

Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida

Serviço Móvel Pessoal Pós (SMP Pós)

Resultados 2018

Índice

1. Escopo	3
2. Resumo executivo	4
3. Metodologia.....	5
3.1. Desenho da amostra.....	5
3.1.1. Tipo de amostragem	7
3.1.2. Tipo de alocação dentro dos estratos	7
3.2. Método de coleta	8
3.2.1. Período de coleta	8
3.2.2. Controle de qualidade dos dados.....	8
3.3. Calibração dos dados	9
3.4. Erros amostrais a posteriori	12
3.5. Comparabilidade dos dados	13
4. Resultados	15
4.1. Perfil sócio-demográfico dos entrevistados	16
4.2. Satisfação e percepção de qualidade das prestadoras	19
4.2.1. Satisfação geral.....	19
4.2.2. Oferta e contratação.....	19
4.2.3. Funcionamento.....	21
4.2.4. Cobrança.....	24
4.2.5. Canais de atendimento	26
4.2.6. Capacidade de resolução.....	30
4.3. Ranking.....	35
5. Apêndice	37

1. ESCOPO

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

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

2. RESUMO EXECUTIVO

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

São realizadas 21.332 entrevistas com usuários das operadoras: Algar, Claro, Nextel, Oi, Porto Seguro, Tim 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 e capacidade de resolução.

A amostra é composta principalmente por usuários com média de idade de 42 anos, cursaram até o ensino médio e com renda de R\$ 4.231,97.

De forma geral, os indicadores são mais positivos em relação ao ano anterior. A satisfação geral avança, passando de 6,99 para 7,32. Já em relação aos indicadores avaliados, as médias em 2018 são:

- Oferta e contratação: 7,25
- Funcionamento: 7,33
- Cobrança: 7,53
- Canais de atendimento: 7,26
- Atendimento telefônico: 6,40
- Capacidade de resolução: 6,34.

A satisfação geral nacional das operadoras avaliadas é:

- Algar: 7,50
- Claro: 7,43
- Nextel: 7,71
- Oi: 6,71
- Porto Seguro: 8,59
- Tim: 7,36
- Vivo: 7,40

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, Claro, Nextel, Oi, Porto Seguro, Tim e Vivo nas Unidades de Federação onde possuem pelo menos 10.000 acessos ativos de Pessoa Física.

A seguir o plano amostral desenhado e realizado em 2018:

Tabela 1 – Plano Amostral SMP PÓS 2018

UF	Algar	Claro	Nextel	Oi	Porto Seguro	Tim	Vivo	Total
AC	-	185	-	-	-	-	230	415
AL	-	176	-	223	-	175	143	717
AM	-	177	-	203	-	169	234	783
AP	-	-	-	220	-	161	213	594
BA	-	217	-	252	-	204	207	880
CE	-	171	-	251	-	154	145	721
DF	-	217	-	240	-	185	175	817
ES	-	189	-	235	-	164	212	800
GO	-	230	-	249	-	190	221	890
MA	-	170	-	241	-	191	176	778
MG	198	200	-	255	-	188	214	1055
MS	-	211	-	204	-	185	180	780
MT	-	221	-	222	-	171	190	804
PA	-	169	-	228	-	200	192	789
PB	-	183	-	245	-	158	139	725
PE	-	182	-	239	-	170	152	743
PI	-	179	-	230	-	187	162	758
PR	-	168	-	230	-	202	161	761
RJ	-	221	250	260	126	176	218	1251
RN	-	200	-	230	-	179	132	741
RO	-	217	-	222	-	167	183	789
RR	-	-	-	-	-	199	249	448
RS	-	196	-	215	-	187	174	772
SC	-	155	-	222	-	188	135	700
SE	-	167	-	234	-	151	224	776
SP	146	198	223	204	92	186	207	1256
TO	-	188	-	241	-	182	178	789
Total	344	4787	473	5795	218	4669	5046	21332

3.1.1. TIPO DE AMOSTRAGEM

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

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

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

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

3.1.2. TIPO DE ALOCAÇÃO DENTRO DOS ESTRATOS

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

3.2. MÉTODO DE COLETA

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

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

3.2.1. PERÍODO DE COLETA

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

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

3.2.2. CONTROLE DE QUALIDADE DOS DADOS

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

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

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

- **Controle Qualitativo:**

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

Nesta verificação, foram analisados os seguintes pontos:

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

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

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

3.3. CALIBRAÇÃO DOS DADOS

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

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

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

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

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

Tabela 2 – Calibradores SMP PÓS 2018

UF	Algar	Claro	Nextel	Oi	Porto Seguro	Tim	Vivo
AC	-	0,10	-	-	-	-	0,15
AL	-	0,27	-	0,14	-	0,55	0,09
AM	-	0,23	-	0,07	-	0,30	0,47
AP	-	-	-	0,02	-	0,10	0,10
BA	-	1,03	-	0,75	-	1,45	1,16
CE	-	0,60	-	0,71	-	1,71	0,17
DF	-	1,03	-	0,28	-	0,88	0,70
ES	-	0,20	-	0,07	-	0,11	1,34
GO	-	1,67	-	0,34	-	0,69	0,77
MA	-	0,34	-	0,34	-	0,49	0,36
MG	0,67	1,38	-	1,83	-	3,39	3,60
MS	-	0,62	-	0,08	-	0,23	0,61
MT	-	0,49	-	0,12	-	0,18	0,94
PA	-	0,40	-	0,29	-	0,90	0,73
PB	-	0,24	-	0,35	-	0,64	0,08
PE	-	0,84	-	0,69	-	1,78	0,24
PI	-	0,45	-	0,10	-	0,40	0,09
PR	-	0,77	-	0,30	-	4,45	0,98
RJ	-	3,83	1,50	1,42	0,06	2,87	2,81
RN	-	0,28	-	0,25	-	0,71	0,09
RO	-	0,47	-	0,11	-	0,08	0,13
RR	-	-	-	-	-	0,05	0,06
RS	-	2,22	-	0,68	-	0,92	2,63
SC	-	0,73	-	0,31	-	2,52	1,06
SE	-	0,06	-	0,07	-	0,16	0,45
SP	0,11	9,64	1,80	2,21	0,46	10,26	6,83
TO	-	0,34	-	0,12	-	0,07	0,12

3.4. ERROS AMOSTRAIS A POSTERIORI

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

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

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

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

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

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

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

Onde:

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

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

Abaixo os erros a posteriori da Satisfação Geral de SMP PÓS:

Tabela 3 – Erros amostrais a posteriori

UF	Algar	Claro	Nextel	Oi	Porto Seguro	Tim	Vivo
AC	-	0,29	-	-	-	-	0,34
AL	-	0,32	-	0,33	-	0,30	0,28
AM	-	0,30	-	0,30	-	0,28	0,32
AP	-	-	-	0,32	-	0,29	0,29
BA	-	0,32	-	0,28	-	0,31	0,29
CE	-	0,27	-	0,29	-	0,33	0,28
DF	-	0,28	-	0,29	-	0,29	0,29
ES	-	0,27	-	0,29	-	0,32	0,31
GO	-	0,29	-	0,30	-	0,29	0,28
MA	-	0,31	-	0,32	-	0,30	0,31
MG	0,29	0,31	-	0,29	-	0,30	0,27
MS	-	0,28	-	0,31	-	0,35	0,30
MT	-	0,30	-	0,30	-	0,25	0,30
PA	-	0,30	-	0,30	-	0,32	0,29
PB	-	0,33	-	0,27	-	0,29	0,32
PE	-	0,28	-	0,32	-	0,31	0,30
PI	-	0,30	-	0,30	-	0,29	0,31
PR	-	0,30	-	0,27	-	0,26	0,30
RJ	-	0,29	0,26	0,33	0,25	0,28	0,25
RN	-	0,23	-	0,30	-	0,28	0,30
RO	-	0,26	-	0,30	-	0,34	0,27
RR	-	-	-	-	-	0,26	0,25
RS	-	0,26	-	0,30	-	0,30	0,31
SC	-	0,34	-	0,30	-	0,29	0,37
SE	-	0,38	-	0,30	-	0,29	0,28
SP	0,32	0,26	0,28	0,34	0,35	0,35	0,26
TO	-	0,27	-	0,29	-	0,28	0,27

3.5. COMPARABILIDADE DOS DADOS

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

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

$$H_0: \mu_i = \mu_j$$

$$H_a: \mu_i \neq \mu_j$$

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

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

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

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

Onde:

- q^* é a estatística do teste;
- $S^2(\hat{D}) = EQM(1/n_i + 1/n_j)$, 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 individual; uma pergunta sobre a escolaridade do respondente.

4. RESULTADOS

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

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

Os atributos avaliados são:

- Satisfação Geral: satisfação do usuário com o serviço prestado pela operadora;
- Oferta e Contratação: facilidade de entender os serviços contratados e cumprir o que promete na propaganda;
- Funcionamento: conseguir fazer e receber ligações e qualidade das ligações, disponibilidade da internet, capacidade de manter conexão e velocidade de 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 – seja de voz ou internet.

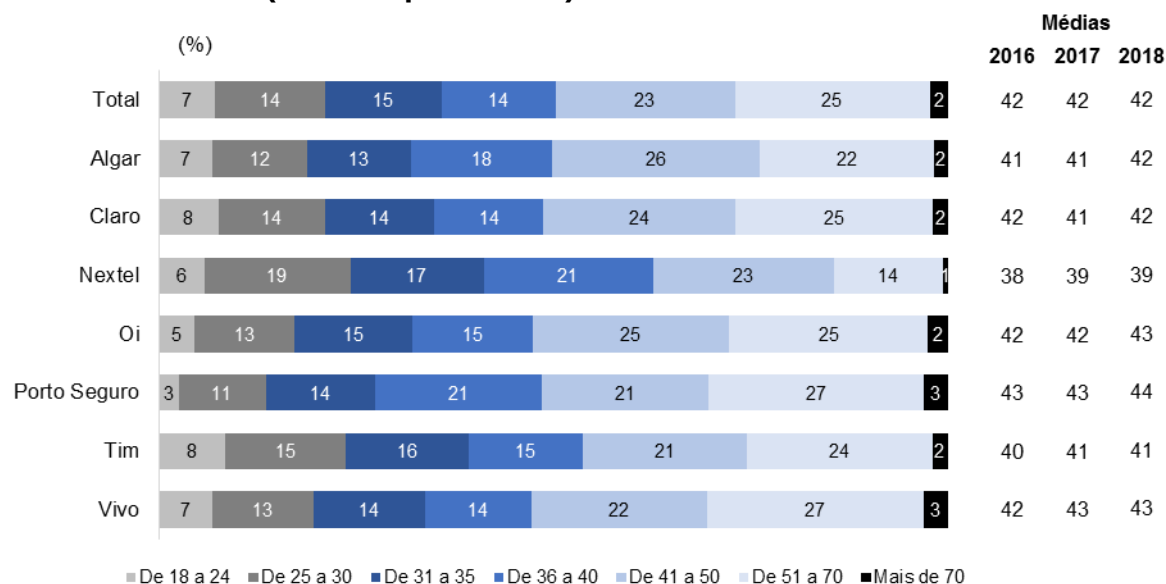
Os blocos de Canais de Atendimento, Atendimento Telefônico e Capacidade de Resolução possuem filtros, de forma que apenas os usuários que tiveram alguma interação com o tema responderam as questões específicas sobre ele.

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

4.1. PERFIL SÓCIO-DEMOGRÁFICO DOS ENTREVISTADOS

Em 2018, a média de idade dos respondentes se mantém estável em 42 anos.

Gráfico 1 – Idade (média e percentual)



Q8. Qual a sua idade? (ESPONTÂNEA – RU) | Q8a. Qual a sua faixa de idade? (ESTIMULADA – RU)
 Base de respondentes 2016: Total: 29404 | Algar: 583 | Claro: 7028 | Nextel: 485 | Oi: 6572 | Porto Seguro: 295 | Tim: 6658 | Vivo: 7783
 Base de respondentes 2017: Total: 31467 | Algar: 539 | Claro: 7364 | Nextel: 554 | Oi: 6574 | Porto Seguro: 683 | Tim: 7512 | Vivo: 8241
 Base de respondentes 2018: Total: 21332 | Algar: 344 | Claro: 4787 | Nextel: 473 | Oi: 5795 | Porto Seguro: 218 | Tim: 4669 | Vivo: 5046

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

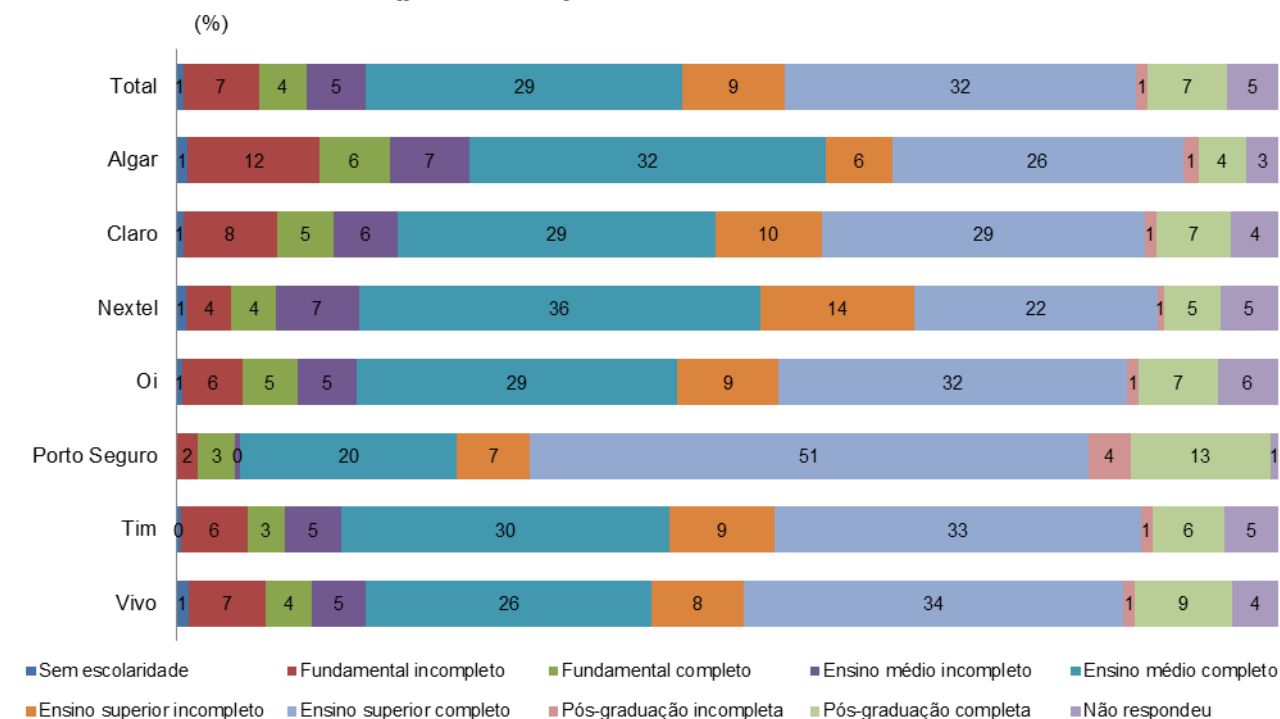
Tabela 4 – Gênero (percentual)

(%)	TOTAL		Algar		Claro		Nextel		Oi		Porto Seguro		Tim		Vivo	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
2016	53	47	56	44	52	48	65	35	55	45	58	42	52	48	53	47
2017	54	46	56	44	51	49	66	34	55	45	65	35	55	45	52	48
2018	54	46	52	48	55	45	57	43	55	45	66	34	54	46	52	48

Q9. Anote o sexo (RU)
 Base de respondentes 2016: Total: 29404 | Algar: 583 | Claro: 7028 | Nextel: 485 | Oi: 6572 | Porto Seguro: 295 | Tim: 6658 | Vivo: 7783
 Base de respondentes 2017: Total: 31467 | Algar: 539 | Claro: 7364 | Nextel: 554 | Oi: 6574 | Porto Seguro: 683 | Tim: 7512 | Vivo: 8241
 Base de respondentes 2018: Total: 21332 | Algar: 344 | Claro: 4787 | Nextel: 473 | Oi: 5795 | Porto Seguro: 218 | Tim: 4669 | Vivo: 5046

Quase metade da amostra cursou até o ensino médio:

Gráfico 2 – Escolaridade (percentual)



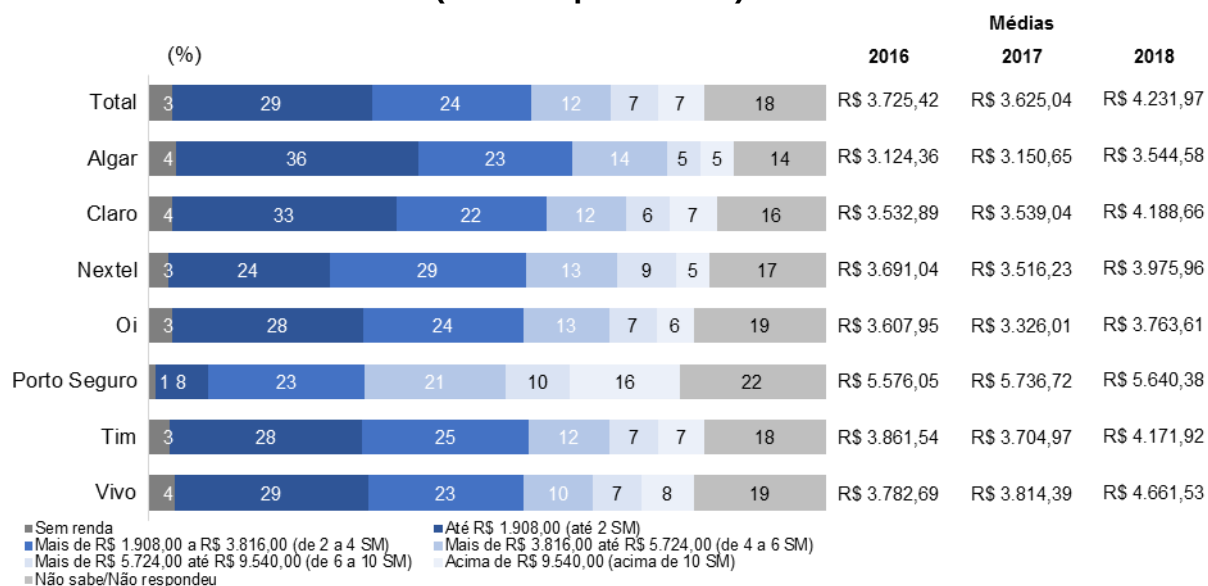
H3. Qual sua escolaridade? (ESPONTÂNEA – RU). | Pergunta adicionada em 2018.
 Base de respondentes 2018: Total: 21332 | Algar: 344 | Claro: 4787 | Nextel: 473 | Oi: 5795 | Porto Seguro: 218 | Tim: 4669 | Vivo: 5046

Em média, duas pessoas contribuem para a renda do domicílio e a renda média individual é de R\$ 4.231,97:

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

(Média)	TOTAL	Algar	Claro	Nextel	Oi	Porto Seguro	Tim	Vivo
2016	1,98	2,11	1,94	2,01	1,96	1,90	2,00	1,99
2017	1,95	2,02	1,96	1,91	1,94	1,90	1,93	1,95
2018	1,96	2,00	1,94	1,84	1,95	1,93	1,97	1,98

H1. Quantas pessoas da sua residência contribuem para a renda total do domicílio? (ESPONTÂNEA – RU)
 Base de respondentes 2016: Total: 29404 | Algar: 583 | Claro: 7028 | Nextel: 485 | Oi: 6572 | Porto Seguro: 295 | Tim: 6658 | Vivo: 7783
 Base de respondentes 2017: Total: 31467 | Algar: 539 | Claro: 7364 | Nextel: 554 | Oi: 6574 | Porto Seguro: 683 | Tim: 7512 | Vivo: 8241
 Base de respondentes 2018: Total: 21332 | Algar: 344 | Claro: 4787 | Nextel: 473 | Oi: 5795 | Porto Seguro: 218 | Tim: 4669 | Vivo: 5046

Gráfico 3 – Renda individual (média e percentual)


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

Base de respondentes 2016: Total: 29404 | Algar: 583 | Claro: 7028 | Nextel: 485 | Oi: 6572 | Porto Seguro: 295 | Tim: 6658 | Vivo: 7783

Base de respondentes 2017: Total: 31467 | Algar: 539 | Claro: 7364 | Nextel: 554 | Oi: 6574 | Porto Seguro: 683 | Tim: 7512 | Vivo: 8241

Base de respondentes 2018: Total: 21332 | Algar: 344 | Claro: 4787 | Nextel: 473 | Oi: 5795 | Porto Seguro: 218 | Tim: 4669 | Vivo: 5046

Pouco mais de 9 em 10 respondentes são os responsáveis pelo pagamento do serviço de SMP PÓS.

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

(%)	TOTAL		Algar		Claro		Nextel		Oi		Porto Seguro		Tim		Vivo	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
2016	93	7	95	5	93	7	91	9	89	11	94	6	95	5	93	7
2017	93	7	94	6	93	7	90	10	91	9	93	7	94	6	93	7
2018	93	7	96	4	94	6	91	9	92	8	96	4	94	6	92	8

Q5. Você é responsável pelo pagamento dos gastos desta linha da <OPERADORA>? (ESTIMULADA – RU)

Base de respondentes 2016: Total: 29404 | Algar: 583 | Claro: 7028 | Nextel: 485 | Oi: 6572 | Porto Seguro: 295 | Tim: 6658 | Vivo: 7783

Base de respondentes 2017: Total: 31467 | Algar: 539 | Claro: 7364 | Nextel: 554 | Oi: 6574 | Porto Seguro: 683 | Tim: 7512 | Vivo: 8241

Base de respondentes 2018: Total: 21332 | Algar: 344 | Claro: 4787 | Nextel: 473 | Oi: 5795 | Porto Seguro: 218 | Tim: 4669 | Vivo: 5046

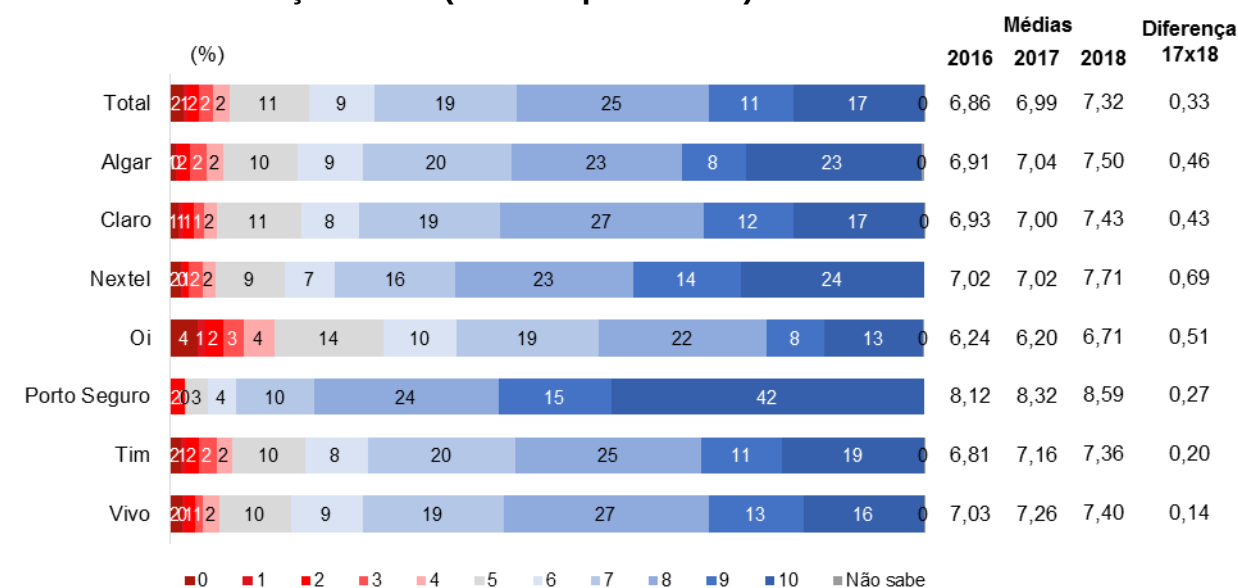
4.2. SATISFAÇÃO E PERCEPÇÃO DE QUALIDADE DAS PRESTADORAS

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 telefonia móvel pós paga, onde o indicador total Brasil é de 7,32, diferença de 0,33 em relação ao ano anterior:

Gráfico 4 – Satisfação Geral (média e percentual)



J1. Pensando em toda sua experiência com sua linha móvel da <OPERADORA> e utilizando uma escala em que 0 significa totalmente insatisfeito e 10 significa totalmente satisfeito, qual é o seu nível de satisfação geral com a <OPERADORA>? (ESTIMULADA – RU)
 Base de respondentes 2016: Total: 29404 | Algar: 583 | Claro: 7028 | Nextel: 485 | Oi: 6572 | Porto Seguro: 295 | Tim: 6658 | Vivo: 7783
 Base de respondentes 2017: Total: 31467 | Algar: 539 | Claro: 7364 | Nextel: 554 | Oi: 6574 | Porto Seguro: 683 | Tim: 7512 | Vivo: 8241
 Base de respondentes 2018: Total: 21332 | Algar: 344 | Claro: 4787 | Nextel: 473 | Oi: 5795 | Porto Seguro: 218 | Tim: 4669 | Vivo: 5046

4.2.2. OFERTA E CONTRATAÇÃO

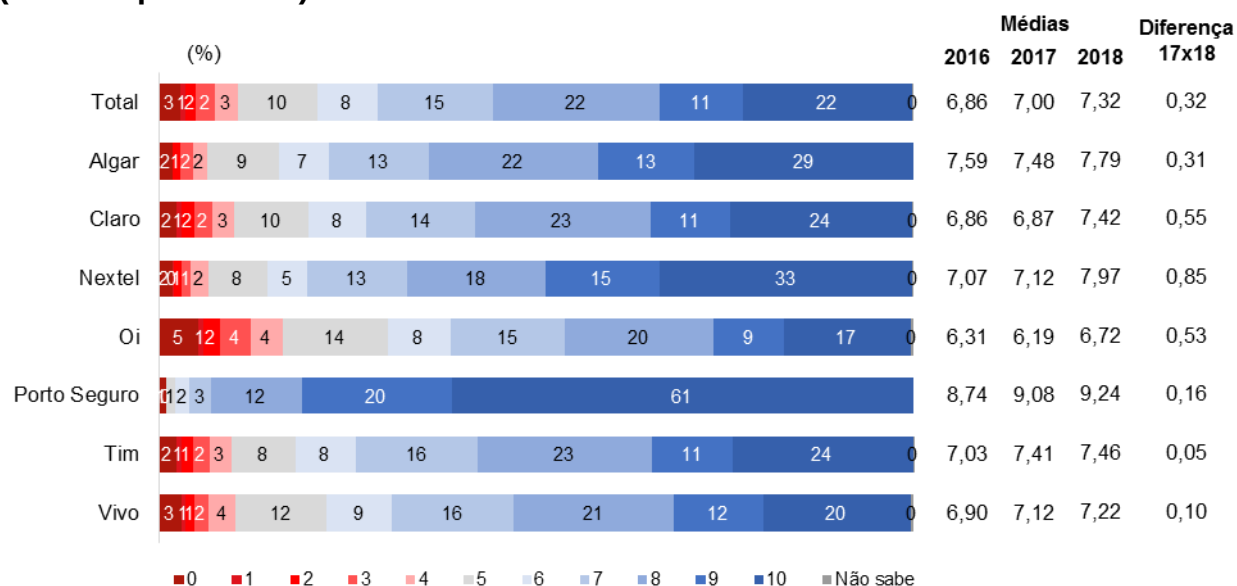
O próximo indicador se refere à oferta e contratação do serviço, com uma média de 7,25.

Tabela 7 – Indicador Oferta e Contratação (média)

(Média)	TOTAL	Algar	Claro	Nextel	Oi	Porto Seguro	Tim	Vivo
2016	6,79	7,45	6,79	7,07	6,14	8,81	6,95	6,87
2017	6,95	7,38	6,85	7,05	6,06	9,01	7,34	7,09
2018	7,25	7,64	7,34	7,88	6,61	9,18	7,38	7,22
Diferença 17x18	0,30	0,26	0,49	0,83	0,55	0,17	0,04	0,13

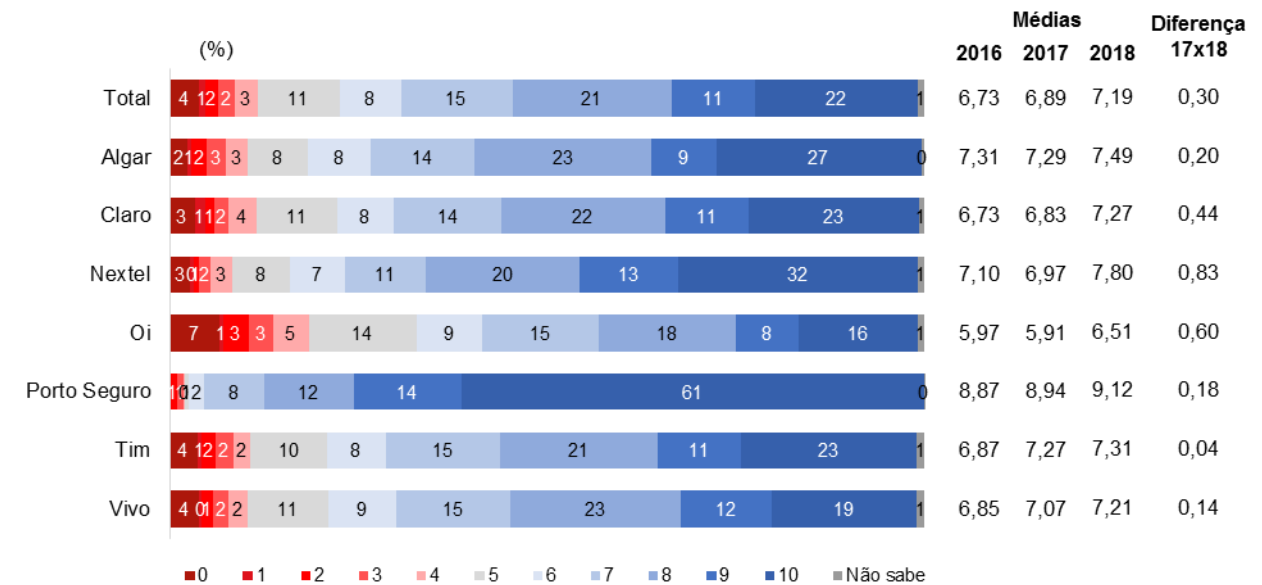
B1. Pensando na oferta e contratação da <OPERADORA> e utilizando uma escala de 0 a 10, qual nota você daria para: (ESTIMULADA – RU)
 Base de respondentes 2016: Total: 29382 | Algar: 583 | Claro: 7021 | Nextel: 485 | Oi: 6566 | Porto Seguro: 295 | Tim: 6655 | Vivo: 7777
 Base de respondentes 2017: Total: 31453 | Algar: 539 | Claro: 7363 | Nextel: 553 | Oi: 6572 | Porto Seguro: 683 | Tim: 7508 | Vivo: 8235
 Base de respondentes 2018: Total: 21317 | Algar: 344 | Claro: 4782 | Nextel: 473 | Oi: 5791 | Porto Seguro: 218 | Tim: 4669 | Vivo: 5040

Este indicador é composto por dois atributos, “facilidade de entendimento dos planos e serviços contratados” e “cumprir o que promete e divulga na publicidade”, com médias de 7,32 e 7,19, 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 2016: Total: 29404 | Algar: 583 | Claro: 7028 | Nextel: 485 | Oi: 6572 | Porto Seguro: 295 | Tim: 6658 | Vivo: 7783
 Base de respondentes 2017: Total: 31467 | Algar: 539 | Claro: 7364 | Nextel: 554 | Oi: 6574 | Porto Seguro: 683 | Tim: 7512 | Vivo: 8241
 Base de respondentes 2018: Total: 21332 | Algar: 344 | Claro: 4787 | Nextel: 473 | Oi: 5795 | Porto Seguro: 218 | Tim: 4669 | Vivo: 5046

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



B1_2. A <OPERADORA> cumpre o que promete e divulga em sua publicidade
 Base de respondentes 2016: Total: 29404 | Algar: 583 | Claro: 7028 | Nextel: 485 | Oi: 6572 | Porto Seguro: 295 | Tim: 6658 | Vivo: 7783
 Base de respondentes 2017: Total: 31467 | Algar: 539 | Claro: 7364 | Nextel: 554 | Oi: 6574 | Porto Seguro: 683 | Tim: 7512 | Vivo: 8241
 Base de respondentes 2018: Total: 21332 | Algar: 344 | Claro: 4787 | Nextel: 473 | Oi: 5795 | Porto Seguro: 218 | Tim: 4669 | Vivo: 5046

4.2.3. FUNCIONAMENTO

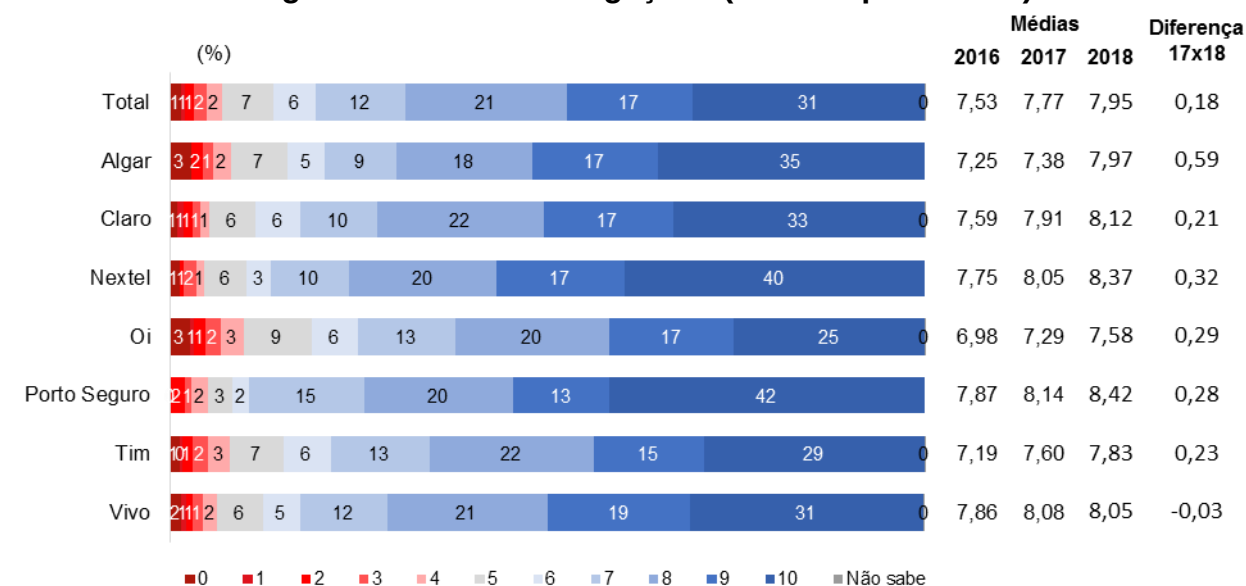
Em relação ao indicador de funcionamento, a média geral é de 7,33.

Tabela 8 – Indicador Funcionamento (média)

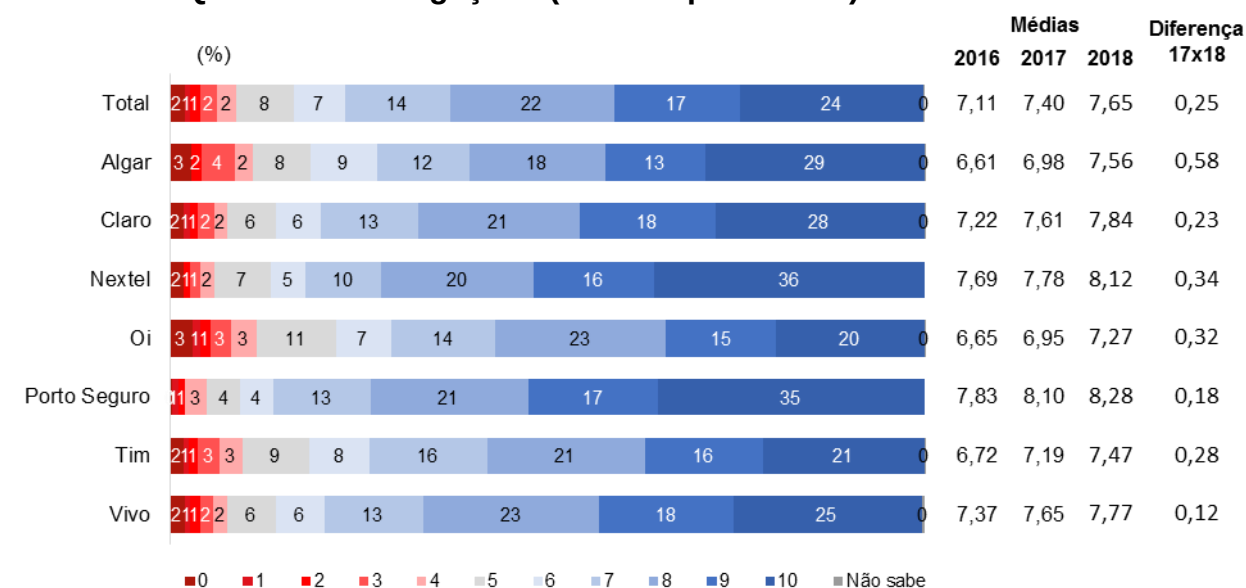
(Média)	TOTAL	Algar	Claro	Nextel	Oi	Porto Seguro	Tim	Vivo
2016	6,83	6,66	6,80	7,41	6,23	7,76	6,52	7,15
2017	7,01	6,73	7,05	7,43	6,44	7,97	6,95	7,34
2018	7,33	7,29	7,51	7,63	6,74	8,30	7,30	7,43
Diferença 17x18	0,32	0,56	0,46	0,20	0,30	0,33	0,35	0,09

C1. Pensando no funcionamento do serviço de ligações da sua linha móvel da <OPERADORA>, qual nota você daria para: (ESTIMULADA – RU) | D2. Pensando no funcionamento do serviço contratado de internet 3G/4G do seu celular da <OPERADORA> e utilizando uma escala de 0 a 10, qual nota você daria para: (ESTIMULADA – RU)
 Base de respondentes 2016: Total: 29395 | Algar: 582 | Claro: 7025 | Nextel: 485 | Oi: 6571 | Porto Seguro: 295 | Tim: 6658 | Vivo: 7779
 Base de respondentes 2017: Total: 31467 | Algar: 539 | Claro: 7364 | Nextel: 554 | Oi: 6574 | Porto Seguro: 683 | Tim: 7512 | Vivo: 8241
 Base de respondentes 2018: Total: 21330 | Algar: 344 | Claro: 4786 | Nextel: 473 | Oi: 5795 | Porto Seguro: 218 | Tim: 4669 | Vivo: 5045

A avaliação em relação a fazer e receber ligações, é de 7,95 e sobre a qualidade das ligações, é de 7,65.

Gráfico 7 – Conseguir fazer e receber ligações (média e percentual)


C1_1. Conseguir fazer e receber ligações
 Base de respondentes 2016: Total: 29404 | Algar: 583 | Claro: 7028 | Nextel: 485 | Oi: 6572 | Porto Seguro: 295 | Tim: 6658 | Vivo: 7783
 Base de respondentes 2017: Total: 31467 | Algar: 539 | Claro: 7364 | Nextel: 554 | Oi: 6574 | Porto Seguro: 683 | Tim: 7512 | Vivo: 8241
 Base de respondentes 2018: Total: 21332 | Algar: 344 | Claro: 4787 | Nextel: 473 | Oi: 5795 | Porto Seguro: 218 | Tim: 4669 | Vivo: 5046

Gráfico 8 – Qualidade das ligações (média e percentual)


C1_2. Qualidade das ligações, ou seja, ausência de quedas, ruídos e interferências
 Base de respondentes 2016: Total: 29404 | Algar: 583 | Claro: 7028 | Nextel: 485 | Oi: 6572 | Porto Seguro: 295 | Tim: 6658 | Vivo: 7783
 Base de respondentes 2017: Total: 31467 | Algar: 539 | Claro: 7364 | Nextel: 554 | Oi: 6574 | Porto Seguro: 683 | Tim: 7512 | Vivo: 8241
 Base de respondentes 2018: Total: 21332 | Algar: 344 | Claro: 4787 | Nextel: 473 | Oi: 5795 | Porto Seguro: 218 | Tim: 4669 | Vivo: 5046

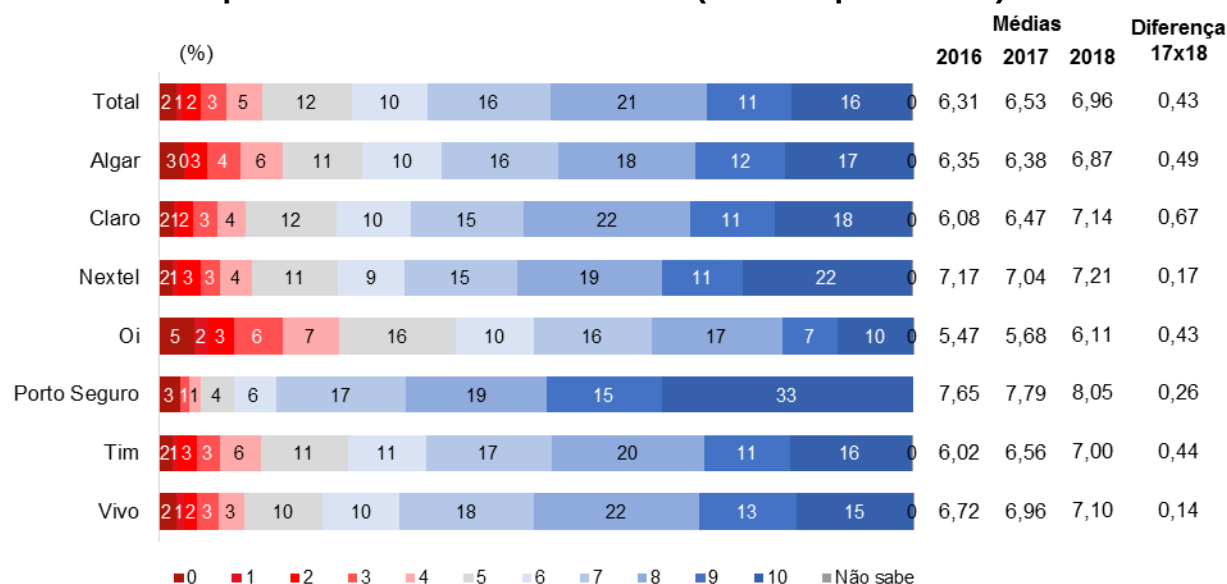
Nove em dez usuários utilizaram internet móvel no celular.

Tabela 9 – Utilização de internet 3G/4G (percentual)

(%)	TOTAL		Algar		Claro		Nextel		Oi		Porto Seguro		Tim		Vivo	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
2016	77	23	78	22	78	22	97	3	71	29	93	7	77	23	76	24
2017	85	15	86	14	87	13	97	3	79	21	95	5	86	14	84	16
2018	89	11	87	13	89	11	96	4	85	15	95	5	90	10	89	11

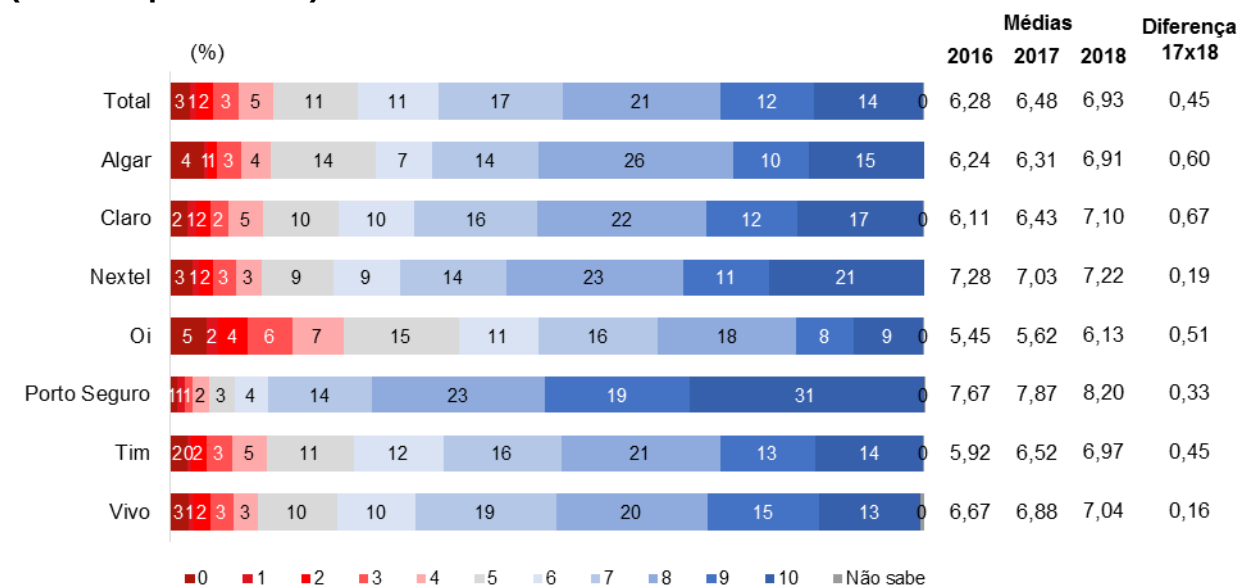
D1. Nos últimos 6 meses, você utilizou a internet 3G/4G do seu celular da <OPERADORA>? (ESPONTÂNEA – RU)
Base de respondentes 2016: Total: 29404 | Algar: 583 | Claro: 7028 | Nextel: 485 | Oi: 6572 | Porto Seguro: 295 | Tim: 6658 | Vivo: 7783
Base de respondentes 2017: Total: 31467 | Algar: 539 | Claro: 7364 | Nextel: 554 | Oi: 6574 | Porto Seguro: 683 | Tim: 7512 | Vivo: 8241
Base de respondentes 2018: Total: 21332 | Algar: 344 | Claro: 4787 | Nextel: 473 | Oi: 5795 | Porto Seguro: 218 | Tim: 4669 | Vivo: 5046

A percepção de qualidade em relação a disponibilidade da internet 3G/4G é de 6,96, enquanto que a capacidade de manter a conexão de internet é 6,93 e velocidade de navegação é 6,98:

Gráfico 9 – Disponibilidade da internet 3G/4G (média e percentual)


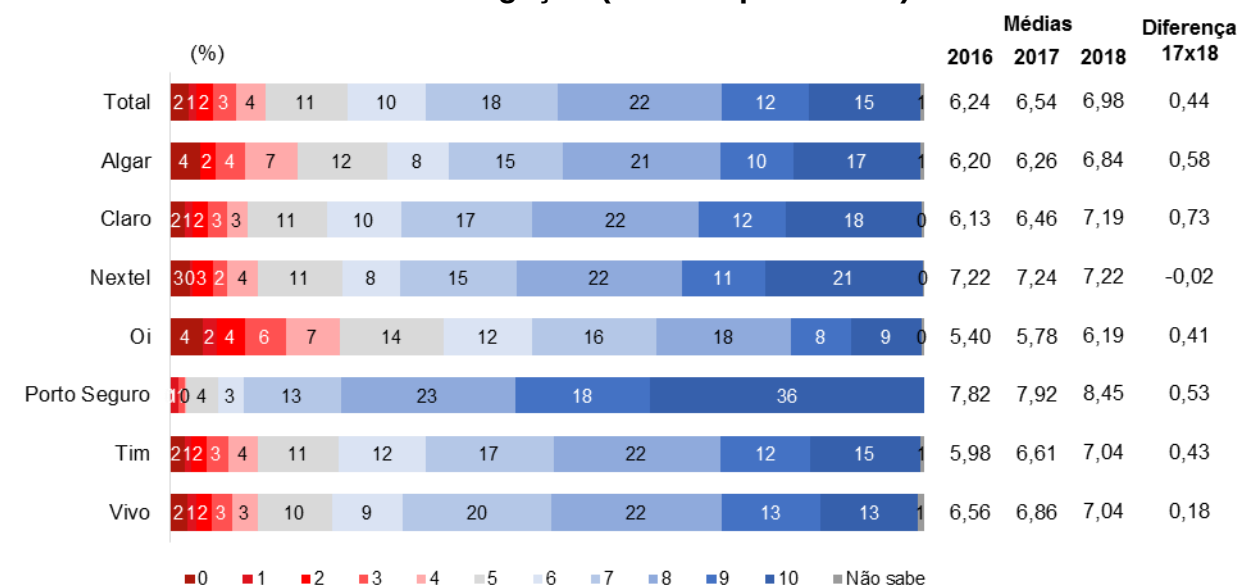
D2. 1. Disponibilidade da internet 3G/4G, ou seja, conseguir acessar sempre que preciso
Base de respondentes 2016: Total: 21950 | Algar: 418 | Claro: 5374 | Nextel: 471 | Oi: 4538 | Porto Seguro: 273 | Tim: 4904 | Vivo: 5972
Base de respondentes 2017: Total: 26382 | Algar: 439 | Claro: 6332 | Nextel: 537 | Oi: 5105 | Porto Seguro: 653 | Tim: 6335 | Vivo: 6981
Base de respondentes 2018: Total: 18665 | Algar: 291 | Claro: 4285 | Nextel: 455 | Oi: 4834 | Porto Seguro: 207 | Tim: 4170 | Vivo: 4423

Gráfico 10 – Capacidade de manter a conexão de internet 3G/4G sem queda (média e percentual)



D2_2. Capacidade de manter a conexão da internet 3G/4G sem quedas
 Base de respondentes 2016: Total: 21950 | Algar: 418 | Claro: 5374 | Nextel: 471 | Oi: 4538 | Porto Seguro: 273 | Tim: 4904 | Vivo: 5972
 Base de respondentes 2017: Total: 26382 | Algar: 439 | Claro: 6332 | Nextel: 537 | Oi: 5105 | Porto Seguro: 653 | Tim: 6335 | Vivo: 6981
 Base de respondentes 2018: Total: 18665 | Algar: 291 | Claro: 4285 | Nextel: 455 | Oi: 4834 | Porto Seguro: 207 | Tim: 4170 | Vivo: 4423

Gráfico 11 – Velocidade de navegação (média e percentual)



D2_3. Velocidade de navegação (websites, downloads, vídeos, etc.)
 Base de respondentes 2016: Total: 21950 | Algar: 418 | Claro: 5374 | Nextel: 471 | Oi: 4538 | Porto Seguro: 273 | Tim: 4904 | Vivo: 5972
 Base de respondentes 2017: Total: 26382 | Algar: 439 | Claro: 6332 | Nextel: 537 | Oi: 5105 | Porto Seguro: 653 | Tim: 6335 | Vivo: 6981
 Base de respondentes 2018: Total: 18665 | Algar: 291 | Claro: 4285 | Nextel: 455 | Oi: 4834 | Porto Seguro: 207 | Tim: 4170 | Vivo: 4423

4.2.4. COBRANÇA

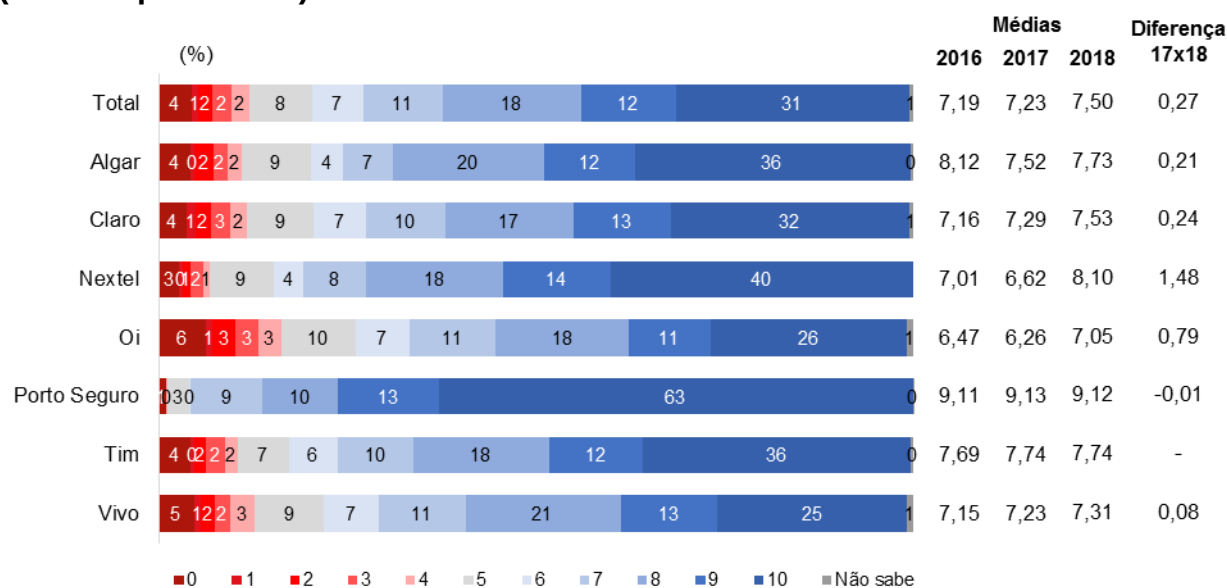
O indicador de cobrança tem média geral de 7,53.

Tabela 10 – Indicador de Cobrança (média)

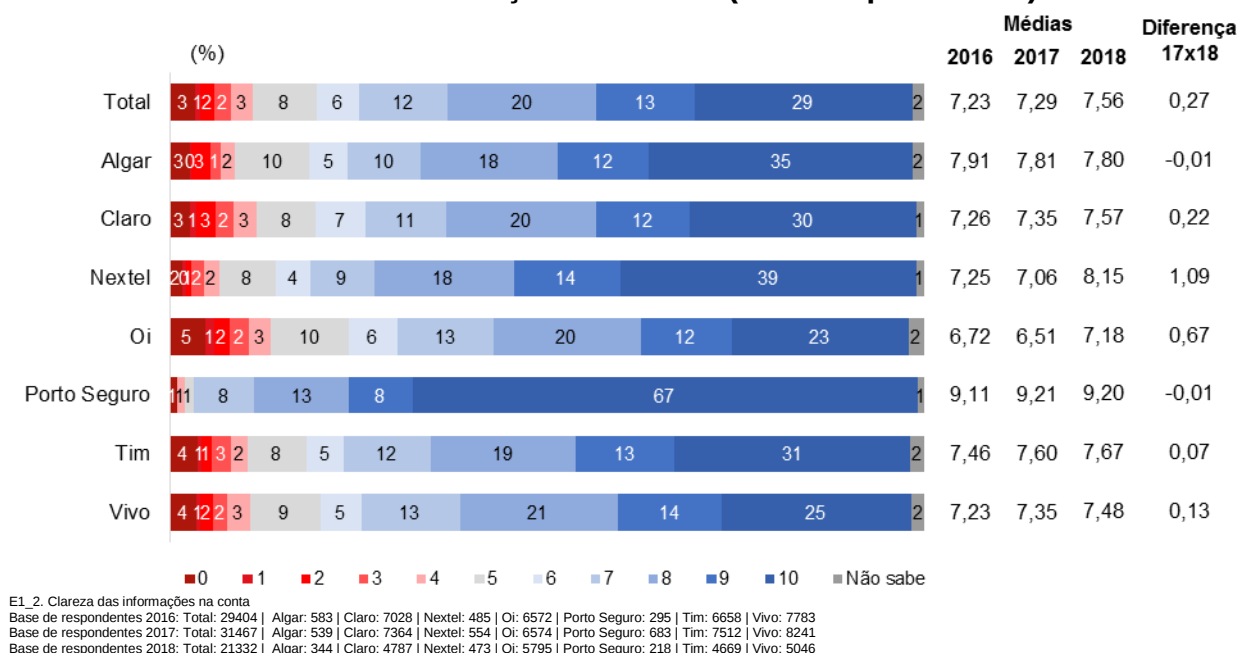
(Média)	TOTAL	Algar	Claro	Nextel	Oi	Porto Seguro	Tim	Vivo
2016	7,21	8,01	7,21	7,12	6,60	9,11	7,58	7,19
2017	7,26	7,66	7,32	6,85	6,39	9,17	7,68	7,29
2018	7,53	7,78	7,55	8,12	7,12	9,16	7,71	7,39
Diferença 17x18	0,27	0,12	0,23	1,27	0,73	-0,01	0,03	0,10

E1. Pensando na cobrança da <OPERADORA> e utilizando uma escala de 0 a 10, qual nota você daria para: (ESTIMULADA – RU)
Base de respondentes 2016: Total: 29323 | Algar: 583 | Claro: 7010 | Nextel: 484 | Oi: 6544 | Porto Seguro: 295 | Tim: 6641 | Vivo: 7766
Base de respondentes 2017: Total: 31403 | Algar: 539 | Claro: 7351 | Nextel: 554 | Oi: 6555 | Porto Seguro: 683 | Tim: 7495 | Vivo: 8226
Base de respondentes 2018: Total: 21258 | Algar: 344 | Claro: 4776 | Nextel: 473 | Oi: 5769 | Porto Seguro: 218 | Tim: 4654 | Vivo: 5024

Enquanto o resultado da cobrança dos valores de acordo com o contratado é de 7,50, a avaliação da clareza das informações na conta é de 7,56.

Gráfico 12 – Cobrança dos valores na conta de acordo com o contratado (média e percentual)


E1.1. Cobrança dos valores na conta de acordo com o contratado
Base de respondentes 2016: Total: 29404 | Algar: 583 | Claro: 7028 | Nextel: 485 | Oi: 6572 | Porto Seguro: 295 | Tim: 6658 | Vivo: 7783
Base de respondentes 2017: Total: 31467 | Algar: 539 | Claro: 7364 | Nextel: 554 | Oi: 6574 | Porto Seguro: 683 | Tim: 7512 | Vivo: 8241
Base de respondentes 2018: Total: 21332 | Algar: 344 | Claro: 4787 | Nextel: 473 | Oi: 5795 | Porto Seguro: 218 | Tim: 4669 | Vivo: 5046

Gráfico 13 – Clareza das informações na conta (média e percentual)


4.2.5. CANAIS DE ATENDIMENTO

Atendimento telefônico continua sendo o canal mais utilizado pelos usuários, seguido pelo atendimento online e 17% dos usuários não utilizaram nenhum dos canais disponíveis:

Tabela 11 – Canais de atendimento utilizados (percentual)

Canais (%)	TOTAL			Algar			Claro			Nextel			Oi			Porto Seguro			Tim			Vivo		
	16	17	18	16	17	18	16	17	18	16	17	18	16	17	18	16	17	18	16	17	18	16	17	18
Atendimento telefônico	70	71	67	74	73	72	69	71	67	74	76	72	74	79	73	69	61	54	68	68	66	69	68	64
Atendimento pela internet	30	35	37	38	35	38	27	33	36	33	33	32	28	33	34	36	46	59	29	36	36	33	39	39
Atendimento na loja da operadora	36	33	30	41	39	40	38	35	35	34	27	22	31	32	27	2	2	3	31	29	27	40	37	33
Nenhum destes canais	15	15	17	14	11	13	17	15	17	13	13	16	16	12	15	23	26	22	18	17	18	14	14	16

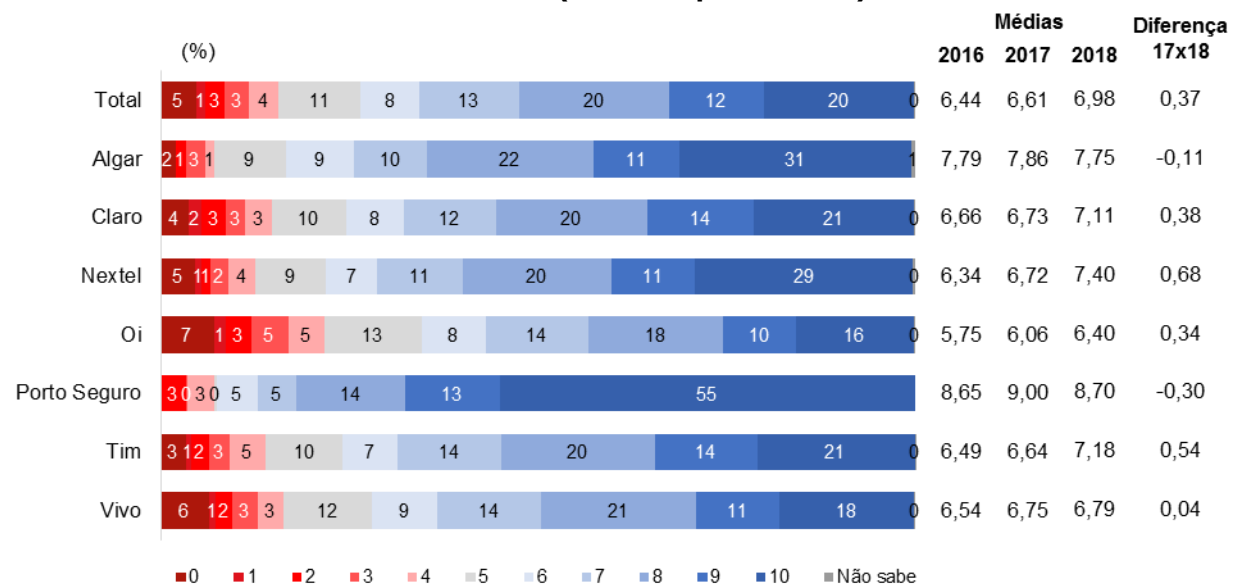
A1. Nos últimos 6 meses, quais desses canais de atendimento da <OPERADORA> você utilizou: (ESTIMULADA – RM)
 Base de respondentes 2016: Total: 29404 | Algar: 583 | Claro: 7028 | Nextel: 485 | Oi: 6572 | Porto Seguro: 295 | Tim: 6658 | Vivo: 7783
 Base de respondentes 2017: Total: 31467 | Algar: 539 | Claro: 7364 | Nextel: 554 | Oi: 6574 | Porto Seguro: 683 | Tim: 7512 | Vivo: 8241
 Base de respondentes 2018: Total: 21332 | Algar: 344 | Claro: 4787 | Nextel: 473 | Oi: 5795 | Porto Seguro: 218 | Tim: 4669 | Vivo: 5046

Os atendimentos telefônicos e online são os mais utilizados e tem indicadores semelhantes: 6,98 e 7,34, respectivamente:

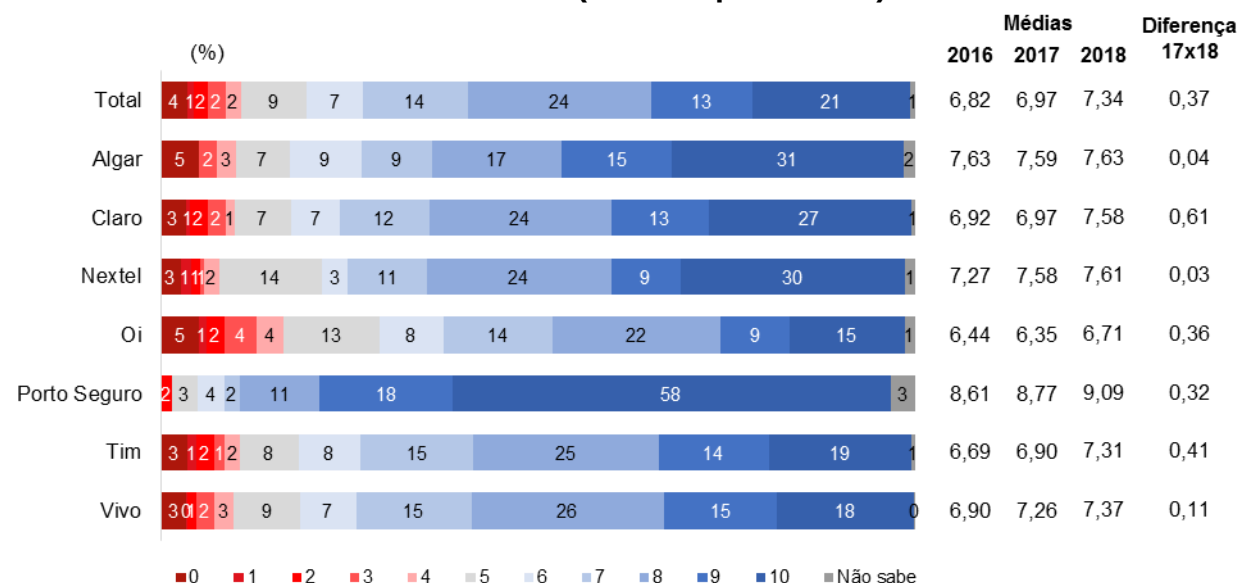
Tabela 12 – Indicador canais de atendimento (média)

(Média)	TOTAL	Algar	Claro	Nextel	Oi	Porto Seguro	Tim	Vivo
2016	6,78	7,88	6,98	6,74	6,14	8,66	6,75	6,89
2017	6,91	7,93	7,04	7,08	6,31	8,88	6,89	7,10
2018	7,26	7,80	7,44	7,60	6,70	8,86	7,33	7,17
Diferença 17x18	0,35	-0,13	0,40	0,52	0,39	-0,02	0,44	0,07

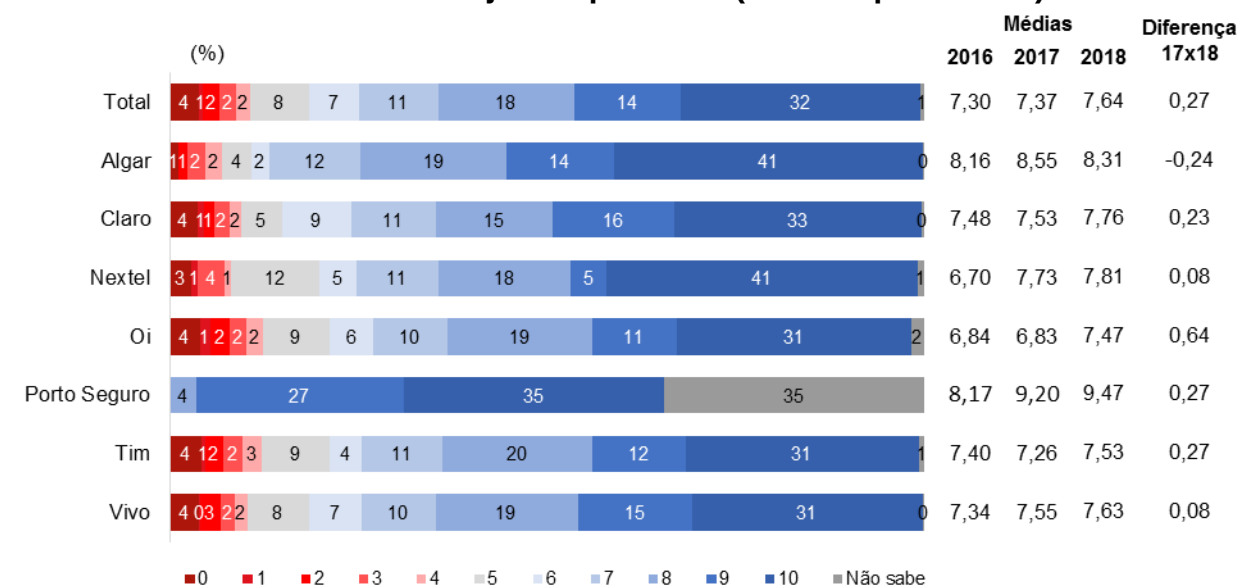
A3. Qual nota você daria para a qualidade do atendimento telefônico da <OPERADORA>? (ESTIMULADA – RU) | A4. Qual nota você daria para a qualidade do atendimento pela internet da <OPERADORA>? (ESTIMULADA – RU)
 Base de respondentes 2016: Total: 25023 | Algar: 485 | Claro: 6043 | Nextel: 423 | Oi: 5600 | Porto Seguro: 228 | Tim: 5486 | Vivo: 6758
 Base de respondentes 2017: Total: 27214 | Algar: 455 | Claro: 6537 | Nextel: 480 | Oi: 5739 | Porto Seguro: 531 | Tim: 6345 | Vivo: 7127
 Base de respondentes 2018: Total: 18147 | Algar: 288 | Claro: 4124 | Nextel: 396 | Oi: 4981 | Porto Seguro: 167 | Tim: 3937 | Vivo: 4254

Gráfico 14 – Atendimento telefônico (média e percentual)


A3. Qual nota você daria para a qualidade do atendimento telefônico da <OPERADORA>? (ESTIMULADA – RU)
 Base de respondentes 2016: Total: 20734 | Algar: 407 | Claro: 5009 | Nextel: 359 | Oi: 4897 | Porto Seguro: 204 | Tim: 4538 | Vivo: 5320
 Base de respondentes 2017: Total: 22509 | Algar: 362 | Claro: 5422 | Nextel: 421 | Oi: 5118 | Porto Seguro: 447 | Tim: 5147 | Vivo: 5592
 Base de respondentes 2018: Total: 14636 | Algar: 236 | Claro: 3334 | Nextel: 341 | Oi: 4268 | Porto Seguro: 124 | Tim: 3120 | Vivo: 3213

Gráfico 15 – Atendimento via internet (média e percentual)


A4. Qual nota você daria para a qualidade do atendimento pela internet da <OPERADORA>? (ESTIMULADA – RU)
 Base de respondentes 2016: Total: 9042 | Algar: 195 | Claro: 1980 | Nextel: 160 | Oi: 1944 | Porto Seguro: 107 | Tim: 1910 | Vivo: 2746
 Base de respondentes 2017: Total: 11372 | Algar: 187 | Claro: 2638 | Nextel: 185 | Oi: 2120 | Porto Seguro: 318 | Tim: 2689 | Vivo: 3235
 Base de respondentes 2018: Total: 8048 | Algar: 124 | Claro: 1809 | Nextel: 150 | Oi: 2018 | Porto Seguro: 120 | Tim: 1776 | Vivo: 2015

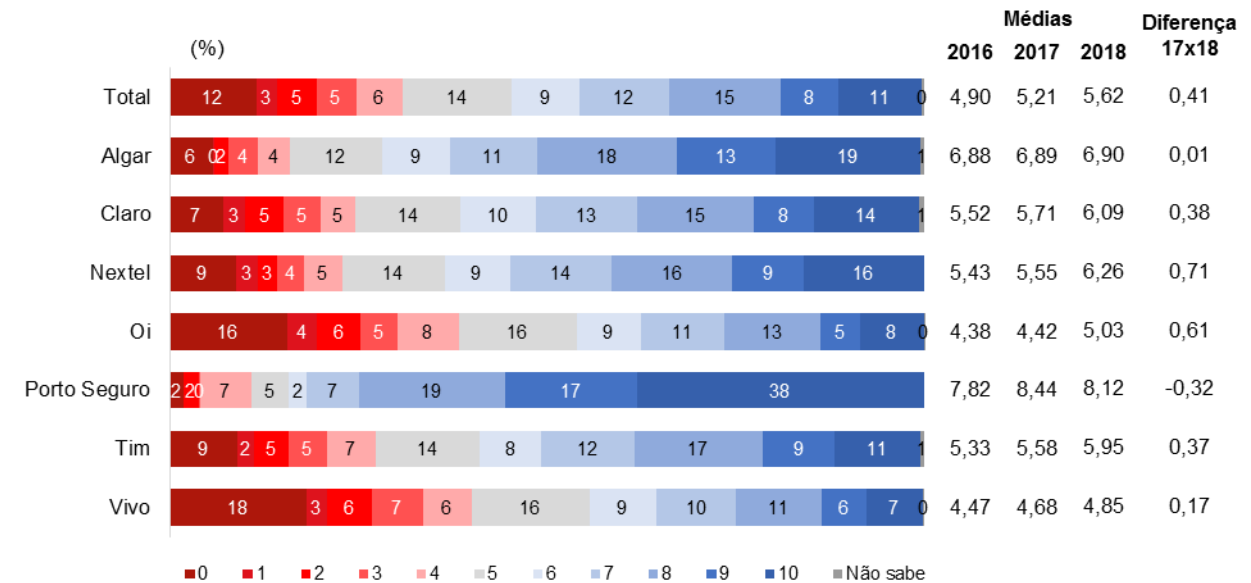
Gráfico 16 – Atendimento via loja da operadora (média e percentual)


O indicador do atendimento telefônico é de 6,40 e é composto pela avaliação do tempo de espera para falar com atendente (média de 5,62 – item com a pior performance), necessidade de repetir a demanda (média de 6,43) e capacidade dos atendentes para esclarecer dúvidas (média de 7,14).

Tabela 13 – Indicador atendimento telefônico (média)

(Média)	TOTAL	Algar	Claro	Nextel	Oi	Porto Seguro	Tim	Vivo
2016	5,75	7,38	6,07	5,86	5,16	8,27	5,95	5,66
2017	5,99	7,42	6,25	6,10	5,29	8,71	6,13	5,97
2018	6,40	7,39	6,64	6,88	5,83	8,62	6,59	6,09
Diferença 17x18	0,41	-0,03	0,39	0,78	0,54	-0,09	0,46	0,12

A2. Com relação ao atendimento telefônico da <OPERADORA>, e utilizando uma escala de 0 a 10, qual nota você daria para
 Base de respondentes 2016: Total: 20721 | Algar: 406 | Claro: 5008 | Nextel: 359 | Oi: 4893 | Porto Seguro: 204 | Tim: 4535 | Vivo: 5316
 Base de respondentes 2017: Total: 22498 | Algar: 362 | Claro: 5420 | Nextel: 421 | Oi: 5118 | Porto Seguro: 446 | Tim: 5144 | Vivo: 5587
 Base de respondentes 2018: Total: 14628 | Algar: 235 | Claro: 3331 | Nextel: 341 | Oi: 4266 | Porto Seguro: 124 | Tim: 3118 | Vivo: 3213

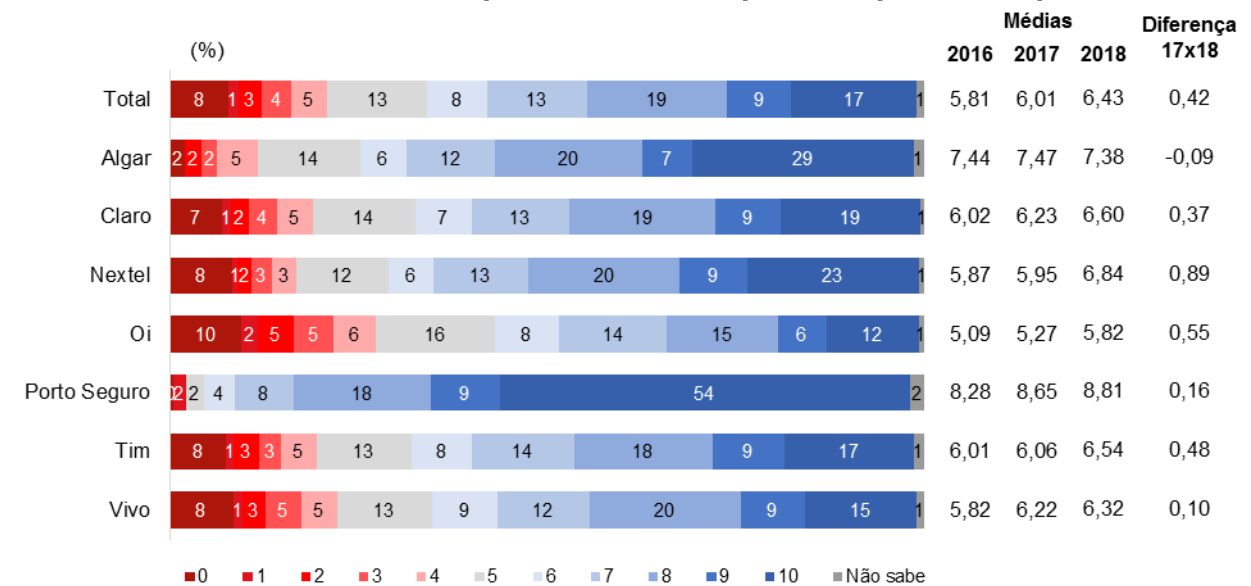
Gráfico 17 – Tempo de espera para falar com o atendente (média e percentual)


A2_1. Tempo de espera para falar com o atendente

Base de respondentes 2016: Total: 20734 | Algar: 407 | Claro: 5009 | Nextel: 359 | Oi: 4897 | Porto Seguro: 204 | Tim: 4538 | Vivo: 5320

Base de respondentes 2017: Total: 22509 | Algar: 362 | Claro: 5422 | Nextel: 421 | Oi: 5118 | Porto Seguro: 447 | Tim: 5147 | Vivo: 5592

Base de respondentes 2018: Total: 14636 | Algar: 236 | Claro: 3334 | Nextel: 341 | Oi: 4268 | Porto Seguro: 124 | Tim: 3120 | Vivo: 3213

Gráfico 18 – Necessidade de repetir a demanda (média e percentual)


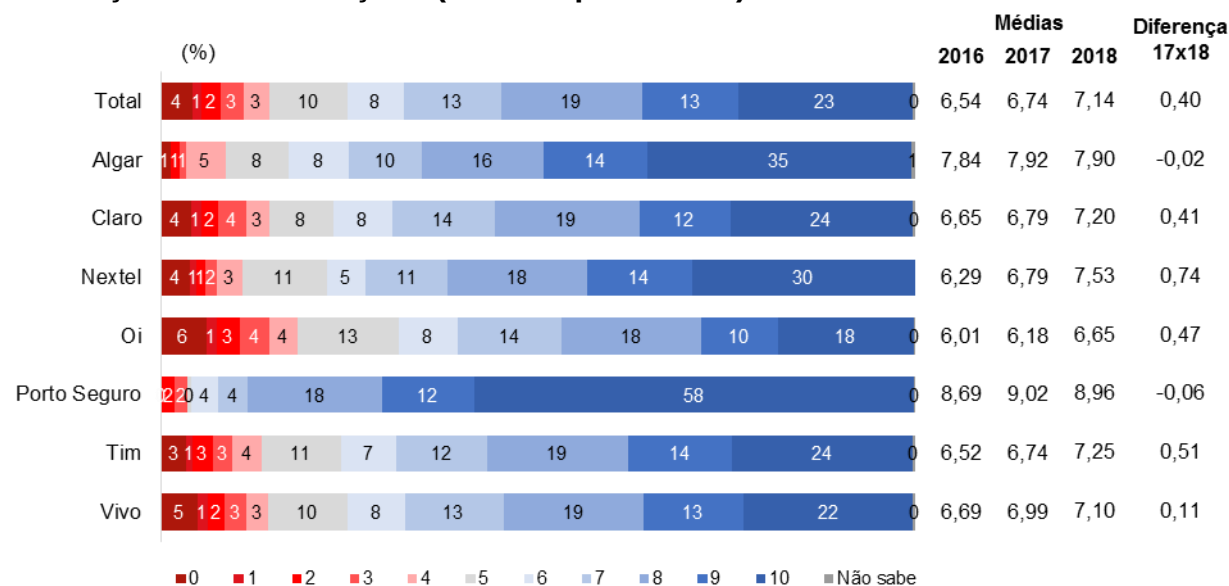
A2_2. Necessidade de repetir a demanda (Exemplo: pedido, solicitação, reclamação)

Base de respondentes 2016: Total: 20734 | Algar: 407 | Claro: 5009 | Nextel: 359 | Oi: 4897 | Porto Seguro: 204 | Tim: 4538 | Vivo: 5320

Base de respondentes 2017: Total: 22509 | Algar: 362 | Claro: 5422 | Nextel: 421 | Oi: 5118 | Porto Seguro: 447 | Tim: 5147 | Vivo: 5592

Base de respondentes 2018: Total: 14636 | Algar: 236 | Claro: 3334 | Nextel: 341 | Oi: 4268 | Porto Seguro: 124 | Tim: 3120 | Vivo: 3213

Gráfico 19 – Capacidade dos atendentes para esclarecer dúvidas, dar orientações ou informações (média e percentual)



A2_3. Capacidade dos atendentes para esclarecer dúvidas, dar orientações ou informações.
 Base de respondentes 2016: Total: 20734 | Algar: 407 | Claro: 5009 | Nextel: 359 | Oi: 4897 | Porto Seguro: 204 | Tim: 4538 | Vivo: 5320
 Base de respondentes 2017: Total: 22509 | Algar: 362 | Claro: 5422 | Nextel: 421 | Oi: 5118 | Porto Seguro: 447 | Tim: 5147 | Vivo: 5592
 Base de respondentes 2018: Total: 14636 | Algar: 236 | Claro: 3334 | Nextel: 341 | Oi: 4268 | Porto Seguro: 124 | Tim: 3120 | Vivo: 3213

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 6,34, aumento de 0,24 em relação a 2017.

Tabela 14 – Indicador Capacidade de resolução

(Média)	TOTAL	Algar	Claro	Nextel	Oi	Porto Seguro	Tim	Vivo
2016	5,93	6,52	5,96	5,85	5,40	7,77	5,90	6,10
2017	6,11	6,50	6,11	6,17	5,42	8,09	6,24	6,38
2018	6,34	7,23	6,49	6,90	5,89	8,39	6,33	6,33
Diferença 17x18	0,23	0,73	0,38	0,73	0,47	0,30	0,09	-0,05

F2. Numa escala de 0 a 10, qual nota você daria para a resolução do problema de cobrança pela <OPERADORA>? | F4. Qual nota você daria para a resolução da alteração de plano ou condição comercial pela <OPERADORA>? | F6. Qual nota você daria para a resolução do pedido de cancelamento pela <OPERADORA>? (ESTIMULADA – RU) | F8. Qual nota você daria para a resolução do problema nas ligações pela <OPERADORA>, numa escala de 0 a 10? | F10. Qual nota você daria para a resolução do problema na internet 3G/4G do seu celular pela <OPERADORA>, numa escala de 0 a 10?

Base de respondentes 2016: Total: 20134 | Algar: 300 | Claro: 4853 | Nextel: 368 | Oi: 4741 | Porto Seguro: 178 | Tim: 4276 | Vivo: 5418
 Base de respondentes 2017: Total: 21684 | Algar: 300 | Claro: 5260 | Nextel: 453 | Oi: 4971 | Porto Seguro: 394 | Tim: 4745 | Vivo: 5561
 Base de respondentes 2018: Total: 14181 | Algar: 344 | Claro: 4787 | Nextel: 473 | Oi: 5795 | Porto Seguro: 218 | Tim: 4669 | Vivo: 5046

Cerca de um em três usuários entraram em contato motivado por algum problema na cobrança e sua percepção de qualidade com a resolução é de 5,73:

Tabela 15 – Contato sobre algum problema de cobrança (percentual)

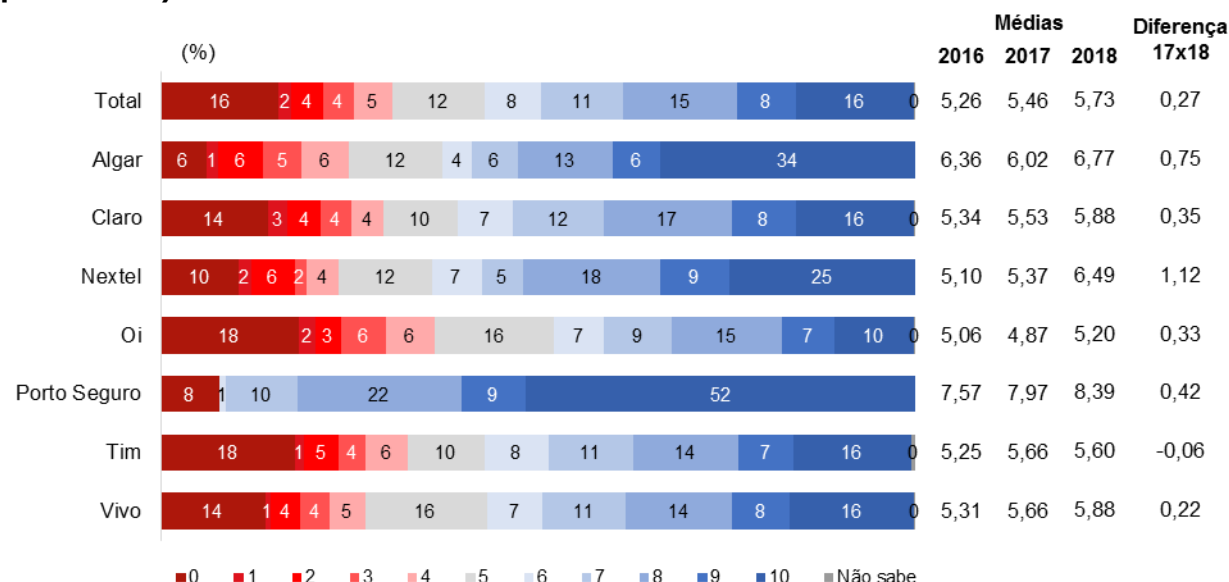
(%)	TOTAL		Algar		Claro		Nextel		Oi		Porto Seguro		Tim		Vivo	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
2016	39	61	24	76	39	61	49	51	45	55	21	79	34	66	39	61
2017	40	60	26	74	42	58	54	46	50	50	17	83	34	66	38	62
2018	36	64	31	69	40	60	38	62	40	60	13	87	36	64	31	69

F1. Nos últimos 6 meses, você entrou em contato com sua operadora para falar sobre algum problema de cobrança da <OPERADORA>?

Base de respondentes 2016: Total: 29404 | Algar: 583 | Claro: 7028 | Nextel: 485 | Oi: 6572 | Porto Seguro: 295 | Tim: 6658 | Vivo: 7783

Base de respondentes 2017: Total: 31467 | Algar: 539 | Claro: 7364 | Nextel: 554 | Oi: 6574 | Porto Seguro: 683 | Tim: 7512 | Vivo: 8241

Base de respondentes 2018: Total: 21332 | Algar: 212 | Claro: 3344 | Nextel: 341 | Oi: 4118 | Porto Seguro: 106 | Tim: 2927 | Vivo: 3133

Gráfico 20 – Resolução do problema de cobrança pela operadora (média e percentual)


F2. Numa escala de 0 a 10, qual nota você daria para a resolução do problema de cobrança pela <OPERADORA>? (ESTIMULADA – RU)

Base de respondentes 2016: Total: 11962 | Algar: 126 | Claro: 3072 | Nextel: 236 | Oi: 2969 | Porto Seguro: 61 | Tim: 2331 | Vivo: 3167

Base de respondentes 2017: Total: 12787 | Algar: 120 | Claro: 3221 | Nextel: 295 | Oi: 3184 | Porto Seguro: 140 | Tim: 2583 | Vivo: 3244

Base de respondentes 2018: Total: 8193 | Algar: 92 | Claro: 1996 | Nextel: 183 | Oi: 2385 | Porto Seguro: 32 | Tim: 1720 | Vivo: 1785

Já para alterar o plano ou a condição comercial, 39% dos usuários contataram as operadoras, e a avaliação média é de 6,83:

Tabela 16 – Contato para alterar plano ou condição comercial (percentual)

(%)	TOTAL		Algar		Claro		Nextel		Oi		Porto Seguro		Tim		Vivo	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
2016	41	59	27	73	39	61	54	46	42	58	26	74	36	64	44	56
2017	42	58	37	63	42	58	62	38	49	51	26	74	37	63	42	58
2018	39	61	41	59	41	59	50	50	44	56	23	77	37	63	35	65

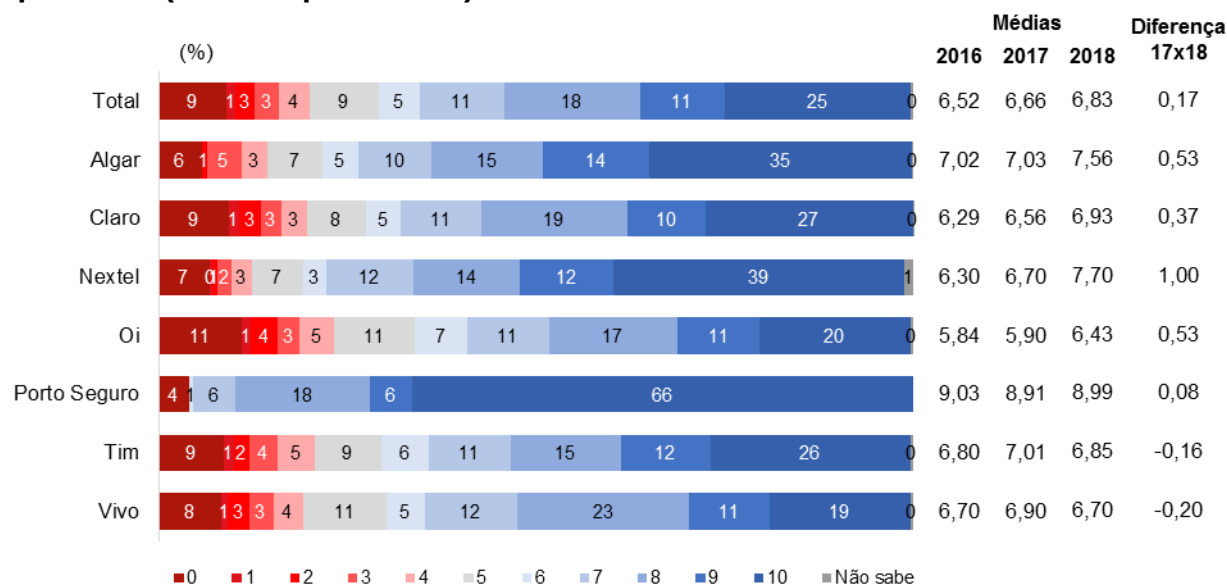
F3. Nos últimos 6 meses, você entrou em contato com a <OPERADORA> para alterar seu plano ou alguma condição comercial? (ESPONTÂNEA – RU)

Base de respondentes 2016: Total: 29404 | Algar: 583 | Claro: 7028 | Nextel: 485 | Oi: 6572 | Porto Seguro: 295 | Tim: 6658 | Vivo: 7783

Base de respondentes 2017: Total: 31467 | Algar: 539 | Claro: 7364 | Nextel: 554 | Oi: 6574 | Porto Seguro: 683 | Tim: 7512 | Vivo: 8241

Base de respondentes 2018: Total: 21332 | Algar: 344 | Claro: 4787 | Nextel: 473 | Oi: 5795 | Porto Seguro: 218 | Tim: 4669 | Vivo: 5046

Gráfico 21 – Resolução da alteração de plano ou condição comercial pela operadora (média e percentual)



F4. Qual nota você daria para a resolução da alteração de plano ou condição comercial pela <OPERADORA>? (ESTIMULADA – RU)
 Base de respondentes 2016: Total: 12015 | Algar: 150 | Claro: 2796 | Nextel: 261 | Oi: 2802 | Porto Seguro: 76 | Tim: 2391 | Vivo: 3539
 Base de respondentes 2017: Total: 13271 | Algar: 185 | Claro: 3079 | Nextel: 346 | Oi: 3227 | Porto Seguro: 196 | Tim: 2712 | Vivo: 3526
 Base de respondentes 2018: Total: 8426 | Algar: 139 | Claro: 1922 | Nextel: 238 | Oi: 2561 | Porto Seguro: 56 | Tim: 1681 | Vivo: 1829

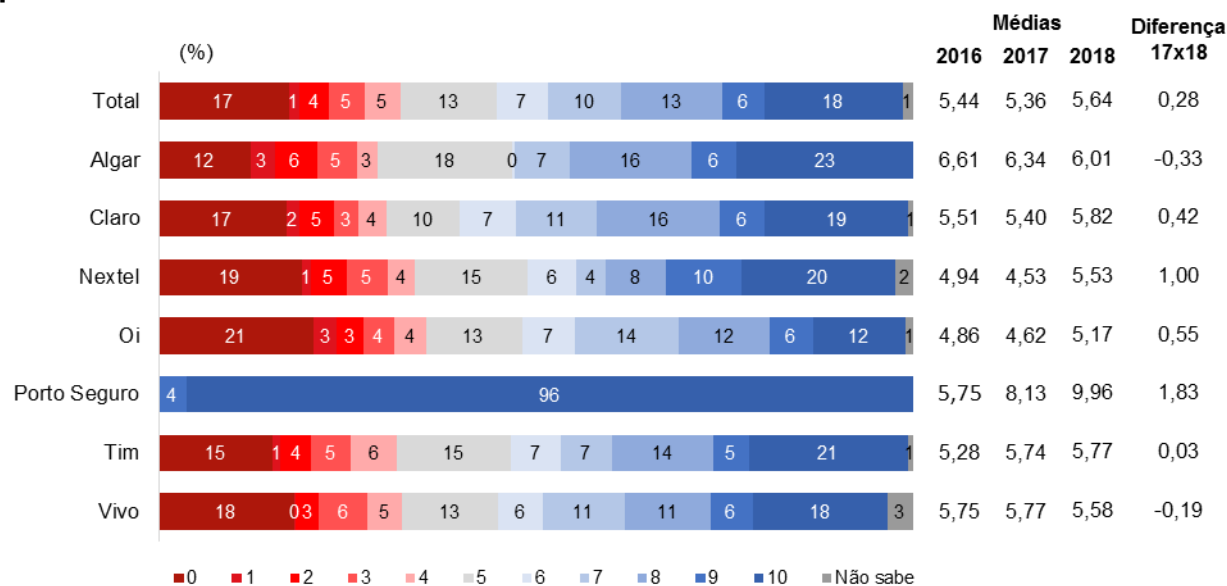
Em relação a cancelar pacotes ou serviços, 20% entraram em contato com a operadora para solicitar tal alteração, com média de percepção de qualidade de 5,64.

Tabela 17 – Contato para cancelar serviços ou pacotes (percentual)

2016	TOTAL		Algar		Claro		Nextel		Oi		Porto Seguro		Tim		Vivo	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
2016	23	77	9	91	24	76	27	73	27	73	3	97	19	81	23	77
2017	22	78	14	86	23	77	27	73	31	69	6	94	18	82	20	80
2018	20	80	19	81	20	80	16	84	26	74	3	97	20	80	17	83

F5. Nos últimos 6 meses, entrou em contato com a <OPERADORA> para cancelar serviços ou pacotes? (ESPONTÂNEA – RU)
 Base de respondentes 2016: Total: 29404 | Algar: 583 | Claro: 7028 | Nextel: 485 | Oi: 6572 | Porto Seguro: 295 | Tim: 6658 | Vivo: 7783
 Base de respondentes 2017: Total: 31467 | Algar: 539 | Claro: 7364 | Nextel: 554 | Oi: 6574 | Porto Seguro: 683 | Tim: 7512 | Vivo: 8241
 Base de respondentes 2018: Total: 21332 | Algar: 344 | Claro: 4787 | Nextel: 473 | Oi: 5795 | Porto Seguro: 218 | Tim: 4669 | Vivo: 5046

Gráfico 22 – Resolução do pedido de cancelamento pela operadora (média e percentual)



F6. Qual nota você daria para a resolução do pedido de cancelamento pela <OPERADORA>? (ESTIMULADA – RU)
 Base de respondentes 2016: Total: 6990 | Algar: 59 | Claro: 1859 | Nextel: 130 | Oi: 1846 | Porto Seguro: 9* | Tim: 1320 | Vivo: 1767
 Base de respondentes 2017: Total: 7452 | Algar: 69 | Claro: 1862 | Nextel: 149 | Oi: 2074 | Porto Seguro: 43 | Tim: 1427 | Vivo: 1828
 Base de respondentes 2018: Total: 4712 | Algar: 58 | Claro: 1070 | Nextel: 78 | Oi: 1577 | Porto Seguro: 7* | Tim: 861 | Vivo: 1061 | *Base pequena

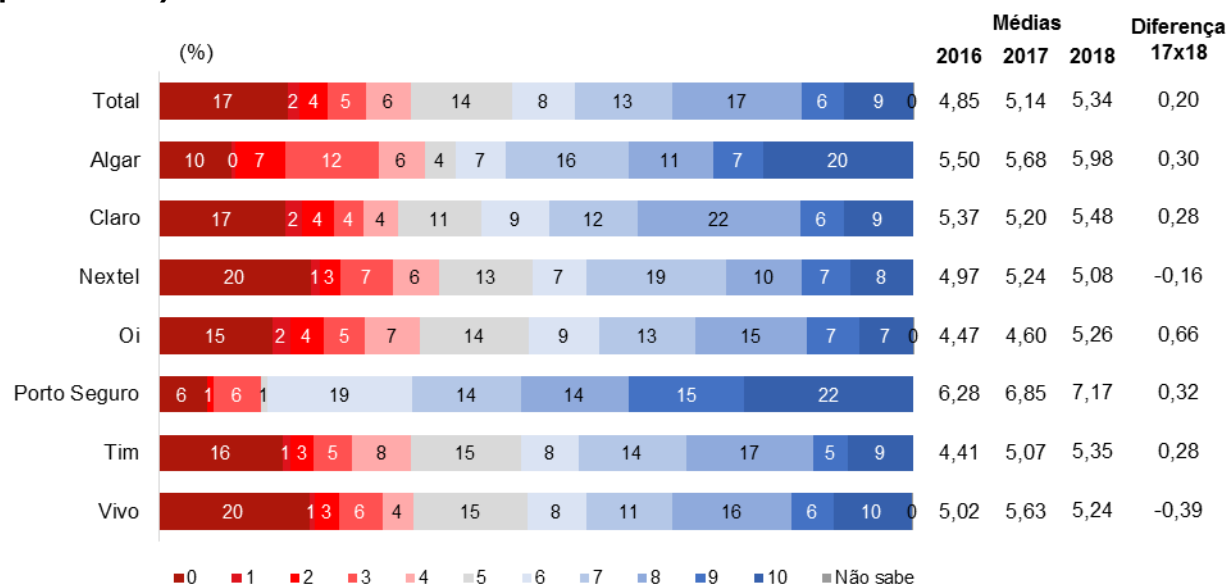
Já em relação a problemas nas ligações, 16% contatou a operadora, com média de percepção de qualidade da resolução de 5,34:

Tabela 18 – Contato para falar sobre problemas nas ligações (percentual)

2016	TOTAL		Algar		Claro		Nextel		Oi		Porto Seguro		Tim		Vivo	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
2016	18	82	20	80	17	83	19	81	26	74	24	76	17	83	17	83
2017	18	82	16	84	17	83	18	82	25	75	18	82	16	84	16	84
2018	16	84	15	85	17	83	15	85	22	78	14	86	15	85	15	85

F7. Nos últimos 6 meses, você entrou em contato com a <OPERADORA> para falar sobre problemas nas ligações? (ESPONTÂNEA – RU)
 Base de respondentes 2016: Total: 22930 | Algar: 967 | Claro: 6923 | Oi: 6939 | Sercomtel: 355 | Tim: 1625 | Vivo: 6121
 Base de respondentes 2017: Total: 21801 | Algar: 954 | Claro: 6862 | Oi: 7066 | Sercomtel: 370 | Tim: 1461 | Vivo: 5088
 Base de respondentes 2018: Total: 15543 | Algar: 509 | Claro: 4095 | Oi: 6495 | Sercomtel: 137 | Tim: 1001 | Vivo: 3306

Gráfico 23 – Resolução do problema nas ligações pela operadora (média e percentual)



F8. Qual nota você daria para a resolução do problema nas ligações pela <OPERADORA>, numa escala de 0 a 10?

Base de respondentes 2016: Total: 5545 | Algar: 107 | Claro: 1275 | Nextel: 93 | Oi: 1666 | Porto Seguro: 70 | Tim: 1142 | Vivo: 1192

Base de respondentes 2017: Total: 5606 | Algar: 81 | Claro: 1215 | Nextel: 96 | Oi: 1600 | Porto Seguro: 129 | Tim: 1245 | Vivo: 1240

Base de respondentes 2018: Total: 3700 | Algar: 46 | Claro: 821 | Nextel: 70 | Oi: 1235 | Porto Seguro: 27* | Tim: 706 | Vivo: 795 | * Base pequena

Sobre problemas com a internet, 22% contactou a operadora e a percepção de qualidade de resolução de 5,46:

Tabela 19 – Contato sobre problemas na internet 3G/4G (percentual)

2016	TOTAL		Algar		Claro		Nextel		Oi		Porto Seguro		Tim		Vivo	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
2016	25	75	28	72	27	73	24	76	29	71	25	75	24	76	24	76
2017	26	74	25	75	29	71	24	76	33	67	23	77	24	76	22	78
2018	22	78	24	76	24	76	23	77	28	72	13	87	20	80	21	79

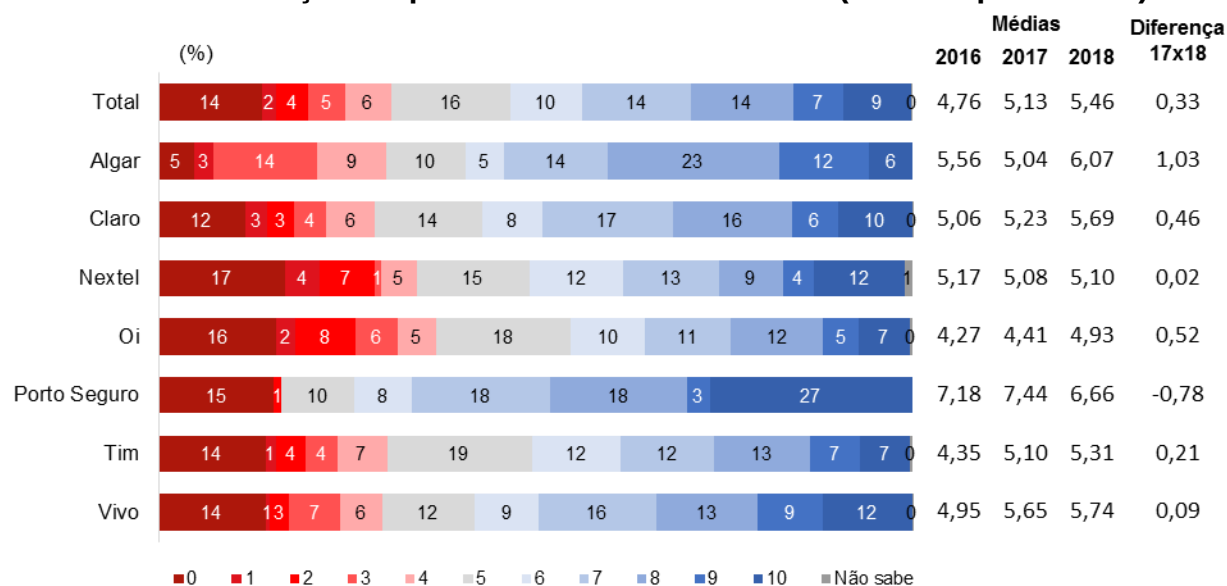
F9. Nos últimos 6 meses, você entrou em contato com a <OPERADORA> para falar sobre problemas na internet 3G/4G do seu celular

Base de respondentes 2016: Total: 21950 | Algar: 418 | Claro: 5374 | Nextel: 471 | Oi: 4538 | Porto Seguro: 273 | Tim: 4904 | Vivo: 5972

Base de respondentes 2017: Total: 26382 | Algar: 439 | Claro: 6332 | Nextel: 537 | Oi: 5105 | Porto Seguro: 653 | Tim: 6335 | Vivo: 6981

Base de respondentes 2018: Total: 18665 | Algar: 291 | Claro: 4285 | Nextel: 455 | Oi: 4834 | Porto Seguro: 207 | Tim: 4170 | Vivo: 4423

Gráfico 24 – Resolução do problema na internet 3G/4G (média e percentual)



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 20 – Ranking Satisfação Geral SMP PÓS, por UF (média)

UF	OPERADORA	Média	Ranking	UF	OPERADORA	Média	Ranking	UF	OPERADORA	Média	Ranking
AC	CLARO	7,50	1	MG	VIVO	7,49	1	RJ	CLARO	7,34	3
AC	VIVO	6,69	2	MG	ALGAR	7,48	1	RJ	OI	6,28	4
AL	VIVO	8,13	1	MG	TIM	7,12	1	RN	VIVO	8,06	1
AL	CLARO	7,84	1	MG	CLARO	7,05	1	RN	CLARO	7,89	1
AL	TIM	7,78	1	MG	OI	6,43	2	RN	TIM	7,24	2
AL	OI	6,98	2	MS	CLARO	7,46	1	RN	OI	6,90	2
AM	TIM	7,56	1	MS	VIVO	7,22	1	RO	VIVO	7,83	1
AM	CLARO	7,38	2	MS	OI	7,02	1	RO	CLARO	7,58	2
AM	OI	7,23	2	MS	TIM	7,00	1	RO	TIM	7,05	3
AM	VIVO	6,88	2	MT	TIM	7,65	1	RO	OI	6,91	3
AP	TIM	7,61	1	MT	CLARO	7,30	2	RR	TIM	7,48	1
AP	VIVO	7,08	2	MT	VIVO	6,87	3	RR	VIVO	7,07	2
AP	OI	6,79	2	MT	OI	6,55	3	RS	CLARO	7,86	1
BA	CLARO	7,26	1	PA	CLARO	7,50	1	RS	TIM	7,75	2
BA	VIVO	7,22	1	PA	VIVO	7,38	2	RS	OI	7,30	3
BA	TIM	6,96	2	PA	TIM	6,95	2	RS	VIVO	7,07	3
BA	OI	6,57	2	PA	OI	6,92	2	SC	VIVO	7,46	1
CE	VIVO	7,86	1	PB	VIVO	8,04	1	SC	TIM	7,36	1
CE	CLARO	7,77	1	PB	TIM	7,75	1	SC	CLARO	7,30	1
CE	TIM	7,26	2	PB	CLARO	7,54	1	SC	OI	6,89	1
CE	OI	6,85	2	PB	OI	6,68	2	SE	TIM	7,88	1
DF	TIM	7,44	1	PE	CLARO	7,95	1	SE	CLARO	7,15	2
DF	VIVO	7,23	1	PE	VIVO	7,71	1	SE	VIVO	7,13	2
DF	CLARO	7,04	1	PE	TIM	7,45	1	SE	OI	6,85	2
DF	OI	6,53	2	PE	OI	6,53	2	SP	PORTO SEGURO	8,54	1
ES	CLARO	7,69	1	PI	VIVO	7,85	1	SP	ALGAR	7,73	2
ES	TIM	7,62	1	PI	CLARO	7,72	1	SP	NEXTEL	7,65	2
ES	OI	7,18	2	PI	TIM	7,59	1	SP	VIVO	7,58	2
ES	VIVO	6,96	2	PI	OI	6,88	2	SP	TIM	7,50	2
GO	VIVO	7,25	1	PR	VIVO	7,54	1	SP	CLARO	7,44	2
GO	CLARO	7,21	2	PR	CLARO	7,39	2	SP	OI	7,05	2
GO	TIM	7,08	2	PR	OI	7,12	2	TO	VIVO	7,51	1
GO	OI	6,69	2	PR	TIM	6,93	2	TO	CLARO	7,44	1
MA	VIVO	7,82	1	RJ	PORTO SEGURO	8,83	1	TO	TIM	7,39	1
MA	CLARO	7,62	1	RJ	TIM	8,02	2	TO	OI	6,60	2
MA	TIM	7,38	1	RJ	NEXTEL	7,78	3				
MA	OI	6,65	2	RJ	VIVO	7,67	3				

5. APÊNDICE

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

Apêndice 1 – Satisfação Geral (média)

	Total	Algar	Claro	Nextel	Oi	Porto Seguro	Tim	Vivo
Base	21332	344	4787	473	5795	218	4669	5046
Total	7,32	7,50	7,43	7,71	6,71	8,59	7,36	7,40
AC	6,96	-	7,50	-	-	-	-	6,69
AL	7,69	-	7,84	-	6,98	-	7,78	8,13
AM	7,16	-	7,38	-	7,23	-	7,56	6,88
AP	7,25	-	-	-	6,79	-	7,61	7,08
BA	7,02	-	7,26	-	6,57	-	6,96	7,22
CE	7,25	-	7,77	-	6,85	-	7,26	7,86
DF	7,13	-	7,04	-	6,53	-	7,44	7,23
ES	7,08	-	7,69	-	7,18	-	7,62	6,96
GO	7,14	-	7,21	-	6,69	-	7,08	7,25
MA	7,32	-	7,62	-	6,65	-	7,38	7,82
MG	7,12	7,48	7,05	-	6,43	-	7,12	7,49
MS	7,28	-	7,46	-	7,02	-	7,00	7,22
MT	7,05	-	7,30	-	6,55	-	7,65	6,87
PA	7,16	-	7,50	-	6,92	-	6,95	7,38
PB	7,34	-	7,54	-	6,68	-	7,75	8,04
PE	7,35	-	7,95	-	6,53	-	7,45	7,71
PI	7,58	-	7,72	-	6,88	-	7,59	7,85
PR	7,06	-	7,39	-	7,12	-	6,93	7,54
RJ	7,47	-	7,34	7,78	6,28	8,83	8,02	7,67
RN	7,35	-	7,89	-	6,90	-	7,24	8,06
RO	7,46	-	7,58	-	6,91	-	7,05	7,83
RR	7,22	-	-	-	-	-	7,48	7,07
RS	7,48	-	7,86	-	7,30	-	7,75	7,07
SC	7,33	-	7,30	-	6,89	-	7,36	7,46
SE	7,22	-	7,15	-	6,85	-	7,88	7,13
SP	7,49	7,73	7,44	7,65	7,05	8,54	7,50	7,58
TO	7,25	-	7,44	-	6,60	-	7,39	7,51

Apêndice 2 – Satisfação Geral (GAP 2017 vs 2018)

	Total	Algar	Claro	Nextel	Oi	Porto Seguro	Tim	Vivo
Total	0,33	0,46	0,43	0,69	0,51	0,27	0,20	0,14
AC	0,00	-	-0,07	-	-	-	-	-0,04
AL	0,47	-	0,40	-	0,17	-	0,54	0,40
AM	-0,07	-	0,09	-	0,11	-	0,15	-0,27
AP	0,24	-	-	-	0,29	-	0,15	0,20
BA	0,12	-	0,24	-	0,44	-	-0,22	0,03
CE	0,19	-	0,28	-	0,59	-	-0,35	0,02
DF	0,35	-	0,57	-	0,20	-	0,42	-0,09
ES	0,09	-	0,25	-	0,96	-	-0,04	0,00
GO	0,30	-	0,35	-	0,56	-	0,07	0,20
MA	0,47	-	0,03	-	0,71	-	0,22	0,36
MG	0,45	0,53	0,53	-	0,95	-	-0,04	0,33
MS	0,25	-	0,29	-	0,57	-	-0,18	0,31
MT	-0,05	-	0,02	-	0,05	-	0,42	-0,20
PA	0,26	-	0,03	-	0,31	-	0,16	0,36
PB	0,51	-	0,06	-	0,59	-	0,37	0,16
PE	0,33	-	0,67	-	0,49	-	-0,08	-0,12
PI	0,49	-	0,56	-	0,26	-	0,49	0,08
PR	0,07	-	0,43	-	0,45	-	-0,03	0,12
RJ	0,42	-	0,34	0,87	0,12	0,50	0,61	0,07
RN	0,28	-	0,49	-	0,45	-	0,02	0,08
RO	0,34	-	0,35	-	0,63	-	-0,42	0,33
RR	0,58	-	-	-	-	-	0,40	0,68
RS	0,35	-	0,62	-	0,73	-	0,57	-0,15
SC	0,21	-	0,36	-	0,44	-	0,21	-0,15
SE	0,37	-	0,09	-	0,26	-	0,17	0,40
SP	0,40	0,04	0,48	0,50	0,36	0,23	0,40	0,23
TO	0,26	-	0,15	-	0,61	-	-0,08	0,15

Apêndice 3 – Oferta e contratação (média)

	Total	Algar	Claro	Nextel	Oi	Porto Seguro	Tim	Vivo
Base	21317	344	4782	473	5791	218	4669	5040
Total	7,25	7,64	7,34	7,88	6,61	9,18	7,38	7,22
AC	6,88	-	7,52	-	-	-	-	6,55
AL	7,70	-	7,78	-	6,91	-	7,86	8,07
AM	7,02	-	7,54	-	7,29	-	7,45	6,60
AP	7,20	-	-	-	6,70	-	7,75	6,90
BA	6,95	-	7,13	-	6,40	-	7,09	7,05
CE	7,19	-	7,63	-	6,63	-	7,33	7,97
DF	7,06	-	6,74	-	6,56	-	7,68	7,11
ES	6,96	-	7,69	-	7,07	-	8,12	6,78
GO	7,12	-	7,19	-	6,68	-	7,39	6,98
MA	7,33	-	7,75	-	6,56	-	7,43	7,82
MG	7,06	7,62	7,05	-	6,10	-	7,24	7,39
MS	7,24	-	7,47	-	6,95	-	7,28	6,98
MT	6,88	-	7,13	-	6,59	-	7,63	6,65
PA	7,20	-	7,58	-	6,77	-	6,95	7,53
PB	7,19	-	7,38	-	6,46	-	7,65	8,01
PE	7,25	-	7,66	-	6,51	-	7,38	7,81
PI	7,60	-	7,61	-	6,84	-	7,77	7,86
PR	7,08	-	7,33	-	7,05	-	6,98	7,47
RJ	7,31	-	7,27	7,91	6,18	9,17	7,82	7,25
RN	7,28	-	7,75	-	6,73	-	7,23	8,08
RO	7,39	-	7,48	-	6,53	-	7,42	7,94
RR	6,98	-	-	-	-	-	7,47	6,67
RS	7,49	-	7,81	-	7,08	-	7,70	7,24
SC	7,29	-	7,28	-	6,92	-	7,29	7,49
SE	7,16	-	7,26	-	6,76	-	8,01	7,01
SP	7,40	7,83	7,34	7,85	7,27	9,18	7,47	7,25
TO	7,15	-	7,32	-	6,44	-	7,74	7,25

Apêndice 4 – Oferta e Contratação (GAP 2017 vs 2018)

	Total	Algar	Claro	Nextel	Oi	Porto Seguro	Tim	Vivo
Total	0,30	0,26	0,49	0,83	0,55	0,17	0,04	0,13
AC	0,10	-	0,02	-	-	-	-	0,05
AL	0,51	-	0,51	-	0,18	-	0,58	0,25
AM	-0,17	-	0,12	-	0,32	-	-0,13	-0,39
AP	0,25	-	-	-	0,21	-	0,26	0,14
BA	0,24	-	0,35	-	0,63	-	-0,25	0,21
CE	0,18	-	0,25	-	0,54	-	-0,35	0,15
DF	0,33	-	0,55	-	0,21	-	0,32	-0,02
ES	0,10	-	0,37	-	0,86	-	0,13	-0,02
GO	0,37	-	0,54	-	0,67	-	0,23	-0,12
MA	0,41	-	0,14	-	0,65	-	0,15	0,22
MG	0,35	0,32	0,36	-	0,65	-	-0,10	0,33
MS	0,26	-	0,46	-	0,61	-	-0,03	0,05
MT	-0,12	-	-0,01	-	0,41	-	0,07	-0,31
PA	0,20	-	-0,06	-	0,26	-	-0,09	0,51
PB	0,35	-	0,08	-	0,39	-	0,16	0,10
PE	0,37	-	0,63	-	0,64	-	-0,07	0,01
PI	0,60	-	0,60	-	0,44	-	0,65	0,03
PR	0,16	-	0,45	-	0,63	-	0,04	0,36
RJ	0,41	-	0,46	1,16	0,41	0,31	0,16	-0,14
RN	0,30	-	0,43	-	0,52	-	0,01	0,14
RO	0,42	-	0,47	-	0,53	-	-0,33	0,45
RR	0,42	-	-	-	-	-	0,21	0,50
RS	0,42	-	0,65	-	0,62	-	0,22	0,20
SC	0,14	-	0,16	-	0,55	-	0,11	-0,06
SE	0,50	-	0,02	-	0,45	-	0,05	0,57
SP	0,30	-0,23	0,58	0,48	0,54	0,14	0,06	0,13
TO	0,28	-	0,14	-	0,62	-	0,17	0,07

Apêndice 5 – Funcionamento (média)

	Total	Algar	Claro	Nextel	Oi	Porto Seguro	Tim	Vivo
Base	21330	344	4786	473	5795	218	4669	5045
Total	7,33	7,29	7,51	7,63	6,74	8,30	7,30	7,43
AC	7,08	-	7,47	-	-	-	-	6,89
AL	7,69	-	7,88	-	6,99	-	7,75	8,21
AM	7,02	-	7,24	-	7,12	-	7,29	6,79
AP	7,25	-	-	-	6,48	-	7,68	7,10
BA	7,20	-	7,34	-	6,45	-	7,22	7,66
CE	7,10	-	7,63	-	6,81	-	6,99	8,02
DF	7,24	-	7,14	-	6,59	-	7,48	7,44
ES	7,32	-	7,72	-	7,12	-	7,70	7,25
GO	7,17	-	7,28	-	6,98	-	7,15	7,04
MA	7,27	-	7,74	-	6,48	-	7,33	7,79
MG	7,10	7,24	7,25	-	6,48	-	6,88	7,57
MS	7,20	-	7,50	-	7,25	-	6,83	7,00
MT	6,91	-	7,37	-	6,31	-	7,36	6,65
PA	6,96	-	7,32	-	6,75	-	6,75	7,16
PB	7,30	-	7,62	-	6,61	-	7,65	8,11
PE	7,29	-	7,87	-	6,66	-	7,25	8,10
PI	7,54	-	7,79	-	7,07	-	7,35	7,88
PR	6,97	-	7,62	-	7,05	-	6,76	7,57
RJ	7,45	-	7,37	7,69	6,38	8,57	7,99	7,62
RN	7,36	-	8,00	-	7,06	-	7,14	8,04
RO	7,54	-	7,63	-	7,00	-	7,27	7,90
RR	7,01	-	-	-	-	-	6,96	7,04
RS	7,34	-	7,83	-	7,19	-	7,50	6,86
SC	7,32	-	7,50	-	6,95	-	7,28	7,49
SE	7,29	-	7,28	-	6,96	-	7,99	7,17
SP	7,56	7,72	7,56	7,59	7,12	8,26	7,58	7,65
TO	7,47	-	7,75	-	6,72	-	7,47	7,68

Apêndice 6 – Funcionamento (GAP 2017 vs 2018)

	Total	Algar	Claro	Nextel	Oi	Porto Seguro	Tim	Vivo
Total	0,32	0,56	0,46	0,20	0,30	0,33	0,35	0,09
AC	0,25	-	-0,09	-	-	-	-	0,34
AL	0,64	-	0,36	-	0,47	-	0,78	0,33
AM	0,08	-	-0,22	-	0,11	-	0,14	0,07
AP	0,37	-	-	-	-0,17	-	0,51	0,33
BA	0,28	-	0,48	-	0,15	-	0,13	0,31
CE	0,19	-	0,06	-	0,79	-	-0,45	-0,06
DF	0,37	-	0,56	-	0,15	-	0,58	-0,19
ES	0,23	-	0,07	-	0,31	-	0,14	0,22
GO	0,31	-	0,45	-	0,44	-	0,41	-0,18
MA	0,51	-	0,10	-	0,66	-	0,50	0,07
MG	0,31	0,63	0,58	-	0,44	-	0,14	0,12
MS	0,22	-	0,49	-	0,31	-	-0,13	0,05
MT	-0,06	-	0,20	-	-0,31	-	0,18	-0,23
PA	0,13	-	-0,30	-	-0,08	-	0,25	0,13
PB	0,42	-	0,13	-	0,36	-	0,35	-0,05
PE	0,32	-	0,52	-	0,44	-	0,02	0,11
PI	0,46	-	0,59	-	0,16	-	0,46	-0,14
PR	0,16	-	0,59	-	0,19	-	0,06	0,34
RJ	0,19	-	0,38	0,31	-0,27	0,48	0,55	-0,27
RN	0,40	-	0,46	-	0,70	-	0,18	-0,16
RO	0,38	-	0,44	-	0,42	-	0,09	0,10
RR	0,46	-	-	-	-	-	0,25	0,57
RS	0,24	-	0,44	-	0,61	-	0,60	-0,25
SC	0,41	-	0,63	-	0,17	-	0,53	-0,07
SE	0,46	-	0,17	-	0,13	-	0,31	0,52
SP	0,44	0,04	0,50	0,11	0,31	0,32	0,62	0,27
TO	0,37	-	0,33	-	0,51	-	0,26	0,19

Apêndice 7 – Cobrança (média)

	Total	Algar	Claro	Nextel	Oi	Porto Seguro	Tim	Vivo
Base	21258	344	4776	473	5769	218	4654	5024
Total	7,53	7,78	7,55	8,12	7,12	9,16	7,71	7,39
AC	7,05	-	7,54	-	-	-	-	6,79
AL	7,74	-	7,69	-	7,21	-	7,90	8,02
AM	7,23	-	7,65	-	7,89	-	7,65	6,79
AP	7,32	-	-	-	7,01	-	7,83	6,99
BA	7,24	-	7,44	-	6,94	-	7,51	6,96
CE	7,57	-	7,58	-	7,19	-	7,79	7,88
DF	7,22	-	6,94	-	6,99	-	7,65	7,30
ES	7,38	-	7,80	-	7,43	-	8,14	7,27
GO	7,35	-	7,32	-	6,80	-	7,81	7,32
MA	7,64	-	7,80	-	7,35	-	7,72	7,74
MG	7,33	7,74	7,33	-	6,68	-	7,54	7,47
MS	7,47	-	7,64	-	7,24	-	7,79	7,16
MT	7,01	-	7,17	-	7,29	-	8,07	6,70
PA	7,40	-	8,09	-	7,22	-	7,26	7,34
PB	7,41	-	7,52	-	6,85	-	7,79	7,94
PE	7,47	-	7,48	-	7,22	-	7,56	7,94
PI	7,80	-	7,80	-	6,95	-	8,07	7,76
PR	7,35	-	7,74	-	7,31	-	7,25	7,55
RJ	7,59	-	7,74	8,03	6,69	9,36	7,91	7,39
RN	7,63	-	7,89	-	7,25	-	7,64	8,15
RO	7,57	-	7,56	-	7,15	-	7,73	7,96
RR	7,10	-	-	-	-	-	7,69	6,74
RS	7,80	-	7,95	-	7,64	-	8,31	7,52
SC	7,66	-	7,65	-	7,30	-	7,70	7,72
SE	7,34	-	7,58	-	7,10	-	8,45	7,09
SP	7,71	8,09	7,49	8,21	7,75	9,12	7,93	7,51
TO	7,39	-	7,52	-	6,90	-	8,02	7,28

Apêndice 8 – Cobrança (GAP 2017 vs 2018)

	Total	Algar	Claro	Nextel	Oi	Porto Seguro	Tim	Vivo
Total	0,27	0,12	0,23	1,27	0,73	-0,01	0,03	0,10
AC	0,18	-	-0,23	-	-	-	-	0,26
AL	0,16	-	-0,03	-	0,26	-	0,18	0,09
AM	-0,08	-	-0,02	-	0,69	-	-0,23	-0,21
AP	0,14	-	-	-	0,34	-	0,05	0,03
BA	0,32	-	0,38	-	0,86	-	0,12	-0,10
CE	0,34	-	-0,06	-	0,91	-	-0,14	-
DF	0,11	-	0,08	-	0,68	-	0,01	-0,08
ES	0,30	-	0,23	-	0,66	-	-0,07	0,28
GO	0,08	-	-0,03	-	0,49	-	0,02	0,12
MA	0,37	-	-0,15	-	0,82	-	0,03	0,28
MG	0,22	0,14	0,32	-	0,72	-	-0,15	0,03
MS	0,02	-	0,13	-	0,48	-	0,02	-0,20
MT	-0,35	-	-0,41	-	0,98	-	0,21	-0,62
PA	0,05	-	0,35	-	0,43	-	-0,31	0,06
PB	0,19	-	-0,16	-	0,39	-	-0,11	-0,02
PE	0,23	-	0,23	-	0,73	-	-0,14	0,13
PI	0,31	-	0,16	-	0,40	-	0,41	0,03
PR	-0,04	-	0,17	-	0,74	-	-0,18	0,13
RJ	0,51	-	0,46	1,66	0,73	0,29	0,19	-0,23
RN	0,32	-	0,27	-	0,79	-	0,01	0,10
RO	0,21	-	0,14	-	0,61	-	-0,32	0,29
RR	0,16	-	-	-	-	-	0,05	0,19
RS	0,31	-	0,07	-	0,97	-	0,67	0,15
SC	0,08	-	0,06	-	0,72	-	-0,01	-0,07
SE	0,39	-	-0,12	-	0,66	-	0,32	0,33
SP	0,35	-0,04	0,30	0,82	0,67	-0,06	0,19	0,39
TO	0,23	-	0,03	-	0,57	-	0,45	0,02

Apêndice 9 – Canais de atendimento (média)

	Total	Algar	Claro	Nextel	Oi	Porto Seguro	Tim	Vivo
Base	18147	288	4124	396	4981	167	3937	4254
Total	7,26	7,80	7,44	7,60	6,70	8,86	7,33	7,17
AC	7,31	-	7,69	-	-	-	-	7,09
AL	7,67	-	7,79	-	6,81	-	7,81	8,11
AM	7,12	-	7,79	-	7,55	-	7,47	6,66
AP	7,19	-	-	-	6,92	-	7,49	7,01
BA	7,10	-	7,51	-	6,59	-	7,02	7,18
CE	7,09	-	7,63	-	6,53	-	7,17	7,83
DF	6,97	-	6,93	-	6,64	-	7,12	7,03
ES	7,22	-	7,69	-	7,04	-	7,90	7,13
GO	7,39	-	7,73	-	6,74	-	7,15	7,09
MA	7,60	-	8,09	-	7,16	-	7,60	7,70
MG	6,89	7,76	6,76	-	6,11	-	6,87	7,29
MS	7,25	-	7,36	-	7,05	-	7,48	7,04
MT	7,16	-	7,45	-	6,88	-	7,83	6,91
PA	7,28	-	7,92	-	6,68	-	7,07	7,52
PB	7,14	-	7,45	-	6,56	-	7,41	7,78
PE	7,29	-	7,81	-	6,76	-	7,26	7,74
PI	7,75	-	7,88	-	6,87	-	7,83	7,88
PR	7,23	-	7,39	-	7,26	-	7,15	7,44
RJ	7,25	-	7,38	7,60	6,12	9,03	7,74	7,12
RN	7,30	-	7,73	-	6,86	-	7,22	8,17
RO	7,40	-	7,31	-	7,09	-	7,86	7,96
RR	7,22	-	-	-	-	-	7,70	6,91
RS	7,61	-	7,96	-	7,21	-	7,60	7,43
SC	7,49	-	7,83	-	6,79	-	7,53	7,44
SE	7,00	-	7,53	-	6,73	-	7,73	6,83
SP	7,32	8,23	7,28	7,59	7,48	8,83	7,44	7,02
TO	7,39	-	7,63	-	6,83	-	7,51	7,37

Apêndice 10 – Canais de atendimento (GAP 2017 vs 2018)

	Total	Algar	Claro	Nextel	Oi	Porto Seguro	Tim	Vivo
Total	0,35	-0,13	0,40	0,52	0,39	-0,02	0,44	0,07
AC	0,30	-	-0,23	-	-	-	-	0,47
AL	0,40	-	-0,02	-	0,41	-	0,51	0,31
AM	0,09	-	0,35	-	0,70	-	0,04	-0,12
AP	0,24	-	-	-	0,28	-	0,13	0,21
BA	0,38	-	0,41	-	0,54	-	0,06	0,40
CE	0,13	-	-0,08	-	0,50	-	-0,40	0,21
DF	0,29	-	0,52	-	0,33	-	0,13	0,04
ES	0,12	-	0,24	-	0,65	-	0,38	0,03
GO	0,39	-	0,58	-	0,75	-	0,27	-0,22
MA	0,51	-	0,12	-	0,87	-	0,34	0,08
MG	0,23	-0,11	-0,22	-	0,38	-	0,24	0,24
MS	0,13	-	0,28	-	0,34	-	0,37	-0,20
MT	0,08	-	-0,10	-	0,22	-	0,60	0,06
PA	0,22	-	0,29	-	0,08	-	0,17	0,20
PB	0,14	-	-0,11	-	0,10	-	0,08	-0,04
PE	0,31	-	0,51	-	0,34	-	0,10	0,12
PI	0,53	-	0,35	-	0,19	-	0,85	-0,02
PR	0,55	-	0,36	-	0,87	-	0,54	0,46
RJ	0,26	-	0,42	0,68	-0,18	0,17	0,53	-0,35
RN	0,17	-	0,26	-	0,34	-	-0,05	0,19
RO	0,02	-	-0,21	-	0,52	-	0,18	0,37
RR	0,43	-	-	-	-	-	0,25	0,48
RS	0,37	-	0,57	-	0,44	-	0,69	0,03
SC	0,32	-	0,56	-	0,30	-	0,39	-0,22
SE	0,27	-	-0,21	-	0,17	-	0,31	0,27
SP	0,49	-0,19	0,49	0,31	0,65	-0,06	0,82	0,11
TO	0,17	-	0,10	-	0,49	-	-0,01	-0,13

Apêndice 11 – Canais de atendimento - telefônico (média)

	Total	Algar	Claro	Nextel	Oi	Porto Seguro	Tim	Vivo
Base	14628	235	3331	341	4266	124	3118	3213
Total	6,40	7,39	6,64	6,88	5,83	8,62	6,59	6,09
AC	6,14	-	6,90	-	-	-	-	5,71
AL	7,06	-	7,23	-	6,09	-	7,26	7,21
AM	6,17	-	6,86	-	6,71	-	6,62	5,62
AP	6,24	-	-	-	6,27	-	6,92	5,66
BA	6,19	-	6,72	-	5,60	-	6,38	5,84
CE	6,24	-	7,00	-	5,62	-	6,30	6,98
DF	6,11	-	5,87	-	5,57	-	6,64	6,18
ES	6,09	-	6,85	-	6,22	-	6,79	5,93
GO	6,54	-	6,77	-	6,04	-	6,50	6,26
MA	6,75	-	7,43	-	6,30	-	6,80	6,64
MG	6,15	7,37	6,19	-	5,42	-	6,23	6,34
MS	6,41	-	6,77	-	6,19	-	6,35	6,02
MT	6,14	-	6,70	-	6,14	-	6,83	5,66
PA	6,49	-	7,13	-	5,98	-	6,54	6,41
PB	6,35	-	6,87	-	5,67	-	6,66	6,72
PE	6,51	-	7,13	-	5,84	-	6,55	6,76
PI	6,96	-	7,34	-	5,97	-	6,89	6,65
PR	6,30	-	6,33	-	6,31	-	6,24	6,64
RJ	6,47	-	6,66	6,98	5,36	8,72	7,07	6,04
RN	6,40	-	7,01	-	5,68	-	6,41	7,09
RO	6,52	-	6,55	-	6,21	-	6,75	6,62
RR	6,39	-	-	-	-	-	7,01	6,01
RS	6,53	-	6,89	-	6,17	-	6,94	6,20
SC	6,39	-	6,87	-	6,01	-	6,34	6,37
SE	5,85	-	6,68	-	5,92	-	7,05	5,51
SP	6,50	7,65	6,50	6,76	6,55	8,60	6,79	5,95
TO	6,50	-	6,78	-	5,87	-	7,02	6,27

Apêndice 12 – Canais de atendimento - telefônico (GAP 2017 vs 2018)

	Total	Algar	Claro	Nextel	Oi	Porto Seguro	Tim	Vivo
Total	0,41	-0,03	0,39	0,78	0,54	-0,09	0,46	0,12
AC	0,20	-	-0,23	-	-	-	-	0,25
AL	0,60	-	0,18	-	0,43	-	0,78	0,41
AM	0,22	-	0,19	-	0,63	-	-0,01	0,11
AP	0,12	-	-	-	0,53	-	0,25	-0,27
BA	0,34	-	0,47	-	0,60	-	0,12	-0,12
CE	0,16	-	0,27	-	0,49	-	-0,51	0,46
DF	0,21	-	0,07	-	0,12	-	0,47	0,08
ES	0,37	-	0,26	-	0,70	-	-0,04	0,32
GO	0,39	-	0,35	-	0,88	-	0,19	0,40
MA	0,60	-	0,27	-	1,05	-	0,28	0,09
MG	0,50	-	0,38	-	0,95	-	0,29	0,27
MS	0,32	-	0,67	-	0,60	-	0,04	-0,07
MT	0,01	-	-0,08	-	0,38	-	0,34	-0,07
PA	0,30	-	-0,08	-	0,05	-	0,30	0,40
PB	0,35	-	0,06	-	0,45	-	0,04	-0,04
PE	0,49	-	0,70	-	0,59	-	0,20	-0,02
PI	0,44	-	0,44	-	0,36	-	0,44	-0,12
PR	0,50	-	0,15	-	0,70	-	0,46	0,87
RJ	0,28	-	0,37	1,02	0,06	0,15	0,36	-0,59
RN	0,03	-	0,34	-	0,07	-	-0,27	0,28
RO	0,14	-	0,01	-	0,67	-	-0,34	0,29
RR	0,57	-	-	-	-	-	0,21	0,65
RS	0,24	-	0,36	-	0,38	-	0,56	-0,05
SC	0,20	-	0,48	-	0,46	-	0,15	-0,22
SE	0,48	-	-0,42	-	0,30	-	0,46	0,50
SP	0,58	-0,33	0,49	0,50	0,49	-0,15	0,99	0,25
TO	0,22	-	-0,04	-	0,65	-	0,19	0,12

Apêndice 13 – Capacidade de resolução (média)

	Total	Algar	Claro	Nextel	Oi	Porto Seguro	Tim	Vivo
Base	14181	212	3344	341	4118	106	2927	3133
Total	6,34	7,23	6,49	6,90	5,89	8,39	6,33	6,33
AC	6,37	-	6,70	-	-	-	-	6,19
AL	6,83	-	7,10	-	6,15	-	6,84	7,34
AM	6,17	-	6,68	-	6,54	-	6,23	5,91
AP	6,02	-	-	-	5,68	-	6,25	5,94
BA	6,19	-	6,56	-	5,83	-	6,17	6,11
CE	6,35	-	7,04	-	6,13	-	6,16	7,09
DF	6,03	-	5,66	-	5,91	-	6,55	6,10
ES	6,52	-	6,94	-	6,09	-	6,84	6,46
GO	6,35	-	6,38	-	6,04	-	6,35	6,46
MA	6,53	-	6,85	-	6,07	-	6,25	7,25
MG	5,86	7,22	5,83	-	5,46	-	5,83	5,94
MS	6,36	-	6,43	-	6,36	-	6,02	6,38
MT	6,12	-	6,56	-	5,65	-	6,84	5,74
PA	6,45	-	6,84	-	5,69	-	6,39	6,71
PB	6,19	-	6,77	-	5,85	-	6,20	6,37
PE	6,61	-	6,57	-	6,11	-	6,90	6,98
PI	7,01	-	7,39	-	5,89	-	6,97	6,75
PR	6,19	-	6,27	-	6,36	-	6,19	6,08
RJ	6,50	-	6,45	7,04	5,48	8,57	6,78	6,63
RN	6,65	-	7,10	-	6,40	-	6,50	7,38
RO	6,50	-	6,48	-	6,19	-	6,38	7,14
RR	6,40	-	-	-	-	-	6,88	6,12
RS	6,67	-	6,83	-	6,57	-	6,54	6,61
SC	6,41	-	6,53	-	6,35	-	6,41	6,32
SE	6,10	-	6,31	-	6,02	-	6,69	5,97
SP	6,38	7,30	6,48	6,76	6,03	8,35	6,26	6,36
TO	6,49	-	6,78	-	5,88	-	6,45	6,49

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

	Total	Algar	Claro	Nextel	Oi	Porto Seguro	Tim	Vivo
Total	0,23	0,73	0,38	0,73	0,47	0,30	0,09	-0,05
AC	0,28	-	-0,01	-	-	-	-	0,37
AL	0,39	-	0,30	-	0,17	-	0,42	0,51
AM	-0,17	-	0,18	-	0,35	-	-0,47	-0,28
AP	-0,06	-	-	-	0,09	-	-0,31	-0,03
BA	0,23	-	0,56	-	0,67	-	-0,24	-0,15
CE	0,16	-	0,41	-	0,73	-	-0,70	-0,07
DF	0,17	-	-0,02	-	0,45	-	0,57	-0,27
ES	0,47	-	0,31	-	0,48	-	0,38	0,45
GO	0,39	-	0,38	-	0,46	-	0,03	0,67
MA	0,35	-	0,06	-	0,42	-	-0,02	0,62
MG	0,14	0,80	-0,05	-	1,12	-	0,14	-0,74
MS	0,20	-	0,27	-	0,69	-	-0,23	0,17
MT	0,08	-	0,22	-	0,09	-	0,50	-0,18
PA	0,08	-	-0,08	-	-0,03	-	-0,05	0,24
PB	0,23	-	0,03	-	0,42	-	-0,07	-0,78
PE	0,49	-	0,28	-	0,56	-	0,52	-0,26
PI	0,87	-	1,09	-	0,61	-	0,74	-0,25
PR	0,21	-	0,19	-	0,45	-	0,22	0,07
RJ	0,33	-	0,37	0,97	0,15	0,62	0,18	-0,28
RN	0,39	-	0,43	-	0,79	-	0,07	0,20
RO	0,08	-	-0,17	-	0,73	-	-0,12	0,37
RR	0,58	-	-	-	-	-	0,26	0,71
RS	0,38	-	0,51	-	0,64	-	0,30	0,19
SC	0,12	-	0,29	-	0,59	-	0,12	-0,46
SE	0,03	-	-0,40	-	0,36	-	0,07	-0,04
SP	0,18	0,03	0,48	0,47	-0,25	0,23	-0,02	0,10
TO	0,27	-	0,17	-	0,53	-	-0,10	0,17

Apêndice 15 - Gênero e idade – Total

	Masculino	Feminino	18 a 24	25 a 30	31 a 35	36 a 40	41 a 50	51 a 70	Mais de 70	Média
AC	50%	50%	9%	16%	16%	16%	21%	21%	2%	40,4
AL	54%	46%	7%	13%	18%	15%	26%	20%	1%	40,7
AM	51%	49%	8%	14%	14%	16%	22%	23%	2%	41,6
AP	50%	50%	7%	15%	14%	15%	28%	19%	2%	41,5
BA	59%	41%	5%	15%	16%	16%	25%	21%	2%	41,6
CE	55%	45%	7%	18%	16%	19%	20%	19%	2%	40,2
DF	54%	46%	8%	15%	15%	16%	24%	20%	1%	40,6
ES	54%	46%	8%	14%	17%	14%	20%	24%	2%	41,6
GO	55%	45%	10%	18%	15%	15%	23%	18%	1%	39,5
MA	56%	44%	7%	17%	17%	16%	20%	21%	2%	40,6
MG	52%	48%	8%	14%	15%	15%	20%	25%	2%	42,0
MS	52%	48%	8%	11%	14%	16%	22%	26%	3%	42,9
MT	59%	41%	9%	16%	16%	14%	24%	21%	2%	40,7
PA	56%	44%	8%	15%	14%	16%	23%	24%	1%	41,5
PB	57%	43%	7%	16%	15%	18%	21%	20%	2%	41,0
PE	56%	44%	6%	14%	17%	16%	24%	20%	3%	41,4
PI	57%	43%	10%	15%	17%	15%	23%	18%	2%	39,6
PR	58%	42%	8%	12%	13%	16%	21%	28%	2%	42,6
RJ	51%	49%	5%	13%	14%	14%	24%	28%	2%	43,5
RN	57%	43%	8%	16%	19%	13%	24%	19%	2%	40,3
RO	57%	43%	10%	20%	14%	17%	21%	16%	2%	39,0
RR	51%	49%	7%	14%	15%	17%	29%	19%	0%	40,6
RS	52%	48%	6%	12%	11%	15%	19%	34%	3%	45,0
SC	57%	43%	7%	15%	15%	14%	25%	21%	2%	41,4
SE	55%	45%	6%	14%	17%	14%	24%	22%	2%	41,3
SP	53%	47%	7%	13%	15%	13%	24%	26%	3%	43,1
TO	59%	41%	9%	17%	13%	16%	22%	21%	2%	40,7

Apêndice 16 - Gênero e idade – Algar

	Masculino	Feminino	18 a 24	25 a 30	31 a 35	36 a 40	41 a 50	51 a 70	Mais de 70	Média
AC										
AL										
AM										
AP										
BA										
CE										
DF										
ES										
GO										
MA										
MG	52%	48%	7%	12%	13%	19%	26%	21%	2%	41,7
MS										
MT										
PA										
PB										
PE										
PI										
PR										
RJ										
RN										
RO										
RR										
RS										
SC										
SE										
SP	57%	43%	5%	10%	14%	10%	27%	30%	3%	44,9
TO										

Apêndice 17 - Gênero e idade – Claro

	Masculino	Feminino	18 a 24	25 a 30	31 a 35	36 a 40	41 a 50	51 a 70	Mais de 70	Média
AC	56%	44%	8%	17%	19%	17%	16%	19%	3%	40,1
AL	60%	40%	7%	11%	16%	16%	26%	23%	1%	42,0
AM	53%	47%	9%	19%	16%	16%	18%	21%	1%	39,7
AP										
BA	53%	47%	8%	15%	15%	15%	29%	16%	2%	40,7
CE	58%	42%	6%	12%	13%	18%	28%	22%	2%	42,4
DF	59%	41%	8%	14%	18%	15%	28%	16%	1%	40,2
ES	65%	35%	7%	12%	16%	20%	24%	20%	1%	40,8
GO	57%	43%	10%	20%	15%	14%	25%	15%	2%	39,0
MA	55%	45%	10%	20%	18%	16%	20%	15%	1%	38,5
MG	56%	44%	7%	13%	17%	14%	22%	26%	3%	42,6
MS	47%	53%	8%	9%	12%	16%	27%	27%	0%	42,8
MT	58%	42%	10%	12%	15%	15%	29%	19%	0%	40,2
PA	56%	44%	10%	18%	21%	17%	15%	17%	1%	38,6
PB	59%	41%	6%	16%	17%	18%	24%	17%	2%	40,3
PE	52%	48%	8%	14%	15%	15%	26%	20%	2%	41,1
PI	56%	44%	9%	12%	16%	17%	26%	17%	2%	39,9
PR	48%	52%	7%	11%	14%	17%	28%	20%	2%	41,6
RJ	49%	51%	5%	14%	14%	14%	24%	27%	1%	42,9
RN	59%	41%	6%	18%	17%	13%	25%	22%	1%	41,6
RO	57%	43%	11%	22%	14%	18%	20%	13%	1%	37,6
RR										
RS	51%	49%	6%	13%	11%	17%	14%	38%	1%	44,7
SC	63%	37%	8%	13%	15%	14%	25%	25%	1%	41,2
SE	60%	40%	6%	13%	11%	17%	31%	22%	1%	42,3
SP	57%	43%	8%	12%	12%	11%	26%	29%	3%	44,2
TO	60%	40%	11%	18%	14%	16%	21%	19%	1%	39,5

Apêndice 18 - Gênero e idade – Nextel

	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	54%	46%	5%	17%	17%	20%	22%	18%	1%	40,0
RN										
RO										
RR										
RS										
SC										
SE										
SP	61%	39%	7%	20%	17%	23%	23%	10%	0%	37,9
TO										

Apêndice 19 - Gênero e idade – Oi

	Masculino	Feminino	18 a 24	25 a 30	31 a 35	36 a 40	41 a 50	51 a 70	Mais de 70	Média
AC										
AL	59%	41%	2%	11%	16%	18%	29%	22%	2%	42,9
AM	59%	41%	6%	7%	11%	12%	24%	37%	2%	46,0
AP	50%	50%	4%	11%	13%	15%	27%	27%	2%	43,7
BA	60%	40%	5%	9%	14%	14%	30%	26%	2%	43,8
CE	56%	44%	4%	14%	19%	20%	20%	21%	2%	41,7
DF	56%	44%	6%	15%	13%	18%	27%	20%	2%	41,3
ES	57%	43%	6%	8%	15%	14%	23%	31%	3%	45,2
GO	53%	47%	9%	15%	16%	17%	24%	18%	1%	39,5
MA	58%	42%	3%	14%	15%	18%	24%	24%	2%	43,1
MG	54%	46%	5%	15%	17%	15%	24%	22%	2%	42,2
MS	53%	47%	6%	12%	17%	17%	18%	29%	2%	43,3
MT	65%	35%	5%	14%	18%	17%	21%	22%	2%	41,5
PA	53%	47%	2%	13%	16%	16%	25%	25%	3%	44,0
PB	60%	40%	6%	18%	11%	18%	23%	22%	3%	42,0
PE	54%	46%	4%	12%	16%	18%	28%	21%	2%	42,5
PI	55%	45%	7%	13%	13%	14%	23%	28%	2%	43,1
PR	59%	41%	7%	14%	10%	19%	24%	25%	1%	42,7
RJ	52%	48%	3%	7%	12%	11%	27%	37%	5%	47,7
RN	58%	42%	4%	16%	17%	15%	24%	21%	2%	41,6
RO	61%	39%	6%	11%	14%	15%	30%	22%	2%	42,4
RR										
RS	53%	47%	4%	9%	10%	14%	23%	35%	4%	46,6
SC	56%	44%	6%	9%	13%	18%	26%	28%	1%	43,3
SE	59%	41%	3%	10%	17%	17%	26%	24%	2%	43,0
SP	55%	45%	5%	16%	17%	14%	24%	22%	2%	41,4
TO	61%	39%	5%	16%	13%	17%	23%	22%	2%	42,1

Apêndice 20 - Gênero e idade – Porto Seguro

	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	68%	32%	5%	12%	12%	18%	24%	28%	2%	43,5
RN										
RO										
RR										
RS										
SC										
SE										
SP	65%	35%	2%	11%	14%	22%	21%	27%	3%	44,5
TO										

Apêndice 21 - Gênero e idade – Tim

	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	48%	52%	10%	13%	20%	14%	25%	18%		39,4
AM	50%	50%	8%	20%	18%	11%	28%	15%	1%	39,0
AP	47%	53%	9%	23%	19%	14%	20%	14%	2%	38,2
BA	63%	37%	5%	20%	18%	13%	22%	22%	0%	40,0
CE	53%	47%	8%	21%	16%	18%	18%	17%	2%	38,7
DF	49%	51%	9%	17%	14%	19%	23%	17%	2%	39,6
ES	64%	36%	7%	13%	16%	15%	18%	26%	4%	43,3
GO	55%	45%	13%	17%	13%	17%	22%	18%	1%	38,9
MA	54%	46%	7%	18%	18%	15%	18%	23%	2%	40,7
MG	50%	50%	9%	14%	15%	15%	18%	26%	2%	41,4
MS	52%	48%	10%	12%	13%	22%	16%	25%	2%	41,1
MT	54%	46%	11%	19%	13%	13%	22%	22%	1%	39,8
PA	60%	40%	9%	12%	12%	15%	25%	27%	2%	42,7
PB	54%	46%	8%	15%	18%	20%	18%	20%	2%	40,6
PE	59%	41%	6%	16%	18%	16%	22%	18%	4%	41,2
PI	57%	43%	11%	16%	19%	14%	21%	17%	1%	38,8
PR	61%	39%	9%	12%	12%	16%	20%	29%	2%	42,9
RJ	55%	45%	7%	11%	17%	18%	20%	23%	3%	42,2
RN	55%	45%	10%	16%	21%	11%	23%	16%	2%	39,1
RO	57%	43%	7%	18%	17%	19%	15%	23%	1%	40,7
RR	58%	42%	5%	20%	17%	17%	25%	16%	1%	39,8
RS	58%	42%	5%	13%	14%	18%	21%	26%	3%	43,4
SC	55%	45%	7%	18%	15%	15%	24%	18%	3%	41,0
SE	60%	40%	10%	18%	19%	15%	18%	18%	2%	39,1
SP	49%	51%	9%	16%	16%	11%	20%	26%	2%	41,7
TO	55%	45%	11%	20%	16%	14%	19%	19%	1%	38,8

Apêndice 22 - Gênero e idade – Vivo

	Masculino	Feminino	18 a 24	25 a 30	31 a 35	36 a 40	41 a 50	51 a 70	Mais de 70	Média
AC	47%	53%	9%	15%	14%	15%	24%	21%	1%	40,5
AL	68%	32%	5%	19%	16%	15%	27%	17%	1%	40,2
AM	51%	49%	8%	11%	12%	19%	21%	26%	3%	43,0
AP	52%	48%	7%	9%	10%	16%	34%	21%	3%	43,4
BA	57%	43%	4%	14%	15%	22%	21%	22%	2%	42,6
CE	59%	41%	9%	23%	17%	20%	20%	10%	1%	37,4
DF	51%	49%	9%	14%	14%	13%	19%	30%	1%	42,2
ES	51%	49%	8%	15%	17%	13%	20%	24%	2%	41,4
GO	52%	48%	7%	18%	15%	15%	20%	24%	2%	41,2
MA	57%	43%	11%	19%	16%	16%	19%	18%	1%	39,1
MG	50%	50%	9%	15%	13%	15%	19%	27%	3%	42,2
MS	57%	43%	8%	13%	15%	14%	18%	26%	6%	43,6
MT	59%	41%	8%	17%	16%	12%	22%	22%	2%	41,0
PA	54%	46%	8%	18%	11%	18%	23%	22%	1%	40,4
PB	63%	37%	9%	22%	19%	13%	19%	18%	1%	38,8
PE	57%	43%	9%	16%	16%	13%	24%	20%	1%	40,5
PI	67%	33%	9%	26%	22%	14%	19%	11%	1%	36,7
PR	52%	48%	6%	16%	16%	12%	24%	25%	1%	41,9
RJ	50%	50%	6%	16%	11%	7%	24%	32%	4%	45,0
RN	56%	44%	6%	17%	17%	19%	16%	24%	2%	40,7
RO	53%	47%	11%	19%	14%	14%	16%	22%	3%	40,7
RR	47%	53%	8%	10%	14%	16%	31%	20%		41,2
RS	52%	48%	7%	12%	10%	13%	21%	33%	4%	45,5
SC	60%	40%	7%	13%	16%	10%	29%	22%	3%	42,1
SE	53%	47%	6%	14%	18%	13%	25%	22%	1%	41,5
SP	49%	51%	5%	7%	15%	14%	25%	30%	4%	45,3
TO	57%	43%	8%	12%	9%	14%	26%	27%	3%	43,4

Apêndice 23 - Renda individual – Total

	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	Recusa/ Não respondeu	Média
AC	40%	21%	11%	6%	5%	16%	R\$ 3.618,96
AL	37%	21%	10%	7%	7%	20%	R\$ 3.655,94
AM	33%	21%	12%	8%	8%	18%	R\$ 4.869,49
AP	30%	21%	14%	12%	8%	15%	R\$ 4.266,21
BA	33%	22%	10%	7%	6%	23%	R\$ 3.742,13
CE	30%	24%	12%	8%	9%	18%	R\$ 4.432,90
DF	21%	22%	12%	9%	16%	19%	R\$ 5.736,13
ES	31%	28%	10%	5%	7%	19%	R\$ 3.896,75
GO	35%	22%	11%	7%	5%	20%	R\$ 3.867,76
MA	36%	20%	10%	6%	8%	18%	R\$ 4.573,54
MG	33%	21%	12%	6%	6%	23%	R\$ 4.060,40
MS	35%	22%	12%	7%	7%	16%	R\$ 4.224,17
MT	32%	24%	13%	6%	6%	19%	R\$ 3.727,71
PA	35%	22%	11%	7%	5%	20%	R\$ 3.710,02
PB	31%	26%	10%	9%	6%	17%	R\$ 3.840,03
PE	30%	23%	13%	6%	7%	21%	R\$ 4.349,63
PI	43%	22%	9%	6%	5%	15%	R\$ 3.097,43
PR	24%	29%	11%	7%	9%	19%	R\$ 4.245,15
RJ	27%	23%	12%	8%	6%	24%	R\$ 4.376,08
RN	30%	25%	14%	6%	7%	18%	R\$ 4.180,25
RO	37%	23%	8%	5%	7%	20%	R\$ 3.755,83
RR	30%	25%	11%	9%	8%	18%	R\$ 4.076,69
RS	28%	27%	11%	6%	5%	22%	R\$ 3.875,35
SC	21%	29%	14%	6%	6%	23%	R\$ 3.875,32
SE	38%	15%	11%	7%	9%	21%	R\$ 4.508,95
SP	29%	23%	12%	7%	7%	22%	R\$ 4.394,90
TO	33%	19%	14%	8%	9%	17%	R\$ 5.123,42

Apêndice 24 - Renda individual – Algar

	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	Recusa/ Não respondeu	Média
AC							
AL							
AM							
AP							
BA							
CE							
DF							
ES							
GO							
MA							
MG	36%	22%	14%	5%	5%	18%	R\$ 3.541,65
MS							
MT							
PA							
PB							
PE							
PI							
PR							
RJ							
RN							
RO							
RR							
RS							
SC							
SE							
SP	32%	27%	16%	8%	5%	12%	R\$ 3.566,73
TO							

Apêndice 25 - Renda individual – Claro

	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	Recusa/ Não respondeu	Média
AC	32%	22%	17%	8%	9%	12%	R\$ 4.626,13
AL	39%	19%	9%	6%	10%	18%	R\$ 4.107,41
AM	29%	18%	11%	10%	12%	20%	R\$ 5.197,87
AP							
BA	41%	18%	5%	5%	7%	24%	R\$ 3.894,80
CE	36%	18%	11%	8%	11%	16%	R\$ 4.605,41
DF	23%	25%	12%	9%	17%	16%	R\$ 5.678,39
ES	19%	25%	13%	12%	11%	22%	R\$ 4.882,27
GO	39%	22%	10%	6%	3%	20%	R\$ 3.320,31
MA	37%	22%	7%	4%	12%	18%	R\$ 5.863,95
MG	32%	22%	13%	5%	7%	23%	R\$ 3.632,03
MS	38%	23%	12%	7%	5%	15%	R\$ 3.289,07
MT	38%	26%	11%	5%	6%	13%	R\$ 3.509,90
PA	33%	27%	8%	10%	7%	15%	R\$ 3.580,23
PB	31%	26%	11%	8%	10%	14%	R\$ 4.620,02
PE	33%	15%	13%	6%	12%	21%	R\$ 4.860,50
PI	50%	21%	9%	5%	2%	13%	R\$ 2.433,98
PR	27%	20%	15%	10%	10%	19%	R\$ 5.095,64
RJ	32%	20%	14%	7%	4%	23%	R\$ 3.516,76
RN	36%	20%	13%	6%	8%	19%	R\$ 4.709,18
RO	41%	24%	5%	4%	6%	20%	R\$ 3.334,71
RR							
RS	29%	28%	12%	7%	4%	21%	R\$ 3.481,91
SC	25%	28%	10%	8%	8%	21%	R\$ 4.287,41
SE	38%	17%	10%	7%	12%	17%	R\$ 4.157,21
SP	32%	22%	13%	6%	8%	19%	R\$ 4.675,17
TO	39%	17%	14%	6%	7%	17%	R\$ 5.330,86

Apêndice 26 - Renda individual – Nextel

	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	Recusa/ Não respondeu	Média
AC							
AL							
AM							
AP							
BA							
CE							
DF							
ES							
GO							
MA							
MG							
MS							
MT							
PA							
PB							
PE							
PI							
PR							
RJ	27%	29%	12%	8%	3%	22%	R\$ 3.521,20
RN							
RO							
RR							
RS							
SC							
SE							
SP	21%	29%	15%	9%	7%	19%	R\$ 4.350,88
TO							

Apêndice 27 - Renda individual – Oi

	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	Recusa/ Não respondeu	Média
AC							
AL	28%	23%	11%	6%	7%	25%	R\$ 4.109,77
AM	23%	21%	17%	8%	15%	16%	R\$ 6.010,81
AP	19%	28%	17%	11%	10%	15%	R\$ 5.315,55
BA	33%	20%	13%	6%	6%	22%	R\$ 4.253,60
CE	29%	25%	11%	8%	8%	19%	R\$ 4.324,85
DF	19%	21%	14%	17%	9%	20%	R\$ 4.865,01
ES	26%	23%	11%	9%	7%	24%	R\$ 3.789,92
GO	26%	24%	13%	10%	9%	18%	R\$ 5.003,49
MA	34%	20%	17%	8%	4%	17%	R\$ 3.600,24
MG	28%	23%	10%	7%	4%	28%	R\$ 3.506,21
MS	31%	25%	14%	7%	8%	15%	R\$ 4.868,46
MT	22%	24%	18%	5%	11%	20%	R\$ 4.615,03
PA	25%	22%	18%	9%	5%	20%	R\$ 4.874,42
PB	29%	25%	11%	9%	5%	20%	R\$ 3.822,01
PE	36%	25%	11%	4%	5%	19%	R\$ 2.816,32
PI	32%	20%	13%	8%	10%	17%	R\$ 4.574,62
PR	24%	24%	17%	7%	6%	21%	R\$ 3.630,45
RJ	23%	23%	15%	8%	6%	25%	R\$ 4.093,84
RN	32%	28%	15%	5%	5%	16%	R\$ 3.870,27
RO	23%	25%	14%	9%	7%	23%	R\$ 4.465,59
RR							
RS	33%	27%	11%	6%	3%	20%	R\$ 3.275,88
SC	24%	25%	15%	7%	7%	22%	R\$ 3.537,03
SE	27%	22%	17%	6%	8%	21%	R\$ 4.797,67
SP	29%	26%	12%	4%	4%	25%	R\$ 2.908,76
TO	22%	22%	17%	13%	10%	16%	R\$ 4.924,76

Apêndice 28 - Renda individual – PortoSeguro

	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	Recusa/ Não respondeu	Média
AC							
AL							
AM							
AP							
BA							
CE							
DF							
ES							
GO							
MA							
MG							
MS							
MT							
PA							
PB							
PE							
PI							
PR							
RJ	21%	18%	16%	8%	15%	22%	R\$ 6.453,03
RN							
RO							
RR							
RS							
SC							
SE							
SP	5%	24%	22%	10%	16%	23%	R\$ 5.506,67
TO							

Apêndice 29 - Renda individual – Tim

	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	Recusa/ Não respondeu	Média
AC							
AL	40%	21%	10%	6%	4%	19%	R\$ 3.118,13
AM	24%	24%	14%	14%	9%	16%	R\$ 4.994,97
AP	29%	17%	15%	17%	7%	14%	R\$ 4.658,74
BA	28%	26%	13%	6%	4%	23%	R\$ 3.378,88
CE	28%	25%	13%	8%	8%	18%	R\$ 4.257,67
DF	21%	22%	14%	8%	12%	22%	R\$ 5.229,42
ES	26%	21%	15%	6%	15%	16%	R\$ 5.696,23
GO	32%	22%	11%	7%	7%	21%	R\$ 3.796,89
MA	40%	19%	7%	6%	9%	19%	R\$ 4.457,89
MG	37%	19%	17%	6%	4%	18%	R\$ 3.430,84
MS	31%	24%	11%	6%	6%	22%	R\$ 4.271,01
MT	27%	25%	12%	9%	8%	19%	R\$ 4.157,11
PA	36%	22%	11%	5%	5%	22%	R\$ 3.562,17
PB	33%	28%	9%	10%	4%	16%	R\$ 3.395,83
PE	26%	26%	14%	8%	5%	21%	R\$ 4.749,66
PI	41%	24%	6%	5%	6%	17%	R\$ 3.048,74
PR	26%	31%	9%	6%	8%	19%	R\$ 3.935,22
RJ	26%	24%	10%	9%	7%	25%	R\$ 4.698,53
RN	28%	27%	14%	7%	7%	17%	R\$ 3.920,97
RO	29%	19%	18%	8%	5%	20%	R\$ 4.073,36
RR	21%	26%	13%	10%	13%	19%	R\$ 5.040,06
RS	29%	28%	12%	5%	9%	17%	R\$ 4.191,97
SC	21%	32%	14%	5%	4%	24%	R\$ 3.557,97
SE	27%	25%	13%	10%	9%	17%	R\$ 4.542,12
SP	28%	22%	11%	8%	8%	23%	R\$ 4.644,02
TO	32%	19%	13%	9%	11%	16%	R\$ 5.106,39

Apêndice 30 - Renda individual – Vivo

	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	Recusa/ Não respondeu	Média
AC	44%	21%	8%	6%	3%	18%	R\$ 3.013,55
AL	28%	19%	12%	10%	15%	16%	R\$ 4.911,49
AM	40%	21%	12%	4%	5%	18%	R\$ 4.558,22
AP	33%	23%	13%	7%	8%	16%	R\$ 3.731,93
BA	31%	22%	10%	9%	6%	22%	R\$ 3.669,51
CE	22%	20%	14%	11%	14%	19%	R\$ 6.333,55
DF	20%	17%	11%	8%	23%	21%	R\$ 7.031,64
ES	33%	29%	9%	4%	6%	19%	R\$ 3.638,91
GO	30%	20%	13%	7%	6%	23%	R\$ 4.661,17
MA	34%	20%	10%	7%	10%	20%	R\$ 4.790,50
MG	32%	21%	7%	7%	8%	25%	R\$ 5.206,75
MS	33%	21%	13%	8%	10%	16%	R\$ 5.209,37
MT	31%	23%	13%	6%	4%	23%	R\$ 3.653,27
PA	40%	19%	9%	6%	6%	21%	R\$ 3.351,09
PB	29%	17%	11%	8%	14%	22%	R\$ 5.069,03
PE	18%	21%	13%	10%	14%	24%	R\$ 5.810,18
PI	33%	19%	12%	7%	11%	19%	R\$ 5.208,71
PR	15%	29%	14%	11%	13%	19%	R\$ 5.709,79
RJ	25%	22%	10%	10%	11%	24%	R\$ 5.955,75
RN	20%	16%	14%	10%	14%	26%	R\$ 5.938,28
RO	38%	20%	7%	6%	10%	19%	R\$ 4.800,24
RR	35%	25%	10%	8%	4%	18%	R\$ 3.482,77
RS	25%	28%	10%	6%	5%	26%	R\$ 4.355,10
SC	19%	24%	16%	7%	10%	24%	R\$ 4.819,08
SE	42%	11%	9%	6%	8%	23%	R\$ 4.489,45
SP	28%	24%	10%	6%	6%	26%	R\$ 4.124,08
TO	29%	23%	12%	7%	11%	18%	R\$ 4.819,21

Apêndice 31 - Escolaridade – Total

	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%	10%	5%	5%	26%	10%	32%	1%	7%	4%
AL	2%	8%	5%	7%	24%	9%	31%	2%	9%	5%
AM	1%	6%	3%	3%	27%	11%	36%	1%	8%	5%
AP	2%	3%	3%	5%	25%	8%	42%	1%	8%	3%
BA	1%	5%	4%	7%	33%	8%	29%	1%	7%	6%
CE	0%	2%	4%	5%	28%	10%	34%	1%	10%	6%
DF	0%	4%	2%	4%	19%	11%	41%	2%	15%	3%
ES	1%	5%	6%	4%	34%	9%	28%	2%	7%	6%
GO	1%	9%	4%	6%	28%	11%	27%	1%	6%	6%
MA	1%	7%	3%	3%	34%	9%	31%	1%	7%	5%
MG	1%	7%	5%	6%	28%	9%	31%	1%	9%	3%
MS	2%	8%	5%	6%	26%	10%	32%	1%	6%	4%
MT	1%	8%	5%	5%	29%	9%	30%	1%	7%	3%
PA	1%	7%	4%	5%	30%	9%	32%	0%	5%	6%
PB	0%	4%	2%	6%	25%	13%	37%	1%	7%	5%
PE	1%	6%	3%	5%	30%	9%	35%	2%	7%	3%
PI	1%	8%	3%	5%	29%	10%	31%	1%	9%	4%
PR	1%	7%	3%	6%	28%	7%	35%	1%	9%	3%
RJ	0%	5%	4%	7%	31%	11%	29%	1%	6%	5%
RN	1%	6%	3%	5%	27%	8%	36%	1%	8%	5%
RO	1%	10%	7%	8%	26%	10%	28%	1%	6%	4%
RR	1%	5%	4%	3%	26%	8%	38%	1%	9%	4%
RS	0%	8%	5%	6%	32%	10%	27%	1%	7%	4%
SC	1%	9%	6%	4%	26%	11%	29%	1%	8%	6%
SE	3%	6%	4%	4%	27%	12%	33%	1%	6%	5%
SP	1%	7%	5%	5%	28%	9%	34%	1%	6%	5%
TO	1%	7%	3%	4%	28%	10%	33%	1%	10%	3%

Apêndice 32 - Escolaridade – Algar

	Sem Escolaridade	Fundamental Incompleto	Fundamental Completo	Ens. Médio Incompleto	Ens. Médio Completo	Ens. Superior	Ens. Superior	Pós-Graduação Incompleta	Pós-Graduação Completa	Não Respondeu
AC										
AL										
AM										
AP										
BA										
CE										
DF										
ES										
GO										
MA										
MG	1%	12%	7%	8%	33%	6%	25%	2%	4%	3%
MS										
MT										
PA										
PB										
PE										
PI										
PR										
RJ										
RN										
RO										
RR										
RS										
SC										
SE										
SP	1%	10%	5%	5%	27%	5%	37%		7%	2%
TO										

Apêndice 33 - Escolaridade – Claro

	Sem Escolaridade	Fundamental Incompleto	Fundamental Completo	Ens. Médio Incompleto	Ens. Médio Completo	Ens. Superior	Ens. Superior	Pós-Graduação Incompleta	Pós-Graduação Completa	Não Respondeu
AC		6%	2%	3%	21%	12%	42%	2%	10%	3%
AL	2%	9%	5%	6%	25%	7%	28%	2%	9%	9%
AM	1%	2%	3%	2%	19%	15%	44%		13%	2%
AP										
BA	1%	6%	5%	9%	38%	6%	23%	1%	2%	7%
CE		4%	6%	7%	32%	6%	32%	2%	8%	5%
DF	0%	6%	3%	4%	18%	9%	41%	1%	14%	3%
ES		4%	3%	3%	25%	13%	29%	1%	20%	4%
GO	1%	12%	4%	9%	28%	11%	22%	1%	4%	8%
MA		6%	4%	3%	31%	8%	32%	1%	10%	5%
MG		5%	3%	5%	26%	8%	38%	1%	11%	4%
MS	2%	7%	5%	8%	29%	11%	27%	1%	5%	4%
MT		10%	6%	7%	32%	13%	27%	1%	4%	2%
PA	1%	4%	4%	5%	23%	17%	36%	1%	9%	1%
PB	1%	6%	1%	8%	27%	13%	34%	2%	7%	2%
PE	1%	10%	4%	7%	32%	7%	28%	1%	8%	3%
PI	2%	12%	3%	4%	34%	10%	22%	1%	10%	3%
PR		6%	2%	5%	25%	10%	35%	1%	14%	4%
RJ		8%	4%	8%	33%	8%	24%	3%	7%	6%
RN		8%	5%	7%	27%	10%	33%	2%	5%	6%
RO	1%	10%	8%	9%	27%	11%	24%	0%	6%	4%
RR										
RS		7%	7%	7%	35%	11%	26%	1%	7%	1%
SC		6%	5%	5%	33%	10%	28%		10%	5%
SE	1%	5%	3%	7%	31%	10%	32%	1%	8%	2%
SP	1%	11%	7%	4%	26%	10%	32%	1%	5%	4%
TO	1%	9%	4%	5%	31%	11%	28%	1%	9%	3%

Apêndice 34 - Escolaridade – Nextel

	Sem Escolaridade	Fundamental Incompleto	Fundamental Completo	Ens. Médio Incompleto	Ens. Médio Completo	Ens. Superior	Ens. Superior	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		3%	4%	9%	38%	14%	22%	1%	5%	5%
RN										
RO										
RR										
RS										
SC										
SE										
SP	2%	5%	4%	6%	35%	14%	22%	0%	5%	5%
TO										

Apêndice 35 - Escolaridade – Oi

	Sem Escolaridade	Fundamental Incompleto	Fundamental Completo	Ens. Médio Incompleto	Ens. Médio Completo	Ens. Superior	Ens. Superior	Pós-Graduação Incompleta	Pós-Graduação Completa	Não Respondeu
AC										
AL	0%	4%	4%	6%	30%	12%	27%	1%	9%	7%
AM	1%	1%	1%	3%	22%	11%	40%	2%	13%	5%
AP		3%	1%	2%	26%	6%	44%	2%	12%	4%
BA	2%	4%	4%	7%	31%	9%	29%	2%	6%	6%
CE	0%	2%	5%	6%	27%	10%	34%	1%	10%	5%
DF		3%	2%	4%	23%	10%	42%	1%	10%	5%
ES	0%	6%	4%	5%	29%	10%	31%		9%	6%
GO	1%	6%	1%	4%	28%	9%	35%		8%	8%
MA	0%	3%	2%	5%	36%	7%	36%	1%	5%	5%
MG	1%	5%	6%	6%	27%	10%	32%	0%	7%	5%
MS		8%	5%	4%	27%	12%	33%		8%	3%
MT	1%	5%	4%	5%	24%	8%	39%	1%	8%	5%
PA	0%	4%	4%	4%	32%	4%	40%		7%	6%
PB	1%	3%	3%	3%	31%	10%	36%	1%	7%	5%
PE	0%	5%	2%	6%	38%	7%	27%	3%	8%	5%
PI	1%	2%	3%	5%	27%	9%	38%	3%	8%	4%
PR	1%	7%	3%	6%	27%	13%	30%	1%	6%	6%
RJ	0%	5%	3%	6%	30%	10%	35%	1%	6%	5%
RN	1%	7%	3%	6%	31%	7%	32%	2%	7%	5%
RO	1%	6%	4%	4%	28%	8%	38%	0%	7%	5%
RR										
RS	0%	9%	7%	8%	37%	8%	19%	1%	5%	5%
SC		10%	4%	5%	27%	13%	28%	1%	8%	5%
SE		3%	3%	4%	32%	8%	38%		7%	5%
SP		9%	10%	3%	25%	8%	28%	0%	8%	8%
TO	0%	2%	3%	4%	23%	7%	47%		11%	2%

Apêndice 36 - Escolaridade – Porto Seguro

	Sem Escolaridade	Fundamental Incompleto	Fundamental Completo	Ens. Médio Incompleto	Ens. Médio Completo	Ens. Superior	Ens. Superior	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		1%	4%	3%	33%	13%	36%	1%	5%	5%
RN										
RO										
RR										
RS										
SC										
SE										
SP		2%	3%		17%	5%	53%	4%	14%	
TO										

Apêndice 37 - Escolaridade – Tim

	Sem Escolaridade	Fundamental Incompleto	Fundamental Completo	Ens. Médio Incompleto	Ens. Médio Completo	Ens. Superior	Ens. Superior	Pós-Graduação Incompleta	Pós-Graduação Completa	Não Respondeu
AC										
AL	2%	9%	6%	7%	21%	9%	33%	2%	9%	3%
AM		2%	4%	3%	18%	14%	44%	2%	9%	5%
AP	1%	2%	2%	4%	18%	10%	48%	1%	11%	2%
BA		4%	2%	5%	31%	11%	32%		8%	6%
CE		3%	2%	4%	28%	12%	33%	1%	10%	8%
DF		3%	1%	4%	24%	12%	36%	3%	16%	2%
ES		6%	7%	4%	30%	7%	32%	2%	9%	4%
GO	1%	7%	4%	4%	26%	9%	36%	1%	7%	4%
MA	1%	8%	3%	4%	37%	9%	24%	1%	7%	6%
MG	1%	7%	4%	3%	31%	12%	28%	2%	10%	3%
MS	1%	6%	3%	4%	27%	11%	30%		11%	7%
MT		5%	4%	2%	24%	13%	35%	2%	11%	6%
PA	1%	7%	5%	7%	30%	9%	31%	1%	4%	8%
PB		3%	1%	8%	20%	15%	40%		6%	6%
PE	1%	6%	2%	3%	26%	10%	42%	2%	5%	2%
PI		6%	3%	5%	26%	10%	36%	2%	8%	5%
PR	1%	8%	3%	6%	29%	6%	34%	1%	8%	3%
RJ	1%	5%	3%	9%	32%	11%	30%		3%	7%
RN	1%	5%	3%	4%	27%	8%	39%	1%	8%	4%
RO	2%	9%	5%	5%	19%	7%	39%	2%	8%	4%
RR	1%	4%	5%	2%	19%	7%	47%	2%	13%	3%
RS		5%	5%	4%	27%	11%	34%	2%	9%	3%
SC	1%	10%	7%	4%	26%	12%	26%	1%	6%	7%
SE	1%	2%	3%	4%	21%	16%	42%	1%	7%	4%
SP		5%	3%	5%	34%	8%	35%	1%	3%	5%
TO		4%	2%	3%	28%	11%	35%	1%	15%	3%

Apêndice 38 - Escolaridade – Vivo

	Sem Escolaridade	Fundamental Incompleto	Fundamental Completo	Ens. Médio Incompleto	Ens. Médio Completo	Ens. Superior	Ens. Superior	Pós-Graduação Incompleta	Pós-Graduação Completa	Não Respondeu
AC	1%	12%	7%	5%	29%	9%	27%		6%	4%
AL	1%	4%		6%	24%	10%	36%	2%	13%	3%
AM	1%	10%	3%	3%	35%	8%	28%	0%	4%	6%
AP	4%	4%	4%	6%	31%	6%	36%	1%	5%	3%
BA	2%	5%	3%	6%	32%	7%	30%	1%	11%	3%
CE		3%	4%	4%	16%	12%	49%	1%	10%	2%
DF	1%	3%	1%	3%	11%	14%	44%	3%	17%	3%
ES	1%	6%	6%	4%	36%	8%	27%	2%	5%	6%
GO	0%	7%	7%	3%	28%	12%	28%	2%	10%	3%
MA	1%	9%	3%	2%	27%	10%	35%	2%	7%	4%
MG	2%	9%	6%	7%	27%	7%	31%	0%	9%	2%
MS	3%	10%	6%	4%	21%	9%	38%	1%	6%	3%
MT	2%	8%	6%	5%	29%	6%	31%	1%	8%	3%
PA	1%	12%	5%	5%	32%	6%	27%		4%	8%
PB		4%	2%	2%	19%	13%	39%		15%	6%
PE		5%	1%	4%	15%	16%	38%	3%	12%	6%
PI	1%	2%	3%	4%	23%	11%	41%	1%	10%	5%
PR		5%	3%	2%	25%	7%	44%	1%	11%	1%
RJ	1%	4%	4%	4%	26%	12%	35%	0%	11%	3%
RN	1%	5%	1%	7%	11%	8%	47%	1%	15%	5%
RO	1%	14%	6%	8%	21%	10%	33%	2%	3%	2%
RR	1%	6%	3%	4%	31%	10%	32%	1%	7%	4%
RS	1%	9%	4%	5%	29%	9%	30%	1%	6%	6%
SC		6%	5%	4%	18%	8%	39%	1%	14%	5%
SE	4%	8%	4%	4%	28%	11%	30%	1%	5%	5%
SP	0%	7%	3%	5%	23%	7%	40%	1%	9%	5%
TO	1%	11%	3%	3%	27%	9%	30%	1%	10%	6%