



PESQUISA QUANTITATIVA TELEFONIA CELULAR

RESULTADOS PESSOA FÍSICA



PM 224-01

RESULTADOS DE PESQUISA QUANTITATIVA

PESSOA FÍSICA

ANATEL

JANEIRO/2002

SUMÁRIO

1 – INTRODUÇÃO 7

2 – OBJETIVO 7

3 – PÚBLICO-ALVO 7

4 - ESPECIFICAÇÕES METODOLÓGICAS 7

5 – RESULTADOS OBTIDOS 9

 5.1 O USO DO CELULAR PARA LIGAÇÕES DE LONGA DISTÂNCIA..... 9

 5.2 VANTAGENS E DESVANTAGENS PERCEBIDAS PARA O USO DO CELULAR PARA LIGAÇÕES DE LONGA DISTÂNCIA.....10

 5.3 VOLUME DE USO DE CELULAR PARA LIGAÇÕES DE LONGA DISTÂNCIA..... 11

 5.4 AVALIAÇÃO DA POSSIBILIDADE DE ESCOLHER A OPERADORA DE CELULAR PARA LIGAÇÕES DE LONGA DISTÂNCIA.13

 5.5 VOLUME DE USO DE TELEFONIA FIXA PARA LIGAÇÕES DE LONGA DISTÂNCIA 19

 5.6 PERCEPÇÃO DE PROBLEMAS/DIFICULDADES..... 23

 5.7 SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES..... 26

 5.8 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA..... 30

6 – QUESTIONÁRIO APLICADO..... 42

1 - INTRODUÇÃO:

Este relatório apresenta os principais resultados obtidos na pesquisa realizada pela Vox Populi, por solicitação da Publicis.Norton, para o seu cliente Anatel.

2 - OBJETIVO:

O projeto de pesquisa teve como objetivo principal verificar, junto a usuários de telefonia celular, pessoa física, os seguintes aspectos:

- grau de aceitação da possibilidade de escolher a operadora de telefonia celular para serviços de longa distância, a exemplo do que acontece hoje para serviços de telefonia fixa;
- problemas, vantagens e desvantagens percebidos para este processo;
- Coletar demandas e sugestões.

3 – PÚBLICO-ALVO:

Pessoa Física, maior de 15 anos, usuária de telefonia celular para ligações de longa distância e responsável pelo pagamento das contas de celular, em todas as grandes regiões brasileiras.

4 - ESPECIFICAÇÕES METODOLÓGICAS:

Este projeto foi executado com a utilização de metodologia quantitativa de pesquisa, através da realização de um survey nacional - que consiste na aplicação de questionários padronizados e estruturados a uma amostra representativa do universo pesquisado, permitindo a construção de tabelas de frequências simples e relativas, cruzamentos de variáveis e diversos outros processamentos estatísticos importantes para a análise dos dados obtidos.

A coleta de dados foi realizada por telefone, com um tempo médio de aplicação de 15 minutos, durante a primeira quinzena do mês de Dezembro de 2002.

A amostra de 800 casos, foi calculada para representar o conjunto dos usuários, considerando uma margem de erro de 3,5% e 95,5% de intervalo de confiança.

Para a distribuição da amostra, utilizamos, como dados secundários, os Números de Acesso de Telefonia Móvel por Região Geográfica/2001, produzidos pela Anatel. A amostra foi distribuída proporcionalmente por Região Geográfica; dentro de cada Região Geográfica, proporcionalmente por Estado; dentro de cada Estado, sorteio aleatório de municípios; em cada município, sorteio de números de telefone (domicílios) e, finalmente, dentro de cada domicílio, sorteio do entrevistado (entre aqueles que possuem telefone celular e o utilizam para ligações de longa distância).

5 – RESULTADOS OBTIDOS

5.1 O USO DO CELULAR PARA LIGAÇÕES DE LONGA DISTÂNCIA

Em média, quantas ligações de longa distância, você faz, pelo celular, no período de um mês?

		Casos	%
V1	1 ou 2 ligações	229	28,6%
	De 3 a 5 ligações	205	25,6%
	Mais de 5 a 15 ligações	207	25,9%
	Mais de 15 ligações	159	19,9%
Total		800	100,0%
	BASE (total da amostra)	800	100,0%

Média de ligações de longa distância feitas pelo celular no período de um mês.

V1	MÉDIA	11,27
	BASE (total da amostra)	100,0%

Quando ou em quais situações você utiliza o celular para fazer ligações de longa distância?

	Citou		Não citou		Total	
	Respostas	%	Respostas	%	Respostas	%
QUANDO NÃO TEM TELEFONE FIXO	223	27,9%	577	72,1%	800	100,0%
QUANTO ESTÁ FORA DE SUA CIDADE	251	31,3%	549	68,7%	800	100,0%
QUANDO ESTÁ FORA DO LOCAL DE TRABALHO	163	20,4%	637	79,6%	800	100,0%
QUANDO ESTÁ FORA DE CASA	454	56,7%	346	43,3%	800	100,0%
OUTRA SITUAÇÃO	149	18,7%	651	81,3%	800	100,0%

5.2 VANTAGENS E DESVANTAGENS PERCEBIDAS PARA O USO DO CELULAR PARA LIGAÇÕES DE LONGA DISTÂNCIA

Na sua opinião, qual é a principal vantagem em utilizar o celular para fazer ligações de longa distância?

		Casos	%
V7	Mais prático - celular já está à mão	480	60,0%
	Não tem acesso fácil a telefone fixo	109	13,7%
	Nenhuma vantagem	109	13,7%
	Mais fácil fazer a ligação	52	6,5%
	Outros	22	2,7%
	Mais barato	20	2,5%
	NS/NR	8	1,0%
Total		800	100,0%
	BASE (total da amostra)	800	100,0%

E qual é a principal desvantagem em utilizar o celular para fazer ligações de longa distância?

		Casos	%
V8	Mais caro	633	79,1%
	Nenhuma desvantagem	96	11,9%
	Área de cobertura	30	3,7%
	Outros	22	2,7%
	NS/NR	20	2,5%
Total		800	100,0%
	BASE (total da amostra)	800	100,0%

5.3 VOLUME DE USO DE CELULAR PARA LIGAÇÕES DE LONGA DISTÂNCIA
Em média, quantas ligações, pelo celular, você recebe, no período de um mês e que foram originadas em outro DDD?

		Casos	%
V9	Até 5 ligações	271	33,8%
	Mais de 5 a 15 ligações	247	30,8%
	Mais de 15 ligações	219	27,4%
	Não recebe ligações	60	7,5%
	NR	4	,5%
Total		800	100,0%
	BASE (total da amostra)	800	100,0%

Média de ligações recebidas pelo celular no período de um mês que foram originadas em outro DDD.

V9	MÉDIA	15,92
	BASE (total da amostra)	100,0%

Média de ligações recebidas e feitas pelo celular, no período de um mês para ligações a longa distância? (Variável criada)

	Casos	%
BAIXO USO (recebe e/ou faz até 10 ligações)	295	36,8%
MÉDIO USO (recebe e/ou faz de 11 a 25 ligações)	261	32,6%
ALTO USO (recebe e/ou faz mais de 25 ligações)	245	30,6%
Total	800	100,0%
	BASE (total da amostra)	800
		100,0%

5.4 AVALIAÇÃO DA POSSIBILIDADE DE ESCOLHER A OPERADORA DE CELULAR PARA LIGAÇÕES DE LONGA DISTÂNCIA

A partir do mês de junho de 2002, os usuários de telefonia celular, poderão escolher a operadora que irão utilizar para fazer suas ligações de longa distância, assim como acontece hoje para a telefonia fixa. Você já tinha ouvido falar sobre isto, ou não?

		Casos	%
V10	Sim	171	21,4%
	Não	629	78,6%
Total		800	100,0%
	BASE (total da amostra)	800	100,0%

Na sua opinião: Esta é uma ótima medida para os usuários de telefonia celular; uma boa medida; uma medida nem boa nem ruim regular; uma medida ruim ou uma péssima medida para os usuários de telefonia celular?

		Casos	%
V11	Péssima	12	1,5%
	Ruim	40	5,0%
	Regular	66	8,2%
	Boa	444	55,5%
	Ótima	189	23,6%
	NS	50	6,2%
Total		800	100,0%
	BASE (total da amostra)	800	100,0%

**Opinião sobre a possibilidade de escolher a operadora X Quantidade de ligações que faz e recebe de longa distância
(variável criada)**

		TIPO						Total	
		BAIXO USO (recebe e/ou faz até 10 ligações)		MÉDIO USO (recebe e/ou faz de 11 a 25 ligações)		ALTO USO (recebe e/ou faz mais de 25 ligações)		Casos	%
		Casos	%	Casos	%	Casos	%		
V11	Péssima	6	2,0%	2	,8%	4	1,6%	12	1,5%
	Ruim	18	6,1%	10	3,8%	12	4,9%	40	5,0%
	Regular	26	8,8%	18	6,9%	22	8,9%	66	8,2%
	Boa	171	58,1%	163	62,6%	109	44,7%	444	55,5%
	Ótima	52	17,6%	56	21,4%	82	33,3%	189	23,6%
	NS	22	7,4%	12	4,6%	16	6,5%	50	6,2%
Total		295	100,0%	261	100,0%	245	100,0%	800	100,0%

Esta possibilidade de poder escolher a operadora para fazer as suas ligações de longa distância, por celular, trará para você:

		Casos	%
V12	Mais desvantagens que vantagens	62	7,7%
	Vantagens e desvantagens igualmente	147	18,4%
	Mais vantagens que desvantagens	561	70,1%
	NS/NR	30	3,7%
Total		800	100,0%
BASE (total da amostra)		800	100,0%

Consequência de poder escolher a operadora para fazer ligações a londa distância X Quantidade de ligações que você faz e recebe de longa distância (variável criada)

		TIPO						Total	
		BAIXO USO (recebe e/ou faz até 10 ligações)		MÉDIO USO (recebe e/ou faz de 11 a 25 ligações)		ALTO USO (recebe e/ou faz mais de 25 ligações)		Casos	%
		Casos	%	Casos	%	Casos	%		
V12	Mais desvantagens que vantagens	22	7,4%	22	8,4%	18	7,3%	62	7,7%
	Vantagens e desvantagens igualmente	50	16,9%	36	13,7%	62	25,2%	147	18,4%
	Mais vantagens que desvantagens	217	73,6%	189	72,5%	155	63,4%	561	70,1%
	NS/NR	6	2,0%	14	5,3%	10	4,1%	30	3,7%
Total		295	100,0%	261	100,0%	245	100,0%	800	100,0%

Que tipo de desvantagem você acha que esta possibilidade de escolher a operadora para fazer as ligações de longa distância, pode trazer para o usuário de telefonia celular?

		Casos	%
V13	Nenhuma desvantagem	422	52,7%
	Maior número de contas	84	10,4%
	Aumento da quantidade de números p/teclar	66	8,2%
	NS/NR	56	7,0%
	Outros	48	6,0%
	Maior custo	36	4,5%
	Fluxo grande p/operadora mais barata	36	4,5%
	Transtorno/confusão p/escolher a operadora	32	4,0%
	Analisar as vantagens das operadoras	22	2,7%
Total		800	100,0%
	BASE (total da amostra)	800	100,0%

Na sua opinião, o aumento da quantidade de números para teclar é uma desvantagem ou não, desta possibilidade de escolher a operadora para fazer as ligações de longa distância por celular? (Aplicada àqueles que não citaram espontaneamente)

		Casos	%
V14	É uma desvantagem	360	49,1%
	Não é uma desvantagem	370	50,4%
	NS/NR	4	,5%
Total		734	100,0%
	BASE (total da amostra)	736	92,0%

Que tipo de vantagem você acha que esta possibilidade de escolher a operadora para fazer as ligações de longa distância pode trazer para o usuário de telefonia celular?

		Casos	%
V15	O preço das tarifas/redução de custo	352	44,0%
	Pode escolher a operadora mais barata	155	19,4%
	Nenhuma vantagem	82	10,2%
	Concorrência de operadoras	68	8,5%
	Melhor qualidade do serviço	62	7,7%
	NS/NR	46	5,7%
	Outros	36	4,5%
Total		800	100,0%
	BASE (total da amostra)	800	100,0%

Na sua opinião, a possibilidade de escolher a operadora mais barata para fazer as ligações de longa distância por celular é uma vantagem ou é indiferente para você? (Para aqueles que não citaram espontaneamente)

		Casos	%
V16	É uma vantagem	195	66,7%
	É indiferente	76	25,9%
	NS/NR	22	7,5%
Total		293	100,0%
	BASE (total da amostra)	295	36,8%

Tendo em vista o seu volume de utilização do celular para fazer ligações de longa distância, qual tenderia a ser a sua resposta, entre as que eu vou ler:

		Casos	%
V17	Prestar atenção nos valores de tarifas de lig.longa dist.	563	70,4%
	Escolher operadora de preferência p/fazer todas ligações	225	28,1%
	Outro	6	,7%
	NS/NR	6	,7%
Total		800	100,0%
	BASE (total da amostra)	800	100,0%

Critério da escolha da operadora para fazer ligações de longa distância pelo celular X Quantidade de ligações que faz e recebe de longa distância (variável criada)

		TIPO						Total	
		BAIXO USO (recebe e/ou faz até 10 ligações)		MÉDIO USO (recebe e/ou faz de 11 a 25 ligações)		ALTO USO (recebe e/ou faz mais de 25 ligações)		Casos	%
		Casos	%	Casos	%	Casos	%		
V17	Prestar atenção nos valores de tarifas de lig.longa dist.	229	77,7%	189	72,5%	145	59,3%	563	70,4%
	Escolher operadora de preferência p/fazer todas ligações	64	21,6%	70	26,7%	92	37,4%	225	28,1%
	Outro	2	,7%	2	,8%	2	,8%	6	,7%
	NS/NR					6	2,4%	6	,7%
Total		295	100,0%	261	100,0%	245	100,0%	800	100,0%

5.5 VOLUME DE USO DE TELEFONIA FIXA PARA LIGAÇÕES DE LONGA DISTÂNCIA

Você faz, mesmo que de vez em quando, ligações de longa distância, pelo telefone fixo ou telefone público?

		Casos	%
V18	Sim	764	95,5%
	Não	36	4,5%
Total		800	100,0%

	BASE (total da amostra)	800	100,0%
--	--------------------------------	-----	--------

Em média, quantas ligações de longa distância você faz pelo telefone fixo, no período de um mês?

		Casos	%
V19	Até 5 ligações	157	20,6%
	Mais de 5 a 10 ligações	171	22,4%
	Mais de 10 a 25 ligações	203	26,6%
	Mais de 25 a 80 ligações	161	21,1%
	Mais de 80 ligações	70	9,1%
	Varia	2	,3%
Total		764	100,0%
	BASE (total da amostra)	764	95,5%

Média das ligações de longa distância feitas pelo telefone fixo no período de um mês.

V19	MÉDIA	30,76
	BASE (total da amostra)	95,5%

O que você mais costuma fazer nas suas ligações de longa distância, utilizando o telefone fixo:

		Casos	%
V20	Escolhe operadora de sua preferência p/fazer ligações	382	50,0%
	Presta atenção nos valores de tarifas e escolhe operadora	356	46,6%
	Outros	16	2,1%
	NS/NR	10	1,3%
Total		764	100,0%
	BASE (total da amostra)	764	95,5%

Critério da escolha da operadora para fazer ligações de longa distância pelo celular X Para fazer ligações de longa distância pelo telefone fixo

		QUE COSTUMA FAZER NAS LIGAÇÕES À DISTANCIA NO FIXO								Total	
		Presta atenção nos valores de tarifas e escolhe operadora		Escolhe operadora de sua preferência p/fazer ligações		Outros		NS/NR		Casos	%
		Casos	%	Casos	%	Casos	%	Casos	%		
V17	Prestar atenção nos valores de tarifas de lig.longa dist.	312	87,7%	207	54,2%	8	50,0%	8	80,0%	535	70,1%
	Escolher operadora de preferência p/fazer todas ligações	40	11,2%	169	44,3%	8	50,0%			217	28,4%
	Outro	4	1,1%	2	,5%					6	,8%
	NS/NR			4	1,0%			2	20,0%	6	,8%
Total		356	100,0%	382	100,0%	16	100,0%	10	100,0%	764	100,0%

5.6 PERCEPÇÃO DE PROBLEMAS/DIFICULDADES

Quando foi possível escolher a operadora de telefonia fixa para a realização de ligações de longa distância, quais foram os principais problemas ou dificuldades que você enfrentou?
(múltipla resposta)

		Citações	%
v21 v22	Nenhum problema/dificuldade	509	62,1%
	Dificuldade de completar a ligação	123	15,0%
	Quantidade de números p/discar	58	7,0%
	Dificuldade c/as contas/varias faturas	46	5,6%
	Oferecer os serviços na área em que fala mais	28	3,4%
	Outros	26	3,2%
	Não saber qual operadora é mais eficiente	22	2,7%
	NS/NR	8	1,0%
BASE (total da amostra)		800	100,0%

**E agora, com esta possibilidade para a telefonia celular, quais serão os principais problemas ou dificuldades que você supõe que enfrentará?
(múltipla resposta)**

		Citações	%
v23 v24	Nenhum problema/dificuldade	450	53,9%
	Dificuldade de completar a ligação	96	11,5%
	NS/NR	84	10,0%
	Quantidade de números p/discar	52	6,2%
	Dificuldade c/as contas/varias faturas	44	5,3%
	Difícil escolher a operadora com melhor tarifa	38	4,5%
	Outros	28	3,3%
	Oferecer os serviços na área em que fala mais	22	2,6%
	Não saber qual operadora é mais eficiente	22	2,6%
BASE (total da amostra)		800	100,0%

Principais problemas ou dificuldades que você supõe que enfrentará para a telefonia celular
X Os principais problemas ou dificuldades enfrentados quando foi possível escolher a operadora de telefonia fixa

	Dificuldade de completar a ligação		Quantidade de números p/discar		Difícil escolher a operadora com melhor tarifa		Oferecer os serviços na área em que fala mais		Não saber qual operadora é mais eficiente		Dificuldade c/as contas/varias faturas		Outros		Nenhum problema/dificuldade		NS/NR		Total de Respondentes	
	Citações	%	Citações	%	Citações	%	Citações	%	Citações	%	Citações	%	Citações	%	Citações	%	Citações	%	Citações	%
Dificuldade de completar a ligação	60	57,7%	2	3,6%	4	10,5%	2	8,3%	4	14,3%	2	4,3%	2	6,3%	36	7,9%	18	21,4%	123	15,0%
Quantidade de números p/discar	12	11,5%	22	39,3%	6	15,8%	4	16,7%	2	7,1%			4	12,5%	18	4,0%	2	2,4%	58	8,1%
Oferecer os serviços na área em que fala mais	2	1,9%	4	7,1%	2	5,3%	10	41,7%	2	7,1%	2	4,3%	4	12,5%	8	1,8%			28	3,9%
Não saber qual operadora é mais eficiente	4	3,8%	2	3,6%	2	5,3%			8	28,6%			4	12,5%	2	,4%	4	4,8%	22	3,0%
Dificuldade c/as contas/varias faturas	2	1,9%			4	10,5%	4	16,7%	2	7,1%	18	39,1%	2	6,3%	10	2,2%	6	7,1%	46	5,5%
Outros	2	1,9%			4	10,5%			2	7,1%			4	12,5%	12	2,6%	4	4,8%	26	3,2%
Nenhum problema/dificuldade	22	21,2%	24	42,9%	16	42,1%	4	16,7%	8	28,6%	24	52,2%	12	37,5%	364	80,6%	46	54,8%	509	60,3%
NS/NR			2	3,6%											2	,4%	4	4,8%	8	,9%
Total de Respondentes	96	100,0%	52	100,0%	38	100,0%	22	100,0%	22	100,0%	44	100,0%	28	100,0%	450	100,0%	84	100,0%	800	100,0%

5.7 SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES

Que tipo de informação você acha importante ter, a partir do momento que esta possibilidade existir, de fato, para o usuário de telefonia celular? (múltipla resposta)

	Citações	%
Sobre preço	529	47,0%
Detalhes sobre a operadora, cobertura, código da operadora	143	12,7%
Como acessar o sistema	105	9,4%
NS/NR	105	9,4%
Outros	74	6,5%
Vantagens e desvantagens	58	5,1%
Forma de pagamento	30	2,7%
Horário melhor para uso	28	2,5%
Qualidade de serviço	28	2,5%
Promoções	26	2,3%
BASE (total da amostra)	800	100,0%

De forma você gostaria de ter a informação sobre Preço? (múltipla resposta)

		Casos	%
V26	Televisão	163	30,8%
	Jornal	20	3,8%
	Mala direta	151	28,6%
	Folheto/folder	32	6,0%
	Mensagens pelo celular	22	4,1%
	Através da conta	14	2,6%
	Contato por telefone	20	3,8%
	Rádio	4	,8%
	Mídia em geral	36	6,8%
	Internet	32	6,0%
	Outros	6	1,1%
	NS/NR	30	5,6%
Total		529	100,0%
	BASE (total da amostra)	800	100,0%

**De forma você gostaria de ter a informação sobre detalhes da Operadora,
Cobertura, Código da operadora? (múltipla resposta)**

		Casos	%
4V28	Televisão	34	23,6%
	Jornal	6	4,2%
	Mala direta	30	20,8%
	Folheto/folder	14	9,7%
	Mensagens pelo celular	4	2,8%
	Através da conta	6	4,2%
	Contato por telefone	4	2,8%
	Rádio	4	2,8%
	Mídia em geral	14	9,7%
	Internet	6	4,2%
	Outros	6	4,2%
	NS/NR	16	11,1%
Total		143	100,0%
	BASE (total da amostra)	287	35,8%

**De forma você gostaria de ter a informação sobre como acessar o sistema?
(múltipla resposta)**

		Casos	%
V30	Televisão	32	30,2%
	Jornal	2	1,9%
	Mala direta	26	24,5%
	Folheto/folder	10	9,4%
	Mensagens pelo celular	4	3,8%
	Contato por telefone	6	5,7%
	Rádio	4	3,8%
	Mídia em geral	10	9,4%
	Internet	2	1,9%
	Outros	2	1,9%
	NS/NR	8	7,5%
Total		105	100,0%
	BASE (total da amostra)	48	6,0%

5.8 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA
Você tem telefone de cartão, ou não?

		Casos	%
V32	Pré pago	300	37,6%
	Pós pago	452	56,5%
	Pré e pós pago	46	5,7%
	NR	2	,2%
Total		800	100,0%
	BASE (total da amostra)	800	100,0%

Tipo de plano X Quantidade de ligações que faz e recebe de longa distância (variável criada)

		TIPO						Total	
		BAIXO USO (recebe e/ou faz até 10 ligações)		MÉDIO USO (recebe e/ou faz de 11 a 25 ligações)		ALTO USO (recebe e/ou faz mais de 25 ligações)		Casos	%
		Casos	%	Casos	%	Casos	%		
V32	Pré pago	105	35,8%	105	40,5%	90	36,6%	300	37,6%
	Pós pago	165	56,1%	147	56,5%	139	56,9%	452	56,5%
	Pré e pós pago	22	7,4%	8	3,1%	16	6,5%	46	5,7%
	NR	2	,7%					2	,2%
Total		295	100,0%	261	100,0%	245	100,0%	800	100,0%

Tipo de plano X Critério da escolha da operadora para fazer ligações de longa distância pelo celular

		VOLUME DE UTILIZAÇÃO DO CELULAR P/LONGA DISTÂNCIA								Total	
		Prestar atenção nos valores de tarifas de lig.longa dist.		Escolher operadora de preferência p/fazer todas ligações		Outro		NS/NR		Casos	%
		Casos	%	Casos	%	Casos	%	Casos	%		
V32	Pré pago	219	38,9%	76	33,6%	4	66,7%	2	33,3%	300	37,6%
	Pós pago	306	54,4%	139	61,9%	2	33,3%	4	66,7%	452	56,5%
	Pré e pós pago	36	6,4%	10	4,4%					46	5,7%
	NR	2	,4%							2	,2%
Total		563	100,0%	225	100,0%	6	100,0%	6	100,0%	800	100,0%

Sexo

		Casos	%
V33	Masculino	426	53,2%
	Feminino	374	46,8%
Total		800	100,0%
BASE (total da amostra)		800	100,0%

Sexo X Quantidade de ligações que faz e recebe de longa distância (variável criada)

		TIPO						Total	
		BAIXO USO (recebe e/ou faz até 10 ligações)		MÉDIO USO (recebe e/ou faz de 11 a 25 ligações)		ALTO USO (recebe e/ou faz mais de 25 ligações)		Casos	%
		Casos	%	Casos	%	Casos	%		
V33	Masculino	127	43,2%	141	54,2%	157	64,2%	426	53,2%
	Feminino	167	56,8%	119	45,8%	88	35,8%	374	46,8%
Total		295	100,0%	261	100,0%	245	100,0%	800	100,0%

Sexo X Critério da escolha da operadora para fazer ligações de longa distância pelo celular

		VOLUME DE UTILIZAÇÃO DO CELULAR P/LONGA DISTÂNCIA								Total	
		Prestar atenção nos valores de tarifas de lig.longa dist.		Escolher operadora de preferência p/fazer todas ligações		Outro		NS/NR		Casos	%
		Casos	%	Casos	%	Casos	%	Casos	%		
V33	Masculino	285	50,5%	133	59,3%	4	66,7%	4	66,7%	426	53,2%
	Feminino	279	49,5%	92	40,7%	2	33,3%	2	33,3%	374	46,8%
Total		563	100,0%	225	100,0%	6	100,0%	6	100,0%	800	100,0%

Média de idade.

V34	MÉDIA	36,43
	Casos Válidos	N=792
	BASE (total da amostra)	100,0%

Escolaridade

		Casos	%
V35	Analfabeto/Primário	26	3,2%
	Ginásio	80	10,0%
	Médio	279	34,8%
	Superior	412	51,5%
	NR	4	,5%
Total		800	100,0%
	BASE (total da amostra)	800	100,0%

Escolaridade X Quantidade de ligações que faz e recebe de longa distância (variável criada)

		TIPO						Total	
		BAIXO USO (recebe e/ou faz até 10 ligações)		MÉDIO USO (recebe e/ou faz de 11 a 25 ligações)		ALTO USO (recebe e/ou faz mais de 25 ligações)		Casos	%
		Casos	%	Casos	%	Casos	%		
V35	Analfabeto/Primário	16	5,4%	6	2,3%	4	1,6%	26	3,2%
	Ginásio	28	9,5%	28	10,7%	24	9,8%	80	10,0%
	Médio	101	34,5%	94	35,9%	84	34,1%	279	34,8%
	Superior	147	50,0%	133	51,1%	131	53,7%	412	51,5%
	NR	2	,7%			2	,8%	4	,5%
Total		295	100,0%	261	100,0%	245	100,0%	800	100,0%

Escolaridade X Critério da escolha da operadora para fazer ligações de longa distância pelo celular

		VOLUME DE UTILIZAÇÃO DO CELULAR P/LONGA DISTÂNCIA								Total	
		Prestar atenção nos valores de tarifas de lig.longa dist.		Escolher operadora de preferência p/fazer todas ligações		Outro		NS/NR		Casos	%
		Casos	%	Casos	%	Casos	%	Casos	%		
V35	Analfabeto/Primário	18	3,2%	8	3,5%					26	3,2%
	Ginásio	48	8,5%	30	13,3%			2	33,3%	80	10,0%
	Médio	195	34,6%	76	33,6%	6	100,0%	2	33,3%	279	34,8%
	Superior	300	53,4%	109	48,7%			2	33,3%	412	51,5%
	NR	2	,4%	2	,9%					4	,5%
Total		563	100,0%	225	100,0%	6	100,0%	6	100,0%	800	100,0%

Qual é a sua principal ocupação?

		Casos	%
V36	Dona de casa	24	3,0%
	Estudante	46	5,7%
	Aposentado(a)	30	3,7%
	Vendedor ou demais ocupações do comércio	98	12,2%
	Bancário	12	1,5%
	Professor	40	5,0%
	Empresário/autônomo/profissional liberal	332	41,5%
	Funcionário público	42	5,2%
	Cargos administrativos de empresa privada	36	4,5%
	Técnicos de nível médio	26	3,2%
	Outros	94	11,7%
	NR	22	2,7%
Total		800	100,0%
	BASE (total da amostra)	800	100,0%

Renda individual

		Casos	%
V37	Até R\$180,00	40	5,0%
	Mais de R\$180,00 a R\$900,00	219	27,4%
	Mais de R\$900,00 a R\$1.800,00	175	21,9%
	Mais de R\$1.800,00 a R\$3.600,00	141	17,7%
	Mais de R\$3.600,00	159	19,9%
	NR	66	8,2%
Total		800	100,0%
	BASE (total da amostra)	800	100,0%

Renda Individual X Quantidade de ligações que faz e recebe de longa distância (variável criada)

		TIPO						Total	
		BAIXO USO (recebe e/ou faz até 10 ligações)		MÉDIO USO (recebe e/ou faz de 11 a 25 ligações)		ALTO USO (recebe e/ou faz mais de 25 ligações)		Casos	%
		Casos	%	Casos	%	Casos	%		
V37	Até R\$180,00	20	6,8%	14	5,3%	6	2,4%	40	5,0%
	Mais de R\$180,00 a R\$900,00	101	34,5%	76	29,0%	42	17,1%	219	27,4%
	Mais de R\$900,00 a R\$1.800,00	66	22,3%	68	26,0%	42	17,1%	175	21,9%
	Mais de R\$1.800,00 a R\$3.600,00	42	14,2%	50	19,1%	50	20,3%	141	17,7%
	Mais de R\$3.600,00	34	11,5%	38	14,5%	88	35,8%	159	19,9%
	NR	32	10,8%	16	6,1%	18	7,3%	66	8,2%
Total		295	100,0%	261	100,0%	245	100,0%	800	100,0%

Renda Individual X Critério da escolha da operadora para fazer ligações de longa distância

		VOLUME DE UTILIZAÇÃO DO CELULAR P/LONGA DISTÂNCIA								Total	
		Prestar atenção nos valores de tarifas de lig.longa dist.		Escolher operadora de preferência p/fazer todas ligações		Outro		NS/NR		Casos	%
		Casos	%	Casos	%	Casos	%	Casos	%		
V37	Até R\$180,00	32	5,7%	8	3,5%					40	5,0%
	Mais de R\$180,00 a R\$900,00	161	28,6%	52	23,0%	2	33,3%	4	66,7%	219	27,4%
	Mais de R\$900,00 a R\$1.800,00	139	24,7%	34	15,0%	2	33,3%			175	21,9%
	Mais de R\$1.800,00 a R\$3.600,00	96	17,0%	42	18,6%	2	33,3%	2	33,3%	141	17,7%
	Mais de R\$3.600,00	94	16,6%	66	29,2%					159	19,9%
	NR	42	7,4%	24	10,6%					66	8,2%
Total		563	100,0%	225	100,0%	6	100,0%	6	100,0%	800	100,0%

Estado

		Casos	%
Norte		38	4,7%
Nordeste		145	18,2%
Sul		129	16,2%
Sudeste		428	53,5%
Centro-Oeste		60	7,5%
Total		800	100,0%
	BASE (total da amostra)	800	100,0%

PM 224-01

QUESTIONÁRIO PESSOA FÍSICA
VERSÃO FINAL
DEZEMBRO/2001

--	--	--

ID

Apresentação: bom dia/boa tarde/boa noite. Meu nome é _____ e eu trabalho para a Vox Populi, uma empresa de pesquisas. No momento, estamos fazendo um trabalho em todo o Brasil, com usuários de telefonia celular, com o objetivo de verificar suas opiniões sobre um novo serviço que será oferecido pelas operadoras, a partir de meados do ano que vem. Só estamos interessados na opinião dos usuários – não se trata de venda de nenhum serviço.

A) TEM ALGUM USUÁRIO DE TELEFONIA CELULAR NESTE DOMICÍLIO?

1 – Sim

2 – não => **agradeça e substitua o domicílio**

B) VOCÊ PODERIA ME DIZER SE ALGUM DOS USUÁRIOS DE TELEFONIA CELULAR DAÍ DESTE DOMICÍLIO UTILIZA O TELEFONE CELULAR, PELO MENOS UMA VEZ POR MÊS, PARA FAZER LIGAÇÕES PARA OUTRO ESTADO OU CIDADE COM UM DDD DIFERENTE DA SUA?

1 – Sim

2 – Não => **agradeça e substitua o domicílio**

C) VOCÊ PODERIA ME DIZER O PRIMEIRO NOME DESTAS PESSOAS, DESDE QUE SEJAM MAIORES DE 15 ANOS? (pessoas que fazem ligações para outros estados ou cidades com DDD diferente da sua?)

D) O(A) _____ (LER NOME) É A PESSOA RESPONSÁVEL PELO PAGAMENTO DA CONTA DO CELULAR DELE(A)?

1 – sim

2 – não

(C) NOME DA PESSOA	(D) É RESPONSÁVEL PELO PAGAMENTO DA CONTA OU NÃO
	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>

Entrevistador: você deverá pedir para falar com alguma pessoa que utiliza o celular para fazer ligações de longa distância **E** que é responsável pelo pagamento da conta, que esteja em casa naquele momento.

No caso de nenhuma das pessoas estarem em casa, procure saber o melhor horário para encontrá-las e retorne no horário indicado. Em caso de não encontrar a pessoa no horário indicado, substitua o domicílio.

Apresente-se novamente, caso seja necessário.

Antes de dar início à pesquisa, você deverá também explicar que este estudo refere-se apenas a ligações de longa distância. Você deverá explicar que ligações de longa distância são aquelas feitas para outros estados ou cidades com DDD diferente da sua.

1 - EM MÉDIA, QUANTAS LIGAÇÕES DE LONGA DISTÂNCIA (PARA OUTROS ESTADOS OU CIDADES COM DDD DIFERENTE DA SUA), VOCÊ FAZ, PELO CELULAR, NO PERÍODO DE UM MÊS?

Entrevistador: não aceitaremos NS ou NR como resposta. Ajude o entrevistado a dar a resposta, caso seja necessário. Por semana, você faz pelo menos uma ligação? ... podemos estimar que por mês você faz... e assim por diante;

Apenas aceitar “varia muito/depende”, após insistir em uma estimativa mensal;

Ao receber uma resposta em faixa, tente estimar uma resposta mais exata (por exemplo: entre 10 e 15 ligações, pergunte: mais para 10 ou mais para 15?... na tentativa de trazer uma resposta mais próxima à real).

(ANOTAR)

V1

2 - QUANDO OU EM QUAIS SITUAÇÕES VOCÊ UTILIZA O CELULAR PARA FAZER LIGAÇÕES DE LONGA DISTÂNCIA (PARA OUTROS ESTADOS OU CIDADES COM DDD DIFERENTE DA SUA)? (resposta espontânea e múltipla)

1 – citou 2 – não citou

- quando não tem telefone fixo

V2

- quando está fora de sua cidade

V3

- quando está fora do local de trabalho (escritório/fábrica...)

V4

- quando está fora de casa

V5

-

- Outra: _____

--	--

V6

3 - NA SUA OPINIÃO, QUAL É A PRINCIPAL VANTAGEM EM UTILIZAR O CELULAR PARA FAZER LIGAÇÕES DE LONGA DISTÂNCIA (PARA OUTROS ESTADOS OU CIDADES COM DDD DIFERENTE DA SUA)? (resposta espontânea)

- 01 – mais fácil fazer a ligação (não precisa de código de operadora)
- 02 – mais barato
- 03 – mais prático – celular já está à mão
- 04 – não tem acesso fácil a telefone fixo

Outra: _____

--	--

V7

- 70 – NENHUMA VANTAGEM
- 80 – NS
- 90 – NR

4 - E QUAL É A PRINCIPAL DESVANTAGEM EM UTILIZAR O CELULAR PARA FAZER LIGAÇÕES DE LONGA DISTÂNCIA (PARA OUTROS ESTADOS OU CIDADES COM DDD DIFERENTE DA SUA)?(resposta espontânea)

- 01 – mais caro

Outra: _____

--	--

V8

- 70 – NENHUMA DESVANTAGEM
- 80 – NS
- 90 – NR

5 - EM MÉDIA, QUANTAS LIGAÇÕES, PELO CELULAR, VOCÊ RECEBE, NO PERÍODO DE UM MÊS E QUE FORAM ORIGINADAS EM OUTROS ESTADOS OU EM CIDADES COM DDD DIFERENTE DA SUA?

Entrevistador: não aceitaremos NS ou NR como resposta. Ajude o entrevistado a dar a resposta, caso seja necessário. Por semana, você recebe pelo menos uma ligação? ... podemos estimar que por mês você faz... e assim por diante;

Apenas aceitar “varia muito/depende”, após insistir em uma estimativa mensal;

Ao receber uma resposta em faixa, tente estimar uma resposta mais exata (por exemplo: entre 10 e 15 ligações, pergunte: mais para 10 ou mais para 15?... na tentativa de trazer uma resposta mais próxima à real).

(ANOTAR)

V9

6 - A PARTIR DO MÊS DE JUNHO DE 2002, OS USUÁRIOS DE TELEFONIA CELULAR, PODERÃO ESCOLHER A OPERADORA QUE IRÃO UTILIZAR PARA FAZER SUAS LIGAÇÕES DE LONGA DISTÂNCIA (PARA OUTROS ESTADOS OU CIDADES COM DDD DIFERENTE DA SUA), ASSIM COMO ACONTECE HOJE PARA A TELEFONIA FIXA.

VOCÊ JÁ TINHA OUVIDO FALAR SOBRE ISTO, OU NÃO?

1 – sim

2 – não

V10

7 - NA SUA OPINIÃO: ESTA É UMA ÓTIMA MEDIDA PARA OS USUÁRIOS DE TELEFONIA CELULAR; UMA BOA MEDIDA; UMA MEDIDA NEM BOA NEM RUIM – REGULAR; UMA MEDIDA RUIM OU UMA PÉSSIMA MEDIDA PARA OS USUÁRIOS DE TELEFONIA CELULAR ?

1 – péssima

2 – ruim

3 – regular

4 – boa

5 – ótima

6 – NS

7 – NR

V11

8 - ESTA POSSIBILIDADE DE PODER ESCOLHER A OPERADORA PARA FAZER AS SUAS LIGAÇÕES DE LONGA DISTÂNCIA (PARA OUTROS ESTADOS OU CIDADES COM DDD DIFERENTE DA SUA), POR CELULAR, TRARÁ PARA VOCÊ: (ler as opções)

- 1 – mais desvantagens que vantagens
- 2 – vantagens e desvantagens igualmente
- 3 – mais vantagens que desvantagens
- 4 – NS
- 5 – NR

☐

V12

9 - QUE TIPO DE DESVANTAGEM VOCÊ ACHA QUE ESTA POSSIBILIDADE DE ESCOLHER A OPERADORA PARA FAZER AS LIGAÇÕES DE LONGA DISTÂNCIA (LIGAÇÕES PARA OUTROS ESTADOS OU CIDADES COM DDD DIFERENTE DA SUA), PODE TRAZER PARA O USUÁRIO DE TELEFONIA CELULAR? (resposta espontânea)

(ANOTAR)

☐ ☐

V13

- 70 – NENHUMA DESVANTAGEM
- 80 – NS
- 90 – NR

ENTREVISTADOR: se citou “o aumento da quantidade de números para teclar”, vá para 11.
Qualquer outra resposta, aplique a próxima (inclusive aqueles que não souberam responder sobre desvantagem)

10 - NA SUA OPINIÃO, O AUMENTO DA QUANTIDADE DE NÚMEROS PARA TECLAR É UMA DESVANTAGEM OU NÃO, DESTA POSSIBILIDADE DE ESCOLHER A OPERADORA PARA FAZER AS LIGAÇÕES DE LONGA DISTÂNCIA (PARA OUTROS ESTADOS OU CIDADES COM DDD DIFERENTE DA SUA) POR CELULAR?

1 – é uma desvantagem

2 – não é uma desvantagem

3 – NS

4 – NR

☐

V14

11 - QUE TIPO DE VANTAGEM VOCÊ ACHA QUE ESTA POSSIBILIDADE DE ESCOLHER A OPERADORA PARA FAZER AS LIGAÇÕES DE LONGA DISTÂNCIA (PARA OUTROS ESTADOS OU CIDADES COM DDD DIFERENTE DA SUA) PODE TRAZER PARA O USUÁRIO DE TELEFONIA CELULAR? (resposta espontânea)

(ANOTAR)

☐

V15

70 – NENHUMA VANTAGEM

80 – NS

90 – NR

ENTREVISTADOR: se citou “preço” ou “poder escolher a mais barata”, vá para 13.

Qualquer outra resposta, aplique a próxima (inclusive aqueles que não souberam responder sobre vantagem)

12 - NA SUA OPINIÃO, A POSSIBILIDADE DE ESCOLHER A OPERADORA MAIS BARATA PARA FAZER AS LIGAÇÕES DE LONGA DISTÂNCIA (PARA OUTROS ESTADOS OU CIDADES COM DDD DIFERENTE DA SUA) POR CELULAR É UMA VANTAGEM OU É INDIFERENTE PARA VOCÊ?

1 – é uma vantagem

2 – é indiferente

3 – NS

4 – NR

☐

V16

13 - TENDO EM VISTA O SEU VOLUME DE UTILIZAÇÃO DO CELULAR PARA FAZER LIGAÇÕES DE LONGA DISTÂNCIA (PARA OUTROS ESTADOS OU CIDADES COM DDD DIFERENTE DA SUA), QUAL TENDERIA A SER A SUA RESPOSTA, ENTRE AS QUE EU VOU LER:

01 – prestar atenção nos valores de tarifas de ligações de longa distância e escolher a operadora que estiver com tarifas mais vantajosas no momento de realizar a sua ligação

02 – escolher uma operadora de sua preferência para fazer todas as ligações, sem ficar prestando muita atenção nas variações de valores de tarifas entre as diversas operadoras.

– ou outra resposta diferente destas? _____

(ANOTAR)

☐ ☐

V17

80 – NS

90 – NR

14 - VOCÊ FAZ, MESMO QUE DE VEZ EM QUANDO, LIGAÇÕES DE LONGA DISTÂNCIA (PARA OUTROS ESTADOS OU CIDADES COM DDD DIFERENTE DA SUA), PELO TELEFONE FIXO OU TELEFONE PÚBLICO?

1 – sim

☐

V18

2 – não => **VÁ PARA 17**

15 - EM MÉDIA, QUANTAS LIGAÇÕES DE LONGA DISTÂNCIA (PARA OUTRO ESTADO OU CIDADE COM DDD DIFERENTE DA SUA) VOCÊ FAZ PELO TELEFONE FIXO, NO PERÍODO DE UM MÊS?

Entrevistador: **não aceitaremos NS ou NR como resposta.** Ajude o entrevistado a dar a resposta, caso seja necessário. Por semana, você faz pelo menos uma ligação? ... podemos estimar que por mês você faz... e assim por diante;

Apenas aceitar “varia muito/depende”, após insistir em uma estimativa mensal;

Ao receber uma resposta em faixa, tente estimar uma resposta mais exata (por exemplo: entre 10 e 15 ligações, pergunte: mais para 10 ou mais para 15?... na tentativa de trazer uma resposta mais próxima à real).

(ANOTAR)

V19

16 - O QUE VOCÊ MAIS COSTUMA FAZER NAS SUAS LIGAÇÕES DE LONGA DISTÂNCIA, UTILIZANDO O TELEFONE FIXO: (ler opções)

01 – presta atenção nos valores de tarifas e escolhe a operadora que estiver com a tarifa mais vantajosa no momento de realizar a sua ligação

02 – escolhe uma operadora de sua preferência para fazer todas as ligações de longa distância

– ou outra resposta diferente destas? _____

(ANOTAR)

V20

80 – NS

90 – NR

17 - QUANDO FOI POSSÍVEL ESCOLHER A OPERADORA DE TELEFONIA FIXA PARA A REALIZAÇÃO DE LIGAÇÕES DE LONGA DISTÂNCIA (PARA OUTRO ESTADO OU CIDADE OU DDD DIFERENTE DA SUA), QUAIS FORAM OS PRINCIPAIS PROBLEMAS OU DIFICULDADES QUE VOCÊ ENFRENTOU?

- _____

(ANOTAR)

(ANOTAR)

V21

- _____

V22

70 – NENHUM PROBLEMA/DIFICULDADE

80 – NS

90 – NR

18 - E AGORA, COM ESTA POSSIBILIDADE PARA A TELEFONIA CELULAR, QUAIS SERÃO OS PRINCIPAIS PROBLEMAS OU DIFICULDADES QUE VOCÊ SUPÕE QUE ENFRENTARÁ?

- _____

(ANOTAR)

V23

- _____

(ANOTAR)

V24

70 – NENHUM PROBLEMA/DIFICULDADE

80 – NS

90 – NR

19 – A) QUE TIPO DE INFORMAÇÃO VOCÊ ACHA IMPORTANTE TER, A PARTIR DO MOMENTO QUE ESTA POSSIBILIDADE EXISTIR, DE FATO, PARA O USUÁRIO DE TELEFONIA CELULAR? (resposta múltipla e espontânea)

80 – NS

90 – NR

B) DE QUE FORMA VOCÊ GOSTARIA DE TER A INFORMAÇÃO _____
celular/ propaganda (onde?) / folhetos explicativos/ adesivos das operadoras...

(ler tipo de informação)? (carta da operadora de telefonia

80 – NS

90 – NR

(A) TIPO DE INFORMAÇÃO	(B) FORMA
<input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/>
V25	V26
<input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/>
V27	V28
<input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/>
V29	V30

20 - VOCÊ É USUÁRIO DE QUAL EMPRESA DE TELEFONIA CELULAR? (se for usuário de mais de uma operadora, pedir para falar qual é a que mais utiliza)

01 – Amazônia Celular

02 – Americel

03 – ATL

04 – BCP

05 – CTBC

06 – Global

07 – Maxitel

08 – Norte Brasil Telecom

09 – TCO (tele Centro Oeste)

10 – Telefônica

11 – Telemig

12 – Telesp

13 – Telet

14 – Tess

15 – TIM

- Outra: _____
(anotar)

V31

21 - VOCÊ TEM TELEFONE DE CARTÃO, OU NÃO? (é usuário de plano pré ou pós pago?)

1 – Pré pago

2 – Pós pago

3 – pré e pós pago

☐

V32

PARA FINALIZAR, VOU FAZER ALGUMAS PERGUNTAS PESSOAIS APENAS PARA A SUA CARACTERIZAÇÃO:

22 - SEXO: (ANOTAR SEM PERGUNTAR)

1 – masculino

2 – feminino

☐

V33

23 - QUANTOS ANOS VOCÊ TEM?

(ANOTAR)

V34

24 - QUAL É O SEU GRAU DE ESCOLARIDADE?

1 – analfabeto

2 – primeira a quarta série do ensino fundamental (primário)

3 – quinta a oitava série do ensino fundamental (ginásio)

4 – médio (segundo grau/colegial/curso técnico)

5 – superior

☐

V35

25 - QUAL É A SUA PRINCIPAL OCUPAÇÃO?

- 01 – dona de casa
- 02 – estudante
- 03 – aposentado(a)
- 04 – vendedor ou demais ocupações do comércio
- 05 – bancário
- 06 – professor
- 07 – empresário/autônomo/profissional liberal
- 08 – militar/policial

Outro: _____

V36

90 – NR

26 - VOU LER ALGUMAS FAIXAS DE RENDA INDIVIDUAL PARA QUE VOCÊ ME DIGA EM QUAL DELAS VOCÊ SE ENQUADRA (PODE SER MESADA OU RECEBIMENTO DE PENSÃO)

- 1 – até R\$ 180,00
- 2 – mais de R\$ 180,00 a R\$ 900,00
- 3 – mais de R\$ 900,00 a R\$ 1.800,00
- 4 – mais de R\$ 1.800,00 a R\$ 3.600,00
- 5 – mais de R\$ 3.600,00
- 6 – NR

V37

ENTREVISTADOR: agradeça e encerre a entrevista. Explique o procedimento de checagem e registre as respostas das próximas perguntas

27 - CIDADE:

(anotar)

--	--

V38

28 - ESTADO:

(anotar)

--	--

V39

29 - CÓDIGO DO ENTREVISTADOR:

(anotar)

--	--

V40

NOME DO ENTREVISTADO: _____

NÚMERO DO TELEFONE: _____

NOME DO ENTREVISTADOR: _____

DATA DE REALIZAÇÃO DA ENTREVISTA: _____

REVISÃO: _____ CHECAGEM: _____