**AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES – ANATEL**

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO E QUALIDADE PERCEBIDA**

**METADADOS**

**Serviço Móvel Pessoal Pré-pago – SMP (Telefonia Móvel e Banda Larga Móvel pré-paga)**

1. **Título**: [Banco de Dados da Pesquisa – Telefonia Móvel (Pré-paga](http://www.anatel.gov.br/Portal/documentos/346806.ods?numeroPublicacao=346806&pub=original)).
2. **Descrição:** [Banco de dados das entrevistas da pesquisa de satisfação e qualidade percebida relativa à prestação do Serviço Móvel Pessoal (telefonia móvel e banda larga móvel) na modalidade de cobrança pré-paga](http://www.anatel.gov.br/Portal/documentos/346809.ods?numeroPublicacao=346809&pub=original).
3. **Etiqueta(s):** Anatel, pesquisa, satisfação, qualidade, telecomunicações, telefonia, celular, SMP, consumidor.
4. **Autor:** Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel
5. **E-mail do autor:** pesqualidade@anatel.gov.br
6. **Mantenedor:** Gerência de Interações Institucionais, Satisfação e Educação para o Consumo – RCIC
7. **E-mail do Mantenedor:** pesqualidade@anatel.gov.br
8. **Granularidade temporal:** Anual

Serão detalhadas as 52 variáveis referentes à Pesquisa para aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida Junto aos Usuários de Serviço Móvel Pessoal (SMP) Pré-pago, divididas em quatro grupos:

* Tipo 1: variáveis que têm como resposta 1 = Sim ou 2 = Não;
* Tipo 2: variáveis medidas em uma escala de percepção de qualidade, que varia de 0 (Péssimo) a 10 (Excelente);
* Tipo 3: variáveis que não possuem opções de escolha, apenas entrada direta de informações; e
* Tipo 4: variáveis que possuem suas opções específicas diretamente após sua definição.

Para um melhor entendimento sobre os tipos e quais são as variáveis aqui dispostas, leia as *Considerações Iniciais* a seguir.

***Considerações Iniciais***

* Escopo da pesquisa:
* Serviços: telefonia celular – pré-pago e pós-pago (cada modalidade tratada como uma pesquisa independente) –, banda larga fixa, telefonia fixa e televisão por assinatura.
* População-alvo: todos os usuários do serviço, com idade mínima de 18 (dezoito anos), na condição de principal usuário, com registro em nome de pessoa física (vinculados a CPF) e residentes de todas as Unidades da Federação (UF), que não tenham solicitado sigilo de seus dados à prestadora e que não trabalhe em pesquisa de opinião ou mercado, empresa ou departamento de marketing, agência de propaganda/comunicação, agência de promoção ou merchandising, rádio, jornal, revista ou televisão, operadoras de serviços de telecomunicações, Anatel, Ministério das Comunicações, órgãos ou entidades de defesa do consumidor ou associações ligadas a Telecomunicações.
* Prestadoras: todas que não se enquadram na condição de Prestadora de Pequeno Porte e que possuam, no mínimo, 10.000 acessos de pessoa física ativos do respectivo serviço em cada UF. No caso da telefonia móvel, excluem-se os acessos sem voz (por exemplo, M2M).
* **Tipo 1:** As variáveis ***Q1, Q3, Q4, Q5, D1, F1, F3, F5 , I1 e I2*** serão representadas por ***Tipo 1*** e possuem as seguintes opções de resposta:

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Sim |
| 2 | Não |

* **Tipo 2:** As variáveis ***B1 (B1\_1 e B1\_2), C1 (C1\_1 e C1\_2), D2 (D2\_1 à D2\_3), E1 (E1\_1 à E1\_3), A2 (A2\_1 à A2\_3), A3, A4, A5, F2, F4, F6*** serão representadas por ***Tipo 2*** e será empregada escala medida de 0 a 10, em que:
  + 0 indica Péssimo;
  + 10 indica Excelente;
  + 99 indica Não Sabe ou Não Responde.

Apresentadas da seguinte forma:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Péssimo |  | | | | | | | | | Excelente | NS/  NR |
| *Descrição da Variável* | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 |

* **Tipo 3:** As variáveis ***Q8, H0, H1*** ***e*** ***H2*** serão representadas por Tipo 3 e possuem entrada direta de informações.
* **Tipo 4:** Para as outras variáveis que não foram classificadas como ***Tipo 1*** ou ***Tipo 2*** ou ***Tipo 3***, suas opções de resposta estão apresentadas acompanhadas da sua descrição.
* As variáveis ***Q2, H2 e I1*** possuem opções de resposta diferentes para os questionários ao longo dos anos e estarão devidamente indicadas.
* As variáveis ***H0*** e ***I2*** foram acrescentadas a partir da pesquisa do ano de 2016.

***Descrição das Variáveis***

**Variáveis de identificação**

1. **IDTNS**: Código Identificador do pesquisado.
2. **Tipo**: Tipo de serviço pesquisado.
3. **Operadora**: Operadora responsável pelo serviço prestado ao entrevistado.
4. **Estado**: Estado onde reside o entrevistado.
5. **Data**: Data da realização da entrevista.
6. **Ano Base**: Ano de referência para realização das entrevistas.

**Variáveis de filtros do escopo da pesquisa**

1. **Q1 (TIPO 1):** Pergunta ao cliente se possui interesse em participar da entrevista, preservando sua confidencialidade e identidade.
2. **Q2**: Área de trabalho do entrevistado:

***Opções - 2015:***

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Pesquisa de opinião ou mercado |
| 2 | Empresa ou departamento de marketing |
| 3 | Agência de propaganda/comunicação, agência de promoção ou merchandising |
| 4 | Rádio, jornal, revista ou televisão |
| 5 | Operadoras de serviços de telecomunicações |
| 6 | Anatel, Ministério das Comunicações, órgãos ou entidades de defesa do consumidor ou associações ligadas a Telecomunicações |
| 7 | Nenhum desses lugares |

***Opções - a partir de 2016:***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Sim | Não |  |
| 1 | 2 | Pesquisa de opinião ou mercado, empresa ou departamento de marketing, agência de propaganda/comunicação, agência de promoção ou merchandising, rádio, jornal, revista ou televisão |
| 1 | 2 | Operadoras de serviços de telecomunicações, Anatel, Ministério das Comunicações, órgãos ou entidades de defesa do consumidor ou associações ligadas a Telecomunicações |

1. **Q3 (TIPO 1)**: A linha da ligação atual é da operadora de telefonia citada?
2. **Q4 (TIPO 1)**: O entrevistado é o principal usuário da linha de celular da prestadora citada?
3. **Q5 (TIPO 1):** O entrevistado é o responsável pela recarga da linha da prestadora citada.
4. **Q6:** Tipo de plano do entrevistado: Se pessoa física, vinculado a um CPF, ou pessoa jurídica/empresa, vinculado a um CNPJ:

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Pessoa Física / CPF |
| 2 | Pessoa Jurídica / Empresa/ CNPJ |

1. **Q7:** Tipo de conta do entrevistado:

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Cartão (Pré pago) |
| 2 | Conta (Pós pago) |
| 3 | Controle (Pós pago) |

1. **Q8 (TIPO 3):** Idade do entrevistado: O entrevistador anota a idade do entrevistado, caso haja recusa, é anotado o código 99;
2. **Q8a**: Depois de respondida a questão **Q8** ou em caso de recusa de identificação correta da idade, apresentam-se as opções por faixas de idade:

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Menor de 16 |
| 2 | De 16 a 17 anos |
| 3 | De 18 a 24 anos |
| 4 | De 25 a 30 anos |
| 5 | De 31 a 35 anos |
| 6 | De 36 a 40 anos |
| 7 | De 41 a 50 anos |
| 8 | De 51 a 70 anos |
| 9 | Mais de 70 anos |
| 99 | Recusa |

**Sexo do entrevistado**

1. **Q9**: Sexo do entrevistado:

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Feminino |
| 2 | Masculino |

**Satisfação Geral**

1. **J1:** Nível de satisfação geral do entrevistado com a prestadora citada, levando em conta toda a experiência com esta.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Totalmente  Insatisfeito |  | | | | |  | | | | | Totalmente  Satisfeito | NS/NR |
| Satisfação geral com a prestadora | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | 99 |

**B: Oferta e Contratação**

1. **B1\_1 (TIPO 2):** Nota atribuída com respeito à facilidade de entendimento dos planos e serviços contratados.
2. **B1\_2 (TIPO 2):** Nota atribuída com respeito ao comprometimento da operadora em cumprir o que foi prometido e divulgado em sua publicidade.

**C: Funcionamento de Voz**

1. **C1\_1 (TIPO 2)**: Notas atribuídas à capacidade de fazer e receber ligações.
2. **C1\_2 (TIPO 2)**: Notas atribuídas à qualidade das ligações (ruídos, interferências).

**D: Funcionamento de Dados (3G/4G)**

1. **D1 (TIPO 1)**: Descreve se o usuário utilizou o serviço de internet 3G/4G seis meses anteriores à pesquisa.
2. **D2\_1** **(TIPO 2)**: Notas atribuídas à capacidade de acessar a internet 3G/4G sempre que preciso.
3. **D2\_2** **(TIPO 2)**: Notas atribuídas à capacidade de manter a conexão sem quedas;
4. **D2\_3** **(TIPO 2)**: Notas atribuídas à velocidade de navegação.

**E: Recarga**

1. **E1\_1 (TIPO 1)**: Notas atribuídas à cobrança dos valores na conta de acordo com o contratado
2. **E1\_2 (TIPO 1)**: Notas atribuídas à clareza das informações na conta.
3. **E1\_3 (TIPO 2)**: Notas atribuídas aos valores disponíveis para recarga.

**A: Canais de Atendimento**

1. **A1\_1**: o entrevistado utilizou o Atendimento Telefônico da prestadora nos seis meses anteriores à pesquisa?

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Sim |
| . | Não |

1. **A1\_2**: o entrevistado utilizou o Atendimento pela Internet da prestadora nos seis meses anteriores à pesquisa?

|  |  |
| --- | --- |
| 2 | Sim |
| . | Não |

1. **A1\_3**: o entrevistado utilizou o Atendimento na Loja da prestadora nos seis meses anteriores à pesquisa?

|  |  |
| --- | --- |
| 3 | Sim |
| . | Não |

1. **A1\_4**: o entrevistado não utilizou os canais da prestadora citados anteriormente nos seis meses anteriores à pesquisa?

|  |  |
| --- | --- |
| 97 | Sim |
| . | Não |

**A2: Atendimento Telefônico**

1. **A2\_1 (TIPO 2)**: Notas atribuídas ao tempo de espera para falar com o atendente, ocorre somente em caso de ***Atendimento telefônico*** ter sido escolhido na pergunta anterior (A1\_1).
2. **A2\_2 (TIPO 2)**: Notas atribuídas à necessidade de repetir a demanda, ocorre somente em caso de ***Atendimento telefônico*** ter sido escolhido na pergunta anterior (A1\_1).
3. **A2\_3 (TIPO 2)**: Notas atribuídas à capacidade de esclarecimento por parte dos atendentes, ocorre somente em caso de ***Atendimento telefônico*** ter sido escolhido na pergunta anterior (A1\_1).
4. **A3** (**TIPO 2)**: Notas atribuídas à qualidade do Atendimento Telefônico da operadora, ocorre somente em caso de ***Atendimento telefônico*** ter sido escolhido na variável (A1\_1).

1. **A4** (**TIPO 2)**: Notas atribuídas à qualidade do Atendimento pela Internet da operadora, ocorre somente em caso de ***Atendimento pela internet*** ter sido escolhido na variável (A1\_2).
2. **A5** **(TIPO 2)**: Notas atribuídas à qualidade do Atendimento na Loja da operadora, ocorre somente em caso de ***Atendimento na loja da operadora*** ter sido escolhido na variável (A1\_3).

**F: Capacidade de Resolução**

1. **F1 (TIPO 1):** Descreve se o entrevistado entrou em contato com a operadora para falar sobre algum problema com créditos de recarga nos 6 meses anteriores à pesquisa.
2. **F2 (TIPO 2):** Ocorre somente em caso de ***SIM*** ter sido escolhido em (F1). Nota atribuída à resolução do problema de cobrança da prestadora citada.
3. **F3** **(TIPO 1)**: Descreve se o usuário entrou em contato com a prestadora citada para falar sobre problemas de ligações nos 6 meses anteriores à pesquisa.
4. **F4 (TIPO** **2):** Ocorre somente em caso de ***SIM*** ter sido escolhido em (F3). Nota atribuída à resolução do problema nas ligações.
5. **F5** **(TIPO 1):** Descreve se o usuário entrou em contato com a prestadora citada para falar sobre problemas na internet 3G/4G nos 6 meses anteriores à pesquisa, apenas para os que responderam SIM para a utilização da internet móvel (D1).
6. **F6** **(TIPO 2)**: Ocorre somente em caso de ***SIM*** ter sido escolhido em (F5). Nota atribuída à resolução do problema na internet 3G/4G.

**Competição**

1. **G1**: Existência de outra operadora que ofereça o mesmo serviço da atual, no local onde o entrevistado mora:

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Sim |
| 2 | Não |
| 3 | Não sabe |

**Perfil sócio demográfico**

1. **H1 (TIPO 3):** Quantidade de pessoas residentes que contribuem com a renda total do domicílio: o entrevistador anota o valor conforme informado pelo entrevistado.
   * + No mínimo 1 e no máximo 20 pessoas.
2. **H2 (TIPO 3)**: Renda mensal do entrevistado: o entrevistador anota o valor conforme informado pelo entrevistado.
   * + O entrevistado pode dizer o valor;

Opções até 2015 e 2016:

* + - Respostas iguais a 99998 e 99997 indicam Sem Renda;
    - Respostas iguais a 99999 indicam Recusa;

Opções 2017:

* + - Respostas iguais a 99997 indicam Sem Renda;
    - Respostas iguais a 99998 indicam Não sabe/Não respondeu;
    - Respostas iguais a 99999 indicam Recusa;

1. **H2a**: Depois de respondida a questão **H2** ou em caso de recusa de identificação correta da renda, apresentam-se as opções por faixas de renda.

***Opções - 2015***

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Até R$ 788 (até 1 SM) |
| 2 | Mais de R$ 788 até R$ 1576 (de 1 a 2 SM) |
| 3 | Mais de R$ 1576 até R$ 3152 (de 3 a 4 SM) |
| 4 | Mais de R$ 3152 até R$ 4728 (de 4 a 6 SM) |
| 5 | Mais de R$ 4728 até R$ 7880 (de 6 a 10 SM) |
| 6 | Mais de R$7880 (acima de 10 SM) |
| 98 ou 99 | Sem renda |
| 99999 | Recusa |

***Opções - 2016***

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Até R$ 1.760,00 (até 2 SM) |
| 2 | De R$ 1.760,00 a R$ 3.520,00 (de 2 a 4 SM) |
| 3 | Mais de R$ 3.520,00 até R$ 5.280,00 (de 4 a 6 SM) |
| 4 | Mais de R$ 5.280,00 até R$ 8.800,00 (de 6 a 10 SM) |
| 5 | Acima de R$ 8.800,00 (acima de 10 SM) |
| 99 | Sem renda |
| 99999 | Recusa |

***Opções - 2017***

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Até R$ 1.874,00 (até 2 SM) |
| 2 | De R$ 1.874,00 a R$ 3.748,00 (de 2 a 4 SM) |
| 3 | Mais de R$ 3.748,00 até R$ 5.622,00 (de 4 a 6 SM) |
| 4 | Mais de R$ 5.622,00 até R$ 9.370,00 (de 6 a 10 SM) |
| 5 | Acima de R$ 9.370,00 (acima de 10 SM) |
| 99 | Não respondeu |

1. **I1 (TIPO 1):** Autorização para identificação das respostas para a empresa que solicitou a pesquisa (2015) ou para a Anatel (a partir de 2016).
2. **PESO**: Peso do estrato (UF x prestadora) na amostra.
3. **H0 (TIPO 3):** Município de residência do entrevistado: o entrevistador anota o município conforme informado pelo entrevistado.
4. **I2 (TIPO 1)**: Autorização para identificação das respostas para a operadora citada.