

Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida

Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC)

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	14
4. Resultados	16
4.1. Perfil sócio-demográfico dos entrevistados	17
4.2. Satisfação e percepção de qualidade das prestadoras	20
4.2.1. Satisfação geral.....	20
4.2.3. Funcionamento.....	22
4.2.4. Cobrança.....	23
4.2.5. Canais de atendimento	25
4.2.6. Capacidade de resolução.....	29
4.2.7. Reparo e instalação	33
4.3. Ranking.....	38
5. Apêndice	40

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 Telefônico Comutado Fixo (STFC) 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 15.543 entrevistas com usuários das operadoras: Algar, Claro, 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, cobrança, canais de atendimento, capacidade de resolução, reparo e instalação.

A amostra é composta principalmente por mulheres, a média de idade é de 50 anos, cursaram até o ensino médio e com renda familiar de R\$ 4.953,41.

De forma geral, os indicadores são mais positivos em relação ao ano anterior. A satisfação geral avança, passando de 6,92 para 7,11. Já em relação aos indicadores avaliados, as médias em 2018 são:

- Oferta e contratação: 6,81
- Funcionamento: 7,95
- Cobrança: 7,21
- Canais de atendimento: 7,15
- Atendimento telefônico: 6,30
- Capacidade de resolução: 6,20
- Reparo e instalação: 7,33

A satisfação geral nacional das operadoras avaliadas é:

- Algar: 8,00
- Claro: 7,44
- Oi: 6,78
- Sercomtel: 7,85
- Tim: 7,49
- Vivo: 7,11

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, Oi, Sercomtel, Tim e Vivo nas Unidades de Federação onde possuem pelo menos 10.000 acessos ativos de Pessoa Física.

A seguir o plano amostral desenhado e realizado em 2018:

Tabela 1 – Plano Amostral STFC 2018

UF	Algar	Claro	Oi	Sercomtel	Tim	Vivo	Total
AC	-	167	262	-	-	-	429
AL	-	167	279	-	-	164	610
AM	-	179	245	-	-	237	661
AP	-	-	222	-	-	-	222
BA	-	208	301	-	166	187	862
CE	-	142	261	-	-	151	554
DF	-	157	267	-	-	177	601
ES	-	180	222	-	-	204	606
GO	173	208	255	-	-	196	832
MA	-	129	245	-	-	-	374
MG	179	182	258	-	140	202	961
MS	-	154	227	-	-	198	579
MT	-	184	238	-	-	194	616
PA	-	142	261	-	-	-	403
PB	-	155	213	-	-	149	517
PE	-	153	274	-	191	179	797
PI	-	155	239	-	-	-	394
PR	-	192	254	137	193	163	939
RJ	-	209	293	-	145	167	814
RN	-	160	239	-	-	-	399
RO	-	-	227	-	-	-	227
RR	-	-	241	-	-	-	241
RS	-	136	236	-	-	186	558
SC	-	167	221	-	-	168	556
SE	-	183	279	-	-	167	629
SP	157	155	-	-	166	217	695
TO	-	231	236	-	-	-	467
Total	509	4095	6495	137	1001	3306	15543

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 STFC 2018

UF	Algar	Claro	Oi	Sercomtel	Tim	Vivo
AC	-	0,07	0,1	-	-	-
AL	-	0,2	0,14	-	-	0,1
AM	-	0,33	0,17	-	-	0,03
AP	-	-	0,05	-	-	-
BA	-	0,57	1,1	-	0,05	0,61
CE	-	0,23	0,46	-	-	0,62
DF	-	0,88	0,49	-	-	0,66
ES	-	0,41	0,52	-	-	0,55
GO	0,04	0,3	1,28	-	-	0,61
MA	-	0,26	0,31	-	-	-
MG	0,56	1,79	3,2	-	0,11	1,01
MS	-	0,24	0,48	-	-	0,24
MT	-	0,18	0,52	-	-	0,13
PA	-	0,45	0,37	-	-	-
PB	-	0,23	0,25	-	-	0,26
PE	-	0,45	0,56	-	0,03	0,55
PI	-	0,11	0,25	-	-	-
PR	-	0,99	1,78	0,42	0,04	1,87
RJ	-	3,24	4,27	-	0,39	1,02
RN	-	0,18	0,2	-	-	-
RO	-	-	0,29	-	-	-
RR	-	-	0,09	-	-	-
RS	-	2,01	1,93	-	-	1,08
SC	-	1,02	1,73	-	-	0,75
SE	-	0,09	0,14	-	-	0,14
SP	0,28	14,66	-	-	0,49	14,59
TO	-	0,03	0,19	-	-	-

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 STFC:

Tabela 3 – Erros amostrais a posteriori

UF	Algar	Claro	Oi	Sercomtel	Tim	Vivo
AC	-	0,31	0,30	-	-	-
AL	-	0,33	0,32	-	-	0,33
AM	-	0,28	0,33	-	-	0,33
AP	-	-	0,30	-	-	-
BA	-	0,31	0,33	-	0,33	0,29
CE	-	0,37	0,36	-	-	0,32
DF	-	0,33	0,32	-	-	0,36
ES	-	0,28	0,35	-	-	0,33
GO	0,29	0,30	0,32	-	-	0,34
MA	-	0,36	0,34	-	-	
MG	0,29	0,31	0,34	-	0,39	0,31
MS	-	0,34	0,30	-	-	0,31
MT	-	0,33	0,31	-	-	0,34
PA	-	0,27	0,32	-	-	-
PB	-	0,39	0,35	-	-	0,29
PE	-	0,37	0,34	-	0,28	0,30
PI	-	0,31	0,34	-	-	-
PR	-	0,24	0,32	0,39	0,33	0,36
RJ	-	0,36	0,31	-	0,38	0,33
RN	-	0,34	0,35	-	-	-
RO	-	-	0,32	-	-	-
RR	-	-	0,35	-	-	-
RS	-	0,30	0,30	-	-	0,36
SC	-	0,30	0,34	-	-	0,33
SE	-	0,33	0,31	-	-	0,35
SP	0,30	0,38	-	-	0,37	0,32
TO	-	0,27	0,33	-	-	-

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

Se $|q^*| \leq q(1-\alpha; r; n_T-r)$, em que a função $q(\cdot)$ representa a distribuição da amplitude studentizada, r é o número de médias a serem comparadas e n_T é o total de observações no teste, não se rejeita H_0 e, portanto, com um nível de confiança de (1

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

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

4. RESULTADOS

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

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

Os atributos avaliados são:

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

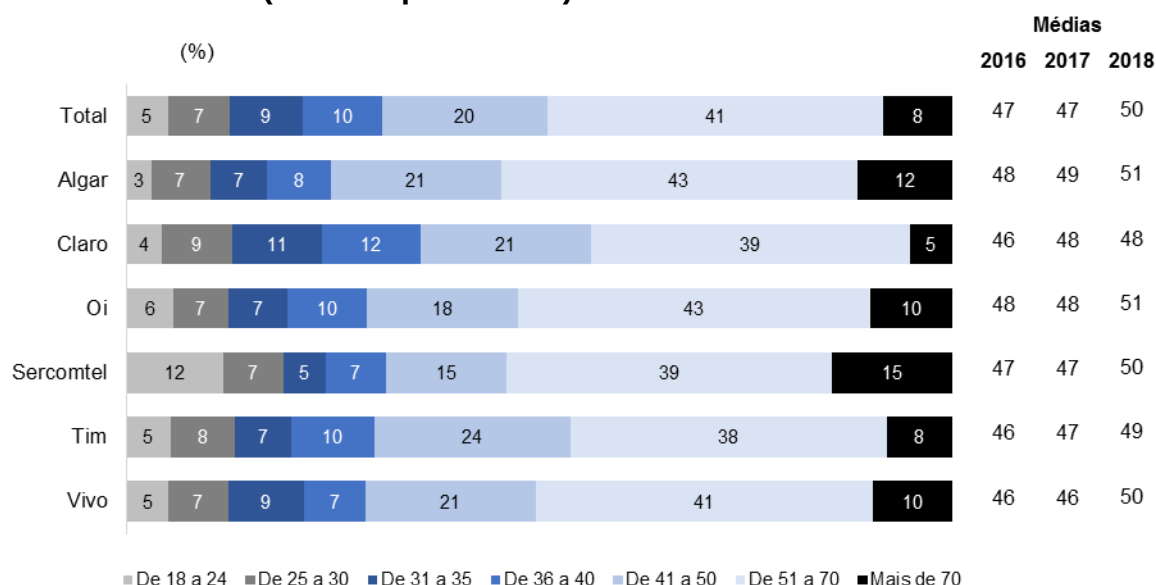
Os blocos de Canais de Atendimento, Atendimento Telefônico, Capacidade de Resolução e Reparo e Instalação possuem filtros, de forma que apenas os usuários que tiveram alguma interação com o tema responderam as questões específicas sobre ele.

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

4.1. PERFIL SÓCIO-DEMOGRÁFICO DOS ENTREVISTADOS

Em 2018, temos um leve aumento na média de idade dos respondentes, de forma geral passando de 47 anos para 50 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 2016: Total: 22930 | Algar: 967 | Claro: 6923 | Oi: 6939 | Sercomtel: 355 | Tim: 1625 | Vivo: 6121
 Base de respondentes 2017: Total: 21801 | Algar: 954 | Claro: 6862 | Oi: 7066 | Sercomtel: 370 | Tim: 1461 | Vivo: 5088
 Base de respondentes 2018: Total: 15543 | Algar: 509 | Claro: 4095 | Oi: 6495 | Sercomtel: 137 | Tim: 1001 | Vivo: 3306

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

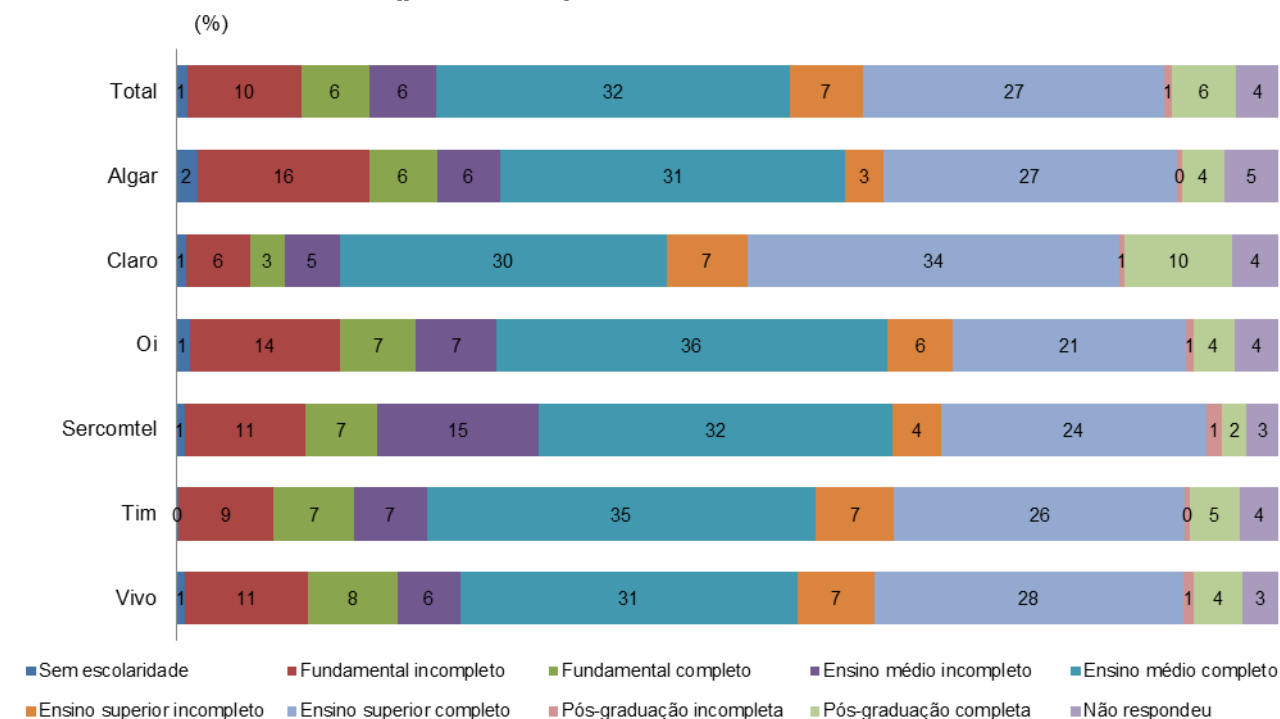
Tabela 4 – Gênero (percentual)

(%)	TOTAL		Algar		Claro		Oi		Sercomtel		Tim		Vivo	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
2016	38	62	32	68	42	58	36	64	37	63	44	56	36	64
2017	37	63	33	67	38	62	35	65	35	65	48	52	37	63
2018	36	64	35	65	41	59	34	66	42	58	45	55	33	67

Q8. Anote o sexo (RU)
 Base de respondentes 2016: Total: 22930 | Algar: 967 | Claro: 6923 | Oi: 6939 | Sercomtel: 355 | Tim: 1625 | Vivo: 6121
 Base de respondentes 2017: Total: 21801 | Algar: 954 | Claro: 6862 | Oi: 7066 | Sercomtel: 370 | Tim: 1461 | Vivo: 5088
 Base de respondentes 2018: Total: 15543 | Algar: 509 | Claro: 4095 | Oi: 6495 | Sercomtel: 137 | Tim: 1001 | Vivo: 3306

Quase metade da amostra cursou até o ensino médio:

Gráfico 2 – Escolaridade (percentual)

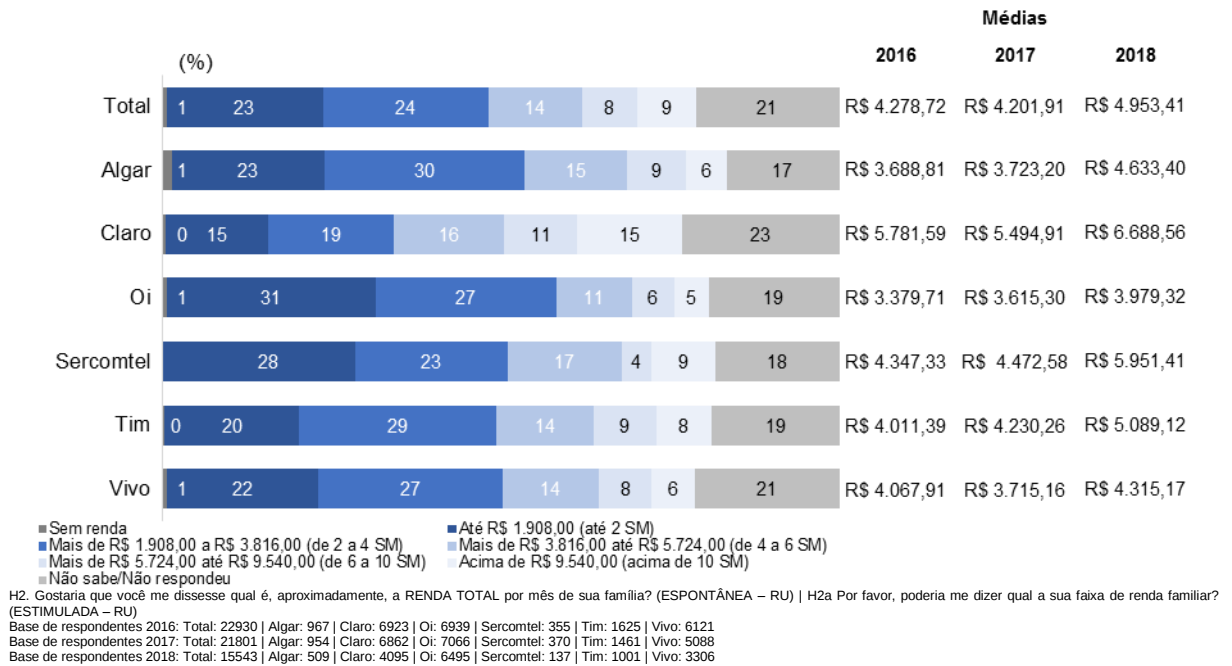


Em média, duas pessoas contribuem para a renda do domicílio e a renda média familiar é de R\$ 4.953,41:

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

(Média)	Total	Algar	Claro	Oi	Sercomtel	Tim	Vivo
2016	1,93	1,98	1,87	1,96	2,01	1,89	1,94
2017	1,87	1,94	1,83	1,91	1,89	1,78	1,87
2018	1,87	1,94	1,85	1,90	1,95	1,92	1,86

H1. Quantas pessoas da sua residência contribuem para a renda total do domicílio? (ESPONTÂNEA – RU)
 Base de respondentes 2016: Total: 22930 | Algar: 967 | Claro: 6923 | Oi: 6939 | Sercomtel: 355 | Tim: 1625 | Vivo: 6121
 Base de respondentes 2017: Total: 21801 | Algar: 954 | Claro: 6862 | Oi: 7066 | Sercomtel: 370 | Tim: 1461 | Vivo: 5088
 Base de respondentes 2018: Total: 15543 | Algar: 509 | Claro: 4095 | Oi: 6495 | Sercomtel: 137 | Tim: 1001 | Vivo: 3306

Gráfico 3 – Renda familiar (média e percentual)


Pouco mais de 4 em 5 respondentes são os responsáveis pelo pagamento do serviço de STFC.

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

(%)	TOTAL		Algar		Claro		Oi		Sercomtel		Tim		Vivo	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
2016	74	26	74	26	77	23	72	28	73	27	83	17	73	27
2017	74	26	75	25	74	26	76	24	73	27	83	17	71	29
2018	76	24	78	22	77	23	76	24	74	26	80	20	76	24

Q5. Você é responsável pelo pagamento dos gastos deste serviço de telefonia fixa da <OPERADORA>? (ESTIMULADA – RU)
 Base de respondentes 2016: Total: 22930 | Algar: 967 | Claro: 6923 | Oi: 6939 | Sercomtel: 355 | Tim: 1625 | Vivo: 6121
 Base de respondentes 2017: Total: 21801 | Algar: 954 | Claro: 6862 | Oi: 7066 | Sercomtel: 370 | Tim: 1461 | Vivo: 5088
 Base de respondentes 2018: Total: 15543 | Algar: 509 | Claro: 4095 | Oi: 6495 | Sercomtel: 137 | Tim: 1001 | Vivo: 3306

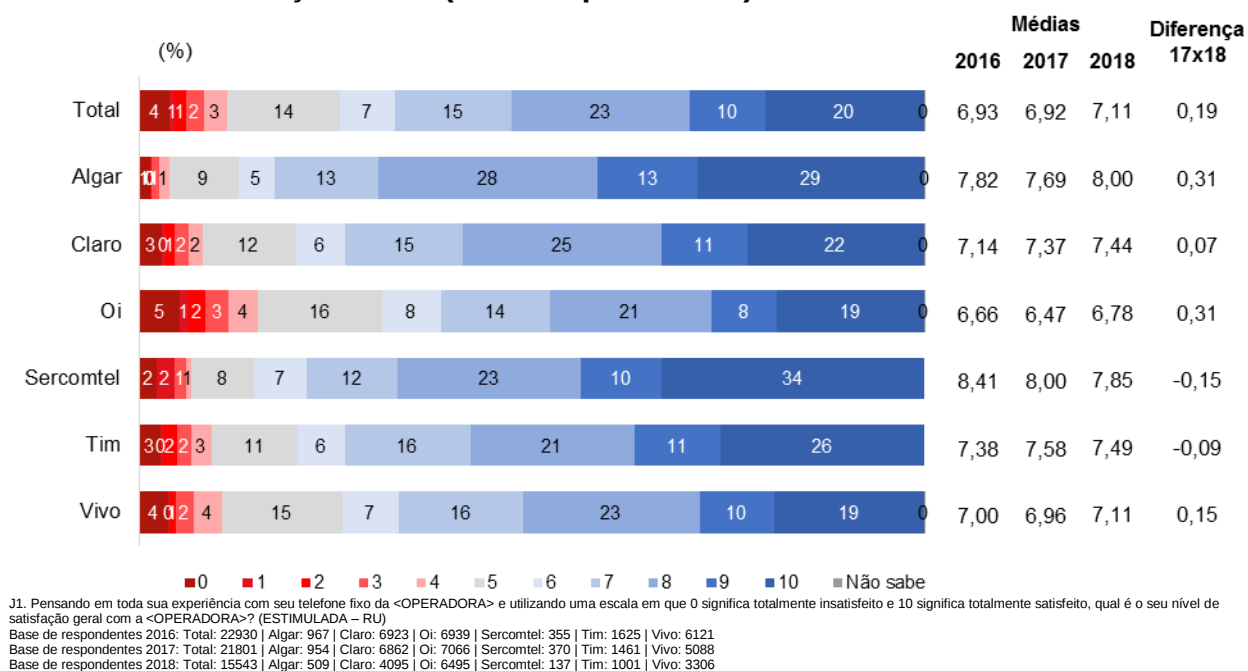
4.2. SATISFAÇÃO E PERCEPÇÃO DE QUALIDADE DAS PRESTADORAS

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 fixa, onde o indicador total Brasil é de 7,11, diferença de 0,19 em relação ao ano anterior:

Gráfico 4 – Satisfação Geral (média e percentual)



4.2.2. OFERTA E CONTRATAÇÃO

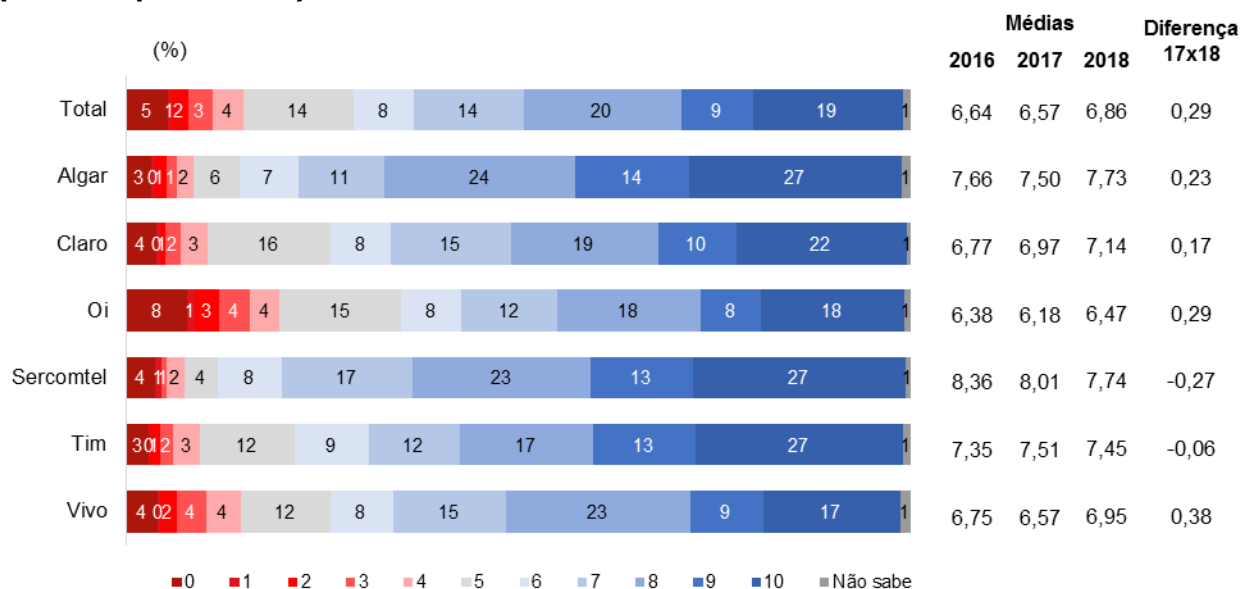
O próximo indicador se refere à oferta e contratação do serviço, com uma média de 6,81.

Tabela 7 – Indicador Oferta e Contratação (média)

(Média)	Total	Algar	Claro	Oi	Sercomtel	Tim	Vivo
2016	6,62	7,68	6,81	6,29	8,35	7,27	6,77
2017	6,53	7,54	7,00	6,07	8,00	7,51	6,55
2018	6,81	7,77	7,14	6,38	7,72	7,37	6,88
Diferença 17x18	0,28	0,23	0,14	0,31	-0,28	-0,14	0,33

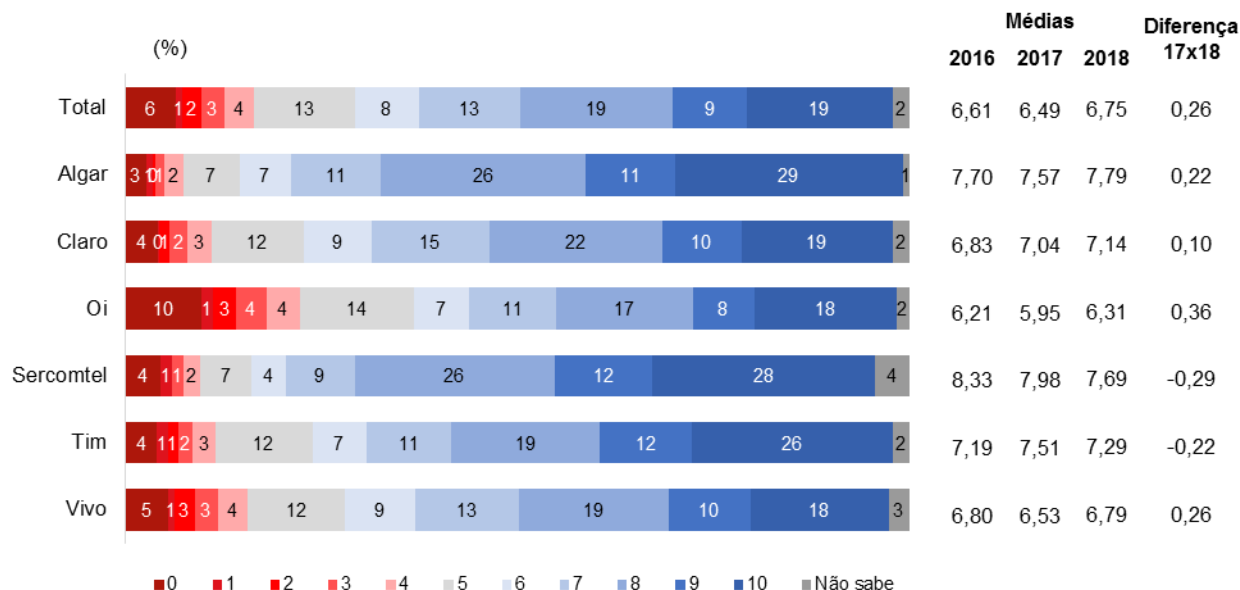
B1. Pensando na oferta e contratação da <OPERADORA> e utilizando uma escala de 0 a 10, qual nota você daria para: (ESTIMULADA – RU)
 Base de respondentes 2016: Total: 22892 | Algar: 966 | Claro: 6912 | Oi: 6923 | Sercomtel: 355 | Tim: 1623 | Vivo: 6113
 Base de respondentes 2017: Total: 21780 | Algar: 953 | Claro: 6854 | Oi: 7063 | Sercomtel: 370 | Tim: 1458 | Vivo: 5082
 Base de respondentes 2018: Total: 15543 | Algar: 509 | Claro: 4095 | Oi: 6495 | Sercomtel: 137 | Tim: 1001 | Vivo: 3306

Este indicador é composto por dois atributos, “facilidade de entendimento dos planos e serviços contratados” e “cumprir o que promete e divulga na publicidade”, com médias de 6,86 e 6,75, 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: 22930 | Algar: 967 | Claro: 6923 | Oi: 6939 | Sercomtel: 355 | Tim: 1625 | Vivo: 6121
 Base de respondentes 2017: Total: 21801 | Algar: 954 | Claro: 6862 | Oi: 7066 | Sercomtel: 370 | Tim: 1461 | Vivo: 5088
 Base de respondentes 2018: Total: 15543 | Algar: 509 | Claro: 4095 | Oi: 6495 | Sercomtel: 137 | Tim: 1001 | Vivo: 3306

Gráfico 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: 22930 | Algar: 967 | Claro: 6923 | Oi: 6939 | Sercomtel: 355 | Tim: 1625 | Vivo: 6121
Base de respondentes 2017: Total: 21801 | Algar: 954 | Claro: 6862 | Oi: 7066 | Sercomtel: 370 | Tim: 1461 | Vivo: 5088
Base de respondentes 2018: Total: 15543 | Algar: 509 | Claro: 4095 | Oi: 6495 | Sercomtel: 137 | Tim: 1001 | Vivo: 3306

4.2.3. FUNCIONAMENTO

Em relação ao indicador de funcionamento, a média geral é de 7,95.

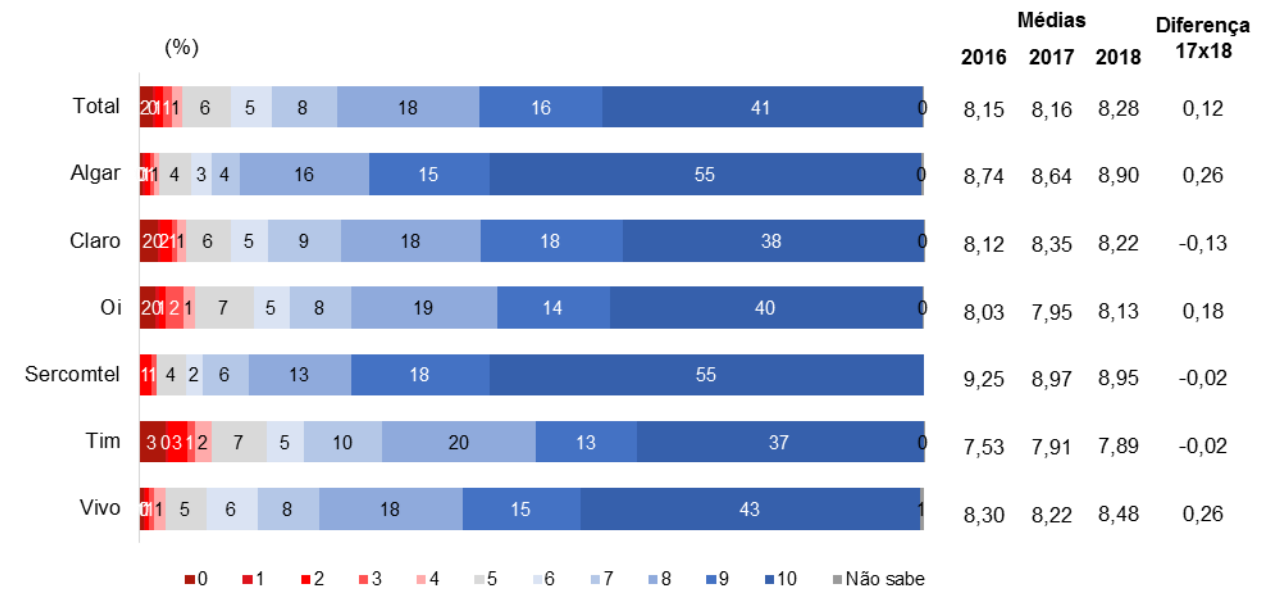
Tabela 8 – Indicador Funcionamento (média)

(Média)	Total	Algar	Claro	Oi	Sercomtel	Tim	Vivo
2016	7,78	8,41	7,88	7,60	8,88	7,30	7,88
2017	7,85	8,41	8,11	7,57	8,70	7,71	7,91
2018	7,95	8,66	8,00	7,77	8,71	7,63	8,07
Diferença 17x18	0,10	0,25	-0,11	0,20	0,01	-0,08	0,16

C1. Pensando no funcionamento do serviço da sua linha fixa da <OPERADORA>, qual nota você daria para: (ESTIMULADA – RU)
Base de respondentes 2016: Total: 22902 | Algar: 967 | Claro: 6903 | Oi: 6934 | Sercomtel: 355 | Tim: 1625 | Vivo: 6118
Base de respondentes 2017: Total: 21800 | Algar: 954 | Claro: 6861 | Oi: 7066 | Sercomtel: 370 | Tim: 1461 | Vivo: 5088
Base de respondentes 2018: Total: 15543 | Algar: 509 | Claro: 4095 | Oi: 6495 | Sercomtel: 137 | Tim: 1001 | Vivo: 3306

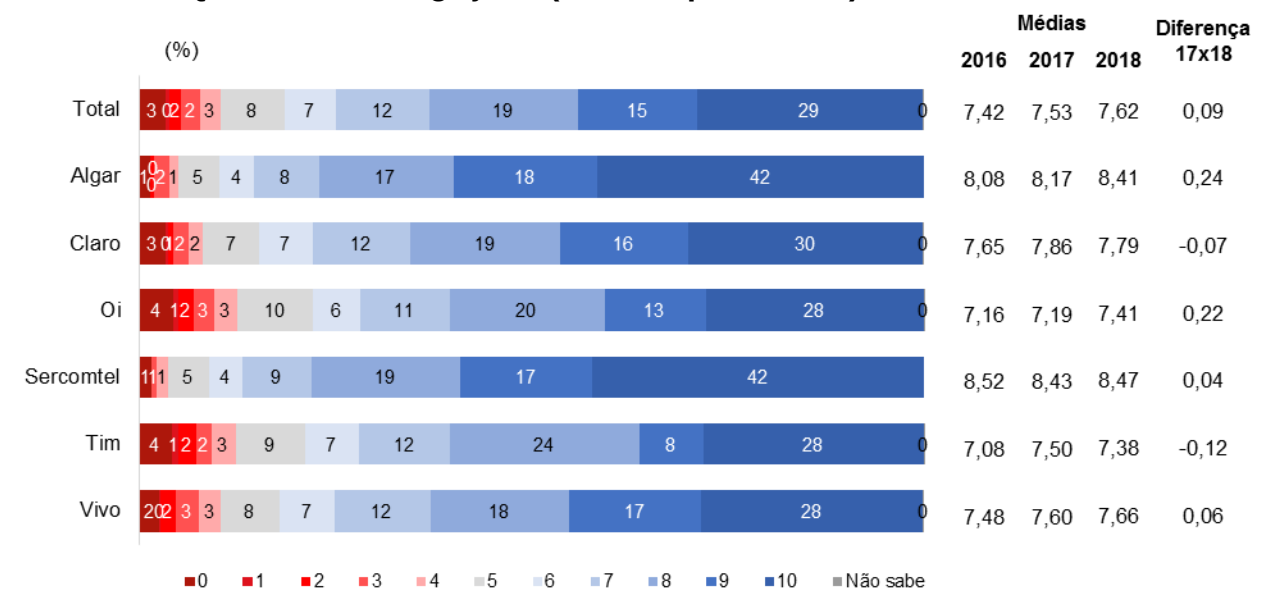
Este indicador é constituído de dois atributos: conseguir fazer e receber ligações, de 8,28 e qualidade das ligações, com média de 7,62.

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



C1_1. Conseguir fazer e receber ligações
 Base de respondentes 2016: Total: 22930 | Algar: 967 | Claro: 6923 | Oi: 6939 | Sercomtel: 355 | Tim: 1625 | Vivo: 6121
 Base de respondentes 2017: Total: 21801 | Algar: 954 | Claro: 6862 | Oi: 7066 | Sercomtel: 370 | Tim: 1461 | Vivo: 5088
 Base de respondentes 2018: Total: 15543 | Algar: 509 | Claro: 4095 | Oi: 6495 | Sercomtel: 137 | Tim: 1001 | Vivo: 3306

Gráfico 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: 22930 | Algar: 967 | Claro: 6923 | Oi: 6939 | Sercomtel: 355 | Tim: 1625 | Vivo: 6121
 Base de respondentes 2017: Total: 21801 | Algar: 954 | Claro: 6862 | Oi: 7066 | Sercomtel: 370 | Tim: 1461 | Vivo: 5088
 Base de respondentes 2018: Total: 15543 | Algar: 509 | Claro: 4095 | Oi: 6495 | Sercomtel: 137 | Tim: 1001 | Vivo: 3306

4.2.4. COBRANÇA

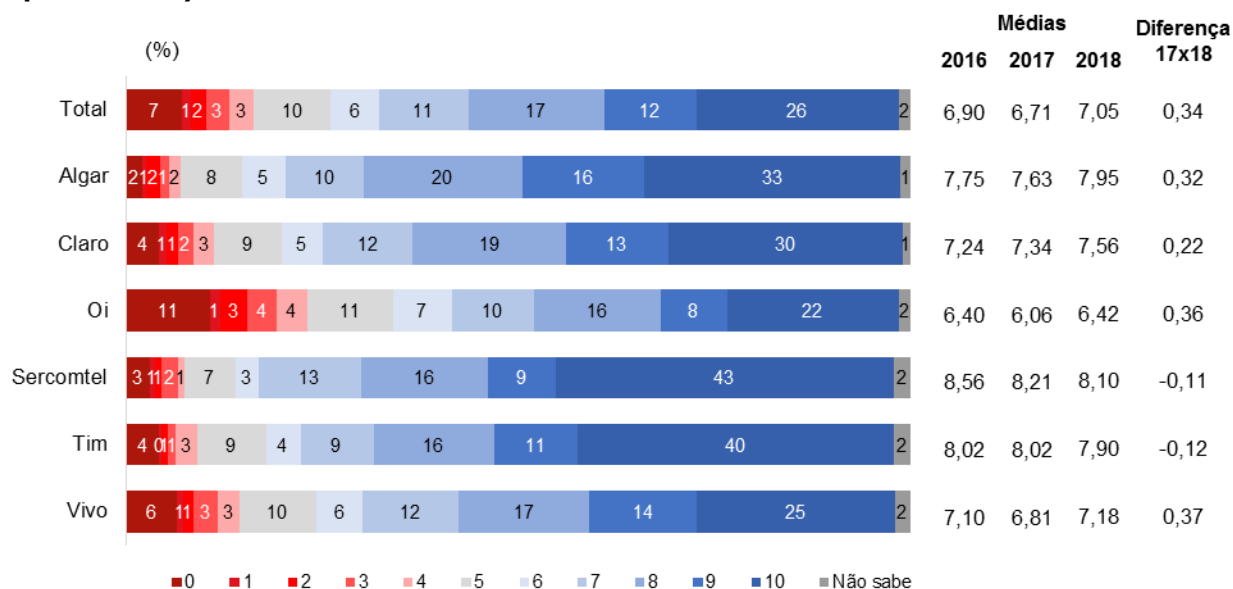
O indicador de cobrança tem média geral de 7,21.

Tabela 9 – Indicador de Cobrança (média)

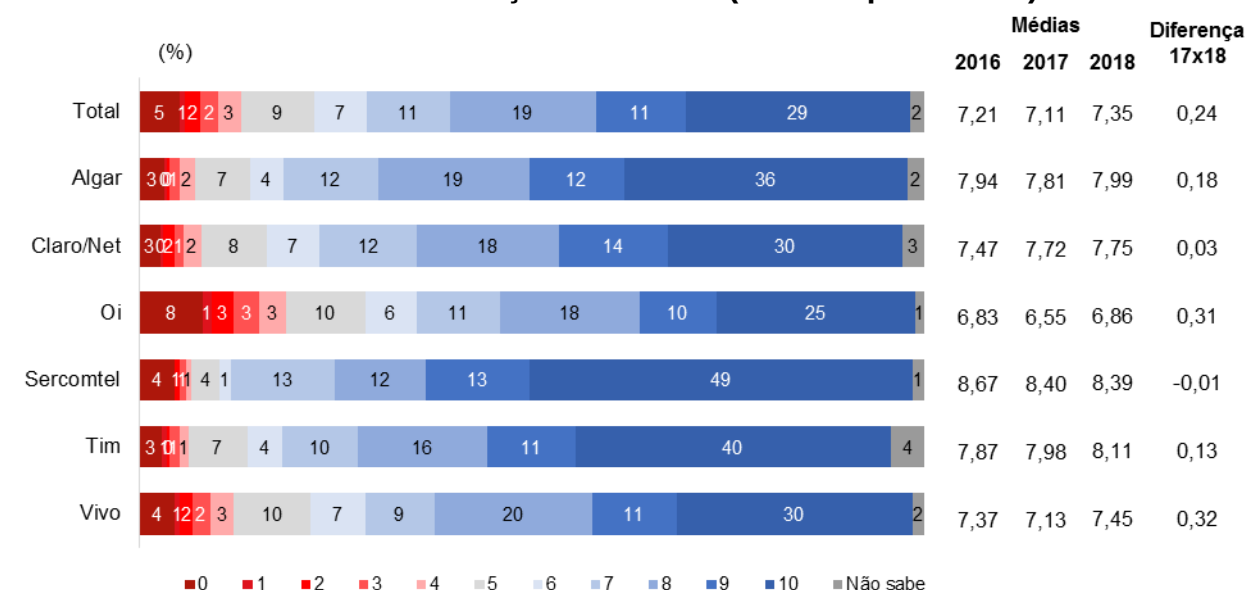
(Média)	Total	Algar	Claro	Oi	Sercomtel	Tim	Vivo
2016	7,06	7,86	7,35	6,62	8,62	7,94	7,24
2017	6,91	7,73	7,54	6,31	8,30	7,99	6,97
2018	7,21	7,98	7,66	6,65	8,21	8,01	7,31
Diferença 17x18	0,30	0,25	0,12	0,34	-0,09	0,02	0,34

D1. Pensando na cobrança da <OPERADORA> e utilizando uma escala de 0 a 10, qual nota você daria para: (ESTIMULADA – RU)
 Base de respondentes 2016: Total: 22805 | Algar: 963 | Claro: 6881 | Oi: 6912 | Sercomtel: 353 | Tim: 1598 | Vivo: 6098
 Base de respondentes 2017: Total: 21697 | Algar: 949 | Claro: 6811 | Oi: 7053 | Sercomtel: 366 | Tim: 1450 | Vivo: 5068
 Base de respondentes 2018: Total: 15543 | Algar: 509 | Claro: 4095 | Oi: 6495 | Sercomtel: 137 | Tim: 1001 | Vivo: 3306

Enquanto o resultado da cobrança dos valores de acordo com o contratado é de 7,05, a avaliação da clareza das informações na conta é de 7,35.

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 2016: Total: 22930 | Algar: 967 | Claro: 6923 | Oi: 6939 | Sercomtel: 355 | Tim: 1625 | Vivo: 6121
 Base de respondentes 2017: Total: 21801 | Algar: 954 | Claro: 6862 | Oi: 7066 | Sercomtel: 370 | Tim: 1461 | Vivo: 5088
 Base de respondentes 2018: Total: 15543 | Algar: 509 | Claro: 4095 | Oi: 6495 | Sercomtel: 137 | Tim: 1001 | Vivo: 3306

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


D1.2. Clareza das informações na conta
 Base de respondentes 2016: Total: 22930 | Algar: 967 | Claro: 6923 | Oi: 6939 | Sercomtel: 355 | Tim: 1625 | Vivo: 6121
 Base de respondentes 2017: Total: 21801 | Algar: 954 | Claro: 6862 | Oi: 7066 | Sercomtel: 370 | Tim: 1461 | Vivo: 5088
 Base de respondentes 2018: Total: 15543 | Algar: 509 | Claro: 4095 | Oi: 6495 | Sercomtel: 137 | Tim: 1001 | Vivo: 3306

4.2.5. CANAIS DE ATENDIMENTO

Atendimento telefônico continua sendo o canal mais utilizado pelos usuários, seguido pelo atendimento online e 16% dos usuários não utilizaram nenhum dos canais disponíveis:

Tabela 10 – Canais de atendimento utilizados (percentual)

Canais (%)	Total			Algar			Claro			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
Atendimento telefônico	77	80	75	74	75	75	72	74	67	81	84	81	70	71	69	67	71	70	77	80	77
Atendimento pela internet	31	34	34	44	41	41	32	34	33	28	31	30	42	38	30	21	30	28	35	37	37
Atendimento na loja da operadora	16	14	16	21	23	22	14	12	18	17	15	16	23	16	22	28	24	20	16	13	14
Nenhum destes canais	16	15	16	16	13	16	19	19	23	13	12	12	19	18	22	21	19	19	16	14	15

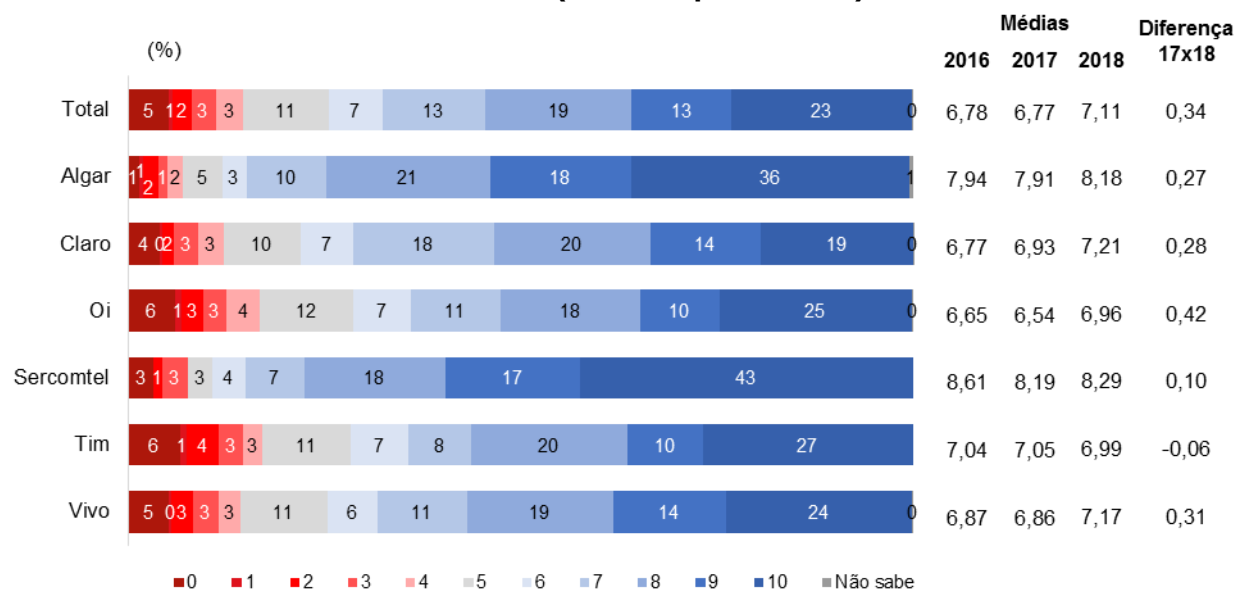
A1. Nos últimos 6 meses, quais desses canais de atendimento da <OPERADORA> você utilizou: (ESTIMULADA – RM)
 Base de respondentes 2016: Total: 34064 | Algar: 273 | Cabo: 382 | Claro: 6789 | NET: 6787 | Nossa TV: 1498 | Oi: 4855 | SKY: 7681 | Vivo: 4685
 Base de respondentes 2017: Total: 32420 | Algar: 270 | Cabo: 312 | Claro: 6246 | NET: 6442 | Nossa TV: 1484 | Oi: 5875 | SKY: 7563 | Vivo: 4228
 Base de respondentes 2018: Total: 19577 | Algar: 154 | Cabo: 95 | Claro: 3234 | NET: 3638 | Nossa TV: 297 | Oi: 4250 | SKY: 5548 | Vivo: 2361

Os atendimentos telefônicos e online são os mais utilizados e tem indicadores de 7,11 e 6,88, enquanto que o indicador do atendimento via loja da operadora é de 7,61.

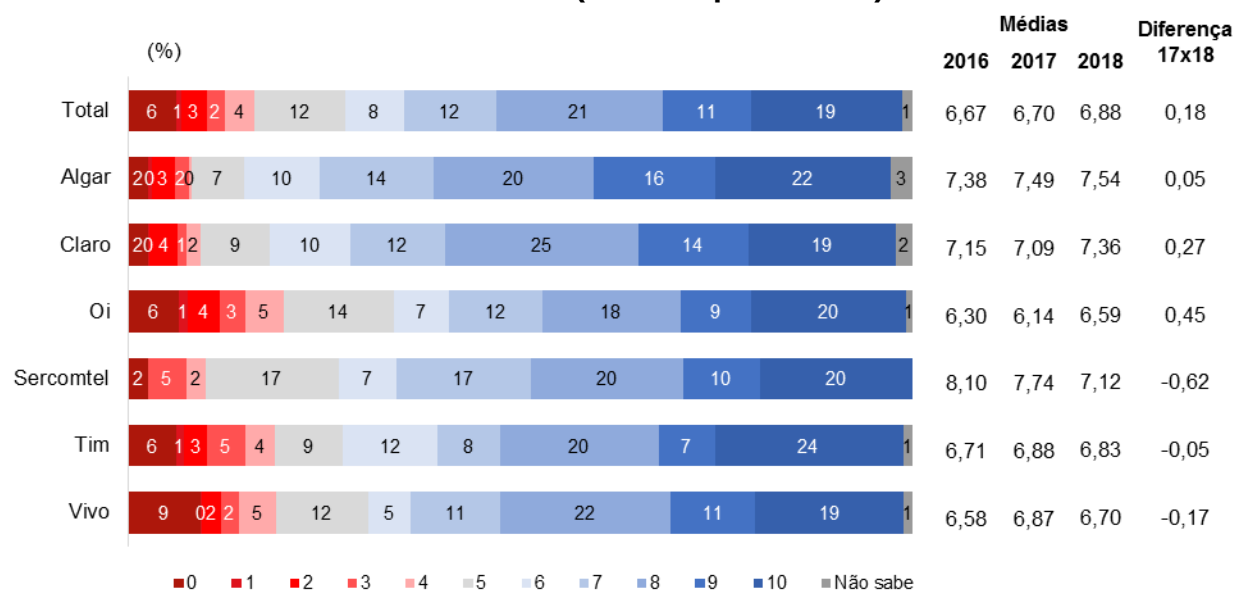
Tabela 11 – Indicador canais de atendimento (média)

(Média)	Total	Algar	Claro	Oi	Sercomtel	Tim	Vivo
2016	6,82	7,89	6,92	6,68	8,48	7,16	6,85
2017	6,85	7,89	7,07	6,60	8,17	7,14	6,89
2018	7,15	8,07	7,37	6,94	8,24	7,18	7,14
Diferença 17x18	0,30	0,18	0,30	0,34	0,07	0,04	0,25

A3. Qual nota você daria para a qualidade do atendimento telefônico da <OPERADORA>? (ESTIMULADA – RU) | A4. Qual nota você daria para a qualidade do atendimento pela internet da <OPERADORA>? (ESTIMULADA – RU)
 Base de respondentes 2016: Total: 19291 | Algar: 793 | Claro: 5750 | Oi: 6008 | Sercomtel: 286 | Tim: 1264 | Vivo: 5190
 Base de respondentes 2017: Total: 18739 | Algar: 819 | Claro: 5716 | Oi: 6298 | Sercomtel: 305 | Tim: 1164 | Vivo: 4437
 Base de respondentes 2018: Total: 15543 | Algar: 509 | Claro: 4095 | Oi: 6495 | Sercomtel: 137 | Tim: 1001 | Vivo: 3306

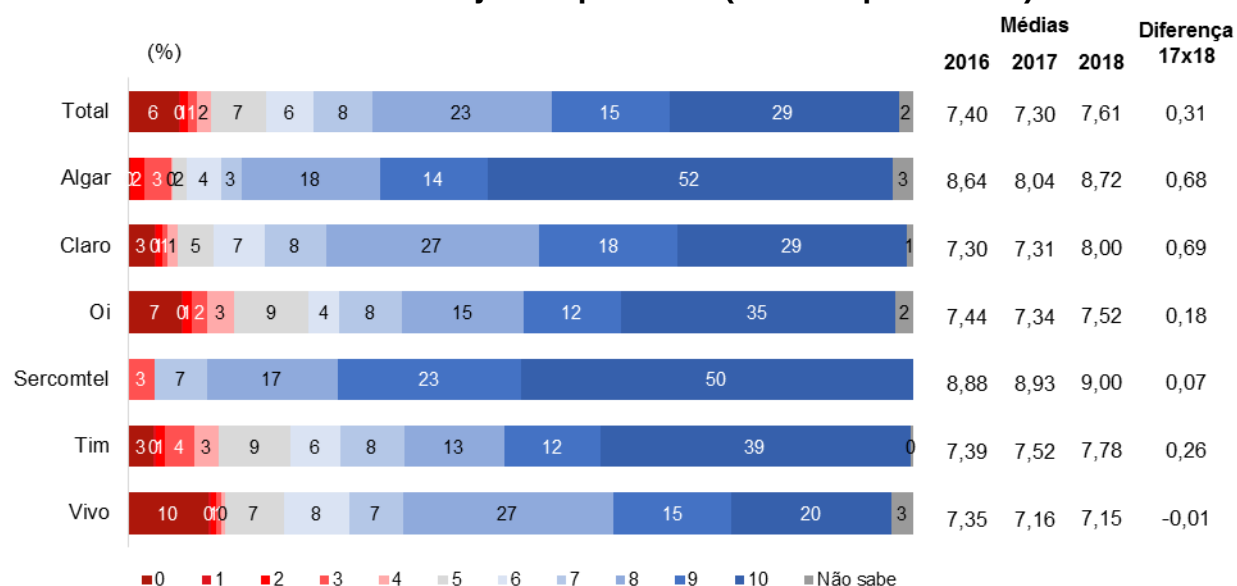
Gráfico 11 – Atendimento telefônico (média e percentual)


A3. Qual nota você daria para a qualidade do atendimento telefônico da <OPERADORA>? (ESTIMULADA – RU)
 Base de respondentes 2016: Total: 17318 | Algar: 703 | Claro: 5082 | Oi: 5573 | Sercomtel: 248 | Tim: 1083 | Vivo: 4629
 Base de respondentes 2017: Total: 17068 | Algar: 723 | Claro: 5116 | Oi: 5917 | Sercomtel: 263 | Tim: 1013 | Vivo: 4036
 Base de respondentes 2018: Total: 11701 | Algar: 377 | Claro: 2826 | Oi: 5235 | Sercomtel: 94 | Tim: 676 | Vivo: 2493

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 2016: Total: 7608 | Algar: 409 | Claro: 2474 | Oi: 2089 | Sercomtel: 148 | Tim: 331 | Vivo: 2157
 Base de respondentes 2017: Total: 7942 | Algar: 391 | Claro: 2483 | Oi: 2357 | Sercomtel: 141 | Tim: 403 | Vivo: 2167
 Base de respondentes 2018: Total: 5428 | Algar: 213 | Claro: 1465 | Oi: 2151 | Sercomtel: 41 | Tim: 246 | Vivo: 1312

Gráfico 13 – 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: 4097 | Algar: 194 | Claro: 978 | Oi: 1232 | Sercomtel: 83 | Tim: 470 | Vivo: 1140
 Base de respondentes 2017: Total: 3608 | Algar: 221 | Claro: 973 | Oi: 1247 | Sercomtel: 61 | Tim: 390 | Vivo: 716
 Base de respondentes 2018: Total: 2728 | Algar: 105 | Claro: 785 | Oi: 1050 | Sercomtel: 30 | Tim: 246 | Vivo: 512

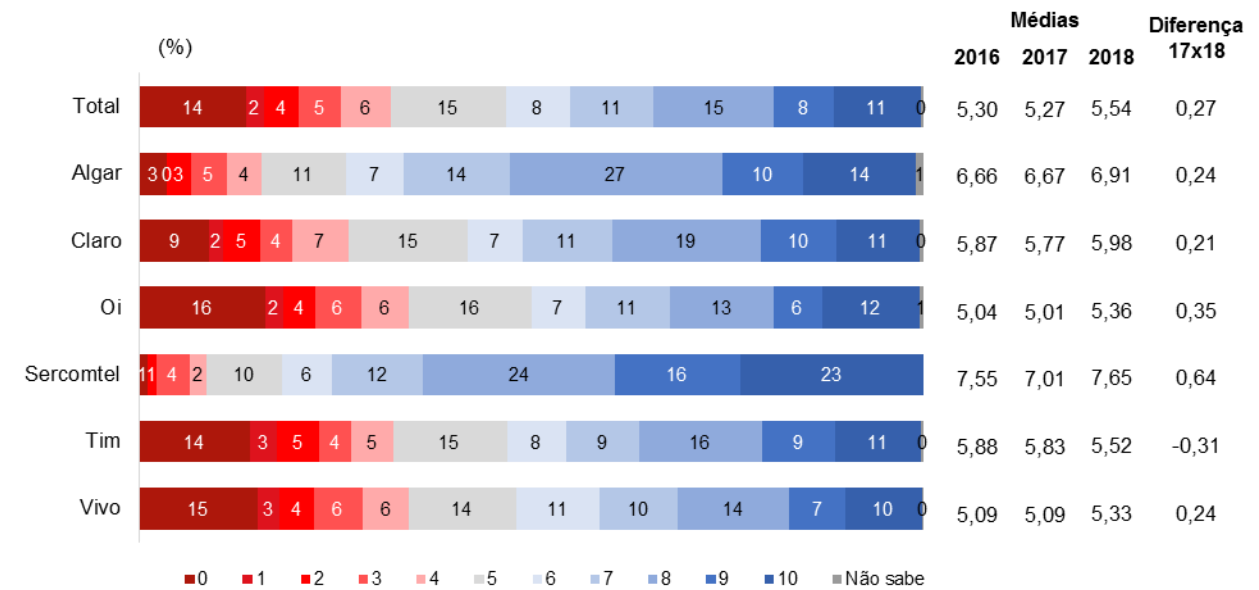
O indicador do atendimento telefônico é de 6,30 e é composto pela avaliação do tempo de espera para falar com atendente (média de 5,54 – item com a pior performance), necessidade de repetir a demanda (média de 6,28) e capacidade dos atendentes para esclarecer dúvidas (média de 7,08).

Tabela 12 – Indicador atendimento telefônico (média)

(Média)	Total	Algar	Claro	Oi	Sercomtel	Tim	Vivo
2016	6,04	7,32	6,30	5,79	8,09	6,43	6,06
2017	6,04	7,33	6,36	5,75	7,55	6,43	6,06
2018	6,30	7,50	6,54	6,12	7,93	6,37	6,26
Diferença 17x18	0,26	0,17	0,18	0,37	0,38	-0,06	0,20

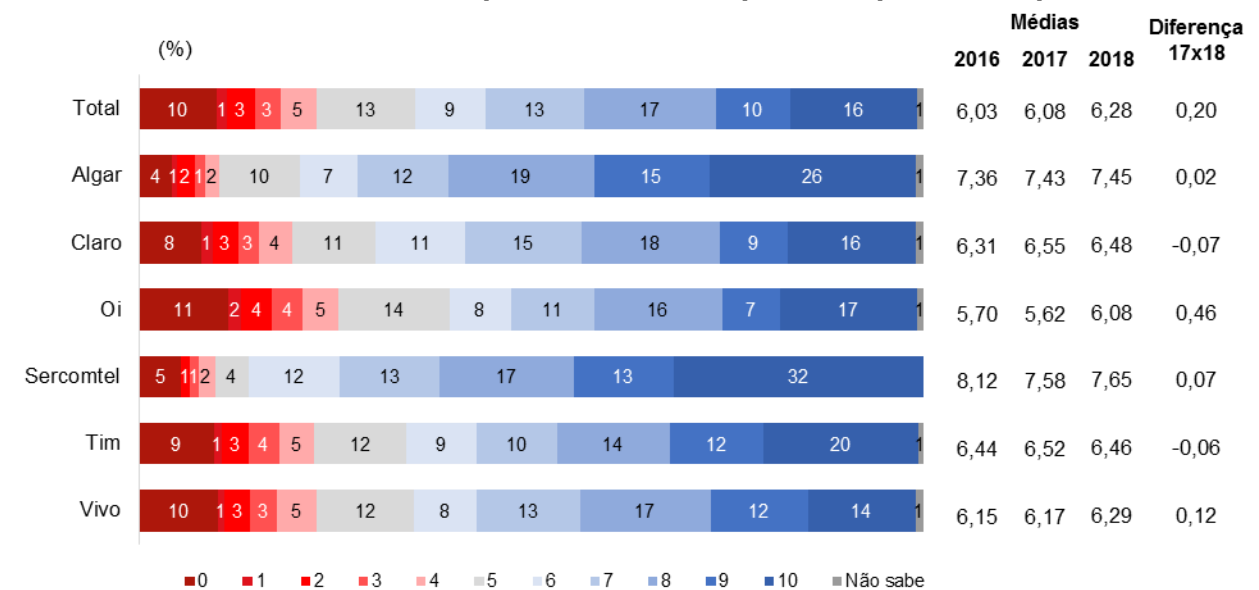
A2. Com relação ao atendimento telefônico da <OPERADORA>, e utilizando uma escala de 0 a 10, qual nota você daria para
 Base de respondentes 2016: Total: 17301 | Algar: 703 | Claro: 5078 | Oi: 5569 | Sercomtel: 248 | Tim: 1079 | Vivo: 4624
 Base de respondentes 2017: Total: 17056 | Algar: 723 | Claro: 5109 | Oi: 5917 | Sercomtel: 262 | Tim: 1011 | Vivo: 4034
 Base de respondentes 2018: Total: 11683 | Algar: 509 | Claro: 4095 | Oi: 6495 | Sercomtel: 137 | Tim: 1001 | Vivo: 3306

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



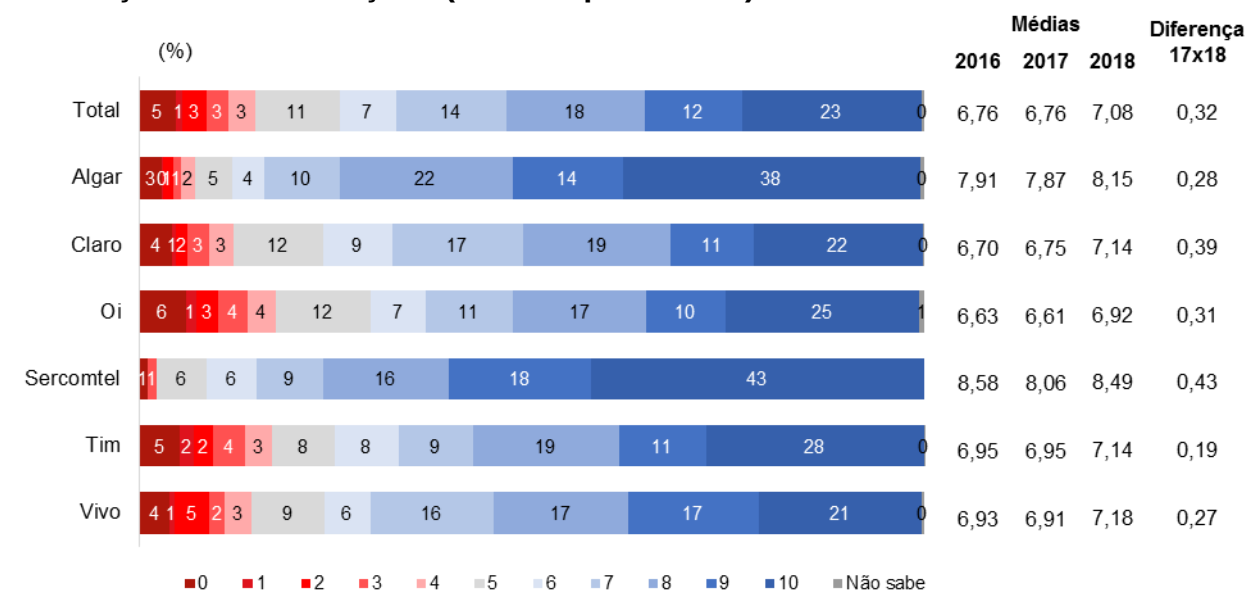
A2_1. Tempo de espera para falar com o atendente
Base de respondentes 2016: Total: 17318 | Algar: 703 | Claro: 5082 | Oi: 5573 | Sercomtel: 248 | Tim: 1083 | Vivo: 4629
Base de respondentes 2017: Total: 17068 | Algar: 723 | Claro: 5116 | Oi: 5917 | Sercomtel: 263 | Tim: 1013 | Vivo: 4036
Base de respondentes 2018: Total: 11701 | Algar: 377 | Claro: 2826 | Oi: 5235 | Sercomtel: 94 | Tim: 676 | Vivo: 2493

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



A2_2. Necessidade de repetir a demanda (Exemplo: pedido, solicitação, reclamação)
Base de respondentes 2016: Total: 17318 | Algar: 703 | Claro: 5082 | Oi: 5573 | Sercomtel: 248 | Tim: 1083 | Vivo: 4629
Base de respondentes 2017: Total: 17068 | Algar: 723 | Claro: 5116 | Oi: 5917 | Sercomtel: 263 | Tim: 1013 | Vivo: 4036
Base de respondentes 2018: Total: 11701 | Algar: 377 | Claro: 2826 | Oi: 5235 | Sercomtel: 94 | Tim: 676 | Vivo: 2493

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



A2_3. Capacidade dos atendentes para esclarecer dúvidas, dar orientações ou informações.
 Base de respondentes 2016: Total: 17318 | Algar: 703 | Claro: 5082 | Oi: 5573 | Sercomtel: 248 | Tim: 1083 | Vivo: 4629
 Base de respondentes 2017: Total: 17068 | Algar: 723 | Claro: 5116 | Oi: 5917 | Sercomtel: 263 | Tim: 1013 | Vivo: 4036
 Base de respondentes 2018: Total: 11701 | Algar: 377 | Claro: 2826 | Oi: 5235 | Sercomtel: 94 | Tim: 676 | Vivo: 2493

4.2.6. CAPACIDADE DE RESOLUÇÃO

Os usuários que tiveram algum problema e entraram em contato com a operadora também avaliaram a resolução deste, com média de percepção de qualidade de 6,20, aumento de 0,41 em relação a 2017.

Tabela 13 – Indicador Capacidade de resolução

(Média)	TOTAL	Algar	Claro	Oi	Sercomtel	Tim	Vivo
2016	5,92	6,98	5,92	5,63	7,08	5,87	6,27
2017	5,79	6,79	6,00	5,43	6,84	5,93	6,03
2018	6,20	7,34	6,25	5,91	7,31	5,70	6,47
Diferença 17x18	0,41	0,55	0,25	0,48	0,47	-0,23	0,44

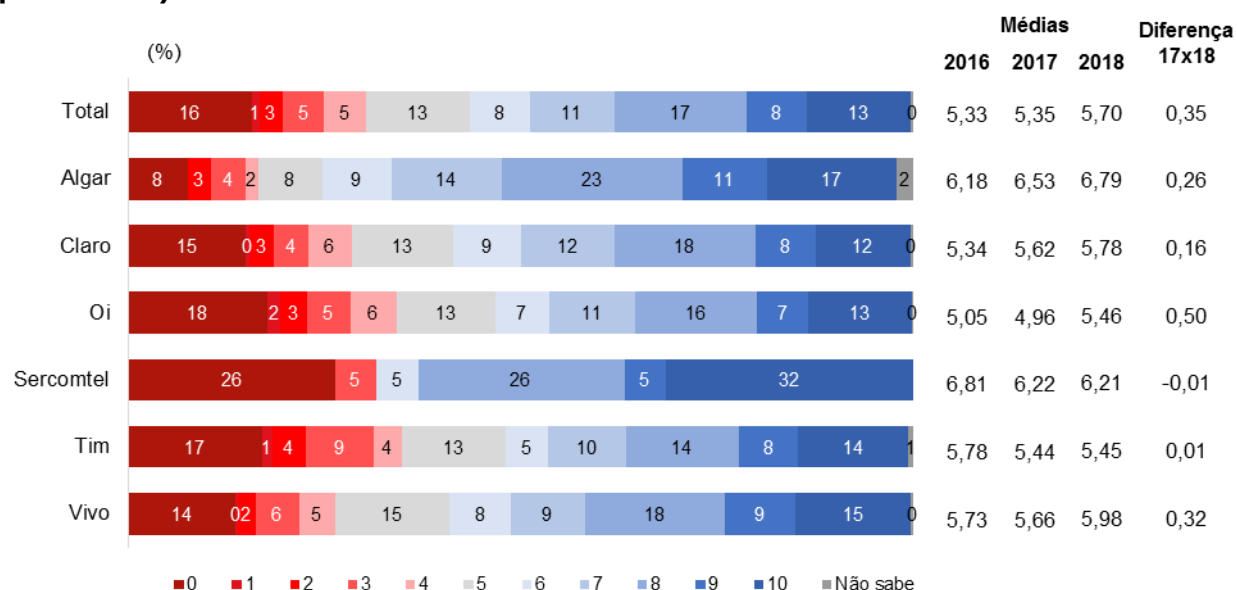
E2. Numa escala de 0 a 10, qual nota você daria para a resolução do problema de cobrança pela <OPERADORA>? | E4. Qual nota você daria para a resolução da alteração de plano ou condição comercial pela <OPERADORA>? | E6. Qual nota você daria para a resolução do pedido de cancelamento pela <OPERADORA>? (ESTIMULADA – RU) | E8. Qual nota você daria para a resolução do problema nas ligações pela <OPERADORA>, numa escala de 0 a 10?
 Base de respondentes 2016: Total: 14576 | Algar: 467 | Claro: 4410 | Oi: 4985 | Sercomtel: 122 | Tim: 735 | Vivo: 3857
 Base de respondentes 2017: Total: 14340 | Algar: 461 | Claro: 4223 | Oi: 5275 | Sercomtel: 163 | Tim: 710 | Vivo: 3508
 Base de respondentes 2018: Total: 15543 | Algar: 509 | Claro: 4095 | Oi: 6495 | Sercomtel: 137 | Tim: 1001 | Vivo: 3306

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 5,70:

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

(%)	TOTAL		Algar		Claro		Oi		Sercomtel		Tim		Vivo	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
2016	41	59	25	75	37	63	50	50	15	85	29	71	35	65
2017	44	56	32	68	37	63	54	46	24	76	30	70	41	59
2018	40	60	26	74	36	64	50	50	14	86	34	66	35	65

E1. Nos últimos 6 meses, você entrou em contato com sua operadora para falar sobre algum problema de cobrança da <OPERADORA>?
 Base de respondentes 2016: Total: 22930 | Algar: 967 | Claro: 6923 | Oi: 6939 | Sercomtel: 355 | Tim: 1625 | Vivo: 6121
 Base de respondentes 2017: Total: 21801 | Algar: 954 | Claro: 6862 | Oi: 7066 | Sercomtel: 370 | Tim: 1461 | Vivo: 5088
 Base de respondentes 2018: Total: 15543 | Algar: 509 | Claro: 4095 | Oi: 6495 | Sercomtel: 137 | Tim: 1001 | Vivo: 3306

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


E2. Numa escala de 0 a 10, qual nota você daria para a resolução do problema de cobrança pela <OPERADORA>? (ESTIMULADA – RU)
 Base de respondentes 2016: Total: 9483 | Algar: 243 | Claro: 2825 | Oi: 3521 | Sercomtel: 53 | Tim: 452 | Vivo: 2389
 Base de respondentes 2017: Total: 9590 | Algar: 277 | Claro: 2731 | Oi: 3850 | Sercomtel: 87 | Tim: 440 | Vivo: 2205
 Base de respondentes 2018: Total: 6652 | Algar: 129 | Claro: 1483 | Oi: 3364 | Sercomtel: 19* | Tim: 311 | Vivo: 1346 | *Base pequena

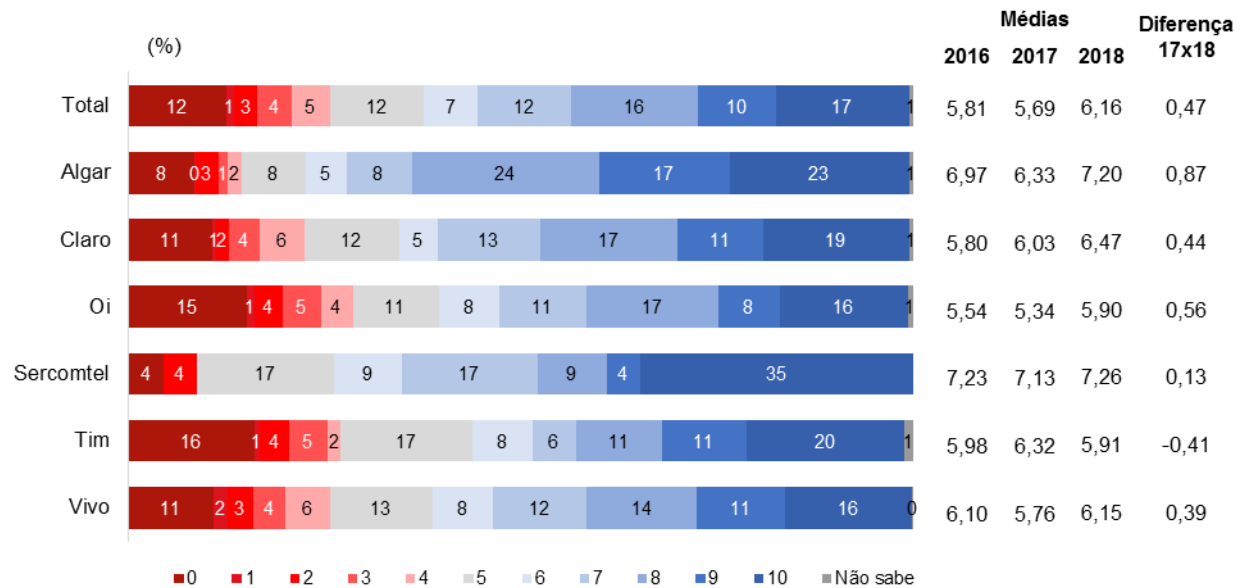
Já para alterar o plano ou a condição comercial, 34% dos usuários contataram as operadoras, e a avaliação média é de 6,16:

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

(%)	TOTAL		Algar		Claro		Oi		Sercomtel		Tim		Vivo	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
2016	35	65	28	72	36	64	36	64	12	88	18	82	33	67
2017	38	62	31	69	38	62	40	60	19	81	19	81	38	62
2018	34	66	35	65	31	69	37	63	17	83	20	80	32	68

E3. Nos últimos 6 meses, você entrou em contato com a <OPERADORA> para alterar seu plano ou alguma condição comercial? (ESPONTÂNEA – RU)
 Base de respondentes 2016: Total: 22930 | Algar: 967 | Claro: 6923 | Oi: 6939 | Sercomtel: 355 | Tim: 1625 | Vivo: 6121
 Base de respondentes 2017: Total: 21801 | Algar: 954 | Claro: 6862 | Oi: 7066 | Sercomtel: 370 | Tim: 1461 | Vivo: 5088
 Base de respondentes 2018: Total: 15543 | Algar: 509 | Claro: 4095 | Oi: 6495 | Sercomtel: 137 | Tim: 1001 | Vivo: 3306

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



E4. Qual nota você daria para a resolução da alteração de plano ou condição comercial pela <OPERADORA>? (ESTIMULADA – RU)
 Base de respondentes 2016: Total: 7629 | Algar: 264 | Claro: 2459 | Oi: 2480 | Sercomtel: 43 | Tim: 298 | Vivo: 2085
 Base de respondentes 2017: Total: 8002 | Algar: 275 | Claro: 2440 | Oi: 2746 | Sercomtel: 72 | Tim: 275 | Vivo: 2194
 Base de respondentes 2018: Total: 5496 | Algar: 168 | Claro: 1369 | Oi: 2485 | Sercomtel: 23* | Tim: 191 | Vivo: 1260 | *Base pequena

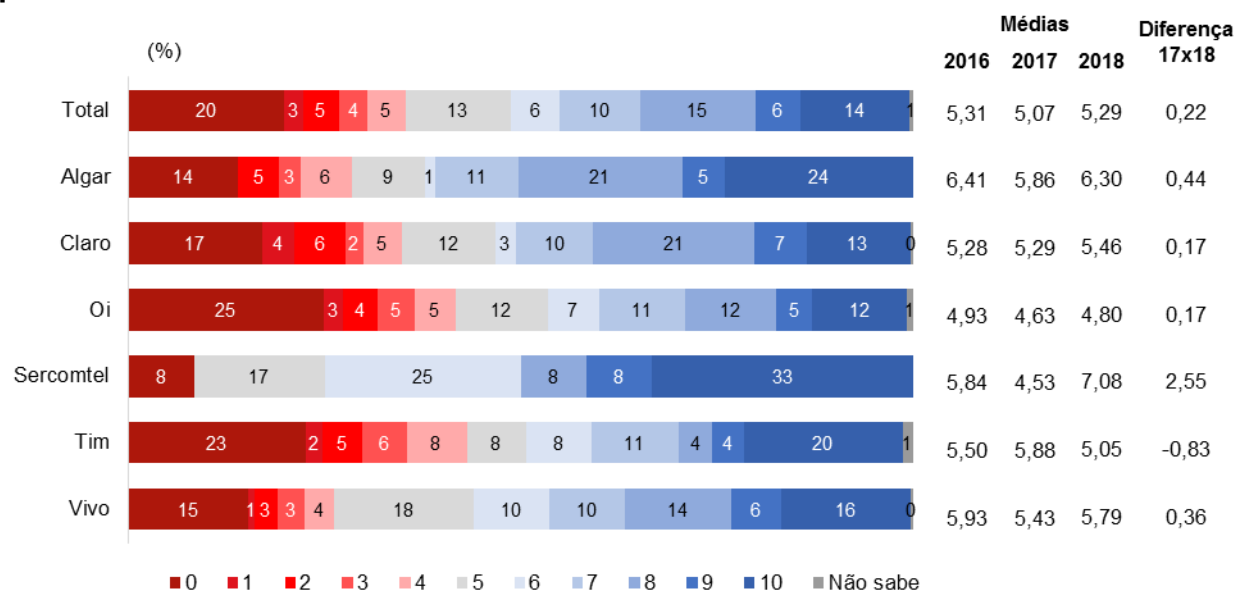
Em relação a cancelar pacotes ou serviços, 23% entraram em contato com a operadora para solicitar tal alteração, com média de percepção de qualidade de 5,29.

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

(%)	TOTAL		Algar		Claro		Oi		Sercomtel		Tim		Vivo	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
2016	23	77	14	86	24	76	27	73	5	95	12	88	18	82
2017	24	76	16	84	23	77	27	73	5	95	11	89	24	76
2018	23	77	14	86	22	78	28	72	9	91	10	90	20	80

E5. Nos últimos 6 meses, entrou em contato com a <OPERADORA> para cancelar serviços ou pacotes? (ESPONTÂNEA – RU)
 Base de respondentes 2016: Total: 22930 | Algar: 967 | Claro: 6923 | Oi: 6939 | Sercomtel: 355 | Tim: 1625 | Vivo: 6121
 Base de respondentes 2017: Total: 21801 | Algar: 954 | Claro: 6862 | Oi: 7066 | Sercomtel: 370 | Tim: 1461 | Vivo: 5088
 Base de respondentes 2018: Total: 15543 | Algar: 509 | Claro: 4095 | Oi: 6495 | Sercomtel: 137 | Tim: 1001 | Vivo: 3306

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



E6. Qual nota você daria para a resolução do pedido de cancelamento pela <OPERADORA>? (ESTIMULADA – RU)
 Base de respondentes 2016: Total: 5203 | Algar: 132 | Claro: 1726 | Oi: 1845 | Sercomtel: 19 | Tim: 199 | Vivo: 1282
 Base de respondentes 2017: Total: 5195 | Algar: 144 | Claro: 1585 | Oi: 2032 | Sercomtel: 19 | Tim: 174 | Vivo: 1241
 Base de respondentes 2018: Total: 3637 | Algar: 62 | Claro: 879 | Oi: 1869 | Sercomtel: 12* | Tim: 115 | Vivo: 700 | *Base pequena

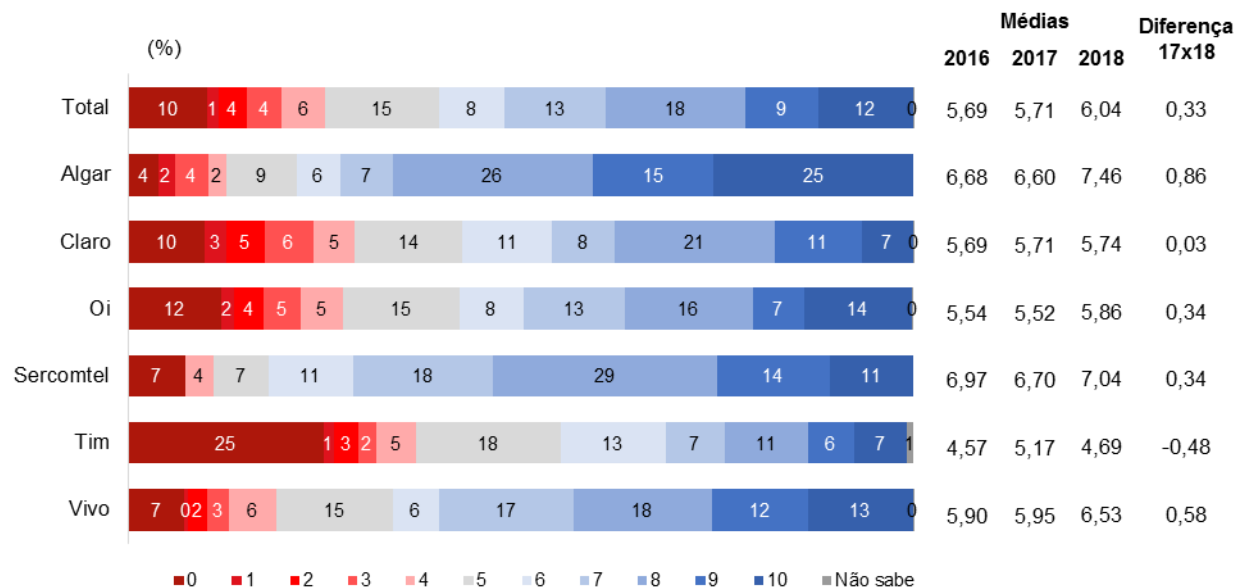
Cerca de 3 em 10 usuários contataram a operadora para falar sobre problemas nas ligações, com média de percepção de qualidade da resolução de 6,04:

Tabela 17 – Contato para falar sobre problemas nas ligações (percentual)

(%)	TOTAL		Algar		Claro		Oi		Sercomtel		Tim		Vivo	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
2016	31	69	16	84	22	78	39	61	16	84	21	79	31	69
2017	31	69	17	83	19	81	38	62	20	80	25	75	34	66
2018	28	72	17	83	21	79	36	64	20	80	28	72	27	73

E7. Nos últimos 6 meses, você entrou em contato com a <OPERADORA> para falar sobre problemas nas ligações da <OPERADORA>?
 Base de respondentes 2016: Total: 22930 | Algar: 967 | Claro: 6923 | Oi: 6939 | Sercomtel: 355 | Tim: 1625 | Vivo: 6121
 Base de respondentes 2017: Total: 21801 | Algar: 954 | Claro: 6862 | Oi: 7066 | Sercomtel: 370 | Tim: 1461 | Vivo: 5088
 Base de respondentes 2018: Total: 15543 | Algar: 509 | Claro: 4095 | Oi: 6495 | Sercomtel: 137 | Tim: 1001 | Vivo: 3306

Gráfico 20 – Resolução do problema nas ligações pela operadora (média e percentual)



E8. Qual nota você daria para a resolução do problema nas ligações pela <OPERADORA>, numa escala de 0 a 10?
 Base de respondentes 2016: Total: 6163 | Algar: 153 | Claro: 1546 | Oi: 2551 | Sercomtel: 58 | Tim: 334 | Vivo: 1521
 Base de respondentes 2017: Total: 6029 | Algar: 143 | Claro: 1374 | Oi: 2716 | Sercomtel: 74 | Tim: 329 | Vivo: 1393
 Base de respondentes 2018: Total: 4298 | Algar: 78 | Claro: 697 | Oi: 2390 | Sercomtel: 28* | Tim: 219 | Vivo: 886 | * Base pequena

4.2.7. REPARO E INSTALAÇÃO

Um em 10 usuários entraram em contato com a operadora para solicitar a instalação da telefone fixo no endereço atual.

Tabela 18 – Contato para instalação da linha fixa no endereço atual (percentual)

2016	TOTAL		Algar		Claro		Oi		Sercomtel		Tim		Vivo	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
2016	9	91	10	90	9	91	9	91	11	89	12	88	10	90
2017	10	90	7	93	9	91	10	90	10	90	13	87	10	90
2018	9	91	7	93	9	91	9	91	6	94	13	87	10	90

F1. Nos últimos 6 meses, você solicitou a instalação de sua linha fixa em seu atual endereço?
 Base de respondentes 2016: Total: 22930 | Algar: 967 | Claro: 6923 | Oi: 6939 | Sercomtel: 355 | Tim: 1625 | Vivo: 6121
 Base de respondentes 2017: Total: 21801 | Algar: 954 | Claro: 6862 | Oi: 7066 | Sercomtel: 370 | Tim: 1461 | Vivo: 5088
 Base de respondentes 2018: Total: 15543 | Algar: 509 | Claro: 4095 | Oi: 6495 | Sercomtel: 137 | Tim: 1001 | Vivo: 3306

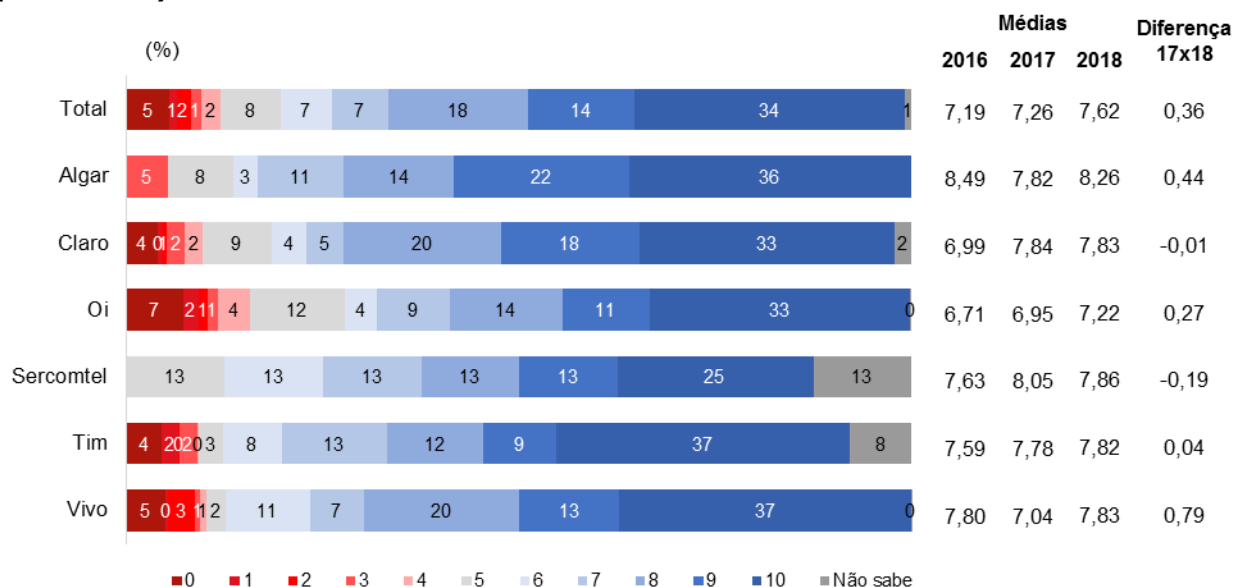
O indicador referente ao reparo e instalação é de 7,33, aumento de 0,32 em relação ao ano anterior:

Tabela 19 – Indicador de Reparo e instalação (média)

(Média)	TOTAL	Algar	Claro	Oi	Sercomtel	Tim	Vivo
2016	6,95	8,04	7,27	6,51	8,16	6,62	7,31
2017	7,02	7,98	7,46	6,60	7,69	6,83	7,30
2018	7,33	8,04	7,21	7,15	8,27	6,54	7,62
Diferença 17x18	0,31	0,06	-0,25	0,55	0,58	-0,29	0,32

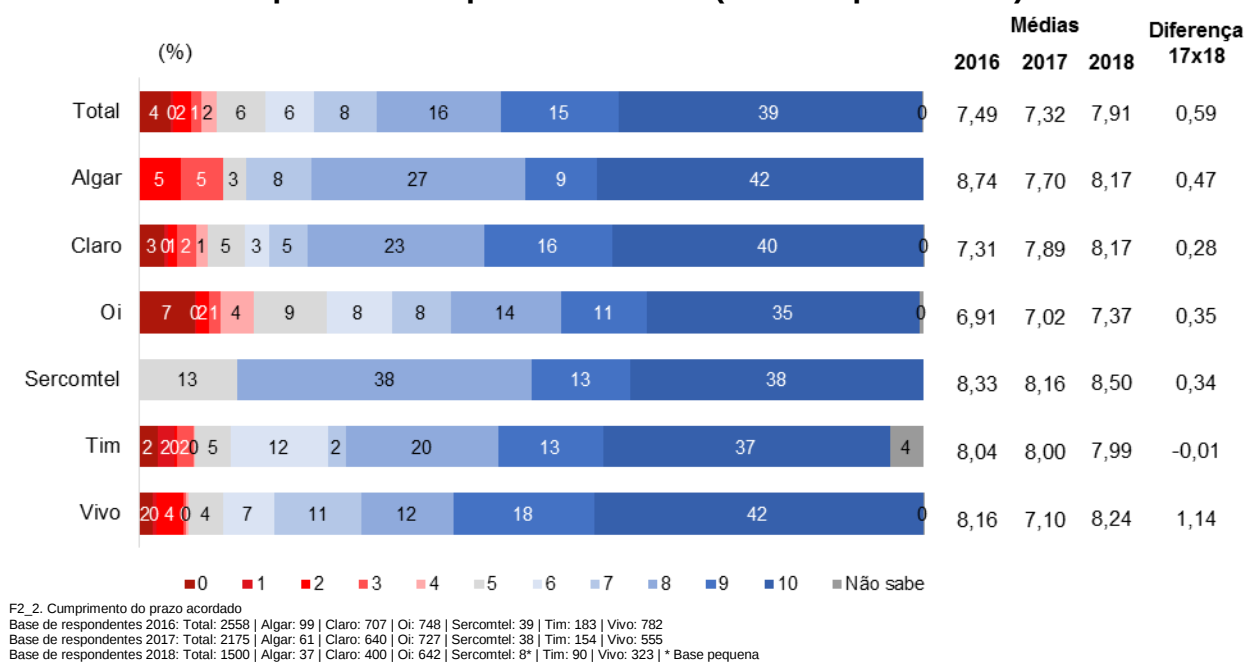
F2. Pensando na instalação da sua linha fixa da <OPERADORA>, em uma escala de 0 a 10, qual nota você daria para:
Base de respondentes 2016: Total: 7970 | Algar: 282 | Claro: 1910 | Oi: 3323 | Sercomtel: 93 | Tim: 272 | Vivo: 2090
Base de respondentes 2017: Total: 7925 | Algar: 238 | Claro: 1670 | Oi: 3644 | Sercomtel: 114 | Tim: 305 | Vivo: 1954
Base de respondentes 2018: Total: 15543 | Algar: 509 | Claro: 4095 | Oi: 6495 | Sercomtel: 137 | Tim: 1001 | Vivo: 3306

A percepção de qualidade em relação ao tempo entre a solicitação e a visita do técnico é de 7,62:

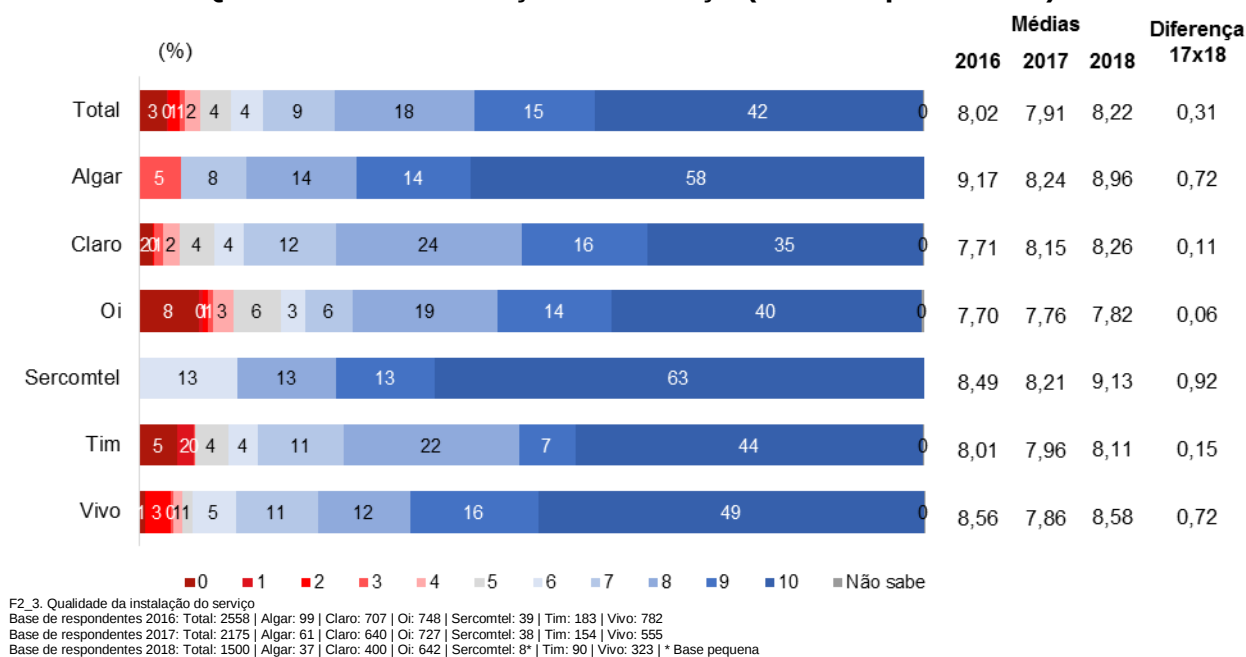
Gráfico 21 – Tempo de espera entre a solicitação e a visita do técnico (média e percentual)


F2.1. Tempo de espera entre a solicitação e a visita do técnico
Base de respondentes 2016: Total: 2558 | Algar: 99 | Claro: 707 | Oi: 748 | Sercomtel: 39 | Tim: 183 | Vivo: 782
Base de respondentes 2017: Total: 2175 | Algar: 61 | Claro: 640 | Oi: 727 | Sercomtel: 38 | Tim: 154 | Vivo: 555
Base de respondentes 2018: Total: 1500 | Algar: 37 | Claro: 400 | Oi: 642 | Sercomtel: 8* | Tim: 90 | Vivo: 323 | * Base pequena

Já em relação ao cumprimento do prazo acordado, a percepção de qualidade é de 7,91, aumento de 0,59 comparando com o ano anterior:

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


A percepção de qualidade com a instalação do serviço é de 8,22:

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


Três a cada dez usuários contatou a operadora para solicitar algum tipo de reparo:

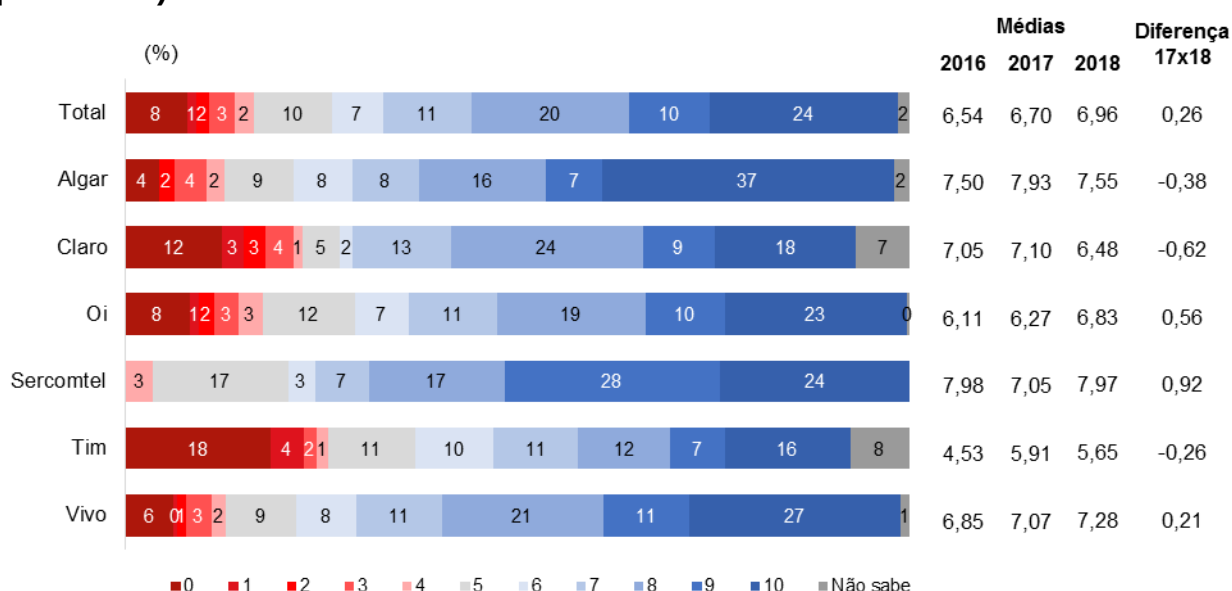
Tabela 20 – Contato para solicitar algum tipo de reparo na telefonia fixa (percentual)

(%)	TOTAL		Algar		Claro		Oi		Sercomtel		Tim		Vivo	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
2016	35	65	23	77	21	79	44	56	19	81	10	90	39	61
2017	36	64	21	79	17	83	47	53	23	77	18	82	42	58
2018	31	69	18	82	12	88	45	55	21	79	19	81	35	65

F3. Nos últimos 6 meses, você solicitou algum tipo de reparo em sua linha fixa da <OPERADORA>?? (ESPONTÂNEA – RU)
 Base de respondentes 2016: Total: 22930 | Algar: 967 | Claro: 6923 | Oi: 6939 | Sercomtel: 355 | Tim: 1625 | Vivo: 6121
 Base de respondentes 2017: Total: 21801 | Algar: 954 | Claro: 6862 | Oi: 7066 | Sercomtel: 370 | Tim: 1461 | Vivo: 5088
 Base de respondentes 2018: Total: 15543 | Algar: 509 | Claro: 4095 | Oi: 6495 | Sercomtel: 137 | Tim: 1001 | Vivo: 3306

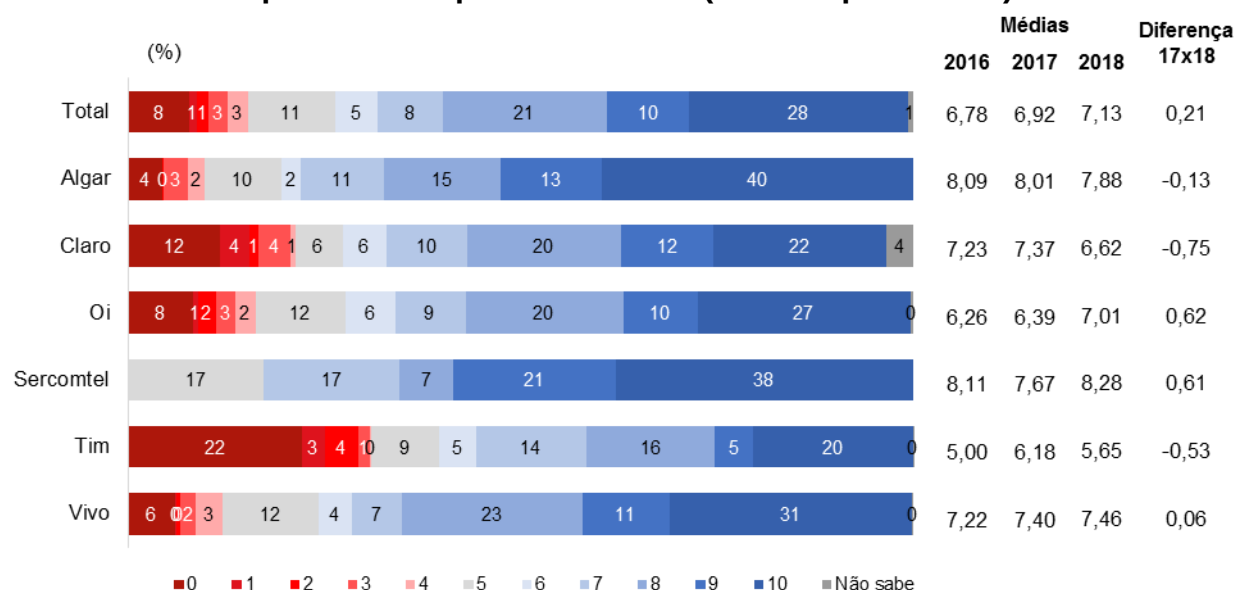
E a percepção de qualidade com o tempo de espera entre o pedido e a visita do técnico é de 6,96, melhora de 0,26 em relação a 2017:

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



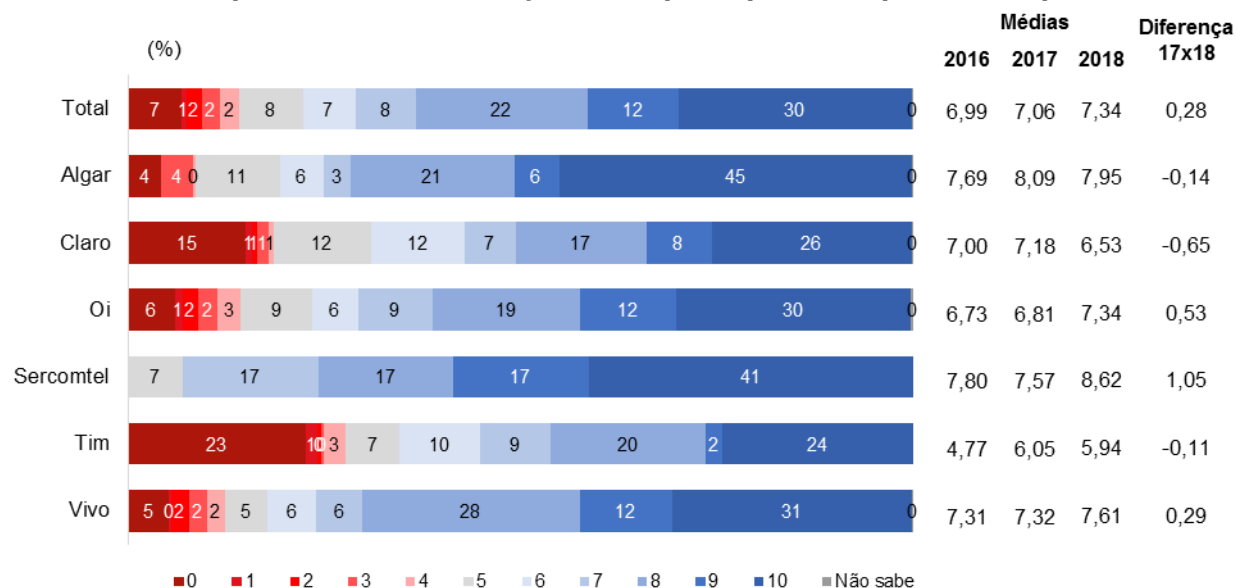
F4_1. Tempo de espera entre a solicitação e a visita do técnico
 Base de respondentes 2016: Total: 6372 | Algar: 217 | Claro: 1414 | Oi: 2990 | Sercomtel: 66 | Tim: 126 | Vivo: 1559
 Base de respondentes 2017: Total: 6651 | Algar: 198 | Claro: 1214 | Oi: 3345 | Sercomtel: 84 | Tim: 189 | Vivo: 1621
 Base de respondentes 2018: Total: 4682 | Algar: 91 | Claro: 501 | Oi: 2941 | Sercomtel: 29* | Tim: 111 | Vivo: 1009 | * Base pequena

Também há leve melhora no indicador de cumprimento do prazo acordado, que passa de 6,92 para 7,13:

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


F4.2. Cumprimento do prazo acordado
Base de respondentes 2016: Total: 6372 | Algar: 217 | Claro: 1414 | Oi: 2990 | Sercomtel: 66 | Tim: 126 | Vivo: 1559
Base de respondentes 2017: Total: 6651 | Algar: 198 | Claro: 1214 | Oi: 3345 | Sercomtel: 84 | Tim: 189 | Vivo: 1621
Base de respondentes 2018: Total: 4682 | Algar: 91 | Claro: 501 | Oi: 2941 | Sercomtel: 29* | Tim: 111 | Vivo: 1009 | * Base pequena

Em relação à capacidade de resolução do reparo, a percepção de qualidade é de 7,34:

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


F4.3. Capacidade de resolução do reparo
Base de respondentes 2016: Total: 6372 | Algar: 217 | Claro: 1414 | Oi: 2990 | Sercomtel: 66 | Tim: 126 | Vivo: 1559
Base de respondentes 2017: Total: 6651 | Algar: 198 | Claro: 1214 | Oi: 3345 | Sercomtel: 84 | Tim: 189 | Vivo: 1621
Base de respondentes 2018: Total: 4682 | Algar: 91 | Claro: 501 | Oi: 2941 | Sercomtel: 29* | Tim: 111 | Vivo: 1009 | * 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 STFC, por UF (média)

UF	OPERADORA	Média	Ranking	UF	OPERADORA	Média	Ranking	UF	OPERADORA	Média	Ranking
AC	CLARO	7,93	1	MA	CLARO	7,62	1	PR	TIM	7,62	1
AC	OI	7,07	2	MA	OI	6,54	2	PR	VIVO	7,32	2
AL	CLARO	7,83	1	MG	ALGAR	7,98	1	PR	OI	6,91	2
AL	VIVO	7,55	2	MG	CLARO	7,84	1	RJ	TIM	7,70	1
AL	OI	7,01	2	MG	VIVO	7,37	1	RJ	VIVO	7,66	1
AM	CLARO	7,79	1	MG	TIM	7,31	1	RJ	CLARO	7,33	1
AM	VIVO	7,53	2	MG	OI	6,61	2	RJ	OI	6,70	2
AM	OI	7,04	2	MS	CLARO	7,54	1	RN	CLARO	7,66	1
AP	OI	7,19	1	MS	VIVO	7,52	1	RN	OI	6,88	2
BA	TIM	7,84	1	MS	OI	7,37	1	RO	OI	6,95	1
BA	CLARO	7,66	1	MT	CLARO	7,43	1	RR	OI	6,29	1
BA	VIVO	7,38	1	MT	OI	7,03	1	RS	CLARO	8,01	1
BA	OI	6,10	2	MT	VIVO	6,93	1	RS	OI	7,11	2
CE	CLARO	7,77	1	PA	CLARO	7,95	1	RS	VIVO	6,60	2
CE	VIVO	7,44	1	PA	OI	6,30	2	SC	CLARO	7,77	1
CE	OI	6,30	2	PB	VIVO	7,69	1	SC	VIVO	7,39	2
DF	CLARO	7,17	1	PB	CLARO	7,36	2	SC	OI	7,09	2
DF	VIVO	7,15	1	PB	OI	6,98	2	SE	CLARO	7,49	1
DF	OI	6,88	1	PE	TIM	8,27	1	SE	VIVO	7,28	1
ES	CLARO	8,13	1	PE	CLARO	7,66	2	SE	OI	7,00	1
ES	OI	7,19	2	PE	VIVO	7,35	2	SP	ALGAR	8,03	1
ES	VIVO	7,16	2	PE	OI	6,72	3	SP	TIM	7,26	2
GO	ALGAR	8,10	1	PI	CLARO	7,84	1	SP	CLARO	7,21	2
GO	CLARO	7,45	2	PI	OI	6,55	2	SP	VIVO	7,02	2
GO	VIVO	7,04	2	PR	SERCOMTEL	7,85	1	TO	CLARO	7,55	1
GO	OI	7,03	2	PR	CLARO	7,85	1	TO	OI	6,78	2

5. APÊNDICE

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

Apêndice 1 – Satisfação Geral (média)

Base	Total 15.506	Algar 508	Claro 4.075	Oi 6.486	Sercomtel 137	Tim 1.001	Vivo 3.299
Total	7,11	8,00	7,44	6,78	7,85	7,49	7,11
AC	7,34	-	7,93	7,07	-	-	-
AL	7,43	-	7,83	7,01	-	-	7,55
AM	7,47	-	7,79	7,04	-	-	7,53
AP	7,19	-	-	7,19	-	-	-
BA	6,70	-	7,66	6,10	-	7,84	7,38
CE	6,93	-	7,77	6,30	-	-	7,44
DF	7,06	-	7,17	6,88	-	-	7,15
ES	7,41	-	8,13	7,19	-	-	7,16
GO	7,10	8,10	7,45	7,03	-	-	7,04
MA	6,87	-	7,62	6,54	-	-	-
MG	7,09	7,98	7,84	6,61	-	7,31	7,37
MS	7,44	-	7,54	7,37	-	-	7,52
MT	7,08	-	7,43	7,03	-	-	6,93
PA	6,95	-	7,95	6,30	-	-	-
PB	7,30	-	7,36	6,98	-	-	7,69
PE	7,14	-	7,66	6,72	-	8,27	7,35
PI	6,85	-	7,84	6,55	-	-	-
PR	7,27	-	7,85	6,91	7,85	7,62	7,32
RJ	7,00	-	7,33	6,70	-	7,70	7,66
RN	7,17	-	7,66	6,88	-	-	-
RO	6,95	-	-	6,95	-	-	-
RR	6,29	-	-	6,29	-	-	-
RS	7,27	-	8,01	7,11	-	-	6,60
SC	7,32	-	7,77	7,09	-	-	7,39
SE	7,19	-	7,49	7,00	-	-	7,28
SP	7,11	8,03	7,21	-	-	7,26	7,02
TO	6,88	-	7,55	6,78	-	-	-

Apêndice 2 – Satisfação Geral (GAP 2017 vs 2018)

	Total	Algar	Claro	Oi	Sercomtel	Tim	Vivo
Total	0,19	0,31	0,07	0,31	-0,15	-0,09	0,15
AC	0,46	-	0,38	0,47	-	-	-
AL	0,42	-	0,31	0,56	-	-	0,10
AM	0,23	-	0,16	0,39	-	-	0,03
AP	0,26	-	-	0,26	-	-	-
BA	0,46	-	0,50	0,45	-	0,16	0,40
CE	-0,09	-	-0,05	-0,27	-	-	0,04
DF	0,07	-	0,10	0,07	-	-	0,03
ES	0,34	-	0,60	0,32	-	-	0,16
GO	0,32	0,32	0,50	0,30	-	-	0,24
MA	0,34	-	0,13	0,34	-	-	-
MG	0,44	0,32	0,53	0,41	-	-0,42	0,27
MS	0,25	-	-0,08	0,30	-	-	0,34
MT	0,24	-	0,10	0,31	-	-	0,04
PA	0,22	-	0,52	0,04	-	-	-
PB	0,08	-	0,02	0,06	-	-	0,12
PE	0,25	-	0,09	0,29	-	-	0,13
PI	-0,03	-	0,22	-0,13	-	-	-
PR	0,30	-	0,60	0,21	-0,15	0,50	0,30
RJ	0,24	-	-0,12	0,42	-	-0,18	0,14
RN	0,17	-	0,21	0,13	-	-	-
RO	0,08	-	-	0,08	-	-	-
RR	0,34	-	-	0,34	-	-	-
RS	0,20	-	0,52	0,16	-	-	-0,28
SC	0,25	-	0,36	0,25	-	-	-0,05
SE	0,34	-	0,19	0,39	-	-	0,35
SP	0,03	0,30	-0,14	-	-	-0,15	0,14
TO	0,39	-	-	0,29	-	-	-

Apêndice 3 – Oferta e contratação (média)

Base	Total 15.399	Algar 505	Claro 4.054	Oi 6.432	Sercomtel 136	Tim 993	Vivo 3.279
Total	6,86	7,73	7,14	6,47	7,74	7,45	6,95
AC	7,17	-	7,38	7,08	-	-	-
AL	7,18	-	7,39	6,82	-	-	7,56
AM	7,30	-	7,67	6,81	-	-	7,18
AP	6,92	-	-	6,92	-	-	-
BA	6,34	-	7,26	5,72	-	7,70	7,10
CE	6,68	-	7,51	5,93	-	-	7,36
DF	6,69	-	6,74	6,43	-	-	6,94
ES	6,98	-	7,57	6,63	-	-	6,94
GO	6,79	7,87	6,92	6,62	-	-	7,10
MA	6,58	-	7,40	6,21	-	-	-
MG	6,84	7,61	7,74	6,30	-	7,08	7,25
MS	7,03	-	7,05	6,97	-	-	7,15
MT	6,83	-	7,13	6,74	-	-	6,91
PA	6,84	-	7,63	6,32	-	-	-
PB	7,18	-	7,22	6,62	-	-	7,91
PE	6,92	-	7,42	6,42	-	7,99	7,28
PI	6,55	-	7,50	6,27	-	-	-
PR	6,88	-	7,30	6,56	7,74	7,26	6,90
RJ	6,65	-	6,81	6,41	-	7,66	7,54
RN	6,86	-	7,54	6,45	-	-	-
RO	6,66	-	-	6,66	-	-	-
RR	6,23	-	-	6,23	-	-	-
RS	6,94	-	7,37	6,92	-	-	6,41
SC	6,97	-	7,40	6,74	-	-	7,09
SE	6,93	-	7,28	6,64	-	-	7,15
SP	6,97	7,97	7,05	-	-	7,34	6,88
TO	6,45	-	7,15	6,35	-	-	-

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

	Total	Algar	Claro	Oi	Sercomtel	Tim	Vivo
Total	0,28	0,23	0,14	0,31	-0,28	-0,14	0,33
AC	0,40	-	0,20	0,47	-	-	-
AL	0,52	-	0,42	0,76	-	-	-0,09
AM	0,51	-	0,62	0,42	-	-	0,08
AP	0,22	-	-	0,22	-	-	-
BA	0,43	-	0,38	0,44	-	0,17	0,31
CE	-0,12	-	-0,21	-0,23	-	-	-0,07
DF	0,02	-	0,03	0,00	-	-	0,00
ES	0,21	-	0,30	0,06	-	-	0,27
GO	0,21	0,10	0,16	0,18	-	-	0,30
MA	0,40	-	0,10	0,41	-	-	-
MG	0,51	0,17	0,91	0,36	-	-0,50	0,40
MS	0,18	-	-0,13	0,28	-	-	0,12
MT	0,18	-	-0,17	0,26	-	-	0,04
PA	0,24	-	0,43	0,12	-	-	-
PB	0,29	-	0,01	0,27	-	-	0,45
PE	0,34	-	0,00	0,45	-	-	0,17
PI	0,06	-	0,22	-0,02	-	-	-
PR	0,25	-	0,56	0,30	-0,28	0,31	0,06
RJ	0,23	-	-0,12	0,38	-	-0,34	0,30
RN	0,06	-	0,27	-0,10	-	-	-
RO	-0,02	-	-	-0,02	-	-	-
RR	0,44	-	-	0,44	-	-	-
RS	0,19	-	0,33	0,37	-	-	-0,47
SC	0,25	-	0,14	0,34	-	-	0,02
SE	0,28	-	0,26	0,16	-	-	0,46
SP	0,27	0,41	0,03	-	-	-0,10	0,43
TO	0,27	-	-	0,17	-	-	-

Apêndice 5 – Funcionamento (média)

Base	Total 15.526	Algar 509	Claro 4.088	Oi 6.492	Sercomtel 137	Tim 1.001	Vivo 3.299
Total	7,95	8,66	8,00	7,77	8,71	7,63	8,07
AC	7,95	-	8,28	7,80	-	-	-
AL	8,21	-	8,49	7,97	-	-	8,20
AM	7,97	-	8,28	7,60	-	-	7,61
AP	7,52	-	-	7,52	-	-	-
BA	7,54	-	8,07	7,10	-	8,08	8,20
CE	7,83	-	8,32	7,45	-	-	8,14
DF	7,99	-	7,77	7,95	-	-	8,30
ES	8,20	-	8,58	8,17	-	-	7,99
GO	8,25	8,81	8,19	8,23	-	-	8,29
MA	7,38	-	8,13	7,05	-	-	-
MG	8,00	8,66	8,25	7,80	-	7,24	8,12
MS	8,34	-	8,45	8,33	-	-	8,30
MT	7,99	-	8,14	7,94	-	-	8,02
PA	7,54	-	8,12	7,16	-	-	-
PB	8,08	-	8,19	7,70	-	-	8,47
PE	7,93	-	8,39	7,57	-	8,31	8,16
PI	7,84	-	8,42	7,67	-	-	-
PR	8,18	-	8,43	8,01	8,71	7,35	8,18
RJ	7,69	-	7,76	7,58	-	8,00	8,15
RN	7,63	-	8,10	7,35	-	-	-
RO	7,89	-	-	7,89	-	-	-
RR	7,11	-	-	7,11	-	-	-
RS	8,03	-	8,46	7,96	-	-	7,62
SC	8,14	-	8,23	8,10	-	-	8,16
SE	8,01	-	8,18	7,95	-	-	7,98
SP	7,97	8,62	7,86	-	-	7,39	8,05
TO	7,97	-	8,24	7,93	-	-	-

Apêndice 6 – Funcionamento (GAP 2017 vs 2018)

	Total	Algar	Claro	Oi	Sercomtel	Tim	Vivo
Total	0,10	0,25	-0,11	0,20	0,01	-0,08	0,16
AC	0,25	-	0,11	0,30	-	-	-
AL	0,34	-	0,18	0,60	-	-	-0,12
AM	0,22	-	0,15	0,35	-	-	0,04
AP	0,28	-	-	0,28	-	-	-
BA	0,30	-	0,07	0,35	-	0,22	0,26
CE	0,03	-	0,07	-0,02	-	-	0,01
DF	-0,06	-	-0,34	0,05	-	-	0,13
ES	0,12	-	0,33	0,13	-	-	-0,03
GO	0,20	0,27	-0,01	0,28	-	-	0,03
MA	0,10	-	0,09	0,03	-	-	-
MG	0,23	0,40	0,01	0,32	-	-0,55	-0,01
MS	0,16	-	0,05	0,18	-	-	0,18
MT	-0,12	-	-0,28	-0,15	-	-	0,11
PA	0,27	-	0,12	0,38	-	-	-
PB	0,07	-	0,14	-0,10	-	-	0,16
PE	0,23	-	0,28	0,25	-	-	0,07
PI	0,12	-	0,32	0,04	-	-	-
PR	0,08	-	0,08	0,27	0,01	0,34	-0,25
RJ	0,04	-	-0,17	0,16	-	-0,05	-0,15
RN	-0,23	-	-0,02	-0,37	-	-	-
RO	-0,18	-	-	-0,18	-	-	-
RR	0,29	-	-	0,29	-	-	-
RS	0,00	-	0,06	0,14	-	-	-0,46
SC	0,02	-	-0,12	0,09	-	-	-0,02
SE	0,31	-	0,26	0,47	-	-	0,07
SP	0,08	-0,07	-0,21	-	-	-0,15	0,29
TO	0,09	-	-	0,05	-	-	-

Apêndice 7 – Cobrança (média)

Base	Total 15.462	Algar 509	Claro 4.066	Oi 6.471	Sercomtel 137	Tim 989	Vivo 3.290
Total	7,21	7,98	7,66	6,65	8,21	8,01	7,31
AC	7,17	-	7,82	6,87	-	-	-
AL	7,59	-	8,04	7,04	-	-	7,97
AM	7,45	-	7,99	6,77	-	-	7,11
AP	6,96	-	-	6,96	-	-	-
BA	6,61	-	7,56	5,91	-	7,97	7,55
CE	6,92	-	7,89	6,09	-	-	7,64
DF	7,03	-	7,23	6,63	-	-	7,26
ES	7,37	-	7,87	6,98	-	-	7,46
GO	7,01	8,01	7,26	6,85	-	-	7,23
MA	6,86	-	7,88	6,40	-	-	-
MG	6,99	7,99	8,05	6,29	-	7,72	7,61
MS	7,42	-	7,62	7,36	-	-	7,39
MT	7,02	-	7,50	6,82	-	-	7,39
PA	7,08	-	8,07	6,43	-	-	-
PB	7,48	-	7,52	7,09	-	-	7,96
PE	7,07	-	7,84	6,40	-	8,44	7,49
PI	6,59	-	7,77	6,23	-	-	-
PR	7,39	-	7,97	6,85	8,21	8,00	7,66
RJ	6,94	-	7,35	6,54	-	8,33	7,75
RN	6,99	-	7,52	6,68	-	-	-
RO	6,72	-	-	6,72	-	-	-
RR	6,31	-	-	6,31	-	-	-
RS	7,44	-	8,01	7,32	-	-	6,95
SC	7,45	-	7,90	7,17	-	-	7,70
SE	7,04	-	7,86	6,48	-	-	7,37
SP	7,39	7,93	7,62	-	-	7,82	7,20
TO	6,79	-	7,48	6,69	-	-	-

Apêndice 8 – Cobrança (GAP 2017 vs 2018)

	Total	Algar	Claro	Oi	Sercomtel	Tim	Vivo
Total	0,30	0,25	0,12	0,34	-0,09	0,02	0,34
AC	0,23	-	0,09	0,26	-	-	-
AL	0,67	-	0,62	0,77	-	-	0,35
AM	0,31	-	0,44	0,18	-	-	0,12
AP	0,30	-	-	0,30	-	-	-
BA	0,56	-	0,35	0,67	-	0,18	0,29
CE	-0,11	-	-0,16	-0,38	-	-	0,12
DF	0,12	-	0,07	0,26	-	-	-0,01
ES	0,34	-	0,27	0,26	-	-	0,47
GO	0,44	0,26	-0,04	0,59	-	-	0,16
MA	0,28	-	0,12	0,22	-	-	-
MG	0,34	0,28	0,73	0,17	-	-0,50	0,22
MS	0,22	-	0,01	0,37	-	-	-0,03
MT	0,32	-	-0,07	0,39	-	-	0,28
PA	0,20	-	0,42	0,08	-	-	-
PB	0,18	-	-0,06	0,24	-	-	0,19
PE	0,20	-	0,06	0,24	-	-	-0,02
PI	-0,07	-	0,16	-0,19	-	-	-
PR	0,33	-	0,61	0,27	-0,09	-0,01	0,28
RJ	0,28	-	-0,30	0,52	-	0,03	0,32
RN	-0,08	-	-0,17	-0,06	-	-	-
RO	-0,25	-	-	-0,25	-	-	-
RR	0,46	-	-	0,46	-	-	-
RS	0,19	-	0,28	0,28	-	-	-0,24
SC	0,25	-	0,23	0,31	-	-	-0,02
SE	0,24	-	0,47	0,14	-	-	0,18
SP	0,30	0,16	0,09	-	-	0,04	0,43
TO	0,44	-	-	0,34	-	-	-

Apêndice 9 – Canais de atendimento (média)

Base	Total 11.683	Algar 376	Claro 2.819	Oi 5.232	Sercomtel 94	Tim 675	Vivo 2.487
Total	6,30	7,50	6,54	6,12	7,93	6,37	6,26
AC	6,74	-	7,42	6,48	-	-	-
AL	6,87	-	7,35	6,48	-	-	6,93
AM	6,76	-	7,14	6,30	-	-	6,61
AP	6,37	-	-	6,37	-	-	-
BA	6,12	-	6,81	5,72	-	7,11	6,69
CE	6,39	-	7,29	5,76	-	-	7,01
DF	6,29	-	6,45	6,26	-	-	6,15
ES	6,42	-	7,00	6,25	-	-	6,26
GO	6,41	7,61	6,46	6,37	-	-	6,41
MA	6,26	-	6,98	5,95	-	-	-
MG	6,28	7,45	7,19	5,75	-	6,34	6,58
MS	6,71	-	6,39	6,83	-	-	6,63
MT	6,08	-	6,47	5,94	-	-	6,30
PA	6,23	-	7,23	5,70	-	-	-
PB	6,74	-	6,55	6,42	-	-	7,35
PE	6,64	-	7,02	6,30	-	7,38	6,93
PI	6,32	-	7,10	6,12	-	-	-
PR	6,56	-	6,85	6,37	7,93	6,40	6,44
RJ	6,32	-	6,64	6,10	-	6,72	6,82
RN	6,39	-	6,95	6,10	-	-	-
RO	6,22	-	-	6,22	-	-	-
RR	5,69	-	-	5,69	-	-	-
RS	6,47	-	6,91	6,41	-	-	6,08
SC	6,59	-	7,13	6,37	-	-	6,71
SE	6,53	-	6,68	6,50	-	-	6,48
SP	6,14	7,62	6,16	-	-	6,01	6,11
TO	6,30	-	6,48	6,28	-	-	-

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

	Total	Algar	Claro	Oi	Sercomtel	Tim	Vivo
Total	0,30	0,18	0,30	0,34	0,07	0,04	0,25
AC	0,28	-	0,20	0,29	-	-	-
AL	0,25	-	0,51	0,15	-	-	-0,17
AM	0,20	-	0,25	0,21	-	-	-0,04
AP	0,04	-	-	0,04	-	-	-
BA	0,61	-	0,41	0,75	-	0,28	0,37
CE	0,30	-	0,10	0,24	-	-	0,29
DF	-0,03	-	0,11	-0,01	-	-	-0,19
ES	0,15	-	0,05	0,25	-	-	0,11
GO	0,44	0,08	0,23	0,45	-	-	0,54
MA	0,28	-	0,14	0,25	-	-	-
MG	0,46	0,19	0,54	0,44	-	-0,47	0,44
MS	0,28	-	0,09	0,37	-	-	0,18
MT	0,30	-	0,08	0,36	-	-	0,22
PA	0,09	-	0,47	-0,09	-	-	-
PB	0,35	-	0,02	0,55	-	-	0,30
PE	0,25	-	0,14	0,28	-	-	0,16
PI	0,18	-	0,14	0,17	-	-	-
PR	0,38	-	0,69	0,31	0,07	0,04	0,37
RJ	0,35	-	0,45	0,29	-	-0,06	0,38
RN	-0,02	-	0,09	-0,09	-	-	-
RO	0,13	-	-	0,13	-	-	-
RR	0,27	-	-	0,27	-	-	-
RS	0,31	-	0,69	0,26	-	-	-0,08
SC	0,18	-	0,15	0,32	-	-	-0,27
SE	0,56	-	0,15	0,76	-	-	0,46
SP	0,23	0,19	0,16	-	-	0,11	0,27
TO	0,15	-	-	0,11	-	-	-

Apêndice 11 – Canais de atendimento - telefônico (média)

Base	Total 11.683	Algar 376	Claro 2.819	Oi 5.232	Sercomtel 94	Tim 675	Vivo 2.487
Total	6,30	7,50	6,54	6,12	7,93	6,37	6,26
AC	6,74	-	7,42	6,48	-	-	-
AL	6,87	-	7,35	6,48	-	-	6,93
AM	6,76	-	7,14	6,30	-	-	6,61
AP	6,37	-	-	6,37	-	-	-
BA	6,12	-	6,81	5,72	-	7,11	6,69
CE	6,39	-	7,29	5,76	-	-	7,01
DF	6,29	-	6,45	6,26	-	-	6,15
ES	6,42	-	7,00	6,25	-	-	6,26
GO	6,41	7,61	6,46	6,37	-	-	6,41
MA	6,26	-	6,98	5,95	-	-	-
MG	6,28	7,45	7,19	5,75	-	6,34	6,58
MS	6,71	-	6,39	6,83	-	-	6,63
MT	6,08	-	6,47	5,94	-	-	6,30
PA	6,23	-	7,23	5,70	-	-	-
PB	6,74	-	6,55	6,42	-	-	7,35
PE	6,64	-	7,02	6,30	-	7,38	6,93
PI	6,32	-	7,10	6,12	-	-	-
PR	6,56	-	6,85	6,37	7,93	6,40	6,44
RJ	6,32	-	6,64	6,10	-	6,72	6,82
RN	6,39	-	6,95	6,10	-	-	-
RO	6,22	-	-	6,22	-	-	-
RR	5,69	-	-	5,69	-	-	-
RS	6,47	-	6,91	6,41	-	-	6,08
SC	6,59	-	7,13	6,37	-	-	6,71
SE	6,53	-	6,68	6,50	-	-	6,48
SP	6,14	7,62	6,16	-	-	6,01	6,11
TO	6,30	-	6,48	6,28	-	-	-

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

	Total	Algar	Claro	Oi	Sercomtel	Tim	Vivo
Total	0,26	0,17	0,18	0,37	0,38	-0,06	0,20
AC	0,33	-	0,34	0,32	-	-	-
AL	0,47	-	0,74	0,42	-	-	-0,08
AM	0,26	-	0,37	0,16	-	-	0,08
AP	0,09	-	-	0,09	-	-	-
BA	0,56	-	0,42	0,69	-	0,24	0,31
CE	0,23	-	0,08	0,14	-	-	0,26
DF	0,08	-	0,07	0,23	-	-	-0,07
ES	0,38	-	0,48	0,21	-	-	0,51
GO	0,45	-0,09	0,22	0,52	-	-	0,35
MA	0,43	-	0,14	0,42	-	-	-
MG	0,40	0,17	0,87	0,22	-	-0,37	0,34
MS	0,32	-	-0,18	0,51	-	-	0,19
MT	-0,05	-	0,00	-0,08	-	-	-0,05
PA	0,05	-	0,32	-0,02	-	-	-
PB	0,19	-	-0,12	0,28	-	-	0,25
PE	0,29	-	0,08	0,42	-	-	0,12
PI	0,42	-	0,35	0,41	-	-	-
PR	0,41	-	0,63	0,63	0,38	0,22	-0,06
RJ	0,38	-	0,24	0,46	-	-0,12	0,22
RN	-0,06	-	-0,13	-0,06	-	-	-
RO	0,02	-	-	0,02	-	-	-
RR	0,33	-	-	0,33	-	-	-
RS	0,20	-	0,48	0,20	-	-	-0,15
SC	0,30	-	0,51	0,34	-	-	-0,13
SE	0,59	-	0,16	0,73	-	-	0,57
SP	0,12	0,24	-0,08	-	-	-0,07	0,24
TO	0,30	-	-	0,28	-	-	-

Apêndice 13 – Capacidade de resolução (média)

Base	Total 10.124	Algar 271	Claro 2.382	Oi 4.751	Sercomtel 56	Tim 481	Vivo 2.183
Total	6,20	7,34	6,25	5,91	7,31	5,70	6,47
AC	6,18	-	6,52	6,05	-	-	-
AL	6,56	-	6,93	6,22	-	-	6,76
AM	6,36	-	6,85	5,95	-	-	5,86
AP	6,17	-	-	6,17	-	-	-
BA	5,94	-	6,08	5,65	-	6,20	6,84
CE	6,32	-	6,82	5,80	-	-	6,81
DF	6,21	-	6,55	5,68	-	-	6,35
ES	6,13	-	6,80	5,73	-	-	6,20
GO	6,10	6,97	5,67	6,03	-	-	6,46
MA	6,04	-	6,81	5,77	-	-	-
MG	6,04	7,35	6,39	5,68	-	5,82	6,63
MS	6,33	-	6,04	6,37	-	-	6,48
MT	6,06	-	6,08	5,96	-	-	6,49
PA	5,69	-	6,87	5,12	-	-	-
PB	6,76	-	6,56	6,34	-	-	7,56
PE	6,26	-	6,25	5,84	-	7,14	7,01
PI	5,75	-	6,63	5,54	-	-	-
PR	6,31	-	7,04	5,74	7,31	5,44	6,65
RJ	5,91	-	5,61	5,91	-	6,17	6,90
RN	5,97	-	6,11	5,91	-	-	-
RO	6,37	-	-	6,37	-	-	-
RR	6,12	-	-	6,12	-	-	-
RS	6,27	-	6,37	6,50	-	-	5,66
SC	6,40	-	6,65	6,30	-	-	6,41
SE	6,26	-	6,22	6,21	-	-	6,38
SP	6,35	7,35	6,25	-	-	5,28	6,44
TO	6,02	-	6,32	5,98	-	-	-

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

	Total	Algar	Claro	Oi	Sercomtel	Tim	Vivo
Total	0,41	0,55	0,25	0,48	0,47	-0,23	0,44
AC	-0,05	-	-0,31	0,03	-	-	-
AL	0,52	-	0,59	0,64	-	-	-0,03
AM	0,21	-	0,39	0,20	-	-	-0,41
AP	0,16	-	-	0,16	-	-	-
BA	0,58	-	0,06	0,78	-	0,19	0,24
CE	0,06	-	-0,05	0,20	-	-	-0,35
DF	0,39	-	0,67	0,06	-	-	0,35
ES	0,17	-	0,68	-0,04	-	-	0,11
GO	0,68	-0,01	-0,08	0,93	-	-	0,40
MA	0,18	-	-0,01	0,18	-	-	-
MG	0,56	0,54	0,84	0,45	-	-0,09	0,48
MS	0,19	-	-0,36	0,47	-	-	-0,09
MT	0,05	-	-0,29	0,07	-	-	0,19
PA	-0,32	-	0,19	-0,54	-	-	-
PB	0,42	-	0,25	0,31	-	-	0,71
PE	0,16	-	-0,26	0,14	-	-	0,32
PI	-0,27	-	-0,02	-0,35	-	-	-
PR	0,35	-	1,00	0,32	0,47	-0,38	0,04
RJ	0,31	-	-0,55	0,63	-	0,03	0,19
RN	-0,08	-	-0,42	0,04	-	-	-
RO	0,37	-	-	0,37	-	-	-
RR	0,75	-	-	0,75	-	-	-
RS	0,26	-	0,21	0,67	-	-	-0,58
SC	0,40	-	0,35	0,62	-	-	-0,24
SE	0,36	-	0,06	0,66	-	-	-0,03
SP	0,53	0,67	0,38	-	-	-0,49	0,65
TO	0,45	-	-	0,41	-	-	-

Apêndice 15 – Reparo e instalação (média)

Base	Total	Algar	Claro	Oi	Sercomtel	Tim	Vivo
	5.580	120	823	3.208	34	181	1.214
Total	7,33	8,04	7,21	7,15	8,27	6,54	7,62
AC	7,44	-	7,18	7,50	-	-	-
AL	7,81	-	7,92	7,66	-	-	8,14
AM	7,26	-	7,86	6,98	-	-	6,63
AP	7,11	-	-	7,11	-	-	-
BA	6,80	-	7,38	6,60	-	6,55	7,26
CE	7,40	-	7,79	7,11	-	-	7,76
DF	7,02	-	7,30	7,17	-	-	6,71
ES	7,48	-	7,26	7,71	-	-	7,29
GO	7,40	8,20	7,23	7,46	-	-	7,26
MA	6,35	-	7,23	6,24	-	-	-
MG	7,42	7,93	7,56	7,32	-	5,42	7,74
MS	7,72	-	7,68	7,78	-	-	7,58
MT	7,14	-	6,89	7,15	-	-	7,20
PA	6,71	-	8,24	6,45	-	-	-
PB	7,84	-	8,32	7,60	-	-	8,16
PE	6,99	-	7,90	6,72	-	7,23	7,29
PI	6,71	-	7,51	6,61	-	-	-
PR	7,63	-	7,74	7,52	8,27	7,14	7,69
RJ	6,97	-	6,87	6,92	-	7,00	7,74
RN	7,26	-	7,36	7,24	-	-	-
RO	7,23	-	-	7,23	-	-	-
RR	6,32	-	-	6,32	-	-	-
RS	7,23	-	7,93	7,41	-	-	6,22
SC	7,82	-	7,99	7,70	-	-	8,14
SE	7,72	-	7,77	7,79	-	-	7,52
SP	7,54	8,30	6,89	-	-	6,33	7,74
TO	7,48	-	7,33	7,49	-	-	-

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

	Total	Algar	Claro	Oi	Sercomtel	Tim	Vivo
Total	0,31	0,06	-0,25	0,55	0,58	-0,29	0,32
AC	0,08	-	-0,49	0,22	-	-	-
AL	0,50	-	0,64	0,48	-	-	0,25
AM	0,65	-	0,75	0,66	-	-	-0,51
AP	0,51	-	-	0,51	-	-	-
BA	0,42	-	0,47	0,42	-	0,81	0,35
CE	0,53	-	1,01	0,61	-	-	0,16
DF	-0,20	-	-0,21	-0,07	-	-	-0,29
ES	0,22	-	0,42	0,54	-	-	-0,22
GO	0,27	0,33	0,24	0,20	-	-	0,47
MA	0,16	-	0,00	0,21	-	-	-
MG	0,94	-0,10	0,68	1,25	-	-1,40	0,09
MS	0,55	-	-0,43	0,80	-	-	0,27
MT	0,25	-	-0,22	0,22	-	-	0,65
PA	0,64	-	1,34	0,60	-	-	-
PB	0,48	-	1,13	0,59	-	-	-0,10
PE	-0,04	-	0,70	-0,13	-	-	-0,16
PI	0,30	-	0,08	0,33	-	-	-
PR	0,36	-	-0,10	0,65	0,58	-0,05	-0,12
RJ	0,47	-	-0,28	0,66	-	-0,14	-0,15
RN	-0,04	-	-0,49	0,05	-	-	-
RO	-0,27	-	-	-0,27	-	-	-
RR	0,56	-	-	0,56	-	-	-
RS	-0,14	-	0,51	-0,11	-	-	-0,78
SC	0,50	-	0,26	0,53	-	-	0,52
SE	0,52	-	0,07	0,68	-	-	0,32
SP	0,18	0,44	-0,81	-	-	-0,32	0,48
TO	0,35	-	-	0,36	-	-	-

Apêndice 17 – Gênero e idade – Total

	Masculino	Feminino	18 a 24	25 a 30	31 a 35	36 a 40	41 a 50	51 a 70	Mais de 70	Média
AC	40%	60%	12%	10%	14%	11%	17%	30%	5%	43,8
AL	42%	58%	5%	9%	8%	8%	22%	42%	6%	49,0
AM	43%	57%	8%	8%	13%	12%	23%	30%	7%	46,2
AP	38%	62%	9%	10%	13%	10%	20%	30%	8%	45,7
BA	35%	65%	7%	7%	8%	10%	23%	37%	7%	48,3
CE	34%	66%	8%	10%	10%	11%	21%	33%	8%	46,7
DF	40%	60%	9%	8%	10%	11%	22%	34%	7%	46,3
ES	40%	60%	7%	8%	8%	13%	19%	37%	8%	49,0
GO	32%	68%	6%	9%	8%	13%	24%	33%	7%	46,9
MA	42%	58%	6%	12%	7%	12%	20%	34%	9%	47,6
MG	35%	65%	6%	7%	8%	9%	19%	44%	8%	50,3
MS	39%	61%	6%	10%	9%	9%	16%	41%	9%	49,1
MT	38%	62%	9%	10%	9%	12%	20%	34%	5%	45,5
PA	43%	57%	7%	10%	9%	13%	20%	35%	6%	46,6
PB	40%	60%	4%	9%	9%	12%	22%	36%	7%	48,0
PE	40%	60%	4%	7%	9%	10%	20%	39%	11%	50,3
PI	37%	63%	10%	12%	11%	8%	19%	35%	6%	46,1
PR	36%	64%	6%	9%	7%	10%	21%	39%	8%	48,6
RJ	36%	64%	4%	6%	6%	10%	17%	48%	9%	52,4
RN	38%	62%	4%	7%	8%	12%	20%	42%	8%	49,7
RO	37%	63%	7%	8%	14%	15%	17%	35%	3%	44,9
RR	41%	59%	8%	11%	11%	15%	17%	34%	4%	44,6
RS	39%	61%	3%	5%	6%	10%	19%	46%	12%	53,0
SC	40%	60%	5%	6%	11%	12%	23%	38%	6%	47,8
SE	33%	67%	8%	7%	8%	10%	20%	38%	8%	48,8
SP	34%	66%	4%	8%	11%	8%	20%	41%	9%	49,6
TO	38%	62%	7%	9%	6%	10%	28%	35%	5%	47,3

Apêndice 18 – Gênero e idade – Algar

	Masculino	Feminino	18 a 24	25 a 30	31 a 35	36 a 40	41 a 50	51 a 70	Mais de 70	Média
AC										
AL										
AM										
AP										
BA										
CE										
DF										
ES										
GO	28%	72%	5%	9%	9%	8%	24%	39%	6%	48,7
MA										
MG	36%	64%	3%	8%	7%	8%	21%	42%	11%	50,8
MS										
MT										
PA										
PB										
PE										
PI										
PR										
RJ										
RN										
RO										
RR										
RS										
SC										
SE										
SP	36%	64%	3%	5%	6%	6%	20%	45%	15%	53,2
TO										

Apêndice 19 – 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	44%	56%	14%	10%	13%	9%	18%	32%	5%	44,0
AL	43%	57%	5%	9%	9%	6%	22%	46%	3%	48,8
AM	46%	54%	6%	7%	15%	14%	26%	27%	7%	46,1
AP										
BA	39%	61%	3%	5%	12%	10%	25%	35%	11%	49,6
CE	45%	55%	4%	5%	10%	15%	18%	39%	10%	50,6
DF	45%	55%	6%	8%	14%	11%	20%	38%	4%	45,9
ES	46%	54%	3%	8%	6%	14%	18%	43%	8%	50,1
GO	42%	58%	7%	13%	9%	13%	26%	28%	4%	44,3
MA	51%	49%	5%	16%	6%	16%	26%	26%	5%	44,2
MG	37%	63%	4%	4%	9%	7%	19%	48%	8%	51,3
MS	34%	66%	6%	10%	8%	14%	18%	38%	6%	47,7
MT	47%	53%	10%	13%	16%	12%	16%	29%	4%	43,5
PA	43%	57%	4%	9%	13%	15%	19%	37%	3%	46,1
PB	46%	54%	6%	10%	9%	14%	22%	31%	8%	47,2
PE	44%	56%	5%	4%	11%	12%	21%	37%	10%	49,6
PI	39%	61%	8%	10%	12%	10%	21%	35%	5%	45,9
PR	44%	56%	4%	10%	9%	10%	26%	35%	6%	47,4
RJ	41%	59%	2%	6%	7%	11%	21%	48%	6%	51,0
RN	50%	50%	4%	5%	9%	13%	26%	35%	7%	48,2
RO										
RR										
RS	40%	60%	2%	7%	4%	11%	26%	41%	8%	50,8
SC	49%	51%	4%	9%	11%	19%	23%	32%	2%	45,0
SE	46%	54%	6%	9%	9%	13%	22%	32%	8%	48,1
SP	40%	60%	5%	10%	13%	13%	19%	36%	4%	46,5
TO	42%	58%	8%	10%	9%	14%	29%	27%	2%	43,2

Apêndice 20 – Gênero e idade – Oi

	Masculino	Feminino	18 a 24	25 a 30	31 a 35	36 a 40	41 a 50	51 a 70	Mais de 70	Média
AC	37%	63%	11%	10%	14%	13%	17%	29%	6%	43,7
AL	37%	63%	3%	9%	5%	9%	20%	44%	9%	51,4
AM	38%	62%	11%	11%	11%	9%	20%	32%	7%	45,9
AP	38%	62%	9%	10%	13%	10%	20%	30%	8%	45,7
BA	33%	67%	8%	8%	7%	9%	25%	38%	6%	47,8
CE	28%	72%	7%	10%	7%	7%	23%	36%	10%	48,8
DF	37%	63%	11%	6%	4%	13%	22%	33%	10%	47,7
ES	35%	65%	8%	6%	5%	11%	17%	41%	12%	51,3
GO	31%	69%	6%	7%	8%	14%	22%	35%	7%	47,8
MA	38%	62%	7%	9%	7%	11%	17%	38%	11%	49,1
MG	33%	67%	6%	7%	7%	9%	19%	43%	9%	50,2
MS	38%	62%	5%	9%	8%	7%	15%	44%	12%	51,2
MT	36%	64%	9%	11%	8%	12%	21%	35%	4%	45,7
PA	43%	57%	8%	11%	6%	13%	21%	33%	8%	46,8
PB	34%	66%	1%	8%	5%	9%	24%	43%	9%	51,5
PE	32%	68%	3%	5%	7%	9%	22%	42%	13%	52,3
PI	37%	63%	10%	12%	10%	7%	19%	35%	7%	46,2
PR	34%	66%	6%	8%	6%	9%	17%	44%	10%	50,9
RJ	32%	68%	4%	5%	6%	10%	15%	49%	11%	53,6
RN	30%	70%	3%	8%	7%	11%	16%	46%	9%	50,5
RO	37%	63%	7%	8%	14%	15%	17%	35%	3%	44,9
RR	41%	59%	8%	11%	11%	15%	17%	34%	4%	44,6
RS	39%	61%	3%	4%	4%	8%	14%	50%	17%	56,0
SC	36%	64%	5%	5%	12%	8%	22%	40%	8%	49,2
SE	28%	72%	8%	4%	6%	9%	20%	42%	11%	51,2
SP										
TO	38%	62%	7%	9%	5%	9%	28%	36%	6%	47,8

Apêndice 21 – 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	42%	58%	12%	7%	5%	7%	15%	39%	15%	50,4
RJ										
RN										
RO										
RR										
RS										
SC										
SE										
SP										
TO										

Apêndice 22 – Gênero e idade – Tim

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

Apêndice 23 – Gênero e idade – Vivo

	Masculino	Feminino	18 a 24	25 a 30	31 a 35	36 a 40	41 a 50	51 a 70	Mais de 70	Média
AC										
AL	49%	51%	10%	11%	13%	11%	26%	27%	3%	43,4
AM	37%	63%	5%	6%	7%	11%	21%	44%	6%	49,2
AP										
BA	39%	61%	7%	7%	8%	14%	17%	37%	9%	48,5
CE	38%	62%	11%	11%	14%	13%	21%	26%	3%	42,7
DF	38%	62%	8%	11%	10%	10%	24%	30%	6%	45,3
ES	42%	58%	8%	9%	13%	14%	21%	30%	5%	45,8
GO	33%	67%	7%	11%	9%	12%	26%	31%	6%	45,9
MA										
MG	37%	63%	8%	8%	8%	9%	17%	44%	6%	48,6
MS	44%	56%	7%	14%	11%	10%	19%	36%	5%	45,4
MT	37%	63%	10%	7%	10%	12%	20%	34%	7%	46,8
PA										
PB	43%	57%	7%	11%	14%	13%	21%	31%	3%	44,0
PE	47%	53%	6%	12%	11%	11%	16%	36%	8%	47,6
PI										
PR	34%	66%	7%	12%	7%	12%	26%	33%	4%	45,6
RJ	38%	62%	6%	10%	3%	9%	25%	40%	7%	49,6
RN										
RO										
RR										
RS	38%	62%	3%	4%	11%	13%	20%	43%	5%	49,2
SC	39%	61%	4%	8%	8%	13%	27%	37%	3%	47,0
SE	32%	68%	10%	11%	10%	11%	18%	37%	4%	45,4
SP	30%	70%	4%	6%	9%	5%	20%	44%	12%	51,8
TO										

Renda familiar – Total

	Até R\$ 1.908,00	De R\$ 1.908,00 até R\$ 3.816,00	De R\$ 3.816,00 até R\$ 5.724,00	De R\$ 5.724,00 até R\$ 9.540,00	Acima de R\$ 9.540,00	Recusa/ Não respondeu	Média
AC	24%	23%	12%	10%	13%	18%	R\$ 6.393,72
AL	21%	22%	12%	11%	12%	23%	R\$ 6.061,54
AM	20%	28%	12%	11%	10%	19%	R\$ 5.285,84
AP	28%	21%	18%	12%	8%	14%	R\$ 4.698,04
BA	28%	23%	12%	7%	8%	22%	R\$ 4.909,93
CE	21%	26%	15%	9%	10%	19%	R\$ 5.499,39
DF	16%	18%	14%	13%	20%	18%	R\$ 7.771,00
ES	21%	25%	18%	9%	9%	18%	R\$ 5.384,12
GO	28%	28%	13%	7%	8%	17%	R\$ 4.583,48
MA	30%	25%	12%	9%	9%	13%	R\$ 5.216,03
MG	26%	24%	12%	7%	7%	25%	R\$ 4.444,33
MS	19%	26%	15%	11%	10%	18%	R\$ 5.706,12
MT	20%	29%	16%	8%	12%	17%	R\$ 5.644,25
PA	23%	26%	17%	9%	10%	15%	R\$ 5.397,90
PB	23%	21%	14%	11%	12%	19%	R\$ 5.845,51
PE	24%	23%	12%	8%	11%	22%	R\$ 5.689,70
PI	24%	26%	12%	9%	11%	18%	R\$ 6.117,97
PR	22%	30%	16%	9%	7%	17%	R\$ 4.554,08
RJ	30%	21%	13%	8%	8%	21%	R\$ 4.440,17
RN	27%	24%	12%	8%	13%	17%	R\$ 6.455,60
RO	25%	26%	18%	6%	9%	15%	R\$ 4.687,60
RR	23%	25%	16%	10%	12%	15%	R\$ 5.384,19
RS	19%	27%	16%	7%	8%	22%	R\$ 5.032,46
SC	17%	29%	17%	10%	8%	19%	R\$ 4.768,66
SE	27%	22%	14%	8%	10%	19%	R\$ 5.324,10
SP	21%	24%	14%	8%	9%	25%	R\$ 4.919,35
TO	21%	23%	16%	10%	10%	20%	R\$ 5.417,04

	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	23%	27%	15%	11%	5%	19%	R\$ 4.404,00
MA							
MG	21%	31%	16%	10%	7%	15%	R\$ 4.509,56
MS							
MT							
PA							
PB							
PE							
PI							
PR							
RJ							
RN							
RO							
RR							
RS							
SC							
SE							
SP	25%	27%	13%	5%	4%	25%	R\$ 4.931,59
TO							

Renda familiar – 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	10%	19%	15%	13%	22%	21%	R\$ 8.683,16
AL	10%	19%	13%	13%	18%	28%	R\$ 7.273,19
AM	12%	24%	15%	15%	15%	20%	R\$ 6.741,04
AP							
BA	20%	18%	11%	9%	17%	25%	R\$ 6.719,20
CE	11%	12%	15%	11%	23%	28%	R\$ 10.011,46
DF	8%	14%	14%	18%	31%	15%	R\$ 9.945,90
ES	16%	16%	19%	13%	16%	21%	R\$ 7.677,77
GO	13%	20%	18%	12%	16%	23%	R\$ 7.392,68
MA	12%	19%	19%	15%	19%	16%	R\$ 8.158,16
MG	20%	16%	19%	9%	14%	21%	R\$ 5.798,86
MS	10%	22%	18%	14%	18%	18%	R\$ 8.079,64
MT	11%	28%	17%	13%	17%	14%	R\$ 6.902,59
PA	17%	18%	18%	11%	20%	16%	R\$ 7.660,93
PB	13%	13%	12%	14%	21%	27%	R\$ 7.670,78
PE	17%	17%	15%	8%	20%	23%	R\$ 7.256,49
PI	11%	18%	19%	17%	26%	10%	R\$ 8.395,04
PR	6%	24%	19%	21%	11%	19%	R\$ 5.900,95
RJ	21%	19%	17%	8%	10%	26%	R\$ 4.997,08
RN	14%	24%	14%	13%	19%	16%	R\$ 8.246,37
RO							
RR							
RS	7%	26%	18%	12%	16%	21%	R\$ 6.939,24
SC	4%	23%	20%	17%	17%	20%	R\$ 6.918,69
SE	14%	21%	16%	10%	22%	17%	R\$ 7.699,16
SP	16%	17%	15%	10%	15%	26%	R\$ 6.794,00
TO	7%	15%	17%	18%	28%	15%	R\$ 8.779,30

Renda familiar – Oi

	Até R\$ 1.908,00	De R\$ 1.908,00 até R\$ 3.816,00	De R\$ 3.816,00 até R\$ 5.724,00	De R\$ 5.724,00 até R\$ 9.540,00	Acima de R\$ 9.540,00	Recusa/ Não respondeu	Média
AC	30%	25%	11%	8%	9%	16%	R\$ 5.260,76
AL	33%	23%	8%	9%	6%	22%	R\$ 5.034,13
AM	28%	35%	10%	7%	3%	17%	R\$ 3.430,77
AP	28%	21%	18%	12%	8%	14%	R\$ 4.698,04
BA	34%	26%	11%	5%	3%	20%	R\$ 3.823,21
CE	28%	28%	11%	6%	6%	22%	R\$ 4.353,24
DF	23%	20%	10%	7%	15%	24%	R\$ 6.754,00
ES	27%	28%	15%	6%	4%	20%	R\$ 4.001,64
GO	33%	29%	13%	5%	4%	17%	R\$ 3.643,33
MA	38%	27%	10%	7%	5%	12%	R\$ 3.567,61
MG	29%	27%	8%	5%	3%	28%	R\$ 3.380,51
MS	25%	28%	13%	8%	6%	20%	R\$ 4.424,93
MT	24%	30%	15%	5%	10%	17%	R\$ 4.936,80
PA	27%	32%	16%	7%	4%	13%	R\$ 3.809,85
PB	32%	27%	15%	7%	7%	12%	R\$ 4.567,26
PE	35%	27%	8%	3%	6%	21%	R\$ 4.531,79
PI	28%	28%	10%	7%	6%	20%	R\$ 5.118,51
PR	30%	31%	12%	5%	4%	17%	R\$ 3.843,60
RJ	37%	23%	9%	8%	6%	17%	R\$ 3.893,57
RN	35%	23%	10%	5%	10%	17%	R\$ 5.329,57
RO	25%	26%	18%	6%	9%	15%	R\$ 4.687,60
RR	23%	25%	16%	10%	12%	15%	R\$ 5.384,19
RS	28%	27%	13%	4%	4%	23%	R\$ 3.901,04
SC	23%	30%	17%	6%	4%	20%	R\$ 3.676,86
SE	40%	23%	10%	3%	5%	19%	R\$ 3.720,77
SP							
TO	23%	25%	16%	8%	8%	20%	R\$ 4.856,54

	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	28%	23%	17%	4%	9%	18%	R\$ 5.951,41
RJ							
RN							
RO							
RR							
RS							
SC							
SE							
SP							
TO							

	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	33%	20%	14%	7%	5%	21%	R\$ 3.954,51
CE							
DF							
ES							
GO							
MA							
MG	21%	21%	16%	12%	10%	20%	R\$ 5.198,21
MS							
MT							
PA							
PB							
PE	19%	21%	10%	15%	14%	21%	R\$ 6.370,79
PI							
PR	21%	30%	15%	12%	11%	11%	R\$ 5.209,68
RJ	25%	30%	11%	5%	8%	21%	R\$ 4.975,61
RN							
RO							
RR							
RS							
SC							
SE							
SP	15%	31%	16%	11%	8%	18%	R\$ 5.115,45
TO							

Renda familiar – Vivo

	Até R\$ 1.908,00	De R\$ 1.908,00 até R\$ 3.816,00	De R\$ 3.816,00 até R\$ 5.724,00	De R\$ 5.724,00 até R\$ 9.540,00	Acima de R\$ 9.540,00	Recusa/ Não respondeu	Média
AC							
AL	15%	25%	20%	12%	13%	16%	R\$ 5.865,10
AM	40%	20%	11%	4%	5%	19%	R\$ 3.472,73
AP							
BA	18%	21%	13%	11%	13%	24%	R\$ 6.267,68
CE	16%	28%	20%	13%	10%	13%	R\$ 5.358,04
DF	19%	19%	19%	14%	13%	16%	R\$ 6.063,56
ES	20%	27%	20%	10%	9%	14%	R\$ 5.293,75
GO	23%	30%	10%	8%	14%	15%	R\$ 5.421,47
MA							
MG	22%	21%	16%	8%	8%	24%	R\$ 5.866,70
MS	13%	24%	20%	17%	13%	14%	R\$ 6.321,72
MT	11%	24%	17%	12%	15%	21%	R\$ 7.099,34
PA							
PB	19%	21%	13%	14%	11%	21%	R\$ 5.771,62
PE	13%	21%	17%	14%	13%	23%	R\$ 6.233,81
PI							
PR	18%	33%	18%	8%	7%	15%	R\$ 4.380,46
RJ	11%	19%	20%	10%	13%	27%	R\$ 6.105,77
RN							
RO							
RR							
RS	18%	28%	20%	8%	6%	20%	R\$ 4.379,41
SC	17%	32%	15%	11%	10%	15%	R\$ 5.117,34
SE	16%	21%	20%	13%	11%	20%	R\$ 5.869,78
SP	25%	28%	12%	6%	4%	24%	R\$ 3.687,63
TO							

Escolaridade – Total

	Sem Escolaridade	Fundamental Incompleto	Fundamental Completo	Ens. Médio Incompleto	Ens. Médio Completo	Ens. Superior Incompleto	Ens. Superior Completo	Pós-Graduação Incompleta	Pós-Graduação Completa	Não Respondeu
AC	1%	7%	2%	5%	26%	11%	35%	1%	8%	4%
AL	1%	7%	4%	4%	27%	10%	35%	0%	7%	5%
AM	0%	5%	4%	4%	40%	7%	28%	1%	7%	3%
AP	0%	6%	3%	7%	26%	9%	34%	0%	9%	5%
BA	1%	8%	4%	5%	36%	8%	28%	1%	5%	5%
CE	1%	6%	3%	5%	33%	10%	31%	1%	6%	4%
DF	1%	7%	3%	6%	28%	9%	31%	1%	10%	4%
ES	1%	9%	5%	6%	30%	10%	25%	1%	8%	5%
GO	1%	11%	5%	7%	35%	8%	25%	1%	3%	4%
MA	1%	4%	2%	6%	42%	8%	28%	3%	4%	3%
MG	1%	13%	6%	6%	34%	5%	25%	1%	5%	4%
MS	0%	13%	6%	5%	29%	8%	30%	1%	6%	2%
MT	0%	7%	4%	7%	30%	8%	33%	0%	7%	3%
PA	1%	5%	3%	7%	32%	10%	32%	0%	6%	3%
PB	1%	5%	2%	4%	27%	10%	36%	1%	9%	4%
PE	1%	8%	4%	7%	30%	8%	29%	1%	6%	5%
PI	1%	6%	3%	5%	31%	9%	34%	0%	7%	3%
PR	1%	11%	6%	9%	32%	7%	25%	1%	6%	3%
RJ	1%	11%	6%	9%	34%	5%	24%	1%	5%	4%
RN	0%	7%	4%	12%	33%	6%	29%	0%	5%	5%
RO	0%	10%	5%	5%	32%	9%	31%	0%	5%	2%
RR	1%	5%	2%	8%	29%	10%	34%	1%	6%	5%
RS	1%	12%	7%	8%	29%	8%	25%	1%	6%	3%
SC	1%	13%	8%	5%	35%	9%	20%	0%	6%	3%
SE	2%	8%	5%	6%	31%	9%	30%	0%	6%	4%
SP	1%	11%	7%	4%	31%	6%	30%	1%	6%	4%
TO	1%	6%	5%	4%	29%	8%	34%	1%	8%	4%

	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	1%	8%	5%	5%	36%	9%	25%	2%	5%	3%
MA										
MG	2%	12%	6%	5%	34%	3%	28%	1%	4%	4%
MS										
MT										
PA										
PB										
PE										
PI										
PR										
RJ										
RN										
RO										
RR										
RS										
SC										
SE										
SP	3%	24%	6%	8%	25%	3%	23%		2%	6%
TO										

	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%	1%	3%	21%	13%	43%		13%	4%
AL	1%	4%	2%	2%	24%	10%	45%		8%	4%
AM	1%	3%	2%	4%	35%	7%	34%	2%	9%	3%
AP										
BA		6%	4%	4%	31%	6%	35%	2%	9%	3%
CE	1%	4%	4%	3%	21%	6%	42%		12%	8%
DF	1%	4%	1%	4%	19%	7%	41%	1%	18%	3%
ES		7%	3%	6%	23%	14%	35%	1%	9%	2%
GO	0%	3%	1%	3%	29%	11%	38%	1%	9%	3%
MA			1%	2%	34%	9%	39%	4%	5%	5%
MG	1%	8%	4%	5%	32%	6%	27%	2%	8%	7%
MS		4%	6%	2%	20%	13%	38%	1%	13%	2%
MT		4%	1%	4%	28%	11%	39%	1%	8%	5%
PA		1%	1%	6%	25%	10%	42%		11%	3%
PB	1%	3%	1%	1%	13%	10%	46%	2%	18%	5%
PE	1%	5%	3%	5%	24%	8%	35%	2%	13%	5%
PI	1%	1%	1%	3%	28%	8%	40%	1%	15%	3%
PR		3%	3%	5%	28%	6%	42%	1%	11%	2%
RJ	1%	7%	5%	13%	29%	5%	29%		7%	5%
RN	1%	4%	3%	6%	33%	8%	33%	1%	8%	4%
RO										
RR										
RS		4%	4%	4%	28%	12%	38%	1%	9%	1%
SC		3%	7%	4%	31%	10%	32%		12%	2%
SE	1%	4%	2%	5%	27%	7%	40%	1%	11%	2%
SP	1%	6%	3%	3%	32%	7%	33%		10%	5%
TO		2%	1%	3%	13%	9%	52%	1%	17%	3%

	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%	9%	3%	6%	29%	10%	32%	1%	6%	4%
AL	1%	12%	6%	6%	32%	8%	24%	0%	4%	7%
AM		6%	5%	4%	47%	7%	21%	1%	6%	4%
AP	0%	6%	3%	7%	26%	9%	34%	0%	9%	5%
BA	1%	10%	6%	5%	40%	8%	22%	1%	3%	6%
CE	2%	10%	4%	5%	33%	9%	25%	1%	7%	5%
DF	1%	9%	6%	8%	31%	7%	25%	1%	6%	6%
ES	1%	13%	7%	6%	31%	8%	18%	1%	8%	7%
GO	1%	15%	6%	9%	35%	6%	22%	2%	1%	4%
MA	1%	6%	2%	7%	45%	8%	23%	2%	3%	2%
MG	1%	16%	7%	7%	36%	3%	24%	0%	3%	3%
MS	0%	20%	8%	6%	31%	5%	24%	0%	2%	3%
MT	0%	9%	5%	8%	31%	8%	30%	0%	6%	3%
PA	1%	7%	3%	7%	37%	10%	26%	0%	3%	4%
PB	2%	9%	3%	8%	37%	7%	28%	1%	3%	2%
PE	1%	14%	5%	8%	36%	8%	18%	1%	3%	4%
PI	1%	8%	4%	6%	32%	9%	33%		4%	3%
PR	2%	14%	6%	11%	35%	4%	18%	1%	5%	4%
RJ	1%	15%	8%	7%	38%	5%	19%	1%	3%	4%
RN		9%	4%	15%	34%	4%	27%		3%	5%
RO	0%	10%	5%	5%	32%	9%	31%	0%	5%	2%
RR	1%	5%	2%	8%	29%	10%	34%	1%	6%	5%
RS	1%	16%	11%	8%	30%	7%	18%	0%	4%	4%
SC	2%	17%	9%	5%	37%	8%	15%		4%	4%
SE	1%	14%	6%	7%	31%	9%	24%		3%	5%
SP										
TO	1%	6%	6%	5%	31%	8%	32%	0%	7%	4%

	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	1%	11%	7%	15%	32%	4%	24%	1%	2%	3%
RJ										
RN										
RO										
RR										
RS										
SC										
SE										
SP										
TO										

	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	1%	5%	5%	10%	40%	7%	25%		5%	3%
CE										
DF										
ES										
GO										
MA										
MG	1%	11%	9%	6%	31%	5%	26%	1%	6%	3%
MS										
MT										
PA										
PB										
PE	2%	5%	3%	3%	35%	10%	31%	1%	7%	3%
PI										
PR	1%	15%	5%	7%	31%	7%	25%	1%	7%	3%
RJ		5%	6%	8%	41%	9%	23%		3%	5%
RN										
RO										
RR										
RS										
SC										
SE										
SP		11%	8%	5%	32%	6%	29%	1%	5%	3%
TO										

	Sem Escolaridade	Fundamental Incompleto	Fundamental Completo	Ens. Médio Incompleto	Ens. Médio Completo	Ens. Superior	Ens. Superior	Pós-Graduação Incompleta	Pós-Graduação Completa	Não Respondeu
AC										
AL		2%	2%	2%	21%	19%	40%	1%	9%	2%
AM	3%	15%	6%	7%	38%	6%	20%		3%	3%
AP										
BA		3%	1%	5%	32%	9%	38%		7%	4%
CE		3%	3%	5%	37%	12%	34%	1%	3%	2%
DF	1%	8%	3%	6%	34%	12%	27%		7%	3%
ES	1%	7%	6%	6%	34%	10%	25%	0%	7%	4%
GO		5%	2%	5%	39%	12%	29%	1%	6%	4%
MA										
MG	0%	9%	4%	8%	29%	10%	28%	1%	5%	5%
MS		5%	3%	6%	30%	11%	35%	1%	9%	2%
MT		4%	3%	4%	26%	8%	42%	1%	9%	4%
PA										
PB		3%	1%	2%	26%	15%	37%	1%	10%	6%
PE		2%	3%	6%	25%	10%	43%		6%	5%
PI										
PR	2%	10%	9%	7%	29%	11%	27%	1%	4%	1%
RJ		4%	3%	7%	27%	9%	37%	2%	7%	5%
RN										
RO										
RR										
RS	1%	13%	4%	12%	30%	8%	23%	1%	6%	3%
SC	1%	12%	7%	7%	35%	10%	20%	2%	5%	2%
SE	2%	2%	4%	5%	33%	11%	34%	1%	6%	2%
SP	1%	13%	10%	5%	30%	5%	27%	1%	4%	3%
TO										