

Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2022



O que é a Pesquisa?



O que a pesquisa mede?

ISG Índice de Satisfação Geral do Consumidor

- Principal índice da Pesquisa
- Possibilita rankings por UF
- Alimenta modelo de qualidade RQUAL

Indicador de Qualidade Percebida (IQP)

Avalia cinco dimensões de qualidade na percepção do consumidoras

QIC Índice de Qualidade da **INFORMAÇÃO AO CONSUMIDOR**

Nível da prestação de informações no relacionamento consumidoroperadora

QAT Índice de Qualidade do **ATENDIMENTO TELEFÔNICO**

> Avaliação de aspectos relacionados ao atendimento nos canais utilizados

QF **QAD** Índice de Índice de qualidade do Qualidade do **FUNCIONAMEN ATENDIMENTO** TO **DIGITAL**

> Avaliação das condições de acesso, fruição e retenção

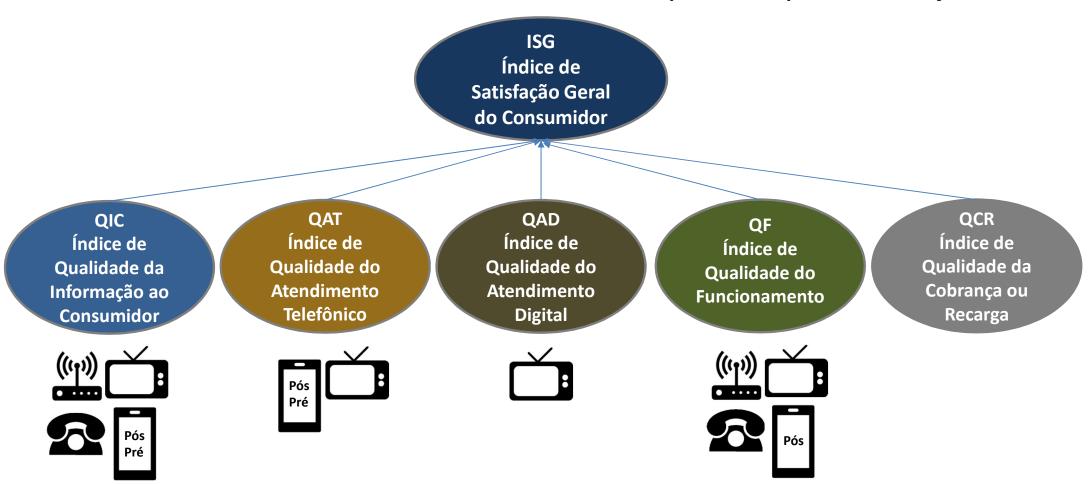
QCR Índice de Qualidade da **COBRANÇA OU RECARGA**

Avaliação sobre coerência e

clareza

Relação Indicador de Satisfação e Indicadores de Qualidade

Possibilita entender como as dimensões da qualidade explicam a satisfação



Sobre a Pesquisa

- Público alvo: consumidores dos serviços de telecomunicações (pessoa física)
- Participação obrigatória das não PPPs e voluntária das PPPs
- Sorteio da amostra pela Anatel da base de clientes pessoa físicas das prestadoras
- Questionário elaborado pela Anatel
- Custeio pelas prestadoras
- Entrevistas realizadas por telefone por empresa pesquisadora

PARA QUE SERVE:

- Levantar a visão do consumidor acerca da prestação dos serviços de telecomunicações
- Compreender o que influencia a satisfação do consumidor

Sobre a Pesquisa 2022

Período de Coleta: julho/2022 a janeiro/2023

Empresa pesquisadora: Kantar TNS

Nível de confiança: 95%

Margem de erro (a priori): 5%

ENTREVISTAS REALIZADAS								
Serviço	UFs	Prestadoras*	Estratos	Entrevistas				
Banda larga fixa	27	11	104	22.500				
Telefonia fixa		6	74	13.467				
Telefonia Celular Pós-paga**	27	7	120	21.597				
Telefonia Celular Pré-paga		7	121	16.114				
TV por assinatura	24	5	77	14.598				
Totais	27	14	496	88.276				

^{*}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.

^{**}Com a aquisição da Oi no serviço do SMP Pré e Pós a pesquisa considerou OiClaro, OiTim e OiVivo como empresas diferentes.

Prestadoras Participantes da Pesquisa 2022

Celular Pós-Pago Celular Pré-Pago Telefonia Fixa TV por Assinatura Participação Obrigatória Claro Claro Claro Claro Claro Oi Oi Tim Oi Tim **Vivo** Tim Sky **Vivo** Sky Oi Claro **Vivo Vivo** Oi Claro Tim Oi Tim Oi Tim **Vivo** Oi Vivo Oi Vivo Participação Voluntária (PPPs) Algar Algar Algar **Algar** Unifique **Brisanet Unifique** Gigabyte Mob Unifique **Valenet**

7



Resultados

Índice de Satisfação Geral Por Serviço

Média Brasil 2022	Internet Fixa	Celular Pós-pago Pús	Celular Pré-paga PRÉ	Telefonia Fixa	TV por Assinatura
Satisfação Geral	7,07 🛦	7,30 ▼	7,70 🔻	7,45 🛦	7,22 ▲
Qualidade da Informação ao Consumidor	6,83 🛦	6,85 ▼	7,39 ▼	6,91 ■	6,58 ■
Qualidade do Funcionamento	7,41 ▲	7,25 ▼	7,33 🔻	8,11 ■	8,18 ■
Qualidade da Cobrança / Recarga	8,11 🛦	8,01 ■	7,60 ▼	8,10 🛦	8,04 🛦
Qualidade do Atendimento Telefônico	6,30 ▼	6,25 ■	6,93 🛦	6,78 ▲	6,16 ▼
Qualidade do Atendimento Digital	6,71 ■	6,86 ▼	7,38 ■	6,80 ■	6,56 ■

[▲] Acréscimo estatístico em relação a nota de 2021

[▼] Decréscimo estatístico em relação a nota de 2021

[■] Estabilidade estatística em relação a nota de 2021



Resultados por Serviço

BANDA LARGA FIXA

Consumidores menos satisfeitos dentre os serviços pesquisados

CONSUMIDORES MAIS SATISFEITOS

RN 8,06



UF Operadora ISG 8,50 AL Brisanet 8,49 PΙ Brisanet 8,47 PF Brisanet 8,36 SE Brisanet 8,34 Brisanet RN

CONSUMIDORES
MENOS SATISFEITOS

6,51

TO

UF	Operadora	ISG
MG	Sky	5,94
GO	Sky	6,34
TO	Oi	6,36
MG	Oi	6,40
SC	Claro	6,46

BANDA LARGA FIXA

Média Brasil 2022

	GIGABYTE	UNIFIQUE	BRISANET	ALGAR	VIVO	МОВ	VALENET	OI	TIM	CLARO	SKY	Total
UFs Pesquisadas	1	2	7	3	21	4	1	26	8	25	6	27
Satisfação Geral	8,25	8,18 ■	8,14	7,35 ^	7,32 ^	7,32 ■	7,31	7,03 <u> </u>	7,00 ■	6,76 ■	6,50 ■	7,07 <u>^</u>
Atendimento Digital	8,15	7,95 ■	8,08 =	7,15 ■	6,76 ■	6,86 ■	7,10	6,83 =	6,41 ■	6,42 ■	6,92 ■	6,71
Atendimento Telefônico	7,86	8,14 ■	8,14 ■	7,05 ■	6,46 ▼	6,53 ■	7,04	6,49 ▼	6,15 ■	5,86 ▼	6,57 ■	6,30 V
Cobrança	9,40	9,38 ■	9,16 ■	8,13 ^	8,00	8,61 ■	8,85	8,17	8,25 ■	7,96 ■	7,81 ■	8,11 <u>^</u>
Funcionamento	8,15	8,13 ■	8,12	7,56 ▲	7,55 ▲	7,56 ■	7,57	7,29 ^	7,46 ■	7,27 ^	6,58 ■	7,41 <u> </u>
Informação ao Consumidor	8,10	8,07 ■	7,89 ▲	7,11 ^	6,85 ■	7,28 ■	7,40	6,92 ^	6,79 ■	6,58 ^	6,72 ■	6,83 <u> </u>

[▲] Acréscimo estatístico em relação a nota de 2021 ▼ Decréscimo estatístico em relação a nota de 2021 ■ Estabilidade estatística em relação a nota de 2021

TELEFONIA CELULAR PÓS-PAGA

Consumidores que pior avaliam a qualidade do funcionamento

RR

CONSUMIDORES	RS
MAIS SATISFEITOS	7,74

UF	Operadora	ISG
PI	Claro	8,21
RS	Claro	8,18
SC	Vivo	8,08
AL	Claro	7,92
MS	Claro	7,90



MEN	7,03	
UF	Operadora	ISG
DF	Oi Tim	6,27
MG	Oi Claro	6,30
ТО	Oi Tim	6,31
GO	Oi Tim	6,39
РВ	Oi Vivo	6,48

CONSUMIDORES

TELEFONIA CELULAR PÓS-PAGA

Média Brasil 2022

	CLARO	VIVO	ALGAR	TIM	OI VIVO	OI CLARO	OI TIM	Total
UFs pesquisadas	<i>27</i>	27	3	26	10	10	18	27
Satisfação Geral	7,53	7,49	7,12	7,03	6,86	6,74	6,72	7,30
Satisiação Gerai		-	-	lacksquare				_
Atendimento	7,01	6,91	7,22	6,59	6,85	6,80	6,78	6,86
Digital	\blacksquare							V
Atendimento	6,44	6,26	7,13	6,00	6,24	6,10	6,09	6,25
Telefônico	V			•				
Cohrones	8,14	8,08	8,17	7,70	7,96	8,03	8,03	8,01
Cobrança	V			V				
Euncionamonto	7,49	7,28	6,89	7,16	6,78	6,79	6,90	7,25
Funcionamento	V	V		V				V
Informação ao	6,97	7,01	6,78	6,57	6,69	6,56	6,57	6,85
Consumidor	V		-					V

[▲] Acréscimo estatístico em relação a nota de

2021

■ Estabilidade estatística em relação a nota de

2021

Oi Vivo, Oi Claro e Oi Tim referem-se aos consumidores em processo de migração pela aquisição da Oi. Não foram pesquisadas em 2021 e por isto não possuem legenda para comparação com os resultados de 2021.

[▼] Decréscimo estatístico em relação a nota de 2021

TELEFONIA CELULAR PRÉ-PAGA

São os que **melhor** avaliam:

- qualidade da informação ao consumidor (QIC = 7,39)
- qualidade do atendimento digital (QAD = 7,38)
- qualidade do atendimento telefônico (QAT = 6,93)

Consumidores mais satisfeitos dentre os serviços pesquisados

CONSUMIDORES
MAIS SATISFEITOS

MS 8,29 CONSUMIDORES
MENOS SATISFEITOS

DF 7,38

UF	Operadora	ISG
AL	Claro	8,65
MS	Claro	8,59
AC	Claro	8,48
PI	Claro	8,37
MA	Claro	8,34

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO GERAL

7,701

MÉDIA BRASIL

Nota 2021: 7,82

UF	Operadora	ISG
ВА	Oi Claro	6,77
MG	Oi Claro	7,02
ТО	Oi Tim	7,08
PB	Oi Vivo	7,11
PE	Oi Vivo	7,13

TELEFONIA CELULAR PRÉ-PAGA

Consumidor

Média	Média Brasil								
2022		CLARO	VIVO	ALGAR	TIM	OI TIM	OI VIVO	OI CLARO	Total
	UFs pesquisadas	27	27	<i>3</i>	27	18	9	10	27
	Satisfação Geral	7,92 ▼	7,83 ■	7,66 ■	7,60 ▼	7,45	7,33	7,26	7,70 ▼
	Atendimento Digital	7,60 ■	7,41 ■	7,41 ■	7,25 ■	7,30	7,28	7,02	7,38 -
	Atendimento Telefônico	7,43 ■	6,81 <u> </u>	7,35 ■	6,61 ■	6,78	6,89	6,59	6,93
	Recarga	7,71 ▼	7,52 ■	7,83 ■	7,49 ■	7,77	7,71	7,64	7,60 V
	Funcionamento	7,48 ▼	7,45 ▼	7,01 ■	7,30 ▼	7,08	7,08	6,94	7,33 V
	Informação ao	7,59	7,46	7,34	7,29	7,17	7,22	7,04	7,39

[▲] Acréscimo estatístico em relação a nota de 2021

Oi Vivo, Oi Claro e Oi Tim referem-se aos consumidores em processo de migração pela aquisição da Oi. Não foram pesquisadas em 2021 e por isto não possuem legenda para comparação com os resultados de 2021.

[▼] Decréscimo estatístico em relação a nota de 2021

[■] Estabilidade estatística em relação a nota de 2021

TELEFONIA FIXA

Aumento da satisfação geral dos consumidores em 2022

CONSUMIDORES
MAIS SATISFEITOS

AP 7,82



CONSUMIDORES MENOS SATISFEITOS

BA 6,92

UF	Operadora	ISG
SC	Unifique	8,39
SP	Algar	8,03
RJ	Claro	7,95
MS	Vivo	7,87
AP	Oi	7,82

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO GERAL
7,45 1 MÉDIA BRASIL
Nota 2021: 7,37

UF	Operadora	ISG
ВА	Vivo	6,75
ВА	Oi	6,83
РВ	Oi	6,84
RJ	Oi	6,91
GO	Claro	6,93

TELEFONIA FIXA

Média Brasil 2022

	UNIFIQUE	ALGAR	CLARO	TIM	VIVO	Oi	Total
UFs pesquisadas	1	3	22	6	15	26	27
Satisfação	8,39	7,85	7,65	7,62	7,48	7,19	7,45
Geral	-				•	V	
Atendimento	8,05	7,17	6,73	6,73	7,07	6,58	6,78
Telefônico	•	-	•	•			
Atendimento	8,64	7,26	6,76	6,61	6,88	6,75	6,80
Digital	•	•					-
Cobronso	9,11	8,09	8,30	8,24	8,10	7,87	8,10
Cobrança	•	•		•			
Informação ao	8,41	7,25	6,93	7,08	6,99	6,77	6,91
Consumido	•	-	•	•	-		-
Funcionament	,	8,44	8,29	7,91	8,10	7,92	8,11
o *	Acréscimo	estatístico em relação	a nota de 2021	▼ Decréscimo estatístic	o em relação a nota de	2021	•

[■] Estabilidade estatística em relação a nota de 2021

TV POR ASSINATURA

Consumidores que melhor avaliam a qualidade do funcionamento

Consumidores que pior avaliam a qualidade da informação ao consumidor

	CONSUMIDORES IAIS SATISFEITOS	AP 7,76			ONSUMIDORES NOS SATISFEITOS	DF 6,71			
UF	Operadora	ISG		UF	Operadora	ISG			
PI	Sky	8,10	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO GERAL	DF	Claro	6,62			
AM	Sky	8,02		MT	Claro	6,72			
CE	Claro	7,86	7,22	DF	Sky	6,74			
SP	Vivo	7,85	MÉDIA BRASIL	SE	Claro	6,79			
MS	Sky	7,81	Nota 2021: 7,13	RJ	Claro	6,81			

TV POR ASSINATURA

Média Brasil 2022

	VIVO	UNIFIQUE	SKY	OI	CLARO	Total		
UFs pesquisadas	11	1	24	19	22	24		
Satisfação Geral	7,66	7,45	7,38	7,26	7,01	7,22		
Satisiação deiai		•	•					
Atendimento	6,64	8,09	6,85	6,69	6,31	6,56		
Digital	•		•			•		
Atendimento	6,66	8,15	6,56	6,41	5,74	6,16		
Telefônico	•	•	V	•	V	▼		
0.1	8,42	9,18	8,00	7,93	8,03	8,04		
Cobrança	A	-	A			A		
Francisco	8,29	8,03	8,51	8,29	7,89	8,18		
Funcionamento	A	•	-	•	•	-		
Informação ao	6,78	7,85	6,77	6,63	6,38	6,58		
Consumidor		-		-		•		

[▲] Acréscimo estatístico em relação a nota de 2021

[▼] Decréscimo estatístico em relação a nota de 2021

[■] Estabilidade estatística em relação a nota de 2021

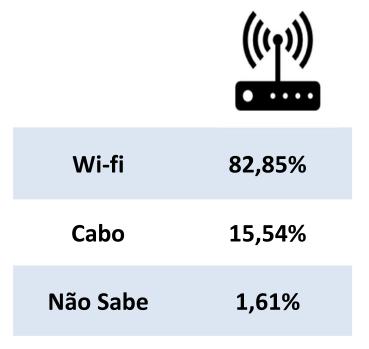


Padrões de Uso

Padrões de uso da rede de internet

	PÓS	PRÉ
Wi-fi	64,30%	72,18%
Franquia de Dados	33,34%	25,84%
Não Sabe	2,36%	1,98%

^{*}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

Agora vou perguntar se você utiliza internet <fixa / do seu celular> da <OPERADORA> para realizar algumas atividades específicas.

Usou a internet para	PÓS	PRÉ	(((1))
Acessar vídeos e filmes por aplicativos como Youtube ou Netflix?	55%	50%	86%
Navegar na internet em sites em geral	80%	73%	90%
Acessar redes sociais como Facebook, Instagram ou Twitter	84%	80%	88%
Enviar fotos e vídeos por aplicativos de mensagens ou redes sociais	82%	77%	84%
Fazer chamadas de vídeo	79%	71%	54%
Jogar Online			27%



Destaques da Anatel

Satisfação Geral

- ➤ Serviços fixos (Banda Larga, TV por Assinatura e Telefonia Fixa) → incremento na satisfação em relação à 2021.
- ➤ Telefonia Celular Pré-pago → melhor avaliado também em 2022.
- ▶ Banda Larga Fixa → aumento da nota em relação a 2021, mas ainda continua sendo o serviço menos bem avaliado.

Qualidade Percebida

➤ Qualidade do Atendimento Telefônico → índice pior avaliado em todos os serviços.

Padrões de Uso

- Alto uso de aplicações que demandam <u>qualidade</u> de rede:
 - 2 em cada 3 usuários de telefonia celular fazem chamadas de vídeo;
 - 86% dos usuários da banda larga fixa assistem filmes online.
- > A maior parte dos usuários acessam a internet pelo Wi-fi:
 - 64% pós, 72% pré e 83% banda larga

Relação Satisfação e Qualidade

- ➤ Serviços fixos → satisfação tem relação com a Qualidade de Funcionamento.
- ➤ Serviços móveis → satisfação tem alta relação com a Qualidade da Informação ao Consumidor

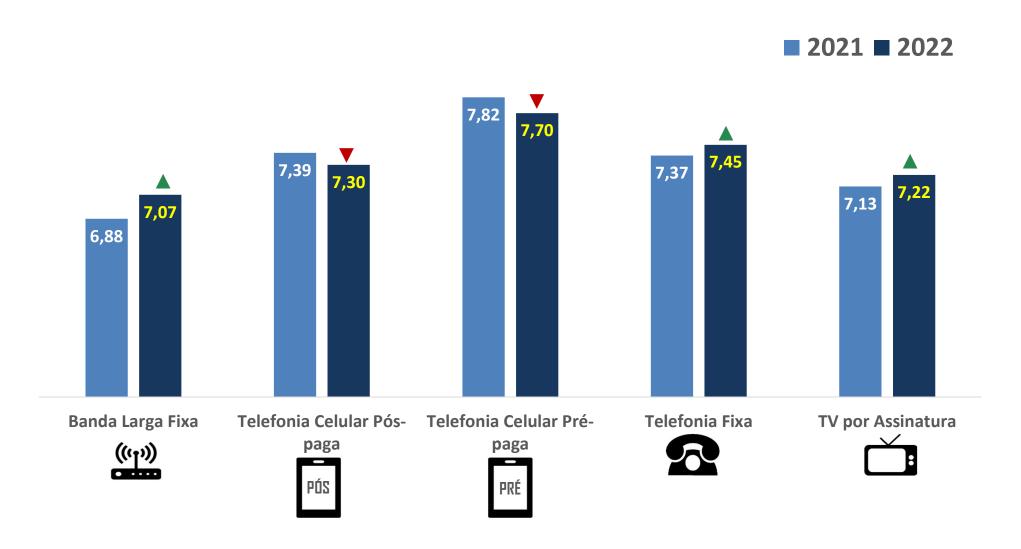


www.anatel.gov.br/consumidor



Anexos

Índice de Satisfação Geral Por Serviço



Índice de Satisfação Geral Por Prestadora

INTERNET FIXA

Média Brasil 2022		(((-1))	PÓS	PRÉ		
	ALGAR	7,35 🛕	7,12 ■	7,66 ■	7,85 ■	-
	BRISANET	8,14 🛕	-	-	-	-
	CLARO	6,76 ■	7,53 ■	7,92 ▼	7,65 🛕	7,01 ■
	GIGABYTE	8,25 *	-	-	-	-
	МОВ	7,32 ■	-	-	-	-
	OI	7,03 🛦	-	-	7,19 ▼	7,26 ■
	OI CLARO	-	6,74	7,26	-	-
	OI VIVO	-	6,86	7,33	-	-
	OI TIM	-	6,72	7,45	-	-
	SKY	6,50 ■	-	-	-	7,38 ■
	TIM	7,00 ■	7,03 ▼	7,60 ▼	7,62 🛕	-
	UNIFIQUE	8,18 ■	-	-	8,39 ■	7,45 ■
	VALENET	7,31 *	-	-	-	-
	VIVO	7,32 🛦	7,49 ■	7,83 ■	7,48 ■	7,66 🛦

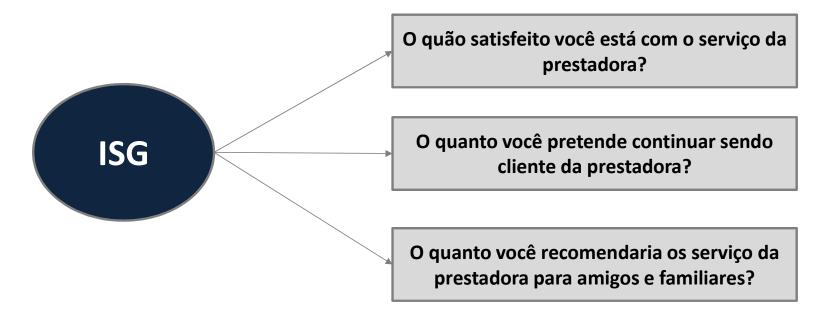
CELULAR PÓS-PAGO CELULAR PRÉ-PAGO

As notas marcadas na tabela com (-) não foram pesquisadas no serviço no ano de 2022. As notas marcadas na tabela com (*) não foram pesquisadas no serviço no ano de 2021. A Oi Claro, Oi Vivo e Oi Tim foram pesquisadas com Oi em 2021, portanto não há parâmetro para comparação das notas

TELEFONIA FIXA TV POR ASSINATURA

Índice de Satisfação Geral - ISG





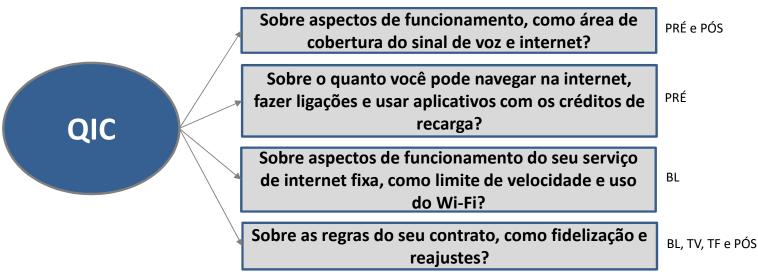


Índice de Qualidade da Informação ao Consumidor - QIC



Impacta a satisfação de todos os serviços

O quanto foram claras as informações:





Índice de Qualidade do Atendimento Telefônico - QAT



QAT

O quanto foram claras as informações fornecidas pelo atendimento telefônico?

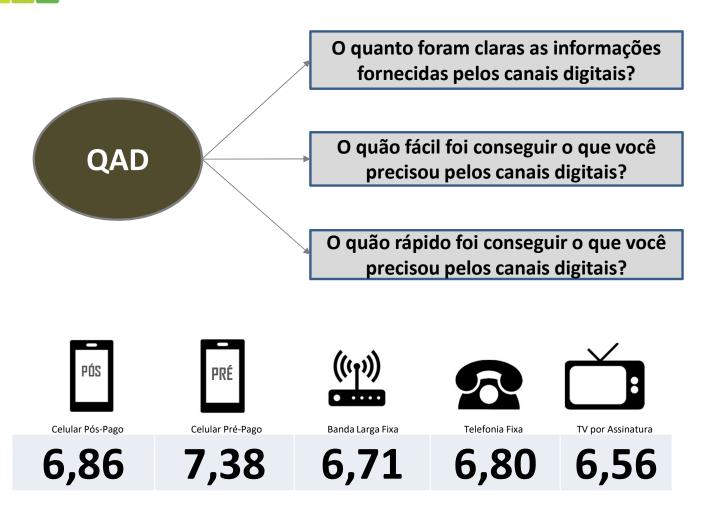
O quão fácil foi conseguir o que você precisou pelo atendimento telefônico?

O quão rápido foi conseguir o que você precisou pelo atendimento telefônico?

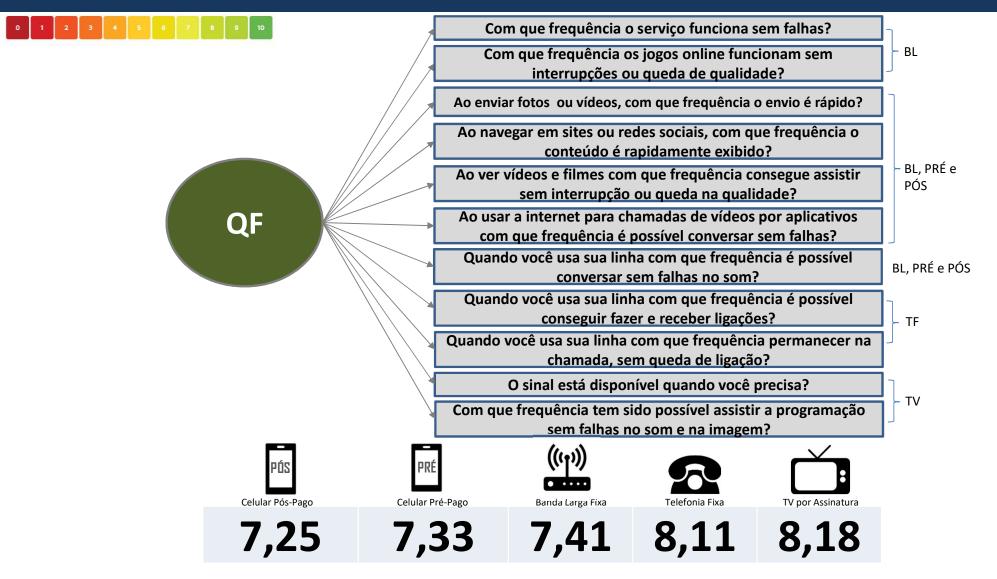


Índice de Qualidade de Atendimento Digital - QAD





Índice de Qualidade do Funcionamento - QF



Índice de Qualidade da Cobrança (ou Recarga) - QCR



