

**ZA5232**

**Eurobarometer 73.2**

**Country Specific Questionnaire  
Portugal**

A	JOB
	(101-105)
	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

EB73.1 A
----------

B	CÓDIGO DO PAÍS
	(106-107)
	<input type="text"/> <input type="text"/>

EB73.1 B
----------

C	CÓDIGO DO ESTUDO
	(108-110)
	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

EB73.1 C
----------

D	NÚMERO DA ENTREVISTA
	(111-116)
	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

EB73.1 D
----------

E	Split ballot
	(117)
A	1
B	2

EB73.1 E
----------

PERGUNTAR ITEM 28 SÓ NA ISLÂNDIA

PERGUNTAR ITEM 29 SÓ NA NORUEGA

Q1 Qual é a sua nacionalidade? Diga-me por favor , qual é o país (ou países) da sua nacionalidade?

(VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)

	(138-168)
Bélgica	1,
Dinamarca	2,
Alemanha	3,
Grécia	4,
Espanha	5,
França	6,
Irlanda	7,
Itália	8,
Luxemburgo	9,
Holanda	10,
Portugal	11,
Reino Unido ( Grã Bretanha, Irlanda do Norte)	12,
Áustria	13,
Suécia	14,
Finlândia	15,
Chipre (Sul)	16,
República Checa	17,
Estónia	18,
Hungria	19,
Letónia	20,
Lituânia	21,
Malta	22,
Polónia	23,
Eslováquia	24,
Eslovénia	25,
Bulgária	26,
Roménia	27,
Outros países	30,
NS/NR	31,

EB73.1 Q1

SE OUTRO PAÍS ou NS/NR FIM DA ENTREVISTA

PERGUNTAR A D15b APENAS SE "NÃO EXERCER UMA ACTIVIDADE REMUNERADA ACTUALMENTE", CÓDIGOS 1 à 4 na D15a

D15a Qual é a sua ocupação / profissão actual?

D15b Já exerceu uma actividade profissional remunerada anteriormente? Qual foi a última?

	(169-170)	(171-172)
	D15a	D15b
	OCUPAÇÃO ACTUAL	OCUPAÇÃO ANTERIOR
<b>INACTIVOS</b>		
- Responsável pelas compras e pelas tarefas domésticas ou NÃO exercendo qualquer actividade profissional	1	
- Estudante	2	
- Desempregado / temporariamente sem emprego	3	
- Reformado ou incapacitado por doença prolongada	4	
<b>EMPREGADOS POR CONTA PRÓPRIA</b>		
- Agricultor	5	5
- Pescador	6	6
- Profissional liberal (advogado, médico, economista, arquitecto, contabilista, ...)	7	7
- Comerciante, artífice ou outro trabalhador independente	8	8
- Industrial, proprietário (na totalidade ou em parte) de uma empresa	9	9
<b>EMPREGADOS POR CONTA DE OUTREM</b>		
- profissional liberal por conta de outrem (médico, advogado, economista, arquitecto, contabilista, ...)	10	10
- Quadro superior, director ou administração (administradores, director-geral, outros directores)	11	11
- Quadro Médio ( Chefes de Departamento, Gerentes, Professores, Técnicos Especializados, ...)	12	12
- Empregados escriturários trabalhando principalmente à secretária, empregados de escritório	13	13
- Empregados não escriturários mas viajando ( vendedores, condutores, representantes de vendas, ...)	14	14
- Empregados não escriturários mas tendo uma função de serviços em hospitais, restaurantes, polícia e bombeiros ...	15	15
- Contramestres / capatazes	16	16
- Trabalhador manual qualificado	17	17
- Outros trabalhadores manuais ( não qualificados, empregados domésticos)	18	18
Nunca exerceu actividade profissional remunerada		19

EB73.1 D15a D15b

D7 Poderia indicar-me qual a situação que melhor corresponde à sua situação actual?

MOSTRAR CARTÃO 13 - LER - UMA SÓ RESPOSTA

(173-174)

CASADO(A) OU CASADO(A) DE NOVO	
Vive sem os filhos	1
Vive com os filhos do casamento actual	2
Vive com os filhos de um casamento anterior	3
Vive com os filhos deste casamento e com os do casamento anterior	4
SOLTEIRO(A) A VIVER COM UM(A) PARCEIRO(A)	
Vive sem os filhos	5
Vive com os filhos da união actual	6
Vive com os filhos de uma união anterior	7
Vive com os filhos desta união e com os da união anterior	8
SOLTEIRO(A)	
Vive sem os filhos	9
Vive com os filhos	10
DIVORCIADO(A) OU SEPARADO(A)	
Vive sem os filhos	11
Vive com os filhos	12
VIÚVO(A)	
Vive sem os filhos	13
Vive com os filhos	14
Outro (ESPONTÂNEO)	15
Recusa (ESPONTÂNEO)	16

EB73.1 D7

D11 Poderia dizer-me a sua idade?

(175-176)

<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------

EB73.1 D11

PERGUNTAR QA NA UE27 + IS + NO

D16 Quais das seguintes actividades relacionadas com informática já alguma vez realizou?

(MOSTRAR CARTÃO - LER - VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)

(177-185)

Copiar ou mover um ficheiro ou pasta	1,
Usar as ferramentas copiar e colar para duplicar ou mover informação dentro de um documento	2,
Usar fórmulas aritméticas básicas numa folha de cálculo	3,
Comprimir (ou zipar) ficheiros	4,
Ligar e instalar novos dispositivos, como uma impressora ou modem	5,
Escrever um programa de computador utilizando uma linguagem de programação especializada	6,
Nenhum (ESPONTÂNEO)	7,
Nunca utilizou um computador (ESPONTÂNEO)	8,
NS/NR	9,

NEW

QA1 Quando foi a última vez que utilizou a Internet?

(NÃO LER – APENAS UMA RESPOSTA)

(186)

Nos últimos 3 meses	1
Entre 3 meses e um ano atrás	2
Há mais de um ano atrás	3
Nunca utilizou Internet	4
NS/NR	5

EB65.1 QA2 TREND MODIFIED

PERGUNTAR QA2 E QA3 SE "UTILIZOU A INTERNET NOS ÚLTIMOS 3 MESES", CÓDIGO 1 EM QA1 - OUTROS IR PARA QA4

QA2 Em média, com que frequência utilizou a Internet nos últimos 3 meses?

(LER – APENAS UMA RESPOSTA)

(187)

Todos os dias ou quase todos os dias	1
Pelo menos uma vez por semana (mas não diariamente)	2
Pelo menos uma vez por mês (mas não todas as semanas)	3
Menos de uma vez por mês	4
NS/NR	5

NEW

QA3 Onde utilizou a Internet nos últimos 3 meses (utilizando um computador ou qualquer outro meio)?

(LER - VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)

(188-193)

Em casa	1,
No local de trabalho (que não em casa)	2,
Na escola/universidade/outro centro de estudos	3,
Em casa de outra pessoa	4,
Noutro local (Internet café, biblioteca pública, etc.)	5,
NS/NR	6,

NEW

PERGUNTAR QA4 SE "UTILIZA A INTERNET", CÓDIGO 1 A 2 EM QA1 - OUTROS IR PARA QA5

QA4 Nos últimos 12 meses, utilizou a Internet para comparar o preço ou a qualidade de diferentes serviços (tais como produtos financeiros, viagem, gás, electricidade ou serviços de telecomunicações)?

(194)

SIM	1
Não	2
NS/NR	3

NEW

PERGUNTAR A TODOS

E agora vamos falar de situações que os consumidores normalmente enfrentam.

(SE NECESSÁRIO, DÊ EXEMPLOS DE BENS OU SERVIÇOS: ROUPAS, LIVROS, CDS, COMPUTADORES, TELEMÓVEIS OU PRODUTOS FINANCEIROS)

QA5 Nos últimos 12 meses, comprou bens ou serviços por correio, telefone ou Internet?

(LER - CÓDIGOS 1 E 2 SÃO MÚLTIPLOS)

(195-198)

Sim, bens	1,
Sim, serviços	2,
Nem um, nem outro	3,
NS/NR	4,

NEW

QA6 Imagine que encomendou um bem pelo correio, telefone ou pela Internet. Acha que tem o direito de devolver o bem que encomendou 4 dias após a sua entrega e reaver o seu dinheiro, sem apresentar nenhuma justificção?

(199)

SIM	1
Não	2
NS/NR	3

NEW

QA7 Imagine que o novo frigorífico que comprou há 18 meses avariou. Você não comprou uma extensão da garantia comercial. Tem direito à reparação ou substituição gratuita?

(200)

SIM	1
Não	2
Depende (ESPONTÂNEO)	3
NS/NR	4

NEW

(SUGERIR SE NECESSÁRIO: A INFORMAÇÃO SOBRE O PREÇO DA CHAMADA NÃO É INDICADA NO ANÚNCIO)

QA8 Um anúncio no seu jornal diz: "Óculos de sol gratuitos, basta ligar para este número para os receber". Você telefona para o número em questão e mais tarde descobre que é uma chamada de valor acrescentado. A publicidade foi legal ou ilegal?

(201)

Legal	1
Ilegal	2
Permitido para determinados bens (ESPONTÂNEO)	3
NS/NR	4

NEW

QA9 Imagine que compra um seguro automóvel por telefone, pela internet ou por correio. Dois dias depois descobre um negócio melhor com outro fornecedor e decide cancelar o contrato original. Tem o direito de o fazer?

(LER – APENAS UMA RESPOSTA)

(202)

Sim, mas o seu dinheiro não é devolvido	1
Sim, mas tem que pagar uma taxa administrativa	2
Sim, e sem pagar nada	3
Não	4
NS/NR	5

NEW

QA10 Imagine que um vendedor lhe toca à porta sem ser convidado para fazer uma demonstração de um aspirador. Você compra-lhe o aspirador, mas dois dias depois descobre um negócio melhor. Tem o direito de devolver o aspirador e reaver o seu dinheiro sem apresentar nenhuma justificação?

(203)

Sim	1
Não	2
Esta prática não acontece em Portugal (ESPONTÂNEO)	4
NS/NR	5

NEW

QA11 Imagine que recebe pelo correio dois DVD's educativos que não encomendou, juntamente com uma conta de 50 Euros pelos produtos. É obrigado a pagar a conta?

(LER – APENAS UMA RESPOSTA)

(204)

Sim, é obrigado a pagar	1
Não, desde que devolva os DVD's	2
Não, e não é obrigado a devolver os DVD's	3
NS/NR	4

NEW

QA12 Nos últimos 12 meses comprou pessoalmente um bilhete de avião? Por favor, tenha em atenção que os pacotes de férias e bilhetes comprados através de agências de viagens devem ser incluídos

(205)

Sim	1
Não	2
NS/NR	3

NEW

QA13 Que regra se aplica à publicidade do preço de bilhetes de avião?

(LER – APENAS UMA RESPOSTA)

(206)

O anúncio deve indicar a quantia total a pagar, incluindo impostos, taxas e despesas.	1
O anúncio deve indicar o preço do voo da companhia aérea, mas não tem que incluir impostos, taxas e despesas.	2
Não existe nenhuma regra específica para definir a informação que deve ser indicada.	3
NS/NR	4

NEW

QA14 Por favor pense na última vez que assinou um contrato para um serviço, por exemplo, gás, electricidade, telemóveis, conta bancária ou seguro. Leu os termos e condições?

(LER – APENAS UMA RESPOSTA)

(207)

Sim, cuidadosamente e na íntegra	1
Sim, mas apenas parcialmente	2
Não	3
Nunca assinou este tipo de contrato (ESPONTÂNEO)	4
NS/NR	5

NEW

PERGUNTAR QA15 SE "NÃO, NÃO LEU" OU "SIM, LEU MAS APENAS ALGUMAS PARTES", CÓDIGO 2 OU 3 EM QA14 - OUTROS IR PARA QA16

QA15 Porque é que não leu na íntegra?

(MOSTRAR CARTÃO - LER - VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)

(208-217)

O contrato era demasiado longo/era necessário muito tempo para o ler	1,
O contrato era muito difícil de compreender	2,
O formato de impressão era muito pequeno	3,
O vendedor não deu muito tempo para o ler antes de o assinar	4,
Confiou no fornecedor do serviço	5,
Não valia a pena uma vez que estes formulários contêm sempre a mesma informação	6,
Estes formulários contêm pouca informação útil	7,
Tem que aceitar, em todas as situações, independentemente do que estiver escrito	8,
Outra (ESPONTÂNEO)	9,
NS/NR	10,

NEW

PERGUNTAR A TODOS

Agora algumas questões gerais sobre assuntos relacionados com o consumidor e a comparação de bens e serviços.

QA16 Pensando em organizações do consumidor ou órgãos/autoridades públicas portuguesas, pode, por favor, dizer-me o nome de alguma organização que represente e proteja os consumidores em Portugal de que já tenha ouvido falar?

(NÃO LER - NÃO MOSTRAR CARTÃO - MÚLTIPLAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)

(218-267)

Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor (DECO)	1,
União Geral de Consumidores (UGC)	2,
Federação Nacional das Cooperativas de Consumidores (FENACOOOP)	3,
Associação de Consumidores de Portugal (ACOP)	4,
Associação dos Inquilinos Lisbonenses, CRL – AIL	5,
Associação dos Inquilinos do Norte de Portugal	6,
Associação Portuguesa de Consumidores dos Media (ACMEDIA)	7,
Associação de Telespectadores (ATV)	8,
Automóvel Clube de Portugal (ACP)	9,
Associação dos Consumidores da Região Açores (ACRA)	10,
Associação de Consumidores de Setúbal (ACSET)	11,
Associação Portuguesa de Direito do Consumo (APDC)	12,
Associação de Técnicos Profissionais de Informação e Consumo - ATPi	13,
Grupo Sindical para a Defesa do Consumidor – CGTP-IN	14,
Cooperativa de Consumo, CRL – PLURICOOP	15,
Associação de Defesa do Cidadão – DEFENSIO	16,
Associação Portuguesa para a Promoção Infantil – APSI	17,
Núcleos Urbanos de Pesquisa e Intervenção – URBE	18,
Autoridade da Concorrência (AC)	19,
Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM)	20,
Banco de Portugal (BP)	21,
Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM)	22,
Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE)	23,
Instituto de Seguros de Portugal (ISP)	24,
Instituto Nacional de Aviação Civil (INAC)	25,
Instituto Nacional da Farmácia e do Medicamento (INFARMED)	26,
Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres (IMTT)	27,
Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR)	28,
Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE)	29,
Turismo de Portugal, I.P	30,
Entidade Reguladora para a Comunicação Social (ERC)	31,
Direcção Geral de Energia e Geologia	32,
Agência Portuguesa do Ambiente	33,
Instituto da Construção e do Imobiliário (InCI)	34,
Instituto do Desporto de Portugal (IDP)	35,
Instituto de Registo e Notariado (IRN)	36,
Instituto de Infraestruturas Rodoviárias, I.P.	37,
Instituto de Portuário e dos Transportes Marítimos, I.P.	38,
Observatório da Publicidade	39,

Observatório da Comunicação	40,
Direcção Geral do Consumidor	41,
Organização/ Agência 42	42,
Organização/ Agência 43	43,
Organização/ Agência 44	44,
Organização/ Agência 45	45,
Organização/ Agência 46	46,
Organização/ Agência 47	47,
Organização/ Agência 48	48,
Outras	49,
NS/NR	50,

NEW

QA17	Pensando na última vez que comprou um bem, tal como um electrodoméstico ou produto electrónico, quais dos seguintes consultou de forma a fazer uma comparação?
------	--

(MOSTRAR CARTÃO - LER - VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)

(268-278)

Meios de comunicação em geral (rádio, TV, jornais)	1,
Revistas especializadas no apoio ao consumidor	2,
Internet - sites de comparação de preços	3,
Internet - lojas online (excluindo sites de comparação de preços)	4,
Internet - outros sites	5,
Visita a várias lojas	6,
Os amigos e familiares	7,
Nunca comprou este tipo de bens antes (ESPONTÂNEO)	8,
Outra (ESPONTÂNEO)	9,
Nenhum, não comparo (ESPONTÂNEO)	10,
NS/NR	11,

NEW

QA18	Nos últimos 12 meses, com que frequência comparou o preço de bens olhando para o preço por unidade de medida como por exemplo, preço por quilo, por metro ou por litro?
------	---

(LER - UMA SÓ RESPOSTA)

(279)

Sempre	1
Frequentemente	2
Algumas vezes	3
Raramente	4
Nunca	5
NS/NR	6

EB65.1 QB17 TREND MODIFIED

PERGUNTAR QA19 A QA24 SE "UTILIZA A INTERNET", CÓDIGO 1 A 3 EM QA1 - OUTROS IR PARA QA25

E agora vamos falar de compras online.

QA19 Quando foi a última vez que comprou ou encomendou bens ou serviços para uso privado através de um site da internet? Por favor tenha em consideração que encomendar ou comprar bens ou serviços por correio electrónico não é considerado como uma compra ou encomenda através da Internet.

(LER – APENAS UMA RESPOSTA)

**(280)**

Nos últimos 3 meses	1
Entre 3 meses e um ano atrás	2
Há mais de um ano atrás	3
Nunca	4
NS/NR	5

NEW

PERGUNTAR QA20 SE "HÁ MAIS DE UM ANO" OU "NUNCA COMPROU OU ENCOMENDOU", CÓDIGO 3 OU 4 EM QA19 - OUTROS IR PARA QA21

QA20 Porque é que nos últimos 12 meses não comprou/encomendou bens ou serviços pela Internet para seu uso privado?

(NÃO MOSTRAR CARTÃO - NÃO LER - MÚLTIPLAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)

(281-294)

Não precisou	1,
Prefere comprar pessoalmente, gosta de ver os bens	2,
É fiel às lojas	3,
É a força do hábito	4,
É difícil encontrar num site da internet informação relevante sobre bens ou serviços	5,
Falta de conhecimentos	6,
A entrega de bens comprados pela Internet é um problema (demora demasiado tempo ou é difícil logisticamente, etc.)	7,
Preocupações a nível da segurança do pagamento (fornecer dados do cartão de crédito pela Internet, etc.)	8,
Preocupações de privacidade (fornecer dados pessoais pela Internet, etc.)	9,
Preocupações relativamente à confiança sobre receber ou devolver bens e preocupações de reclamações/ reparações	10,
Não possui um cartão de pagamento que lhe permita efectuar pagamentos pela Internet	11,
A velocidade da sua ligação à Internet é muito lenta	12,
Outras	13,
NS/NR	14,

NEW

PERGUNTAR QA21 A QA22 SE "COMPROU/ ENCOMENDOU BENS OU SERVIÇOS ATRAVÉS DE UM SITE DA INTERNET", CÓDIGO 1 A 3 EM QA19 - OUTROS IR PARA QA23a

QA21 Pensando na última vez que comprou um bem ou serviço pela Internet para uso privado. Leu as condições de venda?

(LER – APENAS UMA RESPOSTA)

(295)

Sim, cuidadosamente e na íntegra	1
Sim, mas apenas parcialmente	2
Não	3
NS/NR	4

NEW

PERGUNTAR QA22 SE "NÃO" OU "APENAS PARCIALMENTE", CÓDIGO 2 OU 3 EM QA21  
OUTROS IR PARA QA23a

QA22 Porque é que não leu na íntegra? Por favor, continue a referir-se à última vez que comprou um bem ou serviço pela Internet.

(MOSTRAR CARTÃO - LER - VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)

(296-304)

Os termos e condições eram muito longos/ era preciso muito tempo para ler	1,
Os termos e condições eram muito difíceis de compreender	2,
O tamanho de impressão era muito pequeno	3,
Confiava no site da Internet	4,
Não valia a pena uma vez que estes formulários contêm sempre a mesma informação	5,
Estes formulários contêm pouca informação útil	6,
Tem que aceitar, em todas as situações, independentemente do que estiver escrito	7,
Outra (ESPONTÂNEO)	8,
NS/NR	9,

NEW

SPLIT: NÃO PERGUNTAR QA23a EM IS E NO -IS E NO IR PARA QA23b - PERGUNTAR QA23a SE "COMPROU OU ENCOMENDOU BENS OU SERVIÇOS ATRAVÉS DE UM SITE DA INTERNET NOS ÚLTIMOS 12 MESES", CÓDIGO 1 OU 2 EM QA19 - OUTROS IR PARA QA24

QA23a Nos últimos 12 meses comprou ou encomendou bens ou serviços pela Internet para uso privado de...?

(LER - VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)

(305-309)

Vendedores sediados em Portugal	1,
Vendedores sediados em outros países da EU	2,
Vendedores sediados no resto do mundo	3,
País de origem dos vendedores desconhecido (ESPONTÂNEO)	4,
NS/NR	5,

NEW

SPLIT: PERGUNTAR QA23b APENAS EM IS E NO - OUTROS IR PARA QA24 -  
PERGUNTAR QA23b SE "COMPROU OU ENCOMENDOU BENS OU SERVIÇOS ATRAVÉS  
DE UM SITE DA INTERNET NOS ÚLTIMOS 12 MESES", CÓDIGO 1 OU 2 EM QA19 -  
OUTROS IR PARA QA25

NÃO PERGUNTAR QA24 EM IS E NO -IS E NO IR PARA QA25 - PERGUNTAR QA24 SE  
"UTILIZA A INTERNET", CÓDIGO 1 A 3 EM QA1 - OUTROS IR PARA QA25

QA24 Imagine que compra bens ou serviços pela Internet de um site sediado em outro país da UE dirigido a consumidores portugueses porque o site está disponível em português, mostra preços em Euros e faz entregas em Portugal. Quais as leis de protecção ao consumidor que se aplicam à transacção?

(LER – APENAS UMA RESPOSTA)

(315)

As leis de Portugal	1
As leis do país do comerciante	2
Ambos (ESPONTÂNEO)	3
Depende (ESPONTÂNEO)	4
NS/NR	5

NEW

PERGUNTAR A TODOS

(SUGERIR SE NECESSÁRIO: Pode ter contado a pessoas como família, amigos ou colegas)

QA25 Agora queria que pensasse no último problema que teve enquanto consumidor. Pode ser qualquer problema relacionado com um bem, um serviço, um retalhista ou um fornecedor. A quantas pessoas, para além dos funcionários da empresa em questão, contou, no total, o último problema que teve enquanto consumidor?

(ESCREVER - SE "A NINGUÉM" CÓDIGO '00' - SE "PELO MENOS A UMA PESSOA, MAS NÃO SE LEMBRA EXACTAMENTE A QUANTAS PESSOAS" CÓDIGO 97 - SE "NUNCA TEVE UM PROBLEMA" CÓDIGO '98' - SE "NS" CÓDIGO '99' - SE LHE FOR DADO UM INTERVALO, TENDE OBTER A MELHOR ESTIMATIVA)

(316-317)

pessoas

NEW

(SUGERIR SE NECESSÁRIO: Pode ter contado a pessoas como família, amigos ou colegas)

QA26 Agora gostaria que pensasse na última boa experiência que teve com um bem, um serviço, um retalhista ou um fornecedor. A quantas pessoas, para além dos funcionários da empresa em questão, contou, no total, a última boa experiência que teve enquanto consumidor?

(ESCREVER - SE "NENHUMA" CÓDIGO '00' - SE "PELO MENOS A UMA PESSOA, MAS NÃO SE LEMBRA EXACTAMENTE A QUANTAS PESSOAS" CÓDIGO 97 - SE "NUNCA TEVE UMA BOA EXPERIÊNCIA" CÓDIGO '98' - SE "NS" CÓDIGO '99')

**(318-319)**

pessoas

NEW

(SUGERIR SE NECESSÁRIO: Os problemas podem incluir coisas como: bens que estão danificados, com defeito ou não conforme publicitados, entrega tardia, instalação fraca, reparação não satisfatória, manutenção, limpeza, etc.)

QA27 Nos últimos 12 meses teve algum problema para o qual tinha motivos legítimos de reclamação com um bem, um serviço, um revendedor ou um fornecedor?

**(320)**

Sim	1
Não	2
NS/NR	3

NEW

SPLIT: PERGUNTAR QA28 SE "NENHUM PROBLEMA" OU "NS/NR", CÓDIGO 2 OU 3 EM QA27 - OUTROS IR PARA QA29

QA28 Se tivesse tido esse problema nos últimos 12 meses, acha que teria reclamado ao retalhista, ao fornecedor ou ao fabricante?

**(321)**

Sim	1
Não	2
NS/NR	3

NEW

SPLIT: PERGUNTAR QA29 A QA37 SE "TEVE UM PROBLEMA", CÓDIGO 1 EM QA27 - OUTROS IR PARA QA38

QA29 Pode dizer-me, por favor, quantos problemas desse tipo teve nos últimos 12 meses?

(ESCREVER - SE "NENHUM" CÓDIGO '00' - SE "NÃO ME LEMBRO DE QUANTOS" CÓDIGO '98' - SE "NS" CÓDIGO '99')

(322-323)

problema(s)

NEW

Agora gostaríamos que estimasse o valor total dos prejuízos financeiros que teve como resultado deste problema. Como lembrete, por favor, olhe para esta lista que descreve alguns dos custos de que estamos a falar. Por favor, não inclua na sua estimativa nada que já tenha sido reembolsado pelo seguro, mas inclua tudo aquilo em que a seguradora não o tenha deixado totalmente compensado. (MOSTRAR LISTA - NÃO LER)

A Despesas administrativas ou de viagem B Fazer as reparações às suas custas, tal como o custo de substituir ou reparar os bens ou pagar novamente pelos serviços C Custo de aconselhamento ou assistência especializada D Pagar por qualquer dano "secundário" ou inconveniente que lhe tenha sido causado ou a algum dos seus bens como resultado do problema E Redução em valor dos bens ou quaisquer outras posses como resultado do problema

QA30 Pensando no último problema que teve, pode, por favor, fazer uma estimativa do valor total de prejuízos financeiros envolvidos como resultado deste problema? Não importa se não tem certeza absoluta, estamos interessados nas suas estimativas.

(ESCREVA - SE "NENHUM" CÓDIGO '000000' - SE "RECUSA" CÓDIGO '999998' - SE "NS" CÓDIGO '999999')

(324-329)

euros

NEW

(SUGERIR SE NECESSÁRIO: um órgão de resolução de litígios fora do Tribunal é um órgão independente que pode ser um árbitro, um mediador ou um Provedor de Justiça e é alguém que ajuda o consumidor e a empresa a chegarem a uma solução para o litígio sem a intervenção directa de um Tribunal.)

QA31 Como consequência do(s) problema(s) que encontrou, tomou alguma das seguintes medidas?

(LER - VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)

(330-335)

Sim, levou a(s) empresa(s) em questão a um órgão de resolução de litígios fora do tribunal (ORL)

1,

Sim, levou a(s) empresa(s) em questão a tribunal

2,

Sim, reclamou junto do retalhista/ fornecedor

3,

Sim, reclamou junto do fabricante

4,

Não

5,

NS/NR

6,

NEW

QA32 Para quantos dos problemas que teve nos últimos 12 meses apresentou queixa ao retalhista(s)/fornecedor(es)/fabricante(s)?

(ESCREVA - SE "NENHUM" CÓDIGO '00' - SE "NÃO SE LEMBRA QUANTOS" CÓDIGO '98' - SE "NS" CÓDIGO '99')

(336-337)

problema(s)

NEW

QA33 Para quantos dos problemas que teve nos últimos 12 meses apresentou queixa a uma autoridade pública ou a uma organização de defesa do consumidor em vez do retalhista(s)/fornecedor(es)/fabricante(s)?

(ESCREVA - SE "NENHUM" CÓDIGO '00' - SE "NÃO SE LEMBRA QUANTOS" CÓDIGO '98' - SE "NS" CÓDIGO '99')

(338-339)

problema(s)

NEW

PERGUNTAR QA34 SE "NENHUMA RECLAMAÇÃO FEITA A TERCEIROS", CÓDIGO '00' OU '99' EM QA33 - OUTROS IR PARA QA35

QA34 Pensando na última vez que teve este tipo de problema mas não apresentou queixa a uma autoridade pública ou a uma organização de defesa do consumidor, porque é que não apresentou queixa?

(MOSTRAR CARTÃO - LER - VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)

(340-348)

Não tem a certeza dos seus direitos enquanto consumidor	1,
Não sabia como/ a quem apresentar queixa	2,
Os montantes envolvidos eram demasiado pequenos	3,
Acreditava ser improvável obter um resultado satisfatório	4,
Pensou que demorava demasiado tempo	5,
Já recebeu um resultado satisfatório por parte do retalhista/ fornecedor do bem/ serviço	6,
Seria preciso demasiado esforço	7,
Outra (ESPONTÂNEO)	8,
NS/NR	9,

NEW

PERGUNTAR QA35 SE "FEZ UMA RECLAMAÇÃO A TERCEIROS", CÓDIGO '01' A '98' EM QA33 - OUTROS IR PARA QA36

QA35 Pensando na última vez que apresentou queixa a uma autoridade pública ou a uma organização de defesa do consumidor acerca do problema que tinha, até que ponto ficou satisfeito com a ajuda que recebeu?

(LER – APENAS UMA RESPOSTA)

(349)

Muito satisfeito	1
Satisfeito	2
Não muito satisfeito	3
Nada satisfeito	4
NS/NR	5

NEW

PERGUNTAR QA36 SE "NÃO LEVOU A EMPRESA EM QUESTÃO A TRIBUNAL", CÓDIGO 1, 3-6 EM QA31 - OUTROS IR PARA QA37

QA36 Pensando na última vez que teve este tipo de problema mas não levou a empresa em questão a tribunal, quais foram as principais razões para não o ter feito?

(MOSTRAR CARTÃO - LER - VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)

(350-359)

Não sabia como o fazer	1,
Não queria fazê-lo sozinho	2,
Os montantes envolvidos eram demasiado pequenos	3,
Teria sido preciso demasiado esforço	4,
Pensou que o processo seria demasiado dispensioso em relação ao montante em causa	5,
Pensou que o processo seria demasiado complicado	6,
Pensou que demoraria demasiado tempo	7,
Já recebeu um resultado satisfatório por parte do vendedor/fornecedor do bem/ serviço	8,
Outra (ESPONTÂNEO)	9,
NS/NR	10,

NEW

PERGUNTAR QA37 SE "NÃO LEVOU A EMPRESA EM QUESTÃO A UM ÓRGÃO DE RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS FORA DO TRIBUNAL", CÓDIGO 2 A 6 EM QA31 - OUTROS IR PARA QA38a

QA37 Pensando na última vez que teve este tipo de problema mas não levou a empresa em questão a um órgão de resolução de litígios fora do tribunal (ORL), quais foram as principais razões para não o ter feito?

(MOSTRAR CARTÃO - LER - VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)

(360-370)

Simplesmente não sabia que essas coisas existiam	1,
Não sabia como o fazer	2,
Os montantes envolvidos eram demasiado pequenos	3,
Teria sido preciso demasiado esforço	4,
Pensou que o processo seria demasiado dispensioso em relação ao montante em causa	5,
A outra parte não estava disposta a usar estes mecanismos	6,
Pensou que demoraria demasiado tempo	7,
Estes mecanismos não estavam disponíveis	8,
Já recebeu um resultado satisfatório por parte do vendedor/fornecedor do bem/ serviço	9,
Outra (ESPONTÂNEO)	10,
NS/NR	11,

NEW

PERGUNTAR A TODOS

QA38a Quanto teria que perder em termos financeiros, devido a um problema com um bem, um serviço, um retalhista ou um fornecedor, para o convencer a levar, a nível particular, a empresa em causa a tribunal?

QA38b Quanto teria que perder em termos financeiros, devido a um problema com um bem, serviço, cum um revendedor ou um fornecedor, para o convencer a levar, a nível particular, a empresa em causa a um órgão de resolução de litígios fora do tribunal?

(MOSTRAR CARTÃO COM ESCALA - UMA RESPOSTA POR COLUNA)

LER	(371-372)	(373-374)
	QA38a	QA38b
	A UM TRIBUNAL	A UM ÓRGÃO DE RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS FORA DO TRIBUNAL
20 euros ou menos	1	1
De 21 euros a 50 euros	2	2
De 51 euros a 100 euros	3	3
De 101 euros a 200 euros	4	4
De 201 euros a 500 euros	5	5
De 501 euros a 1.000 euros	6	6
De 1.001 euros a 2.500 euros	7	7
De 2.501 euros a 5.000 euros	8	8
Mais de 5.000 euros	9	9
Nunca levaria a empresa em causa a tribunal/ a um órgão de resolução de litígios a nível particular independentemente do montante envolvido (ESPONTÂNEO)	10	10
NS/NR/Recusa	11	11

NEW

QA39 Numa semana normal quantas horas passa a fazer compras (por favor inclua tanto as compras de mercearia como outros tipos de compras incluindo a comparação de preços entre bens e serviços e compras online)?

(ESCREVA - SE "NENHUM" CÓDIGO '00' - SE "NS" CÓDIGO '99')

(375-376)

	hora(s) por semana
--	--------------------

NEW

QA40	Existem programas na televisão (e rádio), que mostram problemas que os consumidores normalmente enfrentam e fornecem conselhos sobre os direitos e medidas que podem ser tomadas. Nos últimos 12 meses, com que frequência viu ou ouviu tais programas?
------	---

(LER – APENAS UMA RESPOSTA)

(377)

Pelo menos uma vez por semana	1
Cerca de uma vez por mês	2
Menos de uma vez por mês	3
Nunca	4
Nunca ouvi falar destes programas (ESPONTÂNEO)	5
NS/NR	6

NEW

QA41	Nos últimos 12 meses, procurou informação sobre os seus direitos enquanto consumidor?
------	---

(378)

Sim	1
Não	2
NS/NR	3

NEW

As seguintes questões dão resposta aos temas mais comuns relacionados com o consumidor.

QA42	A mesma televisão de ecrã plano está à venda na loja A e B. Qual é mais barata?
------	---

(MOSTRAR IMAGEM - LER - APENAS UMA RESPOSTA)

(379)

Aquela vendida na loja A	1
Aquela vendida na loja B	2
Têm ambas o mesmo preço	3
Recusa (ESPONTÂNEO)	4
NS/NR	5

NEW

QA43 Pensando agora em contas poupança ou contas depósito, qual dos seguintes seria a melhor taxa de juro?

(LER – APENAS UMA RESPOSTA)

(380)

1%	1
2%	2
3%	3
4%	4
Recusa (ESPONTÂNEO)	5
NS/NR	6

NEW

QA44 É cobrada a uma família uma taxa de juro de 6% ao ano num empréstimo habitação de 50.000 euros. Qual seria o juro para o primeiro ano?

(LER – APENAS UMA RESPOSTA)

(381)

300 Euros	1
3.000 Euros	2
5.000 Euros	3
6.000 Euros	4
Recusa (ESPONTÂNEO)	5
NS/NR	6

NEW

QA45 Olhando para esta imagem, pode, por favor, dizer-me quantas gramas de matérias gordas existem em 100 gramas deste produto?

(MOSTRAR IMAGEM - ESCREVER - SE "NENHUMA" CÓDIGO '000.0' - SE "RECUSA" CÓDIGO '999.8' - SE "NS" CÓDIGO '999.9')

(382-386)

g de matérias gordas/ 100 g

NEW

QA46 Ainda olhando para a mesma imagem, pode, por favor, indicar-me a data de validade sugerida para o consumo deste produto?

(MOSTRAR IMAGEM - ESCREVER - SE "NENHUMA" CÓDIGO '00' EM MESES E CÓDIGO '0000' EM ANOS- SE "RECUSA" CÓDIGO '98' EM MESES E CÓDIGO '9998' EM ANOS - SE "NS" CÓDIGO '99' EM MESES E CÓDIGO '9999' EM ANOS)

(387-388)

(389-392)

mês     ano

NEW

QA47a Entre os logotipos neste cartão, por favor, selecione aqueles que lhe são familiares?

(MOSTRAR LOGOTIPOS - VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)

(393-399)

Logotipo A	1,
Logotipo B	2,
Logotipo C	3,
Logotipo D	4,
Logotipo E	5,
Nunca os viu anteriormente (ESPONTÂNEO)	6,
NS/NR	7,

NEW

QA47b1 E pode seleccionar qual das afirmações é o significado correcto para o logotipo A?

QA47b2 E para o logotipo B?

QA47b3 E para o logotipo C?

QA47b4 E para o logotipo D?

QA47b5 E para o logotipo E?

(MOSTRAR LOGOTIPOS - MOSTRAR AFIRMAÇÕES - UMA RESPOSTA POR COLUNA)

	(400-401)	(402-403)	(404-405)	(406-407)	(408-409)
LER	QA47b1	QA47b2	QA47b3	QA47b4	QA47b5
	LOGOTIP O A	LOGOTIP O B	LOGOTIP O C	LOGOTIP O D	LOGOTIP O E
O produto cumpre com padrões ecológicos restritos: é amigo do ambiente	1	1	1	1	1
O produto será prejudicial à sua saúde se não for usado de forma adequada	2	2	2	2	2
O produto tem origem biológica	3	3	3	3	3
O produto é feito de papel que pode ser reciclado	4	4	4	4	4
O produto foi fabricado na UE	5	5	5	5	5
O produto está em conformidade com a legislação europeia relevante	6	6	6	6	6
A comida está em contacto directo com material não comestível (ex. plástico)	7	7	7	7	7
O produto é uma especialidade tradicional garantida	8	8	8	8	8
O produto tem origem geográfica protegida	9	9	9	9	9
O produto é altamente eficaz no consumo de energia	10	10	10	10	10
NS/NR	11	11	11	11	11

NEW

QA48 De uma forma geral, ao escolher e comprar bens e serviços, em que medida...?

(MOSTRAR CARTÃO COM ESCALA - UMA RESPOSTA POR LINHA)

	LER	Muito	Bastante	Pouco	Nada	NS/NR
--	-----	-------	----------	-------	------	-------

(410)

1	se sente confiante como consumidor	1	2	3	4	5
---	------------------------------------	---	---	---	---	---

(411)

2	se sente informado como consumidor	1	2	3	4	5
---	------------------------------------	---	---	---	---	---

(412)

3	se sente protegido pela lei do consumidor	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---	---

NEW

QA49 A sua língua materna é diferente da língua oficial falada em Portugal?

(LER – APENAS UMA RESPOSTA)

(413)

Não	1
Sim, mas não lhe causa dificuldade como consumidor	2
Sim, e causa-lhe dificuldade como consumidor	3
NS/NR	4

NEW

QA50 Qual dos seguintes se aplica ao local onde vive?

(MOSTRAR CARTÃO - LER - APENAS UMA RESPOSTA)

(414)

É propriedade sua/ da sua família por direito	1
É propriedade sua/ da sua família com hipoteca	2
Você/ a sua família são arrendatários ou sub-locatários a pagar renda à taxa em vigor ou de mercado	3
O seu alojamento é arrendado a um preço reduzido (preço inferior ao preço de mercado)	4
O seu alojamento é gratuito	5
NS/ Recusa	6

NEW

QA51	Uma família pode ter diferentes fontes de rendimento e mais do que um membro do agregado pode contribuir para isso. Pensando no rendimento total da sua família, conseguem cobrir as despesas (nomeadamente, pagar as despesas necessárias normais)...?
------	---

(LER – APENAS UMA RESPOSTA)

**(415)**

Com muita dificuldade	1
Com dificuldade	2
Com alguma dificuldade	3
Com alguma facilidade	4
Facilmente	5
Muito facilmente	6
Recusa/ prefere não responder (ESPONTÂNEO)	7
NS/NR	8

NEW

PERGUNTAR QA52 SE "PROPRIEDADE SUA/ DA SUA FAMÍLIA COM HIPOTECA",  
CÓDIGO 2 EM QA50 - OUTROS IR PARA QA53

QA52	Nos últimos doze meses, a sua família teve em atraso o pagamento da hipoteca da sua habitação, ex. foi incapaz de pagar atempadamente devido a dificuldades financeiras?
------	--

(LER – APENAS UMA RESPOSTA)

**(416)**

Sim, uma vez	1
Sim, duas ou mais vezes	2
Não	3
Recusa/ prefere não responder (ESPONTÂNEO)	4
NS/NR	5

NEW

PERGUNTAR QA53 SE "ARRENDATÁRIOS OU SUB-LOCATÁRIOS A PAGAR RENDA",  
CÓDIGO 3 EM QA50 - OUTROS IR PARA QA54

QA53	Nos últimos 12 meses, a sua família teve em atraso o pagamento da renda da sua habitação, ex. foi incapaz de pagar atempadamente devido a dificuldades financeiras?
------	---

(LER – APENAS UMA RESPOSTA)

**(417)**

Sim, uma vez	1
Sim, duas ou mais vezes	2
Não	3
Recusa/ prefere não responder (ESPONTÂNEO)	4
NS/NR	5

NEW

PERGUNTAR A TODOS

QA54 A sua família consegue pagar uma refeição com carne de vaca, frango, peixe (ou o equivalente vegetariano) a cada dois dias?

(418)

Sim	1
Não	2
Recusa/ prefere não responder (ESPONTÂNEO)	3
NS/NR	4

NEW

QA55 Qual das seguintes descreve melhor a sua habitação actual?

(LER – APENAS UMA RESPOSTA)

(419)

É uma moradia unifamiliar isolada	1
É uma moradia geminada ou em banda	2
É um andar/ apartamento num edifício com menos de 10 residências	3
É um andar/ apartamento num edifício com 10 ou mais residências	4
É outro tipo de alojamento	5
NS/NR	6

NEW

QA56 Tem algum dos seguintes problemas com a sua habitação actual?

(UMA RESPOSTA POR LINHA)

LER	Sim	Não	NS/NR
-----	-----	-----	-------

(420)	1	Um telhado com fugas	1	2	3
(421)	2	Paredes/ soalhos/ fundações com humidade	1	2	3
(422)	3	Podridão nos caixilhos das janelas ou soalho	1	2	3

NEW

PERGUNTAR QA57 SE IDADE SUPERIOR A 16 ANOS, CÓDIGO '16' E MAIS EM D11 E SE "A VIVER COM COMPANHEIRO", CÓDIGO 1 A 8 EM D7 - OUTROS IR PARA D8bis

QA57 Pensando em si e no seu cônjuge ou parceiro, quem é mais provável que tome decisões sobre...?

(MOSTRAR CARTÃO COM ESCALA - UMA RESPOSTA POR LINHA)

	LER	Mais você	Equilibrado	Mais o seu parceiro	Nunca surgiu (ESPONTÂNEO)	NS/NR
--	-----	-----------	-------------	---------------------	---------------------------	-------

(423)	1	Compras diárias	1	2	3	4	5
(424)	2	Compras caras de consumíveis duráveis e mobiliário	1	2	3	4	5

NEW

PERGUNTAR A TODOS

D8bis Qual é o nível de estudos mais elevado (geral ou vocacional) que terminou com sucesso (normalmente através da obtenção de um certificado ou diploma)?

(UTILIZAR CÓDIGOS ISCED 97)

(425-426)

--	--

NEW

SPLIT: PERGUNTAR D15c1 A D15e1 SE "ACTUALMENTE EMPREGADO", CÓDIGO 5 A 18 EM D15a - OUTROS IR PARA D15c2

D15c1 Pode especificar qual é o seu emprego actual?

(UTILIZAR CÓDIGOS ISCED 88)

(427-428)

--	--

NEW

D15d1 Trabalha a...?

(LER – APENAS UMA RESPOSTA)

(429)

Tempo inteiro	1
Tempo parcial	2

NEW

PERGUNTAR D15e1 SE "EMPREGADO POR CONTA DE OUTREM", CÓDIGO 10 A 18 EM D15a - OUTROS IR PARA D41

D15e1 Pode dizer-me se é...?

(LER – APENAS UMA RESPOSTA)

(430)

Um funcionário com um trabalho permanente ou contrato de trabalho sem termo	1
Um funcionário com um trabalho temporário ou contrato de trabalho a termo certo	2

NEW

SPLIT: PERGUNTAR D15c2 A D15e2 SE "ACTUALMENTE DESEMPREGADO", MAS "TRABALHOU NO PASSADO" CÓDIGO 1 A 4 EM D15a E CÓDIGO 5 A 18 EM D15b - OUTROS IR PARA D41

D15c2 Pode especificar qual foi o seu último emprego?

(UTILIZAR CÓDIGOS ISCO 88)

(431-432)

--	--

NEW

D15d2 Trabalhava a...?

(LER – APENAS UMA RESPOSTA)

(433)

Tempo inteiro	1
Tempo parcial	2

NEW

PERGUNTAR D15e2 SE "ERA UM EMPREGADO POR CONTA DE OUTREM", CÓDIGO 10 A 18 EM D15b - OUTROS IR PARA D41

D15e2 Pode dizer-me se era...?

(LER – APENAS UMA RESPOSTA)

(434)

Um funcionário com um trabalho permanente ou contrato de trabalho sem termo

1

Um funcionário com um trabalho temporário ou contrato de trabalho a termo certo

2

NEW

PERGUNTAR A TODOS

D41 Onde nasceu?

(MOSTRAR CARTÃO - LER - APENAS UMA RESPOSTA)

(435)

Em Portugal

1

Noutro país membro da União Europeia

2

Na Europa, mas num país que não é membro da União Europeia

3

Na Ásia, África ou América Latina

4

Na América do Norte, Japão ou Oceania

5

Recusa (ESPONTANEO)

6

EB73.1 D41

PERGUNTAR QB EM EU27 + IS

Agora vamos falar de outro assunto.

QB1 | Pode referir algumas organizações envolvidas em ajuda humanitária? Por ajuda humanitária, queremos dizer que fornecem apoio na área afectada.

(NÃO LER - NÃO MOSTRAR CARTÃO - CODIFICAR USANDO A LISTA ABAIXO - VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)

(456-470)

Cruz vermelha	1,
Fundo das Nações Unidas para a Infância (UNICEF)	2,
Alto Comissariado das Nações Unidas para os Refugiados (UNHCR)	3,
Programa Alimentar Mundial (PAM)	4,
Organizações não-governamentais incluindo associações de beneficiência não mencionadas nesta lista (ONG)	5,
A União Europeia	6,
A Comissão Europeia	7,
O Departamento de Ajuda Humanitária da Comissão Europeia (ECHO)	8,
Qualquer governo dos Estados-membro da UE	9,
O Governo Português	10,
Qualquer governo que não pertence à UE	11,
Os Estados Unidos (EUA)	12,
Outras	13,
Não	14,
NS/NR	15,

NEW (BASED ON EB65.4 QF3)

QB2	E agora, pode referir organizações que financiem ajuda humanitária? Por financiamento, queremos dizer que fornecem apoio financeiro à ajuda humanitária.
-----	--

(NÃO LER - NÃO MOSTRAR CARTÃO - CODIFICAR USANDO A LISTA ABAIXO - VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)

	(471-485)
Cruz Vermelha	1,
Fundo das Nações Unidas para a Infância (UNICEF)	2,
Alto Comissariado das Nações Unidas para os Refugiados (UNHCR)	3,
Programa Alimentar Mundial (PAM)	4,
Organizações não-governamentais incluindo associações de beneficiência não mencionadas nesta lista (ONG)	5,
A União Europeia	6,
A Comissão Europeia	7,
O Departamento de Ajuda Humanitária da Comissão Europeia (ECHO)	8,
Qualquer governo dos Estados-membro da UE	9,
O Governo Português	10,
Qualquer governo que não pertence à UE	11,
Os Estados Unidos (EUA)	12,
Outras	13,
Não	14,
NS/NR	15,

NEW (BASED ON EB65.4 QF3)

QB3	Sabia que a União Europeia, através da Comissão Europeia e do seu Departamento de Ajuda Humanitária (ECHO), financia actividades de ajuda humanitária em países fora da União Europeia?
-----	---

	(486)
Sim	1
Não	2
NS/NR	3

NEW (BASED ON EB65.4 QF4)

QB4	Até que ponto pensa estar bem informado acerca das actividades de ajuda humanitária da União Europeia?
-----	--

(LER – APENAS UMA RESPOSTA)

(487)

Muito bem informado(a)	1
Bem informado(a)	2
Mal informado(a)	3
Nada informado(a)	4
NS/NR	5

NEW (BASED ON EB65.4 QF4)

QB5	Em que medida acha importante que a União Europeia financie acções de ajuda humanitária em países que estão fora da União Europeia?
-----	---

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

(488)

Muito importante	1
Importante	2
Pouco importante	3
Nada importante	4
Depende do país (ESPONTÂNEA)	5
NS/NR	6

EB65.4 QF2 TREND MODIFIED

QB6	Em que medida acha importante que os cidadãos europeus sejam informados sobre as acções de ajuda humanitária financiadas pela União Europeia, através da Comissão Europeia e do seu Departamento de Ajuda Humanitária (ECHO)?
-----	---

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

(489)

Muito importante	1
Importante	2
Pouco importante	3
Nada importante	4
NS/NR	5

EB65.4 QF5 TREND MODIFIED

QB7	Diria que a ajuda humanitária é mais eficaz se for levada a cabo por cada Estado-Membro da União Europeia individualmente ou se for levada a cabo pela União Europeia através da Comissão Europeia?
-----	---

(MOSTRAR CARTÃO - LER - APENAS UMA RESPOSTA)

(490)

Mais eficaz se for levada a cabo por cada Estado-Membro individualmente	1
Mais eficaz se for levada a cabo pela União Europeia através da Comissão Europeia	2
Nem por uma, nem por outra (ESPONTÂNEA)	3
NS/NR	4

EB65.4 QF6 TREND MODIFIED

PERGUNTAR QC A UE27

Vamos falar de outro assunto

As próximas perguntas são acerca de violência doméstica contra mulheres embora possa haver outras formas de violência doméstica.

QC1 Já alguma vez ouviu falar de violência doméstica contra mulheres? (SE SIM) onde é que ouviu falar?

(MOSTRAR CARTÃO - LER - VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)

	(511-523)
Não, nunca ouviu falar disso	1,
Sim, na televisão	2,
Sim, em revistas, jornais	3,
Sim, na rádio	4,
Sim, em livros	5,
Sim, no cinema	6,
Sim, através de amigos	7,
Sim, através do seu círculo familiar	8,
Sim, na escola	9,
Sim, no seu local de trabalho	10,
Sim, na Internet (M)	11,
Sim, noutro local/ de outra forma (ESPONTÂNEO)	12,
NS/NR	13,

EB51.0 Q52 TREND SLIGHTLY MODIFIED

QC2 De uma forma geral, até que ponto pensa que a violência doméstica contra mulheres é comum em Portugal?

(LER – APENAS UMA RESPOSTA)

	(524)
Muito comum	1
Comum	2
Não muito comum	3
Nada comum	4
NS/NR	5

EB51.0 Q53 TREND MODIFIED

QC3	Para cada uma das seguintes formas de violência contra as mulheres, pode dizer-me se a considera como muito grave, grave, não muito grave ou nada grave.
-----	--

(MOSTRAR CARTÃO COM ESCALA - UMA RESPOSTA POR LINHA)

	LER	Muito grave	Grave	Não muito grave	Nada grave	NS/NR
--	-----	-------------	-------	-----------------	------------	-------

(525)	1	Violência psicológica	1	2	3	4	5
(526)	2	Violência física	1	2	3	4	5
(527)	3	Violência sexual	1	2	3	4	5
(528)	4	Ameaças de violência	1	2	3	4	5
(529)	5	A restrição da liberdade	1	2	3	4	5

EB51.0 Q54

QC4	Para cada um dos seguintes elementos, pode dizer-me se o considera uma causa da violência doméstica contra as mulheres ou não?
-----	--

(UMA RESPOSTA POR LINHA)

	LER	Sim	Não	NS/NR
--	-----	-----	-----	-------

(530)	1	Alcoolismo	1	2	3
(531)	2	Toxicod dependência	1	2	3
(532)	3	Desemprego	1	2	3
(533)	4	Pobreza/ exclusão social	1	2	3
(534)	5	Comunicação social	1	2	3
(535)	6	Crenças religiosas	1	2	3
(536)	7	Um baixo nível de educação	1	2	3
(537)	8	Ter sido pessoalmente vítima de uma forma de violência doméstica	1	2	3
(538)	9	A forma como o poder é partilhado entre os sexos	1	2	3
(539)	10	A forma como os homens vêem as mulheres	1	2	3
(540)	11	O comportamento provocador das mulheres	1	2	3
(541)	12	Estar geneticamente predisposto para um comportamento violento	1	2	3

EB51.0 Q55

QC5 Na sua opinião, a violência doméstica contra as mulheres é...?

(LER – APENAS UMA RESPOSTA)

(542)

Aceitável em todas as circunstâncias	1
Aceitável em certas circunstâncias	2
Inaceitável mas não deve ser sempre punível por lei	3
Inaceitável e deve ser sempre punível por lei	4
NS/NR	5

EB51.0 Q56 TREND MODIFIED

QC6 Vou ler uma lista de instituições, organizações ou pessoas que podem ajudar as mulheres que são ou podem vir a ser vítimas de violência doméstica. Para cada uma delas, diga-me por favor, se acha que deveria ou não ajudar estas mulheres?

(UMA RESPOSTA POR LINHA)

	LER	Sim	Não	NS/NR
--	-----	-----	-----	-------

(543)	1	O Governo	1	2	3
(544)	2	A polícia	1	2	3
(545)	3	Solicitadores, advogados	1	2	3
(546)	4	Serviços médicos	1	2	3
(547)	5	Serviços sociais	1	2	3
(548)	6	Organizações religiosas	1	2	3
(549)	7	As associações de beneficência ou de caridade	1	2	3
(550)	8	Comunicação social	1	2	3
(551)	9	Família e amigos	1	2	3

EB51.0 Q57 TREND MODIFIED

QC7 Na sua opinião, existe em Portugal uma legislação especial relativamente a...?

(UMA RESPOSTA POR LINHA)

	LER	Sim	Não	NS/NR
--	-----	-----	-----	-------

(552)	1	Prevenção da violência doméstica contra as mulheres	1	2	3
(553)	2	Apoio social às vítimas	1	2	3
(554)	3	Apoio jurídico às vítimas	1	2	3
(555)	4	Punição dos agressores	1	2	3
(556)	5	A reabilitação dos agressores	1	2	3

EB51.0 Q58

QC8	Vou ler uma lista de formas que podem ser usadas para combater a violência doméstica contra as mulheres. Para cada uma delas, diga-me, por favor, em que medida a considera útil ou não?
-----	--

(MOSTRAR CARTÃO COM ESCALA - UMA RESPOSTA POR LINHA)

	LER	Muito útil	Útil	Não muito útil	Nada útil	NS/NR
(557)	1 Fornecer um número de telefone gratuito para as mulheres que procuram ajuda e aconselhamento	1	2	3	4	5
(558)	2 Publicar informação na internet para as mulheres que procuram ajuda e aconselhamento	1	2	3	4	5
(559)	3 Distribuir folhetos informativos para as mulheres que procuram ajuda e aconselhamento	1	2	3	4	5
(560)	4 Leis mais rígidas	1	2	3	4	5
(561)	5 Aplicação mais dura das leis existentes (SUGERIR SE NECESSÁRIO: isso inclui medidas legais tais como a punição dos agressores mas também outras medidas tais como abrigos para as mulheres que tenham sido vítimas de violência, mecanismos de divórcio, ordens de restrição)	1	2	3	4	5
(562)	6 Leis para prevenir a discriminação sexual	1	2	3	4	5
(563)	7 Ensinar aos agentes da polícia os direitos das mulheres	1	2	3	4	5
(564)	8 Campanhas de sensibilização da opinião pública	1	2	3	4	5
(565)	9 Punir os agressores	1	2	3	4	5
(566)	10 Reabilitar os agressores	1	2	3	4	5
(567)	11 Ensinar aos jovens o respeito mútuo	1	2	3	4	5

EB51.0 Q59 TREND MODIFIED

QC9	Tem ou não conhecimento de políticas ou medidas implementadas pela União Europeia para combater a violência doméstica contra as mulheres?
-----	---

(568)

Sim	1
Não	2
NS/NR	3

EB51.0 Q60
------------

QC10	Na sua opinião, a União Europeia deveria envolver-se no combate à violência doméstica contra as mulheres?
------	---

(LER – APENAS UMA RESPOSTA)
-----------------------------

(569)

Sim, certamente que sim	1
Sim, provavelmente sim	2
Não, provavelmente não	3
Não, certamente que não	4
NS/NR	5

EB51.0 Q61
------------

QC11	Conhece alguma mulher que tenha sido vítima de qualquer forma de violência doméstica...?
------	--

(UMA RESPOSTA POR LINHA)
--------------------------

	LER	Sim	Não	NS/NR
--	-----	-----	-----	-------

(570)	1	No seu círculo de amigos e família	1	2	3
(571)	2	No seu bairro/ vizinhança	1	2	3
(572)	3	Onde estuda ou trabalha	1	2	3

EB51.0 Q62 TREND MODIFIED
---------------------------

QC12	Conhece alguém que tenha submetido uma mulher a qualquer forma de violência doméstica...?
------	---

(UMA RESPOSTA POR LINHA)
--------------------------

	LER	Sim	Não	NS/NR
--	-----	-----	-----	-------

(573)	1	No seu círculo de amigos e família	1	2	3
(574)	2	No seu bairro/ vizinhança	1	2	3
(575)	3	Onde estuda ou trabalha	1	2	3

EB51.0 Q62 TREND MODIFIED
---------------------------

PERGUNTAR QD A UE27

Agora vamos falar de outro assunto

QD1 Durante as últimas 4 semanas, com que frequência teve algum dos seguintes problemas no seu dia-a-dia quer seja no trabalho, em casa ou noutra local?

MOSTRAR CARTÃO COM ESCALA - UMA RESPOSTA POR LINHA

	LER	Sem pre	A maio ria das veze s	Algu mas veze s	Rara ment e	Nun ca	NS/ NR
--	-----	------------	--------------------------------------	--------------------------	-------------------	-----------	-----------

(596)	1	Realizou menos do que gostaria na sequência de um problema de saúde física	1	2	3	4	5	6
(597)	2	Realizou menos do que gostaria na sequência de um problema emocional (tal como sentir-se deprimido ou ansioso)	1	2	3	4	5	6

NEW (BASED ON EB64.4 QA2.2+QA3.2)

QD2 Com que frequência nas últimas 4 semanas ...?

(MOSTRAR CARTÃO COM ESCALA - UMA RESPOSTA POR LINHA)

	(LER)	Sem pre	A maio ria das veze s	Algu mas veze s	Rara ment e	Nun ca	NS/ NR
--	-------	------------	--------------------------------------	--------------------------	-------------------	-----------	-----------

(598)	1	Você se sentiu satisfeito(a) com a vida	1	2	3	4	5	6
(599)	2	Você se sentiu particularmente tenso(a)	1	2	3	4	5	6
(600)	3	Você se sentiu tão deprimido(a) que nada o(a) conseguiu animar	1	2	3	4	5	6
(601)	4	Você se sentiu calmo(a) e sereno(a)	1	2	3	4	5	6
(602)	5	Você se sentiu com muita energia	1	2	3	4	5	6
(603)	6	Você se sentiu desmoralizado(a) e deprimido(a)	1	2	3	4	5	6
(604)	7	Você se sentiu exausto (a)	1	2	3	4	5	6
(605)	8	Você se sentiu feliz	1	2	3	4	5	6
(606)	9	Você se sentiu cansado(a)	1	2	3	4	5	6

EB64.4 QA5 TREND MODIFIED

PERGUNTAR QD3 SE "ACTUALMENTE EMPREGADO", CÓDIGO 5 A 18 EM D15a -  
OUTROS IR PARA QD4

QD3 Excluindo as férias, quantos dias esteve ausente do trabalho nas últimas 4 semanas?

(ESCREVER - SE "NENHUMA" CÓDIGO '00' - SE "RECUSOU" CÓDIGO '98' - SE "NS"  
CÓDIGO '99')

**(607-608)**

dia(s)

NEW

PERGUNTAR A TODOS

QD4 Nos últimos 12 meses, recorreu a ajuda de um profissional devido a um problema psicológico  
ou emocional? (SE SIM) Poderia dizer-me a quem recorreu, utilizando a seguinte lista.

(MOSTRAR CARTÃO - LER - VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)

**(609-620)**

Sim, um Clínico Geral	1,
Sim, um(a) farmacêutico(a)	2,
Sim, um(a) psiquiatra	3,
Sim, um(a) psicólogo(a)	4,
Sim, um(a) psicanalista	5,
Sim, um(a) enfermeiro(a)	6,
Sim, um(a) assistente social	7,
Sim, um(a) psicoterapeuta não mencionado(a) anteriormente	8,
Sim, outro profissional de saúde	9,
Sim, outra pessoa (ESPONTÂNEO)	10,
Não	11,
NS/NR	12,

EB64.4 QA7 TREND MODIFIED

QD5 Tomou algum anti-depressivo nos últimos 12 meses?

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

**(621)**

Sim, regularmente por um período de pelo menos 4 semanas	1
Sim, regularmente por um período inferior a 4 semanas	2
Sim, ocasionalmente quando sentiu necessidade disso	3
Não, nunca	4
NS/NR	5

NEW

PERGUNTAR QD6 SE "SIM", CÓDIGO 1 A 3 EM QD5 - OUTROS IR PARA QD7

QD6 Por que motivo(s) tomou anti-depressivos?

(LER - VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)

	(622-627)
Dores crónicas	1,
Depressão	2,
Ansiedade	3,
Para aumentar o desempenho	4,
Outra (ESPONTÂNEO)	5,
NS/NR	6,

NEW

PERGUNTAR QD7 SE "ACTUALMENTE A TRABALHAR", CÓDIGO 5 A 18 EM D15a - OUTROS IR PARA QD8

QD7 Para cada uma das seguintes afirmações relativamente ao seu emprego, diga-me, por favor, se concorda ou discorda com ela.

(MOSTRAR CARTÃO COM ESCALA - UMA RESPOSTA POR LINHA)

	LER	Concorda totalmente	Tende a concordar	Tende a discordar	Discorda totalmente	NS/NR
--	-----	---------------------	-------------------	-------------------	---------------------	-------

(628)	1	A segurança do seu emprego está ameaçada	1	2	3	4	5
(629)	2	O seu actual emprego reflecte adequadamente a sua educação e formação	1	2	3	4	5
(630)	3	No trabalho recebe o respeito e o reconhecimento que os seus esforços e resultados merecem	1	2	3	4	5

NEW

PERGUNTAR A TODOS

QD8 Qual das duas seguintes afirmações melhor descreve a forma como se sente?

(LER – APENAS UMA RESPOSTA)

(631)

Acharia difícil conversar com alguém com um problema grave de saúde mental	1
Não acharia difícil conversar com alguém com um problema grave de saúde mental	2
NS/NR	3

NEW

PERGUNTAR A TODOS

DEMOGRÁFICAS

NÃO EXISTEM QUESTÕES D1 A D6

PERGUNTAR D7 ANTES DA QA

D8 Que idade tinha quando terminou ou interrompeu os seus estudos a tempo inteiro?

(ENT.: SE "AINDA ESTÁ A ESTUDAR" CODIFICAR - 00; SE "NUNCA ESTUDOU" CODIFIQUE 98; SE "NS/NR" CODIFICAR 99)

(652-653)

--	--

EB73.1 D8

NÃO EXISTE A D9

D10 Sexo

(654)

Masculino	1
Feminino	2

EB73.1 D10

D11 PERGUNTAR ANTES DE QA

NENHUMA QUESTÃO ENTRE A D12 E A D24

PERGUNTAR A D15a&b ANTES DA QA

NÃO EXISTE DA D16 A D24

D25 O (A) Sr. (a) diria que vive numa ...?

(LER)

(655)

Zona rural ou aldeia	1
Cidade pequena ou média	2
Cidade grande	3
NS/NR	4

EB73.1 D25

NÃO EXISTE DA D26 A D39

D40a Pode dizer-me quantas pessoas com 15 ou mais anos de idade vivem em sua casa, incluindo o Sr(a)?

(ENT. LER - ESCREVER EM BAIXO)

**(656-657)**

<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------

EB73.1 D40a

D40b Pode dizer-me quantas pessoas com menos de 10 anos vivem em sua casa?

(ENT. LER - ESCREVER EM BAIXO)

**(658-659)**

<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------

EB73.1 D40b

D40c Pode dizer-me quantas pessoas com idades entre os 10 e 14 anos vivem em sua casa?

(ENT. LER - ESCREVER EM BAIXO)

**(660-661)**

<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------

EB73.1 D40c

NENHUMA QUESTÃO ENTRE A D41 E A D42

D43a Tem um telefone fixo em sua casa?

D43b Possui um telemóvel pessoal?

	(662)	(663)
	D43a	D43b
	Telefone fixo	Telemóvel
Sim	1	1
Não	2	2

EB73.1 D43a D43b

SEM PERGUNTAS DE D44 A D45

D46 De entre os seguintes bens, quais são os que tem (no lar)?

(MOSTRAR CARTÃO - LER - VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)

(664-673)

Uma televisão	1,
Um leitor de DVD	2,
Um leitor de CD áudio	3,
Um computador	4,
Uma ligação à Internet em casa	5,
Um carro	6,
Um apartamento / uma casa que já acabou de pagar	7,
Um apartamento / uma casa que está a pagar	8,
Nenhum (ESPONTÂNEA)	9,
NS/NR	10,

EB73.1 D46

SEM PERGUNTAS D47 E D59

D60 Nos últimos doze meses, diria que teve dificuldades em pagar as suas contas no final do mês...?

(MOSTRAR CARTÃO - LER - APENAS UMA RESPOSTA)

(674)

A maioria das vezes	1
De vez em quando	2
Quase nunca/nunca	3
Recusa (ESPONTÂNEO)	4

EB73.1 D60

D61 Na seguinte escala, "1" corresponde ao "nível mais baixo na sociedade" e "10" ao "nível mais elevado na sociedade". Poderia dizer-me em que posição se colocaria?

(MOSTRAR CARTÃO - SÓ UMA REPOSTA)

(675-676)

1 Nível mais baixo na sociedade	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10 Nível mais elevado na sociedade	10
Recusa (ESPONTÂNEO)	11

EB73.1 D61

D62 Poderia dizer-me se...?

(MOSTRAR CARTÃO COM ESCALA - UMA RESPOSTA POR LINHA)

(LER)	Todo s os dias ou quas e todo s os dias	2 ou 3 veze s por sema na	Cerc a de uma vez por sema na	Uma ou duas veze s por mês	Men os frequ ente ment e	Nun ca	Sem aces so à Inter net (ESP ONT ÂNE O)
-------	---	--	---	---	---	-----------	---

(677)	1	Usa a Internet em casa, na sua casa	1	2	3	4	5	6	7
(678)	2	Usa a Internet no seu local de trabalho	1	2	3	4	5	6	7
(679)	3	Usa a Internet noutro local (escola, universidade, café Internet, etc)	1	2	3	4	5	6	7

EB73.1 D62

PROTOCOLO DE ENTREVISTA

P1 DATA DA ENTREVISTA

(700-701)

(702-703)

DIA

MÊS

EB73.1 P1

P2 HORA DE INÍCIO DA ENTREVISTA

(DE 0 A 24H)

(704-705)

(706-707)

HORA

MINUTOS

EB73.1 P2

P3 DURAÇÃO DA ENTREVISTA

(708-710)

MINUTOS

EB73.1 P3

P4 NÚMERO DE PESSOAS PRESENTES DURANTE A ENTREVISTA INCLUINDO O ENTREVISTADOR

(711)

Duas ( Entrevistador e entrevistado)	1
Três	2
Quatro	3
Cinco e mais	4

EB73.1 P4

P5 GRAU DE COOPERAÇÃO DO ENTREVISTADO

(712)

Excelente	1
Boa	2
Média	3
Medíocre	4

EB73.1 P5

P6 HABITAT

(CÓDIGOS LOCAIS)

(713-714)

EB73.1 P6

P7 | REGIÕES (NUTS)

(CÓDIGOS LOCAIS)

(715-716)

--	--

EB73.1 P7

P8 | CÓDIGO POSTAL

(717-724)

--	--	--	--	--	--	--	--

EB73.1 P8

P9 | NÚMERO DO PONTO DE AMOSTRAGEM

(725-732)

--	--	--	--	--	--	--	--

EB73.1 P9

P10 | NÚMERO DO ENTREVISTADOR

(733-740)

--	--	--	--	--	--	--	--

EB73.1 P10