

# Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida

2021



# Nova metodologia da Pesquisa

## Modelo teórico metodológico (parceira com IBICT)

- Coordenação: 8 pesquisadores com doutorado em diferentes áreas
- + 30 profissionais com formação multidisciplinar
- Compreensão teórico-conceitual de Satisfação
- Revisão 212 artigos e instrumentos de 12 reguladores
- Reformulação, teste (piloto) e validação do questionário



Maior rigor teórico



Interface com modelo de qualidade



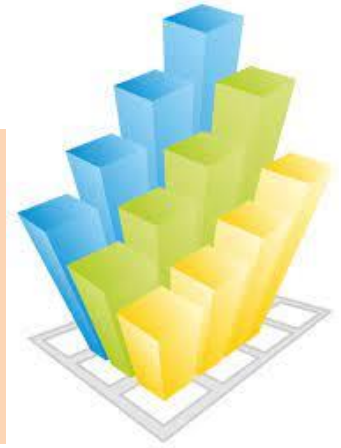
Melhor compreensão do que influencia a satisfação do consumidor



Informações mais detalhadas e atualizadas sobre o uso dos serviços

Base normativa: [Resolução 654/2015](#) e [Manual de Aplicação](#)

# O que a Pesquisa mede



## Índice de Satisfação Geral (ISG)

- **Principal índice da Pesquisa**
- Possibilita rankings por UF
- Alimenta modelo de qualidade → Indicador de Qualidade Percebida (IQP)
- Composto por 3 perguntas → satisfação, NPS e lealdade

## Índices de Qualidade

- **Avaliam diferentes dimensões da prestação dos serviços**
- Possibilitam entender como as diferentes dimensões explicam a satisfação do consumidor
- Formados por perguntas específicas para cada dimensão
- Calculados com modelagem de equações estruturais (MEE)

### Informação ao Consumidor (QIC)

Nível da prestação de informações ao longo do relacionamento consumidor-operadora

### Funcionamento (QF)

Avaliação das condições críticas de acesso, fruição e retenção

### Cobrança ou Recarga (QCR)

Avaliação sobre as características da atividade de cobrança ou recarga (coerência e clareza)

### Atendimento ao Consumidor (QA)

Avaliação acerca de aspectos relacionados ao atendimento nos canais utilizados. Pode ser unifatorial ou bifatorial

**Atendimento Telefônico (QAT)**

**Atendimento via Canais Digitais (QAD)**

# Destques Gerais






- Em 2021 o serviço **melhor** avaliado quanto ao índice de Satisfação Geral foi Telefonia Celular Pré-pago e o **pior** avaliado foi Banda Larga Fixa.
- O índice de qualidade **pior** avaliado em todos os serviços foi qualidade do atendimento telefônico.

- Nos serviços fixos, a satisfação do consumidor é explicada, de forma relevante, pela **qualidade de funcionamento**.
- A **qualidade do atendimento telefônico** é relevante na satisfação da telefonia pré-paga, da telefonia fixa e da TV por assinatura.
- A **qualidade da informação ao consumidor** é relevante na telefonia móvel (pré e pós) e na banda larga fixa.
- **Prestadoras de pequeno porte** obtiveram as **maiores notas** de Satisfação Geral nos serviços fixos.
- **Alto uso de aplicações que demandam qualidade de rede:**
  - ✓ 2 em cada 3 usuários de telefonia móvel pré-paga fazem chamadas de vídeo
  - ✓ 80% dos usuários da banda larga fixa assistem filmes online

*Início de nova série histórica*

# Padrões de uso da internet

Usou a internet para...	 PÓS	 PRÉ	
Acessar vídeos e filmes por aplicativos como Youtube ou Netflix?	58%	47%	80%
Navegar na internet em sites em geral	80%	67%	87%
Acessar redes sociais como Facebook, Instagram ou Twitter	82%	73%	85%
Trocar mensagens de texto por meio de aplicativos como WhatsApp ou Telegram	92%	84%	92%
Enviar fotos e vídeos por aplicativos de mensagens ou redes sociais	83%	73%	82%
Fazer chamadas de vídeo	79%	67%	51%
Jogar Online	---	---	26%

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

# Sobre a Pesquisa 2021

- **Período de Coleta:** 12/07 a 09/12/2021
  - **Empresa pesquisadora:** Kantar TNS
  - **Entrevistas telefônicas**
  - **Margem de erro (a priori):** 5%
  - **Nível de confiança:** 95%
- 
- Participação obrigatória das não PPPs, voluntária das PPPs



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

ENTREVISTAS REALIZADAS				
Serviço	UFs	Prestadoras	Estratos	Entrevistas
Banda larga fixa	27	9	93	21.365
Telefonia fixa		6	75	12.878
Telefonia Móvel Pós-paga		5	109	16.502
Telefonia Móvel Pré-paga		5	111	17.538
TV por assinatura	25	5	79	13.566
<b>Totais</b>	<b>27</b>	<b>9</b>	<b>467</b>	<b>81.849</b>

Quatro estratos do plano amostral planejado não foram concluídos: Vivo/SCM/AM, Vivo/SCM/MA, Vivo/SCM/PA e Claro/STFC/AC. Nestes estratos a empresa pesquisadora fez tentativas com toda a base de consumidores, todavia não obtiveram sucesso para atingir a cota de entrevistas. O total de entrevistas realizadas foi 854 menor do que o previsto no plano amostral planejado.

## BANDA LARGA FIXA

Os consumidores de banda larga fixa são os menos satisfeitos, em relação aos demais serviços.

São, também, os que pior avaliam a qualidade de funcionamento do serviço (QF = 7,20).



### CONSUMIDORES MAIS SATISFEITOS

**RN**  
7,83

UF	Operadora	ISG
AL	Brisanet	8,28
PE	Brisanet	8,17
RN	Brisanet	8,14
SC	Unifique	7,94
PI	Vivo	7,79

ÍNDICE DE  
SATISFAÇÃO  
GERAL

**6,88**

MÉDIA BRASIL

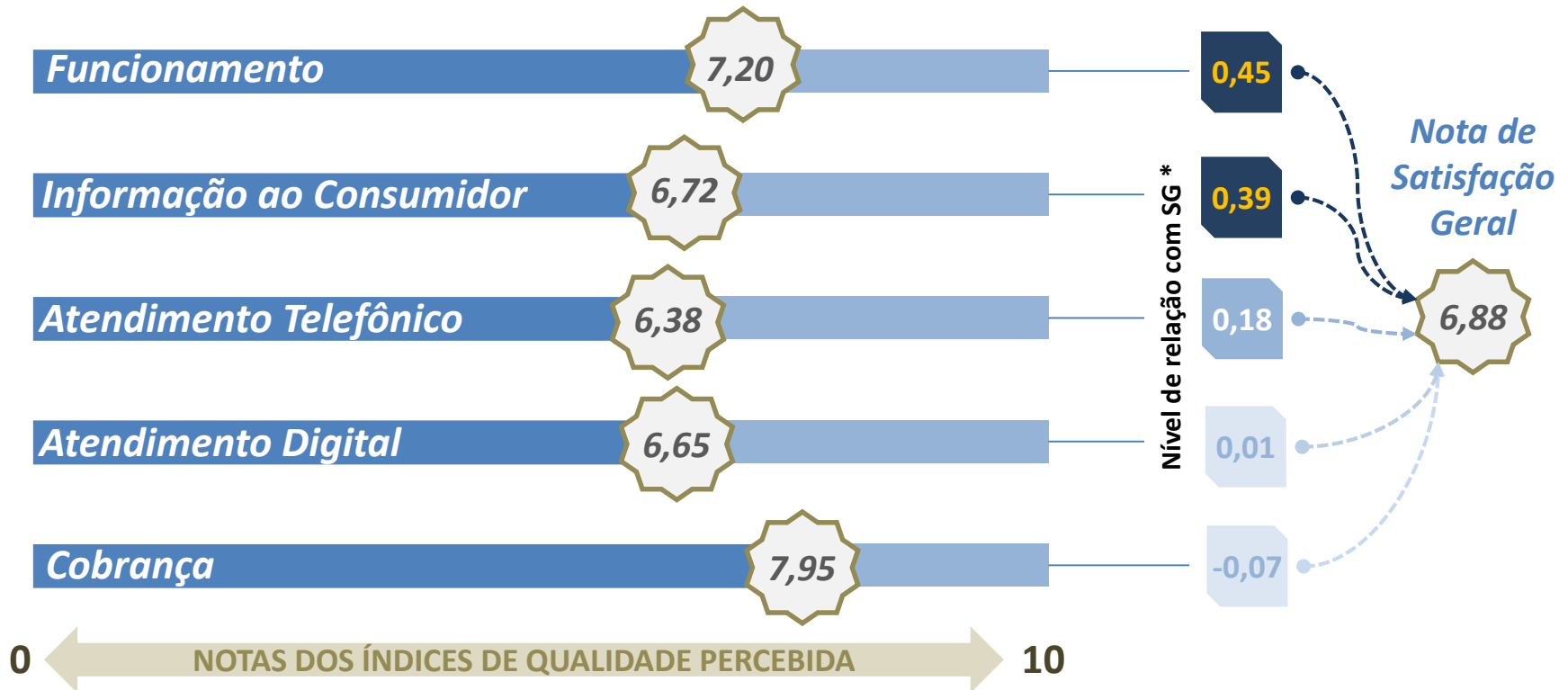
### CONSUMIDORES MENOS SATISFEITOS

**TO**  
6,25

UF	Operadora	ISG
MG	Sky	5,70
GO	Sky	5,96
PA	Sky	5,97
MT	Sky	6,04
TO	Oi	6,13

# Banda Larga Fixa

Notas e relações entre qualidade e satisfação



- *Informação ao consumidor e Funcionamento são as dimensões de qualidade que mais contribuem para explicar a satisfação geral do consumidor deste serviço.*
- *O atendimento digital e a cobrança têm baixa influência na satisfação geral do consumidor.*

(\*) Estimativas de regressão padronizadas resultantes da modelagem estrutural. São consideradas relevantes as dimensões cujo nível de relação com SG é superior a 0,10 ou inferior a -0,10.



# Banda Larga Fixa (prestadoras)

## Índices – Média Brasil 2021

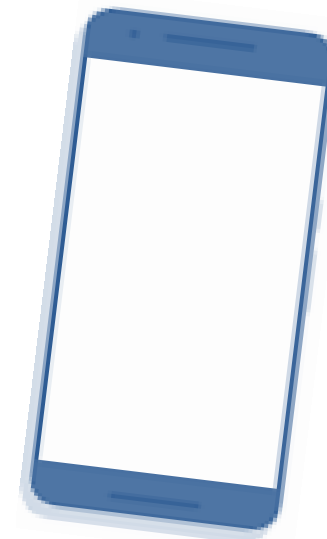
	UNIFIQUE	BRISANET	MOB	ALGAR	VIVO	TIM	OI	CLARO	SKY	Total
Satisfação Geral	7,94	7,66	7,34	7,00	7,00	6,99	6,82	6,75	6,21	6,88
<i>UFs Pesquisadas</i>	1	5	1	3	18	7	26	25	7	
<i>UFs em 1º lugar</i>	1	5	1	2	10	5	15	11	0	
Atendimento Digital	7,93	7,91	7,17	6,82	6,82	6,30	6,78	6,40	6,23	6,65
Atendimento Telefônico	8,07	7,95	6,72	6,81	6,58	6,25	6,65	6,02	6,34	6,38
Cobrança	9,41	9,06	8,62	7,75	7,76	8,06	7,84	7,95	7,24	7,95
Funcionamento	7,92	7,66	7,56	7,26	7,23	7,40	7,03	7,19	6,34	7,20
Informação ao Consumidor	7,89	7,64	7,43	6,75	6,87	6,73	6,77	6,51	6,43	6,72

# TELEFONIA MÓVEL PÓS-PAGA

Os consumidores de telefonia móvel pós-paga são os segundos mais satisfeitos, em relação aos demais, atrás apenas da telefonia móvel pré-paga.

São, também, os que pior avaliam a qualidade do atendimento telefônico (QAT = 6,28).

Redução no percentual de usuários de plano controle (de 56,7% para 52,4%), de 2020 para 2021.



## CONSUMIDORES MAIS SATISFEITOS

PI  
7,78

UF	Operadora	ISG
PE	Claro	8,26
PI	Claro	8,25
CE	Vivo	8,20
PA	Claro	8,18
SC	Claro	8,07

ÍNDICE DE  
SATISFAÇÃO  
GERAL

7,39

MÉDIA BRASIL

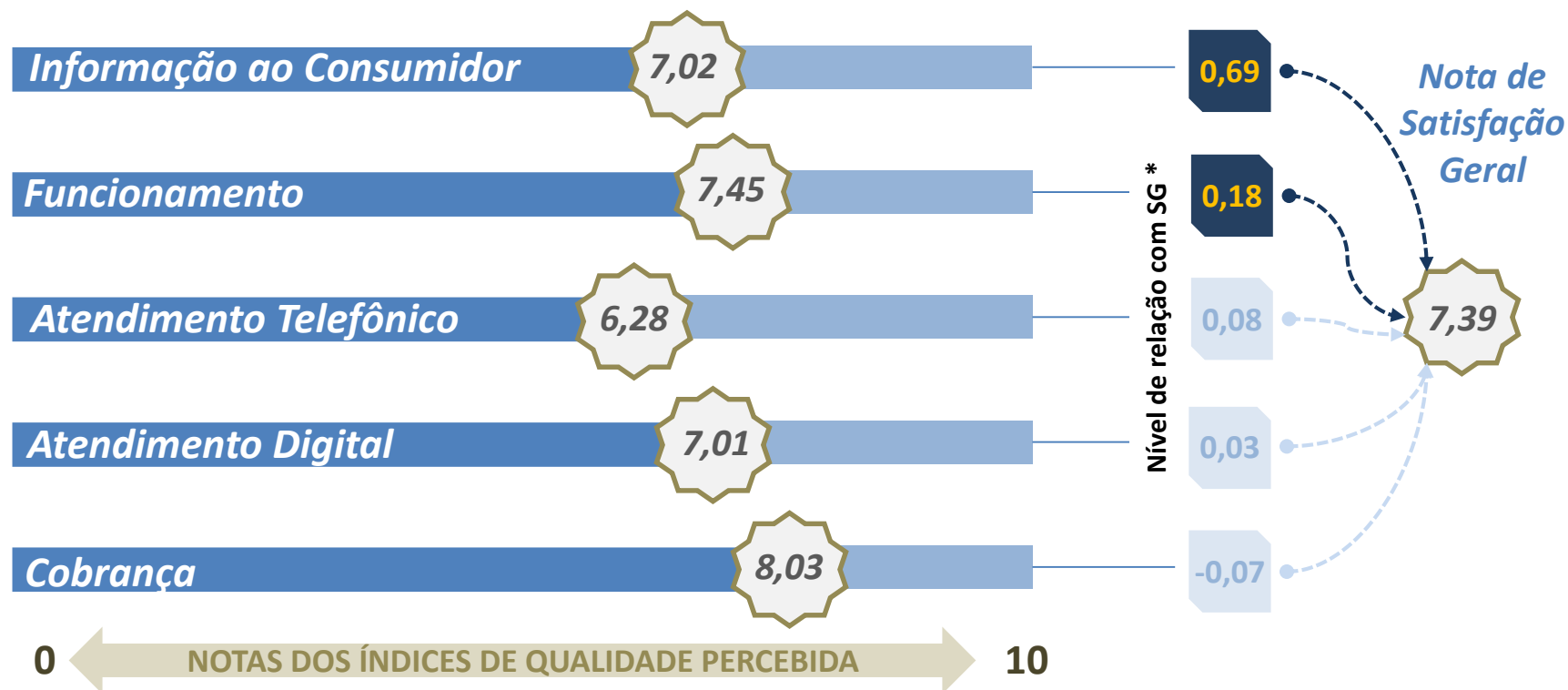
## CONSUMIDORES MENOS SATISFEITOS

SE  
7,00

UF	Operadora	ISG
AP	Oi	6,27
BA	Oi	6,27
SC	Oi	6,51
RJ	Oi	6,52
SP	Oi	6,54

# Telefonia Móvel - Pós-paga

Notas e relações entre qualidade e satisfação



- Informação ao consumidor e funcionamento são as dimensões que mais contribuem para explicar a satisfação geral do consumidor deste serviço.
- O atendimento via canais digitais e a cobrança têm baixa influência na satisfação geral do consumidor.

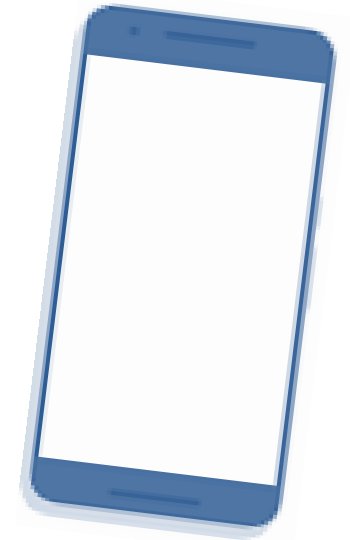
(\*) Estimativas de regressão padronizadas resultantes da modelagem estrutural. São consideradas relevantes as dimensões cujo nível de relação com SG é superior a 0,10 ou inferior a -0,10.

# Telefonia Móvel Pós-paga (prestadoras)

## Índices – Média Brasil 2021

	CLARO	VIVO	TIM	ALGAR	OI	Total
<b>Satisfação Geral</b>	<b>7,61</b>	<b>7,56</b>	<b>7,36</b>	<b>7,22</b>	<b>6,78</b>	<b>7,39</b>
<i>UFs pesquisadas</i>	<i>27</i>	<i>27</i>	<i>26</i>	<i>3</i>	<i>26</i>	
<i>UFs em 1º lugar</i>	<i>25</i>	<i>18</i>	<i>13</i>	<i>1</i>	<i>8</i>	
<b>Atendimento Digital</b>	<b>7,26</b>	<b>6,98</b>	<b>6,95</b>	<b>7,33</b>	<b>6,61</b>	<b>7,01</b>
<b>Atendimento Telefônico</b>	<b>6,66</b>	<b>6,21</b>	<b>6,12</b>	<b>6,90</b>	<b>5,80</b>	<b>6,28</b>
<b>Cobrança</b>	<b>8,35</b>	<b>7,88</b>	<b>7,92</b>	<b>7,95</b>	<b>7,78</b>	<b>8,03</b>
<b>Funcionamento</b>	<b>7,68</b>	<b>7,53</b>	<b>7,47</b>	<b>7,10</b>	<b>6,89</b>	<b>7,45</b>
<b>Informação ao Consumidor</b>	<b>7,36</b>	<b>7,02</b>	<b>6,88</b>	<b>6,97</b>	<b>6,52</b>	<b>7,02</b>

# TELEFONIA MÓVEL PRÉ-PAGA



Os consumidores de telefonia móvel pré-paga são os mais satisfeitos, em relação aos demais.

São, também, os que melhor avaliam a qualidade da informação ao consumidor (QIC = 7,46) e os que pior avaliaram a qualidade de cobrança ou recarga (QCR = 7,66).

## CONSUMIDORES MAIS SATISFEITOS

**MS**  
8,20

UF	Operadora	ISG
PA	Claro	8,53
AL	Claro	8,51
AM	Claro	8,50
RS	Claro	8,48
PB	Claro	8,46

ÍNDICE DE  
SATISFAÇÃO  
GERAL

7,82

MÉDIA BRASIL

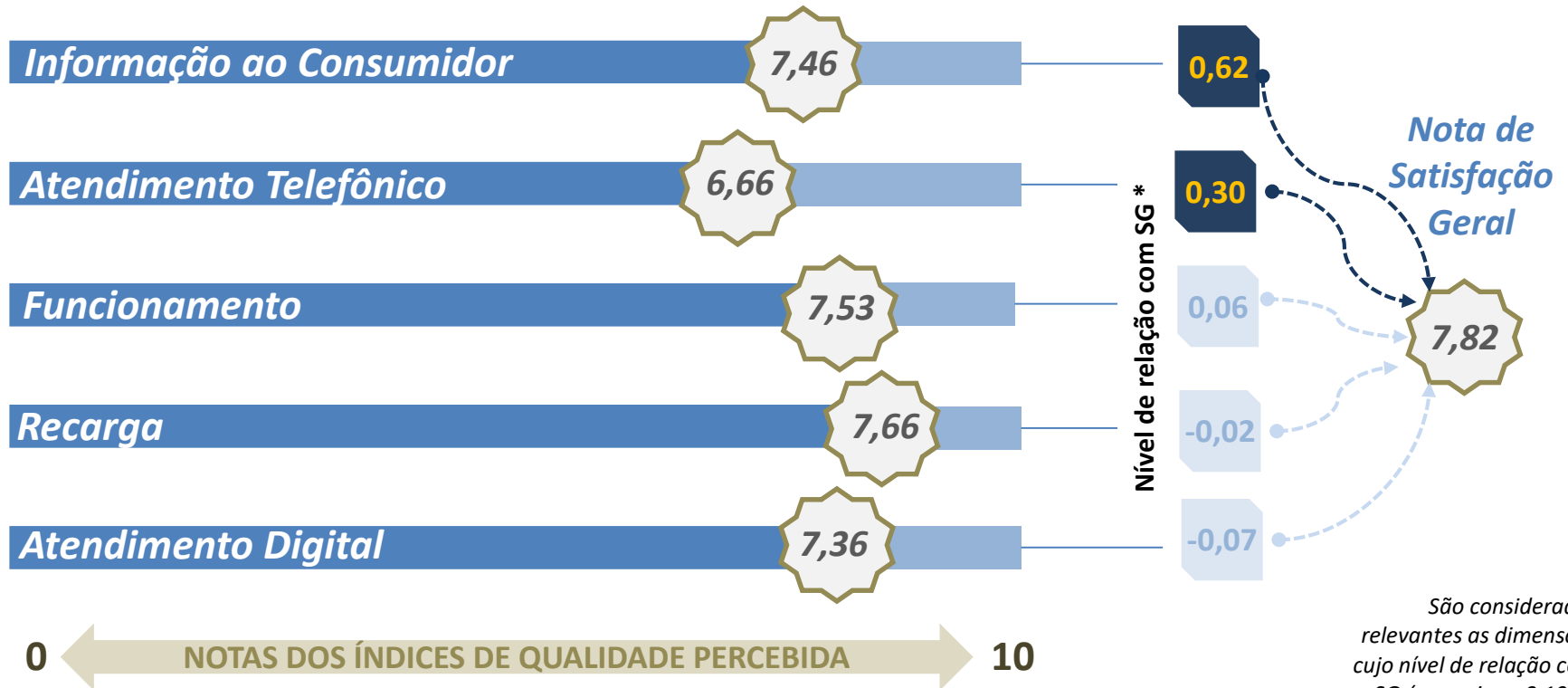
## CONSUMIDORES MENOS SATISFEITOS

**DF**  
7,53

UF	Operadora	ISG
MG	Oi	7,08
PB	Oi	7,20
RJ	Oi	7,21
GO	Oi	7,25
DF	Tim	7,27

# Telefonia Móvel - Pré-paga

Notas e relações entre qualidade e satisfação



São consideradas relevantes as dimensões cujo nível de relação com SG é superior a 0,10 ou inferior a -0,10.

- Informação ao consumidor e atendimento telefônico são as dimensões que mais contribuem para explicar a satisfação geral do consumidor deste serviço.
- O atendimento via canais digitais e a recarga têm baixa influência na satisfação geral do consumidor.

(\*) Trata-se das estimativas de regressão padronizadas resultantes da modelagem estrutural.

# Telefonia Móvel Pré-paga – Prestadoras

## Médias Brasil 2021

	CLARO	ALGAR	VIVO	TIM	OI	Total
Satisfação Geral	8,13	7,73	7,83	7,75	7,49	7,82
<i>UFs pesquisadas</i>	27	3	27	27	27	
<i>UFs em 1º lugar</i>	24	2	12	11	7	
Atendimento Digital	7,67	7,18	7,26	7,36	7,03	7,36
Atendimento Telefônico	7,26	6,66	6,39	6,52	6,10	6,66
Qualidade da Recarga	7,92	7,79	7,44	7,59	7,59	7,66
Qualidade do Funcionamento	7,73	7,40	7,56	7,58	7,16	7,53
Qualidade da Informação	7,72	7,26	7,48	7,45	7,12	7,46

# TELEFONIA FIXA

Os consumidores de telefonia fixa são os terceiros mais satisfeitos, em relação aos demais serviços.

São, também, os segundos que melhor avaliam a qualidade do funcionamento (QF = 8,16).



## CONSUMIDORES MAIS SATISFEITOS

**AP**  
8,12

UF	Operadora	ISG
SC	Unifone	8,37
AP	Oi	8,12
AM	Oi	7,88
ES	Oi	7,87
SP	Algar	7,86

ÍNDICE DE  
SATISFAÇÃO  
GERAL

**7,37**

MÉDIA BRASIL

## CONSUMIDORES MENOS SATISFEITOS

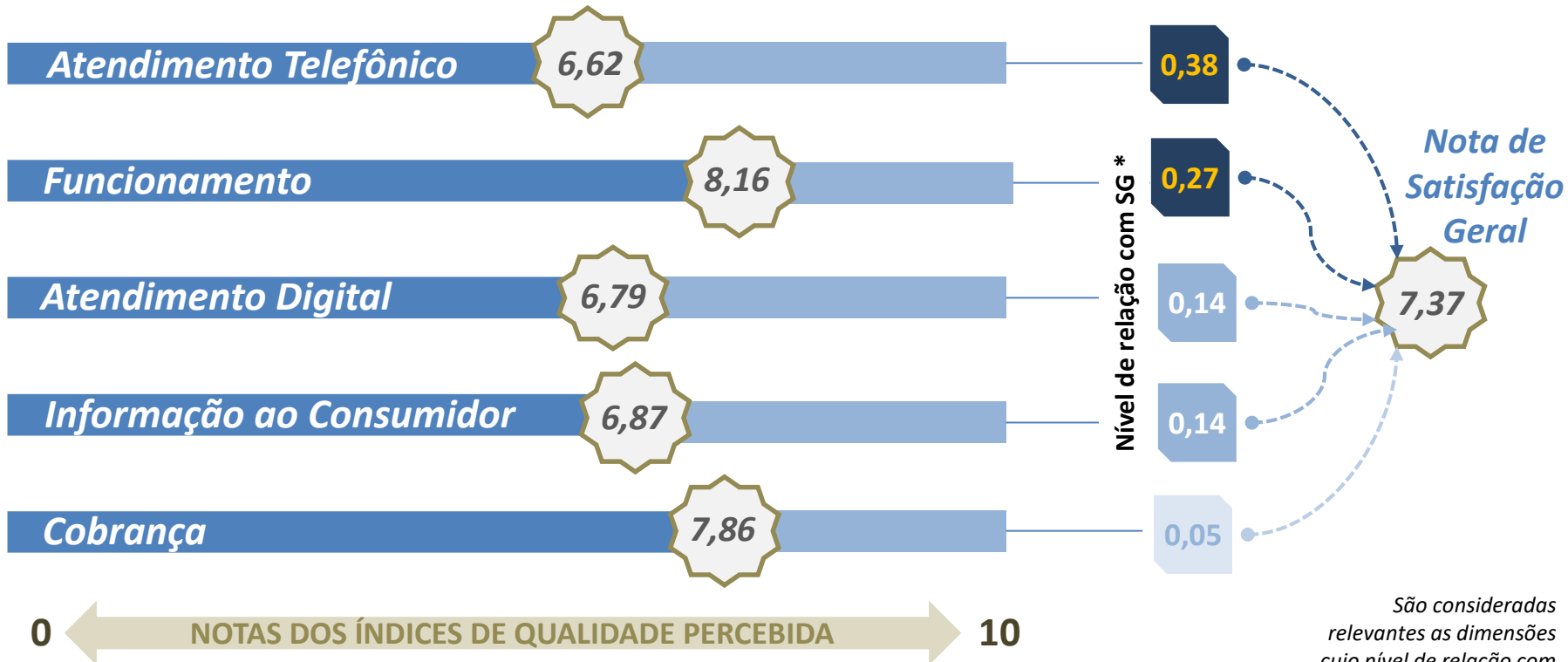
**TO**  
6,64

UF	Operadora	ISG
SE	Vivo	6,49
TO	Oi	6,64
DF	Vivo	6,68
BA	Vivo	6,69
BA	Oi	6,73



# Telefonia Fixa

Notas e relações entre qualidade e satisfação



- Atendimento telefônico e funcionamento são as dimensões que mais contribuem para explicar a satisfação geral do consumidor deste serviço.

- A cobrança tem baixa influência na satisfação geral do consumidor.

São consideradas relevantes as dimensões cujo nível de relação com SG é superior a 0,10 ou inferior a -0,10.

(\*) Trata-se das estimativas de regressão padronizadas resultantes da modelagem estrutural.

# Telefonia Fixa – Prestadoras

## Índices

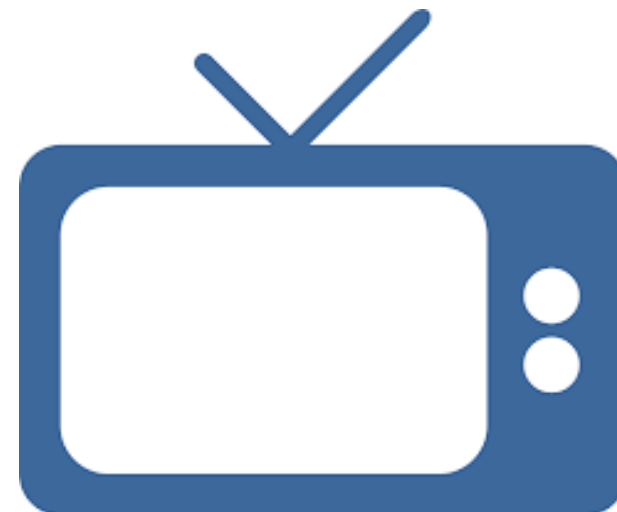
Médias Brasil 2021

	UNIFIQUE	ALGAR	CLARO	OI	TIM	VIVO	Total
Satisfação Geral	8,37	7,66	7,44	7,30	7,21	7,37	7,37
<i>UFs pesquisadas</i>	<i>1</i>	<i>3</i>	<i>22</i>	<i>26</i>	<i>7</i>	<i>16</i>	
<i>UFs em 1º lugar</i>	<i>1</i>	<i>3</i>	<i>20</i>	<i>22</i>	<i>6</i>	<i>12</i>	
Atendimento Telefônico	8,39	7,12	6,72	6,53	6,38	6,55	6,62
Canais Digitais	7,90	7,28	6,80	6,83	6,61	6,64	6,79
Qualidade da Cobrança	9,36	8,04	7,93	7,77	8,02	7,86	7,86
Qualidade da Informação	8,50	6,99	6,89	6,82	6,88	6,88	6,87
Qualidade do Funcionamento	8,89	8,29	8,19	8,14	7,79	8,16	8,16

# TV POR ASSINATURA

Os consumidores de TV por Assinatura são os quarto mais satisfeitos, em relação aos demais, à frente apenas dos consumidores de Banda Larga Fixa.

São os que melhor avaliam a qualidade do funcionamento (QF = 8,19). Mas, são os que pior avaliaram o serviço no índice de qualidade da informação ao consumidor (QIC = 6,55).



## CONSUMIDORES MAIS SATISFEITOS

**RN**  
7,66

UF	Operadora	ISG
SC	Unifone	8,06
PI	Oi	7,92
RN	Sky	7,90
MA	Oi	7,89
AM	Sky	7,80

ÍNDICE DE  
SATISFAÇÃO  
GERAL

7,13

MÉDIA BRASIL

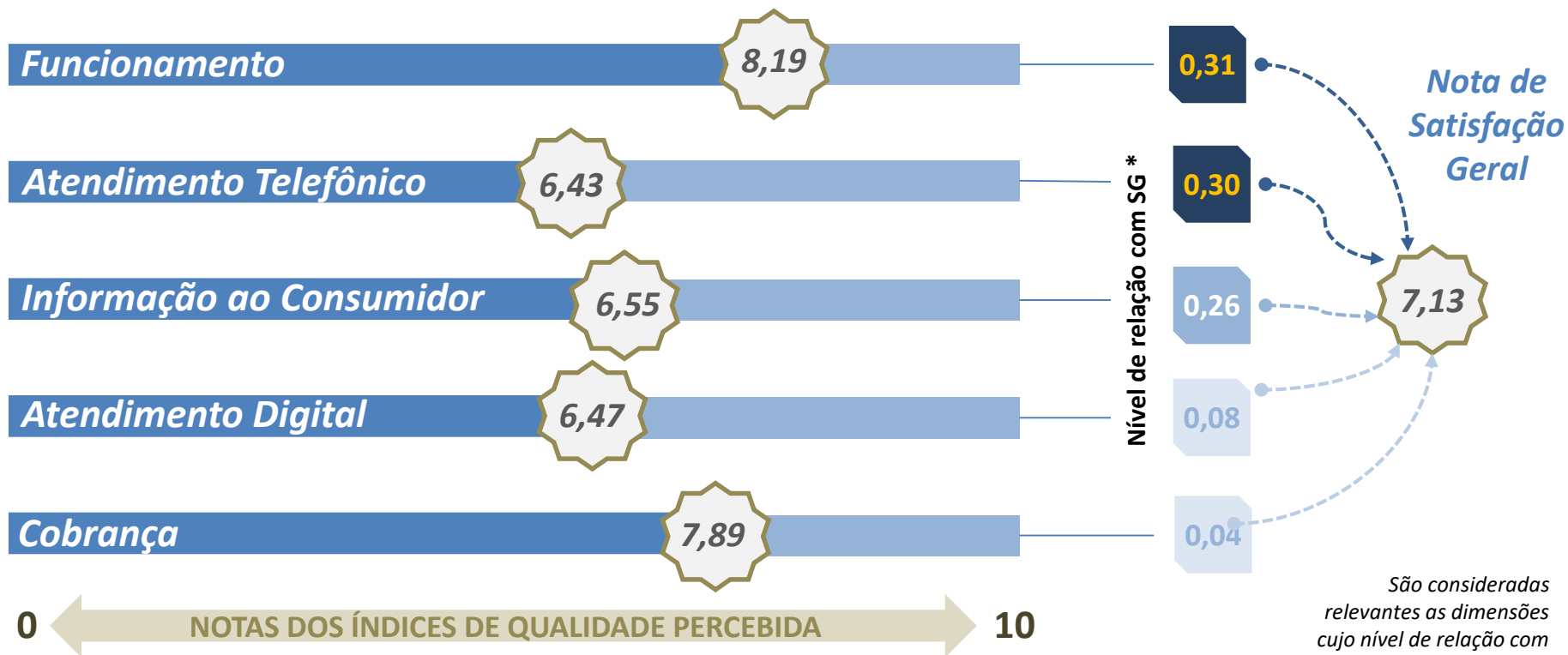
## CONSUMIDORES MENOS SATISFEITOS

**DF**  
6,70

UF	Operadora	ISG
DF	Oi	6,31
RJ	Oi	6,31
SE	Claro	6,45
BA	Vivo	6,47
PE	Vivo	6,59

# TV por Assinatura

Notas e relações entre qualidade e satisfação



São consideradas relevantes as dimensões cujo nível de relação com SG é superior a 0,10 ou inferior a -0,10.

- Atendimento telefônico e funcionamento são as dimensões que mais contribuem para explicar a satisfação geral do consumidor deste serviço.
- O atendimento via canais digitais e a cobrança têm baixa influência na satisfação geral do consumidor.

(\*) Trata-se das estimativas de regressão padronizadas resultantes da modelagem estrutural.

# TV por Assinatura – Prestadoras

## Índices

Médias Brasil 2021

	UNIFIQUE	SKY	OI	VIVO	CLARO	Total
<b>Satisfação Geral</b>	<b>8,06</b>	<b>7,40</b>	<b>7,23</b>	<b>7,17</b>	<b>6,93</b>	<b>7,13</b>
<i>UFs pesquisadas</i>	<i>1</i>	<i>25</i>	<i>19</i>	<i>12</i>	<i>22</i>	
<i>UFs em 1º lugar</i>	<i>1</i>	<i>22</i>	<i>14</i>	<i>7</i>	<i>14</i>	
<b>Atendimento via Canais Digitais</b>	<b>8,50</b>	<b>6,79</b>	<b>6,70</b>	<b>6,62</b>	<b>6,20</b>	<b>6,47</b>
<b>Atendimento Telefônico</b>	<b>8,15</b>	<b>6,73</b>	<b>6,58</b>	<b>6,59</b>	<b>6,18</b>	<b>6,43</b>
<b>Cobrança</b>	<b>9,44</b>	<b>7,86</b>	<b>7,73</b>	<b>7,94</b>	<b>7,94</b>	<b>7,89</b>
<b>Funcionamento</b>	<b>8,16</b>	<b>8,55</b>	<b>8,34</b>	<b>8,11</b>	<b>7,94</b>	<b>8,19</b>
<b>Informação ao Consumidor</b>	<b>8,26</b>	<b>6,81</b>	<b>6,48</b>	<b>6,42</b>	<b>6,41</b>	<b>6,55</b>

# Anexo I

## Índices por Serviço

**Média Brasil 2021**

*(0 = Nem um pouco; 10 = Muito)*

	Banda Larga Fixa	Telefonia Celular Pós-paga	Telefonia Celular Pré-paga	Telefonia Fixa	TV por Assinatura
<b>Satisfação Geral</b>	<b>6,88</b>	<b>7,39</b>	<b>7,82</b>	<b>7,37</b>	<b>7,13</b>
<b>Qualidade da Informação ao Consumidor</b>	<b>6,72</b>	<b>7,02</b>	<b>7,46</b>	<b>6,87</b>	<b>6,55</b>
<b>Qualidade do Funcionamento</b>	<b>7,20</b>	<b>7,45</b>	<b>7,53</b>	<b>8,16</b>	<b>8,19</b>
<b>Qualidade da Cobrança / Recarga</b>	<b>7,95</b>	<b>8,03</b>	<b>7,66</b>	<b>7,86</b>	<b>7,89</b>
<b>Qualidade do Atendimento Telefônico</b>	<b>6,38</b>	<b>6,28</b>	<b>6,66</b>	<b>6,62</b>	<b>6,43</b>
<b>Qualidade do Atendimento Digital</b>	<b>6,65</b>	<b>7,01</b>	<b>7,36</b>	<b>6,79</b>	<b>6,47</b>

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

# Anexo II

## Índice de Satisfação Geral por Prestadora

**Média Brasil 2021**

*(0= nem um pouco satisfeito; 10 = muito satisfeito)*

	BANDA LARGA FIXA	TELEFONIA CELULAR PÓS- PAGA	TELEFONIA CELULAR PRÉ- PAGA	TELEFONIA FIXA	TV POR ASSINATURA
<b>Algar</b>	7,00	7,22	7,73	7,66	-
<b>Brisanet</b>	7,66	-	-	-	-
<b>Claro</b>	6,75	7,61	8,13	7,44	6,93
<b>MOB</b>	7,34	-	-	-	-
<b>Oi</b>	6,82	6,78	7,49	7,30	7,23
<b>Sky</b>	6,21	-	-	-	7,40
<b>Tim</b>	6,99	7,36	7,75	7,21	-
<b>Unifique</b>	7,94	-	-	8,37	8,06
<b>Vivo</b>	7,00	7,56	7,83	7,37	7,17

*As notas marcadas na tabela com (-) não foram pesquisadas no serviço no ano de 2021.*

*Observa-se que os critérios de empates técnicos no ranking não foram considerados nesta tabela.*



[www.anatel.gov.br/consumidor](http://www.anatel.gov.br/consumidor)