

PESQUISA DE SATISFAÇÃO E QUALIDADE PERCEBIDA 2018



Características Gerais

Res. 654/2015 e Manual de Aplicação

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

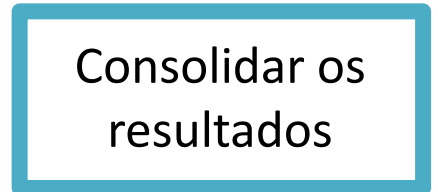
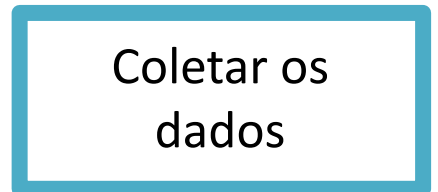
Período de coleta: 9 de julho a
16 de novembro de 2018

Universos Pesquisados

Serviço	UFs	Prestadoras	Entrevistas
Banda larga	27	13	23.020
Telefonia fixa	27	6	15.543
Pós-pago	27	7	21.332
Pré-pago	27	7	23.973
TV	27	8	19.557
TOTAL	-	-	103.445

Consumidor conhecerá as prestadoras melhor avaliadas de cada serviço em sua UF e poderá comparar com as notas de 2015 a 2018

Regulamento da Pesquisa (Resolução Anatel 654/2015)



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

- ➡ Contratar uma empresa pesquisadora
- ➡ Enviar dados necessários à Anatel

Satisfação Geral

Indicadores

Canais de Atendimento – telefônico, internet, loja

Notas para a qualidade de atendimento em cada canal

Atendimento telefônico

Tempo de espera, necessidade de repetir demanda, capacidade de informação

Oferta e Contratação

Clareza e cumprimento do prometido nos planos

Funcionamento

Voz – qualidade das ligações e capacidade de fazer e receber

Dados – disponibilidade, quedas na conexão, velocidade

TV – disponibilidade e qualidade da imagem

Cobrança/Recarga

De acordo com o contratado/utilizado, clareza da conta/consumo, opções de valores de recarga

Reparo e Instalação

Tempo de espera, cumprimento do prazo, qualidade da instalação, capacidade de resolução do reparo

Capacidade de Resolução

Cobrança/créditos de recarga, problemas nas ligações, problemas 3G/4G, alteração de plano, cancelamento, funcionamento



Destques Gerais - I



- ✓ Telefonia Móvel apresenta **melhorias** consistentes desde 2015
 - + 2017: Pós-Pago se torna o melhor avaliado na Satisfação Geral
 - + 2018: Pré-Pago se iguala a TV por Assinatura na Satisfação Geral
- ✓ Resultados positivos nos demais serviços:
 - + Em geral, notas dos indicadores consolidados dos serviços aumentaram
 - + Cai percentual de consumidores que afirmaram terem entrado em contato com as prestadoras
 - Resultados consistentes com as quedas de reclamações
- ✓ Banda Larga Fixa: continua o serviço pior avaliado na maioria dos indicadores
- ✓ TV por Assinatura e Telefonia Móvel Pós-Paga dividem as melhores avaliações de cada indicador

Destaques Gerais - II

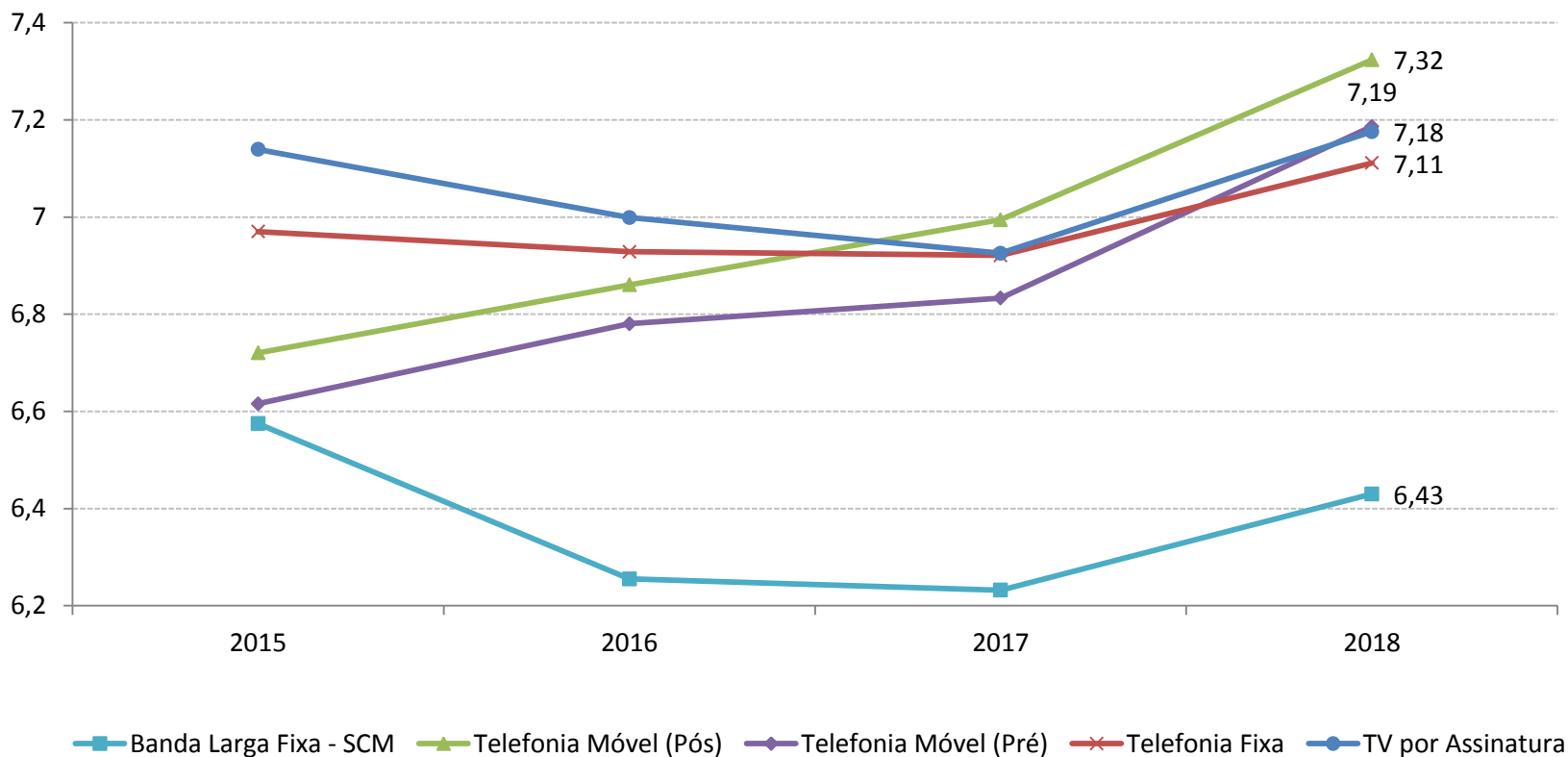
- ✓ Em todos os serviços, as maiores notas foram obtidas por **prestadoras de menor abrangência**
- ✓ Atendimento Telefônico e Capacidade de Resolução continuam com as **piores** avaliações, mas na Banda Larga Fixa também chama a atenção o indicador de Funcionamento (maior correlação com Satisfação Geral)
- ✓ Nos demais serviços, Oferta e Contratação apresenta maior correlação com Satisfação
- ✓ Usuários que utilizaram o atendimento telefônico tendem a atribuir notas menores a todos os indicadores
- ✓ Em relação ao motivo do contato, os relacionados a cobrança e funcionamento representam impacto mais negativo nas notas dos indicadores



Satisfação geral por serviço – Média Brasil

Comparativo das notas de Satisfação Geral de 2015 a 2018

(0= Totalmente Insatisfeito; 10 = Totalmente Satisfeito)



Todos os serviços tiveram aumentos estatisticamente significativas em 2018 (teste t).

Qualidade Percebida por serviço – Média Brasil

Notas de Qualidade Percebida de 2015 a 2018

(0 = Péssimo; 10 = Excelente)

Indicador	Banda Larga Fixa	Telefonia Fixa	Telefonia Móvel Pós-paga	Telefonia Móvel Pré-paga	TV por Assinatura
Atendimento Telefônico	6,18 ↑	6,30 ↑	6,40 ↑	6,28 ↑	6,62 ↑
Canais de Atendimento	6,83 ↑	7,15 ↑	7,26 ↑	7,19 ↑	7,18 ↑
Capacidade de Resolução	6,02 ↑	6,20 ↑	6,34 ↑	5,67 ↑	6,63 ↑
Cobrança/Recarga ¹	7,04 ↑	7,21 ↑	7,53 ↑	7,07 ↑	7,42 ↑
Funcionamento	6,40 ↑	7,95 ↑	7,33 ↑	7,33 ↑	8,28 ●
Oferta e Contratação	6,49 ↑	6,81 ↑	7,25 ↑	7,06 ↑	7,18 ↑
Reparo e Instalação ²	7,00 ↑	7,33 ↑	-	-	7,68 ↑

¹ Para o serviço de Telefonia Móvel Pré-paga é o indicador de Recarga; para os demais serviços, o de Cobrança.

² Não há pesquisa relacionada ao indicador de Reparo e Instalação para os serviços de Telefonia Móvel.



BANDA LARGA FIXA

SATISFAÇÃO GERAL

 **Pior** desempenho entre os serviços

 Média Brasil **subiu** de 6,23 para **6,43** (0,20 pt)

 Notas médias apresentaram **aumento** em 5 das 27 UFs pesquisadas. Nas demais, a variação não foi estatisticamente relevante

 **Aumento** na Média Brasil de 5 prestadoras; manutenção nas demais

QUALIDADE PERCEBIDA

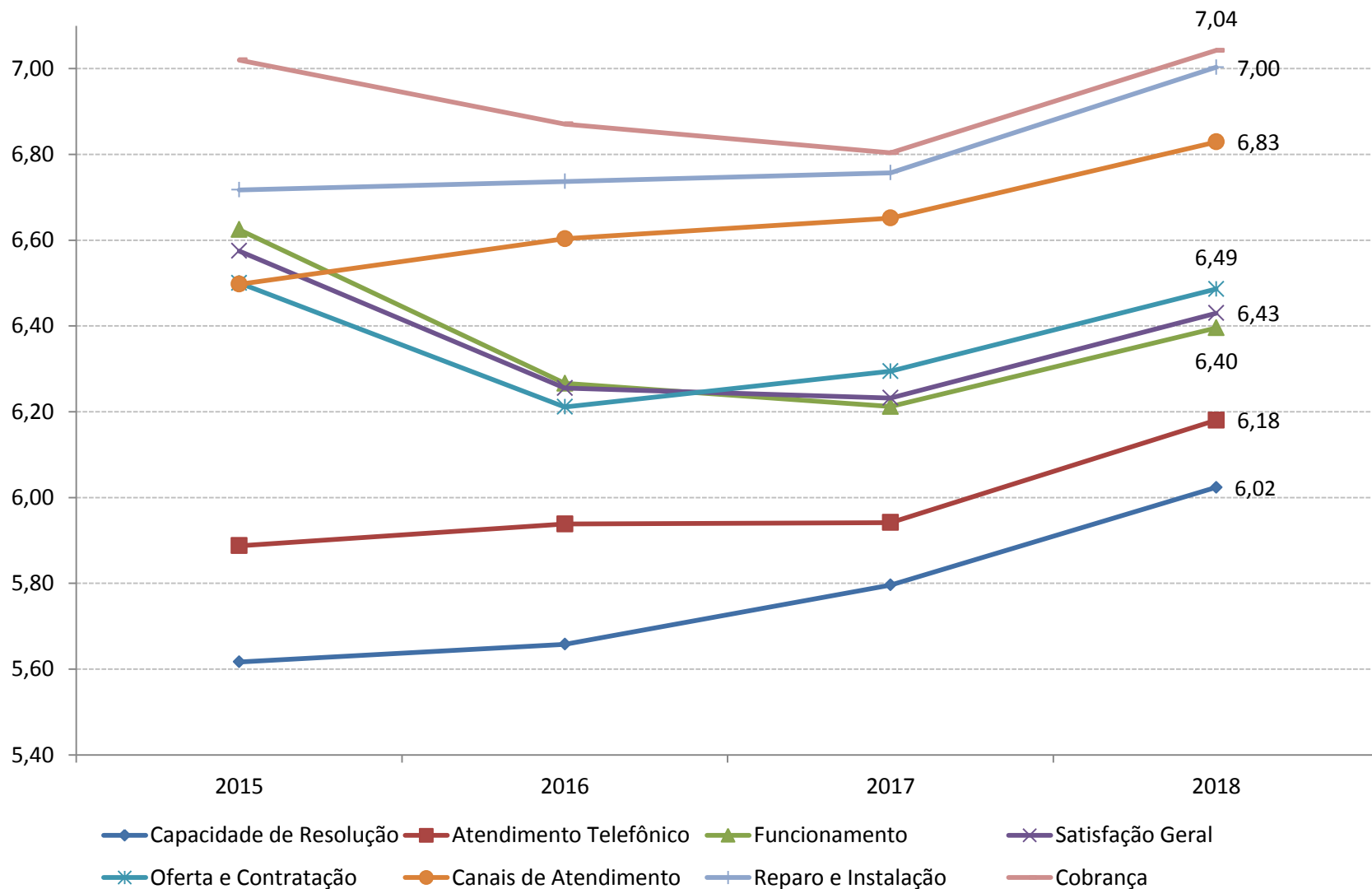
 **Aumento** significativo em todos os indicadores

 Dos 7 indicadores pesquisados, possui a menor nota em 6 deles, em comparação com os demais serviços

 Apresenta o maior percentual de interações com a prestadora por telefone entre os serviços, mas houve diminuição

+ 4 prestadoras pesquisadas pela 1ª vez
Copel/PR, Hughes/SP, Multiplay/CE, Unifique/SC

Banda Larga Fixa – Indicadores (Média Brasil)



Banda Larga Fixa – Prestadoras

Satisfação Geral

Médias Brasil

Indicador	Algar	Brisanet	Cabo	Copel*	Hughes*	Multiplay*	Net	Oi	Sercomtel	Sky	Tim	Unifique*	Vivo	Total Brasil
Satisfação Geral	6,89 ●	7,89 ↑	7,45 ●	8,35	6,19	7,17	6,62 ↑	5,88 ↑	6,83 ●	5,87 ↑	7,24 ●	7,64	6,48 ↑	6,43 ↑
Ufs pesquisadas	2	2	1	1	1	1	25	26	1	10	2	1	17	--
Quantidade de 1ºs lugares**	1	2	0	1	0	0	19	5	0	1	2	1	13	--

5 melhores notas em 2018

Prestadora	UF	2015	2016	2017	2018
Copel	PR	-	-	-	8,35
Brisanet	RN	-	-	7,52	7,95 ●
Brisanet	CE	-	-	7,24	7,88 ↑
Unifique	SC	-	-	-	7,64
Tim	RJ	8,26	7,82 ↓	7,71 ●	7,58 ●

5 piores notas em 2018

Prestadora	UF	2015	2016	2017	2018
Oi	RJ	5,69	5,32 ↓	5,47 ●	5,41 ●
Sky	GO	6,12	5,86 ●	5,71 ●	5,44 ●
Oi	RR	5,37	5,28 ●	5,06 ●	5,47 ●
Sky	DF	4,93	5,46 ↑	5,28 ●	5,47 ●
Oi	BA	5,20	5,29 ●	5,41 ●	5,61 ●

* Não existem dados para comparação de anos anteriores da Copel, Hughes, Multiplay e Unifique, pois elas foram pesquisadas pela primeira vez em 2018

** Inclui empates estatísticos. A Oi foi a única prestadora pesquisada em 2 estados, contabilizados como 1º lugar.

Banda Larga Fixa – Prestadoras

Qualidade Percebida

Médias Brasil

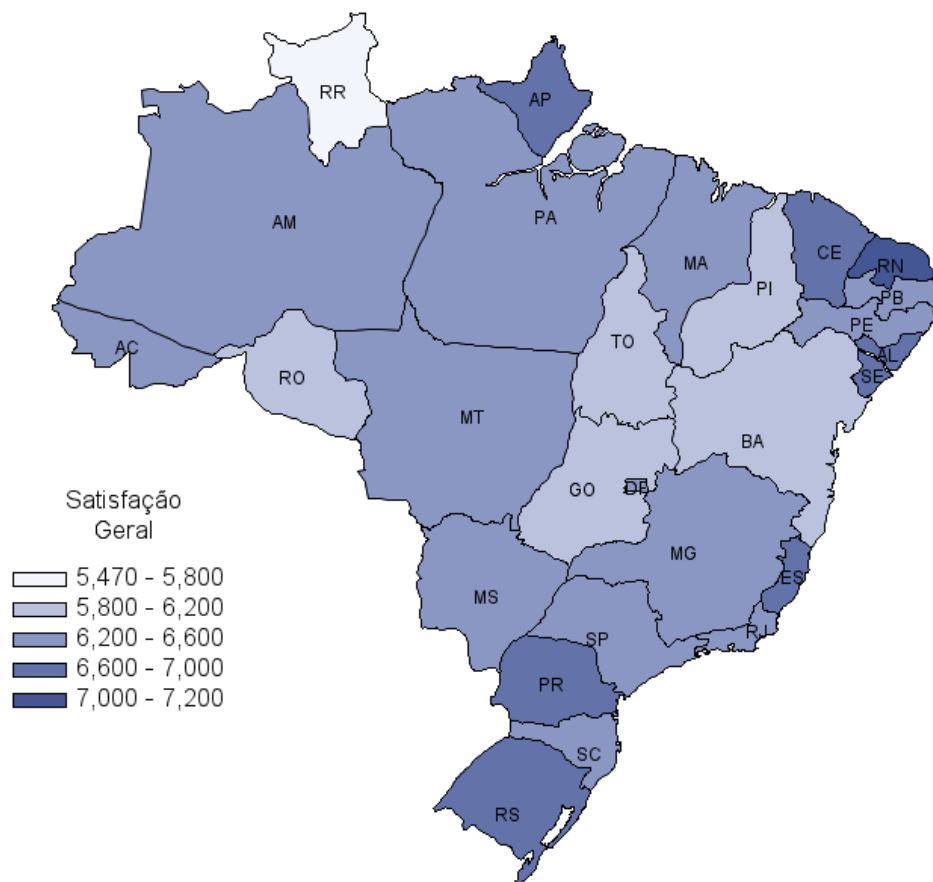
Indicador	Algar	Brisanet	Cabo	Copel*	Hughes*	Multiplay*	Net	Oi	Sercomtel	Sky	Tim	Unifique*	Vivo	Total Brasil
Atendimento Telefônico	7,19 ●	7,72 ●	8,10 ●	7,84	7,32	7,35	6,18 ↑	5,83 ↑	7,69 ●	6,60 ●	5,95 ●	8,20	6,34 ↑	6,18 ↑
Canais de Atendimento	7,66 ●	8,12 ●	8,43 ●	8,50	7,68	8,00	6,72 ↑	6,51 ↑	8,10 ●	7,23 ●	6,52 ●	8,46	7,09 ↑	6,83 ↑
Capacidade de Resolução	6,77 ●	7,71 ●	7,50 ●	7,46	6,26	7,35	6,02 ↑	5,66 ↑	6,91 ●	5,66 ●	5,93 ↓	7,85	6,24 ↑	6,02 ↑
Cobrança	7,59 ●	8,44 ●	8,51 ●	9,11	7,55	8,35	7,25 ↑	6,36 ↑	7,99 ●	6,43 ●	7,75 ↓	8,88	7,15 ↑	7,04 ↑
Funcionamento	6,75 ●	7,73 ●	7,38 ●	8,42	6,41	6,98	6,76 ↑	5,71 ↑	6,62 ●	5,67 ↑	7,27 ●	7,56	6,33 ●	6,40 ↑
Oferta e Contratação	7,30 ●	8,16 ●	7,97 ●	8,75	6,90	7,61	6,58 ↑	5,85 ↑	7,48 ●	6,25 ●	7,33 ●	8,35	6,67 ●	6,49 ↑
Reparo e Instalação	7,58 ●	7,99 ●	7,54 ●	7,85	6,23	7,56	7,12 ↑	6,60 ↑	7,87 ●	5,97 ●	6,32 ↓	8,31	7,26 ↑	7,00 ↑

* Não existem dados para comparação de anos anteriores da Copel, Hughes, Multiplay e Unifique, pois elas foram pesquisadas pela primeira vez em 2018

Banda Larga Fixa – Satisfação Geral

Satisfação Geral – Média UF

(0= Totalmente Insatisfeito; 10 = Totalmente Satisfeito)



Notas por UF / ano

UF	2018	Posição
AC	6,36 ●	18º
AL	6,81 ●	4º
AM	6,46 ●	14º
AP	6,79 ●	5º
BA	6,01 ●	25º
CE	6,98 ↑	2º
DF	6,54 ↑	9º
ES	6,62 ●	8º
GO	6,18 ●	22º
MA	6,50 ●	10º
MG	6,42 ↑	16º
MS	6,47 ●	12º
MT	6,27 ●	21º
PA	6,37 ●	17º
PB	6,48 ●	11º
PE	6,46 ●	15º
PI	6,14 ●	23º
PR	6,83 ↑	3º
RJ	6,33 ●	20º
RN	7,06 ●	1º
RO	6,05 ●	24º
RR	5,47 ●	27º
RS	6,72 ●	6º
SC	6,46 ●	13º
SE	6,72 ●	7º
SP	6,33 ↑	19º
TO	5,96 ●	26º

↑ = 5 ↓ = 0 ● = 22

Banda Larga Fixa – Informações adicionais

Temas com melhores avaliações em 2018 (*)

Temas com as melhores avaliações	2015	2016	2017	2018
Qualidade da instalação do serviço	7,71	7,67 ●	7,83 ↑	7,65 ↓
Cumprimento do prazo para instalação acordado	7,38	7,42 ●	7,63 ↑	7,43 ↓
Tempo de espera entre a solicitação de instalação e a visita do técnico	7,11	7,24 ↑	7,40 ↑	7,28 ●
Clareza das informações na conta	7,20	7,06 ●	7,00 ●	7,21 ↑
Cumprimento do prazo acordado para reparo	6,55	6,64 ↑	6,67 ●	6,98 ↑

Temas com piores avaliações em 2018 (*)

Temas com as piores avaliações	2015	2016	2017	2018
Resolução do cancelamento de serviços ou pacotes	-	-	4,90	5,09 ↑
Tempo de espera para falar com o atendente	5,23	5,33 ↑	5,28 ●	5,48 ↑
Resolução do problema de cobrança	5,27	5,42 ↑	5,38 ●	5,56 ↑
Resolução da alteração de plano ou condição comercial	5,65	5,63 ●	5,65 ●	5,88 ↑
Resolução do problema de funcionamento	-	-	5,59	5,89 ↑

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

Tema	2015	2016	2017	2018
Para falar sobre algum problema de funcionamento	-	-	63,8%	64,2% ●
Para solicitar reparo	50,3%	51,3% ↑	49,5% ↓	48,3% ↓
Para falar sobre algum problema de cobrança	43,6%	44,5% ↑	46,2% ↑	42,7% ↓
Para alterar plano ou condição comercial	37,3%	38,5% ↑	42,0% ↑	39,8% ↓
Para cancelar serviços ou pacotes	-	-	27,0%	24,0% ↓
Para solicitar instalação no endereço atual	15,0%	13,2% ↓	12,5% ↓	12,6% ●

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

Canal	2015	2016	2017	2018
Pelo atendimento telefônico	80,5%	80,9% ●	81,3% ●	79,3% ↓
Pelo atendimento pela internet	30,7%	32,6% ↑	35,8% ↑	36,4% ●
Pelo atendimento na loja	11,3%	12,2% ↑	11,6% ↓	12,5% ↑
Em nenhum destes canais de atendimento (telefone, loja, internet)	13,4%	12,2% ↓	11,4% ↓	11,5% ●

TELEFONIA FIXA

SATISFAÇÃO GERAL

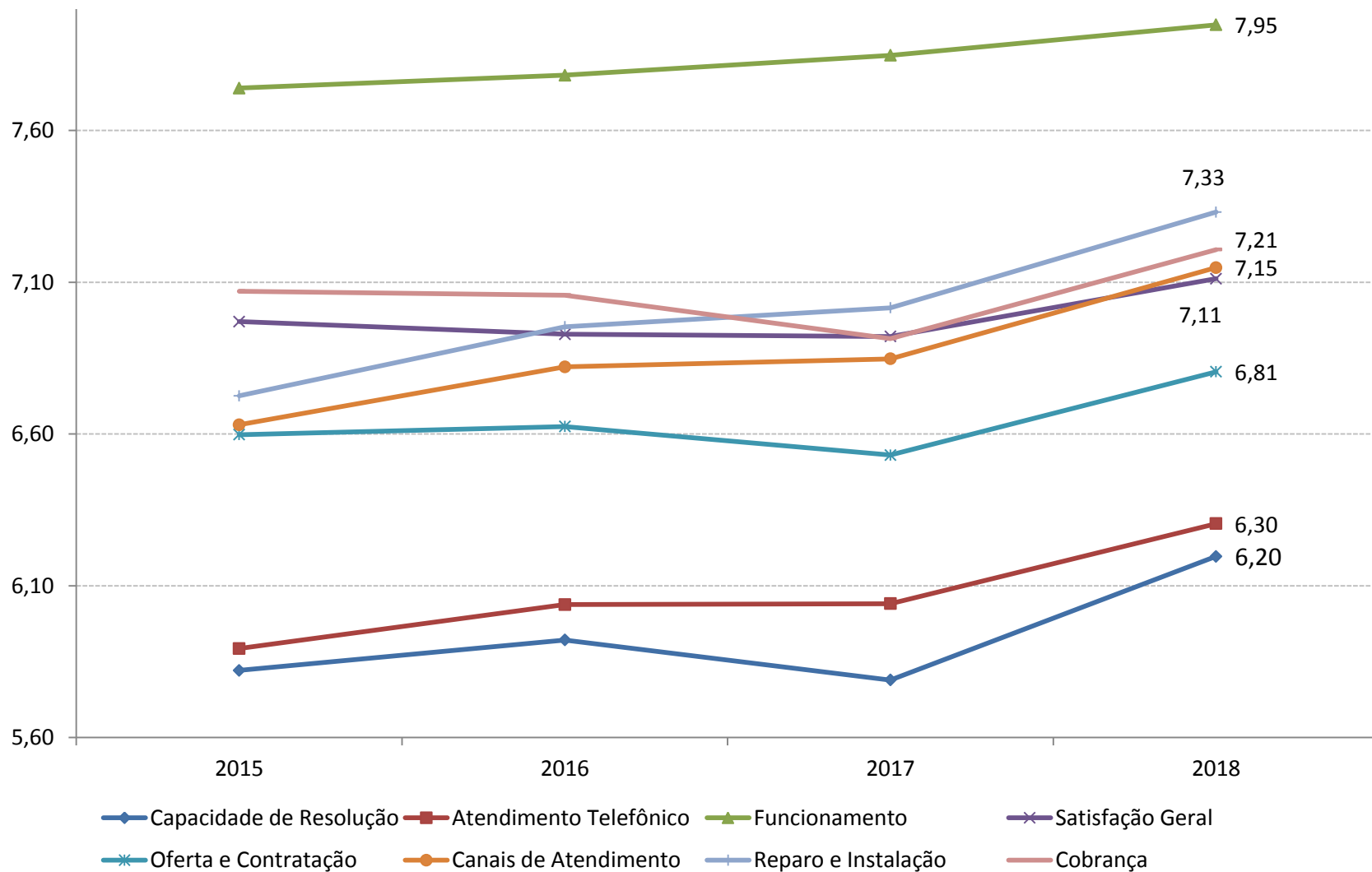
- 📞 Média Brasil subiu de 6,92 para **7,11** (0,19 pt)
- 📞 **Aumento** em 6 UFs, nas demais não houve variação estatisticamente relevante
- 📞 **Aumento** em 2 prestadoras pesquisadas, as demais se mantiveram estatisticamente constantes



QUALIDADE PERCEBIDA

- 📞 **Melhora** em todos os indicadores
- 📞 Indicador **melhor** avaliado: Funcionamento
- 📞 **Diminuição** no percentual de interações com prestadora, principalmente no Atendimento Telefônico

Telefonia Fixa – Indicadores (Média Brasil)



Telefonia Fixa – Prestadoras

Satisfação Geral

Médias Brasil

Indicador	Algar	Claro/Net	Oi	Sercomtel	Tim	Vivo	Total Brasil
Satisfação Geral	8,00 ●	7,44 ●	6,78 ↑	7,85 ●	7,49 ●	7,11 ↑	7,11 ↑
UFs pesquisadas	3	24	26	1	6	18	--
Quantidade de 1ºs lugares*	3	20	7	1	5	9	--

5 melhores notas em 2018

Prestadora	UF	2015	2016	2017	2018
Tim	PE	-	-	-	8,27
Claro	ES	7,55	7,40 ●	7,53 ●	8,13 ●
Algar	GO	7,98	7,94 ●	7,78 ●	8,10 ●
Algar	SP	7,94	7,99 ●	7,73 ●	8,03 ●
Claro	RS	7,47	7,45 ●	7,49 ●	8,01 ↑

5 piores notas em 2018

Prestadora	UF	2015	2016	2017	2018
Oi	BA	5,84	6,15 ●	5,65 ↓	6,10 ↑
Oi	RR	5,56	5,97 ↑	5,95 ●	6,29 ●
Oi	PA	6,47	6,34 ●	6,26 ●	6,30 ●
Oi	CE	6,21	6,66 ↑	6,57 ●	6,30 ●
Oi	MA	5,82	6,14 ●	6,20 ●	6,54 ●

* Inclui empates estatísticos. A Oi foi a única pesquisada em 3 estados, contabilizados como 1º lugar.

Telefonia Fixa – Prestadoras

Qualidade Percebida

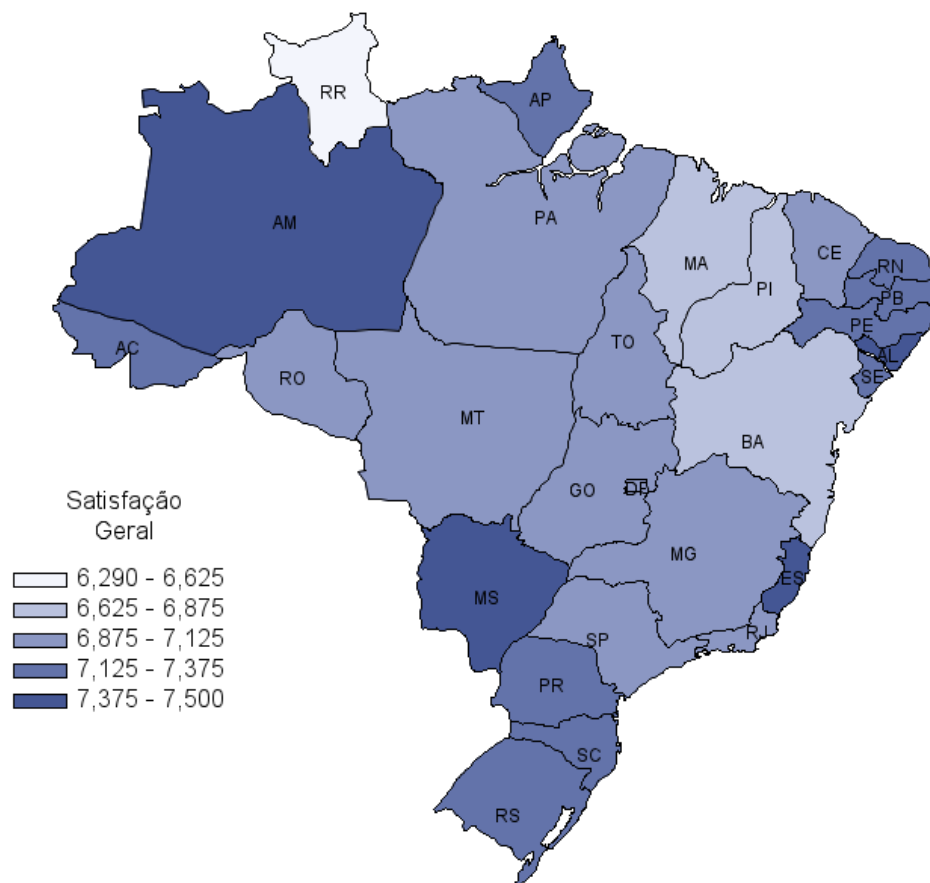
Médias Brasil

Indicador	Algar	Claro/Net	Oi	Sercomtel	Tim	Vivo	Total Brasil
Atendimento Telefônico	7,50 ●	6,54 ↑	6,12 ↑	7,93 ●	6,37 ●	6,26 ↑	6,30 ↑
Canais de Atendimento	8,07 ●	7,37 ↑	6,94 ↑	8,24 ●	7,18 ●	7,14 ↑	7,15 ↑
Capacidade de Resolução	7,34 ●	6,25 ↑	5,91 ↑	7,31 ●	5,70 ●	6,47 ↑	6,20 ↑
Cobrança	7,98 ●	7,66 ↑	6,65 ↑	8,21 ●	8,01 ●	7,31 ↑	7,21 ↑
Funcionamento	8,66 ●	8,00 ↓	7,77 ↑	8,71 ●	7,63 ●	8,07 ↑	7,95 ↑
Oferta e Contratação	7,77 ●	7,14 ↑	6,38 ↑	7,72 ●	7,37 ●	6,88 ↑	6,81 ↑
Reparo e Instalação	8,04 ●	7,21 ↓	7,15 ↑	8,27 ●	6,54 ●	7,62 ↑	7,33 ↑

Telefonia Fixa – Satisfação Geral

Satisfação Geral – Média UF

(0= Totalmente Insatisfeito; 10 = Totalmente Satisfeito)



Notas por UF / ano

UF	2018	Posição
AC	7,34 ●	5º
AL	7,43 ●	3º
AM	7,47 ●	1º
AP	7,19 ●	10º
BA	6,70 ↑	26º
CE	6,93 ●	22º
DF	7,06 ●	18º
ES	7,41 ●	4º
GO	7,10 ↑	15º
MA	6,87 ●	24º
MG	7,09 ↑	16º
MS	7,44 ●	2º
MT	7,08 ●	17º
PA	6,95 ●	20º
PB	7,30 ●	7º
PE	7,14 ●	13º
PI	6,85 ●	25º
PR	7,27 ↑	8º
RJ	7,00 ↑	19º
RN	7,17 ●	12º
RO	6,95 ●	21º
RR	6,29 ●	27º
RS	7,27 ●	9º
SC	7,32 ↑	6º
SE	7,19 ●	11º
SP	7,11 ●	14º
TO	6,88 ●	23º

↑ = 6 ↓ = 0 ● = 21

Telefonia Fixa – Informações Adicionais

Temas com melhores avaliações em 2018 (*)

Temas com as melhores avaliações	2015	2016	2017	2018
Conseguir fazer e receber ligações	8,06	8,15 ↑	8,16 ●	8,28 ↑
Qualidade da instalação do serviço	7,60	8,02 ↑	7,91 ●	8,22 ↑
Cumprimento do prazo para instalação acordado	7,10	7,49 ↑	7,32 ●	7,91 ↑
Qualidade das ligações, ou seja, ausência de quedas, ruídos e interferências	7,42	7,42 ●	7,53 ↑	7,62 ↑
Tempo de espera entre a solicitação de instalação e a visita do técnico	6,80	7,19 ↑	7,26 ●	7,62 ↑

Temas com piores avaliações em 2018 (*)

Temas com as piores avaliações	2015	2016	2017	2018
Resolução do cancelamento de serviços ou pacotes	4,90	5,31 ↑	5,07 ●	5,29 ↑
Tempo de espera para falar com o atendente	5,16	5,30 ↑	5,27 ●	5,54 ↑
Resolução do problema de cobrança	5,33	5,33 ●	5,35 ●	5,70 ↑
Resolução do problema nas ligações	5,53	5,69 ↑	5,71 ●	6,04 ↑
Resolução da alteração de plano ou condição comercial	5,70	5,81 ↑	5,69 ●	6,16 ↑

* Média Brasil

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

Tema	2015	2016	2017	2018
Para falar sobre algum problema de cobrança	43,3%	41,1% ↓	44,3% ↑	40,3% ↓
Para alterar plano ou alguma condição comercial	34,3%	34,8% ●	38,4% ↑	33,5% ↓
Para solicitar algum reparo na linha fixa	35,9%	35,3% ●	36,3% ↑	30,9% ↓
Para falar sobre algum problema nas ligações	31,8%	31,1% ↓	30,6% ●	27,9% ↓
Para cancelar serviços ou pacotes	22,7%	22,7% ●	24,4% ↑	23,0% ↓
Para solicitar instalação de linha fixa no endereço atual	11,1%	9,3% ↓	9,5% ●	9,3% ●

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

Canal	2015	2016	2017	2018
Pelo atendimento telefônico	81,9%	77,0% ↓	79,6% ↑	75,1% ↓
Pelo atendimento na internet	29,7%	31,3% ↑	33,9% ↑	33,5% ●
Pelo atendimento na loja	13,4%	15,9% ↑	13,7% ↓	16,1% ↑
Em nenhum destes canais de atendimento (telefone, loja, internet)	12,9%	16,0% ↑	14,8% ↓	16,4% ↑

TELEFONIA MÓVEL PÓS-PAGA

SATISFAÇÃO GERAL

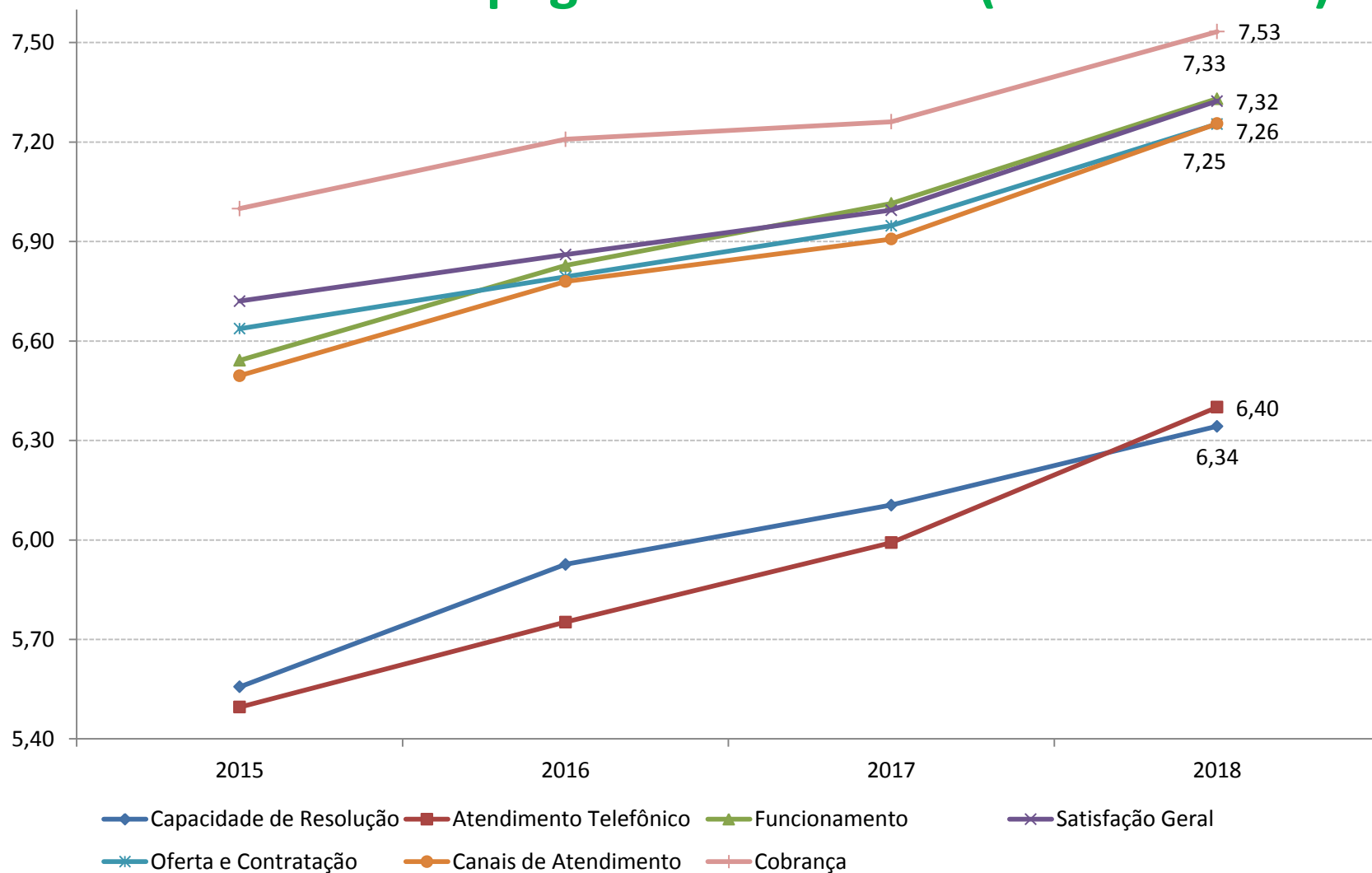
-  Média Brasil **subiu** de 6,99 para 7,32 (0,33 pt)
-  Notas médias apresentaram **aumento** em 12 UFs. Não houve queda estatisticamente relevante
-  **Sem queda** estatisticamente relevante em qualquer prestadora, só 1 se manteve estável. As demais prestadoras apresentaram aumento nas notas



QUALIDADE PERCEBIDA

-  **Melhora** em todos os indicadores. Destaque: Cobrança (7,53)
-  Queda no percentual de usuários de plano controle (de 58% para 50%)
-  Aumento no percentual de uso de 3G/4G (de 85,2% para 89,4%)
-  **Diminuição** no percentual de interações com prestadora, porém é o serviço com mais atendimentos na internet e nas lojas

Telefonia Móvel Pós-paga – Indicadores (Média Brasil)



Telefonia Móvel Pós-paga – Prestadoras

Satisfação Geral

Médias Brasil

Indicador	Algar	Claro	Nextel	Oi	Porto Seguro	Tim	Vivo	Total Brasil
Satisfação Geral	7,50 ↑	7,43 ↑	7,71 ↑	6,71 ↑	8,59 ●	7,36 ↑	7,40 ↑	7,32 ↑
UFs pesquisadas	2	25	2	25	2	26	27	--
Quantidade de 1ºs lugares*	1	17	0	2	2	16	16	--

5 melhores notas em 2018

Prestadora	UF	2015	2016	2017	2018
Porto Seguro	RJ	-	-	8,33	8,83 ●
Porto Seguro	SP	7,92	8,12 ●	8,31 ●	8,54 ●
Vivo	AL	8,00	7,56 ↓	7,73 ●	8,13 ●
Vivo	RN	7,85	7,64 ●	7,98 ↑	8,06 ●
Vivo	PB	7,76	7,84 ●	7,88 ●	8,04 ●

5 piores notas em 2018

Prestadora	UF	2015	2016	2017	2018
Oi	RJ	6,29	5,94 ●	6,16 ●	6,28 ●
Oi	MG	5,83	6,09 ●	5,48 ↓	6,43 ↑
Oi	DF	6,18	6,57 ↑	6,33 ●	6,53 ●
Oi	PE	5,97	6,11 ●	6,04 ●	6,53 ↑
Oi	MT	6,66	6,82 ●	6,50 ↓	6,55 ●

* Inclui empates estatísticos.

Telefonia Móvel Pós-paga – Prestadoras

Qualidade Percebida

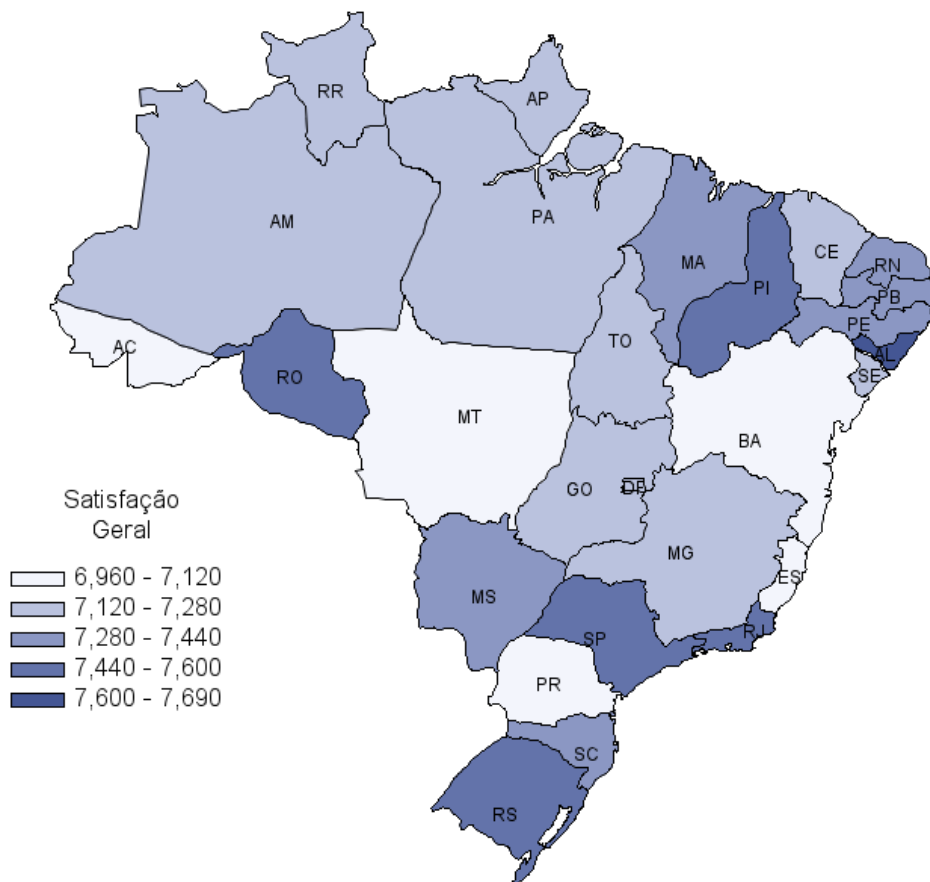
Médias Brasil

Indicador	Algar	Claro	Nextel	Oi	Porto Seguro	Tim	Vivo	Total Brasil
Atendimento Telefônico	7,39 ●	6,64 ↑	6,88 ↑	5,83 ↑	8,62 ●	6,59 ↑	6,09 ↑	6,40 ↑
Canais de Atendimento	7,80 ●	7,44 ↑	7,60 ↑	6,70 ↑	8,86 ●	7,33 ↑	7,17 ●	7,26 ↑
Capacidade de Resolução	7,23 ↑	6,49 ↑	6,90 ↑	5,89 ↑	8,39 ●	6,33 ↑	6,33 ●	6,34 ↑
Cobrança	7,78 ●	7,55 ↑	8,12 ↑	7,12 ↑	9,16 ●	7,71 ●	7,39 ↑	7,53 ↑
Funcionamento	7,29 ↑	7,51 ↑	7,63 ↑	6,74 ↑	8,30 ●	7,30 ↑	7,43 ↑	7,33 ↑
Oferta e Contratação	7,64 ●	7,34 ↑	7,88 ↑	6,61 ↑	9,18 ●	7,38 ●	7,22 ↑	7,25 ↑

Telefonia Móvel Pós-paga – Satisfação Geral

Satisfação Geral – Média UF

(0= Totalmente Insatisfeito; 10 = Totalmente Satisfeito)



Notas por UF / ano

UF	2018	Posição
AC	6,96 ●	27º
AL	7,69 ↑	1º
AM	7,16 ●	18º
AP	7,25 ●	13º
BA	7,02 ●	26º
CE	7,25 ●	15º
DF	7,13 ↑	21º
ES	7,08 ●	23º
GO	7,14 ↑	20º
MA	7,32 ↑	11º
MG	7,12 ↑	22º
MS	7,28 ●	12º
MT	7,05 ●	25º
PA	7,16 ●	19º
PB	7,34 ↑	9º
PE	7,35 ↑	8º
PI	7,58 ↑	2º
PR	7,06 ●	24º
RJ	7,47 ↑	5º
RN	7,35 ●	7º
RO	7,46 ●	6º
RR	7,22 ●	16º
RS	7,48 ↑	4º
SC	7,33 ↑	10º
SE	7,22 ●	17º
SP	7,49 ↑	3º
TO	7,25 ●	14º

↑ = 12 ↓ = 0 ● = 15

Telefonia Móvel Pós-paga – Informações Adicionais

Temas com melhores avaliações em 2018 (*)

Temas com as melhores avaliações	2015	2016	2017	2018
Conseguir fazer e receber ligações	7,22	7,53 ↑	7,77 ↑	7,95 ↑
Qualidade das ligações, ou seja, ausência de quedas, ruídos e interferências	6,83	7,11 ↑	7,40 ↑	7,65 ↑
Nota para o atendimento na loja	7,17	7,30 ↑	7,37 ↑	7,64 ↑
Clareza das informações na conta	7,02	7,23 ↑	7,29 ↑	7,56 ↑
Cobrança dos valores na conta de acordo com o contratado	6,98	7,19 ↑	7,23 ↑	7,50 ↑

Temas com piores avaliações em 2018 (*)

Temas com as piores avaliações	2015	2016	2017	2018
Resolução do problema nas ligações	4,40	4,85 ↑	5,14 ↑	5,34 ↑
Resolução do problema no 3G/4G	4,25	4,76 ↑	5,13 ↑	5,46 ↑
Tempo de espera para falar com o atendente	4,62	4,90 ↑	5,21 ↑	5,62 ↑
Resolução do cancelamento de serviços ou pacotes	5,04	5,44 ↑	5,36 ●	5,64 ↑
Resolução do problema de cobrança	5,09	5,26 ↑	5,46 ↑	5,73 ↑

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

Tema	2015	2016	2017	2018
Para alterar plano ou condição comercial	35,9%	41,4% ↑	42,2% ↑	38,7% ↓
Para falar sobre algum problema de cobrança	38,6%	39,1% ●	40,1% ↑	36,4% ↓
Para falar sobre algum problema na internet 3G/4G	28,0%	25,2% ↓	26,0% ↑	22,3% ↓
Para cancelar serviços ou pacotes	21,4%	22,8% ↑	22,3% ●	20,0% ↓
Para falar sobre algum problema nas ligações	19,5%	18,1% ↓	18,1% ●	16,2% ↓

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

Canal	2015	2016	2017	2018
Pelo atendimento telefônico	68,4%	69,9% ↑	70,8% ↑	66,9% ↓
Pelo atendimento na internet	26,9%	30,2% ↑	35,5% ↑	36,5% ↑
Pelo atendimento na loja	36,7%	36,2% ●	33,0% ↓	30,5% ↓
Em nenhum destes canais de atendimento (telefone, loja, internet)	16,7%	15,4% ↓	14,9% ●	16,6% ↑

* Média Brasil

TELEFONIA MÓVEL PRÉ-PAGA

SATISFAÇÃO GERAL

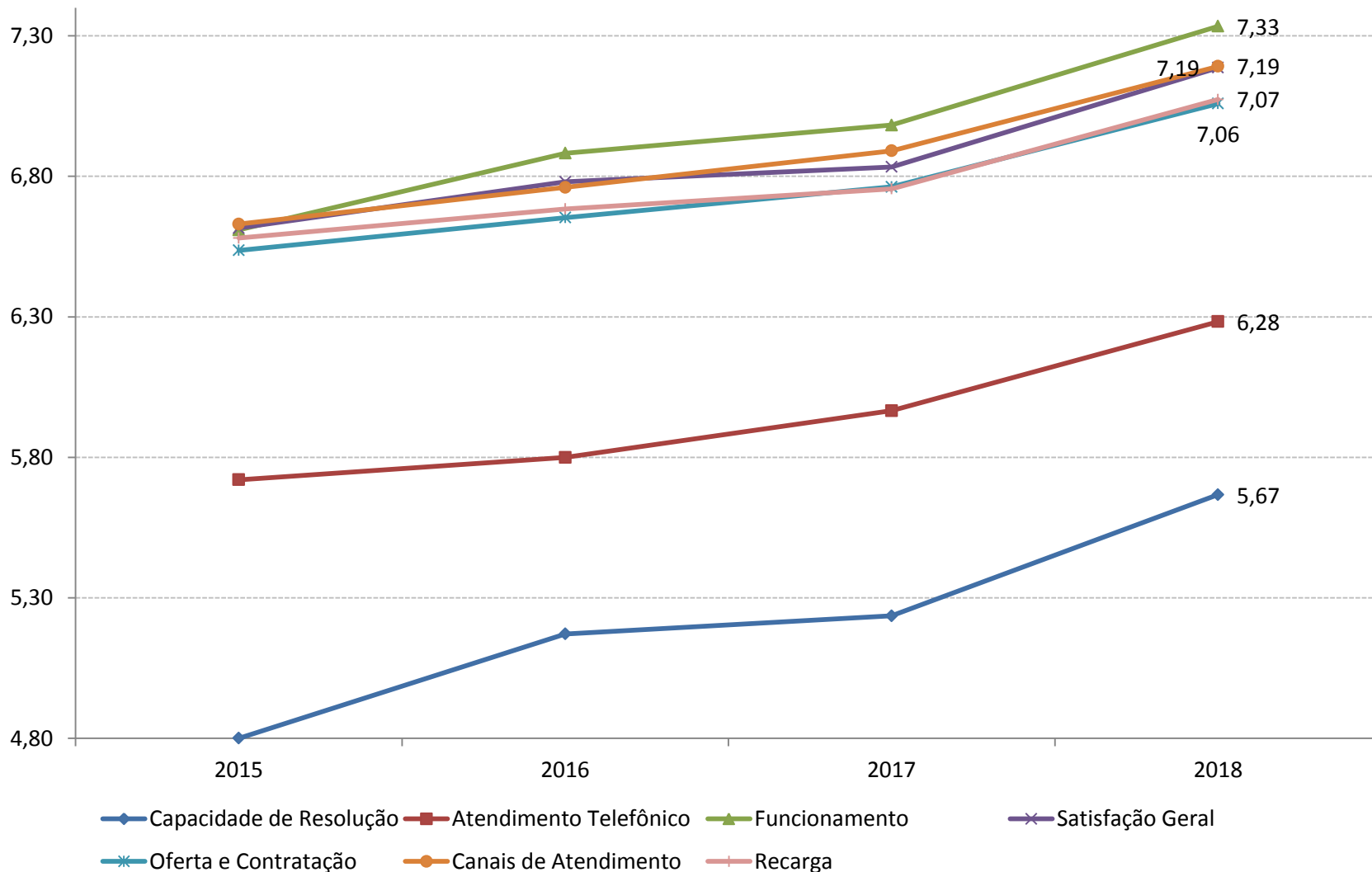
- 📱 Média Brasil **subiu** de 6,83 para 7,19 (0,36 pt)
- 📱 Notas médias apresentaram **aumento** em 16 UFs. As demais se mantiveram constantes
- 📱 Aumento nas notas de 4 prestadoras, manutenção em 2 (+ Nextel, pesquisada pela primeira vez)



QUALIDADE PERCEBIDA

- 📱 **Melhora** em todos os indicadores
- 📱 Capacidade de Resolução no Pré-pago é a pior nota consolidada dentre todos os indicadores e serviços
- 📱 **Menor** percentual de interações com as prestadoras entre os serviços, em queda em relação a 2017
- 📱 Crescimento do uso de 3G/4G (mais tímido que no Pós), atingindo 65%

Telefonia Móvel Pré-paga – Indicadores (Média Brasil)



Telefonia Móvel Pré-paga – Prestadoras

Satisfação Geral

Médias Brasil

Indicador	Algar	Claro	Nextel*	Oi	Sercomtel	Tim	Vivo	Total Brasil
Satisfação Geral	7,48 ●	7,40 ↑	8,01	6,98 ↑	7,78 ●	7,11 ↑	7,17 ↑	7,19 ↑
UFs pesquisadas	3	27	2	27	1	27	27	--
Quantidade de 1ºs lugares**	2	16	2	12	1	9	12	--

5 melhores notas em 2018

Prestadora	UF	2015	2016	2017	2018
Nextel	RJ	-	-	-	8,21
Vivo	CE	7,62	7,88 ●	7,92 ●	8,19 ●
Tim	AC	7,35	7,09 ●	7,59 ↑	8,16 ●
Vivo	AL	8,05	8,09 ●	8,19 ●	8,11 ●
Claro	PB	7,23	7,09 ●	7,54 ↑	8,08 ↑

5 piores notas em 2018

Prestadora	UF	2015	2016	2017	2018
Vivo	MT	6,73	6,79 ●	6,83 ●	6,46 ●
Oi	PE	5,90	6,36 ↑	6,49 ●	6,60 ●
Oi	PB	6,07	6,45 ↑	6,47 ●	6,65 ●
Vivo	RR	5,59	6,27 ↑	6,37 ●	6,66 ●
Oi	MG	6,56	6,09 ↓	6,35 ●	6,69 ↑

* Não existem dados para comparação de anos anteriores da Nextel, pois ela foi pesquisada pela primeira vez em 2018

** Inclui empates estatísticos.

Telefonia Móvel Pré-paga – Prestadoras

Qualidade Percebida

Médias Brasil

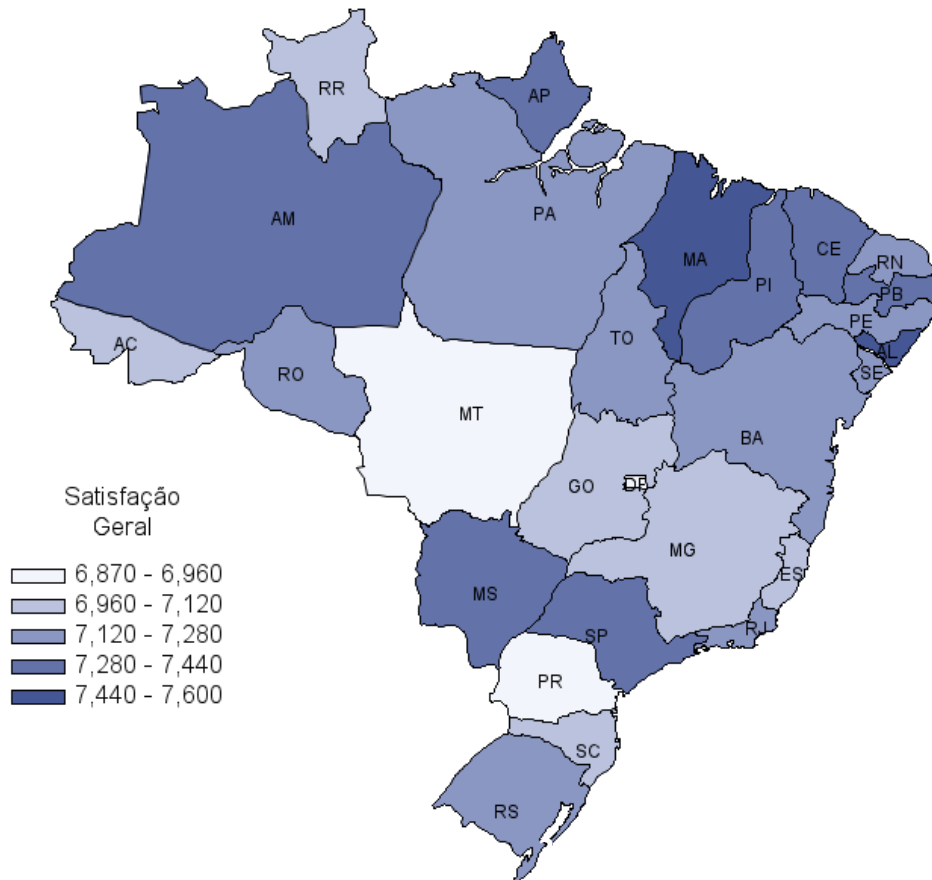
Indicador	Algar	Claro	Nextel*	Oi	Sercomtel	Tim	Vivo	Total Brasil
Atendimento Telefônico	7,46 ●	6,67 ↑	7,65	6,00 ↑	8,19 ●	6,45 ↑	5,69 ↑	6,28 ↑
Canais de Atendimento	8,02 ●	7,51 ↑	8,26	6,87 ↑	8,49 ●	7,19 ↑	6,99 ↑	7,19 ↑
Capacidade de Resolução	5,41 ●	5,80 ↑	6,65	5,24 ↑	6,85 ●	5,80 ↑	5,65 ↑	5,67 ↑
Funcionamento	7,37 ●	7,61 ↑	8,07	7,07 ↑	7,54 ●	7,15 ↑	7,45 ↑	7,33 ↑
Oferta e Contratação	7,58 ●	7,28 ↑	8,42	6,76 ↑	8,21 ●	7,06 ↑	6,99 ↑	7,06 ↑
Recarga	7,51 ●	7,31 ↑	8,52	6,96 ↑	8,30 ●	6,96 ↑	7,00 ↑	7,07 ↑

* Não existem dados para comparação de anos anteriores da Nextel, pois ela foi pesquisada pela primeira vez em 2018

Telefonia Móvel Pré-paga – Satisfação Geral

Satisfação Geral – Média UF

(0= Totalmente Insatisfeito; 10 = Totalmente Satisfeito)



Notas por UF / ano

UF	Nota	Posição
AC	7,09 ●	19º
AL	7,60 ↑	1º
AM	7,30 ↑	7º
AP	7,28 ●	8º
BA	7,16 ↑	18º
CE	7,30 ↑	6º
DF	6,87 ●	27º
ES	7,07 ●	20º
GO	7,04 ↑	22º
MA	7,45 ↑	2º
MG	7,00 ↑	23º
MS	7,38 ●	3º
MT	6,94 ●	25º
PA	7,18 ↑	17º
PB	7,37 ↑	4º
PE	7,21 ●	13º
PI	7,36 ↑	5º
PR	6,90 ↑	26º
RJ	7,19 ↑	14º
RN	7,26 ↑	10º
RO	7,25 ●	11º
RR	6,96 ●	24º
RS	7,23 ↑	12º
SC	7,07 ↑	21º
SE	7,19 ●	16º
SP	7,28 ↑	9º
TO	7,19 ●	15º

↑ = 16 ↓ = 0 ● = 11

Telefonia Móvel Pré-paga – Informações Adicionais

Temas com melhores avaliações em 2018 (*)

Temas com as melhores avaliações	2015	2016	2017	2018
Conseguir fazer e receber ligações	7,33	7,59 ↑	7,72 ↑	7,90 ↑
Nota para o atendimento na loja	7,44	7,49 ●	7,64 ↑	7,80 ↑
Opções de valores de recarga	7,37	7,63 ↑	7,65 ●	7,76 ↑
Nota para o atendimento via internet	6,43	6,75 ↑	6,95 ↑	7,52 ↑
Qualidade das ligações, ou seja, ausência de quedas, ruídos e interferências	6,78	6,99 ↑	7,19 ↑	7,50 ↑

Temas com piores avaliações em 2018 (*)

Temas com as piores avaliações	2015	2016	2017	2018
Resolução do problema nas ligações	4,46	4,83 ↑	4,73 ●	5,27 ↑
Tempo de espera para falar com o atendente	4,81	4,79 ●	4,99 ↑	5,38 ↑
Resolução do problema no 3G/4G	4,18	4,94 ↑	4,87 ●	5,47 ↑
Resolução do problema de recarga	4,82	5,06 ↑	5,20 ↑	5,61 ↑
Necessidade de repetir a demanda	5,75	5,85 ↑	6,00 ↑	6,30 ↑

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

Tema	2015	2016	2017	2018
Para falar sobre algum problema de recarga	30,0%	33,3% ↑	32,5% ↓	28,9% ↓
Para falar sobre algum problema na internet 3G/4G	32,5%	29,1% ↓	28,5% ●	23,1% ↓
Para falar sobre algum problema nas ligações	18,4%	18,8% ●	16,7% ↓	15,1% ↓

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

Canal	2015	2016	2017	2018
Pelo atendimento telefônico	62,2%	63,6% ↑	64,9% ↑	59,5% ↓
Pelo atendimento na internet	17,0%	20,6% ↑	24,4% ↑	27,0% ↑
Pelo atendimento na loja	16,0%	15,8% ●	13,8% ↓	15,1% ↑
Em nenhum destes canais de atendimento (telefone, loja, internet)	29,4%	27,4% ↓	26,2% ↓	28,2% ↑

* Média Brasil

TV POR ASSINATURA

SATISFAÇÃO GERAL

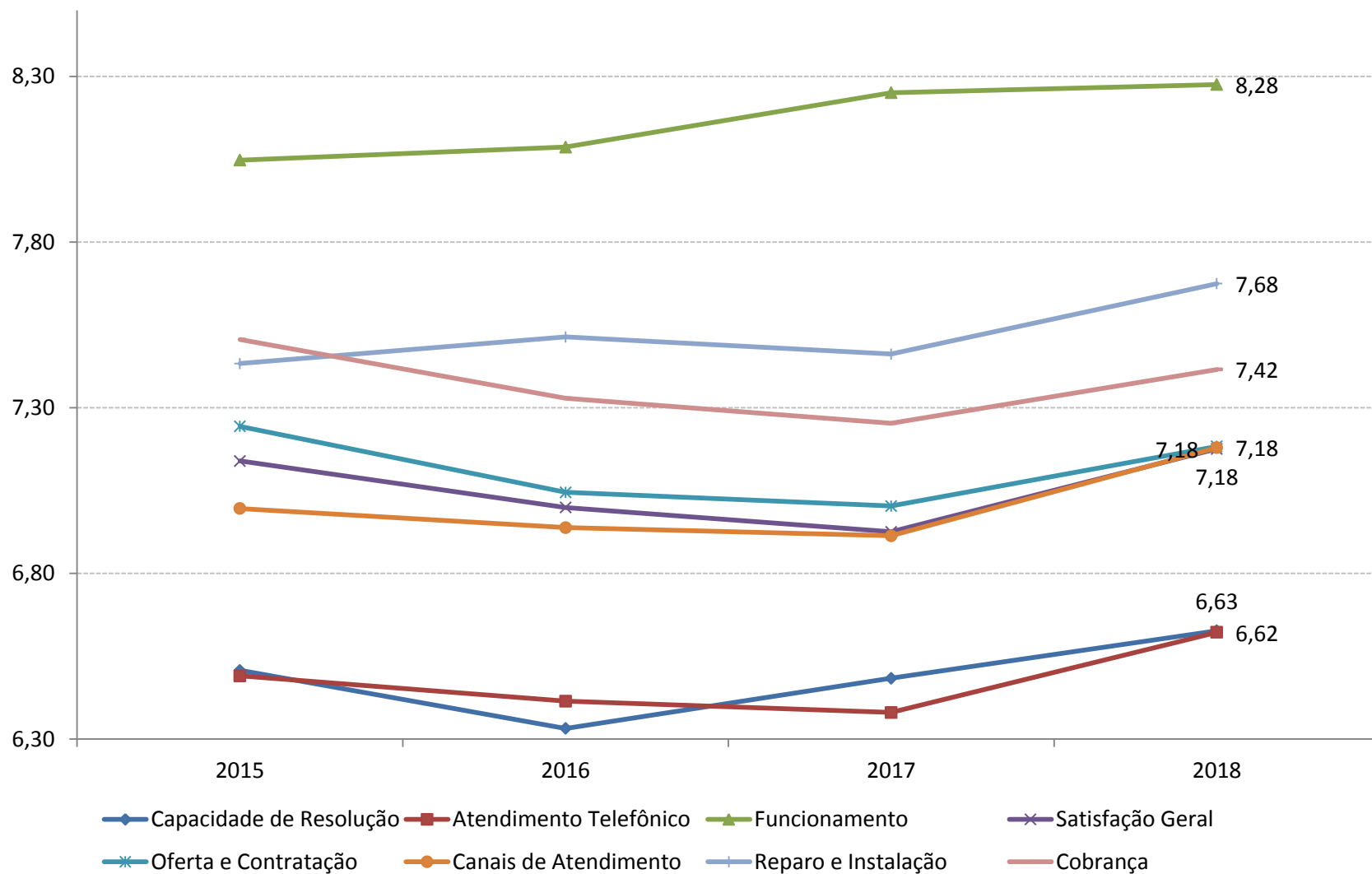
-  Passou a ser o terceiro serviço melhor avaliado, atrás da Telefonia Móvel
-  Média Brasil **subiu** de 6,93 para 7,18 (0,25 pt)
-  Notas médias apresentaram **aumento** em 4 UFs
-  4 prestadoras melhoraram e 4 estão estáveis



QUALIDADE PERCEBIDA

-  Todos os indicadores **melhoraram**, exceto o de Funcionamento, com a maior nota consolidada da pesquisa, que permanece estável
-  Diminuição no percentual de contato telefônico, mas aumento na internet e loja

TV por Assinatura – Indicadores (Média Brasil)



TV por Assinatura – Prestadoras

Satisfação Geral

Médias Brasil

Indicador	Algar	Cabo	Claro	Net	Nossa TV	Oi	Sky	Vivo	Total Brasil
Satisfação Geral	6,97 ●	7,89 ●	7,63 ↑	6,78 ↑	9,02 ●	7,23 ●	7,45 ↑	7,35 ↑	7,18 ↑
UFs pesquisadas	1	1	19	22	4	21	27	15	--
Quantidade de 1ºs lugares*	0	0	15	7	4	10	14	4	--

5 melhores notas em 2018

Prestador a	UF	2015	2016	2017	2018
Nossa Tv	MG	8,40	8,44 ●	8,71 ↑	9,07 ●
Nossa Tv	RS	8,67	8,80 ●	9,02 ↑	9,06 ●
Nossa Tv	RJ	8,50	8,66 ●	9,00 ↑	9,04 ●
Nossa Tv	SP	8,65	8,76 ●	8,98 ↑	8,98 ●
Claro	MA	7,41	7,29 ●	7,56 ●	8,14 ●

5 piores notas em 2018

Prestadora	UF	2015	2016	2017	2018
Vivo	GO	-	6,70	6,70 ●	6,56 ●
Net	SP	6,91	6,66 ●	6,32 ↓	6,59 ↑
Oi	DF	6,66	6,87 ●	6,56 ●	6,65 ●
Net	DF	7,07	7,04 ●	6,63 ↓	6,73 ●
Net	MG	7,04	6,57 ↓	6,83 ●	6,74 ●

* Inclui empates estatísticos. Em AC, AP e RR, Sky foi a única pesquisada, contabilizados como 1º lugar.

TV por Assinatura – Prestadoras

Qualidade Percebida

Médias Brasil

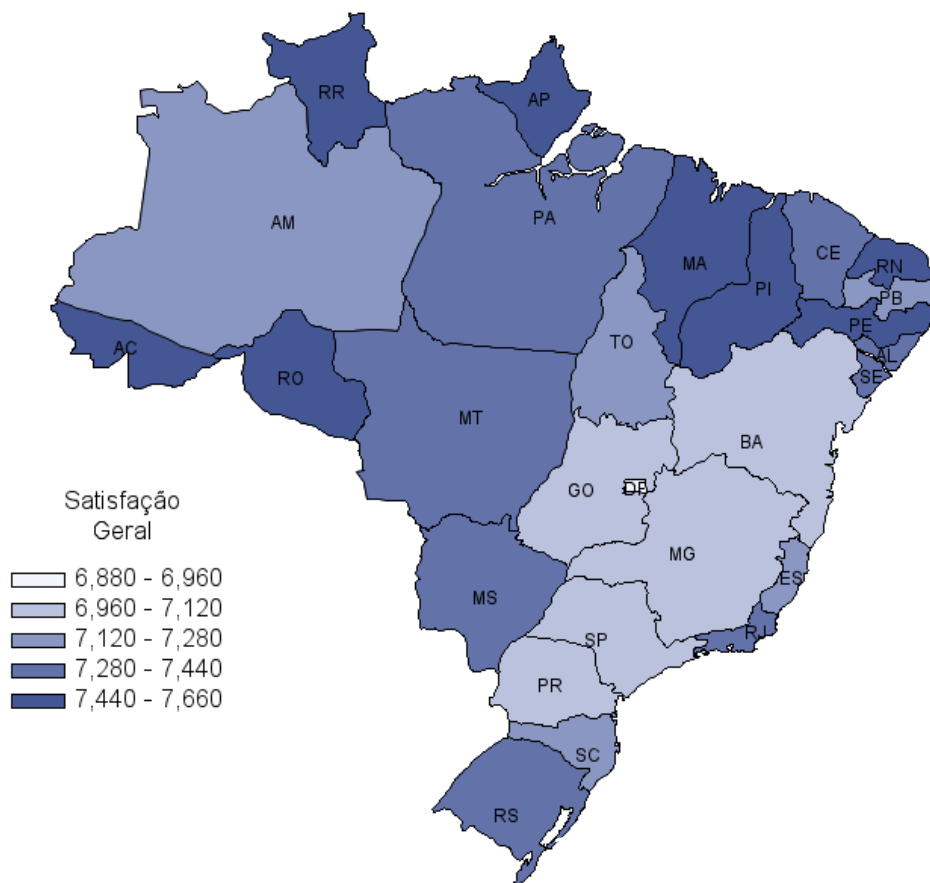
Indicador	Algar	Cabo	Claro	Net	Nossa TV	Oi	Sky	Vivo	Total Brasil
Atendimento Telefônico	7,09 ●	8,23 ●	7,24 ↑	6,22 ↑	8,97 ●	6,49 ↑	6,93 ↑	6,81 ↑	6,62 ↑
Canais de Atendimento	7,77 ●	8,49 ●	7,66 ↑	6,72 ↑	9,32 ●	7,13 ↑	7,60 ↑	7,32 ●	7,18 ↑
Capacidade de Resolução	6,93 ●	7,80 ●	7,10 ↑	6,26 ●	8,70 ●	6,50 ●	6,92 ↑	6,80 ●	6,63 ↑
Cobrança	7,77 ●	8,43 ●	7,97 ↑	7,22 ↑	9,48 ●	7,22 ↑	7,49 ↑	7,54 ●	7,42 ↑
Funcionamento	8,03 ●	8,56 ●	8,25 ●	8,07 ↓	8,92 ●	8,46 ●	8,50 ↑	8,21 ↑	8,28 ●
Oferta e Contratação	7,35 ●	8,23 ●	7,83 ↑	6,71 ●	9,25 ●	7,03 ●	7,58 ↑	7,30 ↑	7,18 ↑
Reparo e Instalação	7,49 ●	8,04 ●	8,17 ↑	7,54 ↑	9,06 ●	7,88 ●	7,70 ↑	7,50 ↓	7,68 ↑

TV por Assinatura – Satisfação Geral

Notas por UF / ano

Satisfação Geral – Média UF

(0= Totalmente Insatisfeito; 10 = Totalmente Satisfeito)



UF	2018	Posição
AC	7,58 ●	3º
AL	7,35 ●	12º
AM	7,22 ●	19º
AP	7,66 ●	1º
BA	7,10 ●	23º
CE	7,41 ●	9º
DF	6,89 ●	27º
ES	7,23 ●	18º
GO	7,04 ●	26º
MA	7,48 ●	5º
MG	7,11 ↑	22º
MS	7,35 ●	13º
MT	7,38 ●	10º
PA	7,30 ●	16º
PB	7,21 ●	20º
PE	7,44 ●	8º
PI	7,45 ●	6º
PR	7,07 ●	24º
RJ	7,37 ↑	11º
RN	7,49 ●	4º
RO	7,45 ●	7º
RR	7,60 ●	2º
RS	7,35 ↑	14º
SC	7,18 ●	21º
SE	7,33 ●	15º
SP	7,06 ↑	25º
TO	7,26 ●	17º

↑ = 4 ↓ = 0 ● = 23

TV por Assinatura – Informações Adicionais

Temas com melhores avaliações em 2018 (*)

Temas com as melhores avaliações	2015	2016	2017	2018
Qualidade da imagem	8,13	8,08 ●	8,28 ↑	8,33 ↑
Qualidade da instalação do serviço	8,13	8,12 ●	8,33 ↑	8,29 ●
Conseguir assistir à TV sempre que preciso	7,96	8,09 ↑	8,22 ↑	8,23 ●
Cumprimento do prazo para instalação acordado	7,70	7,75 ●	7,79 ●	7,94 ↑
Tempo de espera entre a solicitação de instalação e a visita do técnico	7,52	7,48 ●	7,51 ●	7,79 ↑

Temas com piores avaliações em 2018 (*)

Temas com as piores avaliações	2015	2016	2017	2018
Resolução do cancelamento de serviços ou pacotes	5,51	5,38 ●	5,49 ↑	5,66 ↑
Resolução do problema de cobrança	5,73	5,61 ●	5,83 ↑	5,97 ↑
Tempo de espera para falar com o atendente	6,00	5,99 ●	5,87 ●	6,07 ↑
Resolução da alteração de plano ou condição comercial	6,28	6,10 ●	6,29 ↑	6,45 ↑
Necessidade de repetir a demanda	6,49	6,30 ●	6,34 ●	6,61 ↑

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

Tema	2015	2016	2017	2018
Para falar sobre algum problema de funcionamento	45,8%	45,3% ●	46,0% ↑	41,9% ↓
Para falar sobre algum problema de cobrança	41,2%	43,3% ↑	46,5% ↑	40,5% ↓
Para alterar plano ou condição comercial	36,0%	40,6% ↑	44,3% ↑	38,6% ↓
Para solicitar reparo	30,6%	29,9% ↓	32,1% ↑	27,0% ↓
Para cancelar serviços ou pacotes	23,7%	28,2% ↑	29,7% ↑	25,4% ↓
Para solicitar instalação no endereço atual	15,6%	17,8% ↑	15,6% ↓	15,2% ●

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

Canal	2015	2016	2017	2018
Pelo atendimento telefônico	70,6%	73,1% ↑	73,1% ●	71,4% ↓
Pelo atendimento na internet	23,4%	24,9% ↑	27,4% ↑	29,7% ↑
Pelo atendimento na loja	10,6%	11,2% ↑	8,9% ↓	10,7% ↑
Em nenhum destes canais de atendimento (telefone, loja, internet)	22,0%	19,6% ↓	18,7% ↓	18,8% ●

* Média Brasil



www.anatel.gov.br/consumidor

facebook.com/anatel.oficial