

Qualidade da Internet Banda Larga

Secretaria de Transparência
Coordenação de Controle Social
DataSenado

Novembro de 2014



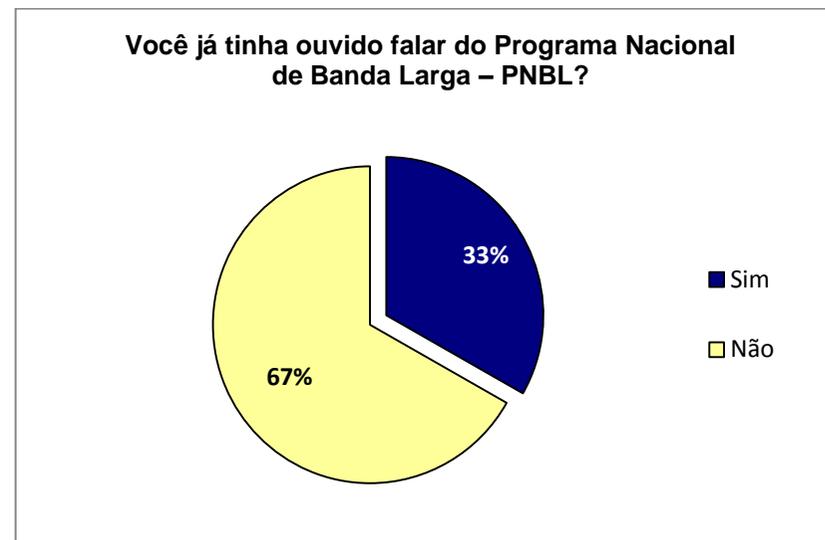
Um terço dos entrevistados já ouviu falar do Programa Nacional de Banda Larga

Atendendo a demanda da Comissão de Ciência e Tecnologia do Senado Federal (CCT), o DataSenado realizou pesquisa de opinião sobre a qualidade da internet banda larga nas cidades brasileiras com menor acesso à internet e o nível de conhecimento desta população sobre o chamado Programa Nacional da Banda Larga (PNBL), entre outros temas relacionados.

A pesquisa contou com a participação de 809 pessoas, com idade a partir de 16 anos, residentes em todas as Unidades da Federação – à exceção das capitais dos estados e do Distrito Federal. Os dados foram coletados pelo Alô Senado, por meio de entrevistas telefônicas, no período de 29 de outubro a 12 de novembro de 2014.

Com relação ao Programa Nacional de Banda Larga (PNBL), também conhecido como Banda Larga Popular, **33%** dos entrevistados já ouviram falar dessa iniciativa do

governo federal para expandir o acesso à internet no país, sobretudo em regiões mais carentes de tecnologia.

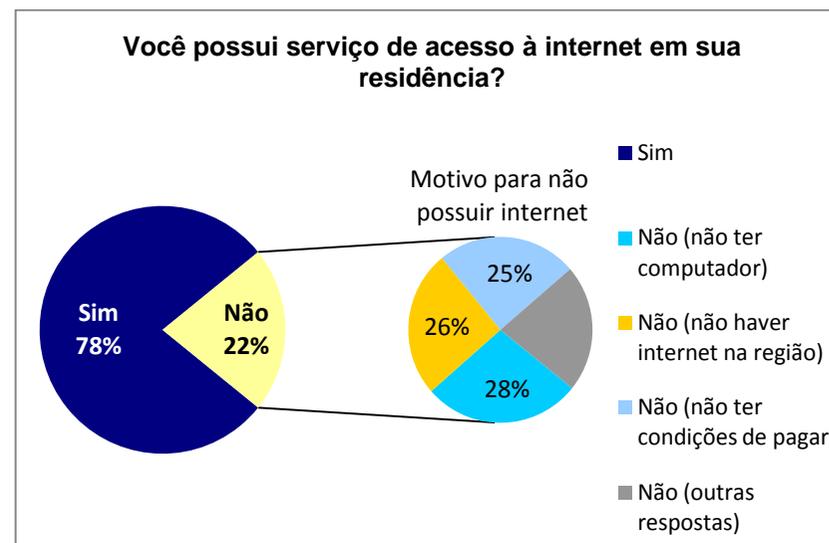


No entanto, desses, quase a totalidade (**98%**) nunca tentou contratar um serviço de acesso à internet por meio do Programa Nacional de Banda Larga. O resultado é indicativo de que novas ações devem ser tomadas pelas partes interessadas a fim de fazer com que o serviço possa efetivamente chegar até o público-alvo do programa.

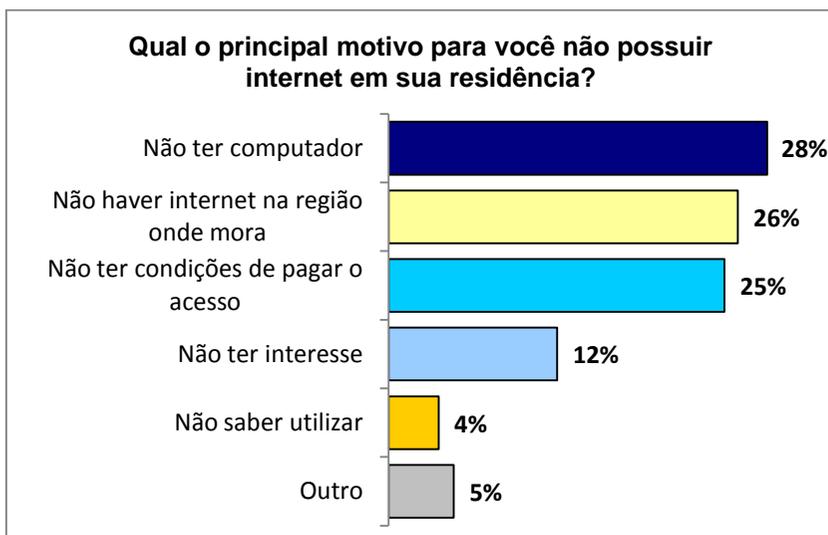
Condições financeiras e de infraestrutura determinam ausência de internet em casa

Dentre os respondentes da pesquisa, **22%** informaram não possuir serviço de acesso à internet em sua residência, outros **78%** informaram o contrário. A análise demográfica aponta desníveis regionais: no Sul, por exemplo, esse percentual cai para **11%**, sendo que, no Norte, sobe para **43%**. Com relação à escolaridade, **17%** dos entrevistados que concluíram o ensino superior não têm internet em casa, ao passo que, entre os que possuem apenas ensino fundamental, esse número é de **41%**.

Cumprе destacar que a alta taxa de respondentes com internet em casa resulta da composição da amostra utilizada, caracterizada exclusivamente por pessoas que não residem em capitais e em cuja residência há telefone fixo, visto que todas as entrevistas são feitas por meio de ligações telefônicas.



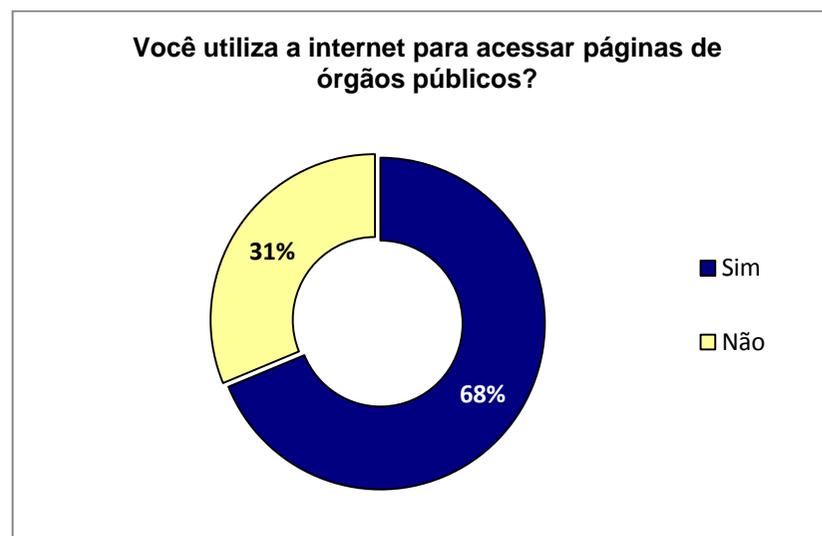
De particular interesse da pesquisa foi a identificação do motivo que leva a não possuir internet na residência. Dos **22%** que declararam não possuir internet na própria residência, **28%** disseram que o principal motivo deve-se ao fato de não terem computador, **26%** de não haver serviço de internet disponível na região onde moram, **25%** alegam não ter condições de pagar pelo acesso, enquanto **12%** simplesmente não têm interesse.



Dos entrevistados que elegeram *não ter condições de pagar o acesso* como o principal motivo para não possuírem internet em casa, **62%** disseram que poderiam pagar por um plano, caso este custasse R\$ 35 por mês, preço da chamada banda larga popular (de 1 Mega). É importante ressaltar, no entanto, que o número de pessoas submetidas a essa pergunta foi bastante reduzido (36 cidadãos) se levado em conta o total de respondentes— o que não permite fazer inferências ou extrapolações a partir da amostra.

www.senado.leg.br/DataSenado

Quanto à frequência de uso, ampla maioria (**92%**) acessa a internet em casa todos os dias. Já **68%** disseram que a utilizam para acessar páginas de órgãos públicos.

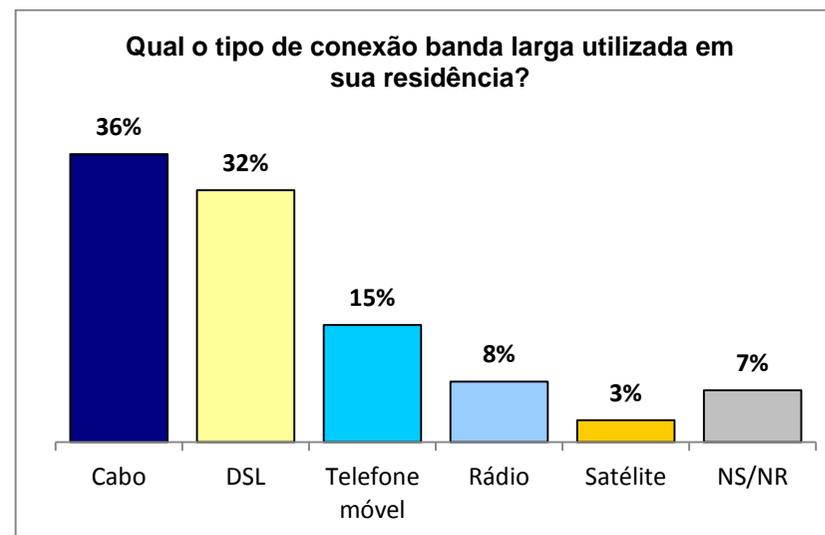


Conexão banda larga é utilizada por 69% dos que possuem internet

Quando questionados sobre o tipo de conexão que utilizam, **69%** conectam-se à internet por meio de banda larga, e **12%** por linha discada. Merece destaque o alto percentual

de respondentes que não souberam dizer o tipo de conexão que utilizam: **19%**, número que é ainda maior nos seguintes estratos: nordestinos (**33%**), mulheres (**35%**) e pessoas de 30 a 39 anos (**43%**).

Entre os internautas que possuem banda larga, dois tipos de tecnologia de acesso predominam: a conexão via cabo, utilizada por **36%** dos usuários, e a linha telefônica (DSL), com **32%**. Em seguida, tem-se que **15%** utilizam modem de telefonia móvel, **8%** acessam a internet via rádio e **3%** via satélite. Outros **7%** não souberam ou preferiram não responder.

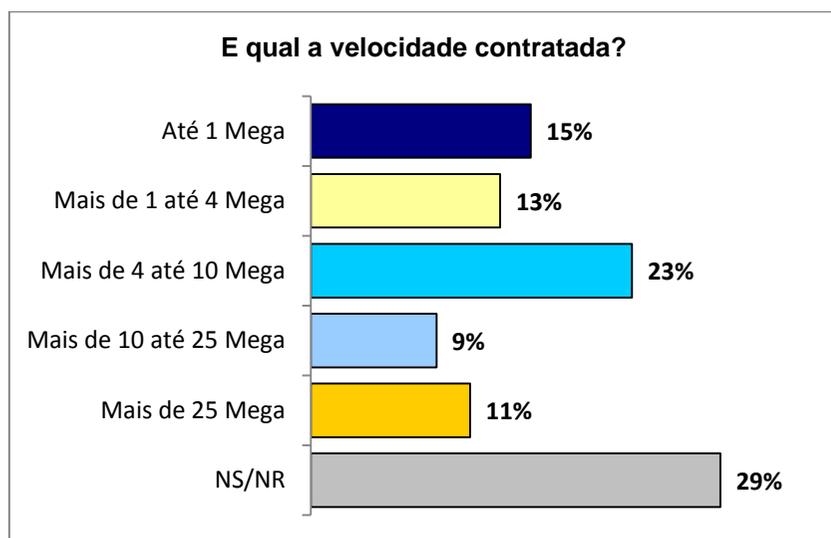


29% dos entrevistados declararam não saber a velocidade do plano contratado

Quanto à velocidade de acesso contratada, foi bastante significativa a parcela de entrevistados que não soube responder: **29%**, destacando-se, mais uma vez, os habitantes da região Nordeste (**39%**), as mulheres (**49%**) e os que têm idade de 30 a 39 anos (**51%**).

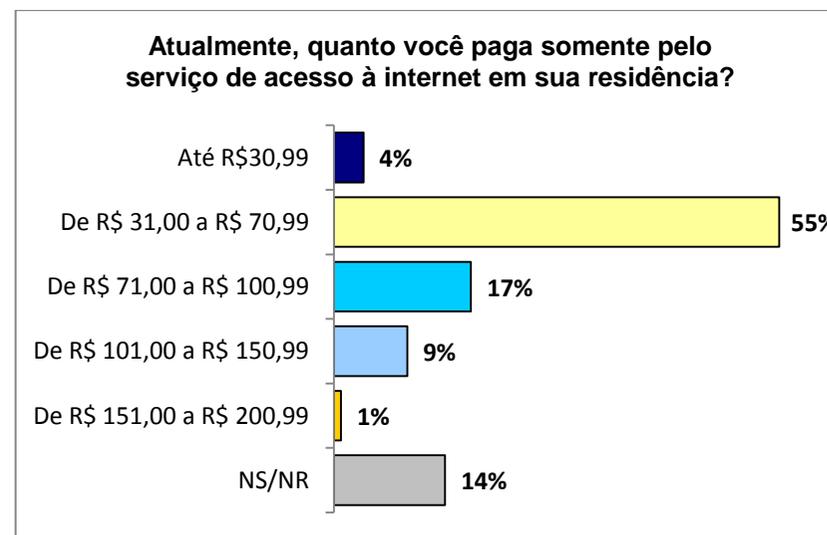
É um resultado indicativo da falta de conhecimento dos usuários com relação ao serviço. Ou porque se trata de uma informação técnica demais ou por eventual falta de transparência das operadoras na relação com o consumidor.

Entre aqueles que souberam citar a velocidade contratada, predominam conexões de até 10 mega, distribuídas da seguinte maneira: até 1 mega (15%), mais de 1 até 4 mega (13%) e mais de 4 até 10 mega (23%).



www.senado.leg.br/DataSenado

Em relação ao preço do serviço, mais da metade (55%) desembolsa de R\$ 31,00 a R\$ 70,99. À exceção do Centro-Oeste, cuja faixa que paga de R\$ 101,00 a R\$ 150,99 perfaz 27% dos entrevistados, em todas as demais regiões prevalece a mesma faixa de preço.



É importante destacar que esses percentuais podem estar superestimados, dado que muitos entrevistados podem, eventualmente, ter citado o preço que pagam pelos

chamados “combos”, pacotes de assinatura que podem incluir, além da internet, TV, telefonia fixa e móvel.

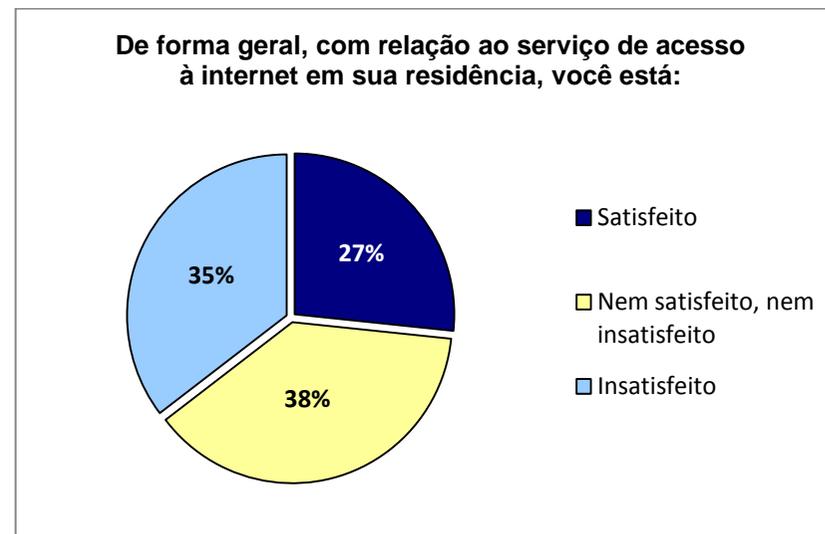
A comparação dos dados obtidos pelo DataSenado com o estudo SIPS/IPEA, realizado em junho de 2013, pode ser observada a partir da seguinte tabela:

Preço pago pelo serviço de internet	DataSenado	SIPS / IPEA
Até 30	4%	12,8%
De R\$ 31 a R\$ 70	55%	55,2%
De R\$ 71 a R\$ 100	17%	10,3%
De R\$ 101 a R\$ 150	9%	3,9%
Acima de R\$ 150	1%	0,9%
NS/NR	14%	15,9%

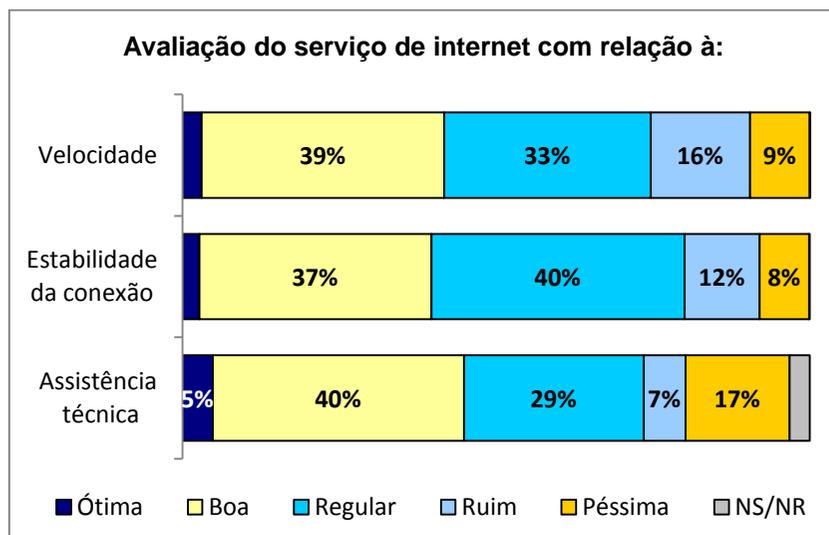
Em geral, serviço prestado ainda deixa a desejar

Quanto à percepção do serviço prestado, a avaliação não é positiva: apenas **27%** dos usuários estão, de forma geral, satisfeitos. Com efeito, a maior parte (**38%**) se disse nem

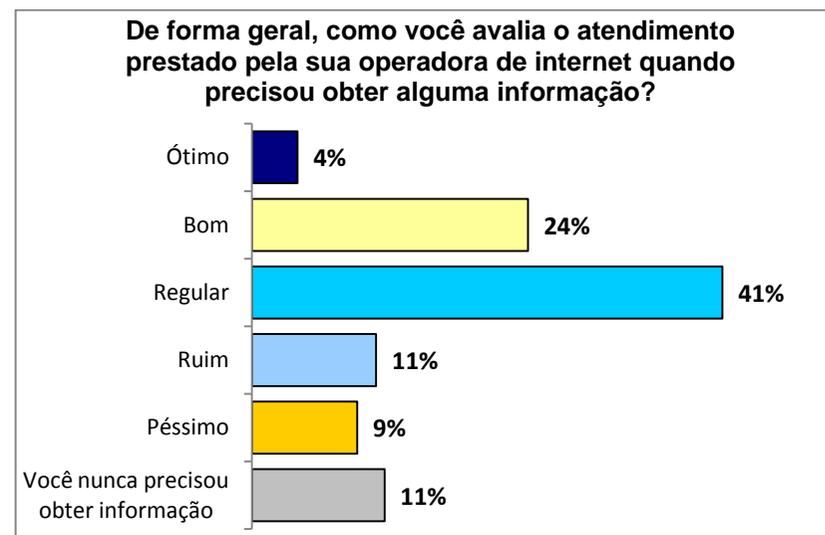
satisfeitos, nem insatisfeitos, enquanto **35%** estão insatisfeitos.



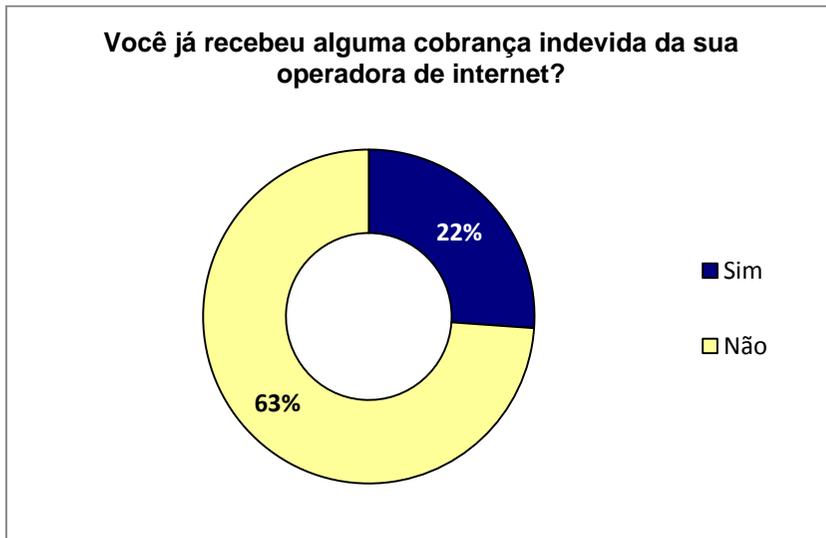
Com relação a itens específicos, como velocidade, estabilidade da conexão e assistência técnica, a percepção dos entrevistados concentrou-se em avaliações do tipo *regular e bom*, conforme pode ser visto no gráfico a seguir.



De forma geral, o serviço de atendimento ao cliente (SAC) prestado pela operadora de internet foi classificado como regular por **41%** dos entrevistados e como bom por **24%**. Outros **11%** disseram que o atendimento prestado é ruim, mesmo índice de respondentes que nunca precisaram utilizar o SAC da operadora. Já **9%** declaram que o atendimento prestado é péssimo, e apenas **4%** avaliam esse serviço como ótimo.



Por fim, perguntados se já receberam alguma cobrança indevida da operadora de internet, **63%** dos respondentes disseram que não, **22%** que sim, e **14%** não souberam ou preferiram não se manifestar.



Tabelas

Nota: Eventuais diferenças entre o somatório dos percentuais por coluna e o total de 100% derivam do critério de arredondamento utilizado. Para mais detalhes, consulte a seção Metodologia ao final deste relatório.

www.senado.leg.br/DataSenado



Você possui serviço de acesso à internet em sua residência?

	Total	Sexo		De qual região você está falando?					Escolaridade		
		Feminino	Masculino	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul	Até Ensino Fundamental	Ensino Médio	Ensino Superior
Sim	78%	76%	81%	83%	79%	57%	84%	89%	59%	84%	83%
Não	22%	24%	19%	17%	21%	43%	16%	11%	41%	16%	17%
NS/NR	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Base ponderada	809	418	391	135	396	106	93	79	173	442	194
Número de respondentes	809	407	402	58	228	66	327	130	160	405	244

Você possui serviço de acesso à internet em sua residência?

	Total	Idade						Renda					
		De 16 a 19 anos	De 20 a 29 anos	De 30 a 39 anos	De 40 a 49 anos	De 50 a 59 anos	60 anos ou mais	Sem renda	2 S. M.	Mais de 2 a 5 S. M.	Mais de 5 a 10 S. M.	Mais de 10 S. M.	NS/NR
Sim	78%	84%	68%	85%	92%	79%	50%	89%	73%	85%	81%	79%	92%
Não	22%	16%	32%	15%	8%	21%	50%	11%	27%	15%	19%	21%	8%
NS/NR	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Base ponderada	809	28	225	261	167	60	68	82	462	140	77	14	34
Número de respondentes	809	54	210	227	144	103	71	96	310	239	85	30	49



Qual o principal motivo para você não possuir internet em sua residência?

	Total	Sexo		De qual região você está falando?					Escolaridade		
		Feminino	Masculino	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul	Até Ensino Fundamental	Ensino Médio	Ensino Superior
Não ter computador	28%	27%	29%	91%	18%	14%	23%	36%	19%	37%	26%
Não haver internet na região onde mora	26%	32%	17%	0%	11%	70%	19%	11%	41%	14%	18%
Não ter condições de pagar o acesso	25%	24%	25%	5%	41%	6%	13%	38%	25%	33%	7%
Não ter interesse	12%	8%	18%	0%	21%	0%	24%	4%	7%	6%	37%
Não saber utilizar	4%	3%	5%	4%	6%	0%	7%	0%	4%	5%	0%
Outro	5%	3%	7%	0%	3%	8%	8%	11%	3%	3%	11%
NS/NR	1%	2%	0%	0%	0%	3%	7%	0%	1%	2%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Base ponderada	175	100	75	23	82	46	15	9	71	71	33
Número de respondentes	148	82	66	7	53	24	46	18	55	68	25



Qual o principal motivo para você não possuir internet em sua residência?

	Total	Idade						Renda					
		De 16 a 19 anos	De 20 a 29 anos	De 30 a 39 anos	De 40 a 49 anos	De 50 a 59 anos	60 anos ou mais	Sem renda	2 S. M.	Mais de 2 a 5 S. M.	Mais de 5 a 10 S. M.	Mais de 10 S. M.	NS/NR
Não ter computador	28%	0%	35%	31%	16%	70%	3%	22%	30%	46%	0%	0%	0%
Não haver internet na região onde mora	26%	4%	47%	25%	7%	0%	0%	11%	30%	17%	15%	28%	11%
Não ter condições de pagar o acesso	25%	50%	10%	33%	61%	0%	36%	24%	28%	15%	7%	0%	85%
Não ter interesse	12%	46%	5%	8%	8%	9%	32%	30%	7%	3%	68%	0%	4%
Não saber utilizar	4%	0%	0%	0%	1%	7%	16%	12%	3%	5%	0%	0%	0%
Outro	5%	0%	2%	4%	7%	13%	10%	0%	2%	14%	10%	72%	0%
NS/NR	1%	0%	2%	0%	0%	0%	3%	0%	2%	0%	0%	0%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Base ponderada	175	5	71	38	14	12	34	9	124	21	15	3	3
Número de respondentes	148	5	43	38	24	14	24	14	88	32	7	3	4



Você pagaria um plano de acesso à internet para sua residência que custasse 35 reais por mês?

	Total	Sexo		De qual região você está falando?					Escolaridade		
		Feminino	Masculino	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul	Até Ensino Fundamental	Ensino Médio	Ensino Superior
Sim	62%	83%	35%	100%	59%	100%	36%	67%	26%	91%	52%
Não	36%	13%	65%	0%	41%	0%	64%	8%	69%	9%	48%
NS/NR	2%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	24%	5%	0%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Base ponderada	43	24	19	1	34	3	2	3	18	23	2
Número de respondentes	36	24	12	1	17	3	9	6	10	23	3

Você pagaria um plano de acesso à internet para sua residência que custasse 35 reais por mês?

	Total	Idade						Renda					
		De 16 a 19 anos	De 20 a 29 anos	De 30 a 39 anos	De 40 a 49 anos	De 50 a 59 anos	60 anos ou mais	Sem renda	2 S. M.	Mais de 2 a 5 S. M.	Mais de 5 a 10 S. M.	Mais de 10 S. M.	NS/NR
Sim	62%	100%	72%	100%	62%	0%	10%	94%	56%	64%	100%	0%	100%
Não	36%	0%	16%	0%	38%	0%	90%	6%	42%	36%	0%	0%	0%
NS/NR	2%	0%	12%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	0%	0%	0%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	100%
Base ponderada	43	2	7	13	9	0	12	2	34	3	1	0	2
Número de respondentes	36	1	13	9	9	0	4	4	25	4	2	0	1



A conexão à internet em sua residência é feita por:

	Total	Sexo		De qual região você está falando?					Escolaridade		
		Feminino	Masculino	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul	Até Ensino Fundamental	Ensino Médio	Ensino Superior
Banda larga	69%	52%	87%	79%	59%	72%	82%	83%	81%	59%	86%
Linha discada	12%	14%	10%	19%	8%	19%	13%	10%	12%	13%	9%
NS/NR	19%	35%	3%	2%	33%	10%	5%	7%	7%	28%	5%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Base ponderada	634	318	316	112	314	60	78	70	102	371	161
Número de respondentes	661	325	336	51	175	42	281	112	105	337	219

A conexão à internet em sua residência é feita por:

	Total	Idade						Renda					
		De 16 a 19 anos	De 20 a 29 anos	De 30 a 39 anos	De 40 a 49 anos	De 50 a 59 anos	60 anos ou mais	Sem renda	2 S. M.	Mais de 2 a 5 S. M.	Mais de 5 a 10 S. M.	Mais de 10 S. M.	NS/NR
Banda larga	69%	72%	83%	49%	85%	72%	61%	81%	61%	71%	87%	92%	83%
Linha discada	12%	20%	16%	8%	10%	11%	21%	14%	10%	19%	12%	0%	8%
NS/NR	19%	8%	1%	43%	5%	17%	18%	6%	29%	10%	2%	8%	10%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Base ponderada	634	24	154	222	153	47	34	73	338	119	63	11	31
Número de respondentes	661	49	167	189	120	89	47	82	222	207	78	27	45

Qual o tipo de conexão banda larga utilizada em sua residência?

	Total	Sexo		De qual região você está falando?					Escolaridade		
		Feminino	Masculino	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul	Até Ensino Fundamental	Ensino Médio	Ensino Superior
Cabo	36%	32%	39%	30%	44%	9%	50%	28%	36%	35%	39%
DSL	32%	25%	36%	41%	21%	65%	16%	45%	48%	32%	22%
Telefone móvel	15%	20%	12%	3%	22%	12%	14%	13%	6%	18%	15%
Rádio	8%	4%	10%	11%	9%	7%	3%	5%	2%	7%	12%
Satélite	3%	5%	1%	2%	1%	8%	4%	3%	4%	3%	1%
Outro	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
NS/NR	7%	14%	2%	13%	3%	0%	13%	5%	5%	4%	11%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Base ponderada	439	164	275	89	185	43	64	58	83	218	138
Número de respondentes	531	248	283	40	129	24	244	94	70	273	188



Qual o tipo de conexão banda larga utilizada em sua residência?

	Total	Idade						Renda					
		De 16 a 19 anos	De 20 a 29 anos	De 30 a 39 anos	De 40 a 49 anos	De 50 a 59 anos	60 anos ou mais	Sem renda	2 S. M.	Mais de 2 a 5 S. M.	Mais de 5 a 10 S. M.	Mais de 10 S. M.	NS/NR
Cabo	36%	45%	38%	44%	26%	34%	49%	33%	36%	40%	30%	32%	48%
DSL	32%	13%	28%	21%	47%	36%	27%	51%	26%	25%	38%	53%	33%
Telefone móvel	15%	9%	11%	21%	17%	10%	10%	8%	20%	12%	13%	3%	6%
Rádio	8%	1%	8%	11%	6%	8%	1%	2%	6%	12%	15%	9%	0%
Satélite	3%	17%	4%	1%	1%	1%	4%	3%	3%	4%	0%	1%	6%
Outro	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
NS/NR	7%	15%	12%	1%	3%	11%	10%	4%	8%	7%	5%	2%	5%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Base ponderada	439	17	128	110	129	34	21	59	207	84	54	10	26
Número de respondentes	531	37	144	156	90	70	34	62	173	162	72	25	37



E qual a velocidade contratada?

	Total	Sexo		De qual região você está falando?					Escolaridade		
		Feminino	Masculino	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul	Até Ensino Fundamental	Ensino Médio	Ensino Superior
Até 1 mega	15%	10%	21%	10%	9%	54%	20%	15%	45%	9%	12%
Mais de 1 até 4 mega	13%	8%	19%	20%	13%	3%	10%	14%	10%	14%	12%
Mais de 4 até 10 mega	23%	17%	28%	35%	17%	11%	28%	30%	13%	22%	31%
Mais de 10 até 25 mega	9%	8%	9%	12%	7%	4%	12%	10%	7%	7%	14%
Mais de 25 até 50 mega	1%	1%	2%	0%	2%	0%	3%	0%	2%	1%	0%
Mais de 50 até 100 mega	0%	0%	1%	0%	0%	1%	1%	0%	0%	0%	1%
Mais de 100 mega	10%	8%	12%	2%	13%	9%	10%	10%	13%	8%	11%
NS/NR	29%	49%	8%	21%	39%	19%	15%	20%	10%	38%	20%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Base ponderada	634	318	316	112	314	60	78	70	102	371	161
Número de respondentes	661	325	336	51	175	42	281	112	105	337	219



E qual a velocidade contratada?

	Total	Idade						Renda					
		De 16 a 19 anos	De 20 a 29 anos	De 30 a 39 anos	De 40 a 49 anos	De 50 a 59 anos	60 anos ou mais	Sem renda	2 S. M.	Mais de 2 a 5 S. M.	Mais de 5 a 10 S. M.	Mais de 10 S. M.	NS/NR
Até 1 mega	15%	20%	11%	7%	32%	21%	3%	12%	14%	20%	18%	23%	9%
Mais de 1 até 4 mega	13%	6%	11%	8%	20%	16%	31%	11%	9%	21%	29%	15%	4%
Mais de 4 até 10 mega	23%	24%	38%	16%	14%	26%	26%	45%	16%	21%	29%	32%	31%
Mais de 10 até 25 mega	9%	18%	14%	8%	3%	10%	10%	7%	9%	10%	7%	12%	8%
Mais de 25 até 50 mega	1%	0%	0%	2%	2%	0%	0%	0%	1%	1%	0%	0%	7%
Mais de 50 até 100 mega	0%	0%	1%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%
Mais de 100 mega	10%	12%	11%	7%	13%	4%	9%	2%	13%	9%	3%	9%	6%
NS/NR	29%	20%	15%	51%	15%	23%	21%	24%	37%	17%	13%	10%	34%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Base ponderada	634	24	154	222	153	47	34	73	338	119	63	11	31
Número de respondentes	661	49	167	189	120	89	47	82	222	207	78	27	45



Atualmente, quanto você paga somente pelo serviço de acesso à internet em sua residência?

	Total	Sexo		De qual região você está falando?					Escolaridade		
		Feminino	Masculino	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul	Até Ensino Fundamental	Ensino Médio	Ensino Superior
Até R\$30,99	4%	5%	3%	2%	2%	7%	9%	4%	5%	4%	2%
De R\$ 31,00 a R\$ 70,99	55%	61%	50%	26%	65%	64%	51%	59%	66%	56%	47%
De R\$ 71,00 a R\$ 100,99	17%	11%	23%	16%	15%	13%	26%	19%	20%	17%	16%
De R\$ 101,00 a R\$ 150,99	9%	9%	10%	27%	5%	12%	2%	4%	2%	8%	16%
De R\$ 151,00 a R\$ 200,99	1%	1%	1%	0%	1%	3%	0%	0%	1%	1%	1%
R\$ 201,00 ou mais	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
NS/NR	14%	14%	14%	28%	11%	3%	12%	14%	6%	14%	18%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Base ponderada	634	318	316	112	314	60	78	70	102	371	161
Número de respondentes	661	325	336	51	175	42	281	112	105	337	219



Atualmente, quanto você paga somente pelo serviço de acesso à internet em sua residência?

	Total	Idade						Renda					
		De 16 a 19 anos	De 20 a 29 anos	De 30 a 39 anos	De 40 a 49 anos	De 50 a 59 anos	60 anos ou mais	Sem renda	2 S. M.	Mais de 2 a 5 S. M.	Mais de 5 a 10 S. M.	Mais de 10 S. M.	NS/NR
Até R\$30,99	4%	3%	5%	3%	4%	5%	3%	5%	4%	3%	1%	0%	9%
De R\$ 31,00 a R\$ 70,99	55%	41%	46%	68%	53%	52%	36%	33%	66%	55%	38%	49%	28%
De R\$ 71,00 a R\$ 100,99	17%	34%	24%	13%	14%	23%	11%	26%	10%	25%	33%	27%	10%
De R\$ 101,00 a R\$ 150,99	9%	8%	18%	7%	5%	5%	3%	1%	10%	9%	9%	0%	22%
De R\$ 151,00 a R\$ 200,99	1%	0%	1%	0%	2%	2%	0%	0%	1%	1%	0%	7%	0%
R\$ 201,00 ou mais	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
NS/NR	14%	13%	6%	8%	22%	14%	46%	35%	9%	6%	19%	16%	32%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Base ponderada	634	24	154	222	153	47	34	73	338	119	63	11	31
Número de respondentes	661	49	167	189	120	89	47	82	222	207	78	27	45



De forma geral, com relação ao serviço de acesso à internet em sua residência, você está:

	Total	Sexo		De qual região você está falando?					Escolaridade		
		Feminino	Masculino	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul	Até Ensino Fundamental	Ensino Médio	Ensino Superior
Satisfeito	27%	22%	31%	29%	25%	12%	35%	33%	19%	28%	29%
Nem satisfeito, nem insatisfeito	38%	52%	24%	34%	49%	17%	29%	24%	11%	46%	36%
Insatisfeito	35%	26%	45%	37%	26%	71%	36%	42%	70%	26%	35%
NS/NR	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Base ponderada	634	318	316	112	314	60	78	70	102	371	161
Número de respondentes	661	325	336	51	175	42	281	112	105	337	219

De forma geral, com relação ao serviço de acesso à internet em sua residência, você está:

	Total	Idade						Renda					
		De 16 a 19 anos	De 20 a 29 anos	De 30 a 39 anos	De 40 a 49 anos	De 50 a 59 anos	60 anos ou mais	Sem renda	2 S. M.	Mais de 2 a 5 S. M.	Mais de 5 a 10 S. M.	Mais de 10 S. M.	NS/NR
Satisfeito(a)	27%	38%	36%	17%	27%	33%	31%	52%	19%	35%	25%	15%	23%
Nem satisfeito(a), nem insatisfeito(a)	38%	31%	35%	58%	19%	27%	25%	19%	50%	25%	24%	26%	27%
Insatisfeito(a)	35%	32%	29%	25%	54%	40%	44%	29%	31%	39%	50%	58%	50%
NS/NR	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Base ponderada	634	24	154	222	153	47	34	73	338	119	63	11	31
Número de respondentes	661	49	167	189	120	89	47	82	222	207	78	27	45



A velocidade é:

	Total	Sexo		De qual região você está falando?					Escolaridade		
		Feminino	Masculino	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul	Até Ensino Fundamental	Ensino Médio	Ensino Superior
Ótima	3%	1%	5%	6%	2%	4%	5%	2%	2%	4%	1%
Boa	39%	49%	28%	30%	53%	6%	27%	31%	9%	47%	38%
Regular	33%	32%	34%	44%	26%	24%	48%	35%	33%	30%	41%
Ruim	16%	10%	22%	8%	11%	56%	12%	19%	37%	13%	9%
Péssima	9%	8%	11%	12%	8%	10%	8%	13%	19%	6%	12%
NS/NR	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Base ponderada	634	318	316	112	314	60	78	70	102	371	161
Número de respondentes	661	325	336	51	175	42	281	112	105	337	219



A velocidade é:

	Total	Idade						Renda					
		De 16 a 19 anos	De 20 a 29 anos	De 30 a 39 anos	De 40 a 49 anos	De 50 a 59 anos	60 anos ou mais	Sem renda	2 S. M.	Mais de 2 a 5 S. M.	Mais de 5 a 10 S. M.	Mais de 10 S. M.	NS/NR
Ótima	3%	3%	7%	3%	1%	2%	1%	6%	3%	2%	0%	0%	6%
Boa	39%	29%	29%	58%	31%	25%	14%	52%	44%	30%	22%	24%	20%
Regular	33%	44%	51%	19%	24%	39%	68%	30%	28%	40%	42%	47%	44%
Ruim	16%	11%	8%	12%	29%	21%	14%	4%	19%	14%	17%	3%	19%
Péssima	9%	14%	4%	9%	15%	12%	2%	7%	6%	13%	19%	26%	11%
NS/NR	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Base ponderada	634	24	154	222	153	47	34	73	338	119	63	11	31
Número de respondentes	661	49	167	189	120	89	47	82	222	207	78	27	45



A estabilidade da conexão é:

	Total	Sexo		De qual região você está falando?					Escolaridade		
		Feminino	Masculino	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul	Até Ensino Fundamental	Ensino Médio	Ensino Superior
Ótima	3%	2%	4%	2%	2%	3%	4%	5%	1%	3%	2%
Boa	37%	46%	28%	20%	52%	5%	29%	32%	18%	44%	33%
Regular	40%	37%	44%	51%	31%	70%	39%	41%	53%	37%	40%
Ruim	12%	11%	13%	16%	8%	16%	19%	13%	13%	12%	10%
Péssima	8%	5%	11%	10%	7%	5%	9%	10%	15%	4%	14%
NS/NR	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Base ponderada	634	318	316	112	314	60	78	70	102	371	161
Número de respondentes	661	325	336	51	175	42	281	112	105	337	219



A estabilidade da conexão é:

	Total	Idade						Renda					
		De 16 a 19 anos	De 20 a 29 anos	De 30 a 39 anos	De 40 a 49 anos	De 50 a 59 anos	60 anos ou mais	Sem renda	2 S. M.	Mais de 2 a 5 S. M.	Mais de 5 a 10 S. M.	Mais de 10 S. M.	NS/NR
Ótima	3%	2%	5%	3%	1%	0%	3%	6%	1%	4%	2%	9%	6%
Boa	37%	36%	26%	62%	15%	29%	30%	32%	44%	31%	31%	9%	16%
Regular	40%	32%	39%	23%	65%	43%	49%	50%	38%	46%	35%	36%	33%
Ruim	12%	28%	17%	7%	11%	17%	10%	8%	11%	12%	20%	3%	22%
Péssima	8%	3%	13%	4%	8%	11%	5%	5%	5%	8%	12%	36%	23%
NS/NR	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	0%	0%	0%	0%	6%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Base ponderada	634	24	154	222	153	47	34	73	338	119	63	11	31
Número de respondentes	661	49	167	189	120	89	47	82	222	207	78	27	45



A assistência técnica é:

	Total	Sexo		De qual região você está falando?					Escolaridade		
		Feminino	Masculino	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul	Até Ensino Fundamental	Ensino Médio	Ensino Superior
Ótima	5%	3%	6%	6%	2%	6%	9%	9%	4%	6%	3%
Boa	40%	54%	26%	36%	48%	16%	33%	42%	16%	49%	35%
Regular	29%	24%	33%	23%	32%	13%	33%	29%	30%	22%	43%
Ruim	7%	6%	7%	5%	5%	13%	8%	9%	3%	8%	7%
Péssima	17%	7%	27%	21%	11%	52%	12%	9%	46%	12%	9%
NS/NR	3%	6%	1%	8%	2%	1%	6%	1%	2%	3%	4%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Base ponderada	634	318	316	112	314	60	78	70	102	371	161
Número de respondentes	661	325	336	51	175	42	281	112	105	337	219



A assistência técnica é:

	Total	Idade						Renda					
		De 16 a 19 anos	De 20 a 29 anos	De 30 a 39 anos	De 40 a 49 anos	De 50 a 59 anos	60 anos ou mais	Sem renda	2 S. M.	Mais de 2 a 5 S. M.	Mais de 5 a 10 S. M.	Mais de 10 S. M.	NS/NR
Ótima	5%	9%	10%	2%	3%	9%	4%	3%	4%	8%	3%	1%	5%
Boa	40%	38%	32%	55%	30%	35%	30%	43%	46%	35%	29%	20%	19%
Regular	29%	18%	25%	24%	32%	38%	53%	27%	23%	35%	45%	47%	36%
Ruim	7%	14%	10%	7%	3%	4%	0%	6%	6%	8%	5%	10%	13%
Péssima	17%	21%	22%	10%	25%	9%	11%	7%	20%	10%	18%	22%	27%
NS/NR	3%	0%	1%	2%	8%	5%	3%	14%	1%	4%	0%	0%	1%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Base ponderada	634	24	154	222	153	47	34	73	338	119	63	11	31
Número de respondentes	661	49	167	189	120	89	47	82	222	207	78	27	45



Você já recebeu alguma cobrança indevida da sua operadora de internet?

	Total	Sexo		De qual região você está falando?					Escolaridade		
		Feminino	Masculino	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul	Até Ensino Fundamental	Ensino Médio	Ensino Superior
Sim	22%	15%	30%	28%	20%	14%	26%	27%	23%	19%	29%
Não	63%	57%	70%	72%	52%	86%	73%	72%	76%	57%	70%
NS/NR	14%	28%	1%	0%	28%	0%	0%	1%	1%	24%	1%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Base ponderada	634	318	316	112	314	60	78	70	102	371	161
Número de respondentes	661	325	336	51	175	42	281	112	105	337	219

Você já recebeu alguma cobrança indevida da sua operadora de internet?

	Total	Idade						Renda					
		De 16 a 19 anos	De 20 a 29 anos	De 30 a 39 anos	De 40 a 49 anos	De 50 a 59 anos	60 anos ou mais	Sem renda	2 S. M.	Mais de 2 a 5 S. M.	Mais de 5 a 10 S. M.	Mais de 10 S. M.	NS/NR
Sim	22%	35%	19%	22%	21%	21%	39%	16%	18%	27%	33%	15%	47%
Não	63%	62%	81%	38%	79%	79%	58%	83%	56%	72%	67%	84%	52%
NS/NR	14%	3%	0%	40%	0%	0%	3%	1%	26%	1%	0%	0%	1%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Base ponderada	634	24	154	222	153	47	34	73	338	119	63	11	31
Número de respondentes	661	49	167	189	120	89	47	82	222	207	78	27	45



De forma geral, como você avalia o atendimento prestado pela sua operadora de internet quando precisou obter alguma informação?

	Total	Sexo		De qual região você está falando?					Escolaridade		
		Feminino	Masculino	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul	Até Ensino Fundamental	Ensino Médio	Ensino Superior
Ótimo	4%	4%	4%	1%	4%	7%	7%	3%	3%	4%	4%
Bom	24%	23%	25%	32%	21%	15%	25%	30%	23%	24%	24%
Regular	41%	47%	34%	15%	59%	14%	30%	33%	25%	48%	33%
Ruim	11%	6%	15%	11%	3%	54%	10%	8%	33%	4%	11%
Péssimo	9%	4%	14%	16%	6%	3%	17%	7%	6%	9%	13%
Você nunca precisou obter informação da sua operadora de internet	11%	15%	8%	25%	6%	8%	10%	19%	10%	10%	16%
NS/NR	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Base ponderada	634	318	316	112	314	60	78	70	102	371	161
Número de respondentes	661	325	336	51	175	42	281	112	105	337	219



De forma geral, como você avalia o atendimento prestado pela sua operadora de internet quando precisou obter alguma informação?

	Total	Idade						Renda					
		De 16 a 19 anos	De 20 a 29 anos	De 30 a 39 anos	De 40 a 49 anos	De 50 a 59 anos	60 anos ou mais	Sem renda	2 S. M.	Mais de 2 a 5 S. M.	Mais de 5 a 10 S. M.	Mais de 10 S. M.	NS/NR
Ótimo	4%	7%	7%	2%	4%	4%	0%	5%	3%	7%	4%	0%	8%
Bom	24%	33%	24%	16%	34%	27%	20%	46%	19%	28%	23%	25%	14%
Regular	41%	19%	31%	62%	28%	41%	15%	29%	48%	38%	27%	36%	28%
Ruim	11%	16%	6%	6%	23%	10%	10%	9%	11%	10%	12%	22%	3%
Péssimo	9%	23%	8%	8%	7%	7%	20%	8%	7%	5%	17%	14%	37%
Você nunca precisou obter informação da sua operadora de internet	11%	3%	24%	6%	4%	11%	34%	3%	12%	13%	16%	1%	9%
NS/NR	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	1%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Base ponderada	634	24	154	222	153	47	34	73	338	119	63	11	31
Número de respondentes	661	49	167	189	120	89	47	82	222	207	78	27	45



Com que frequência, aproximadamente, você utiliza a internet em sua residência?

	Total	Sexo		De qual região você está falando?					Escolaridade		
		Feminino	Masculino	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul	Até Ensino Fundamental	Ensino Médio	Ensino Superior
Todos os dias	92%	90%	95%	87%	97%	86%	89%	91%	93%	92%	92%
Três vezes por semana	6%	10%	3%	12%	3%	13%	8%	8%	6%	7%	7%
Uma vez por semana	1%	0%	1%	1%	0%	0%	2%	1%	1%	1%	0%
Uma vez por mês	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Nunca	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%
NS/NR	0%	0%	1%	0%	0%	1%	1%	0%	1%	0%	1%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Base ponderada	634	318	316	112	314	60	78	70	102	371	161
Número de respondentes	661	325	336	51	175	42	281	112	105	337	219



Com que frequência, aproximadamente, você utiliza a internet em sua residência?

	Total	Idade						Renda					
		De 16 a 19 anos	De 20 a 29 anos	De 30 a 39 anos	De 40 a 49 anos	De 50 a 59 anos	60 anos ou mais	Sem renda	2 S. M.	Mais de 2 a 5 S. M.	Mais de 5 a 10 S. M.	Mais de 10 S. M.	NS/NR
Todos os dias	92%	99%	88%	95%	95%	90%	81%	98%	91%	91%	97%	98%	89%
Três vezes por semana	6%	0%	10%	4%	4%	9%	16%	2%	8%	7%	3%	0%	11%
Uma vez por semana	1%	1%	1%	0%	1%	0%	0%	0%	1%	1%	0%	0%	1%
Uma vez por mês	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Nunca	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	0%	0%	1%	0%	0%	0%
NS/NR	0%	0%	1%	0%	1%	1%	0%	0%	0%	1%	0%	2%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Base ponderada	634	24	154	222	153	47	34	73	338	119	63	11	31
Número de respondentes	661	49	167	189	120	89	47	82	222	207	78	27	45



Você utiliza a internet para acessar páginas de órgãos públicos?

	Total	Sexo		De qual região você está falando?					Escolaridade		
		Feminino	Masculino	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul	Até Ensino Fundamental	Ensino Médio	Ensino Superior
Sim	68%	71%	66%	54%	75%	79%	59%	61%	53%	68%	77%
Não	31%	28%	34%	45%	25%	18%	39%	37%	46%	30%	23%
NS/NR	1%	2%	0%	2%	0%	2%	2%	2%	1%	1%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Base ponderada	634	318	316	112	314	60	78	70	102	371	161
Número de respondentes	661	325	336	51	175	42	281	112	105	337	219

Você utiliza a internet para acessar páginas de órgãos públicos?

	Total	Idade						Renda					
		De 16 a 19 anos	De 20 a 29 anos	De 30 a 39 anos	De 40 a 49 anos	De 50 a 59 anos	60 anos ou mais	Sem renda	2 S. M.	Mais de 2 a 5 S. M.	Mais de 5 a 10 S. M.	Mais de 10 S. M.	NS/NR
Sim	68%	66%	71%	85%	48%	64%	45%	52%	73%	65%	60%	99%	71%
Não	31%	34%	28%	14%	52%	33%	55%	48%	26%	34%	40%	1%	26%
NS/NR	1%	0%	1%	1%	1%	3%	0%	0%	1%	1%	0%	0%	4%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Base ponderada	634	24	154	222	153	47	34	73	338	119	63	11	31
Número de respondentes	661	49	167	189	120	89	47	82	222	207	78	27	45



Você já tinha ouvido falar do Programa Nacional de Banda Larga – PNBL?

	Total	Sexo		De qual região você está falando?					Escolaridade		
		Feminino	Masculino	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul	Até Ensino Fundamental	Ensino Médio	Ensino Superior
Sim	33%	38%	28%	14%	45%	14%	30%	36%	15%	42%	29%
Não	67%	62%	72%	86%	55%	86%	70%	62%	85%	58%	71%
NS/NR	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	0%	0%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Base ponderada	809	418	391	135	396	106	93	79	173	442	194
Número de respondentes	809	407	402	58	228	66	327	130	160	405	244

Você já tinha ouvido falar do Programa Nacional de Banda Larga – PNBL?

	Total	Idade						Renda					
		De 16 a 19 anos	De 20 a 29 anos	De 30 a 39 anos	De 40 a 49 anos	De 50 a 59 anos	60 anos ou mais	Sem renda	2 S. M.	Mais de 2 a 5 S. M.	Mais de 5 a 10 S. M.	Mais de 10 S. M.	NS/NR
Sim	33%	13%	22%	53%	18%	50%	21%	30%	35%	31%	41%	30%	10%
Não	67%	87%	78%	46%	82%	50%	79%	70%	65%	68%	59%	70%	90%
NS/NR	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Base ponderada	809	28	225	261	167	60	68	82	462	140	77	14	34
Número de respondentes	809	54	210	227	144	103	71	96	310	239	85	30	49



Você já tentou contratar um serviço de internet por meio do PNBL?

	Total	Sexo		De qual região você está falando?					Escolaridade		
		Feminino	Masculino	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul	Até Ensino Fundamental	Ensino Médio	Ensino Superior
Sim, e conseguiu	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Sim, mas não conseguiu	1%	1%	1%	0%	1%	0%	7%	0%	4%	1%	0%
Não, nunca tentou	98%	98%	98%	100%	99%	95%	89%	100%	93%	98%	100%
NS/NR	1%	1%	1%	0%	0%	5%	3%	0%	3%	0%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Base ponderada	268	157	111	19	178	15	28	28	27	186	56
Número de respondentes	249	113	136	12	80	19	94	44	36	125	88

Você já tentou contratar um serviço de internet por meio do PNBL?

	Total	Idade						Renda					
		De 16 a 19 anos	De 20 a 29 anos	De 30 a 39 anos	De 40 a 49 anos	De 50 a 59 anos	60 anos ou mais	Sem renda	2 S. M.	Mais de 2 a 5 S. M.	Mais de 5 a 10 S. M.	Mais de 10 S. M.	NS/NR
Sim, e conseguiu	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%
Sim, mas não conseguiu	1%	0%	4%	0%	0%	0%	7%	4%	1%	3%	0%	0%	0%
Não, nunca tentou	98%	100%	94%	100%	100%	97%	93%	95%	99%	97%	100%	100%	74%
NS/NR	1%	0%	2%	0%	0%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	26%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Base ponderada	268	4	51	139	31	30	15	25	161	43	32	4	3
Número de respondentes	249	7	59	69	45	43	26	21	93	74	40	9	12



Para você, encontrar informações sobre serviços de internet oferecidos por meio do PNBL foi:

	Total	Sexo		De qual região você está falando?					Escolaridade		
		Feminino	Masculino	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul	Até Ensino Fundamental	Ensino Médio	Ensino Superior
Fácil	70%	51%	94%	0%	100%	0%	49%	0%	0%	98%	0%
Difícil	29%	49%	3%	0%	0%	0%	49%	0%	100%	0%	100%
NS/NR	1%	0%	3%	0%	0%	0%	2%	0%	0%	2%	0%
Total	100%	100%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	100%	100%
Base ponderada	3	2	2	0	1	0	2	0	1	2	
Número de respondentes	7	3	4	0	2	0	5	0	1	5	1

Para você, encontrar informações sobre serviços de internet oferecidos por meio do PNBL foi:

	Total	Idade						Renda					
		De 16 a 19 anos	De 20 a 29 anos	De 30 a 39 anos	De 40 a 49 anos	De 50 a 59 anos	60 anos ou mais	Sem renda	2 S. M.	Mais de 2 a 5 S. M.	Mais de 5 a 10 S. M.	Mais de 10 S. M.	NS/NR
Fácil	70%	0%	100%	0%	52%	0%	0%	100%	0%	96%	0%	0%	0%
Difícil	29%	0%	0%	100%	0%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	0%
NS/NR	1%	0%	0%	0%	48%	0%	0%	0%	0%	4%	0%	0%	0%
Total	100%	0%	100%	100%	100%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
Base ponderada	3	0	2			0	1	1	1	1		0	0
Número de respondentes	7	0	3	1	2	0	1	2	1	3	1	0	0



Perfil dos Participantes



Região

	Número de respondentes	Percentual
Centro-Oeste	58	17%
Nordeste	228	49%
Norte	66	13%
Sudeste	327	11%
Sul	130	10%
Total	809	100%

Sexo

	Número de respondentes	Percentual
Feminino	407	52%
Masculino	402	48%
Total	809	100%



Idade (anos)

	Número de respondentes	Percentual
De 16 a 19 anos	54	4%
De 20 a 29 anos	210	28%
De 30 a 39 anos	227	32%
De 40 a 49 anos	144	21%
De 50 a 59 anos	103	7%
60 anos ou mais	71	8%
Total	809	100%

Escolaridade

	Número de respondentes	Percentual
Até Ensino Fundamental	160	21%
Ensino Médio	405	55%
Ensino Superior	244	24%
Total	809	100%

Renda (salários mínimos)

	Número de respondentes	Percentual
Sem renda	96	10%
2 S. M.	310	57%
Mais de 2 a 5 S. M.	239	17%
Mais de 5 a 10 S. M.	85	10%
Mais de 10 S. M.	30	2%
NS/NR	49	4%
Total	809	100%



Metodologia da pesquisa

As pesquisas do DataSenado são feitas por meio de amostragem com entrevistas telefônicas. A população considerada para este estudo foi a de cidadãos com 16 anos ou mais, com acesso a telefone fixo e residentes no Brasil, à exceção das capitais dos estados e do Distrito Federal. A margem de erro admitida foi de 3,5 pontos percentuais para mais ou para menos. O nível de confiança utilizado nos resultados da pesquisa foi de 95%. Isso significa que, se forem realizados 100 pesquisas com a mesma metodologia, aproximadamente 95 terão os resultados dentro da margem de erro estipulada.

No período de 29 de outubro a 12 de novembro, o DataSenado realizou 809 entrevistas com residentes em todas as Unidades da Federação (UF), à exceção das capitais dos estados e do Distrito Federal. A abrangência da pesquisa, apenas com municípios do interior, foi motivada pelo objetivo do Plano Nacional de Banda Larga e justifica a exclusão do Distrito Federal na amostra. Manteve-se a proporcionalidade da participação da população alvo, considerando estimativa divulgada pelo IBGE para 2014.

A seleção dos participantes da pesquisa foi feita utilizando o método de amostragem aleatória estratificada, com alocação proporcional: cada UF foi definida como um estrato e, para cada estrato, foram sorteados aleatoriamente números de telefones fixos extraídos do cadastro da Anatel, no qual constam todos os números habilitáveis no país. Em seguida, os números selecionados são dispostos de forma aleatória e ligações telefônicas são realizadas para cada UF. Atendido o telefone, solicita-se autorização para realizar a pesquisa. Essas ligações são feitas até se atingir, numa determinada UF, o número de respondentes definidos *a priori* no cálculo do tamanho da amostra, adotando o critério de proporcionalidade descrito no parágrafo anterior.

No cômputo dos resultados, foi aplicada ponderação das respostas segundo distribuição de gênero e idade em cada UF, usando como peso amostral a distribuição demográfica da população a partir de dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio (Pnad) 2012. A representação do número de respondentes após a ponderação é identificado pelo rótulo 'Base ponderada'. Já a quantidade de entrevistas realizadas é identificada pelo rótulo 'Número de respondentes'.

Os valores percentuais foram arredondados de maneira que, para valores com decimal menor que 0,5, foi mantida a parte inteira; e, para números com decimal maior ou igual a 0,5, adicionou-se uma unidade à parte inteira do percentual. O uso dessa metodologia de arredondamento faz com que, em alguns casos, a soma dos percentuais de determinada coluna da tabela seja diferente de 100%, para mais ou para menos, sem que isso implique, no entanto, em erro de cálculo. Raciocínio análogo se aplica aos valores da 'Base ponderada'.

Durante a aplicação dos questionários, foram realizadas verificação e validação de 20% das entrevistas, conduzidas por uma equipe de profissionais do DataSenado, devidamente treinada para esse fim.

Realização

Secretaria de Transparência

Carlos Fernando Mathias de Souza – Diretor
Thiago Cortez Costa – Assessor Técnico
Liu de Oliveira Lopes Pereira – Diretora-Adjunta

Coordenação de Controle Social

Marcos Ruben de Oliveira

Serviço de Pesquisa DataSenado

Coleta de Dados

Equipe Alô Senado

Equipe Técnica

Aline de Queiroz Sousa
Jéssica Franco Cançado Richard
Karla de Castro Arantes Duarte
Laura Efigênia Figueiredo Evaristo de Sousa
Tânia de Souza Trindade

Estatístico

Marcos Ruben de Oliveira

Estagiários

Angel Holanda Barbosa
Lucas de Melo Alves
Marcela Vieira Andrade