



PERSPECTIVA
Tecnologia da Informação

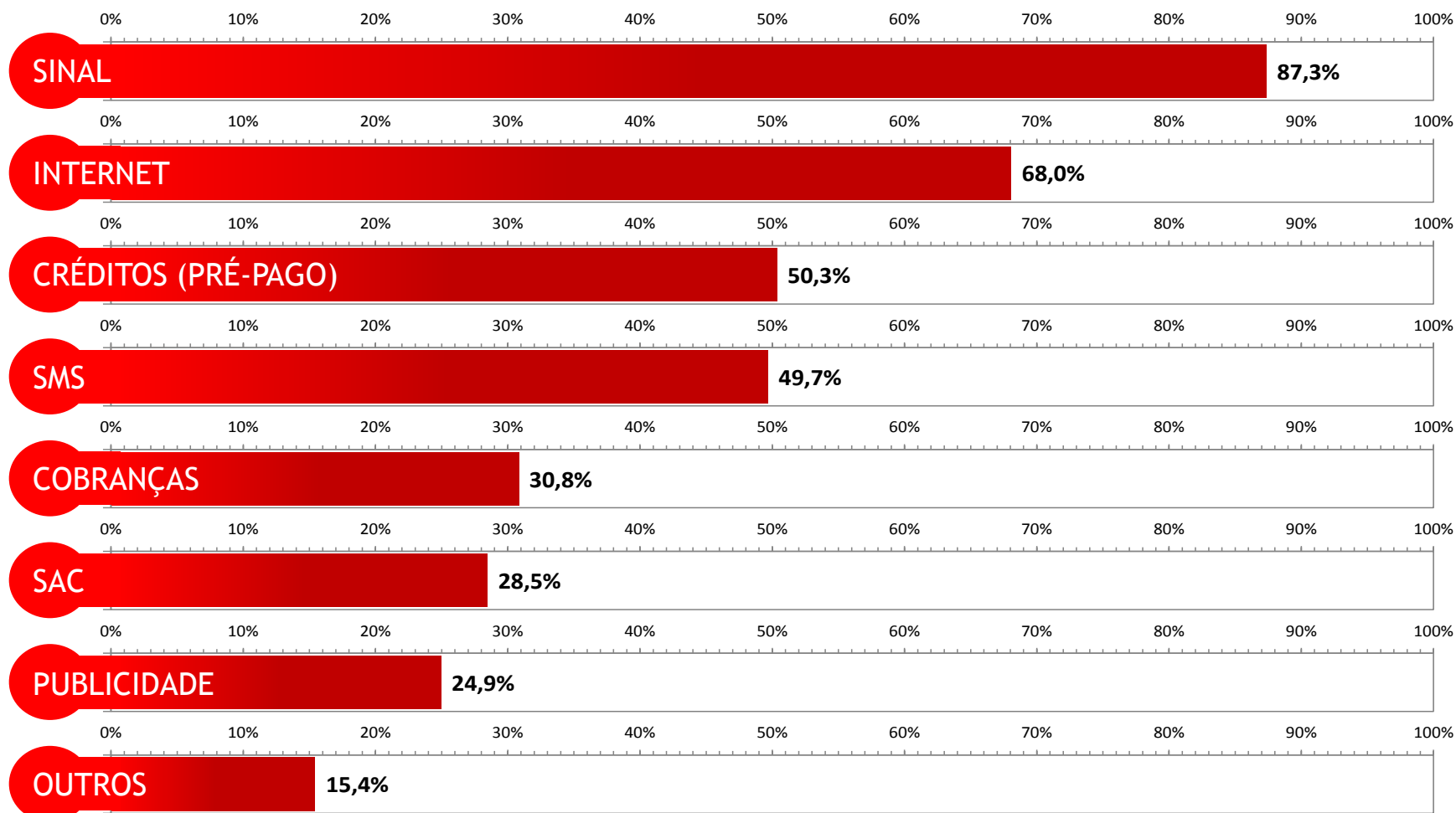
JOB 020 - OUTUBRO/13

CPI DA TELEFONIA

Amostra

Perfil		Entrevistados (8651)	%
SEXO	MASCULINO	3774	44%
	FEMININO	4877	56%
OPERADORA	VIVO	7238	84%
	TIM	968	11%
	CLARO	138	2%
	OI	278	3%
	NET	29	0%

MAIOR INSATISFAÇÃO COM A TELEFONIA

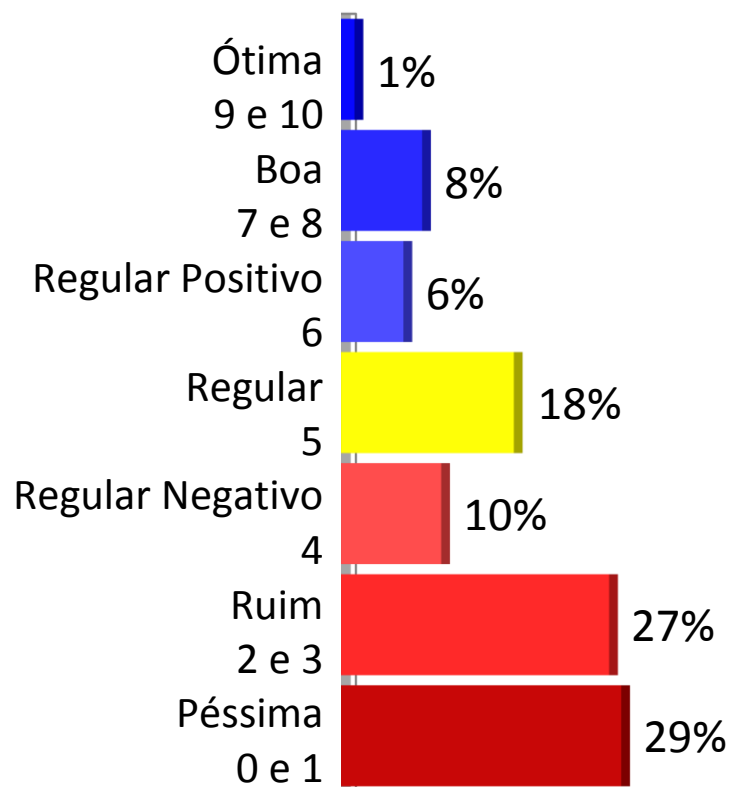


CRUZAMENTO VARIÁVEIS X MAIOR INSATISFAÇÃO

MAIOR INSATISFAÇÃO	SINAL	INTERNET	CRÉDITOS (PRÉ-PAGO)	SMS	COBRANÇAS	SAC	PUBLICIDADE	OUTROS
SEXO								
▶ MASCULINO	87%	66%	50%	48%	31%	29%	26%	15%
▶ FEMININO	88%	70%	50%	51%	31%	28%	24%	15%
OPERADORA								
▶ VIVO	90%	71%	52%	53%	31%	30%	25%	16%
▶ TIM	78%	58%	45%	34%	23%	22%	22%	13%
▶ OI	60%	45%	38%	33%	44%	27%	27%	13%
▶ CLARO	70%	47%	46%	43%	49%	22%	22%	17%
▶ NET	66%	69%	17%	7%	41%	24%	10%	14%
TOTAL	87%	68%	50%	50%	31%	28%	25%	15%

VALOR IGUAL OU ACIMA DA MÉDIA DA %

NOTA DE SATISFAÇÃO COM A TELEFONIA



APROVAÇÃO MÁXIMA = 15% (Ótima + Boa + Regular positivo)

APROVAÇÃO MÍNIMA = 9% (Ótima + Boa)

REPROVAÇÃO MÁXIMA = 66% (Ruim + Péssima + Regular Negativo)

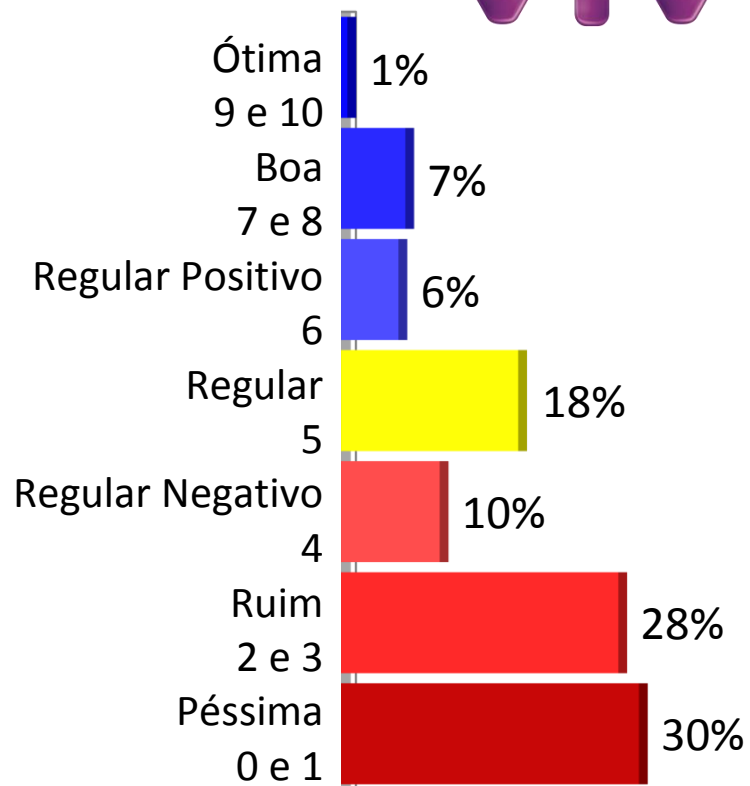
REPROVAÇÃO MÍNIMA = 56% (Ruim + Péssima)

CRUZAMENTO VARIÁVEIS X NOTA SATISFAÇÃO

NOTA DE SATISFAÇÃO	Ótima 10 e 9	Boa 8 e 7	Regular Positivo 6	Regular 5	Regular Negativo 4	Ruim 3 e 2	Péssima 1 e 0	MÉDIA
SEXO								
▶ MASCULINO	1%	7%	7%	17%	11%	27%	30%	3,1
▶ FEMININO	2%	9%	6%	18%	10%	28%	28%	3,2
OPERADORA								
▶ VIVO	1%	7%	6%	18%	10%	28%	30%	3,0
▶ TIM	3%	16%	10%	14%	13%	27%	17%	4,0
▶ OI	8%	21%	5%	23%	8%	8%	28%	4,2
▶ CLARO	17%	18%	9%	13%	7%	20%	16%	5,0
▶ NET	3%	10%	10%	7%	14%	24%	31%	3,2
TOTAL	1%	8%	6%	18%	10%	27%	29%	3,2

 VALOR IGUAL OU ACIMA DA MÉDIA DA %

NOTA DE SATISFAÇÃO COM A TELEFONIA POR OPERADORA



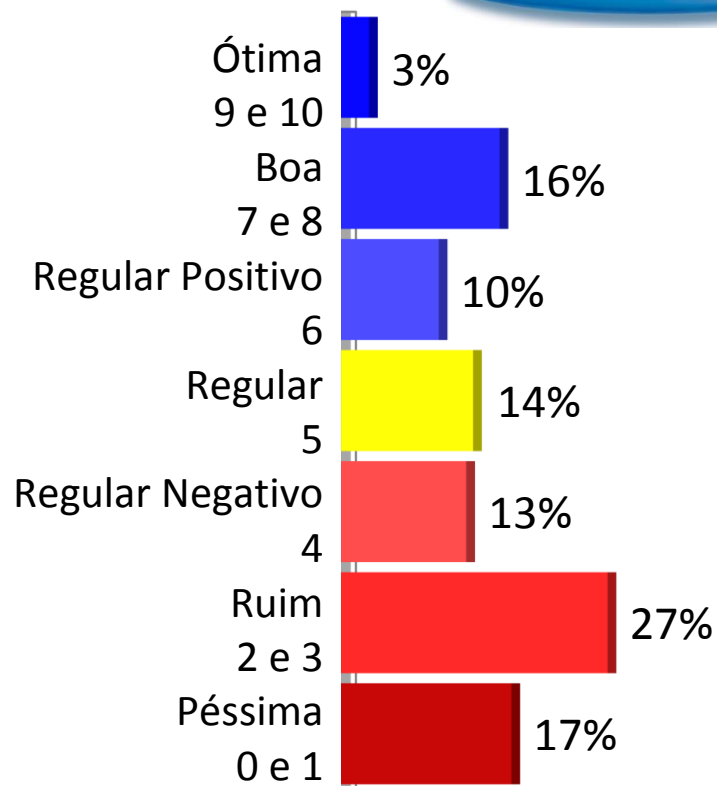
APROVAÇÃO MÁXIMA = 14% (Ótima + Boa + Regular positivo)

APROVAÇÃO MÍNIMA = 8% (Ótima + Boa)

REPROVAÇÃO MÁXIMA = 68% (Ruim + Péssima + Regular Negativo)

REPROVAÇÃO MÍNIMA = 58% (Ruim + Péssima)

NOTA DE SATISFAÇÃO COM A TELEFONIA POR OPERADORA



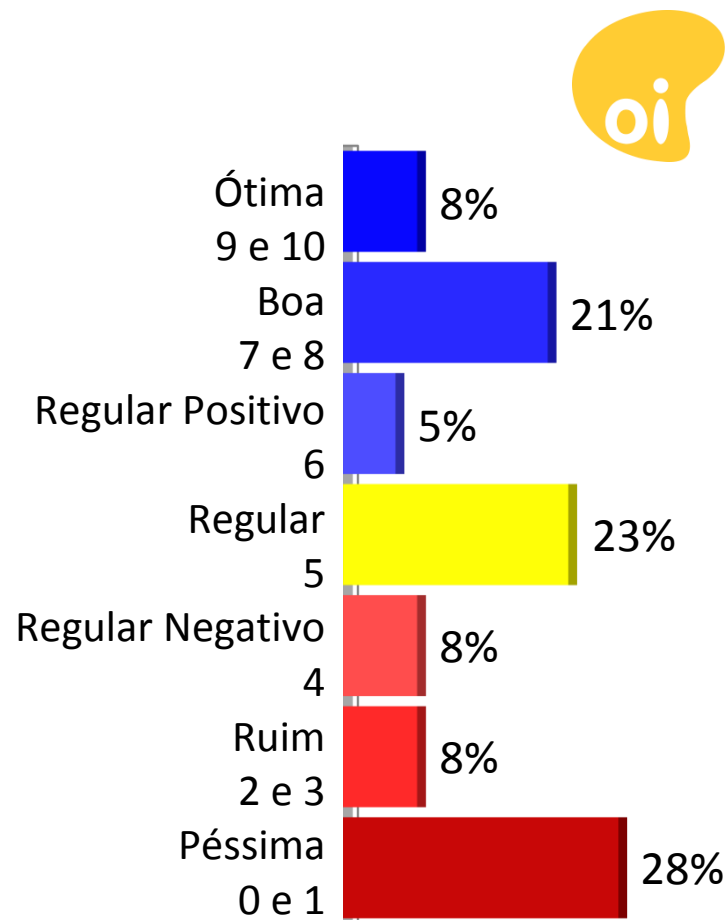
APROVAÇÃO MÁXIMA = 29% (Ótima + Boa + Regular positivo)

APROVAÇÃO MÍNIMA = 19% (Ótima + Boa)

REPROVAÇÃO MÁXIMA = 57% (Ruim + Péssima + Regular Negativo)

REPROVAÇÃO MÍNIMA = 44% (Ruim + Péssima)

NOTA DE SATISFAÇÃO COM A TELEFONIA POR OPERADORA



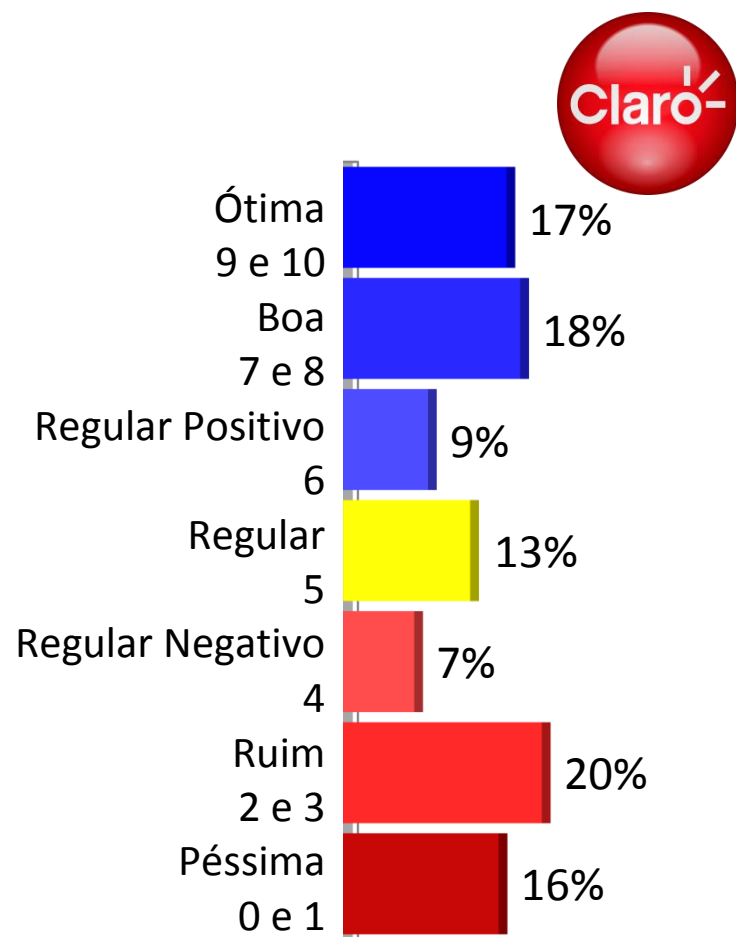
APROVAÇÃO MÁXIMA = 34% (Ótima + Boa + Regular positivo)

APROVAÇÃO MÍNIMA = 29% (Ótima + Boa)

REPROVAÇÃO MÁXIMA = 44% (Ruim + Péssima + Regular Negativo)

REPROVAÇÃO MÍNIMA = 36% (Ruim + Péssima)

NOTA DE SATISFAÇÃO COM A TELEFONIA POR OPERADORA



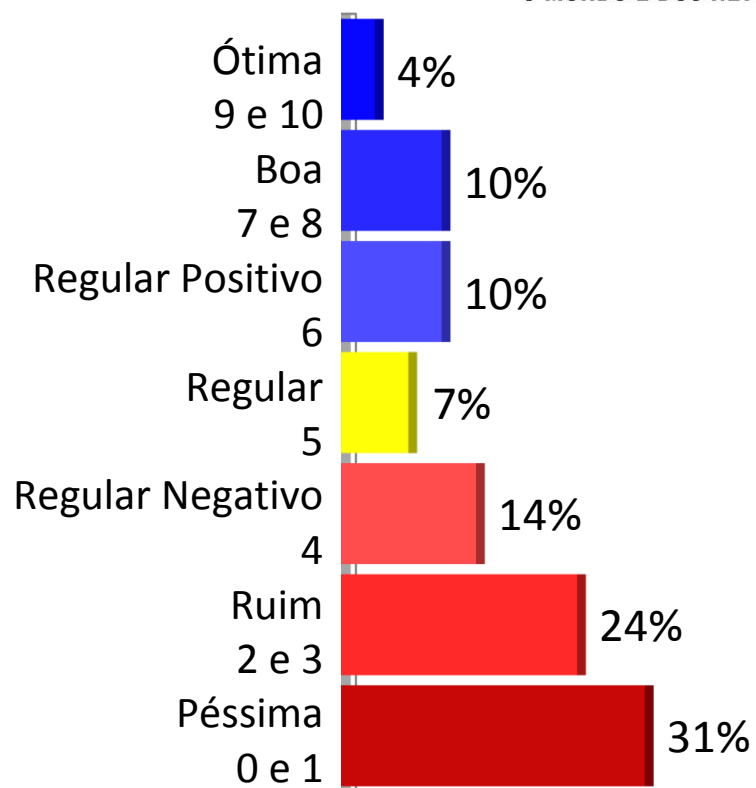
APROVAÇÃO MÁXIMA = 44% (Ótima + Boa + Regular positivo)

APROVAÇÃO MÍNIMA = 35% (Ótima + Boa)

REPROVAÇÃO MÁXIMA = 43% (Ruim + Péssima + Regular Negativo)

REPROVAÇÃO MÍNIMA = 36% (Ruim + Péssima)

NOTA DE SATISFAÇÃO COM A TELEFONIA POR OPERADORA



APROVAÇÃO MÁXIMA = 24% (Ótima + Boa + Regular positivo)

APROVAÇÃO MÍNIMA = 14% (Ótima + Boa)

REPROVAÇÃO MÁXIMA = 69% (Ruim + Péssima + Regular Negativo)

REPROVAÇÃO MÍNIMA = 55% (Ruim + Péssima)