

Introdução:

1. Seu nome, por favor:

2. O que melhor descreve a sua posição neste estabelecimento? **[Rodízio]** - RU

Dono(a)/ Proprietário(a)	1
Gerente	2
Encarregado(a)	3
Caixa	4
Empregado(a)	5
Outro [Esclareça a função]	6

3. O que descreve melhor a localização de seu estabelecimento comercial? **[Rodízio]** - RU

Está num Shopping Center [Faz P4 e Pula P5]	1
Está numa rua de comércio intenso	2
Está numa rua de comércio pouco intenso	3
Está num aeroporto	4
Está numa praia / local de recreio	5
Outra localização	6

4. Qual é o principal tipo de mercadoria/serviço que sua loja comercializa? **[Rodízio]** – RM

Artigos esportivos	1
Café / Bistrô	2
Calçados	3
Cama / Mesa e Banho	4
Diversões / Entretenimento / Cinema	5
Eleto-eletrônicos	6
Jóias e/ou acessórios	7
Livraria	8
Malas e artigos para viagem	9
Ótica	10
Papelaria	11
Roupas / vestuário	12
Perfumaria	13
Serviços (outros que não são de alimentação)	14
Serviços de alimentação	15
Telefones celulares	16
Outras [Não precisa abrir e codificar]	17

[Se P3 = 1, pula P5]

5. O seu estabelecimento é um/uma... [Rodízio] - RU

Bar / Lanchonete.....	1
Café / Bistrô	2
Farmácia / Drograria	3
Hotel	4
Loja / Comércio (de roupas / vestuário).....	5
Loja / Comércio (qualquer tipo que não seja de roupas)	6
Materiais de Construção	7
Mercearia	8
Perfumaria	9
Pizzaria	10
Posto de combustíveis	11
Pousada	12
Quiosque	13
Restaurante	14
Supermercado	15
Outro [Esclareça qual]	16

6. Como se divide o volume de pagamentos em seu estabelecimento? Quantos por cento você recebe em: dinheiro, cheque, cartão de crédito cartão de débito? O total deve dar 100%.

Dinheiro	100
Cheque	
Cartão de crédito	
Cartão de débito	
Total	100%

7. Você opera com alguma bandeira de cartão de crédito e/ou de débito? [RM - Rodízio]

Amex	1
Aura [PULE PARA P.12].....	2
Diners [PULE PARA P.12].....	3
HiperCard	4
MasterCard	5
Visa	6
Outras [Não precisa codificar] [PULE PARA P.12].....	7
Nenhuma delas [Encerra].....	8

8. Qual é volume de transações realizadas mensalmente pelo seu estabelecimento com as seguintes bandeiras?

	MasterCard	Visa
Até 1 mil	1	1
De 1 a 2,5 mil	2	2
De 2,5 a 5 mil	3	3
De 5 a 10 mil	4	4
Acima de 10 mil	5	5
Não trabalha com a bandeira	6	6
Não sei	7	7

Que tipo de terminal você utiliza para as bandeiras com que você trabalha no seu estabelecimento?

	MasterCard	Visa	Amex	Hipercard
PDV discado, terminal de registro e captura de transações de pagamentos feitos com cartão de crédito ou de débito que usa um software no computador. Utiliza uma linha telefônica fixa	1	2	3	4
PDV dedicado, terminal de registro e captura de transações de pagamentos feitos com cartão de crédito ou de débito. Normalmente trabalha com vários caixas interligados. Utiliza uma linha telefônica fixa	1	2	3	4
POS convencional: é um equipamento instalado no caixa (check-out) do estabelecimento no qual você passa o cartão de crédito ou de débito fazendo a comunicação entre o estabelecimento e a empresa que faz o registro da transação. Este aparelho utiliza uma linha telefônica fixa	1	2	3	4
Terminal eletrônico POS Wireless Indoor, que permite que as vendas com cartões de crédito ou de débito sejam realizadas na frente do cliente, pois o terminal vai até ele. Este aparelho utiliza uma linha telefônica fixa	1	2	3	4
Terminal eletrônico POS Wireless Outdoor, que possibilita que as operações de pagamento de cartões de crédito e débito sejam realizadas fora do estabelecimento, através de uma conexão a uma operadora de telefonia celular	1	2	3	4
Outra tecnologia (pagamento via Internet, manual, etc.)	1	2	3	4
Não trabalho com essa bandeira	1	2	3	4

[Vale qualquer opção na área cinza]

9. Na operação destes terminais a linha é exclusiva para transações ou é compartilhada (uso para as transações e uso para comunicação em geral)?

	MasterCard	Visa	Amex	Hipercard
Exclusiva	1	1	1	1
Compartilhada	2	2	2	2
Não sei	3	3	3	3
Não trabalho com essa bandeira	4	4	4	4

[Se P10 = 1 para alguma coluna, faz P.11, senão, pula P12]

10. Nas linhas exclusivas, quanto é, em média, o gasto mensal telefônico do seu estabelecimento com transações via cartão de crédito ou de débito?

Até R\$ 50,00	1
De R\$ 50,00 a R\$ 100,00	2
De R\$ 100,00 a R\$ 200,00	3
De R\$ 200,00 a R\$ 300,00	4
De R\$ 300,00 a R\$ 400,00	5
Acima de R\$ 400,00	6
Não sei	7

11. Agora vamos falar sobre tarifação de chamadas locais entre telefones fixos. Você tem conhecimento sobre a alteração do sistema de tarifação telefônica?

Sim 1
 Não [**PULE PARA A P14**] 2

12. O que você sabe sobre este assunto?

13. Por determinação da ANATEL (agência federal que regula o mercado de telefonia), as operadoras de serviço telefônico estão mudando o sistema de tarifação das chamadas locais entre telefones fixos.

Na sua opinião, o que levou o governo a alterar a tarifação das chamadas entre telefones fixos? [**RM - Rodízio**]

Limitações da tarifação por pulso	1
Dificuldade para detalhar nas contas as ligações locais	2
Dificuldade para detalhar nas contas as ligações interurbanas	3
Outro. Qual? _____	4
Não sei dizer	5

14. Na sua opinião, qual(is) é(são) a(s) vantagem(ns) dos planos por minuto em relação ao pulso?

15. Na sua opinião, qual(is) é(são) a(s) desvantagem(ns) dos planos por minuto em relação ao pulso?

16. Qual das duas frases abaixo complementa melhor esta frase:

Pensando na alteração de pulso para minuto, você acha que os usuários de telefonia fixa [**Rodízio**]

... poderão optar entre continuar na tarifação por pulso	1
... deverão mudar obrigatoriamente para a tarifação por minutos	2

17. Você sabe dizer se serão oferecidas opções de plano disponíveis na implantação da nova forma de tarifação?

Sim 1
 Não 2

18. Na implantação da nova forma de tarifação serão oferecidos dois planos: o Plano Básico e o Plano Alternativo de Serviço de Oferta Obrigatória (PASOO). Você saberia descrever no que consiste cada um dos planos?

Plano Básico:

Plano Alternativo de Serviço de Oferta Obrigatória (PASOO):

19. Você sabe dizer se haverá diferença de valores dos minutos do Plano Básico em relação aos minutos do Plano Alternativo de Serviços de Oferta Obrigatória (PASOO)?
- | | |
|-----------------------------|---|
| Sim, haverá diferença | 1 |
| Não haverá diferença | 2 |
| Não sei dizer | 3 |
20. Qual o impacto financeiro que essa nova regulamentação de tarifação para ligações locais terá no seu negócio?
- | | |
|-----------------------------|---|
| Nenhuma alteração | 1 |
| Uma pequena alteração | 2 |
| Uma grande alteração..... | 3 |
| Não sei avaliar | 4 |
21. Além do Plano Básico e do Plano Alternativo de Serviço de Oferta Obrigatória (PASOO), você sabe se as prestadoras de telefonia poderão oferecer planos alternativos aos seus usuários?
- | | |
|-----------|---|
| Sim | 1 |
| Não | 2 |
22. Qual plano de tarifação você considera o melhor para sua empresa?
- | | |
|----------------------|---|
| O Plano Básico | 1 |
| O PASOO..... | 1 |
| Não sei dizer | 2 |
23. Quando as novas regras de tarifação das ligações locais entrarão em vigor na sua região?
- | | |
|-------------------------------|---|
| Já entraram em vigor | 1 |
| Em 1 mês | 2 |
| Daqui a 2 ou 3 meses | 3 |
| Daqui a 3 ou 5 meses | 4 |
| Daqui a mais de 6 meses | 5 |
24. Qual é a operadora de telefonia fixa que atende a sua região? **[Rodízio]**
- | | |
|----------------------------|----|
| Brasil Telecom (0XX) | 1 |
| CTBC Telecom..... | 2 |
| Embratel..... | 3 |
| GVT..... | 4 |
| Intelig..... | 5 |
| Sercomtel..... | 6 |
| Telefônica (015) | 7 |
| Telemar (0XX)..... | 8 |
| Vesper | 9 |
| Outra. Qual? _____ | 10 |

25. Em que estado você está? **[Lista cortina - todos]**

[Acre; Amazonas, Pará; Rondônia; Roraima, Tocantins; Maranhão; Piauí; Ceará; Rio Grande do Norte;]

26. Em que cidade você está localizado?