

PESQUISA DE SATISFAÇÃO E QUALIDADE PERCEBIDA



2023



PARA QUE SERVE:



- Levantar a visão do consumidor acerca da prestação dos serviços de telecomunicações
- Compreender as dimensões da qualidade que influenciam a satisfação do consumidor

Base Normativa

[Resolução 654/2015](#)
[Manual de Aplicação](#)

➤ Público alvo:

Consumidores dos serviços de telecomunicações (pessoa física)

➤ Serviços pesquisados:



➤ Anatel:

Sorteio da amostra
Elaboração do Questionário

➤ Prestadoras:

Participação obrigatória não PPPs
Participação voluntária PPPs

➤ Empresa pesquisadora:

Entrevistas

Sobre a Pesquisa 2023

Período de Coleta (entrevistas): julho a novembro/2023

Empresa pesquisadora: Kantar TNS

Nível de confiança: 95%

Margem de erro (a priori): 5%

ENTREVISTAS REALIZADAS 2023				
Serviço	UFs	Prestadoras*	Estratos	Entrevistas
Internet fixa	27	14	106	20.334
Telefonia fixa		7	78	13.529
Telefonia Celular Pós-paga		4	84	13.480
Telefonia Celular Pré-paga		4	84	11.107
TV por assinatura	24	5	74	13.502
Totais	27	14	426	71.952

**Para participar, a prestadora deve ter pelo menos 10 mil acessos elegíveis na UF, excluídos acessos de pessoas jurídicas e acessos sem serviço de voz.*

No estrato SCM/SKY/MG, constante do plano amostral da pesquisa, ocorreu uma desmobilização da prestação do serviço pela prestadora na UF durante o período de coleta, gerando redução considerável do universo de consumidores e impossibilitando o completamento da amostra.

Participação Obrigatória



Celular Pós-Pago

Claro
Tim
Vivo



Celular Pré-Pago

Claro
Tim
Vivo



Internet Fixa

Claro
Oi
Sky
Tim
Vivo



Telefonia Fixa

Claro
Oi
Tim
Vivo



TV por Assinatura

Claro
Oi
Sky
Vivo

Participação Voluntária
(PPPs)

Algar

Algar

Algar
BR Super*
Brisanet
GB Online
Ligga*
Proxima
Unifique
Valenet
Vero*

Algar
Unifique
Valenet

Unifique

(*) primeiro ano que as prestadoras BR Super, Ligga e Vero participam da Pesquisa

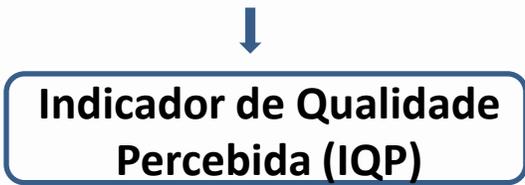
O que a pesquisa mede?

Satisfação Geral

Julgamento da experiência total
Termômetro da atuação das empresas



- Possibilita rankings por UF
- Alimenta modelo de qualidade RQUAL



Qualidade Percebida



Nível da prestação de informações no relacionamento consumidor-operadora



Avaliação de aspectos relacionados ao atendimento nos canais utilizados



Avaliação das condições de acesso, fruição e retenção



Avaliação sobre coerência e clareza

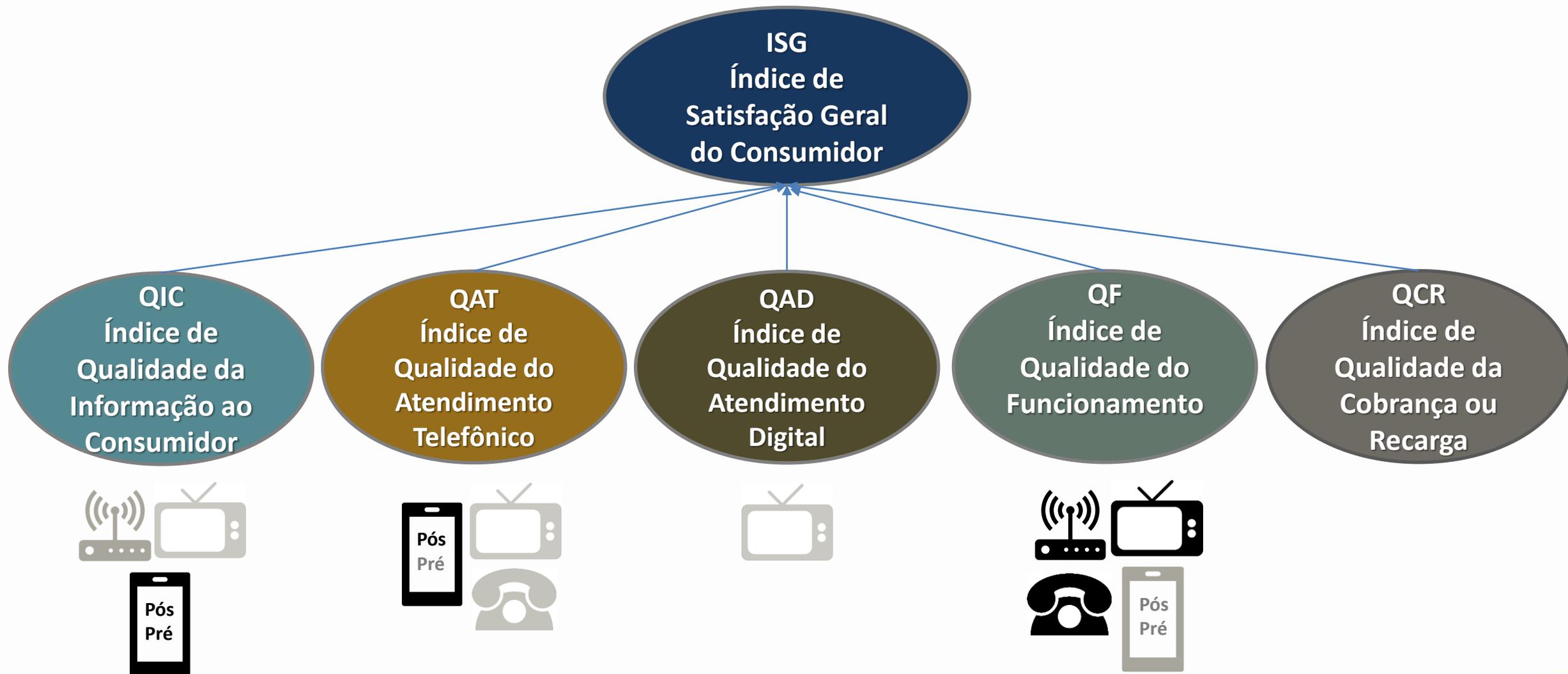
CINCO DIMENSÕES DE QUALIDADE NA PERCEPÇÃO DOS CONSUMIDORES

Percepção do usuário quanto ao desempenho da prestadora na prestação do serviço

Relação Satisfação e Qualidade

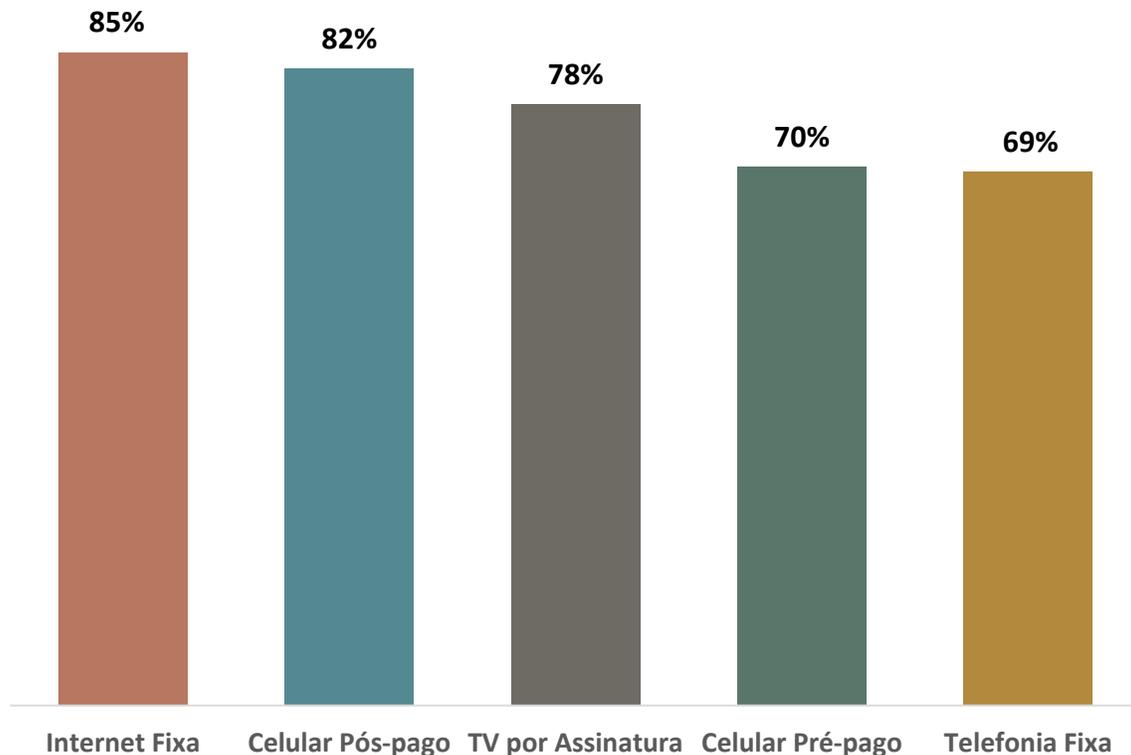
Relação Satisfação e Qualidade

Possibilita entender como as dimensões da qualidade explicam a satisfação

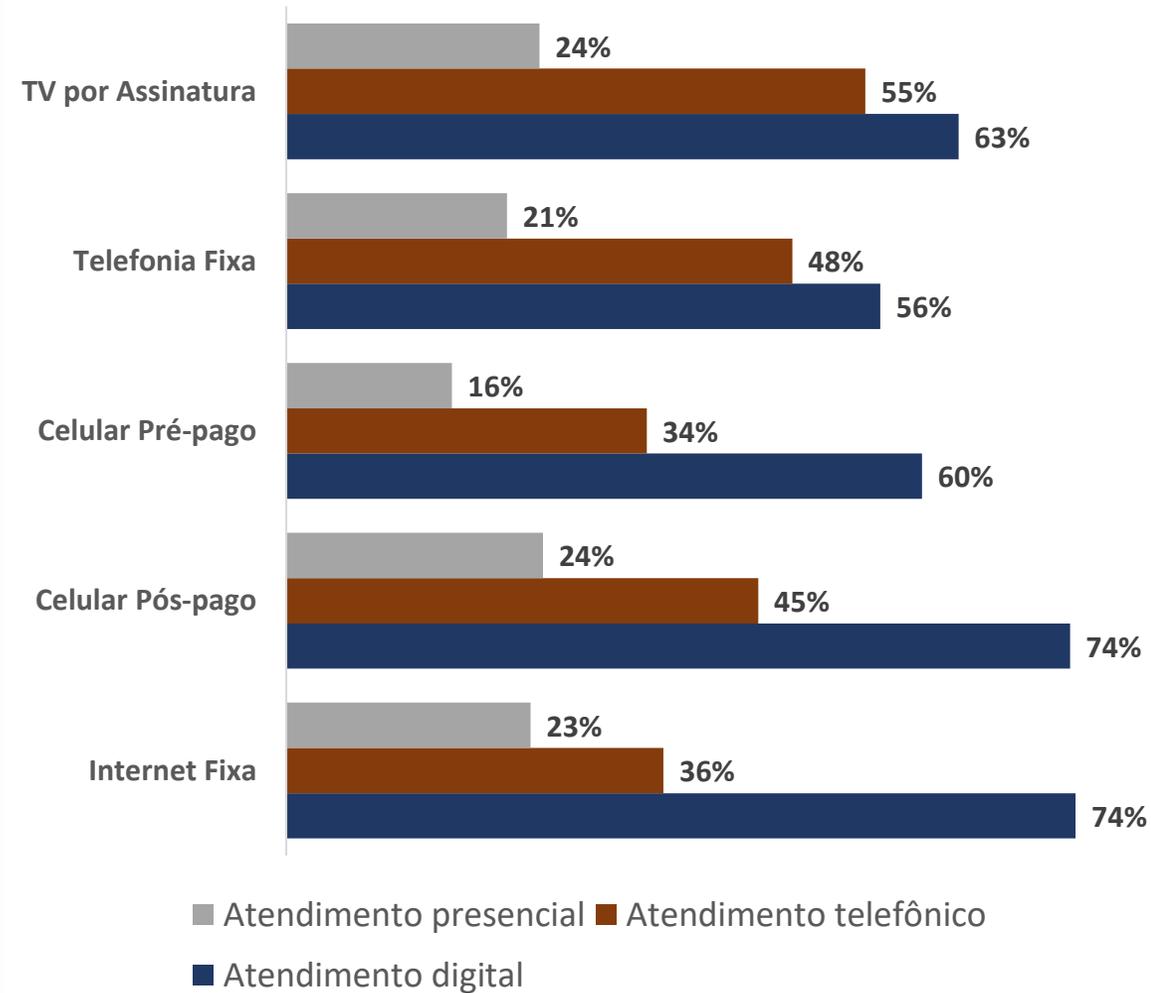


Relação Satisfação e Qualidade – Contato com a prestadora

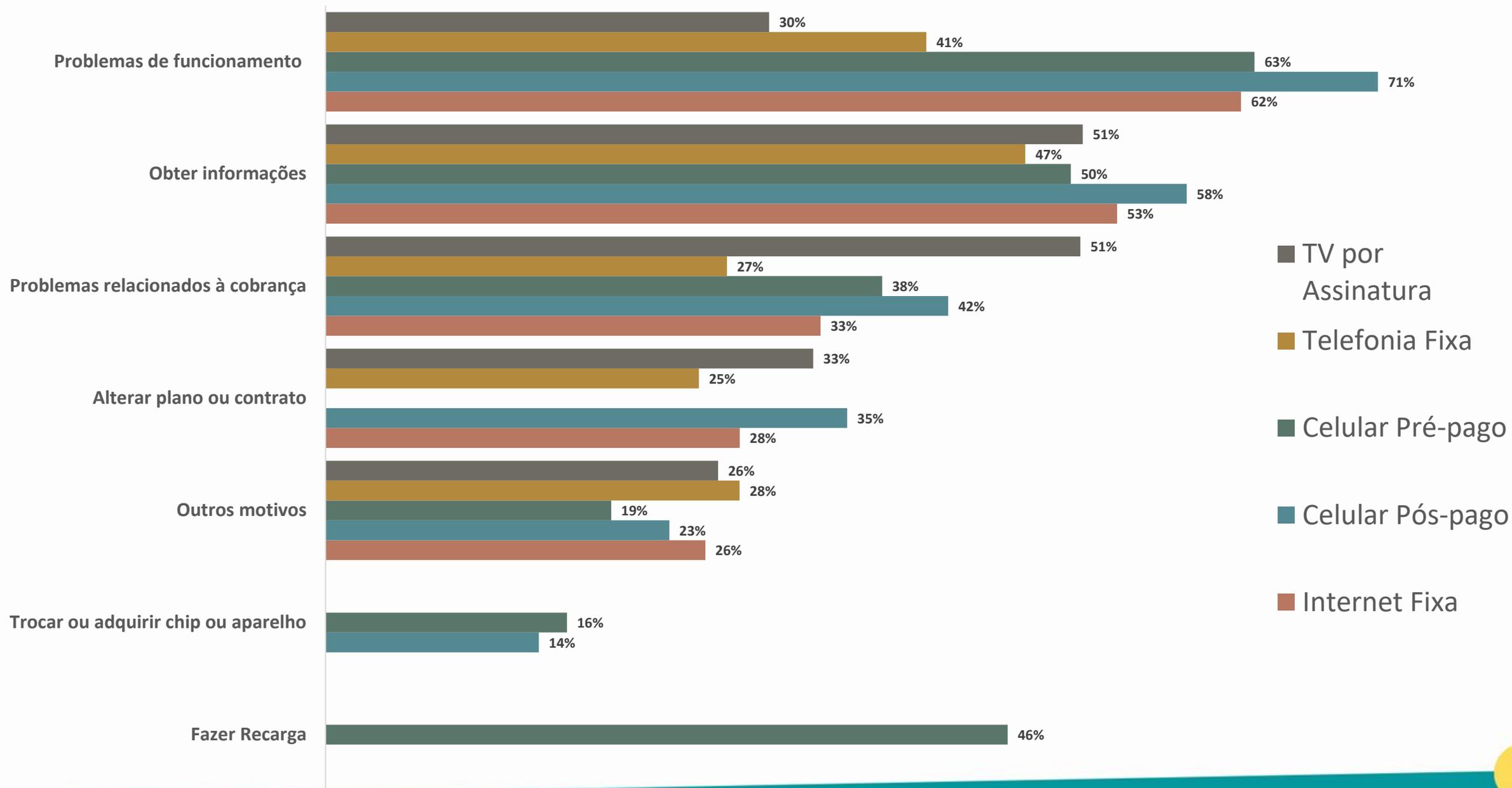
Nos últimos seis meses contactou a prestadora?



Canal de Contato

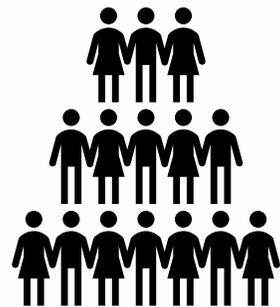


Relação Satisfação e Qualidade – Motivos contato com a prestadora

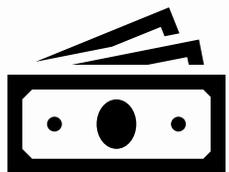
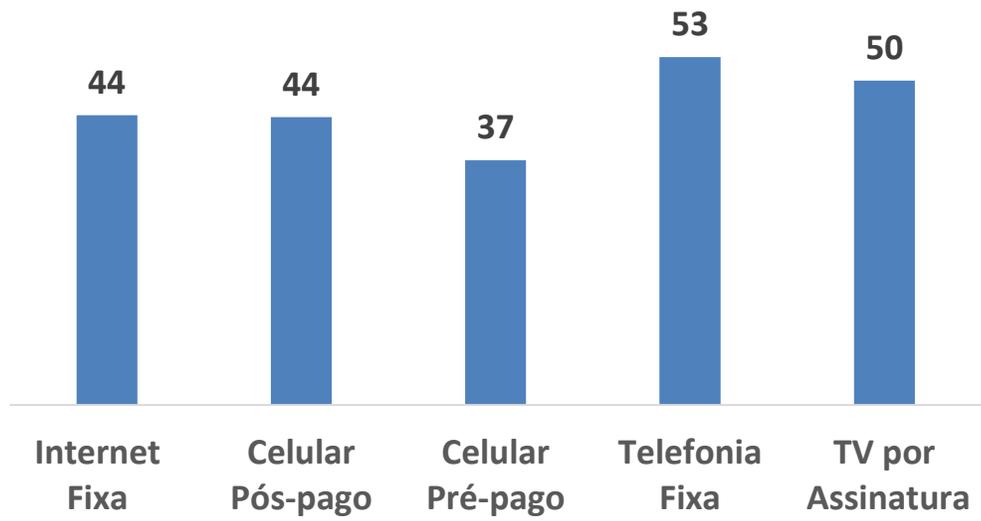


Perfil dos Usuários

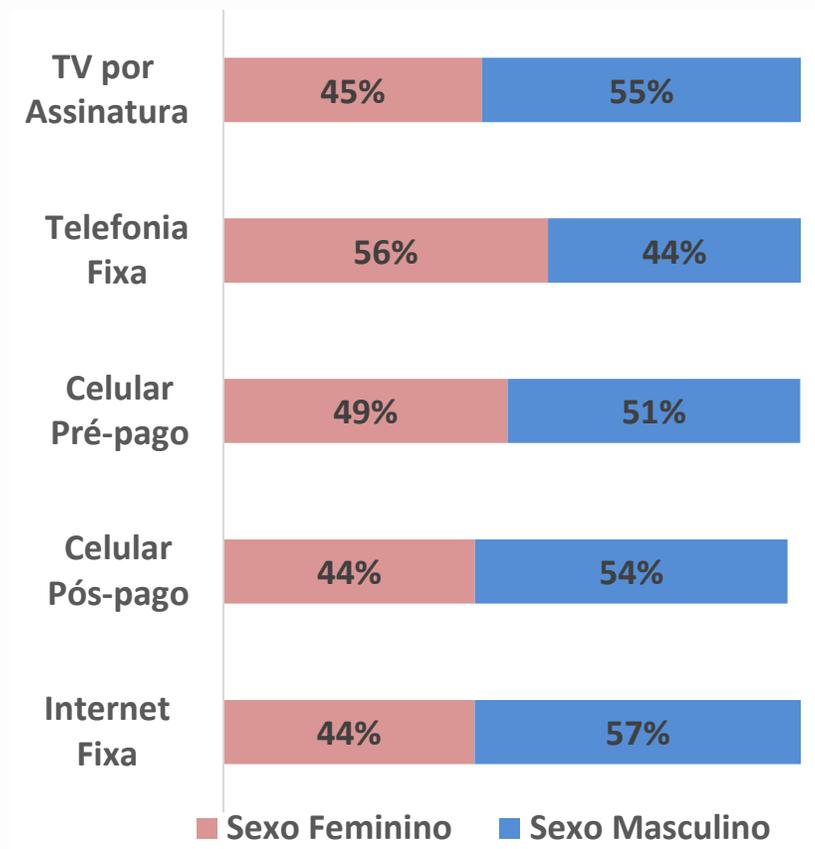
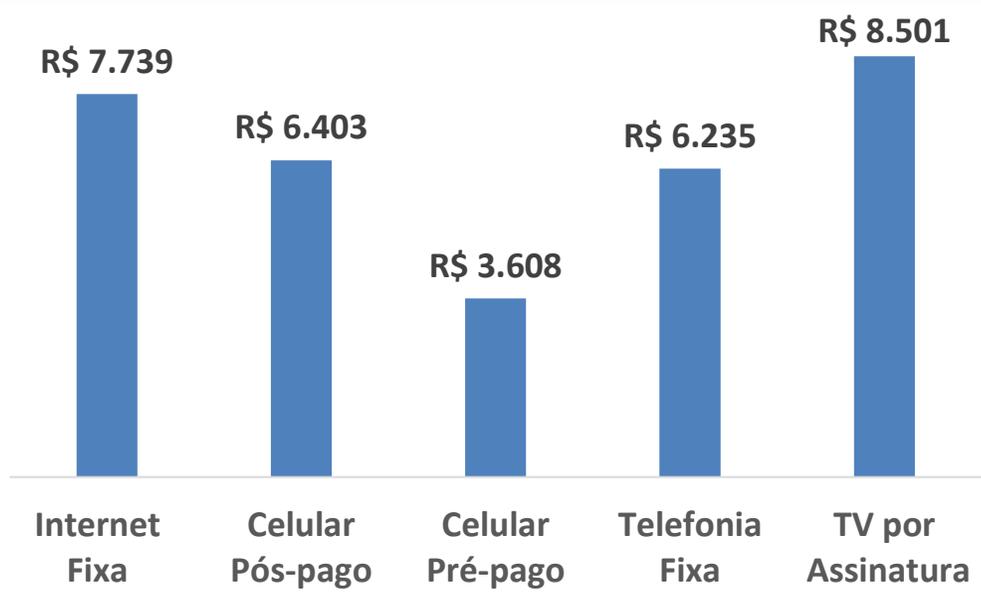
Perfil dos usuários por serviço



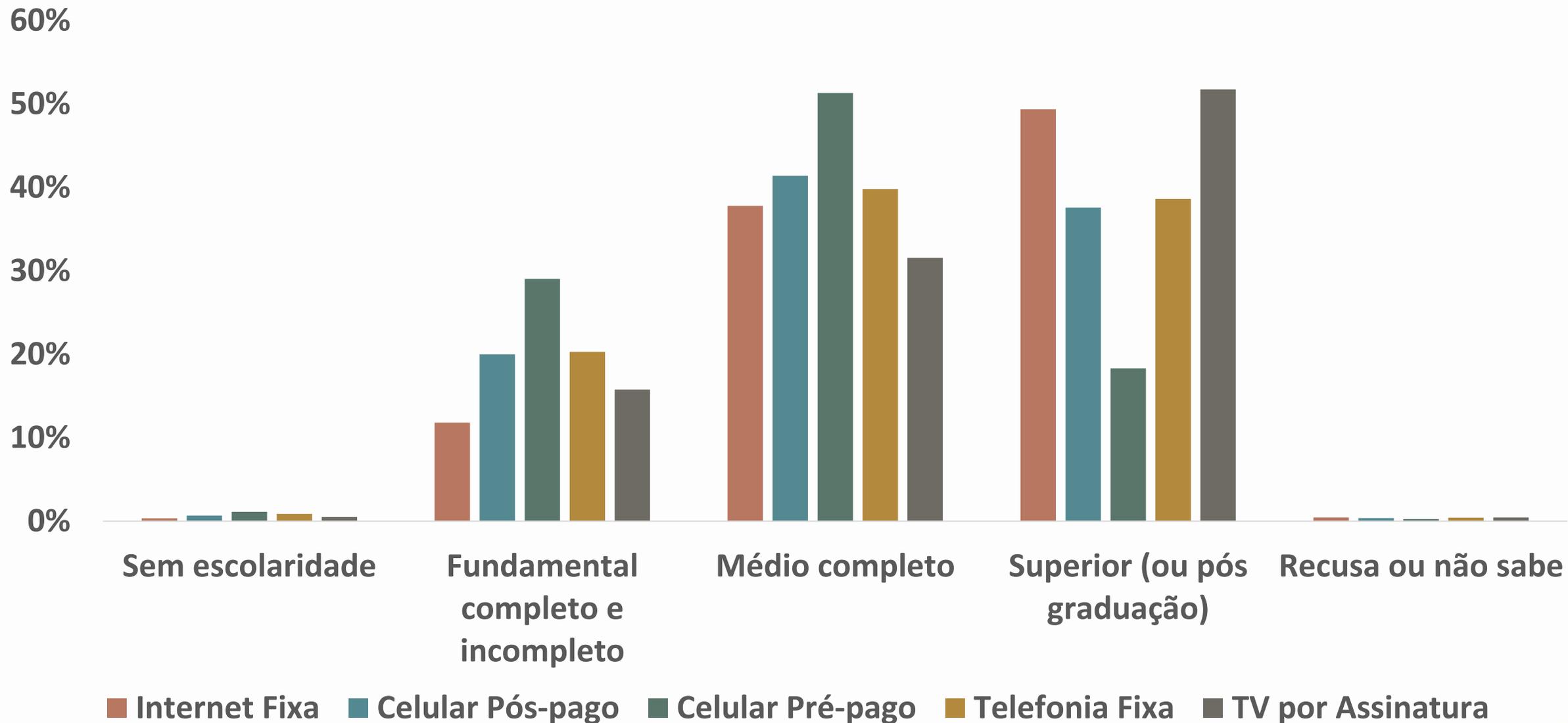
Média das idades



Renda Familiar Média



Perfil dos usuários por serviço - escolaridade



Notas

Índices de Satisfação Geral e Qualidade

<i>Média Brasil</i> 2023	Internet Fixa 	Celular Pós-pago 	Celular Pré-pago 	Telefonia Fixa 	TV por Assinatura
Satisfação Geral	7,43 ▲	7,61 ▲	7,79 ▲	7,73 ▲	7,41 ▲
Qualidade da Informação ao Consumidor	7,14 ▲	7,06 ▲	7,56 ▲	7,19 ▲	6,72 ▲
Qualidade do Funcionamento	7,71 ▲	7,56 ▲	7,57 ▲	8,23 ▲	8,34 ▲
Qualidade da Cobrança / Recarga*	8,37 ▲	8,10 ▲	7,65 ■	8,27 ▲	8,21 ▲
Qualidade do Atendimento Telefônico	6,50 ▲	6,49 ▲	7,09 ▲	6,90 ▲	6,38 ▲
Qualidade do Atendimento Digital	6,99 ▲	7,10 ▲	7,55 ▲	7,06 ▲	6,73 ▲

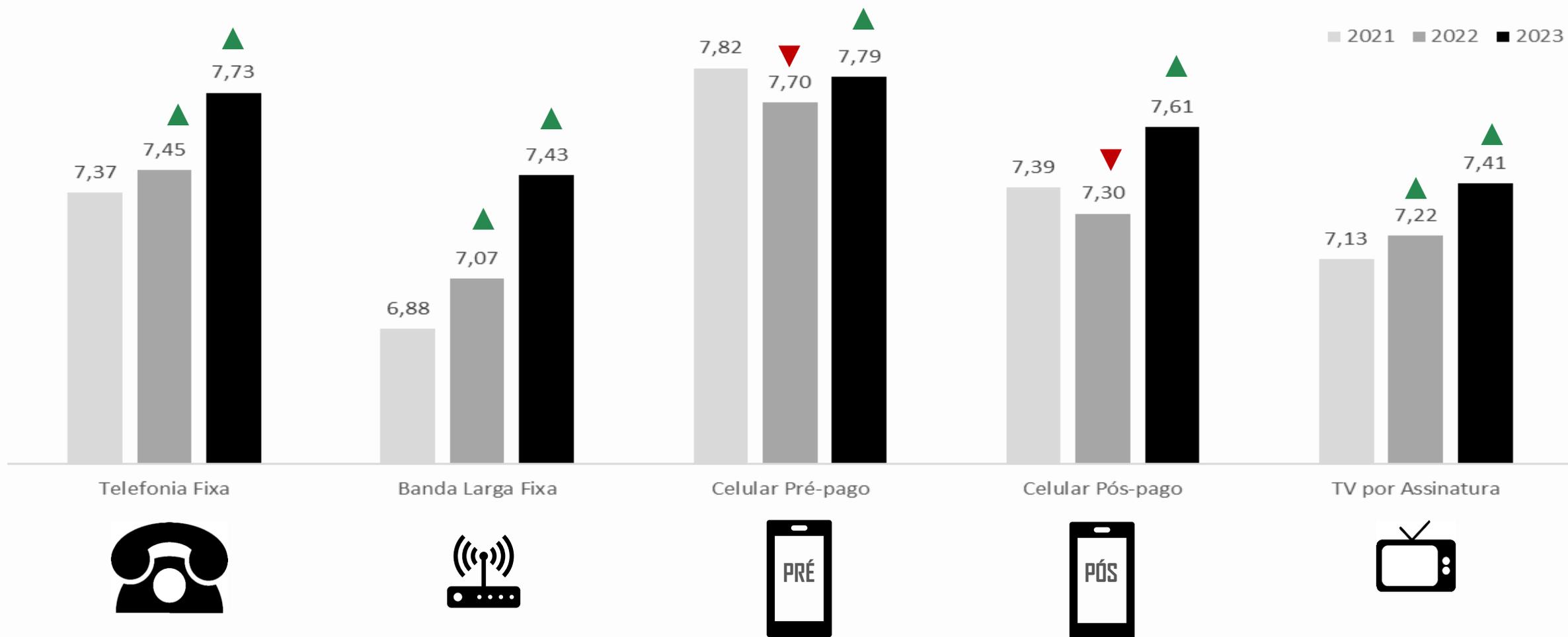
(*) Para o serviço de Telefonia Celular Pré-paga está relacionado à Recarga; para os demais serviços, à Cobrança.

▲ Acréscimo estatístico em relação à nota de 2022

■ Estabilidade estatística em relação à nota de 2022

▼ Decréscimo estatístico em relação à nota de 2022

Índice de Satisfação Geral Por Serviço



▲ Acréscimo estatístico em relação à nota do ano anterior

■ Estabilidade estatística em relação à nota do ano anterior

▼ Decréscimo estatístico em relação à nota do ano anterior

Índices de Satisfação e Qualidade por Serviço

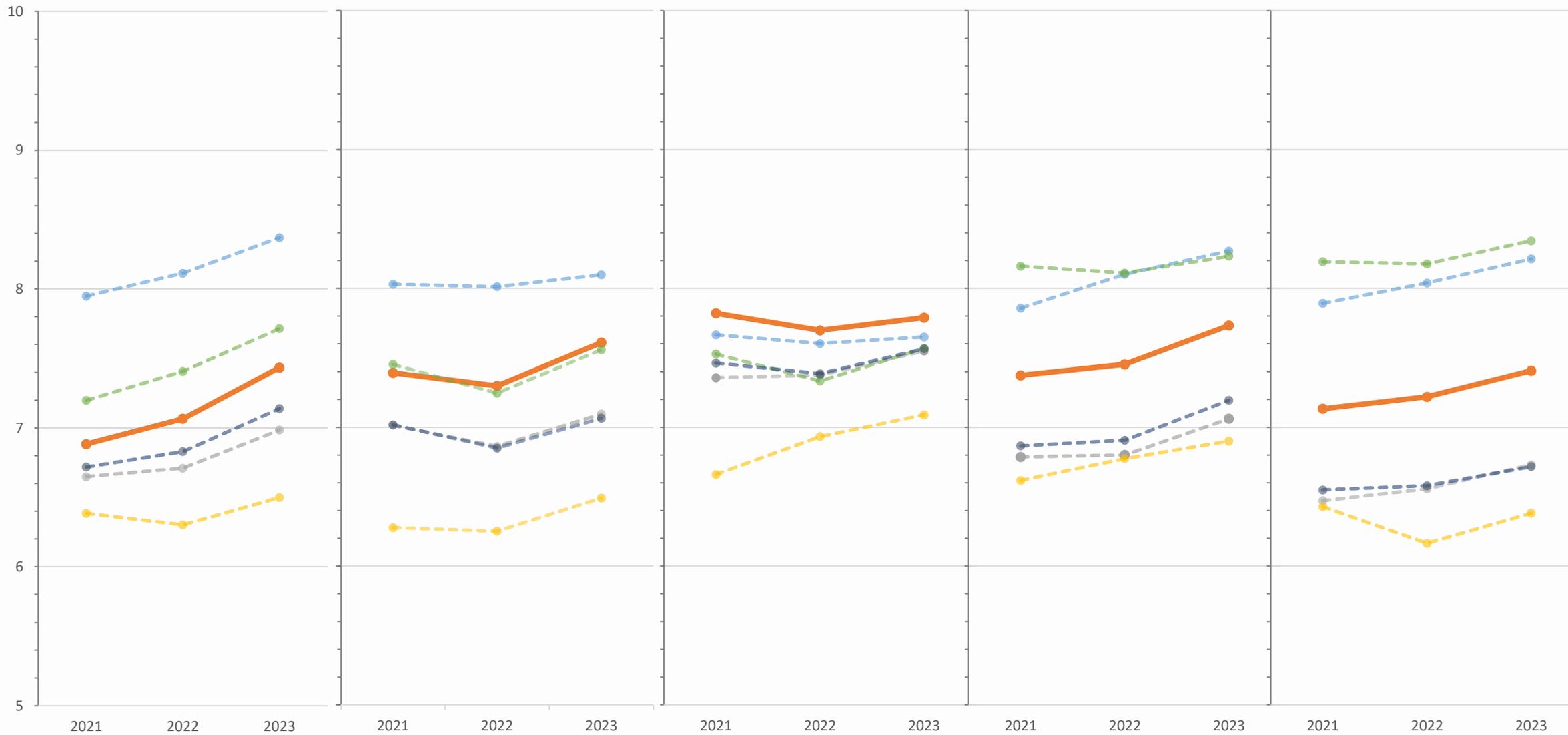
Internet Fixa

Celular Pós-pago

Celular Pré-pago

Telefonia Fixa

TV por Assinatura



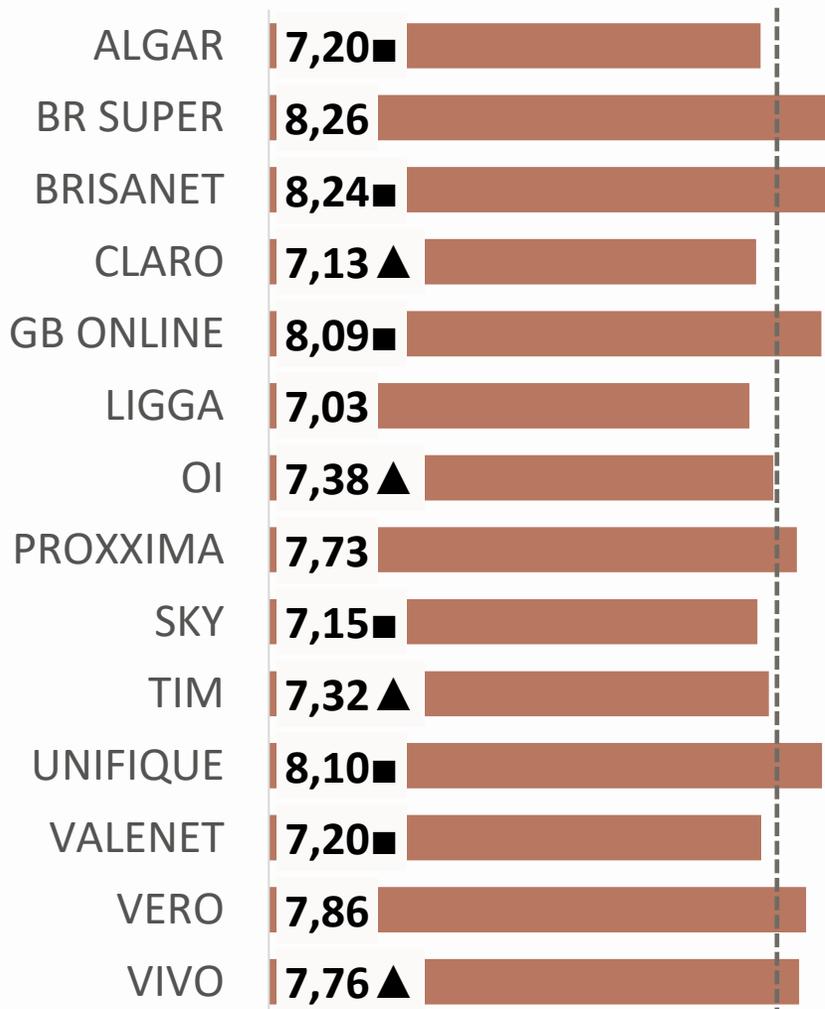
- Satisfação Geral
- Qualidade do Atendimento Digital
- Qualidade do Atendimento Telefônico
- Qualidade da Cobrança ou Recarga
- Qualidade do Funcionamento
- Qualidade da Informação ao Consumidor

Notas por Serviço

INTERNET FIXA

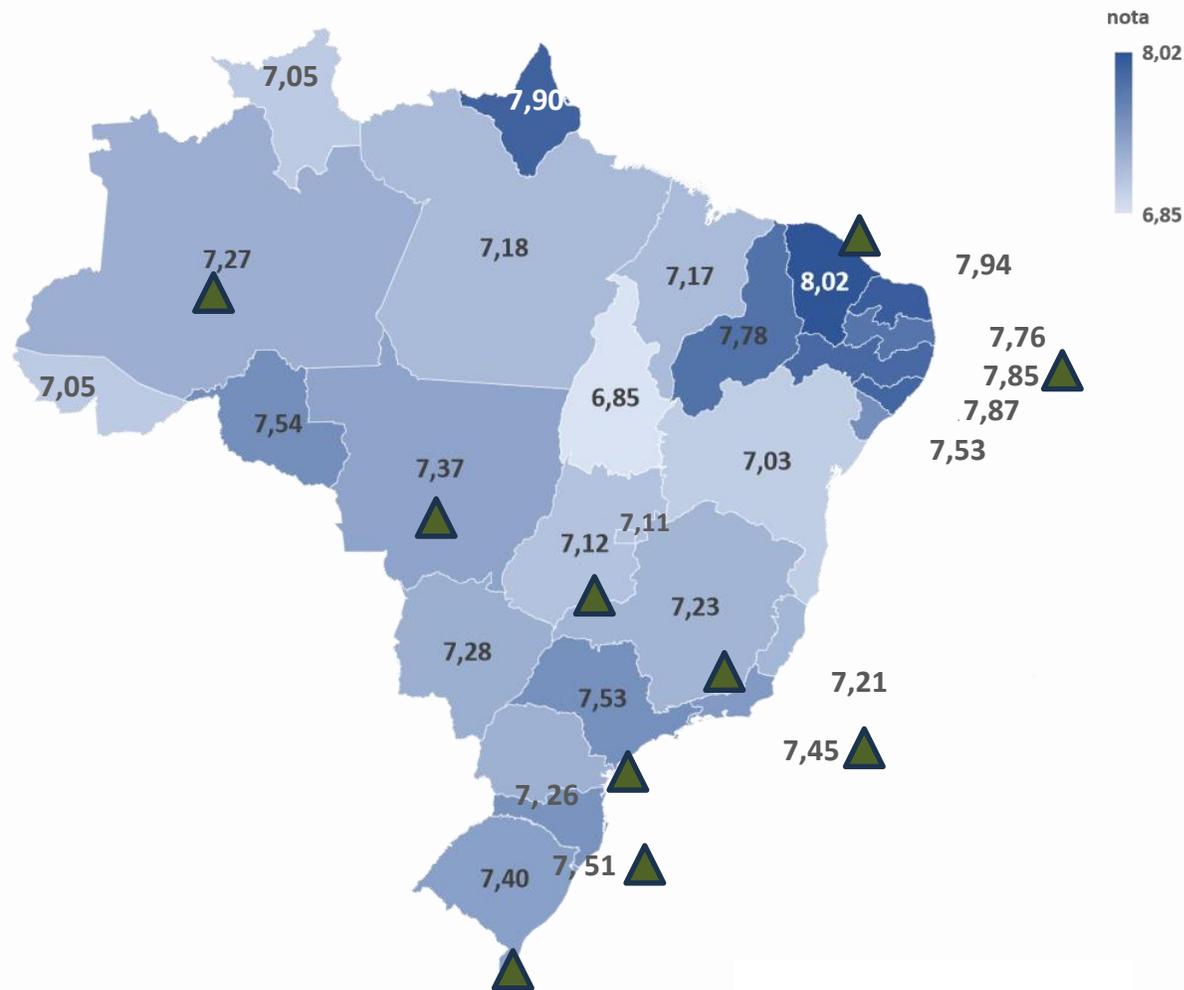
Índice de Satisfação Geral - ISG

Média Brasil
7,43▲



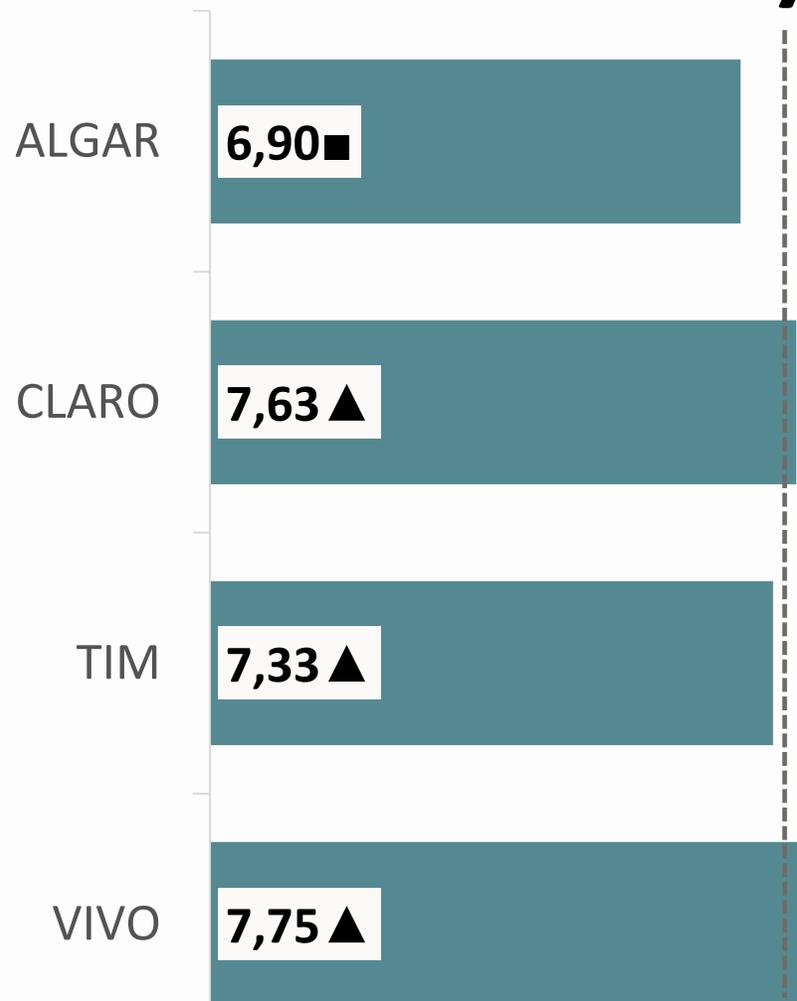
A Anatel não calcula o ranking nacional.

Notas por Estado - Índice de Satisfação Geral



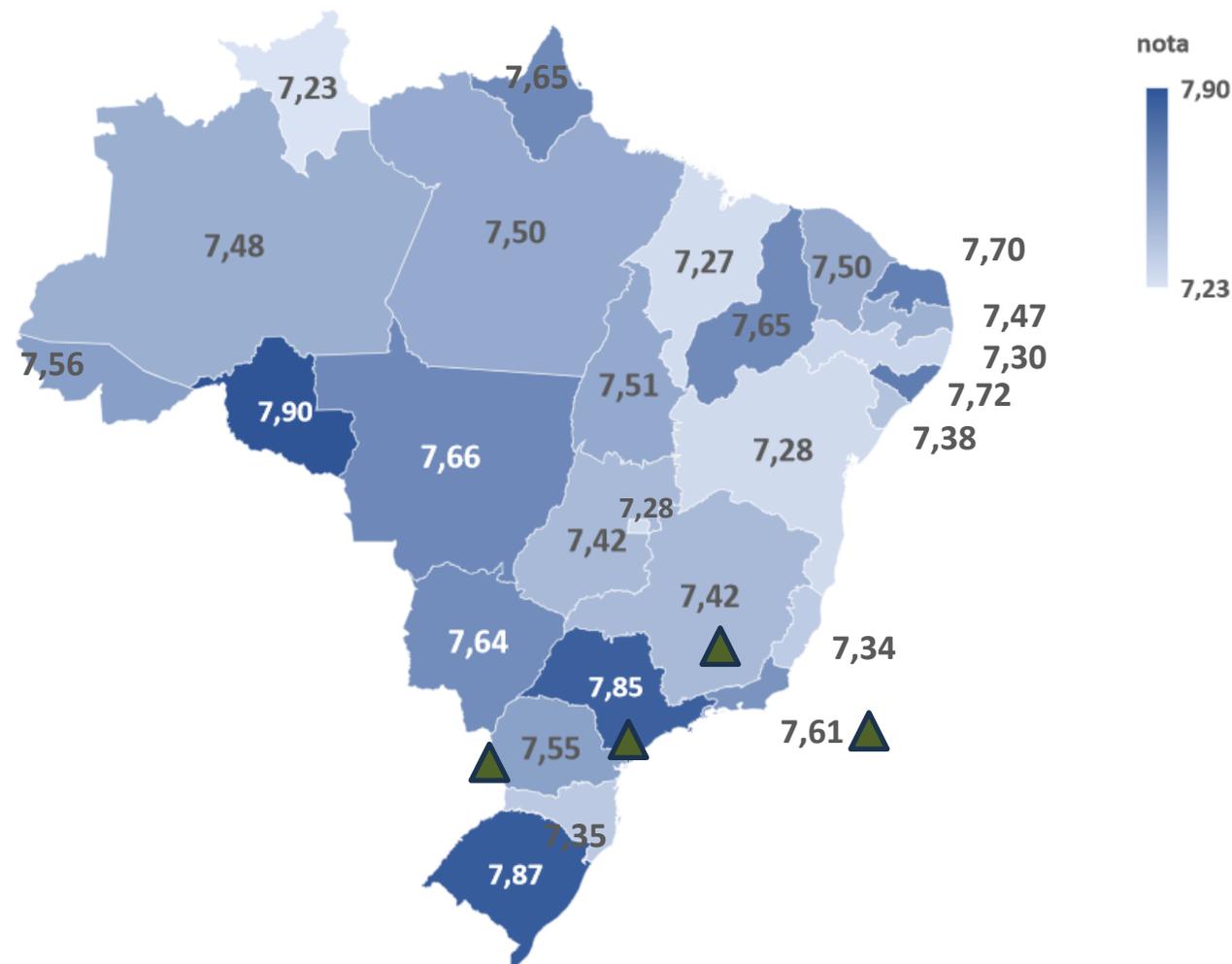
Índice de Satisfação Geral – ISG

Média Brasil
7,61▲



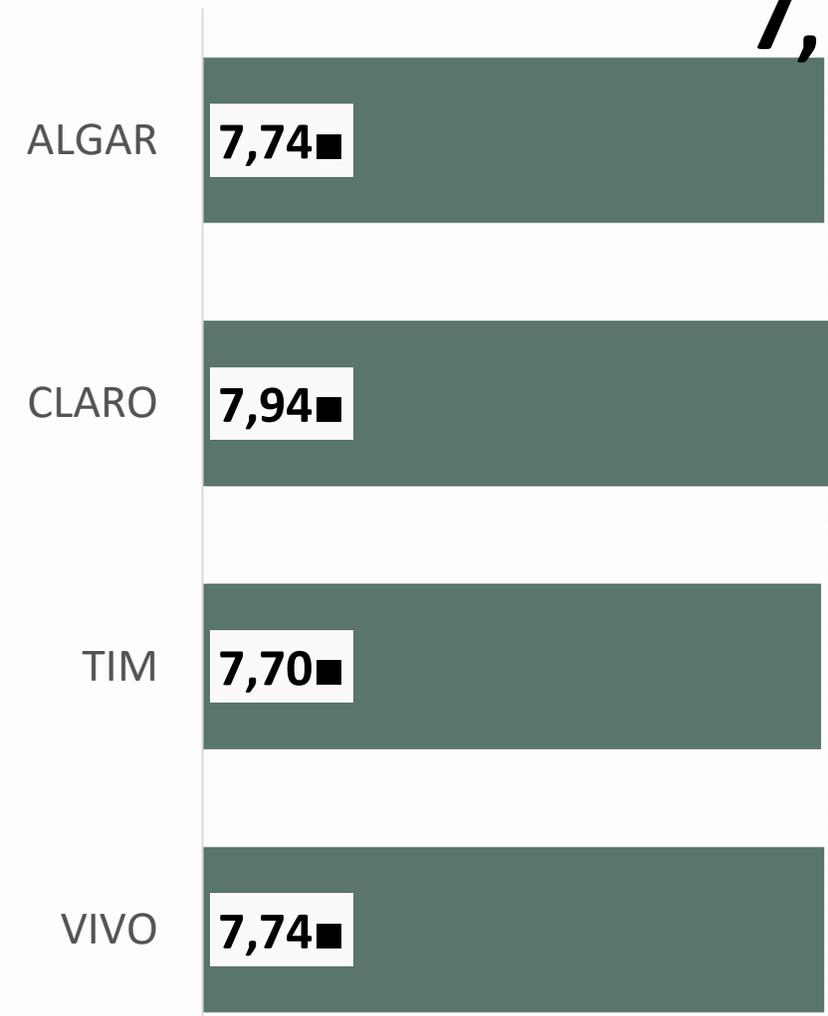
A Anatel não calcula o ranking nacional.

Notas por Estado - Índice de Satisfação Geral



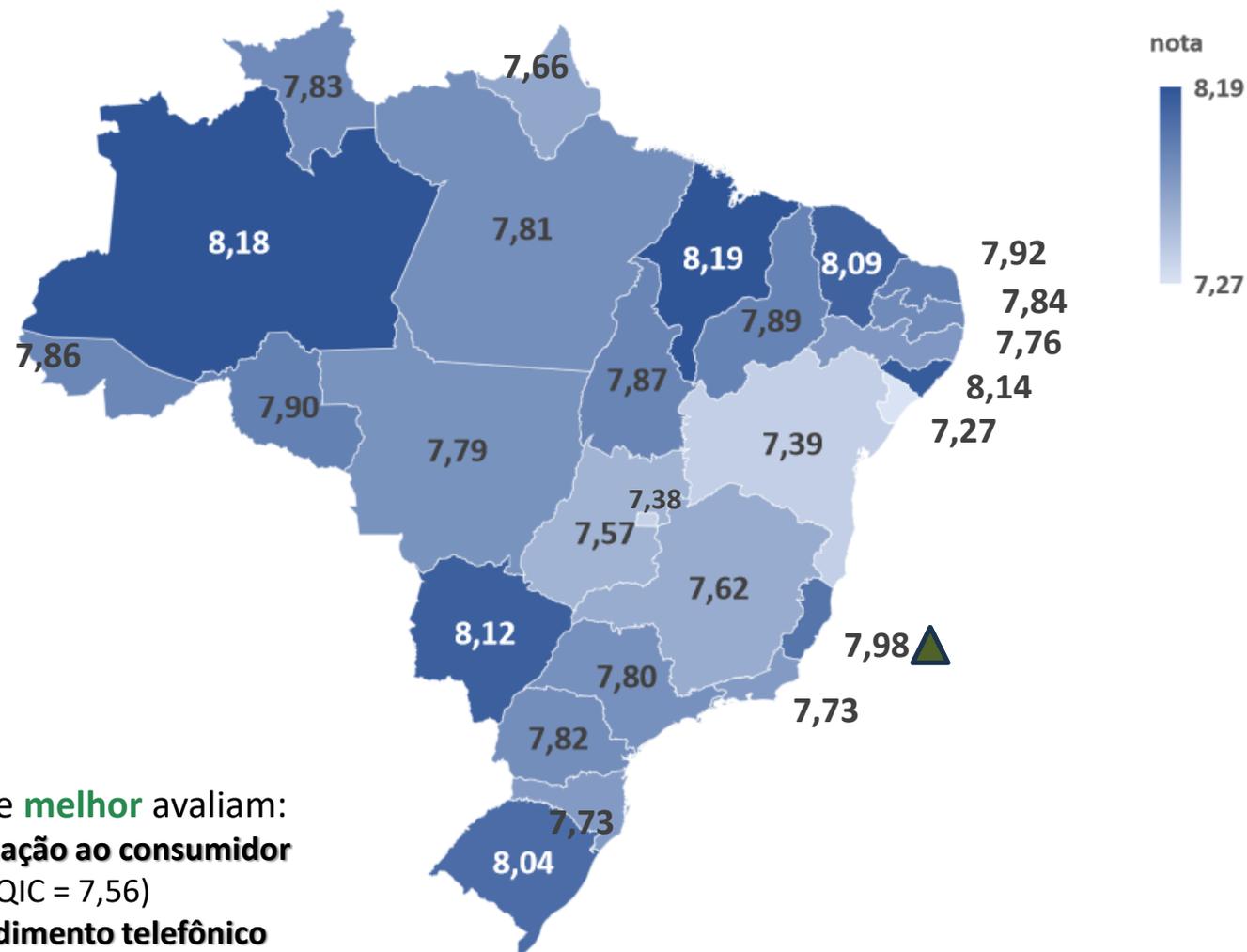
Índice de Satisfação Geral – ISG

Média Brasil
7,79 ▲



A Anatel não calcula o ranking nacional.

Notas por Estado - Índice de Satisfação Geral

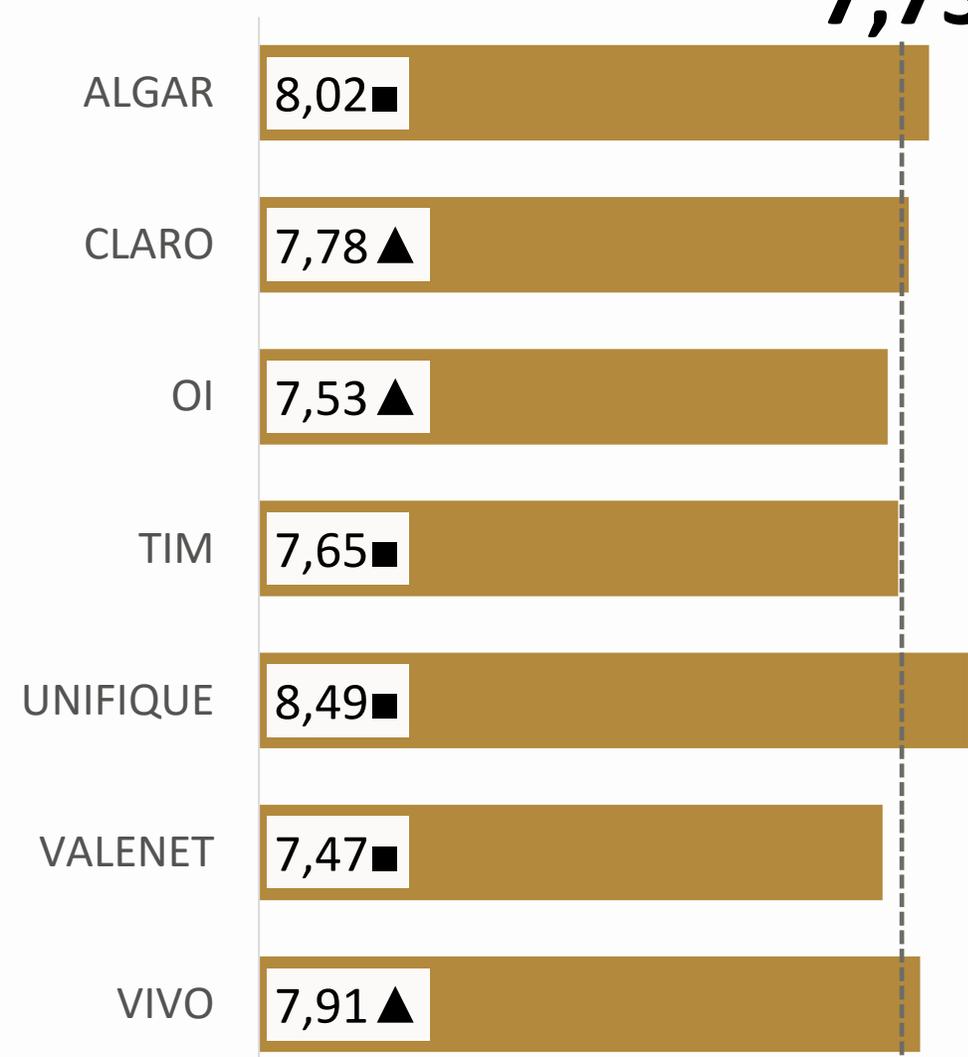


São os que **melhor** avaliam:

- **informação ao consumidor** (QIC = 7,56)
- **atendimento telefônico** (QAT = 7,09)
- **atendimento digital** (QAD = 7,55)

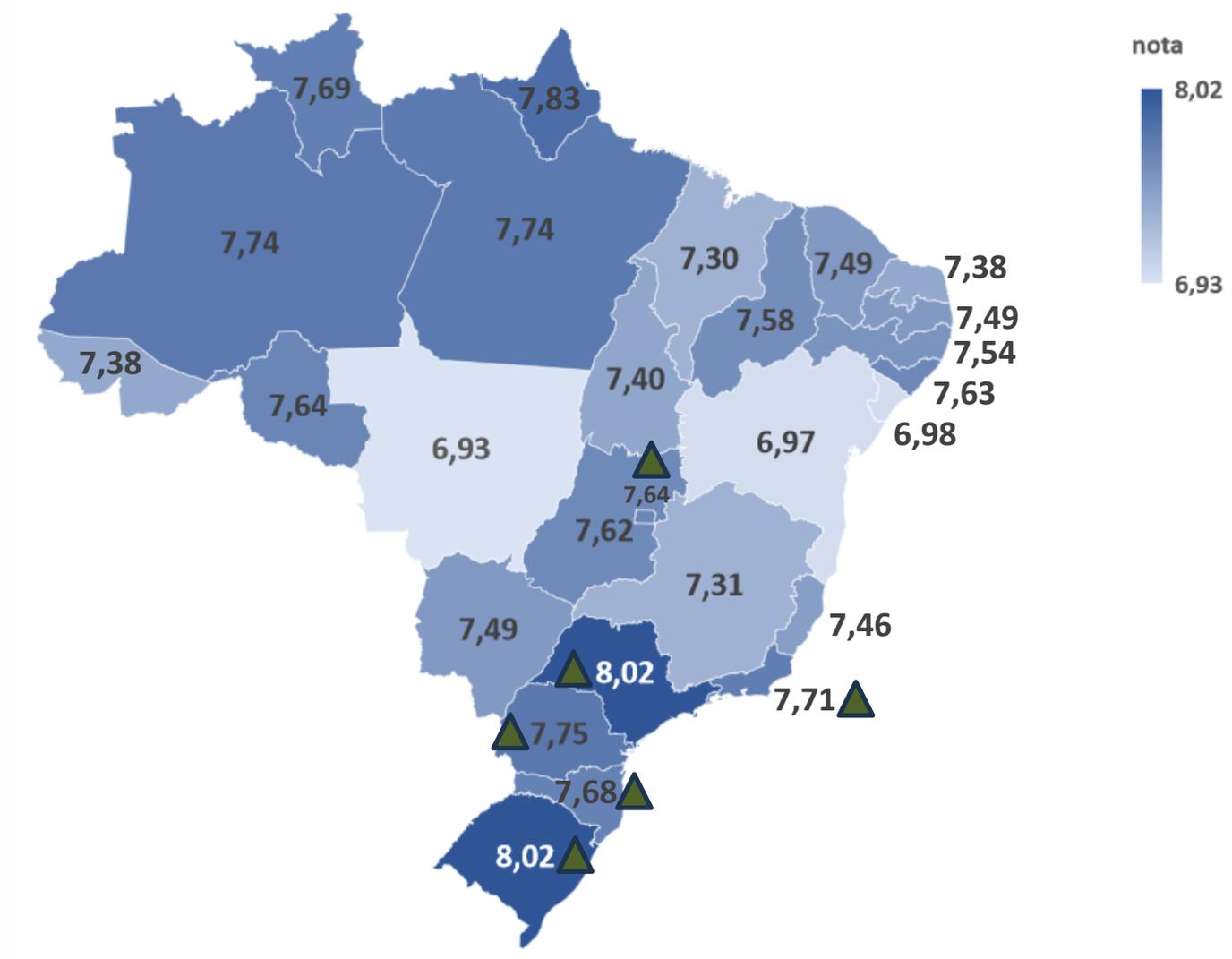
Índice de Satisfação Geral - ISG

Média Brasil
7,73▲



A Anatel não calcula o ranking nacional.

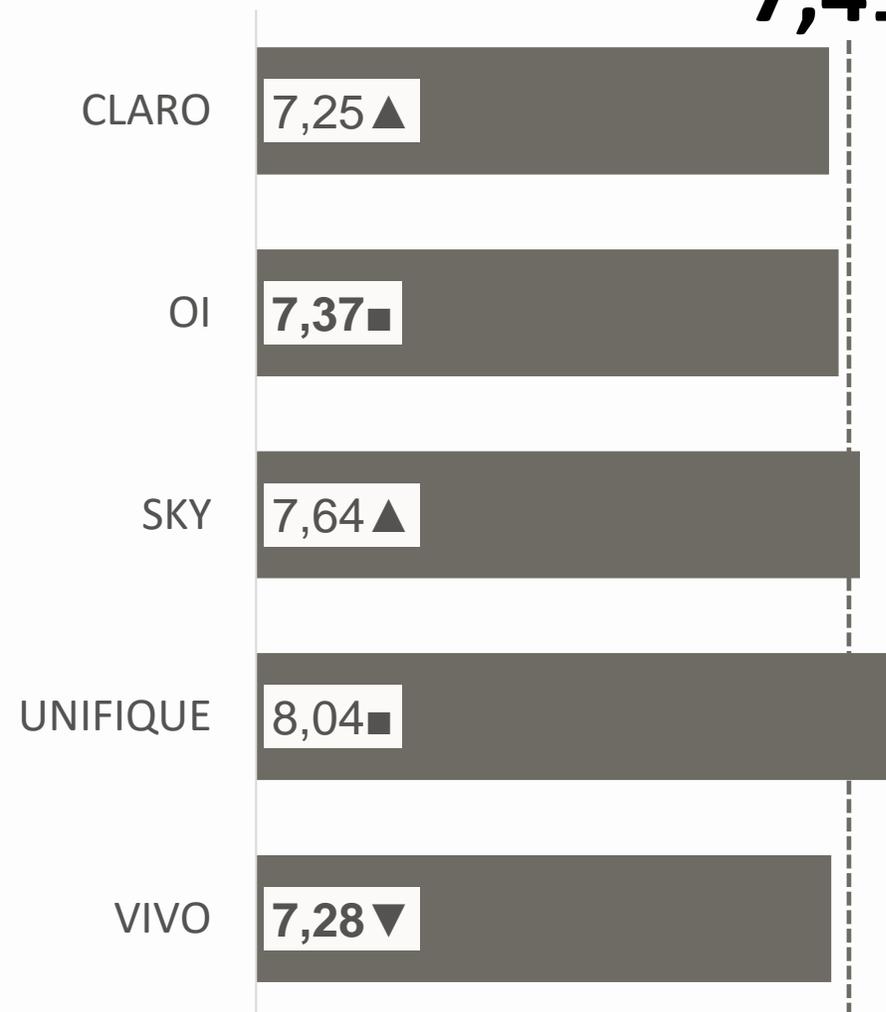
Notas por Estado - Índice de Satisfação Geral



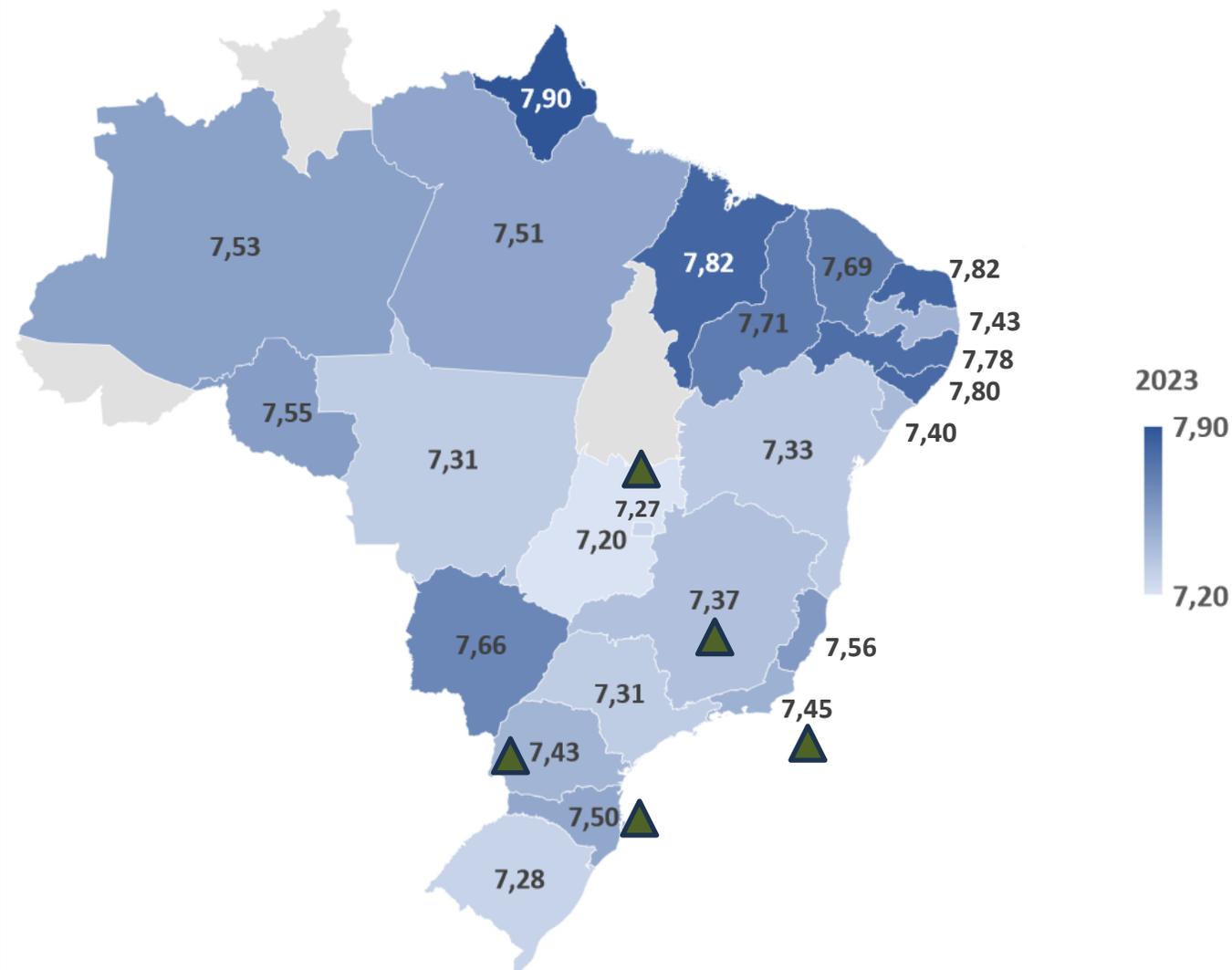
Índice de Satisfação Geral – ISG

Média Brasil

7,41 ▲



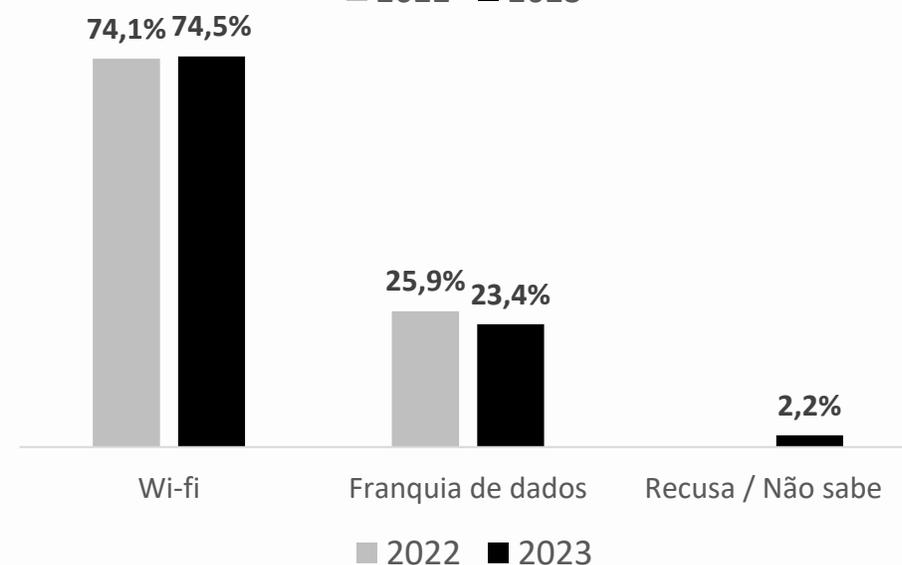
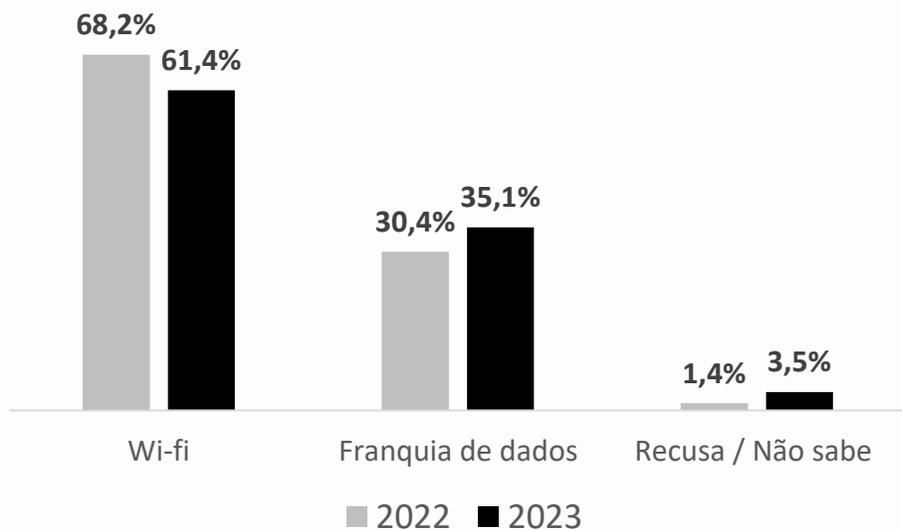
Notas por Estado - Índice de Satisfação Geral



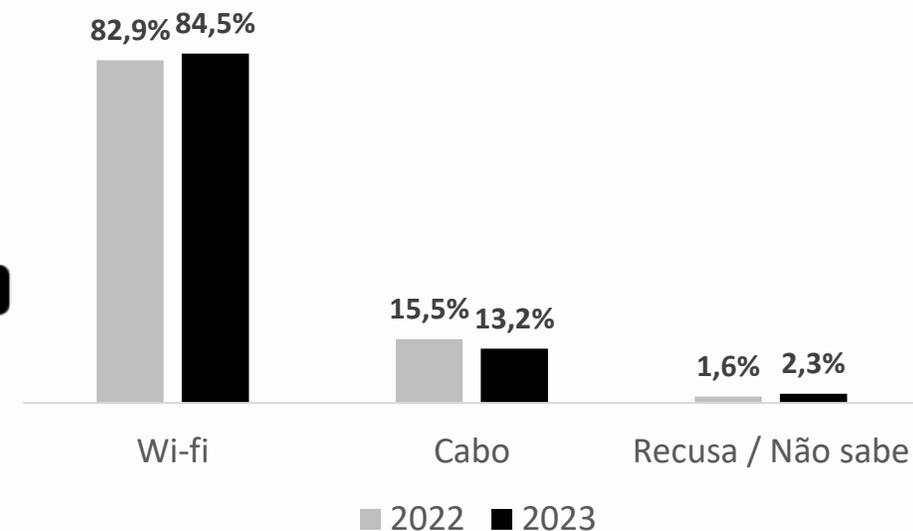
A Anatel não calcula o ranking nacional.

Padrões de Uso

Padrões de uso da rede de internet



*Considerando os diversos usos que você faz da internet no celular, o que você utiliza com mais frequência para realizar o acesso?

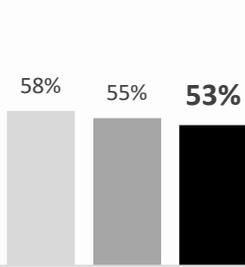


*Considerando os diversos usos que você faz da internet fixa, o que você utiliza com mais frequência para realizar o acesso?

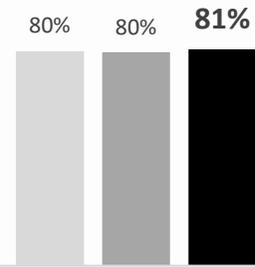
Padrões de uso da internet

Pergunta se utiliza internet <fixa / do seu celular> da <OPERADORA> para realizar algumas atividades específicas.

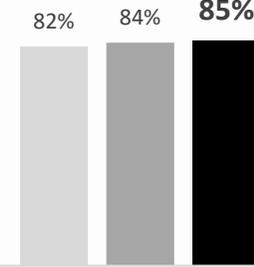
■ 2021 ■ 2022 ■ 2023



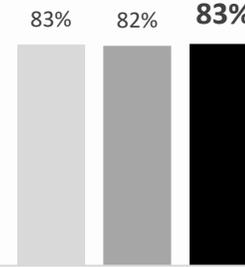
Vídeos e filmes



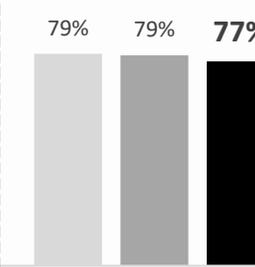
Navega na internet



Acessa redes sociais



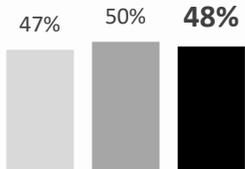
Envio de fotos e vídeos



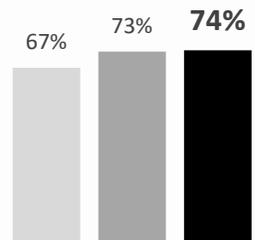
Chamadas de vídeo



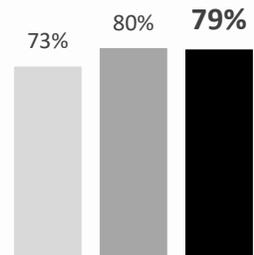
Jogo online



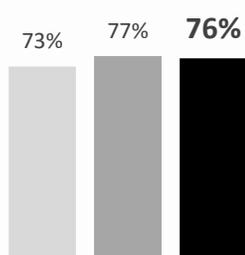
Vídeos e filmes



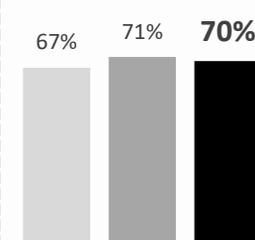
Navega na internet



Acessa redes sociais



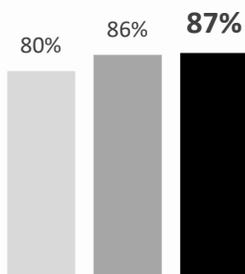
Envio de fotos e vídeos



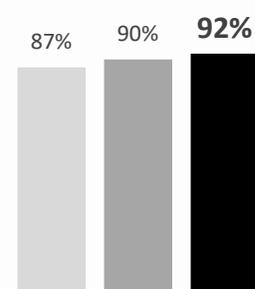
Chamadas de vídeo



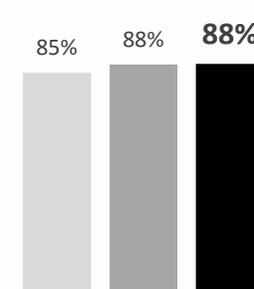
Jogo online



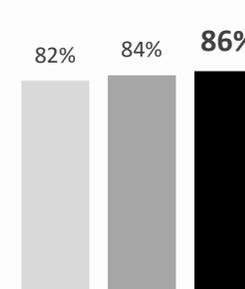
Vídeos e filmes



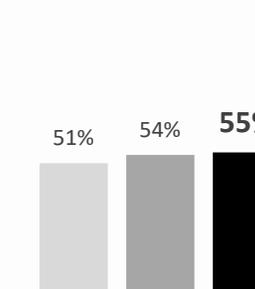
Navega na internet



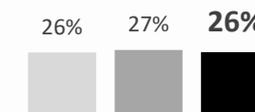
Acessa redes sociais



Envio de fotos e vídeos



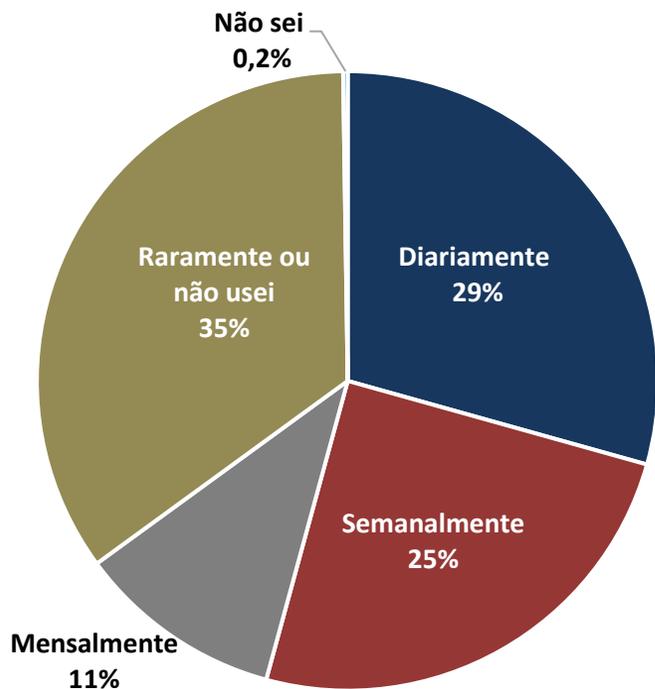
Chamadas de vídeo



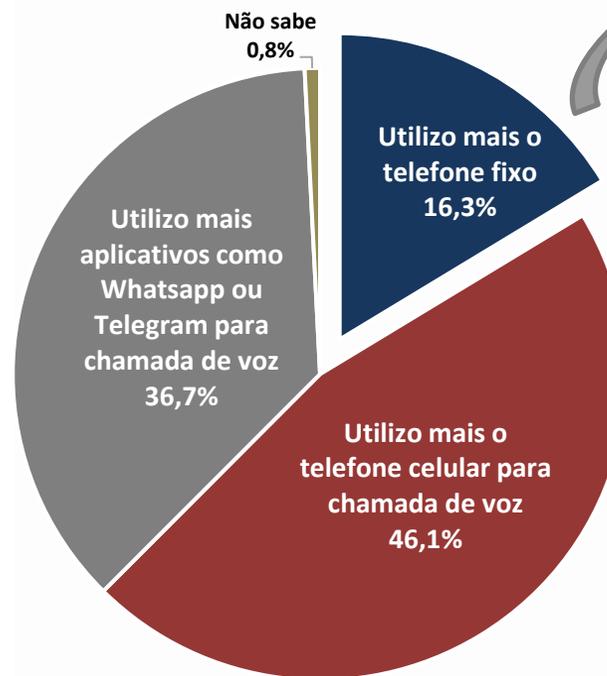
Jogo online

Padrões de uso da telefonia fixa

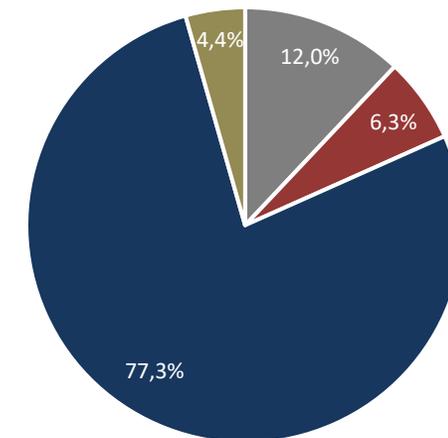
Nos últimos seis meses com que frequência você considera que utilizou o serviço de telefonia fixa?



O telefone fixo é o principal meio que você utiliza para realizar chamada de voz quando está em sua residência?

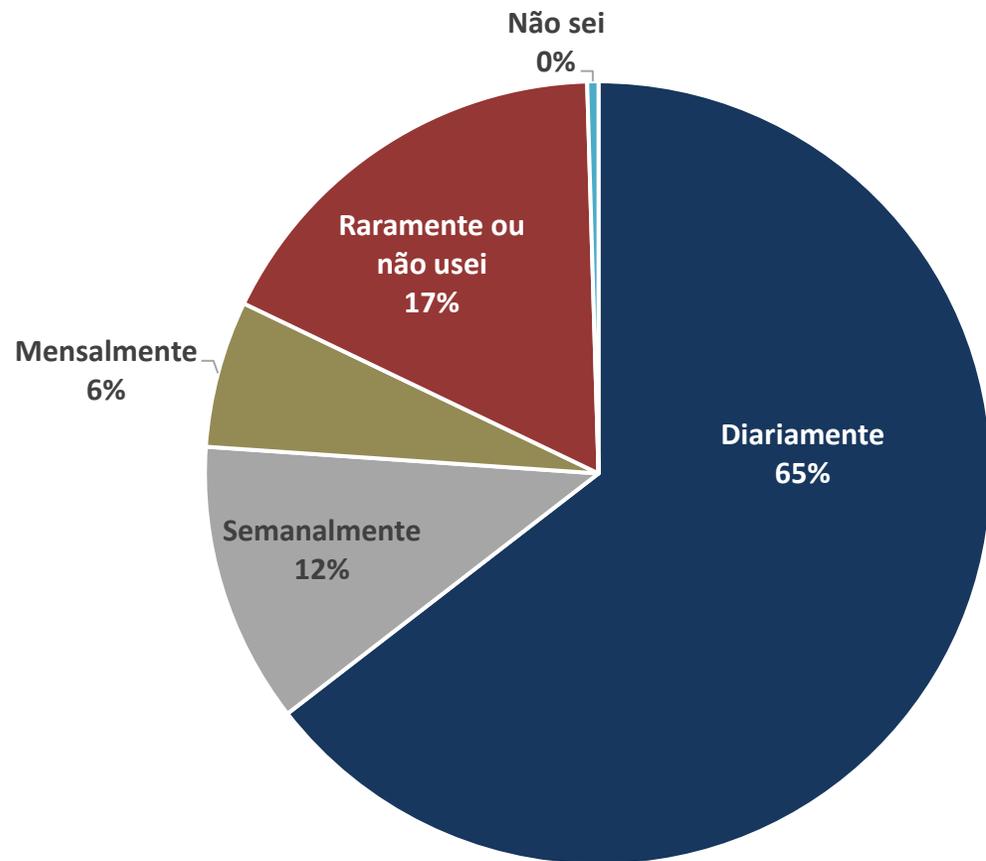


Por que você utiliza o telefone fixo para realizar chamadas de voz em sua residência?

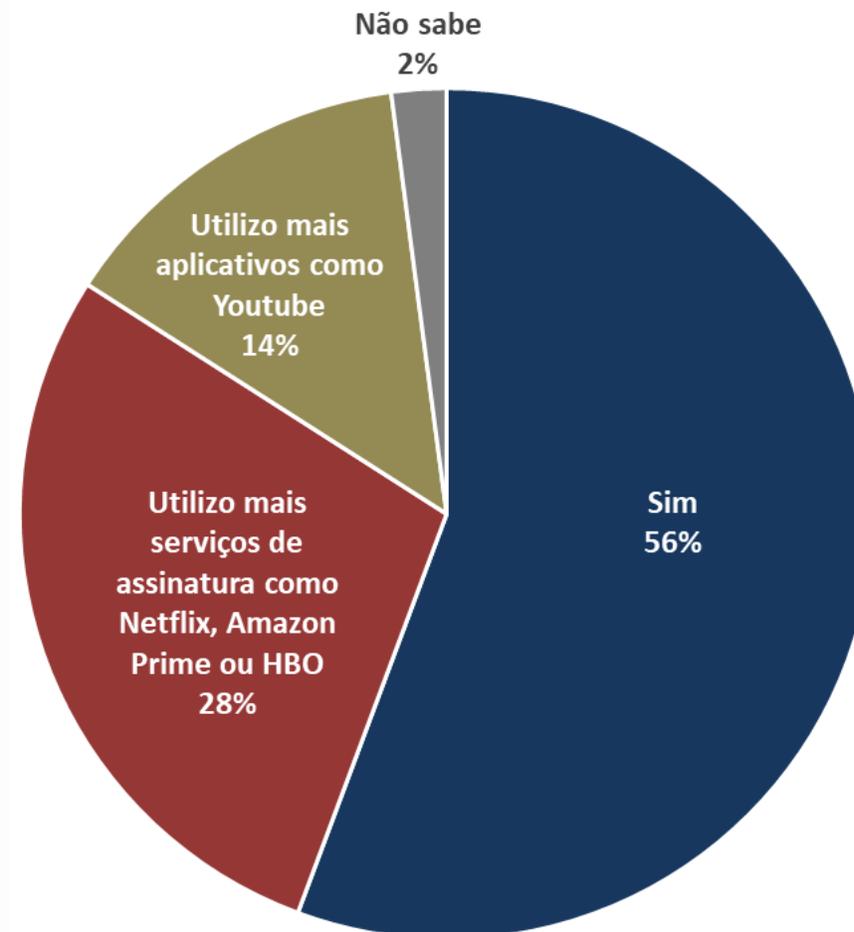


- A qualidade do funcionamento é melhor do que a do celular e da internet
- Não tem sinal de celular na minha residência ou o sinal é fraco
- Gosto mais do telefone fixo
- Não sabe

Nos últimos seis meses com que frequência você considera que utilizou o serviço de televisão por assinatura?



A TV por assinatura é o principal meio que você utiliza para assistir programas de televisão, séries, filmes e jogos esportivos?



Painel de Dados

[Acesso o vídeo sobre como
acessar os resultados da
Pesquisa aqui](#)

[Clique aqui para acessar o
Painel da Pesquisa](#)

Destques da Anatel

Satisfação Geral

- **Incremento** na satisfação em relação à 2022 em todos os serviços.
- **Telefonia Celular** → **recuperação** da nota em relação a 2021 no **pré** e **superação** no **pós**.
- **Internet Fixa e TV por Assinatura** → **menores** notas em satisfação geral.

Qualidade Percebida

- **Qualidade do Atendimento Telefônico** → segue como o índice **pior** avaliado em todos os serviços.
- **Melhoria** em dos índices de qualidade para todos os serviços (exceção na recarga no celular pré-pago que manteve uma estabilidade na nota).

Relação Satisfação e Qualidade

- Em **todos** os serviços a **Qualidade de Funcionamento** tem relação com a Satisfação, mas a relação é mais forte para os **serviços fixos**.
- Os **serviços móveis** tem **maior** relação com a **Qualidade da Informação ao Consumidor**.

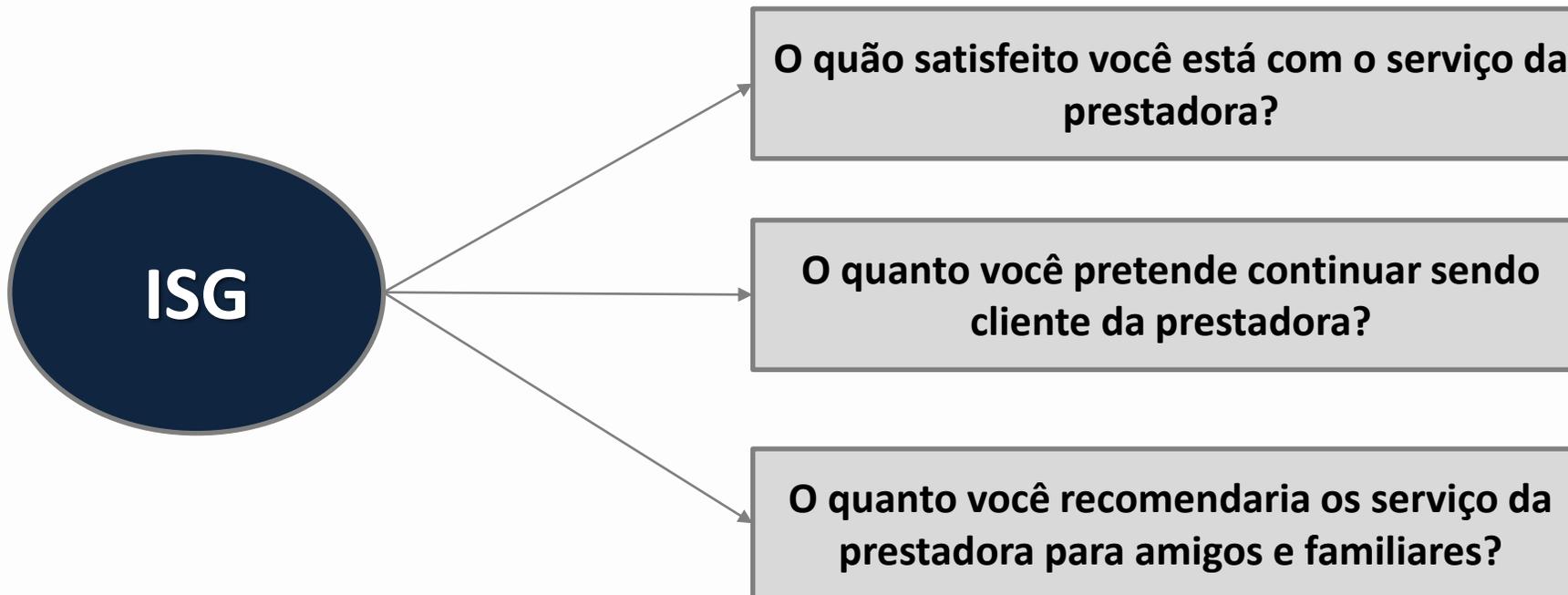
Padrões de Uso

- **Alto uso** de aplicações que demandam **qualidade de rede**, como chamadas de vídeo e visualização de filmes.
- **A maior parte dos usuários acessam a internet pelo Wi-fi**: 65% pós, 73% pré e 85% banda larga.

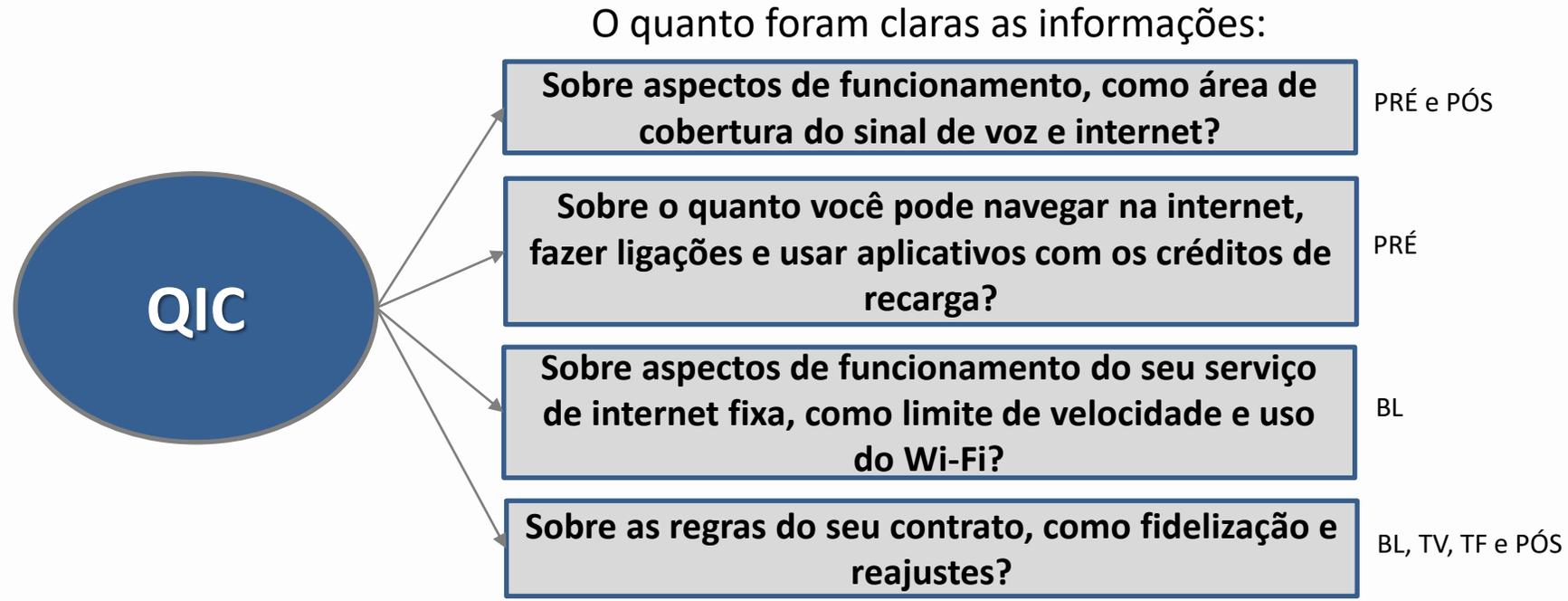


www.gov.br/anatel/consumidor

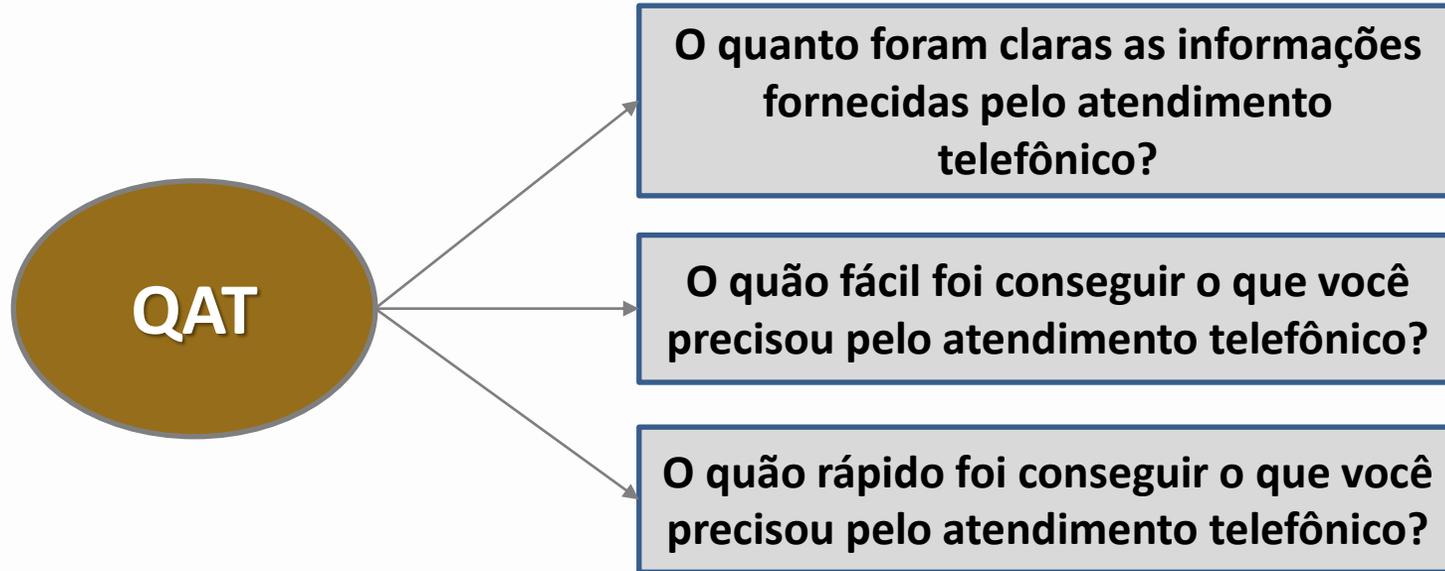
Anexos



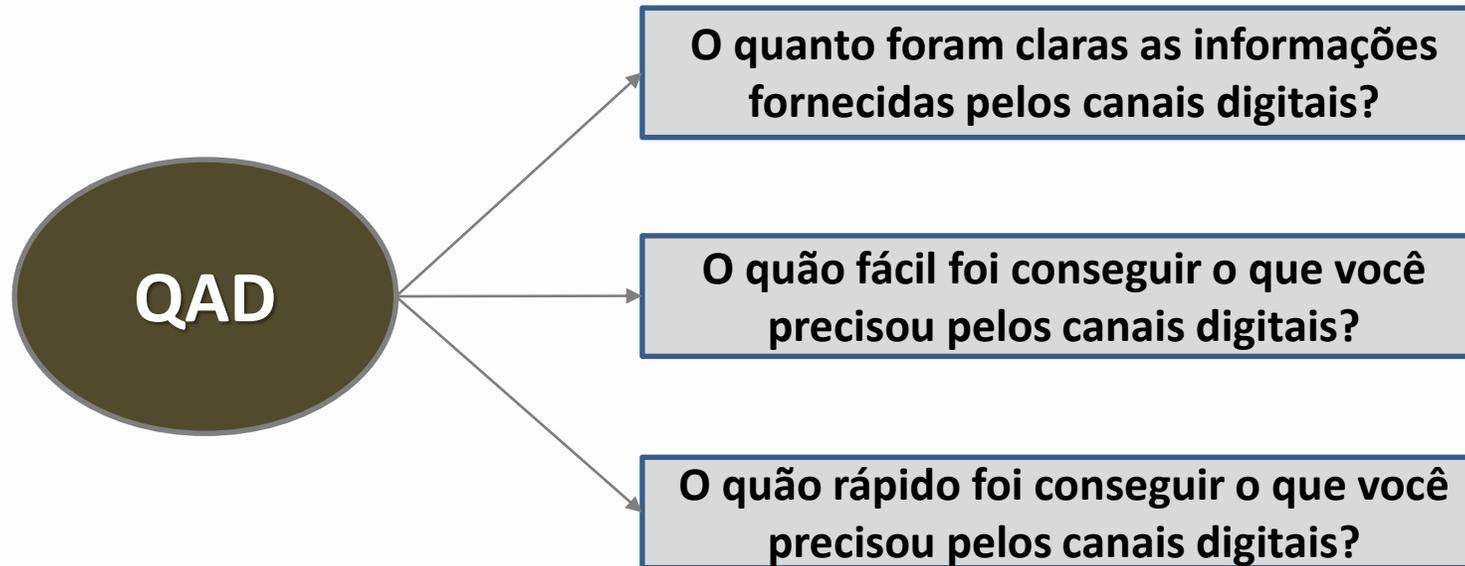
Celular Pré-pago	Telefonia Fixa	Celular Pós-pago	Internet Fixa	TV por Assinatura
7,79 ▲	7,73 ▲	7,61 ▲	7,43 ▲	7,41 ▲



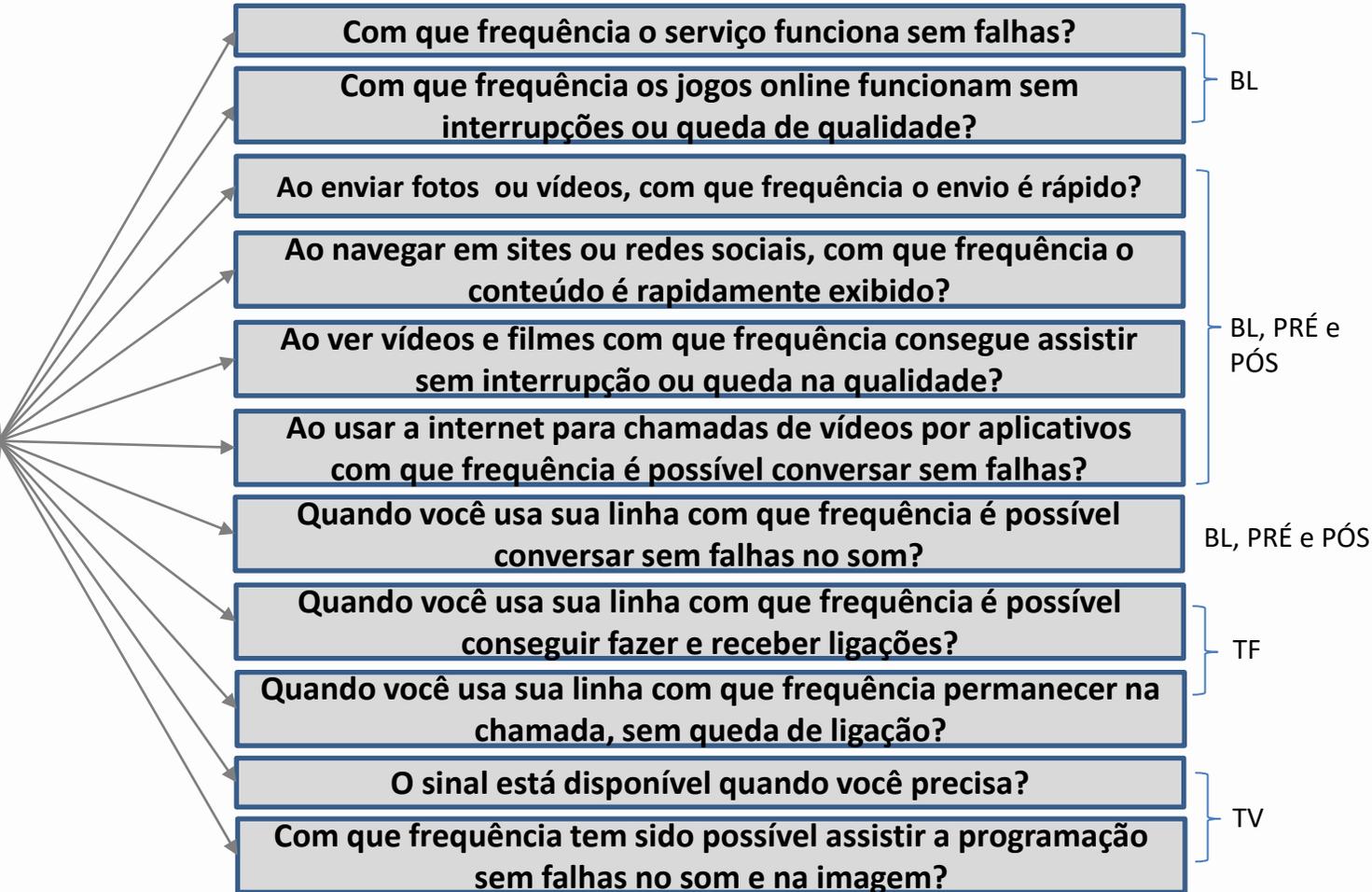
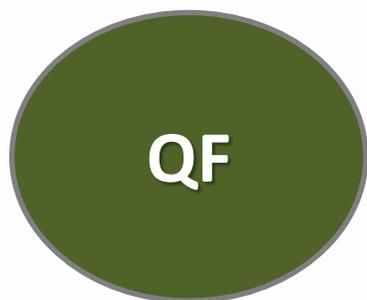
Celular Pré-pago	Telefonia Fixa	Internet Fixa	Celular Pós-pago	TV por Assinatura
7,56 ▲	7,19 ▲	7,14 ▲	7,06 ▲	6,72 ▲



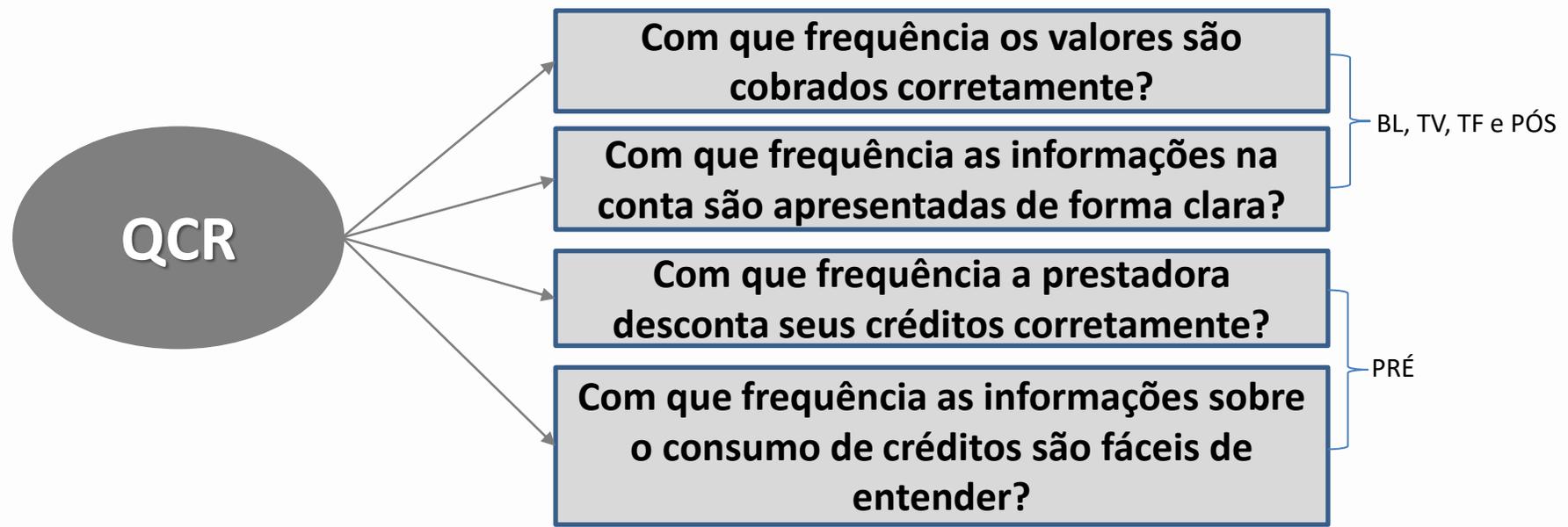
Celular Pré-pago	Telefonia Fixa	Internet Fixa	Celular Pós-pago	TV por Assinatura
7,09 ▲	6,90 ▲	6,50 ▲	6,49 ▲	6,38 ▲



Celular Pré-pago	Celular Pós-pago	Telefonia Fixa	Internet Fixa	TV por Assinatura
7,55 ▲	7,10 ▲	7,06 ▲	6,99 ▲	6,73 ▲



TV por Assinatura	Telefonia Fixa	Internet Fixa	Celular Pré-pago	Celular Pós-pago
8,34 ▲	8,23 ▲	7,71 ▲	7,57 ▲	7,56 ▲



Internet Fixa	Telefonia Fixa	TV por Assinatura	Celular Pós-pago	Celular Pré-pago
8,37 ▲	8,27 ▲	8,21 ▲	8,10 ▲	7,65 ■

Índice de Satisfação Geral Por Prestadora

<i>Média Brasil 2023</i>	Internet Fixa 	Celular Pós-pago 	Celular Pré-pago 	Telefonia Fixa 	TV por Assinatura 
TOTAL	7,43 ▲	7,61 ▲	7,79 ▲	7,73 ▲	7,41 ▲
BR SUPER	8,26 *	- -	- -	- -	- -
BRISANET	8,24 ■	- -	- -	- -	- -
ALGAR	7,20 ■	6,90 ■	7,74 ■	8,02 ■	- -
CLARO	7,13 ▲	7,63 ▲	7,94 ■	7,78 ▲	7,25 ▲
GB Online	8,09 ■	- -	- -	- -	- -
LIGGA	7,03 *	- -	- -	- -	- -
OI	7,38 ▲	- -	- -	7,53 ▲	7,37 ■
PROXIMA	7,73 *	- -	- -	- -	- -
SKY	7,15 ■	- -	- -	- -	7,64 ▲
TIM	7,32 ▲	7,33 ▲	7,70 ■	7,65 ■	- -
UNIFIQUE	8,10 ■	- -	- -	8,49 ■	8,04 ■
VALENET	7,20 ■	- -	- -	7,47 ■	- -
VERO	7,86 *	- -	- -	- *	- -
VIVO	7,76 ▲	7,75 ▲	7,74 ■	7,91 ▲	7,28 ▼

As notas marcadas na tabela com (-) não foram pesquisadas no serviço no ano de 2023. As notas marcadas na tabela com (*) não foram pesquisadas no serviço no ano de 2022.

Média Brasil 2023

	ALGAR	BR SUPER	BRISANET	CLARO	GB Online	LIGGA	OI	PROXIMA	SKY	TIM	UNIFIQUE	VALENET	VERO	VIVO	Total
UFs pesquisadas	3	1	8	25	1	1	25	3	3	8	2	1	4	21	
Satisfação Geral	7,20 ■	8,26 *	8,24 ■	7,13 ▲	8,09 ■	7,03 *	7,38 ▲	7,73 *	7,15 ■	7,32 ▲	8,10 ■	7,20 ■	7,86 *	7,76 ▲	7,43 ▲
Atendimento Digital	7,34 ▼	8,42 *	8,31 ▲	6,56 ▲	8,14 ■	7,19 *	6,94 ■	7,93 *	7,34 ■	6,80 ▲	8,04 ■	7,12 ■	7,90 *	7,16 ▲	6,99 ▲
Atendimento Telefônico	6,93 ■	8,56 *	8,11 ■	5,87 ■	7,94 ■	6,28 *	6,59 ■	7,51 *	7,17 ■	6,20 ■	7,78 ■	7,11 ■	7,56 *	6,98 ▲	6,50 ▲
Cobrança	7,81 ■	9,36 *	9,18 ■	8,17 ▲	9,32 ■	8,98 *	8,36 ▲	9,01 *	8,04 ■	8,25 ■	9,31 ■	8,87 ■	9,03 *	8,40 ▲	8,37 ▲
Funcionamento	7,57 ■	8,14 *	8,17 ■	7,53 ▲	7,87 ■	7,32 *	7,63 ▲	7,73 *	7,28 ■	7,73 ▲	8,05 ■	7,41 ■	7,94 *	7,98 ▲	7,71 ▲
Informação ao Consumidor	7,14 ■	8,39 *	8,13 ▲	6,69 ▲	8,16 ■	7,20 *	7,31 ▲	7,62 *	7,44 ■	7,05 ▲	8,18 ■	7,31 ■	7,75 *	7,38 ▲	7,14 ▲

▲ Acréscimo estatístico em relação à nota de 2022

■ Estabilidade estatística em relação à nota de 2022

▼ Decréscimo estatístico em relação à nota de 2022

BR Super, Ligga, Proxima e Vero não foram pesquisadas em 2022 e por isto não possuem legenda para comparação com os resultados de 2023.

Média Brasil 2023

	ALGAR	CLARO	TIM	VIVO	Total
UFs pesquisadas	3	27	27	27	
Satisfação Geral	6,90 ■	7,63 ▲	7,33 ▲	7,75 ▲	7,61 ▲
Atendimento Digital	6,95 ■	7,08 ■	6,94 ▲	7,18 ▲	7,10 ▲
Atendimento Telefônico	6,57 ■	6,64 ▲	6,15 ■	6,53 ▲	6,49 ▲
Cobrança	7,74 ■	8,28 ▲	7,94 ▲	8,04 ■	8,10 ▲
Funcionamento	6,79 ■	7,64 ▲	7,47 ▲	7,55 ▲	7,56 ▲
Informação ao Consumidor	6,74 ▲	7,15 ▲	6,89 ▲	7,09 ▲	7,06 ▲

▲ Acréscimo estatístico em relação à nota de 2022

■ Estabilidade estatística em relação à nota de 2022

▼ Decréscimo estatístico em relação à nota de 2022

Média Brasil 2023

	ALGAR	CLARO	TIM	VIVO	Total
UFs pesquisadas	3	27	27	27	
Satisfação Geral	7,74 ■	7,94 ■	7,70 ■	7,74 ■	7,79 ▲
Atendimento Digital	7,72 ■	7,55 ■	7,59 ▲	7,50 ■	7,55 ▲
Atendimento Telefônico	7,81 ■	7,30 ▲	7,03 ▲	6,92 ■	7,09 ▲
Cobrança	7,67 ■	7,74 ■	7,71 ▲	7,51 ■	7,65 ■
Funcionamento	7,29 ■	7,61 ▲	7,63 ▲	7,47 ■	7,57 ▲
Informação ao Consumidor	7,45 ■	7,67 ■	7,52 ▲	7,52 ■	7,56 ▲

▲ Acréscimo estatístico em relação à nota de 2022

■ Estabilidade estatística em relação à nota de 2022

▼ Decréscimo estatístico em relação à nota de 2022

	UNIFIQUE	VALENET	ALGAR	TIM	VIVO	CLARO	OI	Total
UFs pesquisadas	1	1	3	6	17	23	27	
Satisfação Geral	8,49 ■	7,47 ■	8,02 ■	7,65 ■	7,91 ▲	7,78 ▲	7,53 ▲	7,73 ▲
Atendimento Digital	7,75 ■	7,39 ■	7,75 ▲	6,36 ■	6,97 ▲	6,89 ▲	6,79 ▲	6,90 ▲
Atendimento Telefônico	8,40 ■	7,52 ■	7,60 ■	6,69 ■	7,14 ■	6,90 ▲	7,15 ▲	7,06 ▲
Cobrança	9,24 ■	8,68 ■	8,12 ■	8,33 ■	8,40 ▲	8,32 ■	8,12 ▲	8,27 ▲
Funcionamento	8,31 ■	7,45 ■	7,51 ■	7,26 ■	7,08 ▲	7,22 ■	7,20 ▲	7,19 ▲
Informação ao Consumidor	8,98 ■	8,11 ■	8,52 ■	8,12 ■	8,42 ■	8,26 ▲	8,04 ▲	8,23 ▲

▲ Acréscimo estatístico em relação à nota de 2022

■ Estabilidade estatística em relação à nota de 2022

▼ Decréscimo estatístico em relação à nota de 2022

Média Brasil 2023

	UNIFIQUE	VIVO	OI	CLARO	SKY	Total
UFs pesquisadas	1	9	19	21	24	
Satisfação Geral	8,04 ■	7,28 ▼	7,37 ■	7,25 ▲	7,64 ▲	7,41 ▲
Atendimento Digital	8,18 ■	6,58 ■	6,64 ■	6,52 ▲	7,09 ▲	6,73 ▲
Atendimento Telefônico	7,92 ■	6,61 ■	6,23 ■	6,18 ▲	6,71 ■	6,38 ▲
Cobrança	9,43 ■	8,39 ■	7,99 ■	8,21 ▲	8,27 ▲	8,21 ▲
Funcionamento	8,57 ■	8,00 ■	8,34 ■	8,17 ▲	8,63 ▲	8,34 ▲
Informação ao Consumidor	8,46 ■	6,51 ▼	6,65 ■	6,46 ■	7,10 ▲	6,72 ▲

▲ Acréscimo estatístico em relação à nota de 2022

■ Estabilidade estatística em relação à nota de 2022

▼ Decréscimo estatístico em relação à nota de 2022



Superintendência de Relações com Consumidores - SRC

I Gerência de Interações Institucionais,
Satisfação e Educação para o Consumo - RCIC

