

CONHEÇA A PESQUISA DE SATISFAÇÃO E QUALIDADE PERCEBIDA DOS SERVIÇOS



Você sabia que a Anatel realiza uma pesquisa que mede a satisfação e a qualidade percebida pelos consumidores dos serviços de telecomunicações oferecidos no Brasil?

É a Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida.

Confira como a sua prestadora se saiu na última avaliação. É só acessar: **<http://www.anatel.gov.br/consumidor>**. O resultado da pesquisa está no menu “Compare as prestadoras” – “Pesquisa de Satisfação e Qualidade”.

Ela abrange os serviços de telefonia celular pré e pós-paga, telefonia fixa, banda larga fixa e TV por assinatura. A medição acontece anualmente e é conduzida pela Anatel, em conjunto com as prestadoras e com uma empresa contratada para executar o processo. Todas as operadoras que não se enquadram na condição de pequeno porte (com até 50 mil acessos em serviço) devem participar das pesquisas.

Os consumidores que participam são sorteados aleatoriamente pela Anatel, a partir da base de clientes encaminhada pelas empresas.

Compare e escolha

Por meio da pesquisa, você pode avaliar qual é a melhor prestadora para você, de acordo com o serviço, com a sua região e levando em consideração o seu perfil de consumo. Acesse a pesquisa e descubra:

- Qual prestadora teve a melhor avaliação no seu estado segundo a opinião dos consumidores de telecom.
- Como os usuários avaliam a satisfação geral com o serviço.
- Informações sobre as notas que os consumidores atribuem aos canais de atendimento, oferta e contratação, cobrança, recarga, capacidade de resolução de problemas, reparo e instalação poderão ser consultadas através de relatórios específicos.

