

# a percepção do CONSUMIDOR na gestão da qualidade

BRASÍLIA, 19 DE MARÇO DE 2018



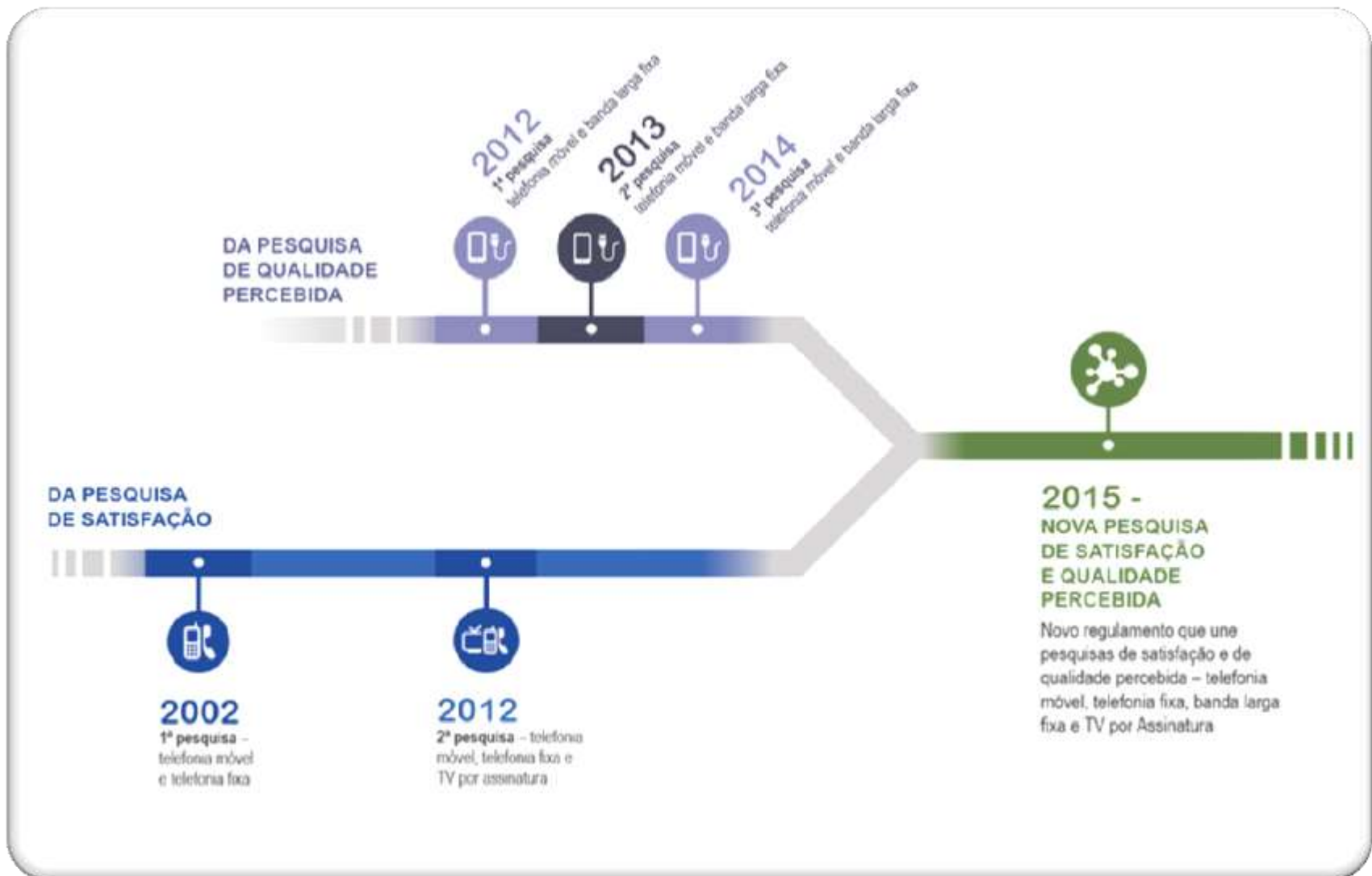
AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES  
SUPERINTENDÊNCIA DE RELAÇÕES COM  
CONSUMIDORES

**FABIO KOLESKI**

GERENTE DE INTERAÇÕES INSTITUCIONAIS,  
SATISFAÇÃO E EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO



# histórico das pesquisas



# indicadores da pesquisa

## 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 \_\_\_\_\_?*

## CANAIS DE ATENDIMENTO – TELEFÔNICO, INTERNET, LOJA

### ATENDIMENTO TELEFÔNICO

### OFERTA E CONTRATAÇÃO

### FUNCIONAMENTO

### COBRANÇA/RECARGA

### REPARO E INSTALAÇÃO

### CAPACIDADE DE RESOLUÇÃO



# 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 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

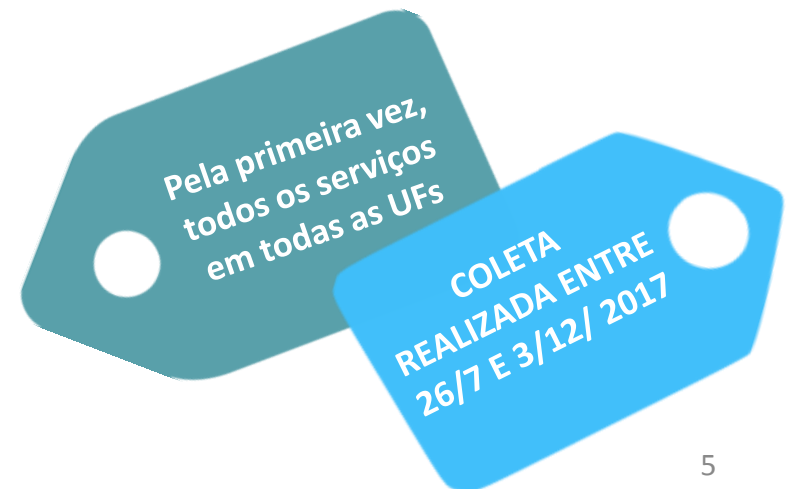
➔ Excluídos acessos da telefonia  
móvel sem serviço de voz

 Margem de erro (a priori): 5%

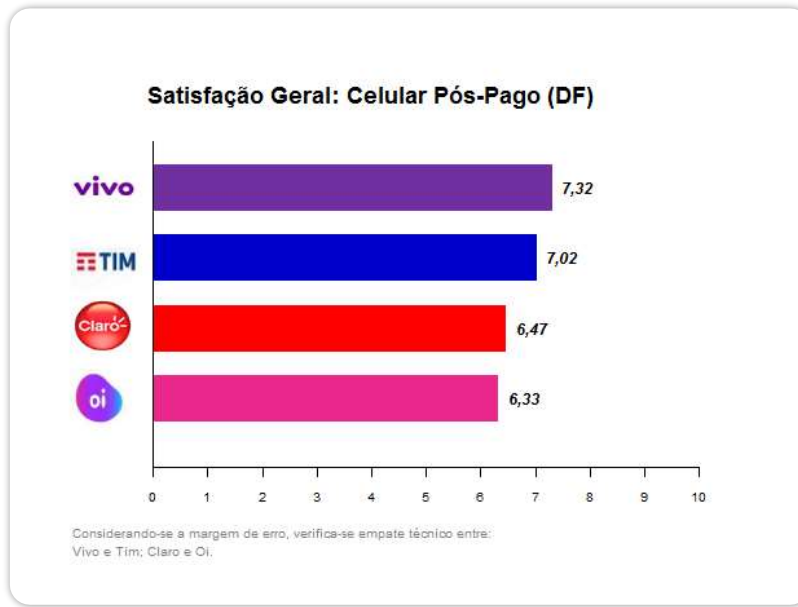
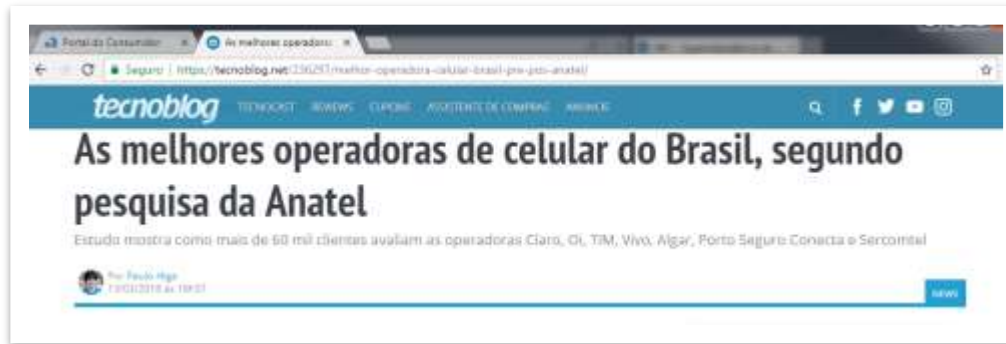
 Nível de confiança: 95%

## 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



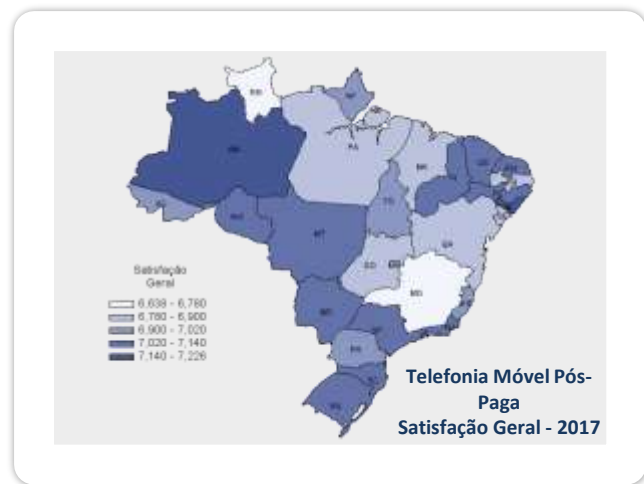
# divulgação ao consumidor



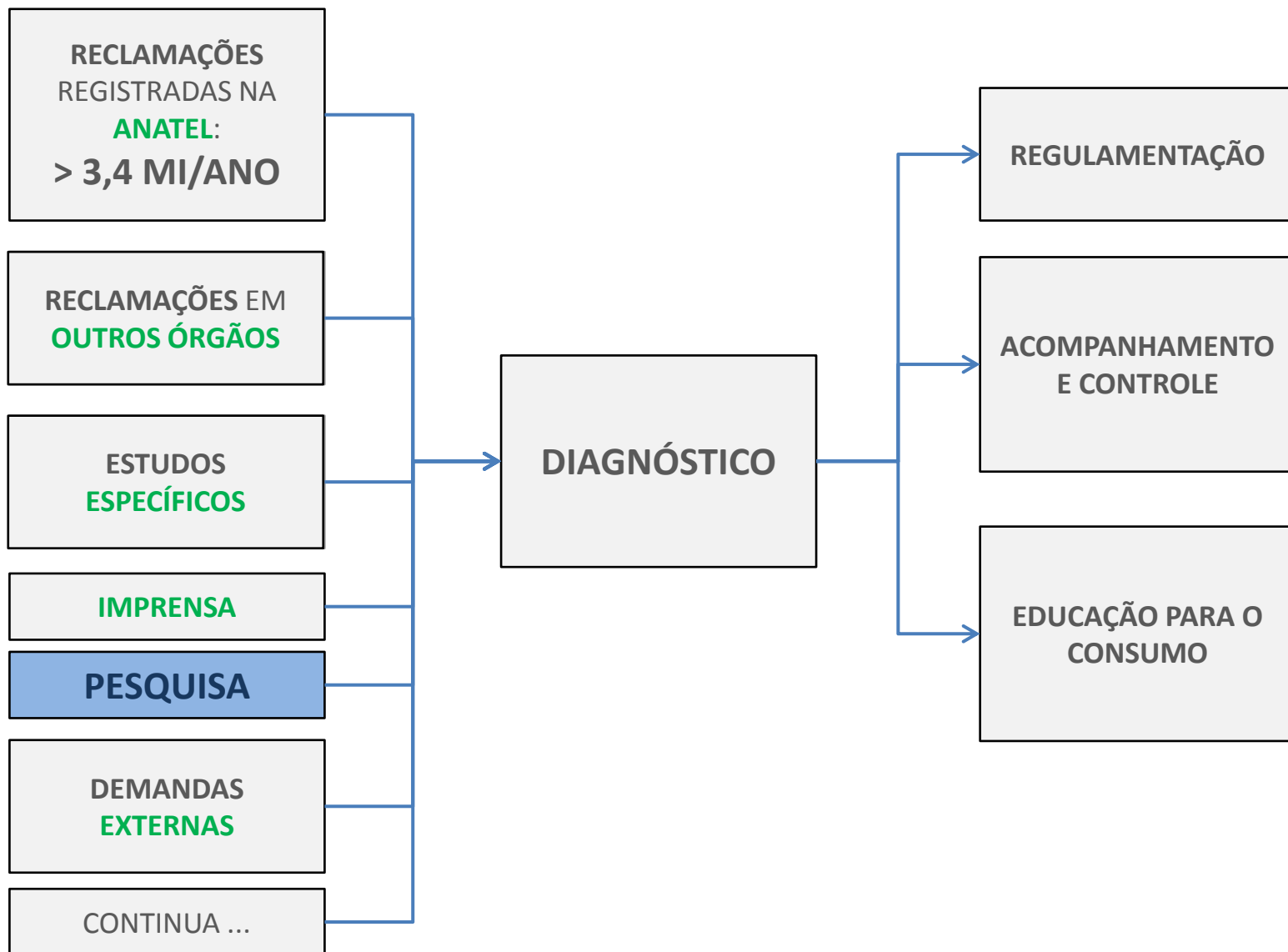
### Telefonia Móvel Pós-paga – Satisfação Geral (UFs)

UF	2016	2017	UF	2016	2017	UF	2016	2017
AC	6,50	6,26*	MA	6,94	6,85*	RI	6,89	7,05*
AL	7,11	7,13	MG	6,79	6,67*	RR	6,78	7,07*
AM	6,95	7,23*	MS	7,05	7,03*	RS	7,13	7,12*
AP	6,75	7,01*	MT	6,95	7,10*	RO	6,74	6,64*
BA	5,84	6,20*	PA	7,01	6,50*	SE	7,15	7,13*
CE	6,57	7,06*	PB	6,88	6,83*	SP	6,94	7,12*
DF	6,85	6,78*	PE	6,86	7,02*	TO	6,89	6,85*
ES	6,95	6,09*	PI	7,02	7,09*	DF	6,81	7,08*
GO	6,81	6,84*	PR	6,77	6,99*			

↑ 0  
 ↓ 18  
 0

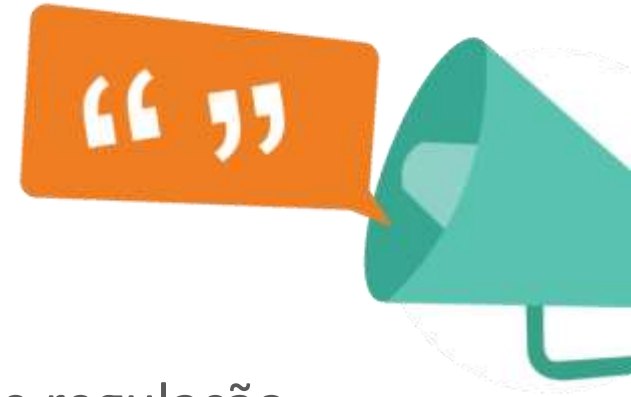


# planejamento das ações regulatórias



## Integração ao novo modelo de qualidade

- + Quais adaptações precisam ser feitas?
- + Pesquisa deve ser orientada à atividade de regulação







saiba mais

[www.anatel.gov.br/consumidor](http://www.anatel.gov.br/consumidor)  
[facebook.com/anatel.oficial](https://facebook.com/anatel.oficial)

- + 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](http://www.dados.gov.br))

