

ANATEL – AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES
QUESTIONÁRIO PARA A PESQUISA DE SATISFAÇÃO E QUALIDADE PERCEBIDA 2023

Orientações gerais

Este questionário contém questões a serem utilizadas para os cinco serviços pesquisados. As perguntas estão identificadas com legendas coloridas indicando para qual serviço serão aplicadas, conforme indicado a seguir:

1. Banda Larga - **BL**
2. Celular (Telefonia Móvel) Pós Pago - **TMPós**
3. Celular (Telefonia Móvel) Pré Pago - **TMPré**
4. Telefonia Fixa - **TF**
5. TV Assinatura - **TV**

No caso de questões a serem aplicadas a todos os serviços, a legenda será **TODOS**.

Ele está dividido nas seções abaixo, cada uma iniciando com uma quebra de página:

APRESENTAÇÃO	2
PERFIL.....	3
SATISFAÇÃO GERAL DO CONSUMIDOR	7
QUALIDADE DA INFORMAÇÃO AO CONSUMIDOR	8
QUALIDADE DOS CANAIS DE ATENDIMENTO	10
PADRÕES DE USO DO SERVIÇO	14
QUALIDADE DO FUNCIONAMENTO	18
QUALIDADE DA COBRANÇA OU RECARGA	22
OUTRAS EXPERIÊNCIAS DO CONSUMIDOR.....	24
INFORMAÇÕES DEMOGRÁFICAS	25
AUTORIZAÇÃO.....	27
ENCERRAMENTO.....	28

Anatel - Agência Nacional de Telecomunicações

APRESENTAÇÃO

Bom dia/tarde/noite. Meu nome é (diga seu nome). Eu faço parte da equipe de pesquisadores da _____, que presta serviços para a **Kantar**. Estou realizando uma pesquisa para a Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) sobre a qualidade do serviço de <NOME DO SERVIÇO> que você utiliza da <NOME DA PRESTADORA>. Você pode responder algumas perguntas de forma voluntária? A duração aproximada é 10 minutos. (ESPONTÂNEA)

Sim	1	CONTINUA <u>"OBRIGADO(A)."</u>
Sim, em outro dia ou horário	2	ABRIR TELA DE AGENDAMENTO
Não	3	<u>ENCERRA</u> "OBRIGADO(A) PELA ATENÇÃO"

Seguindo os princípios da Lei Geral de Proteção de Dados, essa entrevista será gravada e as respostas e dados serão compartilhadas apenas com a ANATEL e são tratados de forma segura e confidencial.

Se tiver alguma dúvida pode nos contatar através do e-mail protecaodedados@kantar.com

Anatel - Agência Nacional de Telecomunicações

PERFIL

P1 **TMP****Pré** **TMP****Pós** Você é o(a) principal usuário desta linha de celular da <OPERADORA>? (ESPONTÂNEA)

Sim	1	CONTINUA em P2
Não	0	<u>Programador: redireciona para a P1a</u>

P1 **BL** **TV** **TF** Você é um dos principais usuários da <NOME DO SERVIÇO> da <OPERADORA> de sua residência? (ESPONTÂNEA)

Sim	1	CONTINUA em P2
Não	2	<u>Programador: redireciona para a P1a</u>

P1a **TODOS** Eu poderia falar com um dos principais usuários? (ESPONTÂNEA)

Sim	1	RECOMEÇAR O QUESTIONÁRIO
Sim, mas em outro momento	2	ABRIR TELA DE AGENDAMENTO
Não / Recusa para passar para o principal usuário	3	ENCERRA <u>Entrevistador: [encerrar e agradecer]</u> <u>"Obrigado (a) pela atenção".</u>

P2 **TODOS** Qual a sua idade? (ESPONTÂNEA)

Anote a idade (anos)	XX	CONTINUA – ABRIR TELA PARA DIGITAR IDADE <u>Programador:</u> <u>Se respondeu, direcionar para P3.</u> <u>Se menor de 18 anos encerrar a entrevista.</u> <u>Entrevistador: [encerrar e agradecer] "Obrigado (a) pela atenção, mas estamos entrevistando apenas maiores de 18 anos".</u>
Recusa / Não sabe	999	<u>Programador: redireciona para a P2a</u>

Anatel - Agência Nacional de Telecomunicações

P2a TODOS Você poderia então informar a sua faixa de idade? (ESTIMULADA)

Menor de 18 anos	1	ENCERRA <i><u>Entrevistador: [encerrar e agradecer]</u></i> <i><u>"Obrigado (a) pela atenção, mas estamos entrevistando apenas maiores de 18 anos".</u></i>
De 18 a 24 anos	2	CONTINUA em P3
De 25 a 34 anos	3	
De 35 a 44 anos	4	
De 45 a 59 anos	5	
Mais de 60 anos	6	
Recusa / Não sabe	999	REDIRECIONA para P2b

P2b TODOS Não precisamos da sua idade exata para continuar, mas é necessário que você seja maior de idade para responder esta pesquisa. Poderia me confirmar se você tem mais de 18 anos? (ESPONTÂNEA)

Sim	1	CONTINUA em P3
Não tem mais de 18 anos	2	REDIRECIONA para P2C
Recusa / Não sabe	3	ENCERRA

Se P2b igual a 2, pergunta P2c:

P2c TODOS Você poderia então passar a ligação para algum outro usuário deste serviço que seja maior que 18 anos?

Sim	1	Redireciona para abordagem inicial
Não	2	ENCERRA

Anatel - Agência Nacional de Telecomunicações

P3 TODOS Você trabalha: (ESTIMULADA)

	Sim	Não	
com pesquisa de opinião ou de mercado, marketing ou comunicação? (ESPONTÂNEA)	1	2	SE SIM, ENCERRA <u>Programador: O questionário deve ser finalizado. Inserir a mensagem para ser lida pelo</u> <u>Entrevistador: "Estamos entrevistando pessoas que não trabalham nessas áreas, por isso, vamos encerrar a entrevista. Agradeço sua atenção"</u>
em entidades/empresas ligadas ao setor de telecomunicações? (ESPONTÂNEA)	1	2	
Recusa / Não sabe	99		ENCERRA

P5 TODOS Seu serviço de <NOME DO SERVIÇO> da <OPERADORA> é cadastrado em nome de pessoa física, vinculada a um CPF? (ESPONTÂNEA)

Sim	1	CONTINUA
Não	2	ENCERRA
Recusa / Não sabe	3	ENCERRA

P6 TMPós Esta linha da <OPERADORA> é um plano **Pós-pago** (de conta mensal, em que você paga o quanto usa) ou **Controle** (de conta com um valor fixo mensal e que você pode colocar créditos adicionais)? (ESPONTÂNEA)

Pós-pago	1	CONTINUA
Controle	2	
Outros / Recusa / Não sabe	99	ENCERRA

P6 TMPré Esta linha da <OPERADORA> é um plano **Pré-pago** (que você paga usando o sistema de recargas/créditos)? (ESPONTÂNEA)

Sim	3	CONTINUA
Não / Outros / Recusa / Não sabe	99	ENCERRA

Anatel - Agência Nacional de Telecomunicações

P7 **BL** O seu serviço de internet fixa da <OPERADORA> é prestado por fibra ótica?
(ESPONTÂNEA)

Sim, é Fibra	1	CONTINUA
Não, é de outra tecnologia	2	
Não sabe informar	3	
Recusa	99	

SATISFAÇÃO GERAL DO CONSUMIDOR

SG. Nas próximas questões, responda considerando o serviço de <NOME DO SERVIÇO> da <OPERADORA> que você usou nos últimos 6 meses. Responda com um valor de 0 a 10, sendo 0 nem um pouco e 10 muito.

SG1 TODOS O quão satisfeito(a) você está com o serviço da <OPERADORA>? (ESPONTÂNEA)

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

SG2 TODOS O quanto você pretende continuar sendo cliente de <NOME DO SERVIÇO> da <OPERADORA>. (ESPONTÂNEA)

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

SG3 TODOS O quanto você recomendaria o serviço de <NOME DO SERVIÇO> da <OPERADORA> para amigos ou familiares? (ESPONTÂNEA)

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

QUALIDADE DA INFORMAÇÃO AO CONSUMIDOR

TODOS Agora, vou fazer perguntas sobre as informações prestadas pela <OPERADORA> **nos últimos 6 meses** sobre o serviço de <NOME DO SERVIÇO> que você usa. Responda com um valor de 0 a 10, sendo 0 nem um pouco e 10 muito. O quanto foram claras as informações:

Programador: Rodízio dos sub-itens: QIC1 à QIC2 (exceto para TF e TV, serviços nos quais há apenas um item)

QIC1 **TMP****Pré** **TMP****ós** Sobre aspectos de funcionamento do seu serviço de telefonia móvel, como área de cobertura do sinal de voz e internet? (ESPONTÂNEA)

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

QIC1 **BL** Sobre aspectos de funcionamento do seu serviço de internet fixa, como limites de velocidade e uso do Wi-Fi? (ESPONTÂNEA)

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

QIC2 **TMP****Pré** Sobre o quanto você pode navegar na internet, fazer ligações e usar aplicativos como WhatsApp com os créditos de recarga? (ESPONTÂNEA)

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

QIC3 **TMP****ós** Sobre as regras de seu contrato de telefonia móvel, como franquias de uso, fidelização e reajustes? (ESPONTÂNEA)

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

Anatel - Agência Nacional de Telecomunicações

QIC3 **BL TV** Sobre as regras do seu contrato do serviço de <NOME DO SERVIÇO>, como fidelização e reajustes? (ESPONTÂNEA)

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

QIC3 **TF** Sobre as regras do seu contrato de telefonia fixa, como preço das ligações, fidelização e reajustes? (ESPONTÂNEA)

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

QUALIDADE DOS CANAIS DE ATENDIMENTO

QA1 **TODOS** Nos últimos 6 meses, você utilizou um ou mais dos seguintes canais de atendimento da <OPERADORA>: (ESTIMULADA)

[Leia uma opção de cada vez. Pode marcar mais de uma alternativa]

Lojas ou pontos de atendimento presenciais?	1	Se apenas código 1, REDIRECIONA para QA4
Canais de atendimento telefônico?	2	Se código 2, fazer QA2
Site da operadora?	3	Se código 3, 4 e/ou 5, fazer QA3
Aplicativo da operadora?	4	Se código 3, 4 e/ou 5, fazer QA3
Outros canais de atendimento digitais (Whatsapp, Facebook, Twitter, etc)?	5	Se código 3, 4 e/ou 5, fazer QA3
Não utilizou nenhum canal	97	REDIRECIONA para PU (Padrões de Uso)
Recusa/Não sabe	99	REDIRECIONA para PU (Padrões de Uso)

Se código 99 ou 97, pular para PU
 Se apenas código 1, pular para QA4
 Se código 2, fazer QA2
 Se código 3, 4 e/ou 5, fazer QA3

QA2 Agora avalie o atendimento telefônico da <OPERADORA> recebido nos últimos 6 meses, com um valor de 0 a 10, sendo 0 nem um pouco e 10 muito:

Programador: Somente vai responder as questões QA2 se marcou a opção "Canais de atendimento telefônico em QA1"

Programador: Rodízio dos subitens: QA2 1 a QA2 3.

Anatel - Agência Nacional de Telecomunicações

QA2_1 TODOS O quanto foram claras as informações fornecidas pelo atendimento telefônico? (ESPONTÂNEA)

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

QA2_2 TODOS O quão fácil foi conseguir o que você precisou pelo atendimento telefônico? (ESPONTÂNEA)

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

QA2_3 TODOS O quão rápido foi conseguir o que você precisou pelo atendimento telefônico? (ESPONTÂNEA)

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

QA3 Agora avalie o atendimento da <OPERADORA> por canais digitais (como site, aplicativo, etc) recebido nos últimos 6 meses com um valor de 0 a 10, sendo 0 nem um pouco e 10 muito:

Programador: Somente vai responder as questões QA3 se marcou alguma das opções: Site da operadora ou/e Aplicativo da operadora ou/e Usou outros canais digitais em QA1.

Para programação: rodízio dos subitens: QA3 1 a QA3 3.

QA3_1 TODOS O quanto foram claras as informações fornecidas pelos canais digitais? (ESPONTÂNEA)

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

Anatel - Agência Nacional de Telecomunicações

QA3_2 TODOS O quão fácil foi conseguir o que você precisou pelos canais digitais? (ESPONTÂNEA)

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

QA3_3 TODOS O quão rápido foi conseguir o que você precisou pelos canais digitais? (ESPONTÂNEA)

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

QA4 TODOS Agora é importante saber os motivos pelos quais você procurou atendimento da <OPERADORA>. Seus contatos foram para: (ESTIMULADA).

Para programação: rodízio dos subitens: QA4_1 a QA4_9. QA4_98 e QA4_99 não podem entrar no rodízio.

[Leia uma opção de cada vez. Pode marcar mais de uma alternativa]

	Motivo	Marcar
TODOS	Obter informações?	1
TMPós TF BL TV	Resolver problemas relacionados à cobrança?	2
TMPré	Resolver problemas com os créditos?	3
TMPré	Fazer recarga?	4
TMPós TF BL TV	Alterar plano ou contrato?	5
TMPós TMPré TF	Resolver problemas de funcionamento das ligações?	6
TMPós TMPré	Resolver problemas de funcionamento da internet do seu celular?	7
BL	Resolver problemas de funcionamento da internet fixa?	8

Anatel - Agência Nacional de Telecomunicações

	Motivo	Marcar
TV	Resolver problemas de funcionamento da TV por assinatura?	9
TMPós TMPré	Trocar ou adquirir chip ou aparelho?	10
TODOS	Outros motivos?	98
TODOS	Recusa / Não sabe	99

Se código 6 no **TF**, ou 8 ou 9 ir para QA5

QA5. **TF** **BL** **TV** Para resolver o problema de funcionamento:

Foi necessária a visita de um técnico no seu endereço?	1	CONTINUA
Foi realizado algum procedimento de reparo remoto, como atualização do sistema ou religação dos aparelhos?	2	
Nenhuma das opções	99	

QA6 **TODOS** Considerando todos os motivos que te levaram a entrar em contato com a <PRESTADORA> para falar do <NOME DO SERVIÇO> nos últimos seis meses o quanto você entende que a prestadora conseguiu resolver o que você precisava?

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

PADRÕES DE USO DO SERVIÇO

PU. Agora vou fazer algumas perguntas sobre o uso da internet <fixa / no seu celular>.

PU0_1. **TMPré** **TMPós** Em qual rede de dados o seu celular está conectado com mais frequência? (ESTIMULADA)

4G	1	CONTINUA
5G	2	
Outra	98	
Recusa / Não sabe / Não respondeu	99	

PU0_2. **TMPré** **TMPós** Considerando os diversos usos que você faz da internet no celular, o que você utiliza com mais frequência para realizar o acesso? (ESTIMULADA)

Conexão pela franquia de dados	1	CONTINUA
Rede sem fio Wi-fi	2	
Recusa / Não sabe / Não respondeu	99	

PU0_2. **BL** Considerando os diversos usos que você faz da internet fixa, o que você utiliza com mais frequência para realizar o acesso? (ESTIMULADA)

Conexão por cabo	3	CONTINUA
Conexão pela rede sem fio Wi-fi	2	
Recusa / Não sabe / Não respondeu	99	

PUA_1 **TMPré** **TMPós** Agora vou perguntar se você utiliza a franquia de dados da internet do seu celular da <OPERADORA> para realizar algumas atividades específicas.

PUA_2 **BL** Agora vou perguntar se você utiliza a internet da <OPERADORA> para realizar algumas atividades específicas.

PU1 **BL** **TMPré** **TMPós** Você assiste vídeos e filmes por aplicativos como por exemplo Youtube ou Netflix? (ESPONTÂNEA)

	Marcar opção	CONTINUA
Sim	1	
Não	2 <i>Programador: O usuário não deve responder QF1 4</i>	
Recusa / Não sabe	99 <i>Programador: O usuário não deve responder QF1 4</i>	

Anatel - Agência Nacional de Telecomunicações

PU2 **BL** **TMPré** **TMPós** Você navega na internet em sites em geral? (ESPONTÂNEA)

	Marcar opção	
Sim	1	CONTINUA
Não	2 <i><u>Programador: Se o usuário responder NÃO ou Recusa / Não sabe em PU2 E PU3, ele não deve responder QF1 2</u></i>	
Recusa / Não sabe	99 <i><u>Programador: Se o usuário responder NÃO ou Recusa / Não sabe em PU2 E PU3, ele não deve responder QF1 2</u></i>	

PU3 **BL** **TMPré** **TMPós** Você acessa redes sociais como por exemplo Facebook, Instagram ou Twitter? (ESPONTÂNEA)

	Marcar opção	
Sim	1	CONTINUA
Não	2 <i><u>Programador: Se o usuário responder NÃO ou Recusa / Não sabe em PU2 E PU3, ele não deve responder QF1 2</u></i>	
Recusa / Não sabe	99 <i><u>Programador: Se o usuário responder NÃO ou Recusa / Não sabe em PU2 E PU3, ele não deve responder QF1 2</u></i>	

Anatel - Agência Nacional de Telecomunicações

PU5 **BL** **TMP****Pré** **TMP****ós** Você envia fotos e vídeos por aplicativos de mensagens ou redes sociais? (ESPONTÂNEA)

	Marcar opção	
Sim	1	CONTINUA
Não	2 <i><u>Programador: O usuário não deve responder à questão QF1 3</u></i>	
Recusa / Não sabe	99 <i><u>Programador: O usuário não deve responder à questão QF1 3</u></i>	

PU6 **TMP****Pré** **TMP****ós** Você faz chamadas de vídeo usando aplicativos (como por exemplo Whatsapp, Skype, Zoom e outros)? (ESPONTÂNEA)

	Marcar opção	
Sim	1	CONTINUA
Não	2 <i><u>Programador: O usuário não deve responder à questão QF1 5</u></i>	
Recusa / Não sabe	99 <i><u>Programador: O usuário não deve responder à questão QF1 5</u></i>	

PU6 **BL** Você faz chamadas de vídeo usando aplicativos como por exemplo Zoom ou Skype? (ESPONTÂNEA)

	Marcar opção	
Sim	1	CONTINUA
Não	2 <i><u>Programador: O usuário não deve responder à questão QF1 5</u></i>	
Recusa / Não sabe	99 <i><u>Programador: O usuário não deve responder à questão QF1 5</u></i>	

Anatel - Agência Nacional de Telecomunicações

PU7 **TM**Pré**TM**Pós**BL** Você joga online? (ESPONTÂNEA)

	Marcar opção	
Sim	1	CONTINUA
Não	2 <i>Programador: O usuário não deve responder à questão QF1 6</i>	
Recusa / Não sabe	99 <i>Programador: O usuário não deve responder à questão QF1 6</i>	

PU8 **TF** **TV** Nos últimos seis meses com que frequência você considera que utilizou o serviço <NOME DO SERVIÇO>? (ESTIMULADA)

	Marcar opção	
Diariamente (todos os dias ou quase todos os dias)	1	CONTINUA
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 **TF** O telefone fixo é o principal meio que você utiliza para realizar chamada de voz quando está em sua residência? (ESTIMULADA)

	Marcar opção	
Sim, utilizo mais o telefone fixo	1	CONTINUA
Não, utilizo mais o telefone celular para chamada de voz	2	REDIRECIONA para QUALIDADE DO FUNCIONAMENTO
Não, utilizo mais aplicativos como Whatsapp ou Telegram para chamada de voz	3	
Recusa / Não sabe	99	

Anatel - Agência Nacional de Telecomunicações

PU10 TF Por que você utiliza o telefone fixo para realizar chamadas de voz em sua residência? (ESTIMULADA)

Programador: Se PU9 for 2 OU 3 OU 99, não responder essa questão.

	Marcar opção	
A qualidade do funcionamento é melhor do que a do celular e da internet na minha residência.	1	CONTINUA
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 TV A TV por assinatura é o principal meio que você utiliza para assistir programas de televisão, séries, filmes e jogos esportivos?

	Marcar opção	
Sim	1	CONTINUA
Não, utilizo mais serviços de assinatura como Netflix, Amazon Prime ou HBO	2	
Não, utilizo mais aplicativos como Youtube	3	
Recusa / Não sabe	99	

QUALIDADE DO FUNCIONAMENTO

QF1 BL Agora, avalie o funcionamento da sua internet fixa da <OPERADORA>, considerando os últimos 6 meses. Responda de 0 a 10, sendo 0 nunca e 10 sempre.

QF1 TMPré TMPós Agora, avalie o funcionamento da internet do seu celular da <OPERADORA>, considerando apenas o uso da franquia de dados nos últimos 6 meses. Responda de 0 a 10, sendo 0 nunca e 10 sempre.

Anatel - Agência Nacional de Telecomunicações

Programador: O enunciado da QF1 vai aparecer somente se o respondente responder "Sim" em PU1 OU PU2 OU PU3 OU PU5 OU PU6 OU PU7.

QF1_1 **BL** Com que frequência o serviço funciona sem falhas? [ESPONTÂNEA]

Programador: essa questão é fixa. Não entra no rodízio

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

Programador: Rodízio dos sub-itens: QF1_2 a QF1_6

QF1_2 **TMP****Pré** **TMP****Pós** **BL** Ao navegar em sites ou redes sociais, com que frequência o conteúdo é rapidamente exibido? (ESPONTÂNEA)

Programador: Se PU2 e PU3, forem NÃO/ Recusa / Não sabe, não responder essa questão.

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

QF1_3 **TMP****Pré** **TMP****Pós** **BL** Ao enviar fotos ou vídeos por aplicativos de mensagens (como por exemplo WhatsApp ou Telegram) ou redes sociais, com que frequência o envio é rápido? (ESPONTÂNEA)

Programador: Se PU5 for NÃO/ Recusa / Não sabe, não responder essa questão.

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

QF1_4 **TMP****Pré** **TMP****Pós** **BL** Ao ver vídeos e filmes em serviços como por exemplo Youtube ou Netflix com que frequência consegue assistir sem interrupção ou queda de qualidade? (ESPONTÂNEA)

Programador: Se PU1, for NÃO/ Recusa / Não sabe, não responder essa questão.

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

Anatel - Agência Nacional de Telecomunicações

QF1_5 **TMPré**, **TMPós** **BL** Ao usar a internet para chamadas de vídeo por aplicativos como por exemplo WhatsApp, Zoom ou Skype, com que frequência é possível conversar sem falhas? (ESPONTÂNEA)

Programador: Se PU6 for NÃO/ Recusa / Não sabe, não responder essa questão.

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

QF1_6 **BL** Com que frequência os jogos online funcionam sem interrupções ou queda de qualidade? [ESPONTÂNEA]

Programador: Apenas para pessoas que marcaram diferente de NÃO/ Recusa / Não sabe na PU7

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

QF2 **TF** **TMPré** **TMPós** Agora você vai avaliar o funcionamento do serviço de <NOME DO SERVIÇO> da <OPERADORA>, nos últimos 6 meses usando uma escala de 0 a 10, sendo 0 nunca e 10 sempre. Quando você usa a sua linha para chamadas telefônicas com que frequência é possível:

Programador: Rodízio dos sub-itens: QF2_1 a QF2_3

QF2_1 **TF** **TMPré** **TMPós** Conversar sem falhas no som? (ESPONTÂNEA)

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

QF2_2 **TF** Conseguir fazer e receber ligações? (ESPONTÂNEA)

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

QF2_3 **TF** Permanecer na chamada, sem queda da ligação? (ESPONTÂNEA)

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

Anatel - Agência Nacional de Telecomunicações

QF3 TV Agora avalie o funcionamento da sua TV por assinatura da <OPERADORA>, considerando o período dos últimos 6 meses, usando uma escala de 0 a 10, sendo 0 nunca e 10 sempre:

Programador: Rodízio dos sub-itens: QF3_1 à QF3_2

QF3_1 TV O sinal está disponível quando você precisa? (ESPONTÂNEA)

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

QF3_2 TV Com que frequência tem sido possível assistir à programação sem falhas no som e na imagem? (ESPONTÂNEA)

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

QUALIDADE DA COBRANÇA OU RECARGA

QCR0 **BL** **TV** **TMPós** **TF** Você é um dos responsáveis pelo pagamento do serviço <desta linha / de internet fixa / de TV por assinatura>, da <OPERADORA>? (ESPONTÂNEA)

Sim	1	CONTINUA
Não	2	REDIRECIONA para E1
Recusa / Não sabe	99	REDIRECIONA para E1

QCR1 **BL** **TV** **TF** **TMPós** Agora avalie as cobranças feitas pela <OPERADORA> nos últimos 6 meses, usando uma escala de 0 a 10, sendo 0 nunca e 10 sempre.

Programado: Rodízio dos sub-itens: QCR1 1 a QCR1 2

QCR1_1 **BL** **TV** **TF** **TMPós** Com que frequência os valores são cobrados corretamente? (ESPONTÂNEA)

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

QCR1_2 **BL** **TV** **TF** **TMPós** Com que frequência as informações na conta são apresentadas de forma clara? (ESPONTÂNEA)

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

QCR2 **TMPré** Agora você vai avaliar o processo de recarga da <OPERADORA> nos últimos 6 meses, usando uma escala de 0 a 10, sendo 0 nunca e 10 sempre.

Programador: Rodízio dos sub-itens: QCR2 1 à QCR2 2

QCR2_1 **TMPré** Com que frequência a <OPERADORA> desconta seus créditos corretamente? (ESPONTÂNEA)

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

Anatel - Agência Nacional de Telecomunicações

QCR2_2 **TMP**Pré Com que frequência as informações sobre o consumo de créditos são fáceis de entender? (ESPONTÂNEA)

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

OUTRAS EXPERIÊNCIAS DO CONSUMIDOR

E1 **TMP** **ós** **TF** **BL** **TV** O seu contrato inclui um ou mais dos seguintes serviços, além do serviço de <NOME DO SERVIÇO>? (ESTIMULADA)

[Leia uma opção de cada vez. Pode marcar mais de uma alternativa]

		Marcar	
TMP ós TF BL	TV por Assinatura	1	CONTINUA
TV TMP ós BL	Telefonia Fixa	2	
TV TMP ós TF	Internet Fixa	3	
TV TF BL	Telefonia Móvel	4	
TMP ós	Outra linha móvel	5	
TMP ós TF BL TV	Algum serviço de vídeo por demanda com assinatura como Netflix, Disney Plus, Amazon Prime, HBO ou Globo Play	6	
TODOS	Nenhum	996	
TODOS	Recusa / Não sabe	999	

INFORMAÇÕES DEMOGRÁFICAS

ID. Estamos quase terminando. Farei mais algumas perguntas sobre o seu perfil, importantes para análises sobre os resultados.

ID1 **TODOS** Qual sua escolaridade? (ESPONTÂNEA)

Sem escolaridade	1	CONTINUA
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	
Não sabe	999	
Recusa	998	

Anatel - Agência Nacional de Telecomunicações

ID3 TODOS Qual é, aproximadamente, a renda total por mês da sua família?

<i>[Anote a renda]</i>	XX	CONTINUA
<i>Recusa</i>	98	REDIRECIONA para ID3a
<i>Não sabe</i>	99	REDIRECIONA para ID5

Se “Não sabe”, pular para ID5

Se “Recusa”, aplicar ID3a

ID3a TODOS Qual a sua faixa de renda mensal familiar? (ESTIMULADA)

Programador: pergunta feita apenas se não responder ID3.

[Leia uma opção de cada vez]

Sem renda	1	CONTINUA
Até 2.640,00 reais	2	
De 2.641,00 a 5.280,00 reais	3	
De 5.281,00 a 7.920,00 reais	4	
De 7.921,00 até 13.200,00 reais	5	
Acima de 13.200,00 reais	6	
Recusa / Não sabe	98	

Fonte do valor do salário mínimo:

<http://www.ipeadata.gov.br/exibeserie.aspx?stub=1&serid1739471028=1739471028>

Instrução para empresa pesquisadora: esta pergunta deve vir no banco de dados com a informação por quantidade de salários mínimos, mas perguntada com valor absoluto.

ID5 TODOS *[MARCAR o sexo do respondente. Não perguntar]*

Feminino	1	CONTINUA
Masculino	2	
Não sabe	99	

AUTORIZAÇÃO

A1 TODOS Asseguramos que as suas respostas serão mantidas e tratadas com absoluta confidencialidade, conforme o Código Internacional de Ética de Pesquisa, da ESOMAR e com a legislação aplicável. Você autoriza que a identificação das suas respostas e gravação sejam reveladas para a (OPERADORA)? (RU)

Sim	1
Não	4

ENCERRAMENTO

ENCERRE. Muito obrigado(a) por colaborar com a Anatel. Para mais esclarecimentos, você pode ligar gratuitamente para a Central de Atendimento 1331 das 8 às 20 horas nos dias úteis. A Anatel vai divulgar os resultados da pesquisa em sua página na internet.

Tenha um (a) bom dia / boa tarde / noite.