

# CRT

**HARD COPY REQUIRED**  
**OUTBOUND**

**DP,**  
**F**

**FIELD FINAL - APRIL 23, 2009**

**(Columns are ABSOLUTE)**

**(Revisions highlighted in green)**

PROJECT REGISTRATION #155791

**GVT** Y TRANSLATIONS: **(Portuguese only)**

City Center: São Paulo

Engajamento de Clientes \_\_\_\_\_ SURVEY DESIGN: Mike Fouquet

Jensen/Carvalho

Mark Peterson, Specwriter \_\_\_\_\_ CE<sup>11</sup> Conformance Review

April, 2009 n=5000

I.D.#: \_\_\_\_\_ (1-6)

\*\*AREA CODE AND TELEPHONE NUMBER:

\_\_\_\_\_  
(1161 - 1179)

\*\*INTERVIEW TIME:

\_\_\_\_\_  
(1716 - 1721)

**(NOTE: All interviews are recorded. The recording begins when the respondent answers the phone. This statement is read after the "Continue" response is entered after the Introduction and before the first question)** Esta ligação será gravada para controle de qualidade.

1 (Continuar)

2 (Recusa) - **(Agradecer e Encerrar)**

\_\_\_\_\_  
(1984)

S1. SERVICE PROVIDER: **(Code from fone file)**

1 BRASIL TELECOM (n=600)

2 GVT (n=2700)

3 NET (n=660)

4 EMBRATEL (n=140)

5 OI (n=900)

\_\_\_\_\_  
( )

S2. TYPE OF CUSTOMER: (Code from fone file)

- 1 CONSUMER (n=2500)
- 2 BUSINESS (n=2500) \_\_\_\_\_ ( )

S3. REGION: (Code from fone file)

- 1 BRASILIA (n=1000)
- 2 CURITIBA (n=1000)
- 3 PORTO ALEGRE (n=1000)
- 4 BELO HORIZONTE (n=1000)
- 5 SALVADOR (n=1000) \_\_\_\_\_ ( )

S4. TIME\_FX(Only for GVT customers): (Code from fone file)

- 1 UP TO 3 MONTHS (n=960)
- 2 MORE THAN 3 MONTHS (n=1740) \_\_\_\_\_ ( )

S5. PRODUCT (Only for GVT customers): (Code from fone file)

- 1 PHONE (n=820)
- 2 PHONE AND INTERNET (n=1880) \_\_\_\_\_ ( )

S6. SEGMENT: (Tally)

- 1 PLUS
- 2 MASTER
- 3 TOP \_\_\_\_\_ ( )

S7. BDORIGEM: (Tally)

- 1 Lista GVT
- 2 Lista CONC
- 3 Lista CONC 08 \_\_\_\_\_ ( )

S8. STARTTIME: (Tally)

- 1 Até 1 mês
- 2 De 2 meses a menos de 3 meses
- 3 De 3 meses a menos de 6 meses
- 4 De 6 meses a menos de 1 ano
- 5 De 1 ano a menos de 3 anos
- 6 De 3 a 5 anos
- 7 Mais de 5 anos \_\_\_\_\_ ( )

S9. TIPO\_CLIENTE: **(Tally)**

- 1 Residencial
- 2 SME
- 3 SOHO \_\_\_\_\_ ( )

S10. PORTABILIDADE: **(Tally)**

- 1 Yes (CLIENTE PORTADO)
- 2 No (CLIENTE NÃO PORTADO) \_\_\_\_\_ ( )

---

**(Ask to speak to Name from fone file)**

Bom dia/tarde/noite, meu nome é \_\_\_\_\_, da Gallup, uma empresa de pesquisa de mercado. Estamos realizando uma pesquisa de satisfação com serviços prestados por empresas de telefonia em sua região. Esta entrevista não tem por objetivo vender nenhum produto ou serviço, procuramos apenas ouvir sua opinião sobre alguns pontos. Podemos falar com a pessoa responsável pela linha telefônica?

- 1 Sim, o entrevistado está disponível - **(Continuar)**
- 7 O entrevistado não está disponível - **(Agendar um novo horário)**
- 8 Recusa calma **(Agradecer e Encerrar)**
- 9 Recusa tensa **(Agradecer e Encerrar)** \_\_\_\_\_ ( )

S5. O(A) Sr.(a) ou alguém de sua residência trabalha em (ler A-B)?

- 1 Sim
- 2 Não
- 3 (NS)
- 4 (Recusa)

- A. Empresa de pesquisa de mercado \_\_\_\_\_ ( )
- B. Empresa de telefonia/telecomunicações \_\_\_\_\_ ( )

**(If code 2 to BOTH S5A AND S5B, Continue;  
Otherwise, Thank and Terminate)**

S6. Nos últimos 3 meses, o(a) Sr.(a) respondeu alguma pesquisa sobre telecomunicações?

- 1 Sim
- 2 Não
- 3 (NS)
- 4 (Recusa)

\_\_\_\_\_ ( )

**NOTE #1: (If code 2 in S6, Continue;  
Otherwise, Thank and Terminate)**

**NOTE #2: (If code 2 in S1 OR code 1 in S2,  
Skip to #1;  
Otherwise, Continue)**

S7. Apenas para confirmar, esta linha telefônica é utilizada para fins comerciais?

- 1 Sim
- 2 Não
- 3 (NS)
- 4 (Recusa)

\_\_\_\_\_ ( )

**(If code 1 in S7, Continue;  
Otherwise, Thank and Terminate)**

1. Sem considerar telefonia celular, qual operadora de telefonia fixa o(a) Sr.(a) utiliza nesta [(If code 1 in S2, read:) residência/(If code 2 in S2, read:) empresa]? (Pergunta aberta e codifique) (Probe:) Alguma outra? (Probe for up to 3 responses)  
(INTERVIEWER NOTE: Assegure que o entrevistado se refere a telefonia fixa e não móvel)

- 01 Outros (Anotar)
- 02 (NS)
- 03 (Recusa)
- 04 Nenhuma
- 05 HOLD
  
- 06 Brasil Telecom
- 07 GVT
- 08 NET
- 09 Embratel
- 10 Oi/Telemar

_____	1st	_____	_____
	Resp:	( )	( )
_____	2nd	_____	_____
	Resp:	( )	( )
_____	3rd	_____	_____
	Resp:	( )	( )

(If code 1 in S1 AND code 06 in #1, OR  
If code 2 in S1 AND code 07 in #1, OR  
If code 3 in S1 AND code 08 in #1, OR  
If code 4 in S1 AND code 09 in #1, OR  
If code 5 in S1 AND code 10 in #1,  
Skip to Note #2 before question #3;  
Otherwise, Continue)

2. [**(If code 1 in S2, read:)** O(A) Sr.(a)/**(If code 2 in S2, read:)** Sua empresa] usa telefonia da **(Provider from S1)**?

- 1 Sim
- 2 Não
- 3 (NS)
- 4 (Recusa)

\_\_\_\_\_ ( )

**NOTE #1: (If code 1 in #2, Continue; Otherwise, Thank and Terminate)**

**NOTE #2: (If code 2 in S1, Skip to Note before #4; Otherwise, Continue)**

3. De acordo com as faixas que vou ler, me diga há quanto tempo [**(If code 1 in S2, read:)** o(a) Sr.(a)/**(If code 2 in S2, read:)** sua empresa] utiliza os serviços da **(Provider from S1)**? **(ler 7-1)**

- 7 Mais de 5 anos
- 6 De 3 a 5 anos
- 5 De 1 ano a menos de 3 anos
- 4 De 6 meses a menos de 1 ano
- 3 De 3 meses a menos de 6 meses
- 2 De 2 meses a menos de 3 meses
- 1 Até 1 mês
  
- 6 (NS)
- 7 (Recusa)

\_\_\_\_\_ ( )

**(If code 1-2 in #3 OR code 1 in S4, Continue; Otherwise, Skip to #5)**

4. O(A) Sr.(a) participou do processo de compra ou contrato dos serviços com a **(Provider from S1)**?

- 1 Sim
- 2 Não
- 3 (NS)
- 4 (Recusa)

\_\_\_\_\_ ( )

5. O(A) Sr.(a) também possui acesso de banda larga à internet com a (Provider from S1) em sua [(If code 1 in S2, read:) residência/(If code 2 in S2, read:) empresa]?

- 1 Sim, tenho
- 2 Não, possuo com outra empresa
- 3 Não possuo acesso de banda larga
- 3 (NS)
- 4 (Recusa)

\_\_\_\_\_ ( )

CE1. Levando em consideração todos os produtos e serviços que o(a) Sr.(a) recebe, de forma geral, o quanto o(a) Sr.(a) está satisfeito(a) com (Provider from S1)? Por favor, use uma escala de cinco pontos em que 5 significa que o(a) Sr.(a) está totalmente satisfeito e 1 significa que o(a) Sr.(a) está totalmente insatisfeito. O(A) Sr.(a) pode usar os números 1, 2, 3, 4 ou 5 para dar sua nota.

- 5 Totalmente satisfeito
- 4
- 3
- 2
- 1 Totalmente insatisfeito
  
- 7 (Não aplicável)
- 8 (NS)
- 9 (Recusa)

\_\_\_\_\_ ( )

CE2. Qual é a possibilidade de que o(a) Sr.(a) continue a escolher (Provider from S1) no futuro? Por favor, use uma escala de cinco pontos em que 5 significa totalmente possível e 1 significa totalmente impossível. O(A) Sr.(a) pode usar os números 1, 2, 3, 4 ou 5 para dar sua nota.

- 5 Totalmente possível
- 4
- 3
- 2
- 1 Totalmente impossível
  
- 7 (Não aplicável)
- 8 (NS)
- 9 (Recusa)

\_\_\_\_\_ ( )

CE3. Qual é a possibilidade de que o(a) Sr.(a) recomende **(Provider from S1)** para um amigo ou conhecido? Por favor, use uma escala de cinco pontos em que 5 significa totalmente possível e 1 significa totalmente impossível. O(A) Sr.(a) pode usar os números 1, 2, 3, 4 ou 5 para dar sua nota.

- 5 Totalmente possível
- 4
- 3
- 2
- 1 Totalmente impossível
  
- 7 (Não aplicável)
- 8 (NS)
- 9 (Recusa)

\_\_\_\_\_ ( )

**(LER:)**

Agora eu vou ler algumas afirmações sobre empresas de telefonia. Usando uma escala de 5 pontos em que 5 significa concordo totalmente e 1 significa discordo totalmente, por favor diga-me o quanto o(a) Sr.(a) concorda ou discorda que cada uma destas afirmações seja adequada para a **(Provider from S1)**. O(A) Sr.(a) pode usar os números 1, 2, 3, 4 ou 5 para dar sua nota. O(A) Sr.(a) diria que **(ler CE4-CE11)**

- 5 Concordo totalmente
- 4
- 3
- 2
- 1 Discordo totalmente
  
- 7 (Não aplicável)
- 8 (NS)
- 9 (Recusa)

CE4. **(Provider from S1)** é um nome em que eu sempre posso confiar.

\_\_\_\_\_ ( )

CE5. **(Provider from S1)** sempre cumpre o que promete.

\_\_\_\_\_ ( )

CE6a. **(Provider from S1)** sempre trata seus clientes de forma justa.

\_\_\_\_\_ ( )



CE7a. Se um problema ocorre, eu sempre posso contar com (Provider from S1) para encontrar uma solução correta e satisfatória. \_\_\_\_\_ ( )

CE8. Sinto orgulho em ser um cliente da (Provider from S1). \_\_\_\_\_ ( )

CE9a. (Provider from S1) sempre trata seus clientes com respeito. \_\_\_\_\_ ( )

CE10. (Provider from S1) é a operadora perfeita para pessoas como eu. \_\_\_\_\_ ( )

CE11. Eu não posso imaginar o mundo sem a (Provider from S1). \_\_\_\_\_ ( )

6. Considerando sua experiência nos últimos seis meses, o(a) Sr.(a) diria que os serviços prestados pela (Provider from S1) (ler 5-1)?

- 5 Melhoraram muito
- 4 Melhoraram
- 3 Continuam iguais
- 2 Pioraram
- 1 Pioraram muito

6 (NS) \_\_\_\_\_ ( )  
7 (Recusa) \_\_\_\_\_ ( )

7. Agora eu vou ler uma série de itens sobre empresas de telefonia e gostaria que o(a) Sr.(a) avaliasse cada um utilizando uma escala de 5 pontos, em que 5 significa concordo totalmente e 1 discordo totalmente. Pensando na **(Provider from S1)**, qual seu grau de concordância com a frase **(read and rotate A-G)**

5 Concordo totalmente

4

3

2

1 Discordo totalmente

6 (NS)

7 (Recusa)

A. Tem baixa ocorrência de problemas \_\_\_\_\_ ( )

B. É ágil na solução de problemas \_\_\_\_\_ ( )

C. Sempre cumpre os prazos prometidos \_\_\_\_\_ ( )

D. Tem produtos e serviços inovadores \_\_\_\_\_ ( )

E. A linha telefônica tem ótimo sinal \_\_\_\_\_ ( )

F. Utiliza alta tecnologia em sua rede \_\_\_\_\_ ( )

G. Tem produtos e pacotes de serviço adequados às  
minhas necessidades \_\_\_\_\_ ( )

**(NOTA AO ENTREVISTADOR: Mudança de pergunta)**

8. Ainda pensando na (Provider from S1) qual seu grau de concordância com a frase (Read and rotate A-I)

5      Concordo totalmente  
4  
3  
2  
1      Discordo totalmente

6      (NS)  
7      (Recusa)

- A. Oferece uma ótima relação custo-benefício \_\_\_\_\_ ( )
- B. Sempre busca oferecer preços melhores do que a concorrência \_\_\_\_\_ ( )
- C. É flexível quando o cliente precisa negociar alguma situação \_\_\_\_\_ ( )
- D. É fácil entender as informações da conta \_\_\_\_\_ ( )
- E. A conta não apresenta erros \_\_\_\_\_ ( )
- F. A conta sempre chega em tempo, sem atrasos \_\_\_\_\_ ( )
- G. Sempre vejo propagandas e anúncios da empresa \_\_\_\_\_ ( )
- H. Eu me identifico com as propagandas e anúncios \_\_\_\_\_ ( )
- I. O serviço oferecido corresponde ao que vejo nas propagandas \_\_\_\_\_ ( )

**NOTA AO ENTREVISTADOR: Mudança de pergunta)**

9. Agora pensando no atendimento recebido da **(Provider from S1)** qual seu grau de concordância com a frase **(Read and rotate A-K)**

5 Concordo totalmente  
4  
3  
2  
1 Discordo totalmente

6 (NS)  
7 (Recusa)

- A. Se preocupa com seus clientes \_\_\_\_\_ ( )
- B. Oferece atendimento personalizado, adequado às minhas necessidades \_\_\_\_\_ ( )
- C. Os atendentes são cordiais e educados \_\_\_\_\_ ( )
- D. Os atendentes apresentam ótimo conhecimento sobre produtos e serviços \_\_\_\_\_ ( )
- E. Os atendentes têm capacidade para diagnosticar problemas \_\_\_\_\_ ( )
- F. Os atendentes têm autonomia para resolver minhas necessidades \_\_\_\_\_ ( )
- G. Os atendentes sempre indicam as melhores soluções em produtos e serviços \_\_\_\_\_ ( )
- H. Sou atendido rapidamente quando preciso entrar em contato \_\_\_\_\_ ( )
- I. Consigo resolver meus problemas em apenas uma ligação ou contato \_\_\_\_\_ ( )
- J. Quando falo com o call center, o tempo total de atendimento é adequado \_\_\_\_\_ ( )
- K. Na maioria das vezes, consigo resolver minhas necessidades falando apenas com uma pessoa \_\_\_\_\_ ( )

**(If code 1 in #4, Continue;  
Otherwise, Skip to Note before #11)**

**NOTA AO ENTREVISTADOR: Mudança de pergunta)**

10. Agora pensando no momento e no processo de aquisição dos serviços da **(Provider from S1)**, indique seu grau de concordância com a frase **(Read and rotate A-D)**

5      Concordo totalmente

4

3

2

1      Discordo totalmente

6      (NS)

7      (Recusa)

A. Os vendedores apresentam ótimo conhecimento dos serviços e produtos \_\_\_\_\_ ( )

B. Os vendedores tornaram fácil a contratação dos serviços \_\_\_\_\_ ( )

C. Instalaram corretamente os serviços contratados \_\_\_\_\_ ( )

D. Cumpriram os prazos estabelecidos para a instalação \_\_\_\_\_ ( )

**(If code 1 in #5, Continue;  
Otherwise, Skip to #14)**

**NOTA AO ENTREVISTADOR: Mudança de pergunta)**

11. E pensando no serviço de banda larga da **(Provider from S1)**, indique qual seu grau de concordância com a frase **(Read and rotate A-D)**

- 5 Concordo totalmente
- 4
- 3
- 2
- 1 Discordo totalmente

- 6 (NS)
- 7 (Recusa)

- A. O serviço de internet banda larga sempre está estável \_\_\_\_\_ ( )
- B. A velocidade da internet banda larga sempre está disponível de acordo com a velocidade que contratei \_\_\_\_\_ ( )
- C. O suporte técnico da internet banda larga sempre atende minhas expectativas \_\_\_\_\_ ( )
- D. A velocidade de internet que contratei atende atualmente minhas necessidade \_\_\_\_\_ ( )

12. [**(If code 1 in S2, read:)** O(A) Sr.(a)/**(If code 2 in S2, read:)** Sua empresa] fez alguma alteração na velocidade desta banda larga nos últimos 6 meses?

- 1 Sim
- 2 Não
- 3 (NS)
- 4 (Recusa) \_\_\_\_\_ ( )

**(If code 1 in #12, Continue;**  
**Otherwise, Skip to #14)**

13. Pensando nesta alteração de velocidade, qual seu grau de concordância com a frase **(Read and rotate A-D)**

- 5 Concordo totalmente
- 4
- 3
- 2
- 1 Discordo totalmente

- 6 (NS)
- 7 (Recusa)

A. A atualização foi disponibilizada dentro do prazo prometido \_\_\_\_\_ ( )

B. Tive grande melhora do serviço em relação ao plano anterior \_\_\_\_\_ ( )

14. Se precisasse mudar de operadora de telefonia fixa hoje, qual operadora você escolheria? (Pergunta aberta e codifique)

- 01 Outros (Anotar)
- 02 (NS)
- 03 (Recusa)
- 04 Nenhuma
- 05 HOLD

- 06 Brasil Telecom
- 07 GVT
- 08 NET
- 09 Embratel
- 10 Oi/Telemar

\_\_\_\_\_ ( ) ( )

15. A lei de portabilidade numérica permite que se mude a empresa de telefonia fixa mantendo o número de telefone. É possível utilizar um mesmo número de telefone em qualquer operadora. Sabendo disto, qual seria a possibilidade de o(a) Sr.(a) mudar da **(Provider from S1)** para outra empresa? Utilize uma escala de 5 pontos, em que 5 significa com toda certeza mudaria e 1 com toda certeza não mudaria.

- 5 Com toda certeza mudaria
- 4
- 3
- 2
- 1 Com toda certeza não mudaria

- 6 (NS)
- 7 (Recusa)

\_\_\_\_\_ ( )

16. Recentemente ocorreu a fusão entre as empresas de telefonia fixa Brasil Telecom e Oi. Com esta fusão, os clientes Brasil Telecom serão futuramente clientes da Oi. O(A) Sr.(a) sabia disso?

- 1 Sim
- 2 Não
- 3 (NS)
- 4 (Recusa)

\_\_\_\_\_ ( )



17. Utilizando uma escala de 5 pontos, em que 5 significa extremamente positivo e 1 significa extremamente negativo, como o(a) Sr.(a) avalia esta fusão entre a Brasil Telecom e a Oi?

5 Extremamente positivo

4

3

2

1 Extremamente negativo

6 (NS)

7 (Recusa)

\_\_\_\_\_ ( )

18. Considerando sua experiência nos últimos três meses com a (Provider from S1), [(If code 1 in S2, read:) o(a) Sr.(a)/(If code 2 in S2, read:) sua empresa] teve algum tipo de problema?

1 Sim

2 Não

3 (NS)

4 (Recusa)

\_\_\_\_\_ ( )

(If code 1 in #18, Continue;  
Otherwise, Skip to Note before #26)

19. Que problema [(If code 1 in S2, read:) o(a) Sr.(a)/(If code 2 in S2, read:) sua empresa] teve com a (Provider from S1)? (Pergunta aberta e codifique) (Allow three responses)

- 01 Outros (Anotar)
- 02 (NS)
- 03 (Recusa)
- 04 HOLD
- 05 HOLD
  
- 06 Telefone fixo sem linha/ Não conseguia fazer ligações
- 07 A linha do telefone ficava caindo/oscilando
- 08 A linha do telefone fixo estava com ruído
- 09 Não conseguia receber ligações no telefone fixo
- 10 Não conseguia realizar ligações de longa distância (DDD)
- 11 Não conseguia conectar a internet
- 12 O sinal da internet caia
- 13 A internet estava muito lenta/oscilando
- 14 A internet não alcançava a velocidade do contrato
- 15 Havia cobranças na conta de produtos que não contratei
- 16 Cobraram um valor errado na conta
- 17 Recebi a conta com atraso
- 18 Não consegui renegociar uma conta em débito
- 19 Não cumpriram o prazo de instalação do telefone fixo
- 20 Não cumpriram o prazo de instalação da internet
- 21 Não cumpriram o prazo de visita para resolver um problema com telefone fixo
- 22 Não cumpriram o prazo de visita para resolver um problema com a internet
- 23 Não consigo falar no call center
- 24 Ligação cai quando tento falar com o call center
- 25 Atendente do call center me tratou de forma indevida

_____	1st	_____	_____
	Resp:	( )	( )
_____	2nd	_____	_____
	Resp:	( )	( )
_____	3rd	_____	_____
	Resp:	( )	( )

20. Este problema aconteceu apenas esta vez ou já havia ocorrido anteriormente? **(INTERVIEWER NOTE: Se mais de um problema, peça para falar sobre o último)**

- 1 Sim, foi a primeira vez
- 2 Não, já havia ocorrido
- 3 (NS)
- 4 (Recusa)

\_\_\_\_\_ ( )

21. O(A) Sr.(a) considera este problema como **(ler 1-3)**

- 1 Simples
- 2 Médio, ou
- 3 Grave
  
- 4 (NS)
- 5 (Recusa)

\_\_\_\_\_ ( )

22. O(A) Sr.(a) entrou em contato com a **(Provider from S1)** para resolver este problema?

- 1 Sim
- 2 Não
- 3 (NS)
- 4 (Recusa)

\_\_\_\_\_ ( )

**(If code 1 in #22, Continue;  
Otherwise, Skip to #24)**

23. Quantas vezes você precisou entrar em contato para falar sobre este problema com a (Provider from S1)?  
(Pergunta aberta e codifique)

00 (Nenhuma)

01-  
96

97+

98 (NS)

99 (Recusa)

\_\_\_\_\_ ( ) ( )

24. Este problema foi resolvido?

1 Sim

2 Não

3 (NS)

4 (Recusa)

\_\_\_\_\_ ( )

25. Utilizando uma escala de 5 pontos, em que 5 significa totalmente satisfeito e 1 totalmente insatisfeito, qual a sua satisfação considerando o modo como este problema foi ou está sendo tratado pela (Provider from S1).

5 Totalmente satisfeito

4

3

2

1 Totalmente insatisfeito

6 (NS)

7 (Recusa)

\_\_\_\_\_ ( )

(If code 2 in S1, Continue;  
Otherwise, Skip to #29)

26. O(A) Sr.(a) recebeu visita do pessoal técnico da GVT em sua [**(If code 1 in S2, read:)** residência/**(If code 2 in S2, read:)** empresa] nos últimos seis meses?

- 1 Sim
- 2 Não
- 3 (NS)
- 4 (Recusa)

\_\_\_\_\_ ( )

**(If code 1 in #26, Continue;  
Otherwise, Skip to #29)**

27. O motivo principal desta visita foi a instalação de um produto/serviço ou para resolver algum problema?

- 1 Instalação de produto/serviço
- 2 Resolver um problema
- 3 (NS)
- 4 (Recusa)

\_\_\_\_\_ ( )

28. Pensando no atendimento que o(a) Sr.(a) recebeu nesta visita e utilizando uma escala de 5 pontos, em que 5 significa concordo totalmente e 1 discordo totalmente, qual seu grau de concordância com a frase **(Read and rotate A-E)**

- 5 Concordo totalmente
- 4
- 3
- 2
- 1 Discordo totalmente
  
- 6 (NS)
- 7 (Recusa)

- A. Cumpriram a visita no prazo estabelecido \_\_\_\_\_ ( )
- B. Foram cordiais e educados \_\_\_\_\_ ( )
- C. Realizaram o serviço de forma organizada \_\_\_\_\_ ( )
- D. Realizaram o serviço no tempo adequado \_\_\_\_\_ ( )
- E. Cumpriram com eficiência os objetivos da visita \_\_\_\_\_ ( )

29. Qual a possibilidade de o(a) Sr.(a) realizar mais negócios com a **(Provider from S1)** nos próximos doze meses, seja contratando um novo serviço ou ampliando sua capacidade de internet ou minutos da telefonia. Por favor, use uma escala de 5 pontos, em que 5 significa totalmente possível realizar mais negócios e 1 significa totalmente impossível realizar mais negócios.

- 5 Totalmente possível
- 4
- 3
- 2
- 1 Totalmente impossível

- 7 (NS)
- 8 (Recusa)

\_\_\_\_\_ ( )

**(If code 2 in S2, Continue;  
Otherwise, Skip to D2)**

**DEMOGRAPHICS:**

D1. Somente com propósito de classificação, qual o número de funcionários de sua empresa? Vou ler algumas faixas e gostaria que o(a) Sr.(a) me dissesse em qual delas se encontra este número **(ler 01-07)**

- 01 1 a 4
- 02 5 a 9
- 03 10 a 19
- 04 20 a 49
- 05 50 a 99
- 06 100 a 199
- 07 200 ou mais
  
- 08 (NS)
- 09 (Recusa)

\_\_\_\_\_ ( ) ( )

**(If code 2 in S2, Skip to Validate and Thank;  
Otherwise, Continue)**

**(Demographics Continued)**

D2. SEXO: (Codifique apenas, NÃO pergunte)

- 1 Masculino
- 2 Feminino

\_\_\_\_\_ ( )

D3. Apenas com propósito de classificação, o(a) Sr.(a) pode dizer sua idade? (Pergunta aberta e codifique)

- 01-
- 96

97+

- 98 (NS)
- 99 (Recusa)

\_\_\_\_\_ ( ) ( )

D4. Sem considerar a empregada doméstica, quantas pessoas moram em sua residência?

- 01-
- 96

97+

- 98 (NS)
- 99 (Recusa)

\_\_\_\_\_ ( ) ( )

**(Demographics Continued)**

D5. Ainda com propósito de classificação, gostaria que o(a) Sr.(a) me dissesse em qual das faixas que vou ler se encontra sua renda domiciliar, ou seja, a renda de todos os moradores, sem considerar a empregada doméstica **(ler 1-5)**

- 1 Até R\$1199
- 2 De R\$1200 a R\$1999
- 3 De R\$2000 a R\$3999
- 4 De R\$4000 a R\$7999
- 5 R\$8000 ou mais

6 (Não tenho renda)

7 (NS)

8 (Recusa)

\_\_\_\_\_ ( )

**(VALIDATE PHONE NUMBER AND  
THANK RESPONDENT BY SAYING:)**

Mais uma vez, meu nome é \_\_\_\_\_, da Gallup.  
Eu gostaria de agradecer por sua colaboração e  
por seu tempo. Nossa missão é "ajudar as  
pessoas a serem ouvidas" e sua opinião é  
fundamental para que a Gallup possa atingir  
esse objetivo.

INTERVIEWER ID: \_\_\_\_\_ ( - )

hmr\Global\_Village\_Telecom\Questionnaires\Outbound\2009\

GVT CE11 Outbound 0904