

Relatório Analítico 2017

Relatório analítico sobre a edição de 2017 da Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida, com os principais resultados a serem considerados na atividade regulatória em relação aos serviços pesquisados.

Brasília-DF, Março/2018

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

Andreza de Oliveira Lima (Coordenadora)

Priscila Machado Reguffe Dias

Renata Villas Boas Dias (Estagiária)

Renato Couto Rampaso

Observação de alteração do documento: a Tabela 41, página 65, foi atualizada em 29/05/2018 para correção de algumas notas e dos percentuais previamente dispostos. Salienta-se que não houve prejuízo e alteração das análises e conclusões realizadas.

SUMÁRIO

Organização e Sistematização	2
Sumário	3
Lista de tabelas	5
Lista de figuras	7
1. Introdução	8
1.1. Destaques dos resultados	8
1.2. Sobre este relatório	10
2. Destaques da Metodologia	12
2.1. Universo e amostra da pesquisa	12
2.2. Realização das entrevistas	13
2.3. Cronograma da pesquisa	13
2.4. Indicadores	14
2.5. Testes estatísticos e de correlação	16
3. Visão geral dos resultados	18
4. Banda Larga Fixa	22
4.1. Unidades da Federação (UFs)	26
4.2. Prestadoras	28
5. Telefonia Fixa	30
5.1. Unidades da Federação (UFs)	33
5.2. Prestadoras	35
6. Telefonia Móvel Pós-paga	37
6.1. Unidades da Federação (UFs)	42
6.2. Prestadoras	44
7. Telefonia Móvel Pré-paga	46
7.1. Unidades da Federação (UFs)	50
7.2. Prestadoras	52
8. TV por Assinatura	54
8.1. Unidades da Federação (UFs)	57
8.2. Prestadoras	59
9. Testes estatísticos	61
10. Considerações finais	67
11. Anexos	68
11.1. Planos amostrais	68
11.1.1. Plano amostral do serviço de Banda Larga Fixa	68

11.1.2. Plano amostral do serviço de Telefonia Fixa	69
11.1.3. Plano amostral do serviço de Telefonia Móvel Pós-paga.....	70
11.1.4. Plano amostral do serviço de Telefonia Móvel Pré-paga.....	71
11.1.5. Plano amostral do serviço de TV por Assinatura.....	72
11.2. Testes Estatísticos.....	73
11.2.1. Banda Larga Fixa	74
11.2.2. Telefonia Fixa.....	75
11.2.3. Telefonia Móvel Pós-paga	76
11.2.4. Telefonia Móvel Pré-paga	77
11.2.5. TV por Assinatura	78
11.3. Mapas	79
11.3.1. Banda Larga Fixa	79
11.3.2. Telefonia Fixa.....	81
11.3.3. Telefonia Móvel Pós-paga	83
11.3.4. Telefonia Móvel Pré-paga	86
11.3.5. TV por Assinatura	89

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Quantidades de amostras por serviço.....	12
Tabela 2: Questões avaliadas em cada atributo da pesquisa (por serviço).	15
Tabela 3: Notas consolidadas de 2017 por indicador e por serviço.....	21
Tabela 4: Percentuais de contato com a prestadora de Banda Larga Fixa em 2017 por canais de atendimento.....	24
Tabela 5: Percentuais de contato com a prestadora de Banda Larga Fixa em 2017 por motivos de contato.	24
Tabela 6: Melhores notas da Banda Larga Fixa em 2017.....	25
Tabela 7: Piores notas de Banda Larga Fixa em 2017.	25
Tabela 8: Melhores notas de Satisfação Geral da Banda Larga Fixa por prestadora e UF em 2017.....	27
Tabela 9: Piores notas de Satisfação Geral da Banda Larga Fixa por prestadora e UF em 2017.	27
Tabela 10: Notas consolidadas dos indicadores por prestadora (Banda Larga Fixa).....	28
Tabela 11: Percentuais de contato com a prestadora de Telefonia Fixa em 2017 por canais de atendimento.....	31
Tabela 12: Percentuais de contato com a prestadora de Telefonia Fixa em 2017 por motivos de contato.	32
Tabela 13: Melhores notas da Telefonia Fixa em 2017.	32
Tabela 14: Piores notas de Telefonia Fixa em 2017.....	32
Tabela 15: Melhores notas de Satisfação Geral da Telefonia Fixa por prestadora e UF em 2017.	34
Tabela 16: Piores notas de Satisfação Geral da Telefonia Fixa por prestadora e UF em 2017.....	34
Tabela 17: Notas consolidadas dos indicadores por prestadora (Telefonia Fixa).....	35
Tabela 18: Percentuais de contato com a prestadora de Telefonia Móvel Pós-paga em 2017 por canais de atendimento.....	39
Tabela 19: Percentuais de contato com a prestadora de Telefonia Móvel Pós-paga em 2017 por motivos de contato.	39
Tabela 20: Melhores notas da Telefonia Móvel Pós-paga em 2017.	40
Tabela 21: Piores notas da Telefonia Móvel Pós-paga em 2017.	41
Tabela 22: Melhores notas de Satisfação Geral da Telefonia Móvel Pós-paga por prestadora e UF em 2017.....	43
Tabela 23: Piores notas de Satisfação Geral da Telefonia Móvel Pós-paga por prestadora e UF em 2017.....	43
Tabela 24: Notas consolidadas dos indicadores por prestadora (Telefonia Móvel Pós-paga).	44
Tabela 25: Percentuais de contato com a prestadora de Telefonia Móvel Pré-paga em 2017 por canais de atendimento.....	47
Tabela 26: Percentuais de contato com a prestadora de Telefonia Móvel Pré-paga em 2017 por motivos de contato.	48

Tabela 27: Melhores notas da Telefonia Móvel Pré-paga em 2017.....	49
Tabela 28: Piores notas da Telefonia Móvel Pré-paga em 2017.	49
Tabela 29: Melhores notas de Satisfação Geral da Telefonia Móvel Pré-paga por prestadora e UF em 2017.	51
Tabela 30: Piores notas de Satisfação Geral da Telefonia Móvel Pré-paga por prestadora e UF em 2017.....	51
Tabela 31: Notas consolidadas dos indicadores por prestadora (Telefonia Móvel Pré-paga).....	52
Tabela 32: Percentuais de contato com a prestadora de TV por Assinatura em 2017 por canais de atendimento.	55
Tabela 33: Percentuais de contato com a prestadora de TV por Assinatura em 2017 por motivos de contato.	56
Tabela 34: Melhores notas da TV por Assinatura em 2017.	56
Tabela 35: Piores notas da TV por Assinatura em 2017.....	57
Tabela 36: Melhores notas de Satisfação Geral da TV por Assinatura por prestadora e UF em 2017.	58
Tabela 37: Piores notas de Satisfação Geral da TV por Assinatura por prestadora e UF em 2017.....	59
Tabela 38: Notas consolidadas dos indicadores por prestadora (TV por Assinatura).....	59
Tabela 39: Teste estatístico de comparação de médias quanto à utilização dos canais de atendimento em 2017.....	62
Tabela 40: Teste estatístico de comparação de médias quanto aos motivos de contato em 2017.	64
Tabela 41: Notas de Satisfação Geral por contato com a operadora e por serviço.....	65
Tabela 42: Notas de Satisfação Geral por quartil das notas de Resolução de problemas e por serviço	66

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Gráfico comparativo das notas consolidadas de Satisfação Geral de 2015, 2016 e 2017 (por serviço).	19
Figura 2: Gráfico comparativo de evolução das notas consolidadas de Satisfação Geral de 2015, 2016 e 2017 (por serviço).	20
Figura 3: Gráfico comparativo das notas consolidadas dos indicadores de Banda Larga Fixa entre 2015 e 2017.....	23
Figura 4: Mapa da nota consolidada de Satisfação Geral de Banda Larga Fixa por UF.	26
Figura 5: Gráfico comparativo das notas consolidadas dos indicadores de Telefonia Fixa entre 2015 e 2017.....	31
Figura 6: Mapa da nota consolidada de Satisfação Geral de Telefonia Fixa por UF.	33
Figura 7: Gráfico comparativo das notas consolidadas dos indicadores de Telefonia Móvel Pós-paga entre 2015 e 2017.	38
Figura 8: Evolução do percentual de utilização do 3G/4G na Telefonia Móvel Pós-paga entre 2015 e 2017.....	40
Figura 9: Mapa da nota consolidada de Satisfação Geral de Telefonia Móvel Pós-paga por UF.....	42
Figura 10: Evolução das notas consolidadas dos indicadores de Telefonia Móvel Pré-paga entre 2015 e 2017.....	47
Figura 11: Evolução do percentual de utilização do 3G/4G na Telefonia Móvel Pré-paga entre 2015 e 2017.....	48
Figura 12: Mapa da nota consolidada de Satisfação Geral de Telefonia Móvel Pré-paga por UF.....	50
Figura 13: Evolução das notas consolidadas dos indicadores de TV por Assinatura entre 2015 e 2017.	55
Figura 14: Mapa da nota consolidada de Satisfação Geral de TV por Assinatura por UF.....	57

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório visa apresentar, de maneira consolidada, os principais destaques em relação aos resultados da Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida, 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](#), 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](#)).

O novo 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 Móvel Pré-paga e Pós-paga (cada modalidade tratada como uma pesquisa independente) e TV por Assinatura, seguindo a metodologia descrita no capítulo 2 – resumida a partir do [Manual de Aplicação](#)¹ e do próprio regulamento.

1.1. DESTAQUES DOS RESULTADOS

Entre os principais pontos a serem destacados nos resultados da pesquisa no ano de 2017, encontram-se os seguintes, que serão detalhados nos capítulos subsequentes:

¹ Cumpre ressaltar que a pesquisa de 2017 ocorreu conforme o Manual de Aplicação aprovado pelo Despacho nº 10.677/2015 - SRC/SPR, de 1º de dezembro de 2015, para que não haja confusão com a alteração do Manual de Aplicação ocorrida em Janeiro/2018, aprovado pelo Despacho Decisório Nº 2/2018/SEI/PRRE/SPR, o qual passará a valer apenas para a edição da pesquisa a ser realizada em 2018.

- A **Telefonia Móvel**, tanto na modalidade **Pós-paga** como na **Pré-paga**, vem apresentando um bom desempenho quando comparada com os anos anteriores, apresentando evoluções positivas e consistentes desde 2015 na maioria dos quesitos pesquisados, embora a modalidade Pré-paga tenha ainda a 2ª pior nota de Satisfação Geral. A modalidade Pós-paga passou a ser o serviço em que os consumidores estão mais satisfeitos em 2017, no lugar da TV por Assinatura que ocupava essa posição nos anos anteriores.
- Em relação especificamente à **Telefonia Móvel Pós-paga**, observou-se, de modo geral, aumento significativo nas notas de todos os indicadores consolidados em relação a 2016, o que sugere melhorias relevantes na percepção dos consumidores. Além disso, pela primeira vez desde o início desta pesquisa, nesse serviço nenhum tema ficou com nota consolidada abaixo de 5. O destaque entre as prestadoras permanece com a Porto Seguro, assim como nos anos anteriores, devido às suas notas em patamares mais elevados. Dentre as prestadoras de maior abrangência, a Vivo obteve a maior quantidade de primeiros lugares na Satisfação Geral nos estados em que foi pesquisada. Houve aumento do percentual de planos controle em relação aos planos Pós-pagos.
- A **Telefonia Móvel Pré-paga** se revela como o segundo serviço em que os consumidores estão menos satisfeitos, mas ainda assim vem apresentando evoluções importantes em seus indicadores desde 2015, ainda que mais tímidas que as da modalidade Pós-paga. Com exceção da Capacidade de Resolução, foi possível observar aumento significativo nas notas dos indicadores consolidados. A Tim foi a única prestadora com aumentos significativos em todos os indicadores, enquanto a Vivo foi a que teve o maior número de quedas significativas nas notas. As prestadoras com as melhores notas são Sercomtel e Algar.
- Em 2017, a Satisfação Geral dos consumidores com o serviço de **Banda Larga Fixa** permaneceu estatisticamente estável, se comparada com o ano de 2016, e na última posição, se comparada com os demais serviços. Por outro lado, a percepção quanto aos indicadores de Oferta e Contratação e Canais de Atendimento apresentou melhora significativa, enquanto os indicadores de Cobrança e Funcionamento pioraram no último ano. A exemplo dos anos anteriores, as maiores notas foram obtidas por empresas de menor abrangência (Cabo Telecom, Tim e Brisanet, pesquisada pela primeira vez em 2017). Em relação às prestadoras de maior abrangência, a Vivo apresentou o melhor desempenho de um ano para o outro, mas foi a Net que obteve a primeira colocação na maioria dos estados em que foi pesquisada, mesmo com queda significativa na maioria dos indicadores.
- Os consumidores da **Telefonia Fixa** também apresentaram, em 2017, Satisfação Geral estatisticamente estável em relação a 2016. Entretanto, apenas o indicador de Funcionamento apresentou melhora significativa e houve queda significativa em três dos sete indicadores de qualidade percebida, quando no ano anterior houve melhora em seis dos sete indicadores. De modo geral, os resultados do serviço foram piores ou se mantiveram constantes com relação ao ano anterior. As prestadoras com as melhores notas são Sercomtel e Algar e o grupo Claro/Net foi o que apresentou evolução significativa em mais indicadores, além de possuir o maior número de estados classificados em primeiro lugar na Satisfação Geral, considerando as prestadoras de maior abrangência.
- O serviço de **TV por Assinatura** possui o indicador com a melhor nota de toda a pesquisa (atribuída a Funcionamento), além de cinco dos sete indicadores de Qualidade Percebida com notas maiores que as dos demais serviços. Por outro lado, apenas dois deles apresentaram melhora em comparação a 2016 (os de Funcionamento e de Capacidade de Resolução) e houve queda na Satisfação Geral, deixando de ser o serviço mais bem avaliado nesse quesito. Em relação às prestadoras, a Nossa TV possui a maior nota de Satisfação Geral dentre todos os serviços e empresas pesquisadas, além de apresentar as melhores notas em todos os indicadores de Qualidade Percebida. Quanto às prestadoras de maior abrangência, a Oi teve mais evoluções significativas em seus indicadores e a Net, mais declínios. A Claro obteve o maior número de primeiros lugares nos estados.

- Em todos os serviços, as maiores notas foram obtidas por **prestadoras de menor abrangência**, o que vem ocorrendo sistematicamente desde 2015.
- Desde 2015, os indicadores de **Atendimento Telefônico** e de **Capacidade de Resolução** permanecem destacadamente com as menores notas consolidadas de cada serviço e com a tendência de que assim permaneçam, visto que suas notas estão ainda muito distantes das notas dos demais indicadores, o que pode ser observado sistematicamente em todos os serviços. A percepção quanto ao Atendimento Telefônico melhorou na Telefonia Móvel e quanto à Capacidade de Resolução aumentou na Telefonia Móvel Pós-paga e na TV por Assinatura e diminuiu na Telefonia Fixa, nos demais serviços se mantiveram constantes.
- Pelo segundo ano consecutivo, aumentou significativamente o percentual de consumidores que alegaram ter entrado em contato com a prestadora. Apesar de a maioria entrar em contato pelo telefone em todos os serviços (entre 64,9% e 81,2%, este na Banda Larga Fixa), o atendimento pela internet foi o que mais cresceu entre os anos de 2016 e 2017. O percentual de contato na loja da operadora diminuiu significativamente em todos os serviços.
- O percentual de usuários que afirmou ter utilizado o 3G/4G nos 6 meses anteriores à pesquisa em 2017 é de 62% na Telefonia Móvel Pré-paga e 85% na Pós-paga, um aumento em relação a 2015 de 17 e 18 pontos percentuais, respectivamente. Ainda nesse assunto, destaca-se que, no geral, os temas que compõem o Funcionamento de Dados na Telefonia Móvel apresentaram notas maiores em 2017 e, no caso da modalidade Pré-paga, não houve a contrapartida de aumento no percentual de contatos sobre problemas no 3G/4G.
- Em geral, os entrevistados que demandaram a operadora nos seis meses anteriores à entrevista para tratar de questões envolvendo o funcionamento do serviço, problemas de cobrança e de cancelamento são os que tendem a atribuir as menores notas. Com relação ao canal de atendimento utilizado para o contato, os usuários que utilizaram o atendimento telefônico são os que tendem a atribuir notas menores. Também foi possível observar que o nível de Satisfação Geral dentre os usuários que alegaram contato com a operadora para relatar problema e conseguiram as melhores resoluções se encontra em patamares superiores, inclusive com relação ao grupo de usuários que não entraram em contato para tratar de problemas.

1.2. SOBRE ESTE RELATÓRIO

Este relatório consolida e descreve as informações obtidas nas pesquisas realizadas no ano de 2017 – a saber: banda larga fixa, telefonia fixa, telefonia celular pré-paga, telefonia celular pós-paga e TV por assinatura – bem como as analisa em comparação com as pesquisas realizadas nos anos de 2015 e 2016.

É importante destacar que além deste relatório, estão disponíveis em <<<http://www.anatel.gov.br/consumidor/>>> as tabelas com os resultados consolidados da pesquisa e os relatórios descritivos produzidos pela empresa pesquisadora, separados por serviço. Em tais relatórios encontram-se informações complementares, inclusive sobre a metodologia e perfil dos entrevistados, e 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>>>.

O capítulo 2 deste relatório apresenta informações básicas sobre a metodologia empregada na Pesquisa 2017. No capítulo 3, são apresentadas, como destaques, algumas sínteses executivas dos resultados gerais de todos os serviços. Os capítulos 4 a 8 trazem resultados exploratórios mais detalhados por serviço, o capítulo 9 traz alguns resultados mais aprofundados provenientes de testes estatísticos, conforme descrito na seção 2.5, e, por fim, o capítulo 10 traz as conclusões gerais dos estudos.

De forma geral, as análises terão foco em aspectos que merecem mais atenção do ponto de vista de eventuais ações regulatórias e análises posteriores. Inicialmente serão 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).

2. DESTAQUES DA METODOLOGIA

A metodologia da Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida foi definida no Manual de Aplicação, aprovado por ato conjunto das superintendências de Relações com Consumidores (SRC) e de Planejamento e Regulamentação (SPR) da Anatel, de 31 de julho de 2015, alterado pelo Despacho nº 10.677/2015, de 1º de dezembro de 2015. Nesta seção, pretende-se resumir os critérios estabelecidos no Manual e em sua alteração.

2.1. 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. Ou seja, para cada serviço, buscou-se aferir indicadores que refletissem a percepção dos usuários de cada prestadora elegível em cada UF, o que levou à seleção, ao todo, de 494 grupos para amostra (estratos). A Anatel definiu os entrevistados em sorteio aleatório, a partir das bases de consumidores encaminhadas por cada prestadora, conforme quadro a seguir:

Tabela 1: Quantidades de amostras por serviço².

Serviço	UF	Prestadoras	Entrevistas	Grupos para amostra
Banda Larga Fixa	27	9	22.742	85
Telefonia Fixa	27	6	21.801	76
Telefonia móvel (pós-paga)	27	7	31.467	109
Telefonia móvel (pré-paga)	27	6	30.666	112
TV por Assinatura	27	8	32.420	112
Total	--	--	139.096	494

Somente foram entrevistados usuários maiores de 18 (dezoito) anos, na condição de principais usuários de cada um dos serviços mencionados na tabela acima e que não tenham solicitado sigilo. Além disso, a definição das amostras observou 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 Móvel, os acessos em serviço para aplicações máquina-a-máquina (M2M) e os utilizados exclusivamente para dados foram excluídos;
- IV. Apenas foram consideradas as prestadoras que possuíam, por serviço, no mínimo:

² Mais detalhes sobre os planos amostrais de cada serviço podem ser consultados no Anexo 11.1.

- i. 50.000 (cinquenta mil) contratos/acessos ativos em todo o Brasil; e
- ii. 10.000 (dez mil) contratos/acessos (PF) ativos em cada Unidade da Federação³.

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, neste caso, a Amostragem Aleatória Simples (AAS)⁴ e a Amostragem Estratificada (AE)⁵.

O total de entrevistas foi calculado de forma a observar o coeficiente de confiança de 95%, com margem de erro de 5% para estimativa de proporções, em cada amostra de prestadora, por serviço, em dada UF, conforme agrupamentos apresentados na coluna “Grupos para Amostra”.

2.2. REALIZAÇÃO DAS ENTREVISTAS

Em 2017, o período de coleta foi de 26 de julho a 3 de dezembro. O fato de o período de coleta ter sido mais extenso do que o previsto no calendário do Manual de Aplicação não acarretou prejuízos à entrega dos resultados.

Todas as entrevistas foram feitas 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. A seguir, esses valores foram submetidos a análises de consistência.

Os questionários aplicados foram padronizados por serviço. Assim, todos os entrevistados sobre um serviço tiveram que responder as mesmas perguntas. Foi avaliado um conjunto de atributos, explicitados ao longo deste relatório e detalhados na seção 2.4, 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 conta experiências anteriores de entrevistas malsucedidas por diferentes motivos. Foram realizadas até cinco tentativas de contato com cada um dos possíveis entrevistados constantes da lista, até se atingir a cota de entrevistas previstas para cada grupo para amostra.

2.3. CRONOGRAMA DA PESQUISA

Conforme calendário anual constante do Manual de Aplicação da Pesquisa, os principais marcos temporais da presente pesquisa constam no quadro a seguir:

³ Como exemplo, se uma prestadora do serviço de TV por Assinatura possui 34 mil acessos em São Paulo, 11 mil em Minas Gerais e 8 mil no Rio de Janeiro, totalizando 53 mil acessos, ela é elegível para a pesquisa, mas apenas seus clientes de São Paulo e de Minas Gerais serão entrevistados.

⁴ 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 as n unidades da amostra sejam sorteadas.

⁵ 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.

Mês	Ano	Atividade	Responsável
Maio	2017	Envio à Anatel do relatório com o quantitativo de acessos ativos e da base de informações	Prestadoras
Junho-Julho	2017	Sorteio e envio à empresa pesquisadora das amostras a serem pesquisadas	Anatel
Julho-Dezembro	2017	Coleta (entrevista com os consumidores)	Empresa pesquisadora
Dezembro	2017	Entrega dos dados coletados à Anatel	Empresa pesquisadora
Janeiro	2018	Envio dos resultados finais à Anatel	Empresa pesquisadora
Março	2018	Publicação dos resultados	Anatel

2.4. INDICADORES

A pesquisa executada em 2017 é a terceira deste novo ciclo e, assim como as dos anos anteriores, 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 Móvel 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 Móvel Pré-paga;
- Reparo e Instalação (exceto no serviço de Telefonia Móvel) - 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 2 descreve, para cada serviço pesquisado, as questões avaliadas pelo entrevistado, agrupadas pelos respectivos indicadores.

Tabela 2: Questões avaliadas em cada atributo da pesquisa (por serviço).

Indicador	Serviço				
	Telefonia Móvel Pós-paga	Telefonia Móvel 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
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

Indicador		Serviço			
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

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. Para efeitos deste relatório, as comparações entre os anos anteriores se darão na configuração antiga.

Durante as entrevistas – segmentadas por serviço, por prestadora (exceto aquelas consideradas de pequeno porte⁶) e por Unidade da Federação (UF) – os entrevistados atribuem notas de 0 a 10 para cada pergunta relacionada aos atributos acima relacionados, 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.

2.5. TESTES ESTATÍSTICOS E DE CORRELAÇÃO

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

⁶ Conforme a regulamentação vigente durante a execução desta pesquisa e a confecção deste relatório, considerou-se prestadora de pequeno porte aquela que possui menos de 50 mil acessos em serviço.

1. Teste t^7 para comparação de médias, 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, Teste t 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. Utilização de determinado canal de atendimento;
 - d. Experiências que necessitam alguma resolução de problema por parte da prestadora;
 - e. Solicitação de instalação ou reparo;
 - f. Uso da internet 3G/4G (no caso de Telefonia Móvel, Pós e Pré-paga); e
 - g. Tipo de plano do consumidor (no caso da Telefonia Móvel 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 entre si ou com as variáveis de faixa renda e de idade.

No caso específico do item 2, a ideia foi 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.

⁷ Teste t é um teste estatístico de hipóteses cuja estatística do teste segue uma distribuição t de Student. O teste permite rejeitar ou não uma hipótese, que, nesse caso, trata-se de verificar se há ou não diferença estatisticamente significativa nas médias obtidas entre os anos para uma variável de interesse.

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).

3. VISÃO GERAL DOS RESULTADOS

- Todos os indicadores de qualidade percebida tiveram notas maiores em 2017 na Telefonia Móvel Pós-Paga, o qual passou a ser o serviço com melhor avaliação de Satisfação Geral em 2017, no lugar da TV por Assinatura nos anos anteriores.

- A TV por Assinatura foi a única a apresentar queda significativa na Satisfação Geral, mas ainda possui as maiores notas em cinco dos sete indicadores de qualidade percebida.

- Telefonia Fixa e Banda Larga Fixa apresentam Satisfação Geral constante em relação a 2016. Este último serviço apresenta, em geral, as notas mais baixas entre os serviços pesquisados.

- Telefonia Móvel Pré-paga apresentou melhora significativa na maioria dos indicadores avaliados, além da Satisfação Geral.

- Atendimento Telefônico e Capacidade de Resolução são os indicadores com as piores avaliações.

- Funcionamento e Cobrança são os indicadores melhor avaliados.



Telefonia Móvel Pós-Paga

SATISFAÇÃO GERAL 6,99 ↑
ATENDIMENTO TELEFÔNICO 5,99 ☹️
COBRANÇA 7,26 😊



TV por Assinatura

SATISFAÇÃO GERAL 6,93 ↓
ATENDIMENTO TELEFÔNICO 6,38 ☹️
FUNCIONAMENTO 8,25 😊



Telefonia Fixa

SATISFAÇÃO GERAL 6,92
CAPACIDADE DE RESOLUÇÃO 5,79 ☹️
FUNCIONAMENTO 7,85 😊



Telefonia Móvel Pré-Paga

SATISFAÇÃO GERAL 6,83 ↑
CAPACIDADE DE RESOLUÇÃO 5,24 ☹️
FUNCIONAMENTO 6,98 😊



Banda Larga Fixa

SATISFAÇÃO GERAL 6,23
CAPACIDADE DE RESOLUÇÃO 5,80 ☹️
COBRANÇA 6,80 😊



Indicador com a melhor avaliação no serviço

Indicador com a pior avaliação no serviço



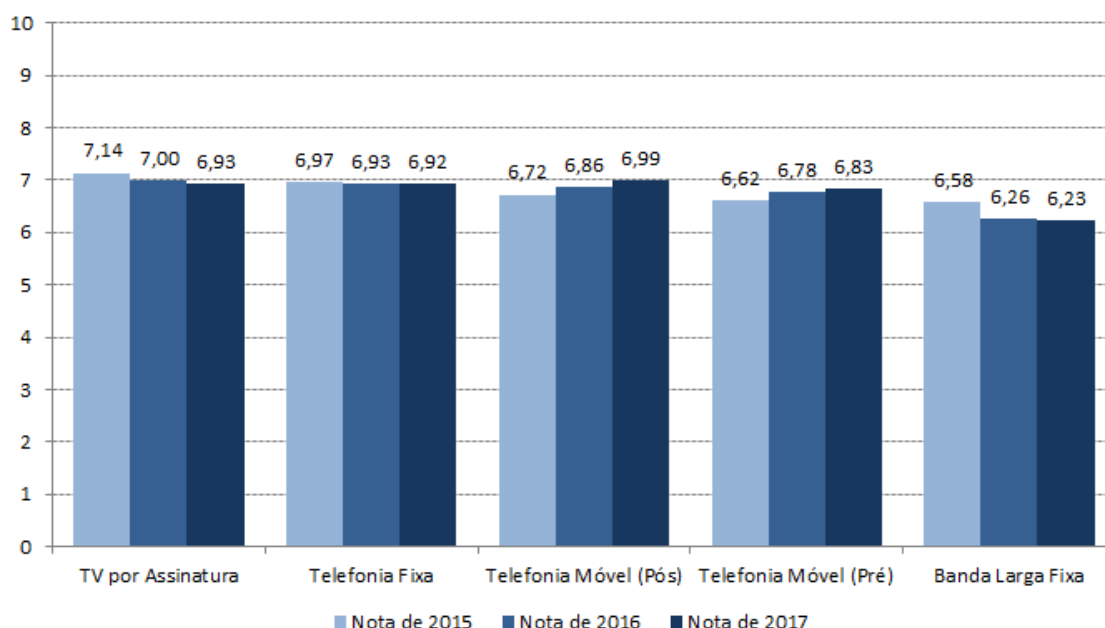
Queda significativa na avaliação



Aumento significativo na avaliação

Com relação aos serviços pesquisados e considerando-se a nota consolidada dos indicadores de Satisfação Geral, o serviço de Banda Larga Fixa não apenas permanece o de menor nota como também foi o que apresentou a maior queda entre 2015 e 2017, de 0,35 ponto. Por outro lado, ao se comparar o ano de 2016 com 2017, o serviço de TV por Assinatura foi o que apresentou a maior redução. Quedas menos relevantes foram observadas na Telefonia Fixa e Banda Larga Fixa no último ano, enquanto a Telefonia Móvel Pós-paga e Pré-paga apresentaram melhoria. Além disso, destaca-se que a Telefonia Móvel Pós-paga apresentou o maior aumento em relação 2016 dentre os serviços pesquisados, passando a ter a maior nota no ano de 2017, no lugar da TV por Assinatura nos anos anteriores.

Figura 1: Gráfico comparativo das notas consolidadas de Satisfação Geral de 2015, 2016 e 2017 (por serviço).⁹



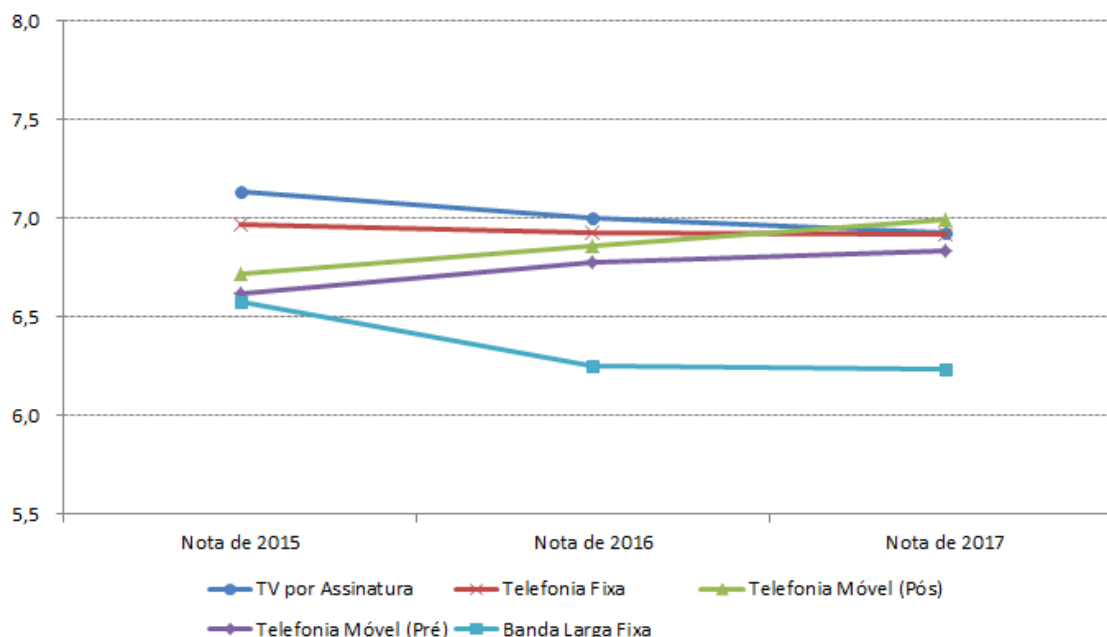
Por meio da Figura 2 pode-se observar com maior facilidade a evolução anual do indicador de Satisfação Geral com relação a cada serviço pesquisado. Cabe destacar que a escala foi reduzida neste gráfico e, portanto, é preciso ter cuidado ao comparar essa evolução.

Nos dois gráficos, apenas as diferenças observadas nos serviços de TV por Assinatura e Telefonia Móvel Pré-paga e Pós-paga foram estatisticamente significantes pelo Teste t, ao nível de confiança de 95%, entre 2016 e 2017. Ressalta-se que, para grandes amostras, esse teste tende a resultar em significância mesmo para pequenas diferenças.¹⁰

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

¹⁰ Mais informações sobre os testes estatísticos podem ser consultadas na seção 2.5.

Figura 2: Gráfico comparativo de evolução das notas consolidadas de Satisfação Geral de 2015, 2016 e 2017 (por serviço).¹¹



Observando-se também a média consolidada dos indicadores de qualidade percebida na Tabela 3, observa-se que, em comparação com o ano de 2016, a **Banda Larga Fixa** apresentou diminuição com significância estatística em duas de suas notas. Além disso, é o serviço pior avaliado em cinco dos sete indicadores deste tipo.

Por outro lado, observa-se elevação das notas de todos os indicadores medidos nos serviços de **Telefonia Móvel**, com exceção do indicador de Capacidade de Resolução da Telefonia Móvel Pré-paga, o qual não apresentou aumento estatisticamente significativo. Chama a atenção especialmente o caso do Atendimento Telefônico do serviço de Telefonia Móvel Pós-paga, cuja nota avançou de 5,75 para 5,99 – registrando o maior aumento (+0,24) dentre os indicadores consolidados.

Com relação aos demais serviços pesquisados, a **Telefonia Fixa** apresentou as três maiores quedas nas notas dos indicadores em relação a 2016, sendo o indicador de Cobrança aquele com maior diminuição (-0,14). Além disso, apenas um de seus indicadores apresentou melhora significativa.

Já a **TV por Assinatura**, apesar da diminuição da Satisfação Geral, é ainda o serviço mais bem avaliado em cinco dos sete indicadores de qualidade percebida, além de ser avaliado igualmente ao serviço de Telefonia Móvel Pós-paga em Canais de Atendimento. Ainda, o indicador de Funcionamento da TV por Assinatura apresenta a maior nota dentre todos os indicadores consolidados por serviços pesquisados (8,25).

¹¹ Para cada serviço, são as notas consolidadas de todas as operadoras e UFs.

Tabela 3: Notas consolidadas de 2017 por indicador e por serviço.¹²

Indicador	Banda Larga Fixa	Telefonia Fixa	Telefonia Móvel Pós-paga	Telefonia Móvel Pré-paga	TV por Assinatura
Atendimento Telefônico	5,94 ●	6,04 ●	5,99 ↑	5,97 ↑	6,38 ●
Canais de Atendimento	6,65 ↑	6,85 ●	6,91 ↑	6,89 ↑	6,91 ●
Capacidade de Resolução ¹³	5,69 ●	5,79 ↓	6,11 ↑	5,24 ●	6,48 ↑
Cobrança/Recarga ¹⁴	6,80 ↓	6,91 ↓	7,26 ↑	6,76 ↑	7,25 ↓
Funcionamento	6,21 ↓	7,85 ↑	7,01 ↑	6,98 ↑	8,25 ↑
Oferta e Contratação	6,29 ↑	6,53 ↓	6,95 ↑	6,76 ↑	7,00 ↓
Reparo e Instalação ¹⁵	6,76 ●	7,02 ●	-	-	7,46 ●

De modo geral, independentemente do serviço, e assim como observado nas pesquisas de 2015 e 2016, as piores avaliações são as relativas a **Atendimento Telefônico** e **Capacidade de Resolução**.

Por outro lado, o indicador de **Funcionamento** é o de maior nota em três dos cinco serviços (Telefonia Móvel Pré-paga, TV por Assinatura e Telefonia Fixa), e o segundo mais bem avaliado em um (Telefonia Pós-paga). Em todos esses casos, inclusive, foi constatada melhora significativa entre os anos de 2016 e 2017. Por outro lado, na Banda Larga Fixa esse indicador ocupa apenas a quinta posição entre os indicadores de qualidade percebida. No caso da Banda Larga Fixa e da Telefonia Móvel Pós-paga, o indicador mais bem avaliado é relativo à **Cobrança**.

Por fim, cabe destacar que o Indicador de **Oferta e Contratação**, em testes estatísticos, foi o que apresentou 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**. Em outras palavras, significa 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.

¹² 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 2017 em relação às de 2016 são estatisticamente significativas (setas) ou não (círculos).

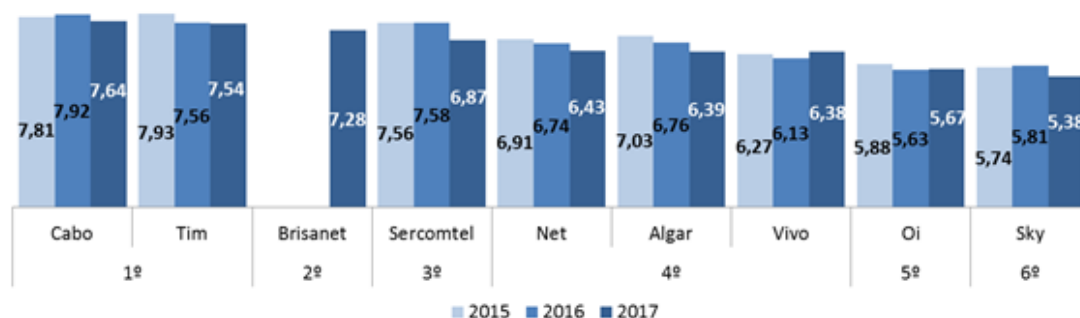
¹³ Para o serviço de Banda Larga Fixa, houve a inclusão de novas percepções, de modo a manter o padrão do que é mensurado nos demais serviços nesse indicador. Ressalta-se, entretanto, que para manter a comparação entre os anos neste relatório foi considerado o indicador calculado na configuração antiga. Caso se utilizassem as novas percepções na confecção do indicador, a nota seria de 5,80 e passaria a ter aumento significativo entre 2016 e 2017.

¹⁴ Para o serviço de Telefonia Móvel Pré-paga é o indicador de Recarga; para os demais serviços, o de Cobrança.

¹⁵ Não há pesquisa relacionada ao indicador de Reparo e Instalação para os serviços de Telefonia Móvel.

4. BANDA LARGA FIXA

Satisfação Geral 6,23



Temas com as melhores avaliações

- Qualidade da instalação do serviço
- Cumprimento do prazo para instalação acordado
- Tempo de espera entre a solicitação de instalação e a visita do técnico
- Clareza das informações na conta
- Capacidade dos atendentes para esclarecer dúvidas, dar orientações ou informações



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 de funcionamento
- Resolução da alteração de plano ou condição comercial



Principais variações percentuais 2016 x 2017

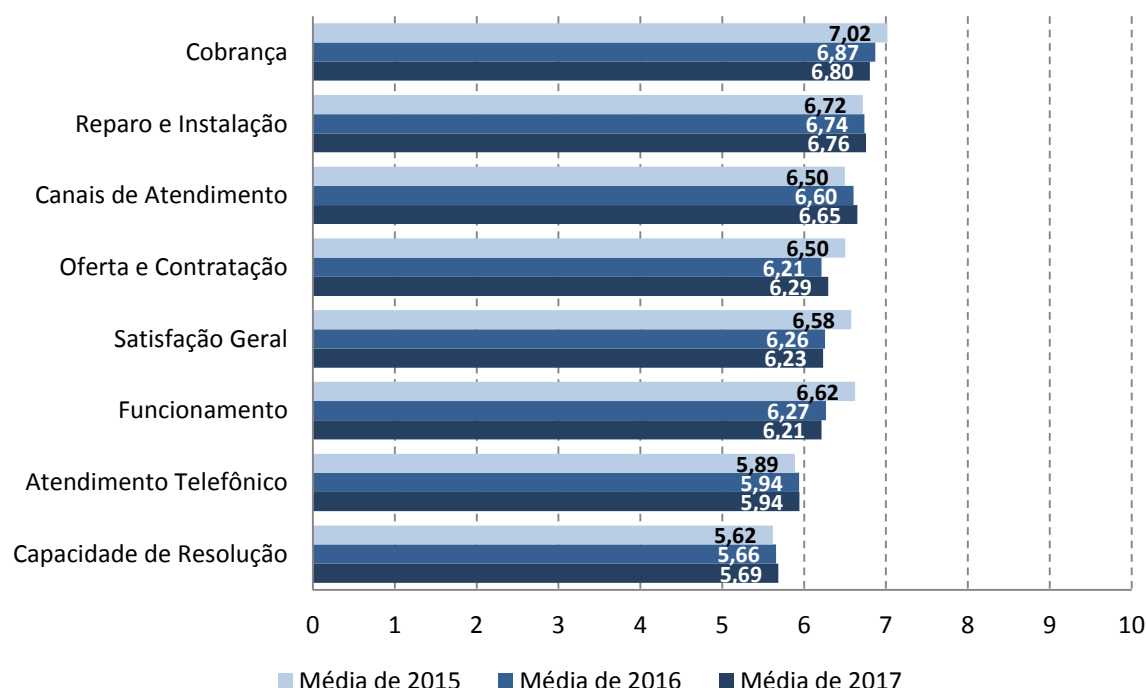
↑ Percentual de contato com a prestadora, principalmente pela internet e para falar sobre cobrança ou alterar plano ou condição comercial.

↓ Percentual de contato para solicitar reparo ou instalação.

A Banda Larga Fixa foi o serviço que apresentou o pior desempenho na Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida, em comparação com os demais pesquisados. Em 2016, já era o que detinha a pior nota consolidada de Satisfação Geral: 6,26. Em 2017, essa nota se manteve estatisticamente estável (-0,03) e ficou em 6,23.

Além disso, como pode ser visto na Figura 3, houve diminuição das notas consolidadas em dois dos sete indicadores de qualidade percebida avaliados: Cobrança e Funcionamento. Em ambos os casos, as quedas foram estatisticamente significativas. No caso específico da percepção sobre o Funcionamento do serviço, houve queda na posição relativa aos demais indicadores: em 2016 Funcionamento foi o quarto mais bem avaliado e em 2017 foi o sexto.

Figura 3: Gráfico comparativo das notas consolidadas dos indicadores de Banda Larga Fixa entre 2015 e 2017.



Na comparação com os demais serviços, a Banda Larga Fixa se destaca – negativamente – por apresentar, com exceção de Capacidade de Resolução, as menores notas em todos os indicadores aferidos. Além disso, foi o único serviço a apresentar queda na nota para o indicador de Funcionamento (-0,06). As alterações observadas nos indicadores de Atendimento Telefônico, Capacidade de Resolução e Reparo e Instalação, além de Satisfação Geral, não foram estatisticamente significativas¹⁶.

É importante ressaltar que, na pesquisa do ano de 2017, duas novas questões passaram a integrar a temática de Capacidade de Resolução do serviço de Banda Larga Fixa: Resolução do cancelamento de serviços ou pacotes e Resolução do problema de funcionamento. Tais inclusões foram motivadas para manter um alinhamento e padronização desse indicador com os demais serviços. Entretanto, para que a comparabilidade da série histórica e testes estatísticos de comparação entre os anos não fiquem comprometidos, o cômputo do indicador neste relatório abarcou somente os temas que o compunham nos anos anteriores: Resolução do problema de cobrança e Resolução da alteração de plano ou condição comercial. A próxima edição da Pesquisa de

¹⁶ Mais informações sobre os testes estatísticos podem ser consultadas na seção 2.5.

Satisfação e Qualidade Percebida, do ano de 2018, contará com a replicação dos novos temas, o que permitirá o início de uma nova série histórica e testes comparativos entre os anos para o novo indicador. Caso se utilizassem as novas percepções na confecção do indicador para comparação com a do ano anterior, a nota seria de 5,80 e passaria a ter aumento significativo entre 2016 e 2017.

Quanto aos percentuais de contato com a prestadora em seus canais de atendimento (Tabela 4), observou-se aumento significativo no percentual de consumidores que declararam ter entrado em contato com a prestadora pela internet (+3,2 pontos percentuais) e o percentual de atendimento em loja diminuiu (-0,8 pontos percentuais). Destaca-se que o serviço de Banda Larga Fixa é o que possui o maior percentual de consumidores que alegaram ter entrado em contato com a prestadora pelo atendimento telefônico e pela internet.

Tabela 4: Percentuais de contato com a prestadora de Banda Larga Fixa em 2017 por canais de atendimento.

Nos últimos 6 meses, você entrou em contato com a prestadora...	% 2015	% 2016	% 2017
Pelo atendimento telefônico	80,5%	80,9% ●	81,2% ●
Pelo atendimento pela internet	30,7%	32,6% ↑	35,8% ↑
Pelo atendimento na loja	11,3%	12,2% ↑	11,6% ↓
Em nenhum destes canais de atendimento (telefone, loja, internet)	13,4%	12,2% ↓	11,4% ↓

Com relação aos motivos que levaram ao contato com a prestadora (Tabela 5), a Banda Larga Fixa continua sendo o serviço com as maiores taxas de contato para solicitar reparo nos seis meses que antecederam a pesquisa, assim como em 2016, apesar de ter apresentado queda estatisticamente significativa no período (tabela 4). O contato para falar sobre algum tipo de problema de funcionamento é superior ao observado nos demais serviços.

Tabela 5: Percentuais de contato com a prestadora de Banda Larga Fixa em 2017 por motivos de contato.

Nos últimos 6 meses, você entrou em contato com a prestadora...	% 2015	% 2016	% 2017
Para falar sobre algum problema de funcionamento ¹⁷	-	-	63,8%
Para solicitar reparo	50,3%	51,3% ↑	49,5% ↓
Para falar sobre algum problema de cobrança	43,6%	44,5% ↑	46,2% ↑
Para alterar plano ou condição comercial	37,3%	38,5% ↑	42,0% ↑
Para cancelar serviços ou pacotes ¹⁷	-	-	27,0%
Para solicitar instalação no endereço atual	15,0%	13,2% ↓	12,5% ↓

Em se tratando dos temas pesquisados – ou seja, às respostas às próprias perguntas que compõem cada indicador – as três melhores notas obtidas na Banda Larga Fixa (Tabela 6) foram relativas à instalação (qualidade, cumprimento de prazo e tempo de espera entre a solicitação e a visita do técnico), seguida pela clareza das informações na conta e pela capacidade dos atendentes para esclarecer dúvidas, que passou a figurar entre as cinco maiores notas em 2017, no lugar do atendimento via internet.

¹⁷ Não há comparação para as notas entre os anos, uma vez que essas percepções estão sendo pesquisadas pela primeira vez em 2017.

Tabela 6: Melhores notas da Banda Larga Fixa em 2017.

Temas com as melhores avaliações	Nota 2015	Nota 2016	Nota 2017
Qualidade da instalação do serviço	7,71	7,67 ●	7,83 ↑
Cumprimento do prazo para instalação acordado	7,38	7,42 ●	7,63 ↑
Tempo de espera entre a solicitação de instalação e a visita do técnico	7,11	7,24 ↑	7,40 ↑
Clareza das informações na conta	7,20	7,06 ●	7,00 ●
Capacidade dos atendentes para esclarecer dúvidas, dar orientações ou informações	6,54	6,62 ↑	6,69 ↑

Já os temas com as piores avaliações (tabela 7) são os relativos a atendimento telefônico (tempo de espera para falar com o atendente) e à capacidade de resolução da prestadora.

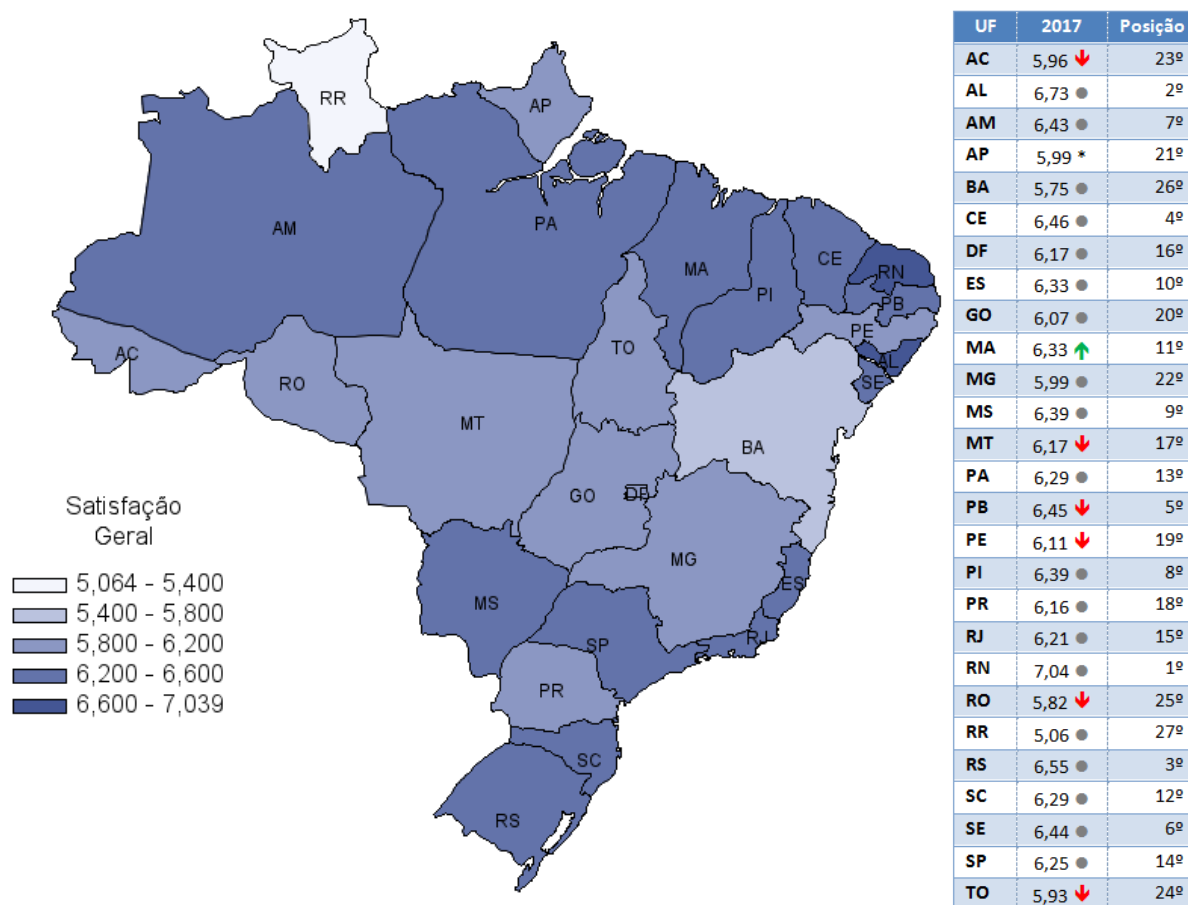
Tabela 7: Piores notas de Banda Larga Fixa em 2017.

Temas com as piores avaliações	Nota 2015	Nota 2016	Nota 2017
Resolução do cancelamento de serviços ou pacotes ¹⁸	-	-	4,90
Tempo de espera para falar com o atendente	5,23	5,33 ↑	5,28 ●
Resolução do problema de cobrança	5,27	5,42 ↑	5,38 ●
Resolução do problema de funcionamento ¹⁸	-	-	5,59
Resolução da alteração de plano ou condição comercial	5,65	5,63 ●	5,65 ●

¹⁸ Não há comparação para as notas entre os anos, uma vez que essas percepções foram pesquisadas pela primeira vez em 2017.

4.1. UNIDADES DA FEDERAÇÃO (UFs)

Figura 4: Mapa da nota consolidada de Satisfação Geral de Banda Larga Fixa por UF.¹⁹



* Não existem dados comparativos para o estado do AP em anos anteriores.

Das 27 UFs pesquisadas, encontram-se na faixa de notas mais elevadas para o indicador de Satisfação Geral os estados do Rio Grande do Norte (7,04) e de Alagoas (6,73), sendo que o primeiro foi o único a apresentar nota maior que 7. Destaca-se também positivamente o estado do Maranhão, o único a apresentar aumento significativo na nota (+0,33), saindo da 22ª posição em 2016 para a 11ª em 2017, possivelmente com influência da Oi, que aumentou sua nota nesse estado em 0,76.

O estado com a nota mais baixa foi Roraima (5,06) e a maior redução na nota consolidada com relação a 2016 foi observada, com influência da Oi, em Rondônia (-0,51), que foi também a maior queda aferida em um estado dentre todos os serviços pesquisados.

Com relação aos demais indicadores, destaca-se que RO, PE e TO perderam notas significativamente em pelo menos outros quatro indicadores. Já RJ, CE e PA apresentaram evolução em pelo menos três indicadores de qualidade percebida, apesar de não apresentarem melhora na Satisfação Geral.

Sobre o Funcionamento do serviço, não foi possível encontrar uma relação geográfica: as maiores e as menores notas estão distribuídas de maneira esparsa no mapa. Contudo, pode-se

¹⁹ O mapa foi gerado automaticamente, a partir dos dados da pesquisa, pelo software SAS, no qual o cálculo padrão para definição do número de classes no mapa é o algoritmo de Nelder (Applied Statistics 25:94-7, 1976).

afirmar que as notas medianas estão concentradas nas regiões Sudeste e Centro-Oeste. Quanto à necessidade de contato para Reparo, os estados do Norte e Nordeste concentram os maiores percentuais, com exceção de AM, RN e PB, com possível influência da Cabo e da Brisanet no RN e da Net e da Vivo na PB. Alguns estados do Norte, como RR, AP, AC e RO também possuem altos percentuais de contato para Reparo.²⁰

A tabela 8 relaciona as cinco maiores notas de Satisfação Geral das prestadoras por UF em 2017. Verifica-se que a Tim no RJ, assim como em 2015, voltou a obter a maior nota de Satisfação Geral por operadora e UF. A Cabo Telecom, pesquisada apenas no Rio Grande do Norte, apresentou uma redução significativa e ocupa agora a segunda colocação, com nota de 7,64. Destaca-se também a operadora Brisanet, que participa da pesquisa pela primeira vez e já figura na lista de melhores notas, ocupando a terceira posição pelo estado do RN.

Tabela 8: Melhores notas de Satisfação Geral da Banda Larga Fixa por prestadora e UF em 2017.

Prestadora	UF	Nota 2015	Nota 2016	Nota 2017
Tim	RJ	8,26	7,82 ↓	7,71 ●
Cabo	RN	7,81	7,92 ●	7,64 ↓
Brisanet ²¹	RN	-	-	7,52
Net	MA	7,65	7,38 ↓	7,45 ●
Tim	SP	7,71	7,36 ↓	7,41 ●

Já as cinco piores notas do serviço (tabela 9) foram observadas nas operadoras Sky e Oi. Todas, com exceção da Oi no estado de Roraima (única que já figurava entre as menores notas de 2016), apresentaram queda significativa em suas notas. Cumpre destacar negativamente o fato das notas de Satisfação Geral obtidas pela Sky no Maranhão e no Pará serem as únicas, considerando todos os serviços, a ficarem abaixo de 5.

Tabela 9: Piores notas de Satisfação Geral da Banda Larga Fixa por prestadora e UF em 2017.

Prestadora	UF	Nota 2015	Nota 2016	Nota 2017
Sky ²²	MA	-	5,55	4,67 ↓
Sky	PA	6,06	5,86 ●	4,87 ↓
Oi	RR	5,37	5,28 ●	5,06 ●
Oi	PE	6,00	5,79 ●	5,14 ↓
Sky ²²	SP	-	6,34	5,26 ↓

Observou-se também que a maioria das prestadoras não obteve evolução significativa da Satisfação Geral em nenhum dos estados em que foi pesquisada, com exceção da Vivo, da Oi e da Tim, além da Brisanet, para a qual não existem dados para comparação.

²⁰ Os demais mapas podem ser consultados no Anexo 11.3 Mapas.

²¹ Não existem dados para comparação de anos anteriores da Brisanet, pois ela foi pesquisada pela primeira vez em 2017.

²² Sky não foi pesquisada nesses estados em 2015.

4.2. PRESTADORAS

Tabela 10: Notas consolidadas²³ dos indicadores por prestadora (Banda Larga Fixa).

Indicador	Algar	Brisanet ²⁴	Cabo	Net ²⁵	Oi	Sercomtel	Sky	Tim	Vivo	Total ²⁶ Brasil
Atendimento Telefônico	7,08 ●	7,35	8,17 ●	6,02 ↓	5,60 ↑	7,25 ↓	6,32 ●	6,00 ●	6,06 ↑	5,94 ●
Canais de Atendimento	7,49 ●	7,98	8,43 ●	6,63 ↓	6,29 ↑	8,02 ●	6,95 ●	6,69 ●	6,91 ↑	6,65 ↑
Capacidade de Resolução ²⁷	6,18 ●	7,45	7,86 ↓	5,55 ●	5,28 ●	7,15 ●	5,61 ↓	5,86 ●	6,17 ↑	5,69 ●
Cobrança	7,33 ●	8,18	8,66 ●	7,02 ↓	6,04 ↓	8,07 ↓	6,26 ↓	8,17 ●	7,06 ↑	6,80 ↓
Funcionamento	6,22 ↓	7,23	7,53 ●	6,54 ↓	5,59 ●	6,61 ↓	5,10 ↓	7,52 ●	6,27 ↑	6,21 ↓
Oferta e Contratação	6,81 ↓	7,83	8,21 ●	6,40 ↓	5,62 ●	7,35 ↓	5,91 ↓	7,57 ↓	6,60 ↑	6,29 ↑
Reparo e Instalação	7,20 ●	7,26	8,02 ●	6,91 ↓	6,26 ↑	7,72 ●	5,62 ↓	7,05 ●	7,07 ↑	6,76 ●
Satisfação Geral	6,39 ↓	7,28	7,64 ↓	6,43 ↓	5,67 ●	6,87 ↓	5,38 ↓	7,54 ●	6,38 ↑	6,23 ●
UFs pesquisadas	2	2	1	25	26	1	9	2	17	--
Quantidade de 1ºs lugares ²⁸	1	1	1	21	4 ²⁹	1	0	2	10	--

Os principais aspectos da pesquisa em relação às notas consolidadas das prestadoras de Banda Larga Fixa são destacados a seguir:

- A exemplo dos anos anteriores, em geral as maiores notas foram obtidas por empresas de menor abrangência geográfica (em especial Cabo, Tim, Brisanet e Sercomtel). A Algar foi a única que se enquadra nesse quesito e teve nota menor que a Net, prestadora de maior abrangência. Oi e Sky compartilham as menores notas entre os indicadores.

²³ Para cada indicador/prestadora, são as notas consolidadas de todas Unidades da Federação (UFs) em que a prestadora foi pesquisada. Para Cabo e Sercomtel, que somente participaram da pesquisa em uma UF, 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 2017 em relação às de 2016 são estatisticamente significativas (setas) ou não (círculos). Mais informações sobre os testes estatísticos podem ser consultadas no capítulo 2.

²⁴ Não há comparação para as notas da Brisanet, uma vez que ela está sendo pesquisada pela primeira vez.

²⁵ Devido ao fato de as prestadoras Blue e Net terem sido entrevistadas em separado no ano de 2016, quando o processo de fusão entre ambas ainda estava em andamento, e de não haver pesquisa da Blue em 2017, para a comparação anual foram consideradas, de 2016, apenas as notas da Net.

²⁶ Total Brasil não é a média das notas da tabela, mas sim a média ponderada pelos calibradores amostrais de cada prestadora e UF.

²⁷ Para o serviço de Banda Larga Fixa, houve a inclusão de novas percepções, de modo a manter o padrão do que é mensurado nos demais serviços nesse indicador. Ressalta-se, entretanto, que para manter a comparação entre os anos neste relatório foi considerado o indicador calculado na configuração antiga. Caso se utilizassem as novas percepções na confecção do indicador, a nota seria de 5,80 e passaria a ter aumento significativo entre 2016 e 2017.

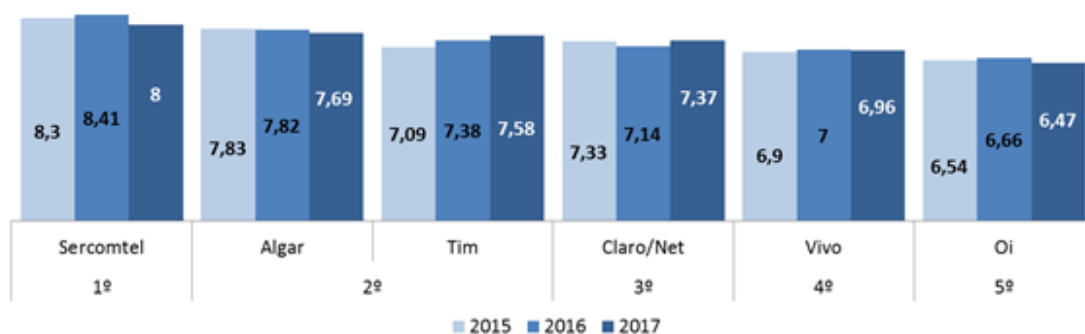
²⁸ Considera os possíveis empates estatísticos em cada UF, motivo pelo qual a soma pode extrapolar os 26 estados.

²⁹ A Oi foi a única pesquisada em dois estados.

- Em relação às prestadoras com maior abrangência geográfica, a Vivo não só foi a única prestadora com comportamento de crescimento consistente e significativo nas notas de todos os indicadores entre 2016 e 2017, como também apresentou notas maiores que as da Oi e da Net na maioria dos indicadores. Esse resultado da Vivo, porém, parece não se generalizar na Satisfação Geral, considerando que o percentual de primeiros lugares nos estados nesse quesito obtido pela Vivo é inferior ao da Net.
- Além da Vivo, a Oi foi a única a esboçar movimento de melhoria, com evolução significativa nas notas de três dos oito indicadores, mas queda significativa em Cobrança.
- As prestadoras Net, Sky e Sercomtel possuem as maiores quantidades de quedas significativas nas notas dos indicadores entre 2016 e 2017. A Algar apresentou queda em três dos oito indicadores.
- No geral, Capacidade de Resolução e de Atendimento Telefônico foram os indicadores com as piores avaliações, entretanto, na Banda Larga Fixa o indicador de Funcionamento também merece atenção, pois é o indicador que apresenta maior correlação com o de Satisfação Geral e foi o pior avaliado na Cabo, Brisanet e Sercomtel (prestadoras com notas altas de Satisfação Geral) e também na Sky (pior nota de Satisfação Geral). Por outro lado, observa-se que na Tim e na Net, a percepção quanto ao Funcionamento é ligeiramente melhor que nas demais, no sentido de que este indicador ocupa uma posição relativa melhor em relação aos demais indicadores da própria prestadora.
- No outro extremo, Cobrança foi o indicador mais bem avaliado no geral, mas na Algar, Sercomtel, Sky e Brisanet, a maior nota foi obtida no indicador de Canais de Atendimento, enquanto que na Vivo foi no indicador de Reparo e Instalação.

5. TELEFONIA FIXA

Satisfação Geral 6,92



Temas com as melhores avaliações

- Conseguir fazer e receber ligações
- Qualidade de instalação do serviço
- Qualidade das ligações, ou seja, ausência de quedas, ruídos e interferências
- Cumprimento do prazo para instalação acordado
- Nota para o atendimento na loja



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 da alteração de plano ou condição comercial
- Resolução do problema nas ligações



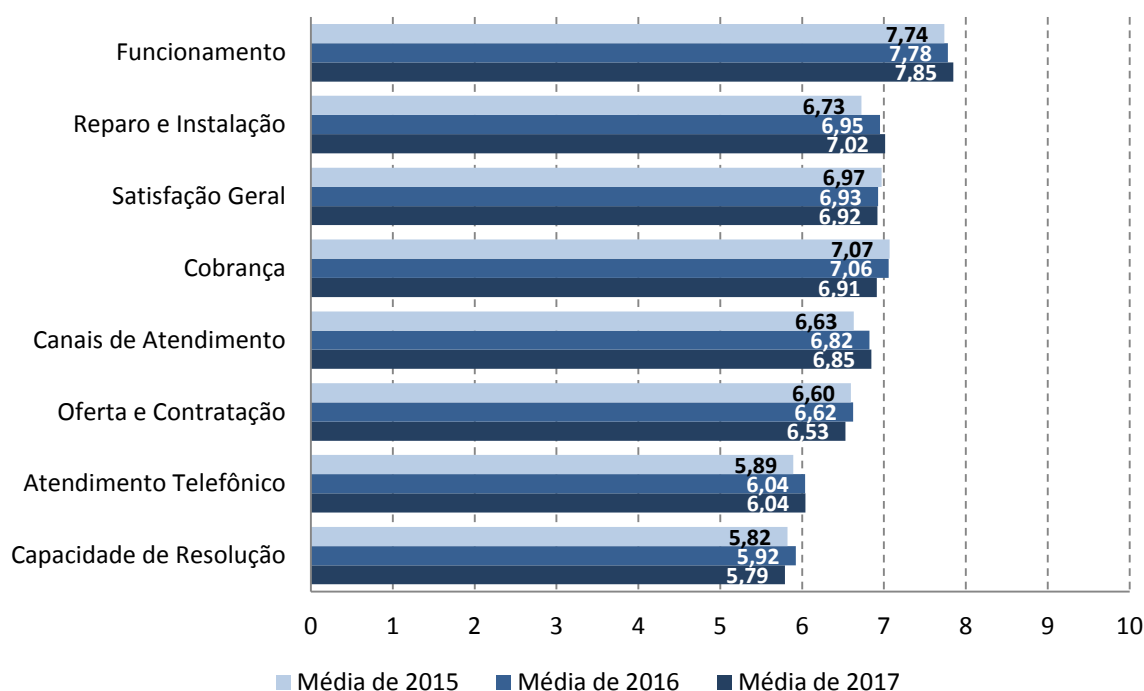
Principais variações percentuais 2016 x 2017

↑ Percentual de contato com a prestadora pela internet e por telefone e na maioria dos motivos pesquisados, principalmente para alterar plano ou condição comercial ou para falar sobre problemas de cobrança

↓ Percentual de contato na loja

O desempenho da Telefonia Fixa foi pior que o do ano anterior, com aumento significativo apenas no indicador de Funcionamento, mas quedas significativas nos indicadores de Cobrança, Oferta e Contratação e Capacidade de Resolução. Inclusive, ressalta-se que essas diminuições foram as três mais expressivas nos indicadores consolidados em comparação com os demais serviços, com queda relativa do indicador de Cobrança, que em 2016 foi o segundo mais bem avaliado. Já a Satisfação Geral permaneceu estável.

Figura 5: Gráfico comparativo das notas consolidadas dos indicadores de Telefonia Fixa entre 2015 e 2017.



Considerando-se o canal de atendimento, observa-se que cresceram os percentuais de contato com as prestadoras na internet e por telefone (Tabela 11) e na maioria dos motivos levantados (Tabela 12).

Tabela 11: Percentuais de contato com a prestadora de Telefonia Fixa em 2017 por canais de atendimento.

Nos últimos 6 meses, você entrou em contato com a prestadora...	% 2015	% 2016	% 2017
Pelo atendimento telefônico	81,9%	77,0% ↓	79,6% ↑
Pelo atendimento na internet	29,7%	31,3% ↑	33,9% ↑
Pelo atendimento na loja	13,4%	15,9% ↑	13,7% ↓
Em nenhum destes canais de atendimento (telefone, loja, internet)	12,9%	16,0% ↑	14,8% ↓

Dentre os motivos para contato com a prestadora, o principal foi sobre problema de cobrança, assim como nos anos anteriores, inclusive com incremento significativo em relação a 2016. Contato para alterar plano ou condição comercial foi o que apresentou o maior avanço entre 2016 e 2017 (3,6 pontos percentuais).

Tabela 12: Percentuais de contato com a prestadora de Telefonia Fixa em 2017 por motivos de contato.

Nos últimos 6 meses, você entrou em contato com a prestadora...	% 2015	% 2016	% 2017
Para falar sobre algum problema de cobrança	43,3%	41,1% ↓	44,3% ↑
Para alterar plano ou alguma condição comercial	34,3%	34,8% ●	38,4% ↑
Para solicitar algum reparo na linha fixa	35,9%	35,3% ●	36,3% ↑
Para falar sobre algum problema nas ligações	31,8%	31,1% ↓	30,6% ●
Para cancelar serviços ou pacotes	22,7%	22,7% ●	24,4% ↑
Para solicitar instalação de linha fixa no endereço atual	11,0%	9,3% ↓	9,5% ●

As melhores notas do serviço (Tabela 13) estão relacionadas à Instalação (qualidade da instalação e cumprimento do prazo acordado), ao Funcionamento (conseguir fazer e receber ligações e qualidade das mesmas) e ao Atendimento na loja da operadora, os mesmos temas de 2016. Desses, a maioria se manteve estável de um ano para o outro.

Tabela 13: Melhores notas da Telefonia Fixa em 2017.

Temas com as melhores avaliações	Nota 2015	Nota 2016	Nota 2017
Conseguir fazer e receber ligações	8,06	8,15 ↑	8,16 ●
Qualidade da instalação do serviço	7,60	8,02 ↑	7,91 ●
Qualidade das ligações, ou seja, ausência de quedas, ruídos e interferências	7,42	7,42 ●	7,53 ↑
Cumprimento do prazo para instalação acordado	7,10	7,49 ↑	7,32 ●
Nota para o atendimento na loja	7,08	7,40 ↑	7,30 ●

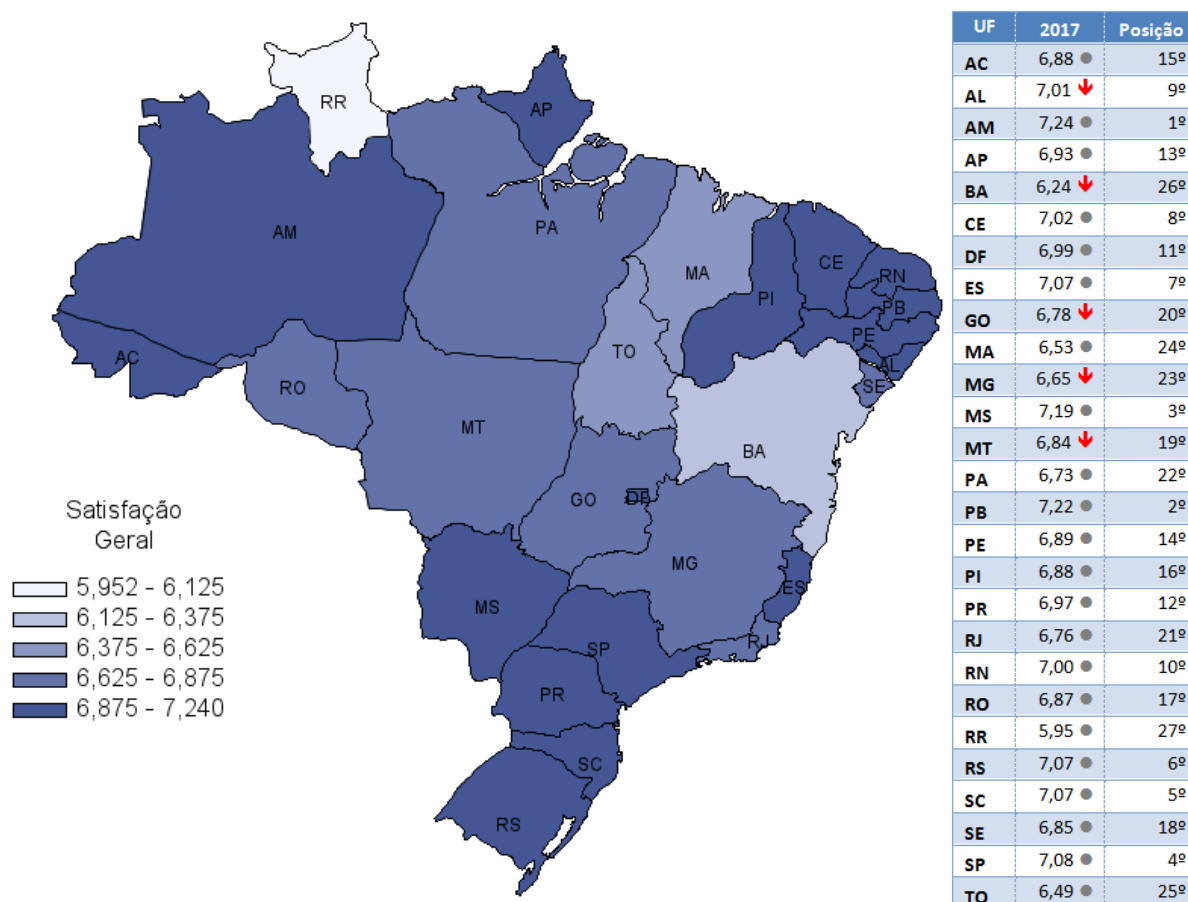
Também os temas com as piores avaliações não trazem novidades com relação a 2016 na Telefonia Fixa: mantiveram-se estáveis e são os mesmos dos anos anteriores (Tabela 14). Curioso ressaltar que os temas relacionados ao funcionamento do serviço em si apresentam notas altas, mas caso haja algum problema de funcionamento, as notas para a resolução desse problema está entre as mais baixas.

Tabela 14: Piores notas de Telefonia Fixa em 2017.

Temas com as piores avaliações	Nota 2015	Nota 2016	Nota 2017
Resolução do cancelamento de serviços ou pacotes	4,90	5,31 ↑	5,07 ●
Tempo de espera para falar com o atendente	5,16	5,30 ↑	5,27 ●
Resolução do problema de cobrança	5,33	5,33 ●	5,35 ●
Resolução da alteração de plano ou condição comercial	5,70	5,81 ↑	5,69 ●
Resolução do problema nas ligações	5,53	5,69 ↑	5,71 ●

5.1. UNIDADES DA FEDERAÇÃO (UFs)

Figura 6: Mapa da nota consolidada de Satisfação Geral de Telefonia Fixa por UF.³⁰



No geral, os estados não apresentaram variações significativas na Satisfação Geral de um ano para o outro, e os que apresentaram foram em movimento de queda (Figura 6). Dentre os estados com as maiores notas, apenas Alagoas, que em 2016 possuía a segunda melhor nota, apresentou queda significativa em 2017, com possível contribuição da Oi. No que diz respeito à faixa de notas mais baixas do mesmo indicador, Roraima continua sendo a menor nota.

Com relação aos demais indicadores, destaca-se que AL, BA, MG e MS perderam notas significativamente em pelo menos outros três indicadores. Já AM e PR estão na situação inversa, apresentaram evolução em pelo menos outros três indicadores.

Sobre o Funcionamento do serviço, foi possível verificar que os estados das regiões Sul e Centro-Oeste apresentaram as maiores notas. Com relação às menores notas, não se verificou uma tendência geográfica fluida nas notas de funcionamento, mas elas foram atribuídas a alguns estados do Norte e do Nordeste, os mesmos que apresentaram os maiores percentuais de contato para Reparo.³¹

A prestadora que obteve a maior nota local de Satisfação Geral na Telefonia Fixa em 2017, assim como em 2016, foi a Sercomtel, que opera somente em um estado (PR), guardando relação

³⁰ O mapa foi gerado automaticamente, a partir dos dados da pesquisa, pelo *software SAS*, no qual o cálculo padrão para definição do número de classes no mapa é o algoritmo de Nelder (Applied Statistics 25:94-7, 1976).

³¹ Os demais mapas podem ser consultados no Anexo 11.3 Mapas.

com a Cabo Telecom na Banda Larga Fixa. Entretanto, dentre as melhores notas, foi a única que apresentou queda significativa. Das empresas com maiores operações, apenas a Claro em CE aparece entre as 5 melhores notas do serviço (Tabela 15). A Vivo PA estava entre as melhores notas de 2016, mas em 2017 não atingiu o universo mínimo necessário para participação na pesquisa, conforme detalhamento metodológico no Capítulo 2 deste relatório.

Tabela 15: Melhores notas de Satisfação Geral da Telefonia Fixa por prestadora e UF em 2017.

Prestadora	UF	Nota 2015	Nota 2016	Nota 2017
Sercomtel	PR	8,30	8,41 ●	8,00 ↓
Tim	RJ	7,60	7,88 ●	7,88 ●
Claro	CE	7,64	7,70 ●	7,82 ●
Algar	GO	7,98	7,94 ●	7,78 ●
Algar	SP	7,94	7,99 ●	7,73 ●

As cinco piores notas do serviço de Telefonia Fixa (Tabela 16) foram da Oi. Com relação a 2016, a diferença é que no lugar de MG, cuja queda significativa foi de 0,55 em 2017, no ano anterior estava o RJ. A Oi não obteve evolução significativa na Satisfação Geral em nenhum dos estados em que foi pesquisada, assim também como a Sercomtel.

Tabela 16: Piores notas de Satisfação Geral da Telefonia Fixa por prestadora e UF em 2017.

Prestadora	UF	Nota 2015	Nota 2016	Nota 2017
Oi	BA	5,84	6,15 ●	5,65 ↓
Oi	RR	5,56	5,97 ↑	5,95 ●
Oi	MA	5,82	6,14 ●	6,20 ●
Oi	MG	6,47	6,75 ●	6,20 ↓
Oi	PA	6,47	6,34 ●	6,26 ●

5.2. PRESTADORAS

Tabela 17: Notas consolidadas³² dos indicadores por prestadora (Telefonia Fixa).

Indicador	Algar	Claro/Net	Oi	Sercomtel	Tim	Vivo	Total ³³ Brasil
Atendimento Telefônico	7,33 ●	6,36 ●	5,75 ●	7,55 ↓	6,43 ●	6,06 ●	6,04 ●
Canais de Atendimento	7,89 ●	7,07 ↑	6,60 ●	8,17 ↓	7,14 ●	6,89 ●	6,85 ●
Capacidade de Resolução	6,79 ●	6,00 ●	5,43 ↓	6,84 ●	5,93 ●	6,03 ↓	5,79 ↓
Cobrança	7,73 ●	7,54 ↑	6,31 ↓	8,30 ↓	7,99 ●	6,97 ↓	6,91 ↓
Funcionamento	8,41 ●	8,11 ↑	7,57 ●	8,70 ●	7,71 ↑	7,91 ●	7,85 ↑
Oferta e Contratação	7,54 ●	7,00 ↑	6,07 ↓	8,00 ↓	7,51 ↑	6,55 ↓	6,53 ↓
Reparo e Instalação	7,98 ●	7,46 ↑	6,60 ●	7,69 ●	6,83 ●	7,30 ●	7,02 ●
Satisfação Geral	7,69 ●	7,37 ↑	6,47 ↓	8,00 ↓	7,58 ↑	6,96 ●	6,92 ●
UFs pesquisadas	3	23	26	1	5	18	--
Quantidade de 1 ^º s lugares ³⁴	3	18	5 ³⁵	1	4	6	--

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

- A exemplo dos anos anteriores e do ocorrido também na Banda Larga Fixa, em geral as maiores notas foram obtidas por empresas de menor abrangência geográfica: Sercomtel, Algar e Tim. Dessas, a Sercomtel foi a única com quedas significativas na maioria dos indicadores, mas ainda assim é a mais bem avaliada na maioria deles. A Algar permaneceu estável em todos os indicadores em relação a 2016 e a Tim apresentou o melhor desempenho de um ano para o outro, com melhora significativa em três dos oito indicadores avaliados.
- Em relação às prestadoras com maior abrangência geográfica, a Claro/Net merece destaque, já que obteve, no geral, as maiores notas, foi a única a apresentar notas maiores que as de 2016 e também a obter o maior percentual de primeiros lugares nos estados. A Vivo apresentou queda em três dos oito indicadores, mas não na Satisfação Geral. Já a Oi continua com as menores notas, em geral, e, adicionalmente, não manteve seu comportamento de evolução observado no ano anterior, pelo contrário, apresentou queda significativa em 2017 em quatro dos oito indicadores, inclusive na Satisfação Geral.
- Em todas as prestadoras, Capacidade de Resolução e de Atendimento Telefônico foram os indicadores com as piores avaliações, em que as prestadoras apresentaram, de modo geral, resultados similares ou piores que o observado no ano anterior. Já Funcionamento, com nota significativamente maior que a de 2016, foi o indicador mais bem avaliado em todas as

³² 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). Mais informações sobre os testes estatísticos podem ser consultadas na seção 2.5.

³³ Total Brasil não é a média das notas da tabela, mas sim a média ponderada pelos calibradores amostrais de cada prestadora e UF.

³⁴ Considera os possíveis empates estatísticos em cada UF, motivo pelo qual a soma pode extrapolar os 27 estados.

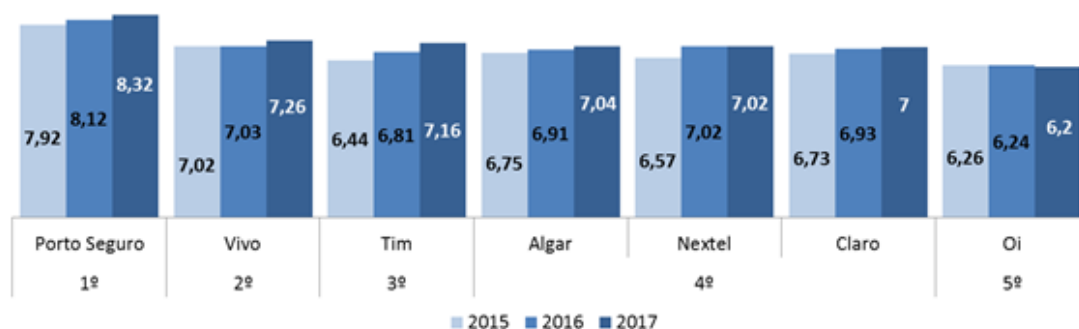
³⁵ A Oi foi a única pesquisada em quatro estados.

operadoras, exceto na Tim, em que o indicador mais bem avaliado foi Cobrança, fato que ocorre desde 2015.

- Oferta e Contratação é o indicador mais correlacionado com a Satisfação Geral, e teve queda significativa entre 2016 e 2017.

6. TELEFONIA MÓVEL PÓS-PAGA

Satisfação Geral 6,99



Temas com as melhores avaliações

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



Temas com as piores avaliações

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



Principais variações percentuais 2016 x 2017

↑ Percentual de contato com a prestadora pela internet e por telefone e na maioria dos motivos pesquisados, principalmente para falar sobre problemas de cobrança

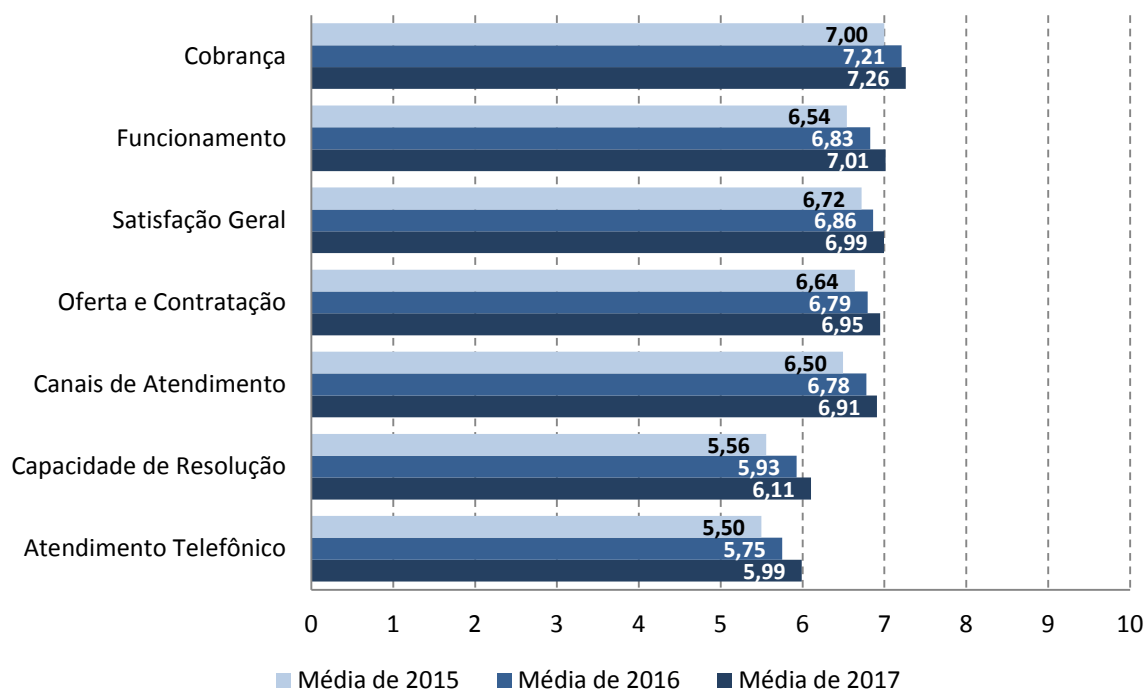
↑ Percentual de utilização de internet 3G/4G e de planos controle

↓ Percentual de contato na loja

A Telefonia Móvel (Pós e Pré-paga), em comparação com os demais serviços, foi a que apresentou o melhor desempenho de um ano para o outro na Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida, apresentando evoluções positivas e consistentes desde 2015. No caso da modalidade Pós-paga, sua nota consolidada de Satisfação Geral aumentou 0,13 na comparação de 2017 com 2016, alcançando a nota de 6,99, sendo agora o serviço mais bem avaliado pelos consumidores, no lugar da TV por assinatura nos anos anteriores.

Além disso, houve aumento nas notas de todos os indicadores de qualidade percebida avaliados em relação a 2016 (figura 7), o que sugere melhorias relevantes na percepção dos consumidores com a Telefonia Móvel Pós-paga, sobretudo quanto ao Funcionamento, que passou a ser o segundo indicador mais bem avaliado. Os indicadores de Capacidade de Resolução (+0,18) e de Atendimento Telefônico (+0,24) estão entre os que mais avançaram de um ano para outro, embora permaneçam com as menores notas entre todos os indicadores. Na outra ponta, além de o indicador de Cobrança ter a melhor nota no serviço, ele também é a maior nota na comparação desse indicador com os demais serviços.

Figura 7: Gráfico comparativo das notas consolidadas dos indicadores de Telefonia Móvel Pós-paga entre 2015 e 2017.



Quanto aos Canais de Atendimento das prestadoras (Tabela 18), constatou-se que houve diminuição no percentual de contato em loja, mas aumento nos demais canais pesquisados, com destaque para o aumento do percentual de consumidores que entraram em contato com a prestadora pela internet entre 2016 e 2017 (+5,3 pontos percentuais).

Tabela 18: Percentuais de contato com a prestadora de Telefonia Móvel Pós-paga em 2017 por canais de atendimento.

Nos últimos 6 meses, você entrou em contato com a prestadora...	% 2015	% 2016	% 2017
Pelo atendimento telefônico	68,4%	69,9% ↑	70,8% ↑
Pelo atendimento na internet	26,9%	30,2% ↑	35,5% ↑
Pelo atendimento na loja	36,7%	36,2% ●	33,0% ↓
Em nenhum destes canais de atendimento (telefone, loja, internet)	16,7%	15,4% ↓	14,9% ●

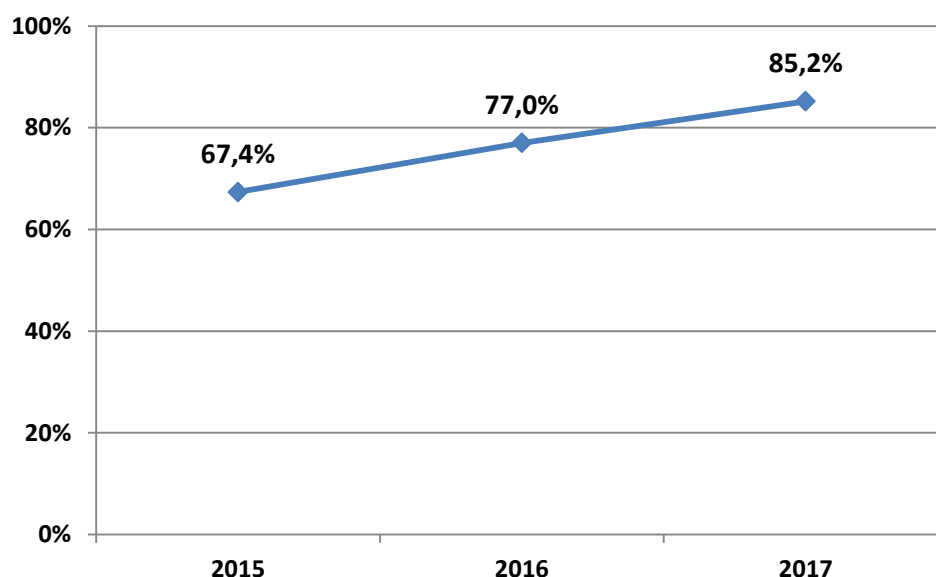
Dentre os motivos para contato (Tabela 19), houve aumento significativo do percentual de consumidores que entraram em contato com a prestadora para alterar plano ou condições comerciais e para falar de problemas na cobrança ou na internet 3G/4G. Os demais permaneceram estáveis em relação a 2016.

Tabela 19: Percentuais de contato com a prestadora de Telefonia Móvel Pós-paga em 2017 por motivos de contato.

Nos últimos 6 meses, você entrou em contato com a prestadora...	% 2015	% 2016	% 2017
Para alterar plano ou condição comercial	35,9%	41,4% ↑	42,2% ↑
Para falar sobre algum problema de cobrança	38,6%	39,1% ●	40,1% ↑
Para falar sobre algum problema na internet 3G/4G	28,0%	25,2% ↓	26,0% ↑
Para cancelar serviços ou pacotes	21,4%	22,8% ↑	22,3% ●
Para falar sobre algum problema nas ligações	19,5%	18,1% ↓	18,1% ●

Outro percentual interessante obtido na pesquisa é o relativo à utilização de internet 3G/4G (Figura 8). Em 2015, 67,4% dos entrevistados da Telefonia Móvel Pós-paga alegaram ter utilizado a internet móvel nos 6 meses antecedentes à pesquisa. Já em 2017, esse percentual saltou para 85,2%, um aumento de aproximadamente 18 pontos percentuais em um período de dois anos.

Figura 8: Evolução do percentual de utilização do 3G/4G na Telefonia Móvel Pós-paga entre 2015 e 2017.



Os temas com as maiores (**Erro! Autoreferência de indicador não válida.**) e menores (Tabela 21) notas na pesquisa de 2017 são os mesmos que os da pesquisa de 2016. Dentre as melhores notas, todas apresentaram avanços significativos, fazendo referência ao funcionamento do serviço, ao atendimento na loja e à Cobrança.

Tabela 20: Melhores notas da Telefonia Móvel Pós-paga em 2017.

Temas com as melhores avaliações	Nota 2015	Nota 2016	Nota 2017
Conseguir fazer e receber ligações	7,22	7,53 ↑	7,77 ↑
Qualidade das ligações, ou seja, ausência de quedas, ruídos e interferências	6,83	7,11 ↑	7,40 ↑
Nota para o atendimento na loja	7,17	7,30 ↑	7,37 ↑
Clareza das informações na conta	7,02	7,23 ↑	7,29 ↑
Cobrança dos valores na conta de acordo com o contratado	6,98	7,19 ↑	7,23 ↑

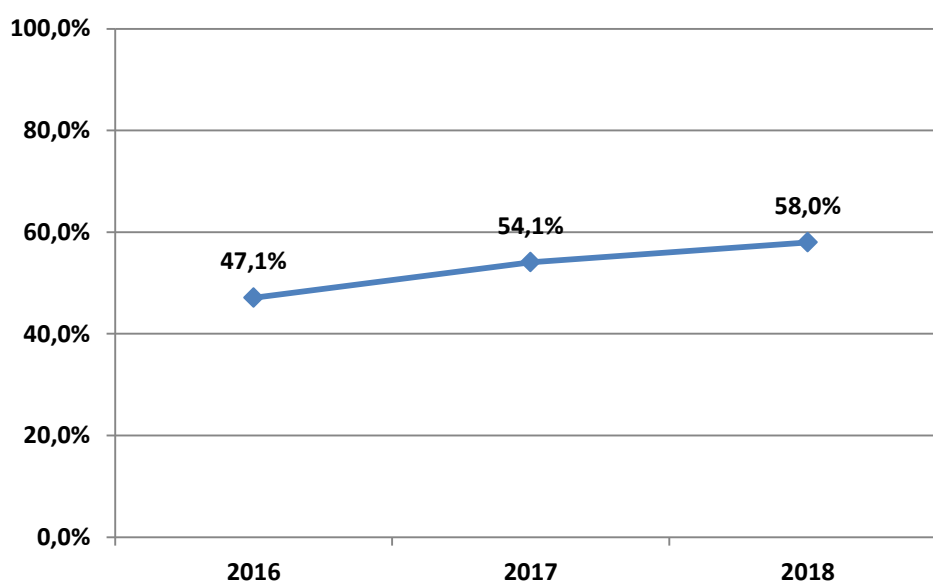
O grupo de temas com as piores notas, com exceção do tema “Resolução do cancelamento de serviços ou pacotes”, que se manteve estável, também apresentou melhora em relação ao ano anterior. Todos fazem referência à Capacidade de Resolução das prestadoras e ao Atendimento Telefônico. Pela primeira vez na pesquisa da Telefonia Móvel Pós-paga, nenhum tema ficou com nota abaixo de 5.

Tabela 21: Piores notas da Telefonia Móvel Pós-paga em 2017.

Temas com as piores avaliações	Nota 2015	Nota 2016	Nota 2017
Resolução do problema no 3G/4G	4,25	4,76 ↑	5,13 ↑
Resolução do problema nas ligações	4,40	4,85 ↑	5,14 ↑
Tempo de espera para falar com o atendente	4,62	4,90 ↑	5,21 ↑
Resolução do cancelamento de serviços ou pacotes	5,04	5,44 ↑	5,36 ●
Resolução do problema de cobrança	5,09	5,26 ↑	5,46 ↑

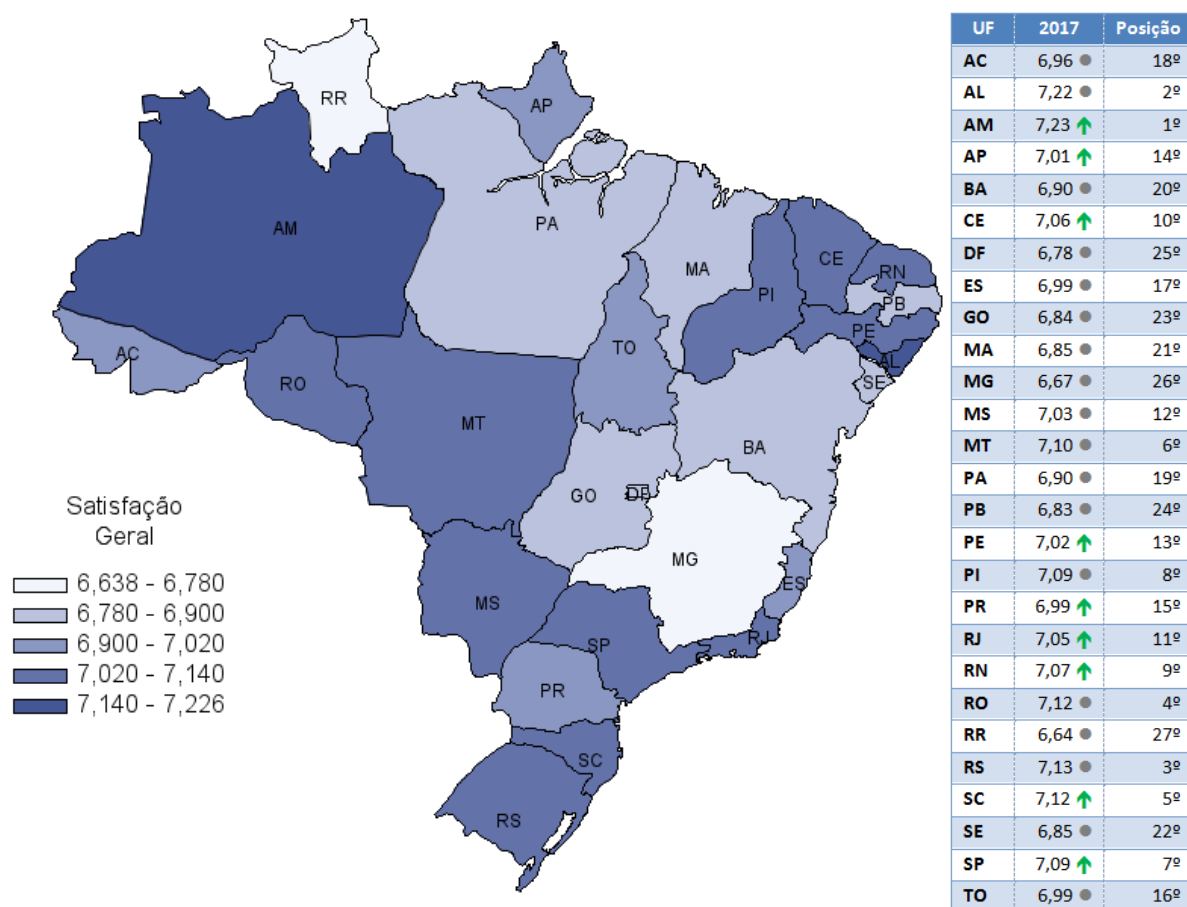
Por fim, cabe destacar que, em 2017, 58% dos entrevistados na Telefonia Móvel Pós-paga são usuários de plano controle, em vez de plano pós-pago (Figura 9). Essa proporção acumula aumento de 10,9 pontos percentuais desde 2015. Fato relevante é que esses usuários de planos controle tendem a atribuir notas mais altas a todos os indicadores pesquisados, especialmente na Cobrança, conforme detalhado no capítulo 9 (sobre testes estatísticos) e no anexo 11.1.3.

Figura 9: Evolução do percentual de planos controle na Telefonia Móvel Pós-paga entre 2015 e 2017.



6.1. UNIDADES DA FEDERAÇÃO (UFs)

Figura 10: Mapa da nota consolidada de Satisfação Geral de Telefonia Móvel Pós-paga por UF. ³⁶



A Telefonia Móvel Pós-paga foi a que teve a maior quantidade de estados com notas de 2017 maiores que as de 2016. Nesse sentido, destaca-se o estado do Ceará, que saiu da menor faixa para a segunda maior (aumento de 0,49 na nota), com possíveis contribuições da Oi e da Tim.

Das 27 UFs pesquisadas, Amazonas, com aumento significativo, e Alagoas encontram-se na faixa de notas mais elevadas para o indicador de Satisfação Geral. No extremo oposto, os estados com notas de Satisfação Geral mais baixas são Roraima e Minas Gerais, ambos com notas estáveis em relação a 2016.

Quanto aos indicadores de qualidade percebida, é relevante apontar o estado de SP, que apresentou aumento significativo em todos os indicadores, e o CE e o AM tiveram notas maiores em cinco dos seis indicadores pesquisados. Por outro lado, DF, ES e MG foram os únicos com diminuição significativa em pelo menos um dos indicadores consolidados entre todas as prestadoras.

Sobre o Funcionamento do serviço, não foi possível encontrar uma relação entre as regiões do Brasil: as maiores e as menores notas estão distribuídas de maneira esparsa no mapa. Por outro lado, quanto à Capacidade de Resolução, observou-se notas maiores na região Norte, à exceção de Roraima.³⁷

³⁶ O mapa foi gerado automaticamente, a partir dos dados da pesquisa, pelo *software* SAS, no qual o cálculo padrão para definição do número de classes no mapa é o algoritmo de Nelder (Applied Statistics 25:94-7, 1976).

³⁷ Os demais mapas podem ser consultados no Anexo 11.3 Mapas.

A Porto Seguro foi a que obteve as duas melhores notas de Satisfação Geral por prestadora e UF (Tabela 22), sendo estas as únicas que atingiram a nota 8. As outras três melhores notas de 2017 pertencem à Vivo, com destaque para RN, que apresentou avanço significativo de 0,35. Dessas três, apenas PB está dentre as melhores notas desde 2015, e de 2016 também permaneceu o CE.

Tabela 22: Melhores notas de Satisfação Geral da Telefonia Móvel Pós-paga por prestadora e UF em 2017.

Prestadora	UF	Nota 2015	Nota 2016	Nota 2017
Porto Seguro ³⁸	RJ	-	-	8,33
Porto Seguro	SP	7,92	8,12 ●	8,31 ●
Vivo	RN	7,85	7,64 ●	7,98 ↑
Vivo	PB	7,76	7,84 ●	7,88 ●
Vivo	CE	7,65	7,72 ●	7,84 ●

Já as piores notas mantiveram-se em sua maioria estáveis, guardando alguma relação com o observado na Telefonia Fixa, em que inclusive as notas mais baixas foram todas da prestadora Oi. Os estados de MA e MG também foram piores na Telefonia Fixa e também estavam nessa lista da Telefonia Móvel Pós-paga em 2015. Os estados do MA e TO foram os únicos que se mantiveram na lista de 2016 para 2017.

Tabela 23: Piores notas de Satisfação Geral da Telefonia Móvel Pós-paga por prestadora e UF em 2017.

Prestadora	UF	Nota 2015	Nota 2016	Nota 2017
Oi	MG	5,83	6,09 ●	5,48 ↓
Oi	MA	5,61	5,70 ●	5,94 ●
Oi	TO	6,08	6,02 ●	5,99 ●
Oi	PE	5,97	6,11 ●	6,04 ●
Oi	PB	5,98	6,04 ●	6,09 ●

³⁸ Não existem dados para comparação de anos anteriores da Porto Seguro no RJ, pois ela foi pesquisada pela primeira vez nesse estado em 2017.

6.2. PRESTADORAS

Tabela 24: Notas consolidadas³⁹ dos indicadores por prestadora (Telefonia Móvel Pós-paga).

Indicador	Algar	Claro	Nextel	Oi	Porto Seguro	Tim	Vivo	Total ⁴⁰ Brasil
Atendimento Telefônico	7,42 ●	6,25 ↑	6,10 ●	5,29 ↑	8,71 ↑	6,13 ↑	5,97 ↑	5,99 ↑
Canais de Atendimento	7,93 ●	7,04 ●	7,08 ↑	6,31 ↑	8,88 ↑	6,89 ↑	7,10 ↑	6,91 ↑
Capacidade de Resolução	6,50 ●	6,11 ↑	6,17 ●	5,42 ●	8,09 ●	6,24 ↑	6,38 ↑	6,11 ↑
Cobrança	7,66 ↓	7,32 ↑	6,85 ●	6,39 ↓	9,17 ●	7,68 ↑	7,29 ↑	7,26 ↑
Funcionamento	6,73 ●	7,05 ↑	7,43 ●	6,44 ↑	7,97 ↑	6,95 ↑	7,34 ↑	7,01 ↑
Oferta e Contratação	7,38 ●	6,85 ●	7,05 ●	6,06 ↓	9,01 ↑	7,34 ↑	7,09 ↑	6,95 ↑
Satisfação Geral	7,04 ●	7,00 ↑	7,02 ●	6,20 ●	8,32 ●	7,16 ↑	7,26 ↑	6,99 ↑
UFs pesquisadas	2	25	2	25	2	26	27	--
Quantidade de 1ºs lugares ⁴¹	1	12	0	1	2	14	18	--

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

- A Porto Seguro, empresa com menor operação, obteve as melhores notas em todos os indicadores, como vem sendo observado desde 2015, mesmo com a Satisfação Geral estável em relação ao ano anterior.
- Sobre a Porto Seguro, chama atenção ainda o fato de ser a única MVNO⁴² pesquisada, que opera sobre a rede da Tim. Ao se comparar essas duas prestadoras, observa-se que a Porto Seguro ficou em primeiro lugar na Satisfação Geral nas duas UF's em que foi pesquisada, enquanto a Tim ficou em terceiro no RJ e em quarto em SP. Quanto ao indicador Funcionamento, a Porto Seguro também obteve a melhor nota nos estados e a diferença com relação às notas da Tim é de 0,65 no RJ e 0,98 em SP.
- Das prestadoras de menor abrangência, a Algar também merece destaque, visto que apresenta a segunda maior nota na maioria dos indicadores, apesar de ter mantido notas em sua maioria estáveis em relação a 2016 e de sua Satisfação Geral ser mais baixa que as da

³⁹ Para cada indicador/prestadora, são as notas consolidadas de todas UF's. Para Porto Seguro, que somente participou da pesquisa em uma UF, equivale à média das notas obtidas nas respectivas UF's em que foram pesquisadas; para as demais é uma média ponderada pelo peso amostral das notas obtidas em todas as UF's em que foram pesquisadas. As setas e círculos indicam se as variações são estatisticamente significativas (setas) ou não (círculos). Mais informações sobre os testes estatísticos podem ser consultadas na seção 2.5.

⁴⁰ Total Brasil não é a média das notas da tabela, mas sim a média ponderada pelos calibradores amostrais de cada prestadora e UF.

⁴¹ Considera os possíveis empates estatísticos em cada UF, motivo pelo qual a soma pode extrapolar os 27 estados.

⁴² *Mobile Virtual Network Operator*: empresa autorizada ou credenciada a explorar o serviço de Telefonia Móvel por meio de Rede Virtual, utilizando-se da infraestrutura de outras prestadoras do serviço (regulamento aprovado pela [Resolução nº 550, de 22 de novembro de 2010](#)).

Tim e da Vivo, prestadoras com maiores operações. A Nextel também foi pesquisada em apenas dois estados, mas possui operação mais de 10 vezes maior que a da Porto Seguro. O único indicador com evolução de 2016 para 2017 na Nextel foi o de Canais de Atendimento.

- A Vivo e a Tim, prestadoras com maior abrangência geográfica, apresentam a segunda e terceira maiores notas de Satisfação Geral e, além disso, foram as únicas com melhorias significativas em todos os indicadores pesquisados. A Tim avançou expressivamente sua nota de Satisfação Geral (+0,35), saindo da penúltima posição em 2016 e alcançando a terceira melhor nota em 2017 e a Vivo foi a que obteve o maior percentual de primeiros lugares nos estados em que foi pesquisada.
- A Claro também apresentou evoluções significativas na maioria dos indicadores. Já a Oi, com Satisfação Geral estável em relação a 2016 e a menor nota do serviço, foi a única, além da Algar, com quedas significativas.
- No geral, Capacidade de Resolução e de Atendimento Telefônico foram os indicadores com as piores avaliações, mas o indicador de Funcionamento também apareceu nas menores notas da Algar e da Porto Seguro, diferentemente da Nextel, da Vivo e da Oi, nas quais a maior nota aparece no indicador de Funcionamento. Nas demais prestadoras, Cobrança e Canais de Atendimento, este apenas na Algar, são os indicadores mais bem avaliados.
- Cumpre ainda ressaltar que Oferta e Contratação e Funcionamento são os indicadores que mais se relacionam com a Satisfação Geral⁴³. Na Oferta e Contratação, apenas a Oi apresentou retração significativa.

⁴³ A relação entre os indicadores foi avaliada segundo a correlação de Pearson.

7. TELEFONIA MÓVEL PRÉ-PAGA

Satisfação Geral 6,83



Temas com as melhores avaliações

- Conseguir fazer e receber ligações
- Opções de valores de recarga
- Nota para o atendimento na loja
- Qualidade das ligações, ou seja, 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 no 3G/4G
- Tempo de espera para falar com o atendente
- Resolução do problema de recarga
- Necessidade de repetir a demanda



Principais variações percentuais 2016 x 2017

↑ Percentual de contato com a prestadora pela internet e por telefone

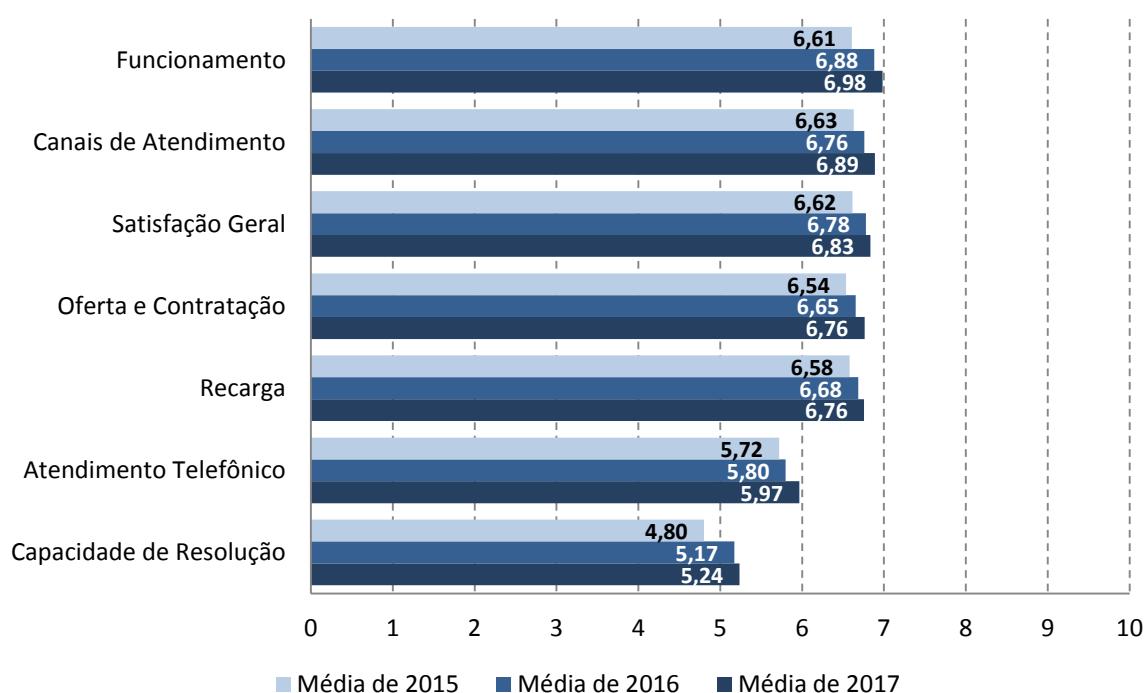
↑ Percentual de utilização de internet 3G/4G

↓ Percentual de contato na loja e sobre os motivos de problemas na recarga e nas ligações

A Telefonia Móvel na modalidade Pré-paga revela-se como o segundo serviço em que os consumidores estão menos satisfeitos, mas, apesar disso, vem apresentando evoluções importantes desde 2015. Ao lado da modalidade Pós-paga, foi o serviço com mais evoluções em comparação com 2016, ainda que em patamares menores que as do Pós-pago.

No caso da modalidade Pré-paga, sua nota de Satisfação Geral aumentou ligeiramente (0,05) na comparação com 2016. Em relação aos demais indicadores (Figura 11), apenas o aumento observado na Capacidade de Resolução foi estatisticamente não significativo. Já o indicador de Atendimento Telefônico foi o que apresentou o maior avanço com relação ao ano anterior (0,17). Desde a primeira edição da pesquisa (2015), esses dois indicadores são os piores avaliados no serviço. Não houve alteração nas posições relativas dos indicadores se comparado a 2016, o que significa, por exemplo, que o indicador de Funcionamento foi o mais bem avaliado nos dois anos.

Figura 11: Evolução das notas consolidadas dos indicadores de Telefonia Móvel Pré-paga entre 2015 e 2017.



O percentual de contato no atendimento telefônico e na internet aumentaram, consolidando dois anos seguidos de aumento no percentual de consumidores que precisaram entrar em contato com a prestadora. Já o percentual de consumidores que afirmaram ter entrado em contato na loja da prestadora nos seis meses anteriores à entrevista diminuiu entre 2016 e 2017 (Tabela 25).

Tabela 25: Percentuais de contato com a prestadora de Telefonia Móvel Pré-paga em 2017 por canais de atendimento.

Nos últimos 6 meses, você entrou em contato com a prestadora...	% 2015	% 2016	% 2017
Pelo atendimento telefônico	62,2%	63,6% ↑	64,9% ↑
Pelo atendimento na internet	17,0%	20,6% ↑	24,4% ↑
Pelo atendimento na loja	16,0%	15,8% ●	13,8% ↓
Em nenhum destes canais de atendimento (telefone, loja, internet)	29,4%	27,4% ↓	26,2% ↓

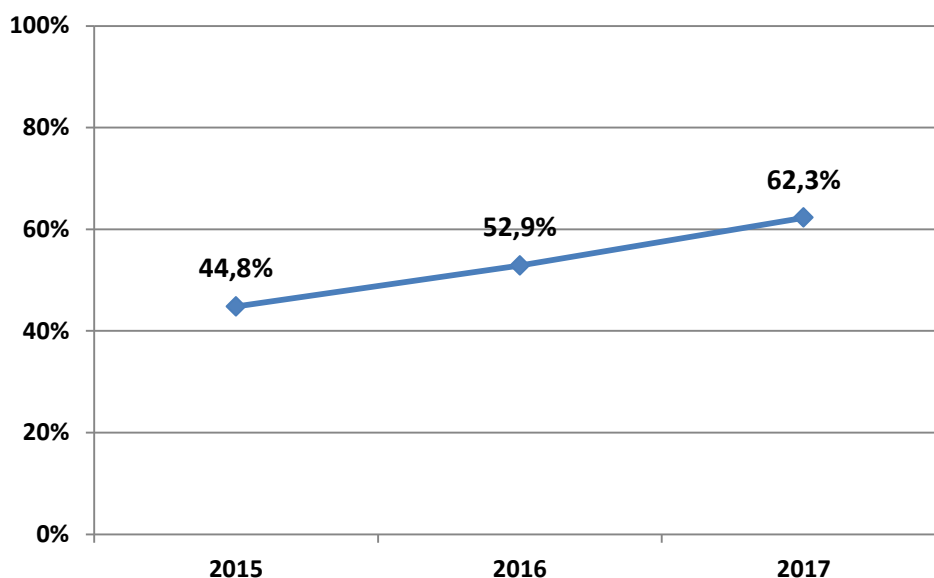
O principal motivo de contato continua sendo para falar sobre problemas de recarga, como em 2016, apesar de ter diminuído significativamente no último ano (Tabela 26).

Tabela 26: Percentuais de contato com a prestadora de Telefonia Móvel Pré-paga em 2017 por motivos de contato.

Nos últimos 6 meses, você entrou em contato com a prestadora...	% 2015	% 2016	% 2017
Para falar sobre algum problema de recarga	30,0%	33,3% ↑	32,5% ↓
Para falar sobre algum problema na internet 3G/4G	32,5%	29,1% ↓	28,5% ●
Para falar sobre algum problema nas ligações	18,4%	18,8% ●	16,7% ↓

Destaca-se que o percentual de usuários que afirmou ter utilizado a internet 3G/4G nos 6 meses anteriores à pesquisa passou de 52,9% em 2016 para 62,3% em 2017, acumulando aumento de 17 pontos percentuais desde 2015 (Figura 12). Contudo, o percentual de contato para falar sobre problemas envolvendo a internet 3G/4G não apresentou variação significativa na comparação com 2016. Ainda nessa temática, o tema “Velocidade de navegação” na internet 3G/4G foi o que apresentou maior variação positiva na Telefonia Móvel Pré-paga.

Figura 12: Evolução do percentual de utilização do 3G/4G na Telefonia Móvel Pré-paga entre 2015 e 2017.



Os temas com as melhores avaliações na Telefonia Móvel Pré-paga em 2017 (Tabela 27) são os mesmos dos anos anteriores, com exceção da “Nota para o atendimento via internet”, e estão relacionados a funcionamento de voz e opções de recarga, além do atendimento na loja.

Tabela 27: Melhores notas da Telefonia Móvel Pré-paga em 2017.

Temas com as melhores avaliações	Nota 2015	Nota 2016	Nota 2017
Conseguir fazer e receber ligações	7,33	7,59 ↑	7,72 ↑
Opções de valores de recarga	7,37	7,63 ↑	7,65 ●
Nota para o atendimento na loja	7,44	7,49 ●	7,64 ↑
Qualidade das ligações, ou seja, ausência de quedas, ruídos e interferências	6,78	6,99 ↑	7,19 ↑
Nota para o atendimento via internet	6,43	6,75 ↑	6,95 ↑

Quanto aos temas com as piores avaliações (Tabela 28), verificou-se aumento estatisticamente significativo na maioria das notas. Ainda assim, em 2017 permaneceram os mesmos temas de 2016, relacionados ao Atendimento Telefônico e à Capacidade de Resolução.

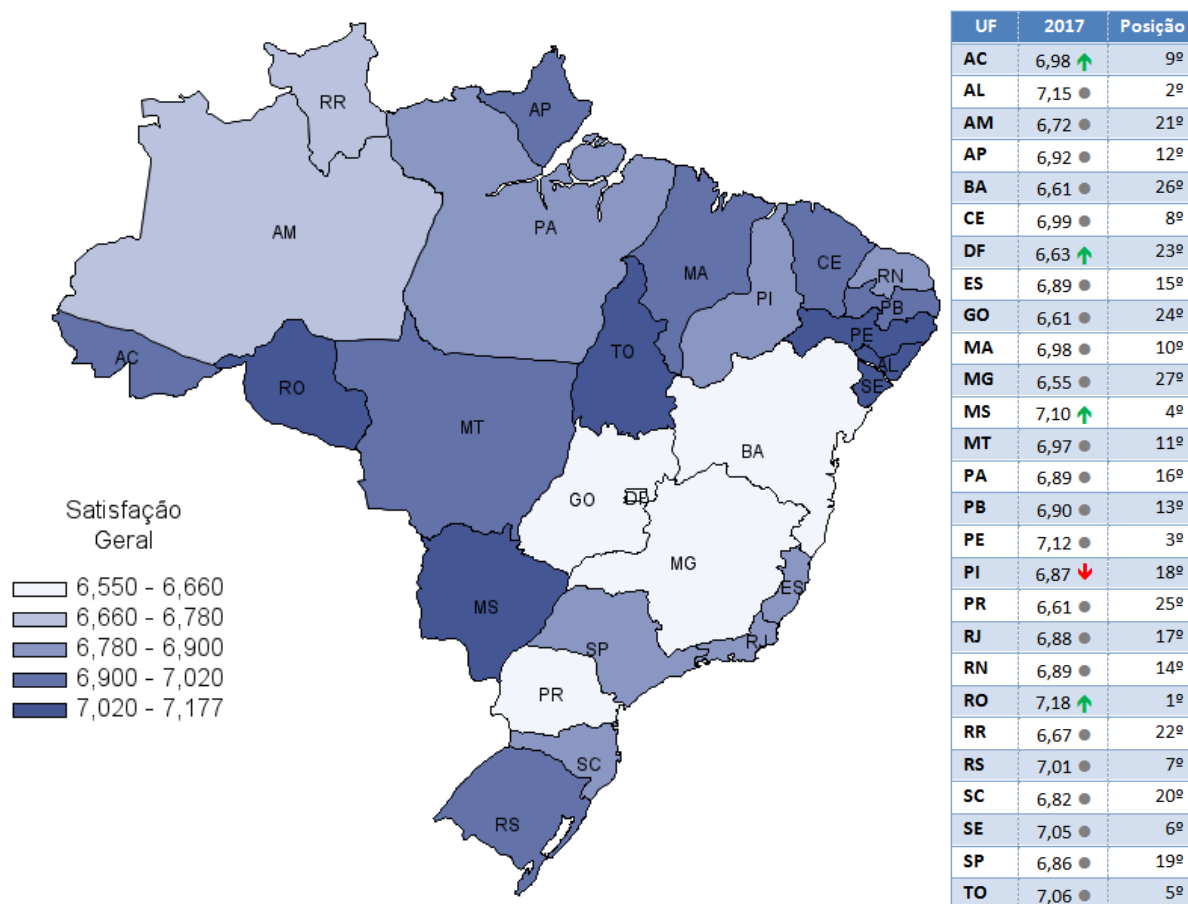
É interessante observar ainda que as notas para o funcionamento do serviço em si, seja de voz ou dados, estão entre as melhores avaliações na Telefonia Móvel Pré-paga, mas as notas para a resolução destes problemas são as mais baixas, inclusive dentre as notas consolidadas de todos os serviços em 2017.

Tabela 28: Piores notas da Telefonia Móvel Pré-paga em 2017.

Temas com as piores avaliações	Nota 2015	Nota 2016	Nota 2017
Resolução do problema nas ligações	4,46	4,83 ↑	4,73 ●
Resolução do problema no 3G/4G	4,18	4,94 ↑	4,87 ●
Tempo de espera para falar com o atendente	4,81	4,79 ●	4,99 ↑
Resolução do problema de recarga	4,82	5,06 ↑	5,20 ↑
Necessidade de repetir a demanda	5,75	5,85 ↑	6,00 ↑

7.1. UNIDADES DA FEDERAÇÃO (UFs)

Figura 13: Mapa da nota consolidada de Satisfação Geral de Telefonia Móvel Pré-paga por UF. ⁴⁴



No geral, os estados não apresentaram variações significativas na Satisfação Geral de um ano para o outro (Figura 13). Ressalta-se que, dentre os estados com as melhores avaliações, Alagoas, Pernambuco e Tocantins se mantiveram nessa classe de 2016 para 2017. Já Mato Grosso do Sul (maior aumento de nota no serviço, de 0,34, possivelmente devido à Vivo e à Oi) e Rondônia (maior nota) apresentaram variações significativamente maiores em suas notas e passaram a estar entre os estados com as melhores avaliações na Telefonia Móvel Pré-paga. O estado do PI, que em 2016 estava na classe com as maiores notas, foi o único com queda significativa em 2017 (-0,25). Fato relevante é que sete estados exibem notas maiores que 7, quando nos anos anteriores apenas dois haviam alcançado esse patamar.

Já os estados na faixa de notas mais baixas são os mesmos de 2016, com exceção da Bahia. O Distrito Federal, que em 2016 apresentou a pior nota, obteve evolução significativa em 2017 (0,20), mas ainda assim é a quinta pior nota da Telefonia Móvel Pré-paga.

Sobre o Funcionamento do serviço, não foi possível encontrar uma relação entre as regiões do Brasil: as maiores e as menores notas estão distribuídas de maneira esparsa no mapa, assim como na Telefonia Móvel Pós-paga. Diferentemente, quanto à Capacidade de Resolução observaram-se notas

⁴⁴ O mapa foi gerado automaticamente, a partir dos dados da pesquisa, pelo *software* SAS, no qual o cálculo padrão para definição do número de classes no mapa é o algoritmo de Nelder (Applied Statistics 25:94-7, 1976).

maiores em alguns estados das regiões Norte e Nordeste. Já com relação ao percentual de contato sobre problemas no 3G/4G, os maiores percentuais foram observados nas regiões Centro-Oeste e Norte e o Nordeste é a região com os menores percentuais de contato, mas também com os menores percentuais de utilização (ainda assim, maior que 54% dos entrevistados), com algumas exceções.⁴⁵

Tabela 29: Melhores notas de Satisfação Geral da Telefonia Móvel Pré-paga por prestadora e UF em 2017.

Prestadora	UF	Nota 2015	Nota 2016	Nota 2017
Vivo	AL	8,05	8,09 ●	8,19 ●
Claro	PA	7,72	7,64 ●	7,95 ↑
Vivo	PB	7,82	7,86 ●	7,95 ●
Vivo	PE	7,82	7,75 ●	7,92 ●
Vivo	CE	7,62	7,88 ●	7,92 ●

Avaliando as melhores notas de Satisfação Geral por prestadora e UF (Tabela 29), verifica-se que a Sercomtel, apesar ter obtido a maior nota consolidada do serviço, não está entre as cinco melhores avaliações, desconsiderando possíveis empates. Vivo AL, CE e PB foram os únicos que se mantiveram nessa lista de 2016 para 2017. A Claro no PA, que em 2016 ocupava a 12ª melhor nota, apresentou evolução significativa (0,31). Quanto às piores avaliações (Tabela 30), não houve variação significativa. Apenas Oi MG, Claro DF e Vivo RR permaneceram de um ano para o outro.

Tabela 30: Piores notas de Satisfação Geral da Telefonia Móvel Pré-paga por prestadora e UF em 2017.

Prestadora	UF	Nota 2015	Nota 2016	Nota 2017
Oi	CE	6,41	6,42 ●	6,23 ●
Vivo	AM	6,13	6,61 ↑	6,27 ●
Claro	DF	6,01	6,14 ●	6,31 ●
Oi	MG	6,56	6,09 ↓	6,35 ●
Vivo	RR	5,59	6,27 ↑	6,37 ●

⁴⁵ Os demais mapas podem ser consultados no Anexo 11.3 Mapas.

7.2. PRESTADORAS

Tabela 31: Notas consolidadas⁴⁶ dos indicadores por prestadora (Telefonia Móvel Pré-paga).

Indicador	Algar	Claro	Oi	Sercomtel	Tim	Vivo	Total ⁴⁷ Brasil
Atendimento Telefônico	7,25 ●	6,32 ↑	5,58 ↑	7,85 ●	6,20 ↑	5,37 ↓	5,97 ↑
Canais de Atendimento	7,88 ●	7,12 ↑	6,45 ●	8,38 ●	6,98 ↑	6,78 ●	6,89 ↑
Capacidade de Resolução	5,71 ●	5,35 ●	4,63 ●	6,53 ●	5,46 ↑	5,18 ↓	5,24 ●
Funcionamento	7,02 ●	7,14 ↑	6,75 ↑	7,09 ↓	6,88 ↑	7,18 ↓	6,98 ↑
Oferta e Contratação	7,49 ●	6,84 ↑	6,47 ↑	8,08 ●	6,84 ↑	6,76 ↓	6,76 ↑
Recarga	7,62 ↓	6,84 ↑	6,62 ↑	8,18 ●	6,81 ↑	6,61 ↓	6,76 ↑
Satisfação Geral	7,41 ●	6,92 ↑	6,66 ↑	7,71 ●	6,82 ↑	6,88 ↓	6,83 ↑
UFs pesquisadas	3	27	27	1	27	27	--
Quantidade de 1 ^{os} lugares ⁴⁸	3	12	6	1	7	14	--

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

- As prestadoras de menor abrangência Sercomtel e Algar, que mantiveram notas estáveis na maioria dos indicadores, obtiveram as melhores avaliações em todos os indicadores, com exceção de Funcionamento, em que a Vivo e Claro obtiveram as melhores notas.
- Em relação às prestadoras maiores, a Claro foi a que obteve a melhor nota de Satisfação Geral, passando a ocupar o lugar que a Vivo ocupou em 2015 e 2016, devido à combinação do aumento significativo da Claro (o maior aumento do serviço, de +0,17) e à queda significativa da Vivo (a única com declínio significativo na nota, de -0,15). A Claro também teve as maiores notas nos indicadores de Recarga, Canais de Atendimento e Atendimento Telefônico, com relação a esse grupo de prestadoras, além de ter notas maiores que as de 2016 na maioria dos indicadores.
- A Oi também apresentou evolução na maioria das notas, mas a Tim foi a única em que todas as notas cresceram de um ano para o outro, inclusive com as quatro maiores evoluções entre 2016 e 2017 do serviço, com destaque para os indicadores de Capacidade de Resolução (+0,47) e de Atendimento Telefônico (+0,37). Apesar disso, ambas permaneceram nas

⁴⁶ Para cada indicador/prestadora, são as notas consolidadas de todas UF's. Para Sercomtel, que somente participou da pesquisa em uma UF, equivale à média das notas obtidas nas respectivas UF's em que foram pesquisadas; para as demais é uma média ponderada pelo calibrador amostral das notas obtidas em todas as UF's em que foram pesquisadas. As setas e círculos indicam se as variações são estatisticamente significativas (setas) ou não (círculos) com relação a 2016. Mais informações sobre os testes estatísticos podem ser consultadas na seção 2.5.

⁴⁷ Total Brasil não é a média das notas da tabela, mas sim a média ponderada pelos calibradores amostrais de cada prestadora e UF.

⁴⁸ Considera os possíveis empates estatísticos em cada UF, motivo pelo qual a soma pode extrapolar os 27 estados.

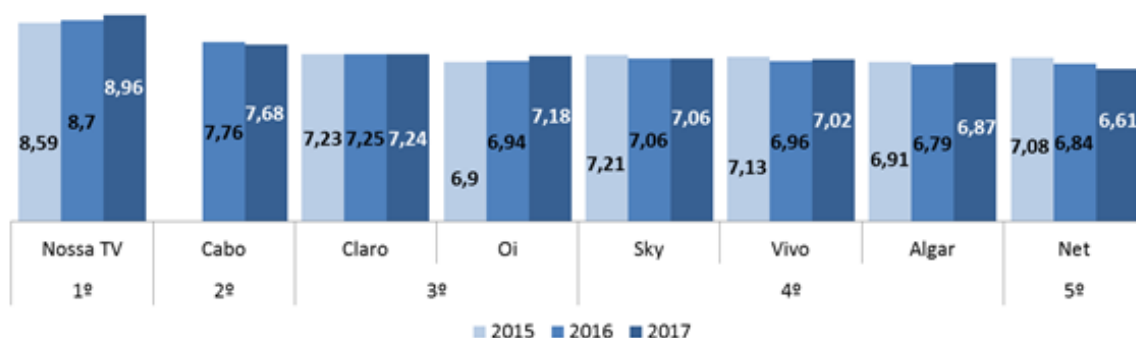
mesmas posições relativas no indicador de Satisfação Geral. No outro extremo, a Vivo foi a única com a maioria de indicadores com quedas, mas foi a que obteve a maior quantidade de primeiros lugares na Satisfação Geral nos estados.

- Via de regra, Capacidade de Resolução e de Atendimento Telefônico foram os indicadores com as piores avaliações, com exceção da Algar e da Sercomtel, cuja segunda pior nota foi obtida no indicador de Funcionamento. Por outro lado, entre as prestadoras de maior porte, Funcionamento é o primeiro ou segundo indicador mais bem avaliado.
- Junto com Funcionamento, Canais de Atendimento foi um dos indicadores com as maiores avaliações em todas as prestadoras.
- Oferta e Contratação, Funcionamento e Recarga são os indicadores mais correlacionados com a Satisfação Geral⁴⁹.

⁴⁹ A relação entre os indicadores foi avaliada segundo a correlação de Pearson.

8. TV POR ASSINATURA

Satisfação Geral 6,93



Temas com as melhores avaliações

- Qualidade de 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

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



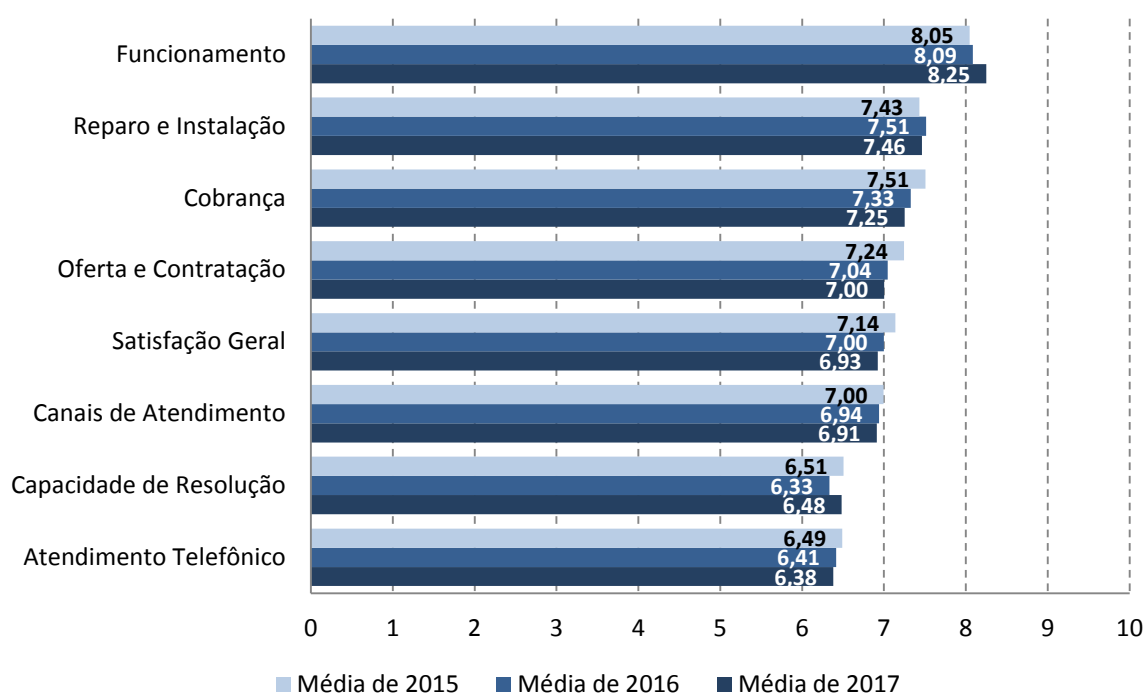
Principais variações percentuais 2016 x 2017

↑ Percentual de contato com a prestadora pela internet e na maioria dos motivos

↓ Percentual de contato na loja e para solicitar instalação

A TV por Assinatura continua a apresentar as melhores notas, com cinco dos sete indicadores de qualidade percebida acima dos demais serviços, porém, houve queda na Satisfação Geral e apenas dois indicadores registraram melhora significativa entre 2016 e 2017: os de Funcionamento e de Capacidade de Resolução, inclusive este deixou de ser o pior avaliado na consolidação. Além disso, a TV por Assinatura apresenta o indicador com a melhor nota de toda a pesquisa, atribuída a Funcionamento (8,25). Na Figura 14, apenas os indicadores de Canais de Atendimento, Atendimento Telefônico e Reparo e Instalação apresentaram variações que não foram estatisticamente significativas.

Figura 14: Evolução das notas consolidadas dos indicadores de TV por Assinatura entre 2015 e 2017.



Houve aumento no percentual de usuários que, nos seis meses que antecederam a pesquisa, entraram em contato com a prestadora pela internet. Por outro lado, não houve aumento no contato com a prestadora por atendimento telefônico ou na loja, o qual, desses dois, foi o único a apresentar diminuição (Tabela 32). Além disso, entre os serviços pesquisados, a TV por Assinatura é aquele que apresenta o menor percentual de usuários que, nos seis meses que antecederam a pesquisa, entraram em contato com a prestadora na loja.

Tabela 32: Percentuais de contato com a prestadora de TV por Assinatura em 2017 por canais de atendimento.

Nos últimos 6 meses, você entrou em contato com a prestadora...	% 2015	% 2016	% 2017
Pelo atendimento telefônico	70,6%	73,1% ↑	73,1% ●
Pelo atendimento na internet	23,4%	24,9% ↑	27,4% ↑
Pelo atendimento na loja	10,6%	11,2% ↑	8,9% ↓
Em nenhum destes canais de atendimento (telefone, loja, internet)	22,0%	19,6% ↓	18,7% ↓

Dentre os motivos de contato pesquisados (Tabela 33), também se verifica diminuição no percentual de usuários que entraram em contato para solicitar a instalação no endereço atual.

Contatos para tratar de problemas com cobrança passaram a ser o principal motivo na TV por Assinatura, e não mais funcionamento.

Tabela 33: Percentuais de contato com a prestadora de TV por Assinatura em 2017 por motivos de contato.

Nos últimos 6 meses, você entrou em contato com a prestadora...	% 2015	% 2016	% 2017
Para falar sobre algum problema de cobrança	41,2%	43,3% ↑	46,5% ↑
Para falar sobre algum problema de funcionamento	45,8%	45,3% ●	46,0% ↑
Para alterar plano ou condição comercial	36,0%	40,6% ↑	44,3% ↑
Para solicitar reparo	30,6%	29,9% ↓	32,1% ↑
Para cancelar serviços ou pacotes	23,7%	28,2% ↑	29,7% ↑
Para solicitar instalação no endereço atual	15,6%	17,8% ↑	15,6% ↓

Dentre os temas com as melhores notas consolidadas da TV por Assinatura (Tabela 34) constam as relativas 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 também estavam entre os cinco melhores de 2016. Adicionalmente, três deles (qualidade da instalação do serviço, qualidade da imagem e conseguir assistir à TV sempre que preciso) são os que possuem as maiores notas de toda a pesquisa, além de serem três das únicas quatro notas consolidadas acima de oito (a quarta está na Telefonia Fixa).

Tabela 34: Melhores notas da TV por Assinatura em 2017.

Temas com as melhores avaliações	Nota 2015	Nota 2016	Nota 2017
Qualidade da instalação do serviço	8,13	8,12 ●	8,33 ↑
Qualidade da imagem	8,13	8,08 ●	8,28 ↑
Conseguir assistir à TV sempre que preciso	7,96	8,09 ↑	8,22 ↑
Cumprimento do prazo para instalação acordado	7,70	7,75 ●	7,79 ●
Tempo de espera entre a solicitação de instalação e a visita do técnico	7,52	7,48 ●	7,51 ●

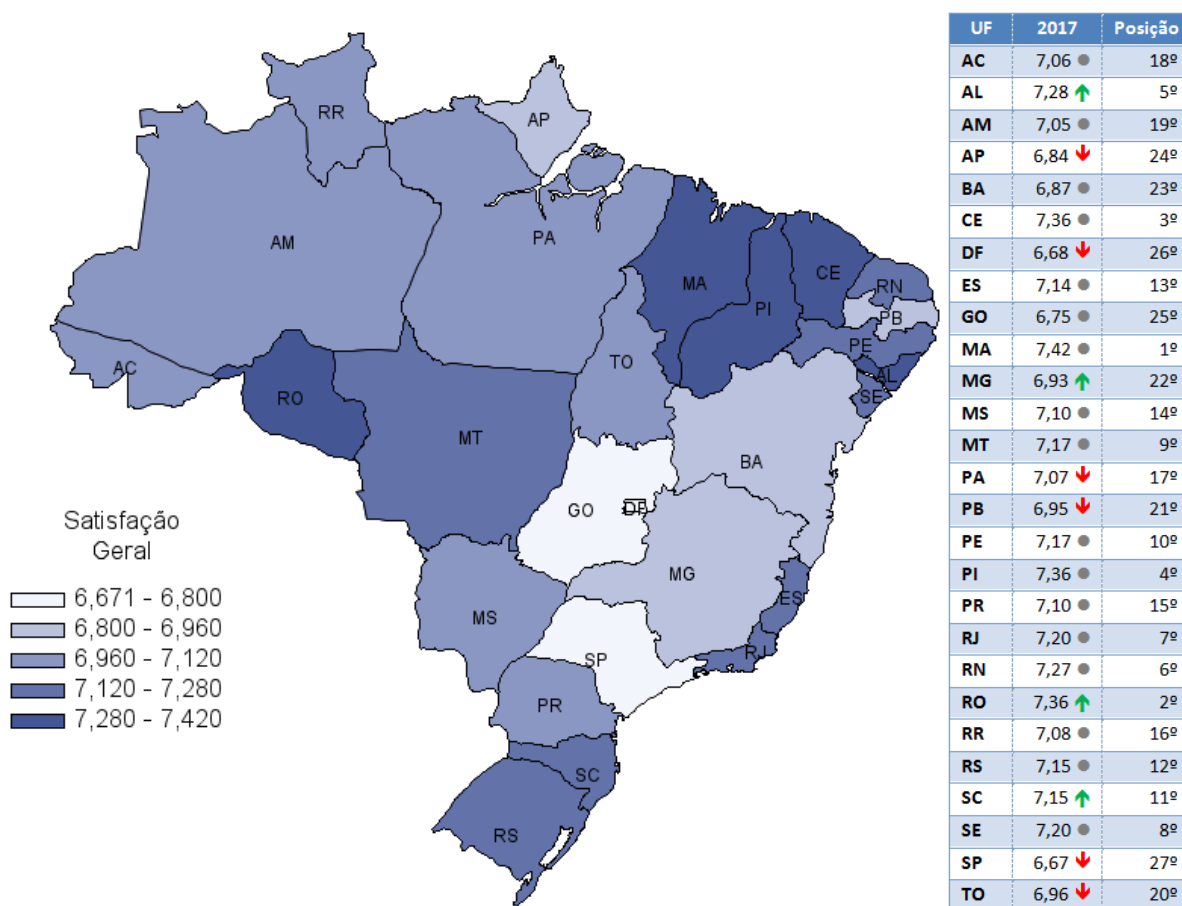
Todos os temas com as piores avaliações de 2017 são os mesmos com as piores avaliações de 2015 e 2016, passando por três dos quatro temas de Capacidade de Resolução (cancelamento, cobrança e alteração de plano ou condição comercial) e por dois de Atendimento Telefônico (tempo de espera para falar com o atendente e necessidade de repetir a demanda). Apenas dois não apresentaram aumentos estatisticamente significativos.

Tabela 35: Piores notas da TV por Assinatura em 2017.

Temas com as piores avaliações	Nota 2015	Nota 2016	Nota 2017
Resolução do cancelamento de serviços ou pacotes	5,51	5,38 ●	5,49 ↑
Resolução do problema de cobrança	5,73	5,61 ●	5,83 ↑
Tempo de espera para falar com o atendente	6,00	5,99 ●	5,87 ●
Resolução da alteração de plano ou condição comercial	6,28	6,10 ●	6,29 ↑
Necessidade de repetir a demanda	6,49	6,30 ●	6,34 ●

8.1. UNIDADES DA FEDERAÇÃO (UFs)

Figura 15: Mapa da nota consolidada de Satisfação Geral de TV por Assinatura por UF.⁵⁰



Dentre os estados que apresentaram variação significativa, verificam-se mais quedas que aumentos (Figura 15). Na faixa de notas mais elevadas para o indicador de Satisfação Geral estão os seguintes estados: Maranhão, Rondônia, Ceará, Piauí e Alagoas. Desses, apenas Alagoas e Rondônia apresentaram aumento significativo no indicador se comparado ao ano de 2016. Além disso,

⁵⁰ O mapa foi gerado automaticamente, a partir dos dados da pesquisa, pelo *software* SAS, no qual o cálculo padrão para definição do número de classes no mapa é o algoritmo de Nelder (Applied Statistics 25:94-7, 1976).

Rondônia é o estado que apresentou o maior aumento, passando a ter a segunda maior nota de Satisfação Geral, conjuntamente ao Ceará e Piauí.

No que diz respeito à faixa de notas mais baixas, destacam-se São Paulo, Distrito Federal e Goiás. Com exceção de Goiás, as demais apresentaram queda significativa do indicador de Satisfação Geral em comparação a 2016.

Merece destaque ainda o estado do Amapá, onde a única pesquisada foi a Sky, que apresentou queda de 0,50 ponto no indicador de Satisfação Geral do serviço de TV por Assinatura, apesar de ter se mantido estatisticamente estável nos demais indicadores. Além disso, AM, PI e SE não apresentaram mudança estatisticamente significativa em nenhum dos indicadores nesse serviço.

Desconsiderando o indicador de Satisfação Geral, MG, AL e BA aumentaram as notas de pelo menos outros cinco indicadores, mas em contrapartida AC, PA, PE e TO diminuíram as notas em pelo menos outros quatro indicadores.

Quanto ao indicador de Funcionamento, as menores notas estão os estados da região Norte, onde também se concentram os maiores percentuais de contato sobre problemas de Funcionamento e Reparo, com algumas exceções. Chama a atenção também que alguns estados dessa região e do Sudeste apresentam as menores notas para a Capacidade de Resolução.⁵¹

Analisando as notas de Satisfação Geral por prestadora e UF, verifica-se que a Nossa TV, que foi pesquisada em apenas quatro estados (RS, SP, RJ e MG), continua com as quatro maiores notas da TV por Assinatura (Tabela 36). Em seguida está a Oi em SE, a qual apresentou a maior mudança com relação a 2016 (+0,53), passando a Claro em MS. Cabe ainda destaque para a Oi no estado PR que, apesar de não ter apresentado melhora significativa na Satisfação Geral, aumentou 1,20 ponto no indicador de Reparo e Instalação.

Tabela 36: Melhores notas de Satisfação Geral da TV por Assinatura por prestadora e UF em 2017.

Prestadora	UF	Nota 2015	Nota 2016	Nota 2017
Nossa Tv	RS	8,67	8,80 ●	9,02 ↑
Nossa Tv	RJ	8,50	8,66 ●	9,00 ↑
Nossa Tv	SP	8,65	8,76 ●	8,98 ↑
Nossa Tv	MG	8,40	8,44 ●	8,71 ↑
Oi ⁵²	SE	-	7,63	8,16 ↑

Quanto às piores notas de Satisfação Geral (Tabela 37), apenas a Vivo em BA se manteve dentre as piores em 2017 em comparação a 2016. Além disso, a Net em SP foi a única a apresentar diminuição significativa, entrando para as piores notas do indicador de Satisfação Geral em 2017.

⁵¹ Os demais mapas podem ser consultados no Anexo 11.3 Mapas.

⁵² A Oi não foi pesquisada nesse estado em 2015.

Tabela 37: Piores notas de Satisfação Geral da TV por Assinatura por prestadora e UF em 2017.

Prestadora	UF	Nota 2015	Nota 2016	Nota 2017
Net	SP	6,91	6,66 ●	6,32 ↓
Vivo ⁵³	BA	-	6,34	6,53 ●
Oi	DF	6,66	6,87 ●	6,56 ●
Net	GO	6,97	6,82 ●	6,59 ●
Vivo ⁵³	PR	-	6,81	6,61 ●

8.2. PRESTADORAS

Tabela 38: Notas consolidadas⁵⁴ dos indicadores por prestadora (TV por Assinatura).

Indicador	Algar	Cabo	Claro	Net ⁵⁵	Nossa TV	Oi	Sky	Vivo	Total ⁵⁶ Brasil
Atendimento Telefônico	7,29 ●	8,21 ●	6,79 ↑	5,88 ↓	9,13 ↑	6,17 ↑	6,80 ↑	6,62 ●	6,38 ●
Canais de Atendimento	7,61 ●	8,38 ●	7,28 ●	6,43 ↓	9,32 ↑	6,82 ↑	7,30 ↑	7,22 ●	6,91 ●
Capacidade de Resolução	6,84 ●	7,96 ●	6,70 ↑	6,25 ●	8,78 ↑	6,33 ↑	6,62 ↑	6,74 ●	6,48 ↑
Cobrança	7,49 ●	8,43 ●	7,75 ●	7,09 ↓	9,44 ●	6,98 ●	7,22 ●	7,51 ●	7,25 ↓
Funcionamento	7,82 ●	8,47 ●	8,16 ↑	8,20 ↑	8,78 ↑	8,45 ↑	8,39 ↑	7,91 ↑	8,25 ↑
Oferta e Contratação	7,15 ●	8,09 ●	7,36 ●	6,68 ↓	9,19 ↑	6,92 ↑	7,20 ●	7,09 ●	7,00 ↓
Reparo e Instalação	7,64 ●	8,30 ↓	7,94 ↑	7,36 ↓	8,87 ●	7,71 ↑	7,23 ●	7,79 ●	7,46 ●
Satisfação Geral	6,87 ●	7,68 ●	7,24 ●	6,61 ↓	8,96 ↑	7,18 ↑	7,06 ●	7,02 ●	6,93 ↓
UFs pesquisadas	1	1	22	22	4	20	27	15	--
Quantidade de 1ºs lugares ⁵⁷	0	1	12	1	4	9	6 ⁵⁸	0	--

⁵³ A Vivo não foi pesquisada nesses estados em 2015.

⁵⁴ Para cada indicador/prestadora, são as notas consolidadas de todas UFs. Para Cabo e Sercomtel, que somente participaram da pesquisa em uma UF, equivale à média das notas obtidas nos 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 são estatisticamente significativas (setas) ou não (círculos). Mais informações sobre os testes estatísticos podem ser consultadas na seção 2.5.

⁵⁵ Devido ao fato de as prestadoras Blue e Net terem sido entrevistadas em separado no ano de 2016, quando o processo de fusão entre ambas ainda estava em andamento, e de não haver pesquisa da Blue em 2017, para a comparação anual foram consideradas, de 2016, apenas as notas da Net. Ressalte-se que, exceto pela Net, todas prestam o serviço com a tecnologia Direct to Home (DTH)⁵⁵.

⁵⁶ Total Brasil não é a média das notas da tabela, mas sim a média ponderada pelos calibradores amostrais de cada prestadora e UF.

⁵⁷ Considera os possíveis empates estatísticos em cada UF, motivo pelo qual a soma pode extrapolar os 27 estados.

⁵⁸ A Sky foi a única pesquisada em quatro estados.

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

- Nossa TV e Cabo Telecom, que são prestadoras com menor quantidade de acessos, possuem as maiores notas em todos os indicadores avaliados, nessa ordem. Adicionalmente, a Nossa TV apresentou o maior aumento da Satisfação Geral em relação a 2016 e a melhor nota entre todos os indicadores, prestadoras e serviços, obtido no indicador de Cobrança. Outra prestadora de menor operação, a Algar, não alcançou esse patamar, como o observado na Telefonia Fixa, por exemplo. Em vez disso, obteve a segunda menor nota de Satisfação Geral, e manteve estatisticamente estáveis as notas de todos os indicadores de 2016 para 2017.
- A Nossa TV, além de possuir as maiores notas, com diferença de 1,28 na Satisfação Geral para a segunda colocada, apresentou aumento significativo em seis dos oito indicadores avaliados. Apenas a Oi obteve aumento significativo em mais indicadores que a Nossa TV. Já a Cabo Telecom manteve estáveis as notas da maioria dos indicadores, mas caiu na nota de Reparo e Instalação.
- Dentre as operadoras de maior abrangência, além da Oi, Claro e Sky apresentaram aumento significativo em quatro indicadores de qualidade percebida e a Vivo em um, mas em todas a Satisfação Geral não variou significativamente. Inclusive a Claro é a que possui a maior quantidade de primeiros lugares nos *rankings* estaduais.
- Já a Net foi a que apresentou recuo mais significativo da nota de Satisfação Geral em relação a 2015, fato que se repete em 2017 na comparação da nota desse indicador com 2016 (-0,23) – o que faz com que a Net seja a prestadora com a pior avaliação de Satisfação Geral na TV por Assinatura. Além disso, foi a prestadora que apresentou comportamento contrário às demais, com quedas significativas na maioria dos indicadores, apesar de sua nota de Funcionamento ter aumentado.
- Em todas as prestadoras, o indicador de Capacidade de Resolução esteve unanimemente entre as duas menores notas, embora tenha crescido significativamente a percepção nesse quesito, tanto na nota consolidada como na maioria das prestadoras. Em conjunto, aparece o Atendimento Telefônico, este na maioria das prestadoras, mas não na totalidade delas. As exceções foram: na Algar e na Cabo, Satisfação Geral acompanha a Capacidade de Resolução entre as menores notas e, na Nossa TV, o indicador de Funcionamento aparece com a segunda pior nota.
- Excetuando-se a Nossa TV, Funcionamento foi o indicador mais bem avaliado em todas as prestadoras, mas também merecem destaque Reparo e Instalação nas prestadoras de maior abrangência e na Algar e Reparo e Instalação na Cabo Telecom e na Nossa TV.
- O indicador de Cobrança não apresentou melhora em relação a 2016 em nenhuma prestadora e foi um dos que apresentaram maior queda. A Net é a prestadora que mais contribuiu para esse recuo, sendo a única a apresentar diminuição em sua nota (-0,08).
- Oferta e Contratação é o indicadores mais correlacionado com a Satisfação Geral⁵⁹.

⁵⁹ A relação entre os indicadores foi avaliada segundo a correlação de Pearson.

9. TESTES ESTATÍSTICOS

Buscando-se uma melhor compreensão dos resultados da pesquisa, foram efetuados testes estatísticos⁶⁰ 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. Eles permitem, ainda, a identificação de eventuais pontos de coerência com as notas dos indicadores.

O primeiro recorte estudado considera como a utilização dos canais de atendimento da prestadora pelos entrevistados pode ter relação com as notas atribuídas aos indicadores (Tabela 39). A esse respeito, os seguintes pontos chamam atenção:

- Quanto ao atendimento telefônico, os entrevistados que entraram em contato com a prestadora por esse meio têm tendência a atribuir notas mais baixas que os demais entrevistados⁶¹, em todos os serviços, para todos indicadores (com exceção da Telefonia Móvel Pré-paga com um todo, que apresentou um comportamento diferente dos demais serviços, e do indicador de Capacidade de Resolução na Telefonia Fixa).
- Quanto aos usuários que utilizaram o atendimento pela internet em relação aos que não utilizaram, destaca-se que:
 - Na Telefonia Móvel, atribuíram notas mais altas a todos os indicadores.
 - Os entrevistados de Banda Larga Fixa atribuíram notas mais altas para Oferta e Contratação, Capacidade de Resolução e Reparo e Instalação. Nesse caso, inclusive cabe destacar que os usuários que utilizaram tanto o atendimento na internet quanto por telefone, em comparação, atribuíram nota menor ao Atendimento Telefônico, revelando o potencial do atendimento pela internet frente ao atendimento telefônico.
 - Já a utilização do Atendimento na Internet para os usuários de Telefonia Fixa e TV por Assinatura aparenta oferecer uma experiência pior em comparação aos demais serviços, já que os entrevistados que utilizaram esse canal de atendimento nesses serviços apresentaram tendência de atribuir notas menores a alguns indicadores, conforme descrito na Tabela 39.
- Quanto ao atendimento na Loja, observou-se que os entrevistados que utilizaram esse canal de atendimento não apresentaram notas maiores aos indicadores como regra, diferentemente do que foi observado no ano anterior. Cada serviço apresentou um resultado específico, que pode ser consultado na Tabela 39.

⁶⁰ Mais detalhes sobre os cálculos podem ser consultados na seção 2.5 e os resultados no Anexo 11.2.

⁶¹ A comparação é sempre por canal, entre os consumidores que informaram ter utilizado o canal específico e os que disseram não ter utilizado o mesmo.

Tabela 39: Teste estatístico de comparação de médias quanto à utilização dos canais de atendimento em 2017.

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	↓ Mais baixas para todos os indicadores, exceto Capacidade de Resolução	↓ Mais baixas para todos os indicadores	↓ Mais baixa para Canais de Atendimento	↓ Mais baixas para todos os indicadores
	-	-	-	↑ Mais alta para Capacidade de Resolução	-
Internet	↓ Mais baixas para Atendimento Telefônico	↓ Mais baixas para todos os indicadores, exceto Capacidade de Resolução e Reparo e Instalação	-	-	↓ Mais baixas para Oferta e Contratação, Cobrança, Atendimento Telefônico e Capacidade de Resolução
	↑ Mais altas para Oferta e Contratação, Capacidade de Resolução e Reparo e Instalação	-	↑ Mais altas para todos os indicadores	↑ Mais altas para todos os indicadores	↑ Mais altas para Canais de Atendimento
Loja	↓ Mais baixas para Oferta e Contratação, Cobrança e Reparo e Instalação	↓ Mais baixas Para todos os indicadores, exceto Canais de Atendimento	↓ Mais baixas Cobrança, Atendimento Telefônico e Oferta e Contratação	-	↓ Mais baixas para Funcionamento
	↑ Mais altas para Satisfação Geral	-	↑ Mais altas para Canais de Atendimento	↑ Mais altas para todos os indicadores, exceto Satisfação Geral, Atendimento Telefônico e Capacidade de Resolução	↑ Mais altas para Satisfação Geral

Em um segundo 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 tendem a atribuir notas mais altas a todos os indicadores, com exceção da Banda Larga Fixa, serviço no qual atribuem notas mais baixas ao Funcionamento e à Cobrança e atribuem notas iguais às dos homens na Capacidade de Resolução e no Atendimento Telefônico. Na Telefonia Móvel Pós-paga elas também atribuem as mesmas notas que os homens na Capacidade de Resolução.
- Também atribuem notas mais altas a todos indicadores os consumidores de planos controle no serviço de Telefonia Móvel Pós-paga, cujas diferenças em relação aos consumidores de planos de conta mensal são maiores no indicador de Cobrança.
- Na Telefonia Móvel, os usuários que utilizaram a internet 3G/4G atribuem notas mais altas nos indicadores de Satisfação Geral, Oferta e Contratação, Cobrança/Recarga e Capacidade de Resolução, mas atribuem notas mais baixas ao Funcionamento.
- Em geral, os usuários que são responsáveis pelo pagamento do serviço atribuem notas mais baixas a todos os indicadores, salvo exceções na Telefonia Fixa, na Telefonia Móvel Pré-paga,

na TV por Assinatura e na Telefonia Móvel Pós-paga, em que esses usuários tendem a atribuir notas mais altas para o Atendimento Telefônico.

- Com relação aos usuários que relataram conhecer outra operadora que oferece o mesmo tipo de serviço no local onde moram, estes atribuíram, em geral, notas mais altas a todos os indicadores na Banda Larga Fixa e na Telefonia Fixa e mais baixas nos demais serviços.
- Quanto às variáveis de faixa de renda e de idade, o coeficiente de correlação de Spearman apresentou resultados significativos, mas com correlação muito fraca em todos os serviços e indicadores (nenhum dos coeficientes ultrapassou 0,12 em intensidade, seja positiva ou negativamente).

Por fim, o terceiro 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 40. Em geral, os entrevistados que demandaram a operadora para tratar de questões envolvendo o funcionamento do serviço, problemas de cobrança e cancelamento são os que tendem a atribuir as menores notas.

Tabela 40: Teste estatístico de comparação de médias quanto aos motivos de contato em 2017.

Tipo de Contato	Tendência das notas dos indicadores (em relação aos outros tipos de atendimento)				
	Banda Larga Fixa	Telefonia Fixa	Telefonia Móvel Pós-paga	Telefonia Móvel 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 Móvel)	-	-	↓ Mais baixas para todos os indicadores	↓ Mais baixas para todos os indicadores	-
Para solicitar Instalação	-	↓ Mais baixas para todos os indicadores, exceto Satisfação Geral e Reparo e Instalação	-	-	↓ Mais baixas para Oferta e Contratação, e Cobrança
	↑ Mais altas para todos os indicadores, exceto para Cobrança	↑ Mais altas para Reparo e Instalação	-	-	↑ Mais altas para Canais de Atendimento e Reparo e Instalação
Para solicitar Reparo	↓ Mais baixas para todos os indicadores	↓ Mais baixas para todos os indicadores	-	-	↓ Mais baixas para todos os indicadores

Examinando mais detidamente essa questão, um padrão de comportamento que merece atenção é a do nível de Satisfação Geral do usuário combinado com a ocorrência de problemas diversos na prestação dos serviços de telecomunicações. Dividiu-se, conforme Tabela 41, os usuários entre os que relataram ou não terem entrado em contato com a operadora para tratar de problemas de cobrança/recarga, de funcionamento, nas ligações ou com a internet móvel 3G/4G. É perceptível a diferença na avaliação da Satisfação Geral entre os grupos: os usuários que alegaram contato apresentam uma nota de Satisfação Geral menor em comparação com os que não relataram contato com a prestadora. As diferenças são significativas em testes de comparação estatísticos, para todos os serviços e tipos de problemas.

Tabela 41: Notas de Satisfação Geral por contato com a operadora e por serviço

Serviço	Resposta	Problema c/ Cobrança/Recarga		Problema c/ Funcionamento		Problema c/ Ligações		Problema c/ 3G/4G	
		%	Nota S.G.	%	Nota S.G.	%	Nota S.G.	%	Nota S.G.
Pós-pago	Sim	40%	6,41	-	-	18%	5,88	26%	6,23
	Não	60%	7,38	-	-	82%	7,24	74%	7,30
Pré-pago	Sim	33%	6,13	-	-	17%	5,72	29%	6,05
	Não	67%	7,17	-	-	83%	7,06	71%	7,16
Banda Larga Fixa	Sim	46%	5,70	64%	5,65	-	-	-	-
	Não	54%	6,69	36%	7,26	-	-	-	-
TV por Assinatura	Sim	47%	6,44	46%	6,48	-	-	-	-
	Não	53%	7,35	54%	7,30	-	-	-	-
Telefonia Fixa	Sim	44%	6,27	-	-	31%	5,94	-	-
	Não	56%	7,44	-	-	69%	7,35	-	-

Para aprofundar um pouco mais a relação entre relatos de problemas e a Satisfação Geral, conduziu-se uma análise com as notas atribuídas para a resolução do problema. Utilizando os quartis das notas de resolução dos problemas, foram definidos dois grupos: os 25% de respondentes que atribuíram as menores notas (menor ou igual ao 1º quartil) e os 25% que atribuíram as maiores notas (maior ou igual ao 3º quartil). Tomou-se como premissa que os usuários com maiores notas foram os que obtiveram as soluções mais satisfatórias para os problemas relatados, e vice-versa. Comparou-se, assim, a média da nota de Satisfação Geral dos dois grupos acima definidos, conforme Tabela 42.

Os resultados encontrados elucidam bem as discrepâncias observadas na percepção geral dos serviços. A avaliação da Satisfação Geral é notadamente superior dentre os que apresentaram as resoluções mais satisfatórias para os problemas (grupo maior ou igual ao 3º quartil). A diferença entre os grupos chega ser de até 110%, como é o caso da resolução do problema de funcionamento na banda larga fixa (notas 7,46 e 3,56). Novamente, as diferenças são estatisticamente significativas em todos os serviços.

É interessante notar que o nível de Satisfação Geral dentre os que alegaram contato com a operadora para relatar problema e conseguiram as melhores resoluções se encontra em patamares superiores ao do grupo de usuários que não entraram em contato para tratar de problemas.

Tabela 42: Notas de Satisfação Geral por quartil das notas de Resolução de problemas e por serviço

Serviço	Quartil Resolução	Resolução Cobrança/Recarga	Resolução Funcionamento	Resolução Ligações	Resolução 3G/4G
		Nota Satisf. Geral	Nota Satisf. Geral	Nota Satisf. Geral	Nota Satisf. Geral
Pós-pago	>= 3Q	7,77	-	7,67	7,88
	<= 1Q	4,63	-	3,92	4,33
Pré-pago	>= 3Q	7,67	-	7,73	7,91
	<= 1Q	4,28	-	3,72	4,08
Banda Larga Fixa	>= 3Q	7,31	7,46	-	-
	<= 1Q	3,77	3,56	-	-
TV por Assinatura	>= 3Q	7,88	7,96	-	-
	<= 1Q	4,41	4,45	-	-
Telefonia Fixa	>= 3Q	8,00	-	7,72	-
	<= 1Q	4,14	-	3,70	-

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este relatório objetivou apresentar, 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 Móvel (modalidades Pós-paga e Pré-paga) e TV por Assinatura.

O serviço de Telefonia Móvel Pós-paga, com notas melhores que as de 2016 em todos os indicadores, aparece como o destaque de evolução positiva nesta pesquisa. Nesse ano, o serviço foi o mais bem avaliado no indicador de Satisfação Geral. No outro extremo, o principal destaque é o serviço de Banda Larga Fixa, não apenas com as piores avaliações em comparação aos demais serviços, mas também com notas menores nos indicadores de Cobrança e de Funcionamento em relação ao ano anterior.

Reafirma-se também a importância, para a percepção do consumidor sobre todos os serviços de telecomunicações, dos aspectos que vão além de quesitos técnicos, da qualidade de rede e do funcionamento em seus sentidos mais estritos. Viu-se que, em todos os serviços, existe alta correlação entre a Satisfação Geral do consumidor e o indicador de Oferta e Contratação, entre outras questões. Trata-se, portanto, da importância de fatores que ocorrem em momentos até mesmo anteriores ao início formal das relações de consumo.

Igualmente, os resultados da pesquisa demonstram que os processos de atendimento – e especialmente, o modo como as prestadoras tratam as demandas de seus consumidores – têm grande peso na sua satisfação geral com o serviço. Consumidores que, mesmo enfrentando algum problema (como de funcionamento, por exemplo), atribuíram boas notas para a sua resolução, tendem a dar notas de satisfação geral acima da média dos demais entrevistados.

A quantidade e a diversidade dos dados coletados possibilita uma série de cruzamentos e estudos que subsidiem diversas áreas da Agência e, neste sentido, os resultados da pesquisa não esgotam todo o seu potencial. São, antes, uma etapa de um trabalho contínuo em busca de maior entendimento sobre as relações de consumo em telecomunicações.

A pesquisa também cumpre o 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. Com a publicidade e transparência dos resultados, o consumidor tem mais elementos para ponderar as suas escolhas e decisões sobre as operadoras e serviços ofertados.

11. ANEXOS

11.1. PLANOS AMOSTRAIS

11.1.1. PLANO AMOSTRAL DO SERVIÇO DE BANDA LARGA FIXA

UF	Brisanet	Cabo Telecom	Algar	Net	Oi	Sercomtel	Sky	Vivo	Tim	Total
AC				303	242					545
AL				294	264			288		846
AM				279	238		261			778
AP					372					372
BA				287	264			249		800
CE	383			322	251		223	277		1.456
DF				268	209		236	241		954
ES				279	239			232		750
GO				248	229		215	246		938
MA				311	221		226			758
MG			279	268	256		199	241		1.243
MS				262	241			242		745
MT				304	246			265		815
PA				282	252		218			752
PB				312	253			299		864
PE				292	264			285		841
PI				294	248					542
PR				297	277	290		260		1.124
RJ				297	257			279	279	1.112
RN	372	308		302	261		260			1.503
RO				288	234					522
RR					236					236
RS				296	235			245		776
SC				298	235			240		773
SE				312	230			263		805
SP			267	276			239	250	301	1.333
TO				307	252					559
Total	755	308	546	7.278	6.506	290	2.077	4.402	580	22.742

11.1.2. PLANO AMOSTRAL DO SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA

UF	Algar	Claro/Net	Oi	Sercomtel	Vivo	Tim	Total
AC		287	264				551
AL		286	279		295		860
AM		298	293		303		894
AP			285				285
BA		285	270		281	305	1.141
CE		308	285		324		917
DF		291	278		271		840
ES		303	272		288		863
GO	321	304	271		267		1.163
MA		355	243				598
MG	307	256	272		231	263	1.329
MS		319	271		296		886
MT		323	283		266		872
PA		313	274				587
PB		308	292		299		899
PE		284	292		317		893
PI		301	311				612
PR		299	266	370	249	273	1.457
RJ		276	234		289	326	1.125
RN		289	280				569
RO			260				260
RR			251				251
RS		292	249		260		801
SC		303	270		266		839
SE		299	271		299		869
SP	326	283			287	294	1.190
TO			250				250
Total	954	6.862	7.066	370	5.088	1.461	21.801

11.1.3. PLANO AMOSTRAL DO SERVIÇO DE TELEFONIA MÓVEL PÓS-PAGA

UF	Claro	Algar	Nextel	Oi	Vivo	Tim	Porto Seguro	Total
AC	315				308			623
AL	304			250	324	320		1.198
AM	332			284	281	287		1.184
AP				269	281	307		857
BA	265			242	284	251		1.042
CE	340			266	342	283		1.231
DF	266			254	307	295		1.122
ES	307			273	261	308		1.149
GO	285			239	296	303		1.123
MA	297			240	342	301		1.180
MG	270	255		273	268	254		1.320
MS	271			281	288	312		1.152
MT	292			299	298	316		1.205
PA	301			312	312	264		1.189
PB	342			253	343	297		1.235
PE	338			267	355	296		1.256
PI	287			231	340	316		1.174
PR	268			271	335	256		1.130
RJ	258		253	238	284	298	377	1.708
RN	312			252	331	290		1.185
RO	264			277	304	298		1.143
RR					264	249		513
RS	260			264	326	295		1.145
SC	308			267	332	278		1.185
SE	303			268	251	304		1.126
SP	279	284	301	266	281	268	306	1.985
TO	300			238	303	266		1.107
Total	7.364	539	554	6.574	8.241	7.512	683	31.467

11.1.4. PLANO AMOSTRAL DO SERVIÇO DE TELEFONIA MÓVEL PRÉ-PAGA

UF	Claro	Algar	Oi	Sercomtel	Vivo	Tim	Total
AC	286		281		220	240	1.027
AL	281		278		360	270	1.189
AM	305		299		283	278	1.165
AP	293		282		248	295	1.118
BA	229		243		280	279	1.031
CE	322		259		330	275	1.186
DF	270		235		248	242	995
ES	346		280		235	287	1.148
GO	261	346	239		295	247	1.388
MA	317		269		303	246	1.135
MG	232	283	266		263	241	1.285
MS	249		284		255	251	1.039
MT	240		288		256	285	1.069
PA	294		303		265	257	1.119
PB	309		255		322	266	1.152
PE	260		251		321	282	1.114
PI	289		263		316	297	1.165
PR	238		255	316	268	266	1.343
RJ	238		259		280	286	1.063
RN	268		284		298	260	1.110
RO	255		270		290	261	1.076
RR	266		274		266	244	1.050
RS	240		223		254	231	948
SC	293		290		314	287	1.184
SE	274		274		262	324	1.134
SP	285	310	268		245	231	1.339
TO	273		273		277	271	1.094
TOTAL	7.413	939	7.245	316	7.554	7.199	30.666

11.1.5. PLANO AMOSTRAL DO SERVIÇO DE TV POR ASSINATURA

UF	Cabo Telecom	Claro	Algar	Net	Nossa Tv	Oi	Sky	Vivo	Total
AC							269		269
AL				290		373	288		951
AM		305		270			282		857
AP							259		259
BA		268		284		252	262	263	1.329
CE		297		326		266	307	310	1.506
DF		264		279		256	265	284	1.348
ES		287		298		330	296	295	1.506
GO		275		275		267	253	230	1.300
MA		284		326		312	279		1.201
MG		261	270	298	365	249	274	300	2.017
MS		314		302		281	292	277	1.466
MT		275		269		303	284		1.131
PA		262		276		292	279		1.109
PB		279		305		373	287	318	1.562
PE		290		318		277	287	293	1.465
PI		269		317		270	285		1.141
PR		286		302		261	330	296	1.475
RJ		329		286	372	279	274	261	1.801
RN	312	279		306		372	286		1.555
RO		260					280		540
RR							256		256
RS		313		303	370	280	288	280	1.834
SC		300		271		291	295	281	1.438
SE		284		288		291	294	267	1.424
SP		265		253	377		233	273	1.401
TO							279		279
Total	312	6.246	270	6.442	1.484	5.875	7.563	4.228	32.420

11.2. 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:

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

No caso específico do item 2, a ideia foi 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).

11.2.1. 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	-0,18	-0,24	-0,16	-0,14	-0,14	-0,32	-0,24	-0,29
Sexo Feminino	0,21	0,13	-0,17	-0,08	-0,06*	0,14	0,03*	0,23
Entrou em contato pelo atendimento telefônico	-0,67	-0,64	-0,75	-0,61	-	-0,78	-0,53	-0,37
Entrou em contato pelo atendimento na internet	0,06*	0,15	0,06*	-0,02*	-0,09	0,03*	0,09	0,14
Entrou em contato na loja	0,11	-0,12	-0,10*	-0,34	-0,09*	-0,03*	0,00*	-0,26
Entrou em contato para falar sobre cobrança	-0,99	-1,22	-0,92	-1,73	-1,33	-1,22	-1,01	-1,03
Entrou em contato para alterar plano ou condição	-0,51	-0,67	-0,41	-0,74	-0,61	-0,69	-0,36	-0,33
Entrou em contato para cancelar serviços ou pacotes	-1,05	-1,22	-0,94	-1,38	-1,12	-1,19	-1,22	-1,02
Entrou em contato sobre problemas nas ligações	-1,60	-1,37	-2,06	-1,08	-1,35	-1,20	-0,79	-1,71
Entrou em contato para solicitar instalação	0,33	0,35	0,18	0,06*	0,28	0,14	0,36	1,00
Entrou em contato para solicitar reparo	-1,24	-0,99	-1,61	-0,80	-0,97	-0,86	-0,77	-1,58
Existe outra operadora que fornece o serviço no local	0,10	0,08*	0,15	0,33	0,11	0,00*	0,17	0,13

11.2.2. 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	-0,32	-0,35	-0,22	-0,37	-0,14	-0,21	-0,37	-0,09*
Sexo Feminino	0,37	0,30	0,22	0,08	0,22	0,33	0,15	0,44
Entrou em contato pelo atendimento telefônico	-0,51	-0,38	-0,16	-0,42	-	-0,36	-0,13*	-0,22
Entrou em contato pelo atendimento na internet	-0,19	-0,15	-0,07	-0,15	-0,23	-0,13	-0,03*	0,10*
Entrou em contato na loja	-0,26	-0,28	-0,18	-0,38	-0,37	0,01*	-0,24	-0,27
Entrou em contato para falar sobre cobrança	-1,17	-1,40	-0,70	-1,90	-1,26	-1,22	-1,03	-1,15
Entrou em contato para alterar plano ou condição	-0,64	-0,97	-0,30	-1,05	-0,84	-0,86	-0,24	-0,35
Entrou em contato para cancelar serviços ou pacotes	-0,98	-1,36	-0,69	-1,37	-1,23	-1,03	-1,00	-0,78
Entrou em contato sobre problemas nas ligações	-1,41	-1,39	-1,64	-1,36	-1,42	-1,37	-0,47	-1,39
Entrou em contato para solicitar instalação	-0,11*	-0,16	-0,24	-0,23	-0,33	-0,37	-0,33	0,56
Entrou em contato para solicitar reparo	-1,02	-0,91	-1,08	-0,93	-0,83	-0,79	-0,30	-0,98
Existe outra operadora que fornece o serviço no local	0,13	0,16	0,16	0,18	0,11	0,12	0,13	0,38

11.2.3. TELEFONIA MÓVEL PÓS-PAGA

Questão	Satisfação Geral	Oferta e Contratação	Funcionamento	Cobrança/ Recarga	Atendimento Telefônico	Canais de Atendimento	Capacidade de Resolução
Responsável pelo pagamento	-0,12	0,01*	-0,13	0,09*	0,23	0,06*	0,15*
Pós-pago (vs. Controle)	-0,23	-0,35	-0,10	-0,56	-0,10	-0,11	-0,17
Sexo Feminino	0,22	0,21	0,20	0,18	0,20	0,16	0,07*
Utilizou 3G/4G	0,21	0,37	-0,35	0,22	-0,07*	-0,09*	0,39
Entrou em contato pelo atendimento telefônico	-0,35	-0,35	-0,19	-0,44	-	-0,96	-0,35
Entrou em contato pelo atendimento na internet	0,16	0,17	0,13	0,13	0,09	0,08	0,17
Entrou em contato na loja	-0,05*	-0,10	0,03*	-0,20	-0,09	0,29	-0,06*
Entrou em contato para falar sobre cobrança	-0,97	-1,18	-0,58	-1,71	-1,34	-1,19	-1,36
Entrou em contato para alterar plano ou condição	-0,40	-0,42	-0,23	-0,53	-0,43	-0,34	0,66
Entrou em contato para cancelar serviços ou pacotes	-0,88	-1,06	-0,54	-1,20	-1,10	-0,84	-0,99
Entrou em contato sobre problemas nas ligações	-1,36	-1,48	-1,45	-1,42	-1,38	-1,31	-1,30
Entrou em contato sobre problemas no 3G/4G	-1,07	-1,03	-1,18	-1,01	-1,06	-1,13	-1,08
Existe outra operadora que fornece o serviço no local	-0,63	-0,48	-0,56	-0,35	-0,46	-0,55	-0,57

11.2.4. TELEFONIA MÓVEL PRÉ-PAGA

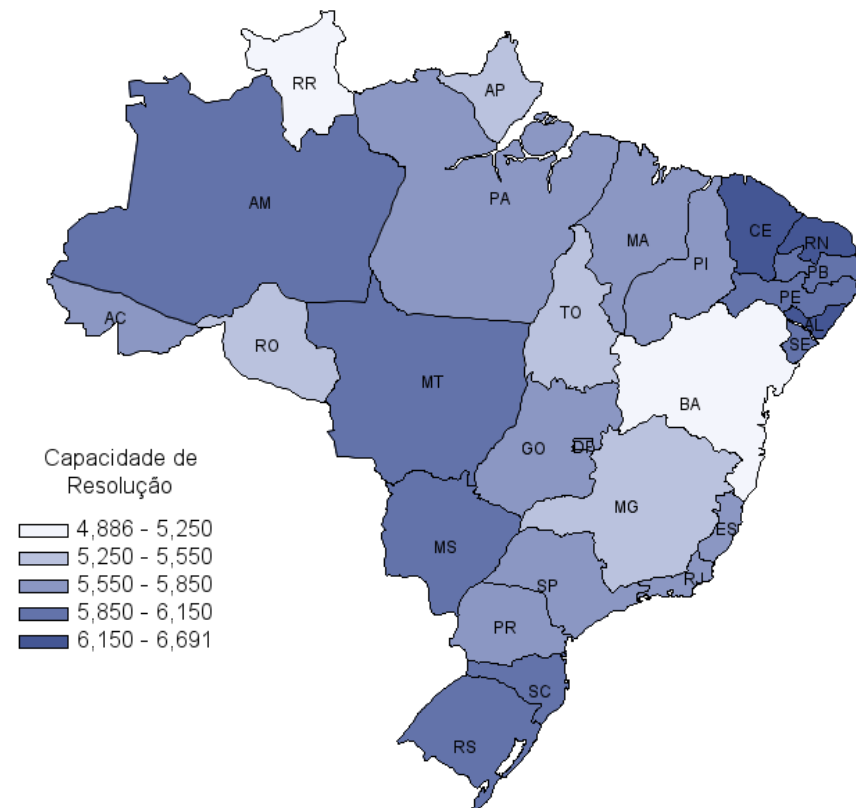
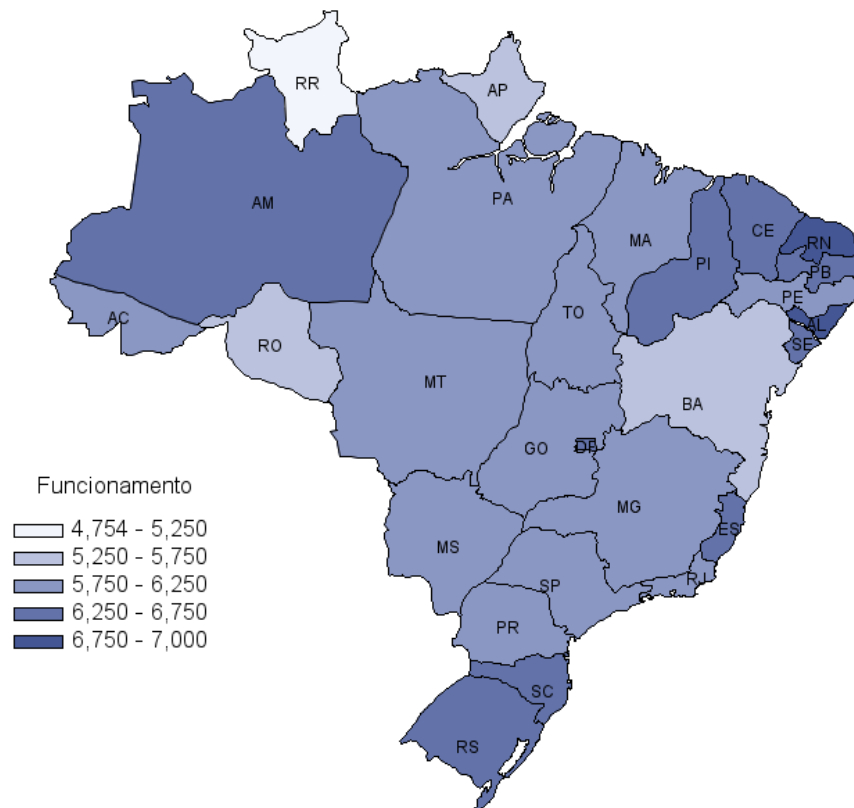
Questão	Satisfação Geral	Oferta e Contratação	Funcionamento	Cobrança/ Recarga	Atendimento Telefônico	Canais de Atendimento	Capacidade de Resolução
Responsável pelo pagamento	-0,37	-0,25	-0,25	-0,04*	-0,34	-0,26	-0,73
Sexo Feminino	0,35	0,28	0,10	0,17	0,22	0,16	0,27
Utilizou 3G/4G	0,02*	0,11	-0,62	0,05*	-0,22	-0,20	0,34
Entrou em contato pelo atendimento telefônico	-0,04*	-0,03*	-0,03*	-0,01*	-	-0,77	0,26
Entrou em contato pelo atendimento na internet	0,33	0,36	0,15	0,30	0,27	0,18	0,37
Entrou em contato na loja	0,08*	0,10	0,13	0,11	0,09*	0,54	0,10*
Entrou em contato para falar sobre recarga	-1,04	-1,14	-0,83	-1,35	-1,44	-1,34	-0,35
Entrou em contato sobre problemas nas ligações	-1,34	-1,39	-1,46	-1,44	-1,75	-1,65	-0,93
Entrou em contato sobre problemas no 3G/4G	-1,11	-1,07	-1,14	-1,10	-1,28	-1,17	-0,75
Existe outra operadora que fornece o serviço no local	-1,07	-1,01	-0,85	-0,92	-1,22	-1,09	-1,22

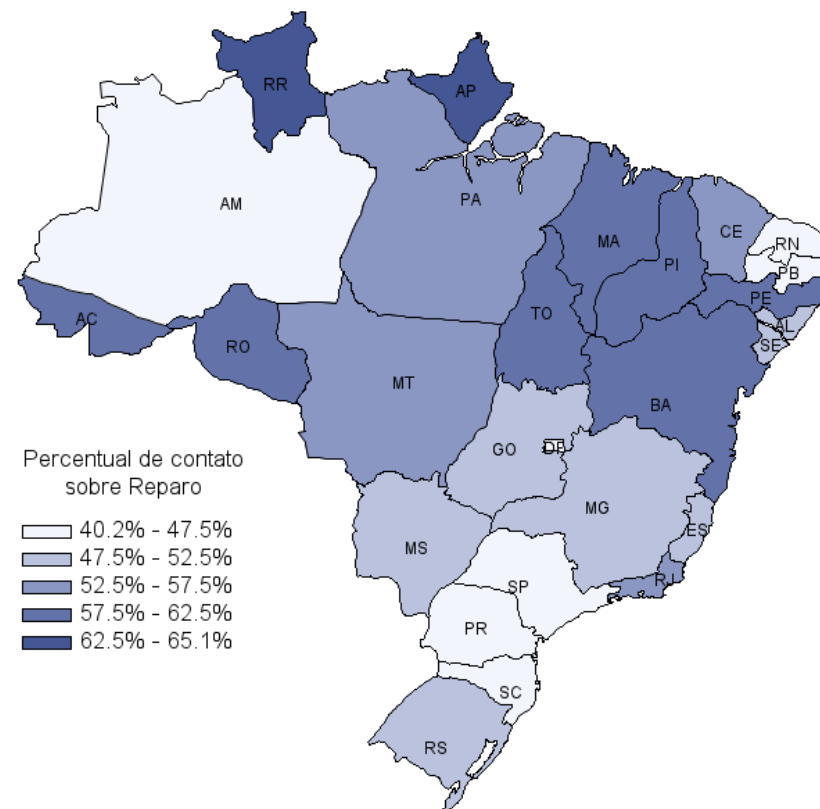
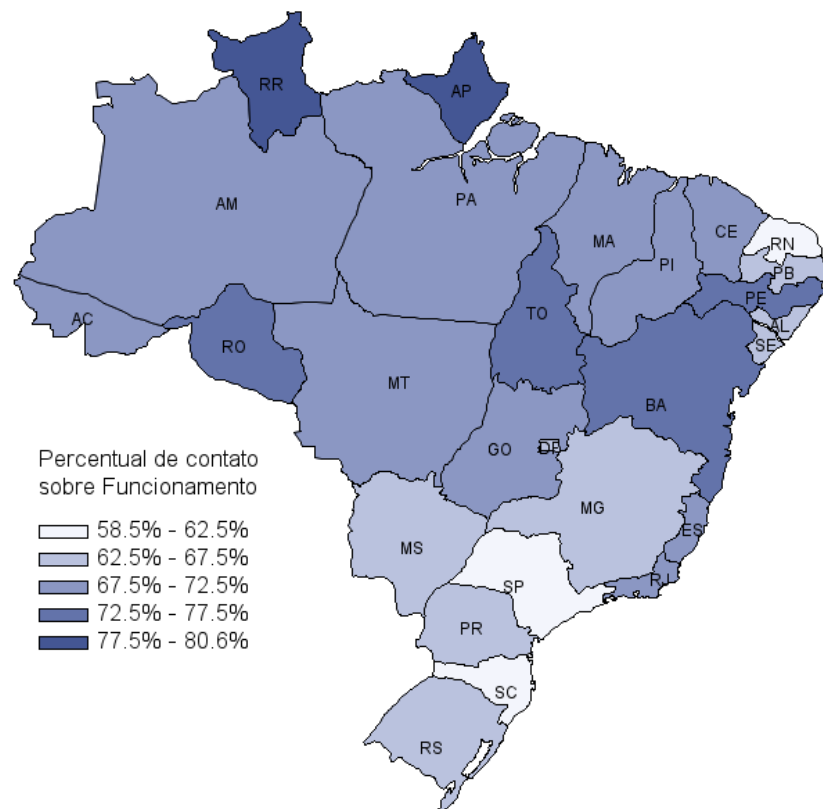
11.2.5. TV POR ASSINATURA

Questão	Satisfação Geral	Oferta e Contratação	Funcionamento	Cobrança/ Recarga	Atendimento Telefônico	Canais de Atendimento	Capacidade de Resolução	Reparo e Instalação
Responsável pelo pagamento	-0,37	-0,36	-0,05*	-0,41	-0,25	-0,30	-0,33	-0,12*
Sexo Feminino	0,12	0,11	0,12	0,18	0,16	0,08	0,12	0,42
Entrou em contato pelo atendimento telefônico	-0,59	-0,75	-0,27	-0,90	-	-0,99	-0,66	-0,88
Entrou em contato pelo atendimento na internet	-0,04*	-0,16	-0,04*	-0,16	-0,38	0,07	-0,16	-0,06*
Entrou em contato na loja	0,16	0,04*	-0,08	0,03*	-0,05*	0,04*	-0,00*	0,02*
Entrou em contato para falar sobre cobrança	-0,92	-1,18	-0,36	-1,78	-1,18	-1,04	-1,23	-0,99
Entrou em contato para alterar plano ou condição	-0,49	-0,73	-0,24	-0,90	-0,61	-0,57	-0,53	-0,55
Entrou em contato para cancelar serviços ou pacotes	-0,92	-1,19	-0,41	-1,42	-1,07	-0,90	-1,24	-0,74
Entrou em contato sobre problemas de funcionamento	-0,82	-0,80	-0,95	-0,64	-0,65	-0,71	-0,07*	-1,19
Entrou em contato para solicitar instalação	-0,01*	-0,12	0,01*	-0,26	-0,06*	0,11	-0,04*	0,61
Entrou em contato para solicitar reparo	-0,62	-0,61	-0,67	-0,51	-0,44	-0,42	-0,27	-1,00
Existe outra operadora que fornece o serviço no local	-0,28	-0,28	-0,08	-0,32	-0,20	-0,19	-0,13	-0,06*

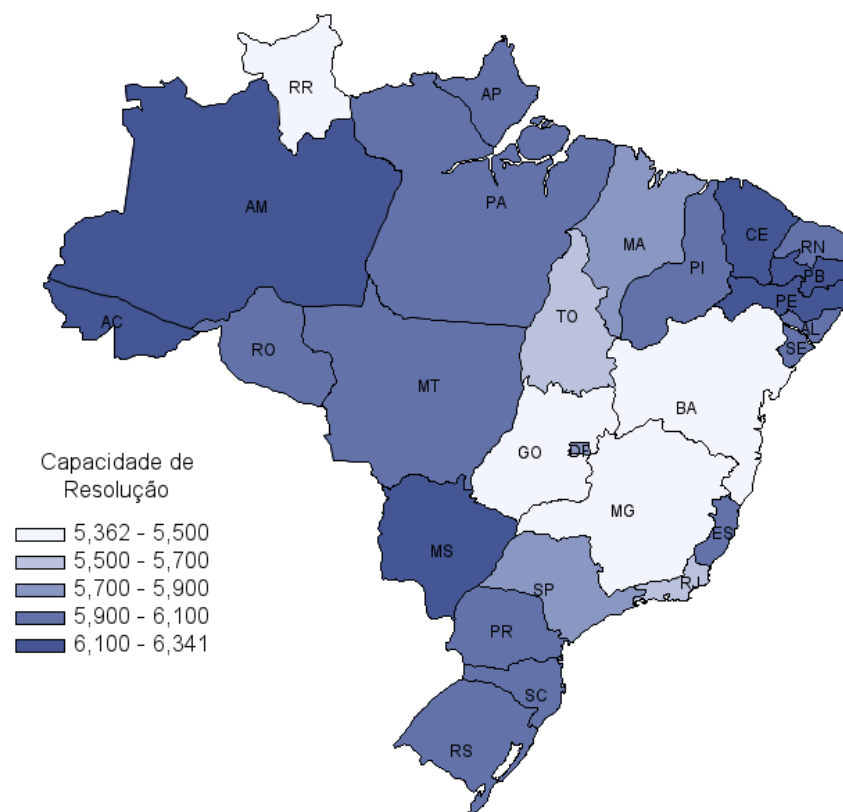
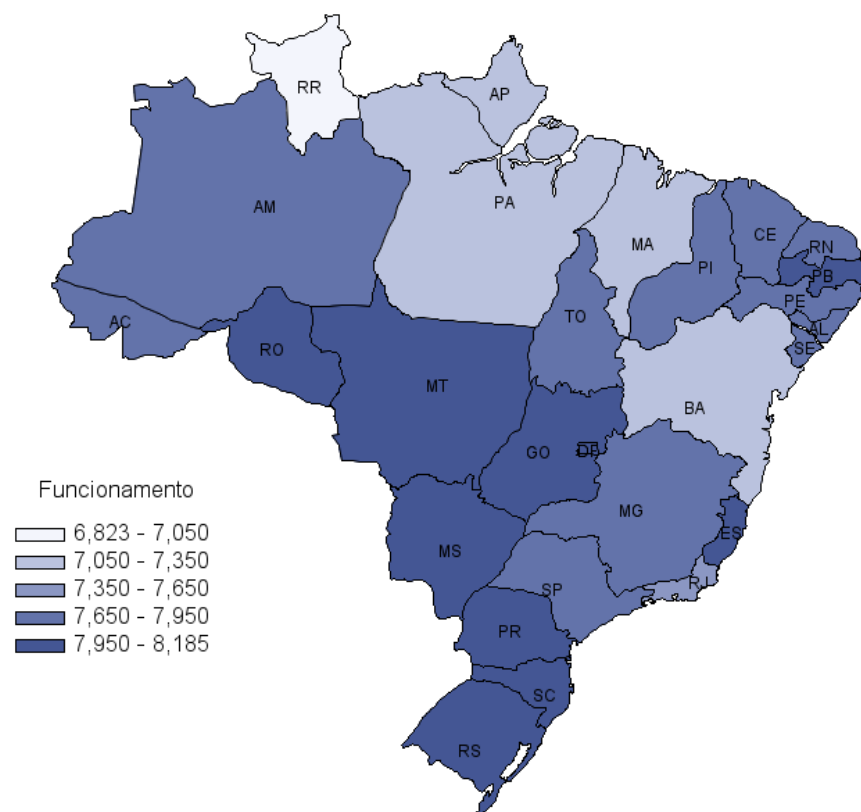
11.3. MAPAS

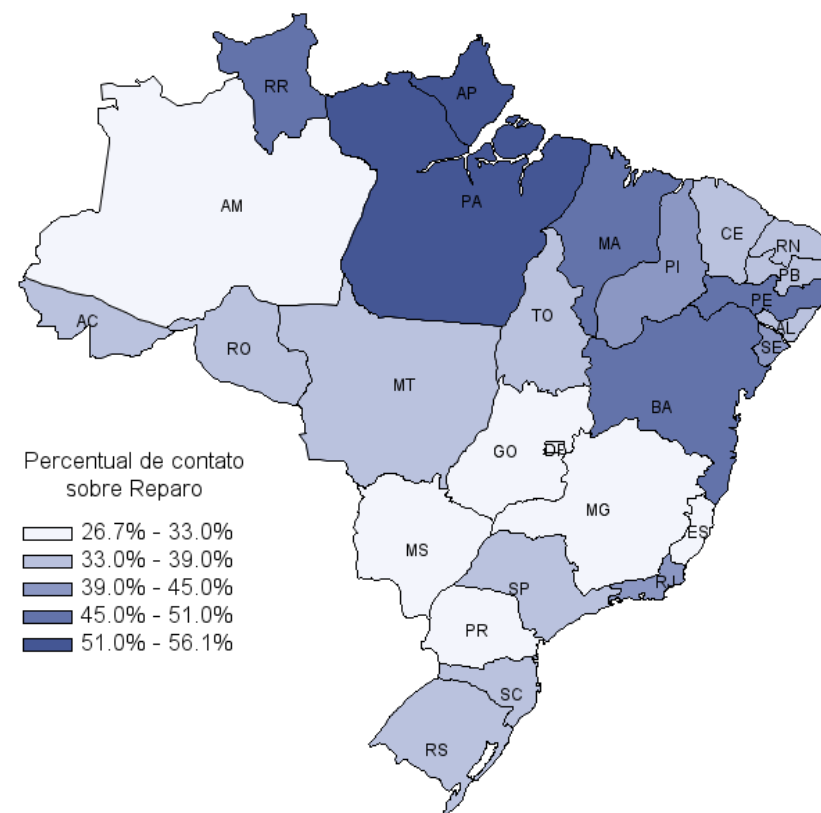
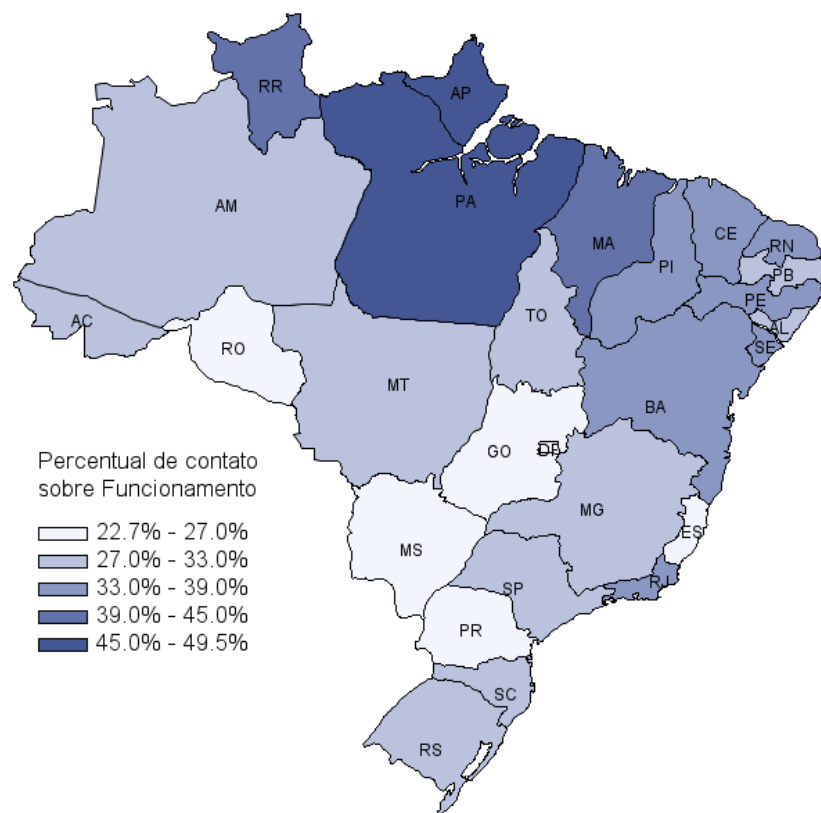
11.3.1. BANDA LARGA FIXA



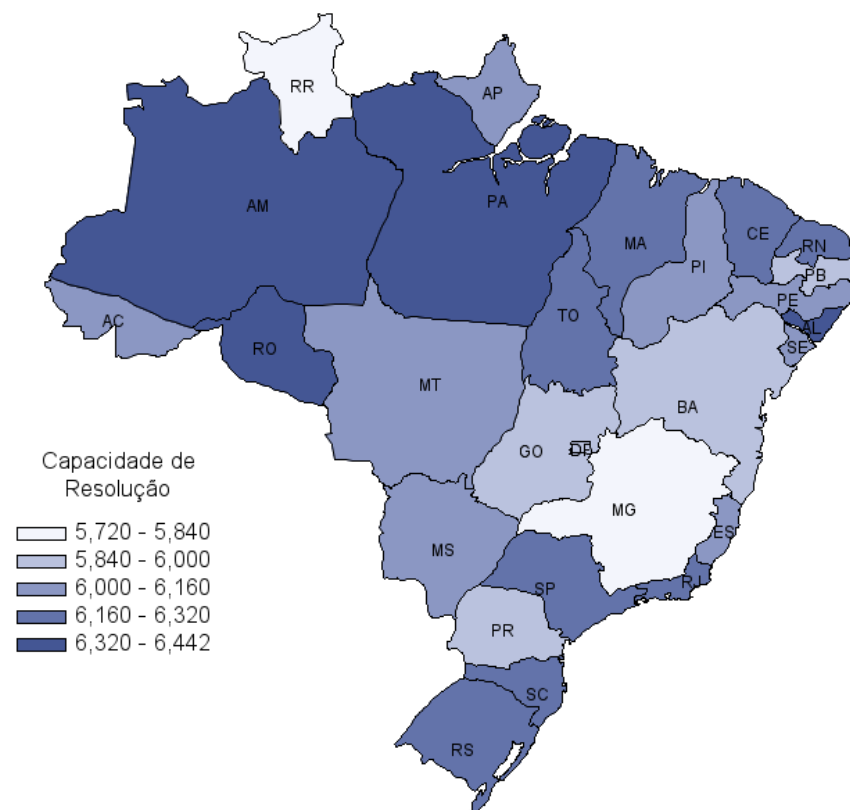
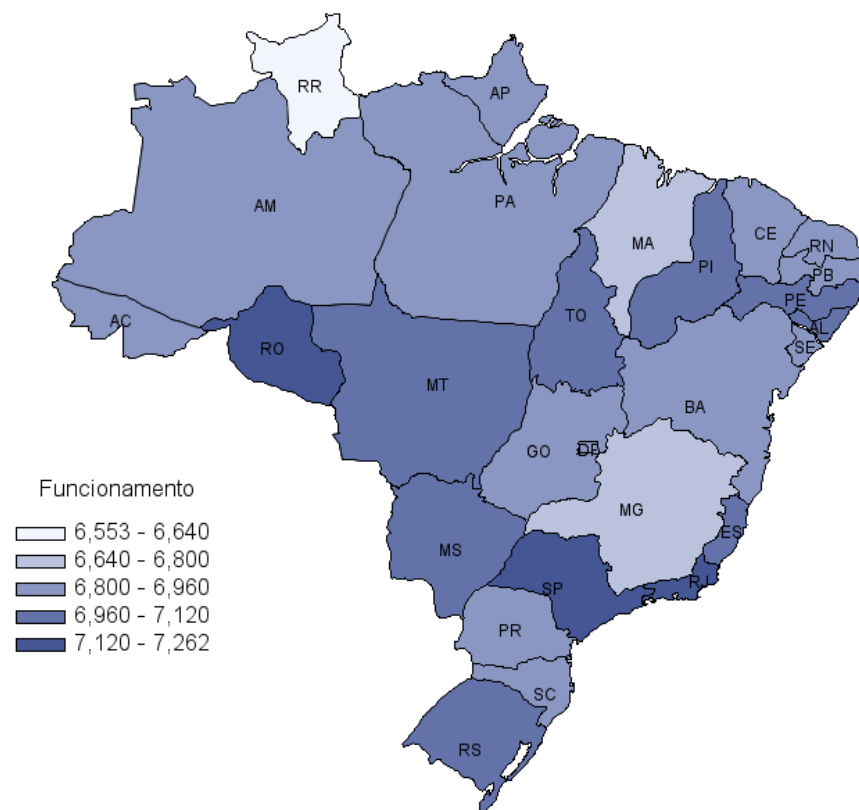


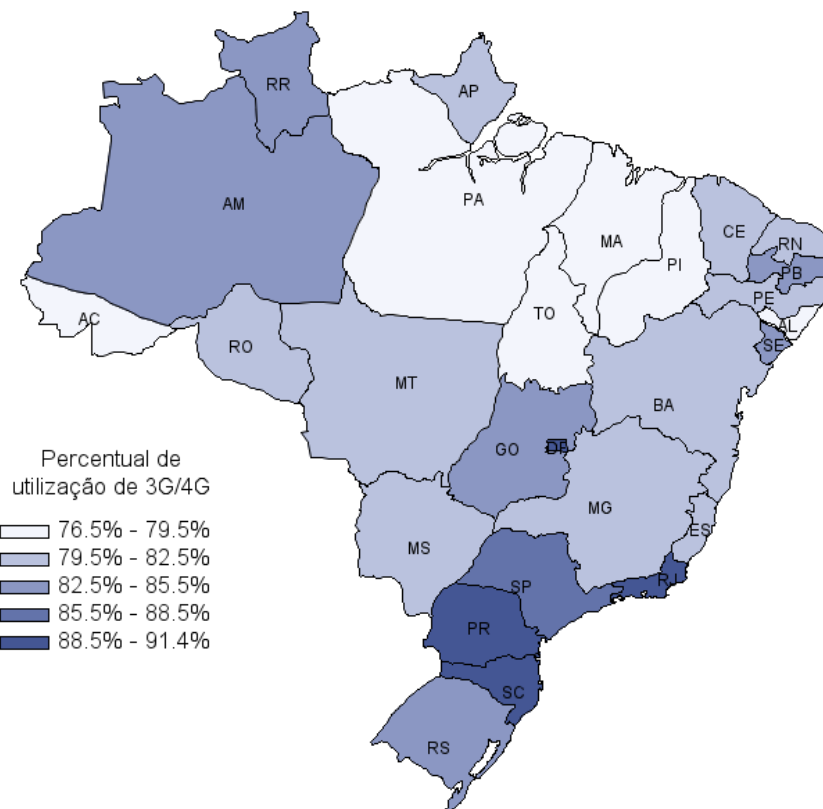
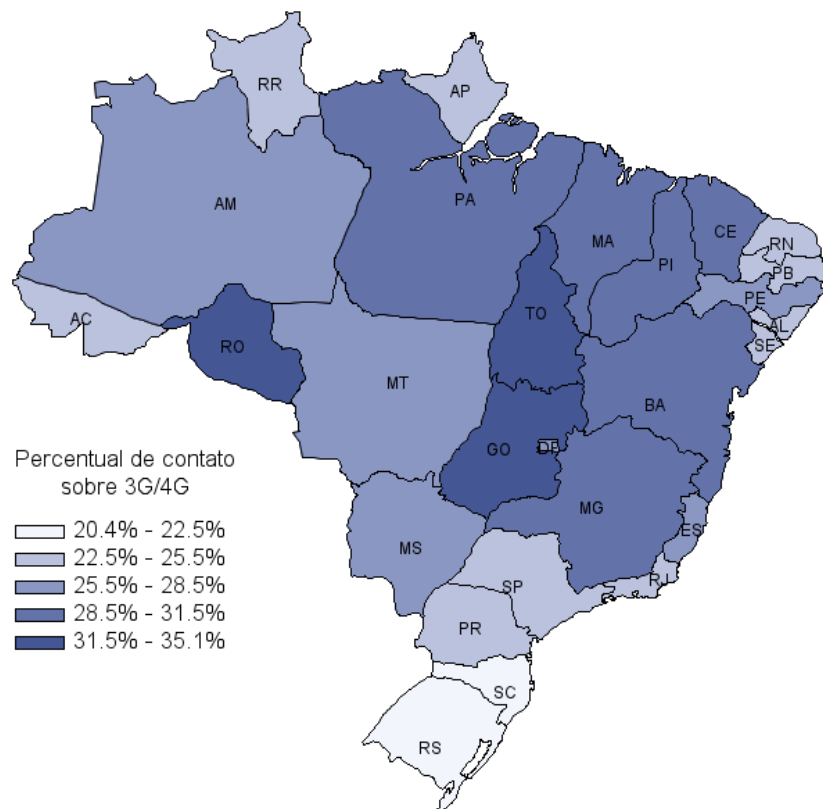
11.3.2. TELEFONIA FIXA



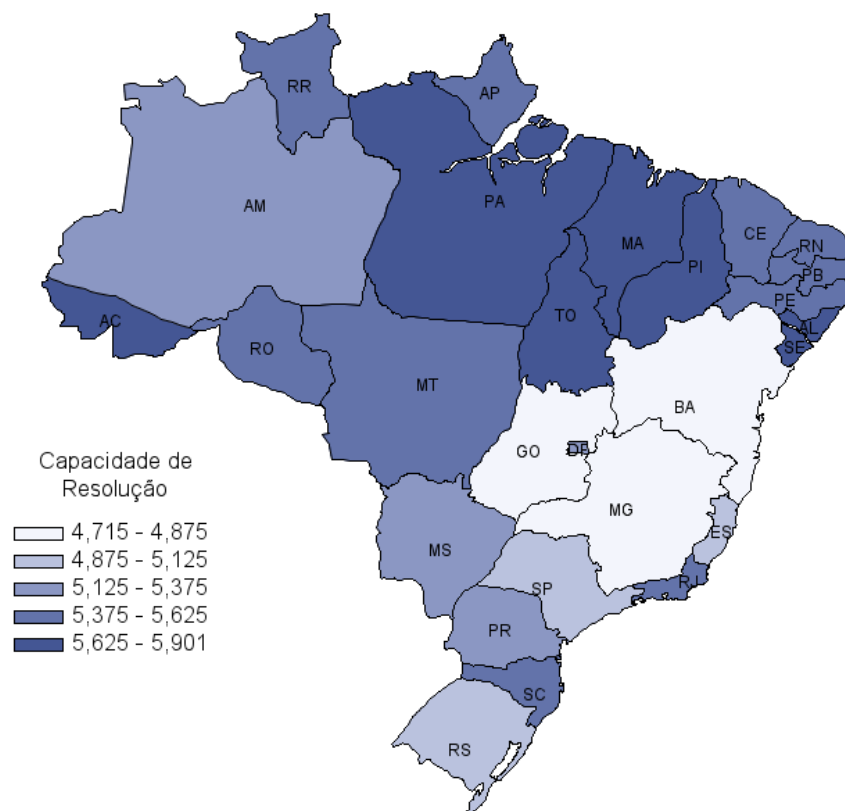
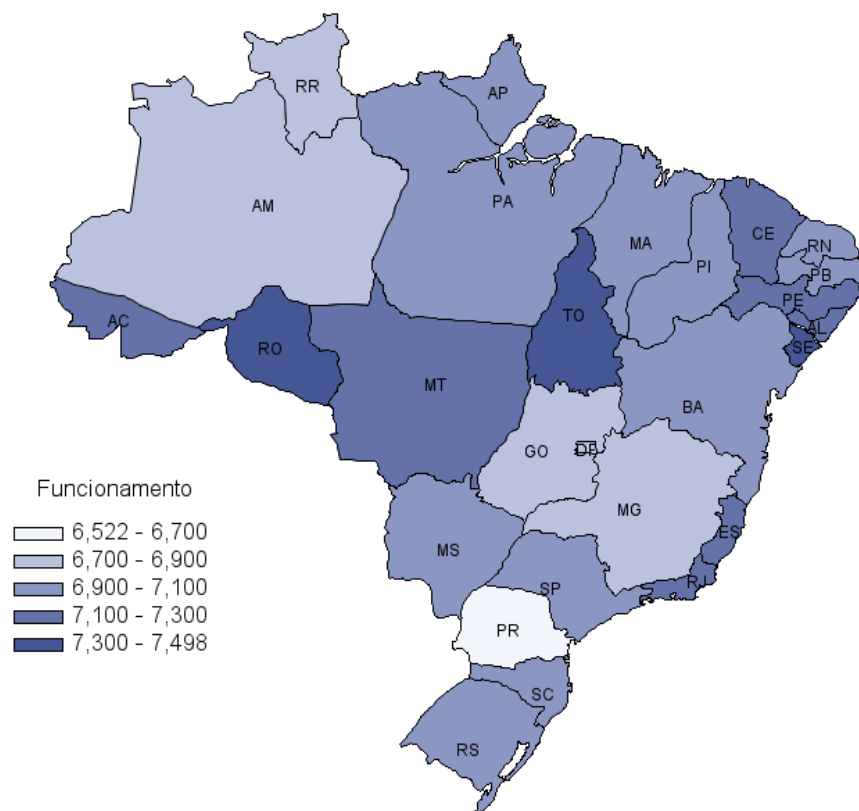


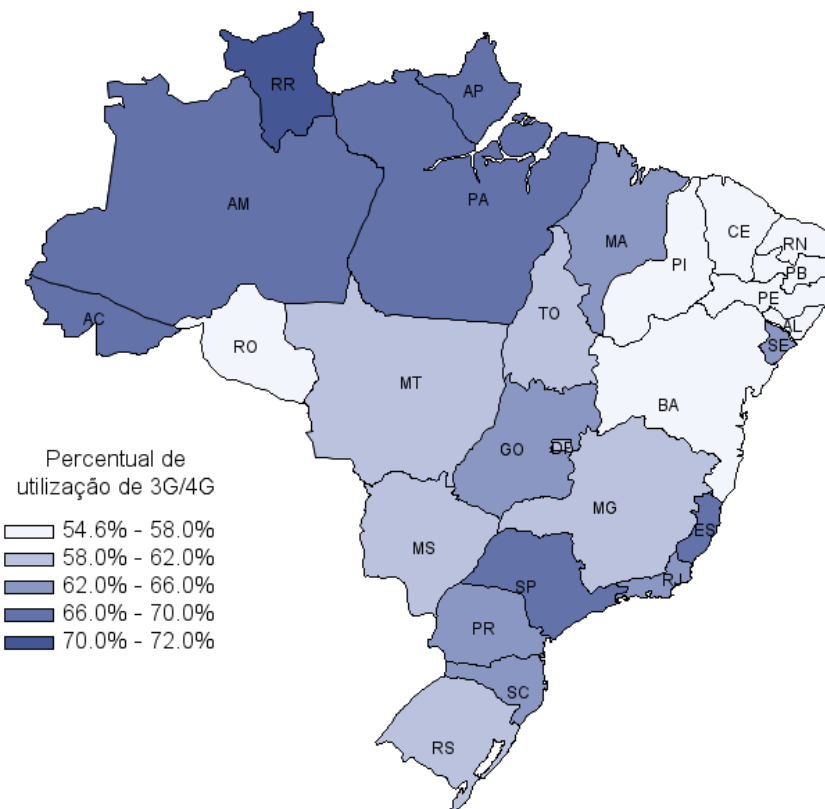
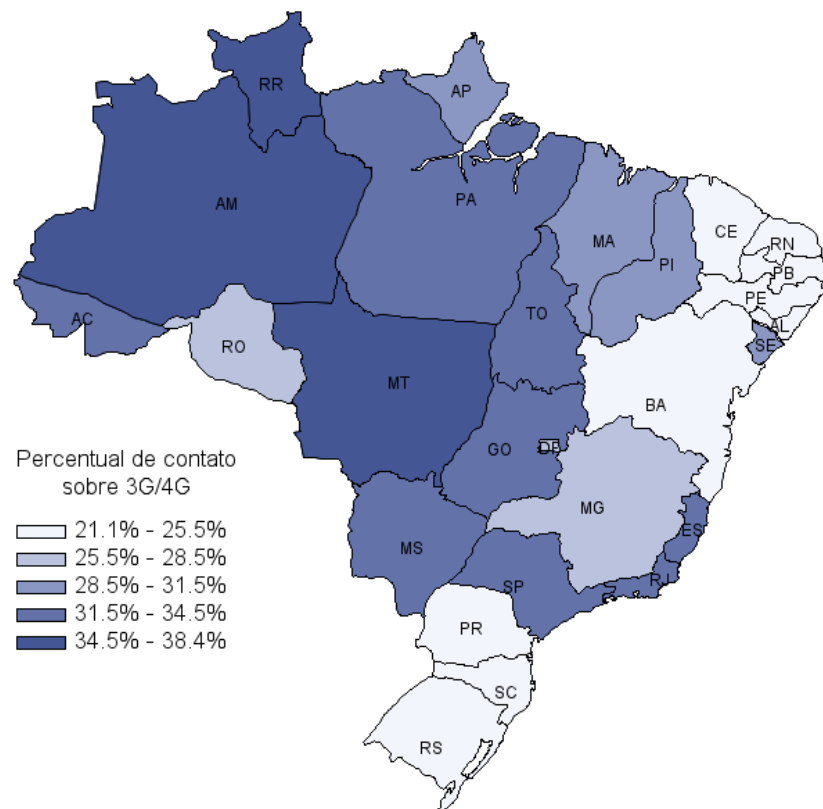
11.3.3. TELEFONIA MÓVEL PÓS-PAGA

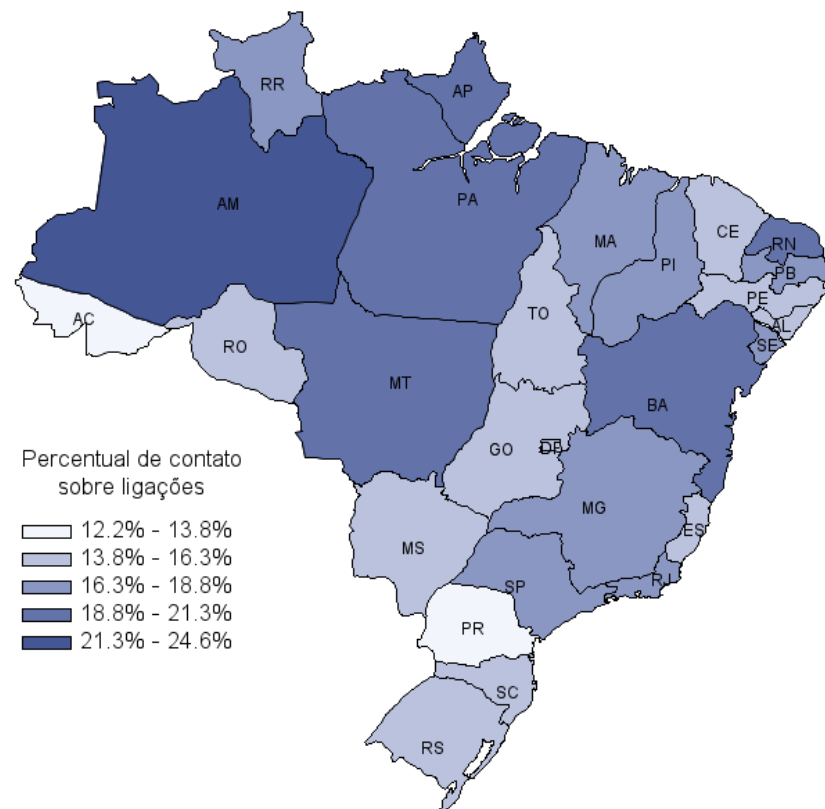




11.3.4. TELEFONIA MÓVEL PRÉ-PAGA







11.3.5. TV POR ASSINATURA

