

Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida

TV por Assinatura

(SeAC - Serviço de Acesso Condicionado)

Resultados 2019

Índice

1. Escopo	3
2. Resumo executivo	4
3. Metodologia.....	5
3.1. Desenho da amostra.....	5
3.1.1. Tipo de amostragem	7
3.1.2. Tipo de alocação dentro dos estratos	7
3.2. Método de coleta	8
3.2.1. Período de coleta	8
3.2.2. Controle de qualidade dos dados.....	8
3.3. Calibração dos dados	9
3.4. Erros amostrais a posteriori	12
3.5. Comparabilidade dos dados	14
4. Resultados	16
4.1. Perfil sócio-demográfico dos entrevistados	16
4.2. Satisfação e percepção de qualidade das prestadoras	19
4.2.1. Satisfação geral.....	19
4.2.2. Oferta e contratação.....	20
4.2.3. Funcionamento.....	21
4.2.4. Cobrança.....	23
4.2.5. Canais de atendimento	24
4.2.6. Capacidade de resolução.....	28
4.2.7. Reparo e instalação	33
4.3. Ranking.....	37
5. Apêndice	39

1. ESCOPO

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

Este relatório mostra as premissas, execução e resultados da pesquisa realizada em 2019, com usuários do Serviço de Acesso Condicionado (SeAC) de prestadoras com pelo menos 10.000 acessos ativos de Pessoa Física (PF) na Unidade de Federação (UF).

2. RESUMO EXECUTIVO

Estudo quantitativo, com entrevistas telefônicas por meio da técnica de coleta *Computer-Assisted Telephone Interviewing* (CATI) coletadas entre julho a novembro de 2019.

São realizadas 16.345 entrevistas com usuários das operadoras: Algar, Claro, Net, Oi, Sky e Vivo nas UF's onde estas possuem mais de 10.000 acessos ativos de PF.

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

A amostra é composta principalmente por usuários com média de idade de 48 anos, cursaram até o ensino médio e com renda familiar de R\$ 6.066,01.

De forma geral, os indicadores são um pouco mais positivos em relação ao ano anterior; apesar disso, a satisfação geral se mantém a mesma de 2018, no valor de 7,18. Já em relação aos indicadores avaliados, as médias em 2019 são:

- Oferta e contratação: 7,19
- Funcionamento: 8,32
- Cobrança: 7,38 (decresce em relação em 2018)
- Canais de atendimento: 7,18
- Atendimento telefônico: 6,65
- Capacidade de resolução: 6,59
- Reparo e instalação: 7,79

A satisfação geral nacional das operadoras avaliadas é:

- Algar: 7,13
- Claro: 7,44
- Net: 6,96
- Oi: 7,21
- Sky: 7,34
- Vivo: 7,38

3. METODOLOGIA

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

3.1. DESENHO DA AMOSTRA

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

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

A seguir o plano amostral desenhado e realizado em 2019:

Tabela 1 – Plano Amostral SeAC 2019

UF	Algar	Claro	Net	Oi	Sky	Vivo	Total
AC	-	-	-	-	-	-	-
AL	-	-	144	169	182	-	495
AM	-	171	175	-	214	-	560
AP	-	-	-	-	-	-	-
BA	-	145	147	224	215	149	880
CE	-	136	163	207	158	138	802
DF	-	137	168	207	193	161	866
ES	-	-	148	204	183	163	698
GO	-	149	175	187	172	173	856
MA	-	-	147	204	168	-	519
MG	148	202	159	200	185	193	1.087
MS	-	138	140	215	240	-	733
MT	-	128	179	180	186	-	673
PA	-	149	167	165	207	-	688
PB	-	-	165	213	213	-	591
PE	-	181	139	238	158	153	869
PI	-	-	150	159	154	-	463
PR	-	149	159	164	137	130	739
RJ	-	151	181	175	145	161	813
RN	-	137	155	197	207	-	696
RO	-	-	-	169	165	-	334
RR	-	-	-	-	-	-	-
RS	-	178	202	164	158	128	830
SC	-	167	155	175	139	172	808
SE	-	-	140	208	186	-	534
SP	-	153	146	-	177	160	636
TO	-	-	-	-	175	-	175
Total	148	2.471	3.504	4.024	4.317	1.881	16.345

3.1.1. TIPO DE AMOSTRAGEM

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

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

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

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

3.1.2. TIPO DE ALOCAÇÃO DENTRO DOS ESTRATOS

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

3.2. MÉTODO DE COLETA

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

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

3.2.1. PERÍODO DE COLETA

O período do campo completo é de aproximadamente 4 meses, durante o período de 08 de julho a 16 de novembro de 2019, de segunda a sábado, exceto feriados.

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

3.2.2. CONTROLE DE QUALIDADE DOS DADOS

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

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

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

- **Controle Qualitativo:**

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

Nesta verificação, foram analisados os seguintes pontos:

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

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

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

3.3. CALIBRAÇÃO DOS DADOS

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

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

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

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

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

Tabela 2 – Calibradores SeAC 2019

UF	Algar	Claro	Net	Oi	Sky	Vivo
AC	-	-	-	-	-	-
AL	-	-	0,28	0,10	0,12	-
AM	-	0,14	0,79	-	0,50	-
AP	-	-	-	-	-	-
BA	-	0,54	0,44	0,37	1,37	0,22
CE	-	0,27	0,22	0,19	1,03	0,22
DF	-	0,09	1,49	0,16	0,54	0,30
ES	-	-	0,56	0,30	0,30	0,11
GO	-	0,11	0,59	0,41	0,77	0,18
MA	-	-	0,30	0,38	0,44	-
MG	0,19	0,48	2,51	1,69	2,94	0,26
MS	-	0,08	0,45	0,12	0,23	-
MT	-	0,33	0,21	0,20	0,45	-
PA	-	0,30	0,44	0,21	0,78	-
PB	-	-	0,35	0,08	0,11	-
PE	-	0,18	0,43	0,17	0,99	0,22
PI	-	-	0,12	0,22	0,17	-
PR	-	0,22	2,15	0,72	1,15	0,83
RJ	-	1,08	4,92	1,82	5,80	0,40
RN	-	0,17	0,24	0,08	0,37	-
RO	-	-	-	0,08	0,14	-
RR	-	-	-	-	-	-
RS	-	0,48	2,56	0,72	2,63	0,49
SC	-	0,16	1,97	0,77	1,00	0,25
SE	-	-	0,13	0,11	0,16	-
SP	-	3,50	22,37	-	8,73	4,82
TO	-	-	-	-	0,12	-

3.4. ERROS AMOSTRAIS A POSTERIORI

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

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

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

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

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

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

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

Onde:

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

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

Abaixo os erros a posteriori da Satisfação Geral de SeAC:

Tabela 3 – Erros amostrais a posteriori

UF	Algar	Claro	Net	Oi	Sky	Vivo
AC	-		-	-	-	-
AL	-		0,36	0,38	0,33	-
AM	-	0,29	0,36	-	0,33	-
AP	-		-	-	-	-
BA	-	0,37	0,31	0,31	0,31	0,33
CE	-	0,44	0,29	0,35	0,41	0,36
DF	-	0,40	0,32	0,35	0,33	0,35
ES	-		0,40	0,31	0,30	0,36
GO	-	0,43	0,37	0,37	0,35	0,36
MA	-		0,34	0,33	0,38	-
MG	0,42	0,31	0,37	0,37	0,35	0,32
MS	-	0,34	0,35	0,34	0,27	-
MT	-	0,37	0,35	0,38	0,32	-
PA	-	0,41	0,38	0,40	0,36	-
PB	-		0,36	0,40	0,33	-
PE	-	0,32	0,33	0,32	0,32	0,35
PI	-		0,36	0,37	0,37	-
PR	-	0,34	0,36	0,34	0,37	0,39
RJ	-	0,31	0,26	0,41	0,40	0,31
RN	-	0,42	0,33	0,35	0,34	-
RO	-		-	0,33	0,37	-
RR	-	-	-	-	-	-
RS	-	0,33	0,27	0,32	0,32	0,43
SC	-	0,36	0,33	0,39	0,38	0,32
SE	-		0,38	0,34	0,31	-
SP	-	0,39	0,38	-	0,34	0,30
TO	-		-	-	0,34	-

3.5. COMPARABILIDADE DOS DADOS

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

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

$H_0: \mu_i = \mu_j$

$H_a: \mu_i \neq \mu_j$

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

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

De acordo com o disposto no Manual de Aplicação da Pesquisa, esse teste pode ser conduzido diretamente calculando a seguinte estatística do teste para cada comparação de médias duas a duas:

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

Onde:

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

Se $|q^*| \leq q(1-\alpha; r; n_T-r)$, em que a função $q(.)$ representa a distribuição da amplitude studentizada, r é o número de médias a serem comparadas e n_T é o total de observações no teste, não se rejeita H_0 e, portanto, com um nível de confiança de $(1 - \alpha)\%$, as médias não são estatisticamente diferentes. Caso contrário, a hipótese nula é rejeitada.

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

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

4. RESULTADOS

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

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

Os atributos avaliados são:

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

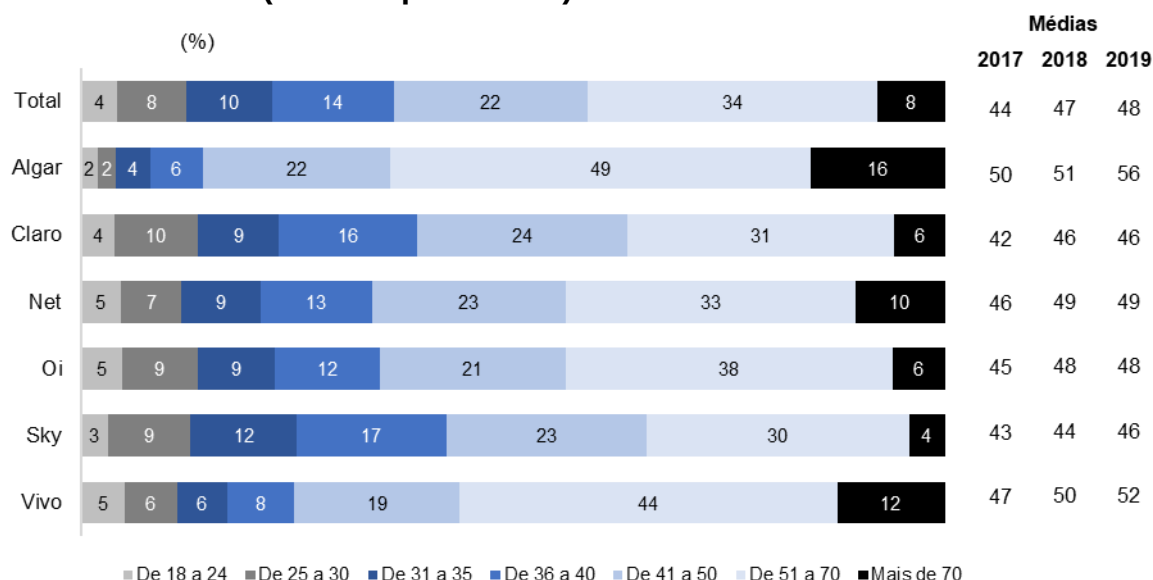
Os blocos de Canais de Atendimento, Atendimento Telefônico, Capacidade de Resolução e Reparo e Instalação possuem filtros, de forma que apenas os usuários que tiveram alguma interação com o tema responderam as questões específicas sobre ele.

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

4.1. PERFIL SÓCIO-DEMOGRÁFICO DOS ENTREVISTADOS

Em 2019, a média de idade dos respondentes é de 48 anos:

Gráfico 1 – Idade (média e percentual)



Q7. Qual a sua idade? (ESPONTÂNEA – RU) | Q7a. Qual a sua faixa de idade? (ESTIMULADA – RU)
 Base de respondentes 2017: Total: 32420 | Algar: 270 | Claro: 6246 | Net: 6442 | Oi: 5875 | SKY: 7563 | Vivo: 4228
 Base de respondentes 2018: Total: 19577 | Algar: 154 | Claro: 3234 | Net: 3638 | Oi: 4250 | SKY: 5548 | Vivo: 2361
 Base de respondentes 2019: Total: 16.345 | Algar: 148 | Claro: 2.471 | Net: 3.504 | Oi: 4.024 | SKY: 4.317 | Vivo: 1.881

Em relação ao gênero, no total, a proporção vista nos anos anteriores se mantém, com tendência de crescimento das mulheers, como demonstrado na gráfico abaixo:

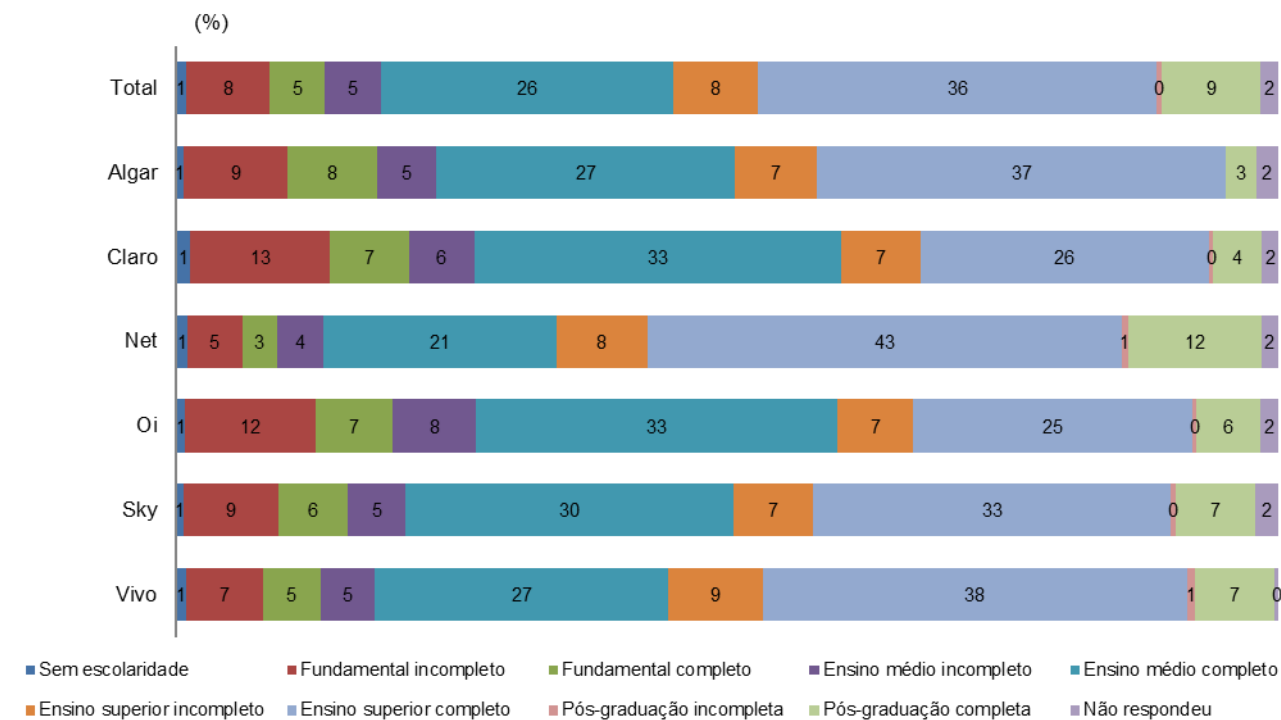
Tabela 4 – Gênero (percentual)

(%)	TOTAL		Algar		Claro		Net		Oi		Sky		Vivo	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
2017	49	51	38	62	48	52	48	52	51	49	52	48	40	60
2018	50	50	42	58	46	54	48	52	44	56	57	43	40	60
2019	47	53	34	66	44	56	43	57	43	57	55	45	37	63

Q8. Anote o sexo (RU)
 Base de respondentes 2017: Total: 32420 | Algar: 270 | Claro: 6246 | Net: 6442 | Oi: 5875 | SKY: 7563 | Vivo: 4228
 Base de respondentes 2018: Total: 19577 | Algar: 154 | Claro: 3234 | Net: 3638 | Oi: 4250 | SKY: 5548 | Vivo: 2361
 Base de respondentes 2019: Total: 16.345 | Algar: 148 | Claro: 2.471 | Net: 3.504 | Oi: 4.024 | SKY: 4.317 | Vivo: 1.881

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

Gráfico 2 – Escolaridade (percentual)

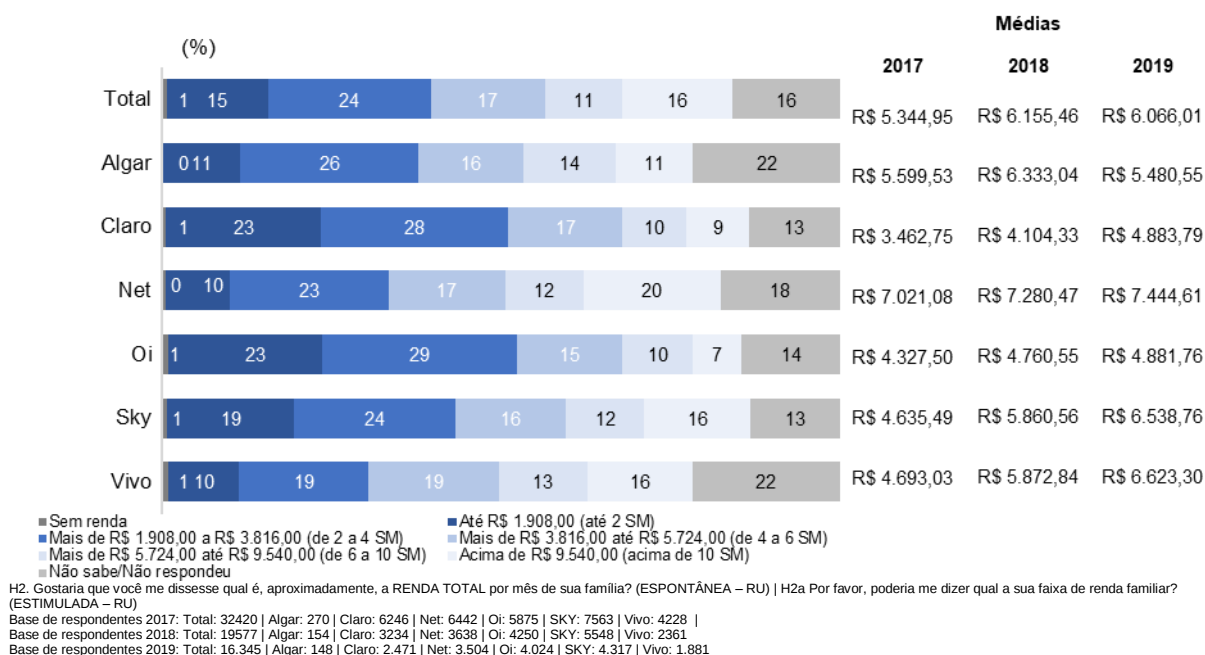


Em média, duas pessoas contribuem para a renda do domicílio e a renda média familiar é de R\$ 6.066,01:

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

(Média)	TOTAL	Algar	Claro	Net	Oi	Sky	Vivo
2017	1,87	1,95	1,87	1,82	1,89	1,90	1,91
2018	1,88	2,05	1,94	1,81	1,94	1,94	1,88
2019	1,87	1,99	1,89	1,80	1,91	1,95	1,85

H1. Quantas pessoas da sua residência contribuem para a renda total do domicílio? (ESPONTÂNEA – RU)
 Base de respondentes 2017: Total: 32420 | Algar: 270 | Claro: 6246 | Net: 6442 | Oi: 5875 | SKY: 7563 | Vivo: 4228
 Base de respondentes 2018: Total: 19577 | Algar: 154 | Claro: 3234 | Net: 3638 | Oi: 4250 | SKY: 5548 | Vivo: 2361
 Base de respondentes 2019: Total: 16.345 | Algar: 148 | Claro: 2.471 | Net: 3.504 | Oi: 4.024 | SKY: 4.317 | Vivo: 1.881



Pouco mais de 4 em 5 respondentes são os responsáveis pelo pagamento do serviço de SeAC, mantendo a estabilidade dos anos anteriores:

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

(%)	TOTAL		Algar		Claro		Net		Oi		Sky		Vivo	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
2017	81	19	69	31	83	17	79	21	85	15	83	17	73	27
2018	83	17	75	25	85	15	81	19	79	21	89	11	76	24
2019	82	18	76	24	85	15	78	22	79	21	88	12	76	24

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

Base de respondentes 2017: Total: 32420 | Algar: 270 | Claro: 6246 | Net: 6442 | Oi: 5875 | SKY: 7563 | Vivo: 4228 |
Base de respondentes 2018: Total: 19577 | Algar: 154 | Claro: 3234 | Net: 3638 | Oi: 4250 | SKY: 5548 | Vivo: 2361 |
Base de respondentes 2019: Total: 16.345 | Algar: 148 | Claro: 2.471 | Net: 3.504 | Oi: 4.024 | SKY: 4.317 | Vivo: 1.881

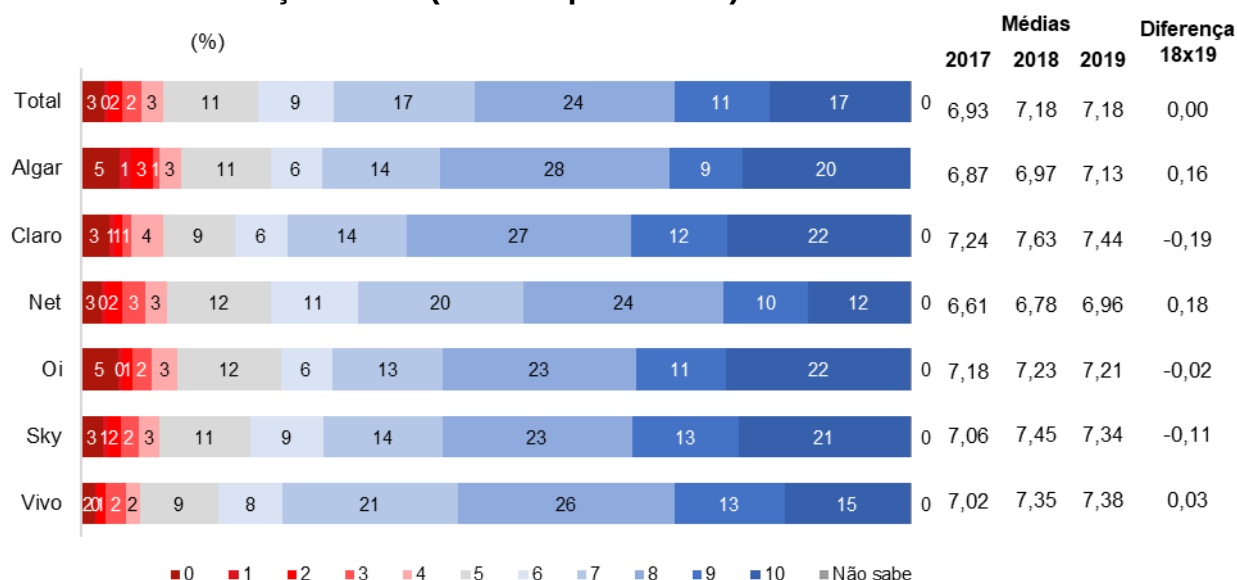
4.2. SATISFAÇÃO E PERCEPÇÃO DE QUALIDADE DAS PRESTADORAS

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

4.2.1. SATISFAÇÃO GERAL

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

Gráfico 4 – Satisfação Geral (média e percentual)



J1. Pensando em toda sua experiência com a TV por assinatura da <OPERADORA> e utilizando uma escala em que 0 significa totalmente insatisfeito e 10 significa totalmente satisfeito, qual é o seu nível de satisfação geral com a <OPERADORA>? (ESTIMULADA – RU)
Base de respondentes 2017: Total: 32420 | Algar: 270 | Claro: 6246 | Net: 6442 | Oi: 5875 | SKY: 7563 | Vivo: 4228
Base de respondentes 2018: Total: 19577 | Algar: 154 | Claro: 3234 | Net: 3638 | Oi: 4250 | SKY: 5548 | Vivo: 2361
Base de respondentes 2019: Total: 16.345 | Algar: 148 | Claro: 2.471 | Net: 3.504 | Oi: 4.024 | SKY: 4.317 | Vivo: 1.881

4.2.2. OFERTA E CONTRATAÇÃO

O próximo indicador se refere à oferta e contratação do serviço, com uma média de 7,19:

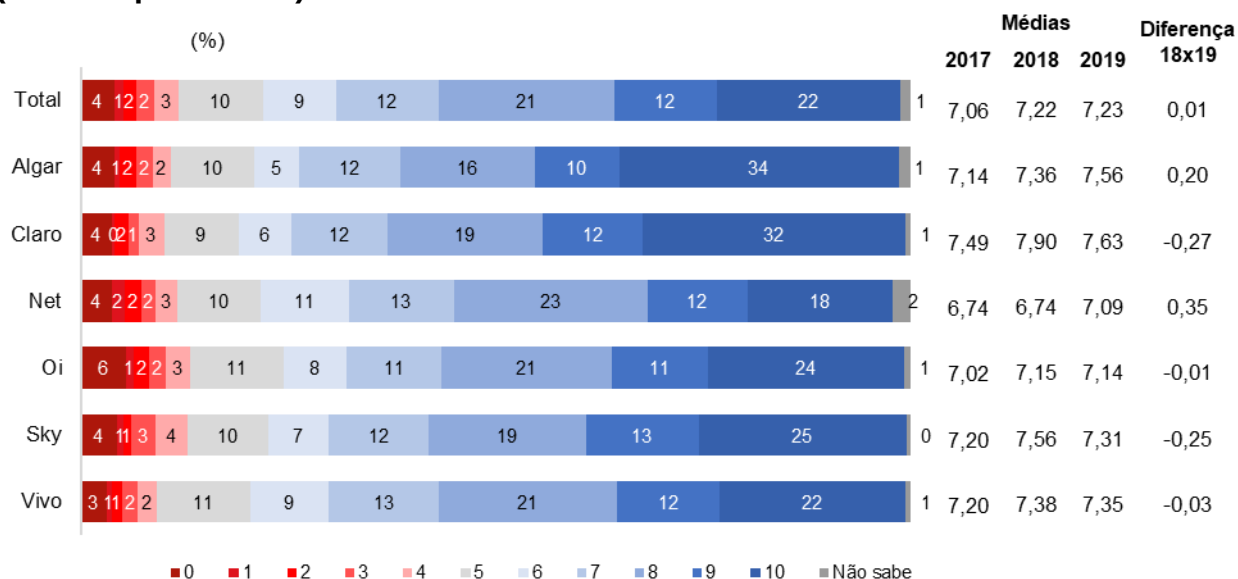
Tabela 7 – Indicador Oferta e Contratação (média)

(Média)	TOTAL	Algar	Claro	Net	Oi	Sky	Vivo
2017	7,00	7,15	7,36	6,68	6,92	7,20	7,09
2018	7,18	7,35	7,83	6,71	7,03	7,58	7,30
2019	7,19	7,50	7,55	7,01	7,02	7,36	7,34
Diferença 18x19	0,11	0,15	-0,28	0,30	0,01	-0,22	0,04

B1. Pensando na oferta e contratação da <OPERADORA> e utilizando uma escala de 0 a 10, qual nota você daria para: (ESTIMULADA – RU)
Base de respondentes 2017: Total: 32411 | Algar: 270 | Claro: 6244 | Net: 6442 | Oi: 5874 | SKY: 7563 | Vivo: 4223
Base de respondentes 2018: Total: 19577 | Algar: 154 | Claro: 3234 | Net: 3638 | Oi: 4250 | SKY: 5548 | Vivo: 2361
Base de respondentes 2019: Total: 16.345 | Algar: 148 | Claro: 2.471 | Net: 3.504 | Oi: 4.024 | SKY: 4.317 | Vivo: 1.881

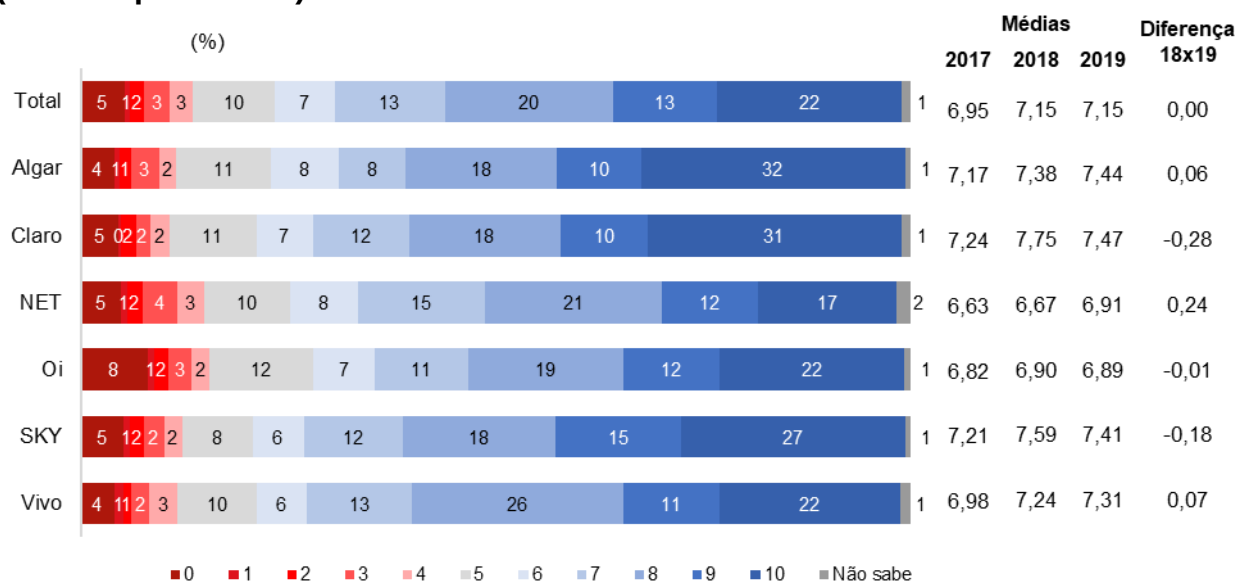
Este indicador é composto por dois atributos, “facilidade de entendimento dos planos e serviços contratados” e “cumprir o que promete e divulga na publicidade”, com médias de 7,23 e 7,15, respectivamente:

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



B1_1. Facilidade de entendimento dos planos e serviços contratados
Base de respondentes 2017: Total: 32420 | Algar: 270 | Claro: 6246 | Net: 6442 | Oi: 5875 | SKY: 7563 | Vivo: 4228
Base de respondentes 2018: Total: 19577 | Algar: 154 | Claro: 3234 | Net: 3638 | Oi: 4250 | SKY: 5548 | Vivo: 2361
Base de respondentes 2019: Total: 16.345 | Algar: 148 | Claro: 2.471 | Net: 3.504 | Oi: 4.024 | SKY: 4.317 | Vivo: 1.881

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



B1_2. A <OPERADORA> cumpre o que promete e divulga em sua publicidade
Base de respondentes 2017: Total: 32420 | Algar: 270 | Claro: 6246 | Net: 6442 | Oi: 5875 | SKY: 7563 | Vivo: 4228
Base de respondentes 2018: Total: 19577 | Algar: 154 | Claro: 3234 | Net: 3638 | Oi: 4250 | SKY: 5548 | Vivo: 2361
Base de respondentes 2019: Total: 16.345 | Algar: 148 | Claro: 2.471 | Net: 3.504 | Oi: 4.024 | SKY: 4.317 | Vivo: 1.881

4.2.3. FUNCIONAMENTO

Em relação ao indicador de funcionamento, a média geral sobe um pouco para 8,32:

Tabela 8 – Indicador Funcionamento (média)

(Média)	TOTAL	Algar	Claro	Net	Oi	Sky	Vivo
2017	8,25	7,82	8,16	8,20	8,45	8,39	7,91
2018	8,28	8,03	8,25	8,07	8,46	8,50	8,21
2019	8,32	7,96	8,20	8,21	8,29	8,53	8,24
Diferença 18x19	0,04	-0,07	-0,05	0,14	-0,17	0,03	0,03

C1. Pensando no funcionamento do serviço de TV por assinatura contratada da <OPERADORA>, qual nota você daria para: (ESTIMULADA – RU)

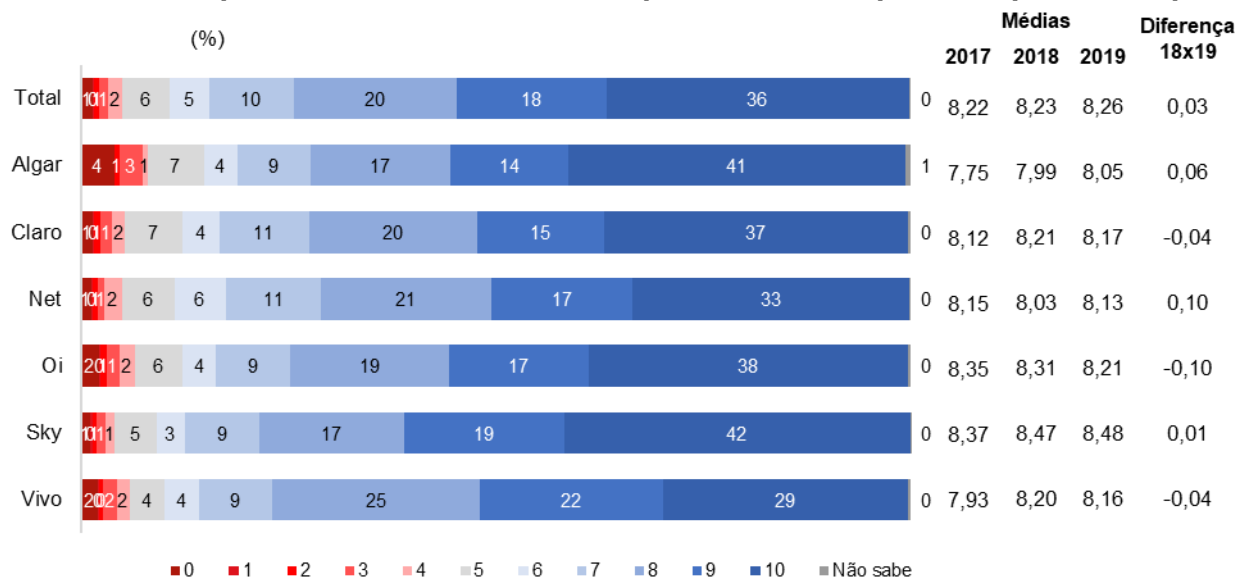
Base de respondentes 2017: Total: 32417 | Algar: 270 | Claro: 6246 | Net: 6440 | Oi: 5874 | SKY: 7563 | Vivo: 4228

Base de respondentes 2018: Total: 19577 | Algar: 154 | Claro: 3234 | Net: 3638 | Oi: 4250 | SKY: 5548 | Vivo: 2361

Base de respondentes 2019: Total: 16.345 | Algar: 148 | Claro: 2.471 | Net: 3.504 | Oi: 4.024 | SKY: 4.317 | Vivo: 1.881

Este indicador é constituído de dois atributos: disponibilidade do sinal de TV por assinatura, de 8,26 e qualidade da imagem da TV por assinatura, com média de 8,39.

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



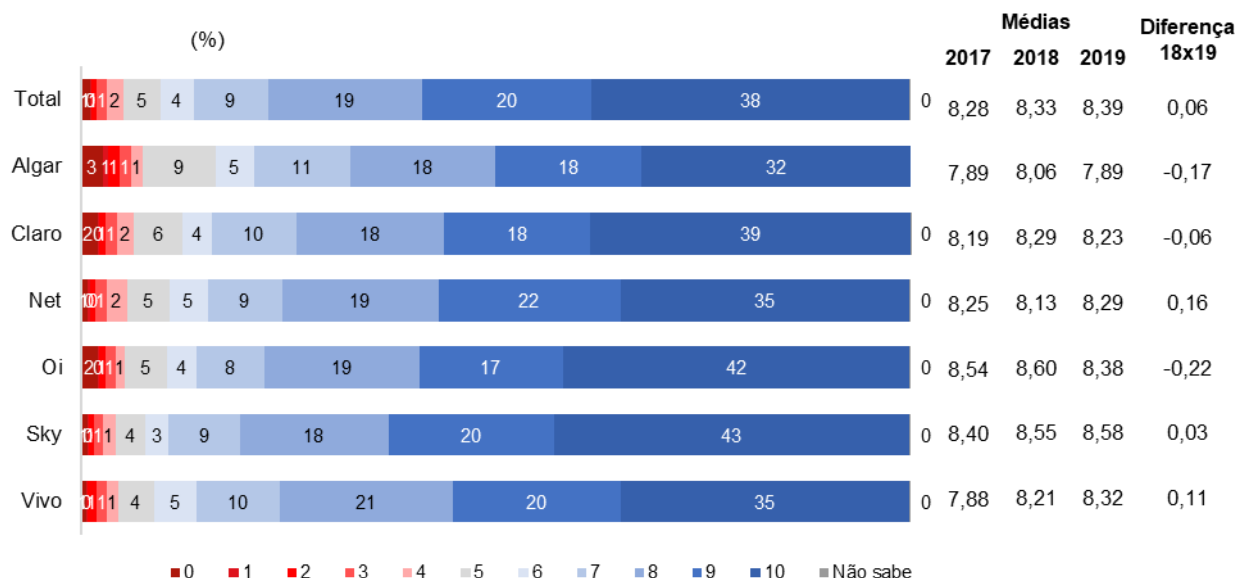
C1.1. Disponibilidade do sinal da TV por assinatura, ou seja, conseguir assistir à TV por assinatura sempre que preciso

Base de respondentes 2017: Total: 32420 | Algar: 270 | Claro: 6246 | Net: 6442 | Oi: 5875 | SKY: 7563 | Vivo: 4228

Base de respondentes 2018: Total: 19577 | Algar: 154 | Claro: 3234 | Net: 3638 | Oi: 4250 | SKY: 5548 | Vivo: 2361

Base de respondentes 2019: Total: 16.345 | Algar: 148 | Claro: 2.471 | Net: 3.504 | Oi: 4.024 | SKY: 4.317 | Vivo: 1.881

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



C1.2. Qualidade da imagem da TV por assinatura, ou seja, ausência de interferências, chuveiros, tela travada ou sincronização entre som e imagem
 Base de respondentes 2017: Total: 32420 | Algar: 270 | Claro: 6246 | Net: 6442 | Oi: 5875 | SKY: 7563 | Vivo: 4228
 Base de respondentes 2018: Total: 19577 | Algar: 154 | Claro: 3234 | Net: 3638 | Oi: 4250 | SKY: 5548 | Vivo: 2361
 Base de respondentes 2019: Total: 16.345 | Algar: 148 | Claro: 2.471 | Net: 3.504 | Oi: 4.024 | SKY: 4.317 | Vivo: 1.881

4.2.4. COBRANÇA

O indicador de cobrança tem média geral de 7,38:

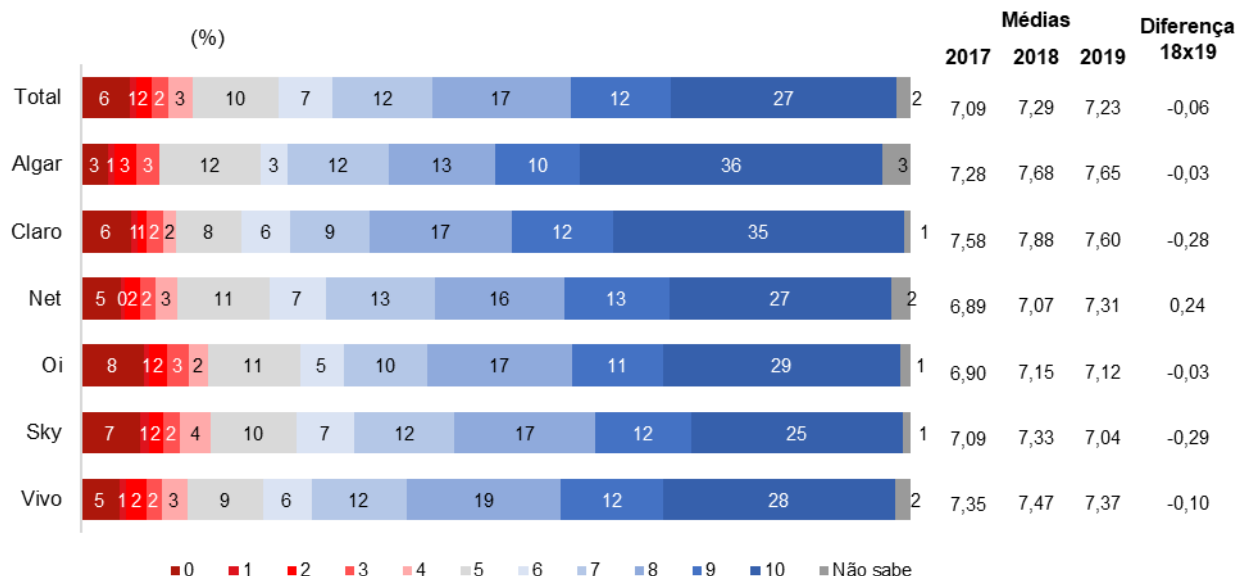
Tabela 9 – Indicador de Cobrança (média)

(Média)	TOTAL	Algar	Claro	Net	Oi	Sky	Vivo
2017	7,25	7,49	7,75	7,09	6,98	7,22	7,51
2018	7,42	7,77	7,97	7,22	7,22	7,49	7,54
2019	7,38	7,65	7,79	7,46	7,28	7,19	7,45
Diferença 18x19	-0,04	-0,12	-0,18	0,24	0,06	-0,3	-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 2017: Total: 32328 | Algar: 270 | Claro: 6237 | Net: 6408 | Oi: 5868 | SKY: 7548 | Vivo: 4205
 Base de respondentes 2018: Total: 19577 | Algar: 154 | Claro: 3234 | Net: 3638 | Oi: 4250 | SKY: 5548 | Vivo: 2361
 Base de respondentes 2019: Total: 16.345 | Algar: 148 | Claro: 2.471 | Net: 3.504 | Oi: 4.024 | SKY: 4.317 | Vivo: 1.881

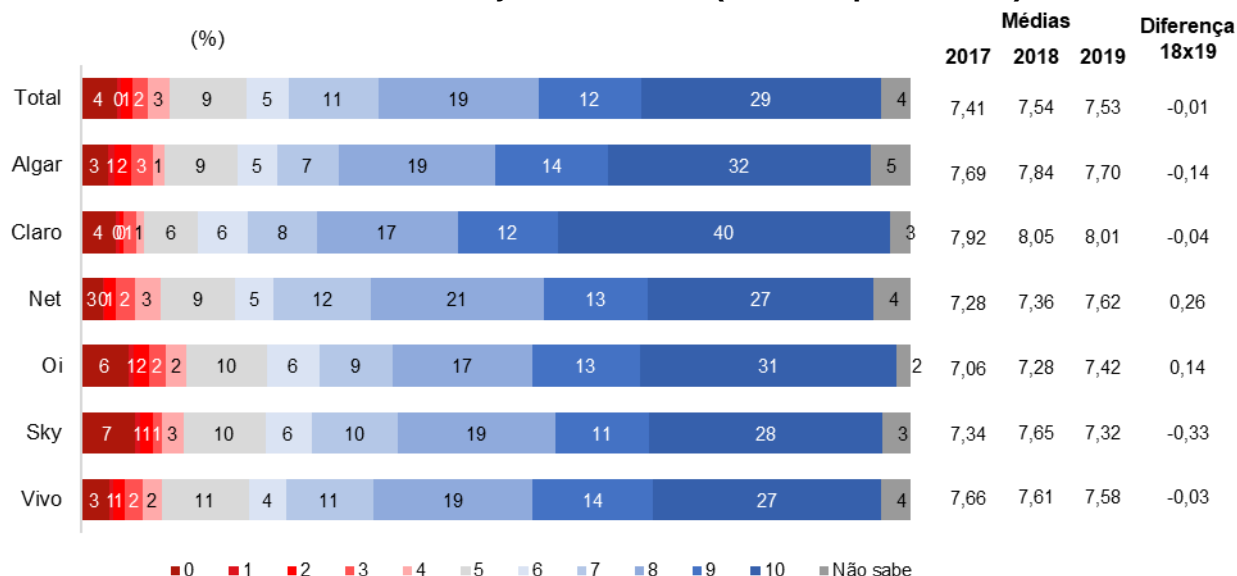
Enquanto o resultado da cobrança dos valores de acordo com o contratado é de 7,23, a avaliação da clareza das informações na conta é de 7,53:

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



D1_1. Cobrança dos valores na conta de acordo com o contratado
 Base de respondentes 2017: Total: 32420 | Algar: 270 | Claro: 6246 | Net: 6442 | Oi: 5875 | SKY: 7563 | Vivo: 4228
 Base de respondentes 2018: Total: 19577 | Algar: 154 | Claro: 3234 | Net: 3638 | Oi: 4250 | SKY: 5548 | Vivo: 2361
 Base de respondentes 2019: Total: 16.345 | Algar: 148 | Claro: 2.471 | Net: 3.504 | Oi: 4.024 | SKY: 4.317 | Vivo: 1.881

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



D1_2. Clareza das informações na conta
 Base de respondentes 2017: Total: 32420 | Algar: 270 | Claro: 6246 | Net: 6442 | Oi: 5875 | SKY: 7563 | Vivo: 4228
 Base de respondentes 2018: Total: 19577 | Algar: 154 | Claro: 3234 | Net: 3638 | Oi: 4250 | SKY: 5548 | Vivo: 2361
 Base de respondentes 2019: Total: 16.345 | Algar: 148 | Claro: 2.471 | Net: 3.504 | Oi: 4.024 | SKY: 4.317 | Vivo: 1.881

4.2.5. CANAIS DE ATENDIMENTO

Atendimento telefônico continua sendo o canal mais utilizado pelos usuários, seguido pelo atendimento online e 18% dos usuários não utilizaram nenhum dos canais disponíveis:

Tabela 10 – Canais de atendimento utilizados (percentual)

Canais (%)	TOTAL			Algar			Claro			Net			Oi			Sky			Vivo		
	17	18	19	17	18	19	17	18	19	17	18	19	17	18	19	17	18	19	17	18	19
Atendimento telefônico	73	71	72	73	78	76	66	65	67	75	72	74	78	77	75	70	70	68	81	75	76
Atendimento pela internet	27	30	29	39	32	32	18	19	18	33	33	32	25	28	28	23	29	29	32	32	30
Atendimento na loja da operadora	9	11	10	29	27	23	9	12	11	8	11	9	16	17	16	8	8	7	11	13	14
Nenhum destes canais	19	19	18	15	12	14	26	26	25	15	17	16	16	16	16	22	20	21	13	17	16

A1. Nos últimos 6 meses, quais desses canais de atendimento da <OPERADORA> você utilizou: (ESTIMULADA – RM)
Base de respondentes 2017: Total: 32420 | Algar: 270 | Claro: 6246 | Net: 6442 | Oi: 5875 | SKY: 7563 | Vivo: 4228
Base de respondentes 2018: Total: 19577 | Algar: 154 | Claro: 3234 | Net: 3638 | Oi: 4250 | SKY: 5548 | Vivo: 2361
Base de respondentes 2019: Total: 16.345 | Algar: 148 | Claro: 2.471 | Net: 3.504 | Oi: 4.024 | SKY: 4.317 | Vivo: 1.881

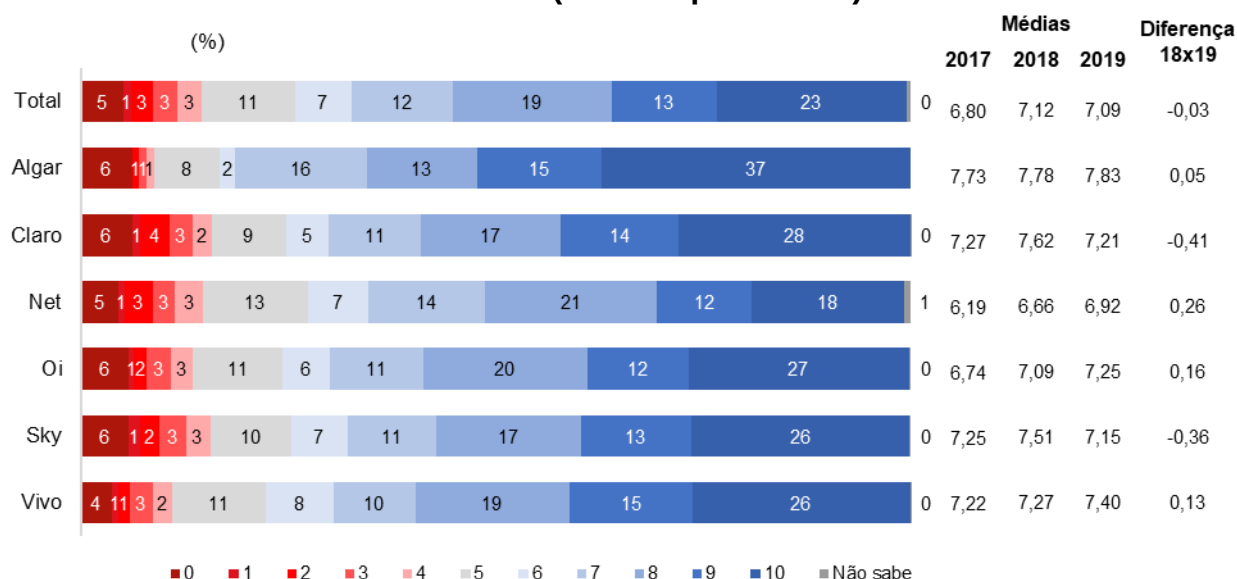
Tabela 11 – Indicador canais de atendimento (média)

(Média)	TOTAL	Algar	Claro	Net	Oi	Sky	Vivo
2017	6,91	7,61	7,28	6,43	6,82	7,30	7,22
2018	7,18	7,77	7,66	6,72	7,13	7,60	7,32
2019	7,18	7,82	7,33	7,06	7,28	7,22	7,43
Diferença 18x19	0	0,05	-0,33	0,34	0,15	-0,38	0,11

A3. Qual nota você daria para a qualidade do atendimento telefônico da <OPERADORA>? (ESTIMULADA – RU) | A4. Qual nota você daria para a qualidade do atendimento pela internet da <OPERADORA>? (ESTIMULADA – RU)
Base de respondentes 2017: Total: 25877 | Algar: 217 | Claro: 4571 | Net: 5465 | Oi: 4751 | SKY: 6030 | Vivo: 3667
Base de respondentes 2018: Total: 19577 | Algar: 154 | Claro: 3234 | Net: 3638 | Oi: 4250 | SKY: 5548 | Vivo: 2361
Base de respondentes 2019: Total: 16.345 | Algar: 148 | Claro: 2.471 | Net: 3.504 | Oi: 4.024 | SKY: 4.317 | Vivo: 1.881

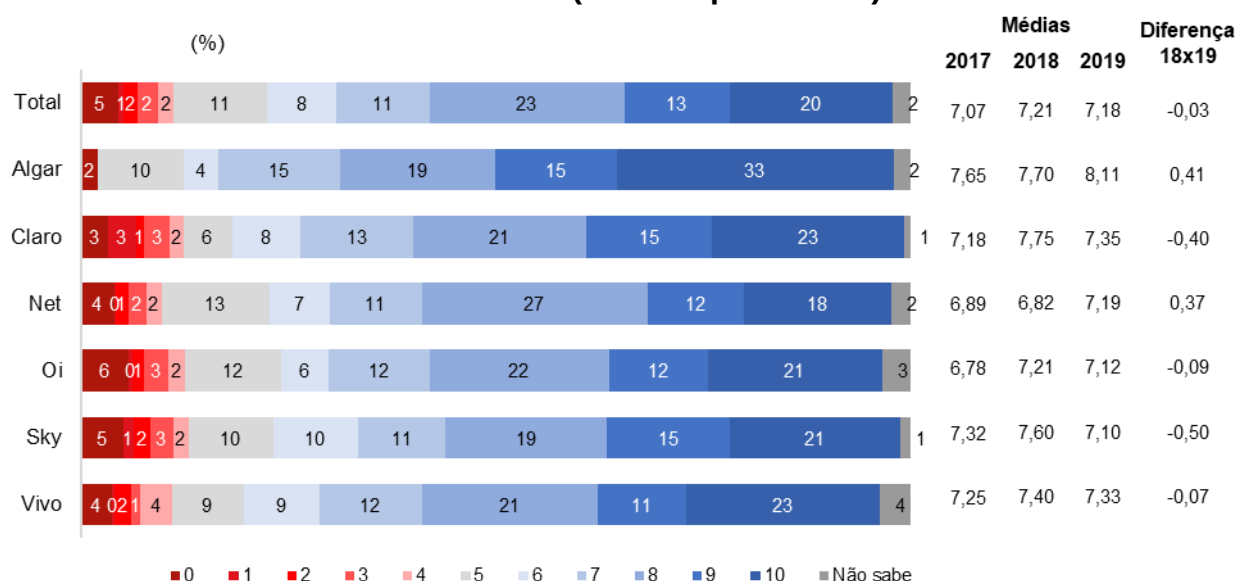
Os atendimentos telefônicos e online são os mais utilizados e tem indicadores semelhantes: 7,09 e 7,18, respectivamente:

Gráfico 11 – Atendimento telefônico (média e percentual)



A3. Qual nota você daria para a qualidade do atendimento telefônico da <OPERADORA>? (ESTIMULADA – RU)
Base de respondentes 2017: Total: 23933 | Algar: 198 | Claro: 4271 | Net: 4902 | Oi: 4538 | SKY: 5528 | Vivo: 3421
Base de respondentes 2018: Total: 14379 | Algar: 120 | Claro: 2179 | Net: 2711 | Oi: 3353 | SKY: 3945 | Vivo: 1825
Base de respondentes 2019: Total: 11.911 | Algar: 113 | Claro: 1.732 | Net: 2.626 | Oi: 3.024 | SKY: 2.985 | Vivo: 1.431

Gráfico 12 – Atendimento via internet (média e percentual)



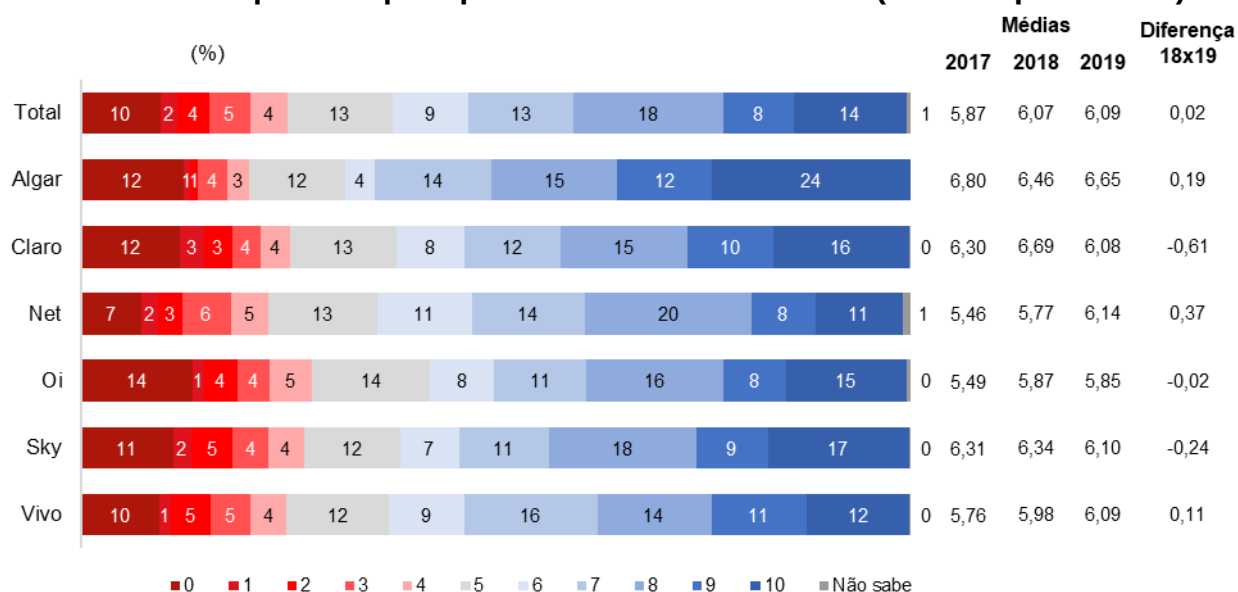
A4. Qual nota você daria para a qualidade do atendimento pela internet da <OPERADORA>? (ESTIMULADA – RU)
 Base de respondentes 2017: Total: 8948 | Algar: 105 | Claro: 1196 | Net: 2317 | Oi: 1466 | SKY: 2060 | Vivo: 1473
 Base de respondentes 2018: Total: 6036 | Algar: 50 | Claro: 620 | Net: 1321 | Oi: 1273 | SKY: 1814 | Vivo: 869
 Base de respondentes 2019: Total: 5.034 | Algar: 48 | Claro: 497 | Net: 1.221 | Oi: 1.178 | SKY: 1.421 | Vivo: 669

O indicador do atendimento telefônico é de 6,65 e é composto pela avaliação do tempo de espera para falar com atendente (média de 6,09), necessidade de repetir a demanda (média de 6,63) e capacidade dos atendentes para esclarecer dúvidas (média de 7,21).

Tabela 12 – Indicador atendimento telefônico (média)

(Média)	TOTAL	Algar	Claro	Net	Oi	Sky	Vivo
2017	6,38	7,29	6,79	5,88	6,17	6,80	6,62
2018	6,62	7,09	7,24	6,22	6,49	6,93	6,81
2019	6,65	7,26	6,70	6,57	6,54	6,71	6,87
Diferença 18x19	0,03	0,17	-0,54	0,35	0,05	-0,22	0,06

A2. Com relação ao atendimento telefônico da <OPERADORA>, e utilizando uma escala de 0 a 10, qual nota você daria para
 Base de respondentes 2017: Total: 23930 | Algar: 198 | Claro: 4270 | Net: 4902 | Oi: 4537 | SKY: 5528 | Vivo: 3421
 Base de respondentes 2018: Total: 19577 | Algar: 154 | Claro: 3234 | Net: 3638 | Oi: 4250 | SKY: 5548 | Vivo: 2361
 Base de respondentes 2019: Total: 16.345 | Algar: 148 | Claro: 2.471 | Net: 3.504 | Oi: 4.024 | SKY: 4.317 | Vivo: 1.881

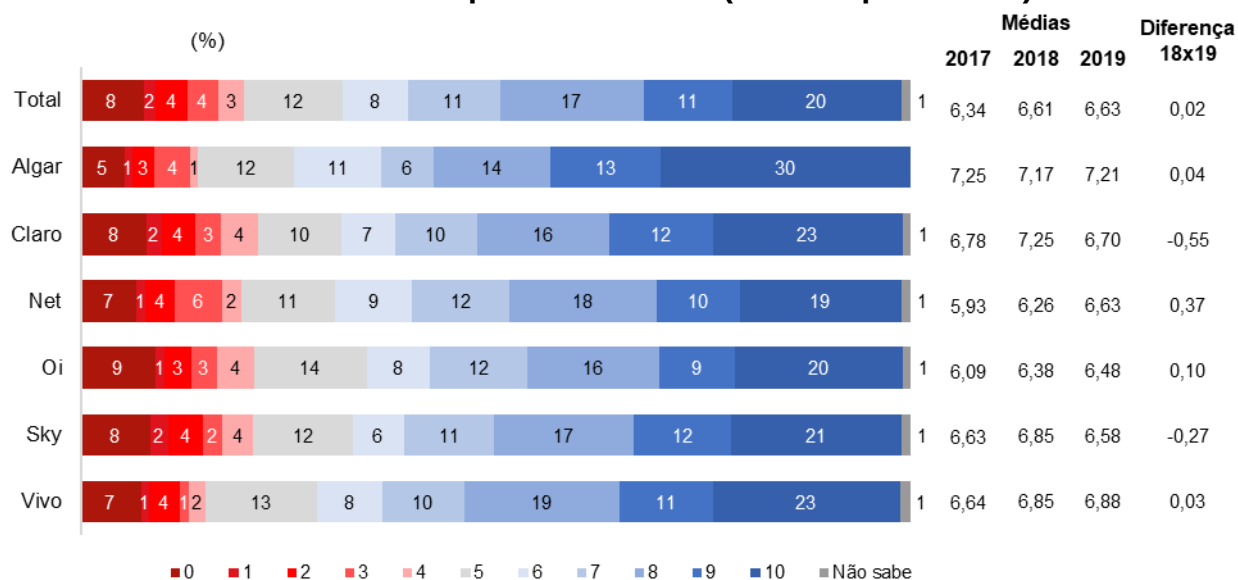
Gráfico 13 – Tempo de espera para falar com o atendente (média e percentual)


A2.1. Tempo de espera para falar com o atendente

Base de respondentes 2017: Total: 23933 | Algar: 198 | Claro: 4271 | Net: 4902 | Oi: 4538 | SKY: 5528 | Vivo: 3421

Base de respondentes 2018: Total: 14379 | Algar: 120 | Claro: 2179 | Net: 2711 | Oi: 3353 | SKY: 3945 | Vivo: 1825

Base de respondentes 2019: Total: 11.911 | Algar: 113 | Claro: 1.732 | Net: 2.626 | Oi: 3.024 | SKY: 2.985 | Vivo: 1.431

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


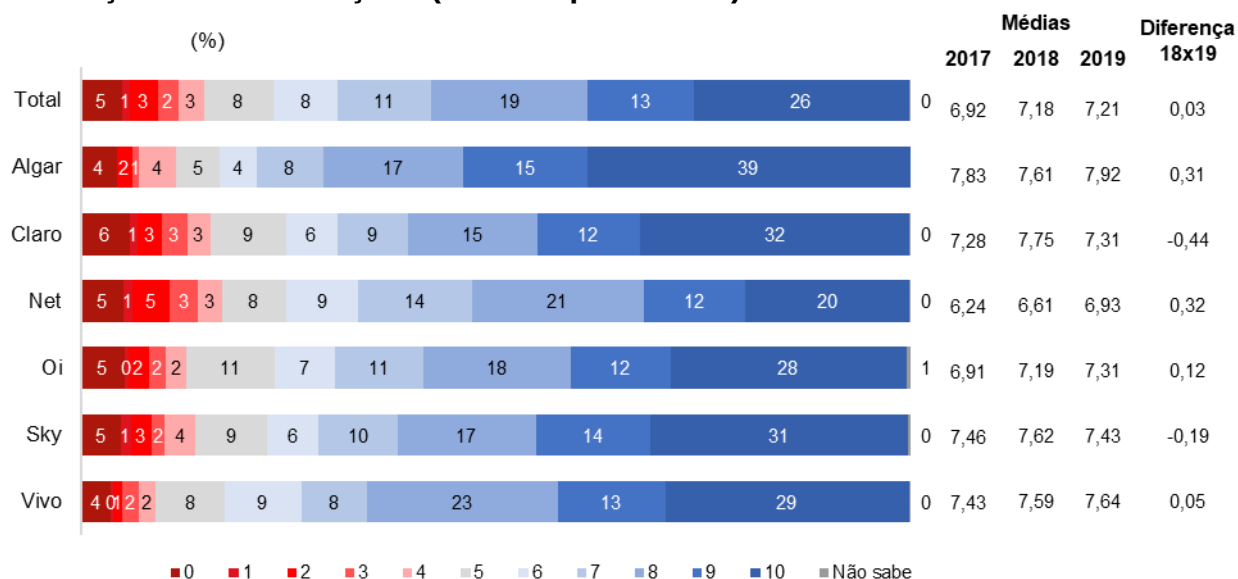
A2.2. Necessidade de repetir a demanda (Exemplo: pedido, solicitação, reclamação)

Base de respondentes 2017: Total: 23933 | Algar: 198 | Claro: 4271 | Net: 4902 | Oi: 4538 | SKY: 5528 | Vivo: 3421

Base de respondentes 2018: Total: 14379 | Algar: 120 | Claro: 2179 | Net: 2711 | Oi: 3353 | SKY: 3945 | Vivo: 1825

Base de respondentes 2019: Total: 11.911 | Algar: 113 | Claro: 1.732 | Net: 2.626 | Oi: 3.024 | SKY: 2.985 | Vivo: 1.431

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



A2_3. Capacidade dos atendentes para esclarecer dúvidas, dar orientações ou informações.
 Base de respondentes 2017: Total: 23933 | Algar: 198 | Claro: 4271 | Net: 4902 | Oi: 4538 | SKY: 5528 | Vivo: 3421
 Base de respondentes 2018: Total: 14379 | Algar: 120 | Claro: 2179 | Net: 2711 | Oi: 3353 | SKY: 3945 | Vivo: 1825
 Base de respondentes 2019: Total: 11.911 | Algar: 113 | Claro: 1.732 | Net: 2.626 | Oi: 3.024 | SKY: 2.985 | Vivo: 1.431

4.2.6. CAPACIDADE DE RESOLUÇÃO

Os usuários que tiveram algum problema e entraram em contato com a operadora também avaliaram a resolução deste, apresentando média de percepção de qualidade de 6,59:

Tabela 13 – Indicador Capacidade de resolução

(Média)	TOTAL	Algar	Claro	Net	Oi	Sky	Vivo
2017	6,48	6,84	6,70	6,25	6,33	6,62	6,74
2018	6,63	6,93	7,10	6,26	6,50	6,92	6,80
2019	6,59	7,16	6,85	6,48	6,56	6,62	6,89
Diferença 18x19	-0,04	0,23	-0,25	0,22	0,06	-0,3	0,09

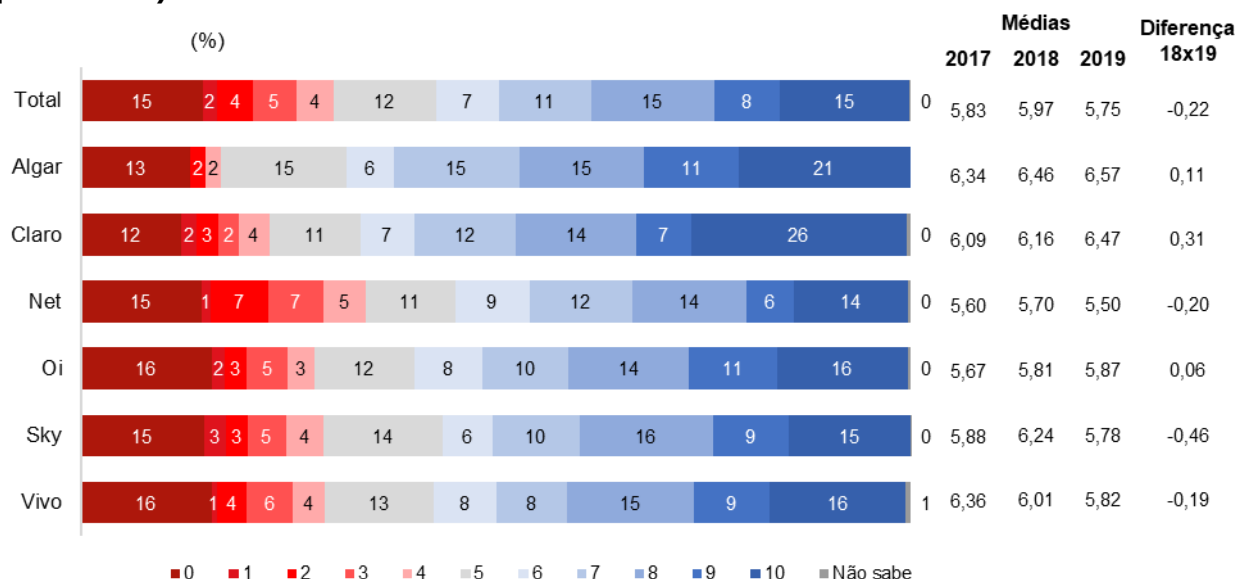
E2. Numa escala de 0 a 10, qual nota você daria para a resolução do problema de cobrança pela <OPERADORA>? | E4. Qual nota você daria para a resolução da alteração de plano ou condição comercial pela <OPERADORA>? | E6. Qual nota você daria para a resolução do pedido de cancelamento pela <OPERADORA>? (ESTIMULADA – RU) | E8. Qual nota você daria para a resolução do problema de funcionamento da TV por assinatura pela <OPERADORA>, numa escala de 0 a 10?
 Base de respondentes 2017: Total: 25406 | Algar: 194 | Claro: 4824 | Net: 5214 | Oi: 4624 | SKY: 6083 | Vivo: 3475
 Base de respondentes 2018: Total: 19577 | Algar: 154 | Claro: 3234 | Net: 3638 | Oi: 4250 | SKY: 5548 | Vivo: 2361
 Base de respondentes 2019: Total: 16.345 | Algar: 148 | Claro: 2.471 | Net: 3.504 | Oi: 4.024 | SKY: 4.317 | Vivo: 1.881

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 5,75:

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

Tabela 14 – Contato sobre algum problema de cobrança (percentual)	TOTAL		Algar		Claro		Net		Oi		Sky		Vivo	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
2017	47	53	34	66	45	55	44	56	58	42	48	52	47	53
2018	41	59	31	69	39	61	37	63	51	49	43	57	41	59
2019	41	59	36	64	42	58	35	65	47	53	47	53	37	63

E1. Nos últimos 6 meses, você entrou em contato com sua operadora para falar sobre algum problema de cobrança da <OPERADORA>?
Base de respondentes 2017: Total: 32420 | Algar: 270 | Claro: 6246 | Net: 6442 | Oi: 5875 | SKY: 7563 | Vivo: 4228
Base de respondentes 2018: Total: 19577 | Algar: 154 | Claro: 3234 | Net: 3638 | Oi: 4250 | SKY: 5548 | Vivo: 2361
Base de respondentes 2019: Total: 16.345 | Algar: 148 | Claro: 2.471 | Net: 3.504 | Oi: 4.024 | SKY: 4.317 | Vivo: 1.881

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


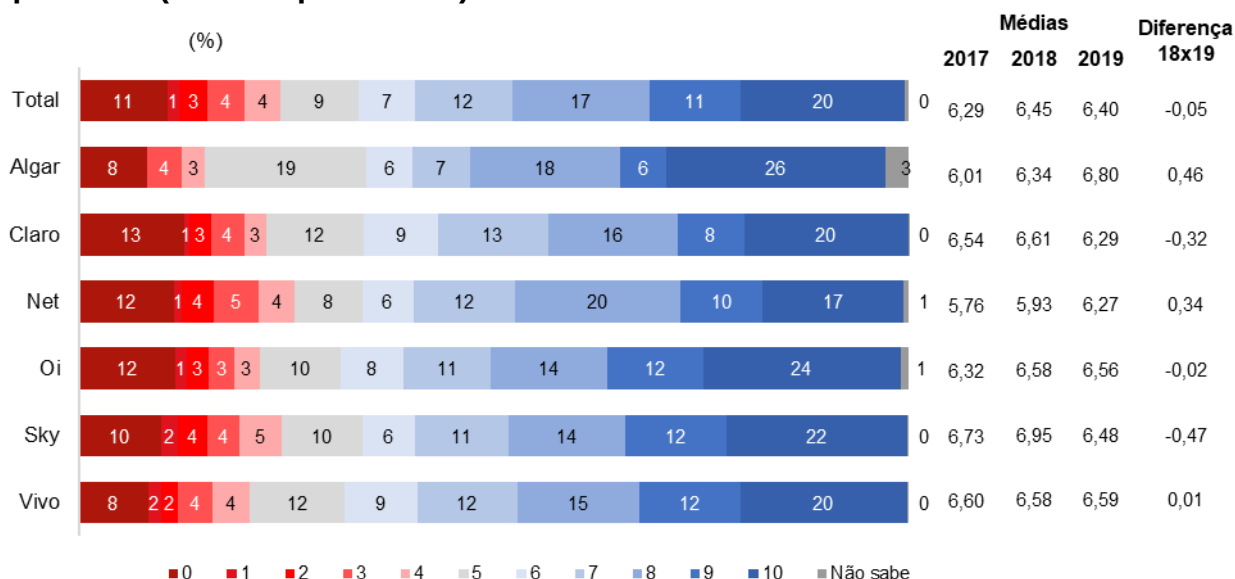
E2. Numa escala de 0 a 10, qual nota você daria para a resolução do problema de cobrança pela <OPERADORA>? (ESTIMULADA – RU)
Base de respondentes 2017: Total: 15697 | Algar: 93 | Claro: 2930 | Net: 2889 | Oi: 3280 | SKY: 3969 | Vivo: 1989
Base de respondentes 2018: Total: 8858 | Algar: 48 | Claro: 1295 | Net: 1499 | Oi: 2242 | SKY: 2645 | Vivo: 1022
Base de respondentes 2019: Total: 7.381 | Algar: 53 | Claro: 1.033 | Net: 1.457 | Oi: 1.865 | SKY: 2.132 | Vivo: 841 *Base pequena

Já para alterar o plano ou a condição comercial, 38% dos usuários contataram as operadoras, e a avaliação média é de 6,40:

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

(%)	TOTAL		Algar		Claro		Net		Oi		Sky		Vivo	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
2017	44	56	36	64	37	63	46	54	48	52	44	56	46	54
2018	39	61	40	60	32	68	38	62	41	59	40	60	41	59
2019	38	62	49	51	28	72	37	63	39	61	41	59	40	60

E3. Nos últimos 6 meses, você entrou em contato com a <OPERADORA> para alterar seu plano ou alguma condição comercial? (ESPONTÂNEA – RU)
Base de respondentes 2017: Total: 32420 | Algar: 270 | Claro: 6246 | Net: 6442 | Oi: 5875 | SKY: 7563 | Vivo: 4228
Base de respondentes 2018: Total: 19577 | Algar: 154 | Claro: 3234 | Net: 3638 | Oi: 4250 | SKY: 5548 | Vivo: 2361
Base de respondentes 2019: Total: 16.345 | Algar: 148 | Claro: 2.471 | Net: 3.504 | Oi: 4.024 | SKY: 4.317 | Vivo: 1.881

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


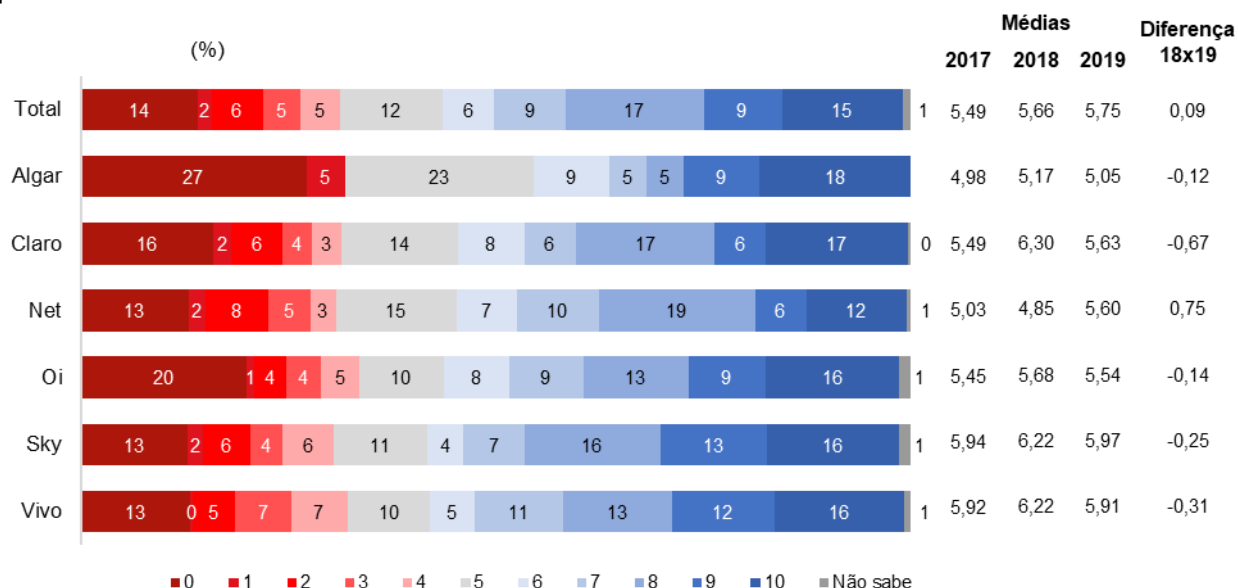
E4. Qual nota você daria para a resolução da alteração de plano ou condição comercial pela <OPERADORA>? (ESTIMULADA – RU)
Base de respondentes 2017: Total: 14105 | Algar: 97 | Claro: 2430 | Net: 3009 | Oi: 2738 | SKY: 3341 | Vivo: 2169
Base de respondentes 2018: Total: 7946 | Algar: 62 | Claro: 1084 | Net: 1540 | Oi: 1795 | SKY: 2338 | Vivo: 1058
Base de respondentes 2019: Total: 6.528 | Algar: 72 | Claro: 750 | Net: 1.499 | Oi: 1.568 | SKY: 1.841 | Vivo: 798 |
*Base pequena

Em relação a cancelar pacotes ou serviços, 25% entraram em contato com a operadora para solicitar tal alteração, com média de percepção de qualidade de 5,75:

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

Tabela 16 – Contato para cancelar serviços ou pacotes (percentual)	TOTAL		Algar		Claro		Net		Oi		Sky		Vivo	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
2017	30	70	20	80	31	69	30	70	32	68	29	71	29	71
2018	25	75	23	77	25	75	23	77	28	72	27	73	27	73
2019	25	75	15	85	25	75	22	78	30	70	28	72	23	77

E5. Nos últimos 6 meses, entrou em contato com a <OPERADORA> para cancelar serviços ou pacotes? (ESPONTÂNEA – RU)
Base de respondentes 2017: Total: 32420 | Algar: 270 | Claro: 6246 | Net: 6442 | Oi: 5875 | SKY: 7563 | Vivo: 4228
Base de respondentes 2018: Total: 19577 | Algar: 154 | Claro: 3234 | Net: 3638 | Oi: 4250 | SKY: 5548 | Vivo: 2361
Base de respondentes 2019: Total: 16.345 | Algar: 148 | Claro: 2.471 | Net: 3.504 | Oi: 4.024 | SKY: 4.317 | Vivo: 1.881

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


E6. Qual nota você daria para a resolução do pedido de cancelamento pela <OPERADORA>? (ESTIMULADA – RU)
Base de respondentes 2017: Total: 9825 | Algar: 53 | Claro: 1998 | Net: 2070 | Oi: 1887 | SKY: 2271 | Vivo: 1368
Base de respondentes 2018: Total: 5543 | Algar: 36 | Claro: 873 | Net: 1003 | Oi: 1266 | SKY: 1639 | Vivo: 688
Base de respondentes 2019: Total: 4.763 | Algar: 22 | Claro: 626 | Net: 1.005 | Oi: 1.244 | SKY: 1.334 | Vivo: 532 | *Base pequena

Cerca de 4 em 10 usuários contataram a operadora para falar sobre problemas de funcionamento do serviço de TV por assinatura, com média de percepção de qualidade da resolução de 6,75:

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

(%)	TOTAL		Algar		Claro		Net		Oi		Sky		Vivo	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
2017	46	54	45	55	43	57	51	49	35	65	43	57	49	51
2018	42	58	45	55	43	57	49	51	32	68	36	64	42	58
2019	43	57	47	53	43	57	50	50	37	63	32	68	50	50

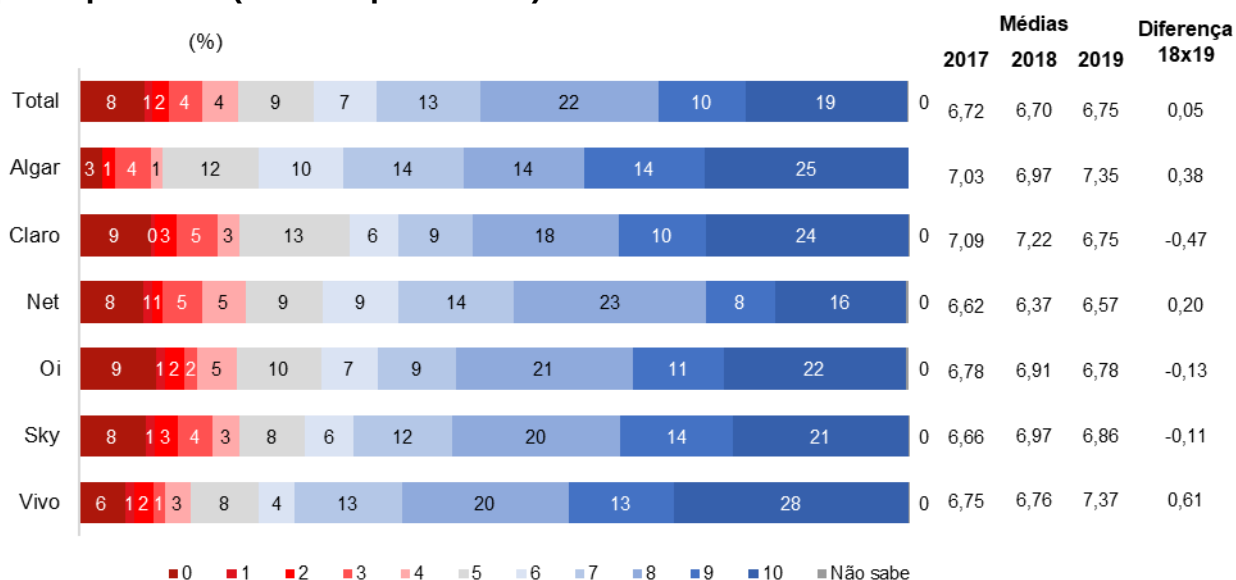
E7. Nos últimos 6 meses, você entrou em contato com a <OPERADORA> para falar sobre problemas de funcionamento da TV por assinatura da <OPERADORA>?

Base de respondentes 2017: Total: 32420 | Algar: 270 | Claro: 6246 | Net: 6442 | Oi: 5875 | SKY: 7563 | Vivo: 4228

Base de respondentes 2018: Total: 19577 | Algar: 154 | Claro: 3234 | Net: 3638 | Oi: 4250 | SKY: 5548 | Vivo: 2361

Base de respondentes 2019: Total: 16.345 | Algar: 148 | Claro: 2.471 | Net: 3.504 | Oi: 4.024 | SKY: 4.317 | Vivo: 1.881

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



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

Base de respondentes 2017: Total: 14258 | Algar: 121 | Claro: 2731 | Net: 3309 | Oi: 2055 | SKY: 3391 | Vivo: 2097

Base de respondentes 2018: Total: 8082 | Algar: 70 | Claro: 1392 | Net: 1775 | Oi: 1473 | SKY: 2113 | Vivo: 1116

Base de respondentes 2019: Total: 6.787 | Algar: 69 | Claro: 1.083 | Net: 1.744 | Oi: 1.493 | SKY: 1.472 | Vivo: 926

4.2.7. REPARO E INSTALAÇÃO

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

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

2017	TOTAL		Algar		Claro		Net		Oi		Sky		Vivo	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
2017	16	84	11	89	20	80	13	87	16	84	18	82	13	87
2018	15	85	10	90	15	85	11	89	17	83	20	80	14	86
2019	13	87	17	83	14	86	12	88	14	86	16	84	7	93

F1. Nos últimos 6 meses, você solicitou a instalação de TV por assinatura no seu atual endereço?
 Base de respondentes 2017: Total: 32420 | Algar: 270 | Claro: 6246 | Net: 6442 | Oi: 5875 | SKY: 7563 | Vivo: 4228
 Base de respondentes 2018: Total: 19577 | Algar: 154 | Claro: 3234 | Net: 3638 | Oi: 4250 | SKY: 5548 | Vivo: 2361
 Base de respondentes 2019: Total: 16.345 | Algar: 148 | Claro: 2.471 | Net: 3.504 | Oi: 4.024 | SKY: 4.317 | Vivo: 1.881

O indicador referente ao reparo e instalação é de 7,79, aumento de 0,11 em relação ao ano anterior:

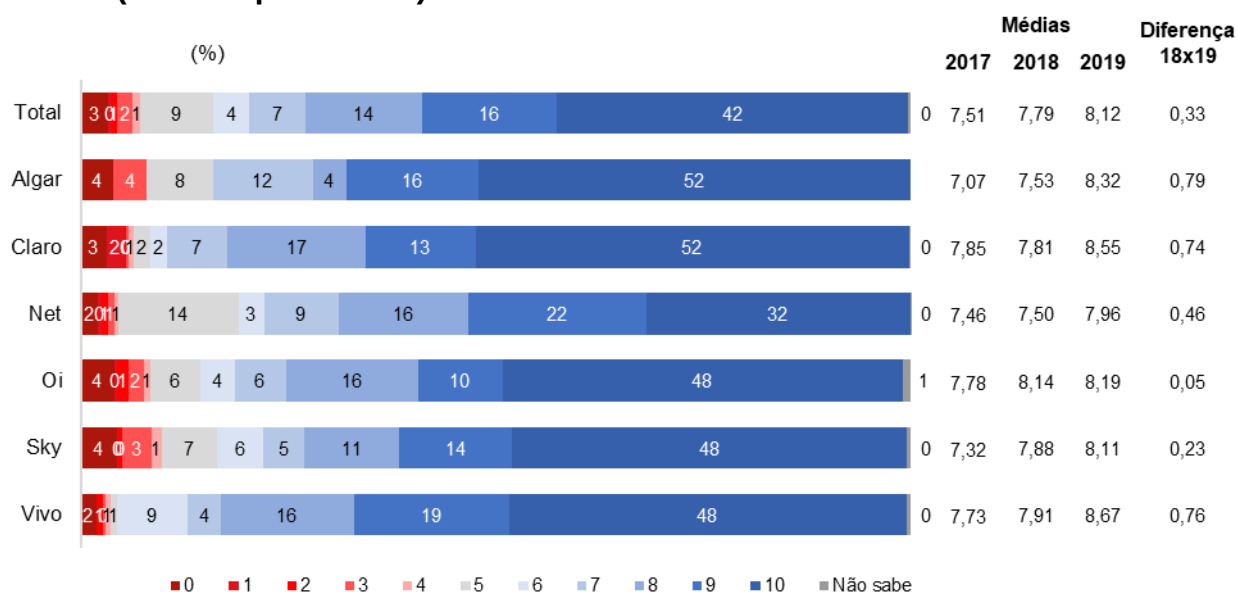
Tabela 19 – Indicador de Reparo e instalação (média)

(Média)	TOTAL	Algar	Claro	Net	Oi	Sky	Vivo
2017	7,46	7,64	7,94	7,36	7,71	7,23	7,79
2018	7,68	7,49	8,17	7,54	7,88	7,70	7,50
2019	7,79	8,03	8,09	7,68	8,01	7,72	8,00
Diferença 18x19	0,11	0,54	-0,08	0,14	0,13	0,02	0,5

F2. Pensando na instalação da TV por assinatura da <OPERADORA>, em uma escala de 0 a 10, qual nota você daria para:
 Base de respondentes 2017: Total: 13314 | Algar: 108 | Claro: 2899 | Net: 2765 | Oi: 1955 | SKY: 3284 | Vivo: 1757
 Base de respondentes 2018: Total: 19577 | Algar: 154 | Claro: 3234 | Net: 3638 | Oi: 4250 | SKY: 5548 | Vivo: 2361
 Base de respondentes 2019: Total: 16.345 | Algar: 148 | Claro: 2.471 | Net: 3.504 | Oi: 4.024 | SKY: 4.317 | Vivo: 1.881

A percepção de qualidade em relação ao tempo entre a solicitação de instalação e a visita do técnico sobe para 8,12 em 2019:

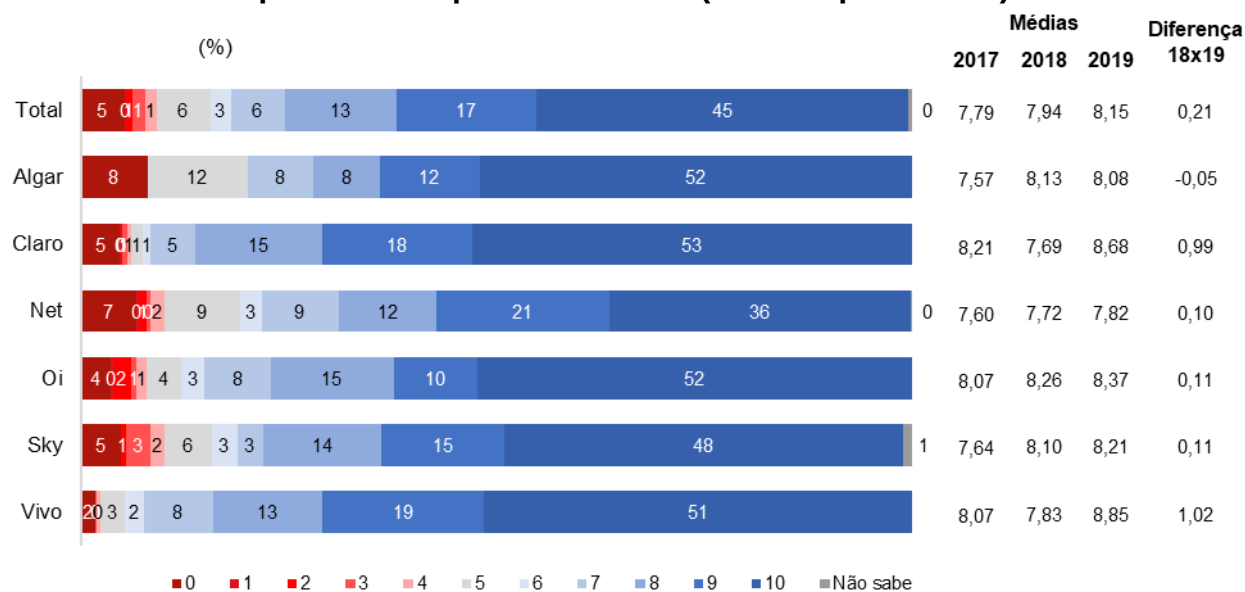
Gráfico 20 – Tempo de espera entre a solicitação de instalação e a visita do técnico (média e percentual)



F2_1. Tempo de espera entre a solicitação e a visita do técnico
 Base de respondentes 2017: Total: 5588 | Algar: 30 | Claro: 1337 | Net: 903 | Oi: 964 | SKY: 1583 | Vivo: 518
 Base de respondentes 2018: Total: 3284 | Algar: 15* | Claro: 516 | Net: 547 | Oi: 792 | SKY: 1065 | Vivo: 300
 Base de respondentes 2019: Total: 2.417 | Algar: 25* | Claro: 364 | Net: 511 | Oi: 612 | SKY: 715 | Vivo: 190 | * Base pequena

Em relação ao cumprimento do prazo acordado, a percepção de qualidade é de 8,15, aumento de 0,21 comparando com o ano anterior:

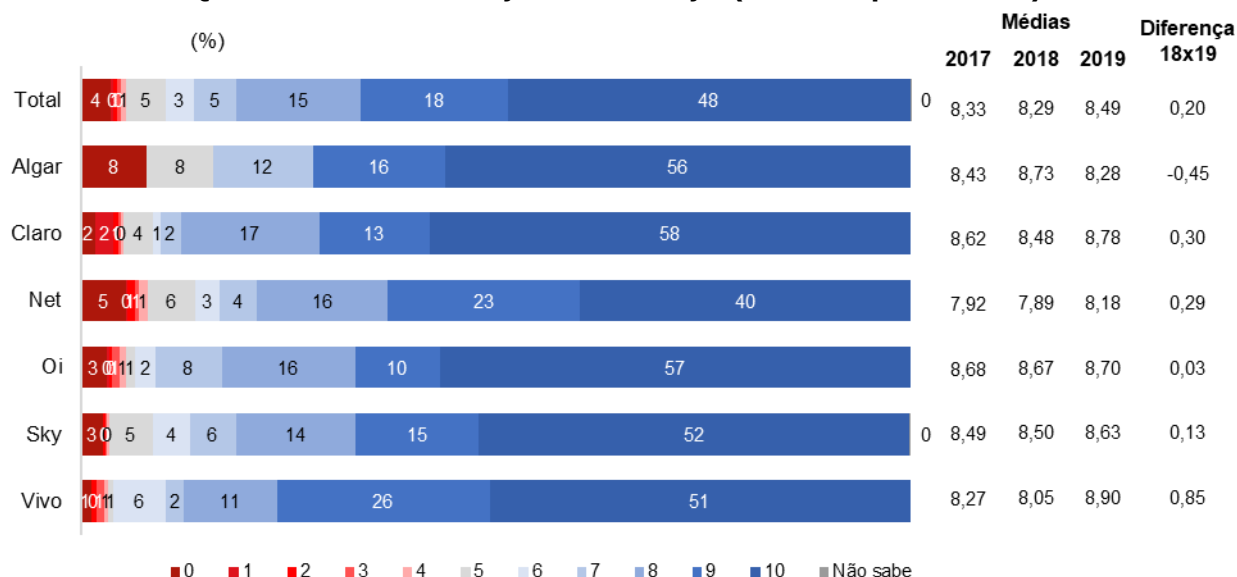
Gráfico 21 – Cumprimento do prazo acordado (média e percentual)



F2_2. Cumprimento do prazo acordado
 Base de respondentes 2017: Total: 5588 | Algar: 30 | Claro: 1337 | Net: 903 | Oi: 964 | SKY: 1583 | Vivo: 518
 Base de respondentes 2018: Total: 3284 | Algar: 15* | Claro: 516 | Net: 547 | Oi: 792 | SKY: 1065 | Vivo: 300
 Base de respondentes 2019: Total: 2.417 | Algar: 25* | Claro: 364 | Net: 511 | Oi: 612 | SKY: 715 | Vivo: 190 | * Base pequena

A percepção de qualidade com a instalação do serviço é de 8,49:

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



F2_3. Qualidade da instalação do serviço
 Base de respondentes 2017: Total: 5588 | Algar: 30 | Claro: 1337 | Net: 903 | Oi: 964 | SKY: 1583 | Vivo: 518
 Base de respondentes 2018: Total: 3284 | Algar: 15* | Claro: 516 | Net: 547 | Oi: 792 | SKY: 1065 | Vivo: 300
 Base de respondentes 2019: Total: 2.417 | Algar: 25* | Claro: 364 | Net: 511 | Oi: 612 | SKY: 715 | Vivo: 190 | * Base pequena

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

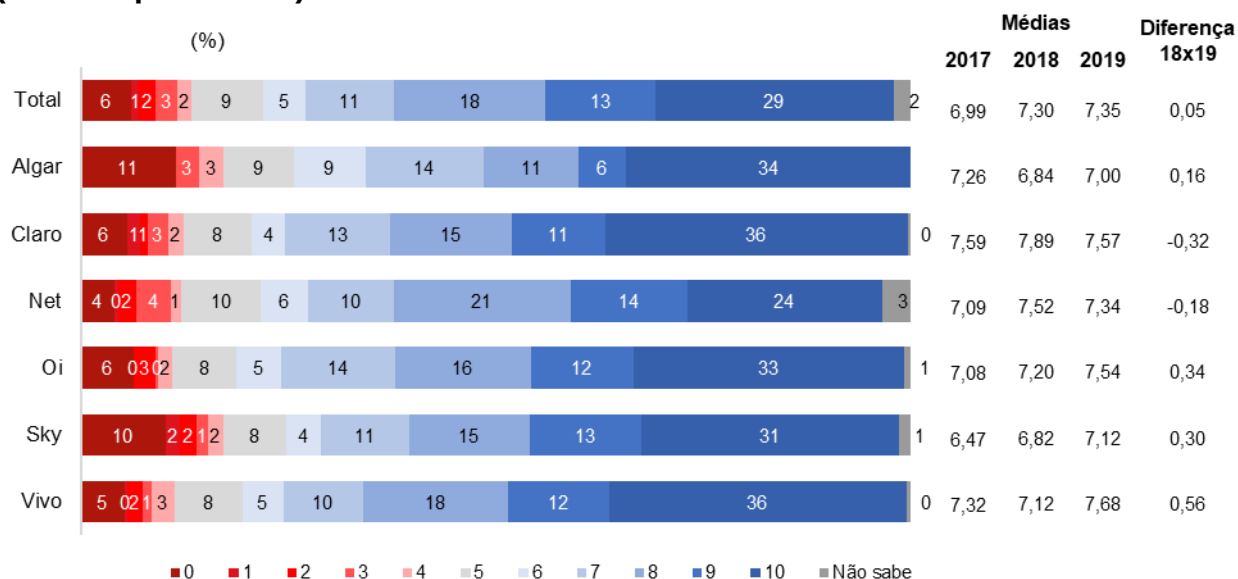
Tabela 20 – Contato para solicitar algum tipo de reparo na TV por assinatura (percentual)

(%)	TOTAL		Algar		Claro		Net		Oi		Sky		Vivo	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
2017	32	68	33	67	33	67	35	65	23	77	30	70	37	63
2018	27	73	26	74	28	72	29	71	20	80	25	75	31	69
2019	28	72	24	76	30	70	31	69	22	78	23	77	37	63

F3. Nos últimos 6 meses, você solicitou algum tipo de reparo em sua TV por assinatura da <OPERADORA>? (ESPONTÂNEA – RU)
 Base de respondentes 2017: Total: 32420 | Algar: 270 | Claro: 6246 | Net: 6442 | Oi: 5875 | SKY: 7563 | Vivo: 4228
 Base de respondentes 2018: Total: 19577 | Algar: 154 | Claro: 3234 | Net: 3638 | Oi: 4250 | SKY: 5548 | Vivo: 2361
 Base de respondentes 2019: Total: 16.345 | Algar: 148 | Claro: 2.471 | Net: 3.504 | Oi: 4.024 | SKY: 4.317 | Vivo: 1.881

E a percepção de qualidade com o tempo de espera entre o pedido e a visita do técnico é de 7,35:

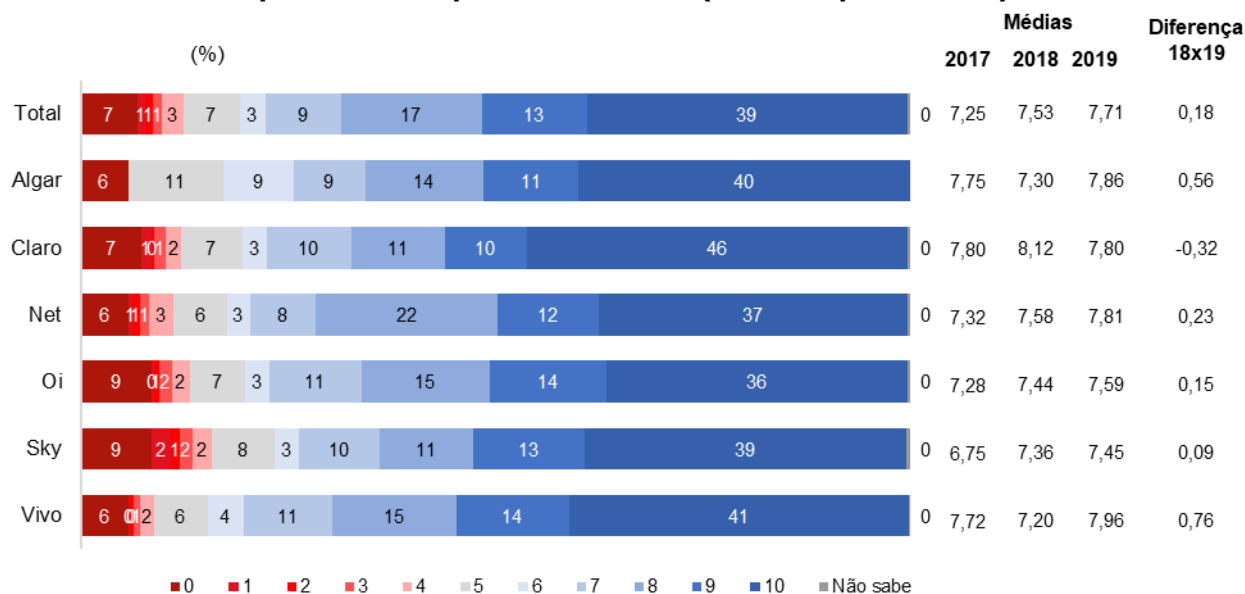
Gráfico 23 – Tempo de espera entre a solicitação de reparo e a visita do técnico (média e percentual)



F4_1. Tempo de espera entre a solicitação de reparo e a visita do técnico
 Base de respondentes 2017: Total: 9610 | Algar: 89 | Claro: 2025 | Net: 2210 | Oi: 1238 | SKY: 2217 | Vivo: 1452
 Base de respondentes 2018: Total: 5375 | Algar: 40 | Claro: 991 | Net: 1123 | Oi: 913 | SKY: 1447 | Vivo: 789
 Base de respondentes 2019: Total: 4.430 | Algar: 35 | Claro: 810 | Net: 1.103 | Oi: 852 | SKY: 986 | Vivo: 644 | * Base pequena

Também há leve melhora no indicador de cumprimento do prazo acordado, que passa de 7,53 para 7,71:

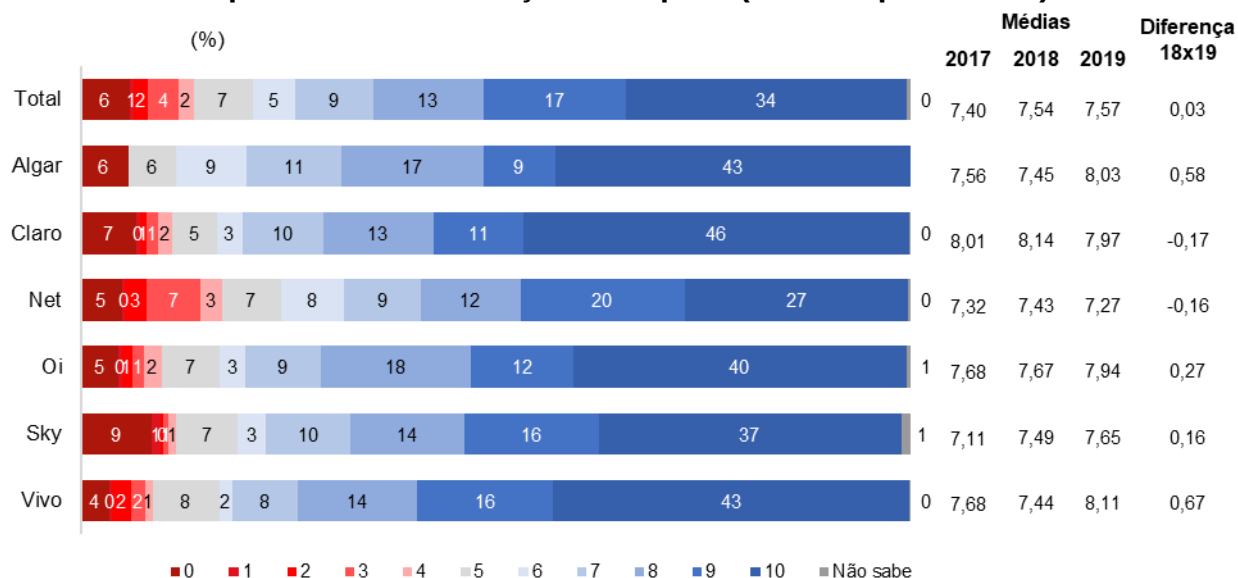
Gráfico 24 – Cumprimento do prazo acordado (média e percentual)



F4_2. Cumprimento do prazo acordado
 Base de respondentes 2017: Total: 9610 | Algar: 89 | Claro: 2025 | Net: 2210 | Oi: 1238 | SKY: 2217 | Vivo: 1452
 Base de respondentes 2018: Total: 5375 | Algar: 40 | Claro: 991 | Net: 1123 | Oi: 913 | SKY: 1447 | Vivo: 789
 Base de respondentes 2019: Total: 4.430 | Algar: 35 | Claro: 810 | Net: 1.103 | Oi: 852 | SKY: 986 | Vivo: 644 | * Base pequena

Em relação à capacidade de resolução do reparo, a percepção de qualidade é de 7,57:

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



F4.3. Capacidade de resolução do reparo
 Base de respondentes 2017: Total: 9610 | Algar: 89 | Claro: 2025 | Net: 2210 | Oi: 1238 | SKY: 2217 | Vivo: 1452
 Base de respondentes 2018: Total: 5375 | Algar: 40 | Claro: 991 | Net: 1123 | Oi: 913 | SKY: 1447 | Vivo: 789
 Base de respondentes 2019: Total: 4.430 | Algar: 35 | Claro: 810 | Net: 1.103 | Oi: 852 | SKY: 986 | Vivo: 644 | * Base pequena

4.3. RANKING

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

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

UF	OPERADORA	Média		Ranking	UF	OPERADORA	Média		Ranking	UF	OPERADORA	Média		Ranking
AL	SKY	7,49	a	1	MA	NET	7,07	b	2	PR	OI	7,30	ab	1
AL	OI	7,38	a	1	MG	CLARO	7,80	a	1	PR	VIVO	7,06	ab	2
AL	NET	7,10	a	1	MG	SKY	7,22	ab	2	PR	NET	6,82	b	2
AM	CLARO	7,93	a	1	MG	OI	7,17	ab	2	RJ	CLARO	8,03	a	1
AM	SKY	7,58	a	1	MG	ALGAR	7,13	ab	2	RJ	VIVO	7,56	ab	2
AM	NET	6,84	b	2	MG	VIVO	7,06	b	2	RJ	SKY	7,50	ab	2
BA	CLARO	7,55	a	1	MG	NET	6,86	b	2	RJ	NET	7,44	ab	2
BA	NET	7,20	ab	2	MS	CLARO	8,00	a	1	RJ	OI	7,01	b	2
BA	OI	7,13	ab	2	MS	SKY	7,77	a	1	RN	CLARO	7,68	a	1
BA	VIVO	7,00	ab	2	MS	OI	7,19	b	2	RN	SKY	7,35	a	1
BA	SKY	6,79	b	2	MS	NET	6,99	b	2	RN	NET	7,17	a	1
CE	CLARO	7,53	a	1	MT	CLARO	7,59	a	1	RN	OI	7,12	a	1
CE	VIVO	7,24	a	1	MT	SKY	7,56	a	1	RO	SKY	7,55	a	1
CE	OI	7,23	a	1	MT	OI	7,24	ab	2	RO	OI	7,25	a	1
CE	NET	7,14	a	1	MT	NET	6,92	ab	2	RS	OI	7,76	a	1
CE	SKY	7,06	a	1	PA	CLARO	7,31	a	1	RS	CLARO	7,70	ab	2
DF	CLARO	7,29	a	1	PA	SKY	7,13	a	1	RS	SKY	7,48	abc	3
DF	VIVO	7,06	ab	2	PA	OI	6,95	a	1	RS	NET	7,10	bc	3
DF	SKY	7,01	ab	2	PA	NET	6,90	a	1	RS	VIVO	6,97	c	3
DF	NET	6,78	ab	2	PB	SKY	7,25	a	1	SC	CLARO	7,70	a	1
DF	OI	6,48	b	2	PB	OI	6,95	ab	2	SC	NET	7,21	a	1
ES	SKY	7,73	a	1	PB	NET	6,50	b	2	SC	OI	7,15	a	1
ES	OI	7,53	ab	2	PE	CLARO	7,54	a	1	SC	VIVO	7,13	a	1
ES	NET	7,03	bc	3	PE	NET	7,42	a	1	SC	SKY	7,11	a	1
ES	VIVO	6,73	c	3	PE	SKY	7,35	a	1	SE	OI	7,55	a	1
GO	VIVO	7,33	a	1	PE	OI	7,33	a	1	SE	SKY	7,22	a	1
GO	SKY	7,25	a	1	PE	VIVO	7,22	a	1	SE	NET	6,99	a	1
GO	CLARO	7,08	a	1	PI	OI	7,52	a	1	SP	VIVO	7,54	a	1
GO	OI	6,82	a	1	PI	SKY	7,26	a	1	SP	SKY	7,37	ab	2
GO	NET	6,67	a	1	PI	NET	7,20	a	1	SP	CLARO	7,08	ab	2
MA	OI	7,67	a	1	PR	CLARO	7,64	a	1	SP	NET	6,82	b	2
MA	SKY	7,30	ab	2	PR	SKY	7,61	a	1	TO	SKY	7,14	a	1

5. APÊNDICE

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

Apêndice 1 – Satisfação Geral (média)

	Total	Algar	Claro	Net	Oi	Sky	Vivo
Base	16.330	148	2.468	3.499	4.022	4.313	1.880
Total	7,2	7,1	7,4	7,0	7,2	7,3	7,4
AC	-	-	-	-	-	-	-
AL	7,3	-	-	7,1	7,4	7,5	-
AM	7,2	-	7,9	6,8	-	7,6	-
AP	-	-	-	-	-	-	-
BA	7,0	-	7,6	7,2	7,1	6,8	7,0
CE	7,2	-	7,5	7,1	7,2	7,1	7,2
DF	6,9	-	7,3	6,8	6,5	7,0	7,1
ES	7,3	-	-	7,0	7,5	7,7	6,7
GO	7,0	-	7,1	6,7	6,8	7,2	7,3
MA	7,4	-	-	7,1	7,7	7,3	-
MG	7,1	7,1	7,8	6,9	7,2	7,2	7,1
MS	7,4	-	8,0	7,0	7,2	7,8	-
MT	7,4	-	7,6	6,9	7,2	7,6	-
PA	7,1	-	7,3	6,9	7,0	7,1	-
PB	6,8	-	-	6,5	7,0	7,3	-
PE	7,4	-	7,5	7,4	7,3	7,3	7,2
PI	7,4	-	-	7,2	7,5	7,3	-
PR	7,1	-	7,6	6,8	7,3	7,6	7,1
RJ	7,4	-	8,0	7,4	7,0	7,5	7,6
RN	7,3	-	7,7	7,2	7,1	7,3	-
RO	7,4	-	-	-	7,2	7,5	-
RR	-	-	-	-	-	-	-
RS	7,3	-	7,7	7,1	7,8	7,5	7,0
SC	7,2	-	7,7	7,2	7,2	7,1	7,1
SE	7,3	-	-	7,0	7,6	7,2	-
SP	7,1	-	7,1	6,8	-	7,4	7,5
TO	7,1	-	-	-	-	7,1	-

Apêndice 2 – Satisfação Geral (GAP 2018 vs 2019)

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

Apêndice 3 – Oferta e contratação (média)

	Total	Algar	Claro	Net	Oi	Sky	Vivo
Base	16.329	147	2.468	3.499	4.019	4.317	1.879
Total	7,2	7,5	7,6	7,0	7,0	7,4	7,3
AC	-	-	-	-	-	-	-
AL	7,3	-	-	7,3	7,1	7,5	-
AM	7,4	-	8,2	7,0	-	7,7	-
AP	-	-	-	-	-	-	-
BA	7,0	-	7,5	7,1	6,8	6,8	7,0
CE	7,2	-	7,4	7,3	6,8	7,3	7,4
DF	6,8	-	7,6	6,5	6,5	7,1	7,1
ES	7,4	-	-	7,2	7,4	7,9	7,0
GO	6,9	-	7,2	6,5	6,6	7,3	7,1
MA	7,4	-	-	7,2	7,5	7,4	-
MG	7,2	7,5	7,9	6,8	6,9	7,3	7,3
MS	7,3	-	7,9	7,0	7,1	7,7	-
MT	7,3	-	7,9	6,9	6,8	7,5	-
PA	7,2	-	7,6	7,0	6,6	7,3	-
PB	6,9	-	-	6,7	6,7	7,3	-
PE	7,2	-	7,7	7,0	7,0	7,3	7,2
PI	7,3	-	-	7,1	7,3	7,2	-
PR	7,2	-	7,7	6,9	7,2	7,8	7,0
RJ	7,3	-	7,8	7,3	6,9	7,5	7,5
RN	7,3	-	7,8	7,0	7,0	7,4	-
RO	7,4	-	-	-	7,0	7,7	-
RR	-	-	-	-	-	-	-
RS	7,4	-	7,7	7,0	7,6	7,6	7,3
SC	7,1	-	7,6	7,1	7,0	7,3	7,1
SE	7,2	-	-	7,0	7,3	7,3	-
SP	7,2	-	7,3	7,0	-	7,3	7,4
TO	7,3	-	-	-	-	7,3	-

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

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

Apêndice 5 – Funcionamento (média)

	Total	Algar	Claro	Net	Oi	Sky	Vivo
Base	16.343	148	2.471	3.503	4.023	4.317	1.881
Total	8,3	8,0	8,2	8,2	8,3	8,5	8,2
AC	-	-	-	-	-	-	-
AL	8,4	-	-	8,3	8,3	8,8	-
AM	8,3	-	8,1	8,1	-	8,6	-
AP	-	-	-	-	-	-	-
BA	8,3	-	8,1	8,3	8,2	8,4	7,9
CE	8,3	-	8,1	8,2	8,3	8,3	8,1
DF	8,2	-	8,0	8,3	7,8	8,3	7,9
ES	8,5	-	-	8,1	8,6	9,0	8,0
GO	8,3	-	8,0	7,9	8,2	8,6	8,2
MA	8,5	-	-	8,2	8,6	8,5	-
MG	8,5	8,0	8,6	8,4	8,3	8,6	8,1
MS	8,4	-	8,8	8,1	8,4	8,7	-
MT	8,4	-	8,6	8,0	8,4	8,4	-
PA	8,0	-	7,8	8,1	7,6	8,0	-
PB	8,2	-	-	8,0	8,4	8,6	-
PE	8,5	-	8,0	8,6	8,5	8,7	8,0
PI	8,5	-	-	8,0	8,7	8,5	-
PR	8,3	-	8,4	8,1	8,2	8,7	8,1
RJ	8,5	-	8,6	8,5	8,2	8,7	8,2
RN	8,5	-	8,4	8,2	8,2	8,6	-
RO	8,4	-	-	-	8,1	8,7	-
RR	-	-	-	-	-	-	-
RS	8,4	-	8,2	8,3	8,3	8,7	8,1
SC	8,3	-	8,4	8,3	8,3	8,7	8,1
SE	8,5	-	-	8,3	8,4	8,7	-
SP	8,2	-	8,0	8,1	-	8,4	8,3
TO	8,3	-	-	-	-	8,3	-

Apêndice 6 – Funcionamento (GAP 2018 vs 2019)

	Total	Algar	Claro	Net	Oi	Sky	Vivo
Base	16.343	148	2.471	3.503	4.023	4.317	1.881
Total	8,3	8,0	8,2	8,2	8,3	8,5	8,2
AC	-	-	-	-	-	-	-
AL	8,4	-	-	8,3	8,3	8,8	-
AM	8,3	-	8,1	8,1	-	8,6	-
AP	-	-	-	-	-	-	-
BA	8,3	-	8,1	8,3	8,2	8,4	7,9
CE	8,3	-	8,1	8,2	8,3	8,3	8,1
DF	8,2	-	8,0	8,3	7,8	8,3	7,9
ES	8,5	-	-	8,1	8,6	9,0	8,0
GO	8,3	-	8,0	7,9	8,2	8,6	8,2
MA	8,5	-	-	8,2	8,6	8,5	-
MG	8,5	8,0	8,6	8,4	8,3	8,6	8,1
MS	8,4	-	8,8	8,1	8,4	8,7	-
MT	8,4	-	8,6	8,0	8,4	8,4	-
PA	8,0	-	7,8	8,1	7,6	8,0	-
PB	8,2	-	-	8,0	8,4	8,6	-
PE	8,5	-	8,0	8,6	8,5	8,7	8,0
PI	8,5	-	-	8,0	8,7	8,5	-
PR	8,3	-	8,4	8,1	8,2	8,7	8,1
RJ	8,5	-	8,6	8,5	8,2	8,7	8,2
RN	8,5	-	8,4	8,2	8,2	8,6	-
RO	8,4	-	-	-	8,1	8,7	-
RR	-	-	-	-	-	-	-
RS	8,4	-	8,2	8,3	8,3	8,7	8,1
SC	8,3	-	8,4	8,3	8,3	8,7	8,1
SE	8,5	-	-	8,3	8,4	8,7	-
SP	8,2	-	8,0	8,1	-	8,4	8,3
TO	8,3	-	-	-	-	8,3	-

Apêndice 7 – Cobrança (média)

	Total	Algar	Claro	Net	Oi	Sky	Vivo
Base	16.256	146	2.464	3.473	4.011	4.301	1.861
Total	7,4	7,7	7,8	7,5	7,3	7,2	7,5
AC	-	-	-	-	-	-	-
AL	7,5	-	-	7,8	7,6	7,0	-
AM	7,2	-	8,1	7,0	-	7,3	-
AP	-	-	-	-	-	-	-
BA	6,9	-	7,6	7,4	6,9	6,6	7,1
CE	7,0	-	7,4	7,5	7,1	6,7	7,7
DF	7,2	-	7,6	7,1	7,0	7,3	7,3
ES	7,5	-	-	7,6	7,5	7,6	7,1
GO	7,1	-	7,1	7,0	6,9	7,3	7,1
MA	7,4	-	-	7,4	7,5	7,1	-
MG	7,3	7,7	7,9	7,7	7,2	7,0	7,6
MS	7,4	-	8,3	7,5	7,3	7,3	-
MT	7,4	-	8,1	7,3	7,1	7,2	-
PA	7,2	-	8,1	7,3	6,7	7,1	-
PB	7,2	-	-	7,3	6,9	7,0	-
PE	7,2	-	7,9	7,2	7,4	7,1	7,3
PI	7,3	-	-	7,4	7,6	7,0	-
PR	7,4	-	8,2	7,3	7,2	7,8	7,2
RJ	7,3	-	8,2	7,6	7,2	7,0	7,4
RN	7,3	-	7,9	7,3	7,2	7,1	-
RO	7,3	-	-	-	7,3	7,3	-
RR	-	-	-	-	-	-	-
RS	7,6	-	8,1	7,6	8,0	7,5	7,6
SC	7,5	-	7,9	7,5	7,3	7,5	7,1
SE	7,2	-	-	7,4	7,3	7,0	-
SP	7,5	-	7,6	7,5	-	7,4	7,5
TO	7,2	-	-	-	-	7,2	-

Apêndice 8 – Cobrança (GAP 2018 vs 2019)

UF	Total	Algar	Claro	Net	Oi	Sky	Vivo
Total	0,0	-0,1	-0,2	0,2	0,1	-0,3	-0,1
AC	-	-	-	-	-	-	-
AL	-0,1	-	-	0,1	0,1	-0,5	-
AM	-0,1	-	0,2	-0,3	-	0,0	-
AP	-	-	-	-	-	-	-
BA	-0,3	-	-0,5	-0,1	0,1	-0,4	-0,2
CE	-0,5	-	-0,7	-0,1	0,4	-0,7	0,0
DF	-0,1	-	-0,2	-0,1	0,0	-0,1	-0,2
ES	0,0	-	-	-0,1	0,1	0,2	-0,3
GO	-0,2	-	-0,9	-0,2	-0,3	-0,1	-0,2
MA	-0,2	-	-	-0,2	0,3	-0,4	-
MG	0,0	-0,1	0,2	0,6	0,1	-0,6	0,2
MS	0,0	-	0,2	-0,2	0,4	0,2	-
MT	-0,2	-	-0,1	-0,3	0,0	-0,1	-
PA	-0,1	-	0,2	0,0	-0,6	0,0	-
PB	-0,2	-	-	-0,1	-0,3	-0,1	-
PE	-0,4	-	0,1	-0,7	0,5	-0,6	-0,3
PI	-0,2	-	-	0,1	-0,1	-0,5	-
PR	-0,1	-	0,2	0,0	-0,3	0,1	-0,4
RJ	-0,1	-	0,0	0,2	0,1	-0,5	-0,4
RN	-0,4	-	-0,3	-0,1	-0,2	-0,1	-
RO	0,0	-	-	-	0,0	-0,1	-
RR	-	-	-	-	-	-	-
RS	0,0	-	0,1	0,1	0,5	-0,1	-0,2
SC	-0,1	-	0,3	0,1	-0,3	-0,3	-0,3
SE	-0,2	-	-	-0,2	0,0	-0,3	-
SP	0,1	-	-0,3	0,4	-	-0,2	0,0
TO	0,0	-	-	-	-	0,0	-

Apêndice 9 – Canais de Atendimento (média)

	Total	Algar	Claro	Net	Oi	Sky	Vivo
Base	13.144	123	1.849	2.919	3.254	3.433	1.566
Total	7,2	7,8	7,3	7,1	7,3	7,2	7,4
AC	-	-	-	-	-	-	-
AL	7,5	-	-	7,3	7,6	7,8	-
AM	7,4	-	7,9	6,9	-	7,8	-
AP	-	-	-	-	-	-	-
BA	7,1	-	7,6	6,9	7,2	7,0	7,3
CE	7,2	-	6,7	7,2	6,8	7,4	7,8
DF	6,9	-	7,4	6,6	6,8	7,4	7,5
ES	7,2	-	-	6,9	7,4	7,8	7,0
GO	6,8	-	7,5	6,3	6,6	7,3	7,3
MA	7,7	-	-	6,8	7,9	8,0	-
MG	7,0	7,8	7,2	6,6	7,3	7,0	7,2
MS	7,3	-	8,0	6,8	7,3	7,7	-
MT	7,4	-	7,7	7,1	7,3	7,4	-
PA	7,4	-	8,0	6,9	7,1	7,5	-
PB	7,2	-	-	7,1	7,3	7,5	-
PE	7,5	-	7,7	7,0	7,4	7,6	7,7
PI	7,6	-	-	7,3	7,7	7,7	-
PR	7,2	-	7,8	6,8	7,4	7,7	7,6
RJ	7,3	-	8,0	7,3	7,1	7,2	7,7
RN	7,2	-	7,2	6,9	6,9	7,3	-
RO	7,6	-	-	-	7,2	7,8	-
RR	-	-	-	-	-	-	-
RS	7,4	-	7,7	6,9	7,7	7,8	7,5
SC	7,4	-	7,6	7,4	7,5	7,5	7,4
SE	7,2	-	-	7,2	7,2	7,2	-
SP	7,1	-	6,9	7,1	-	6,8	7,4
TO	7,6	-	-	-	-	7,6	-

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

UF	Total	Algar	Claro	Net	Oi	Sky	Vivo
Total	0,0	0,0	-0,3	0,3	0,1	-0,4	0,1
AC	-	-	-	-	-	-	-
AL	0,0	-	-	-0,1	-0,1	0,1	-
AM	0,1	-	-0,1	-0,1	-	0,4	-
AP	-	-	-	-	-	-	-
BA	-0,2	-	-0,2	-0,4	0,3	-0,3	-0,4
CE	-0,2	-	-1,1	0,0	0,2	-0,1	0,2
DF	0,0	-	0,2	0,0	0,0	0,0	0,2
ES	0,1	-	-	-0,1	0,1	0,3	0,1
GO	-0,2	-	-0,2	-0,5	0,0	-0,2	0,5
MA	0,2	-	-	-0,6	0,7	0,2	-
MG	-0,3	0,0	-0,1	-0,3	0,1	-0,6	-0,2
MS	-0,2	-	0,0	-0,6	0,1	0,0	-
MT	0,0	-	0,3	-0,1	0,1	-0,2	-
PA	-0,1	-	0,3	-0,4	0,0	0,0	-
PB	-0,1	-	-	-0,2	0,0	0,2	-
PE	0,0	-	-0,1	-0,2	0,0	0,0	0,2
PI	-0,1	-	-	-0,1	0,1	-0,2	-
PR	0,2	-	0,4	0,1	0,1	0,3	0,1
RJ	0,1	-	0,5	0,4	0,3	-0,5	0,2
RN	-0,5	-	-0,9	-0,2	-0,5	0,1	-
RO	0,0	-	-	-	0,0	0,1	-
RR	-	-	-	-	-	-	-
RS	-0,1	-	-0,3	-0,3	0,1	0,1	-0,1
SC	0,1	-	-0,1	0,4	0,0	-0,4	0,1
SE	-0,2	-	-	-0,1	-0,2	-0,5	-
SP	0,1	-	-0,8	0,7	-	-0,8	0,1
TO	0,1	-	-	-	-	0,1	-

Apêndice 11 – Canais de Atendimento – telefônico (média)

	Total	Algar	Claro	Net	Oi	Sky	Vivo
Base	11.884	113	1.729	2.618	3.018	2.977	1.429
Total	7,1	7,8	7,2	6,9	7,2	7,1	7,4
AC	-	-	-	-	-	-	-
AL	7,4	-	-	7,1	7,6	7,6	-
AM	7,2	-	7,9	6,8	-	7,7	-
AP	-	-	-	-	-	-	-
BA	7,0	-	7,6	6,5	7,1	6,8	7,3
CE	7,2	-	6,6	7,1	6,7	7,3	7,9
DF	6,8	-	7,1	6,4	6,9	7,3	7,7
ES	7,2	-	-	6,8	7,4	7,7	6,8
GO	6,8	-	7,3	6,2	6,7	7,4	7,1
MA	7,6	-	-	6,5	7,9	7,8	-
MG	7,0	7,8	7,2	6,6	7,1	7,1	7,1
MS	7,2	-	8,1	6,7	7,2	7,6	-
MT	7,2	-	7,6	6,9	7,3	7,1	-
PA	7,3	-	8,0	6,8	7,2	7,3	-
PB	7,1	-	-	7,0	7,2	7,4	-
PE	7,4	-	7,7	7,0	7,2	7,6	7,6
PI	7,6	-	-	7,2	7,7	7,6	-
PR	7,1	-	7,7	6,7	7,5	7,5	7,5
RJ	7,2	-	7,9	7,2	7,1	7,0	7,5
RN	7,0	-	7,1	6,7	6,8	7,2	-
RO	7,6	-	-	-	7,1	7,9	-
RR	-	-	-	-	-	-	-
RS	7,3	-	7,5	6,8	7,7	7,9	7,5
SC	7,4	-	7,6	7,2	7,6	7,5	7,5
SE	7,1	-	-	7,0	7,2	7,1	-
SP	7,0	-	6,6	7,0	-	6,8	7,4
TO	7,5	-	-	-	-	7,5	-

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

UF	Total	Algar	Claro	Net	Oi	Sky	Vivo
Total	0,0	0,0	-0,4	0,3	0,2	-0,4	0,1
AC	-	-	-	-	-	-	-
AL	-0,1	-	-	-0,1	0,0	-0,2	-
AM	0,1	-	-0,1	0,1	-	0,3	-
AP	-	-	-	-	-	-	-
BA	-0,2	-	-0,1	-0,6	0,3	-0,3	-0,3
CE	-0,1	-	-1,3	-0,1	0,1	0,0	0,4
DF	-0,1	-	0,0	-0,1	0,0	-0,1	0,5
ES	0,1	-	-	-0,1	0,3	0,3	0,1
GO	-0,1	-	-0,1	-0,3	0,0	0,0	0,5
MA	0,1	-	-	-0,8	0,7	0,2	-
MG	-0,2	0,0	-0,1	-0,1	-0,1	-0,4	-0,3
MS	-0,1	-	0,2	-0,3	-0,1	0,1	-
MT	0,0	-	0,3	-0,1	0,2	-0,3	-
PA	-0,2	-	0,2	-0,4	0,1	-0,2	-
PB	-0,1	-	-	-0,1	0,0	0,1	-
PE	0,0	-	-0,1	-0,1	-0,1	0,2	0,0
PI	0,0	-	-	0,0	0,2	-0,1	-
PR	0,2	-	0,4	0,1	0,2	0,3	0,1
RJ	0,0	-	0,3	0,4	0,5	-0,6	0,0
RN	-0,6	-	-0,9	-0,1	-0,6	0,2	-
RO	0,1	-	-	-	0,0	0,2	-
RR	-	-	-	-	-	-	-
RS	-0,2	-	-0,5	-0,3	0,0	0,1	-0,3
SC	0,1	-	-0,1	0,4	0,1	-0,4	0,0
SE	-0,2	-	-	-0,1	-0,3	-0,5	-
SP	0,0	-	-1,0	0,5	-	-0,7	0,2
TO	0,0	-	-	-	-	0,0	-

Apêndice 13 – Capacidade de resolução (média)

	Total	Algar	Claro	Net	Oi	Sky	Vivo
Base	12.313	107	1.787	2.773	2.961	3.220	1.465
Total	6,6	7,2	6,8	6,5	6,6	6,6	6,9
AC	-	-	-	-	-	-	-
AL	6,9	-	-	6,9	6,9	6,9	-
AM	6,8	-	7,5	6,5	-	7,1	-
AP	-	-	-	-	-	-	-
BA	6,3	-	6,8	6,2	6,5	6,1	6,6
CE	6,3	-	6,9	6,5	6,4	6,0	7,3
DF	6,4	-	6,4	6,3	6,2	6,4	6,8
ES	6,7	-	-	6,3	6,8	7,1	6,6
GO	6,3	-	6,5	6,0	5,9	6,8	6,5
MA	6,9	-	-	6,5	7,1	7,0	-
MG	6,4	7,2	7,0	6,5	6,5	6,2	6,6
MS	6,6	-	7,6	6,5	6,5	6,7	-
MT	6,6	-	6,9	6,4	6,3	6,8	-
PA	6,5	-	6,9	6,3	6,2	6,5	-
PB	6,5	-	-	6,5	6,1	6,6	-
PE	6,7	-	6,9	6,5	6,8	6,7	7,0
PI	6,6	-	-	6,7	6,8	6,3	-
PR	6,6	-	7,2	6,2	6,7	7,5	6,3
RJ	6,7	-	7,2	6,7	6,5	6,7	7,1
RN	6,7	-	7,1	6,8	6,6	6,5	-
RO	6,4	-	-	-	6,4	6,4	-
RR	-	-	-	-	-	-	-
RS	6,9	-	6,8	6,8	6,9	6,9	7,1
SC	6,7	-	7,0	6,8	6,7	6,6	6,7
SE	6,7	-	-	6,7	6,7	6,7	-
SP	6,6	-	6,7	6,4	-	6,7	7,0
TO	6,7	-	-	-	-	6,7	-

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

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

Apêndice 15 – Reparo e instalação (média)

	Total	Algar	Claro	Net	Oi	Sky	Vivo
Base	6.067	55	1.050	1.437	1.287	1.482	756
Total	7,8	8,0	8,1	7,7	8,0	7,7	8,0
AC	-	-	-	-	-	-	-
AL	7,9	-	-	7,8	7,7	8,1	-
AM	7,3	-	7,9	7,2	-	7,4	-
AP	-	-	-	-	-	-	-
BA	7,5	-	7,9	7,1	7,7	7,5	7,5
CE	7,1	-	7,4	7,6	7,5	6,5	8,1
DF	7,1	-	7,2	6,9	7,8	7,6	7,0
ES	7,9	-	-	7,7	8,2	8,3	7,4
GO	7,7	-	7,7	7,3	7,8	8,1	8,0
MA	7,6	-	-	6,9	8,0	7,7	-
MG	7,5	8,0	8,0	7,5	8,1	7,0	8,0
MS	7,9	-	8,8	7,5	8,3	7,9	-
MT	7,8	-	7,8	7,6	8,3	7,8	-
PA	7,0	-	7,4	6,5	7,5	7,0	-
PB	7,7	-	-	7,7	7,6	7,8	-
PE	8,1	-	7,9	7,3	8,4	8,3	7,9
PI	7,8	-	-	7,8	8,0	7,5	-
PR	8,2	-	8,1	8,1	8,5	8,4	7,8
RJ	7,8	-	8,4	7,6	7,9	7,8	7,8
RN	8,0	-	8,0	7,8	7,6	8,3	-
RO	8,1	-	-	-	8,2	8,1	-
RR	-	-	-	-	-	-	-
RS	7,9	-	8,4	8,0	8,1	7,7	7,8
SC	8,0	-	8,5	7,9	8,1	8,4	8,0
SE	7,7	-	-	7,2	7,9	8,0	-
SP	7,9	-	8,2	7,8	-	7,9	8,1
TO	7,6	-	-	-	-	7,6	-

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

UF	Total	Algar	Claro	Net	Oi	Sky	Vivo
Total	0,1	0,5	-0,1	0,1	0,1	0,0	0,5
AC	-	-	-	-	-	-	-
AL	0,0	-	-	0,1	-0,7	0,3	-
AM	-0,2	-	-0,1	-0,4	-	0,1	-
AP	-	-	-	-	-	-	-
BA	0,2	-	0,3	-0,4	0,1	0,4	-0,3
CE	-0,2	-	-0,6	0,7	0,3	-0,7	0,7
DF	-0,5	-	-1,0	-0,7	0,1	0,2	-0,6
ES	0,3	-	-	0,3	-0,1	0,8	0,0
GO	0,2	-	-0,5	-0,3	-0,3	0,9	0,9
MA	0,2	-	-	-0,8	0,6	0,5	-
MG	-0,2	0,5	0,0	0,3	0,3	-0,9	0,7
MS	0,0	-	0,4	-0,2	0,5	0,0	-
MT	0,3	-	-0,2	0,2	0,3	0,7	-
PA	-0,2	-	-0,7	-1,0	0,2	0,2	-
PB	-0,1	-	-	-0,2	-0,6	0,5	-
PE	0,4	-	-0,4	0,0	0,3	0,8	0,5
PI	0,2	-	-	0,3	-0,1	0,6	-
PR	0,5	-	-0,1	0,5	0,4	1,1	-0,2
RJ	-0,1	-	0,1	-0,4	0,1	0,1	0,1
RN	0,2	-	-0,9	0,2	0,1	0,9	-
RO	0,4	-	-	-	0,2	0,4	-
RR	-	-	-	-	-	-	-
RS	0,2	-	0,3	0,0	0,3	0,5	0,2
SC	0,0	-	0,1	0,1	-0,2	-0,2	0,3
SE	-0,4	-	-	-1,0	-0,3	-0,2	-
SP	0,3	-	0,0	0,5	-	-0,3	0,7
TO	0,3	-	-	-	-	0,3	-

Apêndice 17 – Gênero e idade – Total

UF	Masculino	Feminino	18 a 24	25 a 30	31 a 35	36 a 40	41 a 50	51 a 70	Mais de 70	Média
AC										
AL	62%	38%	3%	9%	12%	19%	26%	28%	3%	45,1
AM	54%	46%	4%	12%	18%	18%	25%	21%	2%	41,6
AP										
BA	56%	44%	3%	6%	12%	17%	24%	33%	4%	46,9
CE	54%	46%	7%	10%	13%	16%	23%	28%	3%	44,0
DF	50%	50%	5%	9%	15%	16%	25%	26%	4%	44,3
ES	57%	43%	3%	9%	11%	14%	23%	34%	5%	47,0
GO	51%	49%	6%	11%	12%	14%	24%	29%	4%	44,6
MA	58%	42%	6%	16%	15%	20%	25%	16%	2%	40,6
MG	52%	48%	4%	11%	12%	15%	20%	32%	6%	46,5
MS	51%	49%	4%	15%	12%	16%	24%	25%	5%	44,0
MT	54%	46%	5%	13%	13%	19%	24%	23%	3%	42,6
PA	56%	44%	5%	14%	18%	15%	24%	22%	2%	41,6
PB	58%	42%	3%	12%	13%	16%	23%	29%	4%	44,9
PE	55%	45%	2%	9%	10%	16%	22%	34%	6%	47,3
PI	58%	42%	8%	12%	15%	14%	22%	25%	4%	43,0
PR	48%	52%	7%	8%	9%	11%	22%	36%	8%	47,7
RJ	43%	57%	3%	7%	10%	14%	19%	39%	8%	49,4
RN	60%	40%	4%	10%	13%	20%	22%	28%	4%	44,8
RO	55%	45%	5%	13%	14%	14%	29%	21%	4%	43,1
RR										
RS	45%	55%	3%	8%	10%	12%	19%	41%	8%	49,8
SC	50%	50%	5%	9%	10%	14%	22%	35%	4%	46,4
SE	59%	41%	4%	9%	14%	13%	25%	30%	5%	46,1
SP	41%	59%	4%	6%	7%	13%	24%	34%	11%	49,5
TO	65%	35%	3%	14%	15%	19%	22%	22%	3%	42,9

Apêndice 18 – Gênero e idade – Algar

UF	Masculino	Feminino	18 a 24	25 a 30	31 a 35	36 a 40	41 a 50	51 a 70	Mais de 70	Média
AC										
AL										
AM										
AP										
BA										
CE										
DF										
ES										
GO										
MA										
MG	34%	66%	2%	2%	4%	6%	22%	49%	16%	55,7
MS										
MT										
PA										
PB										
PE										
PI										
PR										
RJ										
RN										
RO										
RR										
RS										
SC										
SE										
SP										
TO										

Apêndice 19 – Gênero e idade – Claro

UF	Masculino	Feminino	18 a 24	25 a 30	31 a 35	36 a 40	41 a 50	51 a 70	Mais de 70	Média
AC										
AL										
AM	54%	46%	5%	10%	13%	21%	25%	24%	2%	43,1
AP										
BA	52%	48%	1%	6%	14%	20%	29%	26%	3%	45,3
CE	56%	44%	4%	18%	11%	19%	21%	24%	3%	42,4
DF	40%	60%	2%	8%	12%	15%	31%	28%	4%	45,6
ES										
GO	46%	54%	3%	16%	10%	15%	26%	28%	3%	44,5
MA										
MG	50%	50%	1%	8%	11%	18%	23%	35%	3%	47,1
MS	44%	56%	3%	15%	9%	14%	29%	28%	1%	43,9
MT	46%	54%	3%	16%	13%	15%	27%	26%	1%	42,6
PA	52%	48%	7%	13%	13%	19%	22%	21%	3%	41,4
PB										
PE	55%	45%	3%	7%	7%	20%	29%	30%	4%	46,7
PI										
PR	48%	52%	3%	5%	15%	17%	26%	34%	1%	45,5
RJ	46%	54%	5%	11%	7%	16%	25%	29%	7%	46,5
RN	50%	50%	4%	11%	11%	17%	23%	31%	3%	45,1
RO										
RR										
RS	43%	57%	2%	7%	12%	12%	22%	38%	6%	48,6
SC	45%	55%	5%	7%	16%	11%	24%	34%	2%	45,4
SE										
SP	38%	62%	5%	9%	7%	15%	24%	32%	8%	47,2
TO										

Apêndice 20 – Gênero e idade – Net

UF	Masculino	Feminino	18 a 24	25 a 30	31 a 35	36 a 40	41 a 50	51 a 70	Mais de 70	Média
AC										
AL	61%	39%	1%	9%	11%	22%	24%	28%	4%	45,4
AM	52%	48%	5%	13%	21%	18%	26%	17%	1%	40,5
AP										
BA	56%	44%	4%	7%	13%	19%	20%	34%	3%	45,6
CE	60%	40%	6%	8%	12%	15%	23%	33%	3%	46,0
DF	52%	48%	4%	10%	18%	16%	25%	23%	5%	43,9
ES	64%	36%	2%	9%	12%	17%	23%	32%	5%	46,9
GO	48%	52%	5%	13%	11%	13%	23%	29%	6%	45,9
MA	62%	38%	6%	15%	13%	18%	23%	21%	4%	41,8
MG	44%	56%	5%	7%	12%	15%	18%	36%	8%	48,3
MS	51%	49%	4%	16%	8%	16%	22%	26%	8%	45,6
MT	49%	51%	3%	17%	15%	17%	20%	23%	4%	42,8
PA	59%	41%	5%	13%	18%	15%	22%	26%	1%	42,7
PB	59%	41%	2%	14%	12%	16%	22%	30%	4%	44,6
PE	53%	47%	1%	11%	7%	17%	21%	37%	6%	47,8
PI	55%	45%	11%	17%	15%	13%	23%	17%	3%	40,2
PR	49%	51%	9%	8%	8%	9%	20%	36%	9%	48,0
RJ	42%	58%	2%	8%	10%	13%	15%	40%	12%	51,0
RN	66%	34%	3%	10%	11%	23%	26%	22%	5%	43,9
RO										
RR										
RS	39%	61%	2%	5%	10%	11%	18%	42%	11%	51,6
SC	50%	50%	6%	11%	8%	14%	21%	34%	6%	46,4
SE	62%	38%	4%	9%	14%	11%	26%	29%	7%	46,8
SP	39%	61%	5%	5%	7%	12%	26%	32%	13%	50,0
TO										

Apêndice 21 – Gênero e idade – Oi

UF	Masculino	Feminino	18 a 24	25 a 30	31 a 35	36 a 40	41 a 50	51 a 70	Mais de 70	Média
AC										
AL	52%	48%	5%	9%	12%	11%	24%	36%	3%	46,8
AM										
AP										
BA	50%	50%	3%	6%	11%	10%	24%	38%	7%	49,2
CE	46%	54%	11%	9%	11%	14%	21%	31%	4%	44,0
DF	37%	63%	9%	8%	10%	10%	20%	38%	6%	47,0
ES	47%	53%	5%	10%	10%	9%	22%	39%	4%	47,4
GO	48%	52%	11%	11%	7%	13%	25%	31%	2%	43,4
MA	50%	50%	6%	15%	12%	20%	27%	15%	4%	41,9
MG	46%	54%	5%	11%	9%	11%	22%	35%	9%	48,1
MS	44%	56%	6%	12%	11%	13%	21%	33%	4%	45,3
MT	47%	53%	7%	8%	9%	18%	23%	32%	2%	44,3
PA	50%	50%	9%	8%	13%	15%	22%	30%	4%	44,7
PB	46%	54%	4%	4%	10%	13%	25%	35%	8%	49,1
PE	41%	59%	4%	6%	8%	13%	19%	37%	13%	50,7
PI	48%	52%	8%	11%	12%	13%	20%	33%	4%	44,9
PR	39%	61%	4%	7%	7%	10%	21%	42%	9%	50,1
RJ	35%	65%	3%	8%	8%	11%	21%	45%	5%	49,5
RN	54%	46%	5%	9%	12%	14%	21%	37%	3%	46,7
RO	48%	52%	7%	8%	12%	15%	26%	27%	5%	45,7
RR										
RS	39%	61%	1%	6%	4%	12%	18%	49%	9%	52,5
SC	37%	63%	5%	6%	11%	15%	18%	42%	2%	47,1
SE	50%	50%	8%	10%	12%	13%	21%	30%	7%	45,8
SP										
TO										

Apêndice 22 – Gênero e idade – Sky

UF	Masculino	Feminino	18 a 24	25 a 30	31 a 35	36 a 40	41 a 50	51 a 70	Mais de 70	Média
AC										
AL	71%	29%	3%	9%	15%	18%	30%	24%	1%	43,1
AM	57%	43%	4%	12%	14%	18%	24%	25%	2%	42,6
AP										
BA	60%	40%	2%	6%	13%	19%	24%	32%	4%	46,6
CE	58%	42%	8%	9%	15%	18%	23%	25%	2%	42,9
DF	55%	45%	7%	10%	11%	20%	24%	26%	2%	43,2
ES	62%	38%	2%	9%	14%	16%	25%	29%	5%	46,2
GO	60%	40%	5%	11%	16%	16%	25%	24%	2%	43,6
MA	64%	36%	7%	17%	18%	21%	23%	14%		38,5
MG	63%	37%	3%	15%	16%	19%	19%	25%	3%	43,2
MS	56%	44%	5%	14%	18%	17%	25%	20%	2%	41,5
MT	63%	37%	5%	11%	15%	23%	25%	17%	3%	41,7
PA	57%	43%	4%	16%	20%	14%	26%	18%	1%	40,5
PB	64%	36%	4%	14%	17%	17%	23%	23%	2%	42,3
PE	61%	39%	2%	8%	13%	18%	23%	31%	4%	45,9
PI	71%	29%	5%	11%	19%	18%	23%	19%	5%	42,3
PR	59%	41%	4%	12%	11%	15%	27%	27%	4%	45,2
RJ	48%	52%	3%	5%	12%	16%	23%	38%	4%	48,0
RN	61%	39%	4%	9%	15%	20%	20%	28%	4%	44,7
RO	60%	40%	4%	16%	16%	13%	30%	18%	3%	41,5
RR										
RS	55%	45%	4%	11%	10%	13%	21%	37%	4%	47,0
SC	66%	34%	3%	10%	13%	14%	27%	30%	3%	45,1
SE	64%	36%	1%	8%	16%	15%	26%	32%	3%	45,8
SP	50%	50%	2%	8%	9%	19%	23%	32%	6%	47,1
TO	65%	35%	3%	14%	15%	19%	22%	22%	3%	42,9

Apêndice 23 – Gênero e idade – Vivo

UF	Masculino	Feminino	18 a 24	25 a 30	31 a 35	36 a 40	41 a 50	51 a 70	Mais de 70	Média
AC										
AL										
AM										
AP										
BA	49%	51%	6%	9%	6%	11%	19%	38%	11%	49,8
CE	38%	62%	8%	7%	9%	5%	23%	38%	11%	49,9
DF	39%	61%	7%	7%	9%	11%	27%	34%	5%	46,3
ES	48%	52%	7%	7%	5%	13%	25%	37%	6%	48,1
GO	33%	67%	6%	8%	9%	10%	19%	40%	7%	48,5
MA										
MG	38%	62%	5%	7%	8%	10%	19%	45%	7%	49,7
MS										
MT										
PA										
PB										
PE	46%	54%	4%	12%	7%	8%	15%	46%	8%	49,5
PI										
PR	37%	63%	9%	7%	8%	6%	19%	44%	7%	48,6
RJ	43%	57%	6%	4%	5%	13%	16%	43%	12%	51,8
RN										
RO										
RR										
RS	39%	61%	2%	10%	11%	9%	16%	46%	5%	49,1
SC	41%	59%	5%	8%	8%	10%	23%	38%	8%	49,3
SE										
SP	36%	64%	4%	5%	4%	7%	19%	45%	16%	53,6
TO										

Apêndice 24 – Renda Familiar – Total

UF	Até R\$ 1.908,00	De R\$ 1.908,00 até R\$ 3.816,00	De R\$ 3.816,00 até R\$ 5.724,00	De R\$ 5.724,00 até R\$ 9.540,00	Acima de R\$ 9.540,00	Sem renda	Recusa/ Não respondeu	Média
AC								
AL	14%	18%	11%	16%	19%	1%	21%	7.958,76
AM	20%	23%	16%	12%	18%	0%	11%	6.544,80
AP								
BA	18%	22%	14%	10%	19%	0%	15%	6.876,98
CE	20%	24%	13%	14%	15%	1%	13%	6.674,72
DF	8%	17%	14%	15%	31%	1%	13%	9.665,04
ES	17%	23%	15%	17%	16%	1%	13%	6.940,61
GO	15%	22%	16%	12%	19%	1%	15%	7.741,67
MA	28%	25%	13%	9%	12%	1%	12%	5.638,96
MG	18%	23%	15%	12%	14%	1%	17%	6.435,96
MS	14%	25%	19%	12%	18%	1%	12%	6.165,92
MT	14%	24%	17%	13%	20%	1%	13%	7.120,79
PA	23%	22%	14%	12%	15%	1%	13%	6.983,56
PB	12%	16%	17%	17%	24%	1%	13%	8.413,82
PE	16%	18%	13%	14%	24%	0%	14%	8.902,89
PI	22%	22%	14%	13%	20%	1%	9%	7.325,02
PR	11%	21%	20%	17%	18%	0%	13%	6.751,95
RJ	16%	23%	15%	13%	15%	1%	18%	6.536,93
RN	20%	20%	17%	13%	17%	1%	12%	6.699,75
RO	18%	21%	20%	15%	16%		10%	6.465,58
RR								
RS	11%	25%	21%	11%	18%	1%	13%	7.625,47
SC	13%	24%	17%	14%	18%	0%	14%	6.572,87
SE	15%	24%	14%	11%	20%	1%	15%	7.521,08
SP	14%	27%	18%	9%	14%	0%	17%	5.889,49
TO	16%	26%	13%	11%	23%	1%	10%	6.760,09

Apêndice 25 – Renda Familiar – Algar

UF	Até R\$ 1.908,00	De R\$ 1.908,00 até R\$ 3.816,00	De R\$ 3.816,00 até R\$ 5.724,00	De R\$ 5.724,00 até R\$ 9.540,00	Acima de R\$ 9.540,00	Sem renda	Recusa/ Não respondeu	Média
AC								
AL								
AM								
AP								
BA								
CE								
DF								
ES								
GO								
MA								
MG	11%	26%	16%	14%	11%		22%	5.480,55
MS								
MT								
PA								
PB								
PE								
PI								
PR								
RJ								
RN								
RO								
RR								
RS								
SC								
SE								
SP								
TO								

Apêndice 26 – Renda Familiar – Claro

UF	Até R\$ 1.908,00	De R\$ 1.908,00 até R\$ 3.816,00	De R\$ 3.816,00 até R\$ 5.724,00	De R\$ 5.724,00 até R\$ 9.540,00	Acima de R\$ 9.540,00	Sem renda	Recusa/ Não respondeu	Média
AC								
AL								
AM	33%	29%	13%	8%	8%	1%	8%	4.381,70
AP								
BA	29%	23%	10%	12%	8%		18%	4.369,14
CE	26%	29%	16%	11%	7%		10%	4.644,02
DF	18%	25%	19%	9%	15%		15%	6.125,56
ES								
GO	33%	23%	11%	9%	9%		13%	4.288,57
MA								
MG	26%	23%	17%	10%	12%	2%	10%	5.232,44
MS	25%	33%	11%	8%	13%		10%	4.557,78
MT	22%	24%	14%	17%	11%		12%	5.699,85
PA	28%	26%	12%	10%	10%	2%	11%	5.256,83
PB								
PE	17%	19%	16%	15%	17%		15%	6.924,66
PI								
PR	18%	30%	15%	19%	4%	1%	11%	4.185,51
RJ	29%	26%	15%	13%	3%	1%	13%	3.802,91
RN	28%	21%	14%	13%	10%	1%	12%	4.980,46
RO								
RR								
RS	25%	30%	13%	4%	12%	2%	13%	4.902,47
SC	17%	22%	22%	17%	11%		11%	5.870,83
SE								
SP	19%	30%	20%	7%	10%		14%	5.042,70
TO								

Apêndice 27 – Renda Familiar – Net

UF	Até R\$ 1.908,00	De R\$ 1.908,00 até R\$ 3.816,00	De R\$ 3.816,00 até R\$ 5.724,00	De R\$ 5.724,00 até R\$ 9.540,00	Acima de R\$ 9.540,00	Sem renda	Recusa/ Não respondeu	Média
AC								
AL	6%	10%	11%	18%	28%	2%	26%	10.730,00
AM	14%	19%	17%	13%	25%	1%	12%	7.806,57
AP								
BA	2%	12%	15%	11%	44%		17%	11.878,98
CE	4%	14%	10%	14%	44%		15%	10.838,02
DF	3%	13%	14%	14%	42%	1%	14%	12.076,07
ES	7%	18%	14%	24%	24%	1%	11%	8.688,68
GO	10%	19%	12%	16%	27%		15%	9.033,47
MA	12%	18%	16%	12%	27%	1%	14%	9.661,30
MG	13%	14%	16%	9%	21%	1%	26%	7.844,02
MS	6%	22%	21%	12%	26%		14%	7.407,16
MT	9%	18%	14%	14%	35%		9%	9.806,68
PA	10%	16%	17%	15%	26%		16%	9.354,67
PB	7%	12%	19%	19%	28%	1%	15%	9.408,99
PE	3%	6%	14%	14%	39%		24%	14.825,72
PI	7%	17%	16%	22%	31%	1%	7%	9.518,40
PR	6%	13%	23%	23%	23%		13%	8.003,77
RJ	7%	22%	14%	17%	21%	1%	18%	8.107,40
RN	11%	13%	19%	19%	26%		11%	9.177,94
RO								
RR								
RS	7%	21%	22%	12%	21%	1%	14%	8.896,87
SC	10%	20%	14%	17%	21%	1%	17%	6.908,75
SE	4%	24%	12%	16%	29%	1%	14%	10.637,52
SP	12%	29%	18%	8%	15%		18%	5.937,30
TO								

Apêndice 28 – Renda Familiar – Oi

UF	Até R\$ 1.908,00	De R\$ 1.908,00 até R\$ 3.816,00	De R\$ 3.816,00 até R\$ 5.724,00	De R\$ 5.724,00 até R\$ 9.540,00	Acima de R\$ 9.540,00	Sem renda	Recusa/ Não respondeu	Média
AC								
AL	25%	25%	11%	14%	8%	1%	17%	4.783,28
AM								
AP								
BA	26%	23%	17%	9%	10%	1%	14%	5.296,55
CE	27%	25%	14%	11%	7%		17%	4.403,82
DF	16%	18%	16%	17%	19%		14%	6.609,69
ES	27%	29%	12%	8%	7%	0%	16%	4.350,66
GO	18%	29%	19%	11%	10%	1%	13%	4.891,15
MA	35%	33%	10%	7%	4%	0%	9%	3.331,48
MG	22%	28%	19%	14%	5%	2%	12%	5.312,60
MS	17%	27%	24%	14%	7%	1%	12%	4.489,57
MT	14%	35%	14%	11%	7%	2%	17%	5.177,19
PA	16%	29%	21%	9%	10%	1%	15%	5.283,99
PB	24%	20%	15%	8%	16%	0%	15%	6.339,57
PE	25%	27%	15%	12%	6%	2%	14%	6.647,37
PI	30%	25%	11%	10%	13%	1%	9%	5.964,35
PR	21%	27%	17%	16%	6%	1%	12%	4.370,16
RJ	26%	25%	12%	6%	6%	2%	23%	4.269,64
RN	25%	23%	19%	14%	7%	2%	11%	5.145,21
RO	20%	22%	16%	17%	14%		11%	6.072,89
RR								
RS	18%	40%	15%	10%	9%		9%	5.314,42
SC	19%	39%	17%	7%	8%		11%	4.576,24
SE	24%	27%	13%	6%	10%	0%	19%	4.969,68
SP								
TO								

Apêndice 29 – Renda Familiar – Sky

UF	Até R\$ 1.908,00	De R\$ 1.908,00 até R\$ 3.816,00	De R\$ 3.816,00 até R\$ 5.724,00	De R\$ 5.724,00 até R\$ 9.540,00	Acima de R\$ 9.540,00	Sem renda	Recusa/ Não respondeu	Média
AC								
AL	20%	28%	12%	14%	12%	1%	14%	5.788,93
AM	25%	26%	15%	12%	13%		10%	5.361,62
AP								
BA	18%	24%	14%	10%	20%	0%	13%	6.803,46
CE	23%	25%	12%	15%	12%	2%	11%	6.684,28
DF	17%	25%	13%	16%	16%	2%	12%	6.151,45
ES	21%	22%	19%	14%	14%		10%	7.363,56
GO	15%	21%	19%	10%	20%	2%	15%	8.868,32
MA	30%	21%	14%	10%	11%	1%	13%	5.832,18
MG	18%	25%	11%	14%	16%	1%	15%	6.587,05
MS	20%	27%	16%	12%	15%	1%	10%	5.904,34
MT	12%	20%	21%	11%	23%	1%	13%	7.319,97
PA	29%	22%	12%	11%	13%	0%	13%	6.675,68
PB	15%	23%	13%	17%	21%	2%	9%	7.512,94
PE	21%	20%	9%	14%	25%		10%	8.099,61
PI	20%	21%	15%	10%	23%	1%	10%	7.598,46
PR	14%	26%	15%	8%	23%	1%	12%	7.286,46
RJ	21%	22%	17%	10%	13%	1%	16%	6.157,15
RN	21%	23%	17%	9%	16%	1%	13%	6.305,56
RO	17%	20%	22%	14%	18%		9%	6.696,13
RR								
RS	11%	25%	21%	13%	18%	1%	13%	7.781,18
SC	11%	19%	19%	14%	23%	1%	13%	8.235,13
SE	16%	23%	15%	12%	22%	1%	13%	7.290,48
SP	19%	25%	18%	11%	14%	1%	12%	5.761,61
TO	16%	26%	13%	11%	23%	1%	10%	6.760,09

Apêndice 30 – Renda Familiar – Vivo

UF	Até R\$ 1.908,00	De R\$ 1.908,00 até R\$ 3.816,00	De R\$ 3.816,00 até R\$ 5.724,00	De R\$ 5.724,00 até R\$ 9.540,00	Acima de R\$ 9.540,00	Sem renda	Recusa/ Não respondeu	Média
AC								
AL								
AM								
AP								
BA	9%	18%	17%	12%	21%		22%	7.586,66
CE	9%	28%	17%	15%	14%		17%	6.899,98
DF	12%	20%	14%	16%	23%	1%	13%	7.639,13
ES	11%	25%	15%	17%	12%		20%	5.568,98
GO	12%	24%	18%	12%	15%	1%	17%	7.258,79
MA								
MG	8%	28%	17%	15%	13%	1%	18%	6.426,60
MS								
MT								
PA								
PB								
PE	7%	18%	21%	18%	19%		18%	8.417,03
PI								
PR	8%	31%	18%	15%	11%		17%	5.643,01
RJ	11%	19%	17%	16%	17%	1%	20%	7.471,91
RN								
RO								
RR								
RS	12%	21%	25%	13%	10%	1%	19%	4.822,22
SC	15%	25%	20%	12%	12%		16%	5.736,26
SE								
SP	11%	16%	20%	12%	16%	1%	24%	6.741,71
TO								

Apêndice 31 – Escolaridade – Total

UF	Sem Escolaridade	Fundamental Incompleto	Fundamental Completo	Ens. Médio Incompleto	Ens. Médio Completo	Ens. Superior Incompleto	Ens. Superior Completo	Pós- Graduação Incompleta	Pós- Graduação Completa	Não Respondeu
AC										
AL	0%	5%	3%	4%	24%	7%	39%	1%	14%	3%
AM	0%	3%	3%	4%	35%	7%	34%	1%	10%	3%
AP										
BA	1%	7%	4%	6%	28%	7%	35%	0%	9%	2%
CE	1%	4%	4%	5%	32%	11%	32%	1%	9%	2%
DF	0%	3%	3%	4%	21%	7%	40%	1%	19%	1%
ES	1%	6%	4%	4%	28%	7%	36%	1%	10%	2%
GO	1%	7%	5%	5%	27%	11%	33%	0%	10%	2%
MA		6%	4%	5%	38%	10%	27%	0%	8%	2%
MG	0%	8%	4%	6%	31%	4%	35%	1%	9%	2%
MS	1%	7%	5%	6%	22%	9%	36%	1%	12%	1%
MT	1%	7%	5%	7%	26%	7%	37%	0%	9%	2%
PA	0%	6%	4%	7%	33%	6%	35%	1%	6%	3%
PB	0%	3%	2%	3%	20%	8%	48%	2%	12%	2%
PE	0%	5%	4%	3%	24%	5%	45%	0%	12%	1%
PI	1%	7%	2%	6%	26%	7%	36%	0%	13%	3%
PR	1%	8%	4%	6%	27%	9%	32%	1%	12%	1%
RJ	0%	7%	5%	5%	30%	8%	34%	1%	8%	2%
RN	1%	7%	2%	4%	28%	7%	35%	1%	12%	2%
RO	1%	7%	4%	3%	26%	10%	36%		10%	3%
RR										
RS	0%	8%	6%	3%	27%	9%	35%	1%	9%	2%
SC	1%	9%	5%	6%	30%	10%	29%	0%	9%	1%
SE	1%	4%	2%	5%	27%	7%	42%	1%	8%	2%
SP	2%	9%	6%	5%	23%	8%	38%	0%	8%	2%
TO		7%	4%	6%	26%	7%	39%	1%	9%	2%

Apêndice 32 – Escolaridade – Algar

UF	Sem Escolaridade	Fundamental Incompleto	Fundamental Completo	Ens. Médio Incompleto	Ens. Médio Completo	Ens. Superior Incompleto	Ens. Superior Completo	Pós- Graduação Incompleta	Pós- Graduação Completa	Não Respondeu
AC										
AL										
AM										
AP										
BA										
CE										
DF										
ES										
GO										
MA										
MG	1%	9%	8%	5%	27%	7%	37%		3%	2%
MS										
MT										
PA										
PB										
PE										
PI										
PR										
RJ										
RN										
RO										
RR										
RS										
SC										
SE										
SP										
TO										

Apêndice 33 – Escolaridade – Claro

UF	Sem Escolaridade	Fundamental Incompleto	Fundamental Completo	Ens. Médio Incompleto	Ens. Médio Completo	Ens. Superior Incompleto	Ens. Superior Completo	Pós- Graduação Incompleta	Pós- Graduação Completa	Não Respondeu
AC										
AL										
AM	1%	5%	4%	8%	41%	8%	25%		6%	2%
AP										
BA	2%	11%	6%	6%	32%	12%	23%	1%	5%	3%
CE	1%	7%	7%	8%	29%	9%	29%	1%	5%	3%
DF	1%	7%	9%	7%	30%	6%	29%	1%	9%	1%
ES										
GO	1%	13%	4%	8%	36%	5%	23%	1%	7%	3%
MA										
MG	0%	12%	7%	7%	38%	5%	25%	0%	3%	1%
MS	4%	13%	7%	11%	31%	6%	20%		6%	3%
MT	2%	9%	6%	9%	26%	7%	32%		8%	2%
PA	1%	8%	5%	5%	38%	5%	28%	2%	4%	3%
PB										
PE	2%	3%	2%	4%	36%	6%	35%	1%	10%	2%
PI										
PR	1%	10%	7%	7%	38%	7%	22%	1%	7%	
RJ	1%	10%	7%	6%	40%	11%	20%	1%	4%	1%
RN	1%	15%	3%	6%	36%	3%	28%	1%	7%	1%
RO										
RR										
RS	2%	14%	11%	10%	30%	11%	17%		4%	2%
SC	1%	17%	9%	7%	29%	4%	23%	1%	8%	
SE										
SP	1%	16%	8%	5%	31%	6%	29%		3%	1%
TO										

Apêndice 34 – Escolaridade – Net

UF	Sem Escolaridade	Fundamental Incompleto	Fundamental Completo	Ens. Médio Incompleto	Ens. Médio Completo	Ens. Superior Incompleto	Ens. Superior Completo	Pós- Graduação Incompleta	Pós- Graduação Completa	Não Respondeu
AC										
AL		3%	1%	2%	16%	6%	49%	1%	19%	3%
AM		1%		1%	27%	10%	42%	2%	14%	3%
AP										
BA				1%	12%	6%	54%	1%	24%	1%
CE	1%	1%	1%	1%	13%	9%	50%	2%	21%	2%
DF			1%	3%	15%	7%	45%	1%	26%	1%
ES	1%	1%	1%	2%	19%	7%	53%	2%	12%	2%
GO	1%	5%	5%	2%	17%	12%	42%	1%	15%	2%
MA			1%	3%	24%	10%	46%		14%	2%
MG		4%	4%	3%	27%	6%	40%	1%	16%	
MS	1%	3%	3%	4%	19%	6%	43%	1%	19%	1%
MT	1%	1%	1%	4%	18%	8%	55%		11%	1%
PA		1%	1%	2%	23%	4%	54%	1%	10%	2%
PB			1%	1%	15%	8%	54%	3%	15%	3%
PE			1%	1%	12%	5%	59%	1%	21%	1%
PI		1%		1%	21%	9%	43%	1%	22%	1%
PR		3%	1%	4%	23%	8%	39%		19%	3%
RJ		3%	3%	2%	24%	7%	46%	2%	12%	2%
RN		3%	1%	3%	19%	8%	49%		15%	3%
RO										
RR										
RS		3%	1%	1%	28%	7%	43%	1%	13%	2%
SC		6%	5%	5%	30%	12%	31%	1%	10%	1%
SE	2%			5%	19%	9%	47%	1%	11%	5%
SP	2%	8%	4%	6%	18%	9%	42%		9%	1%
TO										

UF	Sem Escolaridade	Fundamental Incompleto	Fundamental Completo	Ens. Médio Incompleto	Ens. Médio Completo	Ens. Superior Incompleto	Ens. Superior Completo	Pós- Graduação Incompleta	Pós- Graduação Completa	Não Respondeu
AC										
AL	1%	7%	5%	7%	32%	5%	30%	1%	9%	2%
AM										
AP										
BA	1%	12%	4%	6%	32%	5%	29%	0%	8%	2%
CE	1%	6%	6%	10%	30%	8%	29%	1%	7%	1%
DF		7%	3%	8%	30%	9%	30%		11%	1%
ES	2%	14%	7%	5%	33%	4%	25%	0%	6%	2%
GO		9%	5%	7%	31%	9%	29%	1%	7%	2%
MA		8%	6%	5%	42%	10%	22%		6%	1%
MG	1%	13%	8%	8%	33%	5%	25%	1%	7%	2%
MS	1%	10%	6%	4%	26%	9%	37%	1%	5%	1%
MT		9%	7%	4%	34%	6%	30%	1%	7%	2%
PA		5%	4%	7%	36%	8%	34%		4%	2%
PB	1%	9%	4%	7%	25%	8%	39%	1%	5%	2%
PE	0%	9%	6%	5%	29%	6%	33%	1%	8%	3%
PI	1%	9%	4%	8%	30%	6%	30%		9%	3%
PR	2%	15%	10%	10%	30%	7%	22%	1%	2%	1%
RJ	1%	11%	7%	9%	36%	6%	23%	1%	3%	2%
RN	1%	7%	3%	7%	36%	9%	27%	2%	8%	2%
RO	2%	9%	3%	4%	24%	11%	36%		11%	1%
RR										
RS	1%	16%	8%	6%	27%	10%	24%		7%	
SC	1%	16%	10%	8%	34%	7%	18%		3%	2%
SE	0%	8%	3%	5%	31%	9%	35%	0%	7%	2%
SP										
TO										

Apêndice 36– Escolaridade – Sky

UF	Sem Escolaridade	Fundamental Incompleto	Fundamental Completo	Ens. Médio Incompleto	Ens. Médio Completo	Ens. Superior Incompleto	Ens. Superior Completo	Pós- Graduação Incompleta	Pós- Graduação Completa	Não Respondeu
AC										
AL		7%	4%	5%	31%	11%	29%	1%	7%	4%
AM	0%	5%	7%	6%	43%	4%	27%		5%	2%
AP										
BA	1%	7%	5%	7%	29%	7%	34%		7%	1%
CE	1%	4%	4%	4%	39%	13%	27%	1%	8%	1%
DF	1%	8%	7%	5%	30%	6%	34%		10%	1%
ES	2%	6%	4%	7%	34%	8%	26%	1%	10%	2%
GO	1%	8%	5%	6%	31%	11%	30%		8%	2%
MA		7%	5%	7%	42%	10%	22%	1%	5%	2%
MG		7%	2%	6%	31%	3%	40%	2%	7%	3%
MS	0%	8%	7%	8%	23%	13%	31%	0%	9%	1%
MT	1%	7%	5%	8%	26%	6%	35%	1%	9%	2%
PA	0%	7%	5%	9%	36%	7%	28%	0%	5%	2%
PB	1%	4%	5%	5%	27%	9%	38%	0%	9%	1%
PE		6%	6%	3%	25%	3%	46%		9%	1%
PI		8%	1%	7%	23%	6%	39%		12%	4%
PR	1%	8%	5%	5%	31%	11%	29%	1%	8%	1%
RJ	1%	10%	6%	7%	32%	8%	28%		6%	2%
RN	1%	7%	2%	4%	29%	8%	32%	1%	13%	3%
RO	1%	5%	4%	3%	28%	10%	35%		10%	4%
RR										
RS		10%	9%	4%	23%	11%	32%	1%	7%	2%
SC	1%	10%	1%	6%	27%	9%	36%		10%	
SE	1%	4%	3%	5%	30%	5%	44%	1%	8%	1%
SP	1%	10%	10%	3%	28%	6%	32%		7%	3%
TO		7%	4%	6%	26%	7%	39%	1%	9%	2%

Apêndice 37 – Escolaridade – Vivo

UF	Sem Escolaridade	Fundamental Incompleto	Fundamental Completo	Ens. Médio Incompleto	Ens. Médio Completo	Ens. Superior Incompleto	Ens. Superior Completo	Pós- Graduação Incompleta	Pós- Graduação Completa	Não Respondeu
AC										
AL										
AM										
AP										
BA	1%		1%	7%	30%	10%	42%		9%	
CE		1%	4%	4%	24%	12%	39%	1%	12%	2%
DF		9%	4%	3%	29%	6%	37%	2%	9%	1%
ES		5%	4%	2%	31%	11%	33%	1%	8%	4%
GO	1%	6%	5%	6%	29%	10%	32%	1%	9%	1%
MA										
MG		6%	2%	5%	28%	6%	44%	1%	7%	2%
MS										
MT										
PA										
PB										
PE		2%	1%	3%	27%	12%	41%	1%	12%	2%
PI										
PR	1%	12%	4%	7%	29%	8%	30%	2%	8%	
RJ	1%	2%	3%	4%	21%	17%	42%	1%	9%	
RN										
RO										
RR										
RS		7%	6%	5%	37%	10%	27%		7%	1%
SC	1%	6%	5%	5%	34%	9%	31%	1%	8%	1%
SE										
SP	1%	8%	6%	5%	25%	8%	41%	1%	6%	
TO										