

ANATEL – AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES
QUESTIONÁRIO PARA A PESQUISA DE SATISFAÇÃO E QUALIDADE PERCEBIDA 2021

Orientações gerais para a empresa pesquisadora

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	13
QUALIDADE DO FUNCIONAMENTO	16
QUALIDADE DA COBRANÇA OU RECARGA	19
OUTRAS EXPERIÊNCIAS DO CONSUMIDOR.....	21
INFORMAÇÕES DEMOGRÁFICAS	22
AUTORIZAÇÃO.....	24
ENCERRAMENTO.....	24

Anatel - Agência Nacional de Telecomunicações

APRESENTAÇÃO

Bom dia/tarde/noite. Meu nome é (diga seu nome). Estou realizando uma pesquisa sobre a qualidade dos serviços que você utiliza para a Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL). Sua participação é voluntária, poderia responder algumas perguntas? A duração aproximada é 10 minutos.

(ESPONTÂNEA)

Sim	1	CONTINUA <u>"OBRIGADO(A). PARA MELHORAR NOSSO CONTROLE ESTA ENTREVISTA SERÁ GRAVADA."</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 LGPD, essa entrevista será gravada e as respostas e dados são tratados de forma segura e confidencial para os fins dessa pesquisa. Podemos prosseguir?
(ESPONTÂNEA)

Sim.	1	CONTINUA
Não.	3	<u>ENCERRA</u> "OBRIGADO(A) PELA ATENÇÃO"

Anatel - Agência Nacional de Telecomunicações

PERFIL

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

Sim	1	CONTINUA
Não	0	<u>Programador: redirecionar para a P2</u>

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

Sim	1	CONTINUE
Não	2	<u>Programador: redirecionar para a P2</u>

P1a **TODOS** Eu poderia falar com o principal usuário? (ESPONTÂNEA)

Sim	1	RECOMEÇAR O QUESTIONÁRIO
Principal usuário indisponível	2	ENCERRE <u>Entrevistador: [encerrar e agradecer] "Obrigado (a) pela atenção".</u>

P2 Qual a sua idade? (ESPONTÂNEA)

Anote a idade (anos)	XX	CONTINUE – ABRIR TELA PARA DIGITAR IDADE (2 DÍGITOS). <u>Programador: Se respondeu, direcionar para P3. Se menor de 18 anos encerrar a entrevista. Entrevistador: [encerrar e agradecer] "Obrigado (a) pela atenção, mas estamos entrevistando apenas maiores de 18 anos".</u>
[NA]	999	

Anatel - Agência Nacional de Telecomunicações

P2a Qual a sua faixa de idade? (ESTIMULADA)

Menor de 18 anos	1 ENCERRA <i>Entrevistador: [encerrar e agradecer] "Obrigado (a) pela atenção, mas estamos entrevistando apenas maiores de 18 anos".</i>
De 18 a 24 anos	2 CONTINUA
De 25 a 30 anos	3 CONTINUA
De 31 a 35 anos	4 CONTINUA
De 36 a 40 anos	5 CONTINUA
De 41 a 50 anos	6 CONTINUA
De 51 a 70 anos	7 CONTINUA
Mais de 70 anos	8 CONTINUA
Recusa	999

P3 Você trabalha em:

	S i m	Não	
Pesquisa de opinião ou mercado, mídia, empresa/departamento ou agência de marketing ou comunicação? (ESPONTÂNEA)	1	2	SE SIM, ENCERRE <i>Programador: O questionário deve ser finalizado. Inserir a mensagem para ser lida pelo Entrevistador: "Estamos entrevistando pessoas que não trabalham nessas áreas, por isso, vamos encerrar a entrevista. Agradeço sua atenção"</i>
Operadoras ou entidades públicas ou privadas ligadas ao setor de telecomunicação (ESPONTÂNEA)	1	2	

Anatel - Agência Nacional de Telecomunicações

P4 **TMP**Pré **TMP**ós **TF** Você usa esta linha de <NOME DO SERVIÇO> da <OPERADORA>... (ESTIMULADA)

Há menos 6 meses?	1	CONTINUA
Entre 6 meses e 1 ano?	2	CONTINUA
Entre 1 e 2 anos?	3	CONTINUA
Ou há mais de 2 anos?	4	CONTINUA
<u>Programador: inserir a opção [NA]</u>		<u>Programação: Encerrar o questionário "Obrigado (a) pela sua participação"</u>

P4 **BL**TV Você usa este serviço de <NOME DO SERVIÇO> da <OPERADORA> (ESTIMULADA)

Há menos 6 meses?	1	CONTINUA
Entre 6 meses e 1 ano?	2	CONTINUA
Entre 1 e 2 anos?	3	CONTINUA
Ou há mais de 2 anos?	4	CONTINUA
<u>Programador: inserir a opção [NA]</u>		<u>Programação: Encerrar o questionário "Obrigado (a) pela sua participação"</u>

Para programação:

Em diversas questões ao longo do questionário será solicitado que o participante avalie o serviço prestado nos últimos 6 meses ou desde a contratação (alternativas apresentadas nos enunciados como <nos últimos 6 meses / desde a contratação>). A adoção de uma ou outra alternativa dependerá da resposta à P4, conforme definido a seguir:

Há menos 6 meses	1	desde a contratação
Entre 6 meses e um ano	2	nos últimos 6 meses
Entre 1 e 2 anos	3	
Há mais de 2 anos	4	

P5 Seu serviço de <NOME DO SERVIÇO> da <OPERADORA> é cadastrado em nome de pessoa física, vinculada a um CPF ou de pessoa jurídica, vinculada a um CNPJ? (ESTIMULADA – RU)

Pessoa Física / CPF	1	CONTINUE
Pessoa Jurídica / Empresa / CNPJ	2	ENCERRE

Anatel - Agência Nacional de Telecomunicações

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

Pós-pago	1 CONTINUA
Controle	2 CONTINUA
Pré-pago	3 ENCERRA

P6A **TMPré** Esta linha da <OPERADORA> é um plano **Pré-pago** (que você paga usando o sistema de recargas/créditos), 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)

Pré-pago	1 CONTINUA
Pós-pago	2 ENCERRA
Controle	3 ENCERRA

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 CONTINUA
Não sabe informar	3 CONTINUA

SATISFAÇÃO GERAL DO CONSUMIDOR

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

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

Nem um pouco										Muito	NA
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<i>Programador: inserir a opção [NA]</i>

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

Nem um pouco										Muito	NA
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<i>Programador: inserir a opção [NA]</i>

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

Nem um pouco										Muito	NA
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<i>Programador: inserir a opção [NA]</i>

QUALIDADE DA INFORMAÇÃO AO CONSUMIDOR

Agora, vou fazer perguntas sobre as informações prestadas pela <OPERADORA>, <nos últimos 6 meses / desde a contratação>, 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 **TMPré** **TMPos** 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	NA
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<i>Programador: inserir a opção [NA]</i>

QIC1_A **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	NA
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<i>Programador: inserir a opção [NA]</i>

QIC2 **TMPré** 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	NA
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<i>Programador: inserir a opção [NA]</i>

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

Nem um pouco										Muito	NA
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<i>Programador: inserir a opção [NA]</i>

Anatel - Agência Nacional de Telecomunicações

QIC3_A **BL TV** Sobre as regras do seu contrato de <NOME DO SERVIÇO>, como fidelização e reajustes? (ESPONTÂNEA)

Nem um pouco										Muito	NA
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<u>Programador: inserir a opção [NA]</u>

QIC3_B **TF** Sobre as regras do seu contrato de telefonia fixa, como preços das ligações, fidelização e reajustes? (ESPONTÂNEA)

Nem um pouco										Muito	NA
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<u>Programador: inserir a opção [NA]</u>

QUALIDADE DOS CANAIS DE ATENDIMENTO

QA1 <Nos últimos 6 meses / desde a contratação>, você entrou em contato com a <OPERADORA> por meio de: (ESTIMULADA)

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

	Marcar
Lojas ou pontos de atendimento presenciais?	1
Canais de atendimento telefônico?	2
Site da operadora?	3
Aplicativo da operadora?	4
Outros canais digitais (Whatsapp, Facebook, Twitter, etc)?	5
<i>Programador: inserir a opção [NA]</i>	<u>99</u>

Se código 99, pular para PU

Se tipo 4 e QA1=99, pular para QF3

Se tipo 5 e QA1=99, pular para QF2

QA2 Agora avalie o atendimento telefônico da <OPERADORA> recebido <nos últimos 6 meses / desde a contratação>. Ainda 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 sub-itens: QA2_1 a QA2_3.

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

Nem um pouco										Muito	NA
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<i>Programador: inserir a opção [NA]</i>

Anatel - Agência Nacional de Telecomunicações

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

Nem um pouco										Muito	NA
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<i>Programador: inserir a opção [NA]</i>

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

Nem um pouco										Muito	NA
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<i>Programador: inserir a opção [NA]</i>

QA3 Agora avalie o atendimento da <OPERADORA> por canais digitais (como site, aplicativo, etc) recebido <nos últimos 6 meses / desde a contratação>. Ainda 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 sub-itens: QA3 1 a QA3 3.

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

Nem um pouco										Muito	NA
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<i>Programador: inserir a opção [NA]</i>

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

Nem um pouco										Muito	NA
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<i>Programador: inserir a opção [NA]</i>

Anatel - Agência Nacional de Telecomunicações

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

Nem um pouco										Muito	NA
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<i>Programador: inserir a opção [NA].</i>

QA4 Agora é importante saber os motivos pelos quais você acessou os canais de atendimento da <OPERADORA>. Seus contatos ou acessos foram para: (ESTIMULADA).

Para programação: rodízio dos sub-itens: QA4_1 a QA4_11. QA4_12 não pode entrar no rodízio.

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

	Marcar
Obter informações?	1
TMPós TF BL TV Resolver problemas relacionados à cobrança?	2
TMPré Resolver problemas de recarga?	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
TV Resolver problemas de funcionamento da TV por assinatura?	9
BL TV TF Solicitar serviço de reparo no seu endereço?	10
BL TV TF Solicitar serviço de reparo remoto?	11
[NA] Não sabe	99

PADRÕES DE USO DO SERVIÇO

PU. **TMPré** **TMPós** **BL** Agora vou perguntar se você utiliza internet <fixa / do seu celular> da <OPERADORA> para realizar algumas atividades específicas.

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

	Marcar opção	
Sim	1	CONTINUA
Não	2 <i>Programador: O usuário não deve responder QF1 4</i>	
<i>Programador: inserir a opção [NA]. 99</i>		

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

	Marcar opção	
Sim	1	CONTINUA
Não	2 <i>Programador: Se o usuário responder NÃO em PU2 E PU3, ele não deve responder QF1 2</i>	
<i>Programador: inserir a opção [NA]. 99</i>		

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

	Marcar opção	
Sim	1	CONTINUA
Não	2 <i>Programador: Se o usuário responder NÃO em PU2 E PU3, ele não deve responder QF1 2</i>	
<i>Programador: inserir a opção [NA]. 99</i>		

Anatel - Agência Nacional de Telecomunicações

PU4 **BL** **TMPré** **TMPós** Você troca mensagens de texto por meio de aplicativos como WhatsApp ou Telegram? (ESPONTÂNEA)

	Marcar opção	
Sim	1	CONTINUA
Não	2 <u>Programador: O usuário não deve responder S7.5</u>	
<u>Programador: inserir a opção [NA]. 99</u>		

PU5 **BL** **TMPré** **TMPós** Você envia fotos e vídeos por aplicativos de mensagens ou redes sociais? (ESPONTÂNEA)

	Marcar opção	
Sim	1	CONTINUA
Não	2 <u>Programador: O usuário não deve responder a questão QF1 3</u>	
<u>Programador: inserir a opção [NA]. 99</u>		

PU6 **TMPré** **TMPós** Você faz chamadas de vídeo usando aplicativos (como Whatsapp, Skype, Zoom e outros)? (ESPONTÂNEA)

	Marcar opção	
Sim	1	CONTINUA
Não	2 <u>Programador: O usuário não deve responder a questão QF1 5</u>	
<u>Programador: inserir a opção [NA].99</u>		

Anatel - Agência Nacional de Telecomunicações

PU6_A BL Você faz chamadas de vídeo usando aplicativos como Zoom ou Skype? (ESPONTÂNEA)

	Marcar opção	
Sim	1	CONTINUA
Não	2 <i><u>Programador: O usuário não deve responder a questão QF1 5</u></i>	
<i><u>Programador: inserir a opção [NA]. 99</u></i>		

PU7 BL Você joga online? (ESPONTÂNEA)

	Marcar opção	
Sim	1	CONTINUA
Não	2 <i><u>Programador: O usuário não deve responder a questão QF1 6</u></i>	
<i><u>Programador: inserir a opção [NA]. 99</u></i>		

QUALIDADE DO FUNCIONAMENTO

QF1 **TMPré** **TMPós** **BL** Agora, avalie o funcionamento da <internet do seu celular / sua internet fixa> da <OPERADORA>, considerando <os últimos 6 meses / desde a contratação>. Responda de 0 a 10, sendo 0 nunca e 10 sempre.

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	NA
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<i>Programador: inserir a opção [NA], itálico e entre colchetes.</i>

Programador: Rodízio dos sub-itens: QF1_2 a QF1_6

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

Programador: Se PU2 e PU3, forem NÃO/NA, não responder essa questão.

Nunca										Sempre	NA
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<i>Programador: inserir a opção [NA], itálico e entre colchetes.</i>

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

Programador: Se PU5 for NÃO/NA, não responder essa questão.

Nunca										Sempre	NA
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<i>Programador: inserir a opção [NA], itálico e entre colchetes.</i>

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

Programador: Se PU1, for NÃO/NA, não responder essa questão.

Anatel - Agência Nacional de Telecomunicações

Nunca											Sempre	NA
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<i>Programador: inserir a opção [NA], itálico e entre colchetes.</i>	

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

Programador: Se PU6 for NÃO/NA, não responder essa questão.

Nunca											Sempre	NA
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<i>Programador: inserir a opção [NA], itálico e entre colchetes.</i>	

QF1_5A **BL** Ao usar a Internet para chamadas de vídeo por aplicativos como Zoom ou Skype, com que frequência é possível conversar sem falhas? (ESPONTÂNEA)

Programador: Se PU6 for NÃO/NA, não responder essa questão.

Nunca											Sempre	NA
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<i>Programador: inserir a opção [NA], itálico e entre colchetes.</i>	

QF1_5B **BL** Com que frequência os jogos online funcionam sem interrupções ou queda de qualidade? [ESPONTÂNEA]

Programador: Apenas para pessoas que marcarem diferente de NÃO/NA na PU7

Nunca											Sempre	NA
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<i>Programador: inserir a opção [NA], itálico e entre colchetes.</i>	

QF2 **TF** **TMPré**, **TMPós** Agora você vai avaliar o funcionamento do serviço de <NOME DO SERVIÇO> da <OPERADORA>, <nos últimos 6 meses / desde a contratação> 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:

Anatel - Agência Nacional de Telecomunicações

Programador: Rodízio dos sub-itens: QF2 1 a QF2 3

QF2_1 TF TMPPré TMPPós Conversar sem falhas no som? (ESPONTÂNEA)

Nunca											Sempre	NA
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<i>Programador: inserir a opção [NA], itálico e entre colchetes.</i>	

QF2_2 Conseguir fazer e receber ligações? (ESPONTÂNEA)

Nunca											Sempre	NA
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<i>Programador: inserir a opção [NA], itálico e entre colchetes.</i>	

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

Nunca											Sempre	NA
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<i>Programador: inserir a opção [NA], itálico e entre colchetes.</i>	

QF3 TV Agora avalie o funcionamento da sua TV por assinatura da <OPERADORA>, considerando o período <dos últimos 6 meses / desde a contratação>, 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	NA
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<i>Programador: inserir a opção [NA], itálico e entre colchetes.</i>	

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

Nunca											Sempre	NA
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<i>Programador: inserir a opção [NA], itálico e entre colchetes.</i>	

QUALIDADE DA COBRANÇA OU RECARGA

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

Sim	CONTINUA
Não	CONTINUA

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

Programado: Rodízio dos sub-itens: QCR1_1 à QCR1_2

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

Nunca										Sempre	NA
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<i>Programador: inserir a opção [NA], itálico e entre colchetes.</i>

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

Nunca										Sempre	NA
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<i>Programador: inserir a opção [NA], itálico e entre colchetes.</i>

QCR2 **TMPré** Agora você vai avaliar o processo de recarga da <OPERADORA> <nos últimos 6 meses / desde a contratação>, 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	NA
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<i>Programador: inserir a opção [NA], itálico e entre colchetes.</i>

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	NA
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<i>Programador: inserir a opção [NA], itálico e entre colchetes.</i>

OUTRAS EXPERIÊNCIAS DO CONSUMIDOR

E1 **TMP** **ós** **TF** **BL** **TV** O seu contrato inclui um ou mais dos seguintes serviços, além do/a <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
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
[NA]		999
Nenhum		996

INFORMAÇÕES DEMOGRÁFICAS

ID. Estamos quase terminando. Só mais algumas perguntas sobre o seu perfil.

ID1 Qual sua escolaridade? (ESPONTÂNEA)

Sem escolaridade	1 CONTINUA
Fundamental incompleto (cursando ou até a 8ª série ou 9º ano incompleto)	2 CONTINUA
Fundamental completo (8ª série ou 9º ano completo)	3 CONTINUA
Ensino médio incompleto (cursando ou até o 3º ano incompleto)	4 CONTINUA
Ensino médio completo (inclui também curso técnico)	5 CONTINUA
Ensino superior incompleto (cursando ou 3º grau incompleto)	6 CONTINUA
Ensino superior completo (3º grau completo)	7 CONTINUA
Pós-graduação incompleta (cursando ou Pós incompleta)	8 CONTINUA
Pós-graduação completa (inclui MBA, mestrado e doutorado)	9 CONTINUA
<u>Programador: inserir a opção [NA].</u>	999
<u>Recusa</u>	998

ID2 Quantas pessoas da sua residência contribuem para a renda total do domicílio? (ESPONTÂNEA)

Programador: pergunta aberta

<i>[Anote a quantidade]</i>	XX	CONTINUE
<u>Programador: [Insira a quantidade pessoas (usar apenas números) no campo abaixo. Caso o usuário não saiba ou não responda, digite a sigla NA]</u>	<u>99</u>	

Programador: mínimo de 1 pessoa e máximo de 20.

Anatel - Agência Nacional de Telecomunicações

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

<i>[Anote a renda]</i>	XX	CONTINUE
<u>Programador: inserir a opção [NA].</u>	<u>99</u>	<u>Não sabe</u>
	<u>98</u>	<u>Recusa</u>

Se “Não sabe”, pular para ID5

Se “Recusa”, aplicar ID4

ID4 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 2.200,00 reais	2 CONTINUA
De 2.200,00 a 4.400,00 reais	3 CONTINUA
De 4.400,00 a 6.600,00 reais	4 CONTINUA
De 6.600,00 até 11.000,00 reais	5 CONTINUA
Acima de 11.000,00 reais	6 CONTINUA
Recusa	98 CONTINUA

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

Feminino	1 CONTINUA
Masculino	2 CONTINUA

AUTORIZAÇÃO

A1 Você autoriza que a identificação das suas respostas seja revelada para a <OPERADORA>? (RU)

Sim	1	CONTINUA
Não	2	CONTINUA

Obrigado(a). 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, em especial, com a lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados).

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 na página www.anatel.gov.br/consumidor.

Eu trabalho para SOFTMARKETING, **parceiro da Kantar**, instituto de pesquisa de mercado. Qualquer dúvida ou solicitação quanto aos seus dados pode ser feita através do e-mail protecaodedados@kantar.com.

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