

## QUESTIONÁRIO – IASC 2026

### Apresentação pessoal e da pesquisa

Bom dia / boa tarde / boa noite.

Meu nome é \_\_\_\_\_.

Sou entrevistador(a) do Instituto Qualitest, uma empresa de pesquisa com atuação nacional.

Neste momento, estamos fazendo uma avaliação do serviço de energia elétrica aqui de sua cidade e sua opinião é muito importante para a pesquisa.

O(A) Senhor(a) poderia responder algumas perguntas sobre sua empresa de energia elétrica?

### Preenchimento/Configuração do Sistema

#### S1. UF:

[UF 1]

...

[UF 27]

#### S2. Distribuidora:

**Orientação para o(a) entrevistador(a):** Não leia o nome da distribuidora para o(a) respondente, marque sem repetir a opção escolhida em voz alta.

[Distribuidora 1]

...

[Distribuidora N]

#### S3. Município:

[Município 1]

....

[Município X]

**Orientação para a Qualitest:** Após selecionar o Município (S3):

- Caso a Classificação da distribuidora seja igual a “Concessionária”, vá para S4 (Para Concessionária - Tipo de Setor Censitário) e em seguida para S5 (S5. Para Concessionária - Setor Censitário)

-Caso a Classificação da distribuidora seja igual a “Permissionária”, vá para S6 (Para Permissionária - Tipo de Setor Censitário) e para S7 (Para Permissionária - Setor Censitário)

#### **S4. Para Concessionária - Tipo de Setor Censitário:**

Sorteado

Substituto

**Orientação para o(a) entrevistador(a):** Antes de iniciar pesquisas em Setores Substitutos, verifique se você já esgotou as possibilidades nos Setores Censitários Sorteados.

Extraordinário

**Orientação para o(a) entrevistador(a):** Antes de iniciar pesquisas em Setores Extraordinários, verifique se você já esgotou as possibilidades nos Setores Censitários Sorteados e Substitutos.

#### **S5. Para Concessionária - Setor Censitário:**

[Nº do Setor Censitário 1]

...

[Nº do Setor Censitário Y]

#### **S6. Para Permissionária - Tipo de Setor Censitário:**

Urbano

Rural

#### **S7. Para Permissionária - Setor Censitário:**

[Nº do Setor Censitário 1]

...

[Nº do Setor Censitário Z]

**Consumidor: filtros e características**

**V1**

**01. Sexo:**

**Orientação para o(a) entrevistador(a):** Marque essa questão sem perguntar.

- [1] Masculino                      [2] Feminino

**Orientação para a Qualitest:** O questionário implementado no sistema deve ter uma programação para adequar todo o questionário para os pronomes de tratamento entre masculino ou feminino a partir da marcação dessa questão.

**V2**

**02. Qual é a sua idade?**

- |   |                          |                          |                          |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| [1] Abaixo de 18<br>anos<br><small>(agradecer e substituir)</small> | [3] De 26 até 35<br>anos | [5] De 46 até 55<br>anos | [7] De 66 até 70<br>anos |
| [2] De 18 até 25<br>anos  | [4] De 36 até 45<br>anos | [6] De 56 até 65<br>anos | [8] Acima de 70<br>anos  |

**Orientação para Qualitest:** Caso seja marcada a opção (1), deverá aparecer a seguinte frase como alerta: "A entrevista será cancelada. Verifique sua resposta e altere-a se necessário. Caso seja realmente essa resposta, confirme a opção marcada, agradeça e substitua."

**VH**

**03. [O(A)] [senhor(a)] mora nesta casa há mais de 6 meses?**

- [1] Sim                      [2] Não  
(agradecer e substituir)

**Orientação para Qualitest:** Caso seja marcada a opção (2), deverá aparecer a seguinte frase como alerta: "A entrevista será cancelada. Verifique sua resposta e altere-a se necessário. Caso seja realmente essa resposta, confirme a opção marcada, agradeça e substitua."

**V0**

**04. [O(A)] [senhor(a)] é [o(a)] responsável pelo domicílio, [espos(a)] ou parente em 1º grau do(a) responsável (Pai, Mãe, Filho ou Filha)?**

**Orientação para o(a) entrevistador(a):**

O foco das entrevistas é o(a) responsável pelo domicílio ou [espos(a)] do(a) responsável. A preferência é que um deles responda o questionário.

Contudo, caso algum **parente em 1º grau do(a) responsável (Pai, Mãe, Filho ou Filha)** se declare apto a responder em nome do(a) responsável, a entrevista poderá ser feita e a opção correspondente deve ser marcada nessa questão.

**Atenção:** Caso a pessoa seja parente do(a) responsável, certifique-se e observe, neste momento e ao longo da entrevista, se ela realmente tem conhecimento do que está sendo perguntado, não podendo, portanto, entrevistar uma pessoa que não tenha conhecimento sobre o serviço de energia elétrica.

**Nota:** Se no decorrer da entrevista ficar constatado que a pessoa que se declarou apta, na verdade não sabe opinar sobre quase nada, com educação, agradeça a entrevista e encerre.

[1] É [o(a)] responsável      [2] É [espos(a) do(a)] do responsável      [3] Pai do(a) responsável

[4] Mãe do(a) responsável      [5] Filho do(a) responsável      [6] Filha do(a) responsável

[7] Outro  
(agradecer e substituir)

**Orientação para Qualitest:** Caso seja marcada a opção (7), deverá aparecer a seguinte frase como alerta: “A entrevista será cancelada. Verifique sua resposta e altere-a se necessário. Caso seja realmente essa resposta, confirme a opção marcada, agradeça e substitua.”

## VA

05. [O(A)] [senhor(a)] sabe me dizer o nome da empresa de energia elétrica que atende esta cidade?

**Orientação para o(a) entrevistador(a):**

-**Atenção:** Não leia o nome da distribuidora para [o(a)] respondente, espere a resposta sem induzir.

-**Caso** [o(a)] respondente fale um dos nomes antigos da distribuidora (apresentados entre parênteses) ao invés da atual (apresentado como opção de resposta), pode prosseguir normalmente com a aplicação do questionário.

-**Caso** [o(a)] respondente não se lembre do nome da empresa (distribuidora concessionária ou permissionária), repita a pergunta. Se ainda assim [o(a)] respondente não se lembrar o nome da empresa, pergunte se [Ele(a)] quer consultar na conta de luz.

[nome\_distribuidora] ([Parâmetro da lista de nomes antigos])

[99] Não quis responder /  
Não sabe responder  
(agradecer e substituir)

**Orientação para a Qualitest:** A partir da lista de siglas atuais e antigas das distribuidoras enviado em um arquivo Excel (atualizado anualmente pela ANEEL), adicionar a sigla antiga, entre parênteses, ao lado da sigla atual. A ideia é que o(a) entrevistador(a) saiba quais são as siglas antigas que serão aceitas se forem ditas pelos(as) respondentes e também evitar que eles(as) aceitem nomes diferentes achando que são nomes antigos, mas que, na verdade, estão em área de concessão diferente da avaliada.

**Orientação para Qualitest:** Caso seja marcada a opção (99), deverá aparecer a seguinte frase como alerta: “A entrevista será cancelada. Verifique sua resposta e altere-a se necessário. Caso seja realmente essa resposta, confirme a opção marcada, agradeça e substitua.”

**Orientação para Qualitest:** A partir desta questão, em todas as frases que aparecerem o parâmetro [nome\_distribuidora], ele deve ser substituído pelo nome da distribuidora que o respondente está avaliando.

#### VB

06. [O(A)] [senhor(a)] ou alguém de sua família, que também more nesta casa, trabalha na [nome\_distribuidora]?

- [1] Sim (agradecer e substituir)      [2] Não      [99] Não quis responder / Não sabe responder (agradecer e substituir)

**Orientação para Qualitest:** Caso seja marcada uma das opções, (1) ou (99), deverá aparecer a seguinte frase como alerta: “A entrevista será cancelada. Verifique sua resposta e altere-a se necessário. Caso seja realmente essa resposta, confirme a opção marcada, agradeça e substitua.”

#### Unidade Consumidora: filtros e características

#### VD

07. Este domicílio é exclusivamente residencial ou tem alguma atividade comercial ou industrial funcionando aqui dentro?

**Orientação para Qualitest:** Somente para as pesquisas realizadas em Permissionárias, deverá aparecer o seguinte aviso:


**Orientação para o(a) entrevistador(a):**


- Excepcionalmente, no caso das empresas Permissionárias serão admitidas entrevistas em domicílios residenciais localizados em propriedades que desenvolvam atividades típicas do meio rural.

- Caso seja marcada a opção: “Tem outra(s) atividade(s)”, pergunte qual atividade seria essa, para que fique gravado no áudio qual atividade é realizada e escreva, de forma resumida, na questão seguinte.

[01] Exclusivamente Residencial  Vá para VE

[02] Tem outra(s) atividade(s):

 Agradecer e substituir – Caso seja uma Concessionária

 Vá para VD\_txt – Caso seja uma Permissionária

[99] Não quis responder / Não sabe responder (agradecer e substituir)

**Orientação para Qualitest:** Caso seja marcada a opção, (99), no caso de permissionárias e concessionárias, deverá aparecer a seguinte frase como alerta: “A entrevista será cancelada. Verifique sua resposta e altere-a se necessário. Caso seja realmente essa resposta, confirme a opção marcada, agradeça e substitua.”

**Orientação para Qualitest:** Caso seja marcada a opção, (2), no caso de concessionárias, deverá aparecer a seguinte frase como alerta: “A entrevista será cancelada. Verifique sua resposta e altere-a se necessário. Caso seja realmente essa resposta, confirme a opção marcada, agradeça e substitua.”

### Para quem respondeu a VD = 2 e é uma Permissionária

#### VD\_txt

**Orientação para Qualitest:** Esta questão “VD\_txt” só deve aparecer caso a entrevista seja sobre uma Permissionária e VD = 2

Descrição da atividade:

---

---

 Vá para VE (independente da resposta)

### Para quem respondeu a VD = 1 ou Respondeu a TD\_txt (independente da resposta)

#### VE

#### 08. Onde fica o seu medidor de energia (o relógio)?

**Orientação para o(a) entrevistador(a):** Anotado diretamente pelo(a) entrevistador(a), não precisa ler as opções de respostas para [o(a)] respondente.

- [1] Tem medidor de energia e ele fica na residência [do(a)] respondente ou no poste da rua
- [2] Não tem o medidor de energia ou o medidor fica na residência de outro(a) morador(a)  
(agradecer e substituir)
- [3] Não mostrou o medidor de energia/  
Não sabe / Não respondeu  
(agradecer e substituir)

**Orientação para Qualitest:** Caso seja marcada uma das opções, (2) ou (3), deverá aparecer a seguinte frase como alerta: “A entrevista será cancelada. Verifique sua resposta e altere-a se necessário. Caso seja realmente essa resposta, confirme a opção marcada, agradeça e substitua.”

**VF**

**09. Existe algum terreno ou residência que usa a energia do seu domicílio utilizando o mesmo medidor de energia (o relógio)?**

- [1] Sim [2] Não [99] Não quis responder / Não sabe responder  
(agradecer e substituir) (agradecer e substituir)

**Orientação para Qualitest:** Caso seja marcada uma das opções, (1) ou (99), deverá aparecer a seguinte frase como alerta: **“A entrevista será cancelada. Verifique sua resposta e altere-a se necessário. Caso seja realmente essa resposta, confirme a opção marcada, agradeça e substitua.”**

**VG**

**10. Hoje a sua casa está com fornecimento normal de energia? (ou está cortada ou desligada a energia)?**

- [1] Fornecimento normal [2] Não está com fornecimento normal  
(agradecer e substituir)

**Orientação para Qualitest:** Caso seja marcada a opção (2), deverá aparecer a seguinte frase como alerta: **“A entrevista será cancelada. Verifique sua resposta e altere-a se necessário. Caso seja realmente essa resposta, confirme a opção marcada, agradeça e substitua.”**

**VK**

**11.2 [O(A)] [senhor(a)] tem desconto na conta de energia elétrica relacionado ao benefício da Tarifa Social?**

**Orientação para o(a) entrevistador(a):** Caso a pessoa pergunte o que seria essa Tarifa Social explique: É um benefício social, criado pelo Governo Federal, para beneficiar residências de famílias com baixa renda com a redução da tarifa de consumo de energia elétrica.

Caso a pessoa ainda tenha dúvidas relacionadas ao assunto (como funciona o programa, quais pessoas tem direito, como se cadastrar), oriente entrar em contato com a [nome\_distribuidora] ou pesquisar no site do governo federal para obter mais informações.

- [1] Sim [2] Não [99] Não quis responder / Não sabe responder

**Geração Distribuída: Energia Solar**

**V103**

**11.3. [O(A)] [senhor(a)] possui placas solares para geração de energia elétrica em sua residência ou em outro imóvel de sua propriedade?**

- [1] Sim. ✖ Vá para V3 (para quem tem placa solar)  
[2] Não. ✖ Vá para V107 (para quem não tem placa solar)  
[99] Não quis responder / Não sabe responder. ✖ Vá para V3

Para quem respondeu a V103 = 2:

V107

Apesar de não possuir placas solares em sua casa, [O(A)] [senhor(a)] pode receber créditos de energia, que fazem com que o valor da sua conta de luz seja reduzido.

11.4. [O(A)] [senhor(a)] recebe créditos de energia solar em sua casa?

- [1] Sim      [2] Não      [99] Não quis responder / Não sabe responder

**Orientação para o(a) entrevistador(a):** [Caso a pessoa tenha dúvidas relacionadas a esse assunto \(como funciona, como proceder\), oriente entrar em contato com a \[nome\\_distribuidora\] ou pesquisar no site da ANEEL para obter mais informações.](#)

**Orientação para Qualitest:** A orientação do preenchimento do banco de dados da V107 para os casos de V103 = 1 ou V103 = 99 é: V107 = -2

**Consumidor: perfil socioeconômico**

Para quem respondeu a V103 = 1 ou V103 = 99 ou para quem respondeu a V107 (independente da escolha)

V3

12. Até qual série [o(a)] [senhor(a)] estudou?

- |  |  |
|--|--|
| [1] Não sabe ler nem escrever<br>(agradecer e substituir)                    | [6] Superior Incompleto  |
| [2] Ensino fundamental incompleto<br>(sabe ler)<br>(1º ao 9º ano incompleto) | [7] Superior Completo  |
| [3] Ensino fundamental completo<br>(1º ao 9º ano completo)                   | [8] Pós-graduação  |
| [4] Ensino médio incompleto<br>(2º grau incompleto)                          |  |
| [5] Ensino médio completo<br>(2º grau completo)                              | [99] Não quis responder / Não sabe responder<br>(agradecer e substituir) |

**Orientação para Qualitest:** a leitura das opções de resposta não é obrigatória, mas caso leia, não ler a opção [1] (não sabe ler nem escrever).

**Orientação para Qualitest:** Caso seja marcada uma das opções, (1) ou (99), deverá aparecer a seguinte frase como alerta: “A entrevista será cancelada. Verifique sua resposta e altere-a se necessário. Caso seja realmente essa resposta, confirme a opção marcada, agradeça e substitua.”

V4

13. [O(A)] [senhor(a)] poderia me dizer, aproximadamente, qual é a renda líquida total da sua família por mês?

**Orientação para o(a) entrevistador(a):** Certifique-se de que [o(a)] respondente está falando o valor da renda líquida (a quantia que, de fato, todos da casa recebem por mês)

- [1] Menos de R\$ 1.621,00 (menos de 1 salário mínimo por mês)
- [2] De R\$ 1.621,00 até R\$ 3.242,00 (De 1 até 2 salários mínimos por mês)
- [3] Mais de R\$ 3.242,00 até R\$ 8.105,00 (mais de 2 até 5 salários mínimos por mês)
- [4] Mais de R\$ 8.105,00 até R\$ 16.210,00 (mais de 5 até 10 salários mínimos por mês)
- [5] Mais de R\$ 16.210,00 até R\$ 24.315,00 (mais de 10 até 15 salários mínimos por mês)
- [6] Mais de R\$ 24.315,00 até R\$ 32.420,00 (mais de 15 até 20 salários mínimos por mês)
- [7] Mais de R\$ 32.420,00 (Mais de 20 salários mínimos por mês)
- [99] Não quis responder / Não sabe responder  
(agradecer e substituir)

**Orientação para Qualitest:** Caso seja marcada a opção (99), deverá aparecer a seguinte frase como alerta: “A entrevista será cancelada. Verifique sua resposta e altere-a se necessário. Caso seja realmente essa resposta, confirme a opção marcada, agradeça e substitua.”

V102

14. Qual o número total de pessoas que moram em sua residência?

Resposta: \_\_\_\_\_

[99] Não quis responder / Não sabe responder (agradecer e substituir)

**Orientação para Qualitest:** Caso o(a) entrevistador(a) escreva algum número fora da formatação requerida, deverá aparecer a seguinte frase como alerta: “O valor deve estar entre 1 e 99.”

**Orientação para Qualitest:** Configuração de campo numérico inteiro positivo, acima de zero e com no máximo 2 dígitos.

**Orientação para Qualitest:** Caso seja marcada a opção (99), deverá aparecer a seguinte frase como alerta: “A entrevista será cancelada. Verifique sua resposta e altere-a se necessário. Caso seja realmente essa resposta, confirme a opção marcada, agradeça e substitua.”

**Satisfação Inicial:**

**V7**

**Parte 1:** De forma geral, avaliando a qualidade dos serviços prestados pela [nome\_distribuidora] [o(a)] [senhor(a)] diria que está... “muito [insatisfeito(a)]”; “[insatisfeito(a)]”; “Nem [insatisfeito(a)], nem [satisfeito(a)]”; “[satisfeito(a)]”; ou “muito [satisfeito(a)]”?

**Orientação para o(a) entrevistador(a):** caso a pessoa responda com um termo fora da escala de “muito [insatisfeito(a)]” até “muito [satisfeito(a)]” (Exemplos: “tá bom”, “tá ruim”, “tá horrível”; “tá show”, “é top”, “tá sem condições”...), releia a questão. Se mesmo assim a pessoa não usar um termo da escala, diga a seguinte frase:

**Leitura condicional:** esse seu \_\_ (a(s) palavra(s) que a pessoa usou) \_\_ se encaixa em qual dessas opções: “muito [insatisfeito(a)]”; “[insatisfeito(a)]”; “Nem [insatisfeito(a)], nem [satisfeito(a)]”; “[satisfeito(a)]”; ou “muito [satisfeito(a)]”?

**Parte 2:** A opção escolhida, [conceito escolhido], tem duas notas [notas X ou Y correspondentes ao conceito escolhido].

Qual [o(a)] [senhor(a)] escolhe? A mais alta, [Y], que indica uma **avaliação melhor** sobre a qualidade dos serviços prestados, ou a mais baixa, [X], que indica uma **avaliação pior**?

**Orientação para o(a) entrevistador(a):** Se [o(a)] respondente perguntar que duas notas são essas, explique que cada conceito do enunciado está associado a duas notas e que é preciso escolher entre a mais alta e a mais baixa. Sendo que a **mais alta** indica uma **avaliação melhor** sobre o serviço da empresa e a **mais baixa** indica uma **avaliação pior** sobre o serviço da empresa.

**Orientações para Qualitest:**

Implementação no *SurveyToGo*: De acordo com o conceito escolhido pelo(a) respondente na “**Parte 1**” da **V7**, o(a) entrevistador(a) clica no conceito na tela do seu *tablet* e é levado para a etapa seguinte, que é a de ler a “**Parte 2**” da **V7**, que contém no seu texto duas opções de notas, X ou Y. Ao ouvir as opções de notas lidas, o(a) respondente deverá escolher uma entre elas para que seja coletada pelo(a) entrevistador(a).

A relação entre os conceitos e as notas está descrito na escala abaixo:

1	Muito insatisfeito(a)	3	Insatisfeito(a)	5	Nem insatisfeito(a) nem satisfeito(a)	7	Satisfeito(a)	9	Muito satisfeito(a)	99
2		4		6		8		10		Não quis responder / Não sabe responder

**Orientações para Qualitest:**

O código 99 não é para aparecer no *tablet*. Ele deve aparecer somente com a frase completa da sua descrição: Não quis responder / Não sabe responder

## Qualidade Percebida:

Agora vou te fazer uma série de perguntas, citando alguns serviços que a [nome\_distribuidora] lhe fornece, para que [o(a)] [senhor(a)] dê sua opinião.

Por favor, pense nas suas experiências dos últimos 12 meses.

Se [o(a)] [senhor(a)] não teve nenhuma experiência, pode me avisar que não passou por ela. Mas, caso [o(a)] [senhor(a)] tenha tido a experiência, mas mesmo assim não queira responder, é só me avisar.... **certo?**

### Orientação para o(a) entrevistador(a):

- Verifique se ficaram entendidas as duas opções que [o(a)] respondente tem. Essa marcação de leitura: “certo?”, tem esse objetivo de verificar se ficou claro e também o de não emendar a leitura explicativa com a primeira questão desse bloco de 12 questões.

- Faça a leitura dos enunciados em tom de “conversa”, fazendo as pausas necessárias e colocando um ritmo que facilite o entendimento, ou seja, nem muito lento e nem muito rápido.

- Caso a pessoa avise que não teve experiência, marque a opção “**Não teve a experiência**” e não insista em pedir uma nota. Caso a pessoa não queira responder ou não saiba responder, mesmo tendo passado pela experiência, marque a opção “**Não quis responder / Não sabe responder**” e passe para a próxima questão.

- Caso a pessoa dê nota abaixo de 1, marque a opção 1, sem precisar explicar sobre os limites das notas. Caso a pessoa dê nota acima de 10, marque a opção 10, sem precisar explicar sobre os limites das notas.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	96 – Não teve a experiência	99 – Não quis responder / Não sabe responder
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------------------------	--

### Orientações para Qualitest:

Os códigos 99 e 96 não são para aparecer no *tablet*. Eles devem aparecer somente com a frase completa da sua descrição: “Não quis responder / Não sabe responder” e “Não teve a experiência”, respectivamente.

- Orientamos que as questões desse bloco não sejam apresentadas no *SurveyToGo* em forma de matriz ou aninhadas de alguma forma. Por mais que elas tenham a mesma escala de resposta, elas devem aparecer cada uma em uma tela diferente, com sua respectiva escala de resposta.

#### V8

De 1 a 10, que nota [o(a)] [senhor(a)] dá para o **fornecimento de energia constante**, ou seja, **sem que ocorra falta de luz?**

#### V9

De 1 a 10, que nota [o(a)] [senhor(a)] dá para o **fornecimento de energia sem variação de tensão**, ou seja, **sem oscilação entre luz forte e fraca, sem a luz que pisca?**

**V18**

De 1 a 10, que nota [o(a)] [senhor(a)] dá para a **agilidade da volta de energia quando falta luz?**

**V10**

De 1 a 10, que nota [o(a)] [senhor(a)] dá para o **cumprimento do prazo** dado pela [nome\_distribuidora] quando [o(a)] [senhor(a)] **solicita** algum serviço?

**Orientação para o(a) entrevistador(a):** Caso a pessoa pergunte quais seriam esses serviços, exemplifique: ligação nova, troca de titular da conta ou segunda via de conta, parcelamento de dívidas, vistoria...

**V14**

De 1 a 10, que nota [o(a)] [senhor(a)] dá pra **eficiência** da [nome\_distribuidora] ao **resolver os problemas e solicitações?**

**V11**

De 1 a 10, que nota [o(a)] [senhor(a)] dá pra **facilidade de entrar em contato** com a [nome\_distribuidora], seja por **telefone**, pela **internet** ou de **forma presencial?**

**V20**

De 1 a 10, que nota [o(a)] [senhor(a)] dá pra **comunicação da [nome\_distribuidora]**, quando há necessidade **dela desligar a luz** para fazer **manutenção na rede elétrica?**

**Orientação para o(a) entrevistador(a):** Caso a pessoa pergunte quais os meios de comunicação, exemplifique: Tv, Jornais, internet, telefone, etc.

**V24**

De 1 a 10, que nota [o(a)] [senhor(a)] dá para a **facilidade de entender todas as informações da conta de luz?**

**V16**

De 1 a 10, que nota [o(a)] [senhor(a)] dá pra **segurança de que o valor cobrado** na sua **conta de luz está correto?**

**V17**

De 1 a 10, que nota [o(a)] [senhor(a)] dá para a **facilidade de encontrar opções para o pagamento da conta de luz**, seja em lotéricas, bancos, pix ou no débito automático...?

**V12**

De 1 a 10, que nota [o(a)] [senhor(a)] dá pra **gentileza e educação** dos funcionários da [nome\_distribuidora]?

**V90**

De 1 a 10, que nota [o(a)] [senhor(a)] dá para a **divulgação de informações importantes** pela [nome\_distribuidora], por meio de rádio, internet, televisão ou na conta de luz?

**Orientação para o(a) entrevistador(a):** Caso a pessoa pergunte quais seriam essas informações divulgadas, exemplificar: **manutenção na rede de energia**, seus **direitos e deveres** em relação ao serviço de energia, **uso correto da energia**,...

## Satisfação Intermediária

### V25

**Parte 1:** De forma geral, [o(a)] [senhor(a)] acha que a **qualidade dos serviços prestados pela [nome\_distribuidora]** está... “muito pior que o esperado”; “pior que o esperado”; “igual ao esperado”; “melhor que o esperado”; ou “muito melhor que o esperado”?

**Orientação para o(a) entrevistador(a):** caso a pessoa responda com um termo fora da escala de “muito pior que o esperado” até “muito melhor que o esperado” (Exemplos: “tá bom”, “tá ruim”, “tá horrível”; “tá show”, “é top”, “tá sem condições”...), **releia a questão**. Se mesmo assim a pessoa não usar um termo da escala, diga a seguinte frase:

**Leitura condicional:** esse seu \_\_\_ (a(s) palavra(s) que a pessoa usou)\_\_\_ se encaixa em qual dessas opções: “muito pior que o esperado”; “pior que o esperado”; “igual ao esperado”; “melhor que o esperado”; ou “muito melhor que o esperado”?

**Parte 2:** A opção escolhida, [conceito escolhido], tem duas notas: [notas X ou Y correspondentes ao conceito escolhido].

Qual [o(a)] [senhor(a)] escolhe? A mais alta, [Y], que indica uma **avaliação melhor** sobre a qualidade dos serviços prestados, ou a mais baixa, [X], que indica uma **avaliação pior**?

**Orientação para o(a) entrevistador(a):** Se [o(a)] respondente perguntar que duas notas são essas, explique que cada conceito do enunciado está associado a duas notas e que é preciso escolher entre a mais alta e a mais baixa. Sendo que a **mais alta** indica uma **avaliação melhor** sobre o serviço da empresa e a **mais baixa** indica uma **avaliação pior** sobre o serviço da empresa.

#### Orientações para Qualitest:

Implementação no *SurveyToGo*: De acordo com o conceito escolhido pelo(a) respondente na “**Parte 1**” da **V25**, o(a) entrevistador(a) clica no conceito na tela do seu *tablet* e é levado para a etapa seguinte, que é a de ler a “**Parte 2**” da **V25**, que contém no seu texto duas opções de notas, X ou Y. Ao ouvir as opções de notas lidas, o(a) respondente deverá escolher uma entre elas para que seja coletada pelo(a) entrevistador(a).

A relação entre os conceitos e as notas está descrito na escala abaixo:

1	Muito pior do que o esperado	3	Pior do que o esperado	5	Igual ao esperado	7	Melhor do que o esperado	9	Muito melhor do que o esperado	99
2		4		6		8		10		Não quis responder / Não sabe responder

#### Orientações para Qualitest:

O código 99 não é para aparecer no *tablet*. Ele deve aparecer somente com a frase completa da sua descrição: Não quis responder / Não sabe responder

## Confiança:

### V37

De 1 a 10, que nota [o(a)] [senhor(a)] dá para a **honestidade e confiabilidade** da [nome\_distribuidora]?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99 – Não quis responder / Não sabe responder
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	--

### Orientações para Qualitest:

O código 99 não é para aparecer no *tablet*. Ele deve aparecer somente com a frase completa da sua descrição: Não quis responder / Não sabe responder

### V38

De 1 a 10, que nota [o(a)] [senhor(a)] dá para a **preocupação que a [nome\_distribuidora] tem com seus clientes?**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99 – Não quis responder / Não sabe responder
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	--

### Orientações para Qualitest:

O código 99 não é para aparecer no *tablet*. Ele deve aparecer somente com a frase completa da sua descrição: Não quis responder / Não sabe responder

## Satisfação Final

Na próxima questão, preciso que [o(a)] [senhor(a)] imagine o que seria uma empresa ideal de energia elétrica.

Dito isso, vamos lá:

### V32

**Parte 1:** Pensando na **qualidade dos serviços, em geral, prestados pela [nome\_distribuidora]**, [o(a)] [senhor(a)] diria que **ela** está... “muito longe do ideal”; “longe do ideal”; “nem longe, nem perto do ideal”; “perto do ideal”; ou “muito perto do ideal”?

**Orientação para o(a) entrevistador(a):** caso a pessoa responda com um termo fora da escala de “muito pior que o esperado” até “muito melhor que o esperado” (Exemplos: “tá bom”, “tá ruim”, “tá horrível”; “tá show”, “é top”, “tá sem condições” ...), **releia a questão**. Se mesmo assim a pessoa não usar um termo da escala, diga a seguinte frase:

**Leitura condicional:** esse seu \_\_ (a(s) palavra(s) que a pessoa usou) \_\_ se encaixa em qual dessas opções: “muito longe do ideal”; “longe do ideal”; “nem longe, nem perto do ideal”; “perto do ideal”; ou “muito perto do ideal”?

**Parte 2:** A opção escolhida, [conceito escolhido], tem duas notas: [notas X ou Y correspondentes ao conceito escolhido].

Qual [o(a)] [senhor(a)] escolhe? A mais alta, [Y], que indica uma **avaliação melhor** sobre a qualidade dos serviços prestados, ou a mais baixa, [X], que indica uma **avaliação pior**?

**Orientação para o(a) entrevistador(a):** Se [o(a)] respondente perguntar que duas notas são essas, explique que cada conceito do enunciado está associado a duas notas e que é preciso escolher entre a mais alta e a mais baixa. Sendo que a **mais alta** indica uma **avaliação melhor** sobre o serviço da empresa e a **mais baixa** indica uma **avaliação pior** sobre o serviço da empresa.

### Orientações para Qualitest:

Implementação no *SurveyToGo*: De acordo com o conceito escolhido pelo(a) respondente na “**Parte 1**” da **V32**, o(a) entrevistador(a) clica no conceito na tela do seu *tablet* e é levado para a etapa seguinte, que é a de ler a “**Parte 2**” da **V32**, que contém no seu texto duas opções de notas, X ou Y. Ao ouvir as opções de notas lidas, o(a) respondente deverá escolher uma entre elas para que seja coletada pelo(a) entrevistador(a).

A relação entre os conceitos e as notas está descrito na escala abaixo:

1	Muito longe do ideal	3	Longe do ideal	5	Nem longe, nem perto	7	Perto do ideal	9	Muito perto do ideal	99
2		4		6		8		10		Não quis responder / Não sabe responder

### Orientações para Qualitest:

O código 99 não é para aparecer no *tablet*. Ele deve aparecer somente com a frase completa da sua descrição: Não quis responder / Não sabe responder

### Fidelidade:

### V33

**Parte1: Imagine** que existisse mais de uma empresa fornecendo energia aqui em sua cidade e que [o(a)] [senhor(a)] pudesse escolher livremente entre qualquer uma delas. Qual é a chance [do(a)] [senhor(a)] **mudar de empresa** de energia elétrica?

[O(A)] [senhor(a)] diria que “Mudaria com certeza”; “Mudaria”; “Depende”; “Não mudaria”; ou “Com certeza não mudaria”?

**Parte2:** Personalizada conforme marcação de opções da parte 1, de acordo com as orientações abaixo.

**Orientação para o(a) entrevistador(a):** Se [o(a)] respondente perguntar que duas notas são essas, explique que cada conceito do enunciado está associado a duas notas e que é preciso escolher entre a mais alta e a mais baixa. Sendo que a **mais alta** indica **menos chance** de mudar de empresa e a **mais baixa** indica **mais chance** de mudar de empresa.

**Orientações para Qualitest:** Implementação no *SurveyToGo*: De acordo com o conceito escolhido pelo(a) respondente na “**Parte 1**” da **V33**, o(a) respondente clica no conceito na tela do *tablet* é levado para a etapa seguinte, que é a de ler a “**Parte 2**” da **V33**, que contém no seu texto duas opções de notas, X ou Y. Ao ouvir as opções de notas lidas, o(a) respondente deverá escolher uma entre elas para que seja coletada pelo(a) entrevistador(a), conforme orientação descrita no próximo parágrafo.

**Orientações para Qualitest:**

A parte 2 das questões de fidelidade (V33 e V105) tem um texto personalizado para cada uma das cinco opções de conceito: “Mudaria com certeza”; “Mudaria”; “Depende”; “Não mudaria”; ou “Com certeza não mudaria”, com o intuito de eliminar a ambiguidade da avaliação pelos respondentes no momento de escolher entre duas notas (mais baixa ou mais alta, dentro do conceito escolhido).

**Orientações para Qualitest:**

Para opção “Mudaria com certeza”, notas 1 ou 2, o texto será o seguinte:

**Parte 2:** A opção escolhida, [Mudaria com certeza], tem duas notas: [1 ou 2].

Qual [o(a)] [senhor(a)] escolhe? A mais baixa, [1], que indica **mais certeza de mudar de empresa**, ou a mais alta, [2], que indica **menos certeza de mudar** de empresa?

**Orientações para Qualitest:**

Para opção “Mudaria”, notas 3 ou 4, o texto será o seguinte:

**Parte 2:** A opção escolhida, [Mudaria], tem duas notas: [3 ou 4].

Qual [o(a)] [senhor(a)] escolhe? A mais baixa, [3], que indica **mais chance de mudar** de empresa, ou a mais alta, [4], que indica **menos chance de mudar** de empresa?

**Orientações para Qualitest:**

Para opção “Depende”, notas 5 ou 6, o texto será o seguinte:

**Parte 2:** A opção escolhida, [Depende], tem duas notas: [5 ou 6].

Qual [o(a)] [senhor(a)] escolhe? A mais baixa, [5], que indica **alguma chance de mudar** de empresa, ou a mais alta, [6], que indica **alguma chance de não mudar** de empresa?

**Orientações para Qualitest:**

Para opção “Não mudaria”, notas 7 ou 8, o texto será o seguinte:

**Parte 2:** A opção escolhida, [Não mudaria], tem duas notas: [7 ou 8].

Qual [o(a)] [senhor(a)] escolhe? A mais alta, [8], que indica **mais chance de não mudar** de empresa, ou a mais baixa, [7], que indica **menos chance de não mudar** de empresa.

**Orientações para Qualitest:**

Para opção “Com certeza não mudaria”, notas 9 ou 10, o texto será o seguinte:

**Parte 2:** A opção escolhida, [Com certeza não mudaria], tem duas notas: [9 ou 10].

Qual [o(a)] [senhor(a)] escolhe? A mais alta, [10], que indica **mais certeza de não mudar** de empresa, ou a mais baixa, [9], que indica **menos certeza de não mudar** de empresa.

A relação entre os conceitos e notas está descrito na escala abaixo:

1	Mudaria com certeza	3	Mudaria	5	Depende	7	Não mudaria	9	Com certeza Não mudaria	99
2		4		6		8		10		Não quis responder / Não sabe responder

### Orientações para Qualitest:

O código 99 não é para aparecer no *tablet*. Ele deve aparecer somente com a frase completa da sua descrição: Não quis responder / Não sabe responder

### V105

**Parte1:** Imagine agora que o **atendimento ao consumidor** e a **qualidade do fornecimento de energia** seja **melhor** em outra empresa. Qual é a chance [do(a)] [senhor(a)] **mudar de empresa** de energia elétrica?

[O(A)] [senhor(a)] diria que “Mudaria com certeza”; “Mudaria”; “Depende”; “Não mudaria”; ou “Com certeza não mudaria”?

**Parte2:** Personalizada conforme marcação de opções da parte 1, de acordo com as orientações abaixo.

**Orientação para o(a) entrevistador(a):** Se [o(a)] respondente perguntar que duas notas são essas, explique que cada conceito do enunciado está associado a duas notas e que é preciso escolher entre a mais alta e a mais baixa. Sendo que a **mais alta** indica **menos chance** de mudar de empresa e a **mais baixa** indica **mais chance** de mudar de empresa.

### Orientações para Qualitest:

Implementação no *SurveyToGo*: De acordo com o conceito escolhido pelo(a) respondente na “**Parte 1**” da **V105**, o(a) respondente clica no conceito na tela do seu *tablet* é levado para a etapa seguinte, que é a de ler a “**Parte 2**” da **V105**, que contém no seu texto duas opções de notas, X ou Y. Ao ouvir as opções de notas lidas, o(a) respondente deverá escolher uma entre elas para que seja coletada pelo(a) entrevistador(a), conforme orientação descrita no próximo parágrafo.

### Orientações para Qualitest:

A parte 2 das questões de fidelidade (V33 e V105) tem um texto personalizado para cada uma das cinco opções “Mudaria com certeza”; “Mudaria”; “Depende”; “Não mudaria”; ou “Com certeza não mudaria”, com o intuito de eliminar a ambiguidade da avaliação pelos respondentes no momento de escolher entre duas notas.

### Orientações para Qualitest:

Para opção “Mudaria com certeza”, notas 1 ou 2, o texto será o seguinte:

**Parte 2:** A opção escolhida, [Mudaria com certeza], tem duas notas: [1 ou 2].

Qual [o(a)] [senhor(a)] escolhe? A mais baixa, [1], que indica **mais certeza de mudar de empresa**, ou a mais alta, [2], que indica **menos certeza de mudar** de empresa?

**Orientações para Qualitest:**

Para opção “Mudaria”, notas 3 ou 4, o texto será o seguinte:

**Parte 2:** A opção escolhida, [Mudaria], tem duas notas: [3 ou 4].

Qual [o(a)] [senhor(a)] escolhe? A mais baixa, [3], que indica **mais chance de mudar** de empresa, ou a mais alta, [4], que indica **menos chance de mudar** de empresa

**Orientações para Qualitest:**

Para opção “Depende”, notas 5 ou 6, o texto será o seguinte:

**Parte 2:** A opção escolhida, [Depende], tem duas notas: [5 ou 6].

Qual [o(a)] [senhor(a)] escolhe? A mais baixa, [5], que indica **alguma chance de mudar** de empresa, ou a mais alta, [6], que indica **alguma chance de não mudar** de empresa?

**Orientações para Qualitest:**

Para opção “Não mudaria”, notas 7 ou 8, o texto será o seguinte:

**Parte 2:** A opção escolhida, [Não mudaria], tem duas notas: [7 ou 8].

Qual [o(a)] [senhor(a)] escolhe? A mais alta, [8], que indica **mais chance de não mudar** de empresa, ou a mais baixa, [7], que indica **menos chance de não mudar** de empresa.

**Orientações para Qualitest:**

Para opção “Com certeza não mudaria”, notas 9 ou 10, o texto será o seguinte:

**Parte 2:** A opção escolhida, [Com certeza não mudaria], tem duas notas: [9 ou 10].

Qual [o(a)] [senhor(a)] escolhe? A mais alta, [10], que indica **mais certeza de não mudar** de empresa, ou a mais baixa, [9], que indica **menos certeza de não mudar** de empresa.

A relação entre os conceitos e notas está descrito na escala abaixo:

1	Mudaria com certeza	3	Mudaria	5	Depende	7	Não mudaria	9	Com certeza Não mudaria	99
2		4		6		8		10		Não quis responder / Não sabe responder



Nas duas próximas perguntas, é importante comentar que não é a [nome\_distribuidora] que define o preço da energia elétrica.

Além disso, destaco também que somente uma parte do valor que [o(a)] [senhor(a)] paga na conta de luz fica com ela.

Dito isso, vamos lá:

### V28

**Parte 1:** Como [o(a)] [senhor(a)] avalia o preço da energia elétrica? [o(a)] [senhor(a)] diria que o preço é: "Muito caro"; "Caro"; "Nem caro /nem barato"; "Barato" ou "Muito barato"?

**Parte 2:** A opção escolhida, [conceito escolhido], tem duas notas: [notas X ou Y correspondentes ao conceito escolhido].

Qual [o(a)] [senhor(a)] escolhe? A mais alta, [Y], que indica uma **avaliação melhor** sobre o preço pago pela energia, ou a mais baixa, [X], que indica uma **avaliação pior** sobre o preço pago pela energia?

**Orientação para o(a) entrevistador(a):** Se [o(a)] respondente perguntar que duas notas são essas, explique que cada conceito do enunciado está associado a duas notas e que é preciso escolher entre a mais alta e a mais baixa. Sendo que a **mais alta** indica uma **avaliação melhor** sobre o preço pago pela energia e a **mais baixa** indica uma **avaliação pior** sobre o preço pago pela energia.

### Orientação para a Qualitest:

Implementação no *SurveyToGo*: De acordo com o conceito escolhido pelo(a) respondente na “**Parte 1**” da **V28**, o(a) entrevistador(a) clica no conceito na tela do seu *tablet* é levado para a etapa seguinte, que é a de ler a “**Parte 2**” da **V28**, que contém no seu texto duas opções de notas, X ou Y. Ao ouvir as opções de notas lidas, o(a) respondente deverá escolher uma entre elas para que seja coletada pelo(a) entrevistador(a).

A relação entre os conceitos e as notas está descrito na escala abaixo:

1		3		5	Nem caro, nem barato	7		9		99
2	Muito caro	4	Caro	6		8	Barato	10	Muito barato	Não quis responder / Não sabe responder

### Orientações para Qualitest:

O código 99 não é para aparecer no *tablet*. Ele deve aparecer somente com a frase completa da sua descrição: Não quis responder / Não sabe responder

### V91

**Parte 1:** Considerando agora a **qualidade da energia elétrica** recebida em sua casa, **os benefícios que a energia te traz e o atendimento que [o(a)] [senhor(a)] recebe da [nome\_distribuidora], [o(a)]**

[senhor(a)] diria que o preço pago está... "muito caro"; "caro"; "nem caro, nem barato"; "barato" ou "muito barato"?

**Parte 2:** A opção escolhida, [conceito escolhido], tem duas notas: [notas X ou Y correspondentes ao conceito escolhido].

Qual [o(a)] [senhor(a)] escolhe? A mais alta, [Y], que indica uma **avaliação melhor** sobre o preço pago pela energia, ou a mais baixa, [X], que indica uma **avaliação pior** sobre o preço pago pela energia?

**Orientação para o(a) entrevistador(a):** Se [o(a)] respondente perguntar que duas notas são essas, explique que cada conceito do enunciado está associado a duas notas e que é preciso escolher entre a mais alta e a mais baixa. Sendo que a **mais alta** indica uma **avaliação melhor** sobre o preço pago pela energia e a **mais baixa** indica uma **avaliação pior** sobre o preço pago pela energia.

**Orientação para a Qualitest:**

Implementação no *SurveyToGo*: De acordo com o conceito escolhido pelo(a) respondente na “**Parte 1**” da **V91**, o(a) entrevistador(a) clica no conceito na tela do seu *tablet* é levado para a etapa seguinte, que é a de ler a “**Parte 2**” da **V91**, que contém no seu texto duas opções de notas, X ou Y. Ao ouvir as opções de notas lidas, o(a) respondente deverá escolher uma entre elas para que seja coletada pelo(a) entrevistador(a).

A relação entre os conceitos e as notas está descrito na escala abaixo:

1		3		5		7		9		99
2	Muito caro	4	Caro	6	Nem caro, nem barato	8	Barato	10	Muito barato	Não quis responder / Não sabe responder

**Orientações para Qualitest:**

O código 99 não é para aparecer no *tablet*. Ele deve aparecer somente com a frase completa da sua descrição: Não quis responder / Não sabe responder

## Bloco de existência de problema e reclamação com a distribuidora

### V74

Nos últimos 12 meses, [o(a)] [senhor(a)] teve algum problema ou alguma insatisfação com a [nome\_distribuidora]?

[01] Sim, tive problema ou insatisfação. ✕ Vá para V108 (para quem teve problema)

[02] Não, não tive problema ou insatisfação. ✕ Vá para V89 (para quem não teve problema)

**Para quem respondeu a V74 = 1:**

### V108\*\*

**[O(A)] [senhor(a)] reclamou sobre o problema?**

[01] Sim, reclamei. ✕ Vá para V109

[02] Não, não reclamei. ✕ Vá para V97

**Para quem respondeu a V108 = 1:**

### V109\*\*

Onde [O(A)] [senhor(a)] reclamou?

Nessa questão [o(a)] [senhor(a)] pode responder mais de um item.

Vou ler as opções:

[01] Na [nome\_distribuidora]

[02] Na Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL)

[03] No Procon ou Defensoria Pública

[04] No Consumidor.Gov

[05] No ReclameAqui

[06] Nas Redes Sociais

[07] Para Parentes e Amigos

[08] Outro(s). Qual (is?): \_\_\_\_\_

✕ Vá para V97 (independente da escolha)

### **Orientações para Qualitest:**

Nessa questão deverá ser permitido que o respondente escolha mais de uma opção de resposta, sendo assim, no banco de dados deverá ter o registro de todas as opções separadas em 8 colunas: V109\_1 (numérico); V109\_2 (numérico); V109\_3 (numérico); V109\_4 (numérico); V109\_5 (numérico); V109\_6 (numérico); V109\_7 (numérico); V109\_8 (texto).

**Para quem respondeu a V109 (independente da escolha) ou V108 = 2:**

**V97\*\***

O seu problema foi resolvido pela [nome\_distribuidora]?

[01] Sim, foi resolvido.

[02] Não, não foi resolvido.

 Vá para V98 (independente da escolha)

**Para quem respondeu a V97:**

**V98\*\***

**Parte 1:** Como [o(a)] [senhor(a)] avalia a **atuação** da [nome\_distribuidora] **em relação ao seu problema?**

[O(A)] [senhor(a)] diria que está... “muito [insatisfeito(a)]”; “[insatisfeito(a)]”; “Nem [insatisfeito(a)], nem [satisfeito(a)]”; “[satisfeito(a)]”; ou “muito [satisfeito(a)]”?

**Parte 2:** A opção escolhida, [conceito escolhido], tem duas notas: [notas X ou Y correspondentes ao conceito escolhido].

Qual [o(a) senhor(a)] escolhe? A mais alta, [Y], que indica uma **melhor atuação** da distribuidora em relação ao seu problema, ou a mais baixa, [X], que indica uma **atuação pior**?

**Orientação para o(a) entrevistador(a):** Se [o(a)] respondente perguntar que duas notas são essas, explique que cada conceito do enunciado está associado a duas notas e que é preciso escolher entre a mais alta e a mais baixa. Sendo que a **mais alta** indica uma **avaliação melhor** sobre a atuação da empresa e a **mais baixa** indica uma **avaliação pior** sobre a atuação da empresa.


**Orientações para Qualitest:**

Implementação no *SurveyToGo*: De acordo com o conceito escolhido pelo(a) respondente na “**Parte 1**” da **V98**, o(a) respondente clica no conceito na tela do seu *tablet* e é levado para a etapa seguinte, que é a de ler a “**Parte 2**” da **V98**, que contém no seu texto duas opções de notas, X ou Y. Ao ouvir as opções de notas lidas, o(a) respondente deverá escolher uma entre elas para que seja coletada pelo(a) entrevistador(a).

A relação entre os conceitos e notas está descrito na escala abaixo:

1	Muito insatisfeito(a)	3	Insatisfeito(a)	5	Nem insatisfeito(a) nem satisfeito(a)	7	Satisfeito(a)	9	Muito satisfeito(a)	99
2		4		6		8		10		Não quis responder / Não sabe responder

**Orientações para Qualitest:** O código 99 não é para aparecer no *tablet*. Ele deve aparecer somente com a frase completa da sua descrição: Não quis responder / Não sabe responder

 Vá para V95 (independente da escolha), exceto se V109 = 1.

**Para quem respondeu a V74 = 2:**

**V89\*\***

Se [o(a)] [senhor(a)] vier a ter algum problema com a [nome\_distribuidora], o quanto [o(a)] [senhor(a)] acredita que ela vai resolver de forma satisfatória, numa escala de 1 a 10?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99 – Não quis responder / Não sabe responder
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	--

**Orientações para Qualitest:**

O código 99 não é para aparecer no *tablet*. Ele deve aparecer somente com a frase completa da sua descrição: Não quis responder / Não sabe responder

**\*\***Ver orientação sobre o preenchimento do banco de dados para essas 4 questões (V108, V109, V97, V98 e V89).

 Vá para V95 (independente da escolha).

**Contato com a distribuidora:**

**Para quem respondeu a V98 (independente da escolha), exceto se V109 = 1, ou para quem respondeu a V89 (independente da escolha):**

**V95**

Nos últimos 12 meses, [o(a)] [senhor(a)] teve algum contato com a [nome\_distribuidora], por qualquer canal de atendimento? Para, por exemplo: pedir alguma informação, solicitar algum serviço ou falar sobre falta de energia?

[01] Sim, tive contato.

[02] Não, não tive contato.

**Orientações para Qualitest:** Implementação no *SurveyToGo*: Esta questão não deve ser aplicada para os casos de V109 = 1.

#### V104

[O(A)] [senhor(a)] utilizou algum canal de **atendimento digital** da [nome\_distribuidora] nos últimos 12 meses? Pense em canais do tipo: Aplicativo, Site, Rede Social, WhatsApp, entre outros.

[1] Sim      [2] Não      [99] Não quis responder / Não sabe responder

**Orientações para Qualitest:** O código 99 não é para aparecer no *tablet*. Ele deve aparecer somente com a frase completa da sua descrição: Não quis responder / Não sabe responder

#### Conhecimento do Conselho de Consumidores:

O conselho de consumidores de energia elétrica é formado por representantes das classes residencial, industrial, comercial, rural e poder público. O conselho tem a função de defender os interesses e os direitos dos consumidores, buscar a melhoria da qualidade do serviço que é oferecido pela distribuidora e contribuir para o estabelecimento de tarifas mais justas. <sup>1</sup>

#### V67

[O(A)] [senhor(a)] conhece o conselho de consumidores da [nome\_distribuidora]?

[01] Sim, conheço.  
[02] Não conheço.

#### Dados de identificação do(a) respondente:

Para demonstrar junto a Qualitest que estou desempenhando o meu trabalho corretamente, aplicando o questionário direito, que lhe tratei bem e para eventuais diligências da ANEEL, necessito também da gentileza sobre as seguintes informações:

#### V48

Nome [do(a)] respondente

**Orientação para o(a) entrevistador(a):** Sempre que possível, é importante solicitar o nome e pelo menos um sobrenome.

**Orientações para Qualitest:** Se possível, configurar essa questão para não conter ' (aspas simples), pois ela gera problemas no banco de dados.

<sup>1</sup> Texto de introdução da questão de conhecimento de Conselho de Consumidores.

**Esse texto será lido, obrigatoriamente, pelos(as) entrevistadores(as) que trabalharem nas áreas de concessão.**  
Permissionárias não tem conselho de consumidores e, nesse caso, essa questão não precisa ser feita.

#### V45

Endereço

**Orientações para Qualitest:** Se possível, configurar essa questão para não conter ' (aspas simples), pois ela gera problemas no banco de dados.

#### V46

Nº

**Orientações para Qualitest:** Se possível, configurar essa questão para não conter ' (aspas simples), pois ela gera problemas no banco de dados.

#### V44

Bairro

**Orientações para Qualitest:** Se possível, configurar essa questão para não conter ' (aspas simples), pois ela gera problemas no banco de dados.

#### V47

CEP

**Orientações para Qualitest:** Configurar o campo do CEP para conter 8 dígitos.

**Orientação para Qualitest:** Caso o(a) entrevistador(a) escreva algo fora da formatação requerida, deverá aparecer a seguinte frase como alerta: “O comprimento da resposta deve ser de 8 caracteres.”

#### V49

Telefone 1, com DDD (obrigatório)

**Orientações para Qualitest:** Configurar o campo de DDD para variar de 11 a 99. Configurar campo do Telefone para variar entre 11111111 e 99999999.

**Orientação para Qualitest:** Caso o(a) entrevistador(a) escreva algo fora da formatação requerida, para o DDD, deverá aparecer a seguinte frase como alerta: “O valor deve estar entre 11-99”

**Orientação para Qualitest:** Caso o(a) entrevistador(a) escreva algo fora da formatação requerida, para o Telefone, deverá aparecer a seguinte frase como alerta: “O valor deve estar entre 11111111-99999999.”

#### V50

Telefone 2, com DDD (se houver)

**Orientações para Qualitest:** Configurar o campo de DDD para variar de 11 a 99. Configurar campo do Telefone para variar entre 11111111 e 99999999.

**Orientação para Qualitest:** Caso o(a) entrevistador(a) escreva algo fora da formatação requerida, para o DDD, deverá aparecer a seguinte frase como alerta: “O valor deve estar entre 11-99”

**Orientação para Qualitest:** Caso o(a) entrevistador(a) escreva algo fora da formatação requerida, para o Telefone, deverá aparecer a seguinte frase como alerta: “O valor deve estar entre 11111111-999999999.”

**V51**

Telefone 3, com DDD (se houver)

**Orientações para Qualitest:** Configurar o campo de DDD para variar de 11 a 99. Configurar campo do Telefone para variar entre 11111111 e 999999999.

**Orientação para Qualitest:** Caso o(a) entrevistador(a) escreva algo fora da formatação requerida, para o DDD, deverá aparecer a seguinte frase como alerta: “O valor deve estar entre 11-99”

**Orientação para Qualitest:** Caso o(a) entrevistador(a) escreva algo fora da formatação requerida, para o Telefone, deverá aparecer a seguinte frase como alerta: “O valor deve estar entre 11111111-999999999.”

**Dados de identificação do questionário:**

**Orientações para Qualitest:** Essas questões não fazem parte do questionário para o(a) entrevistador(a) ler para o(a) respondente. É somente para estar no banco de dados de respostas.

**V5**

Nº do questionário

**DATA-I**

Data da aplicação da entrevista

**V43**

Código do(a) entrevistador(a)

**V43\_0001**

Nome do(a) entrevistador(a)

**V71**

Código do Setor Censitário

**UF\_COD\_IBGE**

Código da UF

**UF**

Sigla da UF

**V42\_COD\_IBGE**

Código do Município (IBGE)

**V42**

Nome do Município (IBGE)

V41\_ID

Código da Distribuidora (Concessionária / Permissionária)

V41

Sigla da Distribuidora (Concessionária / Permissionária)

V52

Horário de início da entrevista

V53

Horário de término da entrevista

V72

Latitude (Coletada automaticamente pelos **tablets**.)

V73

Longitude (Coletada automaticamente pelos **tablets**.)

V72\_1

Latitude (Coletada automaticamente pelos **tablets**.)

V73\_1

Longitude (Coletada automaticamente pelos **tablets**.)

#### Legenda (significado de cada formatação):

- 1) **Fonte Azul**: Orientação que aparece de forma fixa no *tablet* para os entrevistadores
- 2) **Fonte Vermelha**: Orientação que aparece para o entrevistador ao clicar em algo que mereça atenção (cancelamento de entrevista, formato da resposta, etc.)
- 3) **Fonte Cinza**: orientação para o entrevistador que está dentro da leitura condicional (que não deve ser lida), mas que são palavras do respondente que serão usadas pelo entrevistador.
- 4) **Fonte Verde**: leitura condicional, que só será feita se o entrevistador julgar necessário a partir da resposta do entrevistado.
- 5) **Sombra Cinza**: Orientação para Qualitest ou para ANEEL
- 6) **Negrito**: Palavras/expressões que os entrevistadores devam dar ênfase ou que precisam da atenção do entrevistador(a)
- 7) **Sublinhado**: Situações com condição (“caso...”) ou que mereçam algum outro tipo de destaque

[**Sombra Cinza + Colchete**]: Palavras ou expressões que são parâmetros, ou seja, que se alteram dependendo da opção de resposta em alguma questão.