



Federação das Indústrias do Estado da Bahia

Relatório de
Infraestrutura
do Estado da Bahia

Federação das Indústrias do Estado da Bahia
Diretoria Executiva / SDI - Superintendência de Desenvolvimento Industrial



Relatório de Infraestrutura é uma publicação da Federação das Indústrias do Estado da Bahia (FIEB), produzida pela Superintendência de Desenvolvimento Industrial (SDI).

Presidente: Antonio Ricardo Alvarez Alban

Diretor Executivo: Vladson Bahia Menezes

Superintendente: Marcus Emerson Verhine

Equipe Técnica: Ricardo Menezes Kawabe
Carlos Danilo Peres Almeida
Ana Paula Silveira Almeida

Layout e Diagramação: GCI – Gerência de Comunicação Institucional

Data de Fechamento: 03 de junho de 2016

Críticas e sugestões serão bem recebidas.
Endereço Internet: <http://www.fieb.org.br>
E-mail: sdi@fieb.org.br
Reprodução permitida, desde que citada a fonte.

SUMÁRIO

	Pág.
DESTAQUES DO MÊS	3
1. ENERGIA ELÉTRICA	5
2. PETRÓLEO E GÁS	8
3. LOGÍSTICA	14
4. TELECOMUNICAÇÕES	18

DESTAQUES DO MÊS

Programa para levar internet a 95% da população em dois anos

O Ministério das Comunicações lançou em maio o Programa Brasil Inteligente para dar continuidade ao Programa Banda Larga para Todos. O programa visa elevar o percentual de municípios cobertos por fibra óptica de 53% para 70%, atingindo 95% da população brasileira; aumentar a velocidade média das conexões para 25 Mbps; e estimular pequenos provedores, o 5G e a internet das coisas.

O ministério vai usar R\$ 400 milhões para estimular provedores pequenos a instalar rede de banda larga em mil municípios com menos de 100 mil habitantes, haja vista que grandes operadoras cobram uma fortuna por planos de 1 Mbps.

Com previsão de três anos de trabalhos e orçamento estimado em R\$ 34,8 milhões, o Plano Nacional de Internet das Coisas, realizado pelo CPqD (Centro de Pesquisa e Desenvolvimento em Telecomunicações) em parceria com instituições de ensino, tem o intuito de desenvolver tecnologias a serem usadas em cidades inteligentes, com foco em segurança pública, mobilidade urbana, saúde e educação.

Dada a interligação entre internet das coisas e o 5G, o programa Brasil Inteligente prevê incentivos para investir nessa tecnologia – até R\$ 600 milhões vindos do Funttel (Fundo para o Desenvolvimento Tecnológico das Telecomunicações). O ministro das Comunicações, André Figueiredo, disse que o Brasil já vem atua em conjunto com a União Europeia” para implementar o 5G no país.

O programa Minha Escola Mais Inteligente, em parceria com a Telebrás, Ministério da Educação e da Comunicação pretende levar internet para 30 mil escolas – com um total de 20 milhões de alunos – a uma velocidade média de até 78 Mbps dentro de três anos. (Uol, 09/05/2016)

Governo concede terminal no porto de Salvador por menos que valor da obra

O terminal de passageiros do Porto de Salvador (BA) foi concedido por 25 anos para a administração privada nesta terça-feira (24).

Um consórcio formado pelas empresas Socicam e Concais, que já administram terminais de passageiros pelo país, venceu a disputa e vai pagar de outorga R\$ 8,5 milhões divididos nos próximos cinco anos para ter direito a administrar a área na qual terá que fazer obras de melhorias estimadas em R\$ 7 milhões.

O terminal de Salvador foi reformado para a Copa do Mundo ao custo de R\$ 33 milhões, de acordo com dados do Portal da Transparência. A área estava sendo administrada pela Companhia Docas da Bahia para receber navios de cruzeiro no período em torno do verão. No restante do ano, ficava fechado.

O leilão foi todo preparado durante a gestão da presidente afastada Dilma Rousseff, mas acabou por ser o primeiro de concessões do governo do presidente interino Michel Temer que apresentou como primeira proposta de gestão um programa de investimento em concessões.

O consórcio Contermas venceu a disputa pela concessão contra outras duas companhias nacionais num leilão de viva voz. A previsão oficial é que o terminal receba por ano 170 mil passageiros. Desde 2014, o governo vem tentando passar à iniciativa privada terminais de passageiros reformados para a Copa. O de Recife deverá ser o próximo.

De acordo com o representante do consórcio vencedor, Gilberto Torres de Menezes, o grupo vinha acompanhando desde 2014 as concessões e resolveu fazer o investimento mesmo num momento complicado da economia e da política. Durante o período do edital, a área de Portos já teve três diferentes ministros.

Segundo ele, a temporada anterior foi a com a maior queda de passageiros desde o retorno dos navios de cruzeiro ao Brasil e para a próxima temporada as previsões são ainda piores: queda de mais 20% do número de viajantes. Mesmo assim, a empresa decidiu fazer o investimento pensando no longo prazo. A empresa pretende abrir a o terminal durante todo o ano para eventos e melhorar o atendimento aos passageiros. (Folha de S. Paulo, 24/05/2016)

Governo inicia processo de concessão de novos quatro aeroportos

O início da audiência pública do edital e contrato relativos à concessão dos aeroportos de Fortaleza, Salvador, Florianópolis e Porto Alegre recebeu sinal verde da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC). A decisão será publicada no Diário Oficial da União e, a partir de então, os documentos relativos a essas novas concessões ficarão disponíveis para consulta pública pelo prazo de 45 dias.

Para os aeroportos de Fortaleza, Salvador e Florianópolis, o prazo de concessão foi estipulado em 30 anos. Para Porto Alegre, foi estabelecido prazo de 25 anos. Ao todo, os investimentos estimados nessas quatro unidades superam os R\$ 6 bilhões. Juntas, as operações somam outorga mínima de mais de R\$ 4,4 bilhões.

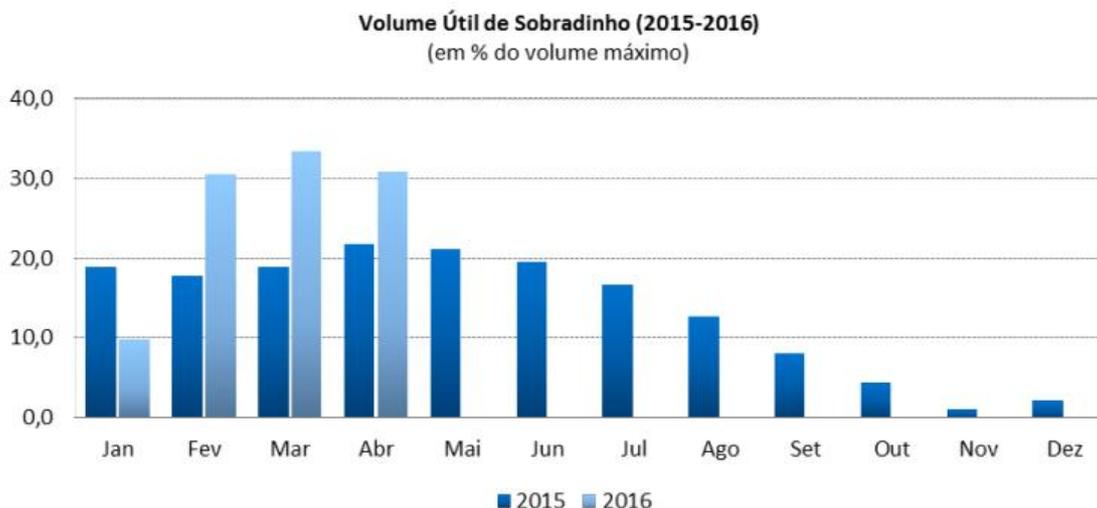
Durante esse período serão realizadas cinco audiências presenciais, uma em cada cidade onde estão localizados os aeroportos e outra em Brasília (DF). Depois dessa etapa, todas as contribuições encaminhadas serão analisadas e respondidas para que o edital seja publicado. Esses quatro aeroportos estão atualmente sob o controle da Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária (Infraero).

A decisão de abrir o processo de audiência pública foi tomada após realizados os ajustes solicitados pelo Tribunal de Contas da União (TCU). Por determinação do TCU, também foram alterados os requisitos mínimos de experiência do operador aeroportuário para participação no leilão, que antes era de 10 milhões de passageiros por ano. As novas exigências serão de 9 milhões de passageiros por ano para Salvador e Porto Alegre, 7 milhões para Fortaleza e 4 milhões para Florianópolis, informam a Secretaria de Aviação Civil (SAC-PR) e a ANAC.

A concessão dos aeroportos faz parte da nova etapa do Programa de Investimentos em Logística para conceder à iniciativa privada projetos de infraestrutura como rodovias, ferrovias, aeroportos e portos, lançado em junho do ano passado. (Portal Brasil, 05/05/2016)

1. ENERGIA ELÉTRICA

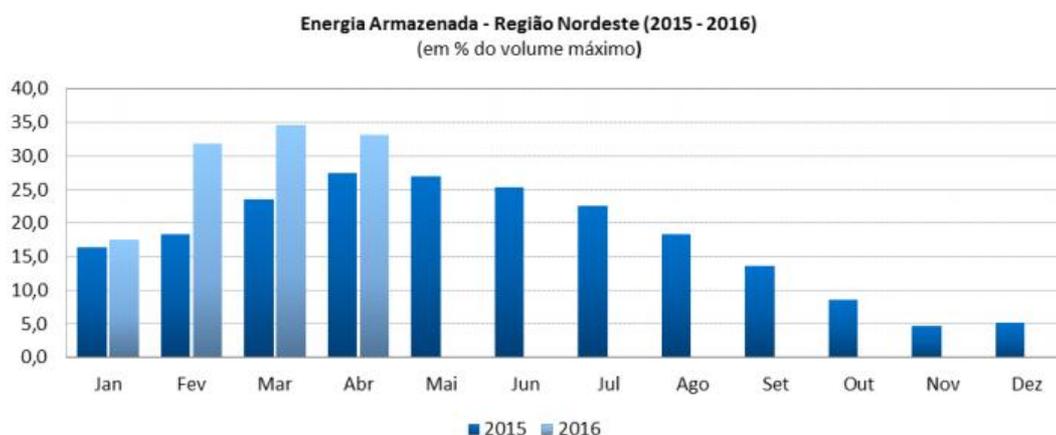
1.1 Nível dos Reservatórios do Nordeste: Sobradinho



Fonte: ONS; elaboração FIEB/SDI.

O reservatório de Sobradinho alcançou o volume de 30,9% de sua capacidade em abril de 2016. Tal valor é bastante superior ao registrado em igual mês do ano anterior, quando alcançou 21,8% do volume máximo.

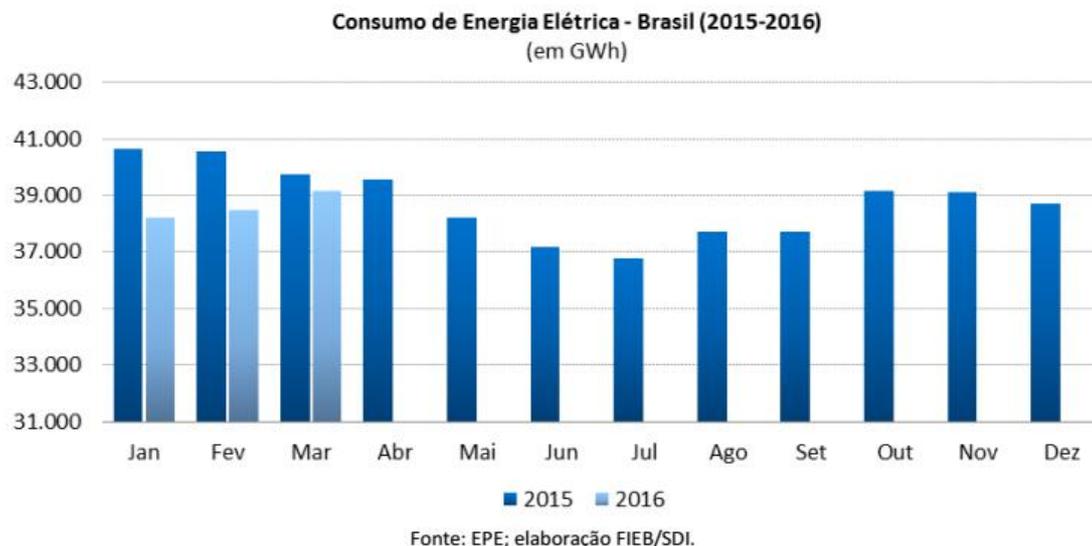
1.2 Energia Armazenada – Nordeste



Fonte: ONS; elaboração FIEB/SDI.

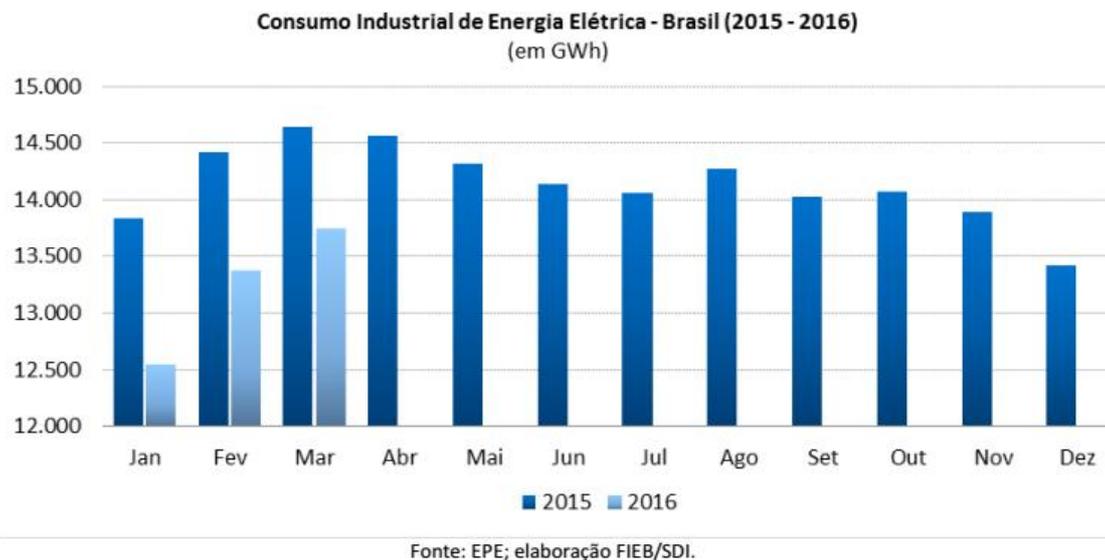
Na comparação da curva de energia armazenada, que engloba todos os reservatórios da Região Nordeste, vê-se que o nível acumulado em abril de 2016 alcançou 33,1% do volume máximo, contra 27,4% em igual período do ano anterior.

1.3 Consumo de Energia Elétrica – Brasil (2015 – 2016)



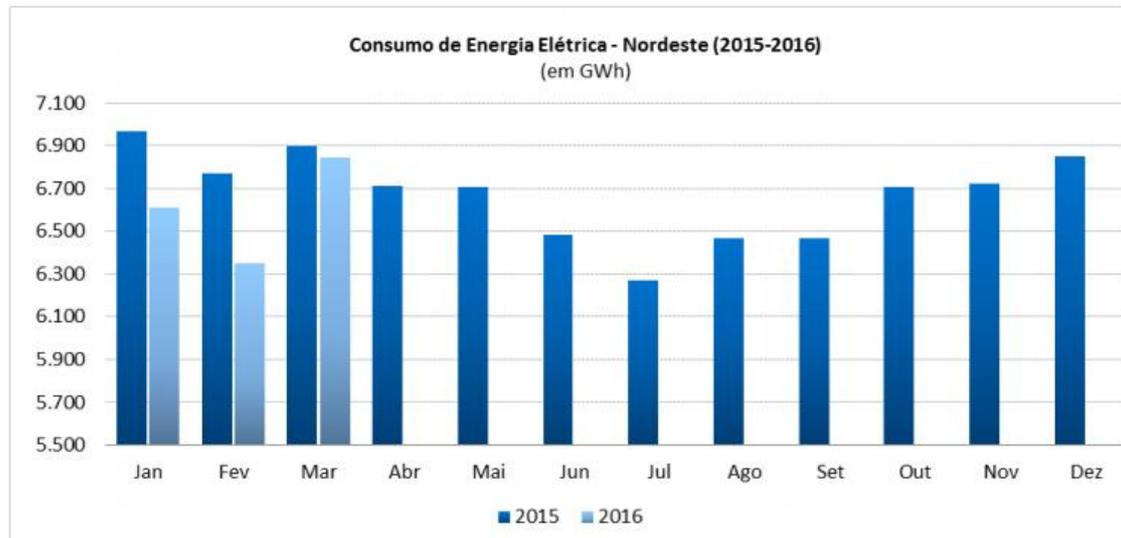
O consumo nacional de energia elétrica apresentou queda de 1,5% em março de 2016, na comparação com igual mês do ano anterior. No acumulado de 2016 até março, o consumo total de energia registrou queda de 4,2% em relação a igual período de 2015. O desempenho do consumo de energia elétrica em 2016 reflete a queda dos segmentos industrial (-7,5%), residencial (-2,5%), comercial (-3,2%) e outros (-1,0%).

1.4 Consumo Industrial de Energia Elétrica – Brasil (2015 – 2016)



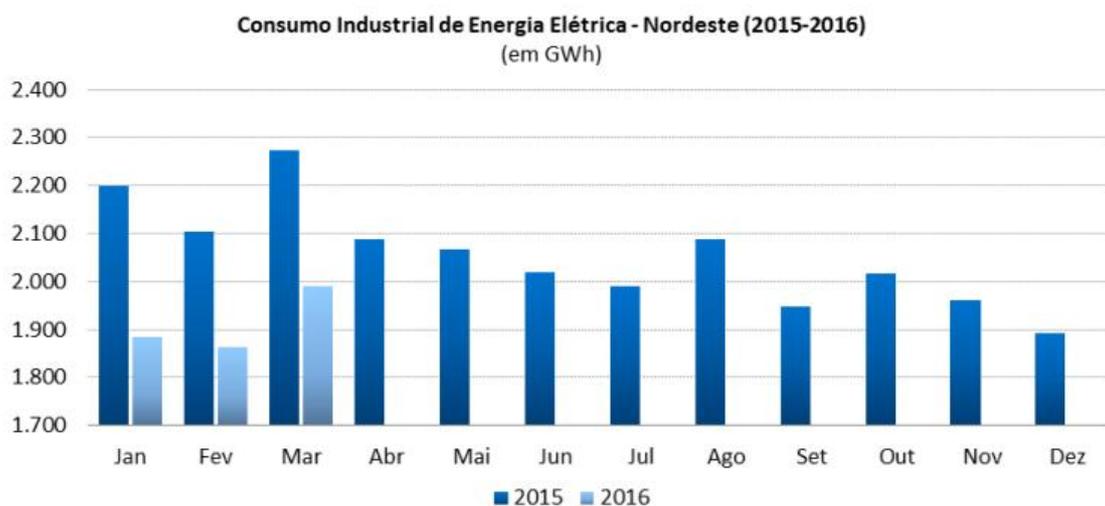
Em março de 2016, o consumo industrial de energia elétrica apresentou queda de 6,2% em relação a igual mês do ano anterior. No acumulado de 2016 até março, o consumo da indústria registrou retração de 7,5% em comparação com igual período de 2015, refletindo o desempenho da atividade industrial no país, cuja produção física caiu 11,1% no mesmo período de análise (IBGE, PIM-PF).

1.5 Consumo de Energia Elétrica – Nordeste (2015 – 2016)



O consumo de energia elétrica na Região Nordeste apresentou queda de 0,8% em março de 2016, na comparação com igual mês de 2015. No acumulado de 2016 até março, o consumo de energia foi 4,1% menor em comparação com igual período de 2015. A queda do consumo total da região até março deste ano foi puxada pelo consumo industrial, que apresentou redução de 12,8%. As outras classes apresentaram crescimento no período analisado: residencial (+0,7%) e comercial (+1,0%).

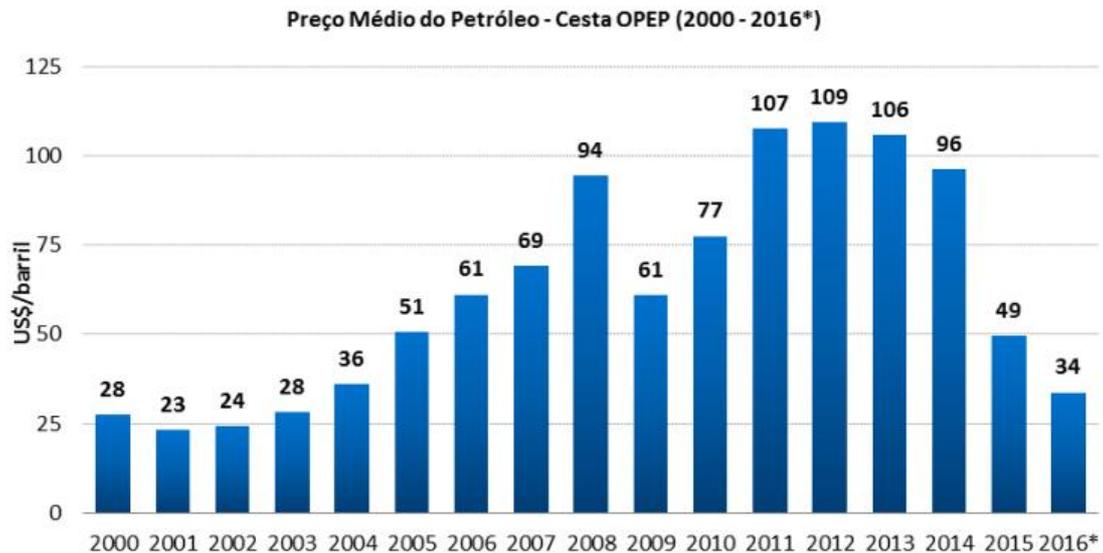
1.6 Consumo Industrial de Energia Elétrica – Nordeste (2015 – 2016)



Em março de 2016, o consumo industrial de energia elétrica na Região Nordeste apresentou queda de 12,5% em comparação com igual mês de 2015. No acumulado de 2016 até março, registou-se queda de 12,8% em relação ao mesmo período de 2015.

2. PETRÓLEO E GÁS

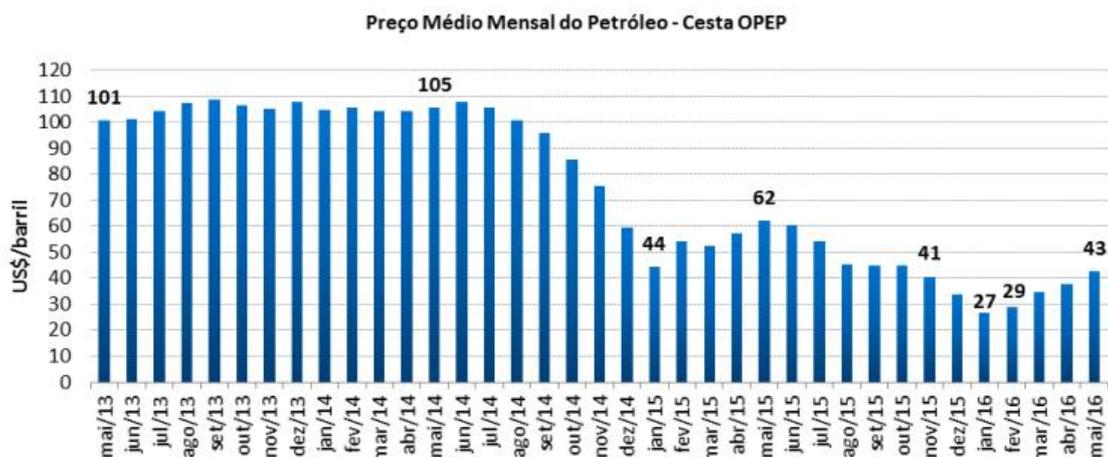
2.1 Preço médio dos petróleos – Cesta OPEP (2000-2016)



Fonte: OPEP; elaboração FIEB/SDI. Média de 2016 calculada com dados até 23/05/2016.

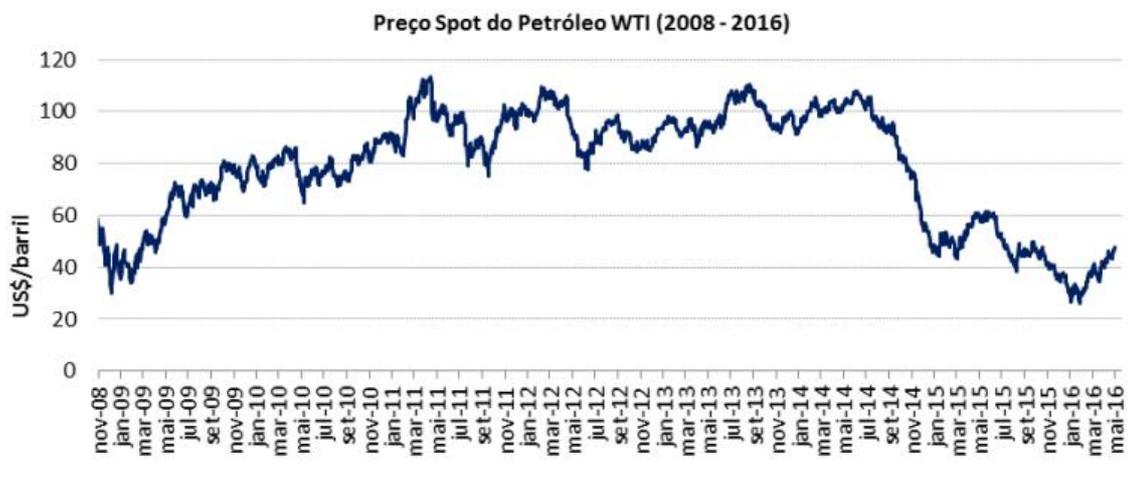
Os preços dos petróleos da cesta OPEP apresentaram forte aceleração entre 2004 e 2008, resultado da elevação na demanda dos países em desenvolvimento, notadamente China e Índia. Esse movimento foi interrompido após meados de 2008, quando a crise econômica global provocou recuo dos preços. A partir de 2010, no entanto, iniciou-se um processo de recuperação e estabilização num patamar superior a US\$100/barril, mas um novo ciclo de baixa expressiva teve início em 2013 e, com dados até 23/05/2016, a média dos preços de 2016 alcançou US\$ 34/barril.

2.2 Preço médio mensal do petróleo – Cesta OPEP



Fonte: OPEP; elaboração FIEB/SDI. Média de fevereiro de 2016 calculada com dados até 23/05/2016.

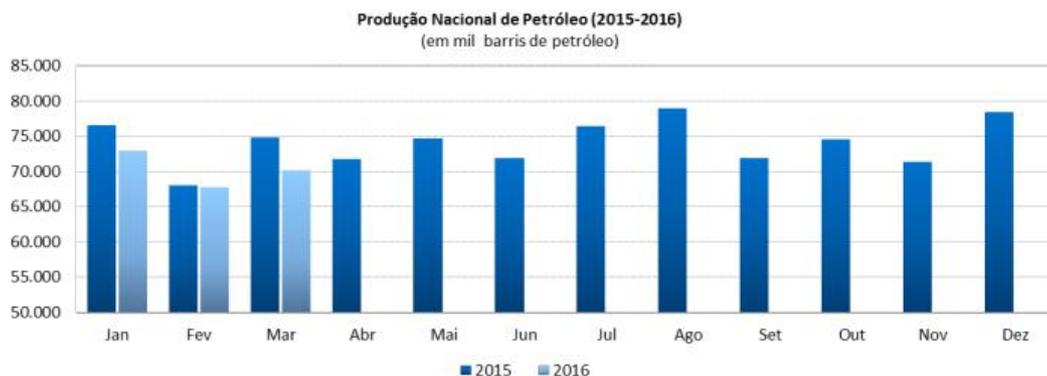
2.3 Preço médio do Petróleo WTI (2008-2016)



Fonte: EIA - Energy Information Administration. Elaboração FIEB/SDI. Calculada com dados até 23/05/2016.

Analogamente, o preço do petróleo WTI (*West Texas Intermediate*) no mercado spot apresentou trajetória de contínuo crescimento no período 2003-2008, decorrente da forte demanda dos países em desenvolvimento. No entanto, tal como no caso dos petróleos da cesta OPEP, os preços do WTI despencaram de US\$ 147,27 em julho de 2008 para cerca de US\$ 33/barril em dezembro do mesmo ano. De meados de 2013 até agosto de 2014, os preços oscilaram em torno de US\$ 100/barril. A partir de então, os preços iniciaram uma forte trajetória declínio. No início de 2016, o preço do barril caiu para os menores patamares desde meados de dezembro de 2008, de cerca de US\$ 30/barril, mas, posteriormente, iniciou-se um processo de recuperação, atingindo o patamar de US\$ 47/barril em maio deste ano.

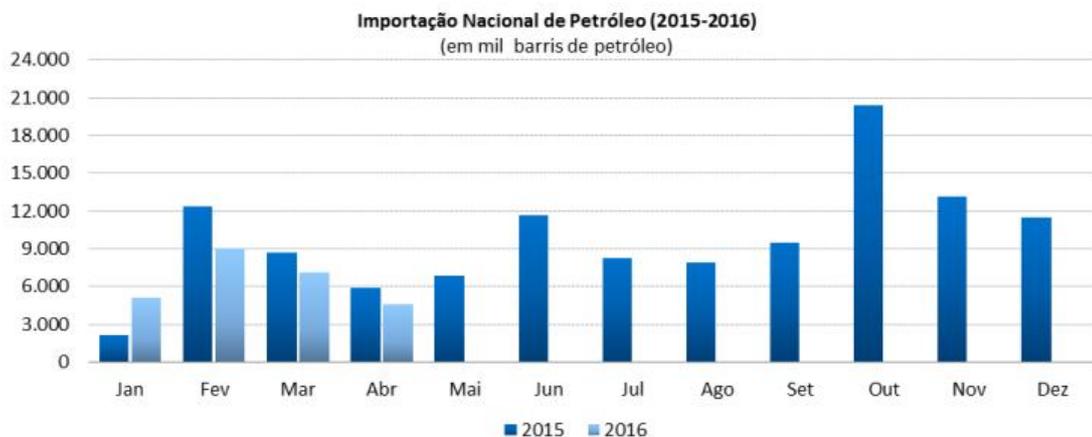
2.4 Produção Nacional de Petróleo (2015-2016)



Fonte: ANP; elaboração FIEB/SDI.

Em março de 2016, a produção nacional de petróleo apresentou queda de 6,2% em comparação com igual mês do ano anterior. Registrou-se um volume de 70,2 milhões de barris, equivalentes a 2,3 milhões de barris/dia. No acumulado de 2016 até março, a produção brasileira de petróleo alcançou 210,8 milhões de barris. No período em análise, a produção de petróleo da Bahia representou apenas 1,6% da produção nacional.

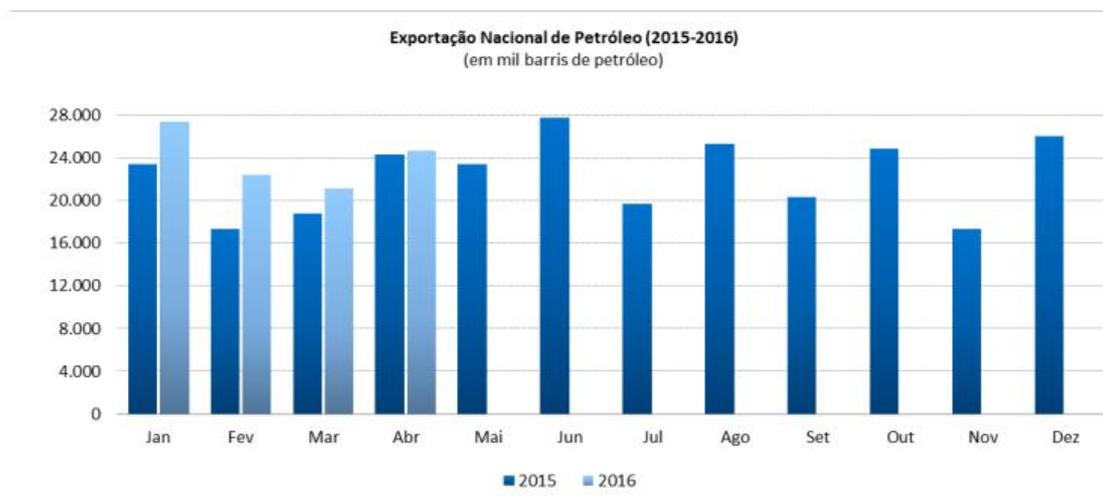
2.5 Importação Nacional de Petróleo (2015 – 2016)



Fonte: ANP; elaboração FIEB/SDI.

Em abril de 2016, a importação de petróleo apresentou queda de 22,1% em comparação com igual mês do ano anterior. No acumulado de 2016 até abril, o total importado alcançou o volume de 25,8 milhões de barris, com queda de 11,1% em relação a 2015. A tendência de médio prazo é de queda nas importações por conta do esperado aumento da produção nos campos do pré-sal.

2.6 Exportação Nacional de Petróleo (2015 – 2016)



Fonte: ANP; elaboração FIEB/SDI.

O Brasil exportou 24,7 milhões de barris em abril de 2016, registrando alta de 1,6% em comparação com igual mês do ano anterior. No acumulado de 2016 até abril, o volume exportado foi 14% superior ao mesmo período de 2015. No médio prazo, a tendência é de aumento das exportações, por conta do esperado incremento na produção nacional. Em geral, o petróleo exportado foi do tipo pesado (extraído de campos marítimos), pouco aproveitado nas refinarias nacionais, que foram projetadas para processar óleo leve (de grau API maior que 31,1).

2.7 Dependência Externa de Petróleo – Brasil (2015 – 2016)

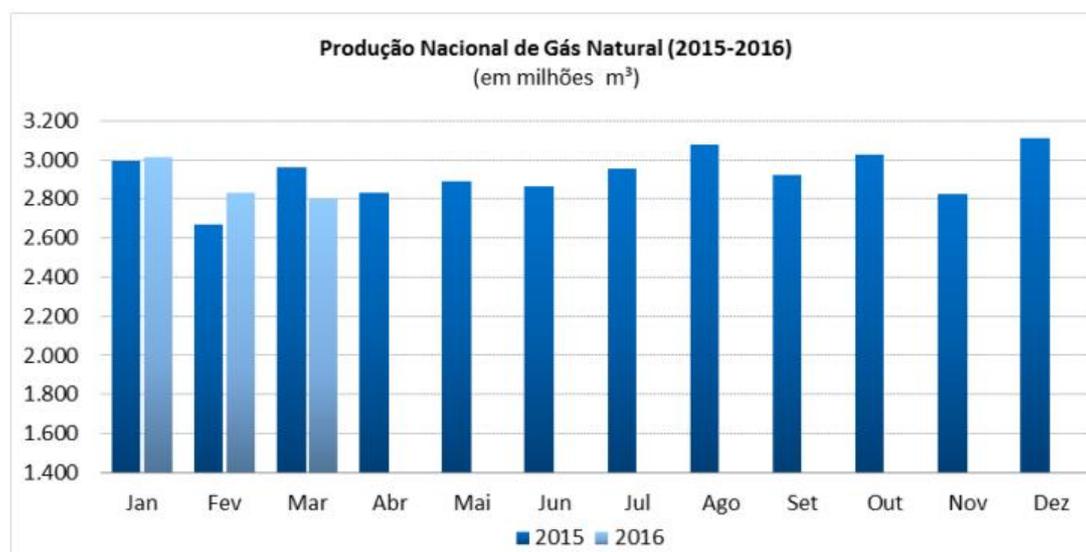
Dependência Externa de Petróleo e Derivados (milhões bep)

	mar/15	Jan-Mar/15	mar/16	Jan-Mar/16
Produção de Petróleo (a)	77,4	227,2	72,7	218,3
Imp. Líq. de Petróleo (b)	-11,2	-39,8	-15,2	-53,7
Imp. Líq. de Derivados (c)	10,4	27,2	8,6	16,3
Consumo Aparente (d) = (a+b+c)	76,7	214,5	66,0	180,9
Dependência Externa (e) = (d-a)	-0,8	-12,6	-6,7	-37,4
Dependência Externa (%) (e)/(d)	-1,0	-5,9	-10,1	-20,7

Fonte: ANP, elaboração FIEB/SDI

Em março de 2016, o Brasil registrou importação líquida de petróleo (importações menos exportações) negativa de 15,2 milhões de barris de petróleo (ou seja, exportou mais do que importou), equivalentes a 21% da produção nacional. No mês, a dependência externa foi negativa (ou seja, independência) em 6,7 milhões de barris, equivalentes a 10,1% do consumo nacional de petróleo. No acumulado do ano de 2016 até março, registrou-se dependência externa negativa de 20,7% em petróleo e derivados, contra uma dependência de -5,9% em igual período de 2015.

2.8 Produção Nacional de Gás Natural (2015-2016)



Fonte: ANP; elaboração FIEB/SDI.

Em março de 2016, a produção nacional de gás natural apresentou queda de 5,5% em comparação com igual mês do ano anterior. Registrou-se um volume de produção de 2.801 milhões m³, no mês de referência. No acumulado de 2016 até março, a produção brasileira de gás alcançou 8.649 milhões m³, em relativa estabilidade na comparação com igual período do ano anterior (0,2%).

Balanco do Gás Natural no Brasil (mil m³/dia)

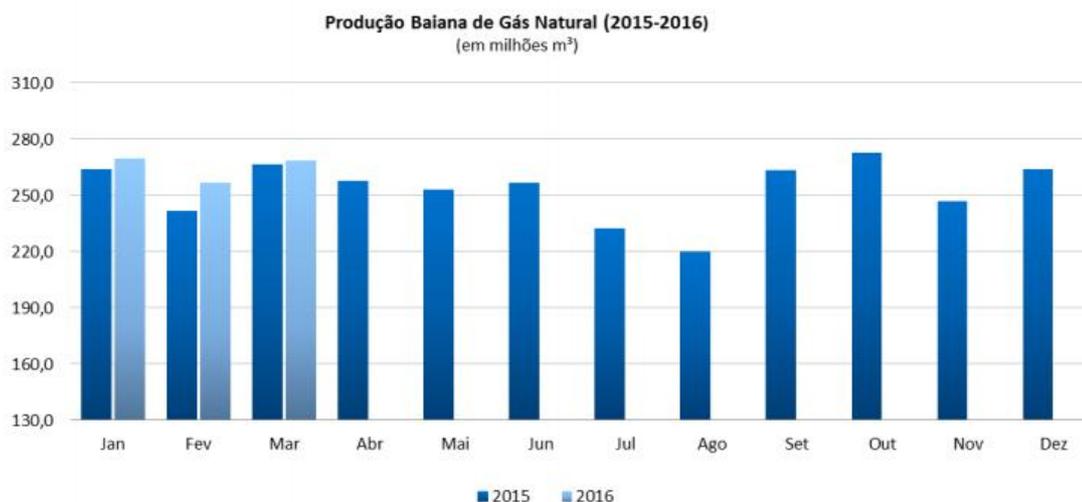
	Média em mar/2015	Média do período jan-mar/2015	Média em mar/2016	Média do período jan-mar/2016
Produção Nacional¹	95.623	95.862	90.355	95.043
- Rejeição	21.869	21.121	28.351	29.379
- Queimas e Perdas	3.792	3.714	4.644	4.198
- Consumo Próprio	12.059	12.158	11.949	12.221
= Produção Nac. Líquida	57.902	58.868	45.412	49.244
+ Importação	53.094	64.942	41.771	44.327
= Oferta	110.996	123.810	87.183	93.572

¹ Não inclui Gás Natural Liquefeito

Fonte: ANP, elaboração FIEB/SDI

Tendo em conta o balanço do gás natural no país, verifica-se que a oferta no Brasil alcançou a média de 87,2 milhões m³/dia em março de 2016, contabilizando queda de 21,5% em relação ao registrado em igual mês do ano anterior. A média do acumulado do ano de 2016 até março foi 24,4% menor do que a registrada no mesmo período de 2015.

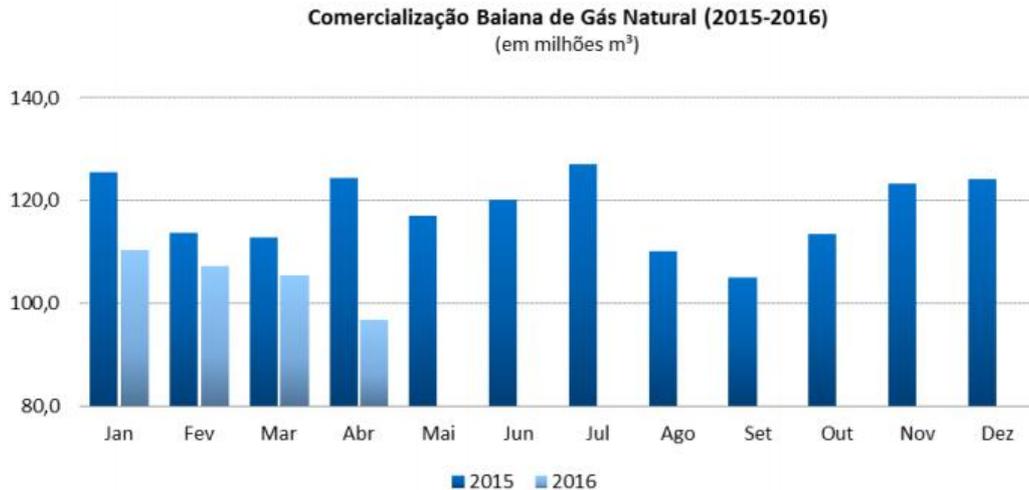
2.9 Produção Baiana de Gás Natural (2015-2016)



Fonte: ANP; elaboração FIEB/SDI.

O volume de gás produzido na Bahia em março de 2016 alcançou 269 milhões m³ (ou 8,7 milhões m³/dia), registrando alta de 0,9% em comparação com igual mês do ano anterior. No acumulado de 2016 até março, a produção de gás na Bahia subiu 3% em relação a 2015 e respondeu por 9,6% da produção brasileira de gás natural.

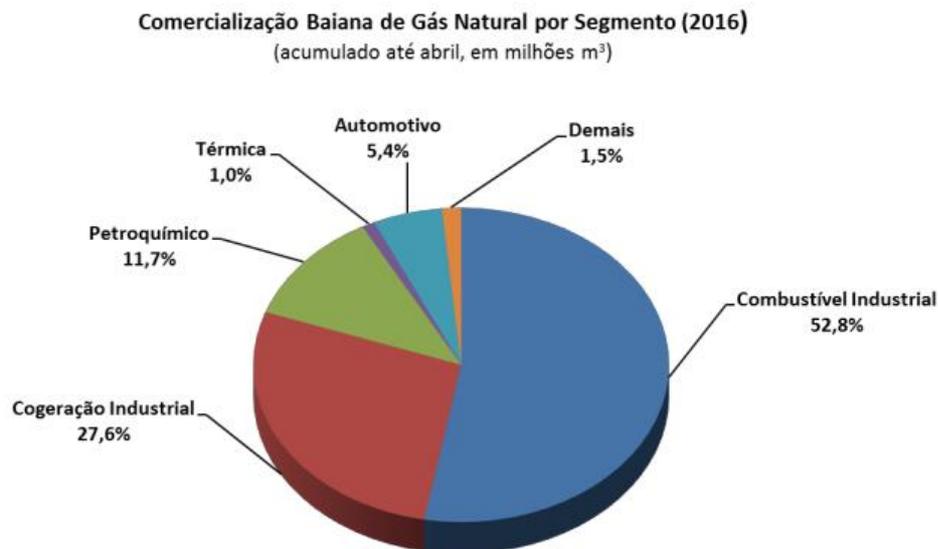
2.10 Comercialização de Gás Natural na Bahia (2015-2016)



Fonte: Bahiagás; elaboração FIEB/SDI.

O volume de gás vendido na Bahia em abril de 2016 alcançou 96,8 milhões m³ (ou 3,2 milhões m³/dia), registrando queda de 22,3% em comparação com igual período do ano anterior. No acumulado de 2016 até abril, o volume comercializado alcançou 419,8 milhões m³ (-12%).

2.11 Comercialização Baiana de Gás Natural por Segmento (2016)



Fonte: Bahiagás; elaboração FIEB/SDI.

No acumulado de 2016 até abril, o gás destinado a Combustível Industrial foi de 221,8 milhões m³, representando 52,8% do total comercializado. Em seguida aparecem Cogeração Industrial (115,9 milhões m³, 27,6%) e Petroquímico (48,9 milhões m³, 11,7%). Esses três segmentos consumiram 92,1% do gás comercializado pela Bahiagás no ano.

3. LOGÍSTICA

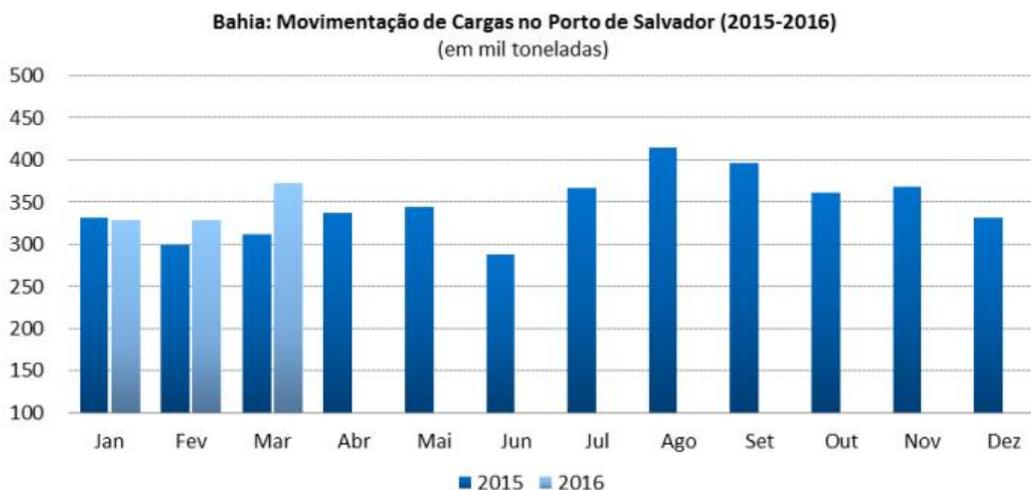
3.1 Movimentação de Passageiros no Aeroporto Internacional de Salvador-BA (2015-2016)



Fonte: Infraero; elaboração FIEB/SDI.

Em abril de 2016, a movimentação de passageiros no Aeroporto Internacional de Salvador apresentou queda de 34,3% em comparação com o registrado em igual mês de 2015. No acumulado de 2016 até abril, a movimentação de passageiros no Aeroporto de Salvador foi de 2,68 milhões de passageiros, queda de 16,8% em relação a 2015.

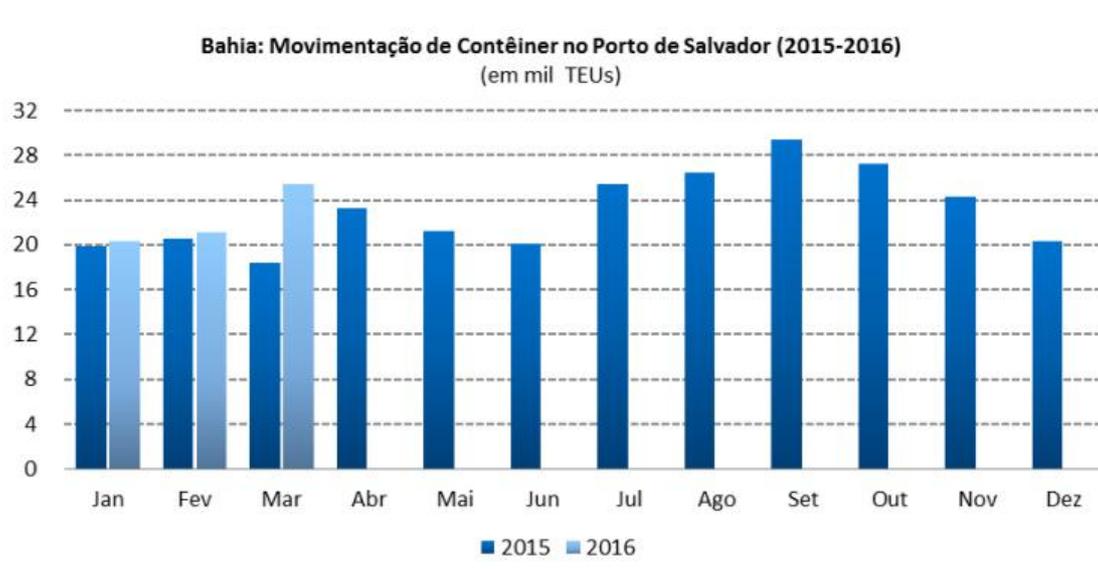
3.2 Movimentação de Cargas no Porto de Salvador-BA (2015-2016)



Fonte: CODEBA; elaboração FIEB/SDI.

Em março de 2016, a movimentação de cargas no porto de Salvador apresentou alta de 19,2% em comparação com igual mês do ano anterior. No acumulado de 2016 até março, verificou-se alta de 9,3% em comparação com o mesmo período de 2015, alcançando o montante de 1,03 milhão de toneladas.

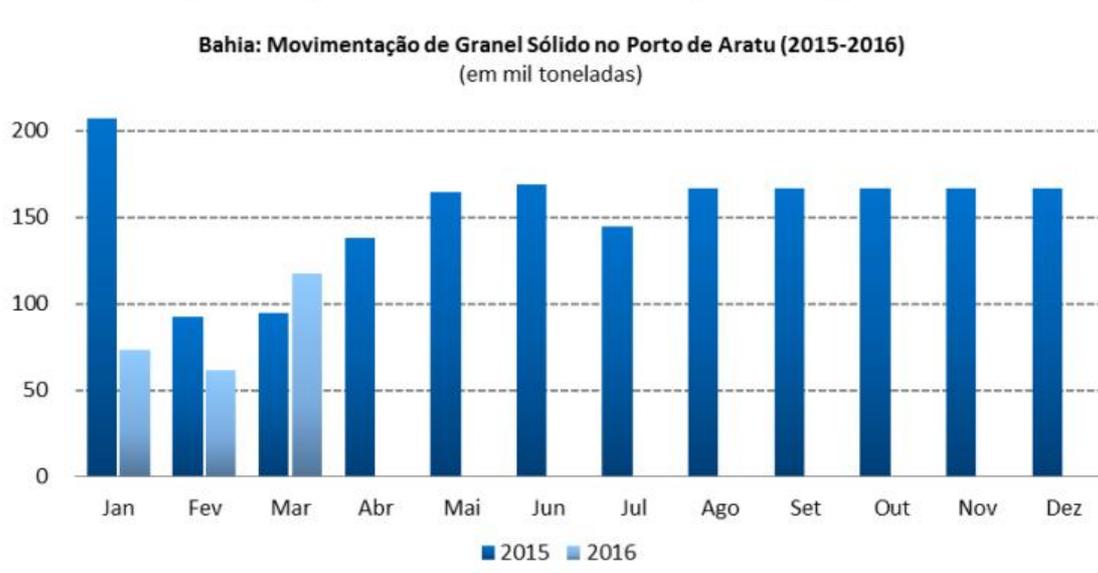
3.3 Movimentação de Contêineres no Porto de Salvador-BA (2015-2016)



Fonte: CODEBA; elaboração FIEB/SDI.

A movimentação de contêineres no porto de Salvador, em março de 2016, registrou alta de 38,5%, em comparação com igual mês do ano anterior. No acumulado de 2016 até março, registrou-se um montante de 66,9 mil TEUs, contra 58,8 mil TEUs movimentados em 2015, alta de 13,7%.

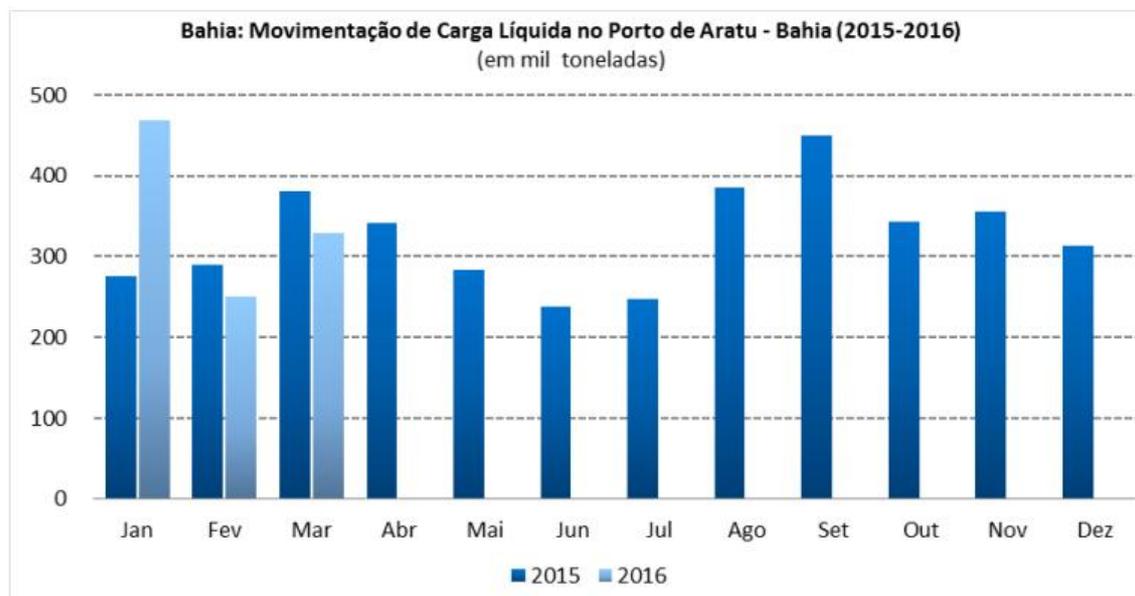
3.4 Movimentação de Carga Sólida no Porto de Aratu-BA (2015-2016)



Fonte: CODEBA; elaboração FIEB/SDI.

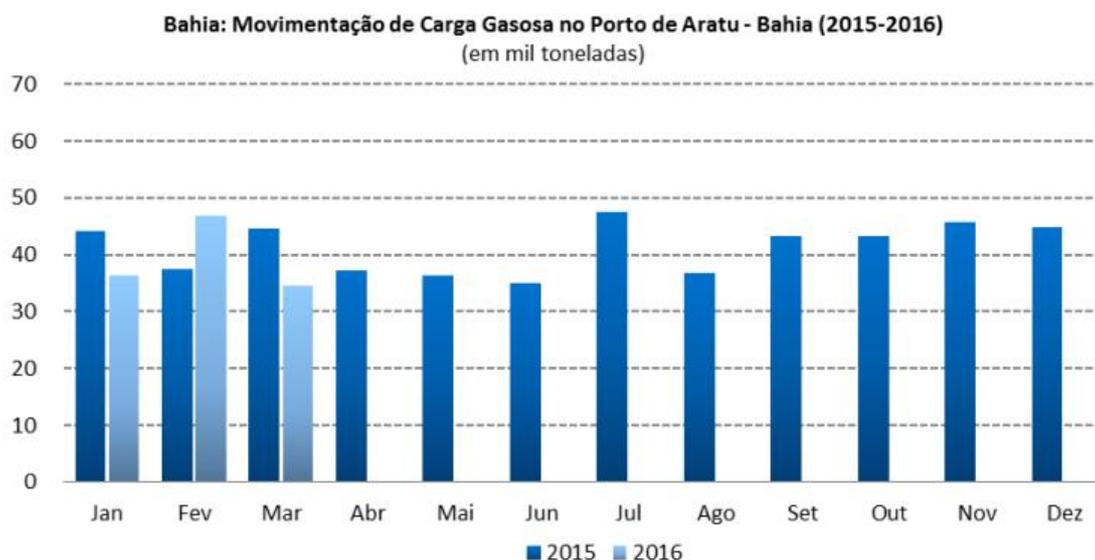
Em março de 2016, a movimentação de granel sólido no Porto de Aratu registrou alta de 24,8%, em comparação com o mesmo mês de 2015. No acumulado de 2016 até março, a movimentação de granel sólido alcançou o volume de 252,4 mil toneladas, registrando queda de 35,9% em comparação ao mesmo período de 2015.

3.5 Movimentação de Carga Líquida no Porto de Aratu-BA (2015-2016)



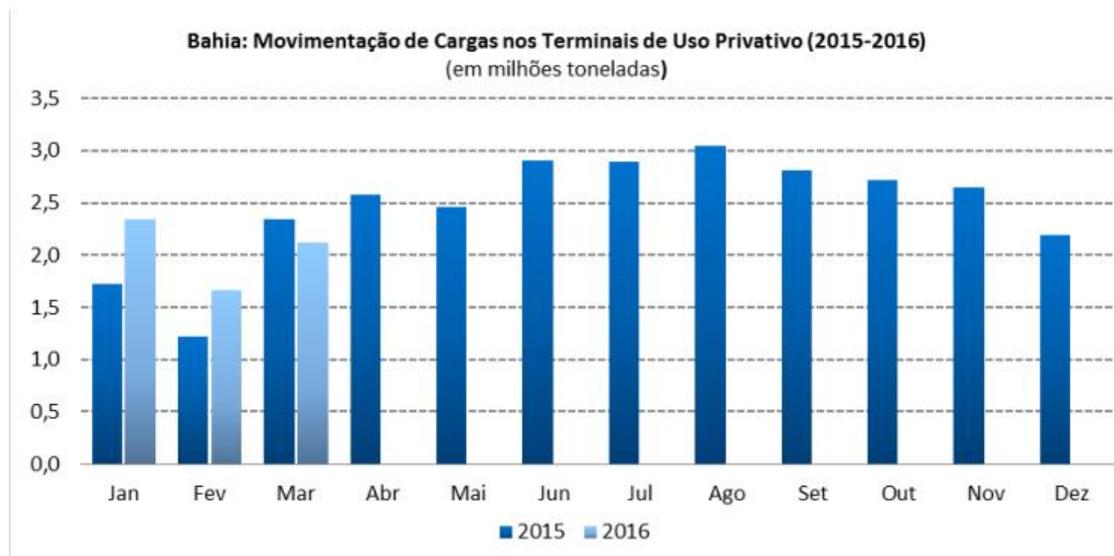
A movimentação de carga líquida no porto de Aratu, em março de 2016, registrou queda de 13,9% em comparação com igual mês do ano anterior. No acumulado de 2016 até março, alcançou o montante de 1,047 milhão de toneladas, registrando alta de 10,5% em relação ao mesmo período de 2015.

3.6 Movimentação de Carga Gasosa no Porto de Aratu-BA (2015-2016)



Em março de 2016, a movimentação de carga gasosa no porto de Aratu alcançou 34,6 mil toneladas contra 44,5 mil registradas em igual mês do ano anterior. No acumulado de 2016 até março, registrou-se o montante de 117,8 mil toneladas, contra 126 mil toneladas registradas em igual período de 2015 (-6,6%).

3.7 Movimentação de Carga nos Terminais de Uso Privativo da Bahia (2015-2016)



Fonte: CODEBA; elaboração FIEB/SDI.

Em referência à movimentação de carga nos terminais de uso privativo (TUPs), em março de 2016, registrou-se queda de 9,5% em comparação com o mesmo mês do ano anterior. No acumulado de 2016 até março, registrou-se movimentação de 6,1 milhões de toneladas, com aumento de 16,1% em comparação a 2015.

4. TELECOMUNICAÇÕES

A Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações) realizou Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida em 2015 com cerca de 150 mil clientes pessoa física dos serviços de banda larga, telefonia fixa, pré-pago e pós-pago em todo o território nacional. Foram avaliados aspectos como funcionamento, cobrança, contratação, reparo, capacidade de resolução, dentre outros. Os clientes puderam avaliar os critérios com notas entre 0 = Totalmente Insatisfeito à 10 = Totalmente Satisfeito e, a partir destas, foram geradas as médias de satisfação estaduais e a nacional.

No Estado da Bahia, foi analisada a satisfação geral dos consumidores com as operadoras: Vivo, TIM, Claro, Oi, GVT, NET e SKY.

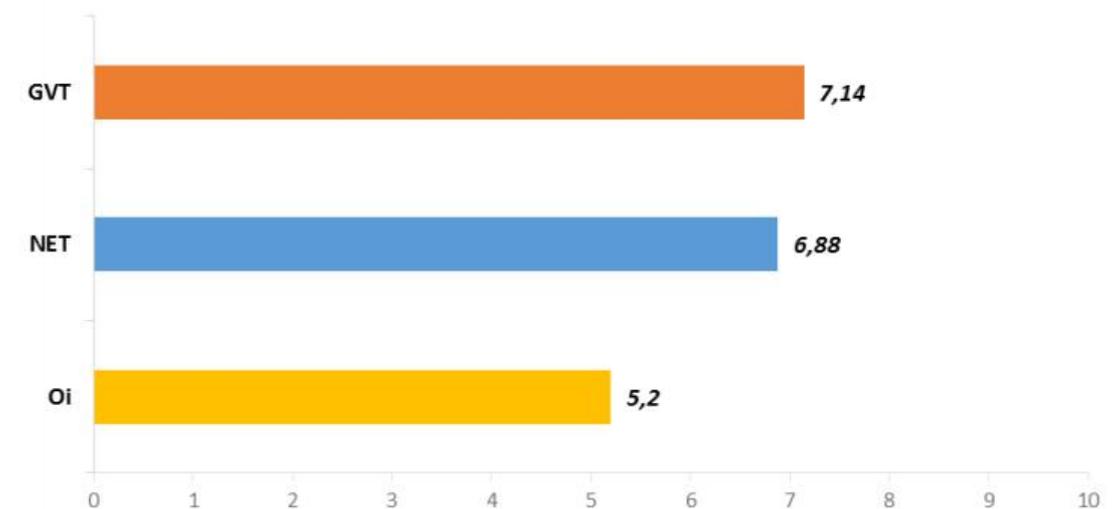
4.1 Satisfação Geral



Fonte: ANATEL; elaboração FIEB/SDI.

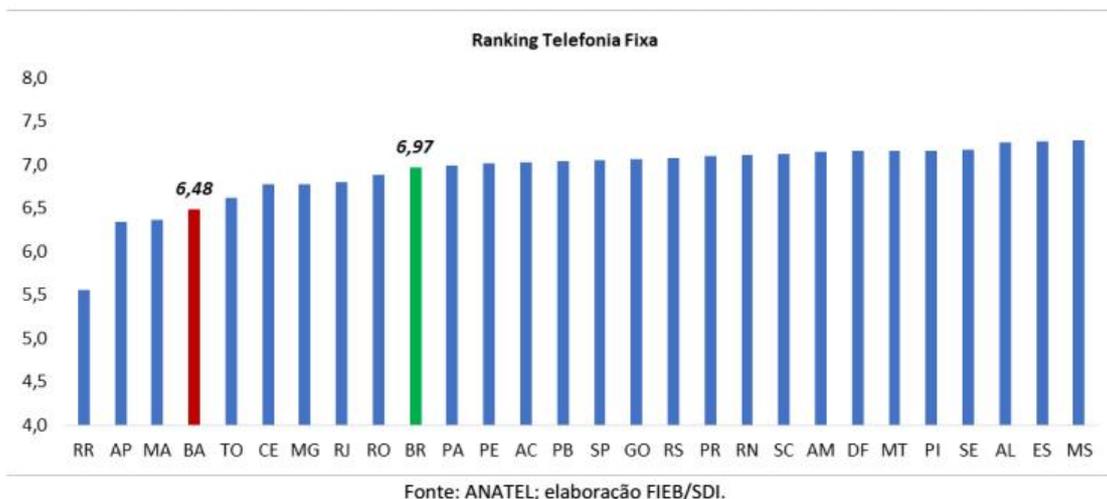
A banda larga fixa na Bahia apresentou a segunda pior pontuação do Brasil, ficando atrás somente do estado de Roraima (Bahia:5,94 e média nacional: 6,58). O Rio Grande do Norte ficou em primeiro lugar com 7,09.

Banda Larga Fixa (BA)

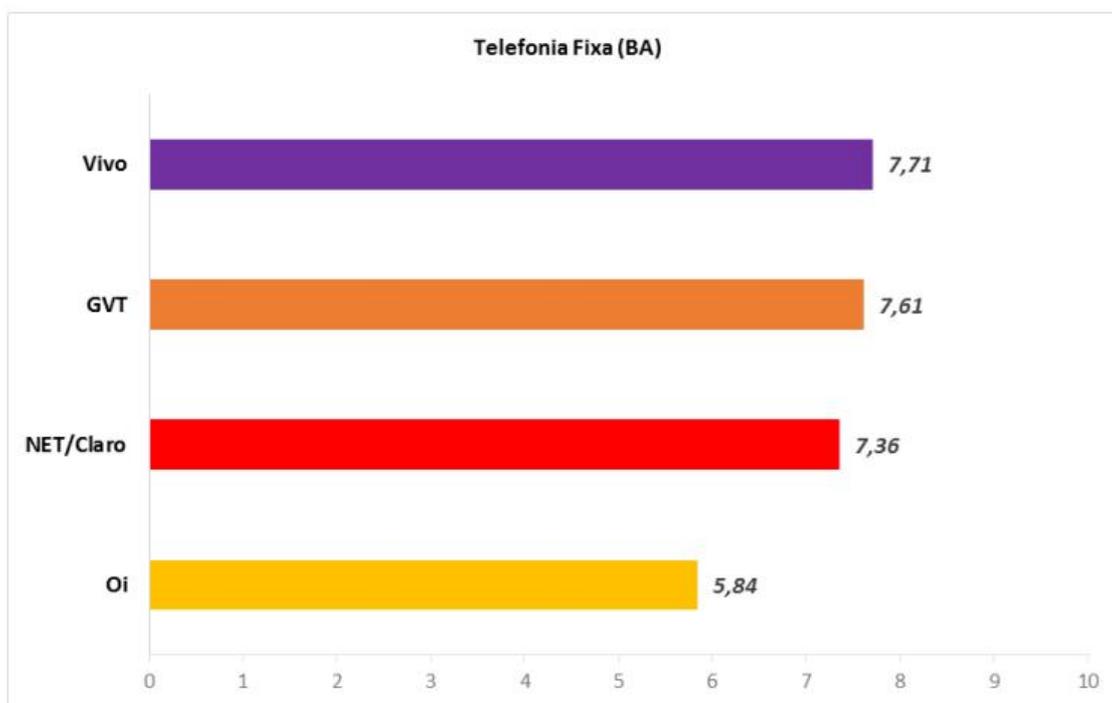


Fonte: ANATEL; elaboração FIEB/SDI.

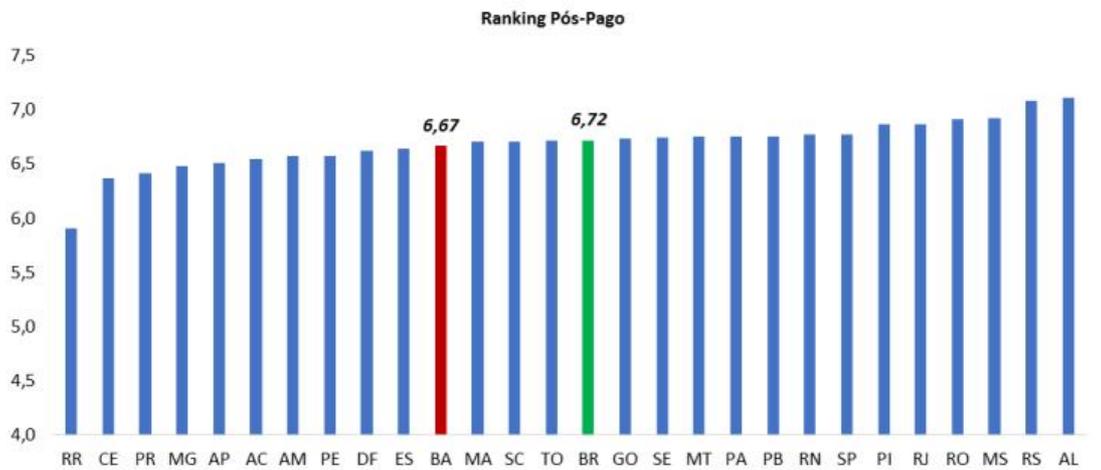
A prestadora GVT apresenta a maior pontuação no que concerne à banda larga fixa na Bahia (7,14). A NET pontuou 6,88 e a Oi 5,20 (segunda pior nota no ranking Brasil). Conforme Anatel, considerando-se a margem de erro, verifica-se empate técnico entre: GVT e NET.



A telefonia fixa no Estado da Bahia obteve o quarto menor nível de satisfação (Bahia: 6,48 e média nacional: 6,97). O Mato Grosso do Sul apresentou a melhor pontuação do Brasil (7,28).

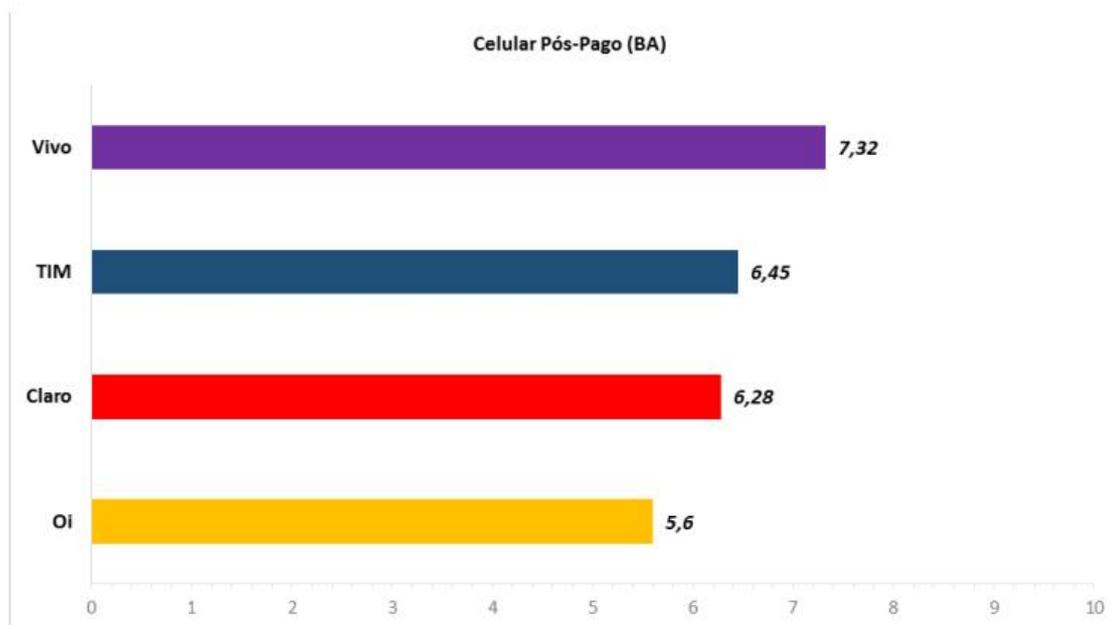


Na pontuação da telefonia fixa, a Vivo também lidera (7,71), seguida da GVT (7,61), NET/Claro (7,36) e Oi (5,84 – terceira pior nota no ranking nacional). Conforme Anatel, considerando-se a margem de erro, verifica-se empate técnico entre Vivo e GVT.

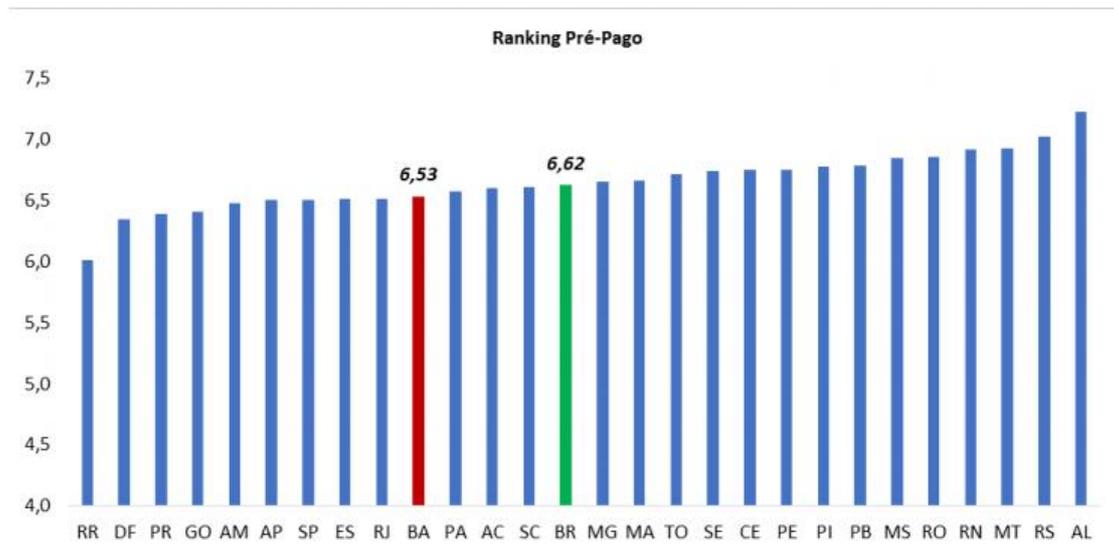


Fonte: ANATEL; elaboração FIEB/SDI.

O ranking de pontuação para celulares pós-pagos na Bahia ficou em 6,67 enquanto a média nacional foi de 6,72. O Estado de Alagoas, com a melhor média de avaliação, apresentou 7,11.

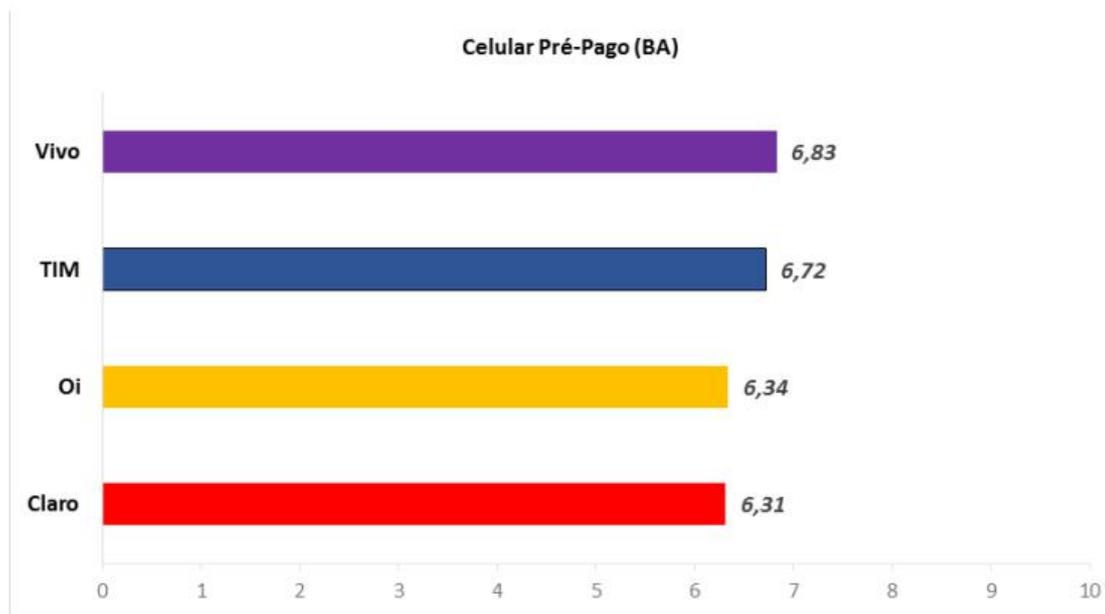


Na prestação de serviços com relação à pacotes pós-pagos, a Vivo lidera o ranking na Bahia (7,32), seguido da TIM (6,45), Claro (6,28) e Oi (5,6). A Oi-BA obteve a nota mais baixa no ranking Brasil. Conforme Anatel, considerando-se a margem de erro, verifica-se empate técnico entre TIM e Claro.



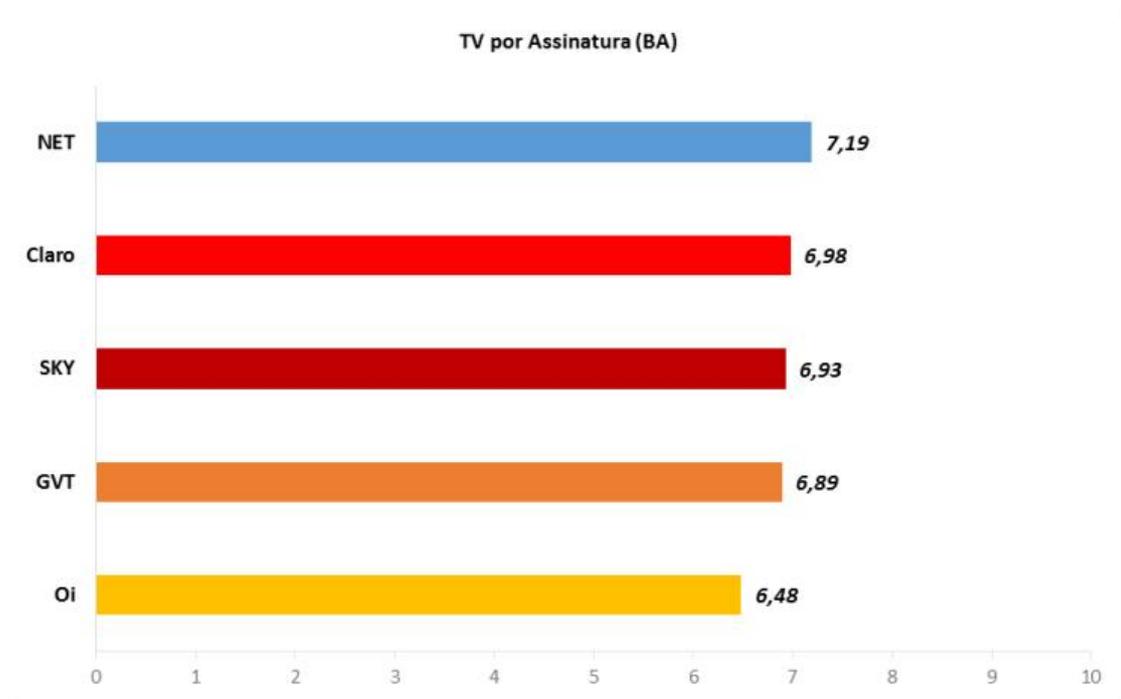
Fonte: ANATEL; elaboração FIEB/SDI.

Para celulares pré-pagos a Bahia pontou 6,53 e o Brasil 6,62. Alagoas ficou novamente em primeiro lugar (7,22).



Fonte: ANATEL; elaboração FIEB/SDI.

A prestadora que gera maior satisfação ao consumidor baiano quanto à prestação de serviços pré-pago é a Vivo (6,83), seguida da TIM (6,72), Oi (6,34) e Claro (6,31). Conforme Anatel, considerando-se a margem de erro, verifica-se empate técnico entre Vivo e TIM; Oi e Claro.



Fonte: ANATEL; elaboração FIEB/SDI.

A satisfação geral do baiano com relação à TV por assinatura colocou em primeiro lugar a NET (7,19), seguida da Claro (6,98), SKY (6,93), GVT (6,89) e Oi (6,48). Conforme Anatel, considerando-se a margem de erro, verifica-se empate técnico entre: NET, Claro, SKY e GVT.

De acordo com a Anatel as notas atribuídas à capacidade de resolução de problemas na prestação dos serviços e ao atendimento telefônico das prestadoras são sensivelmente piores que as atribuídas à qualidade e ao funcionamento dos serviços propriamente ditos.



Federação das Indústrias do Estado da Bahia