

Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida

Serviço Móvel Pessoal Pré (SMP Pré)

Resultados 2018

Índice

1. Escopo	3
2. Resumo executivo	4
3. Metodologia.....	5
3.1. Desenho da amostra.....	5
3.1.1. Tipo de amostragem	7
3.1.2. Tipo de alocação dentro dos estratos	7
3.2. Método de coleta	8
3.2.1. Período de coleta	8
3.2.2. Controle de qualidade dos dados.....	8
3.3. Calibração dos dados	9
3.4. Erros amostrais a posteriori	12
3.5. Comparabilidade dos dados	13
4. Resultados	15
4.1. Perfil sócio-demográfico dos entrevistados	16
4.2. Satisfação e percepção de qualidade das prestadoras	19
4.2.1. Satisfação geral.....	19
4.2.3. Funcionamento.....	21
4.2.4. Recarga.....	24
4.2.5. Canais de atendimento	27
4.2.6. Capacidade de resolução.....	31
4.3. Ranking.....	34
5. Apêndice	36

1. ESCOPO

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

Este relatório mostra as premissas, execução e resultados da pesquisa realizada em 2018, com usuários do Serviço Móvel Pessoal (SMP PRÉ) 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 23.973 entrevistas com usuários das operadoras: Algar, Claro, Nextel, Oi, Sercomtel, Tim e Vivo nas UFs onde estas possuem mais de 10.000 acessos ativos de PF.

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

A amostra é composta principalmente por usuários com média de idade de 37 anos, cursaram até o ensino médio e com renda de R\$ 2.206,42.

De forma geral, os indicadores são mais positivos em relação ao ano anterior. A satisfação geral avança, passando de 6,83 para 7,19. Já em relação aos indicadores avaliados, as médias em 2018 são:

- Oferta e contratação: 7,06
- Funcionamento: 7,33
- Recarga: 7,07
- Canais de atendimento: 7,19
- Atendimento telefônico: 6,28
- Capacidade de resolução: 5,67.

A satisfação geral nacional das operadoras avaliadas é:

- Algar: 7,48
- Claro: 7,40
- Nextel: 8,01
- Oi: 6,98
- Sercomtel: 7,78
- Tim: 7,11
- Vivo: 7,17

3. METODOLOGIA

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

3.1. DESENHO DA AMOSTRA

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

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

A seguir o plano amostral desenhado e realizado em 2018:

Tabela 1 – Plano Amostral SMP PRÉ 2018

UF	Algar	Claro	Nextel	Oi	Sercomtel	Tim	Vivo	Total
AC	-	179	-	207	-	184	267	837
AL	-	221	-	231	-	211	158	821
AM	-	165	-	185	-	194	243	787
AP	-	162	-	223	-	173	240	798
BA	-	243	-	261	-	185	224	913
CE	-	184	-	245	-	201	149	779
DF	-	238	-	238	-	208	211	895
ES	-	195	-	207	-	182	266	850
GO	160	253	-	253	-	219	217	1102
MA	-	198	-	230	-	225	202	855
MG	196	250	-	232	-	208	222	1108
MS	-	244	-	195	-	214	209	862
MT	-	232	-	205	-	199	241	877
PA	-	160	-	191	-	241	223	815
PB	-	199	-	252	-	203	169	823
PE	-	223	-	262	-	193	165	843
PI	-	224	-	200	-	194	178	796
PR	-	197	-	214	168	218	190	987
RJ	-	241	229	266	-	192	229	1157
RN	-	225	-	254	-	210	181	870
RO	-	235	-	205	-	185	189	814
RR	-	185	-	223	-	207	270	885
RS	-	207	-	238	-	195	183	823
SC	-	189	-	234	-	204	198	825
SE	-	192	-	212	-	179	232	815
SP	158	228	201	220	-	218	208	1233
TO	-	221	-	204	-	189	189	803
Total	514	5690	430	6087	168	5431	5653	23973

3.1.1. TIPO DE AMOSTRAGEM

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

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

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

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

3.1.2. TIPO DE ALOCAÇÃO DENTRO DOS ESTRATOS

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

3.2. MÉTODO DE COLETA

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

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

3.2.1. PERÍODO DE COLETA

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

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

3.2.2. CONTROLE DE QUALIDADE DOS DADOS

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

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

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

- **Controle Qualitativo:**

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

Nesta verificação, foram analisados os seguintes pontos:

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

- **Controle Quantitativo:**

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

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

3.3. CALIBRAÇÃO DOS DADOS

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

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

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

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

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

Tabela 2 – Calibradores SMP PRÉ 2018

UF	ALGAR	CLARO	NEXTEL	OI	SERCOMTEL	TIM	VIVO
AC	-	0,11	-	0,03	-	0,01	0,17
AL	-	0,55	-	0,41	-	0,79	0,29
AM	-	0,37	-	0,17	-	0,27	0,93
AP	-	0,07	-	0,06	-	0,10	0,18
BA	-	2,33	-	1,91	-	2,41	1,53
CE	-	1,93	-	1,66	-	2,31	0,29
DF	-	0,85	-	0,37	-	0,53	0,24
ES	-	0,13	-	0,11	-	0,09	0,70
GO	0,05	1,88	-	0,58	-	0,61	0,64
MA	-	1,12	-	1,05	-	0,93	0,51
MG	0,66	1,31	-	2,48	-	2,99	2,23
MS	-	0,55	-	0,07	-	0,17	0,52
MT	-	0,59	-	0,26	-	0,18	0,63
PA	-	1,04	-	0,78	-	1,50	1,17
PB	-	0,65	-	0,70	-	0,93	0,22
PE	-	1,80	-	1,49	-	2,31	0,51
PI	-	1,01	-	0,29	-	0,81	0,36
PR	-	1,04	-	0,53	0,06	4,65	0,53
RJ	-	3,77	0,02	1,17	-	2,06	1,38
RN	-	0,62	-	0,53	-	0,92	0,08
RO	-	0,57	-	0,22	-	0,11	0,16
RR	-	0,05	-	0,02	-	0,05	0,12
RS	-	1,97	-	0,92	-	0,69	2,19
SC	-	0,88	-	0,39	-	2,23	0,56
SE	-	0,14	-	0,13	-	0,12	0,55
SP	0,08	6,28	0,05	2,62	-	8,09	5,04
TO	-	0,48	-	0,33	-	0,10	0,13

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, recarga, utilizando-se um coeficiente de confiança de 95% (noventa e cinco por cento). Os tamanhos das amostras serão dimensionados para se obter estimativas com erros de valor absoluto equivalentes a 5% da média dos indicadores supracitados, obtidas com os dados da pesquisa do ano anterior, para cada serviço.

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

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

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

Onde:

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

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

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

Tabela 3 – Erros amostrais a posteriori

UF	Algar	Claro	Nextel	Oi	Sercomtel	Tim	Vivo
AC	-	0,33	-	0,28	-	0,28	0,34
AL	-	0,28	-	0,31	-	0,31	0,34
AM	-	0,37	-	0,30	-	0,28	0,31
AP	-	0,32	-	0,31	-	0,32	0,30
BA	-	0,31	-	0,30	-	0,35	0,31
CE	-	0,31	-	0,33	-	0,32	0,31
DF	-	0,32	-	0,29	-	0,31	0,35
ES	-	0,30	-	0,31	-	0,32	0,31
GO	0,37	0,31	-	0,30	-	0,33	0,33
MA	-	0,28	-	0,32	-	0,30	0,29
MG	0,34	0,30	-	0,34	-	0,32	0,32
MS	-	0,31	-	0,31	-	0,35	0,33
MT	-	0,31	-	0,30	-	0,37	0,35
PA	-	0,29	-	0,28	-	0,31	0,35
PB	-	0,30	-	0,33	-	0,31	0,33
PE	-	0,29	-	0,33	-	0,34	0,29
PI	-	0,28	-	0,39	-	0,34	0,33
PR	-	0,33	-	0,31	0,30	0,32	0,34
RJ	-	0,32	0,30	0,32	-	0,31	0,32
RN	-	0,32	-	0,32	-	0,29	0,32
RO	-	0,32	-	0,31	-	0,33	0,36
RR	-	0,33	-	0,31	-	0,33	0,32
RS	-	0,33	-	0,31	-	0,34	0,34
SC	-	0,32	-	0,30	-	0,31	0,30
SE	-	0,33	-	0,33	-	0,33	0,33
SP	0,34	0,27	0,31	0,31	-	0,32	0,29
TO	-	0,31	-	0,32	-	0,31	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 $(1 - \alpha)\%$, as médias não são estatisticamente diferentes. Caso contrário, a hipótese nula é rejeitada.

Em 2018, há ainda a inclusão de opção de resposta “Sem Renda” na pergunta sobre a renda individual; uma pergunta sobre a escolaridade do respondente e a inclusão da avaliação da operadora Nextel.

4. RESULTADOS

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

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

Os atributos avaliados são:

- Satisfação Geral: satisfação do usuário com o serviço prestado pela operadora;
- Oferta e Contratação: facilidade de entender os serviços contratados e cumprir o que promete na propaganda;
- Funcionamento: conseguir fazer e receber ligações e qualidade das ligações, disponibilidade da internet, capacidade de manter conexão e velocidade de conexão;
- Recarga: cobrança dos valores, clareza como créditos são consumidos e opções de valores;
- Canais de atendimento: canais disponíveis para usuário contatar a operadora;
- Atendimento telefônico: tempo de espera, capacidade de entender e de esclarecer dúvidas;
- Capacidade de resolução: relacionada a cobrança, alterações comerciais, cancelamento de serviços ou problemas de funcionamento – seja de voz ou internet.

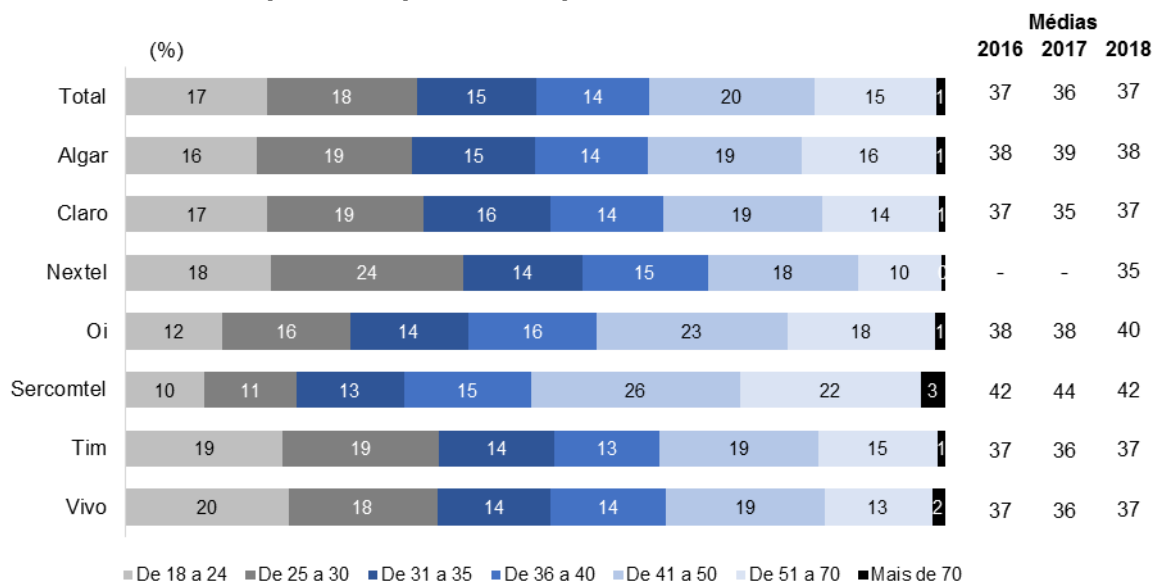
Os blocos de Canais de Atendimento, Atendimento Telefônico e Capacidade de Resolução possuem filtros, de forma que apenas os usuários que tiveram alguma interação com o tema responderam as questões específicas sobre ele.

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

4.1. PERFIL SÓCIO-DEMOGRÁFICO DOS ENTREVISTADOS

Em 2018, a média de idade dos respondentes se mantém estável em 37 anos.

Gráfico 1 – Idade (média e percentual)



Q8. Qual a sua idade? (ESPONTÂNEA – RU) | Q8a. Qual a sua faixa de idade? (ESTIMULADA – RU)
 Base de respondentes 2016: Total: 29802 | Algar: 915 | Claro: 7264 | Oi: 6999 | Sercomtel: 313 | Tim: 6965 | Vivo: 7346
 Base de respondentes 2017: Total: 30666 | Algar: 939 | Claro: 7413 | Oi: 7245 | Sercomtel: 316 | Tim: 7199 | Vivo: 7554
 Base de respondentes 2018: Total: 23973 | Algar: 514 | Claro: 5690 | Nextel: 430 | Oi: 6087 | Sercomtel: 168 | Tim: 5431 | Vivo: 5653

Em relação ao gênero, a proporção vista nos anos anteriores se mantém, conforme demonstrado na tabela abaixo:

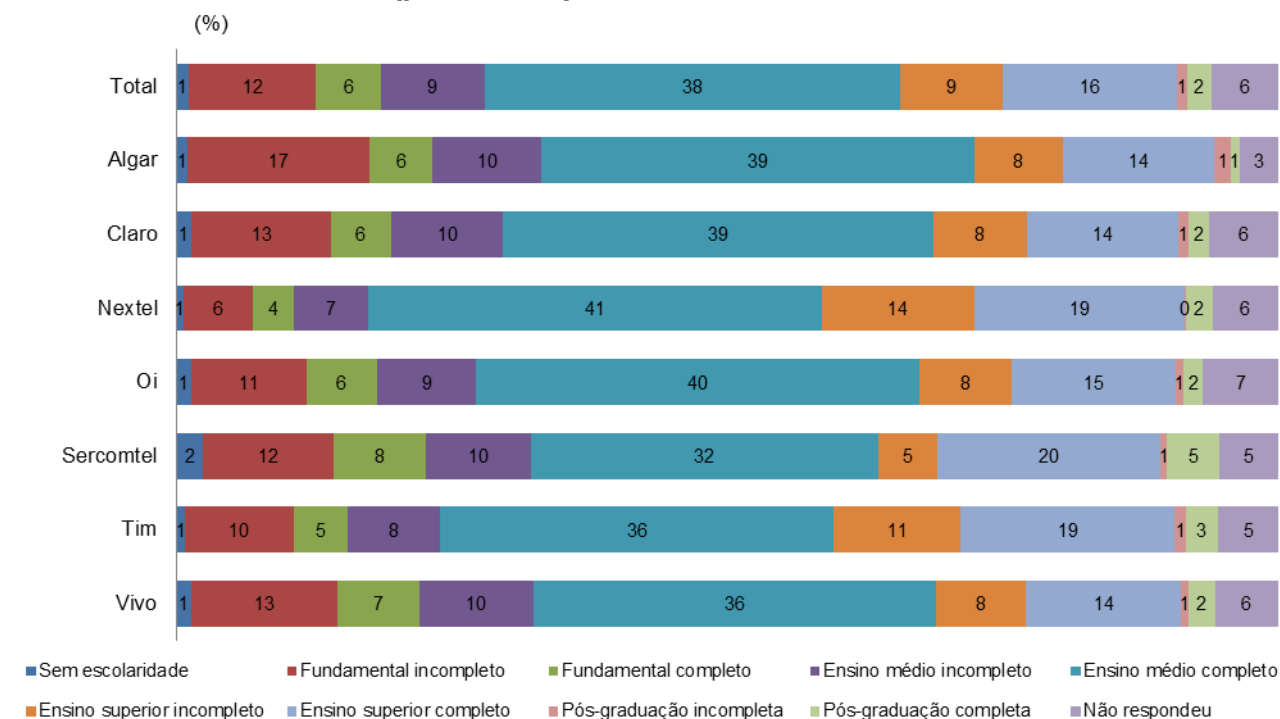
Tabela 4 – Gênero (percentual)

(%)	TOTAL		Algar		Claro		Nextel		Oi		Sercomtel		Tim		Vivo	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
2016	49	51	59	41	49	51	-	-	48	52	56	44	47	53	51	49
2017	50	50	52	48	50	50	-	-	50	50	53	47	50	50	52	48
2018	49	51	52	48	48	52	59	41	50	50	55	45	49	51	48	52

Q9. Anote o sexo (RU)
 Base de respondentes 2016: Total: 29802 | Algar: 915 | Claro: 7264 | Nextel: - | Oi: 6999 | Sercomtel: 313 | Tim: 6965 | Vivo: 7346
 Base de respondentes 2017: Total: 30666 | Algar: 939 | Claro: 7413 | Nextel: - | Oi: 7245 | Sercomtel: 316 | Tim: 7199 | Vivo: 7554
 Base de respondentes 2018: Total: 23973 | Algar: 514 | Claro: 5690 | Nextel: 430 | Oi: 6087 | Sercomtel: 168 | Tim: 5431 | Vivo: 5653

Quase metade da amostra cursou até o ensino médio:

Gráfico 2 – Escolaridade (percentual)



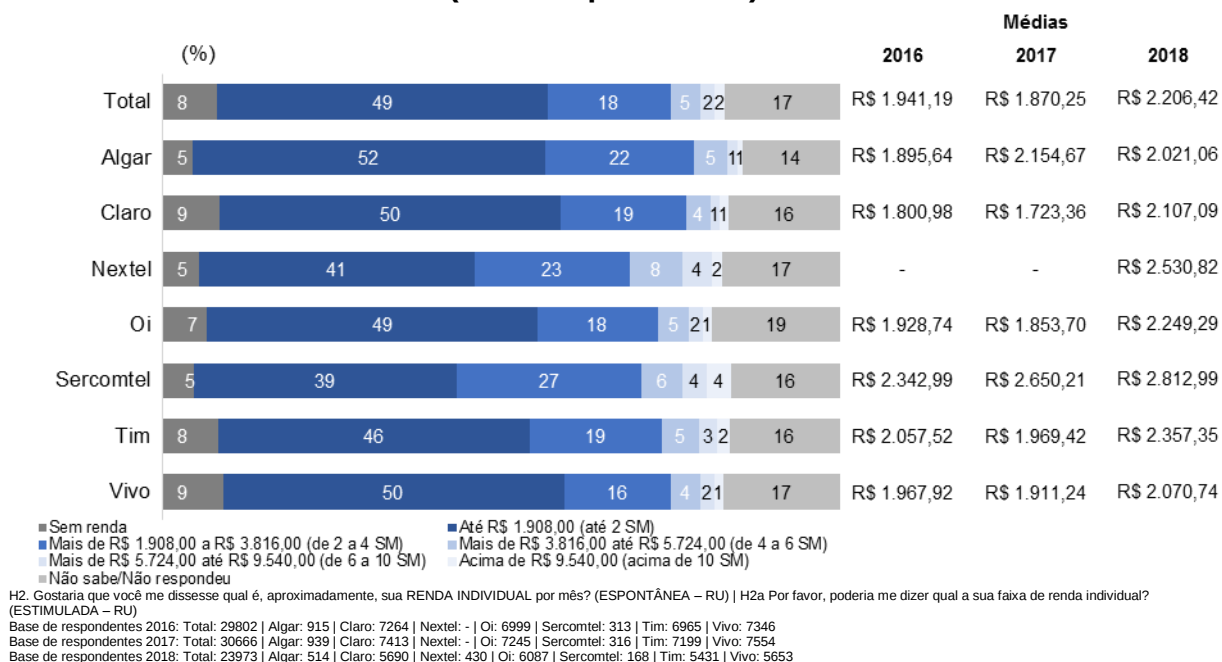
H3. Qual sua escolaridade? (ESPONTÂNEA – RU). | Pergunta adicionada em 2018.
 Base de respondentes 2018: Total: 23973 | Algar: 514 | Claro: 5690 | Nextel: 430 | Oi: 6087 | Sercomtel: 168 | Tim: 5431 | Vivo: 5653

Em média, duas pessoas contribuem para a renda do domicílio e a renda média individual é de R\$ 2.206,42:

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

(Média)	TOTAL	Algar	Claro	Nextel	Oi	Sercomtel	Tim	Vivo
2016	2,09	2,14	2,13	-	2,12	1,98	2,05	2,08
2017	2,07	2,06	2,08	-	2,00	1,96	2,09	2,09
2018	2,08	2,09	2,07	1,95	2,03	2,05	2,10	2,12

H1. Quantas pessoas da sua residência contribuem para a renda total do domicílio? (ESPONTÂNEA – RU)
 Base de respondentes 2016: Total: 29802 | Algar: 915 | Claro: 7264 | Nextel: - | Oi: 6999 | Sercomtel: 313 | Tim: 6965 | Vivo: 7346
 Base de respondentes 2017: Total: 30666 | Algar: 939 | Claro: 7413 | Nextel: - | Oi: 7245 | Sercomtel: 316 | Tim: 7199 | Vivo: 7554
 Base de respondentes 2018: Total: 23973 | Algar: 514 | Claro: 5690 | Nextel: 430 | Oi: 6087 | Sercomtel: 168 | Tim: 5431 | Vivo: 5653

Gráfico 3 – Renda individual (média e percentual)


Praticamente todos os respondentes são os responsáveis pelo pagamento do serviço de SMP PRÉ.

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

Operadora	TOTAL		Algar		Claro		Nextel		Oi		Sercomtel		Tim		Vivo	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
2016	97	3	97	3	97	3	-	-	96	4	97	3	97	3	98	2
2017	98	2	98	2	97	3	-	-	98	2	98	2	98	2	98	2
2018	97	3	95	5	97	3	96	4	97	3	98	2	97	3	97	3

Q5.Você é responsável pela recarga nesta linha da <OPERADORA>? (ESTIMULADA – RU)
 Base de respondentes 2016: Total: 29802 | Algar: 915 | Claro: 7264 | Nextel: - | Oi: 6999 | Sercomtel: 313 | Tim: 6965 | Vivo: 7346
 Base de respondentes 2017: Total: 30666 | Algar: 939 | Claro: 7413 | Nextel: - | Oi: 7245 | Sercomtel: 316 | Tim: 7199 | Vivo: 7554
 Base de respondentes 2018: Total: 23973 | Algar: 514 | Claro: 5690 | Nextel: 430 | Oi: 6087 | Sercomtel: 168 | Tim: 5431 | Vivo: 5653

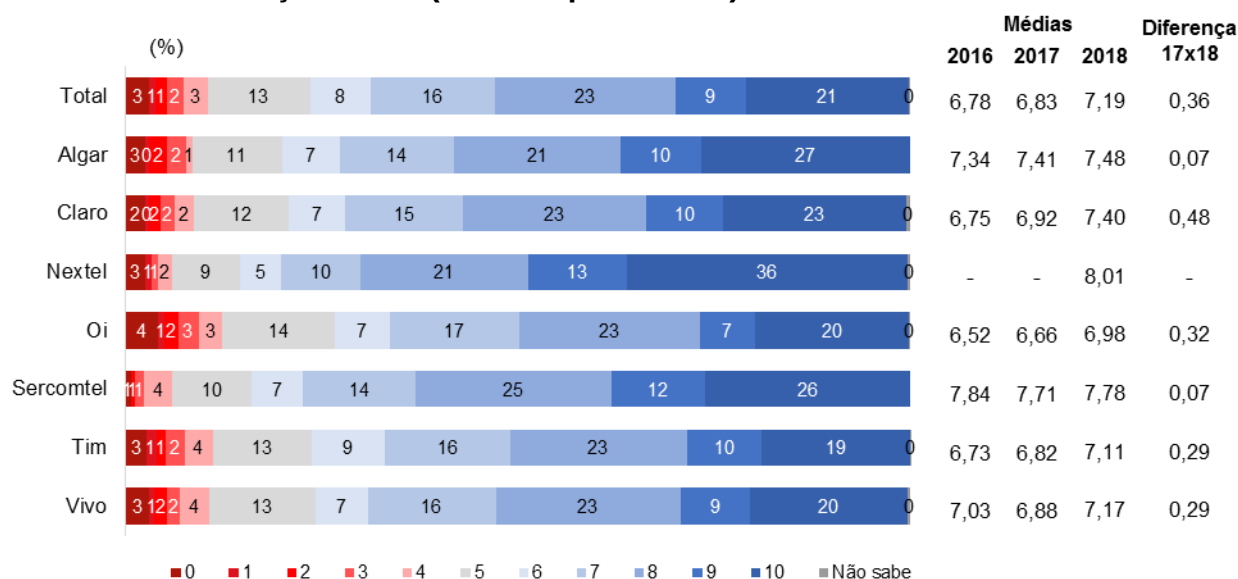
4.2. SATISFAÇÃO E PERCEPÇÃO DE QUALIDADE DAS PRESTADORAS

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

4.2.1. SATISFAÇÃO GERAL

O primeiro indicador avaliado pelos usuários é a satisfação geral com a operadora, considerando a experiência com o uso da telefonia móvel pré paga, onde o indicador total Brasil é de 7,19, diferença de 0,35 em relação ao ano anterior:

Gráfico 4 – Satisfação Geral (média e percentual)



J1. Pensando em toda sua experiência com sua linha móvel da <OPERADORA> e utilizando uma escala em que 0 significa totalmente insatisfeito e 10 significa totalmente satisfeito, qual é o seu nível de satisfação geral com a <OPERADORA>? (ESTIMULADA – RU)
 Base de respondentes 2016: Total: 29802 | Algar: 915 | Claro: 7264 | Nextel: - | Oi: 6999 | Sercomtel: 313 | Tim: 6965 | Vivo: 7346
 Base de respondentes 2017: Total: 30666 | Algar: 939 | Claro: 7413 | Nextel: - | Oi: 7245 | Sercomtel: 316 | Tim: 7199 | Vivo: 7554
 Base de respondentes 2018: Total: 23973 | Algar: 514 | Claro: 5690 | Nextel: 430 | Oi: 6087 | Sercomtel: 168 | Tim: 5431 | Vivo: 5653

4.2.2. OFERTA E CONTRATAÇÃO

O próximo indicador se refere à oferta e contratação do serviço, com uma média de 7,06.

Tabela 7 – Indicador Oferta e Contratação (média)

(Média)	TOTAL	Algar	Claro	Nextel	Oi	Sercomtel	Tim	Vivo
2016	6,65	7,64	6,62	-	6,32	8,28	6,66	6,86
2017	6,76	7,49	6,84	-	6,47	8,08	6,84	6,76
2018	7,06	7,58	7,28	8,42	6,76	8,21	7,06	6,99
Diferença 17x18	0,30	0,09	0,44	8,42	0,29	0,13	0,22	0,23

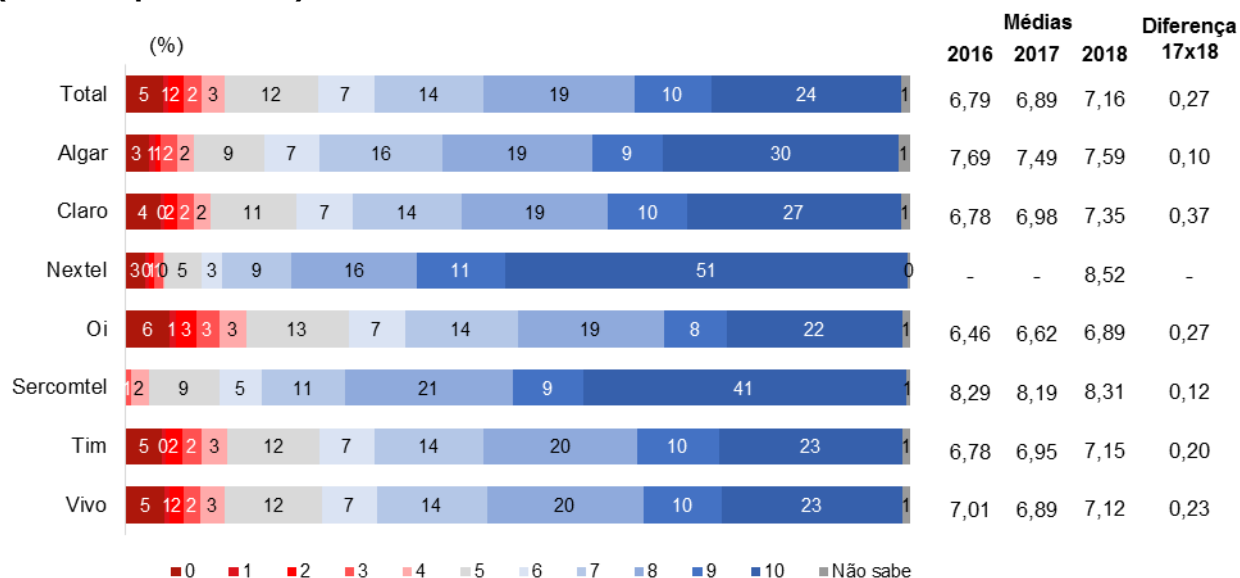
B1. Pensando na oferta e contratação da <OPERADORA> e utilizando uma escala de 0 a 10, qual nota você daria para: (ESTIMULADA – RU)

Base de respondentes 2016: Total: 29753 | Algar: 912 | Claro: 7245 | Nextel: - | Oi: 6992 | Sercomtel: 313 | Tim: 6954 | Vivo: 7337

Base de respondentes 2017: Total: 30636 | Algar: 938 | Claro: 7408 | Nextel: - | Oi: 7239 | Sercomtel: 316 | Tim: 7188 | Vivo: 7547

Base de respondentes 2018: Total: 23973 | Algar: 514 | Claro: 5690 | Nextel: 430 | Oi: 6087 | Sercomtel: 168 | Tim: 5431 | Vivo: 5653

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 7,16 e 6,98, respectivamente.

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


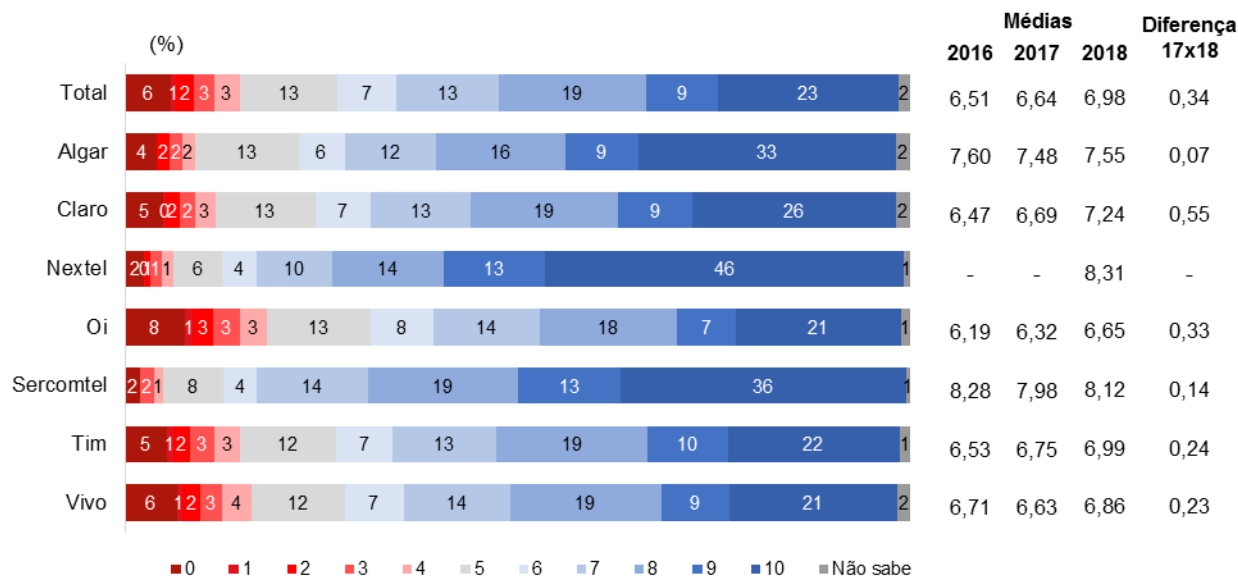
B1.1. Facilidade de entendimento dos planos e serviços contratados

Base de respondentes 2016: Total: 29802 | Algar: 915 | Claro: 7264 | Nextel: - | Oi: 6999 | Sercomtel: 313 | Tim: 6965 | Vivo: 7346

Base de respondentes 2017: Total: 30666 | Algar: 939 | Claro: 7413 | Nextel: - | Oi: 7245 | Sercomtel: 316 | Tim: 7199 | Vivo: 7554

Base de respondentes 2018: Total: 23973 | Algar: 514 | Claro: 5690 | Nextel: 430 | Oi: 6087 | Sercomtel: 168 | Tim: 5431 | Vivo: 5653

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: 29802 | Algar: 915 | Claro: 7264 | Nextel: - | Oi: 6999 | Sercomtel: 313 | Tim: 6965 | Vivo: 7346
Base de respondentes 2017: Total: 30666 | Algar: 939 | Claro: 7413 | Nextel: - | Oi: 7245 | Sercomtel: 316 | Tim: 7199 | Vivo: 7554
Base de respondentes 2018: Total: 23973 | Algar: 514 | Claro: 5690 | Nextel: 430 | Oi: 6087 | Sercomtel: 168 | Tim: 5431 | Vivo: 5653

4.2.3. FUNCIONAMENTO

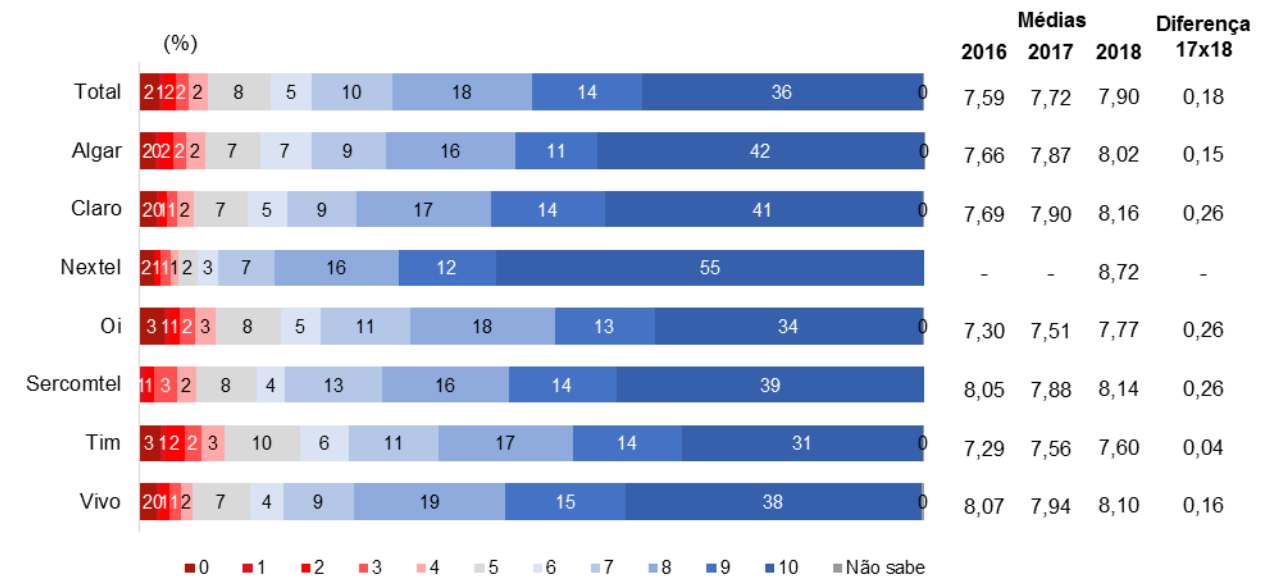
Em relação ao indicador de funcionamento, a média geral é de 7,33.

Tabela 8 – Indicador Funcionamento (média)

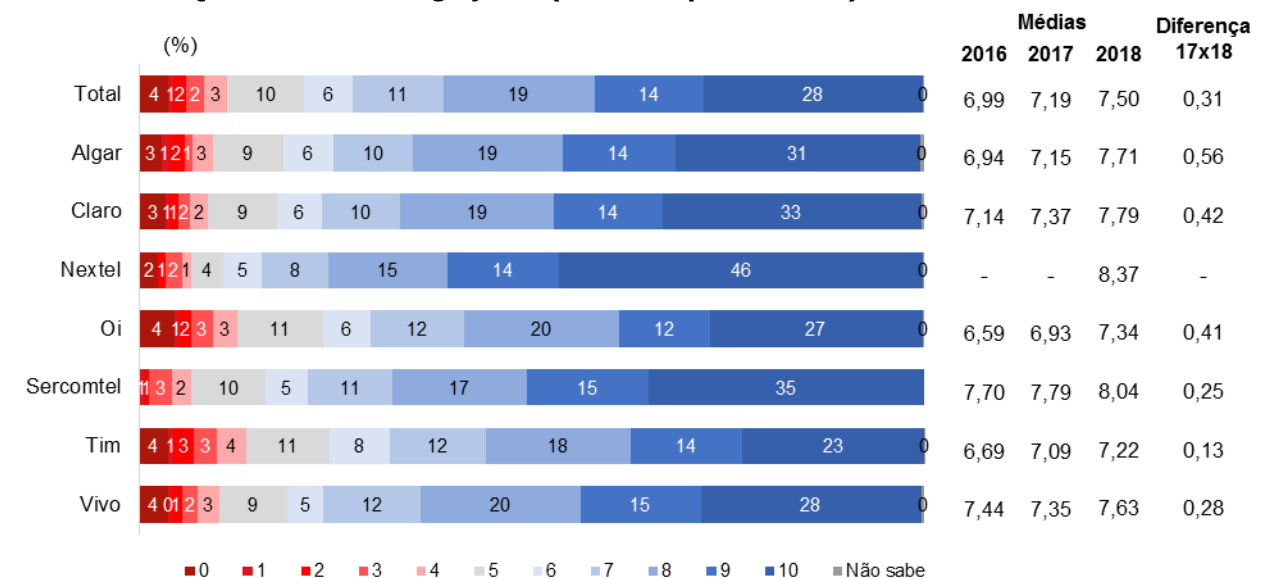
(Média)	TOTAL	Algar	Claro	Nextel	Oi	Sercomtel	Tim	Vivo
2016	6,88	6,99	6,97	-	6,56	7,43	6,65	7,29
2017	6,98	7,02	7,14	-	6,75	7,09	6,88	7,18
2018	7,33	7,37	7,61	8,07	7,07	7,54	7,15	7,45
Diferença 17x18	0,35	0,35	0,47	-	0,32	0,45	0,27	0,27

C1. Pensando no funcionamento do serviço de ligações da sua linha móvel da <OPERADORA>, qual nota você daria para: (ESTIMULADA – RU) | D2. Pensando no funcionamento do serviço contratado de internet 3G/4G do seu celular da <OPERADORA> e utilizando uma escala de 0 a 10, qual nota você daria para: (ESTIMULADA – RU)
Base de respondentes 2016: Total: 29779 | Algar: 914 | Claro: 7255 | Nextel: - | Oi: 6997 | Sercomtel: 313 | Tim: 6958 | Vivo: 7342
Base de respondentes 2017: Total: 30664 | Algar: 939 | Claro: 7413 | Nextel: - | Oi: 7244 | Sercomtel: 316 | Tim: 7199 | Vivo: 7553
Base de respondentes 2018: Total: 23973 | Algar: 514 | Claro: 5690 | Nextel: 430 | Oi: 6087 | Sercomtel: 168 | Tim: 5431 | Vivo: 5653

A avaliação em relação a fazer e receber ligações, é de 7,90 e sobre a qualidade das ligações, é de 7,50.

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


C1_1. Conseguir fazer e receber ligações
 Base de respondentes 2016: Total: 29802 | Algar: 915 | Claro: 7264 | Nextel: - | Oi: 6999 | Sercomtel: 313 | Tim: 6965 | Vivo: 7346
 Base de respondentes 2017: Total: 30666 | Algar: 939 | Claro: 7413 | Nextel: - | Oi: 7245 | Sercomtel: 316 | Tim: 7199 | Vivo: 7554
 Base de respondentes 2018: Total: 23973 | Algar: 514 | Claro: 5690 | Nextel: 430 | Oi: 6087 | Sercomtel: 168 | Tim: 5431 | Vivo: 5653

Gráfico 8 – Qualidade das ligações (média e percentual)


C1_2. Qualidade das ligações, ou seja, ausência de quedas, ruídos e interferências
 Base de respondentes 2016: Total: 29802 | Algar: 915 | Claro: 7264 | Nextel: - | Oi: 6999 | Sercomtel: 313 | Tim: 6965 | Vivo: 7346
 Base de respondentes 2017: Total: 30666 | Algar: 939 | Claro: 7413 | Nextel: - | Oi: 7245 | Sercomtel: 316 | Tim: 7199 | Vivo: 7554
 Base de respondentes 2018: Total: 23973 | Algar: 514 | Claro: 5690 | Nextel: 430 | Oi: 6087 | Sercomtel: 168 | Tim: 5431 | Vivo: 5653

Dois em três usuários utilizaram internet móvel no celular.

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

(%)	TOTAL		Algar		Claro		Nextel		Oi		Sercomtel		Tim		Vivo	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
2016	53	47	59	41	46	54	-	-	43	57	54	46	57	43	61	39
2017	62	38	64	36	57	43	-	-	56	44	69	31	67	33	68	32
2018	65	35	71	29	64	36	90	10	61	39	58	42	68	32	68	32

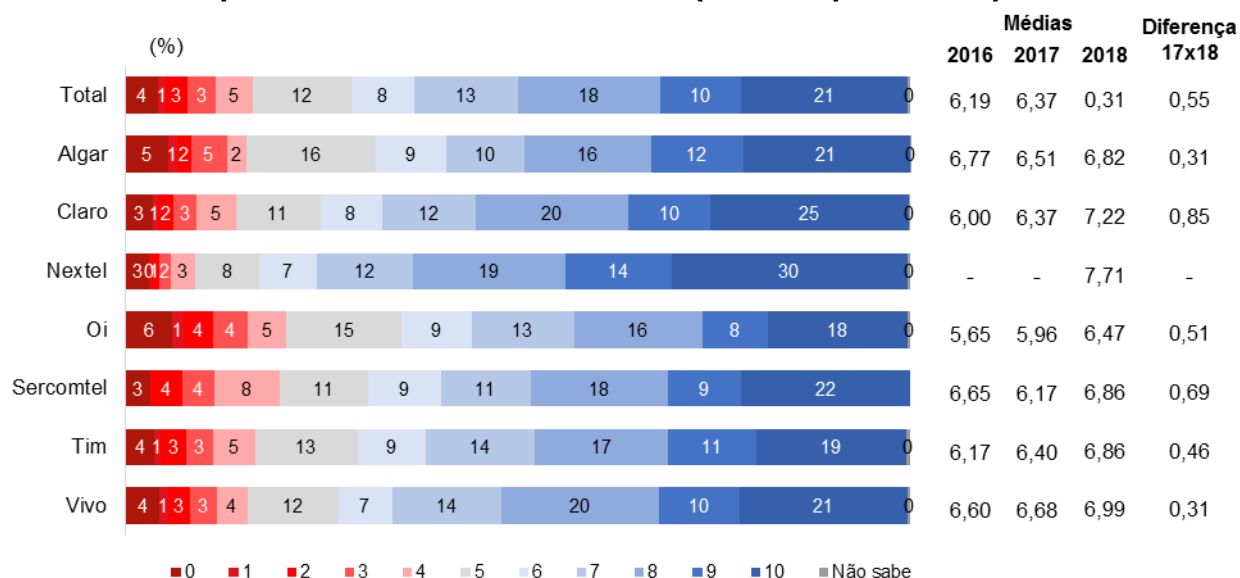
D1. Nos últimos 6 meses, você utilizou a internet 3G/4G do seu celular da <OPERADORA>? (ESPONTÂNEA – RU)

Base de respondentes 2016: Total: 29802 | Algar: 915 | Claro: 7264 | Nextel: - | Oi: 6999 | Sercomtel: 313 | Tim: 6965 | Vivo: 7346

Base de respondentes 2017: Total: 30666 | Algar: 939 | Claro: 7413 | Nextel: - | Oi: 7245 | Sercomtel: 316 | Tim: 7199 | Vivo: 7554

Base de respondentes 2018: Total: 23973 | Algar: 514 | Claro: 5690 | Nextel: 430 | Oi: 6087 | Sercomtel: 168 | Tim: 5431 | Vivo: 5653

A percepção de qualidade em relação a disponibilidade da internet 3G/4G é de 6,92, enquanto que a capacidade de manter a conexão de internet é 6,80 e velocidade de navegação é 6,89:

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


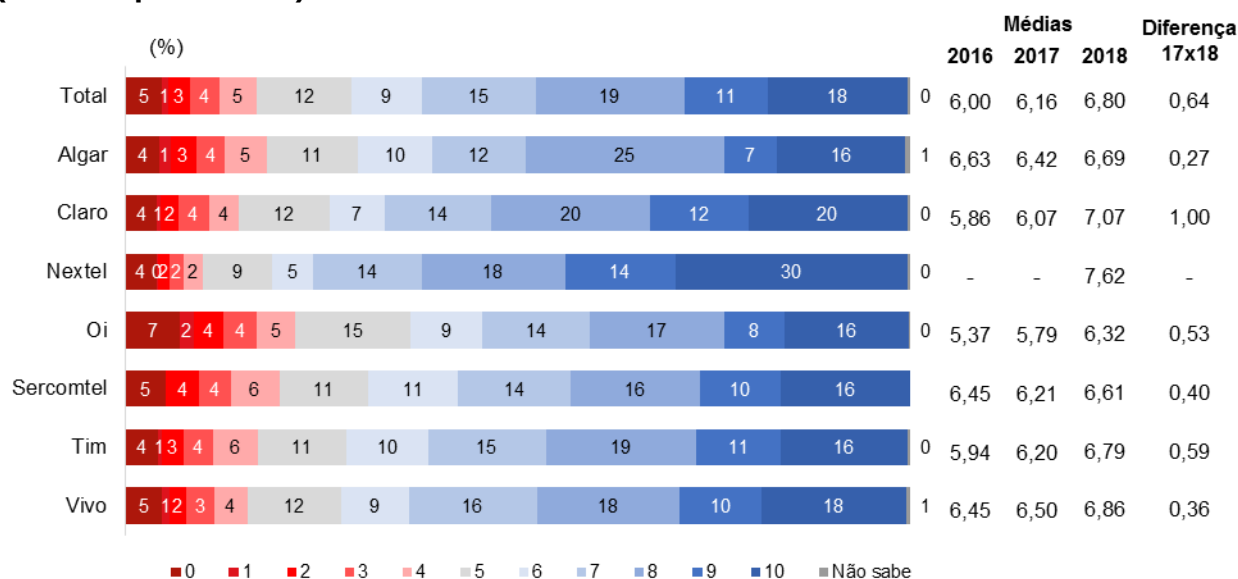
D2_1. Disponibilidade da internet 3G/4G, ou seja, conseguir acessar sempre que preciso

Base de respondentes 2016: Total: 15191 | Algar: 531 | Claro: 3525 | Nextel: - | Oi: 2983 | Sercomtel: 168 | Tim: 3772 | Vivo: 4212

Base de respondentes 2017: Total: 18413 | Algar: 593 | Claro: 4366 | Nextel: - | Oi: 3942 | Sercomtel: 219 | Tim: 4543 | Vivo: 4750

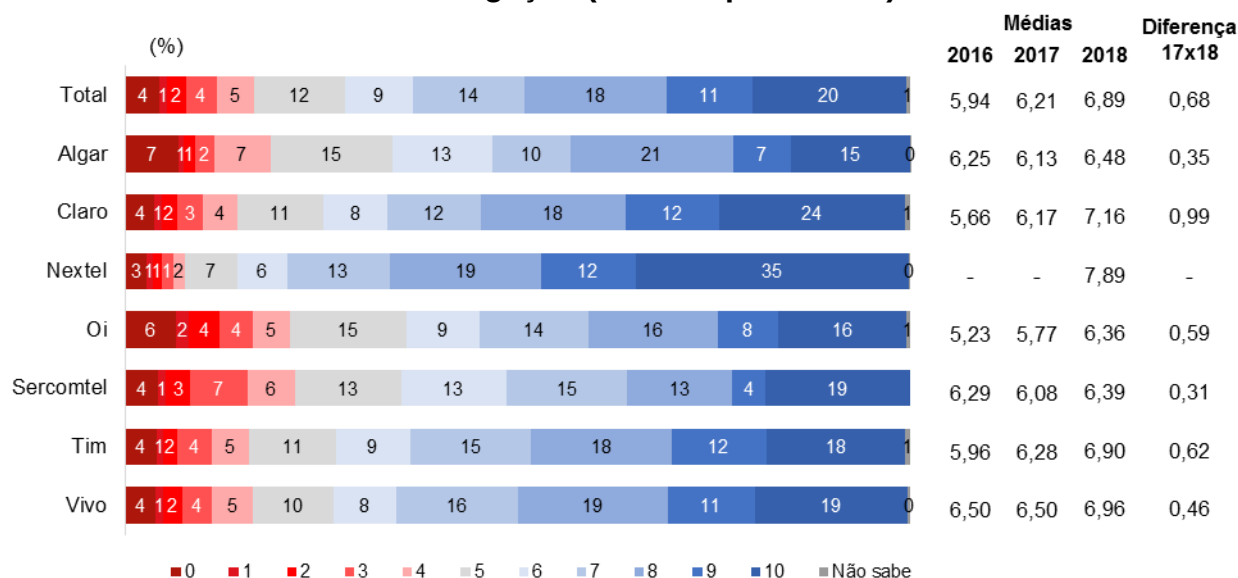
Base de respondentes 2018: Total: 15513 | Algar: 339 | Claro: 3638 | Nextel: 387 | Oi: 3819 | Sercomtel: 97 | Tim: 3597 | Vivo: 3636

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



D2_2. Capacidade de manter a conexão da internet 3G/4G sem quedas
 Base de respondentes 2016: Total: 15191 | Algar: 531 | Claro: 3525 | Nextel: - | Oi: 2983 | Sercomtel: 168 | Tim: 3772 | Vivo: 4212
 Base de respondentes 2017: Total: 18413 | Algar: 593 | Claro: 4366 | Nextel: - | Oi: 3942 | Sercomtel: 219 | Tim: 4543 | Vivo: 4750
 Base de respondentes 2018: Total: 15513 | Algar: 339 | Claro: 3638 | Nextel: 387 | Oi: 3819 | Sercomtel: 97 | Tim: 3597 | Vivo: 3636

Gráfico 11 – Velocidade de navegação (média e percentual)



D2_3. Velocidade de navegação (websites, downloads, vídeos, etc.)
 Base de respondentes 2016: Total: 15191 | Algar: 531 | Claro: 3525 | Nextel: - | Oi: 2983 | Sercomtel: 168 | Tim: 3772 | Vivo: 4212
 Base de respondentes 2017: Total: 18413 | Algar: 593 | Claro: 4366 | Nextel: - | Oi: 3942 | Sercomtel: 219 | Tim: 4543 | Vivo: 4750
 Base de respondentes 2018: Total: 15513 | Algar: 339 | Claro: 3638 | Nextel: 387 | Oi: 3819 | Sercomtel: 97 | Tim: 3597 | Vivo: 3636

4.2.4. Recarga

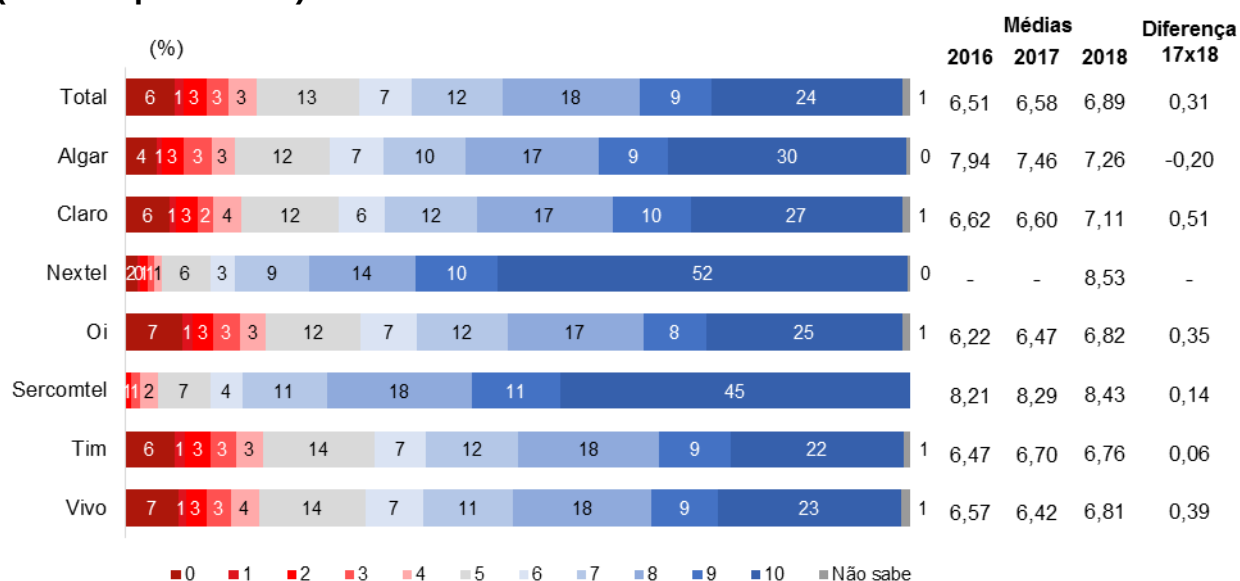
O indicador de recarga tem média geral de 7,07.

Tabela 10 – Indicador de recarga (média)

(Média)	TOTAL	Algar	Claro	Nextel	Oi	Sercomtel	Tim	Vivo
2016	6,68	7,87	6,76	-	6,43	8,14	6,63	6,80
2017	6,76	7,62	6,84	-	6,62	8,18	6,81	6,61
2018	7,07	7,51	7,31	8,52	6,96	8,30	6,96	7,00
Diferença 17x18	0,31	-0,11	0,47	-	0,34	0,12	0,15	0,39

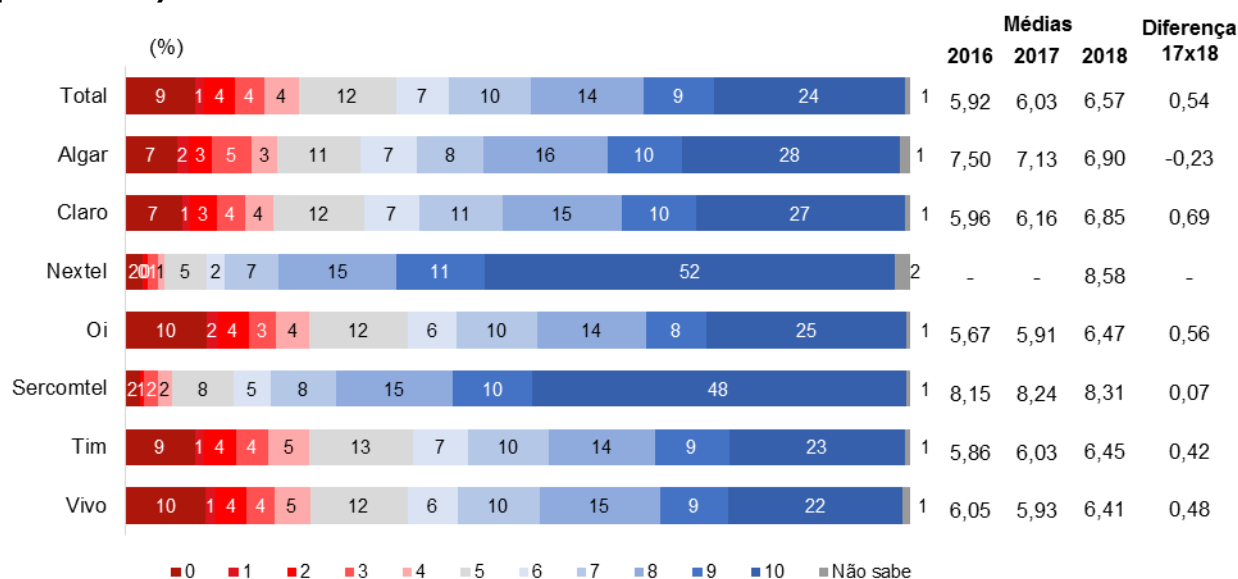
E1. Pensando na recarga da <OPERADORA> e utilizando uma escala de 0 a 10, qual nota você daria para: (ESTIMULADA – RU)
 Base de respondentes 2016: Total: 29770 | Algar: 914 | Claro: 7251 | Nextel: - | Oi: 6995 | Sercomtel: 312 | Tim: 6957 | Vivo: 7341
 Base de respondentes 2017: Total: 30663 | Algar: 939 | Claro: 7412 | Nextel: - | Oi: 7245 | Sercomtel: 315 | Tim: 7198 | Vivo: 7554
 Base de respondentes 2018: Total: 23973 | Algar: 514 | Claro: 5690 | Nextel: 430 | Oi: 6087 | Sercomtel: 168 | Tim: 5431 | Vivo: 5653

Enquanto o resultado da cobrança dos valores de acordo com o utilizado é de 6,89, a avaliação da clareza na forma como os créditos são consumidos é de 6,57, e opções de valores de recarga é 7,76:

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


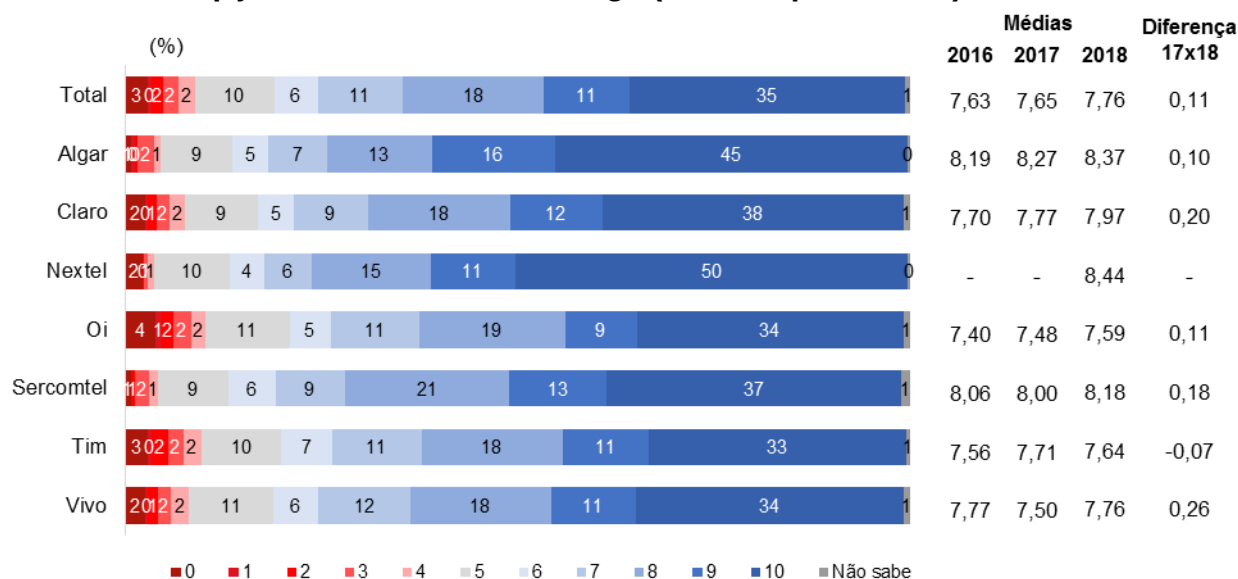
E1.1. Cobrança dos valores na recarga de acordo com o utilizado
 Base de respondentes 2016: Total: 29802 | Algar: 915 | Claro: 7264 | Nextel: - | Oi: 6999 | Sercomtel: 313 | Tim: 6965 | Vivo: 7346
 Base de respondentes 2017: Total: 30666 | Algar: 939 | Claro: 7413 | Nextel: - | Oi: 7245 | Sercomtel: 316 | Tim: 7199 | Vivo: 7554
 Base de respondentes 2018: Total: 23973 | Algar: 514 | Claro: 5690 | Nextel: 430 | Oi: 6087 | Sercomtel: 168 | Tim: 5431 | Vivo: 5653

Gráfico 13 – Clareza na forma como os créditos são consumidos (média e percentual)



E1_2. Clareza na forma como os créditos são consumidos
 Base de respondentes 2016: Total: 29802 | Algar: 915 | Claro: 7264 | Nextel: - | Oi: 6999 | Sercomtel: 313 | Tim: 6965 | Vivo: 7346
 Base de respondentes 2017: Total: 30666 | Algar: 939 | Claro: 7413 | Nextel: - | Oi: 7245 | Sercomtel: 316 | Tim: 7199 | Vivo: 7554
 Base de respondentes 2018: Total: 23973 | Algar: 514 | Claro: 5690 | Nextel: 430 | Oi: 6087 | Sercomtel: 168 | Tim: 5431 | Vivo: 5653

Gráfico 14 – Opções de valores de recarga (média e percentual)



E1_3. Opções de valores de recarga
 Base de respondentes 2016: Total: 29802 | Algar: 915 | Claro: 7264 | Nextel: - | Oi: 6999 | Sercomtel: 313 | Tim: 6965 | Vivo: 7346
 Base de respondentes 2017: Total: 30666 | Algar: 939 | Claro: 7413 | Nextel: - | Oi: 7245 | Sercomtel: 316 | Tim: 7199 | Vivo: 7554
 Base de respondentes 2018: Total: 23973 | Algar: 514 | Claro: 5690 | Nextel: 430 | Oi: 6087 | Sercomtel: 168 | Tim: 5431 | Vivo: 5653

4.2.5. CANAIS DE ATENDIMENTO

Atendimento telefônico continua sendo o canal mais utilizado pelos usuários, seguido pelo atendimento online e 28% dos usuários não utilizaram nenhum dos canais disponíveis:

Tabela 11 – Canais de atendimento utilizados (percentual)

Canais (%)	TOTAL			Algar			Claro			Nextel			Oi			Sercomtel			Tim			Vivo		
	16	17	18	16	17	18	16	17	18	16	17	18	16	17	18	16	17	18	16	17	18	16	17	18
Atendimento telefônico	64	65	59	58	65	64	62	64	58	-	-	48	65	66	60	67	67	62	64	64	60	65	68	61
Atendimento pela internet	21	24	27	31	27	31	19	22	26	-	-	43	18	23	25	23	28	25	22	26	29	23	26	28
Atendimento na loja da operadora	16	14	15	27	21	25	15	13	14	-	-	16	14	13	15	38	40	35	17	14	16	16	16	16
Nenhum destes canais	27	26	28	27	24	21	30	28	30	-	-	29	28	27	29	19	20	25	26	26	27	25	23	27

A1. Nos últimos 6 meses, quais desses canais de atendimento da <OPERADORA> você utilizou? (ESTIMULADA – RM)

Base de respondentes 2016: Total: 29802 | Algar: 915 | Claro: 7264 | Nextel: - | Oi: 6999 | Sercomtel: 313 | Tim: 6965 | Vivo: 7346

Base de respondentes 2017: Total: 30666 | Algar: 939 | Claro: 7413 | Nextel: - | Oi: 7245 | Sercomtel: 316 | Tim: 7199 | Vivo: 7554

Base de respondentes 2018: Total: 23973 | Algar: 514 | Claro: 5690 | Nextel: 430 | Oi: 6087 | Sercomtel: 168 | Tim: 5431 | Vivo: 5653

Os atendimentos telefônicos e online são os mais utilizados e tem indicadores de 7,03 e 7,52, respectivamente:

Tabela 12 – Indicador canais de atendimento (média)

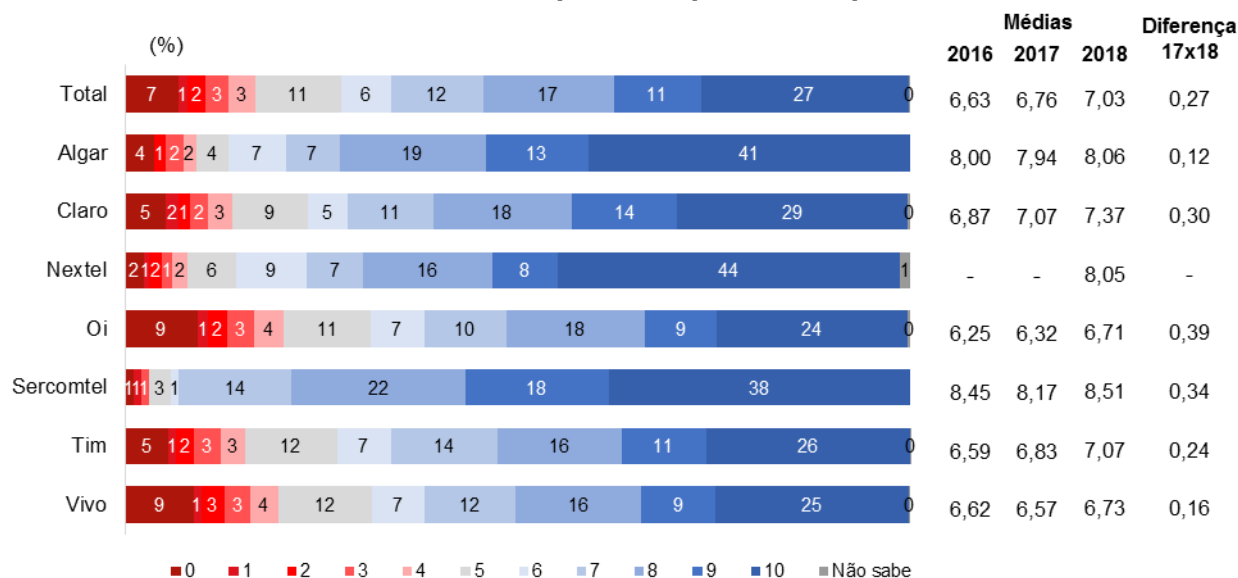
(Média)	TOTAL	Algar	Claro	Nextel	Oi	Sercomtel	Tim	Vivo
2016	6,76	8,02	6,94	-	6,38	8,49	6,73	6,80
2017	6,89	7,88	7,12	-	6,45	8,38	6,98	6,78
2018	7,19	8,02	7,51	8,26	6,87	8,49	7,19	6,99
Diferença 17x18	0,30	0,14	0,39	-	0,42	0,11	0,21	0,21

A3. Qual nota você daria para a qualidade do atendimento telefônico da <OPERADORA>? (ESTIMULADA – RU) | A4. Qual nota você daria para a qualidade do atendimento pela internet da <OPERADORA>? (ESTIMULADA – RU) | A5. Qual nota você daria para a qualidade do atendimento na loja da <OPERADORA>? (ESTIMULADA – RU)

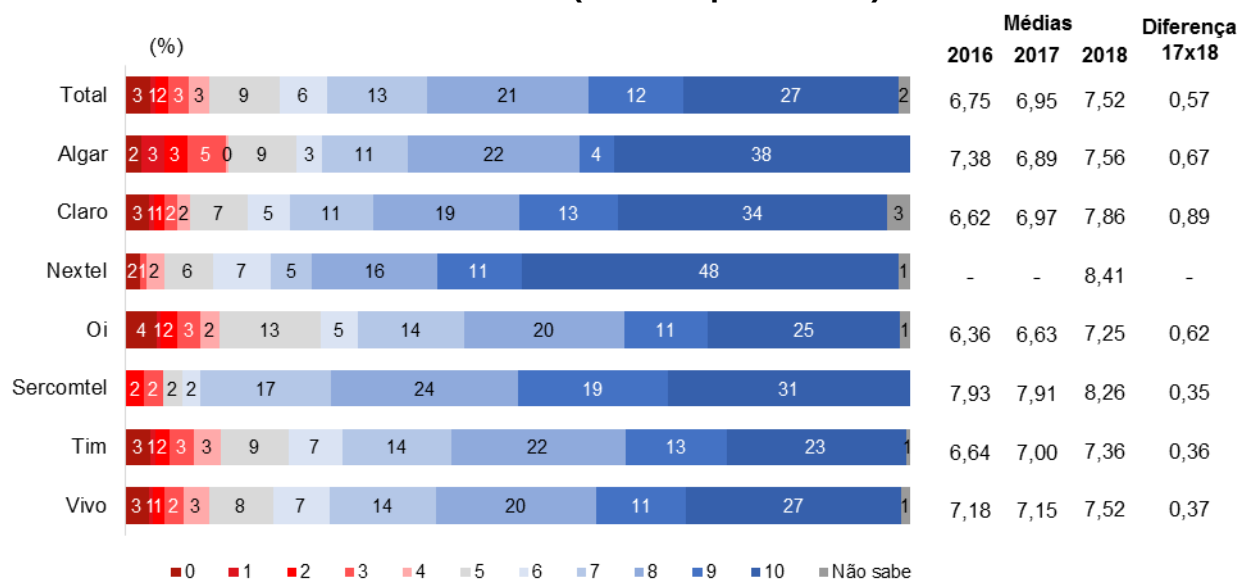
Base de respondentes 2016: Total: 21437 | Algar: 662 | Claro: 5073 | Nextel: - | Oi: 4982 | Sercomtel: 254 | Tim: 4993 | Vivo: 5473

Base de respondentes 2017: Total: 22604 | Algar: 706 | Claro: 5389 | Nextel: - | Oi: 5250 | Sercomtel: 253 | Tim: 5291 | Vivo: 5715

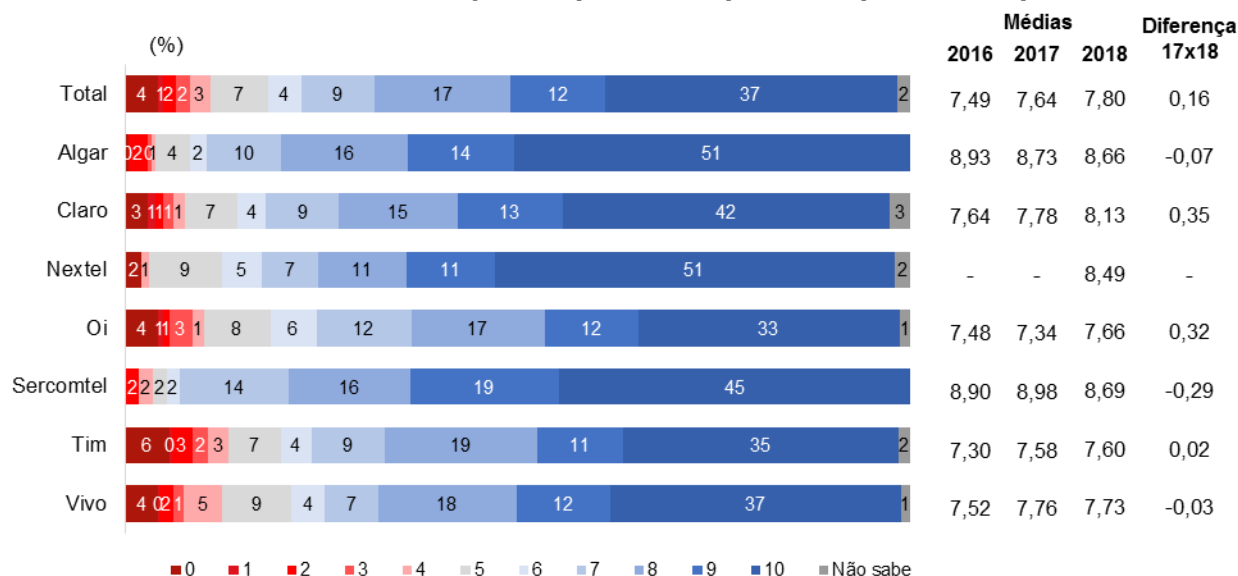
Base de respondentes 2018: Total: 23973 | Algar: 514 | Claro: 5690 | Nextel: 430 | Oi: 6087 | Sercomtel: 168 | Tim: 5431 | Vivo: 5653

Gráfico 15 – 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: 18757 | Algar: 534 | Claro: 4443 | Nextel: - | Oi: 4469 | Sercomtel: 211 | Tim: 4296 | Vivo: 4804
 Base de respondentes 2017: Total: 19791 | Algar: 587 | Claro: 4717 | Nextel: - | Oi: 4676 | Sercomtel: 211 | Tim: 4572 | Vivo: 5028
 Base de respondentes 2018: Total: 14159 | Algar: 314 | Claro: 3325 | Nextel: 216 | Oi: 3601 | Sercomtel: 104 | Tim: 3223 | Vivo: 3376

Gráfico 16 – Atendimento via internet (média e percentual)


A4. Qual nota você daria para a qualidade do atendimento pela internet da <OPERADORA>? (ESTIMULADA – RU)
 Base de respondentes 2016: Total: 6040 | Algar: 274 | Claro: 1387 | Nextel: - | Oi: 1311 | Sercomtel: 73 | Tim: 1442 | Vivo: 1553
 Base de respondentes 2017: Total: 7467 | Algar: 257 | Claro: 1750 | Nextel: - | Oi: 1669 | Sercomtel: 90 | Tim: 1846 | Vivo: 1855
 Base de respondentes 2018: Total: 6489 | Algar: 169 | Claro: 1489 | Nextel: 186 | Oi: 1592 | Sercomtel: 42 | Tim: 1533 | Vivo: 1478

Gráfico 17 – Atendimento via loja da operadora (média e percentual)


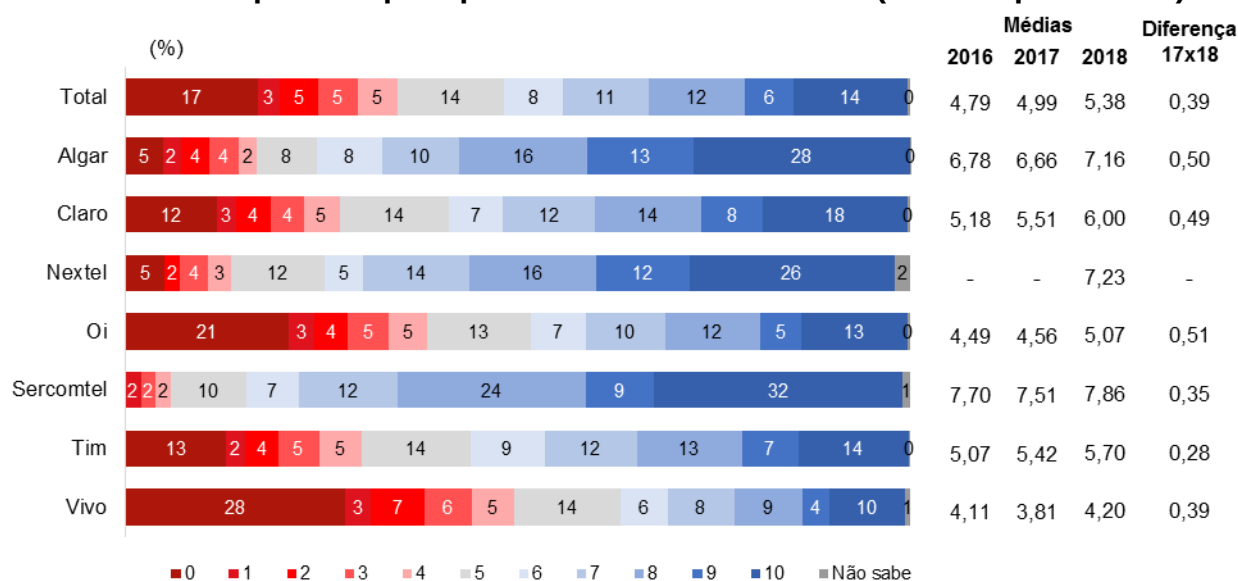
A5. Qual nota você daria para a qualidade do atendimento na loja da <OPERADORA>? (ESTIMULADA – RU)
 Base de respondentes 2016: Total: 4753 | Algar: 226 | Claro: 1094 | Nextel: - | Oi: 991 | Sercomtel: 118 | Tim: 1106 | Vivo: 1218
 Base de respondentes 2017: Total: 4496 | Algar: 228 | Claro: 994 | Nextel: - | Oi: 963 | Sercomtel: 125 | Tim: 1014 | Vivo: 1172
 Base de respondentes 2018: Total: 3584 | Algar: 121 | Claro: 820 | Nextel: 65 | Oi: 859 | Sercomtel: 58 | Tim: 791 | Vivo: 870

O indicador do atendimento telefônico é de 6,28 e é composto pela avaliação do tempo de espera para falar com atendente (média de 5,38 – item com a pior performance), necessidade de repetir a demanda (média de 6,30) e capacidade dos atendentes para esclarecer dúvidas (média de 7,15).

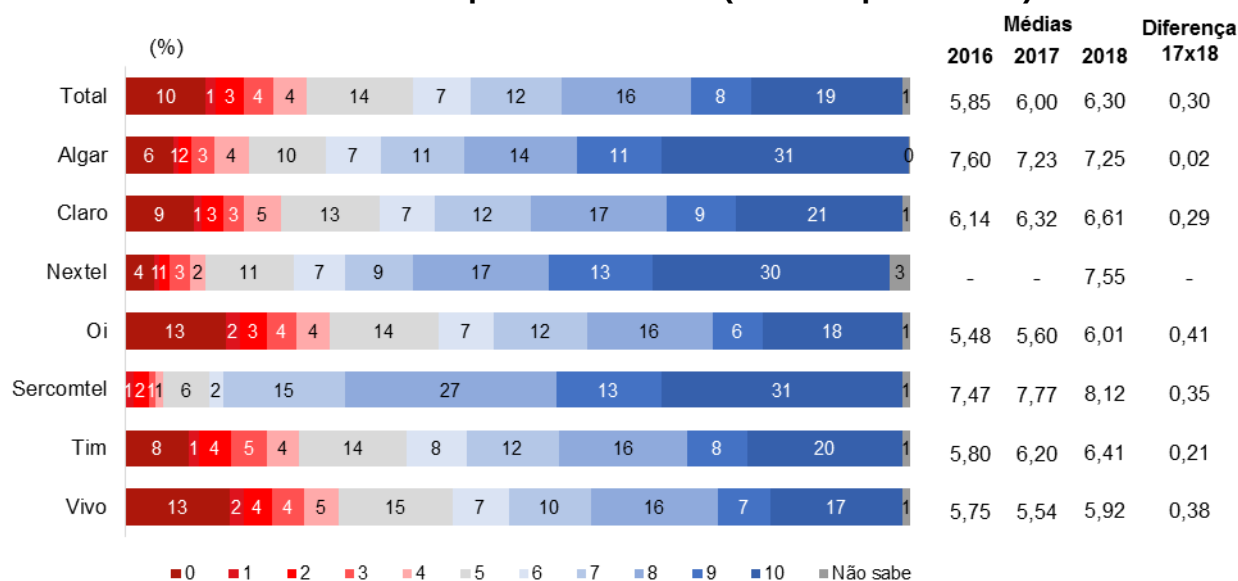
Tabela 13 – Indicador atendimento telefônico (média)

(Média)	TOTAL	Algar	Claro	Nextel	Oi	Sercomtel	Tim	Vivo
2016	5,80	7,47	6,10	-	5,45	7,82	5,83	5,59
2017	5,97	7,25	6,32	-	5,58	7,85	6,20	5,37
2018	6,28	7,46	6,67	7,65	6,00	8,19	6,45	5,69
Diferença 17x18	0,31	0,21	0,35	7,65	0,42	0,34	0,25	0,32

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: 18736 | Algar: 533 | Claro: 4437 | Nextel: - | Oi: 4467 | Sercomtel: 211 | Tim: 4290 | Vivo: 4798
 Base de respondentes 2017: Total: 19775 | Algar: 587 | Claro: 4713 | Nextel: - | Oi: 4668 | Sercomtel: 211 | Tim: 4571 | Vivo: 5025
 Base de respondentes 2018: Total: 23973 | Algar: 514 | Claro: 5690 | Nextel: 430 | Oi: 6087 | Sercomtel: 168 | Tim: 5431 | Vivo: 5653

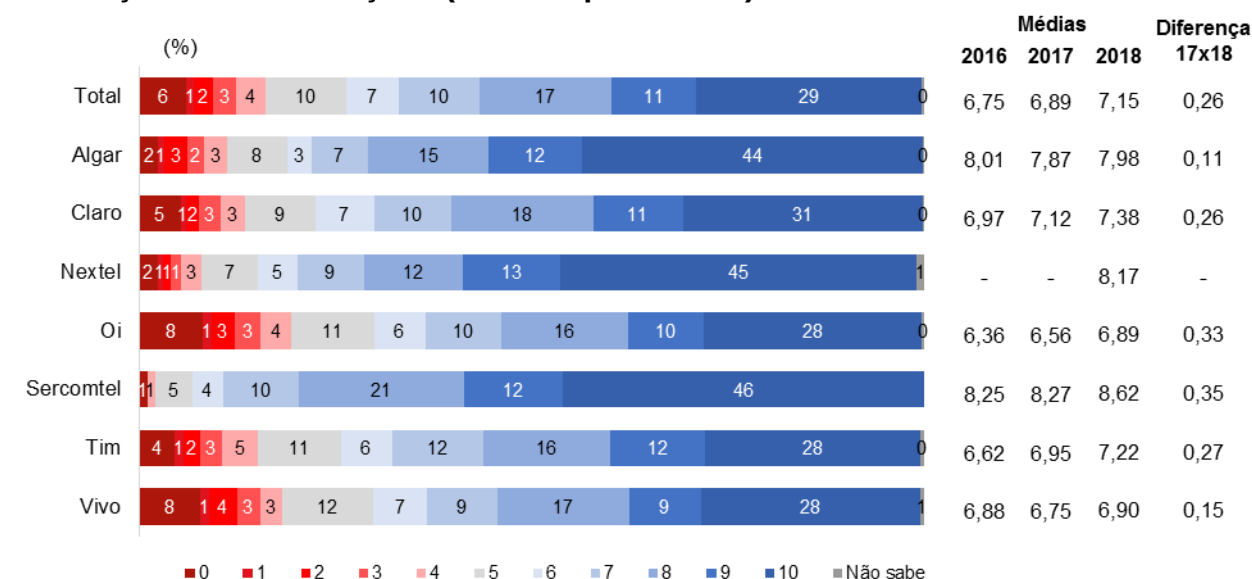
Gráfico 18 – Tempo de espera para falar com o atendente (média e percentual)


A2_1. Tempo de espera para falar com o atendente
 Base de respondentes 2016: Total: 18757 | Algar: 534 | Claro: 4443 | Nextel: - | Oi: 4469 | Sercomtel: 211 | Tim: 4296 | Vivo: 4804
 Base de respondentes 2017: Total: 19791 | Algar: 587 | Claro: 4717 | Nextel: - | Oi: 4676 | Sercomtel: 211 | Tim: 4572 | Vivo: 5028
 Base de respondentes 2018: Total: 14159 | Algar: 314 | Claro: 3325 | Nextel: 216 | Oi: 3601 | Sercomtel: 104 | Tim: 3223 | Vivo: 3376

Gráfico 19 – Necessidade de repetir a demanda (média e percentual)


A2_2. Necessidade de repetir a demanda (Exemplo: pedido, solicitação, reclamação)
 Base de respondentes 2016: Total: 18757 | Algar: 534 | Claro: 4443 | Nextel: - | Oi: 4469 | Sercomtel: 211 | Tim: 4296 | Vivo: 4804
 Base de respondentes 2017: Total: 19791 | Algar: 587 | Claro: 4717 | Nextel: - | Oi: 4676 | Sercomtel: 211 | Tim: 4572 | Vivo: 5028
 Base de respondentes 2018: Total: 14159 | Algar: 314 | Claro: 3325 | Nextel: 216 | Oi: 3601 | Sercomtel: 104 | Tim: 3223 | Vivo: 3376

Gráfico 20 – 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: 18757 | Algar: 534 | Claro: 4443 | Nextel: - | Oi: 4469 | Sercomtel: 211 | Tim: 4296 | Vivo: 4804
 Base de respondentes 2017: Total: 19791 | Algar: 587 | Claro: 4717 | Nextel: - | Oi: 4676 | Sercomtel: 211 | Tim: 4572 | Vivo: 5028
 Base de respondentes 2018: Total: 14159 | Algar: 314 | Claro: 3325 | Nextel: 216 | Oi: 3601 | Sercomtel: 104 | Tim: 3223 | Vivo: 3376

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 5,67, aumento de 0,43 em relação a 2017.

Tabela 14 – Indicador Capacidade de resolução

(Média)	TOTAL	Algar	Claro	Nextel	Oi	Sercomtel	Tim	Vivo
2016	5,17	6,14	5,29	-	4,66	7,03	4,99	5,53
2017	5,24	5,71	5,35	-	4,63	6,53	5,46	5,18
2018	5,67	5,41	5,80	6,65	5,24	6,85	5,80	5,65
Diferença 17x18	0,43	-0,30	0,45	6,65	0,61	0,32	0,34	0,47

F2. Numa escala de 0 a 10, qual nota você daria para a resolução do problema de recarga pela <OPERADORA>? | F4. Qual nota você daria para a resolução do problema nas ligações pela <OPERADORA>, numa escala de 0 a 10? | F6. Qual nota você daria para a resolução do problema na internet 3G/4G do seu celular pela <OPERADORA>?
 Base de respondentes 2016: Total: 11965 | Algar: 257 | Claro: 2946 | Nextel: - | Oi: 2551 | Sercomtel: 106 | Tim: 2817 | Vivo: 3288
 Base de respondentes 2017: Total: 12266 | Algar: 264 | Claro: 2831 | Nextel: - | Oi: 2536 | Sercomtel: 105 | Tim: 3100 | Vivo: 3430
 Base de respondentes 2018: Total: 23973 | Algar: 514 | Claro: 5690 | Nextel: 430 | Oi: 6087 | Sercomtel: 168 | Tim: 5431 | Vivo: 5653

Cerca de três em dez usuários entraram em contato motivado por algum problema na recarga e sua percepção de qualidade com a resolução é de 5,61:

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

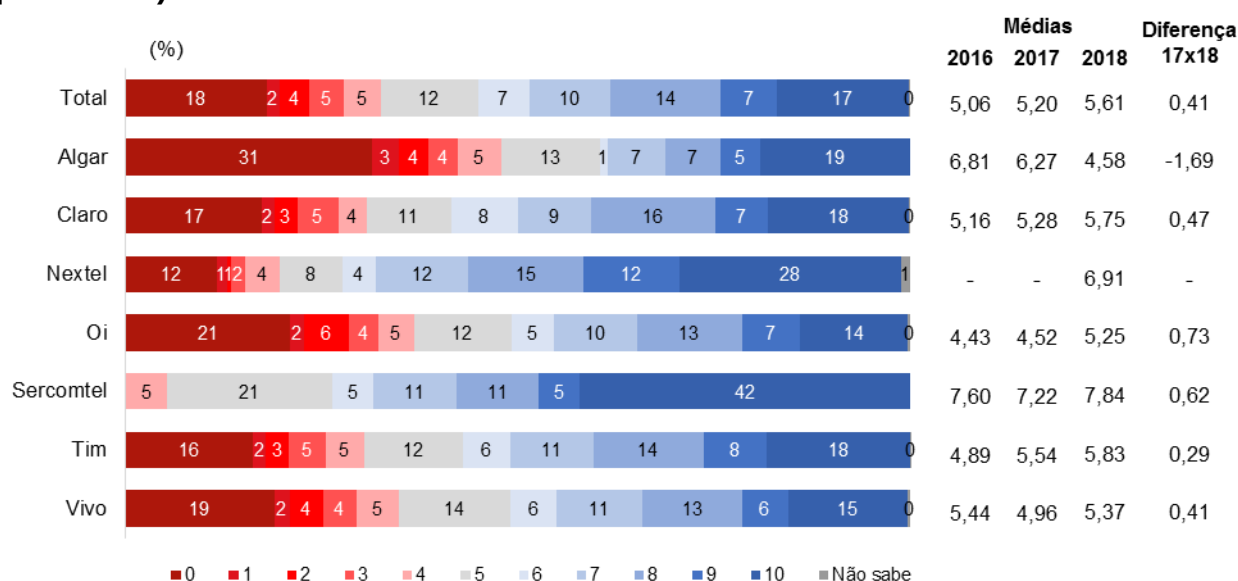
(%)	TOTAL		Algar		Claro		Nextel		Oi		Sercomtel		Tim		Vivo	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
2016	33	67	15	85	33	67	-	-	29	71	14	86	34	66	36	64
2017	33	67	13	87	31	69	-	-	27	73	16	84	35	65	36	64
2018	29	71	13	87	26	74	26	74	26	74	11	89	32	68	30	70

F1. Nos últimos 6 meses, você entrou em contato com a <OPERADORA> para falar sobre problemas com créditos da recarga? (ESPONTÂNEA – RU)

Base de respondentes 2016: Total: 29802 | Algar: 915 | Claro: 7264 | Nextel: - | Oi: 6999 | Sercomtel: 313 | Tim: 6965 | Vivo: 7346

Base de respondentes 2017: Total: 30666 | Algar: 939 | Claro: 7413 | Nextel: - | Oi: 7245 | Sercomtel: 316 | Tim: 7199 | Vivo: 7554

Base de respondentes 2018: Total: 23973 | Algar: 514 | Claro: 5690 | Nextel: 430 | Oi: 6087 | Sercomtel: 168 | Tim: 5431 | Vivo: 5653

Gráfico 21 – Resolução do problema de recarga pela operadora (média e percentual)


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

Base de respondentes 2016: Total: 9026 | Algar: 137 | Claro: 2325 | Nextel: - | Oi: 1841 | Sercomtel: 43 | Tim: 2111 | Vivo: 2569

Base de respondentes 2017: Total: 9058 | Algar: 135 | Claro: 2129 | Nextel: - | Oi: 1772 | Sercomtel: 49 | Tim: 2360 | Vivo: 2613

Base de respondentes 2018: Total: 6581 | Algar: 74 | Claro: 1450 | Nextel: 114 | Oi: 1465 | Sercomtel: 19* | Tim: 1720 | Vivo: 1739 | * Base pequena

Já em relação a problemas nas ligações, 15% contatou a operadora, com média de percepção de qualidade da resolução de 5,27:

Tabela 16 – Contato para falar sobre problemas nas ligações (percentual)

(%)	TOTAL		Algar		Claro		Nextel		Oi		Sercomtel		Tim		Vivo	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
2016	19	81	15	85	19	81	-	-	20	80	16	84	18	82	19	81
2017	17	83	14	86	15	85	-	-	18	82	14	86	16	84	19	81
2018	15	85	13	87	14	86	11	89	14	86	14	86	15	85	17	83

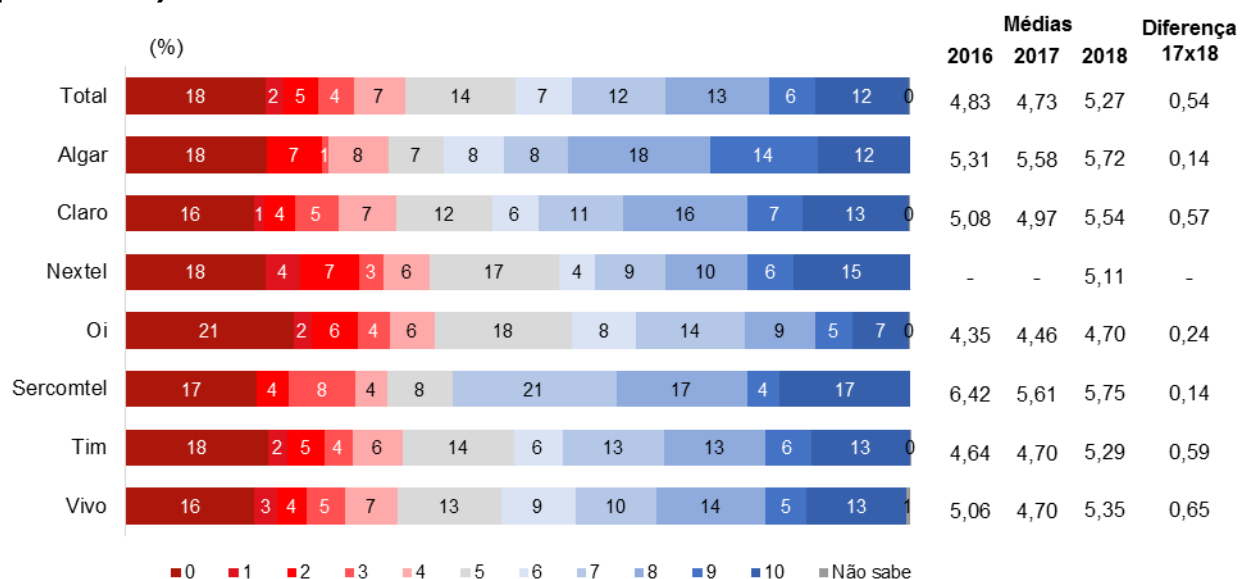
F3. Nos últimos 6 meses, você entrou em contato com a <OPERADORA> para falar sobre problemas nas ligações? (ESPONTÂNEA – RU)

Base de respondentes 2016: Total: 29802 | Algar: 915 | Claro: 7264 | Nextel: - | Oi: 6999 | Sercomtel: 313 | Tim: 6965 | Vivo: 7346

Base de respondentes 2017: Total: 30666 | Algar: 939 | Claro: 7413 | Nextel: - | Oi: 7245 | Sercomtel: 316 | Tim: 7199 | Vivo: 7554

Base de respondentes 2018: Total: 23973 | Algar: 514 | Claro: 5690 | Nextel: 430 | Oi: 6087 | Sercomtel: 168 | Tim: 5431 | Vivo: 5653

Gráfico 22 – Resolução do problema nas ligações pela operadora (média e percentual)



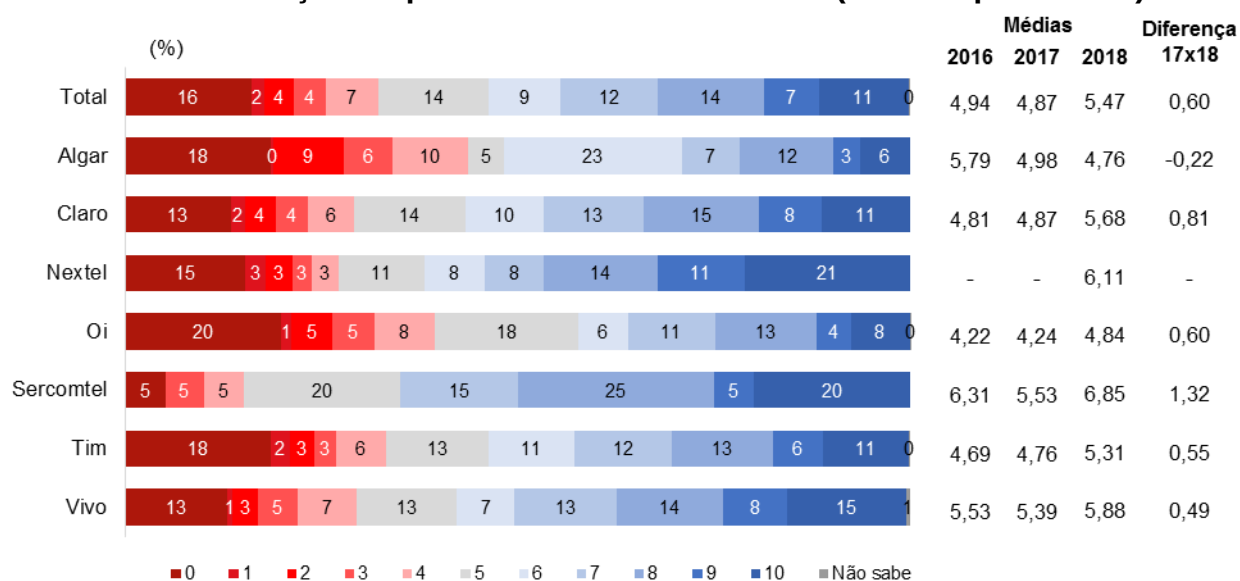
F4. Qual nota você daria para a resolução do problema nas ligações pela <OPERADORA>, numa escala de 0 a 10? Base de respondentes 2016: Total: 5098 | Algar: 110 | Claro: 1232 | Oi: 1235 | Sercomtel: 50 | Tim: 1151 | Vivo: 1320
 Base de respondentes 2017: Total: 4709 | Algar: 107 | Claro: 1018 | Nextel: - | Oi: 1120 | Sercomtel: 44 | Tim: 1124 | Vivo: 1296
 Base de respondentes 2018: Total: 3513 | Algar: 57 | Claro: 801 | Nextel: 43 | Oi: 809 | Sercomtel: 24* | Tim: 836 | Vivo: 943 | * Base pequena

Sobre problemas com a internet, 23% contatou a operadora e a percepção de qualidade de resolução de 5,47:

Tabela 17 – Contato sobre problemas na internet 3G/4G (percentual)

2016	TOTAL		Algar		Claro		Nextel		Oi		Sercomtel		Tim		Vivo	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
2016	29	71	26	74	29	71	-	-	24	76	33	67	28	72	32	68
2017	29	71	22	78	28	72	-	-	23	77	26	74	29	71	34	66
2018	23	77	22	78	22	78	21	79	20	80	21	79	24	76	27	73

F5. Nos últimos 6 meses, você entrou em contato com a <OPERADORA> para falar sobre problemas na internet 3G/4G do seu celular? (ESPONTÂNEA – RU)
 Base de respondentes 2016: Total: 15191 | Algar: 531 | Claro: 3525 | Nextel: - | Oi: 2983 | Sercomtel: 168 | Tim: 3772 | Vivo: 4212
 Base de respondentes 2017: Total: 18413 | Algar: 593 | Claro: 4366 | Nextel: - | Oi: 3942 | Sercomtel: 219 | Tim: 4543 | Vivo: 4750
 Base de respondentes 2018: Total: 15513 | Algar: 339 | Claro: 3638 | Nextel: 387 | Oi: 3819 | Sercomtel: 97 | Tim: 3597 | Vivo: 3636

Gráfico 23 – Resolução do problema na internet 3G/4G (média e percentual)


F6. Qual nota você daria para a resolução do problema na internet 3G/4G do seu celular pela <OPERADORA>? (ESTIMULADA – RU)
 Base de respondentes 2016: Total: 4268 | Algar: 123 | Claro: 1062 | Nextel: - | Oi: 683 | Sercomtel: 55 | Tim: 1032 | Vivo: 1313
 Base de respondentes 2017: Total: 4986 | Algar: 136 | Claro: 1175 | Nextel: - | Oi: 844 | Sercomtel: 57 | Tim: 1257 | Vivo: 1517
 Base de respondentes 2018: Total: 3512 | Algar: 69 | Claro: 807 | Nextel: 76 | Oi: 692 | Sercomtel: 20* | Tim: 887 | Vivo: 961 | *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 18 – Ranking Satisfação Geral SMP PRÉ, por UF (média)

UF	OPERADORA	Média	Ranking	UF	OPERADORA	Média	Ranking	UF	OPERADORA	Média	Ranking
AC	TIM	8,16	1	MA	VIVO	7,73	2	RJ	TIM	7,68	2
AC	OI	7,99	1	MA	TIM	7,24	3	RJ	CLARO	7,15	3
AC	CLARO	7,58	1	MA	OI	7,03	3	RJ	VIVO	7,00	3
AC	VIVO	6,70	2	MG	ALGAR	7,43	1	RJ	OI	6,85	3
AL	VIVO	8,11	1	MG	VIVO	7,26	2	RN	VIVO	7,75	1
AL	CLARO	7,85	1	MG	CLARO	7,17	2	RN	TIM	7,38	2
AL	TIM	7,57	2	MG	TIM	6,90	2	RN	CLARO	7,38	2
AL	OI	7,07	2	MG	OI	6,69	2	RN	OI	6,92	2
AM	OI	7,67	1	MS	OI	7,98	1	RO	TIM	7,37	1
AM	CLARO	7,64	1	MS	CLARO	7,42	2	RO	VIVO	7,33	1
AM	TIM	7,43	1	MS	VIVO	7,36	2	RO	CLARO	7,22	1
AM	VIVO	7,12	1	MS	TIM	7,06	2	RO	OI	7,22	1
AP	CLARO	7,78	1	MT	CLARO	7,32	1	RR	CLARO	7,52	1
AP	TIM	7,55	2	MT	OI	7,32	1	RR	TIM	7,26	1
AP	OI	7,48	2	MT	TIM	6,90	2	RR	OI	7,14	2
AP	VIVO	7,00	2	MT	VIVO	6,46	2	RR	VIVO	6,66	2
BA	VIVO	7,37	1	PA	CLARO	7,99	1	RS	CLARO	7,40	1
BA	TIM	7,33	2	PA	OI	7,53	1	RS	VIVO	7,26	1
BA	CLARO	7,23	2	PA	TIM	6,94	2	RS	OI	7,00	1
BA	OI	6,79	2	PA	VIVO	6,81	2	RS	TIM	7,00	1
CE	VIVO	8,19	1	PB	CLARO	8,08	1	SC	VIVO	7,53	1
CE	CLARO	7,81	2	PB	VIVO	7,88	2	SC	OI	7,45	1
CE	TIM	7,28	3	PB	TIM	7,47	2	SC	CLARO	7,36	2
CE	OI	6,78	3	PB	OI	6,65	3	SC	TIM	6,78	2
DF	TIM	6,94	1	PE	VIVO	7,92	1	SE	CLARO	7,45	1
DF	VIVO	6,89	1	PE	CLARO	7,71	2	SE	TIM	7,45	1
DF	CLARO	6,88	1	PE	TIM	7,17	3	SE	OI	7,38	1
DF	OI	6,74	1	PE	OI	6,60	3	SE	VIVO	7,04	1
ES	OI	7,83	1	PI	CLARO	7,71	1	SP	NEXTEL	7,90	1
ES	CLARO	7,78	1	PI	VIVO	7,49	2	SP	ALGAR	7,66	2
ES	TIM	7,70	1	PI	TIM	7,04	3	SP	OI	7,48	2
ES	VIVO	6,82	2	PI	OI	6,77	3	SP	CLARO	7,41	2
GO	ALGAR	7,94	1	PR	SERCOMTEL	7,78	1	SP	TIM	7,17	2
GO	OI	7,38	2	PR	CLARO	7,39	2	SP	VIVO	7,16	2
GO	TIM	7,05	2	PR	OI	7,29	3	TO	VIVO	7,47	1
GO	CLARO	6,97	2	PR	VIVO	7,05	3	TO	CLARO	7,25	1
GO	VIVO	6,84	2	PR	TIM	6,73	3	TO	TIM	7,24	1
MA	CLARO	7,98	1	RJ	NEXTEL	8,21	1	TO	OI	6,98	1

5. APÊNDICE

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

Apêndice 1 – Satisfação Geral (média)

Base	Total	Algar	Claro	Nextel	Oi	Sercomtel	Tim	Vivo
	23.896	514	5.666	429	6.075	168	5.420	5.624
Total	7,19	7,48	7,40	8,01	6,98	7,78	7,11	7,17
AC	7,09	-	7,58	-	7,99	-	8,16	6,70
AL	7,60	-	7,85	-	7,07	-	7,57	8,11
AM	7,30	-	7,64	-	7,67	-	7,43	7,12
AP	7,28	-	7,78	-	7,48	-	7,55	7,00
BA	7,16	-	7,23	-	6,79	-	7,33	7,37
CE	7,30	-	7,81	-	6,78	-	7,28	8,19
DF	6,87	-	6,88	-	6,74	-	6,94	6,89
ES	7,07	-	7,78	-	7,83	-	7,70	6,82
GO	7,04	7,94	6,97	-	7,38	-	7,05	6,84
MA	7,45	-	7,98	-	7,03	-	7,24	7,73
MG	7,00	7,43	7,17	-	6,69	-	6,90	7,26
MS	7,38	-	7,42	-	7,98	-	7,06	7,36
MT	6,94	-	7,32	-	7,32	-	6,90	6,46
PA	7,18	-	7,99	-	7,53	-	6,94	6,81
PB	7,37	-	8,08	-	6,65	-	7,47	7,88
PE	7,21	-	7,71	-	6,60	-	7,17	7,92
PI	7,36	-	7,71	-	6,77	-	7,04	7,49
PR	6,90	-	7,39	-	7,29	7,78	6,73	7,05
RJ	7,19	-	7,15	8,21	6,85	-	7,68	7,00
RN	7,26	-	7,38	-	6,92	-	7,38	7,75
RO	7,25	-	7,22	-	7,22	-	7,37	7,33
RR	6,96	-	7,52	-	7,14	-	7,26	6,66
RS	7,23	-	7,40	-	7,00	-	7,00	7,26
SC	7,07	-	7,36	-	7,45	-	6,78	7,53
SE	7,19	-	7,45	-	7,38	-	7,45	7,04
SP	7,28	7,66	7,41	7,89	7,48	-	7,17	7,16
TO	7,19	-	7,25	-	6,98	-	7,24	7,47

Apêndice 2 – Satisfação Geral (GAP 2017 vs 2018)

	Total	Algar	Claro	Nextel	Oi	Sercomtel	Tim	Vivo
Total	0,36	0,07	0,48	-	0,32	0,07	0,29	0,29
AC	0,11	-	-0,22	-	0,59	-	0,57	0,25
AL	0,45	-	0,52	-	0,10	-	0,69	-0,08
AM	0,58	-	-0,12	-	-0,10	-	0,15	0,85
AP	0,36	-	-	-	0,41	-	0,26	0,45
BA	0,55	-	0,75	-	0,39	-	0,52	0,47
CE	0,31	-	0,28	-	0,55	-	0,10	0,27
DF	0,24	-	0,57	-	0,05	-	0,13	-0,34
ES	0,18	-	0,33	-	0,29	-	0,15	0,14
GO	0,43	0,11	0,57	-	0,82	-	0,13	-0,17
MA	0,47	-	0,50	-	0,36	-	0,54	0,10
MG	0,45	0,08	0,54	-	0,34	-	0,50	0,52
MS	0,28	-	0,55	-	0,47	-	0,26	-0,09
MT	-0,03	-	0,34	-	0,13	-	-0,24	-0,37
PA	0,29	-	0,04	-	0,28	-	0,55	-0,17
PB	0,47	-	0,54	-	0,18	-	0,76	-0,07
PE	0,09	-	0,11	-	0,11	-	0,04	0,00
PI	0,49	-	0,90	-	-0,19	-	0,36	-0,16
PR	0,29	-	0,42	-	0,17	0,07	0,31	-0,20
RJ	0,31	-	0,58	-	0,16	-	0,15	-0,03
RN	0,37	-	0,31	-	0,07	-	0,63	0,12
RO	0,07	-	0,03	-	0,11	-	0,26	0,01
RR	0,29	-	-0,10	-	0,49	-	0,33	0,29
RS	0,22	-	0,30	-	0,27	-	-0,26	0,29
SC	0,25	-	0,39	-	0,52	-	0,12	0,28
SE	0,14	-	-0,31	-	0,38	-	0,02	0,25
SP	0,42	0,01	0,54	-	0,44	-	0,23	0,58
TO	0,13	-	0,15	-	0,07	-	0,04	0,24

Apêndice 3 – Oferta e contratação (média)

Base	Total	Algar	Claro	Nextel	Oi	Sercomtel	Tim	Vivo
	23893	513	5669	429	6070	167	5415	5630
Total	7,06	7,58	7,28	8,42	6,76	8,21	7,06	6,99
AC	7,16	-	7,55	-	7,91	-	8,31	6,83
AL	7,29	-	7,56	-	6,74	-	7,24	7,92
AM	7,16	-	7,68	-	7,83	-	7,50	6,85
AP	7,30	-	7,98	-	7,52	-	7,65	6,92
BA	6,99	-	7,10	-	6,61	-	7,22	7,06
CE	7,13	-	7,66	-	6,58	-	7,16	7,79
DF	6,72	-	6,64	-	6,65	-	7,01	6,56
ES	6,85	-	7,53	-	7,84	-	7,83	6,54
GO	6,89	8,02	6,74	-	6,92	-	7,37	6,81
MA	7,46	-	7,94	-	6,96	-	7,44	7,66
MG	6,92	7,56	7,13	-	6,38	-	7,09	7,04
MS	7,24	-	7,19	-	7,99	-	7,13	7,24
MT	6,89	-	7,18	-	7,22	-	7,08	6,47
PA	7,15	-	7,81	-	7,66	-	7,01	6,64
PB	7,14	-	7,66	-	6,34	-	7,42	7,74
PE	7,07	-	7,46	-	6,39	-	7,22	7,65
PI	7,28	-	7,42	-	6,62	-	7,31	7,35
PR	6,87	-	7,30	-	7,07	8,21	6,72	7,19
RJ	7,12	-	7,13	8,33	6,70	-	7,58	6,91
RN	7,16	-	7,42	-	6,69	-	7,27	7,48
RO	7,14	-	7,14	-	7,06	-	7,33	7,13
RR	6,90	-	7,62	-	6,91	-	7,45	6,49
RS	7,25	-	7,60	-	6,70	-	7,17	7,23
SC	7,03	-	7,48	-	7,23	-	6,70	7,57
SE	6,95	-	7,60	-	6,97	-	7,40	6,73
SP	7,03	7,58	7,24	8,47	7,16	-	6,90	6,88
TO	7,04	-	7,16	-	6,82	-	7,07	7,08

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

	Total	Algar	Claro	Nextel	Oi	Sercomtel	Tim	Vivo
Total	0,30	0,09	0,44	-	0,29	0,13	0,22	0,23
AC	0,17	-	-0,14	-	0,46	-	0,63	0,31
AL	0,21	-	0,27	-	0,03	-	0,32	0,02
AM	0,38	-	-0,16	-	0,02	-	0,01	0,55
AP	0,42	-	0,02	-	0,59	-	0,42	0,40
BA	0,58	-	0,56	-	0,80	-	0,52	0,39
CE	0,16	-	0,24	-	0,29	-	-	-
DF	0,28	-	0,44	-	0,23	-	0,36	-0,34
ES	0,06	-	0,11	-	0,49	-	0,32	-0,02
GO	0,47	0,16	0,55	-	0,56	-	0,65	-0,06
MA	0,46	-	0,43	-	0,13	-	0,80	0,20
MG	0,39	0,12	0,58	-	0,07	-	0,73	0,26
MS	0,38	-	0,56	-	0,62	-	0,22	0,19
MT	0,13	-	0,31	-	0,29	-	-0,05	-0,02
PA	0,10	-	-0,03	-	0,43	-	0,36	-0,60
PB	0,26	-	0,30	-	-0,01	-	0,53	0,04
PE	0,13	-	0,10	-	0,04	-	0,26	-0,10
PI	0,51	-	0,64	-	-0,04	-	0,69	-0,02
PR	0,27	-	0,46	-	0,35	0,13	0,23	0,13
RJ	0,45	-	0,75	-	0,38	-	0,18	0,09
RN	0,37	-	0,53	-	0,11	-	0,47	-0,06
RO	0,03	-	0,05	-	-0,09	-	0,17	0,04
RR	0,24	-	-0,34	-	0,14	-	0,46	0,26
RS	0,26	-	0,56	-	0,15	-	-0,11	0,15
SC	0,15	-	0,42	-	0,31	-	-0,08	0,53
SE	0,08	-	0,04	-	0,27	-	-0,04	0,13
SP	0,21	-0,15	0,36	-	0,41	-	-0,14	0,51
TO	0,12	-	0,20	-	0,09	-	-0,01	-0,03

Apêndice 5 – Funcionamento (média)

Base	Total 23958	Algar 514	Claro 5686	Nextel 430	Oi 6082	Sercomtel 168	Tim 5431	Vivo 5647
Total	7,33	7,37	7,61	8,07	7,07	7,54	7,15	7,45
AC	7,40	-	7,79	-	7,92	-	8,15	7,12
AL	7,64	-	7,96	-	7,03	-	7,63	8,11
AM	7,36	-	7,62	-	7,61	-	7,32	7,27
AP	7,32	-	7,93	-	7,14	-	7,68	7,08
BA	7,38	-	7,52	-	7,01	-	7,43	7,60
CE	7,47	-	8,14	-	6,70	-	7,56	8,32
DF	7,19	-	7,29	-	6,87	-	7,04	7,71
ES	7,48	-	8,14	-	7,58	-	8,16	7,31
GO	7,31	7,90	7,24	-	7,61	-	7,24	7,26
MA	7,39	-	7,83	-	6,94	-	7,18	7,91
MG	7,09	7,31	7,27	-	6,91	-	6,76	7,56
MS	7,47	-	7,56	-	7,91	-	7,12	7,41
MT	7,10	-	7,55	-	7,22	-	7,16	6,65
PA	7,16	-	7,80	-	7,80	-	6,69	7,02
PB	7,37	-	8,09	-	6,60	-	7,43	8,23
PE	7,31	-	7,98	-	6,49	-	7,26	8,18
PI	7,52	-	7,76	-	6,90	-	7,33	7,75
PR	7,10	-	7,75	-	7,42	7,54	6,87	7,67
RJ	7,43	-	7,41	8,41	7,19	-	7,66	7,41
RN	7,49	-	7,77	-	6,95	-	7,63	8,03
RO	7,58	-	7,57	-	7,36	-	7,65	7,88
RR	7,12	-	7,34	-	7,07	-	7,47	6,94
RS	7,51	-	7,87	-	7,08	-	7,28	7,45
SC	7,30	-	7,38	-	7,60	-	7,12	7,69
SE	7,46	-	7,54	-	7,52	-	7,76	7,38
SP	7,34	7,67	7,55	7,88	7,51	-	7,04	7,45
TO	7,60	-	7,71	-	7,42	-	7,21	7,86

Apêndice 6 – Funcionamento (GAP 2017 vs 2018)

	Total	Algar	Claro	Nextel	Oi	Sercomtel	Tim	Vivo
Total	0,35	0,35	0,47	-	0,32	0,45	0,27	0,27
AC	0,22	-	-0,25	-	0,34	-	0,50	0,47
AL	0,42	-	0,31	-	0,32	-	0,65	0,07
AM	0,63	-	-0,22	-	-0,24	-	-0,22	1,07
AP	0,39	-	-0,03	-	0,34	-	0,51	0,40
BA	0,47	-	0,61	-	0,50	-	0,50	0,06
CE	0,33	-	0,41	-	0,37	-	0,25	0,05
DF	0,34	-	0,60	-	0,02	-	0,29	-0,04
ES	0,21	-	0,21	-	-0,29	-	0,48	0,23
GO	0,53	0,42	0,78	-	0,57	-	0,36	-0,26
MA	0,37	-	0,26	-	0,28	-	0,50	0,03
MG	0,38	0,37	0,50	-	0,26	-	0,37	0,39
MS	0,42	-	0,76	-	0,28	-	0,26	0,05
MT	-0,03	-	0,25	-	0,05	-	-0,15	-0,25
PA	0,24	-	-0,17	-	0,70	-	0,33	-0,24
PB	0,45	-	0,46	-	0,37	-	0,58	-0,05
PE	0,11	-	0,25	-	0,06	-	-	-
PI	0,44	-	0,54	-	-0,31	-	0,64	0,02
PR	0,58	-	0,67	-	0,38	0,45	0,59	0,16
RJ	0,29	-	0,58	-	0,18	-	0,04	-0,03
RN	0,51	-	0,37	-	0,27	-	0,81	0,03
RO	0,08	-	0,05	-	-0,01	-	0,36	0,05
RR	0,30	-	-0,31	-	0,43	-	0,44	0,35
RS	0,41	-	0,65	-	0,08	-	-0,03	0,51
SC	0,36	-	0,46	-	0,29	-	0,38	0,10
SE	0,09	-	-0,09	-	0,36	-	0,07	0,11
SP	0,29	0,17	0,44	-	0,56	-	-0,06	0,51
TO	0,18	-	0,12	-	0,42	-	-0,08	-0,17

Apêndice 7 – Recarga (média)

Base	Total 23939	Algar 514	Claro 5676	Nextel 430	Oi 6082	Sercomtel 168	Tim 5425	Vivo 5644
Total	7,07	7,51	7,31	8,52	6,96	8,30	6,96	7,00
AC	7,16	-	7,39	-	8,30	-	8,11	6,87
AL	7,31	-	7,49	-	6,77	-	7,26	8,09
AM	7,32	-	7,82	-	8,53	-	7,22	7,05
AP	7,41	-	8,11	-	8,13	-	7,53	6,98
BA	6,87	-	7,08	-	6,58	-	7,01	6,77
CE	7,22	-	7,74	-	6,74	-	7,20	7,76
DF	6,67	-	6,64	-	6,65	-	6,73	6,69
ES	6,91	-	7,90	-	8,33	-	7,83	6,51
GO	6,97	8,03	6,87	-	7,22	-	7,25	6,69
MA	7,40	-	7,71	-	7,12	-	7,33	7,54
MG	6,91	7,45	7,18	-	6,63	-	6,84	7,00
MS	7,27	-	7,14	-	8,44	-	7,23	7,29
MT	7,03	-	7,23	-	7,63	-	7,11	6,62
PA	7,34	-	8,04	-	7,96	-	6,99	7,03
PB	7,00	-	7,64	-	6,45	-	6,95	7,72
PE	7,02	-	7,50	-	6,45	-	6,96	7,74
PI	7,41	-	7,53	-	6,85	-	7,30	7,77
PR	7,00	-	7,58	-	7,39	8,30	6,82	7,01
RJ	7,12	-	7,06	8,53	7,10	-	7,55	6,72
RN	7,03	-	7,32	-	6,59	-	7,08	7,59
RO	7,36	-	7,39	-	7,33	-	7,55	7,15
RR	7,07	-	7,95	-	7,52	-	7,43	6,62
RS	7,40	-	7,69	-	7,11	-	6,98	7,41
SC	7,09	-	7,56	-	7,27	-	6,77	7,53
SE	7,04	-	7,63	-	7,15	-	7,26	6,85
SP	6,99	7,78	7,23	8,51	7,45	-	6,73	6,84
TO	7,10	-	7,19	-	6,98	-	6,93	7,19

Apêndice 8 – Recarga (GAP 2017 vs 2018)

	Total	Algar	Claro	Nextel	Oi	Sercomtel	Tim	Vivo
Total	0,31	-0,11	0,47	-	0,34	0,12	0,15	0,39
AC	0,10	-	-0,15	-	0,92	-	0,55	0,15
AL	0,35	-	0,20	-	0,21	-	0,56	0,17
AM	0,47	-	-0,10	-	0,48	-	-	0,60
AP	0,38	-	0,14	-	0,77	-	0,54	0,17
BA	0,51	-	0,71	-	0,47	-	0,52	0,27
CE	0,31	-	0,54	-	0,41	-	0,08	0,06
DF	0,12	-	0,34	-	0,04	-	-0,04	-0,12
ES	0,30	-	0,32	-	0,71	-	0,33	0,23
GO	0,43	0,01	0,45	-	0,78	-	0,52	-0,04
MA	0,38	-	0,17	-	0,34	-	0,56	0,21
MG	0,35	-0,10	0,37	-	0,14	-	0,47	0,52
MS	0,39	-	0,53	-	0,96	-	0,20	0,22
MT	0,14	-	0,33	-	0,44	-	-0,36	0,03
PA	0,06	-	0,05	-	0,50	-	0,04	-0,36
PB	0,21	-	0,37	-	0,12	-	0,23	-0,06
PE	0,13	-	0,12	-	0,07	-	0,15	0,07
PI	0,44	-	0,60	-	-0,19	-	0,46	0,26
PR	0,32	-	0,47	-	0,51	0,12	0,28	0,10
RJ	0,51	-	0,82	-	0,48	-	0,13	0,21
RN	0,26	-	0,39	-	0,03	-	0,33	0,07
RO	0,25	-	0,38	-	0,09	-	0,14	0,11
RR	0,34	-	-0,09	-	0,18	-	0,38	0,38
RS	0,37	-	0,51	-	0,28	-	-0,35	0,56
SC	0,12	-	0,12	-	0,20	-	-0,02	0,57
SE	0,32	-	0,08	-	0,40	-	-0,07	0,50
SP	0,27	-0,29	0,44	-	0,50	-	-0,18	0,72
TO	0,07	-	0,10	-	0,18	-	-0,30	-0,06

Apêndice 9 – Canais de atendimento (média)

Base	Total 17085	Algar 387	Claro 4003	Nextel 308	Oi 4302	Sercomtel 126	Tim 3936	Vivo 4023
Total	7,19	8,02	7,51	8,26	6,87	8,49	7,19	6,99
AC	7,34	-	7,76	-	8,10	-	7,85	7,04
AL	7,55	-	8,01	-	7,14	-	7,39	7,76
AM	7,31	-	7,92	-	7,73	-	7,55	7,02
AP	7,34	-	8,34	-	7,50	-	7,63	6,91
BA	7,15	-	7,57	-	6,75	-	7,21	6,94
CE	7,14	-	7,66	-	6,37	-	7,36	7,95
DF	6,92	-	6,85	-	6,99	-	7,01	6,86
ES	6,78	-	7,72	-	7,73	-	7,80	6,46
GO	7,01	8,57	6,93	-	7,02	-	7,18	6,98
MA	7,74	-	8,19	-	7,39	-	7,69	7,54
MG	7,01	8,00	7,14	-	6,31	-	7,17	7,24
MS	7,63	-	7,80	-	8,10	-	7,66	7,36
MT	7,13	-	7,30	-	7,25	-	7,48	6,84
PA	7,21	-	7,94	-	7,65	-	7,28	6,39
PB	7,20	-	8,03	-	6,50	-	7,21	7,56
PE	7,36	-	7,98	-	6,45	-	7,53	7,81
PI	7,39	-	7,52	-	7,11	-	7,35	7,29
PR	7,08	-	7,51	-	7,45	8,49	6,90	7,49
RJ	6,99	-	7,06	8,38	6,86	-	7,29	6,51
RN	7,31	-	7,72	-	6,74	-	7,43	7,33
RO	7,63	-	7,80	-	7,19	-	7,55	7,56
RR	7,12	-	8,08	-	7,61	-	7,56	6,62
RS	7,51	-	7,90	-	6,77	-	7,14	7,68
SC	7,54	-	7,93	-	7,53	-	7,29	8,00
SE	7,12	-	7,86	-	7,05	-	6,93	7,02
SP	7,10	7,95	7,44	8,19	7,43	-	7,03	6,63
TO	7,38	-	7,59	-	7,26	-	7,07	7,06

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

	Total	Algar	Claro	Nextel	Oi	Sercomtel	Tim	Vivo
Total	0,30	0,14	0,39	-	0,42	0,11	0,21	0,21
AC	0,19	-	-0,14	-	0,90	-	0,17	0,31
AL	0,14	-	0,41	-	0,40	-	-0,13	0,02
AM	0,73	-	0,13	-	-0,06	-	0,16	0,95
AP	0,53	-	-0,07	-	0,10	-	0,50	0,65
BA	0,62	-	0,76	-	1,13	-	0,43	-0,08
CE	0,12	-	-0,03	-	0,14	-	0,20	0,16
DF	0,17	-	0,25	-	0,41	-	0,04	-0,18
ES	-0,06	-	-0,04	-	0,48	-	0,09	-0,16
GO	0,44	0,27	0,55	-	0,63	-	0,35	-
MA	0,45	-	0,41	-	0,48	-	0,37	0,20
MG	0,52	0,17	0,38	-	0,12	-	0,81	0,74
MS	0,54	-	0,92	-	0,67	-	0,22	0,18
MT	-0,04	-	-0,23	-	-	-	0,24	0,04
PA	0,10	-	-0,19	-	0,49	-	0,46	-0,67
PB	0,13	-	0,51	-	0,02	-	0,04	0,06
PE	0,21	-	0,27	-	0,16	-	0,19	0,01
PI	0,17	-	-	-	0,03	-	0,46	0,06
PR	0,06	-	-0,08	-	0,65	0,11	-	0,09
RJ	0,16	-	0,24	-	0,49	-	0,06	-0,33
RN	0,27	-	0,39	-	0,03	-	0,36	0,26
RO	0,12	-	0,25	-	-0,05	-	-0,08	-0,10
RR	0,31	-	-0,31	-	0,45	-	0,52	0,29
RS	0,39	-	0,74	-	0,05	-	-0,27	0,52
SC	0,42	-	0,65	-	0,58	-	0,26	0,59
SE	0,24	-	0,25	-	0,46	-	-0,49	0,38
SP	0,31	-0,11	0,52	-	0,76	-	0,09	0,20
TO	0,04	-	0,02	-	0,23	-	-0,15	-0,33

Apêndice 11 – Canais de atendimento - telefônico (média)

Base	Total 14126	Algar 314	Claro 3313	Nextel 213	Oi 3594	Sercomtel 104	Tim 3220	Vivo 3368
Total	7,03	8,06	7,37	8,05	6,71	8,51	7,07	6,73
AC	7,11	-	7,62	-	8,03	-	7,76	6,76
AL	7,42	-	7,98	-	6,91	-	7,23	7,81
AM	7,06	-	8,03	-	7,40	-	7,36	6,68
AP	7,21	-	8,38	-	7,44	-	7,64	6,70
BA	7,09	-	7,62	-	6,57	-	7,17	6,86
CE	6,98	-	7,71	-	6,09	-	7,19	7,90
DF	6,61	-	6,45	-	6,79	-	6,75	6,58
ES	6,48	-	7,58	-	7,47	-	7,68	6,14
GO	6,88	8,71	6,87	-	6,82	-	7,08	6,66
MA	7,61	-	8,07	-	7,41	-	7,56	7,21
MG	6,81	8,01	6,97	-	5,94	-	7,09	7,01
MS	7,51	-	7,74	-	8,05	-	7,42	7,19
MT	7,07	-	7,33	-	7,37	-	7,50	6,62
PA	7,00	-	7,83	-	7,47	-	7,13	6,08
PB	7,08	-	7,78	-	6,45	-	7,16	7,41
PE	7,27	-	7,99	-	6,29	-	7,44	7,75
PI	7,19	-	7,43	-	6,86	-	6,93	7,20
PR	6,96	-	7,46	-	7,11	8,51	6,80	7,32
RJ	6,81	-	6,81	8,10	6,69	-	7,34	6,28
RN	7,17	-	7,60	-	6,67	-	7,26	7,12
RO	7,43	-	7,58	-	7,06	-	7,48	7,21
RR	6,85	-	8,18	-	7,57	-	7,58	6,17
RS	7,40	-	7,72	-	6,67	-	7,13	7,65
SC	7,55	-	7,70	-	7,53	-	7,41	7,92
SE	6,96	-	7,91	-	6,66	-	6,93	6,83
SP	6,86	8,23	7,23	8,01	7,51	-	6,79	6,21
TO	7,26	-	7,46	-	7,12	-	6,98	7,03

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

	Total	Algar	Claro	Nextel	Oi	Sercomtel	Tim	Vivo
Total	0,31	0,21	0,35	-	0,42	0,34	0,25	0,32
AC	-0,08	-	-0,34	-	0,47	-	0,38	0,05
AL	-0,10	-	-0,03	-	0,20	-	-0,34	0,31
AM	0,48	-	0,13	-	0,21	-	0,19	0,44
AP	0,49	-	0,05	-	0,37	-	0,66	0,38
BA	0,73	-	0,80	-	1,08	-	0,89	0,18
CE	0,08	-	-0,13	-	-0,17	-	0,53	0,21
DF	-0,01	-	0,05	-	0,03	-	0,03	-0,42
ES	-0,04	-	0,22	-	0,58	-	0,17	-0,19
GO	0,51	0,33	0,65	-	0,58	-	0,02	0,58
MA	0,41	-	0,27	-	0,59	-	0,37	0,03
MG	0,56	0,23	0,36	-	0,43	-	0,80	0,63
MS	0,50	-	0,84	-	0,78	-	0,14	0,12
MT	0,02	-	-0,12	-	0,06	-	0,20	0,05
PA	-0,04	-	-0,34	-	0,75	-	0,09	-0,51
PB	0,02	-	0,21	-	0,10	-	-0,11	0,04
PE	0,51	-	0,73	-	0,30	-	0,56	-0,09
PI	0,28	-	0,18	-	0,32	-	0,33	0,34
PR	0,29	-	0,01	-	0,33	0,34	0,34	0,03
RJ	0,17	-	0,20	-	0,40	-	-0,06	0,12
RN	0,36	-	0,78	-	0,09	-	0,32	0,08
RO	0,07	-	0,10	-	-0,07	-	-0,10	0,22
RR	0,31	-	-0,28	-	0,49	-	0,73	0,17
RS	0,43	-	0,60	-	-0,05	-	-0,24	0,83
SC	0,57	-	0,45	-	0,67	-	0,48	1,04
SE	0,18	-	0,47	-	0,22	-	-0,37	0,28
SP	0,21	-0,02	0,31	-	0,62	-	-0,13	0,43
TO	0,19	-	-0,08	-	0,56	-	-0,03	0,31

Apêndice 13 – Capacidade de resolução (média)

Base	Total 8946	Algar 142	Claro 1994	Nextel 160	Oi 2015	Sercomtel 49	Tim 2264	Vivo 2322
Total	5,67	5,41	5,80	6,65	5,24	6,85	5,80	5,65
AC	5,42	-	5,72	-	6,85	-	6,77	5,11
AL	5,95	-	6,13	-	5,37	-	6,08	6,03
AM	6,03	-	6,44	-	6,31	-	6,53	5,83
AP	5,90	-	6,53	-	6,39	-	6,72	5,40
BA	5,49	-	5,65	-	5,11	-	5,45	5,73
CE	5,87	-	6,47	-	5,10	-	6,19	6,09
DF	5,18	-	5,26	-	4,92	-	5,03	5,54
ES	5,52	-	6,72	-	5,99	-	6,36	5,34
GO	5,29	7,11	5,27	-	5,24	-	5,53	5,06
MA	6,33	-	6,86	-	5,93	-	6,35	6,05
MG	5,42	5,29	5,66	-	4,30	-	5,52	6,33
MS	5,95	-	5,91	-	6,63	-	5,84	5,97
MT	5,40	-	5,63	-	4,83	-	5,64	5,32
PA	5,83	-	7,17	-	6,34	-	5,72	5,23
PB	5,89	-	6,49	-	5,25	-	6,11	6,12
PE	5,82	-	5,61	-	5,21	-	6,40	6,23
PI	6,06	-	6,25	-	4,88	-	5,89	6,74
PR	5,57	-	5,60	-	5,40	6,85	5,55	5,84
RJ	5,50	-	5,43	7,05	4,90	-	6,65	4,74
RN	5,76	-	6,21	-	4,76	-	6,04	6,17
RO	5,77	-	5,87	-	5,05	-	6,73	5,53
RR	5,58	-	6,02	-	6,13	-	6,17	5,26
RS	5,90	-	5,79	-	5,67	-	5,88	6,17
SC	6,05	-	5,97	-	5,14	-	6,16	6,33
SE	5,88	-	6,04	-	4,96	-	5,86	6,00
SP	5,56	5,67	5,65	6,43	6,02	-	5,49	5,37
TO	6,04	-	6,41	-	5,54	-	5,72	5,78

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

	Total	Algar	Claro	Nextel	Oi	Sercomtel	Tim	Vivo
Total	0,43	-0,30	0,45	-	0,61	0,32	0,34	0,47
AC	-0,36	-	-1,00	-	1,41	-	0,50	-0,35
AL	0,05	-	0,30	-	0,30	-	-0,19	0,04
AM	0,71	-	0,43	-	0,02	-	0,54	0,76
AP	0,50	-	-0,24	-	2,02	-	0,79	0,22
BA	0,78	-	0,91	-	1,45	-	0,10	0,76
CE	0,29	-	0,77	-	0,25	-	0,09	0,08
DF	0,04	-	0,20	-	0,09	-	-0,11	-0,42
ES	0,45	-	1,15	-	0,65	-	0,24	0,39
GO	0,55	0,61	0,78	-	0,87	-	0,07	-0,05
MA	0,50	-	0,49	-	0,66	-	0,73	-0,53
MG	0,69	-0,38	1,17	-	-0,16	-	0,80	1,30
MS	0,62	-	1,13	-	0,58	-	-0,06	0,25
MT	-0,04	-	0,15	-	-1,12	-	0,08	0,04
PA	-0,02	-	0,58	-	0,73	-	0,19	-1,03
PB	0,36	-	0,47	-	0,86	-	0,15	0,14
PE	0,30	-	-0,62	-	0,60	-	0,77	-0,36
PI	0,39	-	0,59	-	-0,48	-	0,22	0,80
PR	0,38	-	0,63	-	0,35	0,32	0,34	0,55
RJ	-0,08	-	-0,20	-	-0,02	-	0,33	-0,57
RN	0,18	-	0,41	-	0,02	-	0,12	0,31
RO	0,28	-	0,16	-	0,24	-	0,62	0,66
RR	0,11	-	-0,33	-	0,51	-	0,21	0,08
RS	0,81	-	0,54	-	1,11	-	0,35	1,17
SC	0,65	-	0,66	-	0,21	-	0,69	0,79
SE	0,24	-	-0,30	-	0,33	-	0,02	0,36
SP	0,54	0,04	0,51	-	1,53	-	0,21	0,71
TO	0,23	-	0,21	-	0,28	-	-0,03	0,35

Apêndice 15 – Gênero e idade – Total

	Masculino	Feminino	18 a 24	25 a 30	31 a 35	36 a 40	41 a 50	51 a 70	Mais de 70	Média
AC	49%	51%	21%	24%	15%	16%	14%	9%	1%	34,2
AL	48%	52%	19%	20%	19%	14%	17%	11%	1%	35,5
AM	48%	52%	21%	19%	16%	15%	20%	9%	1%	35,6
AP	49%	51%	19%	22%	13%	14%	20%	11%	1%	35,8
BA	50%	50%	19%	17%	14%	16%	21%	13%	1%	36,8
CE	50%	50%	18%	18%	14%	15%	22%	13%	1%	37,0
DF	50%	50%	18%	17%	14%	16%	19%	15%	1%	36,9
ES	50%	50%	21%	20%	13%	15%	17%	14%	1%	36,1
GO	49%	51%	18%	19%	14%	14%	21%	13%	1%	37,1
MA	50%	50%	20%	21%	16%	13%	18%	11%	1%	35,2
MG	51%	49%	22%	16%	13%	14%	19%	15%	1%	36,9
MS	49%	51%	19%	18%	17%	13%	17%	15%	1%	36,6
MT	53%	47%	19%	20%	16%	14%	18%	13%	1%	36,1
PA	49%	51%	18%	21%	15%	15%	19%	10%	1%	35,8
PB	48%	52%	18%	19%	15%	15%	18%	13%	1%	36,5
PE	48%	52%	16%	20%	15%	12%	21%	15%	1%	37,4
PI	50%	50%	20%	22%	14%	13%	17%	14%	0%	35,7
PR	47%	53%	18%	17%	13%	13%	17%	20%	2%	38,3
RJ	45%	55%	14%	17%	17%	13%	19%	19%	1%	38,7
RN	50%	50%	17%	18%	17%	16%	20%	12%	0%	36,4
RO	53%	47%	21%	19%	13%	13%	19%	14%	1%	36,0
RR	51%	49%	22%	25%	15%	12%	15%	10%	1%	34,4
RS	46%	54%	14%	14%	12%	13%	25%	21%	2%	40,4
SC	49%	51%	14%	21%	11%	15%	21%	18%	1%	38,5
SE	48%	52%	25%	22%	15%	12%	19%	8%	0%	33,6
SP	48%	52%	15%	18%	15%	14%	22%	15%	1%	37,9
TO	51%	49%	18%	20%	14%	14%	19%	14%	1%	36,9

Apêndice 16 – Gênero e idade – Algar

	Masculino	Feminino	18 a 24	25 a 30	31 a 35	36 a 40	41 a 50	51 a 70	Mais de 70	Média
AC										
AL										
AM										
AP										
BA										
CE										
DF										
ES										
GO	51%	49%	16%	14%	11%	11%	23%	23%	3%	40,7
MA										
MG	52%	48%	16%	20%	15%	14%	18%	15%	1%	37,4
MS										
MT										
PA										
PB										
PE										
PI										
PR										
RJ										
RN										
RO										
RR										
RS										
SC										
SE										
SP	53%	47%	13%	12%	14%	16%	21%	23%	1%	40,4
TO										

Apêndice 17 – Gênero e idade – Claro

	Masculino	Feminino	18 a 24	25 a 30	31 a 35	36 a 40	41 a 50	51 a 70	Mais de 70	Média
AC	52%	48%	19%	20%	17%	20%	13%	11%	1%	34,9
AL	49%	51%	23%	22%	19%	14%	15%	7%	0%	33,4
AM	55%	45%	24%	23%	16%	10%	20%	8%		33,7
AP	44%	56%	23%	30%	15%	9%	13%	10%		32,6
BA	55%	45%	18%	17%	15%	13%	24%	12%	1%	36,7
CE	53%	47%	22%	17%	13%	14%	23%	11%	1%	36,1
DF	47%	53%	21%	18%	13%	13%	17%	18%		36,6
ES	48%	52%	14%	19%	15%	11%	22%	17%	2%	38,6
GO	47%	53%	20%	18%	13%	13%	23%	11%	1%	36,6
MA	44%	56%	22%	24%	19%	12%	15%	8%	1%	33,3
MG	46%	54%	22%	16%	13%	16%	19%	12%	2%	36,5
MS	50%	50%	18%	18%	18%	14%	18%	12%	1%	36,0
MT	53%	47%	19%	20%	17%	14%	17%	13%	1%	36,1
PA	51%	49%	24%	20%	15%	15%	19%	7%	1%	33,8
PB	44%	56%	18%	21%	16%	15%	19%	11%	1%	36,1
PE	50%	50%	17%	23%	13%	10%	18%	18%	0%	37,2
PI	43%	57%	22%	23%	14%	11%	16%	14%		35,1
PR	45%	55%	14%	17%	18%	12%	17%	21%	2%	38,9
RJ	41%	59%	13%	18%	18%	13%	18%	20%	0%	38,6
RN	53%	47%	22%	18%	16%	17%	18%	8%	0%	34,8
RO	54%	46%	26%	19%	12%	13%	19%	11%		34,5
RR	46%	54%	25%	24%	13%	15%	11%	11%	1%	33,6
RS	42%	58%	14%	14%	13%	14%	24%	22%	0%	39,6
SC	42%	58%	13%	22%	15%	14%	17%	16%	2%	38,1
SE	47%	53%	16%	24%	15%	15%	20%	11%		35,7
SP	50%	50%	13%	20%	18%	16%	19%	14%	0%	37,2
TO	48%	52%	21%	21%	14%	12%	16%	15%	1%	36,0

Apêndice 18 – Gênero e idade – Nextel

	Masculino	Feminino	18 a 24	25 a 30	31 a 35	36 a 40	41 a 50	51 a 70	Mais de 70	Média
AC										
AL										
AM										
AP										
BA										
CE										
DF										
ES										
GO										
MA										
MG										
MS										
MT										
PA										
PB										
PE										
PI										
PR										
RJ	62%	38%	14%	24%	14%	19%	17%	11%	0%	36,0
RN										
RO										
RR										
RS										
SC										
SE										
SP	58%	42%	19%	23%	14%	13%	19%	9%	0%	34,8
TO										

Apêndice 19 – Gênero e idade – Oi

	Masculino	Feminino	18 a 24	25 a 30	31 a 35	36 a 40	41 a 50	51 a 70	Mais de 70	Média
AC	54%	46%	14%	22%	14%	16%	19%	13%	1%	36,9
AL	54%	46%	10%	15%	18%	16%	23%	16%	1%	38,9
AM	57%	43%	13%	16%	17%	16%	21%	15%	2%	38,9
AP	51%	49%	9%	17%	22%	12%	21%	18%	1%	39,0
BA	49%	51%	12%	14%	13%	20%	26%	15%		38,8
CE	48%	52%	13%	18%	13%	18%	21%	17%	0%	38,5
DF	51%	49%	9%	13%	17%	19%	24%	17%	1%	39,5
ES	55%	45%	10%	15%	11%	25%	22%	16%	1%	39,7
GO	51%	49%	13%	20%	18%	11%	21%	17%	1%	38,0
MA	48%	52%	14%	20%	17%	13%	20%	16%	1%	37,6
MG	56%	44%	12%	15%	16%	15%	21%	19%	1%	39,9
MS	51%	49%	10%	18%	12%	14%	21%	23%	3%	40,7
MT	54%	46%	18%	17%	17%	17%	15%	16%	0%	37,0
PA	57%	43%	9%	14%	14%	17%	24%	19%	3%	41,1
PB	44%	56%	17%	14%	15%	17%	19%	15%	3%	38,2
PE	41%	59%	13%	16%	16%	16%	23%	15%	1%	38,3
PI	52%	48%	10%	13%	13%	20%	24%	17%	1%	40,2
PR	48%	52%	12%	17%	13%	15%	17%	22%	3%	40,1
RJ	44%	56%	8%	10%	13%	16%	28%	22%	3%	42,7
RN	47%	53%	10%	15%	17%	21%	24%	12%	0%	38,3
RO	52%	48%	15%	19%	17%	12%	19%	18%	1%	37,5
RR	51%	49%	16%	20%	14%	15%	19%	16%	1%	37,2
RS	51%	49%	8%	16%	10%	12%	23%	28%	3%	43,1
SC	55%	45%	7%	18%	13%	16%	23%	24%		40,7
SE	53%	47%	10%	18%	15%	19%	25%	13%		38,0
SP	51%	49%	11%	16%	12%	12%	28%	20%	1%	40,1
TO	53%	47%	12%	18%	17%	17%	23%	13%	0%	38,0

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	55%	45%	10%	11%	13%	15%	26%	22%	3%	42,1
RJ										
RN										
RO										
RR										
RS										
SC										
SE										
SP										
TO										

Apêndice 21 – Gênero e idade – Tim

	Masculino	Feminino	18 a 24	25 a 30	31 a 35	36 a 40	41 a 50	51 a 70	Mais de 70	Média
AC	63%	37%	16%	26%	20%	11%	14%	13%	1%	35,5
AL	44%	56%	19%	19%	19%	13%	15%	13%	1%	35,7
AM	52%	48%	14%	25%	13%	19%	18%	11%	1%	36,2
AP	53%	47%	19%	30%	13%	12%	16%	9%	1%	34,1
BA	45%	55%	26%	19%	10%	16%	14%	14%	2%	35,7
CE	49%	51%	19%	17%	14%	14%	21%	12%	1%	36,5
DF	52%	48%	22%	18%	14%	18%	18%	9%	1%	35,1
ES	50%	50%	13%	20%	21%	14%	13%	18%	1%	37,7
GO	56%	44%	16%	22%	12%	20%	19%	11%	1%	36,5
MA	55%	45%	23%	19%	15%	13%	19%	11%	1%	35,4
MG	51%	49%	27%	16%	13%	13%	19%	13%		35,3
MS	47%	53%	16%	18%	18%	10%	18%	19%	0%	38,3
MT	48%	52%	19%	19%	15%	13%	17%	18%		36,8
PA	46%	54%	20%	24%	13%	14%	19%	9%	1%	34,9
PB	54%	46%	20%	23%	15%	14%	16%	10%	0%	34,8
PE	53%	47%	19%	20%	14%	11%	22%	13%	2%	37,0
PI	57%	43%	21%	25%	15%	12%	13%	13%	1%	34,6
PR	47%	53%	20%	17%	12%	13%	17%	20%	1%	38,0
RJ	51%	49%	16%	20%	18%	10%	18%	18%		36,9
RN	50%	50%	18%	20%	17%	10%	20%	15%	0%	36,5
RO	54%	46%	12%	21%	8%	17%	16%	25%	1%	40,0
RR	56%	44%	19%	27%	15%	9%	19%	10%	0%	34,7
RS	52%	48%	12%	14%	14%	15%	22%	21%	2%	40,4
SC	50%	50%	14%	22%	9%	14%	23%	18%	0%	38,4
SE	56%	44%	17%	27%	16%	13%	17%	8%	1%	34,9
SP	46%	54%	17%	18%	17%	11%	22%	14%	1%	37,5
TO	52%	48%	20%	19%	14%	11%	21%	14%	2%	37,3

Apêndice 22 – Gênero e idade – Vivo

	Masculino	Feminino	18 a 24	25 a 30	31 a 35	36 a 40	41 a 50	51 a 70	Mais de 70	Média
AC	46%	54%	23%	27%	13%	14%	14%	7%	1%	33,5
AL	47%	53%	23%	24%	19%	11%	16%	6%	1%	33,5
AM	44%	56%	22%	16%	16%	16%	20%	9%	1%	35,5
AP	47%	52%	20%	18%	10%	16%	23%	11%	1%	36,4
BA	47%	53%	20%	18%	18%	14%	17%	12%	0%	35,5
CE	52%	48%	21%	17%	18%	15%	21%	7%	1%	35,4
DF	52%	48%	18%	16%	15%	18%	17%	16%	1%	37,6
ES	49%	51%	24%	20%	12%	14%	15%	14%	0%	35,2
GO	47%	53%	17%	20%	12%	14%	18%	18%	2%	38,0
MA	56%	44%	25%	25%	14%	11%	17%	8%	0%	33,5
MG	48%	52%	27%	18%	10%	12%	18%	13%	1%	35,7
MS	48%	52%	22%	18%	17%	12%	14%	17%	0%	36,4
MT	53%	47%	19%	21%	15%	13%	20%	11%	1%	35,6
PA	46%	54%	17%	22%	19%	15%	17%	8%	1%	35,3
PB	51%	49%	18%	18%	13%	10%	22%	18%		37,7
PE	45%	55%	15%	24%	20%	11%	17%	11%	2%	35,9
PI	54%	46%	17%	21%	13%	15%	21%	12%	1%	36,6
PR	52%	48%	16%	19%	16%	14%	18%	13%	5%	38,1
RJ	50%	50%	22%	14%	18%	12%	16%	16%	2%	37,1
RN	49%	51%	23%	17%	17%	19%	14%	10%	1%	34,5
RO	53%	47%	18%	20%	13%	13%	19%	14%	3%	37,3
RR	50%	50%	22%	25%	16%	11%	15%	9%	1%	34,2
RS	46%	54%	16%	12%	11%	13%	28%	17%	2%	39,6
SC	50%	50%	17%	17%	14%	16%	20%	15%	2%	37,7
SE	45%	55%	31%	21%	15%	10%	17%	6%		32,0
SP	48%	52%	16%	17%	11%	16%	21%	15%	2%	38,6
TO	50%	50%	17%	21%	12%	15%	18%	15%	2%	37,4

Apêndice 23 – Renda individual – Total

	Até R\$ 1.908,00	De R\$ 1.908,00 até R\$ 3.816,00	De R\$ 3.816,00 até R\$ 5.724,00	De R\$ 5.724,00 até R\$ 9.540,00	Acima de R\$ 9.540,00	Recusa/ Não respondeu	Média
AC	56%	15%	4%	2%	1%	21%	R\$ 1.983,29
AL	54%	12%	3%	2%	1%	28%	R\$ 2.006,12
AM	51%	15%	6%	2%	1%	24%	R\$ 2.048,96
AP	54%	18%	6%	4%	2%	17%	R\$ 2.270,84
BA	51%	16%	4%	2%	2%	26%	R\$ 1.994,86
CE	53%	16%	4%	1%	2%	25%	R\$ 2.411,14
DF	45%	18%	5%	4%	3%	26%	R\$ 2.543,66
ES	49%	19%	5%	2%	2%	23%	R\$ 2.132,13
GO	47%	23%	4%	2%	1%	23%	R\$ 2.544,34
MA	57%	13%	5%	1%	1%	23%	R\$ 1.909,78
MG	53%	17%	4%	2%	1%	23%	R\$ 1.987,69
MS	51%	20%	5%	3%	2%	20%	R\$ 2.290,02
MT	48%	23%	5%	2%	2%	20%	R\$ 2.558,96
PA	55%	17%	3%	2%	1%	21%	R\$ 2.348,60
PB	53%	14%	3%	1%	2%	27%	R\$ 1.948,74
PE	50%	18%	4%	1%	2%	25%	R\$ 1.978,99
PI	59%	13%	3%	2%	1%	22%	R\$ 1.714,13
PR	43%	21%	7%	3%	1%	25%	R\$ 2.392,10
RJ	47%	18%	4%	2%	1%	28%	R\$ 2.075,80
RN	54%	15%	3%	1%	1%	25%	R\$ 1.972,48
RO	51%	18%	5%	2%	3%	21%	R\$ 2.699,85
RR	54%	16%	6%	3%	2%	18%	R\$ 2.617,21
RS	49%	17%	5%	2%	2%	26%	R\$ 2.224,79
SC	42%	23%	6%	3%	2%	24%	R\$ 2.479,12
SE	57%	11%	2%	2%	2%	26%	R\$ 2.017,21
SP	42%	21%	5%	2%	2%	27%	R\$ 2.337,01
TO	51%	15%	6%	3%	1%	24%	R\$ 2.167,06

Apêndice 24 – Renda individual – Algar

	Até R\$ 1.908,00	De R\$ 1.908,00 até R\$ 3.816,00	De R\$ 3.816,00 até R\$ 5.724,00	De R\$ 5.724,00 até R\$ 9.540,00	Acima de R\$ 9.540,00	Recusa/ Não respondeu	Média
AC							
AL							
AM							
AP							
BA							
CE							
DF							
ES							
GO	49%	21%	4%	1%	1%	23%	R\$ 2.078,80
MA							
MG	53%	22%	5%	2%	1%	18%	R\$ 1.997,75
MS							
MT							
PA							
PB							
PE							
PI							
PR							
RJ							
RN							
RO							
RR							
RS							
SC							
SE							
SP	48%	22%	5%	1%	2%	22%	R\$ 2.240,50
TO							

Apêndice 25 – Renda individual – Claro

	Até R\$ 1.908,00	De R\$ 1.908,00 até R\$ 3.816,00	De R\$ 3.816,00 até R\$ 5.724,00	De R\$ 5.724,00 até R\$ 9.540,00	Acima de R\$ 9.540,00	Recusa/ Não respondeu	Média
AC	50%	20%	5%	3%	2%	19%	R\$ 2.456,54
AL	61%	10%	1%	1%	0%	26%	R\$ 1.371,54
AM	50%	13%	7%	3%	2%	25%	R\$ 2.543,55
AP	64%	10%	6%	4%	1%	15%	R\$ 2.000,15
BA	53%	12%	4%	1%	1%	28%	R\$ 1.973,19
CE	54%	17%	2%		2%	26%	R\$ 2.614,14
DF	53%	14%	3%	3%	2%	24%	R\$ 2.087,76
ES	46%	22%	8%	3%	1%	22%	R\$ 2.089,61
GO	50%	22%	3%	1%	1%	24%	R\$ 2.455,99
MA	61%	12%	2%	1%	2%	23%	R\$ 2.028,52
MG	51%	20%	4%	1%	3%	22%	R\$ 1.947,61
MS	48%	21%	5%	4%	3%	19%	R\$ 2.482,01
MT	51%	27%	3%	0%		19%	R\$ 1.855,58
PA	51%	27%	2%	3%	1%	18%	R\$ 1.869,78
PB	57%	13%	4%	1%	1%	24%	R\$ 1.669,36
PE	53%	14%	2%	1%	2%	28%	R\$ 1.856,78
PI	61%	13%	1%	2%		22%	R\$ 1.415,49
PR	44%	20%	5%	1%		31%	R\$ 1.944,72
RJ	50%	19%	4%	2%	0%	25%	R\$ 1.908,22
RN	62%	12%	2%	1%	2%	21%	R\$ 1.662,42
RO	54%	16%	4%	2%	3%	20%	R\$ 2.821,86
RR	55%	14%	6%	3%	3%	19%	R\$ 3.211,23
RS	54%	15%	3%	1%	1%	26%	R\$ 1.885,02
SC	49%	21%	4%	2%	1%	24%	R\$ 2.108,21
SE	52%	10%	3%	2%	1%	32%	R\$ 2.817,25
SP	41%	25%	5%	1%	2%	27%	R\$ 2.418,75
TO	56%	15%	5%	3%	0%	21%	R\$ 1.927,74

Apêndice 26 – Renda individual – Nextel

	Até R\$ 1.908,00	De R\$ 1.908,00 até R\$ 3.816,00	De R\$ 3.816,00 até R\$ 5.724,00	De R\$ 5.724,00 até R\$ 9.540,00	Acima de R\$ 9.540,00	Recusa/ Não respondeu	Média
AC							
AL							
AM							
AP							
BA							
CE							
DF							
ES							
GO							
MA							
MG							
MS							
MT							
PA							
PB							
PE							
PI							
PR							
RJ	34%	26%	10%	4%	2%	24%	R\$ 2.886,85
RN							
RO							
RR							
RS							
SC							
SE							
SP	44%	21%	7%	4%	1%	22%	R\$ 2.349,18
TO							

Apêndice 27 – Renda individual – Oi

	Até R\$ 1.908,00	De R\$ 1.908,00 até R\$ 3.816,00	De R\$ 3.816,00 até R\$ 5.724,00	De R\$ 5.724,00 até R\$ 9.540,00	Acima de R\$ 9.540,00	Recusa/ Não respondeu	Média
AC	63%	14%	5%	1%		16%	R\$ 1.572,52
AL	47%	15%	5%	1%	1%	31%	R\$ 2.740,57
AM	48%	24%	8%	3%	2%	16%	R\$ 2.393,51
AP	51%	21%	9%	2%	2%	15%	R\$ 2.288,37
BA	50%	18%	4%	2%	0%	25%	R\$ 1.700,07
CE	50%	20%	5%	1%	1%	23%	R\$ 2.512,45
DF	43%	23%	6%	3%	4%	22%	R\$ 2.815,85
ES	38%	25%	5%	6%	2%	24%	R\$ 2.627,32
GO	44%	24%	7%	4%	2%	19%	R\$ 2.784,00
MA	59%	12%	5%	1%	0%	23%	R\$ 1.685,63
MG	55%	16%	4%	4%	1%	19%	R\$ 2.145,68
MS	48%	21%	8%	5%	2%	17%	R\$ 2.608,02
MT	50%	16%	6%	2%	4%	21%	R\$ 3.541,52
PA	43%	21%	7%	2%	1%	27%	R\$ 3.115,47
PB	54%	15%	2%	1%	2%	26%	R\$ 2.029,87
PE	53%	16%	3%	1%	2%	26%	R\$ 2.000,28
PI	53%	16%	4%	1%	1%	24%	R\$ 2.023,17
PR	39%	20%	7%	4%	2%	27%	R\$ 2.769,22
RJ	39%	14%	5%	3%	1%	38%	R\$ 2.630,18
RN	52%	19%	2%	2%	2%	23%	R\$ 2.364,12
RO	49%	21%	5%	1%	3%	20%	R\$ 2.291,57
RR	57%	14%	4%	1%	1%	21%	R\$ 1.817,40
RS	49%	20%	4%	2%	2%	24%	R\$ 2.103,97
SC	39%	24%	6%	2%	2%	28%	R\$ 2.376,90
SE	54%	17%	4%	1%	3%	21%	R\$ 2.125,76
SP	44%	19%	4%	1%	1%	30%	R\$ 2.176,89
TO	47%	16%	9%	2%	2%	25%	R\$ 2.442,70

Apêndice 28 – Renda individual – 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	39%	27%	6%	4%	4%	21%	R\$ 2.812,99
RJ							
RN							
RO							
RR							
RS							
SC							
SE							
SP							
TO							

Apêndice 29 – Renda individual – Tim

	Até R\$ 1.908,00	De R\$ 1.908,00 até R\$ 3.816,00	De R\$ 3.816,00 até R\$ 5.724,00	De R\$ 5.724,00 até R\$ 9.540,00	Acima de R\$ 9.540,00	Recusa/ Não respondeu	Média
AC	39%	19%	8%	7%	5%	22%	R\$ 4.553,72
AL	55%	12%	3%	3%	2%	26%	R\$ 1.882,54
AM	40%	21%	12%	4%	1%	22%	R\$ 2.571,64
AP	43%	23%	11%	4%	3%	16%	R\$ 2.754,80
BA	50%	18%	4%	3%	3%	22%	R\$ 2.502,99
CE	53%	12%	6%	1%	1%	26%	R\$ 2.157,82
DF	35%	18%	6%	6%	3%	31%	R\$ 3.062,39
ES	41%	19%	7%	4%	3%	26%	R\$ 2.464,29
GO	43%	26%	5%	4%	2%	19%	R\$ 3.021,41
MA	52%	14%	10%	1%	1%	21%	R\$ 2.100,01
MG	48%	17%	4%	3%	1%	27%	R\$ 2.150,21
MS	41%	20%	8%	4%	3%	24%	R\$ 2.675,55
MT	43%	23%	8%	1%	3%	23%	R\$ 2.484,79
PA	60%	13%	2%	2%	2%	21%	R\$ 2.166,51
PB	47%	16%	4%	1%	2%	30%	R\$ 2.095,28
PE	44%	24%	6%	2%	2%	22%	R\$ 2.086,98
PI	58%	13%	5%	3%	3%	18%	R\$ 1.981,65
PR	44%	22%	7%	3%	1%	24%	R\$ 2.430,85
RJ	45%	21%	4%	1%	2%	28%	R\$ 2.043,77
RN	50%	14%	6%	0%	0%	29%	R\$ 1.972,75
RO	39%	21%	9%	7%	2%	22%	R\$ 3.801,99
RR	41%	24%	8%	3%	2%	22%	R\$ 3.482,49
RS	43%	23%	8%	4%	3%	20%	R\$ 2.910,88
SC	39%	25%	7%	3%	3%	23%	R\$ 2.708,58
SE	47%	16%	7%	2%	3%	24%	R\$ 3.107,70
SP	42%	22%	5%	4%	2%	26%	R\$ 2.452,59
TO	46%	13%	7%	3%	2%	28%	R\$ 2.706,02

Apêndice 30 – Renda individual – Vivo

	Até R\$ 1.908,00	De R\$ 1.908,00 até R\$ 3.816,00	De R\$ 3.816,00 até R\$ 5.724,00	De R\$ 5.724,00 até R\$ 9.540,00	Acima de R\$ 9.540,00	Recusa/ Não respondeu	Média
AC	59%	13%	4%	1%	1%	23%	R\$ 1.693,77
AL	49%	11%	1%	1%	2%	36%	R\$ 2.824,88
AM	55%	13%	4%	2%	1%	26%	R\$ 1.727,70
AP	57%	17%	3%	5%	1%	17%	R\$ 2.145,89
BA	50%	15%	3%	1%	2%	29%	R\$ 1.721,97
CE	57%	9%	2%	1%	3%	28%	R\$ 2.436,89
DF	38%	21%	8%	5%	2%	25%	R\$ 2.865,27
ES	52%	18%	4%	1%	2%	22%	R\$ 2.050,25
GO	45%	22%	3%	2%	1%	27%	R\$ 2.055,19
MA	51%	15%	4%	1%	1%	27%	R\$ 1.782,42
MG	59%	14%	3%	0%	1%	23%	R\$ 1.628,33
MS	57%	17%	2%	2%	1%	20%	R\$ 1.885,69
MT	45%	22%	7%	4%	4%	19%	R\$ 2.861,13
PA	57%	15%	5%	3%	1%	20%	R\$ 2.477,81
PB	59%	11%	2%	2%	1%	24%	R\$ 1.787,02
PE	55%	9%	6%	2%	1%	27%	R\$ 1.836,05
PI	56%	12%	2%	1%	2%	28%	R\$ 1.696,38
PR	43%	18%	9%	4%	2%	24%	R\$ 2.337,92
RJ	51%	14%	4%	3%	2%	26%	R\$ 2.147,10
RN	55%	13%	3%	4%	1%	25%	R\$ 1.771,41
RO	48%	17%	3%	3%	2%	28%	R\$ 2.061,06
RR	58%	15%	6%	3%	1%	16%	R\$ 2.259,85
RS	46%	14%	7%	3%	2%	28%	R\$ 2.395,96
SC	43%	20%	6%	3%	1%	28%	R\$ 2.207,22
SE	60%	9%	1%	1%	3%	26%	R\$ 1.699,50
SP	45%	18%	4%	2%	1%	30%	R\$ 2.126,58
TO	49%	14%	5%	2%	2%	29%	R\$ 2.107,97

Apêndice 31 – Escolaridade – Total

	Sem Escolaridade	Fundamental Incompleto	Fundamental Completo	Ens. Médio Incompleto	Ens. Médio Completo	Ens. Superior Incompleto	Ens. Superior Completo	Pós-Graduação Incompleta	Pós-Graduação Completa	Não Respondeu
AC	2%	11%	6%	10%	35%	11%	17%	0%	2%	6%
AL	2%	16%	6%	10%	35%	8%	14%	1%	2%	7%
AM	2%	6%	5%	8%	43%	12%	18%	0%	2%	5%
AP	1%	9%	4%	6%	42%	12%	19%	1%	3%	4%
BA	1%	11%	5%	9%	41%	9%	14%	1%	2%	7%
CE	2%	9%	7%	10%	39%	10%	14%	1%	2%	6%
DF	1%	11%	4%	9%	34%	12%	20%	1%	3%	5%
ES	1%	12%	8%	10%	40%	8%	12%	1%	3%	4%
GO	1%	13%	5%	9%	36%	10%	15%	1%	2%	8%
MA	2%	10%	7%	9%	42%	10%	12%	1%	2%	7%
MG	2%	13%	6%	10%	36%	9%	17%	1%	2%	5%
MS	2%	17%	7%	12%	30%	8%	15%	1%	1%	6%
MT	1%	13%	6%	11%	34%	11%	16%	1%	1%	6%
PA	1%	9%	5%	10%	42%	10%	15%	1%	2%	5%
PB	2%	11%	5%	8%	33%	9%	21%	1%	2%	8%
PE	1%	10%	5%	8%	38%	10%	15%	1%	4%	9%
PI	2%	10%	5%	5%	39%	11%	19%	1%	2%	6%
PR	0%	12%	7%	11%	34%	10%	17%	0%	3%	5%
RJ	1%	11%	5%	11%	43%	8%	11%	1%	1%	8%
RN	1%	11%	4%	10%	37%	12%	16%	1%	2%	6%
RO	2%	16%	7%	10%	32%	9%	15%	1%	3%	5%
RR	1%	9%	5%	8%	41%	11%	15%	0%	2%	6%
RS	1%	17%	9%	9%	36%	9%	12%	0%	2%	5%
SC	2%	15%	8%	10%	32%	10%	16%	0%	3%	4%
SE	2%	11%	5%	10%	38%	11%	14%	1%	2%	7%
SP	1%	11%	5%	9%	37%	9%	19%	1%	2%	5%
TO	2%	13%	4%	7%	37%	11%	17%	1%	3%	5%

Apêndice 32 – Escolaridade – Algar

	Sem Escolaridade	Fundamental Incompleto	Fundamental Completo	Ens. Médio Incompleto	Ens. Médio Completo	Ens. Superior	Ens. Superior	Pós-Graduação Incompleta	Pós-Graduação Completa	Não Respondeu
AC										
AL										
AM										
AP										
BA										
CE										
DF										
ES										
GO	3%	21%	9%	10%	30%	6%	12%		1%	9%
MA										
MG	1%	16%	5%	10%	40%	9%	14%	2%	1%	3%
MS										
MT										
PA										
PB										
PE										
PI										
PR										
RJ										
RN										
RO										
RR										
RS										
SC										
SE										
SP		21%	9%	7%	34%	4%	15%	1%	5%	4%
TO										

Apêndice 33 – Escolaridade – Claro

	Sem Escolaridade	Fundamental Incompleto	Fundamental Completo	Ens. Médio Incompleto	Ens. Médio Completo	Ens. Superior	Ens. Superior	Pós-Graduação Incompleta	Pós-Graduação Completa	Não Respondeu
AC	4%	8%	4%	11%	39%	9%	16%		4%	4%
AL	3%	20%	5%	11%	33%	7%	10%	1%	2%	7%
AM	1%	2%	5%	2%	45%	12%	21%		3%	8%
AP	1%	5%	2%	10%	44%	13%	17%	2%	2%	4%
BA	1%	14%	4%	13%	37%	9%	12%	1%	2%	7%
CE	2%	11%	7%	12%	38%	9%	12%		2%	7%
DF	1%	14%	5%	9%	36%	12%	16%	1%	2%	3%
ES	1%	12%	5%	6%	44%	8%	16%	1%	4%	4%
GO	1%	12%	6%	9%	39%	9%	13%	2%	1%	9%
MA		10%	6%	11%	42%	10%	10%	1%	3%	8%
MG	3%	14%	6%	10%	38%	10%	12%	1%	2%	4%
MS	1%	13%	7%	12%	30%	9%	17%	1%	2%	9%
MT	2%	11%	4%	11%	40%	10%	13%	2%	1%	6%
PA	1%	9%	4%	11%	46%	13%	11%	1%	2%	3%
PB	3%	17%	6%	13%	33%	5%	12%	1%	4%	10%
PE	2%	14%	7%	8%	34%	9%	12%	1%	4%	10%
PI	3%	11%	5%	7%	42%	9%	15%	1%	1%	6%
PR		12%	6%	8%	37%	8%	15%	1%	5%	10%
RJ	2%	12%	5%	11%	47%	6%	8%	1%	1%	7%
RN	1%	13%	6%	9%	44%	8%	12%	0%	1%	6%
RO	1%	14%	7%	12%	32%	10%	14%	1%	3%	6%
RR	1%	5%	4%	8%	43%	11%	21%	1%	2%	6%
RS		16%	10%	9%	37%	10%	12%		1%	4%
SC	3%	16%	10%	10%	36%	9%	11%	1%	2%	3%
SE	2%	13%	5%	10%	43%	8%	13%	1%	1%	5%
SP	1%	11%	4%	10%	39%	8%	20%	1%	1%	5%
TO	2%	14%	6%	8%	37%	10%	14%		3%	5%

Apêndice 34 – Escolaridade – Nextel

	Sem Escolaridade	Fundamental Incompleto	Fundamental Completo	Ens. Médio Incompleto	Ens. Médio Completo	Ens. Superior	Ens. Superior	Pós-Graduação Incompleta	Pós-Graduação Completa	Não Respondeu
AC										
AL										
AM										
AP										
BA										
CE										
DF										
ES										
GO										
MA										
MG										
MS										
MT										
PA										
PB										
PE										
PI										
PR										
RJ	1%	7%	2%	10%	45%	14%	13%	0%	0%	7%
RN										
RO										
RR										
RS										
SC										
SE										
SP	0%	6%	4%	5%	39%	14%	22%		3%	5%
TO										

Apêndice 35 – Escolaridade – Oi

	Sem Escolaridade	Fundamental Incompleto	Fundamental Completo	Ens. Médio Incompleto	Ens. Médio Completo	Ens. Superior	Ens. Superior	Pós-Graduação Incompleta	Pós-Graduação Completa	Não Respondeu
AC	2%	13%	3%	8%	39%	13%	14%	1%	1%	4%
AL	2%	15%	5%	7%	37%	6%	16%		2%	10%
AM	1%	7%	3%	8%	38%	16%	18%	1%	2%	5%
AP	0%	10%	9%	8%	34%	11%	18%	1%	5%	4%
BA	0%	10%	9%	6%	44%	7%	16%	0%	2%	6%
CE	1%	9%	8%	8%	39%	10%	14%	1%	2%	7%
DF	1%	9%	5%	10%	36%	11%	19%	1%	3%	5%
ES	1%	13%	2%	7%	45%	6%	14%	0%	5%	5%
GO	0%	14%	5%	9%	38%	9%	17%	0%	2%	6%
MA	3%	9%	5%	8%	44%	7%	12%	1%	2%	8%
MG	1%	15%	6%	9%	38%	8%	16%	1%	1%	4%
MS	1%	15%	9%	8%	33%	11%	15%	2%	2%	5%
MT	0%	14%	3%	8%	35%	12%	18%	0%	1%	8%
PA	1%	7%	8%	12%	45%	5%	15%	1%		6%
PB	1%	6%	6%	6%	41%	9%	21%	1%	2%	8%
PE	2%	7%	5%	10%	40%	10%	14%	1%	3%	8%
PI	0%	7%	6%	5%	39%	11%	21%	0%	3%	5%
PR	1%	10%	8%	15%	35%	5%	16%		4%	6%
RJ	1%	9%	6%	9%	41%	8%	14%	1%	1%	10%
RN	1%	9%	5%	11%	36%	10%	16%	1%	3%	8%
RO	3%	17%	7%	9%	31%	7%	20%	1%	2%	4%
RR	1%	16%	4%	5%	38%	11%	14%	1%	3%	6%
RS	2%	19%	9%	8%	37%	7%	8%	1%	3%	6%
SC	2%	19%	9%	9%	37%	5%	11%	0%	2%	6%
SE	0%	8%	7%	7%	42%	10%	17%	1%	2%	5%
SP	2%	6%	5%	13%	43%	9%	13%	1%		9%
TO		12%	2%	7%	37%	11%	22%	1%	2%	5%

Apêndice 36 – 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	2%	12%	8%	10%	32%	5%	20%	1%	5%	5%
RJ										
RN										
RO										
RR										
RS										
SC										
SE										
SP										
TO										

Apêndice 37 – Escolaridade – Tim

	Sem Escolaridade	Fundamental Incompleto	Fundamental Completo	Ens. Médio Incompleto	Ens. Médio Completo	Ens. Superior	Ens. Superior	Pós-Graduação Incompleta	Pós-Graduação Completa	Não Respondeu
AC	1%	6%	2%	3%	32%	16%	27%	2%	6%	6%
AL	2%	12%	7%	11%	35%	9%	15%	0%	3%	6%
AM	2%	3%	2%	6%	29%	18%	30%	1%	6%	4%
AP		6%	4%	3%	29%	13%	36%	1%	5%	3%
BA	1%	8%	4%	5%	40%	14%	16%	1%	4%	8%
CE	3%	6%	6%	10%	39%	10%	17%	1%	1%	5%
DF		9%	3%	7%	26%	13%	28%	1%	5%	7%
ES		9%	8%	10%	32%	11%	23%	1%	2%	4%
GO		12%	7%	7%	32%	16%	18%	1%	4%	4%
MA	1%	9%	8%	9%	39%	12%	15%	1%	0%	5%
MG	1%	9%	5%	7%	34%	10%	23%	1%	3%	6%
MS	1%	12%	7%	7%	30%	11%	22%	0%	3%	6%
MT	2%	13%	5%	11%	31%	14%	17%	1%	3%	4%
PA	0%	5%	4%	10%	40%	12%	17%	2%	2%	7%
PB	1%	10%	4%	7%	26%	13%	29%	1%	2%	6%
PE	1%	7%	2%	7%	38%	11%	18%	1%	5%	10%
PI		8%	6%	3%	36%	15%	23%	1%	3%	5%
PR		12%	8%	11%	33%	11%	18%	0%	3%	4%
RJ		10%	3%	11%	43%	9%	14%	1%	2%	7%
RN	1%	11%	2%	9%	33%	16%	19%	1%	2%	5%
RO	2%	18%	8%	4%	29%	9%	21%	1%	5%	4%
RR		7%	3%	4%	34%	17%	25%	0%	1%	9%
RS	2%	8%	6%	9%	40%	11%	16%		2%	7%
SC	1%	14%	7%	10%	29%	11%	20%		3%	4%
SE	1%	5%	4%	6%	25%	20%	27%	2%	5%	6%
SP	0%	11%	4%	7%	37%	11%	22%	1%	3%	4%
TO	2%	6%	3%	8%	40%	11%	20%	2%	4%	5%

Apêndice 38 – Escolaridade – Vivo

	Sem Escolaridade	Fundamental Incompleto	Fundamental Completo	Ens. Médio Incompleto	Ens. Médio Completo	Ens. Superior	Ens. Superior	Pós-Graduação Incompleta	Pós-Graduação Completa	Não Respondeu
AC	1%	13%	7%	9%	33%	12%	16%	0%	1%	6%
AL	4%	18%	7%	9%	33%	7%	13%	1%	2%	8%
AM	2%	7%	5%	9%	46%	9%	15%	0%	1%	5%
AP	2%	10%	3%	6%	48%	11%	13%	0%	2%	4%
BA	3%	10%	5%	10%	47%	5%	11%	0%	2%	7%
CE	1%	9%	7%	14%	36%	5%	15%		1%	11%
DF	1%	8%	2%	11%	41%	9%	17%	2%	3%	6%
ES	2%	12%	9%	11%	40%	8%	10%	1%	3%	5%
GO	1%	16%	4%	9%	27%	13%	17%	0%	3%	10%
MA	3%	11%	9%	7%	40%	11%	8%		1%	9%
MG	2%	13%	7%	13%	34%	9%	14%	1%	2%	5%
MS	3%	24%	7%	14%	30%	7%	10%	1%	0%	4%
MT	1%	14%	9%	12%	29%	10%	16%	0%	1%	7%
PA	2%	16%	6%	9%	42%	8%	13%		2%	3%
PB	2%	17%	7%	9%	30%	8%	15%	1%	2%	8%
PE	1%	15%	5%	4%	43%	7%	14%	1%	3%	7%
PI	3%	15%	4%	4%	32%	8%	21%	3%	2%	7%
PR	2%	14%	7%	7%	38%	7%	17%	1%	3%	3%
RJ	1%	9%	7%	13%	36%	10%	14%	1%	0%	8%
RN	1%	12%	7%	8%	39%	10%	14%	1%	2%	6%
RO	2%	25%	6%	8%	33%	7%	10%		2%	7%
RR	1%	11%	6%	10%	43%	9%	11%	0%	3%	5%
RS	1%	19%	8%	10%	33%	9%	11%	1%	2%	5%
SC		18%	7%	10%	33%	10%	14%	1%	5%	4%
SE	2%	12%	5%	12%	38%	11%	11%	0%	2%	8%
SP		12%	11%	10%	34%	6%	17%	1%	4%	5%
TO	3%	13%	5%	7%	36%	11%	15%	1%	3%	5%