

Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida

Banda Larga Fixa

(SCM - Serviço de Comunicação Multimídia)

Resultados 2019

Índice

1. Escopo	3
2. Resumo executivo	4
3. Metodologia.....	6
3.1. Desenho da amostra.....	6
3.1.1. Tipo de amostragem	8
3.1.2. Tipo de alocação dentro dos estratos	8
3.2. Método de coleta	9
3.2.1. Período de coleta	9
3.2.2. Controle de qualidade dos dados.....	9
3.3. Calibração dos dados	10
3.4. Erros amostrais a posteriori	13
3.5. Comparabilidade dos dados	15
4. Resultados	17
4.1. Perfil sócio-demográfico dos entrevistados	18
4.2. Satisfação e percepção de qualidade das prestadoras	21
4.2.1. Satisfação geral.....	21
4.2.2. Oferta e contratação.....	22
4.2.3. Funcionamento.....	24
4.2.4. Cobrança.....	27
4.2.5. Canais de atendimento	29
4.2.6. Atendimento telefônico.....	32
4.2.6. Capacidade de resolução.....	35
4.2.7. Reparo e instalação	40
4.3. Ranking.....	46
5. Apêndice	48

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 2019, com usuários do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) 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 2019.

São realizadas 21.249 entrevistas com usuários das operadoras: Algar, Brisanet, Copel, Hughes, Net, Oi, Sercomtel, Sky, Tim, Unifique 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.

Mantendo a tendência dos anos anteriores, a amostra é composta principalmente por mulheres (57%), a média de idade dos respondentes é de 45 anos e cerca de metade da amostra cursaram até o ensino médio. Em 2019, a renda familiar é de R\$ 5.720,45 com queda em relação a 2018.

De forma geral, os indicadores são mais positivos em relação ao ano anterior. A satisfação geral avança, passando de 6,43 para 6,63. Já em relação aos indicadores avaliados, as médias em 2019 crescem cerca de 20% e são:

- Oferta e contratação: 6,68
- Funcionamento: 6,54
- Cobrança: 7,20
- Canais de atendimento: 6,94
- Atendimento telefônico: 6,28
- Capacidade de resolução: 6,22
- Reparo e instalação: 7,18

A satisfação geral nacional das operadoras avaliadas é:

- Algar: 6,86
- Brisanet: 7,47
- Copel: 7,97
- Hughes: 5,66
- Net: 6,81
- Oi: 6,02
- Sercomtel: 6,69
- Sky: 5,99
- Tim: 6,96
- Unifique: 8,02
- Vivo: 6,78.

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, Brisanet, Copel, Hughes, Net, Oi, Sercomtel, Sky, Tim, Unifique e Vivo nas Unidades de Federação onde possuem pelo menos 10.000 acessos ativos de Pessoa Física. 2018 foi o primeiro ano de resultado das operadoras: Copel, Hughes e Unifique. Multiplay e Cabo Telecom entraram na onda de 2018, porém não foram medidas na versão do ano atual.

A seguir o plano amostral desenhado e realizado em 2019:

Tabela 1 – Plano Amostral SCM 2019

UF	Algar	Brisanet	Copel	Hughes	Net	Oi	Sercomtel	Sky	Tim	Unifique	Vivo	Total
AC	-	-	-	-	199	243	-	-	-	-	-	442
AL	-	-	-	-	204	257	-	-	-	-	190	651
AM	-	-	-	-	225	274	-	262	-	-	-	761
AP	-	-	-	-	-	210	-	-	-	-	-	210
BA	-	-	-	-	204	277	-	-	-	-	215	696
CE	-	139	-	-	201	316	-	299	-	-	173	1.128
DF	-	-	-	-	162	260	-	298	-	-	188	908
ES	-	-	-	-	225	285	-	-	-	-	224	734
GO	-	-	-	-	203	273	-	315	237	-	205	1.233
MA	-	-	-	-	202	246	-	299	-	-	-	747
MG	215	-	-	219	198	262	-	313	-	-	194	1.401
MS	-	-	-	-	162	292	-	-	-	-	202	656
MT	-	-	-	-	210	267	-	221	-	-	222	920
PA	-	-	-	-	178	291	-	297	-	-	-	766
PB	-	225	-	-	233	286	-	-	-	-	200	944
PE	-	-	-	-	210	300	-	-	-	-	229	739
PI	-	-	-	-	229	268	-	-	-	-	243	740
PR	-	-	88	-	179	257	251	-	-	-	185	960
RJ	-	-	-	-	257	375	-	-	194	-	159	985
RN	-	130	-	-	197	295	-	284	-	-	-	906
RO	-	-	-	-	168	285	-	-	-	-	-	453
RR	-	-	-	-	-	249	-	-	-	-	-	249
RS	-	-	-	-	180	253	-	-	-	-	219	652
SC	-	-	-	-	177	276	-	-	-	173	237	863
SE	-	-	-	-	202	266	-	-	-	-	186	654
SP	210	-	-	244	202	-	-	305	194	-	237	1.392
TO	-	-	-	-	207	252	-	-	-	-	-	459
Total	425	494	88	463	5.014	7.115	251	2.893	625	173	3.708	21.249

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 08 de julho a 16 de novembro de 2019, de segunda a sábado, exceto feriados.

Para assegurar adaptação e possíveis adequações, o campo é iniciado com uma equipe reduzida, realizado entre os dias 08 de julho e 13 de julho e com equipe completa a partir de 15 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 à 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 SCM 2019

UF	Algar	Brisanet	Copel	Hughes	Net	Oi	Sercomtel	Sky	Tim	Unifique	Vivo
AC	-	-	-	-	0,0916	0,1587	-	-	-	-	-
AL	-	-	-	-	0,2995	0,0974	-	-	-	-	0,1324
AM	-	-	-	-	0,8938	0,1433	-	0,1240	-	-	-
AP	-	-	-	-	-	0,0705	-	-	-	-	-
BA	-	-	-	-	0,5260	1,0572	-	-	-	-	0,7127
CE	-	1,3669	-	-	0,2844	0,2735	-	0,0524	-	-	0,8144
DF	-	-	-	-	1,9652	0,5099	-	0,0620	-	-	0,9071
ES	-	-	-	-	0,5492	0,4175	-	-	-	-	0,5079
GO	-	-	-	-	0,7560	1,3519	-	0,1046	0,0509	-	0,8370
MA	-	-	-	-	0,3943	0,3070	-	0,0816	-	-	-
MG	0,6229	-	-	0,0577	2,8251	2,7751	-	0,1256	-	-	1,0975
MS	-	-	-	-	0,5464	0,4375	-	-	-	-	0,3308
MT	-	-	-	-	0,3956	0,5624	-	0,0740	-	-	0,1453
PA	-	-	-	-	0,7024	0,3965	-	0,1035	-	-	-
PB	-	0,1344	-	-	0,3880	0,1326	-	-	-	-	0,2854
PE	-	-	-	-	0,4124	0,2810	-	-	-	-	0,6417
PI	-	-	-	-	0,1738	0,2361	-	-	-	-	0,0446
PR	-	-	2,0467	-	2,4512	1,7194	0,2576	-	-	-	2,5726
RJ	-	-	-	-	4,1418	2,6814	-	-	1,0949	-	1,0708
RN	-	0,3187	-	-	0,3486	0,1131	-	0,0490	-	-	-
RO	-	-	-	-	0,1196	0,2729	-	-	-	-	-
RR	-	-	-	-	-	0,1273	-	-	-	-	-
RS	-	-	-	-	3,5455	1,4648	-	-	-	-	1,2071
SC	-	-	-	-	2,3225	1,1838	-	-	-	0,4413	0,8146
SE	-	-	-	-	0,1850	0,1369	-	-	-	-	0,1329
SP	0,2496	-	-	0,0697	20,9240	-	-	0,0831	1,3971	-	13,8362
TO	-	-	-	-	0,0824	0,2285	-	-	-	-	-

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 SCM, por operadora e UF:

Tabela 3 – Erros amostrais a posteriori

UF	Algar	Brisanet	Copel	Hughes	Net	Oi	Sercomtel	Sky	Tim	Unifique	Vivo
AC	-	-	-	-	0,28	0,33	-	-	-	-	-
AL	-	-	-	-	0,32	0,33	-	-	-	-	0,30
AM	-	-	-	-	0,30	0,34	-	0,32	-	-	-
AP	-	-	-	-	-	0,38	-	-	-	-	-
BA	-	-	-	-	0,27	0,33	-	-	-	-	0,35
CE	-	0,41	-	-	0,27	0,31	-	0,33	-	-	0,31
DF	-	-	-	-	0,30	0,33	-	0,33	-	-	0,36
ES	-	-	-	-	0,28	0,28	-	-	-	-	0,33
GO	-	-	-	-	0,32	0,32	-	0,32	0,31	-	0,36
MA	-	-	-	-	0,28	0,35	-	0,32	-	-	-
MG	0,33	-	-	0,39	0,32	0,32	-	0,31	-	-	0,30
MS	-	-	-	-	0,34	0,29	-	-	-	-	0,33
MT	-	-	-	-	0,34	0,34	-	0,37	-	-	0,35
PA	-	-	-	-	0,33	0,32	-	0,31	-	-	-
PB	-	0,24	-	-	0,31	0,34	-	-	-	-	0,33
PE	-	-	-	-	0,27	0,30	-	-	-	-	0,30
PI	-	-	-	-	0,28	0,34	-	-	-	-	0,24
PR	-	-	0,43	-	0,29	0,35	0,32	-	-	-	0,32
RJ	-	-	-	-	0,27	0,30	-	-	0,32	-	0,33
RN	-	0,31	-	-	0,32	0,33	-	0,35	-	-	-
RO	-	-	-	-	0,33	0,32	-	-	-	-	-
RR	-	-	-	-	-	0,33	-	-	-	-	-
RS	-	-	-	-	0,32	0,35	-	-	-	-	0,33
SC	-	-	-	-	0,31	0,32	-	-	-	0,25	0,29
SE	-	-	-	-	0,30	0,33	-	-	-	-	0,31
SP	0,36	-	-	0,35	0,31	-	-	0,33	0,33	-	0,30
TO	-	-	-	-	0,31	0,33	-	-	-	-	-

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 o disposto no Manual de Aplicação da Pesquisa, 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;
- $S^2(\hat{D}) = EQM(1/n_i + 1/n_j)$, 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 domiciliar; uma pergunta sobre a escolaridade do respondente e também a inclusão de operadoras como: Copel, Hughes e Unifique.

Em 2019, há a substituição da pergunta sobre competição por outra que considera a oferta conjunta de “TV por Assinatura”, “Telefonia Móvel” e “Telefonia Fixa” de forma estimulada.

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, capacidade e velocidade da conexão;
- 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.

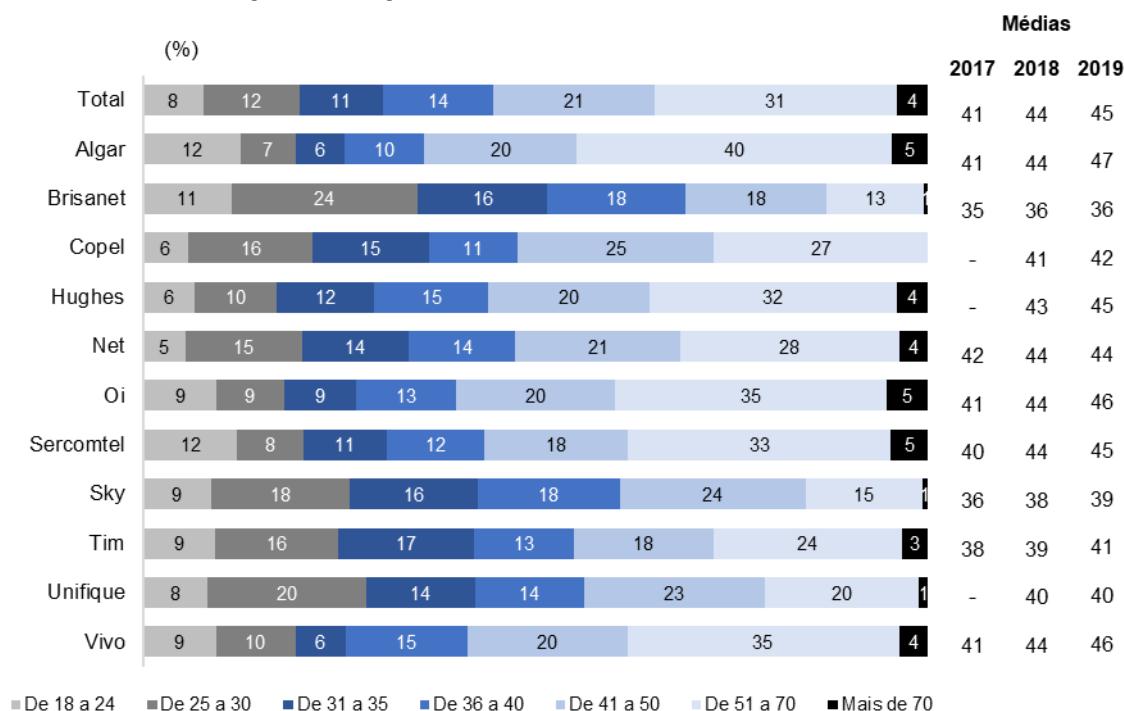
Os blocos de Canais de Atendimento, Atendimento Telefônico, Capacidade de Resolução e Reparo e Instalação possuem filtros, de forma que apenas os usuários que tiveram alguma interação com o tema responderam as questões específicas sobre ele.

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

4.1. PERFIL SÓCIO-DEMOGRÁFICO DOS ENTREVISTADOS

Em 2019, temos um aumento de um ano na média de idade dos respondentes, passando de 44 anos para 45 na medição atual.

Gráfico 1 – Idade (média e percentual



Q7. Qual Qual a sua idade? (ESPONTÂNEA – RU) | Q7a. Qual a sua faixa de idade? (ESTIMULADA – RU)

Base de respondentes 2017: Total: 22742 | Algar: 546 | Brisnet: 755 | Copel: - | Hughes: - | | Net: 7278 | Oi: 6506 | Sercomtel: 290 | Sky: 2077 | Tim: 580 | Unifique: - | Vivo: 4402

Base de respondentes 2018: Total: 23020 | Algar: 519 | Brisnet: 394 | Copel: 243 | Hughes: 250 | Net: 5589 | Oi: 7751 | Sercomtel: 236 | Sky: 3216 | Tim: 340 | Unifique: 223 | Vivo: 3863

Base de respondentes 2019: Total: 21.249 | Algar: 425 | Brisnet: 494 | Copel: 88 | Hughes: 463 | Net: 5.014 | Oi: 7.115 | Sercomtel: 251 | Sky: 2.893 | Tim: 625 | Unifique: 173 | Vivo: 3.708

Em relação ao gênero, no total, a proporção de mulheres vista nos anos anteriores se mantém, aumentando um ponto percentual em 2019, conforme demonstrado na tabela abaixo:

Tabela 4 – Gênero (percentual)

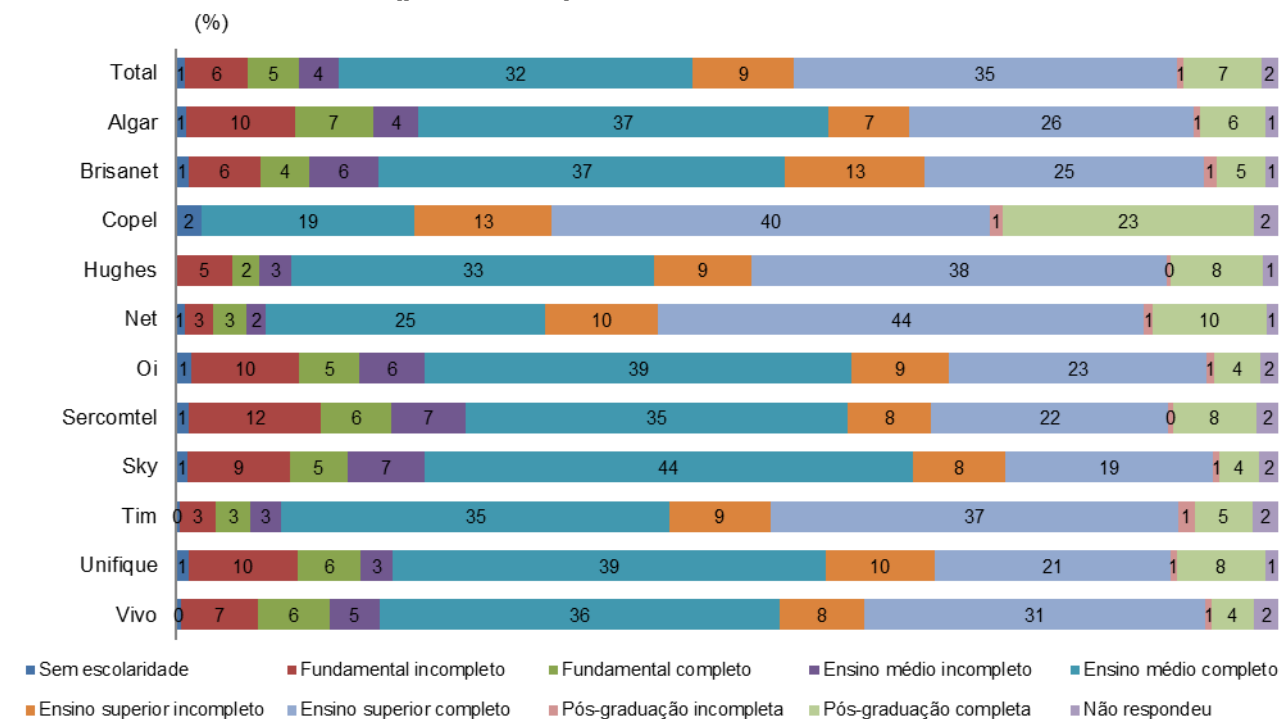
(%)	Total		Algar		Brisanet		Copel		Hughes		Net		Oi		Sercomtel		Sky		Tim		Unifiqu		H
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	
2017	46	54	42	58	58	42	-	-	-	-	51	49	40	60	38	62	52	48	59	41	-	-	43
2018	44	56	40	60	57	43	64	36	52	48	50	50	38	62	39	61	49	51	61	39	53	47	37
2019	43	57	40	60	54	46	64	36	50	50	48	52	35	65	33	67	43	57	55	45	55	45	36

Q8. Anote o sexo (RU)

Base de respondentes 2017:	Total: 22742	Algar: 546	Brisanet: 755	Copel: -	Hughes: -	Net: 7278	Oi: 6506	Sercomtel: 290	Sky: 2077	Tim: 580	Unifique: -	Vivo: 4402
Base de respondentes 2018:	Total: 23020	Algar: 519	Brisanet: 394	Copel: 243	Hughes: 250	Net: 5589	Oi: 7151	Sercomtel: 236	Sky: 3216	Tim: 340	Unifique: 223	Vivo: 3863
Base de respondentes 2019:	Total: 21.249	Algar: 425	Brisanet: 494	Copel: 88	Hughes: 463	Net: 5.014	Oi: 7.755	Sercomtel: 251	Sky: 2.893	Tim: 625	Unifique: 173	Vivo: 3.708

Quase metade da amostra cursou até o ensino médio e cerca de um terço tem ensino superior completo:

Gráfico 2 – Escolaridade (percentual)



H3. Qual sua escolaridade? (ESPONTÂNEA – RU). | Pergunta adicionada em 2018.
 Base de respondentes 2018: Total: 23020 | Algar: 519 | Brisanet: 394 | Copel: 243 | Hughes: 250 | Net: 5589 | Oi: 7751 | Sercomtel: 236 | Sky: 3216 | Tim: 340 | Unifone: 223 | Vivo: 3863
 Base de respondentes 2019: Total: 21.249 | Algar: 425 | Brisanet: 494 | Copel: 88 | Hughes: 463 | Net: 5.014 | Oi: 7.115 | Sercomtel: 251 | Sky: 2.893 | Tim: 625 | Unifone: 173 | Vivo: 3.708

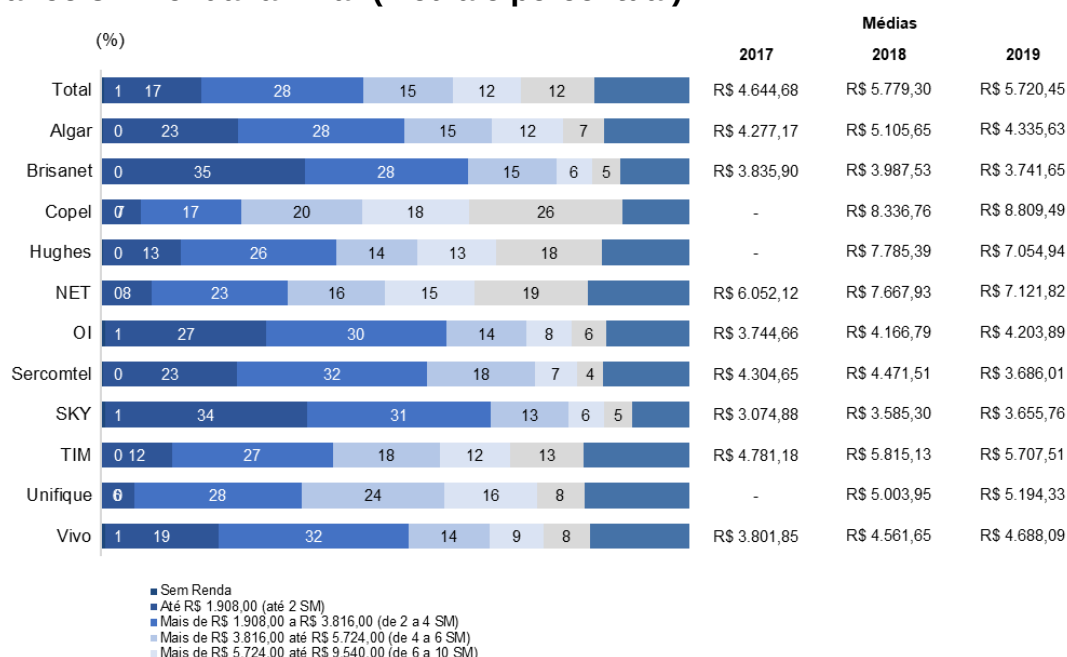
Em média, duas pessoas contribuem para a renda do domicílio e a renda média familiar é de R\$ 5.720,45, com queda em relação a 2018:

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

(Média)	Total	Algar	Brisanet	Copel	Hughes	Net	Oi	Sercomtel	Sky	Tim	Unifone	Vivo
2017	1,94	2,12	1,95	-	-	1,87	1,99	1,99	1,87	1,92	-	1,99
2018	1,94	2,05	2,01	1,83	1,89	1,93	1,98	1,93	1,92	1,91	2,06	1,94
2019	1,91	2,01	2,07	1,76	1,96	1,88	1,92	2,02	1,93	1,88	2,16	1,94

H1. Quantas pessoas da sua residência contribuem para a renda total do domicílio? (ESPONTÂNEA – RU)
 Base de respondentes 2017: Total: 22742 | Algar: 546 | Brisanet: 755 | Copel: - | Hughes: - | Net: 7278 | Oi: 6506 | Sercomtel: 290 | Sky: 2077 | Tim: 580 | Unifone: - | Vivo: 4402
 Base de respondentes 2018: Total: 23020 | Algar: 519 | Brisanet: 394 | Copel: 243 | Hughes: 250 | Net: 5589 | Oi: 7751 | Sercomtel: 236 | Sky: 3216 | Tim: 340 | Unifone: 223 | Vivo: 3863
 Base de respondentes 2019: Total: 21.249 | Algar: 425 | Brisanet: 494 | Copel: 88 | Hughes: 463 | Net: 5.014 | Oi: 7.115 | Sercomtel: 251 | Sky: 2.893 | Tim: 625 | Unifone: 173 | Vivo: 3.708

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 2017: Total: 22742 | Algar: 546 | Brisanet: 755 | Copel: - | Hughes: - | Net: 7278 | Oi: 6506 | Sercomtel: 290 | Sky: 2077 | Tim: 580 | Unifiquê: - | Vivo: 4402
 Base de respondentes 2018: Total: 23020 | Algar: 519 | Brisanet: 394 | Copel: 243 | Hughes: 250 | Net: 5589 | Oi: 7751 | Sercomtel: 236 | Sky: 3216 | Tim: 340 | Unifiquê: 223 | Vivo: 3863
 Base de respondentes 2019: Total: 21.249 | Algar: 425 | Brisanet: 494 | Copel: 88 | Hughes: 463 | Net: 5.014 | Oi: 7.115 | Sercomtel: 251 | Sky: 2.893 | Tim: 625 | Unifiquê: 173 | Vivo: 3.708

Pouco mais de 3 em 4 respondentes são os responsáveis pelo pagamento do serviço de SCM:

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

(%)	Total		Algar		Brisanet		Copel		Hughes		Net		Oi		Sercomtel		Sky		Tim		Unifiquê		Vivo	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
2017	74	26	70	30	91	9	-	-	-	-	80	20	70	30	71	29	90	10	87	13	-	-	68	32
2018	76	24	71	29	87	13	87	13	88	12	78	22	73	27	77	23	90	10	86	14	84	16	73	27
2019	77	23	75	25	89	11	95	5	87	13	81	19	74	26	72	28	91	9	85	15	91	9	72	28

Q5. Você é responsável pelo pagamento dos gastos deste serviço de internet fixa da <OPERADORA>? (ESTIMULADA – RU)
 Base de respondentes 2017: Total: 22742 | Algar: 546 | Brisanet: 755 | Copel: - | Hughes: - | Net: 7278 | Oi: 6506 | Sercomtel: 290 | Sky: 2077 | Tim: 580 | Unifiquê: - | Vivo: 4402
 Base de respondentes 2018: Total: 23020 | Algar: 519 | Brisanet: 394 | Copel: 243 | Hughes: 250 | Net: 5589 | Oi: 7751 | Sercomtel: 236 | Sky: 3216 | Tim: 340 | Unifiquê: 223 | Vivo: 3863
 Base de respondentes 2019: Total: 21.249 | Algar: 425 | Brisanet: 494 | Copel: 88 | Hughes: 463 | Net: 5.014 | Oi: 7.115 | Sercomtel: 251 | Sky: 2.893 | Tim: 625 | Unifiquê: 173 | Vivo: 3.708

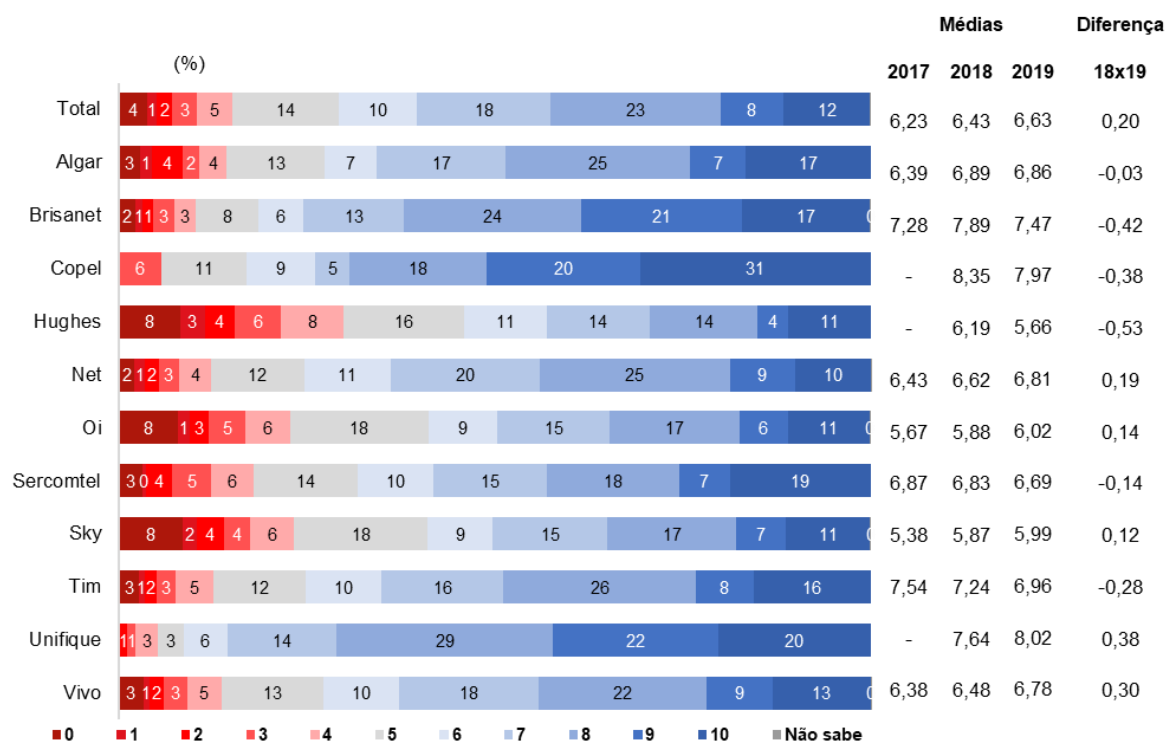
4.2. SATISFAÇÃO E PERCEPÇÃO DE QUALIDADE DAS PRESTADORAS

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 internet fixa, onde o indicador total Brasil é de 6,63, mantendo a tendência de diferença de 0,20 em relação ao ano anterior:

Gráfico 4 – Satisfação Geral (média e percentual)



J1. Pensando em toda sua experiência com a internet fixa 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 2017: Total: 22742 | Algar: 546 | Brisanet: 755 | Copel: - | Hughes: - | Net: 7278 | Oi: 6506 | Sercomtel: 290 | Sky: 2077 | Tim: 580 | Unifone: - | Vivo: 4402
 Base de respondentes 2018: Total: 23020 | Algar: 519 | Brisanet: 394 | Copel: 243 | Hughes: 250 | Net: 5589 | Oi: 7751 | Sercomtel: 236 | Sky: 3216 | Tim: 340 | Unifone: 223 | Vivo: 3863
 Base de respondentes 2019: Total: 21.249 | Algar: 425 | Brisanet: 494 | Copel: 88 | Hughes: 463 | Net: 5.014 | Oi: 7.115 | Sercomtel: 251 | Sky: 2.893 | Tim: 625 | Unifone: 173 | Vivo: 3.708

4.2.2. OFERTA E CONTRATAÇÃO

O próximo indicador refere-se à oferta e contratação do serviço, com uma média de 6,68, indicando um leve crescimento no longo prazo:

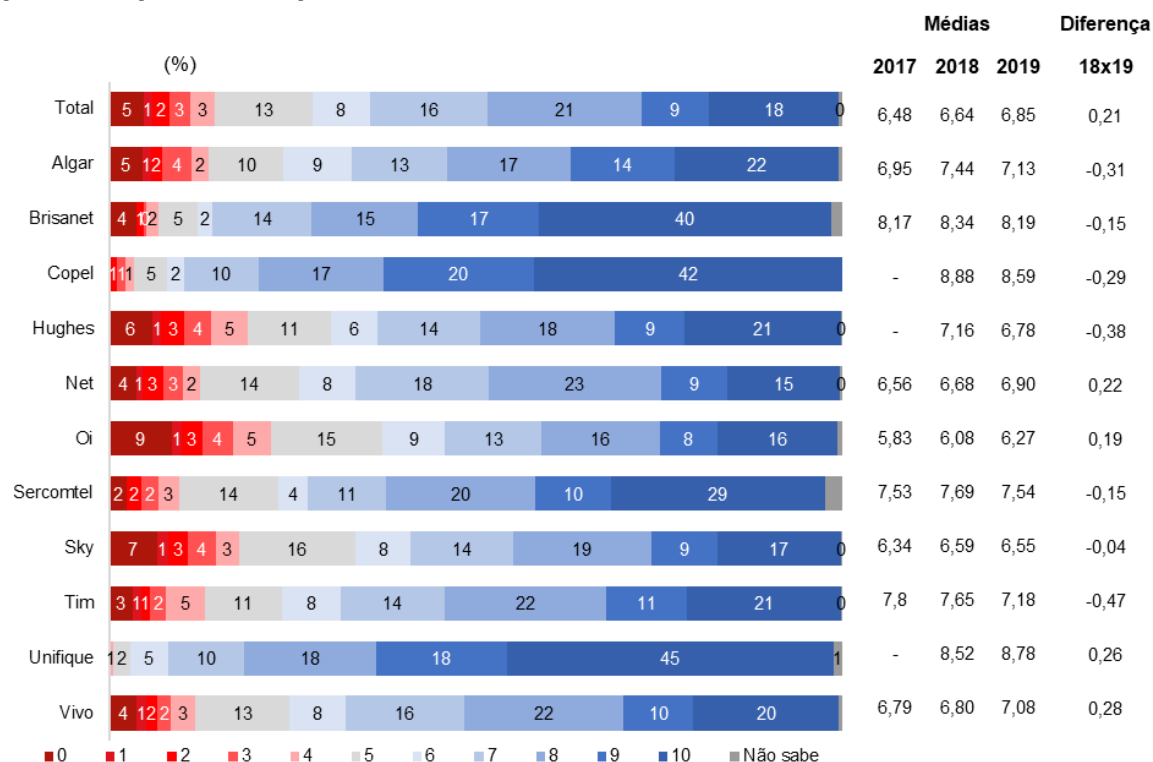
Tabela 7 – Indicador Oferta e Contratação (média)

(Média)	Total	Algar	Brisanet	Copel	Hughes	Net	Oi	Sercomtel	Sky	Tim	Unifiquê	Vivo
2017	6,29	6,81	7,83	-	-	6,40	5,62	7,35	5,91	7,57	-	6,60
2018	6,49	7,30	8,16	8,75	6,90	6,58	5,85	7,48	6,25	7,33	8,35	6,67
2019	6,68	6,99	7,93	8,38	6,47	6,77	6,05	7,29	6,27	6,88	8,60	6,94
Diferença 18x19	0,19	-0,31	-0,23	-0,37	-0,43	0,19	0,20	-0,19	0,02	-0,45	0,25	0,27

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 2017: Total: 22742 | Algar: 546 | Brisanet: 755 | Copel: - | Hughes: - | Net: 7278 | Oi: 6506 | Sercomtel: 290 | Sky: 2077 | Tim: 580 | Unifiquê: - | Vivo: 4402
 Base de respondentes 2018: Total: 23020 | Algar: 519 | Brisanet: 394 | Copel: 243 | Hughes: 250 | Net: 5589 | Oi: 7751 | Sercomtel: 236 | Sky: 3216 | Tim: 340 | Unifiquê: 223 | Vivo: 3863
 Base de respondentes 2019: Total: 21.249 | Algar: 425 | Brisanet: 494 | Copel: 88 | Hughes: 463 | Net: 5.014 | Oi: 7.115 | Sercomtel: 251 | Sky: 2.893 | Tim: 625 | Unifiquê: 173 | Vivo: 3.708

Este indicador é composto por dois atributos, (a) “facilidade de entendimento dos planos e serviços contratados” e (b) “cumprir o que promete e divulga na publicidade”, cujas médias são 6,85 (com crescimento de 0,21) e 6,52 (com crescimento de 0,19), respectivamente:

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



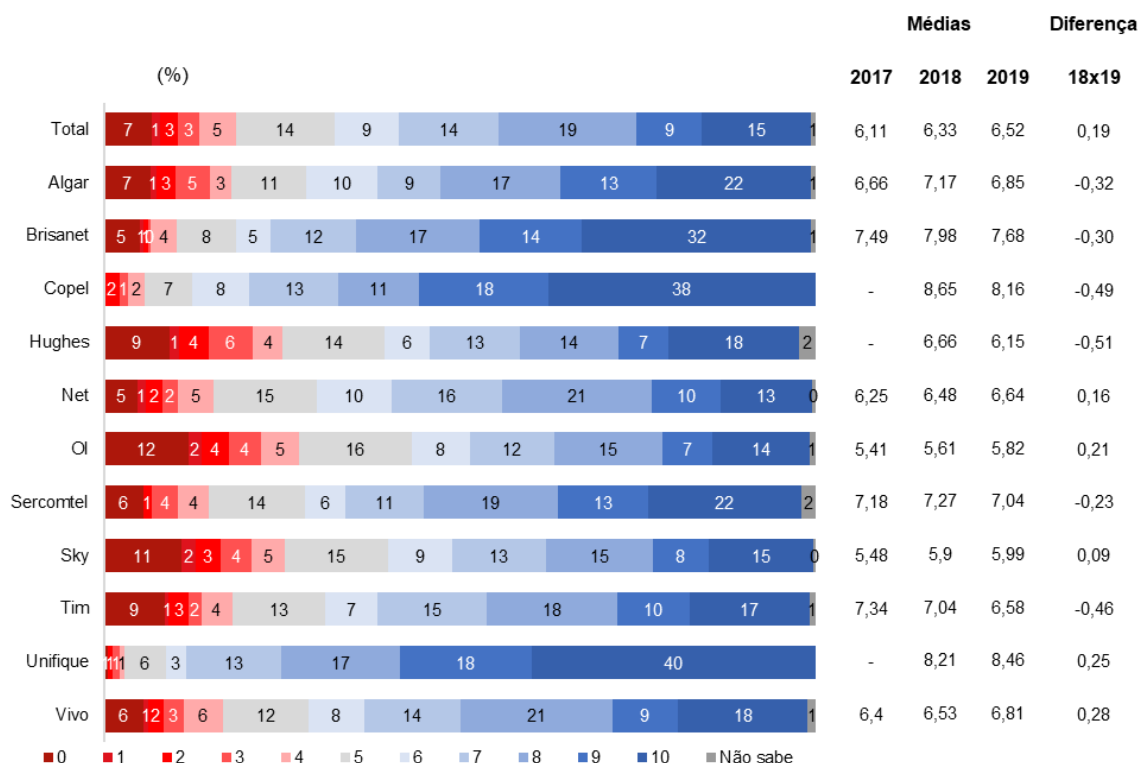
B1_1. Facilidade de entendimento dos planos e serviços contratados

Base de respondentes 2017: Total: 22742 | Algar: 546 | Brisanet: 755 | Copel: - | Hughes: - | Net: 7278 | Oi: 6506 | Sercomtel: 290 | Sky: 2077 | Tim: 580 | Unifone: - | Vivo: 4402

Base de respondentes 2018: Total: 23020 | Algar: 519 | Brisanet: 394 | Copel: 243 | Hughes: 250 | Net: 5589 | Oi: 7751 | Sercomtel: 236 | Sky: 3216 | Tim: 340 | Unifone: 223 | Vivo: 3863

Base de respondentes 2019: Total: 21.249 | Algar: 425 | Brisanet: 494 | Copel: 88 | Hughes: 463 | Net: 5.014 | Oi: 7.115 | Sercomtel: 251 | Sky: 2.893 | Tim: 625 | Unifone: 173 | Vivo: 3.708

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 2017: Total: 22742 | Algar: 546 | Brisanet: 755 | Copel: - | Hughes: - | Net: 7278 | Oi: 6506 | Sercomtel: 290 | Sky: 2077 | Tim: 580 | Unifiquê: - | Vivo: 4402

Base de respondentes 2018: Total: 23020 | Algar: 519 | Brisanet: 394 | Copel: 243 | Hughes: 250 | Net: 5589 | Oi: 7751 | Sercomtel: 236 | Sky: 3216 | Tim: 340 | Unifiquê: 223 | Vivo: 3863

Base de respondentes 2019: Total: 21.249 | Algar: 425 | Brisanet: 494 | Copel: 88 | Hughes: 463 | Net: 5.014 | Oi: 7.115 | Sercomtel: 251 | Sky: 2.893 | Tim: 625 | Unifiquê: 173 | Vivo: 3.708

4.2.3. FUNCIONAMENTO

Em relação ao indicador de funcionamento, a média geral é de 6,54.

Tabela 8 – Indicador Funcionamento (média)

(Média)	Total	Algar	Brisanet	Copel	Hughes	Net	Oi	Sercomtel	Sky	Tim	Unifiquê	Vivo
2017	6,21	6,22	7,23	-	-	6,54	5,59	6,61	5,10	7,52	-	6,27
2018	6,40	6,75	7,73	8,42	6,41	6,76	5,71	6,62	5,67	7,27	7,56	6,33
2019	6,54	6,82	7,48	7,91	5,70	6,83	5,78	6,42	5,80	7,17	7,78	6,60
Diferença 18x19	0,14	0,07	-0,25	-0,51	-0,71	0,07	0,07	-0,2	0,13	-0,1	0,22	0,27

C1. Pensando no funcionamento do serviço de internet fixa contratada da <OPERADORA>, qual nota você daria para: (ESTIMULADA- RU)

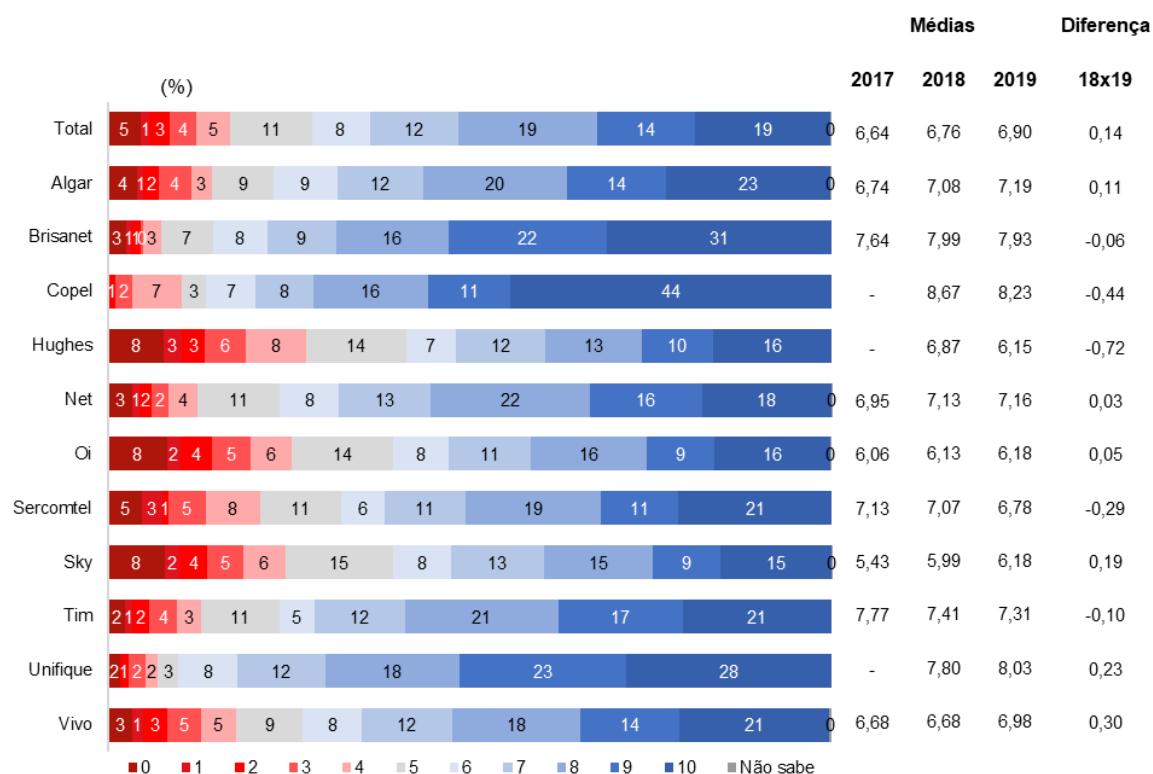
Base de respondentes 2017: Total: 22742 | Algar: 546 | Brisanet: 755 | Copel: - | Hughes: - | Net: 7278 | Oi: 6506 | Sercomtel: 290 | Sky: 2077 | Tim: 580 | Unifiquê: - | Vivo: 4402

Base de respondentes 2018: Total: 23020 | Algar: 519 | Brisanet: 394 | Copel: 243 | Hughes: 250 | Net: 5589 | Oi: 7751 | Sercomtel: 236 | Sky: 3216 | Tim: 340 | Unifiquê: 223 | Vivo: 3863

Base de respondentes 2019: Total: 21.249 | Algar: 425 | Brisanet: 494 | Copel: 88 | Hughes: 463 | Net: 5.014 | Oi: 7.115 | Sercomtel: 251 | Sky: 2.893 | Tim: 625 | Unifiquê: 173 | Vivo: 3.708

Este indicador é constituído de três atributos: (a) “disponibilidade da internet”, que possui a melhor avaliação, 6,90; (b) “capacidade de manter a conexão sem quedas”, com média de 6,30 e (c) “velocidade de navegação”, com média de 6,41.

Gráfico 7 – Disponibilidade da internet (média e percentual)



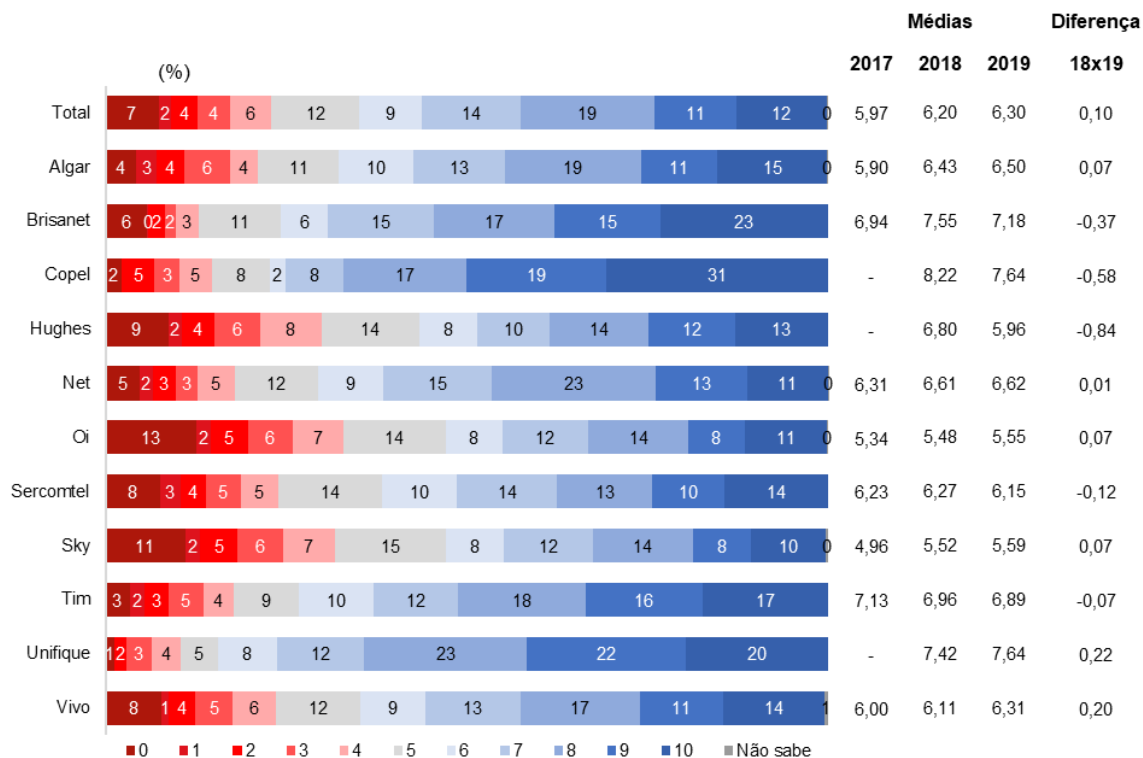
C1_1. Disponibilidade da internet, ou seja, conseguir acessar sempre que preciso.

Base de respondentes 2017: Total: 22742 | Algar: 546 | Brisanet: 755 | Copel: - | Hughes: - | Net: 7278 | Oi: 6506 | Sercomtel: 290 | Sky: 2077 | Tim: 580 | Unifique: - | Vivo: 4402

Base de respondentes 2018: Total: 23020 | Algar: 519 | Brisanet: 394 | Copel: 243 | Hughes: 250 | Net: 5589 | Oi: 7751 | Sercomtel: 236 | Sky: 3216 | Tim: 340 | Unifique: 223 | Vivo: 3863

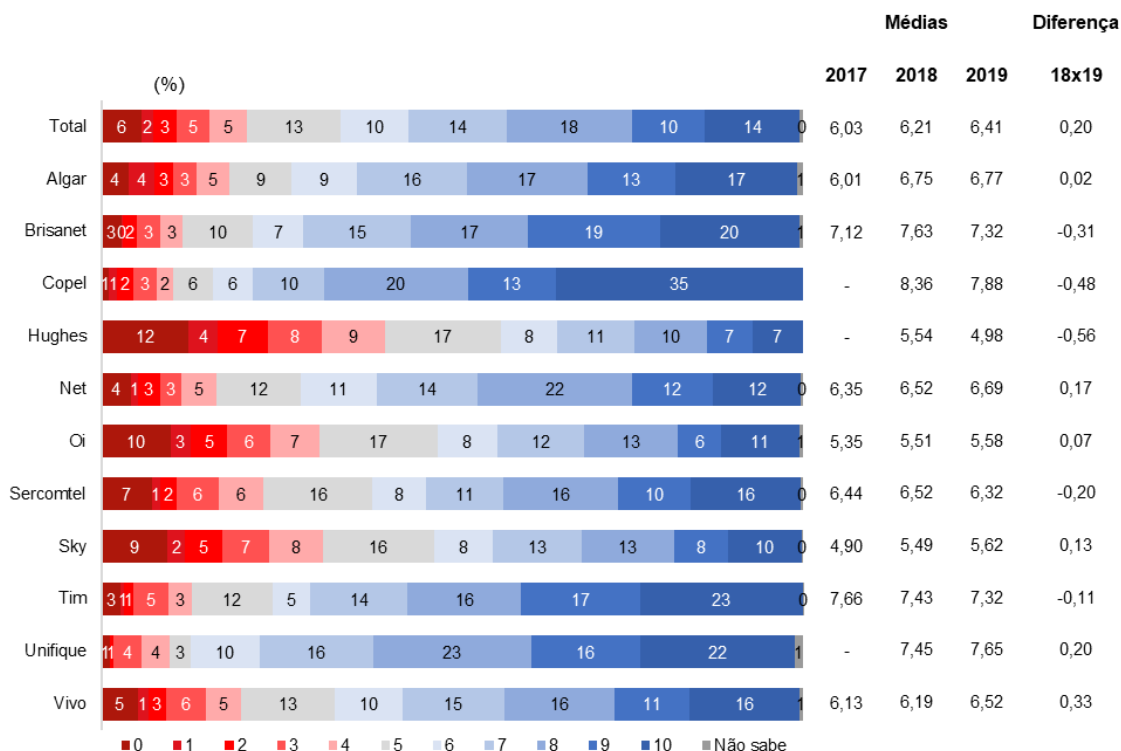
Base de respondentes 2019: Total: 21.249 | Algar: 425 | Brisanet: 494 | Copel: 88 | Hughes: 463 | Net: 5.014 | Oi: 7.115 | Sercomtel: 251 | Sky: 2.893 | Tim: 625 | Unifique: 173 | Vivo: 3.708

Gráfico 8 – Capacidade de manter a conexão da internet sem quedas (média e percentual)



C1_2. Capacidade de manter a conexão da internet sem quedas
 Base de respondentes 2017: Total: 22742 | Algar: 546 | Brisanet: 755 | Copel: - | Hughes: - | Net: 7278 | Oi: 6506 | Sercomtel: 290 | Sky: 2077 | Tim: 580 | Unifone: - | Vivo: 4402
 Base de respondentes 2018: Total: 23020 | Algar: 519 | Brisanet: 394 | Copel: 243 | Hughes: 250 | Net: 5589 | Oi: 7751 | Sercomtel: 236 | Sky: 3216 | Tim: 340 | Unifone: 223 | Vivo: 3863
 Base de respondentes 2019: Total: 21.249 | Algar: 425 | Brisanet: 494 | Copel: 88 | Hughes: 463 | Net: 5.014 | Oi: 7.115 | Sercomtel: 251 | Sky: 2.893 | Tim: 625 | Unifone: 173 | Vivo: 3.708

Gráfico 9 – Velocidade de navegação (média e percentual)



C1_3. Velocidade de navegação (websites, downloads, vídeos, etc.)
Base de respondentes 2017: Total: 22742 | Algar: 546 | Brisanet: 755 | Copel: - | Hughes: - | Net: 7278 | Oi: 6506 | Sercomtel: 290 | Sky: 2077 | Tim: 580 | Unifone: - | Vivo: 4402
Base de respondentes 2018: Total: 23020 | Algar: 519 | Brisanet: 394 | Copel: 243 | Hughes: 250 | Net: 5589 | Oi: 7751 | Sercomtel: 236 | Sky: 3216 | Tim: 340 | Unifone: 223 | Vivo: 3863
Base de respondentes 2019: Total: 21.249 | Algar: 425 | Brisanet: 494 | Copel: 88 | Hughes: 463 | Net: 5.014 | Oi: 7.115 | Sercomtel: 251 | Sky: 2.893 | Tim: 625 | Unifone: 173 | Vivo: 3.708

4.2.4. COBRANÇA

O indicador de cobrança tem média geral de 7,20 e segue a tendência de crescimento:

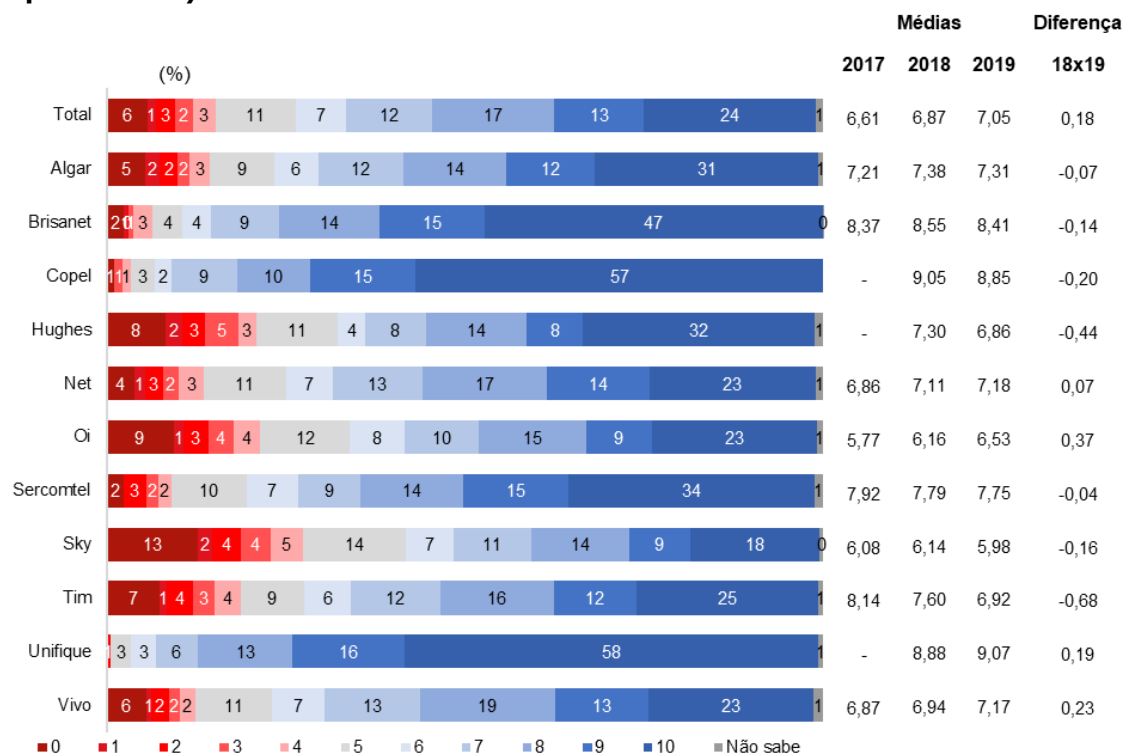
Tabela 9 – Indicador de Cobrança (média)

(Média)	Total	Algar	Brisanet	Copel	Hughes	Net	Oi	Sercomtel	Sky	Tim	Unifone	Vivo
2017	6,80	7,33	8,18	-	-	7,02	6,04	8,07	6,26	8,17	-	7,06
2018	7,04	7,59	8,44	9,11	7,55	7,25	6,36	7,99	6,43	7,75	8,88	7,15
2019	7,20	7,37	8,45	8,97	7,19	7,33	6,70	7,88	6,26	7,11	9,06	7,31
Diferença 18x19	0,16	-0,22	0,01	-0,14	-0,36	0,08	0,34	-0,11	-0,17	-0,64	0,18	0,16

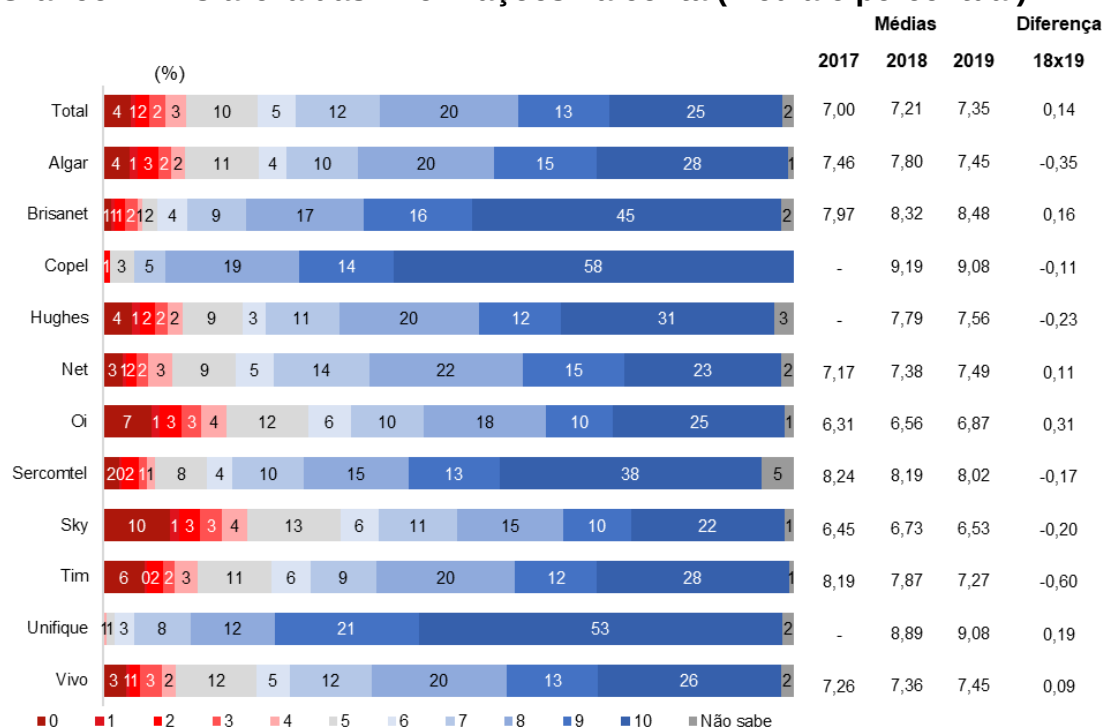
D1. Pensando na cobrança da <OPERADORA> e utilizando uma escala de 0 a 10, qual nota você daria para: (ESTIMULADA – RU)
Base de respondentes 2017: Total: 22742 | Algar: 546 | Brisanet: 755 | Copel: - | Hughes: - | Net: 7278 | Oi: 6506 | Sercomtel: 290 | Sky: 2077 | Tim: 580 | Unifone: - | Vivo: 4402
Base de respondentes 2018: Total: 23020 | Algar: 519 | Brisanet: 394 | Copel: 243 | Hughes: 250 | Net: 5589 | Oi: 7751 | Sercomtel: 236 | Sky: 3216 | Tim: 340 | Unifone: 223 | Vivo: 3863
Base de respondentes 2019: Total: 21.249 | Algar: 425 | Brisanet: 494 | Copel: 88 | Hughes: 463 | Net: 5.014 | Oi: 7.115 | Sercomtel: 251 | Sky: 2.893 | Tim: 625 | Unifone: 173 | Vivo: 3.708

O resultado da “cobrança dos valores de acordo com o contratado” cresce para 7,05 e a avaliação da “clareza das informações na conta” cresce ainda mais, passando para 7,35 em média.

Gráfico 10 – 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 2017: Total: 22742 | Algar: 546 | Brisanet: 755 | Copel: - | Hughes: - | Net: 7278 | Oi: 6506 | Sercomtel: 290 | Sky: 2077 | Tim: 580 | Unifone: - | Vivo: 4402
 Base de respondentes 2018: Total: 23020 | Algar: 519 | Brisanet: 394 | Copel: 243 | Hughes: 250 | Net: 5589 | Oi: 7751 | Sercomtel: 236 | Sky: 3216 | Tim: 340 | Unifone: 223 | Vivo: 3863
 Base de respondentes 2019: Total: 21.249 | Algar: 425 | Brisanet: 494 | Copel: 88 | Hughes: 463 | Net: 5.014 | Oi: 7.115 | Sercomtel: 251 | Sky: 2.893 | Tim: 625 | Unifone: 173 | Vivo: 3.708

Gráfico 11 – Clareza das informações na conta (média e percentual)


D1_2. Clareza das informações na conta
 Base de respondentes 2017: Total: 22742 | Algar: 546 | Brisanet: 755 | Copel: - | Hughes: - | Net: 7278 | Oi: 6506 | Sercomtel: 290 | Sky: 2077 | Tim: 580 | Unifone: - | Vivo: 4402
 Base de respondentes 2018: Total: 23020 | Algar: 519 | Brisanet: 394 | Copel: 243 | Hughes: 250 | Net: 5589 | Oi: 7751 | Sercomtel: 236 | Sky: 3216 | Tim: 340 | Unifone: 223 | Vivo: 3863
 Base de respondentes 2019: Total: 21.249 | Algar: 425 | Brisanet: 494 | Copel: 88 | Hughes: 463 | Net: 5.014 | Oi: 7.115 | Sercomtel: 251 | Sky: 2.893 | Tim: 625 | Unifone: 173 | Vivo: 3.708

4.2.5. CANAIS DE ATENDIMENTO

Atendimento telefônico continua sendo o canal mais utilizado pelos usuários – apesar de indicar tendência de queda – seguido pelo atendimento online. Atendimento na loja da operadora apresenta estabilidade e 15% dos usuários não utilizaram nenhum dos canais disponíveis:

Tabela 10 – Canais de atendimento utilizados (percentual)

Canais (%)	Total			Algar			Brisanet			Copel			Hughes			Net			Oi			Sercomtel			Sky			Tim			Unifone			Vivo		
	17	18	19	17	18	19	17	18	19	17	18	19	17	18	19	17	18	19	17	18	19	17	18	19	17	18	19	17	18	19	17	18	19	17	18	19
Atendimento telefônico	81	79	74	77	79	75	53	60	53	-	44	43	-	68	70	77	78	70	87	85	81	80	74	73	77	78	78	73	78	79	-	61	55	83	78	74
Atendimento pela internet	36	36	37	43	42	35	33	40	43	-	53	55	-	32	29	33	33	36	38	40	38	43	37	31	33	34	35	34	28	35	-	30	32	38	38	39
Atendimento na loja da operadora	12	12	12	23	24	21	62	56	54	-	1	1	-	5	6	8	10	10	15	16	15	23	18	18	6	7	6	8	7	12	-	23	28	12	12	9
Nenhum destes canais	11	12	15	11	12	13	10	6	11	-	26	22	-	19	18	13	13	18	9	8	11	12	18	17	10	10	11	15	13	12	-	22	27	11	12	15

A1. Nos últimos 6 meses, quais desses canais de atendimento da <OPERADORA> você utilizou: (ESTIMULADA – RM)
Base de respondentes 2017: Total: 22742 | Algar: 546 | Brisanet: 755 | Copel: - | Hughes: - | Net: 7278 | Oi: 6506 | Sercomtel: 290 | Sky: 2077 | Tim: 580 | Unifone: - | Vivo: 4402
Base de respondentes 2018: Total: 23020 | Algar: 519 | Brisanet: 394 | Copel: 243 | Hughes: 250 | Net: 5589 | Oi: 7751 | Sercomtel: 236 | Sky: 3216 | Tim: 340 | Unifone: 223 | Vivo: 3863
Base de respondentes 2019: Total: 21.249 | Algar: 425 | Brisanet: 494 | Copel: 88 | Hughes: 463 | Net: 5.014 | Oi: 7.115 | Sercomtel: 251 | Sky: 2.893 | Tim: 625 | Unifone: 173 | Vivo: 3.708

A média da avaliação dos Canais de atendimento aumentou 0,11 em 2019:

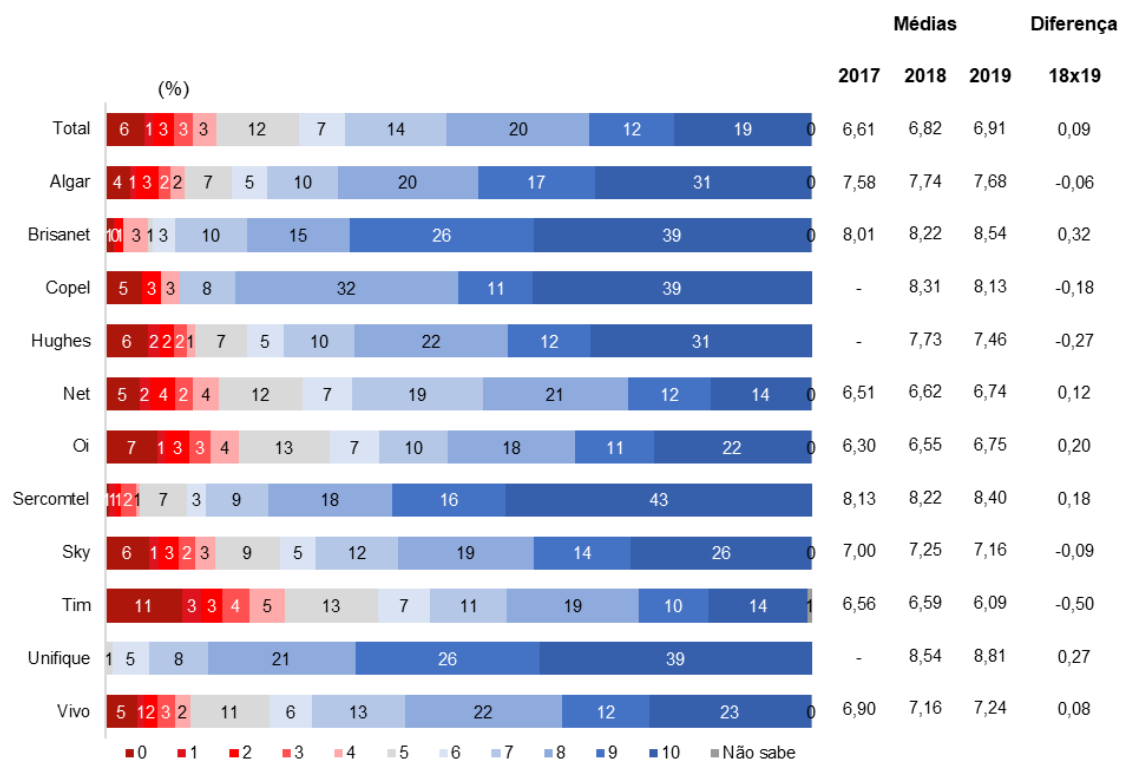
Tabela 11 – Indicador canais de atendimento (média)

(Média)	Total	Algar	Brisanet	Copel	Hughes	Net	Oi	Sercomtel	Sky	Tim	Unifone	Vivo
2017	6,65	7,49	7,98	-	-	6,63	6,29	8,02	6,95	6,69	-	6,91
2018	6,83	7,66	8,12	8,50	7,68	6,72	6,51	8,10	7,23	6,52	8,46	7,09
2019	6,94	7,65	8,44	8,46	7,44	6,78	6,70	8,22	7,15	6,23	8,70	7,30
Diferença 18x19	0,11	-0,01	0,32	-0,04	-0,24	0,06	0,19	0,12	-0,08	-0,29	0,24	0,21

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 2017: Total: 19781 | Algar: 462 | Brisanet: 543 | Copel: - | Hughes: - | Net: 6152 | Oi: 5926 | Sercomtel: 250 | Sky: 1839 | Tim: 492 | Unifone: - | Vivo: 3856
Base de respondentes 2018: Total: 23020 | Algar: 519 | Brisanet: 394 | Copel: 243 | Hughes: 250 | Net: 5589 | Oi: 7751 | Sercomtel: 236 | Sky: 3216 | Tim: 340 | Unifone: 223 | Vivo: 3863
Base de respondentes 2019: Total: 21.249 | Algar: 425 | Brisanet: 494 | Copel: 88 | Hughes: 463 | Net: 5.014 | Oi: 7.115 | Sercomtel: 251 | Sky: 2.893 | Tim: 625 | Unifone: 173 | Vivo: 3.708

O atendimento telefônico e online, os mais utilizados, de forma geral têm praticamente o mesmo resultado: 6,91 e 6,94, respectivamente:

Gráfico 12 – Atendimento telefônico (média e percentual)

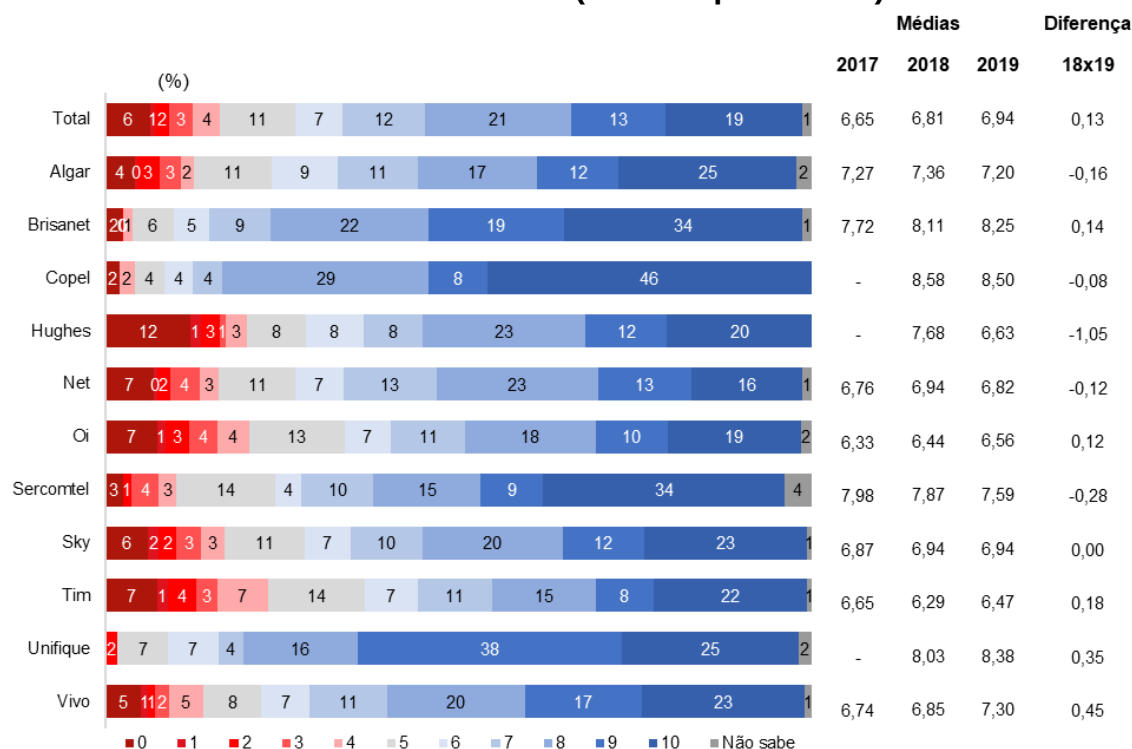


A3. Qual nota você daria para a qualidade do atendimento telefônico da <OPERADORA>? (ESTIMULADA – RU)

Base de respondentes 2017: Total: 17894 | Algar: 421 | Brisanet: 438 | Copel: - | Hughes: - | Net: 5361 | Oi: 5616 | Sercomtel: 231 | Sky: 1606 | Tim: 422 | Unifone: - | Vivo: 3582

Base de respondentes 2018: Total: 17981 | Algar: 400 | Brisanet: 234 | Copel: 108 | Hughes: 169 | Net: 4200 | Oi: 6503 | Sercomtel: 174 | Sky: 2487 | Tim: 265 | Unifone: 135 | Vivo: 3010

Base de respondentes 2019: Total: 16.134 | Algar: 317 | Brisanet: 262 | Copel: 38 | Hughes: 322 | Net: 3.605 | Oi: 5.751 | Sercomtel: 182 | Sky: 2.251 | Tim: 510 | Unifone: 96 | Vivo: 2.800

Gráfico 13 – 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 2017: Total: 8512 | Algar: 226 | Brisanet: 267 | Copel: - | Hughes: - | Net: 2689 | Oi: 2536 | Sercomtel: 125 | Sky: 682 | Tim: 196 | Unifone: - | Vivo: 1672

Base de respondentes 2018: Total: 8807 | Algar: 218 | Brisanet: 168 | Copel: 130 | Hughes: 80 | Net: 2075 | Oi: 3143 | Sercomtel: 88 | Sky: 1115 | Tim: 97 | Unifone: 68 | Vivo: 1473

Base de respondentes 2019: Total: 7.998 | Algar: 152 | Brisanet: 188 | Copel: 48 | Hughes: 133 | Net: 1.933 | Oi: 2.746 | Sercomtel: 79 | Sky: 1.005 | Tim: 229 | Unifone: 56 | Vivo: 1.429

4.2.6. ATENDIMENTO TELEFÔNICO

O indicador do atendimento telefônico é de 6,28 e é composto pela avaliação do “tempo de espera para falar com atendente” (média de 5,61 – item com a pior performance), “necessidade de repetir a demanda” (média de 6,18) e “capacidade dos atendentes para esclarecer dúvidas” (média de 7,03).

Tabela 12 – Indicador atendimento telefônico (média)

(Média)	Total	Algar	Brisanet	Copel	Hughes	Net	Oi	Sercomtel	Sky	Tim	Unifone	Vivo
2017	5,94	7,08	7,35	-	-	6,02	5,60	7,25	6,32	6,00	-	6,06
2018	6,18	7,19	7,72	7,84	7,32	6,18	5,83	7,69	6,60	5,95	8,20	6,34
2019	6,28	7,07	7,99	7,61	6,86	6,17	6,07	7,63	6,51	5,33	8,60	6,57
Diferença 18x19	0,1	-0,12	0,27	-0,23	-0,46	-0,01	0,24	-0,06	-0,09	-0,62	0,4	0,23

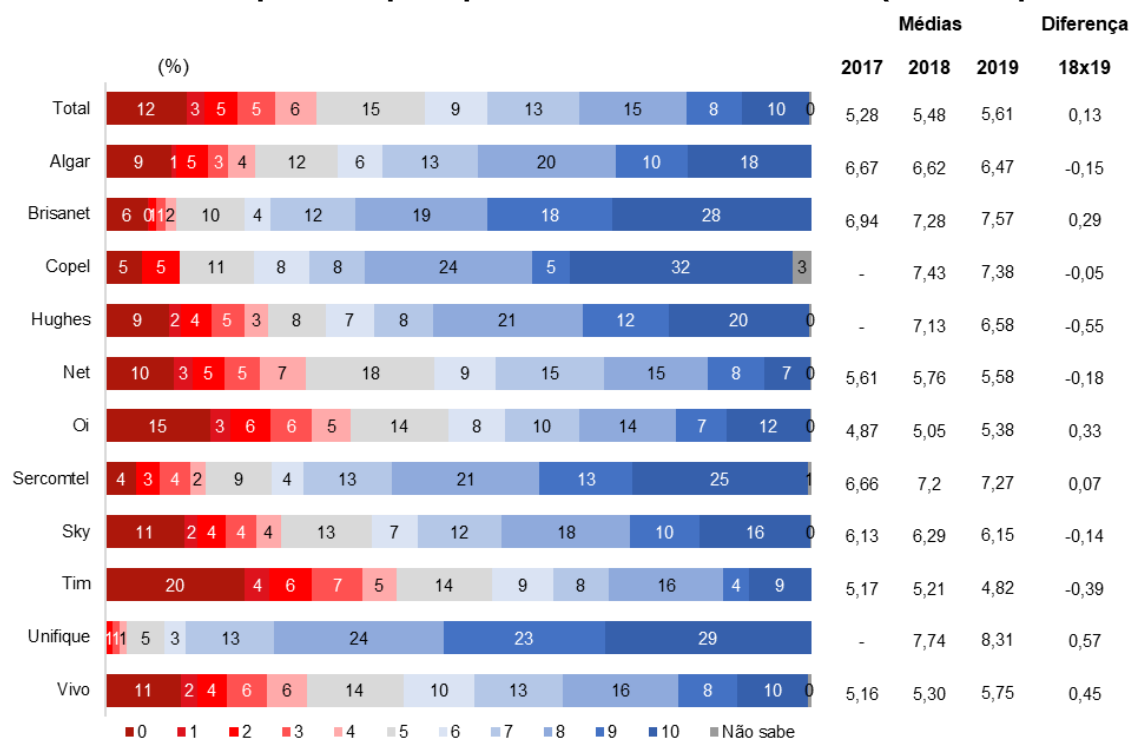
A2. Com relação ao atendimento telefônico da <OPERADORA>, e utilizando uma escala de 0 a 10, qual nota você daria para: Tempo de espera para falar com o atendente/ Necessidade de repetir a demanda/ Capacidade dos atendentes para esclarecer dúvidas, dar orientações ou informações

Base de respondentes 2017: Total: 17892 | Algar: 421 | Brisanet: 438 | Copel: - | Hughes: - | Net: 5360 | Oi: 5616 | Sercomtel: 231 | Sky: 1606 | Tim: 422 | Unifone: - | Vivo: 3581

Base de respondentes 2018: Total: 17971 | Algar: 400 | Brisanet: 234 | Copel: 108 | Hughes: 169 | Net: 4196 | Oi: 6501 | Sercomtel: 174 | Sky: 2486 | Tim: 265 | Unifone: 135 | Vivo: 3007

Base de respondentes 2019: Total: 21.249 | Algar: 425 | Brisanet: 494 | Copel: 88 | Hughes: 463 | Net: 5.014 | Oi: 7.115 | Sercomtel: 251 | Sky: 2.893 | Tim: 625 | Unifone: 173 | Vivo: 3.708

Gráfico 14 – Tempo de espera para falar com o atendente (média e percentual)



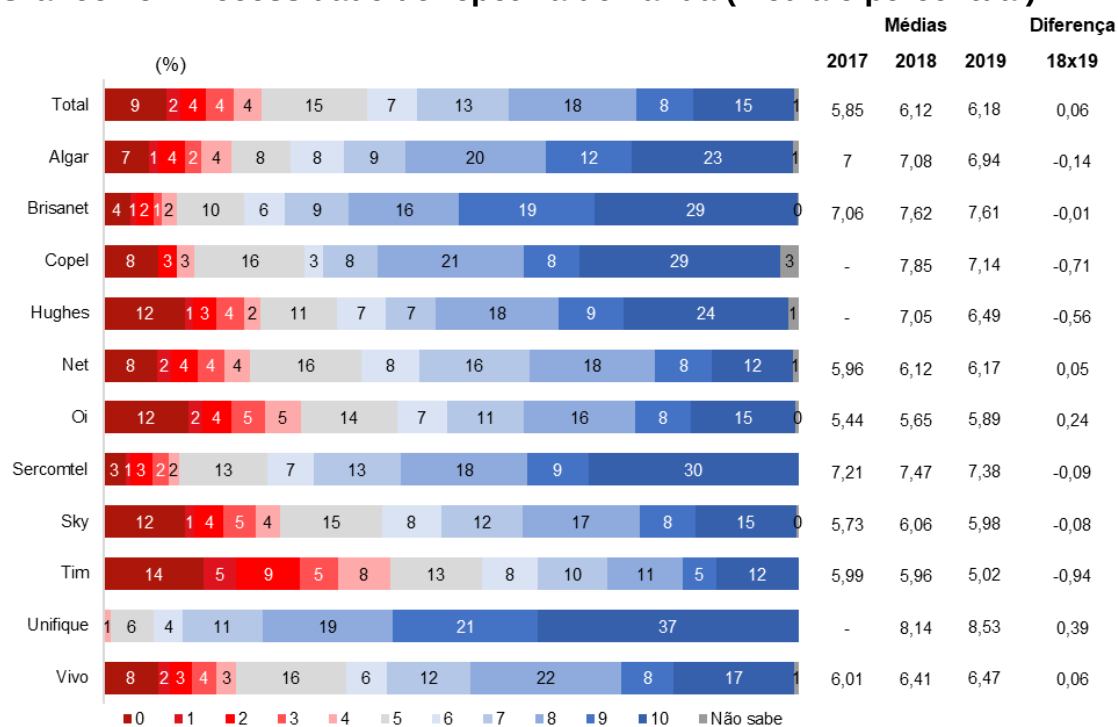
A2_1. Tempo de espera para falar com o atendente

Base de respondentes 2017: Total: 17894 | Algar: 421 | Brisanet: 438 | Copel: - | Hughes: - | Net: 5361 | Oi: 5616 | Sercomtel: 231 | Sky: 1606 | Tim: 422 | Unifone: - | Vivo: 3582

Base de respondentes 2018: Total: 17981 | Algar: 400 | Brisanet: 234 | Net: 4200 | Oi: 6503 | Sercomtel: 174 | Sky: 2487 | Tim: 265 | Vivo: 3010 | Copel: 108 | Hughes: 169 | Unifone: 135

Base de respondentes 2019: Total: 16.134 | Algar: 317 | Brisanet: 262 | Copel: 38 | Hughes: 322 | Net: 3.605 | Oi: 5.751 | Sercomtel: 182 | Sky: 2.251 | Tim: 510 | Unifone: 96 | Vivo: 2.800

Gráfico 15 – Necessidade de repetir a demanda (média e percentual)



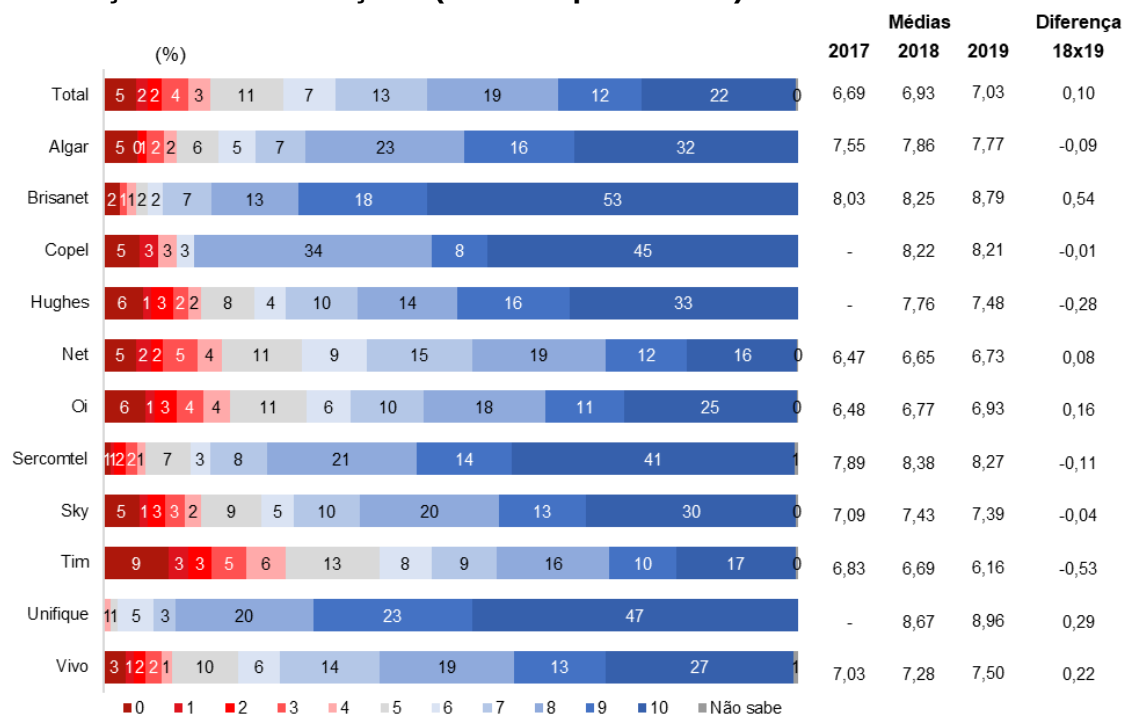
A2_2. Necessidade de repetir a demanda (Exemplo: pedido, solicitação, reclamação)

Base de respondentes 2017: Total: 17894 | Algar: 421 | Brisanet: 438 | Copel: - | Hughes: - | Net: 5361 | Oi: 5616 | Sercomtel: 231 | Sky: 1606 | Tim: 422 | Unifone: - | Vivo: 3582

Base de respondentes 2018: Total: 17981 | Algar: 400 | Brisanet: 234 | Net: 4200 | Oi: 6503 | Sercomtel: 174 | Sky: 2487 | Tim: 265 | Vivo: 3010 | Copel: 108 | Hughes: 169 | Unifone: 135

Base de respondentes 2019: Total: 16.134 | Algar: 317 | Brisanet: 262 | Copel: 38 | Hughes: 322 | Net: 3.605 | Oi: 5.751 | Sercomtel: 182 | Sky: 2.251 | Tim: 510 | Unifone: 96 | Vivo: 2.800

Gráfico 16 – 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 2017: Total: 17894 | Algar: 421 | Brisanet: 438 | Copel: - | Hughes: - | Net: 5361 | Oi: 5616 | Sercomtel: 231 | Sky: 1606 | Tim: 422 | Unifique: - | Vivo: 3582

Base de respondentes 2018: Total: 17981 | Algar: 400 | Brisanet: 234 | Net: 4200 | Oi: 6503 | Sercomtel: 174 | Sky: 2487 | Tim: 265 | Vivo: 3010 | Copel: 108 | Hughes: 169 | Unifique: 135

Base de respondentes 2019: Total: 16.134 | Algar: 317 | Brisanet: 262 | Copel: 38 | Hughes: 322 | Net: 3.605 | Oi: 5.751 | Sercomtel: 182 | Sky: 2.251 | Tim: 510 | Unifique: 96 | Vivo: 2.800

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 6,22, aumento de 0,20 em relação a 2018.

Tabela 13 – Indicador Capacidade de resolução*

(Média)	Total	Algar	Brisanet	Copel	Hughes	Net	Oi	Sercomtel	Sky	Tim	Unifique	Vivo
2017	5,80	6,31	7,08	-	-	5,79	5,38	6,91	5,32	6,43	-	6,11
2018	6,02	6,77	7,71	7,46	6,26	6,02	5,66	6,91	5,66	5,93	7,85	6,24
2019	6,22	6,58	7,61	6,80	5,84	6,24	5,85	6,81	5,79	5,45	8,11	6,50
Diferença 18x19	0,2	-0,19	-0,1	-0,66	-0,42	0,22	0,19	-0,1	0,13	-0,48	0,26	0,26

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 internet fixa pela <OPERADORA>, numa escala de 0 a 10?

Base de respondentes 2017: Total: 19155 | Algar: 409 | Brisanet: 587 | Copel: - | Hughes: - | Net: 5822 | Oi: 5805 | Sercomtel: 208 | Sky: 1882 | Tim: 468 | Unifique: - | Vivo: 3742

Base de respondentes 2018: Total: 19241 | Algar: 403 | Brisanet: 291 | Copel: 128 | Hughes: 184 | Net: 4470 | Oi: 6845 | Sercomtel: 161 | Sky: 2867 | Tim: 281 | Unifique: 146 | Vivo: 3147

*Observação: como as perguntas E6 e E8 começaram a ser aplicadas em 2017, indicador de 2016 era composto apenas das perguntas E2 e E4.

Em 2019, 4 em cada 10 usuários entrou em contato motivado por algum problema na cobrança e sua percepção de qualidade com a resolução é de 5,98, melhorando 0,42 em relação à 2018:

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

(%)	Total	Algar	Brisanet	Copel	Hughes	Net	Oi	Sercomtel	Sky	Tim	Unifiquê	Vivo
2017	46	27	26	-	-	39	59	21	67	34	-	45
2018	43	38	24	10	35	38	56	20	66	39	24	40
2019	40	34	29	17	39	38	48	18	69	52	21	37

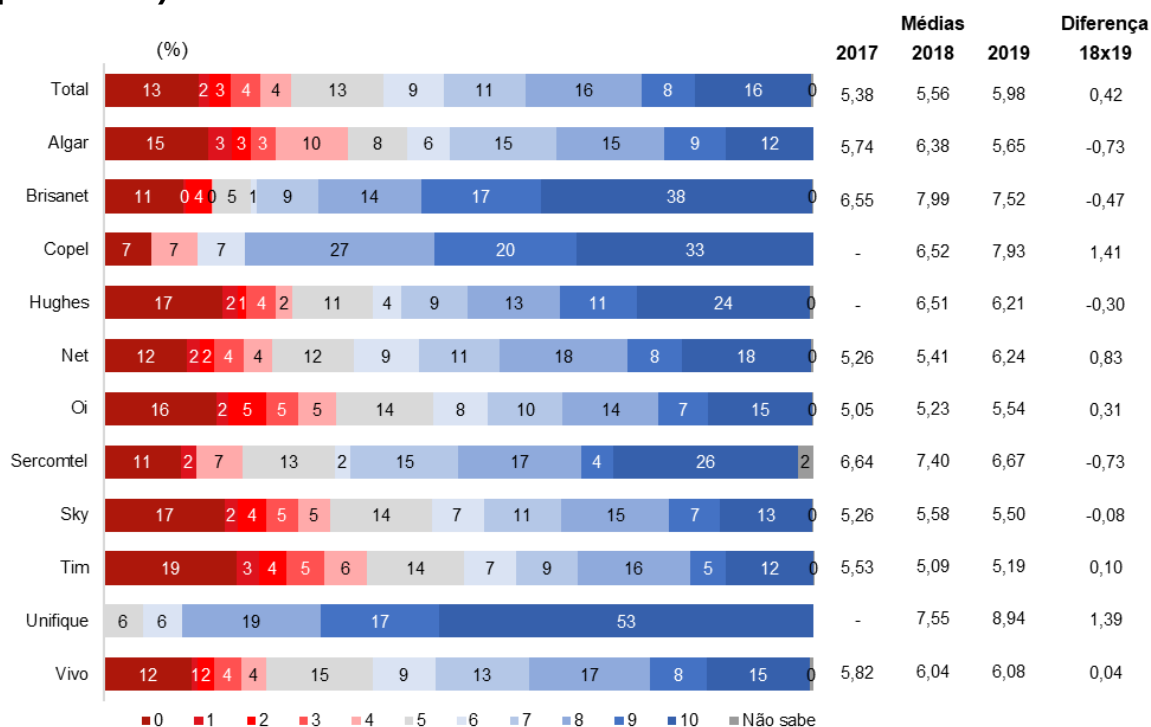
E1. Nos últimos 6 meses, você entrou em contato com sua operadora para falar sobre algum problema de cobrança da <OPERADORA>?

Base de respondentes 2017: Total: 22742 | Algar: 546 | Brisanet: 755 | Copel: - | Hughes: - | Net: 7278 | Oi: 6506 | Sercomtel: 290 | Sky: 2077 | Tim: 580 | Unifiquê: - | Vivo: 4402

Base de respondentes 2018: Total: 23020 | Algar: 519 | Brisanet: 394 | Copel: 243 | Hughes: 250 | Net: 5589 | Oi: 7751 | Sercomtel: 236 | Sky: 3216 | Tim: 340 | Unifiquê: 223 | Vivo: 3863

Base de respondentes 2019: Total: 21.249 | Algar: 425 | Brisanet: 494 | Copel: 88 | Hughes: 463 | Net: 5.014 | Oi: 7.115 | Sercomtel: 251 | Sky: 2.893 | Tim: 625 | Unifiquê: 173 | Vivo: 3.708

Gráfico 17 – 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 2017: Total: 10964 | Algar: 147 | Brisanet: 204 | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Cabo Telecom: 95 | Net: 3033 | Oi: 3892 | Sercomtel: 61 | Sky: 1367 | Tim: 198 | Unifiquê: - | Vivo: 1967

Base de respondentes 2018: Total: 11034 | Algar: 189 | Brisanet: 85 | Copel: 25* | Hughes: 87 | Net: 2216 | Oi: 4361 | Sercomtel: 48 | Sky: 2117 | Tim: 133 | Unifiquê: 53 | Vivo: 1604 |

Base de respondentes 2019: Total: 9.966 | Algar: 138 | Brisanet: 133 | Copel: 15* | Hughes: 179 | Net: 2.011 | Oi: 3.508 | Sercomtel: 46 | Sky: 1.991 | Tim: 312 | Unifiquê: 36 | Vivo: 1.597 |

* Base pequena

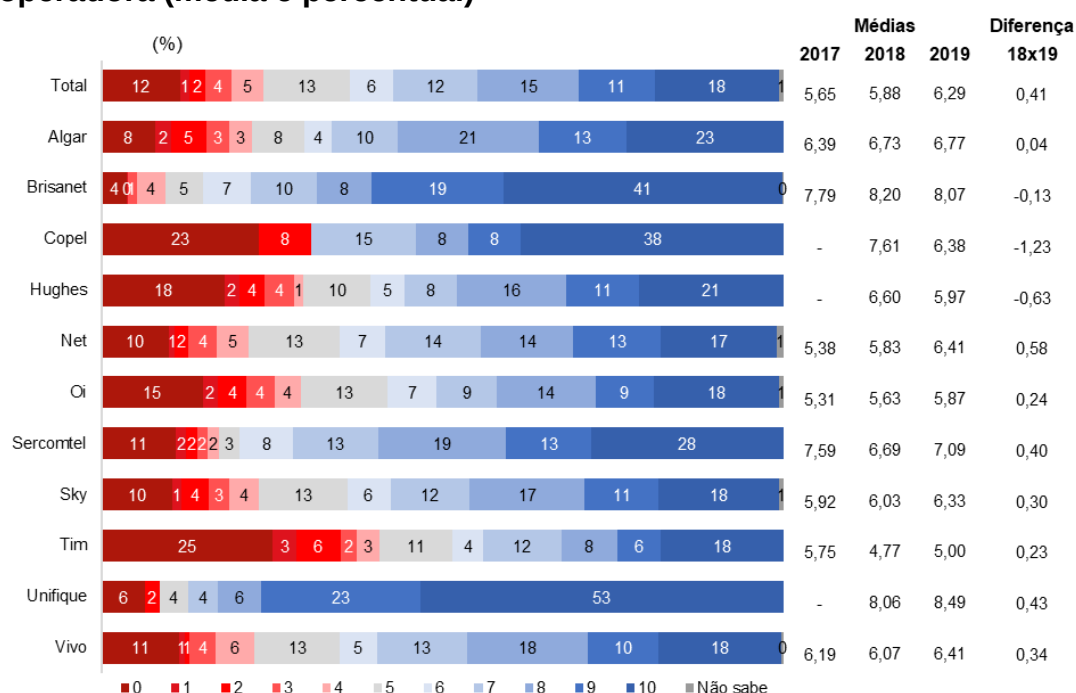
Já para alterar o plano ou a condição comercial, 38% dos usuários contataram as operadoras, e a avaliação média é de 6,29 (crescimento de 0,41 em relação a 2018):

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

(%)	Total	Algar	Brisanet	Copel	Hughes	Net	Oi	Sercomtel	Sky	Tim	Unifiquê	Vivo
2017	42	32	37	-	-	43	43	21	44	18	-	41
2018	40	39	29	12	33	42	42	23	46	17	23	37
2019	38	44	42	15	31	40	37	25	47	32	27	36

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 2017: Total: 22742 | Algar: 546 | Brisanet: 755 | Copel: - | Hughes: - | Net: 7278 | Oi: 6506 | Sercomtel: 290 | Sky: 2077 | Tim: 580 | Unifiquê: - | Vivo: 4402
Base de respondentes 2018: Total: 23020 | Algar: 519 | Brisanet: 394 | Copel: 243 | Hughes: 250 | Net: 5589 | Oi: 7751 | Sercomtel: 236 | Sky: 3216 | Tim: 340 | Unifiquê: 223 | Vivo: 3863
Base de respondentes 2019: Total: 21.249 | Algar: 425 | Brisanet: 494 | Copel: 88 | Hughes: 463 | Net: 5.014 | Oi: 7.115 | Sercomtel: 251 | Sky: 2.893 | Tim: 625 | Unifiquê: 173 | Vivo: 3.708

Gráfico 18 – 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 2017: Total: 9203 | Algar: 175 | Brisanet: 278 | Copel: - | Hughes: - | Net: 2877 | Oi: 2742 | Sercomtel: 61 | Sky: 895 | Tim: 101 | Unifiquê: - | Vivo: 1989
Base de respondentes 2018: Total: 9219 | Algar: 199 | Brisanet: 133 | Copel: 30 | Hughes: 83 | Unifiquê: 51 | Net: 2237 | Oi: 3237 | Sercomtel: 55 | Sky: 1472 | Tim: 57 | Vivo: 1542
Base de respondentes 2019: Total: 8.211 | Algar: 184 | Brisanet: 214 | Copel: 13* | Hughes: 143 | Net: 1.962 | Oi: 2.646 | Sercomtel: 64 | Sky: 1.353 | Tim: 143 | Unifiquê: 47 | Vivo: 1.442
* Base pequena

Em relação a cancelar pacotes ou serviços, 24% entraram em contato com a operadora para solicitar tal alteração, com média de percepção de qualidade de 5,57 (um aumento de 0,48 em comparação com o ano anterior).

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

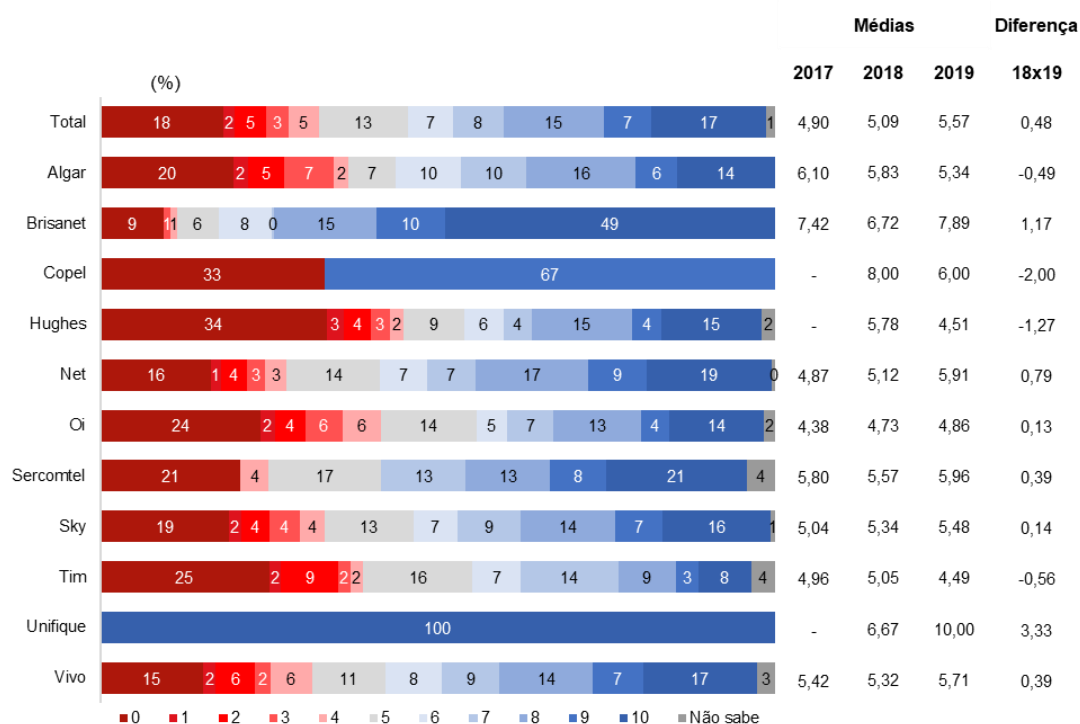
(%)	Total	Algar	Brisanet	Copel	Hughes	Net	Oi	Sercomtel	Sky	Tim	Unifone	Vivo
2017	27	17	10	-	-	28	31	5	41	11	-	24
2018	24	15	7	1	20	25	29	9	41	12	3	21
2019	24	15	11	3	23	25	27	10	48	16	2	21

E5. Nos últimos 6 meses, entrou em contato com a <OPERADORA> para cancelar serviços ou pacotes? (ESPONTÂNEA – RU)

Base de respondentes 2017: Total: 22742 | Algar: 546 | Brisanet: 755 | Copel: - | Hughes: - | Net: 7278 | Oi: 6506 | Sercomtel: 290 | Sky: 2077 | Tim: 580 | Unifone: - | Vivo: 4402

Base de respondentes 2018: Total: 23020 | Algar: 519 | Brisanet: 394 | Copel: 243 | Hughes: 250 | Net: 5589 | Oi: 7751 | Sercomtel: 236 | Sky: 3216 | Tim: 340 | Unifone: 223 | Vivo: 3863

Base de respondentes 2019: Total: 21.249 | Algar: 425 | Brisanet: 494 | Copel: 88 | Hughes: 463 | Net: 5.014 | Oi: 7.115 | Sercomtel: 251 | Sky: 2.893 | Tim: 625 | Unifone: 173 | Vivo: 3.708

Gráfico 19 – 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 2017: Total: 6109 | Algar: 94 | Brisanet: 67 | Copel: - | Hughes: - | Net: 1936 | Oi: 1990 | Sercomtel: 15* | Sky: 835 | Tim: 60 | Unifone: - | Vivo: 1080

Base de respondentes 2018: Total: 6235 | Algar: 75 | Brisanet: 31 | Copel: 2* | Hughes: 49 | Net: 1405 | Oi: 2344 | Sercomtel: 21* | Sky: 1327 | Tim: 40 | Unifone: 6* | Vivo: 881

Base de respondentes 2019: Total: 5.877 | Algar: 63 | Brisanet: 50 | Copel: 3* | Hughes: 106 | Net: 1.239 | Oi: 2.056 | Sercomtel: 24* | Sky: 1.379 | Tim: 83 | Unifone: 3* | Vivo: 871 |

* Base pequena

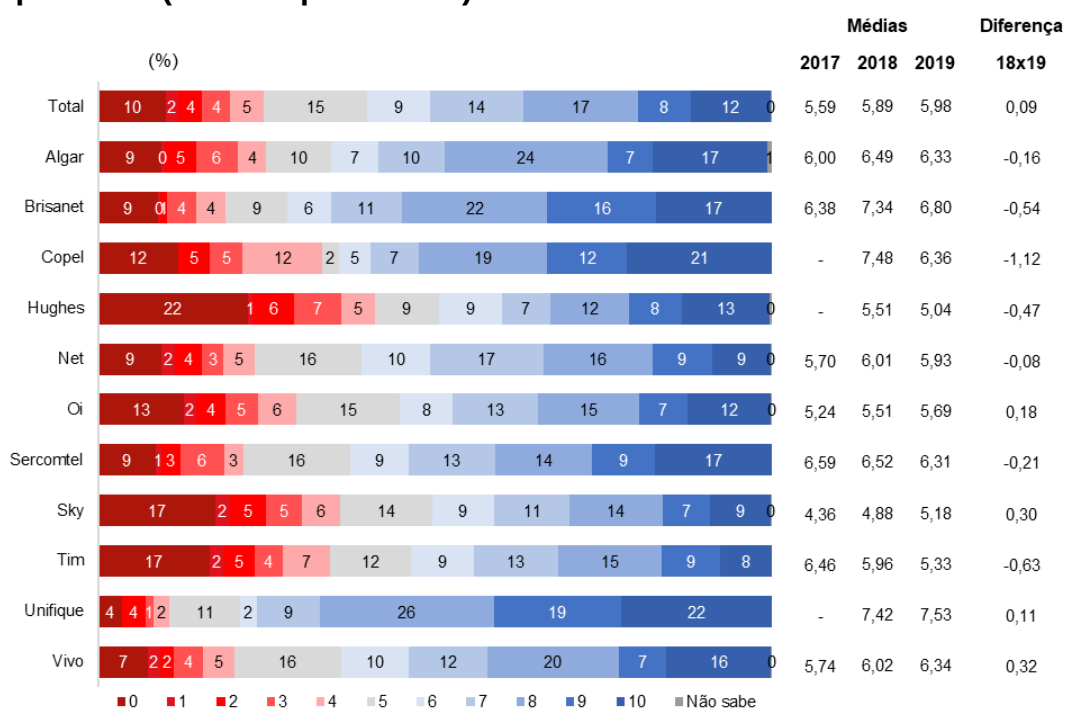
Neste ano, 6 em 10 usuários contataram a operadora para falar sobre problemas de funcionamento da internet fixa, com média de percepção de qualidade da resolução de 5,98:

Tabela 17 – Contato para falar sobre problemas de funcionamento da internet fixa (percentual de sim)

(%)	Total	Algar	Brisanet	Copel	Hughes	Net	Oi	Sercomtel	Sky	Tim	Unifiquê	Vivo
2017	64	61	61	-	-	58	73	62	71	69	-	62
2018	64	59	57	43	52	59	74	57	68	70	52	64
2019	60	57	56	48	53	54	71	55	67	68	49	61

E7. Nos últimos 6 meses, você entrou em contato com a <OPERADORA> para falar sobre problemas de funcionamento da internet fixa da <OPERADORA>?
Base de respondentes 2017: Total: 22742 | Algar: 546 | Brisanet: 755 | Copel: - | Hughes: - | Net: 7278 | Oi: 6506 | Sercomtel: 290 | Sky: 2077 | Tim: 580 | Unifiquê: - | Vivo: 4402
Base de respondentes 2018: Total: 23020 | Algar: 519 | Brisanet: 394 | Copel: 243 | Hughes: 250 | Net: 5589 | Oi: 7751 | Sercomtel: 236 | Sky: 3216 | Tim: 340 | Unifiquê: 223 | Vivo: 3863
Base de respondentes 2019: Total: 21.249 | Algar: 425 | Brisanet: 494 | Copel: 88 | Hughes: 463 | Net: 5.014 | Oi: 7.115 | Sercomtel: 251 | Sky: 2.893 | Tim: 625 | Unifiquê: 173 | Vivo: 3.708

Gráfico 20 – Resolução do problema de funcionamento da internet fixa pela operadora (média e percentual)



E8. Qual nota você daria para a resolução do problema de funcionamento da internet fixa pela <OPERADORA>, numa escala de 0 a 10?
Base de respondentes 2017: Total: 15149 | Algar: 328 | Brisanet: 458 | Copel: - | Hughes: - | Net: 4278 | Oi: 4902 | Sercomtel: 179 | Sky: 1470 | Tim: 397 | Unifiquê: - | Vivo: 2960
Base de respondentes 2018: Total: 15254 | Algar: 303 | Brisanet: 219 | Copel: 105 | Hughes: 130 | Net: 3349 | Oi: 5688 | Sercomtel: 134 | Sky: 2173 | Tim: 236 | Unifiquê: 117 | Vivo: 2538
Base de respondentes 2019: Total: 13.686 | Algar: 240 | Brisanet: 262 | Copel: 42 | Hughes: 246 | Net: 2.900 | Oi: 5.104 | Sercomtel: 139 | Sky: 1.930 | Tim: 436 | Unifiquê: 85 | Vivo: 2.302

4.2.7. REPARO E INSTALAÇÃO

Pouco mais de 1 em 10 usuários entraram em contato com a operadora para solicitar a instalação da internet fixa no endereço atual, mantendo a estabilidade.

Tabela 18 – Contato para instalação da internet fixa no endereço atual (percentual de sim)

(%)	Total	Algar	Brisanet	Copel	Hughes	Net	Oi	Sercomtel	Sky	Tim	Unifiquê	Vivo
2017	13	10	26	-	-	12	14	13	24	15	-	12
2018	13	11	17	12	15	13	13	9	19	17	16	12
2019	13	20	15	8	12	14	11	15	16	14	15	11

F1. Nos últimos 6 meses, você solicitou a instalação de internet fixa no seu atual endereço?

Base de respondentes 2017: Total: 22742 | Algar: 546 | Brisanet: 755 | Copel: - | Hughes: - | Net: 7278 | Oi: 6506 | Sercomtel: 290 | Sky: 2077 | Tim: 580 | Unifiquê: - | Vivo: 4402

Base de respondentes 2018: Total: 23020 | Algar: 519 | Brisanet: 394 | Copel: 243 | Hughes: 250 | Net: 5589 | Oi: 7751 | Sercomtel: 236 | Sky: 3216 | Tim: 340 | Unifiquê: 223 | Vivo: 3863

Base de respondentes 2019: Total: 21.249 | Algar: 425 | Brisanet: 494 | Copel: 88 | Hughes: 463 | Net: 5.014 | Oi: 7.115 | Sercomtel: 251 | Sky: 2.893 | Tim: 625 | Unifiquê: 173 | Vivo: 3.708

O indicador referente ao reparo e instalação é de 7,18 – aumento de 0,18 em relação ao ano anterior:

Tabela 19 – Indicador de Reparo e instalação (média)

(Média)	Total	Algar	Brisanet	Copel	Hughes	Net	Oi	Sercomtel	Sky	Tim	Unifiquê	Vivo
2017	6,76	7,20	7,26	-	-	6,91	6,26	7,72	5,62	7,05	-	7,07
2018	7,00	7,58	7,99	7,85	6,23	7,12	6,60	7,87	5,97	6,32	8,31	7,26
2019	7,18	7,55	7,84	6,65	6,34	7,25	6,91	7,53	5,90	6,02	8,34	7,46
Diferença 18x19	0,18	-0,03	-0,15	-1,2	0,11	0,13	0,31	-0,34	-0,07	-0,3	0,03	0,2

F2. Pensando na instalação da internet fixa da <OPERADORA>, em uma escala de 0 a 10, qual nota você daria para:

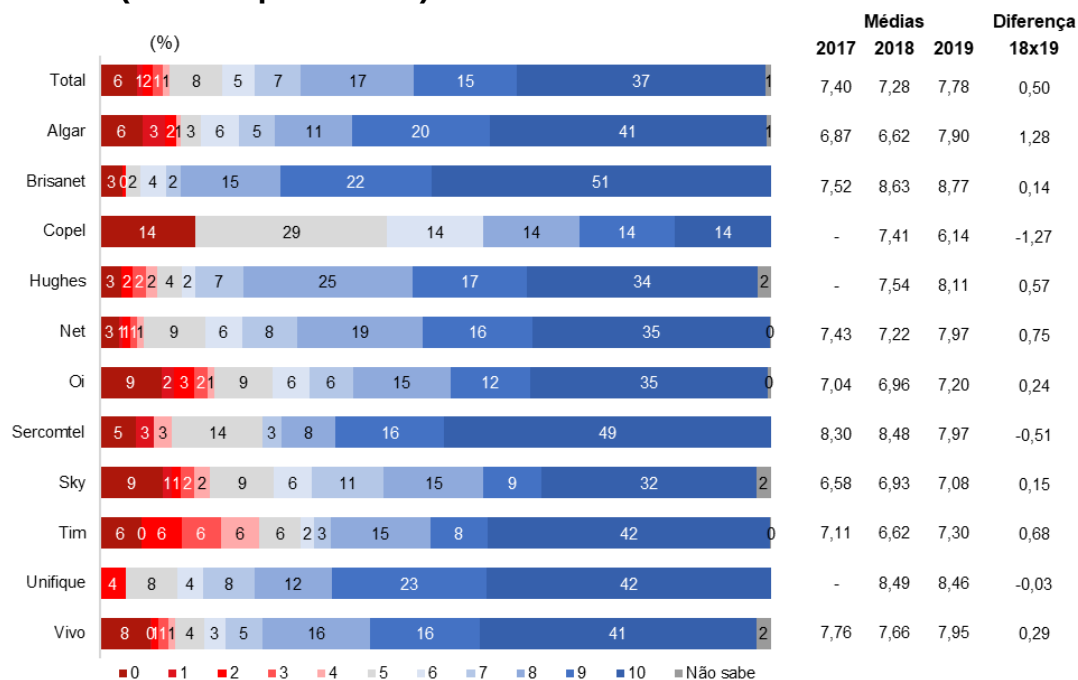
Base de respondentes 2017: Total: 12982 | Algar: 263 | Brisanet: 424 | Copel: - | Hughes: - | Net: 3635 | Oi: 4385 | Sercomtel: 152 | Sky: 1191 | Tim: 347 | Unifiquê: - | Vivo: 2424

Base de respondentes 2018: Total: 23020 | Algar: 519 | Brisanet: 394 | Copel: 243 | Hughes: 250 | Net: 5589 | Oi: 7751 | Sercomtel: 236 | Sky: 3216 | Tim: 340 | Unifiquê: 223 | Vivo: 3863

Base de respondentes 2019: Total: 21.249 | Algar: 425 | Brisanet: 494 | Copel: 88 | Hughes: 463 | Net: 5.014 | Oi: 7.115 | Sercomtel: 251 | Sky: 2.893 | Tim: 625 | Unifiquê: 173 | Vivo: 3.708

A percepção de qualidade em relação ao tempo entre a solicitação de instalação e a visita do técnico melhorou um pouco e passou de 7,28 para 7,78 em média:

Gráfico 21 – Tempo de espera entre a solicitação de instalação e a visita do técnico (média e percentual)



F2_1. Tempo de espera entre a solicitação de instalação e a visita do técnico

Base de respondentes 2017: Total: 3457 | Algar: 51 | Brisanet: 199 | Copel: - | Hughes: - | Net: 1135 | Oi: 889 | Sercomtel: 37 | Sky: 477 | Tim: 88 | Unifique: - | Vivo: 521

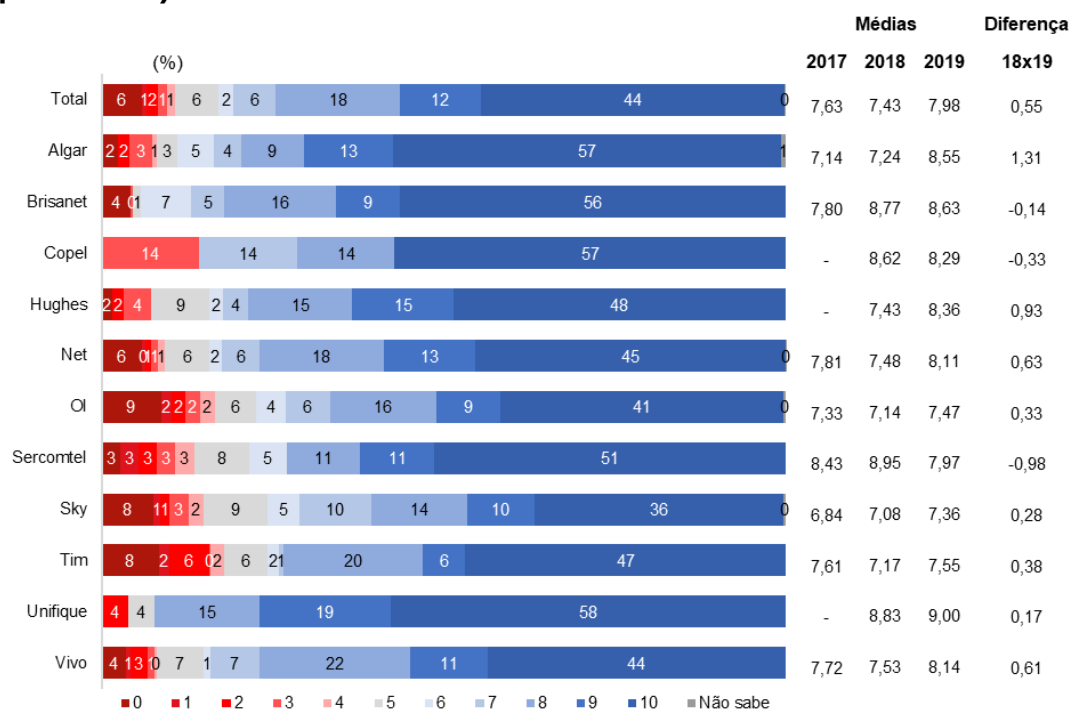
Base de respondentes 2018: Total: 3188 | Algar: 59 | Brisanet: 65 | Copel: 29* | Hughes: 37 | Net: 797 | Oi: 1004 | Sercomtel: 21* | Sky: 616 | Tim: 60 | Unifique: 35 | Vivo: 417

Base de respondentes 2019: Total: 3.013 | Algar: 83 | Brisanet: 78 | Copel: 7* | Hughes: 55 | Net: 805 | Oi: 859 | Sercomtel: 37 | Sky: 464 | Tim: 146 | Unifique: 26* | Vivo: 453

* Base pequena

Também houve melhora em relação ao cumprimento do prazo acordado para instalação, a percepção de qualidade é de 7,98, aumento de 0,55 comparando com o ano anterior:

Gráfico 22 – Cumprimento do prazo acordado para instalação (média e percentual)



F2_2. Cumprimento do prazo acordado para instalação

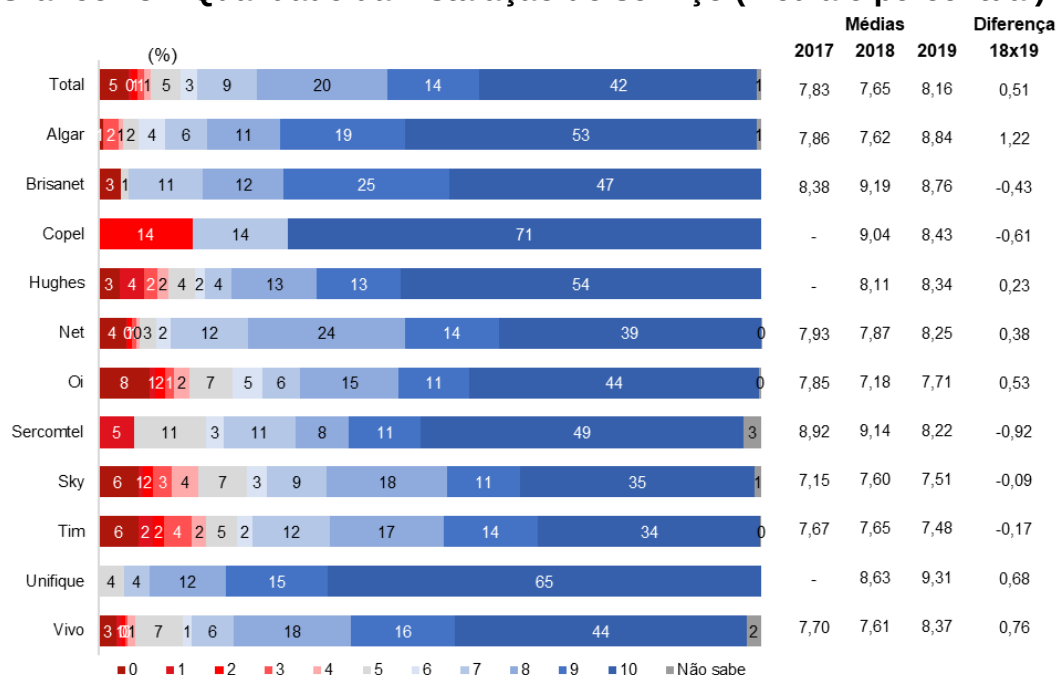
Base de respondentes 2017: Total: 3457 | Algar: 51 | Brisanet: 199 | Copel: - | Hughes: - | Net: 1135 | Oi: 889 | Sercomtel: 37 | Sky: 477 | Tim: 88 | Unifone: - | Vivo: 521

Base de respondentes 2018: Total: 3188 | Algar: 59 | Brisanet: 65 | Copel: 29* | Hughes: 37 | Net: 797 | Oi: 1004 | Sercomtel: 21* | Sky: 616 | Tim: 60 | Unifone: 35 | Vivo: 417

Base de respondentes 2019: Total: 3.013 | Algar: 83 | Brisanet: 78 | Copel: 7* | Hughes: 55 | Multiplay: - | Net: 805 | Oi: 859 | Sercomtel: 37 | Sky: 464 | Tim: 146 | Unifone: 26* | Vivo: 453

* Base pequena

A percepção de qualidade com a instalação do serviço é de 8,16, recuperando bem a queda ocorrida no ano de 2018:

Gráfico 23 – Qualidade da instalação do serviço (média e percentual)


F2_3. Qualidade da instalação do serviço

Base de respondentes 2017: Total: 3457 | Algar: 51 | Brisanet: 199 | Copel: - | Hughes: - | Net: 1135 | Oi: 889 | Sercomtel: 37 | Sky: 477 | Tim: 88 | Unifiquê: - | Vivo: 521

Base de respondentes 2018: Total: 3188 | Algar: 59 | Brisanet: 65 | Copel: 29* | Hughes: 37 | Net: 797 | Oi: 1004 | Sercomtel: 21* | Sky: 616 | Tim: 60 | Unifiquê: 35 | Vivo: 417

Base de respondentes 2019: Total: 3.013 | Algar: 83 | Brisanet: 78 | Copel: 7* | Hughes: 55 | Net: 805 | Oi: 859 | Sercomtel: 37 | Sky: 464 | Tim: 146 | Unifiquê: 26* | Vivo: 453

* Base pequena

44% usuários contataram a operadora para solicitar algum tipo de reparo:

Tabela 20 – Contato para solicitar algum tipo de reparo na internet fixa (percentual de sim)

(%)	Total	Algar	Brisanet	Copel	Hughes	Net	Oi	Sercomtel	Sky	Tim	Unifiquê	Vivo
2017	49	44	39	-	-	39	61	45	46	54	-	53
2018	48	41	33	26	23	38	61	36	35	55	32	53
2019	44	39	38	27	24	34	58	35	33	53	27	47

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

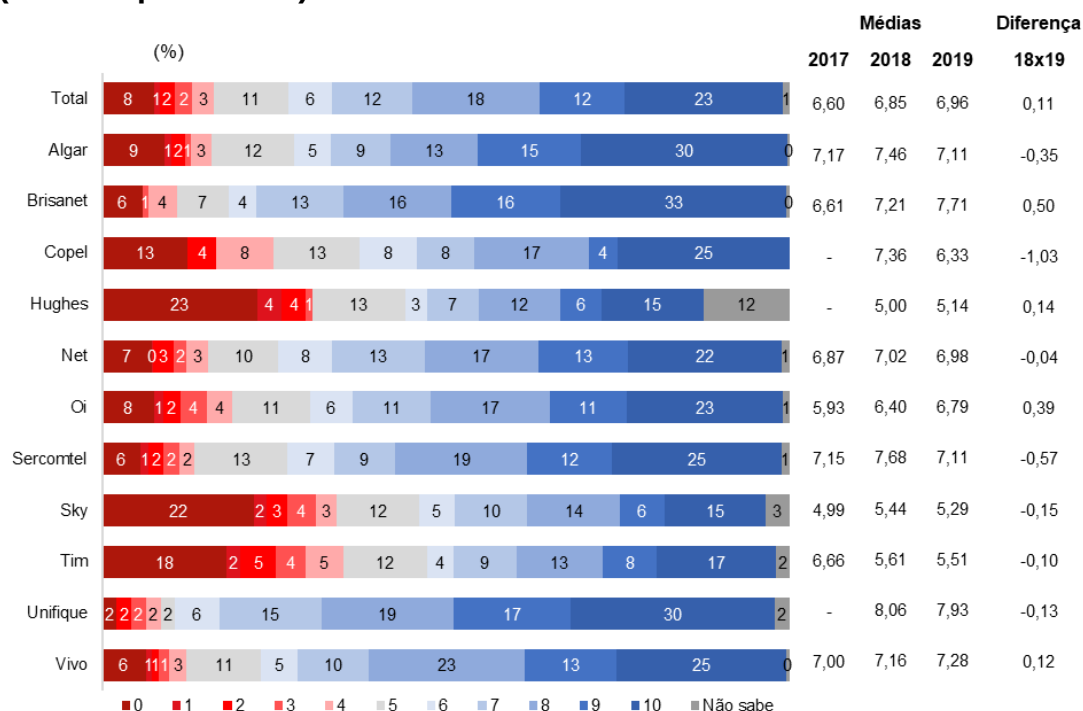
Base de respondentes 2017: Total: 22742 | Algar: 546 | Brisanet: 755 | Copel: - | Hughes: - | Net: 7278 | Oi: 6506 | Sercomtel: 290 | Sky: 2077 | Tim: 580 | Unifiquê: - | Vivo: 4402

Base de respondentes 2018: Total: 23020 | Algar: 519 | Brisanet: 394 | Copel: 243 | Hughes: 250 | Net: 5589 | Oi: 7751 | Sercomtel: 236 | Sky: 3216 | Tim: 340 | Unifiquê: 223 | Vivo: 3863

Base de respondentes 2019: Total: 21.249 | Algar: 425 | Brisanet: 494 | Copel: 88 | Hughes: 463 | Net: 5.014 | Oi: 7.115 | Sercomtel: 251 | Sky: 2.893 | Tim: 625 | Unifiquê: 173 | Vivo: 3.708

E a percepção de qualidade com o tempo de espera entre o pedido de reparo e a visita do técnico é de 6,96, melhora de 0,11 em relação a 2018:

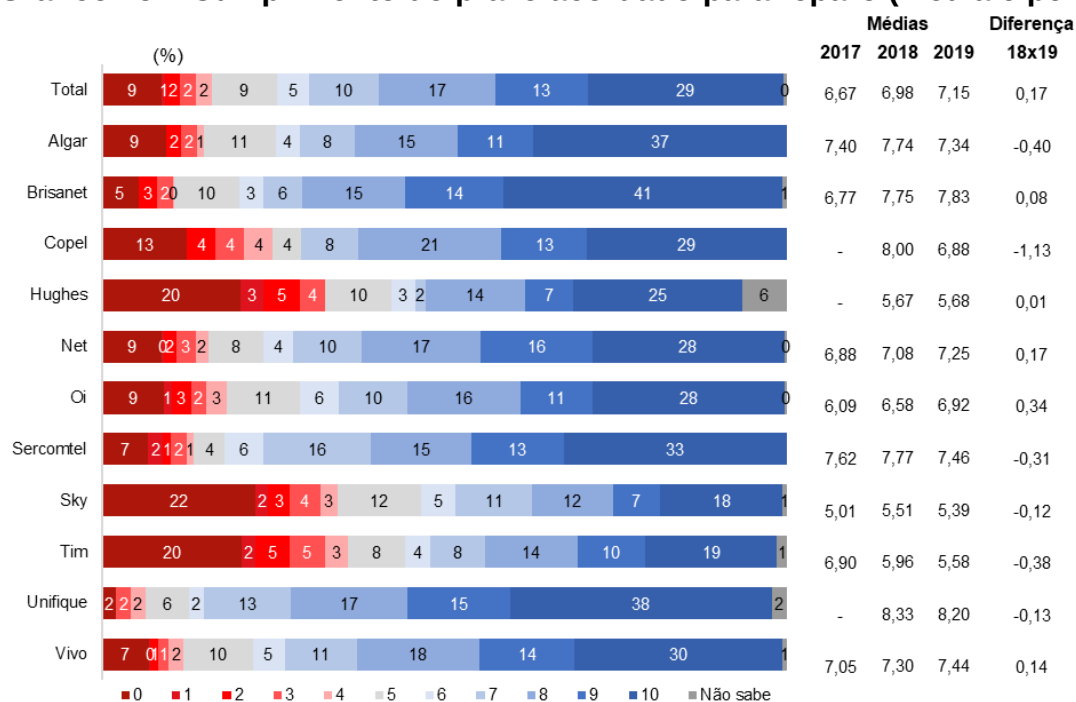
Gráfico 24 – Tempo de espera entre a solicitação de reparo e a visita do técnico (média e percentual)



F4_1. Tempo de espera entre a solicitação de reparo e a visita do técnico
 Base de respondentes 2017: Total: 11297 | Algar: 235 | Brisanet: 286 | Copel: - | Hughes: - | Net: 3003 | Oi: 4083 | Sercomtel: 131 | Sky: 947 | Tim: 312 | Unifone: - | Vivo: 2179
 Base de respondentes 2018: Total: 10994 | Algar: 208 | Brisanet: 128 | Copel: 63 | Hughes: 58 | Net: 2180 | Oi: 4719 | Sercomtel: 84 | Sky: 1129 | Tim: 186 | Unifone: 72 | Vivo: 1975 Base de respondentes
 2019: Total: 9.670 | Algar: 162 | Brisanet: 177 | Copel: 24* | Hughes: 112 | Net: 1.806 | Oi: 4.170 | Sercomtel: 89 | Sky: 953 | Tim: 352 | Unifone: 47 | Vivo: 1.778
 * Base pequena

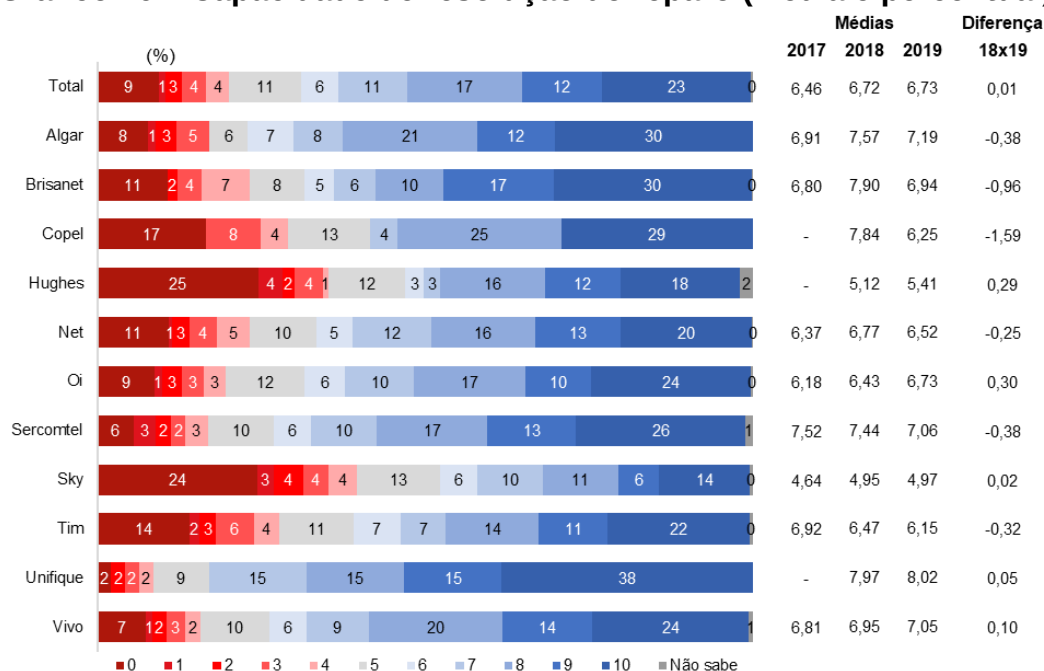
Também há leve melhora na média de cumprimento do prazo acordado para reparo, mantendo a tendência de crescimento, que passa de 6,98 em 2018 para 7,15 atualmente:

Gráfico 25 – Cumprimento do prazo acordado para reparo (média e percentual)



F4_2. Cumprimento do prazo acordado para reparo
 Base de respondentes 2017: Total: 11297 | Algar: 235 | Brisanet: 286 | Copel: - | Hughes: - | Net: 3003 | Oi: 4083 | Sercomtel: 131 | Sky: 947 | Tim: 312 | Unifique: - | Vivo: 2179
 Base de respondentes 2018: Total: 10994 | Algar: 208 | Brisanet: 128 | Copel: 63 | Hughes: 58 | Net: 2180 | Oi: 4719 | Sercomtel: 84 | Sky: 1129 | Tim: 186 | Unifique: 72 | Vivo: 1975 Base de respondentes 2019: Total: 9.670 | Algar: 162 | Brisanet: 177 | Copel: 24* | Hughes: 112 | Net: 1.806 | Oi: 4.170 | Sercomtel: 89 | Sky: 953 | Tim: 352 | Unifique: 47 | Vivo: 1.778
 * Base pequena

Em relação à capacidade de resolução do reparo, a percepção de qualidade é de 6,73, indicando estabilidade no comparativo com 2018:

Gráfico 26 – Capacidade de resolução do reparo (média e percentual)


F4_3. Capacidade de resolução do reparo
Base de respondentes 2017: Total: 11297 | Algar: 235 | Brisanet: 286 | Copel: - | Hughes: - | Net: 3003 | Oi: 4083 | Sercomtel: 131 | Sky: 947 | Tim: 312 | Unifique: - | Vivo: 2179
Base de respondentes 2018: Total: 10994 | Algar: 208 | Brisanet: 128 | Copel: 63 | Hughes: 58 | Net: 2180 | Oi: 4719 | Sercomtel: 84 | Sky: 1129 | Tim: 186 | Unifique: 72 | Vivo: 1975
Base de respondentes 2019: Total: 9.670 | Algar: 162 | Brisanet: 177 | Copel: 24* | Hughes: 112 | Net: 1.806 | Oi: 4.170 | Sercomtel: 89 | Sky: 953 | Tim: 352 | Unifique: 47 | Vivo: 1.778
* 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 SCM, por UF (média)

UF	OPERADORA	Média		Ranking	UF	OPERADORA	Média		Ranking	UF	OPERADORA	Média		Ranking
AC	NET	7,14	a	1	MA	OI	5,91	b	2	PR	OI	5,65	c	3
AC	OI	6,43	b	2	MG	VIVO	7,09	a	1	RJ	TIM	7,42	a	1
AL	VIVO	7,34	a	1	MG	NET	6,81	a	1	RJ	VIVO	7,33	a	1
AL	NET	6,63	b	2	MG	ALGAR	6,77	a	1	RJ	NET	7,00	a	1
AL	OI	6,60	b	2	MG	SKY	6,08	b	2	RJ	OI	5,99	b	2
AM	NET	6,72	a	1	MG	HUGHES	5,97	b	2	RN	BRISANET	7,94	a	1
AM	SKY	6,49	ab	2	MG	OI	5,91	b	2	RN	NET	7,09	b	2
AM	OI	6,09	b	2	MS	NET	6,98	a	1	RN	OI	6,04	c	3
AP	OI	6,04	a	1	MS	VIVO	6,96	a	1	RN	SKY	6,04	c	3
BA	NET	7,09	a	1	MS	OI	6,47	a	1	RO	NET	6,92	a	1
BA	VIVO	6,14	b	2	MT	NET	6,92	a	1	RO	OI	6,37	b	2
BA	OI	5,78	b	2	MT	VIVO	6,30	ab	2	RR	OI	5,68	a	1
CE	NET	7,39	a	1	MT	OI	6,04	b	2	RS	NET	7,07	a	1
CE	BRISANET	7,29	a	1	MT	SKY	5,77	b	2	RS	VIVO	6,78	ab	2
CE	VIVO	6,82	ab	2	PA	NET	6,78	a	1	RS	OI	6,37	b	2
CE	SKY	6,51	bc	3	PA	SKY	5,94	b	2	SC	UNIFIQUE	8,02	a	1
CE	OI	6,01	c	3	PA	OI	5,90	b	2	SC	NET	7,04	b	2
DF	NET	6,86	a	1	PB	BRISANET	7,96	a	1	SC	VIVO	6,93	b	2
DF	VIVO	6,45	ab	2	PB	VIVO	7,16	b	2	SC	OI	6,24	c	3
DF	SKY	5,96	bc	3	PB	NET	6,39	c	3	SE	NET	7,18	a	1
DF	OI	5,75	c	3	PB	OI	6,05	c	3	SE	VIVO	6,91	a	1
ES	NET	6,84	a	1	PE	NET	7,24	a	1	SE	OI	5,94	b	2
ES	VIVO	6,75	a	1	PE	VIVO	6,61	b	2	SP	ALGAR	7,10	a	1
ES	OI	6,69	a	1	PE	OI	6,00	c	3	SP	VIVO	6,82	a	1
GO	TIM	6,86	a	1	PI	VIVO	7,91	a	1	SP	NET	6,62	a	1
GO	NET	6,82	a	1	PI	NET	6,89	b	2	SP	TIM	6,61	a	1
GO	VIVO	6,06	b	2	PI	OI	6,07	c	3	SP	SKY	5,85	b	2
GO	OI	6,05	b	2	PR	COPEL	7,97	a	1	SP	HUGHES	5,43	b	2
GO	SKY	5,38	c	3	PR	NET	7,17	ab	2	TO	NET	6,76	a	1
MA	NET	7,24	a	1	PR	SERCOMTEL	6,69	b	2	TO	OI	6,15	b	2
MA	SKY	6,05	b	2	PR	VIVO	6,63	b	2					

5. APÊNDICE

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

Apêndice 1 – Satisfação Geral (média)

	Total	Algar	Brisanet	Copel	Hughes	Net	Oi	Sercomtel	Sky	Tim	Unifone	Vivo
Base	21.236	425	493	88	463	5.013	7.108	251	2.892	625	173	3.705
Total	6,6	6,9	7,5	8,0	5,7	6,8	6,0	6,7	6,0	7,0	8,0	6,8
AC	6,7	-	-	-	-	7,1	6,4	-	-	-	-	-
AL	6,8	-	-	-	-	6,6	6,6	-	-	-	-	7,3
AM	6,6	-	-	-	-	6,7	6,1	-	6,5	-	-	-
AP	6,0	-	-	-	-	-	6,0	-	-	-	-	-
BA	6,1	-	-	-	-	7,1	5,8	-	-	-	-	6,1
CE	6,9	-	7,3	-	-	7,4	6,0	-	6,5	-	-	6,8
DF	6,5	-	-	-	-	6,9	5,8	-	6,0	-	-	6,5
ES	6,8	-	-	-	-	6,8	6,7	-	-	-	-	6,7
GO	6,2	-	-	-	-	6,8	6,0	-	5,4	6,9	-	6,1
MA	6,5	-	-	-	-	7,2	5,9	-	6,1	-	-	-
MG	6,4	6,8	-	-	6,0	6,8	5,9	-	6,1	-	-	7,1
MS	6,7	-	-	-	-	7,0	6,5	-	-	-	-	7,0
MT	6,3	-	-	-	-	6,9	6,0	-	5,8	-	-	6,3
PA	6,3	-	-	-	-	6,8	5,9	-	5,9	-	-	-
PB	6,8	-	8,0	-	-	6,4	6,0	-	-	-	-	7,2
PE	6,6	-	-	-	-	7,2	6,0	-	-	-	-	6,6
PI	6,5	-	-	-	-	6,9	6,1	-	-	-	-	7,9
PR	6,7	-	-	8,0	-	7,2	5,7	6,7	-	-	-	6,6
RJ	6,6	-	-	-	-	7,0	6,0	-	-	7,4	-	7,3
RN	7,0	-	7,9	-	-	7,1	6,0	-	6,0	-	-	-
RO	6,5	-	-	-	-	6,9	6,4	-	-	-	-	-
RR	5,7	-	-	-	-	-	5,7	-	-	-	-	-
RS	6,8	-	-	-	-	7,1	6,4	-	-	-	-	6,8
SC	6,8	-	-	-	-	7,0	6,2	-	-	-	8,0	6,9
SE	6,7	-	-	-	-	7,2	5,9	-	-	-	-	6,9
SP	6,7	7,1	-	-	5,4	6,6	-	-	5,9	6,6	-	6,8
TO	6,3	-	-	-	-	6,8	6,2	-	-	-	-	-

Apêndice 2 – Satisfação Geral (GAP 2018 vs 2019)

UF	Total	Algar	Brisanet	Copel	Hughes	Net	Oi	Sercomtel	Sky	Tim	Unifique	Vivo
Total	0,2	0,0	0,4	0,4	0,5	0,2	0,1	0,1	0,1	0,3	0,4	0,3
AC	0,3	-	-	-	-	0,1	0,4	-	-	-	-	-
AL	0,0	-	-	-	-	0,4	0,4	-	-	-	-	0,3
AM	0,1	-	-	-	-	0,2	0,2	-	0,2	-	-	-
AP	0,8	-	-	-	-	-	0,8	-	-	-	-	-
BA	0,1	-	-	-	-	0,3	0,2	-	-	-	-	0,2
CE	0,1	-	0,6	-	-	0,3	0,0	-	0,3	-	-	0,1
DF	0,0	-	-	-	-	0,1	0,1	-	0,5	-	-	0,3
ES	0,1	-	-	-	-	0,0	0,4	-	-	-	-	0,0
GO	0,0	-	-	-	-	0,2	0,1	-	0,1	-	-	0,5
MA	0,0	-	-	-	-	0,1	0,3	-	0,1	-	-	-
MG	0,0	0,2	-	-	-	0,1	0,0	-	0,3	-	-	0,1
MS	0,3	-	-	-	-	0,0	0,4	-	-	-	-	0,4
MT	0,0	-	-	-	-	0,2	0,0	-	-	-	-	0,2
PA	0,1	-	-	-	-	0,3	0,1	-	0,0	-	-	-
PB	0,3	-	-	-	-	0,0	0,0	-	-	-	-	0,3
PE	0,2	-	-	-	-	0,3	0,1	-	-	-	-	0,0
PI	0,4	-	-	-	-	0,0	0,3	-	-	-	-	-
PR	0,2	-	-	0,4	-	0,2	0,6	0,1	-	-	-	0,2
RJ	0,3	-	-	-	-	0,1	0,6	-	-	0,2	-	0,1
RN	0,1	-	0,0	-	-	0,2	0,2	-	0,1	-	-	-
RO	0,4	-	-	-	-	0,3	0,5	-	-	-	-	-
RR	0,2	-	-	-	-	-	0,2	-	-	-	-	-
RS	0,1	-	-	-	-	0,2	0,1	-	-	-	-	0,1
SC	0,4	-	-	-	-	0,2	0,4	-	-	-	0,4	0,5
SE	0,1	-	-	-	-	0,0	0,3	-	-	-	-	0,0
SP	0,4	0,3	-	-	0,8	0,3	-	-	0,0	0,4	-	0,5
TO	0,3	-	-	-	-	0,3	0,5	-	-	-	-	-

Apêndice 3 – Oferta e contratação (média)

	Total	Algar	Brisanet	Copel	Hughes	Net	Oi	Sercomtel	Sky	Tim	Unifone	Vivo
Base	21.235	425	493	88	462	5.011	7.109	250	2.893	625	173	3.706
Total	6,7	7,0	7,9	8,4	6,5	6,8	6,0	7,3	6,3	6,9	8,6	6,9
AC	6,7	-	-	-	-	7,1	6,5	-	-	-	-	-
AL	6,9	-	-	-	-	6,9	6,3	-	-	-	-	7,5
AM	6,8	-	-	-	-	6,9	6,1	-	6,7	-	-	-
AP	6,4	-	-	-	-	-	6,4	-	-	-	-	-
BA	6,2	-	-	-	-	7,2	5,6	-	-	-	-	6,6
CE	7,1	-	7,8	-	-	7,2	5,9	-	6,6	-	-	6,8
DF	6,6	-	-	-	-	6,9	5,9	-	6,3	-	-	6,7
ES	6,9	-	-	-	-	7,0	6,7	-	-	-	-	6,9
GO	6,4	-	-	-	-	6,9	6,3	-	5,6	6,9	-	6,3
MA	6,6	-	-	-	-	7,3	5,9	-	6,6	-	-	-
MG	6,5	6,9	-	-	6,7	7,0	5,9	-	6,2	-	-	7,1
MS	6,7	-	-	-	-	7,0	6,4	-	-	-	-	6,9
MT	6,5	-	-	-	-	7,1	6,3	-	5,8	-	-	6,6
PA	6,5	-	-	-	-	7,0	5,8	-	6,3	-	-	-
PB	6,9	-	8,3	-	-	6,7	5,8	-	-	-	-	7,3
PE	6,7	-	-	-	-	7,3	5,7	-	-	-	-	6,9
PI	6,6	-	-	-	-	6,9	6,2	-	-	-	-	7,7
PR	6,7	-	-	8,4	-	7,1	5,8	7,3	-	-	-	6,6
RJ	6,5	-	-	-	-	6,8	5,9	-	-	7,4	-	7,1
RN	7,1	-	8,2	-	-	7,1	6,0	-	6,4	-	-	-
RO	6,3	-	-	-	-	6,9	6,2	-	-	-	-	-
RR	5,8	-	-	-	-	-	5,8	-	-	-	-	-
RS	6,9	-	-	-	-	7,0	6,7	-	-	-	-	6,9
SC	6,9	-	-	-	-	6,9	6,4	-	-	-	8,6	7,1
SE	6,6	-	-	-	-	7,2	5,7	-	-	-	-	6,8
SP	6,7	7,3	-	-	6,3	6,5	-	-	6,2	6,5	-	7,0
TO	6,3	-	-	-	-	6,8	6,2	-	-	-	-	-

Apêndice 4 – Oferta e Contratação (GAP 2018 vs 2019)

UF	Total	Algar	Brisanet	Copel	Hughes	Net	Oi	Sercomtel	Sky	Tim	Unifone	Vivo
Total	0,2	0,3	0,2	0,4	0,4	0,2	0,2	0,2	0,0	0,4	0,3	0,3
AC	0,2	-	-	-	-	0,1	0,3	-	-	-	-	-
AL	0,0	-	-	-	-	0,0	0,1	-	-	-	-	0,1
AM	0,3	-	-	-	-	0,4	0,0	-	0,0	-	-	-
AP	0,4	-	-	-	-	-	0,4	-	-	-	-	-
BA	0,0	-	-	-	-	0,3	0,0	-	-	-	-	0,2
CE	0,1	-	0,3	-	-	0,0	0,2	-	0,1	-	-	0,4
DF	0,1	-	-	-	-	0,1	0,1	-	0,2	-	-	0,3
ES	0,3	-	-	-	-	0,2	0,7	-	-	-	-	0,1
GO	0,2	-	-	-	-	0,3	0,2	-	0,3	-	-	0,2
MA	0,2	-	-	-	-	0,3	0,0	-	0,3	-	-	-
MG	0,1	0,4	-	-	-	0,2	0,1	-	0,2	-	-	0,2
MS	0,2	-	-	-	-	0,0	0,3	-	-	-	-	0,2
MT	0,1	-	-	-	-	0,3	0,1	-	-	-	-	0,1
PA	0,0	-	-	-	-	0,1	0,0	-	0,1	-	-	-
PB	0,4	-	-	-	-	0,3	0,1	-	-	-	-	0,3
PE	0,3	-	-	-	-	0,3	0,1	-	-	-	-	0,3
PI	0,3	-	-	-	-	0,0	0,2	-	-	-	-	-
PR	0,2	-	-	0,4	-	0,1	0,6	0,2	-	-	-	0,3
RJ	0,3	-	-	-	-	0,0	0,6	-	-	0,2	-	0,1
RN	0,3	-	0,1	-	-	0,1	0,2	-	0,1	-	-	-
RO	0,3	-	-	-	-	0,3	0,4	-	-	-	-	-
RR	0,4	-	-	-	-	-	0,4	-	-	-	-	-
RS	0,2	-	-	-	-	0,1	0,3	-	-	-	-	0,2
SC	0,3	-	-	-	-	0,0	0,4	-	-	-	0,3	0,3
SE	0,1	-	-	-	-	0,0	0,4	-	-	-	-	0,1
SP	0,3	0,1	-	-	0,6	0,3	-	-	0,0	0,7	-	0,5
TO	0,4	-	-	-	-	0,3	0,5	-	-	-	-	-

Apêndice 5 – Funcionamento (média)

	Total	Algar	Brisanet	Copel	Hughes	Net	Oi	Sercomtel	Sky	Tim	Unifone	Vivo
Base	21.247	425	494	88	463	5.014	7.115	251	2.892	625	173	3.707
Total	6,5	6,8	7,5	7,9	5,7	6,8	5,8	6,4	5,8	7,2	7,8	6,6
AC	6,2	-	-	-	-	7,1	5,8	-	-	-	-	-
AL	6,8	-	-	-	-	6,8	6,5	-	-	-	-	7,3
AM	6,4	-	-	-	-	6,6	5,7	-	6,2	-	-	-
AP	5,8	-	-	-	-	-	5,8	-	-	-	-	-
BA	6,0	-	-	-	-	7,0	5,5	-	-	-	-	6,0
CE	6,8	-	7,3	-	-	7,3	5,8	-	6,3	-	-	6,6
DF	6,4	-	-	-	-	6,9	5,6	-	5,8	-	-	6,3
ES	6,6	-	-	-	-	6,8	6,5	-	-	-	-	6,6
GO	6,1	-	-	-	-	6,8	5,8	-	5,2	7,0	-	6,1
MA	6,5	-	-	-	-	7,2	5,7	-	6,1	-	-	-
MG	6,3	6,8	-	-	6,1	6,7	5,6	-	6,0	-	-	7,1
MS	6,6	-	-	-	-	7,1	6,0	-	-	-	-	6,9
MT	6,1	-	-	-	-	6,9	5,7	-	5,5	-	-	6,2
PA	6,2	-	-	-	-	6,7	5,8	-	5,5	-	-	-
PB	6,6	-	7,9	-	-	6,4	5,7	-	-	-	-	6,9
PE	6,5	-	-	-	-	7,2	5,8	-	-	-	-	6,5
PI	6,4	-	-	-	-	7,0	5,8	-	-	-	-	8,0
PR	6,6	-	-	7,9	-	7,3	5,6	6,4	-	-	-	6,6
RJ	6,5	-	-	-	-	7,0	5,7	-	-	7,5	-	7,2
RN	6,9	-	7,8	-	-	7,2	5,7	-	5,9	-	-	-
RO	6,2	-	-	-	-	6,9	6,0	-	-	-	-	-
RR	5,4	-	-	-	-	-	5,4	-	-	-	-	-
RS	6,8	-	-	-	-	7,1	6,2	-	-	-	-	6,7
SC	6,7	-	-	-	-	7,1	5,9	-	-	-	7,8	6,6
SE	6,5	-	-	-	-	7,0	5,8	-	-	-	-	6,6
SP	6,6	6,9	-	-	5,4	6,7	-	-	5,6	6,9	-	6,6
TO	6,3	-	-	-	-	6,9	6,2	-	-	-	-	-

Apêndice 6 – Funcionamento (GAP 2018 vs 2019)

UF	Total	Algar	Brisanet	Copel	Hughes	Net	Oi	Sercomtel	Sky	Tim	Unifone	Vivo
Total	0,1	0,1	0,3	0,5	0,7	0,1	0,1	0,2	0,1	0,1	0,2	0,3
AC	0,2	-	-	-	-	0,0	0,2	-	-	-	-	-
AL	0,1	-	-	-	-	0,1	0,5	-	-	-	-	0,2
AM	0,1	-	-	-	-	0,1	0,2	-	0,1	-	-	-
AP	0,7	-	-	-	-	-	0,7	-	-	-	-	-
BA	0,1	-	-	-	-	0,0	0,2	-	-	-	-	0,3
CE	0,1	-	0,4	-	-	0,3	0,0	-	0,1	-	-	0,4
DF	0,1	-	-	-	-	0,1	0,2	-	0,5	-	-	0,4
ES	0,1	-	-	-	-	0,1	0,4	-	-	-	-	0,2
GO	0,0	-	-	-	-	0,2	0,1	-	0,1	-	-	0,3
MA	0,2	-	-	-	-	0,3	0,2	-	0,4	-	-	-
MG	0,1	0,0	-	-	-	0,3	0,2	-	0,5	-	-	0,2
MS	0,2	-	-	-	-	0,1	0,2	-	-	-	-	0,3
MT	0,1	-	-	-	-	0,1	0,1	-	-	-	-	0,1
PA	0,1	-	-	-	-	0,3	0,1	-	0,1	-	-	-
PB	0,1	-	-	-	-	0,0	0,3	-	-	-	-	0,1
PE	0,2	-	-	-	-	0,4	0,1	-	-	-	-	0,1
PI	0,2	-	-	-	-	0,1	0,0	-	-	-	-	-
PR	0,1	-	-	0,5	-	0,3	0,5	0,2	-	-	-	0,0
RJ	0,3	-	-	-	-	0,0	0,5	-	-	0,0	-	0,0
RN	0,1	-	0,1	-	-	0,2	0,1	-	0,3	-	-	-
RO	0,5	-	-	-	-	0,3	0,6	-	-	-	-	-
RR	0,3	-	-	-	-	-	0,3	-	-	-	-	-
RS	0,1	-	-	-	-	0,1	0,0	-	-	-	-	0,1
SC	0,3	-	-	-	-	0,4	0,0	-	-	-	0,2	0,1
SE	0,1	-	-	-	-	0,2	0,3	-	-	-	-	0,0
SP	0,2	0,2	-	-	1,0	0,0	-	-	0,2	0,2	-	0,5
TO	0,5	-	-	-	-	0,2	0,7	-	-	-	-	-

Apêndice 7 – Cobrança (média)

	Total	Algar	Brisanet	Copel	Hughes	Net	Oi	Sercomtel	Sky	Tim	Unifone	Vivo
Base	21.162	425	493	88	460	4.988	7.089	250	2.888	625	173	3.683
Total	7,2	7,4	8,5	9,0	7,2	7,3	6,7	7,9	6,3	7,1	9,1	7,3
AC	7,1	-	-	-	-	7,5	7,0	-	-	-	-	-
AL	7,2	-	-	-	-	7,1	6,9	-	-	-	-	7,9
AM	7,0	-	-	-	-	7,2	6,7	-	6,6	-	-	-
AP	7,0	-	-	-	-	-	7,0	-	-	-	-	-
BA	6,6	-	-	-	-	7,6	6,0	-	-	-	-	7,1
CE	7,6	-	8,3	-	-	7,8	6,5	-	6,5	-	-	7,2
DF	7,1	-	-	-	-	7,4	6,6	-	6,5	-	-	7,1
ES	7,3	-	-	-	-	7,7	7,1	-	-	-	-	7,1
GO	7,1	-	-	-	-	7,2	7,0	-	6,1	7,5	-	7,2
MA	6,9	-	-	-	-	7,5	6,5	-	6,4	-	-	-
MG	7,0	7,3	-	-	7,3	7,4	6,6	-	5,9	-	-	7,1
MS	7,2	-	-	-	-	7,7	6,8	-	-	-	-	7,3
MT	7,1	-	-	-	-	7,6	7,0	-	5,6	-	-	7,0
PA	7,0	-	-	-	-	7,6	6,4	-	6,6	-	-	-
PB	7,4	-	8,8	-	-	7,3	6,4	-	-	-	-	7,4
PE	7,2	-	-	-	-	7,7	6,3	-	-	-	-	7,5
PI	7,0	-	-	-	-	7,3	6,7	-	-	-	-	7,8
PR	7,4	-	-	9,0	-	7,7	6,7	7,9	-	-	-	7,0
RJ	7,1	-	-	-	-	7,4	6,6	-	-	7,6	-	7,4
RN	7,6	-	8,8	-	-	7,7	6,4	-	6,6	-	-	-
RO	7,0	-	-	-	-	7,6	6,9	-	-	-	-	-
RR	6,4	-	-	-	-	-	6,4	-	-	-	-	-
RS	7,3	-	-	-	-	7,3	7,2	-	-	-	-	7,4
SC	7,6	-	-	-	-	7,6	7,1	-	-	-	9,1	7,6
SE	7,0	-	-	-	-	7,7	6,2	-	-	-	-	7,0
SP	7,2	7,6	-	-	7,1	7,2	-	-	6,0	6,7	-	7,4
TO	6,9	-	-	-	-	7,0	6,8	-	-	-	-	-

Apêndice 8 – Cobrança (GAP 2018 vs 2019)

UF	Total	Algar	Brisanet	Copel	Hughes	Net	Oi	Sercomtel	Sky	Tim	Unifone	Vivo
Total	0,2	0,2	0,0	0,1	0,4	0,1	0,3	0,1	0,2	0,6	0,2	0,2
AC	0,2	-	-	-	-	0,3	0,3	-	-	-	-	-
AL	0,1	-	-	-	-	0,3	0,3	-	-	-	-	0,2
AM	0,1	-	-	-	-	0,1	0,3	-	0,1	-	-	-
AP	0,1	-	-	-	-	-	0,1	-	-	-	-	-
BA	0,0	-	-	-	-	0,2	0,2	-	-	-	-	0,5
CE	0,1	-	0,1	-	-	0,0	0,2	-	0,2	-	-	0,5
DF	0,2	-	-	-	-	0,2	0,1	-	0,1	-	-	0,5
ES	0,3	-	-	-	-	0,3	0,7	-	-	-	-	0,1
GO	0,3	-	-	-	-	0,2	0,6	-	0,2	-	-	0,2
MA	0,0	-	-	-	-	0,1	0,1	-	0,0	-	-	-
MG	0,1	0,2	-	-	-	0,1	0,1	-	0,4	-	-	0,5
MS	0,1	-	-	-	-	0,1	0,2	-	-	-	-	0,0
MT	0,3	-	-	-	-	0,3	0,5	-	-	-	-	0,1
PA	0,1	-	-	-	-	0,0	0,1	-	0,1	-	-	-
PB	0,3	-	-	-	-	0,0	0,0	-	-	-	-	0,1
PE	0,3	-	-	-	-	0,2	0,3	-	-	-	-	0,2
PI	0,3	-	-	-	-	0,1	0,3	-	-	-	-	-
PR	0,1	-	-	0,1	-	0,1	0,3	0,1	-	-	-	0,4
RJ	0,4	-	-	-	-	0,3	0,7	-	-	0,5	-	0,2
RN	0,2	-	0,1	-	-	0,2	0,0	-	0,1	-	-	-
RO	0,3	-	-	-	-	0,3	0,4	-	-	-	-	-
RR	0,4	-	-	-	-	-	0,4	-	-	-	-	-
RS	0,0	-	-	-	-	0,2	0,3	-	-	-	-	0,0
SC	0,3	-	-	-	-	0,1	0,5	-	-	-	0,2	0,0
SE	0,1	-	-	-	-	0,2	0,4	-	-	-	-	0,1
SP	0,2	0,3	-	-	0,4	0,1	-	-	0,3	0,8	-	0,4
TO	0,4	-	-	-	-	0,4	0,6	-	-	-	-	-

Apêndice 9 – Canais de atendimento (média)

	Total	Algar	Brisanet	Hughes	Multiplay	Net	Oi	Sercomtel	Sky	Tim	Unifique	Vivo
Base	16.130	317	262	322	-	3.603	5.750	182	2.251	510	96	2.799
Total	6,3	7,1	8,0	6,9	-	6,2	6,1	7,6	6,5	5,3	8,6	6,6
AC	6,6	-	-	-	-	6,5	6,6	-	-	-	-	-
AL	6,6	-	-	-	-	6,3	6,5	-	-	-	-	7,5
AM	6,6	-	-	-	-	6,6	6,1	-	6,9	-	-	-
AP	6,2	-	-	-	-	-	6,2	-	-	-	-	-
BA	6,1	-	-	-	-	6,7	5,7	-	-	-	-	6,4
CE	6,9	-	7,9	-	-	6,7	5,7	-	6,7	-	-	6,9
DF	6,3	-	-	-	-	6,3	5,9	-	6,5	-	-	6,4
ES	6,5	-	-	-	-	6,7	6,6	-	-	-	-	6,4
GO	6,2	-	-	-	-	6,1	6,2	-	6,2	5,7	-	6,1
MA	6,1	-	-	-	-	6,5	5,7	-	6,7	-	-	-
MG	6,2	6,9	-	7,0	-	6,3	5,7	-	6,3	-	-	6,5
MS	6,6	-	-	-	-	6,6	6,4	-	-	-	-	6,8
MT	6,6	-	-	-	-	6,9	6,7	-	6,3	-	-	6,1
PA	6,2	-	-	-	-	6,5	5,9	-	6,6	-	-	-
PB	6,7	-	8,2	-	-	6,5	6,0	-	-	-	-	6,9
PE	6,7	-	-	-	-	7,0	5,9	-	-	-	-	7,1
PI	6,4	-	-	-	-	6,4	6,3	-	-	-	-	7,4
PR	6,4	-	-	-	-	6,6	5,8	7,6	-	-	-	6,4
RJ	6,2	-	-	-	-	6,5	6,0	-	-	6,0	-	6,6
RN	7,0	-	8,2	-	-	6,8	6,2	-	6,9	-	-	-
RO	6,4	-	-	-	-	6,6	6,3	-	-	-	-	-
RR	6,3	-	-	-	-	-	6,3	-	-	-	-	-
RS	6,6	-	-	-	-	6,4	6,6	-	-	-	-	6,9
SC	6,8	-	-	-	-	6,6	6,6	-	-	-	8,6	7,1
SE	6,1	-	-	-	-	6,6	5,5	-	-	-	-	6,4
SP	6,1	7,4	-	6,8	-	5,8	-	-	6,3	4,8	-	6,5
TO	6,4	-	-	-	-	6,3	6,5	-	-	-	-	-

Apêndice 10 – Canais de atendimento (GAP 2018 vs 2019)

UF	Total	Algar	Brisanet	Copel	Hughes	Net	Oi	Sercomtel	Sky	Tim	Unifone	Vivo
Total	0,1	0,1	0,3	0,2	0,5	0,0	0,2	0,1	0,1	0,6	0,4	0,2
AC	0,2	-	-	-	-	0,3	0,3	-	-	-	-	-
AL	0,1	-	-	-	-	0,6	0,5	-	-	-	-	0,4
AM	0,3	-	-	-	-	0,3	0,4	-	0,0	-	-	-
AP	0,2	-	-	-	-	-	0,2	-	-	-	-	-
BA	0,1	-	-	-	-	0,5	0,2	-	-	-	-	0,4
CE	0,1	-	0,2	-	-	0,2	0,2	-	0,2	-	-	0,3
DF	0,2	-	-	-	-	0,1	0,2	-	0,1	-	-	0,6
ES	0,4	-	-	-	-	0,0	0,7	-	-	-	-	0,2
GO	0,1	-	-	-	-	0,2	0,4	-	0,1	-	-	0,2
MA	0,2	-	-	-	-	0,3	0,1	-	0,1	-	-	-
MG	0,1	0,1	-	-	-	0,0	0,2	-	0,0	-	-	0,1
MS	0,3	-	-	-	-	0,1	0,4	-	-	-	-	0,4
MT	0,5	-	-	-	-	0,5	0,7	-	-	-	-	0,2
PA	0,0	-	-	-	-	0,1	0,2	-	0,2	-	-	-
PB	0,3	-	-	-	-	0,2	0,0	-	-	-	-	0,0
PE	0,3	-	-	-	-	0,4	0,4	-	-	-	-	0,2
PI	0,1	-	-	-	-	0,4	0,3	-	-	-	-	-
PR	0,1	-	-	0,2	-	0,1	0,5	0,1	-	-	-	0,0
RJ	0,1	-	-	-	-	0,1	0,4	-	-	0,4	-	0,2
RN	0,4	-	0,2	-	-	0,2	0,1	-	0,2	-	-	-
RO	0,3	-	-	-	-	0,1	0,3	-	-	-	-	-
RR	0,6	-	-	-	-	-	0,6	-	-	-	-	-
RS	0,0	-	-	-	-	0,2	0,2	-	-	-	-	0,2
SC	0,4	-	-	-	-	0,0	0,7	-	-	-	0,4	0,5
SE	0,1	-	-	-	-	0,3	0,6	-	-	-	-	0,1
SP	0,1	0,2	-	-	0,6	0,1	-	-	0,1	0,8	-	0,4
TO	0,3	-	-	-	-	0,4	0,5	-	-	-	-	-

Apêndice 11 – Canais de atendimento - telefônico (média)

UF	Total	Algar	Brisanet	Copel	Hughes	Net	Oi	Sercomtel	Sky	Tim	Unifone	Vivo
Total	0,1	0,1	0,3	0,2	0,5	0,0	0,2	0,1	0,1	0,6	0,4	0,2
AC	0,2	-	-	-	-	0,3	0,3	-	-	-	-	-
AL	0,1	-	-	-	-	0,6	0,5	-	-	-	-	0,4
AM	0,3	-	-	-	-	0,3	0,4	-	0,0	-	-	-
AP	0,2	-	-	-	-	-	0,2	-	-	-	-	-
BA	0,1	-	-	-	-	0,5	0,2	-	-	-	-	0,4
CE	0,1	-	0,2	-	-	0,2	0,2	-	0,2	-	-	0,3
DF	0,2	-	-	-	-	0,1	0,2	-	0,1	-	-	0,6
ES	0,4	-	-	-	-	0,0	0,7	-	-	-	-	0,2
GO	0,1	-	-	-	-	0,2	0,4	-	0,1	-	-	0,2
MA	0,2	-	-	-	-	0,3	0,1	-	0,1	-	-	-
MG	0,1	0,1	-	-	-	0,0	0,2	-	0,0	-	-	0,1
MS	0,3	-	-	-	-	0,1	0,4	-	-	-	-	0,4
MT	0,5	-	-	-	-	0,5	0,7	-	-	-	-	0,2
PA	0,0	-	-	-	-	0,1	0,2	-	0,2	-	-	-
PB	0,3	-	-	-	-	0,2	0,0	-	-	-	-	0,0
PE	0,3	-	-	-	-	0,4	0,4	-	-	-	-	0,2
PI	0,1	-	-	-	-	0,4	0,3	-	-	-	-	-
PR	0,1	-	-	0,2	-	0,1	0,5	0,1	-	-	-	0,0
RJ	0,1	-	-	-	-	0,1	0,4	-	-	0,4	-	0,2
RN	0,4	-	0,2	-	-	0,2	0,1	-	0,2	-	-	-
RO	0,3	-	-	-	-	0,1	0,3	-	-	-	-	-
RR	0,6	-	-	-	-	-	0,6	-	-	-	-	-
RS	0,0	-	-	-	-	0,2	0,2	-	-	-	-	0,2
SC	0,4	-	-	-	-	0,0	0,7	-	-	-	0,4	0,5
SE	0,1	-	-	-	-	0,3	0,6	-	-	-	-	0,1
SP	0,1	0,2	-	-	0,6	0,1	-	-	0,1	0,8	-	0,4
TO	0,3	-	-	-	-	0,4	0,5	-	-	-	-	-

Apêndice 12 – Canais de atendimento - telefônico (GAP 2018 vs 2019)

UF	Total	Algar	Brisanet	Copel	Hughes	Net	Oi	Sercomtel	Sky	Tim	Unifone	Vivo
Total	0,1	0,1	0,3	0,2	0,3	0,1	0,2	0,2	0,1	0,5	0,3	0,1
AC	0,0	-	-	-	-	0,6	0,3	-	-	-	-	-
AL	0,3	-	-	-	-	0,8	0,3	-	-	-	-	0,3
AM	0,4	-	-	-	-	0,6	0,1	-	0,2	-	-	-
AP	0,1	-	-	-	-	-	0,1	-	-	-	-	-
BA	0,1	-	-	-	-	0,5	0,0	-	-	-	-	0,4
CE	0,1	-	0,3	-	-	0,0	0,6	-	0,1	-	-	0,5
DF	0,4	-	-	-	-	0,3	0,3	-	0,3	-	-	0,6
ES	0,4	-	-	-	-	0,0	0,6	-	-	-	-	0,5
GO	0,2	-	-	-	-	0,1	0,5	-	0,1	-	-	0,0
MA	0,1	-	-	-	-	0,1	0,2	-	0,1	-	-	-
MG	0,2	0,1	-	-	-	0,1	0,2	-	0,2	-	-	0,0
MS	0,2	-	-	-	-	0,2	0,1	-	-	-	-	0,3
MT	0,3	-	-	-	-	0,3	0,5	-	-	-	-	0,2
PA	0,0	-	-	-	-	0,1	0,2	-	0,2	-	-	-
PB	0,4	-	-	-	-	0,5	0,4	-	-	-	-	0,0
PE	0,3	-	-	-	-	0,5	0,2	-	-	-	-	0,3
PI	0,1	-	-	-	-	0,5	0,4	-	-	-	-	-
PR	0,0	-	-	0,2	-	0,1	0,2	0,2	-	-	-	0,1
RJ	0,1	-	-	-	-	0,1	0,2	-	-	0,3	-	0,1
RN	0,3	-	0,2	-	-	0,2	0,1	-	0,2	-	-	-
RO	0,3	-	-	-	-	0,3	0,3	-	-	-	-	-
RR	0,8	-	-	-	-	-	0,8	-	-	-	-	-
RS	0,0	-	-	-	-	0,1	0,1	-	-	-	-	0,1
SC	0,3	-	-	-	-	0,0	0,6	-	-	-	0,3	0,4
SE	0,2	-	-	-	-	0,1	0,6	-	-	-	-	0,0
SP	0,1	0,4	-	-	0,5	0,1	-	-	0,2	0,6	-	0,2
TO	0,2	-	-	-	-	0,4	0,4	-	-	-	-	-

Apêndice 13 – Capacidade de resolução (média)

	Total	Algar	Brisanet	Copel	Hughes	Net	Oi	Sercomtel	Sky	Tim	Unifone	Vivo
Base	17.613	328	380	50	348	3.980	6.092	172	2.613	533	118	2.999
Total	6,2	6,6	7,6	6,8	5,8	6,2	5,9	6,8	5,8	5,5	8,1	6,5
AC	6,2	-	-	-	-	6,4	6,1	-	-	-	-	-
AL	6,5	-	-	-	-	6,2	6,5	-	-	-	-	7,1
AM	6,4	-	-	-	-	6,6	6,0	-	6,3	-	-	-
AP	6,2	-	-	-	-	-	6,2	-	-	-	-	-
BA	5,7	-	-	-	-	6,4	5,3	-	-	-	-	5,9
CE	6,8	-	7,4	-	-	6,8	5,9	-	6,3	-	-	6,7
DF	6,3	-	-	-	-	6,4	5,8	-	5,7	-	-	6,5
ES	6,4	-	-	-	-	6,5	6,4	-	-	-	-	6,3
GO	6,2	-	-	-	-	6,5	6,2	-	5,2	5,6	-	6,2
MA	6,2	-	-	-	-	6,6	5,8	-	6,2	-	-	-
MG	6,0	6,5	-	-	5,9	6,1	5,6	-	5,6	-	-	6,6
MS	6,3	-	-	-	-	6,3	6,2	-	-	-	-	6,5
MT	6,2	-	-	-	-	6,6	6,1	-	5,2	-	-	6,0
PA	5,9	-	-	-	-	6,0	5,8	-	5,9	-	-	-
PB	6,5	-	8,1	-	-	6,3	5,7	-	-	-	-	6,8
PE	6,3	-	-	-	-	6,7	5,6	-	-	-	-	6,5
PI	6,1	-	-	-	-	6,3	5,8	-	-	-	-	7,3
PR	6,2	-	-	6,8	-	6,6	5,6	6,8	-	-	-	6,1
RJ	6,1	-	-	-	-	6,3	5,8	-	-	5,8	-	6,5
RN	6,7	-	8,2	-	-	6,5	5,9	-	5,9	-	-	-
RO	6,0	-	-	-	-	6,3	5,9	-	-	-	-	-
RR	5,7	-	-	-	-	-	5,7	-	-	-	-	-
RS	6,6	-	-	-	-	6,9	6,1	-	-	-	-	6,7
SC	6,6	-	-	-	-	6,7	6,1	-	-	-	8,1	6,7
SE	6,2	-	-	-	-	6,6	5,5	-	-	-	-	6,6
SP	6,2	6,9	-	-	5,8	6,0	-	-	5,7	5,2	-	6,6
TO	6,1	-	-	-	-	5,8	6,2	-	-	-	-	-

Apêndice 14 – Capacidade de resolução (GAP 2018 vs 2019)

UF	Total	Algar	Brisanet	Copel	Hughes	Net	Oi	Sercomtel	Sky	Tim	Unifique	Vivo
Total	0,2	0,2	0,1	0,7	0,4	0,2	0,2	0,1	0,1	0,5	0,3	0,3
AC	0,1	-	-	-	-	0,1	0,1	-	-	-	-	-
AL	0,0	-	-	-	-	0,4	0,6	-	-	-	-	0,3
AM	0,5	-	-	-	-	0,6	0,1	-	0,2	-	-	-
AP	0,2	-	-	-	-	-	0,2	-	-	-	-	-
BA	0,0	-	-	-	-	0,5	0,0	-	-	-	-	0,5
CE	0,1	-	0,3	-	-	0,0	0,4	-	0,5	-	-	0,1
DF	0,1	-	-	-	-	0,1	0,4	-	0,3	-	-	0,2
ES	0,3	-	-	-	-	0,3	0,8	-	-	-	-	0,1
GO	0,3	-	-	-	-	0,2	0,4	-	0,0	-	-	0,0
MA	0,1	-	-	-	-	0,1	0,1	-	0,2	-	-	-
MG	0,0	0,2	-	-	-	0,1	0,1	-	0,3	-	-	0,1
MS	0,1	-	-	-	-	0,4	0,4	-	-	-	-	0,1
MT	0,1	-	-	-	-	0,4	0,1	-	-	-	-	0,3
PA	0,1	-	-	-	-	0,2	0,0	-	0,0	-	-	-
PB	0,2	-	-	-	-	0,4	0,2	-	-	-	-	0,2
PE	0,2	-	-	-	-	0,4	0,0	-	-	-	-	0,2
PI	0,4	-	-	-	-	0,4	0,2	-	-	-	-	-
PR	0,3	-	-	0,7	-	0,4	0,5	0,1	-	-	-	0,6
RJ	0,2	-	-	-	-	0,1	0,5	-	-	0,5	-	0,1
RN	0,2	-	0,4	-	-	0,1	0,2	-	0,1	-	-	-
RO	0,0	-	-	-	-	0,1	0,0	-	-	-	-	-
RR	0,4	-	-	-	-	-	0,4	-	-	-	-	-
RS	0,2	-	-	-	-	0,4	0,2	-	-	-	-	0,4
SC	0,4	-	-	-	-	0,4	0,5	-	-	-	0,3	0,3
SE	0,1	-	-	-	-	0,3	0,6	-	-	-	-	0,2
SP	0,3	0,2	-	-	0,4	0,3	-	-	0,5	0,5	-	0,5
TO	0,3	-	-	-	-	0,4	0,5	-	-	-	-	-

Apêndice 15 – Reparo e instalação (média)

	Total	Algar	Brisanet	Copel	Hughes	Net	Oi	Sercomtel	Sky	Tim	Unifone	Vivo
Base	11.232	210	222	30	153	2.320	4.494	105	1.218	414	67	1.999
Total	7,2	7,6	7,8	6,6	6,3	7,2	6,9	7,5	5,9	6,0	8,3	7,5
AC	7,0	-	-	-	-	7,0	6,9	-	-	-	-	-
AL	7,7	-	-	-	-	7,4	7,9	-	-	-	-	8,0
AM	7,2	-	-	-	-	7,5	6,6	-	6,5	-	-	-
AP	6,5	-	-	-	-	-	6,5	-	-	-	-	-
BA	6,6	-	-	-	-	7,0	6,3	-	-	-	-	6,8
CE	7,5	-	7,7	-	-	7,8	7,1	-	6,1	-	-	7,7
DF	6,7	-	-	-	-	7,0	6,6	-	5,7	-	-	6,6
ES	7,3	-	-	-	-	7,1	7,3	-	-	-	-	7,7
GO	7,2	-	-	-	-	7,7	7,2	-	5,2	6,9	-	7,1
MA	6,7	-	-	-	-	7,3	6,5	-	6,0	-	-	-
MG	7,0	7,5	-	-	6,8	7,0	6,8	-	6,4	-	-	7,8
MS	7,2	-	-	-	-	7,5	7,1	-	-	-	-	7,0
MT	7,1	-	-	-	-	7,4	7,1	-	5,4	-	-	6,8
PA	6,2	-	-	-	-	6,3	6,2	-	5,5	-	-	-
PB	7,7	-	8,4	-	-	7,7	7,2	-	-	-	-	7,6
PE	7,1	-	-	-	-	7,2	6,6	-	-	-	-	7,4
PI	7,1	-	-	-	-	7,4	6,8	-	-	-	-	8,3
PR	7,3	-	-	6,6	-	7,5	7,1	7,5	-	-	-	7,6
RJ	7,0	-	-	-	-	7,3	6,8	-	-	6,4	-	7,2
RN	7,6	-	8,4	-	-	7,8	7,2	-	5,9	-	-	-
RO	7,1	-	-	-	-	7,4	7,0	-	-	-	-	-
RR	6,6	-	-	-	-	-	6,6	-	-	-	-	-
RS	7,4	-	-	-	-	7,6	7,3	-	-	-	-	7,1
SC	7,8	-	-	-	-	7,8	7,5	-	-	-	8,3	8,0
SE	7,1	-	-	-	-	7,3	6,7	-	-	-	-	7,4
SP	7,2	7,8	-	-	6,0	7,1	-	-	6,2	5,6	-	7,5
TO	7,4	-	-	-	-	7,3	7,5	-	-	-	-	-

Apêndice 16 – Reparo e instalação (GAP 2018 vs 2019)

UF	Total	Algar	Brisanet	Copel	Hughes	Net	Oi	Sercomtel	Sky	Tim	Unifique	Vivo
Total	0,2	0,0	0,2	1,2	0,1	0,1	0,3	0,3	0,1	0,3	0,0	0,2
AC	0,0	-	-	-	-	0,1	0,1	-	-	-	-	-
AL	0,2	-	-	-	-	0,4	1,1	-	-	-	-	0,5
AM	0,5	-	-	-	-	0,6	0,0	-	0,2	-	-	-
AP	0,1	-	-	-	-	-	0,1	-	-	-	-	-
BA	0,2	-	-	-	-	0,3	0,3	-	-	-	-	0,1
CE	0,2	-	0,3	-	-	0,7	0,8	-	0,2	-	-	0,0
DF	0,3	-	-	-	-	0,0	0,7	-	0,0	-	-	0,7
ES	0,2	-	-	-	-	0,0	0,5	-	-	-	-	0,2
GO	0,3	-	-	-	-	0,7	0,4	-	1,0	-	-	0,0
MA	0,2	-	-	-	-	0,2	0,1	-	0,3	-	-	-
MG	0,3	0,1	-	-	-	0,1	0,4	-	0,4	-	-	0,1
MS	0,0	-	-	-	-	0,0	0,2	-	-	-	-	0,5
MT	0,3	-	-	-	-	0,3	0,5	-	-	-	-	0,0
PA	0,3	-	-	-	-	0,5	0,2	-	0,1	-	-	-
PB	0,4	-	-	-	-	0,6	0,4	-	-	-	-	0,2
PE	0,4	-	-	-	-	0,0	0,5	-	-	-	-	0,6
PI	0,6	-	-	-	-	0,4	0,4	-	-	-	-	-
PR	0,2	-	-	1,2	-	0,4	0,4	0,3	-	-	-	0,3
RJ	0,2	-	-	-	-	0,1	0,4	-	-	0,2	-	0,1
RN	0,3	-	0,3	-	-	0,3	0,8	-	0,6	-	-	-
RO	0,4	-	-	-	-	0,0	0,4	-	-	-	-	-
RR	0,5	-	-	-	-	-	0,5	-	-	-	-	-
RS	0,3	-	-	-	-	0,2	0,2	-	-	-	-	0,6
SC	0,6	-	-	-	-	0,7	0,6	-	-	-	0,0	0,5
SE	0,0	-	-	-	-	0,1	0,2	-	-	-	-	0,3
SP	0,1	0,2	-	-	0,2	0,0	-	-	0,1	0,4	-	0,3
TO	0,5	-	-	-	-	0,3	0,5	-	-	-	-	-

Apêndice 17 – Gênero e idade – Total

UF	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	46%	54%	15%	12%	11%	15%	20%	24%	2%	40,9
AL	56%	44%	8%	10%	14%	12%	23%	29%	4%	43,6
AM	50%	50%	8%	14%	18%	19%	23%	18%	1%	39,6
AP	50%	50%	10%	14%	10%	15%	30%	20%	2%	41,2
BA	41%	59%	8%	9%	12%	13%	20%	32%	5%	45,2
CE	46%	54%	10%	17%	12%	15%	20%	23%	4%	41,4
DF	43%	57%	13%	10%	12%	15%	25%	22%	4%	42,1
ES	44%	56%	9%	11%	11%	16%	20%	28%	5%	44,0
GO	39%	61%	10%	11%	12%	14%	24%	26%	3%	42,6
MA	47%	53%	11%	15%	13%	16%	23%	21%	2%	40,8
MG	43%	57%	8%	10%	10%	12%	20%	33%	6%	45,4
MS	44%	56%	9%	11%	10%	15%	21%	32%	3%	44,4
MT	46%	54%	11%	10%	14%	14%	21%	27%	3%	42,8
PA	48%	52%	9%	16%	12%	16%	22%	23%	3%	41,7
PB	53%	47%	7%	13%	14%	17%	21%	24%	4%	42,8
PE	44%	56%	6%	8%	9%	14%	20%	37%	5%	47,3
PI	49%	51%	14%	11%	13%	15%	22%	22%	2%	41,1
PR	42%	58%	9%	10%	10%	13%	22%	32%	4%	44,8
RJ	39%	61%	6%	10%	10%	13%	18%	37%	7%	47,2
RN	53%	47%	7%	15%	16%	14%	23%	23%	3%	41,8
RO	40%	60%	11%	11%	13%	13%	23%	29%	1%	42,6
RR	41%	59%	12%	12%	10%	18%	22%	24%	2%	41,7
RS	43%	57%	7%	10%	9%	11%	18%	37%	7%	47,4
SC	41%	59%	7%	12%	9%	17%	23%	28%	3%	44,0
SE	46%	54%	10%	13%	11%	14%	19%	30%	3%	43,1
SP	43%	57%	6%	15%	11%	14%	21%	31%	3%	44,1
TO	42%	58%	16%	11%	10%	14%	19%	27%	3%	41,6

Apêndice 18 – Gênero e idade - Algar

UF	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%	15%	7%	6%	10%	19%	39%	5%	45,7
MS										
MT										
PA										
PB										
PE										
PI										
PR										
RJ										
RN										
RO										
RR										
RS										
SC										
SE										
SP	36%	64%	5%	7%	8%	10%	22%	44%	5%	48,6
TO										

Apêndice 19 – Gênero e idade – Brisanet

UF	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	53%	47%	12%	25%	16%	17%	17%	12%	1%	36,0
DF										
ES										
GO										
MA										
MG										
MS										
MT										
PA										
PB	58%	42%	11%	20%	16%	21%	20%	12%		36,8
PE										
PI										
PR										
RJ										
RN	58%	42%	10%	20%	19%	17%	19%	15%		37,5
RO										
RR										
RS										
SC										
SE										
SP										
TO										

Apêndice 20 – Gênero e idade – Copel

UF	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	64%	36%	6%	16%	15%	11%	25%	27%		42,3
RJ										
RN										
RO										
RR										
RS										
SC										
SE										
SP										
TO										

Apêndice 21 – Gênero e idade – Hughes

UF	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	51%	49%	6%	10%	11%	16%	19%	36%	3%	45,0
MS										
MT										
PA										
PB										
PE										
PI										
PR										
RJ										
RN										
RO										
RR										
RS										
SC										
SE										
SP	49%	51%	7%	11%	14%	14%	22%	28%	5%	44,5
TO										

Apêndice 22 – Gênero e idade – Net

UF	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	61%	39%	11%	14%	18%	19%	21%	17%	1%	39,3
AL	63%	37%	6%	12%	18%	15%	21%	25%	2%	42,0
AM	53%	47%	7%	13%	20%	20%	22%	18%	0%	39,4
AP										
BA	58%	42%	3%	7%	18%	20%	23%	28%	2%	44,0
CE	58%	42%	6%	14%	17%	14%	20%	24%	4%	43,0
DF	49%	51%	11%	9%	15%	19%	26%	18%	3%	41,2
ES	51%	49%	7%	14%	14%	20%	16%	25%	4%	42,6
GO	47%	53%	11%	17%	15%	11%	21%	21%	3%	40,5
MA	53%	47%	10%	16%	13%	19%	22%	17%	1%	39,9
MG	54%	46%	9%	15%	12%	12%	22%	26%	6%	43,3
MS	59%	41%	7%	13%	9%	16%	20%	31%	4%	44,7
MT	51%	49%	8%	15%	19%	16%	20%	21%	1%	40,6
PA	56%	44%	4%	19%	12%	20%	23%	22%	1%	41,4
PB	60%	40%	6%	15%	18%	16%	22%	20%	3%	41,7
PE	60%	40%	3%	10%	12%	20%	22%	29%	4%	45,3
PI	62%	38%	14%	15%	18%	19%	20%	13%	1%	37,7
PR	51%	49%	6%	13%	12%	13%	21%	30%	5%	44,3
RJ	41%	59%	2%	8%	11%	13%	18%	40%	9%	49,6
RN	61%	39%	6%	14%	17%	15%	25%	22%	3%	42,1
RO	55%	45%	8%	15%	17%	15%	24%	21%	1%	40,6
RR										
RS	48%	52%	7%	11%	11%	14%	20%	31%	6%	45,2
SC	47%	53%	7%	15%	8%	19%	22%	25%	3%	43,3
SE	60%	40%	9%	15%	16%	13%	20%	26%	0%	41,0
SP	47%	53%	4%	18%	15%	12%	21%	27%	2%	42,9
TO	54%	46%	14%	19%	17%	17%	18%	14%	0%	37,2

Apêndice 23 – Gênero e idade – Oi

UF	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	39%	61%	17%	12%	8%	12%	20%	28%	2%	41,7
AL	43%	57%	9%	7%	8%	9%	26%	35%	8%	47,8
AM	39%	61%	15%	12%	9%	15%	23%	22%	4%	41,2
AP	50%	50%	10%	14%	10%	15%	30%	20%	2%	41,2
BA	36%	64%	11%	8%	11%	12%	19%	34%	4%	45,1
CE	34%	66%	12%	8%	10%	12%	17%	34%	6%	45,5
DF	38%	62%	15%	9%	10%	9%	20%	32%	6%	44,3
ES	36%	64%	7%	8%	11%	15%	22%	33%	6%	46,4
GO	36%	64%	11%	10%	11%	14%	25%	28%	2%	43,1
MA	42%	58%	12%	11%	10%	13%	24%	27%	2%	42,7
MG	36%	64%	7%	8%	11%	13%	20%	34%	7%	46,6
MS	37%	63%	9%	8%	11%	15%	20%	34%	3%	44,6
MT	45%	55%	14%	6%	11%	13%	20%	31%	4%	43,9
PA	40%	60%	13%	12%	11%	10%	21%	27%	5%	42,9
PB	38%	62%	8%	8%	8%	12%	20%	40%	5%	47,5
PE	34%	66%	7%	8%	8%	11%	19%	42%	4%	48,0
PI	41%	59%	15%	8%	10%	13%	24%	26%	3%	42,9
PR	33%	67%	10%	5%	7%	14%	23%	38%	4%	47,3
RJ	33%	67%	9%	10%	8%	13%	18%	36%	6%	45,8
RN	35%	65%	4%	10%	8%	9%	22%	39%	7%	48,0
RO	36%	64%	11%	10%	12%	12%	22%	31%	1%	43,1
RR	41%	59%	12%	12%	10%	18%	22%	24%	2%	41,7
RS	36%	64%	8%	8%	7%	7%	14%	47%	9%	50,6
SC	31%	69%	4%	8%	8%	16%	24%	34%	5%	46,7
SE	36%	64%	11%	9%	8%	12%	18%	35%	7%	46,2
SP										
TO	38%	62%	17%	9%	8%	13%	19%	31%	3%	42,9

Apêndice 24 – Gênero e idade – Sercomtel

UF	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	33%	67%	12%	8%	11%	12%	18%	33%	5%	45,0
RJ										
RN										
RO										
RR										
RS										
SC										
SE										
SP										
TO										

Apêndice 25 – Gênero e idade – Sky

UF	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	42%	58%	9%	20%	16%	13%	24%	14%	2%	39,0
AP										
BA										
CE	44%	56%	9%	13%	19%	18%	25%	15%	1%	39,0
DF	44%	56%	6%	15%	14%	19%	27%	18%	0%	40,3
ES										
GO	41%	59%	13%	18%	15%	21%	23%	11%	0%	37,1
MA	45%	55%	8%	21%	17%	19%	20%	13%	1%	38,2
MG	42%	58%	6%	18%	14%	18%	26%	18%	0%	39,9
MS										
MT	41%	59%	9%	15%	21%	22%	25%	8%	0%	37,7
PA	47%	53%	9%	18%	18%	21%	19%	16%	0%	38,4
PB										
PE										
PI										
PR										
RJ										
RN	41%	59%	9%	18%	18%	17%	24%	12%	1%	38,5
RO										
RR										
RS										
SC										
SE										
SP	45%	55%	8%	16%	17%	14%	26%	19%	1%	40,1
TO										

Apêndice 26 – Gênero e idade – Tim

UF	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	58%	42%	11%	19%	16%	19%	17%	17%	1%	38,7
MA										
MG										
MS										
MT										
PA										
PB										
PE										
PI										
PR										
RJ	56%	44%	9%	16%	15%	15%	18%	25%	3%	41,5
RN										
RO										
RR										
RS										
SC										
SE										
SP	54%	46%	9%	15%	19%	11%	18%	24%	4%	41,0
TO										

Apêndice 27 – Gênero e idade – Unifique

UF	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										
RO										
RR										
RS										
SC	55%	45%	8%	20%	14%	14%	23%	20%	1%	39,8
SE										
SP										
TO										

Apêndice 28 – Gênero e idade – Vivo

UF	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	53%	47%	13%	10%	10%	11%	23%	31%	3%	43,5
AM										
AP										
BA	39%	61%	7%	12%	10%	11%	20%	32%	7%	46,2
CE	38%	62%	7%	12%	7%	13%	24%	32%	6%	45,9
DF	34%	66%	14%	12%	7%	14%	26%	24%	3%	42,3
ES	43%	57%	14%	11%	8%	12%	23%	27%	5%	42,9
GO	39%	61%	8%	8%	12%	13%	25%	29%	4%	44,5
MA										
MG	41%	59%	10%	7%	6%	13%	17%	43%	4%	47,3
MS	39%	61%	11%	12%	8%	12%	24%	29%	3%	43,5
MT	45%	55%	8%	10%	12%	7%	22%	35%	6%	46,1
PA										
PB	48%	52%	7%	11%	11%	18%	21%	27%	6%	44,8
PE	41%	59%	7%	8%	8%	12%	18%	39%	7%	48,1
PI	51%	49%	11%	15%	10%	12%	18%	30%	5%	43,3
PR	36%	64%	11%	10%	10%	12%	22%	30%	4%	43,8
RJ	48%	52%	7%	9%	9%	11%	16%	42%	6%	47,8
RN										
RO										
RR										
RS	43%	57%	7%	10%	9%	11%	19%	38%	7%	48,2
SC	39%	61%	13%	12%	9%	14%	23%	27%	2%	42,4
SE	39%	61%	11%	16%	9%	18%	19%	27%	1%	41,5
SP	36%	64%	9%	10%	5%	18%	20%	36%	3%	46,0
TO										

Apêndice 29 – Renda familiar – Total

UF	Até R\$ 1.908,00	De R\$ 1.908,00 até R\$ 3.816,00	De R\$ 3.816,00 até R\$ 5.724,00	De R\$ 5.724,00 até R\$ 9.540,00	Acima de R\$ 9.540,00	Sem renda	Recusa/ Não respondeu	Média
AC	24%	28%	15%	14%	13%	0%	7%	5.468,29
AL	15%	21%	18%	15%	16%	0%	15%	7.118,65
AM	18%	27%	18%	13%	13%	1%	10%	5.419,09
AP	18%	30%	18%	12%	11%	0%	10%	4.973,28
BA	23%	25%	13%	9%	13%	1%	17%	5.891,00
CE	26%	28%	16%	8%	10%	0%	12%	5.103,17
DF	15%	21%	12%	9%	27%	0%	14%	8.647,20
ES	20%	26%	15%	11%	12%	1%	15%	5.277,14
GO	20%	29%	15%	10%	10%		16%	5.107,59
MA	23%	24%	13%	11%	14%	1%	14%	6.026,45
MG	19%	26%	16%	11%	13%	1%	14%	6.006,66
MS	14%	29%	18%	11%	12%	1%	15%	5.649,99
MT	18%	27%	18%	12%	13%	0%	12%	5.760,16
PA	22%	26%	17%	9%	13%	0%	13%	5.551,66
PB	18%	24%	17%	13%	15%	1%	14%	6.112,64
PE	16%	22%	16%	13%	17%	1%	15%	6.918,86
PI	20%	28%	13%	12%	15%	0%	11%	6.034,00
PR	15%	29%	17%	13%	12%	1%	14%	5.728,88
RJ	20%	23%	13%	9%	15%	1%	19%	6.344,27
RN	26%	26%	16%	10%	12%	0%	10%	4.994,54
RO	24%	29%	17%	11%	8%	1%	11%	4.662,29
RR	22%	26%	18%	12%	10%	0%	10%	5.246,08
RS	15%	29%	17%	13%	13%	1%	13%	5.852,17
SC	14%	31%	19%	11%	10%		16%	5.158,04
SE	19%	27%	13%	12%	13%	0%	15%	5.763,86
SP	14%	30%	14%	13%	10%	0%	19%	5.352,43
TO	20%	29%	15%	13%	12%	1%	11%	5.975,30

Apêndice 30 – Renda familiar – Algar

UF	Até R\$ 1.908,00	De R\$ 1.908,00 até R\$ 3.816,00	De R\$ 3.816,00 até R\$ 5.724,00	De R\$ 5.724,00 até R\$ 9.540,00	Acima de R\$ 9.540,00	Sem renda	Recusa/ Não respondeu	Média
AC								
AL								
AM								
AP								
BA								
CE								
DF								
ES								
GO								
MA								
MG	22%	29%	15%	12%	8%	0%	14%	4.455,49
MS								
MT								
PA								
PB								
PE								
PI								
PR								
RJ								
RN								
RO								
RR								
RS								
SC								
SE								
SP	25%	27%	13%	14%	4%	0%	16%	3.998,48
TO								

Apêndice 31 – Renda familiar – Brisanet

UF	Até R\$ 1.908,00	De R\$ 1.908,00 até R\$ 3.816,00	De R\$ 3.816,00 até R\$ 5.724,00	De R\$ 5.724,00 até R\$ 9.540,00	Acima de R\$ 9.540,00	Sem renda	Recusa/ Não respondeu	Média
AC								
AL								
AM								
AP								
BA								
CE	36%	27%	15%	5%	4%		12%	3.500,73
DF								
ES								
GO								
MA								
MG								
MS								
MT								
PA								
PB	26%	34%	14%	10%	4%	0%	12%	4.135,13
PE								
PI								
PR								
RJ								
RN	35%	25%	15%	8%	7%		10%	4.400,80
RO								
RR								
RS								
SC								
SE								
SP								
TO								

Apêndice 32 – Renda familiar – Copel

UF	Até R\$ 1.908,00	De R\$ 1.908,00 até R\$ 3.816,00	De R\$ 3.816,00 até R\$ 5.724,00	De R\$ 5.724,00 até R\$ 9.540,00	Acima de R\$ 9.540,00	Sem renda	Recusa/ Não respondeu	Média
AC								
AL								
AM								
AP								
BA								
CE								
DF								
ES								
GO								
MA								
MG								
MS								
MT								
PA								
PB								
PE								
PI								
PR	7%	17%	20%	18%	26%		11%	8.809,49
RJ								
RN								
RO								
RR								
RS								
SC								
SE								
SP								
TO								

Apêndice 33 – Renda familiar – Hughes

UF	Até R\$ 1.908,00	De R\$ 1.908,00 até R\$ 3.816,00	De R\$ 3.816,00 até R\$ 5.724,00	De R\$ 5.724,00 até R\$ 9.540,00	Acima de R\$ 9.540,00	Sem renda	Recusa/ Não respondeu	Média
AC								
AL								
AM								
AP								
BA								
CE								
DF								
ES								
GO								
MA								
MG	16%	26%	14%	9%	21%	0%	14%	8.366,14
MS								
MT								
PA								
PB								
PE								
PI								
PR								
RJ								
RN								
RO								
RR								
RS								
SC								
SE								
SP	11%	26%	14%	17%	15%	0%	16%	6.095,00
TO								

Apêndice 34 – Renda familiar – Net

UF	Até R\$ 1.908,00	De R\$ 1.908,00 até R\$ 3.816,00	De R\$ 3.816,00 até R\$ 5.724,00	De R\$ 5.724,00 até R\$ 9.540,00	Acima de R\$ 9.540,00	Sem renda	Recusa/ Não respondeu	Média
AC	16%	18%	18%	19%	25%		5%	7.655,33
AL	10%	17%	20%	18%	21%		14%	8.524,82
AM	12%	26%	19%	16%	16%	0%	10%	6.082,91
AP								
BA	4%	16%	18%	18%	28%		17%	10.093,08
CE	9%	14%	16%	18%	31%		11%	9.693,08
DF	7%	15%	11%	10%	42%		15%	12.120,46
ES	9%	21%	16%	14%	21%	1%	19%	6.851,32
GO	12%	22%	16%	11%	24%		15%	7.918,25
MA	11%	19%	10%	13%	28%	1%	17%	9.153,06
MG	12%	22%	17%	11%	24%	1%	13%	7.805,28
MS	7%	21%	19%	14%	22%	1%	17%	8.018,02
MT	13%	24%	20%	12%	21%		10%	6.722,76
PA	13%	19%	22%	12%	21%	1%	13%	7.030,90
PB	9%	18%	18%	18%	24%	0%	14%	7.665,34
PE	5%	12%	13%	17%	32%	1%	20%	10.219,68
PI	13%	21%	14%	15%	27%	0%	10%	8.025,79
PR	6%	23%	18%	18%	20%	1%	14%	6.787,20
RJ	7%	20%	14%	13%	25%	0%	21%	8.951,90
RN	14%	25%	19%	14%	21%		8%	6.024,15
RO	14%	21%	15%	16%	23%	1%	10%	7.339,02
RR								
RS	9%	24%	17%	16%	19%		14%	7.223,08
SC	9%	25%	20%	13%	14%		19%	6.255,93
SE	11%	29%	12%	13%	20%	0%	14%	7.267,28
SP	8%	25%	16%	17%	14%		19%	6.172,92
TO	13%	19%	14%	16%	24%	1%	13%	8.641,32

Apêndice 35 – Renda familiar – Oi

UF	Até R\$ 1.908,00	De R\$ 1.908,00 até R\$ 3.816,00	De R\$ 3.816,00 até R\$ 5.724,00	De R\$ 5.724,00 até R\$ 9.540,00	Acima de R\$ 9.540,00	Sem renda	Recusa/ Não respondeu	Média
AC	28%	33%	13%	11%	7%	0%	8%	4.313,46
AL	27%	30%	12%	9%	6%		16%	4.104,66
AM	34%	31%	14%	3%	4%	1%	12%	3.502,03
AP	18%	30%	18%	12%	11%	0%	10%	4.973,28
BA	35%	25%	10%	5%	5%	2%	18%	3.857,36
CE	30%	30%	15%	8%	4%	1%	12%	4.153,76
DF	22%	28%	13%	8%	12%	1%	15%	5.294,15
ES	28%	31%	14%	8%	6%	1%	13%	4.156,15
GO	24%	32%	15%	9%	4%		15%	3.916,88
MA	30%	29%	18%	9%	3%	0%	11%	3.680,49
MG	24%	29%	16%	10%	6%	1%	14%	4.766,07
MS	18%	34%	16%	10%	7%	1%	13%	4.184,27
MT	19%	29%	18%	13%	9%	0%	12%	5.314,04
PA	28%	33%	13%	7%	7%		13%	4.307,00
PB	28%	28%	11%	9%	8%	1%	15%	4.493,09
PE	29%	30%	14%	7%	8%	1%	12%	5.032,67
PI	27%	34%	13%	9%	6%	0%	11%	4.244,12
PR	24%	35%	14%	8%	4%	1%	14%	4.057,18
RJ	35%	27%	10%	4%	6%	1%	17%	3.737,86
RN	31%	30%	12%	8%	4%	0%	15%	3.948,11
RO	26%	31%	18%	10%	4%	1%	11%	3.886,51
RR	22%	26%	18%	12%	10%	0%	10%	5.246,08
RS	26%	31%	14%	10%	5%	2%	11%	4.280,81
SC	20%	38%	16%	7%	6%		13%	3.919,57
SE	30%	30%	11%	7%	5%	0%	17%	3.553,92
SP								
TO	21%	32%	15%	12%	9%	1%	10%	5.117,03

Apêndice 36 – Renda familiar – Sercomtel

UF	Até R\$ 1.908,00	De R\$ 1.908,00 até R\$ 3.816,00	De R\$ 3.816,00 até R\$ 5.724,00	De R\$ 5.724,00 até R\$ 9.540,00	Acima de R\$ 9.540,00	Sem renda	Recusa/ Não respondeu	Média
AC								
AL								
AM								
AP								
BA								
CE								
DF								
ES								
GO								
MA								
MG								
MS								
MT								
PA								
PB								
PE								
PI								
PR	23%	32%	18%	7%	4%	0%	15%	3.686,01
RJ								
RN								
RO								
RR								
RS								
SC								
SE								
SP								
TO								

Apêndice 37 – Renda familiar – Sky

UF	Até R\$ 1.908,00	De R\$ 1.908,00 até R\$ 3.816,00	De R\$ 3.816,00 até R\$ 5.724,00	De R\$ 5.724,00 até R\$ 9.540,00	Acima de R\$ 9.540,00	Sem renda	Recusa/ Não respondeu	Média
AC								
AL								
AM	37%	27%	15%	7%	3%	2%	10%	3.118,54
AP								
BA								
CE	34%	32%	12%	7%	6%	1%	9%	3.780,75
DF	23%	27%	15%	8%	14%	0%	12%	6.270,78
ES								
GO	34%	33%	13%	7%	4%		9%	3.362,70
MA	38%	29%	11%	5%	4%	1%	12%	3.557,91
MG	34%	33%	16%	5%	4%	0%	8%	3.278,43
MS								
MT	33%	35%	13%	7%	4%		9%	3.472,94
PA	38%	29%	12%	4%	5%	1%	11%	3.863,83
PB								
PE								
PI								
PR								
RJ								
RN	43%	26%	12%	5%	2%	2%	10%	3.020,62
RO								
RR								
RS								
SC								
SE								
SP	30%	39%	11%	6%	5%	1%	9%	3.601,36
TO								

Apêndice 38 – Renda familiar – Tim

UF	Até R\$ 1.908,00	De R\$ 1.908,00 até R\$ 3.816,00	De R\$ 3.816,00 até R\$ 5.724,00	De R\$ 5.724,00 até R\$ 9.540,00	Acima de R\$ 9.540,00	Sem renda	Recusa/ Não respondeu	Média
AC								
AL								
AM								
AP								
BA								
CE								
DF								
ES								
GO	7%	19%	16%	23%	23%		11%	8.096,09
MA								
MG								
MS								
MT								
PA								
PB								
PE								
PI								
PR								
RJ	14%	23%	19%	11%	13%		20%	5.453,33
RN								
RO								
RR								
RS								
SC								
SE								
SP	10%	31%	18%	12%	12%	1%	17%	5.771,97
TO								

Apêndice 39 – Renda familiar – Unifique

UF	Até R\$ 1.908,00	De R\$ 1.908,00 até R\$ 3.816,00	De R\$ 3.816,00 até R\$ 5.724,00	De R\$ 5.724,00 até R\$ 9.540,00	Acima de R\$ 9.540,00	Sem renda	Recusa/ Não respondeu	Média
AC								
AL								
AM								
AP								
BA								
CE								
DF								
ES								
GO								
MA								
MG								
MS								
MT								
PA								
PB								
PE								
PI								
PR								
RJ								
RN								
RO								
RR								
RS								
SC	6%	28%	24%	16%	8%		18%	5.194,33
SE								
SP								
TO								

Apêndice 40 – Renda familiar – Vivo

UF	Até R\$ 1.908,00	De R\$ 1.908,00 até R\$ 3.816,00	De R\$ 3.816,00 até R\$ 5.724,00	De R\$ 5.724,00 até R\$ 9.540,00	Acima de R\$ 9.540,00	Sem renda	Recusa/ Não respondeu	Média
AC								
AL	14%	23%	18%	13%	15%	1%	16%	6.300,00
AM								
AP								
BA	16%	30%	13%	9%	16%	1%	15%	6.134,14
CE	15%	32%	19%	9%	13%		12%	5.626,53
DF	26%	26%	14%	9%	13%	1%	12%	4.886,05
ES	22%	28%	14%	12%	10%	0%	14%	4.682,27
GO	17%	30%	15%	10%	11%		18%	5.072,01
MA								
MG	15%	24%	16%	15%	14%	2%	13%	6.520,56
MS	15%	29%	20%	11%	11%		14%	5.102,08
MT	14%	24%	18%	14%	13%		17%	6.296,49
PA								
PB	20%	25%	21%	9%	12%	2%	13%	5.574,03
PE	16%	22%	19%	14%	13%	2%	14%	6.050,39
PI	8%	20%	14%	16%	26%		16%	8.693,82
PR	17%	32%	15%	11%	6%	1%	16%	5.215,19
RJ	11%	20%	19%	16%	16%		18%	6.454,32
RN								
RO								
RR								
RS	16%	35%	19%	8%	9%	0%	12%	4.817,94
SC	15%	29%	19%	12%	9%		16%	4.875,31
SE	17%	19%	19%	16%	14%	1%	15%	6.154,91
SP	21%	35%	11%	8%	5%	1%	19%	4.106,93
TO								

Apêndice 41 – Escolaridade – Total

UF	Sem Escolaridade	Fundamental Incompleto	Fundamental Completo	Ens. Médio Incompleto	Ens. Médio Completo	Ens. Superior Incompleto	Ens. Superior Completo	Pós- Graduação Incompleta	Pós- Graduação Completa	Não Respondeu
AC	1%	4%	2%	5%	27%	11%	39%	0%	9%	2%
AL	1%	4%	2%	3%	24%	11%	42%	0%	11%	2%
AM	0%	2%	2%	3%	33%	8%	38%	1%	8%	2%
AP	0%	4%	2%	3%	30%	12%	38%	0%	8%	1%
BA	0%	5%	2%	5%	33%	12%	34%	1%	7%	2%
CE	1%	5%	4%	5%	33%	13%	31%	1%	5%	1%
DF	0%	4%	3%	4%	25%	10%	36%	0%	16%	1%
ES	1%	6%	4%	5%	33%	9%	31%	1%	8%	2%
GO	1%	5%	7%	5%	33%	11%	28%	1%	6%	3%
MA	0%	4%	2%	3%	31%	11%	39%	0%	8%	2%
MG	1%	8%	4%	4%	33%	9%	30%	1%	9%	1%
MS	1%	5%	4%	4%	26%	11%	38%	1%	9%	2%
MT	1%	8%	4%	4%	29%	10%	33%	1%	8%	1%
PA	0%	3%	3%	3%	35%	11%	38%	0%	6%	1%
PB	0%	4%	3%	3%	22%	10%	45%	1%	10%	2%
PE	1%	2%	2%	3%	27%	10%	43%	1%	12%	1%
PI	0%	2%	1%	4%	28%	12%	40%	1%	9%	2%
PR	1%	8%	5%	5%	31%	9%	29%	0%	10%	1%
RJ	1%	5%	4%	5%	33%	8%	33%	1%	8%	2%
RN	0%	6%	4%	6%	38%	9%	29%	0%	6%	1%
RO	2%	9%	3%	5%	32%	10%	30%	0%	7%	2%
RR	0%	4%	2%	6%	32%	10%	34%	1%	9%	1%
RS	2%	6%	6%	4%	30%	11%	31%	1%	8%	1%
SC	1%	8%	6%	5%	34%	9%	28%	1%	8%	2%
SE	1%	4%	3%	2%	27%	14%	41%	0%	6%	2%
SP	1%	5%	5%	2%	33%	8%	39%	0%	4%	2%
TO	0%	4%	2%	2%	32%	13%	39%	0%	6%	1%

Apêndice 42 – Escolaridade – Algar

UF	Sem Escolaridade	Fundamental Incompleto	Fundamental Completo	Ens. Médio Incompleto	Ens. Médio Completo	Ens. Superior Incompleto	Ens. Superior Completo	Pós- Graduação Incompleta	Pós- Graduação Completa	Não Respondeu
AC										
AL										
AM										
AP										
BA										
CE										
DF										
ES										
GO										
MA										
MG	0%	8%	7%	5%	39%	8%	25%	0%	7%	0%
MS										
MT										
PA										
PB										
PE										
PI										
PR										
RJ										
RN										
RO										
RR										
RS										
SC										
SE										
SP	2%	14%	9%	3%	32%	6%	28%	1%	3%	3%
TO										

Apêndice 43 – Escolaridade – Brisanet

UF	Sem Escolaridade	Fundamental Incompleto	Fundamental Completo	Ens. Médio Incompleto	Ens. Médio Completo	Ens. Superior Incompleto	Ens. Superior Completo	Pós- Graduação Incompleta	Pós- Graduação Completa	Não Respondeu
AC										
AL										
AM										
AP										
BA										
CE	1%	6%	4%	6%	38%	13%	24%	1%	4%	1%
DF										
ES										
GO										
MA										
MG										
MS										
MT										
PA										
PB	1%	7%	4%	4%	30%	14%	32%		4%	3%
PE										
PI										
PR										
RJ										
RN		6%	5%	8%	36%	10%	28%	1%	5%	2%
RO										
RR										
RS										
SC										
SE										
SP										
TO										

Apêndice 44 – Escolaridade – Copel

UF	Sem Escolaridade	Fundamental Incompleto	Fundamental Completo	Ens. Médio Incompleto	Ens. Médio Completo	Ens. Superior Incompleto	Ens. Superior Completo	Pós- Graduação Incompleta	Pós- Graduação Completa	Não Respondeu
AC										
AL										
AM										
AP										
BA										
CE										
DF										
ES										
GO										
MA										
MG										
MS										
MT										
PA										
PB										
PE										
PI										
PR	2%				19%	13%	40%	1%	23%	2%
RJ										
RN										
RO										
RR										
RS										
SC										
SE										
SP										
TO										

Apêndice 45 – Escolaridade – Hughes

UF	Sem Escolaridade	Fundamental Incompleto	Fundamental Completo	Ens. Médio Incompleto	Ens. Médio Completo	Ens. Superior Incompleto	Ens. Superior Completo	Pós- Graduação Incompleta	Pós- Graduação Completa	Não Respondeu
AC										
AL										
AM										
AP										
BA										
CE										
DF										
ES										
GO										
MA										
MG		6%	4%	4%	24%	6%	42%	1%	10%	2%
MS										
MT										
PA										
PB										
PE										
PI										
PR										
RJ										
RN										
RO										
RR										
RS										
SC										
SE										
SP		4%	2%	2%	39%	11%	34%		7%	1%
TO										

Apêndice 46 – Escolaridade – Net

UF	Sem Escolaridade	Fundamental Incompleto	Fundamental Completo	Ens. Médio Incompleto	Ens. Médio Completo	Ens. Superior Incompleto	Ens. Superior Completo	Pós- Graduação Incompleta	Pós- Graduação Completa	Não Respondeu
AC	1%	2%	2%	1%	19%	12%	46%	1%	16%	2%
AL		2%	1%	2%	19%	10%	51%		13%	1%
AM		1%	2%	2%	28%	8%	44%	2%	10%	2%
AP										
BA		0%		1%	16%	13%	51%	1%	17%	0%
CE		1%	0%	1%	18%	13%	53%	1%	10%	0%
DF		1%	1%	1%	17%	10%	43%	1%	25%	1%
ES	0%	2%	3%	1%	24%	11%	42%	1%	15%	2%
GO	0%	2%	3%	1%	29%	10%	39%	1%	11%	2%
MA		1%	1%	1%	23%	10%	48%	0%	12%	3%
MG	1%	2%	3%	4%	27%	14%	34%	1%	15%	
MS	1%	3%	1%	2%	14%	13%	49%	1%	14%	2%
MT	1%	3%	3%	6%	20%	9%	45%	1%	11%	0%
PA	1%	1%	3%	3%	22%	11%	51%		7%	1%
PB		1%	3%	2%	15%	9%	55%	0%	13%	1%
PE	0%	0%	1%	0%	10%	10%	57%	1%	20%	0%
PI		1%	1%	2%	15%	10%	54%		15%	2%
PR		3%	2%	4%	25%	9%	39%		16%	1%
RJ	0%	2%	4%	4%	19%	6%	47%	1%	14%	3%
RN		3%	3%	4%	34%	10%	36%	1%	8%	2%
RO	1%	1%		2%	27%	11%	45%		12%	1%
RR										
RS	2%	3%	4%	2%	27%	11%	39%	2%	11%	1%
SC	1%	6%	1%	3%	29%	8%	38%	1%	12%	3%
SE		4%	2%	2%	21%	17%	42%	0%	10%	1%
SP	1%	3%	3%	0%	28%	11%	46%	0%	6%	0%
TO		2%	2%	1%	14%	17%	51%	0%	12%	0%

Apêndice 47 – Escolaridade – Oi

UF	Sem Escolaridade	Fundamental Incompleto	Fundamental Completo	Ens. Médio Incompleto	Ens. Médio Completo	Ens. Superior Incompleto	Ens. Superior Completo	Pós- Graduação Incompleta	Pós- Graduação Completa	Não Respondeu
AC	1%	5%	2%	7%	30%	11%	35%		6%	2%
AL	2%	9%	4%	3%	38%	9%	24%	0%	6%	4%
AM	1%	5%	2%	6%	47%	11%	22%		3%	3%
AP	0%	4%	2%	3%	30%	12%	38%	0%	8%	1%
BA	1%	9%	3%	6%	39%	12%	24%	1%	3%	3%
CE	0%	5%	5%	6%	39%	10%	25%	1%	5%	3%
DF	1%	6%	3%	8%	38%	10%	25%	0%	5%	2%
ES	1%	12%	6%	9%	34%	7%	26%	1%	3%	2%
GO	1%	6%	10%	7%	32%	12%	24%	1%	4%	3%
MA	0%	7%	2%	4%	35%	12%	34%	0%	5%	2%
MG	2%	11%	4%	4%	38%	6%	27%	1%	5%	1%
MS	1%	7%	6%	5%	33%	9%	31%	1%	6%	2%
MT	2%	12%	4%	3%	33%	11%	27%	1%	7%	1%
PA	0%	5%	2%	3%	44%	11%	29%	0%	4%	1%
PB	0%	10%	3%	3%	30%	10%	35%	1%	5%	2%
PE	2%	7%	3%	7%	37%	8%	28%	0%	8%	1%
PI	0%	3%	1%	6%	38%	12%	30%	2%	4%	3%
PR	2%	16%	9%	7%	38%	7%	16%	0%	5%	1%
RJ	1%	9%	4%	7%	48%	9%	18%	0%	2%	1%
RN	2%	9%	6%	7%	45%	5%	20%	0%	3%	1%
RO	3%	12%	3%	5%	34%	10%	26%	0%	5%	2%
RR	0%	4%	2%	6%	32%	10%	34%	1%	9%	1%
RS	2%	13%	7%	6%	34%	10%	21%	1%	4%	2%
SC	1%	12%	11%	6%	36%	7%	20%	0%	5%	2%
SE	2%	6%	5%	3%	36%	11%	31%	0%	4%	2%
SP										
TO	0%	5%	2%	2%	38%	12%	35%	0%	4%	2%

Apêndice 48 – Escolaridade – Sercomtel

UF	Sem Escolaridade	Fundamental Incompleto	Fundamental Completo	Ens. Médio Incompleto	Ens. Médio Completo	Ens. Superior Incompleto	Ens. Superior Completo	Pós- Graduação Incompleta	Pós- Graduação Completa	Não Respondeu
AC										
AL										
AM										
AP										
BA										
CE										
DF										
ES										
GO										
MA										
MG										
MS										
MT										
PA										
PB										
PE										
PI										
PR	1%	12%	6%	7%	35%	8%	22%	0%	8%	2%
RJ										
RN										
RO										
RR										
RS										
SC										
SE										
SP										
TO										

UF	Sem Escolaridade	Fundamental Incompleto	Fundamental Completo	Ens. Médio Incompleto	Ens. Médio Completo	Ens. Superior Incompleto	Ens. Superior Completo	Pós- Graduação Incompleta	Pós- Graduação Completa	Não Respondeu
AC										
AL										
AM	1%	6%	4%	7%	48%	8%	20%	1%	3%	2%
AP										
BA										
CE	2%	5%	8%	5%	46%	9%	19%	1%	3%	1%
DF		8%	4%	7%	35%	4%	28%	1%	10%	2%
ES										
GO	1%	14%	3%	8%	43%	7%	18%	1%	3%	3%
MA	1%	5%	4%	4%	45%	10%	26%	1%	2%	2%
MG	2%	13%	5%	9%	45%	9%	12%	0%	3%	1%
MS										
MT	1%	10%	6%	6%	40%	12%	18%	0%	3%	3%
PA	1%	5%	4%	6%	50%	9%	19%	1%	4%	1%
PB										
PE										
PI										
PR										
RJ										
RN	0%	10%	6%	7%	44%	8%	21%		2%	1%
RO										
RR										
RS										
SC										
SE										
SP	1%	13%	10%	8%	42%	7%	14%		4%	1%
TO										

Apêndice 50 – Escolaridade – Tim

UF	Sem Escolaridade	Fundamental Incompleto	Fundamental Completo	Ens. Médio Incompleto	Ens. Médio Completo	Ens. Superior Incompleto	Ens. Superior Completo	Pós- Graduação Incompleta	Pós- Graduação Completa	Não Respondeu
AC										
AL										
AM										
AP										
BA										
CE										
DF										
ES										
GO	0%	2%	2%	3%	18%	12%	51%		11%	1%
MA										
MG										
MS										
MT										
PA										
PB										
PE										
PI										
PR										
RJ		3%	3%	3%	36%	13%	34%	2%	5%	2%
RN										
RO										
RR										
RS										
SC										
SE										
SP	1%	4%	3%	3%	36%	6%	39%	1%	5%	3%
TO										

Apêndice 51 – Escolaridade – Unifique

UF	Sem Escolaridade	Fundamental Incompleto	Fundamental Completo	Ens. Médio Incompleto	Ens. Médio Completo	Ens. Superior Incompleto	Ens. Superior Completo	Pós- Graduação Incompleta	Pós- Graduação Completa	Não Respondeu
AC										
AL										
AM										
AP										
BA										
CE										
DF										
ES										
GO										
MA										
MG										
MS										
MT										
PA										
PB										
PE										
PI										
PR										
RJ										
RN										
RO										
RR										
RS										
SC	1%	10%	6%	3%	39%	10%	21%	1%	8%	1%
SE										
SP										
TO										

Apêndice 52 – Escolaridade – Vivo

UF	Sem Escolaridade	Fundamental Incompleto	Fundamental Completo	Ens. Médio Incompleto	Ens. Médio Completo	Ens. Superior Incompleto	Ens. Superior Completo	Pós- Graduação Incompleta	Pós- Graduação Completa	Não Respondeu
AC										
AL		5%	3%	4%	24%	13%	35%	2%	13%	2%
AM										
AP										
BA		1%	2%	4%	32%	11%	40%	2%	8%	0%
CE	1%	5%	5%	3%	28%	15%	35%	1%	6%	1%
DF	1%	9%	5%	4%	30%	12%	32%		7%	1%
ES	0%	6%	4%	6%	41%	9%	24%	1%	6%	2%
GO	1%	3%	3%	4%	40%	11%	29%	1%	5%	2%
MA										
MG		10%	5%	4%	29%	8%	36%	1%	7%	1%
MS	0%	6%	4%	3%	28%	13%	35%	1%	6%	2%
MT	1%	5%	2%	2%	31%	11%	39%		5%	4%
PA										
PB		2%	3%	5%	24%	10%	44%	1%	11%	2%
PE		1%	2%	2%	31%	11%	43%	0%	10%	0%
PI		1%	1%	3%	17%	17%	46%	0%	12%	2%
PR	1%	8%	6%	6%	34%	8%	29%		6%	1%
RJ		3%	3%	2%	35%	8%	37%	1%	10%	2%
RN										
RO										
RR										
RS	1%	5%	9%	5%	33%	14%	27%	1%	5%	1%
SC	0%	5%	7%	6%	39%	11%	24%	1%	5%	2%
SE		3%	2%	2%	20%	12%	54%	1%	5%	2%
SP	0%	8%	8%	5%	39%	5%	30%	0%	2%	3%
TO										