

Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida

Relatório Analítico 2019

Relatório analítico sobre a edição de 2019 da Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida Junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações, com os principais resultados a serem considerados na atividade regulatória em relação aos serviços pesquisados.

Brasília-DF, Fevereiro/2020



ORGANIZAÇÃO E SISTEMATIZAÇÃO

Superintendência de Relações com Consumidores (SRC)

Superintendente: Elisa Vieira Leonel

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

Gerente: Fábio Lúcio Koleski

Equipe responsável pela elaboração

Alexandre Magnus Queiroz Gameiro (Coordenador)

Priscila Machado Reguffe Dias

Rodolfo Angelini

SUMÁRIO

Organização e Sistematização.....	2
Sumário	3
Lista de tabelas.....	5
Lista de figuras	7
1. Sumário Executivo	8
2. Introdução	10
2.1. Sobre este relatório.....	10
3. Destaques da Metodologia	12
3.1. Universo e amostra da pesquisa	12
3.2. Realização das entrevistas	14
3.3. Cronograma da pesquisa.....	14
3.4. Indicadores	15
3.5. Testes estatísticos e de correlação	17
4. Visão Geral dos Resultados	19
5. Banda Larga Fixa.....	22
5.1. Estados	27
5.2. Prestadoras	28
6. Telefonia Fixa	29
6.1. Estados	34
6.2. Prestadoras	35
7. Telefonia Móvel Pós-paga	36
7.1. Estados	41
7.2. Prestadoras	42
8. Telefonia Móvel Pré-paga	43
8.1. Estados	48
8.2. Prestadoras	49
8.3. Comparação pré-pago x pós-pago	50
9. TV por Assinatura	52
9.1. Estados	56
9.2. Prestadoras	57
10. Testes estatísticos	59
10.1. Canais de atendimento	59
10.2. Motivo de contato.....	60

10.3. Características dos Usuários.....	61
10.4. Pacotes “combo”	62
11. Considerações finais	64
12. Anexos	66
12.1. Planos amostrais.....	66
12.1.1. Plano amostral do serviço de Banda Larga Fixa	66
12.1.2. Plano amostral do serviço de Telefonia Fixa	67
12.1.3. Plano amostral do serviço de Telefonia Móvel Pós-paga.....	68
12.1.4. Plano amostral do serviço de Telefonia Móvel Pré-paga.....	69
12.1.5. Plano amostral do serviço de TV por Assinatura.....	70
12.2. Testes Estatísticos.....	72
12.2.1. Banda Larga Fixa	72
12.2.2. Telefonia Fixa.....	73
12.2.3. Telefonia Móvel Pós-paga	74
12.2.4. Telefonia Móvel Pré-paga	75
12.2.5. TV por Assinatura	76
12.3. Mapas	77
12.3.1. Banda Larga Fixa.....	77
12.3.2. Telefonia Fixa.....	79
12.3.3. Telefonia Móvel Pós-paga	81
12.3.4. Telefonia Móvel Pré-paga	84
12.3.5. TV por Assinatura	87

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Quantidades de UFs, prestadoras, extratos e amostras por serviço.....	13
Tabela 2: Cronograma simplificado da Pesquisa em 2019.....	14
Tabela 3: Questões avaliadas em cada atributo da pesquisa (por serviço)	15
Tabela 4: Notas consolidadas de 2019 por indicador e por serviço.....	20
Tabela 5: Melhores notas de Satisfação Geral da banda larga fixa por prestadora e UF em 2019	23
Tabela 6: Piores notas de Satisfação Geral da banda larga fixa por prestadora e UF em 2019	23
Tabela 7: Temas com as melhores notas da banda larga fixa em 2019.....	24
Tabela 8: Temas com as piores notas de banda larga fixa em 2019.....	25
Tabela 9: Percentuais de contato com a prestadora de banda larga fixa (por motivos de contato, 2015 a 2019).....	25
Tabela 10: Percentuais de contato com a prestadora de banda larga fixa (por canais de atendimento, 2015 a 2019).....	26
Tabela 11: Notas consolidadas dos indicadores por prestadora em 2019 (banda larga fixa)	28
Tabela 12: Melhores notas de Satisfação Geral da telefonia fixa por prestadora e UF em 2019.....	30
Tabela 13: Piores notas de Satisfação Geral da telefonia fixa por prestadora e UF em 2019	30
Tabela 14: Temas com as melhores notas da telefonia fixa em 2019	31
Tabela 15: Temas com as piores notas de telefonia fixa em 2019	32
Tabela 16: Percentuais de contato com a prestadora de telefonia fixa (por motivos de contato, 2015 a 2019)	32
Tabela 17: Percentuais de contato com a prestadora de telefonia fixa (por canais de atendimento, 2015 a 2019).....	33
Tabela 18: Notas consolidadas dos indicadores por prestadora em 2019 (telefonia fixa).....	35
Tabela 19: Melhores notas de Satisfação Geral da telefonia móvel pós-paga por prestadora e UF em 2019.....	37
Tabela 20: Piores notas de Satisfação Geral da telefonia móvel pós-paga por prestadora e UF em 2019	37
Tabela 21: Temas com as melhores notas da telefonia móvel pós-paga em 2019	38
Tabela 22: Temas com as piores notas da telefonia móvel pós-paga em 2019	39
Tabela 23: Percent. contato com a prestadora de telef. móvel pós-paga (por motivos de contato, 2015 a 2019).....	39
Tabela 24: Percent. contato com a prestadora de telef. móvel pós-paga (por canais de atendimento, 2015 a 2019).....	39
Tabela 25: Notas consolidadas dos indicadores por prestadora em 2019 (telefonia móvel pós-paga).....	42
Tabela 26: Melhores notas de Satisfação Geral da telefonia móvel pré-paga por prestadora e UF em 2019.....	44

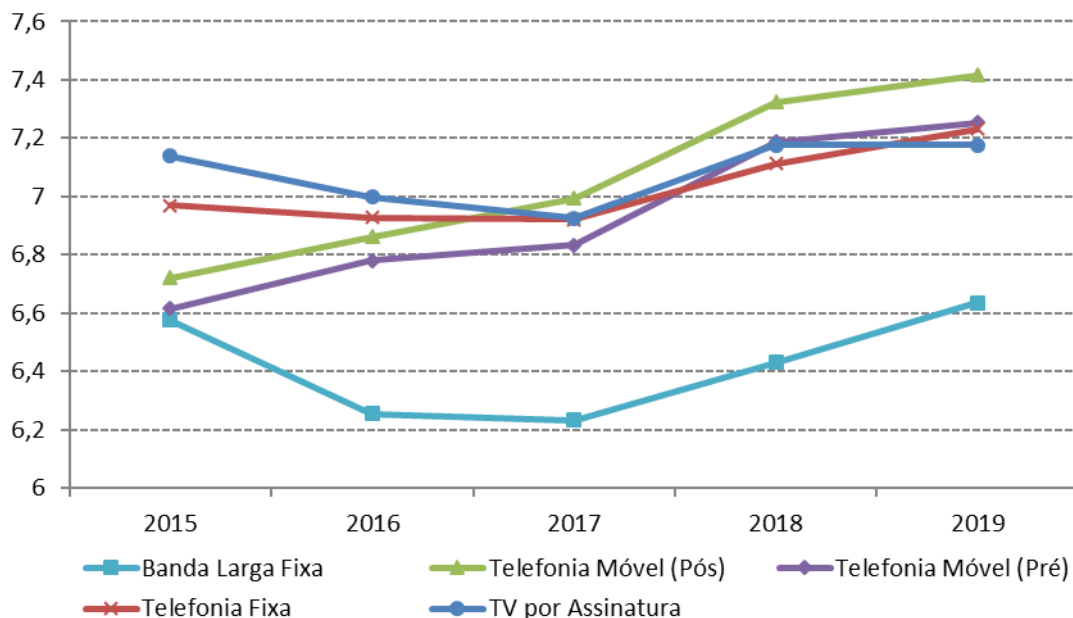
Tabela 27: Piores notas de Satisfação Geral da telefonia móvel pré-paga por prestadora e UF em 2019	44
Tabela 28: Temas com as melhores notas da telefonia móvel pré-paga em 2019	45
Tabela 29: Temas com as piores notas da telefonia móvel pré-paga em 2019	46
Tabela 30: Percent. de contato com a prestadora de telef. móvel pré-paga (por motivos de contato, 2015 a 2019)	46
Tabela 31: Percent. de contato com a prestadora de telef. móvel pré-paga (por canais de atendimento, 2015 a 2019)	46
Tabela 32: Notas consolidadas dos indicadores por prestadora em 2019 (telefonia móvel pré-paga)	49
Tabela 33: Diferenças percentuais nas notas da telefonia móvel pós-paga em relação à telefonia móvel pré-paga por prestadora (2019)	51
Tabela 34: Melhores notas de Satisfação Geral da TV por assinatura por prestadora e UF em 2019..	53
Tabela 35: Piores notas de Satisfação Geral da TV por assinatura por prestadora e UF em 2019	53
Tabela 36: Temas com as melhores notas da TV por assinatura e 2019.....	54
Tabela 37: Temas com as piores notas da TV por assinatura em 2019.....	55
Tabela 38: Percentuais de contato com a prestadora de TV por assinatura (por motivos de contato, 2015 a 2019)	55
Tabela 39: Percentuais de contato com a prestadora de TV por assinatura (por canais de atendimento, 2015 a 2019)	56
Tabela 40: Notas consolidadas dos indicadores por prestadora em 2019 (TV por assinatura)	57
Tabela 41: Teste estatístico de comparação de médias quanto à utilização dos canais de atendimento em 2019	60
Tabela 42: Teste estatístico de comparação de médias quanto aos motivos de contato em 2019	61
Tabela 43: Percentuais de consumidores com e sem combo	62
Tabela 44: Diferenças de notas entre os consumidores que possuem e os que não possuem combo	63

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Evolução das notas consolidadas de Satisfação Geral de 2015 a 2019 (por serviço)	8
Figura 2: Gráfico comparativo das notas consolidadas de Satisfação Geral de 2015 a 2019 (por serviço)	20
Figura 3: Evolução das notas consolidadas dos indicadores de banda larga fixa entre 2015 e 2019...	24
Figura 4: Mapa da nota consolidada de Satisfação Geral de banda larga fixa por UF (2019)	27
Figura 5: Evolução das notas consolidadas dos indicadores de telefonia fixa entre 2015 e 2019	31
Figura 6: Mapa da nota consolidada de Satisfação Geral de telefonia fixa por UF (2019)	34
Figura 7: Evolução das notas consolidadas dos indicadores de telefonia móvel pós-paga entre 2015 e 2019.....	38
Figura 8: Evolução do percentual de utilização do 3G/4G na Telefonia Móvel Pós-paga entre 2015 e 2019.....	40
Figura 9: Evolução do percentual de planos controle na telefonia móvel pós-paga entre 2015 e 2019	40
Figura 10: Mapa da nota consolidada de Satisfação Geral de telefonia móvel Pós-paga por UF (2019)	41
Figura 11: Evolução das notas consolidadas dos indicadores de telefonia móvel pré-paga entre 2015 e 2019.....	45
Figura 12: Evolução do percentual de utilização do 3G/4G na telefonia móvel pré-paga entre 2015 e 2019.....	47
Figura 13: Mapa da nota consolidada de Satisfação Geral de telefonia móvel pré-paga por UF (2019)	48
Figura 14: Gráfico comparativo das notas consolidadas dos indicadores de TV por assinatura entre 2015 e 2019.....	54
Figura 15: Mapa da nota consolidada de Satisfação Geral de TV por assinatura por UF (2019)	56

1. SUMÁRIO EXECUTIVO

Figura 1: Evolução das notas consolidadas de Satisfação Geral de 2015 a 2019 (por serviço)¹



Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2019.

Entre os principais pontos a serem destacados nos resultados da pesquisa no ano de 2019, encontram-se os seguintes, que serão detalhados nos capítulos subsequentes:

- Em relação à pesquisa de 2018 os consumidores demonstram, em média, **mais satisfação com suas prestadoras em quatro dos cinco serviços pesquisados**. Apenas no caso da TV por assinatura não ocorreu aumento, mas estabilidade estatística em relação ao ano anterior.
- Os consumidores que se declaram, média, mais satisfeitos com suas prestadoras são os da **Telefonia Móvel Pós-Paga**, seguidos pelos consumidores de **Telefonia Móvel Pré-Paga**. Nestes serviços, o indicador consolidado de Satisfação Geral cresceu continuamente desde o início da série histórica, em 2015.
- Consolidando-se os resultados por Unidade da Federação, apenas os consumidores do mercado paranaense de banda larga fixa passaram a se declarar menos satisfeitos em 2019. Nos demais mercados, os indicadores de Satisfação Geral, em sua maioria, permaneceram estáveis em relação ao ano anterior, com registro de alguns aumentos.
- Para além da Satisfação Geral, os **indicadores de qualidade percebida registraram melhora significativa de 2018 para 2019**. Quando agregados em nível nacional, não se observa nenhum recuo estatisticamente significativo em percepção de qualidade. Por outro lado, foram observados diversos aumentos.
- A **Banda Larga Fixa** registra, desde 2017, melhora em seus indicadores de Satisfação Geral e de Qualidade Percebida, quando nacionalmente consolidados. Mas são os consumidores deste serviço que se declaram menos satisfeitos com suas prestadoras e que declaram ter a **pior percepção de qualidade sobre Funcionamento**, quando comparado com outros serviços.

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

- O aspecto da prestação do serviço com **melhor qualidade percebida** varia conforme o caso. Na **Telefonia Móvel Pré-Paga** e, especialmente, na **TV por Assinatura** e na **Telefonia Fixa**, os consumidores atribuem notas de **Funcionamento** bem superiores às que atribuem aos demais aspectos. Na **Telefonia Móvel Pós-Paga**, a **maior qualidade percebida** é sobre a **Cobrança**, enquanto na **Banda Larga Fixa**, **Cobrança e Reparo/Instalação** dividem as melhores notas.
- Em todos os serviços, o **Atendimento Telefônico** e a **Capacidade de Resolução** geram a **pior percepção de qualidade nos consumidores**. Embora tenham apresentado melhoras em relação à série histórica, ainda estão abaixo de aspectos como Funcionamento e Cobrança, por exemplo. Especificamente na telefonia móvel, verificou-se que, em geral, consumidores do pré-pago atribuem notas significativamente menores para Capacidade de Resolução do que as atribuídas para consumidores de planos pós-pagos da mesma prestadora.
- Em geral, **consumidores que declaram ter entrado em contato** com a sua prestadora por meio do atendimento telefônico tendem a atribuir notas menores à maioria dos indicadores. Os que utilizaram o atendimento pela internet, tendem a atribuir notas maiores à maioria dos indicadores no serviço de banda larga fixa e a todos eles nos serviços de telefonia móvel.
- Embora um número menor de Prestadoras de Pequeno Porte tenha participado da pesquisa de 2019, elas ainda seguem, em geral, tendo um desempenho superior aos das grandes empresas, especialmente na Banda Larga Fixa, na qual ocupam as primeiras posições no indicador de Satisfação Geral.

2. INTRODUÇÃO

O presente relatório visa apresentar, de maneira consolidada, os principais destaques em relação aos resultados da Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida de 2019, cuja execução é coordenada pela Superintendência de Relações com os Consumidores (SRC).

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

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

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

(...)

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

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

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

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

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

Cumprе ressaltar que as pesquisas de 2018 e 2019 foi realizada sob a égide da nova versão do Manual de Aplicação, cujas alterações em relação ao anterior, em resumo, dizem respeito à simplificação de procedimentos, aprimoramento do plano amostral, inclusão de procedimentos para cálculo de indicadores e ranking e adaptação de cronograma, além de ajustes textuais. A estrutura dos atributos foi mantida. Essas alterações foram aprovadas pelo Despacho Decisório Nº 2/2018/SEI/PRRE/SPR.

2.1. SOBRE ESTE RELATÓRIO

O capítulo 3 deste relatório apresenta informações básicas sobre a metodologia empregada na Pesquisa 2019. No capítulo 4, são apresentadas, como destaques, sínteses executivas dos resultados gerais de todos os serviços. Os capítulos 5 a 9 trazem resultados exploratórios mais detalhados por

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

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

É importante destacar que além deste relatório, estão disponíveis em <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. 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>. No link <https://www.anatel.gov.br/paineis/consumidor/pesquisa-de-satisfacao> também é possível consultar os rankings das prestadoras por indicador, estado e ano, bem como a evolução das notas desde 2015.

3. DESTAQUES DA METODOLOGIA

A metodologia da Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida foi definida na versão mais recente do Manual de Aplicação, aprovado por ato conjunto das superintendências de Relações com Consumidores (SRC) e de Planejamento e Regulamentação (SPR) da Anatel, Despacho Decisório nº 2/2018/SEI/PRRE/SPR, de 30 de janeiro de 2018.

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

3.1. UNIVERSO E AMOSTRA DA PESQUISA

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

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

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

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

Por conta da referida alteração, onze prestadoras que foram obrigadas a participar da edição 2018 da Pesquisa, passaram a ser consideradas Prestadoras de Pequeno Porte, ou PPPs, no novo conceito (ter menos de 5% em cada mercado de varejo em que atua) e, portanto, desobrigadas de participar da Pesquisa. Ainda assim, elas foram oficiadas pela Anatel no sentido de se manifestarem sobre interesse em participar voluntariamente da edição 2019, sendo que responderam positivamente ao ofício: Algar, Brisanet, Copel, Hughes, Nextel, Sercomtel e Unifone – que se juntaram às prestadoras de grande porte² obrigadas a participar da Pesquisa.

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

² Embora não haja na regulamentação a definição explícita de **prestadoras de grande porte**, essa expressão poderá ser utilizada ao longo do relatório para designar as cinco empresas que não se enquadram no conceito de PPPs: Claro, Oi, Sky, Tim e Vivo.

ela não é pesquisada, o que foi o caso da Nextel no pré-pago³. Assim, na atual edição foi pesquisada uma quantidade menor de prestadoras, em relação a 2018, nos seguintes serviços:

- Banda larga fixa: Cabo Telecom e Multiplay, deixaram de ser obrigadas a participar, devido às novas regras do PGMG e não responderam positivamente ao ofício da Anatel acima referido;
- TV por assinatura: Cabo Telecom e Nossa TV, pela mesma razão do item anterior;
- Telefonia móvel pós-paga: Porto Seguro, além de passar a ser PPP, foi incorporada pela Tim;
- Telefonia móvel pré-paga: Nextel, embora tenha se voluntariado a participar, não alcançou os 10.000 acessos por UF de atuação.

Vale ressaltar ainda que, como o processo de unificação das marcas Claro e Net ainda não estava consolidado, as marcas do grupo foram pesquisadas como Claro na telefonia móvel pós e pré-paga, Net na banda larga fixa, Claro/Net na telefonia fixa e Net ou Claro na TV por assinatura.

No que diz respeito às UFs, houve diminuição na quantidade da TV por assinatura, com três a menos. Sobre a quantidade de entrevistas realizadas, foram 14.382 a menos que no ano anterior. A Anatel definiu os entrevistados em sorteio aleatório, a partir das bases de consumidores encaminhadas por cada prestadora, conforme quadro apresentado na Tabela 1.

Tabela 1: Quantidades de UFs, prestadoras, extratos e amostras por serviço⁴

SERVIÇO	UF	PRESTADORAS	EXTRATOS	ENTREVISTAS
Banda Larga Fixa	27	11	92	21.249
Telefonia Fixa	27	6	77	13.803
Telefonia móvel (pós-paga)	27	6	111	18.061
Telefonia móvel (pré-paga)	27	6	112	19.605
TV por Assinatura	24	6	96	16.345
TOTAL	--	--	488	89.063

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2019.

Os entrevistados foram definidos de acordo com o método probabilístico de seleção das amostras, que usa mecanismos aleatórios de seleção das unidades amostrais, atribuindo a cada uma delas uma probabilidade, conhecida a priori, de pertencer à amostra. Especificamente, foram adotadas como técnicas a Amostragem Aleatória Simples (AAS)⁵ e a Amostragem Estratificada (AE)⁶.

³ Como exemplo, se uma prestadora do serviço de TV por assinatura é de grande porte e possui 300 mil acessos no Rio de Janeiro, 15 mil em Alagoas e 4 mil em Roraima, ela é elegível para a pesquisa, mas apenas seus clientes do Rio de Janeiro e de Alagoas serão entrevistados.

⁴ Mais detalhes sobre os planos amostrais de cada serviço podem ser consultados no Anexo 12.1.

⁵ A Amostragem Aleatória Simples (AAS) seleciona uma amostra probabilística de uma população-alvo. Utilizando-se um procedimento aleatório (computacional ou tabela de números aleatórios), sorteia-se um elemento da população-alvo, sendo que todos os elementos têm a mesma probabilidade de serem sorteados. Repete-se o procedimento até que todas as unidades da amostra sejam sorteadas.

⁶ 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.

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

3.2. REALIZAÇÃO DAS ENTREVISTAS

Em 2019, o período de coleta foi de 8 de julho a 18 de novembro. Nesse ano, a empresa responsável por realizar as entrevistas foi novamente o IBOPE, que optou por repetir o procedimento do ano anterior iniciar as coletas com time reduzido uma semana antes do previsto no Manual, sem prejuízos aos resultados, para tornar viável a execução de possíveis adequações. Todas as entrevistas foram realizadas por telefone e assistidas por computador (técnica conhecida como *Computer Assisted Telephone Interviewing – CATI*). O procedimento compreendeu o uso de microcomputadores em rede, controle de amostragem no servidor da rede, discagem automática, marcação de entrevista, consistência de valores aceitos nas perguntas do questionário e geração de estatísticas de entrevistas realizadas. Após a coleta, esses valores foram submetidos a análises de consistência.

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

3.3. CRONOGRAMA DA PESQUISA

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

Tabela 2: Cronograma simplificado da Pesquisa em 2019

MÊS	ANO	ATIVIDADE	RESPONSÁVEL
Abril	2019	Envio à Anatel do relatório com o quantitativo de acessos ativos e da base de informações	Prestadoras
Junho	2019	Sorteio e envio à empresa pesquisadora das amostras a serem pesquisadas	Anatel
Julho-Novembro	2019	Coleta (entrevista com os consumidores)	Empresa pesquisadora
Dezembro	2019	Entrega dos dados coletados à Anatel	Empresa pesquisadora
Janeiro	2020	Envio dos resultados finais à Anatel	Empresa pesquisadora

MÊS	ANO	ATIVIDADE	RESPONSÁVEL
Fevereiro	2019	Publicação dos resultados	Anatel

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2019.

3.4. INDICADORES

A pesquisa executada em 2019 é a quinta deste 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 3 descreve, para cada serviço pesquisado, as questões avaliadas pelo entrevistado nesta pesquisa de 2018, agrupadas pelos respectivos indicadores.

Tabela 3: 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

INDICADOR	SERVIÇO				
	TELEFONIA MÓVEL PÓS-PAGA	TELEFONIA MÓVEL PRÉ-PAGA	BANDA LARGA FIXA	TELEFONIA FIXA	TV POR ASSINATURA
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
Cumprimento das ofertas	X	X	X	X	X

INDICADOR	SERVIÇO				
	TELEFONIA MÓVEL PÓS-PAGA	TELEFONIA MÓVEL PRÉ-PAGA	BANDA LARGA FIXA	TELEFONIA FIXA	TV POR ASSINATURA
Recarga					
Clareza no consumo dos créditos		X			
Cobrança de créditos de acordo com o utilizado		X			
Opções de valores de recarga		X			
Reparo e Instalação					
Tempo de espera para visita técnica			X	X	X
Cumprimento do prazo			X	X	X
Qualidade da instalação/reparo			X	X	X

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2019.

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

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

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

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

3.5. TESTES ESTATÍSTICOS E DE CORRELAÇÃO

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

1. Testes de hipóteses para comparação de médias e de proporções, visando à comparação dos resultados da pesquisa entre os anos, de modo a verificar se as

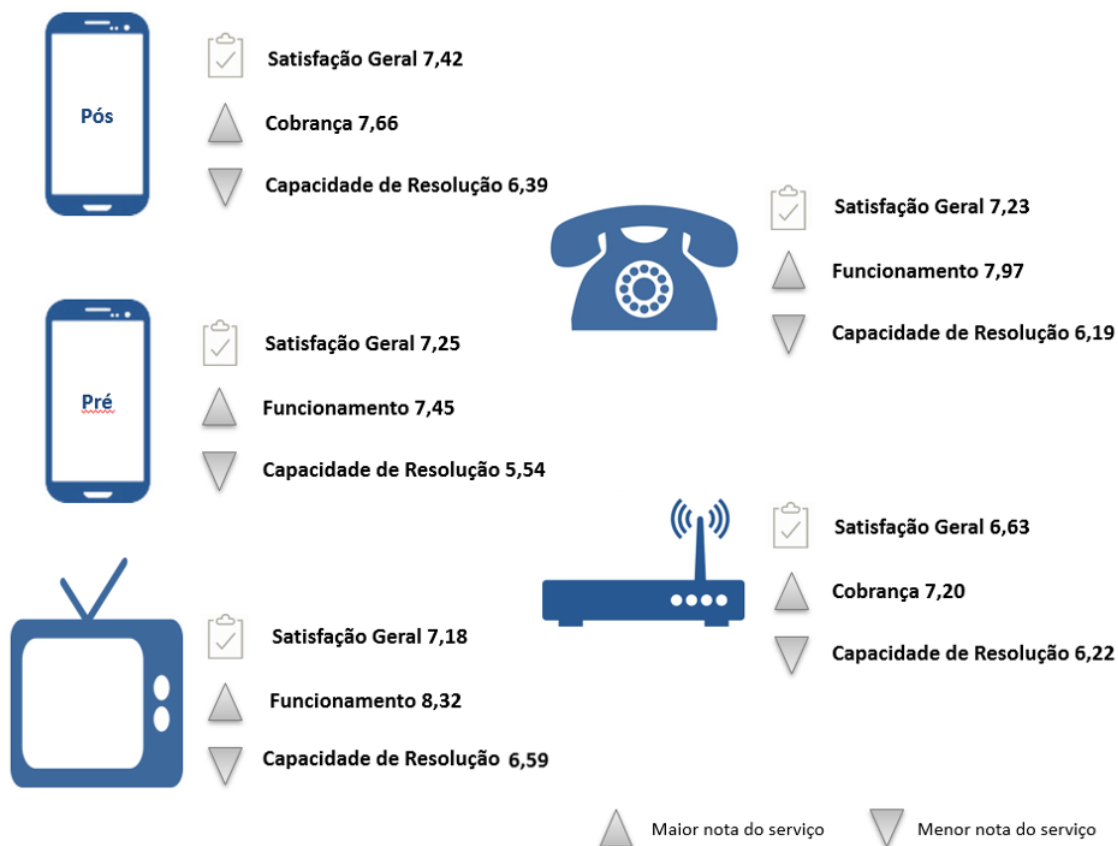
diferenças observadas de um ano para o outro foram estatisticamente significativas, considerando 95% de nível de confiança;

2. Também considerando 95% de nível de confiança, testes para comparação de médias entre os indicadores e as respostas das questões relacionadas a:
 - a. condição de responsável pelo pagamento dos gastos com o serviço;
 - b. sexo;
 - c. renda;
 - d. escolaridade;
 - e. utilização de determinado canal de atendimento;
 - f. experiências que necessitam alguma resolução de problema por parte da prestadora;
 - g. solicitação de instalação ou reparo;
 - h. uso da internet 3G/4G (no caso de telefonia móvel, pós e pré-paga); e
 - i. tipo de plano do consumidor (no caso da telefonia móvel pós-paga, se plano controle ou pós-pago).
3. Correlação de Pearson ou de Spearman⁷, para entender se existe relação linear entre os indicadores pesquisados.

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

⁷ Medidas de correlação linear entre duas variáveis, as quais assumem valores entre -1 e 1, em que coeficientes próximos a 1 indicam forte correlação positiva (os valores altos de uma variável estão relacionados a valores também altos de uma segunda variável), próximos a -1 indicam forte correlação negativa (os valores altos de uma variável estão relacionados a valores baixos de uma segunda variável) e próximos a 0 significam ausência de associação linear entre as duas variáveis (uma variável não tem relação linear com a outra).

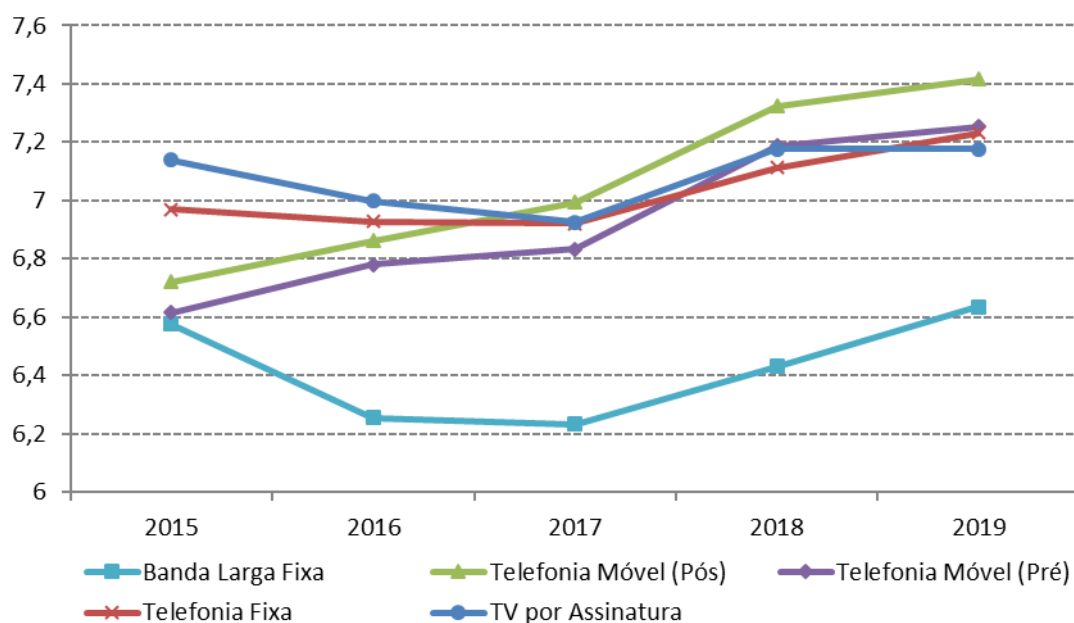
4. VISÃO GERAL DOS RESULTADOS



Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2019.

- A telefonia móvel pós-paga permanece com a melhor nota de Satisfação Geral, seguida pela telefonia móvel pré-paga e pela telefonia fixa – com nota estável em relação a 2018, a TV por assinatura agora está à frente apenas da banda larga fixa.
- Em geral, notas dos indicadores de satisfação e de qualidade consolidados dos serviços aumentaram, com mais destaque para os serviços de banda larga fixa – no qual todos os indicadores tiveram notas maiores – e de telefonia móvel pós e pré-paga – nos quais houve avanço na maioria dos indicadores.
- Nos demais serviços foram registrados avanços pontuais e nenhum indicador registrou notas menores em relação a 2018.
- Não houve novidades quanto aos indicadores pior avaliados: as menores avaliações continuam destacadamente as relativas a Atendimento Telefônico e Capacidade de Resolução. Na banda larga fixa e na telefonia fixa, o Funcionamento e a Oferta e Contratação, respectivamente, também chamam atenção com notas mais baixas que os demais.
- Já os indicadores com as melhores avaliações foram Funcionamento e Cobrança. Nos serviços fixos, também se sobressai o indicador de Reparo e Instalação.
- A banda larga fixa é o serviço pior avaliado em todos os indicadores salvo o de Capacidade de Resolução, em que a telefonia móvel pré-paga é a pior avaliada. A TV por assinatura e a telefonia móvel pós-paga dividem as melhores avaliações de cada indicador.

Figura 2: Gráfico comparativo das notas consolidadas de Satisfação Geral de 2015 a 2019 (por serviço)⁸



Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2019.

Na Figura 2 é possível observar a evolução anual do indicador de Satisfação Geral para cada serviço pesquisado. Na pesquisa de 2019, dos 5 serviços pesquisados, 4 apresentaram melhora significativa em suas notas consolidadas de Satisfação Geral, quando comparadas a 2018 – inclusive a banda larga fixa, que sobe pelo segundo ano consecutivo, após ter registrado dois anos de queda.

Tabela 4: Notas consolidadas de 2019 por indicador e por serviço⁹

INDICADOR	BANDA LARGA FIXA	TELEFONIA FIXA	TELEFONIA MÓVEL PÓS-PAGA	TELEFONIA MÓVEL PRÉ-PAGA	TV POR ASSINATURA
Atendimento Telefônico	6,28 ↑	6,38 ↑	6,47 ↑	6,32 ●	6,65 ●
Canais de Atendimento	6,94 ↑	7,16 ●	7,40 ↑	7,30 ↑	7,18 ●
Capacidade de Resolução	6,22 ↑	6,19 ●	6,39 ●	5,54 ●	6,59 ●
Cobrança/Recarga ¹⁰	7,20 ↑	7,35 ↑	7,66 ↑	7,16 ↑	7,38 ●
Funcionamento	6,54 ↑	7,97 ●	7,48 ↑	7,45 ↑	8,32 ↑
Oferta e Contratação	6,68 ↑	6,90 ↑	7,39 ↑	7,17 ↑	7,19 ●
Reparo e Instalação ¹¹	7,18 ↑	7,41 ●	--	--	7,79 ↑

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2019.

A Tabela 4 demonstra os resultados consolidados dos indicadores de qualidade percebida, a maior parte com melhora significativa em relação ao ano anterior, especialmente nos serviços de

⁸ Para cada serviço, são as notas consolidadas de todas as operadoras e UFs pesquisadas.

⁹ 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 2019 em relação às de 2018 são estatisticamente significativas (setas) ou não (círculos).

¹⁰ Para o serviço de Telefonia Móvel Pré-paga é o indicador de Recarga; para os demais serviços, o de Cobrança.

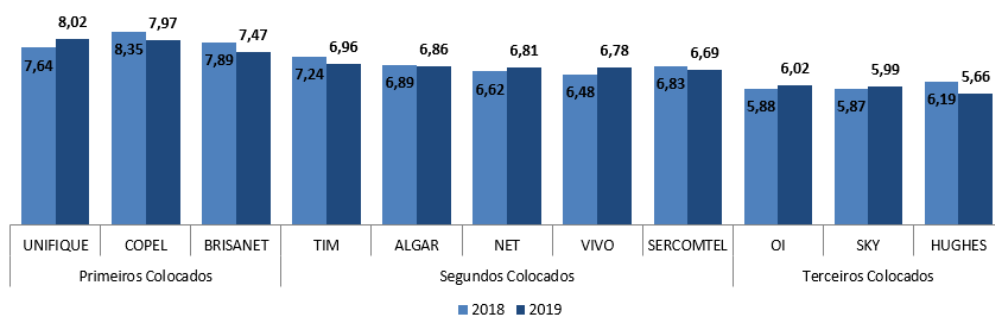
¹¹ Não há pesquisa relacionada ao indicador de Reparo e Instalação para os serviços de Telefonia Móvel.

banda larga fixa e de telefonia móvel. Também se verifica que não houve nenhum recuo estatisticamente significativo.

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

5. BANDA LARGA FIXA

Satisfação Geral 6,63



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
- Cumprimento do prazo para reparo acordado



Temas com as piores avaliações

- Necessidade de repetir a demanda
- Resolução do problema de cobrança
- Resolução do problema de funcionamento
- Tempo de espera para falar com o atendente
- Resolução do cancelamento de serviços ou pacotes



Principais variações percentuais 2019 x 2018

- ↓ Percentual de contato sobre cobrança, sobre funcionamento, para alterar plano ou condição comercial e sobre reparo
- ↓ Percentual de contato telefônico
- ↑ Nenhum dos canais utilizados

A média nacional da nota de Satisfação Geral subiu de 6,43 para 6,63 (+0,20), sendo o maior avanço de todos os serviços em relação a 2018. No entanto, ainda é a nota mais baixa, com uma distância de 0,55 ponto para o serviço com a segunda pior avaliação, TV por assinatura. Para melhor contextualizar, a distância da nota de Satisfação Geral da TV para a da telefonia móvel pós-paga, serviço com a maior nota, é de 0,24 ponto.

Tabela 5: Melhores notas de Satisfação Geral da banda larga fixa por prestadora e UF em 2019

PRESTADORA	UF	NOTAS				
		2019	2018	2017	2016	2015
Unifique	SC	8,02 ●	7,64 ●	-	-	-
Copel	PR	7,97 ●	8,35 ●	-	-	-
Brisanet	PB	7,96 ●	-	-	-	-
Brisanet	RN	7,94 ●	7,95 ●	7,52 ●	-	-
Vivo	PI	7,91 ●	-	-	-	-

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2019.

A Tabela 5 relaciona as cinco maiores notas de Satisfação Geral das prestadoras, em 2019, e as respectivas UFs onde elas obtiveram as notas. Novamente, destacam-se as operadoras Brisanet, Copel e Unifique que começaram a ser pesquisadas em 2017 e 2018 e permanecem na lista com quatro das cinco melhores notas.

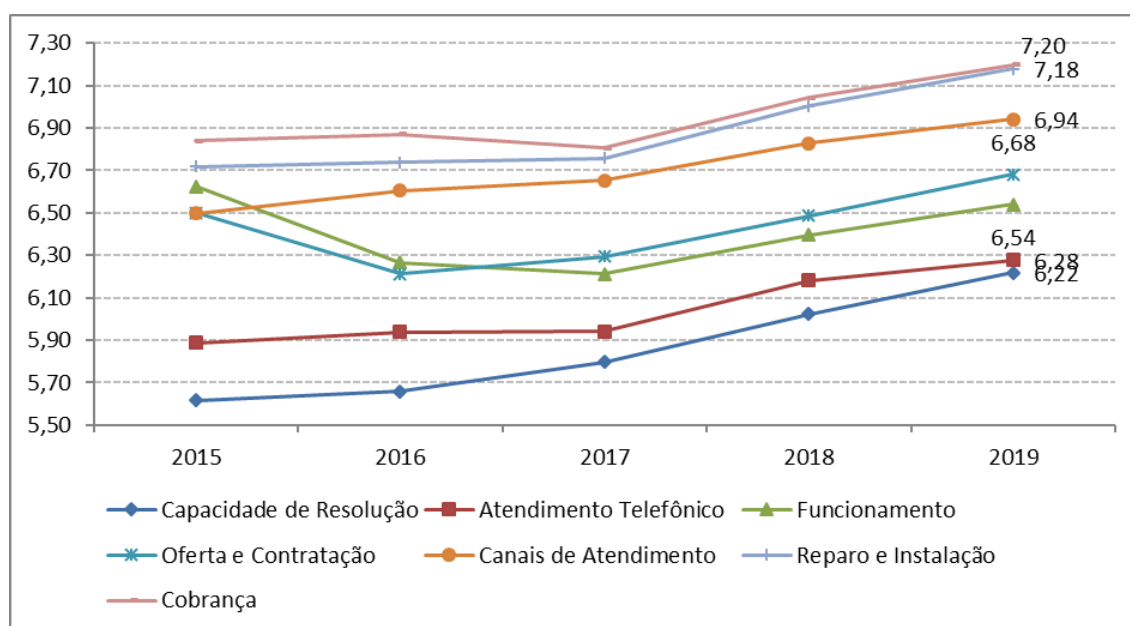
Tabela 6: Piores notas de Satisfação Geral da banda larga fixa por prestadora e UF em 2019

PRESTADORA	UF	NOTAS				
		2019	2018	2017	2016	2015
Sky	GO	5,38 ●	5,44 ●	5,71 ●	5,86 ●	6,12
Hughes	SP	5,43 ●	6,19 ●	-	-	-
Oi	PR	5,65 ↓	6,28 ↑	5,40 ●	5,90 ↓	6,07
Oi	RR	5,68 ●	5,47 ●	5,06 ●	5,28 ●	5,37
Oi	DF	5,75 ●	5,85 ●	5,63 ●	5,72 ●	6,21

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2019.

Já as cinco piores notas do serviço (Tabela 6) foram observadas nas operadoras Hughes, Oi e Sky, sendo que a Hughes entrou nesta lista na pesquisa 2019 e as demais já constavam em 2018. Além disso, chama atenção mais uma queda da Oi no Paraná.

Figura 3: Evolução das notas consolidadas dos indicadores¹² de banda larga fixa entre 2015 e 2019



Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2019.

Acompanhando a nota de Satisfação Geral, todos os indicadores tiveram aumento significativo em suas respectivas notas (Figura 3). Porém, na comparação com os demais serviços, a banda larga fixa possui a menor nota em 6 dos 7 indicadores pesquisados.

Tabela 7: Temas com as melhores notas da banda larga fixa em 2019

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

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2019.

Com relação aos temas pesquisados – ou seja, às perguntas que compõem cada indicador – apenas um de 23 itens não registrou avanço estatisticamente significativo¹³ na nota, aquele relacionado a capacidade de resolução do reparo. Novamente, as três melhores notas obtidas na banda larga fixa em 2019 (Tabela 7) foram relativas à instalação (qualidade, cumprimento de prazo e tempo de espera entre a solicitação e a visita do técnico).

¹² O indicador de Capacidade de Resolução nesse gráfico tem cálculo diferente em 2015 e 2016. Para maiores informações, consultar seção 3.4 Indicadores.

¹³ Ao longo deste relatório, sempre que se utilizar a expressão significativo/a, compreenda-se como estatisticamente significativo/a.

Tabela 8: Temas com as piores notas de banda larga fixa em 2019

TEMAS	NOTAS				
	2019	2018	2017	2016	2015
Resolução do cancelamento de serviços ou pacotes	5,57 ↑	5,09 ↑	4,9 ●	--	--
Tempo de espera para falar com o atendente	5,61 ↑	5,48 ↑	5,28 ●	5,33 ↑	5,23
Resolução do problema de funcionamento	5,98 ↑	5,89 ↑	5,59 ●	--	--
Resolução do problema de cobrança	5,98 ↑	5,56 ↑	5,38 ↑	5,42 ↑	5,27
Necessidade de repetir a demanda	6,18 ↑	6,12 ↑	5,85 ●	5,86 ●	5,89

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2019.

Já os temas com as piores avaliações em 2019 (Tabela 8) continuam a ser os relativos ao atendimento telefônico (tempo de espera para falar com o atendente) e à capacidade da prestadora para resolver os problemas dos consumidores. Entretanto, ressalte-se novamente que todos tiveram aumentos significativos.

Tabela 9: Percentuais de contato com a prestadora de banda larga fixa (por motivos de contato, 2015 a 2019)

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

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2019.

Em relação ao contato dos consumidores com as prestadoras (Tabela 9), observou-se queda ou manutenção nos percentuais associados aos motivos, com maiores quedas observadas sobre funcionamento e reparo. Apesar disso, nesses dois itens a banda larga fixa ainda é o serviço com as maiores taxas de contato. Para efeito de comparação, o percentual de contato sobre funcionamento na TV por assinatura, que é o segundo maior entre os serviços, é de 42,5%.

¹⁴ Pergunta incluída na pesquisa apenas em 2017.

¹⁵ Idem.

Tabela 10: Percentuais de contato com a prestadora de banda larga fixa (por canais de atendimento, 2015 a 2019)

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

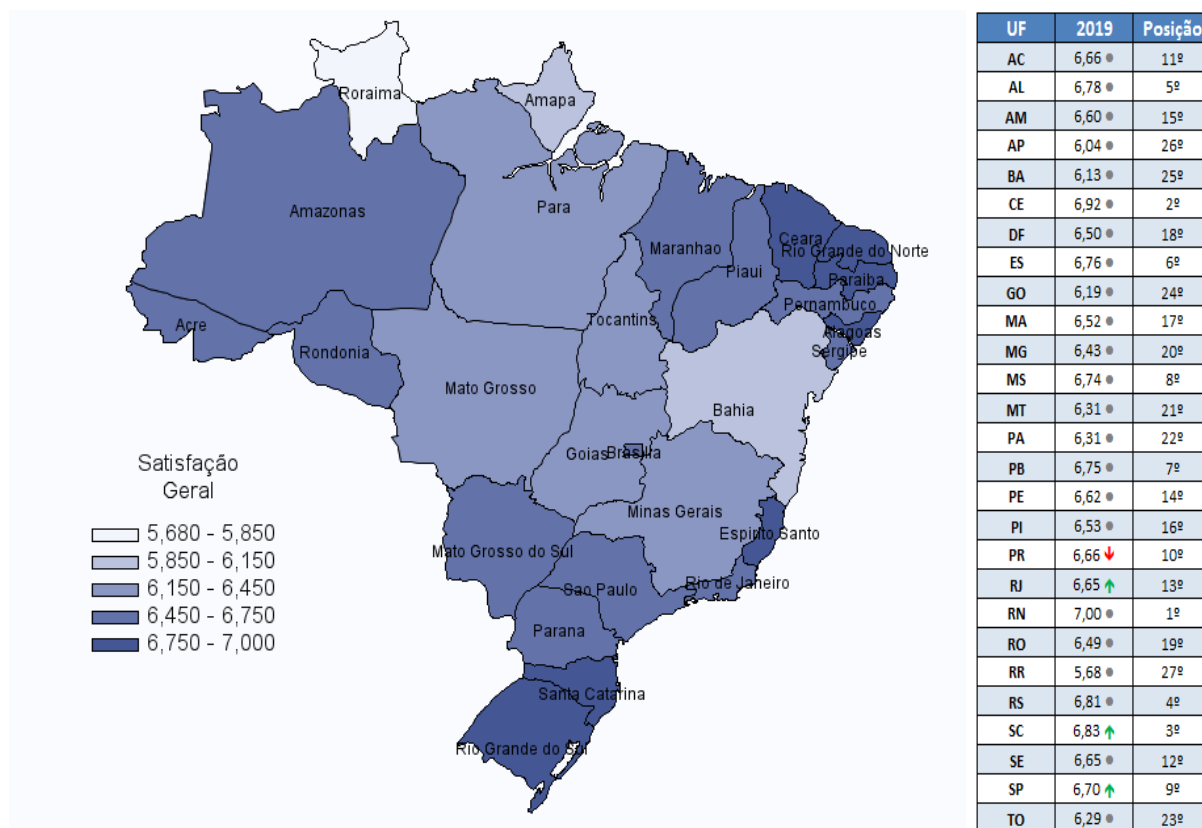
Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2019.

No que diz respeito aos canais de atendimento, conforme exposto na Tabela 10, as interações com a prestadora por telefone (ainda o maior percentual entre todos os serviços) e por loja não registraram variação estatisticamente significativa. Por outro lado, houve aumento significativo no atendimento pela loja e no percentual de consumidores que informaram não ter utilizado nenhum dos canais pesquisados.

A análise dos dados das prestadoras indica que as prestadoras com as melhores notas (Brisanet, Copel e Unifone) possuem os menores percentuais de contato por telefone: 53,2%, 43,2% e 55,5% respectivamente. As demais prestadoras, registraram percentuais entre 69,5% (Hughes) e 81,5% (Oi). Também chama atenção o fato de ter avançado significativamente apenas em prestadoras de grande porte o percentual de consumidores que não utilizaram nenhum dos canais pesquisados, a saber: Net, Oi e Vivo – com essas duas últimas tendo reduzido significativamente o percentual de consumidores que entraram em contato por telefone.

5.1. ESTADOS

Figura 4: Mapa da nota consolidada de Satisfação Geral de banda larga fixa por UF (2019)¹⁶



Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2019.

No que diz respeito aos estados, as notas médias de Satisfação Geral apresentaram aumento em 3 e diminuição em 1 das 27 UF's pesquisadas, em relação a 2018. Nas demais, a variação não foi estatisticamente relevante. O Rio Grande do Norte, sem variação significativa da nota, manteve-se como o estado melhor avaliado na banda larga fixa.

Com relação aos demais indicadores consolidados por estado, verificou-se apenas uma queda estatisticamente significativa, para Reparo e Instalação no Distrito Federal. Por outro lado, 11 UF's apresentaram avanços significativos em diversos indicadores, com destaque para Rio de Janeiro, Santa Catarina e São Paulo.

Considerando a disposição das notas de Satisfação Geral no mapa, não há um padrão geográfico evidente. Entretanto, ao se considerar os percentuais de contato, verifica-se que os 5 maiores percentuais de contato são a respeito de funcionamento em estados do Norte e Nordeste – com destaque para Amapá (82,4%) e Roraima (79,9%), que receberam as duas menores notas de Satisfação Geral.

¹⁶ 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). Mapas dos indicadores de qualidade podem ser consultados no Anexo 12.3.

5.2. PRESTADORAS

Tabela 11: Notas consolidadas¹⁷ dos indicadores por prestadora em 2019 (banda larga fixa)

INDICADORES	ALGAR	BRISANET	COPEL	HUGHES	NET	OI	SERCOMTEL	SKY	TIM	UNIFIQUE	VIVO	TOTAL BRASIL
Atendimento Telefônico	7,07 ●	7,99 ●	7,61 ●	6,86 ●	6,17 ●	6,07 ▲	7,63 ●	6,51 ●	5,33 ▼	8,60 ●	6,57 ▲	6,28 ▲
Canais de Atendimento	7,65 ●	8,44 ●	8,46 ●	7,44 ●	6,78 ●	6,70 ▲	8,22 ●	7,15 ●	6,23 ●	8,70 ●	7,30 ▲	6,94 ▲
Capacidade de Resolução	6,58 ●	7,61 ●	6,80 ●	5,84 ●	6,24 ▲	5,85 ▲	6,81 ●	5,79 ●	5,45 ▼	8,11 ●	6,50 ▲	6,22 ▲
Cobrança	7,37 ●	8,45 ●	8,97 ●	7,19 ●	7,33 ▲	6,70 ▲	7,88 ●	6,26 ●	7,11 ▼	9,06 ●	7,31 ▲	7,20 ▲
Funcionamento	6,82 ●	7,48 ●	7,91 ▼	5,70 ●	6,83 ▲	5,78 ●	6,42 ●	5,80 ●	7,17 ●	7,78 ●	6,60 ▲	6,54 ▲
Oferta e Contratação	6,99 ●	7,93 ●	8,38 ▼	6,47 ●	6,77 ▲	6,05 ▲	7,29 ●	6,27 ●	6,88 ▼	8,60 ●	6,94 ▲	6,68 ▲
Reparo e Instalação	7,55 ●	7,84 ●	6,65 ▼	6,34 ●	7,25 ▲	6,91 ▲	7,53 ●	5,90 ●	6,02 ●	8,34 ●	7,46 ▲	7,18 ▲
Satisfação Geral	6,86 ●	7,47 ▼	7,97 ●	5,66 ●	6,81 ▲	6,02 ▲	6,69 ●	5,99 ●	6,96 ●	8,02 ●	6,78 ▲	6,63 ▲
UFs pesquisadas	2	3	1	2	25	26	1	10	3	1	18	--
Quantidade de 1ºs lugares nas UFs ¹⁷	2	3	1	0	19	4	0	0	3	1	8	--

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2019.

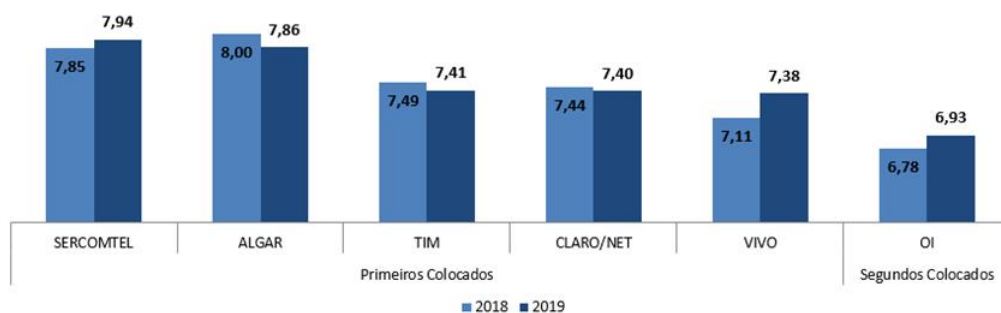
Seguem os principais aspectos da pesquisa em relação às notas consolidadas das prestadoras:

- A exemplo dos anos anteriores, em geral as maiores notas foram obtidas por PPPs: Brisanet (com diminuição na nota de Satisfação Geral), Copel (que registrou queda nas notas de 3 indicadores) e Unifiquê (com as maiores notas em 7 indicadores). A Hughes, que também é PPP, foi exceção e passou a ter a menor nota de Satisfação Geral. Há que se considerar que ela e a Sky (segunda menor nota) são as únicas que operam com tecnologia via satélite.
- Net e Oi avançaram na maioria dos indicadores e Vivo, em todos eles. Com destaques negativos, chama a atenção novamente o desempenho da Tim, que apresentou quedas significativas em 4 indicadores e agora possui a pior avaliação, em comparação com as demais prestadoras, nos indicadores de Atendimento Telefônico, Canais de Atendimento e Capacidade de Resolução – com Reparo e Instalação melhor apenas que Sky.
- Cobrança e Canais de Atendimento foram os indicadores com as melhores notas na maioria das prestadoras, mas na Vivo e na Oi, a maior nota foi do indicador de Reparo e Instalação. Já os indicadores pior avaliados na maior parte das prestadoras foram Capacidade de Resolução e Funcionamento. Exceções foram Reparo e Instalação, menor nota entre os indicadores da Copel, e Atendimento Telefônico, menor nota na Net e na Tim.

¹⁷ Para cada indicador/prestadora, são as notas consolidadas de todas Unidades da Federação (UFs) em que a prestadora foi pesquisada. Para as prestadoras que foram pesquisadas em apenas um estado, equivale à média das notas obtidas nas respectivas UFs em que foram pesquisadas; para as demais é uma média ponderada pelo peso amostral das notas obtidas em todas as UFs em que foram pesquisadas. As setas e círculos indicam se as variações das notas de 2019 em relação às de 2018 são estatisticamente significativas (setas) ou não (círculos). Mais informações sobre os testes estatísticos podem ser consultadas no capítulo 3.5.

6. TELEFONIA FIXA

Satisfação Geral 7,23



Temas com as melhores avaliações

- Conseguir fazer e receber ligações
- Qualidade da instalação do serviço
- Cumprimento do prazo para instalação acordado
- Tempo de espera entre a solicitação de instalação e a visita do técnico
- Qualidade das ligações, ou seja, ausência de quedas, ruídos e interferências



Temas com as piores avaliações

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



Principais variações percentuais 2019 x 2018

- ↓ Percentual de contato sobre cobrança, instalação e para cancelar serviços ou pacotes
- ↓ Percentual de contato telefônico
- ↑ Percentual de nenhum canal utilizado

A média nacional da nota de Satisfação Geral subiu de 7,11 para 7,23 (+0,12) entre 2018 e 2019, passando a ser a terceira maior nota entre os serviços. Assim, a telefonia fixa agora está acima da TV por assinatura e muito próxima à telefonia móvel pré-paga.

Tabela 12: Melhores notas de Satisfação Geral da telefonia fixa por prestadora e UF em 2019

PRESTADORA	UF	NOTAS				
		2019	2018	2017	2016	2015
Algar	SP	8,05 ●	8,03 ●	7,73 ●	7,99 ●	7,94
Claro/Net	PR	8,00 ●	7,85 ●	7,25 ●	7,15 ●	7,49
Tim	PE	8,00 ●	8,27 ●	-	-	-
Sercomtel	PR	7,94 ●	7,85 ●	8,00 ●	8,41 ●	8,3
Vivo	PE	7,91 ●	7,35 ●	7,22 ●	7,30 ●	

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2019.

Em 2019 as maiores notas de Satisfação Geral na telefonia fixa foram para Algar e Claro/Net em São Paulo e no Paraná, respectivamente. Seguindo o padrão histórico, nenhuma das 5 melhores notas apresentou variação estatisticamente significativa em relação ao ano anterior (Tabela 12).

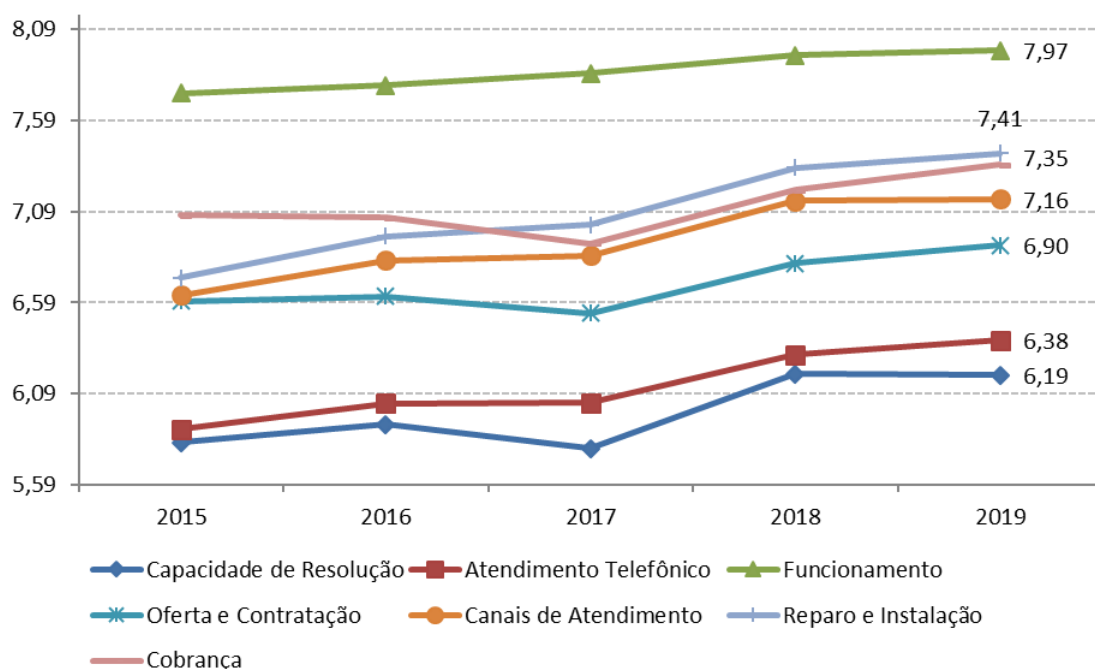
Tabela 13: Piores notas de Satisfação Geral da telefonia fixa por prestadora e UF em 2019

PRESTADORA	UF	NOTAS				
		2019	2018	2017	2016	2015
Oi	RR	6,38 ●	6,29 ●	5,95 ●	5,97 ●	5,56
Oi	CE	6,44 ●	6,30 ●	6,57 ●	6,66 ↑	6,21
Oi	AP	6,58 ●	7,19 ●	6,93 ●	6,68 ●	6,34
Oi	RJ	6,62 ●	6,70 ↑	6,28 ●	6,35 ●	6,38
Oi	RO	6,64 ●	6,95 ●	6,87 ●	6,80 ●	6,88

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2019.

Já as cinco piores notas do serviço de telefonia fixa (Tabela 13), novamente, foram recebidas pela Oi. Ao contrário de 2018, no entanto, nenhuma das notas apresentou aumento em relação ao ano anterior.

Figura 5: Evolução das notas consolidadas dos indicadores de telefonia fixa entre 2015 e 2019



Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2019.

Em relação aos indicadores consolidados, observa-se que, em geral, eles permanecem em tendência de alta (Figura 5) com desempenho melhor que o de 2018. Houve aumento significativo nos indicadores de Atendimento Telefônico, Cobrança e Oferta e Contratação, sendo que a variação observada nos demais indicadores não é estatisticamente significativa.

Tabela 14: Temas com as melhores notas da telefonia fixa em 2019

TEMAS	NOTAS				
	2019	2018	2017	2016	2015
Conseguir fazer e receber ligações	8,26 ●	8,28 ↑	8,16 ●	8,15 ↑	8,06
Qualidade da instalação do serviço	8,25 ●	8,22 ↑	7,91 ●	8,02 ↑	7,60
Cumprimento do prazo para instalação combinado	8,00 ●	7,91 ↑	7,32 ●	7,49 ↑	7,10
Tempo de espera entre a solicitação de instalação e a visita do técnico	7,88 ↑	7,62 ↑	7,26 ●	7,19 ↑	6,80
Qualidade das ligações, ou seja, ausência de quedas, ruídos e interferências	7,69 ↑	7,62 ↑	7,53 ↑	7,42 ●	7,42

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2019.

Também como nos anos anteriores, as melhores notas do serviço (Tabela 14) estão relacionadas ao Funcionamento (conseguir fazer e receber ligações e qualidade das mesmas) e à Instalação

(qualidade da instalação e cumprimento do prazo combinado), embora apenas duas tenham obtido aumento significativo em relação a 2018.

Tabela 15: Temas com as piores notas de telefonia fixa em 2019

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

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2019.

Da mesma forma, os temas com as piores avaliações não trazem novidades com relação a 2018, mesmo com dois indicadores tendo melhoras significantes em suas notas médias (Tabela 15).

Tabela 16: Percentuais de contato com a prestadora de telefonia fixa (por motivos de contato, 2015 a 2019)

NOS ÚLTIMOS 6 MESES, VOCÊ ENTROU EM CONTATO COM A PRESTADORA...	2019	2018	2017	2016	2015
Para falar sobre algum problema de cobrança	36,3% ↓	40,3% ↓	44,3% ↑	41,1% ↓	43,30%
Para solicitar algum reparo na linha fixa	31,8% ●	30,9% ↓	36,3% ↑	35,3% ●	35,90%
Para alterar plano ou alguma condição comercial	31,3% ↓	33,5% ↓	38,4% ↑	34,8% ●	34,30%
Para falar sobre algum problema nas ligações	26,5% ↓	27,9% ↓	30,6% ●	31,1% ↓	31,80%
Para cancelar serviços ou pacotes	21,1% ↓	23,0% ↓	24,4% ↑	22,7% ●	22,70%
Para solicitar instalação de linha fixa no endereço atual	8,6% ↓	9,3% ●	9,5% ●	9,3% ↓	11,10%

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2019.

A respeito do contato dos consumidores com as prestadoras, dentre os motivos pesquisados (Tabela 16), tratar de problemas de cobrança ainda é o principal – mesmo tendo seu percentual reduzido, assim como a maioria dos itens.

Tabela 17: Percentuais de contato com a prestadora de telefonia fixa (por canais de atendimento, 2015 a 2019)

NOS ÚLTIMOS 6 MESES, VOCÊ ENTROU EM CONTATO COM A PRESTADORA...	2019	2018	2017	2016	2015
Pelo atendimento telefônico	69,1% ↓	75,1% ↓	79,6% ↑	77,0% ↓	81,90%
Pelo atendimento na internet	30,9% ↓	33,5% ●	33,9% ↑	31,3% ↑	29,70%
Pelo atendimento na loja	13,0% ↓	16,1% ↑	13,7% ↓	15,9% ↑	13,40%
Em nenhum destes canais de atendimento (telefone, loja, internet)	21,0% ↑	16,4% ↑	14,8% ↓	16,0% ↑	12,90%

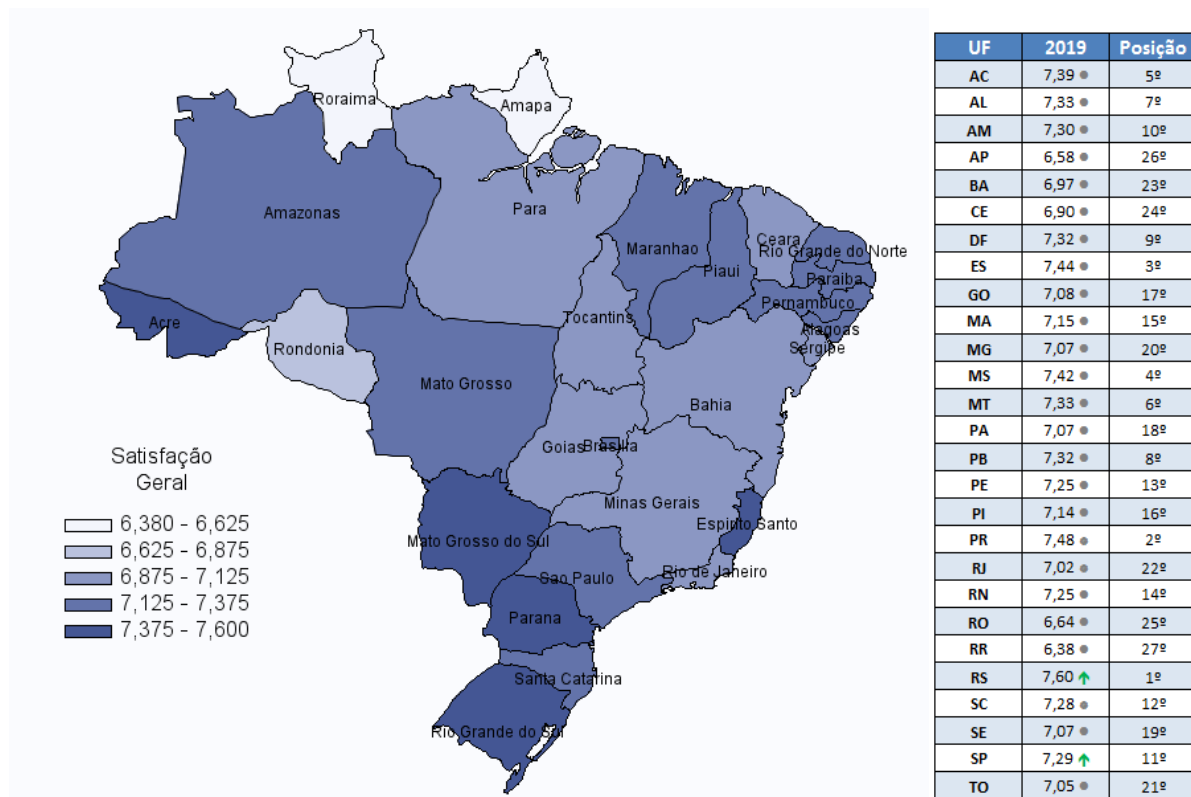
Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2019.

Também foi reduzido o percentual de contato por todos os canais pesquisados, conforme observa-se na Tabela 17. Por outro lado, assim como no serviço de banda larga fixa, houve aumento significativo no percentual de consumidores que informaram não ter utilizado nenhum dos canais pesquisados.

Na análise específica dos dados das prestadoras, chama atenção a diminuição significativa nos percentuais de atendimento em loja e pela internet da Oi e da Vivo, bem como nos percentuais de atendimento telefônico dessas duas empresas e, ainda, da Algar. Ao mesmo tempo, Oi e Vivo também apresentaram aumento significativo no percentual de consumidores que não utilizaram nenhum dos canais pesquisados.

6.1. ESTADOS

Figura 6: Mapa da nota consolidada de Satisfação Geral de telefonia fixa por UF (2019) ¹⁸



Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2019.

Em relação aos estados, as notas médias de Satisfação Geral apresentaram aumento, entre 2018 e 2019, no Rio Grande do Sul e em São Paulo. Nas demais UFs, a variação não foi estatisticamente relevante. O RS também passou a ter a melhor nota, à frente do Amazonas, que caiu para décima posição. Roraima permanece com a pior nota entre todos os estados.

Com relação aos demais indicadores consolidados por estado, verificou-se apenas uma queda estatisticamente significativa, para Funcionamento no Rio de Janeiro. Por outro lado, 6 UFs apresentaram avanços significativos em diversos indicadores, com destaque para o RS, no qual todos os indicadores melhoraram.

Considerando a disposição das notas dos indicadores no mapa, assim como na banda larga fixa, não há um padrão geográfico evidente. Entretanto, ao se considerar os percentuais de contato, verifica-se que os 5 maiores percentuais de contato (4 dos quais relacionados a Cobrança) concentram-se em estados do Norte e Nordeste – com destaque para Roraima e Amapá (que receberam as duas menores notas de Satisfação Geral).

¹⁸ 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). Mapas dos indicadores de qualidade podem ser consultados no Anexo 12.3.

6.2. PRESTADORAS

Tabela 18: Notas consolidadas¹⁹ dos indicadores por prestadora em 2019 (telefonia fixa)

INDICADORES	ALGAR	CLARO/NET	OI	SERCOMTEL	TIM	VIVO	TOTAL BRASIL
Atendimento Telefônico	7,04 ●	6,29 ●	6,17 ●	7,75 ●	6,16 ●	6,76 ↑	6,38 ↑
Canais de Atendimento	7,85 ●	7,15 ●	7,01 ●	8,00 ●	7,00 ●	7,34 ↑	7,16 ●
Capacidade de Resolução	6,96 ●	6,20 ●	6,08 ↑	7,33 ●	6,01 ●	6,33 ●	6,19 ●
Cobrança	8,10 ●	7,56 ●	6,98 ↑	8,32 ●	7,82 ●	7,49 ↑	7,35 ↑
Funcionamento	8,53 ●	8,11 ↑	7,73 ●	8,57 ●	7,62 ●	8,13 ●	7,97 ●
Oferta e Contratação	7,77 ●	7,04 ●	6,52 ↑	7,64 ●	7,26 ●	7,17 ↑	6,90 ↑
Reparo e Instalação	8,36 ●	7,19 ●	7,27 ●	7,48 ●	6,37 ●	7,86 ↑	7,41 ●
Satisfação Geral	7,86 ●	7,40 ●	6,93 ↑	7,94 ●	7,41 ●	7,38 ↑	7,23 ↑
UFs pesquisadas	3	23	26	1	7	17	--
Quantidade de 1ºs lugares nas Ufs	3	21	16	1	4	14	--

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2019.

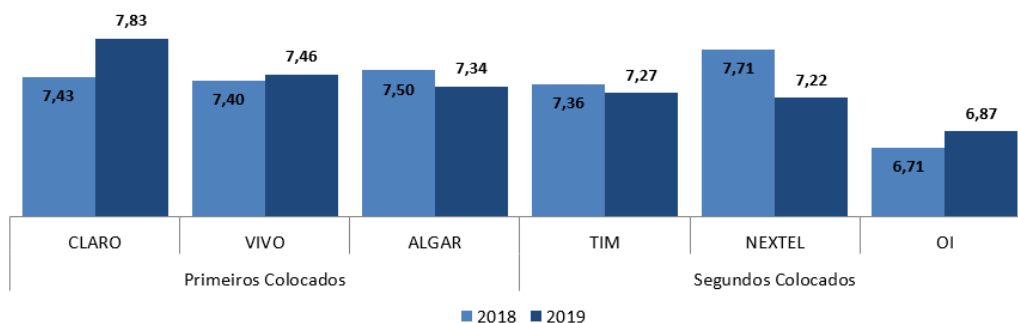
Os principais aspectos da pesquisa em relação às notas consolidadas das prestadoras de telefonia fixa são destacados a seguir:

- Assim como nos anos anteriores, e a exemplo do ocorrido na banda larga fixa, em geral as maiores notas foram obtidas por Prestadoras de Pequeno Porte, mais especificamente, Sercomtel e Algar (Tabela 18). Contudo, nessas empresas com maiores notas, bem como na Tim, não houve crescimento estatisticamente significativo em nenhum indicador em relação a 2018.
- Quanto às prestadoras de maior porte, exceto pela Oi, suas notas de Satisfação Geral estão muito próximas, fruto do avanço da Vivo e da estabilidade da Claro/Net e da Tim. A Vivo obteve notas maiores também em outros 5 indicadores. Apesar de em geral figurar entre as menores notas, a Oi teve melhora estatisticamente significativa em 4 indicadores, incluindo o de Satisfação Geral.
- Em 5 das 6 prestadoras pesquisadas a Capacidade de Resolução e o Atendimento Telefônico foram os indicadores com as piores avaliações. A exceção ficou com a Sercomtel, na qual o indicador de Reparo e Instalação obteve a segunda pior nota no lugar de Atendimento Telefônico. Também em 5 prestadoras, Funcionamento continuou sendo o indicador melhor avaliado, o que não foi o caso da Tim, que teve Cobrança como o indicador com a melhor nota, fato que se repete desde 2015.

¹⁹ Para cada indicador/prestadora, são as notas consolidadas de todas as UFs. Para Sercomtel, que somente participou da pesquisa em uma UF, equivale à média das notas obtidas na respectiva UF em que foi pesquisada; para as demais é uma média ponderada pelo peso amostral das notas obtidas em todas as UFs em que foram pesquisadas. As setas e círculos indicam se as variações são estatisticamente significativas (setas) ou não (círculos) com relação a 2017. Mais informações sobre os testes estatísticos podem ser consultadas no capítulo 2.1.

7. TELEFONIA MÓVEL PÓS-PAGA

Satisfação Geral 7,42



Temas com as melhores avaliações

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



Temas com as piores avaliações

- Resolução do problema 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 2019 x 2018

- ↓ Percentual de contato sobre cobrança, problemas no 3G/4G, para alterar plano ou condição comercial, para cancelar serviços ou pacotes, problemas nas ligações
- ↓ Percentual de contato telefônico e na loja da operadora
- ↑ Percentual de nenhum canal utilizado

Assim como a banda larga fixa e a telefonia fixa, a telefonia móvel pós-paga apresentou nota de Satisfação Geral 0,10 ponto maior em 2019, alcançando 7,42 e permanecendo pelo terceiro ano consecutivo como a melhor nota neste quesito entre todos os serviços – com uma diferença de 0,17 ponto para o pré-pago, que tem a segunda maior nota, e de 0,79 para banda larga fixa, o último colocado.

Tabela 19: Melhores notas de Satisfação Geral da telefonia móvel pós-paga por prestadora e UF em 2019

PRESTADORA	UF	NOTAS				
		2019	2018	2017	2016	2015
Vivo	RN	8,34 ●	8,06 ●	7,98 ●	7,64 ●	7,85
Vivo	AL	8,24 ●	8,13 ●	7,73 ●	7,56 ●	8,00
Claro	RN	8,17 ●	7,89 ●	7,40 ●	7,18 ●	6,88
Vivo	CE	8,15 ●	7,86 ●	7,84 ●	7,72 ●	7,65
Claro	MS	8,08 ↑	7,46 ●	7,17 ●	7,08 ↑	6,39

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2019.

Quanto às melhores notas de Satisfação Geral por prestadora e UF, Vivo e Claro dividem as 5 melhores posições (Tabela 19). A Porto Seguro²⁰, que vinha apresentando as melhores notas desde a primeira edição da Pesquisa, não participou este ano. Assim, abriu espaço para a Claro entrar na lista pela primeira vez, inclusive com umas das UFs (Mato Grosso do Sul) apresentando avanço estatisticamente significativo.

Tabela 20: Piores notas de Satisfação Geral da telefonia móvel pós-paga por prestadora e UF em 2019

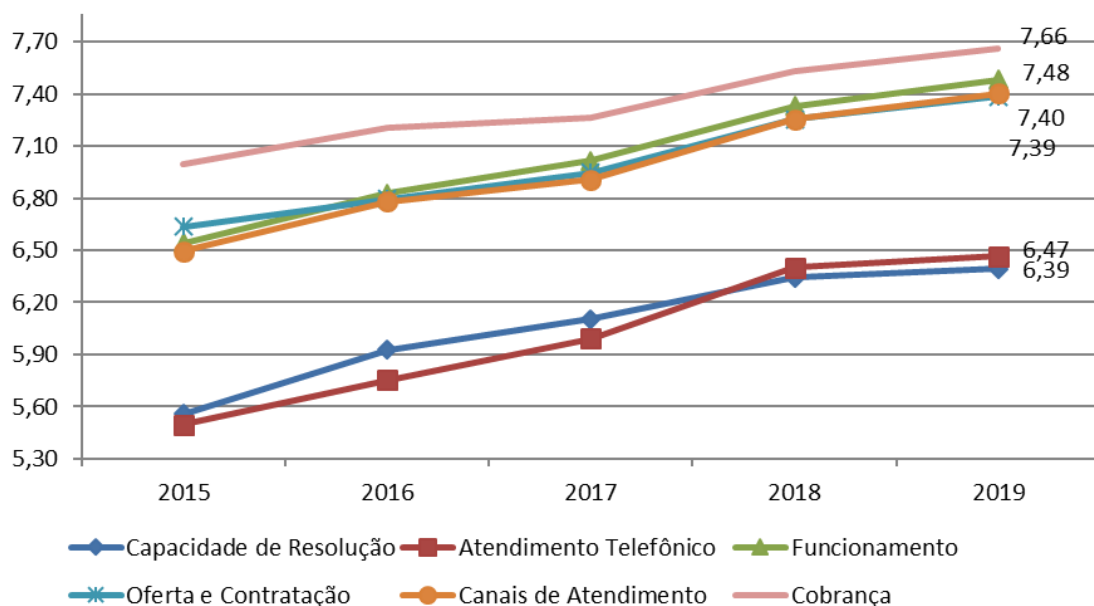
PRESTADORA	UF	NOTAS				
		2019	2018	2017	2016	2015
Oi	SE	6,12 ●	6,85 ●	6,59 ●	6,77 ●	6,41
Oi	MG	6,53 ●	6,43 ↑	5,48 ↓	6,09 ↑	5,83
Oi	TO	6,55 ●	6,60 ●	5,99 ●	6,02 ●	6,08
Oi	RJ	6,55 ●	6,28 ●	6,16 ●	5,94 ↓	6,29
Oi	DF	6,56 ●	6,53 ●	6,33 ●	6,57 ●	6,18

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2019.

Já as piores notas no serviço foram da operadora Oi (Tabela 20), conforme ocorrido nas duas pesquisas anteriores. Contudo, houve alterações no rol dos estados presentes nas piores notas, com a entrada de Sergipe e do Tocantins, saindo Pernambuco e Mato Grosso. Nenhuma das UFs listadas apresentou melhora estatisticamente significativa em relação a 2018.

²⁰ Além de passar a ser considerada PPP sua operação de telefonia móvel foi incorporada pela Tim.

Figura 7: Evolução das notas consolidadas dos indicadores de telefonia móvel pós-paga entre 2015 e 2019



Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2019.

Em relação aos indicadores de qualidade percebida, 5 dos 6 itens avaliados registraram aumento significativo em suas respectivas notas, entre 2018 e 2019. Além disso, desde 2016 as notas de todos os indicadores sugerem melhorias relevantes na percepção dos consumidores com a telefonia móvel pós-paga (Figura 7).

Tabela 21: Temas com as melhores notas da telefonia móvel pós-paga em 2019

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

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2019.

Os temas com as maiores (Tabela 21) e menores (Tabela 22) notas na pesquisa de 2019 são os mesmos desde a pesquisa de 2015, sendo que os itens com as maiores notas obtiveram avanços significativos neste ano. Dentre os temas com as melhores avaliações estão os relativos ao funcionamento de voz, à cobrança e ao atendimento na loja.

Tabela 22: Temas com as piores notas da telefonia móvel pós-paga em 2019

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

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2019.

Já os temas com as piores notas fazem referência à Capacidade de Resolução das prestadoras e ao Atendimento Telefônico (Tabela 22), sendo que resolução do problema nas ligações continua a ser o tema com a pior nota, repetindo o ocorrido em 2018.

Tabela 23: Percent. contato com a prestadora de telef. móvel pós-paga (por motivos de contato, 2015 a 2019)

NOS ÚLTIMOS 6 MESES, VOCÊ ENTROU EM CONTATO COM A PRESTADORA...	2019	2018	2017	2016	2015
Para alterar plano ou condição comercial	33,8% ↓	38,7% ↓	42,2% ↑	41,4% ↑	35,90%
Para falar sobre algum problema de cobrança	33,6% ↓	36,4% ↓	40,1% ↑	39,1% ●	38,60%
Para falar sobre algum problema na internet 3G/4G	20,9% ↓	22,3% ↓	26,0% ↑	25,2% ↓	28,00%
Para cancelar serviços ou pacotes	18,4% ↓	20,0% ↓	22,3% ●	22,8% ↑	21,40%
Para falar sobre algum problema nas ligações	14,8% ↓	16,2% ↓	18,1% ●	18,1% ↓	19,50%

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2019.

No que diz respeito ao contato dos consumidores com as prestadoras (Tabela 23), houve redução significativa em todos os motivos pesquisados em relação a 2018, em especial nos relativos a alterar plano ou condição comercial, com diminuição de 4,9 pontos percentuais.

Tabela 24: Percent. contato com a prestadora de telef. móvel pós-paga (por canais de atendimento, 2015 a 2019)

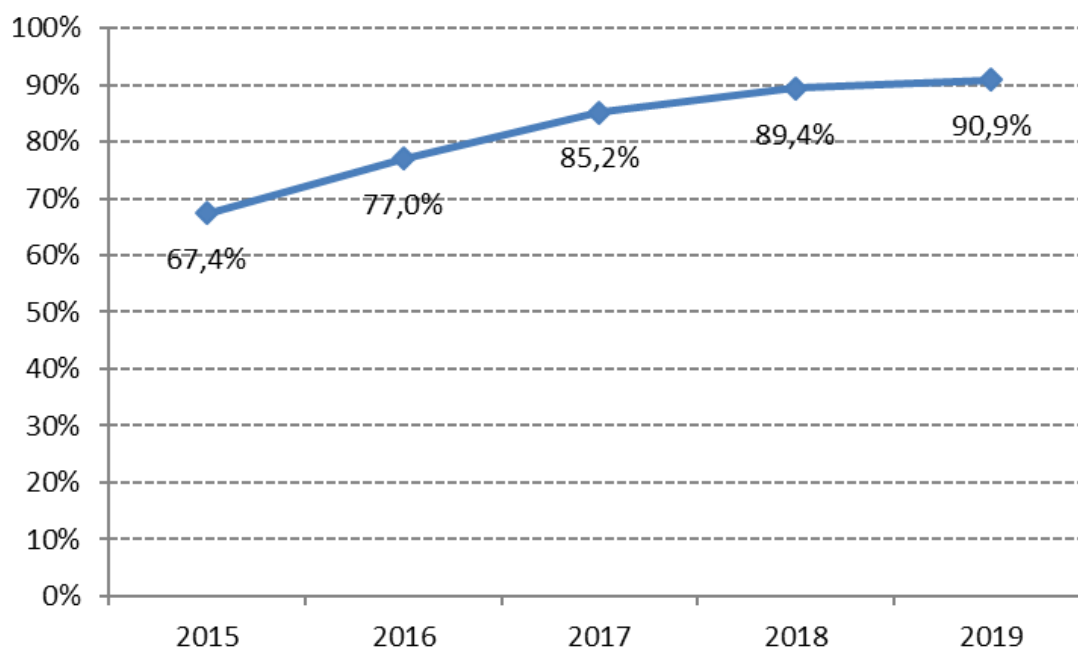
NOS ÚLTIMOS 6 MESES, VOCÊ ENTROU EM CONTATO COM A PRESTADORA...	2019	2018	2017	2016	2015
Pelo atendimento telefônico	61,2% ↓	66,9% ↓	70,8% ↑	69,9% ↑	68,40%
Pelo atendimento na internet	33,8% ●	36,5% ↑	35,5% ↑	30,2% ↑	26,90%
Pelo atendimento na loja	26,7% ↓	30,5% ↓	33,0% ↓	36,2% ●	36,70%
Em nenhum destes canais de atendimento (telefone, loja, internet)	21,9% ↑	16,6% ↑	14,9% ●	15,4% ↓	16,70%

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2019.

Quanto aos canais de atendimento das prestadoras (Tabela 24), novamente constatou-se diminuição no percentual de contato pelo atendimento telefônico e na loja. Chama atenção ainda, a

exemplo da banda larga fixa, o aumento no percentual de consumidores que informaram não ter utilizado nenhum dos canais pesquisados. Vale ressaltar também que a telefonia móvel pós-paga ainda possui os maiores percentuais de contato na loja.

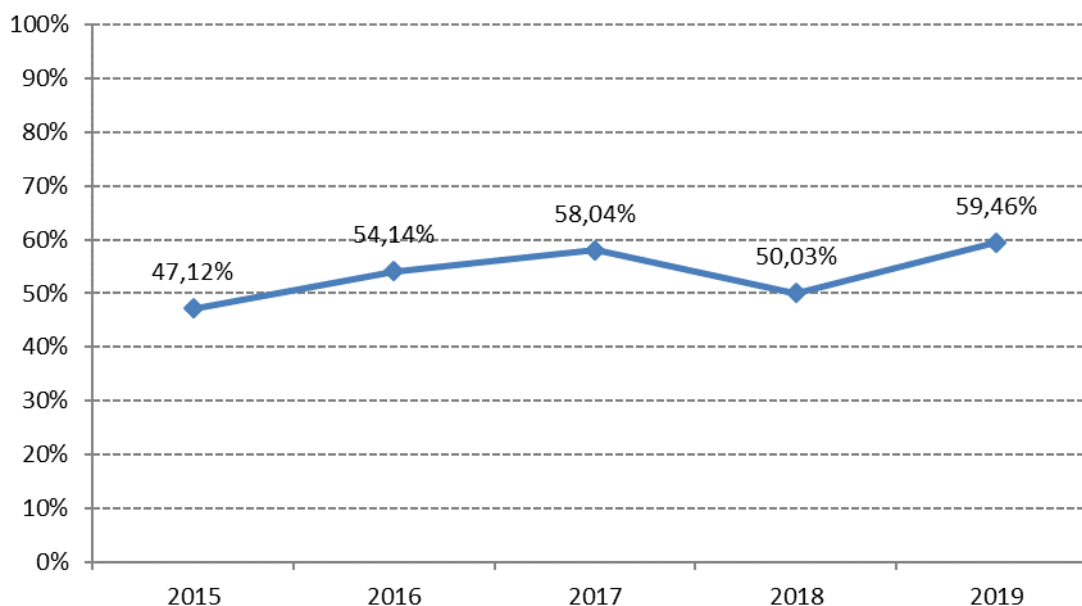
Figura 8: Evolução do percentual de utilização do 3G/4G na Telefonia Móvel Pós-paga entre 2015 e 2019



Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2019.

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 2019, esse percentual saltou para 90,9%, um aumento de 23,5 pontos percentuais em um período de quatro anos.

Figura 9: Evolução do percentual de planos controle na telefonia móvel pós-paga entre 2015 e 2019

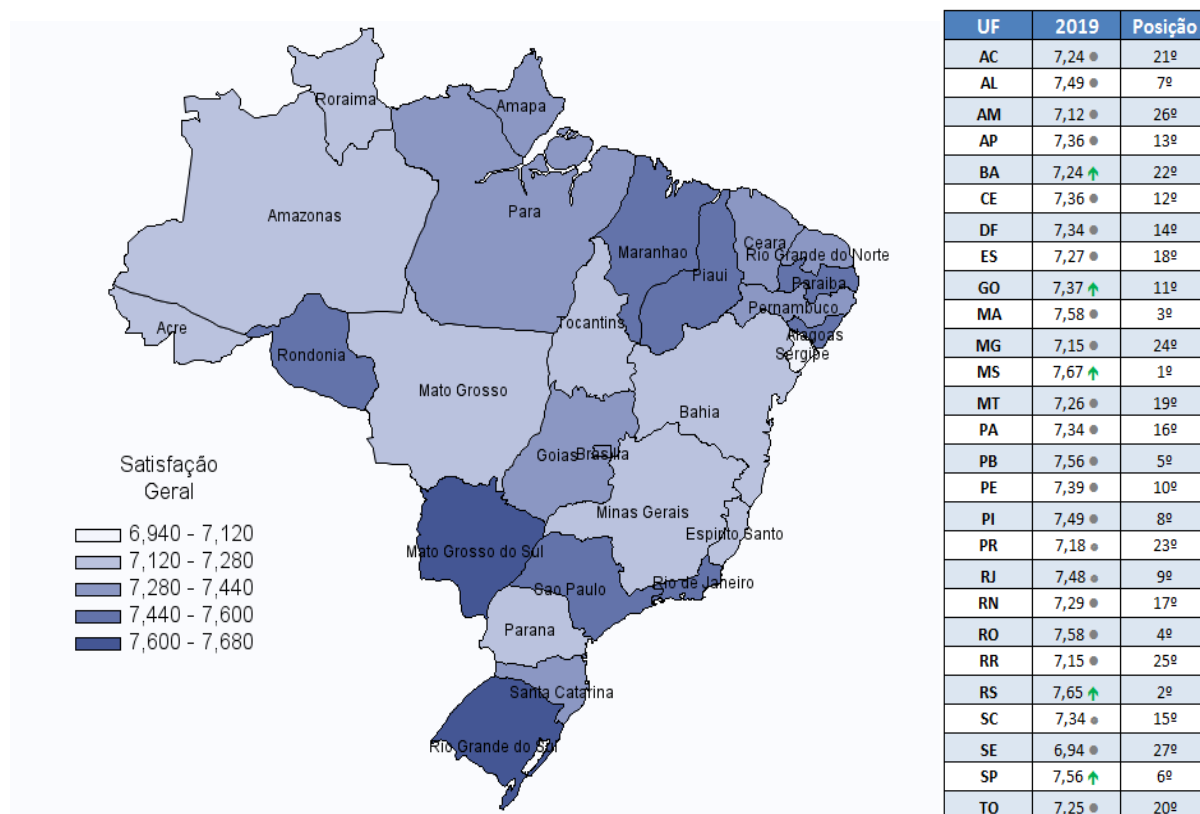


Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2019.

Por fim, cabe destacar que em 2019 o percentual de usuários de planos controle voltou a subir, ultrapassando inclusive o percentual registrado em 2017 (Figura 9). Em relação a 2018, o aumento foi de quase 10 pontos percentuais, para os quais as empresas que mais contribuíram foram Oi e Vivo. Além disso, apenas Algar não registrou aumento estatisticamente significativo neste percentual.

7.1. ESTADOS

Figura 10: Mapa da nota consolidada de Satisfação Geral de telefonia móvel Pós-paga por UF (2019)²¹



Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2019.

A nota de Satisfação Geral da telefonia móvel pós-paga mostrou crescimento significativo em relação ao ano anterior em 5 dos 27 estados pesquisados, sendo que nos demais a variação não foi estatisticamente relevante. Mato Grosso do Sul passou a ser o estado com a maior nota, lugar anteriormente ocupado por Alagoas, e o Acre deixou de ter a menor nota, dando lugar a Sergipe.

Quanto aos indicadores de qualidade percebida, 15 UFs apresentaram avanços significativos em pelo menos um indicador, destacando-se Minas Gerais, Rio de Janeiro e São Paulo – que tiveram desempenho melhor em uma quantidade maior de indicadores. Por outro lado, nenhum estado obteve notas estatisticamente menores nos indicadores.

Considerando a disposição das notas de Satisfação Geral no mapa, assim como no serviço de banda larga fixa, não há um padrão geográfico evidente. Entretanto, ao se considerar os percentuais de contato, verifica-se que os 5 maiores percentuais de contato são a respeito de cobrança e alteração

²¹ 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). Mapas dos indicadores de qualidade podem ser consultados no Anexo 12.3.

de plano ou condição comercial, sendo que o Amazonas, que tem o maior percentual, recebeu a segunda pior nota de Satisfação Geral.

7.2. PRESTADORAS

Tabela 25: Notas consolidadas²² dos indicadores por prestadora em 2019 (telefonia móvel pós-paga)

INDICADOR	ALGAR	CLARO	NEXTEL	OI	TIM	VIVO	TOTAL BRASIL
Atendimento Telefônico	7,31 ●	6,98 ↑	7,20 ↑	5,95 ●	6,25 ●	6,35 ↑	6,47 ↑
Canais de Atendimento	7,88 ●	7,81 ↑	7,70 ●	6,89 ↑	7,15 ●	7,47 ↑	7,40 ↑
Capacidade de Resolução	6,82 ●	6,79 ↑	6,44 ●	5,82 ●	6,22 ●	6,50 ↑	6,39 ●
Cobrança	7,98 ●	7,93 ↑	8,03 ●	7,42 ↑	7,64 ●	7,47 ●	7,66 ↑
Funcionamento	7,45 ●	7,93 ↑	7,34 ●	6,82 ●	7,34 ●	7,55 ↑	7,48 ↑
Oferta e Contratação	7,78 ●	7,76 ↑	7,56 ●	6,91 ↑	7,28 ↓	7,33 ↑	7,39 ↑
Satisfação Geral	7,34 ●	7,83 ↑	7,22 ●	6,87 ↑	7,27 ●	7,46 ●	7,42 ↑
UFs pesquisadas	3	27	2	26	26	27	--
Quantidade de 1ºs lugares nas Ufs	2	24		2	8	16	--

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2019.

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

- Ao contrário da banda larga fixa e da telefonia fixa – e com a saída da Porto Seguro –, as prestadoras com maior abrangência nacional passaram a ocupar as primeiras posições, com destaque para Claro (com aumento estatisticamente significativo nas notas de todos os indicadores, obteve a maior nota de Satisfação Geral) e Vivo (com apenas dois indicadores que não tiveram aumento estatisticamente significativo).
- Oi também avançou – nos indicadores de Canais de Atendimento, Cobrança e Oferta e Contratação – e Nextel obteve nota maior no indicador de Atendimento Telefônico. Tim foi a única prestadora a registrar queda estatisticamente significativa, no indicador de Oferta e Contratação.
- Cobrança foi o indicador com maior nota em quase todas as prestadoras, sendo exceção a Vivo, na qual o indicador mais bem avaliado foi o de Funcionamento. Este indicador também está empatado com o de Cobrança na Claro (ambos com a maior nota). Já os indicadores pior avaliados em todas as prestadoras foram Capacidade de Resolução e Atendimento Telefônico, mantendo-se o padrão observado nas pesquisas anteriores.

²² Para cada indicador/prestadora, são as notas consolidadas de todas Unidades da Federação (UFs) em que a prestadora foi pesquisada. Para as prestadoras que foram pesquisadas em apenas um estado, equivale à média das notas obtidas nas respectivas UFs em que foram pesquisadas; para as demais é uma média ponderada pelo peso amostral das notas obtidas em todas as UFs em que foram pesquisadas. As setas e círculos indicam se as variações das notas de 2019 em relação às de 2018 são estatisticamente significativas (setas) ou não (círculos). Mais informações sobre os testes estatísticos podem ser consultadas no capítulo 3.5.

8. TELEFONIA MÓVEL PRÉ-PAGA

Satisfação Geral 7,25



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



Principais variações percentuais 2019 x 2018

- ↓ Percentual de contato sobre problemas nas ligações, problemas no 3G/4G e sobre recarga
- ↓ Percentual de contato telefônico
- ↓ Percentual de contato na loja
- ↑ Percentual sem contato em nenhum dos canais
- ↑ Percentual de usuários do 3G/4G

A média nacional da nota de Satisfação Geral subiu de 7,19 para 7,25 (+0,06). A satisfação e a percepção dos consumidores sobre a telefonia móvel na modalidade pré-paga vêm apresentando evoluções importantes desde 2015. Ao lado da modalidade pós-paga, foi o serviço com maior aumento na satisfação, quando comparados com 2015, sendo agora o segundo serviço melhor avaliado.

Tabela 26: Melhores notas de Satisfação Geral da telefonia móvel pré-paga por prestadora e UF em 2019

PRESTADORA	UF	NOTAS				
		2019	2018	2017	2016	2015
Claro	AM	8,28 ●	7,64 ●	7,76 ●	7,50 ●	7,48
Oi	AC	8,26 ●	7,99 ●	7,40 ●	7,07 ●	6,66
Vivo	PB	8,20 ●	7,88 ●	7,95 ●	7,86 ●	7,82
Vivo	PE	8,18 ●	7,92 ●	7,92 ●	7,75 ●	7,82
Vivo	AL	8,13 ●	8,11 ●	8,19 ●	8,09 ●	8,05

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2019.

A Tabela 26 relaciona as cinco maiores notas de Satisfação Geral das prestadoras, em 2019, e as respectivas UFs onde elas obtiveram as notas. Nenhuma das 5 melhores notas apresentou variação estatisticamente significativa em relação ao ano anterior.

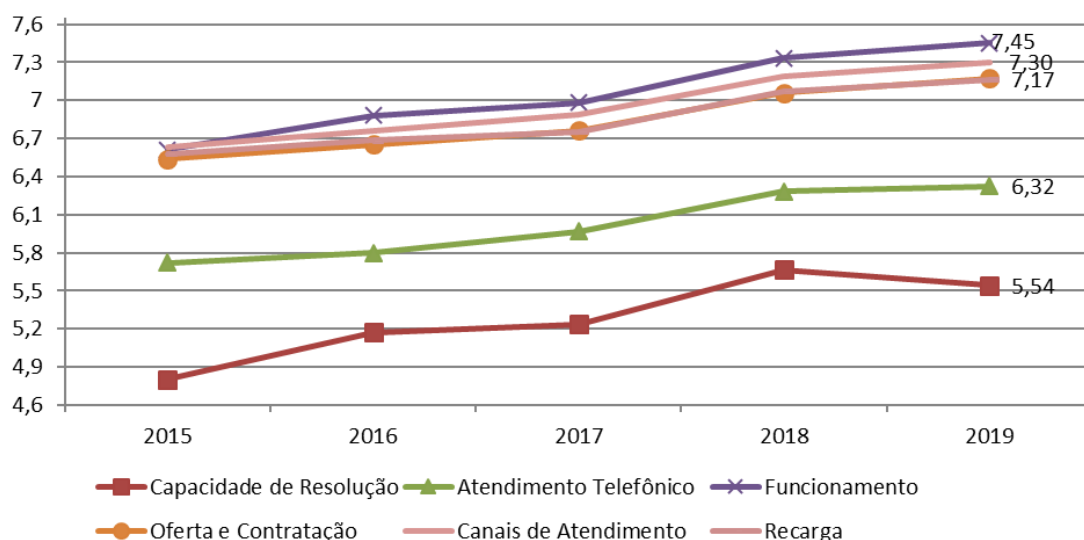
Tabela 27: Piores notas de Satisfação Geral da telefonia móvel pré-paga por prestadora e UF em 2019

PRESTADORA	UF	NOTAS				
		2019	2018	2017	2016	2015
Vivo	GO	6,58 ●	6,84 ●	7,01 ●	7,00 ●	6,94
Vivo	AC	6,63 ●	6,70 ●	6,45 ●	6,30 ●	6,13
Oi	CE	6,64 ●	6,78 ↑	6,23 ●	6,42 ●	6,41
Tim	SP	6,70 ●	7,17 ↑	6,94 ↑	6,51 ↑	6,29
Oi	BA	6,72 ●	6,79 ↑	6,40 ●	6,36 ●	6,34

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2019.

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

Figura 11: Evolução das notas consolidadas dos indicadores de telefonia móvel pré-paga entre 2015 e 2019



Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2019.

Também houve aumento estatisticamente significativo em todos os indicadores, com exceção dos indicadores de atendimento telefônico e capacidade de resolução. Esses indicadores são os piores avaliados no pré-paga desde a primeira edição da pesquisa em 2015. No caso de Capacidade de Resolução, nota-se um descolamento mais acentuado dele em relação aos demais, quando se compara sua posição relativa na telefonia móvel pré-paga e nos demais serviços. A evolução de todos os indicadores desse serviço pode ser verificada na Figura 11.

Tabela 28: Temas com as melhores notas da telefonia móvel pré-paga em 2019

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

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2019.

Dos 20 temas usados para compor os indicadores no serviço de telefonia móvel pré-paga, 12 tiveram incremento estatisticamente significativo na nota, e os demais não tiveram variação.

Os temas com as melhores avaliações na telefonia móvel pré-paga em 2019 (Tabela 28) são conseguir fazer e receber ligações, opções de valores de recarga, atendimento na loja, atendimento via internet e qualidade das ligações, ou seja, ausência de quedas, ruídos e interferências.

Tabela 29: Temas com as piores notas da telefonia móvel pré-paga em 2019

TEMAS	NOTAS				
	2019	2018	2017	2016	2015
Resolução do problema nas ligações	4,99 ●	5,27 ↑	4,73 ●	4,83 ↑	4,46
Resolução do problema de recarga	5,36 ●	5,61 ↑	5,20 ↑	5,06 ↑	4,82
Tempo de espera para falar com o atendente	5,45 ●	5,38 ↑	4,99 ↑	4,79 ●	4,81
Resolução do problema no 3G/4G	5,46 ●	5,47 ↑	4,87 ●	4,94 ↑	4,18
Necessidade de repetir a demanda	6,33 ●	6,30 ↑	6,00 ↑	5,85 ↑	5,75

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2019.

Já quanto aos temas com as piores avaliações (Tabela 29) em 2019, verificou-se que nenhuma nota teve alteração estatisticamente significativa. E, ainda permaneceram como piores os mesmos temas desde 2016.

Tabela 30: Percent. de contato com a prestadora de telef. móvel pré-paga (por motivos de contato, 2015 a 2019)

NOS ÚLTIMOS 6 MESES, VOCÊ ENTROU EM CONTATO COM A PRESTADORA...	2019	2018	2017	2016	2015
Para falar sobre algum problema de recarga	26,6% ↓	28,9% ↓	32,5% ↓	33,3% ↑	30,00%
Para falar sobre algum problema na internet 3G/4G	21,1% ↓	23,1% ↓	28,5% ●	29,1% ↓	32,50%
Para falar sobre algum problema nas ligações	13,3% ↓	15,1% ↓	16,7% ↓	18,8% ●	18,40%

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2019.

Em relação ao contato dos consumidores com as prestadoras (Tabela 30), observou-se queda nos percentuais associados a todos os motivos. O principal motivo de contato continua sendo para falar sobre problemas de recarga, como ocorre desde 2016, apesar de ter diminuído significativamente ao longo desses anos.

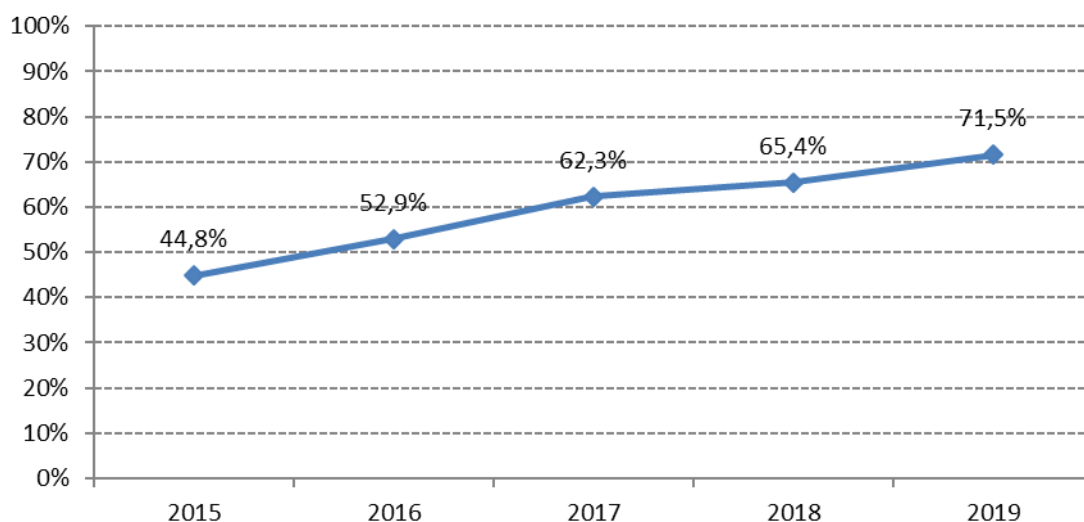
Tabela 31: Percent. de contato com a prestadora de telef. móvel pré-paga (por canais de atendimento, 2015 a 2019)

NOS ÚLTIMOS 6 MESES, VOCÊ ENTROU EM CONTATO COM A PRESTADORA...	2019	2018	2017	2016	2015
Pelo atendimento telefônico	53,1% ↓	59,5% ↓	64,9% ↑	63,6% ↑	62,20%
Pelo atendimento na internet	27,6% ●	27,0% ↑	24,4% ↑	20,6% ↑	17,00%
Pelo atendimento na loja	12,7% ↓	15,1% ↑	13,8% ↓	15,8% ●	16,00%
Em nenhum destes canais de atendimento (telefone, loja, internet)	32,5% ↑	28,2% ↑	26,2% ↓	27,4% ↓	29,40%

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2019.

O percentual de consumidores que afirmaram ter entrado em contato com a prestadora teve redução estatisticamente significativa no atendimento telefônico e na loja, mantendo-se estável pelo atendimento na internet. O aumento no percentual de clientes que alegou não ter entrado em contato em nenhum destes canais de atendimento aumentou, seguindo a tendência do ano anterior.

Figura 12: Evolução do percentual de utilização do 3G/4G na telefonia móvel pré-paga entre 2015 e 2019

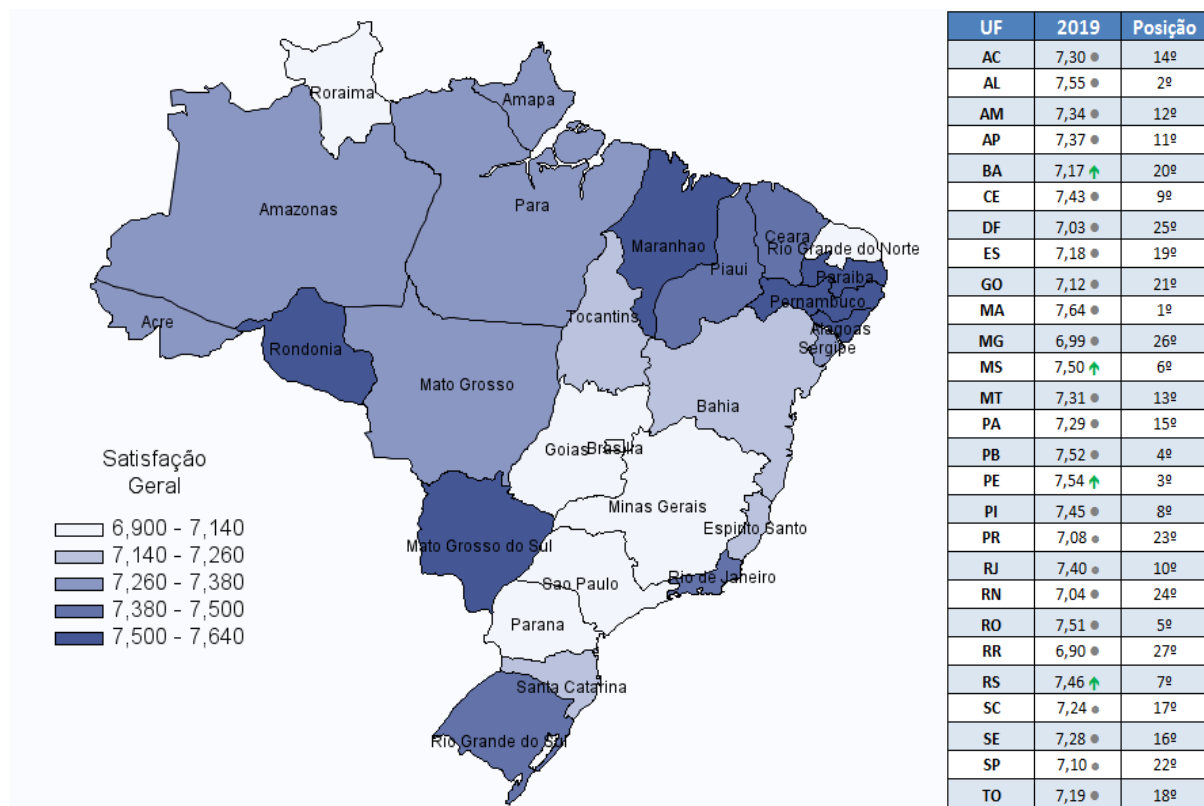


Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2019.

Destaca-se ainda que o percentual de usuários que afirmou ter utilizado a internet 3G/4G nos seis meses anteriores à pesquisa passou de 65,44% em 2018 para 71,51% em 2019, acumulando aumento de 26 pontos percentuais desde 2015 (Figura 12), similar ao observado no pós-pago.

8.1. ESTADOS

Figura 13: Mapa da nota consolidada de Satisfação Geral de telefonia móvel pré-paga por UF (2019)²³



Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2019.

Houve incremento significativo na Satisfação Geral, de 2018 para 2019, em 5 dos estados brasileiros, com destaque para Pernambuco, Rio de Janeiro e Rio Grande do Sul, onde foram verificadas as mais significantes variações. A melhor nota do ano foi no estado do Maranhão, que tinha a segunda maior nota no ano anterior.

Roraima foi o estado pior avaliado. O Distrito Federal, que ocupava essa posição na edição anterior da pesquisa, passou para a 25ª.

²³ 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). Mapas dos indicadores de qualidade podem ser consultados no Anexo 12.3.

8.2. PRESTADORAS

Tabela 32: Notas consolidadas²⁴ dos indicadores por prestadora em 2019 (telefonia móvel pré-paga)

INDICADOR	ALGAR	CLARO	OI	SERCOMTEL	TIM	VIVO	TOTAL BRASIL
Atendimento Telefônico	7,13 ●	6,80 ↑	6,10 ●	7,86 ●	6,30 ●	5,82 ●	6,32 ●
Canais de Atendimento	7,83 ●	7,56 ●	7,13 ↑	8,34 ●	7,24 ●	7,17 ↑	7,30 ↑
Capacidade de Resolução	5,89 ●	5,87 ●	5,11 ●	6,49 ●	5,52 ●	5,49 ●	5,54 ●
Funcionamento	7,45 ●	7,76 ↑	7,14 ●	7,05 ●	7,31 ↑	7,56 ↑	7,45 ↑
Oferta e Contratação	7,55 ●	7,37 ↑	6,95 ↑	7,72 ●	7,12 ●	7,19 ↑	7,17 ↑
Recarga	7,11 ●	7,43 ↑	7,16 ↑	8,14 ●	6,95 ●	7,10 ●	7,16 ↑
Satisfação Geral	7,42 ●	7,50 ↑	7,10 ↑	7,37 ●	7,11 ●	7,30 ↑	7,25 ↑
UFs pesquisadas	3	27	27	1	27	27	--
Quantidade de 1ºs lugares nas Ufs	3	18	12		12	15	--

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2019.

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

- A Claro foi a prestadora com maior nota na Satisfação Geral, quebrando a tendência de as melhores avaliações serem das empresas menores neste serviço. Para os demais indicadores a Sercomtel e Algar continuam com as melhores avaliações, com exceção do indicador de funcionamento. Contudo, nessas empresas não houve crescimento estatisticamente significativo em nenhum indicador em relação a 2018.
- Todas as grandes prestadoras, com exceção da Tim, obtiveram incrementos estatisticamente significativos na Satisfação Geral e em pelo menos três indicadores pesquisados, o que resultou na melhoria do serviço de telefonia móvel pré-paga.
- Capacidade de Resolução continua sendo o indicador com as piores avaliações. Funcionamento foi o melhor (ou segundo melhor) indicador avaliado para a Tim, Vivo, Oi e Claro. Todavia, o mesmo não pode ser observado na Algar e na Sercomtel, cuja segunda pior nota foi obtida no indicador de Funcionamento.

²⁴ Para cada indicador/prestadora, são as notas consolidadas de todas Unidades da Federação (UFs) em que a prestadora foi pesquisada. Para as prestadoras que foram pesquisadas em apenas um estado, equivale à média das notas obtidas nas respectivas UFs em que foram pesquisadas; para as demais é uma média ponderada pelo peso amostral das notas obtidas em todas as UFs em que foram pesquisadas. As setas e círculos indicam se as variações das notas de 2019 em relação às de 2018 são estatisticamente significativas (setas) ou não (círculos). Mais informações sobre os testes estatísticos podem ser consultadas no capítulo 3.5.

8.3. COMPARAÇÃO PRÉ-PAGO X PÓS-PAGO

Nesta seção, o objetivo é comparar as notas consolidadas das prestadoras que foram pesquisadas tanto na telefonia móvel pré-paga quanto na telefonia móvel pós-paga, visando identificar possíveis diferenças de percepção entre consumidores da mesma prestadora, mas de modalidades distintas. A Tabela 33 apresenta as diferenças percentuais entre as notas do pós-pago em relação às do pré-pago, ou seja, percentuais positivos indicam que as notas do pós-pago são melhores e percentuais negativos indicam que as notas do pré-pago são melhores. A tabela está organizada por indicadores e suas respectivas perguntas.

Em resumo, as principais divergências encontradas foram as seguintes:

- Em todas as prestadoras, os maiores percentuais de divergência entre as modalidades da telefonia móvel são relacionados ao indicador consolidado de Capacidade de Resolução, com a Vivo tendo a maior diferença em relação às demais prestadoras (18,5%) e a Tim, a menor (12,7%).
- Também são elevadas as diferenças de percepção quanto à clareza das informações na conta versus a clareza da forma como seus créditos são consumidos – um dos temas que forma o indicador consolidado de Cobrança. Aqui, a Tim apresenta a maior diferença a favor do pós-pago (20,0%), seguida pela Vivo (15,1%).
- Chama atenção ainda que em geral não há muita diferença entre o pós e o pré-pago no que diz respeito ao Atendimento Telefônico e seus subtemas, exceto quanto à Vivo para tempo de espera para falar com o atendente, cuja nota consolidada da operadora no pós-pago é 20% maior que no pré-pago. Como referência, a Claro tem a segunda maior diferença a favor do pós-pago, de apenas 3,8%, e as diferenças de notas da Oi e da Tim são a favor do pré-pago (em 1,8% e 1,45% respectivamente).
- Com relação ao indicador de Satisfação Geral, a maior diferença foi de 4,5% na Claro – com os usuários de planos pós-pagos mais satisfeitos que os de pós. Algar e Oi são as únicas em que ocorre o inverso, com os usuários de planos pré-pagos mais satisfeitos que os de pós, destacando-se os 3,2% da Oi.

Tabela 33: Diferenças percentuais nas notas da telefonia móvel pós-paga em relação à telefonia móvel pré-paga por prestadora (2019).

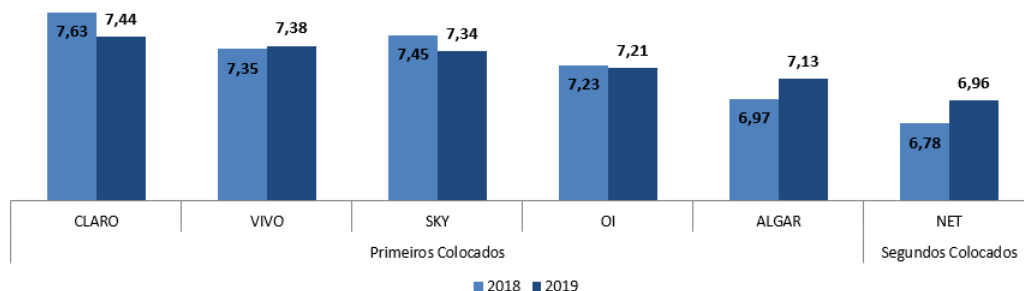
TEMA	ALGAR	CLARO	OI	TIM	VIVO
Indicador de Atendimento Telefônico	2,59%	2,58%	-2,47%	-0,85%	9,17%
Capacidade dos atendentes para esclarecer dúvidas, dar orientações ou informações	-1,08%	2,95%	-2,88%	-0,70%	3,64%
Necessidade de repetir a demanda	8,41%	1,21%	-2,86%	-0,12%	7,29%
Tempo de espera para falar com o atendente	1,17%	3,84%	-1,78%	-1,45%	20,20%
Indicador de Canais de Atendimento	0,64%	3,27%	-3,32%	-1,23%	4,17%
Nota para o atendimento na loja	4,69%	5,19%	-3,98%	0,38%	-3,27%
Nota para o atendimento telefônico	-2,81%	0,89%	-4,82%	-2,21%	5,48%
Nota para o atendimento via internet	3,67%	2,11%	-3,59%	-0,76%	1,93%
Indicador de Capacidade de Resolução²⁵	15,76%	15,56%	13,77%	12,69%	18,48%
Resolução do problema de cobrança/recarga	13,89%	12,22%	7,17%	7,20%	10,07%
Resolução do problema nas ligações	0,32%	13,24%	1,50%	9,79%	10,38%
Resolução do problema no 3G/4G	1,56%	5,98%	1,99%	-2,82%	1,46%
Indicador de Cobrança	4,89%	6,79%	3,75%	9,89%	5,26%
Clareza das informações na conta/na forma como seus créditos são consumidos	10,97%	13,50%	11,50%	20,00%	15,11%
Cobrança dos valores na conta/ na recarga de acordo com o contratado	4,13%	9,71%	5,79%	11,17%	7,20%
Indicador de Funcionamento	-0,03%	2,21%	-4,47%	0,37%	-0,15%
Conseguir fazer e receber ligações	0,52%	1,90%	-1,53%	1,55%	2,32%
Qualidade das ligações, ou seja, ausência de quedas, ruídos e interferências	0,21%	3,48%	-0,61%	1,74%	1,16%
Capacidade de manter a conexão da internet 3G/4G sem quedas	1,72%	4,15%	-2,65%	0,77%	-0,45%
Disponibilidade da internet 3G/4G, ou seja, conseguir acessar sempre que preciso	3,46%	2,29%	-4,73%	0,27%	-1,17%
Velocidade de navegação	4,69%	3,52%	-2,29%	-0,55%	-0,84%
Indicador de Oferta e Contratação	2,97%	5,30%	-0,68%	2,24%	1,98%
A operadora cumpre o que promete e divulga em sua publicidade	1,43%	6,91%	-0,87%	3,03%	4,82%
Facilidade de entendimento dos planos e serviços contratados	5,05%	3,66%	-0,55%	1,87%	-0,82%
Indicador de Satisfação Geral	-1,04%	4,52%	-3,21%	2,37%	2,23%

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2019.

²⁵ Para a telefonia móvel pós-paga, estão inclusas mais duas questões neste indicador: resolução de alteração de planos ou condições comerciais e resolução de pedido de cancelamentos. Por esse motivo, a nota consolidada para o indicador pode apontar sinal contrário ao dos itens que o compõem na Tabela.

9. TV POR ASSINATURA

Satisfação Geral 7,18



Temas com as melhores avaliações

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



Temas com as piores avaliações

- 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 2019 x 2018

- ↓ Percentual de contato sobre Instalação
- ↓ Percentual de atendimento na loja da operadora

A TV por assinatura, que teve a melhor nota de Satisfação Geral nas duas primeiras edições da Pesquisa (2015 e 2016), foi o único serviço em que a nota desse indicador não teve avanço, permanecendo estável em relação a 2018. Assim, passou a ter a segunda pior nota entre os serviços pesquisados, ficando à frente apenas da banda larga fixa.

Tabela 34: Melhores notas de Satisfação Geral da TV por assinatura por prestadora e UF em 2019

PRESTADORA	UF	NOTAS				
		2019	2018	2017	2016	2015
Claro	RJ	8,03 ●	7,84 ●	7,53 ●	7,54 ●	7,49
Claro	MS	8,00 ●	7,84 ●	7,86 ●	7,79 ●	7,39
Claro	AM	7,93 ●	7,94 ●	7,64 ●	7,60 ●	7,50
Claro	MG	7,80 ↑	7,13 ●	7,51 ↑	7,06 ●	6,93
Sky	MS	7,77 ●	7,58 ●	7,24 ●	7,25 ●	6,94

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2019.

Analisando as notas de Satisfação Geral por prestadora e UF, e com a saída da Nossa TV, Claro figura nas 4 primeiras, das 5 melhores notas – tendo ainda registrado avanço significativo em Minas Gerais (Tabela 34), na comparação com 2018.

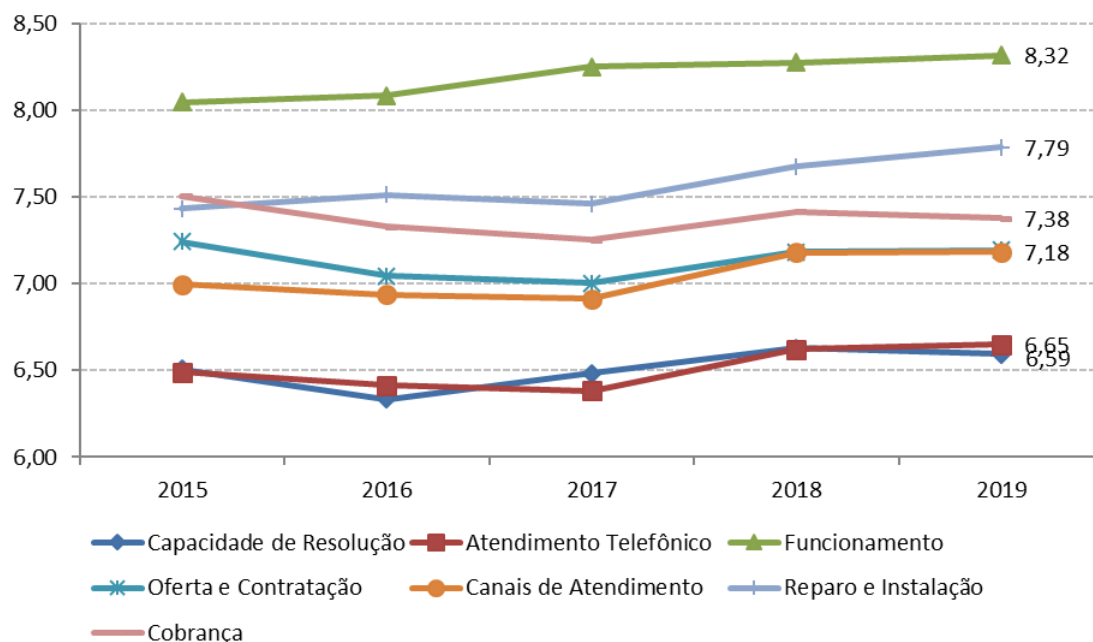
Tabela 35: Piores notas de Satisfação Geral da TV por assinatura por prestadora e UF em 2019

PRESTADORA	UF	NOTAS				
		2019	2018	2017	2016	2015
Oi	DF	6,48 ●	6,65 ●	6,56 ●	6,87 ●	6,66
Net	PB	6,50 ●	6,98 ●	6,63 ●	6,88 ●	7,11
Net	GO	6,67 ●	6,89 ●	6,59 ●	6,82 ●	6,97
Vivo	ES	6,73 ●	6,81 ●	6,90 ●	6,55 ●	--
Net	DF	6,78 ●	6,73 ●	6,63 ↓	7,04 ●	7,07

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2019.

Quanto às piores notas regionais de Satisfação Geral (Tabela 35), destaca-se a presença da Net em três estados (assim como em 2018), embora dessa vez sem variação estatisticamente significativa em relação a 2018.

Figura 14: Gráfico comparativo das notas consolidadas dos indicadores de TV por assinatura entre 2015 e 2019



Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2019.

Em relação a 2018, este foi o serviço que apresentou o menor número de indicadores com melhoras significativas: Funcionamento e Reparo e Instalação. Os demais não apresentaram variação estatisticamente significativa.

Tabela 36: Temas com as melhores notas da TV por assinatura e 2019

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

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2019.

Dentre os temas com as melhores notas consolidadas da TV por assinatura (Tabela 36) constam os relativos à instalação (qualidade, cumprimento de prazo e tempo de espera entre a solicitação e a visita do técnico) e ao funcionamento do serviço (qualidade da imagem e disponibilidade, isto é, conseguir assistir à TV sempre que preciso). Todos esses temas estão entre os cinco melhores desde 2016 e – exceto pelo de disponibilidade, avançaram significativamente entre 2018 e 2019.

Tabela 37: Temas com as piores notas da TV por assinatura em 2019

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

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2019.

Os temas com as piores avaliações (Tabela 37) mantiveram-se os mesmos, efeito que ocorre desde 2015. Dentre estes temas, constam três dos quatro temas de Capacidade de Resolução (cancelamento, cobrança e alteração de plano ou condição comercial) e dois temas de Atendimento Telefônico (tempo de espera para falar com o atendente e necessidade de repetir a demanda). Ao contrário de 2018, nenhum apresentou variação significativa em relação ao ano anterior.

Tabela 38: Percentuais de contato com a prestadora de TV por assinatura (por motivos de contato, 2015 a 2019)

NOS ÚLTIMOS 6 MESES, VOCÊ ENTROU EM CONTATO COM A PRESTADORA...	2019	2018	2017	2016	2015
Para falar sobre algum problema de funcionamento	42,5% ●	41,9% ↓	46,0% ↑	45,3% ●	45,80%
Para falar sobre algum problema de cobrança	40,6% ●	40,5% ↓	46,5% ↑	43,3% ↑	41,20%
Para alterar plano ou condição comercial	38,0% ●	38,6% ↓	44,3% ↑	40,6% ↑	36,00%
Para solicitar reparo	27,6% ●	27,0% ↓	32,1% ↑	29,9% ↓	30,60%
Para cancelar serviços ou pacotes	25,1% ●	25,4% ↓	29,7% ↑	28,2% ↑	23,70%
Para solicitar instalação no endereço atual	13,2% ↓	15,2% ●	15,6% ↓	17,8% ↑	15,60%

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2019.

Os percentuais relacionados a contato dos consumidores com as prestadoras, quando analisados por motivos (Tabela 38), não apresentaram variação estatisticamente significativa, excetuando-se o motivo de contato para solicitar instalação no endereço atual, que apresentou queda relevante. Os principais motivos de contato continuam sendo os relacionados a problemas de funcionamento e de cobrança.

Tabela 39: Percentuais de contato com a prestadora de TV por assinatura (por canais de atendimento, 2015 a 2019)

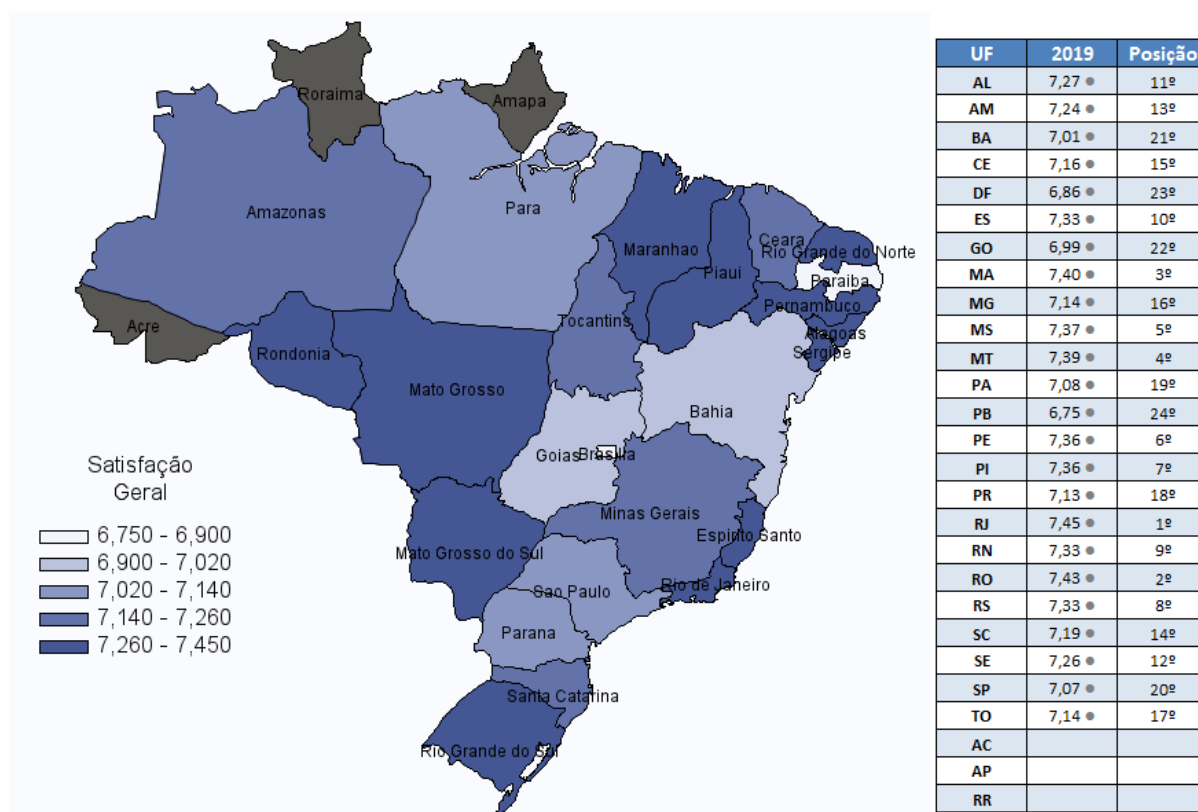
NOS ÚLTIMOS 6 MESES, VOCÊ ENTROU EM CONTATO COM A PRESTADORA...	2019	2018	2017	2016	2015
Pelo atendimento telefônico	71,8% ●	71,4% ↓	73,1% ●	73,1% ↑	70,60%
Pelo atendimento na internet	29,3% ●	29,7% ↑	27,4% ↑	24,9% ↑	23,40%
Pelo atendimento na loja	9,7% ↓	10,7% ↑	8,9% ↓	11,2% ↑	10,60%
Em nenhum destes canais de atendimento (telefone, loja, internet)	18,4% ●	18,8% ●	18,7% ↓	19,6% ↓	22,00%

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2019.

A análise por canal de atendimento (Tabela 39), mostra queda significativa no atendimento pela loja e estabilidade nos demais canais – com o telefônico ainda preponderante com o maior percentual. TV por assinatura também foi o único serviço em que o percentual de consumidores que não utilizaram nenhum dos canais pesquisados permaneceu estável.

9.1. ESTADOS

Figura 15: Mapa da nota consolidada de Satisfação Geral de TV por assinatura por UF (2019) ²⁶



Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2019.

No âmbito estadual, o serviço de TV por assinatura foi o único em que nenhuma das UFs apresentou variação estatisticamente significativa na nota de Satisfação Geral. Devido ao não

²⁶ 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). Mapas dos indicadores de qualidade podem ser consultados no Anexo 12.3.

enquadramento nos critérios estabelecidos pelos normativos que regulam a pesquisa, nenhuma prestadora foi pesquisada no Acre, Amapá e Roraima – que tiveram as três maiores notas em 2018. Assim, em 2019 o Rio de Janeiro foi o estado com a maior avaliação e a Paraíba passou a ter a pior nota.

Com relação aos demais indicadores consolidados por estado, Ceará e Pernambuco tiveram quedas estatisticamente significativas no indicador de Cobrança. Por outro lado, verificou-se apenas uma queda estatisticamente significativa, para Reparo e Instalação no Distrito Federal. Por outro lado, Paraná avançou em Reparo e Instalação, e São Paulo avançou em 6 dos 7 indicadores pesquisados, com Capacidade de Resolução permanecendo estável.

Considerando a disposição das notas de Satisfação Geral no mapa, não há um padrão geográfico evidente. Entretanto, ao se considerar os percentuais de contato, verifica-se que 4 dos 5 maiores percentuais de contato são a respeito de Cobrança e 1 trata de funcionamento – todos em estados do Norte e Nordeste.

9.2. PRESTADORAS

Tabela 40: Notas consolidadas²⁷ dos indicadores por prestadora em 2019 (TV por assinatura)

INDICADOR	ALGAR	CLARO	NET	OI	SKY	VIVO	TOTAL BRASIL
Atendimento Telefônico	7,26 ●	6,70 ●	6,57 ↑	6,54 ●	6,71 ●	6,87 ●	6,65 ●
Canais de Atendimento	7,82 ●	7,33 ●	7,06 ↑	7,28 ●	7,22 ●	7,43 ●	7,18 ●
Capacidade de Resolução	7,16 ●	6,85 ●	6,48 ↑	6,56 ●	6,62 ●	6,89 ●	6,59 ●
Cobrança	7,65 ●	7,79 ●	7,46 ↑	7,28 ●	7,19 ●	7,45 ●	7,38 ●
Funcionamento	7,96 ●	8,20 ●	8,21 ↑	8,29 ●	8,53 ●	8,24 ●	8,32 ↑
Oferta e Contratação	7,50 ●	7,55 ●	7,02 ↑	7,02 ●	7,36 ●	7,34 ●	7,19 ●
Reparo e Instalação	8,03 ●	8,09 ●	7,68 ↑	8,01 ●	7,72 ●	8,00 ↑	7,79 ↑
Satisfação Geral	7,13 ●	7,44 ●	6,96 ↑	7,21 ●	7,34 ●	7,38 ●	7,18 ●
UFs pesquisadas	1	16	22	21	24	12	--
Quantidade de 1ºs lugares nas Ufs	0	14	9	13	17	5	--

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2019.

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 não participaram desta edição da pesquisa²⁸ e, assim, Claro passou a ter a maior note de Satisfação Geral, embora não tenha registrado alteração significativa em nenhum indicador avaliado.

²⁷ Para cada indicador/prestadora, são as notas consolidadas de todas Unidades da Federação (UFs) em que a prestadora foi pesquisada. Para as prestadoras que foram pesquisadas em apenas um estado, equivale à média das notas obtidas nas respectivas UFs em que foram pesquisadas; para as demais é uma média ponderada pelo peso amostral das notas obtidas em todas as UFs em que foram pesquisadas. As setas e círculos indicam se as variações das notas de 2019 em relação às de 2018 são estatisticamente significativas (setas) ou não (círculos). Mais informações sobre os testes estatísticos podem ser consultadas no capítulo 3.5.

²⁸ Por passarem a ser consideradas Prestadoras de Pequeno Porte, a partir de julho/2018.

- Embora tenha a pior nota de Satisfação Geral e na maioria dos indicadores, Net destaca-se por ter avançado significativamente em todos os indicadores avaliados. Vivo avançou no indicador de Reparo e Instalação e as demais prestadoras não apresentaram variação estatisticamente significativa em nenhum indicador. Algar e Claro alternam-se com as melhores notas dos indicadores, exceto o de Funcionamento, cuja melhor nota foi obtida pela Sky.
- Em todas as prestadoras, os indicadores de Funcionamento e de Reparo e Instalação foram os melhor avaliados e os de Atendimento Telefônico e de Capacidade de Resolução ficaram com as menores notas.

10. TESTES ESTATÍSTICOS

Buscando-se uma melhor compreensão dos resultados da pesquisa, foram efetuados testes estatísticos²⁹ que consideraram, por exemplo, se consumidores que apresentam determinada característica (gênero, terem entrado em contato com a prestadora nos seis meses anteriores à pesquisa, etc.) tendem a atribuir notas diferentes dos demais consumidores para determinados indicadores.

10.1. CANAIS DE ATENDIMENTO

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

- Assim como constatado em edições anteriores, consumidores que entraram em contato com a prestadora por meio do atendimento telefônico tendem a atribuir, para a maioria dos indicadores, notas mais baixas do que aqueles que não utilizaram esse canal³⁰.
- Quanto aos usuários que utilizaram o atendimento pela internet em relação aos que não utilizaram, destaca-se que:
 - Assim como no ano anterior, os usuários da telefonia móvel (pós-paga e pré-paga) que utilizaram esse canal atribuíram notas mais altas a todos os indicadores.
 - Nos demais serviços, observou-se comportamentos distintos para os demais serviços: na banda larga houve notas mais baixas em Cobrança, notas neutras em Reparo e Instalação e em Funcionamento, e notas mais altas nos demais indicadores; na telefonia fixa, houve notas mais baixas para Satisfação Geral; e na TV por assinatura, as notas foram menores para todos os indicadores, exceto Oferta e Contratação e Canais de Atendimento. Em nenhum desses dois serviços houve notas maiores relacionadas ao meio de contato.
- Quanto ao atendimento na loja, saíram-se melhor os serviços de telefonia móvel: nem o pós-pago, nem o pré-pago tiveram notas menores relacionadas a esse canal de atendimento e, por outro lado, apresentaram notas maiores em Canais de Atendimento (pós) e em Atendimento Telefônico, Canais de Atendimento e Capacidade de Resolução. Os demais serviços tiveram notas mais baixas em indicadores específicos e notas mais altas em Funcionamento (banda larga fixa) e em Oferta e Contratação (telefonia fixa). A TV por assinatura não apresentou notas mais altas em nenhum indicador em função desse canal de atendimento.

²⁹ Mais detalhes sobre os cálculos podem ser consultados na seção 3.5 e os resultados no Anexo 12.2.

³⁰ A comparação é sempre por canal, entre os consumidores que informaram ter utilizado o canal específico e os que não afirmaram ter utilizado o mesmo.

Tabela 41: Teste estatístico de comparação de médias quanto à utilização dos canais de atendimento em 2019

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

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2019.

10.2. MOTIVO DE CONTATO

Um segundo recorte refere-se ao motivo de contato. Via de regra, nota-se que os usuários que precisaram entrar em contato com a prestadora para resolver algum tipo de problema atribuem notas mais baixas a todos os indicadores, com algumas exceções, como pode ser observado na Tabela 42. Estas relações, em sua maioria, repetem os comportamentos verificados em 2017 e em 2018.

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.

Em apenas dois casos os usuários que precisaram demandar a prestadora atribuíram notas maiores. O primeiro caso se dá nos serviços fixos: consumidores que entraram em contato para solicitar instalação atribuem notas maiores para o indicador de Reparo e Instalação, repetindo o comportamento observado em 2018. Deve-se lembrar, contudo, que se o motivo da ligação foi a solicitação de reparo, o mesmo indicador (que une os dois temas) tende a receber notas menores.

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

Tabela 42: Teste estatístico de comparação de médias quanto aos motivos de contato em 2019

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, exceto Capacidade de Resolução	↓ 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
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 Capacidade de Resolução	↓ Mais baixas para Cobrança	-	-	↓ Mais baixas para Funcionamento
	↑ Mais altas para Satisfação Geral, Funcionamento, Canais de Atendimento e Reparo e Instalação	↑ Mais altas para Reparo e Instalação	-	-	↑ Mais altas para Satisfação Geral, 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

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2019.

10.3. CARACTERÍSTICAS DOS USUÁRIOS

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

- Mulheres tendem a atribuir notas mais altas a todos os indicadores, com exceção da banda larga e da telefonia fixas, serviços nos quais não houve diferença significativa nas notas de Funcionamento e de Reparo e Instalação, respectivamente.
- Também atribuem notas mais altas os usuários de planos controle no serviço de telefonia móvel pós-paga, exceto quanto ao indicador de Atendimento Telefônico, para o qual os usuários dos planos controle atribuíram nota menor.
- Na telefonia móvel pós-paga, os usuários que utilizaram a internet 3G/4G atribuem notas mais altas aos indicadores de Cobrança e mais baixas a Funcionamento, Atendimento Telefônico e Canais de Atendimento – com os demais indicadores sem diferenças significativas. No pré, há notas mais altas para quatro indicadores, incluindo o de Satisfação Geral, e mais baixas para Funcionamento (assim como no pós). Os indicadores relacionados a atendimento não apresentaram diferenças significativas.
- Os usuários que são responsáveis pelo pagamento do serviço atribuem notas mais baixas a todos os indicadores dos serviços fixos, mas atribuem notas mais altas ao Atendimento Telefônico na telefonia móvel pós-paga e a Oferta e Contratação e a Funcionamento na telefonia móvel pré-paga.
- Quanto às variáveis de faixa de renda e de idade e escolaridade, os testes não apresentaram diferenças consideráveis.

10.4. PACOTES “COMBO”

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

Conforme pode ser visto na Tabela 43, cerca de 80% dos entrevistados das pesquisas de banda larga fixa e telefonia fixa afirmaram que seus contratos com a prestadora incluem pelo menos um outro serviço. Na pesquisa da TV por assinatura, esta proporção cai para cerca de 60%. Apenas na telefonia móvel pós-paga os contratos conjuntos estão presentes para menos da (44%) dos entrevistados – e os contratos conjuntos mais comuns (em 15% da base total do pós-pago) não incluem outro serviço distinto, mas sim pelo menos uma outra linha de telefonia móvel.

Tabela 43: Percentuais de consumidores com e sem combo

SERVIÇO	SEM COMBO	+ 1 SERVIÇOS	+ 2 SERVIÇOS	+ 3 SERVIÇOS	+ 1 LINHA MÓVEL
Banda Larga Fixa	20,6%	39,5%	29,3%	10,7%	n.a.
Telefonia Fixa	19,3%	38,3%	29,4%	13,0%	n.a.
Telefonia Móvel Pós-Paga	56,0%	11,9%	10,8%	6,3%	15,0%
TV por Assinatura	40,5%	13,7%	27,6%	18,3%	n.a.

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2019.

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

- Apenas para os entrevistados da telefonia móvel pós-paga a existência de outro serviço não impacta a Satisfação Geral: consumidores “com combo” e “sem combo” demonstram, em média, o mesmo nível de satisfação com suas prestadoras;
- Nos demais casos, consumidores “com combo” se declaram, em média, menos satisfeitos com suas operadoras: a diferença é de 0,29 ponto para entrevistados da banda larga fixa; 0,37 ponto para entrevistados da TV por assinatura e 0,34 ponto para entrevistados da telefonia fixa;
- Assim como ocorre com a satisfação geral, a existência de combo não diminui, em média, a percepção de qualidade para os entrevistados da telefonia móvel pós-paga. Pelo contrário: quando comparados com consumidores “sem combo”, consumidores “com combo” tendem, em média, a dar notas maiores para indicadores como Funcionamento (+0,11 ponto) e atendimento telefônico (+0,17 ponto);
- Nas pesquisas da banda larga fixa, da telefonia fixa e da TV por assinatura os consumidores “com combo” atribuem, em geral, notas menores para a maioria dos indicadores, embora em alguns casos a diferença não seja estatisticamente significativa. A única exceção ocorre na pesquisa de banda larga fixa: nela, os consumidores “com combo” deram notas maiores para os indicadores de Reparo e Instalação e Atendimento Telefônico, embora tenham dado notas menores para a maioria dos outros indicadores.

Tabela 44: Diferenças de notas entre os consumidores que possuem e os que não possuem combo

INDICADOR	BANDA LARGA FIXA	TELEFONIA FIXA	TELEFONIA MÓVEL PÓS- PAGA	TV POR ASSINATURA
Atendimento Telefônico	0,11	-0,24	0,17	-0,22
Canais de Atendimento	-0,04*	-0,41	0,06*	-0,22
Capacidade de Resolução	-0,08*	0,07*	0,02*	-0,29
Cobrança/ Recarga	-0,32	-0,26	0,03*	0,05*
Funcionamento	-0,35	0,01*	0,11	-0,30
Oferta e Contratação	-0,42	-0,28	-0,04*	-0,38
Reparo e Instalação	0,20	-0,12*	n.a.	-0,14
Satisfação Geral	-0,29	-0,34	0,03*	-0,37

Fonte: Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2019.

11. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste relatório foram apresentadas, de maneira consolidada, análises e interpretações estatísticas sobre os resultados da Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida, em relação aos quatro principais serviços de varejo: banda larga fixa, telefonia fixa, telefonia móvel (modalidades pós-paga e pré-paga) e TV por assinatura.

Nesta edição de 2019, a telefonia móvel pós-paga manteve-se como o serviço em que os usuários estão mais satisfeitos, enquanto a telefonia móvel pré-paga e a telefonia fixa passaram a ter notas de Satisfação Geral maiores que a TV por assinatura. Em relação à percepção de qualidade, a maioria dos indicadores consolidados para os serviços registrou melhora significativa de 2018 para 2019 e nenhum apresentou recuo estatisticamente significativo. Nesse aspecto destaca-se positivamente o serviço de banda larga fixa, no qual todos os indicadores avançaram. Na ponta oposta, TV por assinatura teve avanço em dois indicadores, com os demais permanecendo estáveis (inclusive o de Satisfação Geral).

Apesar da melhoria generalizada, a banda larga fixa continua sendo o serviço com as piores avaliações na maioria dos indicadores, enquanto a telefonia móvel (em ambas as modalidades) destaca-se com as maiores notas em geral. Já a TV por assinatura mais uma vez perde espaço para os demais serviços o que a deixa com a segunda pior nota, atrás da telefonia fixa e à frente apenas da banda larga fixa.

Cabe destacar que o Indicador de **Oferta e Contratação**, em testes estatísticos, continua sendo o que apresenta o maior grau de correlação com o indicador de Satisfação Geral em todos os serviços pesquisados, exceto na banda larga fixa, em que apresentou a segunda maior correlação e a primeira foi com o indicador de **Funcionamento**. 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.

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

Nesse sentido, ressalta-se que os indicadores de Atendimento Telefônico e Capacidade de Resolução continuaram como as métricas pior avaliadas em todos os serviços, apesar do incremento verificado em relação ao ano anterior, indicando que estes continuam sendo pontos sensíveis para a melhoria da percepção de qualidade dos serviços. Por exemplo, os usuários que precisaram entrar em contato com a prestadora pela central telefônica tendem a atribuir notas mais baixas a todos os indicadores, assim como os usuários que precisaram entrar em contato, em qualquer canal, para tratar de problemas, principalmente os relacionados a cobrança e funcionamento.

Em relação às prestadoras, na banda larga fixa e na telefonia fixa novamente confirmou-se a tendência de as prestadoras de pequeno porte apresentarem melhores avaliações que suas concorrentes maiores. Já na TV por assinatura e na telefonia móvel, as prestadoras de menor porte (que historicamente vinham obtendo as melhores notas) não participaram da pesquisa este ano, tendo as de grande porte então se destacado em 2019.

Outro ponto a destacar é o fato de que, pela primeira vez, os consumidores foram questionados sobre a existência de contratos de outros serviços da mesma prestadora, a fim de se estimar a vigência de pacotes de oferta conjunta (combos) e eventuais diferenças nas notas dos indicadores. Nesse sentido, os consumidores do serviço de TV por assinatura que possuem outros contratos com a operadora são os que tendem a atribuir notas menores aos indicadores e a estar menos satisfeitos com o serviço pesquisado. Por outro lado, os consumidores dos serviços de banda larga fixa, telefonia

fixa e telefonia móvel pós-paga que também possuem TV por assinatura tendem a estar mais satisfeitos. Não se averiguou a existência de contratos de outros serviços para o de telefonia móvel pré-paga.

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

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

12. ANEXOS

12.1. PLANOS AMOSTRAIS

12.1.1. PLANO AMOSTRAL DO SERVIÇO DE BANDA LARGA FIXA

UF	ALGAR	BRISANET	CLARO	COPEL	HUGHES	OI	SERCOMTEL	SKY	TIM	UNIFIQUE	VIVO	Total
AC			199			243						442
AL			204			257					190	651
AM			225			274		262				761
AP						210						210
BA			204			277					215	696
CE		139	201			316		299			173	1.128
DF			162			260		298			188	908
ES			225			285					224	734
GO			203			273		315	237		205	1.233
MA			202			246		299				747
MG	215		198		219	262		313			194	1.401
MS			162			292					202	656
MT			210			267		221			222	920
PA			178			291		297				766
PB		225	233			286					200	944
PE			210			300					229	739
PI			229			268					243	740
PR			179	88		257	251				185	960
RJ			257			375			194		159	985
RN		130	197			295		284				906
RO			168			285						453
RR						249						249
RS			180			253					219	652
SC			177			276				173	237	863

UF	ALGAR	BRISANET	CLARO	COPEL	HUGHES	OI	SERCOMTEL	SKY	TIM	UNIFIQUE	VIVO	Total
SE			202			266					186	654
SP	210		202		244			305	194		237	1.392
TO			207			252						459
Total	425	494	5.014	88	463	7.115	251	2.893	625	173	3.708	21.249

12.1.2. PLANO AMOSTRAL DO SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA

UF	ALGAR	CLARO	OI	SERCOMTEL	TIM	VIVO	Total
AC		136	188				324
AL		141	209			138	488
AM		110	209				319
AP			170				170
BA		164	281		138	144	727
CE		154	272			148	574
DF		162	237			182	581
ES		148	250			173	571
GO	148	161	228		172	168	877
MA		126	237				363
MG	133	142	256		163	143	837
MS		184	188			175	547
MT		158	212			176	546
PA		115	240				355
PB		176	209			98	483
PE		156	254		108	149	667
PI		134	249				383
PR		121	217	154	194	188	874

UF	ALGAR	CLARO	OI	SERCOMTEL	TIM	VIVO	Total
RJ		207	238		150	153	748
RN		186	261				447
RO			220				220
RR			220				220
RS		138	188			226	552
SC		125	201			155	481
SE		167	241			184	592
SP	133	161			177	196	667
TO			190				190
Total	414	3.472	5.865	154	1.102	2.796	13.803

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

UF	ALGAR	CLARO	NEXTEL	OI	TIM	VIVO	Total
AC		177		196		222	595
AL		144		210	121	137	612
AM		162		140	139	234	675
AP		157		195	131	150	633
BA		177		176	165	185	703
CE		142		191	134	143	610
DF		196		190	146	156	688
ES		151		172	151	190	664
GO	175	186		212	144	174	891
MA		126		182	131	153	592
MG	153	168		205	168	177	871
MS		180		176	172	169	697
MT		211		178	114	205	708

UF	ALGAR	CLARO	NEXTEL	OI	TIM	VIVO	Total
PA		131		181	167	165	644
PB		173		211	172	130	686
PE		165		206	167	122	660
PI		150		188	118	151	607
PR		157		181	174	133	645
RJ		165	130	222	154	159	830
RN		117		184	131	106	538
RO		156		191	147	97	591
RR		178			162	198	538
RS		143		197	133	141	614
SC		159		169	153	144	625
SE		175		188	102	182	647
SP	125	169	132	173	184	138	921
TO		142		185	104	145	576
Total	453	4.357	262	4.899	3.784	4.306	18.061

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

UF	ALGAR	CLARO	OI	SERCOMTEL	TIM	VIVO	Total
AC		179	133		123	234	669
AL		157	247		179	157	740
AM		187	127		161	201	676
AP		125	163		129	176	593
BA		193	202		173	193	761
CE		137	204		159	133	633
DF		205	175		177	235	792

UF	ALGAR	CLARO	OI	SERCOMTEL	TIM	VIVO	Total
ES		177	151		138	207	673
GO	164	193	210		179	197	943
MA		127	187		146	142	602
MG	169	182	245		171	182	949
MS		173	167		192	195	727
MT		179	169		206	230	784
PA		116	118		185	236	655
PB		154	229		166	142	691
PE		163	217		163	120	663
PI		138	227		181	140	686
PR		157	183	113	198	181	832
RJ		199	210		161	186	756
RN		171	222		185	158	736
RO		182	173		162	183	700
RR		163	185		174	226	748
RS		166	178		166	164	674
SC		146	192		183	133	654
SE		156	189		159	208	712
SP	159	175	172		187	149	842
TO		161	203		162	188	714
Total	492	4.461	5.078	113	4.565	4.896	19.605

12.1.5. PLANO AMOSTRAL DO SERVIÇO DE TV POR ASSINATURA

UF	ALGAR	CLARO	NET	OI	SKY	VIVO	Total Geral
AL			144	169	182		495
AM		171	175		214		560

UF	ALGAR	CLARO	NET	OI	SKY	VIVO	Total Geral
BA		145	147	224	215	149	880
CE		136	163	207	158	138	802
DF		137	168	207	193	161	866
ES			148	204	183	163	698
GO		149	175	187	172	173	856
MA			147	204	168		519
MG	148	202	159	200	185	193	1.087
MS		138	140	215	240		733
MT		128	179	180	186		673
PA		149	167	165	207		688
PB			165	213	213		591
PE		181	139	238	158	153	869
PI			150	159	154		463
PR		149	159	164	137	130	739
RJ		151	181	175	145	161	813
RN		137	155	197	207		696
RO				169	165		334
RS		178	202	164	158	128	830
SC		167	155	175	139	172	808
SE			140	208	186		534
SP		153	146		177	160	636
TO					175		175
Total	148	2.471	3.504	4.024	4.317	1.881	16.345

12.2. TESTES ESTATÍSTICOS

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

- Condição de responsável pelo pagamento dos gastos com o serviço;
- Sexo;
- Utilização de determinado canal de atendimento;
- Experiências que necessitam alguma resolução por parte da prestadora;
- Solicitação de instalação ou reparo;
- Uso da internet 3G/4G (no caso de Telefonia Móvel, Pós e Pré-paga); e
- 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 ao nível de 0,05.

12.2.1. BANDA LARGA FIXA

QUESTÃO	SATISFAÇÃO GERAL	OFERTA E CONTRATAÇÃO	FUNCIONAMENTO	COBRANÇA/ RECARGA	ATENDIMENTO TELEFÔNICO	CANAIS DE ATENDIMENTO	CAPACIDADE DE RESOLUÇÃO	REPARO E INSTALAÇÃO
Responsável pelo pagamento	-0,28	-0,24	-0,21	-0,26	-0,31	-0,4	-0,31	-0,12
Sexo Feminino	0,14	0,19	-0,03*	0,13	0,12	0,17	0,22	0,14
Entrou em contato pelo atendimento telefônico	-0,52	-0,52	-0,5	-0,49	-	-0,81	-0,35	-0,21
Entrou em contato pelo atendimento na internet	0,04	0,19	0,03*	-0,25	0,15	0,2	0,15	0,01*
Entrou em contato na loja	-0,28	-0,28	0,24	-0,24	-0,08*	-0,22	-0,11*	-0,34
Entrou em contato para falar sobre cobrança	-0,58	-0,85	-0,53	-1,47	-0,79	-0,89	-0,49	-0,53

QUESTÃO	SATISFAÇÃO GERAL	OFERTA E CONTRATAÇÃO	FUNCIONAMENTO	COBRANÇA/ RECARGA	ATENDIMENTO TELEFÔNICO	CANAIS DE ATENDIMENTO	CAPACIDADE DE RESOLUÇÃO	REPARO E INSTALAÇÃO
Entrou em contato para alterar plano ou condição	-0,3	-0,42	-0,29	-0,65	-0,48	-0,53	-0,1	-0,44
Entrou em contato para cancelar serviços ou pacotes	-0,82	-1,03	-0,8	-1,2	-0,97	-1,01	-0,83	-0,86
Entrou em contato sobre problemas de funcionamento	-1,35	-1,2	-1,73	-0,81	-0,98	-1,03	-0,72	-1,43
Entrou em contato para solicitar instalação	0,26	0,07*	0,2	-0,08*	-0,08*	0,06	-0,13	0,96
Entrou em contato para solicitar reparo	-1,08	-0,93	-1,34	-0,58	-0,61	-0,8	-0,71	-1,52
Contrato inclui algum outro Serviço	-0,29	-0,42	-0,35	-0,32	0,11	-0,04*	-0,08*	0,20

12.2.2. TELEFONIA FIXA

QUESTÃO	SATISFAÇÃO GERAL	OFERTA E CONTRATAÇÃO	FUNCIONAMENTO	COBRANÇA/ RECARGA	ATENDIMENTO TELEFÔNICO	CANAIS DE ATENDIMENTO	CAPACIDADE DE RESOLUÇÃO	REPARO E INSTALAÇÃO
Responsável pelo pagamento	-0,36	-0,27	-0,25	-0,26	-0,13	-0,2	-0,25	-0,42
Sexo Feminino	0,3	0,25	0,1	0,19	0,32	0,29	0,23	0,11*
Entrou em contato pelo atendimento telefônico	-0,56	-0,66	-0,35	-0,7	-	-0,65	-0,22	-0,4
Entrou em contato pelo atendimento na internet	-0,14	-0,07*	0,01*	0,07*	0,05*	-0,04*	0,06*	-0,02*
Entrou em contato na loja	-0,04*	0,19	0,01*	-0,04*	0,13*	0,3	-0,09*	-0,26
Entrou em contato para falar sobre cobrança	-0,94	-1,17	-0,65	-1,67	-1,19	-0,97	-0,82	-0,98
Entrou em contato para alterar plano ou condição	-0,57	-0,75	-0,26	-0,77	-0,6	-0,56	0,08*	-0,45

QUESTÃO	SATISFAÇÃO GERAL	OFERTA E CONTRATAÇÃO	FUNCIONAMENTO	COBRANÇA/ RECARGA	ATENDIMENTO TELEFÔNICO	CANAIS DE ATENDIMENTO	CAPACIDADE DE RESOLUÇÃO	REPARO E INSTALAÇÃO
Entrou em contato para cancelar serviços ou pacotes	-1,03	-1,17	-0,54	-1,35	-1,17	-1,06	-0,94	-0,6
Entrou em contato sobre problemas nas ligações	-1,33	-1,17	-1,69	-1,05	-1,23	-1,16	-0,6	-1,48
Entrou em contato para solicitar instalação	0,00*	-0,05*	-0,05*	-0,31	-0,07*	-0,08*	-0,07*	0,63
Entrou em contato para solicitar reparo	-0,95	-0,86	-1,06	-0,79	-0,8	-0,79	-0,5	-0,97
Contrato inclui algum outro Serviço	-0,34	-0,28	0,01*	-0,26	-0,24	-0,41	0,07*	-0,12*

12.2.3. TELEFONIA MÓVEL PÓS-PAGA

QUESTÃO	SATISFAÇÃO GERAL	OFERTA E CONTRATAÇÃO	FUNCIONAMENTO	COBRANÇA/ RECARGA	ATENDIMENTO TELEFÔNICO	CANAIS DE ATENDIMENTO	CAPACIDADE DE RESOLUÇÃO
Responsável pelo pagamento	0,09*	-0,18	-0,06*	0,01*	0,28	-0,07	0,08*
Pós-pago (vs. Controle)	-0,13	-0,17	-0,09	-0,19	0,08	-0,1	-0,13
Sexo Feminino	0,46	0,41	0,33	0,29	0,4	0,34	0,45
Utilizou 3G/4G	0,03*	0,1*	-0,3	0,33	-0,24	-0,25	-0,01*
Entrou em contato pelo atendimento telefônico	-0,31	-0,28	-0,17	-0,39	-	-0,79	-0,02*
Entrou em contato pelo atendimento na internet	0,16	0,22	0,17	0,25	0,42	0,27	0,33
Entrou em contato na loja	-0,03*	0,02*	0,04*	-0,09	0,03*	0,35	-0,09*
Entrou em contato para falar sobre cobrança	-0,8	-1,02	-0,62	-1,46	-1,3	-1,08	-1,1
Entrou em contato para alterar plano ou condição	-0,4	-0,34	-0,31	-0,46	-0,5	-0,5	0,54
Entrou em contato para cancelar serviços ou pacotes	-0,89	-0,96	-0,69	-1,2	-1,21	-0,99	-0,9

QUESTÃO	SATISFAÇÃO GERAL	OFERTA E CONTRATAÇÃO	FUNCIONAMENTO	COBRANÇA/ RECARGA	ATENDIMENTO TELEFÔNICO	CANAIS DE ATENDIMENTO	CAPACIDADE DE RESOLUÇÃO
Entrou em contato sobre problemas nas ligações	-1,45	-1,38	-1,56	-1,32	-1,39	-1,3	-1,35
Entrou em contato sobre problemas no 3G/4G	-1,23	-1,06	-1,35	-1,02	-1,17	-1,09	-1,04
Contrato inclui TV por assinatura	0,36	0,25	0,35	0,15	0,3	0,3	0,33
Contrato inclui algum outro Serviço	0,03*	-0,04*	0,11	0,03*	0,17	0,06*	0,02*

12.2.4. TELEFONIA MÓVEL PRÉ-PAGA

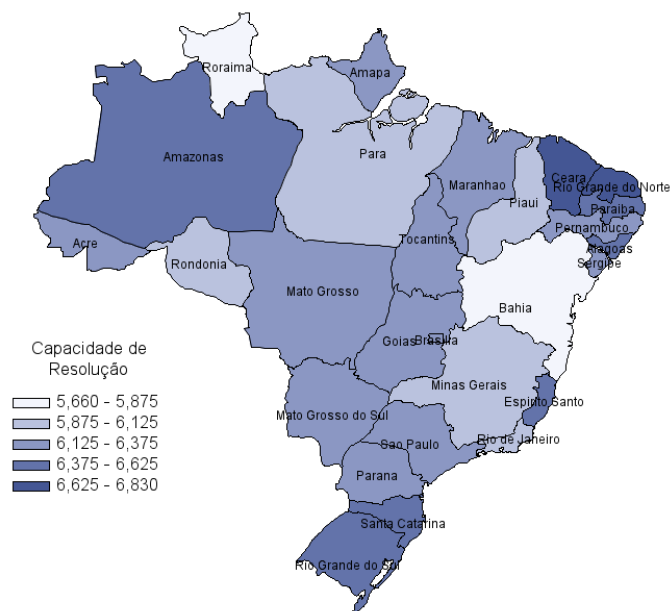
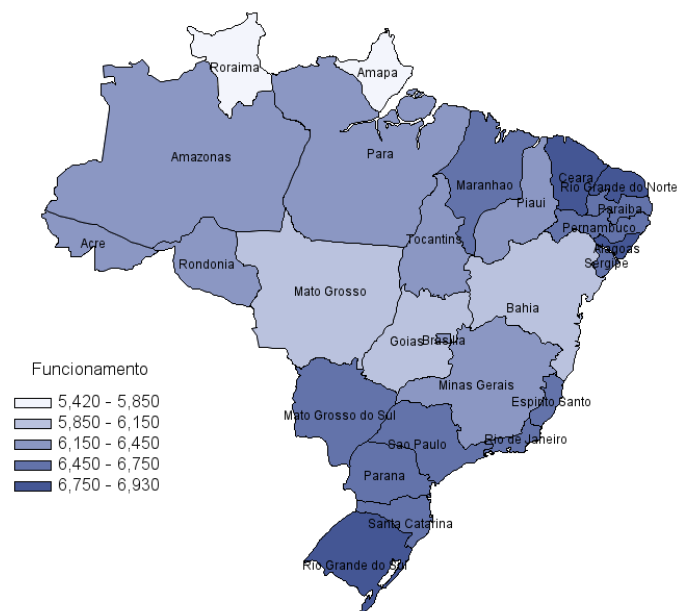
QUESTÃO	SATISFAÇÃO GERAL	OFERTA E CONTRATAÇÃO	FUNCIONAMENTO	COBRANÇA/ RECARGA	ATENDIMENTO TELEFÔNICO	CANAIS DE ATENDIMENTO	CAPACIDADE DE RESOLUÇÃO
Responsável pelo pagamento	-0,3	0,28	0,24	-0,00*	-0,06*	-0,02*	-0,8
Sexo Feminino	0,42	0,35	0,28	0,23	0,23	0,25	0,34
Utilizou 3G/4G	0,21	0,38	-0,23	0,38	-0,09*	0,1*	0,34
Entrou em contato pelo atendimento telefônico	-0,18	-0,18	-0,11	-0,18	-	-0,75	0,32
Entrou em contato pelo atendimento na internet	0,23	0,35	0,2	0,26	0,19	0,39	0,35
Entrou em contato na loja	-0,03*	0,00*	0,00*	-0,06*	0,22	0,4	0,31
Entrou em contato para falar sobre recarga	-1,07	-1,21	-0,93	-1,41	-1,71	-1,47	-0,67
Entrou em contato sobre problemas nas ligações	-1,25	-1,37	-1,43	-1,41	-1,79	-1,55	-0,9
Entrou em contato sobre problemas no 3G/4G	-1,1	-1,06	-1,17	-1,21	-1,46	-1,25	-0,34

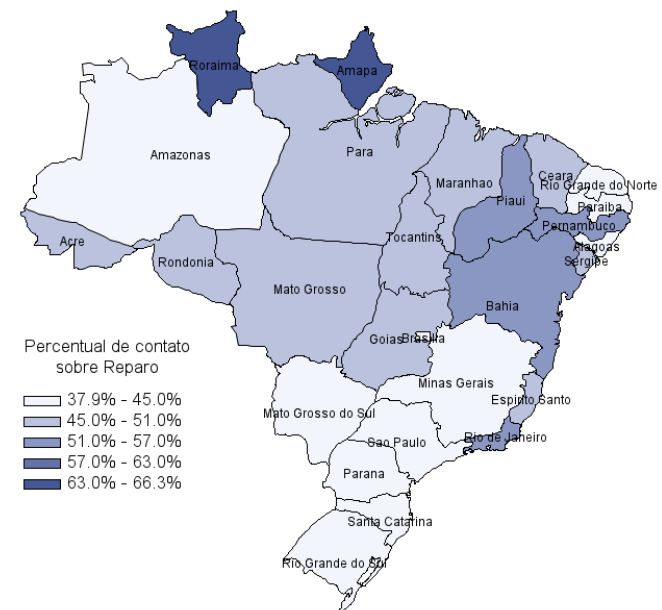
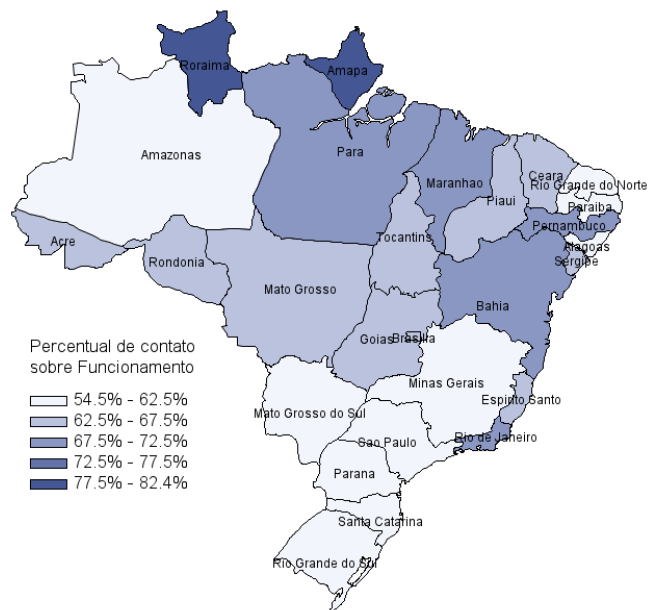
12.2.5. TV POR ASSINATURA

QUESTÃO	SATISFAÇÃO GERAL	OFERTA E CONTRATAÇÃO	FUNCIONAMENTO	COBRANÇA/ RECARGA	ATENDIMENTO TELEFÔNICO	CANAIS DE ATENDIMENTO	CAPACIDADE DE RESOLUÇÃO	REPARO E INSTALAÇÃO
Responsável pelo pagamento	-0,21	-0,16	-0,12	-0,26	-0,3	-0,22	-0,42	-0,43
Sexo Feminino	0,32	0,28	0,15	0,15	0,3	0,4	0,38	0,42
Entrou em contato pelo atendimento telefônico	-0,41	-0,46	-0,26	-0,6	-	-0,84	-0,36	0,01*
Entrou em contato pelo atendimento na internet	-0,1	-0,04*	-0,15	-0,13	-0,41	-0,07*	-0,23	-0,22
Entrou em contato na loja	-0,09*	-0,13	-0,05*	-0,03*	0,09*	0,12*	-0,21	-0,34
Entrou em contato para falar sobre cobrança	-0,94	-1,22	-0,44	-1,82	-1,23	-0,99	-1,45	-0,69
Entrou em contato para alterar plano ou condição	-0,6	-0,65	-0,26	-0,69	-0,6	-0,57	-0,32	-0,47
Entrou em contato para cancelar serviços ou pacotes	-1,09	-1,19	-0,64	-1,48	-1,25	-1,02	-1,17	-0,88
Entrou em contato sobre problemas de funcionamento	-0,96	-0,89	-0,99	-0,76	-0,78	-0,88	-0,17	-1,25
Entrou em contato para solicitar instalação	0,15	-0,02*	-0,09	-0,04*	-0,06*	0,14	-0,09*	0,64
Entrou em contato para solicitar reparo	-0,72	-0,67	-0,70	-0,57	-0,61	-0,71	-0,38	-0,87
Contrato inclui algum outro Serviço	-0,37	-0,38	-0,3	0,05*	-0,22	-0,22	-0,29	-0,14

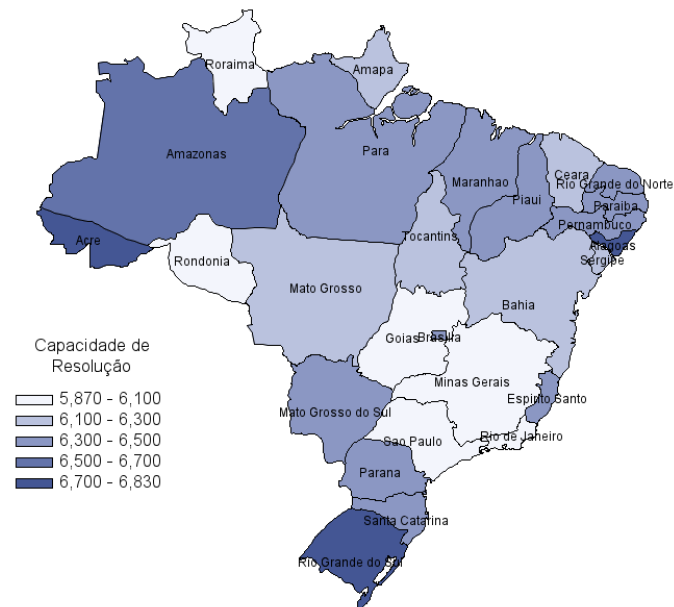
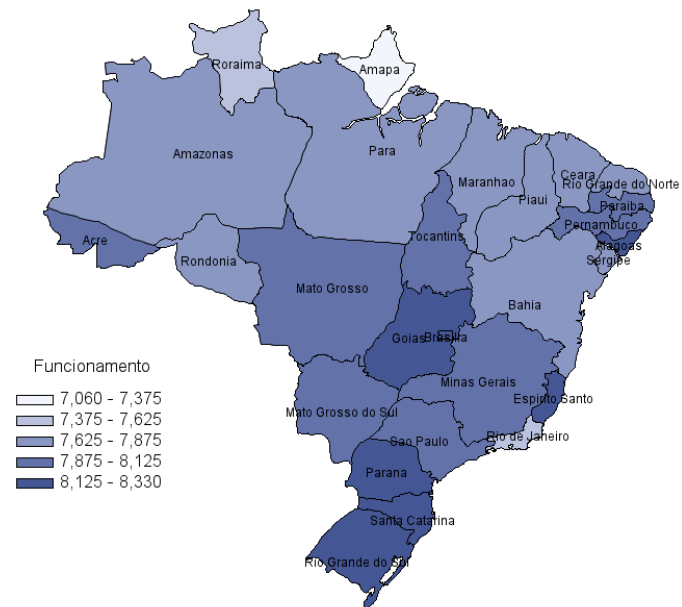
12.3. MAPAS

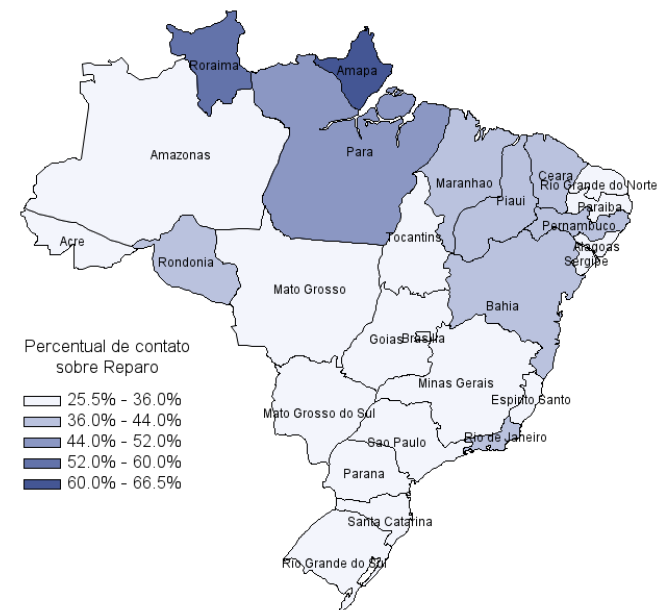
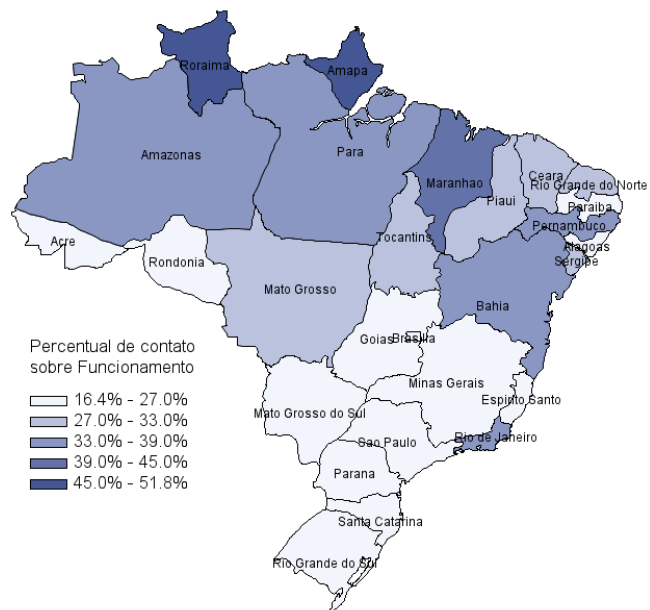
12.3.1. BANDA LARGA FIXA



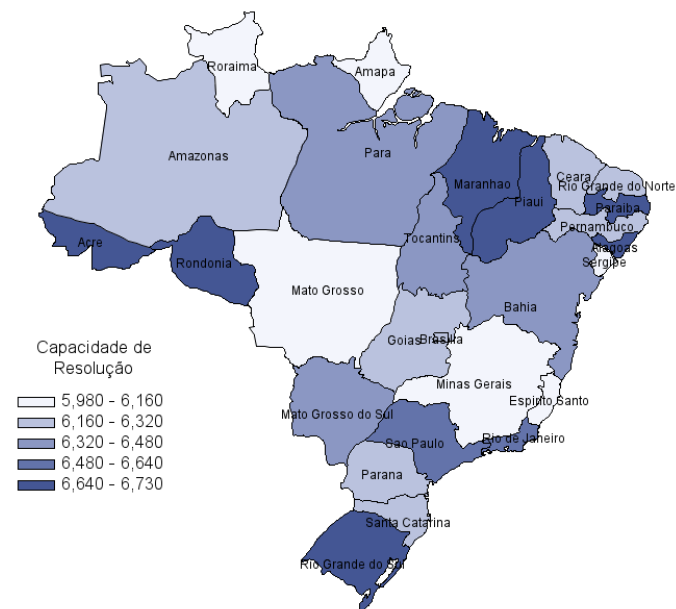
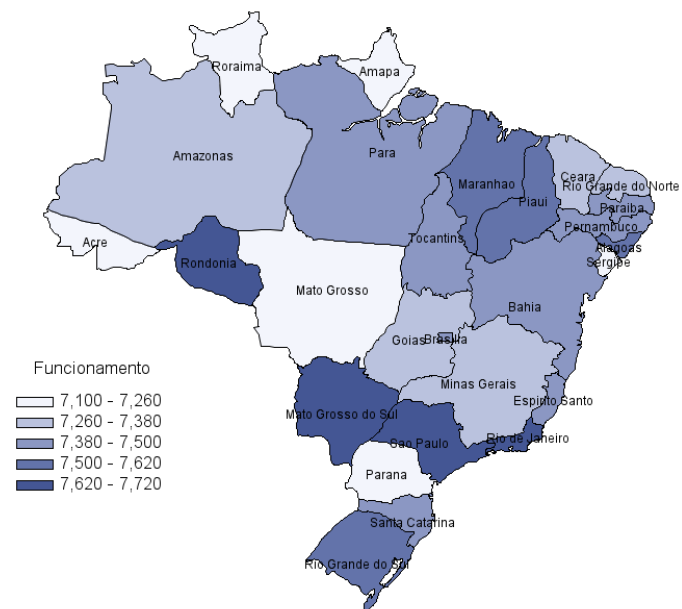


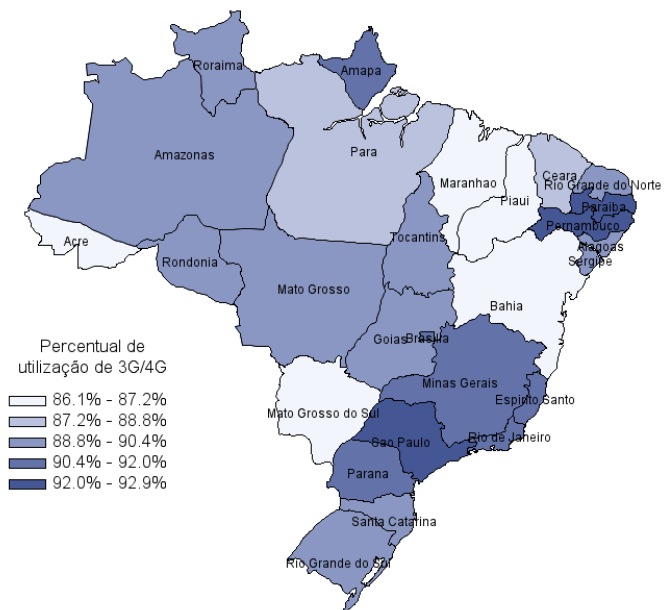
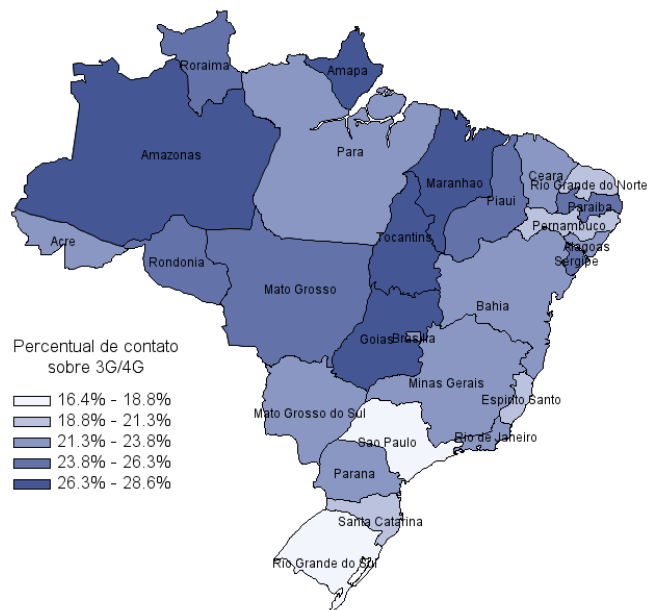
12.3.2. TELEFONIA FIXA



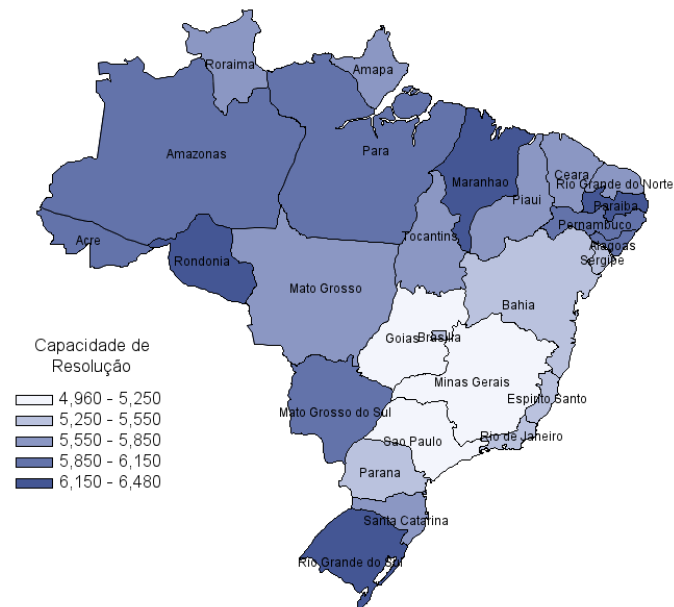
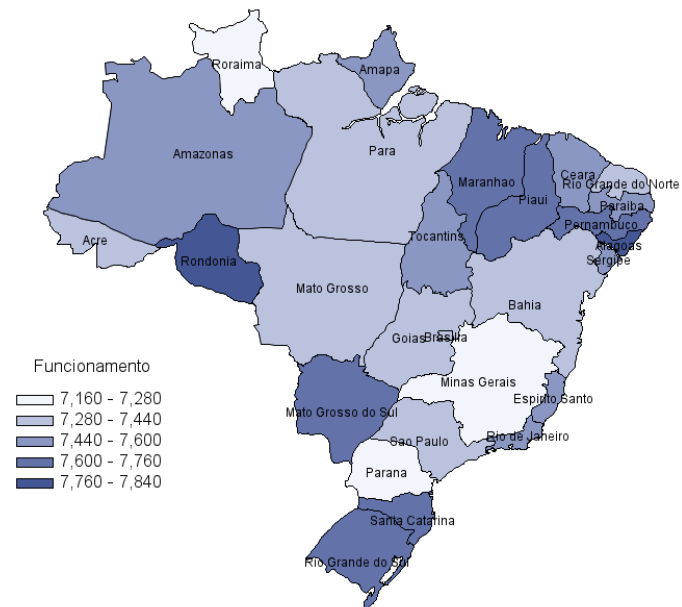


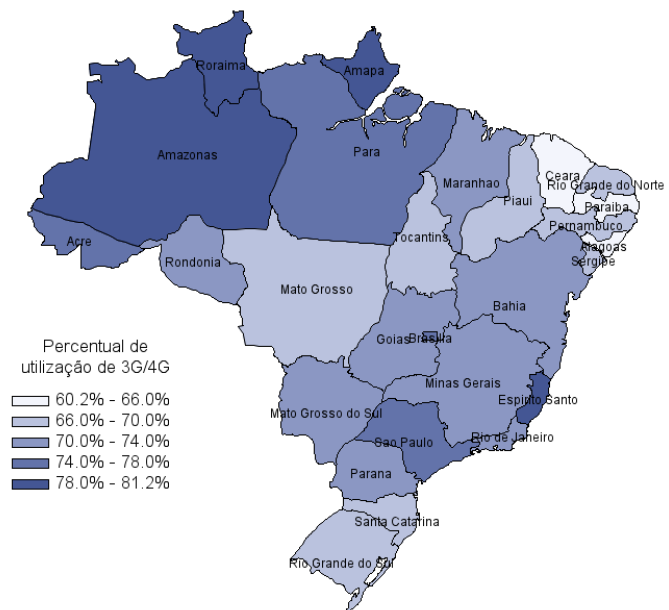
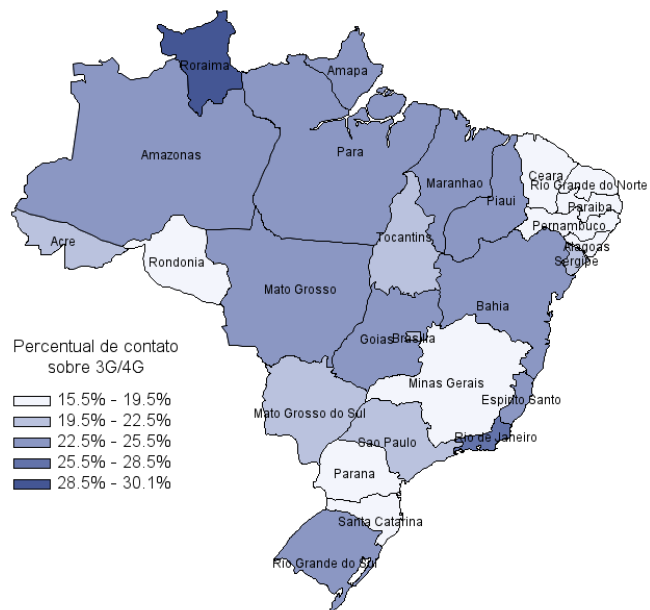
12.3.3. TELEFONIA MÓVEL PÓS-PAGA

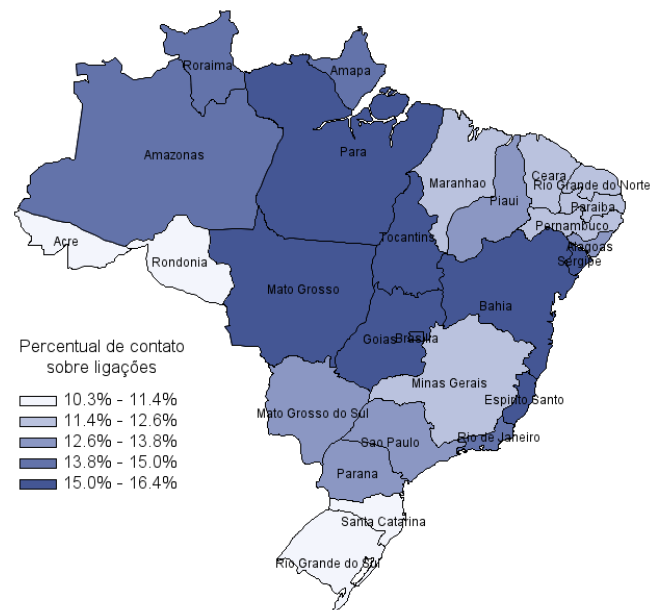




12.3.4. TELEFONIA MÓVEL PRÉ-PAGA







12.3.5. TV POR ASSINATURA

