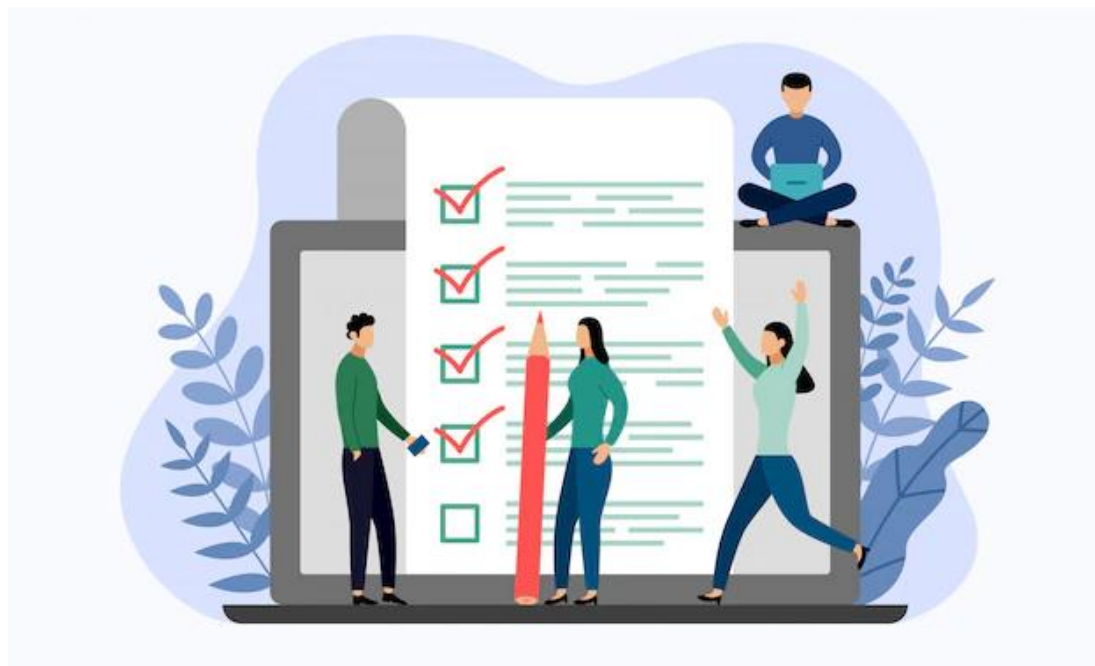


Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2022

Relatório Executivo



Sumário

Sumário2

Introdução3

Resumo Executivo4

Notas Metodológicas5

1. Banda Larga Fixa8

2. Telefonia Móvel Pós-paga11

3. Telefonia Móvel Pré-paga14

4. Telefonia Fixa17

5. TV por Assinatura20

6. Padrões de Uso da Internet Fixa e do Celular23

7. Considerações finais25

Anexo I - Índices de Satisfação e de Qualidade Nacionais (por serviço e operadora)26

Anexo II - Índices de Satisfação (por serviço, estado e operadora, ordenados do maior para o menor)28

Anexo III – Ranqueamento das Operadoras (por serviço e estado, com base no índice de satisfação geral)33



SAUS QUADRA 06 BLOCOS C, E, F E H
CEP 70070-940 BRASÍLIA/DF

Presidente

Carlos Manuel Baigorri

Conselho Diretor

Alexandre Reis Siqueira Freire

Artur Coimbra de Oliveira

Moisés Queiroz Moreira

Vicente Bandeira de Aquino Neto

Superintendência de Relações com Consumidores (SRC)

Cristiana Camarate Silveira Martins Leão Quinalia

Superintendente

Gerência de Interações Institucionais, Satisfação e Educação para o Consumo (RCIC)

Isadora Moreira Firmino | Gerente

Débora Luzia Penha | Coordenador

Carolina Soares Valença

Priscila Machado Reguffe Dias

João Victor Melo Correa Mendes (estagiário)

Introdução

O presente relatório visa apresentar, de maneira consolidada, os principais destaques em relação aos resultados da Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida de 2022, cuja execução é coordenada pela Gerência de Interações Institucionais, Satisfação e Educação para o Consumo (RCIC) no âmbito da Superintendência de Relações com os Consumidores (SRC), com base nas competências dispostas nos incisos I, III e VIII do art. 160 do Regimento Interno da Anatel (RIA), aprovado pela [Resolução nº 612, de 29 de abril de 2013](#).

O documento inicia com um resumo executivo contendo os principais destaques da Pesquisa e segue com os aspectos gerais da metodologia. Em seguida, apresenta os resultados exploratórios mais detalhados por serviço. Ao final, uma série de tabelas possibilita a consulta rápida das notas de Satisfação Geral em nível nacional e estadual, bem como a comparação entre as prestadoras.

Nesse contexto, além de prover subsídios à atuação da própria SRC, as análises visam contribuir para o planejamento e execução das demais atividades da Anatel, em especial as relacionadas ao acompanhamento e controle, a fiscalização e a regulamentação.

Na [página da Pesquisa no Portal da Anatel](#), é possível ter acesso às tabelas com os resultados consolidados e aos relatórios descritivos produzidos pela empresa pesquisadora, separados por serviço e ano. Nas tabelas é possível consultar todos os resultados da pesquisa, por serviço, estado e prestadora.

Também são disponibilizados os microdados das entrevistas no [Portal Brasileiro de Dados Abertos](#). A partir da página de [Painéis de Dados da Anatel](#) também é possível consultar os rankings das prestadoras por indicador, estado e ano, bem como a evolução e detalhes das notas dos indicadores, além de informações sociodemográficas desde o ano de 2015.

Em relação aos dados, gráficos e tabelas apresentados ao longo do relatório, as informações têm como fonte os resultados da edição de 2022 da Pesquisa de Satisfação e de Qualidade Percebida. Quando não for este o caso, a fonte será explicitada.

Resumo Executivo

Entre os principais pontos a serem destacados nos resultados da pesquisa no ano de 2022, encontram-se os seguintes, que serão detalhados nos blocos de cada serviço:

- Os consumidores que se declaram, em média, mais satisfeitos com suas prestadoras são os da **telefonia celular pré-paga**, enquanto os consumidores que se declaram menos satisfeitos são os da **banda larga fixa**.
- O índice de qualidade menos bem avaliado, inclusive em todos os serviços, foi Qualidade do Atendimento Telefônico.
- As Prestadoras de pequeno porte obtiveram as maiores notas de Satisfação Geral nos serviços Banda Larga Fixa e Telefonia Fixa.
- Identificou-se alto uso de aplicações que demandam qualidade de rede, tais como: 2 em cada 3 usuários de telefonia móvel pré-paga fazem chamadas de vídeo e 86% dos usuários da banda larga fixa assistem filmes online.
- Observou-se queda nas notas do Índice de Satisfação Geral em relação à 2021 para o Serviço Móvel Pessoal Pré e Pós-pago, enquanto houve um aumento na nota em relação aos demais serviços.

Ressalta-se que, devido às alterações na metodologia, considera-se o início de uma nova série histórica em 2021, podendo-se comparar os resultados de 2022 apenas com 2021. Na tabela 1 consta as notas dos indicadores por serviço do ano de 2022 e uma legenda se a nota se manteve estável (■), se ocorreu incremento (▲) ou queda (▼) estatisticamente significativa na variação da nota.

Índices						
Satisfação Geral		7,07 ▲	7,30 ▼	7,70 ▼	7,45 ▲	7,22 ▲
Qualidade Percebida	Informação	6,83 ▲	6,85 ▼	7,39 ▼	6,91 ■	6,58 ■
	Funcionamento	7,41 ▲	7,25 ▼	7,33 ▼	8,11 ■	8,18 ■
	Cobrança ou Recarga	8,11 ▲	8,01 ■	7,60 ▼	8,10 ▲	8,04 ▲
	Atendimento Telefônico	6,30 ▼	6,25 ■	6,93 ▲	6,78 ▲	6,16 ▼
	Atendimento Digital	6,71 ■	6,86 ▼	7,38 ■	6,80 ■	6,56 ■

Tabela 1 - Notas média nacionais de Satisfação Geral e de Qualidade Percebida 2022, por serviço.

Notas Metodológicas

A Pesquisa foi realizada sob a égide do Regulamento das Condições de Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida Junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações ([Resolução nº 654, de 13 de julho de 2015](#)) e o seu [Manual de Aplicação](#) para Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida Junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações - aprovado pelo Despacho Decisório nº 2/2021/SEI/RCIC/SRC, de 26 de fevereiro de 2021 (SEI [6590911](#)).

A partir de 2021, a Pesquisa passa a se inserir no [modelo](#) para análise de relações de consumo em serviços de telecomunicações proposto pelo Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia¹ (IBICT), e que integra, a partir de um mesma abordagem teórico-metodológica, análises do comportamento no nível do consumidor, das operadoras de serviços de telecomunicações e de entidades reguladoras.

A base metodológica da pesquisa é explicada e detalhada em relatório específico para permitir maior aprofundamento dos interessados, disponível no [Sistema Eletrônico de Informações \(SEI\) da Anatel, processo 53500.010680/2023-08](#).

A proposta para o modelo de Pesquisa realizado a partir de 2021, considerou também a avaliação das dimensões da qualidade, cujo resultado se dá pelos respectivos índices de satisfação e de qualidade.

1 Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), no âmbito da parceria firmada por termo de execução descentralizada para realização de estudos, pesquisas e gestão de dados, com foco nas relações de consumo.

DIMENSÕES DA SATISFAÇÃO E DA QUALIDADE PERCEBIDA

Satisfação Geral do Consumidor - Avaliação do consumidor acerca do resultado de sua relação de consumo junto a determinada prestadora, considerando-se determinado período de tempo.

Qualidade da Informação ao Consumidor - Nível da prestação de informações ao longo do relacionamento consumidor-operadora.

Qualidade do Funcionamento - Avaliação das condições críticas de acesso, fruição e retenção, a depender do serviço.

Qualidade da Cobrança - Avaliação sobre características da atividade de cobrança, envolvendo coerência, clareza e conveniência.

Qualidade do Serviço de Recarga - Avaliação da recarga quanto aos critérios de compatibilidade entre créditos cobrados e créditos consumidos e de clareza nas informações apresentadas sobre o consumo de créditos de recarga.

Qualidade do Atendimento ao Cliente - Avaliação acerca de aspectos relacionados ao processo e ao resultado do atendimento nos canais utilizados. A dimensão pode ser unifatorial ou formada por dois fatores: **Qualidade do Atendimento ao Cliente via Atendimento Telefônico (QAT)** e **Qualidade do Atendimento ao Cliente via Canais Digitais (QAD)**, a depender dos resultados do cálculo dos indicadores, conforme consta no Manual de Aplicação da Pesquisa.

Figura 1 - Dimensões de satisfação e de qualidade percebida.

Para atender a necessidade do Índice de Qualidade Percebida (IQP), de que trata o RQUAL (Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações), e considerando que a satisfação geral e a qualidade percebida são funcionalmente semelhantes, conforme indica o estudo referenciado, o índice resultante da avaliação da dimensão de Satisfação Geral ganha relevo como **o principal indicador da Pesquisa** e será utilizado para composição do Selo de Qualidade.

Os demais índices de qualidade são usados para compreensão e análise da relação de consumo, além da possibilidade de mensurar o impacto das dimensões de qualidade na Satisfação Geral.

As inovações inseridas na Pesquisa a partir de 2021, contribuem ainda:

- Para que ela possua um maior rigor teórico, a partir dos estudos já citados;
- Para incrementar a compreensão do que influencia na satisfação do consumidor, por meio da Modelagem de Equações Estruturais (MEE) utilizada no cálculo dos resultados dos índices de Qualidade Percebida Parciais (IQPPs, tais como Qualidade do Funcionamento e do Atendimento, por exemplo);
- Melhor entendimento do comportamento do consumidor, tanto pelas relações entre os IQPPs e o ISG (Índice de Satisfação Geral), quanto para atualização do questionário no sentido de melhor aferir – para banda larga fixa e móvel – os padrões de uso dos consumidores.

Universo e Amostra da Pesquisa

As amostras de entrevistados foram definidas de forma a refletir a percepção de qualidade e o grau de Satisfação Geral do universo total de usuários de serviços de telecomunicações considerando as prestadoras participantes da Pesquisa em cada Unidade da Federação (UF).

Na edição de 2022 foram pesquisadas as empresas: Algar, Brisanet, Claro², Gigabyte, Mob, Oi, Sky, Tim, Unifone, Valenet e Vivo. Também foram pesquisados as Sociedades de Propósito Específico (SPEs), referente a aquisição do serviço móvel pessoal (SMP) da Oi: OiClaro, OiTim e OiVivo.

Observa-se que a partir de 2021 a prestadora Net, Nextel e Claro foram pesquisadas apenas como Claro. A Anatel entende que o prazo decorrido entre o processo de fusão destas empresas e a realização desta edição da Pesquisa foi suficiente para que os consumidores tomassem conhecimento da alteração e consolidação das marcas sob a Claro.

Foram realizadas 88.276 entrevistas pela empresa Kantar TNS entre julho de 2022 e janeiro de 2023. A Anatel definiu os entrevistados em sorteio aleatório, a partir das bases de consumidores encaminhadas por cada prestadora.

Apesar do plano amostral conter 496 estratos, um estrato não foi finalizado. Assim, foram realizadas efetivamente 88.365 entrevistas, mas desconsiderando o estrato não finalizado apenas 88.276 foram consideradas na análise dos resultados.

SERVIÇO	UF	PRESTADORAS	ESTRATOS	ENTREVISTAS
Banda Larga Fixa	27	11	104	22.500
Telefonia Fixa	27	6	74	13.467
Telefonia Móvel (pós-paga)	27	7	120	21.597
Telefonia Móvel (pré-paga)	27	7	121	16.114
TV por Assinatura	24	5	77	14.598
TOTAL	27	14	496	88.276

Tabela 2 - Resumo do plano amostral por serviço (entrevistas estimadas antes da realização da Pesquisa).

²Observa-se que a partir de 2021 a prestadora Net, Nextel e Claro foram pesquisadas apenas como Claro. A Anatel entende que o prazo decorrido entre o processo de fusão destas empresas e a realização desta edição da Pesquisa foi suficiente para que os consumidores tomassem conhecimento da alteração e consolidação das marcas sob a Claro.

1. Banda Larga Fixa

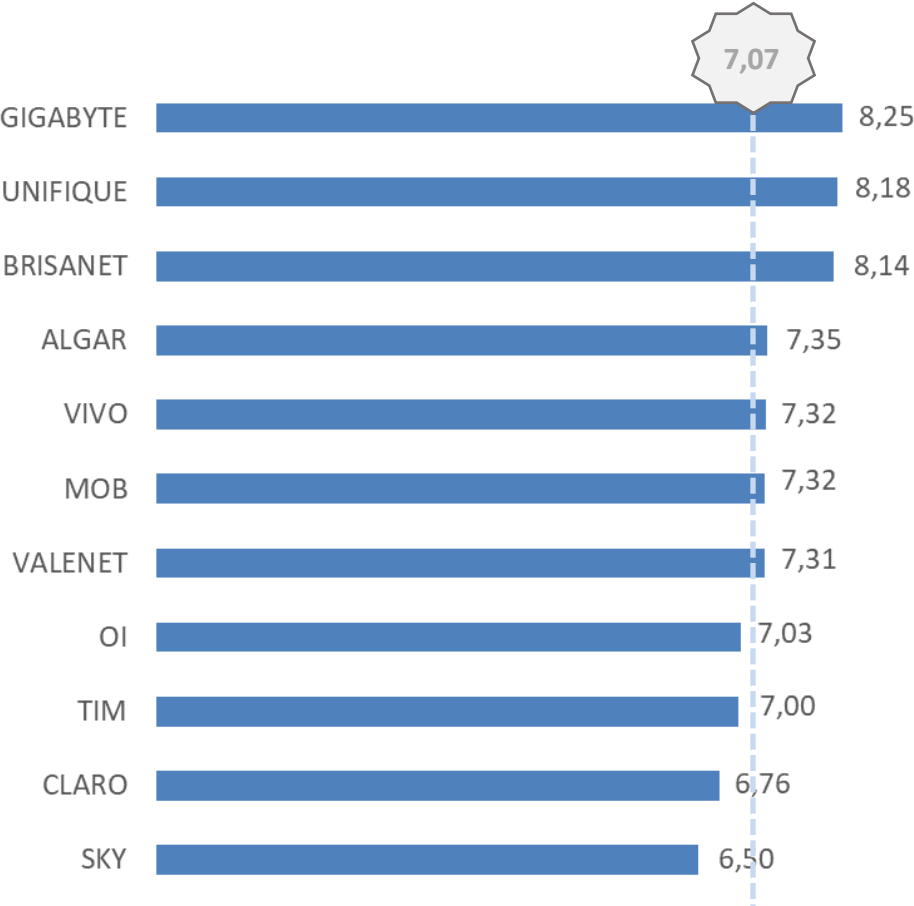


Figura 2 – Notas médias nacionais do ISG para o serviço e as operadoras.

A média nacional do Índice de Satisfação Geral (ISG) fechou o ano de 2022 em 7,07 (Figura 2), o que significou um aumento em relação ao ano anterior. No entanto, continua sendo o serviço com os consumidores menos satisfeitos, quando comparado com a nota dos demais serviços pesquisados.

Quanto à nota geral do serviço por estado (Figura 3 e Tabela 3), o maior ISG foi registrado no Rio Grande do Norte e o menor, em Tocantins.

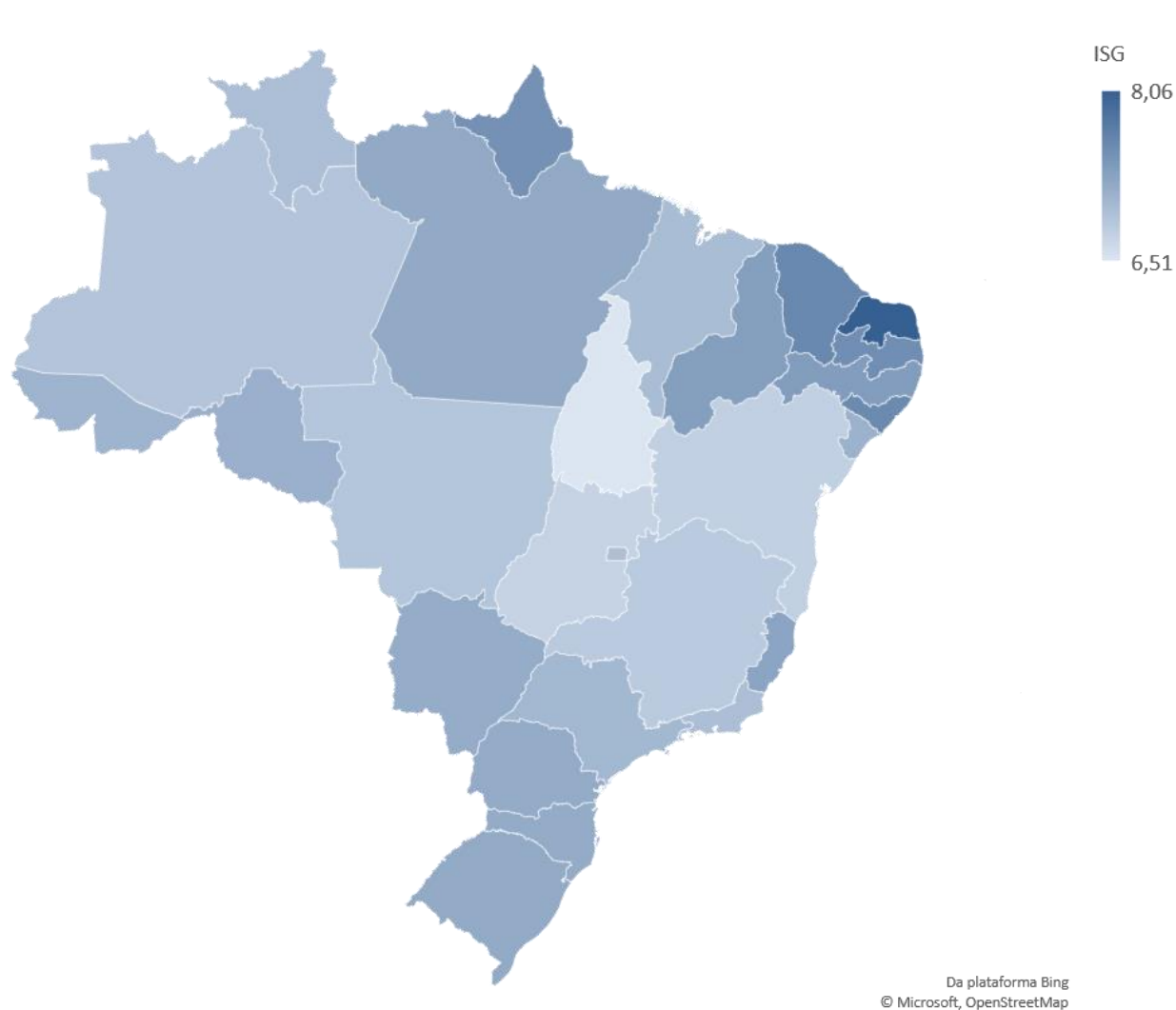


Figura 3 - Representação no mapa do Brasil do ISG da banda larga fixa por estado.

ESTADO	ISG
AC	7,08 ■
AL	7,57 ▲
AM	6,88 ■
AP	7,48 ■
BA	6,76 ■
CE	7,58 ▲
DF	6,95 ■
ES	7,26 ■
GO	6,72 ■
MA	6,98 ■
MG	6,82 ▲
MS	7,17 ■
MT	6,88 ■
PA	7,20 ■
PB	7,52 ■
PE	7,35 ■
PI	7,33 ■
PR	7,18 ▲
RJ	6,96 ■
RN	8,06 ■
RO	7,13 ■
RR	6,96 ■
RS	7,19 ■
SC	7,18 ■
SE	7,11 ■
SP	7,04 ▲
TO	6,51 ■

Tabela 3 - ISG da banda larga fixa por estado

Em relação aos Índices de Qualidade Percebida (Figura 4), o que obteve a melhor avaliação dos consumidores foi o de Cobrança, enquanto aquele com a menor percepção de qualidade foi o Atendimento Telefônico, seguindo o mesmo padrão apurado em 2021.

Foi observado melhoria nas notas de todos os indicadores de qualidade, excetuando-se o atendimento telefônico.

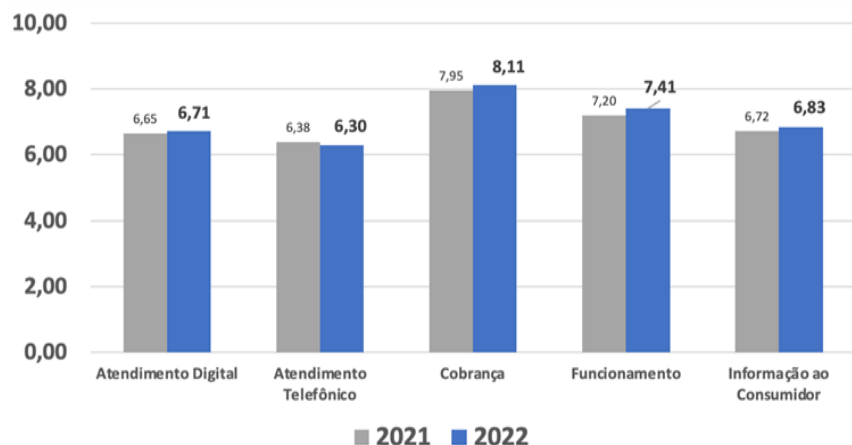


Figura 4 - Notas médias nacionais dos Índices de Qualidade Percebida do serviço

Qualidade e Satisfação na Banda Larga Fixa - A análise dos resultados da MEE para a banda larga fixa permite verificar o quanto cada dimensão de qualidade está contribuindo para explicar o grau de Satisfação Geral do consumidor³, conforme apresentada na Figura 5.

Nesse serviço destacaram-se as dimensões de Funcionamento e de Informação ao Consumidor.

Isso significa, de maneira geral, que eventuais intervenções no sentido de melhorar a percepção do consumidor sobre a qualidade dessas dimensões – especialmente Funcionamento e Informação ao Consumidor – tendem a contribuir para aumentar seu nível de satisfação com o serviço.

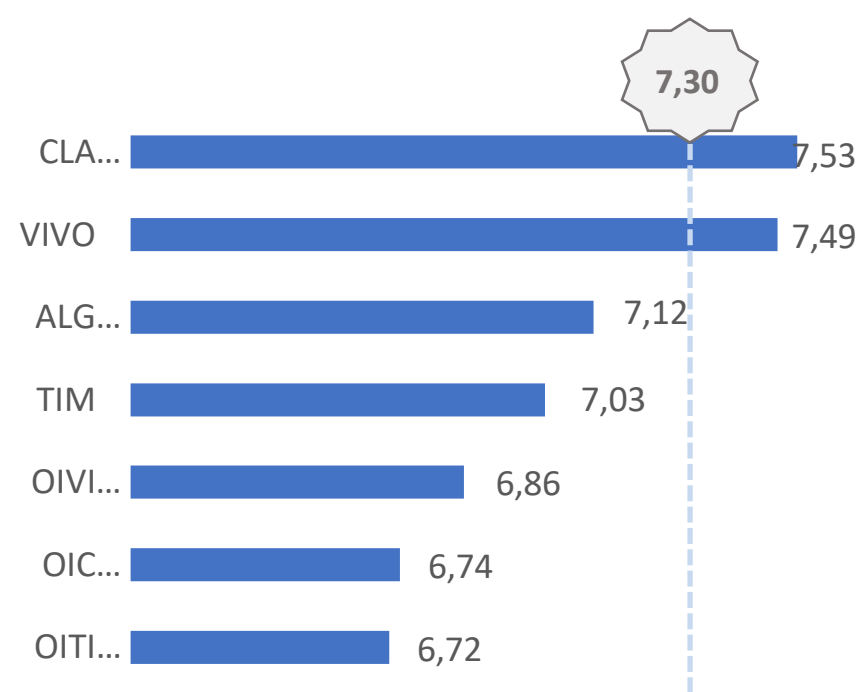
³Por meio da modelagem de equações estruturais (MEE) foram identificadas estimativas de regressão padronizadas – representadas pelos valores da coluna identificada por “nível de relação com SG” na Figura 6– que demonstram o quanto cada dimensão de qualidade está contribuindo para explicar o grau de Satisfação Geral do consumidor. São consideradas como relevantes para a explicação da Satisfação Geral as dimensões que tenham estimativas de regressão superiores a 0,10 ou inferiores a -0,10. Quanto mais próximas de 1 ou de -1, mais relevante é a estimativa.



Figura 5 - Níveis de relacionamento entre qualidade e satisfação na banda larga fixa.

Dimensão Qualidade Percebida	Nível de relação com Satisfação Geral
Funcionamento	0,52
Informação ao Consumidor	0,37
Atendimento Telefônico	0,07
Atendimento Digital	0,04
Cobrança ou Recarga	-0,06

2. Telefonia Móvel Pós-Paga



A média nacional do ISG foi de 7,30 em 2022 (Figura 6). Em termos de prestadoras, os destaques são Claro, com os consumidores mais satisfeitos, e as Sociedades de Propósito Específico (SPEs - OiClaro, OiTim e OiVivo) com os menos satisfeitos.

Na consolidação do ISG por estado (Figura 7 e Tabela 4), os consumidores mais satisfeitos são os do Rio Grande do Sul e os menos satisfeitos, de Roraima. A diferença entre essas duas notas mostra uma variação pequena no índice entre as diversas unidades da federação.

Inclusive, a Claro apresenta o maior índice no recorte por estado (8,21 no Piauí) e a Oi Tim, o menor (6,27 no Distrito Federal).

Figura 6 - Notas médias nacionais do ISG para o serviço e as operadoras.

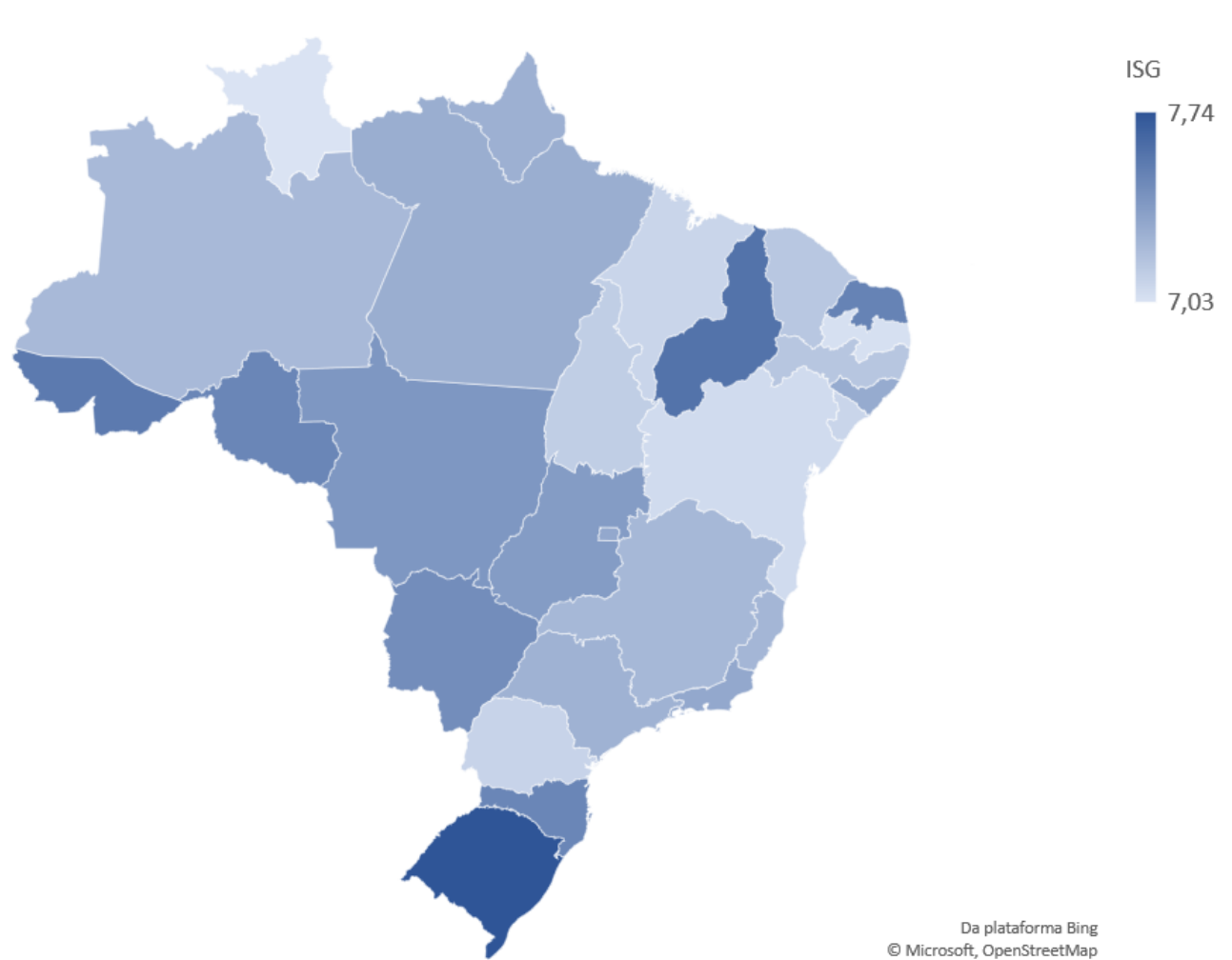


Figura 7 - Representação no mapa do Brasil do ISG da telefonia móvel pós-paga por estado.

ESTADO	ISG
AC	7,55 ■
AL	7,31 ■
AM	7,24 ■
AP	7,28 ■
BA	7,07 ■
CE	7,17 ■
DF	7,32 ■
ES	7,25 ■
GO	7,38 ■
MA	7,10 ▼
MG	7,25 ■
MS	7,46 ■
MT	7,41 ■
PA	7,30 ■
PB	7,05 ■
PE	7,18 ■
PI	7,59 ■
PR	7,11 ▼
RJ	7,33 ■
RN	7,51 ■
RO	7,49 ■
RR	7,03 ■
RS	7,74 ■
SC	7,50 ■
SE	7,10 ■
SP	7,27 ▼
TO	7,14 ■

Tabela 4 - ISG da telefonia móvel pós-paga por estado.

Quanto aos Índices de Qualidade Percebida (Figura 8), Cobrança tem os valores mais altos. No serviço, Funcionamento se destaca positivamente e, na outra ponta, Atendimento Telefônico tem a menor percepção de qualidade.

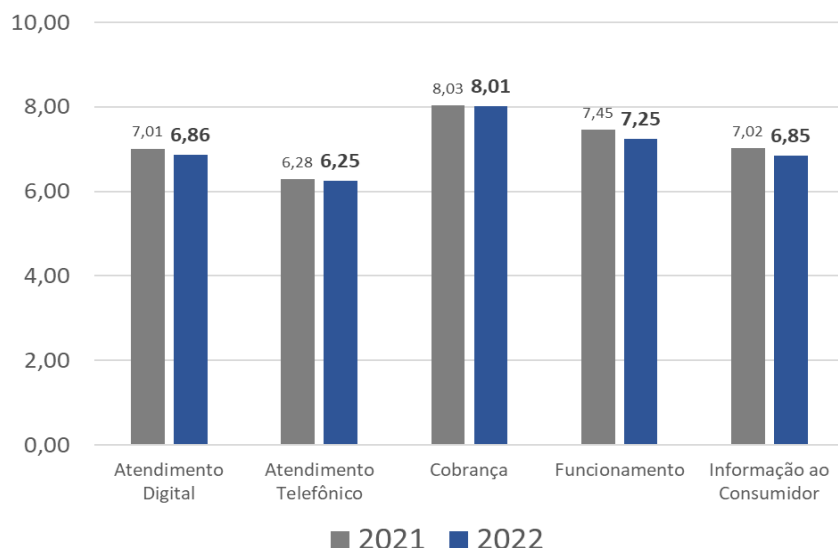


Figura 8 - Notas médias nacionais dos Índices de Qualidade Percebida do serviço.

Qualidade e Satisfação no Celular Pós-pago - A análise dos resultados da MEE para o celular pós-pago, conforme apresentada na Figura 9, demonstra o quanto cada dimensão de qualidade está contribuindo para explicar o grau de Satisfação Geral do consumidor⁴.

Destacaram-se aqui as dimensões Informação ao Consumidor, Funcionamento e Atendimento Telefônico.

Conclui-se daí que ações ou eventos que porventura resultem em melhor avaliação dos consumidores para a dimensão Informação do Consumidor (e em menor medida para a de Funcionamento e Atendimento Telefônico) tendem a melhorar o resultado das notas de satisfação do serviço.

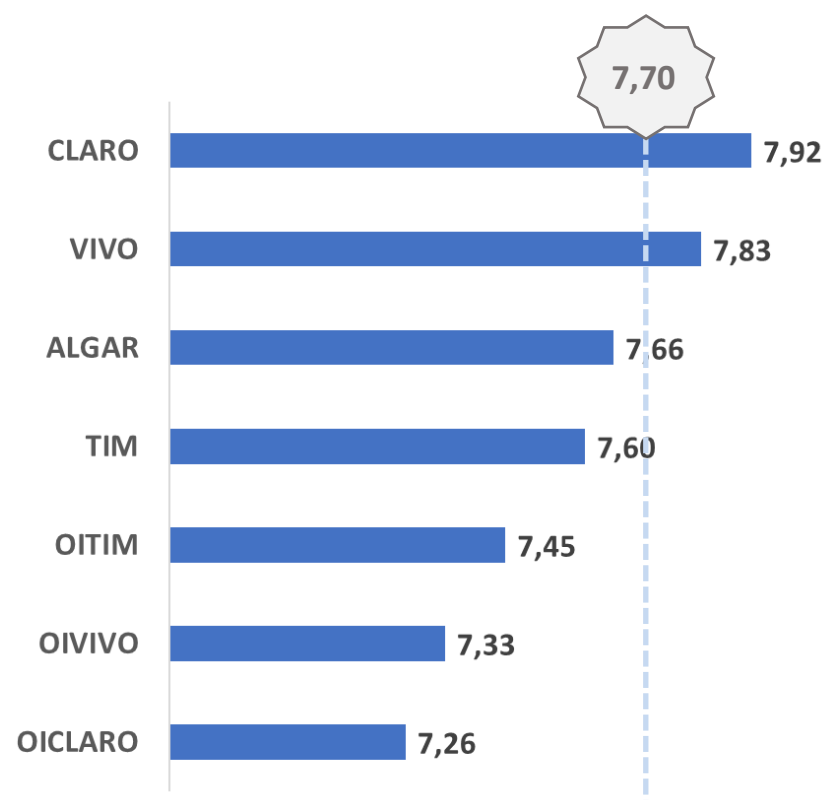
⁴ Por meio da modelagem de equações estruturais (MEE) foram identificadas estimativas de regressão padronizadas – representadas pelos valores da coluna identificada por “nível de relação com SG” na Figura 10 – que demonstram o quanto cada dimensão de qualidade está contribuindo para explicar o grau de Satisfação Geral do consumidor. São consideradas como relevantes para a explicação da Satisfação Geral as dimensões que tenham estimativas de regressão superiores a 0,10 ou inferiores a -0,10. Quanto mais próximas de 1 ou de -1, mais relevante é a estimativa.



Dimensão Qualidade Percebida	Nível de relação com Satisfação Geral
Informação ao Consumidor	0,62
Funcionamento	0,18
Atendimento Telefônico	0,12
Atendimento Digital	-0,01
Cobrança ou Recarga	-0,01

Figura 9 - Níveis de relacionamento entre qualidade e satisfação na telefonia móvel pós-paga.

3. Telefonia Móvel Pré-Paga



Dentre os cinco serviços pesquisados, o celular pré-pago é o que tem os consumidores mais satisfeitos, com o ISG fechando o ano de 2022 em 7,70 (Figura 10).

Entre as prestadoras, a Claro tem a maior nota no ISG, bem como o maior índice na avaliação por estado (8,65 em Alagoas). Já as SPEs tem os consumidores menos satisfeitos e também o menor índice por UF (6,77 na Oi Claro, na Bahia).

A avaliação do ISG ao se consolidarem as notas das prestadoras por estado (Figura 11 e Tabela 5) mostra uma diferença de apenas 0,91 pontos entre o menor índice, de 7,38 no Distrito Federal, e o maior, de 8,29 no Estado Mato Grosso do Sul – o que indica uma pequena variação, a exemplo do pós-pago, na Satisfação Geral entre as diversas unidades da federação.

Figura 10 - Notas médias nacionais do ISG para o serviço e as operadoras.

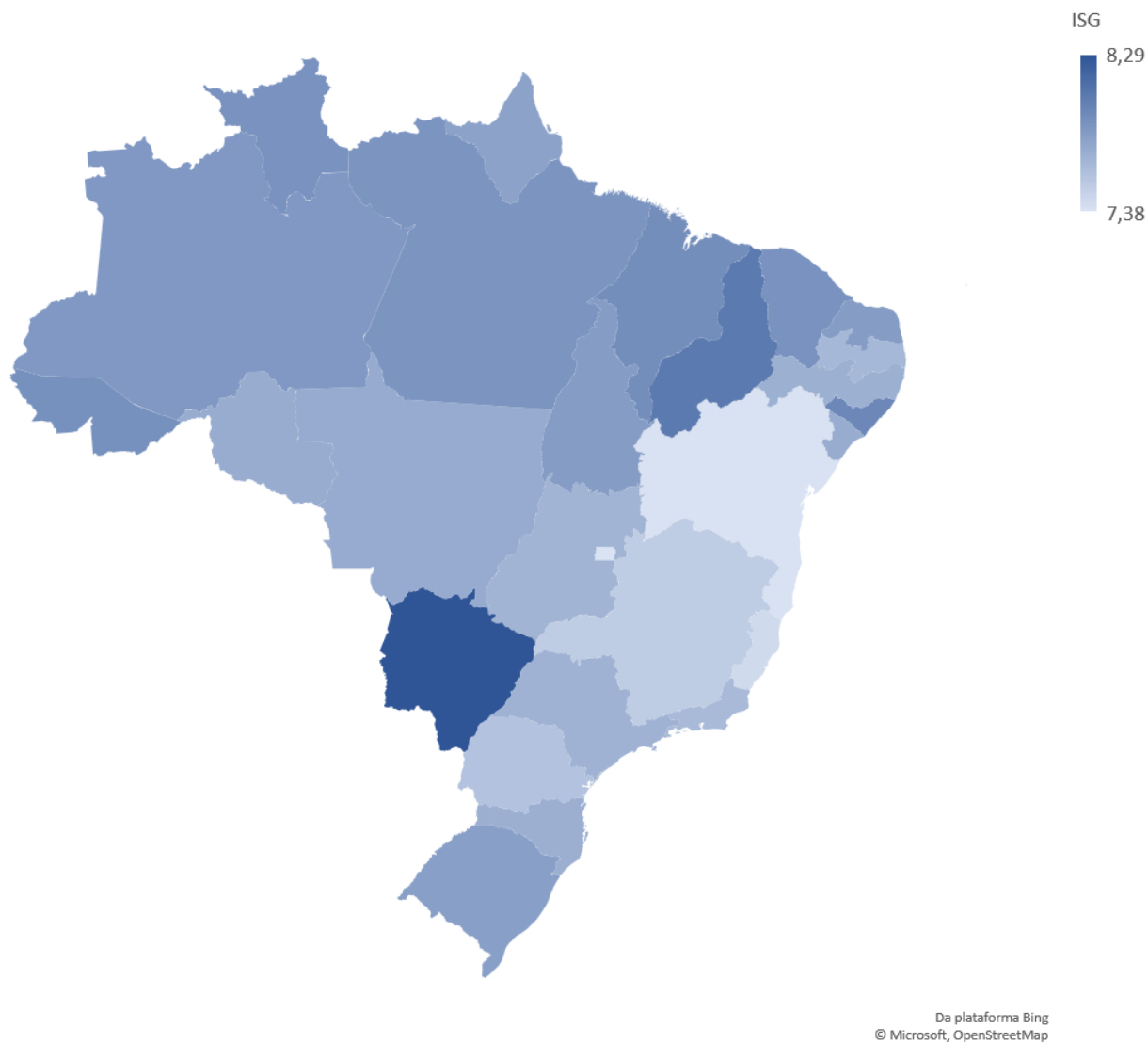


Figura 11 - Representação no mapa do Brasil do ISG da telefonia móvel pré-paga por estado

ESTADO	ISG
AC	7,90 ■
AL	7,96 ■
AM	7,86 ■
AP	7,80 ■
BA	7,39 ■
CE	7,90 ■
DF	7,38 ■
ES	7,44 ▼
GO	7,68 ■
MA	7,92 ■
MG	7,53 ■
MS	8,29 ■
MT	7,74 ■
PA	7,88 ■
PB	7,65 ■
PE	7,71 ■
PI	8,05 ■
PR	7,59 ■
RJ	7,64 ▼
RN	7,83 ■
RO	7,74 ■
RR	7,90 ■
RS	7,82 ■
SC	7,71 ■
SE	7,73 ■
SP	7,69 ■
TO	7,83 ■

Tabela 5- ISG da telefonia móvel pré-paga por estado.

Em termos dos Índices de Qualidade Percebida do serviço (Figura 12), a avaliação é mais positiva sobre Cobrança/Recarga e a percepção de menor qualidade é quanto ao Atendimento Telefônico, seguindo o padrão de qualidade avaliado em 2021.

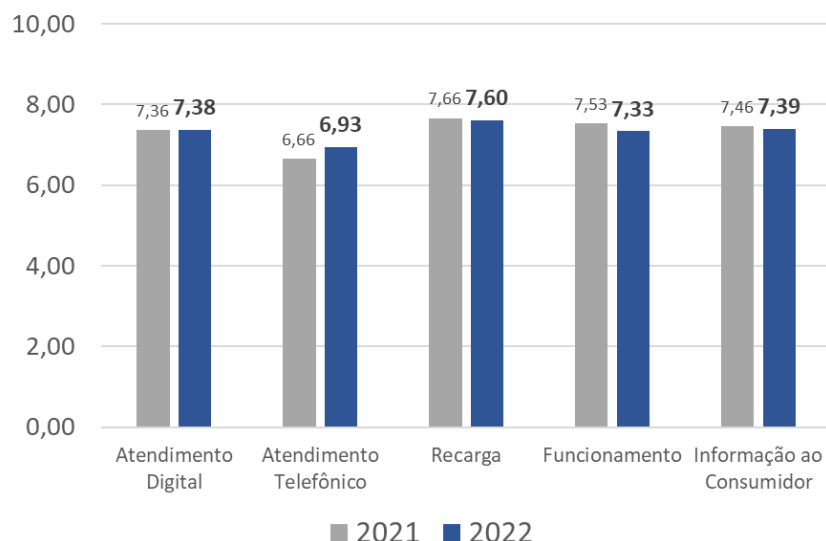


Figura 12 - Notas médias nacionais dos Índices de Qualidade Percebida do serviço.

Qualidade e Satisfação no Celular Pré-pago - No caso do serviço de telefonia móvel pré-paga, os resultados da MEE que demonstram a contribuição de cada dimensão de qualidade para explicar o grau de Satisfação Geral do consumidor⁵, variam de -0,01 a 0,76 (Figura 13).

Nota-se que, assim como no caso da modalidade pós-paga, o maior efeito ocorre na dimensão de Informação ao Consumidor, também com um valor relativamente elevado: as estimativas dessa dimensão, dentre todas as dimensões e serviços, são as únicas acima de 0,60 (tanto no pós, quanto no pré-pago). Complementarmente, destaca-se também a dimensão de Atendimento Telefônico, o que é um indicativo do quão importante é o atendimento por telefone para os consumidores do serviço.

Assim, o foco em melhorias na qualidade desses dois atributos tende a melhorar o resultado das notas de satisfação do serviço. As dimensões restantes, embora eventualmente possam contribuir, apresentam menor relevância.

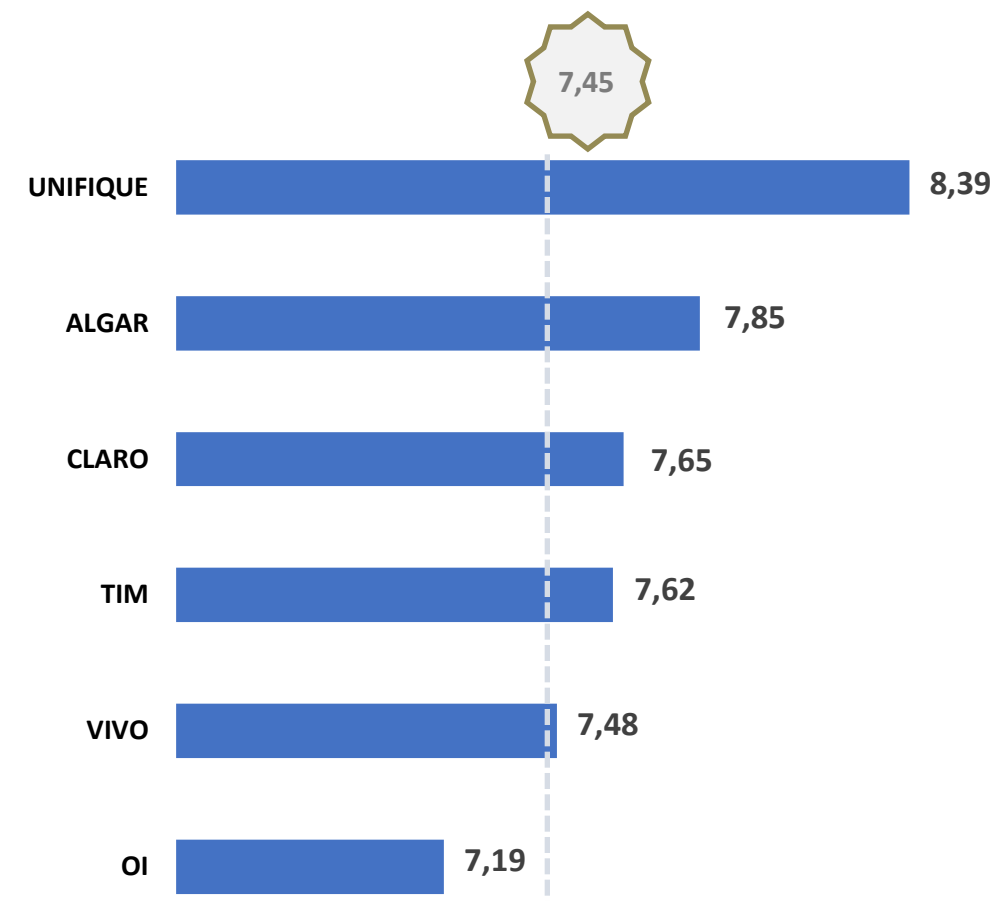
⁵ Por meio da modelagem de equações estruturais (MEE) foram identificadas estimativas de regressão padronizadas – representadas pelos valores da coluna identificada por “nível de relação com SG” na Figura 14 – que demonstram o quanto cada dimensão de qualidade está contribuindo para explicar o grau de Satisfação Geral do consumidor. São consideradas como relevantes para a explicação da Satisfação Geral as dimensões que tenham estimativas de regressão superiores a 0,10 ou inferiores a -0,10. Quanto mais próximas de 1 ou de -1, mais relevante é a estimativa.



Dimensão Qualidade Percebida	Nível de relação com Satisfação Geral
Informação ao Consumidor	0,76
Atendimento Telefônico	0,13
Atendimento Digital	0,08
Funcionamento	-0,01
Cobrança e Recarga	-0,08

Figura 13 - Níveis de relacionamento entre qualidade e satisfação na telefonia móvel pré-paga.

4. Telefonia Fixa



Conforme observado na Figura 14, a média nacional do Índice de Satisfação Geral para o serviço de telefonia fixa fechou o ano de 2022 em 7,45. A prestadora melhor avaliada foi a Unifique, com a média de 8,39 no ISG, tendo como contraponto, com a menor nota no serviço, a Oi (7,19).

Nos estados (Figura 15 e Tabela 6), os consumidores do Amapá se mostram os mais satisfeitos e os da Bahia, os menos satisfeitos.

Figura 14 - Notas médias nacionais do ISG para o serviço e as operadoras.

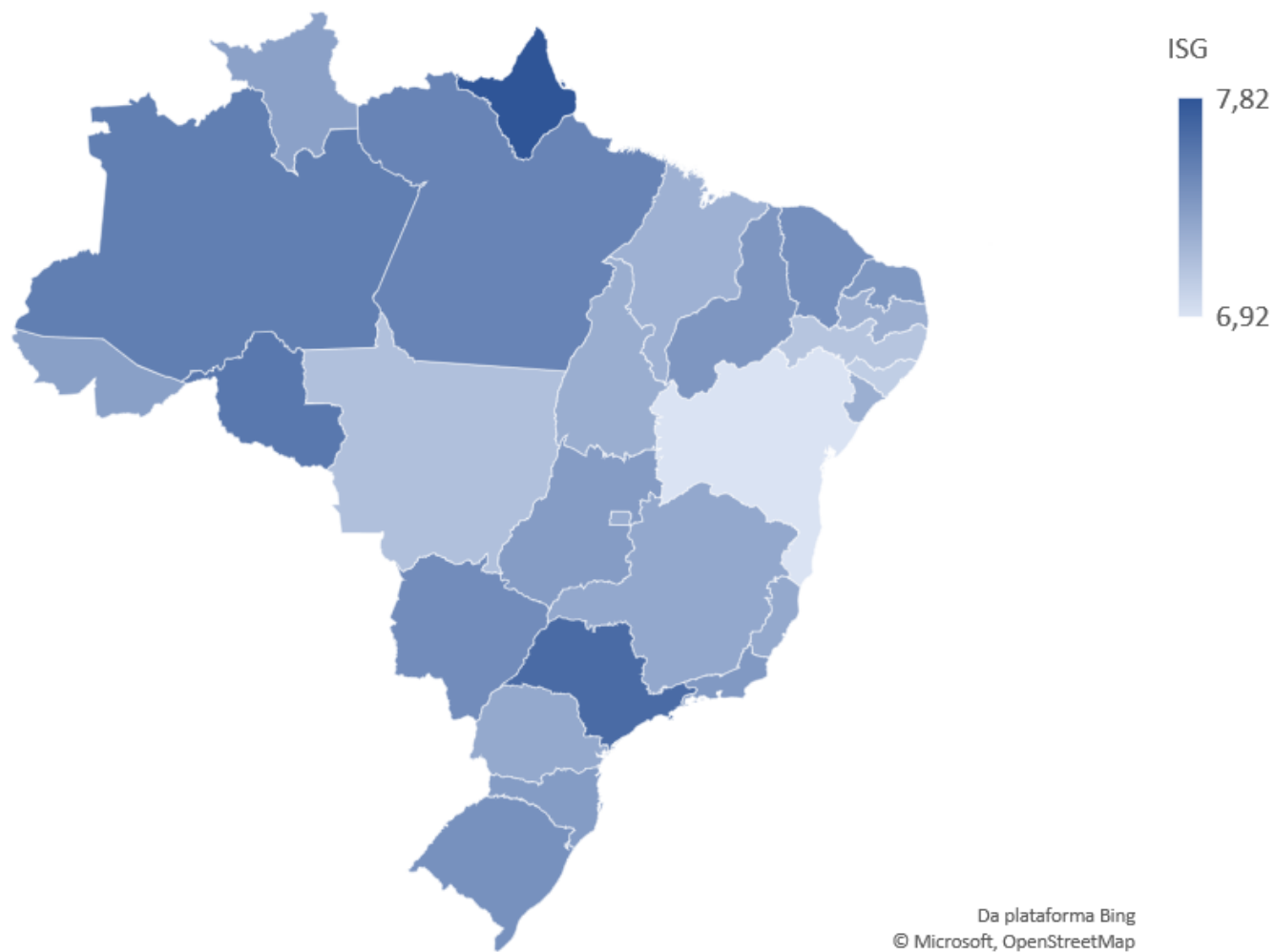


Figura 15- Representação no mapa do Brasil do ISG da telefonia fixa por estado

ESTADO	ISG
AC	7,35 ■
AL	7,06 ■
AM	7,56 ■
AP	7,82 ■
BA	6,92 ■
CE	7,46 ■
DF	7,26 ▲
ES	7,29 ■
GO	7,37 ■
MA	7,24 ■
MG	7,30 ■
MS	7,47 ■
MT	7,14 ■
PA	7,53 ■
PB	7,25 ■
PE	7,11 ■
PI	7,41 ■
PR	7,29 ■
RJ	7,39 ■
RN	7,40 ■
RO	7,60 ■
RR	7,34 ■
RS	7,45 ■
SC	7,38 ■
SE	7,25 ■
SP	7,68 ▲
TO	7,26 ■

Tabela 6 - ISG da telefonia fixa por estado.

A avaliação dos Índices de Qualidade Percebida (Figura 16) mostra que a melhor nota é a de Funcionamento e que o Atendimento Telefônico é o índice com a percepção de menor qualidade na telefonia fixa.

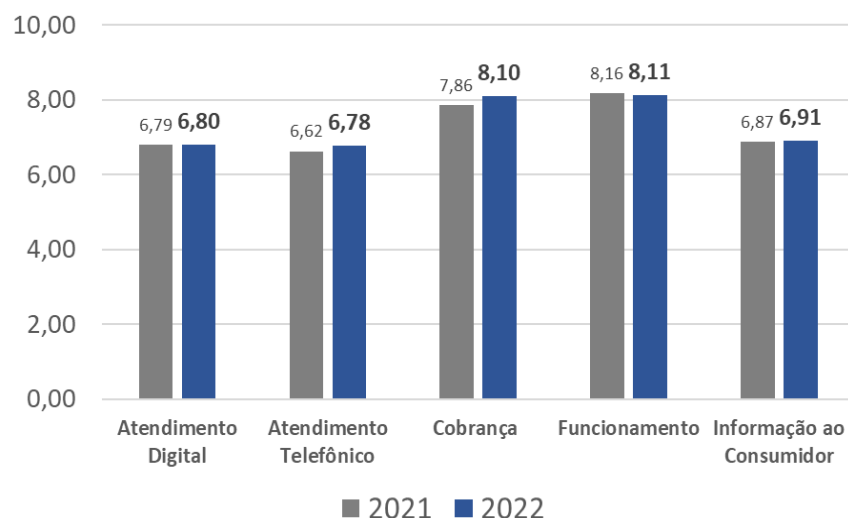


Figura 16 - Notas médias nacionais dos Índices de Qualidade Percebida do serviço.

Qualidade e Satisfação na Telefonia Fixa - A análise dos resultados da MEE para o telefone fixo, conforme apresentada na Figura 18, demonstra a contribuição de cada dimensão de qualidade para explicar o nível de satisfação do consumidor⁶.

O serviço de telefonia fixa e também o serviço de TV por assinatura são os dois únicos em que a dimensão da Informação ao Consumidor não figura entre as mais relevantes para explicar a Satisfação Geral.

Por outro lado, é o serviço no qual Atendimento Telefônico apresenta o maior efeito sobre a satisfação, seguida pelo Funcionamento – o que indica que os demais aspectos ou não estão no radar do consumidor, ou importam apenas em menor medida.

Deste modo, entende-se que ações ou eventos que possam resultar em melhor avaliação dos consumidores para ambas as dimensões são as que tendem a ter mais impacto positivo sobre a satisfação do consumidor.

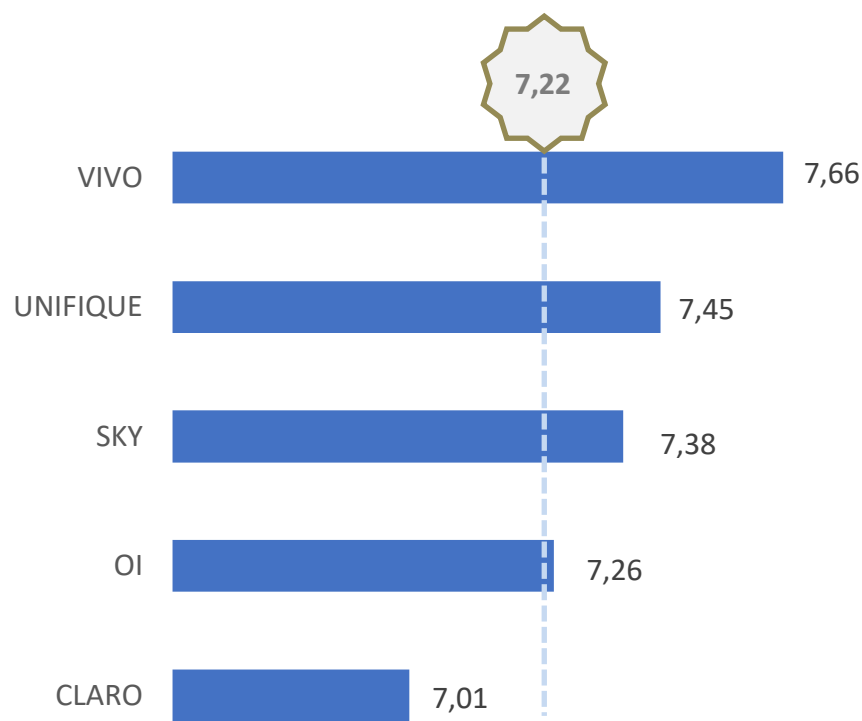
⁶ Por meio da modelagem de equações estruturais (MEE) foram identificadas estimativas de regressão padronizadas – representadas pelos valores da coluna identificada por “nível de relação com SG” na Figura 18 – que demonstram o quanto cada dimensão de qualidade está contribuindo para explicar o grau de Satisfação Geral do consumidor. São consideradas como relevantes para a explicação da Satisfação Geral as dimensões que tenham estimativas de regressão superiores a 0,10 ou inferiores a -0,10. Quanto mais próximas de 1 ou de -1, mais relevante é a estimativa.



Dimensão Qualidade Percebida	Nível de relação com Satisfação Geral
Atendimento Telefônico	0,40
Funcionamento	0,29
Informação ao Consumidor	0,18
Atendimento Digital	0,10
Cobrança ou Recarga	-0,01

Figura 17 - Níveis de relacionamento entre qualidade e satisfação na telefonia móvel pré-paga.

5. TV por Assinatura



A média nacional do Índice de Satisfação Geral (Figura 18) fechou o ano de 2022 em 7,22, sendo o serviço com a segunda menor nota nacional – à frente apenas da banda larga. A prestadora melhor avaliada foi a Vivo, com o ISG médio de 7,66, em contraste com a avaliação da Claro, que possui os consumidores menos satisfeitos, com nota 7,01.

Entre as unidades da Federação (Figura 19 e Tabela 7), Amapá recebeu a maior nota e o Distrito Federal, a menor. A diferença entre as duas notas foi de apenas 1,05 pontos.

Destaque para as regiões Norte e Nordeste do país, que ficaram com as oito melhores avaliações (Amapá, Rio Grande do Norte, Piauí, Maranhão, Ceará, Amazonas, Pernambuco e Sergipe).

Figura 18 - Notas médias nacionais do ISG para o serviço e as operadoras.

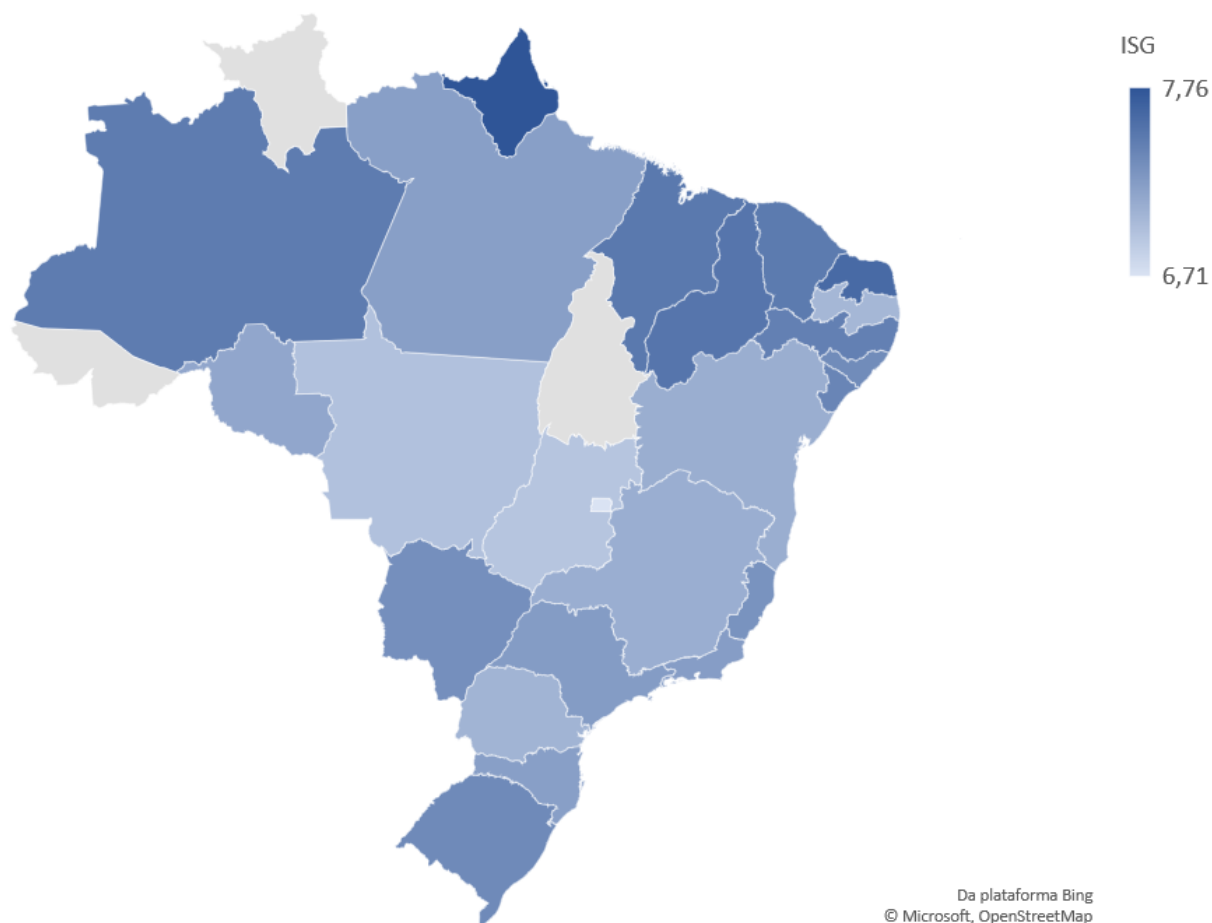


Figura 19 - Representação no mapa do Brasil do ISG da TV por assinatura por estado.
 Não houve empresas elegíveis a participar da pesquisa em Roraima e no Acre.

ESTADO	ISG
AL	7,35 ■
AM	7,47 ■
AP	7,76 ■
BA	7,10 ■
CE	7,48 ■
DF	6,71 ■
ES	7,30 ■
GO	6,93 ■
MA	7,49 ■
MG	7,10 ■
MS	7,32 ■
MT	6,96 ■
PA	7,21 ■
PB	7,03 ■
PE	7,44 ■
PI	7,52 ■
PR	7,05 ■
RJ	7,22 ■
RN	7,60 ■
RO	7,16 ■
RS	7,36 ■
SC	7,21 ■
SE	7,40 ■
SP	7,23 ▲

Tabela 7 - ISG da TV por assinatura por estado.

A respeito dos Índices de Qualidade (Figura 20), o que obteve melhor nota foi o de Funcionamento, seguindo o padrão de 2021. Já o que apresentou a menor percepção de qualidade foi Atendimento Telefônico, como nos demais serviços pesquisados em 2022.

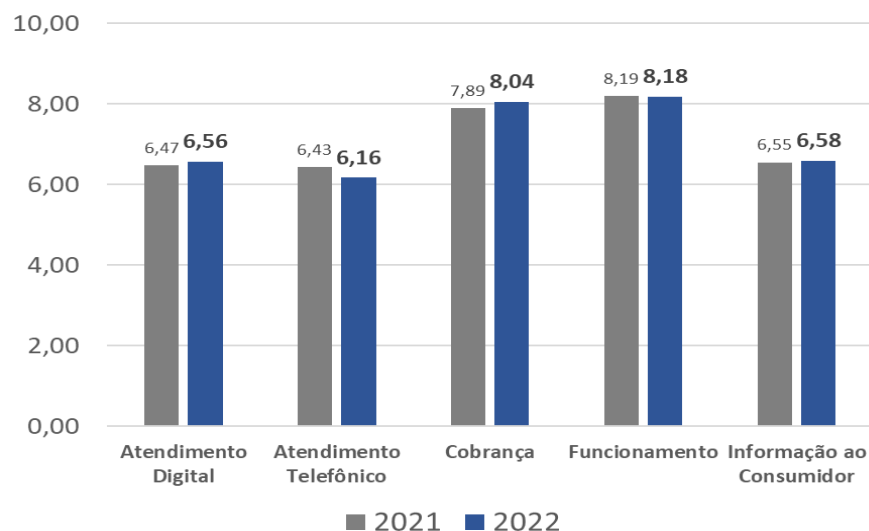


Figura 20 - Notas médias nacionais dos Índices de Qualidade Percebida do serviço.

Qualidade e Satisfação na TV por Assinatura – No serviço, os resultados da MEE no que diz respeito ao quanto cada dimensão de qualidade está contribuindo para explicar o grau de satisfação do consumidor⁷ variam de 0,35 a 0,07 (Figura 21).

Assim como na banda larga fixa, a dimensão que mais contribui para explicar a satisfação do consumidor do serviço de TV por assinatura é a de Funcionamento.

Conclui-se que, a fim de melhorar o resultado das notas de satisfação do serviço como um todo, iniciativas focadas nas quatro dimensões que se destacam tendem a apresentar melhores resultados.

⁷Por meio da modelagem de equações estruturais (MEE) foram identificadas estimativas de regressão padronizadas – representadas pelos valores da coluna identificada por “nível de relação com SG” na Figura 22 – que demonstram o quanto cada dimensão de qualidade está contribuindo para explicar o grau de Satisfação Geral do consumidor. São consideradas como relevantes para a explicação da Satisfação Geral as dimensões que tenham estimativas de regressão superiores a 0,10 ou inferiores a -0,10. Quanto mais próximas de 1 ou de -1, mais relevante é a estimativa.



Dimensão Qualidade Percebida	Nível de relação com Satisfação Geral
Funcionamento	0,35
Atendimento Telefônico	0,24
Informação ao Consumidor	0,18
Atendimento Digital	0,11
Cobrança ou Recarga	0,07

Figura 21 - Níveis de relacionamento entre qualidade e satisfação na TV por assinatura.

6. Padrões de Uso da Internet Fixa e do Celular

Usou a internet para...	 PÓS	 PRÉ	
	Telefonia Celular Pós-paga	Telefonia Celular Pré-paga	Banda Larga Fixa
Acessar vídeos e filmes por aplicativos	55%	50%	86%
Navegar na internet em sites em geral	80%	73%	90%
Acessar redes sociais	84%	80%	88%
Enviar fotos e vídeos por aplicativos de mensagens	82%	77%	84%
Fazer chamadas de vídeo	79%	71%	54%
Jogar Online	---	---	27%

Figura 22 - Padrões de uso dos serviços de internet fixa e celular

Como resultado da medição dos padrões de uso da internet nos serviços de telefonia móvel pós e pré-paga e de banda larga fixa, conforme se vê na Figura 22, o que se destaca é o alto uso para acesso a redes sociais em todos os serviços.

Nota-se que assistir a filmes via streaming – atividade notoriamente intensiva em uso dos recursos da rede de telecomunicações – tem o serviço de banda larga fixa como o preferido, com a proporção de consumidores que fazem este uso do serviço sendo mais de 30 pontos percentuais acima dos serviços de telefonia móvel.

Outras duas atividades de uso intensivo da rede também apresentam percentuais relevantes de consumidores que fazem uso delas no serviço de banda larga, embora em níveis menores que as anteriormente apresentadas: i) com pouco menos de um terço, jogos *on-line* – aferido apenas na banda larga; e ii) chamadas de vídeo, com aproximadamente metade.

Dos temas que se destacam na banda larga, os itens navegação na internet, acesso a redes sociais e envio de fotos/vídeos também são relevantes nos serviços de telefonia móvel.

Esclarece-se que para os consumidores de serviços móveis, buscou-se deixar claro que o uso seria durante a utilização da rede móvel e não do wi-fi.

Além disso, temos que a maior parte dos usuários dizem que pelo wi-fi, sendo 64% no pós, 72% no pré e 83% na banda larga.

	 PÓS	 PRÉ
Wi-fi	64,30%	72,18%
Franquia de Dados	33,34%	25,84%
Não Sabe	2,36%	1,98%

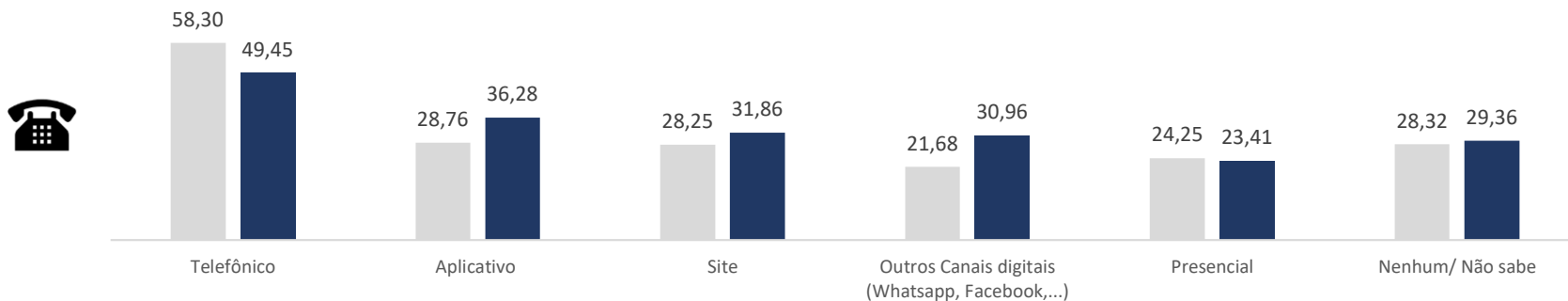
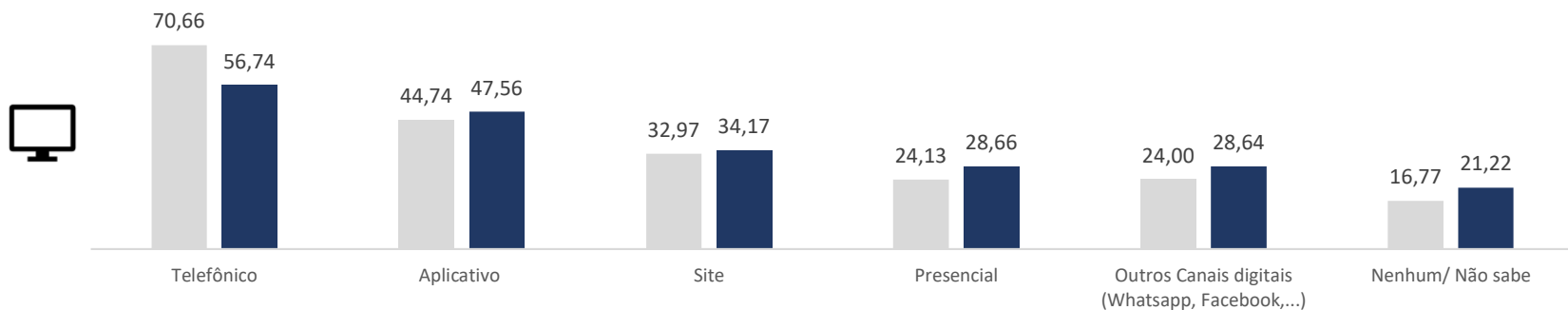
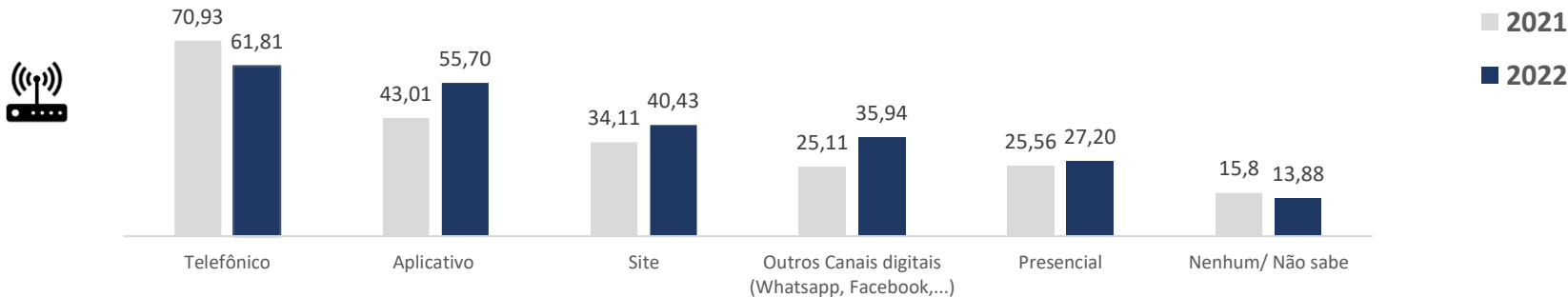
**Considerando os diversos usos que você faz da internet no celular, o que você utiliza com mais frequência para realizar o acesso?*

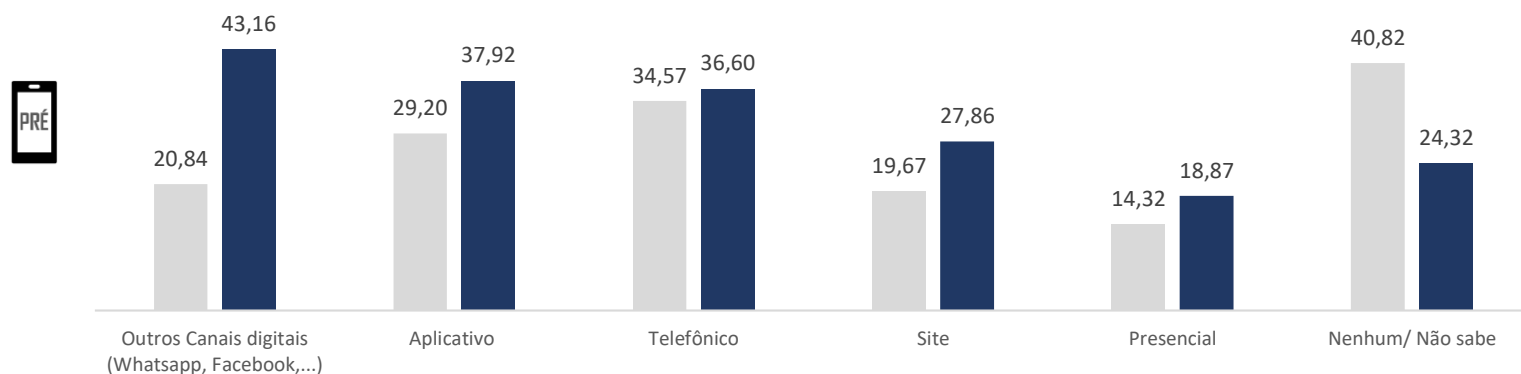
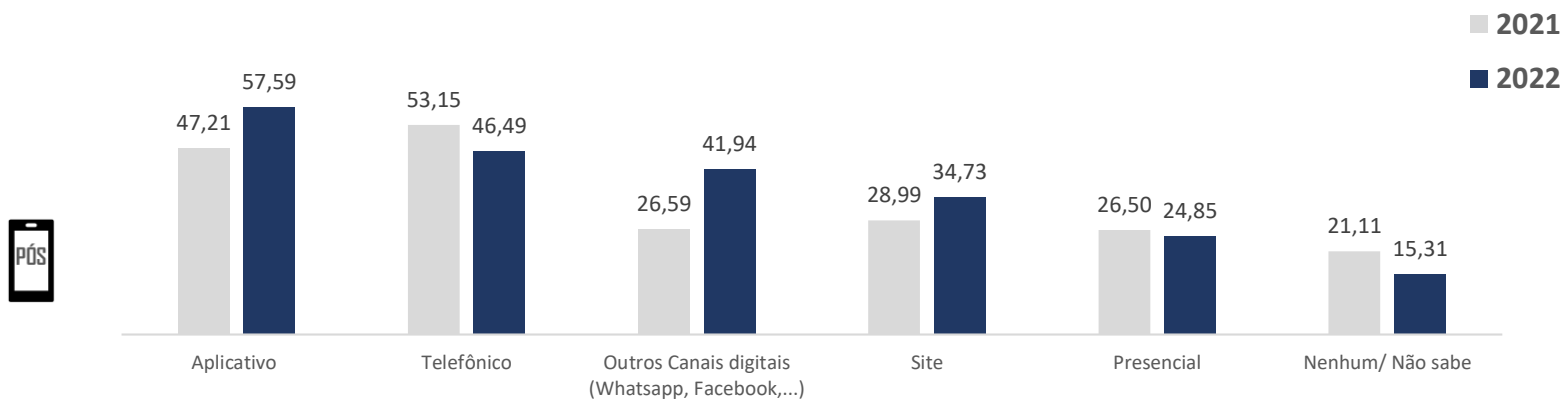


Wi-fi	82,85%
Cabo	15,54%
Não Sabe	1,61%

**Considerando os diversos usos que você faz da internet fixa, o que você utiliza com mais frequência para realizar o acesso?*

7. Canais de Atendimento

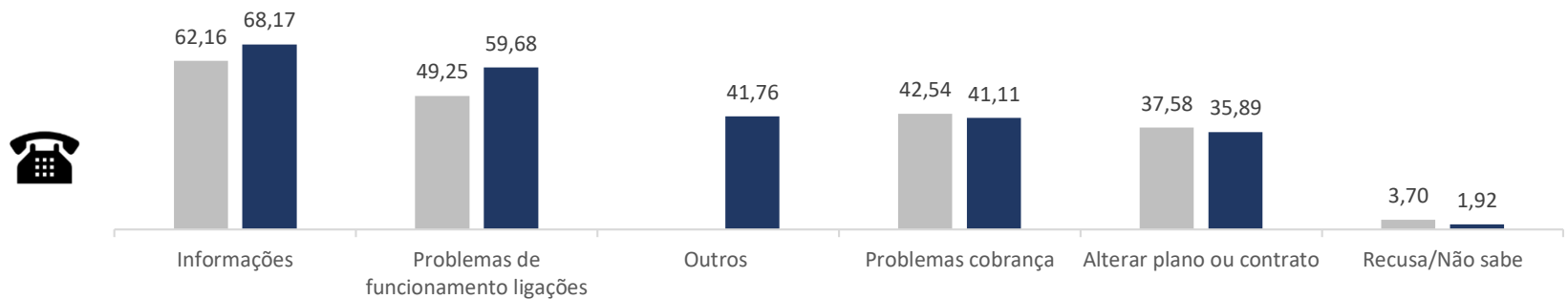
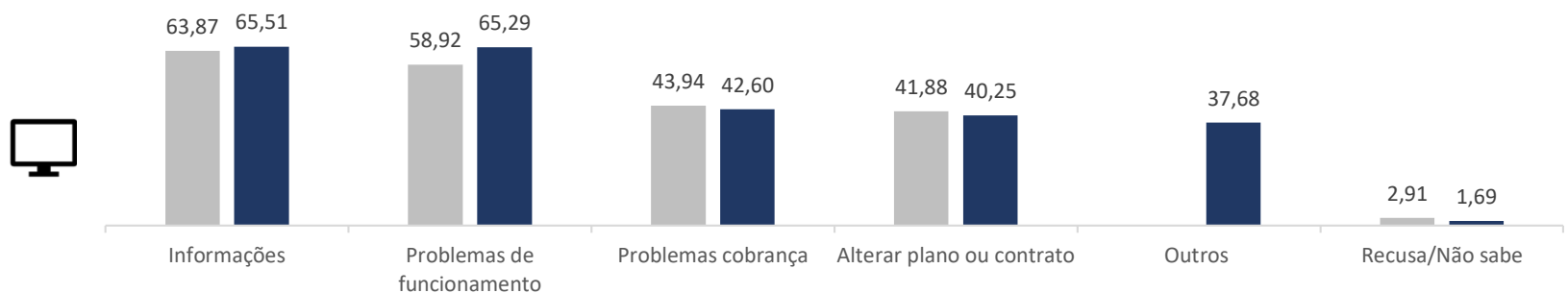
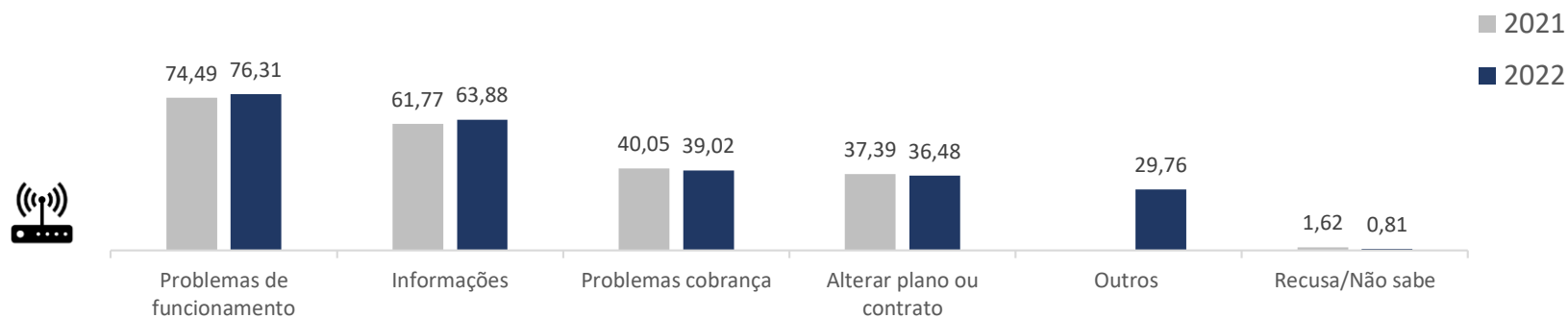


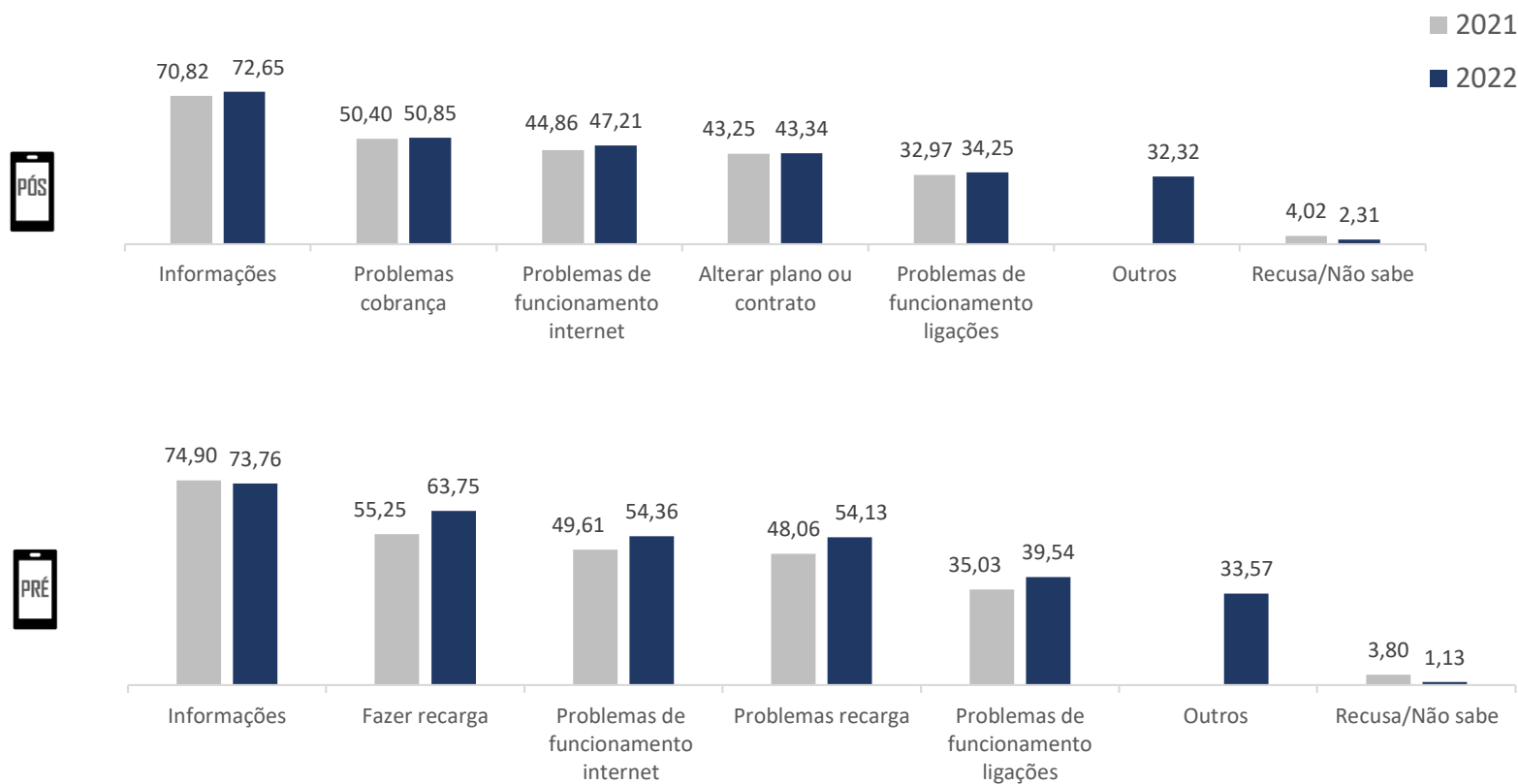


O padrão de contato do consumidor com sua prestadora está se tornando cada vez mais digital, com destaque para os serviços de telefonia móvel, em que o aplicativo da prestadora (Pós) e outros canais digitais (Pré) foram os canais mais utilizados.

Para os demais serviços, o atendimento telefônico continua sendo o mais utilizado, porém em um patamar menor do que em 2021.

8. Motivos de Atendimento





A busca por informações é o principal motivo de contato dos consumidores com suas prestadoras, exceto para o serviço de banda larga fixa cuja principal razão do contato é para resolver problemas de funcionamento.

9. Considerações Finais

A atual metodologia da Pesquisa pela Anatel possibilita saber como as diferentes dimensões da percepção de qualidade se relacionam com a Satisfação Geral do consumidor com sua prestadora. Em especial, três dimensões se mostraram relevantes, o que significa que as ações voltadas para a melhoria da percepção do consumidor sobre elas tendem a elevar também a Satisfação Geral com os serviços prestados.

- i. a qualidade da **Informação ao Consumidor** é relevante em todos os serviços, embora mais destacada na banda larga fixa e nos serviços de telefonia móvel;
- ii. a qualidade de **Funcionamento** possui efeito importante sobre a satisfação dos serviços, com exceção do serviço de telefonia móvel pré-paga;
- iii. a qualidade do **Atendimento Telefônico** contribui para explicar a satisfação do consumidor em quatro serviços: telefonia móvel (pós e pré), telefonia fixa e TV por assinatura.

Os resultados sobre quais variáveis mais explicam a satisfação foram bem similares aos obtidos no ano de 2021, o que demonstra que os consumidores permanecem considerando os mesmos aspectos como importantes para cada um dos serviços pesquisados.

Embora o emprego da metodologia utilizada desde a edição da pesquisa 2021 impeça, a rigor, a comparação dos indicadores das pesquisas realizadas entre 2015 e 2020, alguns padrões, contudo, seguem vigentes: o serviço móvel pessoal pré-pago é o que gera maior satisfação no consumidor, enquanto a banda larga fixa gera a menor. Em geral, as empresas de pequeno porte seguem sendo as mais bem avaliadas. Já na dimensão de qualidade, o Atendimento Telefônico segue com índices inferiores aos demais.

Quanto a comparabilidade dos resultados entre 2021 e 2022 observa-se uma queda na satisfação dos consumidores dos serviços de telefonia celular e incremento na satisfação dos demais serviços.

Já no que tange aos padrões de uso dos serviços de internet, tanto fixa quanto móvel, pelo menos três pontos chamam a atenção, ambos relacionados ao alto uso de aplicações que demandam qualidade de rede. O primeiro é o fato de que dois em cada três usuários de telefonia móvel pré-paga fazem chamadas de vídeo. O segundo, deve-se à informação de que 86% dos usuários da banda larga fixa assistem a filmes online, seja via YouTube, seja por meio de *streamings* como o da Netflix. Além disso, temos que a maior parte dos usuários dizem que pelo wi-fi, sendo 64% no pós, 72% no pré e 83% na banda larga.

Os resultados obtidos nesta edição da pesquisa, assim como os obtidos nas edições anteriores, são disponibilizados à sociedade, possibilitando ao consumidor comparar os diferentes fornecedores locais, ou seja, de cada serviço em cada Unidade da Federação pesquisada.

Para além disso, os dados obtidos na pesquisa abrem a possibilidade de se realizarem análises mais profundas, formando uma outra agenda de estudos, que pode incluir, entre outros pontos:

- Análise da relação entre satisfação, qualidade percebida e diferentes características do consumidor, tais como: padrões sociodemográficos de renda e escolaridade, padrões de uso de serviço, padrões de interação com os canais de atendimento das prestadoras;
- Análise da relação entre padrões de uso, índices de qualidade percebida e índices qualidade de serviço coletados na rede.

Como se vê, a análise dos dados da pesquisa de satisfação e qualidade percebida não se esgota neste relatório. Pelo contrário, os dados aqui apresentados constituem tão somente um ponto de partida para a realização de uma série de cruzamentos e estudos que subsidiem a atuação da Agência.

Anexo I – Índices de Satisfação e de Qualidade Nacionais (por Serviço e Operadora)

BANDA LARGA FIXA

Operadora	UFs Pesquisadas	Satisfação Geral (ISG)	Atendimento Digital (QAD)	Atendimento Telefônico (QAT)	Cobrança (QCR)	Funcionamento (QF)	Informação ao Consumidor (QIC)
Algar	3	7,35	7,15	7,05	8,13	7,56	7,11
Brisanet	7	8,14	8,08	8,14	9,16	8,12	7,89
Claro	25	6,76	6,42	5,86	7,96	7,27	6,58
Gigabyte	1	8,25	8,15	7,86	9,40	8,15	8,10
Mob	4	7,32	6,86	6,53	8,61	7,56	7,28
Oi	26	7,03	6,83	6,49	8,17	7,29	6,92
Sky	6	6,50	6,92	6,57	7,81	6,58	6,72
Tim	8	7,00	6,41	6,15	8,25	7,46	6,79
Unifique	2	8,18	7,95	8,14	9,38	8,13	8,07
Valenet	1	7,31	7,10	7,04	8,85	7,57	7,40
Vivo	21	7,32	6,76	6,46	8,00	7,55	6,85
Média Brasil	27	7,07	6,71	6,30	8,11	7,41	6,83

TELEFONIA MÓVEL PÓS-PAGA

Operadora	UFs Pesquisadas	Satisfação Geral (ISG)	Atendimento Digital (QAD)	Atendimento Telefônico (QAT)	Cobrança (QCR)	Funcionamento (QF)	Informação ao Consumidor (QIC)
Algar	3	7,12	7,22	7,13	8,17	6,89	6,78
Claro	27	7,53	7,01	6,44	8,14	7,49	6,97
Oi Claro	10	6,74	6,80	6,10	8,03	6,79	6,56
Oi Tim	18	6,72	6,78	6,09	8,03	6,90	6,57
Oi Vivo	9	6,86	6,85	6,24	7,96	6,78	6,69
Tim	26	7,03	6,59	6,00	7,70	7,16	6,57
Vivo	27	7,49	6,91	6,26	8,08	7,28	7,01
Média Brasil	27	7,30	6,86	6,25	8,01	7,25	6,85

TELEFONIA MÓVEL PRÉ-PAGA

Operadora	UFs Pesquisadas	Satisfação Geral (ISG)	Atendimento Digital (QAD)	Atendimento Telefônico (QAT)	Cobrança (QCR)	Funcionamento (QF)	Informação ao Consumidor (QIC)
Algar	3	7,66	7,41	7,35	7,83	7,01	7,34
Claro	27	7,92	7,60	7,43	7,71	7,48	7,59
Oi Claro	10	7,26	7,02	6,59	7,64	6,94	7,04
Oi Tim	18	7,45	7,30	6,78	7,77	7,08	7,17
Oi Vivo	9	7,33	7,28	6,89	7,71	7,08	7,22
Tim	27	7,60	7,25	6,61	7,49	7,30	7,29
Vivo	27	7,83	7,41	6,81	7,52	7,45	7,46
Média Brasil	27	7,70	7,38	6,93	7,60	7,33	7,39

TELEFONIA FIXA

Operadora	UFs Pesquisadas	Satisfação Geral (ISG)	Atendimento Digital (QAD)	Atendimento Telefônico (QAT)	Cobrança (QCR)	Funcionamento (QF)	Informação ao Consumidor (QIC)
Algar	3	7,85	7,26	7,17	8,09	8,44	7,25
Claro	22	7,65	6,76	6,73	8,30	8,29	6,93
Oi	26	7,19	6,75	6,58	7,87	7,92	6,77
Tim	6	7,62	6,61	6,73	8,24	7,91	7,08
Unifique	1	8,39	8,64	8,05	9,11	9,05	8,41
Vivo	15	7,48	6,88	7,07	8,10	8,10	6,99
Média Brasil	27	7,45	6,80	6,78	8,10	8,11	6,91

TV POR ASSINATURA

Operadora	UFs Pesquisadas	Satisfação Geral (ISG)	Atendimento Digital (QAD)	Atendimento Telefônico (QAT)	Cobrança (QCR)	Funcionamento (QF)	Informação ao Consumidor (QIC)
Claro	22	7,01	6,31	5,74	8,03	7,89	6,38
Oi	19	7,26	6,69	6,41	7,93	8,29	6,63
Sky	24	7,38	6,85	6,56	8,00	8,51	6,77
Unifique	1	7,45	8,09	8,15	9,18	8,03	7,85
Vivo	11	7,66	6,64	6,66	8,42	8,29	6,78
Média Brasil	24	7,22	6,56	6,16	8,04	8,18	6,58

Anexo II – Índices de Satisfação (por Serviço, Estado e Operadora, Ordenados do Maior para o Menor)

BANDA LARGA FIXA

UF	PRESTADORA	ISG	UF	PRESTADORA	ISG	UF	PRESTADORA	ISG	UF	PRESTADORA	ISG
AL	BRISANET	8,50	DF	VIVO	7,37	RN	OI	7,08	MA	CLARO	6,80
PI	BRISANET	8,49	ES	VIVO	7,37	PE	OI	7,07	BA	CLARO	6,76
PE	BRISANET	8,47	ES	OI	7,34	ES	CLARO	7,07	MA	SKY	6,74
SE	BRISANET	8,36	PB	VIVO	7,33	RJ	OI	7,06	MG	CLARO	6,73
RN	BRISANET	8,34	BA	TIM	7,32	RS	CLARO	7,06	PA	SKY	6,73
MT	GIGABYTE	8,25	MG	VALENET	7,31	PI	OI	6,98	SE	OI	6,72
SC	UNIFIQUE	8,22	CE	MOB	7,31	RJ	TIM	6,98	SP	CLARO	6,70
CE	BRISANET	8,09	RN	CLARO	7,30	PA	CLARO	6,97	PB	OI	6,70
PI	MOB	7,83	MA	OI	7,30	RR	OI	6,96	MT	CLARO	6,66
PB	BRISANET	7,79	MS	VIVO	7,28	SE	CLARO	6,96	GO	TIM	6,65
SP	ALGAR	7,65	MG	ALGAR	7,26	SP	TIM	6,96	AM	SKY	6,65
AM	OI	7,65	MS	CLARO	7,21	MG	VIVO	6,94	SP	SKY	6,64
PE	MOB	7,57	PR	CLARO	7,20	AL	VIVO	6,93	MG	TIM	6,63
PI	VIVO	7,53	PR	OI	7,20	GO	OI	6,93	GO	VIVO	6,61
DF	OI	7,51	CE	VIVO	7,19	SE	VIVO	6,93	CE	CLARO	6,61
PA	VIVO	7,50	DF	TIM	7,17	TO	CLARO	6,93	BA	OI	6,56
RS	UNIFIQUE	7,49	AL	OI	7,16	AL	CLARO	6,92	AM	CLARO	6,51
AP	OI	7,48	RO	OI	7,16	SC	OI	6,91	MT	OI	6,51
MT	VIVO	7,46	AC	OI	7,15	BA	VIVO	6,90	MA	VIVO	6,48
SP	VIVO	7,46	PE	CLARO	7,15	RO	CLARO	6,90	GO	CLARO	6,48
CE	OI	7,44	RS	VIVO	7,12	PI	CLARO	6,87	DF	CLARO	6,47
RS	OI	7,42	SE	MOB	7,12	PB	CLARO	6,86	SC	CLARO	6,46
PE	TIM	7,40	GO	ALGAR	7,11	PE	VIVO	6,84	MG	OI	6,40
PA	OI	7,39	PR	VIVO	7,10	AM	VIVO	6,82	TO	OI	6,36
AM	TIM	7,39	MS	OI	7,10	AC	CLARO	6,81	GO	SKY	6,34
RJ	VIVO	7,38	SC	VIVO	7,08	RJ	CLARO	6,81	MG	SKY	5,94

TELEFONIA MÓVEL PÓS-PAGA

UF	PRESTADORA	ISG
PI	CLARO	8,21
RS	CLARO	8,18
SC	VIVO	8,08
AL	CLARO	7,92
MS	CLARO	7,90
AC	CLARO	7,90
RN	VIVO	7,85
RS	VIVO	7,82
PR	VIVO	7,82
GO	CLARO	7,79
BA	CLARO	7,75
MT	CLARO	7,74
RN	CLARO	7,73
PE	CLARO	7,72
DF	VIVO	7,72
RO	CLARO	7,72
SP	ALGAR	7,70
MA	CLARO	7,70
RO	VIVO	7,67
AL	VIVO	7,66
CE	VIVO	7,65
MG	VIVO	7,65
PB	CLARO	7,61
MA	TIM	7,57
PR	CLARO	7,57
TO	VIVO	7,56
DF	CLARO	7,54
GO	VIVO	7,54
PE	VIVO	7,53
RJ	VIVO	7,50

UF	PRESTADORA	ISG
PB	VIVO	7,49
SC	OICLARO	7,48
RN	OIVIVO	7,46
PB	TIM	7,45
MG	CLARO	7,45
MT	TIM	7,45
AP	VIVO	7,44
RJ	CLARO	7,43
TO	CLARO	7,42
PA	OITIM	7,41
SC	CLARO	7,41
PI	OIVIVO	7,40
PA	CLARO	7,40
MT	VIVO	7,39
PA	VIVO	7,38
SP	OICLARO	7,38
AC	VIVO	7,38
SP	VIVO	7,37
SP	CLARO	7,35
AM	VIVO	7,31
AP	TIM	7,31
SE	VIVO	7,30
AP	CLARO	7,29
ES	VIVO	7,28
RN	TIM	7,28
RO	TIM	7,27
ES	OICLARO	7,26
AM	OICLARO	7,26
MS	VIVO	7,26
GO	ALGAR	7,26

UF	PRESTADORA	ISG
CE	CLARO	7,24
BA	TIM	7,23
RR	VIVO	7,23
AM	CLARO	7,23
PI	VIVO	7,21
PA	OICLARO	7,20
CE	TIM	7,20
SP	TIM	7,15
SC	TIM	7,15
PE	OICLARO	7,13
ES	CLARO	7,12
MS	TIM	7,12
RS	TIM	7,11
RJ	OITIM	7,09
PE	TIM	7,09
PI	TIM	7,09
TO	TIM	7,07
MA	OITIM	7,06
PA	TIM	7,05
PI	OITIM	7,05
PR	OIVIVO	7,05
BA	VIVO	7,04
ES	TIM	7,03
MG	ALGAR	7,03
AC	OITIM	7,01
SE	CLARO	7,01
SP	OIVIVO	7,00
AM	TIM	6,98
PR	OICLARO	6,98
AP	OITIM	6,98

UF	PRESTADORA	ISG
RJ	TIM	6,96
CE	OIVIVO	6,96
AL	TIM	6,94
AL	OIVIVO	6,89
MS	OITIM	6,87
RR	CLARO	6,85
SE	TIM	6,82
MG	OITIM	6,81
MG	TIM	6,80
GO	TIM	6,80
AM	OITIM	6,80
DF	TIM	6,79
PR	TIM	6,72
MA	OIVIVO	6,72
RS	OITIM	6,70
PE	OIVIVO	6,70
RR	TIM	6,69
MT	OITIM	6,69
RR	OITIM	6,66
MA	VIVO	6,60
SE	OICLARO	6,59
SP	OITIM	6,58
BA	OITIM	6,58
RO	OITIM	6,54
BA	OICLARO	6,50
PB	OIVIVO	6,48
GO	OITIM	6,39
TO	OITIM	6,31
MG	OICLARO	6,30
DF	OITIM	6,27

TELEFONIA MÓVEL PRÉ-PAGA

UF	PRESTADORA	ISG	UF	PRESTADORA	ISG	UF	PRESTADORA	ISG	UF	PRESTADORA	ISG
AL	CLARO	8,65	RR	CLARO	7,94	TO	TIM	7,74	SP	OITIM	7,52
MS	CLARO	8,59	RR	VIVO	7,93	AM	OICLARO	7,72	ES	OICLARO	7,49
AC	CLARO	8,48	PA	CLARO	7,93	AL	TIM	7,71	MA	OITIM	7,48
PI	CLARO	8,37	RO	VIVO	7,92	SC	TIM	7,71	BA	CLARO	7,47
MA	CLARO	8,34	RJ	VIVO	7,92	PR	CLARO	7,69	BA	TIM	7,46
CE	CLARO	8,33	MS	OITIM	7,90	PI	OITIM	7,68	PR	VIVO	7,45
CE	VIVO	8,23	RO	TIM	7,89	SC	VIVO	7,67	GO	ALGAR	7,45
MS	VIVO	8,21	MA	VIVO	7,89	AP	OITIM	7,67	PE	OICLARO	7,44
SE	CLARO	8,18	PE	VIVO	7,88	PI	TIM	7,66	DF	OITIM	7,40
TO	CLARO	8,15	PA	VIVO	7,88	PR	OIVIVO	7,66	RJ	OITIM	7,40
PI	VIVO	8,14	PE	TIM	7,88	AC	OITIM	7,66	AM	OITIM	7,37
SE	TIM	8,13	PB	VIVO	7,88	RS	TIM	7,66	GO	OITIM	7,37
ES	CLARO	8,11	RS	VIVO	7,88	RJ	CLARO	7,65	MG	CLARO	7,36
PE	CLARO	8,10	RN	OIVIVO	7,87	SP	OICLARO	7,65	DF	TIM	7,34
AM	VIVO	8,10	SC	CLARO	7,87	MG	TIM	7,64	RS	OITIM	7,34
SP	ALGAR	8,10	PI	OIVIVO	7,86	AL	OIVIVO	7,63	ES	VIVO	7,32
RS	CLARO	8,10	RO	CLARO	7,85	MG	ALGAR	7,63	AC	VIVO	7,31
AP	CLARO	8,09	AP	TIM	7,82	AP	VIVO	7,63	MT	OITIM	7,31
AM	TIM	8,09	PA	TIM	7,82	SE	VIVO	7,63	CE	OIVIVO	7,30
RN	CLARO	8,09	PA	OICLARO	7,82	BA	VIVO	7,60	DF	CLARO	7,28
PB	TIM	8,07	AC	TIM	7,80	RN	TIM	7,60	SP	TIM	7,27
MS	TIM	8,03	MG	VIVO	7,79	DF	VIVO	7,60	SP	OIVIVO	7,22
PA	OITIM	8,00	TO	VIVO	7,78	PR	TIM	7,59	MA	OIVIVO	7,17
MA	TIM	8,00	MT	VIVO	7,78	SC	OICLARO	7,59	MG	OITIM	7,16
PB	CLARO	7,98	GO	CLARO	7,78	ES	TIM	7,58	RO	OITIM	7,16
RN	VIVO	7,97	RR	TIM	7,77	RR	OITIM	7,58	PE	OIVIVO	7,13
CE	TIM	7,96	GO	TIM	7,75	PR	OICLARO	7,55	PB	OIVIVO	7,11
SP	CLARO	7,96	GO	VIVO	7,75	RJ	TIM	7,54	TO	OITIM	7,08
MT	CLARO	7,96	SE	OICLARO	7,74	BA	OITIM	7,53	MG	OICLARO	7,02
AL	VIVO	7,95	MT	TIM	7,74	AM	CLARO	7,53	BA	OICLARO	6,77
SP	VIVO	7,94									

TELEFONIA FIXA

UF	PRESTADORA	ISG
SC	UNIFIQUE	8,39
SP	ALGAR	8,03
RJ	CLARO	7,95
MS	VIVO	7,87
AP	OI	7,82
AM	OI	7,81
SP	CLARO	7,80
GO	ALGAR	7,79
MG	ALGAR	7,78
RJ	TIM	7,77
SP	TIM	7,70
RN	CLARO	7,70
RS	VIVO	7,69
ES	CLARO	7,69
PA	CLARO	7,66
MS	CLARO	7,66
MG	CLARO	7,64
RO	OI	7,60
PI	CLARO	7,59

UF	PRESTADORA	ISG
RJ	VIVO	7,58
MT	CLARO	7,58
PB	CLARO	7,58
CE	CLARO	7,57
SP	VIVO	7,56
GO	OI	7,53
RS	OI	7,48
PA	OI	7,47
SC	CLARO	7,46
MG	TIM	7,44
PE	TIM	7,44
CE	VIVO	7,44
CE	OI	7,41
DF	OI	7,40
MA	CLARO	7,39
MS	OI	7,36
PI	OI	7,36
AC	OI	7,35

UF	PRESTADORA	ISG
MT	VIVO	7,35
RR	OI	7,34
PR	VIVO	7,32
PR	OI	7,31
SE	OI	7,31
RS	CLARO	7,30
TO	OI	7,26
PE	CLARO	7,25
AM	CLARO	7,25
SE	CLARO	7,23
SC	OI	7,22
PR	CLARO	7,22
BA	TIM	7,21
GO	VIVO	7,21
DF	VIVO	7,20
BA	CLARO	7,20
MA	OI	7,18
SE	VIVO	7,16

UF	PRESTADORA	ISG
ES	OI	7,16
SC	VIVO	7,14
AL	CLARO	7,13
DF	CLARO	7,13
ES	VIVO	7,11
RN	OI	7,10
GO	TIM	7,07
PE	VIVO	7,05
MG	VIVO	7,01
PE	OI	6,99
MT	OI	6,98
MG	OI	6,95
AL	OI	6,95
GO	CLARO	6,93
RJ	OI	6,91
PB	OI	6,84
BA	OI	6,83
BA	VIVO	6,75

TV POR ASSINATURA

UF	PRESTADORA	ISG
PI	SKY	8,10
AM	SKY	8,02
CE	CLARO	7,86
SP	VIVO	7,85
MS	SKY	7,81
RN	SKY	7,80
PE	SKY	7,79
AP	SKY	7,76
RJ	SKY	7,74
MA	OI	7,65
RJ	VIVO	7,58
RS	SKY	7,57
AL	SKY	7,54
SE	OI	7,53
SE	SKY	7,48
RN	OI	7,47
ES	CLARO	7,47
MA	SKY	7,47
SC	UNIFIQUE	7,45
CE	OI	7,45

UF	PRESTADORA	ISG
AL	OI	7,44
RS	VIVO	7,40
ES	OI	7,39
PA	OI	7,39
RJ	OI	7,36
CE	SKY	7,35
PR	SKY	7,32
PA	SKY	7,31
PB	OI	7,28
SC	SKY	7,27
RS	CLARO	7,26
SP	SKY	7,26
RS	OI	7,24
PE	OI	7,24
RN	CLARO	7,22
DF	VIVO	7,20
PI	OI	7,20
SC	CLARO	7,19
MG	VIVO	7,19
SC	OI	7,19

UF	PRESTADORA	ISG
MG	OI	7,18
RO	SKY	7,16
MT	SKY	7,16
PE	VIVO	7,15
MG	SKY	7,14
PR	OI	7,14
PB	SKY	7,13
BA	SKY	7,12
BA	CLARO	7,12
SC	VIVO	7,08
SP	CLARO	7,06
ES	SKY	7,05
AL	CLARO	7,05
BA	OI	7,04
PE	CLARO	7,04
BA	VIVO	7,04
PR	VIVO	7,04
GO	OI	7,01
GO	SKY	6,99
GO	VIVO	6,97

UF	PRESTADORA	ISG
DF	OI	6,96
AM	CLARO	6,96
MT	OI	6,96
PI	CLARO	6,92
MG	CLARO	6,91
ES	VIVO	6,91
PR	CLARO	6,89
PA	CLARO	6,88
MS	CLARO	6,83
PB	CLARO	6,83
GO	CLARO	6,82
MA	CLARO	6,81
RJ	CLARO	6,81
SE	CLARO	6,79
DF	SKY	6,74
MT	CLARO	6,72
DF	CLARO	6,62

Anexo III – Ranqueamento das Operadoras (por Serviço e Estado, com Base no Índice de Satisfação Geral)

BANDA LARGA FIXA

UF	Prestadora	ISG	Ranking
AC	OI	7,15	1
AC	CLARO	6,81	1
AL	BRISANET	8,50	1
AL	OI	7,16	2
AL	VIVO	6,93	2
AL	CLARO	6,92	2
AM	OI	7,65	1
AM	TIM	7,39	2
AM	VIVO	6,82	3
AM	SKY	6,65	3
AM	CLARO	6,51	3
AP	OI	7,48	1
BA	TIM	7,32	1
BA	VIVO	6,90	2
BA	CLARO	6,76	2
BA	OI	6,56	2
CE	BRISANET	8,09	1
CE	OI	7,44	2
CE	MOB	7,31	2
CE	VIVO	7,19	3
CE	CLARO	6,61	3
DF	OI	7,51	1
DF	VIVO	7,37	1
DF	TIM	7,17	1
DF	CLARO	6,47	2

UF	Prestadora	ISG	Ranking
ES	VIVO	7,37	1
ES	OI	7,34	1
ES	CLARO	7,07	1
GO	ALGAR	7,11	1
GO	OI	6,93	2
GO	TIM	6,65	2
GO	VIVO	6,61	2
GO	CLARO	6,48	2
GO	SKY	6,34	2
MA	OI	7,30	1
MA	CLARO	6,80	2
MA	SKY	6,74	2
MA	VIVO	6,48	2
MG	VALENET	7,31	1
MG	ALGAR	7,26	1
MG	VIVO	6,94	2
MG	CLARO	6,73	2
MG	TIM	6,63	3
MG	OI	6,40	3
MG	SKY	5,94	3
MS	VIVO	7,28	1
MS	CLARO	7,21	1
MS	OI	7,10	1
MT	GIGABYTE	8,25	1
MT	VIVO	7,46	2
MT	CLARO	6,66	3
MT	OI	6,51	3

UF	Prestadora	ISG	Ranking
PA	VIVO	7,50	1
PA	OI	7,39	1
PA	CLARO	6,97	2
PA	SKY	6,73	2
PB	BRISANET	7,79	1
PB	VIVO	7,33	2
PB	CLARO	6,86	2
PB	OI	6,70	2
PE	BRISANET	8,47	1
PE	MOB	7,57	2
PE	TIM	7,40	3
PE	CLARO	7,15	3
PE	OI	7,07	3
PE	VIVO	6,84	3
PI	BRISANET	8,49	1
PI	MOB	7,83	2
PI	VIVO	7,53	3
PI	OI	6,98	4
PI	CLARO	6,87	4
PR	CLARO	7,20	1
PR	OI	7,20	1
PR	VIVO	7,10	1
RJ	VIVO	7,38	1
RJ	OI	7,06	1
RJ	TIM	6,98	1
RJ	CLARO	6,81	1

UF	Prestadora	ISG	Ranking
RN	BRISANET	8,34	1
RN	CLARO	7,30	2
RN	OI	7,08	2
RO	OI	7,16	1
RO	CLARO	6,90	1
RR	OI	6,96	1
RS	UNIFIQUE	7,49	1
RS	OI	7,42	1
RS	VIVO	7,12	1
RS	CLARO	7,06	1
SC	UNIFIQUE	8,22	1
SC	VIVO	7,08	2
SC	OI	6,91	2
SC	CLARO	6,46	2
SE	BRISANET	8,36	1
SE	MOB	7,12	2
SE	CLARO	6,96	2
SE	VIVO	6,93	2
SE	OI	6,72	2
SP	ALGAR	7,65	1
SP	VIVO	7,46	2
SP	TIM	6,96	3
SP	CLARO	6,70	3
SP	SKY	6,64	3
TO	CLARO	6,93	1
TO	OI	6,36	2

TELEFONIA MÓVEL PÓS-PAGA

UF	Prestadora	ISG	Ranking
AC	CLARO	7,90	1
AC	VIVO	7,38	2
AC	OITIM	7,01	2
AL	CLARO	7,92	1
AL	VIVO	7,66	2
AL	TIM	6,94	2
AL	OIVIVO	6,89	2
AM	VIVO	7,31	1
AM	OICLARO	7,26	1
AM	CLARO	7,23	1
AM	TIM	6,98	1
AM	OITIM	6,80	1
AP	VIVO	7,44	1
AP	TIM	7,31	1
AP	CLARO	7,29	1
AP	OITIM	6,98	1
BA	CLARO	7,75	1
BA	TIM	7,23	2
BA	VIVO	7,04	2
BA	OITIM	6,58	2
BA	OICLARO	6,50	2
CE	VIVO	7,65	1
CE	CLARO	7,24	1
CE	TIM	7,20	1
CE	OIVIVO	6,96	1
DF	VIVO	7,72	1
DF	CLARO	7,54	2
DF	TIM	6,79	3
DF	OITIM	6,27	3
ES	VIVO	7,28	1
ES	OICLARO	7,26	1
ES	CLARO	7,12	1
ES	TIM	7,03	1

UF	Prestadora	ISG	Ranking
GO	CLARO	7,79	1
GO	VIVO	7,54	2
GO	ALGAR	7,26	2
GO	TIM	6,80	3
GO	OITIM	6,39	3
MA	CLARO	7,70	1
MA	TIM	7,57	2
MA	OITIM	7,06	3
MA	OIVIVO	6,72	3
MA	VIVO	6,60	3
MG	VIVO	7,65	1
MG	CLARO	7,45	2
MG	ALGAR	7,03	3
MG	OITIM	6,81	3
MG	TIM	6,80	3
MG	OICLARO	6,30	3
MS	CLARO	7,90	1
MS	VIVO	7,26	2
MS	TIM	7,12	2
MS	OITIM	6,87	2
MT	CLARO	7,74	1
MT	TIM	7,45	1
MT	VIVO	7,39	1
MT	OITIM	6,69	2
PA	OITIM	7,41	1
PA	CLARO	7,40	1
PA	VIVO	7,38	1
PA	OICLARO	7,20	1
PA	TIM	7,05	1

UF	Prestadora	ISG	Ranking
PB	CLARO	7,61	1
PB	VIVO	7,49	1
PB	TIM	7,45	1
PB	OIVIVO	6,48	2
PE	CLARO	7,72	1
PE	VIVO	7,53	1
PE	OICLARO	7,13	2
PE	TIM	7,09	2
PE	OIVIVO	6,70	2
PI	CLARO	8,21	1
PI	OIVIVO	7,40	2
PI	VIVO	7,21	2
PI	TIM	7,09	2
PI	OITIM	7,05	2
PR	VIVO	7,82	1
PR	CLARO	7,57	2
PR	OIVIVO	7,05	3
PR	OICLARO	6,98	3
PR	TIM	6,72	3
RJ	VIVO	7,50	1
RJ	CLARO	7,43	1
RJ	OITIM	7,09	1
RJ	TIM	6,96	1
RN	VIVO	7,85	1
RN	CLARO	7,73	1
RN	OIVIVO	7,46	1
RN	TIM	7,28	1

UF	Prestadora	ISG	Ranking
RO	CLARO	7,72	1
RO	VIVO	7,67	1
RO	TIM	7,27	2
RO	OITIM	6,54	2
RR	VIVO	7,23	1
RR	CLARO	6,85	1
RR	TIM	6,69	1
RR	OITIM	6,66	1
RS	CLARO	8,18	1
RS	VIVO	7,82	2
RS	TIM	7,11	3
RS	OITIM	6,70	3
SC	VIVO	8,08	1
SC	OICLARO	7,48	2
SC	CLARO	7,41	2
SC	TIM	7,15	2
SE	VIVO	7,30	1
SE	CLARO	7,01	2
SE	TIM	6,82	2
SE	OICLARO	6,59	2
SP	ALGAR	7,70	1
SP	OICLARO	7,38	1
SP	VIVO	7,37	1
SP	CLARO	7,35	1
SP	TIM	7,15	2
SP	OIVIVO	7,00	2
SP	OITIM	6,58	2
TO	VIVO	7,56	1
TO	CLARO	7,42	1
TO	TIM	7,07	1
TO	OITIM	6,31	2

TELEFONIA MÓVEL PRÉ-PAGA

UF	Prestadora	ISG	Ranking
AC	CLARO	8,48	1
AC	TIM	7,80	2
AC	OITIM	7,66	2
AC	VIVO	7,31	2
AL	CLARO	8,65	1
AL	VIVO	7,95	2
AL	TIM	7,71	2
AL	OIVIVO	7,63	2
AM	VIVO	8,10	1
AM	TIM	8,09	1
AM	OICLARO	7,72	1
AM	CLARO	7,53	1
AM	OITIM	7,37	1
AP	CLARO	8,09	1
AP	TIM	7,82	1
AP	OITIM	7,67	1
AP	VIVO	7,63	1
BA	VIVO	7,60	1
BA	OITIM	7,53	1
BA	CLARO	7,47	2
BA	TIM	7,46	2
BA	OICLARO	6,77	2
CE	CLARO	8,33	1
CE	VIVO	8,23	1
CE	TIM	7,96	2
CE	OIVIVO	7,30	2
DF	VIVO	7,60	1
DF	OITIM	7,40	1
DF	TIM	7,34	1
DF	CLARO	7,28	1

UF	Prestadora	ISG	Ranking
ES	CLARO	8,11	1
ES	TIM	7,58	2
ES	OICLARO	7,49	2
ES	VIVO	7,32	2
GO	CLARO	7,78	1
GO	TIM	7,75	1
GO	VIVO	7,75	1
GO	ALGAR	7,45	1
GO	OITIM	7,37	1
MA	CLARO	8,34	1
MA	TIM	8,00	2
MA	VIVO	7,89	2
MA	OITIM	7,48	2
MA	OIVIVO	7,17	2
MG	VIVO	7,79	1
MG	TIM	7,64	1
MG	ALGAR	7,63	1
MG	CLARO	7,36	1
MG	OITIM	7,16	1
MG	OICLARO	7,02	1
MS	CLARO	8,59	1
MS	VIVO	8,21	1
MS	TIM	8,03	1
MS	OITIM	7,90	1
MT	CLARO	7,96	1
MT	VIVO	7,78	1
MT	TIM	7,74	1
MT	OITIM	7,31	1

UF	Prestadora	ISG	Ranking
PA	OITIM	8,00	1
PA	CLARO	7,93	1
PA	VIVO	7,88	1
PA	TIM	7,82	1
PA	OICLARO	7,82	1
PB	TIM	8,07	1
PB	CLARO	7,98	2
PB	VIVO	7,88	2
PB	OIVIVO	7,11	2
PE	CLARO	8,10	1
PE	VIVO	7,88	2
PE	TIM	7,88	2
PE	OICLARO	7,44	2
PE	OIVIVO	7,13	2
PI	CLARO	8,37	1
PI	VIVO	8,14	1
PI	OIVIVO	7,86	1
PI	OITIM	7,68	1
PI	TIM	7,66	1
PR	CLARO	7,69	1
PR	OIVIVO	7,66	1
PR	TIM	7,59	1
PR	OICLARO	7,55	1
PR	VIVO	7,45	1
RJ	VIVO	7,92	1
RJ	CLARO	7,65	1
RJ	TIM	7,54	1
RJ	OITIM	7,40	1
RN	CLARO	8,09	1
RN	VIVO	7,97	1
RN	OIVIVO	7,87	1
RN	TIM	7,60	1

UF	Prestadora	ISG	Ranking
RO	VIVO	7,92	1
RO	TIM	7,89	1
RO	CLARO	7,85	1
RO	OITIM	7,16	1
RR	CLARO	7,94	1
RR	VIVO	7,93	1
RR	TIM	7,77	1
RR	OITIM	7,58	1
RS	CLARO	8,10	1
RS	VIVO	7,88	1
RS	TIM	7,66	1
RS	OITIM	7,34	1
SC	CLARO	7,87	1
SC	TIM	7,71	1
SC	VIVO	7,67	1
SC	OICLARO	7,59	1
SE	CLARO	8,18	1
SE	TIM	8,13	1
SE	OICLARO	7,74	1
SE	VIVO	7,63	1
SP	ALGAR	8,10	1
SP	CLARO	7,96	2
SP	VIVO	7,94	2
SP	OICLARO	7,65	2
SP	OITIM	7,52	2
SP	TIM	7,27	2
SP	OIVIVO	7,22	2
TO	CLARO	8,15	1
TO	VIVO	7,78	2
TO	TIM	7,74	2
TO	OITIM	7,08	2

TELEFONIA FIXA

UF	Prestadora	ISG	Ranking
AC	OI	7,35	1
AL	CLARO	7,13	1
AL	OI	6,95	1
AM	OI	7,81	1
AM	CLARO	7,25	1
AP	OI	7,82	1
BA	TIM	7,21	1
BA	CLARO	7,20	1
BA	OI	6,83	1
BA	VIVO	6,75	1
CE	CLARO	7,57	1
CE	VIVO	7,44	1
CE	OI	7,41	1
DF	OI	7,40	1
DF	VIVO	7,20	1
DF	CLARO	7,13	1
ES	CLARO	7,69	1
ES	OI	7,16	1
ES	VIVO	7,11	1

UF	ra	ISG	Ranking
GO	ALGAR	7,79	1
GO	OI	7,53	2
GO	VIVO	7,21	2
GO	TIM	7,07	2
GO	CLARO	6,93	2
MA	CLARO	7,39	1
MA	OI	7,18	1
MG	ALGAR	7,78	1
MG	CLARO	7,64	2
MG	TIM	7,44	2
MG	VIVO	7,01	2
MG	OI	6,95	2
MS	VIVO	7,87	1
MS	CLARO	7,66	1
MS	OI	7,36	1
MT	CLARO	7,58	1
MT	VIVO	7,35	2
MT	OI	6,98	2

UF	ra	ISG	Ranking
PA	CLARO	7,66	1
PA	OI	7,47	1
PB	CLARO	7,58	1
PB	OI	6,84	2
PE	TIM	7,44	1
PE	CLARO	7,25	1
PE	VIVO	7,05	1
PE	OI	6,99	1
PI	CLARO	7,59	1
PI	OI	7,36	1
PR	VIVO	7,32	1
PR	OI	7,31	1
PR	CLARO	7,22	1
RJ	CLARO	7,95	1
RJ	TIM	7,77	1
RJ	VIVO	7,58	2
RJ	OI	6,91	2
RN	CLARO	7,70	1
RN	OI	7,10	2

UF	ra	ISG	Ranking
RO	OI	7,60	1
RR	OI	7,34	1
RS	VIVO	7,69	1
RS	OI	7,48	1
RS	CLARO	7,30	1
SC	UNIFIQUE	8,39	1
SC	CLARO	7,46	2
SC	OI	7,22	2
SC	VIVO	7,14	2
SE	OI	7,31	1
SE	CLARO	7,23	1
SE	VIVO	7,16	1
SP	ALGAR	8,03	1
SP	CLARO	7,80	1
SP	TIM	7,70	1
SP	VIVO	7,56	1
TO	OI	7,26	1

TV POR ASSINATURA

Prestador			Ranking
UF	a	ISG	ng
AL	SKY	7,54	1
AL	OI	7,44	1
AL	CLARO	7,05	1
AM	SKY	8,02	1
AM	CLARO	6,96	2
AP	SKY	7,76	1
BA	SKY	7,12	1
BA	CLARO	7,12	1
BA	OI	7,04	1
BA	VIVO	7,04	1
CE	CLARO	7,86	1
CE	OI	7,45	1
CE	SKY	7,35	1
DF	VIVO	7,20	1
DF	OI	6,96	1
DF	SKY	6,74	1
DF	CLARO	6,62	1
ES	CLARO	7,47	1
ES	OI	7,39	1
ES	SKY	7,05	1
ES	VIVO	6,91	1

Prestado			Rankin
UF	ra	ISG	g
GO	OI	7,01	1
GO	SKY	6,99	1
GO	VIVO	6,97	1
GO	CLARO	6,82	1
MA	OI	7,65	1
MA	SKY	7,47	1
MA	CLARO	6,81	2
MG	VIVO	7,19	1
MG	OI	7,18	1
MG	SKY	7,14	1
MG	CLARO	6,91	1
MS	SKY	7,81	1
MS	CLARO	6,83	2
MT	SKY	7,16	1
MT	OI	6,96	1
MT	CLARO	6,72	1
PA	OI	7,39	1
PA	SKY	7,31	1
PA	CLARO	6,88	1
PB	OI	7,28	1
PB	SKY	7,13	1
PB	CLARO	6,83	1

Prestador			Ranki
UF	a	ISG	ng
PE	SKY	7,79	1
PE	OI	7,24	2
PE	VIVO	7,15	2
PE	CLARO	7,04	2
PI	SKY	8,10	1
PI	OI	7,20	2
PI	CLARO	6,92	2
PR	SKY	7,32	1
PR	OI	7,14	1
PR	VIVO	7,04	1
PR	CLARO	6,89	1
RJ	SKY	7,74	1
RJ	VIVO	7,58	1
RJ	OI	7,36	2
RJ	CLARO	6,81	2
RN	SKY	7,80	1
RN	OI	7,47	1
RN	CLARO	7,22	1
RO	SKY	7,16	1

Prestado			Rankin
UF	ra	ISG	g
RS	SKY	7,57	1
RS	VIVO	7,40	1
RS	CLARO	7,26	1
RS	OI	7,24	1
UNIFIQU			
SC	E	7,45	1
SC	SKY	7,27	1
SC	CLARO	7,19	1
SC	OI	7,19	1
SC	VIVO	7,08	1
SE	OI	7,53	1
SE	SKY	7,48	1
SE	CLARO	6,79	2
SP	VIVO	7,85	1
SP	SKY	7,26	2
SP	CLARO	7,06	2