

Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida

**Serviço Telefônico Fixo Comutado
Resultados 2017**

ÍNDICE

1 ESCOPO	3
2 RESUMO EXECUTIVO	4
3 METODOLOGIA	6
3.1 DESENHO DA AMOSTRA.....	6
3.1.1 TIPO DE AMOSTRAGEM	9
3.1.2 TIPO DE ALOCAÇÃO DENTRO DOS ESTRATOS	9
3.2 MÉTODO DE COLETA	10
3.2.1 PERÍODO DA COLETA	11
3.2.2 CONTROLE DE QUALIDADE DOS DADOS	11
3.3 CALIBRAÇÃO DOS DADOS	12
3.4 ERROS AMOSTRAIS A POSTERIORI	14
4 RESULTADOS.....	16
4.1 PERFIL SÓCIO DEMOGRÁFICO DOS ENTREVISTADOS	18
4.2 SATISFAÇÃO E PERCEPÇÃO DE QUALIDADE DAS PRESTADORAS.....	20
4.2.1 TESTE T DE STUDENT PARA COMPARAÇÃO DE MÉDIAS	35
4.2.2 RANKING STFC	37
5 APÊNDICE.....	38

1 ESCOPO

A Agência Nacional de Telecomunicações, visando aprimorar os instrumentos de acompanhamento e controle da qualidade dos serviços de telecomunicações no Brasil, instituiu, através da Resolução nº 654, de 13 de julho de 2016, as condições de Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida junto aos usuários de serviços de telecomunicações. Através do Manual de Aplicação da Pesquisa e das Resoluções referentes a cada serviço, a Anatel definiu as diretrizes para o planejamento, coleta de dados e geração de resultados, detalhados no presente Relatório.

Este Relatório apresenta o detalhamento das diretrizes da pesquisa realizada em 2017, entre usuários Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC). A população-alvo da pesquisa é composta por todos os usuários do serviço, com idade mínima de 18 (dezoito anos), na condição de principal usuário, com registro em nome de pessoa física (PF) e residentes de todas as Unidades da Federação (UF). Para o estudo, foram consideradas todas as prestadoras que não se enquadram na condição de Prestadora de Pequeno Porte e que possuíam, no mínimo, 10.000 acessos PF ativos do respectivo serviço em cada UF.

2 RESUMO EXECUTIVO

O presente relatório detalha o escopo, execução e resultados da Pesquisa para Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida junto aos usuários Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC).

Foram realizadas 21.801 entrevistas telefônicas CATI (*Computer-Assisted Telephone Interviewing*) com clientes de todos os estados da federação, clientes das prestadoras Algar, Claro/NET, Oi, Sercomtel, Vivo e TIM. As operadoras Claro/NET, Oi e Vivo, possuem maior abrangência, enquanto as demais são limitadas a UFs e DDDs específicos: Algar (3 UFs), Sercomtel (1 UF) e TIM (5 UFs). A coleta de dados ocorreu entre agosto e dezembro de 2017.

Com o resultado dos dados coletados, observa-se que o perfil sócio demográfico deste usuário é composto em sua maioria pelo gênero feminino, sendo 63% mulheres e 37% homens, com média de 47 anos de idade e Renda Familiar de R\$ \$ 4.202 (média), que apresenta uma leve queda em relação a 2016.

A avaliação das prestadoras foi composta por perguntas utilizando escalas de 0 (zero) a 10 (dez), em que 0 significa a avaliação mínima do atributo - Totalmente Insatisfeito, na questão de Satisfação Geral, e Péssimo, nas questões de Percepção de Qualidade - e 10, a avaliação máxima - Totalmente Satisfeito, na questão de Satisfação Geral e Excelente, nas questões de Percepção de Qualidade.

Com base nesta escala, foram avaliados atributos que compõem os indicadores de Qualidade Percebida, relativos às áreas de relacionamento do usuário com a prestadora, e atribuídas as seguintes médias para cada indicador:

- Oferta e Contratação: 6,53;
- Funcionamento: 7,85;
- Cobrança: 6,91;
- Canais de Atendimento: 6,85;
- Atendimento Telefônico: 6,04;
- Capacidade de resolução: 5,79;
- Reparo e Instalação: 7,02.

Com relação à Satisfação Geral, foi realizado um teste das médias atribuídas a cada prestadora (teste t de Student), a fim determinar se a diferença entre as médias apresentava significância estatística. Desta forma, foi possível estabelecer um ranking de desempenho das prestadoras, ressaltando-se que as operadoras Claro/NET, Oi e Vivo possuem maior abrangência enquanto as demais são limitadas a UFs e DDDs específicos: Algar (3 UFs), Sercomtel (1 UF) e TIM (5 UFs).

No total Brasil, observa-se uma média de Satisfação Geral de 6,92, sendo:

- Na 1ª posição, Sercomtel (8,00);
- Empate estatístico na 2ª posição entre Algar (7,69) e TIM (7,58);
- Na 3ª posição, Claro/NET (7,37);
- Na 4ª posição, Vivo (6,96);
- Na 5ª posição, Oi (6,47).

Os dados comparativos das médias para o ranking entre as duas medições podem ser encontrados no relatório na seção 4.2.2 Rankings Satisfação Geral STFC.

3 METODOLOGIA

A Pesquisa de Qualidade Percebida foi realizada através de método quantitativo, com aplicação de questionário estruturado, elaborado pela Anatel, em conjunto com as operadoras e a TNS, empresa responsável pela pesquisa.

3.1 DESENHO DA AMOSTRA

A seleção integralmente aleatória das amostras foi realizada pela Anatel a partir de sorteio da base de dados de Códigos de Acesso em operação fornecida pelas prestadoras, dentro dos segmentos: prestadora, UF do consumidor e modalidade do serviço. As prestadoras retiraram da(s) base(s) de informações os usuários que solicitaram sigilo de informações, conforme faculta o art. 3º, VI, da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações – LGT).

Para o estudo retratado no presente Relatório, foram consideradas as operadoras de STFC atuantes no país, a considerar: Algar, Claro/NET, Oi, Sercomtel, Vivo e TIM. Destaca-se que as operadoras Claro/NET, Oi e Vivo possuem maior abrangência enquanto as demais são limitadas a UFs e DDDs específicos: Algar (3 UFs), Sercomtel (1 UF) e TIM (5 UFs).

O plano amostral (Tabela 1) foi definido pela Anatel, considerando um nível de confiança mínimo de 95% (noventa e cinco por cento) e dimensionamento das amostras com estimativa de erro mínimo de 5% (cinco por cento) e máximo de 10% (dez por cento).

Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida

UF	Algar	Claro/NET	Oi	Sercomtel	Vivo	TIM	Total
AC	-	287	264	-	-	-	551
AL	-	286	279	-	295	-	860
AM	-	298	293	-	303	-	894
AP	-	-	285	-	-	-	285
BA	-	285	270	-	281	305	1.141
CE	-	308	285	-	324	-	917
DF	-	291	278	-	271	-	840
ES	-	303	272	-	288	-	863
GO	321	304	271	-	267	-	1.163
MA	-	355	243	-	-	-	598
MG	307	256	272	-	231	263	1.329
MS	-	319	271	-	296	-	886
MT	-	323	283	-	266	-	872
PA	-	313	274	-	-	-	587
PB	-	308	292	-	299	-	899
PE	-	284	292	-	317	-	893
PI	-	301	311	-	-	-	612
PR	-	299	266	370	249	273	1.457
RJ	-	276	234	-	289	326	1.125
RN	-	289	280	-	-	-	569
RO	-	-	260	-	-	-	260
RR	-	-	251	-	-	-	251
RS	-	292	249	-	260	-	801
SC	-	303	270	-	266	-	839
SE	-	299	271	-	299	-	869
SP	326	283	-	-	287	294	1.190
TO	-	-	250	-	-	-	250
TOTAL	954	6.862	7.066	370	5.088	1.461	21.801

Tabela 1 – Plano amostral STFC 2017

3.1.1 TIPO DE AMOSTRAGEM

A Pesquisa de Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida adotou a Amostragem Aleatória Simples (AAS) e a Amostragem Estratificada (AE). A Amostragem Aleatória Simples (AAS) é a técnica mais simples de seleção de 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), usualmente de acordo com uma variável de estratificação. Ainda, na amostragem estratificada, o processo de seleção das amostras poderá se dar de forma uniforme (tamanho das amostras iguais) ou desproporcional (tamanho de amostra proporcional ao tamanho dos estratos).

Na aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida por prestadora, a variável de estratificação utilizada foi a Unidade da Federação. Para garantir a representatividade por Unidade da Federação e prestadora, em cada estrato dos serviços pesquisados foi aplicada uma AAS para selecionar as unidades amostrais.

3.1.2 TIPO DE ALOCAÇÃO DENTRO DOS ESTRATOS

Para ambas as amostras, a alocação dentro dos estratos estatísticos teve como base um erro amostral pré-definido entre 5 p.p. e 10 p.p. e uma confiabilidade de 95%. A aplicação dos erros e a confiabilidade foram definidas pela ANATEL.

Essa alocação traz consigo tamanhos de amostra não necessariamente proporcionais, entretanto, a intensidade de amostragem é obtida da mesma maneira que na amostragem aleatória simples, apenas com a particularidade da estimativa da variância que, neste caso, é a variância dos estratos, dependendo do tamanho de cada estrato.

3. 2 MÉTODO DE COLETA

As entrevistas foram realizadas nas amostras definidas, dentro do período base de coleta de dados definido pela Anatel em seu Manual de Aplicação, através do método de coleta de pesquisa por telefone – CATI (*Computer-Assisted Telephone Interviewing*).

A TNS recebeu da Anatel uma base de códigos de acesso em operação, na relação de 40 x n. Esta base foi randomizada para possibilitar a seleção aleatória dos contatos realizados, a partir da amostra enviada pela Anatel.

As atividades de coleta, crítica e consistência dos dados foram implementadas atendendo ao seguinte planejamento:

Utilização de pesquisadores, de supervisores e de coordenadores de campo com ampla experiência no uso da técnica de pesquisa por telefone - CATI (*Computer-Assisted Telephone Interviewing*).

Treinamento dos pesquisadores, contemplando explicações sobre o objeto da pesquisa, o questionário e os procedimentos operacionais e administrativos de

campo, além do passo a passo do uso do software de gerenciamento adotado pela empresa especializada contratada - TNS.

O procedimento de coleta de dados junto aos usuários utilizou o sistema de gestão de pesquisa de campo – CATI (*Computer-Assisted Telephone Interviewing*), contemplando:

- uso em rede de microcomputadores;
- controle de amostragem no servidor da rede;
- discagem automática e marcação de entrevista;
- consistência de valores aceitos nas perguntas do questionário;
- geração de estatísticas de entrevistas realizadas.

3.2.1 PERÍODO DA COLETA

A coleta dos dados (campo) de STFC ocorreu no período de agosto a dezembro de 2017.

3.2.2 CONTROLE DE QUALIDADE DOS DADOS

Na Supervisão da Pesquisa de Campo foram observados os seguintes pontos:

- Cada processo de coleta de dados realizado foi submetido a uma análise, de forma que, mediante controle de qualidade, foi analisada a validade ou não das entrevistas realizadas, para efeito de composição do rol de amostras do período de coleta de dados;
- Em conformidade com as diretrizes da Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa e da Norma Brasileira ISO 20252, as entrevistas foram validadas por monitoramento (escuta).

O controle de qualidade de cada pesquisa foi baseado na auditoria dos dados do software de gestão da pesquisa.

3.3 CALIBRAÇÃO DOS DADOS

Como o desenvolvedor do desenho amostral, ANATEL, optou por um planejamento de alocação baseada no que foi descrito em 3.1.2, ao final do processo de desenho da amostra, faz-se necessário avaliar a disposição dos ponderadores obtidos para ajustar o desenho da amostra à proporcionalidade do Universo. Conforme estabelecido pela Agência, cada operadora deverá ter uma nota que seja representativa ao Universo das mesmas, desta forma, os resultados da pesquisa foram ponderados de acordo com a planta de clientes em operação.

O processo de calibração dos dados objetiva trazer o desenho amostral para uma fotografia proporcional e fidedigna do Universo de STFC.

Este processo consiste no seguinte cálculo:
$$\text{Calibrador} = \frac{\% \text{Universo Anatel}}{\% \text{Amostra Anatel}}$$

Dado o processo de alocação utilizado, os calibradores aplicados seguiram-se com valores adequados e com variância maior que 0,6 (o que significa que as distribuições amostrais se aproximam da proporcionalidade do universo). A tabela abaixo apresenta os ponderadores utilizados na calibração dos dados, categorizados da seguinte forma:

Marcados em vermelho, ponderadores superestimados (peso acima de 2).

Marcados em verde, ponderadores subestimados (peso abaixo de 0,05).

Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida

UF	Algar	Claro/NET	Oi	Sercomtel	Vivo	TIM
AC		0,0523	0,1364			
AL		0,1643	0,2186		0,0780	
AM		0,2852	0,2082		0,0330	
AP			0,0561			
BA		0,6070	1,8593		0,5658	0,0328
CE		0,1429	0,7018		0,4290	
DF		0,5945	0,6655		0,5793	
ES		0,3300	0,6324		0,4931	
GO	0,0280	0,2434	1,6900		0,6105	
MA		0,1099	0,4691			
MG	0,3844	1,6719	4,4559		1,0952	0,0684
MS		0,1379	0,5720		0,2095	
MT		0,1207	0,6219		0,1391	
PA		0,2907	0,4891			
PB		0,1429	0,2842		0,1839	
PE		0,3486	0,8801		0,4574	
PI		0,0731	0,2733			
PR		0,7559	2,3835	0,2162	1,7550	0,0403
RJ		3,5761	7,9915		0,6574	0,1810
RN		0,1384	0,2607			
RO			0,3538			
RR			0,1155			
RS		1,1267	2,5984		1,0769	
SC		0,6535	1,9963		0,6391	
SE		0,0803	0,2140		0,1104	
SP	0,1656	10,9435			15,8920	0,3163
TO			0,2640			

Tabela 2 – Ponderadores STFC 2017

3.4 ERROS AMOSTRAIS A POSTERIORI

O erro amostral é um indicador que mensura o quanto os valores obtidos a partir das informações da amostra podem diferir do valor real da população-alvo. Considerando-se que, em uma dada amostra, não é possível estudar todos os elementos do universo, todo processo de amostragem possui um erro amostral.

Ao iniciar-se um processo de pesquisa, faz-se necessário estimar quanto os resultados apresentam de precisão, partindo da premissa de que a probabilidade de um evento ocorrer é exatamente a mesma de não ocorrência. Essa estimativa é denominada erro a priori.

Não existe erro único para toda a pesquisa, pois cada característica tem distribuição de probabilidade própria. Para cada percentual obtido na amostra, há um erro diferente que só pode ser calculado após a execução do estudo, denominado erro a posteriori. O erro a posteriori é uma medida de acurácia que utiliza os resultados reais da pesquisa para avaliar qual a amplitude que o valor coletado apresenta. O cálculo foi aferido com base na fórmula a seguir:

$$\epsilon = \frac{1,96 \, dp}{\sqrt{n}} \times \sqrt{\frac{N-n}{N-1}}$$

Onde:

ϵ é o erro amostral,

1,96 é o valor tabelado para 95% de confiança na tabela da distribuição Normal

N é o tamanho do universo

n é o tamanho da amostra

dp é o desvio padrão em torno da média ponderada

Abaixo, são apresentados os erros a posteriori da média de satisfação geral de STFC (dados Brasil):

(Números absolutos)

Total	Algar	Claro/NET	Oi	Sercomtel	TIM	Vivo
0,03	0,14	0,05	0,06	0,21	0,11	0,07

Tabela 3 – Erros amostrais a posteriori STFC 2017

4 RESULTADOS

Os questionários aplicados compreenderam um levantamento do perfil sócio demográfico dos usuários do serviço e uma avaliação dos atributos de satisfação e percepção de qualidade. Esta avaliação foi composta por perguntas utilizando escalas de 0 (zero) a 10 (dez), em que 0 significa a avaliação mínima do atributo - Totalmente Insatisfeito, na questão de Satisfação Geral e Péssimo, nas questões de Percepção de Qualidade - e 10, a avaliação máxima - Totalmente Satisfeito, na questão de Satisfação Geral e Excelente, nas questões de Percepção de Qualidade.

Conforme definido no Manual de Aplicação, atributos da pesquisa são as características da prestação dos serviços que servem de base para a aferição do grau de satisfação e de qualidade percebida pelo usuário, consistindo nas dimensões do construto a ser pesquisado. Assim, há uma lógica temática no agrupamento por atributos, aplicados na pesquisa em questões que integram blocos homogêneos. Os atributos foram definidos pela Anatel, levando em consideração informações obtidas da análise dos registros de reclamações dos usuários, o conhecimento geral da Agência e suas demandas por informações. Cada atributo corresponde a um indicador, a saber:

Satisfação geral: satisfação do usuário com o serviço prestado.

Oferta e Contratação: relação entre a informação veiculada pelas prestadoras nos atos de oferta e contratação e as características dos serviços efetivamente prestados.

Funcionamento: condições de uso e fruição dos serviços, incluindo aspectos de qualidade de voz e dados.

Cobrança: arrecadação de quantias relativas à prestação dos serviços, incluindo questões de correção.

Canais de Atendimento: meios de comunicação colocados à disposição dos usuários pelas prestadoras dos serviços para solicitar informações, contratar serviços, registrar pedidos e reclamações (telefone e site).

Atendimento Telefônico: aspectos do atendimento através do meio de comunicação telefônico.

Capacidade de resolução: capacidade da prestadora em resolver efetivamente todas as solicitações dos usuários.

Reparo e Instalação: capacidade da prestadora em resolver solicitações relacionadas a reparos e instalação do serviço de telefonia fixa.

No caso específico do atributo “Canais de Atendimento”, sabe-se que, atualmente, o atendimento telefônico gera um volume de atendimentos bastante superior aos demais canais (loja física e internet). Pensando nisso, os questionários foram desenhados com um sub-bloco específico para atendimento telefônico, não replicado para os demais canais. Portanto, tem-se que o atributo gerou dois indicadores - “Canais de Atendimento” e “Atendimento Telefônico”, possibilitando informações mais precisas sobre os canais de atendimento das prestadoras.

A fim de aprimorar a qualificação das respostas, os questionários incluíram filtros, para que apenas os usuários que passaram pela experiência mencionada em cada atributo respondessem às perguntas dos blocos a eles relativos.

Os indicadores foram calculados a partir de uma média ponderada dos atributos componentes, calculada diretamente sobre as notas de cada respondente no banco de dados, com base na fórmula a seguir:

$$\overline{X}_{jk} = \frac{\sum \overline{X}'_{ijk}}{n_{jk}}, \text{ onde:}$$

$\overline{X'}_{ijk}$ corresponde à média ponderada de cada indivíduo por composição de indicador

n_{jk} corresponde ao tamanho da amostra no j-ésimo estrato do k-ésimo indicador

Decupando $\overline{X'}_{ijk}$, temos que:

$$\overline{X'}_{ijk} = \frac{\sum x_{ijk}}{\sum p_{ijk}} \cdot W_{ij}$$

x_{ijk} corresponde ao somatório i-ésimo indivíduo do j-ésimo estrato do k-ésimo indicador;

p_{ijk} corresponde ao somatório da i-ésima pergunta do j-ésimo estrato do k-ésimo indicador;

W_{ij} corresponde ao peso do i-ésimo indivíduo no j-ésimo estrato

A seguir, serão apresentados os resultados da coleta desses dados, tabulados a fim de consolidá-los em frequências (proporções) e médias. Os gráficos apresentam os dados do total Brasil e estratificados por operadora.

4.1 PERFIL SÓCIO DEMOGRÁFICO DOS ENTREVISTADOS

Os gráficos abaixo apresentam o perfil sócio demográfico dos usuários de STFC.

Abaixo, a média de idade dos usuários de STFC se manteve igual, que, no total, é de 47 anos.

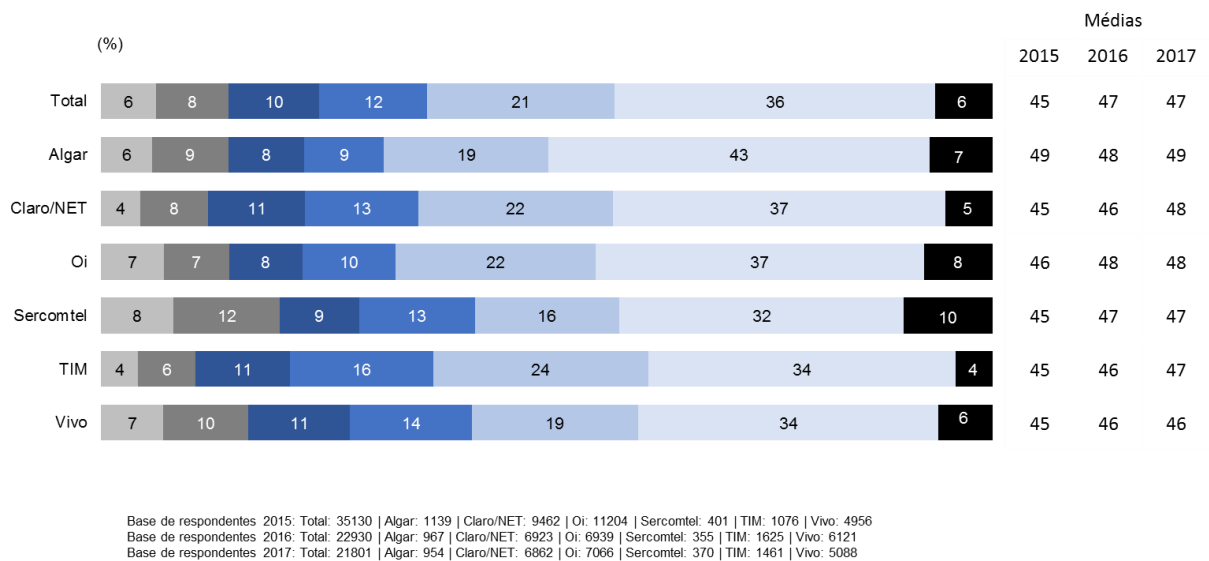


Gráfico 1 – Idade (Média e percentual)

Em geral, há predominância do sexo feminino.

(%)

	Total		Algar		Claro/NET		Oi		Sercomtel		TIM		Vivo	
	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher
2015	37	63	38	62	38	62	35	65	32	68	43	57	35	65
2016	38	62	32	68	42	58	36	64	37	63	44	56	36	64
2017	37	63	33	67	38	62	35	65	35	65	48	52	37	63

Base de respondentes 2015: Total: 35130 | Algar: 1139 | Claro/NET: 9462 | Oi: 11204 | Sercomtel: 401 | TIM: 1076 | Vivo: 4956
 Base de respondentes 2016: Total: 22930 | Algar: 967 | Claro/NET: 6923 | Oi: 6939 | Sercomtel: 355 | TIM: 1625 | Vivo: 6121
 Base de respondentes 2017: Total: 21801 | Algar: 954 | Claro/NET: 6862 | Oi: 7066 | Sercomtel: 370 | TIM: 1461 | Vivo: 5088

Tabela 4 – Gênero (Percentual)

Em média, duas pessoas contribuem para a renda do domicílio.

(Média)	Total	Algar	Claro/NET	Oi	Sercomtel	TIM	Vivo
2015	1,90	1,97	1,87	1,94	1,97	1,82	1,89
2016	1,93	1,98	1,87	1,96	2,01	1,89	1,94
2017	1,87	1,94	1,83	1,91	1,89	1,78	1,87

Base de respondentes 2015: Total: 35130 | Algar: 1139 | Claro/NET: 9462 | Oi: 11204 | Sercomtel: 401 | TIM: 1076 | Vivo: 4956
Base de respondentes 2016: Total: 22930 | Algar: 967 | Claro/NET: 6923 | Oi: 6939 | Sercomtel: 355 | TIM: 1625 | Vivo: 6121
Base de respondentes 2017: Total: 21801 | Algar: 954 | Claro/NET: 6862 | Oi: 7066 | Sercomtel: 370 | TIM: 1461 | Vivo: 5088

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

Renda média familiar de R\$4.202, no total, com leve queda em relação a 2016.

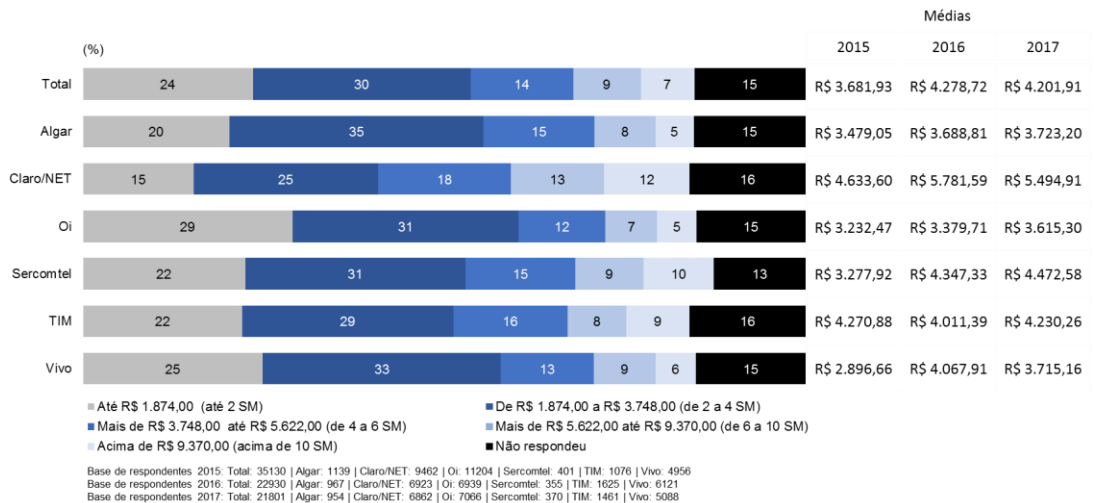


Gráfico 2 – Renda Familiar (Média e percentual)

Grande maioria dos entrevistados é responsável pelo pagamento da fatura.

	Total		Algar		Claro/NET		Oi		Sercomtel		TIM		Vivo	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
2015	72	28	70	30	74	26	71	29	71	29	81	19	74	26
2016	74	26	74	26	77	23	72	28	73	27	83	17	73	27
2017	74	26	75	25	74	26	76	24	73	27	83	17	71	29

Base de respondentes 2015: Total: 35130 | Algar: 1139 | Claro/NET: 9462 | Oi: 11204 | Sercomtel: 401 | TIM: 1076 | Vivo: 4956
Base de respondentes 2016: Total: 22930 | Algar: 967 | Claro/NET: 6923 | Oi: 6939 | Sercomtel: 355 | TIM: 1625 | Vivo: 6121
Base de respondentes 2017: Total: 21801 | Algar: 954 | Claro/NET: 6862 | Oi: 7066 | Sercomtel: 370 | TIM: 1461 | Vivo: 5088

Tabela 6 – Responsável pelo pagamento dos gastos com a linha (Percentual)

4.2 SATISFAÇÃO E PERCEPÇÃO DE QUALIDADE DAS PRESTADORAS

A seguir, podemos observar os gráficos de satisfação geral de cada operadora de STFC, em uma escala em que 0 (zero) representa “Totalmente Insatisfeito” e 10 (dez) representa “Totalmente Satisfeito”. O desempenho médio das operadoras de STFC é de 6,92.

Satisfação Geral

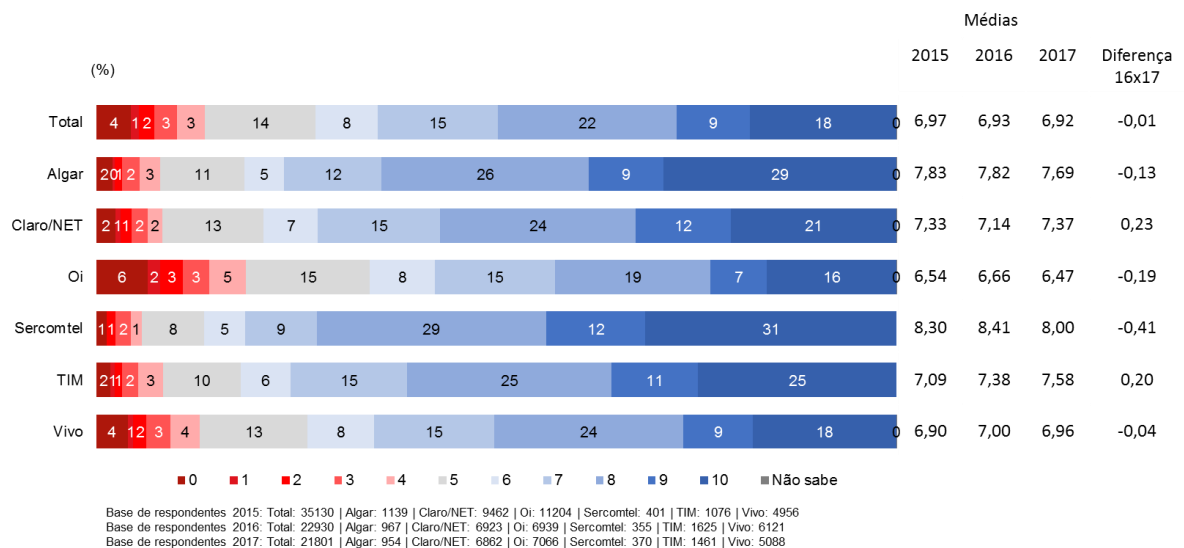


Gráfico 3 – Satisfação Geral (Média e percentual)

Abaixo, serão apresentados os resultados dos Indicadores da Qualidade, medidos em uma escala em que 0 (zero) representa “Péssimo” e 10 (dez) representa “Excelente”. Em “Oferta e Contratação”, média de 6,53, no total.

Oferta e Contratação

(Média)	Total	Algar	Claro/NET	Oi	Sercomtel	TIM	Vivo
2015	6,60	7,54	6,93	6,13	8,11	6,95	6,52
2016	6,62	7,68	6,81	6,29	8,35	7,27	6,77
2017	6,53	7,54	7,00	6,07	8,00	7,51	6,55
Diferença 16x17	-0,09	-0,14	0,19	-0,22	-0,35	0,24	-0,22

Base de respondentes 2015: Total: 35088 | Algar: 1139 | Claro/NET: 9451 | Oi: 11189 | Sercomtel: 399 | TIM: 1076 | Vivo: 4950
Base de respondentes 2016: Total: 22892 | Algar: 966 | Claro/NET: 6912 | Oi: 6923 | Sercomtel: 355 | TIM: 1623 | Vivo: 6113
Base de respondentes 2017: Total: 21780 | Algar: 953 | Claro/NET: 6854 | Oi: 7063 | Sercomtel: 370 | TIM: 1458 | Vivo: 5082

Tabela 7 – Indicador Oferta e Contratação (Média)

A seguir, os resultados dos atributos que compõem “Oferta e Contratação”.

Facilidade de entendimento dos planos e serviços contratados

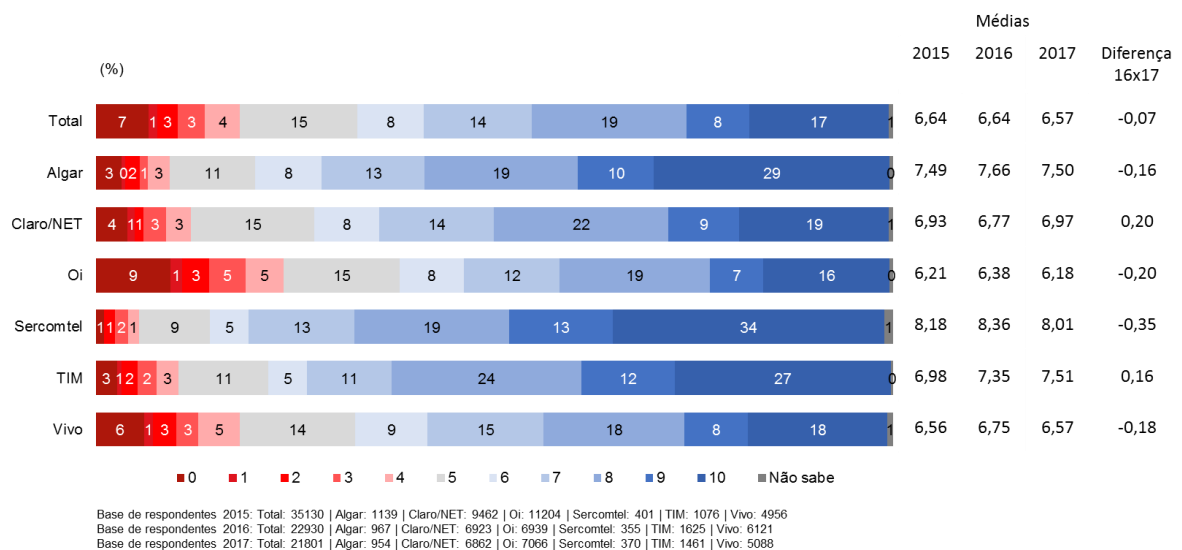


Gráfico 4 – Facilidade de entendimento dos planos e serviços contratados (Média e percentual)

A operadora cumpre o que promete e divulga em sua publicidade

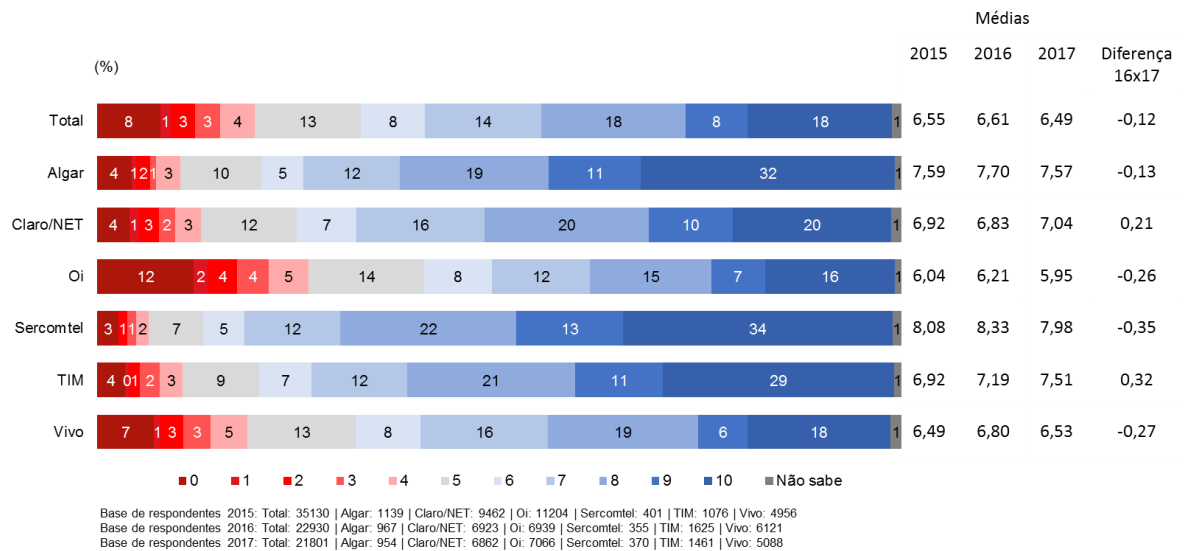


Gráfico 5 – A operadora cumpre o que promete e divulga em sua publicidade (Média e percentual)

Em “Funcionamento”, média de 7,85, no total.

Funcionamento

(Média)	Total	Algar	Claro/NET	Oi	Sercomtel	TIM	Vivo
2015	7,74	8,33	7,84	7,50	8,78	6,92	7,74
2016	7,78	8,41	7,88	7,60	8,88	7,30	7,88
2017	7,85	8,41	8,11	7,57	8,70	7,71	7,91
Diferença 16x17	0,07	-	0,23	-0,03	-0,18	0,41	0,03

Base de respondentes 2015: Total: 35121 | Algar: 1139 | Claro/NET: 9457 | Oi: 11200 | Sercomtel: 401 | TIM: 1076 | Vivo: 4956
 Base de respondentes 2016: Total: 22902 | Algar: 967 | Claro/NET: 6903 | Oi: 6934 | Sercomtel: 355 | TIM: 1625 | Vivo: 6118
 Base de respondentes 2017: Total: 21800 | Algar: 954 | Claro/NET: 6861 | Oi: 7066 | Sercomtel: 370 | TIM: 1461 | Vivo: 5088

Tabela 8 – Indicador Funcionamento (Média)

Abaixo, os resultados dos atributos de “Funcionamento”.

Conseguir fazer e receber ligações

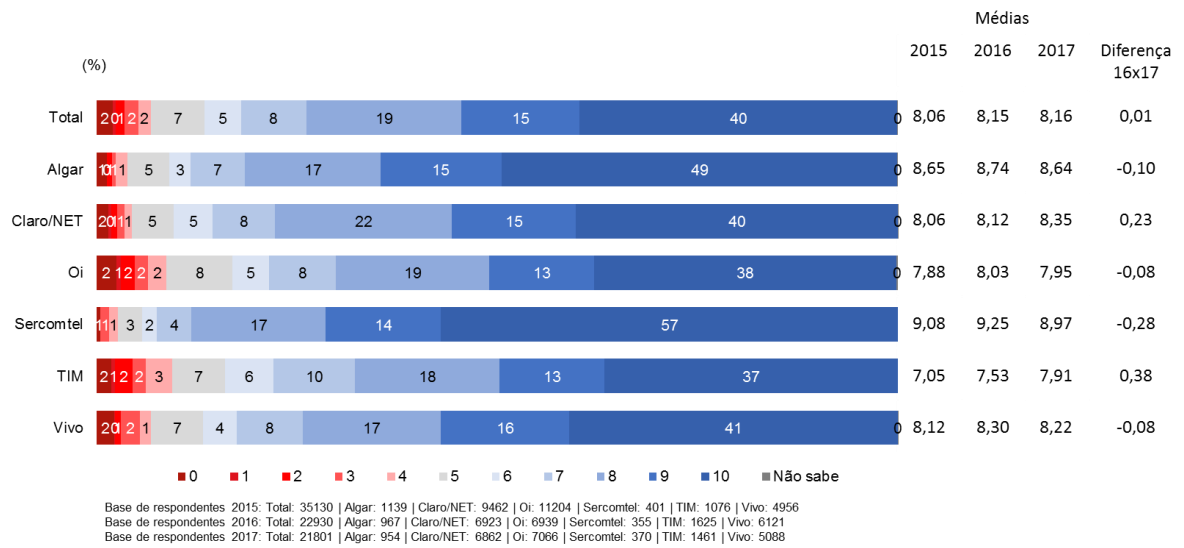


Gráfico 6 – Conseguir fazer e receber ligações (Média e percentual)

Qualidade das ligações, ou seja, ausência de quedas, ruídos e interferências

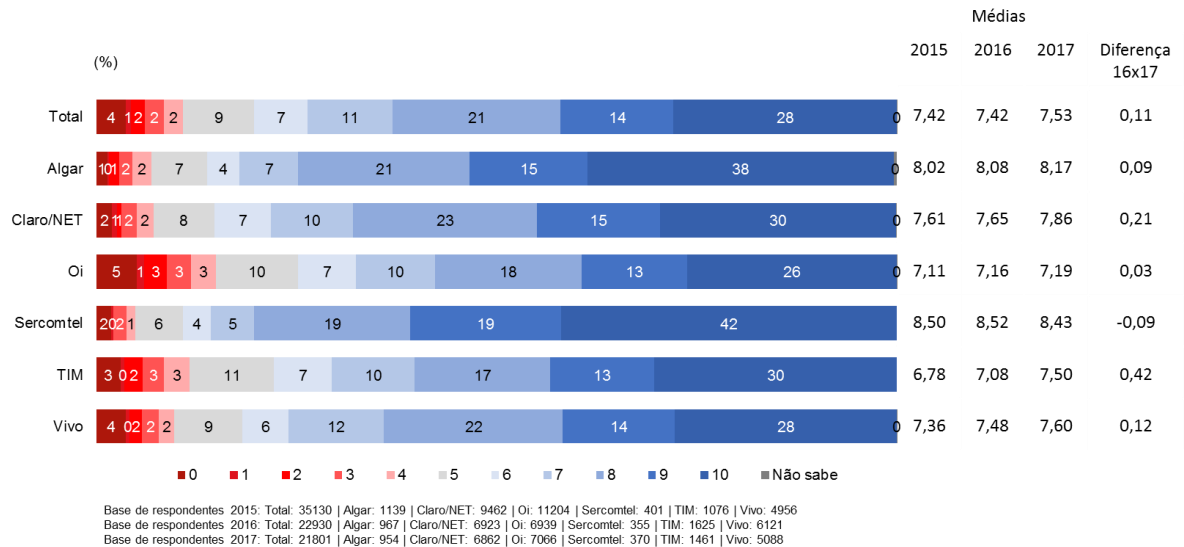


Gráfico 7 – Qualidade das ligações (Média e percentual)

Em “Cobrança”, média de 6,91, no total.

Cobrança

(Média)	Total	Algar	Claro/NET	Oi	Sercomtel	TIM	Vivo
2015	7,07	7,60	7,49	6,59	8,31	7,60	6,99
2016	7,06	7,86	7,35	6,62	8,62	7,94	7,24
2017	6,91	7,73	7,54	6,31	8,30	7,99	6,97
Diferença 16x17	-0,15	-0,13	0,19	-0,31	-0,32	0,05	-0,27

Base de respondentes 2015: Total: 35007 | Algar: 1130 | Claro/NET: 9420 | Oi: 11180 | Sercomtel: 397 | TIM: 1074 | Vivo: 4945
Base de respondentes 2016: Total: 22805 | Algar: 963 | Claro/NET: 6881 | Oi: 6912 | Sercomtel: 353 | TIM: 1598 | Vivo: 6098
Base de respondentes 2017: Total: 21697 | Algar: 949 | Claro/NET: 6811 | Oi: 7053 | Sercomtel: 366 | TIM: 1450 | Vivo: 5068

Tabela 9 – Indicador Cobrança (Média)

Abaixo, os resultados dos atributos de “Cobrança”.

Cobrança dos valores na conta de acordo com o contratado

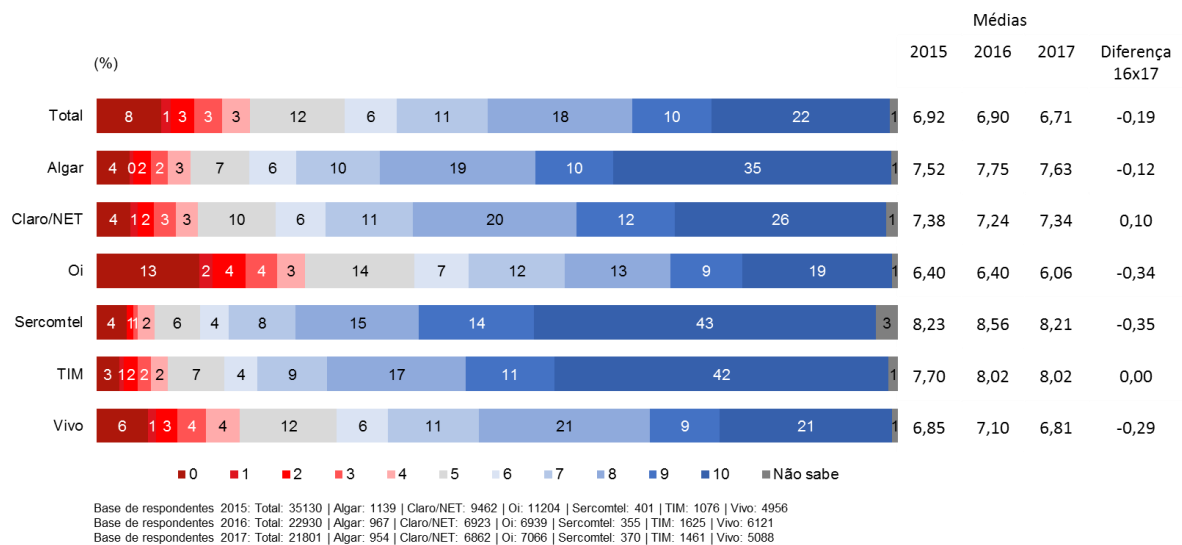


Gráfico 8 – Cobrança dos valores na conta de acordo com o contratado (Média e percentual)

Clareza das informações na conta

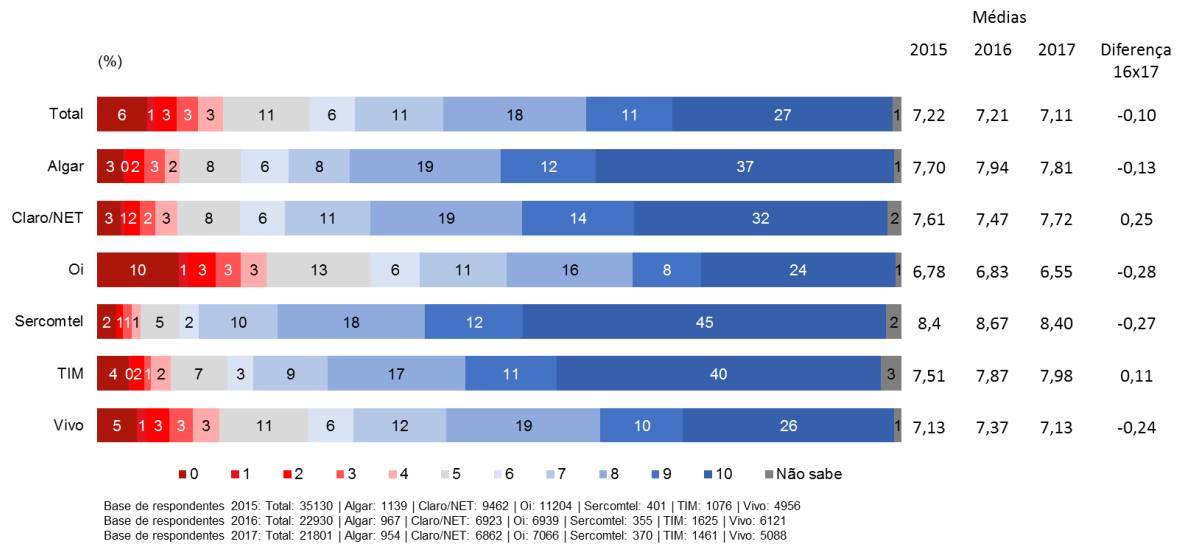


Gráfico 9 – Clareza das informações na conta (Média e percentual)

Em “Canais de Atendimento”, média de 6,85, no total, entre os entrevistados que utilizaram determinado canal nos últimos 6 meses.

Canais de Atendimento

(Média)	Total	Algar	Claro/NET	Oi	Sercomtel	TIM	Vivo
2015	6,63	7,62	6,84	6,38	8,30	6,67	6,32
2016	6,82	7,89	6,92	6,68	8,48	7,16	6,85
2017	6,85	7,89	7,07	6,60	8,17	7,14	6,89
Diferença 16x17	0,03	-	0,15	-0,08	-0,31	-0,02	0,04

Base de respondentes 2015: Total: 30266 | Algar: 919 | Claro/NET: 8015 | Oi: 9840 | Sercomtel: 331 | TIM: 850 | Vivo: 4285
Base de respondentes 2016: Total: 19291 | Algar: 793 | Claro/NET: 5750 | Oi: 6008 | Sercomtel: 286 | TIM: 1264 | Vivo: 5190
Base de respondentes 2017: Total: 18739 | Algar: 819 | Claro/NET: 5716 | Oi: 6298 | Sercomtel: 305 | TIM: 1164 | Vivo: 4437

Tabela 10 – Indicador Canais de Atendimento (Média)

Abaixo, os resultados dos atributos de “Canais de Atendimento”, medidos através da avaliação de qualidade geral de cada meio de contato oferecido pelas prestadoras.

Canais de atendimento utilizados

(%)

Canais	Total			Algar			Claro/NET			Oi			Sercomtel			TIM			Vivo		
	15	16	17	15	16	17	15	16	17	15	16	17	15	16	17	15	16	17	15	16	17
Atendimento telefônico	82%	77%	80%	74%	74%	75%	78%	72%	74%	84%	81%	84%	77%	70%	71%	70%	67%	71%	86%	77%	80%
Atendimento pela internet	30%	31%	34%	35%	44%	41%	30%	32%	34%	28%	28%	31%	36%	42%	38%	20%	21%	30%	27%	35%	37%
Atendimento na loja da operadora	13%	16%	14%	23%	21%	23%	11%	14%	12%	15%	17%	15%	20%	23%	16%	24%	28%	24%	15%	16%	13%
Nenhum destes canais	13%	16%	15%	18%	16%	13%	16%	19%	19%	12%	13%	12%	17%	19%	18%	22%	21%	19%	10%	16%	14%

Base de respondentes 2015: Total: 35130 | Algar: 1139 | Claro/NET: 9462 | Oi: 11204 | Sercomtel: 401 | TIM: 1076 | Vivo: 4956
Base de respondentes 2016: Total: 22930 | Algar: 967 | Claro/NET: 6923 | Oi: 6939 | Sercomtel: 355 | TIM: 1625 | Vivo: 6121
Base de respondentes 2017: Total: 21801 | Algar: 954 | Claro/NET: 6862 | Oi: 7066 | Sercomtel: 370 | TIM: 1461 | Vivo: 5088

Tabela 11 – Canais de atendimento utilizados (Percentual)

Nota geral para atendimento telefônico

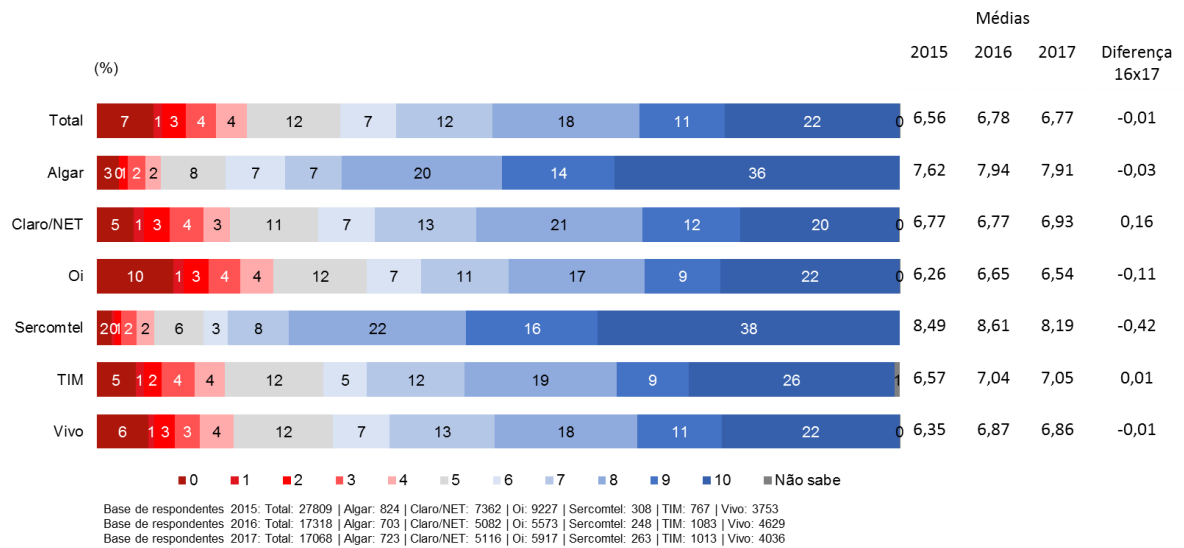


Gráfico 10 – Nota para atendimento telefônico (Média e percentual)

Nota geral para atendimento via internet

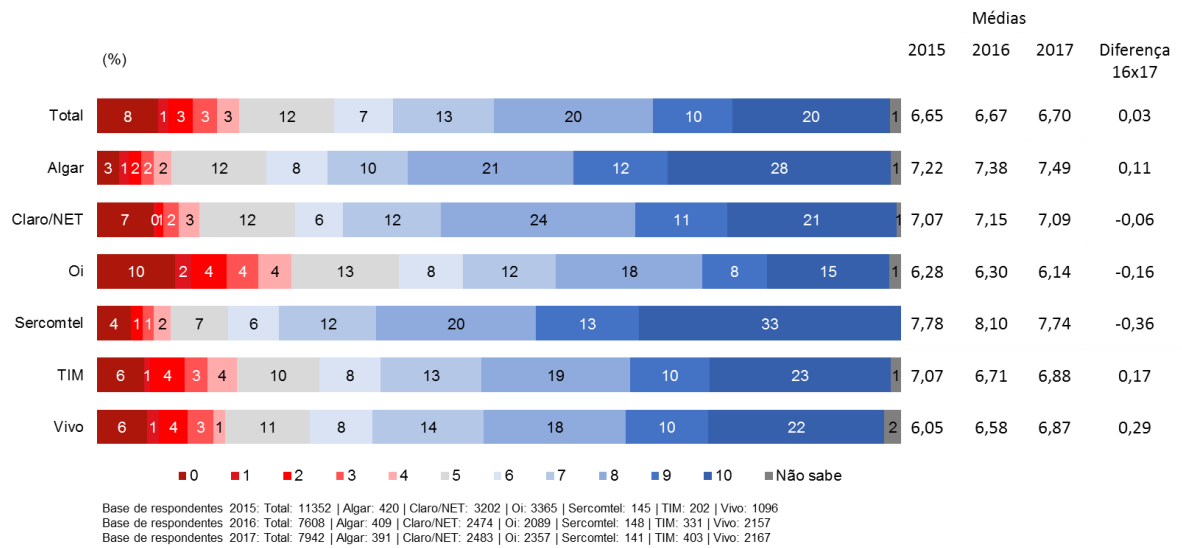


Gráfico 11 – Nota para atendimento via internet (Média e percentual)

Nota geral para atendimento na loja

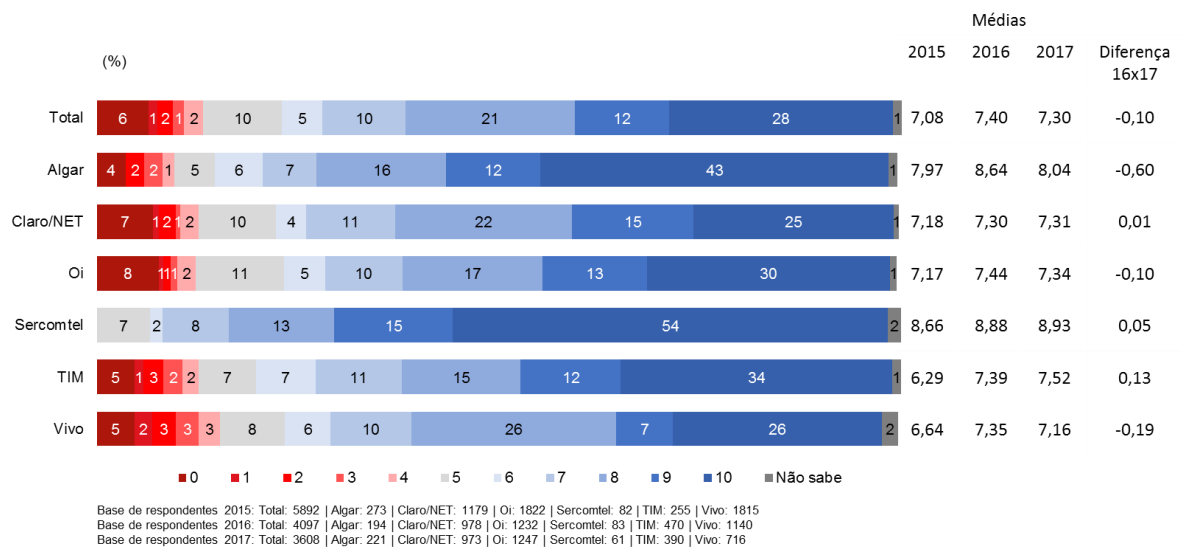


Gráfico 12 – Nota para atendimento na loja (Média e percentual)

Em “Atendimento Telefônico”, média de 6,04, no total, pela avaliação de clientes que utilizaram o canal nos últimos 6 meses.

Atendimento Telefônico

(Média)	Total	Algar	Claro/NET	Oi	Sercomtel	TIM	Vivo
2015	5,89	6,98	6,29	5,44	7,84	6,05	5,65
2016	6,04	7,32	6,30	5,79	8,09	6,43	6,06
2017	6,04	7,33	6,36	5,75	7,55	6,43	6,06
Diferença 16x17	-	0,01	0,06	-0,04	-0,54	-	-

Base de respondentes 2015: Total: 27786 | Algar: 823 | Claro/NET: 7356 | Oi: 9222 | Sercomtel: 308 | TIM: 766 | Vivo: 3746
Base de respondentes 2016: Total: 17301 | Algar: 703 | Claro/NET: 5078 | Oi: 5569 | Sercomtel: 248 | TIM: 1079 | Vivo: 4624
Base de respondentes 2017: Total: 17056 | Algar: 723 | Claro/NET: 5109 | Oi: 5917 | Sercomtel: 262 | TIM: 1011 | Vivo: 4034

Tabela 12 – Indicador Atendimento Telefônico (Média)

Abaixo, os resultados dos atributos de “Atendimento Telefônico”.

Tempo de espera para falar com o atendente

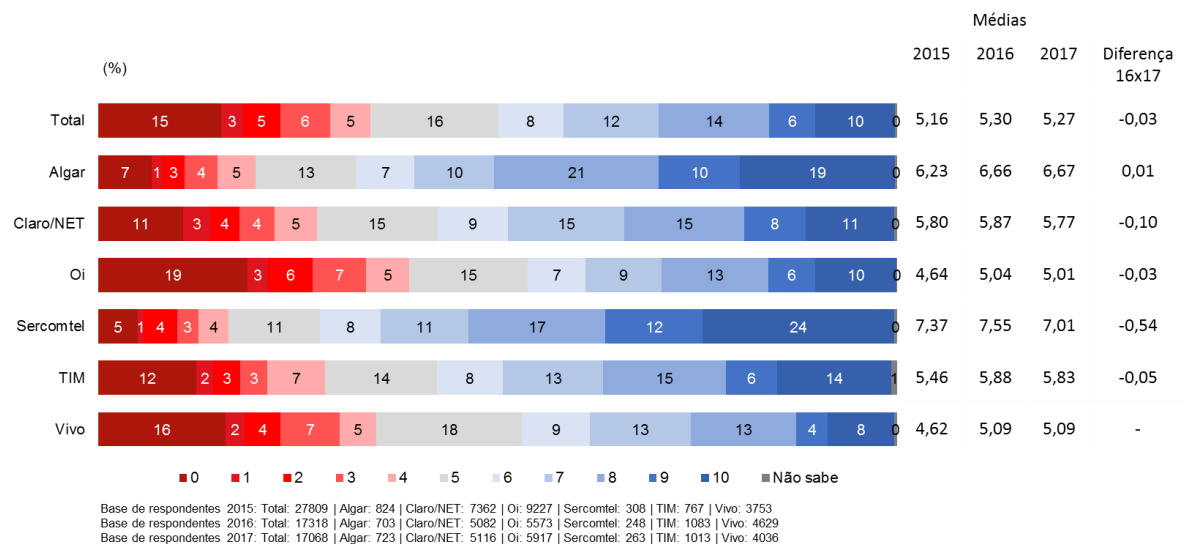


Gráfico 13 – Tempo de espera para falar com o atendente (Média e percentual)

Necessidade de repetir a demanda

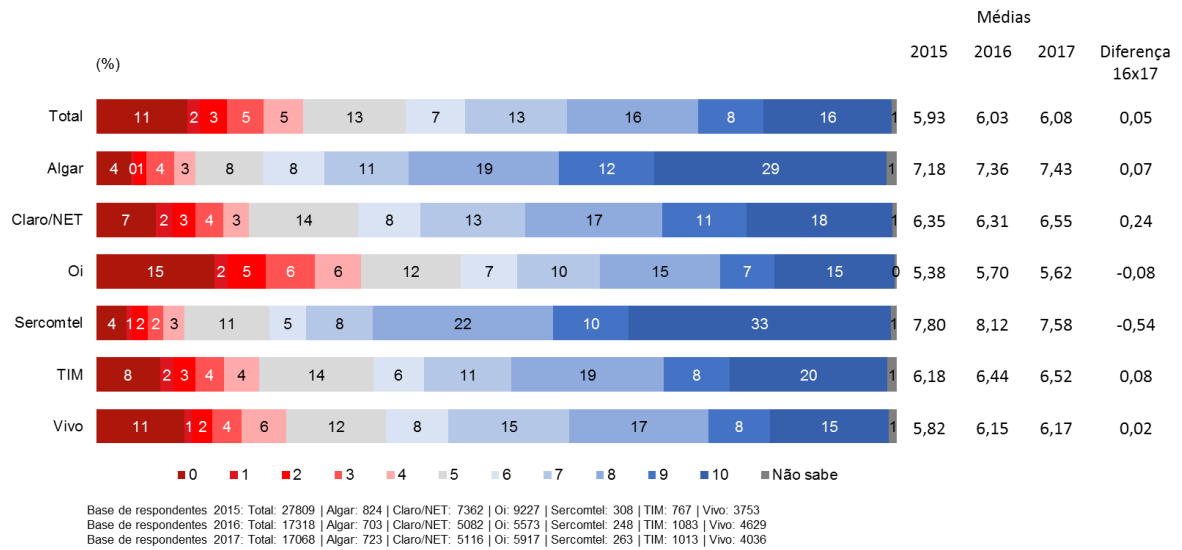


Gráfico 14 – Necessidade de repetir a demanda (Média e percentual)

Capacidade dos atendentes para esclarecer dúvidas, dar orientações ou informações

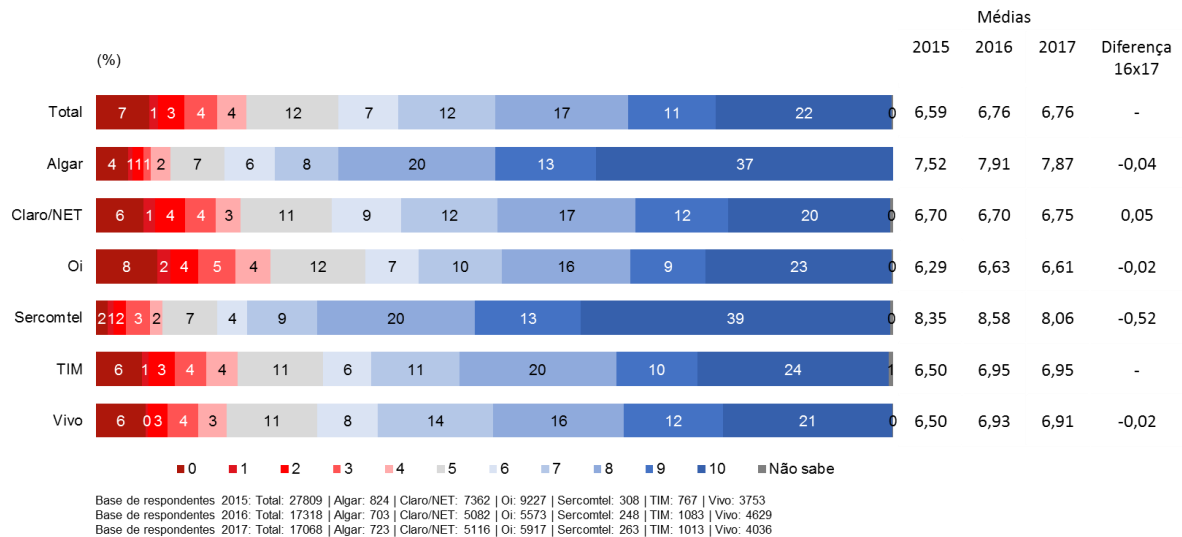


Gráfico 15 – Capacidade dos atendentes para esclarecer dúvidas, dar orientações ou informações (Média e percentual)

Em “Capacidade de Resolução”, média de 5,79, no total, pela avaliação dos consumidores que entraram em contato com a prestadora para a resolução de algum problema, nos últimos 6 meses.

Capacidade de Resolução

(Média)	Total	Algar	Claro/NET	Oi	Sercomtel	TIM	Vivo
2015	5,82	6,73	6,00	5,48	7,40	5,40	5,83
2016	5,92	6,98	5,92	5,63	7,08	5,87	6,27
2017	5,79	6,79	6,00	5,43	6,84	5,93	6,03
Diferença 16x17	-0,13	-0,19	0,08	-0,20	-0,24	0,06	-0,24

Base de respondentes 2015: Total: 22840 | Algar: 537 | Claro/NET: 5961 | Oi: 8154 | Sercomtel: 152 | TIM: 533 | Vivo: 2890
 Base de respondentes 2016: Total: 14576 | Algar: 467 | Claro/NET: 4410 | Oi: 4985 | Sercomtel: 122 | TIM: 735 | Vivo: 3857
 Base de respondentes 2017: Total: 14340 | Algar: 461 | Claro/NET: 4223 | Oi: 5275 | Sercomtel: 163 | TIM: 710 | Vivo: 3508

Tabela 13 – Indicador Capacidade de Resolução (Média)

Abaixo, os resultados dos atributos que compõem “Capacidade de Resolução”.

Contato sobre problema de cobrança

	Total		Algar		Claro/NET		Oi		Sercomtel		TIM		Vivo	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
2015	43	57	22	78	39	61	51	49	19	81	30	70	41	59
2016	41	59	25	75	37	63	50	50	15	85	29	71	35	65
2017	44	56	32	68	37	63	54	46	24	76	30	70	41	59

Base de respondentes 2015: Total: 35130 | Algar: 1139 | Claro/NET: 9462 | Oi: 11204 | Sercomtel: 401 | TIM: 1076 | Vivo: 4956
 Base de respondentes 2016: Total: 22930 | Algar: 967 | Claro/NET: 6923 | Oi: 6939 | Sercomtel: 355 | TIM: 1625 | Vivo: 6121
 Base de respondentes 2017: Total: 21801 | Algar: 954 | Claro/NET: 6862 | Oi: 7066 | Sercomtel: 370 | TIM: 1461 | Vivo: 5088

Tabela 14 – Contato sobre algum problema de cobrança (Percentual)

Resolução do problema de cobrança pela operadora

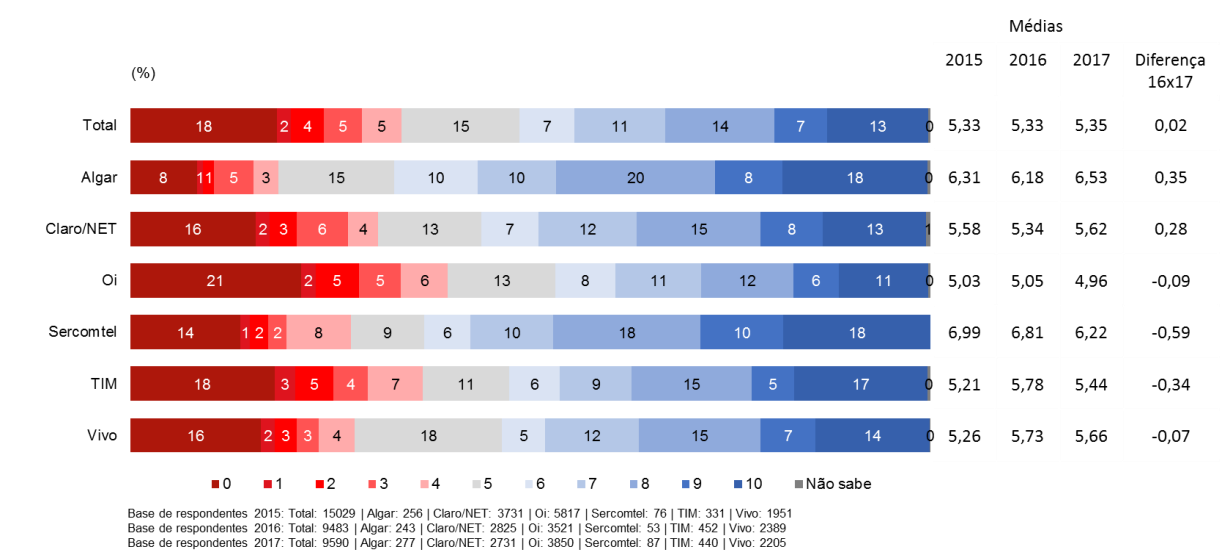


Gráfico 16 – Resolução do problema de cobrança pela operadora (Média e percentual)

Contato para alterar o plano ou condição comercial

(%)

	Total		Algar		Claro/NET		Oi		Sercomtel		TIM		Vivo	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
2015	34	66	27	73	33	67	36	64	15	85	19	81	33	67
2016	35	65	28	72	36	64	36	64	12	88	18	82	33	67
2017	38	62	31	69	38	62	40	60	19	81	19	81	38	62

Base de respondentes 2015: Total: 35130 | Algar: 1139 | Claro/NET: 9462 | Oi: 11204 | Sercomtel: 401 | TIM: 1076 | Vivo: 4956
 Base de respondentes 2016: Total: 22930 | Algar: 967 | Claro/NET: 6923 | Oi: 6939 | Sercomtel: 355 | TIM: 1625 | Vivo: 6121
 Base de respondentes 2017: Total: 21801 | Algar: 954 | Claro/NET: 6862 | Oi: 7066 | Sercomtel: 370 | TIM: 1461 | Vivo: 5088

Tabela 15 – Contato para alterar o plano ou alguma condição comercial (Percentual)

Resolução da alteração de plano ou condição comercial pela operadora

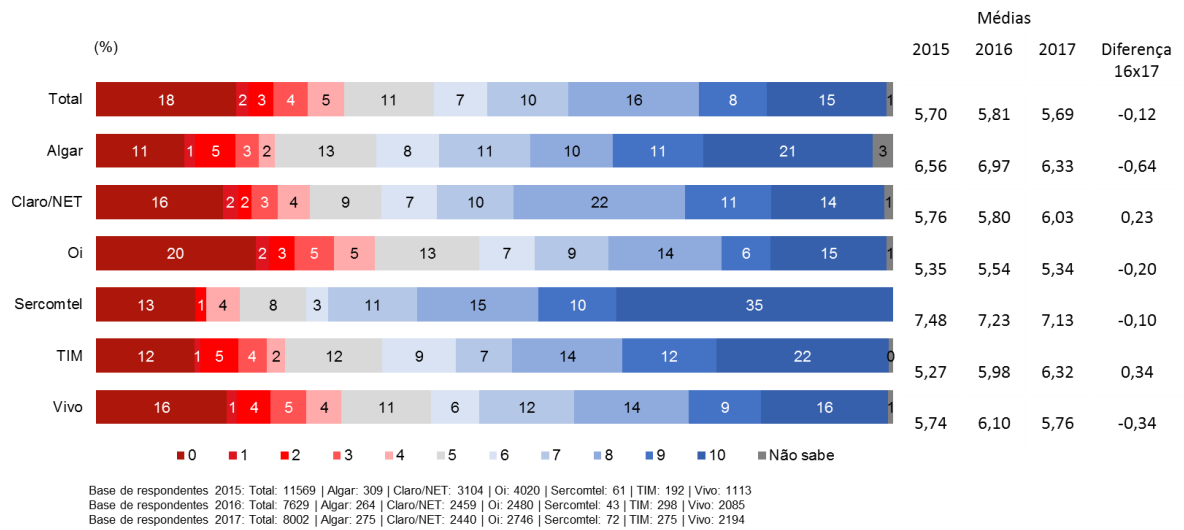


Gráfico 17 – Resolução da alteração de plano ou condição comercial pela operadora (Média e percentual)

Contato para cancelar serviços ou pacotes

(%)

	Total		Algar		Claro/NET		Oi		Sercomtel		TIM		Vivo	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
2015	23	77	14	86	21	79	27	73	7	93	10	90	20	80
2016	23	77	14	86	24	76	27	73	5	95	12	88	18	82
2017	24	76	16	84	23	77	27	73	5	95	11	89	24	76

Base de respondentes 2015: Total: 35130 | Algar: 1139 | Claro/NET: 9462 | Oi: 11204 | Sercomtel: 401 | TIM: 1076 | Vivo: 4956
 Base de respondentes 2016: Total: 22930 | Algar: 967 | Claro/NET: 6923 | Oi: 6939 | Sercomtel: 355 | TIM: 1625 | Vivo: 6121
 Base de respondentes 2017: Total: 21801 | Algar: 954 | Claro/NET: 6862 | Oi: 7066 | Sercomtel: 370 | TIM: 1461 | Vivo: 5088

Tabela 16 – Contato para cancelar serviços ou pacotes (Percentual)

Resolução do pedido de cancelamento da operadora

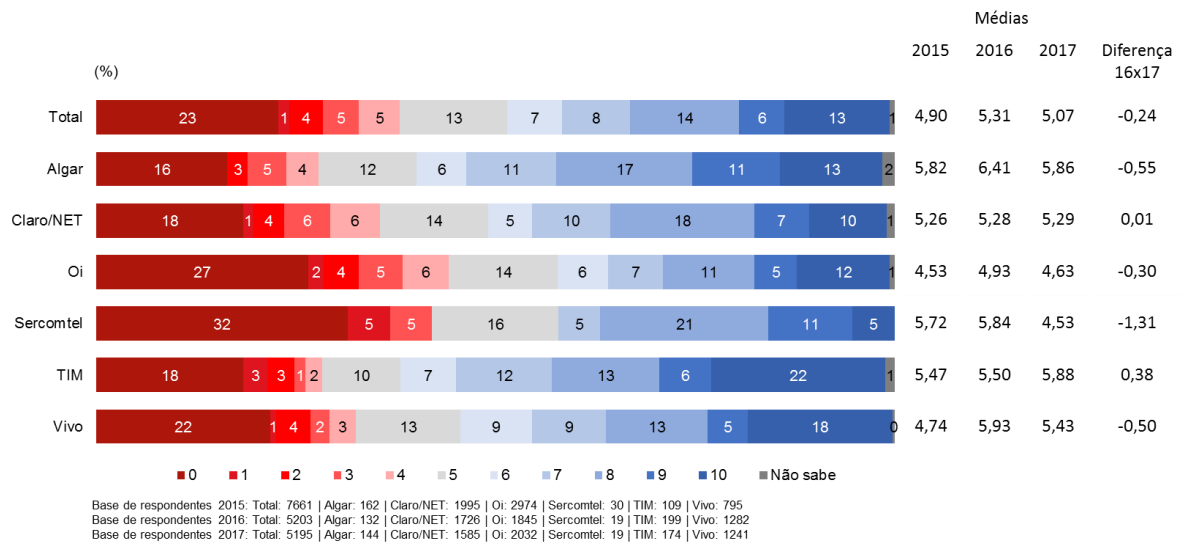


Gráfico 18 – Resolução do pedido de cancelamento da operadora (Média e percentual)

Contato sobre problemas nas ligações

(%)

	Total		Algar		Claro/NET		Oi		Sercomtel		TIM		Vivo	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
2015	32	68	18	82	25	75	39	61	17	83	25	75	32	68
2016	31	69	16	84	22	78	39	61	16	84	21	79	31	69
2017	31	69	17	83	19	81	38	62	20	80	25	75	34	66

Base de respondentes 2015: Total: 35130 | Algar: 1139 | Claro/NET: 9462 | Oi: 11204 | Sercomtel: 401 | TIM: 1076 | Vivo: 4956
 Base de respondentes 2016: Total: 22930 | Algar: 967 | Claro/NET: 6923 | Oi: 6939 | Sercomtel: 355 | TIM: 1625 | Vivo: 6121
 Base de respondentes 2017: Total: 21801 | Algar: 954 | Claro/NET: 6862 | Oi: 7066 | Sercomtel: 370 | TIM: 1461 | Vivo: 5088

Tabela 17 – Contato sobre problemas nas ligações (Percentual)

Resolução do problema nas ligações pela operadora

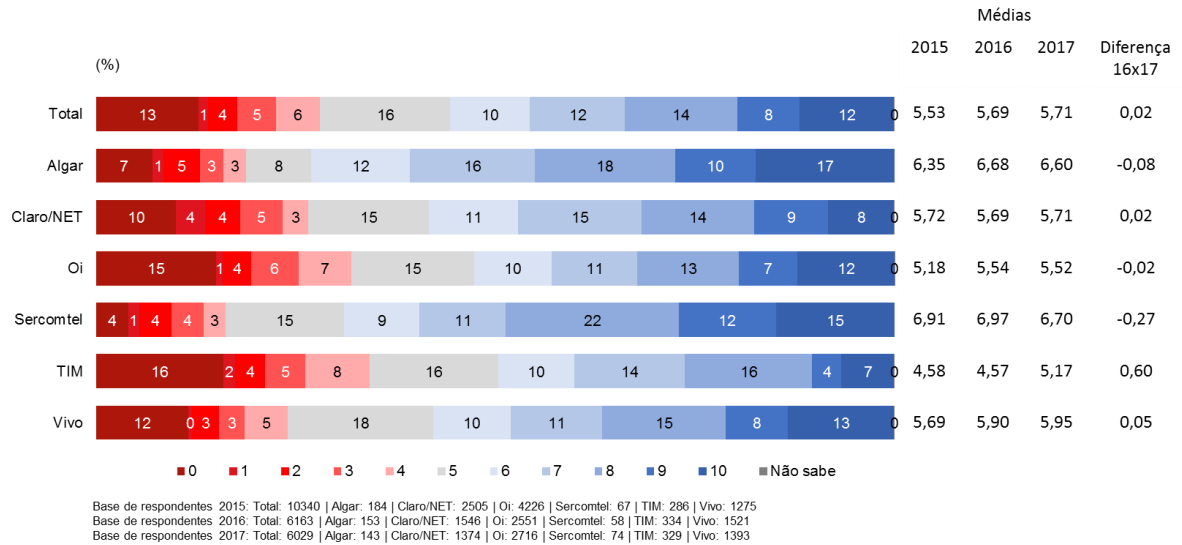


Gráfico 19 – Resolução do problema nas ligações pela operadora (Média e percentual)

Em “Reparo e Instalação”, média de 7,02, no total, pela avaliação dos consumidores que passaram pela experiência nos últimos 6 meses.

Reparo e Instalação

(Média)	Total	Algar	Claro/NET	Oi	Sercomtel	TIM	Vivo
2015	6,73	7,56	7,27	6,14	8,08	5,83	6,94
2016	6,95	8,04	7,27	6,51	8,16	6,62	7,31
2017	7,02	7,98	7,46	6,60	7,69	6,83	7,30
Diferença 16x17	0,07	-0,06	0,19	0,09	-0,47	0,21	-0,01

Base de respondentes 2015: Total: 12963 | Algar: 279 | Claro/NET: 2903 | Oi: 5493 | Sercomtel: 139 | TIM: 147 | Vivo: 1358
 Base de respondentes 2016: Total: 7970 | Algar: 282 | Claro/NET: 1910 | Oi: 3323 | Sercomtel: 93 | TIM: 272 | Vivo: 2090
 Base de respondentes 2017: Total: 7925 | Algar: 238 | Claro/NET: 1670 | Oi: 3644 | Sercomtel: 114 | TIM: 305 | Vivo: 1954

Tabela 18 – Indicador Reparo e Instalação (Média)

Abaixo, os resultados dos atributos que compõem “Reparo e Instalação”.

Contato para instalação da linha fixa no endereço atual

(%)

	Total		Algar		Claro/NET		Oi		Sercomtel		TIM		Vivo	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
2015	11	89	7	93	12	88	10	90	12	88	6	94	12	88
2016	9	91	10	90	9	91	9	91	11	89	12	88	10	90
2017	10	90	7	93	9	91	10	90	10	90	13	87	10	90

Base de respondentes 2015: Total: 35130 | Algar: 1139 | Claro/NET: 9462 | Oi: 11204 | Sercomtel: 401 | TIM: 1076 | Vivo: 4956
Base de respondentes 2016: Total: 22930 | Algar: 967 | Claro/NET: 6923 | Oi: 6939 | Sercomtel: 355 | TIM: 1625 | Vivo: 6121
Base de respondentes 2017: Total: 21801 | Algar: 954 | Claro/NET: 6862 | Oi: 7066 | Sercomtel: 370 | TIM: 1461 | Vivo: 5088

Tabela 19 – Contato para instalação da linha fixa no endereço atual (Percentual)

Tempo de espera entre a solicitação e a visita do técnico

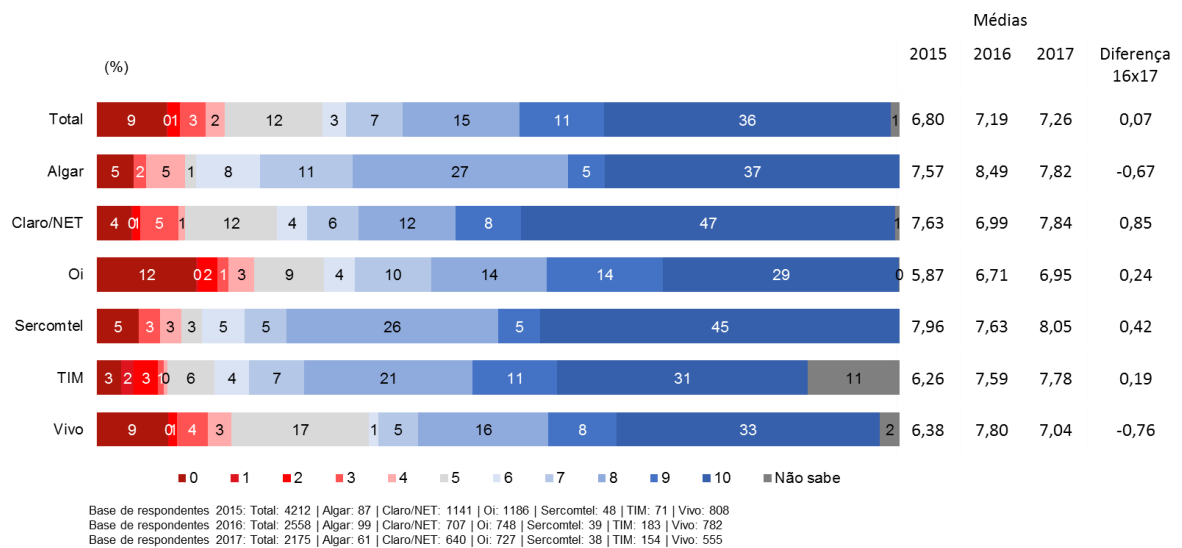


Gráfico 20 – Tempo de espera entre a solicitação e a visita do técnico (Média e percentual)

Cumprimento do prazo acordado

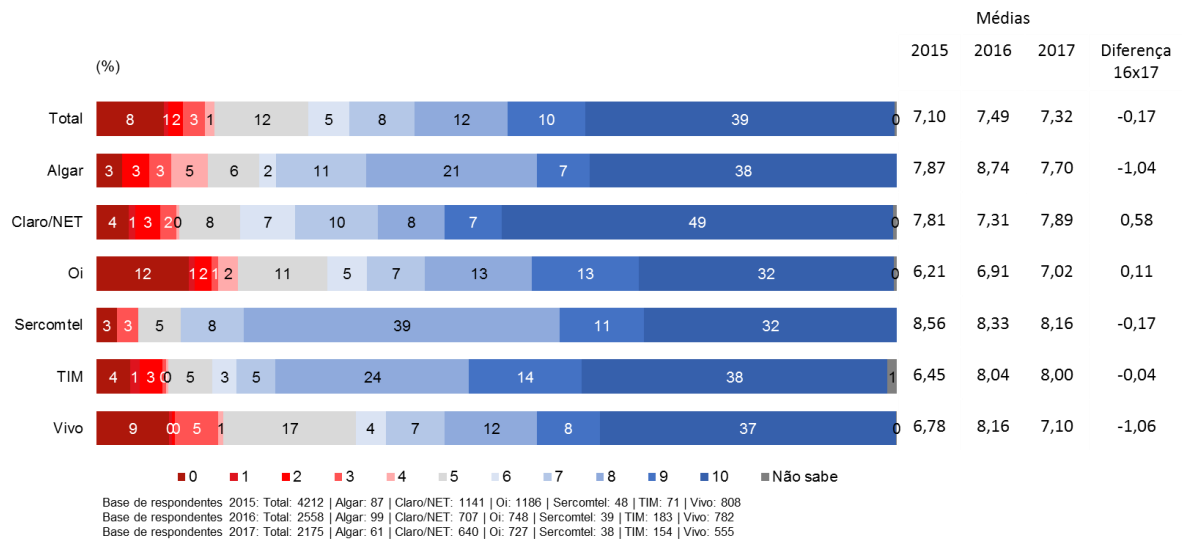


Gráfico 21 – Cumprimento do prazo acordado (Média e percentual)

Qualidade da instalação do serviço

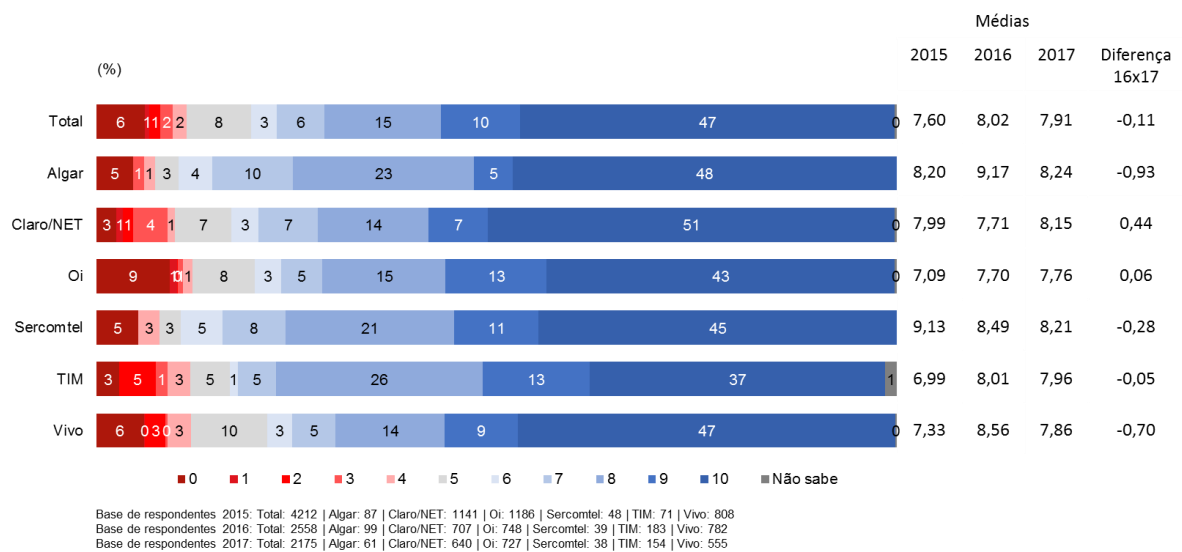


Gráfico 22 – Qualidade da instalação do serviço (Média e percentual)

Contato para solicitar algum tipo de reparo na linha fixa

(%)

	Total		Algar		Claro/NET		Oi		Sercomtel		TIM		Vivo	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
2015	36	64	21	79	22	78	47	53	26	74	7	93	41	59
2016	35	65	23	77	21	79	44	56	19	81	10	90	39	61
2017	36	64	21	79	17	83	47	53	23	77	18	82	42	58

Base de respondentes 2015: Total: 35130 | Algar: 1139 | Claro/NET: 9462 | Oi: 11204 | Sercomtel: 401 | TIM: 1076 | Vivo: 4956
Base de respondentes 2016: Total: 22930 | Algar: 967 | Claro/NET: 6923 | Oi: 6939 | Sercomtel: 355 | TIM: 1625 | Vivo: 6121
Base de respondentes 2017: Total: 21801 | Algar: 954 | Claro/NET: 6862 | Oi: 7066 | Sercomtel: 370 | TIM: 1461 | Vivo: 5088

Tabela 20 – Contato para solicitar algum tipo de reparo na linha fixa (Percentual)

Tempo de espera entre a solicitação e a visita do técnico

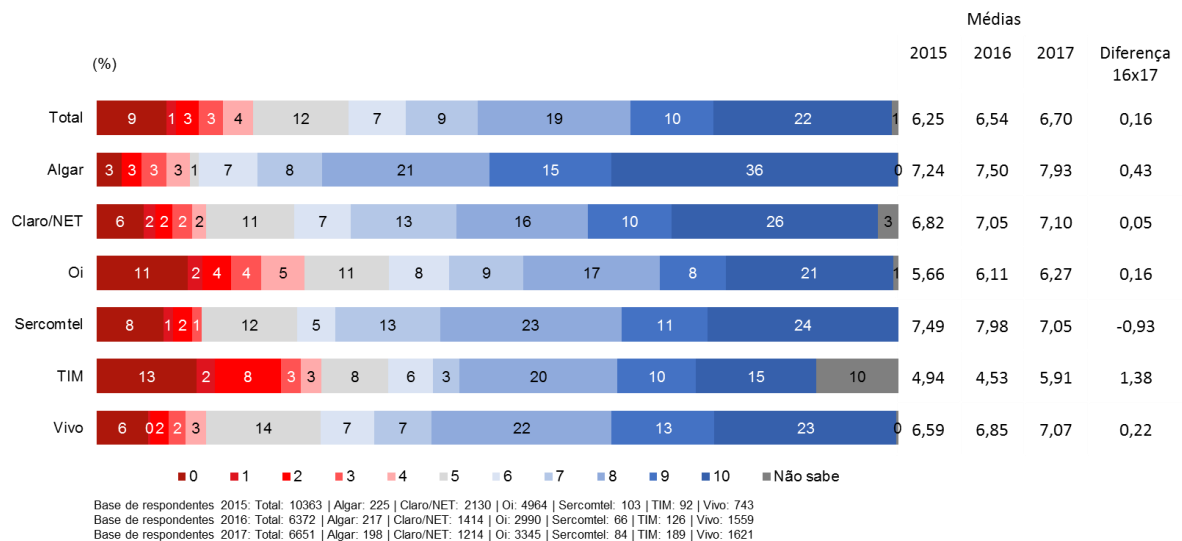


Gráfico 23 – Tempo de espera entre a solicitação e a visita do técnico (Média e percentual)

Cumprimento do prazo acordado

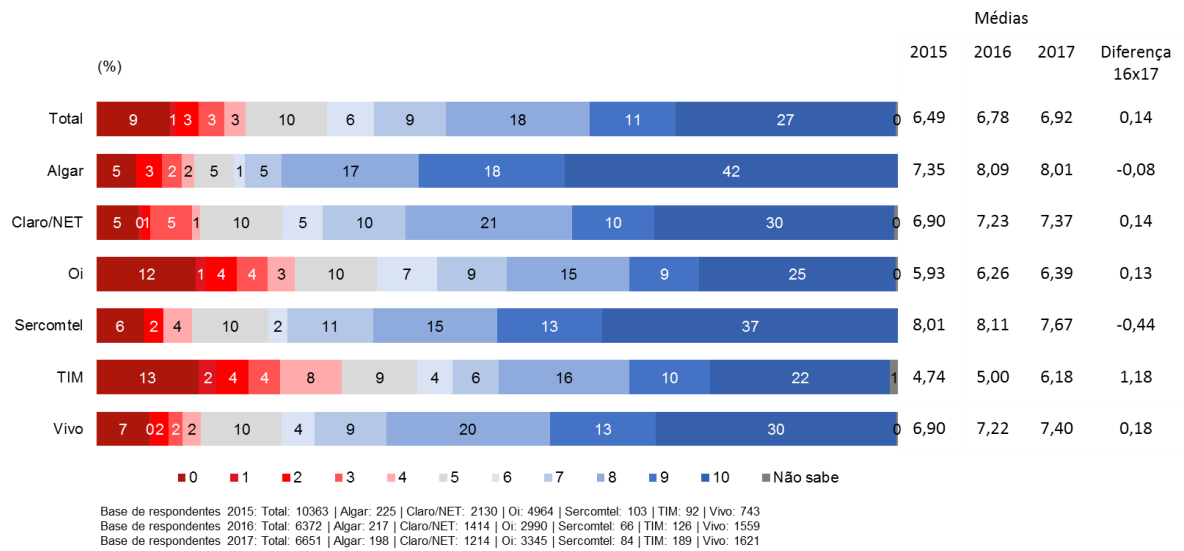


Gráfico 24 – Cumprimento do prazo acordado (Média e percentual)

Capacidade de resolução do reparo

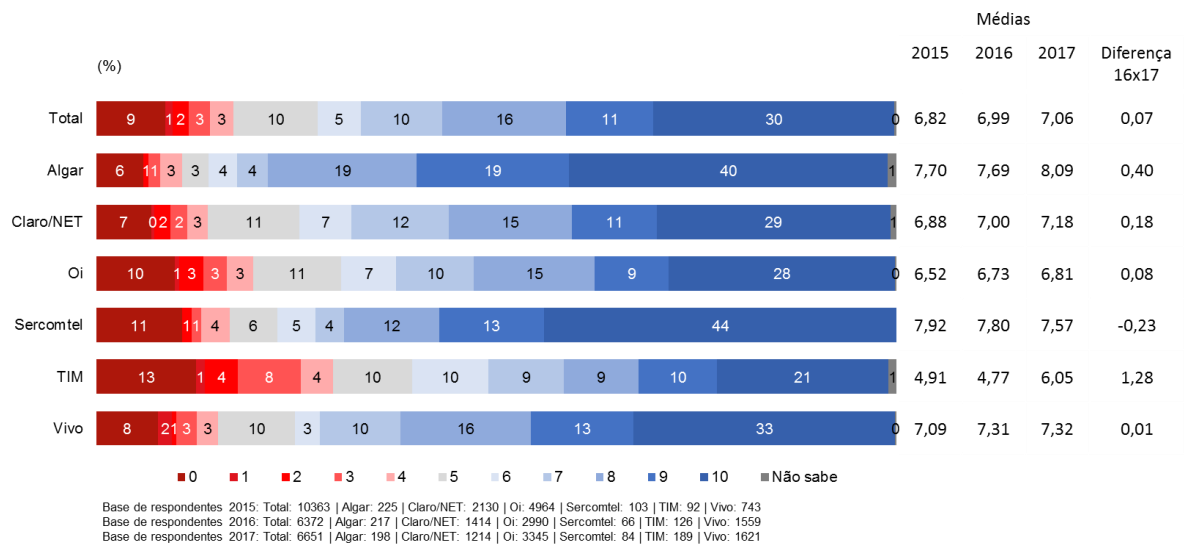


Gráfico 25 – Capacidade de resolução do reparo (Média e percentual)

4.2.1 TESTE T DE STUDENT PARA COMPARAÇÃO DE MÉDIAS

Visando atribuir posições em ordem de desempenho na Satisfação Geral, entre as prestadoras do Serviço Telefônico Fixo, faz-se necessário aplicar um teste estatístico, a fim de validar estatisticamente a diferença entre as médias de cada operadora. Para o presente estudo, optou-se pelo teste t de Student para comparação de médias.

A distribuição t é uma distribuição de probabilidade teórica. É simétrica, campaniforme, e semelhante à curva normal padrão, porém com caudas mais largas, ou seja, uma simulação da t de Student pode gerar valores mais extremos que uma simulação da normal. O único parâmetro v que a define e caracteriza a sua forma é o número de graus de liberdade. Quanto maior for esse parâmetro, mais próxima da normal ela será.

O teste t de Student ou somente teste t é um teste de hipótese que usa conceitos estatísticos para rejeitar ou não uma hipótese nula quando a estatística de teste segue uma distribuição t de Student.

Essa premissa é normalmente usada quando a estatística de teste, na verdade, segue uma distribuição normal, mas a variância da população σ^2 é desconhecida. Nesse caso, é usada a variância amostral S^2 e, com esse ajuste, a estatística de teste passa a seguir uma distribuição t de Student.

Os testes podem ser unilaterais ou bilaterais de acordo com seu parâmetro. Em um teste unilateral, a região de rejeição está somente em uma das caudas da distribuição, enquanto em testes bilaterais, a região de rejeição se distribui igualmente em ambas as caudas da distribuição. Assim, se estivermos interessados em mostrar que um parâmetro é significativamente superior ou inferior a um determinado valor, teremos que realizar um teste unilateral e teremos uma única

região de rejeição, do tamanho do nível de significância fixado. Mas se, no entanto, estivermos interessados em mostrar que um determinado parâmetro é apenas diferente de um determinado valor (sem especificar se inferior ou superior) teremos que realizar um teste bilateral e a região de rejeição será dividida em duas partes iguais, nas extremidades da curva do teste, em que cada região de rejeição terá metade do nível de significância. Dessa forma, para realização do teste, deveremos primeiramente obter a média e o desvio padrão de cada uma das amostras envolvidas e calcular a estatística do teste:

$$t = \frac{\overline{X}_1 - \overline{X}_2}{S_p^2 \left(\sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}} \right)}$$
, a qual tem distribuição t de Student com $n_1 + n_2 - 2$ graus de liberdade.

Onde:

- $\overline{x}_1$ e $\overline{x}_2$ são as médias amostrais do grupo 1 e 2 respectivamente;
- S_1 e S_2 são os desvios padrões do grupo 1 e 2 respectivamente;
- n_1 e n_2 são os tamanhos de amostra do grupo 1 e 2 respectivamente.

A variância é calculada da seguinte forma:

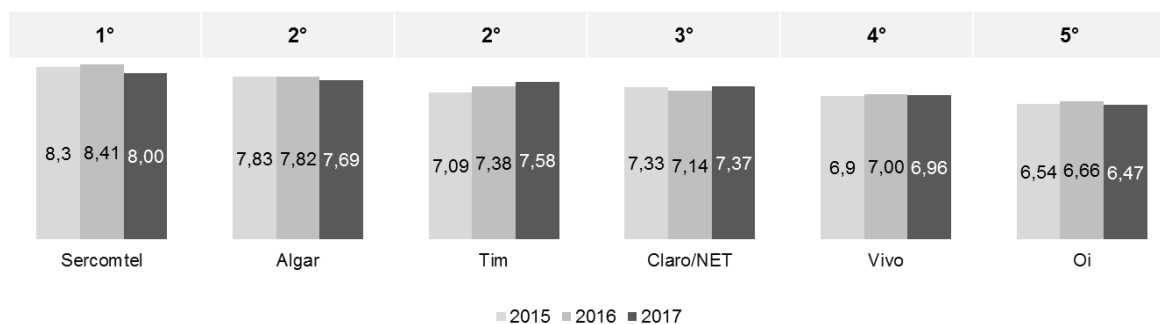
$$S_p^2 = \frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2}$$

Como a Anatel possui uma amostra superior a 120 casos, os pontos de rejeição da hipótese nula, ou seja, os pontos onde consideramos as diferenças significativas são:

- Se $t \geq 1,96 \rightarrow$ Diferença significativa a 95%

4.2.2 RANKING SATISFAÇÃO GERAL STFC

Abaixo, observa-se a performance das operadoras de STFC, através da avaliação de Satisfação Geral pelos consumidores, bem como sua posição no ranking atribuído pelo teste t de Student. No contexto da atuação das prestadoras, faz-se necessário ressaltar que as prestadoras Claro/NET, Oi e Vivo possuem uma abrangência maior enquanto as demais são limitadas a UFs e DDDs específicos: Algar (3 UFs), Sercomtel (1 UF) e TIM (5 UFs).



Base de respondentes 2015: Total: 35130 | Algar: 1139 | Claro/NET: 9462 | Oi: 11204 | Sercomtel: 401 | TIM: 1076 | Vivo: 4956
 Base de respondentes 2016: Total: 22930 | Algar: 967 | Claro/NET: 6923 | Oi: 6939 | Sercomtel: 355 | TIM: 1625 | Vivo: 6121
 Base de respondentes 2017: Total: 21801 | Algar: 954 | Claro/NET: 6862 | Oi: 7066 | Sercomtel: 370 | TIM: 1461 | Vivo: 5088

Gráfico 26 – Ranking de STFC (Média)

Obs.: Abrangência de UFs na pesquisa, por operadora: ALGAR: GO, MG, SP/ CLARO/NET: AC, AL, AM, BA, CE, DF, ES, GO, MA, MG, MS, MT, PA, PB, PE, PI, PR, RJ, RN, RS, SC, SE, SP/ OI: AC, AL, AM, AP, BA, CE, DF, ES, GO, MA, MG, MS, MT, PA, PB, PE, PI, PR, RJ, RN, RO, RR, RS, SC, SE, TO/ SERCOMTEL: PR/ VIVO: AL, AM, BA, CE, DF, ES, GO, MG, MS, MT, PB, PE, PR, RJ, RS, SC, SE, SP/ TIM: BA, MG, PR, RJ, SP.

5 APÊNDICE

As tabelas abaixo apresentam os resultados – perfil demográfico, índices de Satisfação Geral e Indicadores da Qualidade – detalhados por Unidade da Federação.

Apêndice 1 – Ranking Satisfação Geral Total – UF

UF	Operadora	Média	Ranking	UF	Operadora	Média	Ranking	UF	Operadora	Média	Ranking
AC	Claro/NET	7,55	1	MA	Claro/NET	7,49	1	PR	Vivo	7,02	3
AC	Oi	6,6	2	MA	Oi	6,2	2	PR	Oi	6,7	3
AL	Claro/NET	7,52	1	MG	Tim	7,73	1	RJ	Tim	7,88	1
AL	Vivo	7,45	1	MG	Algar	7,66	1	RJ	Vivo	7,52	2
AL	Oi	6,45	2	MG	Claro/NET	7,31	2	RJ	Claro/NET	7,45	2
AM	Claro/NET	7,63	1	MG	Vivo	7,1	2	RJ	Oi	6,28	3
AM	Vivo	7,5	1	MG	Oi	6,2	3	RN	Claro/NET	7,45	1
AM	Oi	6,65	2	MS	Claro/NET	7,62	1	RN	Oi	6,75	2
AP	Oi	6,93	1	MS	Vivo	7,18	2	RO	Oi	6,87	1
BA	Tim	7,68	1	MS	Oi	7,07	2	RR	Oi	5,95	1
BA	Claro/NET	7,16	1	MT	Claro/NET	7,33	1	RS	Claro/NET	7,49	1
BA	Vivo	6,98	2	MT	Vivo	6,89	2	RS	Oi	6,95	2
BA	Oi	5,65	3	MT	Oi	6,72	2	RS	Vivo	6,88	2
CE	Claro/NET	7,82	1	PA	Claro/NET	7,43	1	SC	Vivo	7,44	1
CE	Vivo	7,4	2	PA	Oi	6,26	2	SC	Claro/NET	7,41	1
CE	Oi	6,57	3	PB	Vivo	7,57	1	SC	Oi	6,84	2
DF	Vivo	7,12	1	PB	Claro/NET	7,34	1	SE	Claro/NET	7,3	1
DF	Claro/NET	7,07	1	PB	Oi	6,92	2	SE	Vivo	6,93	2
DF	Oi	6,81	1	PE	Claro/NET	7,57	1	SE	Oi	6,61	2
ES	Claro/NET	7,53	1	PE	Vivo	7,22	1	SP	Algar	7,73	1
ES	Vivo	7	2	PE	Oi	6,43	2	SP	Tim	7,41	1
ES	Oi	6,87	2	PI	Claro/NET	7,62	1	SP	Claro/NET	7,35	2
GO	Algar	7,78	1	PI	Oi	6,68	2	SP	Vivo	6,88	3
GO	Claro/NET	6,95	2	PR	Sercomtel	8	1	TO	Oi	6,49	1
GO	Vivo	6,8	2	PR	Claro/NET	7,25	2				
GO	Oi	6,73	2	PR	Tim	7,12	3				

Apêndice 2 – Satisfação Geral – Média 2017

Estado	Total	Algar	Claro/NET	Oi	Sercomtel	Tim	Vivo
Total	6,92	7,69	7,37	6,47	8,00	7,58	6,96
AC	6,88	-	7,55	6,60	-	-	-
AL	7,01	-	7,52	6,45	-	-	7,45
AM	7,24	-	7,63	6,65	-	-	7,50
AP	6,93	-	-	6,93	-	-	-
BA	6,24	-	7,16	5,65	-	7,68	6,98
CE	7,02	-	7,82	6,57	-	-	7,40
DF	6,99	-	7,07	6,81	-	-	7,12
ES	7,07	-	7,53	6,87	-	-	7,00
GO	6,78	7,78	6,95	6,73	-	-	6,80
MA	6,53	-	7,49	6,20	-	-	-
MG	6,65	7,66	7,31	6,20	-	7,73	7,10
MS	7,19	-	7,62	7,07	-	-	7,18
MT	6,84	-	7,33	6,72	-	-	6,89
PA	6,73	-	7,43	6,26	-	-	-
PB	7,22	-	7,34	6,92	-	-	7,57
PE	6,89	-	7,57	6,43	-	-	7,22
PI	6,88	-	7,62	6,68	-	-	-
PR	6,97	-	7,25	6,70	8,00	7,12	7,02
RJ	6,76	-	7,45	6,28	-	7,88	7,52
RN	7,00	-	7,45	6,75	-	-	-
RO	6,87	-	-	6,87	-	-	-
RR	5,95	-	-	5,95	-	-	-
RS	7,07	-	7,49	6,95	-	-	6,88
SC	7,07	-	7,41	6,84	-	-	7,44
SE	6,85	-	7,30	6,61	-	-	6,93
SP	7,08	7,73	7,35	-	-	7,41	6,88
TO	6,49	-	-	6,49	-	-	-

Apêndice 3 – Satisfação Geral – GAP 2016 vs 2017

Estado	Total	Algar	Claro/NET	Oi	Sercomtel	Tim	Vivo
Total	-0,01	-0,13	0,23	-0,19	-0,41	0,20	-0,04
AC	-0,12	-	0,11	-0,25	-	-	-
AL	-0,22	-	0,39	-0,71	-	-	-0,18
AM	0,07	-	0,45	-0,32	-	-	-0,17
AP	0,25	-	-	0,25	-	-	-
BA	-0,30	-	-0,09	-0,50	-	-0,03	-0,01
CE	0,06	-	0,12	-0,09	-	-	0,17
DF	-0,13	-	-0,04	-0,43	-	-	0,13
ES	-0,13	-	0,13	-0,14	-	-	-0,29
GO	-0,22	-0,16	0,24	-0,27	-	-	-0,26
MA	0,11	-	0,18	0,06	-	-	-
MG	-0,25	-0,07	0,31	-0,55	-	0,58	0,11
MS	-0,12	-	0,29	-0,30	-	-	0,02
MT	-0,28	-	0,07	-0,39	-	-	-0,13
PA	-0,04	-	0,14	-0,08	-	-	-
PB	0,02	-	-0,13	-0,13	-	-	0,32
PE	-0,08	-	0,11	-0,19	-	-	-0,08
PI	0,21	-	0,17	0,20	-	-	-
PR	0,04	-	0,10	-0,02	-0,41	-0,13	0,16
RJ	-0,02	-	-	-0,07	-	-	0,15
RN	-0,17	-	0,23	-0,33	-	-	-
RO	0,07	-	-	0,07	-	-	-
RR	-0,02	-	-	-0,02	-	-	-
RS	-0,02	-	0,04	0,05	-	-	-0,27
SC	0,13	-	0,18	0,07	-	-	0,27
SE	-0,02	-	0,04	0,03	-	-	-0,18
SP	0,12	-0,26	0,38	-	-	0,25	-0,06
TO	-0,34	-	-	-0,34	-	-	-

Apêndice 4 – Oferta e Contratação – Média 2017

Estado	Total	Algar	Claro/NET	Oi	Sercomtel	Tim	Vivo
Total	6,53	7,54	7,00	6,07	8,00	7,51	6,55
AC	6,65	-	7,31	6,37	-	-	-
AL	6,59	-	7,06	5,97	-	-	7,31
AM	6,74	-	7,02	6,32	-	-	6,99
AP	6,58	-	-	6,58	-	-	-
BA	5,85	-	6,86	5,19	-	7,47	6,74
CE	6,73	-	7,73	6,10	-	-	7,32
DF	6,68	-	6,72	6,39	-	-	6,97
ES	6,76	-	7,36	6,51	-	-	6,65
GO	6,45	7,83	6,76	6,31	-	-	6,61
MA	6,13	-	7,36	5,71	-	-	-
MG	6,31	7,48	6,87	5,87	-	7,67	6,83
MS	6,87	-	7,21	6,73	-	-	6,98
MT	6,52	-	7,11	6,36	-	-	6,70
PA	6,52	-	7,30	6,00	-	-	-
PB	6,89	-	7,19	6,43	-	-	7,36
PE	6,48	-	7,43	5,82	-	-	7,02
PI	6,45	-	7,33	6,22	-	-	-
PR	6,55	-	6,80	6,11	8,00	6,94	6,78
RJ	6,40	-	7,08	5,91	-	7,97	7,16
RN	6,73	-	7,30	6,42	-	-	-
RO	6,50	-	-	6,50	-	-	-
RR	5,59	-	-	5,59	-	-	-
RS	6,75	-	7,06	6,56	-	-	6,81
SC	6,76	-	7,27	6,44	-	-	7,16
SE	6,57	-	7,01	6,35	-	-	6,64
SP	6,62	7,61	6,95	-	-	7,26	6,37
TO	6,07	-	-	6,07	-	-	-

Apêndice 5 – Oferta e Contratação – GAP 2016 vs 2017

Estado	Total	Algar	Claro/NET	Oi	Sercomtel	Tim	Vivo
Total	-0,09	-0,14	0,19	-0,22	-0,35	0,24	-0,22
AC	-0,14	-	-0,04	-0,23	-	-	-
AL	-0,31	-	0,14	-0,72	-	-	-0,20
AM	-0,16	-	0,14	-0,42	-	-	-0,38
AP	0,29	-	-	0,29	-	-	-
BA	-0,42	-	-0,24	-0,63	-	0,08	-0,07
CE	0,03	-	0,41	-0,19	-	-	0,15
DF	-0,11	-	0,13	-0,48	-	-	0,05
ES	-0,11	-	0,19	-0,13	-	-	-0,32
GO	-0,05	-0,04	0,39	-0,04	-	-	-0,29
MA	-0,10	-	0,22	-0,23	-	-	-
MG	-0,29	-0,05	0,11	-0,49	-	0,60	-0,04
MS	-0,21	-	0,08	-0,39	-	-	0,05
MT	-0,33	-	0,01	-0,45	-	-	-0,11
PA	-0,03	-	0,24	-0,13	-	-	-
PB	-0,02	-	-0,15	-0,15	-	-	0,24
PE	-0,35	-	0,25	-0,69	-	-	-0,19
PI	0,18	-	0,26	0,14	-	-	-
PR	-0,08	-	-0,11	-0,16	-0,35	-0,17	0,08
RJ	-0,12	-	-0,06	-0,16	-	0,27	-0,25
RN	-0,04	-	0,17	-0,08	-	-	-
RO	-0,05	-	-	-0,05	-	-	-
RR	0,03	-	-	0,03	-	-	-
RS	-0,02	-	-0,05	0,02	-	-	-0,13
SC	0,21	-	0,10	0,24	-	-	0,13
SE	-0,06	-	-0,09	-0,04	-	-	-0,08
SP	-0,03	-0,38	0,37	-	-	0,16	-0,29
TO	-0,40	-	-	-0,40	-	-	-

Apêndice 6 – Funcionamento – Média 2017

Estado	Total	Algar	Claro/NET	Oi	Sercomtel	Tim	Vivo
Total	7,85	8,41	8,11	7,57	8,70	7,71	7,91
AC	7,70	-	8,17	7,50	-	-	-
AL	7,87	-	8,31	7,37	-	-	8,32
AM	7,75	-	8,13	7,25	-	-	7,57
AP	7,24	-	-	7,24	-	-	-
BA	7,24	-	8,00	6,75	-	7,86	7,94
CE	7,80	-	8,25	7,47	-	-	8,13
DF	8,05	-	8,11	7,90	-	-	8,17
ES	8,08	-	8,25	8,04	-	-	8,02
GO	8,05	8,54	8,20	7,95	-	-	8,26
MA	7,28	-	8,04	7,02	-	-	-
MG	7,77	8,26	8,24	7,48	-	7,79	8,13
MS	8,18	-	8,40	8,15	-	-	8,12
MT	8,11	-	8,42	8,09	-	-	7,91
PA	7,27	-	8,00	6,78	-	-	-
PB	8,01	-	8,05	7,80	-	-	8,31
PE	7,70	-	8,11	7,32	-	-	8,09
PI	7,72	-	8,10	7,63	-	-	-
PR	8,10	-	8,35	7,74	8,70	7,01	8,43
RJ	7,65	-	7,93	7,42	-	8,05	8,30
RN	7,86	-	8,12	7,72	-	-	-
RO	8,07	-	-	8,07	-	-	-
RR	6,82	-	-	6,82	-	-	-
RS	8,03	-	8,40	7,82	-	-	8,08
SC	8,12	-	8,35	8,01	-	-	8,18
SE	7,70	-	7,92	7,48	-	-	7,91
SP	7,89	8,69	8,07	-	-	7,54	7,76
TO	7,88	-	-	7,88	-	-	-

Apêndice 7 – Funcionamento – GAP 2016 vs 2017

Estado	Total	Algar	Claro/NET	Oi	Sercomtel	Tim	Vivo
Total	0,07	-	0,23	-0,03	-0,18	0,41	0,03
AC	-0,11	-	0,27	-0,28	-	-	-
AL	-0,12	-	0,44	-0,57	-	-	-0,03
AM	0,26	-	0,42	0,11	-	-	-0,18
AP	0,10	-	-	0,10	-	-	-
BA	-0,16	-	0,01	-0,31	-	0,11	0,09
CE	0,06	-	0,10	0,11	-	-	-0,09
DF	-0,02	-	0,08	-0,20	-	-	0,10
ES	0,12	-	-0,09	0,02	-	-	0,36
GO	-0,07	-0,02	0,47	-0,24	-	-	0,17
MA	0,10	-	0,01	0,10	-	-	-
MG	-0,11	-0,05	0,41	-0,40	-	0,66	0,34
MS	-0,08	-	0,30	-0,19	-	-	-0,04
MT	0,07	-	0,47	-	-	-	0,03
PA	-0,10	-	0,03	-0,16	-	-	-
PB	0,25	-	-0,08	0,33	-	-	0,37
PE	0,05	-	-0,05	0,01	-	-	0,14
PI	0,12	-	0,07	0,13	-	-	-
PR	0,12	-	0,44	-0,15	-0,18	0,14	0,44
RJ	0,12	-	-0,11	0,21	-	0,11	0,35
RN	0,06	-	0,20	0,05	-	-	-
RO	0,06	-	-	0,06	-	-	-
RR	-0,08	-	-	-0,08	-	-	-
RS	0,28	-	0,53	0,25	-	-	0,07
SC	0,10	-	0,24	0,09	-	-	-0,05
SE	-0,04	-	-0,15	-0,12	-	-	0,14
SP	0,08	0,09	0,30	-	-	0,51	-0,07
TO	-0,14	-	-	-0,14	-	-	-

Apêndice 8 – Cobrança – Média 2017

Estado	Total	Algar	Claro/NET	Oi	Sercomtel	Tim	Vivo
Total	6,91	7,73	7,54	6,31	8,30	7,99	6,97
AC	6,94	-	7,73	6,61	-	-	-
AL	6,92	-	7,42	6,27	-	-	7,62
AM	7,14	-	7,55	6,59	-	-	6,99
AP	6,66	-	-	6,66	-	-	-
BA	6,05	-	7,21	5,24	-	7,79	7,26
CE	7,03	-	8,05	6,47	-	-	7,52
DF	6,91	-	7,16	6,37	-	-	7,27
ES	7,03	-	7,60	6,72	-	-	6,99
GO	6,57	7,75	7,30	6,26	-	-	7,07
MA	6,58	-	7,76	6,18	-	-	-
MG	6,65	7,71	7,32	6,12	-	8,22	7,39
MS	7,20	-	7,61	6,99	-	-	7,42
MT	6,70	-	7,57	6,43	-	-	7,11
PA	6,88	-	7,65	6,35	-	-	-
PB	7,30	-	7,58	6,85	-	-	7,77
PE	6,87	-	7,78	6,16	-	-	7,51
PI	6,66	-	7,61	6,42	-	-	-
PR	7,06	-	7,36	6,58	8,30	8,01	7,38
RJ	6,66	-	7,65	6,02	-	8,30	7,43
RN	7,07	-	7,69	6,74	-	-	-
RO	6,97	-	-	6,97	-	-	-
RR	5,85	-	-	5,85	-	-	-
RS	7,25	-	7,73	7,04	-	-	7,19
SC	7,20	-	7,67	6,86	-	-	7,72
SE	6,80	-	7,39	6,34	-	-	7,19
SP	7,09	7,77	7,53	-	-	7,78	6,77
TO	6,35	-	-	6,35	-	-	-

Apêndice 9 – Cobrança – GAP 2016 vs 2017

Estado	Total	Algar	Claro/NET	Oi	Sercomtel	Tim	Vivo
Total	-0,15	-0,13	0,19	-0,31	-0,32	0,05	-0,27
AC	-0,11	-	0,21	-0,27	-	-	-
AL	-0,31	-	0,04	-0,64	-	-	-0,25
AM	-0,06	-	0,27	-0,44	-	-	-0,38
AP	-0,05	-	-	-0,05	-	-	-
BA	-0,66	-	-0,43	-1,03	-	0,05	0,11
CE	-0,16	-	0,38	-0,37	-	-	-0,09
DF	-0,29	-	-0,04	-0,77	-	-	0,01
ES	-0,30	-	-0,06	-0,25	-	-	-0,55
GO	-0,10	-0,13	0,53	-0,09	-	-	-0,33
MA	-0,15	-	0,32	-0,32	-	-	-
MG	-0,22	-0,11	-0,21	-0,37	-	0,24	0,29
MS	-0,24	-	0,01	-0,27	-	-	-0,37
MT	-0,53	-	0,06	-0,71	-	-	-0,22
PA	-0,10	-	0,15	-0,24	-	-	-
PB	-0,09	-	-0,27	-0,15	-	-	0,07
PE	-0,18	-	0,10	-0,30	-	-	-0,25
PI	-0,05	-	-0,13	-0,05	-	-	-
PR	-0,19	-	0,08	-0,40	-0,32	0,05	0,02
RJ	-0,20	-	-0,03	-0,30	-	0,29	-0,23
RN	0,04	-	0,27	-0,02	-	-	-
RO	-0,03	-	-	-0,03	-	-	-
RR	-0,13	-	-	-0,13	-	-	-
RS	-0,09	-	0,07	-0,05	-	-	-0,38
SC	0,03	-	-0,08	0,08	-	-	-0,12
SE	0,09	-	0,03	0,12	-	-	0,07
SP	-0,04	-0,16	0,40	-	-	-0,14	-0,34
TO	-0,29	-	-	-0,29	-	-	-

Apêndice 10 – Canais de Atendimento – Média 2017

Estado	Total	Algar	Claro/NET	Oi	Sercomtel	Tim	Vivo
Total	6,85	7,89	7,07	6,60	8,17	7,14	6,89
AC	7,14	-	7,75	6,90	-	-	-
AL	7,24	-	7,42	6,95	-	-	7,68
AM	7,29	-	7,51	6,96	-	-	7,41
AP	6,98	-	-	6,98	-	-	-
BA	6,25	-	7,10	5,72	-	7,55	6,97
CE	6,92	-	7,77	6,43	-	-	7,42
DF	6,97	-	7,08	6,76	-	-	7,07
ES	6,94	-	7,34	6,91	-	-	6,72
GO	6,72	8,08	6,91	6,70	-	-	6,61
MA	6,67	-	7,44	6,42	-	-	-
MG	6,68	7,82	7,15	6,33	-	7,44	7,05
MS	7,18	-	7,41	7,11	-	-	7,21
MT	6,87	-	7,18	6,80	-	-	6,89
PA	6,99	-	7,49	6,66	-	-	-
PB	7,19	-	7,36	6,83	-	-	7,59
PE	7,05	-	7,46	6,67	-	-	7,45
PI	6,88	-	7,46	6,74	-	-	-
PR	6,86	-	6,93	6,68	8,17	7,15	6,84
RJ	6,80	-	7,09	6,61	-	7,55	7,15
RN	7,22	-	7,59	7,03	-	-	-
RO	6,93	-	-	6,93	-	-	-
RR	6,27	-	-	6,27	-	-	-
RS	7,01	-	7,21	6,96	-	-	6,88
SC	7,08	-	7,35	6,85	-	-	7,54
SE	6,69	-	7,11	6,52	-	-	6,75
SP	6,87	8,01	6,95	-	-	6,77	6,80
TO	6,92	-	-	6,92	-	-	-

Apêndice 11 – Canais de Atendimento – GAP 2016 vs 2017

Estado	Total	Algar	Claro/NET	Oi	Sercomtel	Tim	Vivo
Total	0,03	0,00	0,15	-0,08	-0,31	-0,02	0,04
AC	-0,04	-	0,14	-0,14	-	-	-
AL	-0,06	-	0,19	-0,18	-	-	-0,28
AM	0,27	-	0,37	0,25	-	-	-0,05
AP	0,27	-	-	0,27	-	-	-
BA	-0,34	-	-0,06	-0,52	-	0,08	-0,22
CE	-0,11	-	0,16	-0,15	-	-	-0,16
DF	-0,11	-	0,26	-0,36	-	-	-0,22
ES	-0,20	-	-0,02	0,05	-	-	-0,62
GO	-0,41	0,06	0,42	-0,52	-	-	-0,53
MA	-0,23	-	-0,16	-0,27	-	-	-
MG	-0,16	-0,05	0,27	-0,32	-	0,54	-0,02
MS	-0,20	-	0,08	-0,24	-	-	-0,27
MT	-0,50	-	-0,06	-0,63	-	-	-0,31
PA	0,22	-	0,18	0,29	-	-	-
PB	-0,20	-	-0,48	-0,14	-	-	-0,12
PE	0,05	-	0,25	-0,03	-	-	-
PI	-0,10	-	0,08	-0,16	-	-	-
PR	-0,07	-	0,06	0,06	-0,31	0,20	-0,28
RJ	0,09	-	-0,12	0,22	-	-0,10	-0,31
RN	0,08	-	0,31	0,03	-	-	-
RO	-0,11	-	-	-0,11	-	-	-
RR	0,10	-	-	0,10	-	-	-
RS	-0,14	-	-0,22	0,03	-	-	-0,46
SC	0,04	-	-0,06	0,05	-	-	0,12
SE	-0,12	-	-0,15	-0,11	-	-	-0,09
SP	0,25	0,10	0,31	-	-	-0,17	0,21
TO	-0,25	-	-	-0,25	-	-	-

Apêndice 12 – Atendimento Telefônico – Média 2017

Estado	Total	Algar	Claro/NET	Oi	Sercomtel	Tim	Vivo
Total	6,04	7,33	6,36	5,75	7,55	6,43	6,06
AC	6,41	-	7,08	6,16	-	-	-
AL	6,40	-	6,61	6,06	-	-	7,01
AM	6,50	-	6,77	6,14	-	-	6,53
AP	6,28	-	-	6,28	-	-	-
BA	5,56	-	6,39	5,03	-	6,87	6,38
CE	6,16	-	7,21	5,62	-	-	6,75
DF	6,21	-	6,38	6,03	-	-	6,22
ES	6,04	-	6,52	6,04	-	-	5,75
GO	5,96	7,70	6,24	5,85	-	-	6,06
MA	5,83	-	6,84	5,53	-	-	-
MG	5,88	7,28	6,32	5,53	-	6,71	6,24
MS	6,39	-	6,57	6,32	-	-	6,44
MT	6,13	-	6,47	6,02	-	-	6,35
PA	6,18	-	6,91	5,72	-	-	-
PB	6,55	-	6,67	6,14	-	-	7,10
PE	6,35	-	6,94	5,88	-	-	6,81
PI	5,90	-	6,75	5,71	-	-	-
PR	6,15	-	6,22	5,74	7,55	6,18	6,50
RJ	5,94	-	6,40	5,64	-	6,84	6,60
RN	6,45	-	7,08	6,16	-	-	-
RO	6,20	-	-	6,20	-	-	-
RR	5,36	-	-	5,36	-	-	-
RS	6,27	-	6,43	6,21	-	-	6,23
SC	6,29	-	6,62	6,03	-	-	6,84
SE	5,94	-	6,52	5,77	-	-	5,91
SP	6,02	7,38	6,24	-	-	6,08	5,87
TO	6,00	-	-	6,00	-	-	-

Apêndice 13 – Atendimento Telefônico – GAP 2016 vs 2017

Estado	Total	Algar	Claro/NET	Oi	Sercomtel	Tim	Vivo
Total	-	0,01	0,06	-0,04	-0,54	-	-
AC	0,04	-	0,12	-0,01	-	-	-
AL	-0,24	-	-0,15	-0,33	-	-	-0,20
AM	0,29	-	0,33	0,22	-	-	0,24
AP	0,28	-	-	0,28	-	-	-
BA	-0,37	-	-0,20	-0,49	-	0,11	-0,32
CE	-0,09	-	0,15	0,08	-	-	-0,46
DF	-0,15	-	0,08	-0,27	-	-	-0,27
ES	-0,29	-	-0,21	-0,03	-	-	-0,67
GO	-0,21	0,04	0,55	-0,31	-	-	-0,26
MA	-	-	-0,10	0,02	-	-	-
MG	0,04	0,02	-0,08	0,08	-	0,54	0,15
MS	-0,25	-	0,18	-0,37	-	-	-0,24
MT	-0,35	-	-0,10	-0,47	-	-	0,02
PA	0,26	-	0,26	0,31	-	-	-
PB	-0,01	-	-0,45	0,08	-	-	0,07
PE	-0,03	-	0,12	-0,01	-	-	-0,27
PI	-0,03	-	0,09	-0,07	-	-	-
PR	-0,07	-	-0,05	-0,05	-0,54	-0,03	-0,01
RJ	-0,08	-	-0,35	0,01	-	0,02	0,03
RN	0,15	-	0,39	0,11	-	-	-
RO	0,07	-	-	0,07	-	-	-
RR	0,16	-	-	0,16	-	-	-
RS	-0,16	-	-0,35	0,03	-	-	-0,43
SC	0,06	-	-0,24	0,14	-	-	0,13
SE	-0,12	-	0,16	-0,15	-	-	-0,20
SP	0,17	-0,02	0,30	-	-	-0,18	0,10
TO	-0,26	-	-	-0,26	-	-	-

Apêndice 14 – Capacidade de resolução – Média 2017

Estado	Total	Algar	Claro/NET	Oi	Sercomtel	Tim	Vivo
Total	5,79	6,79	6,00	5,43	6,84	5,93	6,03
AC	6,23	-	6,83	6,02	-	-	-
AL	6,04	-	6,34	5,58	-	-	6,79
AM	6,15	-	6,46	5,75	-	-	6,27
AP	6,01	-	-	6,01	-	-	-
BA	5,36	-	6,02	4,87	-	6,01	6,60
CE	6,26	-	6,87	5,60	-	-	7,16
DF	5,82	-	5,88	5,62	-	-	6,00
ES	5,96	-	6,12	5,77	-	-	6,09
GO	5,42	6,98	5,75	5,10	-	-	6,06
MA	5,86	-	6,82	5,59	-	-	-
MG	5,48	6,81	5,55	5,23	-	5,91	6,15
MS	6,14	-	6,40	5,90	-	-	6,57
MT	6,01	-	6,37	5,89	-	-	6,30
PA	6,01	-	6,68	5,66	-	-	-
PB	6,34	-	6,31	6,03	-	-	6,85
PE	6,10	-	6,51	5,70	-	-	6,69
PI	6,02	-	6,65	5,89	-	-	-
PR	5,96	-	6,04	5,42	6,84	5,82	6,61
RJ	5,60	-	6,16	5,28	-	6,14	6,71
RN	6,05	-	6,53	5,87	-	-	-
RO	6,00	-	-	6,00	-	-	-
RR	5,37	-	-	5,37	-	-	-
RS	6,01	-	6,16	5,83	-	-	6,24
SC	6,00	-	6,30	5,68	-	-	6,65
SE	5,90	-	6,16	5,55	-	-	6,41
SP	5,82	6,68	5,87	-	-	5,77	5,79
TO	5,57	-	-	5,57	-	-	-

Apêndice 15 – Capacidade de resolução – GAP 2016 vs 2017

Estado	Total	Algar	Claro/NET	Oi	Sercomtel	Tim	Vivo
Total	-0,13	-0,19	0,08	-0,20	-0,24	0,06	-0,24
AC	0,22	-	0,26	0,19	-	-	-
AL	-0,43	-	0,18	-0,86	-	-	-0,33
AM	-0,01	-	0,23	-0,35	-	-	0,23
AP	0,28	-	-	0,28	-	-	-
BA	-0,26	-	0,05	-0,47	-	0,04	0,26
CE	-0,04	-	0,34	-0,43	-	-	0,42
DF	-0,25	-	-0,24	-0,03	-	-	-0,49
ES	-0,13	-	0,08	-0,31	-	-	-0,05
GO	-0,21	0,13	0,26	-0,39	-	-	0,01
MA	0,07	-	0,31	-0,01	-	-	-
MG	-0,29	-0,02	-0,26	-0,41	-	0,60	0,24
MS	-0,40	-	-0,15	-0,60	-	-	-0,09
MT	-0,10	-	0,21	-0,18	-	-	0,07
PA	0,46	-	0,35	0,57	-	-	-
PB	-0,18	-	-0,49	-0,21	-	-	0,03
PE	-0,18	-	0,14	-0,26	-	-	-0,26
PI	0,31	-	0,24	0,30	-	-	-
PR	0,30	-	0,19	0,30	-0,24	0,03	0,45
RJ	-0,13	-	0,02	-0,23	-	-0,29	0,56
RN	0,19	-	0,24	0,30	-	-	-
RO	-0,02	-	-	-0,02	-	-	-
RR	0,22	-	-	0,22	-	-	-
RS	-0,18	-	-0,53	-0,02	-	-	-0,25
SC	0,09	-	0,33	0,01	-	-	-0,08
SE	0,02	-	-	-0,12	-	-	0,28
SP	-0,21	-0,65	0,22	-	-	0,07	-0,44
TO	-0,24	-	-	-0,24	-	-	-

Apêndice 16 – Reparo e Instalação – Média 2017

Estado	Total	Algar	Claro/NET	Oi	Sercomtel	Tim	Vivo
Total	7,02	7,98	7,46	6,60	7,69	6,83	7,30
AC	7,36	-	7,67	7,28	-	-	-
AL	7,31	-	7,28	7,18	-	-	7,89
AM	6,61	-	7,11	6,32	-	-	7,14
AP	6,60	-	-	6,60	-	-	-
BA	6,38	-	6,91	6,18	-	5,74	6,91
CE	6,87	-	6,78	6,50	-	-	7,60
DF	7,22	-	7,51	7,24	-	-	7,00
ES	7,26	-	6,84	7,17	-	-	7,51
GO	7,13	7,87	6,99	7,26	-	-	6,79
MA	6,19	-	7,23	6,03	-	-	-
MG	6,48	8,03	6,88	6,07	-	6,82	7,65
MS	7,17	-	8,11	6,98	-	-	7,31
MT	6,89	-	7,11	6,93	-	-	6,55
PA	6,07	-	6,90	5,85	-	-	-
PB	7,36	-	7,19	7,01	-	-	8,26
PE	7,03	-	7,20	6,85	-	-	7,45
PI	6,41	-	7,43	6,28	-	-	-
PR	7,27	-	7,84	6,87	7,69	7,19	7,81
RJ	6,50	-	7,15	6,26	-	7,14	7,89
RN	7,30	-	7,85	7,19	-	-	-
RO	7,50	-	-	7,50	-	-	-
RR	5,76	-	-	5,76	-	-	-
RS	7,37	-	7,42	7,52	-	-	7,00
SC	7,32	-	7,73	7,17	-	-	7,62
SE	7,20	-	7,70	7,11	-	-	7,20
SP	7,36	7,86	7,70	-	-	6,65	7,26
TO	7,13	-	-	7,13	-	-	-

Apêndice 17 – Reparo e Instalação – GAP 2016 vs 2017

Estado	Total	Algar	Claro/NET	Oi	Sercomtel	Tim	Vivo
Total	0,07	-0,06	0,19	0,09	-0,47	0,21	-0,01
AC	0,01	-	0,21	-0,04	-	-	-
AL	0,14	-	0,25	0,08	-	-	0,17
AM	0,25	-	-0,07	0,55	-	-	-0,48
AP	0,17	-	-	0,17	-	-	-
BA	0,04	-	-0,15	0,14	-	-0,88	-0,41
CE	0,02	-	0,25	0,08	-	-	-0,24
DF	-	-	0,26	0,08	-	-	-0,27
ES	0,01	-	-0,71	0,24	-	-	-0,16
GO	-0,27	-0,65	-0,10	-0,36	-	-	-0,03
MA	0,55	-	-0,01	0,62	-	-	-
MG	-0,52	0,15	-0,29	-0,71	-	-	0,25
MS	-0,35	-	0,53	-0,44	-	-	-0,45
MT	-0,15	-	0,18	-0,11	-	-	-0,61
PA	0,45	-	0,23	0,59	-	-	-
PB	-0,20	-	-0,49	-0,22	-	-	0,13
PE	0,03	-	-0,51	0,18	-	-	-0,18
PI	0,26	-	-0,25	0,34	-	-	-
PR	0,39	-	0,26	0,43	-0,47	0,17	0,72
RJ	0,05	-	-0,29	0,09	-	-0,49	0,79
RN	0,41	-	0,73	0,49	-	-	-
RO	0,68	-	-	0,68	-	-	-
RR	-0,15	-	-	-0,15	-	-	-
RS	0,27	-	-0,30	0,58	-	-	-
SC	0,14	-	0,27	0,20	-	-	-0,10
SE	0,16	-	0,13	0,29	-	-	-0,11
SP	0,10	-0,45	0,54	-	-	0,74	-0,04
TO	-0,04	-	-	-0,04	-	-	-

Apêndice 18 – Gênero e Idade – Total

Estado	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%	10%	11%	11%	11%	22%	31%	3%	43,9
AL	38%	62%	9%	10%	11%	12%	20%	33%	6%	45,9
AM	43%	57%	6%	11%	11%	15%	23%	29%	5%	45,4
AP	42%	58%	7%	11%	12%	15%	22%	27%	6%	44,4
BA	37%	63%	8%	8%	11%	12%	24%	33%	5%	45,6
CE	42%	58%	9%	10%	10%	13%	20%	31%	7%	45,4
DF	41%	59%	9%	10%	12%	14%	20%	30%	6%	45,0
ES	43%	57%	8%	8%	10%	11%	20%	37%	5%	47,0
GO	40%	60%	8%	11%	10%	12%	20%	34%	4%	45,4
MA	46%	54%	11%	11%	13%	13%	20%	28%	5%	44,0
MG	33%	67%	6%	7%	9%	11%	24%	35%	6%	47,6
MS	38%	62%	8%	11%	11%	10%	21%	32%	7%	46,3
MT	40%	60%	11%	11%	12%	12%	21%	28%	5%	43,8
PA	38%	62%	8%	12%	12%	14%	21%	28%	5%	44,4
PB	40%	60%	7%	10%	9%	14%	20%	34%	6%	46,1
PE	37%	63%	4%	7%	10%	11%	25%	37%	6%	48,8
PI	40%	60%	10%	15%	10%	12%	18%	30%	5%	43,7
PR	35%	65%	7%	10%	11%	11%	18%	36%	6%	46,5
RJ	35%	65%	7%	5%	7%	9%	22%	42%	9%	50,5
RN	36%	64%	5%	10%	9%	11%	22%	36%	6%	47,7
RO	38%	62%	13%	10%	10%	13%	24%	27%	3%	42,8
RR	45%	55%	9%	12%	14%	15%	21%	25%	3%	42,4
RS	39%	61%	4%	6%	7%	11%	22%	41%	9%	50,9
SC	38%	62%	6%	12%	11%	13%	22%	32%	4%	45,1
SE	40%	60%	8%	12%	10%	11%	19%	32%	7%	46,2
SP	37%	63%	5%	8%	12%	14%	19%	36%	6%	47,0
TO	42%	58%	12%	10%	12%	12%	22%	28%	4%	43,0

Apêndice 19 – Gênero e Idade – Algar

Estado	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	33%	67%	10%	7%	8%	7%	19%	44%	5%	47,4
MA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
MG	33%	67%	6%	8%	8%	8%	17%	45%	7%	49,4
MS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
MT	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PB	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PE	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PR	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RJ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RN	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RR	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SC	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SE	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SP	34%	66%	5%	9%	9%	10%	21%	37%	9%	48,8
TO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Apêndice 20 – Gênero e Idade – Claro/NET

Estado	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	48%	52%	10%	11%	14%	12%	18%	31%	2%	43,4
AL	38%	62%	7%	12%	10%	15%	18%	34%	3%	45,0
AM	46%	54%	5%	12%	13%	17%	23%	26%	3%	43,9
AP	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
BA	38%	62%	9%	4%	11%	13%	16%	39%	8%	47,3
CE	42%	58%	4%	7%	10%	10%	25%	36%	7%	48,5
DF	44%	56%	4%	11%	10%	18%	24%	28%	4%	45,1
ES	47%	53%	5%	8%	8%	12%	21%	40%	6%	48,6
GO	36%	64%	10%	9%	13%	13%	18%	34%	3%	44,8
MA	48%	52%	8%	11%	15%	15%	17%	29%	4%	43,8
MG	33%	67%	4%	7%	11%	14%	23%	36%	4%	47,0
MS	37%	63%	8%	10%	9%	12%	23%	29%	9%	46,5
MT	42%	58%	10%	12%	14%	12%	20%	29%	3%	43,3
PA	42%	58%	8%	12%	13%	14%	21%	27%	4%	43,3
PB	42%	58%	4%	12%	8%	15%	18%	36%	8%	48,0
PE	46%	54%	3%	9%	12%	12%	26%	32%	6%	47,9
PI	47%	53%	11%	15%	14%	11%	20%	26%	3%	42,2
PR	38%	62%	4%	11%	13%	11%	21%	35%	5%	46,4
RJ	36%	64%	5%	5%	7%	11%	21%	45%	5%	49,9
RN	42%	58%	6%	10%	8%	13%	20%	38%	4%	47,7
RO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RR	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RS	41%	59%	5%	4%	7%	11%	23%	41%	9%	50,7
SC	37%	63%	6%	12%	9%	16%	20%	33%	4%	45,2
SE	45%	55%	7%	10%	10%	12%	21%	32%	8%	47,1
SP	38%	62%	3%	7%	12%	13%	22%	37%	5%	47,3
TO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Apêndice 21 – Gênero e Idade – Oi

Estado	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	44%	56%	11%	11%	9%	10%	23%	31%	4%	44,2
AL	34%	66%	9%	8%	9%	10%	21%	34%	9%	47,8
AM	39%	61%	7%	9%	9%	12%	23%	33%	8%	47,4
AP	42%	58%	7%	11%	12%	15%	22%	27%	6%	44,4
BA	35%	65%	7%	9%	11%	12%	27%	31%	4%	45,2
CE	40%	60%	7%	10%	9%	15%	20%	32%	7%	45,7
DF	40%	60%	10%	9%	10%	10%	17%	35%	10%	48,2
ES	36%	64%	8%	7%	8%	10%	18%	41%	8%	49,0
GO	39%	61%	6%	10%	8%	11%	21%	38%	5%	47,1
MA	45%	55%	12%	10%	12%	12%	21%	27%	6%	44,1
MG	32%	68%	7%	5%	8%	11%	26%	35%	7%	48,1
MS	37%	63%	7%	11%	11%	9%	20%	35%	7%	46,8
MT	41%	59%	11%	11%	12%	12%	22%	27%	5%	43,6
PA	36%	64%	8%	12%	11%	14%	20%	29%	6%	45,1
PB	35%	65%	7%	8%	8%	12%	20%	40%	6%	47,8
PE	30%	70%	3%	5%	7%	10%	27%	41%	7%	50,6
PI	38%	62%	10%	15%	9%	12%	17%	31%	6%	44,1
PR	34%	66%	8%	10%	9%	9%	17%	40%	8%	47,9
RJ	33%	67%	7%	3%	6%	8%	24%	40%	12%	51,1
RN	33%	68%	5%	10%	10%	10%	23%	35%	7%	47,7
RO	38%	62%	13%	10%	10%	13%	24%	27%	3%	42,8
RR	45%	55%	9%	12%	14%	15%	21%	25%	3%	42,4
RS	38%	62%	3%	6%	5%	11%	18%	46%	11%	52,9
SC	38%	62%	6%	11%	12%	11%	23%	32%	4%	45,5
SE	35%	65%	8%	14%	11%	9%	18%	33%	8%	46,7
SP	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TO	42%	58%	12%	10%	12%	12%	22%	28%	4%	43,0

Apêndice 22 – Gênero e Idade – Sercomtel

Estado	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	35%	65%	8%	12%	9%	13%	16%	32%	10%	46,9
RJ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RN	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RR	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SC	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SE	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SP	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Apêndice 23 – Gênero e Idade – TIM

Estado	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	47%	53%	4%	6%	10%	18%	30%	27%	5%	46,2
CE	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
DF	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
MA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
MG	45%	55%	3%	7%	14%	14%	22%	35%	5%	47,8
MS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
MT	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PB	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PE	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PR	51%	49%	5%	9%	10%	12%	20%	35%	8%	47,6
RJ	44%	56%	4%	5%	13%	15%	22%	36%	5%	47,2
RN	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RR	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SC	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SE	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SP	51%	49%	4%	7%	9%	17%	26%	34%	3%	46,3
TO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Apêndice 24 – Gênero e Idade – Vivo

Estado	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	45%	55%	12%	9%	17%	11%	20%	28%	2%	42,9
AM	36%	64%	6%	10%	10%	11%	23%	35%	4%	46,2
AP	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
BA	42%	58%	8%	11%	11%	11%	21%	33%	5%	45,1
CE	46%	54%	12%	12%	11%	12%	19%	28%	6%	43,9
DF	38%	62%	14%	10%	15%	14%	18%	26%	2%	41,2
ES	49%	51%	11%	10%	14%	13%	20%	30%	2%	43,4
GO	45%	55%	12%	16%	14%	13%	18%	24%	3%	40,6
MA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
MG	37%	63%	8%	13%	11%	10%	19%	31%	6%	45,3
MS	41%	59%	8%	11%	12%	14%	23%	27%	6%	44,8
MT	38%	62%	11%	10%	12%	10%	18%	33%	6%	45,2
PA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PB	47%	53%	12%	13%	10%	14%	23%	25%	3%	42,1
PE	44%	56%	7%	8%	13%	12%	21%	34%	5%	46,2
PI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PR	34%	66%	8%	9%	12%	14%	20%	33%	3%	44,5
RJ	39%	61%	6%	10%	7%	9%	19%	39%	9%	49,0
RN	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RR	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RS	41%	59%	6%	7%	12%	14%	27%	30%	5%	46,3
SC	41%	59%	8%	13%	11%	13%	23%	32%	2%	43,8
SE	45%	55%	10%	10%	10%	14%	19%	32%	5%	44,8
SP	36%	64%	6%	9%	11%	14%	17%	35%	7%	46,7
TO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Apêndice 25 – Renda Familiar– Total

Estado	Até R\$ 1.874,00	De R\$ 1.874,00 até R\$ 3.748,00	Mais de R\$ 3.748,00 até R\$ 5.622,00	Mais de R\$ 5.622,00 até R\$ 9.370,00	Acima de R\$ 9.370,00	Recusa/Não respondeu	Média
AC	19%	30%	16%	14%	12%	10%	R\$ 5.194,53
AL	23%	25%	14%	12%	13%	13%	R\$ 5.018,47
AM	25%	30%	14%	8%	13%	10%	R\$ 4.777,02
AP	23%	26%	15%	15%	10%	11%	R\$ 4.785,58
BA	34%	21%	15%	9%	9%	13%	R\$ 4.344,36
CE	25%	28%	13%	9%	10%	14%	R\$ 4.613,30
DF	13%	22%	13%	13%	23%	16%	R\$ 6.923,47
ES	20%	31%	16%	10%	9%	14%	R\$ 4.695,37
GO	24%	33%	12%	9%	9%	12%	R\$ 4.176,35
MA	26%	31%	12%	9%	12%	9%	R\$ 4.678,94
MG	25%	29%	13%	9%	7%	17%	R\$ 3.902,82
MS	19%	32%	18%	10%	9%	12%	R\$ 4.659,13
MT	19%	31%	18%	11%	10%	11%	R\$ 4.771,01
PA	22%	33%	13%	9%	9%	13%	R\$ 4.203,73
PB	25%	25%	18%	9%	9%	14%	R\$ 4.331,50
PE	27%	25%	12%	9%	11%	16%	R\$ 4.592,10
PI	23%	31%	14%	12%	7%	13%	R\$ 4.370,02
PR	21%	34%	17%	9%	7%	11%	R\$ 4.047,70
RJ	26%	29%	11%	7%	7%	20%	R\$ 4.031,16
RN	26%	27%	15%	11%	9%	12%	R\$ 4.318,30
RO	30%	31%	13%	10%	7%	11%	R\$ 3.957,10
RR	18%	31%	17%	14%	10%	11%	R\$ 4.585,82
RS	20%	32%	15%	11%	9%	12%	R\$ 4.580,17
SC	17%	38%	16%	11%	6%	13%	R\$ 4.221,81
SE	23%	24%	15%	11%	12%	15%	R\$ 4.789,07
SP	24%	31%	15%	9%	5%	16%	R\$ 3.940,14
TO	23%	29%	19%	12%	5%	12%	R\$ 3.927,80

Apêndice 26 – Renda Familiar– Algar

Estado	Até R\$ 1.874,00	De R\$ 1.874,00 até R\$ 3.748,00	Mais de R\$ 3.748,00 até R\$ 5.622,00	Mais de R\$ 5.622,00 até R\$ 9.370,00	Acima de R\$ 9.370,00	Recusa/Não respondeu	Média
AC	-	-	-	-	-	-	-
AL	-	-	-	-	-	-	-
AM	-	-	-	-	-	-	-
AP	-	-	-	-	-	-	-
BA	-	-	-	-	-	-	-
CE	-	-	-	-	-	-	-
DF	-	-	-	-	-	-	-
ES	-	-	-	-	-	-	-
GO	22%	36%	14%	9%	5%	13%	R\$ 3.610,22
MA	-	-	-	-	-	-	-
MG	19%	36%	15%	9%	6%	16%	R\$ 3.765,41
MS	-	-	-	-	-	-	-
MT	-	-	-	-	-	-	-
PA	-	-	-	-	-	-	-
PB	-	-	-	-	-	-	-
PE	-	-	-	-	-	-	-
PI	-	-	-	-	-	-	-
PR	-	-	-	-	-	-	-
RJ	-	-	-	-	-	-	-
RN	-	-	-	-	-	-	-
RO	-	-	-	-	-	-	-
RR	-	-	-	-	-	-	-
RS	-	-	-	-	-	-	-
SC	-	-	-	-	-	-	-
SE	-	-	-	-	-	-	-
SP	24%	34%	16%	7%	5%	15%	R\$ 3.654,76
TO	-	-	-	-	-	-	-

Apêndice 27 – Renda Familiar– Claro/NET

Estado	Até R\$ 1.874,00	De R\$ 1.874,00 até R\$ 3.748,00	Mais de R\$ 3.748,00 até R\$ 5.622,00	Mais de R\$ 5.622,00 até R\$ 9.370,00	Acima de R\$ 9.370,00	Recusa/Não respondeu	Média
AC	10%	20%	18%	17%	23%	11%	R\$ 7.738,40
AL	14%	24%	17%	14%	17%	13%	R\$ 5.881,51
AM	17%	29%	16%	10%	18%	10%	R\$ 5.872,61
AP	-	-	-	-	-	-	-
BA	18%	19%	16%	14%	20%	13%	R\$ 6.451,34
CE	14%	22%	12%	15%	23%	14%	R\$ 7.125,95
DF	5%	14%	13%	17%	35%	17%	R\$ 9.516,65
ES	16%	21%	15%	15%	21%	13%	R\$ 6.999,95
GO	14%	24%	12%	15%	20%	14%	R\$ 6.605,09
MA	10%	20%	17%	15%	23%	14%	R\$ 7.101,45
MG	16%	27%	16%	10%	14%	16%	R\$ 5.219,94
MS	8%	28%	19%	17%	13%	15%	R\$ 5.973,34
MT	13%	28%	18%	12%	15%	14%	R\$ 6.109,69
PA	16%	27%	15%	13%	16%	12%	R\$ 5.463,83
PB	10%	25%	20%	17%	14%	15%	R\$ 5.987,76
PE	12%	17%	14%	17%	25%	15%	R\$ 7.662,09
PI	11%	20%	18%	19%	19%	14%	R\$ 7.173,40
PR	11%	22%	23%	16%	14%	13%	R\$ 5.386,52
RJ	24%	28%	12%	10%	9%	18%	R\$ 4.360,99
RN	23%	20%	18%	13%	13%	12%	R\$ 5.365,84
RO	-	-	-	-	-	-	-
RR	-	-	-	-	-	-	-
RS	8%	26%	18%	16%	19%	14%	R\$ 6.852,10
SC	13%	28%	22%	13%	10%	15%	R\$ 5.413,64
SE	17%	20%	18%	9%	20%	16%	R\$ 6.256,74
SP	14%	26%	22%	13%	8%	17%	R\$ 5.221,10
TO	-	-	-	-	-	-	-

Apêndice 28 – Renda Familiar– Oi

Estado	Até R\$ 1.874,00	De R\$ 1.874,00 até R\$ 3.748,00	Mais de R\$ 3.748,00 até R\$ 5.622,00	Mais de R\$ 5.622,00 até R\$ 9.370,00	Acima de R\$ 9.370,00	Recusa/Não respondeu	Média
AC	22%	34%	15%	12%	7%	9%	R\$ 4.171,21
AL	33%	28%	9%	9%	9%	13%	R\$ 4.004,97
AM	32%	32%	11%	6%	6%	11%	R\$ 3.589,93
AP	23%	26%	15%	15%	10%	11%	R\$ 4.785,58
BA	44%	20%	14%	5%	4%	13%	R\$ 3.255,51
CE	33%	29%	11%	7%	6%	13%	R\$ 3.701,26
DF	21%	27%	13%	7%	17%	15%	R\$ 5.739,82
ES	25%	35%	13%	7%	6%	14%	R\$ 3.791,92
GO	30%	34%	12%	7%	6%	12%	R\$ 3.607,29
MA	31%	35%	11%	7%	9%	7%	R\$ 3.934,87
MG	31%	28%	11%	8%	4%	18%	R\$ 3.247,22
MS	25%	32%	16%	8%	8%	11%	R\$ 4.262,33
MT	22%	33%	17%	11%	7%	10%	R\$ 4.294,35
PA	27%	38%	12%	6%	5%	13%	R\$ 3.305,52
PB	35%	25%	15%	5%	5%	16%	R\$ 3.232,25
PE	41%	29%	7%	4%	4%	15%	R\$ 2.936,95
PI	26%	34%	14%	10%	4%	12%	R\$ 3.650,56
PR	27%	38%	14%	6%	4%	11%	R\$ 3.329,72
RJ	28%	29%	10%	6%	6%	21%	R\$ 3.729,81
RN	28%	30%	13%	10%	7%	13%	R\$ 3.771,97
RO	30%	31%	13%	10%	7%	11%	R\$ 3.957,10
RR	18%	31%	17%	14%	10%	11%	R\$ 4.585,82
RS	27%	35%	14%	8%	4%	12%	R\$ 3.490,82
SC	20%	42%	12%	10%	4%	12%	R\$ 3.663,46
SE	31%	25%	11%	9%	7%	17%	R\$ 3.610,97
SP	-	-	-	-	-	-	-
TO	23%	29%	19%	12%	5%	12%	R\$ 3.927,80

Apêndice 29 – Renda Familiar– Sercomtel

Estado	Até R\$ 1.874,00	De R\$ 1.874,00 até R\$ 3.748,00	Mais de R\$ 3.748,00 até R\$ 5.622,00	Mais de R\$ 5.622,00 até R\$ 9.370,00	Acima de R\$ 9.370,00	Recusa/Não respondeu	Média
AC	-	-	-	-	-	-	-
AL	-	-	-	-	-	-	-
AM	-	-	-	-	-	-	-
AP	-	-	-	-	-	-	-
BA	-	-	-	-	-	-	-
CE	-	-	-	-	-	-	-
DF	-	-	-	-	-	-	-
ES	-	-	-	-	-	-	-
GO	-	-	-	-	-	-	-
MA	-	-	-	-	-	-	-
MG	-	-	-	-	-	-	-
MS	-	-	-	-	-	-	-
MT	-	-	-	-	-	-	-
PA	-	-	-	-	-	-	-
PB	-	-	-	-	-	-	-
PE	-	-	-	-	-	-	-
PI	-	-	-	-	-	-	-
PR	22%	31%	15%	9%	10%	13%	R\$ 4.472,58
RJ	-	-	-	-	-	-	-
RN	-	-	-	-	-	-	-
RO	-	-	-	-	-	-	-
RR	-	-	-	-	-	-	-
RS	-	-	-	-	-	-	-
SC	-	-	-	-	-	-	-
SE	-	-	-	-	-	-	-
SP	-	-	-	-	-	-	-
TO	-	-	-	-	-	-	-

Apêndice 30 – Renda Familiar– TIM

Estado	Até R\$ 1.874,00	De R\$ 1.874,00 até R\$ 3.748,00	Mais de R\$ 3.748,00 até R\$ 5.622,00	Mais de R\$ 5.622,00 até R\$ 9.370,00	Acima de R\$ 9.370,00	Recusa/Não respondeu	Média
AC	-	-	-	-	-	-	-
AL	-	-	-	-	-	-	-
AM	-	-	-	-	-	-	-
AP	-	-	-	-	-	-	-
BA	30%	29%	13%	8%	7%	12%	R\$ 3.760,13
CE	-	-	-	-	-	-	-
DF	-	-	-	-	-	-	-
ES	-	-	-	-	-	-	-
GO	-	-	-	-	-	-	-
MA	-	-	-	-	-	-	-
MG	25%	27%	16%	6%	10%	16%	R\$ 4.317,66
MS	-	-	-	-	-	-	-
MT	-	-	-	-	-	-	-
PA	-	-	-	-	-	-	-
PB	-	-	-	-	-	-	-
PE	-	-	-	-	-	-	-
PI	-	-	-	-	-	-	-
PR	21%	28%	16%	13%	8%	14%	R\$ 4.494,11
RJ	23%	29%	15%	6%	9%	18%	R\$ 4.164,28
RN	-	-	-	-	-	-	-
RO	-	-	-	-	-	-	-
RR	-	-	-	-	-	-	-
RS	-	-	-	-	-	-	-
SC	-	-	-	-	-	-	-
SE	-	-	-	-	-	-	-
SP	20%	30%	16%	10%	9%	16%	R\$ 4.275,12
TO	-	-	-	-	-	-	-

Apêndice 31 – Renda Familiar– Vivo

Estado	Até R\$ 1.874,00	De R\$ 1.874,00 até R\$ 3.748,00	Mais de R\$ 3.748,00 até R\$ 5.622,00	Mais de R\$ 5.622,00 até R\$ 9.370,00	Acima de R\$ 9.370,00	Recusa/Não respondeu	Média
AC	-	-	-	-	-	-	-
AL	15%	19%	20%	16%	17%	13%	R\$ 6.090,24
AM	45%	28%	11%	4%	3%	10%	R\$ 2.645,26
AP	-	-	-	-	-	-	-
BA	17%	25%	17%	15%	12%	14%	R\$ 5.690,07
CE	18%	28%	18%	10%	12%	15%	R\$ 5.111,48
DF	14%	26%	14%	14%	16%	16%	R\$ 5.624,00
ES	18%	33%	19%	11%	5%	15%	R\$ 4.180,62
GO	15%	34%	14%	13%	10%	13%	R\$ 4.752,72
MA	-	-	-	-	-	-	-
MG	13%	32%	17%	11%	10%	17%	R\$ 4.689,97
MS	13%	35%	21%	11%	10%	11%	R\$ 4.777,81
MT	16%	25%	18%	10%	16%	14%	R\$ 5.728,27
PA	-	-	-	-	-	-	-
PB	23%	25%	21%	10%	11%	10%	R\$ 4.617,30
PE	13%	23%	20%	13%	13%	18%	R\$ 5.498,60
PI	-	-	-	-	-	-	-
PR	17%	36%	18%	10%	8%	11%	R\$ 4.338,14
RJ	11%	27%	20%	13%	11%	18%	R\$ 5.154,12
RN	-	-	-	-	-	-	-
RO	-	-	-	-	-	-	-
RR	-	-	-	-	-	-	-
RS	20%	32%	16%	12%	9%	12%	R\$ 4.638,50
SC	11%	35%	23%	10%	6%	15%	R\$ 4.691,82
SE	13%	24%	20%	16%	15%	12%	R\$ 5.664,23
SP	30%	34%	10%	7%	3%	16%	R\$ 3.090,93
TO	-	-	-	-	-	-	-