

PESQUISA DE SATISFAÇÃO E QUALIDADE PERCEBIDA 2017

Brasília, 13 de março de 2018



Como a pesquisa é realizada (Resolução Anatel 654/2015)



- ✓ Define metodologia
- ✓ Elabora questionários
- ✓ Calcula plano amostral
- ✓ Sorteia consumidores a serem entrevistados
- ✓ Analisa, valida e publica os resultados

- ➔ Envia dados necessários à Anatel
- ➔ Arca com custos da empresa pesquisadora

- ✓ Coleta os dados
- ✓ Consolida os resultados

Características gerais da pesquisa 2017

Res. 654/2015 e Manual de Aplicação

- Terceiro ciclo da nova metodologia
- Notas de 0 a 10
- Empresas pesquisadas: > 50 mil acessos no Brasil e > 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%

Universos Pesquisados

Serviço	UFs	Prestadoras	Entrevistas	Un. para amostra
Banda larga	27	9	22.742	85
Telefonia fixa	27	6	21.801	76
Pós-pago	27	7	31.467	109
Pré-pago	27	6	30.666	112
TV	27	8	32.420	112
TOTAL	-	-	139.096	494

Pela primeira vez, todos os serviços em todas as UFs

Coleta realizada entre 26/7 e 3/12/ 2017

Indicador de Satisfação Geral

Satisfação Geral

Pensando em toda a sua experiência com o serviço e utilizando uma escala em que 0 significa totalmente insatisfeito e 10 significa totalmente satisfeito, qual é o seu nível de satisfação geral com a operadora _____?



Indicadores de qualidade percebida

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



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

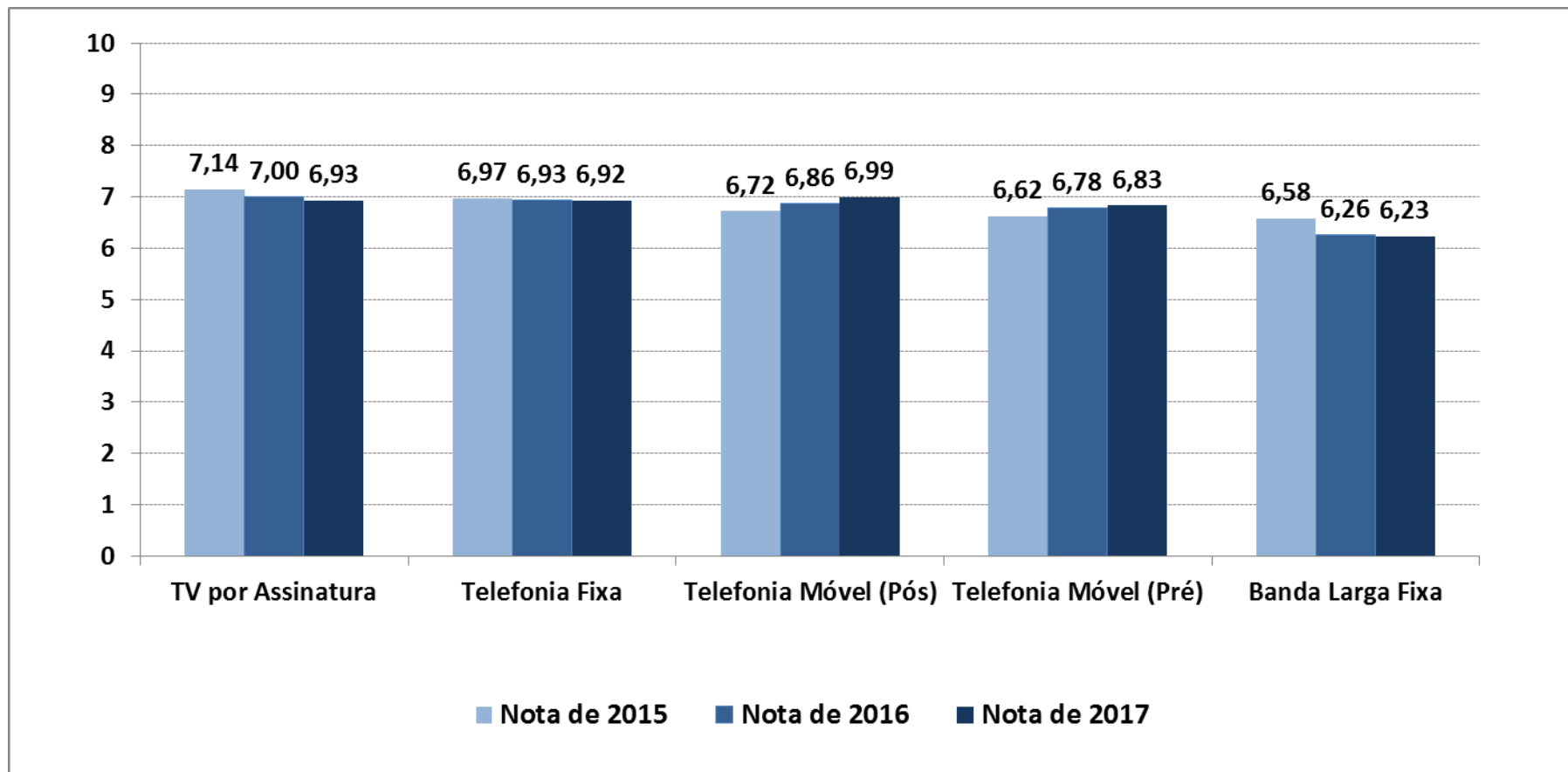
Capacidade de Resolução

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



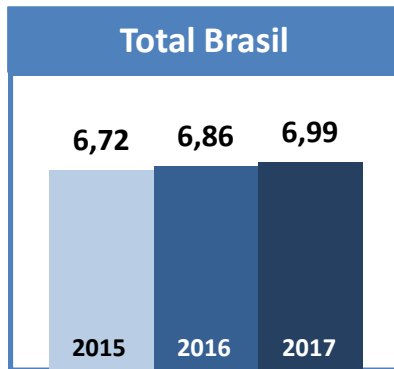
Satisfação geral por serviço – Média Brasil

Comparativo das notas de Satisfação Geral de 2015, 2016 e 2017
(0= Totalmente Insatisfeito; 10 = Totalmente Satisfeito)

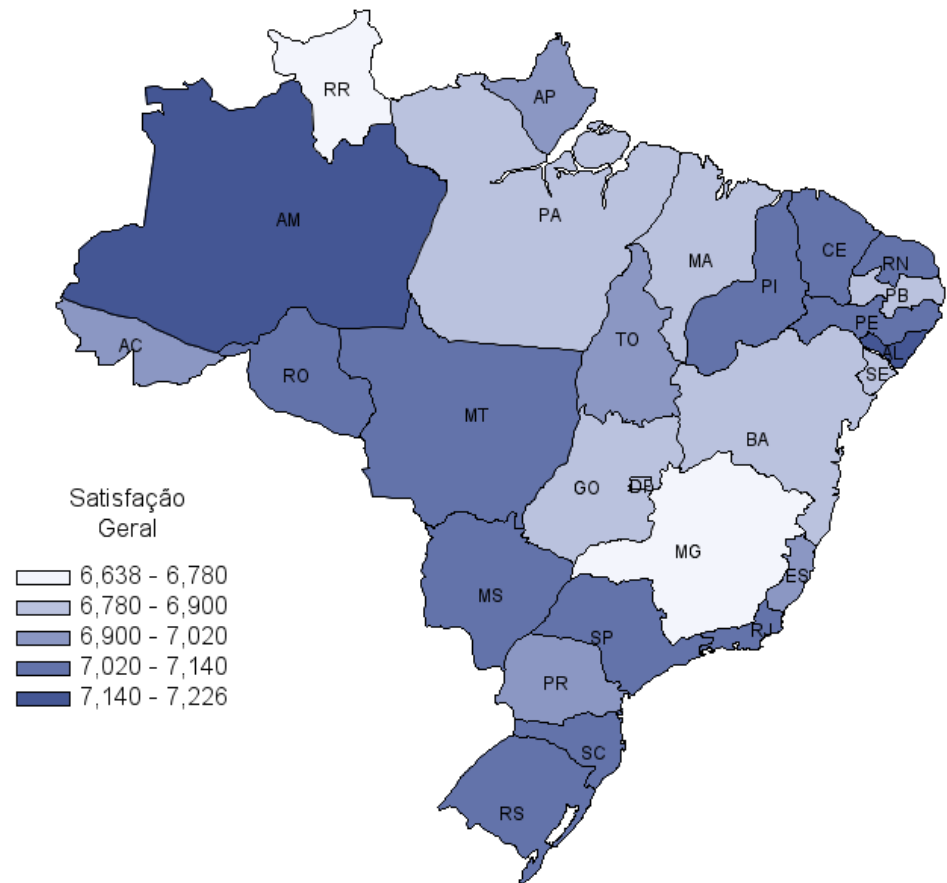


- ✓ Telefonia móvel pós-paga se torna o serviço com maior satisfação geral.
- ✓ Quedas na telefonia fixa e banda larga fixa não são estatisticamente relevantes.

Telefonia Móvel Pós-paga – Satisfação Geral

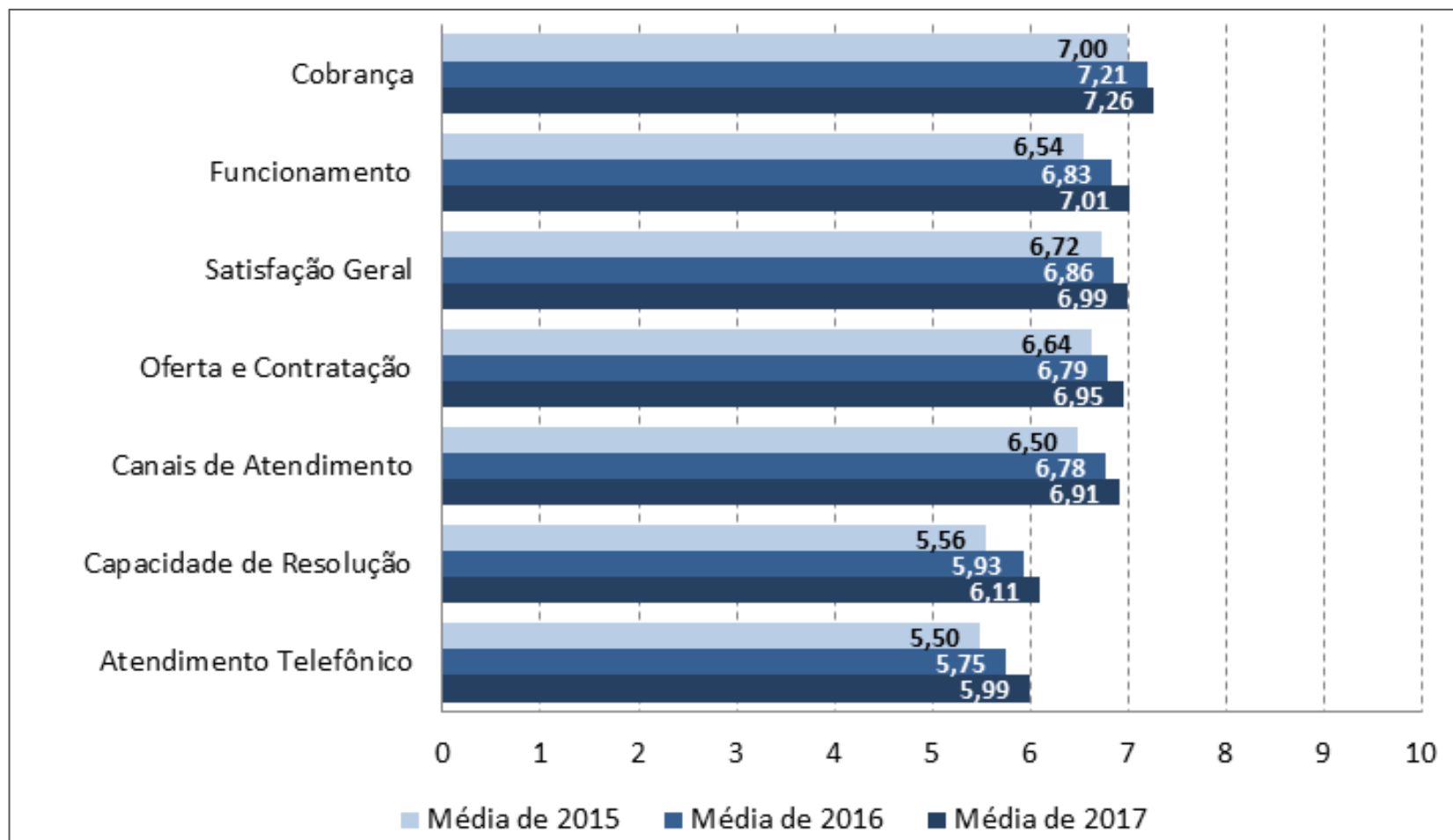


↑ Aumento estatisticamente relevante 2016-17



- 📱 Pela primeira vez, maior nota de Satisfação Geral entre todos os serviços.
- 📱 Notas das UFs. Mais altas: AM (7,23) e AL (7,22). Mais baixas: RR (6,64) e MG (6,67).
- 📱 Notas das Prestadoras. Mais altas: Porto Seguro RJ (8,33) e Porto Seguro SP (8,31). Mais baixas: Oi MG (5,48) e Oi MA (5,94).

Telefonia Móvel Pós-paga – Todos Indicadores (Brasil)



📱 Único serviço com aumento estatisticamente significativo em todos os indicadores.

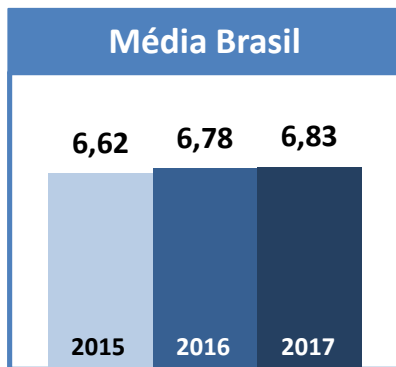
Telefonia Móvel Pós-paga – Todos Indicadores (Operadoras)

Indicador	Algar	Claro	Nextel	Oi	Porto Seguro	Tim	Vivo	Todas as prestadoras
Satisfação Geral	7,04 ●	7,00 ↑	7,02 ●	6,20 ●	8,32 ●	7,16 ↑	7,26 ↑	6,99 ↑
Atendimento Telefônico	7,42 ●	6,25 ↑	6,10 ●	5,29 ↑	8,71 ↑	6,13 ↑	5,97 ↑	5,99 ↑
Canais de Atendimento	7,93 ●	7,04 ●	7,08 ↑	6,31 ↑	8,88 ↑	6,89 ↑	7,10 ↑	6,91 ↑
Capacidade de Resolução	6,50 ●	6,11 ↑	6,17 ●	5,42 ●	8,09 ●	6,24 ↑	6,38 ↑	6,11 ↑
Cobrança	7,66 ↓	7,32 ↑	6,85 ●	6,39 ↓	9,17 ●	7,68 ↑	7,29 ↑	7,26 ↑
Funcionamento	6,73 ●	7,05 ↑	7,43 ●	6,44 ↑	7,97 ↑	6,95 ↑	7,34 ↑	7,01 ↑
Oferta e Contratação	7,38 ●	6,85 ●	7,05 ●	6,06 ↓	9,01 ↑	7,34 ↑	7,09 ↑	6,95 ↑

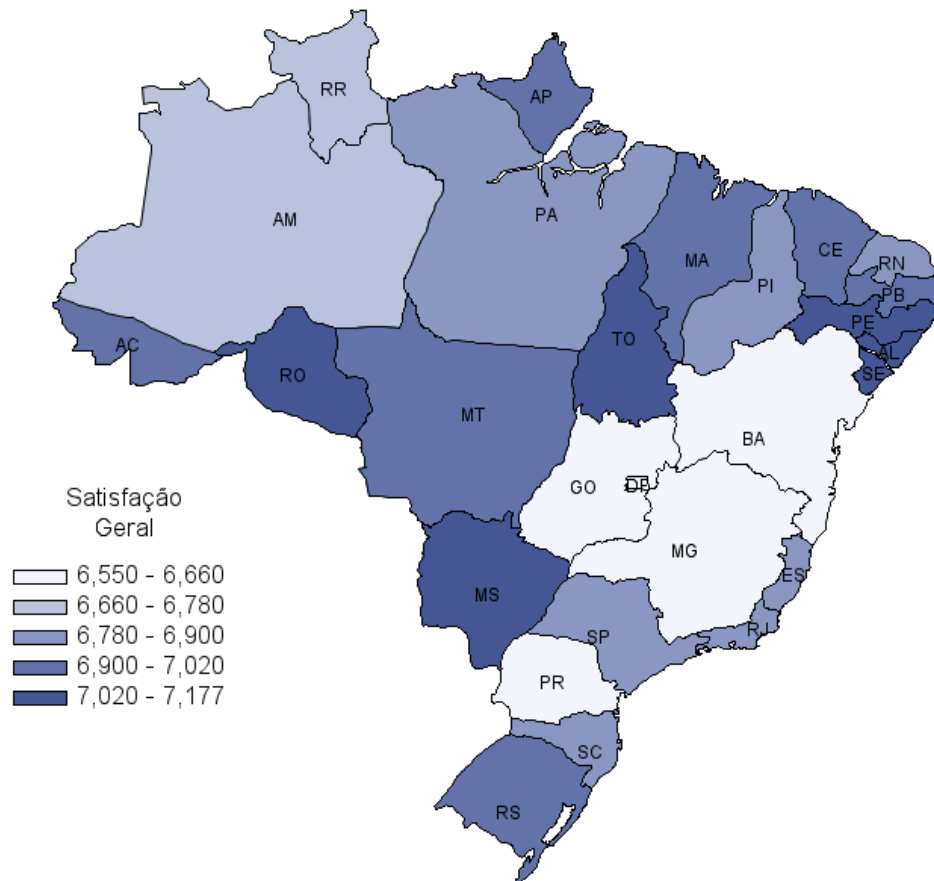


Melhor evolução entre os serviços, em comparação com 2016.

Telefonia Móvel Pré-paga – Satisfação Geral

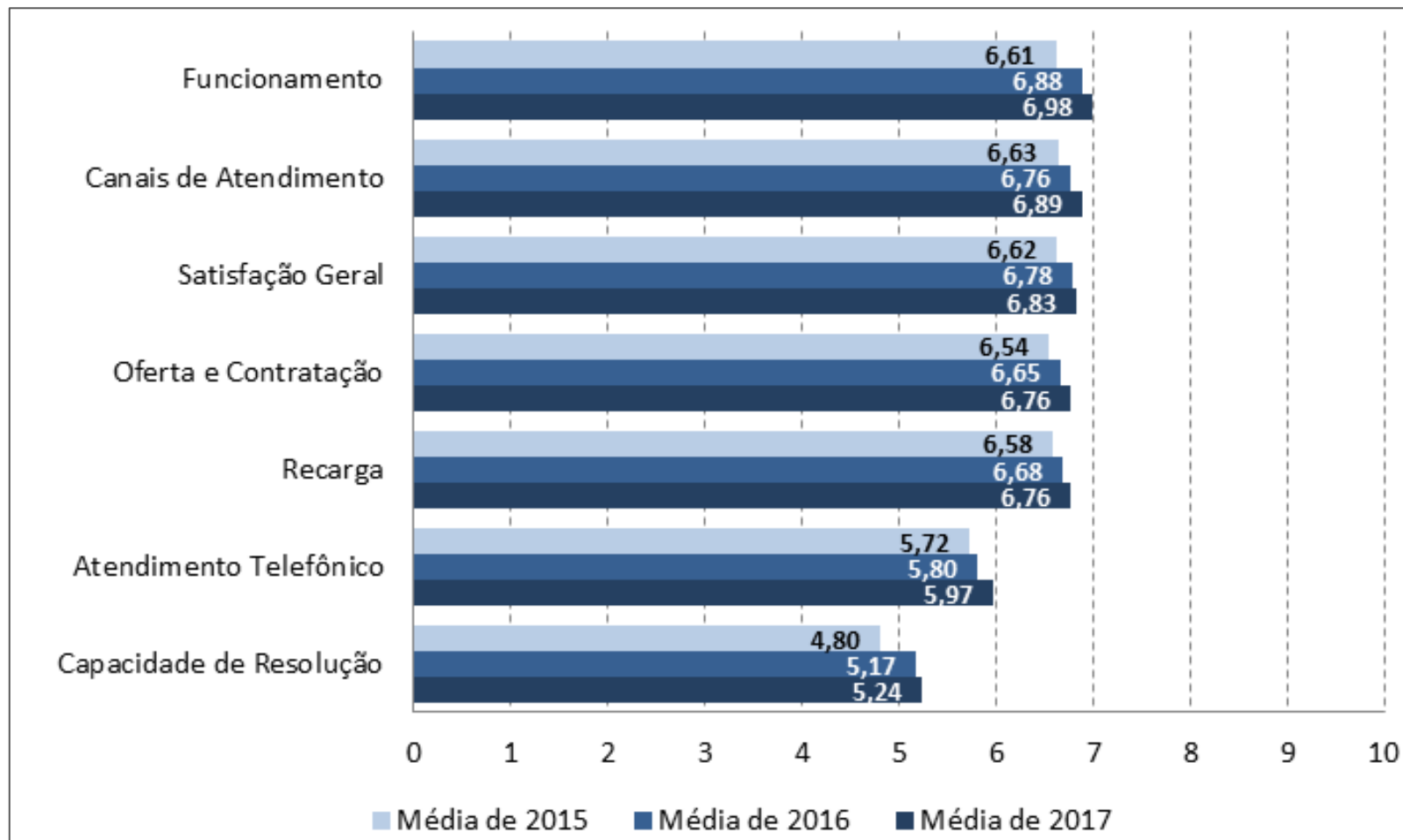


↑ Aumento estatisticamente relevante 2016-17



- 📱 Notas das UFs. Mais altas: RO (7,18) e AL (7,15). Mais baixas: MG (6,55) e BA (6,61).
- 📱 Notas das prestadoras. Mais altas: Vivo AL (8,19), Claro PA (7,95). Mais baixas: Oi CE (6,23) e Vivo AM (6,27).

Telefonia Móvel Pré-paga – Todos Indicadores (Brasil)

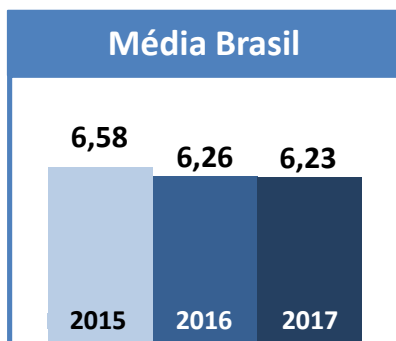


📱 Apenas indicador de Capacidade de Resolução não teve aumento estatisticamente significativo.

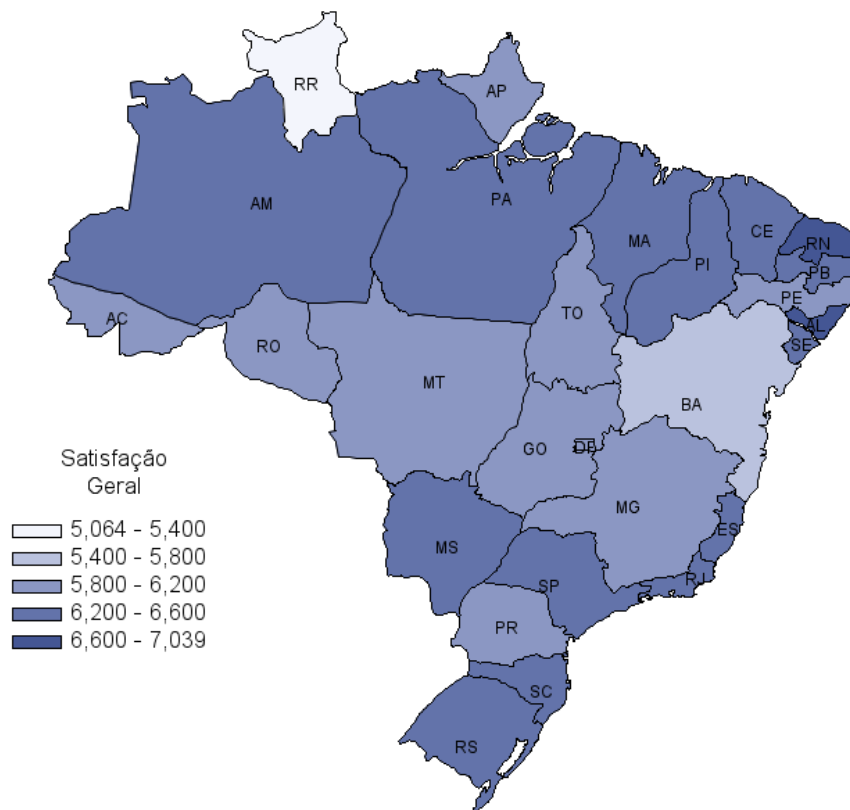
Telefonia Móvel Pré-paga – Todos Indicadores (Operadoras)

Indicador	Algar	Claro	Oi	Sercomtel	Tim	Vivo	Todas as prestadoras
Satisfação Geral	7,41 ●	6,92 ↑	6,66 ↑	7,71 ●	6,82 ↑	6,88 ↓	6,83 ↑
Atendimento Telefônico	7,25 ●	6,32 ↑	5,58 ↑	7,85 ●	6,20 ↑	5,37 ↓	5,97 ↑
Canais de Atendimento	7,88 ●	7,12 ↑	6,45 ●	8,38 ●	6,98 ↑	6,78 ●	6,89 ↑
Capacidade de Resolução	5,71 ●	5,35 ●	4,63 ●	6,53 ●	5,46 ↑	5,18 ↓	5,24 ●
Funcionamento	7,02 ●	7,14 ↑	6,75 ↑	7,09 ↓	6,88 ↑	7,18 ↓	6,98 ↑
Oferta e Contratação	7,49 ●	6,84 ↑	6,47 ↑	8,08 ●	6,84 ↑	6,76 ↓	6,76 ↑
Recarga	7,62 ↓	6,84 ↑	6,62 ↑	8,18 ●	6,81 ↑	6,61 ↓	6,76 ↑

Banda Larga Fixa – Satisfação Geral

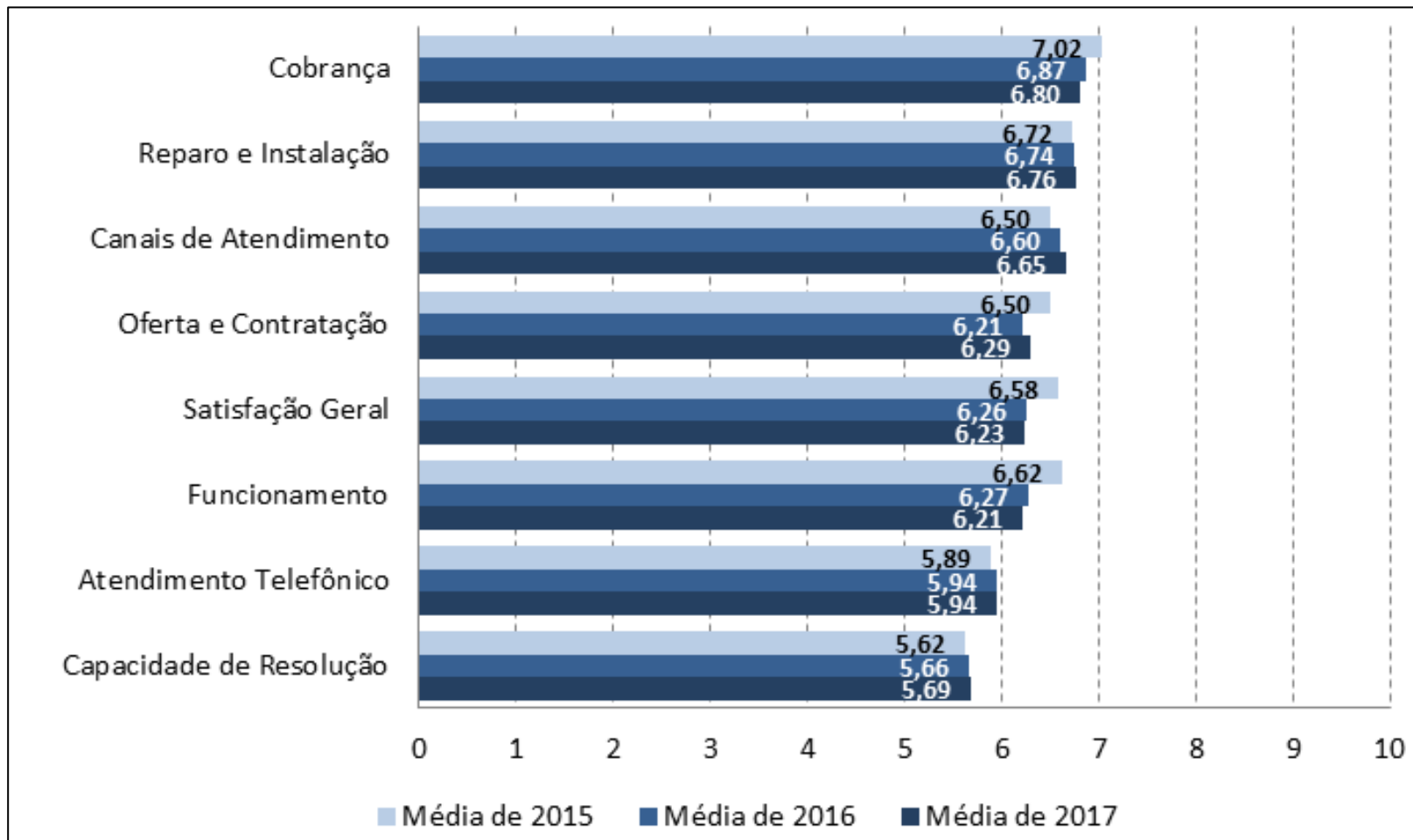


● Estatisticamente estável 2016-17



- 📶 Satisfação Geral mais baixa entre os serviços.
- 📶 Notas das UFs. Mais altas: RN (7,04) e AL (6,73). Mais baixas: RR (5,06) e BA (5,75).
- 📶 Notas das prestadoras. Mais altas: Tim RJ (7,71) e Cabo RN (7,64). Mais baixas: Sky MA (4,67) e Sky PA (4,87).

Banda Larga Fixa – Todos Indicadores (Brasil)



📶 Único serviço com queda estatisticamente significativa no indicador de Funcionamento.

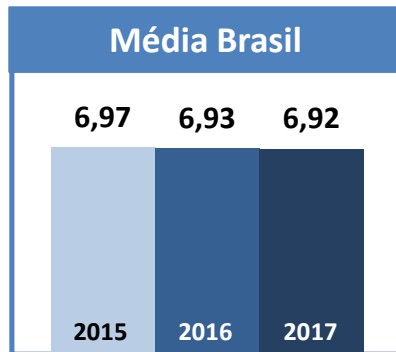
📶 Funcionamento tem forte correlação com Satisfação Geral.

Banda Larga Fixa – Todos Indicadores (Operadoras)

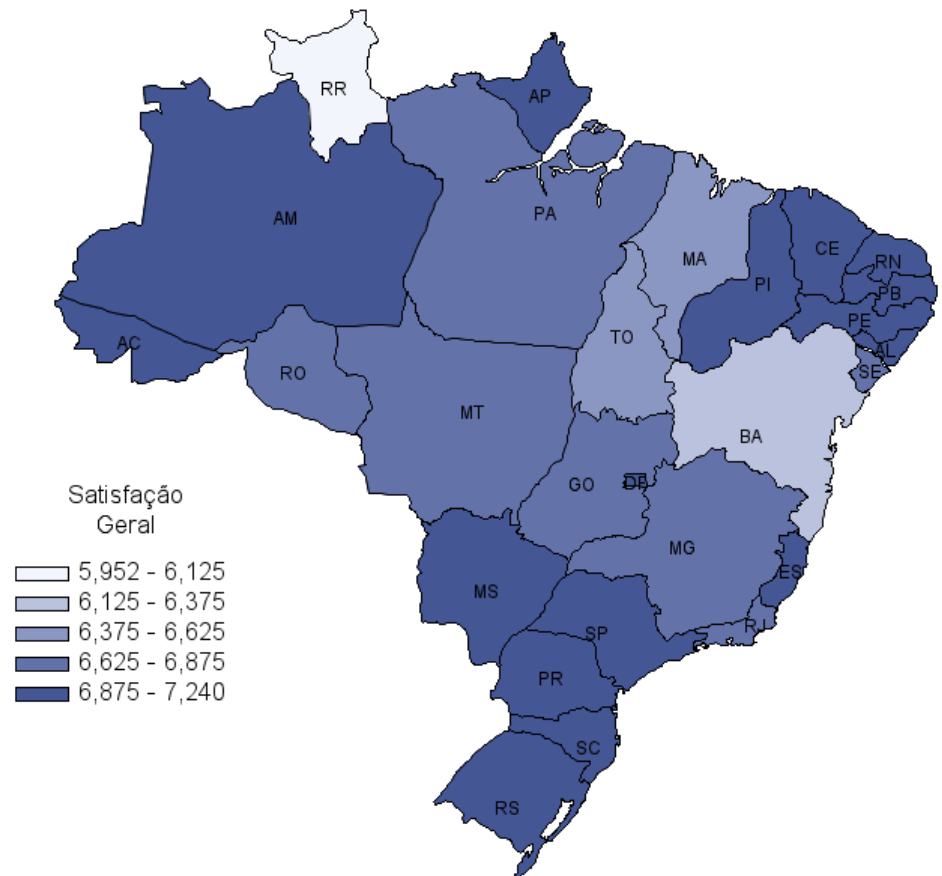
Indicador	Algar	Brisanet*	Cabo Telecom	Net	Oi	Sercomtel	Sky	Tim	Vivo	Todas as prestadoras
Satisfação Geral	6,39 ↓	7,28	7,64 ↓	6,43 ↓	5,67 ●	6,87 ↓	5,38 ↓	7,54 ●	6,38 ↑	6,23 ●
Atendimento Telefônico	7,08 ●	7,35	8,17 ●	6,02 ↓	5,60 ↑	7,25 ↓	6,32 ●	6,00 ●	6,06 ↑	5,94 ●
Canais de Atendimento	7,49 ●	7,98	8,43 ●	6,63 ↓	6,29 ↑	8,02 ●	6,95 ●	6,69 ●	6,91 ↑	6,65 ↑
Capacidade de Resolução	6,18 ●	7,45	7,86 ↓	5,55 ●	5,28 ●	7,15 ●	5,61 ↓	5,86 ●	6,17 ↑	5,69 ●
Cobrança	7,33 ●	8,18	8,66 ●	7,02 ↓	6,04 ↓	8,07 ↓	6,26 ↓	8,17 ●	7,06 ↑	6,80 ↓
Funcionamento	6,22 ↓	7,23	7,53 ●	6,54 ↓	5,59 ●	6,61 ↓	5,10 ↓	7,52 ●	6,27 ↑	6,21 ↓
Oferta e Contratação	6,81 ↓	7,83	8,21 ●	6,40 ↓	5,62 ●	7,35 ↓	5,91 ↓	7,57 ↓	6,60 ↑	6,29 ↑
Reparo e Instalação	7,20 ●	7,26	8,02 ●	6,91 ↓	6,26 ↑	7,72 ●	5,62 ↓	7,05 ●	7,07 ↑	6,76 ●

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

Telefonia Fixa – Satisfação Geral

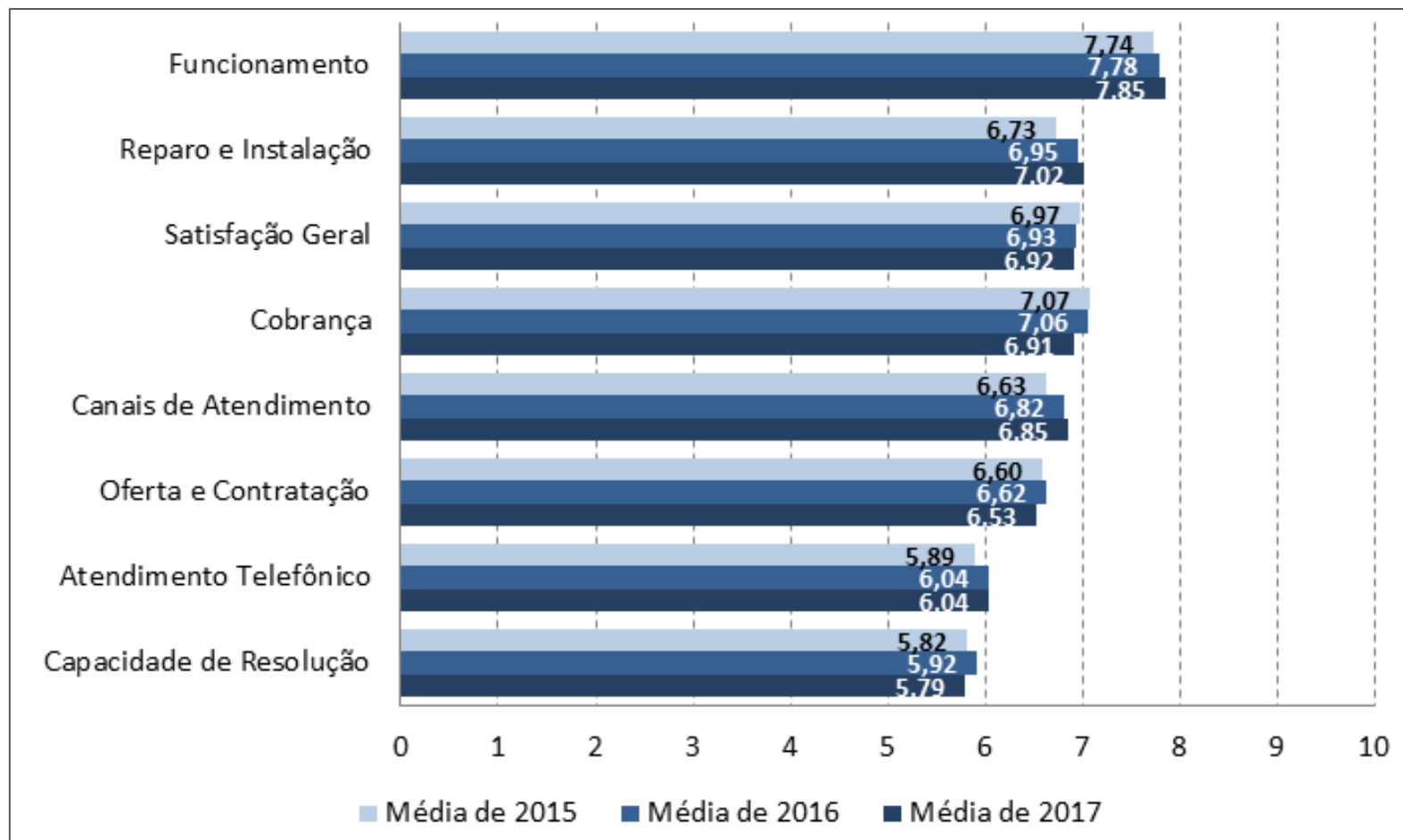


● Estatisticamente estável 2016-17



- 📞 Notas das UFs. Mais altas. AM (7,24) e PB (7,22). Mais baixas: RR (5,95) e BA (6,24).
- 📞 Notas das prestadoras. Mais altas: Sercomtel PR (8,00) e Tim RJ (7,88). Mais baixas: Oi BA (5,65) e Oi RR (5,95).

Telefonia Fixa – Todos Indicadores (Brasil)

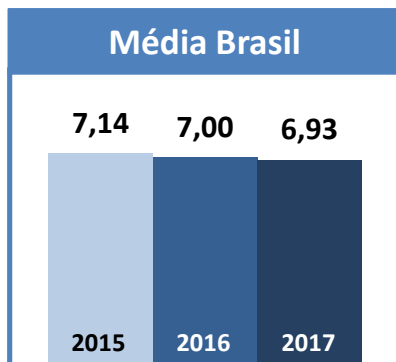


Piora ou manutenção dos indicadores (apenas Funcionamento melhorou).

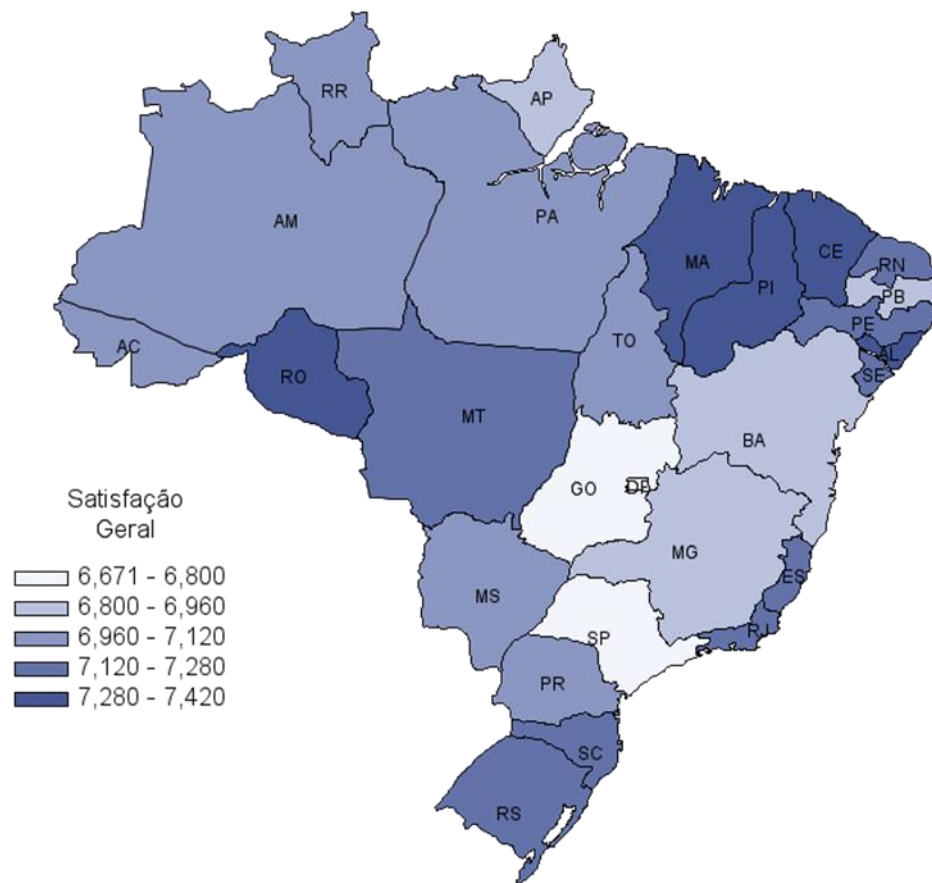
Telefonia Fixa – Todos Indicadores (Operadoras)

Indicador	Algar	Claro/Net	Oi	Sercomtel	Tim	Vivo	Todas as prestadoras
Satisfação Geral	7,69 ●	7,37 ↑	6,47 ↓	8,00 ↓	7,58 ↑	6,96 ●	6,92 ●
Atendimento Telefônico	7,33 ●	6,36 ●	5,75 ●	7,55 ↓	6,43 ●	6,06 ●	6,04 ●
Canais de Atendimento	7,89 ●	7,07 ↑	6,60 ●	8,17 ↓	7,14 ●	6,89 ●	6,85 ●
Capacidade de Resolução	6,79 ●	6,00 ●	5,43 ↓	6,84 ●	5,93 ●	6,03 ↓	5,79 ↓
Cobrança	7,73 ●	7,54 ↑	6,31 ↓	8,30 ↓	7,99 ●	6,97 ↓	6,91 ↓
Funcionamento	8,41 ●	8,11 ↑	7,57 ●	8,70 ●	7,71 ↑	7,91 ●	7,85 ↑
Oferta e Contratação	7,54 ●	7,00 ↑	6,07 ↓	8,00 ↓	7,51 ↑	6,55 ↓	6,53 ↓
Reparo e Instalação	7,98 ●	7,46 ↑	6,60 ●	7,69 ●	6,83 ●	7,30 ●	7,02 ●

TV por Assinatura – Satisfação Geral

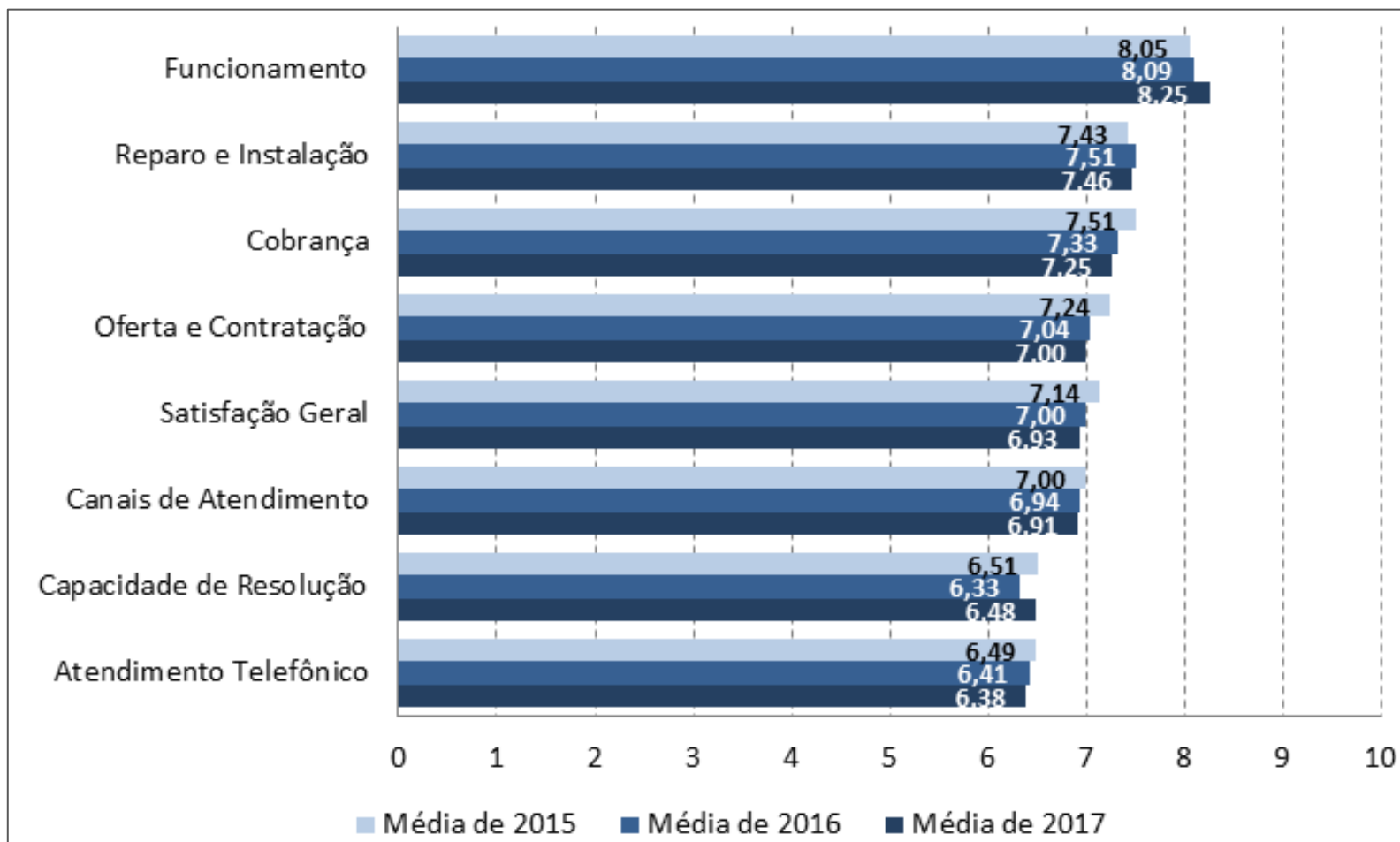


↓ Queda estatisticamente relevante 2016-17



- Deixou de ser o serviço mais bem avaliado – passou a ser o segundo.
- Notas das UFs. Mais altas: MA (7,42) e RO (7,36). Mais baixas: SP (6,67) e DF (6,68).
- Notas das prestadoras. Mais altas: Nossa TV RS (9,02) e Nossa TV RJ (9,00). Mais baixas: Net SP (6,32) e Vivo BA (6,53).

TV por Assinatura – Todos Indicadores (Brasil)



 Indicador de Funcionamento, isolado, é o melhor entre todos os indicadores e serviços

TV por Assinatura – Todos Indicadores (Operadoras)

Indicador	Algar	Cabo Telecom	Claro	Net	Nossa TV	Oi	Sky	Vivo	Todas as prestadoras
Satisfação Geral	6,87 ●	7,68 ●	7,24 ●	6,61 ↓	8,96 ↑	7,18 ↑	7,06 ●	7,02 ●	6,93 ↓
Atendimento Telefônico	7,29 ●	8,21 ●	6,79 ↑	5,88 ↓	9,13 ↑	6,17 ↑	6,80 ↑	6,62 ●	6,38 ●
Canais de Atendimento	7,61 ●	8,38 ●	7,28 ●	6,43 ↓	9,32 ↑	6,82 ↑	7,30 ↑	7,22 ●	6,91 ●
Capacidade de Resolução	6,84 ●	7,96 ●	6,70 ↑	6,25 ●	8,78 ↑	6,33 ↑	6,62 ↑	6,74 ●	6,48 ↑
Cobrança	7,49 ●	8,43 ●	7,75 ●	7,09 ↓	9,44 ●	6,98 ●	7,22 ●	7,51 ●	7,25 ↓
Funcionamento	7,82 ●	8,47 ●	8,16 ↑	8,20 ↑	8,78 ↑	8,45 ↑	8,39 ↑	7,91 ↑	8,25 ↑
Oferta e Contratação	7,15 ●	8,09 ●	7,36 ●	6,68 ↓	9,19 ↑	6,92 ↑	7,20 ●	7,09 ●	7,00 ↓
Reparo e Instalação	7,64 ●	8,30 ↓	7,94 ↑	7,36 ↓	8,87 ●	7,71 ↑	7,23 ●	7,79 ●	7,46 ●

Outros Destaques

- ✓ Importância do atendimento ao consumidor:
 - ➔ Consumidores que entraram em contato com a prestadora, especialmente por telefone, atribuíram notas mais baixas de satisfação geral. MAS, se a resolução do problema foi boa, atribuíram notas mais altas de satisfação geral.
- ✓ Prestadoras menores tem melhores notas, em geral.
- ✓ O funcionamento melhorou em todos os serviços, com exceção da banda larga fixa.
- ✓ 58% dos entrevistados da Telefonia Móvel Pós-paga afirmam terem planos do tipo “controle”; assinantes do “controle” atribuem notas mais altas que os demais.
- ✓ Consistente aumento no uso de internet 3G/4G: de 67,4% em 2015 para 85,2% em 2017 no Pós-pago e de 44,8% em 2015 para 62,3% em 2017 no Pré-pago.





Saiba Mais

www.anatel.gov.br/consumidor



- ✓ Gráficos por UF, com a comparação de prestadoras de cada serviço
- ✓ Para cada serviço, relatórios produzidos pela empresa pesquisadora
- ✓ Planilha com os resultados consolidados – 2015 a 2017
- ✓ Microdados (com todas as respostas dos entrevistados) serão publicados no portal de dados abertos (www.dados.gov.br)

Anexos

Telefonia Móvel Pós-paga – Satisfação Geral (UFs)

UF	2016	2017
AC	6,90	6,96 ●
AL	7,11	7,22 ●
AM	6,95	7,23 ↑
AP	6,79	7,01 ↑
BA	6,84	6,90 ●
CE	6,57	7,06 ↑
DF	6,85	6,78 ●
ES	6,96	6,99 ●
GO	6,80	6,84 ●

UF	2016	2017
MA	6,94	6,85 ●
MG	6,73	6,67 ●
MS	7,05	7,03 ●
MT	6,95	7,10 ●
PA	7,01	6,90 ●
PB	6,68	6,83 ●
PE	6,86	7,02 ↑
PI	7,02	7,09 ●
PR	6,77	6,99 ↑

UF	2016	2017
RJ	6,89	7,05 ↑
RN	6,78	7,07 ↑
RO	7,13	7,12 ●
RR	6,74	6,64 ●
RS	7,15	7,13 ●
SC	6,94	7,12 ↑
SE	6,89	6,85 ●
SP	6,82	7,09 ↑
TO	6,88	6,99 ●

Variações nas UFs	
↑	9
●	18
↓	0

Telefonia Móvel Pós-paga – Satisfação Geral (Operadoras)

		Algar	Claro	Nextel	Oi	Porto Seguro	Tim	Vivo	Todas as prestadoras
Satisfação Geral		7,04 ●	7,00 ↑	7,02 ●	6,20 ●	8,32 ●	7,16 ↑	7,26 ↑	6,99 ↑
UFs Pesquisadas		2	25	2	25	2	26	27	--
Variação	↑	0	0	0	1	0	14	5	9
	●	2	24	2	20	1	12	20	18
	↓	0	1	0	4	0	0	2	0
Quantidade de 1ºs lugares*		1	12	0	1	2	14	18	--

* Inclui empates estatísticos.

Telefonia Móvel Pós-paga – Informações Adicionais

% de entrevistados que declararam terem entrado em contato para...	2016	2017
... alterar plano ou condição comercial	41,4%	42,2% ↑
... falar sobre algum problema de cobrança	39,1%	40,1% ↑
... falar sobre algum problema na internet 3G/4G	25,2%	26,0% ↑

* Média Brasil

Canal utilizado nos últimos 6 meses	2016	2017
Central telefônica	69,9%	70,8% ↑
Internet	30,2%	35,5% ↑
Loja	36,2%	33,0% ↓

Telefonia Móvel Pré-paga – Satisfação Geral (UFs)

UF	2016	2017
AC	6,68	6,98 ↑
AL	7,27	7,15 ●
AM	6,80	6,72 ●
AP	6,92	6,92 ●
BA	6,69	6,61 ●
CE	6,96	6,99 ●
DF	6,42	6,63 ↑
ES	6,86	6,89 ●
GO	6,56	6,61 ●

UF	2016	2017
MA	6,92	6,98 ●
MG	6,64	6,55 ●
MS	6,77	7,10 ↑
MT	6,88	6,97 ●
PA	6,92	6,89 ●
PB	6,93	6,90 ●
PE	6,98	7,12 ●
PI	7,12	6,87 ↓
PR	6,60	6,61 ●

UF	2016	2017
RJ	6,72	6,88 ●
RN	6,73	6,89 ●
RO	6,90	7,18 ↑
RR	6,50	6,67 ●
RS	6,96	7,01 ●
SC	6,91	6,82 ●
SE	6,90	7,05 ●
SP	6,71	6,86 ●
TO	6,95	7,06 ●

Variações nas UFs	
↑	4
●	22
↓	1

Telefonia Móvel Pré-paga – Satisfação geral (Operadoras)

		Algar	Claro	Oi	Sercomtel	Tim	Vivo	Todas as prestadoras
Satisfação Geral		7,41 ●	6,92 ↑	6,66 ↑	7,71 ●	6,82 ↑	6,88 ↓	6,83 ↑
UFs pesquisadas		3	27	27	1	27	27	--
Variação	↑	0	7	4	0	4	1	4
	●	3	19	23	1	23	24	22
	↓	0	1	0	0	0	2	1
Quantidade de 1ºs lugares (*)		3	12	6	1	7	14	--

* Inclui empates estatísticos.

Telefonia Móvel Pré-paga – Informações Adicionais

% de entrevistados que declararam terem entrado em contato (últimos 6 meses) para...	2016	2017
Para falar sobre algum problema de recarga	33,3%	32,5% ↓
Para falar sobre algum problema na internet 3G/4G	29,1%	28,5% ●
Para falar sobre algum problema nas ligações	18,8%	16,7% ↓

Canal utilizado nos últimos 6 meses	2016	2017
Pelo atendimento telefônico	63,6%	64,9% ↑
Pelo atendimento na internet	20,6%	24,4% ↑
Pelo atendimento na loja	15,8%	13,8% ↓

* Média Brasil

Banda Larga Fixa – Satisfação Geral (UFs)

UF	2016	2017
AC	6,41	5,96 ↓
AL	6,68	6,73 ●
AM	6,26	6,43 ●
AP	-	5,99 *
BA	5,82	5,75 ●
CE	6,33	6,46 ●
DF	6,21	6,17 ●
ES	6,49	6,33 ●
GO	5,92	6,07 ●

UF	2016	2017
MA	6,00	6,33 ↑
MG	5,94	5,99 ●
MS	6,38	6,39 ●
MT	6,43	6,17 ↓
PA	6,07	6,29 ●
PB	6,66	6,45 ↓
PE	6,42	6,11 ↓
PI	6,24	6,39 ●
PR	6,33	6,16 ●

UF	2016	2017
RJ	6,26	6,21 ●
RN	7,11	7,04 ●
RO	6,34	5,82 ↓
RR	5,28	5,06 ●
RS	6,42	6,55 ●
SC	6,38	6,29 ●
SE	6,39	6,44 ●
SP	6,28	6,25 ●
TO	6,27	5,93 ↓

Variações nas UFs	
↑	1
●	19
↓	6

Banda Larga Fixa – Satisfação geral (Operadoras)

	Algar	Brisanet	Cabo	Net	Oi	Sercomtel	Sky	Tim	Vivo	Todas as prestadoras	
Satisfação Geral¹	6,39 ↓	7,28 ³	7,64 ↓	6,43 ↓	5,67 ●	6,87 ↓	5,38 ↓	7,54 ●	6,38 ↑	6,23 ●	
UFs pesquisadas	2	2	1	25	26	1	9	2	17	--	
Variação	↑	0	--	0	0	3	0	0	0	1	1
	●	1	--	0	19	17	0	4	2	15	19
	↓	1	--	1	5	5	1	5	0	1	6
Quantidade de 1ºs lugares²	1	1	1	21	4	1	0	2	10	--	

1 Média Brasil

2 Inclui empates estatísticos. Em RR e AP, a Oi foi a única pesquisada.

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

Banda Larga Fixa – Informações adicionais

% de entrevistados que declararam terem entrado em contato (últimos 6 meses) para...	2016	2017
... falar sobre algum problema de funcionamento **	-	63,8%
... solicitar reparo	51,3%	49,5% ↓
... falar sobre algum problema de cobrança	44,5%	46,2% ↑

Canal utilizado nos últimos 6 meses	2016	2017
Central telefônica	80,9%	81,2% ●
Internet	32,6%	35,8% ↑
Loja	12,2%	11,6% ↓

* Média Brasil

** Não há comparação entre os anos uma vez que essas percepções estão sendo pesquisadas pela primeira vez em 2017

Obs: perguntou-se aos consumidores se eles entraram em contato/usaram canais nos seis meses anteriores à entrevista.

Telefonia Fixa – Satisfação Geral (UFs)

UF	2016	2017
AC	7,00	6,88 ●
AL	7,23	7,01 ↓
AM	7,17	7,24 ●
AP	6,68	6,93 ●
BA	6,54	6,24 ↓
CE	6,96	7,02 ●
DF	7,12	6,99 ●
ES	7,20	7,07 ●
GO	7,00	6,78 ↓

UF	2016	2017
MA	6,42	6,53 ●
MG	6,90	6,65 ↓
MS	7,31	7,19 ●
MT	7,12	6,84 ↓
PA	6,77	6,73 ●
PB	7,20	7,22 ●
PE	6,97	6,89 ●
PI	6,67	6,88 ●
PR	6,93	6,97 ●

UF	2016	2017
RJ	6,78	6,76 ●
RN	7,17	7,00 ●
RO	6,80	6,87 ●
RR	5,97	5,95 ●
RS	7,09	7,07 ●
SC	6,94	7,07 ●
SE	6,87	6,85 ●
SP	6,96	7,08 ●
TO	6,83	6,49 ●

Variações nas UFs	
↑	0
●	22
↓	5

Telefonia Fixa – Satisfação Geral (Operadoras)

Indicador	Algar	Claro/Net	Oi	Sercomtel	Tim	Vivo	Todas as prestadoras	
Satisfação Geral*	7,69 ●	7,37 ↑	6,47 ↓	8,00 ↓	7,58 ↑	6,96 ●	6,92 ●	
UFs pesquisadas	3	23	26	1	5	18	--	
Variação	↑	0	4	0	0	1	1	0
	●	3	19	21	0	4	17	22
	↓	0	0	5	1	0	0	5
Quantidade de 1ºs lugares*	3	18	5	1	4	6	--	

*Média Brasil

**Inclui empates estatísticos. Em AP, RO, RR e TO a Oi foi a única pesquisada.

Telefonia Fixa – Informações Adicionais

% de entrevistados que declararam terem entrado em contato (últimos 6 meses) para...	2016	2017
... falar sobre algum problema de cobrança	41,1%	44,3% ↑
... alterar plano ou alguma condição comercial	34,8%	38,4% ↑
... solicitar algum reparo na linha fixa	35,3%	36,3% ↑

Canal utilizado nos últimos 6 meses	2016	2017
Central telefônica	77,0%	79,6% ↑
Internet	31,3%	33,9% ↑
Loja	15,9%	13,7% ↓

TV por Assinatura – Satisfação Geral (UFs)

UF	2016	2017
AC	7,33	7,06 ●
AL	7,06	7,28 ↑
AM	7,09	7,05 ●
AP	7,34	6,84 ↓
BA	6,73	6,87 ●
CE	7,30	7,36 ●
DF	6,96	6,68 ↓
ES	7,26	7,14 ●
GO	6,71	6,75 ●

UF	2016	2017
MA	7,31	7,42 ●
MG	6,78	6,93 ↑
MS	7,24	7,10 ●
MT	7,11	7,17 ●
PA	7,34	7,07 ↓
PB	7,12	6,95 ↓
PE	7,30	7,17 ●
PI	7,28	7,36 ●
PR	6,99	7,10 ●

UF	2016	2017
RJ	7,29	7,20 ●
RN	7,40	7,27 ●
RO	7,08	7,36 ↑
RR	7,21	7,08 ●
RS	7,21	7,15 ●
SC	7,01	7,15 ↑
SE	7,20	7,20 ●
SP	6,85	6,67 ↓
TO	7,28	6,96 ↓

Variações nas UFs	
↑	4
●	17
↓	6

TV por Assinatura – Satisfação geral (Operadoras)

Indicador	Algar	Cabo	Claro	Net	Nossa TV	Oi	Sky	Vivo	Todas as prestadoras	
Satisfação Geral*	6,87 ●	7,68 ●	7,24 ●	6,61 ↓	8,96 ↑	7,18 ↑	7,06 ●	7,02 ●	6,93 ↓	
UFs pesquisadas	1	1	22	22	4	20	27	15	--	
Variação	↑	0	0	5	2	4	2	0	1	4
	●	1	1	16	13	0	15	24	13	17
	↓	0	0	1	7	0	0	3	1	6
Quantidade de 1ºs lugares**	0	1	12	1	4	9	6	0	--	

*Média Brasil

**Inclui empates estatísticos. Em AC, AP e RR, Sky foi a única pesquisada

TV por Assinatura – Informações Adicionais

% de entrevistados que declararam terem entrado em contato (últimos 6 meses) para...	2016	2017
Para falar sobre algum problema de cobrança	43,3%	46,5% ↑
Para falar sobre algum problema de funcionamento	45,3%	46,0% ↑
Para alterar plano ou condição comercial	40,6%	44,3% ↑

* Média Brasil

Canal utilizado nos últimos 6 meses	2016	2017
Pelo atendimento telefônico	73,1%	73,1% ●
Pelo atendimento na internet	24,9%	27,4% ↑
Pelo atendimento na loja	11,2%	8,9% ↓