

ANEXOS

ANEXO 1

**CAMPANHA DA OPERADORA TELEFÔNICA “O RIO GRANDE NA PALMA DA
MÃO”**

**Quer um celular
que funcione em
todo o Rio
Grande do Sul?
Quer ele agora?**

Acabou a fila. A Telefônica Celular investiu muito para atender a todos que esperavam por uma linha celular. Agora, quando você quiser um celular que tenha cobertura no Estado, basta ir até um Agente Credenciado da Telefônica Celular. E vai ser muito fácil encontrá-los. Assim como a nossa cobertura, os nossos 650 Agentes Credenciados estão espalhados por todo o Rio Grande do Sul.

Telefônica
CELULAR

**Telefônica Celular,
a maior cobertura
do Estado.**

Telefônica

CELULAR



O RIO GRANDE NA PALMA DA SUA MÃO.

**Em Uruguaiana, conte
com a maior cobertura
do Estado.**

Telefonica

CELULAR



O RIO GRANDE NA PALMA DA SUA MÃO.

**Em São Borja, conte
com a maior cobertura
do Estado.**

Telefonica

CELULAR



O RIO GRANDE NA PALMA DA SUA MÃO.

**Em Cacequi, conte
com a maior cobertura
do Estado.**

Telefonica

CELULAR



O RIO GRANDE NA PALMA DA SUA MÃO.

ANEXO 2

**CARTAZ-SÍNTESE DO PAPAGAIO DA CLARO, VESTINDO AS PAIXÕES
GAÚCHAS**

Quer todos? É Claro!

Chegou o papagaio Claro em quatro versões pra você colecionar.



- Cliente Claro agora pode comprar seu Claro de pelúcia.
- Se você ainda não é cliente Claro, informe-se no ponto-de-venda.

* Estoque limitado.

 **claro**
DIGITAL

ANEXO 3

**ANÚNCIOS COM A PRESENÇA DA MASCOTE DA CLARO DIGITAL - O
PAPAGAIO: DIA DOS PAIS, SEMANA FARROUPILHA E DIA DAS CRIANÇAS**



Acabou a falta de diálogo
entre você e seu pai.
No Dia dos Pais, dê um
celular de estimação.



Motorola V2390
1+5x sem juros de
R\$ 33,16
ou à
vista **R\$ 199,**

Envia e recebe
mensagens de texto.
Vem com 2 capas
coloridas.

Claro Digital. Seu celular de estimação.

www.claro.com.br
Atendimento Claro: ligue 51 3287
0066 de qualquer telefone ou disque
gratuito 12314 do seu Claro Digital.
* oferta válida até 11/08/2001 para contrato
de 12 meses nos planos Mensalidade Zero.
Sujeito a análise de crédito. Informe-se sobre
demais condições nos pontos de venda.



MOTOROLA

claro
DIGITAL
Inovando sempre.

Quando pego a estrada
Levo poncho, mate, o violão
E o que não pode faltar nunca:
Meu celular de estimação.



Sinal 100%. Claro Digital tem uma qualidade e tanto com uma rede 100% digital.

Baita Cobertura. Claro Digital pega onde você estiver e você não paga taxa de deslocamento pra falar em qualquer lugar do RS.

Roaming automático no Brasil. Você fala daqui pra lá, de lá pra cá por todo o país com o seu Claro Digital.

Falando fora do país. Antes de viajar, solicite o serviço Roaming internacional ligando para o Atendimento Claro e fale de qualquer canto do mundo.



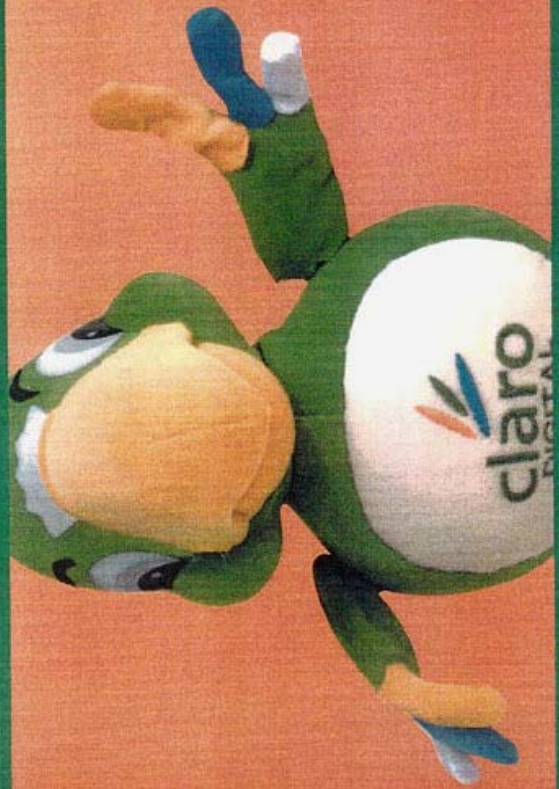
Claro Digital. O celular de estimação de todos os gaúchos.

Parceiro Claro Digital | Atendimento Claro: ligue 51 3287 0066 de qualquer telefone ou disque grátis 1234 do seu Claro Digital. www.claro.com.br



Quer um Claro de pelúcia?

Mês da Criança Claro Digital.



1 Habilitação de Claro com conta + R\$ 8,00 = 1 Claro de pelúcia grande

1 Habilitação de Claro de cartão + R\$ 4,00 = 1 Claro de pelúcia pequeno

E mais: aparelhos de várias
marcas e modelos em
1+9x sem juros.
Informe-se nos pontos-de-venda.

Claro Digital. Seu celular de estimação.
Atendimento Claro: ligue 51 3287 0066 de qualquer telefonia ou disque grátis 1234 do seu Claro Digital. www.claro.com.br
Promoção válida até 13/10/2001 ou enquanto durarem os estoques.

claro
DIGITAL
Inovando sempre.

ANEXO 4
PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

Pesquisa de Satisfação dos Clientes
Telecom Americas
Novembro de 2001

	Americas	ATL	Tess
Cobertura	82%	74%	76%
Tarifas	51%	62%	41%
Serviços	95%	91%	93%
Qualidade das ligações	90%	84%	84%
Conta (pós -pago)	83%	88%	72%
Processo de Compra	94%	88%	86%
Serviço de Atendimento	85%	93%	89%
Qualidade Geral da Operadora	97%	92%	93%
Recomendação	97%	89%	89%

	Americas			ATL			Tess					
	Set	Out	Nov	Set	Out	Nov	Set	Out	Nov			
Cobertura	70%	79%	82%	68%	71%	69%	77%	78%	74%	79%	72%	76%
Tarifas	44%	42%	51%	55%	58%	62%	49%	45%	35%	37%	38%	41%
Serviços	96%	94%	95%	88%	92%	91%	84%	88%	89%	91%	90%	93%
Qualidade das ligações	90%	87%	90%	88%	91%	84%	85%	86%	86%	87%	84%	84%
Conta (pós -pago)	84%	84%	83%	90%	86%	88%	84%	89%	85%	74%	71%	72%
Processo de Compra	92%	92%	94%	95%	88%	88%	95%	91%	88%	88%	89%	86%
Serviço de Atendimento	95%	97%	85%	86%	84%	86%	93%	90%	93%	89%	86%	89%
Qualidade Geral da Operadora	92%	94%	97%	89%	92%	90%	94%	93%	92%	91%	91%	93%
Recomendação	91%	95%	97%	90%	93%	89%	94%	93%	92%	90%	91%	89%

Índices mais altos

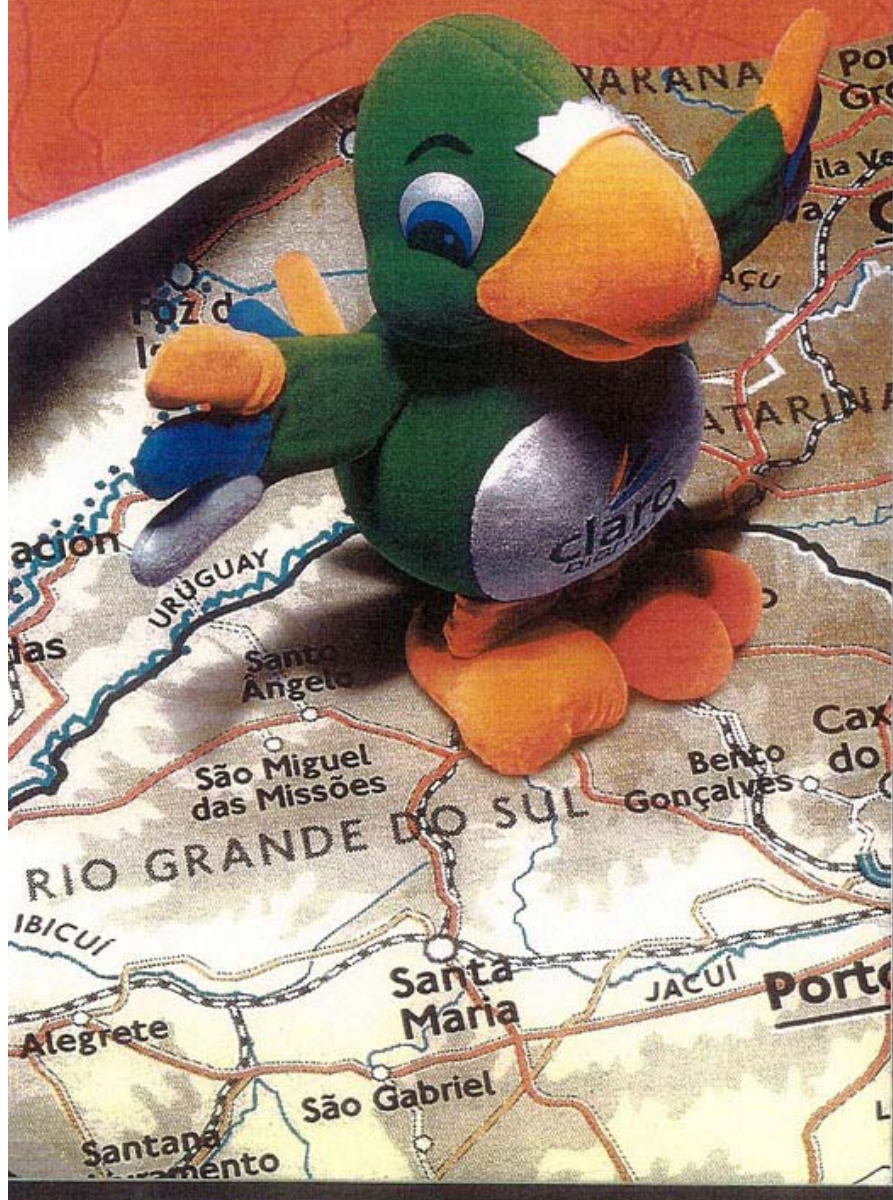
Pesquisa de Satisfação dos clientes CLARO DIGITAL - Total

	SET/01 MÉDIA ÍNDICE	OUT/01 MÉDIA ÍNDICE	NOV/01 MÉDIA ÍNDICE	DEZ/01 MÉDIA ÍNDICE
Processo de Compra				
Atendimento na loja Claro	4,13 92%	4,27 92%	4,23 94%	4,24 96%
Loja				
Já foi a alguma loja Claro	4,58 92%	4,62 95%	4,62 95%	4,62 95%
Cobertura				
Área de cobertura/quais cidades atendidas	4,19 76%	4,19 76%	4,23 82%	4,55 83%
Qualidade da cobertura no município	4,47 87%	4,53 90%	4,53 92%	4,55 95%
Qualidade dentro da região (30km)	4,23 80%	4,28 80%	4,32 85%	4,38 86%
Qualidade da cobertura nas estradas	3,46 46%	3,76 56%	3,76 56%	3,8 57%
Qualidade da cobertura em locais fechados				
Sinal/Ligação				
Capacidade de completar ligação na 1ª tentativa	4,60 95%	4,60 94%	4,60 95%	4,54 95%
Qualidade do sinal durante a conversa/sem quedas	4,64 95%	4,64 95%	4,64 95%	4,49 94%
Qualidade da ligação (sem ruídos ou interferências)	4,56 90%	4,56 90%	4,56 90%	4,44 94%
Tem tido dificuldades nas ligações	19%	11%	10%	10%
Sente necessidade de maior sinal em algum local específico	41%	51%	33%	29%
Preços				
Tarifas/preços	3,35 44%	3,40 51%	3,40 51%	3,50 59%
Serviços				
Serviços agregados	4,77 96%	4,73 91%	4,73 91%	4,82 95%
Utilização do Claro Records (facilidade)	3,90 67%			3,90 65%
Utiliza o Claro Records				3,7% 37%
Aparelhos				
Qualidade marcas e modelos aparelhos	4,71 94%			4,82 95%
Preço das marcas e modelos de aparelhos	3,85 63%			3,90 65%
Conta				
Condição/facilidade de atendimento	4,54 84%	4,43 84%	4,43 84%	4,41 88%
Já teve problemas com a conta	11%	9%	11%	9%
Call Center				
Atendimento ao SAC	4,72 95%	4,8 97%	4,8 97%	4,80 96%
No último mês, ligou para o SAC	27%	25%	24%	20%
Atendido pelo atendimento eletrônico	34%	25%	42%	23%
Atendido pelo atendimento	66%	74%	56%	77%
Principal razão de ligação para o SAC				
Saber o saldo	33%	26%	35%	24%
Motivos da ligação foram solucionados	89%	96%	96%	91%
Tempo de espera para ser atendido				
Educação/Qualidade Atendente				
Conhecimento/Preparo do Atendente				
Canções Pré				
Facilidade de encontrar cartões pré-pagos	4,58 87%	4,66 92%	4,67 93%	4,69 95%
Valores dos cartões pré-pagos	3,42 54%	3,81 61%	3,83 61%	3,73 75%
Facilidade de uso dos cartões pré-pagos	4,88 93%	4,88 93%	4,88 93%	4,61 87%
Comunicação				
Qualidade da comunicação (propaganda e promoções)	3,93 82%	4,23 91%	4,23 91%	4,23 91%
Claro				
Credibilidade do Claro	4,58 91%	4,72 93%	4,72 93%	4,67 97%
Serviços prestados (CUMPRE TUDO O QUE PROMETEU)	4,90 92%	4,83 91%	4,83 91%	4,91 95%
Indicaria a Claro	91%	95%	91%	89%
CLARO EM GERAL				
Preços e Tarifas	2,70	2,66	2,7	2,48
Área de Cobertura	2,75	1,97	2,22	2,15
Qualidade do Sinal/Início e término a ligação sem quedas	3,09	3,17	3,17	3,19
Qualidade da ligação/poder ouvir e ser ouvido sem chiados	3,12	3,2	3,33	3,33
Qualidade do Atendimento	3,35	3,6	3,51	3,65

ANEXO 5

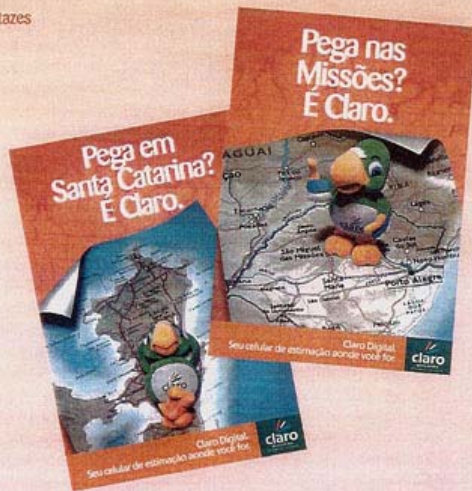
CAMPANHA DA OPERADORA CLARO DIGITAL “PEGA, É CLARO!”

Essa campanha
pega? É Claro.

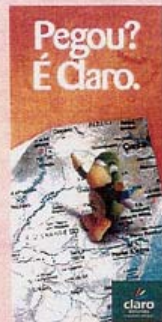


PDV

Cartazes



Folheto



Adesivo Vitrine



É claro que Claro Digital pega aonde você for. Mas sempre é bom reforçar. Por isso, uma grande campanha foi criada a partir da escolha de algumas regiões do Brasil, mostrando que Claro tem uma ampla cobertura. Várias peças das regiões de Santa Catarina, Serra, São Paulo e Missões vão estar espalhadas por todo o Sul do país. "Pega? É Claro!" é o bordão de todo o material desenvolvido. A campanha completa é constituída de 3 comerciais de TV, 4 spots de rádio, anúncios, mídia externa e, ainda, diversos materiais para ponto-de-venda. A seguir, veja alguns exemplos das peças.

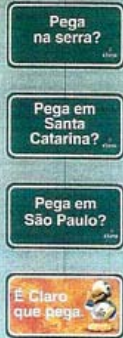
Anúncios



Display Retratos



Mobile



Solo/Baton



Camiseta



Display



Woobler



Mídia Externa

Outdoors



Spots

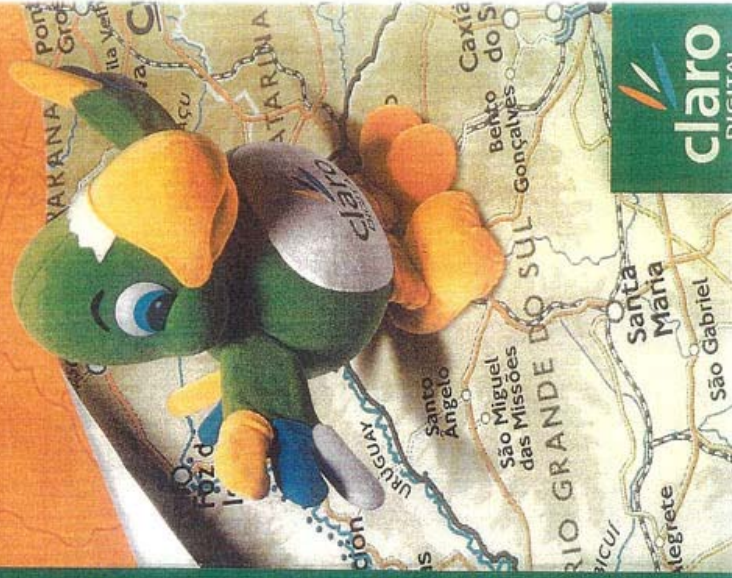
Pessoas em locais distantes recebem ligações em seus aparelhos Claro Digital e só sabem falar "É Claro". Seja o que for que estejam falando do outro lado da linha, a resposta é sempre a mesma: "É Claro!". Quando alguém pergunta se o celular pega em São Paulo, por exemplo, aí é o locutor que diz: "É Claro". Em cada spot uma região diferente será o tema.

Filmes

Um trio muito engraçado trabalha numa missão impossível: descobrir um lugar onde Claro Digital não pega. Eles fazem de tudo para achar um lugar sem sinal: expedições às Missões, Santa Catarina e até São Paulo. Mas tudo sempre dá errado. O Claro sempre aparece destruindo os planos dos malucos e provando que Claro Digital pega mesmo aonde você for.

- 1. Se eu viajar para fora do RS, mas dentro do Brasil, meu celular funciona?**
 Funciona, sim! Se você possuir um celular de conta, poderá utilizá-lo normalmente, recebendo e efetuando chamadas, graças aos acordos desenvolvidos entre a Claro Digital e outras operadoras de todo o Brasil. Caso você possua um celular de cartão, poderá continuar recebendo chamadas, pagando um adicional por chamada mais uma taxa de deslocamento. Consulte informações sobre programação e tarifas através do Atendimento Claro.
- 2. Viajando dentro do Brasil, o meu Claro Recados funciona?**
 Sim, dentro do RS você receberá um aviso de que há mensagem de voz, no visor de seu aparelho. Fora do RS você poderá continuar acessando seus recados, mas o recebimento do aviso no visor do seu aparelho dependerá da tecnologia da operadora da cidade onde você estiver.
- 3. Viajando dentro do Brasil, posso continuar a receber e enviar mensagens de texto normalmente?**
 Sim, dentro do RS você poderá continuar recebendo e enviando mensagens de texto normalmente. Fora do RS esta possibilidade dependerá da tecnologia da operadora da cidade onde você estiver.
- 4. Qual é a cobertura da Claro Digital hoje?**
 Atualmente contamos com mais de 200 municípios e localidades cobertos (área urbana), cobrindo mais de 85% da população do RS. Além disso, a Claro Digital está presente nas principais rodovias federais e estaduais do estado.
- 5. Se eu viajar para fora do Brasil, poderei continuar usando o meu celular?**
 Se você possuir um celular com conta, poderá continuar utilizando o seu celular. Para isso, basta ligar para o Atendimento Claro, que lhe dará as orientações necessárias.
- 6. O que eu posso fazer quando tiver problemas de sinal ou estiver em um local onde não tem sinal?**
 Ligue para o Atendimento Claro discando 1234 do seu Claro Digital e nos comunique. Estamos trabalhando para expandir ainda mais a nossa área de cobertura. Por isso, se você encontrar dificuldade de sinal em alguma área, avise-nos para que possamos sempre melhorar o nosso serviço.
- 7. Por que é mais difícil falar no celular dentro de elevadores, subsolos de prédios, etc?**
 Nestes locais, assim como dentro ou próximo de construções resistentes como prédios antigos, o sinal pode ser bloqueado, fazendo com que ele fique mais fraco e dificulte as suas ligações. Da mesma forma, em alguns casos, pode-se ficar sem sinal nestes locais.

Pegou? É Claro.



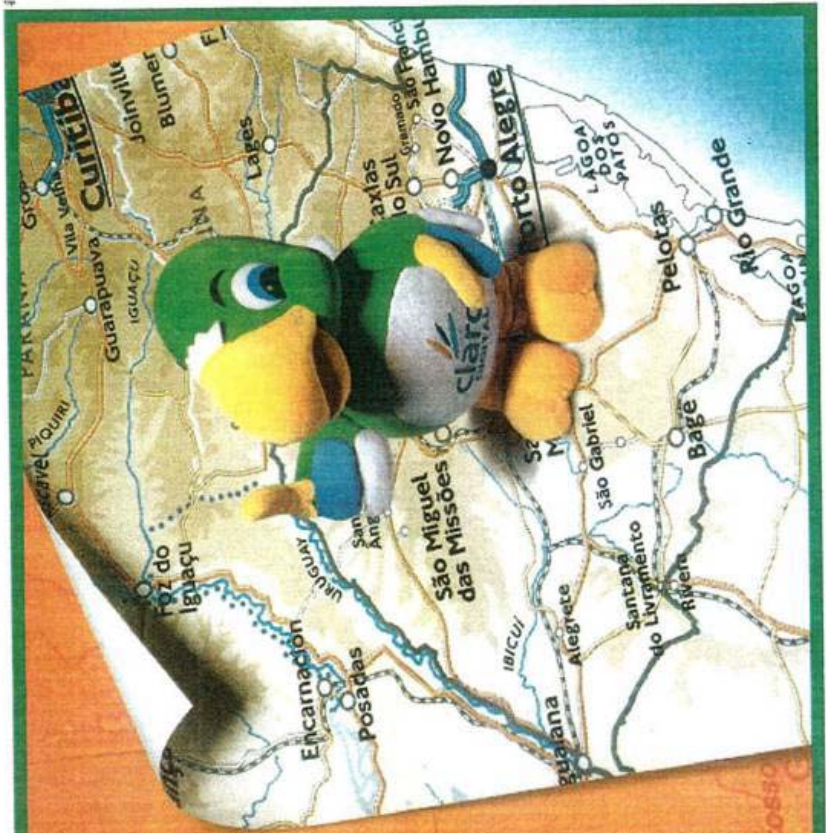
claro
 DIGITAL
 Inovando sempre.

www.claro.com.br

Atendimento Claro: ligue 51 3287 0066 de qualquer telefone ou disque grátis 1234 do seu Claro Digital.

claro
 DIGITAL

Pega nas Missões? É Claro.



Claro Digital.
Pega nas Missões, no Interior, em todo o Estado.

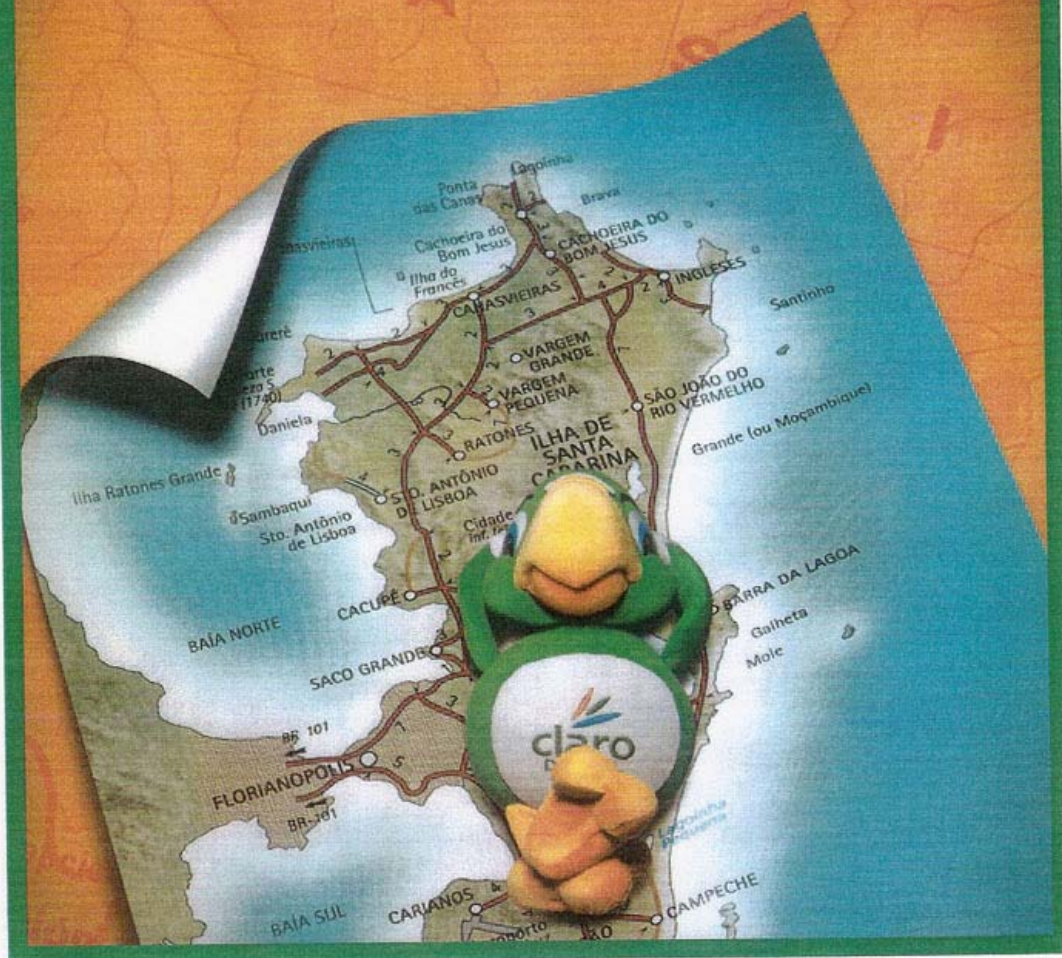
Em São Miguel das Missões, em São Borja, em Santo Ângelo, pode contar com o seu Claro Digital. Até em lugares mais distantes, onde um celular funcionando pode parecer milagre, seu Claro Digital pega. Por isso, antes de viajar pelo interior, pegue o seu Claro Digital.

Claro Digital. Seu celular de estimação aonde você for.

Atendimento Claro - 0800-511317 - 0066 de qualquer telefone em todo o Brasil. 1234 do seu Claro Digital. www.clarodigital.com.br

claro
DIGITAL
Inovando sempre.

Pega em Santa Catarina? É Claro.



Claro Digital. Pega em Santa Catarina, no Litoral, nas suas férias.

Vai para a praia? Leve seu Claro Digital na bagagem. Faça chuva ou faça sol, seu celular funciona mesmo longe de casa. Você pode fazer* e receber ligações no Litoral do Estado, em Santa Catarina e até no Nordeste, se resolver passar férias lá. Claro Digital. Só não pega embaixo d'água.

Claro Digital. Seu celular de estimação aonde você for.

Atendimento Claro: ligue 51 3287 0066 de qualquer telefone ou disque grátis 1234 do seu Claro Digital. www.3mc.com.br

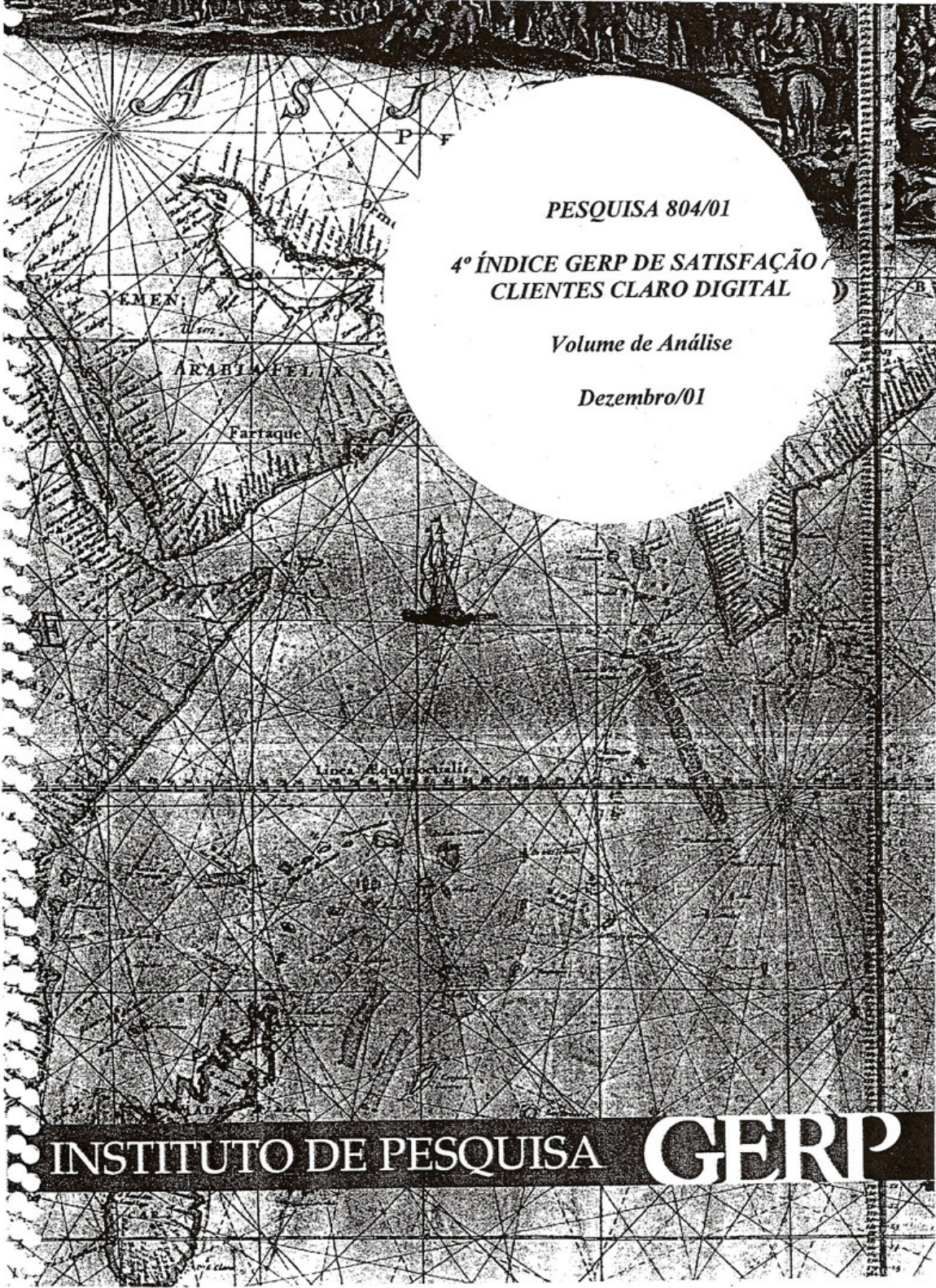
* Para celular de cartão, o serviço está disponível apenas para receber chamadas.

claro
DIGITAL
Inovando sempre.

Pega em
São Paulo?
É Claro.



ANEXO 6
PESQUISA GERP



PESQUISA 804/01
4º ÍNDICE GERP DE SATISFAÇÃO
CLIENTES CLARO DIGITAL
Volume de Análise
Dezembro/01

INSTITUTO DE PESQUISA **GERP**

DEZEMBRO/01

Realizado por

INSTITUTO DE PESQUISA GERP

Para

CLARO DIGITAL

A Pesquisa **4º ÍNDICE GERP DE SATISFAÇÃO / CLIENTES CLARO DIGITAL** tem por objetivo medir o grau de satisfação dos clientes CLARO DIGITAL em relação aos serviços prestados pela empresa.

✓ *população*

A população pesquisada é definida como clientes da CLARO DIGITAL.

✓ *amostra*

A amostra é de 500 (quinhentas) entrevistas, selecionadas por critério de sorteio, a partir de uma listagem fornecida pelo cliente. As entrevistas foram realizadas entre os dias 13 e 18 de Dezembro de 2001.

OBS.: Os dados foram ponderados em função do número de clientes em cada uma das categorias: Pré-pago e Pós-pago.

Com 500 entrevistas, a margem de erro para projeção de dados – em paralelo a uma amostra aleatória e com intervalo de confiança de **95,44%** – é estimada em +/- **4,47%**, nos casos em que as variáveis assumam o percentual de **50%**. Quando os percentuais se aproximam de **0%** ou de **100%**, a margem de erro decresce. No final do relatório, em *Dados Estatísticos*, é apresentada uma tabela de margens de erro para diversos percentuais.

✓ *área*

A área é definida como as áreas de atuação da CLARO DIGITAL, como demonstradas abaixo:

- *Código de Área 51* – 350 entrevistas
- *Código de Área 53* – 50 entrevistas
- *Código de Área 54* – 69 entrevistas
- *Código de Área 55* – 31 entrevistas

✓ *segmentação*

Para estudo analítico, os dados são segmentados em função das variáveis Total, Sexo, Faixa Etária, Classe econômica, Área de residência, Modalidade do plano que possui e Avaliação da CLARO DIGITAL.

✓ *análise e relatórios*

Os resultados são apresentados em dois volumes. O Volume de Análise apresenta os gráficos e quadros demonstrativos de todos os dados pesquisados, evolução das médias móveis, questionário aplicado na Pesquisa e alguns Dados Estatísticos. O Volume de Tabelas traz as tabelas de processamento de todas as variáveis pesquisadas, de acordo com a segmentação utilizada.

✓ *leitura de gráficos e quadros*

Os gráficos e quadros apresentam os resultados de todas as variáveis pesquisadas. Em muitos casos, também mostram os resultados em função de alguns segmentos como área de residência e modalidade do plano.

Para leitura correta dos gráficos e quadros, considerar:

- os títulos se referem à variável pesquisada.
- as perguntas são as que constaram no questionário, exatamente como foram formuladas ao entrevistado.
- as bases indicam o número de entrevistados que respondem àquela pergunta. Podem ser sobre o *total da amostra* ou sobre *base filtro*. No primeiro caso, se referem as *500* entrevistas, base total da Pesquisa. No segundo, se referem a alguma pergunta anterior.
- nas variáveis que utilizam alguma pontuação, também são apresentadas as médias. Por exemplo, nas que trabalham com escala entre *ótimo (05)* e *péssimo (01)*, são apresentadas as médias ponderadas.

PERFIL DOS CLIENTES CLARO DIGITAL

Quadro 01 - Área

Base: total da amostra

	%
Código de área 051	69
Código de área 053	11
Código de área 054	14
Código de área 055	07
Base	(500)

Gráfico 01 - Sexo

Base: total da amostra (500 entrevistas)

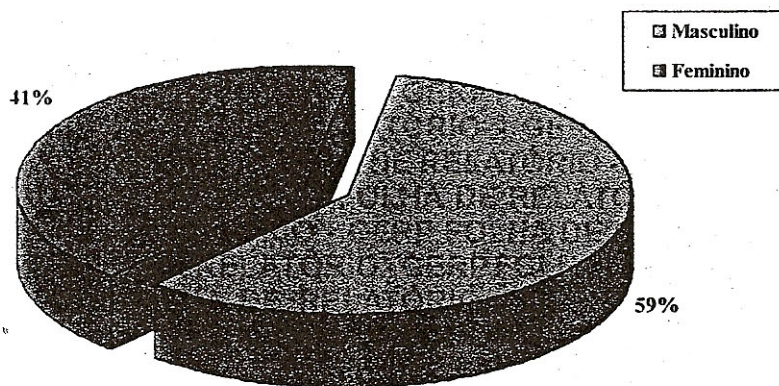


Gráfico 02 - Faixa etária

Base: total da amostra (500 entrevistas)

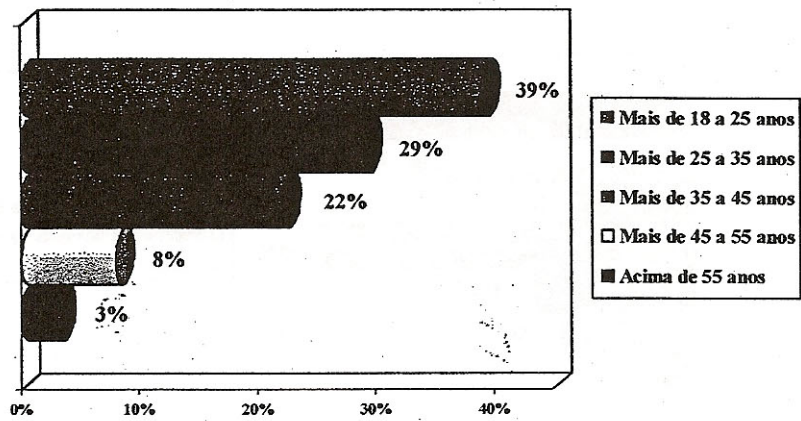


Gráfico 03 - Classe Econômica

Base: total da amostra (500 entrevistas)

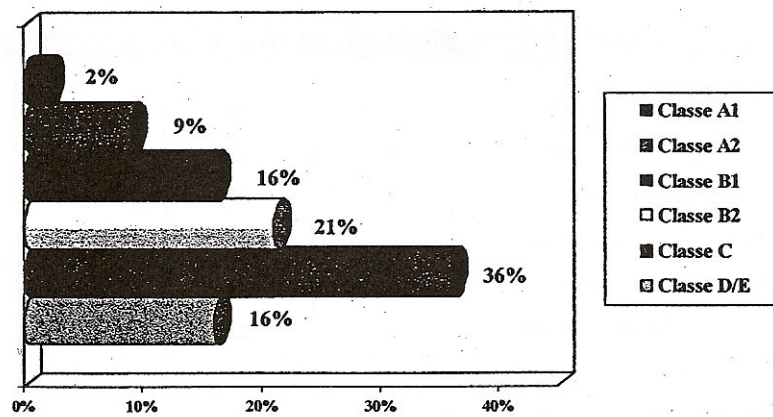
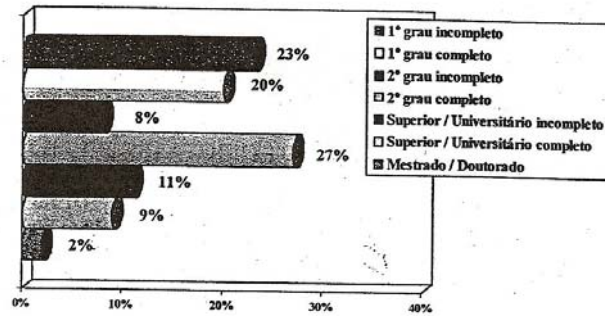


Gráfico 04 - Grau de instrução do entrevistado

Base: total da amostra (500 entrevistas)



Quadro 02 - Planos do celular *CLARO DIGITAL*

Perg. 06 - Qual é o plano de preços do seu celular Claro Digital?

Base: total da amostra

	2º Out/01	Nov/01	Dez/01
Pré-pago / Claro Expresso	59	56	59
Pré-pago / Fala Tchê	29	28	28
Pré-pago / Zoom	01	01	01
Pós-pago / Claro Local	04	04	04
Pós-pago / Claro RS	02	02	02
Pós-pago / Claro Recebe	05	07	06
Pós-pago Mensalidade Zero 60	01	01	01
Pós-pago Mensalidade Zero 100	01	01	01
Base	(500)	(500)	(500)

Quadro 03 - Planos do celular *CLARO DIGITAL*

(por classe)

Perg. 06 - Qual é o plano de preços do seu celular Claro Digital ?

Base: total da amostra

	Classe A	Classe B	Classe C	Classe D/E
Pré-pago / Claro Expresso	32	61	61	66
Pré-pago / Fala Tchê	36	22	30	32
Pré-pago / Zoom	03	--	01	01
Pós-pago / Claro Local	12	04	04	01
Pós-pago / Claro RS	04	02	01	00
Pós-pago / Claro Recebe	10	10	03	--
Pós-pago Mensalidade Zero 60	01	01	00	--
Pós-pago Mensalidade Zero 100	01	01	00	00
Base	(55)	(187)	(180)	(78)

Quadro 04 - Planos do celular *CLARO DIGITAL*

(por área)

Perg. 06 - Qual é o plano de preços do seu celular Claro Digital ?

Base: total da amostra

	Área 51	Área 53	Área 54	Área 55
Pré-pago / Claro Expresso	58	61	58	59
Pré-pago / Fala Tchê	27	28	30	30
Pré-pago / Zoom	01	--	--	--
Pós-pago / Claro Local	04	04	03	04
Pós-pago / Claro RS	02	01	02	02
Pós-pago / Claro Recebe	06	05	06	05
Pós-pago Mensalidade Zero 60	01	01	01	00
Pós-pago Mensalidade Zero 100	01	00	00	01
Base	(344)	(54)	(69)	(34)

ANÁLISE

ANÁLISE

ANÁLISE

Quadro 05 - Grau de satisfação com o processo de compra do celular *CLARO DIGITAL*

Perg. 07 - Com relação ao processo de compra do seu celular Claro Digital, V. diria que ficou...

Média ponderada na escala de 01 (nada satisfeito) a 05 (muito satisfeito):

Base: total da amostra

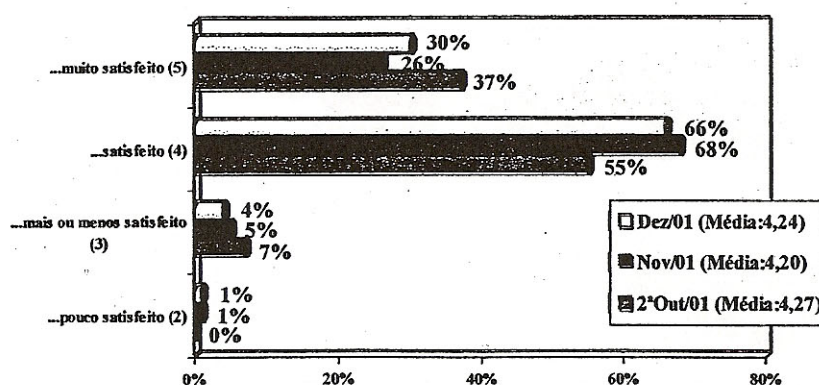
	2ª Out/01	Nov/01	Dez/01
...muito satisfeito (5)	31	20	22
...satisfeito (4)	46	53	48
...mais ou menos satisfeito (3)	06	04	03
Não comprou / ganhou	05	17	12
Comprou de terceiros	08	03	04
Outra pessoa que comprou	04	03	10
Média Ponderada	4,27	4,20	4,24
Base	(500)	(500)	(500)

Gráfico 05 - Grau de satisfação com o processo de compra do celular *CLARO DIGITAL*

Perg. 07 - Com relação ao processo de compra do seu celular Claro Digital, V. diria que ficou...

Média ponderada na escala de 01 (nada satisfeito) a 05 (muito satisfeito):

Base filtro: comprou o celular



Quadro 06 - Grau de satisfação com o processo de compra do celular *CLARO DIGITAL*

(por área)

Perg. 07 - Com relação ao processo de compra do seu celular Claro Digital, V. diria que ficou...

Média ponderada na escala de 01 (nada satisfeito) a 05 (muito satisfeito):

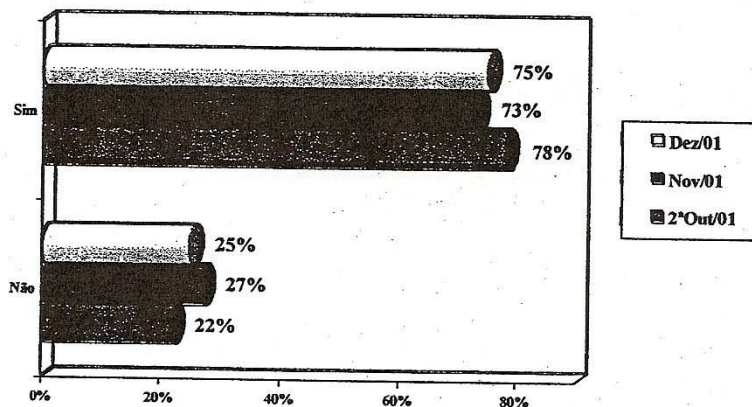
Base: total da amostra

	Area 51	Area 53	Area 54	Area 55
...muito satisfeito (5)	23	15	26	15
...satisfeito (4)	46	72	52	27
...mais ou menos satisfeito (3)	02	06	03	06
Não comprou / ganhou	11	02	15	35
Comprou de terceiros	05	01	--	11
Outra pessoa que comprou	12	03	04	06
<i>Média Ponderada</i>	<i>4,27</i>	<i>4,09</i>	<i>4,28</i>	<i>4,19</i>
Base	(34)	(54)	(69)	(34)

Gráfico 06 - A visita às lojas da *CLARO DIGITAL*

Perg. 08 - V. já foi a alguma loja ou quiosque da Claro Digital, ou não?

Base: total da amostra (500 entrevistas)



Quadro 07 - A visita às lojas da *CLARO DIGITAL*

(por área)

Perg. 08 - V. já foi a alguma loja ou quiosque da Claro Digital, ou não ?

Base: total da amostra

	Área 51	Área 53	Área 54	Área 55
Sim	75	79	78	70
Não	26	21	22	30
Base	(344)	(54)	(69)	(34)

Quadro 08 - A visita às lojas da *CLARO DIGITAL*

(por tipo de plano)

Perg. 08 - V. já foi a alguma loja ou quiosque da Claro Digital, ou não ?

Base: total da amostra

	Pré-pago	Pós-pago
Sim	75	77
Não	25	23
Base	(435)	(65)

Gráfico 07 - Avaliação do atendimento na loja da CLARO DIGITAL

Perg. 09 - Que nota V. daria para o atendimento que recebeu nesta loja da Claro Digital ?

*Média ponderada na escala de 01 (péssimo) a 05 (ótimo):
Base filtro: sim, já foi à alguma loja ou quiosque*

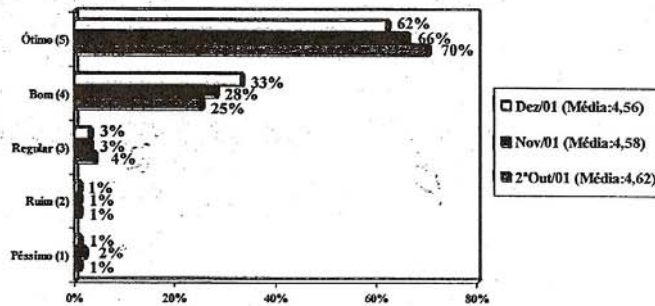
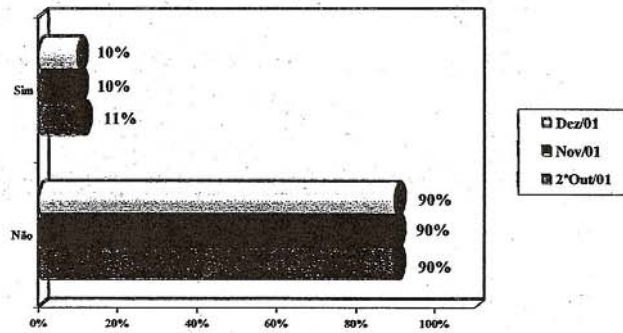


Gráfico 08 - Problemas nas ligações do celular

Perg. 10 - V. tem tido dificuldade nas ligações do seu celular, ou não ?

Base: total da amostra (500 entrevistas)



Quadro 09 - Problemas nas ligações do celular*(por área)***Perg. 10 - V. tem tido dificuldade nas ligações do seu celular, ou não ?***Base: total da amostra*

	Área 51	Área 53	Área 54	Área 55
Sim	11	14	01	05
Não	89	86	100	96
Base	(344)	(54)	(69)	(34)

Quadro 10 - Problemas nas ligações do celular*(por tipo de plano)***Perg. 10 - V. tem tido dificuldade nas ligações do seu celular, ou não ?***Base: total da amostra*

	Pré-pago	Pós-pago
Sim	10	10
Não	90	90
Base	(435)	(65)

Quadro 11 - Problemas que ocorrem nas ligações do celular

Perg. 11 - Que tipo de dificuldades ?

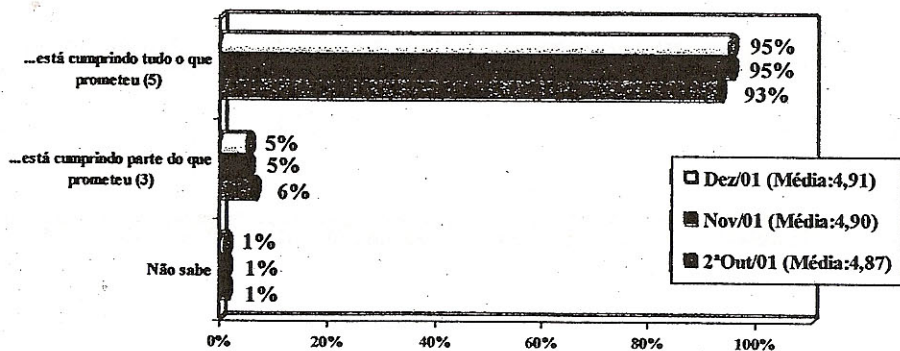
Base filtro: sim, teve alguma dificuldade

	2ª Out/01	Nov/01	Dez/01
O serviço não funciona / encontra-se em área de "sombra"	60	63	53
Som da voz é baixo / dificuldade para ouvir e ser ouvido	05	15	26
Ligação não chega a completar	18	20	16
Ruídos durante a ligação	27	13	16
Cair a ligação	11	15	11
Base	(53)	(50)	(48)

Gráfico 09 - Execução das responsabilidades assumidas pela CLARO DIGITAL

Perg. 12 - Com relação aos serviços prestados V. diria que a Claro Digital ...

Base :total da amostra (500 entrevistas)



**Quadro 12 - Razões para concordar que a
CLARO DIGITAL está cumprindo parte ou não nada
do que prometeu**

*Perg. 13 - O que a Claro Digital prometeu e não está cumprindo ?
Base filtro: está cumprindo parte / não está cumprindo nada*

	2º Out/01	Nov/01	Dez/01
A cobertura é muito falha	84	56	40
O prazo da validade do cartão diminuiu	-	-	14
Estão cobrando pelo serviço "mensagem"	-	-	09
Não sabe / não lembra	01	15	22
Base	(32)	(24)	(23)

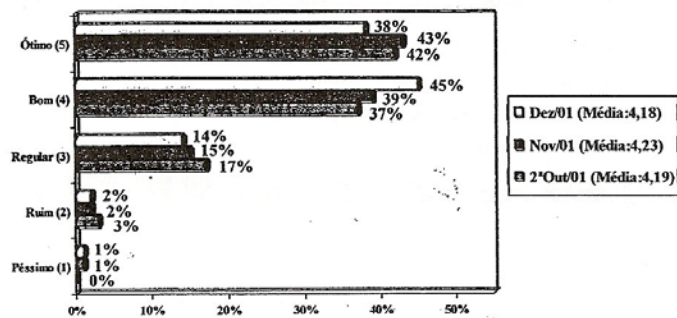
**Quadro 13 - Ordem de importância para aspectos
relativos a uma empresa de telefonia celular**

*Pergs. 14 a 18 - Gostaria que V. desse uma ordem de importância a cada
um desses aspectos relativos a uma empresa de telefone celular
Base: total da mostra*

Aspectos	Médias		
	2º Out/01	Nov/01	Dez/01
Área de cobertura	1,97	2,22	2,15
Preços e tarifas	2,86	2,70	2,48
Qualidade do sinal / iniciar e terminar a ligação sem quedas	3,17	3,37	3,19
Qualidade da ligação / poder ouvir e ser ouvido sem chiados	3,20	3,19	3,33
Qualidade do atendimento	3,80	3,51	3,85
Base	(500)	(500)	(500)

Gráfico 10 - Avaliação da CLARO DIGITAL com relação ao aspecto: "área de cobertura"

Média ponderada na escala de 01 (péssimo) a 05 (ótimo):
Base: total da amostra (500 entrevistas)



Quadro 14 - Avaliação da CLARO DIGITAL com relação ao aspecto: "área de cobertura"

(por classe)

Média ponderada na escala de 01 (péssimo) a 05 (ótimo):
Base: total da amostra

	Classe A	Classe B	Classe C	Classe D/E
Nota 05 (ótimo)	21	42	35	48
Nota 04 (bom)	46	41	48	48
Nota 03 (regular)	29	15	13	04
Nota 02 (ruim)	--	01	04	--
Nota 01 (péssimo)	03	01	--	--
Média Ponderada	3,85	4,22	4,14	4,44
Base	(55)	(187)	(180)	(78)

**Quadro 15 - Avaliação da CLARO DIGITAL com
relação ao aspecto:**

“área de cobertura”

(por área)

Média ponderada na escala de 01 (péssimo) a 05 (ótimo):

Base: total da amostra

	Area 51	Area 53	Area 54	Area 55
Nota 05 (ótimo)	42	31	38	14
Nota 04 (bom)	41	58	49	63
Nota 03 (regular)	14	12	13	23
Nota 02 (ruim)	03	--	00	00
Nota 01 (péssimo)	01	--	--	--
<i>Média Ponderada</i>	4,20	4,19	4,25	3,90
Base	(344)	(54)	(69)	(34)

**Quadro 16 - Avaliação da CLARO DIGITAL com
relação ao aspecto:**

“área de cobertura”

(por tipo de plano)

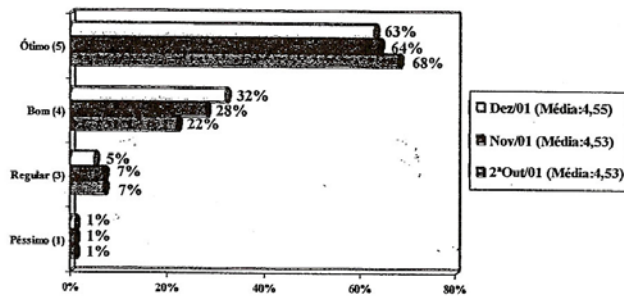
Média ponderada na escala de 01 (péssimo) a 05 (ótimo):

Base: total da amostra

	Pré-pago	Pós-pago
Nota 05 (ótimo)	40	29
Nota 04 (bom)	45	45
Nota 03 (regular)	13	24
Nota 02 (ruim)	02	01
Nota 01 (péssimo)	01	--
<i>Média Ponderada</i>	4,21	4,02
Base	(435)	(65)

Gráfico 11 - Avaliação da CLARO DIGITAL com relação ao aspecto: "qualidade da cobertura dentro do seu município"

Média ponderada na escala de 01 (péssimo) a 05 (ótimo):
Base: total da amostra (500 entrevistas)



Quadro 17 - Avaliação da CLARO DIGITAL com relação ao aspecto: "qualidade da cobertura dentro do seu município"

(por classe)

Média ponderada na escala de 01 (péssimo) a 05 (ótimo):
Base: total da amostra

	Classe A	Classe B	Classe C	Classe D/E
Nota 05 (ótimo)	62	68	58	60
Nota 04 (bom)	30	26	37	36
Nota 03 (regular)	08	05	04	05
Nota 01 (péssimo)	--	01	01	--
Média Ponderada	4,54	4,61	4,50	4,55
Base	(55)	(187)	(180)	(78)

**Quadro 18 - Avaliação da CLARO DIGITAL com
relação ao aspecto:**

“qualidade da cobertura dentro do seu município”

(por área)

Média ponderada na escala de 01 (péssimo) a 05 (ótimo):

Base: total da amostra

	Área 51	Área 53	Área 54	Área 55
Nota 05 (ótimo)	68	49	62	28
Nota 04 (bom)	27	36	33	68
Nota 03 (regular)	04	15	01	04
Nota 01 (péssimo)	01	00	02	00
<i>Média Ponderada</i>	4,62	4,34	4,51	4,23
Base	(344)	(54)	(69)	(34)

**Quadro 19 - Avaliação da CLARO DIGITAL com
relação ao aspecto:**

“qualidade da cobertura dentro do seu município”

(por tipo de plano)

Média ponderada na escala de 01 (péssimo) a 05 (ótimo):

Base: total da amostra

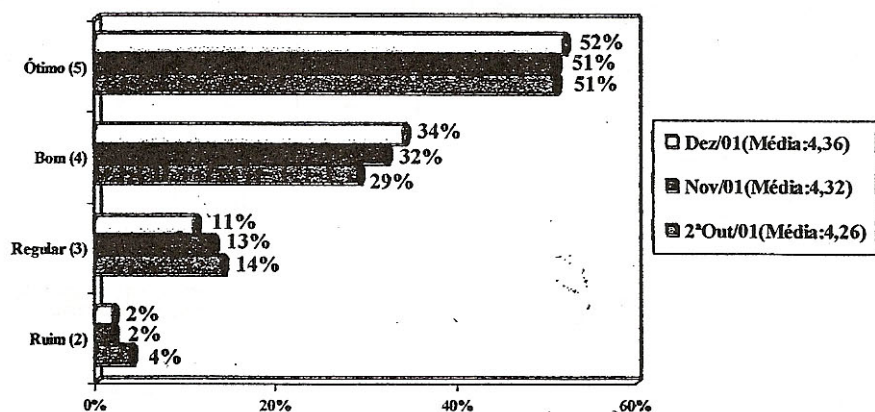
	Pré-pago	Pós-pago
Nota 05 (ótimo)	63	59
Nota 04 (bom)	32	29
Nota 03 (regular)	04	11
Nota 01 (péssimo)	01	00
<i>Média Ponderada</i>	4,56	4,46
Base	(435)	(65)

Gráfico 12 - Avaliação da CLARO DIGITAL com relação ao aspecto:

“qualidade da cobertura dentro da sua região”

Média ponderada na escala de 01 (péssimo) a 05 (ótimo):

Base: total da amostra (500 entrevistas)



Quadro 20 - Avaliação da CLARO DIGITAL com relação ao aspecto:

“qualidade da cobertura dentro da sua região”

(por classe)

Média ponderada na escala de 01 (péssimo) a 05 (ótimo):

Base: total da amostra

	Classe A	Classe B	Classe C	Classe D/E
Nota 05 (ótimo)	48	55	47	59
Nota 04 (bom)	38	32	37	32
Nota 03 (regular)	13	11	13	05
Nota 02 (ruim)	02	01	03	02
<i>Média Ponderada</i>	<i>4,32</i>	<i>4,41</i>	<i>4,28</i>	<i>4,49</i>
Base	(55)	(187)	(180)	(78)

Quadro 21 - Avaliação da CLARO DIGITAL com relação ao aspecto:

“qualidade da cobertura dentro da sua região”

(por área)

Média ponderada na escala de 01 (péssimo) a 05 (ótimo):

Base: total da amostra

	Área 51	Área 53	Área 54	Área 55
Nota 05 (ótimo)	57	51	46	15
Nota 04 (bom)	31	25	41	68
Nota 03 (regular)	09	24	10	12
Nota 02 (ruim)	02	01	03	03
<i>Média Ponderada</i>	<i>4,44</i>	<i>4,26</i>	<i>4,29</i>	<i>3,91</i>
Base	(344)	(54)	(69)	(34)

Quadro 22 - Avaliação da CLARO DIGITAL com relação ao aspecto:

“qualidade da cobertura dentro da sua região”

(por tipo de plano)

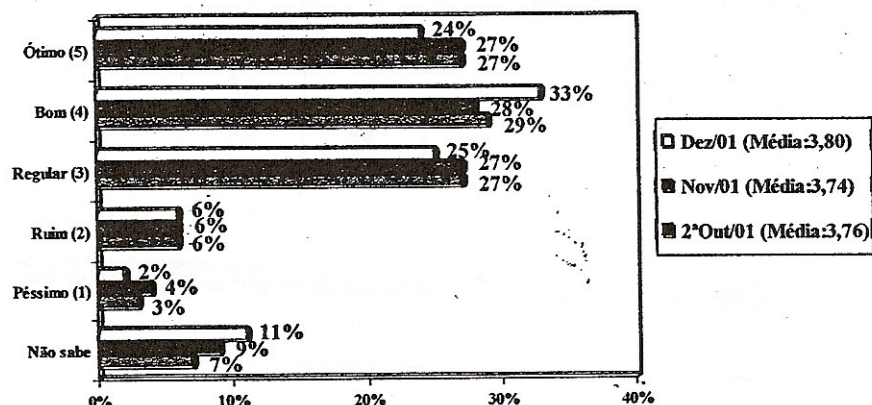
Média ponderada na escala de 01 (péssimo) a 05 (ótimo):

Base: total da amostra

	Pré-pago	Pós-pago
Nota 05 (ótimo)	54	39
Nota 04 (bom)	34	38
Nota 03 (regular)	10	19
Nota 02 (ruim)	02	02
<i>Média Ponderada</i>	<i>4,41</i>	<i>4,09</i>
Base	(135)	(65)

Gráfico 13 - Avaliação da CLARO DIGITAL com relação ao aspecto:
“qualidade da cobertura nas estradas”

Média ponderada na escala de 01 (péssimo) a 05 (ótimo):
Base: total da amostra (500 entrevistas)



Quadro 23 - Avaliação da CLARO DIGITAL com relação ao aspecto:
“qualidade da cobertura nas estradas”

(por classe)

Média ponderada na escala de 01 (péssimo) a 05 (ótimo):
Base: total da amostra

	Classe A	Classe B	Classe C	Classe D/E
Nota 05 (ótimo)	23	20	19	47
Nota 04 (bom)	28	34	34	29
Nota 03 (regular)	34	23	29	17
Nota 02 (ruim)	09	10	03	--
Nota 01 (péssimo)	03	00	03	--
Não sabe	04	14	11	08
Média Ponderada	3,60	3,73	3,71	4,33
Base	(55)	(187)	(180)	(78)

**Quadro 24 - Avaliação da CLARO DIGITAL com
relação ao aspecto:**

“qualidade da cobertura nas estradas”

(por área)

Média ponderada na escala de 01 (péssimo) a 05 (ótimo):

Base: total da amostra

	Área 51	Área 53	Área 54	Área 55
Nota 05 (ótimo)	31	09	15	01
Nota 04 (bom)	29	43	39	43
Nota 03 (regular)	21	32	28	48
Nota 02 (ruim)	05	12	08	01
Nota 01 (péssimo)	02	01	00	06
Não sabe	13	03	11	01
<i>Média Ponderada</i>	<i>3,94</i>	<i>3,49</i>	<i>3,67</i>	<i>3,32</i>
Base	(344)	(54)	(69)	(34)

**Quadro 25 - Avaliação da CLARO DIGITAL com
relação ao aspecto:**

“qualidade da cobertura nas estradas”

(por tipo de plano)

Média ponderada na escala de 01 (péssimo) a 05 (ótimo):

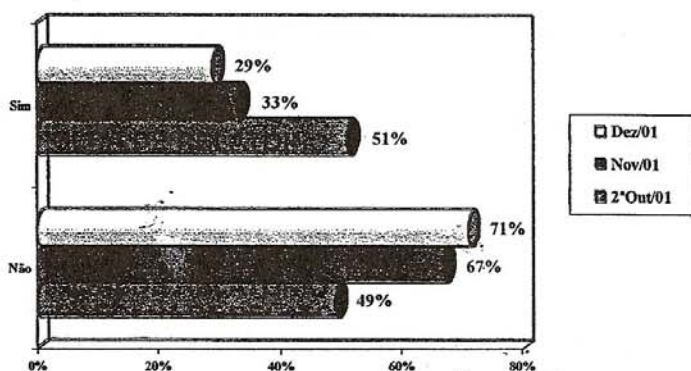
Base: total da amostra

	Pré-pago	Pós-pago
Nota 05 (ótimo)	25	18
Nota 04 (bom)	32	37
Nota 03 (regular)	24	33
Nota 02 (ruim)	06	06
Nota 01 (péssimo)	02	02
Não sabe	12	03
<i>Média Ponderada</i>	<i>3,83</i>	<i>3,66</i>
Base	(435)	(65)

Gráfico 14 - Se sente necessidade de melhor cobertura em alguma cidade

Perg. 23 - Hoje, V. sente necessidade de maior sinal da Claro Digital em algum local específico, ou não ?

Base: total da amostra (500 entrevistas)



Quadro 26 - Se sente necessidade de melhor cobertura em alguma cidade

(por classe)

Perg. 23 - Hoje, V. sente necessidade de maior sinal da Claro Digital em algum local específico, ou não ?

Base: total da amostra

	Classe A	Classe B	Classe C	Classe D/E
Sim	49	28	25	26
Não	51	72	75	74
Base	(55)	(187)	(180)	(78)

Quadro 27 - Se sente necessidade de melhor cobertura em alguma cidade

(por área)

Perg. 23 - Hoje, V. sente necessidade de maior sinal da Claro Digital em algum local específico, ou não ?

Base: total da amostra

	Área 51	Área 53	Área 54	Área 55
Sim	30	36	23	19
Não	70	64	77	81
Base	(344)	(54)	(69)	(34)

Quadro 28 - Se sente necessidade de melhor cobertura em alguma cidade

(por tipo de plano)

Perg. 23 - Hoje, V. sente necessidade de maior sinal da Claro Digital em algum local específico, ou não ?

Base: total da amostra

	Pré-pago	Pós-pago
Sim	26	53
Não	74	48
Base	(135)	(65)

Quadro 29 - Cidades em que sente necessidade de melhor cobertura da CLARO DIGITAL

Perg. 24 - Em qual cidade ?

Base filtro: sim, sente necessidade de maior cobertura

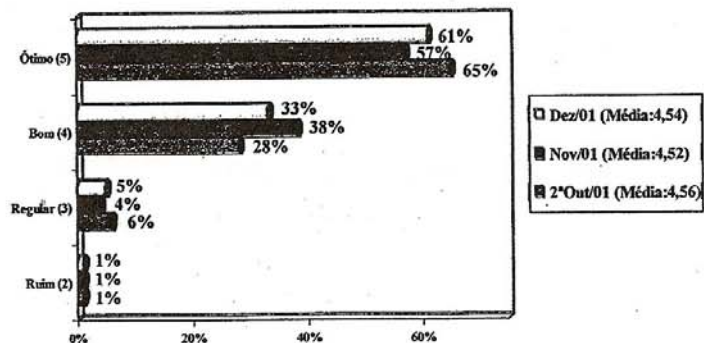
	2º Out/01	Nov/01	Dez/01
Outros estados	07	04	11
Arroio Grande	00	01	05
Gramado	01	04	05
Gravataí	01	00	05
Flores da Cunha	01	00	04
Santa Vitória do Palmar	00	02	04
Base	(253)	(166)	(145)

Gráfico 15 - Avaliação da CLARO DIGITAL com relação ao aspecto:

“Capacidade de completar a ligação na primeira tentativa”

Média ponderada na escala de 01 (péssimo) a 05 (ótimo):

Base: total da amostra (500 entrevistas)



Quadro 30 - Avaliação da CLARO DIGITAL com relação ao aspecto:

“Capacidade de completar a ligação na primeira tentativa”

(por classe)

Média ponderada na escala de 01 (péssimo) a 05 (ótimo):

Base: total da amostra

	Classe A	Classe B	Classe C	Classe D/E
Nota 05 (ótimo)	57	62	60	64
Nota 04 (bom)	33	35	33	29
Nota 03 (regular)	07	04	05	06
Nota 02 (ruim)	03	00	02	--
<i>Média Ponderada</i>	<i>4,44</i>	<i>4,58</i>	<i>4,51</i>	<i>4,58</i>
Base	(55)	(187)	(180)	(78)

Quadro 31 - Avaliação da CLARO DIGITAL com relação ao aspecto:

“Capacidade de completar a ligação na primeira tentativa”

(por área)

Média ponderada na escala de 01 (péssimo) a 05 (ótimo):

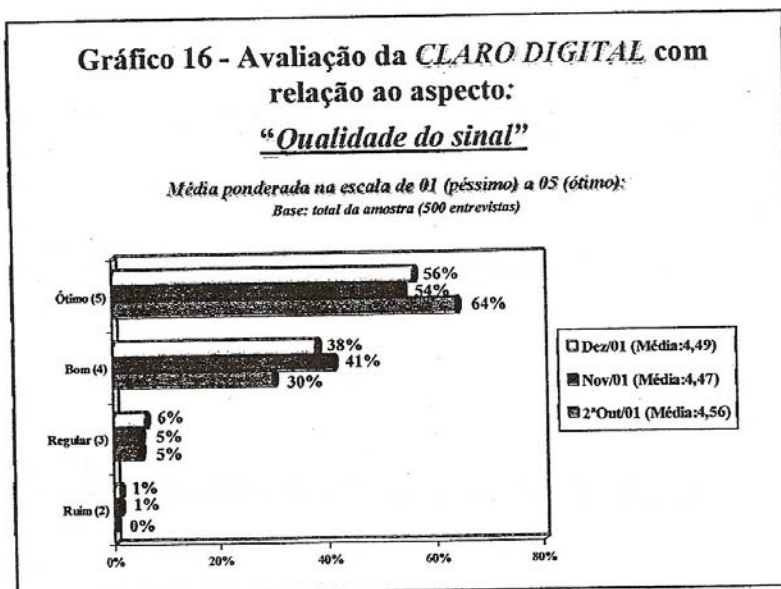
Base: total da amostra

	Area 51	Area 53	Area 54	Area 55
Nota 05 (ótimo)	66	46	60	32
Nota 04 (bom)	27	50	37	61
Nota 03 (regular)	05	04	02	07
Nota 02 (ruim)	02	--	00	--
<i>Média Ponderada</i>	<i>4,58</i>	<i>4,42</i>	<i>4,58</i>	<i>4,25</i>
Base	(344)	(54)	(69)	(34)

Quadro 32 - Avaliação da CLARO DIGITAL com relação ao aspecto:
“Capacidade de completar a ligação na primeira tentativa”
 (por tipo de plano)

Média ponderada na escala de 01 (péssimo) a 05 (ótimo):
 Base: total da amostra

	Pré-pago	Pós-pago
Nota 05 (ótimo)	63	50
Nota 04 (bom)	32	37
Nota 03 (regular)	04	12
Nota 02 (ruim)	01	01
Média Ponderada	4,56	4,37
Base	(435)	(65)



Quadro 33 - Avaliação da CLARO DIGITAL com relação ao aspecto:

“Qualidade do sinal”

(por classe)

Média ponderada na escala de 01 (péssimo) a 05 (ótimo):

Base: total da amostra

	Classe A	Classe B	Classe C	Classe D/E
Nota 05 (ótimo)	46	59	54	61
Nota 04 (bom)	51	36	38	32
Nota 03 (regular)	02	05	08	04
Nota 02 (ruim)	01	--	00	02
<i>Média Ponderada</i>	<i>4,41</i>	<i>4,53</i>	<i>4,45</i>	<i>4,53</i>
Base	(55)	(187)	(180)	(78)

Quadro 34 - Avaliação da CLARO DIGITAL com relação ao aspecto:

“Qualidade do sinal”

(por área)

Média ponderada na escala de 01 (péssimo) a 05 (ótimo):

Base: total da amostra

	Area 51	Area 53	Area 54	Area 55
Nota 05 (ótimo)	62	46	49	25
Nota 04 (bom)	30	50	48	73
Nota 03 (regular)	07	04	03	02
Nota 02 (ruim)	01	--	--	--
<i>Média Ponderada</i>	<i>4,53</i>	<i>4,42</i>	<i>4,46</i>	<i>4,23</i>
Base	(344)	(54)	(69)	(34)

Quadro 35 - Avaliação da CLARO DIGITAL com relação ao aspecto:
“Qualidade do sinal”

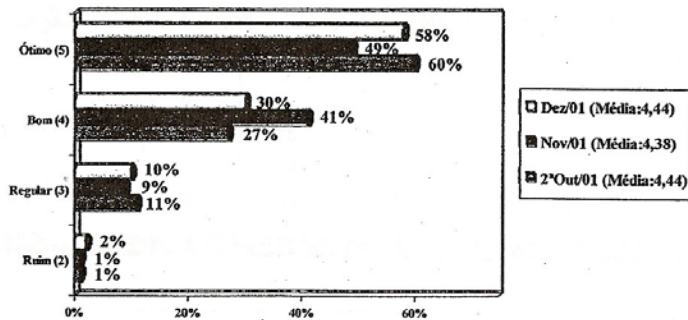
(por tipo de plano)

Média ponderada na escala de 01 (péssimo) a 05 (ótimo):
 Base: total da amostra

	Pré-pago	Pós-pago
Nota 05 (ótimo)	57	51
Nota 04 (bom)	37	41
Nota 03 (regular)	06	08
Nota 02 (ruim)	01	01
Média Ponderada	4,50	4,42
Base	(435)	(65)

Gráfico 17 - Avaliação da CLARO DIGITAL com relação ao aspecto:
“Qualidade da ligação”

Média ponderada na escala de 01 (péssimo) a 05 (ótimo):
 Base: total da amostra (500 entrevistas)



Quadro 36 - Avaliação da CLARO DIGITAL com relação ao aspecto:

“Qualidade da ligação”

(por classe)

Média ponderada na escala de 01 (péssimo) a 05 (ótimo):

Base: total da amostra

	Classe A	Classe B	Classe C	Classe D/E
Nota 05 (ótimo)	45	53	62	68
Nota 04 (bom)	45	33	24	26
Nota 03 (regular)	09	13	10	04
Nota 02 (ruim)	--	01	03	02
<i>Média Ponderada</i>	<i>4,33</i>	<i>4,39</i>	<i>4,46</i>	<i>4,59</i>
Base	(55)	(187)	(180)	(78)

Quadro 37 - Avaliação da CLARO DIGITAL com relação ao aspecto:

“Qualidade da ligação”

(por área)

Média ponderada na escala de 01 (péssimo) a 05 (ótimo):

Base: total da amostra

	Area 51	Area 53	Area 54	Area 55
Nota 05 (ótimo)	61	37	60	56
Nota 04 (bom)	25	59	33	32
Nota 03 (regular)	12	04	04	12
Nota 02 (ruim)	03	--	00	--
<i>Média Ponderada</i>	<i>4,43</i>	<i>4,32</i>	<i>4,58</i>	<i>4,45</i>
Base	(344)	(54)	(69)	(34)

Quadro 38 - Avaliação da CLARO DIGITAL com relação ao aspecto:
“Qualidade da ligação”

(por tipo de plano)

Média ponderada na escala de 01 (péssimo) a 05 (ótimo):

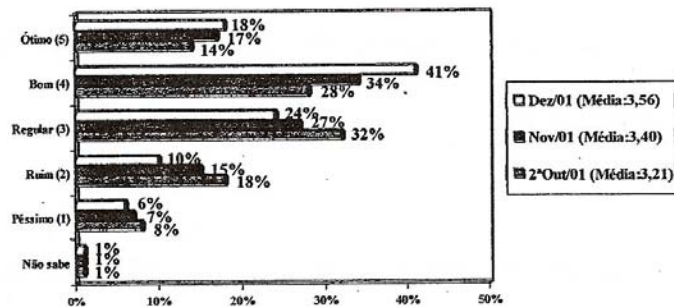
Base: total da amostra

	Pré-pago	Pós-pago
Nota 05 (ótimo)	59	47
Nota 04 (bom)	28	41
Nota 03 (regular)	10	10
Nota 02 (ruim)	02	01
Média Ponderada	4,46	4,33
Base	(435)	(65)

Gráfico 18 - Avaliação da CLARO DIGITAL com relação ao aspecto:
“Tarifas / preços”

Média ponderada na escala de 01 (péssimo) a 05 (ótimo):

Base: total da amostra (500 entrevistas)



Quadro 39 - Avaliação da CLARO DIGITAL com relação ao aspecto:

“Tarifas / preços”

(por classe)

Média ponderada na escala de 01 (péssimo) a 05 (ótimo):

Base: total da amostra

	Classe A	Classe B	Classe C	Classe D/E
Nota 05 (ótimo)	07	18	17	29
Nota 04 (bom)	33	42	41	45
Nota 03 (regular)	41	26	22	15
Nota 02 (ruim)	08	11	09	10
Nota 01 (péssimo)	08	04	10	01
Não sabe	03	00	01	--
Média Ponderada	3,23	3,60	3,47	3,93
Base	(55)	(187)	(180)	(78)

Quadro 40 - Avaliação da CLARO DIGITAL com relação ao aspecto:

“Tarifas / preços”

(por área)

Média ponderada na escala de 01 (péssimo) a 05 (ótimo):

Base: total da amostra

	Área 51	Área 53	Área 54	Área 55
Nota 05 (ótimo)	21	10	07	27
Nota 04 (bom)	40	34	48	52
Nota 03 (regular)	25	24	27	12
Nota 02 (ruim)	09	14	16	02
Nota 01 (péssimo)	05	19	04	04
Não sabe	01	--	--	04
Média Ponderada	3,65	3,02	3,38	4,00
Base	(344)	(54)	(69)	(34)

**Quadro 41 - Avaliação da CLARO DIGITAL com
relação ao aspecto:**

"Tarifas / preços"

(por tipo de plano)

Média ponderada na escala de 01 (péssimo) a 05 (ótimo):

Base: total da amostra

	Pré-pago	Pós-pago
Nota 05 (ótimo)	20	08
Nota 04 (bom)	42	36
Nota 03 (regular)	23	35
Nota 02 (ruim)	09	14
Nota 01 (péssimo)	06	06
Não sabe	01	01
Média Ponderada	3,61	3,27
Base	(500)	(65)

**Quadro 42 - Razões para considerar ótimo / bom os preços
das tarifas cobrado pela CLARO DIGITAL**

Perg. 29 - Por quais razões V. considera ótimo / bom os preços das tarifas ?

Base filtro: ótimo / bom

	Ótimo	Bom
Bons preços (sem especificar)	73	56
Preço razoável	16	07
O preço dos cartões estão baratos	08	09
As ligações estão caras / poderiam ser mais baratas	02	10
As ligações são baratas	03	08
Base	(92)	(205)

Quadro 43 - Razões para considerar *regular* os preços das tarifas cobrado pela *CLARO DIGITAL*

Perg. 29 - Por quais razões V. considera regular os preços das tarifas ?
Base filtro: regular

	%
As ligações estão um pouco caras	65
As tarifas são caras (sem especificar)	13
Os cartões estão caros	10
As ligações do pré-pago são mais caras	06
A assinatura é cara	06
Base	(121)

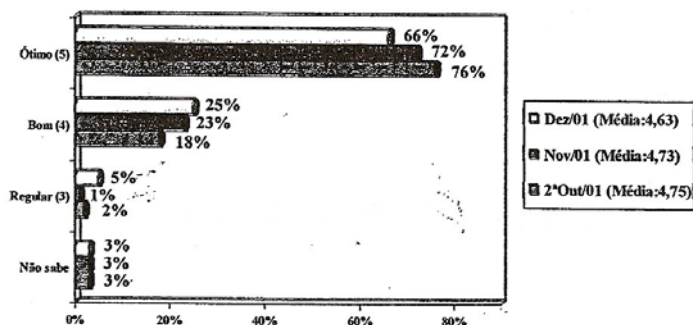
Quadro 44 - Razões para considerar *péssimo / ruim* os preços das tarifas cobrado pela *CLARO DIGITAL*

Perg. 29 - Por quais razões V. considera péssimo/ruim os preços das tarifas ?
Base filtro: péssimo / ruim

	Ruim	Péssimo
Poderiam ser mais baratas as ligações	86	86
A assinatura é muito cara	12	05
Os cartões estão caros	04	16
Base	(48)	(30)

Gráfico 19 - Avaliação da CLARO DIGITAL com relação ao aspecto: "Serviços agregados"

Média ponderada na escala de 01 (péssimo) a 05 (ótimo):
Base: total da amostra (500 entrevistas)



Quadro 45 - Avaliação da CLARO DIGITAL com relação ao aspecto: "Serviços agregados"

(por classe)

Média ponderada na escala de 01 (péssimo) a 05 (ótimo):
Base: total da amostra

	Classe A	Classe B	Classe C	Classe D/E
Nota 05 (ótimo)	69	65	65	73
Nota 04 (bom)	17	26	30	20
Nota 03 (regular)	07	04	05	05
Não sabe	05	06	01	03
Média Ponderada	4,57	4,64	4,60	4,70
Base	(55)	(187)	(180)	(78)

Quadro 46 - Avaliação da CLARO DIGITAL com relação ao aspecto:

“Serviços agregados”

(por área)

Média ponderada na escala de 01 (péssimo) a 05 (ótimo):

Base: total da amostra

	Área 51	Área 53	Área 54	Área 55
Nota 05 (ótimo)	66	65	64	72
Nota 04 (bom)	22	35	34	27
Nota 03 (regular)	06	—	03	01
Não sabe	05	—	—	—
<i>Média Ponderada</i>	4,62	4,65	4,61	4,71
Base	(344)	(54)	(69)	(34)

Quadro 47 - Avaliação da CLARO DIGITAL com relação ao aspecto:

“Serviços agregados”

(por tipo de plano)

Média ponderada na escala de 01 (péssimo) a 05 (ótimo):

Base: total da amostra

	Pré-pago	Pós-pago
Nota 05 (ótimo)	68	58
Nota 04 (bom)	24	34
Nota 03 (regular)	05	04
Não sabe	03	05
<i>Média Ponderada</i>	4,64	4,56
Base	(435)	(65)

Gráfico 20 - Avaliação da CLARO DIGITAL com relação ao aspecto: "qualidade das marcas e modelos dos aparelhos"

Média ponderada na escala de 01 (péssimo) a 05 (ótimo):
Base: total da amostra (500 entrevistas)

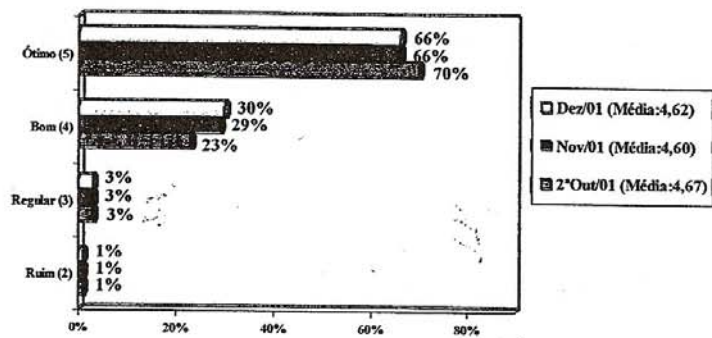


Gráfico 21 - Avaliação da CLARO DIGITAL com relação ao aspecto: "preço das marcas e modelos dos aparelhos"

Média ponderada na escala de 01 (péssimo) a 05 (ótimo):
Base: total da amostra (500 entrevistas)

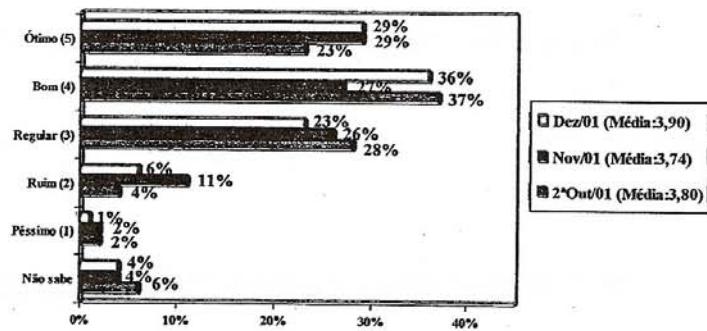
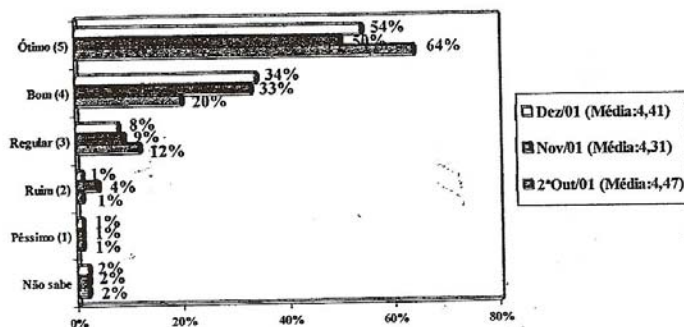


Gráfico 22 - Avaliação da CLARO DIGITAL com relação ao aspecto:

“facilidade de entendimento da conta”

Média ponderada na escala de 01 (péssimo) a 05 (ótimo):
Base filtro: pós-pago



Quadro 48 - Avaliação da CLARO DIGITAL com relação ao aspecto:

“facilidade de entendimento da conta”

(por classe)

Média ponderada na escala de 01 (péssimo) a 05 (ótimo):
Base filtro: pós-pago

	Classe A	Classe B	Classe C	Classe D/E
Nota 05 (ótimo)	55	53	57	--
Nota 04 (bom)	31	34	35	83
Nota 03 (regular)	11	09	04	18
Nota 02 (ruim)	01	02	01	--
Nota 01 (péssimo)	--	02	--	--
Não sabe	03	--	04	--
Média Ponderada	4,45	4,36	4,55	3,82
Base	(16)	(33)	(14)	(01)

Gráfico 23 - Se já teve problema com a conta de celular

Perg. 34 - V. já teve algum problema com sua conta de celular da Claro Digital ?

Base filtro: pós-pago

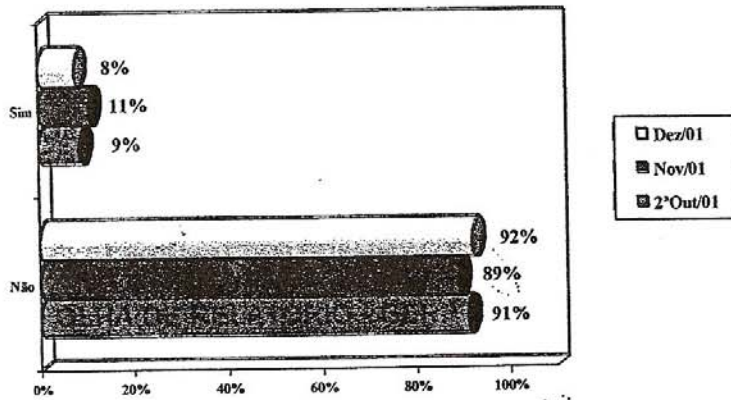
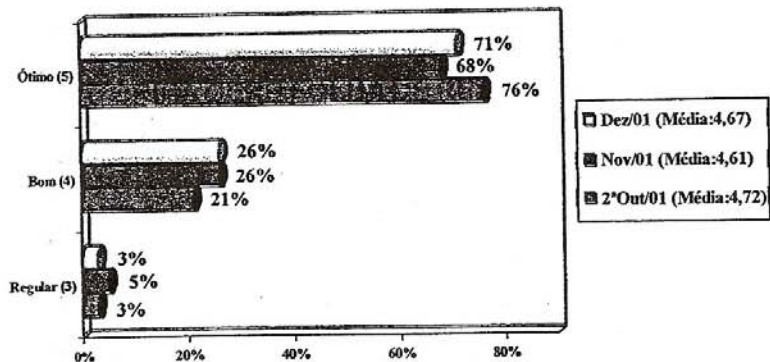


Gráfico 24 - Avaliação da CLARO DIGITAL com relação ao aspecto:

"credibilidade"

Média ponderada na escala de 01 (péssimo) a 05 (ótimo):

Base: total da amostra (500 entrevistas)



**Quadro 49 - Avaliação da CLARO DIGITAL com
relação ao aspecto:**

"credibilidade"

(por classe)

Média ponderada na escala de 01 (péssimo) a 05 (ótimo):

Base: total da amostra

	Classe A	Classe B	Classe C	Classe D/E
Nota 05 (ótimo)	68	73	65	81
Nota 04 (bom)	32	25	29	15
Nota 03 (regular)	00	02	05	04
<i>Média Ponderada</i>	4,67	4,70	4,58	4,77
Base	(55)	(187)	(180)	(78)

**Quadro 50 - Avaliação da CLARO DIGITAL com
relação ao aspecto:**

"credibilidade"

(por área)

Média ponderada na escala de 01 (péssimo) a 05 (ótimo):

Base: total da amostra

	Área 51	Área 53	Área 54	Área 55
Nota 05 (ótimo)	73	66	62	74
Nota 04 (bom)	23	34	33	26
Nota 03 (regular)	04	01	05	--
<i>Média Ponderada</i>	4,68	4,65	4,57	4,74
Base	(344)	(54)	(69)	(34)

Quadro 51 - Avaliação da CLARO DIGITAL com relação ao aspecto:

"credibilidade"

(por tipo de plano)

Média ponderada na escala de 01 (péssimo) a 05 (ótimo):

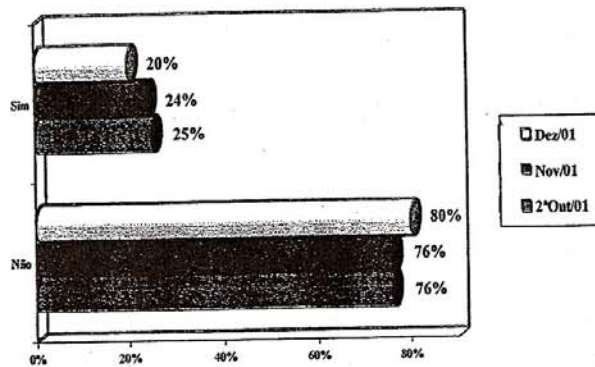
Base: total da amostra

	Pré-pago	Pós-pago
Nota 05 (ótimo)	72	63
Nota 04 (bom)	25	32
Nota 03 (regular)	03	04
<i>Média Ponderada</i>	4,68	4,55
Base	(435)	(65)

Gráfico 25 - Se ligou para o SAC no último mês

Perg. 41 - No último mês, V. ligou para o SAC da Claro Digital, ou não?

Base: total da amostra (500 entrevistados)



Quadro 52 - Se ligou para o SAC no último mês

(por classe)

Perg. 41 - No último mês, V. ligou para o SAC da Claro Digital, ou não ?

Base: total da amostra

	Classe A	Classe B	Classe C	Classe D/E
Sim	30	23	15	18
Não	70	77	86	82
Base	(55)	(187)	(180)	(78)

Quadro 53 - Se ligou para o SAC no último mês

(segundo Avaliação da Claro Digital)

Perg. 41 - No último mês, V. ligou para o SAC da Claro Digital, ou não ?

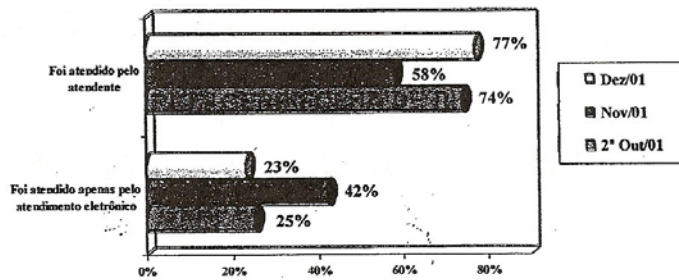
Base: total da amostra

	Ótimo / Bom	Regular	Ruim / Péssimo
Sim	19	34	38
Não	81	67	62
Base	(477)	(11)	(11)

Gráfico 26 - Tipo de assistência

Perg. 42 - V. foi atendido por um atendente, ou apenas pelo atendimento eletrônico ?

Base filtro: ligou para o SAC no último mês



Quadro 54 - Razões para ter ligado para o Serviço de Atendimento ao Cliente da CLARO DIGITAL

Perg. 43 - Por quais razões V. ligou para a Claro Digital / Serviço de Atendimento ao Cliente da Claro Digital ?

Base filtro: sim, ligou para o SAC no último mês

	2º Out/01	Nov/01	Dez/01
Saber saldo	26	35	24
Defeito no telefone	00	-	07
Verificar a conta / valor	03	04	05
Para saber informações sobre secretária / correio de voz / caixa postal	12	11	05
Informação sobre validade do cartão	04	06	05
Informações sobre os planos	02	02	04
Base	(122)	(120)	(100)

Gráfico 27 - Se os problemas que levaram a ligar foram solucionados

Perg. 44 - Os motivos que levaram V. a ligar para Claro Digital, foram solucionados, não ?

Base filtro: lembra porque ligou para o SAC no último mês

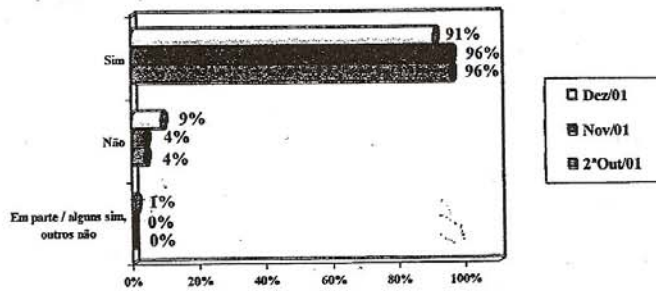
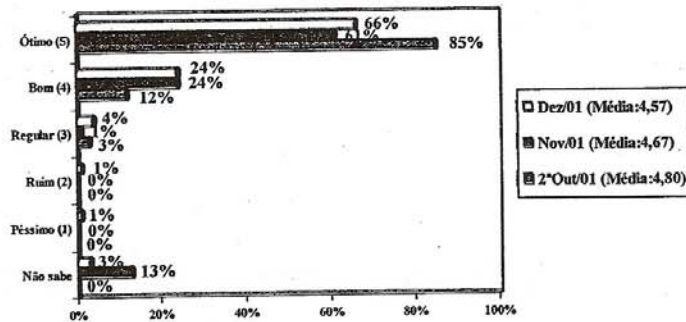


Gráfico 28 - Avaliação do SAC da CLARO DIGITAL com relação ao aspecto: "atendimento"

Média ponderada na escala de 01 (péssimo) a 05 (ótimo):
Base filtro: lembra porque ligou para o SAC no último mês



Quadro 55 - ÍNDICE GERP DE SATISFAÇÃO
CLARO DIGITAL como um todo

Base: total da amostra (500 entrevistas)

	Índice (%)
Área de cobertura	79,50
Preços e tarifas	64,00
Qualidade da ligação	86,00
Qualidade / intensidade do sinal	87,25
Qualidade do atendimento	89,25
TOTAL	79,87

Quadro 56 - ÍNDICE GERP DE SATISFAÇÃO
CLARO DIGITAL como um todo

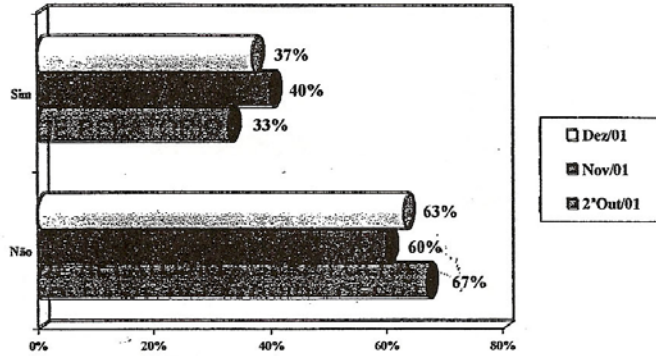
Base: total da amostra (500 entrevistas)

	%
2ª Outubro /01	79,77
Novembro /01	79,77
Dezembro /01	79,87

Gráfico 29 - Uso do serviço Claro Recados

Perg. 46 - V. utiliza o serviço Claro Recados, a secretária eletrônica da Claro Digital, ou não ?

Base: total da amostra (500 entrevistas)



Quadro 57 - Razões para não utilizar o serviço Claro Recados

Perg. 47 - Por quais razões V. não utiliza o serviço Claro Recados, a secretária eletrônica da Claro Digital ?

Base filtro: não utiliza o serviço Claro Recados / secretária eletrônica

	2º Out/01	Nov/01	Dez/01
Não tem necessidade / prefere atender	63	65	58
O serviço é cobrado	15	10	14
Não gosta do serviço	07	06	11
Não sabe usar o serviço	06	06	09
Não tem direito ao serviço	03	02	04
Base	(337)	(301)	(317)

Gráfico 30 - Grau de dificuldade no uso do serviço Claro Recados

Perg. 48 - Usar os serviços Claro Recados é ...

Média ponderada na escala de 01 (muito difícil) a 05 (muito fácil)
Base filtro: usa o serviço Claro Recados

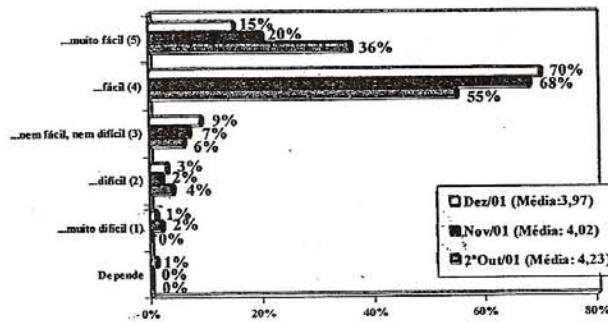
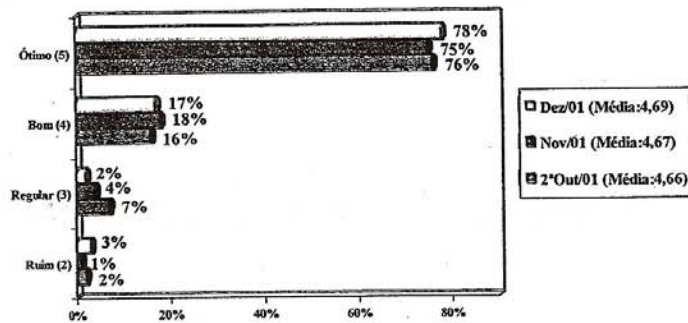


Gráfico 31 - Avaliação da facilidade de encontrar o cartão pré-pago

Perg. 49 - Que nota V. daria para a facilidade de encontrar cartão pré-pago ?

Média ponderada na escala de 01 (péssimo) a 05 (ótimo)
Base filtro: pré-pago



Quadro 58 - Avaliação da facilidade de encontrar o cartão pré-pago

(por classe)

Perg. 49 - Que nota V. daria para a facilidade de encontrar cartão pré-pago ?

Média ponderada na escala de 01 (péssimo) a 05 (ótimo):

Base filtro: pré-pago

	Classe A	Classe B	Classe C	Classe D/E
Nota 05 (ótimo)	85	79	74	78
Nota 04 (bom)	09	18	19	18
Nota 03 (regular)	02	02	--	04
Nota 02 (ruim)	05	01	07	--
Média Ponderada	4,74	4,75	4,61	4,74
Base	(38)	(154)	(166)	(77)

Quadro 59 - Satisfação com os valores dos cartões pré-pago

Perg. 50 - Com relação aos valores dos cartões pré-pago da Claro Digital, V. diria que está ...

Média ponderada na escala de 01 (nada satisfeito) a 05 (muito satisfeito):

Base filtro: pré-pago

	2º Out/01	Nov/01	Dez/01
...muito satisfeito (5)	20	11	10
...satisfeito (4)	41	56	65
...mais ou menos satisfeito (3)	24	20	17
...pouco satisfeito (2)	07	09	05
...nada satisfeito (1)	07	04	03
Média Ponderada	3,61	3,63	3,73
Base	(439)	(435)	(435)

Quadro 60 - Satisfação com os valores dos cartões pré-pago

(por classe)

Perg. 50 - Com relação aos valores dos cartões pré-pago da Claro Digital, V. diria que está ...

Média ponderada na escala de 01 (nada satisfeito) a 05 (muito satisfeito):

Base filtro: pré-pago

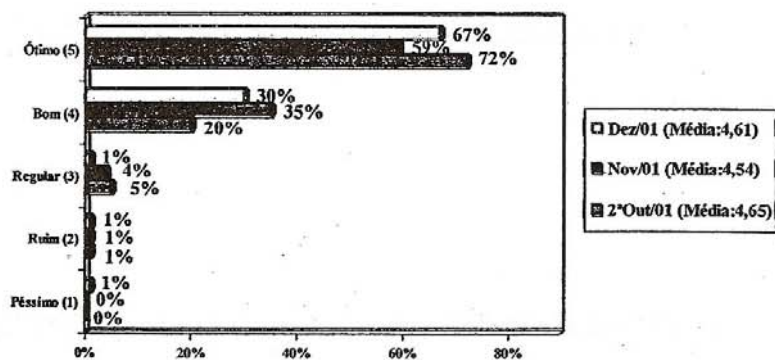
	Classe A	Classe B	Classe C	Classe D/E
...muito satisfeito (5)	04	12	10	06
...satisfeito (4)	74	67	62	64
...mais ou menos satisfeito (3)	11	14	18	26
...pouco satisfeito (2)	07	06	05	02
...nada satisfeito (1)	05	02	05	02
Média Ponderada	3,65	3,81	3,67	3,70
Base	(38)	(154)	(166)	(77)

Gráfico 32 - Avaliação da facilidade de uso dos cartões pré-pago

Perg. 51 - Que nota V. daria para a facilidade de uso dos cartões pré-pago ?

Média ponderada na escala de 01 (péssimo) a 05 (ótimo):

Base filtro: pré-pago



Quadro 61 - Avaliação da facilidade de uso dos cartões pré-pago

(por classe)

Perg. 51 - Que nota V. daria para a facilidade de uso dos cartões pré-pago?

Média ponderada na escala de 01 (péssimo) a 05 (ótimo):

Base filtro: pré-pago

	Classe A	Classe B	Classe C	Classe D/E
Nota 05 (ótimo)	65	67	65	69
Nota 04 (bom)	31	30	31	29
Nota 03 (regular)	--	02	01	--
Nota 02 (ruim)	--	--	02	--
Nota 01 (péssimo)	05	01	01	--
Média Ponderada	4,51	4,62	4,58	4,71
Base	(38)	(154)	(166)	(77)

Quadro 62 - Satisfação com a qualidade da comunicação

Perg. 52 - Com relação a qualidade da comunicação, ou seja, todas as atividades de propaganda e promoções que a Claro Digital faz, V. diria que está ...

Média ponderada na escala de 01 (nada satisfeito) a 05 (muito satisfeito):

Base: total da amostra

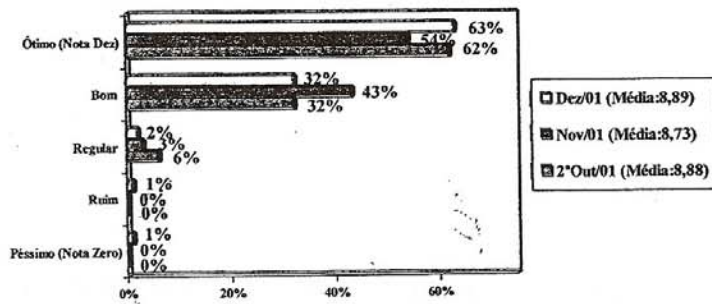
	2ª Out/01	Nov/01	Dez/01
...muito satisfeito (5)	31	23	21
...satisfeito (4)	60	70	68
...mais ou menos satisfeito (3)	05	04	08
...pouco satisfeito (2)	01	01	01
...nada satisfeito (1)	01	01	02
Média Ponderada	4,23	4,16	4,07
Base	(500)	(500)	(500)

Gráfico 33 - Avaliação Global da CLARO DIGITAL

Perg. 53 - Qual a nota que V. daria para a Claro Digital, em geral ?

Média ponderada na escala de 00 (péssimo) a 10 (ótimo):

Base: total da amostra (500 entrevistas)



Quadro 63 - Avaliação Global da CLARO DIGITAL

(por tipo de plano)

Perg. 53 - Qual a nota que V. daria para a Claro Digital, em geral ?

Média ponderada na escala de 00 (péssimo) a 10 (ótimo):

Base: total da amostra

	Pré-pago	Pós-pago
Ótimo (Nota 10)	66	44
Bom	29	52
Regular	02	04
Ruim	01	--
Péssimo (Nota 00)	01	00
Média Ponderada	8,96	8,46
Base	(435)	(65)

Quadro 64 - Avaliação Global da CLARO DIGITAL*(por sexo)***Perg. 53 - Qual a nota que V. daria para a Claro Digital, em geral ?***Média ponderada na escala de 00 (péssimo) a 10 (ótimo):**Base: total da amostra*

	Masculino	Feminino
Ótimo (Nota 10)	59	69
Bom	36	27
Regular	04	00
Ruim	01	02
Péssimo (Nota 00)	01	02
<i>Média Ponderada</i>	<i>8,81</i>	<i>9,02</i>
Base	(293)	(207)

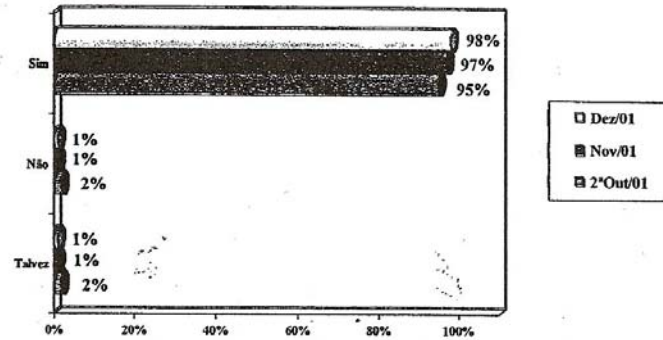
Quadro 65 - Avaliação Global da CLARO DIGITAL*(por classe)***Perg. 53 - Qual a nota que V. daria para a Claro Digital, em geral ?***Média ponderada na escala de 00 (péssimo) a 10 (ótimo):**Base: total da amostra*

	Classe A	Classe B	Classe C	Classe D/E
Ótimo (Nota 10)	47	61	61	84
Bom	47	34	33	16
Regular	01	03	02	--
Ruim	--	--	03	--
Péssimo (Nota 00)	03	01	01	--
<i>Média Ponderada</i>	<i>8,43</i>	<i>8,87</i>	<i>8,75</i>	<i>9,59</i>
Base	(55)	(187)	(180)	(78)

Gráfico 34 - Se indicaria a CLARO DIGITAL a um amigo

Perg. 54 - V. indicaria a Claro Digital para um amigo seu que quisesse comprar um celular, ou não ?

Base: total da amostra (500 entrevistas)



Quadro 66 - Se indicaria a CLARO DIGITAL a um amigo

(por sexo)

Perg. 54 - V. indicaria a Claro Digital para um amigo seu que quisesse comprar um celular, ou não ?

Base: total da amostra

	Masculino	Feminino
Sim	97	98
Não	02	01
Talvez	01	01
Base	(293)	(207)

Quadro 67 - Se indicaria a *CLARO DIGITAL* a um amigo

(por classe)

Perg. 54 - V. indicaria a Claro Digital para um amigo seu que quisesse comprar um celular, ou não ?

Base: total da amostra

	Classe A	Classe B	Classe C	Classe D/E
Sim	93	98	98	100
Não	00	02	02	--
Talvez	07	01	00	--
Base	(55)	(187)	(180)	(78)

Quadro 68 - Se indicaria a *CLARO DIGITAL* a um amigo

(por tipo de plano)

Perg. 54 - V. indicaria a Claro Digital para um amigo seu que quisesse comprar um celular, ou não ?

Base: total da amostra

	Pré-pago	Pós-pago
Sim	98	94
Não	01	03
Talvez	01	03
Base	(435)	(65)

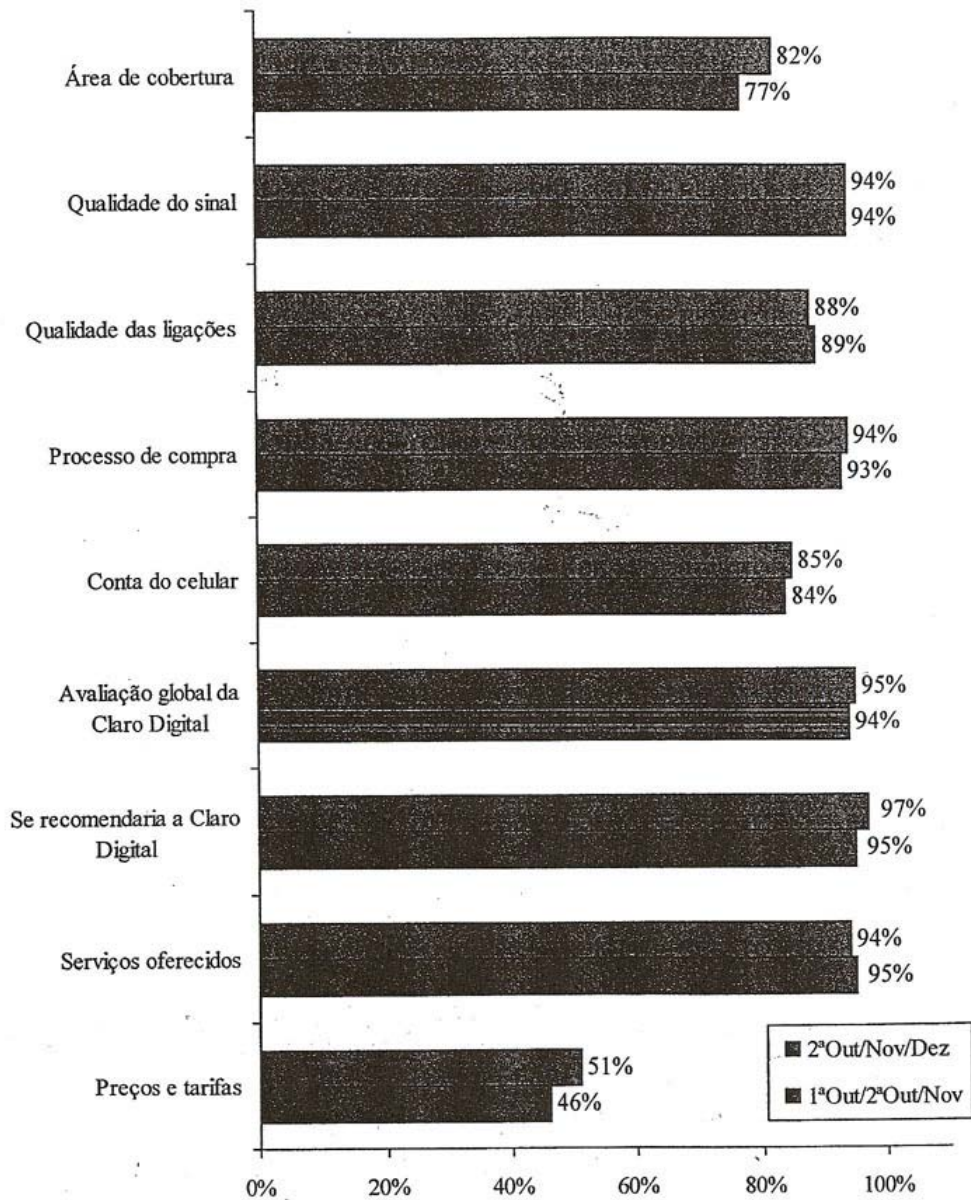
Quadro 69 - Razões para indicar a CLARO DIGITAL*Perg. 55 - Por quais razões V. indicaria a Claro Digital para um amigo ?**Base filtro: sim, indicaria*

	2º Out/01	Nov/01	Dez/01
Presta bons serviços	35	36	30
Por estar satisfeito com a empresa / nunca teve problema	22	13	25
Tem uma boa área de cobertura	29	25	20
Pelo bom atendimento	08	22	17
É melhor que a concorrente	11	07	11
Pela qualidade do sinal	06	02	06
Pela boa qualidade da ligação	07	06	04
Os preços das tarifas são mais baratas	03	05	04
Tem bons preços (sem especificar)	01	01	04
Base	(477)	(487)	(488)

COPY

MÉDIAS MÓVEIS

Gráfico 39 - Médias Móveis (Análise Trimestral)



Quadro 70 - Área

(dados não ponderados)

Base: total da amostra

	%
Código de área 051	70
Código de área 053	10
Código de área 054	14
Código de área 055	06
Base	(500)

Gráfico 35 - Sexo

(dados não ponderados)

Base: total da amostra (500 entrevistas)

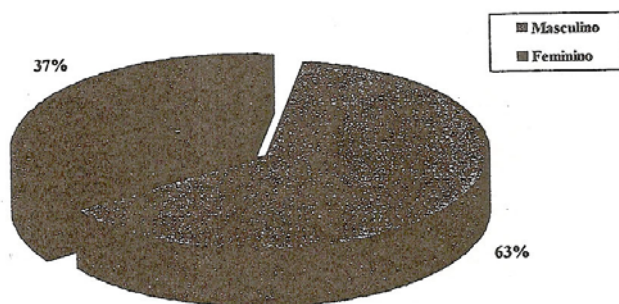


Gráfico 36 - Faixa etária

(dados não ponderados)

Base: total da amostra (500 entrevistas)

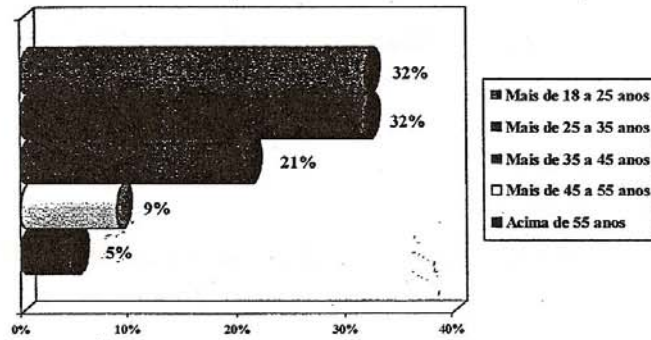


Gráfico 37 - Classe Econômica

(dados não ponderados)

Base: total da amostra (500 entrevistas)

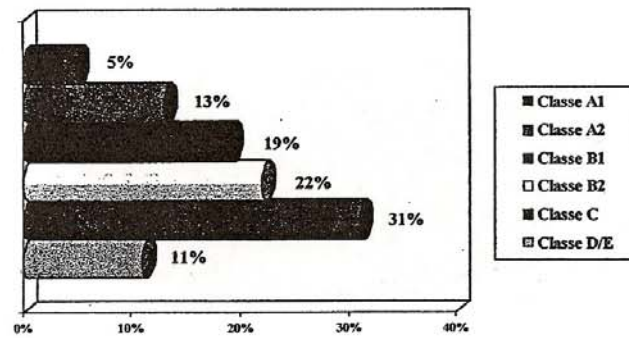
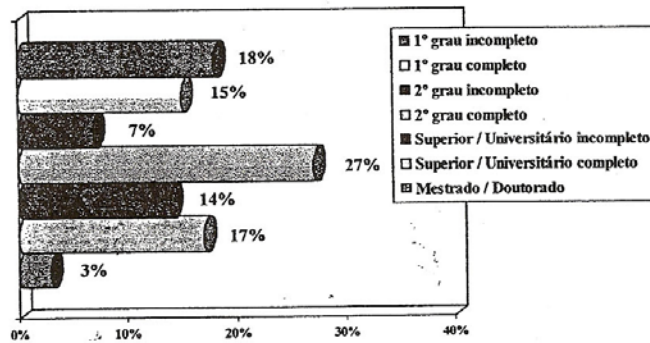


Gráfico 38 - Grau de instrução do entrevistado

(dados não ponderados)

Base: total da amostra (500 entrevistas)



Quadro 71 - Planos do celular CLARO DIGITAL

(dados não ponderados)

Perg. 06 - Qual é o plano de preços do seu celular Claro Digital ?

Base: total da amostra

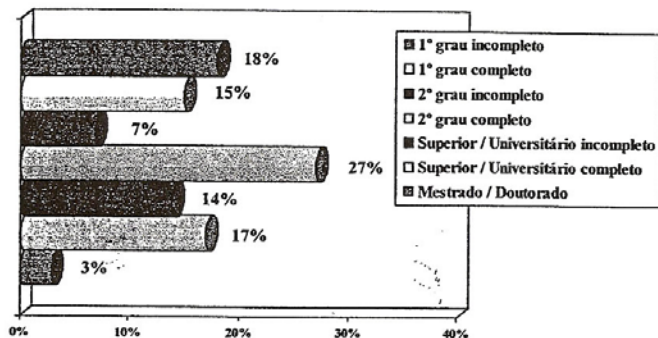
	%
Pré-pago / Claro Expresso	33
Pré-pago / Fala Tchê	20
Pré-pago / Zoom	01
Pós-pago / Claro Local	09
Pós-pago / Claro RS	10
Pós-pago / Claro Recebe	10
Pós-pago Mensalidade Zero 60	06
Pós-pago Mensalidade Zero 100	06
Pós-pago Mensalidade Zero 200	03
Pós-pago Mensalidade Zero 350	01
Base	(500)

QUESTIONÁRIO APLICADO

Gráfico 38 - Grau de instrução do entrevistado

(dados não ponderados)

Base: total da amostra (500 entrevistas)



Quadro 71 - Planos do celular CLARO DIGITAL

(dados não ponderados)

Perg. 06 - Qual é o plano de preços do seu celular Claro Digital ?

Base: total da amostra

	%
Pré-pago / Claro Expresso	33
Pré-pago / Fala Tchê	20
Pré-pago / Zoom	01
Pós-pago / Claro Local	09
Pós-pago / Claro RS	10
Pós-pago / Claro Recebe	10
Pós-pago Mensalidade Zero 60	06
Pós-pago Mensalidade Zero 100	06
Pós-pago Mensalidade Zero 200	03
Pós-pago Mensalidade Zero 350	01
Base	(500)

01108

ENTREVISTADO:
ENDEREÇO:
ENTREVISTADOR:

TEL:
SUP: VER:

CUSTOMER SATISFACTION SURVEY/CLARO DIGITAL

1. Área

- 051
- 053
- 054
- 055

2. Sexo do entrevistado

- Feminino
- Masculino

3. Faixa etária

- Até 18 anos (*ENCERRE*)
- Mais de 18 a 25 anos
- Mais de 25 a 35 anos
- Mais de 35 a 45 anos
- Mais de 45 a 55 anos
- Acima de 55 anos

4. Classe Econômica

- Classe A1
- Classe A2
- Classe B1
- Classe B2
- Classe C
- Classe D/E

5. Grau de instrução do entrevistado

- 1º grau Incompleto
- 1º grau Completo
- 2º grau Incompleto
- 2º grau Completo
- Alguma Faculdade ou Universidade
- Superior/Universitário Completo
- Mestrado / Doutorado

6. Qual é o plano de preços do seu celular Claro Digital?

- Pré-pago/Claro Expresso
- Pré-pago/Fala Tchê
- Pré-pago/Zoom
- Pós Pago/Claro Local
- Pós Pago/Claro RS
- Pós Pago/Claro Recebe
- Pós Pago Mensalidade Zero 60
- Pós Pago Mensalidade Zero 100
- Pós Pago Mensalidade Zero 200
- Pós Pago Mensalidade Zero 350

7. Com relação ao processo de compra do seu celular na Claro Digital V. diria que ficou ... (LEIA AS OPÇÕES)

- ... muito satisfeito
- ... satisfeito
- ... mais ou menos satisfeito
- ... pouco satisfeito
- ... nada satisfeito
- indiferente (espontâneo)
- Não comprou / ganhou
- Comprou de terceiros
- Comprou pelo telefone
- Outra pessoa que comprou

8. V. já foi à alguma loja ou quiosque da Claro Digital?

- Sim
- Não

9. (SE JÁ FOI A ALGUMA LOJA OU QUIOSQUE DA CLARO DIGITAL) Considerando 01 como péssimo e 05 como ótimo, que nota V. daria para o atendimento que recebeu na loja.

- 01
- 02
- 03
- 04
- 05

10. V. tem tido alguma dificuldade nas ligações do seu celular?

- Sim
- Não

11. (**SE SIM**) Que tipo de dificuldade? Mais alguma ?

- Linha cruzada
- Ruídos durante a ligação
- Ligação não chega a completar
- Cair a ligação
- Som da voz é baixo/dificuldade para ouvir e ser ouvido
- O serviço não funciona/encontrar-se em área de "sombra "
- Outro. Especificar: _____

12. Com relação aos serviços prestados, V. diria que a Claro Digital... (LEIA AS OPÇÕES)

- ... está cumprindo tudo que prometeu
- ... está cumprindo parte do que prometeu
- ... não está cumprindo nada que prometeu
- Não sabe (espontâneo)

13. (**SE NÃO ESTÁ CUMPRINDO NADA OU ESTÁ CUMPRINDO PARTE – VEJA PERGUNTA 09**) O que a Claro Digital prometeu e não está cumprindo ? Mais alguma coisa ?

TODOS

(**LEIA O CARTÃO**) Eu vou ler alguns aspectos relativos a uma empresa de telefonia celular. Gostaria que V. desse uma ordem de importância para cada um deles, considerando 01 como o mais importante, 02 como o 2º mais importante e assim sucessivamente. (**CERTIFIQUE-SE DE QUE O ENTREVISTADO ENTENDEU, LEIA CADA ASPECTO DUAS VEZES E ANOTE A ORDEM CORRESPONDENTE**)

14. Área de cobertura

15. Preços e tarifas

16. Qualidade da ligação / poder ouvido e ser ouvido sem chiados

17. Qualidade do atendimento

18. Qualidade do sinal / iniciar e terminar a ligação sem quedas

Agora, gostaria que V. avaliasse alguns aspectos relativos à qualidade dos serviços do seu telefone celular da Claro Digital, atribuindo notas entre 05 e 01 a cada um deles. Considere 05 como ótimo e 01 como péssimo e lembre-se que V. pode dar qualquer nota entre 05 e 01. (**CERTIFIQUE-SE QUE O ENTREVISTADO ENTENDEU E ANOTE A NOTA CORRESPONDENTE**).

19. Qual a nota que V. daria para a área de cobertura / quantidade de cidades atendidas pela Claro Digital?

- 05
- 04
- 03
- 02
- 01

20. Qual a nota que V. daria para a qualidade da cobertura da Claro Digital dentro do seu município?

- 05
- 04
- 03
- 02
- 01

21. Qual a nota que V. daria para a qualidade da cobertura da Claro Digital dentro da sua região (Localidades próximas – 30 km)?

- 05
- 04
- 03
- 02
- 01

22. Qual a nota que V. daria para a qualidade da cobertura da Claro Digital nas estradas?

- 05
- 04
- 03
- 02
- 01

23. Hoje, V. sente necessidade de melhor sinal da Claro Digital / mais cobertura da Claro Digital em algum local ?

- Sim
- Não

24. (SE SIM) Em que local ? Mais algum ? (ATENÇÃO: ANOTAR O BAIRRO, SE FOR EM PORTO ALEGRE, OU A CIDADE, SE FOR FORA DE PORTO ALEGRE)

• Município de Porto Alegre - Bairro: _____

• Outros municípios. Especificar: _____

TODOS

25. Qual a nota que V. daria para a capacidade de completar a ligação na primeira tentativa?

- 05
- 04
- 03
- 02
- 01

26. Qual a nota que V. daria para qualidade do sinal durante a conversa/ iniciar e terminar a ligação sem quedas ?

- 05
- 04
- 03
- 02
- 01

27. Qual a nota que V. daria para qualidade da ligação, ou seja, poder ouvir e ser ouvido com clareza, sem ruídos ou interferências?

- 05
- 04
- 03
- 02
- 01

28. *(SE PÓS-PAGO)* Qual a nota que V. daria para os preços / tarifas cobrados pela Claro Digital, incluindo assinatura e ligações?

(SE PRÉ-PAGO) Qual a nota que V. daria para os preços / tarifas cobrados pela Claro Digital, incluindo cartões e ligações?

- 05
- 04
- 03
- 02
- 01

29. Por que ? Mais alguma razão ?

30. Qual a nota que V. daria para serviços agregados, como correio de voz e identificador de chamadas?

- 05
- 04
- 03
- 02
- 01

31. Qual a nota que V. daria para qualidade das marcas e modelos dos aparelhos?

- 05
- 04
- 03
- 02
- 01

32. Qual a nota que V. daria para o preço das marcas e modelos dos aparelhos?

- 05
- 04
- 03
- 02
- 01

33. (SE POSSUI PLANO PÓS - VEJA PERGUNTA 06) Qual a nota que V. daria para facilidade de entendimento da conta do seu celular?

- 05
- 04
- 03
- 02
- 01

34. (SE TEM PLANO PÓS-PAGO – VEJA PERGUNTA 06) V. já teve algum problema com sua conta de celular da Claro Digital?

- Sim (PROSSEGUIR)
- Não (PULAR PARA A PERGUNTA 42)

35. (SE TEM PLANO PÓS-PAGO – VEJA PERGUNTA 06 E SE JÁ TEVE PROBLEMAS COM A CONTA DO CELULAR – VEJA PERGUNTA 36) Que tipo de problema? Mais algum?

- Cobrança por ligações não realizadas/para telefones desconhecidos
- Cobrança exagerada/errada por tempo de ligação
- Cobrança indevida de taxas
- Cobrança por serviços que não foram prestados
- Preços altos/exagerados
- Outro. Especificar: _____
- Não sabe/não lembra

36. (SE TEM PLANO PÓS-PAGO – VEJA PERGUNTA 06 E SE JÁ TEVE PROBLEMAS COM A CONTA DO CELULAR – VEJA PERGUNTA 36) V. entrou em contato com a Claro Digital para reclamar destes problemas?

- Sim (PROSSEGUIR)
- Não (PULAR PARA A PERGUNTA 42)
- Alguns sim, outros não (PROSSEGUIR)
- Não lembra (PULAR PARA A PERGUNTA 42)

37. (SE TEM PLANO PÓS-PAGO – VEJA PERGUNTA 06 E SE JÁ TEVE PROBLEMAS COM A CONTA DO CELULAR – VEJA PERGUNTA 36 E SE ENTROU EM CONTATO COM A CLARO DIGITAL PARA RESOLVÊ-LOS – VEJA PERGUNTA 38) Os problemas foram resolvidos?

- Sim (PROSSEGUIR)
- Não (PULAR PARA A PERGUNTA 42 E PROSSEGUIR)

38. (SE TEM PLANO PÓS-PAGO – VEJA PERGUNTA 06 E SE JÁ TEVE PROBLEMAS COM A CONTA DO CELULAR – VEJA PERGUNTA 36 E SE ENTROU EM CONTATO COM A CLARO DIGITAL PARA RESOLVÊ-LOS – VEJA PERGUNTA 38 E SE OS PROBLEMAS FORAM RESOLVIDOS – VEJA PERGUNTA 39) V. ficou satisfeito com a solução dada aos seus problemas?

- Sim, ficou satisfeito
- Não ficou satisfeito
- Mais ou menos (ESPONTÂNEO)

39. (SE TEM PLANO PÓS-PAGO – VEJA PERGUNTA 06 E SE JÁ TEVE PROBLEMAS COM A CONTA DO CELULAR – VEJA PERGUNTA 36 E SE ENTROU EM CONTATO COM A CLARO DIGITAL PARA RESOLVÊ-LOS – VEJA PERGUNTA 38 E SE OS PROBLEMAS FORAM RESOLVIDOS – VEJA PERGUNTA 39) Por que ?

- Seria necessário pagar a conta para resolver o problema
- Seria necessário ir à loja da ATL para resolver o problema
- Não obteve devolução do dinheiro que pagou a mais
- Ainda está aguardando solução da ATL
- O problema continua ocorrendo
- A ATL não se esforçou para resolver o problema
- Outro. Especificar: _____

TODOS

40. Qual a nota que V. daria para a credibilidade da Claro Digital?

- 05
- 04
- 03
- 02
- 01

41. No último mês V. ligou para o Serviço de Atendimento da Claro Digital?

- Sim (PROSEGUIR)
- Não (PULE PARA A PERG. 48)

42. (SE SIM) V. foi atendido por um atendente, ou apenas pelo atendimento eletrônico?

- Foi atendido por um atendente
- Foi atendido apenas pelo atendimento eletrônico

43. (SE SIM) Por qual razão V. ligou para o Serviço de Atendimento da Claro Digital? Mais alguma razão?

44. (SE SIM) Os motivos que levaram V. a ligar para a Claro Digital foram solucionados?

- Sim
- Não
- Em parte/alguns sim, outros não

45. (SE FEZ LIGAÇÃO PARA O SAC NO ÚLTIMO MÊS – VEJA PERGUNTA 43) Considerando 05 como ótimo e 01 como péssimo, qual a nota que V. daria para o atendimento da Serviço de Atendimento da Claro Digital?

- 05
- 04
- 03
- 02
- 01

TODOS

46. V. utiliza o serviço Claro Recados, a secretária eletrônica da Claro Digital?

- Sim (PULAR PARA A PERGUNTA 49 E DEPOIS PROSSEGUIR)
- Não (PULAR PARA A PERGUNTA 48 E DEPOIS PARA A 50)

47. (SE NÃO) Por que ? Mais alguma razão ?

48. (SE SIM – VEJA PERGUNTA 33) Usar o serviço Claro Recados é ... (LEIA AS OPÇÕES)

- ... muito fácil
- ... fácil
- ... nem fácil nem difícil
- ... difícil
- ... muito difícil
- Depende (espontâneo)

49. (SE TEM PLANO PRÉ-PAGO – VEJA PERGUNTA 06) Que nota que V. daria para a facilidade de encontrar cartão pré-pago ?

- 05
- 04
- 03
- 02
- 01

50. Com relação aos valores existentes do cartão pré-pago da Claro Digital, V. diria que está ... (*LEIA AS OPÇÕES*)

- ... muito satisfeito
- ... satisfeito
- ... mais ou menos satisfeito
- ... pouco satisfeito
- ... nada satisfeito
- Não sabe

51. Que nota você daria para a facilidade de uso dos cartões pré-pagos?

- 05
- 04
- 03
- 02
- 01

52. Com relação à qualidade da comunicação, ou seja, todas as atividades de propaganda e promoções que a Claro Digital faz, você diria que está ...

- ... muito satisfeito
- ... satisfeito
- ... mais ou menos satisfeito
- ... pouco satisfeito
- ... nada satisfeito
- Não sabe

TODOS

53. Considerando 05 como ótimo e 01 como péssimo, qual a nota que V. daria para a Claro Digital, em geral?

- 05
- 04
- 03
- 02
- 01

54. V. indicaria a Claro Digital para um amigo seu que quisesse comprar um celular?

- Sim
- Não
- Talvez (ESPONTÂNEO)
- Não sabe

55. Por que? Mais alguma razão?

ENCERRE

DADOS ESTATÍSTICOS

I – CLASSIFICAÇÃO ECONÔMICA (CRITÉRIO BRASIL)

	N/T	01	02	03	04	05	06/+
Televisão em cores	0	2	3	4	5	5	5
Videocassete	0	2	2	2	2	2	2
Rádio	0	1	2	3	4	4	4
Banheiro (todos)	0	2	3	4	4	4	4
Automóvel	0	2	4	5	5	5	5
Empregada/ mensalista	0	2	4	4	4	4	4
Aspirador de pó	0	1	1	1	1	1	1
Máquina de lavar	0	1	1	1	1	1	1

*** Geladeira e Freezer**

Não possui	0 pontos
Possui só geladeira, sem freezer	2 pontos
Possui geladeira duplex ou freezer	3 pontos

*** Instrução****CHEFE DA FAMÍLIA**

Analf/primário incomp.	0
Primário/Gin. incomp	1
Ginásial/ 2º grau incomp	2
2º grau/ superior incomp	3
Superior/mestrado/ dout.	5

Total itens de posse + instrução

- Classe A1 (30 a 34 pontos)
- Classe A2 (25 a 29 pontos)
- Classe B1 (21 a 24 pontos)
- Classe B2 (17 a 20 pontos)
- Classe C (11 a 16 pontos)
- Classe D (06 a 10 pontos)
- Classe E (00 a 05 pontos)

Distribuição da população, segundo a região (%)

Classe	Brasil	Norte/Nordeste	Sudeste	Sul	Centro-Oeste
A1	1	1	1	1	1
A2	4	3	4	5	4
B1	7	3	8	7	8
B2	12	6	14	13	10
C	31	20	35	35	28
D	33	37	32	30	38
E	12	30	6	8	13

Distribuição da população, segundo as regiões metropolitanas

Classe	Gde SP	Gde Rio	Gde BH	Gde PoA	Gde Curitiba	Gde Salvador	Gde Recife	Gde Fortaleza
A1	1	1	1	2	1	1	1	1
A2	6	4	6	4	8	4	4	5
B1	10	8	6	10	7	5	7	4
B2	16	15	13	15	14	8	8	5
C	37	33	33	36	34	24	26	24
D	30	34	34	27	30	40	40	35
E	5	7	7	6	6	18	17	26

Classe	Faixa de Renda (US\$)	Renda Média (US\$)
A1	Mais de 5.347,00	5.673,00
A2	De 2.833,00 a 5.346,00	3.603,00
B1	De 1.705,00 a 2.832,00	2.352,00
B2	De 1.025,00 a 1.705,00	1.553,00
C	De 478,00 a 1.024,00	812,00
D	De 253,00 a 477,00	419,00
E	Até 252,00	220,00

II – MARGEM DE ERRO

Segundo a incidência de percentuais e amostra

Amostra	1/99 %	2/98 %	3/97 %	4/96 %	5/95 %	10/90 %	15/85 %	20/80 %	25/75 %	30/70 %	35/65 %	40/60 %	45/55 %	50/50 %
100	2,0	2,8	3,4	3,9	4,4	6,0	7,1	8,0	8,7	9,2	9,5	9,8	9,9	10,0
150	1,6	2,3	2,8	3,2	3,6	4,9	5,9	6,6	7,1	7,5	7,8	8,0	8,1	8,2
200	1,4	2,0	2,4	2,8	3,1	4,3	5,1	5,7	6,1	6,5	6,8	7,0	7,0	7,1
250	1,2	1,8	2,2	2,5	2,7	3,8	4,5	5,0	5,5	5,8	6,0	6,2	6,2	6,3
300	1,1	1,6	2,0	2,3	2,5	3,5	4,1	4,6	6,0	5,3	5,5	5,7	5,8	5,8
400	0,99	1,4	1,7	2,0	2,2	3,0	3,6	4,0	4,3	4,6	4,8	4,9	5,0	5,0
500	0,89	1,3	1,5	1,8	2,0	2,7	3,2	3,6	3,9	4,1	4,3	4,4	4,5	4,5
600	0,81	1,1	1,4	1,6	1,8	2,5	2,9	3,3	3,6	3,8	3,9	4,0	4,1	4,1
800	0,69	0,98	1,2	1,4	1,5	2,1	2,5	2,8	3,0	3,3	3,3	3,4	3,5	3,5
1000	0,63	0,90	1,1	1,3	1,4	1,9	2,3	2,6	2,8	2,9	3,1	3,1	3,2	3,2
1200	0,57	0,81	0,99	1,1	1,3	1,7	2,1	2,3	2,5	2,7	2,8	2,8	2,9	2,9
1500	0,51	0,73	0,89	1,0	1,1	1,6	1,9	2,1	2,3	2,4	2,5	2,5	2,6	2,6
2000	0,44	0,61	0,75	0,86	0,90	1,3	1,6	1,8	1,9	2,0	2,1	2,2	2,2	2,2
2500	0,40	0,56	0,68	0,78	0,87	1,22	1,4	1,6	1,7	1,8	1,9	2,0	2,0	2,0
3000	0,36	0,51	0,62	0,71	0,79	1,1	1,3	1,5	1,6	1,7	1,7	1,8	1,8	1,8
4000	0,31	0,44	0,54	0,62	0,69	0,95	1,1	1,3	1,4	1,4	1,5	1,5	1,6	1,6
5000	0,28	0,40	0,49	0,56	0,62	0,85	1,0	1,1	1,2	1,3	1,4	1,4	1,4	1,4
7500	0,23	0,32	0,39	0,45	0,50	0,69	0,82	0,92	1,0	1,1	1,1	1,1	1,2	1,2
10000	0,20	0,28	0,34	0,39	0,44	0,60	0,71	0,80	0,87	0,95	0,95	0,98	0,99	1,0
15000	0,16	0,23	0,28	0,32	0,36	0,49	0,59	0,66	0,71	0,75	0,78	0,80	0,81	0,82
25000	0,21	0,18	0,22	0,25	0,27	0,38	0,45	0,50	0,65	0,58	0,60	0,62	0,62	0,63
50000	0,08	0,11	0,14	0,16	0,17	0,24	0,29	0,32	0,35	0,37	0,48	0,39	0,40	0,40