

Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida

Relatório Analítico 2018

Relatório analítico sobre a edição de 2018 da Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida Junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações, com os principais resultados a serem considerados na atividade regulatória em relação aos serviços pesquisados.

Brasília-DF, Março/2019



ORGANIZAÇÃO E SISTEMATIZAÇÃO

Superintendência de Relações com Consumidores (SRC)

Superintendente: Elisa Vieira Leonel

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

Gerente: Fábio Lúcio Koleski

Equipe responsável pela elaboração

Andreza de Oliveira Lima (Coordenadora)

Priscila Machado Reguffe Dias

Rodolfo Angelini

Alessandro Marin Pivetta (Estagiário)

Observação de alteração do documento: a página 44 foi atualizada em 15/03/2019 para correção no infográfico. Salienta-se que não houve prejuízo e alteração das análises e conclusões realizadas.

SUMÁRIO

Organização e Sistematização	2
Sumário	3
Lista de tabelas	5
Lista de figuras	7
1. Introdução	8
1.1. Destaques dos resultados	8
1.2. Sobre este relatório	11
2. Destaques da Metodologia	12
2.1. Universo e amostra da pesquisa	12
2.2. Realização das entrevistas	13
2.3. Cronograma da pesquisa	14
2.4. Indicadores	14
2.5. Testes estatísticos e de correlação	17
3. Visão geral dos resultados	18
4. Banda Larga Fixa	21
4.1. Unidades da Federação (UFs)	25
4.2. Prestadoras	27
4.2.1. Prestadoras de Pequeno Porte	28
5. Telefonia Fixa	29
5.1. Unidades da Federação (UFs)	32
5.2. Prestadoras	34
6. Telefonia Móvel Pós-paga	35
6.1. Unidades da Federação (UFs)	40
6.2. Prestadoras	42
7. Telefonia Móvel Pré-paga	44
7.1. Unidades da Federação (UFs)	48
7.2. Prestadoras	50
7.2.1. Comparação pré-pago x pós-pago	51
8. TV por Assinatura	54
8.1. Unidades da Federação (UFs)	58
8.2. Prestadoras	60
9. Testes estatísticos	62
10. Considerações finais	66

11. Anexos	67
11.1. Planos amostrais.....	67
11.1.1. Plano amostral do serviço de Banda Larga Fixa	67
11.1.2. Plano amostral do serviço de Telefonia Fixa	68
11.1.3. Plano amostral do serviço de Telefonia Móvel Pós-paga.....	69
11.1.4. Plano amostral do serviço de Telefonia Móvel Pré-paga	70
11.1.5. Plano amostral do serviço de TV por Assinatura.....	71
11.2. Testes Estatísticos.....	72
11.2.1. Banda Larga Fixa	73
11.2.2. Telefonia Fixa.....	74
11.2.3. Telefonia Móvel Pós-paga	75
11.2.4. Telefonia Móvel Pré-paga	76
11.2.5. TV por Assinatura	77
11.3. Mapas	78
11.3.1. Banda Larga Fixa	78
11.3.2. Telefonia Fixa.....	80
11.3.3. Telefonia Móvel Pós-paga	82
11.3.4. Telefonia Móvel Pré-paga	85
11.3.5. TV por Assinatura	88

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Quantidades de amostras por serviço.....	12
Tabela 2: Questões avaliadas em cada atributo da pesquisa (por serviço).	15
Tabela 3: Notas consolidadas de 2018 por indicador e por serviço.....	20
Tabela 4: Percentuais de contato com a prestadora de banda larga fixa entre 2015 e 2018 por canais de atendimento.....	23
Tabela 5: Percentuais de contato com a prestadora de banda larga fixa entre 2015 e 2018 por motivos de contato.	23
Tabela 6: Melhores notas da banda larga fixa em 2018.	24
Tabela 7: Piores notas de banda larga fixa em 2018.....	24
Tabela 8: Melhores notas de Satisfação Geral da banda larga fixa por prestadora e UF em 2018.	26
Tabela 9: Piores notas de Satisfação Geral da banda larga fixa por prestadora e UF em 2018.	26
Tabela 10: Notas consolidadas dos indicadores por prestadora em 2018 (banda larga fixa).	27
Tabela 11: Percentuais de contato com a prestadora de telefonia fixa entre 2015 e 2018 por canais de atendimento.....	30
Tabela 12: Percentuais de contato com a prestadora de telefonia fixa entre 2015 e 2018 por motivos de contato.	31
Tabela 13: Melhores notas da telefonia fixa em 2018.....	31
Tabela 14: Piores notas de telefonia fixa em 2018.	31
Tabela 15: Melhores notas de Satisfação Geral da telefonia fixa por prestadora e UF em 2018.....	33
Tabela 16: Piores notas de Satisfação Geral da telefonia fixa por prestadora e UF em 2017.....	33
Tabela 17: Notas consolidadas dos indicadores por prestadora em 2018 (telefonia fixa).....	34
Tabela 18: Percentuais de contato com a prestadora de telefonia móvel pós-paga entre 2015 e 2018 por canais de atendimento.	37
Tabela 19: Percentuais de contato com a prestadora de telefonia móvel pós-paga entre 2015 e 2018 por motivos de contato.....	37
Tabela 20: Melhores notas da telefonia móvel pós-paga em 2018.....	38
Tabela 21: Piores notas da telefonia móvel pós-paga em 2018.	38
Tabela 22: Melhores notas de Satisfação Geral da telefonia móvel pós-paga por prestadora e UF em 2018.....	41
Tabela 23: Piores notas de Satisfação Geral da telefonia móvel pós-paga por prestadora e UF em 2018.....	41
Tabela 24: Notas consolidadas dos indicadores por prestadora em 2018 (telefonia móvel pós-paga).	42
Tabela 25: Percentuais de contato com a prestadora de telefonia móvel pré-paga entre 2015 e 2018 por canais de atendimento.	46

Tabela 26: Percentuais de contato com a prestadora de telefonia móvel pré-paga entre 2015 e 2018 por motivos de contato.	46
Tabela 27: Melhores notas da telefonia móvel pré-paga em 2018.	47
Tabela 28: Piores notas da telefonia móvel pré-paga em 2018.	47
Tabela 29: Melhores notas de Satisfação Geral da telefonia móvel pré-paga por prestadora e UF em 2018.	49
Tabela 30: Piores notas de Satisfação Geral da telefonia móvel pré-paga por prestadora e UF em 2018.	49
Tabela 31: Notas consolidadas dos indicadores por prestadora em 2018 (telefonia móvel pré-paga).	50
Tabela 32: Diferenças percentuais nas notas da telefonia móvel pós-paga em relação à telefonia móvel pré-paga por prestadora (2018).	53
Tabela 33: Percentuais de contato com a prestadora de TV por assinatura entre 2015 e 2018 por canais de atendimento.	55
Tabela 34: Percentuais de contato com a prestadora de TV por assinatura entre 2015 e 2018 por motivos de contato.	56
Tabela 35: Melhores notas da TV por assinatura e 2018.	56
Tabela 36: Piores notas da TV por assinatura em 2018.	57
Tabela 37: Melhores notas de Satisfação Geral da TV por assinatura por prestadora e UF em 2018..	59
Tabela 38: Piores notas de Satisfação Geral da TV por assinatura por prestadora e UF em 2018.	59
Tabela 39: Notas consolidadas dos indicadores por prestadora em 2018 (TV por assinatura).	60
Tabela 40: Teste estatístico de comparação de médias quanto à utilização dos canais de atendimento em 2018.	63
Tabela 41: Teste estatístico de comparação de médias quanto aos motivos de contato em 2018.	65

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Gráfico comparativo das notas consolidadas de Satisfação Geral de 2015 a 2018 (por serviço).....	19
Figura 3: Gráfico comparativo das notas consolidadas dos indicadores de banda larga fixa entre 2015 e 2018.....	22
Figura 4: Mapa da nota consolidada de Satisfação Geral de banda larga fixa por UF (2018).	25
Figura 5: Gráfico comparativo das notas consolidadas dos indicadores de telefonia fixa entre 2015 e 2018.....	30
Figura 6: Mapa da nota consolidada de Satisfação Geral de telefonia fixa por UF (2018).....	32
Figura 7: Gráfico comparativo das notas consolidadas dos indicadores de telefonia móvel pós-paga entre 2015 e 2018.....	36
Figura 8: Evolução do percentual de utilização do 3G/4G na Telefonia Móvel Pós-paga entre 2015 e 2018.....	38
Figura 9: Evolução do percentual de planos controle na telefonia móvel pós-paga entre 2015 e 2018.	39
Figura 10: Mapa da nota consolidada de Satisfação Geral de telefonia móvel Pós-paga por UF (2018).	40
Figura 11: Gráfico comparativo das notas consolidadas dos indicadores de telefonia móvel pré-paga entre 2015 e 2018.....	45
Figura 12: Evolução do percentual de utilização do 3G/4G na telefonia móvel pré-paga entre 2015 e 2018.....	47
Figura 13: Mapa da nota consolidada de Satisfação Geral de telefonia móvel pré-paga por UF (2018).	48
Figura 14: Gráfico comparativo das notas consolidadas dos indicadores de TV por assinatura entre 2015 e 2018.....	55
Figura 15: Mapa da nota consolidada de Satisfação Geral de TV por assinatura por UF (2018).....	58

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório visa apresentar, de maneira consolidada, os principais destaques em relação aos resultados da Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida de 2018, cuja execução é coordenada pela Superintendência de Relações com os Consumidores (SRC).

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

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

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

(...)

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

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

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

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

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 uma pesquisa independente) e TV por assinatura, seguindo a metodologia descrita no capítulo 2 – resumida a partir do [Manual de Aplicação](#) e do próprio regulamento.

Cumprе ressaltar que a pesquisa de 2018 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.

1.1. DESTAQUES DOS RESULTADOS

Entre os principais pontos a serem destacados nos resultados da pesquisa no ano de 2018, encontram-se os seguintes, que serão detalhados nos capítulos subsequentes:

- De modo geral, os resultados apresentaram avanços: todos os indicadores consolidados para os serviços registraram melhora significativa de 2017 para 2018, com exceção do indicador de Funcionamento da TV por assinatura, que se manteve estatisticamente estável. Do mesmo modo, houve diminuição ou manutenção no percentual de entrevistados que declarou ter precisado entrar em contato com as prestadoras. Esse resultado positivo é consistente com as quedas nas reclamações verificadas tanto na Anatel como nos Procons no período.
- Embora todos os serviços tenham apresentado desempenho crescente, a telefonia móvel foi o serviço que apresentou melhorias mais expressivas na maioria dos indicadores consolidados, em ambas as modalidades (pós-paga e pré-paga). Com isso, a telefonia móvel vem ganhando espaço da TV por assinatura, que foi o serviço melhor avaliado na Satisfação Geral em 2015 e 2016, mas perdeu essa posição em 2017 para a telefonia móvel pós-paga e em 2018 também foi ultrapassada pela telefonia móvel pré-paga.
- Apesar da melhora generalizada, não houve novidades quanto aos indicadores pior avaliados: as menores avaliações consolidadas por serviço continuam destacadamente as relativas a **Atendimento Telefônico** e **Capacidade de Resolução**. Na banda larga fixa, o Funcionamento também apresenta 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**.
- Em uma visão por serviços, a **banda larga fixa** é o pior avaliado em todos os indicadores, salvo o de Capacidade de Resolução, em que a **telefonia móvel pré-paga** é o serviço pior avaliado. A **TV por assinatura** e a **telefonia móvel pós-paga** dividem as melhores avaliações de cada indicador.
- Em todos os serviços, as maiores notas foram obtidas pelas **Prestadoras de Pequeno Porte**¹, o que vem ocorrendo sistematicamente desde 2015.
- Outro resultado generalizado para todos os serviços se refere aos consumidores que precisaram entrar em contato com a sua prestadora. De modo geral, dentre os canais de atendimento pesquisados, os usuários que utilizaram o atendimento telefônico tendem a atribuir notas menores a todos os indicadores. Já em relação ao motivo do contato, os relacionados a cobrança e funcionamento representam impacto mais negativo nas notas dos indicadores.
- Na **banda larga fixa**, a Tim foi a única prestadora a apresentar queda significativa em relação ao ano anterior, o que ocorreu nos indicadores de Capacidade de Resolução, Cobrança e Reparo e Instalação. Nas demais, a maioria das notas se manteve estatisticamente constante, mas a Oi, a Net e a Vivo destacam-se por aumentarem grande parte de suas notas. A Copel (Paraná) e a Unifique (Santa Catarina) foram pesquisadas pela primeira vez em 2018 e estrearam com as melhores notas do serviço, enquanto a Sky e a Oi se alternam entre as menores notas. Cobrança e Canais de Atendimento foram os indicadores com as maiores notas na maioria das prestadoras. Já os indicadores com as menores notas foram na maior parte das prestadoras Capacidade de Resolução e Funcionamento (este último na Algar, Cabo, Multiplay, Sercomtel e Unifique).

¹ Em julho de 2018 houve uma modificação no conceito de Prestadora de Pequeno Porte adotado pela Anatel com a alteração no Plano Geral de Metas de Competição – PGMC (aprovada pela [Resolução nº 694, de 17 de julho de 2018](#)). Conforme o Manual de Aplicação, estão desobrigadas de participar da pesquisa as prestadoras que se enquadram no conceito de Pequeno Porte na data de referência de 31 de março do ano de realização da pesquisa. Com isso, na fase de planejamento da pesquisa de 2018, o conceito de Prestadora de Pequeno Porte era possuir menos de 50 mil acessos, o que obrigou as prestadoras Algar, Brisanet, Cabo Telecom, Copel, Hughes, Multiplay, Nextel, Nossa TV, Porto Seguro, Sercomtel e Unifique a participarem da pesquisa em 2018 devido ao critério anterior. Entretanto, em julho de 2018 essas mesmas prestadoras passaram a ser consideradas Prestadoras de Pequeno Porte no novo conceito (ter menos de 5% em cada mercado de varejo em que atua), e assim serão denominadas no decorrer deste relatório.

- No caso da **telefonia móvel pós-paga**, a nota de Satisfação Geral alcançou o patamar de 7,32, mantendo-se como o serviço no qual os usuários estão mais satisfeitos. Além disso, desde 2016, as notas de todos os indicadores de qualidade percebida avaliados sugerem melhorias relevantes na percepção dos consumidores. A Porto Seguro apresentou as maiores notas, mas sem evolução significativa em relação a 2017, enquanto as demais prestadoras apresentaram melhoria na maioria dos indicadores. Em relação à internet móvel, subiu para 89,2% os usuários que declararam ter utilizado. Cabe também destacar que em 2018 houve queda de oito pontos percentuais na proporção de usuários de planos controle, proporção essa que vinha crescendo ano a ano entre 2015 e 2017. Usuários de planos controle tendem a atribuir notas mais altas para os indicadores Canais de Atendimento, Cobrança e Capacidade de Resolução, contudo, a tendência de atribuição observada neste ano foi menos intensa que em anos anteriores. Mantendo-se o padrão observado na pesquisa anterior, Capacidade de Resolução e Atendimento Telefônico foram os indicadores com as piores avaliações da telefonia móvel pós-paga, contudo, o indicador de Funcionamento também apareceu nas menores notas da Algar e da Porto Seguro, enquanto foi a melhor nota da Vivo. O indicador de Cobrança foi o melhor avaliado na maioria das prestadoras pesquisadas.
- Na **telefonia móvel pré-paga**, houve aumento estatisticamente significativo, em 2018, em todos os indicadores, com o maior incremento observado no indicador de Capacidade de Resolução, que ainda assim continua a ser o indicador pior avaliado desde a primeira edição da pesquisa, em 2015. Em 2018 houve uma nova prestadora pesquisada neste serviço, a Nextel, prestadora esta que, em conjunto com a Sercomtel, obteve as maiores notas consolidadas. As menores notas de cada indicador foram obtidas pela Oi. As grandes prestadoras aumentaram as notas de todos os indicadores em relação a 2017, enquanto as demais se mantiveram estatisticamente constantes. O percentual de usuários de telefonia móvel pré-paga que afirmou ter utilizado a internet 3G/4G nos seis meses anteriores à pesquisa chegou a 65,4%. Capacidade de Resolução e Atendimento Telefônico continuam sendo os indicadores com as piores avaliações da telefonia móvel pré-paga, com exceção da Algar e da Sercomtel, cuja segunda pior nota foi obtida no indicador de Funcionamento. Por outro lado, entre as prestadoras de maior porte, Funcionamento é o primeiro ou segundo indicador melhor avaliado.
- A **TV por assinatura** apresenta a melhor nota em relação aos demais serviços em quatro indicadores (Atendimento Telefônico, Capacidade de Resolução, Funcionamento, Reparo e Instalação). Além disso, esse serviço continua a apresentar o indicador consolidado com a maior nota de toda a pesquisa, atribuída a Funcionamento (8,28). O indicador de Capacidade de Resolução esteve entre as duas menores notas na TV por assinatura, mantendo o padrão observado na pesquisa anterior. Somente as prestadoras Claro e Sky apresentaram melhoras significativas neste quesito, e também foram as únicas a apresentarem melhoras na maioria de seus indicadores. Por outro lado, a Net em Funcionamento e a Vivo em Reparo e Instalação foram as únicas a apresentarem queda. Entretanto, Funcionamento continuou a ser o indicador mais bem avaliado em todas as prestadoras, excetuando-se a Nossa TV, em que o melhor avaliado foi Cobrança.
- Na **telefonia fixa** a melhoria nos indicadores veio acompanhada pela diminuição do percentual de entrevistados que precisou entrar em contato com as prestadoras, houve crescimento nos atendimentos nas lojas (principalmente do grupo Claro/Net), mas em contrapartida a diminuição no atendimento telefônico foi maior. Repetindo o resultado da pesquisa anterior, em todas as prestadoras a Capacidade de Resolução e o Atendimento Telefônico foram os indicadores com as piores avaliações. Porém, houve incremento nestes indicadores para todas as prestadoras de ampla abrangência. Já Funcionamento continuou sendo o indicador mais bem avaliado, exceto na Tim, que teve Cobrança como o indicador mais bem avaliado. Vivo e Oi aumentaram as notas de todos os seus indicadores, enquanto a Claro diminuiu em Funcionamento e Reparo e Instalação. As demais se mantiveram estatisticamente constantes em relação ao ano anterior.

1.2. SOBRE ESTE RELATÓRIO

O capítulo 2 deste relatório apresenta informações básicas sobre a metodologia empregada na Pesquisa 2018. No capítulo 3, são apresentadas, como destaques, sínteses executivas dos resultados gerais de todos os serviços. Os capítulos 4 a 8 trazem resultados exploratórios mais detalhados por serviço, o capítulo 9 traz alguns resultados mais aprofundados provenientes de testes estatísticos, conforme descrito na seção 2.5, e, por fim, o capítulo 10 traz as conclusões gerais dos estudos, 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, e nas tabelas é possível consultar todos os resultados da pesquisa, por serviço, estado e prestadora. Também serão disponibilizados os microdados das entrevistas no Portal Brasileiro de Dados Abertos <<<http://dados.gov.br/dataset/pesquisas-de-satisfacao-e-qualidade-percebida>>>.

2. DESTAQUES DA METODOLOGIA

A metodologia da Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida foi definida no novo 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.

2.1. UNIVERSO E AMOSTRA DA PESQUISA

As amostras de entrevistados foram definidas de forma a refletir a percepção de qualidade e o grau de satisfação geral do universo total de usuários de serviços de telecomunicações considerando as prestadoras em cada Unidade da Federação. Em relação a 2017, foram pesquisadas quatro novas prestadoras na banda larga fixa e uma na telefonia móvel pré-paga. A Anatel definiu os entrevistados em sorteio aleatório, a partir das bases de consumidores encaminhadas por cada prestadora, conforme quadro a seguir:

Tabela 1: Quantidades de amostras por serviço².

Serviço	UF	Prestadoras	Entrevistas
Banda Larga Fixa	27	13	23.020
Telefonia Fixa	27	6	15.543
Telefonia móvel (pós-paga)	27	7	21.332
Telefonia móvel (pré-paga)	27	7	23.973
TV por Assinatura	27	8	19.577
Total	--	--	103.445

Somente foram entrevistados usuários maiores de 18 (dezoito) anos, na condição de principais usuários de cada um dos serviços mencionados na tabela acima e que não tenham solicitado sigilo de seus dados junto à prestadora. Além disso, a definição das amostras observou os seguintes critérios:

- I. Apenas foram considerados nas pesquisas os contratos/acessos registrados em nome de pessoas físicas (PF);
- II. Não puderam participar da pesquisa os usuários dos serviços de telecomunicações que trabalham em empresas de pesquisa de opinião ou mercado, empresa ou departamento de marketing, agência de propaganda/comunicações, agência de promoção ou merchandising, rádio, jornal, revista ou televisão, operadoras de serviços de telecomunicações, órgão regulador ou de defesa do consumidor de serviços de telecomunicações;
- III. No caso do serviço de telefonia móvel, os acessos em serviço para aplicações máquina-a-máquina (M2M) e os utilizados exclusivamente para dados foram excluídos;
- IV. Apenas foram consideradas as prestadoras que possuíam, por serviço, no mínimo:
 - i. 50.000 (cinquenta mil) contratos/acessos ativos em todo o Brasil³; e

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

- ii. 10.000 (dez mil) contratos/acessos (PF) ativos em cada Unidade da Federação⁴.

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.

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.

2.2. REALIZAÇÃO DAS ENTREVISTAS

Em 2018, o período de coleta foi de 9 de julho a 16 de novembro. Nesse ano, a empresa responsável por realizar as entrevistas não foi a mesma do ano anterior e, por este motivo, as coletas se iniciaram com time reduzido uma semana antes do previsto, sem prejuízos aos resultados, para tornar viável a execução de possíveis adequações por parte da empresa pesquisadora.

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 2.4, por meio de perguntas específicas, às quais cada usuário atribuiu notas de zero a dez.

Considerando as bases de dados de assinantes, encaminhadas por cada prestadora, e o sorteio realizado, a Anatel disponibilizou à empresa pesquisadora lotes de possíveis entrevistados em número de 40 vezes o número de entrevistas que seriam, de fato, realizadas, de acordo com o planejamento amostral. Assim, estabelece-se uma margem de segurança que leva em consideração

³ Em julho de 2018 houve uma modificação no conceito de Prestadora de Pequeno Porte adotado pela Anatel com a alteração no Plano Geral de Metas de Competição – PGMC (aprova pela [Resolução nº 694, de 17 de julho de 2018](#)). Conforme o Manual de Aplicação, estão desobrigadas de participar da pesquisa as prestadoras que se enquadram no conceito de Pequeno Porte na data de referência de 31 de março do ano de realização da pesquisa. Com isso, na fase de planejamento da pesquisa de 2018, o conceito de Prestadora de Pequeno Porte era possuir menos de 50 mil acessos, o que obrigou as prestadoras Algar, Brisanet, Cabo Telecom, Copel, Hughes, Multiplay, Nextel, Nossa TV, Porto Seguro, Sercomtel e Unifone a participarem da pesquisa em 2018 devido ao critério anterior. Entretanto, em julho de 2018 essas mesmas prestadoras passaram a ser consideradas Prestadoras de Pequeno Porte no novo conceito (ter menos de 5% em cada mercado de varejo em que atua), e assim serão denominadas no decorrer deste relatório.

⁴ Como exemplo, se uma prestadora do serviço de TV por assinatura possui 34 mil acessos em São Paulo, 11 mil em Minas Gerais e 8 mil no Rio de Janeiro, totalizando 53 mil acessos, ela é elegível para a pesquisa, mas apenas seus clientes de São Paulo e de Minas Gerais serão entrevistados.

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.

experiências anteriores de entrevistas malsucedidas por diferentes motivos. Foram realizadas até cinco tentativas de contato com cada um dos possíveis entrevistados constantes da lista, antes de descartá-lo.

2.3. CRONOGRAMA DA PESQUISA

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

Mês	Ano	Atividade	Responsável
Abril	2018	Envio à Anatel do relatório com o quantitativo de acessos ativos e da base de informações	Prestadoras
Junho	2018	Sorteio e envio à empresa pesquisadora das amostras a serem pesquisadas	Anatel
Julho-Novembro	2018	Coleta (entrevista com os consumidores)	Empresa pesquisadora
Dezembro	2018	Entrega dos dados coletados à Anatel	Empresa pesquisadora
Janeiro	2019	Envio dos resultados finais à Anatel	Empresa pesquisadora
Março	2019	Publicação dos resultados	Anatel

2.4. INDICADORES

A pesquisa executada em 2018 é a quarta 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 2 descreve, para cada serviço pesquisado, as questões avaliadas pelo entrevistado nesta pesquisa de 2018, agrupadas pelos respectivos indicadores.

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

Indicador	Serviço				
	Telefonia Móvel Pós-paga	Telefonia Móvel Pré-paga	Banda Larga Fixa	Telefonia Fixa	TV por Assinatura
Atendimento Telefônico					
Capacidade de orientar	X	X	X	X	X
Necessidade de repetir a demanda	X	X	X	X	X
Tempo de espera	X	X	X	X	X
Canais de Atendimento					
Atendimento na loja	X	X		X	
Atendimento telefônico	X	X	X	X	X
Atendimento via internet	X	X	X	X	X
Capacidade de Resolução					
Resolução de cobrança	X		X	X	X
Resolução de alteração de plano	X		X	X	X
Resolução de cancelamento	X		X	X	X
Resolução de problema nas ligações	X	X		X	
Resolução de problema no 3G/4G	X	X			
Resolução de recarga		X			
Resolução de problema de funcionamento			X		X
Cobrança					
Clareza na conta	X		X	X	X
Cobrança de acordo com o contratado	X		X	X	X
Funcionamento					
Disponibilidade	X	X	X	X	X

Indicador		Serviço			
Disponibilidade 3G/4G	X	X			
Qualidade da imagem					X
Qualidade das ligações	X	X		X	
Quedas na conexão			X		
Quedas na conexão 3G/4G	X	X			
Velocidade de navegação			X		
Velocidade de navegação 3G/4G	X	X			
Oferta e Contratação					
Clareza dos planos e serviços	X	X	X	X	X
Cumprimento das ofertas	X	X	X	X	X
Recarga					
Clareza no consumo dos créditos		X			
Cobrança de créditos de acordo com o utilizado		X			
Opções de valores de recarga		X			
Reparo e Instalação					
Tempo de espera para visita técnica			X	X	X
Cumprimento do prazo			X	X	X
Qualidade da instalação/reparo			X	X	X

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 (exceto aquelas consideradas de pequeno porte⁷) e por Unidade da Federação (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.

⁷ Conforme a regulamentação vigente na data de referência de 31 de março de 2018, considerou-se Prestadora de Pequeno Porte aquela que possuía menos de 50 mil acessos em serviço na execução desta pesquisa.

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.

2.5. TESTES ESTATÍSTICOS E DE CORRELAÇÃO

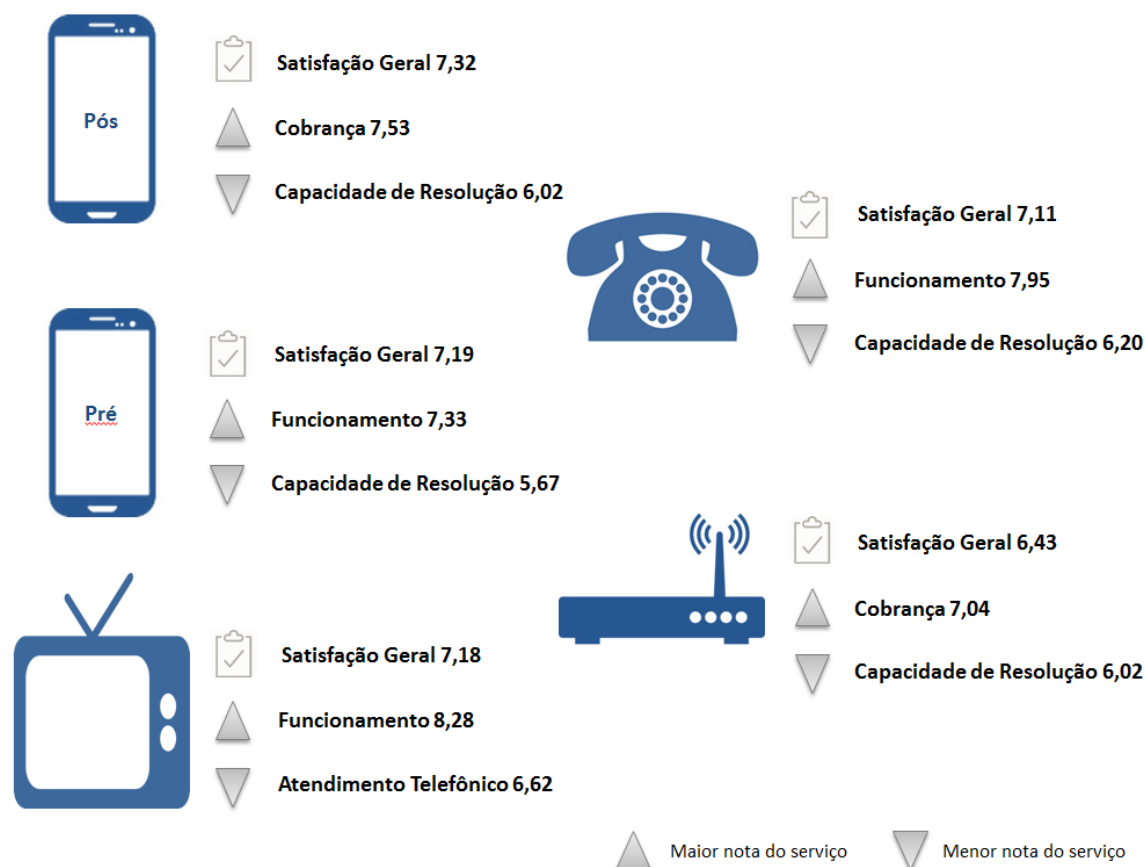
Em complemento à análise descritiva dos resultados, foram realizadas as seguintes análises para subsidiar as conclusões deste relatório:

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 Spearman⁸, para entender se existe relação linear entre os indicadores pesquisados entre si.

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

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

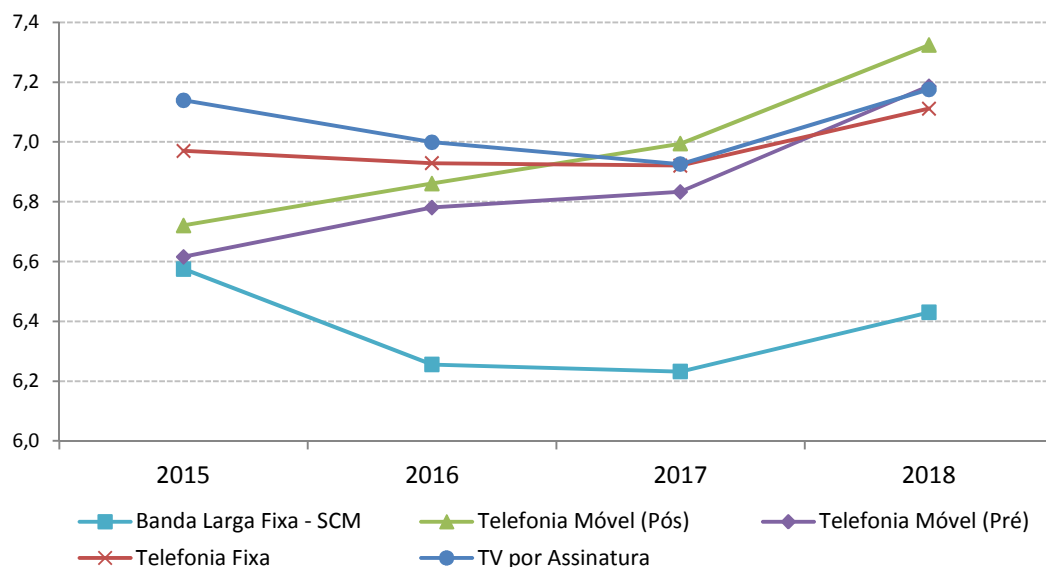
3. VISÃO GERAL DOS RESULTADOS



- Todos os indicadores consolidados dos serviços apresentaram notas maiores em 2018, em relação ao ano anterior, exceto o de Funcionamento da TV por assinatura, que se manteve estatisticamente estável e é a maior nota consolidada.
- A telefonia móvel nas duas modalidades (pós-paga e pré-paga) obteve os avanços mais expressivos e vem ganhando espaço da TV por assinatura entre as melhores notas.
- 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, o Funcionamento também apresenta 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.

Na pesquisa de 2018, todos os serviços apresentaram melhora significativa entre 2017 e 2018 em suas notas consolidadas de Satisfação Geral, inclusive a banda larga fixa, que vinha apresentando comportamento decrescente. Esse serviço, ainda assim, continua sendo o pior avaliado e, com exceção dele, as notas obtidas nesse ano foram as maiores desde o início das pesquisas.

Figura 1: Gráfico comparativo das notas consolidadas de Satisfação Geral de 2015 a 2018 (por serviço).⁹



Na Figura 1 é possível observar a evolução anual do indicador de Satisfação Geral com relação a cada serviço pesquisado. A telefonia móvel, nas duas modalidades (pré-paga e pós-paga), foi a que apresentou as maiores evoluções, mantendo a tendência do ano anterior. A telefonia móvel pós-paga se confirmou como o serviço melhor avaliado. Já a telefonia móvel pré-paga saiu de quarta melhor nota para segunda, praticamente empatada com a TV por assinatura. Cabe destacar que a escala foi reduzida nesta figura para melhor visualização e, portanto, é preciso precaução ao comparar essa evolução.

Ressalta-se que novas prestadoras foram pesquisadas nesse ano. No caso da telefonia móvel pré-paga, a Nextel foi pesquisada pela primeira vez, e na banda larga fixa também foram avaliadas quatro novas prestadoras: Copel, Hughes, Multiplay e Unifique. Devido ao peso atribuído a essas prestadoras, que são consideradas Prestadoras de Pequeno Porte, não houve grande impacto das notas dessas prestadoras nas notas consolidadas do serviço, conforme detalhado nos respectivos serviços.

A Tabela 3 traz os resultados consolidados dos indicadores de qualidade percebida, todos com melhora significativa em relação ao ano anterior, exceto pelo de Funcionamento da TV por assinatura, a maior nota consolidada das pesquisas de 2018, que se manteve estatisticamente estável.

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

Tabela 3: Notas consolidadas de 2018 por indicador e por serviço.¹⁰

Indicador	Banda Larga Fixa	Telefonia Fixa	Telefonia Móvel Pós-paga	Telefonia Móvel Pré-paga	TV por Assinatura
Atendimento Telefônico	6,18 ↑	6,30 ↑	6,40 ↑	6,28 ↑	6,62 ↑
Canais de Atendimento	6,83 ↑	7,15 ↑	7,26 ↑	7,19 ↑	7,18 ↑
Capacidade de Resolução	6,02 ↑	6,20 ↑	6,34 ↑	5,67 ↑	6,63 ↑
Cobrança/Recarga ¹¹	7,04 ↑	7,21 ↑	7,53 ↑	7,07 ↑	7,42 ↑
Funcionamento	6,40 ↑	7,95 ↑	7,33 ↑	7,33 ↑	8,28 ●
Oferta e Contratação	6,49 ↑	6,81 ↑	7,25 ↑	7,06 ↑	7,18 ↑
Reparo e Instalação ¹²	7,00 ↑	7,33 ↑	-	-	7,68 ↑

Essa melhoria nas notas consolidadas dos serviços veio acompanhada da diminuição do percentual de consumidores que alegaram ter entrado em contato com suas prestadoras nos seis meses que antecederam a pesquisa, e também é consistente com as quedas da quantidade de reclamações registradas tanto na Anatel (-13,6% em relação a 2017) quanto nos Procons (-14,1%). Entre os principais motivos de reclamações na Anatel em todos os serviços, os relacionados a cobrança registraram queda de 15% em relação ao ano anterior. Também se destaca a diminuição de 32% nas queixas sobre crédito pré-pago e a redução de 15% nas reclamações associadas a qualidade, funcionamento e reparo.

Apesar da melhora generalizada, não houve novidades quanto aos indicadores pior avaliados: as menores avaliações continuam destacadamente as relativas a **Atendimento Telefônico** e **Capacidade de Resolução**. Não obstante ser a menor nota consolidada entre todos os indicadores e serviços, o maior aumento nas notas foi verificado no indicador de Capacidade de Resolução da telefonia móvel pré-paga (+0,43).

Por outro lado, os indicadores com as melhores avaliações foram **Funcionamento** e **Cobrança**. Nos serviços fixos, também se sobressai o indicador de **Reparo e Instalação**, o segundo indicador melhor avaliado. Entretanto, destoando dos demais serviços em que Funcionamento é o primeiro ou segundo indicador melhor avaliado, na banda larga fixa o indicador de Funcionamento é o terceiro pior avaliado.

Ainda sobre o Funcionamento, salienta-se na banda larga fixa esse 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.

Em uma visão por serviços, a **banda larga fixa** é o pior avaliado em todos os indicadores salvo o de Capacidade de Resolução, em que a **telefonia móvel pré-paga** é o serviço pior avaliado. A **TV por assinatura** e a **telefonia móvel pós-paga** dividem as melhores avaliações de cada indicador, mas percebe-se que cada vez mais que a TV por assinatura vem perdendo espaço entre as melhores avaliações para a telefonia móvel.

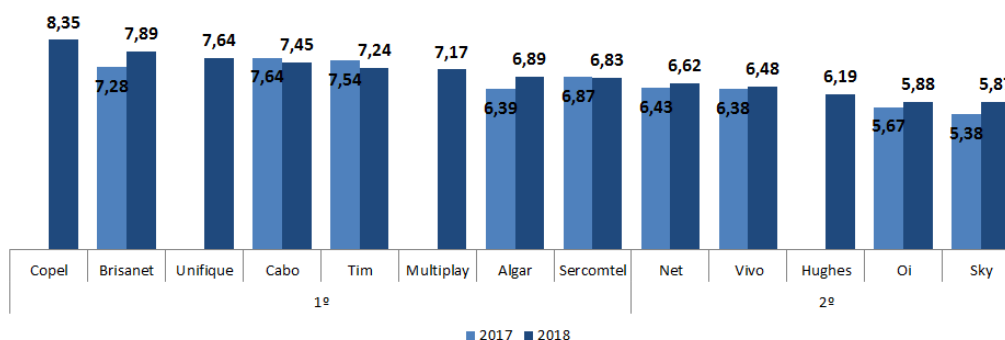
¹⁰ Para cada indicador/serviço, são as notas consolidadas de todas as operadoras e UFs. As setas e círculos indicam se as variações das notas de 2018 em relação às de 2017 são estatisticamente significativas (setas) ou não (círculos).

¹¹ Para o serviço de telefonia móvel pré-paga é o indicador de Recarga; para os demais serviços, o de Cobrança.

¹² Não há pesquisa relacionada ao indicador de Reparo e Instalação para os serviços de telefonia móvel.

4. BANDA LARGA FIXA

Satisfação Geral 6,43



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

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



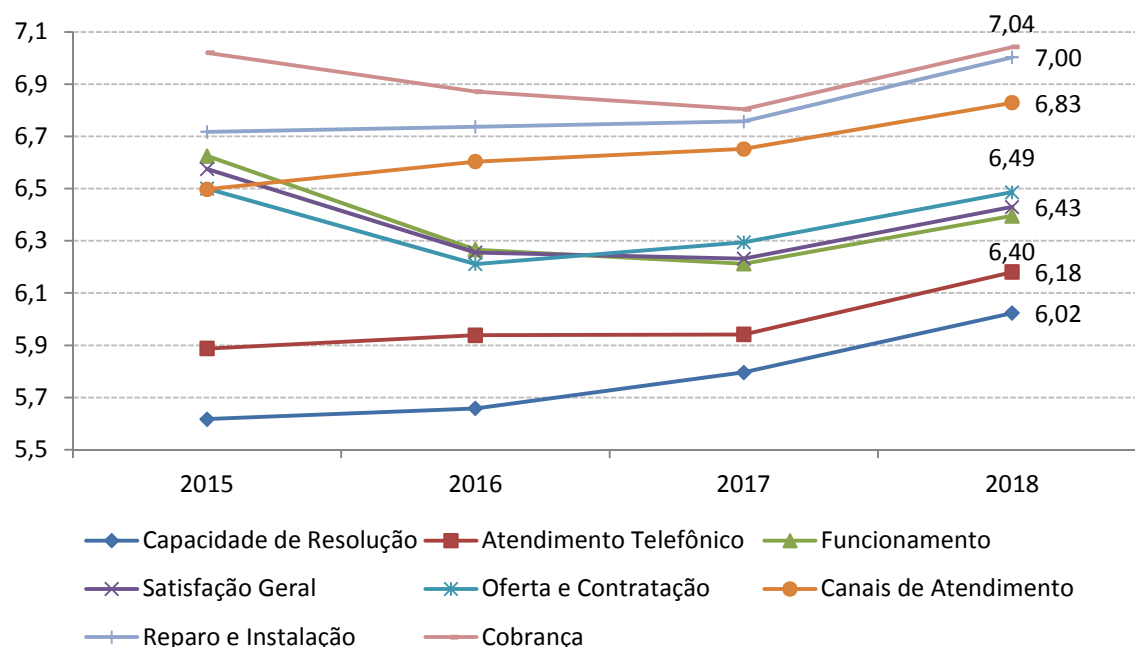
Principais variações percentuais 2018 x 2017

- ↓ Percentual de contato sobre cobrança, para cancelar serviços ou pacotes, para alterar plano ou condição comercial e sobre reparo
- ↓ Percentual de contato telefônico
- ↑ Percentual de contato na loja da operadora

A banda larga fixa foi o serviço que apresentou o pior desempenho na Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida, em comparação com os demais pesquisados. Dos oito indicadores pesquisados, possui a menor nota em sete deles. Apesar disso, apresentou melhoria estatisticamente significativa em todos os indicadores. O indicador com maior aumento relativo foi o de Atendimento Telefônico. Na Figura 2 é possível verificar a evolução dos indicadores entre os anos. Observe que a escala foi reduzida para facilitar a visualização.

Ressalta-se que para esse serviço foram avaliadas quatro novas prestadoras, todas consideradas de pequeno porte: Copel no Paraná, Hughes em São Paulo, Multiplay no Ceará e Unifique em Santa Catarina. Conforme será detalhado mais adiante, elas obtiveram, de modo geral, as maiores notas, com exceção da Hughes. Apesar disso, não se observa forte impacto das notas dessas prestadoras nas notas consolidadas para o Brasil: ao se calcular os indicadores sem essas novas prestadoras, o valor seria similar ao verificado.

Figura 2: Gráfico comparativo das notas consolidadas dos indicadores¹³ de banda larga fixa entre 2015 e 2018.



Em 2018, conforme a Tabela 4, não houve alteração significativa quanto ao percentual de usuários que declararam não ter entrado em contato com a prestadora nos canais pesquisados (no atendimento telefônico, na loja ou na internet). O percentual de usuários que entrou em contato na loja da operadora foi o único a apresentar aumento significativo, de 0,86 pontos percentuais, com maiores contribuições da Oi e da Net, enquanto o atendimento telefônico apresentou redução significativa de quase 1,97 pontos percentuais. Ainda assim, destaca-se que o serviço de banda larga fixa é o que possui o maior percentual de consumidores que alegaram ter entrado em contato com a prestadora pelo atendimento telefônico. No atendimento pela internet, não houve variação significativa.

¹³ O indicador de Capacidade de Resolução nesse gráfico tem cálculo diferente em 2015 e 2016. Para maiores informações, consultar seção 2.4 Indicadores.

Tabela 4: Percentuais de contato com a prestadora de banda larga fixa entre 2015 e 2018 por canais de atendimento.

Nos últimos 6 meses, você entrou em contato com a prestadora...	% 2015	% 2016	% 2017	% 2018
Pelo atendimento telefônico	80,5%	80,9% ●	81,2% ●	79,3% ↓
Pelo atendimento pela internet	30,7%	32,6% ↑	35,8% ↑	36,4% ●
Pelo atendimento na loja	11,3%	12,2% ↑	11,6% ↓	12,5% ↑
Em nenhum destes canais de atendimento (telefone, loja, internet)	13,4%	12,2% ↓	11,4% ↓	11,5% ●

Em se tratando dos motivos que levaram ao contato com as prestadoras (Tabela 5), observou-se queda ou manutenção nos percentuais, com maior queda observada para tratar de problemas de cobrança. Apesar disso, a banda larga fixa é o serviço com as maiores taxas de contato sobre os problemas pesquisados, com exceção de contato para cancelar serviços ou pacotes e para solicitar instalação, em que a TV por assinatura é a que tem as maiores taxas.

Tabela 5: Percentuais de contato com a prestadora de banda larga fixa entre 2015 e 2018 por motivos de contato.

Nos últimos 6 meses, você entrou em contato com a prestadora...	% 2015	% 2016	% 2017	% 2018
Para falar sobre algum problema de funcionamento ¹⁴	-	-	63,8%	64,2% ●
Para solicitar reparo	50,3%	51,3% ↑	49,5% ↓	48,3% ↓
Para falar sobre algum problema de cobrança	43,6%	44,5% ↑	46,2% ↑	42,7% ↓
Para alterar plano ou condição comercial	37,3%	38,5% ↑	42,0% ↑	39,8% ↓
Para cancelar serviços ou pacotes ¹⁴	-	-	27,0%	24,0% ↓
Para solicitar instalação no endereço atual	15,0%	13,2% ↓	12,5% ↓	12,6% ●

Com relação aos temas pesquisados – ou seja, às perguntas que compõem cada indicador – as três melhores notas obtidas na banda larga fixa em 2018 (Tabela 6) foram relativas à instalação (qualidade, cumprimento de prazo e tempo de espera entre a solicitação e a visita do técnico), dois deles com quedas estatisticamente significativas nas notas, seguidos pela clareza das informações na conta e pelo cumprimento do prazo acordado para reparo, que teve um dos maiores aumentos de nota no serviço (+0,30) e passou a figurar entre as cinco maiores notas em 2018, no lugar da capacidade dos atendentes para esclarecer dúvidas, dar orientações ou informações.

¹⁴ Essas perguntas foram incluídas na pesquisa apenas em 2017.

Tabela 6: Melhores notas da banda larga fixa em 2018.

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

Já os temas com as piores avaliações em 2018 (Tabela 7) são 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, é possível observar que todos tiveram aumentos significativos. Junto ao cumprimento do prazo acordado para reparo, a nota para resolução do problema de funcionamento teve o maior aumento absoluto (+0,30), mas é a menor nota consolidada verificada nas pesquisas.

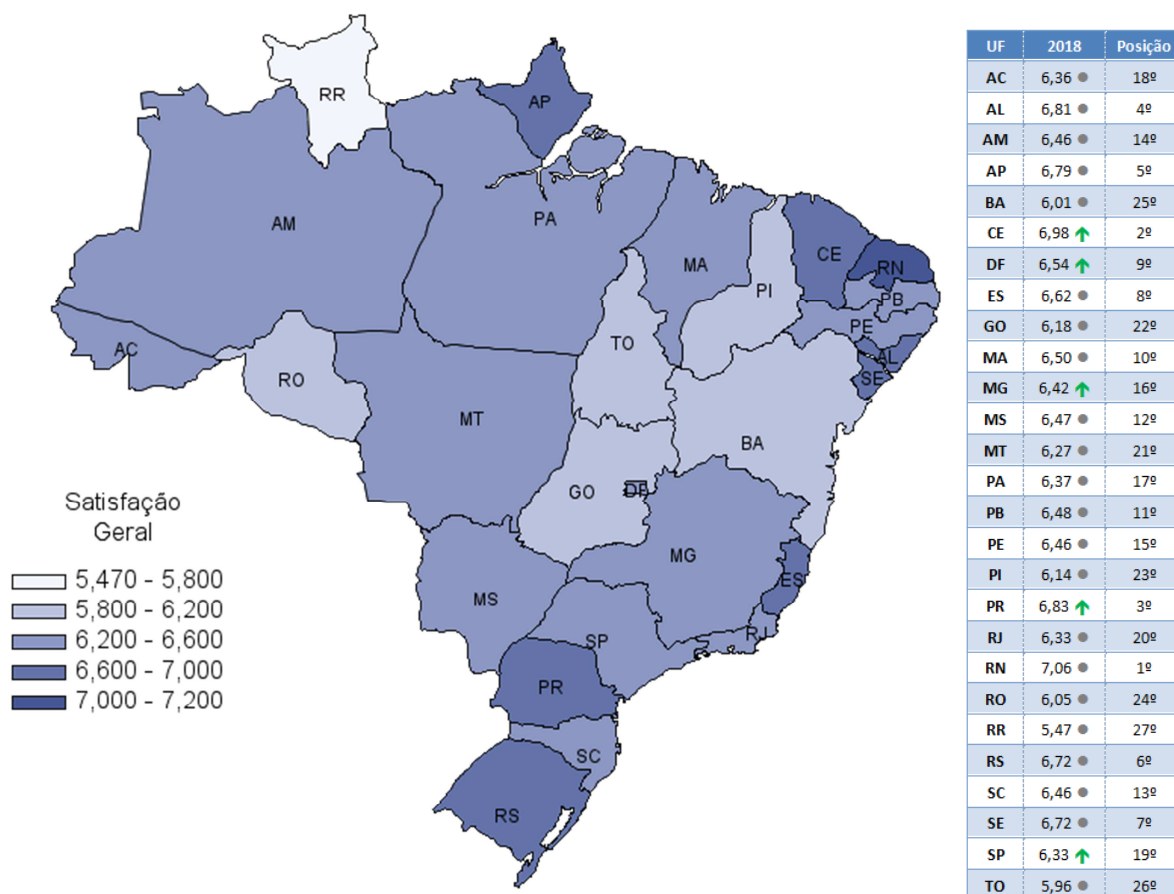
Tabela 7: Piores notas de banda larga fixa em 2018.

Temas com as piores avaliações	Nota 2015	Nota 2016	Nota 2017	Nota 2018
Resolução do cancelamento de serviços ou pacotes ¹⁵	-	-	4,90	5,09 ↑
Tempo de espera para falar com o atendente	5,23	5,33 ↑	5,28 ●	5,48 ↑
Resolução do problema de cobrança	5,27	5,42 ↑	5,38 ●	5,56 ↑
Resolução da alteração de plano ou condição comercial	5,65	5,63 ●	5,65 ●	5,88 ↑
Resolução do problema de funcionamento ¹⁵	-	-	5,59	5,89 ↑

¹⁵ Essas perguntas foram incluídas na pesquisa apenas em 2017.

4.1. UNIDADES DA FEDERAÇÃO (UFs)

Figura 3: Mapa da nota consolidada de Satisfação Geral de banda larga fixa por UF (2018).¹⁶



Das 27 UFs pesquisadas, apenas o Rio Grande do Norte obteve nota acima de 7 para o indicador de Satisfação Geral, assim como no ano anterior, mantendo-se como o estado melhor avaliado na banda larga fixa.

Conforme a Figura 3: Mapa da nota consolidada de Satisfação Geral de banda larga fixa por UF (2018)., apenas cinco estados apresentaram melhoras significativas de 2017 para 2018, com destaque para o Paraná, com a maior evolução significativa (+0,67), passando da 18ª para a 3ª posição com possível influência da nota da Copel, que foi a prestadora que obteve a maior nota em 2018 para a banda larga fixa nesse indicador. O estado com a nota mais baixa continua sendo Roraima (5,47), seguida por Tocantins (5,96), únicas notas abaixo de 6.

Com relação aos demais indicadores consolidados por estado, não se verificou nenhuma queda estatisticamente significativa. Por outro lado, Ceará, Minas Gerais, Paraná e São Paulo aumentaram significativamente as notas de todos os indicadores. O Rio Grande do Norte e o Ceará são os que detêm as maiores notas, exceto no indicador de Reparo e Instalação, em que Paraná e

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).

Alagoas possuem as maiores notas. Já Roraima, Tocantins e Bahia se alternam entre as piores notas de cada indicador.

Considerando a disposição das notas dos indicadores nos mapas¹⁷, não há um padrão geográfico evidente. Entretanto, ao se considerar os percentuais de contato, verifica-se que os percentuais de contato sobre cobrança, cancelamento e funcionamento são menores na região Sul, em São Paulo, no Rio Grande do Norte e no Ceará. Os maiores percentuais de contato para instalação estão no Amapá e no Pará e os maiores contatos para reparo estão também no Amapá e em Roraima.

A Tabela 8 relaciona as cinco maiores notas de Satisfação Geral das prestadoras por UF em 2018. Destacam-se as operadoras Brisanet, Copel e Unifique que começaram a ser pesquisadas em 2017 e 2018 e já figuram na lista com quatro das cinco melhores notas.

Tabela 8: Melhores notas de Satisfação Geral da banda larga fixa por prestadora e UF em 2018.

Prestadora	UF	Nota 2015	Nota 2016	Nota 2017	Nota 2018
Copel ¹⁸	PR	-	-	-	8,35
Brisanet ¹⁹	RN	-	-	7,52	7,95 ●
Brisanet ¹⁹	CE	-	-	7,24	7,88 ↑
Unifique ¹⁸	SC	-	-	-	7,64
Tim	RJ	8,26	7,82 ↓	7,71 ●	7,58 ●

Já as cinco piores notas do serviço (Tabela 9) foram observadas nas operadoras Sky e Oi. Todas entraram nesta lista na pesquisa de 2018, com exceção da Oi no estado de Roraima (única que já figurava entre as menores notas de 2017).

Tabela 9: Piores notas de Satisfação Geral da banda larga fixa por prestadora e UF em 2018.

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

¹⁷ Os demais mapas podem ser consultados no Anexo 11.3 Mapas.

¹⁸ Não existem dados para comparação de anos anteriores da Copel e da Unifique, pois elas foram pesquisadas pela primeira vez em 2018.

¹⁹ Não existem dados para comparação de anos anteriores da Brisanet, pois ela foi pesquisada pela primeira vez em 2017.

4.2. PRESTADORAS

Tabela 10: Notas consolidadas²⁰ dos indicadores por prestadora em 2018 (banda larga fixa).

Indicador	Algar	Brisanet	Cabo	Copel ²¹	Hughes ²¹	Multiplay ²¹	Net	Oi	Sercomtel	Sky	Tim	Unifique ²¹	Vivo	Total ²² Brasil
Atendimento Telefônico	7,19 ●	7,72 ●	8,10 ●	7,84	7,32	7,35	6,18 ↑	5,83 ↑	7,69 ●	6,60 ●	5,95 ●	8,20	6,34 ↑	6,18 ↑
Canais de Atendimento	7,66 ●	8,12 ●	8,43 ●	8,50	7,68	8,00	6,72 ↑	6,51 ↑	8,10 ●	7,23 ●	6,52 ●	8,46	7,09 ↑	6,83 ↑
Capacidade de Resolução	6,77 ●	7,71 ●	7,50 ●	7,46	6,26	7,35	6,02 ↑	5,66 ↑	6,91 ●	5,66 ●	5,93 ↓	7,85	6,24 ↑	6,02 ↑
Cobrança	7,59 ●	8,44 ●	8,51 ●	9,11	7,55	8,35	7,25 ↑	6,36 ↑	7,99 ●	6,43 ●	7,75 ↓	8,88	7,15 ↑	7,04 ↑
Funcionamento	6,75 ●	7,73 ●	7,38 ●	8,42	6,41	6,98	6,76 ↑	5,71 ↑	6,62 ●	5,67 ↑	7,27 ●	7,56	6,33 ●	6,40 ↑
Oferta e Contratação	7,30 ●	8,16 ●	7,97 ●	8,75	6,90	7,61	6,58 ↑	5,85 ↑	7,48 ●	6,25 ●	7,33 ●	8,35	6,67 ●	6,49 ↑
Reparo e Instalação	7,58 ●	7,99 ●	7,54 ●	7,85	6,23	7,56	7,12 ↑	6,60 ↑	7,87 ●	5,97 ●	6,32 ↓	8,31	7,26 ↑	7,00 ↑
Satisfação Geral	6,89 ●	7,89 ↑	7,45 ●	8,35	6,19	7,17	6,62 ↑	5,88 ↑	6,83 ●	5,87 ↑	7,24 ●	7,64	6,48 ↑	6,43 ↑
UFs pesquisadas	2	2	1	1	1	1	25	26	1	10	2	1	17	--
Quantidade de 1ºs lugares nas UFs ²³	1	2	0	1	0	0	19	5 ²⁴	0	1	2	1	13	--

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

- A exemplo dos anos anteriores, em geral as maiores notas foram obtidas por Prestadoras de Pequeno Porte, em especial Copel (Paraná) e Unifique (Santa Catarina), que se alternam entre as melhores notas de cada indicador e que foram pesquisadas pela primeira vez em 2018. A Hughes, que também se enquadra nesse quesito, foi exceção e não figura entre as notas mais altas. Nesse ponto, há que se considerar que ela e a Sky são as únicas que operam com tecnologia via satélite.
- Oi e Sky compartilham as menores notas de cada indicador. Em termos relativos, a nota de Funcionamento da Sky foi a que mais subiu entre 2017 e 2018. Mas em termos de destaques negativos, chama a atenção o desempenho da Tim, que foi a única a apresentar quedas

²⁰ Para cada indicador/prestadora, são as notas consolidadas de todas Unidades da Federação (UFs) em que a prestadora foi pesquisada. Para Cabo, Hughes, Multiplay, Sercomtel e Unifique, que somente participaram da pesquisa em uma UF, equivale à média das notas obtidas nas respectivas UFs em que foram pesquisadas; para as demais é uma média ponderada pelo peso amostral das notas obtidas em todas as UFs em que foram pesquisadas. As setas e círculos indicam se as variações das notas de 2018 em relação às de 2017 são estatisticamente significativas (setas) ou não (círculos). Mais informações sobre os testes estatísticos podem ser consultadas no capítulo 2.

²¹ Não há comparação para as notas da Copel, Hughes, Multiplay e Unifique, uma vez que elas foram pesquisadas pela primeira vez no ano de 2018.

²² Total Brasil não é a média das notas da tabela, mas sim a média ponderada pelos calibradores amostrais de cada prestadora e UF.

²³ Considera os possíveis empates estatísticos em cada UF, motivo pelo qual a soma pode extrapolar os 27 estados.

²⁴ A Oi foi a única prestadora pesquisada em dois estados, contabilizados como primeiros lugares.

significativas nos indicadores consolidados e chega a aparecer entre as prestadoras com pior avaliação nos indicadores relativos a Canais de Atendimento, Capacidade de Resolução e Reparo e Instalação, quando antes era uma das melhores avaliadas.

- Apesar de ter as menores notas, a Oi apresentou crescimento significativo em todos os indicadores. A Net e a Vivo também tiveram bom desempenho, quando comparado aos resultados de 2017.
- Brisanet, Copel, Tim e Unifique conseguiram os primeiros lugares na Satisfação Geral em todos os estados em que foram avaliadas. Dentre as prestadoras de maior abrangência, a Net e a Vivo apresentam o mesmo percentual de primeiros lugares em relação à totalidade de estados em que cada uma foi pesquisada.
- 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 foram na maior parte das prestadoras foram Capacidade de Resolução e Funcionamento (este na Algar, Cabo, Multiplay, Sercomtel e Unifique). Na Hughes, o pior indicador foi o de Satisfação Geral.

4.2.1. PRESTADORAS DE PEQUENO PORTE

De acordo com o regulamento da pesquisa, é facultada a participação das prestadoras que se enquadrem no conceito de Prestadora de Pequeno Porte na data de referência definida no Manual de Aplicação da pesquisa (31 de março do ano de realização da pesquisa). Com a modificação do conceito de Prestadora de Pequeno Porte em julho de 2018 (aprovada pela [Resolução nº 694, de 17 de julho de 2018](#)), algumas prestadoras que foram pesquisadas em 2018, considerando o conceito anterior²⁵, passaram a ser consideradas de pequeno porte, são elas: Algar, Brisanet, Cabo Telecom, Copel, Hughes, Multiplay, Nextel, Nossa TV, Porto Seguro, Sercomtel e Unifique.

Dentre todos os serviços pesquisados, a banda larga fixa é o único serviço em que a maior parte das prestadoras pesquisadas são agora consideradas de pequeno porte (Algar, Brisanet, Cabo Telecom, Copel, Hughes, Multiplay, Sercomtel e Unifique). Por esse motivo, optou-se por evidenciar brevemente nesta seção os pontos em que tais prestadoras apresentam comportamentos diferenciados em relação às grandes prestadoras.

Um primeiro ponto a se destacar sobre as prestadoras de pequeno porte é que, de modo geral, seus consumidores tendem a estar mais satisfeitos. A maioria delas possui atuação regional, inclusive algumas possuem grande participação de mercado nos estados em que atuam. Na avaliação das Unidades da Federação, Brisanet, Copel e Unifique dominaram o ranking de primeiros lugares na Satisfação Geral em todos os respectivos estados em que foram avaliadas.

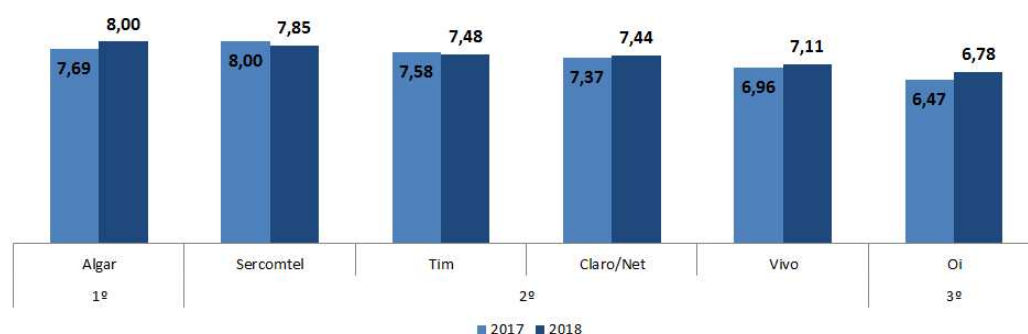
A qualidade percebida pelos consumidores de prestadoras de pequeno porte também é maior. Destacam-se, por exemplo, os indicadores afetos ao relacionamento com os consumidores: todas as prestadoras de pequeno porte obtiveram notas maiores que as das demais prestadoras nos indicadores de Atendimento Telefônico, Canais de Atendimento e Capacidade de Resolução.

Em contrapartida, verificou-se, sem pormenorizar, que temas que implicam a visita de um técnico, como os relacionados ao reparo e à instalação, aparecem com maior frequência entre os piores avaliados nessas prestadoras, sendo que esses aparecem entre as melhores notas das grandes prestadoras. Alguns temas relacionados ao mau funcionamento do serviço também ficam evidentes em algumas prestadoras de pequeno porte. Observe que não necessariamente isso implica que as notas nesses quesitos são menores nas prestadoras de pequeno porte, mas sim representam pontos em que essas prestadoras apresentam maiores dificuldades em agradar seus consumidores, em relação aos consumidores das prestadoras de maior porte.

²⁵ Para maiores informações, consultar a Seção 2.1 Universo e amostra da pesquisa.

5. TELEFONIA FIXA

Satisfação Geral 7,11



Temas com as melhores avaliações

- Conseguir fazer e receber ligações
- Qualidade da instalação do serviço
- Cumprimento do prazo para instalação acordado
- Qualidade das ligações, ou seja, ausência de quedas, ruídos e interferências
- 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
- 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

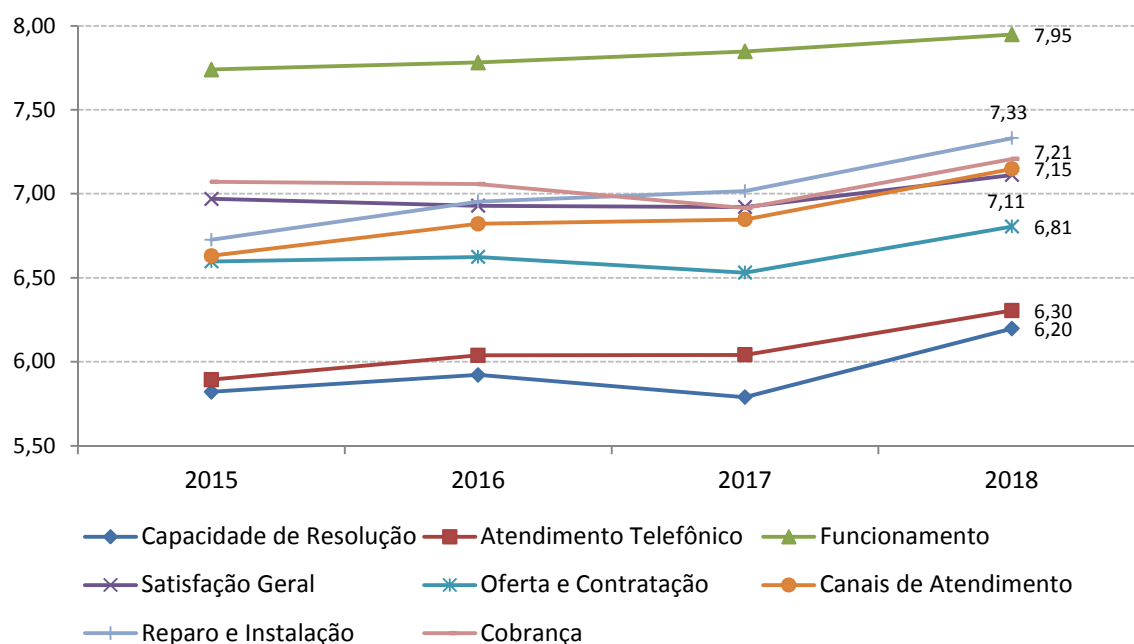


Principais variações percentuais 2018 x 2017

- ↓ Percentual de contato sobre reparo, para alterar plano ou condição comercial, cobrança, funcionamento e para cancelar serviços ou pacotes
- ↓ Percentual de contato telefônico
- ↑ Percentual de contato na loja da operadora

Em comparação com o ano anterior, o desempenho da telefonia fixa foi melhor, com aumento estatisticamente significativo em todos os indicadores. O maior incremento pode ser observado no indicador Capacidade de Resolução, indicador este que havia apresentado a maior queda entre os anos 2016 e 2017. Já o indicador com aumento menos expressivo, porém ainda estatisticamente significativo, foi o de Funcionamento. A Figura 4 apresenta a evolução dos indicadores entre os anos com escala reduzida para facilitar a visualização.

Figura 4: Gráfico comparativo das notas consolidadas dos indicadores de telefonia fixa entre 2015 e 2018.



A melhoria nos indicadores veio acompanhada pela diminuição do percentual de entrevistados que precisou entrar em contato com as prestadoras: observa-se na Tabela 11 que houve crescimento nos atendimentos nas lojas (principalmente do grupo Claro/Net), mas em contrapartida a diminuição no atendimento telefônico foi maior. Assim como na banda larga fixa, no atendimento pela internet não houve variação significativa.

Tabela 11: Percentuais de contato com a prestadora de telefonia fixa entre 2015 e 2018 por canais de atendimento.

Nos últimos 6 meses, você entrou em contato com a prestadora...	% 2015	% 2016	% 2017	% 2018
Pelo atendimento telefônico	81,9%	77,0% ↓	79,6% ↑	75,1% ↓
Pelo atendimento na internet	29,7%	31,3% ↑	33,9% ↑	33,5% ●
Pelo atendimento na loja	13,4%	15,9% ↑	13,7% ↓	16,1% ↑
Em nenhum destes canais de atendimento (telefone, loja, internet)	12,9%	16,0% ↑	14,8% ↓	16,4% ↑

Dentre os motivos para contato com a prestadora (Tabela 12), o principal foi para tratar de problemas de cobrança, assim como nos anos anteriores. Houve quedas significativas em todos os motivos de contato, exceto para solicitar instalação de linha fixa no endereço atual, motivo que historicamente é mais de dez pontos percentuais abaixo dos demais e se mantém estável.

Tabela 12: Percentuais de contato com a prestadora de telefonia fixa entre 2015 e 2018 por motivos de contato.

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

Também como nos anos anteriores, as melhores notas do serviço (Tabela 13) estão relacionadas ao Funcionamento (conseguir fazer e receber ligações e qualidade das mesmas) e à Instalação (qualidade da instalação e cumprimento do prazo acordado), todas com aumento significativo em relação a 2017.

Tabela 13: Melhores notas da telefonia fixa em 2018.

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

Da mesma forma, os temas com as piores avaliações não trazem novidades com relação a 2017 na telefonia fixa, porém as notas médias tiveram melhoras significantes em relação ao último ano (Tabela 14). Curioso ressaltar que os temas relacionados ao funcionamento do serviço em si apresentam notas altas, mas caso haja algum problema de funcionamento, as notas para a resolução desse problema estão entre as mais baixas.

Tabela 14: Piores notas de telefonia fixa em 2018.

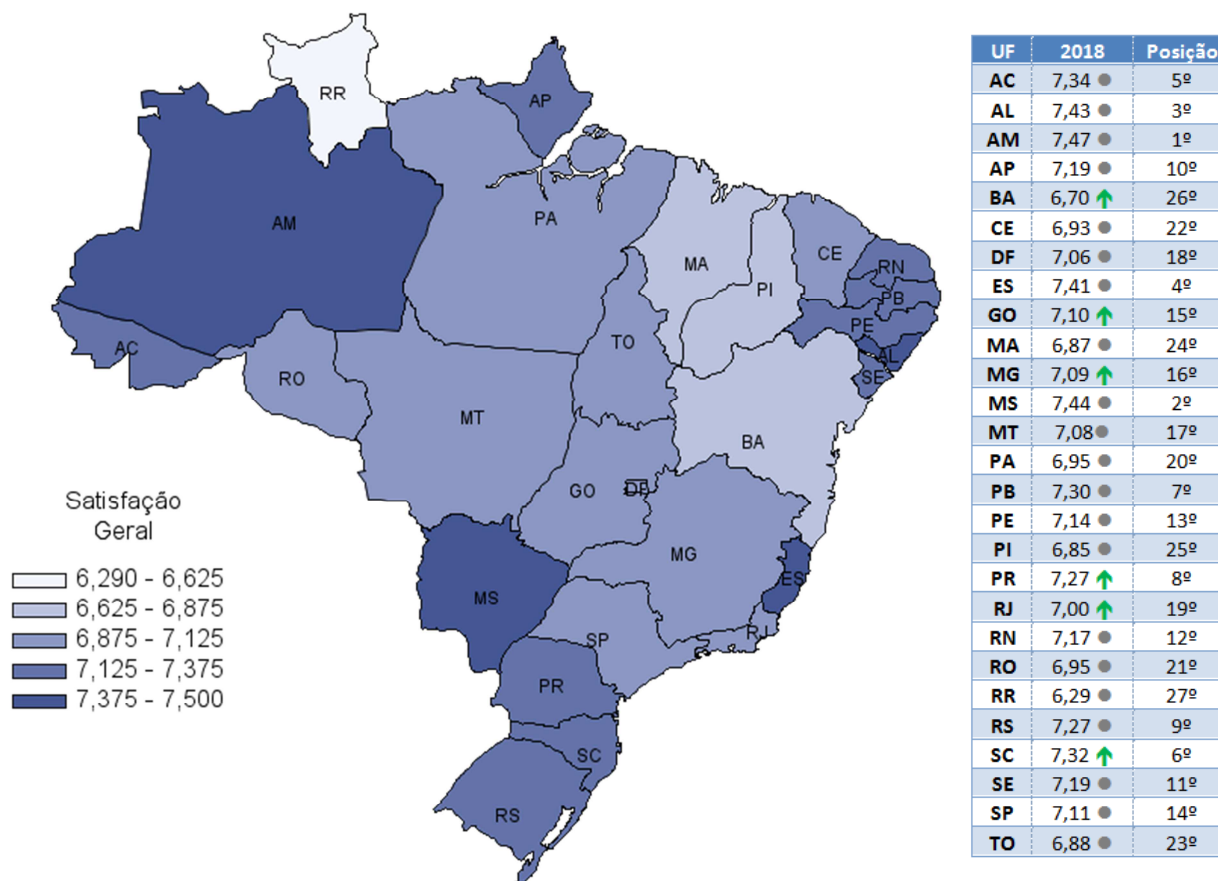
Temas com as piores avaliações	Nota 2015	Nota 2016	Nota 2017	Nota 2018
Resolução do cancelamento de serviços ou pacotes	4,90	5,31 ↑	5,07 ●	5,29 ↑
Tempo de espera para falar com o atendente	5,16	5,30 ↑	5,27 ●	5,54 ↑
Resolução do problema de cobrança	5,33	5,33 ●	5,35 ●	5,70 ↑
Resolução do problema nas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

Esse comportamento de melhores e piores notas se repete com pequenas alterações na maioria das prestadoras pesquisadas, por exemplo, a nota para atendimento na loja aparece entre as melhores notas para a Algar, a Claro e a Oi, e na Tim aparecem temas relacionados à Cobrança; por

outro lado, a necessidade de repetir a demanda figura entre as piores notas da Claro/Net e da Vivo e o tempo de espera entre a solicitação de reparo e a visita do técnico aparece na Tim. Já a Sercomtel é a que apresentou as maiores diferenças: dentre os temas melhor avaliados aparecem os relacionados ao atendimento na loja e à qualidade do reparo, enquanto entre os piores aparece o atendimento pela internet.

5.1. UNIDADES DA FEDERAÇÃO (UFs)

Figura 5: Mapa da nota consolidada de Satisfação Geral de telefonia fixa por UF (2018).²⁶



Os estados da Bahia, Goiás, Minas Gerais, Paraná, Rio de Janeiro e Santa Catarina, bem como o consolidado do Brasil apresentaram aumento significativo na Satisfação Geral, não havendo queda significativa deste indicador em relação ao ano anterior em nenhuma UF. Dentre os estados onde houve melhora, destaca-se a Bahia, com o incremento mais significativo impulsionado pela melhora da operadora Oi. O Amazonas manteve-se como o estado com a maior média, ao passo que Roraima manteve-se com a pior.

Com relação aos demais indicadores, também não houve quedas significativas em nenhuma UF. As únicas reduções estatisticamente significantes nas notas observadas foram para as métricas cumprimento do prazo para reparo acordado em São Paulo e resolução do cancelamento de serviços ou pacotes no Rio de Janeiro.

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).

Sobre o funcionamento do serviço, foi possível verificar que os estados com as maiores notas encontram-se majoritariamente nas regiões Sul e Centro-Oeste. Com relação às menores notas, não se verificou uma tendência geográfica fluida nas notas de Funcionamento, mas elas foram atribuídas a alguns estados do Norte e do Nordeste, os mesmos que apresentaram os maiores percentuais de contato para Reparo.²⁷

Em 2018 a prestadora com a maior nota local de Satisfação Geral na telefonia fixa foi a Tim em Pernambuco, tirando o primeiro lugar ocupado nos dois últimos anos consecutivos pela Sercomtel. Das empresas com maiores operações, apenas a Claro aparece entre as 5 melhores notas do serviço (Tabela 15).

Tabela 15: Melhores notas de Satisfação Geral da telefonia fixa por prestadora e UF em 2018.

Prestadora	UF	Nota 2015	Nota 2016	Nota 2017	Nota 2018
Tim ²⁸	PE	-	-	-	8,27
Claro	ES	7,55	7,40 ●	7,53 ●	8,13 ●
Algar	GO	7,98	7,94 ●	7,78 ●	8,10 ●
Algar	SP	7,94	7,99 ●	7,73 ●	8,03 ●
Claro	RS	7,47	7,45 ●	7,49 ●	8,01 ↑

Já as cinco piores notas do serviço de telefonia fixa (Tabela 16) foram recebidas pela Oi. Contudo, dentre essas cinco notas da operadora, houve melhora significativa em 2018 no estado da Bahia.

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

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

²⁷ Os demais mapas podem ser consultados no Anexo 11.3 Mapas.

²⁸ Não existem comparações para anos anteriores porque a prestadora foi pesquisada pela primeira vez nesse estado em 2018.

5.2. PRESTADORAS

Tabela 17: Notas consolidadas²⁹ dos indicadores por prestadora em 2018 (telefonia fixa).

	Algar	Claro/Net	Oi	Sercomtel	Tim	Vivo	Total ³⁰ Brasil
Atendimento Telefônico	7,50 ●	6,54 ↑	6,12 ↑	7,93 ●	6,37 ●	6,26 ↑	6,30 ↑
Canais de Atendimento	8,07 ●	7,37 ↑	6,94 ↑	8,24 ●	7,18 ●	7,14 ↑	7,15 ↑
Capacidade de Resolução	7,34 ●	6,25 ↑	5,91 ↑	7,31 ●	5,70 ●	6,47 ↑	6,20 ↑
Cobrança	7,98 ●	7,66 ↑	6,65 ↑	8,21 ●	8,01 ●	7,31 ↑	7,21 ↑
Funcionamento	8,66 ●	8,00 ↓	7,77 ↑	8,71 ●	7,63 ●	8,07 ↑	7,95 ↑
Oferta e Contratação	7,77 ●	7,14 ↑	6,38 ↑	7,72 ●	7,37 ●	6,88 ↑	6,81 ↑
Reparo e Instalação	8,04 ●	7,21 ↓	7,15 ↑	8,27 ●	6,54 ●	7,62 ↑	7,33 ↑
Satisfação Geral	8,00 ●	7,44 ●	6,78 ↑	7,85 ●	7,49 ●	7,11 ↑	7,11 ↑
UFs pesquisadas	3	24	26	1	6	18	--
Quantidade de 1 ^{os} lugares nas UFs ³¹	3	20	7 ³²	1	5	9	--

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

- A melhora de todos os indicadores do Brasil apresentada na Tabela 17 é reflexo da melhora desses indicadores nas maiores empresas, excetuando-se a Claro/Net nos quesitos Funcionamento e Reparo e Instalação.
- A exemplo dos anos anteriores e do ocorrido também na banda larga fixa, em geral as maiores notas foram obtidas por Prestadoras de Pequeno Porte, mais especificamente, Sercomtel e Algar, que obtiveram a primeira posição no ranking em todos os estados em que foram pesquisadas. Contudo, nessas empresas com maiores notas não houve crescimento estatisticamente significativo em relação a 2017.
- Quanto às prestadoras de maior porte, a Claro/Net obteve as maiores notas, porém foi a única a apresentar quedas significativas em algum indicador. A Vivo apresentou melhora em todos os indicadores e, dentre as prestadoras de ampla abrangência, obteve as maiores notas em Reparo e Instalação e Funcionamento. Já a Oi continua com as menores notas, apesar de também haver apresentado incremento em todos os indicadores.
- Repetindo o resultado da pesquisa anterior, em todas as prestadoras a Capacidade de Resolução e o Atendimento Telefônico foram os indicadores com as piores avaliações. Porém, houve incremento nestes indicadores para todas as grandes prestadoras. Já Funcionamento continuou sendo o indicador melhor avaliado, exceto na Tim, que teve Cobrança como o indicador mais bem avaliado, fato que se repete desde 2015.

²⁹ Para cada indicador/prestadora, são as notas consolidadas de todas UFs. Para Sercomtel, que somente participou da pesquisa em uma UF, equivale à média das notas obtidas na respectiva UF em que foi pesquisada; para as demais é uma média ponderada pelo peso amostral das notas obtidas em todas as UFs em que foram pesquisadas. As setas e círculos indicam se as variações são estatisticamente significativas (setas) ou não (círculos) com relação a 2017. Mais informações sobre os testes estatísticos podem ser consultadas no capítulo 2.

³⁰ Total Brasil não é a média das notas da tabela, mas sim a média ponderada pelos calibradores amostrais de cada prestadora e UF.

³¹ Considera os possíveis empates estatísticos em cada UF, motivo pelo qual a soma pode extrapolar os 27 estados.

³² A Oi foi a única prestadora pesquisada em três estados, contabilizados como primeiros lugares.

6. TELEFONIA MÓVEL PÓS-PAGA

Satisfação Geral 7,32



Temas com as melhores avaliações

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



Temas com as piores avaliações

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



Principais variações percentuais 2018 x 2017

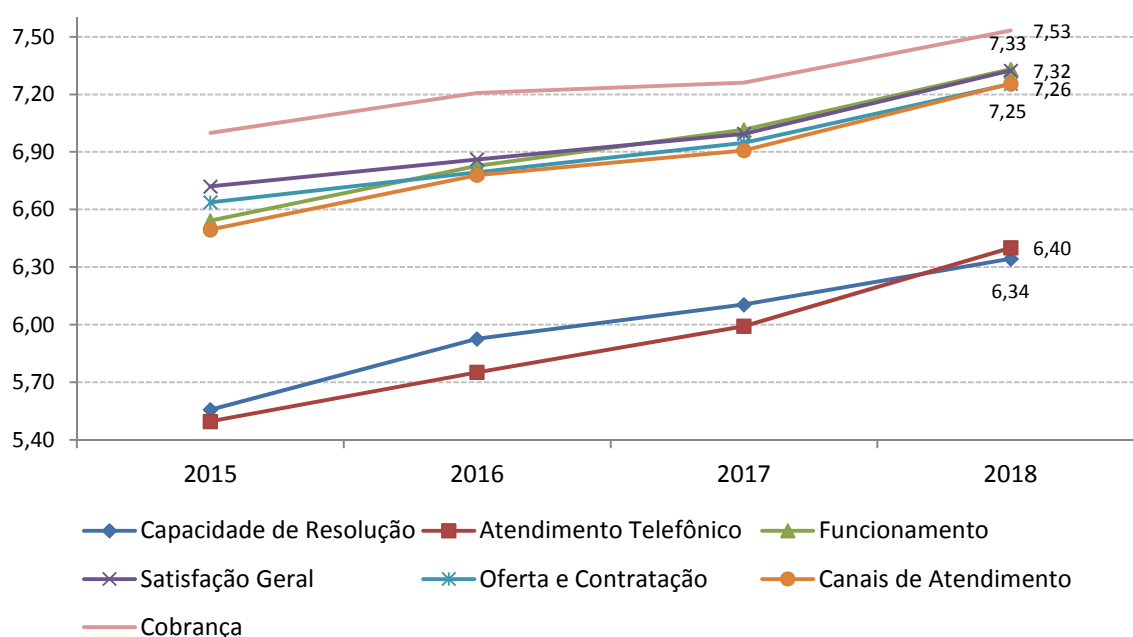
- ↓ Percentual de contato sobre cobrança, problemas no 3G/4G, para alterar plano ou condição comercial, para cancelar serviços ou pacotes, problemas nas ligações
- ↓ Percentual de contato telefônico e na loja da operadora
- ↑ Percentual de contato na internet
- ↑ Percentual de usuários do 3G/4G

A telefonia móvel (pós e pré-paga), em comparação com os demais serviços, foi a que apresentou o melhor desempenho de um ano para o outro na Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida, apresentando evoluções positivas e consistentes desde 2015. Este mesmo comportamento já tinha sido observado de 2016 para 2017 e permanece em 2018.

No caso da modalidade pós-paga, sua nota consolidada de Satisfação Geral aumentou 0,33 na comparação de 2018 com 2017, alcançando a nota consolidada de 7,32, mantendo-se como o serviço em que consumidores estão mais satisfeitos. Além disso, conforme pode ser verificado na Figura 6, desde 2016 as notas de todos os indicadores de qualidade percebida avaliados sugerem melhorias relevantes na percepção dos consumidores com a telefonia móvel pós-paga. Observe que o gráfico apresenta escala reduzida.

O indicador de Atendimento Telefônico (+0,41) foi o que mais avançou de um ano para outro, embora permaneça avaliado com a segunda pior nota entre todos os indicadores consolidados. Na outra ponta, além de o indicador de Cobrança ter a melhor nota no serviço, ele também tem a maior nota na comparação desse indicador nos demais serviços, assim como Canais de Atendimento e Oferta e Contratação.

Figura 6: Gráfico comparativo das notas consolidadas dos indicadores de telefonia móvel pós-paga entre 2015 e 2018.



Quanto aos Canais de Atendimento das prestadoras (Tabela 18), constatou-se que houve diminuição no percentual de contato pelo atendimento telefônico e na loja, mas aumento no percentual de atendimento pela internet. Ainda assim, destaque-se que houve aumento no percentual de consumidores que não entrou em contato com a prestadora em nenhum dos canais pesquisados, ou seja, diminuiu o percentual de usuários que precisou entrar em contato com as prestadoras. Vale ressaltar também que a telefonia móvel pós-paga tem os maiores percentuais de contato tanto na internet como na loja.

Tabela 18: Percentuais de contato com a prestadora de telefonia móvel pós-paga entre 2015 e 2018 por canais de atendimento.

Nos últimos 6 meses, você entrou em contato com a prestadora...	% 2015	% 2016	% 2017	% 2018
Pelo atendimento telefônico	68,4%	69,9% ↑	70,8% ↑	66,9% ↓
Pelo atendimento na internet	26,9%	30,2% ↑	35,5% ↑	36,5% ↑
Pelo atendimento na loja	36,7%	36,2% ●	33,0% ↓	30,5% ↓
Em nenhum destes canais de atendimento (telefone, loja, internet)	16,7%	15,4% ↓	14,9% ●	16,6% ↑

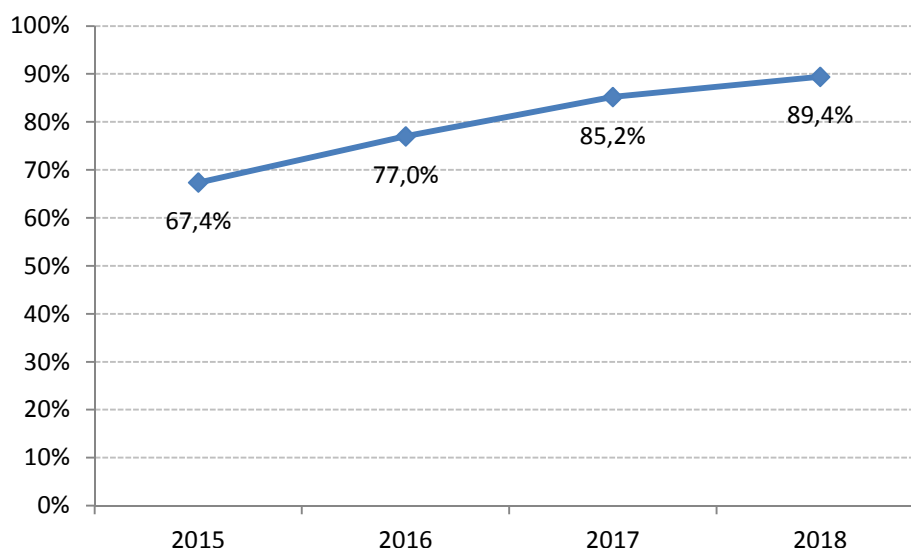
Dentre os motivos para contato (Tabela 19), houve redução significativa em todos os motivos pesquisados em relação à 2017, em especial nos relativos a cobrança e problemas no 3G/4G, ambos com diminuição de 3,7 pontos percentuais.

Tabela 19: Percentuais de contato com a prestadora de telefonia móvel pós-paga entre 2015 e 2018 por motivos de contato.

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

Outro percentual interessante obtido na pesquisa é o relativo à utilização de internet 3G/4G (Tabela 20). 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 2018, esse percentual saltou para 89,2%, um aumento de aproximadamente 22 pontos percentuais em um período de três anos, sendo o incremento de 2017 para 2018 de 4,2 pontos percentuais.

Figura 7: Evolução do percentual de utilização do 3G/4G na Telefonia Móvel Pós-paga entre 2015 e 2018.



Os temas com as maiores (Tabela 20) e menores (Tabela 21) notas na pesquisa de 2018 são os mesmos desde a pesquisa de 2015, todos com avanços significativos nesse ano. Dentre os temas com as melhores avaliações estão os relativos ao funcionamento de voz, à cobrança e ao atendimento na loja.

Tabela 20: Melhores notas da telefonia móvel pós-paga em 2018.

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

Já os temas com as piores notas fazem referência à Capacidade de Resolução das prestadoras e ao Atendimento Telefônico (Tabela 21), sendo que resolução do problema nas ligações trocou de posição e passou a ser o tema com a pior nota em 2018 no serviço.

Tabela 21: Piores notas da telefonia móvel pós-paga em 2018.

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

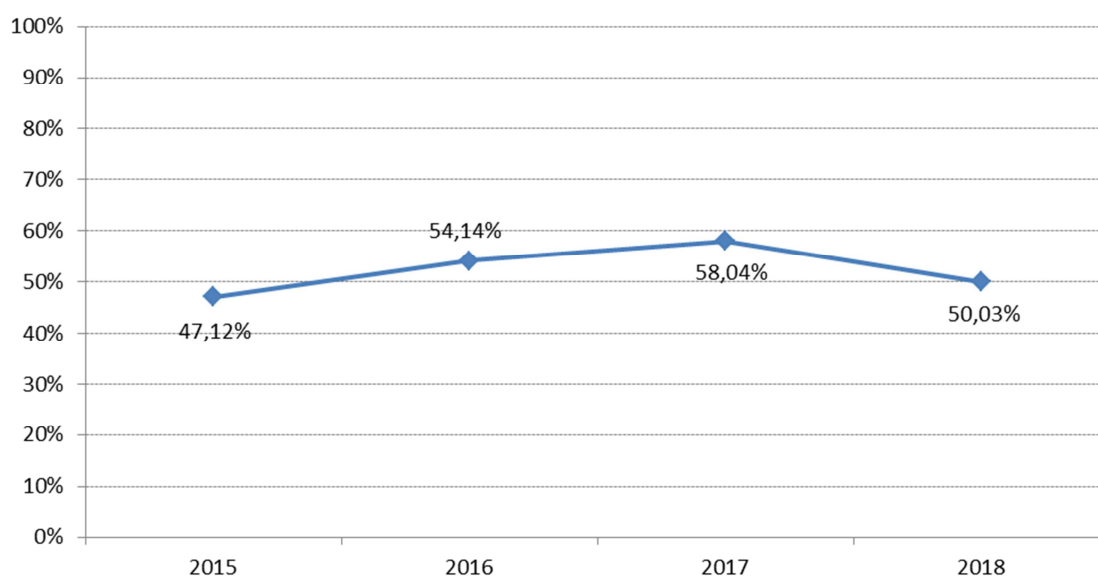
Considerando as prestadoras nessa análise dos temas, a Tim e a Oi reproduzem o padrão observado no consolidado nacional. Na Vivo, a única diferença é que a nota de Satisfação Geral é a

quinta melhor avaliada e na Claro figura entre as melhores notas o atendimento pela internet. Já as prestadoras de pequeno porte apresentam entre os melhores temas os relacionados à Oferta e Contratação e entre os piores os relacionados ao Funcionamento do 3G/4G.

Por fim, cabe destacar que em 2018 houve queda no percentual de usuários de planos controle, caindo para 50% dos entrevistados (Figura 8)³³. Essa proporção, que vinha crescendo ano a ano de 2015 a 2017, sofreu redução de oito pontos percentuais de 2017 para 2018. De todas as prestadoras pesquisadas, apenas a Porto Seguro e a Nextel mantiveram seus percentuais do ano anterior, as demais apresentaram queda de pelo menos 5 pontos percentuais e a mais expressiva foi a da Algar (-15,59 pontos percentuais), seguida pela Vivo (-12,19 pontos percentuais).

Fato relevante é que os usuários de planos controle, em 2017, tendiam a atribuir notas mais altas a todos os indicadores pesquisados, especialmente na Cobrança. Em 2018, entretanto, eles ainda atribuem notas mais altas, mas apenas para os indicadores de Canais de Atendimento, Cobrança e Capacidade de Resolução, e ainda assim em menor intensidade que no ano anterior, o que pode significar uma maior proximidade dos planos ofertados nesses dois modelos de negócio. Os resultados dos testes estatísticos podem ser consultados no Capítulo 9 (sobre testes estatísticos) e no anexo 11.1.3.

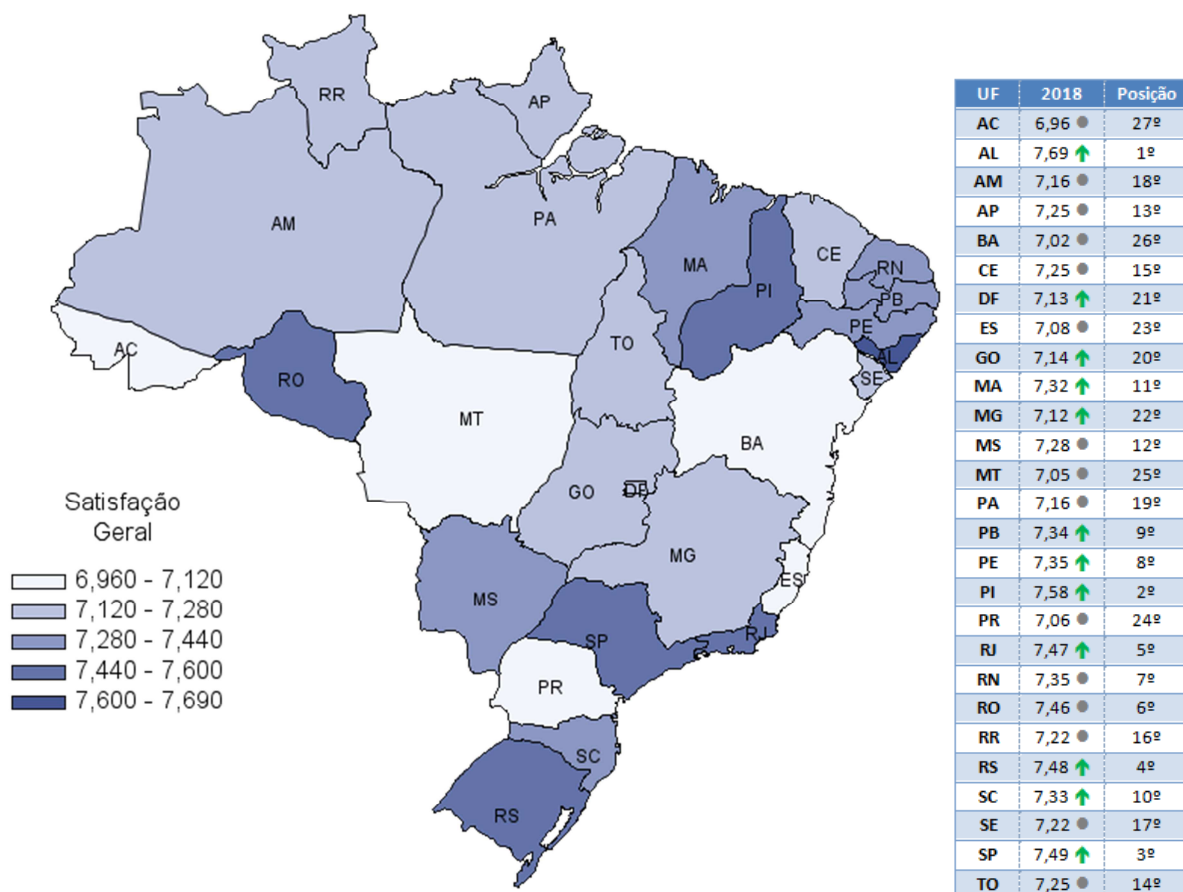
Figura 8: Evolução do percentual de planos controle na telefonia móvel pós-paga entre 2015 e 2018.



³³ De 2017 para 2018, os acessos da telefonia móvel pós-paga considerados para a pesquisa cresceram cerca de 19% ou 7 milhões (Conta + Controle). Por esse motivo, vale ressaltar que, apesar de o percentual de planos controle ter caído, em termos absolutos em 2018 haviam mais contratos em planos Controle que em 2017.

6.1. UNIDADES DA FEDERAÇÃO (UFs)

Figura 9: Mapa da nota consolidada de Satisfação Geral de telefonia móvel Pós-paga por UF (2018).³⁴



A nota de Satisfação Geral da telefonia móvel pós-paga mostrou crescimento significativo em relação ao ano anterior em um total de 12 estados, sendo superada apenas pela telefonia móvel pré-paga em número de UFs com crescimento. O incremento apresentado na nota pelo estado da Paraíba foi o maior, com o estado saindo da vigésima quarta para a nona maior nota.

Alagoas, Piauí e São Paulo apresentaram as maiores notas de Satisfação Geral entre as 27 UFs, respectivamente. No extremo oposto, os estados com notas mais baixas foram Acre, Bahia e Mato Grosso, sendo que estes três estados estão entre os que não obtiveram melhora significativa na avaliação em relação ao ano anterior.

Quanto aos indicadores de qualidade percebida, é relevante apontar que os estados do Rio de Janeiro, São Paulo e Rio Grande do Sul apresentaram aumento significativo em todos os indicadores, e Piauí e Alagoas tiveram as maiores notas em todos os seis indicadores pesquisados, corroborando com o resultado apresentado para Satisfação Geral. Por outro lado, Minas Gerais e Mato Grosso apresentaram cinco das seis piores notas nestes indicadores.

Sobre o Funcionamento do serviço, não foi possível encontrar uma relação entre as regiões do Brasil: as maiores e as menores notas estão distribuídas de maneira esparsa no mapa. Quanto à Capacidade de Resolução, as maiores notas não estão mais concentradas na região norte, como

³⁴ 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).

ocorrido em 2017, uma vez que em estados fora desta região obtiveram crescimento superior no indicador no último ano.³⁵

A Porto Seguro se manteve como a operadora que obteve as duas melhores notas de Satisfação Geral por prestadora e UF (Tabela 22). As outras três melhores notas de 2018 pertencem à Vivo, sendo que a Vivo no Alagoas passou a fazer parte destas maiores notas no lugar da Vivo no Ceará. Nenhuma dessas notas apresentou variação significativa de 2017 para 2018.

Tabela 22: Melhores notas de Satisfação Geral da telefonia móvel pós-paga por prestadora e UF em 2018.

Prestadora	UF	Nota 2015	Nota 2016	Nota 2017	Nota 2018
Porto Seguro ³⁶	RJ	-	-	8,33	8,83 ●
Porto Seguro	SP	7,92	8,12 ●	8,31 ●	8,54 ●
Vivo	AL	8,00	7,56 ↓	7,73 ●	8,13 ●
Vivo	RN	7,85	7,64 ●	7,98 ↑	8,06 ●
Vivo	PB	7,76	7,84 ●	7,88 ●	8,04 ●

As piores notas no serviço foram da operadora Oi (Tabela 23), conforme ocorrido na pesquisa anterior. Contudo, houve alterações no rol dos estados presentes nas piores notas, uma vez que muitos dos estados que estavam nesta lista no ano passado obtiveram melhoras significativas em seus indicadores. Minas Gerais e Pernambuco também obtiveram melhoria significativa na Oi, apesar de aparecerem entre os piores cinco classificados.

Tabela 23: Piores notas de Satisfação Geral da telefonia móvel pós-paga por prestadora e UF em 2018.

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

³⁵ Os demais mapas podem ser consultados no Anexo 11.3 Mapas.

³⁶ Não existem dados para comparação de anos anteriores da Porto Seguro no RJ, pois ela foi pesquisada pela primeira vez nesse estado em 2017.

6.2. PRESTADORAS

Tabela 24: Notas consolidadas³⁷ dos indicadores por prestadora em 2018 (telefonia móvel pós-paga).

Indicador	Algar	Claro	Nextel	Oi	Porto Seguro	Tim	Vivo	Total ³⁸ Brasil
Atendimento Telefônico	7,39 ●	6,64 ↑	6,88 ↑	5,83 ↑	8,62 ●	6,59 ↑	6,09 ↑	6,40 ↑
Canais de Atendimento	7,80 ●	7,44 ↑	7,60 ↑	6,70 ↑	8,86 ●	7,33 ↑	7,17 ●	7,26 ↑
Capacidade de Resolução	7,23 ↑	6,49 ↑	6,90 ↑	5,89 ↑	8,39 ●	6,33 ↑	6,33 ●	6,34 ↑
Cobrança	7,78 ●	7,55 ↑	8,12 ↑	7,12 ↑	9,16 ●	7,71 ●	7,39 ↑	7,53 ↑
Funcionamento	7,29 ↑	7,51 ↑	7,63 ↑	6,74 ↑	8,30 ●	7,30 ↑	7,43 ↑	7,33 ↑
Oferta e Contratação	7,64 ●	7,34 ↑	7,88 ↑	6,61 ↑	9,18 ●	7,38 ●	7,22 ↑	7,25 ↑
Satisfação Geral	7,50 ↑	7,43 ↑	7,71 ↑	6,71 ↑	8,59 ●	7,36 ↑	7,40 ↑	7,32 ↑
UFs pesquisadas	2	25	2	25	2	26	27	--
Quantidade de 1 ^{os} lugares nas UFs ³⁹	1	17	0	2	2	16	16	--

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

- A Porto Seguro, empresa pesquisada com menor operação, obteve as maiores notas em todos os indicadores, comportamento que vem sendo observado desde 2015, mesmo com a Satisfação Geral estável em relação ao ano anterior. Ela também foi a única a conseguir a posição de primeiro lugar no ranking de todos os estados em que foi pesquisada.
- Ainda sobre a Porto Seguro, chama atenção ainda o fato de ser a única MVNO⁴⁰ pesquisada, que opera sobre a rede da Tim. Ao se comparar essas duas prestadoras (Tim e Porto Seguro), observa-se que a Porto Seguro obteve a maior nota na Satisfação Geral nas duas UFs em que foi pesquisada, enquanto a Tim obteve a segunda maior nota no Rio de Janeiro e a quinta maior nota em São Paulo (sem considerar os empates estatísticos). Quanto ao indicador Funcionamento, a Porto Seguro também obteve a melhor nota em ambos os estados e a diferença com relação às notas da Tim é de 0,58 no RJ e 0,68 em SP.
- Dentre as operadoras de operações maiores, a Claro foi a que obteve o maior percentual de primeiros lugares nos rankings dos estados em que foi pesquisada.
- A Algar, Prestadora de Pequeno Porte, apresentou a terceira maior nota no indicador de Satisfação Geral. Conforme apresentado na Tabela 24, esta operadora apresentou

³⁷ Para cada indicador/prestadora, são as notas consolidadas de todas as UFs. 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.

³⁸ Total Brasil não é a média das notas da tabela, mas sim a média ponderada pelos calibradores amostrais de cada prestadora e UF.

³⁹ Considera os possíveis empates estatísticos em cada UF, motivo pelo qual a soma pode extrapolar os 27 estados.

⁴⁰ *Mobile Virtual Network Operator*: empresa autorizada ou credenciada a explorar o serviço de telefonia móvel por meio de Rede Virtual, utilizando-se da infraestrutura de outras prestadoras do serviço (regulamento aprovado pela [Resolução nº 550, de 22 de novembro de 2010](#)).

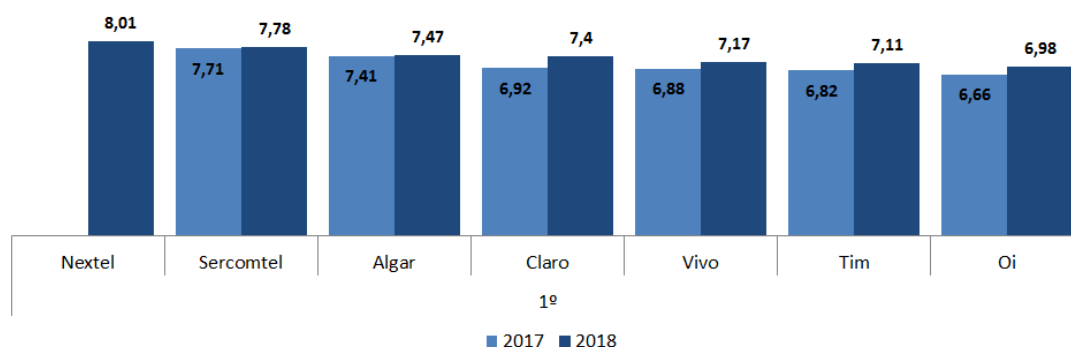
crescimento na Satisfação Geral, bem como no Funcionamento e na Capacidade de Resolução.

- Claro, Nextel e Oi apresentaram evolução estatisticamente significativa em todos os indicadores avaliados, sendo que a Nextel obteve os três maiores incrementos de indicadores em relação ao ano anterior, respectivamente em: Cobrança, Oferta e Contratação e Atendimento Telefônico.
- Mantendo-se o padrão observado na pesquisa anterior, Capacidade de Resolução e Atendimento Telefônico foram os indicadores com as piores avaliações, contudo, o indicador de Funcionamento também apareceu nas menores notas da Algar e da Porto Seguro, enquanto essa foi a melhor nota da Vivo. Nas demais prestadoras Cobrança, Canais de Atendimento e Oferta e Contratação foram os indicadores mais bem avaliados.
- Cumpre ainda ressaltar que Oferta e Contratação e Funcionamento são os indicadores que mais se relacionam com a Satisfação Geral⁴¹.

⁴¹ A relação entre os indicadores foi avaliada segundo a correlação de Pearson.

7. TELEFONIA MÓVEL PRÉ-PAGA

Satisfação Geral 7,19



Temas com as melhores avaliações

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



Temas com as piores avaliações

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



Principais variações percentuais 2018 x 2017

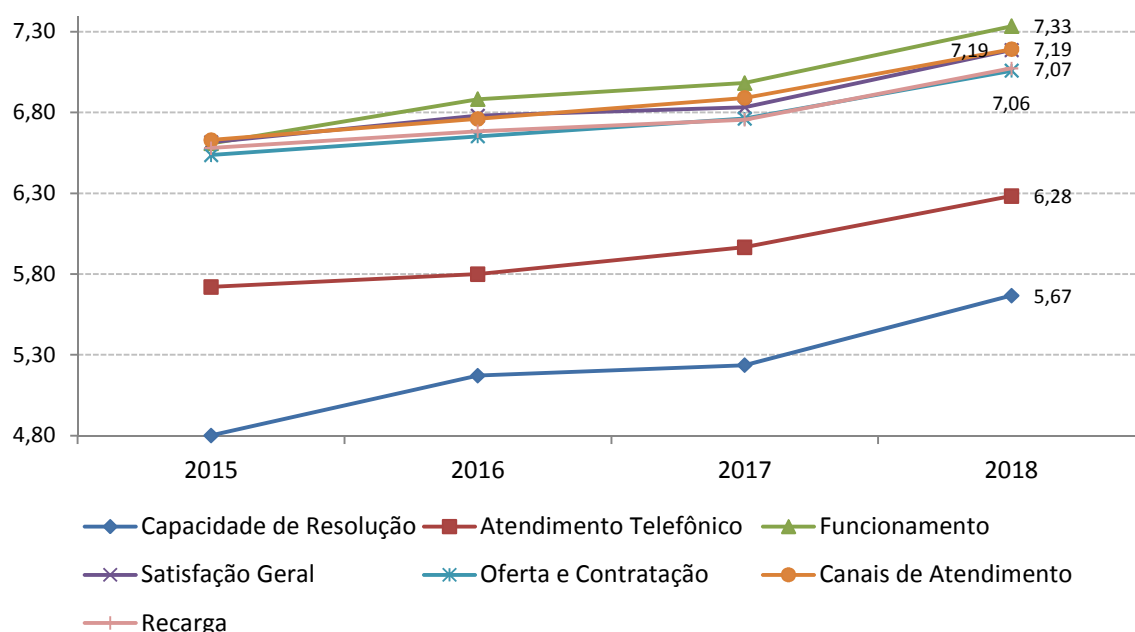
- ↓ Percentual de contato sobre problemas no 3G/4G, sobre recarga e problemas nas ligações
- ↓ Percentual de contato telefônico
- ↑ Percentual de contato na loja e na internet
- ↑ Percentual de usuários do 3G/4G

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 mais aumentos em indicadores, quando comparados com 2017. E, em 2018, especificamente, os crescimentos no pré-pago foram mais expressivos que os do pós-pago em alguns indicadores.

Observou-se que nesse serviço a nota de Satisfação Geral aumentou (0,35) na comparação com 2017. Também houve aumento estatisticamente significativo em todos os indicadores, com o maior incremento observado no indicador de Capacidade de Resolução. Mesmo com o aumento, entretanto, este indicador tem sido o pior avaliado desde a primeira edição da pesquisa em 2015. A evolução de todos os indicadores desse serviço pode ser acompanhada na Figura 10, que teve sua escala reduzida para facilitar a visualização.

Ressalta-se que houve pesquisa em uma nova prestadora em 2018: a Nextel. Essa prestadora obteve notas consolidadas mais altas que as demais, como será detalhado adiante. Entretanto, não se observa forte impacto dessas notas nas notas consolidadas para o Brasil: ao se calcular os indicadores sem considerar a Nextel, os valores obtidos seriam similares ao verificado.

Figura 10: Gráfico comparativo das notas consolidadas dos indicadores de telefonia móvel pré-paga entre 2015 e 2018.



O percentual de contato pelo atendimento na internet e na loja aumentou, principalmente na Tim e na Oi. Já o percentual de consumidores que afirmaram ter entrado em contato pelo atendimento telefônico nos seis meses anteriores à entrevista diminuiu mais de cinco pontos percentuais entre 2017 e 2018 (Tabela 25), o que pode explicar o aumento no percentual de clientes que alegou não ter entrado em contato em nenhum destes canais de atendimento. Ressalta-se que a telefonia móvel pré-paga, desde o início das aferições, em 2015, é a que apresenta os menores percentuais de contato por telefone e na internet, em comparação com os demais serviços.

Tabela 25: Percentuais de contato com a prestadora de telefonia móvel pré-paga entre 2015 e 2018 por canais de atendimento.

Nos últimos 6 meses, você entrou em contato com a prestadora...	% 2015	% 2016	% 2017	% 2018
Pelo atendimento telefônico	62,2%	63,6% ↑	64,9% ↑	59,5% ↓
Pelo atendimento na internet	17,0%	20,6% ↑	24,4% ↑	27,0% ↑
Pelo atendimento na loja	16,0%	15,8% ●	13,8% ↓	15,1% ↑
Em nenhum destes canais de atendimento (telefone, loja, internet)	29,4%	27,4% ↓	26,2% ↓	28,2% ↑

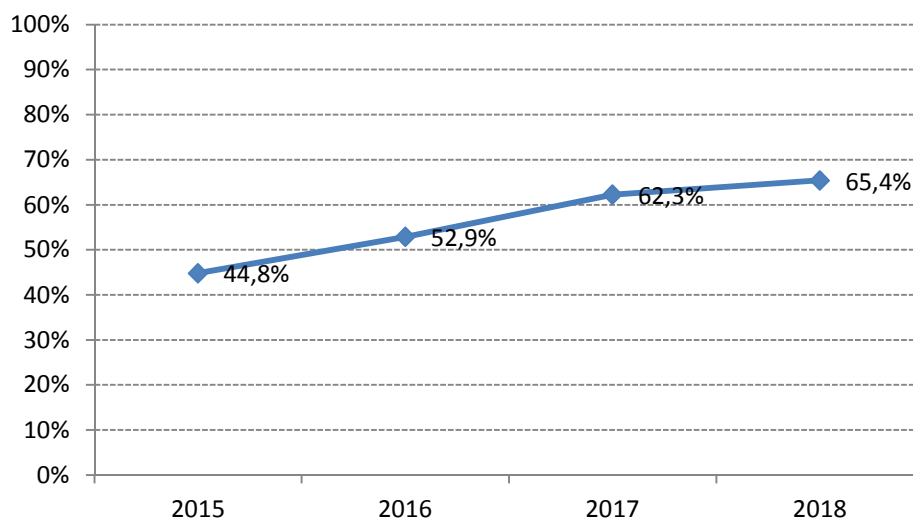
O principal motivo de contato continua sendo para falar sobre problemas de recarga, como em 2016 e 2017, apesar de ter diminuído significativamente nos últimos dois anos, como também ocorreu com os contatos para tratar de problemas nas ligações (Tabela 26). Contatos para tratar de problemas na internet 3G/4G tiveram queda de 2017 para 2018.

Tabela 26: Percentuais de contato com a prestadora de telefonia móvel pré-paga entre 2015 e 2018 por motivos de contato.

Nos últimos 6 meses, você entrou em contato com a prestadora...	% 2015	% 2016	% 2017	% 2018
Para falar sobre algum problema de recarga	30,0%	33,3% ↑	32,5% ↓	28,9% ↓
Para falar sobre algum problema na internet 3G/4G	32,5%	29,1% ↓	28,5% ●	23,1% ↓
Para falar sobre algum problema nas ligações	18,4%	18,8% ●	16,7% ↓	15,1% ↓

Destaca-se ainda que o percentual de usuários que afirmou ter utilizado a internet 3G/4G nos seis meses anteriores à pesquisa passou de 62,3% em 2017 para 65,4% em 2018, acumulando aumento de 21 pontos percentuais desde 2015 (Figura 11), similar ao observado no pós-pago. Entretanto, o aumento no último ano foi mais tímido que o do pós-pago. Ainda nessa temática, cabe destacar que o tema velocidade de navegação na internet 3G/4G foi o que apresentou maior evolução na telefonia móvel pré-paga, pelo segundo ano consecutivo.

Figura 11: Evolução do percentual de utilização do 3G/4G na telefonia móvel pré-paga entre 2015 e 2018.



Os temas com as melhores avaliações na telefonia móvel pré-paga em 2017 (Tabela 27) são os mesmos do ano anterior e se referem ao funcionamento de voz, aos atendimentos na loja e na internet e à recarga. A única alteração foi que o tema nota para atendimento na loja passou a ser o segundo tema melhor avaliado no ano de 2018. Foram observados aumentos significativos em todos os cinco melhores temas entre 2017 e 2018.

Tabela 27: Melhores notas da telefonia móvel pré-paga em 2018.

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

Quanto aos temas com as piores avaliações (Tabela 28) em 2018, verificou-se aumento estatisticamente significativo em todas as notas. Ainda assim, permaneceram os mesmos temas de 2016 e 2017, relacionados ao Atendimento Telefônico e à Capacidade de Resolução.

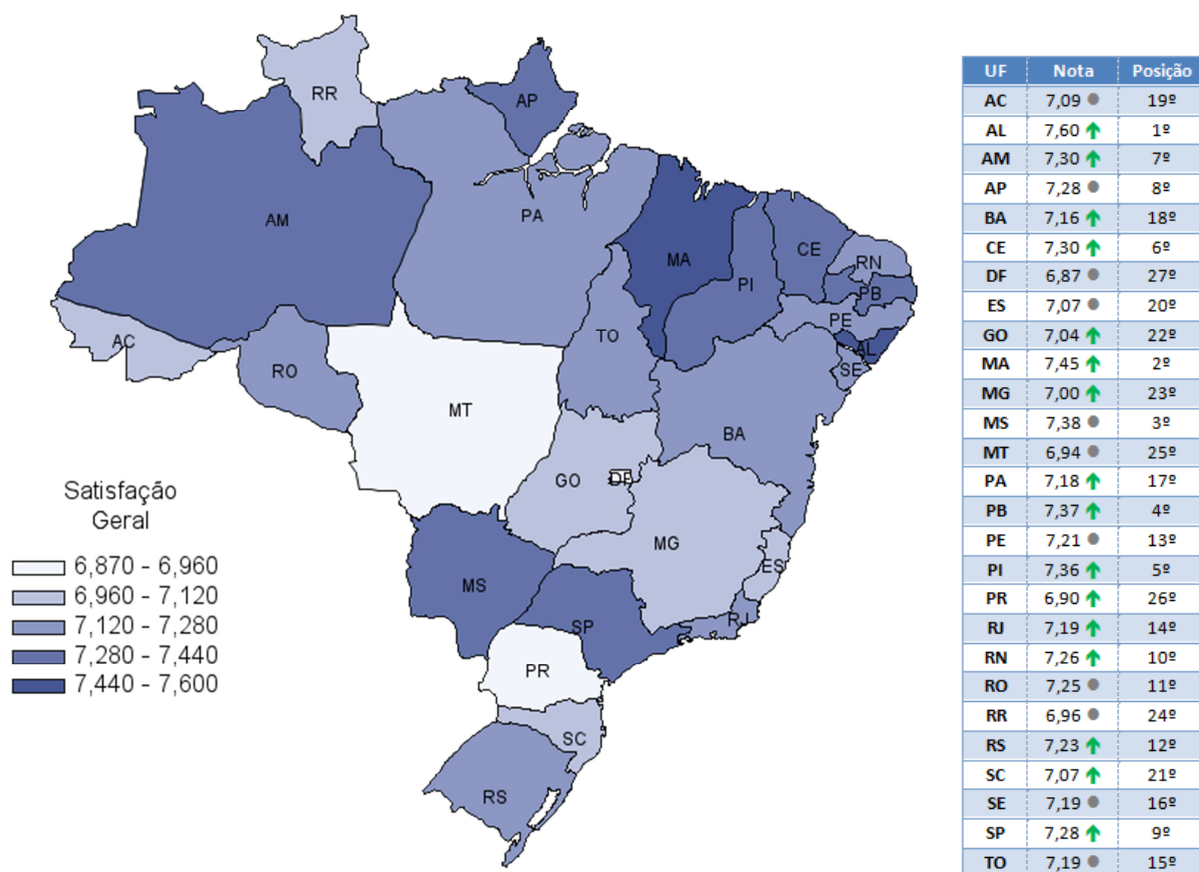
Tabela 28: Piores notas da telefonia móvel pré-paga em 2018.

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

Os temas das Tabelas Tabela 27 e Tabela 28 reproduzem o observado nas quatro grandes prestadoras desse serviço, a saber, Claro, Oi, Tim e Vivo. Nas demais, verificou-se a presença de temas relacionados a Atendimento Telefônico, Recarga e Oferta e Contratação entre as melhores notas e entre as piores os relacionados ao funcionamento do 3G/4G.

7.1. UNIDADES DA FEDERAÇÃO (UFs)

Figura 12: Mapa da nota consolidada de Satisfação Geral de telefonia móvel pré-paga por UF (2018).⁴²



Houve incremento significativo na Satisfação Geral, de 2017 para 2018, em 16 dos estados brasileiros, com destaque para os estados do Amazonas e Bahia, onde foram verificadas as duas maiores variações. Alagoas apresentou a melhor nota no ano, sendo que este estado figurava entre as duas melhores médias nesse quesito desde a primeira edição da pesquisa, em 2015. A segunda maior nota foi a do estado do Maranhão, que obteve incremento em sua avaliação devido às melhorias acima de 0,5 pontos observadas nas operadoras Tim e Claro. Ressalta-se que este estado figurava em torno da décima maior nota nas pesquisas anteriores. Outro fato relevante é que vinte e quatro estados apresentaram notas maiores ou iguais a sete, contra sete estados em 2017 e dois antes disso.

O Distrito Federal foi o estado mais mal avaliado. Excetuando-se a pesquisa de 2017, esta UF sempre esteve entre as duas piores notas na Satisfação Geral. O segundo estado pior avaliado foi o

⁴² 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).

Paraná, que também está entre as piores notas desde o início da pesquisa, aparecendo sempre nas quatro últimas posições.

Sobre o Funcionamento, não foi possível encontrar uma relação entre as regiões do Brasil: as maiores e as menores notas estão distribuídas de maneira esparsa no mapa, assim como na telefonia móvel pós-paga. Diferentemente, quanto à Capacidade de Resolução observaram-se notas menores em alguns estados das regiões Sudeste e Centro-Oeste. Já com relação à utilização do 3G/4G, pode ser observado um incremento nos estados da região Nordeste. A região Sul, conforme ocorrido também na pesquisa anterior, continua a ter o menor percentual de contato relativo a problemas no 3G/4G.⁴³

Avaliando as melhores notas de Satisfação Geral por prestadora e UF (Tabela 29), a Nextel no Rio de Janeiro, empresa que começou a ser avaliada na telefonia móvel pré-paga apenas na pesquisa de 2018, apresentou a melhor nota do ano de 2018. No outro estado em que a prestadora foi pesquisada, São Paulo, a empresa ocupa a décima segunda melhor avaliação por prestadora e UF, apresentando com isso a maior nota consolidada de Satisfação Geral. Também vale observar que a Vivo nos estados de Alagoas e Ceará mantém-se na lista das cinco melhores notas desde 2016. A Claro na Paraíba é a quinta melhor nota.

Tabela 29: Melhores notas de Satisfação Geral da telefonia móvel pré-paga por prestadora e UF em 2018.

Prestadora	UF	Nota 2015	Nota 2016	Nota 2017	Nota 2018
Nextel ⁴⁴	RJ	-	-	-	8,21
Vivo	CE	7,62	7,88 ●	7,92 ●	8,19 ●
Tim	AC	7,35	7,09 ●	7,59 ↑	8,16 ●
Vivo	AL	8,05	8,09 ●	8,19 ●	8,11 ●
Claro	PB	7,23	7,09 ●	7,54 ↑	8,08 ↑

Já as menores notas são divididas entre a Vivo e a Oi, sendo a Oi em Minas Gerais a única dessas notas a apresentar crescimento significativo em relação a 2017.

Tabela 30: Piores notas de Satisfação Geral da telefonia móvel pré-paga por prestadora e UF em 2018.

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

⁴³ Os demais mapas podem ser consultados no Anexo 11.3 Mapas.

⁴⁴ Não existem dados para comparação de anos anteriores da Nextel, pois ela foi pesquisada pela primeira vez em 2018.

7.2. PRESTADORAS

Tabela 31: Notas consolidadas⁴⁵ dos indicadores por prestadora em 2018 (telefonia móvel pré-paga).

Indicador	Algar	Claro	Nextel ⁴⁶	Oi	Sercomtel	Tim	Vivo	Total ⁴⁷ Brasil
Atendimento Telefônico	7,46 ●	6,67 ↑	7,65	6,00 ↑	8,19 ●	6,45 ↑	5,69 ↑	6,28 ↑
Canais de Atendimento	8,02 ●	7,51 ↑	8,26	6,87 ↑	8,49 ●	7,19 ↑	6,99 ↑	7,19 ↑
Capacidade de Resolução	5,41 ●	5,80 ↑	6,65	5,24 ↑	6,85 ●	5,80 ↑	5,65 ↑	5,67 ↑
Funcionamento	7,37 ●	7,61 ↑	8,07	7,07 ↑	7,54 ●	7,15 ↑	7,45 ↑	7,33 ↑
Oferta e Contratação	7,58 ●	7,28 ↑	8,42	6,76 ↑	8,21 ●	7,06 ↑	6,99 ↑	7,06 ↑
Recarga	7,51 ●	7,31 ↑	8,52	6,96 ↑	8,30 ●	6,96 ↑	7,00 ↑	7,07 ↑
Satisfação Geral	7,48 ●	7,40 ↑	8,01	6,98 ↑	7,78 ●	7,11 ↑	7,17 ↑	7,19 ↑
UFs pesquisadas	3	27	2	27	1	27	27	--
Quantidade de 1 ^{os} lugares nas UFs ⁴⁸	2	16	2	12	1	9	12	--

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

- As prestadoras de pequeno porte, Sercomtel e Algar, mantiveram-se com notas melhores que suas concorrentes maiores, sendo superadas, principalmente na Satisfação Geral, pela Nextel, outra prestadora que se enquadra nesse conceito e que passou a ser avaliada a partir desta edição (2018) da pesquisa nesse serviço. Estas prestadoras possuem as três maiores notas em todos os quesitos, com exceção para as notas de Capacidade de Resolução e Funcionamento da Algar.
- Em relação às prestadoras maiores, a Claro foi a que obteve a melhor nota de Satisfação Geral, ocupando desde 2017 o lugar que a Vivo ocupou em 2015 e 2016. Esta prestadora foi a primeira entre as grandes nos demais indicadores, obtendo a quarta melhor nota geral em todos os indicadores, com exceção de Funcionamento e Capacidade de Resolução, indicadores em que ficou entre as três melhores notas gerais. Além disso, foi a que obteve o maior percentual de primeiros lugares nos rankings estaduais.

⁴⁵ 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 nas respectivas UFs em que foram pesquisadas; para as demais é uma média ponderada pelo calibrador 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.

⁴⁶ Não há comparação para as notas da Nextel, uma vez que ela foi pesquisada pela primeira vez nesse serviço no ano de 2018.

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

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

- Todas as grandes prestadoras obtiveram incrementos estatisticamente significativos em todos os indicadores pesquisados, o que resultou na melhoria observada em todos os indicadores consolidados da telefonia móvel pré-paga.
- A Oi, foi a operadora pior avaliada em todos os quesitos, excetuando-se o Atendimento Telefônico, quesito em que ela obteve a segunda pior avaliação (a Vivo foi a pior avaliada). Contudo, a prestadora apresentou melhoras significativas em todos esses indicadores. O destaque positivo foi a incremento no indicador de Capacidade de Resolução, que subiu 13% em relação ao ano anterior.
- Via de regra, Capacidade de Resolução e de Atendimento Telefônico continuam sendo os indicadores com as piores avaliações, com exceção da Algar e da Sercomtel, cuja segunda pior nota foi obtida no indicador de Funcionamento. Por outro lado, entre as prestadoras de maior porte, Funcionamento é o primeiro ou segundo indicador melhor avaliado.
- Junto com Funcionamento, Canais de Atendimento foi um dos indicadores com as maiores avaliações em todas as prestadoras.
- Oferta e Contratação é o indicador mais correlacionado com a Satisfação Geral⁴⁹.

7.2.1. 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 32 traz 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:

- A Algar foi a prestadora que apresentou as maiores discrepâncias: a resolução de problemas de cobrança na telefonia móvel pós-paga tem nota 47,8% maior que a resolução de problemas de recarga na telefonia móvel pré-paga, e os usuários de planos pós-pagos também atribuíram notas maiores para resolução de problemas na internet móvel (24,7% maior). Com isso, a nota do indicador de Capacidade de Resolução é 34% maior na telefonia móvel pós-paga da Algar.
- Ainda em relação ao indicador de Capacidade de Resolução, Claro, Oi, Tim e Vivo apresentaram diferenças entre 9% e 12,5% maiores no pós-pago.
 - Na Claro e na Tim, como os itens pesquisados em ambas as modalidades não apresentam grandes variações, esse resultado pode ser atribuído à resolução de problemas relacionados à alteração de plano ou pedidos de cancelamento, itens que são pesquisados apenas no pós-pago.
 - Na Oi, destaca-se que a resolução de problemas relacionados ao funcionamento de voz são mais bem avaliados no pós-pago e, na Vivo, a resolução de problemas relacionados à cobrança (pós-pago) são melhor avaliados que os relacionados à recarga (pré-pago).
 - Já a Nextel mostrou um comportamento diferente das demais: as notas atribuídas à resolução de problemas foram maiores entre os usuários de planos pré-pagos, principalmente na internet móvel.

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

- Quanto aos canais de atendimento, o padrão observado é que a percepção dos usuários de planos pré-pagos é melhor que a dos usuários de planos Pós-pago, entretanto, verificaram-se exceções: a nota para atendimento pela internet foi ligeiramente maior no Pós-pago para a Algar; e para o atendimento telefônico foi ligeiramente maior no Pós-pago na Tim e na Vivo. Chamam atenção os percentuais da Nextel, que são maiores que os das demais prestadoras nesse quesito, assim como o atendimento da Oi pela internet.
- Restringindo-se ao indicador de Atendimento Telefônico, a Nextel e a Vivo apresentam as maiores diferenças: na Nextel, as notas do Pré-pago são até 13,4% maiores e, na Vivo, as notas de Pós-pago são até 15,7% maiores. Ambos os percentuais foram obtidos no item tempo de espera para falar com o atendente, ou seja, na Vivo, a percepção dos usuários de pré-pago sugere que eles esperam mais para falar com um atendente que os usuários de pós-pago, enquanto na Nextel ocorreu o contrário.
- No indicador de Cobrança, a modalidade Pós-paga também apresenta notas maiores, principalmente em relação à clareza com que os créditos são consumidos no Pré-pago (tema que, associado ao teor das reclamações registradas na Anatel, pode estar relacionado aos Serviços de Valor Adicionado). A exceção é a Nextel, em que as notas são maiores no Pré-pago para esse indicador.
- Considerando o indicador de Funcionamento, não foram observadas grandes diferenças, mas Algar, Nextel e Oi apresentaram percentuais maiores que as demais prestadoras, principalmente com relação ao funcionamento da internet móvel 3G/4G, em que os usuários de Pré-pago atribuem notas maiores na Nextel e na Oi e menores na Algar. A Tim é a única prestadora em que a percepção dos usuários de Pós-pago é melhor em todos os itens relacionados ao Funcionamento.
- No que diz respeito ao indicador de Oferta e Contratação, Nextel e Oi apresentam no pós-pago notas menores e Tim e Vivo, notas maiores.
- Com relação ao indicador de Satisfação Geral, a maior diferença foi de 3,9% na Oi, com os usuários de planos pré-pagos mais satisfeitos que os de Pós. Entretanto, nas demais prestadoras, com exceção da Nextel, a satisfação é maior nos consumidores de pós-pago.

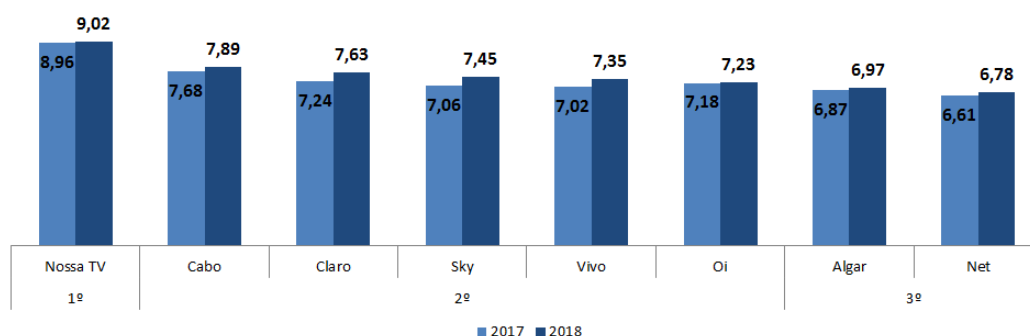
Tabela 32: Diferenças percentuais nas notas da telefonia móvel pós-paga em relação à telefonia móvel pré-paga por prestadora (2018).

TEMA	ALGAR	CLARO	NEXTEL	OI	TIM	VIVO
Indicador de Atendimento Telefônico	-0,9%	-0,4%	-10,1%	-2,8%	2,3%	7,1%
Capacidade dos atendentes para esclarecer dúvidas, dar orientações ou informações	-1,1%	-2,5%	-7,9%	-3,4%	0,4%	2,8%
Necessidade de repetir a demanda	1,9%	-0,1%	-9,4%	-3,2%	2,1%	6,8%
Tempo de espera para falar com o atendente	-3,7%	1,4%	-13,4%	-0,8%	4,4%	15,7%
Indicador de Canais de Atendimento	-2,8%	-0,9%	-8,0%	-2,5%	1,9%	2,6%
Nota para o atendimento na loja	-4,1%	-4,6%	-8,0%	-2,5%	-0,9%	-1,3%
Nota para o atendimento telefônico	-3,9%	-3,5%	-8,0%	-4,6%	1,6%	0,8%
Nota para o atendimento via internet	0,8%	-3,6%	-9,5%	-7,5%	-0,6%	-2,1%
Indicador de Capacidade de Resolução ⁵⁰	33,8%	12,0%	3,7%	12,4%	9,1%	12,1%
Resolução do problema de cobrança/recarga	47,8%	2,2%	-6,1%	-0,9%	-3,8%	9,6%
Resolução do problema nas ligações	4,5%	-1,0%	-0,5%	12,0%	1,1%	-2,1%
Resolução do problema no 3G/4G	27,4%	0,1%	-16,6%	1,9%	-0,1%	-2,5%
Indicador de Cobrança	3,6%	3,3%	-4,7%	2,4%	10,9%	5,6%
Clareza das informações na conta/na forma como seus créditos são consumidos	13,0%	10,5%	-5,0%	11,0%	19,0%	16,6%
Cobrança dos valores na conta/ na recarga de acordo com o contratado	6,4%	5,9%	-5,0%	3,4%	14,4%	7,3%
Indicador de Funcionamento	-1,0%	-1,4%	-5,4%	-4,7%	2,1%	-0,3%
Conseguir fazer e receber ligações	-0,6%	-0,4%	-4,1%	-2,4%	3,1%	-0,7%
Qualidade das ligações, ou seja, ausência de quedas, ruídos e interferências	-1,9%	0,7%	-3,0%	-0,9%	3,4%	1,9%
Capacidade de manter a conexão da internet 3G/4G sem quedas	3,2%	0,4%	-5,3%	-3,0%	2,7%	2,6%
Disponibilidade da internet 3G/4G, ou seja, conseguir acessar sempre que preciso	0,7%	-1,2%	-6,5%	-5,6%	2,0%	1,6%
Velocidade de navegação	5,5%	0,5%	-8,5%	-2,8%	2,0%	1,1%
Indicador de Oferta e Contratação	0,8%	0,9%	-6,4%	-2,2%	4,5%	3,3%
A operadora cumpre o que promete e divulga em sua publicidade	-0,8%	0,4%	-6,1%	-2,1%	4,5%	5,2%
Facilidade de entendimento dos planos e serviços contratados	2,6%	1,0%	-6,4%	-2,6%	4,3%	1,4%
Indicador de Satisfação Geral	0,4%	0,5%	-3,7%	-3,9%	3,5%	3,2%

⁵⁰ 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.

8. TV POR ASSINATURA

Satisfação Geral 7,18



Temas com as melhores avaliações

- Qualidade da imagem
- Qualidade da instalação do serviço
- 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



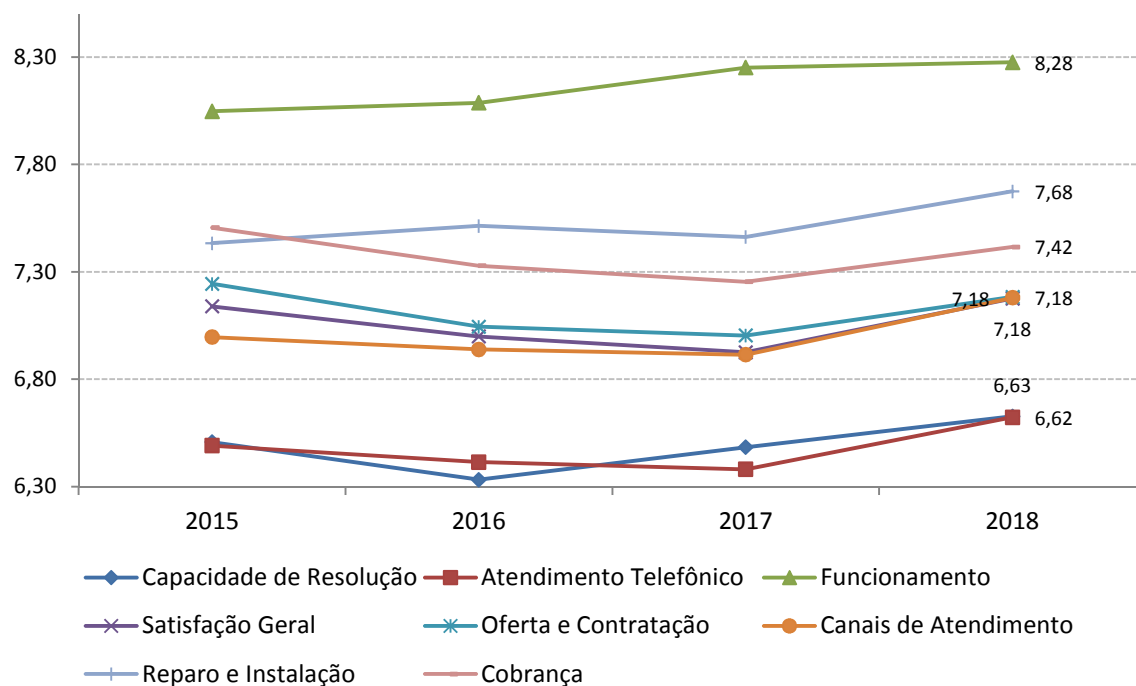
Principais variações percentuais 2018 x 2017

- ↓ Percentual de contato sobre cobrança, para alterar plano ou condição comercial, sobre reparo, para cancelar serviços ou pacotes e sobre funcionamento
- ↓ Percentual de contato telefônico
- ↑ Percentual de contato na internet e na loja da operadora

A TV por assinatura, quando comparada aos demais serviços, tem a melhor nota em quatro indicadores (Atendimento Telefônico, Capacidade de Resolução, Funcionamento, Reparo e Instalação). Além disso, a TV por assinatura continua a apresentar o indicador consolidado com a maior nota de toda a pesquisa, atribuída ao Funcionamento (8,28).

Em relação a 2017, este serviço apresentou melhoras significativas em todos os indicadores, exceto Funcionamento, com destaque ao crescimento dos indicadores de Atendimento Telefônico e Canais de Atendimento. A evolução desses indicadores ao longo das pesquisas pode ser verificada na Figura 13, que apresenta escala reduzida para facilitar a visualização.

Figura 13: Gráfico comparativo das notas consolidadas dos indicadores de TV por assinatura entre 2015 e 2018.



De acordo com a Tabela 33, o percentual de usuários que, nos seis meses que antecederam a pesquisa, entraram em contato com a prestadora pela internet vem apresentando crescimento ao longo dos anos, desde 2015. Outro meio de contato que apresentou incremento foi o atendimento na loja (de 1,8 ponto percentual), observado principalmente na Claro, Net e Vivo, contrariando a queda que havia sido observada no ano anterior. Ainda assim, pelas próprias características do serviço, a TV por assinatura é o serviço com menor percentual de contato na loja dentre os pesquisados. Já o contato telefônico, apesar de ser um meio de contato mais utilizado que os demais, apresentou redução em relação ao ano anterior.

Tabela 33: Percentuais de contato com a prestadora de TV por assinatura entre 2015 e 2018 por canais de atendimento.

Nos últimos 6 meses, você entrou em contato com a prestadora...	% 2015	% 2016	% 2017	% 2018
Pelo atendimento telefônico	70,6%	73,1% ↑	73,1% ●	71,4% ↓
Pelo atendimento na internet	23,4%	24,9% ↑	27,4% ↑	29,7% ↑
Pelo atendimento na loja	10,6%	11,2% ↑	8,9% ↓	10,7% ↑
Em nenhum destes canais de atendimento (telefone, loja, internet)	22,0%	19,6% ↓	18,7% ↓	18,8% ●

Excetuando-se o motivo de contato para solicitar instalação no endereço atual, que ficou estatisticamente estável em relação ao ano anterior, houve queda em todos os motivos de contato

pesquisados. Os principais motivos de contato continuam sendo para falar sobre algum problema de cobrança e para falar sobre algum problema de funcionamento.

Tabela 34: Percentuais de contato com a prestadora de TV por assinatura entre 2015 e 2018 por motivos de contato.

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

Dentre os temas com as melhores notas consolidadas da TV por assinatura (Tabela 35) 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. Adicionalmente, três deles (qualidade da instalação do serviço, qualidade da imagem e conseguir assistir à TV sempre que preciso) são os que possuem as maiores notas de toda a pesquisa, além de serem as três das únicas cinco notas consolidadas acima de oito (as outras duas notas acima de oito estão na telefonia fixa).

Tabela 35: Melhores notas da TV por assinatura e 2018.

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

Os temas com as piores avaliações 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). Porém, apesar das piores avaliações, todos estes temas apresentaram melhoras significativas em relação ao ano anterior.

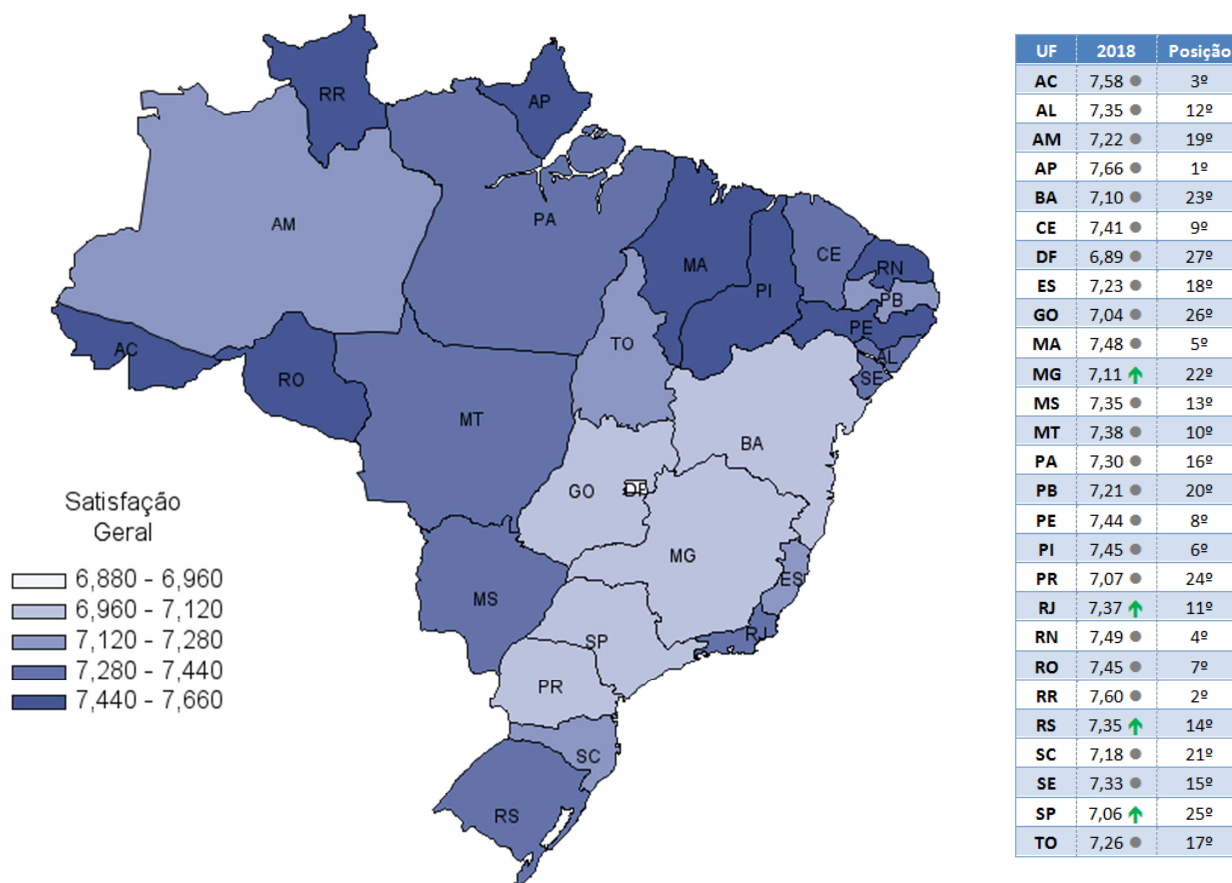
Tabela 36: Piores notas da TV por assinatura em 2018.

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

Considerando as prestadoras nessa análise dos temas com melhores e piores avaliações, verificou-se que a prestadora com o comportamento mais atípico em relação às notas consolidadas para o serviço foi a Nossa TV. Dentre os temas melhor avaliados nessa prestadora estão os relacionados a reparo, cobrança e oferta e contratação, e dentre os pior avaliados os relacionados a instalação (que é um dos temas melhor avaliados nas demais prestadoras) e resolução de problema de funcionamento. No outro extremo, a Oi reproduz todos os temas nacionais. As demais apresentam alterações pontuais, como a aparição de questões relacionadas ao reparo na Claro e na Net entre as melhores notas e de itens sobre cobrança entre os melhores temas da Cabo e da Algar, além da presença de itens relacionados a reparo e resolução de problema de funcionamento entre as piores notas da Sky e da Vivo, respectivamente.

8.1. UNIDADES DA FEDERAÇÃO (UFs)

Figura 14: Mapa da nota consolidada de Satisfação Geral de TV por assinatura por UF (2018).⁵¹



No âmbito estadual, as únicas variações significativas observadas na Satisfação Geral foram crescimento nas notas dos estados de Minas Gerais, Rio de Janeiro, Rio Grande do Sul e São Paulo. Ressalta-se que não foram observadas queda nas notas em nenhum estado em relação ao ano anterior. Os três estados com maiores notas estão na Região Norte (Amapá, Roraima e Acre).⁵²

São Paulo, Distrito Federal e Goiás obtiveram as notas mais baixas, repetindo o ocorrido na pesquisa anterior. O estado de São Paulo, apesar de ser um dos três que apresentaram aumento estatisticamente significativo, ainda continua com uma das piores avaliações.

Considerando os demais indicadores por estado, a estabilidade foi a regra em relação ao ano anterior. Não houve queda significativa em nenhum indicador. São Paulo, Rio Grande do Sul, Rio de Janeiro e Minas Gerais apresentaram aumento em pelo menos quatro indicadores cada um.

Quanto ao indicador de Funcionamento, na grande maioria dos estados, verificou-se uma correlação de postos com o indicador de Capacidade de Resolução. Contudo, alguns estados não apresentaram esta correlação, como Pará e Acre que ficaram entre as melhores notas em

⁵¹ 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).

⁵² Os demais mapas podem ser consultados no Anexo 11.3 Mapas.

Capacidade de Resolução e entre as piores notas em Funcionamento, ao passo que o Espírito Santo ficou bem ranqueado em Funcionamento e mal ranqueado em Capacidade de Resolução.

Analisando as notas de Satisfação Geral por prestadora e UF, verifica-se que a Nossa TV, pesquisada em apenas quatro estados (Rio Grande do Sul, São Paulo, Rio de Janeiro e Minas Gerais), continua com as quatro maiores notas da TV por assinatura (Tabela 37), seguida pela Claro no Maranhão.

Tabela 37: Melhores notas de Satisfação Geral da TV por assinatura por prestadora e UF em 2018.

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

Quanto às piores notas regionais de Satisfação Geral (Tabela 38), destaca-se a presença da Net em três estados. Contudo, houve melhora significativa na satisfação geral da Net em São Paulo. O Distrito Federal se encontra entre as menores notas em duas prestadoras.

Tabela 38: Piores notas de Satisfação Geral da TV por assinatura por prestadora e UF em 2018.

Prestadora	UF	Nota 2015	Nota 2016	Nota 2017	Nota 2018
Vivo ⁵³	GO	-	6,70	6,70 ●	6,56 ●
Net	SP	6,91	6,66 ●	6,32 ↓	6,59 ↑
Oi	DF	6,66	6,87 ●	6,56 ●	6,65 ●
Net	DF	7,07	7,04 ●	6,63 ↓	6,73 ●
Net	MG	7,04	6,57 ↓	6,83 ●	6,74 ●

⁵³ Não existem dados para comparação de anos anteriores da Vivo em GO, pois ela foi pesquisada pela primeira vez nesse estado em 2016.

8.2. PRESTADORAS

Tabela 39: Notas consolidadas⁵⁴ dos indicadores por prestadora em 2018 (TV por assinatura).

Indicador	Algar	Cabo	Claro	Net ⁵⁵	Nossa TV	Oi	Sky	Vivo	Total ⁵⁶ Brasil
Atendimento Telefônico	7,09 ●	8,23 ●	7,24 ↑	6,22 ↑	8,97 ●	6,49 ↑	6,93 ↑	6,81 ↑	6,62 ↑
Canais de Atendimento	7,77 ●	8,49 ●	7,66 ↑	6,72 ↑	9,32 ●	7,13 ↑	7,60 ↑	7,32 ●	7,18 ↑
Capacidade de Resolução	6,93 ●	7,80 ●	7,10 ↑	6,26 ●	8,70 ●	6,50 ●	6,92 ↑	6,80 ●	6,63 ↑
Cobrança	7,77 ●	8,43 ●	7,97 ↑	7,22 ↑	9,48 ●	7,22 ↑	7,49 ↑	7,54 ●	7,42 ↑
Funcionamento	8,03 ●	8,56 ●	8,25 ●	8,07 ↓	8,92 ●	8,46 ●	8,50 ↑	8,21 ↑	8,28 ●
Oferta e Contratação	7,35 ●	8,23 ●	7,83 ↑	6,71 ●	9,25 ●	7,03 ●	7,58 ↑	7,30 ↑	7,18 ↑
Reparo e Instalação	7,49 ●	8,04 ●	8,17 ↑	7,54 ↑	9,06 ●	7,88 ●	7,70 ↑	7,50 ↓	7,68 ↑
Satisfação Geral	6,97 ●	7,89 ●	7,63 ↑	6,78 ↑	9,02 ●	7,23 ●	7,45 ↑	7,35 ↑	7,18 ↑
UFs pesquisadas	1	1	19	22	4	21	27	15	--
Quantidade de 1 ^{os} lugares nas UFs ⁵⁷	0	0	15	7	4	10	14 ⁵⁸	4	--

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, as prestadoras com menor quantidade de acessos, continuam com as maiores notas em todos os indicadores avaliados. A terceira prestadora de menor porte avaliada pela pesquisa, Algar, continua a apresentar notas abaixo do patamar das outras duas, obtendo a segunda menor nota de Satisfação Geral. No caso destas três prestadoras, não houve alteração significativa em nenhum indicador avaliado.
- Em relação à Satisfação Geral, a Nossa TV possui uma avaliação (1,13) pontos superior à segunda colocada. Esta diferença sobe para (1,39) quando a prestadora é comparada com a Claro, que possui a maior nota entre as empresas maiores.
- Dentre as operadoras de maior abrangência, a Sky destaca-se por ter apresentado aumento significativo em todos os indicadores, enquanto a Claro obteve aumento em sete dos oito

⁵⁴ Para cada indicador/prestadora, são as notas consolidadas de todas as UFs. Para Algar, Cabo e Sercomtel, que somente participaram da pesquisa em uma UF, equivale à média das notas obtidas nas respectivas UFs em que foram pesquisadas; para as demais é uma média ponderada pelo peso amostral das notas obtidas em todas as UFs em que foram pesquisadas. As setas e círculos indicam se as variações são estatisticamente significativas (setas) ou não (círculos) em relação a 2017. Mais informações sobre os testes estatísticos podem ser consultadas no capítulo 2.

⁵⁵ Ressalte-se que, exceto pela Net, todas prestam o serviço com a tecnologia Direct to Home (DTH).

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

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

⁵⁸ A Sky foi a única pesquisada em quatro estados, contabilizados como primeiros lugares.

indicadores, com Funcionamento permanecendo estável. Outro ponto de destaque foi a Satisfação Geral, que cresceu para todas estas operadoras, com exceção da Oi.

- Já a Claro, dentre as maiores empresas, foi a que alcançou o maior percentual de primeiros lugares nos rankings estaduais, considerando os estados em que foi pesquisada.
- As únicas quedas nos indicadores consolidados por prestadora foram observadas na Net, no indicador de Funcionamento, enquanto a Vivo apresentou queda no indicador de Reparo e Instalação. A Net continua a ser a prestadora com a menor Satisfação Geral, seguida pela Algar e Oi (sem considerar os empates estatísticos).
- Em todas as prestadoras, o indicador de Capacidade de Resolução esteve entre as duas menores notas, mantendo-se o padrão observado na pesquisa anterior. Somente as prestadoras Claro e Sky apresentaram melhoras significativas neste quesito.
- Funcionamento continuou a ser o indicador mais bem avaliado em todas as prestadoras, excetuando-se a Nossa TV, em que Cobrança é o melhor avaliado. Reparo e Instalação e Cobrança foram indicadores que apresentaram notas acima de 7 para todas as prestadoras.
- O indicador de Cobrança apresentou melhora em relação a 2017 em todas as operadoras de maior abrangência.
- Oferta e Contratação é o indicador mais correlacionado com a Satisfação Geral⁵⁹.

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

9. TESTES ESTATÍSTICOS

Buscando-se uma melhor compreensão dos resultados da pesquisa, foram efetuados testes estatísticos⁶⁰ que consideraram, por exemplo, se consumidores que apresentam determinada característica (gênero, terem entrado em contato com a prestadora nos seis meses anteriores à pesquisa, etc.) tendem a atribuir notas diferentes dos demais consumidores para determinados indicadores.

O primeiro recorte estudado considera como a utilização dos canais de atendimento da prestadora pelos entrevistados pode ter relação com as notas atribuídas aos indicadores (Tabela 40). A esse respeito, os seguintes pontos chamam atenção:

- Mantém-se a tendência de os entrevistados que entraram em contato com a prestadora por meio do atendimento telefônico atribuírem notas mais baixas que aqueles entrevistados que não utilizaram esse canal⁶¹ na maioria dos indicadores de todos os serviços, com algumas exceções que não apresentaram diferença significativa.
- 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 que mais indicadores foram influenciados positivamente pela utilização deste canal em relação ao ano anterior, exceto na TV por assinatura, em que os usuários tendem a atribuir notas mais baixas. Isso pode indicar uma melhora nos atendimentos digitais na telefonia fixa e na banda larga fixa, mas que não chegaram ainda na TV por assinatura.
- Quanto ao atendimento na loja, observou-se que na banda larga fixa e na telefonia móvel pós-paga o padrão é que os consumidores atribuíam notas mais baixas na maioria dos indicadores. Na telefonia fixa, os usuários que utilizaram esse canal de atendimento atribuíram notas mais baixas para o Funcionamento e mais alta para os Canais de Atendimento. Nos demais serviços, a regra é a atribuição de notas maiores na maioria dos indicadores.

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

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

Tabela 40: Teste estatístico de comparação de médias quanto à utilização dos canais de atendimento em 2018.

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

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

- Mulheres tendem a atribuir notas ligeiramente mais altas a todos os indicadores, com exceção da banda larga fixa, serviço no qual atribuem notas mais baixas ao Funcionamento e à Cobrança, assim como no ano anterior.
- Também atribuem notas mais altas os usuários de planos controle no serviço de telefonia móvel pós-paga, entretanto, em relação ao ano anterior, as diferenças são menores na maioria dos indicadores e também houve diminuição na lista de indicadores em que esse fator tem influência: os testes para os indicadores de Satisfação Geral, Funcionamento, Atendimento Telefônico e Canais de Atendimento não apresentaram significância.
- Na telefonia móvel, os usuários que utilizaram a internet 3G/4G atribuem notas mais altas aos indicadores de Satisfação Geral, Oferta e Contratação, Cobrança/Recarga e Capacidade de Resolução, mas atribuem notas mais baixas ao Funcionamento, ao Atendimento Telefônico. Apenas telefonia móvel pós-paga, as notas atribuídas ao indicador de Canais de Atendimento também são mais baixas.

- Em geral, os usuários que são responsáveis pelo pagamento do serviço atribuem notas mais baixas à maioria dos indicadores dos serviços fixos, mas atribuem notas mais altas ao Atendimento Telefônico na telefonia móvel pós-paga e à Recarga na telefonia móvel pré-paga.
- Com relação aos usuários que relataram conhecer outra operadora que oferece o mesmo tipo de serviço no local onde moram, estes relataram, em geral, notas mais altas a todos os indicadores na banda larga fixa. Na telefonia fixa, contrário ao comportamento do ano anterior, as notas atribuídas foram mais baixas na maioria dos indicadores, assim como nos demais serviços.
- Quanto às variáveis de faixa de renda e de idade e escolaridade, os testes não apresentaram diferenças consideráveis.

Por fim, o terceiro recorte refere-se ao motivo de contato. Via de regra, nota-se que os usuários que precisaram entrar em contato com a prestadora para resolver algum tipo de problema atribuem notas mais baixas a todos os indicadores, com algumas exceções, como pode ser observado na Tabela 41. Estas relações, em sua maioria, repetem o comportamento verificado em 2017.

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. 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, 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 41: Teste estatístico de comparação de médias quanto aos motivos de contato em 2018.

Tipo de Contato	Tendência das notas dos indicadores (em relação aos outros tipos de atendimento)				
	Banda Larga Fixa	Telefonia Fixa	Telefonia Móvel Pós-paga	Telefonia Móvel Pré-paga	TV por Assinatura
Para falar sobre cobrança ou recarga	↓ Mais baixas para todos os indicadores	↓ Mais baixas para todos os indicadores	↓ Mais baixas para todos os indicadores	↓ Mais baixas para todos os indicadores	↓ Mais baixas para todos os indicadores
Para alterar plano ou condição comercial	↓ Mais baixas para todos os indicadores	↓ Mais baixas para todos os indicadores	↓ Mais baixas para todos os indicadores, exceto Capacidade de Resolução	-	↓ Mais baixas para todos os indicadores
	-	-	↑ Mais altas para Capacidade de Resolução	-	-
Para cancelar serviços ou pacotes	↓ Mais baixas para todos os indicadores	↓ Mais baixas para todos os indicadores	↓ Mais baixas para todos os indicadores	-	↓ Mais baixas para todos os indicadores
Para falar sobre funcionamento	↓ Mais baixas para todos os indicadores	↓ Mais baixas para todos os indicadores	↓ Mais baixas para todos os indicadores	↓ Mais baixas para todos os indicadores	↓ Mais baixas para todos os indicadores
Para falar sobre funcionamento de dados (Telefonia Móvel)	-	-	↓ Mais baixas para todos os indicadores	↓ Mais baixas para todos os indicadores	-
Para solicitar Instalação	↓ Mais baixas para todos os indicadores, exceto Reparo e Instalação	↓ Mais baixas para Satisfação Geral e Cobrança	-	-	↓ Mais baixas para Oferta e Contratação, e Cobrança
	↑ Mais altas para Reparo e Instalação	↑ Mais altas para Reparo e Instalação	-	-	↑ Mais altas para Reparo e Instalação
Para solicitar Reparo	↓ Mais baixas para todos os indicadores	↓ Mais baixas para todos os indicadores	-	-	↓ Mais baixas para todos os indicadores

10. 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 2018, a telefonia móvel pós-paga manteve-se como o serviço em que os usuários estão mais satisfeitos, enquanto a telefonia móvel pré-paga se igualou à TV por assinatura na nota de Satisfação Geral. Em relação à percepção de qualidade, houve aumento nos indicadores consolidados de todos os serviços avaliados, excetuando-se o indicador de Funcionamento da TV por assinatura, que se manteve estatisticamente estável. Este incremento nos indicadores reflete-se também na diminuição ou manutenção no percentual de usuários que precisou entrar em contato com as prestadoras, de acordo com os pesquisados.

Apesar da melhoria generalizada, a banda larga fixa continua sendo o serviço com as piores avaliações na maioria dos indicadores, enquanto a telefonia fixa permanece em posições medianas em relação aos demais serviços. Já a TV por assinatura vem perdendo espaço para a telefonia móvel, que, nas suas duas modalidades, apresentou os melhores desempenhos se comparados com o ano anterior e, especificamente em relação à telefonia móvel pós-paga, obteve as melhores notas em parte dos indicadores, quando antes a maioria era da TV por assinatura.

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 é 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 de relacionamento.

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, a cada ano fica mais evidente que, de modo geral, prestadoras de pequeno porte apresentaram melhores avaliações que suas concorrentes maiores, ponto comum a todos os serviços.

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 possa cumprir 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.

11. ANEXOS

11.1. PLANOS AMOSTRAIS

11.1.1. PLANO AMOSTRAL DO SERVIÇO DE BANDA LARGA FIXA

UF	ALGAR	BRISANET	CABO	COPEL	HUGHES	MULTIPLAY	NET	OI	SERCOMTEL	SKY	TIM	UNIFIQUE	VIVO	Total
AC	-	-	-	-	-	-	225	308	-	-	-	-	-	533
AL	-	-	-	-	-	-	211	279	-	-	-	-	213	703
AM	-	-	-	-	-	-	285	268	-	369	-	-	-	922
AP	-	-	-	-	-	-	-	281	-	-	-	-	-	281
BA	-	-	-	-	-	-	238	339	-	-	-	-	250	827
CE	-	187	-	-	-	233	213	326	-	280	-	-	205	1.444
DF	-	-	-	-	-	-	230	301	-	307	-	-	239	1.077
ES	-	-	-	-	-	-	225	281	-	-	-	-	242	748
GO	-	-	-	-	-	-	287	273	-	295	-	-	204	1.059
MA	-	-	-	-	-	-	187	278	-	343	-	-	-	808
MG	265	-	-	-	-	-	225	303	-	374	-	-	206	1.373
MS	-	-	-	-	-	-	200	319	-	-	-	-	244	763
MT	-	-	-	-	-	-	231	279	-	-	-	-	259	769
PA	-	-	-	-	-	-	242	286	-	348	-	-	-	876
PB	-	-	-	-	-	-	203	310	-	-	-	-	208	721
PE	-	-	-	-	-	-	218	314	-	-	-	-	226	758
PI	-	-	-	-	-	-	166	292	-	213	-	-	-	671
PR	-	-	-	243	-	-	222	325	236	-	-	-	236	1.262
RJ	-	-	-	-	-	-	243	321	-	-	179	-	181	924
RN	-	207	163	-	-	-	177	321	-	324	-	-	-	1.192
RO	-	-	-	-	-	-	217	290	-	-	-	-	-	507
RR	-	-	-	-	-	-	-	281	-	-	-	-	-	281
RS	-	-	-	-	-	-	188	290	-	-	-	-	240	718
SC	-	-	-	-	-	-	227	276	-	-	-	223	204	930
SE	-	-	-	-	-	-	245	337	-	-	-	-	217	799
SP	254	-	-	-	250	-	287	-	-	363	161	-	289	1.604
TO	-	-	-	-	-	-	197	273	-	-	-	-	-	470
Total	519	394	163	243	250	233	5.589	7.751	236	3.216	340	223	3.863	23.020

11.1.2. PLANO AMOSTRAL DO SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA

UF	ALGAR	CLARO	OI	SERCOMTEL	TIM	VIVO	Total
AC	-	167	262	-	-	-	429
AL	-	167	279	-	-	164	610
AM	-	179	245	-	-	237	661
AP	-	-	222	-	-	-	222
BA	-	208	301	-	166	187	862
CE	-	142	261	-	-	151	554
DF	-	157	267	-	-	177	601
ES	-	180	222	-	-	204	606
GO	173	208	255	-	-	196	832
MA	-	129	245	-	-	-	374
MG	179	182	258	-	140	202	961
MS	-	154	227	-	-	198	579
MT	-	184	238	-	-	194	616
PA	-	142	261	-	-	-	403
PB	-	155	213	-	-	149	517
PE	-	153	274	-	191	179	797
PI	-	155	239	-	-	-	394
PR	-	192	254	137	193	163	939
RJ	-	209	293	-	145	167	814
RN	-	160	239	-	-	-	399
RO	-	-	227	-	-	-	227
RR	-	-	241	-	-	-	241
RS	-	136	236	-	-	186	558
SC	-	167	221	-	-	168	556
SE	-	183	279	-	-	167	629
SP	157	155	-	-	166	217	695
TO	-	231	236	-	-	-	467
Total	509	4.095	6.495	137	1.001	3.306	15.543

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

UF	ALGAR	CLARO	NEXTEL	OI	PORTO SEGURO	TIM	VIVO	Total
AC	-	185	-	-	-	-	230	415
AL	-	176	-	223	-	175	143	717
AM	-	177	-	203	-	169	234	783
AP	-	-	-	220	-	161	213	594
BA	-	217	-	252	-	204	207	880
CE	-	171	-	251	-	154	145	721
DF	-	217	-	240	-	185	175	817
ES	-	189	-	235	-	164	212	800
GO	-	230	-	249	-	190	221	890
MA	-	170	-	241	-	191	176	778
MG	198	200	-	255	-	188	214	1.055
MS	-	211	-	204	-	185	180	780
MT	-	221	-	222	-	171	190	804
PA	-	169	-	228	-	200	192	789
PB	-	183	-	245	-	158	139	725
PE	-	182	-	239	-	170	152	743
PI	-	179	-	230	-	187	162	758
PR	-	168	-	230	-	202	161	761
RJ	-	221	250	260	126	176	218	1.251
RN	-	200	-	230	-	179	132	741
RO	-	217	-	222	-	167	183	789
RR	-	-	-	-	-	199	249	448
RS	-	196	-	215	-	187	174	772
SC	-	155	-	222	-	188	135	700
SE	-	167	-	234	-	151	224	776
SP	146	198	223	204	92	186	207	1.256
TO	-	188	-	241	-	182	178	789
Total	344	4.787	473	5.795	218	4.669	5.046	21.332

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

UF	ALGAR	CLARO	NEXTEL	OI	SERCOMTEL	TIM	VIVO	Total
AC	-	179	-	207	-	184	267	837
AL	-	221	-	231	-	211	158	821
AM	-	165	-	185	-	194	243	787
AP	-	162	-	223	-	173	240	798
BA	-	243	-	261	-	185	224	913
CE	-	184	-	245	-	201	149	779
DF	-	238	-	238	-	208	211	895
ES	-	195	-	207	-	182	266	850
GO	160	253	-	253	-	219	217	1.102
MA	-	198	-	230	-	225	202	855
MG	196	250	-	232	-	208	222	1.108
MS	-	244	-	195	-	214	209	862
MT	-	232	-	205	-	199	241	877
PA	-	160	-	191	-	241	223	815
PB	-	199	-	252	-	203	169	823
PE	-	223	-	262	-	193	165	843
PI	-	224	-	200	-	194	178	796
PR	-	197	-	214	168	218	190	987
RJ	-	241	229	266	-	192	229	1.157
RN	-	225	-	254	-	210	181	870
RO	-	235	-	205	-	185	189	814
RR	-	185	-	223	-	207	270	885
RS	-	207	-	238	-	195	183	823
SC	-	189	-	234	-	204	198	825
SE	-	192	-	212	-	179	232	815
SP	158	228	201	220	-	218	208	1.233
TO	-	221	-	204	-	189	189	803
Total	514	5.690	430	6.087	168	5.431	5.653	23.973

11.1.5. PLANO AMOSTRAL DO SERVIÇO DE TV POR ASSINATURA

UF	ALGAR	CABO	CLARO	NET	NOSSATV	OI	SKY	VIVO	Total
AC	-	-	-	-	-	-	225	-	225
AL	-	-	-	175	-	177	198	-	550
AM	-	-	163	199	-	-	247	-	609
AP	-	-	-	-	-	-	213	-	213
BA	-	-	185	195	-	250	218	159	1.007
CE	-	-	156	151	-	218	185	147	857
DF	-	-	189	150	-	201	200	148	888
ES	-	-	167	165	-	187	221	171	911
GO	-	-	189	181	-	238	225	150	983
MA	-	-	166	150	-	174	202	-	692
MG	154	-	192	163	92	222	209	150	1.182
MS	-	-	150	159	-	204	229	154	896
MT	-	-	170	210	-	196	200	-	776
PA	-	-	162	167	-	204	208	-	741
PB	-	-	-	158	-	191	209	146	704
PE	-	-	176	149	-	214	201	142	882
PI	-	-	148	146	-	182	190	-	666
PR	-	-	188	152	-	215	176	164	895
RJ	-	-	180	157	75	216	216	176	1.020
RN	-	95	172	171	-	186	200	-	824
RO	-	-	-	-	-	206	208	-	414
RR	-	-	-	-	-	-	199	-	199
RS	-	-	167	142	67	215	193	169	953
SC	-	-	145	148	-	188	154	162	797
SE	-	-	-	185	-	166	213	171	735
SP	-	-	169	165	63	-	198	152	747
TO	-	-	-	-	-	-	211	-	211
Total	154	95	3.234	3.638	297	4.250	5.548	2.361	19.577

11.2. TESTES ESTATÍSTICOS

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

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

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

11.2.1. BANDA LARGA FIXA

Questão	Satisfação Geral	Oferta e Contratação	Funcionamento	Cobrança/ Recarga	Atendimento Telefônico	Canais de Atendimento	Capacidade de Resolução	Reparo e Instalação
Responsável pelo pagamento	-0,14	-0,13	-0,07*	-0,06*	-0,09	-0,05*	-0,31	-0,15
Sexo Feminino	0,11	0,07	-0,23	-0,10	0,12	0,19	0,24	0,23
Entrou em contato pelo atendimento telefônico	-0,48	-0,49	-0,54	-0,48	-	-0,52	-0,29	-0,13*
Entrou em contato pelo atendimento na internet	0,11	0,11	0,07	-0,04*	0,18	0,12	0,22	0,02*
Entrou em contato na loja	0,04*	-0,13	0,05*	-0,31	-0,12*	-0,16	-0,05*	0,00*
Entrou em contato para falar sobre cobrança	-0,82	-1,08	-0,83	-1,61	-1,16	-1,03	-0,94	-0,98
Entrou em contato para alterar plano ou condição	-0,65	-0,70	-0,57	-0,72	-0,55	-0,51	-0,45	-0,59
Entrou em contato para cancelar serviços ou pacotes	-1,07	-1,27	-1,06	-1,33	-1,11	-0,95	-1,24	-1,12
Entrou em contato sobre problemas de funcionamento	-1,37	-1,21	-1,72	-0,87	-0,93	-0,75	-0,49	-1,49
Entrou em contato para solicitar instalação	-0,12	-0,15	-0,12	-0,14	-0,18	-0,12	-0,25	0,51
Entrou em contato para solicitar reparo	-1,11	-0,99	-1,35	-0,87	-0,65	-0,49	-0,65	-1,36
Existe outra operadora que fornece o serviço no local	0,15	0,14	0,17	0,09	0,10	0,04*	-0,00*	0,05*

11.2.2. TELEFONIA FIXA

Questão	Satisfação Geral	Oferta e Contratação	Funcionamento	Cobrança/ Recarga	Atendimento Telefônico	Canais de Atendimento	Capacidade de Resolução	Reparo e Instalação
Responsável pelo pagamento	-0,15	-0,21	-0,20	-0,17	-0,05*	-0,06*	-0,31	-0,36
Sexo Feminino	0,26	0,35	0,23	0,21	0,19	0,29	0,38	0,34
Entrou em contato pelo atendimento telefônico	-0,44	-0,50	-0,31	-0,46	-	-0,49	-0,06*	-0,25
Entrou em contato pelo atendimento na internet	-0,05*	-0,01*	0,04*	0,09	0,01*	-0,21	0,14	-0,02*
Entrou em contato na loja	0,06*	0,11*	-0,10	-0,06*	-0,06*	0,28	0,06*	0,03*
Entrou em contato para falar sobre cobrança	-1,20	-1,38	-0,78	-1,77	-1,41	-1,18	-1,24	-1,09
Entrou em contato para alterar plano ou condição	-0,49	-0,72	-0,16	-0,65	-0,67	-0,54	-0,13	-0,35
Entrou em contato para cancelar serviços ou pacotes	-0,91	-1,25	-0,54	-1,26	-1,24	-0,99	-1,12	-0,98
Entrou em contato sobre problemas nas ligações	-1,36	-1,35	-1,47	-1,40	-1,21	-1,16	-0,60	-1,29
Entrou em contato para solicitar instalação	-0,15	-0,14*	-0,10*	-0,22	-0,00*	0,07*	0,01*	0,62
Entrou em contato para solicitar reparo	-0,95	-0,95	-0,78	-0,93	-0,72	-0,75	-0,53	-1,05
Existe outra operadora que fornece o serviço no local	-0,03*	-0,10	-0,12	0,01*	-0,19	-0,18	-0,14	0,03*

11.2.3. TELEFONIA MÓVEL PÓS-PAGA

Questão	Satisfação Geral	Oferta e Contratação	Funcionamento	Cobrança/ Recarga	Atendimento Telefônico	Canais de Atendimento	Capacidade de Resolução
Responsável pelo pagamento	0,01*	-0,08*	-0,07*	0,06*	0,21	0,10*	-0,04*
Pós-pago (vs. Controle)	-0,05*	-0,10	0,03*	-0,27	-0,01*	-0,03*	-0,20
Sexo Feminino	0,43	0,41	0,35	0,35	0,28	0,26	0,49
Utilizou 3G/4G	0,20	0,26	-0,20	0,32	-0,19	-0,12	0,55
Entrou em contato pelo atendimento telefônico	-0,22	-0,29	-0,17	-0,33	-	-0,87	-0,34
Entrou em contato pelo atendimento na internet	0,17	0,21	0,17	0,18	0,22	0,20	0,49
Entrou em contato na loja	-0,01*	-0,08	-0,01*	-0,21	-0,26	0,15	-0,20
Entrou em contato para falar sobre cobrança	-0,94	-1,16	-0,66	-1,50	-1,15	-1,09	-1,30
Entrou em contato para alterar plano ou condição	-0,46	-0,48	-0,36	-0,48	-0,44	-0,45	0,63
Entrou em contato para cancelar serviços ou pacotes	-0,87	-1,07	-0,65	-1,21	-1,04	-0,92	-0,90
Entrou em contato sobre problemas nas ligações	-1,22	-1,16	-1,27	-1,18	-1,17	-1,28	-1,29
Entrou em contato sobre problemas no 3G/4G	-1,07	-1,05	-1,22	-1,03	-0,96	-1,02	-1,05
Existe outra operadora que fornece o serviço no local	-0,71	-0,63	-0,57	-0,47	-0,83	-0,83	-0,89

11.2.4. TELEFONIA MÓVEL PRÉ-PAGA

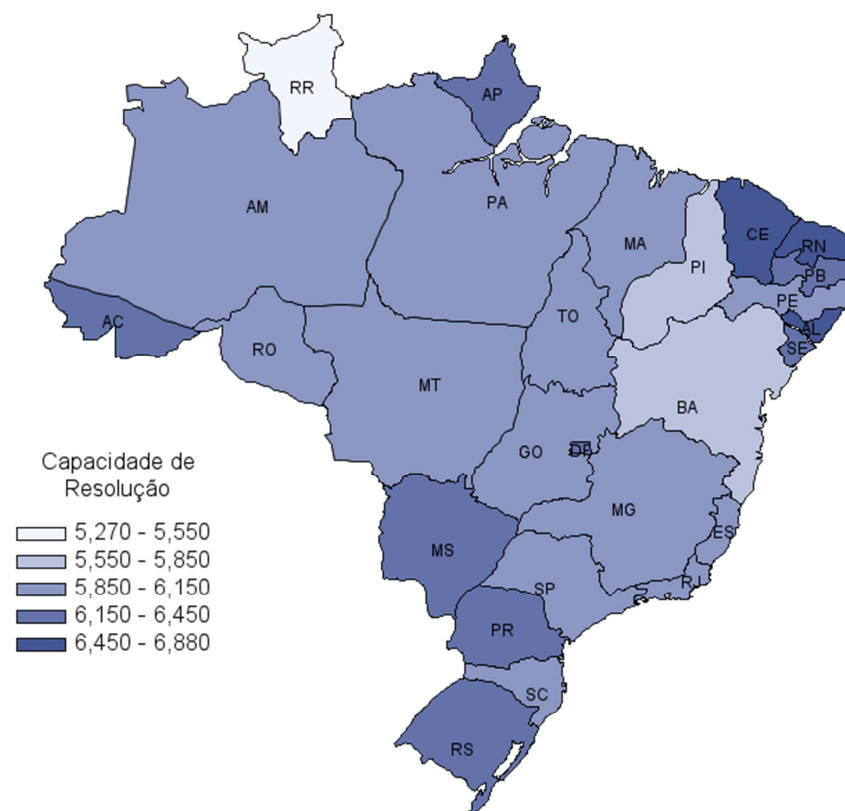
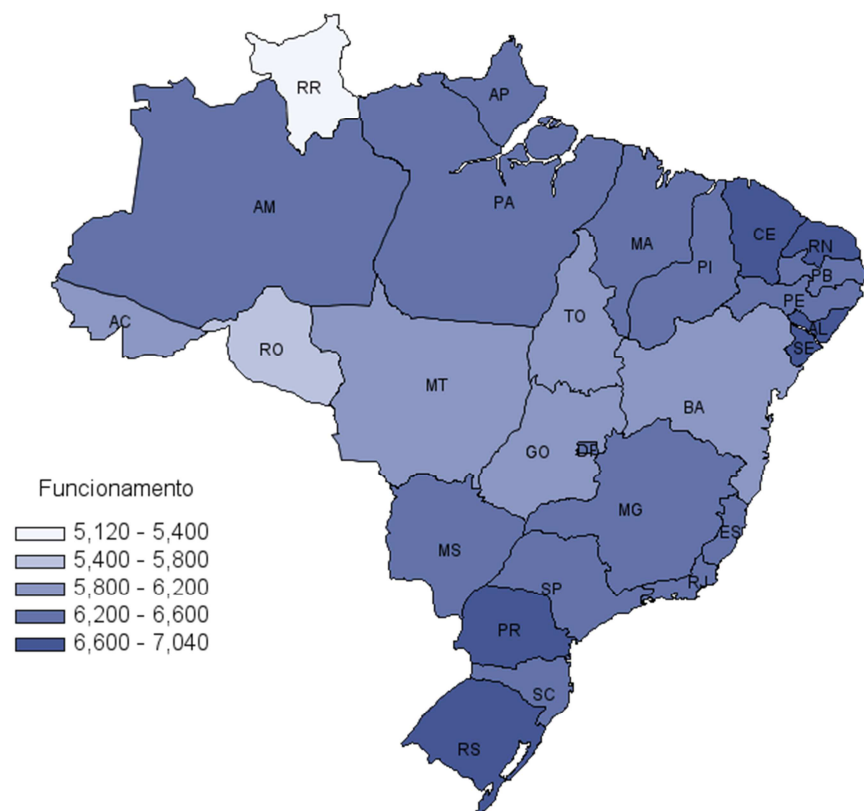
Questão	Satisfação Geral	Oferta e Contratação	Funcionamento	Cobrança/ Recarga	Atendimento Telefônico	Canais de Atendimento	Capacidade de Resolução
Responsável pelo pagamento	-0,03*	0,01*	0,10*	0,26	0,03*	-0,06*	-0,20*
Sexo Feminino	0,34	0,28	0,19	0,15	0,22	0,18	0,29
Utilizou 3G/4G	0,16	0,32	-0,27	0,24	-0,10	0,07*	0,65
Entrou em contato pelo atendimento telefônico	-0,10	-0,01*	-0,03*	0,04*	-	-0,63	0,33
Entrou em contato pelo atendimento na internet	0,45	0,53	0,37	0,49	0,46	0,51	0,58
Entrou em contato na loja	0,19	0,20	0,07*	0,15	0,36	0,46	0,56
Entrou em contato para falar sobre recarga	-0,95	-1,07	-0,73	-1,12	-1,32	-1,20	-0,22
Entrou em contato sobre problemas nas ligações	-1,16	-1,19	-1,21	-1,16	-1,39	-1,32	-0,78
Entrou em contato sobre problemas no 3G/4G	-1,02	-1,00	-1,17	-1,00	-1,29	-1,21	-0,58
Existe outra operadora que fornece o serviço no local	-0,90	-0,85	-0,83	-0,83	-1,05	-1,03	-1,16

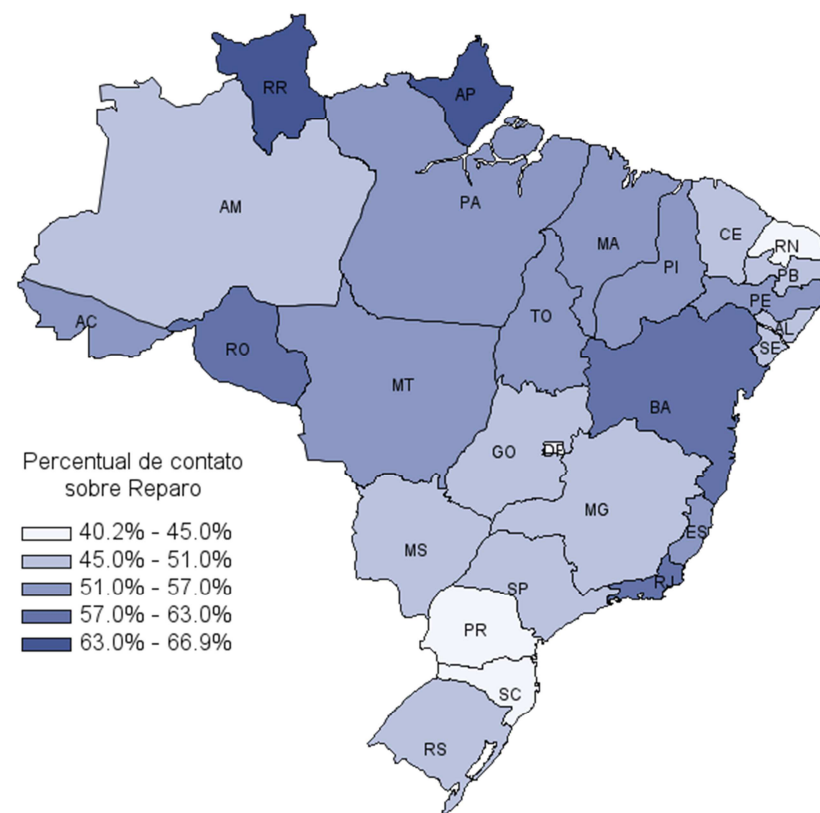
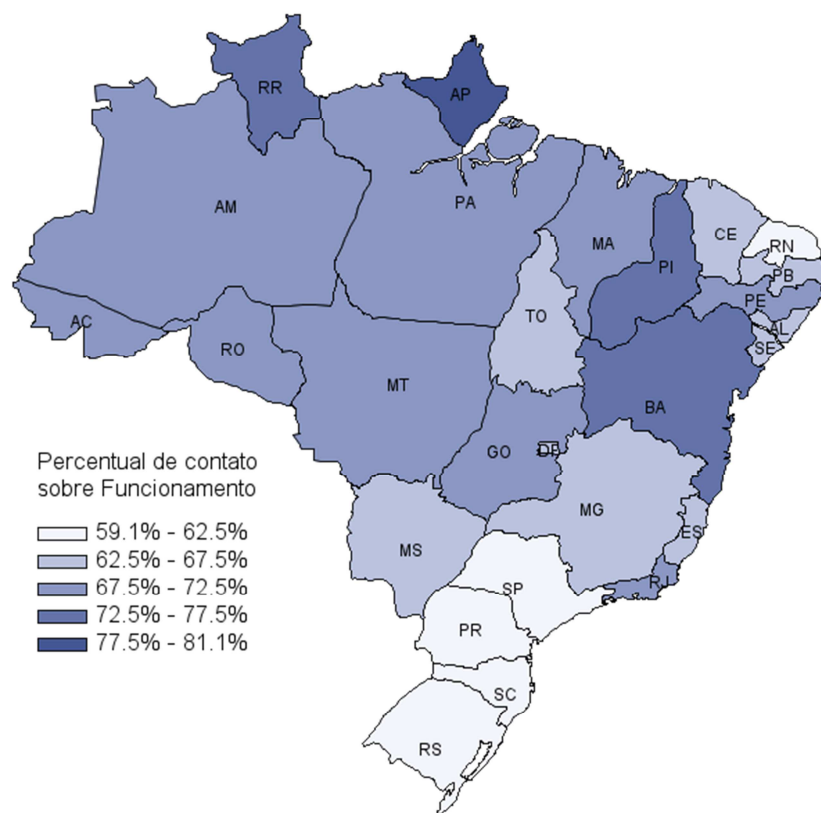
11.2.5. TV POR ASSINATURA

Questão	Satisfação Geral	Oferta e Contratação	Funcionamento	Cobrança/ Recarga	Atendimento Telefônico	Canais de Atendimento	Capacidade de Resolução	Reparo e Instalação
Responsável pelo pagamento	-0,27	-0,19	-0,03*	-0,28	-0,42	-0,17	-0,24	-0,53
Sexo Feminino	0,22	0,11	0,14	0,20	0,30	0,37	0,34	0,38
Entrou em contato pelo atendimento telefônico	-0,48	-0,40	-0,10	-0,44	-	-0,38	-0,23	-0,32
Entrou em contato pelo atendimento na internet	-0,11	-0,14	-0,09	-0,18	-0,32	-0,10	-0,12	-0,02*
Entrou em contato na loja	0,21	0,19	0,09	0,12	0,11*	0,15	0,01*	0,27
Entrou em contato para falar sobre cobrança	-0,88	-1,10	-0,40	-1,64	-1,13	-1,00	-1,08	-0,76
Entrou em contato para alterar plano ou condição	-0,58	-0,64	-0,17	-0,75	-0,72	-0,70	-0,36	-0,49
Entrou em contato para cancelar serviços ou pacotes	-1,11	-1,16	-0,47	-1,48	-1,13	-1,01	-1,37	-1,00
Entrou em contato sobre problemas de funcionamento	-0,86	-0,94	-0,98	-0,84	-1,06	-0,90	-0,41	-1,41
Entrou em contato para solicitar instalação	-0,08*	-0,20	-0,03*	-0,37	0,03*	0,06*	-0,11*	0,49
Entrou em contato para solicitar reparo	-0,53	-0,65	-0,64	-0,66	-0,69	-0,63	-0,49	-0,71
Existe outra operadora que fornece o serviço no local	-0,13	-0,15	-0,06*	-0,05*	-0,08*	-0,06*	0,06*	-0,27

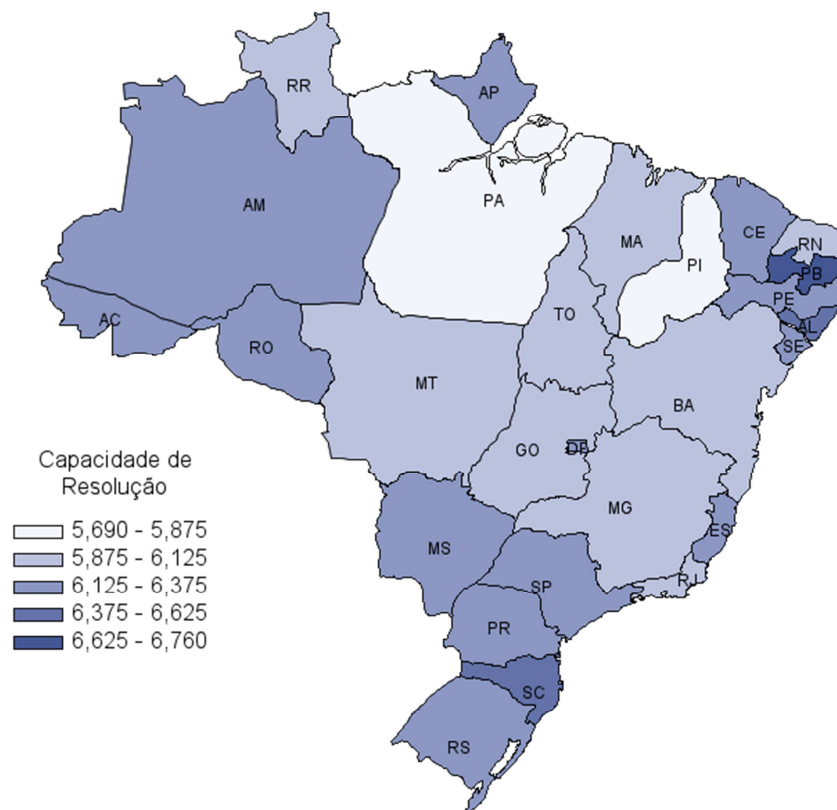
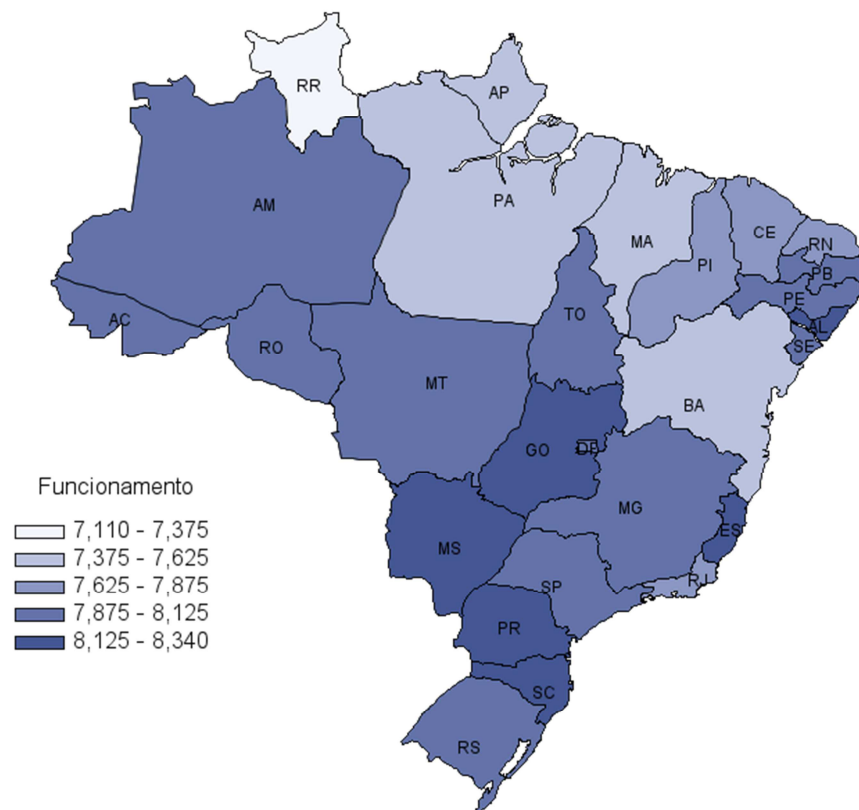
11.3. MAPAS

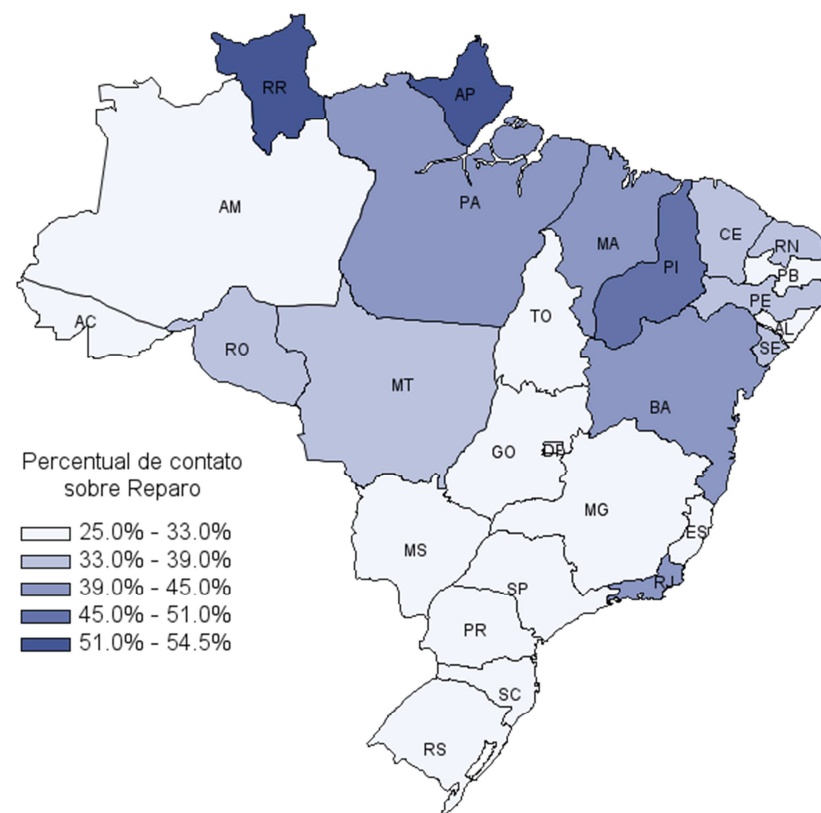
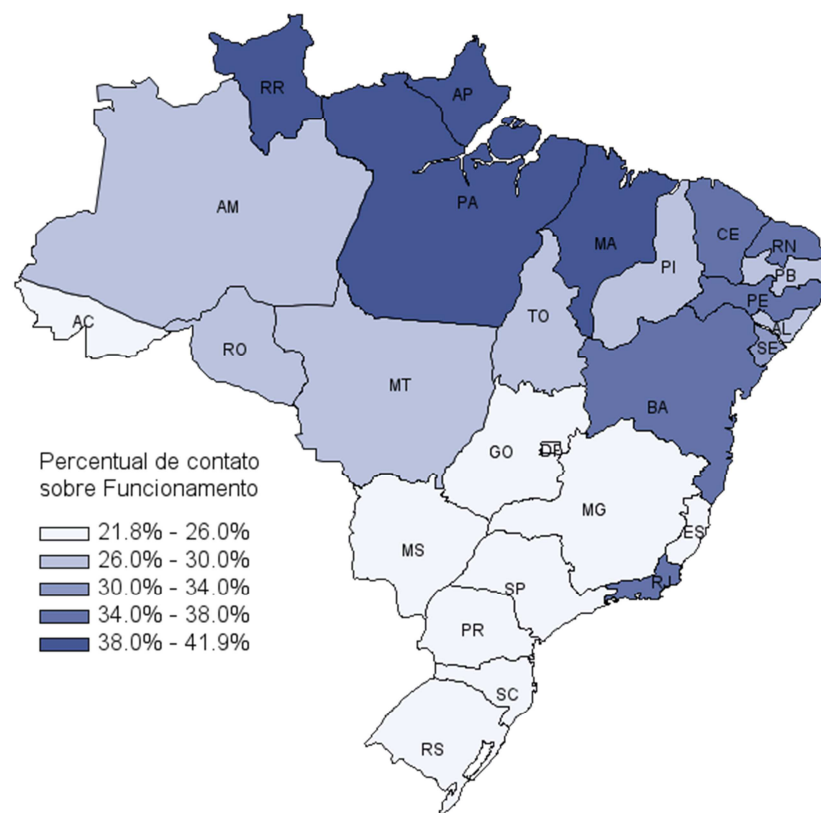
11.3.1. BANDA LARGA FIXA



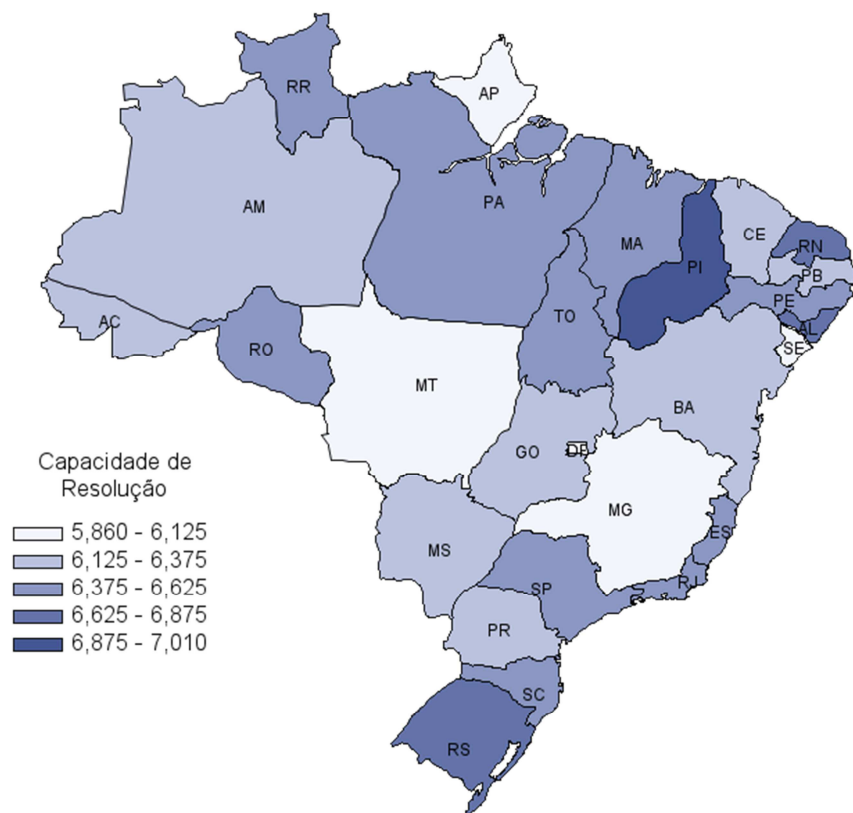
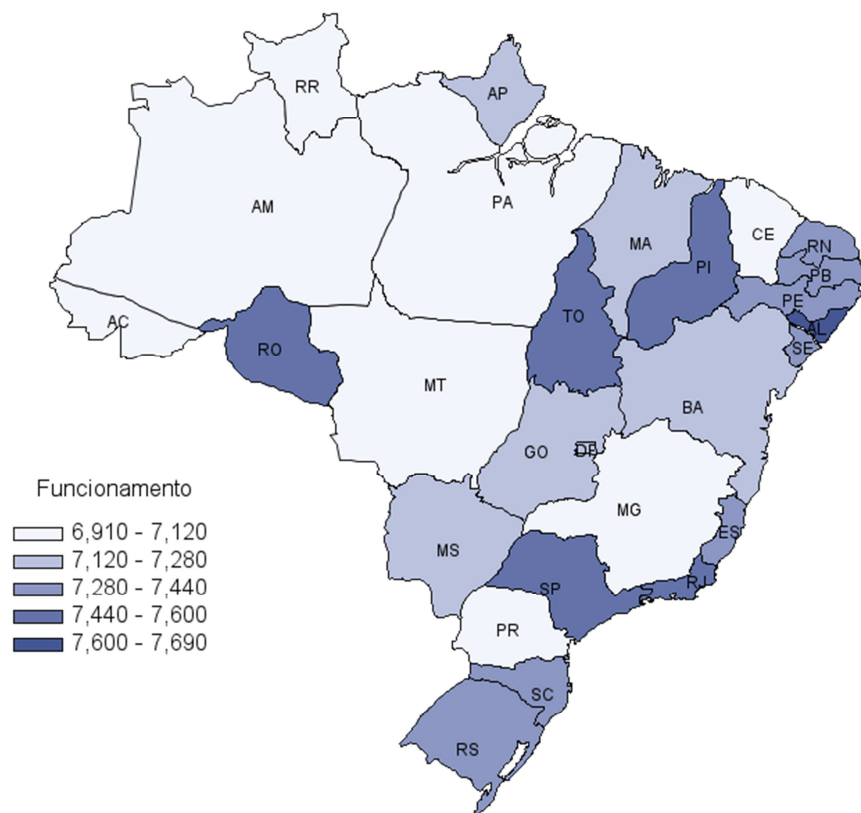


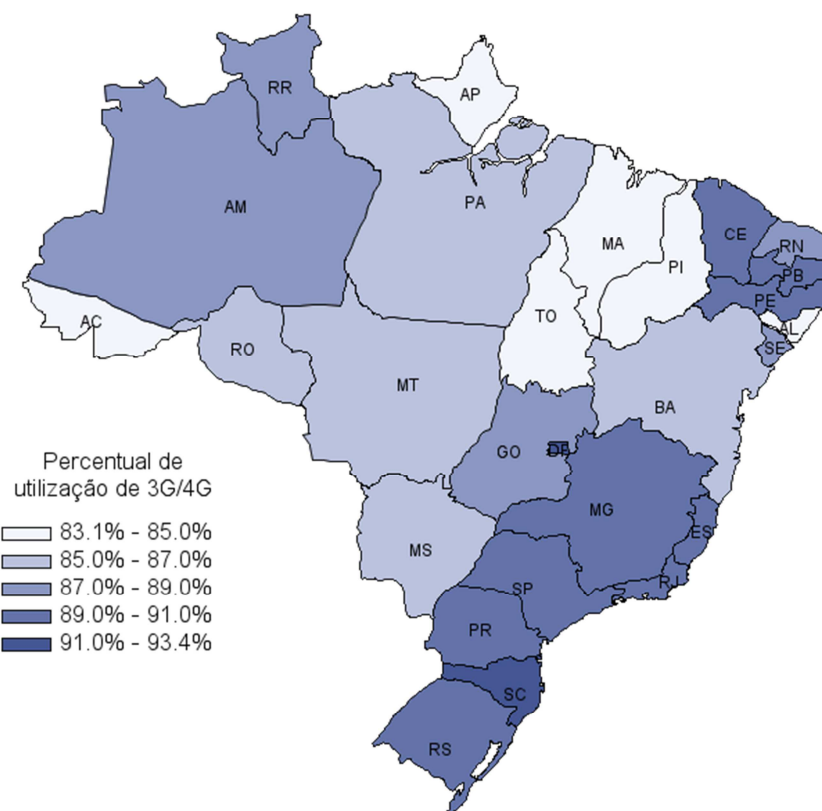
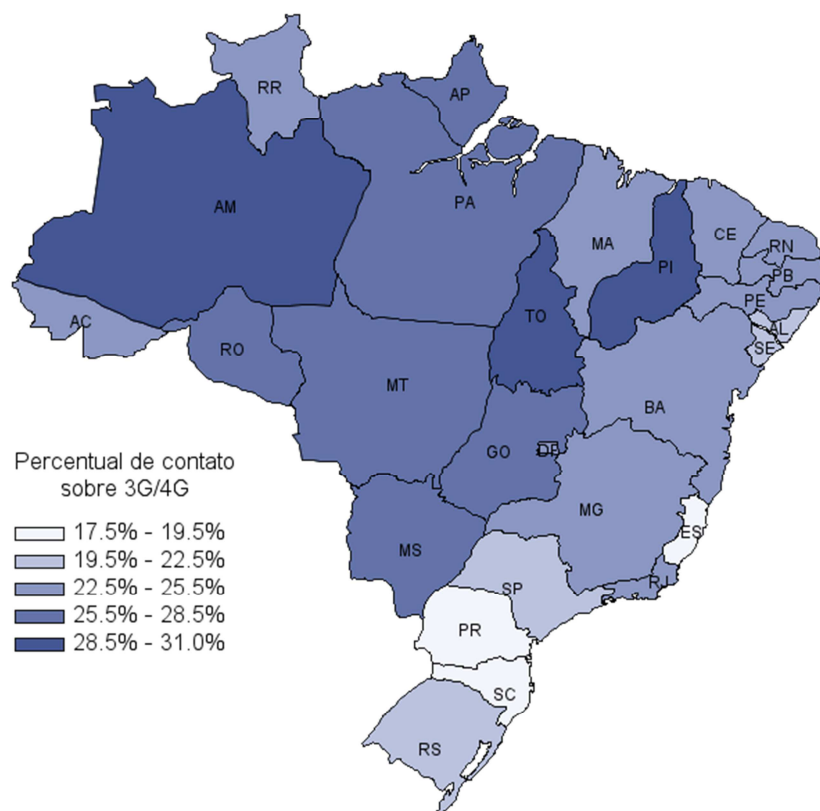
11.3.2. TELEFONIA FIXA

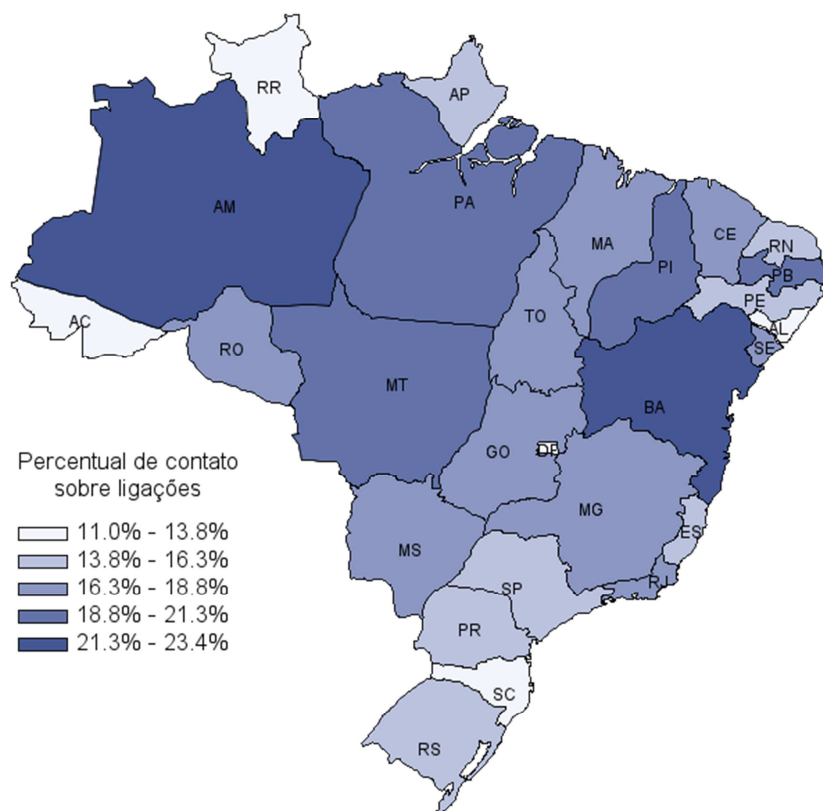




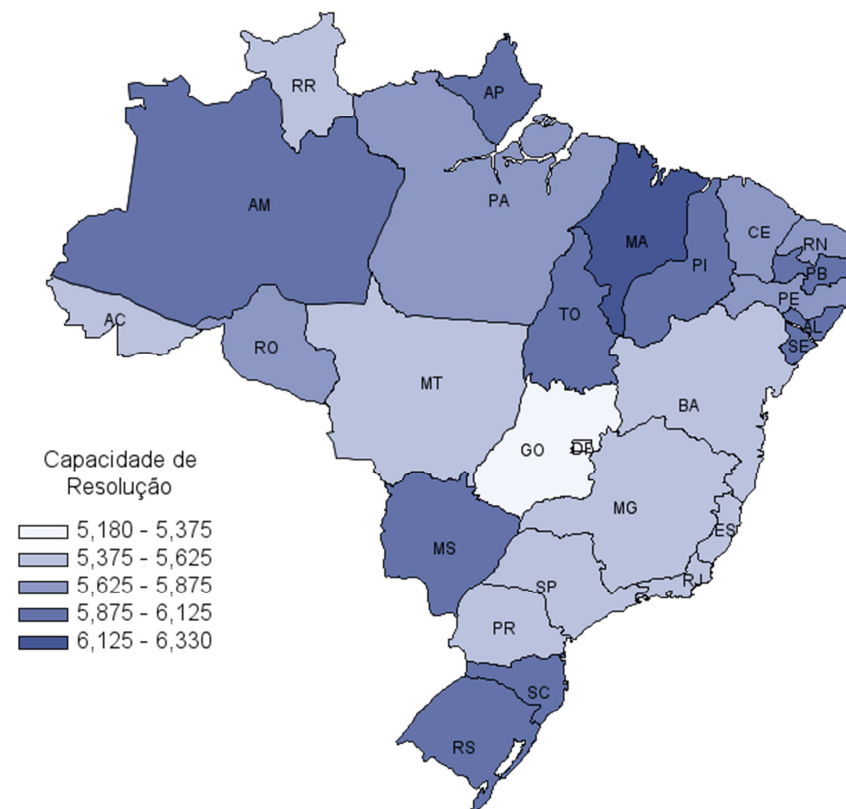
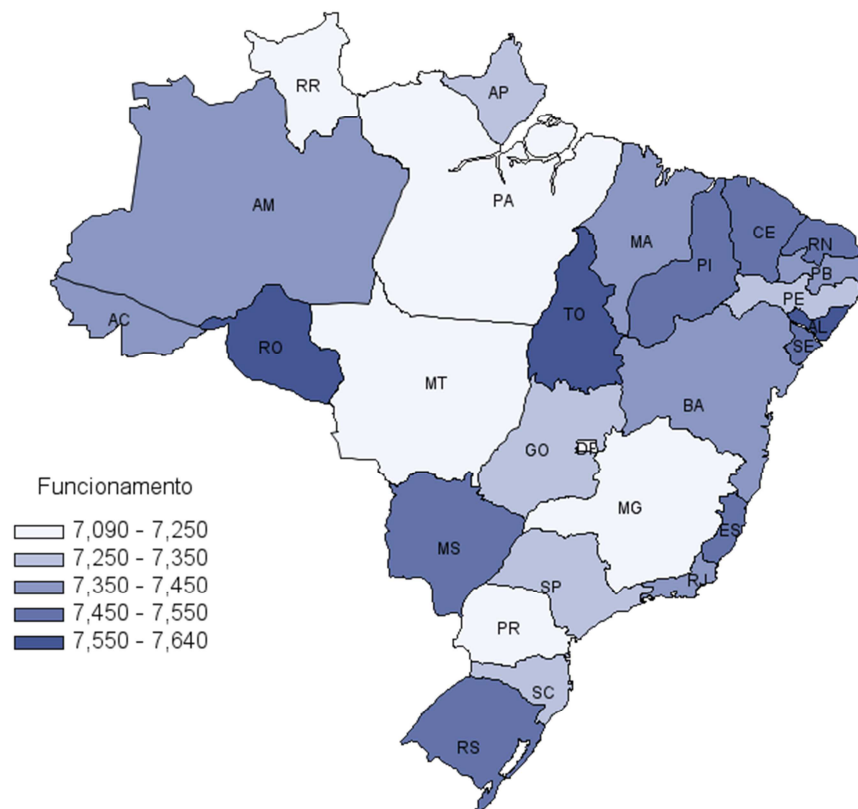
11.3.3. TELEFONIA MÓVEL PÓS-PAGA

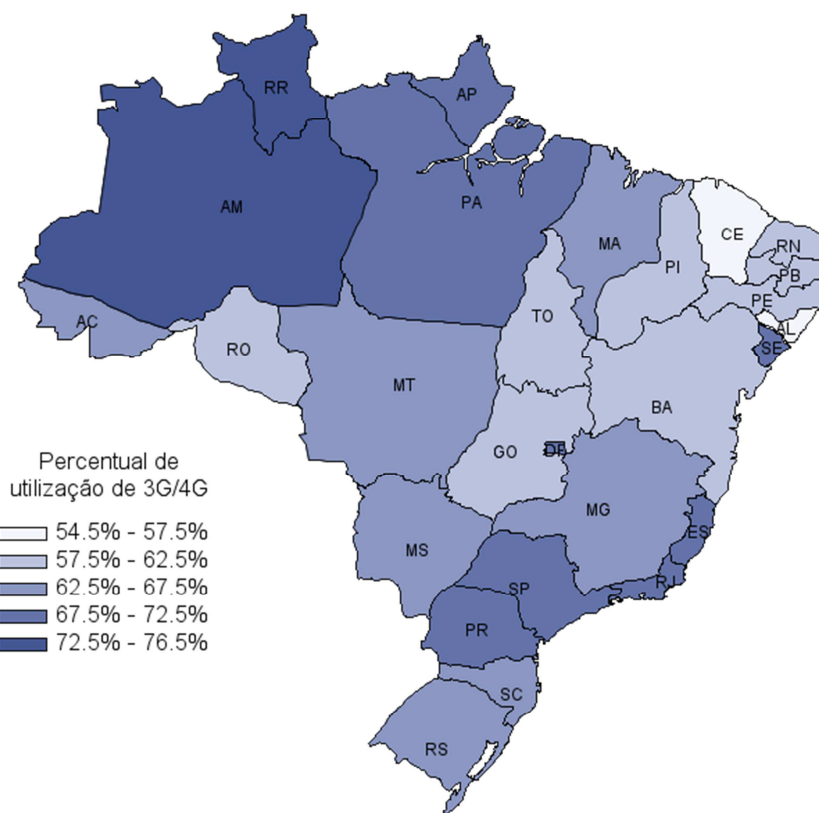
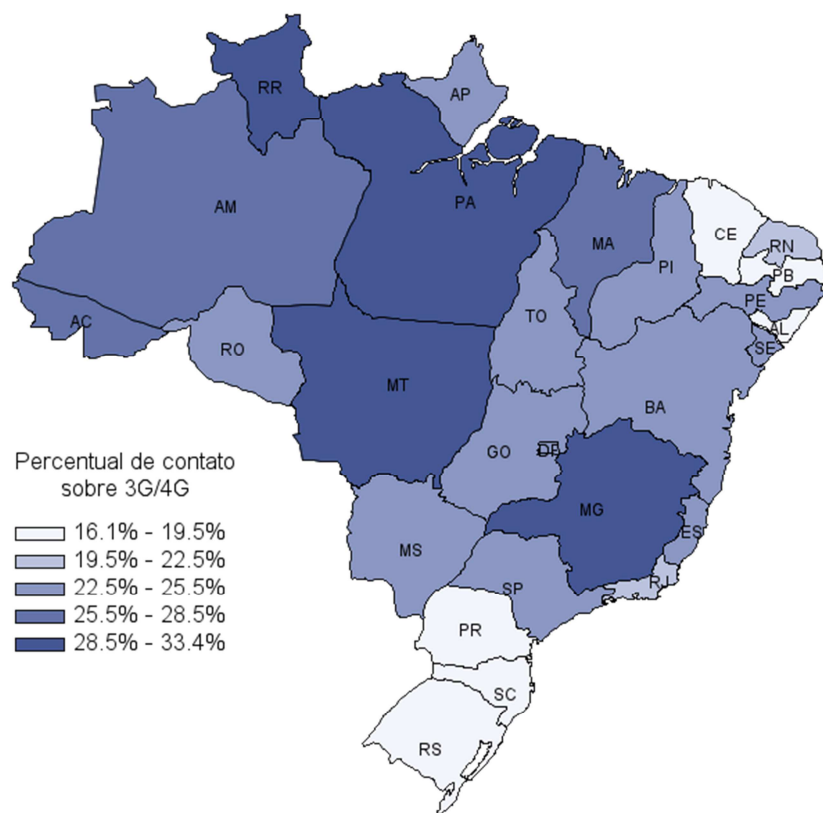


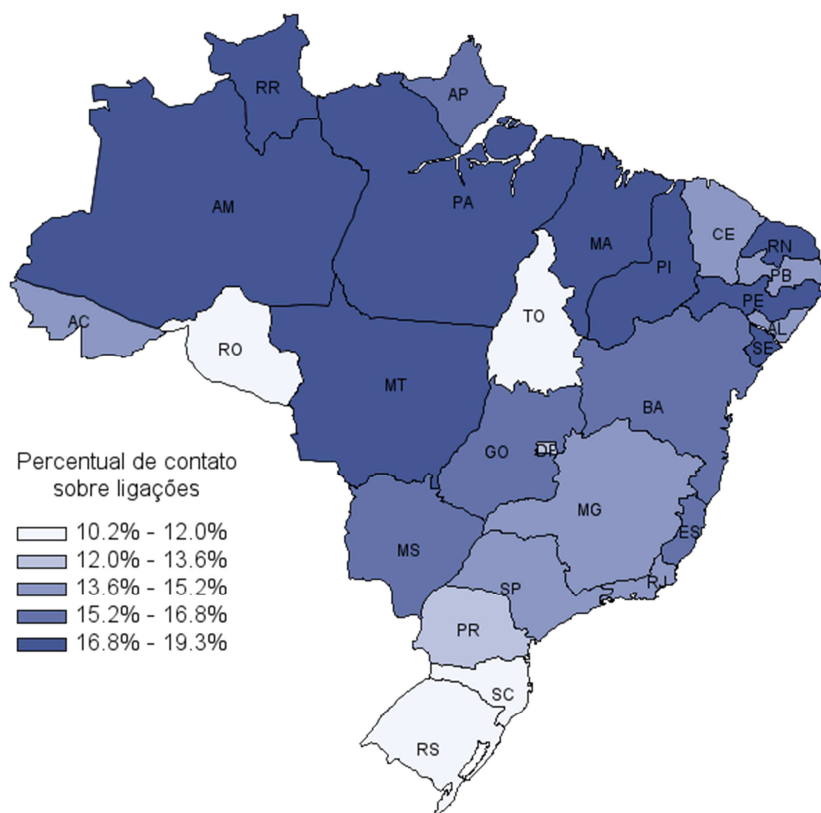




11.3.4. TELEFONIA MÓVEL PRÉ-PAGA







11.3.5. TV POR ASSINATURA

