

Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida

Telefonia Móvel Pós-paga

(SMP Pós - Serviço Móvel Pessoal Pós)

Resultados 2019

Índice

1. Escopo	3
2. Resumo executivo	4
3. Metodologia.....	5
3.1. Desenho da amostra.....	5
3.1.1. Tipo de amostragem	7
3.1.2. Tipo de alocação dentro dos estratos	7
3.2. Método de coleta	8
3.2.1. Período de coleta	8
3.2.2. Controle de qualidade dos dados.....	8
3.3. Calibração dos dados	9
3.4. Erros amostrais a posteriori	12
3.5. Comparabilidade dos dados	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
4.2.2. Oferta e contratação.....	19
4.2.3. Funcionamento.....	21
4.2.4. Cobrança.....	24
4.2.5. Canais de atendimento	26
4.2.6. Capacidade de resolução.....	31
4.3. Ranking.....	36
5. Apêndice	38

1. ESCOPO

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

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

2. RESUMO EXECUTIVO

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

São realizadas 18.061 entrevistas com usuários das operadoras: Algar, Claro, Nextel, Oi, 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 e capacidade de resolução.

A amostra é composta principalmente por usuários com média de idade de 42 anos, mantendo a estabilidade dos anos anteriores, cursaram até o ensino médio e com renda de R\$ 4.925,86.

De forma geral, os indicadores são mais positivos em relação ao ano anterior. A satisfação geral avança 0,10 passando para 7,42. Já em relação aos indicadores avaliados, as médias em 2019 são:

- Oferta e contratação: 7,39
- Funcionamento: 7,48
- Cobrança: 7,66
- Canais de atendimento: 7,40
- Atendimento telefônico: 6,47
- Capacidade de resolução: 6,39.

A satisfação geral nacional das operadoras avaliadas é:

- Algar: 7,34
- Claro: 7,83
- Nextel: 7,22
- Oi: 6,87
- Tim: 7,27
- Vivo: 7,46

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, 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 2019:

Tabela 1 – Plano Amostral SMP PÓS 2019

UF	Algar	Claro	Nextel	Oi	Tim	Vivo	Total
AC	-	177	-	196	-	222	595
AL	-	144	-	210	121	137	612
AM	-	162	-	140	139	234	675
AP	-	157	-	195	131	150	633
BA	-	177	-	176	165	185	703
CE	-	142	-	191	134	143	610
DF	-	196	-	190	146	156	688
ES	-	151	-	172	151	190	664
GO	175	186	-	212	144	174	891
MA	-	126	-	182	131	153	592
MG	153	168	-	205	168	177	871
MS	-	180	-	176	172	169	697
MT	-	211	-	178	114	205	708
PA	-	131	-	181	167	165	644
PB	-	173	-	211	172	130	686
PE	-	165	-	206	167	122	660
PI	-	150	-	188	118	151	607
PR	-	157	-	181	174	133	645
RJ	-	165	130	222	154	159	830
RN	-	117	-	184	131	106	538
RO	-	156	-	191	147	97	591
RR	-	178	-	-	162	198	538
RS	-	143	-	197	133	141	614
SC	-	159	-	169	153	144	625
SE	-	175	-	188	102	182	647
SP	125	169	132	173	184	138	921
TO	-	142	-	185	104	145	576
Total	453	4.357	262	4.899	3.784	4.306	18.061

3.1.1. TIPO DE AMOSTRAGEM

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

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

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

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

3.1.2. TIPO DE ALOCAÇÃO DENTRO DOS ESTRATOS

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

3.2. MÉTODO DE COLETA

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

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

3.2.1. PERÍODO DE COLETA

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

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

3.2.2. CONTROLE DE QUALIDADE DOS DADOS

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

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

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

- **Controle Qualitativo:**

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

Nesta verificação, foram analisados os seguintes pontos:

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

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

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

3.3. CALIBRAÇÃO DOS DADOS

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

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

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

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

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

Tabela 2 – Calibradores SMP PÓS 2019

UF	Algar	Claro	Nextel	Oi	Tim	Vivo
AC	-	0,10	-	0,02	-	0,14
AL	-	0,28	-	0,13	0,59	0,11
AM	-	0,25	-	0,12	0,25	0,47
AP	-	0,03	-	0,03	0,09	0,13
BA	-	1,06	-	0,98	1,35	1,23
CE	-	0,61	-	0,79	1,39	0,20
DF	-	0,90	-	0,31	0,77	0,65
ES	-	0,27	-	0,10	0,10	1,38
GO	0,02	1,65	-	0,37	0,61	0,90
MA	-	0,47	-	0,39	0,49	0,42
MG	0,72	1,42	-	1,82	2,86	4,00
MS	-	0,55	-	0,09	0,17	0,64
MT	-	0,41	-	0,17	0,17	0,80
PA	-	0,48	-	0,34	0,72	0,83
PB	-	0,24	-	0,34	0,44	0,10
PE	-	0,84	-	0,71	1,33	0,36
PI	-	0,42	-	0,11	0,44	0,12
PR	-	0,77	-	0,37	4,03	1,07
RJ	-	3,81	3,03	1,30	2,48	3,31
RN	-	0,43	-	0,28	0,70	0,12
RO	-	0,51	-	0,11	0,06	0,23
RR	-	0,02	-	-	0,04	0,08
RS	-	2,58	-	0,67	0,90	3,08
SC	-	0,62	-	0,37	2,49	0,90
SE	-	0,05	-	0,08	0,17	0,49
SP	0,11	9,28	3,98	2,27	7,72	10,30
TO	-	0,41	-	0,14	0,07	0,12

3.4. ERROS AMOSTRAIS A POSTERIORI

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

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

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

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

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

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

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

Onde:

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

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

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

Tabela 3 – Erros amostrais a posteriori

UF	Algar	Claro	Nextel	Oi	Tim	Vivo
AC	-	0,29	-	0,35	-	0,33
AL	-	0,28	-	0,33	0,38	0,26
AM	-	0,31	-	0,40	0,38	0,33
AP	-	0,30	-	0,38	0,34	0,36
BA	-	0,31	-	0,40	0,34	0,30
CE	-	0,35	-	0,35	0,34	0,28
DF	-	0,26	-	0,35	0,33	0,32
ES	-	0,25	-	0,35	0,33	0,34
GO	0,35	0,30	-	0,27	0,33	0,33
MA	-	0,35	-	0,35	0,34	0,29
MG	0,34	0,26	-	0,35	0,35	0,31
MS	-	0,27	-	0,36	0,31	0,31
MT	-	0,25	-	0,32	0,39	0,31
PA	-	0,32	-	0,39	0,30	0,34
PB	-	0,31	-	0,29	0,28	0,32
PE	-	0,29	-	0,38	0,39	0,32
PI	-	0,31	-	0,32	0,40	0,30
PR	-	0,30	-	0,29	0,34	0,34
RJ	-	0,31	0,45	0,35	0,32	0,33
RN	-	0,30	-	0,34	0,43	0,34
RO	-	0,30	-	0,36	0,34	0,32
RR	-	0,33	-	-	0,33	0,30
RS	-	0,29	-	0,32	0,32	0,34
SC	-	0,31	-	0,35	0,34	0,32
SE	-	0,31	-	0,40	0,52	0,36
SP	0,36	0,30	0,42	0,31	0,28	0,36
TO	-	0,36	-	0,36	0,43	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 o disposto no Manual de Aplicação da Pesquisa, esse teste pode ser conduzido diretamente calculando a seguinte estatística do teste para cada comparação de médias duas a duas:

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

Onde:

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

Se $|q^*| \leq q(1-\alpha; r; n_T-r)$, em que a função $q(\cdot)$ 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.

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

4. RESULTADOS

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

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

Os atributos avaliados são:

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

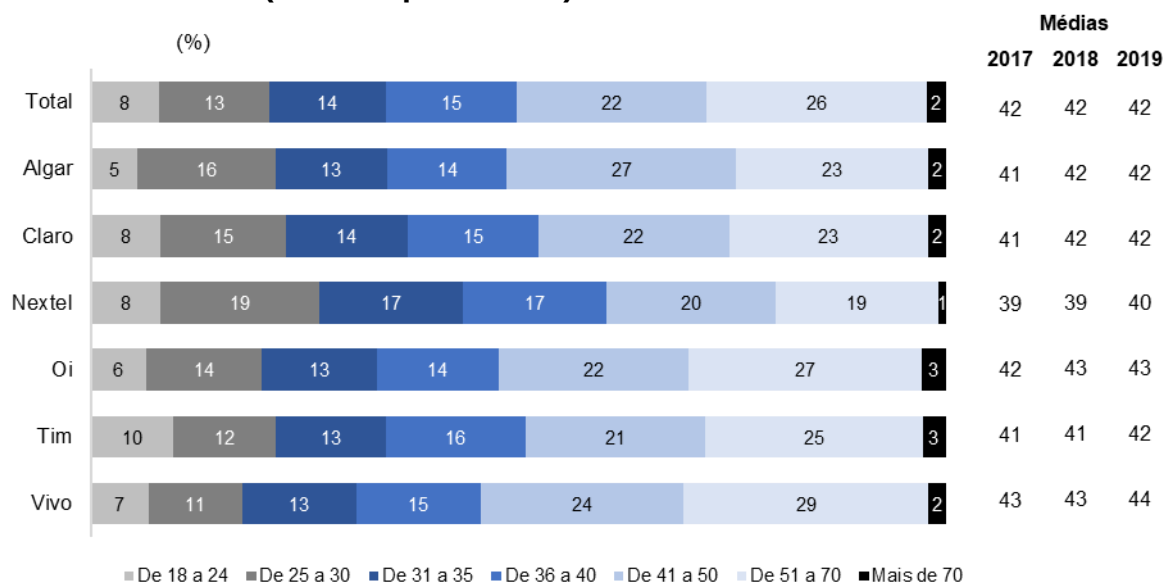
Os blocos de Canais de Atendimento, Atendimento Telefônico e Capacidade de Resolução possuem filtros, de forma que apenas os usuários que tiveram alguma interação com o tema responderam as questões específicas sobre ele.

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

4.1. PERFIL SÓCIO-DEMOGRÁFICO DOS ENTREVISTADOS

Em 2019, a média de idade dos respondentes se mantém estável em 42 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 2017: Total: 31467 | Algar: 539 | Claro: 7364 | Nextel: 554 | Oi: 6574 | Tim: 7512 | Vivo: 8241
 Base de respondentes 2018: Total: 21332 | Algar: 344 | Claro: 4787 | Nextel: 473 | Oi: 5795 | Tim: 4669 | Vivo: 5046
 Base de respondentes 2019: Total: 18.061 | Algar: 453 | Claro: 4.357 | Nextel: 262 | Oi: 4.899 | Tim: 3.784 | Vivo: 4.306

Em relação ao gênero, neste ano, a amostra se mostra equilibrada entre homens e mulheres, conforme demonstrado na tabela abaixo:

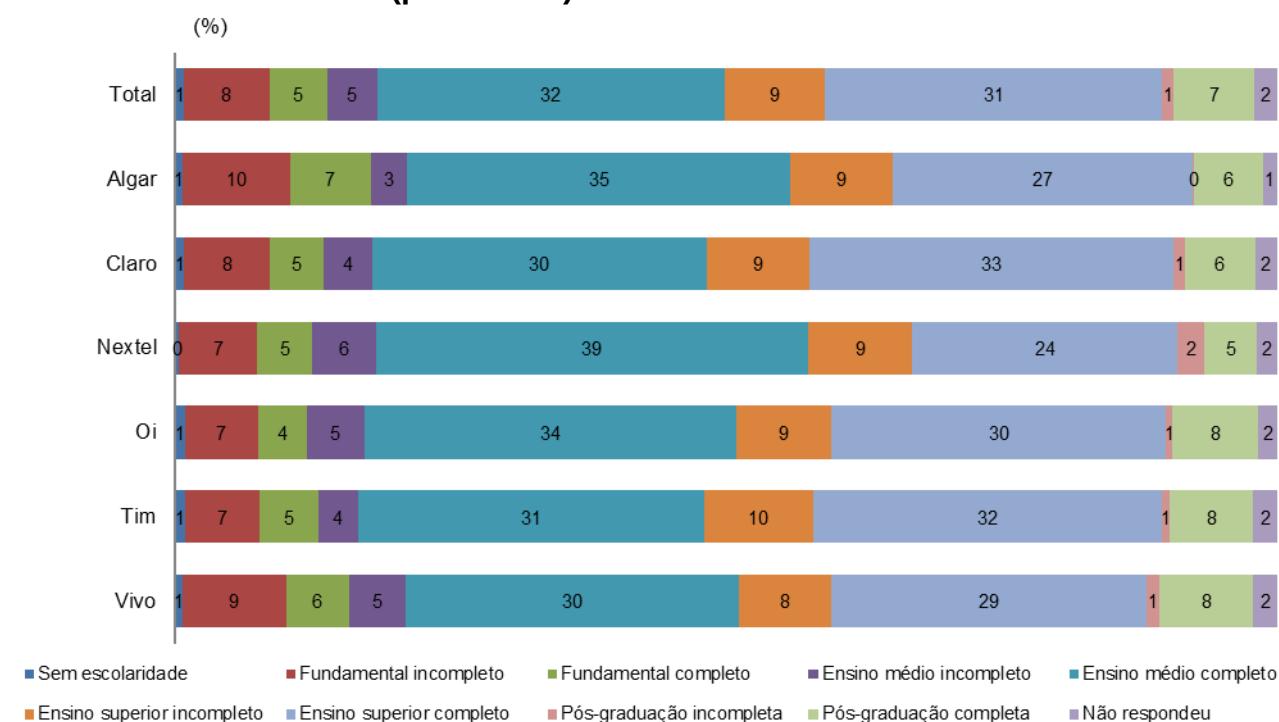
Tabela 4 – Gênero (percentual)

H3. Qual sua escolaridade? (ESPONTÂNEA – RU)	TOTAL		Algar		Claro		Nextel		Oi		Tim		Vivo	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
2017	54	46	56	44	51	49	66	34	55	45	55	45	52	48
2018	54	46	52	48	55	45	57	43	55	45	54	46	52	48
2019	50	50	46	54	50	50	47	53	48	52	51	49	51	49

Q9. Anote o sexo (RU)

Base de respondentes 2017: Total: 31467 | Algar: 539 | Claro: 7364 | Nextel: 554 | Oi: 6574 | Tim: 7512 | Vivo: 8241
Base de respondentes 2018: Total: 21332 | Algar: 344 | Claro: 4787 | Nextel: 473 | Oi: 5795 | Tim: 4669 | Vivo: 5046
Base de respondentes 2019: Total: 18.061 | Algar: 453 | Claro: 4.357 | Nextel: 262 | Oi: 4.899 | Tim: 3.784 | Vivo: 4.306

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

Gráfico 2 – Escolaridade (percentual)


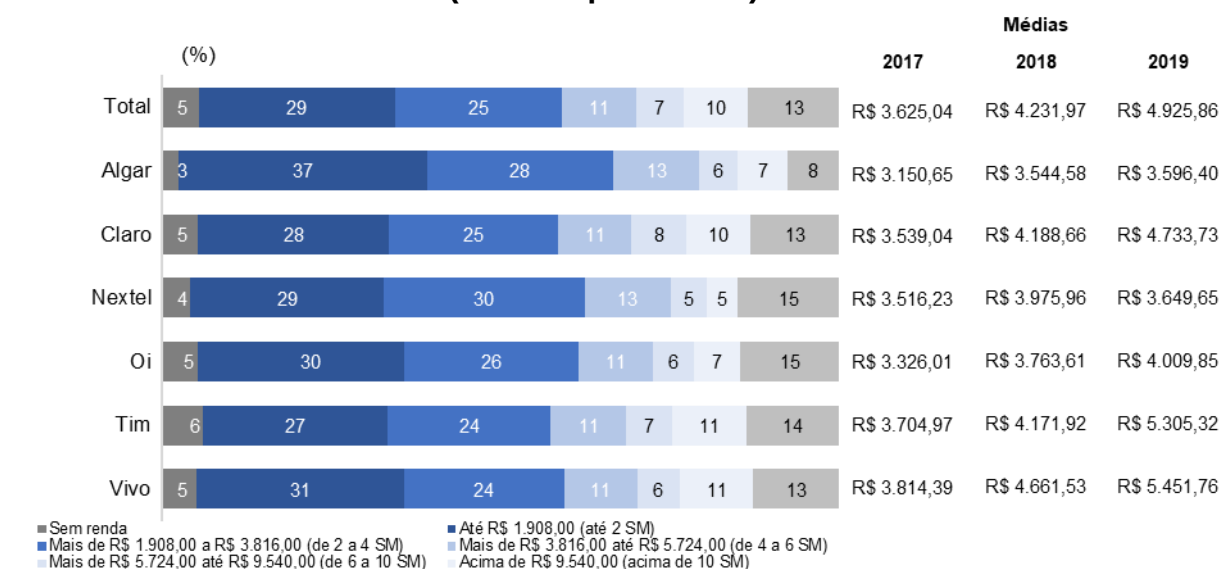
H3. Qual sua escolaridade? (ESPONTÂNEA – RU). | Pergunta adicionada em 2018.
Base de respondentes 2019: Total: 18.061 | Algar: 453 | Claro: 4.357 | Nextel: 262 | Oi: 4.899 | Tim: 3.784 | Vivo: 4.306

Em média, duas pessoas contribuem para a renda do domicílio e a renda média individual é de R\$ 4.925,86:

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

(Média)	TOTAL	Algar	Claro	Nextel	Oi	Tim	Vivo
2017	1,95	2,02	1,96	1,91	1,94	1,93	1,95
2018	1,96	2,00	1,94	1,84	1,95	1,97	1,98
2019	1,94	2,08	1,94	1,95	1,89	1,92	1,97

H1. Quantas pessoas da sua residência contribuem para a renda total do domicílio? (ESPONTÂNEA – RU)
 Base de respondentes 2017: Total: 31467 | Algar: 539 | Claro: 7364 | Nextel: 554 | Oi: 6574 | Tim: 7512 | Vivo: 8241
 Base de respondentes 2018: Total: 21332 | Algar: 344 | Claro: 4787 | Nextel: 473 | Oi: 5795 | Tim: 4669 | Vivo: 5046
 Base de respondentes 2019: Total: 18.061 | Algar: 453 | Claro: 4.357 | Nextel: 262 | Oi: 4.899 | Tim: 3.784 | Vivo: 4.306

Gráfico 3 – Renda individual (média e percentual)


H2. Gostaria que você me dissesse qual é, aproximadamente, sua RENDA INDIVIDUAL por mês? (ESPONTÂNEA – RU) | H2a Por favor, poderia me dizer qual a sua faixa de renda individual? (ESTIMULADA – RU)
 Base de respondentes 2017: Total: 31467 | Algar: 539 | Claro: 7364 | Nextel: 554 | Oi: 6574 | Porto Seguro: 683 | Tim: 7512 | Vivo: 8241
 Base de respondentes 2018: Total: 21332 | Algar: 344 | Claro: 4787 | Nextel: 473 | Oi: 5795 | Porto Seguro: 218 | Tim: 4669 | Vivo: 5046
 Base de respondentes 2019: Total: 18.061 | Algar: 453 | Claro: 4.357 | Nextel: 262 | Oi: 4.899 | Porto Seguro: - | Tim: 3.784 | Vivo: 4.306

Pouco mais de 9 em 10 respondentes são os responsáveis pelo pagamento do serviço de SMP PÓS, mantendo conformidade com os anos anteriores:

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

(%)	TOTAL		Algar		Claro		Nextel		Oi		Tim		Vivo	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
2017	93	7	94	6	93	7	90	10	91	9	94	6	93	7
2018	93	7	96	4	94	6	91	9	92	8	94	6	92	8
2019	93	7	94	6	92	8	91	9	92	8	95	5	92	8

Q5. Você é responsável pelo pagamento dos gastos desta linha da <OPERADORA>? (ESTIMULADA – RU)
 Base de respondentes 2017: Total: 31467 | Algar: 539 | Claro: 7364 | Nextel: 554 | Oi: 6574 | Tim: 7512 | Vivo: 8241
 Base de respondentes 2018: Total: 21332 | Algar: 344 | Claro: 4787 | Nextel: 473 | Oi: 5795 | Tim: 4669 | Vivo: 5046
 Base de respondentes 2019: Total: 18.061 | Algar: 453 | Claro: 4.357 | Nextel: 262 | Oi: 4.899 | Tim: 3.784 | Vivo: 4.306

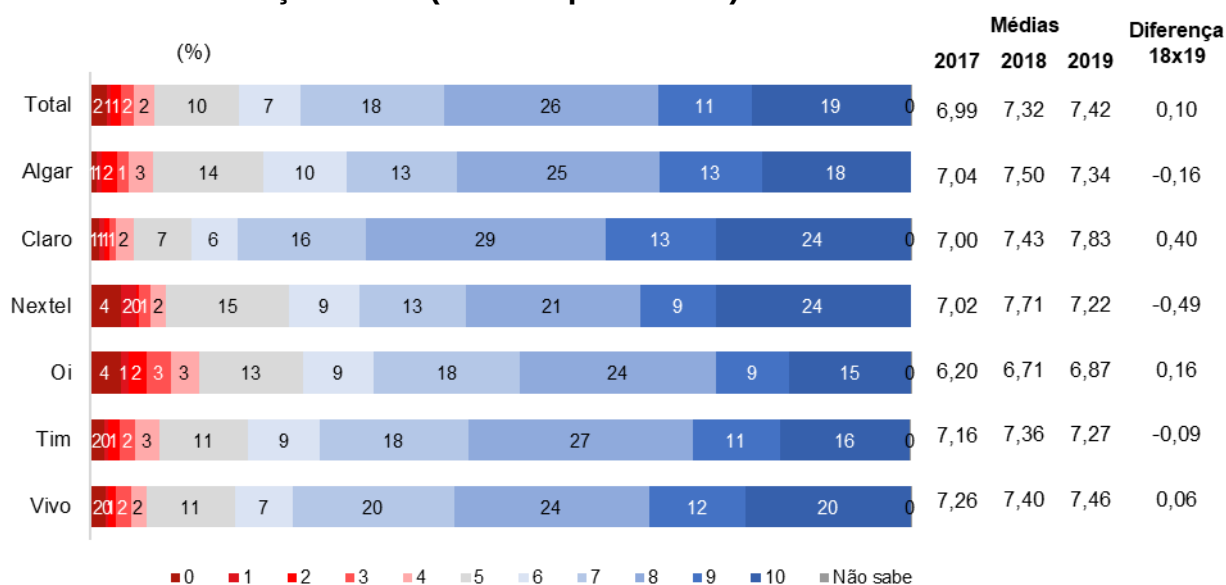
4.2. SATISFAÇÃO E PERCEPÇÃO DE QUALIDADE DAS PRESTADORAS

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

4.2.1. SATISFAÇÃO GERAL

Satisfação geral com a operadora, é o primeiro indicador avaliado pelos usuários, considerando a experiência com o uso da telefonia móvel pós paga, onde o indicador total Brasil é de 7,42 – diferença de 0,10 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 2017: Total: 31467 | Algar: 539 | Claro: 7364 | Nextel: 554 | Oi: 6574 | Tim: 7512 | Vivo: 8241
 Base de respondentes 2018: Total: 21332 | Algar: 344 | Claro: 4787 | Nextel: 473 | Oi: 5795 | Tim: 4669 | Vivo: 5046
 Base de respondentes 2019: Total: 18.061 | Algar: 453 | Claro: 4.357 | Nextel: 262 | Oi: 4.899 | Tim: 3.784 | Vivo: 4.306

4.2.2. OFERTA E CONTRATAÇÃO

O próximo indicador se refere à oferta e contratação do serviço, com uma média de 7,39:

Tabela 7 – Indicador Oferta e Contratação (média)

(Média)	TOTAL	Algar	Claro	Nextel	Oi	Tim	Vivo
2017	6,95	7,38	6,85	7,05	6,06	7,34	7,09
2018	7,25	7,64	7,34	7,88	6,61	7,38	7,22
2019	7,39	7,78	7,76	7,56	6,91	7,28	7,33
Diferença 18x19	0,14	0,14	0,42	-0,32	0,3	-0,1	0,11

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

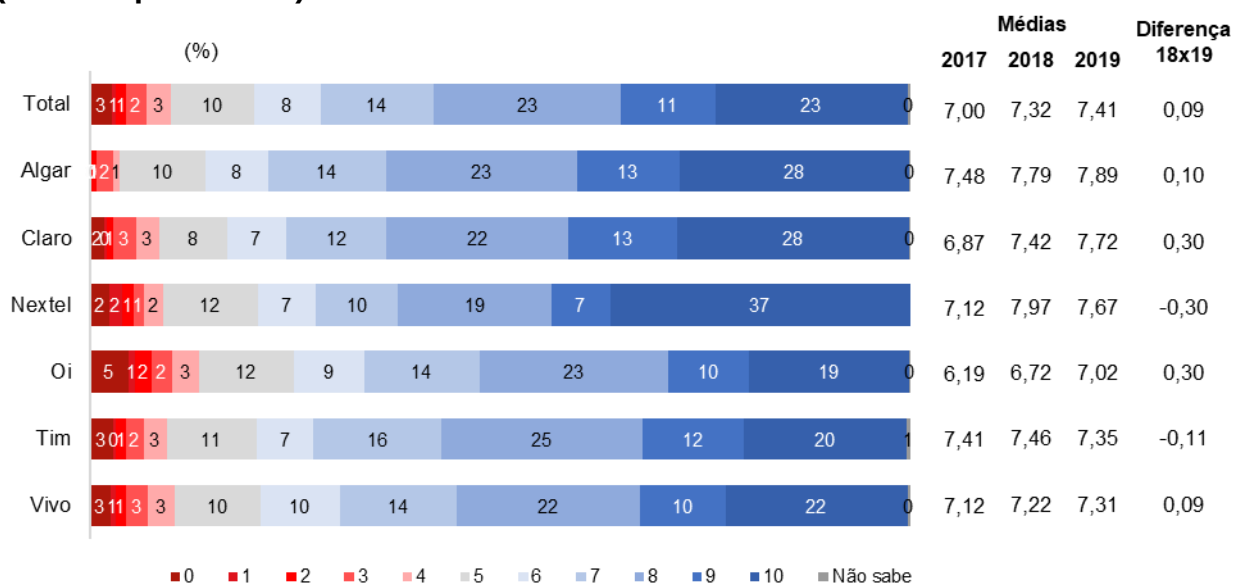
Base de respondentes 2017: Total: 31453 | Algar: 539 | Claro: 7363 | Nextel: 553 | Oi: 6572 | Tim: 7508 | Vivo: 8235

Base de respondentes 2018: Total: 21317 | Algar: 344 | Claro: 4782 | Nextel: 473 | Oi: 5791 | Tim: 4669 | Vivo: 5040

Base de respondentes 2019: Total: 18.061 | Algar: 453 | Claro: 4.357 | Nextel: 262 | Oi: 4.899 | Tim: 3.784 | Vivo: 4.306

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 7,41 e 7,37, respectivamente:

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



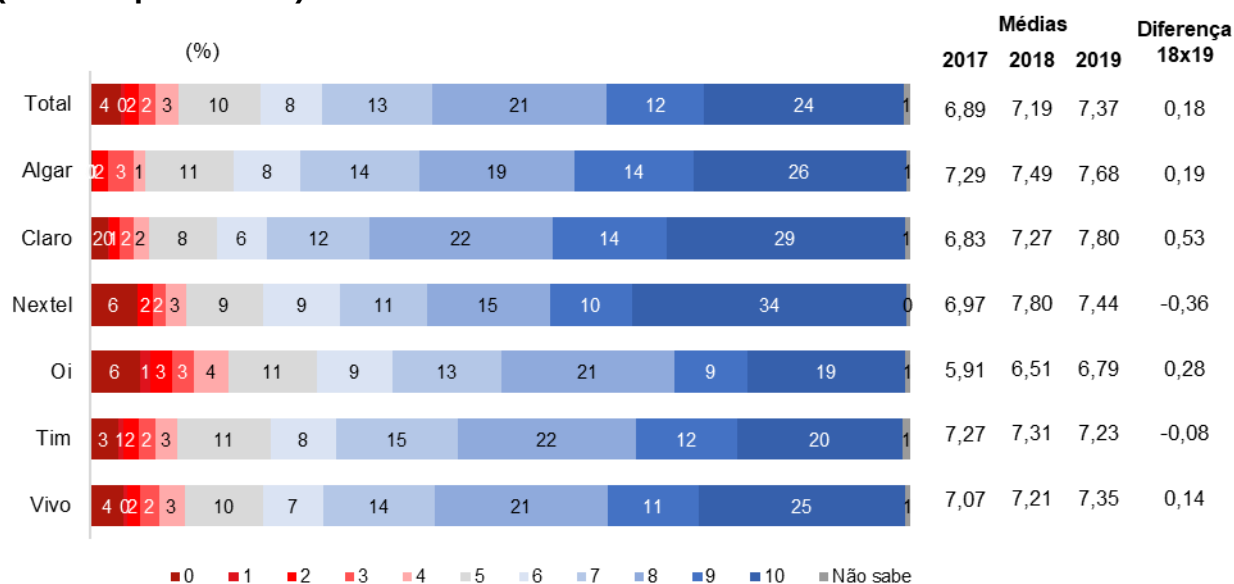
B1.1. Facilidade de entendimento dos planos e serviços contratados

Base de respondentes 2017: Total: 31467 | Algar: 539 | Claro: 7364 | Nextel: 554 | Oi: 6574 | Tim: 7512 | Vivo: 8241

Base de respondentes 2018: Total: 21332 | Algar: 344 | Claro: 4787 | Nextel: 473 | Oi: 5795 | Tim: 4669 | Vivo: 5046

Base de respondentes 2019: Total: 18.061 | Algar: 453 | Claro: 4.357 | Nextel: 262 | Oi: 4.899 | Tim: 3.784 | Vivo: 4.306

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



B1_2. A <OPERADORA> cumpre o que promete e divulga em sua publicidade
 Base de respondentes 2017: Total: 31467 | Algar: 539 | Claro: 7364 | Nextel: 554 | Oi: 6574 | Porto Seguro: 683 | Tim: 7512 | Vivo: 8241
 Base de respondentes 2018: Total: 21332 | Algar: 344 | Claro: 4787 | Nextel: 473 | Oi: 5795 | Porto Seguro: 218 | Tim: 4669 | Vivo: 5046
 Base de respondentes 2019: Total: 18.061 | Algar: 453 | Claro: 4.357 | Nextel: 262 | Oi: 4.899 | Porto Seguro: - | Tim: 3.784 | Vivo: 4.306

4.2.3. FUNCIONAMENTO

Em relação ao indicador de funcionamento, a média geral é de 7,48, confirmando tendência de crescimento.

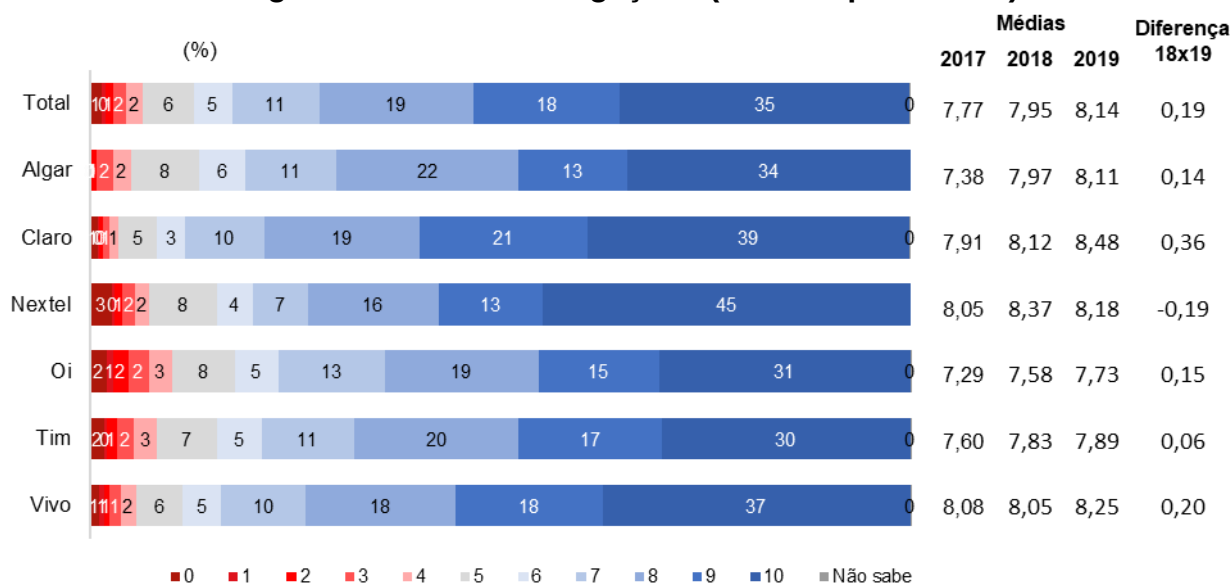
Tabela 8 – Indicador Funcionamento (média)

(Média)	TOTAL	Algar	Claro	Nextel	Oi	Tim	Vivo
2017	7,01	6,73	7,05	7,43	6,44	6,95	7,34
2018	7,33	7,29	7,51	7,63	6,74	7,30	7,43
2019	7,48	7,44	7,92	7,34	6,82	7,34	7,55
Diferença 18x19	0,15	0,15	0,41	-0,29	0,08	0,03	0,12

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 2017: Total: 31467 | Algar: 539 | Claro: 7364 | Nextel: 554 | Oi: 6574 | Tim: 7512 | Vivo: 8241
 Base de respondentes 2018: Total: 21330 | Algar: 344 | Claro: 4786 | Nextel: 473 | Oi: 5795 | Tim: 4669 | Vivo: 5045
 Base de respondentes 2019: Total: 18.061 | Algar: 453 | Claro: 4.357 | Nextel: 262 | Oi: 4.899 | Tim: 3.784 | Vivo: 4.306

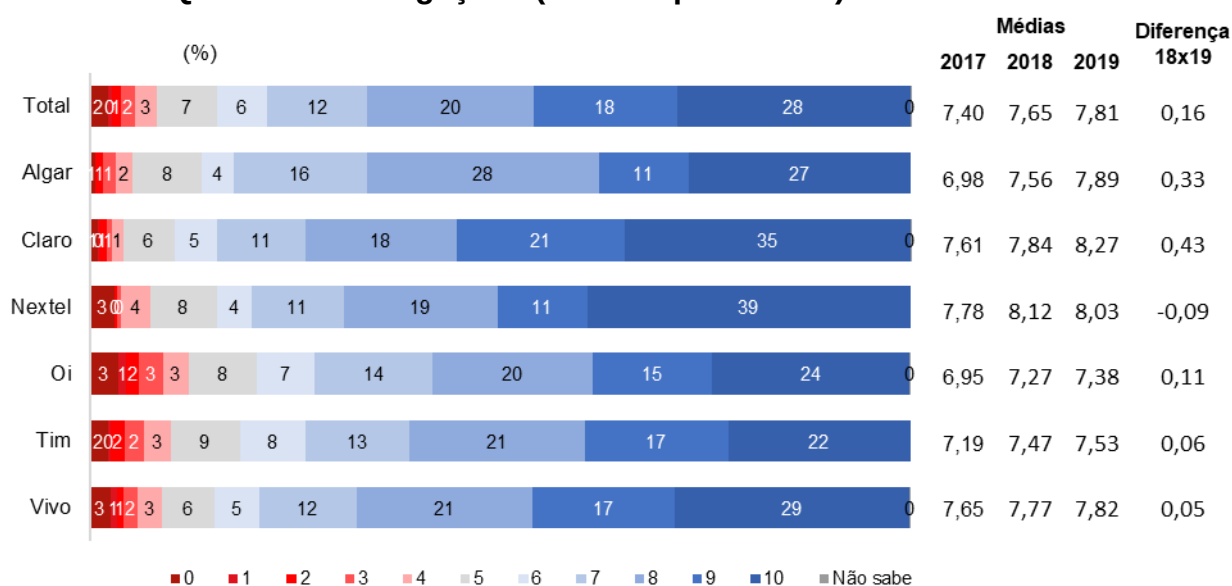
A avaliação em relação a fazer e receber ligações, aumentou para 8,14 e sobre a qualidade das ligações, para 7,81.

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



C1_1. Conseguir fazer e receber ligações
Base de respondentes 2017: Total: 31467 | Algar: 539 | Claro: 7364 | Nextel: 554 | Oi: 6574 | Tim: 7512 | Vivo: 8241
Base de respondentes 2018: Total: 21332 | Algar: 344 | Claro: 4787 | Nextel: 473 | Oi: 5795 | Tim: 4669 | Vivo: 5046
Base de respondentes 2019: Total: 18.061 | Algar: 453 | Claro: 4.357 | Nextel: 262 | Oi: 4.899 | Tim: 3.784 | Vivo: 4.306

Gráfico 8 – Qualidade das ligações (média e percentual)



C1_2. Qualidade das ligações, ou seja, ausência de quedas, ruídos e interferências
Base de respondentes 2017: Total: 31467 | Algar: 539 | Claro: 7364 | Nextel: 554 | Oi: 6574 | Tim: 7512 | Vivo: 8241
Base de respondentes 2018: Total: 21332 | Algar: 344 | Claro: 4787 | Nextel: 473 | Oi: 5795 | Tim: 4669 | Vivo: 5046
Base de respondentes 2019: Total: 18.061 | Algar: 453 | Claro: 4.357 | Nextel: 262 | Oi: 4.899 | Tim: 3.784 | Vivo: 4.306

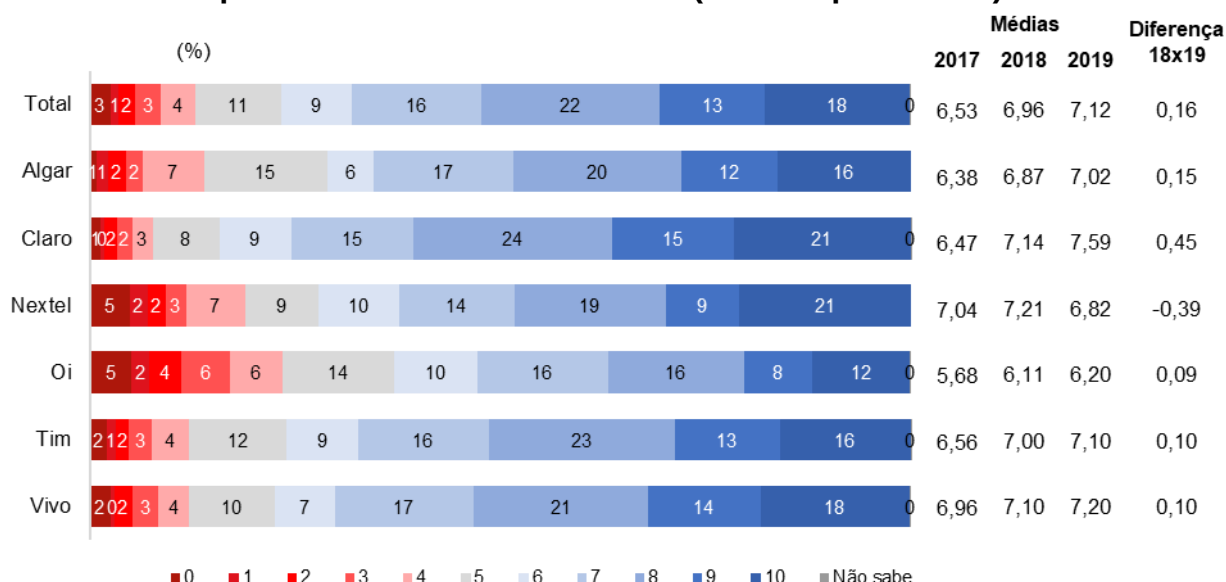
Nove em dez usuários utilizaram internet móvel no celular, reforçando a tendência de crescimento do indicador.

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

(%)	TOTAL		Algar		Claro		Nextel		Oi		Tim		Vivo	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
2017	85	15	86	14	87	13	97	3	79	21	86	14	84	16
2018	89	11	87	13	89	11	96	4	85	15	90	10	89	11
2019	91	9	92	8	92	8	95	5	90	10	92	8	89	11

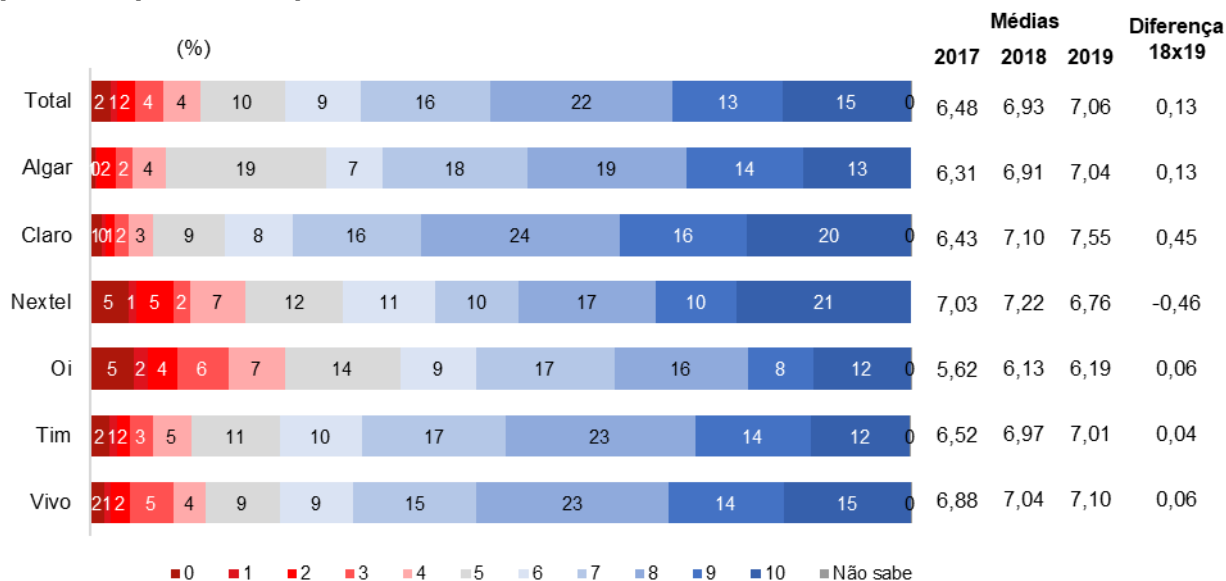
D1. Nos últimos 6 meses, você utilizou a internet 3G/4G do seu celular da <OPERADORA>? (ESPONTÂNEA – RU)
Base de respondentes 2017: Total: 31467 | Algar: 539 | Claro: 7364 | Nextel: 554 | Oi: 6574 | Tim: 7512 | Vivo: 8241
Base de respondentes 2018: Total: 21332 | Algar: 344 | Claro: 4787 | Nextel: 473 | Oi: 5795 | Tim: 4669 | Vivo: 5046
Base de respondentes 2019: Total: 18.061 | Algar: 453 | Claro: 4.357 | Nextel: 262 | Oi: 4.899 | Tim: 3.784 | Vivo: 4.306

A percepção de qualidade em relação a disponibilidade da internet 3G/4G é de 7,12, enquanto que a capacidade de manter a conexão de internet é 7,06 e velocidade de navegação é 7,12 em média:

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


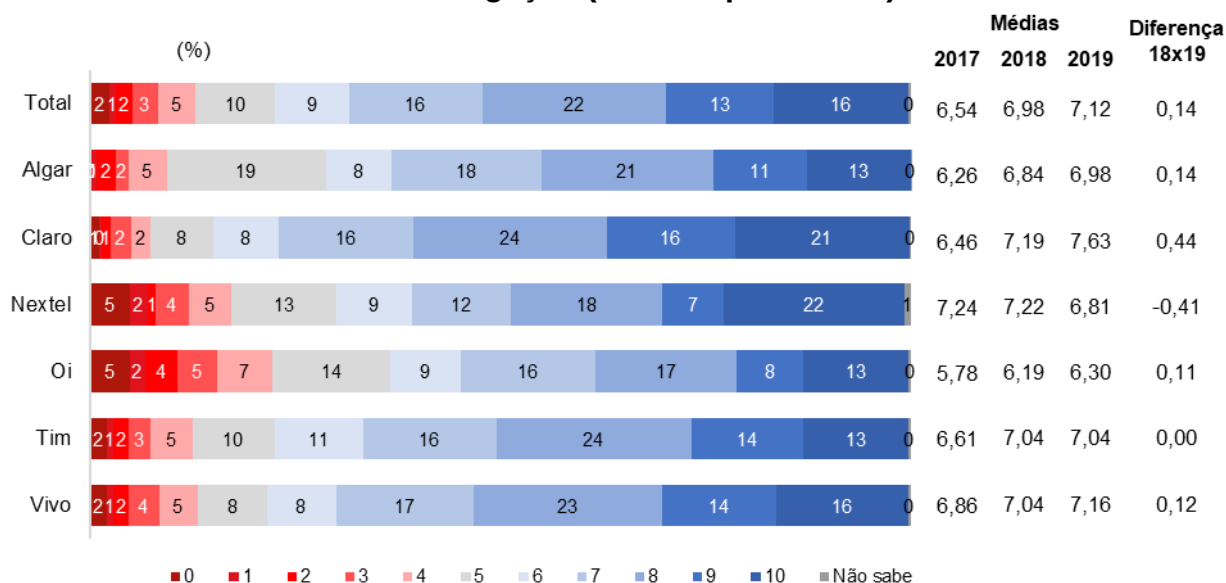
D2. 1. Disponibilidade da internet 3G/4G, ou seja, conseguir acessar sempre que preciso
Base de respondentes 2017: Total: 26382 | Algar: 439 | Claro: 6332 | Nextel: 537 | Oi: 5105 | Tim: 6335 | Vivo: 6981
Base de respondentes 2018: Total: 18665 | Algar: 291 | Claro: 4285 | Nextel: 455 | Oi: 4834 | Tim: 4170 | Vivo: 4423
Base de respondentes 2019: Total: 16.280 | Algar: 408 | Claro: 4.011 | Nextel: 249 | Oi: 4.322 | Tim: 3.434 | Vivo: 3.856

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 2017: Total: 26382 | Algar: 439 | Claro: 6332 | Nextel: 537 | Oi: 5105 | Tim: 6335 | Vivo: 6981
 Base de respondentes 2018: Total: 18665 | Algar: 291 | Claro: 4285 | Nextel: 455 | Oi: 4834 | Tim: 4170 | Vivo: 4423
 Base de respondentes 2019: Total: 16.280 | Algar: 408 | Claro: 4.011 | Nextel: 249 | Oi: 4.322 | Tim: 3.434 | Vivo: 3.856

Gráfico 11 – Velocidade de navegação (média e percentual)



D2_3. Velocidade de navegação (websites, downloads, vídeos, etc.)
 Base de respondentes 2017: Total: 26382 | Algar: 439 | Claro: 6332 | Nextel: 537 | Oi: 5105 | Tim: 6335 | Vivo: 6981
 Base de respondentes 2018: Total: 18665 | Algar: 291 | Claro: 4285 | Nextel: 455 | Oi: 4834 | Tim: 4170 | Vivo: 4423
 Base de respondentes 2019: Total: 16.280 | Algar: 408 | Claro: 4.011 | Nextel: 249 | Oi: 4.322 | Tim: 3.434 | Vivo: 3.856

4.2.4. COBRANÇA

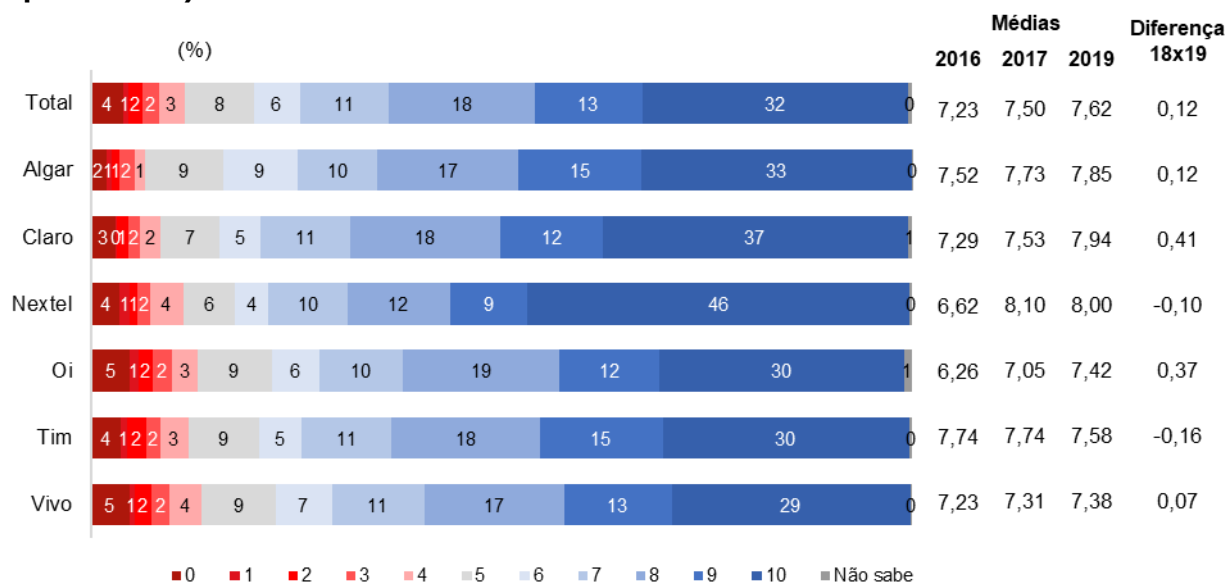
O indicador de cobrança aumentou 0,13 e tem média de 7,66:

Tabela 10 – Indicador de Cobrança (média)

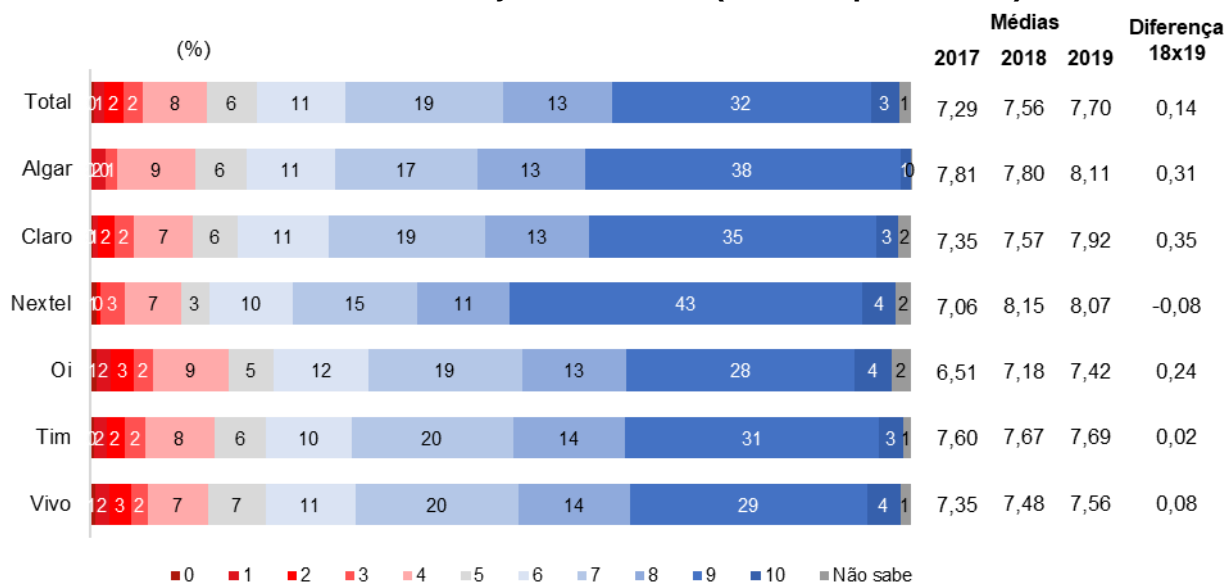
(Média)	TOTAL	Algar	Claro	Nextel	Oi	Tim	Vivo
2017	7,26	7,66	7,32	6,85	6,39	7,68	7,29
2018	7,53	7,78	7,55	8,12	7,12	7,71	7,39
2019	7,66	7,98	7,93	8,03	7,42	7,64	7,47
Diferença 18x19	0,13	0,2	0,38	-0,09	0,3	-0,07	0,08

E1. Pensando na cobrança da <OPERADORA> e utilizando uma escala de 0 a 10, qual nota você daria para: (ESTIMULADA – RU)
Base de respondentes 2017: Total: 31403 | Algar: 539 | Claro: 7351 | Nextel: 554 | Oi: 6555 | Tim: 7495 | Vivo: 8226
Base de respondentes 2018: Total: 21258 | Algar: 344 | Claro: 4776 | Nextel: 473 | Oi: 5769 | Tim: 4654 | Vivo: 5024
Base de respondentes 2019: Total: 18.061 | Algar: 453 | Claro: 4.357 | Nextel: 262 | Oi: 4.899 | Tim: 3.784 | Vivo: 4.306

O resultado da cobrança dos valores de acordo com o contratado é de 7,62 e a avaliação da clareza das informações na conta passou para 7,70 em 2019:

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


E1_1. Cobrança dos valores na conta de acordo com o contratado
Base de respondentes 2017: Total: 31467 | Algar: 539 | Claro: 7364 | Nextel: 554 | Oi: 6574 | Tim: 7512 | Vivo: 8241
Base de respondentes 2018: Total: 21332 | Algar: 344 | Claro: 4787 | Nextel: 473 | Oi: 5795 | Tim: 4669 | Vivo: 5046
Base de respondentes 2019: Total: 18.061 | Algar: 453 | Claro: 4.357 | Nextel: 262 | Oi: 4.899 | Tim: 3.784 | Vivo: 4.306

Gráfico 13 – Clareza das informações na conta (média e percentual)


E1_2. Clareza das informações na conta
 Base de respondentes 2017: Total: 31467 | Algar: 539 | Claro: 7364 | Nextel: 554 | Oi: 6574 | Tim: 7512 | Vivo: 8241
 Base de respondentes 2018: Total: 21332 | Algar: 344 | Claro: 4787 | Nextel: 473 | Oi: 5795 | Tim: 4669 | Vivo: 5046
 Base de respondentes 2019: Total: 18.061 | Algar: 453 | Claro: 4.357 | Nextel: 262 | Oi: 4.899 | Tim: 3.784 | Vivo: 4.306

4.2.5. CANAIS DE ATENDIMENTO

Apesar de queda nos últimos anos, o atendimento telefônico continua sendo o canal mais utilizado pelos usuários (61%), seguido pelo atendimento pela internet (34%). Sobe para 22% os usuários que não utilizaram nenhum dos canais disponíveis:

Tabela 11 – Canais de atendimento utilizados (percentual)

Canais (%)	TOTAL			Algar			Claro			Nextel			Oi			Tim			Vivo		
	17	18	19	17	18	19	17	18	19	17	18	19	17	18	19	17	18	19	17	18	19
Atendimento telefônico	71	67	61	73	72	66	71	67	57	76	72	63	79	73	67	68	66	64	68	64	59
Atendimento pela internet	35	37	34	35	38	46	33	36	33	33	32	39	33	34	34	36	36	33	39	39	34
Atendimento na loja da operadora	33	30	27	39	40	40	35	35	30	27	22	22	32	27	26	29	27	23	37	33	28
Nenhum destes canais	15	17	22	11	13	18	15	17	24	13	16	21	12	15	20	17	18	22	14	16	21

A1. Nos últimos 6 meses, quais desses canais de atendimento da <OPERADORA> você utilizou: (ESTIMULADA – RM)
 Base de respondentes 2017: Total: 31467 | Algar: 539 | Claro: 7364 | Nextel: 554 | Oi: 6574 | Tim: 7512 | Vivo: 8241
 Base de respondentes 2018: Total: 21332 | Algar: 344 | Claro: 4787 | Nextel: 473 | Oi: 5795 | Tim: 4669 | Vivo: 5046
 Base de respondentes 2019: Total: 18.061 | Algar: 453 | Claro: 4.357 | Nextel: 262 | Oi: 4.899 | Tim: 3.784 | Vivo: 4.306

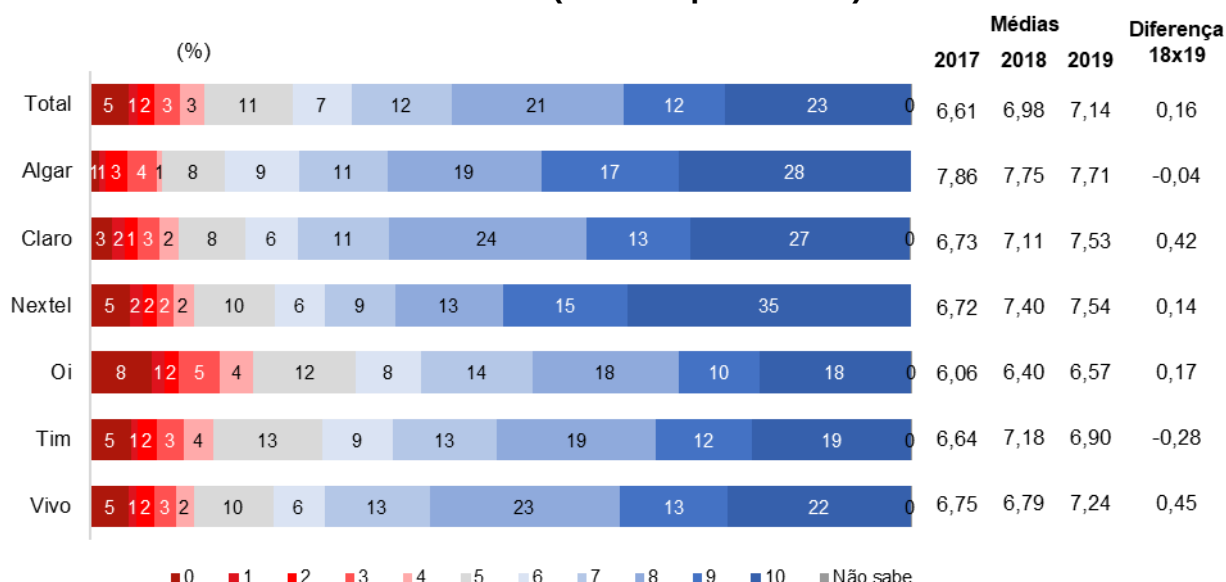
A média do indicador de Canais de Atendimento cresce 0,14, passando a 7,40:

Tabela 12 – Indicador canais de atendimento (média)

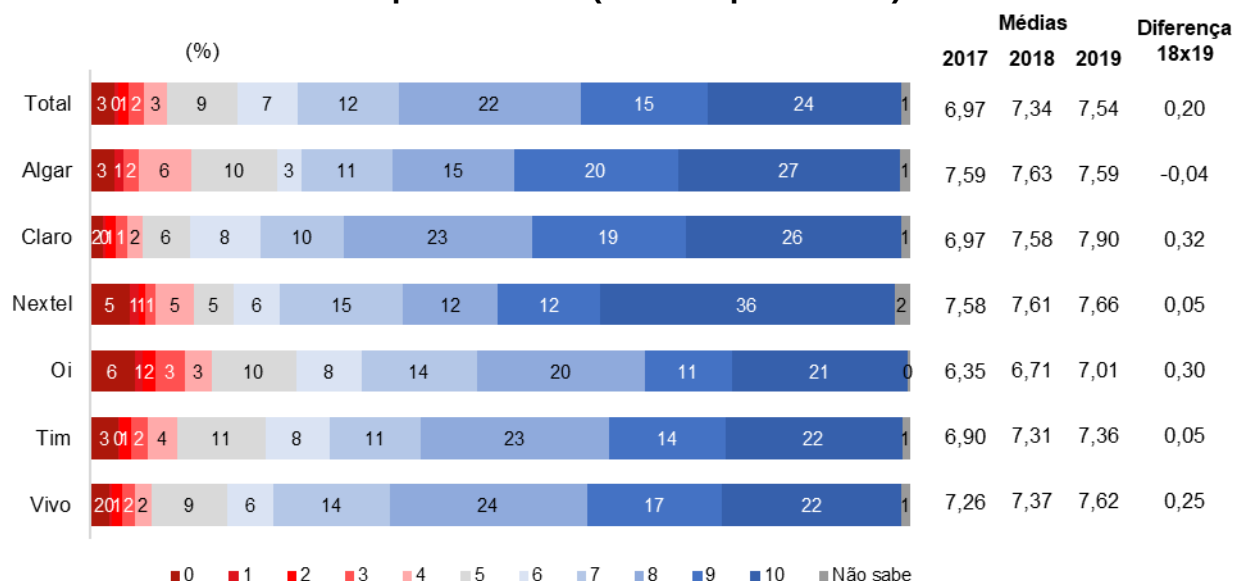
(Média)	TOTAL	Algar	Claro	Nextel	Oi	Tim	Vivo
2017	6,91	7,93	7,04	7,08	6,31	6,89	7,10
2018	7,26	7,80	7,44	7,60	6,70	7,33	7,17
2019	7,40	7,87	7,80	7,69	6,88	7,15	7,47
Diferença 18x19	0,14	0,07	0,36	0,09	0,18	0,18	0,30

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 2017: Total: 27214 | Algar: 455 | Claro: 6537 | Nextel: 480 | Oi: 5739 | Tim: 6345 | Vivo: 7127
 Base de respondentes 2018: Total: 18147 | Algar: 288 | Claro: 4124 | Nextel: 396 | Oi: 4981 | Tim: 3937 | Vivo: 4254
 Base de respondentes 2019: Total: 18147 | Algar: 375 | Claro: 3475 | Nextel: 206 | Oi: 3958 | Tim: 3003 | Vivo: 3451

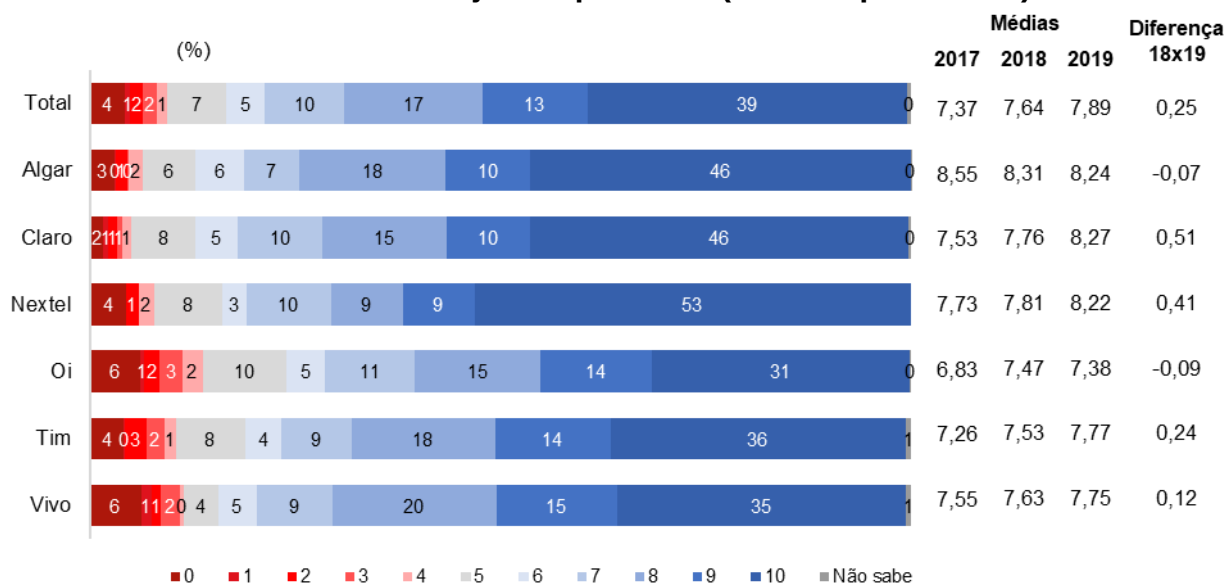
Os atendimentos telefônicos e pela internet são os mais utilizados e tem indicadores semelhantes: 7,14 e 7,54, respectivamente:

Gráfico 14 – Atendimento telefônico (média e percentual)


A3. Qual nota você daria para a qualidade do atendimento telefônico da <OPERADORA>? (ESTIMULADA – RU)
 Base de respondentes 2017: Total: 22509 | Algar: 362 | Claro: 5422 | Nextel: 421 | Oi: 5118 | Tim: 5147 | Vivo: 5592
 Base de respondentes 2018: Total: 14636 | Algar: 236 | Claro: 3334 | Nextel: 341 | Oi: 4268 | Tim: 3120 | Vivo: 3213
 Base de respondentes 2019: Total: 11.359 | Algar: 293 | Claro: 2.643 | Nextel: 165 | Oi: 3.266 | Tim: 2.386 | Vivo: 2.606

Gráfico 15 – Atendimento pela internet (média e percentual)


A4. Qual nota você daria para a qualidade do atendimento pela internet da <OPERADORA>? (ESTIMULADA – RU)
 Base de respondentes 2017: Total: 11372 | Algar: 187 | Claro: 2638 | Nextel: 185 | Oi: 2120 | Tim: 2689 | Vivo: 3235
 Base de respondentes 2018: Total: 8048 | Algar: 124 | Claro: 1809 | Nextel: 150 | Oi: 2018 | Tim: 1776 | Vivo: 2015
 Base de respondentes 2019: Total: 6.367 | Algar: 187 | Claro: 1.479 | Nextel: 102 | Oi: 1.723 | Tim: 1.288 | Vivo: 1.588

Gráfico 16 – 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 2017: Total: 10848 | Algar: 209 | Claro: 2862 | Nextel: 153 | Oi: 2120 | Tim: 2393 | Vivo: 3094
 Base de respondentes 2018: Total: 6476 | Algar: 138 | Claro: 1702 | Nextel: 105 | Oi: 1591 | Tim: 1301 | Vivo: 1631
 Base de respondentes 2019: Total: 5.075 | Algar: 179 | Claro: 1.402 | Nextel: 59 | Oi: 1.348 | Tim: 914 | Vivo: 1.173 | * Base pequena

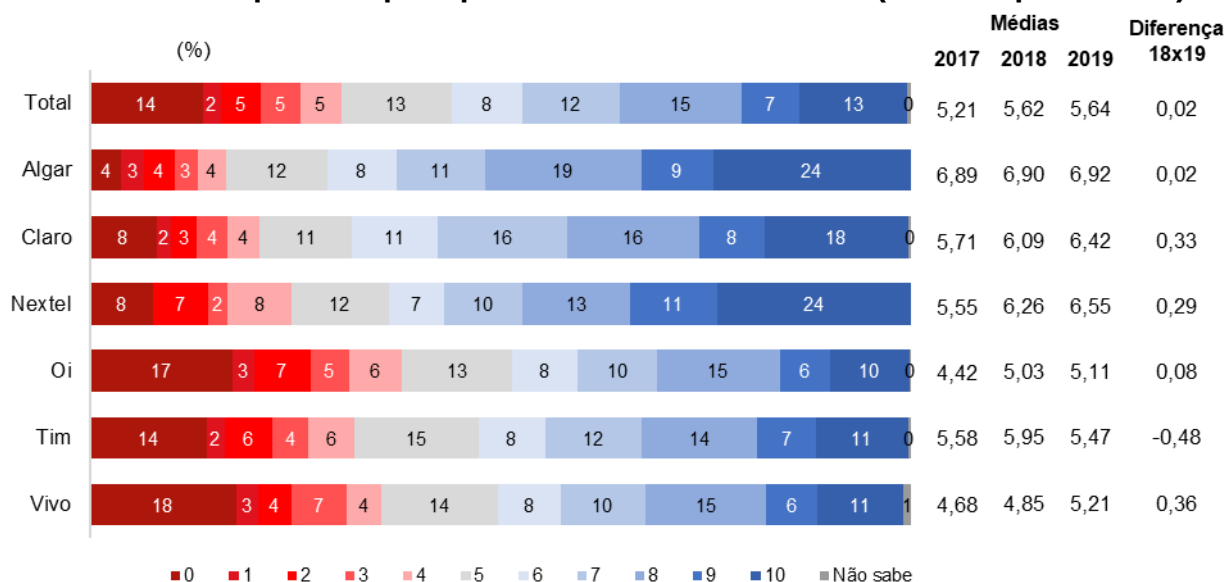
O indicador do atendimento telefônico é de 6,47 e é composto pela avaliação do tempo de espera para falar com atendente (média de 5,64 – item com a pior performance), necessidade de repetir a demanda (média de 6,44) e capacidade dos atendentes para esclarecer dúvidas (média de 7,30).

Tabela 13 – Indicador atendimento telefônico (média)

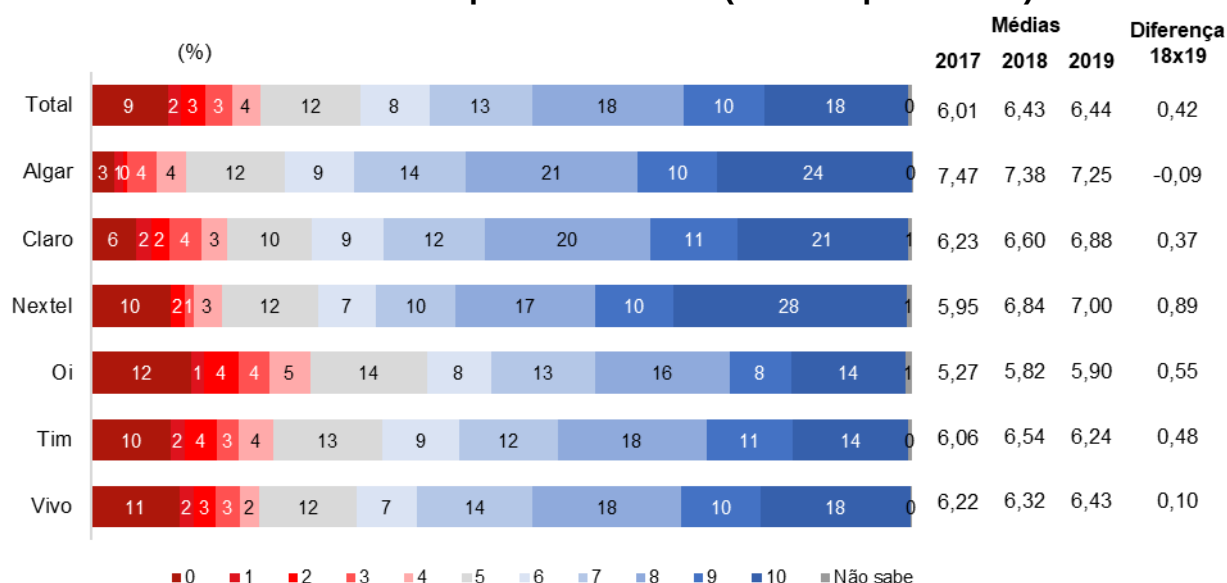
(Média)	TOTAL	Algar	Claro	Nextel	Oi	Tim	Vivo
2017	5,99	7,42	6,25	6,10	5,29	6,13	5,97
2018	6,40	7,39	6,64	6,88	5,83	6,59	6,09
2019	6,47	7,31	6,98	7,20	5,95	6,25	6,35
Diferença 18x19	0,07	-0,08	0,34	0,32	0,12	-0,34	0,26

A2. Com relação ao atendimento telefônico da <OPERADORA>, e utilizando uma escala de 0 a 10, qual nota você daria para
Base de respondentes 2017: Total: 22498 | Algar: 362 | Claro: 5420 | Nextel: 421 | Oi: 5118 | Tim: 5144 | Vivo: 5587
Base de respondentes 2018: Total: 14628 | Algar: 235 | Claro: 3331 | Nextel: 341 | Oi: 4266 | Tim: 3118 | Vivo: 3213
Base de respondentes 2019: Total: 18.061 | Algar: 453 | Claro: 4.357 | Nextel: 262 | Oi: 4.899 | Tim: 3.784 | Vivo: 4.306

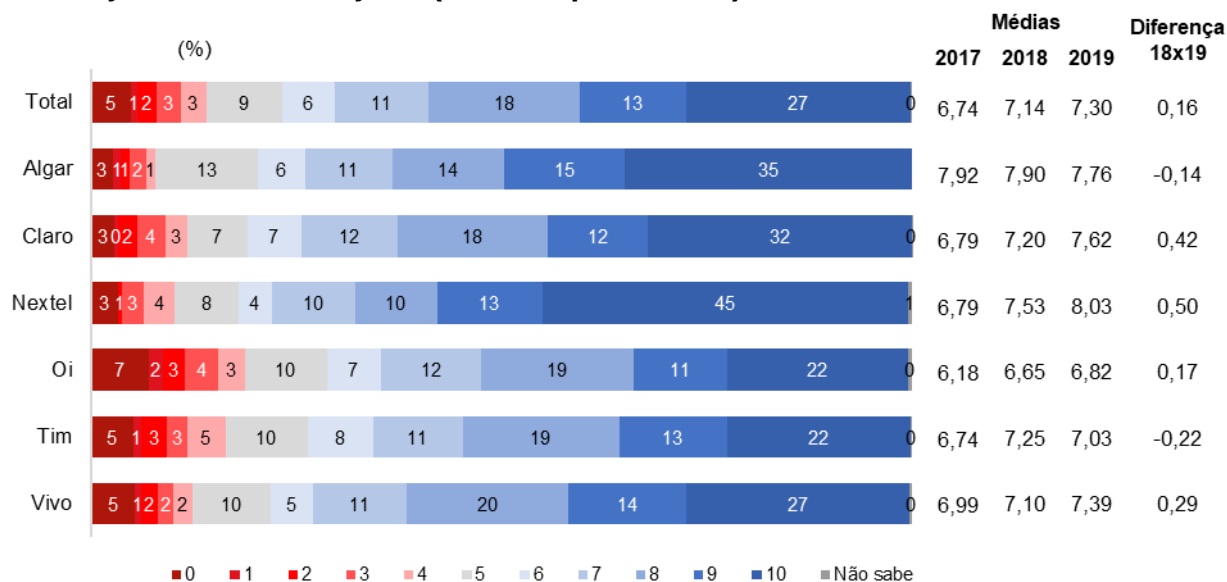
Gráfico 17 – Tempo de espera para falar com o atendente (média e percentual)



A2_1. Tempo de espera para falar com o atendente
Base de respondentes 2017: Total: 22509 | Algar: 362 | Claro: 5422 | Nextel: 421 | Oi: 5118 | Tim: 5147 | Vivo: 5592
Base de respondentes 2018: Total: 14636 | Algar: 236 | Claro: 3334 | Nextel: 341 | Oi: 4268 | Tim: 3120 | Vivo: 3213
Base de respondentes 2019: Total: 11.359 | Algar: 293 | Claro: 2.643 | Nextel: 165 | Oi: 3.266 | Tim: 2.386 | Vivo: 2.606

Gráfico 18 – Necessidade de repetir a demanda (média e percentual)


A2.2. Necessidade de repetir a demanda (Exemplo: pedido, solicitação, reclamação)
Base de respondentes 2017: Total: 22509 | Algar: 362 | Claro: 5422 | Nextel: 421 | Oi: 5118 | Tim: 5147 | Vivo: 5592
Base de respondentes 2018: Total: 14636 | Algar: 236 | Claro: 3334 | Nextel: 341 | Oi: 4268 | Tim: 3120 | Vivo: 3213
Base de respondentes 2019: Total: 11.359 | Algar: 293 | Claro: 2.643 | Nextel: 165 | Oi: 3.266 | Tim: 2.386 | Vivo: 2.606

Gráfico 19 – Capacidade dos atendentes para esclarecer dúvidas, dar orientações ou informações (média e percentual)


A2.3. Capacidade dos atendentes para esclarecer dúvidas, dar orientações ou informações.
Base de respondentes 2017: Total: 22509 | Algar: 362 | Claro: 5422 | Nextel: 421 | Oi: 5118 | Tim: 5147 | Vivo: 5592
Base de respondentes 2018: Total: 14636 | Algar: 236 | Claro: 3334 | Nextel: 341 | Oi: 4268 | Tim: 3120 | Vivo: 3213
Base de respondentes 2019: Total: 11.359 | Algar: 293 | Claro: 2.643 | Nextel: 165 | Oi: 3.266 | Tim: 2.386 | Vivo: 2.606

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 6,39 – relativa estabilidade em comparação a 2018:

Tabela 14 – Indicador Capacidade de resolução

(Média)	TOTAL	Algar	Claro	Nextel	Oi	Tim	Vivo
2017	6,11	6,50	6,11	6,17	5,42	6,24	6,38
2018	6,34	7,23	6,49	6,90	5,89	6,33	6,33
2019	6,39	6,82	6,79	6,44	5,82	6,22	6,50
Diferença 18x19	0,05	-0,41	0,3	-0,46	-0,07	-0,11	0,17

F2. Numa escala de 0 a 10, qual nota você daria para a resolução do problema de cobrança pela <OPERADORA>? | F4. Qual nota você daria para a resolução da alteração de plano ou condição comercial pela <OPERADORA>? | F6. Qual nota você daria para a resolução do pedido de cancelamento pela <OPERADORA>? (ESTIMULADA – RU) | F8. Qual nota você daria para a resolução do problema nas ligações pela <OPERADORA>, numa escala de 0 a 10? | F10. Qual nota você daria para a resolução do problema na internet 3G/4G do seu celular pela <OPERADORA>, numa escala de 0 a 10?

Base de respondentes 2017: Total: 21684 | Algar: 300 | Claro: 5260 | Nextel: 453 | Oi: 4971 | Tim: 4745 | Vivo: 5561

Base de respondentes 2018: Total: 14181 | Algar: 344 | Claro: 4787 | Nextel: 473 | Oi: 5795 | Tim: 4669 | Vivo: 5046

Base de respondentes 2019: Total: 18.061 | Algar: 453 | Claro: 4.357 | Nextel: 262 | Oi: 4.899 | Tim: 3.784 | Vivo: 4.306

Cerca de um terço usuários entraram em contato motivado por algum problema na cobrança e sua percepção de qualidade com a resolução é de 5,88:

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

(%)	TOTAL		Algar		Claro		Nextel		Oi		Tim		Vivo	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
2017	40	60	26	74	42	58	54	46	50	50	34	66	38	62
2018	36	64	31	69	40	60	38	62	40	60	36	64	31	69
2019	34	66	26	74	30	70	33	67	35	65	39	61	31	69

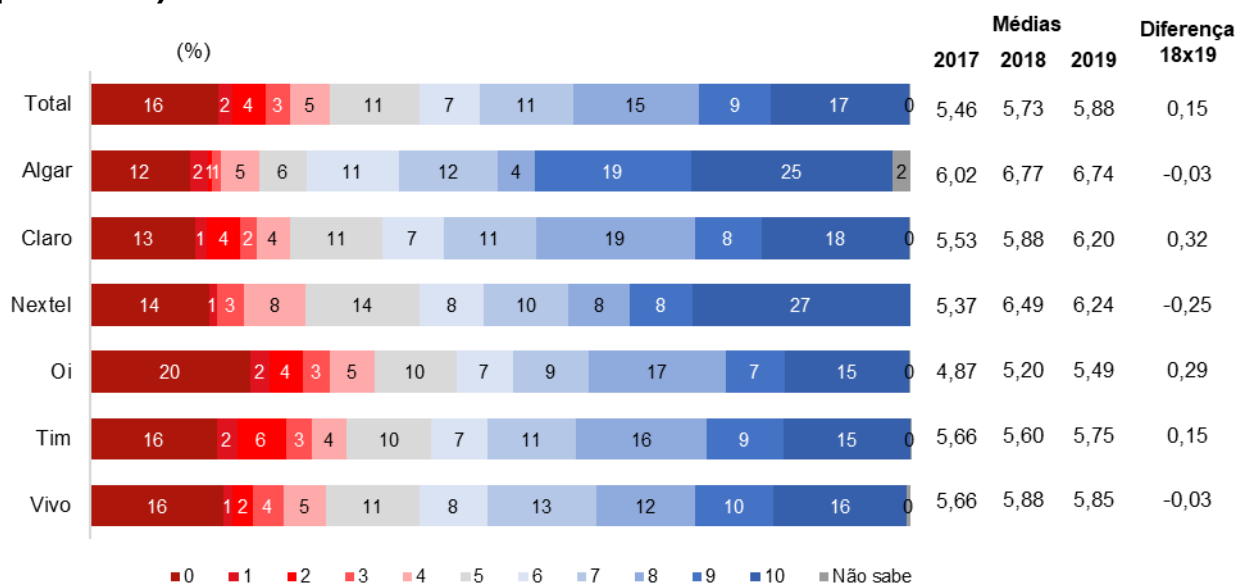
F1. Nos últimos 6 meses, você entrou em contato com sua operadora para falar sobre algum problema de cobrança da <OPERADORA>?

Base de respondentes 2017: Total: 31467 | Algar: 539 | Claro: 7364 | Nextel: 554 | Oi: 6574 | Tim: 7512 | Vivo: 8241

Base de respondentes 2018: Total: 21332 | Algar: 212 | Claro: 3344 | Nextel: 341 | Oi: 4118 | Tim: 2927 | Vivo: 3133

Base de respondentes 2019: Total: 18.061 | Algar: 453 | Claro: 4.357 | Nextel: 262 | Oi: 4.899 | Tim: 3.784 | Vivo: 4.306

Gráfico 20 – Resolução do problema de cobrança pela operadora (média e percentual)



F2. Numa escala de 0 a 10, qual nota você daria para a resolução do problema de cobrança pela <OPERADORA>? (ESTIMULADA – RU)
 Base de respondentes 2017: Total: 12787 | Algar: 120 | Claro: 3221 | Nextel: 295 | Oi: 3184 | Tim: 2583 | Vivo: 3244
 Base de respondentes 2018: Total: 8193 | Algar: 92 | Claro: 1996 | Nextel: 183 | Oi: 2385 | Tim: 1720 | Vivo: 1785
 Base de respondentes 2019: Total: 6.334 | Algar: 114 | Claro: 1.491 | Nextel: 87 | Oi: 1.686 | Tim: 1.462 | Vivo: 1.494

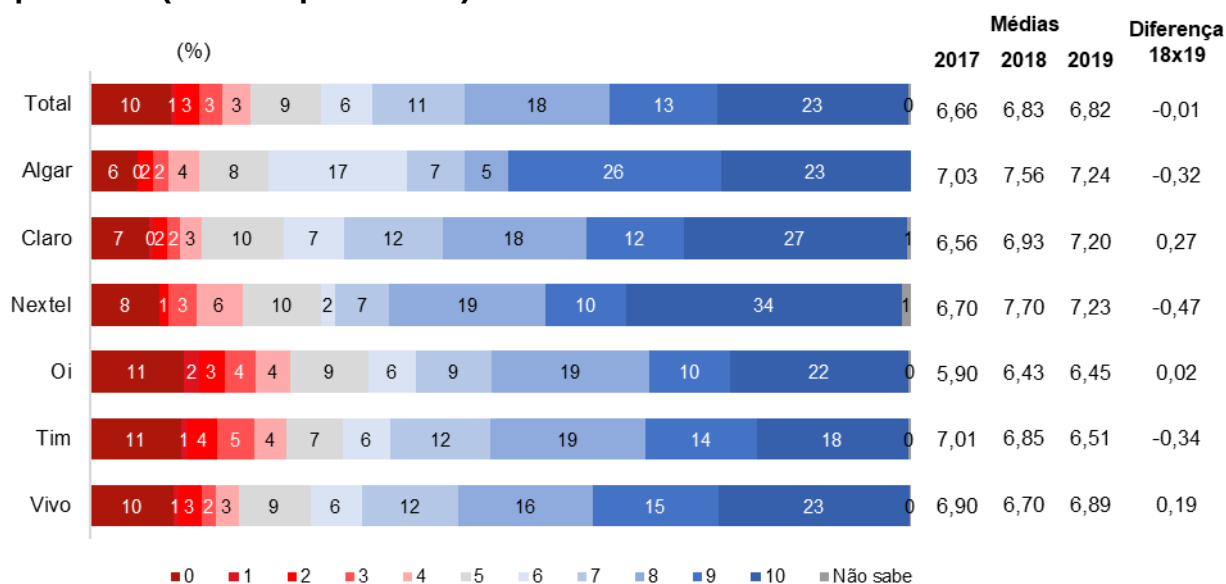
Já para alterar o plano ou a condição comercial, 34% dos usuários contataram as operadoras, e a avaliação média é de 6,82, com estabilidade em relação a 2018:

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

(%)	TOTAL		Algar		Claro		Nextel		Oi		Tim		Vivo	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
2017	42	58	37	63	42	58	62	38	49	51	37	63	42	58
2018	39	61	41	59	41	59	50	50	44	56	37	63	35	65
2019	34	66	31	69	30	70	39	61	35	65	34	66	36	64

F3. Nos últimos 6 meses, você entrou em contato com a <OPERADORA> para alterar seu plano ou alguma condição comercial? (ESPONTÂNEA – RU)
 Base de respondentes 2017: Total: 31467 | Algar: 539 | Claro: 7364 | Nextel: 554 | Oi: 6574 | Tim: 7512 | Vivo: 8241
 Base de respondentes 2018: Total: 21332 | Algar: 344 | Claro: 4787 | Nextel: 473 | Oi: 5795 | Tim: 4669 | Vivo: 5046
 Base de respondentes 2019: Total: 18.061 | Algar: 453 | Claro: 4.357 | Nextel: 262 | Oi: 4.899 | Tim: 3.784 | Vivo: 4.306

Gráfico 21 – Resolução da alteração de plano ou condição comercial pela operadora (média e percentual)



F4. Qual nota você daria para a resolução da alteração de plano ou condição comercial pela <OPERADORA>? (ESTIMULADA – RU)
 Base de respondentes 2017: Total: 13271 | Algar: 185 | Claro: 3079 | Nextel: 346 | Oi: 3227 | Tim: 2712 | Vivo: 3526
 Base de respondentes 2018: Total: 8426 | Algar: 139 | Claro: 1922 | Nextel: 238 | Oi: 2561 | Tim: 1681 | Vivo: 1829
 Base de respondentes 2019: Total: 6.271 | Algar: 152 | Claro: 1.295 | Nextel: 101 | Oi: 1.826 | Tim: 1.349 | Vivo: 1.548

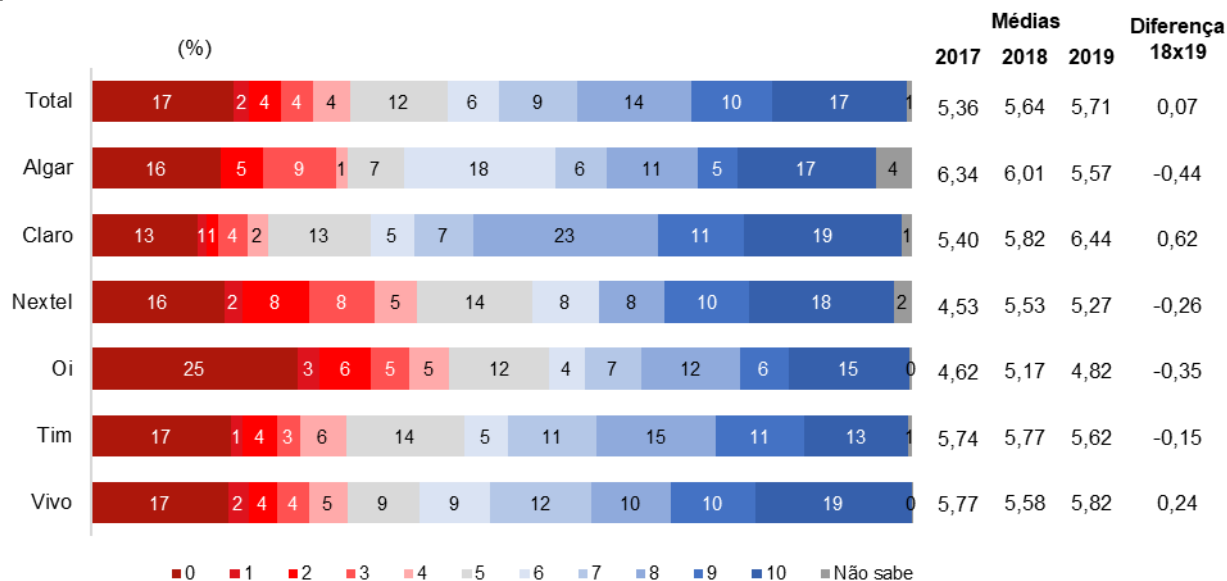
Em relação a cancelar pacotes ou serviços, 18% entraram em contato com a operadora para solicitar tal alteração, com média de percepção de qualidade de 5,71.

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

(%)	TOTAL		Algar		Claro		Nextel		Oi		Tim		Vivo	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
2017	22	78	14	86	23	77	27	73	31	69	18	82	20	80
2018	20	80	19	81	20	80	16	84	26	74	20	80	17	83
2019	18	82	13	87	15	85	15	85	23	77	18	82	21	79

F5. Nos últimos 6 meses, entrou em contato com a <OPERADORA> para cancelar serviços ou pacotes? (ESPONTÂNEA – RU)
 Base de respondentes 2017: Total: 31467 | Algar: 539 | Claro: 7364 | Nextel: 554 | Oi: 6574 | Tim: 7512 | Vivo: 8241
 Base de respondentes 2018: Total: 21332 | Algar: 344 | Claro: 4787 | Nextel: 473 | Oi: 5795 | Tim: 4669 | Vivo: 5046
 Base de respondentes 2019: Total: 18.061 | Algar: 453 | Claro: 4.357 | Nextel: 262 | Oi: 4.899 | Tim: 3.784 | Vivo: 4.306

Gráfico 22 – Resolução do pedido de cancelamento pela operadora (média e percentual)



F6. Qual nota você daria para a resolução do pedido de cancelamento pela <OPERADORA>? (ESTIMULADA – RU)
 Base de respondentes 2017: Total: 7452 | Algar: 69 | Claro: 1862 | Nextel: 149 | Oi: 2074 | Tim: 1427 | Vivo: 1828
 Base de respondentes 2018: Total: 4712 | Algar: 58 | Claro: 1070 | Nextel: 78 | Oi: 1577 | Tim: 861 | Vivo: 1061
 Base de respondentes 2019: Total: 3.742 | Algar: 69 | Claro: 798 | Nextel: 40 | Oi: 1.164 | Tim: 736 | Vivo: 935 | *Base pequena

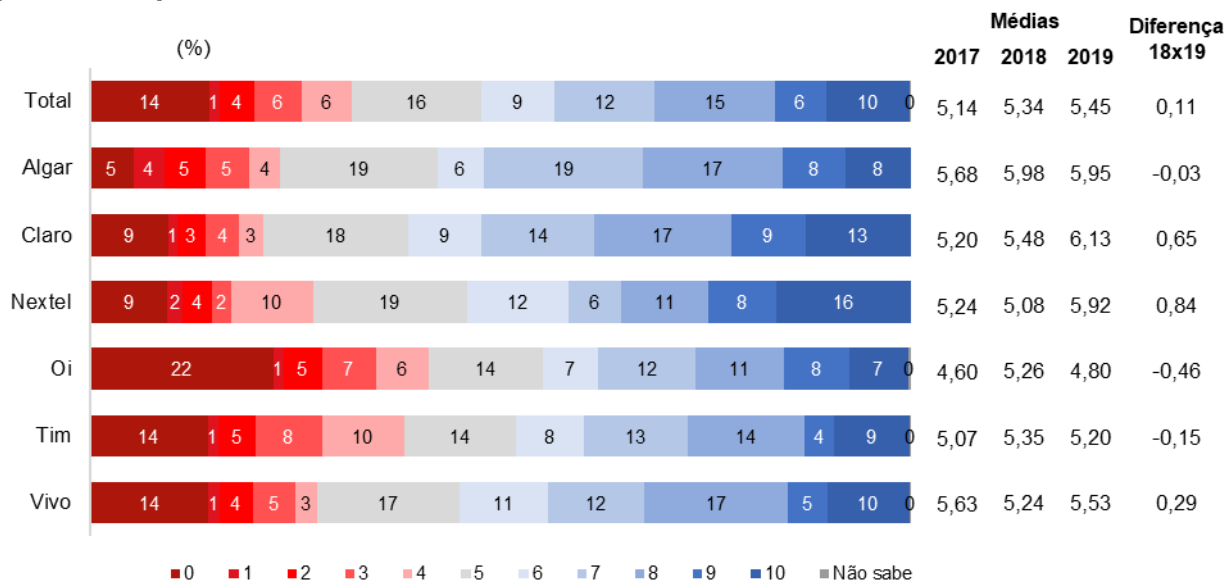
Já em relação a problemas nas ligações, 15% contatou a operadora, com média de percepção de qualidade da resolução de 5,45:

Tabela 18 – Contato para falar sobre problemas nas ligações (percentual)

2017	TOTAL		Algar		Claro		Nextel		Oi		Tim		Vivo	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
2017	18	82	16	84	17	83	18	82	25	75	16	84	16	84
2018	16	84	15	85	17	83	15	85	22	78	15	85	15	85
2019	15	85	15	85	12	88	19	81	21	79	15	85	14	86

F7. Nos últimos 6 meses, você entrou em contato com a <OPERADORA> para falar sobre problemas nas ligações? (ESPONTÂNEA – RU)
 Base de respondentes 2017: Total: 31467 | Algar: 539 | Claro: 7364 | Nextel: 554 | Oi: 6574 | Tim: 7512 | Vivo: 8241
 Base de respondentes 2018: Total: 21332 | Algar: 344 | Claro: 4787 | Nextel: 473 | Oi: 5795 | Tim: 4669 | Vivo: 5046
 Base de respondentes 2019: Total: 18.061 | Algar: 453 | Claro: 4.357 | Nextel: 262 | Oi: 4.899 | Tim: 3.784 | Vivo: 4.306

Gráfico 23 – Resolução do problema nas ligações pela operadora (média e percentual)



F8. Qual nota você daria para a resolução do problema nas ligações pela <OPERADORA>, numa escala de 0 a 10?
 Base de respondentes 2017: Total: 5606 | Algar: 81 | Claro: 1215 | Nextel: 96 | Oi: 1600 | Tim: 1245 | Vivo: 1240
 Base de respondentes 2018: Total: 3700 | Algar: 46 | Claro: 821 | Nextel: 70 | Oi: 1235 | Tim: 706 | Vivo: 795
 Base de respondentes 2019: Total: 2.981 | Algar: 69 | Claro: 607 | Nextel: 49 | Oi: 991 | Tim: 596 | Vivo: 669 | * Base pequena

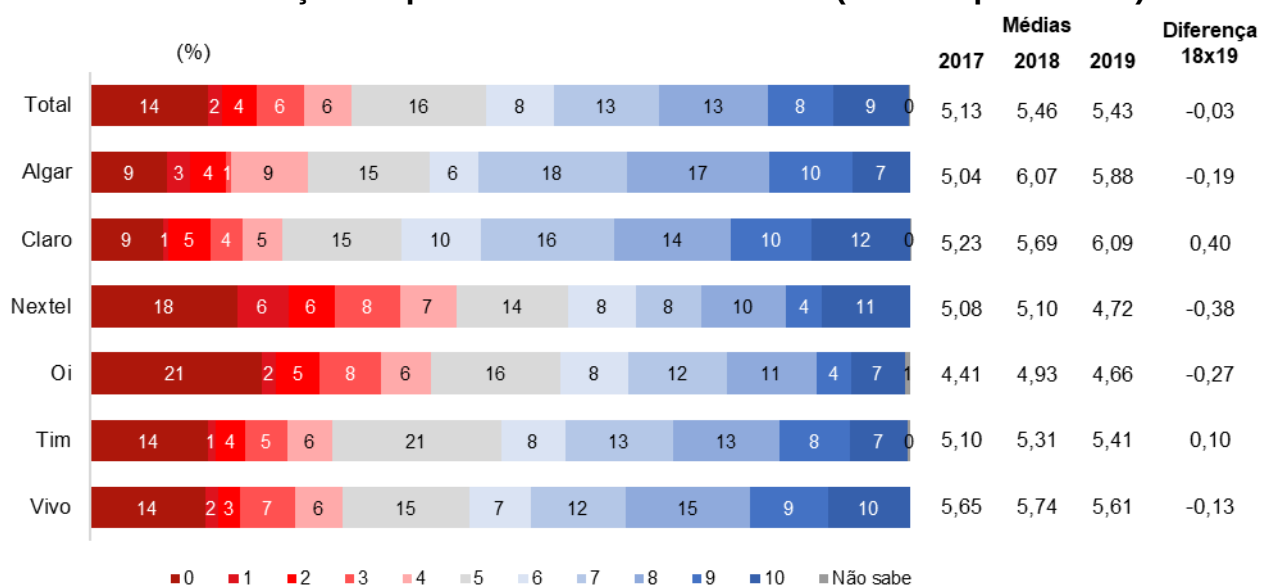
Sobre problemas com a internet, um quinto da amostra contatou a operadora e a percepção de qualidade de resolução de 5,43:

Tabela 19 – Contato sobre problemas na internet 3G/4G (percentual)

(%)	TOTAL		Algar		Claro		Nextel		Oi		Tim		Vivo	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
2017	26	74	25	75	29	71	24	76	33	67	24	76	22	78
2018	22	78	24	76	24	76	23	77	28	72	20	80	21	79
2019	21	79	22	78	19	81	32	68	29	71	19	81	19	81

F9. Nos últimos 6 meses, você entrou em contato com a <OPERADORA> para falar sobre problemas na internet 3G/4G do seu celular
 Base de respondentes 2017: Total: 26382 | Algar: 439 | Claro: 6332 | Nextel: 537 | Oi: 5105 | Tim: 6335 | Vivo: 6981
 Base de respondentes 2018: Total: 18665 | Algar: 291 | Claro: 4285 | Nextel: 455 | Oi: 4834 | Tim: 4170 | Vivo: 4423
 Base de respondentes 2019: Total: 16.280 | Algar: 408 | Claro: 4.011 | Nextel: 249 | Oi: 4.322 | Tim: 3.434 | Vivo: 3.856

Gráfico 24 – Resolução do problema na internet 3G/4G (média e percentual)



F10. Qual nota você daria para a resolução do problema na internet 3G/4G do seu celular pela <OPERADORA>, numa escala de 0 a 10? (ESTIMULADA – RU)
 Base de respondentes 2017: Total: 6829 | Algar: 107 | Claro: 1855 | Nextel: 125 | Oi: 1635 | Tim: 1404 | Vivo: 1544
 Base de respondentes 2018: Total: 4492 | Algar: 65 | Claro: 1086 | Nextel: 104 | Oi: 1381 | Tim: 878 | Vivo: 951
 Base de respondentes 2019: Total: 3.906 | Algar: 98 | Claro: 880 | Nextel: 79 | Oi: 1.304 | Tim: 704 | Vivo: 841 | *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 20 – Ranking Satisfação Geral SMP PÓS, por UF (média)

UF	OPERADORA	Média		Ranking	UF	OPERADORA	Média		Ranking	UF	OPERADORA	Média		Ranking
AC	CLARO	8,00	a	1	MA	VIVO	7,70	a	1	RJ	NEXTEL	6,98	bc	3
AC	OI	6,94	b	2	MA	OI	7,03	b	2	RJ	OI	6,55	c	3
AC	VIVO	6,82	b	2	MG	CLARO	7,56	a	1	RN	VIVO	8,34	a	1
AL	VIVO	8,24	a	1	MG	VIVO	7,32	a	1	RN	CLARO	8,17	a	1
AL	CLARO	8,01	a	1	MG	ALGAR	7,31	a	1	RN	OI	7,08	b	2
AL	TIM	7,29	b	2	MG	TIM	7,15	a	1	RN	TIM	6,78	b	2
AL	OI	6,82	b	2	MG	OI	6,53	b	2	RO	VIVO	7,95	a	1
AM	CLARO	7,58	a	1	MS	CLARO	8,08	a	1	RO	CLARO	7,72	a	1
AM	TIM	7,48	ab	2	MS	TIM	7,60	ab	2	RO	TIM	7,41	a	1
AM	VIVO	6,87	b	2	MS	VIVO	7,40	b	2	RO	OI	6,69	b	2
AM	OI	6,84	b	2	MS	OI	7,07	b	2	RR	TIM	7,23	a	1
AP	TIM	7,78	a	1	MT	CLARO	8,01	a	1	RR	CLARO	7,13	a	1
AP	CLARO	7,75	a	1	MT	TIM	7,14	b	2	RR	VIVO	7,13	a	1
AP	VIVO	7,23	ab	2	MT	VIVO	6,97	b	2	RS	CLARO	7,90	a	1
AP	OI	6,59	b	2	MT	OI	6,81	b	2	RS	TIM	7,74	a	1
BA	CLARO	7,72	a	1	PA	CLARO	7,97	a	1	RS	VIVO	7,49	a	1
BA	VIVO	7,41	a	1	PA	VIVO	7,47	ab	2	RS	OI	7,39	a	1
BA	TIM	7,13	ab	2	PA	OI	7,07	b	2	SC	VIVO	7,51	a	1
BA	OI	6,64	b	2	PA	TIM	6,99	b	2	SC	CLARO	7,47	a	1
CE	VIVO	8,15	a	1	PB	CLARO	8,06	a	1	SC	OI	7,29	a	1
CE	CLARO	8,03	ab	2	PB	VIVO	7,97	ab	2	SC	TIM	7,25	a	1
CE	TIM	7,45	b	2	PB	TIM	7,42	bc	3	SE	CLARO	7,51	a	1
CE	OI	6,72	c	3	PB	OI	7,36	c	3	SE	VIVO	7,05	a	1
DF	CLARO	7,63	a	1	PE	VIVO	7,97	a	1	SE	TIM	6,75	ab	2
DF	VIVO	7,55	a	1	PE	CLARO	7,90	a	1	SE	OI	6,12	b	2
DF	TIM	7,10	ab	2	PE	TIM	7,29	ab	2	SP	CLARO	7,95	a	1
DF	OI	6,56	b	2	PE	OI	6,87	b	2	SP	VIVO	7,54	ab	2
ES	CLARO	7,90	a	1	PI	VIVO	7,90	a	1	SP	ALGAR	7,48	ab	2
ES	TIM	7,62	ab	2	PI	CLARO	7,67	ab	2	SP	NEXTEL	7,40	ab	2
ES	VIVO	7,17	b	2	PI	OI	7,25	b	2	SP	TIM	7,32	ab	2
ES	OI	7,07	b	2	PI	TIM	7,21	b	2	SP	OI	7,23	b	2
GO	ALGAR	7,62	a	1	PR	CLARO	7,96	a	1	TO	VIVO	7,79	a	1
GO	CLARO	7,49	ab	2	PR	VIVO	7,47	ab	2	TO	CLARO	7,39	a	1
GO	VIVO	7,41	ab	2	PR	OI	7,03	b	2	TO	TIM	7,31	a	1
GO	TIM	7,22	ab	2	PR	TIM	7,01	b	2	TO	OI	6,55	b	2
GO	OI	6,95	b	2	RJ	CLARO	7,82	a	1					
MA	CLARO	7,93	a	1	RJ	VIVO	7,75	a	1					
MA	TIM	7,76	a	1	RJ	TIM	7,73	ab	2					

5. APÊNDICE

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

Apêndice 1 – Satisfação Geral (média)

	Total	Algar	Claro	Nextel	Oi	Tim	Vivo
Base	18.061	453	4.357	262	4.899	3.784	4.306
Total	7,4	7,3	7,8	7,2	6,9	7,3	7,5
AC	7,2	-	8,0	-	6,9	-	6,8
AL	7,5	-	8,0	-	6,8	7,3	8,2
AM	7,1	-	7,6	-	6,8	7,5	6,9
AP	7,4	-	7,7	-	6,6	7,8	7,2
BA	7,2	-	7,7	-	6,6	7,1	7,4
CE	7,4	-	8,0	-	6,7	7,4	8,2
DF	7,3	-	7,6	-	6,6	7,1	7,6
ES	7,3	-	7,9	-	7,1	7,6	7,2
GO	7,4	7,6	7,5	-	7,0	7,2	7,4
MA	7,6	-	7,9	-	7,0	7,8	7,7
MG	7,2	7,3	7,6	-	6,5	7,2	7,3
MS	7,7	-	8,1	-	7,1	7,6	7,4
MT	7,3	-	8,0	-	6,8	7,1	7,0
PA	7,3	-	8,0	-	7,1	7,0	7,5
PB	7,6	-	8,1	-	7,4	7,4	8,0
PE	7,4	-	7,9	-	6,9	7,3	8,0
PI	7,5	-	7,7	-	7,3	7,2	7,9
PR	7,2	-	8,0	-	7,0	7,0	7,5
RJ	7,5	-	7,8	7,0	6,6	7,7	7,7
RN	7,3	-	8,2	-	7,1	6,8	8,3
RO	7,6	-	7,7	-	6,7	7,4	7,9
RR	7,2	-	7,1	-	-	7,2	7,1
RS	7,7	-	7,9	-	7,4	7,7	7,5
SC	7,3	-	7,5	-	7,3	7,3	7,5
SE	6,9	-	7,5	-	6,1	6,7	7,1
SP	7,6	7,5	7,9	7,4	7,2	7,3	7,5
TO	7,3	-	7,4	-	6,6	7,3	7,8

Apêndice 2 – Satisfação Geral (GAP 2018 vs 2019)

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

Apêndice 3 – Oferta e contratação (média)

	Total	Algar	Claro	Nextel	Oi	Tim	Vivo
Base	18.054	453	4.356	262	4.898	3.781	4.304
Total	7,4	7,8	7,8	7,6	6,9	7,3	7,3
AC	7,3	-	8,0	-	7,3	-	6,9
AL	7,5	-	7,9	-	6,9	7,4	7,9
AM	7,1	-	7,6	-	6,8	7,5	6,8
AP	7,2	-	8,0	-	6,8	7,7	6,7
BA	7,3	-	7,8	-	6,7	7,0	7,4
CE	7,2	-	7,9	-	6,4	7,4	8,0
DF	7,3	-	7,3	-	6,7	7,3	7,5
ES	7,2	-	7,8	-	7,5	7,7	7,1
GO	7,2	7,9	7,2	-	6,8	7,2	7,3
MA	7,6	-	8,0	-	7,0	7,7	7,6
MG	7,2	7,8	7,7	-	6,4	7,3	7,3
MS	7,5	-	7,9	-	7,0	7,7	7,2
MT	7,3	-	7,9	-	6,9	7,3	7,0
PA	7,4	-	7,9	-	7,1	7,1	7,5
PB	7,5	-	7,8	-	7,3	7,5	7,9
PE	7,4	-	7,7	-	6,9	7,4	8,1
PI	7,4	-	7,5	-	6,9	7,3	7,8
PR	7,1	-	7,9	-	7,1	6,9	7,5
RJ	7,5	-	7,8	7,1	6,5	7,6	7,8
RN	7,3	-	8,0	-	7,1	6,8	8,2
RO	7,6	-	7,7	-	7,0	7,6	7,6
RR	7,0	-	7,4	-	-	7,4	6,8
RS	7,5	-	7,8	-	7,5	7,6	7,3
SC	7,3	-	7,5	-	7,4	7,2	7,5
SE	6,9	-	7,5	-	6,2	7,0	6,9
SP	7,5	7,8	7,9	7,9	7,6	7,4	7,2
TO	7,2	-	7,3	-	6,5	7,4	7,7

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

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

Apêndice 5 – Funcionamento (média)

	Total	Algar	Claro	Nextel	Oi	Tim	Vivo
Base	18.060	453	4.357	262	4.898	3.784	4.306
Total	7,5	7,4	7,9	7,3	6,8	7,3	7,6
AC	7,2	-	7,9	-	7,0	-	6,8
AL	7,6	-	8,3	-	6,7	7,4	8,3
AM	7,3	-	7,6	-	6,5	7,6	7,2
AP	7,2	-	7,6	-	6,6	7,5	7,1
BA	7,5	-	8,0	-	6,8	7,2	7,8
CE	7,3	-	8,1	-	6,8	7,2	8,3
DF	7,4	-	7,7	-	6,7	7,3	7,6
ES	7,4	-	8,0	-	7,1	7,6	7,3
GO	7,4	7,8	7,5	-	6,8	7,3	7,3
MA	7,6	-	7,9	-	7,1	7,7	7,8
MG	7,3	7,4	7,7	-	6,5	7,4	7,6
MS	7,6	-	8,1	-	7,2	7,3	7,3
MT	7,2	-	7,8	-	6,6	7,3	7,0
PA	7,4	-	8,0	-	7,0	7,1	7,5
PB	7,5	-	7,9	-	7,3	7,3	8,1
PE	7,4	-	8,0	-	6,8	7,2	8,2
PI	7,6	-	7,9	-	7,3	7,3	7,9
PR	7,2	-	8,0	-	7,1	7,0	7,4
RJ	7,6	-	8,0	7,3	6,7	7,8	7,8
RN	7,3	-	8,1	-	7,0	6,8	8,5
RO	7,7	-	7,9	-	7,0	7,5	7,9
RR	7,1	-	6,8	-	-	6,9	7,3
RS	7,6	-	7,8	-	7,4	7,5	7,5
SC	7,4	-	7,7	-	7,2	7,3	7,6
SE	7,1	-	7,8	-	6,0	7,1	7,2
SP	7,6	7,5	8,0	7,4	6,9	7,5	7,6
TO	7,4	-	7,7	-	6,7	7,0	7,9

Apêndice 6 – Funcionamento (GAP 2018 vs 2019)

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

Apêndice 7 – Cobrança (média)

	Total	Algar	Claro	Nextel	Oi	Tim	Vivo
Base	17.996	452	4.340	261	4.876	3.772	4.295
Total	7,7	8,0	7,9	8,0	7,4	7,6	7,5
AC	7,4	-	8,1	-	7,9	-	6,9
AL	7,8	-	8,1	-	7,5	7,7	8,3
AM	7,3	-	7,8	-	7,5	7,9	6,9
AP	7,2	-	8,3	-	7,4	7,8	6,6
BA	7,4	-	8,0	-	7,1	7,4	7,3
CE	7,5	-	8,0	-	7,2	7,4	8,2
DF	7,5	-	7,5	-	7,2	7,4	7,9
ES	7,2	-	8,0	-	8,2	7,8	7,0
GO	7,6	8,2	7,5	-	7,5	7,5	7,6
MA	7,8	-	8,1	-	7,5	7,8	7,6
MG	7,5	8,0	7,8	-	6,9	8,0	7,3
MS	7,7	-	8,2	-	7,7	7,9	7,3
MT	7,4	-	8,1	-	7,5	7,6	7,0
PA	7,6	-	8,1	-	7,5	7,4	7,4
PB	7,7	-	7,9	-	7,6	7,7	8,1
PE	7,7	-	7,9	-	7,2	7,8	8,0
PI	7,7	-	7,8	-	7,7	7,6	8,1
PR	7,6	-	8,2	-	7,8	7,4	7,9
RJ	7,7	-	7,9	7,6	7,2	7,6	7,8
RN	7,5	-	7,7	-	7,6	7,3	8,2
RO	7,9	-	8,0	-	7,6	7,8	8,1
RR	7,2	-	7,6	-	-	7,6	6,9
RS	7,9	-	8,0	-	8,1	7,9	7,6
SC	7,8	-	7,9	-	7,9	7,8	7,9
SE	7,1	-	7,6	-	6,9	7,8	7,0
SP	7,8	7,9	8,0	8,4	7,9	7,7	7,5
TO	7,6	-	7,9	-	7,1	7,8	7,6

Apêndice 8 – Cobrança (GAP 2018 vs 2019)

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

Apêndice 9 – Canais de atendimento (média)

	Total	Algar	Claro	Nextel	Oi	Tim	Vivo
Base	14.468	375	3.475	206	3.958	3.003	3.451
Total	7,4	7,9	7,8	7,7	6,9	7,2	7,5
AC	7,5	-	8,1	-	7,6	-	7,1
AL	7,6	-	8,0	-	7,1	7,6	7,6
AM	7,2	-	7,6	-	6,8	7,5	7,0
AP	7,3	-	8,2	-	7,3	7,7	6,9
BA	7,2	-	7,8	-	6,6	7,0	7,4
CE	7,1	-	7,8	-	6,4	7,1	7,9
DF	7,3	-	7,7	-	6,6	6,7	7,5
ES	7,4	-	7,8	-	7,7	7,2	7,4
GO	7,5	8,4	7,7	-	6,6	7,4	7,5
MA	7,7	-	8,0	-	7,3	7,8	7,8
MG	7,1	7,8	7,5	-	6,3	7,1	7,3
MS	7,6	-	7,9	-	7,5	7,6	7,2
MT	7,3	-	7,9	-	7,0	6,9	7,1
PA	7,5	-	7,9	-	7,4	7,3	7,5
PB	7,6	-	7,8	-	7,5	7,5	7,9
PE	7,3	-	8,1	-	6,9	7,1	7,8
PI	7,3	-	7,4	-	7,0	7,2	7,6
PR	7,1	-	7,7	-	6,9	7,0	7,4
RJ	7,6	-	8,0	7,4	7,0	7,3	7,8
RN	7,1	-	7,7	-	6,9	6,8	7,6
RO	7,8	-	7,9	-	7,0	7,4	8,1
RR	7,3	-	7,8	-	-	7,6	7,1
RS	7,6	-	7,7	-	7,4	7,6	7,7
SC	7,4	-	7,7	-	7,2	7,3	7,5
SE	7,1	-	7,8	-	6,4	7,2	7,1
SP	7,5	8,2	7,8	7,9	7,3	7,1	7,5
TO	7,5	-	7,7	-	6,7	7,5	8,0

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

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

Apêndice 11 – Canais de atendimento - telefônico (média)

	Total	Algar	Claro	Nextel	Oi	Tim	Vivo
Base	11.345	293	2.637	165	3.263	2.384	2.603
Total	7,1	7,7	7,5	7,5	6,6	6,9	7,2
AC	7,4	-	8,1	-	7,4	-	7,0
AL	7,4	-	7,8	-	6,7	7,5	7,2
AM	7,0	-	7,5	-	6,8	7,5	6,8
AP	7,0	-	8,1	-	7,0	7,5	6,5
BA	7,0	-	7,7	-	6,2	6,9	7,2
CE	6,6	-	7,4	-	6,0	6,6	7,6
DF	7,0	-	7,3	-	6,3	6,6	7,3
ES	7,1	-	7,4	-	7,5	6,9	7,0
GO	7,1	8,3	7,5	-	6,3	7,1	6,9
MA	7,4	-	7,6	-	7,1	7,7	7,3
MG	6,8	7,7	6,9	-	6,0	6,7	7,1
MS	7,4	-	7,7	-	7,1	7,4	7,1
MT	7,0	-	7,6	-	6,9	6,6	6,7
PA	7,2	-	7,3	-	7,3	7,2	7,1
PB	7,3	-	7,7	-	7,1	7,3	7,4
PE	7,0	-	7,9	-	6,6	6,7	7,5
PI	7,2	-	7,5	-	6,7	7,1	7,4
PR	6,7	-	7,6	-	6,7	6,6	7,0
RJ	7,5	-	8,0	7,3	6,7	7,3	7,6
RN	6,7	-	7,5	-	6,7	6,2	7,0
RO	7,6	-	7,9	-	6,6	7,3	7,6
RR	7,1	-	7,4	-	-	7,2	6,9
RS	7,3	-	7,2	-	7,1	7,2	7,5
SC	6,9	-	7,0	-	6,9	6,9	6,9
SE	6,7	-	7,5	-	6,0	7,0	6,7
SP	7,3	8,0	7,5	7,7	6,9	7,0	7,4
TO	7,2	-	7,6	-	6,2	7,2	7,6

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

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

Apêndice 13 – Capacidade de resolução (média)

	Total	Algar	Claro	Nextel	Oi	Tim	Vivo
Base	11.296	262	2.588	171	3.232	2.387	2.656
Total	6,4	6,8	6,8	6,4	5,8	6,2	6,5
AC	6,6	-	7,3	-	6,4	-	6,3
AL	6,7	-	6,9	-	6,4	6,7	7,3
AM	6,2	-	6,5	-	5,5	6,7	6,0
AP	6,1	-	7,3	-	6,0	6,6	5,6
BA	6,4	-	7,0	-	5,4	6,2	6,8
CE	6,2	-	7,0	-	5,4	6,3	7,3
DF	6,2	-	6,5	-	5,4	5,8	6,6
ES	6,0	-	6,7	-	6,1	5,9	5,9
GO	6,2	7,3	6,3	-	5,6	6,3	6,4
MA	6,7	-	6,6	-	6,5	6,9	6,7
MG	6,1	6,8	6,4	-	5,6	6,3	6,2
MS	6,4	-	6,8	-	6,1	6,2	6,2
MT	6,0	-	7,0	-	6,0	6,1	5,5
PA	6,4	-	7,1	-	6,4	6,3	6,3
PB	6,6	-	6,8	-	6,6	6,6	6,7
PE	6,2	-	6,8	-	5,8	6,1	6,7
PI	6,6	-	6,8	-	6,1	6,5	7,1
PR	6,2	-	6,4	-	6,1	6,0	6,9
RJ	6,5	-	6,8	6,0	5,8	6,5	6,9
RN	6,2	-	7,0	-	6,2	5,8	7,1
RO	6,6	-	7,0	-	5,4	5,9	6,9
RR	6,0	-	6,3	-	-	5,9	6,1
RS	6,7	-	6,7	-	6,5	6,5	6,9
SC	6,2	-	6,3	-	6,3	6,1	6,3
SE	6,1	-	6,5	-	5,1	6,2	6,2
SP	6,6	7,1	7,0	6,8	5,7	6,2	6,6
TO	6,5	-	6,8	-	5,4	6,0	6,9

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

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

Apêndice 15 - Gênero e idade – Total

UF	Masculino	Feminino	18 a 24	25 a 30	31 a 35	36 a 40	41 a 50	51 a 70	Mais de 70	Média
AC	47%	53%	9%	16%	14%	16%	25%	18%	2%	40,4
AL	60%	40%	7%	14%	15%	16%	25%	20%	3%	41,6
AM	51%	49%	7%	16%	14%	16%	25%	19%	2%	40,8
AP	53%	47%	8%	12%	15%	15%	28%	21%	1%	41,1
BA	53%	47%	5%	13%	15%	15%	26%	22%	4%	42,9
CE	51%	49%	9%	13%	14%	17%	23%	21%	2%	41,2
DF	46%	54%	9%	16%	14%	16%	22%	22%	2%	40,9
ES	46%	54%	7%	11%	15%	15%	24%	24%	3%	42,4
GO	50%	50%	9%	14%	14%	15%	24%	23%	1%	41,3
MA	52%	48%	7%	13%	16%	17%	23%	22%	2%	41,9
MG	50%	50%	8%	15%	15%	15%	21%	23%	2%	41,4
MS	51%	49%	8%	10%	14%	16%	24%	25%	3%	42,9
MT	49%	51%	9%	16%	14%	15%	23%	22%	1%	40,7
PA	48%	52%	8%	15%	14%	19%	22%	21%	2%	41,4
PB	52%	48%	8%	15%	13%	15%	21%	26%	2%	42,0
PE	56%	44%	7%	14%	13%	17%	24%	23%	2%	41,8
PI	50%	50%	7%	15%	15%	16%	21%	25%	2%	41,7
PR	52%	48%	8%	12%	11%	17%	22%	27%	2%	42,7
RJ	52%	48%	6%	10%	13%	14%	24%	31%	2%	44,6
RN	51%	49%	6%	16%	13%	18%	23%	20%	3%	41,4
RO	50%	50%	9%	14%	16%	17%	21%	20%	2%	40,2
RR	54%	46%	6%	16%	12%	19%	24%	22%	1%	41,4
RS	50%	50%	5%	11%	15%	15%	22%	31%	2%	44,0
SC	58%	42%	8%	11%	13%	17%	22%	27%	2%	42,8
SE	54%	46%	6%	16%	16%	17%	20%	23%	3%	41,9
SP	46%	54%	9%	13%	13%	15%	21%	27%	2%	42,2
TO	54%	46%	6%	12%	16%	17%	25%	21%	2%	41,6

Apêndice 16 - Gênero e idade – Algar

UF	Masculino	Feminino	18 a 24	25 a 30	31 a 35	36 a 40	41 a 50	51 a 70	Mais de 70	Média
AC										
AL										
AM										
AP										
BA										
CE										
DF										
ES										
GO	54%	46%	9%	12%	16%	11%	25%	25%	2%	41,8
MA										
MG	53%	47%	6%	17%	13%	14%	27%	22%	2%	41,6
MS										
MT										
PA										
PB										
PE										
PI										
PR										
RJ										
RN										
RO										
RR										
RS										
SC										
SE										
SP	59%	41%	1%	10%	13%	17%	27%	30%	2%	45,4
TO										

Apêndice 17 - Gênero e idade – Claro

UF	Masculino	Feminino	18 a 24	25 a 30	31 a 35	36 a 40	41 a 50	51 a 70	Mais de 70	Média
AC	47%	53%	10%	20%	11%	19%	26%	12%	2%	38,4
AL	54%	46%	8%	12%	19%	15%	22%	23%	2%	41,3
AM	57%	43%	8%	20%	15%	12%	29%	15%	1%	39,7
AP	54%	46%	11%	12%	13%	20%	27%	15%	2%	39,9
BA	47%	53%	4%	19%	13%	15%	29%	18%	3%	41,7
CE	58%	42%	10%	15%	15%	25%	19%	13%	3%	38,7
DF	46%	54%	9%	18%	14%	15%	22%	20%	1%	39,6
ES	59%	41%	6%	13%	19%	13%	25%	25%		41,3
GO	51%	49%	9%	15%	16%	12%	27%	22%		40,5
MA	60%	40%	6%	17%	21%	19%	20%	17%		39,6
MG	47%	53%	8%	13%	14%	14%	24%	24%	4%	42,2
MS	49%	51%	8%	8%	15%	18%	26%	23%	2%	42,7
MT	51%	49%	8%	14%	12%	20%	27%	18%	1%	40,7
PA	48%	52%	10%	17%	11%	17%	21%	23%	2%	41,5
PB	54%	46%	8%	12%	14%	19%	18%	25%	4%	42,9
PE	58%	42%	8%	12%	13%	21%	27%	19%	1%	40,7
PI	51%	49%	4%	13%	15%	15%	23%	29%	1%	43,1
PR	53%	47%	11%	13%	10%	13%	20%	31%	3%	43,4
RJ	53%	47%	8%	7%	15%	13%	24%	32%	2%	44,8
RN	49%	51%	4%	21%	17%	16%	24%	14%	4%	40,4
RO	50%	50%	10%	15%	15%	19%	21%	18%	2%	39,6
RR	60%	40%	4%	20%	16%	19%	21%	19%	2%	40,6
RS	53%	47%	3%	12%	19%	19%	20%	27%	1%	42,5
SC	56%	44%	6%	12%	10%	19%	28%	25%	1%	42,9
SE	54%	46%	9%	14%	10%	18%	24%	22%	3%	42,2
SP	47%	53%	10%	19%	12%	15%	19%	22%	3%	40,5
TO	59%	41%	5%	11%	15%	19%	27%	19%	3%	42,1

Apêndice 18 - Gênero e idade – Nextel

UF	Masculino	Feminino	18 a 24	25 a 30	31 a 35	36 a 40	41 a 50	51 a 70	Mais de 70	Média
AC										
AL										
AM										
AP										
BA										
CE										
DF										
ES										
GO										
MA										
MG										
MS										
MT										
PA										
PB										
PE										
PI										
PR										
RJ	55%	45%	4%	16%	17%	14%	26%	23%		42,0
RN										
RO										
RR										
RS										
SC										
SE										
SP	52%	48%	11%	20%	17%	19%	15%	16%	2%	37,7
TO										

Apêndice 19 - Gênero e idade – Oi

UF	Masculino	Feminino	18 a 24	25 a 30	31 a 35	36 a 40	41 a 50	51 a 70	Mais de 70	Média
AC	55%	45%	9%	18%	16%	16%	23%	17%	1%	39,1
AL	59%	41%	5%	12%	12%	19%	26%	23%	2%	43,0
AM	61%	39%	5%	8%	16%	16%	22%	29%	3%	44,0
AP	56%	44%	10%	9%	12%	11%	30%	25%	2%	42,8
BA	56%	44%	5%	8%	11%	16%	28%	27%	5%	45,8
CE	52%	48%	7%	13%	15%	16%	25%	23%	1%	41,4
DF	48%	52%	9%	15%	12%	17%	19%	26%	1%	41,5
ES	51%	49%	9%	12%	15%	15%	18%	26%	6%	44,0
GO	56%	44%	7%	11%	16%	16%	25%	23%	3%	42,7
MA	51%	49%	5%	11%	14%	18%	24%	23%	5%	43,4
MG	49%	51%	3%	20%	12%	12%	23%	24%	4%	42,9
MS	52%	48%	10%	14%	10%	18%	20%	25%	3%	42,4
MT	61%	39%	10%	16%	15%	17%	21%	19%	2%	40,3
PA	51%	49%	10%	12%	15%	14%	20%	27%	2%	42,5
PB	51%	49%	7%	17%	15%	11%	20%	28%	2%	42,5
PE	57%	43%	9%	15%	12%	17%	22%	25%	1%	41,2
PI	57%	43%	4%	11%	15%	17%	23%	28%	1%	43,5
PR	52%	48%	9%	13%	14%	14%	23%	26%	1%	41,4
RJ	50%	50%	7%	9%	9%	11%	22%	38%	5%	46,6
RN	55%	45%	6%	13%	16%	19%	18%	25%	3%	42,4
RO	55%	45%	7%	17%	15%	14%	19%	26%	2%	40,9
RR										
RS	43%	57%	5%	9%	17%	14%	21%	32%	2%	44,8
SC	54%	46%	7%	14%	5%	11%	32%	28%	3%	44,8
SE	52%	48%	4%	11%	10%	15%	34%	25%	2%	44,1
SP	50%	50%	7%	15%	17%	16%	17%	27%	2%	41,2
TO	48%	52%	10%	14%	19%	15%	22%	21%	1%	39,6

Apêndice 20 - Gênero e idade – Tim

UF	Masculino	Feminino	18 a 24	25 a 30	31 a 35	36 a 40	41 a 50	51 a 70	Mais de 70	Média
AC										
AL	64%	36%	6%	16%	14%	15%	27%	19%	3%	41,7
AM	56%	44%	9%	21%	16%	16%	17%	20%	1%	39,2
AP	50%	50%	8%	16%	18%	13%	28%	16%	1%	39,8
BA	47%	53%	5%	16%	18%	12%	25%	19%	4%	42,1
CE	47%	53%	9%	12%	12%	15%	24%	25%	4%	42,6
DF	43%	57%	8%	11%	16%	19%	23%	21%	3%	41,6
ES	51%	49%	7%	12%	17%	17%	23%	23%	1%	41,9
GO	42%	58%	12%	15%	13%	19%	19%	22%		39,9
MA	52%	48%	8%	11%	11%	16%	28%	24%	2%	43,3
MG	52%	48%	14%	15%	13%	15%	18%	21%	3%	39,9
MS	54%	46%	9%	13%	9%	15%	26%	27%	2%	42,6
MT	53%	47%	6%	11%	14%	18%	21%	29%	2%	43,0
PA	47%	53%	5%	13%	16%	19%	25%	19%	4%	42,7
PB	49%	51%	9%	15%	9%	15%	24%	27%	1%	41,8
PE	54%	46%	6%	13%	13%	15%	23%	26%	4%	43,5
PI	47%	53%	10%	17%	13%	17%	15%	25%	3%	40,7
PR	52%	48%	9%	10%	11%	17%	22%	28%	2%	43,0
RJ	47%	53%	8%	10%	12%	17%	21%	28%	3%	43,5
RN	49%	51%	7%	16%	8%	19%	26%	22%	2%	41,6
RO	46%	54%	8%	12%	18%	12%	23%	27%	1%	42,3
RR	50%	50%	6%	15%	12%	16%	25%	25%	1%	42,5
RS	59%	41%	3%	16%	14%	9%	24%	31%	3%	44,1
SC	59%	41%	9%	10%	12%	18%	18%	30%	3%	43,1
SE	55%	45%	5%	22%	17%	16%	19%	20%	3%	40,8
SP	41%	59%	12%	10%	13%	17%	19%	26%	3%	41,9
TO	52%	48%	5%	15%	13%	16%	23%	27%	1%	42,2

Apêndice 21 - Gênero e idade – Vivo

UF	Masculino	Feminino	18 a 24	25 a 30	31 a 35	36 a 40	41 a 50	51 a 70	Mais de 70	Média
AC	46%	54%	8%	14%	16%	14%	24%	23%	2%	41,8
AL	60%	40%	10%	12%	17%	21%	26%	12%	2%	39,5
AM	45%	55%	6%	15%	14%	18%	27%	18%	2%	41,3
AP	53%	47%	8%	10%	15%	15%	28%	23%		41,6
BA	61%	39%	6%	11%	17%	16%	23%	23%	3%	42,5
CE	55%	45%	13%	17%	11%	19%	23%	17%		38,4
DF	46%	54%	8%	17%	12%	13%	22%	24%	4%	42,1
ES	44%	56%	7%	11%	14%	16%	25%	24%	4%	42,6
GO	49%	51%	7%	14%	11%	18%	20%	28%	2%	42,9
MA	45%	55%	8%	12%	19%	16%	19%	25%	1%	41,0
MG	51%	49%	7%	13%	18%	16%	20%	25%	1%	41,2
MS	52%	48%	8%	11%	14%	15%	23%	27%	3%	43,2
MT	46%	54%	9%	17%	16%	13%	21%	23%	1%	40,5
PA	46%	54%	8%	17%	12%	23%	20%	18%	1%	39,8
PB	61%	39%	12%	15%	23%	17%	18%	15%		37,8
PE	52%	48%	9%	23%	14%	16%	20%	17%	1%	39,2
PI	51%	49%	8%	21%	18%	18%	23%	11%	1%	38,1
PR	54%	46%	5%	20%	14%	18%	22%	20%	2%	40,8
RJ	51%	49%	4%	9%	12%	14%	25%	33%	3%	45,9
RN	58%	42%	10%	14%	18%	19%	22%	14%	3%	39,7
RO	46%	54%	8%	10%	19%	18%	23%	19%	4%	41,0
RR	55%	45%	7%	16%	11%	20%	24%	21%	2%	41,2
RS	48%	52%	9%	9%	11%	13%	23%	33%	2%	44,9
SC	56%	44%	6%	13%	20%	17%	24%	20%	1%	40,8
SE	54%	46%	6%	15%	17%	18%	18%	23%	3%	41,7
SP	46%	54%	6%	7%	10%	12%	27%	36%	2%	46,1
TO	49%	51%	8%	12%	14%	14%	22%	27%	2%	42,7

Apêndice 22 - Renda individual – Total

UF	Até R\$ 1.908,00	De R\$ 1.908,00 até R\$ 3.816,00	De R\$ 3.816,00 até R\$ 5.724,00	De R\$ 5.724,00 até R\$ 9.540,00	Acima de R\$ 9.540,00	Sem renda	Recusa/ Não respondeu	Média
AC	40%	23%	10%	8%	6%	5%	9%	3.473,87
AL	32%	24%	9%	7%	8%	4%	16%	4.379,43
AM	36%	22%	9%	7%	10%	6%	11%	4.815,63
AP	30%	23%	14%	9%	12%	3%	9%	6.459,49
BA	33%	22%	10%	7%	9%	4%	14%	5.570,52
CE	30%	28%	11%	6%	9%	5%	11%	4.898,95
DF	22%	20%	13%	11%	16%	5%	12%	6.039,90
ES	34%	23%	13%	4%	6%	9%	11%	5.370,11
GO	30%	23%	11%	6%	11%	6%	14%	4.718,64
MA	40%	20%	11%	5%	9%	4%	11%	4.092,05
MG	34%	25%	10%	6%	8%	6%	12%	4.398,93
MS	32%	27%	10%	6%	10%	5%	11%	4.294,69
MT	34%	25%	11%	4%	8%	5%	12%	4.319,75
PA	37%	23%	11%	9%	6%	3%	12%	4.368,04
PB	34%	22%	11%	6%	9%	5%	12%	4.539,98
PE	31%	23%	12%	7%	11%	6%	11%	5.177,67
PI	32%	22%	11%	7%	11%	4%	13%	5.943,53
PR	22%	25%	15%	7%	10%	6%	14%	6.014,32
RJ	29%	24%	11%	8%	9%	7%	13%	5.275,53
RN	32%	22%	11%	6%	10%	5%	14%	6.209,55
RO	33%	25%	9%	6%	10%	5%	13%	4.851,09
RR	32%	22%	13%	7%	11%	4%	11%	4.600,47
RS	28%	27%	10%	7%	10%	5%	13%	5.415,96
SC	27%	29%	12%	7%	10%	4%	12%	3.991,11
SE	38%	22%	8%	6%	9%	5%	12%	4.676,32
SP	25%	26%	11%	7%	10%	5%	16%	4.648,83
TO	33%	19%	12%	8%	9%	4%	14%	5.774,96

Apêndice 23 - Renda individual – Algar

UF	Até R\$ 1.908,00	De R\$ 1.908,00 até R\$ 3.816,00	De R\$ 3.816,00 até R\$ 5.724,00	De R\$ 5.724,00 até R\$ 9.540,00	Acima de R\$ 9.540,00	Sem renda	Recusa/ Não respondeu	Média
AC								
AL								
AM								
AP								
BA								
CE								
DF								
ES								
GO	38%	26%	10%	7%	6%	3%	11%	3.883,68
MA								
MG	37%	27%	13%	6%	7%	3%	7%	3.670,06
MS								
MT								
PA								
PB								
PE								
PI								
PR								
RJ								
RN								
RO								
RR								
RS								
SC								
SE								
SP	36%	30%	10%	4%	9%	2%	10%	2.934,79
TO								

Apêndice 24 - Renda individual – Claro

UF	Até R\$ 1.908,00	De R\$ 1.908,00 até R\$ 3.816,00	De R\$ 3.816,00 até R\$ 5.724,00	De R\$ 5.724,00 até R\$ 9.540,00	Acima de R\$ 9.540,00	Sem renda	Recusa/ Não respondeu	Média
AC	33%	21%	16%	8%	6%	3%	12%	3.756,53
AL	38%	18%	10%	6%	10%	1%	17%	4.774,12
AM	22%	23%	14%	11%	15%	4%	10%	5.592,60
AP	35%	24%	11%	6%	8%	3%	13%	5.190,00
BA	42%	21%	6%	7%	8%	2%	14%	5.226,64
CE	32%	25%	13%	4%	12%	4%	10%	5.887,69
DF	23%	21%	13%	10%	15%	6%	12%	4.956,11
ES	21%	22%	17%	7%	18%	5%	10%	5.624,51
GO	31%	22%	10%	5%	11%	8%	13%	4.969,18
MA	36%	16%	13%	6%	13%	5%	11%	4.001,09
MG	30%	20%	10%	10%	11%	5%	15%	5.928,81
MS	33%	23%	8%	6%	8%	6%	16%	3.985,45
MT	34%	24%	10%	5%	10%	5%	11%	4.923,24
PA	27%	21%	9%	10%	10%	3%	19%	7.241,62
PB	34%	17%	12%	9%	12%	3%	14%	5.025,39
PE	28%	23%	13%	7%	11%	6%	12%	5.840,85
PI	33%	19%	11%	7%	13%	5%	13%	5.914,72
PR	27%	25%	11%	11%	9%	4%	13%	4.049,21
RJ	27%	27%	9%	9%	8%	9%	10%	5.449,51
RN	37%	17%	9%	3%	16%	3%	15%	9.480,17
RO	38%	23%	8%	4%	9%	3%	14%	5.234,14
RR	29%	21%	16%	9%	12%	4%	8%	5.237,82
RS	24%	29%	16%	9%	8%	6%	8%	5.760,41
SC	25%	28%	10%	7%	10%	2%	18%	5.871,61
SE	26%	23%	12%	6%	14%	5%	14%	5.499,39
SP	25%	28%	11%	8%	8%	5%	15%	3.326,17
TO	37%	18%	11%	7%	7%	5%	15%	6.534,87

Apêndice 25 - Renda individual – Nextel

UF	Até R\$ 1.908,00	De R\$ 1.908,00 até R\$ 3.816,00	De R\$ 3.816,00 até R\$ 5.724,00	De R\$ 5.724,00 até R\$ 9.540,00	Acima de R\$ 9.540,00	Sem renda	Recusa/ Não respondeu	Média
AC								
AL								
AM								
AP								
BA								
CE								
DF								
ES								
GO								
MA								
MG								
MS								
MT								
PA								
PB								
PE								
PI								
PR								
RJ	32%	28%	12%	5%	5%	4%	14%	3.261,65
RN								
RO								
RR								
RS								
SC								
SE								
SP	26%	31%	13%	5%	5%	5%	16%	3.922,49
TO								

Apêndice 26 - Renda individual – Oi

UF	Até R\$ 1.908,00	De R\$ 1.908,00 até R\$ 3.816,00	De R\$ 3.816,00 até R\$ 5.724,00	De R\$ 5.724,00 até R\$ 9.540,00	Acima de R\$ 9.540,00	Sem renda	Recusa/ Não respondeu	Média
AC	31%	23%	12%	7%	11%	4%	12%	4.506,52
AL	33%	24%	15%	6%	5%	5%	12%	3.294,29
AM	29%	27%	12%	7%	12%	3%	10%	4.246,20
AP	27%	23%	19%	13%	8%	2%	8%	4.474,80
BA	31%	28%	10%	7%	8%	5%	11%	4.572,94
CE	31%	30%	8%	9%	6%	5%	12%	4.437,92
DF	21%	29%	12%	9%	12%	3%	13%	5.029,90
ES	34%	25%	10%	8%	7%	2%	15%	4.349,83
GO	23%	24%	17%	7%	12%	4%	12%	4.765,49
MA	42%	22%	10%	6%	4%	3%	13%	3.603,03
MG	32%	29%	11%	4%	3%	6%	15%	3.831,30
MS	28%	26%	15%	9%	7%	6%	9%	4.610,45
MT	30%	22%	13%	6%	10%	5%	13%	4.477,08
PA	31%	27%	12%	7%	6%	4%	14%	3.551,31
PB	33%	25%	11%	4%	6%	6%	15%	4.109,00
PE	41%	22%	8%	8%	4%	4%	13%	3.867,76
PI	20%	26%	16%	10%	11%	5%	13%	4.863,23
PR	27%	30%	15%	4%	10%	4%	9%	4.006,60
RJ	31%	21%	13%	7%	6%	7%	15%	4.034,47
RN	31%	26%	9%	9%	10%	5%	11%	5.097,77
RO	20%	32%	15%	9%	9%	5%	9%	4.164,45
RR								
RS	32%	28%	9%	8%	6%	4%	13%	3.557,09
SC	27%	27%	15%	2%	6%	5%	17%	3.484,02
SE	21%	23%	16%	10%	9%	6%	14%	6.436,60
SP	26%	25%	8%	5%	9%	7%	21%	3.413,87
TO	26%	22%	14%	9%	13%	2%	14%	4.627,35

Apêndice 27 - Renda individual – Tim

UF	Até R\$ 1.908,00	De R\$ 1.908,00 até R\$ 3.816,00	De R\$ 3.816,00 até R\$ 5.724,00	De R\$ 5.724,00 até R\$ 9.540,00	Acima de R\$ 9.540,00	Sem renda	Recusa/ Não respondeu	Média
AC								
AL	27%	29%	7%	8%	6%	5%	17%	4.522,05
AM	29%	17%	12%	6%	15%	6%	16%	5.364,77
AP	24%	24%	11%	13%	17%	2%	9%	9.026,92
BA	25%	20%	14%	10%	10%	5%	17%	5.579,94
CE	30%	28%	11%	5%	8%	7%	10%	4.337,33
DF	23%	16%	11%	14%	18%	5%	14%	7.781,84
ES	23%	22%	10%	14%	13%	7%	12%	4.330,61
GO	22%	25%	11%	10%	12%	4%	17%	5.998,98
MA	40%	22%	10%	7%	9%	2%	11%	4.346,18
MG	33%	26%	8%	3%	9%	7%	14%	3.021,94
MS	22%	31%	14%	8%	12%	5%	10%	4.082,25
MT	19%	16%	22%	11%	14%	4%	15%	4.773,42
PA	38%	20%	13%	11%	5%	3%	10%	3.555,28
PB	35%	23%	10%	7%	10%	6%	9%	4.330,72
PE	27%	23%	13%	5%	15%	7%	9%	5.918,62
PI	35%	25%	10%	6%	8%	3%	13%	6.914,31
PR	22%	24%	15%	6%	10%	7%	16%	6.973,63
RJ	31%	20%	11%	8%	10%	5%	15%	5.153,79
RN	31%	22%	13%	6%	7%	6%	15%	5.228,59
RO	22%	24%	14%	6%	13%	8%	12%	4.471,52
RR	22%	23%	13%	9%	16%	4%	14%	5.125,43
RS	21%	29%	8%	3%	12%	5%	22%	3.685,23
SC	31%	28%	12%	7%	10%	3%	9%	3.306,02
SE	25%	25%	10%	11%	20%	4%	6%	6.874,55
SP	25%	24%	9%	7%	13%	8%	14%	5.980,52
TO	20%	19%	15%	13%	12%	5%	15%	5.150,48

Apêndice 28 - Renda individual – Vivo

UF	Até R\$ 1.908,00	De R\$ 1.908,00 até R\$ 3.816,00	De R\$ 3.816,00 até R\$ 5.724,00	De R\$ 5.724,00 até R\$ 9.540,00	Acima de R\$ 9.540,00	Sem renda	Recusa/ Não respondeu	Média
AC	45%	24%	6%	8%	5%	5%	7%	3.188,92
AL	34%	21%	9%	6%	16%	3%	11%	4.659,17
AM	44%	22%	5%	6%	7%	7%	10%	4.448,33
AP	33%	23%	14%	6%	12%	3%	9%	5.846,32
BA	37%	20%	8%	6%	11%	4%	14%	6.702,28
CE	27%	23%	10%	4%	15%	7%	14%	7.939,07
DF	19%	18%	17%	10%	19%	6%	10%	6.827,96
ES	37%	23%	12%	3%	4%	10%	11%	5.463,62
GO	34%	23%	11%	3%	9%	5%	14%	3.632,62
MA	42%	20%	10%	3%	10%	5%	10%	4.471,38
MG	36%	23%	11%	7%	9%	6%	10%	5.246,72
MS	34%	28%	10%	6%	11%	4%	7%	4.560,77
MT	37%	28%	10%	3%	7%	4%	11%	3.905,98
PA	44%	24%	9%	7%	4%	4%	8%	4.170,08
PB	32%	21%	12%	8%	16%	3%	8%	6.129,61
PE	30%	22%	12%	8%	13%	4%	11%	3.894,32
PI	38%	21%	11%	5%	13%	3%	9%	4.623,43
PR	15%	30%	15%	12%	12%	5%	11%	4.312,13
RJ	25%	23%	11%	8%	14%	8%	12%	7.312,94
RN	27%	20%	12%	10%	13%	7%	10%	5.310,28
RO	31%	27%	3%	7%	13%	8%	10%	4.289,57
RR	37%	21%	13%	6%	8%	4%	11%	4.221,93
RS	33%	23%	6%	6%	13%	5%	14%	6.072,24
SC	17%	33%	13%	8%	10%	5%	14%	4.938,62
SE	45%	21%	5%	4%	6%	5%	13%	3.769,06
SP	25%	24%	12%	7%	12%	4%	16%	5.460,15
TO	36%	17%	14%	8%	10%	3%	12%	5.028,23

Apêndice 29 - Escolaridade – Total

UF	Sem Escolaridade	Fundamental Incompleto	Fundamental Completo	Ens. Médio Incompleto	Ens. Médio Completo	Ens. Superior Incompleto	Ens. Superior Completo	Pós- Graduação Incompleta	Pós- Graduação Completa	Não Respondeu
AC	2%	10%	4%	4%	29%	8%	32%	0%	8%	2%
AL	1%	7%	3%	3%	30%	8%	33%	1%	9%	5%
AM	1%	5%	4%	5%	32%	10%	32%	1%	9%	1%
AP	1%	3%	2%	4%	28%	13%	36%	1%	10%	2%
BA	1%	8%	4%	4%	34%	9%	29%	1%	8%	3%
CE	1%	6%	4%	5%	31%	10%	32%	1%	7%	1%
DF	0%	4%	3%	3%	22%	11%	40%	1%	15%	1%
ES	1%	13%	5%	5%	32%	9%	26%	1%	7%	2%
GO	1%	12%	6%	4%	30%	8%	29%	1%	5%	4%
MA		6%	3%	3%	39%	6%	32%	1%	7%	3%
MG	1%	9%	6%	3%	34%	9%	31%	1%	6%	1%
MS	2%	14%	7%	6%	25%	10%	25%	1%	7%	2%
MT	1%	8%	5%	5%	31%	9%	30%	1%	6%	3%
PA	0%	7%	5%	2%	31%	10%	33%	2%	8%	3%
PB	1%	4%	4%	6%	27%	12%	33%	1%	11%	2%
PE	1%	8%	3%	4%	32%	8%	32%	1%	9%	2%
PI	0%	6%	4%	4%	25%	10%	34%	1%	14%	2%
PR	1%	9%	5%	6%	31%	8%	29%	1%	9%	1%
RJ	0%	8%	5%	6%	36%	8%	26%	1%	8%	2%
RN	2%	6%	3%	5%	28%	7%	35%	1%	10%	2%
RO	2%	14%	4%	4%	27%	9%	28%	1%	9%	3%
RR	1%	6%	3%	4%	26%	10%	38%	1%	8%	3%
RS	0%	9%	5%	6%	33%	12%	24%	1%	7%	3%
SC	1%	9%	8%	5%	29%	9%	26%	1%	10%	2%
SE	1%	9%	6%	4%	29%	11%	30%	1%	7%	2%
SP	1%	6%	6%	4%	31%	9%	34%	1%	6%	2%
TO	1%	6%	6%	5%	24%	11%	35%	1%	8%	3%

Apêndice 30 - Escolaridade – Algar

UF	Sem Escolaridade	Fundamental Incompleto	Fundamental Completo	Ens. Médio Incompleto	Ens. Médio Completo	Ens. Superior Incompleto	Ens. Superior Completo	Pós- Graduação Incompleta	Pós- Graduação Completa	Não Respondeu
AC										
AL										
AM										
AP										
BA										
CE										
DF										
ES										
GO	1%	16%	7%	7%	33%	7%	21%	1%	6%	1%
MA										
MG	1%	10%	7%	3%	35%	10%	27%		7%	1%
MS										
MT										
PA										
PB										
PE										
PI										
PR										
RJ										
RN										
RO										
RR										
RS										
SC										
SE										
SP	1%	8%	8%	8%	36%	6%	27%	1%	4%	2%
TO										

Apêndice 31 - Escolaridade – Claro

UF	Sem Escolaridade	Fundamental Incompleto	Fundamental Completo	Ens. Médio Incompleto	Ens. Médio Completo	Ens. Superior Incompleto	Ens. Superior Completo	Pós- Graduação Incompleta	Pós- Graduação Completa	Não Respondeu
AC	1%	7%	2%	3%	28%	10%	37%	1%	11%	1%
AL	1%	7%	2%	5%	29%	10%	28%		12%	5%
AM		3%	3%	3%	25%	10%	41%		14%	1%
AP		3%	2%	6%	30%	11%	34%	1%	11%	2%
BA	2%	10%	3%	5%	34%	7%	26%	1%	7%	5%
CE	1%	8%	4%	6%	28%	9%	30%	2%	9%	2%
DF		6%	2%	3%	21%	14%	38%	1%	14%	1%
ES	1%	6%	1%	4%	30%	5%	36%		15%	2%
GO	1%	17%	7%	4%	32%	7%	24%	1%	2%	5%
MA		5%	1%	2%	40%	5%	38%	2%	6%	3%
MG	1%	10%	8%	2%	27%	8%	33%		10%	1%
MS	2%	14%	6%	8%	26%	13%	21%	1%	6%	3%
MT	1%	8%	7%	5%	31%	10%	29%	2%	5%	2%
PA	1%	5%	3%		26%	12%	40%	1%	8%	4%
PB	2%	4%	6%	5%	26%	10%	35%	1%	11%	1%
PE	1%	9%	3%	2%	35%	9%	31%	1%	5%	4%
PI		7%	5%	5%	29%	9%	29%		14%	3%
PR		4%	3%	7%	27%	10%	36%		10%	1%
RJ		5%	7%	6%	39%	7%	27%	1%	5%	2%
RN	2%	10%	3%	7%	32%	6%	30%	1%	7%	3%
RO	2%	16%	4%	5%	28%	9%	26%	1%	6%	3%
RR	1%	6%	3%	4%	30%	8%	34%	1%	9%	3%
RS		6%	7%	6%	37%	11%	24%	1%	6%	1%
SC	2%	6%	8%	6%	31%	9%	26%	1%	9%	2%
SE	1%	3%	6%	6%	26%	9%	32%	2%	13%	1%
SP	1%	7%	4%	4%	27%	10%	41%	1%	5%	1%
TO	1%	6%	9%	4%	26%	11%	33%	1%	6%	3%

Apêndice 32 - Escolaridade – Nextel

UF	Sem Escolaridade	Fundamental Incompleto	Fundamental Completo	Ens. Médio Incompleto	Ens. Médio Completo	Ens. Superior Incompleto	Ens. Superior Completo	Pós- Graduação Incompleta	Pós- Graduação Completa	Não Respondeu
AC										
AL										
AM										
AP										
BA										
CE										
DF										
ES										
GO										
MA										
MG										
MS										
MT										
PA										
PB										
PE										
PI										
PR										
RJ	1%	8%	5%	5%	40%	10%	24%	2%	3%	2%
RN										
RO										
RR										
RS										
SC										
SE										
SP		6%	5%	6%	39%	9%	24%	3%	6%	2%
TO										

Apêndice 33 - Escolaridade – Oi

UF	Sem Escolaridade	Fundamental Incompleto	Fundamental Completo	Ens. Médio Incompleto	Ens. Médio Completo	Ens. Superior Incompleto	Ens. Superior Completo	Pós- Graduação Incompleta	Pós- Graduação Completa	Não Respondeu
AC	1%	3%	2%	2%	32%	13%	32%	1%	13%	2%
AL		5%	5%	4%	30%	13%	29%	3%	8%	3%
AM		1%	4%	1%	35%	10%	34%		14%	1%
AP	1%	3%	3%	5%	25%	13%	41%	1%	8%	1%
BA		8%	3%	5%	36%	13%	26%	1%	7%	2%
CE	1%	6%	4%	4%	35%	7%	34%	1%	7%	2%
DF	1%	2%	4%	4%	24%	9%	45%	1%	8%	3%
ES	1%	7%	6%	4%	34%	14%	21%	1%	11%	1%
GO	0%	5%	5%	7%	25%	10%	35%	2%	9%	1%
MA		3%	3%	4%	41%	5%	31%	1%	7%	4%
MG	2%	7%	6%	4%	34%	8%	32%		6%	0%
MS		13%	3%	4%	31%	11%	29%	1%	7%	2%
MT	2%	7%	5%	7%	26%	7%	35%	1%	9%	1%
PA	1%	3%	4%	4%	34%	11%	30%	1%	7%	4%
PB		4%	4%	7%	33%	9%	32%	0%	8%	2%
PE		13%	4%	7%	38%	9%	20%	0%	6%	3%
PI		3%	3%	4%	28%	6%	39%	1%	14%	3%
PR		9%	2%	8%	31%	13%	29%	2%	5%	1%
RJ	1%	5%	4%	7%	33%	9%	29%	0%	10%	2%
RN	2%	5%	6%	3%	33%	7%	33%	1%	9%	1%
RO	1%	9%	5%	3%	23%	8%	34%	1%	15%	2%
RR										
RS		10%	6%	7%	38%	9%	23%		7%	1%
SC	1%	9%	6%	9%	34%	7%	24%		9%	1%
SE	1%	5%	3%	2%	23%	11%	44%	1%	7%	3%
SP	1%	6%	3%	5%	35%	6%	33%	1%	9%	2%
TO	1%	4%	3%	4%	24%	10%	41%		10%	4%

Apêndice 34 - Escolaridade – Tim

UF	Sem Escolaridade	Fundamental Incompleto	Fundamental Completo	Ens. Médio Incompleto	Ens. Médio Completo	Ens. Superior Incompleto	Ens. Superior Completo	Pós- Graduação Incompleta	Pós- Graduação Completa	Não Respondeu
AC										
AL		7%	2%	2%	31%	5%	37%	1%	8%	6%
AM		2%	1%	3%	22%	12%	43%	2%	14%	1%
AP	1%	2%		3%	20%	13%	47%	1%	11%	3%
BA		5%	2%	4%	33%	10%	33%	1%	8%	4%
CE	1%	4%	5%	6%	30%	13%	32%	1%	5%	1%
DF		3%	3%	3%	25%	10%	38%	1%	17%	
ES	1%	7%	2%	3%	31%	5%	36%	2%	11%	1%
GO	1%	4%	6%		22%	10%	42%	1%	11%	1%
MA		7%	4%	2%	38%	8%	30%		10%	1%
MG	1%	8%	4%	4%	37%	12%	29%	1%	5%	1%
MS	1%	10%	2%	9%	20%	10%	35%		12%	1%
MT		4%	3%	3%	22%	9%	45%		13%	3%
PA		3%	5%	1%	31%	11%	38%	2%	8%	2%
PB	1%	3%	4%	5%	23%	15%	32%	1%	15%	2%
PE	1%	5%	2%	3%	27%	7%	41%		13%	1%
PI	1%	6%	3%	3%	21%	12%	36%	2%	13%	3%
PR	2%	10%	6%	6%	34%	7%	25%	1%	9%	
RJ		10%	3%	3%	34%	10%	25%	1%	11%	3%
RN	2%	5%	2%	6%	22%	8%	40%	1%	11%	2%
RO	2%	10%	4%	2%	22%	9%	34%	1%	14%	1%
RR		3%	2%	1%	20%	10%	49%	1%	10%	2%
RS	1%	6%	7%	4%	32%	11%	29%	2%	7%	2%
SC	1%	10%	8%	5%	30%	9%	24%	1%	8%	3%
SE	2%	5%	5%	1%	26%	13%	31%	3%	14%	
SP	1%	5%	7%	3%	32%	10%	35%		4%	3%
TO	3%	6%	2%	5%	16%	8%	44%	1%	12%	4%

Apêndice 35 - Escolaridade – Vivo

UF	Sem Escolaridade	Fundamental Incompleto	Fundamental Completo	Ens. Médio Incompleto	Ens. Médio Completo	Ens. Superior Incompleto	Ens. Superior Completo	Pós- Graduação Incompleta	Pós- Graduação Completa	Não Respondeu
AC	3%	12%	5%	5%	29%	7%	30%	0%	6%	3%
AL	1%	7%	4%	4%	31%	7%	34%	1%	9%	2%
AM	2%	7%	5%	7%	37%	10%	26%	0%	5%	2%
AP	1%	4%	4%	4%	33%	13%	28%	2%	9%	2%
BA	2%	9%	6%	2%	32%	6%	29%	1%	9%	3%
CE	1%	6%	3%	1%	32%	8%	34%	2%	9%	3%
DF	1%	4%	3%	3%	21%	8%	42%	3%	17%	
ES	1%	15%	5%	5%	32%	10%	24%	1%	5%	2%
GO	1%	10%	6%	7%	32%	6%	28%	1%	6%	3%
MA		11%	4%	4%	35%	7%	31%	1%	5%	3%
MG	1%	10%	6%	3%	33%	8%	32%	1%	6%	1%
MS	2%	15%	9%	4%	25%	8%	25%	1%	8%	1%
MT	1%	8%	5%	5%	34%	8%	29%	0%	6%	4%
PA		12%	5%	4%	33%	7%	28%	2%	8%	1%
PB	1%	6%	4%	5%	25%	11%	38%	1%	8%	2%
PE	2%	4%	2%	2%	30%	11%	37%	2%	11%	
PI		6%	5%	4%	20%	9%	40%	2%	15%	
PR	2%	5%	3%	2%	16%	10%	43%	2%	14%	4%
RJ	1%	10%	4%	6%	33%	7%	26%	1%	10%	2%
RN	1%	4%	2%	2%	30%	9%	34%	3%	10%	5%
RO	1%	12%	3%	2%	28%	10%	31%		10%	2%
RR	1%	8%	4%	6%	28%	10%	35%	1%	6%	3%
RS		13%	4%	6%	28%	14%	22%	1%	8%	5%
SC	1%	9%	6%	5%	21%	11%	33%	1%	13%	1%
SE	1%	12%	7%	5%	30%	10%	27%	1%	5%	2%
SP		7%	8%	7%	30%	7%	28%	1%	9%	2%
TO	2%	10%	3%	6%	21%	13%	30%	1%	11%	2%