculos). Mais informações sobre os testes estatísticos podem ser consultadas no capítulo 3.5.

²¹ O primeiro número refere-se à quantidade de estados em que a operadora obteve a primeira colocação (considerados os empates estatísticos) e o segundo número retrata a quantidade total de UFs em que a empresa foi pesquisada.

- De modo geral, os consumidores do pré-pago da Nextel e da Oi parecem ter uma melhor percepção de qualidade que os consumidores do pós-pago. Já Tim e Vivo estão na direção oposta, com seus consumidores de pós-apresentando melhor percepção de qualidade.
- Os maiores percentuais de divergência entre as modalidades da telefonia celular são relacionados ao indicador consolidado de Capacidade de Resolução, com as notas de Tim e Vivo sendo maiores no pós-pago em 22,2% e 16,0%, respectivamente. Para as demais prestadoras, as diferenças vão de 2,1% a 6,4%, também a favor do pós-pago.
- Ainda no aspecto Capacidade de Resolução, no que diz respeito a solução de problemas nas ligações, a percepção do consumidor do pós-pago da Algar é 26% menor que a do consumidor de pré-pago. Na outra ponta, o consumidor de pós-pago da Nextel atribuiu uma nota 24% melhor que o consumidor de pré-pago. Também chamam atenção as diferenças para solução de problemas de cobrança na Nextel, Tim e Vivo, bem como para solução de problemas 3G/4G em Nextel, Oi e Tim.
- Também são elevadas as diferenças de percepção quanto à clareza das informações na conta versus a clareza da forma como seus créditos são consumidos – um dos temas que forma o indicador consolidado de Cobrança. Aqui, a Tim e a Vivo apresentam a maior diferença a favor do pós-pago, ambas ao redor de 17,5%.
- O restante das diferenças entre as notas das duas modalidades está relativamente equilibrado, com casos pontuais que chamam atenção, a exemplo de tempo de espera para falar com atendente, no qual os consumidores de pré-pago da Nextel têm melhor percepção (11%), ou nota para atendimento na loja, para a qual os consumidores do pós-pago, também da Nextel, atribuem nota 12% maior que os consumidores do pré-pago.

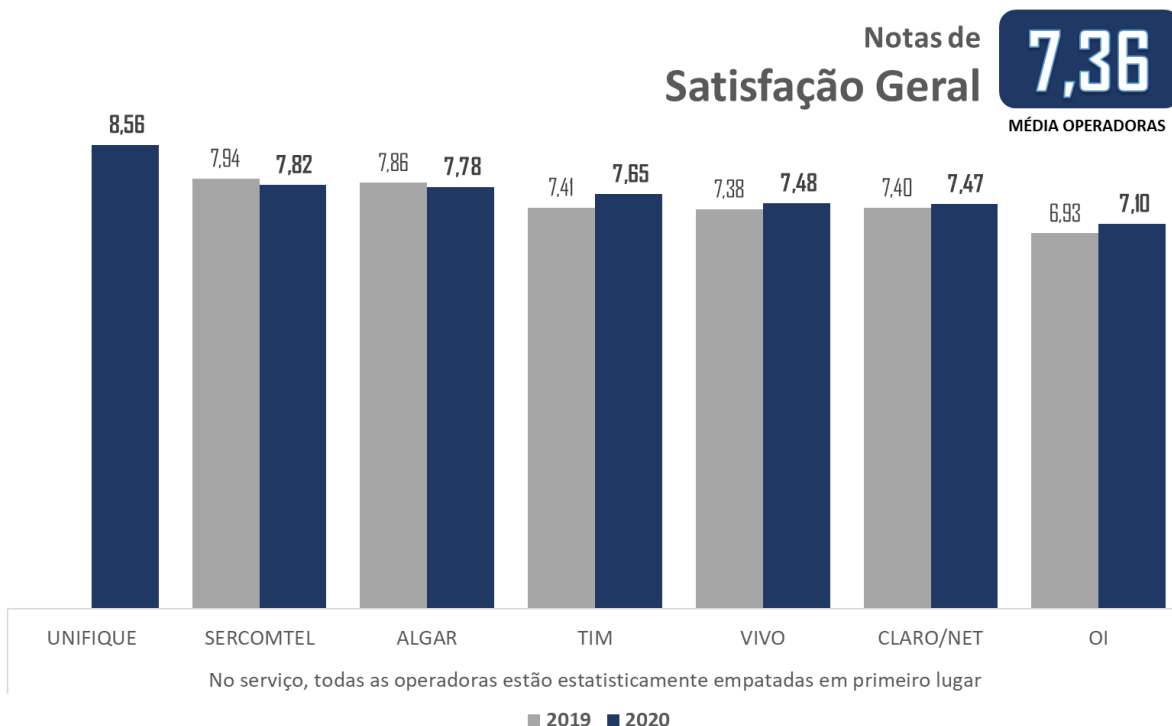
Tabela 26: Diferenças percentuais nas notas da telefonia celular pós-paga em relação à telefonia celular pré-paga por prestadora (2020).

TEMA	ALGAR	CLARO	NEXTEL	OI	TIM	VIVO
Indicador de Atendimento Telefônico	1,41%	-5,37%	-6,67%	-7,44%	0,82%	6,07%
Capacidade dos atendentes para esclarecer dúvidas, dar orientações ou informações	2,34%	-5,98%	-3,31%	-6,59%	0,39%	3,90%
Necessidade de repetir a demanda	0,37%	-5,54%	-5,92%	-7,30%	2,29%	6,80%
Tempo de espera para falar com o atendente	1,16%	-4,32%	-11,09%	-8,63%	0,14%	8,32%
Indicador de Canais de Atendimento	1,19%	-4,24%	-0,23%	-5,46%	0,96%	1,86%
Nota para o atendimento na loja	-2,99%	-2,90%	12,22%	-1,34%	1,04%	1,23%
Nota para o atendimento telefônico	-0,21%	-6,38%	-0,85%	-8,39%	-1,41%	1,80%
Nota para o atendimento via internet	7,55%	-4,78%	-0,42%	-6,90%	-2,71%	-2,19%
Indicador de Capacidade de Resolução²²	5,11%	5,16%	2,06%	6,38%	22,21%	16,03%
Resolução do problema de cobrança/recarga	0,41%	-1,00%	-8,86%	-1,66%	15,82%	10,16%
Resolução do problema nas ligações	-25,87%	-6,80%	23,90%	-5,97%	4,02%	0,95%
Resolução do problema no 3G/4G	3,27%	-0,53%	-10,36%	-12,29%	13,19%	5,50%
Indicador de Cobrança/Recarga	1,97%	2,47%	-2,17%	0,13%	9,09%	7,09%
Clareza das informações na conta/na forma como seus créditos são consumidos	8,43%	9,55%	1,51%	4,36%	17,38%	17,65%
Cobrança dos valores na conta/ na recarga de acordo com o contratado	4,77%	3,12%	-5,91%	2,59%	11,28%	8,54%
Indicador de Funcionamento	0,68%	1,02%	-4,33%	-5,28%	0,44%	3,26%
Capacidade de manter a conexão da internet 3G/4G sem quedas	-2,92%	4,42%	-6,74%	-4,94%	1,07%	4,46%
Conseguir fazer e receber ligações	2,26%	-1,04%	-2,41%	-3,41%	-0,61%	2,71%
Disponibilidade da internet 3G/4G, ou seja, conseguir acessar sempre que preciso	-5,71%	1,82%	-5,48%	-4,94%	0,32%	2,94%
Qualidade das ligações, ou seja, ausência de quedas, ruídos e interferências	4,43%	0,97%	-3,83%	-3,43%	1,36%	4,38%
Velocidade de navegação	3,18%	3,59%	-5,36%	-2,11%	1,66%	4,00%
Indicador de Oferta e Contratação	-2,96%	1,62%	-5,95%	-3,53%	1,75%	4,69%
A operadora cumpre o que promete e divulga em sua publicidade	-3,78%	2,71%	-6,47%	-4,90%	2,18%	6,25%
Facilidade de entendimento dos planos e serviços contratados	-2,72%	0,41%	-5,33%	-2,21%	1,21%	3,33%
Indicador de Satisfação Geral	-3,70%	1,17%	-6,46%	-5,77%	1,13%	3,81%

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2020.

²² Para a telefonia celular pós-paga, estão inclusas mais duas questões neste indicador: resolução de alteração de planos ou condições comerciais e resolução de pedido de cancelamentos. Por esse motivo, a nota consolidada para o indicador pode apontar sinal contrário ao dos itens que o compõem na Tabela.

8. TELEFONIA FIXA



Temas com as melhores avaliações

- Conseguir fazer e receber ligações
- Qualidade da instalação do serviço
- Qualidade das ligações (ausência de quedas, ruídos e interferências)
 - Cumprimento do prazo para instalação acordado
 - Clareza das informações na conta

Temas com as piores avaliações

- Resolução do cancelamento de serviços ou pacotes
 - Tempo de espera para falar com o atendente
 - Resolução do problema de cobrança
 - Resolução do problema nas ligações
- Resolução da alteração de plano ou condição comercial

Mudanças no comportamento do consumidor 2019 x 2020

- ↑ Consumidores demandaram mais atendimento pela internet e por telefone
- ↓ Diminuiu o percentual de contato sobre cobrança, instalação, problemas nas ligações, reparo e cancelamento de serviços ou pacotes

A Telefonia Fixa completa o trio de serviços que teve nota de Satisfação Geral significativamente maior que 2019, alcançando 7,36 em 2020, mantendo-se com a terceira maior nota entre os serviços.

Tabela 27: Melhores notas de Satisfação Geral da telefonia fixa por prestadora e UF em 2020

PRESTADORA	UF	NOTAS					
		2015	2016	2017	2018	2019	2020
UNIFIQUE	SC	-	-	-	-	-	8,56 ●
ALGAR	SP	7,94	7,99	7,73	8,03	8,05	8,08 ●
TIM	PE	-	-	-	8,27	8,00	8,01 ●
CLARO/NET	SC	7,50	7,23	7,41	7,77	6,89	7,88 ↑
TIM	AM	-	-	-	-	-	7,87 ●

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2020.

Em relação às maiores notas de SG, chama atenção a Unifique em SC, que é pesquisada pela primeira vez no serviço e já aparece com a maior nota, e a Claro/NET, também em SC, única a ter avanço significativo entre 2019 e 2020 (Tabela 27).

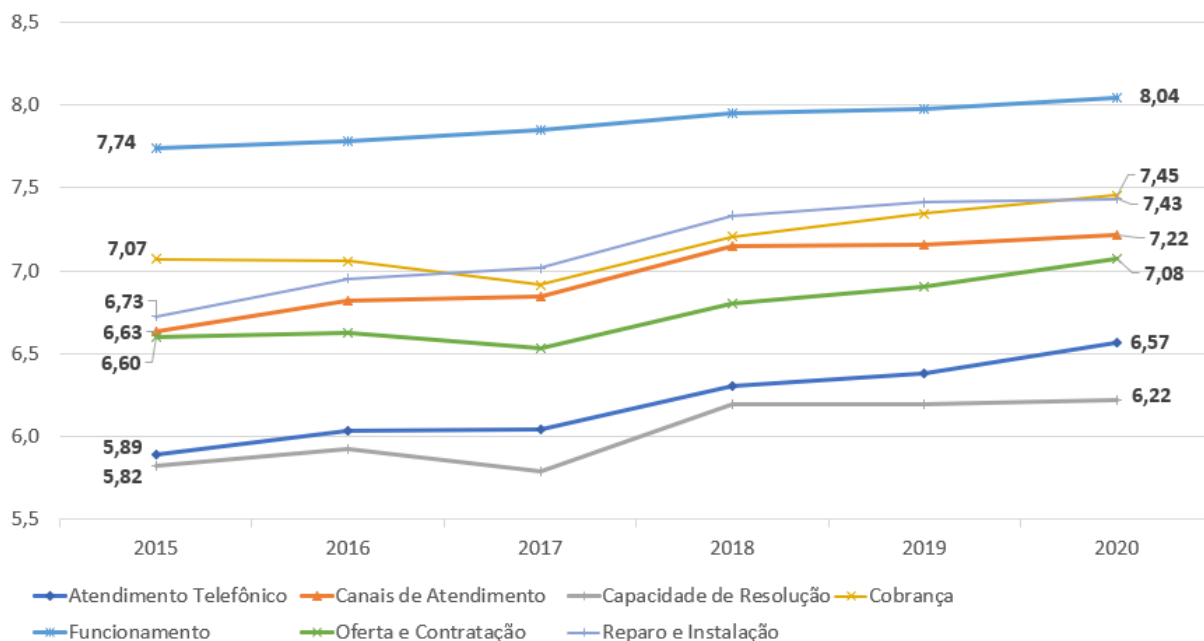
Tabela 28: Piores notas de Satisfação Geral da telefonia fixa por prestadora e UF em 2019

PRESTADORA	UF	NOTAS					
		2015	2016	2017	2018	2019	2020
VIVO	DF	7,92	6,99	7,12	7,15	7,35	6,72 ↓
OI	BA	5,84	6,15	5,65	6,10	6,70	6,79 ●
OI	TO	6,62	6,83	6,49	6,78	7,05	6,80 ●
OI	SE	6,78	6,58	6,61	7,00	6,84	6,84 ●
OI	RJ	6,38	6,35	6,28	6,70	6,62	6,86 ●

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2020.

Já a Vivo, ao contrário de 2019, aparece entre as cinco piores notas do serviço de telefonia fixa, com recuo significativo em 2020 (Tabela 28). A Oi completa o quadro, sem alterações significativas na comparação anual.

Figura 12: Evolução das notas consolidadas dos indicadores de telefonia fixa entre 2015 e 2020



Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2020.

Em relação aos indicadores consolidados, observa-se que eles permanecem na tendência de alta geral iniciada em 2017 (Figura 12). Além de Satisfação Geral, o aumento foi significativo também nos indicadores de Atendimento Telefônico, de Cobrança, de Funcionamento e de Oferta e Contratação.

Tabela 29: Temas com as melhores notas da telefonia fixa em 2020

TEMAS	NOTAS					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Conseguir fazer e receber ligações	8,06	8,15	8,16	8,28	8,26	8,32 ↑
Qualidade da instalação do serviço	7,6	8,02	7,91	8,22	8,25	8,03 ↓
Qualidade das ligações, ou seja, ausência de quedas, ruídos e interferências	7,42	7,42	7,53	7,62	7,69	7,76 ↑
Cumprimento do prazo para instalação acordado	7,1	7,49	7,32	7,91	8	7,72 ↓
Clareza das informações na conta	7,22	7,21	7,11	7,35	7,53	7,56 ●

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2020.

Também como nos anos anteriores, as melhores notas do serviço (Tabela 29) estão relacionadas ao Funcionamento (conseguir fazer e receber ligações e qualidade das mesmas), inclusive com avanço significativo nos dois itens. Já os aspectos relacionados à Instalação (qualidade da instalação e cumprimento do prazo combinado) obtiveram redução significativa nas respectivas notas e tempo de espera entre a solicitação de instalação e a visita do técnico deixou a lista, dando lugar a clareza das informações na conta.

Tabela 30: Temas com as piores notas de telefonia fixa em 2020

TEMAS	NOTAS					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Resolução do cancelamento de serviços ou pacotes	4,90	5,31	5,07	5,29	5,43	5,40 ●
Tempo de espera para falar com o atendente	5,16	5,30	5,27	5,54	5,65	5,79 ↑
Resolução do problema de cobrança	5,33	5,33	5,35	5,70	5,80	5,80 ●
Resolução do problema nas ligações	5,53	5,69	5,71	6,04	5,94	6,02 ●
Resolução da alteração de plano ou condição comercial	5,70	5,81	5,69	6,16	6,33	6,07 ↓

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2020.

Na mesma ordem se mantiveram os temas com as notas mais baixas, com um aumento (tempo de espera) e uma redução (alteração de plano ou condição comercial) significativos entre 2019 e 2020 (Tabela 30).

Tabela 31: Percentuais de contato com a prestadora de telefonia fixa (por motivos de contato, 2015 a 2020)

NOS ÚLTIMOS 6 MESES, VOCÊ ENTROU EM CONTATO COM A PRESTADORA...	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Para falar sobre algum problema de cobrança	43,3%	41,1%	44,3%	40,3%	36,3%	34,8% ↓
Para alterar plano ou alguma condição comercial	34,3%	34,8%	38,4%	33,5%	31,3%	31,0% ●
Para solicitar algum reparo na linha fixa	35,9%	35,3%	36,3%	30,9%	31,8%	28,7% ↓
Para falar sobre algum problema nas ligações	31,8%	31,1%	30,6%	27,9%	26,5%	25,4% ↓
Para cancelar serviços ou pacotes	22,7%	22,7%	24,4%	23,0%	21,1%	18,6% ↓
Para solicitar instalação de linha fixa no endereço atual	11,1%	9,3%	9,5%	9,3%	8,6%	7,9% ↓

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2020.

A respeito do contato dos consumidores com as prestadoras, dentre os motivos pesquisados (Tabela 31), tratar de problemas de cobrança ainda é o principal – mesmo tendo novamente seu percentual reduzido significativamente. Quatro dos demais itens também foram significativamente menos demandados que em 2019.

Tabela 32: Percentuais de contato com a prestadora de telefonia fixa (por canais de atendimento, 2015 a 2020)

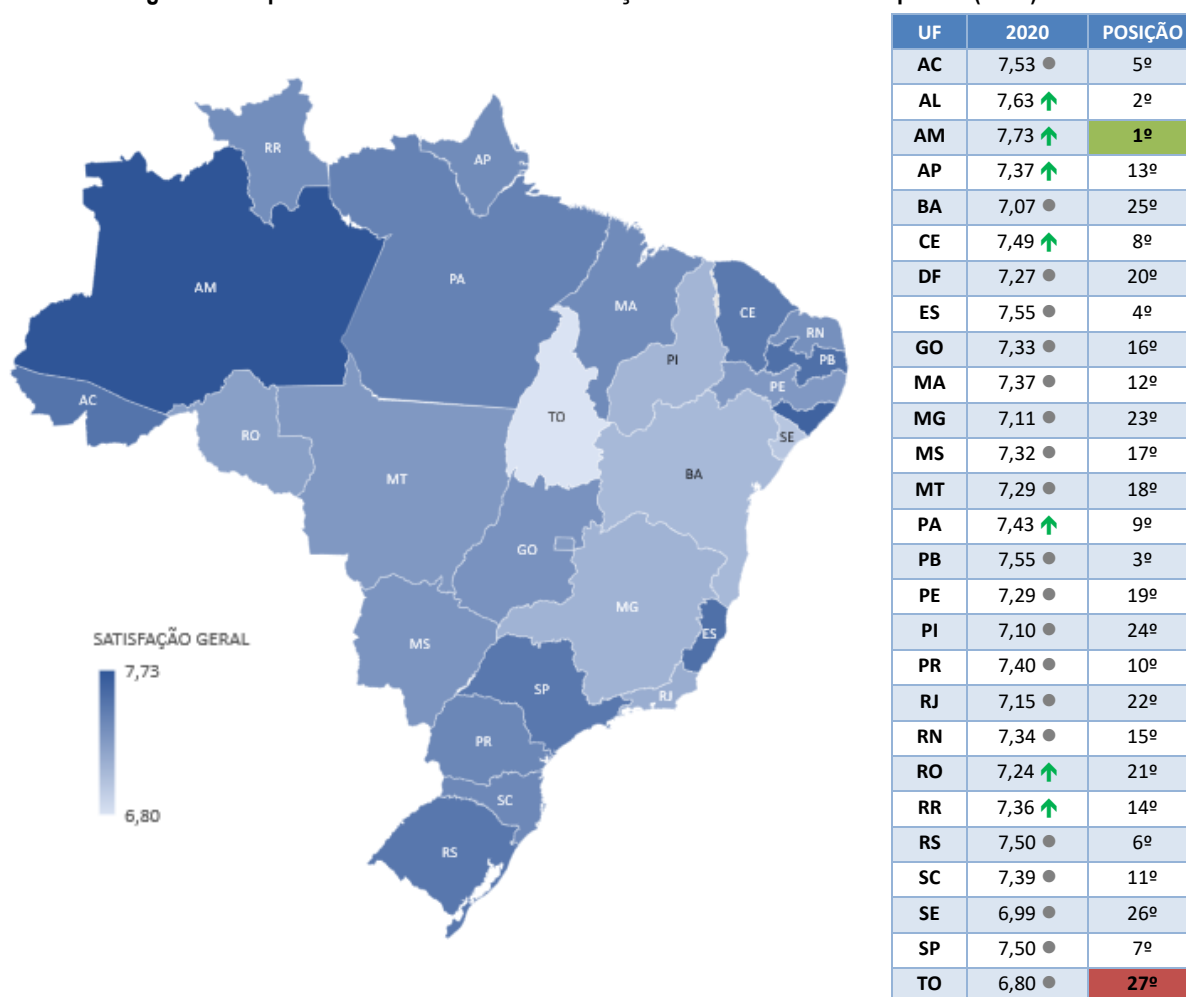
NOS ÚLTIMOS 6 MESES, VOCÊ ENTROU EM CONTATO COM A PRESTADORA...	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Pelo atendimento telefônico	81,9%	77,0%	79,6%	75,1%	69,1%	73,3% ↑
Pelo atendimento na internet	29,7%	31,3%	33,9%	33,5%	30,9%	42,3% ↑
Em nenhum destes canais de atendimento (telefone, loja, internet)	12,9%	16,0%	14,8%	16,4%	21,0%	16,4% ↓
Pelo atendimento na loja	13,4%	15,9%	13,7%	16,1%	13,0%	12,7% ●

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2020.

Também houve aumento no percentual de contato dos canais mais demandados, conforme observa-se na Tabela 32. Assim como os demais serviços, destaca-se o aumento de atendimento pela internet, de 11,4 pontos percentuais no caso.

8.1. ESTADOS

Figura 13: Mapa da nota consolidada de Satisfação Geral de telefonia fixa por UF (2020)



Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2020.

Em relação aos estados, as notas médias de Satisfação Geral apresentaram aumento em sete UFs entre 2019 e 2020, inclusive no Amazonas, que tem a maior nota. Nas demais UFs, a variação não foi estatisticamente relevante. Tocantins passou a ter a menor nota entre todas as UFs.

Com relação aos demais indicadores consolidados por estado, destacam-se CE, AM, AP e GO, nos quais a maioria dos indicadores teve aumento significativo. Apenas MT, RS e SC tiveram notas menores – nos indicadores de Cobrança, de Funcionamento e de Reparo e Instalação, respectivamente.

Considerando a disposição das notas dos indicadores no mapa, assim como na banda larga fixa, não há um padrão geográfico evidente, embora três das cinco menores notas estejam concentradas no Nordeste (SE, BA e PI).

8.2. PRESTADORAS

Tabela 33: Notas consolidadas²³ dos indicadores por prestadora em 2020 (telefonia fixa)

INDICADORES	ALGAR	CLARO /NET	OI	SERCOMTEL	TIM	UNIFIQUE	VIVO	MÉDIA OPERADORAS
Atendimento Telefônico	7,49 ↑	6,48 ↑	6,47 ↑	7,70 ●	6,64 ↑	8,23 ●	6,74 ●	6,57 ↑
Canais de Atendimento	8,01 ●	7,07 ●	7,20 ↑	8,09 ●	7,28 ↑	8,73 ●	7,37 ●	7,22 ●
Capacidade de Resolução	6,90 ●	6,13 ●	6,07 ●	7,42 ●	6,12 ●	8,09 ●	6,49 ●	6,22 ●
Cobrança	7,80 ●	7,62 ●	7,27 ↑	8,15 ●	7,67 ●	8,97 ●	7,41 ●	7,45 ↑
Funcionamento	8,61 ●	8,20 ↑	7,84 ↑	8,39 ●	7,91 ↑	8,94 ●	8,07 ●	8,04 ↑
Oferta e Contratação	7,67 ●	7,12 ●	6,90 ↑	7,78 ●	7,37 ●	8,64 ●	7,16 ●	7,08 ↑
Reparo e Instalação	8,00 ●	7,38 ●	7,32 ●	8,18 ●	6,94 ↑	8,66 ●	7,67 ●	7,43 ●
Satisfação Geral	7,78 ●	7,47 ●	7,10 ↑	7,82 ●	7,65 ↑	8,56 ●	7,48 ●	7,36 ↑
1 ^{os} lugares / total de UFs ²⁴	2/2	19/23	19/26	1/1	7/8	1/1	12/17	--

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2020.

Os principais aspectos da pesquisa em relação às notas consolidadas das prestadoras de telefonia fixa são destacados a seguir:

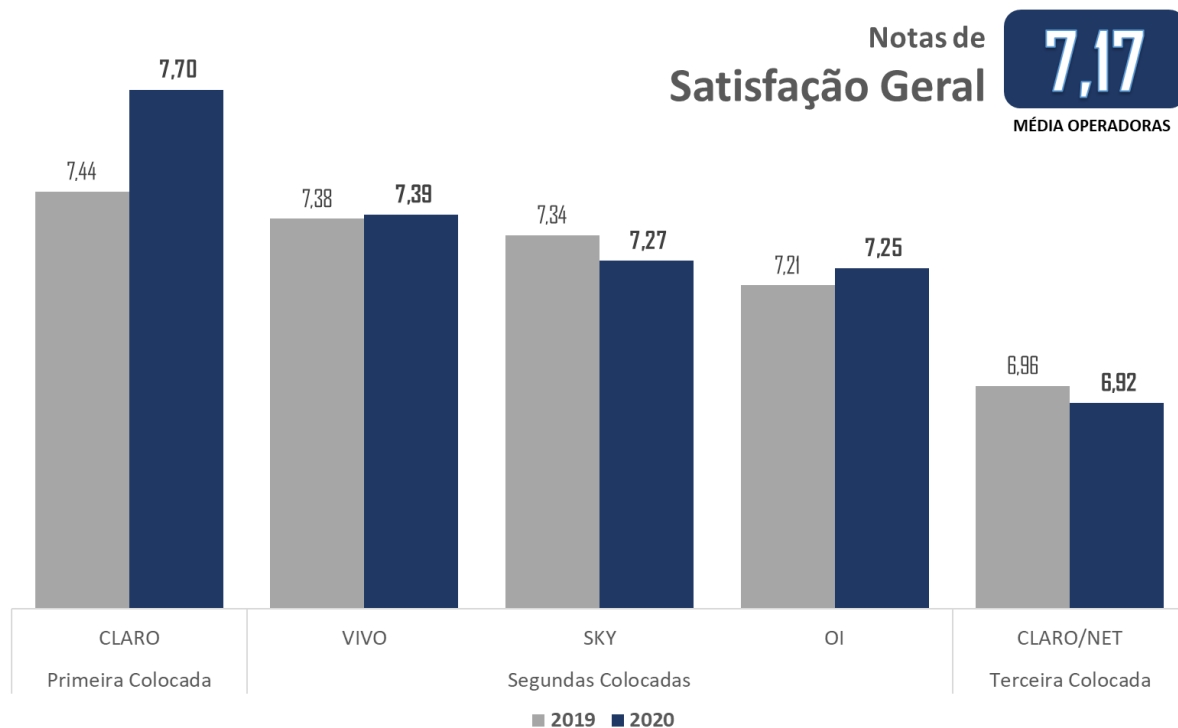
- Assim como nos anos anteriores, e a exemplo do ocorrido na banda larga fixa, em geral as maiores notas foram obtidas por Prestadoras de Pequeno Porte, mais especificamente, agora também com a Unifique (maior nota), além de Sercomtel e Algar (Tabela 33). Contudo, nesse grupo houve crescimento estatisticamente significativo apenas para Algar no indicador de Atendimento Telefônico.

²³ Para cada indicador/prestadora, são as notas consolidadas de todas UFs. Para Sercomtel, que somente participou da pesquisa em uma UF, equivale à média das notas obtidas na respectiva UF em que foi pesquisada; para as demais é uma média ponderada pelo peso amostral das notas obtidas em todas as UFs em que foram pesquisadas. As setas e círculos indicam se as variações são estatisticamente significativas (setas) ou não (círculos) com relação a 2019. Mais informações sobre os testes estatísticos podem ser consultadas no capítulo 2.1.

²⁴ O primeiro número refere-se à quantidade de estados em que a operadora obteve a primeira colocação (considerados os empates estatísticos) e o segundo número retrata a quantidade total de UFs em que a empresa foi pesquisada.

- Quanto às prestadoras de maior porte, destacam-se os avanços obtidos na maioria dos indicadores por Tim – maior nota de SG entre as grandes – e Oi – que ainda permanece com a menor nota em geral.
- Em todas as prestadoras pesquisadas a Capacidade de Resolução e o Atendimento Telefônico foram os indicadores com as piores avaliações. Em seis prestadoras, Funcionamento é o indicador melhor avaliado – apenas Unifique tem nota maior no indicador de Cobrança.

9. TV POR ASSINATURA



Temas com as melhores avaliações

- Qualidade da instalação do serviço
 - Qualidade da imagem
- Conseguir assistir à TV sempre que preciso
- Cumprimento do prazo para instalação acordado
- Tempo de espera entre a solicitação de instalação e a visita do técnico

Temas com as piores avaliações

- Tempo de espera para falar com o atendente
 - Resolução do problema de cobrança
- Resolução do cancelamento de serviços ou pacotes
- Resolução da alteração de plano ou condição comercial
 - Necessidade de repetir a demanda

Mudanças no comportamento do consumidor 2019 x 2020

- ↑ Consumidores demandaram mais atendimento pela internet
- ↓ Consumidores demandaram menos atendimento por telefone
- ↑ Aumentou o percentual de contato para alterar plano ou condição comercial, para cancelar serviços ou pacotes e sobre cobrança

A TV por assinatura, que teve a melhor nota de Satisfação Geral nas duas primeiras edições da Pesquisa (2015 e 2016), novamente não teve avanço nesse indicador em 2020, permanecendo estável em relação a 2019. Assim, mantém-se com a segunda pior nota entre os serviços pesquisados, ficando à frente apenas da banda larga fixa.

Tabela 34: Melhores notas de Satisfação Geral da TV por assinatura por prestadora e UF em 2020

PRESTADORA	UF	NOTAS					
		2015	2016	2017	2018	2019	2020
CLARO	RN	7,22	7,35	7,26	7,99	7,68	7,89 ●
OI	MA	7,79	7,60	7,89	7,32	7,67	7,89 ●
VIVO	RS	-	6,82	6,66	7,23	6,97	7,86 ↑
CLARO	CE	7,50	7,56	7,71	7,74	7,53	7,85 ●
CLARO	DF	6,81	7,08	7,42	7,26	7,29	7,83 ↑

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2020.

Analisando as notas de Satisfação Geral por prestadora e UF (Tabela 34), Claro figura em três das cinco maiores notas – tendo ainda registrado avanço significativo no DF, na comparação com 2019. Oi no MA e Vivo no RS também estão entre as cinco maiores notas, com a Vivo também tendo avanço significativo em 2020.

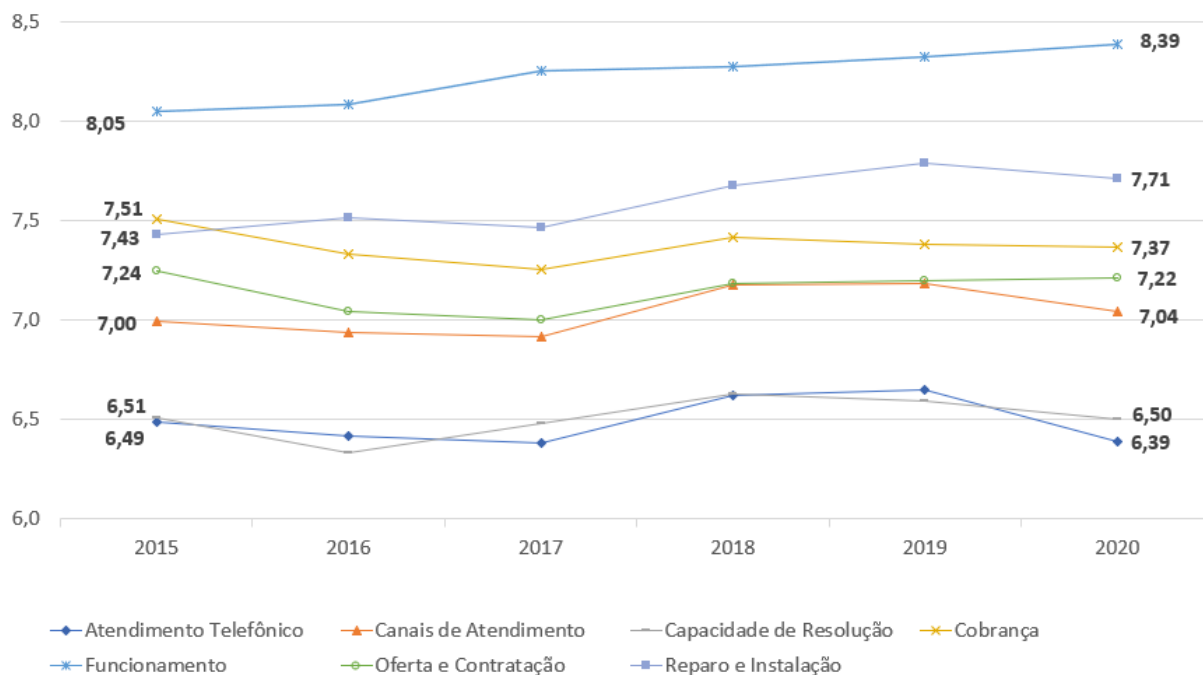
Tabela 35: Piores notas de Satisfação Geral da TV por assinatura por prestadora e UF em 2020

PRESTADORA	UF	NOTAS					
		2015	2016	2017	2018	2019	2020
CLARO/NET	AM	6,96	6,57	6,73	6,94	6,84	6,56 ●
CLARO/NET	MG	7,04	6,57	6,83	6,74	6,86	6,60 ●
CLARO/NET	SC	7,19	6,66	6,95	6,94	7,21	6,68 ↓
CLARO/NET	SP	6,91	6,66	6,32	6,59	6,82	6,69 ●
CLARO/NET	GO	6,97	6,82	6,59	6,89	6,67	6,70 ●

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2020.

Quanto às piores notas regionais de Satisfação Geral (Tabela 35), destaca-se a Claro/NET com as cinco menores notas, inclusive tendo redução significativa em SC entre 2019 e 2020. Destaca-se que, ainda em função da fusão entre a Claro e a NET, foram pesquisadas amostras diferentes para Claro, com a tecnologia DTH, e para a Claro/NET, que utiliza a tecnologia de cabo.

Figura 14: Gráfico comparativo das notas consolidadas dos indicadores de TV por assinatura entre 2015 e 2020



Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2020.

Mesmo tendo mantido estável a nota de SG em relação a 2019, o indicador de Funcionamento registrou avanço significativo em 2020. Por outro lado, os indicadores de atendimento e de capacidade de resolução apresentaram retrocesso significativo.

Tabela 36: Temas com as melhores notas da TV por assinatura e 2020

TEMAS	NOTAS					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Qualidade da imagem	8,13	8,08	8,28	8,33	8,39	8,46 ↑
Qualidade da instalação do serviço	8,13	8,12	8,33	8,29	8,49	8,46 ●
Conseguir assistir à TV sempre que preciso	7,96	8,09	8,22	8,23	8,26	8,31 ↑
Cumprimento do prazo para instalação acordado	7,70	7,75	7,79	7,94	8,15	8,16 ●
Tempo de espera entre a solicitação de instalação e a visita do técnico	7,52	7,48	7,51	7,79	8,12	7,90 ↓

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2020.

Dentre os temas com as melhores notas consolidadas da TV por assinatura (Tabela 36) constam os relativos à instalação (qualidade, cumprimento de prazo e tempo de espera entre a solicitação e a visita do técnico) e ao funcionamento do serviço (qualidade da imagem e disponibilidade, isto é, conseguir assistir à TV sempre que preciso). Todos esses temas estão entre os cinco melhores desde 2016, sendo que os dois relacionados a funcionamento avançaram e apenas tempo de espera recuou significativamente entre 2019 e 2020.

Tabela 37: Temas com as piores notas da TV por assinatura em 2020

TEMAS	NOTAS					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Tempo de espera para falar com o atendente	6,00	5,99	5,87	6,07	6,09	5,62 ↓
Resolução do problema de cobrança	5,73	5,61	5,83	5,97	5,75	5,82 ●
Resolução do cancelamento de serviços ou pacotes	5,51	5,38	5,49	5,66	5,75	5,87 ↑
Resolução da alteração de plano ou condição comercial	6,28	6,10	6,29	6,45	6,40	6,25 ↓
Necessidade de repetir a demanda	6,49	6,30	6,34	6,61	6,63	6,41 ↓

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2020.

Os temas com as piores avaliações (Tabela 37) mantiveram-se os mesmos (efeito que ocorre desde 2015), embora em ordem diferente em função principalmente da redução significativa das notas relacionadas a atendimento telefônico (tempo de espera e repetição da demanda) e a resolução de alteração do plano/condição comercial e também do aumento significativo da nota de resolução de cancelamento de serviços/pacotes.

Tabela 38: Percentuais de contato com a prestadora de TV por assinatura (por motivos de contato, 2015 a 2020)

NOS ÚLTIMOS 6 MESES, VOCÊ ENTROU EM CONTATO COM A PRESTADORA...	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Para falar sobre algum problema de cobrança	41,2%	43,3%	46,5%	40,5%	40,6%	42,2% ↑
Para falar sobre algum problema de funcionamento	45,8%	45,3%	46,0%	41,9%	42,5%	41,8% ●
Para alterar plano ou condição comercial	36,0%	40,6%	44,3%	38,6%	38,0%	41,8% ↑
Para cancelar serviços ou pacotes	23,7%	28,2%	29,7%	25,4%	25,1%	27,6% ↑
Para solicitar reparo	30,6%	30,0%	32,2%	27,0%	27,6%	26,8% ●
Para solicitar instalação no endereço atual	15,6%	17,8%	15,6%	15,2%	13,2%	13,9% ●

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2020.

Os percentuais relacionados a contato dos consumidores com as prestadoras, quando analisados por motivos (Tabela 38), apresentaram variação estatisticamente significativa para problemas de cobrança, alteração de plano/condição comercial e cancelamento de serviços/pacotes, com o restante mantendo-se estatisticamente estável.

Tabela 39: Percentuais de contato com a prestadora de TV por assinatura (por canais de atendimento, 2015 a 2020)

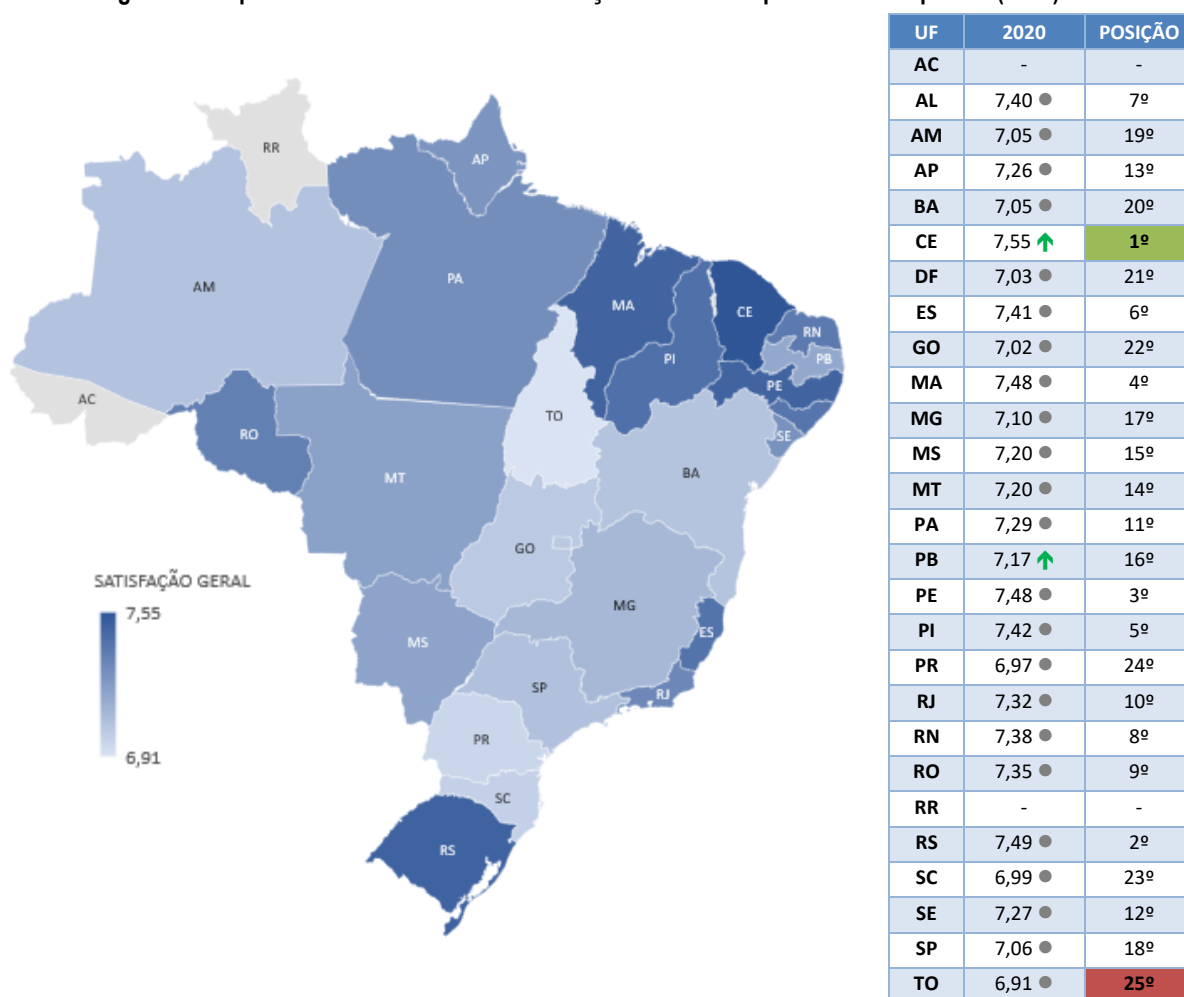
NOS ÚLTIMOS 6 MESES, VOCÊ ENTROU EM CONTATO COM A PRESTADORA...	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Pelo atendimento telefônico	70,6%	73,1%	73,1%	71,4%	71,8%	67,5% ↓
Pelo atendimento na internet	23,4%	24,9%	27,4%	29,7%	29,3%	38,9% ↑
Em nenhum destes canais de atendimento (telefone, loja, internet)	22,0%	19,6%	18,7%	18,8%	18,5%	18,6% ●
Pelo atendimento na loja	10,6%	11,2%	8,9%	10,8%	9,7%	10,2% ●

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2020.

A análise por canal de atendimento (Tabela 39), mostra queda significativa no atendimento por telefone (ao contrário dos demais serviços) e aumento significativo do percentual de uso da internet, com avanço de 9,6 pontos percentuais.

9.1. ESTADOS

Figura 15: Mapa da nota consolidada de Satisfação Geral de TV por assinatura por UF (2020)



Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2020.

No âmbito estadual, o serviço de TV por assinatura teve apenas duas UFs com avanço significativo nas notas de SG: PB e CE, esse com a maior nota. TO foi o estado com a menor nota e, devido ao não enquadramento nos critérios estabelecidos pelos normativos que regulam a pesquisa, nenhuma prestadora foi pesquisada no AC e em RR.

Com relação aos demais indicadores consolidados por estado, CE e DF destacam-se com incremento significativos em cinco e quatro indicadores, respectivamente. Em relação à diminuição nas notas dos indicadores, em geral verificou-se esse efeito apenas sobre os relacionados a atendimento, em seis UFs. A única exceção foi em SP, com o indicador de reparo e instalação.

Considerando a disposição das notas de Satisfação Geral no mapa, chama atenção o Nordeste, com quatro UFs entre as cinco maiores notas: CE, PE, MA e PI.

9.2. PRESTADORAS

Tabela 40: Notas consolidadas²⁵ dos indicadores por prestadora em 2020 (TV por assinatura)

INDICADORES	CLARO	CLARO/NET	OI	SKY	VIVO	MÉDIA OPERADORAS
Atendimento Telefônico	7,10 ↑	5,97 ↓	6,51 ●	6,68 ●	6,64 ↓	6,39 ↓
Canais de Atendimento	7,61 ↑	6,68 ↓	7,11 ↓	7,35 ●	7,28 ●	7,04 ↓
Capacidade de Resolução	7,05 ↑	6,28 ↓	6,65 ●	6,54 ●	6,95 ●	6,50 ↓
Cobrança	7,95 ↑	7,28 ↓	7,32 ●	7,29 ●	7,66 ↑	7,37 ●
Funcionamento	8,28 ●	8,23 ●	8,41 ↑	8,59 ●	8,34 ●	8,39 ↑
Oferta e Contratação	7,92 ↑	6,89 ↓	7,11 ●	7,42 ●	7,48 ↑	7,22 ●
Reparo e Instalação	8,10 ●	7,55 ●	7,90 ●	7,75 ●	7,92 ●	7,71 ●
Satisfação Geral	7,70 ↑	6,92 ●	7,25 ●	7,27 ●	7,39 ●	7,17 ●
1^{os} lugares / total de UFs²⁶	14/15	10/22	13/20	16/25	8/12	--

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2020.

Os principais aspectos da pesquisa em relação às notas consolidadas das prestadoras de TV por assinatura são destacados a seguir:

- O grupo Claro (com a tecnologia de DTH) mantém a maior nota de Satisfação Geral no serviço – que inclusive teve avanço significativo – e também a menor (com a tecnologia de cabo, pesquisada como Claro/NET). Nesse caso, a nota se manteve estável, assim como as demais prestadoras.
- Também o grupo Claro/NET se destaca tanto em avanço das notas dos indicadores, com a marca Claro, quanto em diminuição, com a marca Claro/NET. Sky não registrou variação significativa em nenhum dos indicadores, enquanto Oi melhorou em Funcionamento e piorou

²⁵ Para cada indicador/prestadora, são as notas consolidadas de todas Unidades da Federação (UFs) em que a prestadora foi pesquisada. Para as prestadoras que foram pesquisadas em apenas um estado, equivale à média das notas obtidas nas respectivas UFs em que foram pesquisadas; para as demais é uma média ponderada pelo peso amostral das notas obtidas em todas as UFs em que foram pesquisadas. As setas e círculos indicam se as variações das notas de 2020 em relação às de 2019 são estatisticamente significativas (setas) ou não (círculos). Mais informações sobre os testes estatísticos podem ser consultadas no capítulo 3.5.

²⁶ O primeiro número refere-se à quantidade de estados em que a operadora obteve a primeira colocação (considerados os empates estatísticos) e o segundo número retrata a quantidade total de UFs em que a empresa foi pesquisada.

em Canais de Atendimento. Vivo melhorou em Cobrança e em Oferta e Contratação e piorou em Atendimento Telefônico.

- Em todas as prestadoras, os indicadores de Funcionamento e de Reparo e Instalação continuam os melhor avaliados, assim como os de Atendimento Telefônico e de Capacidade de Resolução permanecem com as menores notas.

10. TESTES ESTATÍSTICOS

Buscando-se uma melhor compreensão dos resultados da pesquisa, foram efetuados testes estatísticos²⁷ que consideraram, por exemplo, se consumidores que apresentam determinada característica (gênero, terem entrado em contato com a prestadora nos seis meses anteriores à pesquisa, etc.) tendem a atribuir notas diferentes dos demais consumidores para determinados indicadores.

10.1. CANAIS DE ATENDIMENTO

O primeiro recorte estudado considera como a utilização dos canais de atendimento da prestadora pelos entrevistados pode influenciar as notas atribuídas aos indicadores (Tabela 41). A esse respeito, os seguintes pontos chamam atenção:

- Assim como constatado em edições anteriores, consumidores que entraram em contato com a prestadora por meio do atendimento telefônico tendem a atribuir, para a maioria dos indicadores, notas mais baixas do que aqueles que não utilizaram esse canal²⁸.
- Quanto aos usuários que utilizaram o atendimento pela internet em relação aos que não utilizaram, destaca-se que:
 - Assim como em 2018 e 2019, os usuários da telefonia celular (pós-paga e pré-paga) que utilizaram esse canal em 2020 atribuíram notas mais altas a todos os indicadores.
 - Nos demais serviços, observou-se comportamentos distintos para os demais serviços: na banda larga houve notas mais baixas em Funcionamento e em Atendimento Telefônico, com notas neutras nos demais indicadores; na Telefonia Fixa e na TV por assinatura, as notas foram menores para todos os indicadores. Em nenhum desses três serviços houve notas maiores relacionadas ao meio de contato.
- Quanto ao atendimento na loja, saíram-se melhor os serviços de Telefonia Celular Pré-paga e de Banda Larga Fixa: em ambos houve notas maiores na maioria dos indicadores, sem apresentar notas menores relacionadas a esse canal de atendimento. Os demais serviços tiveram notas mais altas em Canais de Atendimento (Telefonias Fixa e Celular Pós-paga) e notas mais baixas em indicadores específicos. A TV por Assinatura teve notas mais baixas para Satisfação Geral e não apresentou notas mais altas em nenhum indicador em função desse canal de atendimento.

²⁷ Mais detalhes sobre os cálculos podem ser consultados na seção 3.5 e os resultados no Anexo 12.2.

²⁸ A comparação é sempre por canal, entre os consumidores que informaram ter utilizado o canal específico e os que não afirmaram ter utilizado o mesmo.

Tabela 41: Teste estatístico de comparação de médias quanto à utilização dos canais de atendimento em 2020

TIPO DE ATENDIMENTO	TENDÊNCIA DAS NOTAS DOS INDICADORES (EM RELAÇÃO AOS TIPOS DE ATENDIMENTO)				
	BANDA LARGA FIXA	TELEFONIA FIXA	TELEFONIA MÓVEL PÓS-PAGA	TELEFONIA MÓVEL PRÉ-PAGA	TV POR ASSINATURA
Telefônico	↓ Mais baixas para todos os indicadores, exceto Atendimento Telefônico	↓ Mais baixas para todos os indicadores, exceto Atendimento Telefônico e Reparo e Instalação	↓ Mais baixas para todos os indicadores, exceto Atendimento Telefônico	↓ Mais baixas para Canais de Atendimento	↓ Mais baixas para todos os indicadores, exceto Atendimento Telefônico e Reparo e Instalação
	--	--	--	--	--
Internet	↓ Mais baixas para Funcionamento e Atendimento Telefônico	↓ Mais baixas para todos os indicadores	--	--	↓ Mais baixas para todos os indicadores
	--	--	↑ Mais altas para todos os indicadores	↑ Mais altas para todos os indicadores	--
Loja	--	↓ Mais baixas para Cobrança	↓ Mais baixas para Satisfação Geral, Oferta e Contratação e Cobrança	--	↓ Mais baixas para Satisfação Geral
	↑ Mais altas para todos os indicadores, exceto Cobrança, Canais de Atendimento e Reparo e Instalação	↑ Mais altas para Canais de Atendimento	↑ Mais altas para Canais de Atendimento	↑ Mais altas para todos os indicadores, exceto Capacidade de Resolução	--

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2020.

10.2. MOTIVO DE CONTATO

Um segundo recorte refere-se ao motivo de contato. Via de regra, nota-se que os usuários que precisaram entrar em contato com a prestadora para resolver algum tipo de problema atribuem notas mais baixas a todos os indicadores, com algumas exceções, como pode ser observado na Tabela 42. Estas relações, em sua maioria, repetem os comportamentos verificados entre 2017 e 2019.

Os entrevistados que demandaram a operadora para tratar de questões envolvendo o funcionamento do serviço, cobrança, cancelamento e reparo são os que tendem a atribuir as menores notas.

Em apenas dois casos os usuários que precisaram demandar a prestadora atribuíram notas maiores. O primeiro caso se dá nos serviços fixos: consumidores que entraram em contato para solicitar instalação atribuem notas maiores para o indicador de Reparo e Instalação, repetindo o comportamento observado em 2018 e em 2019 (nos três serviços) e também notas maiores para Satisfação Geral, Funcionamento, Atendimento Telefônico, Canais de Atendimento e Reparo e Instalação (no caso da Banda Larga Fixa). Deve-se lembrar, contudo, que se o motivo da ligação foi a solicitação de reparo, o mesmo indicador (que une os dois temas) tende a receber notas menores.

O outro caso foi observado na telefonia celular pós-paga, e repete o ocorrido em 2018 e 2019, em que os usuários que solicitaram alteração de plano ou condição comercial apresentam notas maiores para a Capacidade de Resolução, significando que, dentre os motivos para contato pesquisados no indicador de Capacidade de Resolução, o de alteração de plano ou condição comercial é o que representa a melhor resolução por parte das prestadoras.

Tabela 42: Teste estatístico de comparação de médias quanto aos motivos de contato em 2020

TIPO DE CONTATO	TENDÊNCIA DAS NOTAS DOS INDICADORES (EM RELAÇÃO AOS OUTROS TIPOS DE ATENDIMENTO)				
	BANDA LARGA FIXA	TELEFONIA FIXA	TELEFONIA CELULAR PÓS-PAGA	TELEFONIA CELULAR PRÉ-PAGA	TV POR ASSINATURA
Para falar sobre cobrança ou recarga	↓ Mais baixas para todos os indicadores	↓ Mais baixas para todos os indicadores	↓ Mais baixas para todos os indicadores	↓ Mais baixas para todos os indicadores	↓ Mais baixas para todos os indicadores
Para alterar plano ou condição comercial	↓ Mais baixas para todos os indicadores	↓ Mais baixas para todos os indicadores	↓ Mais baixas para todos os indicadores, exceto Capacidade de Resolução	--	↓ Mais baixas para todos os indicadores
	--	--	↑ Mais altas para Capacidade de Resolução	--	--
Para cancelar serviços ou pacotes	↓ Mais baixas para todos os indicadores	↓ Mais baixas para todos os indicadores	↓ Mais baixas para todos os indicadores	--	↓ Mais baixas para todos os indicadores
Para falar sobre funcionamento	↓ Mais baixas para todos os indicadores	↓ Mais baixas para todos os indicadores	↓ Mais baixas para todos os indicadores	↓ Mais baixas para todos os indicadores	↓ Mais baixas para todos os indicadores, exceto Capacidade de Resolução
Para falar sobre funcionamento de dados (Telefonia Celular)	--	--	↓ Mais baixas para todos os indicadores	↓ Mais baixas para todos os indicadores	--
Para solicitar Instalação	--	↓ Mais baixas para todos os indicadores, exceto Oferta e Contratação e Reparo e Instalação	--	--	↓ Mais baixas para Oferta e Contratação, Cobrança, Atendimento Telefônico e Canais de Atendimento
	↑ Mais altas para todos os indicadores, exceto Oferta e Contratação, Cobrança e Capacidade de Resolução	↑ Mais altas para Reparo e Instalação	--	--	↑ Mais altas para Reparo e Instalação
Para solicitar Reparo	↓ Mais baixas para todos os indicadores	↓ Mais baixas para todos os indicadores	--	--	↓ Mais baixas para todos os indicadores

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2020.

10.3. CARACTERÍSTICAS DOS USUÁRIOS

Em um outro recorte, tentou-se verificar se as questões relacionadas às características dos usuários guardam relação com as notas atribuídas aos indicadores. Os principais resultados foram:

- Mulheres continuam a tendência, verificada em 2019, de atribuir notas mais altas a todos os indicadores, com exceção da Banda Larga Fixa, serviço no qual não houve diferença significativa nas notas de Funcionamento.
- Também atribuem notas mais altas os usuários de planos controle no serviço de Telefonia Celular Pós-paga, repetindo a tendência geral observada em 2019.
- Ainda em relação à Telefonia Celular Pós-paga, os usuários que utilizaram a internet 3G/4G atribuem notas mais altas aos indicadores de Satisfação Geral, Oferta e Contratação, Cobrança e Capacidade de Resolução – com os demais indicadores sem diferenças significativas. Já no Pré, além dos indicadores acima (sendo Cobrança equivalente a Recarga), os consumidores também atribuem notas mais altas a Canais de Atendimento e notas mais baixas para Funcionamento, sem diferenças significativas para o de Atendimento Telefônico.
- Os usuários que são responsáveis pelo pagamento do serviço atribuem notas mais baixas à maioria dos indicadores em todos os serviços e, diferente de 2019, não atribuem notas mais altas a nenhum indicador.

10.4. PACOTES “COMBO”

Por fim, nos questionários dos serviços pós-pagos, desde a pesquisa de 2019 introduziu-se uma nova pergunta: se o contrato do consumidor com a prestadora incluía outro serviço. A pergunta tem como objetivo melhor conhecer o perfil dos contratos de telecomunicações e fornecer subsídios para aferir eventuais diferenças de avaliação entre quem possui “combos” e quem não os possui.

Conforme pode ser visto na Tabela 43, cerca de 77% dos entrevistados da pesquisa de Banda Larga Fixa e 83% dos entrevistados na Telefonia Fixa afirmaram que seus contratos com a prestadora incluem pelo menos um outro serviço. Na pesquisa da TV por Assinatura, esta proporção cai para cerca de 56%. Apenas na Telefonia Celular Pós-paga os contratos conjuntos estão presentes para menos da metade dos entrevistados (30%) e os contratos conjuntos mais comuns (em 15% da base total do Pós-pago) não incluem outro serviço distinto, mas sim pelo menos uma outra linha de telefonia celular.

Tabela 43: Percentuais de consumidores com e sem combo (2020)

SERVIÇO	SEM COMBO	+ 1 SERVIÇOS	+ 2 SERVIÇOS	+ 3 SERVIÇOS	+ 1 LINHA MÓVEL
Banda Larga Fixa	22,6%	36,3%	28,7%	12,3%	n.a.
Telefonia Fixa	16,8%	37,7%	29,5%	16,0%	n.a.
Telefonia Celular Pós-Paga	55,7%	12,7%	11,2%	5,6%	14,9%
TV por Assinatura	43,2%	13,4%	23,7%	19,7%	n.a.

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2020.

Comparando-se a avaliação dos consumidores que mantém contratos simples, com um só serviço ou, no caso da Telefonia Celular Pós-paga, com um só serviço e uma só linha (“consumidores sem combo”) com os consumidores que têm pelo menos mais um serviço ou linha contratada da mesma empresa (“consumidores com combo”), pode-se chegar às seguintes conclusões:

- Em todos os serviços, consumidores “com combo” se declaram, em média, menos satisfeitos com suas operadoras, conforme se observa na Tabela 44;
- Assim como ocorre com a Satisfação Geral, a existência de combo diminui, em média, a percepção de qualidade para os entrevistados de todos os serviços. As exceções estão em Atendimento Telefônico (na Banda Larga Fixa) e em Reparo e Instalação (na TV por Assinatura) – indicadores nos quais não houve diferença estatisticamente significativa nas médias –, além de Funcionamento (na Telefonia Fixa), para o qual os consumidores “com combo” atribuem nota média maior do que os “sem combo”.

Tabela 44: Diferenças de notas entre os consumidores que possuem e os que não possuem combo (2020)²⁹

INDICADOR	BANDA LARGA FIXA	TELEFONIA FIXA	TELEFONIA CELULAR PÓS-PAGA	TV POR ASSINATURA
Atendimento Telefônico	-0,09*	-0,28	-0,26	-0,52
Canais de Atendimento	-0,21	-0,43	-0,28	-0,51
Capacidade de Resolução	-0,25	-0,29	-0,32	-0,15
Cobrança/ Recarga	-0,44	-0,29	-0,19	-0,08
Funcionamento	-0,34	0,10	-0,12	-0,27
Oferta e Contratação	-0,22	-0,35	-0,18	-0,43
Reparo e Instalação	-0,15	-0,26	n.a.	-0,12*
Satisfação Geral	-0,20	-0,17	-0,11	-0,28

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2020.

²⁹ O asterisco ao lado do número indica que a diferença não foi estatisticamente significativa ao nível de 0,05

11. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste relatório, foram apresentadas, de maneira consolidada, análises e interpretações estatísticas sobre os resultados da Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida, em relação aos quatro principais serviços de varejo: Banda Larga Fixa, Telefonia Fixa, Telefonia Celular (modalidades Pós-paga e Pré-paga) e TV por Assinatura.

Nesta edição de 2020, a Telefonia Celular Pós-paga manteve-se como o serviço em que os usuários estão mais satisfeitos, enquanto a Telefonia Celular Pré-paga e a Telefonia Fixa mantiveram suas posições relativas quanto às notas de Satisfação Geral, à frente da TV por Assinatura e da Banda Larga Fixa (serviço com a nota mais baixa).

Em relação à percepção de qualidade, houve melhora significativa nos indicadores da Telefonia Celular Pré-Paga e de Telefonia Fixa, nos quais não se observa nenhum recuo estatisticamente significativo em percepção de qualidade no agregado nacional, com aumento em diversos deles (na comparação com 2019). Por outro lado, a Banda Larga Fixa reverteu a tendência de alta que registrava desde 2017, piorando em cinco dos sete indicadores de qualidade percebida, além de satisfação geral, quando nacionalmente consolidados. Além disso, continua sendo o serviço com as piores avaliações na maioria dos indicadores, enquanto a Telefonia Celular (em ambas as modalidades) continua a destacar-se com as maiores notas em geral. Na TV por Assinatura, o destaque é a nota de Funcionamento, a maior no consolidado nacional entre todos os serviços e indicadores e a única que teve aumento estatisticamente significativo em 2020 no serviço.

Ainda sobre a qualidade percebida, vale ressaltar que o Indicador de **Oferta e Contratação**, em testes estatísticos, continua sendo o que apresenta o maior grau de correlação com o indicador de Satisfação Geral em todos os serviços pesquisados, exceto na Banda Larga Fixa, em que apresentou a segunda maior correlação e a primeira foi com o indicador de **Funcionamento**. Isso quer dizer que os entrevistados que atribuem notas altas para o indicador de Satisfação Geral tendem a atribuir notas elevadas também para esses indicadores e vice-versa.

Em outras palavras, na Banda Larga Fixa, a fruição do serviço continua a ser mais preponderante na Satisfação Geral, possivelmente devido à sua demanda crescente nos dias atuais, enquanto nos demais serviços a Satisfação Geral do usuário está mais relacionada ao processo de oferta e contratação nas operadoras. Reitera-se, assim, que não apenas os quesitos técnicos são importantes para a experiência dos usuários, mas também outras etapas da jornada do consumidor.

Nesse sentido, ressalta-se que os indicadores de Atendimento Telefônico e Capacidade de Resolução mantiveram-se como as métricas pior avaliadas em todos os serviços, situação agravada pela diminuição de suas respectivas notas em três dos cinco serviços pesquisados – o que indica que estes continuam sendo pontos sensíveis para a melhoria da percepção de qualidade dos serviços. Além disso, mais uma vez foi verificado que os usuários que precisaram entrar em contato com a prestadora pela central telefônica tendem a atribuir notas mais baixas a todos os indicadores, assim como os usuários que precisaram entrar em contato, em qualquer canal, para tratar de problemas, inclusive os relacionados à cobrança, funcionamento e reparo.

Em relação às empresas, na Banda Larga Fixa e na Telefonia Fixa novamente confirmou-se a tendência de as prestadoras de pequeno porte apresentarem melhores avaliações que suas concorrentes maiores. Na Telefonia Celular Pré-paga, uma PPP também voltou a obter a maior nota. Já na TV por Assinatura e na Telefonia Celular Pós-paga, as prestadoras de grande porte se destacaram em 2020.

Outro ponto a realçar diz respeito à análise da existência de contratos de outros serviços da mesma prestadora, a fim de se estimar a vigência de pacotes de oferta conjunta (combos) e eventuais

diferenças nas notas dos indicadores – levantamento iniciado em 2019. Em geral, quem tem combo atribui notas de satisfação e de qualidade percebida mais baixas. No caso da Satisfação Geral, o impacto é maior nos entrevistados da pesquisa de TV por Assinatura (nota 0,28 ponto menor) e de Banda Larga Fixa (nota 0,20 menor). Não se averiguou a existência de contratos de outros serviços para o de Telefonia Celular Pré-paga.

Por fim, destaca-se que a análise dos dados da pesquisa de satisfação e qualidade percebida não se esgota neste relatório. A quantidade e a diversidade dos dados coletados possibilitam uma série de cruzamentos e estudos que subsidiem diversas áreas da Agência.

Com a publicidade e transparência dos resultados, espera-se que o consumidor possa ponderar as suas escolhas e decisões sobre as operadoras e serviços ofertados em seus estados para que a pesquisa cumpra seu papel de municiar a sociedade com informações a respeito do nível geral de satisfação e da qualidade percebida sobre as operadoras de telecomunicações no país.

12. ANEXOS

12.1. PLANOS AMOSTRAIS

12.1.1. PLANO AMOSTRAL DO SERVIÇO DE BANDA LARGA FIXA

UF	ALGAR	BRISANET	CLARO/NET	HUGHES	OI	SERCOMTEL	SKY	TIM	UNIFIQUE	VIVO	TOTAL
AC			271		274						545
AL			216		282					176	674
AM			289		334		270	285			1178
BA			270	264	308					271	1382
CE		213	232		286					205	936
DF			270		281		300			256	1107
ES			252		234					271	757
GO	262		266		280		329	249		255	1641
MA			299		311		284				894
MG	253		279	297	286		358			213	1686
MS			233		244					231	708
MT			291		287		368			255	1201
PA			289		302		273				864
PB		122	215		325					229	891
PE		236	238		306					215	995
PI			233		298					174	705
PR			260	254	312	261				280	1367
RJ			237		315			230		195	977
RN		158	224		301						683
RO			310		314						624
RR					270						270
RS			259	253	293					226	1031

UF	ALGAR	BRISANET	CLARO/NET	HUGHES	OI	SERCOMTEL	SKY	TIM	UNIFIQUE	VIVO	TOTAL
SC			207		293				128	225	853
SE			249		302					201	752
SP	267		255	276			337	268		258	1661
TO			269		273						542
TOTAL	782	729	6.413	1.344	7.311	261	2.519	1.301	128	4.136	24.924

12.1.2. PLANO AMOSTRAL DO SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA

UF	ALGAR	CLARO/NET	OI	SERCOMTEL	TIM	UNIFIQUE	VIVO	TOTAL
AC		173	204					377
AL		178	187				173	538
AM		159	237		191			587
AP			209					209
BA		138	239		180		169	726
CE		146	280				177	603
DF		184	201				174	559
ES		158	212				186	556
GO		165	197		166		178	706
MA		132	215					347
MG	141	146	242		179		191	899
MS		166	182				180	528
MT		130	195				196	521
PA		161	240					401
PB		156	199				143	498
PE		150	266		146		119	681
PI		165	176					341
PR		118	234	150	125		150	777
RJ		207	230		193		151	781

UF	ALGAR	CLARO/NET	OI	SERCOMTEL	TIM	UNIFIQUE	VIVO	TOTAL
RN		160	216					376
RO			215					215
RR			202					202
RS		136	179				147	462
SC		229	174			176	153	732
SE		149	226				139	514
SP	130	147			175		183	635
TO			194					194
TOTAL	271	3.653	5.551	150	1.355	176	2.809	13.965

12.1.3. PLANO AMOSTRAL DO SERVIÇO DE TELEFONIA CELULAR PÓS-PAGA

UF	ALGAR	CLARO	NEXTEL	OI	TIM	VIVO	TOTAL
AC		106		167		200	473
AL		140		173	153	115	581
AM		150		180	169	178	677
AP		103		204	148	248	703
BA		124		202	175	166	667
CE		163		174	164	110	611
DF		171		202	137	118	628
ES		135		152	147	193	627
GO	152	152		155	177	159	795
MA		126		178	141	126	571
MG	125	144		205	156	169	799
MS		135		180	149	173	637
MT		131		173	164	200	668

UF	ALGAR	CLARO	NEXTEL	OI	TIM	VIVO	TOTAL
PA		119		202	127	200	648
PB		138		158	120	113	529
PE		152		210	181	135	678
PI		136		150	139	110	535
PR		133		140	163	119	555
RJ		152	220	200	176	158	906
RN		177		162	203	116	658
RO		119		174	152	135	580
RR		160		151	149	179	639
RS		108		148	142	145	543
SC		156		159	166	146	627
SE		179		211	199	186	775
SP	126	134	168	143	136	186	893
TO		156		174	157	152	639
TOTAL	403	3.799	388	4.727	4.090	4.235	17.642

12.1.4. PLANO AMOSTRAL DO SERVIÇO DE TELEFONIA CELULAR PRÉ-PAGA

UF	ALGAR	CLARO	NEXTEL	OI	SERCOMTEL	TIM	VIVO	TOTAL
AC		128		114		101	201	544
AL		170		193		151	132	646
AM		123		158		154	176	611
AP		105		171		137	175	588
BA		163		195		191	187	736
CE		113		209		118	122	562
DF		176		185		147	209	717
ES		130		144		161	216	651

UF	ALGAR	CLARO	NEXTEL	OI	SERCOMTEL	TIM	VIVO	TOTAL
GO	162	156		181		176	211	886
MA		117		156		194	142	609
MG	155	179		189		177	192	892
MS		164		152		165	172	653
MT		217		164		162	197	740
PA		134		183		160	166	643
PB		153		197		128	136	614
PE		166		178		165	126	635
PI		127		174		127	103	531
PR		177		137	163	206	152	835
RJ		172	176	240		182	152	922
RN		159		178		199	117	653
RO		152		165		197	142	656
RR		164		178		179	177	698
RS		141		176		126	149	592
SC		157		149		199	142	647
SE		110		175		146	186	617
SP	166	175	180	204		189	201	1.115
TO		163		186		182	159	690
TOTAL	483	4.091	356	4.731	163	4.419	4.440	18.683

12.1.5. PLANO AMOSTRAL DO SERVIÇO DE TV POR ASSINATURA

UF	CLARO	CLARO/NET	OI	SKY	VIVO	TOTAL
AL		146	211	181		538
AM	146	170		209		525

UF	CLARO	CLARO/NET	OI	SKY	VIVO	TOTAL
AP				50		50
BA	196	131	221	203	154	905
CE	223	161	196	230	137	947
DF	149	166	193	176	175	859
ES		195	174	173	168	710
GO	260	204	219	219	215	1.117
MA		135	158	196		489
MG	141	154	218	212	172	897
MS		129	187	196		512
MT	137	185	215	220		757
PA	173	186	252	215		826
PB		159	260	194		613
PE	154	157	215	207	175	908
PI		174	177	209		560
PR	123	156	180	167	173	799
RJ	127	135	207	237	168	874
RN	168	173	216	200		757
RO				193		193
RS	167	152	140	150	176	785
SC	186	176	205	171	181	919
SE		151	202	190		543
SP	194	166		187	165	712
TO				179		179
TOTAL	2.544	3.561	4.046	4.764	2.059	16.974

12.2. TESTES ESTATÍSTICOS

Considerando 95% de nível de confiança, foram realizados Testes t para comparação de médias entre os indicadores e as respostas das questões relacionadas a:

- Condição de responsável pelo pagamento dos gastos com o serviço;
- Sexo;
- Utilização de determinado canal de atendimento;
- Experiências que necessitam alguma resolução por parte da prestadora;
- Solicitação de instalação ou reparo;
- Uso da internet 3G/4G (no caso de Telefonia Celular, Pós e Pré-paga); e
- Tipo de plano do consumidor (no caso da Telefonia Celular Pós-paga, se plano controle ou pós-pago).

Nesse caso, o objetivo é verificar se determinado grupo tende a atribuir, em média, notas mais altas ou mais baixas que outro (por exemplo, se as mulheres atribuem notas mais altas que os homens). As tabelas deste anexo contêm a diferença média observada entre as notas consolidadas de um grupo com relação ao grupo que não passou pela respectiva experiência. As notas com asterisco (*) são as que não mostraram significância ao nível de 0,05.

12.2.1. BANDA LARGA FIXA

QUESTÃO	SATISFAÇÃO GERAL	OFERTA E CONTRATAÇÃO	FUNCIONAMENTO	COBRANÇA/ RECARGA	ATENDIMENTO TELEFÔNICO	CANAIS DE ATENDIMENTO	CAPACIDADE DE RESOLUÇÃO	REPARO E INSTALAÇÃO
Responsável pelo pagamento	-0,39	-0,47	-0,24	-0,2	-0,57	-0,48	-0,46	-0,53
Sexo Feminino	0,26	0,3	0,03*	0,2	0,24	0,31	0,25	0,3
Entrou em contato pelo atendimento telefônico	-0,76	-0,72	-0,68	-0,56	-	-0,53	-0,4	-0,48
Entrou em contato pelo atendimento na internet	-0,04*	0,04*	-0,08	-0,03*	-0,1	-0,01*	0*	0,09*
Entrou em contato na loja	0,16	0,1	0,28	0*	0,15	0,09*	0,27	0,08*
Entrou em contato para falar sobre cobrança	-0,71	-1,02	-0,69	-1,52	-0,88	-1,03	-0,82	-0,77

QUESTÃO	SATISFAÇÃO GERAL	OFERTA E CONTRATAÇÃO	FUNCIONAMENTO	COBRANÇA/ RECARGA	ATENDIMENTO TELEFÔNICO	CANAIS DE ATENDIMENTO	CAPACIDADE DE RESOLUÇÃO	REPARO E INSTALAÇÃO
Entrou em contato para alterar plano ou condição	-0,49	-0,56	-0,44	-0,57	-0,45	-0,61	-0,27	-0,34
Entrou em contato para cancelar serviços ou pacotes	-0,88	-1,03	-0,96	-1,03	-1,03	-1	-0,94	-0,86
Entrou em contato sobre problemas de funcionamento	-1,55	-1,25	-1,88	-0,89	-0,94	-1,04	-0,55	-1,49
Entrou em contato para solicitar instalação	0,16	0,09*	0,1	-0,05*	0,17	0,18	0,07*	0,92
Entrou em contato para solicitar reparo	-1,37	-1,12	-1,71	-0,77	-0,91	-0,87	-0,85	-1,52
Contrato inclui TV por assinatura	0,16	0,16	0,22	0,23	-0,05*	-0,11	0,05*	-0,09*
Contrato inclui Telefonia Móvel	0,11	0,07	0,1	0*	0,1	0,06*	0,03*	0,18
Contrato inclui Telefonia Fixa	-0,32	-0,33	-0,49	-0,43	-0,15	-0,13	-0,19	-0,18
Contrato inclui algum outro serviço	-0,2	-0,22	-0,34	-0,44	-0,09*	-0,21	-0,25	-0,15

12.2.2. TELEFONIA FIXA

QUESTÃO	SATISFAÇÃO GERAL	OFERTA E CONTRATAÇÃO	FUNCIONAMENTO	COBRANÇA/ RECARGA	ATENDIMENTO TELEFÔNICO	CANAIS DE ATENDIMENTO	CAPACIDADE DE RESOLUÇÃO	REPARO E INSTALAÇÃO
Responsável pelo pagamento	-0,27	-0,17	-0,24	-0,1*	-0,19	-0,27	-0,15*	-0,34
Sexo Feminino	0,33	0,29	0,15	0,13	0,41	0,44	0,31	0,46
Entrou em contato pelo atendimento telefônico	-0,2	-0,36	-0,22	-0,39	-	-0,17	-0,24	-0,08*
Entrou em contato pelo atendimento na internet	-0,25	-0,21	-0,14	-0,17	-0,22	-0,4	-0,21	-0,17
Entrou em contato na loja	0,04*	-0,1*	-0,05*	-0,19	0,08*	0,2	-0,14*	0,09*

QUESTÃO	SATISFAÇÃO GERAL	OFERTA E CONTRATAÇÃO	FUNCIONAMENTO	COBRANÇA/ RECARGA	ATENDIMENTO TELEFÔNICO	CANAIS DE ATENDIMENTO	CAPACIDADE DE RESOLUÇÃO	REPARO E INSTALAÇÃO
Entrou em contato para falar sobre cobrança	-0,66	-1	-0,48	-1,45	-1,18	-1,01	-0,76	-0,81
Entrou em contato para alterar plano ou condição	-0,7	-0,86	-0,37	-0,86	-0,92	-0,88	-0,42	-0,85
Entrou em contato para cancelar serviços ou pacotes	-1,19	-1,36	-0,84	-1,6	-1,46	-1,37	-1,16	-1,29
Entrou em contato sobre problemas nas ligações	-1,34	-1,26	-1,58	-0,91	-1,32	-1,34	-0,48	-1,38
Entrou em contato para solicitar instalação	-0,29	-0,08*	-0,37	-0,29	-0,22	-0,25	-0,33	0,38
Entrou em contato para solicitar reparo	-0,97	-0,79	-0,99	-0,66	-0,69	-0,61	-0,28	-0,81
Contrato inclui TV por assinatura	0,26	0,18	0,23	0,25	-0,04*	-0,13	-0,01*	-0,12*
Contrato inclui Telefonia Móvel	0,13	0,02*	0,06*	-0,07*	0,14	0,07*	0,13*	-0,27
Contrato inclui Internet Fixa	-0,33	-0,46	-0,01*	-0,27	-0,32	-0,52	-0,47	-0,36
Contrato inclui algum outro serviço	-0,17	-0,35	0,1	-0,29	-0,28	-0,43	-0,29	-0,26

12.2.3. TELEFONIA CELULAR PÓS-PAGA

QUESTÃO	SATISFAÇÃO GERAL	OFERTA E CONTRATAÇÃO	FUNCIONAMENTO	COBRANÇA/ RECARGA	ATENDIMENTO TELEFÔNICO	CANAIS DE ATENDIMENTO	CAPACIDADE DE RESOLUÇÃO
Responsável pelo pagamento	-0,14	-0,28	-0,25	0,03*	-0,2*	-0,09*	-0,1*
Pós-pago (vs. Controle)	-0,1	-0,19	-0,06	-0,17	-0,13	-0,22	-0,22
Sexo Feminino	0,33	0,33	0,27	0,26	0,41	0,36	0,47
Utilizou 3G/4G	0,35	0,43	-0,06*	0,56	0,01*	-0,12*	0,86
Entrou em contato pelo atendimento telefônico	-0,34	-0,34	-0,21	-0,4	-	-0,79	-0,48

QUESTÃO	SATISFAÇÃO GERAL	OFERTA E CONTRATAÇÃO	FUNCIONAMENTO	COBRANÇA/ RECARGA	ATENDIMENTO TELEFÔNICO	CANAIS DE ATENDIMENTO	CAPACIDADE DE RESOLUÇÃO
Entrou em contato pelo atendimento na internet	0,1	0,11	0,15	0,09	0,43	0,31	0,31
Entrou em contato na loja	-0,09	-0,17	0,01*	-0,26	-0,11*	0,22	-0,06*
Entrou em contato para falar sobre cobrança	-0,91	-1,07	-0,62	-1,56	-1,46	-1,27	-1,11
Entrou em contato para alterar plano ou condição	-0,53	-0,61	-0,3	-0,66	-0,64	-0,62	0,2
Entrou em contato para cancelar serviços ou pacotes	-1,22	-1,32	-0,79	-1,54	-1,48	-1,33	-1,21
Entrou em contato sobre problemas nas ligações	-1,53	-1,57	-1,59	-1,48	-1,64	-1,61	-1,58
Entrou em contato sobre problemas no 3G/4G	-1,25	-1,23	-1,29	-1,06	-1,28	-1,31	-1,09
Contrato inclui TV por assinatura	-0,01*	-0,15	0,03*	-0,15	0,01*	-0,07*	-0,05*
Contrato inclui Telefonia Fixa	-0,2	-0,33	-0,21	-0,29	-0,18	-0,26	-0,32
Contrato inclui Internet Fixa	-0,14	-0,26	-0,08	-0,21	-0,14	-0,23	-0,46
Contrato outra linha móvel	-0,24	-0,28	-0,2	-0,24	-0,45	-0,4	-0,33
Contrato inclui algum outro serviço	-0,11	-0,18	-0,12	-0,19	-0,26	-0,28	-0,32

12.2.4. TELEFONIA CELULAR PRÉ-PAGA

QUESTÃO	SATISFAÇÃO GERAL	OFERTA E CONTRATAÇÃO	FUNCIONAMENTO	COBRANÇA/ RECARGA	ATENDIMENTO TELEFÔNICO	CANAIS DE ATENDIMENTO	CAPACIDADE DE RESOLUÇÃO
Responsável pelo pagamento	-0,2*	-0,42	-0,27	-0,27	-0,53	-0,28*	-0,53*
Sexo Feminino	0,32	0,29	0,16	0,17	0,18	0,15	0,33
Utilizou 3G/4G	0,36	0,43	-0,15	0,42	0,09*	0,18	0,82
Entrou em contato pelo atendimento telefônico	-0,02*	-0,03*	0*	0*	-	-0,52	-0,08*
Entrou em contato pelo atendimento na internet	0,44	0,54	0,32	0,5	0,53	0,55	0,6
Entrou em contato na loja	0,2	0,21	0,14	0,24	0,54	0,48	0,19*

QUESTÃO	SATISFAÇÃO GERAL	OFERTA E CONTRATAÇÃO	FUNCIONAMENTO	COBRANÇA/ RECARGA	ATENDIMENTO TELEFÔNICO	CANAIS DE ATENDIMENTO	CAPACIDADE DE RESOLUÇÃO
Entrou em contato para falar sobre recarga	-1,05	-1,13	-0,91	-1,34	-1,71	-1,52	-0,55
Entrou em contato sobre problemas nas ligações	-1,27	-1,34	-1,47	-1,24	-1,6	-1,58	-0,56
Entrou em contato sobre problemas no 3G/4G	-1,12	-1,04	-1,25	-1,13	-1,5	-1,41	-0,49

12.2.5. TV POR ASSINATURA

QUESTÃO	SATISFAÇÃO GERAL	OFERTA E CONTRATAÇÃO	FUNCIONAMENTO	COBRANÇA/ RECARGA	ATENDIMENTO TELEFÔNICO	CANAIS DE ATENDIMENTO	CAPACIDADE DE RESOLUÇÃO	REPARO E INSTALAÇÃO
Responsável pelo pagamento	-0,47	-0,22	0*	-0,24	-0,36	-0,42	-0,52	-0,11*
Sexo Feminino	0,44	0,31	0,27	0,36	0,29	0,31	0,42	0,45
Entrou em contato pelo atendimento telefônico	-0,48	-0,62	-0,2	-0,75	#VALOR!	-0,76	-0,59	-0,13*
Entrou em contato pelo atendimento na internet	-0,22	-0,21	-0,14	-0,31	-0,57	-0,24	-0,3	-0,21
Entrou em contato na loja	-0,15	-0,06*	-0,04*	-0,04*	-0,03*	-0,05*	-0,09*	-0,04*
Entrou em contato para falar sobre cobrança	-0,83	-1,09	-0,37	-1,71	-1,29	-0,98	-1,32	-0,53
Entrou em contato para alterar plano ou condição	-0,46	-0,56	-0,15	-0,63	-0,73	-0,78	-0,39	-0,17
Entrou em contato para cancelar serviços ou pacotes	-0,88	-0,9	-0,37	-1,27	-0,99	-0,96	-1	-0,5
Entrou em contato sobre problemas de funcionamento	-0,74	-0,73	-0,92	-0,66	-0,79	-0,82	0,02*	-0,87
Entrou em contato para solicitar instalação	-0,06*	-0,22	-0,07*	-0,23	-0,25	-0,31	-0,11*	0,59

QUESTÃO	SATISFAÇÃO GERAL	OFERTA E CONTRATAÇÃO	FUNCIONAMENTO	COBRANÇA/ RECARGA	ATENDIMENTO TELEFÔNICO	CANAIS DE ATENDIMENTO	CAPACIDADE DE RESOLUÇÃO	REPARO E INSTALAÇÃO
Entrou em contato para solicitar reparo	-0,6	-0,63	-0,77	-0,59	-0,66	-0,66	-0,36	-0,77
Contrato inclui Internet Fixa	-0,36	-0,49	-0,24	-0,14	-0,58	-0,57	-0,22	-0,18
Contrato inclui Telefonia Móvel	-0,18	-0,38	-0,28	-0,26	-0,5	-0,5	-0,39	-0,41
Contrato inclui Telefonia Fixa	-0,19	-0,33	-0,28	-0,09	-0,37	-0,44	-0,13	-0,04*
Contrato inclui algum outro serviço	-0,28	-0,43	-0,27	-0,08	-0,52	-0,51	-0,15	-0,12*