

GLOSSÁRIO DOS DADOS

*Metadados relativos às pesquisas realizadas a partir de
2021*

Sumário

Informações básicas	3
Escopo da pesquisa	4
Visão geral das variáveis	5
Descrição das variáveis	7
Variáveis de identificação	7
Variáveis de perfil sociodemográfico (idade, escolaridade, renda, sexo).....	8
Variáveis de perfil de consumo e padrões de uso	11
Variáveis de satisfação e de qualidade percebida – escala de intensidade.....	16
Satisfação geral	16
Qualidade do atendimento (geral ou digital e/ou telefônico).....	16
Qualidade da informação ao consumidor.....	17
Variáveis de qualificação do atendimento.....	18
Variáveis de satisfação e de qualidade percebida – escala de frequência	21
Qualidade do funcionamento	21
Qualidade da cobrança ou recarga	22
Variáveis de índices.....	23
Variáveis complementares.....	24

Informações básicas

- a) **Título:** Base de Entrevistas da Pesquisa
- b) **Descrição:** Banco de dados das entrevistas da pesquisa de satisfação e qualidade percebida relativa à prestação dos serviços:
 - a. Internet Fixa – Serviço de Comunicação Multimídia (SCM);
 - b. Telefonia Fixa – Serviço de Telefonia Fixa Comutada (STFC);
 - c. Telefonia Móvel (Celular) – Serviço Móvel Pessoal (SMP), dividido em:
 - i. Pós-paga (POS); e
 - ii. Pré-paga (PRE).
 - d. TV por Assinatura – Serviço de Acesso Condicionado (SEAC);
- c) **Arquivo:** pesquisa_dados_brutos.csv
- d) **Etiqueta(s):** Anatel, satisfação, qualidade, telecomunicações, Pós-pago, Pré-pago, consumidor, pesquisa, Banda Larga Fixa, Telefonia Fixa, Telefonia Móvel, Telefonia Celular, TV por Assinatura.
- e) **Autor:** Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel
- f) **E-mail do autor:** pesqualidade@anatel.gov.br
- g) **Mantenedor:** Gerência de Interações Institucionais, Satisfação e Educação para o Consumo – RCIC
- h) **E-mail do Mantenedor:** pesqualidade@anatel.gov.br
- i) **Granularidade temporal:** Anual

Escopo da pesquisa

- Serviços: telefonia celular – pré-pago e pós-pago (cada modalidade tratada como uma pesquisa independente) –, banda larga fixa, telefonia fixa e televisão por assinatura.
- População-alvo: todos os usuários do serviço, com idade mínima de 18 (dezoito anos), na condição de principal usuário, com registro em nome de pessoa física (vinculados a CPF) e residentes de todas as Unidades da Federação (UF) e que não trabalhe em pesquisa de opinião ou mercado, empresa ou departamento de marketing, agência de propaganda/comunicação, agência de promoção ou merchandising, rádio, jornal, revista ou televisão, operadoras de serviços de telecomunicações, Anatel, Ministério das Comunicações, órgãos ou entidades de defesa do consumidor ou associações ligadas a Telecomunicações.
- Prestadoras: todas que não se enquadram na condição de Prestadora de Pequeno Porte (PPPs) e as de Pequeno Porte que tenham aderido à pesquisa, voluntariamente ou em função de sua eventual adesão ao RQUAL. Em qualquer caso, as prestadoras devem possuir, no mínimo, 10.000 acessos de pessoa física ativos e elegíveis do respectivo serviço em cada UF. No caso da telefonia móvel, excluem-se os acessos sem voz (como, por exemplo, os de máquinas de cartão de crédito).

Visão geral das variáveis

Serão detalhadas as 101 variáveis referentes à Pesquisa para Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida Junto aos Usuários dos Serviços de Telecomunicações acima relacionados, divididas em oito grupos:

Grupo	Descrição	Siglas das variáveis
1. Variáveis de identificação	Permitem individualizar e localizar geográfica/temporalmente os registros, <u>sem associação às pessoas entrevistadas.</u>	ID_IP, SERVICIO, PRESTADORA, ESTADO, COD_IBGE_MUNICIPIO, DATA, ANO_BASE
2. Variáveis de perfil sociodemográfico	Permitem analisar os dados por idade, escolaridade, sexo e renda.	P2, P2a, ID1, ID2, ID3, ID3a, ID5
3. Variáveis de perfil de consumo e padrões de uso	Permitem analisar há quanto tempo é cliente do serviço/operadora, o tipo de plano da linha de telefone celular, a tecnologia da prestação do serviço de internet fixa, se o consumidor possui outro serviço da prestadora no mesmo contrato, se o entrevistado é o responsável pelo pagamento dos gastos do serviço e padrões de uso da internet, tais como assistir vídeos de streaming, fazer chamadas de vídeo e jogar online, padrões de uso da telefonia fixa e TV por assinatura como frequência de uso entre outros.	PU0_1, PU0_2, P4, P6, P7, PU1, PU2, PU3, PU4, PU5, PU6, PU7, PU8, PU9, PU10, PU11, E1_1, E1_2, E1_3, E1_4, E1_5, E1_6, E1_996, E1_999, QCRO
4. Variáveis de satisfação e qualidade percebida (intensidade)	Permitem avaliar aspectos: da satisfação com o serviço; da qualidade percebida do atendimento como um todo, ou dos atendimentos por meio de telefone e de canais digitais (aplicativo, internet, etc); da qualidade percebida da informação prestada pelas empresas ao consumidor; e da capacidade da prestadora de resolver o que o consumidor precisava.	SG1, SG2, SG3, QA2_1, QA2_2, QA2_3, QA3_1, QA3_2, QA3_3, QIC1, QIC2, QIC3, QA6
5. Variáveis de qualificação do atendimento	Permitem identificar e analisar os canais e os motivos pelos quais o consumidor entrou em contato com a prestadora e o que foi necessário para resolver problemas de funcionamento.	QA1_1, QA1_2, QA1_3, QA1_4, QA1_5, QA1_96, QA1_97, QA1_99, QA4_1, QA4_2, QA4_3, QA4_4, QA4_5, QA4_6, QA4_7, QA4_8, QA4_9, QA4_10, QA4_20, QA4_21, QA4_96, QA4_98, QA4_99, QA5_1, QA5_2, QA5_99

Grupo	Descrição	Siglas das variáveis
6. Variáveis de satisfação e qualidade percebida (frequência)	Permitem avaliar aspectos da qualidade percebida da cobrança ou da recarga; e da qualidade percebida do funcionamento.	QCR1_1, QCR1_2, QCR2_1, QCR2_2, QF1_1, QF1_2, QF1_3, QF1_4, QF1_5, QF1_6, QF2_1, QF2_2, QF2_3, QF3_1, QF3_2
7. Variáveis de índices	São as variáveis resultantes da aplicação da análise fatorial confirmatória e da modelagem de equações estruturais às variáveis de satisfação e qualidade percebida.	ISG, QAD, QAT, QCR, QF, QIC
8. Variáveis de complementares	Variáveis que não se enquadram na categoria acima: peso amostral, utilizado na consolidação das notas da UF e nacionais; e autorização de identificação das respostas para as prestadoras.	PESO, A1

A seguir serão melhor detalhados os grupos e suas respectivas variáveis.

Descrição das variáveis

Variáveis de identificação

- **ID_IP:** Código identificador do pesquisado. Valor único para os registros com mesmo ANO_BASE e SERVICO.

- **SERVICO:** Tipo de serviço pesquisado, conforme listados nas informações básicas apresentadas no início deste documento, representados por suas siglas:

SCM – Internet Fixa;

POS – Celular Pós-pago;

PRE – Celular Pré-pago;

STFC – Telefonia Fixa;

SEAC – TV por Assinatura.

- **PRESTADORA:** Empresa responsável pelo serviço prestado ao entrevistado, representada pela marca reconhecida pelo consumidor.
- **ESTADO:** Estado de cadastro do contrato relativo à pessoa entrevistada.
- **COD_IBGE_MUNICIPIO:** Código atribuído pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE ao município de cadastro do contrato relativo à pessoa entrevistada.
- **DATA:** Data da realização da entrevista.
- **ANO_BASE:** Ano de referência para realização das entrevistas.

Variáveis de perfil sociodemográfico (idade, escolaridade, renda, sexo)

- **P2:** Idade do entrevistado: O entrevistador anota a idade do entrevistado, caso haja recusa, é anotado o código 999;
- **P2a:** Depois de respondida a questão **P2** ou em caso de recusa de identificação correta da idade, apresentam-se as opções por faixas de idade:

Alternativa	Valor correspondente no arquivo de dados brutos
Menor de 18 anos	1 – Esta alternativa não aparece na base, pois a entrevista só continua com consumidores que tenham mais que 18 anos.
De 18 a 24 anos	2
De 25 a 34 anos	3
De 35 a 44 anos	4
De 45 a 59 anos	5
Mais de 60 anos	6
Recusa	999 (Redireciona para P2b)

As faixas de idade da questão P2a foram redefinidas em 2023 e os resultados das pesquisas anteriores foram ajustados de acordo com a nova classificação.

- **P2b:** a partir da pesquisa de 2022, depois de respondida a questão **P2a**, quando há recusa do entrevistado em indicar sua faixa de idade, perguntava-se se ele tem mais de 18 anos, a pesquisa só continua a ser realizada, com o entrevistado, caso a resposta seja sim. Na base de dados, o sim corresponde ao número 1.

- **ID1:** Escolaridade da pessoa entrevistada, sendo as opções:

Alternativa	Valor correspondente no arquivo de dados brutos
Sem escolaridade	1
Fundamental incompleto (cursando ou até a 8ª série ou 9º ano incompleto)	2
Fundamental completo (8ª série ou 9º ano completo)	3
Ensino médio incompleto (cursando ou até o 3º ano incompleto)	4
Ensino médio completo (inclui também curso técnico)	5
Ensino superior incompleto (cursando ou 3º grau incompleto)	6
Ensino superior completo (3º grau completo)	7
Pós-graduação incompleta (cursando ou Pós incompleta)	8
Pós-graduação completa (inclui MBA, mestrado e doutorado)	9
Recusa	998
Não sabe	999

- **ID2:** Quantidade de pessoas residentes que contribuem com a renda total do domicílio: o entrevistador anota o valor conforme informado pelo entrevistado. No mínimo 1 e no máximo 20 pessoas. O valor 999 significa que a pessoa não sabia ou não respondeu. Esta pergunta foi retirada da pesquisa em 2023.
- **ID3:** Renda mensal familiar: o entrevistador anota o valor conforme informado pela pessoa entrevistada. Respostas iguais a 98 indicam "Recusa" – neste caso, são apresentadas as faixas de renda para a pessoa entrevistada (questão ID3a). Respostas iguais a 99 indicam "Não sabe".

- **ID3a:** Depois de respondida a questão **ID3** ou em caso de recusa de identificação correta da renda, apresentam-se as opções por faixas de renda

Alternativa	Valor correspondente no arquivo de dados brutos
Sem Renda	1
Até 2 Salários Mínimos	2
De 2 a 4 Salários Mínimos	3
De 4 a 6 Salários Mínimos	4
De 6 a 10 Salários Mínimos	5
Acima de 10 Salários Mínimos	6
Recusa/Não sabe	99

- **ID5:** Sexo do entrevistado. Esta pergunta não é feita ao entrevistado, o entrevistador infere a resposta e marca uma das seguintes opções:

Alternativa	Valor correspondente no arquivo de dados brutos
Feminino	1
Masculino	2
Não sabe	99

Variáveis de perfil de consumo e padrões de uso

- **P4:** Pergunta retirada da pesquisa a partir de 2022. Tempo de cliente do serviço/operadora. Apresentam-se as seguintes opções:

Alternativa	Valor correspondente no arquivo de dados brutos
Há menos 6 meses	1
Entre 6 meses e 1 ano	2
Entre 1 e 2 anos	3
Ou há mais de 2 anos	4
Recusa/Não sabe	99

- **P6:** Tipo de plano da linha de telefone celular. Aplicam-se os seguintes valores: no caso do **pós-pago**:

Alternativa	Valor correspondente no arquivo de dados brutos
Pós-pago	1
Controle	2
Pré-pago	3

No caso do **pós-pago**, as opções válidas são “Pós-pago” e “Controle”. Para o **pré-pago**, a única opção válida é “Pré-pago”. A entrevista é encerrada nos casos em que o usuário responda uma opção inválida para o serviço pesquisado.

- **P7:** Tipo de tecnologia da prestação do serviço de **internet fixa**. Aplicam-se os seguintes valores:

Alternativa	Valor correspondente no arquivo de dados brutos
Fibra	1
Outra tecnologia	2
Não sabe informar	3
Recusa	99

A opção “Recusa” foi incluída a partir da pesquisa de 2022.

- **PU0_1:** Rede de dados móvel em que o usuário de celular está conectado com mais frequência. Incluída na pesquisa a partir de 2022. Aplicam-se os seguintes valores:

Alternativa	Valor correspondente no arquivo de dados brutos
4G	1
5G	2
Outra	98
Recusa/Não sabe	99

- **PU0_2:** Conexão que os usuários utilizam com mais frequência para acessar a internet. Pergunta incluída em 2022. Aplicam-se os seguintes valores:

Alternativa	Valor correspondente no arquivo de dados brutos
Conexão pela franquia de dados	1
Rede sem fio Wi-fi	2
Conexão por cabo	3
Recusa/Não sabe	99

PU1 a PU7: As variáveis PU1 à PU7 são questões que buscam identificar padrões de uso dos serviços de internet fixa e de internet móvel. Todas elas se aplicam à internet fixa. Para a internet móvel, aplicava-se da PU1 à PU6 até a pesquisa de 2022. A partir da pesquisa de 2023, a questão P7 passou a ser aplicada também para a internet móvel.

A pergunta PU4 foi retirada da pesquisa a partir de 2022.

Os valores das variáveis são: **1**, caso a pessoa faça o uso específico relacionado à variável; **2**, caso a pessoa **não** faça o uso específico relacionado à variável; ou **99**, caso a pessoa não saiba responder. As questões são:

- **PU1:** Você assiste vídeos e filmes por aplicativos como Youtube ou Netflix?
- **PU2:** Você navega na internet em sites em geral?
- **PU3:** Você acessa redes sociais como Facebook, Instagram ou Twitter?
- **PU4:** Você troca mensagens de texto por meio de aplicativos como WhatsApp ou Telegram? **(ESSA PERGUNTA NÃO FEZ PARTE DO QUESTIONÁRIO A PARTIR DE 2022)**
- **PU5:** Você envia fotos e vídeos por aplicativos de mensagens ou redes sociais?
- **PU6:** Você faz chamadas de vídeo usando aplicativos (como Whatsapp, Skype, Zoom e outros)?
- **PU7:** Você joga online?

PU8 a PU11: As variáveis PU8 à PU11 são questões que buscam identificar padrões de uso dos serviços de telefonia fixa e TV por assinatura e foram inseridas no questionário a partir da pesquisa de 2023. Usuários do serviço de telefonia fixa responderam às perguntas PU8, PU9 e PU10, e os usuários do serviço de TV por assinatura responderam às perguntas PU8 e PU11.

- **PU8:** Nos últimos seis meses com que frequência você considera que utilizou o serviço?

Alternativa	Valor correspondente no arquivo de dados brutos
Diariamente (todos os dias ou quase todos os dias)	1
Semanalmente (pelo menos uma vez por semana)	2
Mensalmente (pelo menos uma vez ao mês)	3
Raramente ou não usei	4
Recusa/Não sabe	99

- **PU9:** O telefone fixo é o principal meio que você utiliza para realizar chamada de voz quando está em sua residência?

Alternativa	Valor correspondente no arquivo de dados brutos
Sim, utilizo mais o telefone fixo	1
Não, utilizo mais o telefone celular para chamada de voz	2
Não, utilizo mais aplicativos como Whatsapp ou Telegram para chamada de voz	3
Recusa/Não sabe	99

- **PU10:** Por que você utiliza o telefone fixo para realizar chamadas de voz em sua residência? (**ESTA PERGUNTA SÓ É FEITA AOS USUÁRIOS QUE RESPONDERAM OPÇÃO 1 NA PERGUNTA PU9**)

Alternativa	Valor correspondente no arquivo de dados brutos
A qualidade do funcionamento é melhor do que a do celular e da internet na minha residência.	1
Não tem sinal de celular na minha residência ou o sinal é fraco	2
Gosto mais do telefone fixo	3
Recusa/Não sabe	99

- **PU11:** A TV por assinatura é o principal meio que você utiliza para assistir programas de televisão, séries, filmes e jogos esportivos?

Alternativa	Valor correspondente no arquivo de dados brutos
Sim	1
Não, utilizo mais serviços de assinatura como Netflix, Amazon Prime ou HBO	2
Não, utilizo mais aplicativos como Youtube	3
Recusa/Não sabe	99

E1: As variáveis E1_996, E1_999 e E1_1 a E1_5 são decorrentes das questões que buscam aferir se o consumidor possui outro serviço da prestadora no mesmo contrato, o que permite identificar a existência de uma oferta conjunta (ou combo).

Trata-se das seguintes variáveis e seus respectivos valores:

Variável	Descrição	Marcar
E1_1	TV por Assinatura	1
E1_2	Telefonia Fixa	2
E1_3	Internet Fixa	3
E1_4	Telefonia Móvel	4
E1_5	Outra linha móvel	5
E1_6	Algum serviço de vídeo por demanda com assinatura como Netflix, Disney Plus, Amazon Prime, HBO ou Globo Play	6
E1_999	Não sabe informar	999
E1_996	Nenhum	996

Como é possível inferir, a opção que representa o serviço pesquisado não é apresentada à pessoa entrevistada. Também para os serviços fixos não é apresentada a opção E1_5. Por exemplo, ao entrevistar um consumidor do serviço de TV por assinatura, as opções E1_1 e E1_5 não lhe são apresentadas. Já no caso da telefonia móvel pós-paga, a questão E1_4 não é apresentada à pessoa entrevistada, mas a E1_5, sim. Essas questões sobre oferta conjunta não fazem parte do questionário do serviço celular pré-pago. A opção sobre serviços de vídeo por demanda foi inserida no questionário a partir da pesquisa de 2023.

- **QCRO:** O entrevistado é um dos responsáveis pelo pagamento dos gastos do serviço da prestadora citada – exceto no caso do Celular Pré-pago, serviço para o qual não é feita a pergunta. Os valores possíveis são:

Alternativa	Valor correspondente no arquivo de dados brutos
Sim	1
Não	2
Recusa/Não sabe	99

Variáveis de satisfação e de qualidade percebida – escala de intensidade

As variáveis relativas às questões que definem as notas de satisfação geral e de qualidade percebida do atendimento e da informação ao consumidor são: **SG1, SG2, SG3, QA2_1, QA2_2, QA2_3, QA3_1, QA3_2, QA3_3, QIC1, QIC2 e QIC3**. Elas utilizam uma escala de intensidade, medida de 0 a 10, em que:

- 0 indica “Nem um pouco”;
- 10 indica “Muito”;
- 99 indica “Não Sabe” ou “Recusa”.

Representadas no questionário da seguinte forma:

Nem um pouco										Muito	Recusa / Não sabe
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

Satisfação geral

As três questões a seguir são feitas para todos os serviços e pede-se que a pessoa entrevistada considere os últimos 6 meses.

Elas são ponderadas pela carga fatorial (estimativa não padronizada de regressão) resultante da Análise Fatorial Confirmatória (AFC) a fim de definir o Índice de Satisfação Geral (ISG, apresentado na seção “Variáveis de índice”) da pessoa entrevistada. Esse índice será, posteriormente, consolidado no âmbito da UF ou nacionalmente.

- **SG1:** Nível de satisfação geral do entrevistado com a prestadora citada, levando em conta toda a experiência com esta.
- **SG2:** O quanto a pessoa entrevistada pretende continuar sendo cliente da operadora com o serviço pesquisado.
- **SG3:** O quanto a pessoa entrevistada recomendaria o serviço da operadora para amigos ou familiares.

Qualidade do atendimento (geral ou digital e/ou telefônico)

As questões a seguir buscam aferir a percepção de qualidade do atendimento, quando a pessoa entrevistada informa ter utilizado um dos dois canais nos últimos 6 meses.

As questões aplicam-se a todos os serviços, quando a pessoa entrevistada informa ter utilizado o respectivo canal de atendimento (telefônico e digital).

- **QA2_1:** Avaliação do atendimento telefônico quanto à clareza das informações fornecidas.
- **QA2_2:** Avaliação do atendimento telefônico quanto à facilidade de conseguir o que precisou.
- **QA2_3:** Avaliação do atendimento telefônico quanto à rapidez para conseguir o que precisou.
- **QA3_1:** Avaliação do atendimento digital quanto a clareza das informações fornecidas.
- **QA3_2:** Avaliação do atendimento digital quanto à facilidade de conseguir o que precisou.
- **QA3_3:** Avaliação do atendimento digital quanto à rapidez para conseguir o que precisou.

Qualidade da informação ao consumidor

As questões a seguir buscam aferir o quanto o consumidor entende que foram claras as informações prestadas pela operadora sobre o serviço utilizado. Solicita-se que o consumidor responda considerando os últimos 6 meses.

- **QIC1:** Percepção de clareza de informações prestadas pela operadora sobre aspectos de funcionamento do serviço de telefonia móvel (como área de cobertura do sinal de voz e internet) ou do serviço de internet fixa (como limites de velocidade e uso do Wi-Fi).
- **QIC2:** Percepção de clareza de informações prestadas pela operadora sobre o quanto o consumidor pode navegar na internet, fazer ligações e usar aplicativos como WhatsApp com os créditos de recarga. Apenas para o celular pré-pago.
- **QIC3:** Percepção de clareza de informações prestadas pela operadora sobre as regras do contrato de:
 - telefonia móvel pós-paga: como franquias de uso, fidelização e reajustes;
 - banda larga fixa e TV por assinatura: fidelização e reajustes; e
 - telefonia fixa: preços das ligações, fidelização e reajustes.

Variáveis de qualificação do atendimento

As questões relacionadas ao atendimento são complementadas com três conjuntos de questões: **1)** referentes aos canais por meio dos quais a pessoa entrevistada buscou atendimento; **2)** relativas aos motivos pelos quais a pessoa entrevistada buscou atendimento; e **3)** sobre o que foi necessário para resolver problemas de funcionamento, que não são aplicadas para os serviços de telefonia celular e foram inseridas na pesquisa a partir de 2022.

QA1: O primeiro caso é representado pelas seguintes variáveis e seus respectivos valores:

Variável	Descrição	Valor correspondente no arquivo de dados brutos
QA1_1	Lojas ou pontos de atendimento presenciais	1
QA1_2	Canais de atendimento telefônico	2
QA1_3	Site da operadora	3
QA1_4	Aplicativo da operadora	4
QA1_5	Outros canais digitais (Whatsapp, Facebook, Twitter, etc)	5
QA1_96	Não utilizou nenhum canal/ Não sabe informar	96
QA1_97	Não utilizou nenhum canal	97
QA1_99	Não sabe informar	99

Na pesquisa de 2021, havia uma única opção para os casos em que a pessoa não tinha utilizado os canais de atendimento ou não sabia informar, representada na base de dados pela variável QA1_96. A partir de 2022, as opções foram separadas em duas variáveis, a QA1_97 e a QA1_99.

QA4: O segundo caso é representado pelas seguintes variáveis e seus respectivos valores:

Variável	Descrição	Valor correspondente no arquivo de dados brutos
QA4_1	Obter informações	1
QA4_2	Resolver problemas relacionados à cobrança	2
QA4_3	Resolver problemas de recarga/com os créditos	3
QA4_4	Fazer recarga	4
QA4_5	Alterar plano ou contrato	5
QA4_6	Resolver problemas de funcionamento das ligações	6
QA4_7	Resolver problemas de funcionamento da internet do seu celular	7
QA4_8	Resolver problemas de funcionamento da internet fixa	8
QA4_9	Resolver problemas de funcionamento da TV por assinatura	9
QA4_10	Trocar ou adquirir chip ou aparelho	10
QA4_20	Solicitar serviço de reparo no seu endereço	20
QA4_21	Solicitar serviço de reparo remoto	21
QA4_96	Outros motivos/Recusa/Não sabe	96
QA4_98	Outros motivos	98
QA4_99	Recusa/Não sabe	99

As opções 20 e 21 só estavam disponíveis na pesquisa de 2021 e na época eram as opções 10 e 11, que foram modificadas no arquivo de dados brutos em 2023, para possibilitar a entrada de novas opções seguindo a ordem dos valores. A nova opção 10, “Trocar ou adquirir chip ou aparelho” foi incluída na pesquisa de 2023.

A opção 96 também só estava disponível em 2021 e foi separada em duas variáveis a partir de 2022.

QA5: O terceiro caso é representado pelas seguintes variáveis e seus respectivos valores:

Variável	Descrição	Valor correspondente no arquivo de dados brutos
QA5_1	foi necessária a visita de um técnico no seu endereço	1
QA5_2	Foi realizado algum procedimento de reparo remoto, como atualização do sistema ou religação dos aparelhos	2
QA5_99	Nenhuma das opções	99

Variáveis de satisfação e de qualidade percebida – escala de frequência

As variáveis relativas às questões que definem as notas de qualidade percebida da cobrança ou recarga e do funcionamento são: **QF1_1, QF1_2, QF1_3, QF1_4, QF1_5, QF1_6, QF2_1, QF2_2, QF2_3, QF3_1, QF3_2, QCR1_1, QCR1_2, QCR2_1 e QCR2_2**. Elas utilizam uma escala de frequência, medida de 0 a 10, em que:

- 0 indica “Nunca”;
- 10 indica “Sempre”;
- 99 indica “Não Sabe” ou “Recusa”.

Representadas da seguinte forma:

Nunca										Sempre	Recusa / Não sabe
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

Qualidade do funcionamento

As questões a seguir buscam aferir a percepção de qualidade do funcionamento nos últimos 6 meses ou, caso o cliente tenha menos de 6 meses com o serviço na operadora, desde a contratação.

- **QF1_1:** Frequência com que o serviço funciona sem falhas. **Serviço:** banda larga fixa.
- **QF1_2:** Frequência com que o conteúdo é rapidamente exibido ao navegar em sites ou redes sociais. **Serviços:** banda larga fixa, telefonia móvel pós e pré-paga.
- **QF1_3:** Frequência com que, ao enviar fotos ou vídeos por aplicativos de mensagens (como WhatsApp ou Telegram) ou redes sociais, o envio é rápido. **Serviços:** banda larga fixa, telefonia móvel pós e pré-paga.
- **QF1_4:** Frequência com que o consumidor consegue assistir sem interrupção ou queda de qualidade vídeos e filmes em serviços como Youtube ou Netflix. **Serviços:** banda larga fixa, telefonia móvel pós e pré-paga.
- **QF1_5:** Frequência com que é possível conversar sem falhas, ao usar a Internet para chamadas de vídeo por aplicativos como WhatsApp (apenas nos serviços móveis), Zoom ou Skype. **Serviços:** banda larga fixa, telefonia móvel pós e pré-paga.
- **QF1_6:** Frequência com que os jogos online funcionam sem interrupções ou queda de qualidade. **Serviço:** banda larga fixa.
- **QF2_1:** Frequência com que é possível conversar sem falhas no som, ao fazer ligações telefônicas. **Serviços:** telefonia móvel pós e pré-paga e telefonia fixa.

- **QF2_2:** Frequência com que é possível fazer e receber ligações telefônicas. **Serviço:** telefonia fixa.
- **QF2_3:** Frequência com que é possível permanecer na chamada, sem queda da ligação. **Serviço:** telefonia fixa.
- **QF3_1:** Frequência com que o sinal está disponível quando o consumidor precisa. **Serviço:** TV por assinatura.
- **QF3_2:** Frequência com que é possível assistir à programação sem falhas no som e na imagem. **Serviço:** TV por assinatura.

Qualidade da cobrança ou recarga

As questões buscam aferir a percepção de qualidade da cobrança ou, para a telefonia móvel pré-paga, da recarga nos últimos 6 meses ou, caso o cliente tenha menos de 6 meses com o serviço na operadora, desde a contratação.

As questões QCR1_1 e QCR1_2 são aferidas nos serviços de banda larga fixa, telefonia fixa, telefonia móvel pós-paga e TV por assinatura apenas para os entrevistados que responderam à questão QCR0 com sim, ou seja, que são um dos responsáveis pelo pagamento do serviço. As questões QCR2_1 e QCR2_2, apenas no de telefonia móvel pré-paga.

- **QCR1_1:** Frequência com que os valores são cobrados corretamente na conta.
- **QCR1_2:** Frequência com que as informações na conta são apresentadas de forma clara.
- **QCR2_1:** Frequência com que a operadora desconta seus créditos corretamente.
- **QCR2_2:** Frequência com que as informações sobre o consumo de créditos são fáceis de entender.

Variáveis de índices

A seguir são descritas as variáveis que representam os Índices de Satisfação Geral e os de Qualidade Percebida Parciais (IQPPs). Essas variáveis são contínuas e calculadas a partir da análise fatorial confirmatória (AFC) e da modelagem de equações estruturais (MEE).¹

Uma vez que essas variáveis são calculadas com base em respostas a outras variáveis, elas não aparecem no questionário, de modo que não há opções de respostas para elas. Por outro lado, como elas representam o grau de satisfação e a percepção dos consumidores sobre as dimensões de qualidade, sua escala segue a das variáveis de origem, indo do mínimo de 0 ao máximo de 10.

- **ISG:** Índice de Satisfação Geral, formado pela consolidação das notas das variáveis SG1, SG2 e SG3, ponderadas pelas respectivas cargas fatoriais resultantes da AFC.
- **QAD:** Índice de Qualidade do Atendimento por canais Digitais, formado pela consolidação das notas das variáveis QA3_1, QA3_2 e QA3_3, ponderadas pelas respectivas cargas fatoriais resultantes da MEE.
- **QAT:** Índice de Qualidade do Atendimento Telefônico, formado pela consolidação das notas das variáveis QA2_1, QA2_2 e QA2_3 ponderadas pelas respectivas cargas fatoriais resultantes da MEE.
- **QCR:** Índice de Qualidade da Cobrança ou Recarga, formado pela consolidação das notas das variáveis QCR1_1 e QCR1_2 (em todos os serviços, exceto o celular pré-pago) ou pelas variáveis QCR2_1 e QCR2_2 (apenas no celular pré-pago), ponderadas pelas respectivas cargas fatoriais resultantes da MEE.
- **QIC:** Índice de Qualidade da Informação ao Consumidor, formado pela consolidação das notas das variáveis QIC1, QIC2 e QIC3, ponderadas pelas respectivas cargas fatoriais resultantes da MEE.
- **QF:** Índice de Qualidade do Funcionamento, formado pela consolidação das notas das variáveis QF1_1, QF1_2, QF1_3, QF1_4, QF1_5, QF1_6, QF2_1, QF2_2, QF2_3, QF3_1 e QF3_2, ponderadas pelas respectivas cargas fatoriais resultantes da MEE.

¹ Conforme disposto no capítulo 7 do [Manual de Aplicação da Pesquisa](#), disponível no [site da Anatel](#).

Variáveis complementares

- **PESO:** Peso do estrato (UF x prestadora) na amostra, calculado conforme disposto no capítulo 6.8 do [Manual de Aplicação da Pesquisa](#), disponível no [site da Anatel](#).
- **A1:** Autorização para identificação das respostas e gravação para a respectiva prestadora de serviços de telecomunicações.

Alternativa	Valor correspondente no arquivo de dados brutos
Sim	1
Sim, somente para a identificação das respostas	2
Sim, somente para o envio da gravação	3
Não	4

Na pesquisa de 2022 foram incluídas as opções de compartilhamento parcial das respostas. Essas opções foram retiradas da pesquisa em 2023, restando apenas as opções 1 e 4.