

## 5 Resultados

O método utilizado realiza o processo de estimação das utilidades parciais através da análise do escore médio. De posse das utilidades parciais de cada nível dos atributos considerados, é realizado um somatório para se atingir a utilidade total de um determinado conjunto de atributos. Além das utilidades parciais, são calculadas as importâncias relativas de cada atributo, de modo a fornecer a preferência do consumidor em relação a vários atributos oferecidos simultaneamente.

Como foram obtidos os valores das utilidades parciais de cada atributo, pode ser extraído com facilidade os valores das utilidades parciais para cada conjunto de atributos (cartão/opção) e as importâncias relativas de cada atributo.

Primeiramente serão apresentados os resultados do total da amostra de entrevistados, em seguida serão apresentados os resultados da amostra de usuários que já mudaram ou não de operadoras de telefonia celular. A seguir serão apresentados os resultados da amostra de usuários das operadoras Vivo e Claro. Por fim, serão apresentados também os resultados da amostra de usuários alunos de cursos de Graduação e alunos de curso de Pós Graduação.

## 5.1 Resultados do Total da Amostra

Em relação ao total da amostra os seguintes dados foram obtidos

Tabela 03 – Preferência das Opções para o Total da amostra

OPÇÃO	COBERTURA	DESIGN APARELHOS	CUSTO MENSAL	ATRATIVO	Número do Telefone	Utilidade	Ranking
1	Cobertura TOTAL 100% Digital	Aparelho GRANDE com funções básicas	Em torno de R\$80,00	Programa de Pontuação	MANTEM o número do telefone	2,00	<b>10</b>
2	Cobertura TOTAL Digital/Analogica	Aparelho PEQUENO com funções básicas	Em torno de R\$40,00	Descontos em bares, restaurantes e cinemas	TROCA o número do telefone	3,08	<b>4</b>
3	Cobertura PARCIAL 100% Digital	Aparelho PEQUENO com funções básicas e avançadas	Em torno de R\$120,00	Isenção de Tarifas	TROCA o número do telefone	2,51	<b>7</b>
4	Cobertura TOTAL 100% Digital	Aparelho PEQUENO com funções básicas	Em torno de R\$40,00	Descontos em bares, restaurantes e cinemas	MANTEM o número do telefone	3,82	<b>1</b>
5	Cobertura TOTAL Digital/Analogica	Aparelho PEQUENO com funções básicas e avançadas	Em torno de R\$120,00	Programa de Pontuação	TROCA o número do telefone	2,06	<b>9</b>
6	Cobertura PARCIAL 100% Digital	Aparelho PEQUENO com funções básicas	Em torno de R\$80,00	Isenção de Tarifas	MANTEM o número do telefone	2,77	<b>5</b>
7	Cobertura TOTAL 100% Digital	Aparelho GRANDE com funções básicas	Em torno de R\$120,00	Programa de Pontuação	MANTEM o número do telefone	2,55	<b>6</b>
8	Cobertura TOTAL Digital/Analogica	Aparelho PEQUENO com funções básicas	Em torno de R\$40,00	Isenção de Tarifas	TROCA o número do telefone	3,30	<b>2</b>
9	Cobertura PARCIAL 100% Digital	Aparelho GRANDE com funções básicas	Em torno de R\$80,00	Descontos em bares, restaurantes e cinemas	TROCA o número do telefone	1,49	<b>12</b>
10	Cobertura TOTAL 100% Digital	Aparelho PEQUENO com funções básicas e avançadas	Em torno de R\$40,00	Isenção de Tarifas	TROCA o número do telefone	3,23	<b>3</b>
11	Cobertura TOTAL Digital/Analogica	Aparelho GRANDE com funções básicas	Em torno de R\$80,00	Descontos em bares, restaurantes e cinemas	MANTEM o número do telefone	1,80	<b>11</b>
12	Cobertura PARCIAL 100% Digital	Aparelho PEQUENO com funções básicas e avançadas	Em torno de R\$120,00	Programa de Pontuação	MANTEM o número do telefone	2,22	<b>8</b>

Com base na tabela anterior, pode-se observar que a opção 4 que contempla cobertura total 100% digital, o *design* do aparelho pequeno com funções básicas, o custo mensal em torno de R\$ 40,00, o atrativo descontos em bares, cinemas e restaurantes e a manutenção do número do telefone, foi a preferida dentre as demais opções oferecidas para o total da amostra.

Através de uma análise dos dados da tabela anterior, percebe-se uma preferência natural pelas opções com os menores custos mensais. Entretanto é de se estranhar que as opções com o custo mensal em torno de R\$ 120,00, tenham tido classificações superiores às opções com o custo mensal em torno de R\$ 80,00. Tal fato pode ser explicado pela configuração das opções: as três opções com o custo mensal em torno de R\$ 80,00 possuem a opção de *design* do aparelho grande com funções básicas, e, como será demonstrado em seguida, o atributo *design* do aparelho apresenta a maior importância relativa.

Tabela 04 – A Importância Relativa para o Total da Amostra

ATRIBUTO	NÍVEL	ESCORE MÉDIO	UTILIDADE NORMALIZADA	IMPORTÂNCIA RELATIVA
Qualidade Cobertura	Cobertura Total 100% Digital	7,72	0,82	20,4%
	Cobertura Total Digital/Analógica	6,03	0,32	
	Cobertura Parcial 100% Digital	5,76	0,24	
Design Aparelho	Grande Básico	5,30	0,10	29,0%
	Pequeno Básico	8,08	0,93	
	Pequeno Avançado	6,14	0,35	
Custo Mensal	Em torno de R\$ 40,00	8,32	1,00	24,0%
	Em torno de R\$ 80,00	6,02	0,32	
	Em torno de R\$ 120,00	7,88	0,87	
Atrativos	Programa Pontuação	5,57	0,18	18,5%
	Descontos	6,60	0,49	
	Isonção de Tarifa	7,34	0,71	
Número do Telefone	Mantem	6,90	0,58	8,2%
	Troca	6,11	0,34	

De acordo com a tabela 04, o atributo *design* do aparelho apresentou a maior importância relativa, com 29%, seguido pelo Custo Mensal com 24%, a Qualidade da Cobertura com 20,4%, os Atrativos com 18,5% e por último a manutenção do número do telefone com 8,2%.

Apesar da função básica de um aparelho de telefonia móvel ser o de se comunicar e de ser acessado de qualquer lugar, o atributo Qualidade da Cobertura aparece em terceiro lugar em relação à importância relativa. Tal fato pode ser explicado através de Jones e Sasser (1995), ao se considerar a cobertura como o elemento básico do serviço de telefonia celular que os consumidores esperam que todas as operadoras ofereçam. Além disto, Barnes (2000) alerta que vários consumidores não se atentam para o serviço básico de um prestador por julgar que todos os prestadores oferecem neste estágio o mesmo nível de serviço. Entretanto, apesar da cobertura poder ser considerada um item básico a ser oferecido pela operadora de telefonia celular, existe uma percepção grande por parte do consumidor, para que esta cobertura seja total e 100% Digital, possibilitando a acessibilidade ininterrupta, um menor consumo da bateria do aparelho e a utilização de serviços básicos como identificador de chamadas, caixa postal e chamada em espera.

O aparecimento do *Design* dos Aparelhos como atributo de maior importância relativa demonstra uma tendência, onde o aparelho deve ser fácil de ser transportado (tamanho pequeno, sendo facilmente carregado em bolsas e bolsos). Além deste fato, a popularização da telefonia celular no Brasil e a grande quantidade de ofertas de aparelhos fizeram com que os usuários buscassem uma

maior diferenciação entre os demais usuários, buscando aparelhos que se identificassem com sua personalidade, necessidade e gosto. Um fato interessante é a pequena percepção do usuário em relação a serviços avançados disponíveis em novos aparelhos e nas novas redes das operadoras GSM, como aparelhos com função de câmera fotográfica digital, que enviam e recebem fotos e aparelhos com função de tocador de músicas no formato MP3.

Apesar do atributo Custo Mensal ter apresentado a segunda maior importância relativa, as opções com os custos mensais mais baixos foram as que demonstraram as maiores preferências. Este fato pode ser explicado através do aumento do custo de vida do consumidor, onde este busca controlar melhor todos os seus gastos. Entretanto, conforme mencionado anteriormente, a opção com custo mensal em torno de R\$ 120,00 apresentou uma maior preferência em relação a opção custo mensal em torno de R\$ 80,00, fato que pode ser explicado através da segmentação estudada.

O atributo Atrativos aparece em quarto lugar em relação à importância relativa. Neste atributo destaca-se o nível isenção de tarifas entre dois números de uma mesma operadora, este item pode ser explicado pela possibilidade de redução do custo mensal com a utilização de serviços de telefonia celular. Um outro ponto que vale ressaltar é a baixa percepção em relação aos programas de pontuação, fato que pode ser explicado pela dificuldade do consumidor em associar o acúmulo de pontos com benefícios.

Em relação ao total da amostra, o atributo Manutenção do número do telefone obteve a menor importância relativa dentre aos demais, demonstrando que, este atributo desenvolve um pequeno um elo entre a operadora de telefonia celular e usuário. Este fato deve ser bastante explorado por novos entrantes, potencializando a oferta de novos serviços, com preços competitivos, alta qualidade de cobertura digital e aparelhos pequenos com *design* modernos.

A seguir os gráficos de importância dos atributos para o total da amostra.

Figura 09 – Utilidade Qualidade Cobertura – Total da Amostra

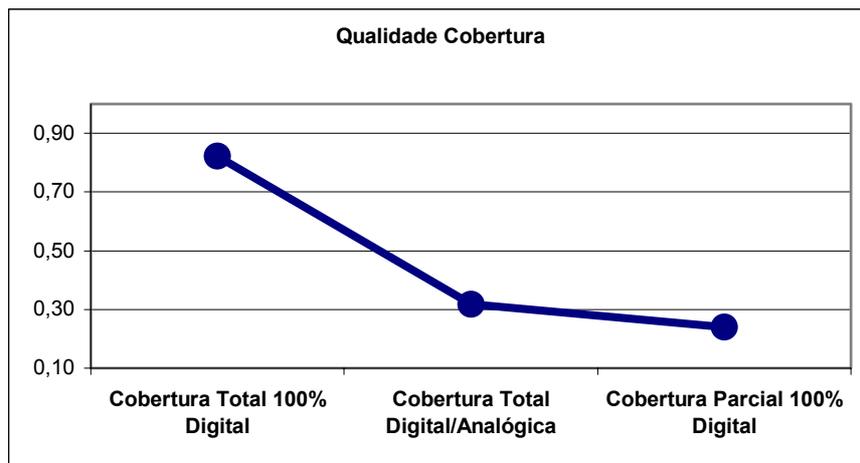
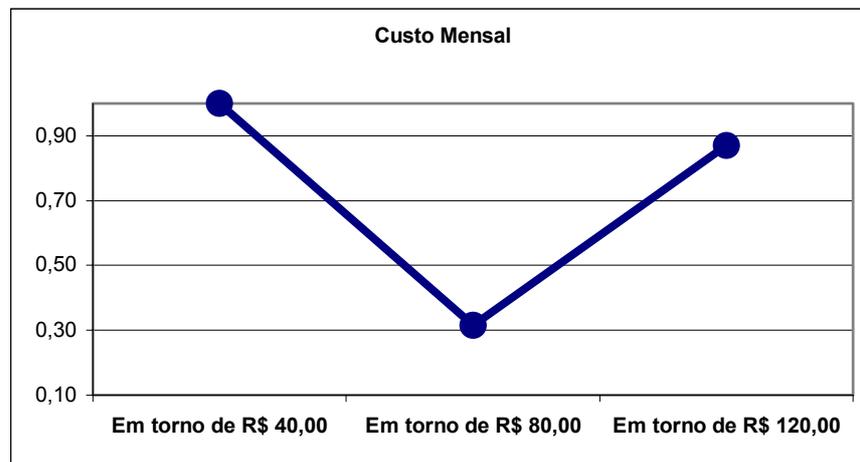
Figura 10 – Utilidade *Design* do Aparelho – Total da Amostra

Figura 11 – Utilidade Custo Mensal – Total da Amostra

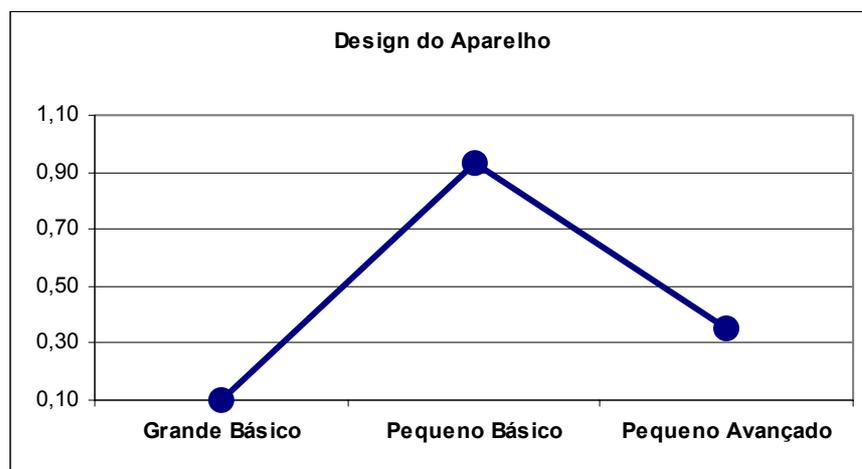


Figura 12 – Utilidade Atrativo – Total da Amostra

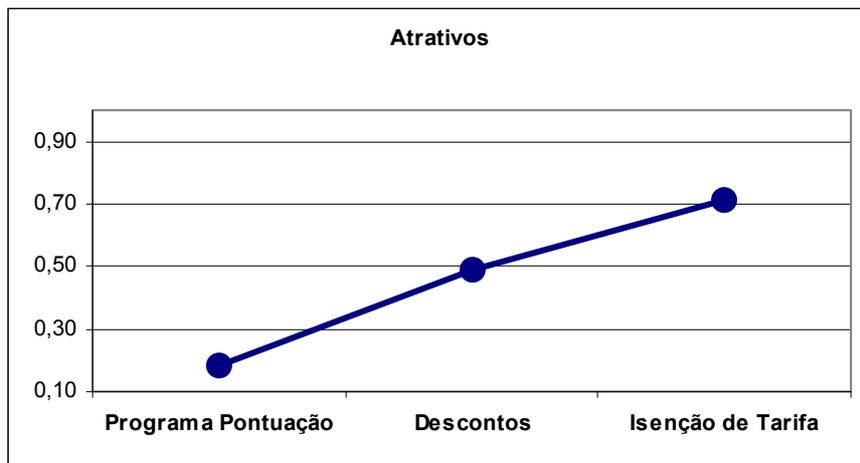
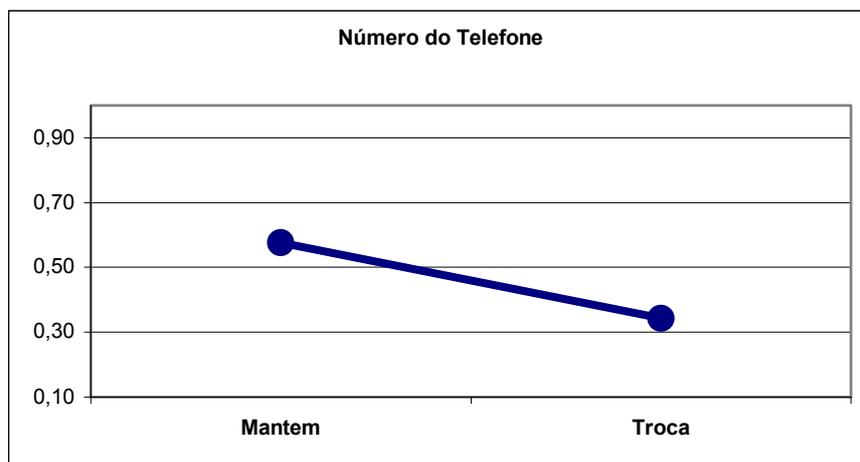


Figura 13 – Utilidade Número do Telefone – Total da Amostra



## 5.2 Resultados da Amostra dos usuários que já mudaram e dos que nunca mudaram de Operadora de Telefonia Móvel

Em relação à amostra dos usuários que já mudaram de operadora de telefonia celular, os seguintes resultados foram obtidos.

Tabela 05 – Preferência das Opções para Usuários que já mudaram de operadora

OPÇÃO	COBERTURA	DESIGN APARELHOS	CUSTO MENSAL	ATRATIVO	Número do Telefone	Utilidade	Ranking
1	Cobertura TOTAL 100% Digital	Aparelho GRANDE com funções básicas	Em torno de R\$80,00	Programa de Pontuação	MANTEM o número do telefone	1,90	<b>10</b>
2	Cobertura TOTAL Digital/Analógica	Aparelho PEQUENO com funções básicas	Em torno de R\$40,00	Descontos em bares, restaurantes e cinemas	TROCA o número do telefone	3,16	<b>4</b>
3	Cobertura PARCIAL 100% Digital	Aparelho PEQUENO com funções básicas e avançadas	Em torno de R\$120,00	Isenção de Tarifas	TROCA o número do telefone	2,74	<b>5</b>
4	Cobertura TOTAL 100% Digital	Aparelho PEQUENO com funções básicas	Em torno de R\$40,00	Descontos em bares, restaurantes e cinemas	MANTEM o número do telefone	3,67	<b>1</b>
5	Cobertura TOTAL Digital/Analógica	Aparelho PEQUENO com funções básicas e avançadas	Em torno de R\$120,00	Programa de Pontuação	TROCA o número do telefone	2,29	<b>8</b>
6	Cobertura PARCIAL 100% Digital	Aparelho PEQUENO com funções básicas	Em torno de R\$80,00	Isenção de Tarifas	MANTEM o número do telefone	2,73	<b>6</b>
7	Cobertura TOTAL 100% Digital	Aparelho GRANDE com funções básicas	Em torno de R\$120,00	Programa de Pontuação	MANTEM o número do telefone	2,47	<b>7</b>
8	Cobertura TOTAL Digital/Analógica	Aparelho PEQUENO com funções básicas	Em torno de R\$40,00	Isenção de Tarifas	TROCA o número do telefone	3,43	<b>2</b>
9	Cobertura PARCIAL 100% Digital	Aparelho GRANDE com funções básicas	Em torno de R\$80,00	Descontos em bares, restaurantes e cinemas	TROCA o número do telefone	1,59	<b>12</b>
10	Cobertura TOTAL 100% Digital	Aparelho PEQUENO com funções básicas e avançadas	Em torno de R\$40,00	Isenção de Tarifas	TROCA o número do telefone	3,38	<b>3</b>
11	Cobertura TOTAL Digital/Analógica	Aparelho GRANDE com funções básicas	Em torno de R\$80,00	Descontos em bares, restaurantes e cinemas	MANTEM o número do telefone	1,79	<b>11</b>
12	Cobertura PARCIAL 100% Digital	Aparelho PEQUENO com funções básicas e avançadas	Em torno de R\$120,00	Programa de Pontuação	MANTEM o número do telefone	2,27	<b>9</b>

Em relação à amostra dos usuários que nunca mudaram de operadora de telefonia celular, os resultados obtidos encontram-se na tabela 6 a seguir.

Tabela 06 – Preferência das Opções de Usuários que nunca mudaram de operadora

OPÇÃO	COBERTURA	DESIGN APARELHOS	CUSTO MENSAL	ATRATIVO	Número do Telefone	Utilidade	Ranking
1	Cobertura TOTAL 100% Digital	Aparelho GRANDE com funções básicas	Em torno de R\$80,00	Programa de Pontuação	MANTEM o número do telefone	2,08	<b>9</b>
2	Cobertura TOTAL Digital/Analógica	Aparelho PEQUENO com funções básicas	Em torno de R\$40,00	Descontos em bares, restaurantes e cinemas	TROCA o número do telefone	3,01	<b>4</b>
3	Cobertura PARCIAL 100% Digital	Aparelho PEQUENO com funções básicas e avançadas	Em torno de R\$120,00	Isenção de Tarifas	TROCA o número do telefone	2,33	<b>7</b>
4	Cobertura TOTAL 100% Digital	Aparelho PEQUENO com funções básicas	Em torno de R\$40,00	Descontos em bares, restaurantes e cinemas	MANTEM o número do telefone	3,94	<b>1</b>
5	Cobertura TOTAL Digital/Analógica	Aparelho PEQUENO com funções básicas e avançadas	Em torno de R\$120,00	Programa de Pontuação	TROCA o número do telefone	1,88	<b>10</b>
6	Cobertura PARCIAL 100% Digital	Aparelho PEQUENO com funções básicas	Em torno de R\$80,00	Isenção de Tarifas	MANTEM o número do telefone	2,80	<b>5</b>
7	Cobertura TOTAL 100% Digital	Aparelho GRANDE com funções básicas	Em torno de R\$120,00	Programa de Pontuação	MANTEM o número do telefone	2,62	<b>6</b>
8	Cobertura TOTAL Digital/Analógica	Aparelho PEQUENO com funções básicas	Em torno de R\$40,00	Isenção de Tarifas	TROCA o número do telefone	3,20	<b>2</b>
9	Cobertura PARCIAL 100% Digital	Aparelho GRANDE com funções básicas	Em torno de R\$80,00	Descontos em bares, restaurantes e cinemas	TROCA o número do telefone	1,40	<b>12</b>
10	Cobertura TOTAL 100% Digital	Aparelho PEQUENO com funções básicas e avançadas	Em torno de R\$40,00	Isenção de Tarifas	TROCA o número do telefone	3,10	<b>3</b>
11	Cobertura TOTAL Digital/Analógica	Aparelho GRANDE com funções básicas	Em torno de R\$80,00	Descontos em bares, restaurantes e cinemas	MANTEM o número do telefone	1,80	<b>11</b>
12	Cobertura PARCIAL 100% Digital	Aparelho PEQUENO com funções básicas e avançadas	Em torno de R\$120,00	Programa de Pontuação	MANTEM o número do telefone	2,18	<b>8</b>

Com base nas tabelas 05 e 06, pode-se observar que a opção preferida por usuários que já mudaram de operadora e por usuários que nunca mudaram de operadora de telefonia celular foi à mesma do total da amostra, ou seja, a opção de número 4, que contempla a cobertura total 100% digital, *design* do aparelho pequeno com funções básicas, custo mensal em torno de R\$ 40,00, descontos em bares, cinemas e restaurantes com atrativo, e a manutenção do número do telefone.

Os indicadores acima apresentam uma opção clara dos dois segmentos em relação ao custo mensal (em torno de R\$ 40,00) e em relação ao *design* do aparelho (Aparelho pequeno). Em contrapartida, o atributo número do telefone apresenta uma significativa importância para o segmento que nunca mudou de operadora, ao passo que este mesmo atributo apresenta uma baixa importância para o segmento que já mudou de operadora. Este fato será ratificado pelo estudo a seguir das utilidades dos níveis e pela importância relativa dos atributos.

Tabela 07 – A Importância Relativa para Usuários que já mudaram de operadora

ATRIBUTO	NÍVEL	ESCORE MÉDIO	UTILIDADE NORMALIZADA	IMPORTÂNCIA RELATIVA
Qualidade Cobertura	Cobertura Total 100% Digital	7,64	0,78	19,8%
	Cobertura Total Digital/Analógica	6,14	0,37	
	Cobertura Parcial 100% Digital	5,74	0,26	
Design Aparelho	Grande Básico	5,16	0,10	29,7%
	Pequeno Básico	8,01	0,89	
	Pequeno Avançado	6,34	0,42	
Custo Mensal	Em torno de R\$ 40,00	8,43	1,00	25,6%
	Em torno de R\$ 80,00	5,97	0,32	
	Em torno de R\$ 120,00	8,03	0,89	
Atrativos	Programa Pontuação	5,45	0,18	21,4%
	Descontos	6,55	0,48	
	Isenção de Tarifa	7,51	0,75	
Número do Telefone	Mantem	6,67	0,52	3,4%
	Troca	6,34	0,42	

Tabela 08 – A Importância Relativa para Usuários que nunca mudaram de operadora

ATRIBUTO	NÍVEL	ESCORE MÉDIO	UTILIDADE NORMALIZADA	IMPORTÂNCIA RELATIVA
Qualidade Cobertura	Cobertura Total 100% Digital	7,79	0,86	20,8%
	Cobertura Total Digital/Analógica	5,95	0,27	
	Cobertura Parcial 100% Digital	5,79	0,22	
Design Aparelho	Grande Básico	5,39	0,10	28,5%
	Pequeno Básico	8,13	0,97	
	Pequeno Avançado	5,99	0,29	
Custo Mensal	Em torno de R\$ 40,00	8,24	1,00	22,8%
	Em torno de R\$ 80,00	6,06	0,31	
	Em torno de R\$ 120,00	7,78	0,86	
Atrativos	Programa Pontuação	5,66	0,18	16,3%
	Descontos	6,63	0,49	
	Isenção de Tarifa	7,23	0,68	
Número do Telefone	Mantem	7,06	0,63	11,5%
	Troca	5,95	0,28	

De acordo com a tabela 07, o atributo *design* do aparelho apresentou a maior importância relativa, com 29,7%, seguido pelo custo mensal com 25,6%, os atrativos com 21,4%, a qualidade da cobertura com 19,8%, e por último a manutenção do número do telefone com 3,4%.

Já para os usuários que nunca mudaram de operadora, a tabela 08, revela que o atributo de maior importância relativa é o *design* do aparelho com 25,5%, seguido pelo custo mensal com 22,8%, a qualidade da cobertura com 20,8%, os Atrativos com 16,3% e por último a manutenção do número do telefone com 11,5%.

O atributo *Design* do aparelho apresentou em ambos os segmentos a maior importância relativa. Entretanto, ao analisar as utilidades normalizadas, verificou-se, para o segmento dos usuários que já mudaram de operadora, uma valorização do nível Pequeno com funções básicas e avançadas, com 0,42, ao passo que este mesmo nível para o segmento de usuários que nunca mudaram de operadoras apresentou o valor de 0,29. Tal constatação pode ser explicada pelo fato de que um usuário ao desejar mudar de operadora procura se informar dos serviços e aparelhos oferecidos por uma operadora concorrente. Este fato deve ser explorado pelas operadoras, uma vez que oferecimento de aparelhos com funções avançadas pode ser um fator motivador para a manutenção ou deserção do consumidor. Este item vai de encontro ao proposto por Schneider e Bowen (1999), onde um consumidor pode vir a migrar para um produto/serviço de um concorrente com a presença de um simples motivador.

O atributo custo mensal, também aparece em ambos os segmentos como o atributo com a segunda maior importância. Entretanto vale ressaltar que, para o segmento dos usuários que já mudaram de operadora, este atributo apresenta importância de 25,6%, ao passo que para o segmento dos usuários que nunca mudaram de operadora, este índice é de 22,8%. Tal fato é facilmente explicado pela necessidade do usuário em estar procurando alternativas para a redução de seus custos mensais.

Já para o atributo qualidade da cobertura a importância é diferenciada, ficando em quarto lugar para os usuários que já mudaram de operadora e em terceiro lugar para os usuários que nunca mudaram de operadora. Ao analisar as utilidades normalizadas dos níveis deste atributo, verificou-se uma maior aceitação, por parte do segmento dos usuários que mudaram de operadora, de uma cobertura analógica ou de uma cobertura Parcial.

A alta importância em relação ao custo e a baixa importância em relação à qualidade da cobertura para o segmento de usuários que já mudaram de operadora, pode ser explicada através do que é citado por Caruana (2000), onde uma empresa que oferece um serviço de alta qualidade, não necessariamente garantirá um alto nível de satisfação. A satisfação não depende apenas da qualidade: se os consumidores perceberem que os preços estão elevados, isto trará um efeito negativo na satisfação.

O atributo atrativo apresenta uma importância maior para os usuários que já mudaram de operadora do que para os usuários que nunca mudaram de operadora. Este atributo, para os usuários que já mudaram de operadora, ocupa o terceiro lugar em relação à importância relativa, ao passo que este mesmo atributo para usuários que nunca mudaram de operadora ocupa o penúltimo lugar, indicando que os usuários ao mudarem de operadora de telefonia celular verificam os atrativos oferecidos por cada uma. Ao analisar os níveis deste atributo, verificou-se uma atração grande para o nível isenção de tarifas entre dois números de uma mesma operadora. Este fato pode ser explicado por uma possível redução dos custos mensais com telefonia celular, propiciando uma maior tempo de conversação com familiares ou números de telefones mais comuns.

Conforme mencionado anteriormente, apesar do atributo número do telefone apresentar a menor importância em ambos os segmentos, este índice para o segmento de usuários que nunca mudou de operadora é significativo, podendo ser considerado como um possível elo entre a operadora e o usuário.

Ao questionar os usuários que já mudaram de operadora o motivo pela realização da troca de operadora, 35% dos entrevistados responderam que esta foi realizada devido ao oferecimento de condições de preços mais agressivos pelos concorrentes, seguido pelo modelo dos aparelhos com 22%. Em terceiro lugar, com 18%, aparece o fato destes usuários terem ganhado um aparelho de uma operadora concorrente. A cobertura aparece em quarto lugar com 14%, seguido pelo oferecimento de melhores serviços agregados com 11%.

A seguir os gráficos de importância dos atributos para o segmento em questão.

Figura 14 – Utilidade Qualidade Cobertura – Usuários que já mudaram ou não

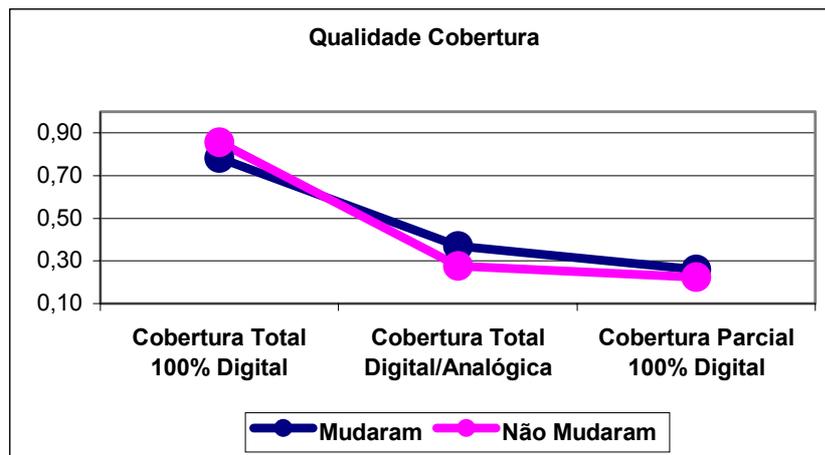


Figura 15 – Design do Aparelho – Usuários que já mudaram ou não

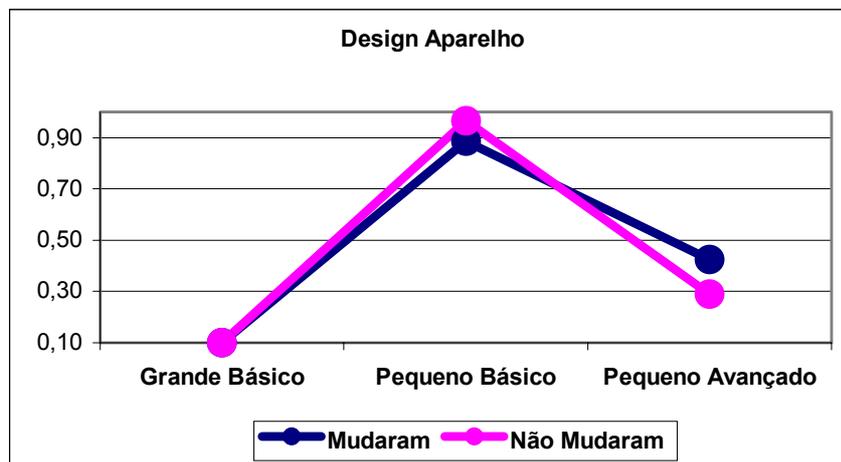


Figura 16 – Custo Mensal – Usuários que já mudaram ou não

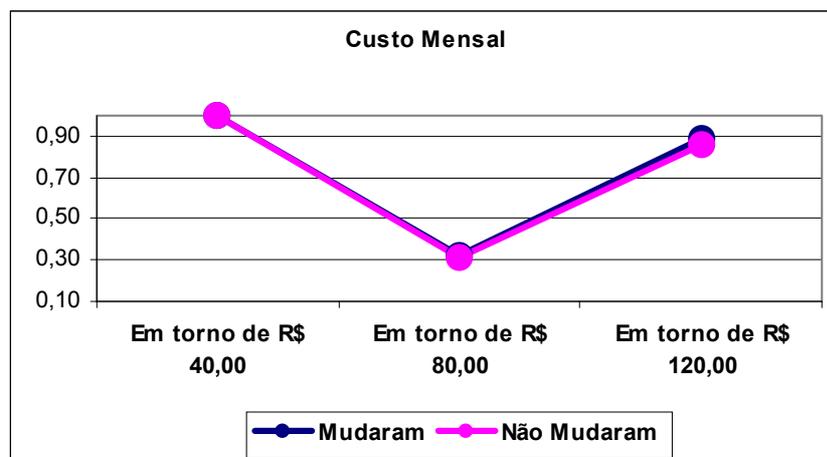


Figura 17 – Atrativos – Usuários que já mudaram ou não

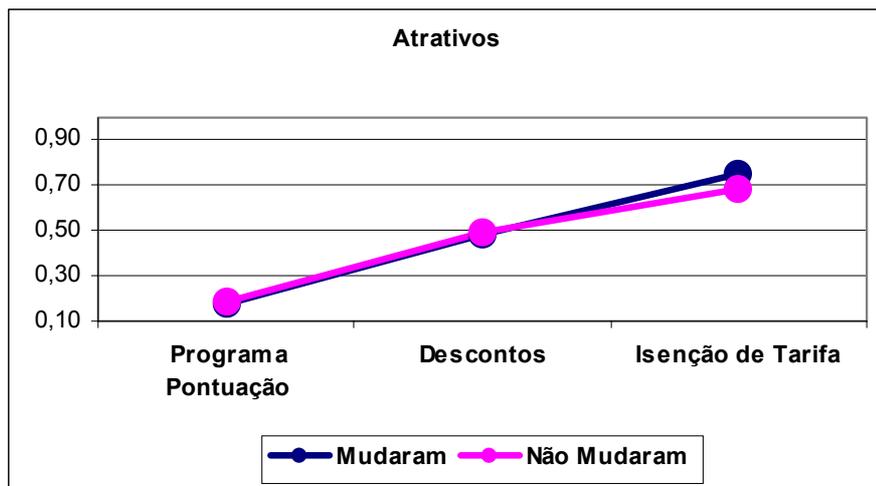
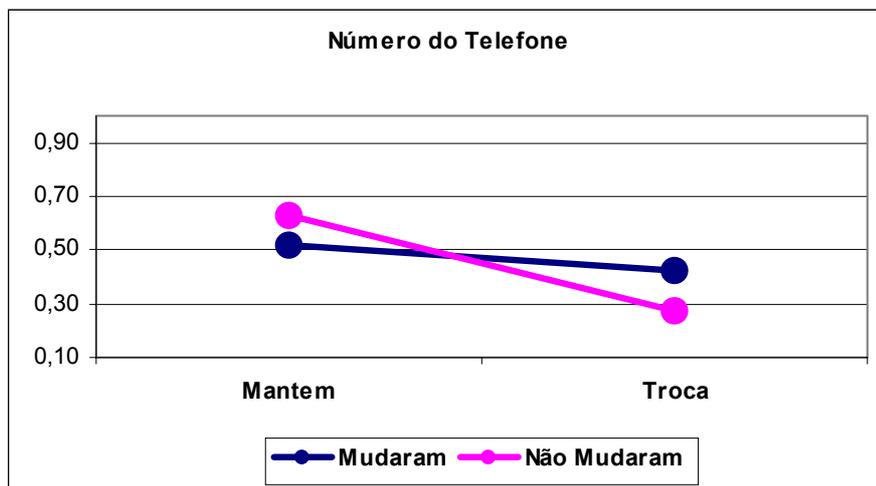


Figura 18 – Número do Telefone – Usuários que já mudaram ou não



### 5.3 Resultados da Amostra dos usuários das operadoras Vivo e Claro

Em relação à amostra dos usuários da operadora Vivo, os seguintes resultados foram obtidos.

Tabela 09 – Preferência das Opções dos Usuários da operadora Vivo

OPÇÃO	COBERTURA	DESIGN APARELHOS	CUSTO MENSAL	ATRATIVO	Número do Telefone	Utilidade	Ranking
1	Cobertura TOTAL 100% Digital	Aparelho GRANDE com funções básicas	Em torno de R\$80,00	Programa de Pontuação	MANTEM o número do telefone	1,96	<b>8</b>
2	Cobertura TOTAL Digital/Analógica	Aparelho PEQUENO com funções básicas	Em torno de R\$40,00	Descontos em bares, restaurantes e cinemas	TROCA o número do telefone	3,17	<b>3</b>
3	Cobertura PARCIAL 100% Digital	Aparelho PEQUENO com funções básicas e avançadas	Em torno de R\$120,00	Isenção de Tarifas	TROCA o número do telefone	2,17	<b>7</b>
4	Cobertura TOTAL 100% Digital	Aparelho PEQUENO com funções básicas	Em torno de R\$40,00	Descontos em bares, restaurantes e cinemas	MANTEM o número do telefone	3,87	<b>1</b>
5	Cobertura TOTAL Digital/Analógica	Aparelho PEQUENO com funções básicas e avançadas	Em torno de R\$120,00	Programa de Pontuação	TROCA o número do telefone	1,87	<b>11</b>
6	Cobertura PARCIAL 100% Digital	Aparelho PEQUENO com funções básicas	Em torno de R\$80,00	Isenção de Tarifas	MANTEM o número do telefone	2,73	<b>5</b>
7	Cobertura TOTAL 100% Digital	Aparelho GRANDE com funções básicas	Em torno de R\$120,00	Programa de Pontuação	MANTEM o número do telefone	2,42	<b>6</b>
8	Cobertura TOTAL Digital/Analógica	Aparelho PEQUENO com funções básicas	Em torno de R\$40,00	Isenção de Tarifas	TROCA o número do telefone	3,32	<b>2</b>
9	Cobertura PARCIAL 100% Digital	Aparelho GRANDE com funções básicas	Em torno de R\$80,00	Descontos em bares, restaurantes e cinemas	TROCA o número do telefone	1,42	<b>12</b>
10	Cobertura TOTAL 100% Digital	Aparelho PEQUENO com funções básicas e avançadas	Em torno de R\$40,00	Isenção de Tarifas	TROCA o número do telefone	3,00	<b>4</b>
11	Cobertura TOTAL Digital/Analógica	Aparelho GRANDE com funções básicas	Em torno de R\$80,00	Descontos em bares, restaurantes e cinemas	MANTEM o número do telefone	1,93	<b>10</b>
12	Cobertura PARCIAL 100% Digital	Aparelho PEQUENO com funções básicas e avançadas	Em torno de R\$120,00	Programa de Pontuação	MANTEM o número do telefone	1,94	<b>9</b>

Já em relação à amostra dos usuários da operadora Claro, os seguintes resultados encontram-se na tabela 10 a seguir.

Tabela 10 – Preferência das Opções dos Usuários da operadora Claro

OPÇÃO	COBERTURA	DESIGN APARELHOS	CUSTO MENSAL	ATRATIVO	Número do Telefone	Utilidade	Ranking
1	Cobertura TOTAL 100% Digital	Aparelho GRANDE com funções básicas	Em torno de R\$80,00	Programa de Pontuação	MANTEM o número do telefone	2,01	<b>9</b>
2	Cobertura TOTAL Digital/Analógica	Aparelho PEQUENO com funções básicas	Em torno de R\$40,00	Descontos em bares, restaurantes e cinemas	TROCA o número do telefone	2,87	<b>4</b>
3	Cobertura PARCIAL 100% Digital	Aparelho PEQUENO com funções básicas e avançadas	Em torno de R\$120,00	Isenção de Tarifas	TROCA o número do telefone	2,35	<b>7</b>
4	Cobertura TOTAL 100% Digital	Aparelho PEQUENO com funções básicas	Em torno de R\$40,00	Descontos em bares, restaurantes e cinemas	MANTEM o número do telefone	3,82	<b>1</b>
5	Cobertura TOTAL Digital/Analógica	Aparelho PEQUENO com funções básicas e avançadas	Em torno de R\$120,00	Programa de Pontuação	TROCA o número do telefone	1,96	<b>10</b>
6	Cobertura PARCIAL 100% Digital	Aparelho PEQUENO com funções básicas	Em torno de R\$80,00	Isenção de Tarifas	MANTEM o número do telefone	2,51	<b>6</b>
7	Cobertura TOTAL 100% Digital	Aparelho GRANDE com funções básicas	Em torno de R\$120,00	Programa de Pontuação	MANTEM o número do telefone	2,67	<b>5</b>
8	Cobertura TOTAL Digital/Analógica	Aparelho PEQUENO com funções básicas	Em torno de R\$40,00	Isenção de Tarifas	TROCA o número do telefone	3,04	<b>3</b>
9	Cobertura PARCIAL 100% Digital	Aparelho GRANDE com funções básicas	Em torno de R\$80,00	Descontos em bares, restaurantes e cinemas	TROCA o número do telefone	1,28	<b>12</b>
10	Cobertura TOTAL 100% Digital	Aparelho PEQUENO com funções básicas e avançadas	Em torno de R\$40,00	Isenção de Tarifas	TROCA o número do telefone	3,16	<b>2</b>
11	Cobertura TOTAL Digital/Analógica	Aparelho GRANDE com funções básicas	Em torno de R\$80,00	Descontos em bares, restaurantes e cinemas	MANTEM o número do telefone	1,59	<b>11</b>
12	Cobertura PARCIAL 100% Digital	Aparelho PEQUENO com funções básicas e avançadas	Em torno de R\$120,00	Programa de Pontuação	MANTEM o número do telefone	2,21	<b>8</b>

Com base nas tabelas 09 e 10, pode-se observar que a opção preferida por usuários das operadoras Vivo e Claro, foi a mesma do total da amostra e do segmento analisado no item anterior, ou seja, a opção de número 4, que contempla cobertura total 100% digital, *design* do aparelho pequeno com funções básicas, custo mensal em torno de R\$ 40,00, descontos em bares, cinemas e restaurantes como atrativo e a manutenção do número do telefone.

Ao analisar os indicadores das tabelas 09 e 10, nota-se muito pouca diferença entre as preferências dos usuários da operadora Vivo e dos usuários da operadora Claro. Uma possível explicação para este fato seria a homogeneidade das necessidades dos usuários, onde a escolha por uma operadora se dá pelo conjunto de serviços e ofertas que esta oferece e não pela marca da operadora em si.

Tabela 11 – A Importância Relativa para Usuários da operadora Vivo

ATRIBUTO	NÍVEL	ESCORE MÉDIO	UTILIDADE NORMALIZADA	IMPORTÂNCIA RELATIVA
<b>Qualidade Cobertura</b>	Cobertura Total 100% Digital	7,65	0,79	<b>21,1%</b>
	Cobertura Total Digital/Analógica	6,30	0,38	
	Cobertura Parcial 100% Digital	5,56	0,16	
<b>Design Aparelho</b>	Grande Básico	5,37	0,10	<b>29,5%</b>
	Pequeno Básico	8,29	0,98	
	Pequeno Avançado	5,86	0,25	
<b>Custo Mensal</b>	Em torno de R\$ 40,00	8,36	1,00	<b>22,0%</b>
	Em torno de R\$ 80,00	6,19	0,35	
	Em torno de R\$ 120,00	7,71	0,80	
<b>Atrativos</b>	Programa Pontuação	5,50	0,14	<b>17,6%</b>
	Descontos	6,76	0,52	
	Isonção de Tarifa	7,24	0,66	
<b>Número do Telefone</b>	Mantem	6,98	0,59	<b>9,7%</b>
	Troca	6,02	0,30	

Tabela 12 – A Importância Relativa para Usuários da operadora Claro

ATRIBUTO	NÍVEL	ESCORE MÉDIO	UTILIDADE NORMALIZADA	IMPORTÂNCIA RELATIVA
<b>Qualidade Cobertura</b>	Cobertura Total 100% Digital	7,85	0,89	<b>23,6%</b>
	Cobertura Total Digital/Analógica	5,87	0,23	
	Cobertura Parcial 100% Digital	5,79	0,20	
<b>Design Aparelho</b>	Grande Básico	5,50	0,10	<b>26,4%</b>
	Pequeno Básico	7,81	0,88	
	Pequeno Avançado	6,20	0,34	
<b>Custo Mensal</b>	Em torno de R\$ 40,00	8,17	1,00	<b>26,5%</b>
	Em torno de R\$ 80,00	5,85	0,22	
	Em torno de R\$ 120,00	7,81	0,88	
<b>Atrativos</b>	Programa Pontuação	5,85	0,22	<b>14,1%</b>
	Descontos	6,58	0,46	
	Isonção de Tarifa	7,08	0,63	
<b>Número do Telefone</b>	Mantem	6,92	0,58	<b>9,4%</b>
	Troca	6,09	0,30	

De acordo com a tabela 11, o atributo *design* do aparelho apresentou a maior importância relativa, com 29,5%, seguido pelo custo mensal com 22%, a qualidade da cobertura com 21,1%, os Atrativos com 17,6%, e por último a manutenção do número do telefone com 9,7%.

Já de acordo com a tabela 12, para os usuários da operadora Claro, o atributo custo mensal apresenta a maior importância relativa, com 26,5%, seguido pelo *design* do aparelho com 26,4%, a qualidade da cobertura com 23,6%, os atrativos com 14,1% e por último a manutenção do número do telefone com 9,4%.

O atributo custo mensal apresentou a maior importância relativa para os usuários da Claro, entretanto para os usuários da operadora Vivo este atributo aparece como sendo o atributo com a segunda maior importância. Uma possível explicação para isto, seria o fato da Claro ter sido criada como uma empresa

espelho da Vivo, e desta forma de modo a atrair novos usuários e os usuários da Vivo, esta desenvolveu ofertas de preços bem competitivas, sendo a primeira operadora do Rio de Janeiro a lançar o telefone pré-pago e o cartão pré-pago de R\$10,00, além de ser a pioneira no oferecimento do sistema de preço fixo por uma quantidade de uso de minutos pré determinada durante um mês (o plano perfil).

Já em relação ao atributo *design* do aparelho, este aparece com a maior importância relativa frente aos demais para os usuários da Vivo, ao passo que este mesmo atributo se apresenta como o atributo com a segunda maior importância relativa para os usuários da operadora Claro. Este fato pode ser interpretado pela quantidade de modelos de aparelhos oferecidos pela Vivo onde, a um bom tempo, a maioria deste é de pequeno porte, principalmente os modelos dos fabricantes LG, Samsung e Motorola.

O atributo Qualidade de Cobertura aparece para ambos os usuários como o atributo com a terceira maior importância. Entretanto ao verificar a utilidade normalizada de cada nível, percebeu-se uma maior aceitação entre os usuários da operadora Vivo, da cobertura Analógica. Tal fato pode ser explicado pela carência da rede da operadora Vivo em realizar o *Roaming* Digital em todas as localidades do território Nacional.

O atributo atrativos aparece também para ambos os usuários como o atributo com a penúltima importância. Tanto no segmento dos usuários que mudaram quanto no segmento dos que não mudaram, percebe-se uma atração grande para o nível isenção de tarifas entre dois números de uma mesma operadora, ratificando este fato como uma possível alternativa para a redução dos custos mensais com telefonia celular.

O atributo número do telefone aparece como o atributo com a menor importância para os usuários da Vivo e da Claro. Através deste atributo, percebe-se que o número do telefone não apresenta forte influência para a manutenção de um usuário em uma operadora.

A seguir os gráficos de importância dos atributos para os usuários das operadoras Vivo e Claro.

Figura 19 – Utilidade Qualidade Cobertura – Usuários Operadoras Vivo e Claro

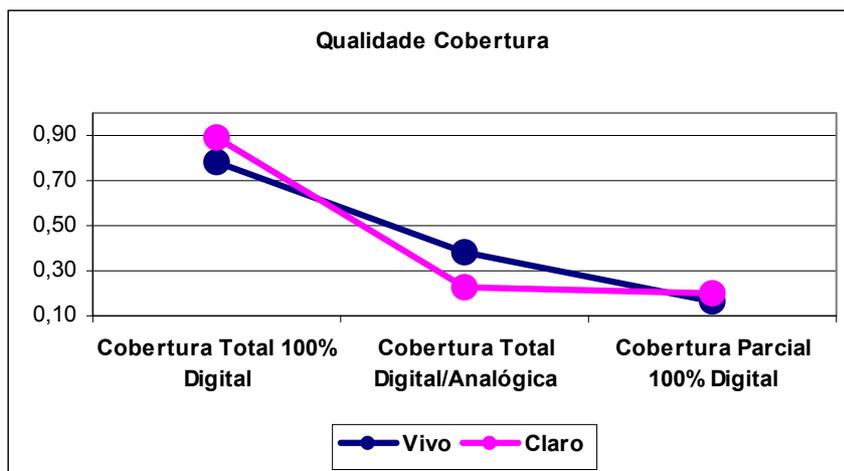
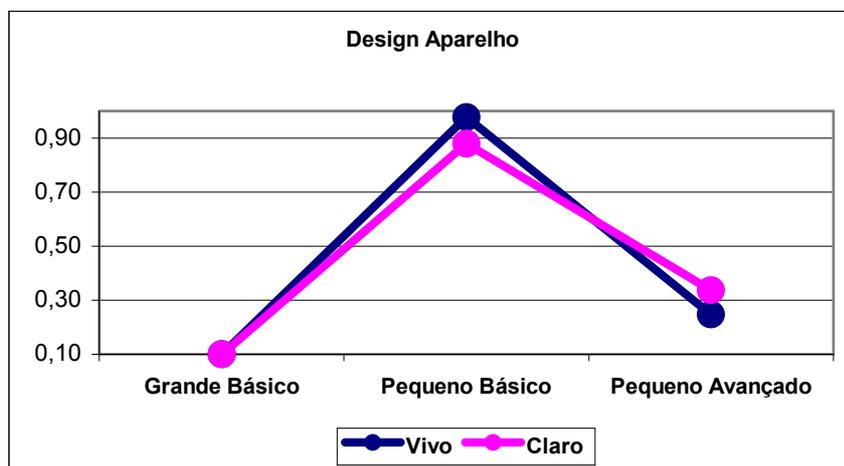
Figura 20 – Utilidade *Design* do Aparelho – Usuários Operadoras Vivo e Claro

Figura 21 – Utilidade Custo Mensal – Usuários Operadoras Vivo e Claro

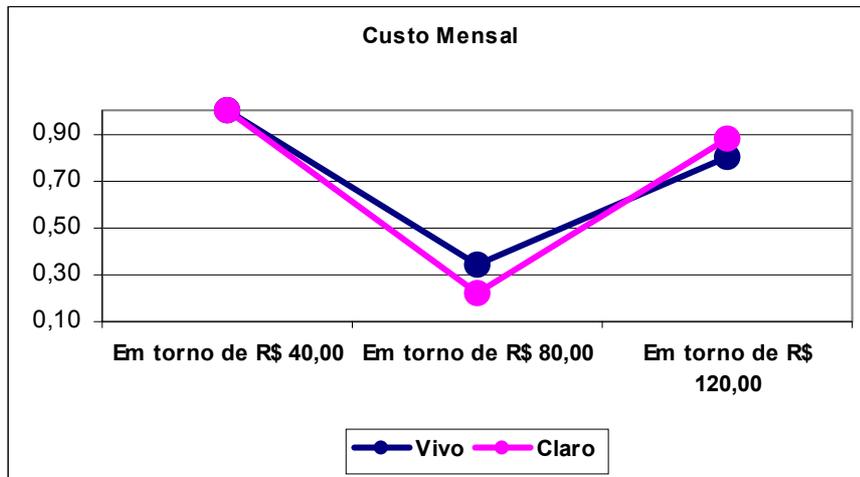


Figura 22 – Utilidade Atrativos – Usuários Operadoras Vivo e Claro

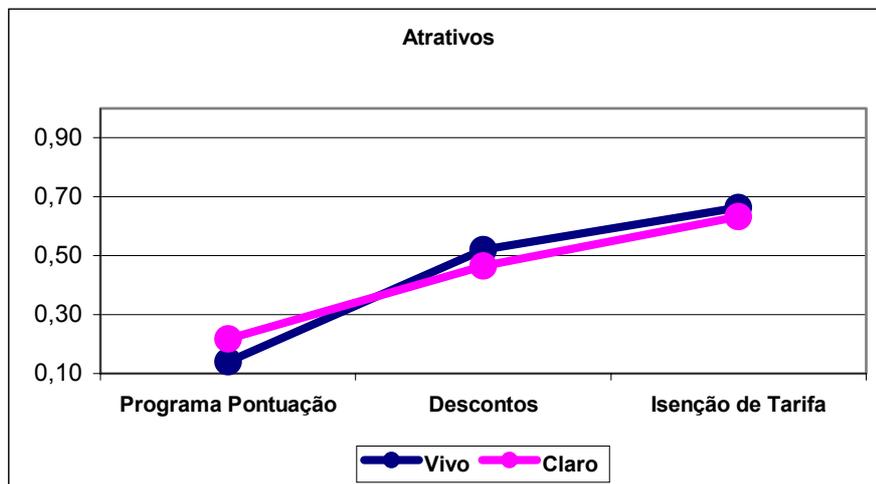
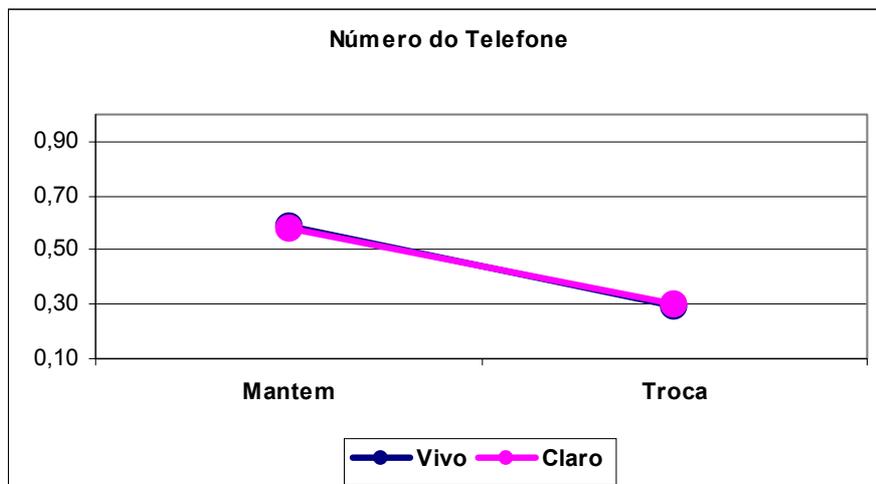


Figura 23 – Utilidade Número do Telefone – Usuários Operadoras Vivo e Claro



#### 5.4 Resultado da Amostra de Usuários de Cursos de Graduação e de Pós Graduação

Apesar de não ter sido realizado nenhum levantamento em relação à classe social, estado civil, faixa etária, sexo e renda mensal, o estudo também engloba uma análise em relação aos estudantes de cursos de Pós Graduação e Graduação, identificando necessidades de usuários deste segmento.

Em relação à amostra dos usuários que atualmente estão matriculados em cursos de Graduação, os seguintes resultados foram obtidos.

Tabela 13 – Preferência das Opções dos Usuários de Graduação

OPÇÃO	COBERTURA	DESIGN APARELHOS	CUSTO MENSAL	ATRATIVO	Número do Telefone	Utilidade	Ranking
1	Cobertura TOTAL 100% Digital	Aparelho GRANDE com funções básicas	Em torno de R\$80,00	Programa de Pontuação	MANTEM o número do telefone	1,82	<b>11</b>
2	Cobertura TOTAL Digital/Analógica	Aparelho PEQUENO com funções básicas	Em torno de R\$40,00	Descontos em bares, restaurantes e cinemas	TROCA o número do telefone	3,37	<b>4</b>
3	Cobertura PARCIAL 100% Digital	Aparelho PEQUENO com funções básicas e avançadas	Em torno de R\$120,00	Isenção de Tarifas	TROCA o número do telefone	2,99	<b>5</b>
4	Cobertura TOTAL 100% Digital	Aparelho PEQUENO com funções básicas	Em torno de R\$40,00	Descontos em bares, restaurantes e cinemas	MANTEM o número do telefone	3,67	<b>1</b>
5	Cobertura TOTAL Digital/Analógica	Aparelho PEQUENO com funções básicas e avançadas	Em torno de R\$120,00	Programa de Pontuação	TROCA o número do telefone	2,45	<b>7</b>
6	Cobertura PARCIAL 100% Digital	Aparelho PEQUENO com funções básicas	Em torno de R\$80,00	Isenção de Tarifas	MANTEM o número do telefone	2,94	<b>6</b>
7	Cobertura TOTAL 100% Digital	Aparelho GRANDE com funções básicas	Em torno de R\$120,00	Programa de Pontuação	MANTEM o número do telefone	2,40	<b>8</b>
8	Cobertura TOTAL Digital/Analógica	Aparelho PEQUENO com funções básicas	Em torno de R\$40,00	Isenção de Tarifas	TROCA o número do telefone	3,66	<b>2</b>
9	Cobertura PARCIAL 100% Digital	Aparelho GRANDE com funções básicas	Em torno de R\$80,00	Descontos em bares, restaurantes e cinemas	TROCA o número do telefone	1,78	<b>12</b>
10	Cobertura TOTAL 100% Digital	Aparelho PEQUENO com funções básicas e avançadas	Em torno de R\$40,00	Isenção de Tarifas	TROCA o número do telefone	3,43	<b>3</b>
11	Cobertura TOTAL Digital/Analógica	Aparelho GRANDE com funções básicas	Em torno de R\$80,00	Descontos em bares, restaurantes e cinemas	MANTEM o número do telefone	1,89	<b>10</b>
12	Cobertura PARCIAL 100% Digital	Aparelho PEQUENO com funções básicas e avançadas	Em torno de R\$120,00	Programa de Pontuação	MANTEM o número do telefone	2,40	<b>9</b>

Já em relação aos usuários que atualmente se encontram matriculados em cursos de Pós Graduação, os resultados obtidos encontram-se na tabela 14 a seguir.

Tabela 14 – Preferência das Opções dos Usuários de Pós Graduação

OPÇÃO	COBERTURA	DESIGN APARELHOS	CUSTO MENSAL	ATRATIVO	Número do Telefone	Utilidade	Ranking
1	Cobertura TOTAL 100% Digital	Aparelho GRANDE com funções básicas	Em torno de R\$80,00	Programa de Pontuação	MANTEM o número do telefone	2,43	7
2	Cobertura TOTAL Digital/Analógica	Aparelho PEQUENO com funções básicas	Em torno de R\$40,00	Descontos em bares, restaurantes e cinemas	TROCA o número do telefone	2,61	5
3	Cobertura PARCIAL 100% Digital	Aparelho PEQUENO com funções básicas e avançadas	Em torno de R\$120,00	Isenção de Tarifas	TROCA o número do telefone	1,81	10
4	Cobertura TOTAL 100% Digital	Aparelho PEQUENO com funções básicas	Em torno de R\$40,00	Descontos em bares, restaurantes e cinemas	MANTEM o número do telefone	3,99	1
5	Cobertura TOTAL Digital/Analógica	Aparelho PEQUENO com funções básicas e avançadas	Em torno de R\$120,00	Programa de Pontuação	TROCA o número do telefone	1,57	11
6	Cobertura PARCIAL 100% Digital	Aparelho PEQUENO com funções básicas	Em torno de R\$80,00	Isenção de Tarifas	MANTEM o número do telefone	2,54	6
7	Cobertura TOTAL 100% Digital	Aparelho GRANDE com funções básicas	Em torno de R\$120,00	Programa de Pontuação	MANTEM o número do telefone	2,88	3
8	Cobertura TOTAL Digital/Analógica	Aparelho PEQUENO com funções básicas	Em torno de R\$40,00	Isenção de Tarifas	TROCA o número do telefone	2,70	4
9	Cobertura PARCIAL 100% Digital	Aparelho GRANDE com funções básicas	Em torno de R\$80,00	Descontos em bares, restaurantes e cinemas	TROCA o número do telefone	1,21	12
10	Cobertura TOTAL 100% Digital	Aparelho PEQUENO com funções básicas e avançadas	Em torno de R\$40,00	Isenção de Tarifas	TROCA o número do telefone	2,89	2
11	Cobertura TOTAL Digital/Analógica	Aparelho GRANDE com funções básicas	Em torno de R\$80,00	Descontos em bares, restaurantes e cinemas	MANTEM o número do telefone	1,82	9
12	Cobertura PARCIAL 100% Digital	Aparelho PEQUENO com funções básicas e avançadas	Em torno de R\$120,00	Programa de Pontuação	MANTEM o número do telefone	2,05	8

Com base nas tabelas 13 e 14, pode-se observar que a opção preferida por usuários atualmente matriculados em cursos de Graduação e de Pós Graduação, foi a mesma do total da amostra e dos demais segmentos analisados anteriormente, ou seja, a opção de número 4, que contempla a cobertura total 100% digital, *design* do aparelho pequeno com funções básicas, custo mensal em torno de R\$ 40,00, descontos em bares, cinemas e restaurantes como atrativo, e a manutenção do número do telefone.

Ao analisar os indicadores das tabelas 13 e 14, verifica-se uma tendência natural pelas opções com o menor custo mensal. Entretanto, ao analisar a ordem das opções percebe-se uma preferência maior entre os usuários dos cursos de Graduação pelas opções onde existe o atrativo isenção de tarifas para um outro número de telefone da mesma operadora, além do *design* do aparelho ser de tamanho pequeno. Já os usuários de curso de Pós Graduação, valorizam bastante a qualidade da cobertura (poder ser sempre acessado e com qualidade digital) e a manutenção do número do telefone. Estes itens serão ratificados na medida em que forem analisadas a importância relativa dos atributos e a utilidade normalizada de cada nível de atributo.

Tabela 15 – A Importância Relativa para Usuários de Cursos de Graduação

ATRIBUTO	NÍVEL	ESCORE MÉDIO	UTILIDADE NORMALIZADA	IMPORTÂNCIA RELATIVA
Qualidade Cobertura	Cobertura Total 100% Digital	7,39	0,70	13,9%
	Cobertura Total Digital/Analogica	6,22	0,43	
	Cobertura Parcial 100% Digital	5,88	0,35	
Design Aparelho	Grande Básico	4,77	0,10	33,6%
	Pequeno Básico	8,45	0,94	
	Pequeno Avançado	6,27	0,44	
Custo Mensal	Em torno de R\$ 40,00	8,69	1,00	26,5%
	Em torno de R\$ 80,00	5,79	0,33	
	Em torno de R\$ 120,00	8,31	0,91	
Atrativos	Programa Pontuação	5,10	0,18	24,9%
	Descontos	6,57	0,51	
	Isenção de Tarifa	7,82	0,80	
Número do Telefone	Mantem	6,56	0,51	1,1%
	Troca	6,44	0,48	

Tabela 16 – A Importância Relativa para Usuários de Cursos de Pós Graduação

ATRIBUTO	NÍVEL	ESCORE MÉDIO	UTILIDADE NORMALIZADA	IMPORTÂNCIA RELATIVA
Qualidade Cobertura	Cobertura Total 100% Digital	8,06	1,00	29,2%
	Cobertura Total Digital/Analogica	5,83	0,17	
	Cobertura Parcial 100% Digital	5,65	0,10	
Design Aparelho	Grande Básico	5,83	0,17	22,9%
	Pequeno Básico	7,71	0,87	
	Pequeno Avançado	6,00	0,23	
Custo Mensal	Em torno de R\$ 40,00	7,94	0,96	20,5%
	Em torno de R\$ 80,00	6,25	0,32	
	Em torno de R\$ 120,00	7,45	0,77	
Atrativos	Programa Pontuação	6,05	0,25	9,8%
	Descontos	6,63	0,47	
	Isenção de Tarifa	6,86	0,55	
Número do Telefone	Mantem	7,24	0,69	17,6%
	Troca	5,79	0,15	

De acordo com a tabela 15, o atributo *design* do aparelho apresentou a maior importância relativa, com 33,6%, seguido pelo custo mensal com 26,5%, os atrativos com 24,9%, a qualidade da cobertura com 13,9%, e por último a manutenção do número do telefone com 1,1%.

Já de acordo a tabela 16, para os usuários de cursos de Pós Graduação, o atributo qualidade da cobertura apresenta a maior importância relativa, com 29,5%, seguido pelo *design* do aparelho com 22,9%, o custo mensal com 20,5%, a manutenção do número do telefone com 17,6% e por último os atrativos com 9,8%.

O atributo *design* do aparelho apresentou a maior importância relativa para os usuários de cursos de Graduação. Entretanto para os usuários de cursos de Pós Graduação este atributo aparece como o atributo com a segunda maior importância. Este fato pode ser explicado, através faixa etária dos entrevistados, uma vez que, geralmente usuários de cursos de Graduação possuem faixa etária inferiores aos estudantes de cursos de Pós Graduação, sendo o *design* do aparelho reflete uma questão de atitude frente aos seus ciclos sociais. Além disto, ao verificar a utilidade normalizada dos níveis deste atributo, verificou-se que os usuários de cursos de Graduação possuem uma melhor percepção em relação aos aparelhos com funções avançadas (utilidade normalizada 0,44), ao passo que usuários de cursos de Pós Graduação, não apresentam uma grande percepção quanto a estes aparelhos (utilidade normalizada 0,23). Este item pode ser avaliado segundo os fatores sociais, mencionados por Dick e Basu (1994).

Já em relação ao atributo custo mensal, este se apresenta como o de segunda maior importância para usuários de cursos de Graduação e como de terceira maior importância para usuários de cursos de Pós Graduação. Entretanto a diferença percentual das importâncias é elevada (seis pontos percentuais). Este resultado pode ser atribuído ao fato de que, geralmente, usuários de cursos de Graduação possuem renda mensal inferior aos usuários de cursos de Pós Graduação, uma vez que usuários de cursos de graduação, geralmente estão em período de estágio em empresas e é muito comum o fato de ainda não serem financeiramente independentes de seus pais. Já usuários de cursos de Pós Graduação, geralmente, possuem renda mensal superior aos usuários de cursos de Graduação, podendo desta forma gastar um pouco mais para obter qualidade e conforto.

O atributo qualidade da cobertura aparece como atributo de maior importância para usuários de curso de Pós Graduação e como atributo com a penúltima importância entre os usuários de cursos de Graduação. A diferença percentual deste atributo entre os usuários em questão é bastante expressiva (15,3 pontos percentuais). Ao analisar os níveis deste atributo, verificou-se que o nível cobertura total 100% digital apresenta valor utilidade de 1,00 para usuários de Pós Graduação, ao passo que este mesmo nível apresenta valor utilidade 0,70 para usuários de Graduação. Uma explicação para este fato seria a percepção de que todas as operadoras oferecem uma qualidade total, uma vez que este tipo de

usuário geralmente se locomove somente pela área local do Rio de Janeiro, uma vez que geralmente não possuem o hábito de viajar em serviço, e ter a necessidade de estar sempre apto a receber e originar chamadas. Esta explicação vai de encontro ao proposto por Parasunaman (1995), onde a percepção da qualidade do serviço para o consumidor é baseada no grau de concordância entre as expectativas e as experiências.

O atributo atrativo aparece em terceiro lugar para usuários de Graduação e em último lugar para usuários de Pós Graduação. Ao analisar os níveis deste atributo, verifica-se uma percepção grande entre os usuários de cursos de Graduação dos níveis de atributos isenção de tarifas para um número telefônico da mesma operadora e descontos em bares, cinemas e teatros. Este fato pode ser explicado através da questão do controle do custo mensal com serviços de telefonia celular.

Já o atrativo número do telefone, aparece com a penúltima importância entre os usuários de Pós Graduação e como última importância para usuários de Graduação, sendo a diferença percentual das importâncias bem significativa (16,5%). Uma possível explicação para este fato é o fato de estudantes de Pós Graduação já possuírem telefone celular a um tempo maior, e conseqüentemente já divulgaram o seu número para uma quantidade maior de pessoas, também pode ser considerado a existência de trabalhadores autônomos onde o número de celular, pode ser crucial para a obtenção de novas oportunidades. Já para usuários de Graduação o número do telefone poderia ser facilmente divulgado com maior facilidade e tranqüilidade entre o seu ciclo social.

A seguir os gráficos de importância dos atributos para os usuários de cursos de Graduação e de Pós Graduação

Figura 24 – Utilidade Qualidade Cobertura – Usuários Graduação e Pós Graduação

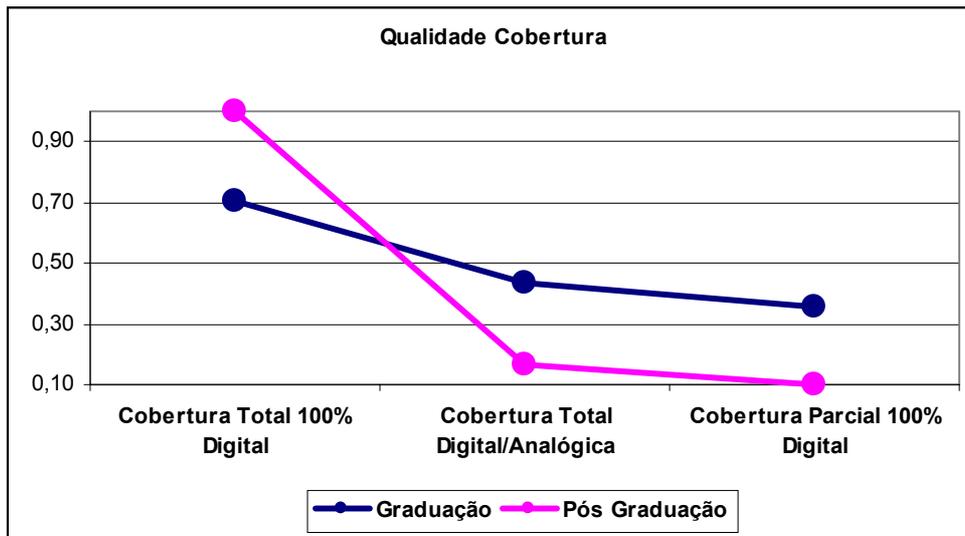
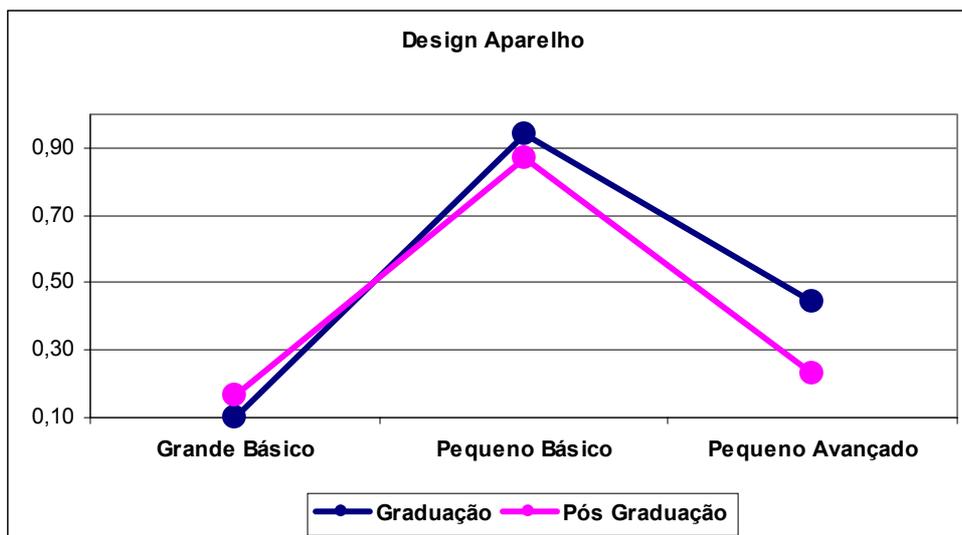
Figura 25 – Utilidade *Design* Aparelho – Usuários Graduação e Pós Graduação

Figura 26 – Utilidade Custo Mensal – Usuários Graduação e Pós Graduação

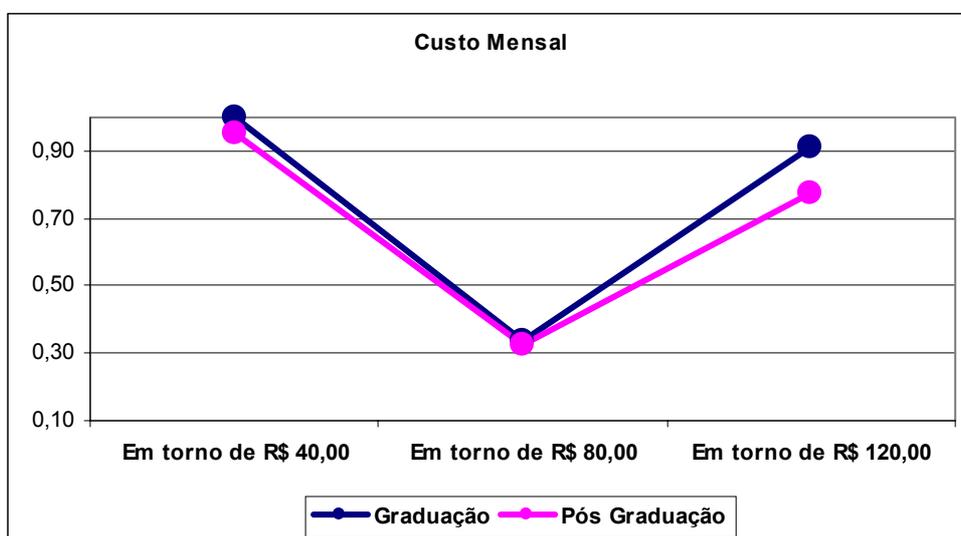


Figura 27 – Utilidade Atrativos – Usuários Graduação e Pós Graduação

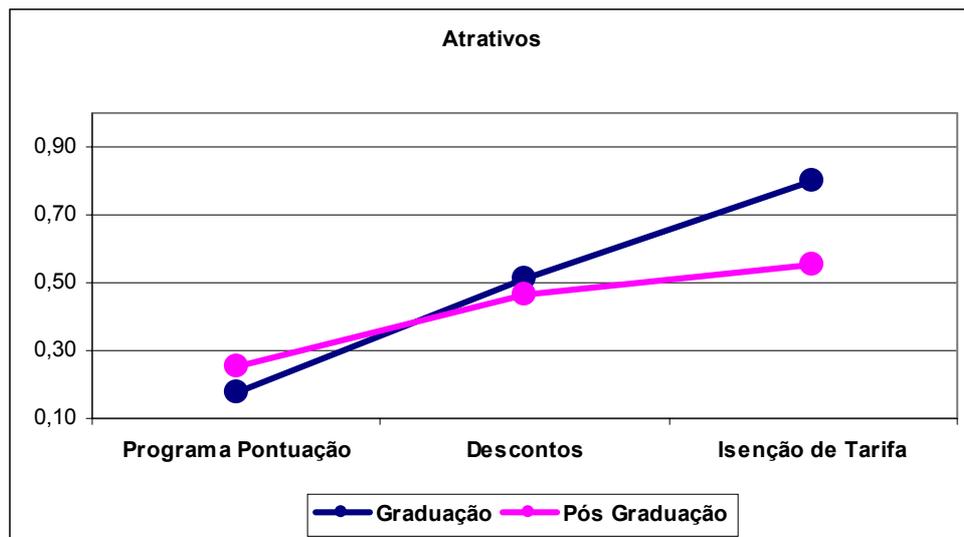


Figura 28 – Utilidade Número do Telefone – Usuários Graduação e Pós Graduação

