

# **Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida**

**Serviço de Acesso Condicionado**

**Resultados 2018**

## Índice

|                                                                |    |
|----------------------------------------------------------------|----|
| 1. ESCOPO .....                                                | 3  |
| 2. RESUMO EXECUTIVO .....                                      | 4  |
| 3. METODOLOGIA.....                                            | 5  |
| 3.1. DESENHO DA AMOSTRA .....                                  | 5  |
| 3.1.1. TIPO DE AMOSTRAGEM .....                                | 7  |
| 3.1.2. TIPO DE ALOCAÇÃO DENTRO DOS ESTRATOS .....              | 7  |
| 3.2. MÉTODO DE COLETA.....                                     | 8  |
| 3.2.1. PERÍODO DE COLETA .....                                 | 8  |
| 3.2.2. CONTROLE DE QUALIDADE DOS DADOS .....                   | 8  |
| 3.3. CALIBRAÇÃO DOS DADOS .....                                | 9  |
| 3.4. ERROS AMOSTRAIS A POSTERIORI.....                         | 12 |
| 3.5. COMPARABILIDADE DOS DADOS .....                           | 14 |
| 4. RESULTADOS .....                                            | 16 |
| 4.1. PERFIL SÓCIO-DEMOGRÁFICO DOS ENTREVISTADOS.....           | 17 |
| 4.2. SATISFAÇÃO E PERCEPÇÃO DE QUALIDADE DAS PRESTADORAS ..... | 19 |
| 4.2.1. SATISFAÇÃO GERAL .....                                  | 20 |
| 4.2.2. OFERTA E CONTRATAÇÃO .....                              | 20 |
| 4.2.3. FUNCIONAMENTO.....                                      | 22 |
| 4.2.4. COBRANÇA.....                                           | 23 |
| 4.2.5. CANAIS DE ATENDIMENTO .....                             | 24 |
| 4.2.6. CAPACIDADE DE RESOLUÇÃO.....                            | 28 |
| 4.2.7. REPARO E INSTALAÇÃO .....                               | 32 |
| 4.3. RANKING .....                                             | 37 |
| 5. APÊNDICE .....                                              | 39 |

## 1. ESCOPO

Com o propósito de medir e aperfeiçoar os serviços de telecomunicações e de forma a retratar a visão dos usuários acerca da prestação de serviços de telecomunicações, a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), por meio da Resolução nº 654/2015 instituiu os critérios da Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida junto aos usuários de serviços de telecomunicações.

Este relatório mostra as premissas, execução e resultados da pesquisa realizada em 2018, com usuários do Serviço de Acesso Condicionado (SeAC) de prestadoras com pelo menos 10.000 acessos ativos de Pessoa Física (PF) na Unidade de Federação (UF).

## 2. RESUMO EXECUTIVO

Estudo quantitativo, com entrevistas telefônicas por meio da técnica de coleta *Computer-Assisted Telephone Interviewing* (CATI) coletadas entre julho a novembro de 2018.

São realizadas 19.577 entrevistas com usuários das operadoras: Algar, Cabo Telecom, Claro, Net, Nossa TV, Oi, Sky e Vivo nas UFs onde estas possuem mais de 10.000 acessos ativos de PF.

A escala varia de 0 a 10, onde 0 significa Totalmente Insatisfeito/Péssimo e 10 significa Totalmente Satisfeito/Excelente e é utilizada para avaliar as operadoras com relação à satisfação geral, atributos de oferta e contratação, funcionamento, cobrança, canais de atendimento, capacidade de resolução, reparo e instalação.

A amostra é composta principalmente por usuários com média de idade de 47 anos, cursaram até o ensino médio e com renda familiar de R\$ 6.155,46.

De forma geral, os indicadores são mais positivos em relação ao ano anterior. A satisfação geral avança, passando de 6,93 para 7,18. Já em relação aos indicadores avaliados, as médias em 2018 são:

- Oferta e contratação: 7,18
- Funcionamento: 8,28
- Cobrança: 7,42
- Canais de atendimento: 7,18
- Atendimento telefônico: 6,62
- Capacidade de resolução: 6,63
- Reparo e instalação: 7,68

A satisfação geral nacional das operadoras avaliadas é:

- Algar: 6,97
- Cabo Telecom: 7,89
- Claro: 7,63
- Net: 6,78
- Nossa TV: 9,02
- Oi: 7,23
- Sky: 7,45
- Vivo: 7,35

### 3. METODOLOGIA

Estudo quantitativo telefônico, com uso da técnica de coleta *Computer-Assisted Telephone Interviewing* (CATI), de abrangência nacional, com questionário estruturado elaborado pela Anatel, operadoras e IBOPE Inteligência.

#### 3.1. DESENHO DA AMOSTRA

A Anatel desenha a amostra e realiza a seleção dos contatos, considerando a base de dados dos clientes Pessoa Física disponibilizada pelas próprias operadoras, desconsiderando os usuários que solicitaram sigilo das suas informações.

O desenho da amostra considera nível de confiança de 95% e o método de seleção é probabilístico, de forma aleatória simples, considerando a operadora, UF e serviço a ser avaliado. As operadoras avaliadas foram: Algar, Cabo Telecom, Claro, Net, Nossa TV, Oi, Sky e Vivo nas Unidades de Federação onde possuem pelo menos 10.000 acessos ativos de Pessoa Física.

A seguir o plano amostral desenhado e realizado em 2018:

**Tabela 1 – Plano Amostral SeAC 2018**

| UF           | Algar | Cabo Telecom | Claro | Net  | Nossa TV | Oi   | Sky  | Vivo | Total |
|--------------|-------|--------------|-------|------|----------|------|------|------|-------|
| AC           | -     | -            | -     | -    | -        | -    | 225  | -    | 225   |
| AL           | -     | -            | -     | 175  | -        | 177  | 198  | -    | 550   |
| AM           | -     | -            | 163   | 199  | -        | -    | 247  | -    | 609   |
| AP           | -     | -            | -     | -    | -        | -    | 213  | -    | 213   |
| BA           | -     | -            | 185   | 195  | -        | 250  | 218  | 159  | 1007  |
| CE           | -     | -            | 156   | 151  | -        | 218  | 185  | 147  | 857   |
| DF           | -     | -            | 189   | 150  | -        | 201  | 200  | 148  | 888   |
| ES           | -     | -            | 167   | 165  | -        | 187  | 221  | 171  | 911   |
| GO           | -     | -            | 189   | 181  | -        | 238  | 225  | 150  | 983   |
| MA           | -     | -            | 166   | 150  | -        | 174  | 202  | -    | 692   |
| MG           | 154   | -            | 192   | 163  | 92       | 222  | 209  | 150  | 1182  |
| MS           | -     | -            | 150   | 159  | -        | 204  | 229  | 154  | 896   |
| MT           | -     | -            | 170   | 210  | -        | 196  | 200  | -    | 776   |
| PA           | -     | -            | 162   | 167  | -        | 204  | 208  | -    | 741   |
| PB           | -     | -            | -     | 158  | -        | 191  | 209  | 146  | 704   |
| PE           | -     | -            | 176   | 149  | -        | 214  | 201  | 142  | 882   |
| PI           | -     | -            | 148   | 146  | -        | 182  | 190  | -    | 666   |
| PR           | -     | -            | 188   | 152  | -        | 215  | 176  | 164  | 895   |
| RJ           | -     | -            | 180   | 157  | 75       | 216  | 216  | 176  | 1020  |
| RN           | -     | 95           | 172   | 171  | -        | 186  | 200  | -    | 824   |
| RO           | -     | -            | -     | -    | -        | 206  | 208  | -    | 414   |
| RR           | -     | -            | -     | -    | -        | -    | 199  | -    | 199   |
| RS           | -     | -            | 167   | 142  | 67       | 215  | 193  | 169  | 953   |
| SC           | -     | -            | 145   | 148  | -        | 188  | 154  | 162  | 797   |
| SE           | -     | -            | -     | 185  | -        | 166  | 213  | 171  | 735   |
| SP           | -     | -            | 169   | 165  | 63       | -    | 198  | 152  | 747   |
| TO           | -     | -            | -     | -    | -        | -    | 211  | -    | 211   |
| <b>Total</b> | 154   | 95           | 3234  | 3638 | 297      | 4250 | 5548 | 2361 | 19577 |

### 3.1.1. TIPO DE AMOSTRAGEM

Dentre as diversas técnicas pertencentes aos métodos probabilísticos, a Pesquisa de Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida adota a Amostragem Aleatória Simples (AAS) e a Amostragem Estratificada (AE).

A Amostragem Aleatória Simples (AAS) é a técnica mais simples para selecionar uma amostra probabilística de uma população-alvo. Utilizando um procedimento aleatório (computacional ou tabela de números aleatórios), sorteia-se um elemento da população-alvo, sendo que todos os elementos têm a mesma probabilidade de serem sorteados. Repete-se o procedimento até que as  $n$  unidades da amostra sejam sorteadas.

A Amostragem Estratificada (AE) procura explorar a ideia de que, quanto mais homogênea for a população-alvo, mais precisos serão os resultados amostrais. Nessa técnica, a população-alvo é dividida em estratos (subpopulações homogêneas mutuamente exclusivas), usualmente de acordo com uma variável de estratificação.

Nesta pesquisa, a variável de estratificação utilizada é a combinação de Unidade da Federação e prestadora, de modo que são comparáveis entre si. Para garantir a representatividade por Unidade da Federação e prestadora, em cada estrato dos serviços pesquisados é aplicada uma AAS para selecionar as unidades amostrais. A alocação do tamanho amostral em cada estrato se dá de modo a se buscar a precisão das estimativas tanto nos estratos quanto para toda a população, conforme definido no Regulamento da Pesquisa.

### 3.1.2. TIPO DE ALOCAÇÃO DENTRO DOS ESTRATOS

Como os tamanhos do universo de cada estrato são muito distintos, a alocação das amostras se dá de forma desproporcional e é definida pela ANATEL. Para calculá-lo, usa-se erro amostral pré-definido de 5%, com confiabilidade de 95%.

## 3.2. MÉTODO DE COLETA

Entrevistas foram realizadas por meio de CATI (*Computer-Assisted Telephone Interviewing*), com entrevistadores, supervisores e coordenadores de campo especialistas na técnica.

A listagem utilizada é disponibilizada pela ANATEL, na proporção de 40 registros para realização de uma entrevista. Tal listagem é consistida e tratada para a realização da seleção aleatória dos contatos.

### 3.2.1. PERÍODO DE COLETA

O período do campo completo é de aproximadamente 4 meses, durante o período de 09 de Julho a 16 de novembro de 2018, de segunda a sábado, exceto feriados.

Para assegurar adaptação e possíveis adequações, o campo é iniciado com uma equipe reduzida, realizado entre os dias 09 de julho e 14 de julho e com equipe completa a partir de 16 de julho.

### 3.2.2. CONTROLE DE QUALIDADE DOS DADOS

Equipe responsável pelo projeto é treinada de forma a entender o fluxo e objetivos do projeto, questionário e ferramenta utilizada, que permite:

- Controle da amostra;
- Discagem automática com agendamento, respeitando intervalo pré-determinado;
- Consistência de respostas.

A verificação das entrevistas ocorre de duas maneiras: um controle qualitativo e outro quantitativo.

- **Controle Qualitativo:**

Este processo é simultâneo a coleta e feito através das gravações das entrevistas, com verificação de pelo menos 20% das entrevistas.

Nesta verificação, foram analisados os seguintes pontos:

- Abordagem / encerramento;
  - Filtros / perfil / cota;
  - Perguntas-chave (satisfação geral);
  - Veracidade / fraude;
  - Indução / interferência.
- 
- **Controle Quantitativo:**

Feito também de forma simultânea a coleta de dados, através de programação sistêmica, para minimizar possíveis inconsistências na coleta. Tal verificação engloba:

- Programação das cotas, para que não haja estouros de cota;
- Consistência do banco de dados;
- Parametrização do discador, para que:
  - Amostragem seja realizada de forma Aleatória Simples, considerando UF, operadora e tipo de serviço;
  - Cada contato selecionado tenha ao menos 5 tentativas de contato, em diferentes períodos (manhã, tarde ou noite) e dias antes de ser descartado;
  - Controle da produção por entrevistadores e por cotas (Operadoras, Serviços e UFs).

### 3.3. CALIBRAÇÃO DOS DADOS

Toda amostra planejada desproporcionalmente necessita da aplicação de calibradores para que, quando for interpretada, represente a população-alvo. A este método chamamos de ranking.

Os calibradores utilizados neste estudo seguem uma estrutura simplificada, onde é possível sua demonstração através da seguinte fórmula:

$$\text{Calibrador} = \frac{\% \text{ Universo ANATEL}}{\% \text{ Amostra ANATEL}}$$

Na tabela abaixo temos os calibradores utilizados e estão sinalizados conforme dois critérios:

- Marcados em vermelho: calibradores superestimados (acima de 2,0);
- Marcados em verde: calibradores subestimados (abaixo de 0,05).

Tabela 2 – Calibradores SeAC 2018

| UF | Algar | Cabo Telecom | Claro | Net   | Nossa TV | Oi   | Sky  | Vivo |
|----|-------|--------------|-------|-------|----------|------|------|------|
| AC | -     | -            | -     | -     | -        | -    | 0,06 | -    |
| AL | -     | -            | -     | 0,27  | -        | 0,09 | 0,13 | -    |
| AM | -     | -            | 0,25  | 0,77  | -        | -    | 0,49 | -    |
| AP | -     | -            | -     | -     | -        | -    | 0,07 | -    |
| BA | -     | -            | 0,47  | 0,35  | -        | 0,34 | 1,58 | 0,31 |
| CE | -     | -            | 0,30  | 0,25  | -        | 0,21 | 0,99 | 0,29 |
| DF | -     | -            | 0,09  | 1,94  | -        | 0,16 | 0,61 | 0,48 |
| ES | -     | -            | 0,08  | 0,56  | -        | 0,33 | 0,32 | 0,21 |
| GO | -     | -            | 0,15  | 0,64  | -        | 0,32 | 0,67 | 0,31 |
| MA | -     | -            | 0,09  | 0,31  | -        | 0,37 | 0,37 | -    |
| MG | 0,25  | -            | 0,68  | 2,87  | 0,13     | 1,58 | 2,92 | 0,47 |
| MS | -     | -            | 0,13  | 0,46  | -        | 0,14 | 0,29 | 0,10 |
| MT | -     | -            | 0,41  | 0,19  | -        | 0,17 | 0,48 | -    |
| PA | -     | -            | 0,38  | 0,48  | -        | 0,15 | 0,82 | -    |
| PB | -     | -            | -     | 0,42  | -        | 0,09 | 0,14 | 0,12 |
| PE | -     | -            | 0,26  | 0,41  | -        | 0,20 | 0,85 | 0,33 |
| PI | -     | -            | 0,09  | 0,15  | -        | 0,17 | 0,18 | -    |
| PR | -     | -            | 0,29  | 2,58  | -        | 0,56 | 1,06 | 0,89 |
| RJ | -     | -            | 1,45  | 6,53  | 0,28     | 1,63 | 4,47 | 0,50 |
| RN | -     | 0,63         | 0,14  | 0,21  | -        | 0,09 | 0,44 | -    |
| RO | -     | -            | -     | -     | -        | 0,06 | 0,14 | -    |
| RR | -     | -            | -     | -     | -        | -    | 0,07 | -    |
| RS | -     | -            | 0,64  | 4,19  | 0,20     | 0,57 | 2,52 | 0,54 |
| SC | -     | -            | 0,34  | 2,35  | -        | 0,75 | 0,99 | 0,37 |
| SE | -     | -            | -     | 0,11  | -        | 0,13 | 0,15 | 0,07 |
| SP | -     | -            | 4,15  | 23,77 | 0,77     | -    | 9,37 | 6,41 |
| TO | -     | -            | -     | -     | -        | -    | 0,12 | -    |

### 3.4. ERROS AMOSTRAIS A POSTERIORI

O erro amostral mensura o quanto os valores obtidos a partir das informações da amostra podem diferir do valor real da população-alvo.

Em qualquer estudo com amostras, o erro amostral está presente a certo nível de confiabilidade.

Destaca-se que não existe erro único para todas as pesquisas, pois cada variável tem distribuição de probabilidade própria. Para cada indicador obtido na amostra há um erro diferente que só pode ser efetivamente calculado após a execução do estudo.

As medidas de erro amostral deste estudo são planejadas para as estimativas dos indicadores de satisfação geral, oferta e contratação, funcionamento, cobrança, utilizando-se um coeficiente de confiança de 95% (noventa e cinco por cento). Os tamanhos das amostras serão dimensionados para se obter estimativas com erros de valor absoluto equivalentes a 5% da média dos indicadores supracitados, obtidas com os dados da pesquisa do ano anterior, para cada serviço.

Para cada indicador será calculado um tamanho de amostra e o tamanho a ser considerado para o estrato será o maior dentre os tamanhos calculados para cada indicador, de tal forma que a precisão amostral esteja assegurada em todos os indicadores acima.

Após obtidos os resultados das pesquisas, o erro amostral de cada indicador é calculado por:

$$e = Z_{1-\frac{\alpha}{2}} \times \frac{dp}{\sqrt{n}}$$

Onde:

- $e$  é o erro amostral;
- $Z_{1-\frac{\alpha}{2}}$  é o valor tabelado da distribuição normal padrão com confiança  $1-\alpha$  (Exemplo: a 95% de confiança  $Z_{1-5\%/2}=1,96$ );
- $dp$  é o desvio padrão obtido do indicador;
- $n$  é o tamanho amostra.

Esse cálculo tem por suposição que as observações sejam aleatórias e independentes (não-correlacionadas), com valor esperado igual à média do respectivo indicador.

Abaixo os erros a posteriori da Satisfação Geral de SeAC:

**Tabela 3 – Erros amostrais a posteriori**

| UF | Algar | Cabo Telecom | Claro | Net  | Nossa TV | Oi   | Sky  | Vivo |
|----|-------|--------------|-------|------|----------|------|------|------|
| AC | -     | -            | -     | -    | -        | -    | 0,27 | -    |
| AL | -     | -            | -     | 0,30 | -        | 0,33 | 0,34 | -    |
| AM | -     | -            | 0,34  | 0,31 | -        | -    | 0,31 | -    |
| AP | -     | -            | -     | -    | -        | -    | 0,28 | -    |
| BA | -     | -            | 0,32  | 0,27 | -        | 0,34 | 0,31 | 0,31 |
| CE | -     | -            | 0,30  | 0,34 | -        | 0,34 | 0,31 | 0,34 |
| DF | -     | -            | 0,30  | 0,39 | -        | 0,33 | 0,33 | 0,40 |
| ES | -     | -            | 0,33  | 0,31 | -        | 0,34 | 0,33 | 0,33 |
| GO | -     | -            | 0,33  | 0,33 | -        | 0,31 | 0,29 | 0,39 |
| MA | -     | -            | 0,27  | 0,32 | -        | 0,37 | 0,32 | -    |
| MG | 0,36  | -            | 0,36  | 0,35 | 0,35     | 0,34 | 0,31 | 0,38 |
| MS | -     | -            | 0,34  | 0,33 | -        | 0,32 | 0,29 | 0,35 |
| MT | -     | -            | 0,31  | 0,32 | -        | 0,30 | 0,33 | -    |
| PA | -     | -            | 0,32  | 0,36 | -        | 0,31 | 0,34 | -    |
| PB | -     | -            | -     | 0,37 | -        | 0,30 | 0,33 | 0,35 |
| PE | -     | -            | 0,33  | 0,33 | -        | 0,32 | 0,31 | 0,40 |
| PI | -     | -            | 0,34  | 0,36 | -        | 0,34 | 0,33 | -    |
| PR | -     | -            | 0,31  | 0,37 | -        | 0,30 | 0,29 | 0,33 |
| RJ | -     | -            | 0,32  | 0,33 | 0,34     | 0,32 | 0,30 | 0,36 |
| RN | -     | 0,37         | 0,33  | 0,29 | -        | 0,36 | 0,33 | -    |
| RO | -     | -            | -     | -    | -        | 0,30 | 0,31 | -    |
| RR | -     | -            | -     | -    | -        | -    | 0,30 | -    |
| RS | -     | -            | 0,36  | 0,33 | 0,44     | 0,30 | 0,31 | 0,31 |
| SC | -     | -            | 0,38  | 0,35 | -        | 0,34 | 0,36 | 0,34 |
| SE | -     | -            | -     | 0,30 | -        | 0,37 | 0,27 | 0,33 |
| SP | -     | -            | 0,31  | 0,33 | 0,36     | -    | 0,32 | 0,33 |
| TO | -     | -            | -     | -    | -        | -    | 0,31 | -    |

### 3.5. COMPARABILIDADE DOS DADOS

A partir de 2018, o teste utilizado para definição do ranking da satisfação geral das operadoras por Unidade de Federação é o Tukey-Kramer.

Para a definição do *ranking* é utilizada a Análise de Variância (ANOVA), técnica estatística que permite a comparação de múltiplas médias. A família de hipóteses associada ao teste é:

$H_0: \mu_i = \mu_j$

$H_a: \mu_i \neq \mu_j$

Para cada combinação de prestadoras  $i \neq j$  em cada Unidade da Federação.

Sob a hipótese nula, todas as médias populacionais são iguais. A hipótese alternativa estabelece que pelo menos uma média é estatisticamente diferente das demais. Para os casos em que a hipótese nula é rejeitada, deve-se utilizar o método de comparação múltipla conhecido como teste de Tukey. Tal teste consiste na comparação de todos os possíveis pares de médias e é baseado na distribuição da amplitude estudentizada (*studentized range distribution*). O procedimento de comparação múltipla permite controlar a taxa de erro estabelecida no teste de hipóteses da ANOVA.

De acordo com Kutner et al. (2004), esse teste pode ser conduzido diretamente calculando a seguinte estatística do teste para cada comparação de médias duas a duas:

$$q^* = \frac{\sqrt{2} \hat{D}}{s(\hat{D})}$$

Onde:

- $q^*$  é a estatística do teste;
- $S^2(\hat{D}) = \text{EQM}(1/n_i + 1/n_j)$ , em que EQM é o erro quadrático médio de  $\hat{D}$ ;
- $\hat{D} = \bar{Y}_i - \bar{Y}_j$ .

Se  $|q^*| \leq q(1-\alpha; r; n_T-r)$ , em que a função  $q(\cdot)$  representa a distribuição da amplitude studentizada,  $r$  é o número de médias a serem comparadas e  $n_T$  é o total de observações no teste, não se rejeita  $H_0$  e, portanto, com um nível de confiança de (1

-  $\alpha$ %, as médias não são estatisticamente diferentes. Caso contrário, a hipótese nula é rejeitada.

Em 2018, há ainda a inclusão de opção de resposta “Sem Renda” na pergunta sobre a renda familiar; uma pergunta sobre a escolaridade do respondente.

## 4. RESULTADOS

Além da avaliação da satisfação e percepção de qualidade, também foi levantado o perfil sócio demográfico dos usuários.

A escala utilizada para avaliação dos atributos varia de 0 a 10, sendo 0 “totalmente insatisfeito” ou “péssimo” e 10 “totalmente satisfeito” ou “excelente”.

Os atributos avaliados são:

- Satisfação Geral: satisfação do usuário com o serviço prestado pela operadora;
- Oferta e Contratação: facilidade de entender os serviços contratados e cumprir o que promete na propaganda;
- Funcionamento: disponibilidade do sinal de tv e qualidade da imagem da tv;
- Cobrança: clareza nas informações na conta e cobrança de acordo com contratado;
- Canais de atendimento: canais disponíveis para usuário contatar a operadora;
- Atendimento telefônico: tempo de espera, capacidade de entender e de esclarecer dúvidas;
- Capacidade de resolução: relacionada a cobrança, alterações comerciais, cancelamento de serviços ou problemas de funcionamento;
- Reparo e instalação: atributos relacionados a reparos ou instalação.

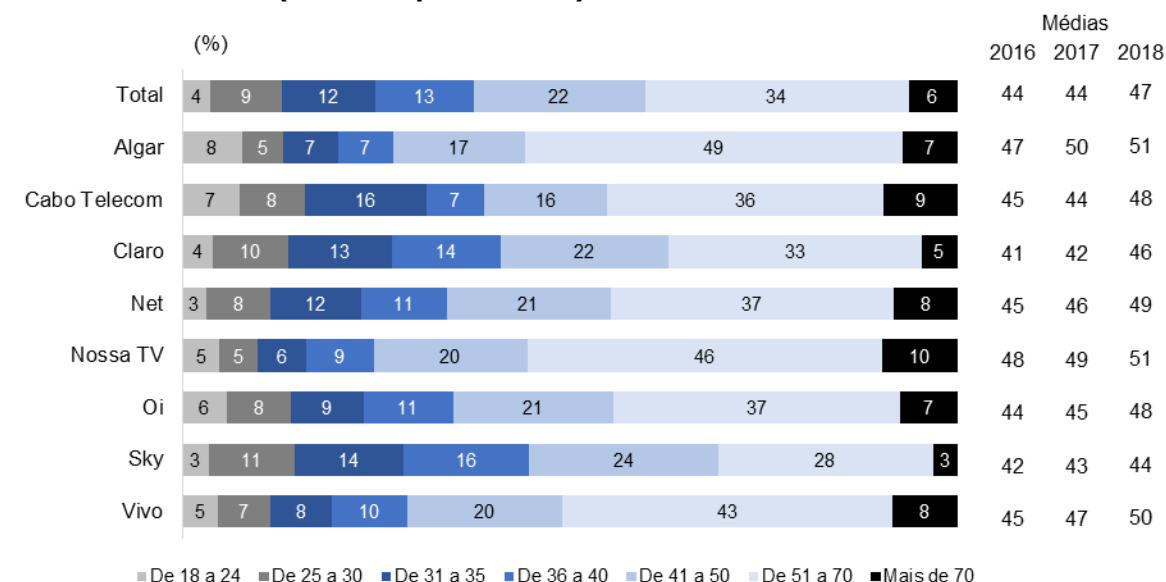
Os blocos de Canais de Atendimento, Atendimento Telefônico, Capacidade de Resolução e Reparo e Instalação possuem filtros, de forma que apenas os usuários que tiveram alguma interação com o tema responderam as questões específicas sobre ele.

Os indicadores do bloco foram calculados a partir de média ponderada dos atributos avaliados no bloco.

## 4.1. PERFIL SÓCIO-DEMOGRÁFICO DOS ENTREVISTADOS

Em 2018, temos um leve aumento na média de idade dos respondentes, de forma geral passando de 44 anos para 47 anos.

**Gráfico 1 – Idade (média e percentual)**



Q7. Qual a sua idade? (ESPONTÂNEA – RU) | Q7a. Qual a sua faixa de idade? (ESTIMULADA – RU)  
 Base de respondentes 2016: Total: 34064 | Algar: 273 | Cabo Telecom: 382 | Claro: 6789 | Net: 6787 | Nossa TV: 1498 | Oi: 4855 | SKY: 7681 | Vivo: 4685  
 Base de respondentes 2017: Total: 32420 | Algar: 270 | Cabo Telecom: 312 | Claro: 6246 | Net: 6442 | Nossa TV: 1484 | Oi: 5875 | SKY: 7563 | Vivo: 4228  
 Base de respondentes 2018: Total: 19577 | Algar: 154 | Cabo Telecom: 95 | Claro: 3234 | Net: 3638 | Nossa TV: 297 | Oi: 4250 | SKY: 5548 | Vivo: 2361

Em relação ao gênero, no total, a proporção vista nos anos anteriores se mantém, conforme demonstrado na tabela abaixo:

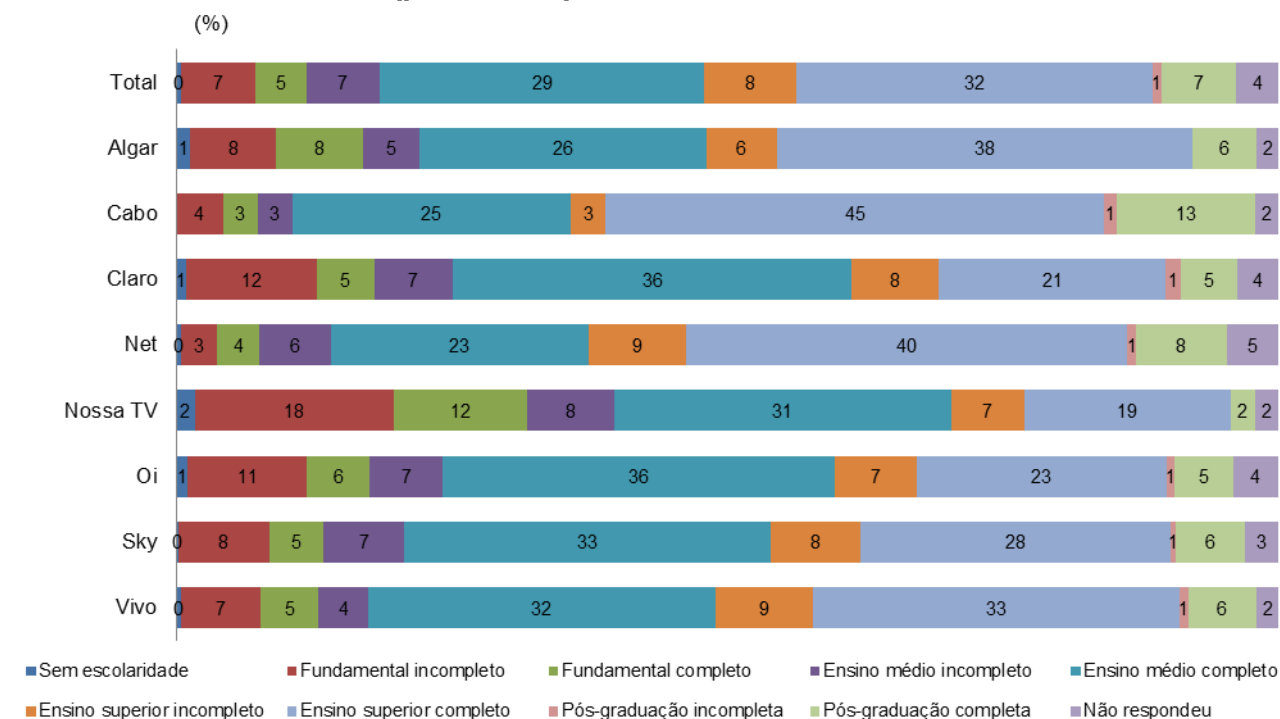
**Tabela 4 – Gênero (percentual)**

| (%)  | TOTAL |    | Algar |    | Cabo Telecom |    | Claro |    | Net |    | Nossa TV |    | Oi |    | Sky |    | Vivo |    |
|------|-------|----|-------|----|--------------|----|-------|----|-----|----|----------|----|----|----|-----|----|------|----|
|      | H     | M  | H     | M  | H            | M  | H     | M  | H   | M  | H        | M  | H  | M  | H   | M  | H    | M  |
| 2016 | 49    | 51 | 37    | 63 | 53           | 47 | 46    | 54 | 48  | 52 | 32       | 68 | 45 | 55 | 56  | 44 | 37   | 63 |
| 2017 | 49    | 51 | 38    | 62 | 50           | 50 | 48    | 52 | 48  | 52 | 35       | 65 | 51 | 49 | 52  | 48 | 40   | 60 |
| 2018 | 50    | 50 | 42    | 58 | 55           | 45 | 46    | 54 | 48  | 52 | 38       | 62 | 44 | 56 | 57  | 43 | 40   | 60 |

Q8. Anote o sexo (RU)  
 Base de respondentes 2016: Total: 34064 | Algar: 273 | Cabo Telecom: 382 | Claro: 6789 | Net: 6787 | Nossa TV: 1498 | Oi: 4855 | SKY: 7681 | Vivo: 4685  
 Base de respondentes 2017: Total: 32420 | Algar: 270 | Cabo Telecom: 312 | Claro: 6246 | Net: 6442 | Nossa TV: 1484 | Oi: 5875 | SKY: 7563 | Vivo: 4228  
 Base de respondentes 2018: Total: 19577 | Algar: 154 | Cabo Telecom: 95 | Claro: 3234 | Net: 3638 | Nossa TV: 297 | Oi: 4250 | SKY: 5548 | Vivo: 2361

Quase metade da amostra cursou até o ensino médio:

**Gráfico 2 – Escolaridade (percentual)**

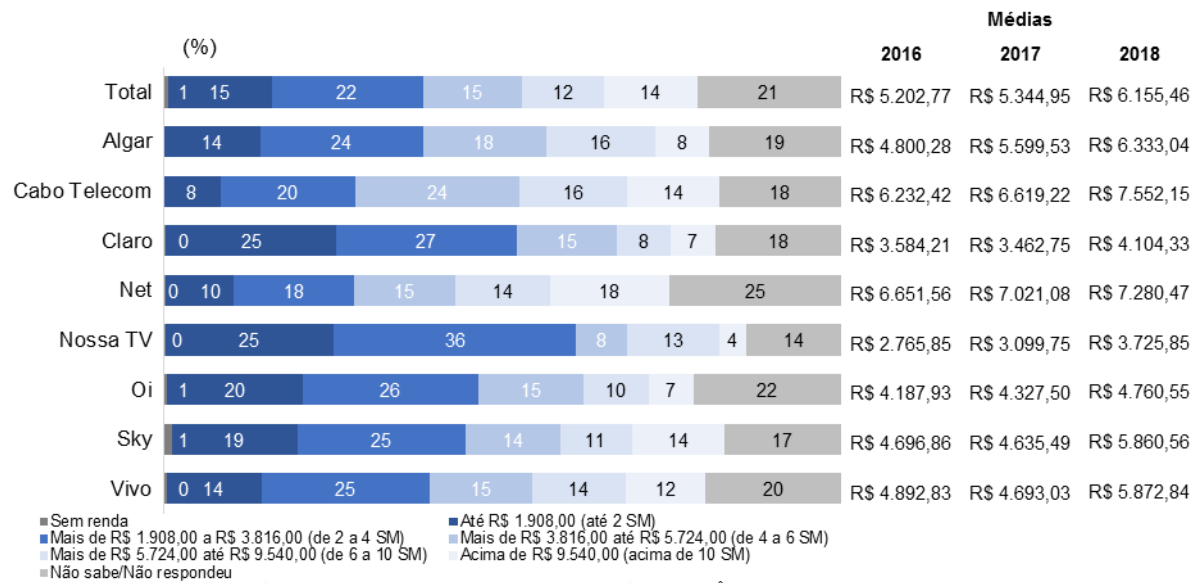


Em média, duas pessoas contribuem para a renda do domicílio e a renda média familiar é de R\$ 6.155,46:

**Tabela 5 – Quantidade de pessoas que contribuem para renda (média):**

| (Média) | TOTAL | Algar | Cabo Telecom | Claro | Net  | Nossa TV | Oi   | Sky  | Vivo |
|---------|-------|-------|--------------|-------|------|----------|------|------|------|
| 2016    | 1,92  | 2,11  | 1,93         | 1,94  | 1,90 | 1,74     | 1,95 | 1,91 | 2,02 |
| 2017    | 1,87  | 1,95  | 1,93         | 1,87  | 1,82 | 1,77     | 1,89 | 1,90 | 1,91 |
| 2018    | 1,88  | 2,05  | 1,91         | 1,94  | 1,81 | 1,90     | 1,94 | 1,94 | 1,88 |

H1. Quantas pessoas da sua residência contribuem para a renda total do domicílio? (ESPONTÂNEA – RU)  
 Base de respondentes 2016: Total: 34064 | Algar: 273 | Cabo Telecom: 382 | Claro: 6789 | Net: 6787 | Nossa TV: 1498 | Oi: 4855 | SKY: 7681 | Vivo: 4685  
 Base de respondentes 2017: Total: 32420 | Algar: 270 | Cabo Telecom: 312 | Claro: 6246 | Net: 6442 | Nossa TV: 1484 | Oi: 5875 | SKY: 7563 | Vivo: 4228  
 Base de respondentes 2018: Total: 19577 | Algar: 154 | Cabo Telecom: 95 | Claro: 3234 | Net: 3638 | Nossa TV: 297 | Oi: 4250 | SKY: 5548 | Vivo: 2361

**Gráfico 3 – Renda familiar (média e percentual)**


H2. Gostaria que você me dissesse qual é, aproximadamente, a RENDA TOTAL por mês de sua família? (ESPONTÂNEA – RU) | H2a Por favor, poderia me dizer qual a sua faixa de renda familiar? (ESTIMULADA – RU)

Base de respondentes 2016: Total: 34064 | Algar: 273 | Cabo Telecom: 382 | Claro: 6789 | Net: 6787 | Nossa TV: 1498 | Oi: 4855 | SKY: 7681 | Vivo: 4685

Base de respondentes 2017: Total: 32420 | Algar: 270 | Cabo Telecom: 312 | Claro: 6246 | Net: 6442 | Nossa TV: 1484 | Oi: 5875 | SKY: 7563 | Vivo: 4228

Base de respondentes 2018: Total: 19577 | Algar: 154 | Cabo Telecom: 95 | Claro: 3234 | Net: 3638 | Nossa TV: 297 | Oi: 4250 | SKY: 5548 | Vivo: 2361

Pouco mais de 4 em 5 respondentes são os responsáveis pelo pagamento do serviço de SeAC.

**Tabela 6 – Responsável pelo pagamento dos gastos do serviço (percentual)**

| (%)  | TOTAL |     | Algar |     | Cabo Telecom |     | Claro |     | Net |     | Nossa TV |     | Oi  |     | Sky |     | Vivo |     |
|------|-------|-----|-------|-----|--------------|-----|-------|-----|-----|-----|----------|-----|-----|-----|-----|-----|------|-----|
|      | Sim   | Não | Sim   | Não | Sim          | Não | Sim   | Não | Sim | Não | Sim      | Não | Sim | Não | Sim | Não | Sim  | Não |
| 2016 | 82    | 18  | 74    | 26  | 82           | 18  | 84    | 16  | 79  | 21  | 77       | 23  | 82  | 18  | 88  | 12  | 72   | 28  |
| 2017 | 81    | 19  | 69    | 31  | 80           | 20  | 83    | 17  | 79  | 21  | 82       | 18  | 85  | 15  | 83  | 17  | 73   | 27  |
| 2018 | 83    | 17  | 75    | 25  | 80           | 20  | 85    | 15  | 81  | 19  | 78       | 22  | 79  | 21  | 89  | 11  | 76   | 24  |

Q5. Você é responsável pelo pagamento dos gastos deste serviço de TV por assinatura da <OPERADORA>? (ESTIMULADA – RU)

Base de respondentes 2016: Total: 34064 | Algar: 273 | Cabo Telecom: 382 | Claro: 6789 | Net: 6787 | Nossa TV: 1498 | Oi: 4855 | SKY: 7681 | Vivo: 4685

Base de respondentes 2017: Total: 32420 | Algar: 270 | Cabo Telecom: 312 | Claro: 6246 | Net: 6442 | Nossa TV: 1484 | Oi: 5875 | SKY: 7563 | Vivo: 4228

Base de respondentes 2018: Total: 19577 | Algar: 154 | Cabo Telecom: 95 | Claro: 3234 | Net: 3638 | Nossa TV: 297 | Oi: 4250 | SKY: 5548 | Vivo: 2361

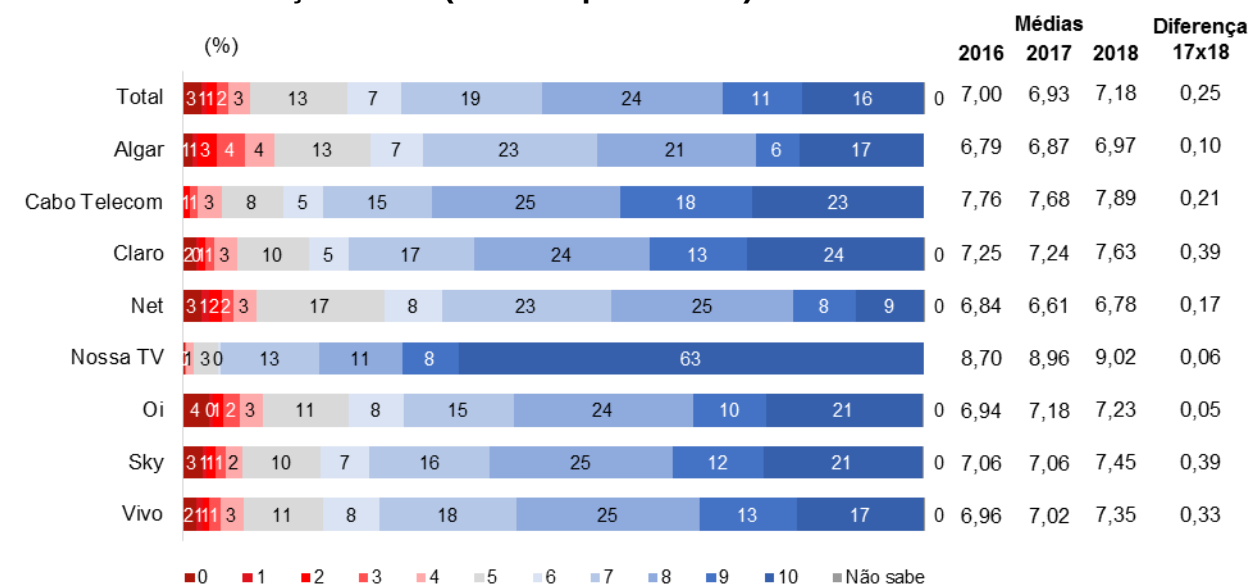
## 4.2. SATISFAÇÃO E PERCEPÇÃO DE QUALIDADE DAS PRESTADORAS

A seguir teremos os resultados por operadora e total Brasil para os atributos avaliados.

## 4.2.1. SATISFAÇÃO GERAL

O primeiro indicador avaliado pelos usuários é a satisfação geral com a operadora, considerando a experiência com o uso da TV por assinatura, onde o indicador total Brasil é de 7,18, diferença de 0,25 em relação ao ano anterior:

**Gráfico 4 – Satisfação Geral (média e percentual)**



J1. Pensando em toda sua experiência com a TV por assinatura da <OPERADORA> 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>? (ESTIMULADA – RU)  
 Base de respondentes 2016: Total: 34064 | Algar: 273 | Cabo Telecom: 382 | Claro: 6789 | Net: 6787 | Nossa TV: 1498 | Oi: 4855 | SKY: 7681 | Vivo: 4685  
 Base de respondentes 2017: Total: 32420 | Algar: 270 | Cabo Telecom: 312 | Claro: 6246 | Net: 6442 | Nossa TV: 1484 | Oi: 5875 | SKY: 7563 | Vivo: 4228  
 Base de respondentes 2018: Total: 19577 | Algar: 154 | Cabo Telecom: 95 | Claro: 3234 | Net: 3638 | Nossa TV: 297 | Oi: 4250 | SKY: 5548 | Vivo: 2361

## 4.2.2. OFERTA E CONTRATAÇÃO

O próximo indicador se refere à oferta e contratação do serviço, com uma média de 7,18.

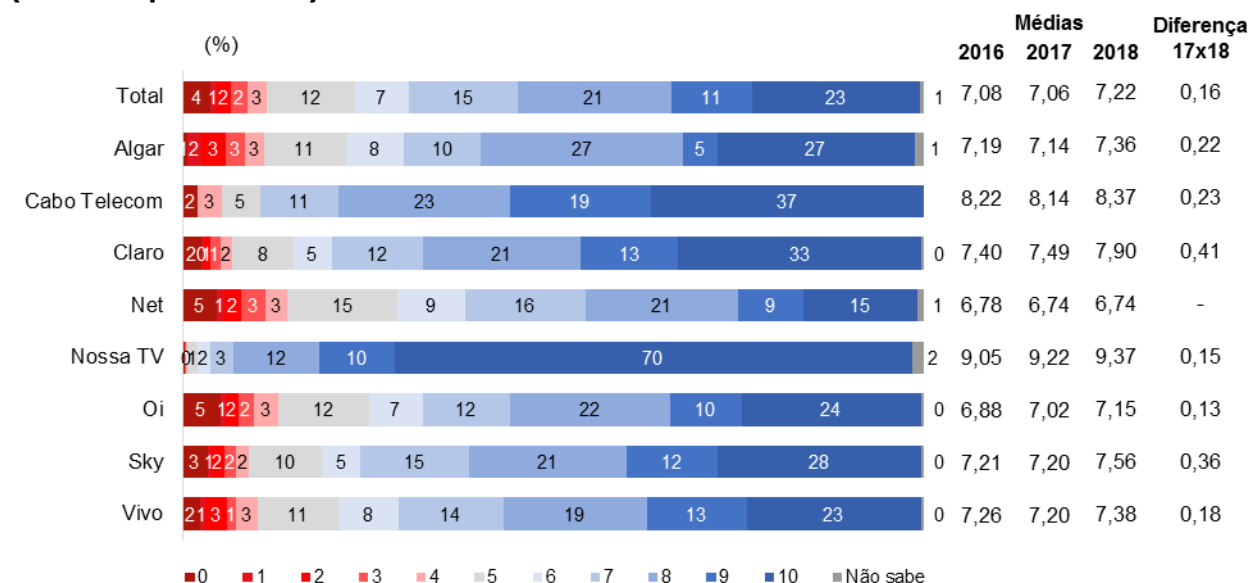
**Tabela 7 – Indicador Oferta e Contratação (média)**

| (Média)         | TOTAL | Algar | Cabo Telecom | Claro | Net  | Nossa TV | Oi   | Sky  | Vivo |
|-----------------|-------|-------|--------------|-------|------|----------|------|------|------|
| 2016            | 7,04  | 7,18  | 8,23         | 7,33  | 6,79 | 9,03     | 6,79 | 7,18 | 7,14 |
| 2017            | 7,00  | 7,15  | 8,09         | 7,36  | 6,68 | 9,19     | 6,92 | 7,20 | 7,09 |
| 2018            | 7,18  | 7,35  | 8,23         | 7,83  | 6,71 | 9,25     | 7,03 | 7,58 | 7,30 |
| Diferença 17x18 | 0,18  | 0,20  | 0,14         | 0,47  | 0,03 | 0,06     | 0,11 | 0,38 | 0,21 |

B1. Pensando na oferta e contratação da <OPERADORA> e utilizando uma escala de 0 a 10, qual nota você daria para: (ESTIMULADA – RU)  
 Base de respondentes 2016: Total: 34037 | Algar: 273 | Cabo Telecom: 382 | Claro: 6783 | Net: 6781 | Nossa TV: 1498 | Oi: 4854 | SKY: 7678 | Vivo: 4674  
 Base de respondentes 2017: Total: 32411 | Algar: 270 | Cabo Telecom: 312 | Claro: 6244 | Net: 6442 | Nossa TV: 1483 | Oi: 5874 | SKY: 7563 | Vivo: 4223  
 Base de respondentes 2018: Total: 19577 | Algar: 154 | Cabo Telecom: 95 | Claro: 3234 | Net: 3638 | Nossa TV: 297 | Oi: 4250 | SKY: 5548 | Vivo: 2361

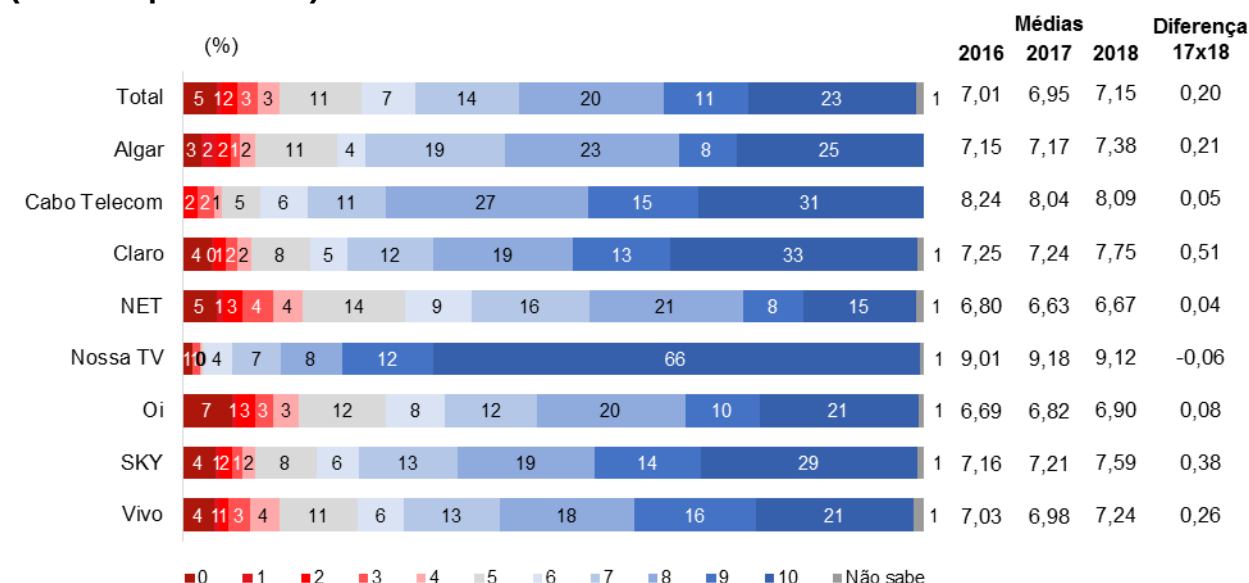
Este indicador é composto por dois atributos, “facilidade de entendimento dos planos e serviços contratados” e “cumprir o que promete e divulga na publicidade”, com médias de 7,22 e 7,15, respectivamente.

**Gráfico 5 – Facilidade de entendimento dos planos e serviços contratados (média e percentual)**



B1\_1. Facilidade de entendimento dos planos e serviços contratados  
 Base de respondentes 2016: Total: 34064 | Algar: 273 | Cabo Telecom: 382 | Claro: 6789 | Net: 6787 | Nossa TV: 1498 | Oi: 4855 | SKY: 7681 | Vivo: 4685  
 Base de respondentes 2017: Total: 32420 | Algar: 270 | Cabo Telecom: 312 | Claro: 6246 | Net: 6442 | Nossa TV: 1484 | Oi: 5875 | SKY: 7563 | Vivo: 4228  
 Base de respondentes 2018: Total: 19577 | Algar: 154 | Cabo Telecom: 95 | Claro: 3234 | Net: 3638 | Nossa TV: 297 | Oi: 4250 | SKY: 5548 | Vivo: 2361

**Gráfico 6 - A operadora cumpre o que promete e divulga em sua publicidade (média e percentual)**



B1\_2. A <OPERADORA> cumpre o que promete e divulga em sua publicidade  
 Base de respondentes 2016: Total: 34064 | Algar: 273 | Cabo Telecom: 382 | Claro: 6789 | Net: 6787 | Nossa TV: 1498 | Oi: 4855 | SKY: 7681 | Vivo: 4685  
 Base de respondentes 2017: Total: 32420 | Algar: 270 | Cabo Telecom: 312 | Claro: 6246 | Net: 6442 | Nossa TV: 1484 | Oi: 5875 | SKY: 7563 | Vivo: 4228  
 Base de respondentes 2018: Total: 19577 | Algar: 154 | Cabo Telecom: 95 | Claro: 3234 | Net: 3638 | Nossa TV: 297 | Oi: 4250 | SKY: 5548 | Vivo: 2361

### 4.2.3. FUNCIONAMENTO

Em relação ao indicador de funcionamento, a média geral é de 8,28.

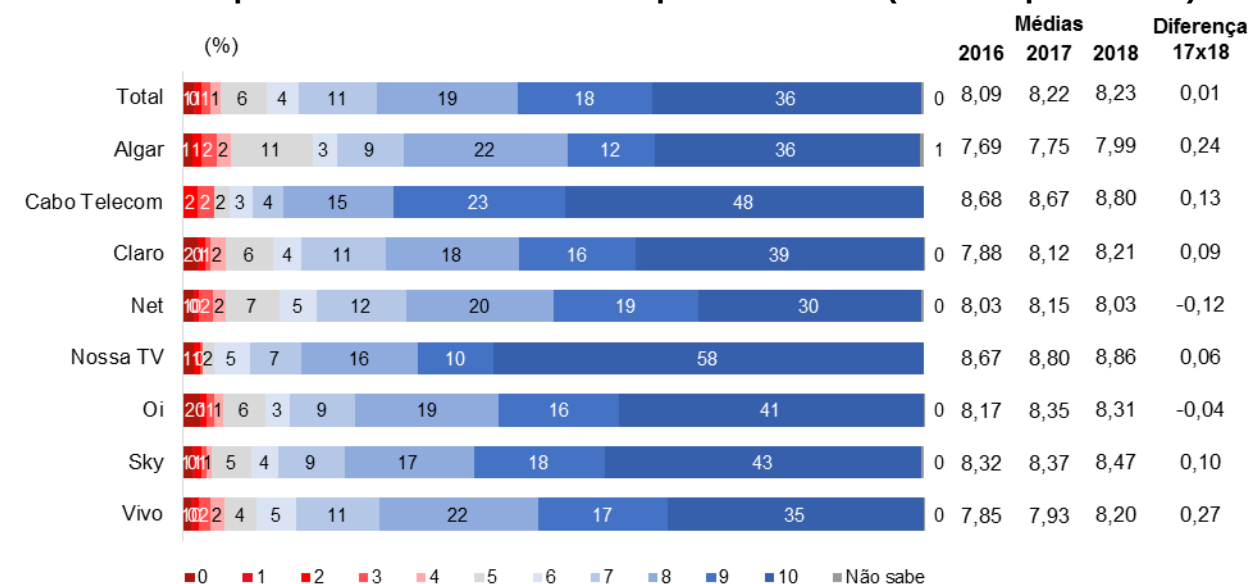
**Tabela 8 – Indicador Funcionamento (média)**

| (Média)         | TOTAL | Algar | Cabo Telecom | Claro | Net   | Nossa TV | Oi   | Sky  | Vivo |
|-----------------|-------|-------|--------------|-------|-------|----------|------|------|------|
| 2016            | 8,09  | 7,53  | 8,54         | 7,85  | 8,06  | 8,65     | 8,24 | 8,30 | 7,81 |
| 2017            | 8,25  | 7,82  | 8,47         | 8,16  | 8,20  | 8,78     | 8,45 | 8,39 | 7,91 |
| 2018            | 8,28  | 8,03  | 8,56         | 8,25  | 8,07  | 8,92     | 8,46 | 8,50 | 8,21 |
| Diferença 17x18 | 0,03  | 0,21  | 0,09         | 0,09  | -0,13 | 0,14     | 0,01 | 0,11 | 0,30 |

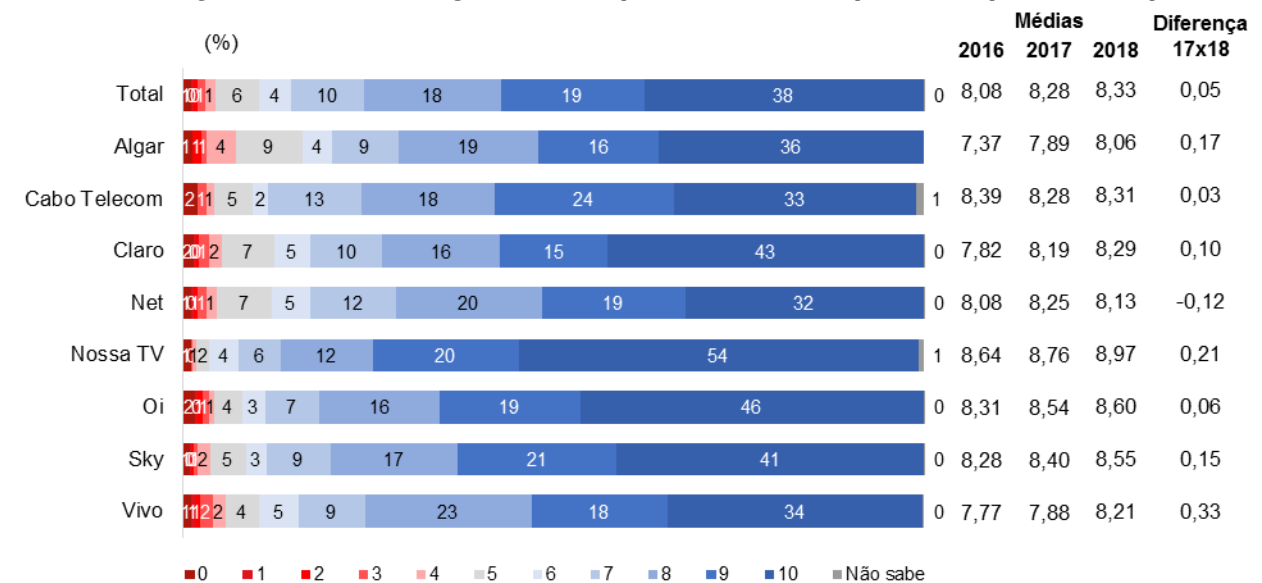
C1. Pensando no funcionamento do serviço de TV por assinatura contratada da <OPERADORA>, qual nota você daria para: (ESTIMULADA – RU)  
Base de respondentes 2016: Total: 34042 | Algar: 273 | Cabo Telecom: 382 | Claro: 6786 | Net: 6782 | Nossa TV: 1497 | Oi: 4854 | SKY: 7675 | Vivo: 4680  
Base de respondentes 2017: Total: 32417 | Algar: 270 | Cabo Telecom: 312 | Claro: 6246 | Net: 6440 | Nossa TV: 1484 | Oi: 5874 | SKY: 7563 | Vivo: 4228  
Base de respondentes 2018: Total: 19577 | Algar: 154 | Cabo Telecom: 95 | Claro: 3234 | Net: 3638 | Nossa TV: 297 | Oi: 4250 | SKY: 5548 | Vivo: 2361

Este indicador é constituído de dois atributos: disponibilidade do sinal de TV por assinatura, de 8,23 e qualidade da imagem da TV por assinatura, com média de 8,33.

**Gráfico 7 – Disponibilidade do sinal de TV por assinatura (média e percentual)**



C1\_1. Disponibilidade do sinal da TV por assinatura, ou seja, conseguir assistir à TV por assinatura sempre que preciso  
Base de respondentes 2016: Total: 34064 | Algar: 273 | Cabo Telecom: 382 | Claro: 6789 | Net: 6787 | Nossa TV: 1498 | Oi: 4855 | SKY: 7681 | Vivo: 4685  
Base de respondentes 2017: Total: 32420 | Algar: 270 | Cabo Telecom: 312 | Claro: 6246 | Net: 6442 | Nossa TV: 1484 | Oi: 5875 | SKY: 7563 | Vivo: 4228  
Base de respondentes 2018: Total: 19577 | Algar: 154 | Cabo Telecom: 95 | Claro: 3234 | Net: 3638 | Nossa TV: 297 | Oi: 4250 | SKY: 5548 | Vivo: 2361

**Gráfico 8 – Qualidade da imagem da TV por assinatura (média e percentual)**


C1\_2. Qualidade da imagem da TV por assinatura, ou seja, ausência de interferências, chuviscos, tela travada ou sincronização entre som e imagem  
Base de respondentes 2016: Total: 34064 | Algar: 273 | Cabo Telecom: 382 | Claro: 6789 | Net: 6787 | Nossa TV: 1498 | Oi: 4855 | SKY: 7681 | Vivo: 4685  
Base de respondentes 2017: Total: 32420 | Algar: 270 | Cabo Telecom: 312 | Claro: 6246 | Net: 6442 | Nossa TV: 1484 | Oi: 5875 | SKY: 7563 | Vivo: 4228  
Base de respondentes 2018: Total: 19577 | Algar: 154 | Cabo Telecom: 95 | Claro: 3234 | Net: 3638 | Nossa TV: 297 | Oi: 4250 | SKY: 5548 | Vivo: 2361

#### 4.2.4. COBRANÇA

O indicador de cobrança tem média geral de 7,42.

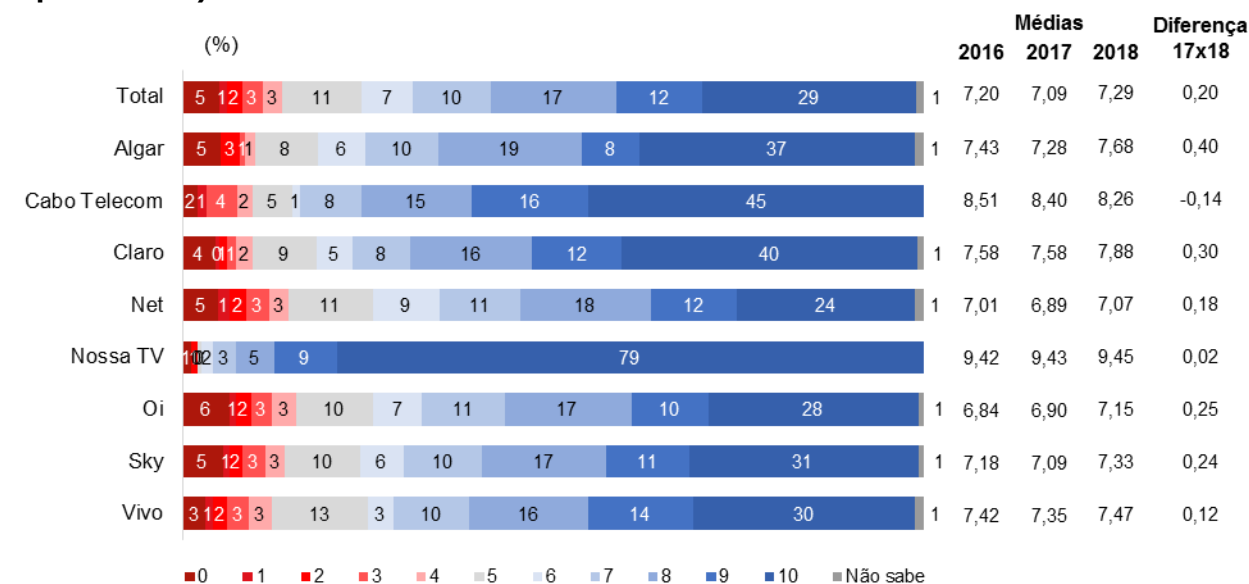
**Tabela 9 – Indicador de Cobrança (média)**

| (Média)         | TOTAL | Algar | Cabo Telecom | Claro | Net  | Nossa TV | Oi   | Sky  | Vivo |
|-----------------|-------|-------|--------------|-------|------|----------|------|------|------|
| 2016            | 7,33  | 7,53  | 8,50         | 7,74  | 7,17 | 9,40     | 6,97 | 7,26 | 7,56 |
| 2017            | 7,25  | 7,49  | 8,43         | 7,75  | 7,09 | 9,44     | 6,98 | 7,22 | 7,51 |
| 2018            | 7,42  | 7,77  | 8,43         | 7,97  | 7,22 | 9,48     | 7,22 | 7,49 | 7,54 |
| Diferença 17x18 | 0,17  | 0,28  | -            | 0,22  | 0,13 | 0,04     | 0,24 | 0,27 | 0,03 |

D1. Pensando na cobrança da <OPERADORA> e utilizando uma escala de 0 a 10, qual nota você daria para: (ESTIMULADA – RU)  
Base de respondentes 2016: Total: 33935 | Algar: 272 | Cabo Telecom: 382 | Claro: 6774 | Net: 6758 | Nossa TV: 1495 | Oi: 4842 | SKY: 7657 | Vivo: 4644  
Base de respondentes 2017: Total: 32328 | Algar: 270 | Cabo Telecom: 312 | Claro: 6237 | Net: 6408 | Nossa TV: 1480 | Oi: 5868 | SKY: 7548 | Vivo: 4205  
Base de respondentes 2018: Total: 19577 | Algar: 154 | Cabo Telecom: 95 | Claro: 3234 | Net: 3638 | Nossa TV: 297 | Oi: 4250 | SKY: 5548 | Vivo: 2361

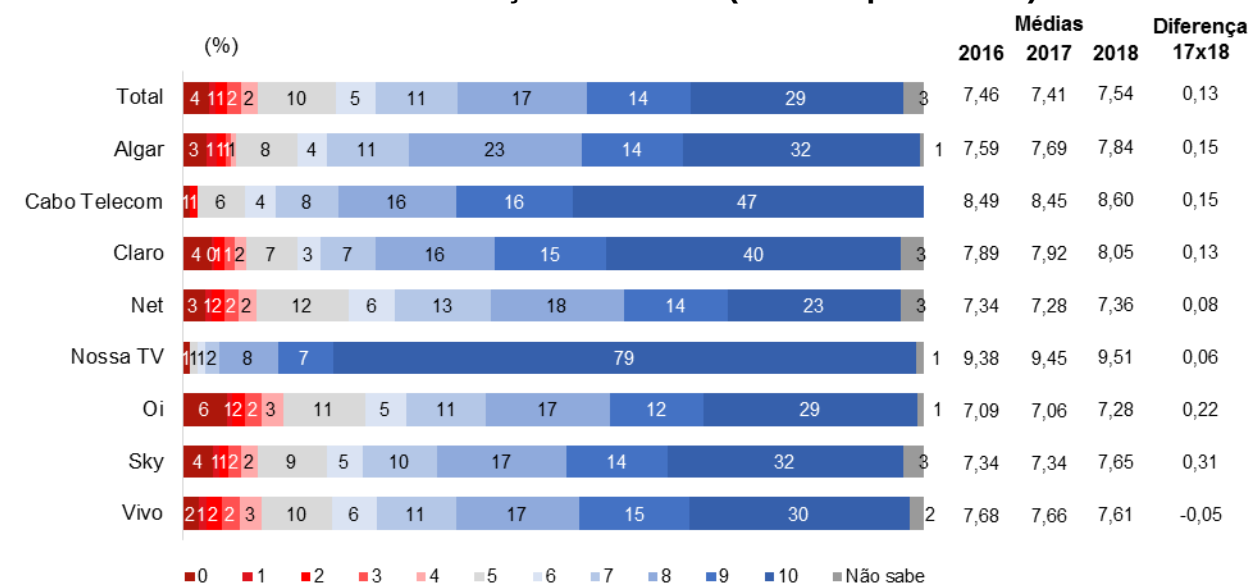
Enquanto o resultado da cobrança dos valores de acordo com o contratado é de 7,29, a avaliação da clareza das informações na conta é de 7,54.

**Gráfico 9 – Cobrança dos valores na conta de acordo com o contratado (média e percentual)**



D1\_1. Cobrança dos valores na conta de acordo com o contratado  
Base de respondentes 2016: Total: 34064 | Algar: 273 | Cabo Telecom: 382 | Claro: 6789 | Net: 6787 | Nossa TV: 1498 | Oi: 4855 | SKY: 7681 | Vivo: 4685  
Base de respondentes 2017: Total: 32420 | Algar: 270 | Cabo Telecom: 312 | Claro: 6246 | Net: 6442 | Nossa TV: 1484 | Oi: 5875 | SKY: 7563 | Vivo: 4228  
Base de respondentes 2018: Total: 19577 | Algar: 154 | Cabo Telecom: 95 | Claro: 3234 | Net: 3638 | Nossa TV: 297 | Oi: 4250 | SKY: 5548 | Vivo: 2361

**Gráfico 10 – Clareza das informações na conta (média e percentual)**



D1\_2. Clareza das informações na conta  
Base de respondentes 2016: Total: 34064 | Algar: 273 | Cabo Telecom: 382 | Claro: 6789 | Net: 6787 | Nossa TV: 1498 | Oi: 4855 | SKY: 7681 | Vivo: 4685  
Base de respondentes 2017: Total: 32420 | Algar: 270 | Cabo Telecom: 312 | Claro: 6246 | Net: 6442 | Nossa TV: 1484 | Oi: 5875 | SKY: 7563 | Vivo: 4228  
Base de respondentes 2018: Total: 19577 | Algar: 154 | Cabo Telecom: 95 | Claro: 3234 | Net: 3638 | Nossa TV: 297 | Oi: 4250 | SKY: 5548 | Vivo: 2361

## 4.2.5. CANAIS DE ATENDIMENTO

Atendimento telefônico continua sendo o canal mais utilizado pelos usuários, seguido pelo atendimento online e 19% dos usuários não utilizaram nenhum dos canais disponíveis:

**Tabela 10 – Canais de atendimento utilizados (percentual)**

| Canais (%)                       | TOTAL |    |    | Algar |    |    | Cabo Telecom |    |    | Claro |    |    | Net |    |    | Nossa TV |    |    | Oi |    |    | Sky |    |    | Vivo |    |    |
|----------------------------------|-------|----|----|-------|----|----|--------------|----|----|-------|----|----|-----|----|----|----------|----|----|----|----|----|-----|----|----|------|----|----|
|                                  | 16    | 17 | 18 | 16    | 17 | 18 | 16           | 17 | 18 | 16    | 17 | 18 | 16  | 17 | 18 | 16       | 17 | 18 | 16 | 17 | 18 | 16  | 17 | 18 | 16   | 17 | 18 |
| Atendimento telefônico           | 73    | 73 | 71 | 78    | 73 | 78 | 70           | 74 | 76 | 68    | 66 | 65 | 75  | 75 | 72 | 57       | 57 | 59 | 81 | 78 | 77 | 69  | 70 | 70 | 81   | 81 | 75 |
| Atendimento pela internet        | 25    | 27 | 30 | 37    | 39 | 32 | 45           | 35 | 45 | 17    | 18 | 19 | 31  | 33 | 33 | 13       | 15 | 15 | 24 | 25 | 28 | 20  | 23 | 29 | 30   | 32 | 32 |
| Atendimento na loja da operadora | 11    | 9  | 11 | 18    | 29 | 27 | 29           | 24 | 20 | 11    | 9  | 12 | 11  | 8  | 11 | 10       | 8  | 8  | 17 | 16 | 17 | 9   | 8  | 8  | 14   | 11 | 13 |
| Nenhum destes canais             | 20    | 19 | 19 | 16    | 15 | 12 | 10           | 11 | 8  | 24    | 26 | 26 | 17  | 15 | 17 | 36       | 36 | 32 | 14 | 16 | 16 | 23  | 22 | 20 | 14   | 13 | 17 |

A1.

Nos últimos 6 meses, quais desses canais de atendimento da <OPERADORA> você utilizou: (ESTIMULADA – RM)

Base de respondentes 2016: Total: 34064 | Algar: 273 | Cabo Telecom: 382 | Claro: 6789 | Net: 6787 | Nossa TV: 1498 | Oi: 4855 | SKY: 7681 | Vivo: 4685

Base de respondentes 2017: Total: 32420 | Algar: 270 | Cabo Telecom: 312 | Claro: 6246 | Net: 6442 | Nossa TV: 1484 | Oi: 5875 | SKY: 7563 | Vivo: 4228

Base de respondentes 2018: Total: 19577 | Algar: 154 | Cabo Telecom: 95 | Claro: 3234 | Net: 3638 | Nossa TV: 297 | Oi: 4250 | SKY: 5548 | Vivo: 2361

Os atendimentos telefônicos e online são os mais utilizados e tem indicadores semelhantes: 7,12 e 7,21, respectivamente:

**Tabela 11 – Indicador canais de atendimento (média)**

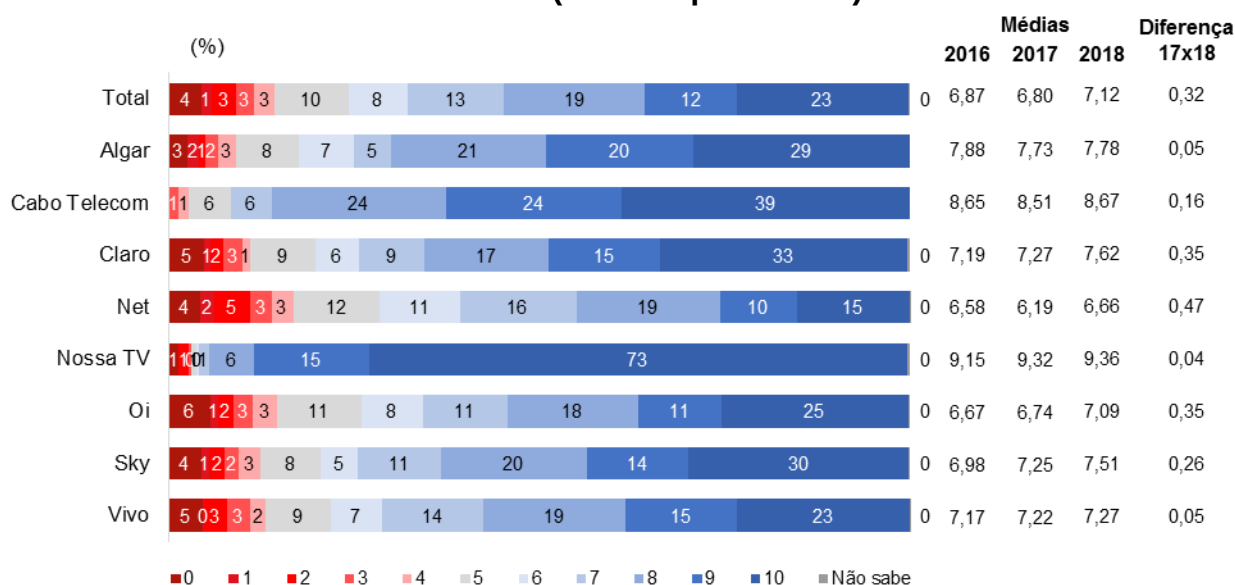
| (Média)         | TOTAL | Algar | Cabo Telecom | Claro | Net  | Nossa TV | Oi   | Sky  | Vivo |
|-----------------|-------|-------|--------------|-------|------|----------|------|------|------|
| 2016            | 6,94  | 7,75  | 8,55         | 7,19  | 6,67 | 9,11     | 6,71 | 7,08 | 7,15 |
| 2017            | 6,91  | 7,61  | 8,38         | 7,28  | 6,43 | 9,32     | 6,82 | 7,30 | 7,22 |
| 2018            | 7,18  | 7,77  | 8,49         | 7,66  | 6,72 | 9,32     | 7,13 | 7,60 | 7,32 |
| Diferença 17x18 | 0,27  | 0,16  | 0,11         | 0,38  | 0,29 | -        | 0,31 | 0,30 | 0,10 |

A3. Qual nota você daria para a qualidade do atendimento telefônico da <OPERADORA>? (ESTIMULADA – RU) | A4. Qual nota você daria para a qualidade do atendimento pela internet da <OPERADORA>? (ESTIMULADA – RU)

Base de respondentes 2016: Total: 26893 | Algar: 226 | Cabo Telecom: 319 | Claro: 5032 | Net: 5676 | Nossa TV: 921 | Oi: 4021 | SKY: 5923 | Vivo: 3960

Base de respondentes 2017: Total: 25877 | Algar: 217 | Cabo Telecom: 269 | Claro: 4571 | Net: 5465 | Nossa TV: 907 | Oi: 4751 | SKY: 6030 | Vivo: 3667

Base de respondentes 2018: Total: 19577 | Algar: 154 | Cabo Telecom: 95 | Claro: 3234 | Net: 3638 | Nossa TV: 297 | Oi: 4250 | SKY: 5548 | Vivo: 2361

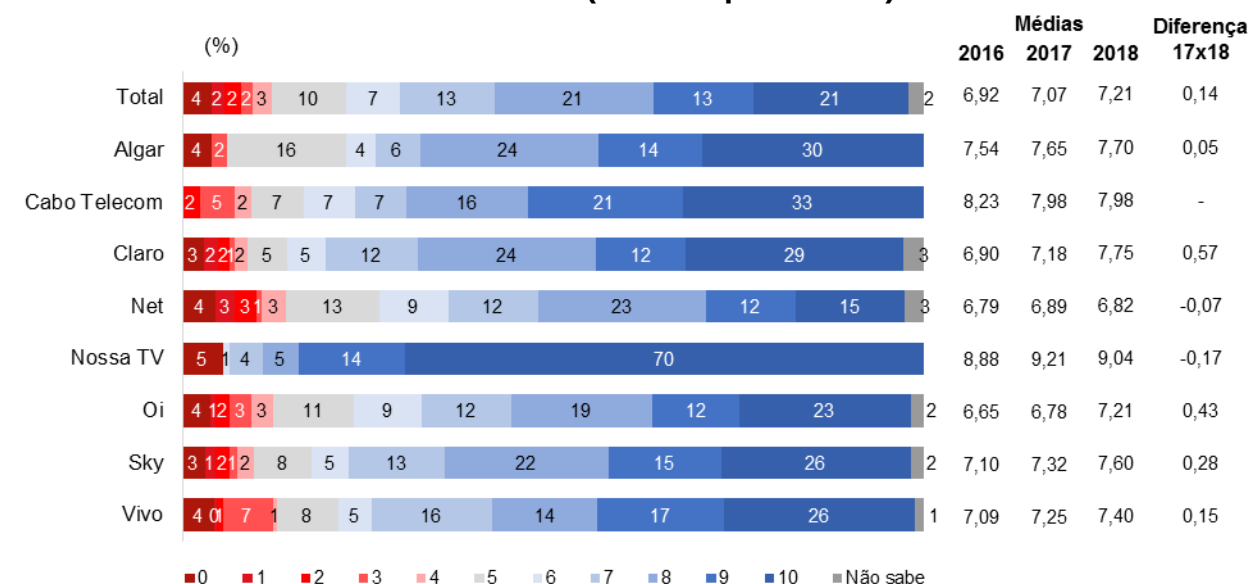
**Gráfico 11 – Atendimento telefônico (média e percentual)**


A3. Qual nota você daria para a qualidade do atendimento telefônico da <OPERADORA>? (ESTIMULADA – RU)

Base de respondentes 2016: Total: 25063 | Algar: 213 | Cabo Telecom: 267 | Claro: 4749 | Net: 5146 | Nossa TV: 862 | Oi: 3876 | SKY: 5507 | Vivo: 3742

Base de respondentes 2017: Total: 23933 | Algar: 198 | Cabo Telecom: 230 | Claro: 4271 | Net: 4902 | Nossa TV: 845 | Oi: 4538 | SKY: 5528 | Vivo: 3421

Base de respondentes 2018: Total: 14379 | Algar: 120 | Cabo Telecom: 72 | Claro: 2179 | Net: 2711 | Nossa TV: 174 | Oi: 3353 | SKY: 3945 | Vivo: 1825

**Gráfico 12 – Atendimento via internet (média e percentual)**


A4. Qual nota você daria para a qualidade do atendimento pela internet da <OPERADORA>? (ESTIMULADA – RU)

Base de respondentes 2016: Total: 8794 | Algar: 102 | Cabo Telecom: 170 | Claro: 1164 | Net: 2339 | Nossa TV: 202 | Oi: 1160 | SKY: 1779 | Vivo: 1566

Base de respondentes 2017: Total: 8948 | Algar: 105 | Cabo Telecom: 109 | Claro: 1196 | Net: 2317 | Nossa TV: 222 | Oi: 1466 | SKY: 2060 | Vivo: 1473

Base de respondentes 2018: Total: 6036 | Algar: 50 | Cabo Telecom: 43 | Claro: 620 | Net: 1321 | Nossa TV: 46 | Oi: 1273 | SKY: 1814 | Vivo: 869

O indicador do atendimento telefônico é de 6,62 e é composto pela avaliação do tempo de espera para falar com atendente (média de 6,07 – item com a pior performance), necessidade de repetir a demanda (média de 6,61) e capacidade dos atendentes para esclarecer dúvidas (média de 7,18).

**Tabela 12 – Indicador atendimento telefônico (média)**

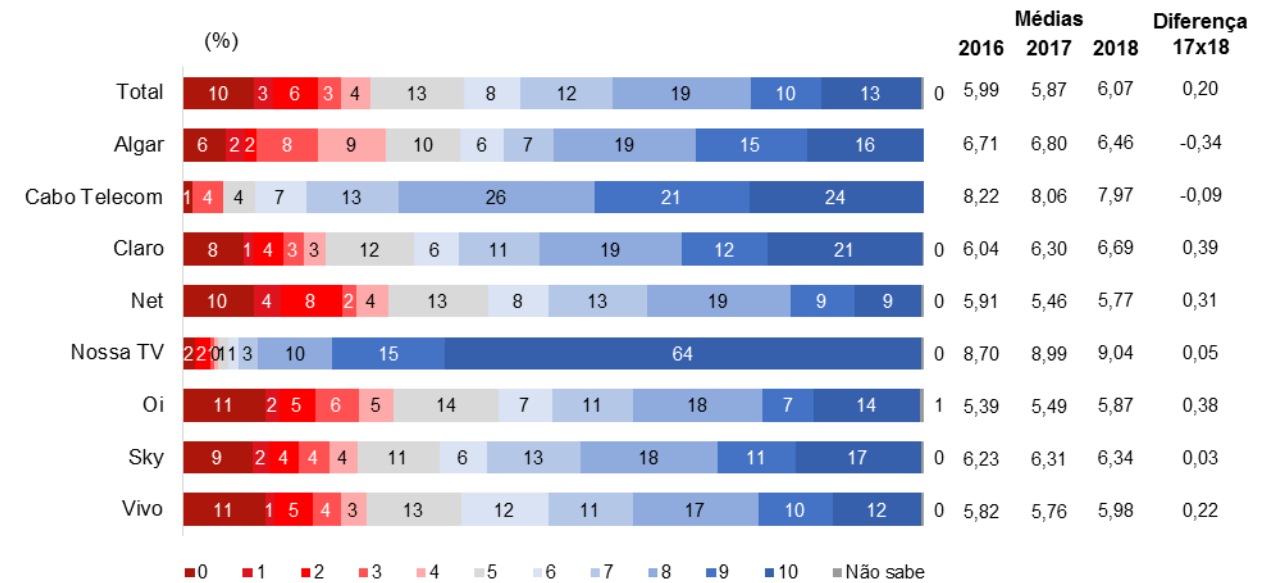
| (Média)         | TOTAL | Algar | Cabo Telecom | Claro | Net  | Nossa TV | Oi   | Sky  | Vivo |
|-----------------|-------|-------|--------------|-------|------|----------|------|------|------|
| 2016            | 6,41  | 7,36  | 8,38         | 6,63  | 6,22 | 8,84     | 6,07 | 6,55 | 6,52 |
| 2017            | 6,38  | 7,29  | 8,21         | 6,79  | 5,88 | 9,13     | 6,17 | 6,80 | 6,62 |
| 2018            | 6,62  | 7,09  | 8,23         | 7,24  | 6,22 | 8,97     | 6,49 | 6,93 | 6,81 |
| Diferença 17x18 | 0,24  | -0,20 | 0,02         | 0,45  | 0,34 | -0,16    | 0,32 | 0,13 | 0,19 |

A2. Com relação ao atendimento telefônico da <OPERADORA>, e utilizando uma escala de 0 a 10, qual nota você daria para

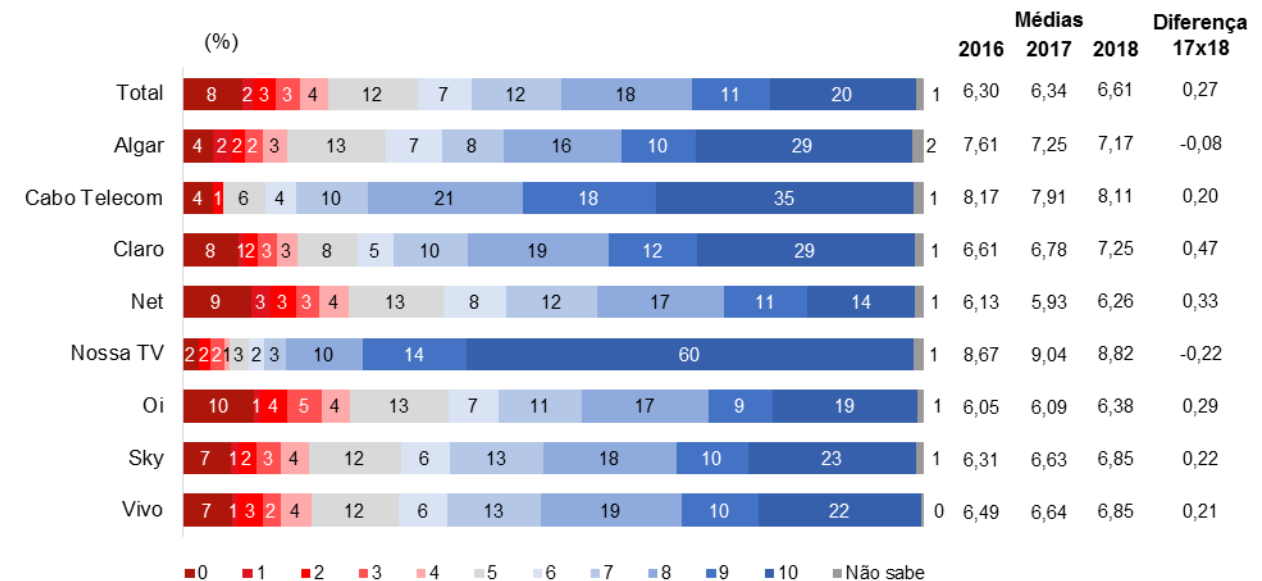
Base de respondentes 2016: Total: 25052 | Algar: 213 | Cabo Telecom: 267 | Claro: 4747 | Net: 5145 | Nossa TV: 862 | Oi: 3876 | SKY: 5503 | Vivo: 3739

Base de respondentes 2017: Total: 23930 | Algar: 198 | Cabo Telecom: 230 | Claro: 4270 | Net: 4902 | Nossa TV: 844 | Oi: 4537 | SKY: 5528 | Vivo: 3421

Base de respondentes 2018: Total: 19577 | Algar: 154 | Cabo Telecom: 95 | Claro: 3234 | Net: 3638 | Nossa TV: 297 | Oi: 4250 | SKY: 5548 | Vivo: 2361

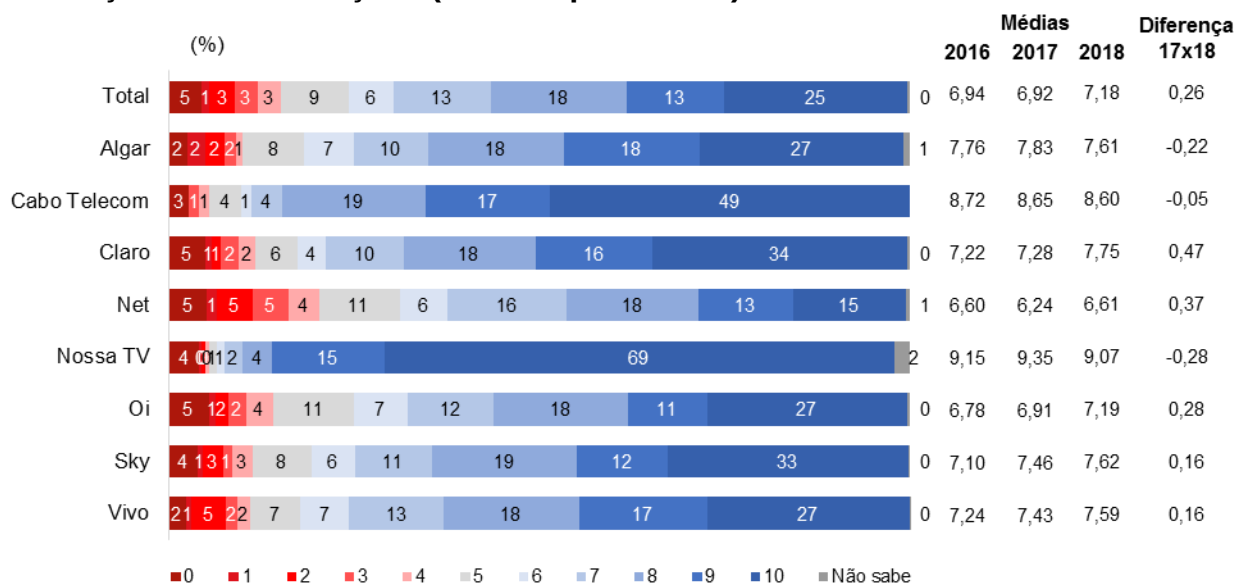
**Gráfico 13 – Tempo de espera para falar com o atendente (média e percentual)**


A2\_1. Tempo de espera para falar com o atendente  
 Base de respondentes 2016: Total: 25063 | Algar: 213 | Cabo Telecom: 267 | Claro: 4749 | Net: 5146 | Nossa TV: 862 | Oi: 3876 | SKY: 5507 | Vivo: 3742  
 Base de respondentes 2017: Total: 23933 | Algar: 198 | Cabo Telecom: 230 | Claro: 4271 | Net: 4902 | Nossa TV: 845 | Oi: 4538 | SKY: 5528 | Vivo: 3421  
 Base de respondentes 2018: Total: 14379 | Algar: 120 | Cabo Telecom: 72 | Claro: 2179 | Net: 2711 | Nossa TV: 174 | Oi: 3353 | SKY: 3945 | Vivo: 1825

**Gráfico 14 – Necessidade de repetir a demanda (média e percentual)**


A2\_2. Necessidade de repetir a demanda (Exemplo: pedido, solicitação, reclamação)  
 Base de respondentes 2016: Total: 25063 | Algar: 213 | Cabo Telecom: 267 | Claro: 4749 | Net: 5146 | Nossa TV: 862 | Oi: 3876 | SKY: 5507 | Vivo: 3742  
 Base de respondentes 2017: Total: 23933 | Algar: 198 | Cabo Telecom: 230 | Claro: 4271 | Net: 4902 | Nossa TV: 845 | Oi: 4538 | SKY: 5528 | Vivo: 3421  
 Base de respondentes 2018: Total: 14379 | Algar: 120 | Cabo Telecom: 72 | Claro: 2179 | Net: 2711 | Nossa TV: 174 | Oi: 3353 | SKY: 3945 | Vivo: 1825

## Gráfico 15 – Capacidade dos atendentes para esclarecer dúvidas, dar orientações ou informações (média e percentual)



A2.3. Capacidade dos atendentes para esclarecer dúvidas, dar orientações ou informações.

Base de respondentes 2016: Total: 25063 | Algar: 213 | Cabo Telecom: 267 | Claro: 4749 | Net: 5146 | Nossa TV: 862 | Oi: 3876 | SKY: 5507 | Vivo: 3742

Base de respondentes 2017: Total: 23933 | Algar: 198 | Cabo Telecom: 230 | Claro: 4271 | Net: 4902 | Nossa TV: 845 | Oi: 4538 | SKY: 5528 | Vivo: 3421

Base de respondentes 2018: Total: 14379 | Algar: 120 | Cabo Telecom: 72 | Claro: 2179 | Net: 2711 | Nossa TV: 174 | Oi: 3353 | SKY: 3945 | Vivo: 1825

## 4.2.6. CAPACIDADE DE RESOLUÇÃO

Os usuários que tiveram algum problema e entraram em contato com a operadora também avaliaram a resolução deste, com média de percepção de qualidade de 6,63, aumento de 0,14 em relação a 2017.

**Tabela 13 – Indicador Capacidade de resolução**

| (Média)         | TOTAL | Algar | Cabo Telecom | Claro | Net  | Nossa TV | Oi   | Sky  | Vivo |
|-----------------|-------|-------|--------------|-------|------|----------|------|------|------|
| 2016            | 6,33  | 6,82  | 8,05         | 6,47  | 6,19 | 8,59     | 6,15 | 6,30 | 6,72 |
| 2017            | 6,48  | 6,84  | 7,96         | 6,70  | 6,25 | 8,78     | 6,33 | 6,62 | 6,74 |
| 2018            | 6,63  | 6,93  | 7,80         | 7,10  | 6,26 | 8,70     | 6,50 | 6,92 | 6,80 |
| Diferença 17x18 | 0,15  | 0,09  | -0,16        | 0,40  | 0,01 | -0,08    | 0,17 | 0,30 | 0,06 |

E2. Numa escala de 0 a 10, qual nota você daria para a resolução do problema de cobrança pela <OPERADORA>? | E4. Qual nota você daria para a resolução da alteração de plano ou condição comercial pela <OPERADORA>? | E6. Qual nota você daria para a resolução do pedido de cancelamento pela <OPERADORA>? (ESTIMULADA – RU) | E8. Qual nota você daria para a resolução do problema de funcionamento da TV por assinatura pela <OPERADORA>, numa escala de 0 a 10?

Base de respondentes 2016: Total: 26318 | Algar: 194 | Cabo Telecom: 277 | Claro: 5304 | Net: 5436 | Nossa TV: 794 | Oi: 3866 | SKY: 5958 | Vivo: 3727

Base de respondentes 2017: Total: 25406 | Algar: 194 | Cabo Telecom: 219 | Claro: 4824 | Net: 5214 | Nossa TV: 773 | Oi: 4624 | SKY: 6083 | Vivo: 3475

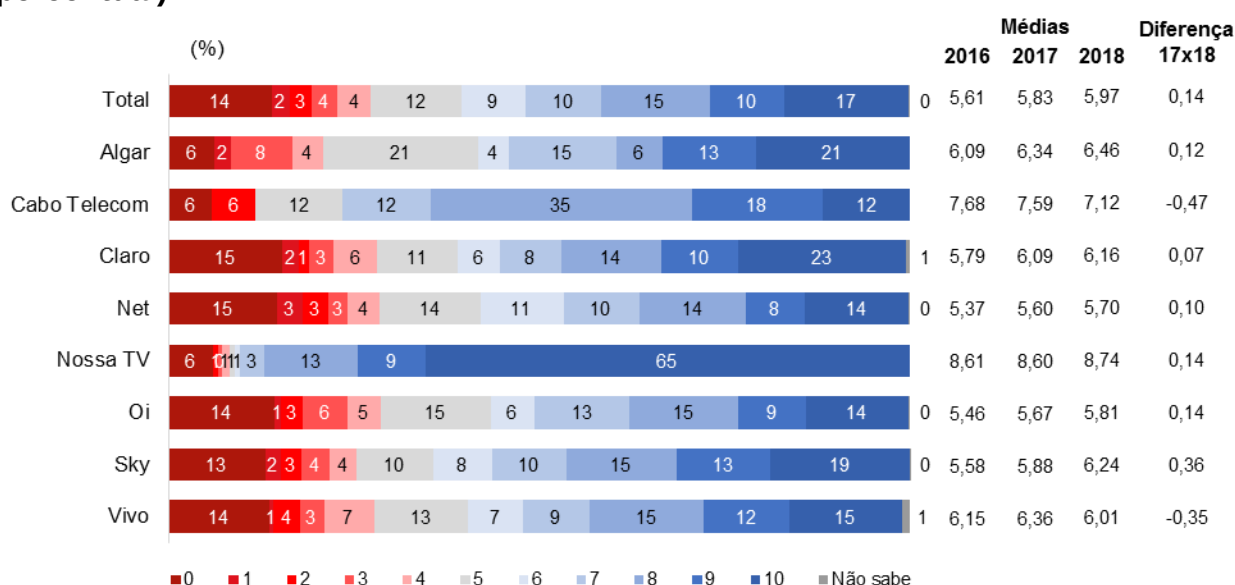
Base de respondentes 2018: Total: 19577 | Algar: 154 | Cabo Telecom: 95 | Claro: 3234 | Net: 3638 | Nossa TV: 297 | Oi: 4250 | SKY: 5548 | Vivo: 2361

Cerca de 4 em cada 10 usuários entraram em contato motivado por algum problema na cobrança e sua percepção de qualidade com a resolução é de 5,97:

**Tabela 14 – Contato sobre algum problema de cobrança (percentual)**

| Tabela 14 – Contato sobre algum problema de cobrança (percentual) | TOTAL |     | Algar |     | Cabo Telecom |     | Claro |     | Net |     | Nossa TV |     | Oi  |     | Sky |     | Vivo |     |
|-------------------------------------------------------------------|-------|-----|-------|-----|--------------|-----|-------|-----|-----|-----|----------|-----|-----|-----|-----|-----|------|-----|
|                                                                   | Sim   | Não | Sim   | Não | Sim          | Não | Sim   | Não | Sim | Não | Sim      | Não | Sim | Não | Sim | Não | Sim  | Não |
| 2016                                                              | 43    | 57  | 32    | 68  | 32           | 68  | 46    | 54  | 38  | 62  | 24       | 76  | 57  | 43  | 46  | 54  | 44   | 56  |
| 2017                                                              | 47    | 53  | 34    | 66  | 31           | 69  | 45    | 55  | 44  | 56  | 30       | 70  | 58  | 42  | 48  | 52  | 47   | 53  |
| 2018                                                              | 41    | 59  | 31    | 69  | 18           | 82  | 39    | 61  | 37  | 63  | 29       | 71  | 51  | 49  | 43  | 57  | 41   | 59  |

E1. Nos últimos 6 meses, você entrou em contato com sua operadora para falar sobre algum problema de cobrança da <OPERADORA>?  
 Base de respondentes 2016: Total: 34064 | Algar: 273 | Cabo Telecom: 382 | Claro: 6789 | Net: 6787 | Nossa TV: 1498 | Oi: 4855 | SKY: 7681 | Vivo: 4685  
 Base de respondentes 2017: Total: 32420 | Algar: 270 | Cabo Telecom: 312 | Claro: 6246 | Net: 6442 | Nossa TV: 1484 | Oi: 5875 | SKY: 7563 | Vivo: 4228  
 Base de respondentes 2018: Total: 19577 | Algar: 154 | Cabo Telecom: 95 | Claro: 3234 | Net: 3638 | Nossa TV: 297 | Oi: 4250 | SKY: 5548 | Vivo: 2361

**Gráfico 16 – Resolução do problema de cobrança pela operadora (média e percentual)**


E2. Numa escala de 0 a 10, qual nota você daria para a resolução do problema de cobrança pela <OPERADORA>? (ESTIMULADA – RU)  
 Base de respondentes 2016: Total: 16097 | Algar: 88 | Cabo Telecom: 123 | Claro: 3249 | Net: 3070 | Nossa TV: 368 | Oi: 2772 | SKY: 3937 | Vivo: 2124  
 Base de respondentes 2017: Total: 15697 | Algar: 93 | Cabo Telecom: 97 | Claro: 2930 | Net: 2889 | Nossa TV: 450 | Oi: 3280 | SKY: 3969 | Vivo: 1989  
 Base de respondentes 2018: Total: 8858 | Algar: 48 | Cabo Telecom: 17\* | Claro: 1295 | Net: 1499 | Nossa TV: 90 | Oi: 2242 | SKY: 2645 | Vivo: 1022 | \*Base pequena

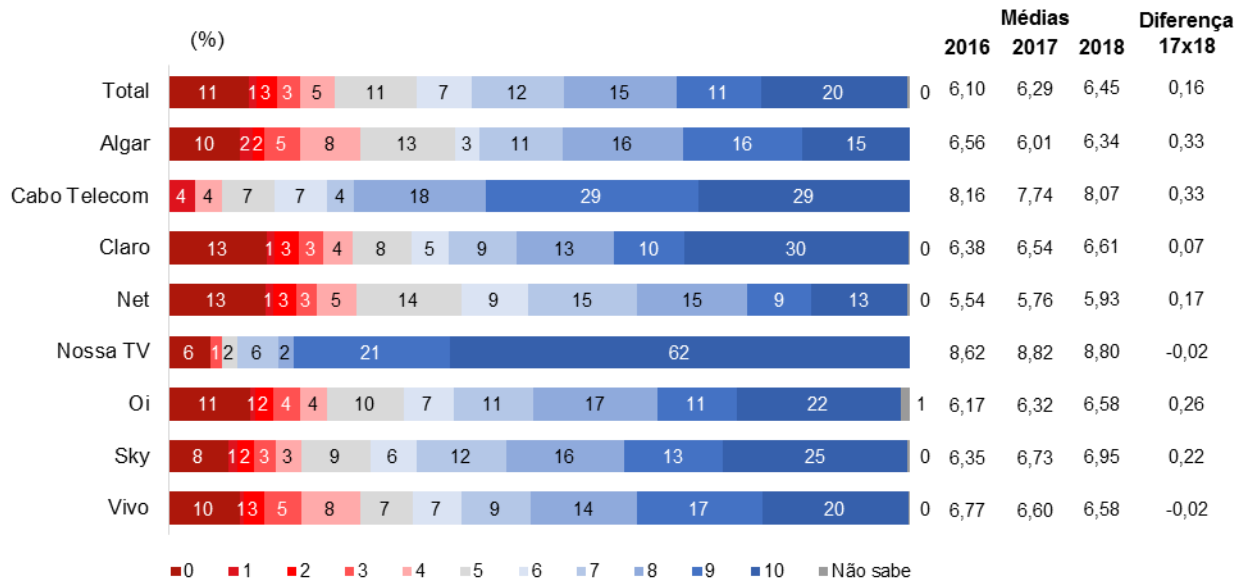
Já para alterar o plano ou a condição comercial, 39% dos usuários contataram as operadoras, e a avaliação média é de 6,45:

**Tabela 15 – Contato para alterar plano ou condição comercial (percentual)**

| Tabela 15 – Contato para alterar plano ou condição comercial (percentual) | TOTAL |     | Algar |     | Cabo Telecom |     | Claro |     | Net |     | Nossa TV |     | Oi  |     | Sky |     | Vivo |     |
|---------------------------------------------------------------------------|-------|-----|-------|-----|--------------|-----|-------|-----|-----|-----|----------|-----|-----|-----|-----|-----|------|-----|
|                                                                           | Sim   | Não | Sim   | Não | Sim          | Não | Sim   | Não | Sim | Não | Sim      | Não | Sim | Não | Sim | Não | Sim  | Não |
| 2016                                                                      | 41    | 59  | 37    | 63  | 36           | 64  | 40    | 60  | 41  | 59  | 14       | 86  | 46  | 54  | 39  | 61  | 43   | 57  |
| 2017                                                                      | 44    | 56  | 36    | 64  | 34           | 66  | 37    | 63  | 46  | 54  | 15       | 85  | 48  | 52  | 44  | 56  | 46   | 54  |
| 2018                                                                      | 39    | 61  | 40    | 60  | 29           | 71  | 32    | 68  | 38  | 62  | 14       | 86  | 41  | 59  | 40  | 60  | 41   | 59  |

E3. Nos últimos 6 meses, você entrou em contato com a <OPERADORA> para alterar seu plano ou alguma condição comercial? (ESPONTÂNEA – RU)  
 Base de respondentes 2016: Total: 34064 | Algar: 273 | Cabo Telecom: 382 | Claro: 6789 | Net: 6787 | Nossa TV: 1498 | Oi: 4855 | SKY: 7681 | Vivo: 4685  
 Base de respondentes 2017: Total: 32420 | Algar: 270 | Cabo Telecom: 312 | Claro: 6246 | Net: 6442 | Nossa TV: 1484 | Oi: 5875 | SKY: 7563 | Vivo: 4228  
 Base de respondentes 2018: Total: 19577 | Algar: 154 | Cabo Telecom: 95 | Claro: 3234 | Net: 3638 | Nossa TV: 297 | Oi: 4250 | SKY: 5548 | Vivo: 2361

**Gráfico 17 – Resolução da alteração de plano ou condição comercial pela operadora (média e percentual)**



E4. Qual nota você daria para a resolução da alteração de plano ou condição comercial pela <OPERADORA>? (ESTIMULADA – RU)  
 Base de respondentes 2016: Total: 13924 | Algar: 100 | Cabo Telecom: 138 | Claro: 2805 | Net: 2928 | Nossa TV: 206 | Oi: 2190 | SKY: 3094 | Vivo: 2170  
 Base de respondentes 2017: Total: 14105 | Algar: 97 | Cabo Telecom: 107 | Claro: 2430 | Net: 3009 | Nossa TV: 214 | Oi: 2738 | SKY: 3341 | Vivo: 2169  
 Base de respondentes 2018: Total: 7946 | Algar: 62 | Cabo Telecom: 28\* | Claro: 1084 | Net: 1540 | Nossa TV: 41 | Oi: 1795 | SKY: 2338 | Vivo: 1058 | \*Base pequena

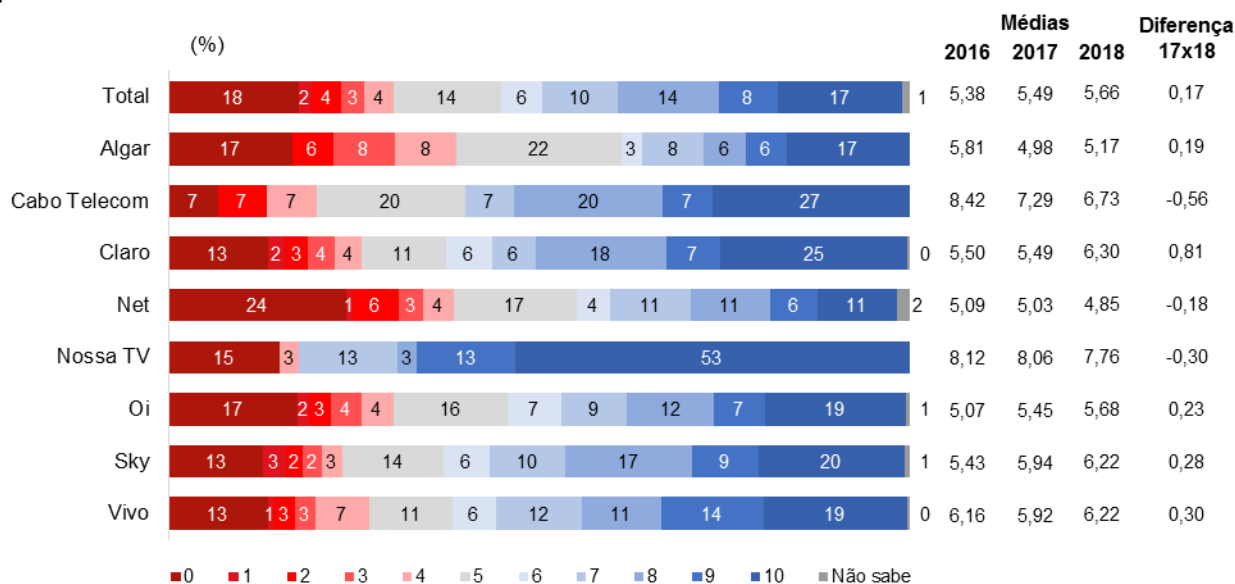
Em relação a cancelar pacotes ou serviços, 25% entraram em contato com a operadora para solicitar tal alteração, com média de percepção de qualidade de 5,66.

**Tabela 16 – Contato para cancelar serviços ou pacotes (percentual)**

| 2016 | TOTAL |     | Algar |     | Cabo Telecom |     | Claro |     | Net |     | Nossa TV |     | Oi  |     | Sky |     | Vivo |     |
|------|-------|-----|-------|-----|--------------|-----|-------|-----|-----|-----|----------|-----|-----|-----|-----|-----|------|-----|
|      | Sim   | Não | Sim   | Não | Sim          | Não | Sim   | Não | Sim | Não | Sim      | Não | Sim | Não | Sim | Não | Sim  | Não |
| 2016 | 28    | 72  | 21    | 79  | 14           | 86  | 33    | 67  | 28  | 72  | 8        | 92  | 32  | 68  | 26  | 74  | 29   | 71  |
| 2017 | 30    | 70  | 20    | 80  | 13           | 87  | 31    | 69  | 30  | 70  | 9        | 91  | 32  | 68  | 29  | 71  | 29   | 71  |
| 2018 | 25    | 75  | 23    | 77  | 16           | 84  | 25    | 75  | 23  | 77  | 8        | 92  | 28  | 72  | 27  | 73  | 27   | 73  |

E5. Nos últimos 6 meses, entrou em contato com a <OPERADORA> para cancelar serviços ou pacotes? (ESPONTÂNEA – RU)  
 Base de respondentes 2016: Total: 34064 | Algar: 273 | Cabo Telecom: 382 | Claro: 6789 | Net: 6787 | Nossa TV: 1498 | Oi: 4855 | SKY: 7681 | Vivo: 4685  
 Base de respondentes 2017: Total: 32420 | Algar: 270 | Cabo Telecom: 312 | Claro: 6246 | Net: 6442 | Nossa TV: 1484 | Oi: 5875 | SKY: 7563 | Vivo: 4228  
 Base de respondentes 2018: Total: 19577 | Algar: 154 | Cabo Telecom: 95 | Claro: 3234 | Net: 3638 | Nossa TV: 297 | Oi: 4250 | SKY: 5548 | Vivo: 2361

**Gráfico 18 – Resolução do pedido de cancelamento pela operadora (média e percentual)**



E6. Qual nota você daria para a resolução do pedido de cancelamento pela <OPERADORA>? (ESTIMULADA – RU)  
 Base de respondentes 2016: Total: 9955 | Algar: 58 | Cabo Telecom: 53 | Claro: 2400 | Net: 2070 | Nossa TV: 131 | Oi: 1512 | SKY: 2110 | Vivo: 1459  
 Base de respondentes 2017: Total: 9825 | Algar: 53 | Cabo Telecom: 42 | Claro: 1998 | Net: 2070 | Nossa TV: 136 | Oi: 1887 | SKY: 2271 | Vivo: 1368  
 Base de respondentes 2018: Total: 5543 | Algar: 36 | Cabo Telecom: 15\* | Claro: 873 | Net: 1003 | Nossa TV: 23\* | Oi: 1266 | SKY: 1639 | Vivo: 688 | \*Base pequena

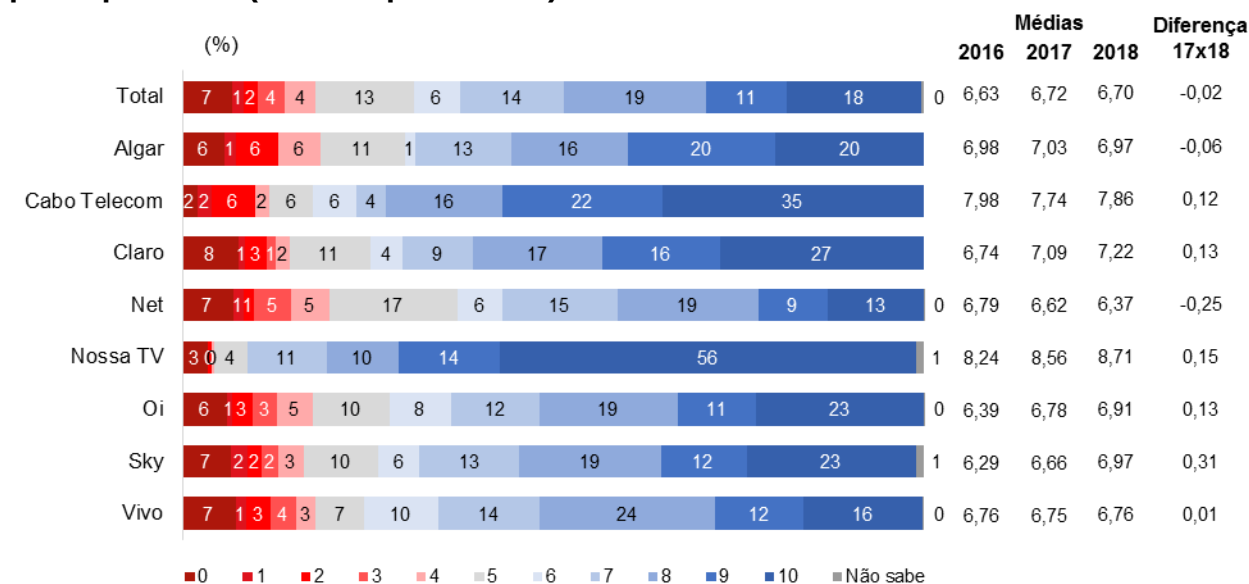
Cerca de 4 em 10 usuários contataram a operadora para falar sobre problemas de funcionamento do serviço de TV por assinatura, com média de percepção de qualidade da resolução de 6,70:

**Tabela 17 – Contato para falar sobre problemas de funcionamento da TV por assinatura (percentual)**

| (%)  | TOTAL |     | Algar |     | Cabo Telecom |     | Claro |     | Net |     | Nossa TV |     | Oi  |     | Sky |     | Vivo |     |
|------|-------|-----|-------|-----|--------------|-----|-------|-----|-----|-----|----------|-----|-----|-----|-----|-----|------|-----|
|      | Sim   | Não | Sim   | Não | Sim          | Não | Sim   | Não | Sim | Não | Sim      | Não | Sim | Não | Sim | Não | Sim  | Não |
| 2016 | 45    | 55  | 46    | 54  | 48           | 52  | 44    | 56  | 52  | 48  | 34       | 66  | 41  | 59  | 39  | 61  | 46   | 54  |
| 2017 | 46    | 54  | 45    | 55  | 48           | 52  | 43    | 57  | 51  | 49  | 28       | 72  | 35  | 65  | 43  | 57  | 49   | 51  |
| 2018 | 42    | 58  | 45    | 55  | 54           | 46  | 43    | 57  | 49  | 51  | 32       | 68  | 32  | 68  | 36  | 64  | 42   | 58  |

E7. Nos últimos 6 meses, você entrou em contato com a <OPERADORA> para falar sobre problemas de funcionamento da TV por assinatura da <OPERADORA>?  
 Base de respondentes 2016: Total: 34064 | Algar: 273 | Cabo Telecom: 382 | Claro: 6789 | Net: 6787 | Nossa TV: 1498 | Oi: 4855 | SKY: 7681 | Vivo: 4685  
 Base de respondentes 2017: Total: 32420 | Algar: 270 | Cabo Telecom: 312 | Claro: 6246 | Net: 6442 | Nossa TV: 1484 | Oi: 5875 | SKY: 7563 | Vivo: 4228  
 Base de respondentes 2018: Total: 19577 | Algar: 154 | Cabo Telecom: 95 | Claro: 3234 | Net: 3638 | Nossa TV: 297 | Oi: 4250 | SKY: 5548 | Vivo: 2361

**Gráfico 19 – Resolução do problema de funcionamento da TV por assinatura pela operadora (média e percentual)**



E8. Qual nota você daria para a resolução do problema de funcionamento da TV por assinatura pela <OPERADORA>, numa escala de 0 a 10?  
 Base de respondentes 2016: Total: 15068 | Algar: 126 | Cabo Telecom: 183 | Claro: 2999 | Net: 3481 | Nossa TV: 516 | Oi: 1782 | SKY: 3183 | Vivo: 2256  
 Base de respondentes 2017: Total: 14258 | Algar: 121 | Cabo Telecom: 150 | Claro: 2731 | Net: 3309 | Nossa TV: 404 | Oi: 2055 | SKY: 3391 | Vivo: 2097  
 Base de respondentes 2018: Total: 8082 | Algar: 70 | Cabo Telecom: 51 | Claro: 1392 | Net: 1775 | Nossa TV: 92 | Oi: 1473 | SKY: 2113 | Vivo: 1116

## 4.2.7. REPARO E INSTALAÇÃO

Pouco mais de 1 em 10 usuários entraram em contato com a operadora para solicitar a instalação da TV por assinatura no endereço atual.

**Tabela 18 – Contato para instalação da TV por assinatura no endereço atual (percentual)**

| 2016 | TOTAL |     | Algar |     | Cabo Telecom |     | Claro |     | Net |     | Nossa TV |     | Oi  |     | Sky |     | Vivo |     |
|------|-------|-----|-------|-----|--------------|-----|-------|-----|-----|-----|----------|-----|-----|-----|-----|-----|------|-----|
|      | Sim   | Não | Sim   | Não | Sim          | Não | Sim   | Não | Sim | Não | Sim      | Não | Sim | Não | Sim | Não | Sim  | Não |
| 2016 | 18    | 82  | 13    | 87  | 16           | 84  | 21    | 79  | 15  | 85  | 15       | 85  | 17  | 83  | 20  | 80  | 16   | 84  |
| 2017 | 16    | 84  | 11    | 89  | 17           | 83  | 20    | 80  | 13  | 87  | 14       | 86  | 16  | 84  | 18  | 82  | 13   | 87  |
| 2018 | 15    | 85  | 10    | 90  | 13           | 87  | 15    | 85  | 11  | 89  | 12       | 88  | 17  | 83  | 20  | 80  | 14   | 86  |

F1. Nos últimos 6 meses, você solicitou a instalação de TV por assinatura no seu atual endereço?  
 Base de respondentes 2016: Total: 34064 | Algar: 273 | Cabo Telecom: 382 | Claro: 6789 | Net: 6787 | Nossa TV: 1498 | Oi: 4855 | SKY: 7681 | Vivo: 4695  
 Base de respondentes 2017: Total: 32420 | Algar: 270 | Cabo Telecom: 312 | Claro: 6246 | Net: 6442 | Nossa TV: 1484 | Oi: 5875 | SKY: 7563 | Vivo: 4228  
 Base de respondentes 2018: Total: 19577 | Algar: 154 | Cabo Telecom: 95 | Claro: 3234 | Net: 3638 | Nossa TV: 297 | Oi: 4250 | SKY: 5548 | Vivo: 2361

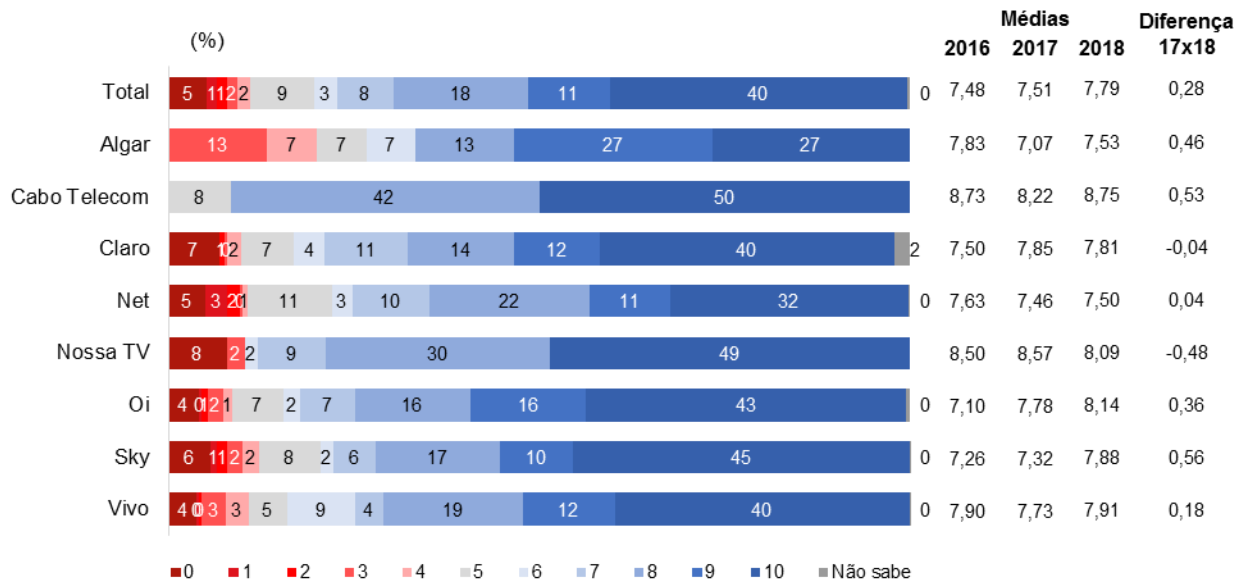
O indicador referente ao reparo e instalação é de 7,68, aumento de 0,21 em relação ao ano anterior:

**Tabela 19 – Indicador de Reparo e instalação (média)**

| (Média)         | TOTAL | Algar | Cabo Telecom | Claro | Net  | Nossa TV | Oi   | Sky  | Vivo  |
|-----------------|-------|-------|--------------|-------|------|----------|------|------|-------|
| 2016            | 7,51  | 7,65  | 8,71         | 7,66  | 7,70 | 8,75     | 7,16 | 7,16 | 7,75  |
| 2017            | 7,46  | 7,64  | 8,30         | 7,94  | 7,36 | 8,87     | 7,71 | 7,23 | 7,79  |
| 2018            | 7,68  | 7,49  | 8,04         | 8,17  | 7,54 | 9,06     | 7,88 | 7,70 | 7,50  |
| Diferença 17x18 | 0,22  | -0,15 | -0,26        | 0,23  | 0,18 | 0,19     | 0,17 | 0,47 | -0,29 |

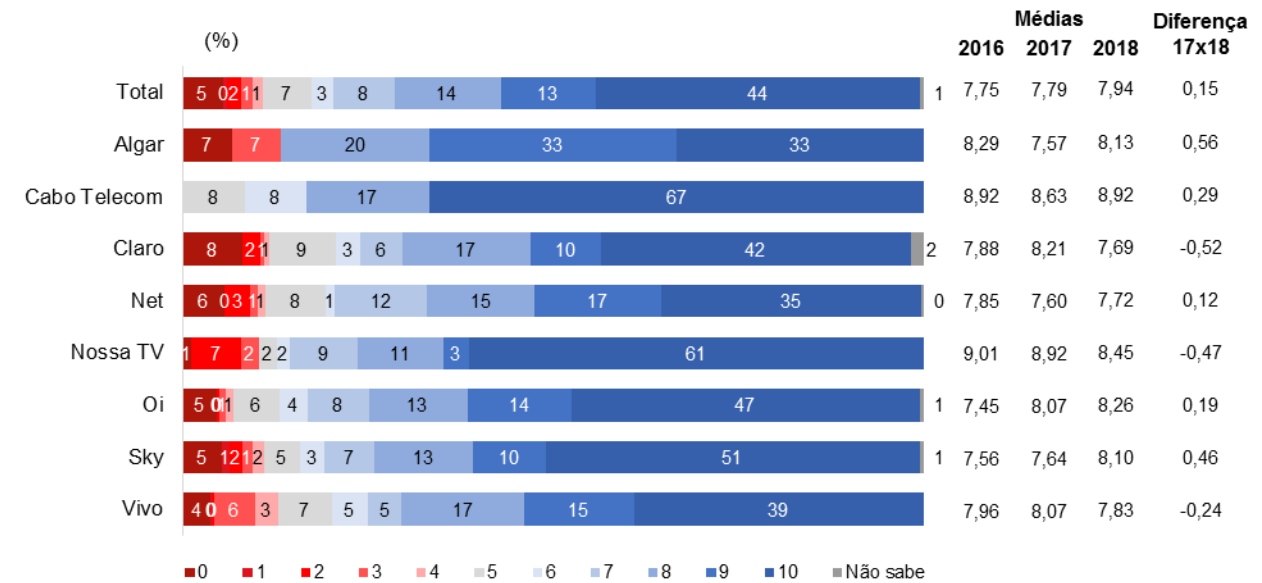
F2. Pensando na instalação da TV por assinatura da <OPERADORA>, em uma escala de 0 a 10, qual nota você daria para:  
Base de respondentes 2016: Total: 14225 | Algar: 97 | Cabo Telecom: 139 | Claro: 3045 | Net: 2899 | Nossa TV: 490 | Oi: 1743 | SKY: 3402 | Vivo: 1985  
Base de respondentes 2017: Total: 13314 | Algar: 108 | Cabo Telecom: 122 | Claro: 2899 | Net: 2765 | Nossa TV: 424 | Oi: 1955 | SKY: 3284 | Vivo: 1757  
Base de respondentes 2018: Total: 19577 | Algar: 154 | Cabo Telecom: 95 | Claro: 3234 | Net: 3638 | Nossa TV: 297 | Oi: 4250 | SKY: 5548 | Vivo: 2361

A percepção de qualidade em relação ao tempo entre a solicitação e a visita do técnico é de 7,79:

**Gráfico 20 – Tempo de espera entre a solicitação e a visita do técnico (média e percentual)**


F2\_1. Tempo de espera entre a solicitação e a visita do técnico  
Base de respondentes 2016: Total: 6770 | Algar: 36 | Cabo Telecom: 62 | Claro: 1529 | Net: 1161 | Nossa TV: 229 | Oi: 954 | SKY: 1874 | Vivo: 784  
Base de respondentes 2017: Total: 5588 | Algar: 30 | Cabo Telecom: 54 | Claro: 1337 | Net: 903 | Nossa TV: 199 | Oi: 964 | SKY: 1583 | Vivo: 518  
Base de respondentes 2018: Total: 3284 | Algar: 15\* | Cabo Telecom: 12\* | Claro: 516 | Net: 547 | Nossa TV: 37 | Oi: 792 | SKY: 1065 | Vivo: 300 | \* Base pequena

Já em relação ao cumprimento do prazo acordado, a percepção de qualidade é de 7,94, queda de 0,16 comparando com o ano anterior:

**Gráfico 21 – Cumprimento do prazo acordado (média e percentual)**


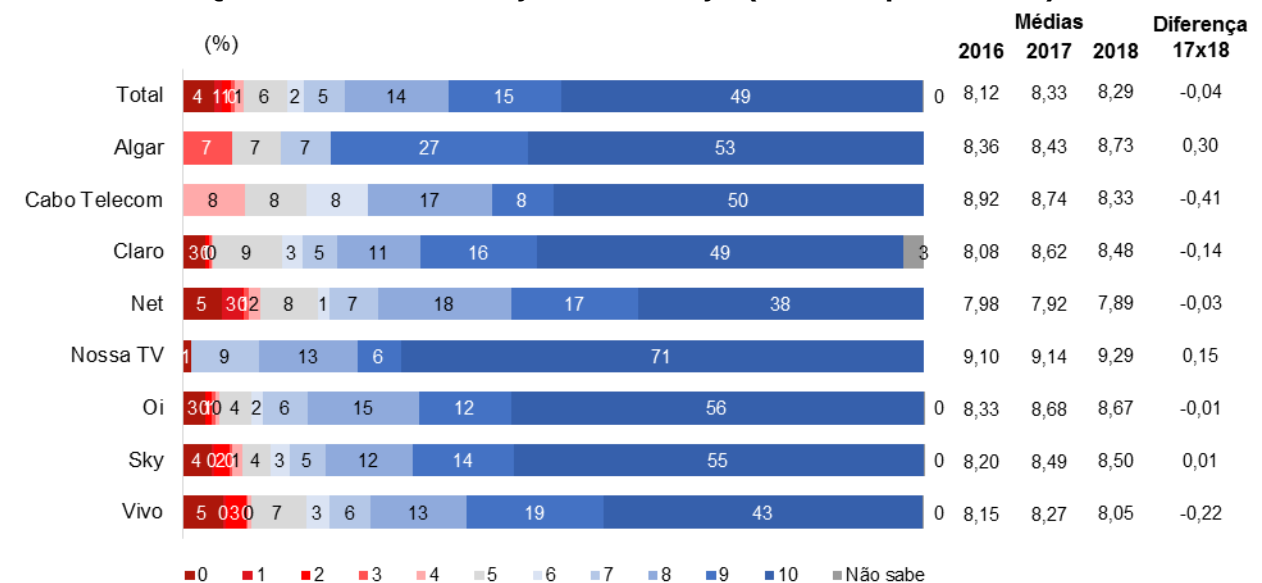
F2\_2. Cumprimento do prazo acordado

Base de respondentes 2016: Total: 6770 | Algar: 36 | Cabo Telecom: 62 | Claro: 1529 | Net: 1161 | Nossa TV: 229 | Oi: 954 | SKY: 1874 | Vivo: 784

Base de respondentes 2017: Total: 5588 | Algar: 30 | Cabo Telecom: 54 | Claro: 1337 | Net: 903 | Nossa TV: 199 | Oi: 964 | SKY: 1583 | Vivo: 518

Base de respondentes 2018: Total: 3284 | Algar: 15\* | Cabo Telecom: 12\* | Claro: 516 | Net: 547 | Nossa TV: 37 | Oi: 792 | SKY: 1065 | Vivo: 300 | \* Base pequena

A percepção de qualidade com a instalação do serviço é de 8,29:

**Gráfico 22 – Qualidade da instalação do serviço (média e percentual)**


F2\_3. Qualidade da instalação do serviço

Base de respondentes 2016: Total: 6770 | Algar: 36 | Cabo Telecom: 62 | Claro: 1529 | Net: 1161 | Nossa TV: 229 | Oi: 954 | SKY: 1874 | Vivo: 784

Base de respondentes 2017: Total: 5588 | Algar: 30 | Cabo Telecom: 54 | Claro: 1337 | Net: 903 | Nossa TV: 199 | Oi: 964 | SKY: 1583 | Vivo: 518

Base de respondentes 2018: Total: 3284 | Algar: 15\* | Cabo Telecom: 12\* | Claro: 516 | Net: 547 | Nossa TV: 37 | Oi: 792 | SKY: 1065 | Vivo: 300 | \* Base pequena

Um em quatro usuários contatou a operadora para solicitar algum tipo de reparo:

**Tabela 20 – Contato para solicitar algum tipo de reparo na TV por assinatura (percentual)**

| 2016 | TOTAL |     | Algar |     | Cabo Telecom |     | Claro |     | Net |     | Nossa TV |     | Oi  |     | Sky |     | Vivo |     |
|------|-------|-----|-------|-----|--------------|-----|-------|-----|-----|-----|----------|-----|-----|-----|-----|-----|------|-----|
|      | Sim   | Não | Sim   | Não | Sim          | Não | Sim   | Não | Sim | Não | Sim      | Não | Sim | Não | Sim | Não | Sim  | Não |
| 2016 | 30    | 70  | 29    | 71  | 27           | 73  | 31    | 69  | 31  | 69  | 23       | 77  | 24  | 76  | 27  | 73  | 35   | 65  |
| 2017 | 32    | 68  | 33    | 67  | 29           | 71  | 33    | 67  | 35  | 65  | 19       | 81  | 23  | 77  | 30  | 70  | 37   | 63  |
| 2018 | 27    | 73  | 26    | 74  | 23           | 77  | 28    | 72  | 29  | 71  | 19       | 81  | 20  | 80  | 25  | 75  | 31   | 69  |

F3. Nos últimos 6 meses, você solicitou algum tipo de reparo em sua TV por assinatura da <OPERADORA>? (ESPONTÂNEA – RU)

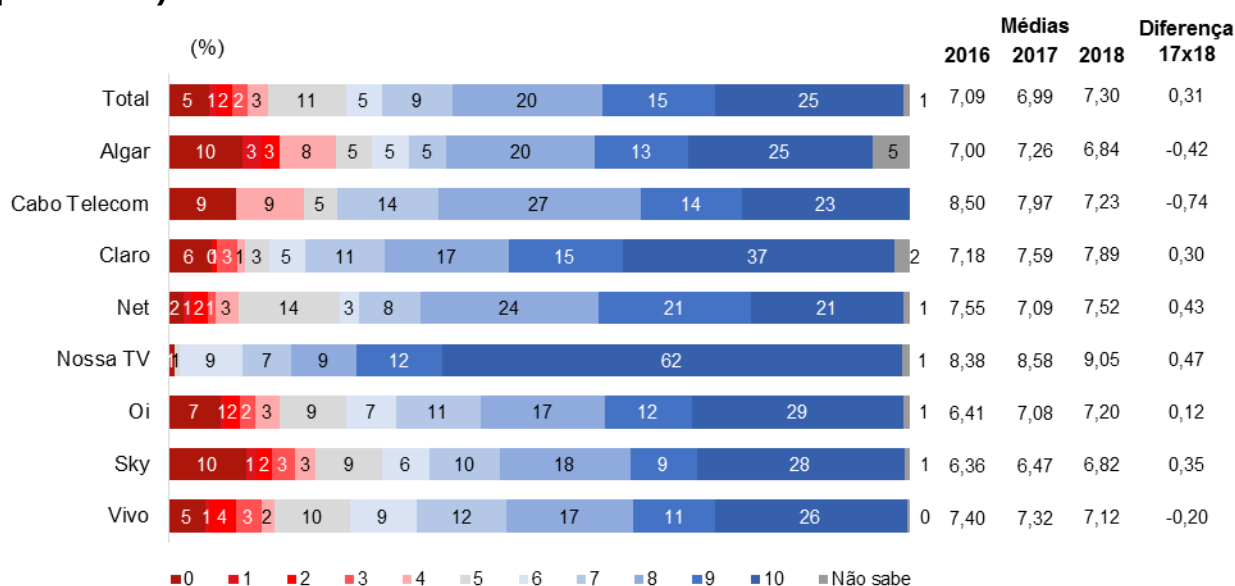
Base de respondentes 2016: Total: 34064 | Algar: 273 | Cabo Telecom: 382 | Claro: 6789 | Net: 6787 | Nossa TV: 1498 | Oi: 4855 | SKY: 7681 | Vivo: 4685

Base de respondentes 2017: Total: 32420 | Algar: 270 | Cabo Telecom: 312 | Claro: 6246 | Net: 6442 | Nossa TV: 1484 | Oi: 5875 | SKY: 7563 | Vivo: 4228

Base de respondentes 2018: Total: 19577 | Algar: 154 | Cabo Telecom: 95 | Claro: 3234 | Net: 3638 | Nossa TV: 297 | Oi: 4250 | SKY: 5548 | Vivo: 2361

E a percepção de qualidade com o tempo de espera entre o pedido e a visita do técnico é de 7,30, melhora de 0,30 em relação a 2017:

**Gráfico 23 – Tempo de espera entre a solicitação e a visita do técnico (média e percentual)**



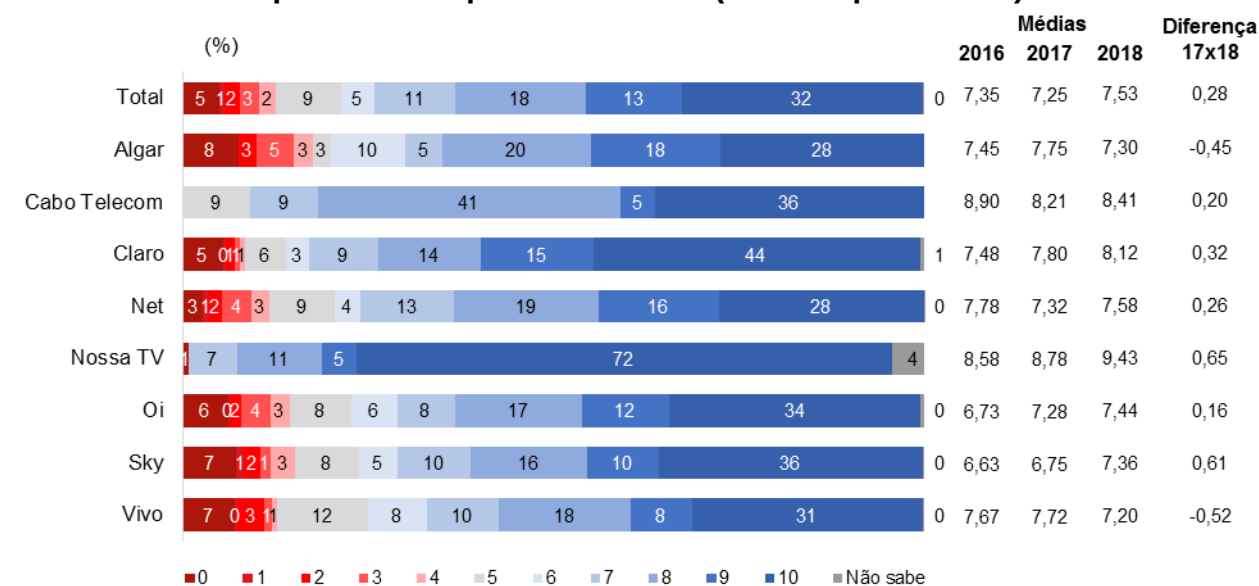
F4.1. Tempo de espera entre a solicitação e a visita do técnico

Base de respondentes 2016: Total: 9721 | Algar: 79 | Cabo Telecom: 104 | Claro: 2057 | Net: 2147 | Nossa TV: 343 | Oi: 1024 | SKY: 2143 | Vivo: 1491

Base de respondentes 2017: Total: 9610 | Algar: 89 | Cabo Telecom: 89 | Claro: 2025 | Net: 2210 | Nossa TV: 290 | Oi: 1238 | SKY: 2217 | Vivo: 1452

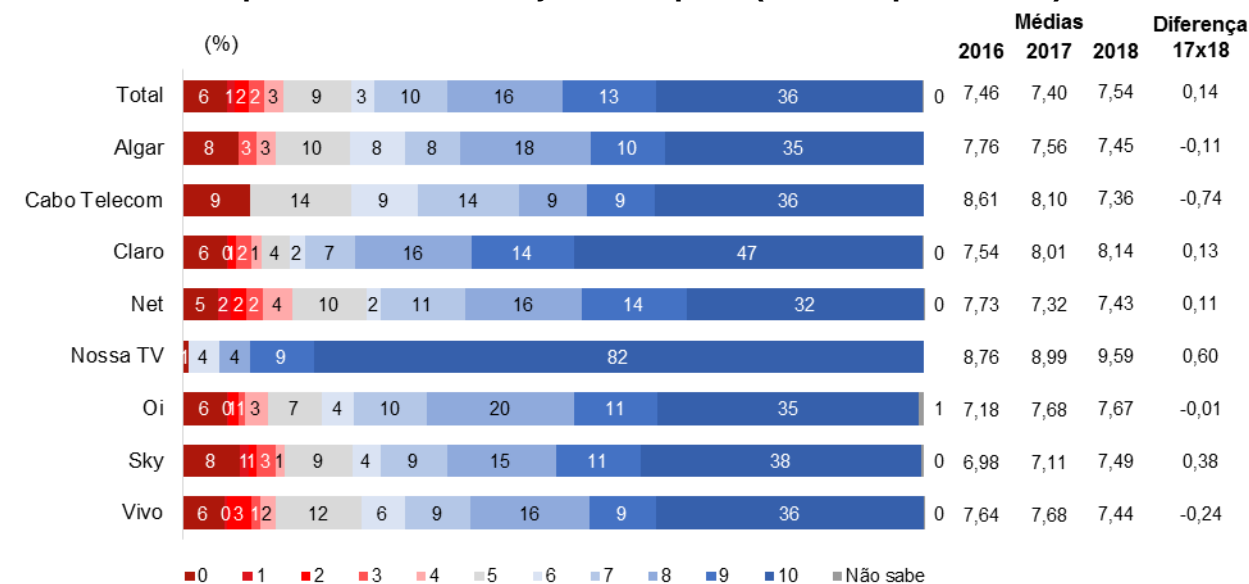
Base de respondentes 2018: Total: 5375 | Algar: 40 | Cabo Telecom: 22\* | Claro: 991 | Net: 1123 | Nossa TV: 50 | Oi: 913 | SKY: 1447 | Vivo: 789 | \* Base pequena

Também há leve melhora no indicador de cumprimento do prazo acordado, que passa de 7,25 para 7,53:

**Gráfico 24 – Cumprimento do prazo acordado (média e percentual)**


F4\_2. Cumprimento do prazo acordado  
 Base de respondentes 2016: Total: 9721 | Algar: 79 | Cabo Telecom: 104 | Claro: 2057 | Net: 2147 | Nossa TV: 343 | Oi: 1024 | SKY: 2143 | Vivo: 1491  
 Base de respondentes 2017: Total: 9610 | Algar: 89 | Cabo Telecom: 89 | Claro: 2025 | Net: 2210 | Nossa TV: 290 | Oi: 1238 | SKY: 2217 | Vivo: 1452  
 Base de respondentes 2018: Total: 5375 | Algar: 40 | Cabo Telecom: 22\* | Claro: 991 | Net: 1123 | Nossa TV: 50 | Oi: 913 | SKY: 1447 | Vivo: 789 | \* Base pequena

Em relação à capacidade de resolução do reparo, a percepção de qualidade é de 7,54:

**Gráfico 25 – Capacidade de resolução do reparo (média e percentual)**


F4\_3. Capacidade de resolução do reparo  
 Base de respondentes 2016: Total: 9721 | Algar: 79 | Cabo Telecom: 104 | Claro: 2057 | Net: 2147 | Nossa TV: 343 | Oi: 1024 | SKY: 2143 | Vivo: 1491  
 Base de respondentes 2017: Total: 9610 | Algar: 89 | Cabo Telecom: 89 | Claro: 2025 | Net: 2210 | Nossa TV: 290 | Oi: 1238 | SKY: 2217 | Vivo: 1452  
 Base de respondentes 2018: Total: 5375 | Algar: 40 | Cabo Telecom: 22\* | Claro: 991 | Net: 1123 | Nossa TV: 50 | Oi: 913 | SKY: 1447 | Vivo: 789 | \* Base pequena

### 4.3. RANKING

Utilizando os resultados da Satisfação Geral e o teste de Tukey-Kramer, é possível ranquearmos as operadoras conforme seu desempenho dentro da Unidade da Federação:

**Tabela 21 – Ranking Satisfação Geral SEAC, por UF (média)**

| UF | OPERADORA | Média | Ranking | UF | OPERADORA | Média | Ranking | UF | OPERADORA | Média | Ranking |
|----|-----------|-------|---------|----|-----------|-------|---------|----|-----------|-------|---------|
| AC | SKY       | 7,58  | 1       | MG | NOSSA TV  | 9,07  | 1       | PR | NET       | 6,78  | 2       |
| AL | OI        | 7,75  | 1       | MG | SKY       | 7,41  | 2       | RJ | NOSSA TV  | 9,04  | 1       |
| AL | SKY       | 7,39  | 1       | MG | CLARO     | 7,13  | 2       | RJ | CLARO     | 7,84  | 2       |
| AL | NET       | 7,21  | 1       | MG | OI        | 7,06  | 2       | RJ | SKY       | 7,65  | 3       |
| AM | CLARO     | 7,94  | 1       | MG | VIVO      | 7,03  | 2       | RJ | OI        | 7,34  | 3       |
| AM | SKY       | 7,33  | 2       | MG | ALGAR     | 6,97  | 2       | RJ | VIVO      | 7,27  | 3       |
| AM | NET       | 6,94  | 2       | MG | NET       | 6,74  | 2       | RJ | NET       | 6,99  | 3       |
| AP | SKY       | 7,66  | 1       | MS | CLARO     | 7,84  | 1       | RN | CLARO     | 7,99  | 1       |
| BA | CLARO     | 7,46  | 1       | MS | SKY       | 7,58  | 2       | RN | CABO      | 7,89  | 2       |
| BA | NET       | 7,17  | 2       | MS | OI        | 7,25  | 2       | RN | OI        | 7,51  | 2       |
| BA | SKY       | 7,06  | 2       | MS | NET       | 7,12  | 2       | RN | NET       | 7,23  | 2       |
| BA | VIVO      | 7,06  | 2       | MS | VIVO      | 7,05  | 2       | RN | SKY       | 7,19  | 2       |
| BA | OI        | 6,86  | 2       | MT | CLARO     | 7,80  | 1       | RO | SKY       | 7,49  | 1       |
| CE | CLARO     | 7,74  | 1       | MT | OI        | 7,49  | 1       | RO | OI        | 7,34  | 1       |
| CE | SKY       | 7,50  | 2       | MT | SKY       | 7,25  | 2       | RR | SKY       | 7,60  | 1       |
| CE | NET       | 7,26  | 2       | MT | NET       | 6,87  | 2       | RS | NOSSA TV  | 9,06  | 1       |
| CE | VIVO      | 7,25  | 2       | PA | CLARO     | 7,75  | 1       | RS | CLARO     | 7,54  | 2       |
| CE | OI        | 6,97  | 2       | PA | OI        | 7,30  | 1       | RS | SKY       | 7,53  | 2       |
| DF | CLARO     | 7,26  | 1       | PA | NET       | 7,21  | 1       | RS | OI        | 7,29  | 2       |
| DF | SKY       | 7,25  | 1       | PA | SKY       | 7,18  | 1       | RS | VIVO      | 7,23  | 2       |
| DF | VIVO      | 7,00  | 1       | PB | OI        | 7,59  | 1       | RS | NET       | 7,15  | 2       |
| DF | NET       | 6,73  | 1       | PB | SKY       | 7,39  | 1       | SC | SKY       | 7,58  | 1       |
| DF | OI        | 6,65  | 1       | PB | VIVO      | 7,38  | 1       | SC | CLARO     | 7,49  | 1       |
| ES | CLARO     | 7,88  | 1       | PB | NET       | 6,98  | 1       | SC | OI        | 7,28  | 1       |
| ES | OI        | 7,50  | 2       | PE | CLARO     | 7,63  | 1       | SC | VIVO      | 7,00  | 1       |
| ES | SKY       | 7,34  | 3       | PE | NET       | 7,54  | 1       | SC | NET       | 6,94  | 1       |
| ES | NET       | 7,05  | 3       | PE | OI        | 7,50  | 1       | SE | SKY       | 7,61  | 1       |
| ES | VIVO      | 6,81  | 3       | PE | SKY       | 7,48  | 1       | SE | OI        | 7,43  | 1       |
| GO | SKY       | 7,32  | 1       | PE | VIVO      | 6,94  | 1       | SE | NET       | 7,16  | 2       |
| GO | CLARO     | 7,30  | 1       | PI | OI        | 7,62  | 1       | SE | VIVO      | 6,79  | 2       |
| GO | NET       | 6,89  | 2       | PI | SKY       | 7,51  | 1       | SP | NOSSA TV  | 8,98  | 1       |
| GO | OI        | 6,88  | 2       | PI | CLARO     | 7,41  | 1       | SP | CLARO     | 7,64  | 2       |
| GO | VIVO      | 6,56  | 2       | PI | NET       | 7,14  | 1       | SP | VIVO      | 7,61  | 2       |
| MA | CLARO     | 8,14  | 1       | PR | CLARO     | 7,60  | 1       | SP | SKY       | 7,48  | 2       |
| MA | SKY       | 7,57  | 2       | PR | SKY       | 7,39  | 2       | SP | NET       | 6,59  | 3       |
| MA | NET       | 7,36  | 2       | PR | OI        | 7,37  | 2       | TO | SKY       | 7,26  | 1       |
| MA | OI        | 7,32  | 2       | PR | VIVO      | 6,99  | 2       |    |           |       |         |

## 5. APÊNDICE

A seguir os resultados sociodemográficos e indicadores de satisfação e qualidade detalhados por UF.

## Apêndice 1 – Satisfação Geral (média)

| Base  | Total  | Algar | Cabo | Claro | Net   | Nossa TV | Oi    | Sky   | Vivo  |
|-------|--------|-------|------|-------|-------|----------|-------|-------|-------|
|       | 19.558 | 154   | 95   | 3.233 | 3.637 | 297      | 4.242 | 5.541 | 2.359 |
| Total | 7,18   | 6,97  | 7,89 | 7,63  | 6,78  | 9,02     | 7,23  | 7,45  | 7,35  |
| AC    | 7,58   | -     | -    | -     | -     | -        | -     | 7,58  | -     |
| AL    | 7,35   | -     | -    | -     | 7,21  | -        | 7,75  | 7,39  | -     |
| AM    | 7,22   | -     | -    | 7,94  | 6,94  | -        | -     | 7,33  | -     |
| AP    | 7,66   | -     | -    | -     | -     | -        | -     | 7,66  | -     |
| BA    | 7,10   | -     | -    | 7,46  | 7,17  | -        | 6,86  | 7,06  | 7,06  |
| CE    | 7,41   | -     | -    | 7,74  | 7,26  | -        | 6,97  | 7,50  | 7,25  |
| DF    | 6,89   | -     | -    | 7,26  | 6,73  | -        | 6,65  | 7,25  | 7,00  |
| ES    | 7,23   | -     | -    | 7,88  | 7,05  | -        | 7,50  | 7,34  | 6,81  |
| GO    | 7,04   | -     | -    | 7,30  | 6,89  | -        | 6,88  | 7,32  | 6,56  |
| MA    | 7,48   | -     | -    | 8,14  | 7,36  | -        | 7,32  | 7,57  | -     |
| MG    | 7,11   | 6,97  | -    | 7,13  | 6,74  | 9,07     | 7,06  | 7,41  | 7,03  |
| MS    | 7,35   | -     | -    | 7,84  | 7,12  | -        | 7,25  | 7,58  | 7,05  |
| MT    | 7,38   | -     | -    | 7,80  | 6,87  | -        | 7,49  | 7,25  | -     |
| PA    | 7,30   | -     | -    | 7,75  | 7,21  | -        | 7,30  | 7,18  | -     |
| PB    | 7,21   | -     | -    | -     | 6,98  | -        | 7,59  | 7,39  | 7,38  |
| PE    | 7,44   | -     | -    | 7,63  | 7,54  | -        | 7,50  | 7,48  | 6,94  |
| PI    | 7,45   | -     | -    | 7,41  | 7,14  | -        | 7,62  | 7,51  | -     |
| PR    | 7,07   | -     | -    | 7,60  | 6,78  | -        | 7,37  | 7,39  | 6,99  |
| RJ    | 7,37   | -     | -    | 7,84  | 6,99  | 9,04     | 7,34  | 7,65  | 7,27  |
| RN    | 7,49   | -     | 7,89 | 7,99  | 7,23  | -        | 7,51  | 7,18  | -     |
| RO    | 7,45   | -     | -    | -     | -     | -        | 7,34  | 7,49  | -     |
| RR    | 7,60   | -     | -    | -     | -     | -        | -     | 7,60  | -     |
| RS    | 7,35   | -     | -    | 7,54  | 7,15  | 9,06     | 7,29  | 7,53  | 7,23  |
| SC    | 7,18   | -     | -    | 7,49  | 6,94  | -        | 7,28  | 7,58  | 7,00  |
| SE    | 7,33   | -     | -    | -     | 7,16  | -        | 7,43  | 7,61  | 6,79  |
| SP    | 7,06   | -     | -    | 7,64  | 6,59  | 8,98     | -     | 7,48  | 7,61  |
| TO    | 7,26   | -     | -    | -     | -     | -        | -     | 7,26  | -     |

## Apêndice 2 – Satisfação Geral (GAP 2017 vs 2018)

|       | <b>Total</b> | <b>Algar</b> | <b>Cabo</b> | <b>Claro</b> | <b>Net</b> | <b>Nossa TV</b> | <b>Oi</b> | <b>Sky</b> | <b>Vivo</b> |
|-------|--------------|--------------|-------------|--------------|------------|-----------------|-----------|------------|-------------|
| Total | 0,25         | 0,10         | 0,21        | 0,39         | 0,17       | 0,06            | 0,05      | 0,39       | 0,33        |
| AC    | 0,52         | -            | -           | -            | -          | -               | -         | 0,52       | -           |
| AL    | 0,07         | -            | -           | -            | 0,22       | -               | -0,12     | -0,06      | -           |
| AM    | 0,17         | -            | -           | 0,30         | 0,21       | -               | -         | 0,15       | -           |
| AP    | 0,82         | -            | -           | -            | -          | -               | -         | 0,82       | -           |
| BA    | 0,23         | -            | -           | 0,15         | 0,24       | -               | 0,18      | 0,25       | 0,53        |
| CE    | 0,05         | -            | -           | 0,03         | 0,07       | -               | -0,52     | 0,18       | 0,15        |
| DF    | 0,21         | -            | -           | -0,16        | 0,10       | -               | 0,09      | 0,55       | 0,30        |
| ES    | 0,09         | -            | -           | 0,40         | 0,21       | -               | -0,34     | 0,32       | -0,09       |
| GO    | 0,29         | -            | -           | 0,09         | 0,30       | -               | 0,16      | 0,53       | -0,14       |
| MA    | 0,06         | -            | -           | 0,58         | -0,02      | -               | -0,57     | 0,44       | -           |
| MG    | 0,18         | 0,10         | -           | -0,38        | -0,09      | 0,36            | 0,29      | 0,50       | 0,31        |
| MS    | 0,25         | -            | -           | -0,02        | 0,39       | -               | -0,16     | 0,34       | 0,42        |
| MT    | 0,21         | -            | -           | 0,28         | 0,13       | -               | 0,07      | 0,30       | -           |
| PA    | 0,23         | -            | -           | 0,27         | 0,46       | -               | -0,11     | 0,21       | -           |
| PB    | 0,26         | -            | -           | -7,11        | 0,35       | -               | 0,12      | 0,22       | 0,41        |
| PE    | 0,27         | -            | -           | 0,43         | 0,11       | -               | 0,46      | 0,33       | -0,08       |
| PI    | 0,09         | -            | -           | -0,46        | 0,29       | -               | -0,11     | 0,33       | -           |
| PR    | -0,03        | -            | -           | 0,54         | -0,36      | -               | 0,40      | -0,12      | 0,38        |
| RJ    | 0,17         | -            | -           | 0,31         | -0,03      | 0,04            | -0,13     | 0,48       | 0,38        |
| RN    | 0,22         | -            | 0,21        | 0,73         | 0,19       | -               | -         | 0,14       | -           |
| RO    | 0,09         | -            | -           | -            | -          | -               | -         | 0,17       | -           |
| RR    | 0,52         | -            | -           | -            | -          | -               | -         | 0,52       | -           |
| RS    | 0,20         | -            | -           | -0,18        | 0,27       | 0,04            | 0,14      | 0,20       | 0,57        |
| SC    | 0,03         | -            | -           | -0,07        | -0,01      | -               | -0,03     | 0,29       | 0,01        |
| SE    | 0,13         | -            | -           | -            | 0,42       | -               | -0,73     | 0,44       | 0,04        |
| SP    | 0,39         | -            | -           | 0,78         | 0,27       | -               | -         | 0,52       | 0,32        |
| TO    | 0,30         | -            | -           | -            | -          | -               | -         | 0,30       | -           |

### Apêndice 3 – Oferta e contratação (média)

| Base  | Total<br>19.565 | Algar<br>154 | Cabo<br>95 | Claro<br>3.233 | Net<br>3.635 | Nossa TV<br>297 | Oi<br>4.247 | Sky<br>5.544 | Vivo<br>2.360 |
|-------|-----------------|--------------|------------|----------------|--------------|-----------------|-------------|--------------|---------------|
| Total | 7,18            | 7,35         | 8,23       | 7,83           | 6,71         | 9,25            | 7,03        | 7,58         | 7,30          |
| AC    | 7,72            | -            | -          | -              | -            | -               | -           | 7,72         | -             |
| AL    | 7,37            | -            | -          | -              | 7,24         | -               | 7,44        | 7,59         | -             |
| AM    | 7,20            | -            | -          | 8,09           | 6,85         | -               | -           | 7,35         | -             |
| AP    | 7,83            | -            | -          | -              | -            | -               | -           | 7,83         | -             |
| BA    | 7,10            | -            | -          | 7,52           | 7,10         | -               | 6,59        | 7,07         | 7,40          |
| CE    | 7,52            | -            | -          | 8,03           | 7,43         | -               | 6,57        | 7,70         | 7,34          |
| DF    | 6,91            | -            | -          | 7,38           | 6,68         | -               | 6,65        | 7,43         | 6,97          |
| ES    | 7,30            | -            | -          | 8,00           | 7,10         | -               | 7,50        | 7,47         | 6,90          |
| GO    | 7,13            | -            | -          | 7,76           | 7,04         | -               | 6,86        | 7,38         | 6,63          |
| MA    | 7,46            | -            | -          | 8,34           | 7,37         | -               | 7,16        | 7,61         | -             |
| MG    | 7,18            | 7,35         | -          | 7,28           | 6,73         | 9,22            | 6,96        | 7,58         | 7,09          |
| MS    | 7,44            | -            | -          | 8,11           | 7,30         | -               | 6,84        | 7,70         | 7,30          |
| MT    | 7,37            | -            | -          | 7,77           | 7,00         | -               | 7,07        | 7,33         | -             |
| PA    | 7,33            | -            | -          | 7,87           | 7,10         | -               | 7,21        | 7,25         | -             |
| PB    | 7,17            | -            | -          | -              | 6,96         | -               | 7,24        | 7,36         | 7,57          |
| PE    | 7,38            | -            | -          | 7,49           | 7,26         | -               | 6,94        | 7,53         | 7,22          |
| PI    | 7,45            | -            | -          | 7,63           | 7,11         | -               | 7,34        | 7,70         | -             |
| PR    | 7,26            | -            | -          | 7,73           | 6,94         | -               | 7,35        | 7,85         | 7,13          |
| RJ    | 7,38            | -            | -          | 7,87           | 6,99         | 9,27            | 6,91        | 7,79         | 7,38          |
| RN    | 7,52            | -            | 8,23       | 8,04           | 7,17         | -               | 7,28        | 7,08         | -             |
| RO    | 7,43            | -            | -          | -              | -            | -               | 7,09        | 7,58         | -             |
| RR    | 7,55            | -            | -          | -              | -            | -               | -           | 7,55         | -             |
| RS    | 7,50            | -            | -          | 7,78           | 7,17         | 9,30            | 7,36        | 7,84         | 7,50          |
| SC    | 7,37            | -            | -          | 7,81           | 7,24         | -               | 7,08        | 7,82         | 7,23          |
| SE    | 7,28            | -            | -          | -              | 7,34         | -               | 7,00        | 7,62         | 6,85          |
| SP    | 6,98            | -            | -          | 7,95           | 6,40         | 9,24            | -           | 7,55         | 7,40          |
| TO    | 7,35            | -            | -          | -              | -            | -               | -           | 7,35         | -             |

# Apêndice 4 – Oferta e contratação (GAP 2017 vs 2018)

|       | <b>Total</b> | <b>Algar</b> | <b>Cabo</b> | <b>Claro</b> | <b>Net</b> | <b>Nossa TV</b> | <b>Oi</b> | <b>Sky</b> | <b>Vivo</b> |
|-------|--------------|--------------|-------------|--------------|------------|-----------------|-----------|------------|-------------|
| Total | 0,18         | 0,20         | 0,14        | 0,47         | 0,03       | 0,06            | 0,11      | 0,38       | 0,21        |
| AC    | 0,51         | -            | -           | -            | -          | -               | -         | 0,51       | -           |
| AL    | 0,04         | -            | -           | -            | 0,15       | -               | -0,25     | 0,10       | -           |
| AM    | 0,11         | -            | -           | 0,18         | 0,12       | -               | -         | 0,17       | -           |
| AP    | 0,76         | -            | -           | -            | -          | -               | -         | 0,76       | -           |
| BA    | 0,15         | -            | -           | 0,07         | 0,23       | -               | 0,47      | 0,05       | 0,75        |
| CE    | 0,17         | -            | -           | 0,14         | 0,23       | -               | -0,48     | 0,40       | 0,03        |
| DF    | 0,21         | -            | -           | 0,11         | 0,15       | -               | -0,07     | 0,52       | 0,28        |
| ES    | 0,12         | -            | -           | 0,40         | 0,16       | -               | -0,28     | 0,40       | -0,03       |
| GO    | 0,34         | -            | -           | 0,71         | 0,36       | -               | 0,35      | 0,49       | -0,30       |
| MA    | 0,12         | -            | -           | 0,77         | 0,06       | -               | -0,42     | 0,46       | -           |
| MG    | 0,06         | 0,20         | -           | -0,47        | -0,26      | 0,11            | 0,14      | 0,41       | 0,08        |
| MS    | 0,28         | -            | -           | 0,16         | 0,52       | -               | -0,35     | 0,35       | 0,54        |
| MT    | 0,14         | -            | -           | 0,16         | 0,28       | -               | -0,22     | 0,27       | -           |
| PA    | 0,25         | -            | -           | 0,26         | 0,32       | -               | -0,03     | 0,32       | -           |
| PB    | 0,13         | -            | -           | -7,18        | 0,23       | -               | -0,13     | 0,07       | 0,42        |
| PE    | 0,19         | -            | -           | 0,02         | -0,12      | -               | 0,21      | 0,34       | 0,15        |
| PI    | 0,04         | -            | -           | -0,25        | 0,18       | -               | -0,25     | 0,37       | -           |
| PR    | 0,16         | -            | -           | 0,57         | -0,15      | -               | 0,68      | 0,34       | 0,25        |
| RJ    | 0,29         | -            | -           | 0,61         | -0,14      | 0,02            | 0,12      | 0,75       | 0,30        |
| RN    | 0,09         | -            | 0,14        | 0,48         | 0,23       | -               | -0,07     | -0,07      | -           |
| RO    | -0,02        | -            | -           | -            | -          | -               | -         | 0,16       | -           |
| RR    | 0,42         | -            | -           | -            | -          | -               | -         | 0,42       | -           |
| RS    | 0,31         | -            | -           | -0,11        | 0,29       | -0,04           | 0,54      | 0,37       | 0,84        |
| SC    | -0,01        | -            | -           | -0,12        | 0,02       | -               | -0,25     | 0,27       | 0,01        |
| SE    | 0,12         | -            | -           | -            | 0,56       | -               | -0,98     | 0,40       | 0,22        |
| SP    | 0,16         | -            | -           | 0,86         | -          | 0,09            | -         | 0,28       | 0,13        |
| TO    | 0,34         | -            | -           | -            | -          | -               | -         | 0,34       | -           |

## Apêndice 5 – Funcionamento (média)

| Base  | Total<br>19.575 | Algar<br>154 | Cabo<br>95 | Claro<br>3.233 | Net<br>3.638 | Nossa TV<br>297 | Oi<br>4.250 | Sky<br>5.548 | Vivo<br>2.360 |
|-------|-----------------|--------------|------------|----------------|--------------|-----------------|-------------|--------------|---------------|
| Total | 8,28            | 8,03         | 8,56       | 8,25           | 8,07         | 8,92            | 8,46        | 8,50         | 8,21          |
| AC    | 8,21            | -            | -          | -              | -            | -               | -           | 8,21         | -             |
| AL    | 8,46            | -            | -          | -              | 8,13         | -               | 8,88        | 8,81         | -             |
| AM    | 8,29            | -            | -          | 8,32           | 8,31         | -               | -           | 8,26         | -             |
| AP    | 8,46            | -            | -          | -              | -            | -               | -           | 8,46         | -             |
| BA    | 8,37            | -            | -          | 8,16           | 8,61         | -               | 8,30        | 8,44         | 8,00          |
| CE    | 8,49            | -            | -          | 8,39           | 8,32         | -               | 8,35        | 8,68         | 8,09          |
| DF    | 8,19            | -            | -          | 7,82           | 8,24         | -               | 7,94        | 8,32         | 7,94          |
| ES    | 8,51            | -            | -          | 8,83           | 8,37         | -               | 8,57        | 8,84         | 8,04          |
| GO    | 8,26            | -            | -          | 8,28           | 8,28         | -               | 8,45        | 8,32         | 7,67          |
| MA    | 8,53            | -            | -          | 8,57           | 8,44         | -               | 8,52        | 8,58         | -             |
| MG    | 8,42            | 8,03         | -          | 8,30           | 8,07         | 8,93            | 8,57        | 8,69         | 8,08          |
| MS    | 8,37            | -            | -          | 8,70           | 8,25         | -               | 8,29        | 8,53         | 7,93          |
| MT    | 8,33            | -            | -          | 8,40           | 8,09         | -               | 8,28        | 8,40         | -             |
| PA    | 8,13            | -            | -          | 7,83           | 8,27         | -               | 8,14        | 8,17         | -             |
| PB    | 8,25            | -            | -          | -              | 7,95         | -               | 8,70        | 8,62         | 8,37          |
| PE    | 8,49            | -            | -          | 8,33           | 8,65         | -               | 8,71        | 8,61         | 7,79          |
| PI    | 8,55            | -            | -          | 8,43           | 7,89         | -               | 8,84        | 8,75         | -             |
| PR    | 8,22            | -            | -          | 8,21           | 8,07         | -               | 8,53        | 8,46         | 8,06          |
| RJ    | 8,50            | -            | -          | 8,43           | 8,36         | 8,90            | 8,39        | 8,73         | 8,03          |
| RN    | 8,56            | -            | 8,56       | 8,54           | 8,45         | -               | 8,74        | 8,57         | -             |
| RO    | 8,37            | -            | -          | -              | -            | -               | 8,57        | 8,29         | -             |
| RR    | 8,46            | -            | -          | -              | -            | -               | -           | 8,46         | -             |
| RS    | 8,37            | -            | -          | 8,05           | 8,32         | 8,84            | 8,29        | 8,56         | 8,11          |
| SC    | 8,38            | -            | -          | 8,41           | 8,24         | -               | 8,44        | 8,77         | 8,09          |
| SE    | 8,59            | -            | -          | -              | 8,43         | -               | 8,61        | 8,85         | 8,17          |
| SP    | 8,09            | -            | -          | 8,17           | 7,88         | 8,95            | -           | 8,33         | 8,36          |
| TO    | 8,41            | -            | -          | -              | -            | -               | -           | 8,41         | -             |

## Apêndice 6 – Funcionamento (GAP 2017 vs 2018)

|       | <b>Total</b> | <b>Algar</b> | <b>Cabo</b> | <b>Claro</b> | <b>Net</b> | <b>Nossa TV</b> | <b>Oi</b> | <b>Sky</b> | <b>Vivo</b> |
|-------|--------------|--------------|-------------|--------------|------------|-----------------|-----------|------------|-------------|
| Total | 0,03         | 0,21         | 0,09        | 0,09         | -0,13      | 0,14            | 0,01      | 0,11       | 0,30        |
| AC    | 0,36         | -            | -           | -            | -          | -               | -         | 0,36       | -           |
| AL    | -0,07        | -            | -           | -            | -0,17      | -               | -0,07     | 0,14       | -           |
| AM    | 0,22         | -            | -           | 0,43         | 0,17       | -               | -         | 0,19       | -           |
| AP    | 0,21         | -            | -           | -            | -          | -               | -         | 0,21       | -           |
| BA    | 0,10         | -            | -           | 0,16         | 0,18       | -               | 0,31      | -0,03      | 0,37        |
| CE    | 0,15         | -            | -           | -            | 0,10       | -               | -0,36     | 0,33       | 0,04        |
| DF    | 0,08         | -            | -           | -0,14        | -0,01      | -               | -0,24     | 0,36       | 0,06        |
| ES    | 0,08         | -            | -           | 0,35         | 0,22       | -               | -0,27     | 0,17       | -0,05       |
| GO    | 0,12         | -            | -           | 0,34         | 0,20       | -               | 0,06      | 0,14       | -0,31       |
| MA    | 0,07         | -            | -           | 0,35         | 0,07       | -               | -0,21     | 0,18       | -           |
| MG    | 0,08         | 0,21         | -           | -0,22        | -0,20      | 0,18            | 0,31      | 0,24       | 0,19        |
| MS    | 0,18         | -            | -           | 0,27         | 0,22       | -               | -0,15     | 0,20       | 0,28        |
| MT    | 0,21         | -            | -           | 0,31         | 0,04       | -               | -0,28     | 0,35       | -           |
| PA    | 0,23         | -            | -           | 0,08         | 0,14       | -               | -0,20     | 0,35       | -           |
| PB    | -0,02        | -            | -           | -8,24        | -0,02      | -               | -0,10     | 0,01       | 0,20        |
| PE    | 0,09         | -            | -           | 0,19         | 0,11       | -               | 0,14      | 0,05       | -0,02       |
| PI    | 0,12         | -            | -           | -0,04        | -0,03      | -               | -0,25     | 0,45       | -           |
| PR    | -0,04        | -            | -           | -0,01        | -0,18      | -               | 0,28      | -0,16      | 0,16        |
| RJ    | -0,07        | -            | -           | -0,10        | -0,16      | -0,03           | -0,23     | 0,07       | -0,01       |
| RN    | 0,11         | -            | 0,09        | 0,27         | 0,36       | -               | 0,01      | -0,02      | -           |
| RO    | 0,15         | -            | -           | -            | -          | -               | -         | 0,04       | -           |
| RR    | 0,67         | -            | -           | -            | -          | -               | -         | 0,67       | -           |
| RS    | 0,04         | -            | -           | -0,29        | -0,06      | 0,05            | 0,05      | 0,16       | 0,35        |
| SC    | 0,04         | -            | -           | -0,17        | 0,08       | -               | 0,01      | 0,18       | -0,08       |
| SE    | 0,21         | -            | -           | -            | 0,30       | -               | -0,44     | 0,38       | 0,30        |
| SP    | -0,01        | -            | -           | 0,24         | -0,21      | 0,23            | -         | 0,05       | 0,47        |
| TO    | 0,12         | -            | -           | -            | -          | -               | -         | 0,12       | -           |

## Apêndice 7 – Cobrança (média)

| Base  | Total<br>19.422 | Algar<br>152 | Cabo<br>95 | Claro<br>3.209 | Net<br>3.610 | Nossa TV<br>297 | Oi<br>4.221 | Sky<br>5.506 | Vivo<br>2.332 |
|-------|-----------------|--------------|------------|----------------|--------------|-----------------|-------------|--------------|---------------|
| Total | 7,29            | 7,68         | 8,26       | 7,88           | 7,07         | 9,45            | 7,15        | 7,33         | 7,47          |
| AC    | 6,99            | -            | -          | -              | -            | -               | -           | 6,99         | -             |
| AL    | 7,37            | -            | -          | -              | 7,41         | -               | 7,31        | 7,34         | -             |
| AM    | 7,16            | -            | -          | 7,79           | 7,06         | -               | -           | 7,07         | -             |
| AP    | 7,42            | -            | -          | -              | -            | -               | -           | 7,42         | -             |
| BA    | 6,98            | -            | -          | 7,91           | 7,18         | -               | 6,76        | 6,75         | 7,11          |
| CE    | 7,28            | -            | -          | 8,07           | 7,36         | -               | 6,52        | 7,16         | 7,67          |
| DF    | 7,11            | -            | -          | 7,89           | 6,98         | -               | 6,86        | 7,29         | 7,26          |
| ES    | 7,42            | -            | -          | 8,34           | 7,59         | -               | 7,38        | 7,13         | 7,24          |
| GO    | 7,17            | -            | -          | 7,97           | 7,05         | -               | 7,01        | 7,18         | 7,17          |
| MA    | 7,34            | -            | -          | 8,34           | 7,36         | -               | 7,09        | 7,34         | -             |
| MG    | 7,24            | 7,68         | -          | 7,48           | 7,00         | 9,43            | 7,05        | 7,43         | 7,15          |
| MS    | 7,20            | -            | -          | 8,00           | 7,43         | -               | 6,80        | 6,87         | 7,18          |
| MT    | 7,46            | -            | -          | 8,19           | 7,52         | -               | 7,05        | 7,05         | -             |
| PA    | 7,13            | -            | -          | 7,74           | 7,20         | -               | 7,25        | 6,86         | -             |
| PB    | 7,15            | -            | -          | -              | 7,20         | -               | 7,06        | 6,76         | 7,63          |
| PE    | 7,54            | -            | -          | 7,62           | 7,82         | -               | 6,68        | 7,66         | 7,41          |
| PI    | 7,29            | -            | -          | 7,73           | 7,05         | -               | 7,44        | 7,15         | -             |
| PR    | 7,35            | -            | -          | 7,90           | 7,07         | -               | 7,45        | 7,67         | 7,41          |
| RJ    | 7,39            | -            | -          | 8,17           | 7,17         | 9,61            | 7,13        | 7,45         | 7,64          |
| RN    | 7,54            | -            | 8,26       | 8,09           | 7,23         | -               | 7,35        | 7,06         | -             |
| RO    | 7,30            | -            | -          | -              | -            | -               | 7,22        | 7,34         | -             |
| RR    | 7,63            | -            | -          | -              | -            | -               | -           | 7,63         | -             |
| RS    | 7,40            | -            | -          | 7,75           | 7,24         | 9,61            | 7,38        | 7,43         | 7,61          |
| SC    | 7,37            | -            | -          | 7,16           | 7,25         | -               | 7,60        | 7,52         | 7,31          |
| SE    | 7,28            | -            | -          | -              | 7,49         | -               | 7,26        | 7,11         | 7,39          |
| SP    | 7,25            | -            | -          | 7,87           | 6,96         | 9,33            | -           | 7,42         | 7,54          |
| TO    | 6,86            | -            | -          | -              | -            | -               | -           | 6,86         | -             |

## Apêndice 8 – Cobrança (GAP 2017 vs 2018)

|       | <b>Total</b> | <b>Algar</b> | <b>Cabo</b> | <b>Claro</b> | <b>Net</b> | <b>Nossa TV</b> | <b>Oi</b> | <b>Sky</b> | <b>Vivo</b> |
|-------|--------------|--------------|-------------|--------------|------------|-----------------|-----------|------------|-------------|
| Total | 0,17         | 0,28         | -           | 0,22         | 0,13       | 0,04            | 0,24      | 0,27       | 0,03        |
| AC    | 0,42         | -            | -           | -            | -          | -               | -         | 0,42       | -           |
| AL    | 0,16         | -            | -           | -            | 0,27       | -               | -0,29     | 0,20       | -           |
| AM    | 0,14         | -            | -           | -0,04        | 0,03       | -               | -         | 0,36       | -           |
| AP    | 0,56         | -            | -           | -            | -          | -               | -         | 0,56       | -           |
| BA    | 0,03         | -            | -           | 0,22         | 0,38       | -               | 0,45      | -0,14      | 0,21        |
| CE    | 0,06         | -            | -           | 0,05         | 0,04       | -               | -0,35     | 0,17       | 0,13        |
| DF    | 0,06         | -            | -           | 0,22         | -0,09      | -               | 0,02      | 0,31       | 0,22        |
| ES    | 0,11         | -            | -           | 0,26         | 0,18       | -               | -0,28     | 0,35       | 0,04        |
| GO    | 0,27         | -            | -           | 0,34         | -          | -               | 0,58      | 0,45       | -0,03       |
| MA    | 0,12         | -            | -           | 0,72         | 0,01       | -               | -0,33     | 0,40       | -           |
| MG    | 0,17         | 0,28         | -           | -0,44        | -0,24      | 0,10            | 0,37      | 0,60       | 0,10        |
| MS    | 0,07         | -            | -           | -0,24        | 0,46       | -               | -0,41     | -          | 0,03        |
| MT    | 0,10         | -            | -           | 0,04         | 0,91       | -               | -0,24     | 0,09       | -           |
| PA    | 0,04         | -            | -           | -0,17        | 0,27       | -               | 0,05      | 0,08       | -           |
| PB    | 0,06         | -            | -           | -7,49        | 0,17       | -               | -0,16     | -0,18      | 0,40        |
| PE    | 0,31         | -            | -           | 0,13         | 0,43       | -               | -0,05     | 0,52       | -0,03       |
| PI    | 0,06         | -            | -           | -0,29        | -0,11      | -               | -0,12     | 0,42       | -           |
| PR    | 0,05         | -            | -           | 0,55         | -0,27      | -               | 0,54      | 0,06       | 0,30        |
| RJ    | 0,32         | -            | -           | 0,67         | 0,04       | 0,03            | 0,32      | 0,56       | 0,42        |
| RN    | 0,07         | -            | -           | 0,40         | 0,10       | -               | 0,04      | 0,03       | -           |
| RO    | -0,13        | -            | -           | -            | -          | -               | -         | 0,03       | -           |
| RR    | 0,80         | -            | -           | -            | -          | -               | -         | 0,80       | -           |
| RS    | 0,24         | -            | -           | -0,09        | 0,26       | -0,01           | 0,60      | 0,23       | 0,54        |
| SC    | -0,15        | -            | -           | -0,77        | -0,30      | -               | 0,14      | 0,18       | -0,03       |
| SE    | 0,12         | -            | -           | -            | 0,30       | -               | -0,68     | 0,23       | 0,46        |
| SP    | 0,16         | -            | -           | 0,33         | 0,23       | 0,04            | -         | 0,14       | -0,16       |
| TO    | 0,42         | -            | -           | -            | -          | -               | -         | 0,42       | -           |

## Apêndice 9 – Canais de Atendimento (média)

| Base  | Total<br>15.767 | Algar<br>131 | Cabo<br>85 | Claro<br>2.349 | Net<br>3.048 | Nossa TV<br>189 | Oi<br>3.527 | Sky<br>4.431 | Vivo<br>2.007 |
|-------|-----------------|--------------|------------|----------------|--------------|-----------------|-------------|--------------|---------------|
| Total | 7,18            | 7,77         | 8,49       | 7,66           | 6,72         | 9,32            | 7,13        | 7,60         | 7,32          |
| AC    | 7,76            | -            | -          | -              | -            | -               | -           | 7,76         | -             |
| AL    | 7,53            | -            | -          | -              | 7,41         | -               | 7,66        | 7,69         | -             |
| AM    | 7,25            | -            | -          | 8,04           | 6,97         | -               | -           | 7,38         | -             |
| AP    | 7,96            | -            | -          | -              | -            | -               | -           | 7,96         | -             |
| BA    | 7,33            | -            | -          | 7,77           | 7,27         | -               | 6,88        | 7,30         | 7,64          |
| CE    | 7,41            | -            | -          | 7,84           | 7,19         | -               | 6,63        | 7,51         | 7,62          |
| DF    | 6,97            | -            | -          | 7,13           | 6,67         | -               | 6,85        | 7,46         | 7,35          |
| ES    | 7,17            | -            | -          | 7,81           | 6,98         | -               | 7,25        | 7,45         | 6,88          |
| GO    | 7,03            | -            | -          | 7,63           | 6,74         | -               | 6,65        | 7,45         | 6,79          |
| MA    | 7,51            | -            | -          | 8,26           | 7,39         | -               | 7,18        | 7,71         | -             |
| MG    | 7,31            | 7,77         | -          | 7,27           | 6,84         | 9,50            | 7,23        | 7,67         | 7,41          |
| MS    | 7,47            | -            | -          | 8,04           | 7,33         | -               | 7,24        | 7,66         | 7,08          |
| MT    | 7,37            | -            | -          | 7,33           | 7,19         | -               | 7,20        | 7,55         | -             |
| PA    | 7,49            | -            | -          | 7,76           | 7,29         | -               | 7,12        | 7,57         | -             |
| PB    | 7,33            | -            | -          | -              | 7,27         | -               | 7,22        | 7,27         | 7,70          |
| PE    | 7,53            | -            | -          | 7,82           | 7,26         | -               | 7,35        | 7,60         | 7,54          |
| PI    | 7,69            | -            | -          | 7,96           | 7,37         | -               | 7,63        | 7,84         | -             |
| PR    | 7,05            | -            | -          | 7,39           | 6,66         | -               | 7,27        | 7,36         | 7,44          |
| RJ    | 7,26            | -            | -          | 7,49           | 6,94         | 9,44            | 6,81        | 7,68         | 7,50          |
| RN    | 7,68            | -            | 8,49       | 8,04           | 7,14         | -               | 7,35        | 7,27         | -             |
| RO    | 7,56            | -            | -          | -              | -            | -               | 7,19        | 7,73         | -             |
| RR    | 7,82            | -            | -          | -              | -            | -               | -           | 7,82         | -             |
| RS    | 7,48            | -            | -          | 8,01           | 7,12         | 9,62            | 7,65        | 7,74         | 7,59          |
| SC    | 7,36            | -            | -          | 7,71           | 7,06         | -               | 7,43        | 7,96         | 7,30          |
| SE    | 7,41            | -            | -          | -              | 7,24         | -               | 7,41        | 7,69         | 7,02          |
| SP    | 6,96            | -            | -          | 7,69           | 6,46         | 9,16            | -           | 7,62         | 7,25          |
| TO    | 7,51            | -            | -          | -              | -            | -               | -           | 7,51         | -             |

## Apêndice 10 – Canais de Atendimento (GAP 2017 vs 2018)

|       | <b>Total</b> | <b>Algar</b> | <b>Cabo</b> | <b>Claro</b> | <b>Net</b> | <b>Nossa TV</b> | <b>Oi</b> | <b>Sky</b> | <b>Vivo</b> |
|-------|--------------|--------------|-------------|--------------|------------|-----------------|-----------|------------|-------------|
| Total | 0,27         | 0,16         | 0,11        | 0,38         | 0,29       | -               | 0,31      | 0,30       | 0,10        |
| AC    | 0,44         | -            | -           | -            | -          | -               | -         | 0,44       | -           |
| AL    | -0,02        | -            | -           | -            | -0,01      | -               | 0,10      | -0,06      | -           |
| AM    | -0,05        | -            | -           | 0,03         | -0,12      | -               | -         | 0,06       | -           |
| AP    | 0,56         | -            | -           | -            | -          | -               | -         | 0,56       | -           |
| BA    | 0,17         | -            | -           | 0,23         | 0,46       | -               | 0,45      | 0,04       | 0,40        |
| CE    | -0,09        | -            | -           | 0,16         | -0,08      | -               | 0,02      | -0,17      | 0,12        |
| DF    | 0,05         | -            | -           | -0,12        | -0,15      | -               | -0,03     | 0,43       | 0,28        |
| ES    | -0,07        | -            | -           | -0,01        | -0,19      | -               | -0,12     | 0,29       | -0,30       |
| GO    | 0,11         | -            | -           | 0,57         | 0,43       | -               | -0,17     | 0,18       | -0,37       |
| MA    | 0,03         | -            | -           | 0,45         | -0,01      | -               | -0,39     | 0,32       | -           |
| MG    | 0,30         | 0,16         | -           | -0,22        | 0,12       | 0,08            | 0,69      | 0,37       | 0,55        |
| MS    | 0,30         | -            | -           | 0,18         | 0,56       | -               | -0,02     | 0,30       | 0,09        |
| MT    | -0,10        | -            | -           | -0,50        | 0,45       | -               | -0,29     | 0,14       | -           |
| PA    | 0,30         | -            | -           | 0,21         | 0,57       | -               | -         | 0,32       | -           |
| PB    | 0,16         | -            | -           | -7,71        | 0,56       | -               | 0,02      | -0,22      | 0,18        |
| PE    | 0,13         | -            | -           | 0,43         | 0,03       | -               | 0,35      | 0,04       | 0,21        |
| PI    | 0,23         | -            | -           | 0,11         | 0,31       | -               | -0,03     | 0,44       | -           |
| PR    | -0,06        | -            | -           | 0,37         | -0,26      | -               | 0,38      | -0,15      | 0,21        |
| RJ    | 0,17         | -            | -           | 0,35         | -0,05      | 0,13            | 0,21      | 0,37       | 0,13        |
| RN    | -0,03        | -            | 0,11        | 0,19         | 0,04       | -               | 0,06      | -0,19      | -           |
| RO    | -0,05        | -            | -           | -            | -          | -               | -         | 0,11       | -           |
| RR    | 0,48         | -            | -           | -            | -          | -               | -         | 0,48       | -           |
| RS    | 0,33         | -            | -           | 0,42         | 0,17       | 0,28            | 0,66      | 0,55       | 0,24        |
| SC    | 0,07         | -            | -           | -0,08        | -0,02      | -               | 0,42      | 0,28       | -0,26       |
| SE    | 0,05         | -            | -           | -7,80        | 0,17       | -               | -0,58     | 0,34       | 0,26        |
| SP    | 0,45         | -            | -           | 0,71         | 0,53       | -0,13           | -         | 0,43       | 0,07        |
| TO    | 0,45         | -            | -           | -            | -          | -               | -         | 0,45       | -           |

# Apêndice 11 – Canais de Atendimento – telefônico (média)

| Base  | Total<br>14.377 | Algar<br>120 | Cabo<br>72 | Claro<br>2.178 | Net<br>2.711 | Nossa TV<br>174 | Oi<br>3.352 | Sky<br>3.945 | Vivo<br>1.825 |
|-------|-----------------|--------------|------------|----------------|--------------|-----------------|-------------|--------------|---------------|
| Total | 6,62            | 7,09         | 8,23       | 7,24           | 6,22         | 8,97            | 6,49        | 6,93         | 6,81          |
| AC    | 7,34            | -            | -          | -              | -            | -               | -           | 7,34         | -             |
| AL    | 7,03            | -            | -          | -              | 6,74         | -               | 7,29        | 7,40         | -             |
| AM    | 6,68            | -            | -          | 7,73           | 6,31         | -               | -           | 6,83         | -             |
| AP    | 7,45            | -            | -          | -              | -            | -               | -           | 7,45         | -             |
| BA    | 6,63            | -            | -          | 7,14           | 6,64         | -               | 6,27        | 6,54         | 7,09          |
| CE    | 6,86            | -            | -          | 7,27           | 6,83         | -               | 6,05        | 6,99         | 6,82          |
| DF    | 6,49            | -            | -          | 6,95           | 6,29         | -               | 6,05        | 6,98         | 6,61          |
| ES    | 6,63            | -            | -          | 7,52           | 6,40         | -               | 6,62        | 7,07         | 6,14          |
| GO    | 6,45            | -            | -          | 6,85           | 6,14         | -               | 6,20        | 6,84         | 6,21          |
| MA    | 6,98            | -            | -          | 7,69           | 6,91         | -               | 6,81        | 7,03         | -             |
| MG    | 6,61            | 7,09         | -          | 6,80           | 6,06         | 9,22            | 6,47        | 7,00         | 6,94          |
| MS    | 6,86            | -            | -          | 7,51           | 6,66         | -               | 6,75        | 7,04         | 6,45          |
| MT    | 6,75            | -            | -          | 7,02           | 6,48         | -               | 6,49        | 6,77         | -             |
| PA    | 6,91            | -            | -          | 7,36           | 6,80         | -               | 6,47        | 6,89         | -             |
| PB    | 6,82            | -            | -          | -              | 6,69         | -               | 6,72        | 6,98         | 7,08          |
| PE    | 6,94            | -            | -          | 7,31           | 6,76         | -               | 6,79        | 6,90         | 7,13          |
| PI    | 7,04            | -            | -          | 7,39           | 7,01         | -               | 6,77        | 7,16         | -             |
| PR    | 6,64            | -            | -          | 6,90           | 6,41         | -               | 6,78        | 6,88         | 6,82          |
| RJ    | 6,73            | -            | -          | 7,27           | 6,48         | 9,15            | 6,08        | 7,06         | 7,14          |
| RN    | 7,13            | -            | 8,23       | 7,61           | 6,37         | -               | 6,94        | 6,54         | -             |
| RO    | 6,94            | -            | -          | -              | -            | -               | 6,50        | 7,14         | -             |
| RR    | 7,17            | -            | -          | -              | -            | -               | -           | 7,17         | -             |
| RS    | 7,06            | -            | -          | 7,55           | 6,74         | 8,96            | 7,07        | 7,30         | 7,27          |
| SC    | 6,81            | -            | -          | 7,13           | 6,52         | -               | 6,72        | 7,53         | 6,75          |
| SE    | 6,78            | -            | -          | -              | 6,70         | -               | 6,90        | 7,00         | 6,18          |
| SP    | 6,39            | -            | -          | 7,27           | 5,94         | 8,84            | -           | 6,79         | 6,77          |
| TO    | 7,05            | -            | -          | -              | -            | -               | -           | 7,05         | -             |

## Apêndice 12 – Canais de Atendimento – telefônico (GAP 2017 vs 2018)

|       | <b>Total</b> | <b>Algar</b> | <b>Cabo</b> | <b>Claro</b> | <b>Net</b> | <b>Nossa TV</b> | <b>Oi</b> | <b>Sky</b> | <b>Vivo</b> |
|-------|--------------|--------------|-------------|--------------|------------|-----------------|-----------|------------|-------------|
| Total | 0,24         | -0,20        | 0,02        | 0,45         | 0,34       | -0,16           | 0,32      | 0,13       | 0,19        |
| AC    | 0,74         | -            | -           | -            | -          | -               | -         | 0,74       | -           |
| AL    | 0,09         | -            | -           | -            | -0,08      | -               | 0,15      | 0,37       | -           |
| AM    | 0,05         | -            | -           | 0,27         | -0,11      | -               | -         | 0,25       | -           |
| AP    | 0,65         | -            | -           | -            | -          | -               | -         | 0,65       | -           |
| BA    | 0,05         | -            | -           | -0,05        | 0,14       | -               | 0,49      | -0,03      | 0,29        |
| CE    | -0,05        | -            | -           | -0,01        | 0,12       | -               | -0,09     | -          | -0,23       |
| DF    | 0,19         | -            | -           | 0,18         | 0,10       | -               | -0,23     | 0,54       | 0,23        |
| ES    | 0,04         | -            | -           | 0,33         | -0,13      | -               | -0,20     | 0,59       | -0,29       |
| GO    | 0,12         | -            | -           | 0,29         | 0,27       | -               | 0,22      | 0,19       | -0,42       |
| MA    | -0,02        | -            | -           | 0,23         | 0,03       | -               | -0,23     | 0,11       | -           |
| MG    | 0,10         | -0,20        | -           | -0,33        | -0,29      | -0,04           | 0,55      | 0,27       | 0,60        |
| MS    | 0,25         | -            | -           | 0,23         | 0,29       | -               | 0,06      | 0,34       | 0,17        |
| MT    | -0,20        | -            | -           | -0,34        | 0,30       | -               | -0,50     | -0,08      | -           |
| PA    | 0,37         | -            | -           | 0,38         | 0,60       | -               | -0,13     | 0,40       | -           |
| PB    | 0,21         | -            | -           | -7,12        | 0,41       | -               | 0,09      | 0,17       | 0,26        |
| PE    | 0,09         | -            | -           | 0,24         | 0,15       | -               | 0,47      | -0,08      | 0,21        |
| PI    | 0,07         | -            | -           | -0,22        | 0,46       | -               | -0,49     | 0,42       | -           |
| PR    | 0,20         | -            | -           | 0,24         | 0,15       | -               | 0,66      | 0,11       | 0,25        |
| RJ    | 0,23         | -            | -           | 0,63         | 0,08       | -0,03           | 0,16      | 0,34       | 0,39        |
| RN    | -0,04        | -            | 0,02        | 0,43         | -0,09      | -               | 0,35      | -0,26      | -           |
| RO    | -0,18        | -            | -           | -            | -          | -               | -         | 0,01       | -           |
| RR    | 0,23         | -            | -           | -            | -          | -               | -         | 0,23       | -           |
| RS    | 0,38         | -            | -           | 0,39         | 0,21       | -0,22           | 0,78      | 0,54       | 0,60        |
| SC    | 0,08         | -            | -           | -0,17        | -0,04      | -               | 0,36      | 0,37       | -0,09       |
| SE    | -0,07        | -            | -           | -7,21        | 0,29       | -               | -0,60     | 0,09       | -0,04       |
| SP    | 0,36         | -            | -           | 0,87         | 0,56       | -0,22           | -         | -0,17      | 0,18        |
| TO    | 0,55         | -            | -           | -            | -          | -               | -         | 0,55       | -           |

### Apêndice 13 – Capacidade de resolução (média)

| Base  | Total         | Algar      | Cabo      | Claro        | Net          | Nossa TV   | Oi           | Sky          | Vivo         |
|-------|---------------|------------|-----------|--------------|--------------|------------|--------------|--------------|--------------|
|       | <b>14.711</b> | <b>119</b> | <b>65</b> | <b>2.320</b> | <b>2.817</b> | <b>159</b> | <b>3.215</b> | <b>4.200</b> | <b>1.816</b> |
| Total | 6,63          | 6,93       | 7,80      | 7,10         | 6,26         | 8,70       | 6,50         | 6,92         | 6,80         |
| AC    | 7,17          | -          | -         | -            | -            | -          | -            | 7,17         | -            |
| AL    | 6,96          | -          | -         | -            | 6,77         | -          | 7,17         | 7,21         | -            |
| AM    | 6,64          | -          | -         | 7,43         | 6,38         | -          | -            | 6,73         | -            |
| AP    | 7,26          | -          | -         | -            | -            | -          | -            | 7,26         | -            |
| BA    | 6,38          | -          | -         | 6,87         | 6,35         | -          | 6,18         | 6,25         | 6,82         |
| CE    | 6,73          | -          | -         | 7,27         | 6,56         | -          | 6,11         | 6,70         | 7,11         |
| DF    | 6,64          | -          | -         | 6,68         | 6,64         | -          | 5,71         | 6,94         | 6,55         |
| ES    | 6,60          | -          | -         | 7,19         | 6,58         | -          | 6,71         | 6,49         | 6,49         |
| GO    | 6,50          | -          | -         | 6,91         | 6,67         | -          | 6,20         | 6,60         | 5,99         |
| MA    | 6,87          | -          | -         | 7,83         | 6,47         | -          | 6,90         | 6,90         | -            |
| MG    | 6,71          | 6,93       | -         | 6,48         | 6,23         | 9,05       | 6,43         | 7,25         | 6,68         |
| MS    | 6,71          | -          | -         | 7,25         | 6,77         | -          | 6,10         | 6,76         | 6,65         |
| MT    | 6,89          | -          | -         | 7,48         | 6,37         | -          | 6,53         | 6,83         | -            |
| PA    | 6,98          | -          | -         | 7,40         | 6,73         | -          | 6,84         | 6,98         | -            |
| PB    | 6,79          | -          | -         | -            | 6,66         | -          | 6,74         | 6,85         | 7,27         |
| PE    | 6,97          | -          | -         | 7,21         | 7,14         | -          | 6,58         | 6,90         | 7,13         |
| PI    | 6,88          | -          | -         | 7,18         | 6,75         | -          | 6,61         | 7,07         | -            |
| PR    | 6,56          | -          | -         | 6,84         | 6,26         | -          | 6,97         | 6,65         | 6,87         |
| RJ    | 6,71          | -          | -         | 7,40         | 6,58         | 8,71       | 6,16         | 6,83         | 6,83         |
| RN    | 6,84          | -          | 7,80      | 7,38         | 6,24         | -          | 6,87         | 6,34         | -            |
| RO    | 6,97          | -          | -         | -            | -            | -          | 6,81         | 7,05         | -            |
| RR    | 6,91          | -          | -         | -            | -            | -          | -            | 6,91         | -            |
| RS    | 6,90          | -          | -         | 7,46         | 6,76         | 9,08       | 6,85         | 6,94         | 7,00         |
| SC    | 6,73          | -          | -         | 6,92         | 6,50         | -          | 6,94         | 7,08         | 6,66         |
| SE    | 6,81          | -          | -         | -            | 6,79         | -          | 6,85         | 6,80         | 6,81         |
| SP    | 6,46          | -          | -         | 6,98         | 5,94         | 8,51       | -            | 7,12         | 6,82         |
| TO    | 6,64          | -          | -         | -            | -            | -          | -            | 6,64         | -            |

# Apêndice 14 – Capacidade de resolução (GAP 2017 vs 2018)

|       | <b>Total</b> | <b>Algar</b> | <b>Cabo</b> | <b>Claro</b> | <b>Net</b> | <b>Nossa TV</b> | <b>Oi</b> | <b>Sky</b> | <b>Vivo</b> |
|-------|--------------|--------------|-------------|--------------|------------|-----------------|-----------|------------|-------------|
| Total | 0,15         | 0,09         | -0,16       | 0,40         | 0,01       | -0,08           | 0,17      | 0,30       | 0,06        |
| AC    | 0,64         | -            | -           | -            | -          | -               | -         | 0,64       | -           |
| AL    | 0,16         | -            | -           | -            | 0,06       | -               | -0,08     | 0,46       | -           |
| AM    | -0,05        | -            | -           | 0,03         | -0,13      | -               | -         | 0,09       | -           |
| AP    | 0,91         | -            | -           | -            | -          | -               | -         | 0,91       | -           |
| BA    | -0,18        | -            | -           | -0,17        | 0,06       | -               | 0,39      | -0,36      | 0,15        |
| CE    | -0,07        | -            | -           | 0,14         | -0,17      | -               | -0,40     | -0,10      | 0,31        |
| DF    | 0,29         | -            | -           | 0,04         | 0,33       | -               | -0,38     | 0,62       | -0,03       |
| ES    | -0,07        | -            | -           | 0,29         | -0,11      | -               | -0,19     | 0,10       | -0,30       |
| GO    | 0,01         | -            | -           | 0,14         | 0,26       | -               | 0,03      | 0,06       | -0,75       |
| MA    | 0,11         | -            | -           | 0,78         | -0,33      | -               | -0,19     | 0,43       | -           |
| MG    | 0,32         | 0,09         | -           | -0,42        | -0,11      | 0,39            | 0,17      | 0,96       | 0,24        |
| MS    | 0,06         | -            | -           | -0,07        | 0,46       | -               | -0,69     | -          | 0,11        |
| MT    | 0,27         | -            | -           | 0,52         | 0,39       | -               | -0,26     | 0,33       | -           |
| PA    | 0,57         | -            | -           | 0,28         | 0,59       | -               | 0,25      | 0,79       | -           |
| PB    | 0,21         | -            | -           | -6,93        | 0,31       | -               | -0,04     | 0,27       | 0,38        |
| PE    | 0,36         | -            | -           | 0,58         | 0,54       | -               | 0,16      | 0,32       | 0,29        |
| PI    | -0,03        | -            | -           | -0,14        | 0,41       | -               | -0,53     | 0,20       | -           |
| PR    | 0,05         | -            | -           | 0,89         | -0,18      | -               | 0,59      | -0,27      | 0,32        |
| RJ    | 0,27         | -            | -           | 0,62         | 0,14       | 0,10            | 0,15      | 0,42       | 0,13        |
| RN    | -0,15        | -            | -0,16       | 0,46         | -0,20      | -               | -0,14     | -0,28      | -           |
| RO    | -0,02        | -            | -           | -            | -          | -               | -         | 0,22       | -           |
| RR    | 0,30         | -            | -           | -            | -          | -               | -         | 0,30       | -           |
| RS    | 0,21         | -            | -           | 0,20         | 0,17       | 0,04            | 0,66      | 0,17       | 0,61        |
| SC    | -0,04        | -            | -           | -0,39        | -0,05      | -               | 0,33      | 0,12       | -0,37       |
| SE    | 0,11         | -            | -           | -            | 0,40       | -               | -0,75     | 0,36       | 0,02        |
| SP    | 0,08         | -            | -           | 0,62         | -0,13      | -0,30           | -         | 0,32       | -0,02       |
| TO    | 0,34         | -            | -           | -            | -          | -               | -         | 0,34       | -           |

## Apêndice 15 – Reparo e instalação (média)

| Base  | Total<br>7.586 | Algar<br>51 | Cabo<br>33 | Claro<br>1.320 | Net<br>1.499 | Nossa TV<br>79 | Oi<br>1.474 | Sky<br>2.168 | Vivo<br>962 |
|-------|----------------|-------------|------------|----------------|--------------|----------------|-------------|--------------|-------------|
| Total | 7,68           | 7,49        | 8,04       | 8,17           | 7,54         | 9,06           | 7,88        | 7,70         | 7,50        |
| AC    | 7,60           | -           | -          | -              | -            | -              | -           | 7,60         | -           |
| AL    | 7,85           | -           | -          | -              | 7,72         | -              | 8,35        | 7,81         | -           |
| AM    | 7,58           | -           | -          | 7,97           | 7,59         | -              | -           | 7,38         | -           |
| AP    | 7,56           | -           | -          | -              | -            | -              | -           | 7,56         | -           |
| BA    | 7,31           | -           | -          | 7,61           | 7,50         | -              | 7,59        | 7,08         | 7,79        |
| CE    | 7,33           | -           | -          | 8,00           | 6,92         | -              | 7,21        | 7,21         | 7,44        |
| DF    | 7,60           | -           | -          | 8,14           | 7,60         | -              | 7,69        | 7,47         | 7,60        |
| ES    | 7,63           | -           | -          | 8,33           | 7,39         | -              | 8,30        | 7,48         | 7,41        |
| GO    | 7,52           | -           | -          | 8,18           | 7,60         | -              | 8,13        | 7,15         | 7,14        |
| MA    | 7,41           | -           | -          | 8,15           | 7,66         | -              | 7,33        | 7,13         | -           |
| MG    | 7,72           | 7,49        | -          | 8,02           | 7,23         | 9,17           | 7,84        | 7,88         | 7,31        |
| MS    | 7,89           | -           | -          | 8,44           | 7,80         | -              | 7,84        | 7,99         | 7,19        |
| MT    | 7,51           | -           | -          | 8,02           | 7,34         | -              | 7,96        | 7,09         | -           |
| PA    | 7,26           | -           | -          | 8,08           | 7,50         | -              | 7,37        | 6,80         | -           |
| PB    | 7,83           | -           | -          | -              | 7,85         | -              | 8,17        | 7,33         | 8,29        |
| PE    | 7,64           | -           | -          | 8,27           | 7,34         | -              | 8,09        | 7,56         | 7,39        |
| PI    | 7,65           | -           | -          | 8,40           | 7,56         | -              | 8,10        | 6,90         | -           |
| PR    | 7,67           | -           | -          | 8,19           | 7,54         | -              | 8,14        | 7,28         | 8,05        |
| RJ    | 7,87           | -           | -          | 8,29           | 7,97         | 9,29           | 7,83        | 7,67         | 7,63        |
| RN    | 7,80           | -           | 8,04       | 8,90           | 7,60         | -              | 7,52        | 7,45         | -           |
| RO    | 7,76           | -           | -          | -              | -            | -              | 8,08        | 7,62         | -           |
| RR    | 7,34           | -           | -          | -              | -            | -              | -           | 7,34         | -           |
| RS    | 7,66           | -           | -          | 8,10           | 7,98         | 9,15           | 7,74        | 7,15         | 7,52        |
| SC    | 8,07           | -           | -          | 8,42           | 7,72         | -              | 8,32        | 8,62         | 7,72        |
| SE    | 8,08           | -           | -          | -              | 8,16         | -              | 8,21        | 8,23         | 7,52        |
| SP    | 7,64           | -           | -          | 8,23           | 7,32         | 8,91           | -           | 8,20         | 7,41        |
| TO    | 7,31           | -           | -          | -              | -            | -              | -           | 7,31         | -           |

# Apêndice 16 – Reparo e instalação (GAP 2017 vs 2018)

|       | <b>Total</b> | <b>Algar</b> | <b>Cabo</b> | <b>Claro</b> | <b>Net</b> | <b>Nossa TV</b> | <b>Oi</b> | <b>Sky</b> | <b>Vivo</b> |
|-------|--------------|--------------|-------------|--------------|------------|-----------------|-----------|------------|-------------|
| Total | 0,22         | -0,15        | -0,26       | 0,23         | 0,18       | 0,19            | 0,17      | 0,47       | -0,29       |
| AC    | 1,08         | -            | -           | -            | -          | -               | -         | 1,08       | -           |
| AL    | 0,29         | -            | -           | -            | -0,01      | -               | 0,41      | 0,59       | -           |
| AM    | 0,32         | -            | -           | -0,04        | 0,13       | -               | -         | 0,58       | -           |
| AP    | 0,03         | -            | -           | -            | -          | -               | -         | 0,03       | -           |
| BA    | 0,14         | -            | -           | -0,19        | 0,19       | -               | -0,02     | 0,15       | 0,77        |
| CE    | -0,16        | -            | -           | -0,34        | -0,39      | -               | -0,69     | 0,14       | -0,61       |
| DF    | 0,24         | -            | -           | 0,17         | 0,07       | -               | 0,16      | 0,60       | 0,09        |
| ES    | 0,20         | -            | -           | 0,46         | -0,02      | -               | -0,01     | 0,80       | -0,64       |
| GO    | 0,04         | -            | -           | -0,09        | 0,45       | -               | 0,65      | -0,29      | -0,53       |
| MA    | 0,05         | -            | -           | 0,33         | -0,01      | -               | -0,54     | 0,30       | -           |
| MG    | 0,34         | -0,15        | -           | 0,41         | 0,23       | 0,54            | 0,26      | 0,46       | -0,30       |
| MS    | 0,39         | -            | -           | 0,19         | 0,67       | -               | 0,46      | 0,40       | -0,39       |
| MT    | -0,02        | -            | -           | 0,02         | 0,23       | -               | 0,10      | -0,10      | -           |
| PA    | 0,63         | -            | -           | 0,14         | 0,86       | -               | -0,03     | 1,01       | -           |
| PB    | 0,26         | -            | -           | -8,30        | 0,33       | -               | 0,06      | 0,27       | 0,33        |
| PE    | 0,12         | -            | -           | 0,31         | -0,28      | -               | 0,82      | 0,17       | -0,25       |
| PI    | -0,14        | -            | -           | -0,11        | 0,09       | -               | -0,26     | -0,39      | -           |
| PR    | 0,00         | -            | -           | 0,12         | 0,11       | -               | 0,26      | -0,47      | 0,29        |
| RJ    | 0,40         | -            | -           | 0,17         | 0,19       | 0,28            | 0,13      | 0,80       | -0,19       |
| RN    | 0,07         | -            | -0,26       | 0,96         | -0,16      | -               | -0,39     | 0,18       | -           |
| RO    | 0,05         | -            | -           | -            | -          | -               | 8,08      | 0,14       | -           |
| RR    | 0,55         | -            | -           | -            | -          | -               | -         | 0,55       | -           |
| RS    | 0,02         | -            | -           | -0,28        | 0,28       | -0,04           | 0,43      | -0,24      | 0,20        |
| SC    | 0,19         | -            | -           | 0,06         | 0,11       | -               | 0,12      | 0,59       | -0,13       |
| SE    | 0,56         | -            | -           | -            | 0,74       | -               | -0,36     | 1,08       | -0,12       |
| SP    | 0,19         | -            | -           | 0,45         | 0,09       | 0,13            | -         | 0,70       | -0,51       |
| TO    | -0,08        | -            | -           | -            | -          | -               | -         | -0,08      | -           |

# Apêndice 17 – Gênero e idade – Total

|    | Masculino | Feminino | 18 a 24 | 25 a 30 | 31 a 35 | 36 a 40 | 41 a 50 | 51 a 70 | Mais de 70 | Média |
|----|-----------|----------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|------------|-------|
| AC | 68%       | 32%      | 8%      | 16%     | 18%     | 17%     | 21%     | 17%     | 3%         | 40,1  |
| AL | 57%       | 43%      | 6%      | 9%      | 13%     | 17%     | 22%     | 27%     | 5%         | 44,3  |
| AM | 55%       | 45%      | 5%      | 15%     | 15%     | 18%     | 25%     | 21%     | 2%         | 42,0  |
| AP | 69%       | 31%      | 4%      | 16%     | 11%     | 24%     | 28%     | 16%     | 1%         | 40,4  |
| BA | 56%       | 44%      | 4%      | 9%      | 14%     | 18%     | 22%     | 27%     | 6%         | 45,2  |
| CE | 58%       | 42%      | 5%      | 12%     | 14%     | 17%     | 23%     | 26%     | 4%         | 43,6  |
| DF | 53%       | 47%      | 5%      | 11%     | 11%     | 20%     | 22%     | 27%     | 4%         | 44,2  |
| ES | 54%       | 46%      | 5%      | 9%      | 13%     | 13%     | 21%     | 33%     | 6%         | 46,3  |
| GO | 51%       | 49%      | 7%      | 12%     | 14%     | 15%     | 23%     | 26%     | 3%         | 43,2  |
| MA | 59%       | 41%      | 6%      | 11%     | 17%     | 19%     | 23%     | 21%     | 3%         | 42,1  |
| MG | 52%       | 48%      | 4%      | 11%     | 12%     | 14%     | 20%     | 34%     | 6%         | 46,6  |
| MS | 53%       | 47%      | 4%      | 14%     | 15%     | 16%     | 22%     | 26%     | 3%         | 43,5  |
| MT | 52%       | 48%      | 6%      | 12%     | 17%     | 18%     | 25%     | 21%     | 2%         | 41,6  |
| PA | 60%       | 40%      | 6%      | 15%     | 17%     | 16%     | 23%     | 20%     | 3%         | 41,6  |
| PB | 52%       | 48%      | 5%      | 13%     | 13%     | 16%     | 23%     | 26%     | 3%         | 43,5  |
| PE | 55%       | 45%      | 4%      | 11%     | 11%     | 16%     | 21%     | 32%     | 5%         | 46,1  |
| PI | 58%       | 42%      | 8%      | 17%     | 17%     | 18%     | 18%     | 21%     | 2%         | 40,7  |
| PR | 46%       | 54%      | 4%      | 9%      | 10%     | 11%     | 19%     | 40%     | 7%         | 48,2  |
| RJ | 46%       | 54%      | 3%      | 7%      | 11%     | 13%     | 19%     | 38%     | 9%         | 49,5  |
| RN | 56%       | 44%      | 5%      | 12%     | 14%     | 16%     | 21%     | 27%     | 6%         | 44,7  |
| RO | 64%       | 36%      | 4%      | 16%     | 15%     | 16%     | 28%     | 19%     | 2%         | 41,6  |
| RR | 60%       | 40%      | 2%      | 15%     | 17%     | 18%     | 27%     | 20%     | 2%         | 42,5  |
| RS | 51%       | 49%      | 4%      | 7%      | 11%     | 11%     | 23%     | 39%     | 6%         | 48,5  |
| SC | 46%       | 54%      | 4%      | 6%      | 10%     | 13%     | 19%     | 41%     | 6%         | 48,9  |
| SE | 57%       | 43%      | 5%      | 9%      | 14%     | 16%     | 24%     | 27%     | 3%         | 44,1  |
| SP | 47%       | 53%      | 3%      | 9%      | 12%     | 10%     | 24%     | 36%     | 7%         | 48,4  |
| TO | 72%       | 28%      | 8%      | 10%     | 18%     | 20%     | 24%     | 19%     | 1%         | 40,7  |

## Apêndice 18 – Gênero e idade – Algar

|    | Masculino | Feminino | 18 a 24 | 25 a 30 | 31 a 35 | 36 a 40 | 41 a 50 | 51 a 70 | Mais de 70 | Média |
|----|-----------|----------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|------------|-------|
| AC |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| AL |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| AM |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| AP |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| BA |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| CE |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| DF |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| ES |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| GO |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| MA |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| MG | 42%       | 58%      | 8%      | 5%      | 7%      | 7%      | 17%     | 49%     | 7%         | 50,5  |
| MS |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| MT |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| PA |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| PB |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| PE |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| PI |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| PR |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| RJ |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| RN |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| RO |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| RR |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| RS |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| SC |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| SE |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| SP |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| TO |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |

## Apêndice 19 – Gênero e idade – Cabo Telecom

|    | Masculino | Feminino | 18 a 24 | 25 a 30 | 31 a 35 | 36 a 40 | 41 a 50 | 51 a 70 | Mais de 70 | Média |
|----|-----------|----------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|------------|-------|
| AC |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| AL |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| AM |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| AP |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| BA |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| CE |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| DF |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| ES |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| GO |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| MA |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| MG |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| MS |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| MT |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| PA |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| PB |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| PE |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| PI |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| PR |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| RJ |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| RN | 55%       | 45%      | 7%      | 8%      | 16%     | 7%      | 16%     | 36%     | 9%         | 48,0  |
| RO |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| RR |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| RS |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| SC |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| SE |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| SP |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| TO |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |

# Apêndice 20 – Gênero e idade – Claro

|    | Masculino | Feminino | 18 a 24 | 25 a 30 | 31 a 35 | 36 a 40 | 41 a 50 | 51 a 70 | Mais de 70 | Média |
|----|-----------|----------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|------------|-------|
| AC |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| AL |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| AM | 51%       | 49%      | 7%      | 12%     | 13%     | 20%     | 22%     | 20%     | 6%         | 42,5  |
| AP |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| BA | 50%       | 50%      | 5%      | 9%      | 12%     | 19%     | 17%     | 33%     | 4%         | 45,9  |
| CE | 58%       | 42%      | 4%      | 9%      | 23%     | 17%     | 24%     | 20%     | 3%         | 42,6  |
| DF | 51%       | 49%      | 4%      | 9%      | 15%     | 16%     | 22%     | 28%     | 7%         | 44,9  |
| ES | 61%       | 39%      | 5%      | 12%     | 17%     | 17%     | 20%     | 28%     | 2%         | 43,3  |
| GO | 54%       | 46%      | 3%      | 12%     | 17%     | 13%     | 24%     | 26%     | 5%         | 45,1  |
| MA | 67%       | 33%      | 2%      | 14%     | 18%     | 19%     | 26%     | 18%     | 2%         | 41,9  |
| MG | 48%       | 52%      | 2%      | 12%     | 10%     | 16%     | 24%     | 31%     | 4%         | 45,7  |
| MS | 49%       | 51%      | 3%      | 10%     | 12%     | 18%     | 27%     | 27%     | 3%         | 44,4  |
| MT | 48%       | 52%      | 8%      | 15%     | 13%     | 15%     | 30%     | 18%     | 2%         | 41,1  |
| PA | 67%       | 33%      | 4%      | 14%     | 22%     | 17%     | 23%     | 17%     | 3%         | 41,2  |
| PB |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| PE | 55%       | 45%      | 4%      | 10%     | 12%     | 16%     | 24%     | 28%     | 5%         | 45,6  |
| PI | 61%       | 39%      | 7%      | 13%     | 23%     | 17%     | 17%     | 20%     | 3%         | 41,3  |
| PR | 48%       | 52%      | 2%      | 14%     | 14%     | 13%     | 22%     | 32%     | 2%         | 44,8  |
| RJ | 45%       | 55%      | 4%      | 4%      | 13%     | 13%     | 17%     | 41%     | 8%         | 49,0  |
| RN | 53%       | 47%      | 3%      | 7%      | 13%     | 13%     | 30%     | 30%     | 4%         | 45,9  |
| RO |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| RR |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| RS | 42%       | 58%      | 2%      | 6%      | 10%     | 13%     | 24%     | 39%     | 6%         | 49,4  |
| SC | 50%       | 50%      | 3%      | 8%      | 12%     | 13%     | 29%     | 30%     | 5%         | 46,0  |
| SE |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| SP | 41%       | 59%      | 4%      | 11%     | 13%     | 12%     | 21%     | 35%     | 4%         | 46,2  |
| TO |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |

# Apêndice 21 – Gênero e idade – Net

|    | Masculino | Feminino | 18 a 24 | 25 a 30 | 31 a 35 | 36 a 40 | 41 a 50 | 51 a 70 | Mais de 70 | Média |
|----|-----------|----------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|------------|-------|
| AC |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| AL | 54%       | 46%      | 7%      | 10%     | 12%     | 17%     | 21%     | 27%     | 6%         | 44,7  |
| AM | 53%       | 47%      | 4%      | 17%     | 12%     | 17%     | 27%     | 21%     | 2%         | 42,4  |
| AP |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| BA | 48%       | 52%      | 3%      | 6%      | 12%     | 17%     | 23%     | 32%     | 8%         | 47,4  |
| CE | 58%       | 42%      | 5%      | 12%     | 12%     | 11%     | 17%     | 38%     | 5%         | 45,9  |
| DF | 53%       | 47%      | 7%      | 11%     | 9%      | 25%     | 20%     | 23%     | 5%         | 43,6  |
| ES | 56%       | 44%      | 5%      | 9%      | 12%     | 12%     | 19%     | 36%     | 7%         | 47,7  |
| GO | 55%       | 45%      | 7%      | 7%      | 14%     | 15%     | 23%     | 30%     | 3%         | 44,6  |
| MA | 55%       | 45%      | 7%      | 9%      | 16%     | 18%     | 20%     | 27%     | 3%         | 43,5  |
| MG | 44%       | 56%      | 4%      | 7%      | 11%     | 13%     | 20%     | 37%     | 7%         | 48,8  |
| MS | 55%       | 45%      | 5%      | 13%     | 14%     | 13%     | 19%     | 33%     | 3%         | 45,0  |
| MT | 50%       | 50%      | 6%      | 8%      | 17%     | 16%     | 24%     | 27%     | 3%         | 43,6  |
| PA | 59%       | 41%      | 6%      | 13%     | 11%     | 14%     | 25%     | 26%     | 4%         | 44,0  |
| PB | 46%       | 54%      | 5%      | 15%     | 11%     | 18%     | 22%     | 26%     | 3%         | 43,0  |
| PE | 57%       | 43%      | 4%      | 11%     | 8%      | 15%     | 17%     | 40%     | 5%         | 47,7  |
| PI | 58%       | 42%      | 10%     | 18%     | 16%     | 16%     | 19%     | 19%     | 1%         | 39,7  |
| PR | 45%       | 55%      | 5%      | 9%      | 10%     | 7%      | 16%     | 43%     | 10%        | 49,8  |
| RJ | 45%       | 55%      | 3%      | 6%      | 11%     | 11%     | 15%     | 43%     | 12%        | 51,5  |
| RN | 59%       | 41%      | 6%      | 10%     | 16%     | 18%     | 22%     | 26%     | 2%         | 43,4  |
| RO |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| RR |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| RS | 45%       | 55%      | 5%      | 7%      | 9%      | 9%      | 18%     | 44%     | 8%         | 49,8  |
| SC | 45%       | 55%      | 3%      | 4%      | 10%     | 14%     | 14%     | 46%     | 9%         | 50,8  |
| SE | 56%       | 44%      | 6%      | 9%      | 17%     | 17%     | 23%     | 24%     | 3%         | 43,4  |
| SP | 49%       | 51%      | 2%      | 8%      | 13%     | 9%      | 24%     | 35%     | 8%         | 49,3  |
| TO |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |

## Apêndice 22 – Gênero e idade – NossaTV

|    | Masculino | Feminino | 18 a 24 | 25 a 30 | 31 a 35 | 36 a 40 | 41 a 50 | 51 a 70 | Mais de 70 | Média |
|----|-----------|----------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|------------|-------|
| AC |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| AL |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| AM |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| AP |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| BA |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| CE |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| DF |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| ES |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| GO |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| MA |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| MG | 36%       | 64%      | 2%      | 9%      | 9%      | 12%     | 22%     | 40%     | 7%         | 48,5  |
| MS |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| MT |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| PA |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| PB |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| PE |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| PI |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| PR |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| RJ | 31%       | 69%      | 4%      | 7%      | 5%      | 5%      | 15%     | 51%     | 13%        | 53,1  |
| RN |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| RO |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| RR |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| RS | 42%       | 58%      | 3%      | 4%      | 6%      | 7%      | 18%     | 54%     | 7%         | 53,3  |
| SC |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| SE |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| SP | 41%       | 59%      | 6%      | 3%      | 6%      | 10%     | 22%     | 43%     | 10%        | 50,9  |
| TO |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |

# Apêndice 23 – Gênero e idade – Oi

|    | Masculino | Feminino | 18 a 24 | 25 a 30 | 31 a 35 | 36 a 40 | 41 a 50 | 51 a 70 | Mais de 70 | Média |
|----|-----------|----------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|------------|-------|
| AC |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| AL | 49%       | 51%      | 5%      | 9%      | 14%     | 14%     | 20%     | 34%     | 4%         | 46,1  |
| AM |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| AP |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| BA | 44%       | 56%      | 5%      | 7%      | 6%      | 15%     | 27%     | 35%     | 5%         | 47,5  |
| CE | 50%       | 50%      | 7%      | 9%      | 11%     | 14%     | 22%     | 32%     | 5%         | 45,6  |
| DF | 46%       | 54%      | 4%      | 6%      | 9%      | 14%     | 25%     | 38%     | 2%         | 47,1  |
| ES | 49%       | 51%      | 9%      | 9%      | 12%     | 12%     | 27%     | 28%     | 4%         | 44,6  |
| GO | 39%       | 61%      | 12%     | 13%     | 12%     | 13%     | 21%     | 27%     | 2%         | 42,0  |
| MA | 55%       | 45%      | 6%      | 11%     | 13%     | 22%     | 22%     | 21%     | 4%         | 42,5  |
| MG | 44%       | 56%      | 5%      | 11%     | 11%     | 12%     | 18%     | 33%     | 9%         | 47,6  |
| MS | 50%       | 50%      | 6%      | 9%      | 11%     | 14%     | 29%     | 26%     | 4%         | 44,7  |
| MT | 38%       | 62%      | 7%      | 12%     | 10%     | 17%     | 25%     | 27%     | 3%         | 42,9  |
| PA | 60%       | 40%      | 12%     | 13%     | 11%     | 13%     | 22%     | 26%     | 3%         | 42,1  |
| PB | 59%       | 41%      | 4%      | 13%     | 10%     | 13%     | 25%     | 27%     | 7%         | 45,5  |
| PE | 47%       | 53%      | 6%      | 5%      | 8%      | 15%     | 21%     | 36%     | 9%         | 49,0  |
| PI | 49%       | 51%      | 10%     | 16%     | 15%     | 10%     | 20%     | 26%     | 2%         | 41,5  |
| PR | 38%       | 62%      | 4%      | 8%      | 8%      | 13%     | 17%     | 41%     | 8%         | 49,5  |
| RJ | 42%       | 58%      | 5%      | 4%      | 7%      | 6%      | 18%     | 48%     | 12%        | 52,3  |
| RN | 46%       | 54%      | 6%      | 5%      | 12%     | 20%     | 22%     | 26%     | 9%         | 46,4  |
| RO | 55%       | 45%      | 9%      | 13%     | 6%      | 13%     | 25%     | 31%     | 3%         | 44,0  |
| RR |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| RS | 41%       | 59%      | 3%      | 7%      | 7%      | 10%     | 23%     | 39%     | 10%        | 51,0  |
| SC | 39%       | 61%      | 6%      | 5%      | 7%      | 7%      | 22%     | 48%     | 4%         | 50,4  |
| SE | 51%       | 49%      | 5%      | 11%     | 11%     | 15%     | 26%     | 27%     | 5%         | 44,4  |
| SP |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| TO |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |

# Apêndice 24 – Gênero e idade – Sky

|    | Masculino | Feminino | 18 a 24 | 25 a 30 | 31 a 35 | 36 a 40 | 41 a 50 | 51 a 70 | Mais de 70 | Média |
|----|-----------|----------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|------------|-------|
| AC | 68%       | 32%      | 8%      | 16%     | 18%     | 17%     | 21%     | 17%     | 3%         | 40,1  |
| AL | 68%       | 32%      | 7%      | 9%      | 14%     | 20%     | 27%     | 22%     | 2%         | 42,3  |
| AM | 58%       | 42%      | 5%      | 13%     | 19%     | 18%     | 23%     | 20%     | 2%         | 41,4  |
| AP | 69%       | 31%      | 4%      | 16%     | 11%     | 24%     | 28%     | 16%     | 1%         | 40,4  |
| BA | 65%       | 35%      | 4%      | 10%     | 17%     | 20%     | 23%     | 21%     | 5%         | 43,5  |
| CE | 64%       | 36%      | 4%      | 16%     | 14%     | 21%     | 24%     | 19%     | 3%         | 41,8  |
| DF | 59%       | 41%      | 2%      | 11%     | 15%     | 15%     | 30%     | 27%     | 3%         | 44,4  |
| ES | 59%       | 41%      | 2%      | 10%     | 15%     | 18%     | 21%     | 30%     | 4%         | 45,5  |
| GO | 56%       | 44%      | 4%      | 16%     | 15%     | 17%     | 27%     | 20%     | 2%         | 41,6  |
| MA | 64%       | 36%      | 5%      | 12%     | 21%     | 18%     | 24%     | 17%     | 2%         | 40,9  |
| MG | 66%       | 34%      | 3%      | 13%     | 14%     | 16%     | 22%     | 29%     | 2%         | 43,9  |
| MS | 56%       | 44%      | 2%      | 19%     | 18%     | 18%     | 24%     | 17%     | 1%         | 40,5  |
| MT | 61%       | 40%      | 5%      | 12%     | 22%     | 21%     | 22%     | 18%     | 2%         | 40,7  |
| PA | 59%       | 41%      | 5%      | 17%     | 19%     | 17%     | 22%     | 17%     | 3%         | 40,6  |
| PB | 65%       | 35%      | 3%      | 12%     | 17%     | 20%     | 24%     | 22%     | 1%         | 42,3  |
| PE | 60%       | 40%      | 2%      | 12%     | 14%     | 19%     | 24%     | 26%     | 2%         | 43,4  |
| PI | 65%       | 35%      | 5%      | 17%     | 18%     | 25%     | 14%     | 18%     | 3%         | 40,5  |
| PR | 56%       | 44%      | 3%      | 11%     | 14%     | 12%     | 26%     | 31%     | 2%         | 44,8  |
| RJ | 50%       | 50%      | 2%      | 10%     | 12%     | 18%     | 25%     | 28%     | 6%         | 46,1  |
| RN | 57%       | 43%      | 3%      | 18%     | 14%     | 20%     | 21%     | 21%     | 4%         | 42,4  |
| RO | 68%       | 32%      | 2%      | 18%     | 18%     | 18%     | 29%     | 13%     | 2%         | 40,6  |
| RR | 60%       | 40%      | 2%      | 15%     | 17%     | 18%     | 27%     | 20%     | 2%         | 42,5  |
| RS | 64%       | 36%      | 4%      | 7%      | 14%     | 12%     | 30%     | 30%     | 3%         | 45,4  |
| SC | 57%       | 43%      | 3%      | 11%     | 14%     | 16%     | 21%     | 30%     | 4%         | 44,9  |
| SE | 69%       | 31%      | 4%      | 8%      | 17%     | 18%     | 26%     | 26%     | 2%         | 43,6  |
| SP | 51%       | 49%      | 4%      | 10%     | 13%     | 14%     | 25%     | 33%     | 3%         | 45,5  |
| TO | 72%       | 28%      | 8%      | 10%     | 18%     | 20%     | 24%     | 19%     | 1%         | 40,7  |

# Apêndice 25 – Gênero e idade – Vivo

|    | Masculino | Feminino | 18 a 24 | 25 a 30 | 31 a 35 | 36 a 40 | 41 a 50 | 51 a 70 | Mais de 70 | Média |
|----|-----------|----------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|------------|-------|
| AC |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| AL |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| AM |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| AP |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| BA | 38%       | 62%      | 9%      | 4%      | 9%      | 13%     | 16%     | 39%     | 9%         | 48,4  |
| CE | 41%       | 59%      | 5%      | 7%      | 10%     | 8%      | 23%     | 42%     | 5%         | 48,4  |
| DF | 45%       | 55%      | 7%      | 13%     | 11%     | 12%     | 20%     | 34%     | 3%         | 44,9  |
| ES | 43%       | 57%      | 5%      | 7%      | 13%     | 8%      | 20%     | 39%     | 8%         | 48,3  |
| GO | 43%       | 57%      | 7%      | 11%     | 11%     | 15%     | 17%     | 33%     | 6%         | 46,2  |
| MA |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| MG | 40%       | 60%      | 5%      | 5%      | 8%      | 11%     | 20%     | 46%     | 5%         | 49,7  |
| MS | 40%       | 60%      | 7%      | 9%      | 14%     | 15%     | 14%     | 35%     | 6%         | 46,0  |
| MT |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| PA |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| PB | 51%       | 49%      | 8%      | 10%     | 17%     | 6%      | 21%     | 32%     | 5%         | 45,3  |
| PE | 41%       | 59%      | 7%      | 8%      | 4%      | 9%      | 15%     | 44%     | 13%        | 51,8  |
| PI |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| PR | 43%       | 57%      | 5%      | 9%      | 7%      | 14%     | 17%     | 43%     | 5%         | 48,6  |
| RJ | 39%       | 61%      | 3%      | 4%      | 8%      | 9%      | 24%     | 43%     | 9%         | 51,6  |
| RN |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| RO |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| RR |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |
| RS | 44%       | 56%      | 4%      | 8%      | 8%      | 8%      | 18%     | 47%     | 9%         | 51,0  |
| SC | 40%       | 60%      | 4%      | 8%      | 7%      | 12%     | 31%     | 33%     | 5%         | 47,4  |
| SE | 43%       | 57%      | 8%      | 12%     | 9%      | 13%     | 18%     | 36%     | 5%         | 45,7  |
| SP | 38%       | 62%      | 4%      | 6%      | 7%      | 9%      | 20%     | 44%     | 10%        | 51,4  |
| TO |           |          |         |         |         |         |         |         |            |       |

# Apêndice 26 – Renda Familiar – Total

|    | Até<br>R\$ 1.908,00 | De R\$ 1.908,00<br>até R\$ 3.816,00 | De R\$ 3.816,00<br>até R\$ 5.724,00 | De R\$ 5.724,00<br>até R\$ 9.540,00 | Acima de<br>R\$ 9.540,00 | Recusa/<br>Não respondeu | Média        |
|----|---------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------|
| AC | 22%                 | 28%                                 | 11%                                 | 12%                                 | 17%                      | 10%                      | R\$ 6.012,16 |
| AL | 15%                 | 19%                                 | 16%                                 | 10%                                 | 17%                      | 22%                      | R\$ 6.897,88 |
| AM | 22%                 | 22%                                 | 15%                                 | 9%                                  | 17%                      | 16%                      | R\$ 6.450,48 |
| AP | 19%                 | 19%                                 | 16%                                 | 15%                                 | 20%                      | 11%                      | R\$ 7.477,53 |
| BA | 18%                 | 22%                                 | 14%                                 | 11%                                 | 14%                      | 21%                      | R\$ 6.846,49 |
| CE | 20%                 | 21%                                 | 14%                                 | 12%                                 | 17%                      | 16%                      | R\$ 7.226,17 |
| DF | 8%                  | 16%                                 | 15%                                 | 11%                                 | 29%                      | 20%                      | R\$ 9.920,10 |
| ES | 14%                 | 22%                                 | 14%                                 | 13%                                 | 17%                      | 20%                      | R\$ 6.699,48 |
| GO | 12%                 | 24%                                 | 15%                                 | 13%                                 | 17%                      | 18%                      | R\$ 7.196,71 |
| MA | 23%                 | 23%                                 | 13%                                 | 11%                                 | 15%                      | 15%                      | R\$ 6.241,25 |
| MG | 17%                 | 21%                                 | 17%                                 | 10%                                 | 13%                      | 22%                      | R\$ 6.034,92 |
| MS | 16%                 | 26%                                 | 17%                                 | 13%                                 | 15%                      | 14%                      | R\$ 5.908,10 |
| MT | 18%                 | 24%                                 | 16%                                 | 9%                                  | 15%                      | 17%                      | R\$ 6.634,69 |
| PA | 22%                 | 25%                                 | 12%                                 | 10%                                 | 14%                      | 17%                      | R\$ 5.705,77 |
| PB | 15%                 | 18%                                 | 17%                                 | 13%                                 | 19%                      | 18%                      | R\$ 7.105,18 |
| PE | 18%                 | 22%                                 | 12%                                 | 14%                                 | 16%                      | 17%                      | R\$ 6.700,54 |
| PI | 22%                 | 23%                                 | 12%                                 | 13%                                 | 15%                      | 15%                      | R\$ 6.718,33 |
| PR | 11%                 | 23%                                 | 17%                                 | 13%                                 | 14%                      | 21%                      | R\$ 6.292,58 |
| RJ | 14%                 | 23%                                 | 12%                                 | 11%                                 | 14%                      | 26%                      | R\$ 6.297,85 |
| RN | 19%                 | 21%                                 | 17%                                 | 13%                                 | 14%                      | 15%                      | R\$ 6.155,89 |
| RO | 19%                 | 24%                                 | 19%                                 | 13%                                 | 12%                      | 13%                      | R\$ 6.644,29 |
| RR | 20%                 | 22%                                 | 13%                                 | 14%                                 | 19%                      | 12%                      | R\$ 7.172,31 |
| RS | 15%                 | 23%                                 | 17%                                 | 11%                                 | 13%                      | 21%                      | R\$ 6.111,32 |
| SC | 14%                 | 21%                                 | 15%                                 | 13%                                 | 15%                      | 23%                      | R\$ 6.641,68 |
| SE | 17%                 | 22%                                 | 11%                                 | 11%                                 | 21%                      | 17%                      | R\$ 7.838,70 |
| SP | 15%                 | 23%                                 | 14%                                 | 13%                                 | 12%                      | 23%                      | R\$ 5.512,81 |
| TO | 20%                 | 18%                                 | 12%                                 | 15%                                 | 19%                      | 15%                      | R\$ 6.757,17 |

## Apêndice 27 – Renda Familiar – Algar

|    | Até<br>R\$ 1.908,00 | De R\$ 1.908,00<br>até R\$ 3.816,00 | De R\$ 3.816,00<br>até R\$ 5.724,00 | De R\$ 5.724,00<br>até R\$ 9.540,00 | Acima de<br>R\$ 9.540,00 | Recusa/<br>Não respondeu | Média        |
|----|---------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------|
| AC |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| AL |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| AM |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| AP |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| BA |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| CE |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| DF |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| ES |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| GO |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| MA |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| MG | 14%                 | 24%                                 | 18%                                 | 16%                                 | 8%                       | 19%                      | R\$ 6.333,04 |
| MS |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| MT |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| PA |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| PB |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| PE |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| PI |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| PR |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| RJ |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| RN |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| RO |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| RR |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| RS |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| SC |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| SE |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| SP |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| TO |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |

## Apêndice 28 – Renda Familiar – Cabo Telecom

|    | Até<br>R\$ 1.908,00 | De R\$ 1.908,00<br>até R\$ 3.816,00 | De R\$ 3.816,00<br>até R\$ 5.724,00 | De R\$ 5.724,00<br>até R\$ 9.540,00 | Acima de<br>R\$ 9.540,00 | Recusa/<br>Não respondeu | Média        |
|----|---------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------|
| AC |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| AL |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| AM |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| AP |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| BA |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| CE |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| DF |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| ES |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| GO |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| MA |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| MG |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| MS |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| MT |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| PA |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| PB |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| PE |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| PI |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| PR |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| RJ |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| RN | 8%                  | 20%                                 | 24%                                 | 16%                                 | 14%                      | 18%                      | R\$ 7.552,15 |
| RO |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| RR |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| RS |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| SC |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| SE |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| SP |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| TO |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |

# Apêndice 29 – Renda Familiar – Claro

|    | Até<br>R\$ 1.908,00 | De R\$ 1.908,00<br>até R\$ 3.816,00 | De R\$ 3.816,00<br>até R\$ 5.724,00 | De R\$ 5.724,00<br>até R\$ 9.540,00 | Acima de<br>R\$ 9.540,00 | Recusa/<br>Não respondeu | Média        |
|----|---------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------|
| AC |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| AL |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| AM | 34%                 | 29%                                 | 11%                                 | 7%                                  | 3%                       | 15%                      | R\$ 3.011,98 |
| AP |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| BA | 32%                 | 18%                                 | 10%                                 | 7%                                  | 7%                       | 26%                      | R\$ 4.522,41 |
| CE | 28%                 | 22%                                 | 13%                                 | 6%                                  | 8%                       | 22%                      | R\$ 4.571,90 |
| DF | 21%                 | 22%                                 | 18%                                 | 12%                                 | 14%                      | 13%                      | R\$ 6.104,01 |
| ES | 20%                 | 29%                                 | 22%                                 | 8%                                  | 8%                       | 13%                      | R\$ 4.132,38 |
| GO | 23%                 | 30%                                 | 13%                                 | 13%                                 | 7%                       | 14%                      | R\$ 4.218,31 |
| MA | 23%                 | 27%                                 | 14%                                 | 12%                                 | 8%                       | 15%                      | R\$ 4.783,03 |
| MG | 28%                 | 21%                                 | 11%                                 | 8%                                  | 8%                       | 23%                      | R\$ 4.358,82 |
| MS | 25%                 | 29%                                 | 20%                                 | 7%                                  | 8%                       | 11%                      | R\$ 4.161,32 |
| MT | 25%                 | 28%                                 | 16%                                 | 8%                                  | 6%                       | 17%                      | R\$ 4.216,28 |
| PA | 27%                 | 25%                                 | 15%                                 | 9%                                  | 8%                       | 17%                      | R\$ 4.031,62 |
| PB |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| PE | 24%                 | 24%                                 | 17%                                 | 11%                                 | 9%                       | 15%                      | R\$ 4.433,12 |
| PI | 29%                 | 25%                                 | 14%                                 | 10%                                 | 11%                      | 11%                      | R\$ 5.223,35 |
| PR | 12%                 | 31%                                 | 21%                                 | 10%                                 | 10%                      | 16%                      | R\$ 4.964,81 |
| RJ | 23%                 | 24%                                 | 11%                                 | 7%                                  | 8%                       | 27%                      | R\$ 4.405,69 |
| RN | 28%                 | 28%                                 | 17%                                 | 8%                                  | 10%                      | 9%                       | R\$ 4.369,77 |
| RO |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| RR |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| RS | 17%                 | 32%                                 | 14%                                 | 8%                                  | 7%                       | 22%                      | R\$ 4.937,95 |
| SC | 21%                 | 26%                                 | 21%                                 | 12%                                 | 7%                       | 14%                      | R\$ 4.790,61 |
| SE |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| SP | 27%                 | 29%                                 | 16%                                 | 8%                                  | 5%                       | 16%                      | R\$ 3.541,97 |
| TO |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |

# Apêndice 30 – Renda Familiar – Net

|    | Até<br>R\$ 1.908,00 | De R\$ 1.908,00<br>até R\$ 3.816,00 | De R\$ 3.816,00<br>até R\$ 5.724,00 | De R\$ 5.724,00<br>até R\$ 9.540,00 | Acima de<br>R\$ 9.540,00 | Recusa/<br>Não respondeu | Média         |
|----|---------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------|
| AC |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |               |
| AL | 9%                  | 15%                                 | 18%                                 | 11%                                 | 22%                      | 26%                      | R\$ 8.043,37  |
| AM | 13%                 | 18%                                 | 17%                                 | 10%                                 | 23%                      | 19%                      | R\$ 8.677,57  |
| AP |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |               |
| BA | 3%                  | 11%                                 | 16%                                 | 16%                                 | 31%                      | 22%                      | R\$ 10.525,84 |
| CE | 7%                  | 13%                                 | 16%                                 | 12%                                 | 33%                      | 19%                      | R\$ 11.130,69 |
| DF | 4%                  | 13%                                 | 13%                                 | 12%                                 | 35%                      | 23%                      | R\$ 11.585,86 |
| ES | 8%                  | 13%                                 | 12%                                 | 18%                                 | 25%                      | 23%                      | R\$ 8.574,79  |
| GO | 3%                  | 19%                                 | 15%                                 | 17%                                 | 24%                      | 22%                      | R\$ 8.751,26  |
| MA | 6%                  | 13%                                 | 17%                                 | 13%                                 | 30%                      | 21%                      | R\$ 10.035,61 |
| MG | 9%                  | 15%                                 | 19%                                 | 12%                                 | 20%                      | 26%                      | R\$ 7.632,63  |
| MS | 8%                  | 19%                                 | 16%                                 | 15%                                 | 23%                      | 19%                      | R\$ 7.345,32  |
| MT | 11%                 | 15%                                 | 17%                                 | 10%                                 | 27%                      | 20%                      | R\$ 9.490,87  |
| PA | 13%                 | 17%                                 | 13%                                 | 15%                                 | 28%                      | 15%                      | R\$ 8.035,76  |
| PB | 13%                 | 16%                                 | 15%                                 | 13%                                 | 24%                      | 20%                      | R\$ 8.102,04  |
| PE | 5%                  | 9%                                  | 7%                                  | 19%                                 | 38%                      | 21%                      | R\$ 11.326,97 |
| PI | 8%                  | 15%                                 | 14%                                 | 16%                                 | 30%                      | 16%                      | R\$ 10.673,40 |
| PR | 5%                  | 22%                                 | 18%                                 | 15%                                 | 16%                      | 24%                      | R\$ 6.853,26  |
| RJ | 8%                  | 15%                                 | 11%                                 | 11%                                 | 23%                      | 31%                      | R\$ 9.178,75  |
| RN | 12%                 | 15%                                 | 14%                                 | 16%                                 | 27%                      | 16%                      | R\$ 8.587,12  |
| RO |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |               |
| RR |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |               |
| RS | 13%                 | 18%                                 | 19%                                 | 12%                                 | 15%                      | 24%                      | R\$ 7.204,09  |
| SC | 11%                 | 18%                                 | 10%                                 | 14%                                 | 22%                      | 26%                      | R\$ 8.144,29  |
| SE | 14%                 | 24%                                 | 11%                                 | 11%                                 | 28%                      | 12%                      | R\$ 9.690,96  |
| SP | 12%                 | 19%                                 | 15%                                 | 15%                                 | 13%                      | 26%                      | R\$ 5.995,96  |
| TO |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |               |

## Apêndice 31 – Renda Familiar – NossaTV

|    | Até<br>R\$ 1.908,00 | De R\$ 1.908,00<br>até R\$ 3.816,00 | De R\$ 3.816,00<br>até R\$ 5.724,00 | De R\$ 5.724,00<br>até R\$ 9.540,00 | Acima de<br>R\$ 9.540,00 | Recusa/<br>Não respondeu | Média        |
|----|---------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------|
| AC |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| AL |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| AM |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| AP |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| BA |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| CE |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| DF |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| ES |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| GO |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| MA |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| MG | 28%                 | 32%                                 | 10%                                 | 5%                                  | 4%                       | 21%                      | R\$ 3.299,40 |
| MS |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| MT |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| PA |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| PB |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| PE |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| PI |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| PR |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| RJ | 31%                 | 32%                                 | 12%                                 | 8%                                  | 4%                       | 13%                      | R\$ 3.653,37 |
| RN |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| RO |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| RR |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| RS | 28%                 | 37%                                 | 9%                                  | 15%                                 | 1%                       | 9%                       | R\$ 3.542,51 |
| SC |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| SE |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| SP | 21%                 | 38%                                 | 5%                                  | 17%                                 | 5%                       | 14%                      | R\$ 3.886,36 |
| TO |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |

## Apêndice 32 – Renda Familiar – Oi

|    | Até<br>R\$ 1.908,00 | De R\$ 1.908,00<br>até R\$ 3.816,00 | De R\$ 3.816,00<br>até R\$ 5.724,00 | De R\$ 5.724,00<br>até R\$ 9.540,00 | Acima de<br>R\$ 9.540,00 | Recusa/<br>Não respondeu | Média        |
|----|---------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------|
| AC |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| AL | 24%                 | 29%                                 | 17%                                 | 7%                                  | 8%                       | 15%                      | R\$ 4.749,78 |
| AM |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| AP |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| BA | 30%                 | 28%                                 | 13%                                 | 5%                                  | 7%                       | 18%                      | R\$ 4.109,60 |
| CE | 26%                 | 21%                                 | 15%                                 | 13%                                 | 14%                      | 11%                      | R\$ 5.909,09 |
| DF | 16%                 | 24%                                 | 13%                                 | 9%                                  | 18%                      | 18%                      | R\$ 6.673,34 |
| ES | 18%                 | 32%                                 | 15%                                 | 10%                                 | 6%                       | 19%                      | R\$ 4.842,18 |
| GO | 19%                 | 27%                                 | 14%                                 | 15%                                 | 8%                       | 16%                      | R\$ 5.354,44 |
| MA | 30%                 | 25%                                 | 13%                                 | 7%                                  | 7%                       | 18%                      | R\$ 4.408,34 |
| MG | 19%                 | 25%                                 | 15%                                 | 9%                                  | 7%                       | 25%                      | R\$ 5.173,53 |
| MS | 15%                 | 34%                                 | 15%                                 | 16%                                 | 8%                       | 12%                      | R\$ 5.038,53 |
| MT | 20%                 | 28%                                 | 19%                                 | 11%                                 | 10%                      | 12%                      | R\$ 5.933,36 |
| PA | 13%                 | 29%                                 | 15%                                 | 16%                                 | 7%                       | 21%                      | R\$ 5.334,54 |
| PB | 24%                 | 25%                                 | 17%                                 | 7%                                  | 10%                      | 17%                      | R\$ 5.110,17 |
| PE | 26%                 | 27%                                 | 13%                                 | 11%                                 | 8%                       | 15%                      | R\$ 5.803,23 |
| PI | 30%                 | 26%                                 | 11%                                 | 12%                                 | 5%                       | 16%                      | R\$ 4.335,84 |
| PR | 18%                 | 27%                                 | 16%                                 | 11%                                 | 7%                       | 21%                      | R\$ 4.615,37 |
| RJ | 17%                 | 25%                                 | 16%                                 | 10%                                 | 6%                       | 28%                      | R\$ 4.373,88 |
| RN | 24%                 | 25%                                 | 12%                                 | 11%                                 | 7%                       | 20%                      | R\$ 4.702,11 |
| RO | 16%                 | 27%                                 | 18%                                 | 15%                                 | 8%                       | 17%                      | R\$ 5.335,50 |
| RR |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| RS | 18%                 | 29%                                 | 17%                                 | 6%                                  | 4%                       | 27%                      | R\$ 4.040,02 |
| SC | 21%                 | 24%                                 | 19%                                 | 10%                                 | 4%                       | 22%                      | R\$ 3.934,00 |
| SE | 28%                 | 28%                                 | 9%                                  | 7%                                  | 7%                       | 21%                      | R\$ 3.791,05 |
| SP |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| TO |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |

# Apêndice 33 – Renda Familiar – Sky

|    | Até<br>R\$ 1.908,00 | De R\$ 1.908,00<br>até R\$ 3.816,00 | De R\$ 3.816,00<br>até R\$ 5.724,00 | De R\$ 5.724,00<br>até R\$ 9.540,00 | Acima de<br>R\$ 9.540,00 | Recusa/<br>Não respondeu | Média        |
|----|---------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------|
| AC | 22%                 | 28%                                 | 11%                                 | 12%                                 | 17%                      | 10%                      | R\$ 6.012,16 |
| AL | 21%                 | 20%                                 | 14%                                 | 12%                                 | 14%                      | 20%                      | R\$ 6.247,43 |
| AM | 30%                 | 24%                                 | 13%                                 | 8%                                  | 13%                      | 12%                      | R\$ 5.028,89 |
| AP | 19%                 | 19%                                 | 16%                                 | 15%                                 | 20%                      | 11%                      | R\$ 7.477,53 |
| BA | 16%                 | 23%                                 | 14%                                 | 14%                                 | 14%                      | 20%                      | R\$ 7.237,89 |
| CE | 22%                 | 23%                                 | 14%                                 | 12%                                 | 16%                      | 14%                      | R\$ 7.441,50 |
| DF | 15%                 | 22%                                 | 17%                                 | 9%                                  | 24%                      | 16%                      | R\$ 8.656,81 |
| ES | 18%                 | 19%                                 | 12%                                 | 14%                                 | 20%                      | 17%                      | R\$ 7.110,58 |
| GO | 14%                 | 24%                                 | 15%                                 | 11%                                 | 18%                      | 17%                      | R\$ 7.563,39 |
| MA | 28%                 | 26%                                 | 12%                                 | 12%                                 | 13%                      | 10%                      | R\$ 5.659,13 |
| MG | 19%                 | 24%                                 | 18%                                 | 9%                                  | 13%                      | 17%                      | R\$ 5.763,78 |
| MS | 22%                 | 28%                                 | 18%                                 | 12%                                 | 10%                      | 9%                       | R\$ 5.379,56 |
| MT | 16%                 | 25%                                 | 15%                                 | 9%                                  | 18%                      | 18%                      | R\$ 7.539,40 |
| PA | 27%                 | 27%                                 | 10%                                 | 7%                                  | 12%                      | 17%                      | R\$ 5.208,64 |
| PB | 18%                 | 20%                                 | 21%                                 | 14%                                 | 13%                      | 14%                      | R\$ 6.171,90 |
| PE | 22%                 | 26%                                 | 11%                                 | 13%                                 | 12%                      | 15%                      | R\$ 5.617,42 |
| PI | 21%                 | 25%                                 | 12%                                 | 14%                                 | 15%                      | 15%                      | R\$ 6.828,74 |
| PR | 15%                 | 16%                                 | 15%                                 | 13%                                 | 21%                      | 19%                      | R\$ 7.628,33 |
| RJ | 17%                 | 30%                                 | 12%                                 | 11%                                 | 9%                       | 21%                      | R\$ 4.988,74 |
| RN | 26%                 | 22%                                 | 15%                                 | 12%                                 | 12%                      | 14%                      | R\$ 5.079,84 |
| RO | 21%                 | 23%                                 | 19%                                 | 13%                                 | 14%                      | 11%                      | R\$ 7.140,70 |
| RR | 20%                 | 22%                                 | 13%                                 | 14%                                 | 19%                      | 12%                      | R\$ 7.172,31 |
| RS | 18%                 | 25%                                 | 15%                                 | 12%                                 | 15%                      | 17%                      | R\$ 5.741,64 |
| SC | 12%                 | 21%                                 | 16%                                 | 13%                                 | 16%                      | 21%                      | R\$ 6.385,25 |
| SE | 15%                 | 21%                                 | 11%                                 | 12%                                 | 24%                      | 17%                      | R\$ 8.314,12 |
| SP | 19%                 | 25%                                 | 14%                                 | 9%                                  | 14%                      | 20%                      | R\$ 5.363,16 |
| TO | 20%                 | 18%                                 | 12%                                 | 15%                                 | 19%                      | 15%                      | R\$ 6.757,17 |

# Apêndice 34 – Renda Familiar – Vivo

|    | Até<br>R\$ 1.908,00 | De R\$ 1.908,00<br>até R\$ 3.816,00 | De R\$ 3.816,00<br>até R\$ 5.724,00 | De R\$ 5.724,00<br>até R\$ 9.540,00 | Acima de<br>R\$ 9.540,00 | Recusa/<br>Não respondeu | Média        |
|----|---------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------|
| AC |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| AL |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| AM |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| AP |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| BA | 13%                 | 23%                                 | 17%                                 | 8%                                  | 16%                      | 24%                      | R\$ 6.899,29 |
| CE | 11%                 | 20%                                 | 13%                                 | 15%                                 | 20%                      | 22%                      | R\$ 7.262,96 |
| DF | 8%                  | 14%                                 | 21%                                 | 13%                                 | 24%                      | 21%                      | R\$ 7.765,56 |
| ES | 12%                 | 27%                                 | 18%                                 | 8%                                  | 10%                      | 25%                      | R\$ 5.296,89 |
| GO | 11%                 | 22%                                 | 22%                                 | 9%                                  | 17%                      | 19%                      | R\$ 6.934,05 |
| MA |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| MG | 14%                 | 17%                                 | 22%                                 | 13%                                 | 16%                      | 18%                      | R\$ 6.197,18 |
| MS | 16%                 | 23%                                 | 13%                                 | 14%                                 | 16%                      | 19%                      | R\$ 6.216,84 |
| MT |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| PA |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| PB | 8%                  | 16%                                 | 22%                                 | 18%                                 | 16%                      | 21%                      | R\$ 6.692,14 |
| PE | 8%                  | 19%                                 | 15%                                 | 18%                                 | 18%                      | 22%                      | R\$ 7.941,98 |
| PI |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| PR | 15%                 | 31%                                 | 17%                                 | 12%                                 | 8%                       | 17%                      | R\$ 5.044,85 |
| RJ | 12%                 | 22%                                 | 14%                                 | 14%                                 | 18%                      | 21%                      | R\$ 6.764,70 |
| RN |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| RO |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| RR |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |
| RS | 12%                 | 27%                                 | 18%                                 | 12%                                 | 9%                       | 21%                      | R\$ 5.563,36 |
| SC | 11%                 | 27%                                 | 23%                                 | 8%                                  | 9%                       | 22%                      | R\$ 6.109,09 |
| SE | 5%                  | 16%                                 | 16%                                 | 18%                                 | 26%                      | 19%                      | R\$ 8.995,36 |
| SP | 16%                 | 26%                                 | 13%                                 | 15%                                 | 10%                      | 20%                      | R\$ 5.491,99 |
| TO |                     |                                     |                                     |                                     |                          |                          |              |

## Apêndice 35 – Escolaridade – Total

|    | Sem<br>Escolaridade | Fundamental<br>Incompleto | Fundamental<br>Completo | Ens. Médio<br>Incompleto | Ens. Médio<br>Completo | Ens.<br>Superior<br>Incompleto | Ens.<br>Superior<br>Completo | Pós-Graduação<br>Incompleta | Pós-<br>Graduação<br>Completa | Não Respondeu |
|----|---------------------|---------------------------|-------------------------|--------------------------|------------------------|--------------------------------|------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|---------------|
| AC |                     | 7%                        | 2%                      | 8%                       | 34%                    | 9%                             | 28%                          | 1%                          | 8%                            | 3%            |
| AL | 0%                  | 4%                        | 4%                      | 3%                       | 23%                    | 9%                             | 41%                          | 1%                          | 9%                            | 6%            |
| AM | 0%                  | 6%                        | 2%                      | 5%                       | 29%                    | 11%                            | 31%                          | 1%                          | 10%                           | 5%            |
| AP | 0%                  | 5%                        | 2%                      | 4%                       | 32%                    | 6%                             | 38%                          | 0%                          | 8%                            | 2%            |
| BA | 1%                  | 6%                        | 2%                      | 6%                       | 32%                    | 9%                             | 33%                          | 0%                          | 7%                            | 4%            |
| CE | 1%                  | 5%                        | 3%                      | 5%                       | 31%                    | 9%                             | 31%                          | 0%                          | 11%                           | 5%            |
| DF | 0%                  | 3%                        | 1%                      | 5%                       | 22%                    | 8%                             | 42%                          | 1%                          | 14%                           | 3%            |
| ES | 0%                  | 7%                        | 3%                      | 4%                       | 27%                    | 8%                             | 35%                          | 1%                          | 11%                           | 4%            |
| GO | 0%                  | 6%                        | 4%                      | 6%                       | 25%                    | 9%                             | 33%                          | 2%                          | 9%                            | 5%            |
| MA | 0%                  | 5%                        | 3%                      | 5%                       | 35%                    | 6%                             | 34%                          | 1%                          | 6%                            | 5%            |
| MG | 0%                  | 9%                        | 5%                      | 7%                       | 29%                    | 6%                             | 31%                          | 1%                          | 9%                            | 2%            |
| MS | 0%                  | 9%                        | 5%                      | 6%                       | 23%                    | 7%                             | 37%                          | 1%                          | 8%                            | 2%            |
| MT | 1%                  | 7%                        | 6%                      | 8%                       | 29%                    | 6%                             | 32%                          | 1%                          | 7%                            | 3%            |
| PA |                     | 4%                        | 3%                      | 8%                       | 35%                    | 7%                             | 31%                          | 1%                          | 7%                            | 5%            |
| PB | 1%                  | 2%                        | 3%                      | 5%                       | 18%                    | 9%                             | 46%                          | 1%                          | 12%                           | 3%            |
| PE | 0%                  | 6%                        | 3%                      | 4%                       | 24%                    | 8%                             | 40%                          | 1%                          | 9%                            | 4%            |
| PI | 1%                  | 6%                        | 3%                      | 5%                       | 29%                    | 9%                             | 33%                          | 1%                          | 9%                            | 3%            |
| PR | 0%                  | 8%                        | 6%                      | 5%                       | 28%                    | 7%                             | 35%                          | 1%                          | 8%                            | 2%            |
| RJ | 1%                  | 6%                        | 5%                      | 6%                       | 28%                    | 9%                             | 32%                          | 2%                          | 7%                            | 6%            |
| RN | 1%                  | 7%                        | 3%                      | 6%                       | 29%                    | 6%                             | 36%                          | 1%                          | 8%                            | 4%            |
| RO | 1%                  | 9%                        | 4%                      | 6%                       | 29%                    | 10%                            | 31%                          | 1%                          | 4%                            | 4%            |
| RR |                     | 7%                        | 2%                      | 5%                       | 26%                    | 10%                            | 34%                          |                             | 11%                           | 6%            |
| RS | 0%                  | 7%                        | 5%                      | 8%                       | 30%                    | 13%                            | 28%                          | 0%                          | 5%                            | 3%            |
| SC | 1%                  | 10%                       | 6%                      | 8%                       | 27%                    | 8%                             | 28%                          | 1%                          | 9%                            | 3%            |
| SE | 1%                  | 5%                        | 3%                      | 5%                       | 25%                    | 9%                             | 40%                          | 1%                          | 8%                            | 3%            |
| SP | 0%                  | 7%                        | 5%                      | 7%                       | 31%                    | 8%                             | 32%                          | 0%                          | 5%                            | 4%            |
| TO | 0%                  | 6%                        | 2%                      | 6%                       | 32%                    | 10%                            | 33%                          |                             | 9%                            | 1%            |

## Apêndice 36 – Escolaridade – Algar

|    | Sem<br>Escolaridade | Fundamental<br>Incompleto | Fundamental<br>Completo | Ens. Médio<br>Incompleto | Ens. Médio<br>Completo | Ens.<br>Superior<br>Incompleto | Ens.<br>Superior<br>Completo | Pós-Graduação<br>Incompleta | Pós-Graduação<br>Completa | Não Respondeu |
|----|---------------------|---------------------------|-------------------------|--------------------------|------------------------|--------------------------------|------------------------------|-----------------------------|---------------------------|---------------|
| AC |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| AL |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| AM |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| AP |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| BA |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| CE |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| DF |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| ES |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| GO |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| MA |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| MG | 1%                  | 8%                        | 8%                      | 5%                       | 26%                    | 6%                             | 38%                          |                             | 6%                        | 2%            |
| MS |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| MT |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| PA |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| PB |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| PE |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| PI |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| PR |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| RJ |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| RN |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| RO |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| RR |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| RS |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| SC |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| SE |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| SP |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| TO |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |

## Apêndice 37 – Escolaridade – Cabo Telecom

|    | Sem<br>Escolaridade | Fundamental<br>Incompleto | Fundamental<br>Completo | Ens. Médio<br>Incompleto | Ens. Médio<br>Completo | Ens.<br>Superior<br>Incompleto | Ens.<br>Superior<br>Completo | Pós-Graduação<br>Incompleta | Pós-Graduação<br>Completa | Não Respondeu |
|----|---------------------|---------------------------|-------------------------|--------------------------|------------------------|--------------------------------|------------------------------|-----------------------------|---------------------------|---------------|
| AC |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| AL |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| AM |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| AP |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| BA |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| CE |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| DF |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| ES |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| GO |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| MA |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| MG |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| MS |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| MT |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| PA |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| PB |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| PE |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| PI |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| PR |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| RJ |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| RN |                     | 4%                        | 3%                      | 3%                       | 25%                    | 3%                             | 45%                          | 1%                          | 13%                       | 2%            |
| RO |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| RR |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| RS |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| SC |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| SE |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| SP |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| TO |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |

## Apêndice 38 – Escolaridade – Claro

|    | Sem<br>Escolaridade | Fundamental<br>Incompleto | Fundamental<br>Completo | Ens. Médio<br>Incompleto | Ens. Médio<br>Completo | Ens.<br>Superior<br>Incompleto | Ens.<br>Superior<br>Completo | Pós-Graduação<br>Incompleta | Pós-Graduação<br>Completa | Não Respondeu |
|----|---------------------|---------------------------|-------------------------|--------------------------|------------------------|--------------------------------|------------------------------|-----------------------------|---------------------------|---------------|
| AC |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| AL |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| AM | 1%                  | 13%                       | 3%                      | 9%                       | 37%                    | 8%                             | 20%                          | 1%                          | 3%                        | 6%            |
| AP |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| BA | 2%                  | 10%                       | 4%                      | 6%                       | 32%                    | 10%                            | 25%                          | 1%                          | 3%                        | 6%            |
| CE | 2%                  | 6%                        | 4%                      | 6%                       | 38%                    | 8%                             | 22%                          | 1%                          | 5%                        | 8%            |
| DF | 1%                  | 10%                       | 6%                      | 8%                       | 31%                    | 7%                             | 28%                          | 2%                          | 6%                        | 2%            |
| ES | 1%                  | 11%                       | 4%                      | 8%                       | 35%                    | 10%                            | 23%                          | 1%                          | 5%                        | 3%            |
| GO | 1%                  | 12%                       | 4%                      | 12%                      | 31%                    | 6%                             | 23%                          |                             | 5%                        | 5%            |
| MA |                     | 4%                        | 3%                      | 8%                       | 39%                    | 5%                             | 30%                          | 1%                          | 8%                        | 4%            |
| MG | 2%                  | 17%                       | 6%                      | 8%                       | 33%                    | 6%                             | 17%                          |                             | 8%                        | 3%            |
| MS | 1%                  | 14%                       | 6%                      | 11%                      | 26%                    | 4%                             | 29%                          | 1%                          | 6%                        | 2%            |
| MT | 2%                  | 12%                       | 6%                      | 13%                      | 28%                    | 2%                             | 28%                          | 2%                          | 6%                        | 1%            |
| PA |                     | 8%                        | 4%                      | 10%                      | 39%                    | 6%                             | 23%                          | 1%                          | 6%                        | 4%            |
| PB |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| PE |                     | 6%                        | 5%                      | 9%                       | 30%                    | 6%                             | 30%                          |                             | 9%                        | 6%            |
| PI | 1%                  | 7%                        | 3%                      | 7%                       | 32%                    | 4%                             | 36%                          | 1%                          | 7%                        | 1%            |
| PR | 1%                  | 10%                       | 6%                      | 9%                       | 31%                    | 5%                             | 26%                          | 2%                          | 6%                        | 4%            |
| RJ | 2%                  | 9%                        | 6%                      | 4%                       | 39%                    | 10%                            | 19%                          | 2%                          | 3%                        | 6%            |
| RN | 1%                  | 15%                       | 3%                      | 9%                       | 32%                    | 6%                             | 25%                          | 1%                          | 5%                        | 3%            |
| RO |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| RR |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| RS |                     | 14%                       | 5%                      | 10%                      | 28%                    | 7%                             | 23%                          | 1%                          | 6%                        | 6%            |
| SC |                     | 12%                       | 7%                      | 12%                      | 32%                    | 7%                             | 14%                          | 1%                          | 10%                       | 4%            |
| SE |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| SP | 1%                  | 13%                       | 5%                      | 6%                       | 40%                    | 9%                             | 18%                          | 2%                          | 5%                        | 2%            |
| TO |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |

## Apêndice 39 – Escolaridade – Net

|    | Sem<br>Escolaridade | Fundamental<br>Incompleto | Fundamental<br>Completo | Ens. Médio<br>Incompleto | Ens. Médio<br>Completo | Ens.<br>Superior<br>Incompleto | Ens.<br>Superior<br>Completo | Pós-Graduação<br>Incompleta | Pós-Graduação<br>Completa | Não Respondeu |
|----|---------------------|---------------------------|-------------------------|--------------------------|------------------------|--------------------------------|------------------------------|-----------------------------|---------------------------|---------------|
| AC |                     |                           | 3%                      | 1%                       | 19%                    | 9%                             | 48%                          | 2%                          | 11%                       | 7%            |
| AL |                     | 2%                        | 2%                      | 5%                       | 19%                    | 13%                            | 39%                          | 1%                          | 16%                       | 5%            |
| AM |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| AP |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| BA |                     | 2%                        |                         | 2%                       | 14%                    | 8%                             | 54%                          | 1%                          | 17%                       | 3%            |
| CE |                     | 3%                        | 1%                      | 1%                       | 12%                    | 12%                            | 50%                          | 1%                          | 17%                       | 3%            |
| DF |                     | 1%                        | 1%                      | 5%                       | 15%                    | 9%                             | 49%                          | 1%                          | 18%                       | 2%            |
| ES |                     | 3%                        | 1%                      | 4%                       | 19%                    | 7%                             | 44%                          |                             | 18%                       | 5%            |
| GO |                     | 2%                        | 2%                      | 4%                       | 17%                    | 9%                             | 46%                          | 2%                          | 12%                       | 4%            |
| MA |                     |                           | 1%                      | 2%                       | 15%                    | 9%                             | 59%                          | 1%                          | 9%                        | 5%            |
| MG |                     | 3%                        | 4%                      | 6%                       | 20%                    | 6%                             | 43%                          | 1%                          | 15%                       | 2%            |
| MS |                     | 4%                        | 3%                      | 3%                       | 21%                    | 5%                             | 48%                          | 2%                          | 11%                       | 2%            |
| MT |                     | 2%                        | 2%                      | 4%                       | 25%                    | 8%                             | 42%                          | 1%                          | 12%                       | 4%            |
| PA |                     |                           | 1%                      | 3%                       | 22%                    | 11%                            | 46%                          | 2%                          | 11%                       | 4%            |
| PB | 1%                  |                           | 3%                      | 4%                       | 13%                    | 8%                             | 54%                          | 1%                          | 14%                       | 3%            |
| PE |                     | 1%                        |                         |                          | 11%                    | 11%                            | 57%                          | 2%                          | 15%                       | 3%            |
| PI |                     | 2%                        | 1%                      | 2%                       | 16%                    | 9%                             | 40%                          | 4%                          | 20%                       | 5%            |
| PR |                     | 4%                        | 5%                      | 3%                       | 24%                    | 9%                             | 42%                          | 1%                          | 10%                       | 1%            |
| RJ | 1%                  | 2%                        | 3%                      | 3%                       | 13%                    | 9%                             | 45%                          | 3%                          | 13%                       | 8%            |
| RN |                     | 3%                        | 2%                      | 5%                       | 22%                    | 8%                             | 48%                          | 1%                          | 9%                        | 3%            |
| RO |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| RR |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| RS | 1%                  |                           | 3%                      | 7%                       | 26%                    | 18%                            | 35%                          |                             | 7%                        | 3%            |
| SC | 1%                  | 7%                        | 5%                      | 7%                       | 23%                    | 7%                             | 33%                          | 2%                          | 11%                       | 3%            |
| SE |                     | 2%                        | 2%                      | 3%                       | 21%                    | 8%                             | 51%                          | 1%                          | 11%                       | 2%            |
| SP | 1%                  | 4%                        | 5%                      | 8%                       | 28%                    | 8%                             | 37%                          |                             | 4%                        | 5%            |
| TO |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |

## Apêndice 40 – Escolaridade – NossaTV

|    | Sem<br>Escolaridade | Fundamental<br>Incompleto | Fundamental<br>Completo | Ens. Médio<br>Incompleto | Ens. Médio<br>Completo | Ens.<br>Superior<br>Incompleto | Ens.<br>Superior<br>Completo | Pós-Graduação<br>Incompleta | Pós-Graduação<br>Completa | Não Respondeu |
|----|---------------------|---------------------------|-------------------------|--------------------------|------------------------|--------------------------------|------------------------------|-----------------------------|---------------------------|---------------|
| AC |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| AL |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| AM |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| AP |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| BA |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| CE |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| DF |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| ES |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| GO |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| MA |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| MG | 1%                  | 29%                       | 9%                      | 14%                      | 25%                    | 7%                             | 11%                          |                             |                           | 4%            |
| MS |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| MT |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| PA |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| PB |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| PE |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| PI |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| PR |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| RJ | 1%                  | 12%                       | 9%                      | 8%                       | 36%                    | 7%                             | 21%                          |                             | 3%                        | 3%            |
| RN |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| RO |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| RR |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| RS | 3%                  | 19%                       | 12%                     | 7%                       | 40%                    | 7%                             | 9%                           |                             |                           | 1%            |
| SC |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| SE |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| SP | 2%                  | 17%                       | 14%                     | 6%                       | 27%                    | 6%                             | 22%                          |                             | 3%                        | 2%            |
| TO |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |

## Apêndice 41 – Escolaridade – Oi

|    | Sem<br>Escolaridade | Fundamental<br>Incompleto | Fundamental<br>Completo | Ens. Médio<br>Incompleto | Ens. Médio<br>Completo | Ens.<br>Superior<br>Incompleto | Ens.<br>Superior<br>Completo | Pós-Graduação<br>Incompleta | Pós-Graduação<br>Completa | Não Respondeu |
|----|---------------------|---------------------------|-------------------------|--------------------------|------------------------|--------------------------------|------------------------------|-----------------------------|---------------------------|---------------|
| AC |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| AL | 2%                  | 10%                       | 5%                      | 5%                       | 32%                    | 10%                            | 28%                          | 2%                          | 6%                        | 3%            |
| AM |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| AP |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| BA | 1%                  | 9%                        | 5%                      | 11%                      | 37%                    | 7%                             | 22%                          | 1%                          | 4%                        | 4%            |
| CE | 1%                  | 7%                        | 6%                      | 6%                       | 33%                    | 7%                             | 30%                          | 2%                          | 6%                        | 2%            |
| DF | 1%                  | 6%                        | 4%                      | 6%                       | 28%                    | 8%                             | 32%                          |                             | 8%                        | 5%            |
| ES | 1%                  | 11%                       | 3%                      | 5%                       | 33%                    | 8%                             | 25%                          |                             | 9%                        | 4%            |
| GO |                     | 9%                        | 6%                      | 5%                       | 37%                    | 7%                             | 26%                          | 0%                          | 6%                        | 4%            |
| MA | 1%                  | 7%                        | 3%                      | 5%                       | 41%                    | 7%                             | 24%                          | 1%                          | 5%                        | 6%            |
| MG | 1%                  | 12%                       | 5%                      | 6%                       | 36%                    | 5%                             | 25%                          | 1%                          | 5%                        | 3%            |
| MS |                     | 10%                       | 5%                      | 8%                       | 23%                    | 12%                            | 36%                          | 0%                          | 3%                        | 2%            |
| MT | 1%                  | 7%                        | 5%                      | 7%                       | 34%                    | 8%                             | 29%                          |                             | 6%                        | 4%            |
| PA |                     | 7%                        | 4%                      | 5%                       | 35%                    | 10%                            | 25%                          | 2%                          | 7%                        | 6%            |
| PB | 1%                  | 9%                        | 5%                      | 6%                       | 26%                    | 7%                             | 38%                          | 1%                          | 7%                        | 2%            |
| PE |                     | 11%                       | 4%                      | 6%                       | 31%                    | 6%                             | 31%                          | 1%                          | 7%                        | 4%            |
| PI | 1%                  | 9%                        | 4%                      | 3%                       | 35%                    | 11%                            | 27%                          |                             | 6%                        | 3%            |
| PR | 2%                  | 14%                       | 4%                      | 8%                       | 40%                    | 5%                             | 19%                          |                             | 3%                        | 5%            |
| RJ | 1%                  | 9%                        | 6%                      | 6%                       | 38%                    | 9%                             | 17%                          | 0%                          | 6%                        | 6%            |
| RN | 1%                  | 11%                       | 5%                      | 4%                       | 38%                    | 3%                             | 28%                          | 2%                          | 3%                        | 6%            |
| RO | 1%                  | 9%                        | 4%                      | 4%                       | 37%                    | 9%                             | 28%                          | 1%                          | 3%                        | 3%            |
| RR |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| RS |                     | 15%                       | 6%                      | 7%                       | 32%                    | 9%                             | 20%                          | 1%                          | 4%                        | 5%            |
| SC | 1%                  | 16%                       | 11%                     | 8%                       | 32%                    | 9%                             | 16%                          | 1%                          | 4%                        | 2%            |
| SE | 1%                  | 11%                       | 4%                      | 7%                       | 30%                    | 5%                             | 27%                          | 2%                          | 7%                        | 5%            |
| SP |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| TO |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |

## Apêndice 42– Escolaridade – Sky

|    | Sem<br>Escolaridade | Fundamental<br>Incompleto | Fundamental<br>Completo | Ens. Médio<br>Incompleto | Ens. Médio<br>Completo | Ens.<br>Superior<br>Incompleto | Ens.<br>Superior<br>Completo | Pós-Graduação<br>Incompleta | Pós-Graduação<br>Completa | Não Respondeu |
|----|---------------------|---------------------------|-------------------------|--------------------------|------------------------|--------------------------------|------------------------------|-----------------------------|---------------------------|---------------|
| AC |                     | 7%                        | 2%                      | 8%                       | 34%                    | 9%                             | 28%                          | 1%                          | 8%                        | 3%            |
| AL | 1%                  | 7%                        | 5%                      | 5%                       | 26%                    | 9%                             | 34%                          |                             | 8%                        | 7%            |
| AM | 0%                  | 8%                        | 3%                      | 3%                       | 40%                    | 10%                            | 26%                          |                             | 6%                        | 4%            |
| AP | 0%                  | 5%                        | 2%                      | 4%                       | 32%                    | 6%                             | 38%                          | 0%                          | 8%                        | 2%            |
| BA | 0%                  | 6%                        | 2%                      | 6%                       | 34%                    | 8%                             | 33%                          |                             | 6%                        | 5%            |
| CE | 1%                  | 5%                        | 3%                      | 5%                       | 32%                    | 9%                             | 30%                          |                             | 11%                       | 4%            |
| DF | 1%                  | 7%                        | 1%                      | 8%                       | 30%                    | 7%                             | 31%                          | 1%                          | 12%                       | 5%            |
| ES | 0%                  | 9%                        | 4%                      | 5%                       | 28%                    | 8%                             | 33%                          | 1%                          | 8%                        | 4%            |
| GO | 1%                  | 8%                        | 5%                      | 8%                       | 25%                    | 9%                             | 26%                          | 2%                          | 10%                       | 6%            |
| MA |                     | 5%                        | 4%                      | 5%                       | 43%                    | 4%                             | 28%                          | 0%                          | 5%                        | 4%            |
| MG |                     | 11%                       | 5%                      | 9%                       | 31%                    | 8%                             | 28%                          |                             | 7%                        | 2%            |
| MS | 1%                  | 15%                       | 7%                      | 8%                       | 26%                    | 7%                             | 27%                          | 1%                          | 7%                        | 1%            |
| MT | 1%                  | 6%                        | 8%                      | 6%                       | 30%                    | 9%                             | 31%                          | 2%                          | 7%                        | 3%            |
| PA |                     | 5%                        | 3%                      | 10%                      | 39%                    | 4%                             | 28%                          | 1%                          | 5%                        | 5%            |
| PB | 1%                  | 4%                        | 5%                      | 8%                       | 25%                    | 7%                             | 35%                          |                             | 10%                       | 5%            |
| PE | 0%                  | 7%                        | 3%                      | 4%                       | 28%                    | 8%                             | 37%                          | 1%                          | 7%                        | 4%            |
| PI | 1%                  | 6%                        | 4%                      | 9%                       | 30%                    | 8%                             | 32%                          | 1%                          | 6%                        | 3%            |
| PR |                     | 9%                        | 6%                      | 6%                       | 24%                    | 6%                             | 36%                          | 1%                          | 10%                       | 2%            |
| RJ |                     | 7%                        | 6%                      | 8%                       | 37%                    | 8%                             | 26%                          | 1%                          | 2%                        | 3%            |
| RN | 1%                  | 6%                        | 3%                      | 7%                       | 33%                    | 8%                             | 30%                          | 0%                          | 7%                        | 4%            |
| RO | 1%                  | 10%                       | 4%                      | 7%                       | 26%                    | 10%                            | 32%                          | 1%                          | 4%                        | 4%            |
| RR |                     | 7%                        | 2%                      | 5%                       | 26%                    | 10%                            | 34%                          |                             | 11%                       | 6%            |
| RS |                     | 12%                       | 6%                      | 10%                      | 34%                    | 8%                             | 23%                          | 1%                          | 4%                        | 3%            |
| SC | 1%                  | 8%                        | 2%                      | 8%                       | 29%                    | 9%                             | 32%                          | 1%                          | 9%                        | 2%            |
| SE | 1%                  | 4%                        | 4%                      | 5%                       | 27%                    | 12%                            | 36%                          | 0%                          | 8%                        | 4%            |
| SP |                     | 9%                        | 6%                      | 7%                       | 34%                    | 9%                             | 27%                          |                             | 7%                        | 3%            |
| TO | 0%                  | 6%                        | 2%                      | 6%                       | 32%                    | 10%                            | 33%                          |                             | 9%                        | 1%            |

## Apêndice 43 – Escolaridade – Vivo

|    | Sem<br>Escolaridade | Fundamental<br>Incompleto | Fundamental<br>Completo | Ens. Médio<br>Incompleto | Ens. Médio<br>Completo | Ens.<br>Superior<br>Incompleto | Ens.<br>Superior<br>Completo | Pós-Graduação<br>Incompleta | Pós-Graduação<br>Completa | Não Respondeu |
|----|---------------------|---------------------------|-------------------------|--------------------------|------------------------|--------------------------------|------------------------------|-----------------------------|---------------------------|---------------|
| AC |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| AL |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| AM |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| AP |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| BA | 1%                  | 1%                        |                         | 6%                       | 27%                    | 13%                            | 38%                          | 1%                          | 9%                        | 3%            |
| CE |                     | 2%                        | 1%                      | 3%                       | 30%                    | 7%                             | 34%                          | 1%                          | 17%                       | 5%            |
| DF |                     | 2%                        | 3%                      | 3%                       | 31%                    | 8%                             | 39%                          |                             | 7%                        | 7%            |
| ES | 1%                  | 7%                        | 4%                      | 3%                       | 29%                    | 12%                            | 36%                          | 1%                          | 6%                        | 2%            |
| GO | 1%                  | 4%                        | 5%                      | 5%                       | 25%                    | 10%                            | 35%                          | 2%                          | 9%                        | 4%            |
| MA |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| MG |                     | 5%                        | 5%                      | 3%                       | 25%                    | 9%                             | 40%                          | 1%                          | 10%                       | 3%            |
| MS |                     | 3%                        | 5%                      | 5%                       | 22%                    | 16%                            | 38%                          | 1%                          | 6%                        | 4%            |
| MT |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| PA |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| PB |                     | 2%                        | 1%                      | 2%                       | 16%                    | 16%                            | 40%                          | 3%                          | 14%                       | 5%            |
| PE |                     | 2%                        | 1%                      | 3%                       | 18%                    | 10%                            | 51%                          | 1%                          | 11%                       | 4%            |
| PI |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| PR |                     | 10%                       | 9%                      | 4%                       | 35%                    | 6%                             | 29%                          | 1%                          | 5%                        | 1%            |
| RJ |                     | 3%                        | 3%                      | 4%                       | 26%                    | 9%                             | 41%                          | 1%                          | 7%                        | 6%            |
| RN |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| RO |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| RR |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |
| RS |                     | 8%                        | 8%                      | 6%                       | 35%                    | 11%                            | 25%                          | 1%                          | 3%                        | 3%            |
| SC |                     | 12%                       | 2%                      | 6%                       | 34%                    | 9%                             | 29%                          | 1%                          | 4%                        | 3%            |
| SE |                     | 3%                        | 1%                      | 4%                       | 19%                    | 12%                            | 51%                          | 1%                          | 8%                        | 2%            |
| SP | 1%                  | 9%                        | 6%                      | 5%                       | 34%                    | 9%                             | 32%                          | 1%                          | 5%                        | 1%            |
| TO |                     |                           |                         |                          |                        |                                |                              |                             |                           |               |