

Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida

Serviço de Comunicação Multimídia

Resultados 2018

Índice

1. Escopo	3
2. Resumo executivo	4
3. Metodologia.....	6
3.1. Desenho da amostra.....	6
3.1.1. Tipo de amostragem	8
3.1.2. Tipo de alocação dentro dos estratos	8
3.2. Método de coleta	9
3.2.1. Período de coleta	9
3.2.2. Controle de qualidade dos dados.....	9
3.3. Calibração dos dados	10
3.4. Erros amostrais a posteriori	13
3.5. Comparabilidade dos dados	16
4. Resultados	18
4.1. Perfil sócio-demográfico dos entrevistados	19
4.2. Satisfação e percepção de qualidade das prestadoras	22
4.2.1. Satisfação geral.....	22
4.2.2. Oferta e contratação.....	23
4.2.3. Funcionamento.....	24
4.2.4. Cobrança.....	27
4.2.5. Canais de atendimento	29
4.2.6. Capacidade de resolução.....	35
4.2.7. Reparo e instalação	40
4.3. Ranking.....	46
5. Apêndice	48

1. ESCOPO

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

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

2. RESUMO EXECUTIVO

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

São realizadas 23.020 entrevistas com usuários das operadoras: Algar, Brisanet, Cabo Telecom, Copel, Hughes, Multiplay, Net, Oi, Sercomtel, Sky, Tim, Unifique e Vivo nas UFs onde estas possuem mais de 10.000 acessos ativos de PF.

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

A amostra é composta principalmente por mulheres (56%), a média de idade dos respondentes é de 44 anos, cursaram até o ensino médio e com renda familiar de R\$ 5.779,30.

De forma geral, os indicadores são mais positivos em relação ao ano anterior. A satisfação geral avança, passando de 6,23 para 6,43. Já em relação aos indicadores avaliados, as médias em 2018 são:

- Oferta e contratação: 6,49
- Funcionamento: 6,40
- Cobrança: 7,04
- Canais de atendimento: 6,83
- Atendimento telefônico: 6,18
- Capacidade de resolução: 6,02
- Reparo e instalação: 7,00

A satisfação geral nacional das operadoras avaliadas é:

- Algar: 6,89
- Brisanet: 7,89
- Cabo Telecom: 7,45
- Copel: 8,35
- Hughes: 6,19
- Multiplay: 7,17

- Net: 6,62
- Oi: 5,88
- Sercomtel: 6,83
- Sky: 5,87
- Tim: 7,24
- Unifique: 7,64
- Vivo: 6,48.

3. METODOLOGIA

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

3.1. DESENHO DA AMOSTRA

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

O desenho da amostra considera nível de confiança de 95% e o método de seleção é probabilístico, de forma aleatória simples, considerando a operadora, UF e serviço a ser avaliado. As operadoras avaliadas foram: Algar, Brisanet, Cabo Telecom, Copel, Hughes, Multiplay, Net, Oi, Sercomtel, Sky, Tim, Unifique e Vivo nas Unidades de Federação onde possuem pelo menos 10.000 acessos ativos de Pessoa Física. Este é o primeiro ano de resultado das operadoras: Copel, Hughes, Multiplay e Unifique.

A seguir o plano amostral desenhado e realizado em 2018:

Tabela 1 – Plano Amostral SCM 2018

UF	Algar	Brisanet	Cabo Telecom	Copel	Hughes	Multiplay	Net	Oi	Sercomtel	Sky	Tim	Unifique	Vivo	Total
AC	-	-	-	-	-	-	225	308	-	-	-	-	-	533
AL	-	-	-	-	-	-	211	279	-	-	-	-	213	703
AM	-	-	-	-	-	-	285	268	-	369	-	-	-	922
AP	-	-	-	-	-	-	-	281	-	-	-	-	-	281
BA	-	-	-	-	-	-	238	339	-	-	-	-	250	827
CE	-	187	-	-	-	233	213	326	-	280	-	-	205	1.444
DF	-	-	-	-	-	-	230	301	-	307	-	-	239	1.077
ES	-	-	-	-	-	-	225	281	-	-	-	-	242	748
GO	-	-	-	-	-	-	287	273	-	295	-	-	204	1.059
MA	-	-	-	-	-	-	187	278	-	343	-	-	-	808
MG	265	-	-	-	-	-	225	303	-	374	-	-	206	1.373
MS	-	-	-	-	-	-	200	319	-	-	-	-	244	763
MT	-	-	-	-	-	-	231	279	-	-	-	-	259	769
PA	-	-	-	-	-	-	242	286	-	348	-	-	-	876
PB	-	-	-	-	-	-	203	310	-	-	-	-	208	721
PE	-	-	-	-	-	-	218	314	-	-	-	-	226	758
PI	-	-	-	-	-	-	166	292	-	213	-	-	-	671
PR	-	-	-	243	-	-	222	325	236	-	-	-	236	1.262
RJ	-	-	-	-	-	-	243	321	-	-	179	-	181	924
RN	-	207	163	-	-	-	177	321	-	324	-	-	-	1.192
RO	-	-	-	-	-	-	217	290	-	-	-	-	-	507
RR	-	-	-	-	-	-	-	281	-	-	-	-	-	281
RS	-	-	-	-	-	-	188	290	-	-	-	-	240	718
SC	-	-	-	-	-	-	227	276	-	-	-	223	204	930
SE	-	-	-	-	-	-	245	337	-	-	-	-	217	799
SP	254	-	-	-	250	-	287	-	-	363	161	-	289	1.604
TO	-	-	-	-	-	-	197	273	-	-	-	-	-	470
Total	519	394	163	243	250	233	5.589	7.751	236	3.216	340	223	3.863	23.020

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 SCM 2018

UF	Algar	Brisanet	Cabo Telecom	Copel	Hughes	Multiplay	Net	Oi	Sercomtel	Sky	Tim	Unifique	Vivo
AC							0,0738	0,1355					
AL							0,2732	0,1007					0,1410
AM							0,6427	0,1638		0,0970			
AP								0,0488					
BA							0,3828	0,9810					0,7594
CE		0,7371				0,2578	0,2101	0,3447		0,0630			0,8296
DF							1,3376	0,4629		0,0807			0,8509
ES							0,4931	0,4898					0,7172
GO							0,4875	1,5018		0,1375			0,9989
MA							0,3948	0,3065		0,0946			
MG	0,4790						2,3399	2,7269		0,1282			1,1750
MS							0,4213	0,4625					0,3317
MT							0,3338	0,5933					0,1671
PA							0,4893	0,4250		0,1009			
PB							0,4253	0,1421					0,3459
PE							0,3397	0,3058					0,7722
PI							0,2596	0,2551		0,0555			
PR				0,5473			1,8322	1,5066	0,3076				2,2216
RJ							4,3671	3,6714			1,0543		1,1796
RN		0,1370	0,7119				0,3167	0,1192		0,0500			
RO							0,0759	0,3147					
RR								0,1231					
RS							3,2949	1,4378					1,4030
SC							1,6886	1,3212				0,2468	1,0987
SE							0,1317	0,1239					0,1872
SP	0,2190				0,0521		15,1571			0,0545	1,5335		14,0539
TO							0,0835	0,2440					

3.4. ERROS AMOSTRAIS A POSTERIORI

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

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

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

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

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

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

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

Onde:

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

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

Abaixo os erros a posteriori da Satisfação Geral de SCM, por operadora e UF:

Tabela 3 – Erros amostrais a posteriori

UF	Algar	Brisanet	Cabo Telecom	Copel	Hughes	Multiplay	Net	Oi	Sercomtel	Sky	Tim	Unifique	Vivo
AC	-	-	-	-	-	-	0,31	0,28	-	-	-	-	-
AL	-	-	-	-	-	-	0,26	0,32	-	-	-	-	0,27
AM	-	-	-	-	-	-	0,27	0,31	-	0,27	-	-	-
AP	-	-	-	-	-	-	-	0,26	-	-	-	-	-
BA	-	-	-	-	-	-	0,28	0,29	-	-	-	-	0,29
CE	-	0,27	-	-	-	0,29	0,28	0,32	-	0,35	-	-	0,30
DF	-	-	-	-	-	-	0,25	0,30	-	0,32	-	-	0,27
ES	-	-	-	-	-	-	0,32	0,31	-	-	-	-	0,28
GO	-	-	-	-	-	-	0,27	0,30	-	0,33	-	-	0,29
MA	-	-	-	-	-	-	0,33	0,30	-	0,31	-	-	-
MG	0,29	-	-	-	-	-	0,26	0,29	-	0,29	-	-	0,32
MS	-	-	-	-	-	-	0,26	0,30	-	-	-	-	0,31
MT	-	-	-	-	-	-	0,30	0,33	-	-	-	-	0,29
PA	-	-	-	-	-	-	0,27	0,34	-	0,29	-	-	-
PB	-	-	-	-	-	-	0,32	0,32	-	-	-	-	0,33
PE	-	-	-	-	-	-	0,28	0,31	-	-	-	-	0,30
PI	-	-	-	-	-	-	0,35	0,32	-	0,39	-	-	-
PR	-	-	-	0,20	-	-	0,27	0,28	0,34	-	-	-	0,25
RJ	-	-	-	-	-	-	0,28	0,35	-	-	0,32	-	0,30
RN	-	0,26	0,30	-	-	-	0,34	0,31	-	0,32	-	-	-
RO	-	-	-	-	-	-	0,28	0,33	-	-	-	-	-
RR	-	-	-	-	-	-	-	0,31	-	-	-	-	-
RS	-	-	-	-	-	-	0,31	0,29	-	-	-	-	0,30
SC	-	-	-	-	-	-	0,27	0,33	-	-	-	0,28	0,35
SE	-	-	-	-	-	-	0,26	0,27	-	-	-	-	0,28
SP	0,29	-	-	-	0,33	-	0,27	-	-	0,29	0,35	-	0,29
TO	-	-	-	-	-	-	0,28	0,31	-	-	-	-	-

3.5. COMPARABILIDADE DOS DADOS

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

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

$$H_0: \mu_i = \mu_j$$

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

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

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

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

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

Onde:

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

- α), as médias não são estatisticamente diferentes. Caso contrário, a hipótese nula é rejeitada.

Em 2018, há ainda a inclusão de opção de resposta “Sem Renda” na pergunta sobre a renda domiciliar; uma pergunta sobre a escolaridade do respondente e também a inclusão de operadoras como: Copel, Hughes, Multiplay e Unifique.

4. RESULTADOS

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

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

Os atributos avaliados são:

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

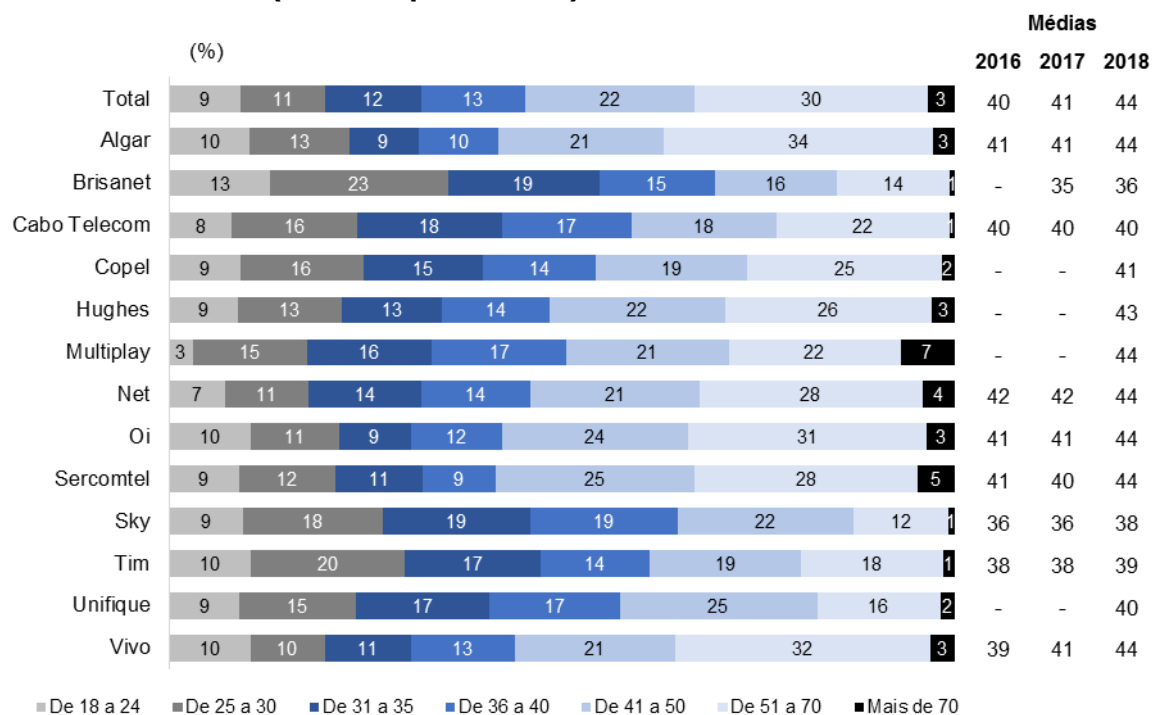
Os blocos de Canais de Atendimento, Atendimento Telefônico, Capacidade de Resolução e Reparo e Instalação possuem filtros, de forma que apenas os usuários que tiveram alguma interação com o tema responderam as questões específicas sobre ele.

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

4.1. PERFIL SÓCIO-DEMOGRÁFICO DOS ENTREVISTADOS

Em 2018, temos um leve aumento na média de idade dos respondentes, de forma geral passando de 41 anos para 44 anos.

Gráfico 1 – Idade (média e percentual)



Qual a sua idade? (ESPONTÂNEA – RU) | Q7a. Qual a sua faixa de idade? (ESTIMULADA – RU)
 Base de respondentes 2016: Total: 24079 | Algar: 577 | Brisanet: - | Cabo Telecom: 309 | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Net: 7197 | Oi: 6148 | Sercomtel: 284 | Sky: 2525 | Tim: 654 | Unifiquê: - | Vivo: 4961
 Base de respondentes 2017: Total: 22742 | Algar: 546 | Brisanet: 755 | Cabo Telecom: 308 | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Net: 7278 | Oi: 6506 | Sercomtel: 290 | Sky: 2077 | Tim: 580 | Unifiquê: - | Vivo: 4402
 Base de respondentes 2018: Total: 23020 | Algar: 519 | Brisanet: 394 | Cabo Telecom: 163 | Copel: 243 | Hughes: 250 | Multiplay: 233 | Net: 5589 | Oi: 7751 | Sercomtel: 236 | Sky: 3216 | Tim: 340 | Unifiquê: 223 | Vivo: 3863

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

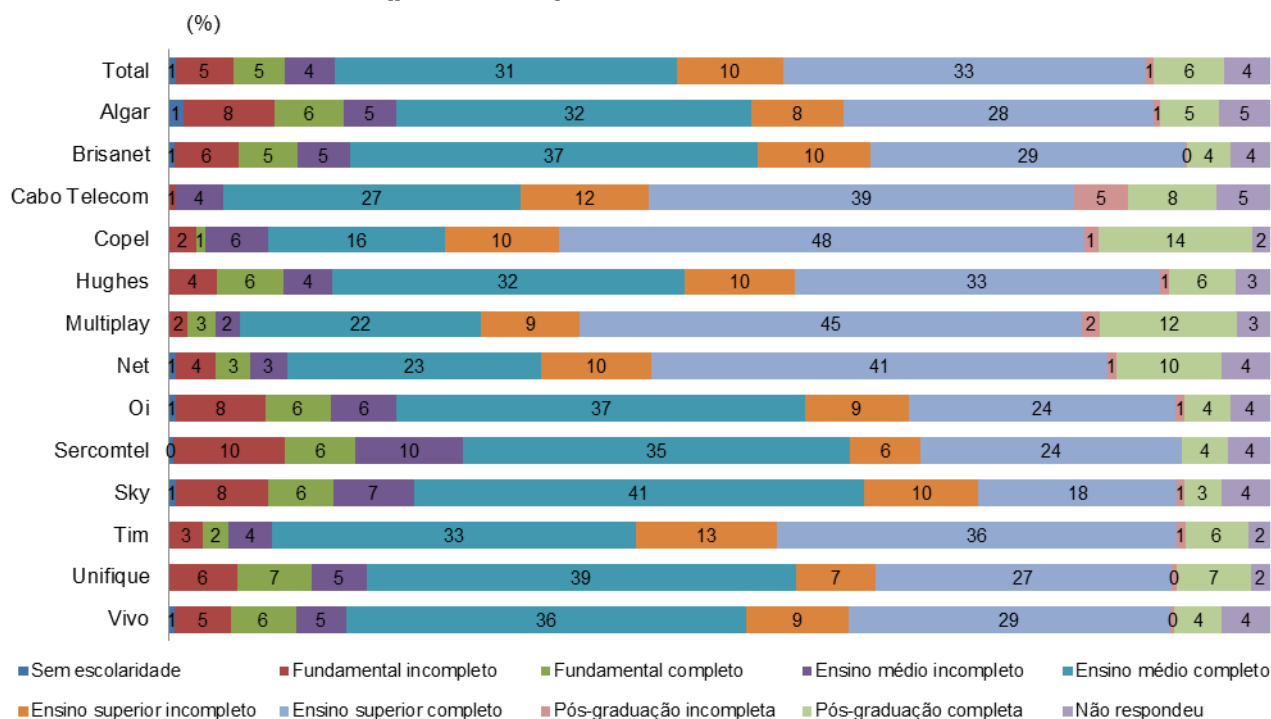
Tabela 4 – Gênero (percentual)

(%)	Total		Algar		Brisanet		Cabo Telecom		Copel		Hughes		Multiplay		Net		Oi		Sercomtel		Sky		Tim		Unifiquê		Vivo	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
2016	46	54	43	57	-	-	57	43	-	-	-	-	-	-	50	50	41	59	34	66	55	45	58	42	-	-	46	54
2017	46	54	42	58	58	42	56	44	-	-	-	-	-	-	51	49	40	60	38	62	52	48	59	41	-	-	43	57
2018	44	56	40	60	57	43	67	33	64	36	52	48	54	46	50	50	38	62	39	61	49	51	61	39	53	47	37	63

Q8. Anote o sexo (RU)
 Base de respondentes 2016: Total: 24079 | Algar: 577 | Brisanet: - | Cabo Telecom: 309 | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Net: 7197 | Oi: 6148 | Sercomtel: 284 | Sky: 2525 | Tim: 654 | Unifiquê: - | Vivo: 4961
 Base de respondentes 2017: Total: 22742 | Algar: 546 | Brisanet: 755 | Cabo Telecom: 308 | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Net: 7278 | Oi: 6506 | Sercomtel: 290 | Sky: 2077 | Tim: 580 | Unifiquê: - | Vivo: 4402
 Base de respondentes 2018: Total: 23020 | Algar: 519 | Brisanet: 394 | Cabo Telecom: 163 | Copel: 243 | Hughes: 250 | Multiplay: 233 | Net: 5589 | Oi: 7751 | Sercomtel: 236 | Sky: 3216 | Tim: 340 | Unifiquê: 223 | Vivo: 3863

Quase metade da amostra cursou até o ensino médio:

Gráfico 2 – Escolaridade (percentual)



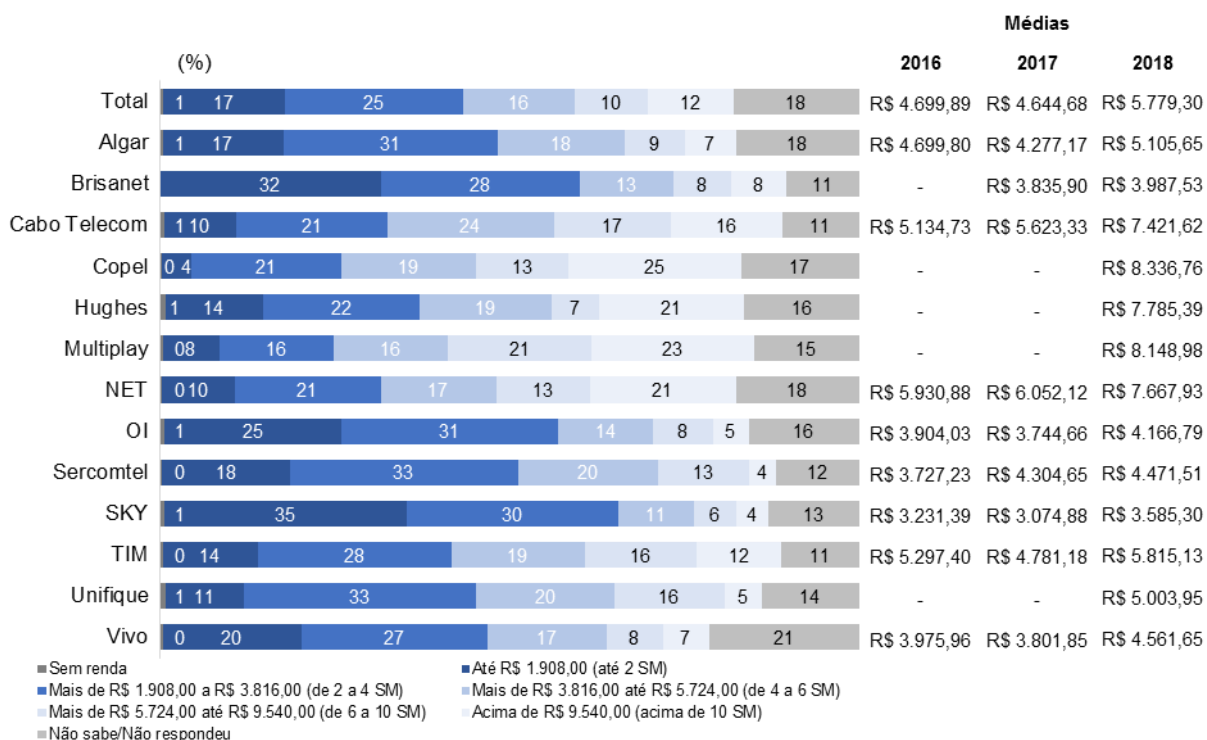
Em média, duas pessoas contribuem para a renda do domicílio e a renda média familiar é de R\$ 5.779,30:

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

(Média)	Total	Algar	Brisanet	Cabo Telecom	Copel	Hughes	Multiplay	Net	Oi	Sercomtel	Sky	Tim	Unifone	Vivo
2016	1,97	2,21	-	1,84	-	-	-	1,88	2,03	2,00	1,95	1,94	-	2,02
2017	1,94	2,12	1,95	1,84	-	-	-	1,87	1,99	1,99	1,87	1,92	-	1,99
2018	1,94	2,05	2,01	2,06	1,83	1,89	1,88	1,93	1,98	1,93	1,92	1,91	2,06	1,94

H1. Quantas pessoas da sua residência contribuem para a renda total do domicílio? (ESPONTÂNEA – RU)
 Base de respondentes 2016: Total: 24079 | Algar: 577 | Brisanet: - | Cabo Telecom: 309 | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Net: 7197 | Oi: 6148 | Sercomtel: 284 | Sky: 2525 | Tim: 654 | Unifone: - | Vivo: 4961
 Base de respondentes 2017: Total: 22742 | Algar: 546 | Brisanet: 755 | Cabo Telecom: 308 | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Net: 7278 | Oi: 6506 | Sercomtel: 290 | Sky: 2077 | Tim: 580 | Unifone: - | Vivo: 4402
 Base de respondentes 2018: Total: 23020 | Algar: 519 | Brisanet: 394 | Cabo Telecom: 163 | Copel: 243 | Hughes: 250 | Multiplay: 233 | Net: 5589 | Oi: 7751 | Sercomtel: 236 | Sky: 3216 | Tim: 340 | Unifone: 223 | Vivo: 3863

Gráfico 3 – Renda familiar (média e percentual)



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

Base de respondentes 2016: Total: 24079 | Algar: 577 | Brisanet: - | Cabo Telecom: 309 | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Net: 7197 | Oi: 6148 | Sercomtel: 284 | Sky: 2525 | Tim: 654 | Unifiquê: - | Vivo: 4961

Base de respondentes 2017: Total: 22742 | Algar: 546 | Brisanet: 755 | Cabo Telecom: 308 | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Net: 7278 | Oi: 6506 | Sercomtel: 290 | Sky: 2077 | Tim: 580 | Unifiquê: - | Vivo: 4402

Base de respondentes 2018: Total: 23020 | Algar: 519 | Brisanet: 394 | Cabo Telecom: 163 | Copel: 243 | Hughes: 250 | Multiplay: 233 | Net: 5589 | Oi: 7751 | Sercomtel: 236 | Sky: 3216 | Tim: 340 | Unifiquê: 223 | Vivo: 3863

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

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

(%)	Total		Algar		Brisanet		Cabo Telecom		Copel		Hughes		Multiplay		Net		Oi		Sercomtel		Sky		Tim		Unifiquê		Vivo	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
2016	74	26	72	28	-	-	86	14	-	-	-	-	-	-	79	21	71	29	67	33	90	10	89	11	-	-	69	31
2017	74	26	70	30	91	9	89	11	-	-	-	-	-	-	80	20	70	30	71	29	90	10	87	13	-	-	68	32
2018	76	24	71	29	87	13	86	14	87	13	88	12	88	12	78	22	73	27	77	23	90	10	86	14	84	16	73	27

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

Base de respondentes 2016: Total: 24079 | Algar: 577 | Brisanet: - | Cabo Telecom: 309 | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Net: 7197 | Oi: 6148 | Sercomtel: 284 | Sky: 2525 | Tim: 654 | Unifiquê: - | Vivo: 4961

Base de respondentes 2017: Total: 22742 | Algar: 546 | Brisanet: 755 | Cabo Telecom: 308 | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Net: 7278 | Oi: 6506 | Sercomtel: 290 | Sky: 2077 | Tim: 580 | Unifiquê: - | Vivo: 4402

Base de respondentes 2018: Total: 23020 | Algar: 519 | Brisanet: 394 | Cabo Telecom: 163 | Copel: 243 | Hughes: 250 | Multiplay: 233 | Net: 5589 | Oi: 7751 | Sercomtel: 236 | Sky: 3216 | Tim: 340 | Unifiquê: 223 | Vivo: 3863

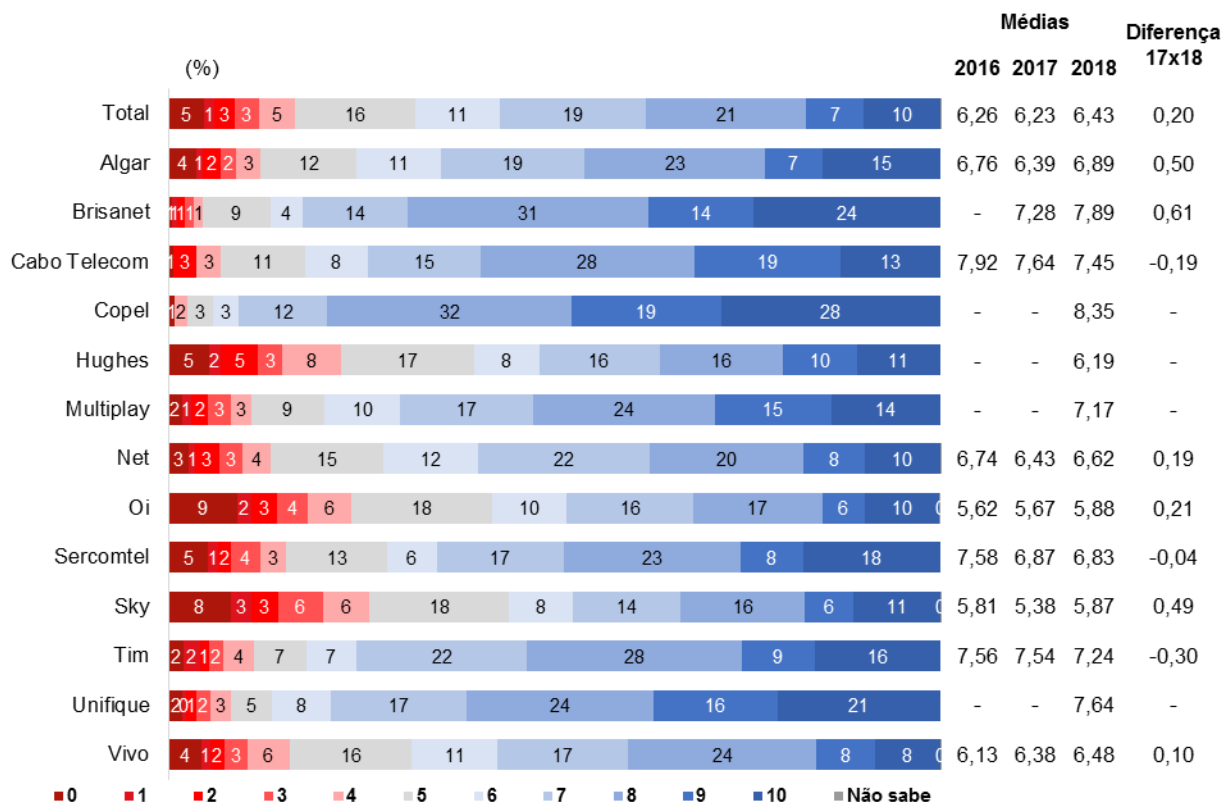
4.2. SATISFAÇÃO E PERCEPÇÃO DE QUALIDADE DAS PRESTADORAS

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

4.2.1. SATISFAÇÃO GERAL

O primeiro indicador avaliado pelos usuários é a satisfação geral com a operadora, considerando a experiência com o uso da internet fixa, onde o indicador total Brasil é de 6,43, diferença de 0,20 em relação ao ano anterior:

Gráfico 4 – Satisfação Geral (média e percentual)



J1. Pensando em toda sua experiência com a internet fixa da <OPERADORA> e utilizando uma escala em que 0 significa totalmente insatisfeito e 10 significa totalmente satisfeito, qual é o seu nível de satisfação geral com a <OPERADORA>? (ESTIMULADA – RU)
 Base de respondentes 2016: Total: 24079 | Algar: 577 | Brisanet: - | Cabo Telecom: 309 | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Net: 7197 | Oi: 6148 | Sercomtel: 284 | Sky: 2525 | Tim: 654 | Unifique: - | Vivo: 4961
 Base de respondentes 2017: Total: 22742 | Algar: 546 | Brisanet: 755 | Cabo Telecom: 308 | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Net: 7278 | Oi: 6506 | Sercomtel: 290 | Sky: 2077 | Tim: 580 | Unifique: - | Vivo: 4402
 Base de respondentes 2018: Total: 23020 | Algar: 519 | Brisanet: 394 | Cabo Telecom: 163 | Copel: 243 | Hughes: 250 | Multiplay: 233 | Net: 5589 | Oi: 7751 | Sercomtel: 236 | Sky: 3216 | Tim: 340 | Unifique: 223 | Vivo: 3863

4.2.2. OFERTA E CONTRATAÇÃO

O próximo indicador se refere à oferta e contratação do serviço, com uma média de 6,49.

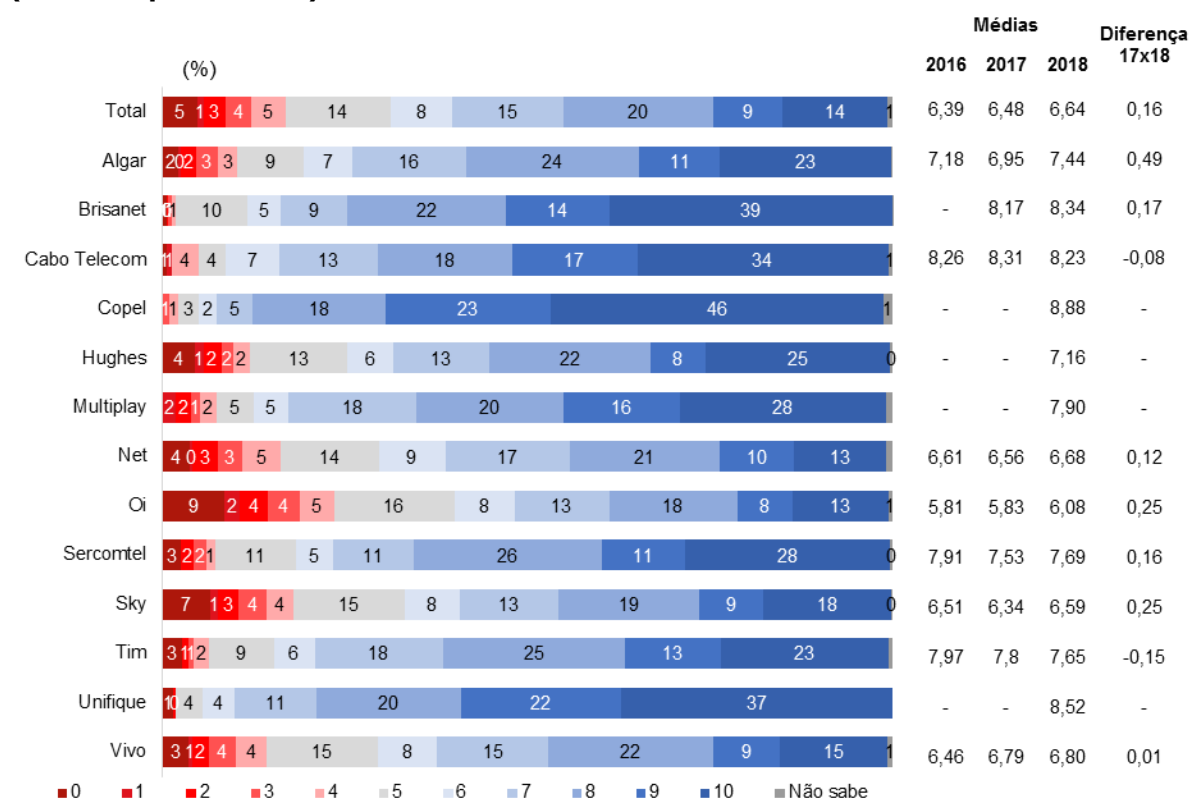
Tabela 7 – Indicador Oferta e Contratação (média)

(Média)	Total	Algar	Brisanet	Cabo Telecom	Copel	Hughes	Multiplay	Net	Oi	Sercomtel	Sky	Tim	Unifiquê	Vivo
2016	6,21	7,06	-	8,16	-	-	-	6,50	5,56	7,90	6,21	7,85	-	6,26
2017	6,29	6,81	7,83	8,21	-	-	-	6,40	5,62	7,35	5,91	7,57	-	6,60
2018	6,49	7,30	8,16	7,97	8,75	6,90	7,61	6,58	5,85	7,48	6,25	7,33	8,35	6,67
Diferença 17x18	0,20	0,49	0,33	-0,24	-	-	-	0,18	0,23	0,13	0,34	-0,24	-	0,07

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: 24079 | Algar: 577 | Brisanet: - | Cabo Telecom: 309 | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Net: 7197 | Oi: 6148 | Sercomtel: 284 | Sky: 2525 | Tim: 654 | Unifiquê: - | Vivo: 4961
Base de respondentes 2017: Total: 22742 | Algar: 546 | Brisanet: 755 | Cabo Telecom: 308 | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Net: 7278 | Oi: 6506 | Sercomtel: 290 | Sky: 2077 | Tim: 580 | Unifiquê: - | Vivo: 4402
Base de respondentes 2018: Total: 23020 | Algar: 519 | Brisanet: 394 | Cabo Telecom: 163 | Copel: 243 | Hughes: 250 | Multiplay: 233 | Net: 5589 | Oi: 7751 | Sercomtel: 236 | Sky: 3216 | Tim: 340 | Unifiquê: 223 | Vivo: 3863

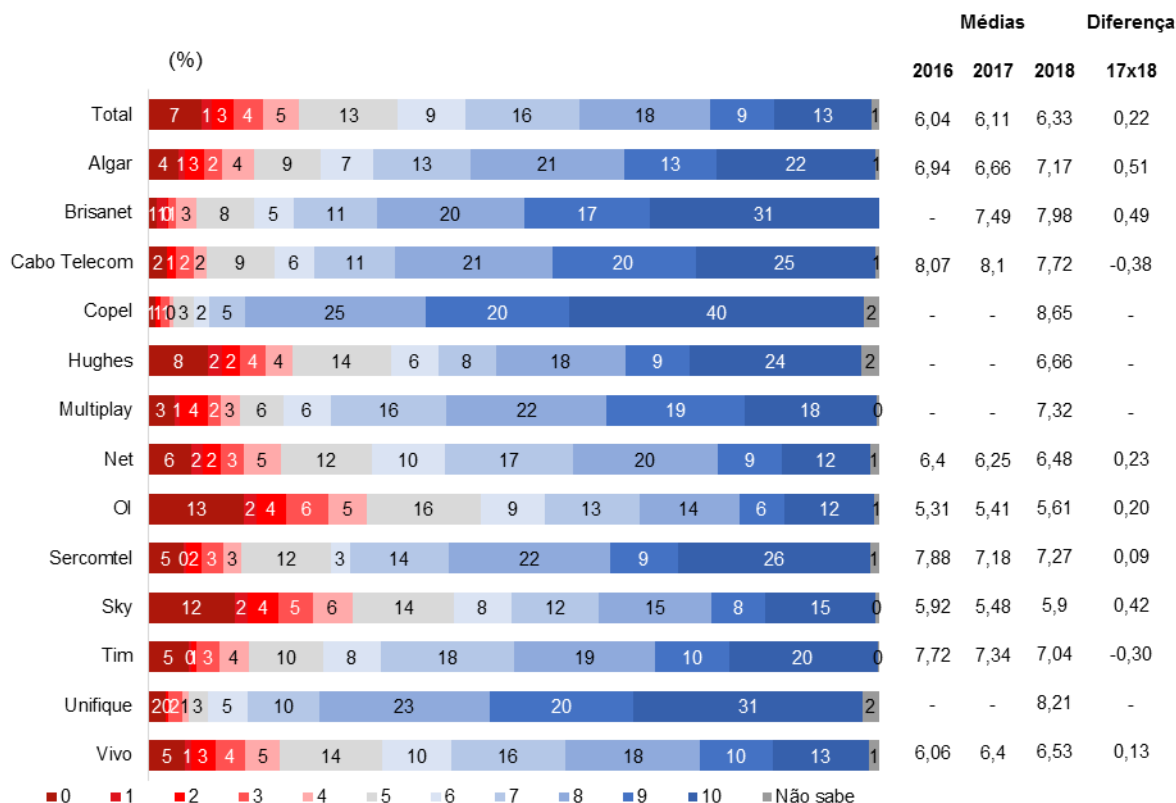
Este indicador é composto por dois atributos, “facilidade de entendimento dos planos e serviços contratados” e “cumprir o que promete e divulga na publicidade”, com médias de 6,64 e 6,33, respectivamente.

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: 24079 | Algar: 577 | Brisanet: - | Cabo Telecom: 309 | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Net: 7197 | Oi: 6148 | Sercomtel: 284 | Sky: 2525 | Tim: 654 | Unifiquê: - | Vivo: 4961
Base de respondentes 2017: Total: 22742 | Algar: 546 | Brisanet: 755 | Cabo Telecom: 308 | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Net: 7278 | Oi: 6506 | Sercomtel: 290 | Sky: 2077 | Tim: 580 | Unifiquê: - | Vivo: 4402
Base de respondentes 2018: Total: 23020 | Algar: 519 | Brisanet: 394 | Cabo Telecom: 163 | Copel: 243 | Hughes: 250 | Multiplay: 233 | Net: 5589 | Oi: 7751 | Sercomtel: 236 | Sky: 3216 | Tim: 340 | Unifiquê: 223 | Vivo: 3863

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: 24079 | Algar: 577 | Brisanet: - | Cabo Telecom: 309 | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Net: 7197 | Oi: 6148 | Sercomtel: 284 | Sky: 2525 | Tim: 654 | Unifiquê: - | Vivo: 4961
Base de respondentes 2017: Total: 22742 | Algar: 546 | Brisanet: 755 | Cabo Telecom: 308 | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Net: 7278 | Oi: 6506 | Sercomtel: 290 | Sky: 2077 | Tim: 580 | Unifiquê: - | Vivo: 4402
Base de respondentes 2018: Total: 23020 | Algar: 519 | Brisanet: 394 | Cabo Telecom: 163 | Copel: 243 | Hughes: 250 | Multiplay: 233 | Net: 5589 | Oi: 7751 | Sercomtel: 236 | Sky: 3216 | Tim: 340 | Unifiquê: 223 | Vivo: 3863

4.2.3. FUNCIONAMENTO

Em relação ao indicador de funcionamento, a média geral é de 6,40.

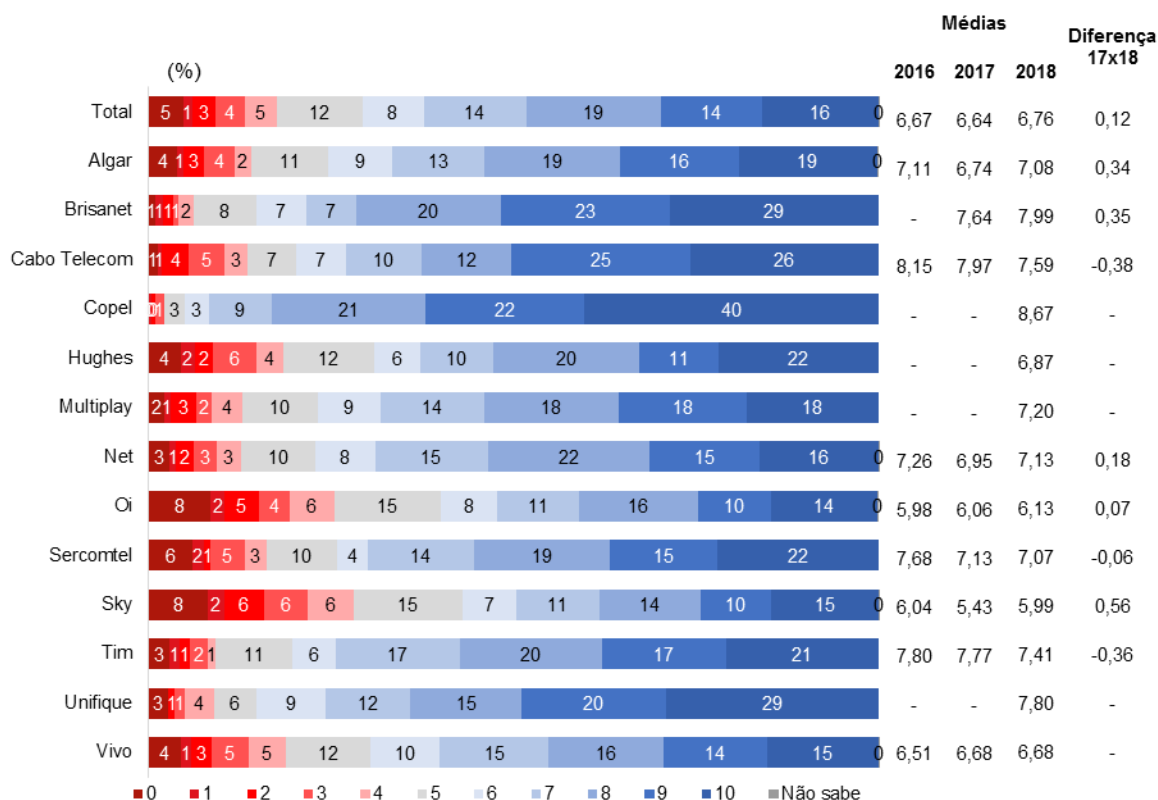
Tabela 8 – Indicador Funcionamento (média)

(Média)	Total	Algar	Brisanet	Cabo Telecom	Copel	Hughes	Multiplay	Net	Oi	Sercomtel	Sky	Tim	Unifiquê	Vivo
2016	6,27	6,73	-	7,78	-	-	-	6,87	5,56	7,23	5,65	7,71	-	6,07
2017	6,21	6,22	7,23	7,53	-	-	-	6,54	5,59	6,61	5,10	7,52	-	6,27
2018	6,40	6,75	7,73	7,38	8,42	6,41	6,98	6,76	5,71	6,62	5,67	7,27	7,56	6,33
Diferença 17x18	0,19	0,53	0,50	-0,15	-	-	-	0,22	0,12	0,01	0,57	-0,25	-	0,06

C1. Pensando no funcionamento do serviço de internet fixa contratada da <OPERADORA>, qual nota você daria para: (ESTIMULADA- RU)
Base de respondentes 2016: Total: 24079 | Algar: 577 | Brisanet: - | Cabo Telecom: 309 | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Net: 7197 | Oi: 6148 | Sercomtel: 284 | Sky: 2525 | Tim: 654 | Unifiquê: - | Vivo: 4961
Base de respondentes 2017: Total: 22742 | Algar: 546 | Brisanet: 755 | Cabo Telecom: 308 | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Net: 7278 | Oi: 6506 | Sercomtel: 290 | Sky: 2077 | Tim: 580 | Unifiquê: - | Vivo: 4402
Base de respondentes 2018: Total: 23020 | Algar: 519 | Brisanet: 394 | Cabo Telecom: 163 | Copel: 243 | Hughes: 250 | Multiplay: 233 | Net: 5589 | Oi: 7751 | Sercomtel: 236 | Sky: 3216 | Tim: 340 | Unifiquê: 223 | Vivo: 3863

Este indicador é constituído de três atributos: disponibilidade da internet, que possui a melhor avaliação, de 6,76; capacidade de manter a conexão sem quedas, com média de 6,20 e velocidade de navegação, com média de 6,21.

Gráfico 7 – Disponibilidade da internet (média e percentual)



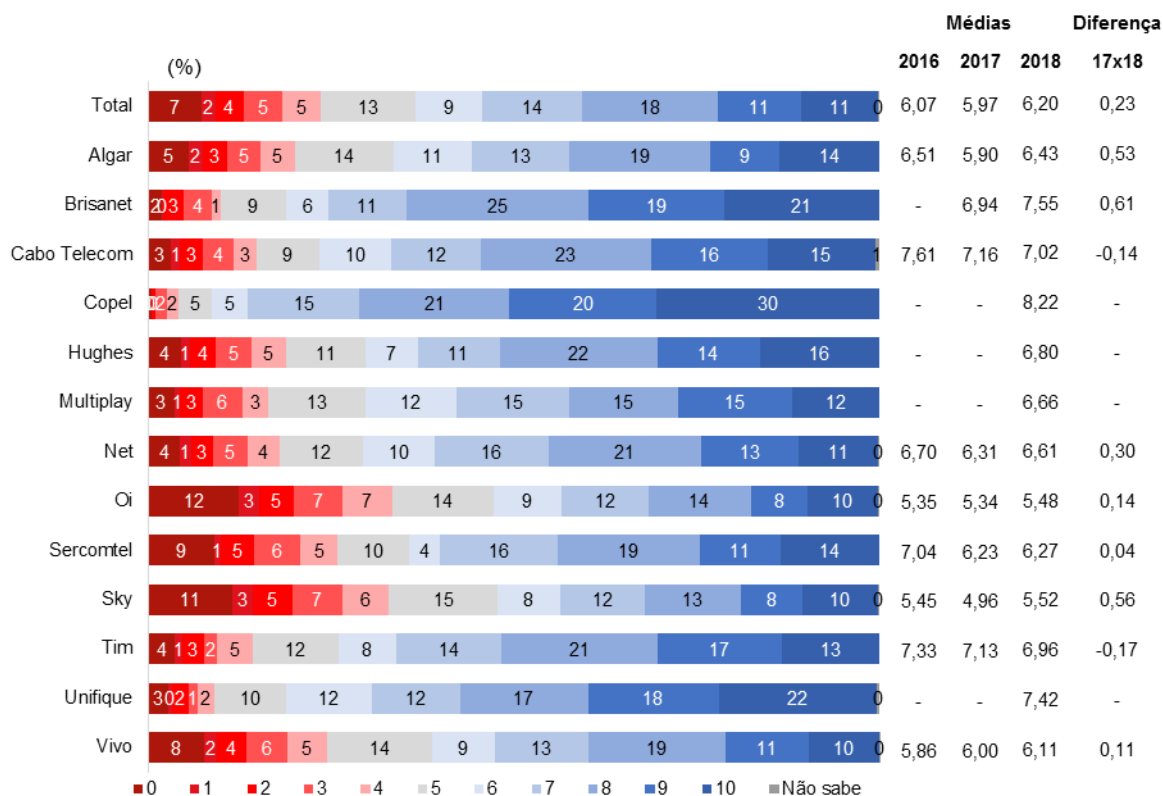
C1_1. Disponibilidade da internet, ou seja, conseguir acessar sempre que preciso.

Base de respondentes 2016: Total: 24079 | Algar: 577 | Brisanet: - | Cabo Telecom: 309 | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Net: 7197 | Oi: 6148 | Sercomtel: 284 | Sky: 2525 | Tim: 654 | Unifique: - | Vivo: 4961

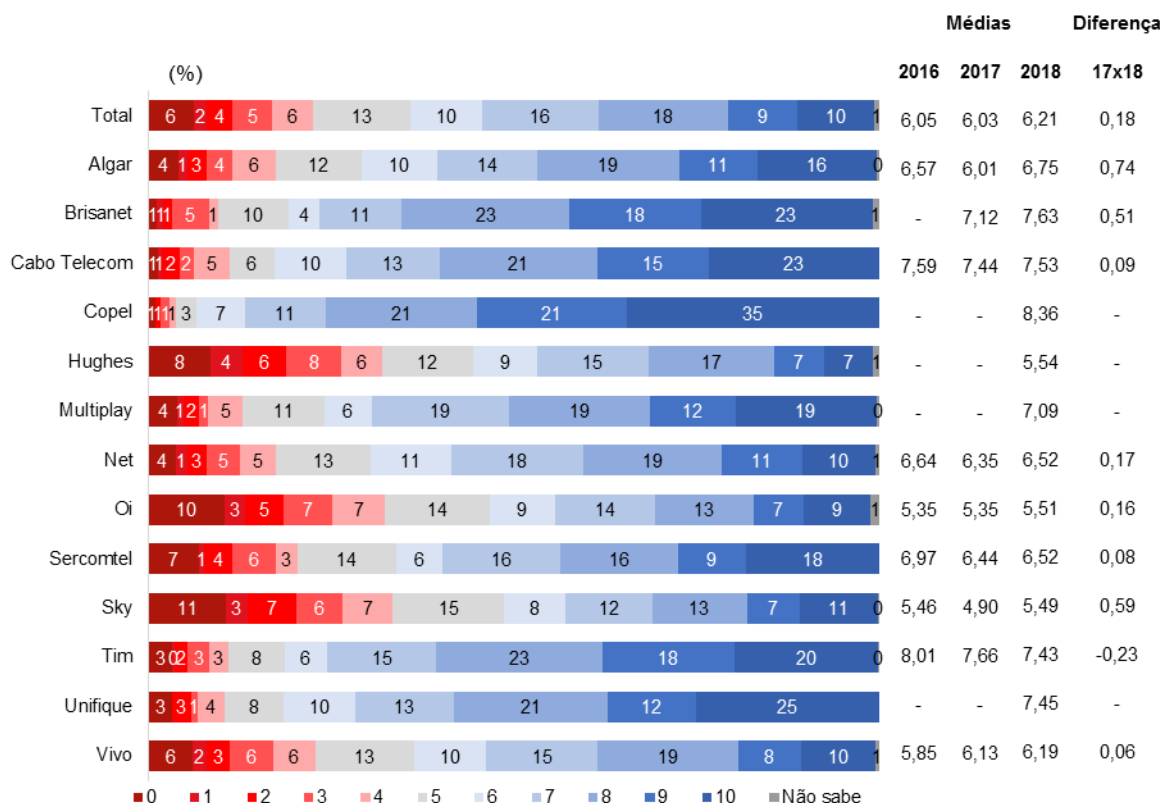
Base de respondentes 2017: Total: 22742 | Algar: 546 | Brisanet: 755 | Cabo Telecom: 308 | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Net: 7278 | Oi: 6506 | Sercomtel: 290 | Sky: 2077 | Tim: 580 | Unifique: - | Vivo: 4402

Base de respondentes 2018: Total: 23020 | Algar: 519 | Brisanet: 394 | Cabo Telecom: 163 | Copel: 243 | Hughes: 250 | Multiplay: 233 | Net: 5589 | Oi: 7751 | Sercomtel: 236 | Sky: 3216 | Tim: 340 | Unifique: 223 | Vivo: 3863

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



C1_2. Capacidade de manter a conexão da internet sem quedas
 Base de respondentes 2016: Total: 24079 | Algar: 577 | Brisanet: - | Cabo Telecom: 309 | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Net: 7197 | Oi: 6148 | Sercomtel: 284 | Sky: 2525 | Tim: 654 | Unifone: - | Vivo: 4961
 Base de respondentes 2017: Total: 22742 | Algar: 546 | Brisanet: 755 | Cabo Telecom: 308 | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Net: 7278 | Oi: 6506 | Sercomtel: 290 | Sky: 2077 | Tim: 580 | Unifone: - | Vivo: 4402
 Base de respondentes 2018: Total: 23020 | Algar: 519 | Brisanet: 394 | Cabo Telecom: 163 | Copel: 243 | Hughes: 250 | Multiplay: 233 | Net: 5589 | Oi: 7751 | Sercomtel: 236 | Sky: 3216 | Tim: 340 | Unifone: 223 | Vivo: 3863

Gráfico 9 – Velocidade de navegação (média e percentual)


D1. Pensando na cobrança da <OPERADORA> e utilizando uma escala de 0 a 10, qual nota você daria para: (ESTIMULADA – RU)
 Base de respondentes 2016: Total: 24079 | Algar: 577 | Brisanet: - | Cabo Telecom: 309 | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Net: 7197 | Oi: 6148 | Sercomtel: 284 | Sky: 2525 | Tim: 654 | Unifique: - | Vivo: 4961
 Base de respondentes 2017: Total: 22742 | Algar: 546 | Brisanet: 755 | Cabo Telecom: 308 | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Net: 7278 | Oi: 6506 | Sercomtel: 290 | Sky: 2077 | Tim: 580 | Unifique: - | Vivo: 4402
 Base de respondentes 2018: Total: 23020 | Algar: 519 | Brisanet: 394 | Cabo Telecom: 163 | Copel: 243 | Hughes: 250 | Multiplay: 233 | Net: 5589 | Oi: 7751 | Sercomtel: 236 | Sky: 3216 | Tim: 340 | Unifique: 223 | Vivo: 3863

4.2.4. COBRANÇA

O indicador de cobrança tem média geral de 7,04.

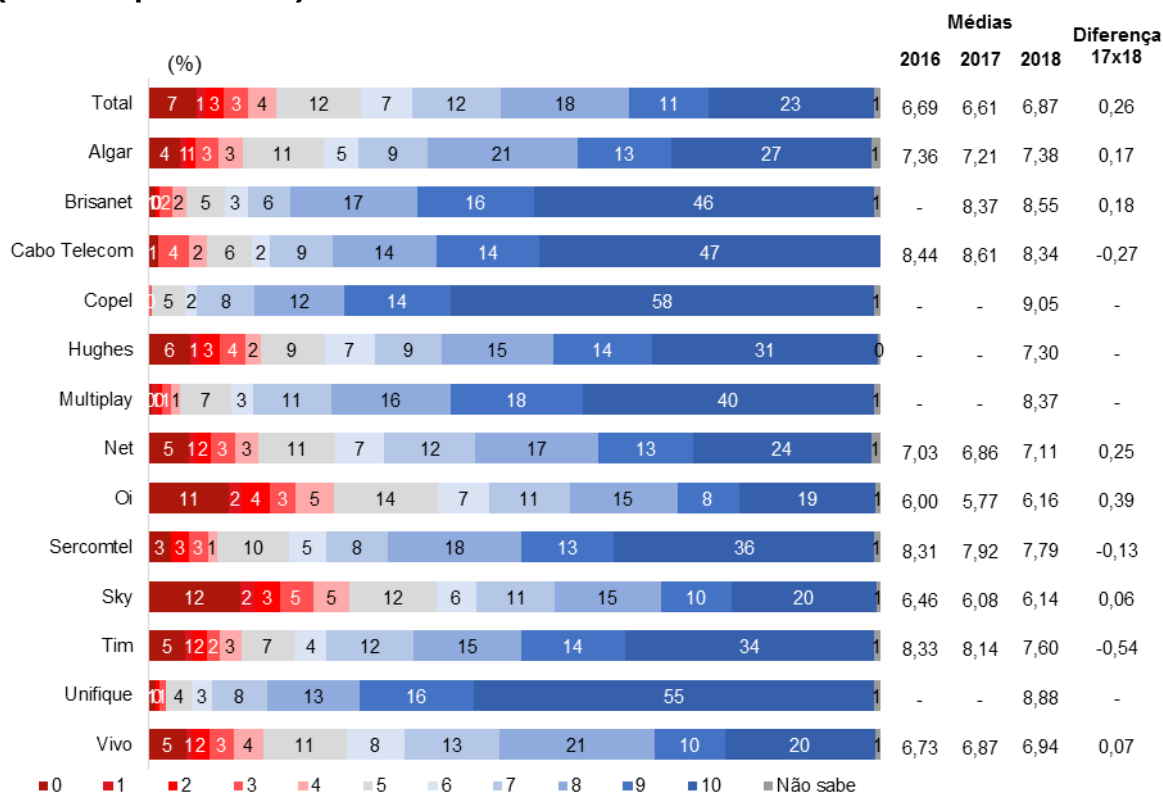
Tabela 9 – Indicador de Cobrança (média)

(Média)	Total	Algar	Brisanet	Cabo Telecom	Copel	Hughes	Multiplay	Net	Oi	Sercomtel	Sky	Tim	Unifique	Vivo
2016	6,87	7,42	-	8,53	-	-	-	7,23	6,21	8,36	6,57	8,26	-	6,89
2017	6,80	7,33	8,18	8,66	-	-	-	7,02	6,04	8,07	6,26	8,17	-	7,06
2018	7,04	7,59	8,44	8,51	9,11	7,55	8,35	7,25	6,36	7,99	6,43	7,75	8,88	7,15
Diferença 17x18	0,24	0,26	0,26	-0,15	-	-	-	0,23	0,32	-0,08	0,17	-0,42	-	0,09

D1. Pensando na cobrança da <OPERADORA> e utilizando uma escala de 0 a 10, qual nota você daria para: (ESTIMULADA – RU)
 Base de respondentes 2016: Total: 24079 | Algar: 577 | Brisanet: - | Cabo Telecom: 309 | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Net: 7197 | Oi: 6148 | Sercomtel: 284 | Sky: 2525 | Tim: 654 | Unifique: - | Vivo: 4961
 Base de respondentes 2017: Total: 22742 | Algar: 546 | Brisanet: 755 | Cabo Telecom: 308 | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Net: 7278 | Oi: 6506 | Sercomtel: 290 | Sky: 2077 | Tim: 580 | Unifique: - | Vivo: 4402
 Base de respondentes 2018: Total: 23020 | Algar: 519 | Brisanet: 394 | Cabo Telecom: 163 | Copel: 243 | Hughes: 250 | Multiplay: 233 | Net: 5589 | Oi: 7751 | Sercomtel: 236 | Sky: 3216 | Tim: 340 | Unifique: 223 | Vivo: 3863

Enquanto o resultado da cobrança dos valores de acordo com o contratado é de 6,87, a avaliação da clareza das informações na conta é de 7,21.

Gráfico 10 – Cobrança dos valores na conta de acordo com o contratado (média e percentual)

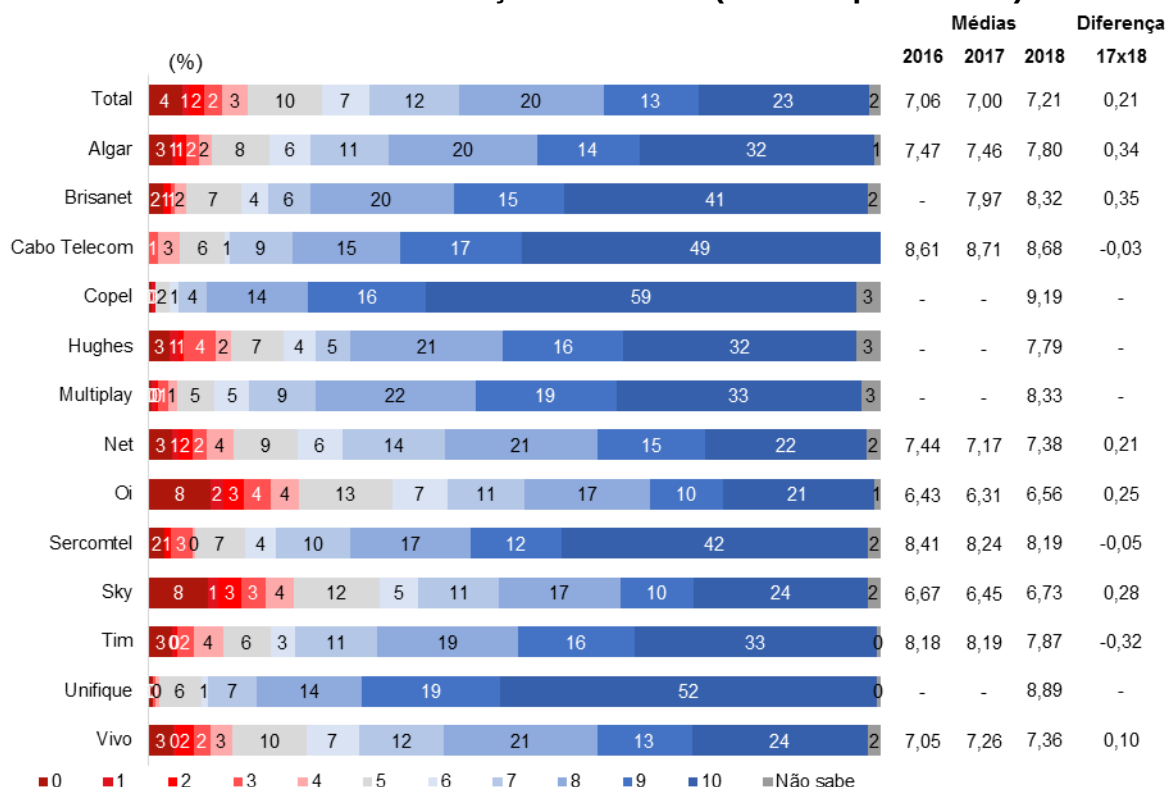


D1_1. Cobrança dos valores na conta de acordo com o contratado

Base de respondentes 2016: Total: 24079 | Algar: 577 | Brisanet: - | Cabo Telecom: 309 | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Net: 7197 | Oi: 6148 | Sercomtel: 284 | Sky: 2525 | Tim: 654 | Unifone: - | Vivo: 4961

Base de respondentes 2017: Total: 22742 | Algar: 546 | Brisanet: 755 | Cabo Telecom: 308 | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Net: 7278 | Oi: 6506 | Sercomtel: 290 | Sky: 2077 | Tim: 580 | Unifone: - | Vivo: 4402

Base de respondentes 2018: Total: 23020 | Algar: 519 | Brisanet: 394 | Cabo Telecom: 163 | Copel: 243 | Hughes: 250 | Multiplay: 233 | Net: 5589 | Oi: 7751 | Sercomtel: 236 | Sky: 3216 | Tim: 340 | Unifone: 223 | Vivo: 3863

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


D1_2. Clareza das informações na conta

Base de respondentes 2016: Total: 24079 | Algar: 577 | Brisanet: - | Cabo Telecom: 309 | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Net: 7197 | Oi: 6148 | Sercomtel: 284 | Sky: 2525 | Tim: 654 | Unifone: - | Vivo: 4961

Base de respondentes 2017: Total: 22742 | Algar: 546 | Brisanet: 755 | Cabo Telecom: 308 | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Net: 7278 | Oi: 6506 | Sercomtel: 290 | Sky: 2077 | Tim: 580 | Unifone: - | Vivo: 4402

Base de respondentes 2018: Total: 23020 | Algar: 519 | Brisanet: 394 | Cabo Telecom: 163 | Copel: 243 | Hughes: 250 | Multiplay: 233 | Net: 5589 | Oi: 7751 | Sercomtel: 236 | Sky: 3216 | Tim: 340 | Unifone: 223 | Vivo: 3863

4.2.5. CANAIS DE ATENDIMENTO

Atendimento telefônico continua sendo o canal mais utilizado pelos usuários, seguido pelo atendimento online e 12% dos usuários não utilizaram nenhum dos canais disponíveis:

Tabela 10a – Canais de atendimento utilizados (percentual) – parte 1

Canais (%)	Total			Algar			Brisanet			Cabo Telecom			Copel			Hughes			Multiplay			Net		
	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	81	81	79	77	77	79	-	53	60	74	70	76	-	-	44	-	-	68	-	-	74	77	77	78
Atendimento pela internet	33	36	36	41	43	42	-	33	40	40	39	43	-	-	53	-	-	32	-	-	35	32	33	33
Atendimento na loja da operadora	12	12	12	29	23	24	-	62	56	25	27	25	-	-	1	-	-	5	-	-	10	10	8	10
Nenhum destes canais	12	11	12	11	11	12	-	10	6	10	10	8	-	-	26	-	-	19	-	-	11	15	13	13

Tabela 10b – Canais de atendimento utilizados (percentual) – parte 2

Canais (%)	Total			Oi			Sercomtel			Sky			Tim			Unifiquê			Vivo		
	16	17	18	16	17	18	16	17	18	16	17	18	16	17	18	16	17	18	16	17	18
Atendimento telefônico	81	81	79	87	87	85	77	80	74	73	77	78	73	73	78	-	-	61	82	83	78
Atendimento pela internet	33	36	36	36	38	40	32	43	37	32	33	34	35	34	28	-	-	30	30	38	38
Atendimento na loja da operadora	12	12	12	14	15	16	19	23	18	10	6	7	7	8	7	-	-	23	12	12	12
Nenhum destes canais	12	11	12	8	9	8	14	12	18	13	10	10	16	15	13	-	-	22	13	11	12

A1. Nos últimos 6 meses, quais desses canais de atendimento da <OPERADORA> você utilizou: (ESTIMULADA– RM)
Base de respondentes 2016: Total: 24079 | Algar: 577 | Brisanet: - | Cabo Telecom: 309 | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Net: 7197 | Oi: 6148 | Sercomtel: 284 | Sky: 2525 | Tim: 654 | Unifiquê: - | Vivo: 4961
Base de respondentes 2017: Total: 22742 | Algar: 546 | Brisanet: 755 | Cabo Telecom: 308 | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Net: 7278 | Oi: 6506 | Sercomtel: 290 | Sky: 2077 | Tim: 580 | Unifiquê: - | Vivo: 4402
Base de respondentes 2018: Total: 23020 | Algar: 519 | Brisanet: 394 | Cabo Telecom: 163 | Copel: 243 | Hughes: 250 | Multiplay: 233 | Net: 5589 | Oi: 7751 | Sercomtel: 236 | Sky: 3216 | Tim: 340 | Unifiquê: 223 | Vivo: 3863

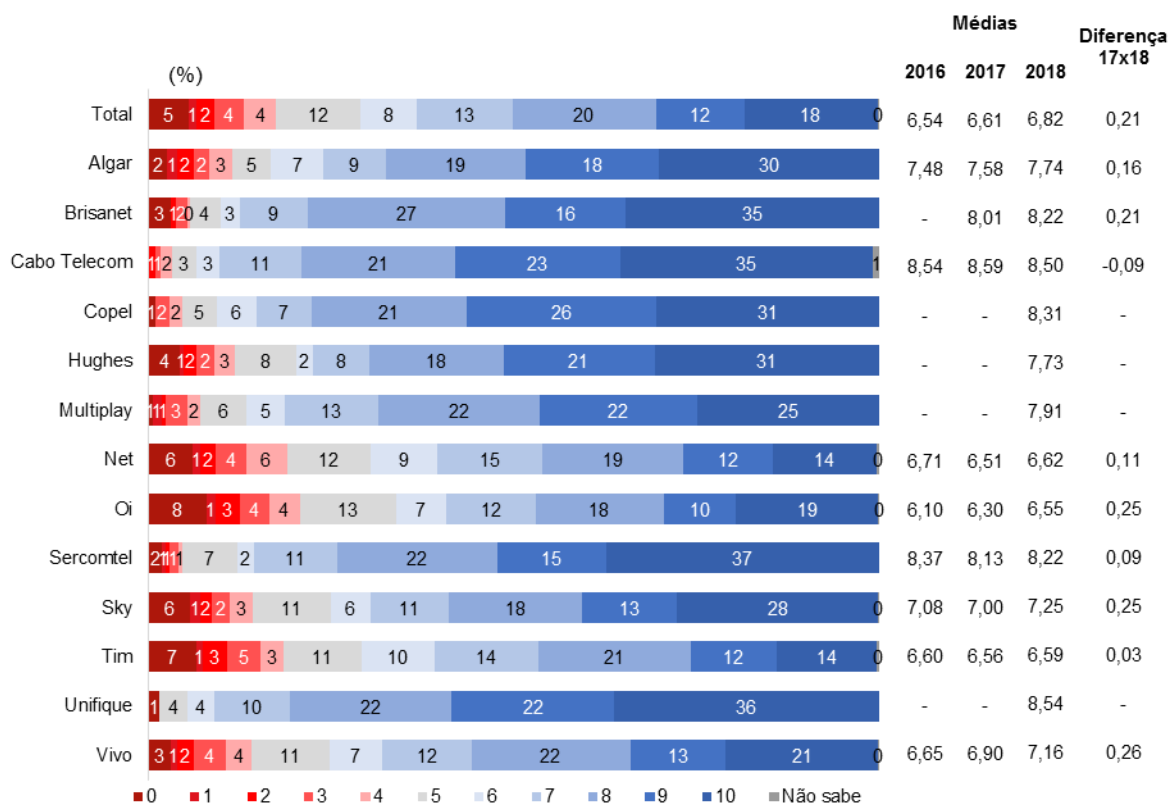
O atendimento telefônico e online, os mais utilizados, de forma geral tem praticamente o mesmo resultado: 6,82 e 6,81, respectivamente:

Tabela 11 – Indicador canais de atendimento (média)

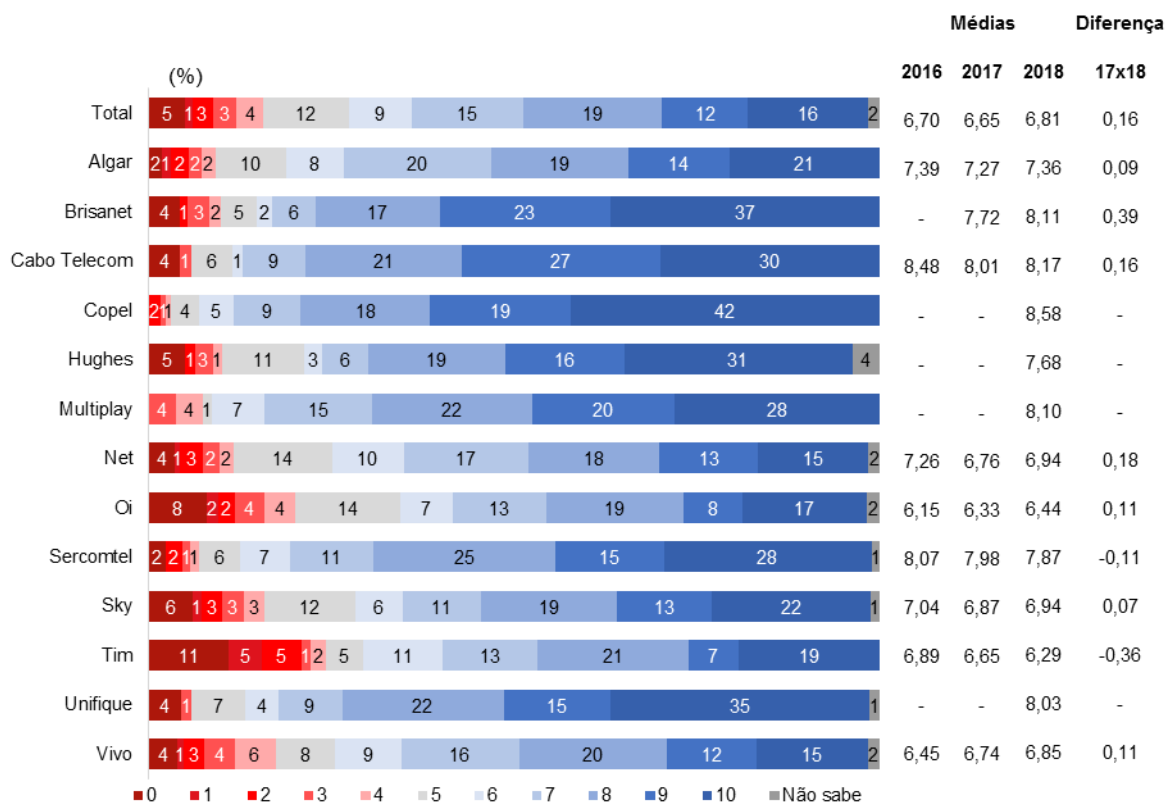
(Média)	Total	Algar	Brisanet	Cabo Telecom	Copel	Hughes	Multiplay	Net	Oi	Sercomtel	Sky	Tim	Unifiquê	Vivo
2016	6,60	7,49	-	8,56	-	-	-	6,87	6,14	8,29	7,09	6,80	-	6,61
2017	6,65	7,49	7,98	8,43	-	-	-	6,63	6,29	8,02	6,95	6,69	-	6,91
2018	6,83	7,66	8,12	8,43	8,50	7,68	8,00	6,72	6,51	8,10	7,23	6,52	8,46	7,09
Diferença 17x18	0,18	0,17	0,14	0,0	-	-	-	0,09	0,22	0,08	0,28	-0,17	-	0,18

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: 20715 | Algar: 480 | Brisanet: - | Cabo Telecom: 269 | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Net: 6126 | Oi: 5534 | Sercomtel: 233 | Sky: 2157 | Tim: 545 | Unifiquê: - | Vivo: 4205
Base de respondentes 2017: Total: 19781 | Algar: 462 | Brisanet: 543 | Cabo Telecom: 261 | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Net: 6152 | Oi: 5926 | Sercomtel: 250 | Sky: 1839 | Tim: 492 | Unifiquê: - | Vivo: 3856
Base de respondentes 2018: Total: 23020 | Algar: 519 | Brisanet: 394 | Cabo Telecom: 163 | Copel: 243 | Hughes: 250 | Multiplay: 233 | Net: 5589 | Oi: 7751 | Sercomtel: 236 | Sky: 3216 | Tim: 340 | Unifiquê: 223 | Vivo: 3863

Gráfico 12 – Atendimento telefônico (média e percentual)



A3. Qual nota você daria para a qualidade do atendimento telefônico da <OPERADORA>? (ESTIMULADA – RU)
 Base de respondentes 2016: Total: 18868 | Algar: 435 | Brisanet: - | Cabo Telecom: 230 | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Net: 5483 | Oi: 5239 | Sercomtel: 220 | Sky: 1867 | Tim: 474 | Unifique: - | Vivo: 3911
 Base de respondentes 2017: Total: 17894 | Algar: 421 | Brisanet: 438 | Cabo Telecom: 217 | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Net: 5361 | Oi: 5616 | Sercomtel: 231 | Sky: 1606 | Tim: 422 | Unifique: - | Vivo: 3582
 Base de respondentes 2018: Total: 17981 | Algar: 400 | Brisanet: 234 | Cabo Telecom: 124 | Copel: 108 | Hughes: 169 | Multiplay: 172 | Net: 4200 | Oi: 6503 | Sercomtel: 174 | Sky: 2487 | Tim: 265 | Unifique: 135 | Vivo: 3010

Gráfico 13 – Atendimento via internet (média e percentual)


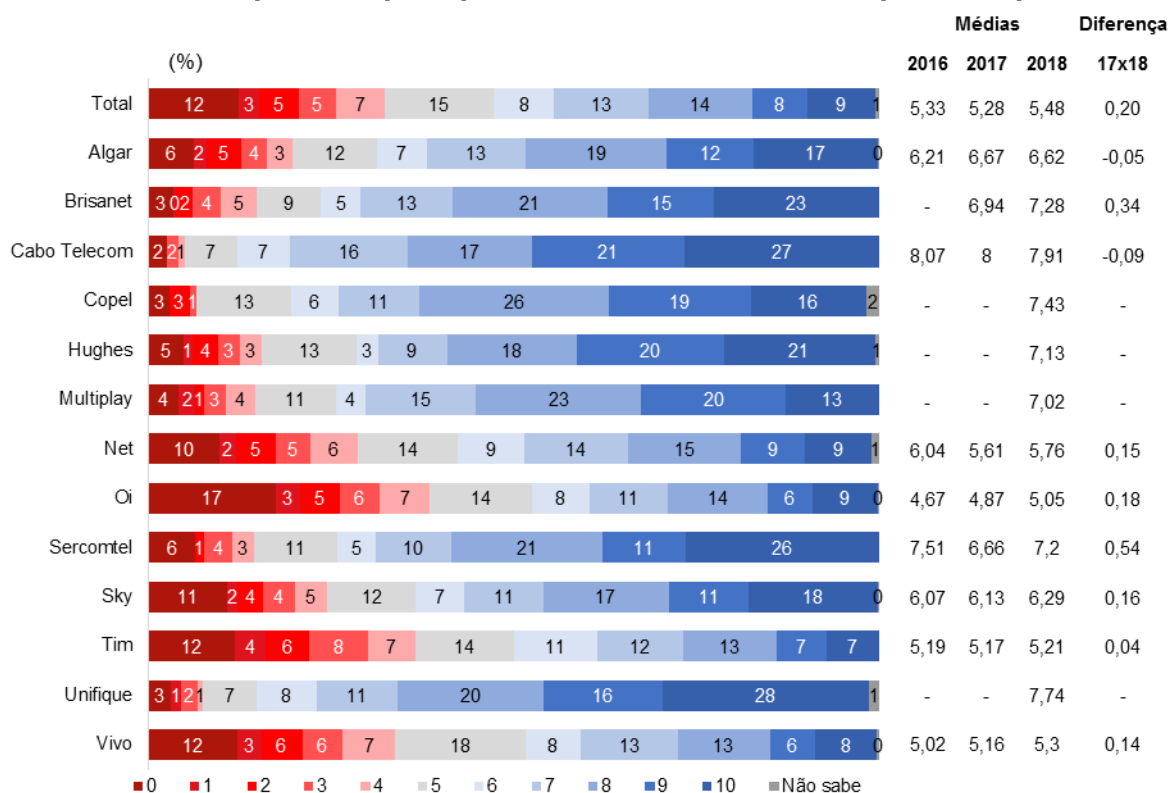
Qual nota você daria para a qualidade do atendimento pela internet da <OPERADORA>? (ESTIMULADA- RU)
 Base de respondentes 2016: Total: 8325 | Algar: 236 | Brisanet: - | Cabo Telecom: 123 | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Net: 2533 | Oi: 2222 | Sercomtel: 90 | Sky: 823 | Tim: 231 | Unifone: - | Vivo: 1667
 Base de respondentes 2017: Total: 8512 | Algar: 226 | Brisanet: 267 | Cabo Telecom: 119 | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Net: 2689 | Oi: 2536 | Sercomtel: 125 | Sky: 682 | Tim: 196 | Unifone: - | Vivo: 1672
 Base de respondentes 2018: Total: 8807 | Algar: 218 | Brisanet: 168 | Cabo Telecom: 70 | Copel: 130 | Hughes: 80 | Multiplay: 82 | Net: 2075 | Oi: 3143 | Sercomtel: 88 | Sky: 1115 | Tim: 97 | Unifone: 68 | Vivo: 1473

O indicador do atendimento telefônico é de 6,18 e é composto pela avaliação do tempo de espera para falar com atendente (média de 5,48 – item com a pior performance), necessidade de repetir a demanda (média de 6,12) e capacidade dos atendentes para esclarecer dúvidas (média de 6,93).

Tabela 13 – Indicador atendimento telefônico (média)

(Média)	Total	Algar	Brisanet	Cabo Telecom	Copel	Hughes	Multiplay	Net	Oi	Sercomtel	Sky	Tim	Unifone	Vivo
2016	5,94	6,88	-	8,31	-	-	-	6,28	5,37	7,86	6,32	6,02	-	5,96
2017	5,94	7,08	7,35	8,17	-	-	-	6,02	5,60	7,25	6,32	6,00	-	6,06
2018	6,18	7,19	7,72	8,10	7,84	7,32	7,35	6,18	5,83	7,69	6,60	5,95	8,20	6,34
Diferença 17x18	0,24	0,11	0,37	-0,07	-	-	-	0,16	0,23	0,44	0,28	-0,05	-	0,28

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: 18862 | Algar: 435 | Brisanet: - | Cabo Telecom: 230 | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Net: 5480 | Oi: 5239 | Sercomtel: 220 | Sky: 1867 | Tim: 474 | Unifone: - | Vivo: 3908
 Base de respondentes 2017: Total: 17892 | Algar: 421 | Brisanet: 438 | Cabo Telecom: 217 | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Net: 5360 | Oi: 5616 | Sercomtel: 231 | Sky: 1606 | Tim: 422 | Unifone: - | Vivo: 3581
 Base de respondentes 2018: Total: 17971 | Algar: 400 | Brisanet: 234 | Cabo Telecom: 124 | Copel: 108 | Hughes: 169 | Multiplay: 172 | Net: 4196 | Oi: 6501 | Sercomtel: 174 | Sky: 2486 | Tim: 265 | Unifone: 135 | Vivo: 3007

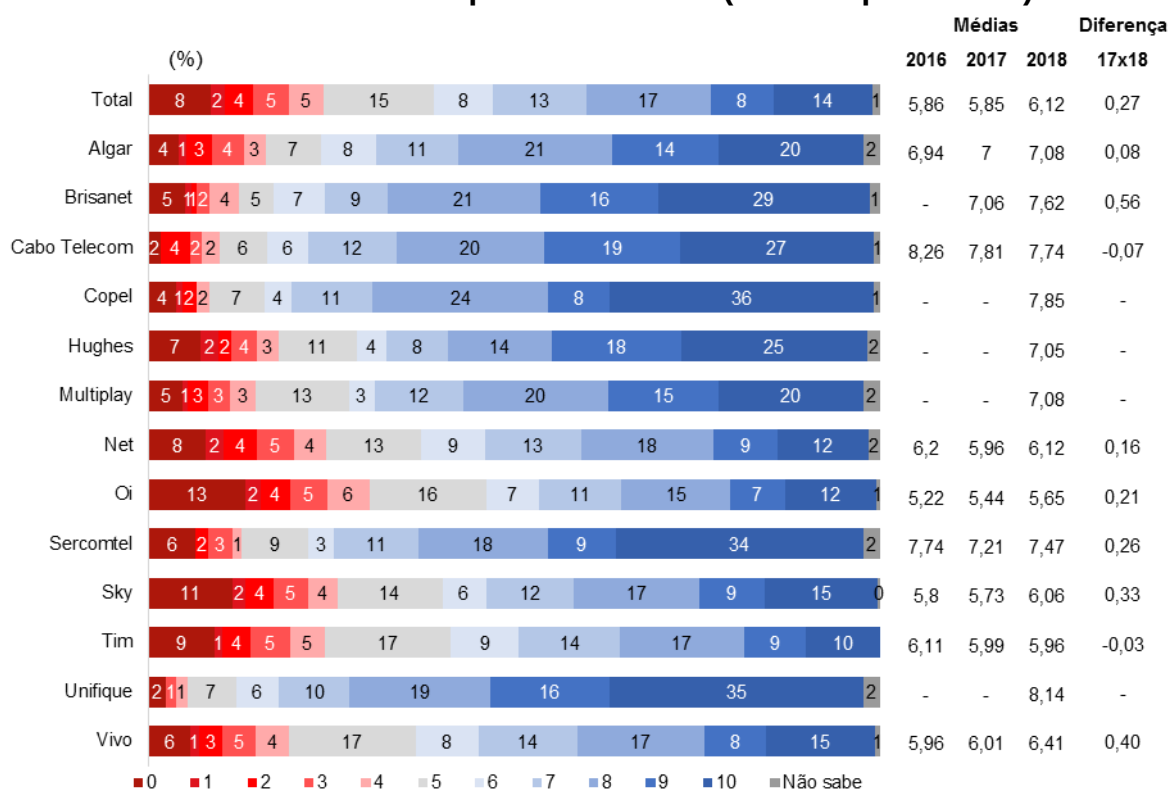
Gráfico 14 – Tempo de espera para falar com o atendente (média e percentual)


A2_1. Tempo de espera para falar com o atendente

Base de respondentes 2016: Total: 18868 | Algar: 435 | Brisanet: - | Cabo Telecom: 230 | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Net: 5483 | Oi: 5283 | Sercomtel: 220 | Sky: 1867 | Tim: 474 | Unifique: - | Vivo: 3911

Base de respondentes 2017: Total: 17894 | Algar: 421 | Brisanet: 438 | Cabo Telecom: 217 | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Net: 5361 | Oi: 5616 | Sercomtel: 231 | Sky: 1606 | Tim: 422 | Unifique: - | Vivo: 3582

Base de respondentes 2018: Total: 17981 | Algar: 400 | Brisanet: 234 | Cabo Telecom: 124 | Net: 4200 | Oi: 6503 | Sercomtel: 174 | Sky: 2487 | Tim: 265 | Vivo: 3010 | Copel: 108 | Hughes: 169 | Multiplay: 172 | Unifique: 135

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


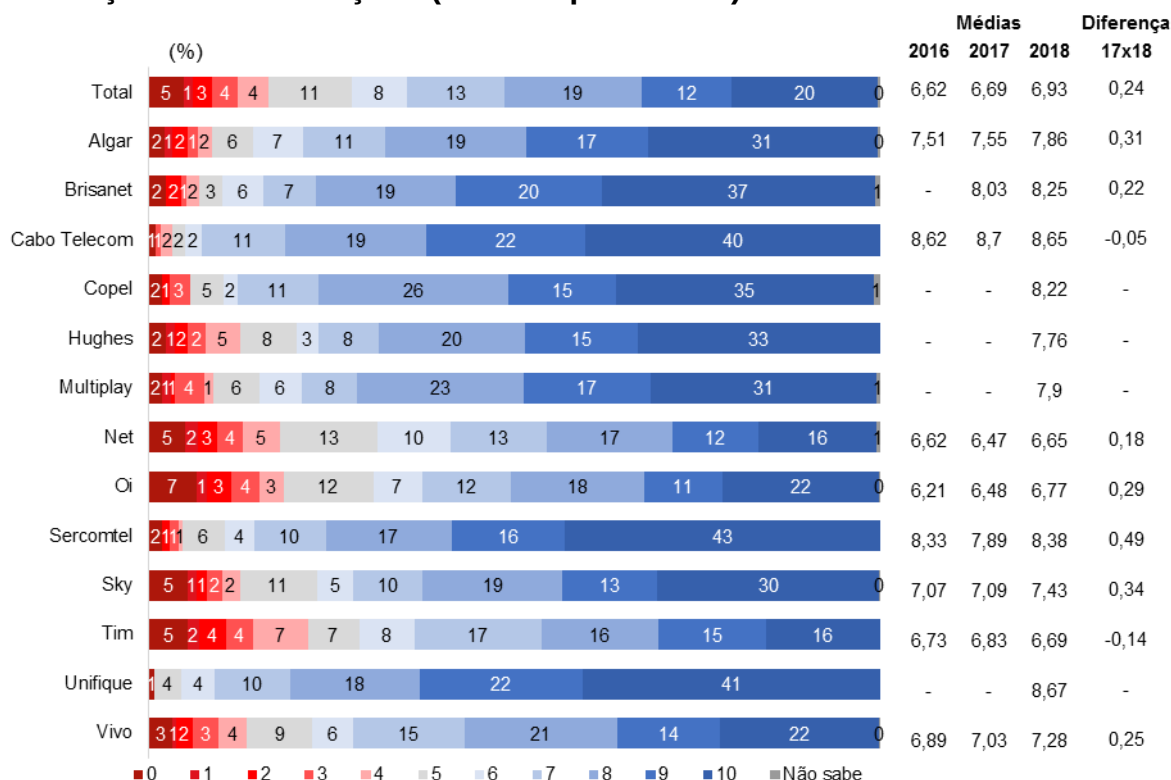
A2_2. Necessidade de repetir a demanda (Exemplo: pedido, solicitação, reclamação)

Base de respondentes 2016: Total: 18868 | Algar: 435 | Brisanet: - | Cabo Telecom: 230 | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Net: 5483 | Oi: 5283 | Sercomtel: 220 | Sky: 1867 | Tim: 474 | Unifique: - | Vivo: 3911

Base de respondentes 2017: Total: 17894 | Algar: 421 | Brisanet: 438 | Cabo Telecom: 217 | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Net: 5361 | Oi: 5616 | Sercomtel: 231 | Sky: 1606 | Tim: 422 | Unifique: - | Vivo: 3582

Base de respondentes 2018: Total: 17981 | Algar: 400 | Brisanet: 234 | Cabo Telecom: 124 | Net: 4200 | Oi: 6503 | Sercomtel: 174 | Sky: 2487 | Tim: 265 | Vivo: 3010 | Copel: 108 | Hughes: 169 | Multiplay: 172 | Unifique: 135

Gráfico 16 – Capacidade dos atendentes para esclarecer dúvidas, dar orientações ou informações (média e percentual)



A2_3. Capacidade dos atendentes para esclarecer dúvidas, dar orientações ou informações.

Base de respondentes 2016: Total: 18868 | Algar: 435 | Brisanet: - | Cabo Telecom: 230 | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Net: 5483 | Oi: 5283 | Sercomtel: 220 | Sky: 1867 | Tim: 474 | Unifiqu: - | Vivo: 3911

Base de respondentes 2017: Total: 17894 | Algar: 421 | Brisanet: 438 | Cabo Telecom: 217 | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Net: 5361 | Oi: 5616 | Sercomtel: 231 | Sky: 1606 | Tim: 422 | Unifiqu: - | Vivo: 3582

Base de respondentes 2018: Total: 17981 | Algar: 400 | Brisanet: 234 | Cabo Telecom: 124 | Net: 4200 | Oi: 6503 | Sercomtel: 174 | Sky: 2487 | Tim: 265 | Vivo: 3010 | Copel: 108 | Hughes: 169 | Multiplay: 172 | Unifiqu: 135

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 6,02, aumento de 0,23 em relação a 2017.

Tabela 14 – Indicador Capacidade de resolução*

(Média)	Total	Algar	Brisanet	Cabo Telecom	Copel	Hughes	Multiplay	Net	Oi	Sercomtel	Sky	Tim	Unifiqu e	Vivo
2016	5,66	6,58	-	8,42	-	-	-	5,66	5,21	7,63	5,80	5,61	-	6,03
2017	5,80	6,31	7,08	7,61	-	-	-	5,79	5,38	6,91	5,32	6,43	-	6,11
2018	6,02	6,77	7,71	7,50	7,46	6,26	7,35	6,02	5,66	6,91	5,66	5,93	7,85	6,24
Diferença 17x18	0,22	0,46	0,63	-0,11	-	-	-	0,23	0,28	-	0,34	-0,50	-	0,13

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

Base de respondentes 2016: Total: 14672 | Algar: 270 | Brisanet: - | Cabo Telecom: - | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Net: 4315 | Oi: 4210 | Sercomtel: 90 | Sky: 1804 | Tim: 287 | Unifiqu: - | Vivo: 2825

Base de respondentes 2017: Total: 19155 | Algar: 409 | Brisanet: 587 | Cabo Telecom: 232 | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Net: 5822 | Oi: 5805 | Sercomtel: 208 | Sky: 1882 | Tim: 468 | Unifiqu: - | Vivo: 3742

Base de respondentes 2018: Total: 19241 | Algar: 403 | Brisanet: 291 | Cabo Telecom: 125 | Copel: 128 | Hughes: 184 | Multiplay: 193 | Net: 4470 | Oi: 6845 | Sercomtel: 161 | Sky: 2867 | Tim: 281 | Unifiqu: 146 | Vivo: 3147

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

Cerca de 4 em cada 10 usuários entraram em contato motivado por algum problema na cobrança e sua percepção de qualidade com a resolução é de 5,56:

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

(%)	Total	Algar	Brisanet	Cabo Telecom	Copel	Hughes	Multiplay	Net	Oi	Sercomtel	Sky	Tim	Unifiquê	Vivo
2016	45	30	-	27	-	-	-	39	57	19	64	39	-	41
2017	46	27	26	31	-	-	-	39	59	21	67	34	-	45
2018	43	38	24	25	10	35	32	38	56	20	66	39	24	40

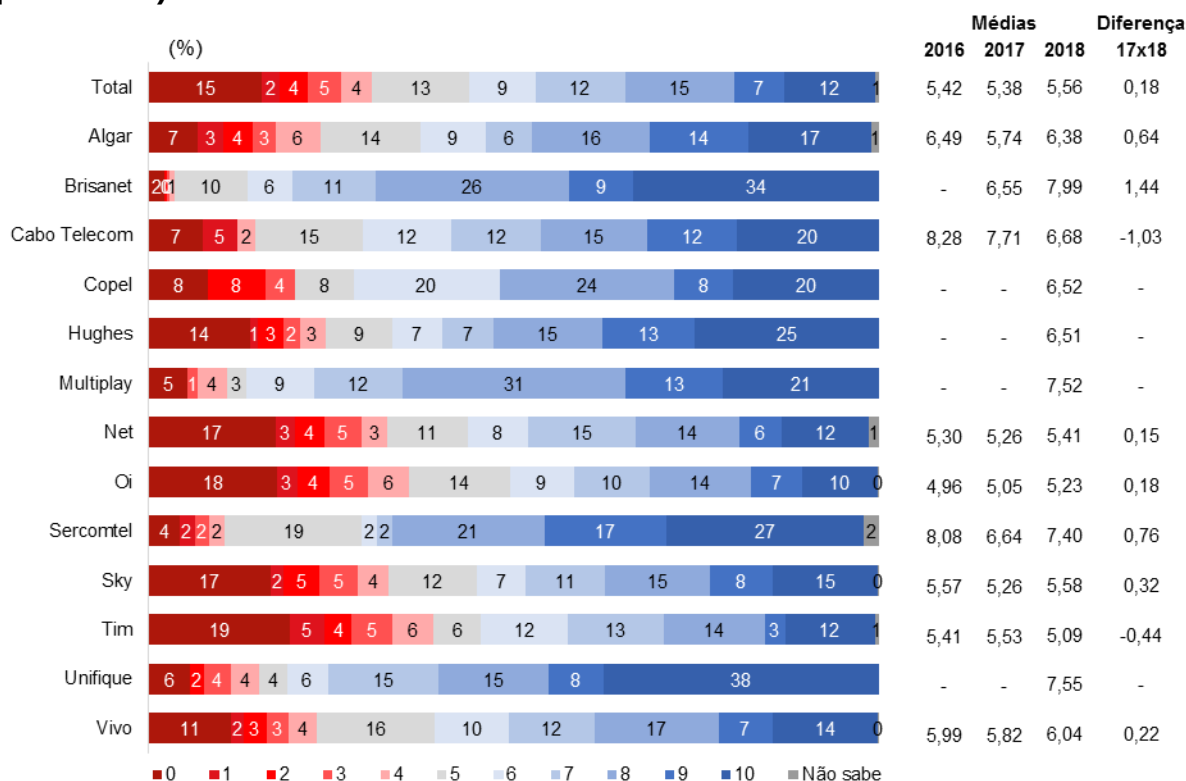
E1. Nos últimos 6 meses, você entrou em contato com sua operadora para falar sobre algum problema de cobrança da <OPERADORA>?

Base de respondentes 2016: Total: 24079 | Algar: 577 | Brisanet: - | Cabo Telecom: 309 | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Net: 7197 | Oi: 6148 | Sercomtel: 284 | Sky: 2525 | Tim: 654 | Unifiquê: - | Vivo: 4961

Base de respondentes 2017: Total: 22742 | Algar: 546 | Brisanet: 755 | Cabo Telecom: 308 | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Net: 7278 | Oi: 6506 | Sercomtel: 290 | Sky: 2077 | Tim: 580 | Unifiquê: - | Vivo: 4402

Base de respondentes 2018: Total: 23020 | Algar: 519 | Brisanet: 394 | Cabo Telecom: 163 | Copel: 243 | Hughes: 250 | Multiplay: 233 | Net: 5589 | Oi: 7751 | Sercomtel: 236 | Sky: 3216 | Tim: 340 | Unifiquê: 223 | Vivo: 3863

Gráfico 17 – Resolução do problema de cobrança pela operadora (média e percentual)



E2. Numa escala de 0 a 10, qual nota você daria para a resolução do problema de cobrança pela <OPERADORA>? (ESTIMULADA- RU)

Base de respondentes 2016: Total: 11338 | Algar: 164 | Brisanet: - | Cabo Telecom: 83 | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Net: 3190 | Oi: 3485 | Sercomtel: 53 | Sky: 1584 | Tim: 258 | Unifiquê: - | Vivo: 2031

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

Base de respondentes 2018: Total: 11034 | Algar: 189 | Brisanet: 85 | Cabo Telecom: 41 | Copel: 25* | Hughes: 87 | Multiplay: 75 | Net: 2216 | Oi: 4361 | Sercomtel: 48 | Sky: 2117 | Tim: 133 | Unifiquê: 53 | Vivo: 1604 | * Base pequena

Já para alterar o plano ou a condição comercial, 40% dos usuários contataram as operadoras, e a avaliação média é de 5,88:

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

(%)	Total	Algar	Brisanet	Cabo Telecom	Copel	Hughes	Multiplay	Net	Oi	Sercomtel	Sky	Tim	Unifiquê	Vivo
2016	39	33	-	27	-	-	-	39	42	18	38	13	-	36
2017	42	32	37	28	-	-	-	43	43	21	44	18	-	41
2018	40	39	29	29	12	33	32	42	42	23	46	17	23	37

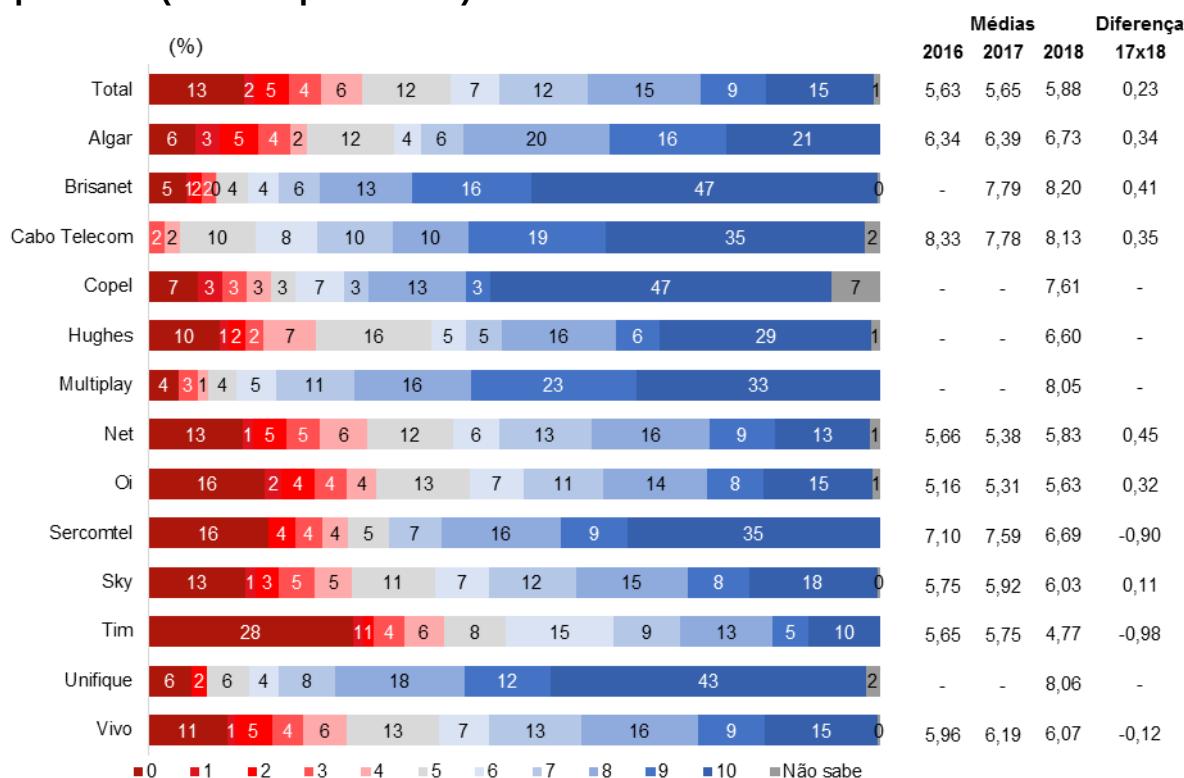
E3. Nos últimos 6 meses, você entrou em contato com a <OPERADORA> para alterar seu plano ou alguma condição comercial? (ESPONTÂNEA – RU)

Base de respondentes 2016: Total: 24079 | Algar: 577 | Brisanet: - | Cabo Telecom: 309 | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Net: 7197 | Oi: 6148 | Sercomtel: 284 | Sky: 2525 | Tim: 654 | Unifiquê: - | Vivo: 4961

Base de respondentes 2017: Total: 22742 | Algar: 546 | Brisanet: 755 | Cabo Telecom: 308 | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Net: 7278 | Oi: 6506 | Sercomtel: 290 | Sky: 2077 | Tim: 580 | Unifiquê: - | Vivo: 4402

Base de respondentes 2018: Total: 23020 | Algar: 519 | Brisanet: 394 | Cabo Telecom: 163 | Copel: 243 | Hughes: 250 | Multiplay: 233 | Net: 5589 | Oi: 7751 | Sercomtel: 236 | Sky: 3216 | Tim: 340 | Unifiquê: 223 | Vivo: 3863

Gráfico 18 – Resolução da alteração de plano ou condição comercial pela operadora (média e percentual)



E4. Qual nota você daria para a resolução da alteração de plano ou condição comercial pela <OPERADORA>? (ESTIMULADA – RU)

Base de respondentes 2016: Total: 9157 | Algar: 189 | Brisanet: - | Cabo Telecom: 83 | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Net: 2886 | Oi: 2522 | Sercomtel: 52 | Sky: 953 | Tim: 87 | Unifiquê: - | Vivo: 1933

Base de respondentes 2017: Total: 9203 | Algar: 175 | Brisanet: 278 | Cabo Telecom: 85 | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Net: 2877 | Oi: 2742 | Sercomtel: 61 | Sky: 895 | Tim: 101 | Unifiquê: - | Vivo: 1989

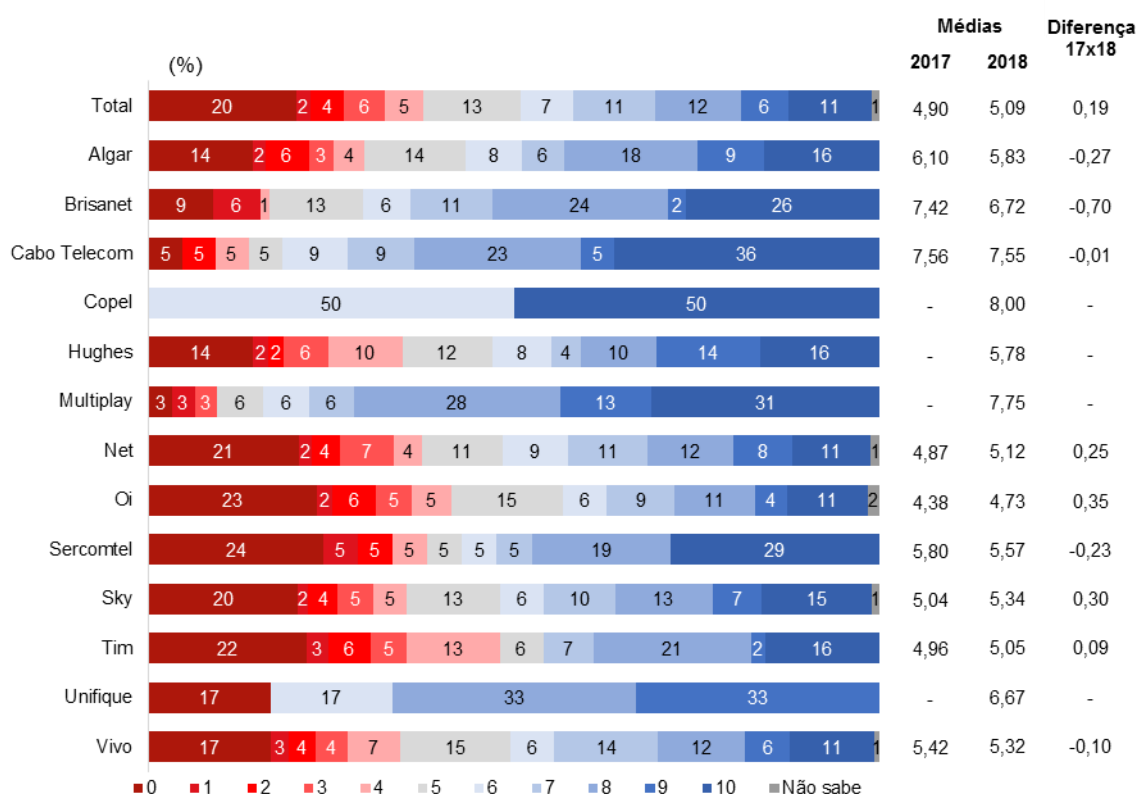
Base de respondentes 2018: Total: 9219 | Algar: 199 | Brisanet: 133 | Cabo Telecom: 48 | Copel: 30 | Hughes: 83 | Multiplay: 75 | Unifiquê: 51 | Net: 2237 | Oi: 3237 | Sercomtel: 55 | Sky: 1472 | Tim: 57 | Vivo: 1542 |

Em relação a cancelar pacotes ou serviços, 24% entraram em contato com a operadora para solicitar tal alteração, com média de percepção de qualidade de 5,09.

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

(%)	Total	Algar	Brisanet	Cabo Telecom	Copel	Hughes	Multiplay	Net	Oi	Sercomtel	Sky	Tim	Unifiquê	Vivo
2017	27	17	10	10	-	-	-	28	31	5	41	11	-	24
2018	24	15	7	13	1	20	14	25	29	9	41	12	3	21

E5. Nos últimos 6 meses, entrou em contato com a <OPERADORA> para cancelar serviços ou pacotes? (ESPONTÂNEA – RU)
Base de respondentes 2017: Total: 22742 | Algar: 546 | Brisanet: 755 | Cabo Telecom: 308 | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Net: 7278 | Oi: 6506 | Sercomtel: 290 | Sky: 2077 | Tim: 580 | Unifiquê: - | Vivo: 4402
Base de respondentes 2018: Total: 23020 | Algar: 519 | Brisanet: 394 | Cabo Telecom: 163 | Copel: 243 | Hughes: 250 | Multiplay: 233 | Net: 5589 | Oi: 7751 | Sercomtel: 236 | Sky: 3216 | Tim: 340 | Unifiquê: 223 | Vivo: 3863

Gráfico 19 – Resolução do pedido de cancelamento pela operadora (média e percentual)


E6. Qual nota você daria para a resolução do pedido de cancelamento pela <OPERADORA>? (ESTIMULADA – RU)
Base de respondentes 2017: Total: 6109 | Algar: 94 | Brisanet: 67 | Cabo Telecom: 32 | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Net: 1936 | Oi: 1990 | Sercomtel: 15* | Sky: 835 | Tim: 60 | Unifiquê: - | Vivo: 1080
Base de respondentes 2018: Total: 6235 | Algar: 75 | Brisanet: 31 | Cabo Telecom: 22* | Copel: 2* | Hughes: 49 | Multiplay: 32 | Net: 1405 | Oi: 2344 | Sercomtel: 21* | Sky: 1327 | Tim: 40 | Unifiquê: 6* | Vivo: 881 | * Base pequena

Cerca de 6 em 10 usuários contataram a operadora para falar sobre problemas de funcionamento da internet fixa, com média de percepção de qualidade da resolução de 5,89:

Tabela 18 – Contato para falar sobre problemas de funcionamento da internet fixa (percentual de sim)

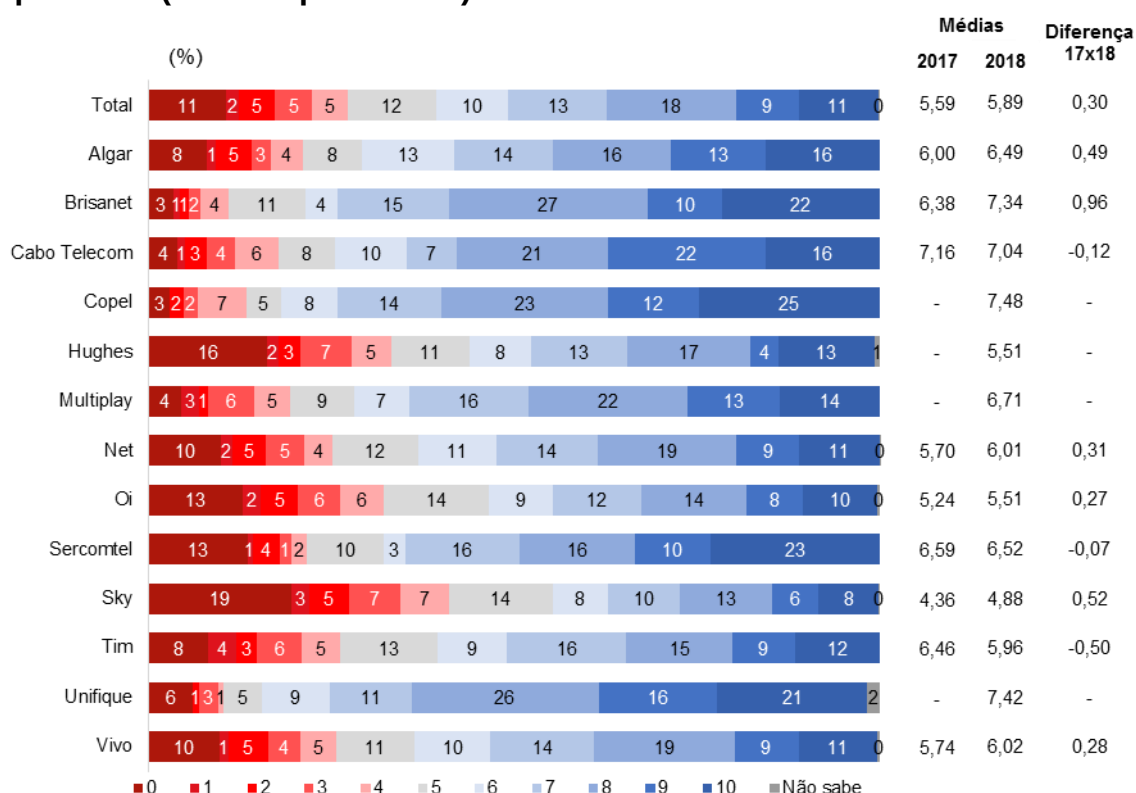
(%)	Total	Algar	Brisanet	Cabo Telecom	Copel	Hughes	Multiplay	Net	Oi	Sercomtel	Sky	Tim	Unifiquê	Vivo
2017	64	61	61	57	-	-	-	58	73	62	71	69	-	62
2018	64	59	57	63	43	52	69	59	74	57	68	70	52	64

E7. Nos últimos 6 meses, você entrou em contato com a <OPERADORA> para falar sobre problemas de funcionamento da internet fixa da <OPERADORA>?

Base de respondentes 2017: Total: 22742 | Algar: 546 | Brisanet: 755 | Cabo Telecom: 308 | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Net: 7278 | Oi: 6506 | Sercomtel: 290 | Sky: 2077 | Tim: 580 | Unifiquê: - | Vivo: 4402

Base de respondentes 2018: Total: 23020 | Algar: 519 | Brisanet: 394 | Cabo Telecom: 163 | Copel: 243 | Hughes: 250 | Multiplay: 233 | Net: 5589 | Oi: 7751 | Sercomtel: 236 | Sky: 3216 | Tim: 340 | Unifiquê: 223 | Vivo: 3863

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



E8. Qual nota você daria para a resolução do problema de funcionamento da internet fixa pela <OPERADORA>, numa escala de 0 a 10?

Base de respondentes 2017: Total: 15149 | Algar: 328 | Brisanet: 458 | Cabo Telecom: 177 | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Net: 4278 | Oi: 4902 | Sercomtel: 179 | Sky: 1470 | Tim: 397 | Unifiquê: - | Vivo: 2960

Base de respondentes 2018: Total: 15254 | Algar: 303 | Brisanet: 219 | Cabo Telecom: 102 | Copel: 105 | Hughes: 130 | Multiplay: 160 | Net: 3349 | Oi: 5688 | Sercomtel: 134 | Sky: 2173 | Tim: 236 | Unifiquê: 117 | Vivo: 2538

4.2.7. REPARO E INSTALAÇÃO

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

Tabela 20 – Contato para instalação da internet fixa no endereço atual (percentual de sim)

(%)	Total	Algar	Brisanet	Cabo Telecom	Copel	Hughes	Multiplay	Net	Oi	Sercomtel	Sky	Tim	Unifiquê	Vivo
2016	13	16	-	19	-	-	-	14	12	12	30	25	-	12
2017	13	10	26	19	-	-	-	12	14	13	24	15	-	12
2018	13	11	17	12	12	15	12	13	13	9	19	17	16	12

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

Base de respondentes 2016: Total: 24079 | Algar: 577 | Brisanet: - | Cabo Telecom: 309 | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Net: 7197 | Oi: 6148 | Sercomtel: 284 | Sky: 2525 | Tim: 654 | Unifiquê: - | Vivo: 4961

Base de respondentes 2017: Total: 22742 | Algar: 546 | Brisanet: 755 | Cabo Telecom: 308 | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Net: 7278 | Oi: 6506 | Sercomtel: 290 | Sky: 2077 | Tim: 580 | Unifiquê: - | Vivo: 4402

Base de respondentes 2018: Total: 23020 | Algar: 519 | Brisanet: 394 | Cabo Telecom: 163 | Copel: 243 | Hughes: 250 | Multiplay: 233 | Net: 5589 | Oi: 7751 | Sercomtel: 236 | Sky: 3216 | Tim: 340 | Unifiquê: 223 | Vivo: 3863.

O indicador referente ao reparo e instalação é de 7,00, aumento de 0,25 em relação ao ano anterior:

Tabela 19 – Indicador de Reparo e instalação (média)

(Média)	Total	Algar	Brisanet	Cabo Telecom	Copel	Hughes	Multiplay	Net	Oi	Sercomtel	Sky	Tim	Unifiquê	Vivo
2016	6,74	7,33	-	8,38	-	-	-	7,40	5,97	7,93	5,97	7,31	-	6,81
2017	6,76	7,20	7,26	8,02	-	-	-	6,91	6,26	7,72	5,62	7,05	-	7,07
2018	7,00	7,58	7,99	7,54	7,85	6,23	7,56	7,12	6,60	7,87	5,97	6,32	8,31	7,26
Diferença 17x18	0,24	0,38	0,73	-0,48	-	-	-	0,21	0,34	0,15	0,35	-0,73	-	0,19

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

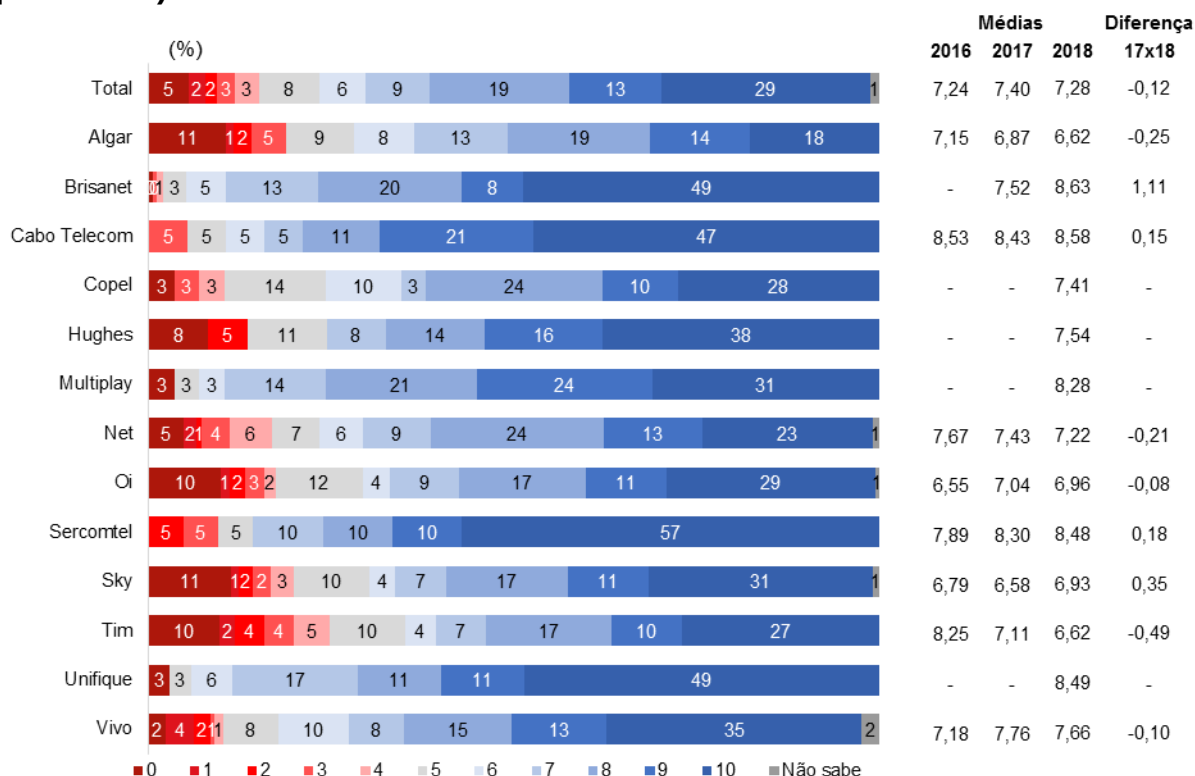
Base de respondentes 2016: Total: 13962 | Algar: 281 | Brisanet: - | Cabo Telecom: 162 | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Net: 3623 | Oi: 4220 | Sercomtel: 146 | Sky: 1533 | Tim: 420 | Unifiquê: - | Vivo: 2773

Base de respondentes 2017: Total: 12982 | Algar: 263 | Brisanet: 424 | Cabo Telecom: 161 | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Net: 3635 | Oi: 4385 | Sercomtel: 152 | Sky: 1191 | Tim: 347 | Unifiquê: - | Vivo: 2424

Base de respondentes 2018: Total: 23020 | Algar: 519 | Brisanet: 394 | Cabo Telecom: 163 | Copel: 243 | Hughes: 250 | Multiplay: 233 | Net: 5589 | Oi: 7751 | Sercomtel: 236 | Sky: 3216 | Tim: 340 | Unifiquê: 223 | Vivo: 3863.

A percepção de qualidade em relação ao tempo entre a solicitação e a visita do técnico é de 7,28:

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



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

Base de respondentes 2016: Total: 4000 | Algar: 82 | Brisanet: - | Cabo Telecom: 60 | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Net: 1092 | Oi: 839 | Sercomtel: 35 | Sky: 759 | Tim: 166 | Unifique: - | Vivo: 750

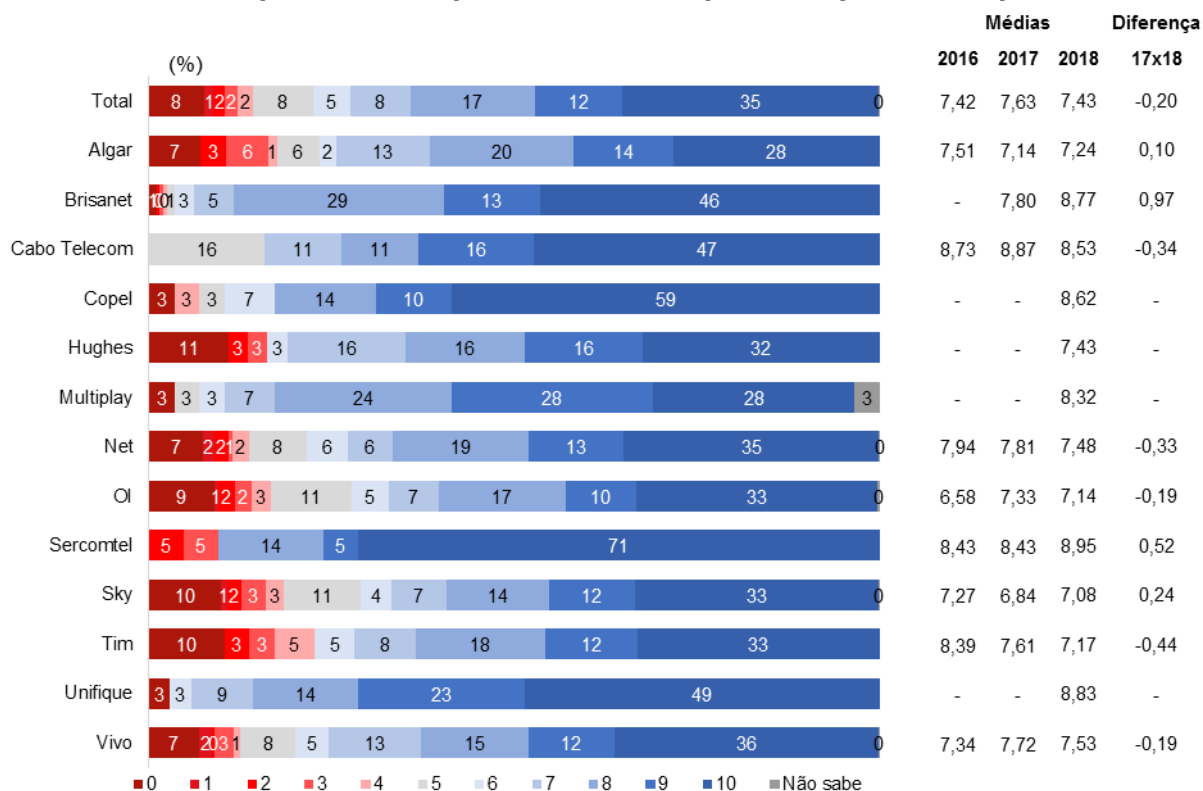
Base de respondentes 2017: Total: 3457 | Algar: 51 | Brisanet: 199 | Cabo Telecom: 60 | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Net: 1135 | Oi: 889 | Sercomtel: 37 | Sky: 477 | Tim: 88 | Unifique: - | Vivo: 521

Base de respondentes 2018: Total: 3188 | Algar: 59 | Brisanet: 65 | Cabo Telecom: 19* | Copel: 29* | Hughes: 37 | Multiplay: 29* | Net: 797 | Oi: 1004 | Sercomtel: 21* | Sky: 616 | Tim: 60 | Unifique: 35 |

Vivo: 417.

* Base pequena

Já em relação ao cumprimento do prazo acordado, a percepção de qualidade é de 7,43, queda de 0,20 comparando com o ano anterior:

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


F2_2. Cumprimento do prazo acordado

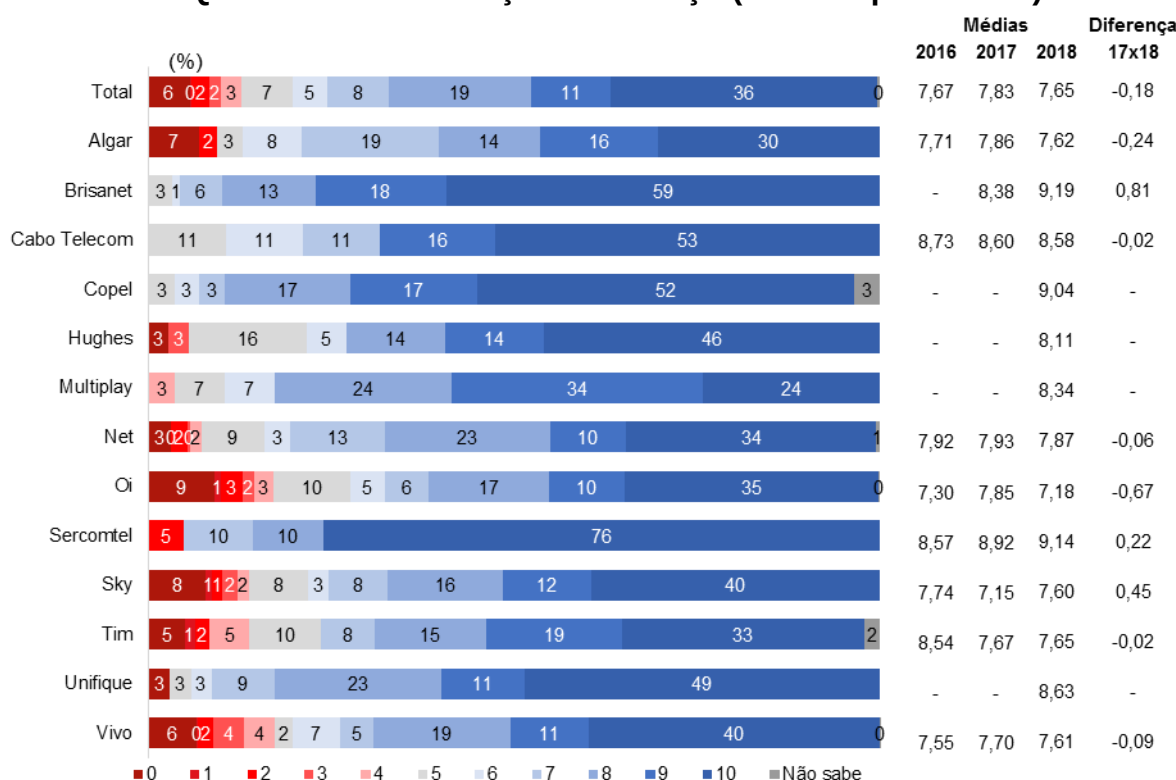
Base de respondentes 2016: Total: 4000 | Algar: 82 | Brisanet: - | Cabo Telecom: 60 | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Net: 1092 | Oi: 839 | Sercomtel: 35 | Sky: 759 | Tim: 166 | Unifiquê: - | Vivo: 750

Base de respondentes 2017: Total: 3457 | Algar: 51 | Brisanet: 199 | Cabo Telecom: 60 | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Net: 1135 | Oi: 889 | Sercomtel: 37 | Sky: 477 | Tim: 88 | Unifiquê: - | Vivo: 521

Base de respondentes 2018: Total: 3188 | Algar: 59 | Brisanet: 65 | Cabo Telecom: 19* | Copel: 29* | Hughes: 37 | Multiplay: 29* | Net: 797 | Oi: 1004 | Sercomtel: 21* | Sky: 616 | Tim: 60 | Unifiquê: 35 | Vivo: 417.

* Base pequena

A percepção de qualidade com a instalação do serviço é de 7,65, com uma piora de 0,18 em relação a 2017:

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


F2.3. Qualidade da instalação do serviço
Base de respondentes 2016: Total: 4000 | Algar: 82 | Brisanet: - | Cabo Telecom: 60 | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Net: 1092 | Oi: 839 | Sercomtel: 35 | Sky: 759 | Tim: 166 | Unifique: - | Vivo: 750
Base de respondentes 2017: Total: 3457 | Algar: 51 | Brisanet: 199 | Cabo Telecom: 60 | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Net: 1135 | Oi: 889 | Sercomtel: 37 | Sky: 477 | Tim: 88 | Unifique: - | Vivo: 521
Base de respondentes 2018: Total: 3188 | Algar: 59 | Brisanet: 65 | Cabo Telecom: 19* | Copel: 29* | Hughes: 37 | Multiplay: 29* | Net: 797 | Oi: 1004 | Sercomtel: 21* | Sky: 616 | Tim: 60 | Unifique: 35 | Vivo: 417.
*Base pequena.

Cinco em dez usuários contataram a operadora para solicitar algum tipo de reparo:

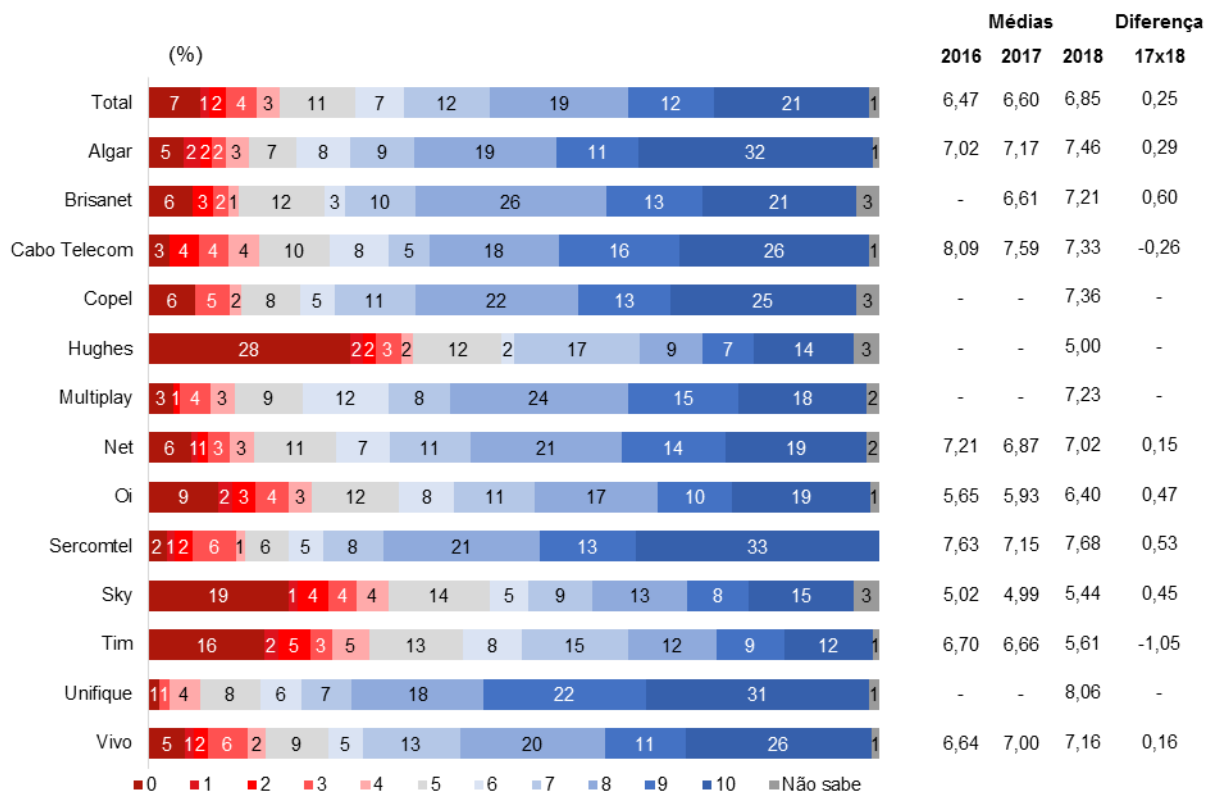
Tabela 21 – Contato para solicitar algum tipo de reparo na internet fixa (percentual de sim)

(%)	Total	Algar	Brisanet	Cabo Telecom	Copel	Hughes	Multiplay	Net	Oi	Sercomtel	Sky	Tim	Unifique	Vivo
2016	51	42	-	40	-	-	-	39	66	44	46	53	-	54
2017	49	44	39	39	-	-	-	39	61	45	46	54	-	53
2018	48	41	33	45	26	23	51	38	61	36	35	55	32	53

F3. Nos últimos 6 meses, você solicitou algum tipo de reparo em sua internet fixa da <OPERADORA>? (ESPONTÂNEA – RU)
Base de respondentes 2016: Total: 24079 | Algar: 577 | Brisanet: - | Cabo Telecom: 309 | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Net: 7197 | Oi: 6148 | Sercomtel: 284 | Sky: 2525 | Tim: 654 | Unifique: - | Vivo: 4961
Base de respondentes 2017: Total: 22742 | Algar: 546 | Brisanet: 755 | Cabo Telecom: 308 | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Net: 7278 | Oi: 6506 | Sercomtel: 290 | Sky: 2077 | Tim: 580 | Unifique: - | Vivo: 4402
Base de respondentes 2018: Total: 23020 | Algar: 519 | Brisanet: 394 | Cabo Telecom: 163 | Copel: 243 | Hughes: 250 | Multiplay: 233 | Net: 5589 | Oi: 7751 | Sercomtel: 236 | Sky: 3216 | Tim: 340 | Unifique: 223 | Vivo: 3863.

E a percepção de qualidade com o tempo de espera entre o pedido e a visita do técnico é de 6,85, melhora de 0,25 em relação a 2017:

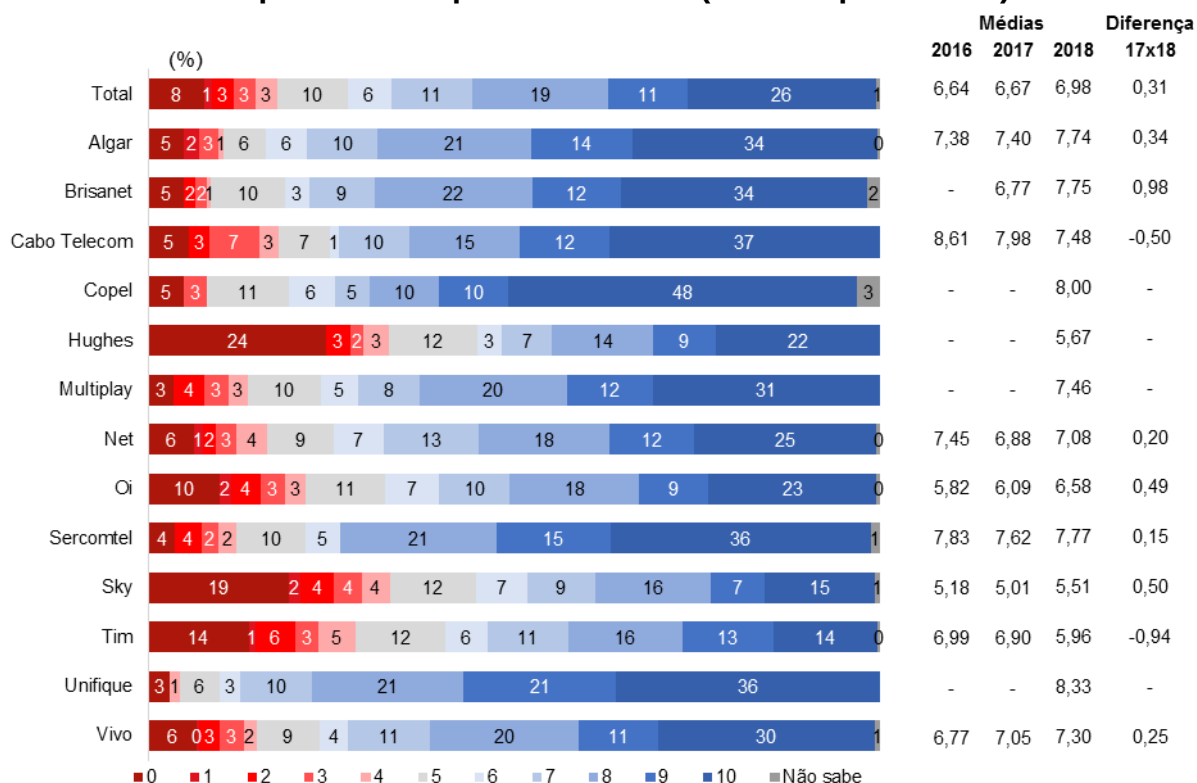
Gráfico 24 – Tempo de espera entre a solicitação e a visita do técnico (média e percentual)



F4_1. Tempo de espera entre a solicitação e a visita do técnico
Base de respondentes 2016: Total: 11969 | Algar: 242 | Brisanet: - | Cabo Telecom: 124 | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Net: 2992 | Oi: 3934 | Sercomtel: 126 | Sky: 1133 | Tim: 342 | Unifique: - | Vivo: 2390
Base de respondentes 2017: Total: 11297 | Algar: 235 | Brisanet: 286 | Cabo Telecom: 121 | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Net: 3003 | Oi: 4083 | Sercomtel: 131 | Sky: 947 | Tim: 312 | Unifique: - | Vivo: 2179
Base de respondentes 2018: Total: 10994 | Algar: 208 | Brisanet: 128 | Cabo Telecom: 73 | Copel: 63 | Hughes: 58 | Multiplay: 119 | Net: 2180 | Oi: 4719 | Sercomtel: 84 | Sky: 1129 | Tim: 186 | Unifique: 72 | Vivo: 1975.

Também há leve melhora na média de cumprimento do prazo acordado, que passa de 6,67 para 6,98:

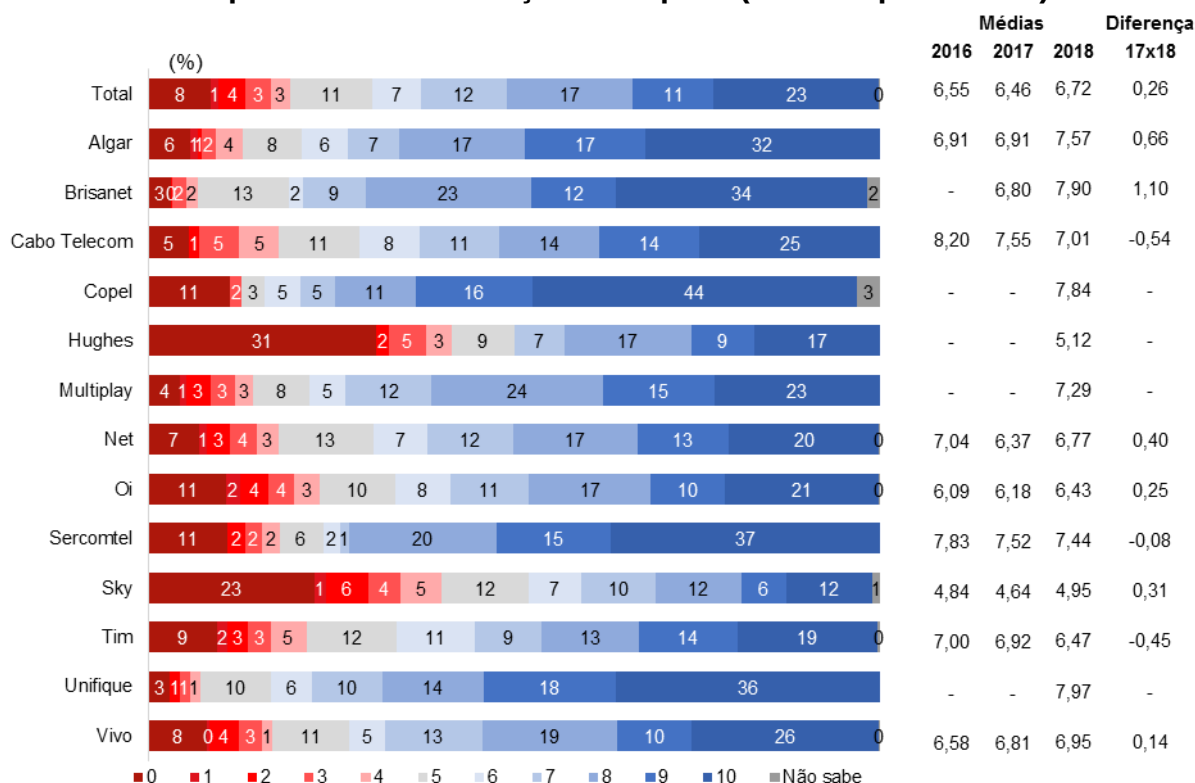
Gráfico 25 – Cumprimento do prazo acordado (média e percentual)



F4.2. Cumprimento do prazo acordado
 Base de respondentes 2016: Total: 11989 | Algar: 242 | Brisanet: - | Cabo Telecom: 124 | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Net: 2992 | Oi: 3934 | Sercomtel: 126 | Sky: 1133 | Tim: 342 | Unifique: - | Vivo: 2390
 Base de respondentes 2017: Total: 11297 | Algar: 235 | Brisanet: 286 | Cabo Telecom: 121 | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Net: 3003 | Oi: 4083 | Sercomtel: 131 | Sky: 947 | Tim: 312 | Unifique: - | Vivo: 2179
 Base de respondentes 2018: Total: 10994 | Algar: 208 | Brisanet: 128 | Cabo Telecom: 73 | Copel: 63 | Hughes: 58 | Multiplay: 119 | Net: 2180 | Oi: 4719 | Sercomtel: 84 | Sky: 1129 | Tim: 186 | Unifique: 72 | Vivo: 1975.

Em relação à capacidade de resolução do reparo, a percepção de qualidade é de 6,72:

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



F4_3. Capacidade de resolução do reparo
 Base de respondentes 2016: Total: 11989 | Algar: 242 | Brisanet: - | Cabo Telecom: 124 | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Net: 2992 | Oi: 3934 | Sercomtel: 126 | Sky: 1133 | Tim: 342 | Unifone: - | Vivo: 2390
 Base de respondentes 2017: Total: 11297 | Algar: 235 | Brisanet: 286 | Cabo Telecom: 121 | Copel: - | Hughes: - | Multiplay: - | Net: 3003 | Oi: 4083 | Sercomtel: 131 | Sky: 947 | Tim: 312 | Unifone: - | Vivo: 2179
 Base de respondentes 2018: Total: 10994 | Algar: 208 | Brisanet: 128 | Cabo Telecom: 73 | Copel: 63 | Hughes: 58 | Multiplay: 119 | Net: 2180 | Oi: 4719 | Sercomtel: 84 | Sky: 1129 | Tim: 186 | Unifone: 72 | Vivo: 1975.

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 28 – Ranking Satisfação Geral SCM, por UF (média)

UF	OPERADORA	Média	Ranking	UF	OPERADORA	Média	Ranking	UF	OPERADORA	Média	Ranking
AC	NET	7,08	1	MA	OI	6,19	2	RJ	TIM	7,58	1
AC	OI	6,08	2	MA	SKY	5,97	2	RJ	VIVO	7,24	1
AL	VIVO	7,03	1	MG	VIVO	6,96	1	RJ	NET	6,95	1
AL	NET	7,00	1	MG	ALGAR	6,92	1	RJ	OI	5,41	2
AL	OI	6,19	2	MG	NET	6,88	1	RN	BRISANET	7,95	1
AM	NET	6,53	1	MG	OI	5,93	2	RN	CABO	7,45	2
AM	SKY	6,32	1	MG	SKY	5,75	2	RN	NET	6,90	2
AM	OI	6,28	1	MS	NET	7,02	1	RN	SKY	6,16	3
AP	OI	6,79	1	MS	VIVO	6,60	1	RN	OI	5,80	3
BA	NET	6,79	1	MS	OI	6,08	2	RO	NET	7,20	1
BA	VIVO	6,34	1	MT	NET	6,71	1	RO	OI	5,84	2
BA	OI	5,61	2	MT	VIVO	6,52	1	RS	NET	6,92	1
CE	BRISANET	7,88	1	MT	OI	5,99	2	RS	VIVO	6,70	1
CE	MULTIPLAY	7,17	2	PA	NET	7,05	1	RS	OI	6,44	1
CE	NET	7,12	2	PA	SKY	5,95	2	RR	OI	5,47	1
CE	VIVO	6,87	2	PA	OI	5,84	2	SC	UNIFIQUE	7,64	1
CE	SKY	6,18	3	PB	VIVO	6,85	1	SC	NET	6,88	2
CE	OI	6,01	3	PB	NET	6,39	2	SC	VIVO	6,47	2
DF	NET	6,80	1	PB	OI	6,05	2	SC	OI	5,85	3
DF	VIVO	6,74	1	PE	NET	6,91	1	SE	NET	7,14	1
DF	OI	5,85	2	PE	VIVO	6,56	1	SE	VIVO	6,86	1
DF	SKY	5,47	2	PE	OI	5,92	2	SE	OI	6,25	2
ES	NET	6,80	1	PI	NET	6,87	1	SP	TIM	6,99	1
ES	VIVO	6,77	1	PI	SKY	5,90	2	SP	ALGAR	6,80	2
ES	OI	6,28	1	PI	OI	5,76	2	SP	NET	6,33	3
GO	NET	6,59	1	PR	COPEL	8,35	1	SP	VIVO	6,28	3
GO	VIVO	6,58	1	PR	NET	7,02	2	SP	HUGHES	6,19	3
GO	OI	5,92	2	PR	SERCOMTEL	6,83	2	SP	SKY	5,85	3
GO	SKY	5,44	2	PR	VIVO	6,82	2	TO	NET	7,02	1
MA	NET	7,10	1	PR	OI	6,28	3	TO	OI	5,70	2

5. APÊNDICE

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

Apêndice 1 – Satisfação Geral (média)

Base	Total 23002	Algar 519	Brisanet 394	Cabo 163	Copel 243	Hughes 250	Multiplay 233	NET 5587	Oi 7742	Sercomtel 236	Sky 3215	Tim 340	Unifique 223	Vivo 3857
Total	6,43	6,89	7,89	7,45	8,35	6,19	7,17	6,62	5,88	6,83	5,87	7,24	7,64	6,48
AC	6,36	-	-	-	-	-	-	7,08	6,08	-	-	-	-	-
AL	6,81	-	-	-	-	-	-	7,00	6,19	-	-	-	-	7,03
AM	6,46	-	-	-	-	-	-	6,53	6,28	-	6,32	-	-	-
AP	6,79	-	-	-	-	-	-	-	6,79	-	-	-	-	-
BA	6,01	-	-	-	-	-	-	6,79	5,61	-	-	-	-	6,34
CE	6,98	-	7,88	-	-	-	7,17	7,12	6,01	-	6,18	-	-	6,87
DF	6,54	-	-	-	-	-	-	6,80	5,85	-	5,47	-	-	6,74
ES	6,62	-	-	-	-	-	-	6,80	6,28	-	-	-	-	6,77
GO	6,18	-	-	-	-	-	-	6,59	5,92	-	5,44	-	-	6,58
MA	6,50	-	-	-	-	-	-	7,10	6,19	-	5,97	-	-	-
MG	6,42	6,92	-	-	-	-	-	6,88	5,93	-	5,75	-	-	6,96
MS	6,47	-	-	-	-	-	-	7,02	6,08	-	-	-	-	6,60
MT	6,27	-	-	-	-	-	-	6,71	5,99	-	-	-	-	6,52
PA	6,37	-	-	-	-	-	-	7,05	5,84	-	5,95	-	-	-
PB	6,48	-	-	-	-	-	-	6,39	6,05	-	-	-	-	6,85
PE	6,46	-	-	-	-	-	-	6,91	5,92	-	-	-	-	6,56
PI	6,14	-	-	-	-	-	-	6,87	5,76	-	5,90	-	-	-
PR	6,83	-	-	-	8,35	-	-	7,02	6,28	6,83	-	-	-	6,82
RJ	6,33	-	-	-	-	-	-	6,95	5,41	-	-	7,58	-	7,24
RN	7,06	-	7,95	7,45	-	-	-	6,90	5,80	-	6,16	-	-	-
RO	6,05	-	-	-	-	-	-	7,20	5,84	-	-	-	-	-
RR	5,47	-	-	-	-	-	-	-	5,47	-	-	-	-	-
RS	6,72	-	-	-	-	-	-	6,92	6,44	-	-	-	-	6,70
SC	6,46	-	-	-	-	-	-	6,88	5,85	-	-	-	7,64	6,47
SE	6,72	-	-	-	-	-	-	7,14	6,25	-	-	-	-	6,86
SP	6,33	6,80	-	-	-	6,19	-	6,33	-	-	5,85	6,99	-	6,28
TO	5,96	-	-	-	-	-	-	7,02	5,70	-	-	-	-	-

Apêndice 2 – Satisfação Geral (GAP 2017 vs 2018)

	Total	Algar	Brisanet	Cabo	Copel	Hughes	Multiplay	NET	Oi	Sercomtel	Sky	Tim	Unifique	Vivo
Total	0,20	0,50	0,61	-0,19	-	-	-	0,19	0,21	-0,04	0,49	-0,30	-	0,10
AC	0,40	-	-	-	-	-	-	0,12	0,50	-	-	-	-	-
AL	0,08	-	-	-	-	-	-	0,17	-0,11	-	-	-	-	0,03
AM	0,03	-	-	-	-	-	-	-0,10	-0,05	-	0,65	-	-	-
AP	0,80	-	-	-	-	-	-	-	0,80	-	-	-	-	-
BA	0,26	-	-	-	-	-	-	0,19	0,20	-	-	-	-	0,28
CE	0,52	-	0,64	-	-	-	-	0,05	0,43	-	0,02	-	-	0,11
DF	0,37	-	-	-	-	-	-	0,48	0,22	-	0,19	-	-	0,29
ES	0,29	-	-	-	-	-	-	0,22	-	-	-	-	-	0,54
GO	0,11	-	-	-	-	-	-	0,43	-0,07	-	-0,27	-	-	0,35
MA	0,17	-	-	-	-	-	-	-0,35	0,21	-	1,30	-	-	-
MG	0,43	0,57	-	-	-	-	-	0,50	0,26	-	0,43	-	-	0,63
MS	0,08	-	-	-	-	-	-	0,20	-0,02	-	-	-	-	0,10
MT	0,10	-	-	-	-	-	-	-0,17	0,08	-	-	-	-	0,41
PA	0,08	-	-	-	-	-	-	0,07	-0,17	-	1,08	-	-	-
PB	0,03	-	-	-	-	-	-	-0,36	0,38	-	-	-	-	0,19
PE	0,35	-	-	-	-	-	-	0,28	0,78	-	-	-	-	0,01
PI	-0,25	-	-	-	-	-	-	-0,33	-0,22	-	-	-	-	-
PR	0,67	-	-	-	-	-	-	0,54	0,88	-0,04	-	-	-	0,30
RJ	0,12	-	-	-	-	-	-	0,23	-0,06	-	-	-0,13	-	0,16
RN	0,02	-	0,43	-0,19	-	-	-	-0,40	0,18	-	0,73	-	-	-
RO	0,23	-	-	-	-	-	-	0,32	0,16	-	-	-	-	-
RR	0,41	-	-	-	-	-	-	-	0,41	-	-	-	-	-
RS	0,17	-	-	-	-	-	-	-0,12	0,60	-	-	-	-	0,12
SC	0,17	-	-	-	-	-	-	0,27	0,09	-	-	-	-	-0,24
SE	0,28	-	-	-	-	-	-	0,22	0,35	-	-	-	-	0,13
SP	0,08	0,35	-	-	-	-	-	0,16	-	-	0,59	-0,42	-	-
TO	0,03	-	-	-	-	-	-	-0,03	-0,01	-	-	-	-	-

Apêndice 3 – Oferta e contratação (média)

Base	Total 22998	Algar 519	Brisanet 394	Cabo 163	Copel 243	Hughes 250	Multiplay 233	NET 5584	Oi 7745	Sercomtel 236	Sky 3215	Tim 340	Unifique 223	Vivo 3853
Total	6,49	7,30	8,16	7,97	8,75	6,90	7,61	6,58	5,85	7,48	6,25	7,33	8,35	6,67
AC	6,55	-	-	-	-	-	-	7,19	6,29	-	-	-	-	-
AL	6,88	-	-	-	-	-	-	6,97	6,18	-	-	-	-	7,39
AM	6,49	-	-	-	-	-	-	6,54	6,13	-	6,68	-	-	-
AP	6,78	-	-	-	-	-	-	-	6,78	-	-	-	-	-
BA	6,14	-	-	-	-	-	-	6,84	5,60	-	-	-	-	6,73
CE	7,17	-	8,11	-	-	-	7,61	7,20	5,78	-	6,58	-	-	7,23
DF	6,68	-	-	-	-	-	-	6,82	5,95	-	6,08	-	-	7,04
ES	6,54	-	-	-	-	-	-	6,82	6,04	-	-	-	-	6,75
GO	6,25	-	-	-	-	-	-	6,66	6,01	-	5,97	-	-	6,50
MA	6,39	-	-	-	-	-	-	6,96	5,93	-	6,32	-	-	-
MG	6,37	7,28	-	-	-	-	-	6,81	5,80	-	5,92	-	-	6,96
MS	6,52	-	-	-	-	-	-	7,02	6,12	-	-	-	-	6,71
MT	6,40	-	-	-	-	-	-	6,77	6,15	-	-	-	-	6,66
PA	6,41	-	-	-	-	-	-	6,99	5,84	-	6,38	-	-	-
PB	6,51	-	-	-	-	-	-	6,38	5,97	-	-	-	-	7,00
PE	6,39	-	-	-	-	-	-	6,91	5,60	-	-	-	-	6,62
PI	6,33	-	-	-	-	-	-	6,95	5,99	-	6,22	-	-	-
PR	6,97	-	-	-	8,75	-	-	7,01	6,41	7,48	-	-	-	6,94
RJ	6,25	-	-	-	-	-	-	6,87	5,29	-	-	7,55	-	7,26
RN	7,38	-	8,37	7,97	-	-	-	7,00	5,78	-	6,49	-	-	-
RO	6,04	-	-	-	-	-	-	7,13	5,85	-	-	-	-	-
RR	5,44	-	-	-	-	-	-	-	5,44	-	-	-	-	-
RS	6,67	-	-	-	-	-	-	6,81	6,39	-	-	-	-	6,74
SC	6,66	-	-	-	-	-	-	6,89	6,05	-	-	-	8,35	6,84
SE	6,70	-	-	-	-	-	-	7,23	6,16	-	-	-	-	6,84
SP	6,42	7,34	-	-	-	6,90	-	6,28	-	-	6,22	7,16	-	6,51
TO	5,95	-	-	-	-	-	-	7,05	5,68	-	-	-	-	-

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

	Total	Algar	Brisanet	Cabo	Copel	Hughes	Multiplay	NET	Oi	Sercomtel	Sky	Tim	Unifique	Vivo
Total	0,20	0,49	0,33	-0,24	-	-	-	0,18	0,23	0,13	0,34	-0,24	-	0,07
AC	0,35	-	-	-	-	-	-	0,21	0,39	-	-	-	-	-
AL	0,12	-	-	-	-	-	-	0,06	-0,05	-	-	-	-	0,36
AM	-0,03	-	-	-	-	-	-	-0,08	-0,30	-	0,56	-	-	-
AP	0,73	-	-	-	-	-	-	-	0,73	-	-	-	-	-
BA	0,38	-	-	-	-	-	-	0,25	0,35	-	-	-	-	0,34
CE	0,53	-	0,29	-	-	-	-	0,20	0,29	-	0,01	-	-	0,23
DF	0,44	-	-	-	-	-	-	0,57	-0,01	-	0,16	-	-	0,60
ES	0,19	-	-	-	-	-	-	0,07	0,01	-	-	-	-	0,35
GO	0,03	-	-	-	-	-	-	0,66	-0,02	-	-0,22	-	-	-0,23
MA	0,11	-	-	-	-	-	-	-0,41	0,18	-	0,95	-	-	-
MG	0,45	0,46	-	-	-	-	-	0,22	0,45	-	0,25	-	-	0,58
MS	0,04	-	-	-	-	-	-	0,21	-0,08	-	-	-	-	0,02
MT	0,00	-	-	-	-	-	-	-0,03	-0,13	-	-	-	-	0,40
PA	-0,03	-	-	-	-	-	-	-0,09	-0,20	-	0,69	-	-	-
PB	0,04	-	-	-	-	-	-	-0,26	0,39	-	-	-	-	0,12
PE	0,21	-	-	-	-	-	-	0,02	0,69	-	-	-	-	-0,12
PI	-0,04	-	-	-	-	-	-	-0,45	0,15	-	-	-	-	-
PR	0,75	-	-	-	-	-	-	0,48	1,12	0,13	-	-	-	0,25
RJ	0,04	-	-	-	-	-	-	0,14	-0,14	-	-	-0,25	-	0,06
RN	0,04	-	0,51	-0,24	-	-	-	-0,11	0,08	-	0,51	-	-	-
RO	0,11	-	-	-	-	-	-	0,19	0,06	-	-	-	-	-
RR	0,18	-	-	-	-	-	-	-	0,18	-	-	-	-	-
RS	0,10	-	-	-	-	-	-	-0,04	0,39	-	-	-	-	-0,05
SC	0,18	-	-	-	-	-	-	0,08	0,15	-	-	-	-	-0,11
SE	0,37	-	-	-	-	-	-	0,43	0,43	-	-	-	-	0,16
SP	0,09	0,54	-	-	-	-	-	0,17	-	-	0,45	-0,23	-	-0,01
TO	0,00	-	-	-	-	-	-	-	-0,06	-	-	-	-	-

Apêndice 5 – Funcionamento (média)

Base	Total 23015	Algar 519	Brisanet 394	Cabo 163	Copel 243	Hughes 250	Multiplay 233	NET 5589	Oi 7747	Sercomtel 236	Sky 3215	Tim 340	Unifique 223	Vivo 3863
Total	6,40	6,75	7,73	7,38	8,42	6,41	6,98	6,76	5,71	6,62	5,67	7,27	7,56	6,33
AC	6,06	-	-	-	-	-	-	7,01	5,68	-	-	-	-	-
AL	6,73	-	-	-	-	-	-	6,88	6,01	-	-	-	-	7,10
AM	6,36	-	-	-	-	-	-	6,51	5,98	-	6,05	-	-	-
AP	6,49	-	-	-	-	-	-	-	6,49	-	-	-	-	-
BA	5,89	-	-	-	-	-	-	6,97	5,36	-	-	-	-	6,28
CE	6,90	-	7,69	-	-	-	6,98	6,98	5,74	-	6,19	-	-	7,04
DF	6,50	-	-	-	-	-	-	6,82	5,78	-	5,27	-	-	6,67
ES	6,59	-	-	-	-	-	-	6,94	6,02	-	-	-	-	6,81
GO	6,09	-	-	-	-	-	-	6,59	5,85	-	5,34	-	-	6,37
MA	6,29	-	-	-	-	-	-	6,92	5,93	-	5,77	-	-	-
MG	6,40	6,77	-	-	-	-	-	6,96	5,88	-	5,54	-	-	6,92
MS	6,34	-	-	-	-	-	-	7,01	5,85	-	-	-	-	6,55
MT	5,99	-	-	-	-	-	-	6,78	5,58	-	-	-	-	6,18
PA	6,24	-	-	-	-	-	-	7,04	5,64	-	5,61	-	-	-
PB	6,51	-	-	-	-	-	-	6,39	5,94	-	-	-	-	7,01
PE	6,33	-	-	-	-	-	-	6,83	5,89	-	-	-	-	6,35
PI	6,26	-	-	-	-	-	-	7,07	5,85	-	5,85	-	-	-
PR	6,71	-	-	-	8,42	-	-	6,98	6,12	6,62	-	-	-	6,62
RJ	6,25	-	-	-	-	-	-	6,98	5,21	-	-	7,54	-	7,16
RN	7,04	-	7,93	7,38	-	-	-	7,02	5,73	-	6,15	-	-	-
RO	5,69	-	-	-	-	-	-	7,15	5,43	-	-	-	-	-
RR	5,12	-	-	-	-	-	-	-	5,12	-	-	-	-	-
RS	6,63	-	-	-	-	-	-	6,95	6,16	-	-	-	-	6,61
SC	6,39	-	-	-	-	-	-	6,69	5,82	-	-	-	7,56	6,52
SE	6,63	-	-	-	-	-	-	7,28	6,11	-	-	-	-	6,65
SP	6,38	6,73	-	-	-	6,41	-	6,61	-	-	5,47	7,06	-	6,10
TO	5,80	-	-	-	-	-	-	7,07	5,49	-	-	-	-	-

Apêndice 6 – Funcionamento (GAP 2017 vs 2018)

	Total	Algar	Brisanet	Cabo	Copel	Hughes	Multiplay	NET	Oi	Sercomtel	Sky	Tim	Unifique	Vivo
Total	0,19	0,53	0,50	-0,15	-	-	-	0,22	0,12	0,01	0,57	-0,25	-	0,06
AC	0,26	-	-	-	-	-	-	0,03	0,34	-	-	-	-	-
AL	-0,07	-	-	-	-	-	-	-0,02	-0,45	-	-	-	-	0,12
AM	-0,03	-	-	-	-	-	-	-0,17	-0,22	-	0,72	-	-	-
AP	0,74	-	-	-	-	-	-	-	0,74	-	-	-	-	-
BA	0,19	-	-	-	-	-	-	0,34	-0,03	-	-	-	-	0,37
CE	0,40	-	0,47	-	-	-	-	-0,15	0,02	-	0,34	-	-	0,28
DF	0,21	-	-	-	-	-	-	0,20	0,08	-	0,25	-	-	0,28
ES	0,23	-	-	-	-	-	-	0,11	-0,09	-	-	-	-	0,51
GO	0,09	-	-	-	-	-	-	0,36	-0,06	-	-0,03	-	-	0,22
MA	0,14	-	-	-	-	-	-	-0,54	0,23	-	1,47	-	-	-
MG	0,38	0,59	-	-	-	-	-	0,41	0,26	-	0,60	-	-	0,39
MS	0,10	-	-	-	-	-	-	0,11	0,08	-	-	-	-	0,07
MT	-0,15	-	-	-	-	-	-	-0,08	-0,30	-	-	-	-	0,11
PA	0,01	-	-	-	-	-	-	0,09	-0,28	-	0,76	-	-	-
PB	0,06	-	-	-	-	-	-	-0,42	0,24	-	-	-	-	0,44
PE	0,30	-	-	-	-	-	-	0,10	0,94	-	-	-	-	-0,13
PI	-0,09	-	-	-	-	-	-	-0,12	-0,08	-	-	-	-	-
PR	0,63	-	-	-	-	-	-	0,48	0,98	0,01	-	-	-	0,07
RJ	0,00	-	-	-	-	-	-	0,29	-0,33	-	-	-0,22	-	-0,03
RN	0,04	-	0,65	-0,15	-	-	-	-0,32	-0,06	-	0,89	-	-	-
RO	0,05	-	-	-	-	-	-	0,34	-0,04	-	-	-	-	-
RR	0,37	-	-	-	-	-	-	-	0,37	-	-	-	-	-
RS	0,08	-	-	-	-	-	-	-0,28	0,63	-	-	-	-	-0,04
SC	0,05	-	-	-	-	-	-	-0,19	0,25	-	-	-	-	-0,31
SE	0,13	-	-	-	-	-	-	0,24	0,20	-	-	-	-	-0,15
SP	0,17	0,43	-	-	-	-	-	0,31	-	-	0,45	-0,27	-	0,03
TO	0,04	-	-	-	-	-	-	-0,13	0,02	-	-	-	-	-

Apêndice 7 – Cobrança (média)

Base	Total 22930	Algar 517	Brisanet 394	Cabo 163	Copel 242	Hughes 250	Multiplay 232	NET 5564	Oi 7725	Sercomtel 236	Sky 3211	Tim 339	Unifone 223	Vivo 3834
Total	7,04	7,59	8,44	8,51	9,11	7,55	8,35	7,25	6,36	7,99	6,43	7,75	8,88	7,15
AC	6,98	-	-	-	-	-	-	7,76	6,67	-	-	-	-	-
AL	7,30	-	-	-	-	-	-	7,45	6,52	-	-	-	-	7,72
AM	6,90	-	-	-	-	-	-	7,03	6,48	-	6,72	-	-	-
AP	7,14	-	-	-	-	-	-	-	7,14	-	-	-	-	-
BA	6,59	-	-	-	-	-	-	7,36	5,84	-	-	-	-	7,52
CE	7,64	-	8,40	-	-	-	8,35	7,84	6,31	-	6,61	-	-	7,70
DF	7,34	-	-	-	-	-	-	7,55	6,66	-	6,41	-	-	7,59
ES	6,98	-	-	-	-	-	-	7,37	6,36	-	-	-	-	7,22
GO	6,80	-	-	-	-	-	-	7,39	6,37	-	6,23	-	-	7,39
MA	6,94	-	-	-	-	-	-	7,62	6,57	-	6,40	-	-	-
MG	6,91	7,44	-	-	-	-	-	7,28	6,42	-	6,31	-	-	7,62
MS	7,07	-	-	-	-	-	-	7,77	6,58	-	-	-	-	7,24
MT	6,85	-	-	-	-	-	-	7,39	6,51	-	-	-	-	7,16
PA	6,92	-	-	-	-	-	-	7,62	6,34	-	6,54	-	-	-
PB	7,08	-	-	-	-	-	-	7,23	6,40	-	-	-	-	7,32
PE	6,96	-	-	-	-	-	-	7,51	5,91	-	-	-	-	7,31
PI	6,74	-	-	-	-	-	-	7,42	6,39	-	6,47	-	-	-
PR	7,50	-	-	-	9,11	-	-	7,58	6,93	7,99	-	-	-	7,49
RJ	6,65	-	-	-	-	-	-	7,06	5,90	-	-	8,04	-	7,55
RN	7,86	-	8,65	8,51	-	-	-	7,47	6,41	-	6,51	-	-	-
RO	6,70	-	-	-	-	-	-	7,90	6,48	-	-	-	-	-
RR	6,00	-	-	-	-	-	-	-	6,00	-	-	-	-	-
RS	7,29	-	-	-	-	-	-	7,54	6,85	-	-	-	-	7,38
SC	7,29	-	-	-	-	-	-	7,55	6,59	-	-	-	8,88	7,60
SE	7,03	-	-	-	-	-	-	7,51	6,56	-	-	-	-	7,14
SP	7,04	7,93	-	-	-	7,55	-	7,11	-	-	6,24	7,52	-	6,93
TO	6,45	-	-	-	-	-	-	7,39	6,22	-	-	-	-	-

Apêndice 8 – Cobrança (GAP 2017 vs 2018)

	Total	Algar	Brisanet	Cabo	Copel	Hughes	Multiplay	NET	Oi	Sercomtel	Sky	Tim	Unifique	Vivo
Total	0,24	0,26	0,26	-0,15	-	-	-	0,23	0,32	-0,08	0,17	-0,42	-	0,09
AC	0,40	-	-	-	-	-	-	0,23	0,45	-	-	-	-	-
AL	0,10	-	-	-	-	-	-	0,04	0,03	-	-	-	-	0,17
AM	0,17	-	-	-	-	-	-	0,12	-0,07	-	0,66	-	-	-
AP	0,93	-	-	-	-	-	-	-	0,93	-	-	-	-	-
BA	0,31	-	-	-	-	-	-	0,28	0,13	-	-	-	-	0,49
CE	0,53	-	0,24	-	-	-	-	0,33	0,40	-	-0,32	-	-	0,12
DF	0,40	-	-	-	-	-	-	0,44	0,32	-	-0,14	-	-	0,45
ES	0,08	-	-	-	-	-	-	-0,14	-0,10	-	-	-	-	0,30
GO	-0,01	-	-	-	-	-	-	0,56	-0,14	-	-0,27	-	-	-0,07
MA	0,21	-	-	-	-	-	-	-0,24	0,37	-	0,65	-	-	-
MG	0,52	0,11	-	-	-	-	-	0,17	0,73	-	0,27	-	-	0,46
MS	-0,03	-	-	-	-	-	-	0,10	-0,05	-	-	-	-	-0,20
MT	-0,11	-	-	-	-	-	-	-0,01	-0,23	-	-	-	-	0,05
PA	0,05	-	-	-	-	-	-	0,06	-0,04	-	0,33	-	-	-
PB	-0,08	-	-	-	-	-	-	-0,26	0,22	-	-	-	-	-0,15
PE	0,22	-	-	-	-	-	-	0,19	0,37	-	-	-	-	-
PI	-0,01	-	-	-	-	-	-	-0,50	0,24	-	-	-	-	-
PR	0,66	-	-	-	-	-	-	0,43	0,69	-0,08	-	-	-	0,49
RJ	0,04	-	-	-	-	-	-	-0,32	0,31	-	-	-0,34	-	-0,12
RN	0,03	-	0,34	-0,15	-	-	-	-0,25	0,20	-	0,16	-	-	-
RO	0,18	-	-	-	-	-	-	-0,06	0,16	-	-	-	-	-
RR	0,18	-	-	-	-	-	-	-	0,18	-	-	-	-	-
RS	0,22	-	-	-	-	-	-	0,08	0,45	-	-	-	-	0,13
SC	0,11	-	-	-	-	-	-	-0,18	0,10	-	-	-	-	0,06
SE	0,24	-	-	-	-	-	-	0,17	0,51	-	-	-	-	-0,10
SP	0,21	0,60	-	-	-	-	-	0,43	-	-	-0,03	-0,48	-	0,01
TO	0,12	-	-	-	-	-	-	-0,22	0,14	-	-	-	-	-

Apêndice 9 – Canais de atendimento (média)

Base	Total 20099	Algar 439	Brisanet 316	Cabo 147	Copel 180	Hughes 200	Multiplay 202	NET 4798	Oi 7009	Sercomtel 192	Sky 2845	Tim 288	Unifique 162	Vivo 3321
Total	6,83	7,66	8,12	8,43	8,50	7,68	8,00	6,72	6,51	8,10	7,23	6,52	8,46	7,09
AC	7,16	-	-	-	-	-	-	7,53	7,03	-	-	-	-	-
AL	7,36	-	-	-	-	-	-	7,48	6,87	-	-	-	-	7,62
AM	6,95	-	-	-	-	-	-	6,86	6,86	-	7,57	-	-	-
AP	6,98	-	-	-	-	-	-	-	6,98	-	-	-	-	-
BA	6,63	-	-	-	-	-	-	6,94	6,12	-	-	-	-	7,43
CE	7,46	-	8,07	-	-	-	8,00	7,26	6,27	-	7,25	-	-	7,71
DF	7,10	-	-	-	-	-	-	6,96	6,70	-	7,08	-	-	7,57
ES	6,87	-	-	-	-	-	-	7,15	6,67	-	-	-	-	6,86
GO	6,74	-	-	-	-	-	-	6,94	6,62	-	7,08	-	-	6,77
MA	6,86	-	-	-	-	-	-	7,22	6,38	-	7,36	-	-	-
MG	6,67	7,50	-	-	-	-	-	6,89	6,20	-	6,84	-	-	7,50
MS	7,02	-	-	-	-	-	-	7,22	6,87	-	-	-	-	7,10
MT	6,75	-	-	-	-	-	-	7,07	6,55	-	-	-	-	6,94
PA	6,96	-	-	-	-	-	-	7,32	6,46	-	7,52	-	-	-
PB	6,88	-	-	-	-	-	-	6,56	6,49	-	-	-	-	7,52
PE	7,07	-	-	-	-	-	-	7,14	6,49	-	-	-	-	7,38
PI	6,93	-	-	-	-	-	-	7,46	6,56	-	7,38	-	-	-
PR	7,15	-	-	-	8,50	-	-	7,02	6,86	8,10	-	-	-	7,09
RJ	6,71	-	-	-	-	-	-	6,96	6,33	-	-	7,09	-	7,34
RN	7,84	-	8,32	8,43	-	-	-	7,33	6,71	-	7,30	-	-	-
RO	6,77	-	-	-	-	-	-	7,26	6,69	-	-	-	-	-
RR	6,10	-	-	-	-	-	-	-	6,10	-	-	-	-	-
RS	7,07	-	-	-	-	-	-	7,02	6,94	-	-	-	-	7,31
SC	7,09	-	-	-	-	-	-	7,10	6,79	-	-	-	8,46	7,25
SE	6,99	-	-	-	-	-	-	7,20	6,75	-	-	-	-	7,09
SP	6,67	8,07	-	-	-	7,68	-	6,41	-	-	7,10	6,09	-	6,97
TO	6,77	-	-	-	-	-	-	7,29	6,66	-	-	-	-	-

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

	Total	Algar	Brisanet	Cabo	Copel	Hughes	Multiplay	NET	Oi	Sercomtel	Sky	Tim	Unifique	Vivo
Total	0,18	0,17	0,14	-	-	-	-	0,09	0,22	0,08	0,28	-0,17	-	0,18
AC	0,01	-	-	-	-	-	-	0,01	0,01	-	-	-	-	-
AL	0,31	-	-	-	-	-	-	0,41	-0,01	-	-	-	-	0,39
AM	0,05	-	-	-	-	-	-	-0,05	0,07	-	0,61	-	-	-
AP	0,45	-	-	-	-	-	-	-	0,45	-	-	-	-	-
BA	0,36	-	-	-	-	-	-	0,11	0,38	-	-	-	-	0,39
CE	0,35	-	0,10	-	-	-	-	-0,06	0,07	-	-0,25	-	-	0,21
DF	0,43	-	-	-	-	-	-	0,60	0,24	-	0,22	-	-	0,36
ES	0,37	-	-	-	-	-	-	0,35	0,32	-	-	-	-	0,40
GO	0,06	-	-	-	-	-	-	0,57	0,02	-	0,02	-	-	-0,21
MA	0,05	-	-	-	-	-	-	-0,45	0,10	-	0,70	-	-	-
MG	0,36	0,14	-	-	-	-	-	0,43	0,25	-	0,02	-	-	0,61
MS	0,08	-	-	-	-	-	-	0,08	-0,06	-	-	-	-	0,33
MT	-0,16	-	-	-	-	-	-	-0,02	-0,37	-	-	-	-	0,29
PA	0,07	-	-	-	-	-	-	0,08	-0,08	-	0,53	-	-	-
PB	-0,03	-	-	-	-	-	-	-0,36	0,01	-	-	-	-	0,30
PE	0,31	-	-	-	-	-	-	0,17	0,72	-	-	-	-	0,06
PI	0,13	-	-	-	-	-	-	-0,09	0,11	-	-	-	-	-
PR	0,45	-	-	-	-	-	-	0,39	0,51	0,08	-	-	-	0,21
RJ	0,15	-	-	-	-	-	-	-0,06	0,30	-	-	0,09	-	-0,26
RN	0,11	-	0,28	-	-	-	-	-0,15	0,24	-	0,18	-	-	-
RO	-0,02	-	-	-	-	-	-	-0,14	-0,02	-	-	-	-	-
RR	0,18	-	-	-	-	-	-	-	0,18	-	-	-	-	-
RS	0,08	-	-	-	-	-	-	-0,15	0,17	-	-	-	-	0,32
SC	0,20	-	-	-	-	-	-	0,22	0,09	-	-	-	-	0,02
SE	0,32	-	-	-	-	-	-	-	0,57	-	-	-	-	0,18
SP	0,08	0,31	-	-	-	-	-	0,04	-	-	0,41	-0,36	-	0,17
TO	0,17	-	-	-	-	-	-	-0,08	0,20	-	-	-	-	-

Apêndice 11 – Canais de atendimento - telefônico (média)

Base	Total 17971	Algar 400	Brisanet 234	Cabo 124	Copel 108	Hughes 169	Multiplay 172	NET 4196	Oi 6501	Sercomtel 174	Sky 2486	Tim 265	Unifique 135	Vivo 3007
Total	6,18	7,19	7,72	8,10	7,84	7,32	7,35	6,18	5,83	7,69	6,60	5,95	8,20	6,34
AC	6,41	-	-	-	-	-	-	6,73	6,29	-	-	-	-	-
AL	6,71	-	-	-	-	-	-	6,88	6,03	-	-	-	-	7,08
AM	6,28	-	-	-	-	-	-	6,28	5,77	-	6,93	-	-	-
AP	6,38	-	-	-	-	-	-	-	6,38	-	-	-	-	-
BA	6,01	-	-	-	-	-	-	6,26	5,52	-	-	-	-	6,85
CE	6,87	-	7,67	-	-	-	7,35	6,89	5,50	-	6,87	-	-	7,19
DF	6,51	-	-	-	-	-	-	6,41	6,06	-	6,41	-	-	6,97
ES	6,18	-	-	-	-	-	-	6,61	5,90	-	-	-	-	6,16
GO	6,07	-	-	-	-	-	-	6,29	5,87	-	6,27	-	-	6,32
MA	6,33	-	-	-	-	-	-	6,76	5,84	-	6,83	-	-	-
MG	6,00	7,04	-	-	-	-	-	6,33	5,55	-	6,31	-	-	6,44
MS	6,24	-	-	-	-	-	-	6,47	6,03	-	-	-	-	6,39
MT	6,12	-	-	-	-	-	-	6,34	5,98	-	-	-	-	6,31
PA	6,21	-	-	-	-	-	-	6,67	5,65	-	6,87	-	-	-
PB	6,42	-	-	-	-	-	-	6,22	6,03	-	-	-	-	6,94
PE	6,46	-	-	-	-	-	-	6,56	5,53	-	-	-	-	6,94
PI	6,30	-	-	-	-	-	-	6,83	5,99	-	6,59	-	-	-
PR	6,49	-	-	-	7,84	-	-	6,48	6,28	7,69	-	-	-	6,36
RJ	6,13	-	-	-	-	-	-	6,58	5,62	-	-	6,42	-	6,81
RN	7,35	-	8,01	8,10	-	-	-	6,68	6,04	-	6,71	-	-	-
RO	6,12	-	-	-	-	-	-	6,57	6,05	-	-	-	-	-
RR	5,66	-	-	-	-	-	-	-	5,66	-	-	-	-	-
RS	6,54	-	-	-	-	-	-	6,61	6,37	-	-	-	-	6,65
SC	6,39	-	-	-	-	-	-	6,55	5,93	-	-	-	8,20	6,54
SE	6,24	-	-	-	-	-	-	6,38	6,08	-	-	-	-	6,31
SP	5,99	7,58	-	-	-	7,32	-	5,85	-	-	6,43	5,60	-	6,14
TO	6,10	-	-	-	-	-	-	6,68	5,99	-	-	-	-	-

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

	Total	Algar	Brisanet	Cabo	Copel	Hughes	Multiplay	NET	Oi	Sercomtel	Sky	Tim	Unifique	Vivo
Total	0,24	0,11	0,37	-0,07	-	-	-	0,16	0,23	0,44	0,28	-0,05	-	0,28
AC	-0,01	-	-	-	-	-	-	-0,15	0,03	-	-	-	-	-
AL	0,32	-	-	-	-	-	-	0,57	-0,08	-	-	-	-	0,23
AM	0,10	-	-	-	-	-	-	0,14	-0,47	-	0,65	-	-	-
AP	0,65	-	-	-	-	-	-	-	0,65	-	-	-	-	-
BA	0,40	-	-	-	-	-	-	-	0,48	-	-	-	-	0,42
CE	0,49	-	0,35	-	-	-	-	0,29	0,23	-	0,05	-	-	0,21
DF	0,44	-	-	-	-	-	-	0,49	0,24	-	0,13	-	-	0,55
ES	0,31	-	-	-	-	-	-	0,30	0,17	-	-	-	-	0,41
GO	0,06	-	-	-	-	-	-	0,64	-0,08	-	-0,14	-	-	0,02
MA	0,28	-	-	-	-	-	-	-0,22	0,34	-	0,75	-	-	-
MG	0,30	0,10	-	-	-	-	-	0,46	0,21	-	0,07	-	-	0,21
MS	-0,02	-	-	-	-	-	-	-0,08	-0,14	-	-	-	-	0,23
MT	-0,06	-	-	-	-	-	-	-0,21	-0,09	-	-	-	-	0,13
PA	0,02	-	-	-	-	-	-	-0,11	0,01	-	0,47	-	-	-
PB	0,07	-	-	-	-	-	-	-0,26	0,17	-	-	-	-	0,33
PE	0,38	-	-	-	-	-	-	0,16	0,41	-	-	-	-	0,32
PI	0,18	-	-	-	-	-	-	-0,35	0,31	-	-	-	-	-
PR	0,52	-	-	-	-	-	-	0,56	0,74	0,44	-	-	-	0,16
RJ	0,12	-	-	-	-	-	-	0,08	0,11	-	-	0,04	-	-0,14
RN	0,20	-	0,48	-0,07	-	-	-	-0,04	0,48	-	0,44	-	-	-
RO	0,27	-	-	-	-	-	-	-0,11	0,30	-	-	-	-	-
RR	0,47	-	-	-	-	-	-	-	0,47	-	-	-	-	-
RS	0,22	-	-	-	-	-	-	-0,07	0,43	-	-	-	-	0,39
SC	0,20	-	-	-	-	-	-	0,24	0,03	-	-	-	-	0,02
SE	0,25	-	-	-	-	-	-	-0,25	0,55	-	-	-	-	0,15
SP	0,21	0,22	-	-	-	-	-	0,13	-	-	0,25	-0,13	-	0,31
TO	0,14	-	-	-	-	-	-	-0,03	0,15	-	-	-	-	-

Apêndice 13 – Capacidade de resolução (média)

Base	Total 19241	Algar 403	Brisanet 291	Cabo 125	Copel 128	Hughes 184	Multiplay 193	NET 4470	Oi 6845	Sercomtel 161	Sky 2867	Tim 281	Unifique 146	Vivo 3147
Total	6,02	6,77	7,71	7,50	7,46	6,26	7,35	6,02	5,66	6,91	5,66	5,93	7,85	6,24
AC	6,28	-	-	-	-	-	-	6,51	6,20	-	-	-	-	-
AL	6,50	-	-	-	-	-	-	6,60	5,96	-	-	-	-	6,86
AM	5,96	-	-	-	-	-	-	5,94	5,87	-	6,16	-	-	-
AP	6,37	-	-	-	-	-	-	-	6,37	-	-	-	-	-
BA	5,71	-	-	-	-	-	-	5,95	5,25	-	-	-	-	6,46
CE	6,75	-	7,70	-	-	-	7,35	6,74	5,51	-	5,86	-	-	6,86
DF	6,22	-	-	-	-	-	-	6,39	5,35	-	5,36	-	-	6,71
ES	6,08	-	-	-	-	-	-	6,15	5,63	-	-	-	-	6,42
GO	5,93	-	-	-	-	-	-	6,23	5,78	-	5,21	-	-	6,21
MA	6,06	-	-	-	-	-	-	6,51	5,73	-	6,04	-	-	-
MG	5,93	6,64	-	-	-	-	-	6,22	5,56	-	5,37	-	-	6,48
MS	6,20	-	-	-	-	-	-	6,68	5,86	-	-	-	-	6,40
MT	6,06	-	-	-	-	-	-	6,18	5,95	-	-	-	-	6,31
PA	5,99	-	-	-	-	-	-	6,28	5,77	-	5,87	-	-	-
PB	6,28	-	-	-	-	-	-	5,90	5,86	-	-	-	-	7,02
PE	6,11	-	-	-	-	-	-	6,29	5,56	-	-	-	-	6,36
PI	5,71	-	-	-	-	-	-	5,96	5,57	-	5,81	-	-	-
PR	6,42	-	-	-	7,46	-	-	6,24	6,03	6,91	-	-	-	6,74
RJ	5,88	-	-	-	-	-	-	6,39	5,32	-	-	6,29	-	6,59
RN	6,88	-	7,78	7,50	-	-	-	6,41	5,73	-	5,97	-	-	-
RO	5,93	-	-	-	-	-	-	6,43	5,85	-	-	-	-	-
RR	5,27	-	-	-	-	-	-	-	5,27	-	-	-	-	-
RS	6,41	-	-	-	-	-	-	6,48	6,38	-	-	-	-	6,31
SC	6,14	-	-	-	-	-	-	6,27	5,68	-	-	-	7,85	6,33
SE	6,25	-	-	-	-	-	-	6,29	6,09	-	-	-	-	6,38
SP	5,88	7,08	-	-	-	6,26	-	5,73	-	-	5,27	5,66	-	6,04
TO	5,86	-	-	-	-	-	-	6,20	5,79	-	-	-	-	-

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

	Total	Algar	Brisanet	Cabo	Copel	Hughes	Multiplay	NET	Oi	Sercomtel	Sky	Tim	Unifique	Vivo
Total	0,22	0,46	0,63	-0,11	-	-	-	0,23	0,28	-	0,34	-0,50	-	0,13
AC	0,49	-	-	-	-	-	-	0,20	0,59	-	-	-	-	-
AL	0,17	-	-	-	-	-	-	0,37	-0,09	-	-	-	-	0,05
AM	-0,08	-	-	-	-	-	-	-0,25	-0,11	-	0,71	-	-	-
AP	0,85	-	-	-	-	-	-	-	0,85	-	-	-	-	-
BA	0,44	-	-	-	-	-	-	0,10	0,29	-	-	-	-	0,82
CE	0,40	-	0,67	-	-	-	-	0,15	0,05	-	-0,41	-	-	0,10
DF	0,37	-	-	-	-	-	-	0,52	-0,09	-	0,13	-	-	0,56
ES	0,22	-	-	-	-	-	-	-0,01	0,31	-	-	-	-	0,24
GO	0,10	-	-	-	-	-	-	0,72	0,15	-	-0,53	-	-	-0,21
MA	0,35	-	-	-	-	-	-	-0,11	0,37	-	1,11	-	-	-
MG	0,40	0,41	-	-	-	-	-	0,38	0,46	-	0,47	-	-	0,08
MS	0,16	-	-	-	-	-	-	0,51	0,06	-	-	-	-	-0,03
MT	0,01	-	-	-	-	-	-	-0,05	-0,04	-	-	-	-	0,22
PA	0,24	-	-	-	-	-	-	0,07	0,25	-	0,70	-	-	-
PB	0,24	-	-	-	-	-	-	-0,23	0,41	-	-	-	-	0,63
PE	0,28	-	-	-	-	-	-	0,26	0,66	-	-	-	-	-0,03
PI	-0,19	-	-	-	-	-	-	-0,86	0,06	-	-	-	-	-
PR	0,53	-	-	-	-	-	-	0,21	0,86	-	-	-	-	0,39
RJ	-0,02	-	-	-	-	-	-	0,12	-0,09	-	-	-0,34	-	-0,44
RN	0,07	-	0,37	-0,11	-	-	-	-0,36	0,28	-	0,46	-	-	-
RO	0,50	-	-	-	-	-	-	0,42	0,50	-	-	-	-	-
RR	0,43	-	-	-	-	-	-	-	0,43	-	-	-	-	-
RS	0,32	-	-	-	-	-	-	0,01	0,76	-	-	-	-	0,21
SC	0,15	-	-	-	-	-	-	0,20	0,18	-	-	-	-	-0,38
SE	0,24	-	-	-	-	-	-	-0,17	0,59	-	-	-	-	0,06
SP	0,20	0,58	-	-	-	-	-	0,30	-	-	0,31	-0,63	-	0,13
TO	0,15	-	-	-	-	-	-	-0,23	0,21	-	-	-	-	-

Apêndice 15 – Reparo e instalação (média)

Base	Total 12541	Algar 248	Brisanet 172	Cabo 82	Copel 85	Hughes 84	Multiplay 133	NET 2637	Oi 5051	Sercomtel 98	Sky 1481	Tim 209	Unifique 95	Vivo 2166
Total	7,00	7,58	7,99	7,54	7,85	6,23	7,56	7,12	6,60	7,87	5,97	6,32	8,31	7,26
AC	6,98	-	-	-	-	-	-	6,89	7,01	-	-	-	-	-
AL	7,45	-	-	-	-	-	-	7,85	6,83	-	-	-	-	7,51
AM	6,72	-	-	-	-	-	-	6,85	6,59	-	6,23	-	-	-
AP	6,64	-	-	-	-	-	-	-	6,64	-	-	-	-	-
BA	6,39	-	-	-	-	-	-	7,30	5,98	-	-	-	-	6,93
CE	7,32	-	7,98	-	-	-	7,56	7,10	6,32	-	5,89	-	-	7,72
DF	7,08	-	-	-	-	-	-	6,96	7,26	-	5,72	-	-	7,26
ES	7,13	-	-	-	-	-	-	7,03	6,78	-	-	-	-	7,46
GO	6,85	-	-	-	-	-	-	7,00	6,74	-	6,23	-	-	7,07
MA	6,54	-	-	-	-	-	-	7,15	6,34	-	5,69	-	-	-
MG	6,72	7,39	-	-	-	-	-	6,91	6,37	-	5,99	-	-	7,70
MS	7,27	-	-	-	-	-	-	7,58	6,96	-	-	-	-	7,55
MT	6,74	-	-	-	-	-	-	7,14	6,57	-	-	-	-	6,82
PA	6,47	-	-	-	-	-	-	6,75	6,42	-	5,65	-	-	-
PB	7,28	-	-	-	-	-	-	7,07	6,89	-	-	-	-	7,76
PE	6,71	-	-	-	-	-	-	7,25	6,16	-	-	-	-	6,85
PI	6,48	-	-	-	-	-	-	6,99	6,40	-	5,49	-	-	-
PR	7,58	-	-	-	7,85	-	-	7,17	7,49	7,87	-	-	-	7,86
RJ	6,74	-	-	-	-	-	-	7,26	6,34	-	-	6,65	-	7,34
RN	7,29	-	8,04	7,54	-	-	-	7,52	6,37	-	6,54	-	-	-
RO	6,74	-	-	-	-	-	-	7,35	6,65	-	-	-	-	-
RR	6,16	-	-	-	-	-	-	-	6,16	-	-	-	-	-
RS	7,06	-	-	-	-	-	-	7,39	7,11	-	-	-	-	6,52
SC	7,15	-	-	-	-	-	-	7,07	6,91	-	-	-	8,31	7,43
SE	7,12	-	-	-	-	-	-	7,39	6,90	-	-	-	-	7,17
SP	7,13	8,05	-	-	-	6,23	-	7,08	-	-	6,10	6,09	-	7,23
TO	6,95	-	-	-	-	-	-	7,05	6,92	-	-	-	-	-

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

	Total	Algar	Brisanet	Cabo	Copel	Hughes	Multiplay	NET	Oi	Sercomtel	Sky	Tim	Unifique	Vivo
Total	0,24	0,38	0,73	-0,48	-	-	-	0,21	0,34	0,15	0,35	-0,73	-	0,19
AC	0,23	-	-	-	-	-	-	-0,35	0,40	-	-	-	-	-
AL	0,41	-	-	-	-	-	-	0,89	0,02	-	-	-	-	0,04
AM	0,16	-	-	-	-	-	-	-0,03	0,23	-	0,67	-	-	-
AP	0,75	-	-	-	-	-	-	-	0,75	-	-	-	-	-
BA	0,43	-	-	-	-	-	-	0,54	0,39	-	-	-	-	0,51
CE	0,66	-	0,78	-	-	-	-	0,14	0,63	-	-0,45	-	-	0,36
DF	0,35	-	-	-	-	-	-	-0,13	0,97	-	0,13	-	-	0,47
ES	0,53	-	-	-	-	-	-	0,18	0,85	-	-	-	-	0,30
GO	-0,15	-	-	-	-	-	-	0,18	-0,34	-	-0,04	-	-	-0,03
MA	0,76	-	-	-	-	-	-	0,16	0,91	-	1,05	-	-	-
MG	0,27	0,36	-	-	-	-	-	0,06	0,31	-	0,13	-	-	0,42
MS	0,14	-	-	-	-	-	-	0,19	-	-	-	-	-	0,26
MT	-0,16	-	-	-	-	-	-	0,04	-0,36	-	-	-	-	0,35
PA	0,58	-	-	-	-	-	-	0,38	0,61	-	0,76	-	-	-
PB	0,06	-	-	-	-	-	-	-0,55	0,52	-	-	-	-	0,21
PE	0,34	-	-	-	-	-	-	0,18	0,66	-	-	-	-	-
PI	0,27	-	-	-	-	-	-	-0,29	0,57	-	-	-	-	-
PR	0,67	-	-	-	-	-	-	-0,10	1,15	0,15	-	-	-	0,63
RJ	0,02	-	-	-	-	-	-	0,06	0,05	-	-	-0,49	-	-0,31
RN	-0,05	-	0,40	-0,48	-	-	-	0,07	0,09	-	0,53	-	-	-
RO	0,20	-	-	-	-	-	-	0,25	0,19	-	-	-	-	-
RR	0,82	-	-	-	-	-	-	-	0,82	-	-	-	-	-
RS	0,07	-	-	-	-	-	-	0,03	0,76	-	-	-	-	-0,84
SC	0,03	-	-	-	-	-	-	-0,25	0,14	-	-	-	-	-0,05
SE	0,43	-	-	-	-	-	-	0,03	0,72	-	-	-	-	0,19
SP	0,27	0,45	-	-	-	-	-	0,42	-	-	0,37	-0,89	-	0,23
TO	0,02	-	-	-	-	-	-	-0,45	0,08	-	-	-	-	-

‘Apêndice 17 – Gênero e idade – Total

	Masculino	Feminino	18 a 24	25 a 30	31 a 35	36 a 40	41 a 50	51 a 70	Mais de 70	Média
AC	44%	56%	13%	13%	13%	18%	21%	19%	3%	40,4
AL	53%	47%	9%	13%	16%	14%	19%	26%	3%	42,2
AM	55%	45%	7%	16%	16%	18%	25%	17%	1%	40,1
AP	47%	53%	15%	11%	14%	15%	23%	22%	2%	40,9
BA	42%	58%	10%	12%	11%	14%	23%	26%	3%	43,2
CE	48%	52%	10%	17%	14%	14%	19%	22%	4%	41,0
DF	48%	52%	10%	12%	11%	16%	24%	25%	2%	42,5
ES	48%	52%	9%	13%	12%	18%	19%	26%	3%	42,2
GO	43%	57%	11%	15%	11%	12%	21%	28%	2%	41,9
MA	49%	51%	11%	17%	15%	16%	23%	16%	2%	39,6
MG	43%	57%	11%	10%	10%	13%	21%	31%	3%	44,3
MS	43%	57%	8%	12%	12%	12%	22%	30%	3%	44,1
MT	48%	52%	8%	13%	14%	12%	25%	26%	2%	42,6
PA	49%	51%	11%	17%	13%	14%	23%	19%	2%	40,0
PB	47%	53%	9%	13%	15%	15%	20%	25%	4%	42,6
PE	43%	57%	11%	11%	11%	12%	18%	32%	4%	43,7
PI	49%	51%	13%	17%	15%	14%	20%	20%	2%	39,4
PR	43%	57%	9%	12%	11%	10%	22%	33%	3%	44,1
RJ	41%	59%	7%	10%	10%	11%	22%	35%	5%	46,4
RN	61%	39%	9%	15%	17%	15%	21%	21%	1%	40,2
RO	44%	56%	12%	11%	12%	15%	24%	25%	1%	41,8
RR	44%	56%	12%	15%	11%	15%	21%	25%	2%	41,4
RS	46%	54%	7%	8%	11%	12%	19%	39%	6%	47,6
SC	48%	52%	9%	9%	10%	14%	22%	32%	4%	44,8
SE	50%	50%	11%	15%	12%	13%	23%	24%	3%	42,0
SP	41%	59%	9%	10%	14%	14%	22%	29%	3%	43,7
TO	49%	51%	12%	10%	10%	16%	23%	25%	4%	42,5

Apêndice 18 – Gênero e idade - Algar

	Masculino	Feminino	18 a 24	25 a 30	31 a 35	36 a 40	41 a 50	51 a 70	Mais de 70	Média
AC										
AL										
AM										
AP										
BA										
CE										
DF										
ES										
GO										
MA										
MG	40%	60%	9%	14%	9%	9%	20%	35%	2%	43,9
MS										
MT										
PA										
PB										
PE										
PI										
PR										
RJ										
RN										
RO										
RR										
RS										
SC										
SE										
SP	38%	62%	12%	9%	8%	12%	22%	32%	4%	44,3
TO										

Apêndice 19 – Gênero e idade – Brisanet

	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	56%	44%	13%	24%	19%	14%	14%	16%	1%	36,4
DF										
ES										
GO										
MA										
MG										
MS										
MT										
PA										
PB										
PE										
PI										
PR										
RJ										
RN	63%	37%	13%	18%	22%	16%	21%	9%	0%	36,4
RO										
RR										
RS										
SC										
SE										
SP										
TO										

Apêndice 20 – Gênero e idade – Cabo Telecom

	Masculino	Feminino	18 a 24	25 a 30	31 a 35	36 a 40	41 a 50	51 a 70	Mais de 70	Média
AC										
AL										
AM										
AP										
BA										
CE										
DF										
ES										
GO										
MA										
MG										
MS										
MT										
PA										
PB										
PE										
PI										
PR										
RJ										
RN	67%	33%	8%	16%	18%	17%	18%	22%	1%	40,0
RO										
RR										
RS										
SC										
SE										
SP										
TO										

Apêndice 20 – Gênero e idade – Copel

	Masculino	Feminino	18 a 24	25 a 30	31 a 35	36 a 40	41 a 50	51 a 70	Mais de 70	Média
AC										
AL										
AM										
AP										
BA										
CE										
DF										
ES										
GO										
MA										
MG										
MS										
MT										
PA										
PB										
PE										
PI										
PR	64%	36%	9%	16%	15%	14%	19%	25%	2%	41,4
RJ										
RN										
RO										
RR										
RS										
SC										
SE										
SP										
TO										

Apêndice 20 – Gênero e idade – Hughes

	Masculino	Feminino	18 a 24	25 a 30	31 a 35	36 a 40	41 a 50	51 a 70	Mais de 70	Média
AC										
AL										
AM										
AP										
BA										
CE										
DF										
ES										
GO										
MA										
MG										
MS										
MT										
PA										
PB										
PE										
PI										
PR										
RJ										
RN										
RO										
RR										
RS										
SC										
SE										
SP	52%	48%	9%	13%	13%	14%	22%	26%	3%	42,8
TO										

Apêndice 20 – Gênero e idade – Multiplay

	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	54%	46%	3%	15%	16%	17%	21%	22%	7%	44,3
DF										
ES										
GO										
MA										
MG										
MS										
MT										
PA										
PB										
PE										
PI										
PR										
RJ										
RN										
RO										
RR										
RS										
SC										
SE										
SP										
TO										

Apêndice 20 – Gênero e idade – Net

	Masculino	Feminino	18 a 24	25 a 30	31 a 35	36 a 40	41 a 50	51 a 70	Mais de 70	Média
AC	57%	43%	10%	13%	14%	19%	21%	19%	4%	41,0
AL	61%	39%	6%	14%	21%	15%	18%	24%	2%	41,5
AM	60%	40%	6%	16%	16%	18%	26%	15%	1%	40,1
AP										
BA	50%	50%	5%	8%	13%	19%	26%	24%	3%	44,1
CE	63%	37%	7%	17%	15%	15%	19%	23%	4%	41,7
DF	59%	41%	8%	13%	14%	19%	23%	21%	2%	41,9
ES	57%	43%	6%	12%	19%	18%	19%	24%	3%	42,6
GO	53%	47%	8%	14%	14%	16%	21%	25%	2%	42,1
MA	56%	44%	7%	18%	15%	16%	27%	13%	3%	40,2
MG	48%	52%	10%	11%	13%	16%	20%	26%	4%	43,0
MS	49%	51%	6%	16%	12%	13%	24%	27%	3%	43,4
MT	57%	43%	9%	14%	18%	14%	20%	25%	0%	41,1
PA	53%	47%	6%	16%	14%	18%	23%	21%	2%	41,1
PB	56%	44%	5%	12%	23%	15%	17%	25%	3%	42,3
PE	58%	42%	6%	15%	16%	17%	19%	24%	3%	42,6
PI	58%	42%	10%	18%	17%	11%	25%	16%	3%	39,5
PR	48%	52%	7%	11%	14%	11%	19%	35%	2%	44,9
RJ	50%	50%	5%	9%	14%	10%	16%	40%	6%	48,3
RN	59%	41%	8%	13%	18%	15%	24%	21%	1%	40,9
RO	67%	33%	9%	15%	14%	15%	25%	21%	1%	40,7
RR										
RS	52%	48%	7%	6%	14%	15%	16%	37%	5%	47,2
SC	52%	48%	7%	9%	9%	17%	18%	37%	4%	46,3
SE	63%	37%	11%	16%	14%	17%	23%	18%	0%	39,5
SP	48%	52%	7%	10%	15%	13%	24%	26%	4%	43,7
TO	66%	34%	9%	17%	14%	21%	19%	19%	1%	39,4

Apêndice 20 – 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	38%	62%	14%	12%	12%	18%	21%	19%	3%	40,2
AL	45%	55%	10%	9%	11%	13%	23%	30%	4%	44,3
AM	40%	60%	12%	15%	13%	13%	22%	24%	1%	40,9
AP	47%	53%	15%	11%	14%	15%	23%	22%	2%	40,9
BA	40%	60%	11%	13%	11%	15%	22%	26%	2%	42,2
CE	38%	62%	13%	10%	10%	12%	21%	29%	4%	43,5
DF	34%	66%	12%	10%	9%	15%	24%	29%	3%	43,6
ES	44%	56%	14%	11%	8%	15%	20%	29%	4%	43,1
GO	39%	61%	10%	16%	9%	10%	25%	28%	1%	42,1
MA	44%	56%	14%	15%	14%	14%	21%	21%	2%	39,9
MG	40%	60%	13%	9%	8%	11%	22%	34%	4%	44,8
MS	41%	59%	8%	12%	13%	12%	21%	30%	4%	44,2
MT	46%	54%	7%	13%	14%	11%	28%	25%	2%	42,7
PA	43%	57%	16%	17%	10%	11%	24%	20%	2%	39,8
PB	36%	64%	12%	9%	8%	14%	22%	31%	5%	44,8
PE	37%	63%	11%	10%	13%	11%	20%	29%	5%	43,6
PI	43%	57%	15%	15%	13%	14%	17%	24%	2%	39,9
PR	34%	66%	9%	14%	10%	9%	23%	30%	4%	44,4
RJ	30%	70%	9%	10%	6%	12%	27%	32%	4%	45,3
RN	45%	55%	12%	12%	10%	10%	21%	31%	4%	43,8
RO	40%	60%	12%	10%	12%	16%	23%	26%	1%	42,0
RR	44%	56%	12%	15%	11%	15%	21%	25%	2%	41,4
RS	37%	63%	6%	8%	9%	8%	22%	41%	6%	48,9
SC	45%	55%	12%	8%	9%	12%	23%	32%	4%	44,3
SE	40%	60%	11%	13%	9%	12%	26%	24%	5%	43,2
SP										
TO	44%	56%	13%	9%	8%	15%	24%	27%	4%	43,2

Apêndice 20 – Gênero e idade – Sercomtel

	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	39%	61%	9%	12%	11%	9%	25%	28%	5%	44,3
RJ										
RN										
RO										
RR										
RS										
SC										
SE										
SP										
TO										

Apêndice 20 – Gênero e idade – Sky

	Masculino	Feminino	18 a 24	25 a 30	31 a 35	36 a 40	41 a 50	51 a 70	Mais de 70	Média
AC										
AL										
AM	47%	53%	8%	16%	18%	19%	22%	16%	1%	39,0
AP										
BA										
CE	51%	49%	6%	16%	17%	19%	29%	12%	1%	39,3
DF	50%	50%	6%	17%	17%	20%	27%	13%	0%	39,3
ES										
GO	49%	51%	10%	21%	20%	19%	21%	8%	0%	36,3
MA	46%	54%	11%	20%	17%	20%	22%	10%	1%	37,1
MG	48%	52%	7%	15%	21%	22%	22%	13%	1%	38,4
MS										
MT										
PA	55%	45%	13%	21%	18%	14%	21%	12%	1%	36,9
PB										
PE										
PI	54%	46%	15%	18%	21%	18%	20%	8%		35,5
PR										
RJ										
RN	53%	47%	12%	18%	19%	16%	25%	9%	1%	37,1
RO										
RR										
RS										
SC										
SE										
SP	42%	58%	7%	16%	19%	16%	21%	18%	2%	40,0
TO										

Apêndice 20 – 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										
AM										
AP										
BA										
CE										
DF										
ES										
GO										
MA										
MG										
MS										
MT										
PA										
PB										
PE										
PI										
PR										
RJ	55%	45%	8%	18%	12%	16%	20%	23%	3%	41,6
RN										
RO										
RR										
RS										
SC										
SE										
SP	65%	35%	12%	21%	21%	12%	19%	14%		37,1
TO										

Apêndice 20 – Gênero e idade – Unifique

	Masculino	Feminino	18 a 24	25 a 30	31 a 35	36 a 40	41 a 50	51 a 70	Mais de 70	Média
AC										
AL										
AM										
AP										
BA										
CE										
DF										
ES										
GO										
MA										
MG										
MS										
MT										
PA										
PB										
PE										
PI										
PR										
RJ										
RN										
RO										
RR										
RS										
SC	53%	47%	9%	15%	17%	17%	25%	16%	2%	39,7
SE										
SP										
TO										

Apêndice 20 – Gênero e idade – Vivo

	Masculino	Feminino	18 a 24	25 a 30	31 a 35	36 a 40	41 a 50	51 a 70	Mais de 70	Média
AC										
AL	47%	53%	15%	15%	12%	11%	16%	26%	5%	41,6
AM										
AP										
BA	42%	58%	10%	10%	10%	11%	25%	28%	6%	44,7
CE	43%	57%	10%	16%	13%	14%	20%	22%	5%	42,0
DF	42%	58%	13%	11%	8%	11%	26%	30%	2%	43,0
ES	44%	56%	9%	16%	10%	20%	19%	24%	2%	41,2
GO	44%	56%	15%	12%	12%	12%	14%	32%	2%	42,5
MA										
MG	42%	58%	9%	8%	8%	13%	22%	38%	2%	46,6
MS	41%	59%	12%	9%	10%	11%	23%	33%	3%	44,6
MT	42%	58%	8%	12%	10%	12%	19%	35%	3%	44,9
PA										
PB	44%	56%	13%	15%	10%	14%	22%	23%	3%	41,6
PE	40%	60%	14%	10%	8%	11%	17%	37%	4%	44,2
PI										
PR	43%	57%	11%	10%	9%	11%	22%	36%	2%	43,9
RJ	49%	51%	10%	5%	12%	7%	22%	40%	4%	46,8
RN										
RO										
RR										
RS	45%	55%	7%	12%	7%	10%	20%	39%	6%	47,0
SC	44%	56%	11%	8%	11%	13%	25%	29%	4%	44,4
SE	51%	49%	10%	14%	14%	11%	20%	28%	4%	42,7
SP	32%	68%	10%	9%	12%	14%	20%	32%	3%	44,2
TO										

Apêndice 21 – Renda familiar – 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	21%	26%	15%	12%	12%	14%	R\$ 5.806,60
AL	16%	19%	20%	14%	16%	16%	R\$ 6.797,66
AM	24%	22%	11%	14%	15%	14%	R\$ 5.560,65
AP	17%	27%	18%	13%	12%	13%	R\$ 5.953,42
BA	27%	23%	11%	11%	11%	18%	R\$ 5.615,26
CE	23%	25%	15%	11%	12%	15%	R\$ 5.503,57
DF	12%	20%	13%	14%	24%	16%	R\$ 8.363,83
ES	19%	29%	17%	10%	10%	16%	R\$ 5.068,51
GO	22%	27%	15%	12%	9%	16%	R\$ 5.348,37
MA	23%	25%	14%	11%	12%	15%	R\$ 5.791,21
MG	18%	30%	15%	11%	9%	17%	R\$ 5.358,25
MS	18%	28%	15%	9%	12%	18%	R\$ 5.743,18
MT	14%	23%	18%	13%	15%	16%	R\$ 6.502,82
PA	22%	25%	15%	13%	12%	13%	R\$ 5.840,48
PB	20%	22%	16%	12%	14%	17%	R\$ 6.475,29
PE	13%	19%	16%	11%	18%	22%	R\$ 7.112,48
PI	19%	28%	15%	11%	12%	14%	R\$ 6.182,94
PR	15%	31%	17%	11%	11%	15%	R\$ 5.747,28
RJ	21%	21%	13%	10%	14%	21%	R\$ 6.455,89
RN	18%	24%	18%	14%	13%	12%	R\$ 6.241,56
RO	20%	26%	18%	8%	11%	17%	R\$ 5.474,31
RR	20%	23%	20%	13%	12%	12%	R\$ 5.542,38
RS	15%	24%	20%	9%	13%	19%	R\$ 5.720,38
SC	12%	31%	19%	13%	10%	16%	R\$ 5.407,53
SE	18%	22%	15%	13%	15%	17%	R\$ 6.283,53
SP	16%	25%	17%	9%	11%	21%	R\$ 5.495,07
TO	16%	25%	18%	13%	13%	14%	R\$ 6.464,84

Apêndice 22 – Renda familiar – 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	18%	29%	19%	8%	8%	18%	R\$ 5.218,38
MS							
MT							
PA							
PB							
PE							
PI							
PR							
RJ							
RN							
RO							
RR							
RS							
SC							
SE							
SP	15%	35%	16%	9%	6%	19%	R\$ 4.881,77
TO							

Apêndice 23 – Renda familiar – Brisanet

	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	33%	29%	13%	7%	7%	11%	R\$ 3.718,63
DF							
ES							
GO							
MA							
MG							
MS							
MT							
PA							
PB							
PE							
PI							
PR							
RJ							
RN	28%	26%	13%	13%	12%	10%	R\$ 5.173,35
RO							
RR							
RS							
SC							
SE							
SP							
TO							

Apêndice 24 – Renda familiar – Cabo Telecom

	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							
RN	10%	21%	24%	17%	16%	12%	R\$ 7.421,62
RO							
RR							
RS							
SC							
SE							
SP							
TO							

Apêndice 25 – Renda familiar – Copel

	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	4%	21%	19%	13%	25%	17%	R\$ 8.336,76
RJ							
RN							
RO							
RR							
RS							
SC							
SE							
SP							
TO							

Apêndice 26 – Renda familiar – Hughes

	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							
RN							
RO							
RR							
RS							
SC							
SE							
SP	14%	22%	19%	7%	21%	17%	R\$ 7.785,39
TO							

Apêndice 27 – Renda familiar – Multiplay

	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	8%	16%	16%	21%	23%	15%	R\$ 8.148,98
DF							
ES							
GO							
MA							
MG							
MS							
MT							
PA							
PB							
PE							
PI							
PR							
RJ							
RN							
RO							
RR							
RS							
SC							
SE							
SP							
TO							

Apêndice 28 – Renda familiar – Net

	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	11%	17%	16%	15%	26%	14%	R\$ 8.731,01
AL	11%	16%	21%	18%	20%	14%	R\$ 7.759,40
AM	17%	20%	11%	17%	20%	15%	R\$ 6.435,70
AP							
BA	8%	13%	16%	14%	26%	24%	R\$ 10.130,17
CE	8%	16%	11%	15%	32%	17%	R\$ 10.568,77
DF	5%	12%	13%	17%	36%	17%	R\$ 11.513,81
ES	8%	18%	18%	17%	20%	19%	R\$ 7.127,88
GO	14%	20%	17%	15%	20%	15%	R\$ 7.880,63
MA	12%	17%	15%	14%	26%	16%	R\$ 9.168,24
MG	10%	28%	16%	13%	17%	17%	R\$ 7.347,93
MS	8%	21%	16%	11%	25%	20%	R\$ 8.389,34
MT	11%	21%	19%	14%	25%	11%	R\$ 8.703,10
PA	11%	17%	17%	19%	22%	14%	R\$ 8.262,78
PB	11%	18%	17%	15%	24%	15%	R\$ 8.231,36
PE	5%	7%	15%	17%	36%	21%	R\$ 10.059,67
PI	11%	19%	19%	11%	23%	15%	R\$ 9.127,21
PR	9%	25%	17%	18%	20%	10%	R\$ 7.747,10
RJ	12%	12%	15%	13%	26%	22%	R\$ 9.216,41
RN	20%	24%	14%	15%	15%	12%	R\$ 6.360,01
RO	12%	23%	17%	14%	24%	11%	R\$ 8.121,51
RR							
RS	10%	17%	23%	12%	20%	19%	R\$ 7.342,88
SC	8%	25%	22%	16%	15%	15%	R\$ 6.791,32
SE	15%	20%	16%	13%	20%	16%	R\$ 7.395,73
SP	10%	23%	16%	12%	19%	19%	R\$ 7.041,58
TO	7%	16%	19%	17%	25%	16%	R\$ 7.839,62

Apêndice 29 – Renda familiar – 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	25%	29%	14%	11%	6%	14%	R\$ 4.402,72
AL	29%	24%	18%	9%	6%	14%	R\$ 4.364,25
AM	40%	27%	10%	6%	5%	12%	R\$ 3.395,12
AP	17%	27%	18%	13%	12%	13%	R\$ 5.953,42
BA	38%	23%	9%	8%	5%	17%	R\$ 3.976,03
CE	31%	26%	17%	8%	5%	13%	R\$ 4.328,01
DF	21%	29%	12%	10%	11%	17%	R\$ 5.060,51
ES	25%	38%	14%	5%	4%	15%	R\$ 3.559,99
GO	26%	30%	15%	8%	4%	16%	R\$ 4.175,67
MA	26%	29%	15%	12%	4%	15%	R\$ 3.845,33
MG	22%	34%	13%	11%	4%	16%	R\$ 4.184,35
MS	22%	32%	15%	8%	6%	16%	R\$ 4.485,53
MT	16%	25%	18%	13%	11%	17%	R\$ 5.276,65
PA	28%	33%	13%	10%	5%	12%	R\$ 4.139,59
PB	32%	29%	12%	8%	6%	13%	R\$ 4.824,98
PE	26%	27%	17%	8%	5%	16%	R\$ 4.112,77
PI	21%	32%	14%	12%	8%	14%	R\$ 4.870,67
PR	23%	36%	16%	6%	4%	15%	R\$ 3.756,91
RJ	30%	30%	9%	7%	4%	20%	R\$ 3.744,45
RN	25%	32%	15%	7%	6%	15%	R\$ 3.932,20
RO	21%	27%	18%	7%	8%	19%	R\$ 4.909,87
RR	20%	23%	20%	13%	12%	12%	R\$ 5.542,38
RS	22%	31%	17%	7%	6%	17%	R\$ 4.124,57
SC	15%	38%	18%	9%	5%	15%	R\$ 4.392,29
SE	31%	26%	13%	9%	7%	15%	R\$ 4.897,16
SP							
TO	18%	27%	18%	12%	10%	14%	R\$ 6.098,87

Apêndice 30 – Renda familiar – Sercomtel

	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	18%	33%	20%	13%	4%	12%	R\$ 4.471,51
RJ							
RN							
RO							
RR							
RS							
SC							
SE							
SP							
TO							

Apêndice 31 – Renda familiar – Sky

	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	39%	29%	10%	4%	6%	13%	R\$ 3.594,38
AP							
BA							
CE	35%	29%	9%	8%	3%	15%	R\$ 3.491,10
DF	22%	28%	15%	8%	13%	14%	R\$ 5.483,69
ES							
GO	30%	34%	13%	7%	2%	14%	R\$ 3.559,15
MA	41%	35%	6%	3%	2%	13%	R\$ 2.697,53
MG	37%	30%	11%	4%	3%	15%	R\$ 2.977,94
MS							
MT							
PA	34%	29%	12%	7%	5%	11%	R\$ 3.881,47
PB							
PE							
PI	37%	33%	8%	9%	2%	11%	R\$ 3.127,75
PR							
RJ							
RN	39%	26%	8%	7%	4%	16%	R\$ 3.791,42
RO							
RR							
RS							
SC							
SE							
SP	30%	28%	14%	7%	5%	17%	R\$ 3.644,99
TO							

Apêndice 32 – Renda familiar – 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							
AM							
AP							
BA							
CE							
DF							
ES							
GO							
MA							
MG							
MS							
MT							
PA							
PB							
PE							
PI							
PR							
RJ	13%	24%	17%	21%	11%	14%	R\$ 6.237,58
RN							
RO							
RR							
RS							
SC							
SE							
SP	14%	30%	20%	12%	13%	10%	R\$ 5.522,22
TO							

Apêndice 33 – Renda familiar – Unifique

	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							
RN							
RO							
RR							
RS							
SC	11%	33%	20%	16%	5%	15%	R\$ 5.003,95
SE							
SP							
TO							

Apêndice 34 – Renda familiar – 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	12%	20%	19%	13%	15%	20%	R\$ 6.963,03
AL							
AM							
AP							
BA	17%	28%	12%	14%	14%	16%	R\$ 6.084,52
CE	19%	26%	15%	10%	13%	18%	R\$ 5.565,58
DF	16%	26%	15%	12%	17%	14%	R\$ 6.133,61
ES	20%	29%	18%	9%	8%	16%	R\$ 5.015,59
GO	18%	22%	14%	18%	12%	17%	R\$ 5.958,88
MA							
MG	14%	22%	18%	9%	13%	24%	R\$ 5.632,98
MS	19%	27%	15%	9%	11%	18%	R\$ 5.300,58
MT	12%	22%	18%	12%	16%	21%	R\$ 6.950,24
PA							
PB	23%	22%	17%	9%	8%	22%	R\$ 4.800,31
PE	10%	19%	16%	11%	18%	26%	R\$ 7.534,89
PI							
PR	14%	32%	18%	8%	9%	18%	R\$ 5.386,73
RJ	18%	13%	19%	6%	18%	27%	R\$ 7.342,32
RN							
RO							
RR							
RS	16%	30%	17%	8%	8%	21%	R\$ 4.865,24
SC	12%	29%	19%	12%	10%	19%	R\$ 4.866,62
SE	9%	22%	17%	16%	18%	19%	R\$ 6.697,77
SP	23%	27%	17%	6%	3%	24%	R\$ 3.674,98
TO							

Apêndice 35 – 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	0%	3%	2%	6%	27%	13%	37%	1%	9%	3%
AL	0%	2%	2%	4%	24%	11%	42%	1%	11%	3%
AM	0%	3%	2%	4%	31%	12%	38%	2%	6%	3%
AP	0%	2%	2%	5%	31%	13%	37%	1%	6%	3%
BA		4%	3%	4%	37%	9%	32%	1%	6%	4%
CE	0%	4%	3%	4%	34%	11%	33%	1%	6%	3%
DF	0%	5%	2%	4%	23%	10%	40%	1%	12%	3%
ES	0%	5%	4%	5%	37%	9%	30%	1%	6%	3%
GO	1%	6%	5%	6%	31%	10%	31%	0%	5%	4%
MA		2%	2%	4%	39%	11%	30%	1%	7%	4%
MG	0%	7%	4%	4%	32%	8%	32%	1%	8%	4%
MS	0%	7%	5%	5%	28%	9%	35%	0%	7%	3%
MT	1%	5%	3%	4%	27%	10%	38%	1%	7%	4%
PA		3%	3%	4%	30%	12%	39%	1%	5%	3%
PB	0%	4%	1%	4%	21%	10%	45%	1%	10%	4%
PE	0%	2%	1%	3%	27%	11%	41%	1%	9%	4%
PI	1%	3%	3%	3%	24%	12%	41%	1%	9%	4%
PR	0%	6%	5%	7%	34%	9%	29%	1%	6%	3%
RJ	1%	5%	4%	5%	33%	9%	32%	1%	7%	3%
RN	0%	3%	2%	5%	31%	11%	34%	2%	7%	4%
RO	0%	6%	4%	5%	31%	10%	32%	1%	7%	5%
RR	0%	2%	2%	2%	28%	12%	38%	1%	9%	4%
RS	0%	6%	4%	6%	28%	13%	30%	2%	6%	4%
SC	1%	7%	6%	6%	33%	8%	26%	1%	8%	3%
SE	0%	3%	3%	4%	28%	11%	40%	1%	7%	4%
SP	1%	5%	6%	4%	30%	10%	34%	0%	5%	5%
TO	0%	3%	4%	2%	27%	12%	41%	1%	6%	4%

Apêndice 36 – 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	2%	8%	5%	5%	29%	9%	30%	1%	6%	5%
MS										
MT										
PA										
PB										
PE										
PI										
PR										
RJ										
RN										
RO										
RR										
RS										
SC										
SE										
SP		9%	10%	5%	39%	7%	24%		3%	4%
TO										

Apêndice 37 – Escolaridade – Brisanet

	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	1%	6%	5%	5%	39%	10%	28%		3%	4%
DF										
ES										
GO										
MA										
MG										
MS										
MT										
PA										
PB										
PE										
PI										
PR										
RJ										
RN	0%	5%	5%	5%	29%	14%	30%	0%	8%	3%
RO										
RR										
RS										
SC										
SE										
SP										
TO										

Apêndice 38 – Escolaridade – Cabo Telecom

	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										
RN		1%		4%	27%	12%	39%	5%	8%	5%
RO										
RR										
RS										
SC										
SE										
SP										
TO										

Apêndice 39 – Escolaridade – Copel

	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		2%	1%	6%	16%	10%	48%	1%	14%	2%
RJ										
RN										
RO										
RR										
RS										
SC										
SE										
SP										
TO										

Apêndice 40 – Escolaridade – Hughes

	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										
RN										
RO										
RR										
RS										
SC										
SE										
SP		4%	6%	4%	32%	10%	33%	1%	6%	3%
TO										

Apêndice 41 – Escolaridade – Multiplay

	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		2%	3%	2%	22%	9%	45%	2%	12%	3%
DF										
ES										
GO										
MA										
MG										
MS										
MT										
PA										
PB										
PE										
PI										
PR										
RJ										
RN										
RO										
RR										
RS										
SC										
SE										
SP										
TO										

Apêndice 42 – Escolaridade – Net

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

Apêndice 43 – 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	0%	3%	3%	6%	31%	15%	32%		8%	3%
AL		4%	4%	6%	36%	9%	34%		4%	3%
AM	1%	5%	4%	3%	42%	15%	21%	1%	3%	3%
AP	0%	2%	2%	5%	31%	13%	37%	1%	6%	3%
BA		7%	3%	5%	44%	8%	24%	1%	3%	5%
CE	1%	9%	4%	4%	39%	8%	26%	1%	6%	2%
DF	0%	8%	4%	5%	35%	13%	27%	1%	5%	3%
ES	1%	8%	5%	5%	43%	7%	23%		3%	3%
GO	1%	9%	7%	7%	33%	10%	24%	0%	4%	4%
MA		3%	2%	3%	46%	8%	27%	2%	5%	3%
MG	0%	9%	5%	4%	37%	8%	28%	0%	6%	3%
MS	1%	11%	6%	6%	32%	8%	29%	0%	5%	2%
MT	1%	8%	3%	5%	29%	9%	34%	1%	6%	4%
PA		3%	4%	5%	37%	12%	33%	0%	3%	3%
PB	0%	6%	2%	6%	33%	11%	34%	0%	5%	3%
PE	1%	4%	3%	6%	35%	12%	26%	2%	7%	4%
PI		3%	4%	3%	26%	11%	39%	1%	8%	4%
PR	1%	11%	8%	7%	38%	8%	21%	1%	3%	3%
RJ	1%	8%	8%	7%	40%	9%	20%	1%	2%	4%
RN	1%	5%	4%	7%	46%	8%	22%	1%	4%	2%
RO	0%	7%	4%	5%	32%	9%	30%	1%	6%	5%
RR	0%	2%	2%	2%	28%	12%	38%	1%	9%	4%
RS	0%	10%	6%	7%	36%	12%	18%	1%	4%	5%
SC	1%	11%	9%	9%	35%	9%	18%	0%	6%	2%
SE	1%	4%	7%	4%	37%	10%	28%	1%	3%	4%
SP										
TO		4%	4%	2%	31%	11%	39%	0%	4%	4%

Apêndice 42 – Escolaridade – Sercomtel

	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	0%	10%	6%	10%	35%	6%	24%		4%	4%
RJ										
RN										
RO										
RR										
RS										
SC										
SE										
SP										
TO										

Apêndice 44 – Escolaridade – Sky

	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	1%	5%	3%	6%	43%	11%	21%	1%	4%	5%
AP										
BA										
CE	0%	6%	8%	7%	46%	7%	18%	0%	4%	4%
DF	1%	7%	4%	6%	35%	12%	22%	2%	7%	4%
ES										
GO	1%	11%	4%	9%	42%	11%	14%	1%	1%	5%
MA		5%	5%	6%	45%	15%	17%	0%	2%	4%
MG	1%	13%	11%	9%	38%	7%	14%	1%	3%	4%
MS										
MT										
PA		6%	3%	7%	44%	12%	21%	1%	4%	2%
PB										
PE										
PI	1%	4%	5%	7%	32%	15%	23%	1%	3%	8%
PR										
RJ										
RN	1%	11%	5%	9%	37%	8%	17%	1%	4%	6%
RO										
RR										
RS										
SC										
SE										
SP		11%	10%	8%	40%	6%	18%	0%	2%	5%
TO										

Apêndice 45 – 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										
AM										
AP										
BA										
CE										
DF										
ES										
GO										
MA										
MG										
MS										
MT										
PA										
PB										
PE										
PI										
PR										
RJ		2%	2%	3%	36%	12%	34%	2%	7%	2%
RN										
RO										
RR										
RS										
SC										
SE										
SP		4%	2%	4%	30%	14%	39%		5%	2%
TO										

Apêndice 46 – Escolaridade – Unifique

	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										
RN										
RO										
RR										
RS										
SC		6%	7%	5%	39%	7%	27%	0%	7%	2%
SE										
SP										
TO										

Apêndice 47 – 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	0%	2%	2%	3%	28%	11%	37%	1%	9%	6%
AL										
AM										
AP										
BA		1%	3%	4%	35%	10%	37%	1%	6%	4%
CE	0%	2%	1%	3%	36%	13%	36%	0%	5%	3%
DF	0%	5%	3%	6%	28%	10%	36%	1%	7%	3%
ES		5%	5%	6%	40%	10%	26%	1%	4%	2%
GO		3%	4%	5%	30%	10%	38%		7%	2%
MA										
MG	0%	3%	3%	3%	33%	9%	33%	1%	9%	6%
MS	0%	5%	5%	6%	29%	10%	33%		7%	6%
MT		3%	3%	4%	27%	9%	42%	0%	7%	5%
PA										
PB		5%	1%	2%	25%	13%	38%	1%	10%	4%
PE		2%	1%	1%	29%	11%	44%	1%	7%	4%
PI										
PR	1%	3%	5%	8%	41%	7%	25%	1%	4%	4%
RJ		1%	2%	6%	30%	11%	34%		11%	4%
RN										
RO										
RR										
RS	0%	7%	8%	8%	34%	10%	22%	2%	5%	4%
SC	1%	4%	7%	6%	35%	8%	27%	1%	5%	4%
SE	0%	3%	1%	4%	23%	10%	46%		8%	4%
SP	1%	6%	7%	4%	38%	9%	27%		3%	5%
TO										