

PESQUISA DE SATISFAÇÃO E QUALIDADE PERCEBIDA 2020



Sobre a pesquisa

Resolução 654/2015 e Manual de Aplicação

Serviço	UFs	Prestadoras	Extratos	Entrevistas
Banda larga fixa	26	11	95	24.924
Telefonia fixa	27	7	78	13.965
Telefonia Móvel Pós-paga		6	112	17.642
Telefonia Móvel Pré-paga		7	114	18.683
TV por assinatura	25	5	94	14.674
Totais	27	14	494	92.188

- **Coleta:** 15 de julho a 24 de novembro de 2020
- **Empresa pesquisadora:** Kantar TNS
- **Entrevistas:** 92.188
- **Extratos:** 494
- **Prestadoras pesquisadas:** 11
- **6º ano seguido** com a mesma metodologia
- 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



Destaques Gerais - I



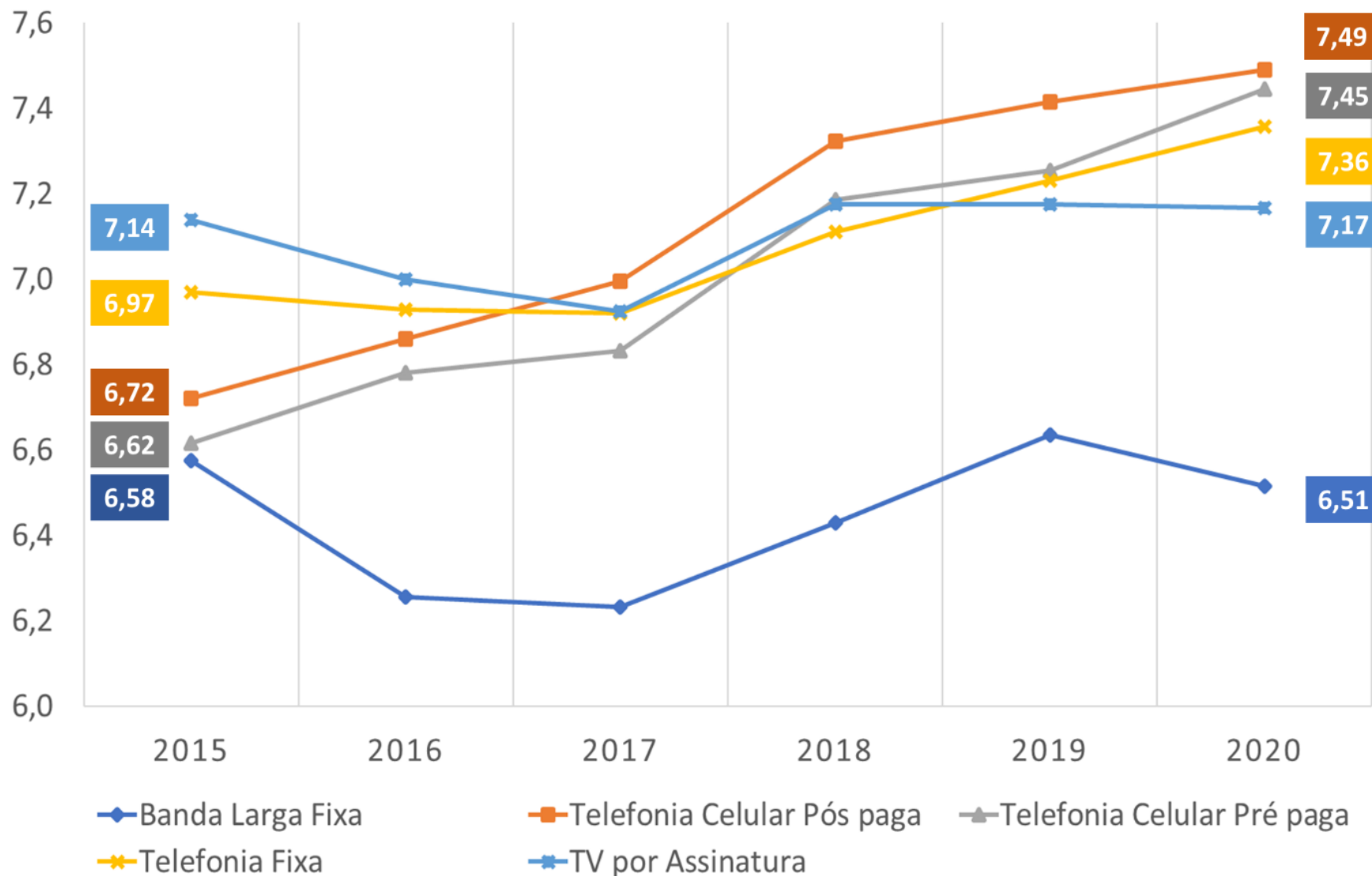
- ✓ **Telefonia Móvel** continua a apresentar **melhorias** consistentes (desde 2015)
 - + Pós-Pago é o melhor avaliado na Satisfação Geral pelo 4º ano consecutivo
 - + Pré-Pago continua a ter a segunda melhor avaliação de Satisfação Geral
- ✓ **Telefonia fixa** também registrou avanço, mantendo a 3ª maior nota, à frente da TV e da banda larga
- ✓ **TV por Assinatura** teve nota estável e **Banda Larga Fixa** foi o único serviço cuja nota de Satisfação Geral teve redução significativa em relação a 2019, mantendo-se como o serviço pior avaliado na maioria dos indicadores
- ✓ Outros resultados de destaque:
 - + Em geral, notas consolidadas dos indicadores de qualidade aumentaram para os serviços de Celular Pré-pago e Telefonia Fixa
 - + TV por Assinatura e Telefonia Móvel Pós-Paga dividem as melhores avaliações na maioria dos indicadores
 - + Aumentou significativamente o percentual de consumidores que afirmaram ter entrado em contato com as prestadoras **pela internet** e contatos **por telefone** também aumentaram, mas em menor grau

Destques Gerais - II

- ✓ **Prestadoras de menor abrangência** mantem as maiores notas de Satisfação Geral nos serviços de celular pré-pago (Algar), banda larga e telefonia fixa (Unifique)
- ✓ Claro mantém as **melhores** notas de Satisfação Geral na telefonia móvel pós-paga e na TV por assinatura
- ✓ Atendimento Telefônico e Capacidade de Resolução continuam com as **piores** avaliações, mas na banda larga fixa também chama a atenção o indicador de Funcionamento (maior correlação com Satisfação Geral)
- ✓ Nos demais serviços, Oferta e Contratação apresenta maior correlação com Satisfação
- ✓ Usuários que utilizaram o atendimento telefônico tendem a atribuir notas menores a todos os indicadores
- ✓ Em relação ao motivo do contato, os relacionados à cobrança, funcionamento, cancelamento e reparo representam impacto mais negativo nas notas dos indicadores



Satisfação Geral – histórico por serviço (Média Brasil)



Satisfação Geral por prestadora – Média Brasil 2020

(0= Totalmente Insatisfeito; 10 = Totalmente Satisfeito)

INDICADOR	BANDA LARGA FIXA	CELULAR PÓS- PAGO	CELULAR PRÉ- PAGO	TELEFONIA FIXA	TV POR ASSINATURA
ALGAR	7,13 ●	7,50 ●	7,79 ↑	7,78 ●	-
BRISANET	7,73 ●	-	-	-	-
CLARO*	-	7,75 ↓	7,66 ↑	-	7,70 ↑
CLARO/NET*	6,52 ↓	-	-	7,47 ●	6,92 ●
HUGHES	4,86 ↓	-	-	-	-
NEXTEL	-	7,11 ●	7,60 ●	-	-
OI	5,78 ↓	6,87 ●	7,29 ↑	7,10 ↑	7,25 ●
SERCOMTEL	6,65 ●	-	7,43 ●	7,82 ●	-
SKY	6,08 ●	-	-	-	7,27 ●
TIM	6,91 ●	7,50 ↑	7,42 ↑	7,65 ↑	-
UNIFIQUE	7,76 ●	-	-	8,56 ●	-
VIVO	6,80 ●	7,62 ↑	7,34 ●	7,48 ●	7,39 ●
MÉDIA OPERADORAS	6,51 ↓	7,49 ↑	7,45 ↑	7,36 ↑	7,17 ●

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



Maior nota no serviço



Menor nota no serviço

(*) As marcas do grupo CLARO/NET foram pesquisadas como Claro no Pós, Pré e TV por assinatura via satélite; e Claro/Net na banda larga, telefonia fixa e TV por assinatura via cabo.

Qualidade Percebida por serviço – Média Brasil

(0 = Péssimo; 10 = Excelente)

INDICADOR	BANDA LARGA FIXA	CELULAR PÓS- PAGO	CELULAR PRÉ- PAGO	TELEFONIA FIXA	TV POR ASSINATURA
Atendimento Telefônico	6,16 ↓	6,37 ↓	6,46 ↑	6,57 ↑	6,39 ↓
Canais de Atendimento	6,82 ↓	7,31 ↓	7,39 ↑	7,22 ↑	7,04 ↓
Capacidade de Resolução	6,06 ↓	6,28 ↓	5,57 ●	6,22 ●	6,50 ↓
Cobrança/Recarga*	7,23 ●	7,69 ●	7,32 ↑	7,45 ↑	7,37 ●
Funcionamento	6,45 ↓	7,61 ↑	7,56 ↑	8,04 ↑	8,39 ↑
Oferta e Contratação	6,67 ●	7,44 ↑	7,32 ↑	7,08 ↑	7,22 ●
Reparo e Instalação**	7,10 ↓	-	-	7,43 ●	7,71 ●
Satisfação Geral	6,51 ↓	7,49 ↑	7,45 ↑	7,36 ↑	7,17 ●

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



Maior nota no serviço



Menor nota no serviço

(*) Para o serviço de Telefonia Celular Pré-paga é o indicador de Recarga; para os demais serviços, o de Cobrança.

(**) Não há pesquisa relacionada ao indicador de Reparo e Instalação para os serviços de Telefonia Celular.



BANDA LARGA FIXA

SATISFAÇÃO GERAL

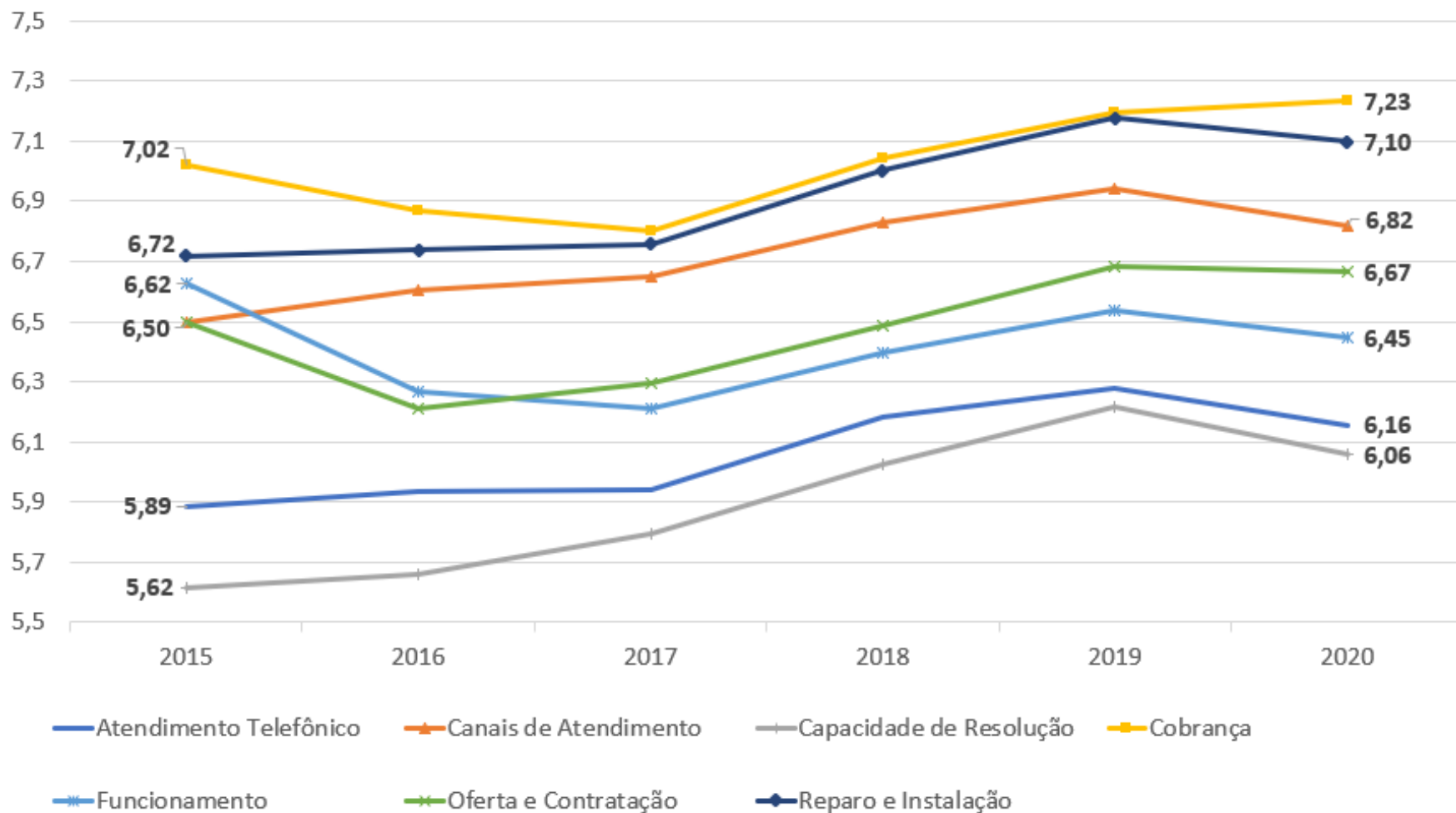
-  **Pior** desempenho entre os serviços.
-  Média Brasil **caiu** de 6,63 para **6,51** (0,12 pt).
-  Notas médias apresentaram **aumento** em 4 e **diminuição** em 3 das 26 UFs pesquisadas. Nas demais, a variação não foi estatisticamente relevante.
-  **Diminuição** na Média Brasil de 3 prestadoras e manutenção nas demais.

QUALIDADE PERCEBIDA

-  **Diminuição** significativa em 5 indicadores.
-  Dos 7 indicadores pesquisados, possui a menor nota em 6 deles, em comparação com os demais serviços.
-  Serviço com o maior percentual de interações com a prestadora por telefone e por internet (com aumento em ambos); também **aumentou** o percentual de consumidores que buscou atendimento na loja.

Banda Larga Fixa – Indicadores (Média Brasil)

(0 = Péssimo; 10 = Excelente)



Banda Larga Fixa – Prestadoras

Satisfação Geral (Médias Brasil 2020)

	ALGAR	BRISANET	CLARO/NET	HUGHES	OI	SERCOMTEL	SKY	TIM	UNIFIQUE	VIVO	MÉDIA OPERADORAS
Satisfação Geral	7,13 ●	7,73 ●	6,52 ↓	4,86 ↓	5,78 ↓	6,65 ●	6,08 ●	6,91 ●	7,76 ●	6,80 ●	6,51 ↓
1ºs lugares / total de UFs *	3/3	4/4	16/25	0/5	3/25	1/1	1/8	3/5	1/1	12/18	--

(*) O primeiro número refere-se à quantidade de estados em que a operadora obteve a primeira colocação (considerados os empates estatísticos) e o segundo número retrata a quantidade total de UFs em que a empresa foi pesquisada. Em Roraima, somente a Oi foi pesquisada e esse Estado está contabilizado no total da empresa. Não houve empresas pesquisadas no Amapá.

5 melhores notas em 2020

PRESTADORA	UF	2018	2019	2020
BRISANET	PB	-	7,96	8,12 ●
BRISANET	RN	7,95	7,94	8,09 ●
VIVO	PI	-	7,91	7,98 ●
UNIFIQUE	SC	7,64	8,02	7,76 ●
BRISANET	PE	-	-	7,75 ●

5 piores notas em 2020

PRESTADORA	UF	2018	2019	2020
HUGHES	BA	-	-	4,55 ●
HUGHES	MG	-	5,97	4,60 ↓
HUGHES	SP	6,19	5,43	4,69 ↓
HUGHES	PR	-	-	4,91 ●
OI	RJ	5,41	5,99	5,35 ↓

Banda Larga Fixa – Prestadoras

Qualidade Percebida (Médias Brasil 2020)

INDICADOR	ALGAR	BRISANET	CLARO/NET	HUGHES	OI	SERCOMTEL	SKY	TIM	UNIFIQUE	VIVO	MÉDIA OPERADORAS
Atendimento Telefônico	6,88 ●	8,07 ●	5,98 ↓	5,35 ↓	5,93 ↓	7,39 ●	6,17 ↓	6,35 ↑	7,63 ↓	6,35 ↓	6,16 ↓
Canais de Atendimento	7,45 ●	8,62 ●	6,64 ↓	6,15 ↓	6,57 ↓	7,88 ●	6,83 ↓	6,97 ↑	8,22 ●	7,03 ↓	6,82 ↓
Capacidade de Resolução	6,40 ●	7,59 ●	5,93 ↓	4,72 ↓	5,70 ↓	6,94 ●	5,64 ●	5,89 ↑	7,37 ↓	6,39 ●	6,06 ↓
Cobrança	7,47 ●	8,69 ↑	7,32 ●	6,28 ↓	6,73 ●	7,99 ●	6,37 ●	7,57 ↑	8,72 ↓	7,23 ●	7,23 ●
Funcionamento	6,98 ●	7,58 ●	6,53 ↓	4,80 ↓	5,55 ↓	6,42 ●	5,77 ●	6,97 ●	7,65 ●	6,72 ●	6,45 ↓
Oferta e Contratação	7,19 ●	8,04 ●	6,60 ↓	5,54 ↓	6,02 ●	7,21 ●	6,30 ●	7,06 ●	8,34 ●	6,96 ●	6,67 ●
Reparo e Instalação	7,41 ●	8,10 ●	7,07 ↓	5,31 ↓	6,65 ↓	7,79 ●	5,88 ●	6,49 ↑	7,68 ●	7,51 ●	7,10 ↓

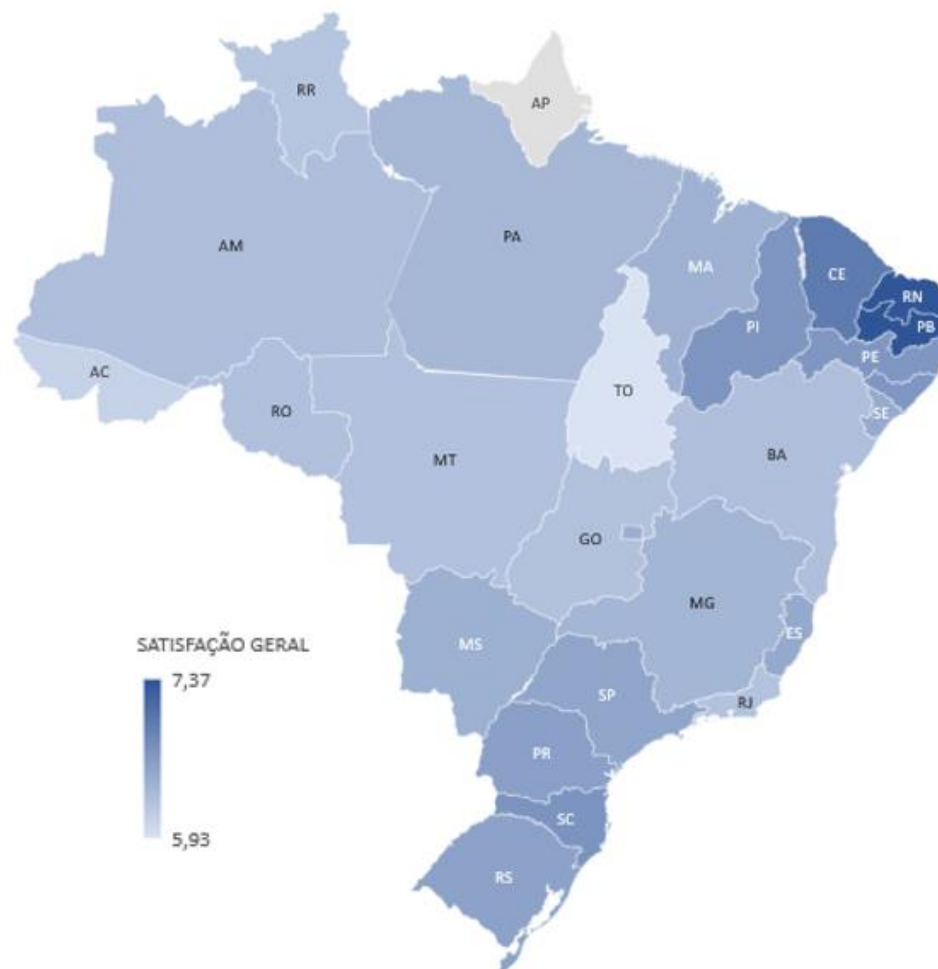
Banda Larga Fixa – Satisfação Geral

Média por UF

(0= Totalmente Insatisfeito; 10 = Totalmente Satisfeito)

UF	NOTA	POSIÇÃO	UF	NOTA	POSIÇÃO
AC	6,11 ↓	25º	PB	7,37 ↑	1º
AL	6,70 ●	7º	PE	6,70 ●	6º
AM	6,30 ↓	18º	PI	6,71 ●	5º
AP	-	-	PR	6,61 ●	8º
BA	6,29 ●	19º	RJ	6,26 ↓	23º
CE	6,97 ●	3º	RN	7,36 ↑	2º
DF	6,45 ●	13º	RO	6,28 ●	20º
ES	6,51 ●	11º	RR	6,22 ↑	24º
GO	6,27 ●	22º	RS	6,59 ●	9º
MA	6,42 ●	15º	SC	6,73 ●	4º
MG	6,39 ●	16º	SE	6,50 ●	12º
MS	6,44 ↓	14º	SP	6,55 ●	10º
MT	6,27 ●	21º	TO	5,93 ●	26º
PA	6,36 ●	17º			

↑ = 3 ↓ = 4 ● = 19



Não houve empresas pesquisadas no Amapá em 2020 no Serviço de Banda Larga Fixa.

Banda Larga Fixa – Informações adicionais

Temas com as melhores avaliações (*)	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Cumprimento do prazo acordado (para instalação)	7,38	7,42	7,63	7,43	7,98	8,04 ●
Qualidade da instalação do serviço	7,71	7,67	7,83	7,65	8,16	7,97 ↓
Tempo de espera entre a solicitação de instalação e a visita do técnico	7,11	7,24	7,40	7,28	7,78	7,86 ●
Clareza das informações na conta	7,20	7,06	7,00	7,21	7,35	7,39 ●
Cumprimento do prazo acordado (para reparo)	6,55	6,64	6,67	6,98	7,15	7,15 ●

Temas com as piores avaliações (*)	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Tempo de espera para falar com o atendente	5,23	5,33	5,28	5,48	5,61	5,43 ↓
Resolução do cancelamento de serviços ou pacotes			4,9	5,09	5,57	5,44 ↓
Resolução do problema de cobrança	5,27	5,42	5,38	5,56	5,98	5,64 ↓
Resolução do problema de funcionamento			5,59	5,89	5,98	5,86 ↓
Resolução da alteração de plano ou condição comercial	5,65	5,63	5,65	5,88	6,29	5,99 ↓

Banda Larga Fixa – Informações adicionais

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

Tema	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Para falar sobre algum problema de funcionamento	-	-	63,8%	64,2%	60,5%	63,2% ↑
Para solicitar reparo	50,3%	51,4%	49,5%	48,3%	43,7%	43,9% ●
Para falar sobre algum problema de cobrança	43,6%	44,5%	46,2%	42,7%	40,4%	39,3% ↓
Para alterar plano ou condição comercial	37,3%	38,5%	42,0%	39,9%	37,7%	38,1% ●
Para cancelar serviços ou pacotes	-	-	27,0%	24,0%	23,7%	21,9% ↓
Para solicitar instalação no endereço atual	15,0%	13,2%	12,5%	12,6%	12,6%	12,1% ●

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

Canal	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Pelo atendimento telefônico	80,5%	80,9%	81,3%	79,3%	73,7%	74,6% ↑
Pelo atendimento pela internet	30,7%	32,6%	35,8%	36,4%	37,5%	46,9% ↑
Em nenhum destes canais de atendimento (telefone, loja, internet)	13,4%	12,2%	11,4%	11,5%	15,1%	13,0% ↓
Pelo atendimento na loja	11,3%	12,2%	11,6%	12,5%	11,7%	12,5% ↑

TELEFONIA MÓVEL PÓS-PAGA

SATISFAÇÃO GERAL

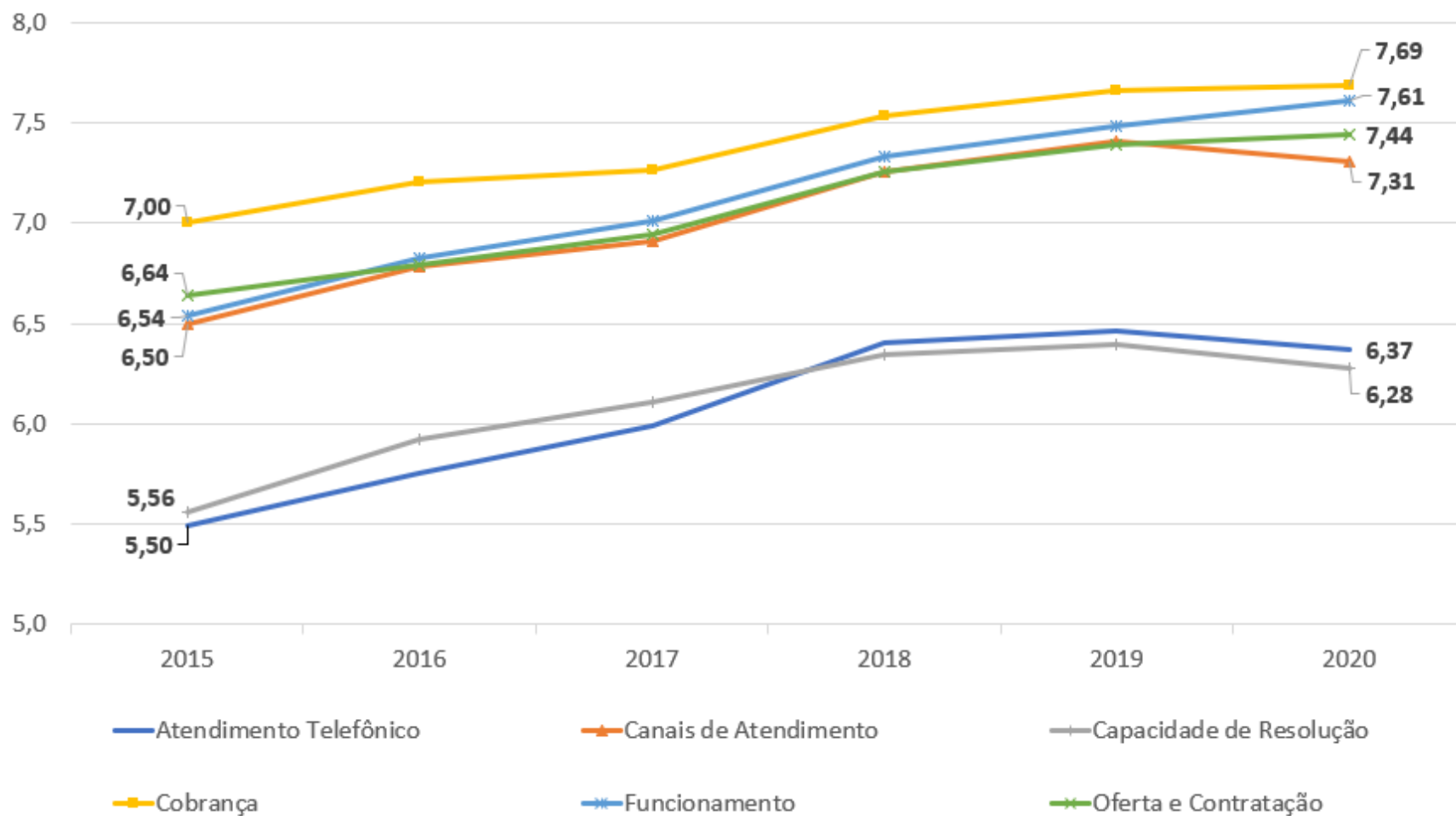
-  Serviço **melhor** avaliado pelos consumidores.
-  Média Brasil **subiu** de 7,42 para **7,49** (0,17 pt).
-  Notas médias apresentaram **aumento** em 5 UFs e não houve queda estatisticamente relevante.
-  2 prestadoras apresentaram **notas melhores**, 1 teve **notas piores** e 3 apresentaram notas estáveis.



QUALIDADE PERCEBIDA

-  **Melhora** em 2 e **piora** em 3 dos 6 indicadores.
-  Redução no percentual de usuários de plano controle (de 59,5% para 56,7%).
-  Aumento no percentual de uso de 3G/4G (de 90,9% para 92,0%).
-  **Aumento** no percentual de interações com prestadora (por telefone e internet); ainda é o serviço com mais atendimentos nas lojas, mesmo com redução desse percentual.

Telefonia Móvel Pós-paga – Indicadores (Média Brasil)



Telefonia Móvel Pós-paga – Prestadoras

Satisfação Geral (Médias Brasil 2020)

	ALGAR	CLARO	NEXTEL	OI	TIM	VIVO	MÉDIA OPERADORAS
Satisfação Geral	7,50 ●	7,75 ↓	7,11 ●	6,87 ●	7,50 ↑	7,62 ↑	7,49 ↑
1ºs lugares / total de UFs *	3/3	22/27	0/2	2/27	13/26	14/27	--

(*) O primeiro número refere-se à quantidade de estados em que a operadora obteve a primeira colocação (considerados os empates estatísticos) e o segundo número retrata a quantidade total de UFs em que a empresa foi pesquisada.

5 melhores notas em 2020

PRESTADORA	UF	2018	2019	2020
VIVO	PB	8,04	7,97	8,34 ●
VIVO	RN	8,06	8,34	8,28 ●
CLARO	PI	7,72	7,67	8,15 ↑
CLARO	PB	7,54	8,06	8,10 ●
CLARO	AL	7,84	8,01	8,08 ●

5 piores notas em 2020

PRESTADORA	UF	2018	2019	2020
OI	RR	-	-	5,97 ●
OI	RJ	6,28	6,55	6,48 ●
OI	TO	6,60	6,55	6,48 ●
OI	MT	6,55	6,81	6,57 ●
OI	SE	6,85	6,12	6,62 ●

Telefonia Móvel Pós-paga – Prestadoras

Qualidade Percebida (Médias Brasil 2020)

INDICADOR	ALGAR	CLARO	NEXTEL	OI	TIM	VIVO	MÉDIA OPERADORAS
Atendimento Telefônico	7,33 ●	6,57 ↓	6,61 ↓	5,93 ●	6,42 ↑	6,29 ●	6,37 ↓
Canais de Atendimento	7,98 ●	7,43 ↓	7,51 ●	6,85 ●	7,33 ↑	7,36 ●	7,31 ↓
Capacidade de Resolução	6,14 ↓	6,42 ↓	6,24 ●	5,71 ●	6,41 ↑	6,33 ↓	6,28 ↓
Cobrança	7,77 ●	7,75 ↓	7,90 ●	7,48 ●	7,80 ↑	7,59 ↑	7,69 ●
Funcionamento	7,55 ●	7,92 ●	7,38 ●	6,87 ●	7,59 ↑	7,77 ↑	7,61 ↑
Oferta e Contratação	7,39 ↓	7,64 ↓	7,46 ●	6,96 ●	7,44 ↑	7,49 ↑	7,44 ↑

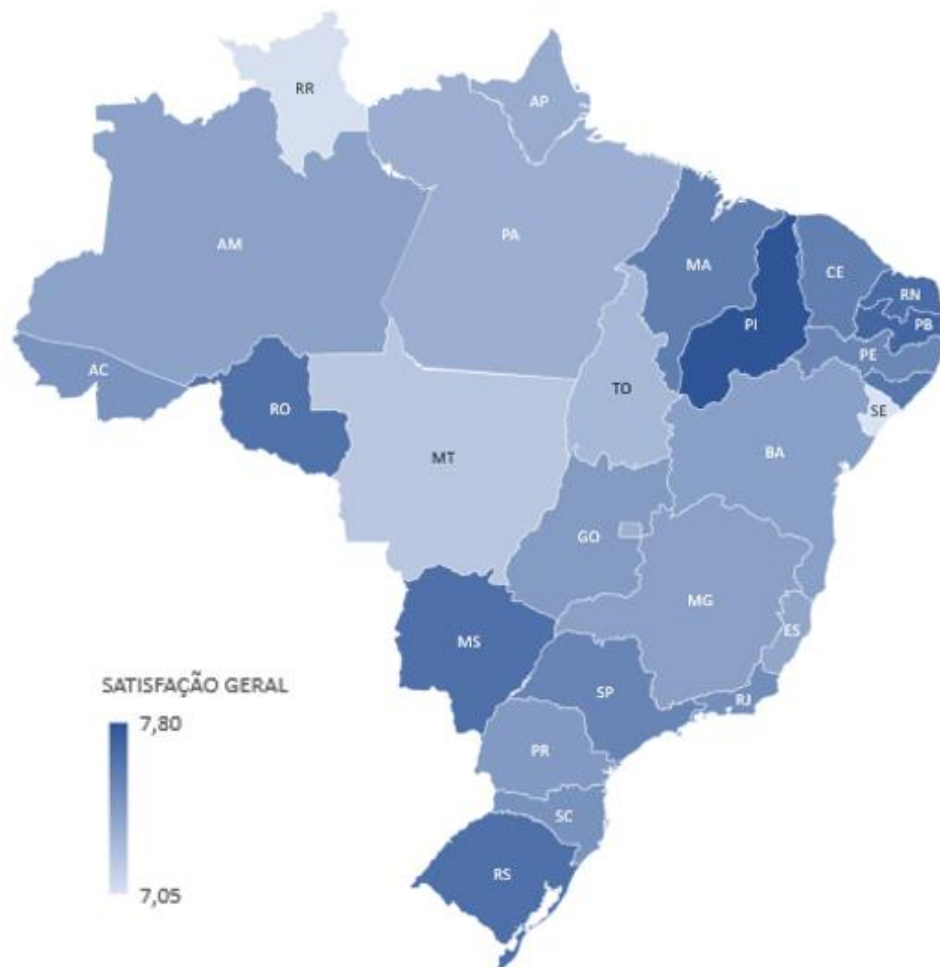
Telefonia Móvel Pós-paga – Satisfação Geral

Média por UF

(0= Totalmente Insatisfeito; 10 = Totalmente Satisfeito)

UF	NOTA	POSIÇÃO	UF	NOTA	POSIÇÃO
AC	7,47 ●	14º	PB	7,70 ●	2º
AL	7,61 ↑	7º	PE	7,54 ●	11º
AM	7,39 ●	19º	PI	7,80 ↑	1º
AP	7,34 ●	21º	PR	7,43 ↑	15º
BA	7,40 ●	17º	RJ	7,49 ●	12º
CE	7,57 ●	9º	RN	7,67 ↑	3º
DF	7,32 ●	23º	RO	7,65 ●	6º
ES	7,36 ●	20º	RR	7,07 ●	26º
GO	7,43 ●	16º	RS	7,66 ●	4º
MA	7,58 ●	8º	SC	7,47 ●	13º
MG	7,40 ↑	18º	SE	7,05 ●	27º
MS	7,65 ●	5º	SP	7,55 ●	10º
MT	7,19 ●	25º	TO	7,27 ●	24º
PA	7,32 ●	22º			

↑ = 5 ↓ = 0 ● = 22



Telefonia Móvel Pós-paga – Informações adicionais

Temas com as melhores avaliações (*)	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Conseguir fazer e receber ligações	7,22	7,53	7,77	7,95	8,14	8,20 ↑
Atendimento na loja	7,17	7,30	7,37	7,64	7,89	7,90 ●
Qualidade das ligações, ou seja, ausência de quedas, ruídos e interferências	6,83	7,11	7,40	7,65	7,81	7,89 ↑
Clareza das informações na conta	7,02	7,23	7,29	7,56	7,70	7,75 ↑
Cobrança dos valores na conta de acordo com o contratado	6,98	7,19	7,23	7,50	7,62	7,63 ●

Temas com as piores avaliações (*)	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Resolução do problema nas ligações	4,40	4,85	5,14	5,34	5,45	5,12 ↓
Resolução do cancelamento de serviços ou pacotes	5,04	5,44	5,36	5,64	5,71	5,35 ↓
Tempo de espera para falar com o atendente	4,62	4,90	5,21	5,62	5,64	5,47 ↓
Resolução do problema no 3G/4G	4,25	4,76	5,13	5,46	5,43	5,53 ●
Resolução do problema de cobrança	5,09	5,26	5,46	5,73	5,88	5,75 ↓

Telefonia Móvel Pós-paga – Informações adicionais

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

TEMA	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Para alterar plano ou condição comercial	35,9%	41,4%	42,3%	38,7%	33,8%	33,0% ●
Para falar sobre algum problema de cobrança	38,6%	39,1%	40,1%	36,4%	33,6%	32,9% ●
Para falar sobre problemas no 3G/4G	28,0%	25,2%	26,0%	22,3%	20,9%	20,8% ●
Para cancelar serviços ou pacotes	21,4%	22,8%	22,3%	20,0%	18,4%	17,6% ●
Para falar sobre problemas nas ligações	19,5%	18,1%	18,1%	16,3%	14,8%	13,9% ●

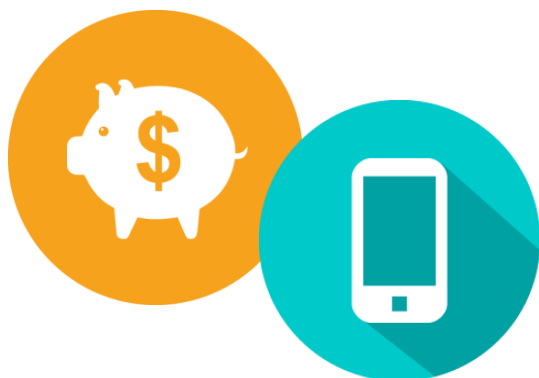
Nos últimos 6 meses, você entrou em **contato** com a prestadora (*)...

CANAL	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Pelo atendimento telefônico	68,4%	69,9%	70,8%	66,9%	61,2%	62,9% ↑
Pelo atendimento na internet	26,9%	30,2%	35,5%	36,5%	33,8%	45,5% ↑
Pelo atendimento na loja	36,7%	36,2%	33,0%	30,5%	26,7%	21,2% ↓
Em nenhum destes canais de atendimento (telefone, loja, internet)	16,7%	15,4%	14,9%	16,6%	21,9%	20,2% ↓

TELEFONIA MÓVEL PRÉ-PAGA

SATISFAÇÃO GERAL

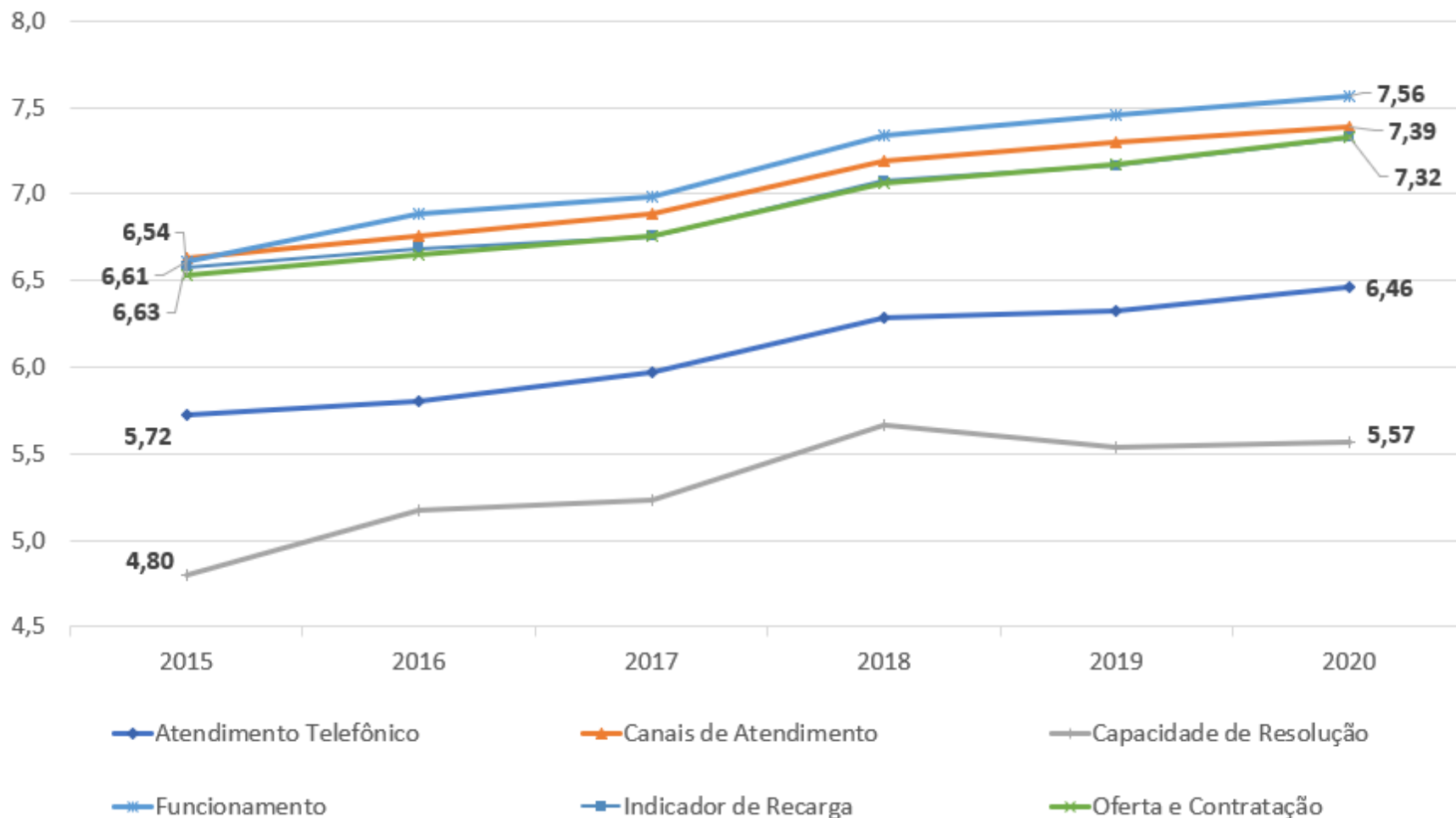
- 📱 Média Brasil **subiu** de 7,25 para **7,45** (0,20 pt).
- 📱 Notas médias apresentaram **aumento** em 10 UFs (as demais se mantiveram constantes).
- 📱 **Aumento** nas notas de 4 prestadoras, manutenção nas demais.



QUALIDADE PERCEBIDA

- 📱 **Melhora** em 5 dos 6 indicadores.
- 📱 Capacidade de Resolução no Pré-pago continua a pior nota consolidada dentre todos os indicadores e serviços.
- 📱 Entre os serviços, **menor** percentual de interações com as prestadoras por telefone e pela internet (ambos em alta).
- 📱 Crescimento do uso de 3G/4G (novamente mais forte que no Pós), atingindo 77,2%.

Telefonia Móvel Pré-paga – Indicadores (Média Brasil)



Telefonia Móvel Pré-paga – Prestadoras

Satisfação Geral (Médias Brasil 2020)

	ALGAR	CLARO	NEXTEL	OI	SERCOMTEL	TIM	VIVO	MÉDIA OPERADORAS
Satisfação Geral	7,79 ↑	7,66 ↑	7,60 ●	7,29 ↑	7,43 ●	7,42 ↑	7,34 ●	7,45 ↑
1ºs lugares / total de UFs *	2/3	25/27	1/2	18/27	0/1	17/27	17/27	--

(*) O primeiro número refere-se à quantidade de estados em que a operadora obteve a primeira colocação (considerados os empates estatísticos) e o segundo número retrata a quantidade total de UFs em que a empresa foi pesquisada.

5 melhores notas em 2020

PRESTADORA	UF	2018	2019	2020
CLARO	AP	7,78	8,05	8,32 ●
TIM	AC	8,16	8,12	8,21 ●
CLARO	AL	7,85	7,56	8,18 ↑
CLARO	MA	7,98	8,06	8,15 ●
CLARO	CE	7,81	8,01	8,13 ●

5 piores notas em 2020

PRESTADORA	UF	2018	2019	2020
VIVO	AC	6,70	6,63	6,74 ●
VIVO	SE	7,04	7,09	6,79 ●
OI	BA	6,79	6,72	6,84 ●
OI	MG	6,69	6,76	6,90 ●
VIVO	MT	6,46	6,84	6,93 ●

Telefonia Móvel Pré-paga – Prestadoras

Qualidade Percebida (Médias Brasil 2020)

Indicador	ALGAR	CLARO	NEXTEL	OI	SERCOMTEL	TIM	VIVO	MÉDIA OPERADORAS
Atendimento Telefônico	7,23 ●	6,94 ●	7,09 ●	6,41 ↑	8,12 ●	6,37 ●	5,93 ●	6,46 ↑
Canais de Atendimento	7,88 ●	7,75 ↑	7,53 ●	7,24 ●	8,56 ●	7,26 ●	7,22 ●	7,39 ↑
Capacidade de Resolução	5,84 ●	6,10 ●	6,11 ●	5,36 ↑	5,66 ●	5,24 ↓	5,45 ●	5,57 ●
Funcionamento	7,50 ●	7,84 ●	7,72 ●	7,26 ↑	7,08 ●	7,56 ↑	7,52 ●	7,56 ↑
Oferta e Contratação	7,62 ●	7,52 ↑	7,93 ●	7,21 ↑	7,83 ●	7,32 ↑	7,16 ●	7,32 ↑
Recarga	7,62 ●	7,56 ↑	8,08 ●	7,47 ↑	8,35 ●	7,15 ↑	7,09 ●	7,32 ↑

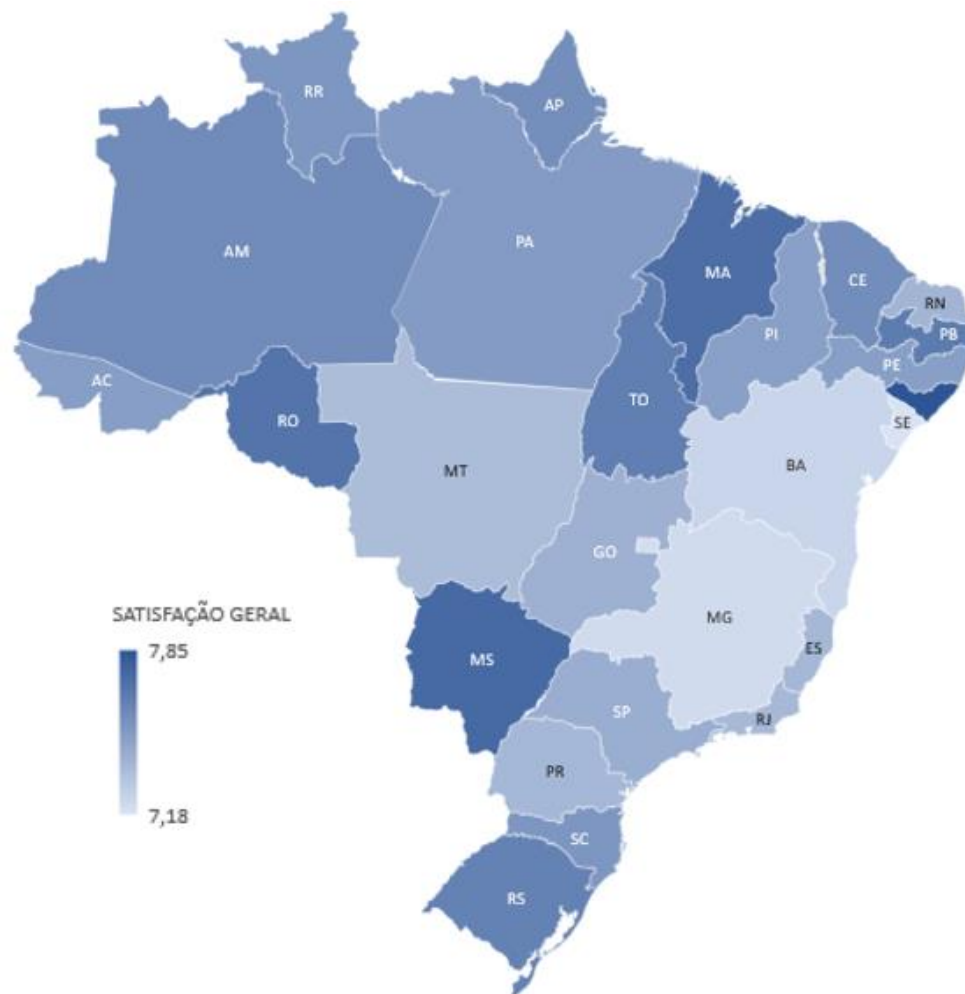
Telefonia Móvel Pré-paga – Satisfação Geral

Média por UF

(0= Totalmente Insatisfeito; 10 = Totalmente Satisfeito)

UF	NOTA	POSIÇÃO	UF	NOTA	POSIÇÃO
AC	7,51 ●	14º	PB	7,67 ●	5º
AL	7,85 ↑	1º	PE	7,50 ●	15º
AM	7,59 ●	8º	PI	7,50 ●	16º
AP	7,57 ●	10º	PR	7,38 ↑	20º
BA	7,24 ●	24º	RJ	7,38 ●	22º
CE	7,58 ●	9º	RN	7,39 ↑	19º
DF	7,20 ●	26º	RO	7,70 ●	4º
ES	7,38 ●	21º	RR	7,54 ↑	12º
GO	7,41 ↑	18º	RS	7,64 ●	7º
MA	7,73 ●	3º	SC	7,54 ↑	11º
MG	7,22 ↑	25º	SE	7,18 ●	27º
MS	7,75 ↑	2º	SP	7,43 ↑	17º
MT	7,36 ●	23º	TO	7,65 ↑	6º
PA	7,52 ●	13º			

↑ = 10 ↓ = 0 ● = 17



Telefonia Móvel Pré-paga – Informações adicionais

Temas com as melhores avaliações (*)	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Conseguir fazer e receber ligações	7,33	7,59	7,72	7,90	8,00	8,20 ↑
Atendimento na loja	7,44	7,49	7,64	7,80	7,82	7,93 ●
Opções de valores de recarga	7,37	7,63	7,65	7,76	7,83	7,92 ↑
Qualidade das ligações, ou seja, ausência de quedas, ruídos e interferências	6,78	6,99	7,19	7,50	7,64	7,78 ↑
Atendimento via internet	6,43	6,75	6,95	7,52	7,49	7,61 ↑

Temas com as piores avaliações (*)	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Conseguir fazer e receber ligações	4,46	4,83	4,73	5,27	4,99	5,24 ↑
Atendimento na loja	4,82	5,06	5,2	5,61	5,36	5,41 ●
Opções de valores de recarga	4,18	4,94	4,87	5,47	5,46	5,44 ●
Qualidade das ligações, ou seja, ausência de quedas, ruídos e interferências	4,81	4,79	4,99	5,38	5,45	5,56 ↑
Atendimento via internet	5,75	5,85	6,00	6,30	6,33	6,50 ↑

Telefonia Móvel Pré-paga – Informações adicionais

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

TEMA	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Resolução do problema nas ligações	30,0%	33,3%	32,5%	28,9%	26,6%	22,0% ↓
Resolução do problema de recarga	32,5%	29,1%	28,5%	23,1%	21,1%	17,9% ↓
Resolução do problema no 3G/4G	18,4%	18,8%	16,7%	15,1%	13,3%	11,7% ↓

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

CANAL	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Pelo atendimento telefônico	62,2%	63,6%	65,0%	59,5%	53,1%	56,5% ↑
Pelo atendimento na internet	17,0%	20,6%	24,4%	27,0%	27,6%	38,1% ↑
Em nenhum destes canais de atendimento (telefone, loja, internet)	29,4%	27,4%	26,2%	28,2%	32,5%	28,5% ↓
Pelo atendimento na loja	16,0%	15,8%	13,8%	15,1%	12,7%	12,2% ●

TELEFONIA FIXA

SATISFAÇÃO GERAL

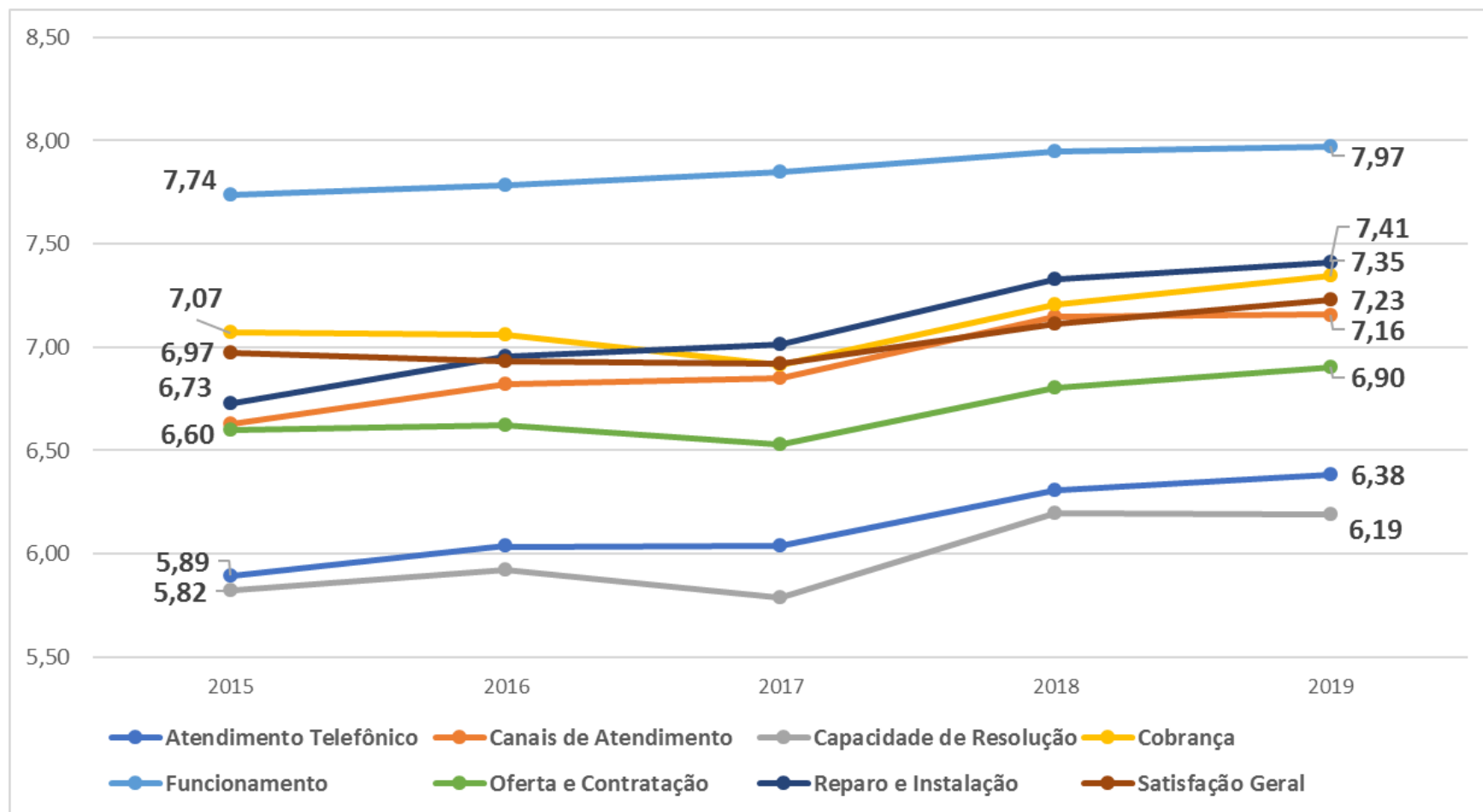
- 📞 Média Brasil subiu de 7,23 para **7,36** (0,13 pt).
- 📞 **Aumento** em 7 UFs, nas demais não houve variação estatisticamente relevante.
- 📞 **Aumento** em 2 prestadoras pesquisadas, as demais se mantiveram estatisticamente constantes.



QUALIDADE PERCEBIDA

- 📞 **Melhora** em 4 dos 7 indicadores avaliados.
- 📞 Indicador **melhor** avaliado: Funcionamento.
- 📞 **Aumento** no percentual de interações com prestadora, principalmente (por telefone e pela internet); aumento da internet não foi tão forte quanto nos demais serviços.

Telefonia Fixa – Indicadores (Média Brasil)



Telefonia Fixa – Prestadoras

Satisfação Geral (Médias Brasil 2020)

	ALGAR	CLARO/NET	OI	SERCOMTEL	TIM	UNIFIQUE	VIVO	MÉDIA OPERADORAS
Satisfação Geral	7,78 ●	7,47 ●	7,10 ↑	7,82 ●	7,65 ↑	8,56 ●	7,48 ●	7,36 ↑
1ºs lugares / total de UFs *	2/2	19/23	19/26	1/1	7/8	1/1	12/17	--

(*) O primeiro número refere-se à quantidade de estados em que a operadora obteve a primeira colocação (considerados os empates estatísticos) e o segundo número retrata a quantidade total de UFs em que a empresa foi pesquisada. No Amapá, Rondônia e Roraima, somente a Oi foi pesquisada, e esses Estados estão contabilizados no total da empresa.

5 melhores notas em 2020

PRESTADORA	UF	2018	2019	2020
UNIFIQUE	SC	-	-	8,56 ●
ALGAR	SP	8,03	8,05	8,08 ●
TIM	PE	8,27	8,00	8,01 ●
CLARO/NET	SC	7,77	6,89	7,88 ↑
TIM	AM	-	-	7,87 ●

5 piores notas em 2020

PRESTADORA	UF	2018	2019	2020
VIVO	DF	7,15	7,35	6,72 ↓
OI	BA	6,10	6,70	6,79 ●
OI	TO	6,78	7,05	6,80 ●
OI	SE	70	6,84	6,84 ●
OI	RJ	6,70	6,62	6,86 ●

Telefonia Fixa – Prestadoras

Qualidade Percebida (Médias Brasil 2020)

INDICADOR	ALGAR	CLARO/ NET	OI	SERCOMTEL	TIM	UNIFIQUE	VIVO	MÉDIA OPERADORAS
Atendimento Telefônico	7,49 ↑	6,48 ↑	6,47 ↑	7,70 ●	6,64 ↑	8,23 ●	6,74 ●	6,57 ↑
Canais de Atendimento	8,01 ●	7,07 ●	7,20 ↑	8,09 ●	7,28 ↑	8,73 ●	7,37 ●	7,22 ●
Capacidade de Resolução	6,90 ●	6,13 ●	6,07 ●	7,42 ●	6,12 ●	8,09 ●	6,49 ●	6,22 ●
Cobrança	7,80 ●	7,62 ●	7,27 ↑	8,15 ●	7,67 ●	8,97 ●	7,41 ●	7,45 ↑
Funcionamento	8,61 ●	8,20 ↑	7,84 ↑	8,39 ●	7,91 ↑	8,94 ●	8,07 ●	8,04 ↑
Oferta e Contratação	7,67 ●	7,12 ●	6,90 ↑	7,78 ●	7,37 ●	8,64 ●	7,16 ●	7,08 ↑
Reparo e Instalação	8,00 ●	7,38 ●	7,32 ●	8,18 ●	6,94 ↑	8,66 ●	7,67 ●	7,43 ●

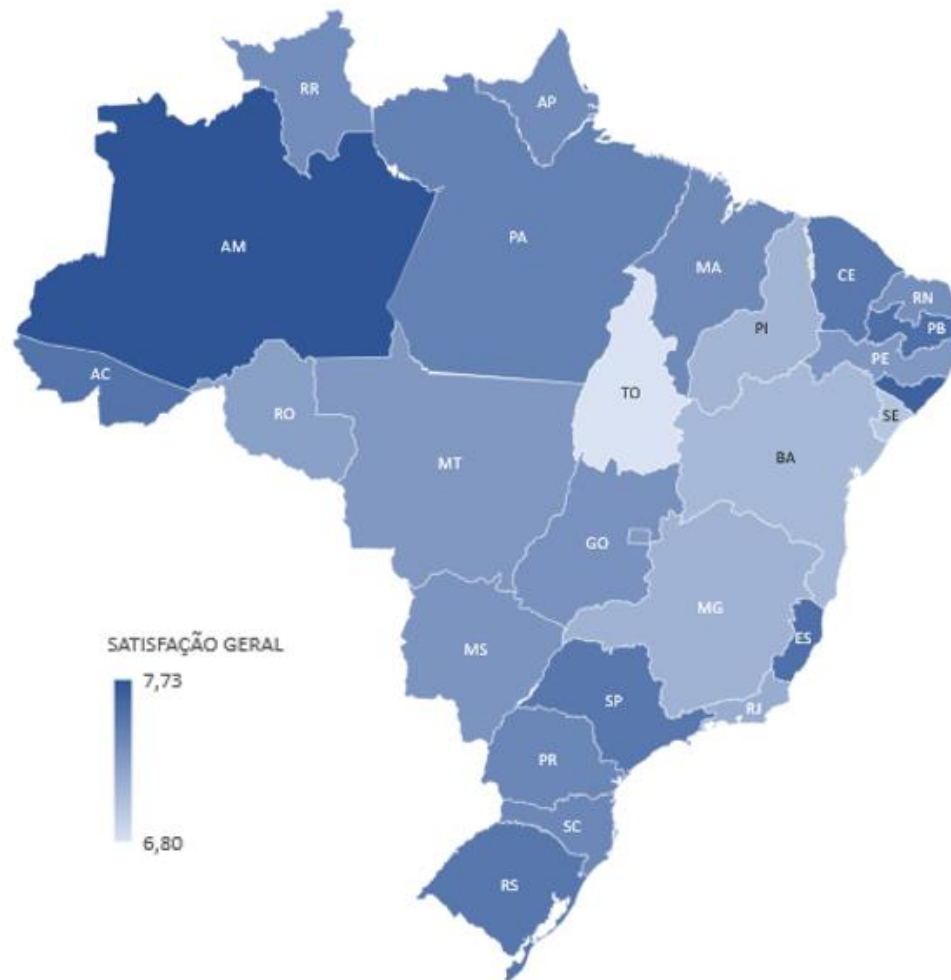
Telefonia Fixa – Satisfação Geral

Média por UF

(0= Totalmente Insatisfeito; 10 = Totalmente Satisfeito)

UF	NOTA	POSIÇÃO	UF	NOTA	POSIÇÃO
AC	7,53 ●	5º	PB	7,55 ●	3º
AL	7,63 ↑	2º	PE	7,29 ●	19º
AM	7,73 ↑	1º	PI	7,10 ●	24º
AP	7,37 ↑	13º	PR	7,40 ●	10º
BA	7,07 ●	25º	RJ	7,15 ●	22º
CE	7,49 ↑	8º	RN	7,34 ●	15º
DF	7,27 ●	20º	RO	7,24 ↑	21º
ES	7,55 ●	4º	RR	7,36 ↑	14º
GO	7,33 ●	16º	RS	7,50 ●	6º
MA	7,37 ●	12º	SC	7,39 ●	11º
MG	7,11 ●	23º	SE	6,99 ●	26º
MS	7,32 ●	17º	SP	7,50 ●	7º
MT	7,29 ●	18º	TO	6,80 ●	27º
PA	7,43 ↑	9º			

↑ = 6 ↓ = 0 ● = 21



Telefonia Fixa – Informações adicionais

Temas com as melhores avaliações (*)	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Conseguir fazer e receber ligações	8,06	8,15	8,16	8,28	8,26	8,32 
Qualidade da instalação do serviço	7,6	8,02	7,91	8,22	8,25	8,03 
Qualidade das ligações, ou seja, ausência de quedas, ruídos e interferências	7,42	7,42	7,53	7,62	7,69	7,76 
Cumprimento do prazo para instalação acordado	7,1	7,49	7,32	7,91	8	7,72 
Clareza das informações na conta	7,22	7,21	7,11	7,35	7,53	7,56 

Temas com as piores avaliações (*)	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Resolução do cancelamento de serviços ou pacotes	4,90	5,31	5,07	5,29	5,43	5,40 
Tempo de espera para falar com o atendente	5,16	5,30	5,27	5,54	5,65	5,79 
Resolução do problema de cobrança	5,33	5,33	5,35	5,70	5,80	5,80 
Resolução do problema nas ligações	5,53	5,69	5,71	6,04	5,94	6,02 
Resolução da alteração de plano ou condição comercial	5,70	5,81	5,69	6,16	6,33	6,07 

Telefonia Fixa – Informações adicionais

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

Tema	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Para falar sobre algum problema de cobrança	43,3%	41,1%	44,3%	40,3%	36,3%	34,8% ↓
Para alterar plano ou alguma condição comercial	34,3%	34,8%	38,4%	33,5%	31,3%	31,0% ●
Para solicitar algum reparo na linha fixa	35,9%	35,3%	36,3%	30,9%	31,8%	28,7% ↓
Para falar sobre algum problema nas ligações	31,8%	31,1%	30,6%	27,9%	26,5%	25,4% ↓
Para cancelar serviços ou pacotes	22,7%	22,7%	24,4%	23,0%	21,1%	18,6% ↓
Para solicitar instalação de linha fixa no endereço atual	11,1%	9,3%	9,5%	9,3%	8,6%	7,9% ↓

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

Canal	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Pelo atendimento telefônico	81,9%	77,0%	79,6%	75,1%	69,1%	73,3% ↑
Pelo atendimento na internet	29,7%	31,3%	33,9%	33,5%	30,9%	42,3% ↑
Em nenhum destes canais de atendimento (telefone, loja, internet)	12,9%	16,0%	14,8%	16,4%	21,0%	16,4% ↓
Pelo atendimento na loja	13,4%	15,9%	13,7%	16,1%	13,0%	12,7% ●

TV POR ASSINATURA

SATISFAÇÃO GERAL

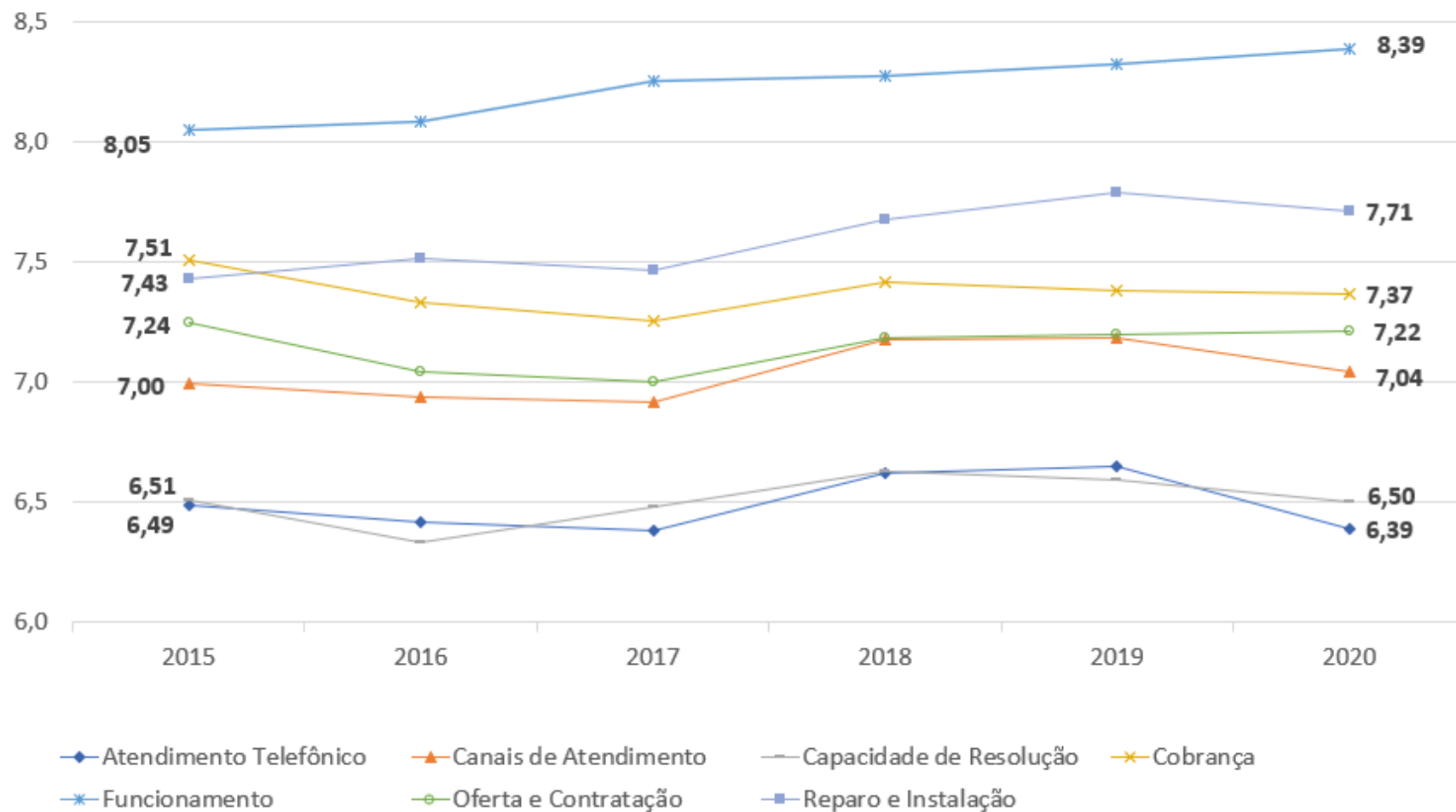
-  Continua o quarto serviço melhor avaliado, à frente apenas da banda larga fixa.
-  Média Brasil estável em 7,17.
-  Notas médias apresentaram **aumento** em 2 UFs.
-  1 prestadora teve nota melhor e as demais não apresentaram variação estatisticamente significativa.

QUALIDADE PERCEBIDA

-  Dos 7 indicadores, 1 **melhorou**, 3 **pioraram** e os demais permaneceram estáveis.
-  Diminuição no percentual de contato na loja, sem variação estatisticamente significativa nos demais.



TV por Assinatura – Indicadores (Média Brasil)



TV por Assinatura – Prestadoras

Satisfação Geral (Médias Brasil 2020)

	CLARO	CLARO/NET	OI	SKY	VIVO	MÉDIA OPERADORAS
Satisfação Geral	7,70	6,92	7,25	7,27	7,39	7,17
1ºs lugares / total de UFs *	14/15	10/22	13/20	16/25	8/12	--

(*) O primeiro número refere-se à quantidade de estados em que a operadora obteve a primeira colocação (considerados os empates estatísticos) e o segundo número retrata a quantidade total de UFs em que a empresa foi pesquisada. No Amapá, Rondônia e Tocantins, somente a Sky foi pesquisada, e esses Estados estão contabilizados no total da empresa.

5 melhores notas em 2020

PRESTADORA	UF	2018	2019	2020
CLARO	RN	7,99	7,68	7,89
OI	MA	7,32	7,67	7,89
VIVO	RS	7,23	6,97	7,86
CLARO	CE	7,74	7,53	7,85
CLARO	DF	7,26	7,29	7,83

5 piores notas em 2020

PRESTADORA	UF	2018	2019	2020
CLARO/NET	AM	6,94	6,84	6,56
CLARO/NET	MG	6,74	6,86	6,60
CLARO/NET	SC	6,94	7,21	6,68
CLARO/NET	SP	6,59	6,82	6,69
CLARO/NET	GO	6,89	6,67	6,70

TV por Assinatura – Prestadoras

Qualidade Percebida (Médias Brasil 2020)

INDICADOR	CLARO	CLARO/ NET	OI	SKY	VIVO	MÉDIA OPERADORAS
Atendimento Telefônico	7,10 ↑	5,97 ↓	6,51 ●	6,68 ●	6,64 ↓	6,39 ↓
Canais de Atendimento	7,61 ↑	6,68 ↓	7,11 ↓	7,35 ●	7,28 ●	7,04 ↓
Capacidade de Resolução	7,05 ↑	6,28 ↓	6,65 ●	6,54 ●	6,95 ●	6,50 ↓
Cobrança	7,95 ↑	7,28 ↓	7,32 ●	7,29 ●	7,66 ↑	7,37 ●
Funcionamento	8,28 ●	8,23 ●	8,41 ↑	8,59 ●	8,34 ●	8,39 ↑
Oferta e Contratação	7,92 ↑	6,89 ↓	7,11 ●	7,42 ●	7,48 ↑	7,22 ●
Reparo e Instalação	8,10 ●	7,55 ●	7,90 ●	7,75 ●	7,92 ●	7,71 ●

TV por Assinatura – Satisfação Geral

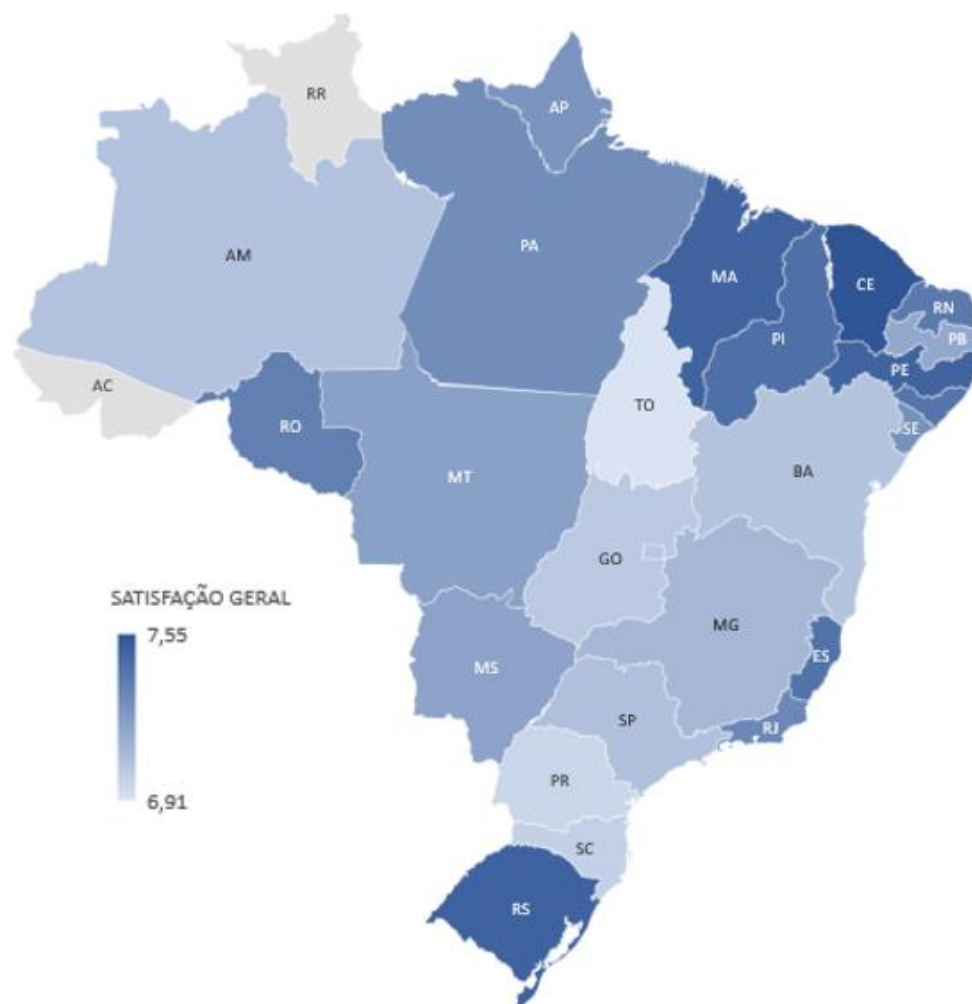
Média por UF

(0= Totalmente Insatisfeito; 10 = Totalmente Satisfeito)

UF	NOTA	POSIÇÃO
AC	-	-
AL	7,40 ●	7º
AM	7,05 ●	19º
AP	7,26 ●	13º
BA	7,05 ●	20º
CE	7,55 ↑	1º
DF	7,03 ●	21º
ES	7,41 ●	6º
GO	7,02 ●	22º
MA	7,48 ●	4º
MG	7,10 ●	17º
MS	7,20 ●	15º
MT	7,20 ●	14º
PA	7,29 ●	11º

UF	NOTA	POSIÇÃO
PB	7,17 ↑	16º
PE	7,48 ●	3º
PI	7,42 ●	5º
PR	6,97 ●	24º
RJ	7,32 ●	10º
RN	7,38 ●	8º
RO	7,35 ●	9º
RR	-	-
RS	7,49 ●	2º
SC	6,99 ●	23º
SE	7,27 ●	12º
SP	7,06 ●	18º
TO	6,91 ●	25º

↑ = 1 ↓ = 0 ● = 24



TV por Assinatura – Informações adicionais

Temas com as melhores avaliações (*)	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Qualidade da imagem	8,13	8,08	8,28	8,33	8,39	8,46 
Qualidade da instalação do serviço	8,13	8,12	8,33	8,29	8,49	8,46 
Conseguir assistir à TV sempre que preciso	7,96	8,09	8,22	8,23	8,26	8,31 
Cumprimento do prazo para instalação acordado	7,70	7,75	7,79	7,94	8,15	8,16 
Tempo de espera entre a solicitação de instalação e a visita do técnico	7,52	7,48	7,51	7,79	8,12	7,90 

Temas com as piores avaliações (*)	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Tempo de espera para falar com o atendente	6,00	5,99	5,87	6,07	6,09	5,62 
Resolução do problema de cobrança	5,73	5,61	5,83	5,97	5,75	5,82 
Resolução do cancelamento de serviços ou pacotes	5,51	5,38	5,49	5,66	5,75	5,87 
Resolução da alteração de plano ou condição comercial	6,28	6,10	6,29	6,45	6,40	6,25 
Necessidade de repetir a demanda	6,49	6,30	6,34	6,61	6,63	6,41 

TV por Assinatura – Informações adicionais

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

Tema	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Para falar sobre algum problema de cobrança	41,2%	43,3%	46,5%	40,5%	40,6%	42,2% ↑
Para falar sobre algum problema de funcionamento	45,8%	45,3%	46,0%	41,9%	42,5%	41,8% ●
Para alterar plano ou condição comercial	36,0%	40,6%	44,3%	38,6%	38,0%	41,8% ↑
Para cancelar serviços ou pacotes	23,7%	28,2%	29,7%	25,4%	25,1%	27,6% ↑
Para solicitar reparo	30,6%	30,0%	32,2%	27,0%	27,6%	26,8% ●
Para solicitar instalação no endereço atual	15,6%	17,8%	15,6%	15,2%	13,2%	13,9% ●

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

Canal	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Pelo atendimento telefônico	70,6%	73,1%	73,1%	71,4%	71,8%	67,5% ↓
Pelo atendimento na internet	23,4%	24,9%	27,4%	29,7%	29,3%	38,9% ↑
Em nenhum destes canais de atendimento (telefone, loja, internet)	22,0%	19,6%	18,7%	18,8%	18,5%	18,6% ●
Pelo atendimento na loja	10,6%	11,2%	8,9%	10,8%	9,7%	10,2% ●



www.anatel.gov.br/consumidor

facebook.com/anatel.oficial