

**CRIAÇÃO DOS BANCOS DE DADOS COM AS INFORMAÇÕES
RESULTANTES DA PESQUISA**

PRODUTO XII

Maio de 2013

ÍNDICE

1.	APRESENTAÇÃO	3
2.	INTRODUÇÃO	4
3.	ESPECIFICAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE FERRAMENTAS DE ANÁLISE PARA TRABALHO EM VERSÃO MONO-USUÁRIO QUE SEJAM DEVIDAMENTE CERTIFICADAS E COMPATÍVEIS COM O SOFTWARE STATISTICAL PACKAGE FOR SOCIAL SCIENCE (SPSS)	5
4.	ESPECIFICAÇÃO DAS ANÁLISES INFERENCIAIS ADOTADAS A PARTIR DO RESULTADO DOS CRUZAMENTOS SIMPLES	6
4.1.	Análises do SMP	6
4.2.	Análises do STFC	6
4.3.	Análises da TV por Assinatura	7
5.	GERAÇÃO DE RELATÓRIOS A PARTIR DOS CRUZAMENTOS E ANÁLISES INFERENCIAIS REALIZADAS	8
6.	INTEGRAÇÃO DOS BANCOS DE DADOS EXISTENTES NA CONTRATANTE DE FORMA A POSSIBILITAR AS ANÁLISES PREVISTAS, PELA VERSÃO MONO-USUÁRIO	9
7.	ANEXOS	10
7.1.	DICIONÁRIO DE DADOS: SMP – PÓS - PAGO	11
7.2.	DICIONÁRIO DE DADOS: SMP – PRÉ - PAGO.....	38
7.3.	DICIONÁRIO DE DADOS: STFC - RESIDENCIAL.....	66
7.4.	DICIONÁRIO DE DADOS: STFC – NÃO RESIDENCIAL	91
7.5.	DICIONÁRIO DE DADOS: STFC – TUP's	118
7.6.	DICIONÁRIO DE DADOS: TV - DTH	147
7.7.	DICIONÁRIO DE DADOS: TV - MMDS.....	172
7.8.	DICIONÁRIO DE DADOS: TV - TVC	193

1. APRESENTAÇÃO

Neste produto constam os dicionários de dados, áudios de todas as entrevistas que compõem cada banco de dados e os oito bancos de dados sendo: SMP - PÓS-PAGO (banco de dados dos usuários do Sistema Móvel Pessoal na modalidade PÓS – PAGO), SMP – PRÉ-PAGO (banco de dados dos usuários do Sistema Móvel Pessoal na modalidade PRÉ – PAGO), STFC – RES (banco de dados dos usuários do Sistema Telefônico Fixo Comutado na modalidade RESIDENCIAL), STFC – N_RES (banco de dados dos usuários do Sistema Telefônico Fixo Comutado na modalidade NÃO RESIDENCIAL), STFC – TUP (banco de dados dos usuários do Sistema Telefônico Fixo Comutado na modalidade TELEFONE DE USO PÚBLICO), TV – DTH (banco de dados da TV por Assinatura na tecnologia DTH), TV – MMDS (banco de dados da TV por Assinatura na tecnologia MMDS) e TV – TVC (banco de dados da TV por Assinatura na tecnologia TV a Cabo).

2. INTRODUÇÃO

Este documento apresenta a descrição dos itens que compõem o Produto XII, parte integrantes da Pesquisa Nacional para Avaliação da Satisfação da Sociedade em relação aos Serviços de Telecomunicações, regulamentados pela Agência Nacional de Telecomunicações.

O presente documento visa atender as especificações 1.12.1 até 1.12.4 constantes no item 1.12 do termo de referência, anexo I - Termo de consulta número 2/2008-ANATEL. Dessa forma, além dessa introdução, o relatório apresenta ainda os seguintes capítulos:

3. ESPECIFICAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE FERRAMENTAS DE ANÁLISE PARA TRABALHO EM VERSÃO MONO-USUÁRIO QUE SEJAM DEVIDAMENTE CERTIFICADAS E COMPATÍVEIS COM O SOFTWARE STATISTICAL PACKAGE FOR SOCIAL SCIENCE (SPSS)

Apesar dos dados coletados em cada sistema: SMP, STFC e TV serem muito parecidos, há quantidade e variáveis distintas em cada um deles, impossibilitando a união bancos de dados de cada um dos serviços em um único banco. Dessa forma, fez-se necessário a fragmentação dos dados em oito bancos de dados distintos separados por sistema e modalidade/tecnologia.

A tabela 1 apresenta o quantitativo de cada um dos bancos de dados da pesquisa.

Tabela 1: Quantidade de entrevistas realizadas

Sistema	Modalidade / Tecnologia	Entrevistas realizadas
SMP	PÓS-PAGO	41.307
	PRÉ-PAGO	41.568
STFC	RESIDENCIAL	24.863
	NÃO RESIDENCIAL	20.045
	TUP	12.769
TV	DTH	28.714
	MMDS	8.545
	TVC	21.538
TOTAL	8	199.349

A descrição das variáveis de cada um dos bancos de dados apresentados acima, podem ser visualizadas nos dicionários de dados apresentados em anexo ao final desse documento.

Todos os oito bancos de dados estão disponibilizados em SQL Server, SPSS e CSV.

4. ESPECIFICAÇÃO DAS ANÁLISES INFERENCIAIS ADOTADAS A PARTIR DO RESULTADO DOS CRUZAMENTOS SIMPLES

Os oito bancos de dados da pesquisa atual permitem realizar análises inferenciais a partir do resultado dos cruzamentos simples. Essas análises apresentadas nos relatórios que compõem os Produtos VI e VII são apresentadas a seguir.

4.1. Análises do SMP

As análises inferenciais para o Serviço Móvel Pessoal “SMP” Pós-pago e Pré-pago foram realizadas com base nos cruzamentos dos indicadores de satisfação: ISG (Índice de Satisfação Geral) e IS_Fi (Índice de Satisfação do Fator i , onde $i = 1, 2, \dots, 8$) com as variáveis UF, DDD, PRESTADORA, CHAVE_cod (Prestadora/UF) e variáveis sócio demográficas (faixa etária, renda e escolaridade).

4.2. Análises do STFC

As análises inferenciais para o Serviço Telefônico Fixo Comutado “STFC” Residencial foram realizadas com base nos cruzamentos dos indicadores de satisfação: ISG (Índice de Satisfação Geral) e IS_Fi (Índice de Satisfação do Fator i , onde $i = 1, 2, \dots, 7$) com as variáveis UF, SETOR, REGIAO, PRESTADORA, CHAVE_cod (Prestadora/UF) e variáveis sócio demográficas (faixa etária, renda e escolaridade).

As análises inferenciais para o Serviço Telefônico Fixo Comutado “STFC” Não Residencial foram realizadas com base nos cruzamentos dos indicadores de satisfação: ISG (Índice de Satisfação Geral) e IS_Fi (Índice de Satisfação do Fator i , onde $i = 1, 2, \dots, 6$) com as variáveis UF, SETOR, REGIAO, PRESTADORA e CHAVE_cod (Prestadora/UF).

As análises inferenciais para o Serviço Telefônico Fixo Comutado “STFC” TUP foram realizadas com base nos cruzamentos dos indicadores de

satisfação: ISG (Índice de Satisfação Geral) e IS_Fi (Índice de Satisfação do Fator i, onde $i = 1, 2, \dots, 9$) com as variáveis UF, SETOR_cod (Prestadora/UF), REGIAO, PRESTADORA e variáveis sócio demográficas (faixa etária, renda e escolaridade).

4.3. Análises da TV por Assinatura

As análises inferenciais para o Serviço de TV por Assinatura DTH e MMDS foram realizadas com base nos cruzamentos dos indicadores de satisfação: ISG (Índice de Satisfação Geral) e IS_Fi (Índice de Satisfação do Fator i, onde $i = 1, 2, \dots, 7$) com as variáveis UF, PRESTADORA, CHAVE_cod (Prestadora/UF) e variáveis sócio demográficas (faixa etária, renda e escolaridade).

Já as análises inferenciais para o Serviço de TV por Assinatura TVC foram realizadas com base nos cruzamentos dos indicadores de satisfação: ISG (Índice de Satisfação Geral) e IS_Fi (Índice de Satisfação do Fator i, onde $i = 1, 2, \dots, 7$) com as variáveis UF, PRESTADORA, CHAVE_cod (Prestadora/UF), GRUPO (Grupo econômico) e variáveis sócio demográficas (faixa etária, renda e escolaridade).

Além dessas análises, qualquer usuário com conhecimentos de análise estatística poderá realizar outras conforme suas necessidades.

5. GERAÇÃO DE RELATÓRIOS A PARTIR DOS CRUZAMENTOS E ANÁLISES INFERENCIAIS REALIZADAS

Os relatórios gerados a partir dos cruzamentos e análises inferenciais realizadas podem ser consultados nos locais indicados e disponibilizados pela ANATEL.

6. INTEGRAÇÃO DOS BANCOS DE DADOS EXISTENTES NA CONTRATANTE DE FORMA A POSSIBILITAR AS ANÁLISES PREVISTAS, PELA VERSÃO MONO-USUÁRIO

Os dados da pesquisa atual foram integrados aos bancos de dados existentes na ANATEL. Todos os oito bancos de dados estão disponibilizados em formato SQL Server, e também em formatos SPSS e CSV. Os resultados das análises inferenciais adotadas por meio de cruzamentos simples, além de constarem nos relatórios que constituem os Produtos VI e VII e estão disponibilizados em formato PDF, foram migrados para a linguagem SQL Server.

As comparações entre as duas pesquisas na linguagem SQL não foram possíveis de realizar. Os bancos de dados da pesquisa anterior não apresentam os escores fatoriais, os indicadores de satisfação de cada usuário entrevistado, seja por fator ou geral nem os pesos de ponderação da amostra. Da mesma forma, os relatórios anteriores não deixam de forma clara a fórmula utilizada para a obtenção desses indicadores. Desta maneira, foi impossível a reprodução dos indicadores de cada entrevista da pesquisa anterior para que essas variáveis auxiliares fossem incorporadas aos bancos de dados e permitissem a comparação entre as pesquisas utilizando a linguagem SQL Server.

7. ANEXOS

A seguir, são apresentados os dicionários de dados dos oito bancos de dados da Pesquisa Nacional para Avaliação da Satisfação da Sociedade em relação aos Serviços de Telecomunicações.

7.1. DICIONÁRIO DE DADOS: SMP – PÓS - PAGO

Variável	Label	Valor	Categoria
NUMERO	Número do questionário		
FASE	Fase de coleta dos dados	1	Fase 1
		2	Fase 2
		3	Fase 3
CHAVE	Identificação de sub-amostra		
CHAVE_cod	Prestadora/Estado	1	CTBC (GO)
		2	CTBC (MG)
		3	CTBC (MS)
		4	CTBC (SP)
		5	Claro (AC)
		6	Claro (AL)
		7	Claro (AM)
		8	Claro (BA)
		9	Claro (CE)
		10	Claro (DF)
		11	Claro (ES)
		12	Claro (GO)
		13	Claro (MA)
		14	Claro (MG)
		15	Claro (MS)
		16	Claro (MT)
		17	Claro (PB)
		18	Claro (PE)
		19	Claro (PI)
		20	Claro (PR)

		21	Claro (RJ)
		22	Claro (RN)
		23	Claro (RO)
		24	Claro (RS)
		25	Claro (SC)
		26	Claro (SE)
		27	Claro (SP)
		28	Claro (TO)
		29	Oi (AC)
		30	Oi (AL)
		31	Oi (AM)
		32	Oi (AP)
		33	Oi (BA)
		34	Oi (CE)
		35	Oi (DF)
		36	Oi (ES)
		37	Oi (GO)
		38	Oi (MA)
		39	Oi (MG)
		40	Oi (MS)
		41	Oi (MT)
		42	Oi (PA)
		43	Oi (PB)
		44	Oi (PE)
		45	Oi (PI)
		46	Oi (PR)
		47	Oi (RJ)
		48	Oi (RN)

		49	Oi (RO)
		50	Oi (RR)
		51	Oi (RS)
		52	Oi (SC)
		53	Oi (SE)
		54	Oi (SP)
		55	Oi (TO)
		56	Sercomtel (PR)
		57	TIM (AC)
		58	TIM (AL)
		59	TIM (AM)
		60	TIM (AP)
		61	TIM (BA)
		62	TIM (CE)
		63	TIM (DF)
		64	TIM (ES)
		65	TIM (GO)
		66	TIM (MA)
		67	TIM (MG)
		68	TIM (MS)
		69	TIM (MT)
		70	TIM (PA)
		71	TIM (PB)
		72	TIM (PE)
		73	TIM (PI)
		74	TIM (PR)
		75	TIM (RJ)
		76	TIM (RN)

		77	TIM (RO)
		78	TIM (RR)
		79	TIM (RS)
		80	TIM (SC)
		81	TIM (SE)
		82	TIM (SP)
		83	TIM (TO)
		84	Vivo (AC)
		85	Vivo (AL)
		86	Vivo (AM)
		87	Vivo (AP)
		88	Vivo (BA)
		89	Vivo (DF)
		90	Vivo (ES)
		91	Vivo (GO)
		92	Vivo (MA)
		93	Vivo (MG)
		94	Vivo (MS)
		95	Vivo (MT)
		96	Vivo (PA)
		97	Vivo (PB)
		98	Vivo (PE)
		99	Vivo (PI)
		100	Vivo (PR)
		101	Vivo (RJ)
		102	Vivo (RO)
		103	Vivo (RR)
		104	Vivo (RS)

		105	Vivo (SC)
		106	Vivo (SE)
		107	Vivo (SP)
		108	Vivo (TO)
DATA	Data de realização da entrevista		
AUDIOS	Arquivos de áudios da entrevista		
TEMPO	Tempo de realização da entrevista		
UF	Unidade da Federação	11	AC
		12	AL
		13	AM
		14	AP
		15	BA
		16	CE
		17	DF
		18	ES
		19	GO
		20	MA
		21	MG
		22	MS
		23	MT
		24	PA
		25	PB
		26	PE
		27	PI
		28	PR
		29	RJ
30	RN		
31	RO		

		32	RR
		33	RS
		34	SC
		35	SE
		36	SP
		37	TO
DDD	Código de DDD		
idade	Faixa etária	1	Menos de 20
		2	20 a 29
		3	30 a 39
		4	40 a 49
		5	50 anos ou mais
		9(a)	Não respondeu
q0001	1. Código de login do entrevistador		
q0002	2. Telefone do usuário		
q0003	3. Idade: Se 15 anos ou menos, agradecer e encerrar a entrevista.	999(a)	Não respondeu
q0004	4. Qual sua empresa de Serviço Móvel Pessoal?	2	CLARO
		3	CTBC
		4	OI
		5	SERCOMTEL
		6	TIM
		7	VIVO
q0005	5. A sua conta é pessoal (Pessoa Física) ou conta de empresa (Pessoa Jurídica)?	1	Pessoa Física
		2	Pessoa Jurídica
		9(a)	Não respondeu

q0006_0001	6.1. Rapidez na solução dos problemas, dúvidas e reclamações nas lojas da empresa.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0006_0002	6.2. Interesse e boa vontade dos(as) atendentes das lojas da empresa em resolver os problemas, dúvidas e reclamações.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0006_0003	6.3. Conhecimento e preparo, por parte dos(as) atendentes das lojas da empresa, quanto aos assuntos apresentados.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0006_0004	6.4. Tempo de espera para ser atendido nas lojas da sua empresa.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu

q0007_0001	7.1. Facilidade de contato com a Central de Atendimento da sua empresa.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0007_0002	7.2. Capacidade dos(as) atendentes da Central de Atendimento para resolver pelo telefone os problemas, dúvidas, reclamações apresentadas.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0007_0003	7.3. Solução dada pelos atendentes da central de atendimento aos problemas e reclamações apresentadas.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0008_0001	8.1. Facilidade de escolha da melhor data para pagamento da conta.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu

q0008_0002	8.2. Clareza e detalhamento das informações contidas na conta.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0008_0003	8.3. Exatidão dos valores cobrados na conta (precisão da conta).	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0008_0004	8.4. Recebimento da conta em tempo hábil para pagamento da conta.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0008_0005	8.5. Variedade / diferentes opções nas formas de pagamento da conta (débito em conta, cartão de crédito, bancos disponíveis ou outras formas de pagamento).	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu

q0009_0001	9.1. Divulgação dos preços	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0009_0002	9.2. Preço da ligação	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0009_0003	9.3. Preço dos serviços	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0009_0004	9.4. Preço do aparelho	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu

q0010_0001	10.1. Cobertura no Estado	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0010_0002	10.2. Qualidade do som nas ligações interurbanas (roaming).	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0010_0003	10.3. Quantidade de ligações interurbanas sem interrupções, sem quedas, sem cortes.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0010_0004	10.4. Qualidade das ligações recebidas de telefone fixo para o telefone celular.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu

q0010_0005	10.5. Qualidade das ligações feitas em áreas internas / fechadas (apartamento, shopping centers, etc).	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0010_0006	10.6. Quantidade de vezes em que o telefone celular fica fora de serviço, não funciona.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0010_0007	10.7. Frequência em que ocorre a queda da ligação.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0011_0001	11.1. Facilidade de obtenção de informações sobre os diferentes serviços e planos oferecidos pela empresa.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu

q0011_0002	11.2. Clareza das informações sobre os diferentes serviços e planos oferecidos pela empresa.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0011_0003	11.3. Clareza das informações sobre as áreas de cobertura pela empresa.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0011_0004	11.4. Utilidade das informações apresentadas pela empresa através de anúncios na TV, Rádio, Jornais e Revistas.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0011_0005	11.5. Clareza das informações apresentadas nos manuais, catálogos e folhetos da empresa.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu

q0012_0001	12.1. Conhecimento dos tipos de serviços oferecidos pela empresa.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0012_0002	12.2. Conhecimento sobre a diversidade e facilidade de aquisição de serviço.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0012_0003	12.3. Utilidade e adequação dos serviços oferecidos pela sua empresa.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0012_0004	12.4. Facilidade no envio de mensagens (torpedos, SMS, MMS).	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu

q0012_0005	12.5. As mensagens são entregues no tempo adequado.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0012_0006	12.6. Valores cobrados pelo envio das mensagens (torpedos, SMS, MMS).	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0012_0007	12.7. Disponibilidade de acesso à Internet no celular.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0012_0008	12.8. Utilidade/ Adequação da internet no celular.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu

q0012_0009	12.9. Velocidade de acesso à internet no celular.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0012_0010	12.10. Estabilidade da conexão.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0012_0011	12.11. Valores cobrados pelo acesso da internet no celular.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0012_0012	12.12. Modernidade da sua empresa.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu

q0013_0001	13.1. Variedade das funções do aparelho (como TV, Rádio, Câmera, etc).	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0013_0002	13.2. Facilidade para usar todas as funções / recursos do aparelho celular.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0013_0003	13.3. Variedade das marcas e modelos dos telefones oferecidos no kit (chip ou chip + aparelho) do celular pós-pago.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0013_0004	13.4. Qualidade do aparelho celular.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu

q0013_0005	13.5. Compreensão das orientações contidas no manual do aparelho celular.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0014	14. Qual a nota numa escala de 0 a 10 você atribui aos serviços prestados por sua empresa?	0	0
		1	1
		2	2
		3	3
		4	4
		5	5
		6	6
		7	7
		8	8
		9	9
		10	10
		99(a)	Não respondeu
q0015_01	15.1. Deseja falar ainda sobre algum outro aspecto da prestação de serviços?		
q0015_02	15.2. Deseja falar ainda sobre algum outro aspecto da prestação de serviços? continuação		
q0015_03	15.3. Deseja falar ainda sobre algum outro aspecto da prestação de serviços? continuação		
q0015_04	15.4. Deseja falar ainda sobre algum outro aspecto da prestação de serviços? continuação		
q0015_05	15.5. Deseja falar ainda sobre algum outro aspecto da prestação de serviços? continuação		

q0016_0001	16.1. Para fazer ligações	0	0
		1	1
		2	2
		3	3
		4	4
		5	5
		6	6
		7	7
		8	8
		9	9
		10	10
		99(a)	Não respondeu
q0016_0002	16.2. Para receber ligações	0	0
		1	1
		2	2
		3	3
		4	4
		5	5
		6	6
		7	7
		8	8
		9	9
		10	10
		99(a)	Não respondeu

q0016_0003	16.3. Durante o dia	0	0
		1	1
		2	2
		3	3
		4	4
		5	5
		6	6
		7	7
		8	8
		9	9
		10	10
		99(a)	Não respondeu
q0016_0004	16.4. Durante a noite	0	0
		1	1
		2	2
		3	3
		4	4
		5	5
		6	6
		7	7
		8	8
		9	9
		10	10
		99(a)	Não respondeu

q0016_0005	16.5. Durante a semana	0	0
		1	1
		2	2
		3	3
		4	4
		5	5
		6	6
		7	7
		8	8
		9	9
		10	10
		99(a)	Não respondeu
q0016_0006	16.6. Durante o final de semana	0	0
		1	1
		2	2
		3	3
		4	4
		5	5
		6	6
		7	7
		8	8
		9	9
		10	10
		99(a)	Não respondeu

q0016_0007	16.7. Para receber mensagem	0	0
		1	1
		2	2
		3	3
		4	4
		5	5
		6	6
		7	7
		8	8
		9	9
		10	10
	99(a)	Não respondeu	
q0016_0008	16.8. Como relógio / despertador	0	0
		1	1
		2	2
		3	3
		4	4
		5	5
		6	6
		7	7
		8	8
		9	9
		10	10
	99(a)	Não respondeu	
q0017	17. Qual a principal finalidade com que o(a) Sr.(a) usa o seu telefone celular?		
q0018	18. Quantas linhas de telefone fixo o(a) Sr.(a) tem na sua residência?	9999(a)	Não respondeu

q0019	19. Possui acesso à Internet na sua residência?	1	Sim
		2	Não
		9(a)	Não respondeu
q0020_0001	20.1. Celular pré-pago	9999(a)	Não respondeu
q0020_0002	20.2. Celular pós-pago	9999(a)	Não respondeu
q0020_0003	20.3. Computador	9999(a)	Não respondeu
q0020_0004	20.4. Automóvel	9999(a)	Não respondeu
q0021	21. Na sua residência tem TV por Assinatura?	1	Não
		2	Sim, via cabo
		3	Sim, via satélite (DTH)
		4	Sim, via rádio (MMDS)
		9(a)	Não respondeu
q0022	22. A sua residência é:	1	Própria
		2	Financiada
		3	Alugada
		4	Outra situação
		9(a)	Não respondeu
q0023	23. Quantas pessoas moram na sua residência, incluindo empregados?	9999(a)	Não respondeu

q0024	24.1. Quem são essas pessoas? (Pai, mãe, esposa(o), companheira(o), filho(a), amigo(a), etc.)	1	Casal com filho(s) menor(es) de 18 anos
		2	Casal com filho(s) maior(es) de 18 anos
		3	Casal com filho(s) menor(es) e maior(es) de 18 anos
		4	Casal sem filhos
		5	Solteiro(a) com filho(s)
		6	Indivíduo vivendo com outros (sem grau de parentesco)
		7	Indivíduo vivendo sozinho
		8	Viúvo(a) / desquitado(a) / divorciado(a) com filhos
		9	Família estendida
		77	Outro
	99(a)	Não respondeu	
q0024_other	24.2. Outro (especifique)		
q0025	25. Quantos membros da residência contribuem para a renda total do domicílio?	9999(a)	Não respondeu

q0026	26. Qual o total aproximado da renda domiciliar?	1	Até dois Salários Mínimos (Até R\$ 1.090,00)
		2	De dois a seis Salários Mínimos (De R\$ 1.090,01 até R\$ 3.270,00)
		3	De seis a quinze Salários Mínimos (De R\$ 3.270,01 até R\$ 8.175,00)
		4	De quinze a trinta Salários Mínimos (De R\$ 8.175,01 até R\$ 16.350,00)
		5	Acima de trinta Salários Mínimos (Acima de R\$ 16.350,00)
		9(a)	Não respondeu
q0027	27. Possui cartão de crédito?	1	Sim
		2	Não
		9(a)	Não respondeu
q0028	28. Sexo	1	Masculino
		2	Feminino
q0029	29.1. Estado Civil	1	Solteiro
		2	Casado
		3	Divorciado / separado / desquitado
		4	Viúvo
		7	Outro (especifique)
9(a)	Não respondeu		
q0029_other	29.2. Outro (especifique)		

q0030	30. Grau de Instrução	1	Sem escolaridade
		2	1º Grau incompleto (Ensino Fundamental)
		3	1º Grau completo (Ensino Fundamental)
		4	2º Grau incompleto (Ensino Médio)
		5	2º Grau completo (Ensino Médio)
		6	Superior incompleto
		7	Superior completo
		8	Pós-Graduação
		9(a)	Não respondeu
q0031	31.1. Ocupação	1	Proprietário ou sócio de empresa
		2	Profissional liberal
		3	Funcionário público
		4	Funcionário empresa privada
		5	Consultor / autônomo
		6	Estudante
		7	Dona de casa
		8	Aposentado
		9	Desempregado
		77	Outro (especifique)
		99(a)	Não respondeu
q0031_other	31.2. Outro (especifique)		

F1	Fator Informações		
F2	Fator Serviços		
F3	Fator Qualidade das Ligações / Cobertura		
F4	Fator Qualidade do Aparelho		
F5	Fator Atendimento nas Lojas		
F6	Fator Contas		
F7	Fator Preços dos Serviços		
F8	Fator Atendimento por Telefone		
IS_F1	Índice Informações		
IS_F2	Índice Serviços		
IS_F3	Índice Qualidade das Ligações / Cobertura		
IS_F4	Índice Qualidade do Aparelho		
IS_F5	Índice Atendimento nas Lojas		
IS_F6	Índice Contas		
IS_F7	Índice Preços dos Serviços		
IS_F8	Índice Atendimento por Telefone		
Índice_ANATEL	Índice de Satisfação Geral		
peso	Ponderação segundo menor unidade amostral		

(a) Valor de missing e/ou não resposta.

7.2. DICIONÁRIO DE DADOS: SMP – PRÉ - PAGO

Variável	Label	Valor	Categoria
NUMERO	Número do questionário		
FASE	Fase de coleta dos dados	1	Fase 1
		2	Fase 2
		3	Fase 3
CHAVE	Identificação de sub-amostra		
CHAVE_cod	Prestadora/Estado	1	CTBC (GO)
		2	CTBC (MG)
		3	CTBC (MS)
		4	CTBC (SP)
		5	Claro (AC)
		6	Claro (AL)
		7	Claro (AM)
		8	Claro (BA)
		9	Claro (CE)
		10	Claro (DF)
		11	Claro (ES)
		12	Claro (GO)
		13	Claro (MA)
		14	Claro (MG)
		15	Claro (MS)
		16	Claro (MT)
		17	Claro (PB)
		18	Claro (PE)
		19	Claro (PI)
		20	Claro (PR)

		21	Claro (RJ)
		22	Claro (RN)
		23	Claro (RO)
		24	Claro (RS)
		25	Claro (SC)
		26	Claro (SE)
		27	Claro (SP)
		28	Claro (TO)
		29	Oi (AC)
		30	Oi (AL)
		31	Oi (AM)
		32	Oi (AP)
		33	Oi (BA)
		34	Oi (CE)
		35	Oi (DF)
		36	Oi (ES)
		37	Oi (GO)
		38	Oi (MA)
		39	Oi (MG)
		40	Oi (MS)
		41	Oi (MT)
		42	Oi (PA)
		43	Oi (PB)
		44	Oi (PE)
		45	Oi (PI)
		46	Oi (PR)
		47	Oi (RJ)
		48	Oi (RN)

		49	Oi (RO)
		50	Oi (RR)
		51	Oi (RS)
		52	Oi (SC)
		53	Oi (SE)
		54	Oi (SP)
		55	Oi (TO)
		56	Sercomtel (PR)
		57	TIM (AC)
		58	TIM (AL)
		59	TIM (AM)
		60	TIM (AP)
		61	TIM (BA)
		62	TIM (CE)
		63	TIM (DF)
		64	TIM (ES)
		65	TIM (GO)
		66	TIM (MA)
		67	TIM (MG)
		68	TIM (MS)
		69	TIM (MT)
		70	TIM (PA)
		71	TIM (PB)
		72	TIM (PE)
		73	TIM (PI)
		74	TIM (PR)
		75	TIM (RJ)
		76	TIM (RN)

		77	TIM (RO)
		78	TIM (RR)
		79	TIM (RS)
		80	TIM (SC)
		81	TIM (SE)
		82	TIM (SP)
		83	TIM (TO)
		84	Vivo (AC)
		85	Vivo (AL)
		86	Vivo (AM)
		87	Vivo (AP)
		88	Vivo (BA)
		89	Vivo (DF)
		90	Vivo (ES)
		91	Vivo (GO)
		92	Vivo (MA)
		93	Vivo (MG)
		94	Vivo (MS)
		95	Vivo (MT)
		96	Vivo (PA)
		97	Vivo (PB)
		98	Vivo (PE)
		99	Vivo (PI)
		100	Vivo (PR)
		101	Vivo (RJ)
		102	Vivo (RO)
		103	Vivo (RR)
		104	Vivo (RS)

		105	Vivo (SC)
		106	Vivo (SE)
		107	Vivo (SP)
		108	Vivo (TO)
DATA	Data de realização da entrevista		
AUDIOS	Arquivos de áudios da entrevista		
TEMPO	Tempo de realização da entrevista		
UF	Unidade da Federação	11	AC
		12	AL
		13	AM
		14	AP
		15	BA
		16	CE
		17	DF
		18	ES
		19	GO
		20	MA
		21	MG
		22	MS
		23	MT
		24	PA
		25	PB
		26	PE
		27	PI
		28	PR
		29	RJ
30	RN		
31	RO		

		32	RR
		33	RS
		34	SC
		35	SE
		36	SP
		37	TO
DDD	Código de DDD		
idade	Faixa etária	1	Menos de 20
		2	20 a 29
		3	30 a 39
		4	40 a 49
		5	50 anos ou mais
		9(a)	Não respondeu
q0001	1. Código de login do entrevistador		
q0002	2. Telefone do usuário		
q0003	3. Idade:	999(a)	Não respondeu
q0004	4. Qual sua empresa de Serviço Móvel Pessoal?	2	CLARO
		3	CTBC
		4	OI
		5	SERCOMTEL
		6	TIM
		7	VIVO
		q0005	5. A sua conta é pessoal (Pessoa Física) ou conta de empresa (Pessoa Jurídica)?
2	Pessoa Jurídica		
9(a)	Não respondeu		

q0006_0001	6.1. Rapidez na solução dos problemas, dúvidas e reclamações nas lojas da empresa.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0006_0002	6.2. Interesse e boa vontade dos(as) atendentes das lojas da empresa em resolver os problemas, dúvidas e reclamações.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0006_0003	6.3. Conhecimento e preparo, por parte dos(as) atendentes das lojas da empresa, quanto aos assuntos apresentados.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0006_0004	6.4. Tempo de espera para ser atendido nas lojas da sua empresa.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu

q0006_0005	6.5. Tempo que leva do início à conclusão do atendimento pelo(a) funcionário(a) da loja da empresa.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0007_0001	7.1. aguardando para ser atendido pela(o) funcionário(a) da Central de Atendimento da empresa.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0007_0002	7.2. Atendimento realizado através de mensagens gravadas da empresa.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0007_0003	7.3. Rapidez com que é dada a resposta pela Central de Atendimento da empresa ao problema/dúvida apresentada.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu

q0007_0004	7.4. Interesse/boa vontade dos(as) atendentes da Central de Atendimento em resolver os problemas/dúvidas/reclamações apresentadas.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0007_0005	7.5. Solução dada pela empresa aos problemas/reclamações apresentadas na central.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0007_0006	7.6. Conhecimento, por parte dos(as) atendentes da Central de Atendimento da empresa, quanto aos diferentes serviços oferecidos.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0008_0001	8.1. Preço da ligação	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu

q0008_0002	8.2. Preço do pacote ou "kit (chip ou aparelho + chip)" pré-pago	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0008_0003	8.3. Valor dos descontos de acordo com horários (noite, fim de semana, etc)	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0008_0004	8.4. Os créditos do cartão são creditados e descontados corretamente	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0008_0005	8.5. Preço dos cartões de recarga de crédito	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu

q0008_0006	8.6. Adequação entre validade dos créditos e preços cobrados	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0009_0001	9.1. Cobertura no Estado	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0009_0002	9.2. Facilidade para fazer e receber ligações na sua cidade	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0009_0003	9.3. Qualidade das ligações feitas do telefone celular para um outro telefone celular	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu

q0009_0004	9.4. Qualidade das ligações feitas em áreas internas/fechadas (apartamento, shopping centers,etc)	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0009_0005	9.5. Quantidade de vezes em que o telefone celular fica fora de serviço, não funciona	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0009_0006	9.6. Frequência em que ocorre a queda da ligação	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0010_0001	10.1. Facilidade de obtenção de informações sobre os diferentes serviços e planos oferecidos pela empresa	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu

q0010_0002	10.2. Clareza das informações sobre os diferentes serviços e planos oferecidos pela empresa	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0010_0003	10.3. Disponibilidade de informações sobre as áreas de cobertura da sua empresa	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0010_0004	10.4. Utilidade das informações apresentadas pela empresa através de anúncios na TV, Rádio, Jornais e Revistas	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0010_0005	10.5. Clareza das informações apresentadas nos manuais, catálogos e folhetos da sua empresa	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu

q0011_0001	11.1. Conhecimento dos tipos de serviços oferecidos pela empresa	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0011_0002	11.2. Conhecimento sobre a diversidade e facilidade de aquisição de serviço	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0011_0003	11.3. Utilidade/adequação dos serviços oferecidos pela empresa	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0011_0004	11.4. Facilidade no envio de mensagens (torpedos, SMS, MMS)	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu

q0011_0005	11.5. As mensagens são entregues no tempo adequado	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0011_0006	11.6. Valores cobrados pelo envio das mensagens (torpedos, SMS, MMS)	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0011_0007	11.7. Disponibilidade de acesso à Internet no celular	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0011_0008	11.8. Utilidade/ Adequação da internet no celular	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu

q0011_0009	11.9. Velocidade de acesso à internet no celular	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0011_0010	11.10. Estabilidade da conexão	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0011_0011	11.11. Valores cobrados pelo acesso da internet no celular	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0012_0001	12.1. Variedade das funções do aparelho (como TV, Rádio, Câmera, etc)	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu

q0012_0002	12.2. Facilidade para usar todas as funções/recursos do aparelho celular	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0012_0003	12.3. Qualidade do aparelho celular	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0012_0004	12.4. Variedade das marcas e modelos dos telefones oferecidos no kit (chip ou aparelho+chip) do celular pré-pago	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0012_0005	12.5. Modernidade da empresa	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu

q0013_0001	13.1. Quantidade de locais que vendem o kit (chip ou aparelho + chip) do celular pré-pago	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0013_0002	13.2. Facilidade de encontrar locais que vendem cartões/créditos pré-pago	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0013_0003	13.3. Disponibilidade vários cartões de diversos valores	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0013_0004	13.4. Os cartões de pequenos valores são encontrados com facilidade	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu

q0014	14. Qual a nota numa escala de 0 a 10 você atribui aos serviços prestados por sua empresa?	0	0
		1	1
		2	2
		3	3
		4	4
		5	5
		6	6
		7	7
		8	8
		9	9
		10	10
		99(a)	Não respondeu
q0015_1	15. Deseja falar ainda sobre algum outro aspecto da prestação de serviços, além daqueles que já foram mencionados?		
q0015_2	15. Deseja falar ainda sobre algum outro aspecto da prestação de serviços, além daqueles que já foram mencionados? continuação		
q0015_3	15. Deseja falar ainda sobre algum outro aspecto da prestação de serviços, além daqueles que já foram mencionados? continuação		
q0015_4	15. Deseja falar ainda sobre algum outro aspecto da prestação de serviços, além daqueles que já foram mencionados? Continuação		
q0015_5	15. Deseja falar ainda sobre algum outro aspecto da prestação de serviços, além daqueles que já foram mencionados? continuação		

q0016_0001	16.1. Para fazer ligações	0	0
		1	1
		2	2
		3	3
		4	4
		5	5
		6	6
		7	7
		8	8
		9	9
		10	10
		99(a)	Não respondeu
q0016_0002	16.2. Para receber ligações	0	0
		1	1
		2	2
		3	3
		4	4
		5	5
		6	6
		7	7
		8	8
		9	9
		10	10
		99(a)	Não respondeu

q0016_0003	16.3. Durante o dia	0	0
		1	1
		2	2
		3	3
		4	4
		5	5
		6	6
		7	7
		8	8
		9	9
		10	10
		99(a)	Não respondeu
q0016_0004	16.4. Durante a noite	0	0
		1	1
		2	2
		3	3
		4	4
		5	5
		6	6
		7	7
		8	8
		9	9
		10	10
		99(a)	Não respondeu

q0016_0005	16.5. Durante a semana	0	0
		1	1
		2	2
		3	3
		4	4
		5	5
		6	6
		7	7
		8	8
		9	9
		10	10
		99(a)	Não respondeu
q0016_0006	16.6. Durante o final de semana	0	0
		1	1
		2	2
		3	3
		4	4
		5	5
		6	6
		7	7
		8	8
		9	9
		10	10
		99(a)	Não respondeu

q0016_0007	16.7. Para receber mensagem	0	0
		1	1
		2	2
		3	3
		4	4
		5	5
		6	6
		7	7
		8	8
		9	9
		10	10
		99(a)	Não respondeu
q0016_0008	16.8. Como relógio / despertador	0	0
		1	1
		2	2
		3	3
		4	4
		5	5
		6	6
		7	7
		8	8
		9	9
		10	10
		99(a)	Não respondeu

q0017	17. Há quanto tempo o(a) Sr.(a) tem seu telefone celular pré-pago?	1	Até 6 meses
		2	Até 1 ano
		3	Até 2 anos
		4	Até 5 anos
		5	Acima de 5 anos
		9(a)	Não respondeu
q0018	18. Qual a principal finalidade com que o(a) Sr.(a) usa o seu telefone celular?		
q0019	19. Quantas linhas de telefone fixo o(a) Sr.(a) tem na sua residência?	999(a)	Não respondeu
q0020	20. Possui acesso à Internet na sua residência?	1	Sim
		2	Não
		9(a)	Não respondeu
q0021_0001	21.1. Celular pré-pago		
q0021_0002	21.2. Celular pós-pago		
q0021_0003	21.3. Computador		
q0021_0004	21.4. Automóvel		
q0022	22. Na sua residência tem TV por Assinatura?	1	Não
		2	Sim, via cabo
		3	Sim, via satélite (DTH)
		4	Sim, via rádio (MMDS)
		9(a)	Não respondeu

q0023	23. A sua residência é:	1	Própria quitada
		2	Própria financiada
		3	Alugada
		4	Outra situação
		9(a)	Não respondeu
q0024	24. Quantas pessoas moram na sua residência, incluindo empregados?		
q0025	25. Quem são essas pessoas? (Pai, mãe, esposa(o), companheira(o), filho(a), amigo(a), etc.)	1	1. Casal com filho(s) menor(es) de 18 anos.
		2	2. Casal com filho(s) maior(es) de 18 anos.
		3	3. Casal com filho(s) menor(es) e maior(es) de 18 anos.
		4	4. Casal sem filhos.
		5	5. Solteiro(a) com filho(s).
		6	6. Indivíduos vivendo com outros (sem grau de parentesco)
		7	7. Indivíduo vivendo sozinho.
		8	8. Viúvo(a)/ desquitado(a)/ divorciado(a) com filhos.
		9	9. Família estendida (tios, avós, primos, sobrinho)
		77	Outro (especifique)
	99(a)	Não respondeu	
q0025_other	25. Outro (especifique)		
q0026	26. Quantos membros da residência contribuem para a renda total do domicílio?	99(a)	Não respondeu

q0027	27. Caso fossem somadas as rendas individuais de todos os moradores, qual seria o total aproximado da renda domiciliar?	1	Até dois Salários Mínimos (Até R\$ 1.090,00)
		2	De dois a seis Salário Mínimos (De R\$ 1.090,01 até R\$ 3.270,00)
		3	De seis a quinze Salários Mínimos (De R\$ 3.270,01 até R\$ 8.175,00)
		4	De quinze a trinta Salários Mínimos (De R\$ 8.175,01 até R\$ 16.350,00)
		5	Acima de trinta Salários Mínimos (Acima de R\$ 16.350,00)
		9(a)	Não respondeu
q0028	28. Possui cartão de crédito?	1	Sim
		2	Não
		9(a)	Não respondeu
q0029	29. Sexo	1	Masculino
		2	Feminino
		9(a)	Não respondeu
q0030	30. Estado Civil	1	Solteiro
		2	Casado
		3	Divorciado / separado / desquitado
		4	Viúvo
		7	Outro (especifique)
		9(a)	Não respondeu
q0030_other	30. Outro (especifique)		

q0031	31. Grau de Instrução	1	Sem escolaridade
		2	1º Grau incompleto (Ensino Fundamental)
		3	1º Grau completo (Ensino Fundamental)
		4	2º Grau incompleto (Ensino Médio)
		5	2º Grau completo (Ensino Médio)
		6	Superior incompleto
		7	Superior completo
		8	Pós-Graduação
		9(a)	Não respondeu
q0032	32. Principal Ocupação	1	Proprietário ou sócio de empresa
		2	Profissional liberal
		3	Funcionário público
		4	Funcionário empresa privada
		5	Consultor / autônomo
		6	Estudante
		7	Dona de casa
		8	Aposentado
		9	Desempregado
		77	Outro (especifique)
		99(a)	Não respondeu
q0032_other	32. Outro (especifique)		

F1	Fator Informações		
F2	Fator Serviços		
F3	Fator Atendimento nas Lojas		
F4	Fator Qualidade das Ligações e Cobertura		
F5	Fator Locais de Venda		
F6	Fator Preços dos Serviços		
F7	Fator Qualidade do Aparelho		
F8	Fator Atendimento por Telefone		
IS_F1	Índice Informações		
IS_F2	Índice Serviços		
IS_F3	Índice Atendimento nas Lojas		
IS_F4	Índice Qualidade das Ligações e Cobertura		
IS_F5	Índice Locais de Venda		
IS_F6	Índice Preços dos Serviços		
IS_F7	Índice Qualidade do Aparelho		
IS_F8	Índice Atendimento por Telefone		
Indice_ANATEL	Índice de Satisfação Geral		
peso	Ponderação segundo menor unidade amostral		

(a) Valor de missing e/ou não resposta.

7.3. DICIONÁRIO DE DADOS: STFC - RESIDENCIAL

Variável	Label	Valor	Categoria
NUMERO	Número do questionário		
FASE	Fase de coleta dos dados	1	Fase 1
		2	Fase 2
		3	Fase 3
CHAVE	Identificação de sub-amostra		
CHAVE_cod	Prestadora/Estado	1	CTBC (GO)
		2	CTBC (MG)
		3	CTBC (MS)
		4	CTBC (SP)
		5	Embratel (AL)
		6	Embratel (AM)
		7	Embratel (BA)
		8	Embratel (CE)
		9	Embratel (DF)
		10	Embratel (ES)
		11	Embratel (GO)
		12	Embratel (MG)
		13	Embratel (MS)
		14	Embratel (PA)
		15	Embratel (PB)
		16	Embratel (PE)
		17	Embratel (PR)
		18	Embratel (RJ)
		19	Embratel (RN)
		20	Embratel (RS)
		21	Embratel (SC)
		22	Embratel (SE)
		23	Embratel (SP)

		24	GVT (BA)
		25	GVT (CE)
		26	GVT (DF)
		27	GVT (ES)
		28	GVT (GO)
		29	GVT (MG)
		30	GVT (MS)
		31	GVT (MT)
		32	GVT (PE)
		33	GVT (PR)
		34	GVT (RJ)
		35	GVT (RS)
		36	GVT (SC)
		37	GVT (SP)
		38	OI (AC)
		39	OI (AL)
		40	OI (AM)
		41	OI (AP)
		42	OI (BA)
		43	OI (CE)
		44	OI (DF)
		45	OI (ES)
		46	OI (GO)
		47	OI (MA)
		48	OI (MG)
		49	OI (MS)
		50	OI (MT)
		51	OI (PA)
		52	OI (PB)
		53	OI (PE)
		54	OI (PI)
		55	OI (PR)

		56	OI (RJ)
		57	OI (RN)
		58	OI (RO)
		59	OI (RR)
		60	OI (RS)
		61	OI (SC)
		62	OI (SE)
		63	OI (TO)
		64	SERCOMTEL (PR)
		65	TELEFONICA (SP)
DATA	Data de realização da entrevista		
AUDIOS	Arquivos de áudios da entrevista		
TEMPO	Tempo de realização da entrevista		
UF	Unidade da Federação	11	AC
		12	AL
		13	AM
		14	AP
		15	BA
		16	CE
		17	DF
		18	ES
		19	GO
		20	MA
		21	MG
		22	MS
		23	MT
		24	PA
		25	PB
		26	PE
		27	PI
28	PR		
29	RJ		

		30	RN
		31	RO
		32	RR
		33	RS
		34	SC
		35	SE
		36	SP
		37	TO
DDD	Código de Área		
idade	Faixa etária	1	Menos de 20
		2	20 a 29
		3	30 a 39
		4	40 a 49
		5	50 anos ou mais
		9(a)	Não respondeu
SETOR		35	Não se aplica
REGIAO	Região do Plano de Outorga	1	Região I
		2	Região II
		3	Região III
		4	Não se aplica
q0001	1. Código de login		
q0002	2. Telefone discado		
q0005	5. Qual a sua prestadora de telefonia fixa residencial?	1	CTBC
		2	EMBRATEL
		3	GVT
		4	OI
		5	SERCOMTEL
		6	TELEFÔNICA
		7	OUTRA OPERADORA (encerrar questionário)

q0006_0001	6.1. Atendimento pessoal realizado pelo(as) atendentes da prestadora de telefonia fixa local quando o(a) Sr.(a) vai no escritório da empresa para resolver problemas/ dúvidas/reclamações.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0006_0002	6.2. Atendimento realizado por telefone pelos(as) atendentes da prestadora de telefonia fixa local.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0006_0003	6.3. Interesse/ boa vontade dos(as) atendentes da prestadora de telefonia fixa local em resolver os problemas/ dúvidas/ reclamações apresentadas.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0006_0004	6.4. Clareza das informações prestadas pelos(as) atendentes da prestadora de telefonia fixa local.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0006_0005	6.5. Solução dada pelos(as) atendentes da prestadora de telefonia fixa local ao problema/ dúvida/ reclamação apresentada.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu

q0006_0006	6.6. Rapidez com que é dada a resposta pela prestadora de telefonia fixa local ao problema/ dúvida/ reclamação apresentada.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0006_0007	6.7. Praticidade para se registrar uma solicitação/reclamação.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0006_0008	6.8. Facilidade de completamento da ligação para call center da prestadora de telefonia fixa local.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0006_0009	6.9. Ágil/Rápido atendimento pelo atendente quando escolhida a opção falar com o atendente.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0006_0010	6.10. Facilidade de identificar nos menus disponíveis a opção em que se deseja o atendimento.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu

q0007_0001	7.1. Quantidade de informações contidas na conta.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0007_0002	7.2. Exatidão dos valores cobrados na conta.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0007_0003	7.3. Existência de diferentes formas de pagamento da conta (débito em conta, cartão de crédito, bancos disponíveis, etc).	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0007_0004	7.4. Prazo de cinco dias entre recebimento da conta e pagamento.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0008_0001	8.1. Qualidade do som nas ligações locais (volume do som, nível de ruído ou chiado, eco e linha cruzada).	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu

q0008_0002	8.2. Quantidade de vezes que completa a ligação para um número discado.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0008_0003	8.3. Qualidade das ligações a cobrar.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0008_0004	8.4. Qualidade das ligações para outro telefone fixo.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0008_0005	8.5. Qualidade das ligações para um telefone celular.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0009_0001	9.1. Valor cobrado nas promoções.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu

q0009_0002	9.2. Preço cobrado por minuto para ligações locais para outro telefone fixo.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0009_0003	9.3. Preço cobrado por minuto para ligações locais para telefone celular.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0009_0004	9.4. Preço cobrado pela assinatura básica [valor mínimo da conta].	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0009_0005	9.5. Valor dos descontos de acordo com horários (noite, fim de semana, etc).	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0009_0006	9.6. Valor da taxa de transferência (transferência de proprietário ou mudança de endereço).	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu

q0010_0001	10.1. Quantidade de informações sobre os diferentes serviços e planos oferecidos pela prestadora de telefonia fixa local.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0010_0002	10.2. Clareza das informações apresentadas nos comparativos de planos de serviço.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0010_0003	10.3. Clareza das informações apresentadas através de anúncios de sua prestadora de telefonia fixa na TV, Rádio, Jornais, revistas e Internet.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0010_0004	10.4. Utilidade das informações apresentadas por sua prestadora de telefonia fixa através de anúncios na TV, Rádios, Jornais, Revistas e Internet.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0010_0005	10.5. Clareza das informações apresentadas nos manuais, catálogos e folhetos da prestadora de telefonia fixa local.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu

q0010_0006	10.6. Clareza das informações apresentadas nas ofertas dos combos (telefone + internet + tv).	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0011_0001	11.1. Facilidade/praticidade na utilização dos serviços prestados por sua prestadora de telefonia fixa.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0011_0002	11.2. Tempo para instalação do telefone em casa.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0011_0003	11.3. Modernidade, atualização tecnológica da prestadora de telefonia fixa local.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0011_0004	11.4. Transferência de endereço.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu

q0011_0005	11.5. Agilidade para realização da portabilidade numérica (caso já tenha necessitado)	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0012_0001	12.1. Horário para efetuar consertos de linhas.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0012_0002	12.2. Interesse/ boa vontade dos técnicos da prestadora de telefonia fixa local que efetuam consertos.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0012_0003	12.3. Tempo para o conserto da linha telefônica.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0012_0004	12.4. Efetividade/qualidade dos serviços de manutenção.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu

q0012_0005	12.5. Quantidade de interrupções da linha telefônica.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0013	13. O(A) senhor(a) estaria disposto a pagar menos por um serviço de Telefonia Fixa de menor qualidade?	1	Sim
		2	Não
		3	Não sabe
		9(a)	Não respondeu
q0014	14. Qual a nota numa escala de 0 a 10 você atribui aos serviços prestados por sua empresa de telefonia fixa local?	0	0
		1	1
		2	2
		3	3
		4	4
		5	5
		6	6
		7	7
		8	8
		9	9
q0015	15. O(A) Sr(a) costuma utilizar o telefone de sua residência para fazer ligações de longa distância (DDD / LDN)?	1	Sim
		2	Não
		9(a)	Não respondeu
q0016	16. Qual a prestadora que o(a) Sr(a) mais utiliza para fazer ligações de longa distância (DDD / LND)?	1	A mesma operadora que fornece a linha
		2	Outra prestadora (nome e/ou código da prestadora)
q0016_other	16. Outra prestadora (nome e/ou código da prestadora)		

q0017_0001	17.1. Qualidade das ligações interurbanas (nível de ruído, chiado, volume de som, eco, linha cruzada).	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0017_0002	17.2. Quantidade de ligações interurbanas sem interrupções, quedas ou cortes.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0017_0003	17.3. Quantidade de vezes que completa ligações interurbanas no número digitado.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0017_0004	17.4. Tempo que leva para o outro telefone apresentar algum sinal (chamando, ocupado) na ligação interurbana.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0017_0005	17.5. Preço/custo das ligações interurbanas.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu

q0017_0006	17.6. Detalhamento da conta para as ligações interurbanas da [...citar prestadora...].	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0017_0007	17.7. Informações fornecidas para ligações interurbanas pela prestadora [citar prestadora].	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0017_0008	17.8. Qualidade do atendimento para ligações interurbanas da (citar prestadora).	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0017_0009	17.9. Clareza da conta para as ligações interurbanas da (citar prestadora).	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0018	18. O(A) Sr(a) costuma utilizar o telefone de sua residência para fazer ligações internacionais?	1	Sim
		2	Não
		9(a)	Não respondeu

q0019	19. Qual a prestadora que o(a) Sr(a) mais utiliza para fazer ligações internacionais?	1	A mesma operadora que fornece a linha
		2	Outra prestadora (nome e código da prestadora)
		9(a)	Não respondeu
q0019_other	19. Outra prestadora (nome e código da prestadora)		
q0020_0001	20.1. Qualidade das ligações internacionais (nível de ruído, chiado, volume de som, eco, linha cruzada).	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0020_0002	20.2. Quantidade de ligações internacionais sem interrupções, quedas ou cortes.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0020_0003	20.3. Quantidade de vezes que completa ligações internacionais no número digitado.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0020_0004	20.4. Tempo que leva para o outro telefone apresentar algum sinal (chamando, ocupado) na ligação internacionais.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu

q0020_0005	20.5. Preço/custo das ligações internacionais.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0020_0006	20.6. Detalhamento da conta para as ligações internacionais da [...citar prestadora...].	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0020_0007	20.7. Informações fornecidas para ligações internacionais pela prestadora (citar prestadora).	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0020_0008	20.8. Qualidade do atendimento para ligações internacionais da (citar prestadora).	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0020_0009	20.9. Clareza da conta para as ligações internacionais da (citar prestadora).	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu

q0021	21. O(A) Sr(a) gostaria de falar ainda sobre algum outro aspecto de satisfação ou insatisfação em relação aos serviços e a prestadora de telefonia fixa residencial, além daqueles que já foram mencionados?		
q0022_0001	22.1. Para fazer ligações	0	0
		1	1
		2	2
		3	3
		4	4
		5	5
		6	6
		7	7
		8	8
		9	9
		10	10
		99(a)	Não respondeu
q0022_0002	22.2. Para receber ligações	0	0
		1	1
		2	2
		3	3
		4	4
		5	5
		6	6
		7	7
		8	8
		9	9
		10	10
		99(a)	Não respondeu

q0022_0003	22.3. Durante o dia	0	0
		1	1
		2	2
		3	3
		4	4
		5	5
		6	6
		7	7
		8	8
		9	9
		10	10
		99(a)	Não respondeu
q0022_0004	22.4. Durante a noite	0	0
		1	1
		2	2
		3	3
		4	4
		5	5
		6	6
		7	7
		8	8
		9	9
		10	10
		99(a)	Não respondeu

q0022_0005	22.5. Durante a semana	0	0
		1	1
		2	2
		3	3
		4	4
		5	5
		6	6
		7	7
		8	8
		9	9
		10	10
		99(a)	Não respondeu
q0022_0006	22.6. Durante o fim de semana	0	0
		1	1
		2	2
		3	3
		4	4
		5	5
		6	6
		7	7
		8	8
		9	9
		10	10
		99(a)	Não respondeu
q0023	23. Quantas linhas de telefone fixo o(a) Sr(a) tem na sua residência?	999(a)	Não respondeu
q0024	24. E quantos aparelhos tem instalados na sua residência?	999(a)	Não respondeu
q0025	25. Possui acesso à Internet através de sua prestadora de Telefonia Fixa?	1	Sim
		2	Não
		9(a)	Não respondeu

q0026_0001	26.1. Velocidade de acesso à Internet.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0026_0002	26.2. Estabilidade da conexão.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0026_0003	26.3. Valores cobrados pelo acesso à Internet.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0027	27. O(A) Sr(a) costuma usar telefone público/ orelhão?	1	Sim
		2	Não
		9(a)	Não respondeu
q0028_0001	28.1. Celular pré-pago	9999(a)	Não respondeu
q0028_0002	28.2. Celular pós-pago	999(a)	Não respondeu
q0028_0003	28.3. Computador	999(a)	Não respondeu
q0028_0004	28.4. Automóveis	999(a)	Não respondeu
q0029	29. Na sua residência tem TV por assinatura?	1	Não
		2	Sim, via cabo
		3	Sim, via satélite (DTH)
		4	Sim, via rádio (MMDS)
		9(a)	Não respondeu

q0030	30. A sua residência é:	1	Própria quitada
		2	Própria financiada
		3	Alugada
		4	Outra situação
		9(a)	Não respondeu
q0003	3. Idade: Se 15 anos ou menos, agradecer e encerrar a entrevista.	999(a)	'Não respondeu
q0004	4. Sexo	1	Masculino
		2	Feminino
		9(a)	Não respondeu
q0031	31. Quantas pessoas moram na sua residência, incluindo empregados?	9999(a)	Não respondeu
q0032	32. Quem são essas pessoas? (Pai, mãe, esposa(o), companheira(o), filho(a), amigo(a), etc.)	0	Outro (especifique)
		1	Casal com filho(s) menor(es) de 18 anos.
		2	Casal com filho(s) maior(es) de 18 anos.
		3	Casal com filho(s) menor(es) e maior(es) de 18 anos.
		4	Casal sem filhos.
		5	Solteiro(a) com filho(s).
		6	Indivíduos vivendo com outros (sem grau de parentesco).
		7	Indivíduo vivendo sozinho.
		8	Viúvo(a)/ desquitado(a)/ divorciado(a) com filhos.
9	Família estendida (tios, avós, primos, sobrinhos, etc).		
q0032	32.Outro (especifique)		
q0035	35. Quantos membros da residência contribuem para a renda total do domicílio?	9999(a)	Não respondeu

q0033	33. Na sua família, há alguma pessoa com deficiência auditiva?	1	Sim
		2	Não
		9(a)	Não respondeu
q0034	34. Que nota de 1 a 5 o(a) Sr(a) atribui para expressar a satisfação em relação ao serviço da central de intermediação 142 para se comunicar por telefone com a pessoa com deficiência auditiva?	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		6	Nunca utilizou
		7	Não conhece
		9(a)	Não respondeu
q0036	36. Qual o total aproximado da renda domiciliar?	1	Até dois Salários Mínimos (Até R\$ 1.090,00)
		2	De dois a seis Salário Salários (De R\$ 1.090,01 até R\$ 3.270)
		3	De seis a quinze Salários Mínimos (De R\$ 3.270,01 até R\$ 8.1
		4	De quinze a trinta Salários Mínimos (De R\$ 8.175,01 até R\$ 1
		5	Acima de trinta Salários Mínimos (Acima de R\$ 16.350,00)
		9(a)	Não respondeu
q0037	37. Estado Civil	1	Solteiro
		2	Casado
		3	Divorciado / separado / desquitado
		4	Viúvo
		7	Outro (especifique)
		9(a)	Não respondeu
q0037_other	37.Outro (especifique)		

q0038	38. Grau de Instrução	1	Sem escolaridade
		2	1º Grau incompleto (Ensino Fundamental)
		3	1º Grau completo (Ensino Fundamental)
		4	2º Grau incompleto (Ensino Médio)
		5	2º Grau completo (Ensino Médio)
		6	Superior incompleto
		7	Superior completo
		8	Pós-Graduação
		9(a)	Não respondeu
		q0039	39. Ocupação
2	Profissional liberal		
3	Funcionário público		
4	Funcionário empresa privada		
5	Consultor / autônomo		
6	Estudante		
7	Dona de casa		
8	Aposentado		
9	Desempregado		
77	Outro (especifique)		
99(a)	Não respondeu		
q0039_other	39.Outro (especifique)		

F1	Fator Atendimento		
F2	Fator Tarifas / Preços		
F3	Fator Qualidade das Ligações		
F4	Fator Serviços de Manutenção		
F5	Fator Informações		
F6	Fator Conta, cobrança e condições de pagamento		
F7	Fator Serviços		
IS_F1	Índice Atendimento		
IS_F2	Índice Tarifas / Preços		
IS_F3	Índice Qualidade das Ligações		
IS_F4	Índice Serviços de Manutenção		
IS_F5	Índice Informações		
IS_F6	Índice Conta, cobrança e condições de pagamento		
IS_F7	Índice Serviços		
IS_F8	Índice Atendimento por Telefone		
Indice_ANATEL	Índice de Satisfação Geral		
peso	Ponderação segundo menor unidade amostral		

(a) Valor de missing e/ou não resposta.

7.4. DICIONÁRIO DE DADOS: STFC – NÃO RESIDENCIAL

Variável	Label	Valor	Categoria
NUMERO	Número do questionário		
FASE	Fase de coleta dos dados	1	Fase 1
		2	Fase 2
		3	Fase 3
CHAVE	Identificação de sub-amostra		
CHAVE_cod	Prestadora/Estado	1	CTBC (GO)
		2	CTBC (MG)
		3	CTBC (MS)
		4	CTBC (SP)
		5	Embratel (AL)
		6	Embratel (AM)
		7	Embratel (BA)
		8	Embratel (CE)
		9	Embratel (DF)
		10	Embratel (ES)
		11	Embratel (GO)
		12	Embratel (MA)
		13	Embratel (MG)
		14	Embratel (MS)
		15	Embratel (MT)
		16	Embratel (PA)
		17	Embratel (PB)
		18	Embratel (PE)
		19	Embratel (PI)
		20	Embratel (PR)

		21	Embratel (RJ)
		22	Embratel (RN)
		23	Embratel (RS)
		24	Embratel (SC)
		25	Embratel (SE)
		26	Embratel (SP)
		27	GVT (BA)
		28	GVT (CE)
		29	GVT (DF)
		30	GVT (ES)
		31	GVT (GO)
		32	GVT (MG)
		33	GVT (MS)
		34	GVT (MT)
		35	GVT (PE)
		36	GVT (PR)
		37	GVT (RJ)
		38	GVT (RS)
		39	GVT (SC)
		40	GVT (SP)
		41	OI (AC)
		42	OI (AL)
		43	OI (AM)
		44	OI (AP)
		45	OI (BA)
		46	OI (CE)
		47	OI (DF)
		48	OI (ES)

		49	OI (GO)
		50	OI (MA)
		51	OI (MG)
		52	OI (MS)
		53	OI (MT)
		54	OI (PA)
		55	OI (PB)
		56	OI (PE)
		57	OI (PI)
		58	OI (PR)
		59	OI (RJ)
		60	OI (RN)
		61	OI (RO)
		62	OI (RR)
		63	OI (RS)
		64	OI (SC)
		65	OI (SE)
		66	OI (TO)
		67	SERCOMTEL (PR)
		68	TELEFONICA (SP)
DATA	Data de realização da entrevista		
AUDIOS	Arquivos de áudios da entrevista		
TEMPO	Tempo de realização da entrevista		

UF	Unidade da Federação	11	AC
		12	AL
		13	AM
		14	AP
		15	BA
		16	CE
		17	DF
		18	ES
		19	GO
		20	MA
		21	MG
		22	MS
		23	MT
		24	PA
		25	PB
		26	PE
		27	PI
		28	PR
		29	RJ
		30	RN
31	RO		
32	RR		
33	RS		
34	SC		
35	SE		
36	SP		
37	TO		

idade	Faixa etária	1	Menos de 20
		2	20 a 29
		3	30 a 39
		4	40 a 49
		5	50 anos ou mais
		9(a)	Não respondeu
SETOR	Setor	35	Não se aplica
REGIAO	Região do Plano de Outorga	1	Região I
		2	Região II
		3	Região III
		4	Não se aplica
q0001	1. Código de login		
q0002	2. Telefone discado		
q0003	3. Idade:	999(a)	Não respondeu
q0004	4. Sexo	1	Masculino
		2	Feminino
		9(a)	Não respondeu
q0005	5. Qual o porte da empresa?	1	Micro Empresa
		2	Pequena Empresa
		3	Média Empresa
		4	Grande Empresa
		9(a)	Não sabe / Não respondeu
q0006	6. Aproximadamente quantos funcionários trabalham nesse estabelecimento?	999(a)	Não respondeu
q0007	7. Qual o ramo de atividade da sua empresa/instituição?		

q0008	8. Qual a sua prestadora de telefonia fixa empresarial?	1	CTBC
		2	EMBRATEL
		3	GVT
		4	OI
		5	SERCOMTEL
		6	TELEFÔNICA
q0009_0001	9.1. Facilidade de contato com a prestadora de telefonia fixa local.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0009_0002	9.2. Atendimento realizado por telefone pelos(as) atendentes da prestadora de telefonia fixa local.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0009_0003	9.3. Atendimento pessoal realizado pelo(as) atendentes da prestadora de telefonia fixa local quando o(a) Sr.(a) vai ao escritório da empresa para resolver o problema/dúvida/reclamações.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu

q0009_0004	9.4. Cortesia, educação e atenção por parte dos(as) atendentes da prestadora de telefonia fixa local.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0009_0005	9.5. Clareza das informações prestadas pelos(as) atendentes da prestadora de telefonia fixa local.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0009_0006	9.6. Solução dada pelos(as) atendentes da prestadora de telefonia fixa local ao problema/ dúvida/ reclamação apresentada.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0009_0007	9.7. Rapidez com que é dada a resposta pela prestadora de telefonia fixa local ao problema/ dúvida/ reclamação apresentada.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu

q0009_0008	9.8. Praticidade para se registrar uma solicitação/reclamação.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0009_0009	9.9. Facilidade de completamento da ligação para call center da prestadora de telefonia fixa local.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0009_0010	9.10. Ágil/Rápido atendimento pelo atendente quando escolhida a opção falar com o atendente.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0009_0011	9.11. Facilidade de identificar nos menus disponíveis a opção em que se deseja o atendimento.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu

q0009_0012	9.12. Agilidade para realização da portabilidade numérica (caso já tenha necessitado).	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0010_0001	10.1. Utilidade das informações contidas na conta.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0010_0002	10.2. Clareza/ detalhamento das informações contidas na conta.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0010_0003	10.3. Exatidão dos valores cobrados na conta (precisão da conta).	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu

q0010_0004	10.4. Facilidade de escolha da melhor data para pagamento da conta telefônica.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0010_0005	10.5. Existência de diferentes formas de pagamento da conta (débito em conta, cartão de crédito, bancos disponíveis ou outras formas de pagamento).	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0010_0006	10.6. Prazo entre o recebimento da conta e o pagamento.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0011_0001	11.1. Facilidade para conseguir linha.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu

q0011_0002	11.2. Qualidade das ligações feitas para um telefone celular.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0011_0003	11.3. Qualidade das ligações feitas para outro telefone fixo.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0011_0004	11.4. Qualidade das ligações para enviar e receber fax.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0012_0001	12.1. Existência de promoções de tarifas reduzidas	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu

q0012_0002	12.2. Preço cobrado por minuto para ligações locais para outro telefone fixo.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0012_0003	12.3. Preço cobrado por minuto para ligações locais para um telefone celular.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0012_0004	12.4. Valor do desconto de acordo com o horário.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0012_0005	12.5. Valor da taxa de transferência (transferência de proprietário ou mudança de endereço).	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu

q0013_0001	13.1. Variedade/ quantidade de serviços oferecidos pela prestadora de telefonia fixa local.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0013_0002	13.2. Tempo para obtenção de uma nova linha.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0013_0003	13.3. Modernidade/ atualização tecnológica da prestadora de telefonia fixa local.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0013_0004	13.4. Informações sobre as diferentes tarifas cobradas pela prestadora de telefonia fixa local. fixa local.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu

q0013_0005	13.5. Utilidade das informações apresentadas nos manuais, catálogos e folhetos da prestadora de telefonia fixa local.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0014_0001	14.1. Qualidade da solução dos defeitos/problemas do telefone.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0014_0002	14.2. Interesse/ boa vontade dos técnicos da prestadora de telefonia fixa local que efetuam consertos.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0014_0003	14.3. Capacidade/ conhecimento dos técnicos da prestadora de telefonia fixa local que efetuam consertos.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu

q0014_0004	14.4. Tempo para o conserto da linha telefônica.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0014_0005	14.5. Efetividade/qualidade dos serviços de manutenção.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0014_0006	14.6. Quantidade de interrupções da linha telefônica.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0015	15. Possui acesso à Internet através de sua prestadora de Telefonia Fixa?	1	Sim
		2	Não
		9(a)	Não respondeu
q0016_0001	16.1. Velocidade de acesso à Internet.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu

q0016_0002	16.2. Estabilidade da conexão.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0016_0003	16.3. Valores cobrados pelo acesso à Internet.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0017	17. O(A) senhor(a) estaria disposto a pagar menos por um serviço de Telefonia Fixa de menor qualidade?	1	Sim
		2	Não
		3	Não sabe
		9(a)	Não respondeu
q0018	18. Qual a nota numa escala de 0 a 10 você atribui aos serviços prestados por sua empresa de telefonia fixa local?	0	0
		1	1
		2	2
		3	3
		4	4
		5	5
		6	6
		7	7
		8	8
		9	9
		10	10
		99(a)	Não respondeu

q0019	19. A sua empresa/ instituição costuma utilizar o telefone para fazer ligações de longa distância (DDD / LDN)?	1	Sim
		2	Não
		9(a)	Não respondeu
q0020	20. Qual a prestadora que sua empresa / instituição mais utiliza para fazer ligações de longa distância (DDD / LDN)?	1	A mesma operadora que fornece a linha
		2	Outra prestadora (especifique)
		9(a)	Não respondeu
q0020_other	20.Outra prestadora (especifique)		
q0021_0001	21.1. Qualidade das ligações de longa distância (nível de ruído, chiado, volume de som, eco, linha cruzada).	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0021_0002	21.2. Quantidade de ligações de longa distância sem interrupções, quedas ou cortes.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0021_0003	21.3. Quantidade de vezes que completa ligações longa distância no número digitado.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu

q0021_0004	21.4. Tempo que leva para o outro telefone apresentar algum sinal (chamando, ocupado) na ligação de longa distância.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0021_0005	21.5. Preço/custo das ligações de longa distância.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0021_0006	21.6. Informações fornecidas para ligações de longa distância pela [...citar prestadora...].	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0021_0007	21.7. Qualidade do atendimento para ligações de longa distância da [...citar prestadora...].	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu

q0021_0008	21.8. Clareza da conta para as ligações de longa distância da [...citar prestadora...].	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0021_0009	21.9. Detalhamento da conta para as ligações de longa distância da [...citar prestadora...].	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0022	22. A sua empresa/ instituição costuma utilizar o telefone para fazer ligações internacionais?	1	Sim
		2	Não
		9(a)	Não respondeu
q0023	23. Qual a prestadora que sua empresa/ instituição mais utiliza para fazer ligações internacionais?	1	A mesma operadora que fornece a linha
		2	Outra prestadora (especifique)
		9(a)	Não respondeu
q0024_0001	24.1. Qualidade das ligações internacionais (nível de ruído, chiado, volume de som, eco, linha cruzada).	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu

q0024_0002	24.2. Quantidade de ligações internacionais sem interrupções, quedas ou cortes.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0024_0003	24.3. Quantidade de vezes que completa ligações internacionais no número digitado.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0024_0004	24.4. Tempo que leva para o outro telefone apresentar algum sinal (chamando, ocupado) na ligação internacionais.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0024_0005	24.5. Preço/custo das ligações internacionais.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu

q0024_0006	24.6. Informações fornecidas para ligações internacionais pela [...citar prestadora...].	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0024_0007	24.7. Qualidade do atendimento para ligações internacionais da [...citar prestadora...].	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0024_0008	24.8. Clareza da conta para as ligações internacionais da [...citar prestadora...].	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0024_0009	24.9. Detalhamento da conta para as ligações internacionais da [...citar prestadora...].	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu

q0025_0001	25.1. Para fazer vendas de telemarketing	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		6	Não utiliza
		9(a)	Não respondeu
q0025_0002	25.2. Para fazer compras	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		6	Não utiliza
		9(a)	Não respondeu
q0025_0003	25.3. Serviço 0800/atendimento ao consumidor	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		6	Não utiliza
		9(a)	Não respondeu
q0025_0004	25.4. Fazer comunicação: tele conferência e/ou vídeo conferência (transmissão ou recepção)	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		6	Não utiliza
		9(a)	Não respondeu

q0025_0005	25.5. Serviço de correio de voz / caixa postal	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		6	Não utiliza
		9(a)	Não respondeu
q0025_0006	25.6. Serviço Siga-me / Desvio de ligação para celular	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		6	Não utiliza
		9(a)	Não respondeu
q0025_0007	25.7. Linha privada de voz (LP) ou rede corporativa para conexão entre escritórios / fábricas / clientes / fornecedores, etc.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		6	Não utiliza
		9(a)	Não respondeu
q0025_0008	25.8. Serviço da Central de Intermediação (142) para se comunicar por telefone com pessoa com deficiência auditiva.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		6	Não utiliza
		9(a)	Não respondeu

q0026	26. O(A) Sr(a) gostaria de falar ainda sobre algum outro aspecto de satisfação ou insatisfação da sua empresa/ instituição em relação aos serviços e a prestadora de telefonia fixa local, além daqueles que já foram mencionados?		
q0027_0001	27.1. Para fazer ligações	0	0
		1	1
		2	2
		3	3
		4	4
		5	5
		6	6
		7	7
		8	8
		9	9
		10	10
		99(a)	Não respondeu
q0027_0002	27.2. Para receber ligações	0	0
		1	1
		2	2
		3	3
		4	4
		5	5
		6	6
		7	7
		8	8
		9	9
		10	10
		99(a)	Não respondeu

q0027_0003	27.3. No período da manhã	0	0
		1	1
		2	2
		3	3
		4	4
		5	5
		6	6
		7	7
		8	8
		9	9
		10	10
q0027_0004	27.4. No período da tarde	99(a)	Não respondeu
		0	0
		1	1
		2	2
		3	3
		4	4
		5	5
		6	6
		7	7
		8	8
		9	9
10	10		
99(a)	Não respondeu		

q0027_0005	27.5. No período da noite	0	0
		1	1
		2	2
		3	3
		4	4
		5	5
		6	6
		7	7
		8	8
		9	9
		10	10
	99(a)	Não respondeu	
q0028	28. A sua empresa / instituição funciona somente nesse local / estabelecimento ou tem escritório/fábricas em outros locais?	1	Somente neste local/ estabelecimento.
		2	Tem escritórios/ fábricas/ estabelecimentos em outros locais
		9(a)	Não respondeu
q0029	29. Quantas linhas de telefone fixo existem no estabelecimento que está instalado esse telefone?	1	Apenas uma linha
		2	Duas linhas
		3	De 3 a 5 linhas
		4	De 6 a 9 linhas
		5	De 10 a 49 linhas
		6	Mais de 50 linhas
		9(a)	Não respondeu

F1	Fator Atendimento		
F2	Fator Tarifas / Preços		
F3	Fator Serviços de Manutenção		
F4	Fator Qualidade das Ligações		
F5	Fator Conta, Cobrança e Condições de Pagamento		
F6	Fator Serviços		
IS_F1	Índice Atendimento		
IS_F2	Índice Tarifas / Preços		
IS_F3	Índice Serviços de Manutenção		
IS_F4	Índice Qualidade das Ligações		
IS_F5	Índice Conta, Cobrança e Condições de Pagamento		
IS_F6	Índice Serviços		
Indice_ANATEL	Índice de Satisfação Geral		
peso	Ponderação segundo menor unidade amostral		

(a) Valor de missing e/ou não resposta.

7.5. DICIONÁRIO DE DADOS: STFC – TUP's

Variável	Label	Valor	Categoria
NUMERO	Número do questionário		
ENTREVISTADOR	Entrevistador		
ENTREVISTADO	Entrevistador		
SETOR	Setor	35	Não se aplica
setor_cod	Setor	1	CTBC (GO)
		2	CTBC (MG)
		3	CTBC (MS)
		4	CTBC (SP)
		5	EMBRATEL (AC)
		6	EMBRATEL (AM)
		7	EMBRATEL (AP)
		8	EMBRATEL (BA)
		9	EMBRATEL (CE)
		10	EMBRATEL (ES)
		11	EMBRATEL (GO)
		12	EMBRATEL (MA)
		13	EMBRATEL (MG)
		14	EMBRATEL (MS)
		15	EMBRATEL (MT)
		16	EMBRATEL (PA)
		17	EMBRATEL (PE)
		18	EMBRATEL (PI)
		19	EMBRATEL (PR)
		20	EMBRATEL (RJ)
		21	EMBRATEL (RN)
		22	EMBRATEL (RO)
		23	EMBRATEL (RR)
		24	EMBRATEL (RS)

		25	EMBRATEL (SP)
		26	EMBRATEL (TO)
		27	OI (AC)
		28	OI (AL)
		29	OI (AM)
		30	OI (AP)
		31	OI (BA)
		32	OI (CE)
		33	OI (DF)
		34	OI (ES)
		35	OI (GO)
		36	OI (MA)
		37	OI (MG)
		38	OI (MS)
		39	OI (MT)
		40	OI (PA)
		41	OI (PB)
		42	OI (PE)
		43	OI (PI)
		44	OI (PR)
		45	OI (RJ)
		46	OI (RN)
		47	OI (RO)
		48	OI (RR)
		49	OI (RS)
		50	OI (SC)
		51	OI (SE)
		52	OI (TO)
		53	SERCOMTEL (PR)
		54	TELEFÔNICA (SP)

REGIAO	REGIÃO	1	Região I
		2	Região II
		3	Região III
		4	Não se aplica
PRESTADORA	PRESTADORA	1	CTBC
		2	EMBRATEL
		3	OI
		4	SERCOMTEL
		5	TELEFÔNICA
UF	UF	1	AC
		2	AL
		3	AM
		4	AP
		5	BA
		6	CE
		7	DF
		8	ES
		9	GO
		10	MA
		11	MG
		12	MS
		13	MT
		14	PA
		15	PB
		16	PE
		17	PI
		18	PR
		19	RJ
		20	RN
		21	RO
		22	RR

		23	RS
		24	SC
		25	SE
		26	SP
		27	TO
CIDADE	CIDADE		
LOCALIDADE	LOCALIDADE		
TEL_TUP	TUP		
TEL_RES	TELEFONE PARA CONTATO		
SEXO	SEXO	1	Masculino
		2	Feminino
IDADE	Idade		
idade	Faixa etária	1	Menos de 20
		2	20 a 29
		3	30 a 39
		4	40 a 49
		5	50 anos ou mais
		9(a)	Não respondeu
EST_CIVIL	ESTADO CIVIL	1	Solteiro
		2	Casado
		3	Divorciado / separado / desquitado
		4	Viúvo
		77	Outro
		99(a)	Não respondeu
EST_CIVIL_OUTRO	Se Outro, qual?		

ESCOLARIDADE	ESCOLARIDADE	1	1º Grau incompleto (Ensino Fundamental)
		2	1º Grau completo (Ensino Fundamental)
		3	2º Grau incompleto (Ensino Médio)
		4	2º Grau completo (Ensino Médio)
		5	Superior incompleto
		6	Superior completo
		7	Pós-Graduação
		99(a)	Não respondeu
Q1_01_1	1.1. QUAL O TIPO DE TELEFONE PÚBLICO O(A) SR(A) UTILIZA? MÚLTIPLA_1	1	Cabine
		2	Orelhão
		3	Parede/balcão
		77	Outro
		99(a)	Não respondeu
Q1_01_2	1.1. QUAL O TIPO DE TELEFONE PÚBLICO O(A) SR(A) UTILIZA? MÚLTIPLA_2	1	Cabine
		2	Orelhão
		3	Parede/balcão
		77	Outro
		99(a)	Não respondeu
Q1_01_3	1.1. QUAL O TIPO DE TELEFONE PÚBLICO O(A) SR(A) UTILIZA? MÚLTIPLA_3	1	Cabine
		2	Orelhão
		3	Parede/balcão
		77	Outro
		99(a)	Não respondeu
Q1_01_4	1.1. QUAL O TIPO DE TELEFONE PÚBLICO O(A) SR(A) UTILIZA? MÚLTIPLA_4	1	Cabine
		2	Orelhão
		3	Parede/balcão
		77	Outro
		99(a)	Não respondeu

Q01_01_OUTRO	1.1. Outro:		
Q01_A_1	A.1. Visual (estética/beleza) do aparelho/telefone público.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		99(a)	NS/NR
Q01_A_2	A.2. Modernidade/tecnologia do telefone público.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		99(a)	NS/NR
Q01_A_3	A.3. Utilidade das teclas disponíveis.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		99(a)	NS/NR
Q01_A_4	A.4. Quantidade de vezes que o telefone realiza a ligação sem prender o cartão.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		99(a)	NS/NR
Q01_A_5	A.5. Quantidade de vezes que encontra o telefone público funcionando.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		99(a)	NS/NR

Q01_B_1	B.1. Visual (formato/estética) da cabine do telefone público/orelhão.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		99(a)	NS/NR
Q01_B_2	B.2. Existência de lugar para colocar bolsa/pasta e fazer anotações.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		99(a)	NS/NR
Q01_B_3	B.3. Privacidade necessária para falar sem ser escutado.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		99(a)	NS/NR
Q01_B_4	B.4. Proteção contra chuva/sol no orelhão.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		99(a)	NS/NR
Q01_B_5	B.5. Iluminação/segurança nos locais onde estão os telefones públicos.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		99(a)	NS/NR

Q01_C_1	C.1. Quantidade/número de telefones públicos existentes na cidade.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		99(a)	NS/NR
Q01_C_2	C.2. Distância de um telefone público para outro.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		99(a)	NS/NR
Q01_C_3	C.3. Existência de telefones públicos em hospitais/postos de saúde, escolas.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		99(a)	NS/NR
Q01_C_4	C.4. Existência de telefones públicos em locais de comércio, shopping centers e supermercados.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		99(a)	NS/NR
Q01_C_5	C.5. Quantidade de telefones públicos adaptados para uso de deficientes.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		99(a)	NS/NR

Q01_D_1	D.1. Higiene/limpeza dos aparelhos de telefone público.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		99(a)	NS/NR
Q01_D_2	D.2. Aparelhos de telefone público em funcionamento.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		99(a)	NS/NR
Q01_D_3	D.3. Tempo para realização de manutenção dos aparelhos de telefone público.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		99(a)	NS/NR
Q01_E_1	E.1. Praticidade dos cartões.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		99(a)	NS/NR
Q01_E_2	E.2. Horário em que tem tarifas reduzidas.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		99(a)	NS/NR

Q01_E_3	E.3. Os créditos dos cartões estão sendo descontados corretamente.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		99(a)	NS/NR
Q01_E_4	E.4. Compra o cartão pelo valor de face.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		99(a)	NS/NR
Q01_E_5	E.5. Disponibilidade de cartões de 20 créditos para venda.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		99(a)	NS/NR
Q01_E_6	E.6. Preço dos cartões.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		99(a)	NS/NR
Q01_2	1.2. O(A) SR(A) SABE QUAL O VALOR A SER COBRADO POR CARTÃO PARA SER UTILIZADO EM TELEFONES PÚBLICOS /ORELHÕES?	1	Sim
		2	Não
		99(a)	NS/NR
Q01_3	1.3. VOCÊ ACHA QUE DEVERIA (VOCÊ SENTE A NECESSIDADE) HAVER OUTROS MEIOS PARA REALIZAR LIGAÇÕES NO ORELHÃO ALÉM DO CARTÃO INDUTIVO?	1	Sim
		2	Não
		88	Não sabe
		99(a)	Não respondeu

Q01_3_1	1.3.1. SE SIM, QUAL A MANEIRA QUE O (A) SR(A) SUGERE?		
Q01_F_1	F.1. Facilidade de acesso aos pontos de venda de cartões.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		99(a)	NS/NR
Q01_F_2	F.2. Horário de funcionamento dos pontos de venda.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		99(a)	NS/NR
Q01_F_3	F.3. Quantidade de postos de vendas de cartões.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		99(a)	NS/NR
Q01_F_4	F.4. Facilidade para encontrar cartões com o número de créditos desejados.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		99(a)	NS/NR
Q01_G_1	G.1. Facilidade para conseguir linha.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		99(a)	NS/NR

Q01_G_2	G.2. Quantidade de ligações locais sem interrupções, quedas ou cortes.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		99(a)	NS/NR
Q01_G_3	G.3. Qualidade do som (volume do som, nível de ruído ou chiado, eco e linha cruzada).	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		99(a)	NS/NR
Q01_G_4	G.4. Quantidade de vezes que completa a ligação para um número discado.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		99(a)	NS/NR
Q01_H_1	H.1. Informações expostas na Plaqueta de Informações sobre como fazer ligações a cobrar.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		99(a)	NS/NR
Q01_H_2	H.2. Praticidade/facilidade para se realizar ligações.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		99(a)	NS/NR

Q01_H_3	H.3. Clareza das informações expostas nas plaquetas de informações.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		99(a)	NS/NR
Q01_I_1	I.1. Em relação ao serviço de auxílio a lista (102).	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		99(a)	NS/NR
Q01_I_2	I.2. Existência de teclas de emergência (bombeiros, SAMU, etc).	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		99(a)	NS/NR
Q01_I_3	I.3. Quantidade de teclas para serviços de emergência (bombeiros, SAMU, etc).	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		99(a)	NS/NR
Q01_I_4	I.4. Interesse/boa vontade dos(as) atendentes da prestadora de telefonia fixa local em resolver os problemas / dúvidas / reclamações apresentadas sobre os telefones públicos.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		99(a)	NS/NR

Q01_4	1.4. QUAL A NOTA NUMA ESCALA DE 0 A 10 VOCÊ ATRIBUI AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA PRESTADORA DE TELEFONIA FIXA LOCAL QUE MANTÉM OS TELEFONES PÚBLICOS?	0	0
		1	1
		2	2
		3	3
		4	4
		5	5
		6	6
		7	7
		8	8
		9	9
		10	10
	99(a)	Não respondeu	
Q02_1	2.1. O(A) SR(A) COSTUMA UTILIZAR O TELEFONE PÚBLICO PARA FAZER OU RECEBER LIGAÇÕES DE LONGA DISTÂNCIA (LDN) MESMO QUE SEJAM A COBRAR?	1	Sim
		2	Não (Pule para o Bloco 3)
		99(a)	Não respondeu
Q02_2	2.2. QUAL A PRESTADORA QUE O(A) SR(A) MAIS UTILIZA PARA FAZER LIGAÇÕES DE LONGA DISTÂNCIA? (NOME E/OU CÓDIGO DA PRESTADORA)		
Q02_2_1	2.2.1. POR QUAL MOTIVO O(A) SR(A) PREFERE ESSA OPERADORA?		
Q02_3_1	2.3.1. Qualidade das ligações (nível de ruído, chiado, volume do som, eco, linha cruzada).	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		99(a)	NS/NR

Q02_3_2	2.3.2. Quantidade de ligações sem interrupções, quedas ou cortes.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		99(a)	NS/NR
Q02_3_3	2.3.3. Quantidade de vezes que completa ligações no número digitado.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		99(a)	NS/NR
Q02_3_4	2.3.4. Tempo que leva para o outro telefone apresentar algum sinal (chamando, ocupado).	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		99(a)	NS/NR
Q02_3_5	2.3.5. Preço/custo das ligações.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		99(a)	NS/NR
Q02_3_6	2.3.6. Informações fornecidas pela prestadora para ligações de longa distância.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		99(a)	NS/NR

Q03_1	3.1. O(A) SR(A) COSTUMA UTILIZAR O TELEFONE PÚBLICO PARA FAZER LIGAÇÕES INTERNACIONAIS MESMO QUE SEJAM A COBRAR?	1	Sim
		2	Não (Pule para o Bloco 4)
		99(a)	Não respondeu
Q03_2	3.2. QUAL A PRESTADORA QUE O(A) SR(A) MAIS UTILIZA PARA FAZER LIGAÇÕES INTERNACIONAIS? (NOME E/OU CÓDIGO DA PRESTADORA)		
Q03_2_1	3.2.1. POR QUAL MOTIVO O(A) SR(A) PREFERE ESSA OPERADORA?		
Q03_3_1	3.3.1. Qualidade das ligações (nível de ruído, chiado, volume do som, eco, linha cruzada).	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		99(a)	NS/NR
Q03_3_2	3.3.2. Quantidade de ligações sem interrupções, quedas ou cortes.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		99(a)	NS/NR
Q03_3_3	3.3.3. Quantidade de vezes que completa ligações no número digitado.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		99(a)	NS/NR

Q03_3_4	3.3.4. Tempo que leva para o outro telefone apresentar algum sinal (chamando, ocupado).	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		99(a)	NS/NR
Q03_3_5	3.3.5. Preço/custo das ligações.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		99(a)	NS/NR
Q03_3_6	3.3.6. Informações fornecidas pela prestadora para ligações de longa distância.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		99(a)	NS/NR
Q04_1_1	4.1.1. Para fazer ligações	0	0
		1	1
		2	2
		3	3
		4	4
		5	5
		6	6
		7	7
		8	8
		9	9
		10	10
99(a)	Não respondeu		

Q04_1_2	4.1.2. Para receber ligações	0	0
		1	1
		2	2
		3	3
		4	4
		5	5
		6	6
		7	7
		8	8
		9	9
		10	10
		99(a)	Não respondeu
Q04_1_3	4.1.3. Durante o dia	0	0
		1	1
		2	2
		3	3
		4	4
		5	5
		6	6
		7	7
		8	8
		9	9
		10	10
		99(a)	Não respondeu

Q04_1_4	4.1.4. Durante a noite	0	0
		1	1
		2	2
		3	3
		4	4
		5	5
		6	6
		7	7
		8	8
		9	9
		10	10
		99(a)	Não respondeu
Q04_1_5	4.1.5. Durante a semana	0	0
		1	1
		2	2
		3	3
		4	4
		5	5
		6	6
		7	7
		8	8
		9	9
		10	10
		99(a)	Não respondeu

Q04_1_6	4.1.6. Nos finais de semana	0	0
		1	1
		2	2
		3	3
		4	4
		5	5
		6	6
		7	7
		8	8
		9	9
		10	10
		99(a)	Não respondeu
Q04_1_7	4.1.7. Celular sem sinal, créditos ou bateria.	0	0
		1	1
		2	2
		3	3
		4	4
		5	5
		6	6
		7	7
		8	8
		9	9
		10	10
		99(a)	Não respondeu

Q04_1_8	4.1.8. Em outra cidade	0	0
		1	1
		2	2
		3	3
		4	4
		5	5
		6	6
		7	7
		8	8
		9	9
		10	10
		99(a)	Não respondeu
Q04_1_9	4.1.9. Em casos de emergência	0	0
		1	1
		2	2
		3	3
		4	4
		5	5
		6	6
		7	7
		8	8
		9	9
		10	10
		99(a)	Não respondeu

Q04_1_10	4.1.10.OUTRO:	0	0
		1	1
		2	2
		3	3
		4	4
		5	5
		6	6
		7	7
		8	8
		9	9
		10	10
		99(a)	Não respondeu
Q04_1_11	4.1.11.OUTRO:	0	0
		1	1
		2	2
		3	3
		4	4
		5	5
		6	6
		7	7
		8	8
		9	9
		10	10
		99(a)	Não respondeu
Q04_1_10_OUTRO	4.1.10. Outro 1		
Q04_1_11_OUTRO	4.1.11. Outro 2		
Q04_2	4.2. O(A) SR(A) COSTUMA COMPRAR CARTÕES COM QUAL QUANTIDADE DE CRÉDITOS?		

Q05_1_1	5.1. REGISTRAR O TIPO DE DEFICIÊNCIA VERIFICADA: MÚLTIPLA_1	1	Fala
		2	Audição
		3	Visão
		4	Usa cadeira de rodas
		5	Não possui
		77	Outra
		99(a)	Não respondeu
Q05_1_2	5.1. REGISTRAR O TIPO DE DEFICIÊNCIA VERIFICADA: MÚLTIPLA_2	1	Fala
		2	Audição
		3	Visão
		4	Usa cadeira de rodas
		5	Não possui
		77	Outra
		99(a)	Não respondeu
Q05_1_3	5.1. REGISTRAR O TIPO DE DEFICIÊNCIA VERIFICADA: MÚLTIPLA_3	1	Fala
		2	Audição
		3	Visão
		4	Usa cadeira de rodas
		5	Não possui
		77	Outra
		99(a)	Não respondeu
Q05_1_4	5.1. REGISTRAR O TIPO DE DEFICIÊNCIA VERIFICADA: MÚLTIPLA_4	1	Fala
		2	Audição
		3	Visão
		4	Usa cadeira de rodas
		5	Não possui
		77	Outra
		99(a)	Não respondeu

Q05_1_5	5.1. REGISTRAR O TIPO DE DEFICIÊNCIA VERIFICADA: MÚLTIPLA_5	1	Fala
		2	Audição
		3	Visão
		4	Usa cadeira de rodas
		5	Não possui
		77	Outra
		99(a)	Não respondeu
Q05_1_OUTRA	5.1. Outra:		
Q05_2_1	5.2.1. Quantidade de telefones públicos específicos para uso de deficientes.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		99(a)	NS/NR
Q05_2_2	5.2.2. Facilidade em utilizar os telefones públicos específicos para uso de deficientes.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		99(a)	NS/NR
Q05_2_3	5.2.3. Localização de telefones públicos específicos para uso de deficientes.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		99(a)	NS/NR
Q05_2_4	5.2.4. Funcionamento dos telefones públicos específicos para uso de deficientes.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		99(a)	NS/NR

Q05_2_5	5.2.5. Central de intermediação (142) para pessoas com deficiência auditiva.	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		99(a)	NS/NR
Q06_1	6.1. O(A) SR(A) TEM TELEFONE FIXO EM SUA RESIDÊNCIA?	1	Sim
		2	Não (Pule para questão 6.4)
		99(a)	Não respondeu (Pule para questão 6.4)
Q06_2	6.2. QUANTAS LINHAS DE TELEFONE FIXO O(A) SR(A) TEM EM SUA RESIDÊNCIA?	99999(a)	Não respondeu
Q06_3	6.3. QUANTOS APARELHOS DE TELEFONE TEM INSTALADOS NA SUA RESIDÊNCIA?	99999(a)	Não respondeu
Q06_4	6.4. O(A) SR(A) TEM ACESSO À INTERNET NA SUA RESIDÊNCIA?	1	Sim, discada
		2	Sim, via cabo
		3	Sim, via ADSL
		4	Sim, via Rádio
		5	Sim, via 3G
		6	Sim, mas não sei/conheço a tecnologia aplicada
		7	Não
99(a)	Não respondeu		
Q06_5_1	Automóveis: Quantidade		
Q06_5_2	Computador: Quantidade		
Q06_5_3	Celular pré-pago: Quantidade		
Q06_5_4	Celular pós-pago: Quantidade		

Q06_6	6.6. NA SUA RESIDÊNCIA TEM TV POR ASSINATURA?	1	Sim, via cabo
		2	Sim, via satélite (DTH)
		3	Sim, via rádio (MMDS)
		4	Sim, mas não sei/conheço a tecnologia aplicada
		5	Não
		99(a)	Não respondeu
Q06_7	6.7. QUAL O TIPO DE TELEFONE O(A) SR(A) MAIS UTILIZA?	1	Fixo (telefone público/orelhão)
		2	Fixo (telefone residencial)
		3	Móvel (celular)
		99(a)	Não respondeu
Q06_8	6.8. A SUA RESIDÊNCIA É:	1	Própria quitada
		2	Própria financiada
		3	Alugada
		4	Outra situação
		99(a)	Não respondeu
Q06_9	6.9. QUANTAS PESSOAS MORAM NA SUA RESIDÊNCIA, INCLUINDO EMPREGADOS?	9999(a)	Não respondeu

Q06_10	6.10. QUEM SÃO ESSAS PESSOAS? (Pai, mãe, esposa(o), companheira(o), filho(a), amigo(a), etc.)	1	Casal com filho(s) menor(es) de 18 anos.
		2	Casal com filho(s) maior(es) de 18 anos.
		3	Casal com filho(s) menor(es) e maior(es) de 18 anos.
		4	Casal sem filhos.
		5	Solteiro(a) com filho(s).
		6	Indivíduos vivendo com outros (sem grau de parentesco).
		7	Indivíduo vivendo sozinho.
		8	Viúvo(a)/ desquitado(a)/ divorciado(a) com filhos.
		9	Família estendida (tios, avós, primos, sobrinhos, etc).
		77	Outra (especifique)
		99(a)	Não respondeu
Q06_10_OUTRA	6.10. OUTRA:		
Q6_11	6.11. QUANTOS MEMBROS DA RESIDÊNCIA CONTRIBUEM PARA A RENDA TOTAL DO DOMICÍLIO?	9999(a)	Não respondeu
Q06_12	6.12. CASO FOSSEM SOMADAS AS RENDAS INDIVIDUAIS DE TODOS OS MORADORES, QUAL SERIA O TOTAL APROXIMADO DA RENDA FAMILIAR?	1	Até dois Salários Mínimos (Até R\$ 1.090,00)
		2	De dois a seis Salário Mínimos (De R\$ 1.090,01 até R\$ 3.270)
		3	De seis a quinze Salários Mínimos (De R\$ 3.270,01 até R\$ 8.1
		4	De quinze a trinta Salários Mínimos (De R\$ 8.175,01 até R\$ 1
		5	Acima de trinta Salários Mínimos (Acima de R\$ 16.350,00)
		99(a)	Não respondeu

Q06_13	6.13. PRINCIPAL OCUPAÇÃO - APENAS 1 ALTERNATIVA	1	Proprietário ou sócio de empresa
		2	Profissional liberal
		3	Funcionário público
		4	Funcionário empresa privada
		5	Consultor / autônomo
		6	Estudante
		7	Dona de casa
		8	Aposentado
		9	Desempregado
		77	Outra
	99(a)	Não respondeu	
Q06_13_OUTRA	6.13.1. Se Outra (qual)?		
Q06_14	6.14. Em uma escala de 1 a 5, qual a importância / necessidade da existência dos telefones públicos / orelhões?	1	1
		2	2
		3	3
		4	4
		5	5
		99(a)	Não respondeu
Q06_15	6.15. EM MÉDIA, QUANTO O(A) SR(A) GASTA POR MÊS COM TELEFONE FIXO? EM REAIS	888888(a)	Não lembra
		99999(a)	Não respondeu
Q06_16	6.16. EM MÉDIA, QUANTO O(A) SR(A) GASTA POR MÊS COM TELEFONE CELULAR? EM REAIS	777777	Não tem celular
		888888(a)	Não lembra
		999999(a)	Não respondeu
Q06_17_1	6.17. POR QUAL(IS) MEIO(S) O(A) SR(A) TOMA CONHECIMENTO DO VALOR DAS TARIFAS TELEFÔNICAS?		
Q06_17_2	6.17. POR QUAL(IS) MEIO(S) O(A) SR(A) TOMA CONHECIMENTO DO VALOR DAS TARIFAS TELEFÔNICAS?		
Q06_18_1	6.18. O(A) SR(A) DESEJA AINDA COMENTAR MAIS ALGUMA COISA SOBRE OS TELEFONES PÚBLICOS / ORELHÕES?		

Q06_18_2	6.18. O(A) SR(A) DESEJA AINDA COMENTAR MAIS ALGUMA COISA SOBRE OS TELEFONES PÚBLICOS / ORELHÕES?		
Q06_18_3	6.18. O(A) SR(A) DESEJA AINDA COMENTAR MAIS ALGUMA COISA SOBRE OS TELEFONES PÚBLICOS / ORELHÕES?		
Q06_18_4	6.18. O(A) SR(A) DESEJA AINDA COMENTAR MAIS ALGUMA COISA SOBRE OS TELEFONES PÚBLICOS / ORELHÕES?		
Q06_18_5	6.18. O(A) SR(A) DESEJA AINDA COMENTAR MAIS ALGUMA COISA SOBRE OS TELEFONES PÚBLICOS / ORELHÕES?		
F1	Fator Equipamento/ Aparelho		
F2	Fator Serviços		
F3	Fator Ponto de venda		
F4	Fator Qualidade da Ligação		
F5	Fator Localização		
F6	Fator Manutenção		
F7	Fator Cartões		
F8	Fator Execução da Ligação		
F9	Fator Cabine/ orelhão		
IS_F1	Índice Equipamento/ Aparelho		
IS_F2	Índice Serviços		
IS_F3	Índice Ponto de venda		
IS_F4	Índice Qualidade da Ligação		
IS_F5	Índice Localização		
IS_F6	Índice Manutenção		
IS_F7	Índice Cartões		
IS_F8	Índice Execução da Ligação		
IS_F9	Índice Cabine/ orelhão		
Indice_ANATEL	Índice de Satisfação Geral		
peso	Ponderação segundo menor unidade amostral		

(a) Valor de missing e/ou não resposta.

7.6. DICIONÁRIO DE DADOS: TV - DTH

Variável	Label	Valor	Categoria
NUMERO	Número do questionário		
FASE	Fase de coleta dos dados	1	Fase 1
		2	Fase 2
		3	Fase 3
CHAVE	Identificação de sub-amostra		
CHAVE_cod	Identificação de sub-amostra	1	TELEFÔNICA / A. TELECOM S.A. (SP)
		2	OI / TNL PCS S.A. (BA)
		3	OI / TNL PCS S.A. (CE)
		4	OI / TNL PCS S.A. (MG)
		5	OI / TNL PCS S.A. (PR)
		6	OI / TNL PCS S.A. (RJ)
		7	OI / TNL PCS S.A. (RS)
		8	OI / TNL PCS S.A. (SC)
		9	NOSSATV / RADIO E TELEVISAO MODELO PAULISTA LTDA (BA)
		10	NOSSATV / RADIO E TELEVISAO MODELO PAULISTA LTDA (DF)
		11	NOSSATV / RADIO E TELEVISAO MODELO PAULISTA LTDA (ES)
		12	NOSSATV / RADIO E TELEVISAO MODELO PAULISTA LTDA (GO)
		13	NOSSATV / RADIO E TELEVISAO MODELO PAULISTA LTDA (MA)
		14	NOSSATV / RADIO E TELEVISAO MODELO PAULISTA LTDA (MG)
		15	NOSSATV / RADIO E TELEVISAO MODELO PAULISTA LTDA (MS)

		16	NOSSATV / RADIO E TELEVISAO MODELO PAULISTA LTDA (MT)
		17	NOSSATV / RADIO E TELEVISAO MODELO PAULISTA LTDA (PA)
		18	NOSSATV / RADIO E TELEVISAO MODELO PAULISTA LTDA (PE)
		19	NOSSATV / RADIO E TELEVISAO MODELO PAULISTA LTDA (PR)
		20	NOSSATV / RADIO E TELEVISAO MODELO PAULISTA LTDA (RJ)
		21	NOSSATV / RADIO E TELEVISAO MODELO PAULISTA LTDA (RS)
		22	NOSSATV / RADIO E TELEVISAO MODELO PAULISTA LTDA (SC)
		23	NOSSATV / RADIO E TELEVISAO MODELO PAULISTA LTDA (SP)
		24	ALGAR / CTBC CELULAR S.A (GO)
		25	ALGAR / CTBC CELULAR S.A (MG)
		26	ALGAR / CTBC CELULAR S.A (SP)
		27	EMBRATEL / EMBRATEL TVSAT TELECOMUNICACOES LTDA (AC)
		28	EMBRATEL / EMBRATEL TVSAT TELECOMUNICACOES LTDA (AL)
		29	EMBRATEL / EMBRATEL TVSAT TELECOMUNICACOES LTDA (AM)
		30	EMBRATEL / EMBRATEL TVSAT TELECOMUNICACOES LTDA (AP)
		31	EMBRATEL / EMBRATEL TVSAT TELECOMUNICACOES LTDA (BA)

		32	EMBRATEL / EMBRATEL TVSAT TELECOMUNICACOES LTDA (CE)
		33	EMBRATEL / EMBRATEL TVSAT TELECOMUNICACOES LTDA (DF)
		34	EMBRATEL / EMBRATEL TVSAT TELECOMUNICACOES LTDA (ES)
		35	EMBRATEL / EMBRATEL TVSAT TELECOMUNICACOES LTDA (GO)
		36	EMBRATEL / EMBRATEL TVSAT TELECOMUNICACOES LTDA (MA)
		37	EMBRATEL / EMBRATEL TVSAT TELECOMUNICACOES LTDA (MG)
		38	EMBRATEL / EMBRATEL TVSAT TELECOMUNICACOES LTDA (MS)
		39	EMBRATEL / EMBRATEL TVSAT TELECOMUNICACOES LTDA (MT)
		40	EMBRATEL / EMBRATEL TVSAT TELECOMUNICACOES LTDA (PA)
		41	EMBRATEL / EMBRATEL TVSAT TELECOMUNICACOES LTDA (PB)
		42	EMBRATEL / EMBRATEL TVSAT TELECOMUNICACOES LTDA (PE)
		43	EMBRATEL / EMBRATEL TVSAT TELECOMUNICACOES LTDA (PI)
		44	EMBRATEL / EMBRATEL TVSAT TELECOMUNICACOES LTDA (PR)
		45	EMBRATEL / EMBRATEL TVSAT TELECOMUNICACOES LTDA (RJ)
		46	EMBRATEL / EMBRATEL TVSAT TELECOMUNICACOES LTDA (RN)

		47	EMBRATEL / EMBRATEL TVSAT TELECOMUNICACOES LTDA (RO)
		48	EMBRATEL / EMBRATEL TVSAT TELECOMUNICACOES LTDA (RR)
		49	EMBRATEL / EMBRATEL TVSAT TELECOMUNICACOES LTDA (RS)
		50	EMBRATEL / EMBRATEL TVSAT TELECOMUNICACOES LTDA (SC)
		51	EMBRATEL / EMBRATEL TVSAT TELECOMUNICACOES LTDA (SE)
		52	EMBRATEL / EMBRATEL TVSAT TELECOMUNICACOES LTDA (SP)
		53	EMBRATEL / EMBRATEL TVSAT TELECOMUNICACOES LTDA (TO)
		54	SKY / DIRECTV / SKY BRASIL SERVICOS LTDA (AC)
		55	SKY / DIRECTV / SKY BRASIL SERVICOS LTDA (AL)
		56	SKY / DIRECTV / SKY BRASIL SERVICOS LTDA (AM)
		57	SKY / DIRECTV / SKY BRASIL SERVICOS LTDA (AP)
		58	SKY / DIRECTV / SKY BRASIL SERVICOS LTDA (BA)
		59	SKY / DIRECTV / SKY BRASIL SERVICOS LTDA (CE)
		60	SKY / DIRECTV / SKY BRASIL SERVICOS LTDA (DF)
		61	SKY / DIRECTV / SKY BRASIL SERVICOS LTDA (ES)
		62	SKY / DIRECTV / SKY BRASIL SERVICOS LTDA (GO)
		63	SKY / DIRECTV / SKY BRASIL SERVICOS LTDA (MA)
		64	SKY / DIRECTV / SKY BRASIL SERVICOS LTDA (MG)
		65	SKY / DIRECTV / SKY BRASIL SERVICOS LTDA (MS)

		66	SKY / DIRECTV / SKY BRASIL SERVICOS LTDA (MT)
		67	SKY / DIRECTV / SKY BRASIL SERVICOS LTDA (PA)
		68	SKY / DIRECTV / SKY BRASIL SERVICOS LTDA (PB)
		69	SKY / DIRECTV / SKY BRASIL SERVICOS LTDA (PE)
		70	SKY / DIRECTV / SKY BRASIL SERVICOS LTDA (PI)
		71	SKY / DIRECTV / SKY BRASIL SERVICOS LTDA (PR)
		72	SKY / DIRECTV / SKY BRASIL SERVICOS LTDA (RJ)
		73	SKY / DIRECTV / SKY BRASIL SERVICOS LTDA (RN)
		74	SKY / DIRECTV / SKY BRASIL SERVICOS LTDA (RO)
		75	SKY / DIRECTV / SKY BRASIL SERVICOS LTDA (RR)
		76	SKY / DIRECTV / SKY BRASIL SERVICOS LTDA (RS)
		77	SKY / DIRECTV / SKY BRASIL SERVICOS LTDA (SC)
		78	SKY / DIRECTV / SKY BRASIL SERVICOS LTDA (SE)
		79	SKY / DIRECTV / SKY BRASIL SERVICOS LTDA (SP)
		80	SKY / DIRECTV / SKY BRASIL SERVICOS LTDA (TO)
DATA	Data de realização da entrevista		
AUDIOS	Arquivos de áudios da entrevista		

idade	Faixa etária	1	Menos de 20
		2	20 a 29
		3	30 a 39

		4	40 a 49
		5	50 anos ou mais
		9(a)	Não respondeu
TEMPO	Tempo de realização da entrevista		
q0001	Código de login do entrevistador		
q0002	Telefone do usuário		
q0003	Nome do Entrevistado		
q0004	Idade: Se 15 anos ou menos, agradecer e encerrar a entrevista.	999(a)	Não respondeu
q0005	Endereço		
q0006	Cidade		
q0007	UF	1	AC
		2	AL
		3	AM
		4	AP
		5	BA
		6	CE
		7	DF
		8	ES
		9	GO
		10	MA
		11	MG
		12	MS
		13	MT
		14	PA
		15	PB
16	PE		
17	PI		
18	PR		
19	RJ		
20	RN		
21	RO		

		22	RR
		23	RS
		24	SC
		25	SE
		26	SP
		27	TO
q0008	Sexo	1	Masculino
		2	Feminino
q0009	Qual a sua prestadora de serviço de TV por Assinatura?	1	CTBC
		2	VIA EMBRATEL
		3	NOSSATV
		4	OI TV
		5	SKY
		6	TELEFÔNICA TV DIGITAL
q0010_0001	10.1. Quantidade de canais ofertados	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0010_0002	10.2. Diversidade de canais ofertados	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0010_0003	10.3. Quantidade de pacotes/tipos de assinatura ofertados	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito

		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0010_0004	10.4. Adequação dos pacotes/tipos de assinatura ofertados aos interesses dos moradores do domicílio	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0010_0005	10.5. Quantidade de canais do seu pacote/assinatura	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0010_0006	10.6. Diversidade de canais do seu pacote/assinatura	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0010_0007	10.7. Adequação do seu pacote/assinatura aos interesses dos moradores do domicílio	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0011_0001	11.1. Canais de filmes	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente

		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0011_0002	11.2. Canais de noticiários	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0011_0003	11.3. Canais de esportes	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0011_0004	11.4. Canais de documentários	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0011_0005	11.5. Canais de seriados	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0011_0006	11.6. Canais de variedades e entrevistas	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito

		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0011_0007	11.7. Canais de desenhos animados	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0011_0008	11.8. Canais de videoclips, shows e espetáculos	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0011_0009	11.9. Canais de programas educativos	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0011_0010	11.10. Canais pagos (pay-per-view)	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0011_0011	11.11. Canais de áudio (música)	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito

		9(a)	Não respondeu
q0012_0001	12.1. Adequação da programação aos interesses dos moradores do domicílio	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0012_0002	12.2. Horários em que são apresentados os programas (grade de programação)	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0012_0003	12.3. Variedade de programas apresentados durante a semana (variedade de assuntos)	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0012_0004	12.4. Variedade de programas apresentados durante o final de semana (variedade de assuntos)	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0012_0005	12.5. Tempo para os filmes serem lançados, depois de passarem no cinema	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu

q0012_0006	12.6. Quantidade de filmes dublados	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0012_0007	12.7. Interatividade com a programação (alterar idioma das legendas, consultar programação, etc.)	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0012_0008	12.8. Quantidade de vezes em que o programa é apresentado (repetição)	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu

q0013	13. Se você respondeu que está insatisfeito com a quantidade de vezes em que o programa é apresentado, ou seja, se atribuiu notas 1 ou 2, qual a razão:	1	Há repetição em excesso dos programas
		2	Os programas deveriam ser repetidos mais vezes
		9(a)	Não respondeu
q0014_0001	14.1. Qualidade da imagem da TV por Assinatura	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente

		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0014_0002	14.2. Qualidade do som da TV por Assinatura	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0014_0003	14.3. Permanência do sistema de TV por Assinatura no ar (sem interrupções)	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0014_0004	14.4. Acesso aos canais de TV aberta	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu

q0014_0005	14.5. Tamanho do aparelho decodificador	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0014_0006	14.6. Design/aparência do aparelho decodificador	1	Totalmente insatisfeito

		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0014_0007	14.7. Qualidade e durabilidade do controle remoto	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0014_0008	14.8. Facilidade de manuseio dos aparelhos (decodificador, antenas, cartão magnético, etc.)	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0014_0009	14.9. Pontualidade no recebimento do guia/revista de programação	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0015_0001	15.1. Acesso ao atendimento via Internet	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu

q0015_0002	15.2. Horário de atendimento pessoal ao assinante [na loja]	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0015_0003	15.3. Acesso ao atendimento pessoal [na loja]	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0015_0004	15.4. Tempo de espera para atendimento pessoal [na loja]	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0015_0005	15.5. Horário de atendimento aos assinantes via telefone	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0015_0006	15.6. Tipo de chamada telefônica/número disponibilizado para acesso via telefone	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0015_0007	15.7. Acesso ao atendimento via telefone	1	Totalmente insatisfeito

		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0015_0008	15.8. Tempo de espera ao telefone para ser atendido	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0015_0009	15.9. Cordialidade dos atendentes	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0015_0010	15.10. Capacidade do atendente em resolver o problema	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0015_0011	15.11. Clareza das informações prestadas pelo atendente	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0015_0012	15.12. Cumprimento do prazo estipulado para atender a sua solicitação	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito

		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0015_0013	15.13. Compra dos programas pay-per-view	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0015_0014	15.14. Cancelamentos (ponto extra, canais pay-per-view, etc.)	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0016_0001	16.1. Cumprimento de prazo e horário previamente agendados	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0016_0002	16.2. Tempo de espera para receber a visita da equipe técnica para atendimento da solicitação	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0016_0003	16.3. Apresentação pessoal da equipe técnica (uniforme, crachá)	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente

		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0016_0004	16.4. Cordialidade da equipe técnica	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0016_0005	16.5. Clareza das informações prestadas pela equipe técnica	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0016_0006	16.6. Capacidade da equipe técnica em realizar o serviço solicitado	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0016_0007	16.7. Limpeza do ambiente do domicílio após a execução do serviço pela equipe técnica	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0017_0001	17.1. Preço de adesão ao Serviço (instalação do ponto principal)	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito

		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0017_0002	17.2. Mensalidade da sua operadora de TV por Assinatura	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0017_0003	17.3. Preço de instalação de ponto adicional	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0017_0004	17.4. Valor pago pelo ponto adicional	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0017_0005	17.5. Preço dos programas e canais pay-per-view / a la carte / adicionais	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0017_0006	17.6. Custo do atendimento a solicitações técnicas (visitas)	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito

		9(a)	Não respondeu
q0017_0007	17.7. Preço da revista de programação quando cobrada à parte, além do valor da mensalidade	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0018_0001	18.1. Clareza da fatura mensal	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0018_0002	18.2. Formas de pagamento disponibilizadas (boleto, cartão de crédito, débito em conta...)	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0018_0003	18.3. Alternativas de datas disponíveis para pagamento	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0019	19.Quantos pontos de TV por Assinatura, incluindo o principal, o(a) Sr(a) tem na sua residência?	999(a)	Não respondeu
q0020	20.Quantos aparelhos de televisão o(a) Sr(a) tem na sua residência?	999(a)	Não respondeu
q0021	21.Com que freqüência o(a) Sr(a) assiste televisão?	1	Todos os dias
		2	De 5 a 6 vezes por

			semana
		3	De 3 a 4 vezes por semana
		4	De 1 a 2 vezes por semana
		5	Menos de 1 vez por semana em média
		9(a)	Não respondeu
q0022	22.Em média, quantas horas por semana o(a) Sr(a) assiste televisão? (CASO A RESPOSTA DA QUESTÃO 21 TENHA SIDO MENOS DE 1 VEZ POR SEMANA EM MÉDIA, PREENCHER COM: NÃO SE APLICA)	999	Não respondeu
		888	Não se aplica
q0023	23.Em qual turno o(a) Sr(a) mais assiste televisão?	1	Manhã
		2	Tarde
		3	Noite
		4	Madrugada
		9(a)	Não respondeu

q0024	24.Possui acesso à Internet na sua residência?	1	Sim
		2	Não
		9(a)	Não respondeu
q0025	25.A sua residência:	1	Própria quitada
		2	Própria financiada
		3	Alugada
		4	Outra situação
		9(a)	Não respondeu
q0026	26.Quantas pessoas moram na sua residência, incluindo empregados?	999(a)	Não respondeu
q0027	27.Quem são essas pessoas? (Pai, mãe, esposa(o), companheira(o), filho(a), amigo(a), etc.)	1	Casal com filho(s) menor(es) de 18 anos.
		2	Casal com filho(s)

			maior(es) de 18 anos.
		3	Casal com filho(s) menor(es) e maior(es) de 18 anos.
		4	Casal sem filhos.
		5	Solteiro(a) com filho(s).
		6	Indivíduos vivendo com outros (sem grau de parentesco).
		7	Indivíduo vivendo sozinho.
		8	Viúvo(a)/ desquitado(a)/ divorciado(a) com filhos.
		9	Família estendida (tios, avós, primos, sobrinhos,
		77	Outro (especifique)
		99(a)	Não respondeu
q0027_other	27.Outro (especifique)		
q0028	28.Quantos membros da residência contribuem para a renda total do domicílio?		

q0029	29.Qual o total aproximado da renda domiciliar?	1	Até dois salários mínimos (Até R\$ 1.090,00)
		2	De dois a seis salários mínimos (De R\$ 1.090,01 até R\$ 3.270,00)
		3	De seis a quinze salários mínimos (De R\$ 3.270,01 até R\$ 8.175,00)
		4	De quinze a trinta salários mínimos (De R\$ 8.175,00 até 16.350,00)
		5	Acima de trinta salários mínimos (Acima de R\$ 16.350,00)

		9(a)	Não respondeu
q0030	30.Possui cartão de crédito?	1	Sim
		2	Não
		9(a)	Não respondeu
q0031	31.Estado Civil	1	Solteiro
		2	Casado
		3	Divorciado / separado / desquitado
		4	Viúvo
		7	Outro (especifique)
		9(a)	Não respondeu
q0031_other	31.Outro (especifique)		

q0032	32.Grau de Instrução	1	Sem escolaridade
		2	1º Grau incompleto (Ensino Fundamental)
		3	1º Grau completo (Ensino Fundamental)
		4	2º Grau incompleto (Ensino Médio)
		5	2º Grau completo (Ensino Médio)
		6	Superior incompleto
		7	Superior completo
		8	Pós-graduação
		9(a)	Não respondeu

q0033	33.Ocupação	1	Proprietário ou sócio de empresa
		2	Profissional liberal
		3	Funcionário público
		4	Funcionário empresa privada
		5	Consultor / autônomo
		6	Estudante
		7	Dona de casa
		8	Aposentado
		9	Desempregado
		77	Outro (especifique)
99(a)	Não respondeu		
q0033_other	33.Outro (especifique)		

F1	Fator Atendimento ao Assinante		
F2	Fator Características do Serviço		
F3	Fator Assistência Técnica		
F4	Fator Preço		
F5	Fator Equipamentos		
F6	Fator Cobrança		
F7	Fator Produto		
IS_F1	Índice Atendimento ao Assinante		
IS_F2	Índice Características do Serviço		
IS_F3	Índice Assistência Técnica		
IS_F4	Índice Preço		
IS_F5	Índice Equipamentos		

IS_F6	Índice Cobrança		
IS_F7	Índice Produto		
Índice_ANATEL	Índice de Satisfação Geral		
peso	Ponderação segundo menor unidade amostral		

(a) Valor de missing e/ou não resposta.

7.7. DICIONÁRIO DE DADOS: TV - MMDS

Variável	Label	Valor	Categoria
NUMERO	Número do questionário		
FASE	Fase de coleta dos dados	1	Fase 1
		2	Fase 2
		3	Fase 3
CHAVE	Identificação de sub-amostra		
CHAVE_cod	Identificação de sub-amostra	1	SKY / DIRECTV / TV FILME GOIANIA SERVICOS DE TELECOMUNICACOES LTDA (GO)
		2	SERCOMTEL / SERCOMTEL S.A. TELECOMUNICACOES (PR)
		3	SKY / DIRECTV / TV FILME BRASILIA SERVICOS DE TELECOMUNICACOES LTD (DF)
		4	ACOM / ACOM COMUNICACOES S/A (AL)
		5	ACOM / ACOM COMUNICACOES S/A (AM)
		6	ACOM / ACOM COMUNICACOES S/A (MA)
		7	ACOM / ACOM COMUNICACOES S/A (PB)
		8	ACOM / ACOM COMUNICACOES S/A (PI)
		9	ACOM / ACOM COMUNICACOES S/A (RJ)
		10	ACOM / ACOM COMUNICACOES S/A (RN)
		11	JANGADEIRO / JANGADEIRO MMDS LTDA. (CE)
		12	VIAMAX / MMDSC COMUNICACOES S/A (SC)
		13	TELESERV / TELESERV S/A (SE)
		14	SUNRISE / SUNRISE TELECOMUNICACOES LTDA (SP)
		15	IBITURUNA / IBITURUNA TV POR ASSINATURA LTDA (ES)
		16	IBITURUNA / IBITURUNA TV POR ASSINATURA LTDA (MG)

		17	ACOM / ACOM TV S.A. (MG)
		18	ACOM / ACOM TV S.A. (MS)
		19	ACOM / ACOM TV S.A. (MT)
		20	ACOM / ACOM TV S.A. (SP)
		21	NORTV / NORTV TELECOMUNICACOES LTDA (PR)
		22	TELEFÔNICA / TELEFÔNICA SISTEMA DE TELEVISÃO S.A. (PR)
		23	TELEFÔNICA / TELEFÔNICA SISTEMA DE TELEVISÃO S.A. (RJ)
		24	TELEFÔNICA / TELEFÔNICA SISTEMA DE TELEVISÃO S.A. (RS)
		25	TELEFÔNICA / TELEFÔNICA SISTEMA DE TELEVISÃO S.A. (SP)
		26	GRUPO NET / NET RECIFE LTDA (PE)
		27	TV SHOW / TV SHOW BRASIL SA (CE)
		28	SKY / DIRECTV / TV FILME BELEM SERVICOS DE TELECOMUNICACOES LTDA (PA)
		29	AMAZÔNIA / AMAZÔNIA PUBLICIDADE LTDA. (PR)
		30	GRUPO NET / NET PARANA COMUNICACOES LTDA (PR)
		31	GRUPO NET / HORIZONTE SUL COMUNICACOES LTDA (RS)
AUDIOS	Arquivos de áudios da entrevista		
DATA	Data de realização da entrevista		
TEMPO	Tempo de realização da entrevista		

UF	Unidade da Federação	11	AC
		12	AL
		13	AM
		14	AP
		15	BA
		16	CE
		17	DF
		18	ES
		19	GO
		20	MA
		21	MG
		22	MS
		23	MT
		24	PA
		25	PB
		26	PE
		27	PI
		28	PR
		29	RJ
		30	RN
		31	RO
		32	RR
		33	RS
34	SC		
35	SE		
36	SP		
37	TO		

idade	Faixa etária	1	Menos de 20
		2	20 a 29
		3	30 a 39
		4	40 a 49
		5	50 anos ou mais
		9(a)	Não respondeu
q0001	1. Código de login do entrevistador		
q0002	2. Telefone do usuário		
q0003	Idade: Se 15 anos ou menos, agradecer e encerrar a entrevista.	999(a)	Não respondeu
q0004	Sexo	1	Masculino
		2	Feminino
q0005	Qual a sua prestadora de serviço de TV por Assinatura?	0	Outra prestadora: Encerrar questionário
		1	FLEXTV NORTV
		2	GTV
		3	JET
		4	MAIS TV - TV FILME
		5	NET
		6	NET/JANGADEIRO
		7	SMTV DIGITAL
		8	SUPER TV
		9	TV SHOW BRASIL
		10	TVA
11	VIAMAX		
q0006_0001	6.1. Quantidade de canais ofertados	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu

q0006_0002	6.2. Diversidade de canais ofertados	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0006_0003	6.3. Quantidade de pacotes/tipos de assinatura ofertados	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0006_0004	6.4. Adequação dos pacotes/tipos de assinatura ofertados aos interesses dos moradores do domicílio	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0006_0005	6.5. Quantidade de canais do seu pacote/assinatura	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0006_0006	6.6. Diversidade de canais do seu pacote/assinatura	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu

q0006_0007	6.7. Adequação do seu pacote/assinatura aos interesses dos moradores do domicílio	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0007_0001	7.1. Canais de filmes	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0007_0002	7.2. Canais de noticiários	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0007_0003	7.3. Canais de esportes	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0007_0004	7.4. Canais de documentários	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu

q0007_0005	7.5. Canais de seriados	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0007_0006	7.6. Canais de variedades e entrevistas	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0007_0007	7.7. Canais de desenhos animados	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0007_0008	7.8. Canais de vídeo clips, shows e espetáculos	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0007_0009	7.9. Canais de programas educativos	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu

q0007_0010	7.10. Canais pagos (pay-per-view)	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0008_0001	8.1. Adequação da programação aos interesses dos moradores do domicílio	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0008_0002	8.2. Horários em que são apresentados os programas (grade de programação)	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0008_0003	8.3. Variedade de programas apresentados durante a semana (variedade de assuntos)	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0008_0004	8.4. Variedade de programas apresentados durante o final de semana (variedade de assuntos)	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu

q0008_0005	8.5. Tempo para os filmes serem lançados, depois de passarem no cinema	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0008_0006	8.6. Quantidade de filmes dublados	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0008_0007	8.7. Quantidade de vezes em que o programa é apresentado (repetição)	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0009	9. Se você respondeu que está insatisfeito com a quantidade de vezes em que o programa é apresentado, ou seja, se atribuiu notas 1 ou 2, qual a razão:	1	1. Há repetição em excesso dos programas;
		2	2. Os programas deveriam ser repetidos mais vezes.
		3	3. Não respondeu
q0010_0001	10.1. Qualidade da imagem da TV por Assinatura	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu

q0010_0002	10.2. Qualidade do som da TV por Assinatura	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0010_0003	10.3. Permanência do sistema de TV por Assinatura no ar (sem interrupções)	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0010_0004	10.4. Acesso aos canais de TV aberta	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0010_0005	10.5. Tamanho do aparelho decodificador	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0010_0006	10.6. Design/aparência do aparelho decodificador	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu

q0010_0007	10.7. Qualidade e durabilidade do controle remoto	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0010_0008	10.8. Acesso à internet pelo sistema de TV por Assinatura	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0010_0009	10.9. Pontualidade no recebimento do guia/revista de programação	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0011_0001	11.1. Acesso ao atendimento via Internet	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0011_0002	11.2. Horário de atendimento pessoal ao assinante [na loja]	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu

q0011_0003	11.3. Acesso ao atendimento pessoal [na loja]	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0011_0004	11.4. Tempo de espera para atendimento pessoal [na loja]	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0011_0005	11.5. Horário de atendimento aos assinantes via telefone	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0011_0006	11.6. Tipo de chamada telefônica/número disponibilizado para acesso via telefone	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0011_0007	11.7. Acesso ao atendimento via telefone	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu

q0011_0008	11.8. Tempo de espera ao telefone para ser atendido	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0011_0009	11.9. Cordialidade dos atendentes	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0011_0010	11.10. Capacidade do atendente em resolver o problema	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0011_0011	11.11. Clareza das informações prestadas pelo atendente	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0011_0012	11.12. Cumprimento do prazo estipulado para atender a sua solicitação	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu

q0011_0013	11.13. Compra dos programas pay-per-view	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0011_0014	11.14. Cancelamentos (ponto extra, canais pay-per-view, etc.)	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0012_0001	12.1. Cumprimento de prazo e horário previamente agendados	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0012_0002	12.2. Tempo de espera para receber a visita da equipe técnica para atendimento da solicitação	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0012_0003	12.3. Apresentação pessoal da equipe técnica (uniforme, crachá)	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu

q0012_0004	12.4. Cordialidade da equipe técnica	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0012_0005	12.5. Clareza das informações prestadas pela equipe técnica	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0012_0006	12.6. Capacidade da equipe técnica em realizar o serviço solicitado	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0012_0007	12.7. Limpeza do ambiente do domicílio após a execução do serviço pela equipe técnica	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0013_0001	13.1. Preço de adesão ao Serviço (instalação do ponto principal)	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu

q0013_0002	13.2. Mensalidade da sua operadora de TV por Assinatura	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0013_0003	13.3. Preço de instalação de ponto adicional	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0013_0004	13.4. Valor pago pelo ponto adicional	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0013_0005	13.5. Preço dos programas e canais pay-per-view / a la carte / adicionais	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0013_0006	13.6. Custo do atendimento a solicitações técnicas (visitas)	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu

q0013_0007	13.7. Preço da revista de programação, quando cobrada à parte, além do valor da mensalidade	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0014_0001	14.1. Clareza da fatura mensal	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0014_0002	14.2. Formas de pagamento disponibilizadas (boleto, cartão de crédito, débito em conta...)	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0014_0003	14.3. Alternativas de datas disponíveis para pagamento	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0015	15. Possui acesso à Internet através de sua prestadora de TV por Assinatura?	1	Sim
		2	Não
		9(a)	Não respondeu

q0016_0001	16.1. Velocidade de acesso à Internet	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0016_0002	16.2. Estabilidade da conexão	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0016_0003	16.3. Valores cobrados pelo acesso à Internet	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0017	17.Quantos pontos de TV por Assinatura, incluindo o principal, o(a) Sr(a) tem na sua residência?		
q0018	18.Quantos aparelhos de televisão o(a) Sr(a) tem na sua residência?		
q0019	19.Com que frequência o(a) Sr(a) assiste televisão?	1	Todos os dias
		2	De 5 a 6 vezes por semana
		3	De 3 a 4 vezes por semana
		4	De 1 a 2 vezes por semana
		5	Menos de 1 vez por semana em média
		9(a)	Não respondeu
q0020	20.Em média, quantas horas por semana o(a) Sr(a) assiste televisão? (CASO A RESPOSTA DA QUESTÃO 19 TENHA SIDO MENOS DE 1 VEZ POR SEMANA EM MÉDIA, PREENCHER COM: NÃO SE APLICA)	999	Não respondeu
		888	Não se aplica

q0021	21.Em qual turno o(a) Sr(a) mais assiste televisão?	1	Manhã
		2	Tarde
		3	Noite
		4	Madrugada
		9(a)	Não respondeu
q0022	22.Possui acesso à Internet na sua residência?	1	Sim
		2	Não
		9(a)	Não respondeu
q0023	23.A sua residência é:	1	Própria quitada
		2	Própria financiada
		3	Alugada
		4	Outra situação
		9(a)	Não respondeu
q0024	24.Quantas pessoas moram na sua residência, incluindo empregados?		
q0025	25.Quem são essas pessoas? (Pai, mãe, esposa(o), companheira(o), filho(a), amigo(a), etc.)	1	Casal com filho(s) menor(es) de 18 anos.
		2	Casal com filho(s) maior(es) de 18 anos.
		3	Casal com filho(s) menor(es) e maior(es) de 18 anos.
		4	Casal sem filhos.
		5	Solteiro(a) com filho(s).
		6	Indivíduos vivendo com outros (sem grau de parentesco).
		7	Indivíduo vivendo sozinho.
		8	Viúvo(a)/ desquitado(a)/ divorciado(a) com filhos.
		9	Família estendida (tios, avós, primos, sobrinhos,
		77	Outro (especifique)
99(a)	Não respondeu		
q0025_other	25.Outro (especifique)		

q0026	26.Quantos membros da residência contribuem para a renda total do domicílio?		
q0027	27.Qual o total aproximado da renda domiciliar?	1	Até; dois salários mínimos (Até R\$ 1.090,00)
		2	De dois a seis salários mínimos (De R\$ 1.090,01 até R\$ 3.270,00)
		3	De seis a quinze salários mínimos (De R\$ 3.270,01 até R\$ 8.175,00)
		4	De quinze a trinta salários mínimos (De R\$ 8.175,00 até 16.350,00)
		5	Acima de trinta salários mínimos (Acima de R\$ 16.350,00)
		9(a)	Não respondeu
q0028	28.Estado Civil	1	Solteiro
		2	Casado
		3	Divorciado / separado / desquitado
		4	Viúvo
		7	Outro (especifique)
		9(a)	Não respondeu
q0028_other	28.Outro (especifique)		
q0029	29.Grau de Instrução	1	Sem escolaridade
		2	1º Grau incompleto (Ensino Fundamental)
		3	1º Grau completo (Ensino Fundamental)
		4	2º Grau incompleto (Ensino Médio)
		5	2º Grau completo (Ensino Médio)
		6	Superior incompleto
		7	Superior completo
		8	Pós-Graduação
		9(a)	Não respondeu

q0030	30.Ocupação	1	Proprietário ou sócio de empresa
		2	Profissional liberal
		3	Funcionário público
		4	Funcionário empresa privada
		5	Consultor / autônomo
		6	Estudante
		7	Dona de casa
		8	Aposentado
		9	Desempregado
		77	Outro (especifique)
		99(a)	Não respondeu
q0030_other	30.Outro (especifique)		
F1	Fator Atendimento ao Assinante		
F2	Fator Características do serviço		
F3	Fator Preço		
F4	Fator Assistência Técnica		
F5	Fator Produto		
F6	Fator Cobrança		
F7	Fator Equipamentos		
IS_F1	Índice Atendimento ao Assinante		
IS_F2	Índice Características do serviço		
IS_F3	Índice Preço		
IS_F4	Índice Assistência Técnica		
IS_F5	Índice Produto		
IS_F6	Índice Cobrança		
IS_F7	Índice Equipamentos		
Indice_ANATEL	Índice de Satisfação Geral		
peso	Ponderação segundo menor unidade amostral		

(a) Valor de missing e/ou não resposta.

7.8. DICIONÁRIO DE DADOS: TV - TVC

Variável	Label	Valor	Categoria
NUMERO	Número do questionário		
FASE	Fase de coleta dos dados	1	Fase 1
		2	Fase 2
		3	Fase 3
CHAVE	Identificação de sub-amostra		
CHAVE_cod	Identificação de sub-amostra	1	GRUPO NET / NET SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO S/A (AL)
		2	GRUPO NET / NET SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO S/A (AM)
		3	GRUPO NET / NET SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO S/A (GO)
		4	GRUPO NET / NET SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO S/A (MS)
		5	GRUPO NET / NET SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO S/A (PB)
		6	GRUPO NET / NET SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO S/A (PR)
		7	GRUPO NET / NET SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO S/A (RJ)
		8	GRUPO NET / NET PARANA COMUNICACOES LTDA
		9	GRUPO NET / NET SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO S/A (RS)
		10	GRUPO NET / NET SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO S/A (SC)
		11	GRUPO NET / NET SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO S/A (SP)
		12	KNOB / TV CABO SAO PAULO LTDA (SP)
		13	SISTEMA OESTE / SISTEMA OESTE DE COMUNICAÇÃO LTDA (RN)

		14	VIACABO / ADELPHIA COMUNICACOES S/A (ES)
		15	VIACABO / ADELPHIA COMUNICACOES S/A (MG)
		16	VIACABO / ADELPHIA COMUNICACOES S/A (MS)
		17	VIACABO / ADELPHIA COMUNICACOES S/A (MT)
		18	VIACABO / ADELPHIA COMUNICACOES S/A (RJ)
		19	VIACABO / ADELPHIA COMUNICACOES S/A (RO)
		20	VIACABO / ADELPHIA COMUNICACOES S/A (SC)
		21	BRASIL TELECOMUNICAÇÕES / BRASIL TELECOMUNICAÇÕES S/A (MG)
		22	POWERLICE / POWERLICE TELECOMUNICACOES LTDA (SP)
		23	TV CIDADE / TELEVISAO CIDADE S/A (MG)
		24	TV CIDADE / TELEVISAO CIDADE S/A (PE)
		25	TV CIDADE / TELEVISAO CIDADE S/A (RJ)
		26	TV CIDADE / TELEVISAO CIDADE S/A (SE)
		27	TV CIDADE / COLUMBUS PARTICIPACOES S/A (PE)
		28	KAYBE / KAYBEE SATELLETE COMMUNICATIONS COMERCIO E SERVICO (SP)
		29	GRUPO NET / ESC90 TELECOMUNICAÇÕES LTDA (ES)
		30	CABO CENTRO-MINAS / TV CABO CENTRO-MINAS SERVICOS LTDA (MG)
		31	GRUPO NET / TV JACARANDA LTDA

			(PR)
		32	TECH CABLE / TECH CABLE DO BRASIL SISTEMAS DE TELECOMUNICACOES (MT)
		33	TECH CABLE / TECH CABLE DO BRASIL SISTEMAS DE TELECOMUNICACOES (RJ)
		34	EG-TV / EG-TV LTDA (MG)
		35	TV CIDADE / MULTICABO TELEVISAO LTDA (MT)
		36	BRASIL TELECOMUNICAÇÕES / Minas Cabo Telecomunicações Ltda (MG)
		37	MULTITEL / MULTITEL COMUNICACOES LTDA (RS)
		38	ORM CABO / ORM CABO ANANINDEUA LTDA (PA)
		39	CABO SERVIÇOS / CABO SERVICOS DE TELECOMUNICACOES LTDA (RN)
		40	GRUPO NET / TV A CABO CASCAVEL LTDA (PR)
		41	TV NORDESTE / TELECOMUNICACOES NORDESTE LTDA (MA)
		42	RCA TV / RCA COMPANY DE TELECOMUNICACOES LTDA (BA)
		43	RCA TV / RCA COMPANY DE TELECOMUNICACOES LTDA (ES)
		44	RCA TV / RCA COMPANY DE TELECOMUNICACOES LTDA (PR)
		45	RCA TV / RCA COMPANY DE TELECOMUNICACOES LTDA (RJ)
		46	FOZ TELECOM / FOZ TELECOMUNICACOES LTDA (PR)
		47	RTV / RTV SERVICOS DE TELECOMUNICACOES LTDA (GO)

		48	RTVC CAMAÇARI / RTVC CAMACARI LTDA (BA)
		49	SERCOMTEL / ADATEL TV E COMUNICACOES SAO JOSE S/A (SC)
		50	SERCOMTEL / ADATEL TV E COMUNICACOES OSASCO S/A (SP)
		51	PONTAL CABO / PONTAL CABO LTDA (SP)
		52	MPV TELECOM / MPV TELECOM LTDA (SP)
		53	CABLE.COM / CABLE.COM TELECOMUNICACOES LTDA (BA)
		54	TBL / TBL - TELECOMUNICACOES BONFINENSE LTDA (BA)
		55	TELEVIGO / TELEVIGO - TELEVISAO A CABO LTDA - EPP (PR)
		56	TV CIDADE / CABLE BAHIA LTDA (BA)
		57	INA TELECOM / INA TELECOM LTDA (GO)
		58	TVSP2 / TV SP2 COMUNICACOES LTDA (SP)
		59	GRUPO NET / JACAREÍ CABO S/A (SP) TR = 367
		60	OI / WAY TV BELO HORIZONTE S/A (MG)
		61	TECH CABLE / Boa Vista Telecomunicações LTDA EPP (SP)
		62	TVC TUPÃ / TVC TUPA LTDA. (SP)
		63	RCA TV / RCA - COMPANY DE TELECOMUNICACOES DE CABO FRIO LTD (RJ)
		64	GIGA TV / GIGA TV LTDA - EPP (SP)
		65	SUPERMÍDIA TV / SUPER MIDIA TV A CABO LTDA (SP)

		66	MULTIMIDIA TV / MULTIMIDIA TV A CABO LTDA - EPP (SP)
		67	ALGAR / IMAGE TELECOM TV VÍDEO CABO LTDA (MG)
		68	GRUPO NET / NET BRASILIA LTDA (DF)
		69	GRUPO NET / NET RIO LTDA (RJ)
		70	GRUPO NET / NET GOIANIA LTDA (GO)
		71	SIDYS / SIDYS COMUNICAÇÕES LTDA (RN)
		72	GRUPO NET / NET BELO HORIZONTE LTDA (MG)
		73	SUPERIMAGEM / SUPERIMAGEM TECNOLOGIA EM ELETROICA LTDA (RJ)
		74	TV PRESIDENTE VENCESLAU / TV CABO DE PRESIDENTE VENCESLAU LTDA (SP)
		75	TVC ASSIS / TVC DE ASSIS LTDA (SP)
		76	TV SANTO ANASTÁCIO / TV CABO DE SANTO ANASTACIO LTDA (SP)
		77	GRUPO NET / TVC OESTE PAULISTA LTDA (SP)
		78	GRUPO NET / NET CAMPINAS LTDA (SP)
		79	JANGADEIRO / VIDEOMAR REDE NORDESTE S/A (CE)
		80	GRUPO NET / NET BAURU LTDA (SP)
		81	SUPERCABOTV / SUPER CABO TV CARATINGA LTDA (MG)
		82	GRUPO NET / NET SOROCABA LTDA (SP)
		83	GRUPO NET / NET RIBEIRAO PRETO LTDA (SP)
		84	ALPHAVILLE / TV ALPHAVILLE SISTEMA DE TELEVISAO POR ASSINATURA (SP)

		85	GRUPO NET / NET SAO PAULO LTDA (SP)
		86	ABRIL / COMERCIAL CABO TV SAO PAULO S.A. (SP)
		87	TVC DO PARANÁ / TVC DO PARANA DISTRIBUICAO DE SINAIS DE TELEVISAO (PR)
		88	GRUPO NET / TV A CABO GUARAPUAVA LTDA (PR)
		89	PLUG TV / TV A CABO CAMPO MOURAO LTDA (PR)
		90	TV BARIGUI / TV BARIGUI LTDA (PR)
		91	CABOVISÃO / CABOVISAO TELECOMUNICACOES LTDA (SC)
		92	ABRIL / CCS-CAMBORIU CABLE SYSTEM TELECOMUNICACOES LTDA (SC)
		93	SANTA CLARA / SANTA CLARA SISTEMAS DE ANTENAS COMUNITARIAS LTDA (SC)
		94	ABRIL / TVA SUL PARANA S.A. (PR)
		95	ABRIL / TVA SUL PARANA S.A. (SC)
		96	VIACABO / STV COMUNICACOES S/A (RS)
DATA	Data de realização da entrevista		
AUDIOS	Arquivos de áudios da entrevista		
TEMPO	Tempo de realização da entrevista		
UF	Unidade da Federação	1	AC
		2	AL
		3	AM
		4	AP
		5	BA
		6	CE
		7	DF
		8	ES

		9	GO
		10	MA
		11	MG
		12	MS
		13	MT
		14	PA
		15	PB
		16	PE
		17	PI
		18	PR
		19	RJ
		20	RN
		21	RO
		22	RR
		23	RS
		24	SC
		25	SE
		26	SP
		27	TO
idade	Faixa etária	1	Menos de 20
		2	20 a 29
		3	30 a 39
		4	40 a 49
		5	50 anos ou mais
		9(a)	Não respondeu
GRUPO	GRUPO	1	ABRIL
		2	ALGAR
		3	ALPHAVILLE
		4	BRASIL TELECOMUNICAÇÕES
		5	CABLE.COM
		6	CABO CENTRO-MINAS
		7	CABO SERVIÇOS

		8	CABOVISÃO
		9	EG-TV
		10	FOZ TELECOM
		11	GIGA TV
		12	INA TELECOM
		13	JANGADEIRO
		14	KAYBE
		15	KNOB
		16	MPV TELECOM
		17	MULTIMÍDIA TV
		18	MULTITEL
		19	NET
		20	OI
		21	ORM CABO
		22	PLUG TV
		23	PONTAL CABO
		24	POWERLICE
		25	RCA TV
		26	RTV
		27	RTVC CAMAÇARI
		28	SANTA CLARA
		29	SERCOMTEL
		30	SIDYS
		31	SISTEMA OESTE
		32	SUPERCABOTV
		33	SUPERIMAGEM
		34	SUPERMÍDIA TV
		35	TBL
		36	TECH CABLE
		37	TELEVIGO
		38	TV BARIGUI
		39	TV CIDADE

		40	TV NORDESTE
		41	TV PRESIDENTE VENCESLAU
		42	TV SANTO ANASTÁCIO
		43	TVC ASSIS
		44	TVC DO PARANÁ
		45	TVC TUPÃ
		46	TVSP2
		47	VIACABO
		48	NET BRASILIA LTDA
		49	NET RIO LTDA
		50	NET SÃO PAULO LTDA
		51	TVC OESTE PAULISTA LTDA
PRESTADORA	PRESTADORA	1	ADATEL TV E COMUNICAÇÕES OSASCO S/A
		2	ADATEL TV E COMUNICAÇÕES SÃO JOSÉ S/A
		3	ADELPHIA COMUNICAÇÕES S/A
		4	BOA VISTA TELECOMUNICAÇÕES LTDA EPP
		5	BRASIL TELECOMUNICAÇÕES S/A
		6	CABLE BAHIA LTDA
		7	CABLE.COM TELECOMUNICAÇÕES LTDA
		8	CABO SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES LTDA
		9	CABOVISÃO TELECOMUNICAÇÕES LTDA
		10	CCS - CAMBORIU CABLE SYSTEM TELECOMUNICAÇÕES LTDA
		11	COLUMBUS PARTICIPAÇÕES S/A
		12	COMERCIAL CABO TV SÃO PAULO S/A
		13	EG-TV LTDA
		14	ESC90 TELECOMUNICAÇÕES

			LTDA
		15	FOZ TELECOMUNICAÇÕES LTDA
		16	GIGA TV LTDA - EPP
		17	IMAGE TELECOM TV VÍDEO CABO LTDA
		18	INA TELECOM LTDA
		19	JACAREÍ CABO S/A
		20	KAYBE SATELLETE COMMUNICATIONS COMERCIO E SERVIÇO
		21	MINAS CABO TELECOMUNICAÇÕES LTDA
		22	MPV TELECOM LTDA
		23	MULTICABO TELEVISÃO LTDA
		24	MULTIMIDIA TV A CABO LTDA - EPP
		25	MULTITEL COMUNICAÇÕES LTDA
		26	NET BAURU LTDA
		27	NET BELO HORIZONTE LTDA
		28	NET BRASÍLIA LTDA
		29	NET CAMPINAS LTDA
		30	NET GOIÂNIA LTDA
		31	NET PARANÁ COMUNICAÇÕES LTDA
		32	NET RIBEIRÃO PRETO LTDA
		33	NET RIO LTDA
		34	NET SÃO PAULO LTDA
		35	NET SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO S/A
		36	NET SOROCABA LTDA
		37	ORM CABO ANANINDEUA LTDA
		38	PONTAL CABO LTDA
		39	POWERLICE TELECOMUNICAÇÕES LTDA

		40	RCA - COMPANY DE TELECOMUNICAÇÕES DE CABO FRIO LTDA
		41	RCA COMPANY DE TELECOMUNICAÇÕES LTDA
		42	RTV SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES LTDA
		43	RTVC CAMAÇARI LTDA
		44	SANTA CLARA SISTEMAS DE ANTENAS COMUNITÁRIAS LTDA
		45	SIDYS COMUNICAÇÕES LTDA
		46	SISTMA OESTE DE COMUNICAÇÃO LTDA
		47	STV COMUNICAÇÕES S/A
		48	SUPER CABO TV CARATINGA LTDA
		49	SUPER MIDIA TV A CABO LTDA
		50	SUPERIMAGEM TECNOLOGIA EM ELETRÔNICA LTDA
		51	TBL - TELECOMUNICAÇÕES BONFINENSE LTDA
		52	TECH CABLE DO BRASIL SISTEMA DE TELECOMUNICAÇÕES
		53	TELECOMUNICAÇÕES NORDESTE LTDA
		54	TELEVIGO - TELEVISÃO A CABO - EPP
		55	TELEVISÃO CIDADE S/A
		56	TV A CABO CAMPO MOURÃO LTDA
		57	TV A CABO CASCAVEL LTDA
		58	TV A CABO GUARAPUAVA LTDA
		59	TV ALPHAVILLE SISTEMA DE TELEVISÃO POR ASSINATURA

		60	TV BARIGUI LTDA
		61	TV CABO CENTRO-MINAS SERVOÇOS LTDA
		62	TV CABO DE PRESIDENTE VENCESLAU LTDA
		63	TV CABO DE SANTO AANASTÁCIO LTDA
		64	TV CABO SÃO PAULO LTDA
		65	TV JACARANDÁ LTDA
		66	TV SP2 COMUNICAÇÕES LTDA
		67	TVA SUL PARANÁ S/A
		68	TVC DE ASSIS LTDA
		69	TVC DO PARANÁ DISTRIBUIÇÃO DE SINAIS DE TELEVISÃO
		70	TVC OESTE PAULISTA LTDA
		71	TVC TUPÃ LTDA
		72	VIDEOMAR REDE NORDESTE S/A
		73	WAY TV BELO HORIZONTE S/A
q0001	1.Código de login do entrevistador		
q0002	2.Telefone do usuário		
q0003	3. Idade: Se 15 anos ou menos, agradecer e encerrar a entrevista.	999(a)	Não respondeu
q0004	4. Sexo	1	Masculino
		2	Feminino
q0005	5. Qual a sua prestadora de serviço de TV por Assinatura?		

q0006_0001	6.1. Quantidade de canais ofertados	1	Totalmente insatisfeito
------------	-------------------------------------	---	-------------------------

		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0006_0002	6.2. Diversidade de canais ofertados	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0006_0003	6.3. Quantidade de pacotes/tipos de assinatura ofertados	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0006_0004	6.4. Adequação dos pacotes/tipos de assinatura ofertados aos interesses dos moradores do domicílio	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0006_0005	6.5. Quantidade de canais do seu pacote/assinatura	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu

q0006_0006	6.6. Diversidade de canais do seu pacote/assinatura	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0006_0007	6.7. Adequação do seu pacote/assinatura aos interesses dos moradores do domicílio	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0007_0001	7.1. Canais de filmes	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0007_0002	7.2. Canais de noticiários	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0007_0003	7.3. Canais de esportes	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu

q0007_0004	7.4. Canais de documentários	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0007_0005	7.5. Canais de seriados	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0007_0006	7.6. Canais de variedades e entrevistas	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0007_0007	7.7. Canais de desenhos animados	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0007_0008	7.8. Canais de videoclips, shows e espetáculos	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0007_0009	7.9. Canais de programas educativos	1	Totalmente insatisfeito

		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0007_0010	7.10. Canais pagos (pay-per-view)	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0008_0001	8.1. Adequação da programação aos interesses dos moradores do domicílio	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0008_0002	8.2. Horários em que são apresentados os programas (grade de programação)	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0008_0003	8.3. Variedade de programas apresentados durante a semana (variedade de assuntos)	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu

q0008_0004	8.4. Variedade de programas apresentados durante o final de semana (variedade de assuntos)	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0008_0005	8.5. Tempo para os filmes serem lançados, depois de passarem no cinema	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0008_0006	8.6. Quantidade de filmes dublados	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0008_0007	8.7. Quantidade de vezes em que o programa é apresentado (repetição)	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0009	9. Se você respondeu que está insatisfeito com a quantidade de vezes em que o programa é apresentado, ou seja, se atribuiu notas 1 ou 2, qual a razão:	1	1. Há repetição em excesso dos programas;
		2	2. Os programas deveriam ser repetidos mais vezes.
		3	3. Não respondeu
q0010_0001	10.1. Qualidade da imagem da TV por Assinatura	1	Totalmente insatisfeito

		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0010_0002	10.2. Qualidade do som da TV por Assinatura	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0010_0003	10.3. Permanência do sistema de TV por Assinatura no ar (sem interrupções)	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0010_0004	10.4. Acesso aos canais de TV aberta	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0010_0005	10.5. Tamanho do aparelho decodificador	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu

q0010_0006	10.6. Design/aparência do aparelho decodificador	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0010_0007	10.7. Qualidade e durabilidade do controle remoto	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0010_0008	10.8. Acesso à internet pelo sistema de TV por Assinatura	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0010_0009	10.9. Pontualidade no recebimento do guia/revista de programação	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0011_0001	11.1. Acesso ao atendimento via Internet	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu

q0011_0002	11.2. Horário de atendimento pessoal ao assinante [na loja]	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0011_0003	11.3. Acesso ao atendimento pessoal [na loja]	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0011_0004	11.4. Tempo de espera para atendimento pessoal [na loja]	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0011_0005	11.5. Horário de atendimento aos assinantes via telefone	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0011_0006	11.6. Tipo de chamada telefônica/número disponibilizado para acesso via telefone	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu

q0011_0007	11.7. Acesso ao atendimento via telefone	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0011_0008	11.8. Tempo de espera ao telefone para ser atendido	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0011_0009	11.9. Cordialidade dos atendentes	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0011_0010	11.10. Capacidade do atendente em resolver o problema	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0011_0011	11.11. Clareza das informações prestadas pelo atendente	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu

q0011_0012	11.12. Cumprimento do prazo estipulado para atender a sua solicitação	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0011_0013	11.13. Compra dos programas pay-per-view	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0011_0014	11.14. Cancelamentos (ponto extra, canais pay-per-view, etc.)	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0012_0001	12.1. Cumprimento de prazo e horário previamente agendados	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0012_0002	12.2. Tempo de espera para receber a visita da equipe técnica para atendimento da solicitação	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu

q0012_0003	12.3. Apresentação pessoal da equipe técnica (uniforme, crachá)	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0012_0004	12.4. Cordialidade da equipe técnica	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0012_0005	12.5. Clareza das informações prestadas pela equipe técnica	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0012_0006	12.6. Capacidade da equipe técnica em realizar o serviço solicitado	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0012_0007	12.7. Limpeza do ambiente do domicílio após a execução do serviço pela equipe técnica	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu

q0013_0001	13.1. Preço de adesão ao Serviço (instalação do ponto principal)	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0013_0002	13.2. Mensalidade da sua operadora de TV por Assinatura	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0013_0003	13.3. Preço de instalação de ponto adicional	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0013_0004	13.4. Valor pago pelo ponto adicional	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0013_0005	13.5. Preço dos programas e canais pay-per-view / a la carte / adicionais	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu

q0013_0006	13.6. Custo do atendimento a solicitações técnicas (visitas)	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0013_0007	13.7. Preço da revista de programação, quando cobrada à parte, além do valor da mensalidade	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0014_0001	14.1. Clareza da fatura mensal	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0014_0002	14.2. Formas de pagamento disponibilizadas (boleto, cartão de crédito, débito em conta...)	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0014_0003	14.3. Alternativas de datas disponíveis para pagamento	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu

q0015	15. Possui acesso à Internet através de sua prestadora de TV por Assinatura?	1	Sim
		2	Não
		9(a)	Não respondeu
q0016_0001	16.1. Velocidade de acesso à Internet	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0016_0002	16.2. Estabilidade da conexão	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0016_0003	16.3. Valores cobrados pelo acesso à Internet	1	Totalmente insatisfeito
		2	Insatisfeito
		3	Indiferente
		4	Satisfeito
		5	Totalmente satisfeito
		9(a)	Não respondeu
q0017	17. Quantos pontos de TV por Assinatura, incluindo o principal, o(a) Sr(a) tem na sua residência?		
q0018	18. Quantos aparelhos de televisão o(a) Sr(a) tem na sua residência?		

q0019	19. Com que frequência o(a) Sr(a) assiste televisão?	1	Todos os dias
-------	--	---	---------------

		2	De 5 a 6 vezes por semana
		3	De 3 a 4 vezes por semana
		4	De 1 a 2 vezes por semana
		5	Menos de 1 vez por semana em média
		9(a)	Não respondeu
q0020	20. Em média, quantas horas por semana o(a) Sr(a) assiste televisão? (CASO A RESPOSTA DA QUESTÃO 20 TENHA SIDO MENOS DE 1 VEZ POR SEMANA EM MÉDIA, PREENCHER COM: NÃO SE APLICA)	999	Não respondeu
		888	Não se aplica
q0021	21. Em qual turno o(a) Sr(a) mais assiste televisão?	1	Manhã
		2	Tarde
		3	Noite
		4	Madrugada
		9(a)	Não respondeu
q0022	22. Possui acesso à Internet na sua residência?	1	Sim
		2	Não
		9(a)	Não respondeu
q0023	23. A sua residência é:	1	Própria quitada
		2	Própria financiada
		3	Alugada
		4	Outra situação
		9(a)	Não respondeu
q0024	24. Quantas pessoas moram na sua residência, incluindo empregados?		

q0025	25. Quem são essas pessoas? (Pai, mãe, esposa(o), companheira(o), filho(a), amigo(a), etc.)	1	Casal com filho(s) menor(es) de 18 anos.
-------	---	---	--

		2	Casal com filho(s) maior(es) de 18 anos.
		3	Casal com filho(s) menor(es) e maior(es) de 18 anos.
		4	Casal sem filhos.
		5	Solteiro(a) com filho(s).
		6	Indivíduos vivendo com outros (sem grau de parentesco).
		7	Indivíduo vivendo sozinho.
		8	Viúvo(a)/ desquitado(a)/ divorciado(a) com filhos.
		9	Família estendida (tios, avós, primos, sobrinhos, etc).
		77	Outro (especifique)
		99(a)	Não respondeu
q0025_other	25.Outro (especifique)		
q0026	26. Quantos membros da residência contribuem para a renda total do domicílio?		
q0027	27. Qual o total aproximado da renda domiciliar?	1	Até dois Salários Mínimos (Até R\$ 1.090,00)
		2	De dois a seis Salários Mínimos (De R\$ 1.090,01 até R\$ 3.270)
		3	De seis a quinze Salários Mínimos (De R\$ 3.270,01 até R\$ 8.175,01)
		4	De quinze a trinta Salários Mínimos (De R\$ 8.175,01 até R\$ 16.350,00)
		5	Acima de trinta Salários Mínimos (Acima de R\$ 16.350,00)
		9(a)	Não respondeu
q0028	28. Estado Civil	1	Solteiro

		2	Casado
		3	Divorciado / separado / desquitado
		4	Viúvo
		7	Outro (especifique)
		9(a)	Não respondeu
q0028_other	28.Outro (especifique)		
q0029	29. Grau de Instrução	1	Sem escolaridade
		2	1º Grau incompleto (Ensino Fundamental)
		3	1º Grau completo (Ensino Fundamental)
		4	2º Grau incompleto (Ensino Médio)
		5	2º Grau completo (Ensino Médio)
		6	Superior incompleto
		7	Superior completo
		8	Pós-Graduação
		9(a)	Não respondeu
q0030	30. Ocupação	1	Proprietário ou sócio de empresa
		2	Profissional liberal
		3	Funcionário público
		4	Funcionário empresa privada
		5	Consultor / autônomo
		6	Estudante
		7	Dona de casa
		8	Aposentado
		9	Desempregado
		77	Outro (especifique)
		99(a)	Não respondeu
q0030_other	30.Outro (especifique)		
F1	Fator Atendimento ao Assinante		

F2	Fator Preço		
F3	Fator Assistência Técnica		
F4	Fator Equipamentos		
F5	Fator Características do Serviço		
F6	Fator Cobrança		
F7	Fator Produto		
IS_F1	Fator Atendimento ao Assinante		
IS_F2	Índice Preço		
IS_F3	Índice Assistência Técnica		
IS_F4	Índice Equipamentos		
IS_F5	índice Características do Serviço		
IS_F6	Índice Cobrança		
IS_F7	Índice Produto		
Índice_ANATEL	Índice de Satisfação Geral		
peso	Ponderação segundo menor unidade amostral		

(a) Valor de missing e/ou não resposta.

