

PESQUISA DE SATISFAÇÃO E QUALIDADE PERCEBIDA 2019



Sobre a pesquisa

Resolução 654/2015 e Manual de Aplicação

Serviço	UFs	Prestadoras	Extratos	Entrevistas
Banda larga fixa	27	11	92	21.249
Telefonia fixa		6	77	13.803
Telefonia Móvel Pós-paga		6	111	18.061
Telefonia Móvel Pré-paga		6	112	19.605
TV por assinatura	24	6	96	16.345
Totais	27	14	488	89.063

- **Coleta:** 8 de julho a 16 de novembro de 2019
- **Empresa pesquisadora:** Ibope
- **Entrevistas:** 89.063
- **Extratos:** 488
- **Prestadoras pesquisadas:** 14
- **5º ano seguido** com a mesma metodologia (comparabilidade)
- Notas de 0 a 10
- Participação obrigatória das não PPPs
- 10 mil acessos elegíveis/UF:
 - Apenas Pessoas Físicas
 - Excluídos acessos da Telefonia Móvel sem serviço de voz
- Margem de erro (a priori): 5%
- Nível de confiança: 95%

Atribuições



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

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

Coletar os dados

Consolidar os resultados

Satisfação Geral

Indicadores

Canais de Atendimento – telefônico, internet, loja

Notas para a qualidade de atendimento em cada canal

Atendimento telefônico

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

Oferta e Contratação

Clareza e cumprimento do prometido nos planos

Funcionamento

Voz – qualidade das ligações e capacidade de fazer e receber

Dados – disponibilidade, quedas na conexão, velocidade

TV – disponibilidade e qualidade da imagem

Cobrança/Recarga

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

Reparo e Instalação

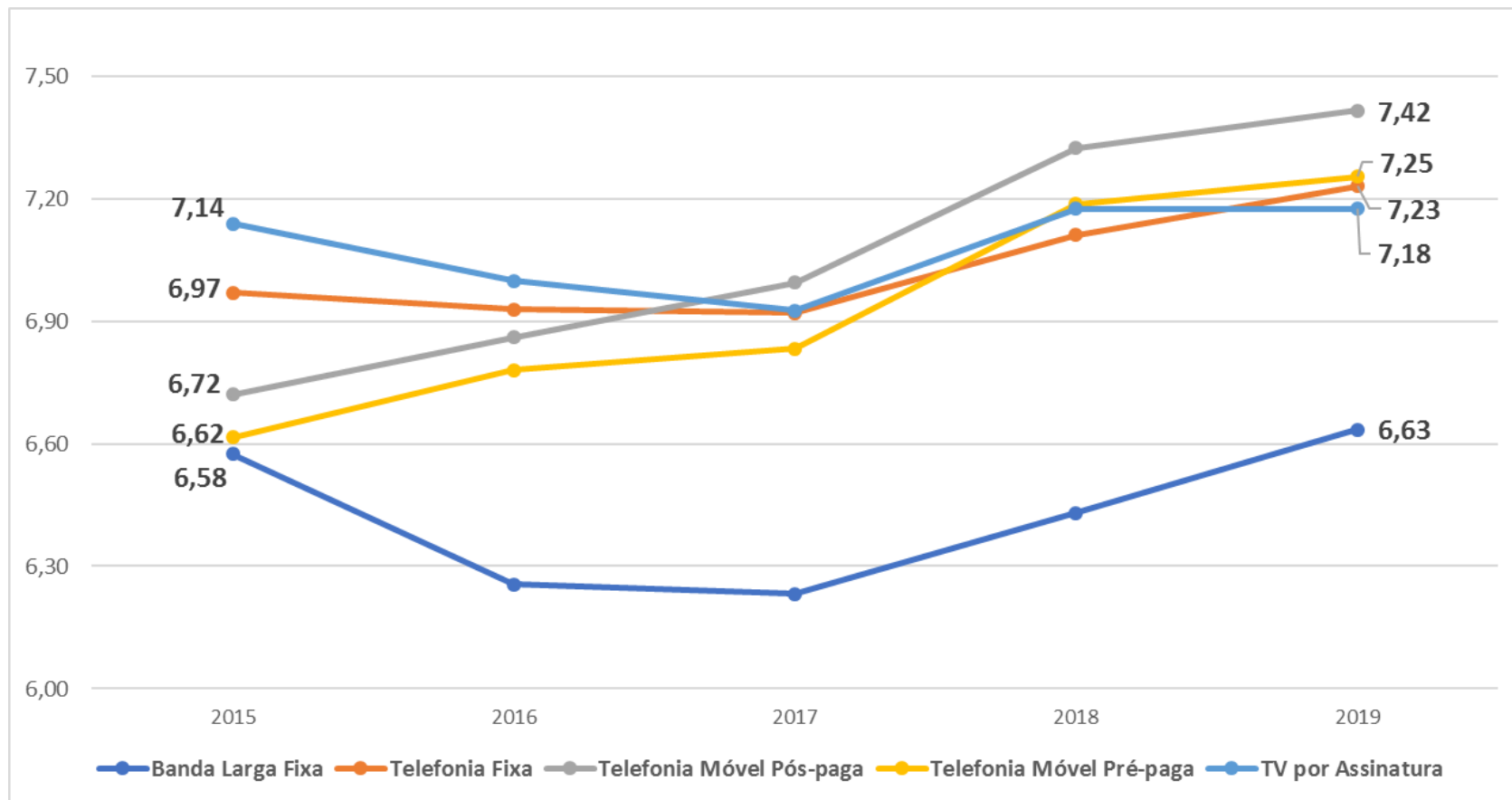
Tempo de espera, cumprimento do prazo, qualidade da instalação, capacidade de resolução do reparo

Capacidade de Resolução

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



Satisfação Geral – histórico por serviço (Média Brasil 2019)



Satisfação Geral por prestadora – Média Brasil 2019

(0= Totalmente Insatisfeito; 10 = Totalmente Satisfeito)

Indicador	Banda Larga Fixa	Telefonia Fixa	Telefonia Móvel Pós-paga	Telefonia Móvel Pré-paga	TV por Assinatura
ALGAR	6,86 ●	7,86 ●	7,34 ●	7,42 ●	7,13 ●
BRISANET	7,47 ↓	-	-	-	-
COPEL	7,97 ●	-	-	-	-
HUGHES	5,66 ●	-	-	-	-
CLARO ³	-	-	7,83 ↑	7,50 ↑	7,44 ●
CLARO/NET ³	-	7,40 ●	-	-	-
NET ³	6,81 ↑	-	-	-	6,96 ↑
NEXTEL	-	-	7,22 ●	-	-
OI	6,02 ↑	6,93 ↑	6,87 ↑	7,10 ↑	7,21 ●
SERCOMTEL	6,69 ●	7,94 ●	-	7,37 ●	-
SKY	5,99 ●	-	-	-	7,34 ●
TIM	6,96 ●	7,41 ●	7,27 ●	7,11 ●	-
UNIFIQUE	8,02 ●	-	-	-	-
VIVO	6,78 ↑	7,38 ↑	7,46 ●	7,30 ↑	7,38 ●
TOTAL BRASIL	6,63 ↑	7,23 ↑	7,42 ↑	7,25 ↑	7,18 ●

↑ Aumento estatisticamente significativo ↓ Redução est. significativa ● Sem variação est. significativa



Maior nota no serviço



Menor nota no serviço

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

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

³ As marcas do grupo CLARO/NET foram pesquisadas como Claro no Pós, Pré e TV; Claro/Net na telefonia fixa; e Net na banda larga fixa e TV.

Qualidade Percebida por serviço – Média Brasil

(0 = Péssimo; 10 = Excelente)

Indicador	Banda Larga Fixa	Telefonia Fixa	Telefonia Móvel Pós-paga	Telefonia Móvel Pré-paga	TV por Assinatura
Atendimento Telefônico	6,28 ↑	6,38 ↑	6,47 ↑	6,32 ●	6,65 ●
Canais de Atendimento	6,94 ↑	7,16 ●	7,40 ↑	7,30 ↑	7,18 ●
Capacidade de Resolução	6,22 ↑	6,19 ●	6,39 ●	5,54 ●	6,59 ●
Cobrança/Recarga ¹	7,20 ↑	7,35 ↑	7,66 ↑	7,16 ↑	7,38 ●
Funcionamento	6,54 ↑	7,97 ●	7,48 ↑	7,45 ↑	8,32 ↑
Oferta e Contratação	6,68 ↑	6,90 ↑	7,39 ↑	7,17 ↑	7,19 ●
Reparo e Instalação ²	7,18 ↑	7,41 ●	-	-	7,79 ↑

↑ Aumento estatisticamente significativo ↓ Redução est. significativa ● Sem variação est. significativa



Maior nota no serviço



Menor nota no serviço

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

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

Destques Gerais - I



- ✓ **Telefonia Móvel** apresenta **melhorias** consistentes desde 2015
 - + Pós-Pago é o melhor avaliado na Satisfação Geral pelo terceiro ano consecutivo
 - + Pré-Pago passa a ter a segunda melhor avaliação de Satisfação Geral
- ✓ **Banda Larga Fixa:** foi o serviço cuja nota de Satisfação Geral mais avançou e o único que teve notas maiores em todos os indicadores em relação a 2018 – embora ainda continue o serviço pior avaliado na maioria dos indicadores
- ✓ Outros resultados de destaque:
 - + Em geral, notas dos indicadores de qualidade consolidados dos serviços aumentaram
 - + TV por Assinatura e Telefonia Móvel Pós-Paga dividem as melhores avaliações de cada indicador
 - + Cai percentual de consumidores que afirmaram ter entrado em contato com as prestadoras **por telefone** e aumenta percentual de consumidores que informaram não utilizar nenhum dos canais pesquisados

Destques Gerais - II

- ✓ **Prestadoras de menor abrangência** mantem as maiores notas de Satisfação Geral nos serviços de banda larga fixa e de telefonia fixa
- ✓ Atendimento Telefônico e Capacidade de Resolução continuam com as **piores** avaliações, mas na banda larga fixa também chama a atenção o indicador de Funcionamento (maior correlação com Satisfação Geral)
- ✓ Nos demais serviços, Oferta e Contratação apresenta maior correlação com Satisfação
- ✓ Usuários que utilizaram o atendimento telefônico tendem a atribuir notas menores a todos os indicadores em relação aos que utilizaram outros ou nenhum canal
- ✓ Em relação aos motivos de contato, os relacionados a funcionamento representam o impacto mais negativo nas notas dos indicadores – em menor grau cobrança e cancelamento também apresentam impacto negativo nessas notas



Banda Larga Fixa



Banda Larga Fixa – Satisfação Geral

Médias Brasil

	Algar	Brisanet	Copel	Hughes	Net	Oi	Sercomtel	Sky	Tim	Unifone	Vivo	Total Brasil
Satisfação Geral	6,86 ●	7,47 ↓	7,97 ●	5,66 ●	6,81 ↑	6,02 ↑	6,69 ●	5,99 ●	6,96 ●	8,02 ●	6,78 ↑	6,63 ↑
Ufs pesquisadas	2	3	1	2	25	26	1	10	3	1	18	--
Quantidade de 1ºs lugares*	2	3	1	0	19	4	0	1	3	1	8	--

5 melhores notas em 2019

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

5 piores notas em 2019

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

* Inclui empates estatísticos. No AP e em RR, somente a Oi foi pesquisada, e esses Estados estão contabilizados no total da empresa.

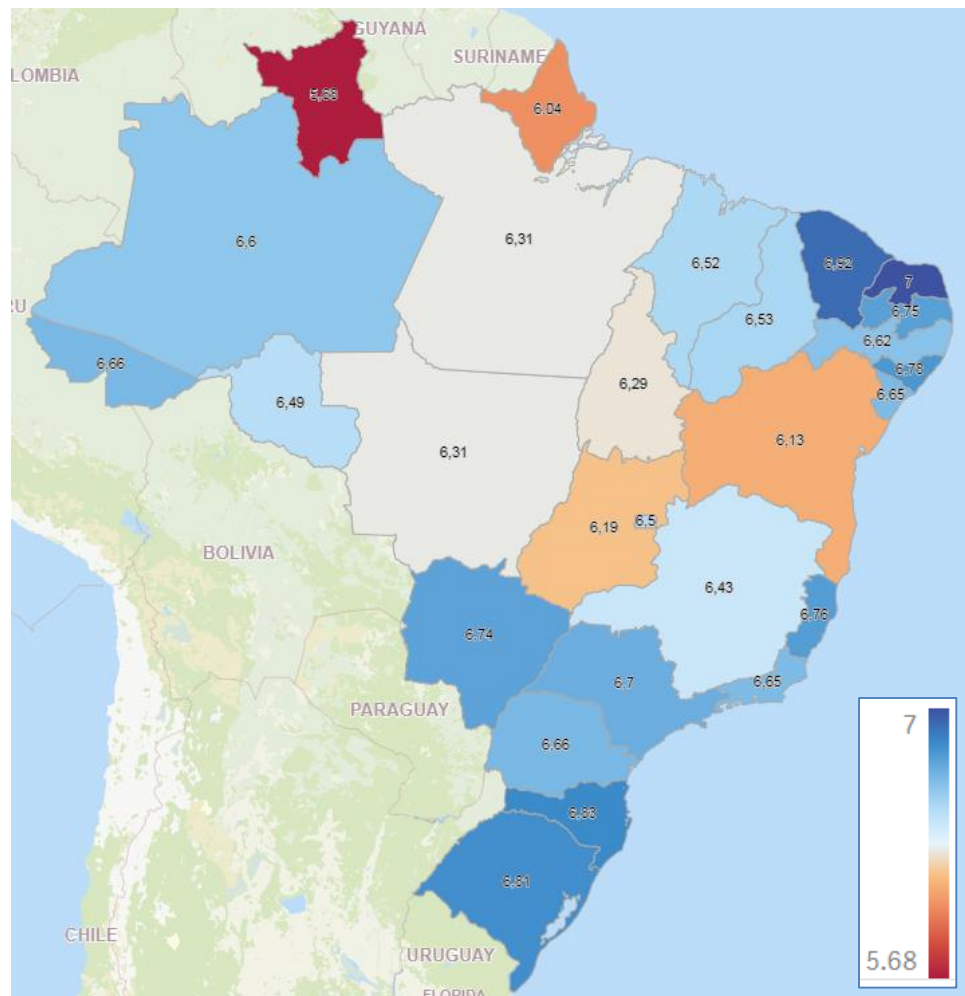
Banda Larga Fixa – Satisfação Geral

Médias por UF

(0= Totalmente Insatisfeito; 10 = Totalmente Satisfeito)

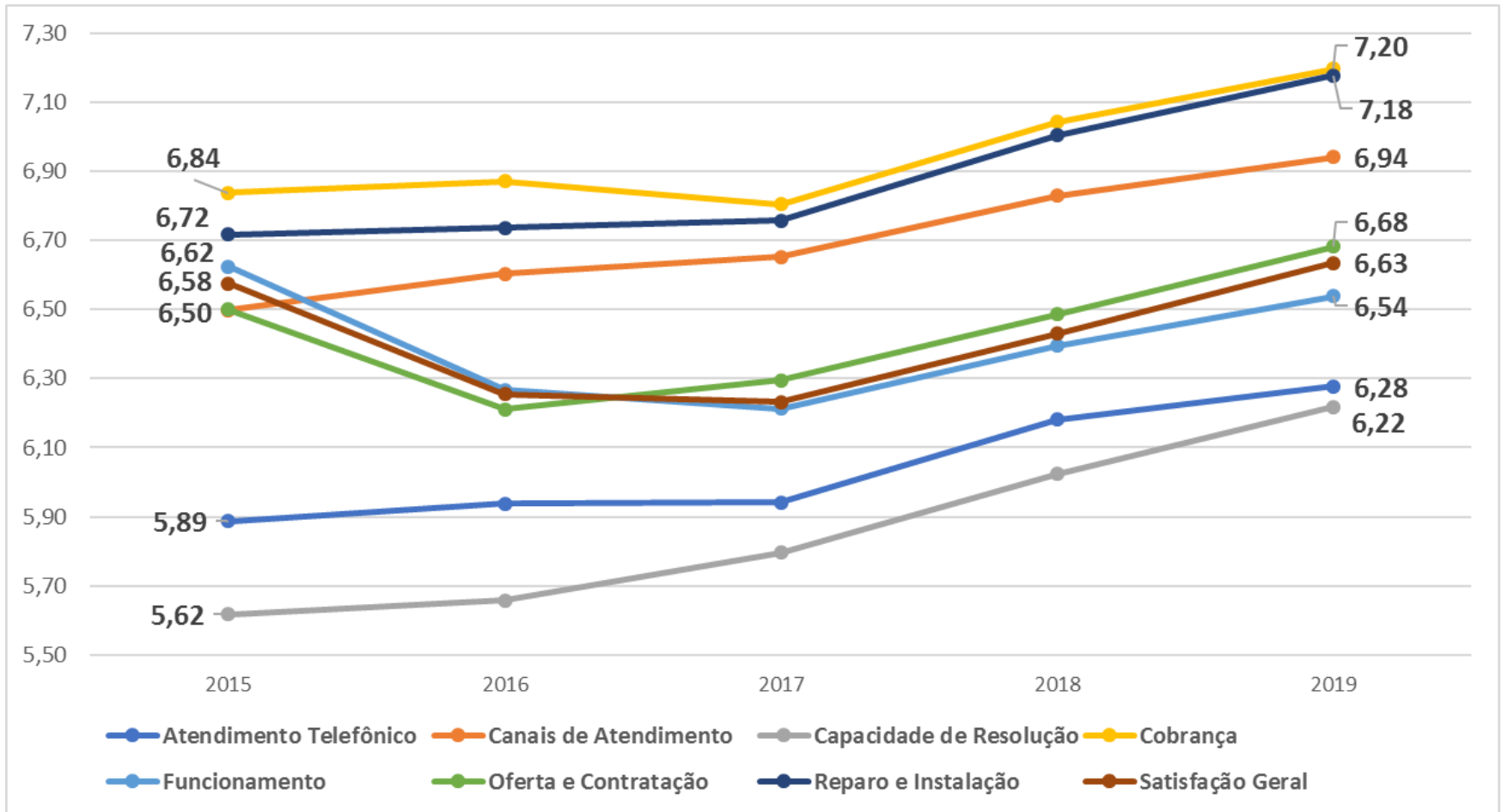
UF	Nota	Posição	UF	Nota	Posição
AC	6,66 ●	11º	PB	6,75 ●	7º
AL	6,78 ●	5º	PE	6,62 ●	14º
AM	6,60 ●	15º	PI	6,53 ●	16º
AP	6,04 ●	26º	PR	6,66 ↓	11º
BA	6,13 ●	25º	RJ	6,65 ↑	13º
CE	6,92 ●	2º	RN	7,00 ●	1º
DF	6,50 ●	18º	RO	6,49 ●	19º
ES	6,76 ●	6º	RR	5,68 ●	27º
GO	6,19 ●	24º	RS	6,81 ●	4º
MA	6,52 ●	17º	SC	6,83 ↑	3º
MG	6,43 ●	20º	SE	6,65 ●	13º
MS	6,74 ●	8º	SP	6,70 ↑	9º
MT	6,31 ●	22º	TO	6,29 ●	23º
PA	6,31 ●	22º			

↑ = 3 ↓ = 1 ● = 23



Banda Larga Fixa – Indicadores (Média Brasil)

(0 = Péssimo; 10 = Excelente)



Banda Larga Fixa – Qualidade Percebida

Prestadoras - 2019

Médias Brasil

Indicador	Algar	Brisanet	Copel*	Hughes*	Net	Oi	Sercomtel	Sky	Tim	Unifique*	Vivo	Total Brasil
Atendimento Telefônico	7,07 ●	7,99 ●	7,61 ●	6,86 ●	6,17 ●	6,07 ↑	7,63 ●	6,51 ●	5,33 ↓	8,60 ●	6,57 ↑	6,28 ↑
Canais de Atendimento	7,65 ●	8,44 ●	8,46 ●	7,44 ●	6,78 ●	6,70 ↑	8,22 ●	7,15 ●	6,23 ●	8,70 ●	7,30 ↑	6,94 ↑
Capacidade de Resolução	6,58 ●	7,61 ●	6,80 ●	5,84 ●	6,24 ↑	5,85 ↑	6,81 ●	5,79 ●	5,45 ↓	8,11 ●	6,50 ↑	6,22 ↑
Cobrança	7,37 ●	8,45 ●	8,97 ●	7,19 ●	7,33 ↑	6,70 ↑	7,88 ●	6,26 ●	7,11 ↓	9,06 ●	7,31 ↑	7,20 ↑
Funcionamento	6,82 ●	7,48 ●	7,91 ↓	5,70 ●	6,83 ↑	5,78 ●	6,42 ●	5,80 ●	7,17 ●	7,78 ●	6,60 ↑	6,54 ↑
Oferta e Contratação	6,99 ●	7,93 ●	8,38 ↓	6,47 ●	6,77 ↑	6,05 ↑	7,29 ●	6,27 ●	6,88 ↓	8,60 ●	6,94 ↑	6,68 ↑
Reparo e Instalação	7,55 ●	7,84 ●	6,65 ↓	6,34 ●	7,25 ↑	6,91 ↑	7,53 ●	5,90 ●	6,02 ●	8,34 ●	7,46 ↑	7,18 ↑

Banda Larga Fixa – Informações adicionais

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

Temas com as piores avaliações (*)	2015	2016	2017	2018	2019
Resolução do cancelamento de serviços ou pacotes	-	-	4,90 ●	5,09 ↑	5,57 ↑
Tempo de espera para falar com o atendente	5,23	5,33 ↑	5,28 ●	5,48 ↑	5,61 ↑
Resolução do problema de funcionamento	-	-	5,59 ●	5,89 ↑	5,98 ↑
Resolução do problema de cobrança	5,27	5,42 ↑	5,38 ↑	5,56 ↑	5,98 ↑
Necessidade de repetir a demanda	5,89	5,86 ●	5,85 ●	6,12 ↑	6,18 ↑

Banda Larga Fixa – Informações adicionais

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

Tema	2015	2016	2017	2018	2019
Falar sobre algum problema de funcionamento	-	-	63,8%	64,2% ●	60,5% ↓
Solicitar reparo	50,3%	51,3% ↓	49,5% ↓	48,3% ↓	43,7% ↓
Falar sobre algum problema de cobrança	43,6%	44,5% ↑	46,2% ↑	42,7% ↓	40,4% ↓
Alterar plano ou condição comercial	37,3%	38,5% ↑	42,0% ↑	39,8% ↓	37,7% ↓
Cancelar serviços ou pacotes ¹⁷	-	-	27,0%	24,0% ↓	23,7% ●
Solicitar instalação no endereço atual	15,0%	13,2% ↓	12,5% ↓	12,6% ●	12,6% ●

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

Canal	2015	2016	2017	2018	2019
Pelo atendimento telefônico	80,5%	80,9% ●	81,2% ●	79,3% ↓	73,7% ●
Pelo atendimento pela internet	30,7%	32,6% ↑	35,8% ↑	36,4% ●	37,5% ↑
Em nenhum destes canais	13,4%	12,2% ↓	11,4% ↓	11,5% ●	15,1% ↑
Pelo atendimento na loja	11,3%	12,2% ↑	11,6% ↓	12,5% ↑	11,7% ●



Banda Larga Fixa - Resumo

SATISFAÇÃO GERAL

-  **Pior** nota entre os serviços
-  Média Brasil **subiu** de 6,43 para **6,63** (0,20 pt)
-  Notas médias apresentaram **aumento** em 3 e **diminuição** em 1 das 27 UFs pesquisadas. Nas demais, a variação não foi estatisticamente relevante
-  **Aumento** na Média Brasil de 3 prestadoras e **diminuição** em uma; manutenção nas demais.

QUALIDADE PERCEBIDA

-  **Aumento** significativo em todos os indicadores
-  Dos 7 indicadores pesquisados, possui a menor nota em 6 deles, em comparação com os demais serviços. Caso único em que **funcionamento** está entre os piores indicadores.
-  Serviço com o maior percentual de interações com a prestadora por telefone (mesmo com diminuição) e por internet (houve aumento); também **amentou** o percentual de consumidores que não utilizaram nenhum dos canais pesquisados

Telefonia Fixa



Telefonia Fixa – Satisfação Geral

Médias Brasil

Indicador	Algar	Claro/Net	Oi	Sercomtel	Tim	Vivo	Total Brasil
Satisfação Geral	7,86 ●	7,40 ●	6,93 ↑	7,94 ●	7,41 ●	7,38 ↑	7,23 ↑
UFs pesquisadas	3	23	26	1	7	17	--
Quantidade de 1ºs lugares*	3	21	16	1	4	14	--

5 melhores notas em 2019

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

5 piores notas em 2019

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

* Inclui empates estatísticos. Em 4 estados (AP, RO, RR e TO), somente a Oi foi pesquisada – esses Estados estão contabilizados no total da empresa.

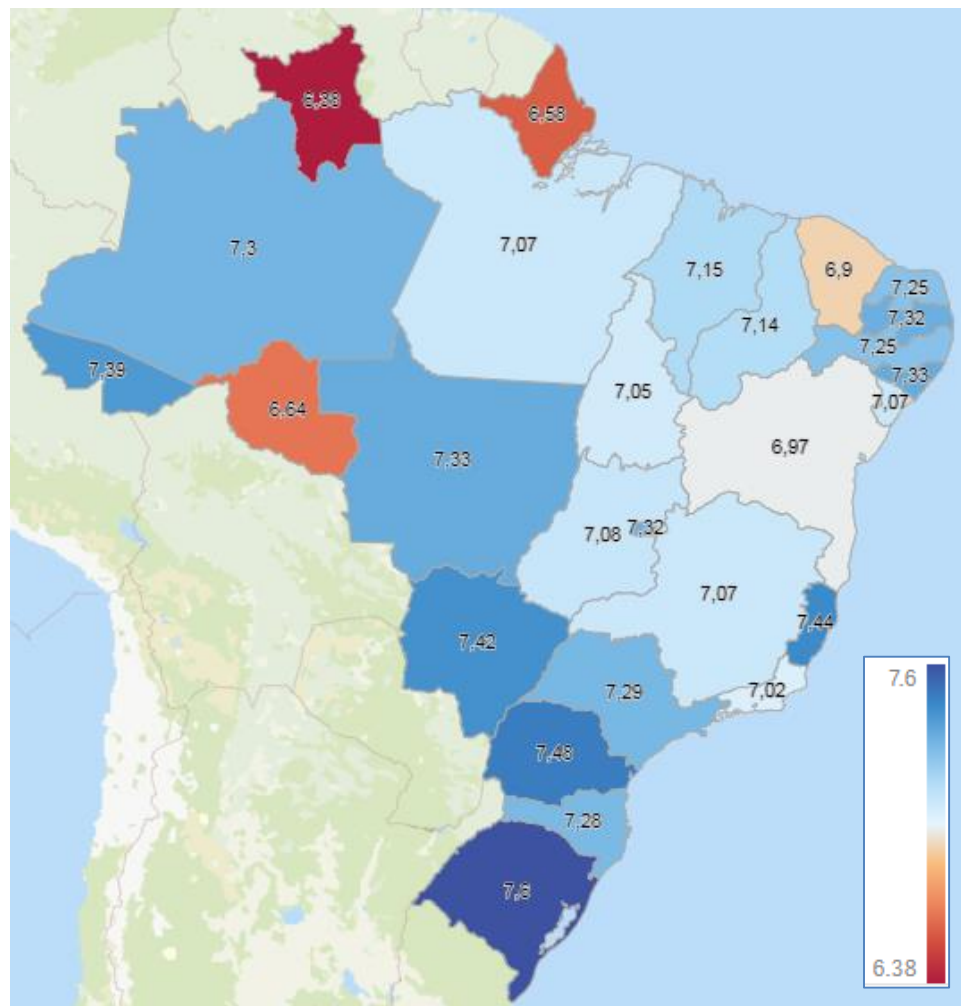
Telefonia Fixa – Satisfação Geral

Médias por UF

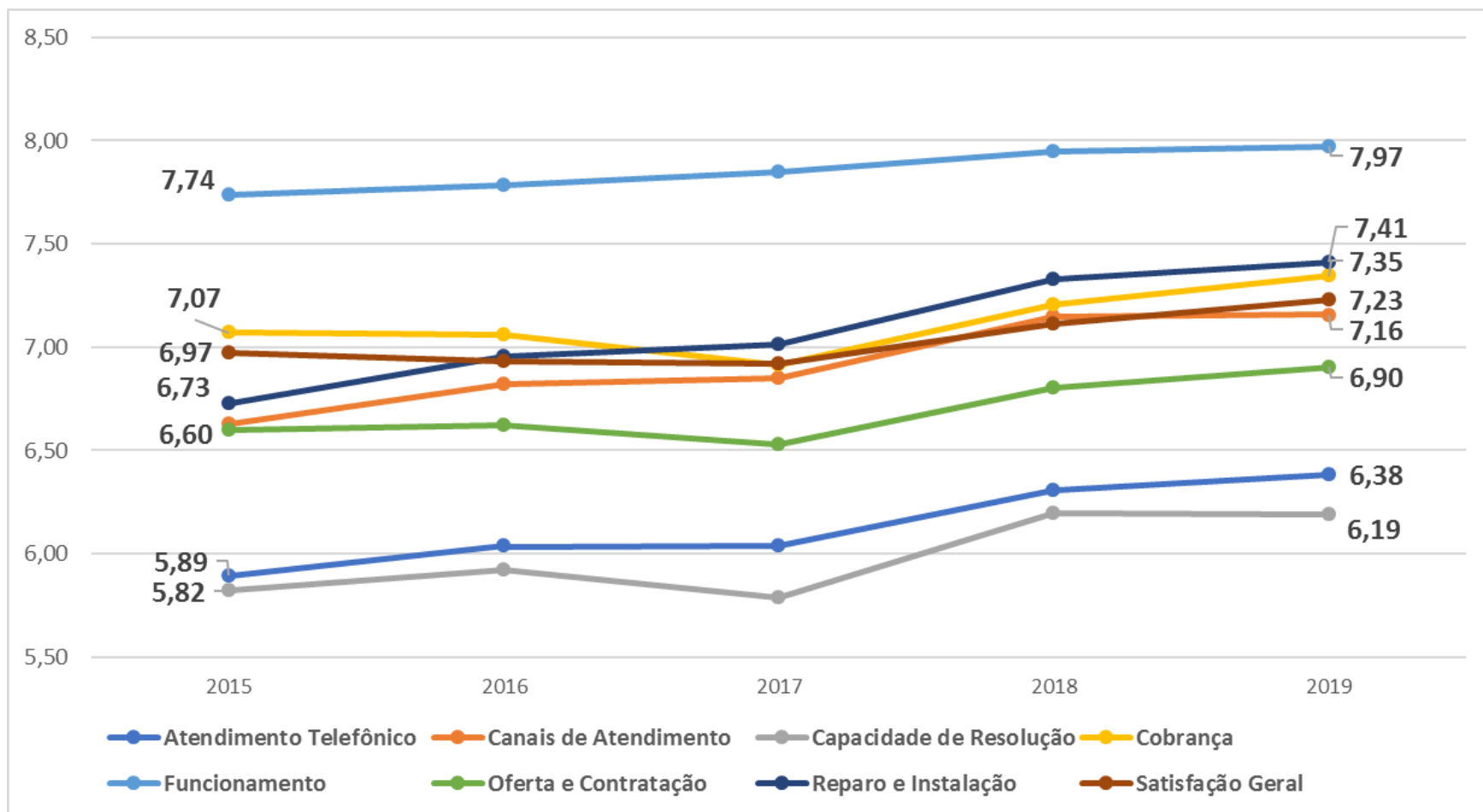
(0= Totalmente Insatisfeito; 10 = Totalmente Satisfeito)

UF	Nota	Posição	UF	Nota	Posição
AC	7,39 ●	5º	PB	7,32 ●	9º
AL	7,33 ●	7º	PE	7,25 ●	14º
AM	7,30 ●	10º	PI	7,14 ●	16º
AP	6,58 ●	26º	PR	7,48 ●	2º
BA	6,97 ●	23º	RJ	7,02 ●	22º
CE	6,90 ●	24º	RN	7,25 ●	14º
DF	7,32 ●	9º	RO	6,64 ●	25º
ES	7,44 ●	3º	RR	6,38 ●	27º
GO	7,08 ●	17º	RS	7,60 ↑	1º
MA	7,15 ●	15º	SC	7,28 ●	12º
MG	7,07 ●	19º	SE	7,07 ●	19º
MS	7,42 ●	4º	SP	7,29 ↑	11º
MT	7,33 ●	7º	TO	7,05 ●	21º
PA	7,07 ●	19º			

↑ = 2 ↓ = 0 ● = 25



Telefonia Fixa – Indicadores (Média Brasil)



Telefonia Fixa – Qualidade Percebida

Prestadoras - 2019

Médias Brasil

Indicador	Algar	Claro/Net	Oi	Sercomtel	Tim	Vivo	Total Brasil
Atendimento Telefônico	7,04 ●	6,29 ●	6,17 ●	7,75 ●	6,16 ●	6,76 ↑	6,38 ↑
Canais de Atendimento	7,85 ●	7,15 ●	7,01 ●	8,00 ●	7,00 ●	7,34 ↑	7,16 ●
Capacidade de Resolução	6,96 ●	6,20 ●	6,08 ↑	7,33 ●	6,01 ●	6,33 ●	6,19 ●
Cobrança	8,10 ●	7,56 ●	6,98 ↑	8,32 ●	7,82 ●	7,49 ↑	7,35 ↑
Funcionamento	8,53 ●	8,11 ↑	7,73 ●	8,57 ●	7,62 ●	8,13 ●	7,97 ●
Oferta e Contratação	7,77 ●	7,04 ●	6,52 ↑	7,64 ●	7,26 ●	7,17 ↑	6,90 ↑
Reparo e Instalação	8,36 ●	7,19 ●	7,27 ●	7,48 ●	6,37 ●	7,86 ↑	7,41 ●

Telefonia Fixa – Informações adicionais

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

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

Telefonia Fixa – Informações adicionais

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

Tema	2015	2016	2017	2018	2019
Contato sobre cobrança	43,3%	41,1% ↓	44,3% ↑	40,3% ↓	36,3% ↓
Contato sobre reparo	35,9%	35,3% ●	36,3% ↑	30,9% ↓	31,8% ●
Contato para alterar plano ou condição comercial	34,3%	34,8% ●	38,4% ↑	33,5% ↓	31,3% ↓
Contato sobre problema nas ligações	31,8%	31,1% ↓	30,6% ●	27,9% ↓	26,5% ↓
Contato para cancelar serviços ou pacotes	22,7%	22,7% ●	24,4% ↑	23,0% ↓	21,1% ↓
Contato sobre instalação	11,1%	9,3% ↓	9,5% ●	9,3% ●	8,6% ↓

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

Canal	2015	2016	2017	2018	2019
Atendimento telefônico	81,9%	77,0% ↓	79,6% ↑	75,1% ↓	69,1% ↓
Atendimento pela internet	29,7%	31,3% ↑	33,9% ↑	33,5% ●	30,9% ↓
Nenhum destes canais	12,9%	16,0% ↑	14,8% ↓	16,4% ↑	21,0% ↑
Atendimento na loja da operadora	13,4%	15,9% ↑	13,7% ↓	16,1% ↑	13,0% ↓

Telefonia Fixa - Resumo

SATISFAÇÃO GERAL

- 📞 Média Brasil subiu de 7,11 para **7,23** (0,12 pt)
- 📞 **Aumento** em 2 UFs, nas demais não houve variação estatisticamente relevante
- 📞 **Aumento** em 2 prestadoras pesquisadas, as demais se mantiveram estatisticamente constantes



QUALIDADE PERCEBIDA

- 📞 **Melhora** em 3 dos 7 indicadores avaliados
- 📞 Indicador **melhor** avaliado: Funcionamento.
- 📞 **Diminuição** no percentual de interações com prestadora, principalmente no Atendimento Telefônico, e **aumento** do percentual de consumidores que não utilizaram nenhum dos canais pesquisados

Telefonia Móvel Pós-Paga



Telefonia Móvel Pós-Paga – Satisfação Geral

Médias Brasil

Indicador	Algar	Claro	Nextel	Oi	Tim	Vivo	Total Brasil
Satisfação Geral	7,34 ●	7,83 ↑	7,22 ●	6,87 ↑	7,27 ●	7,46 ●	7,42 ↑
UFs pesquisadas	3	27	2	26	26	27	--
Quantidade de 1ºs lugares*	2	24	0	2	8	16	--

5 melhores notas em 2019

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

5 piores notas em 2019

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

* Inclui empates estatísticos.

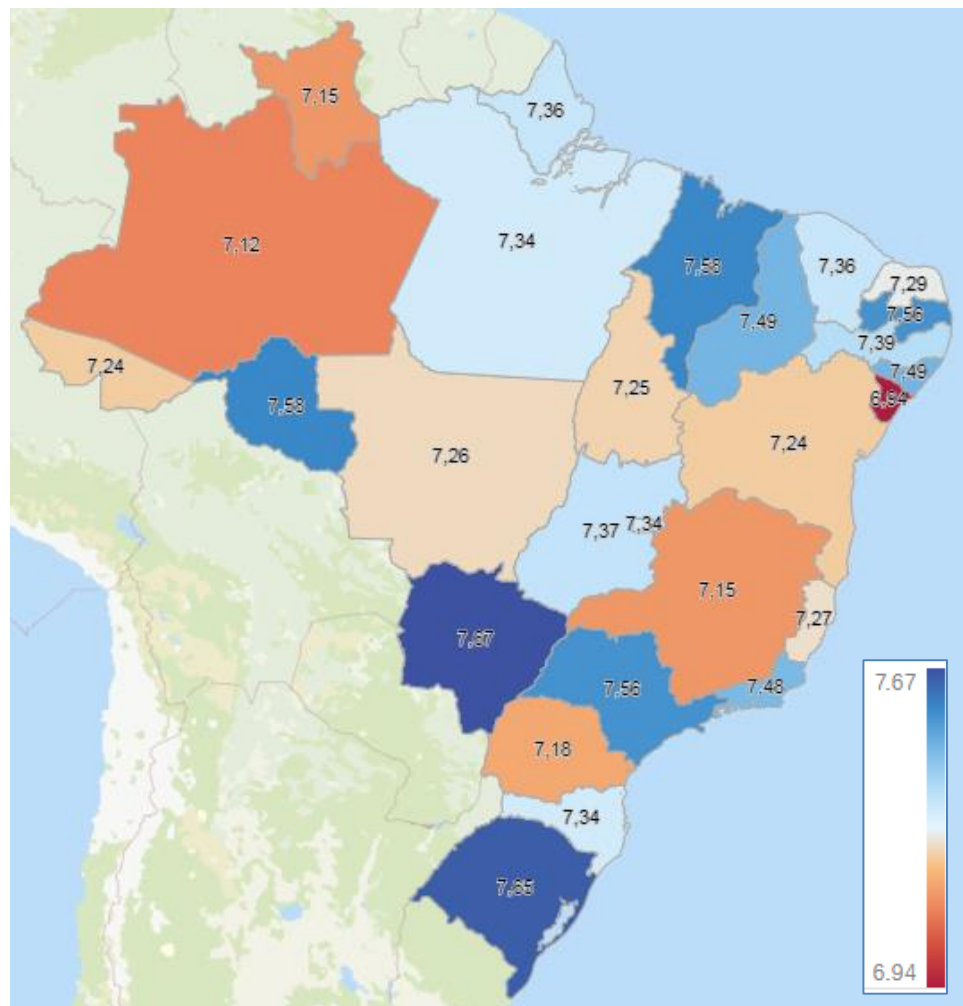
Telefonia Móvel Pós-paga – Satisfação Geral

Médias por UF

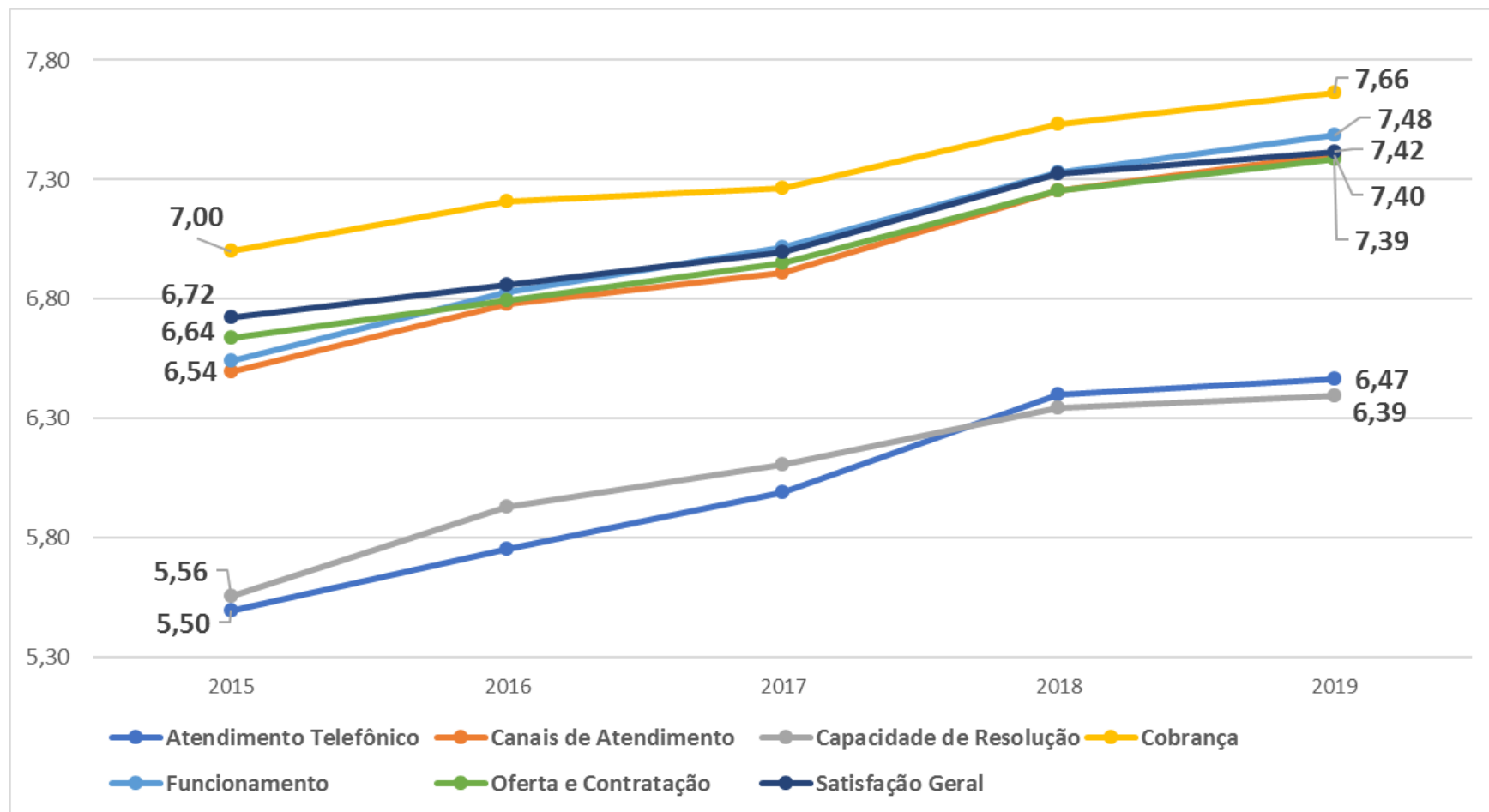
(0= Totalmente Insatisfeito; 10 = Totalmente Satisfeito)

UF	Nota	Posição	UF	Nota	Posição
AC	7,24 ●	22º	PB	7,56 ●	6º
AL	7,49 ●	8º	PE	7,39 ●	10º
AM	7,12 ●	26º	PI	7,49 ●	8º
AP	7,36 ●	13º	PR	7,18 ●	23º
BA	7,24 ↑	22º	RJ	7,48 ●	9º
CE	7,36 ●	13º	RN	7,29 ●	17º
DF	7,34 ●	15º	RO	7,58 ●	4º
ES	7,27 ●	18º	RR	7,15 ●	25º
GO	7,37 ↑	11º	RS	7,65 ↑	2º
MA	7,58 ●	4º	SC	7,34 ●	15º
MG	7,15 ●	25º	SE	6,94 ●	27º
MS	7,67 ↑	1º	SP	7,56 ↑	6º
MT	7,26 ●	19º	TO	7,25 ●	20º
PA	7,34 ●	15º			

↑ = 5 ↓ = 0 ● = 22



Telefonia Móvel Pós-paga – Indicadores (Média Brasil)



Telefonia Móvel Pós-paga – Qualidade Percebida

Prestadoras – 2019

Médias Brasil

Indicador	Algar	Claro	Nextel	Oi	Tim	Vivo	Total Brasil
Atendimento Telefônico	7,31 ●	6,98 ↑	7,20 ↑	5,95 ●	6,25 ●	6,35 ↑	6,47 ↑
Canais de Atendimento	7,88 ●	7,81 ↑	7,70 ●	6,89 ↑	7,15 ●	7,47 ↑	7,40 ↑
Capacidade de Resolução	6,82 ●	6,79 ↑	6,44 ●	5,82 ●	6,22 ●	6,50 ↑	6,39 ●
Cobrança	7,98 ●	7,93 ↑	8,03 ●	7,42 ↑	7,64 ●	7,47 ●	7,66 ↑
Funcionamento	7,45 ●	7,93 ↑	7,34 ●	6,82 ●	7,34 ●	7,55 ↑	7,48 ↑
Oferta e Contratação	7,78 ●	7,76 ↑	7,56 ●	6,91 ↑	7,28 ↓	7,33 ↑	7,39 ↑

Telefonia Móvel Pós-paga – Informações adicionais

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

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

Telefonia Móvel Pós-paga – Informações adicionais

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

Tema	2015	2016	2017	2018	2019
Contato para alterar plano ou condição comercial	35,9%	41,4% ↑	42,2% ↑	38,7% ↓	33,8% ↓
Contato sobre cobrança	38,6%	39,1% ●	40,1% ↑	36,4% ↓	33,6% ↓
Contato sobre problemas no 3G/4G	28,0%	25,2% ↓	26,0% ↑	22,3% ↓	20,9% ↓
Contato para cancelar serviços ou pacotes	21,4%	22,8% ↑	22,3% ●	20,0% ↓	18,4% ↓
Contato sobre problemas nas ligações	19,5%	18,1% ↓	18,1% ●	16,2% ↓	14,8% ↓

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

Canal	2015	2016	2017	2018	2019
Atendimento telefônico	68,4%	69,9% ↑	70,8% ↑	66,9% ↓	61,2% ↓
Atendimento pela internet	26,9%	30,2% ↑	35,5% ↑	36,5% ↑	33,8% ●
Atendimento na loja da operadora	36,7%	36,2% ●	33% ↓	30,5% ↓	26,7% ↓
Nenhum destes canais	16,7%	15,4% ↓	14,9% ●	16,6% ↑	21,9% ↑

Telefonia Móvel Pós-Paga - Resumo

SATISFAÇÃO GERAL

-  Serviço **melhor** avaliado pelos consumidores
-  Média Brasil **subiu** de 7,32 para **7,42** (0,10 pt)
-  Notas médias apresentaram **aumento** em 5 UFs e não houve queda estatisticamente relevante
-  2 prestadoras apresentaram **notas melhores** e não houve queda estatisticamente relevante em qualquer prestadora



QUALIDADE PERCEBIDA

-  **Melhora** em 5 dos 6 indicadores. Destaque: Cobrança (7,66)
-  Aumento no percentual de usuários de plano controle (de 50% para 59%)
-  Aumento no percentual de uso de 3G/4G (de 89,4% para 90,9%)
-  **Diminuição** no percentual de interações com prestadora, ainda é o serviço com mais atendimentos nas lojas; também registrou **aumento** no percentual de consumidores que não utilizaram nenhum dos canais pesquisados

Telefonia Móvel Pré-Paga



Telefonia Móvel Pré-paga – Satisfação Geral

Médias Brasil

Indicador	Algar	Claro	Oi	Sercomtel	Tim	Vivo	Total Brasil
Satisfação Geral	7,42 ●	7,50 ↑	7,10 ↑	7,37 ●	7,11 ●	7,30 ↑	7,25 ↑
UFs pesquisadas	3	27	27	1	27	27	--
Quantidade de 1ºs lugares*	3	18	12	0	12	15	--

5 melhores notas em 2019

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

5 piores notas em 2019

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

* Inclui empates estatísticos.

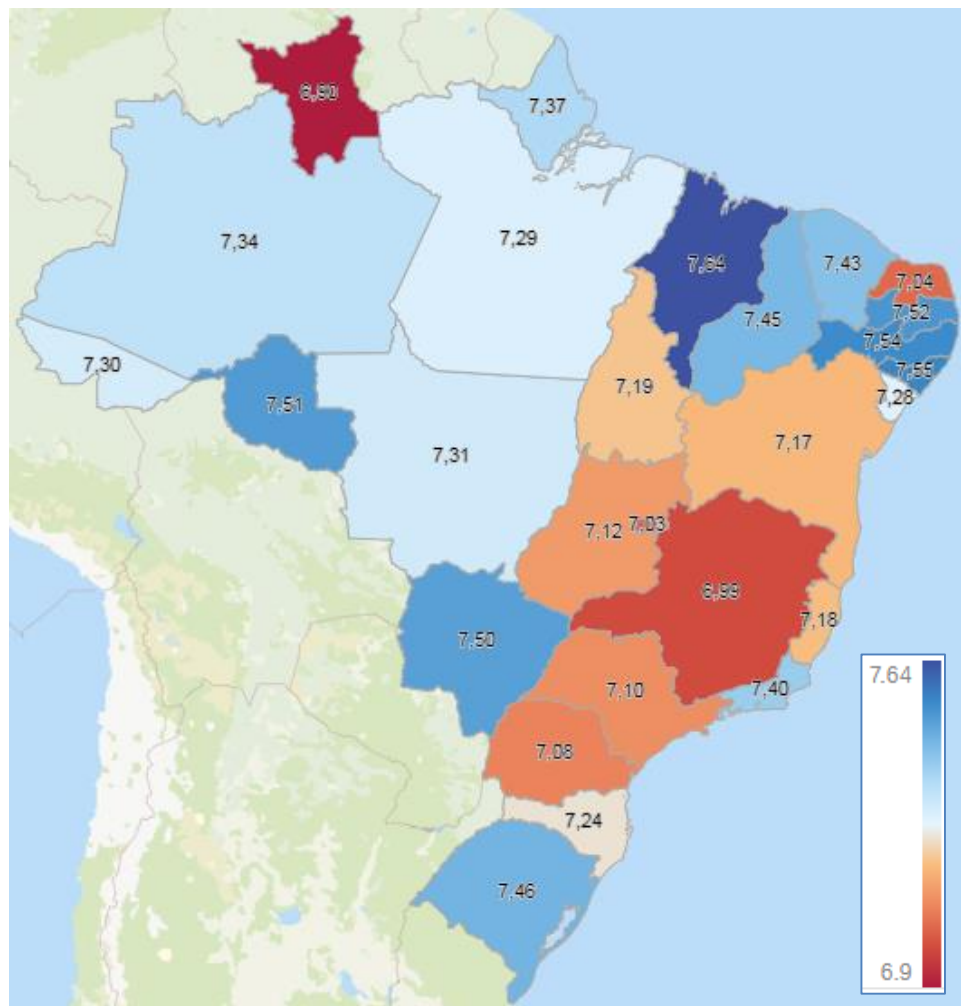
Telefonia Móvel Pré-paga – Satisfação Geral

Satisfação Geral – Média UF

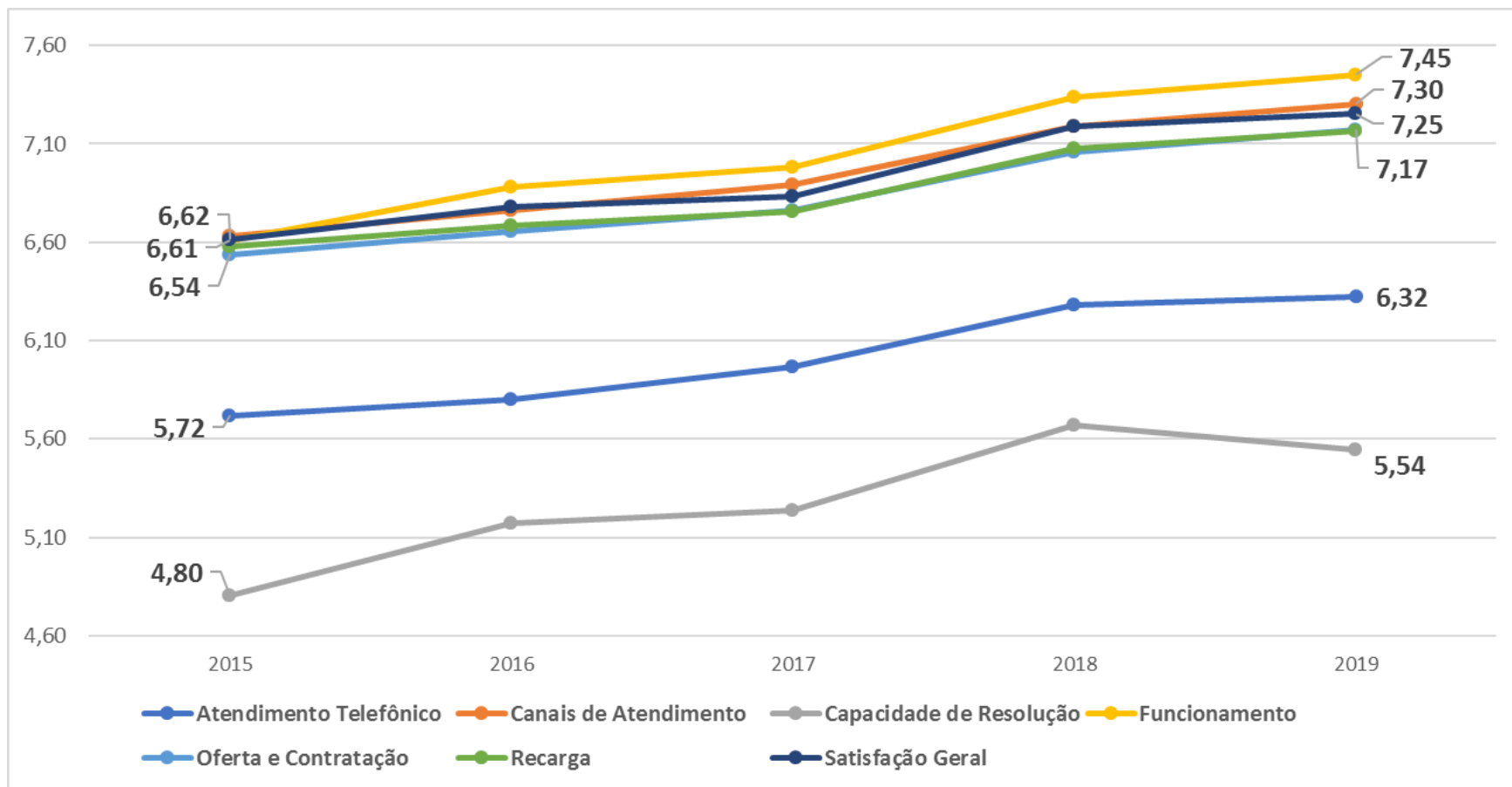
(0= Totalmente Insatisfeito; 10 = Totalmente Satisfeito)

UF	Nota	Posição	UF	Nota	Posição
AC	7,30 ●	14º	PB	7,52 ●	4º
AL	7,55 ●	2º	PE	7,54 ↑	3º
AM	7,34 ●	12º	PI	7,45 ●	8º
AP	7,37 ●	11º	PR	7,08 ●	23º
BA	7,17 ↑	20º	RJ	7,40 ●	10º
CE	7,43 ●	9º	RN	7,04 ●	24º
DF	7,03 ●	25º	RO	7,51 ●	5º
ES	7,18 ●	19º	RR	6,90 ●	27º
GO	7,12 ●	21º	RS	7,46 ↑	7º
MA	7,64 ●	1º	SC	7,24 ●	17º
MG	6,99 ●	26º	SE	7,28 ●	16º
MS	7,50 ↑	6º	SP	7,10 ●	22º
MT	7,31 ●	13º	TO	7,19 ●	18º
PA	7,29 ●	15º			

↑ = 4 ↓ = 0 ● = 23



Telefonia Móvel Pré-paga – Indicadores (Média Brasil)



Telefonia Móvel Pré-paga – Qualidade Percebida

Prestadoras - 2019

Médias Brasil

Indicador	Algar	Claro	Oi	Sercomtel	Tim	Vivo	Total Brasil
Atendimento Telefônico	7,13 ●	6,80 ↑	6,10 ●	7,86 ●	6,30 ●	5,82 ●	6,32 ●
Canais de Atendimento	7,83 ●	7,56 ●	7,13 ↑	8,34 ●	7,24 ●	7,17 ↑	7,30 ↑
Capacidade de Resolução	5,89 ●	5,87 ●	5,11 ●	6,49 ●	5,52 ●	5,49 ●	5,54 ●
Funcionamento	7,45 ●	7,76 ↑	7,14 ●	7,05 ●	7,31 ↑	7,56 ↑	7,45 ↑
Oferta e Contratação	7,55 ●	7,37 ↑	6,95 ↑	7,72 ●	7,12 ●	7,19 ↑	7,17 ↑
Recarga	7,61 ●	7,43 ↑	7,16 ↑	8,14 ●	6,95 ●	7,10 ●	7,16 ↑

Telefonia Móvel Pré-paga – Informações adicionais

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

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

Telefonia Móvel Pré-paga – Informações adicionais

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

Tema	2015	2016	2017	2018	2019
Para falar sobre algum problema de recarga	30,0%	33,3% ↑	32,5% ↓	28,9% ↓	26,6% ↓
Para falar sobre algum problema na internet 3G/4G	32,5%	29,1% ↓	28,5% ●	23,1% ↓	21,1% ↓
Para falar sobre algum problema nas ligações	18,4%	18,8% ●	16,7% ↓	15,1% ↓	13,3% ↓

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

Canal	2015	2016	2017	2018	2019
Atendimento telefônico	62,2%	63,6% ↑	64,9% ↑	59,5% ↓	53,1% ↓
Nenhum destes canais	29,4%	27,4% ↓	26,2% ↓	28,2% ↑	32,5% ↑
Atendimento pela internet	17,0%	20,6% ↑	24,4% ↑	27,0% ↑	27,6% ●
Atendimento na loja da operadora	16,0%	15,8% ●	13,8% ↓	15,1% ↑	12,7% ↓

Telefonia Móvel Pré-Paga - Resumo

SATISFAÇÃO GERAL

- 📱 Média Brasil **subiu** de 7,19 para **7,25** (0,06 pt)
- 📱 Notas médias apresentaram **aumento** em 5 UFs (as demais se mantiveram constantes)
- 📱 Aumento nas notas de 3 prestadoras, manutenção nas demais



QUALIDADE PERCEBIDA

- 📱 **Melhora** em 4 dos 6 indicadores
- 📱 Capacidade de Resolução no Pré-pago continua a pior nota consolidada dentre todos os indicadores e serviços
- 📱 **Menor** percentual de interações por telefone (em queda) e pela internet (estável) com as prestadoras entre os serviços, também com **aumento** no percentual de consumidores que não utilizaram nenhum dos canais pesquisados
- 📱 Crescimento do uso de 3G/4G (mais forte que no Pós), atingindo 71,5%

TV por Assinatura



TV por Assinatura – Satisfação Geral

Médias Brasil

Indicador	Algar	Claro	Net	Oi	Sky	Vivo	Total Brasil
Satisfação Geral	7,13 ●	7,44 ●	6,96 ↑	7,21 ●	7,34 ●	7,38 ●	7,18 ●
UFs pesquisadas	1	16	22	21	24	12	--
Quantidade de 1ºs lugares*	0	14	9	12	17	5	--

5 melhores notas em 2019

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

5 piores notas em 2019

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

* Inclui empates estatísticos. No AC, no AP e em RR, somente a Sky foi pesquisada - esses Estados estão contabilizados no total da empresa.

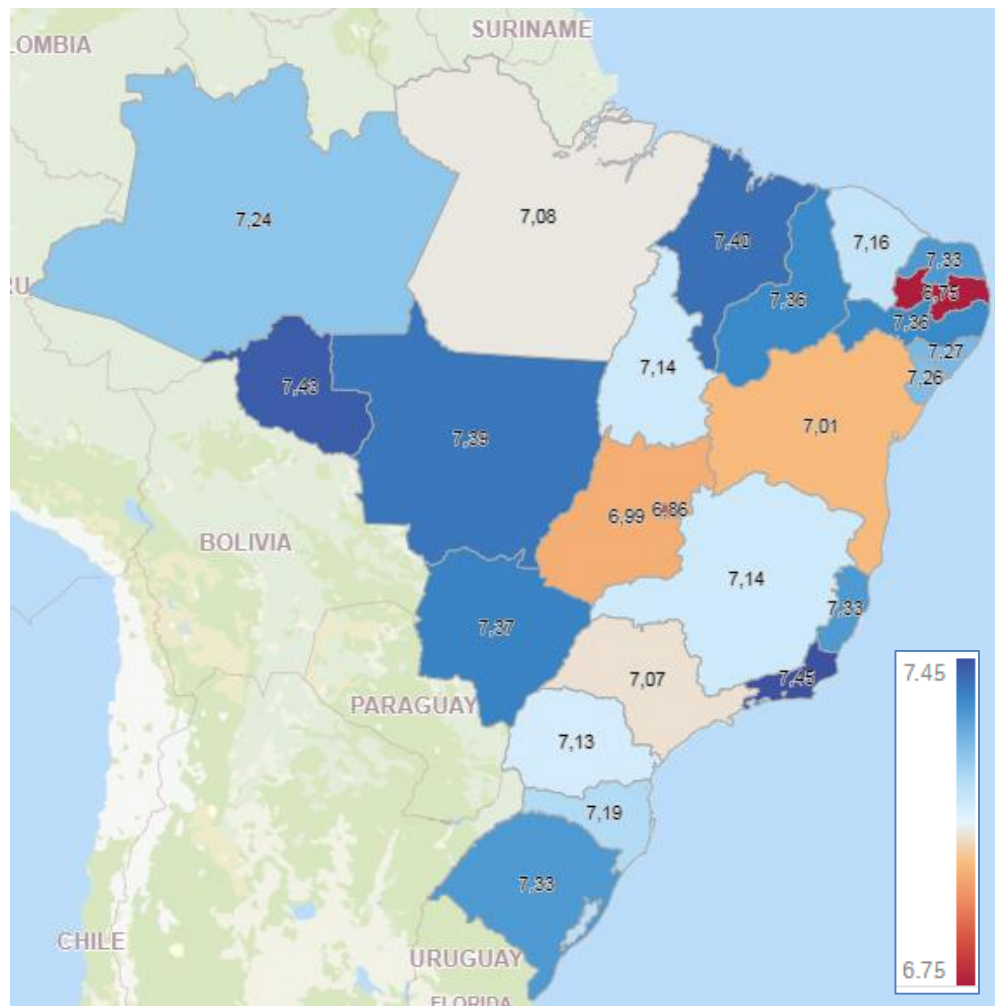
TV por Assinatura – Satisfação Geral

Médias por UF

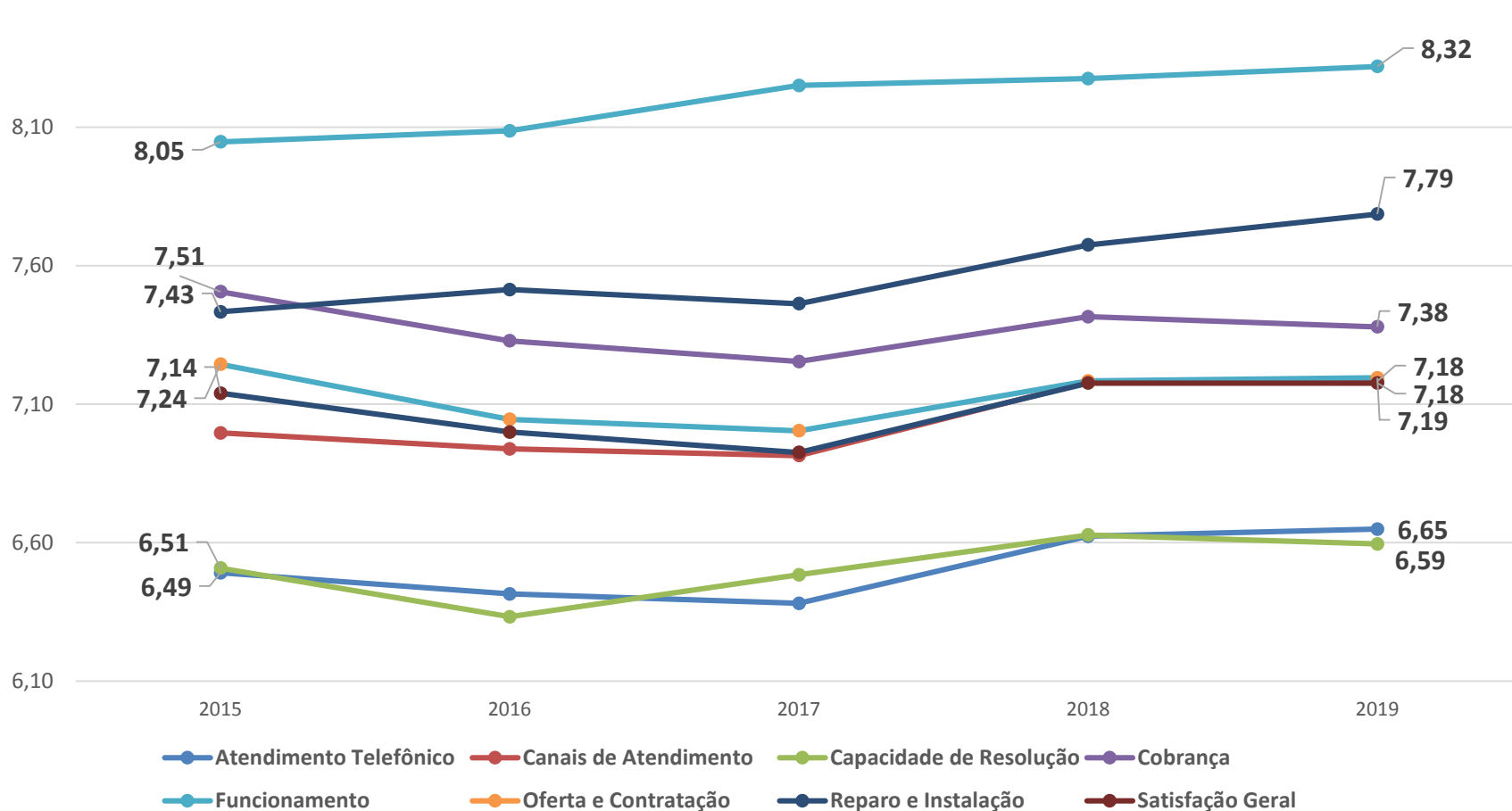
(0= Totalmente Insatisfeito; 10 = Totalmente Satisfeito)

UF	Nota	Posição	UF	Nota	Posição
AL	7,27 ●	11º	PB	6,75 ●	24º
AM	7,24 ●	13º	PE	7,36 ●	7º
BA	7,01 ●	21º	PI	7,36 ●	7º
CE	7,16 ●	15º	PR	7,13 ●	18º
DF	6,86 ●	23º	RJ	7,45 ●	1º
ES	7,33 ●	9º	RN	7,33 ●	9º
GO	6,99 ●	22º	RO	7,43 ●	2º
MA	7,4 ●	3º	RS	7,33 ●	9º
MG	7,14 ●	17º	SC	7,19 ●	14º
MS	7,37 ●	5º	SE	7,26 ●	12º
MT	7,39 ●	4º	SP	7,07 ●	20º
PA	7,08 ●	19º	TO	7,14 ●	17º

↑ = 0 ↓ = 0 ● = 24



TV por Assinatura – Indicadores (Média Brasil)



TV por Assinatura – Qualidade Percebida

Prestadoras - 2019

Médias Brasil

Indicador	Algar	Claro	Net	Oi	Sky	Vivo	Total Brasil
Atendimento Telefônico	7,26 ●	6,70 ●	6,57 ↑	6,54 ●	6,71 ●	6,87 ●	6,65 ●
Canais de Atendimento	7,82 ●	7,33 ●	7,06 ↑	7,28 ●	7,22 ●	7,43 ●	7,18 ●
Capacidade de Resolução	7,16 ●	6,85 ●	6,48 ↑	6,56 ●	6,62 ●	6,89 ●	6,59 ●
Cobrança	7,65 ●	7,79 ●	7,46 ↑	7,28 ●	7,19 ●	7,45 ●	7,38 ●
Funcionamento	7,96 ●	8,20 ●	8,21 ↑	8,29 ●	8,53 ●	8,24 ●	8,32 ↑
Oferta e Contratação	7,50 ●	7,55 ●	7,02 ↑	7,02 ●	7,36 ●	7,34 ●	7,19 ●
Reparo e Instalação	8,03 ●	8,09 ●	7,68 ↑	8,01 ●	7,72 ●	8,00 ↑	7,79 ↑

TV por Assinatura – Informações adicionais

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

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

TV por Assinatura – Informações adicionais

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

Tema	2015	2016	2017	2018	2019
Contato sobre funcionamento	45,8%	45,3% ●	46,0% ↑	41,9% ↓	42,5% ●
Contato sobre cobrança	41,2%	43,3% ↑	46,5% ↑	40,5% ↓	40,6% ●
Contato para alterar plano ou condição comercial	36,0%	40,6% ↑	44,3% ↑	38,6% ↓	38,0% ●
Contato sobre reparo	30,6%	29,9% ↓	32,1% ↑	27,0% ↓	27,6% ●
Contato para cancelar serviços ou pacotes	23,7%	28,2% ↑	29,7% ↑	25,4% ↓	25,1% ●
Contato sobre instalação	15,6%	17,8% ↑	15,6% ↓	15,2% ●	13,2% ↓

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

Canal	2015	2016	2017	2018	2019
Atendimento telefônico	70,6%	73,1% ↑	73,1% ●	71,4% ↓	71,8% ●
Atendimento pela internet	23,4%	24,9% ↑	27,4% ↑	29,7% ↑	29,3% ●
Nenhum destes canais	22%	19,6% ↓	18,7% ↓	18,8% ●	18,4% ●
Atendimento na loja da operadora	10,6%	11,2% ↑	8,9% ↓	10,7% ↑	9,7% ↓

TV por Assinatura - Resumo

SATISFAÇÃO GERAL

-  Caiu para o quarto serviço melhor avaliado, à frente apenas da banda larga fixa
-  Média Brasil permaneceu em 7,18
-  Notas nas UFs permaneceram estáveis
-  1 prestadora teve nota melhor e as demais não apresentaram variação estatisticamente significativa

QUALIDADE PERCEBIDA

-  2 indicadores **melhoraram**, com os demais permanecendo estáveis
-  Diminuição no percentual de contato na loja, sem variação estatisticamente significativa nos demais





www.anatel.gov.br/consumidor

facebook.com/anatel.oficial