

ZA5220

**Flash Eurobarometer 285
(The European Emergency Number 112, wave 3)**

**Country Specific Questionnaire
Portugal**

Questionnaire FL285 DG INFSO

Q1. Pode dizer-me para que número de telefone ligaria numa situação de emergência em PORTUGAL; por exemplo, se alguém precisar de assistência médica urgente ou no caso de precisar de contactar a polícia ou os bombeiros?

[NÃO LER EM VOZ ALTA- RESPOSTA MÚLTIPLA]

- 112 1
- Número(s) nacional(ais)..... 2
- Outro(s) número(s) 3
- [Não sabe/Não responde]..... 9

Q2. Pode dizer-me que número de telefone lhe permite ligar para os serviços de emergência em qualquer parte da União Europeia?

[NÃO LER EM VOZ ALTA]

- 112 1
- Outro(s) número(s) 2
- [Não sabe/Não responde]..... 9

Q3. 112 é o número de emergência que pode ser usado para ligar aos serviços de emergência em qualquer parte da União Europeia.

Nos últimos 12 meses, viu ou ouviu alguma informação relativa ao Número Europeu de Emergência “112”? E viu ou ouviu alguma informação sobre o(s) número(s) nacional(ais) de emergência?

[LER EM VOZ ALTA – UMA RESPOSTA APENAS]

- Sim, relativa ao 112..... 1
- Sim, relativa aos números nacionais de emergência..... 2
- Sim, sobre ambos 3
- Não 4
- [Não sabe/Não responde]..... 9

SE A RESPOSTA É 1 OU 3 NA Q3

Q3A. Onde é que viu/ouviu informação relativa ao Número Europeu de Emergência “112”?

[LER EM VOZ ALTA – RESPOSTA MÚLTIPLA]

- Meios de Comunicação (televisão, rádio, jornais, Internet) 1
- Através do meu operador de telecomunicações (telefones públicos, listas telefónicas, facturas) 2
- Outro 3
- [Não sabe/Não responde]..... 9

Q4. Por favor diga-me até que ponto concorda ou discorda com as seguintes afirmações:

[LER EM VOZ ALTA - UMA RESPOSTA POR LINHA]

- Concorda Totalmente 1
- Tende a concordar 2
- Tende a discordar 3
- Discorda totalmente 4
- [Não sabe/Não responde]..... 9

- A. É muito útil ter um número de emergência à escala europeia, disponível em toda a parte da União Europeia. 1 2 3 4 9
- B. Em PORTUGAL, as pessoas estão convenientemente informadas sobre a existência de um número de emergência europeu 112. 1 2 3 4 9
- C. PORTUGAL deveria fazer mais para facilitar aos utilizadores incapacitados o contacto com os serviços de emergência, via 112 , como por exemplo, fornecendo-lhes telefones adaptados. 1 2 3 4 9

Q5. Nos últimos cinco anos, telefonou para o número europeu de emergência 112 ou para um número nacional de emergência em PORTUGAL ou noutro país da UE, numa situação de emergência?

[LER EM VOZ ALTA – UMA RESPOSTA APENAS]

- Sim, apenas 112 1
- Sim, apenas números nacionais de emergência 2
- Sim, tanto o 112 como números nacionais de emergência 3
- [Outros números]..... 4
- Não, não telefonei para nenhum número de emergência 5
- [Não sabe/Não responde]..... 9

SE A RESPOSTA É 4, 5 OU 9 NA Q5 SALTAR PARA D1

QUESTIONÁRIO LONGO

Q6. Por favor pense na ÚLTIMA ocasião em que contactou um número de emergência. Esta chamada foi feita...

[LER EM VOZ ALTA – UMA RESPOSTA APENAS]

- para o “112” em PORTUGAL 1
- para um número nacional de emergência em PORTUGAL 2

- para o “112” noutro país da UE3
- para um número nacional de emergência noutro país da UE4
- [Não sabe/Não responde].....9

Q7. Que tipo telefone usou?

[LER EM VOZ ALTA – UMA RESPOSTA APENAS]

- Cabine telefónica pública1
- Telefone fixo2
- Telefone móvel3
- Através da Internet (VoIP)4
- [Não sabe/Não responde].....9

Q8. Sentiu alguma dificuldade técnica em estabelecer ou manter a chamada?

[LER EM VOZ ALTA – UMA RESPOSTA APENAS]

- Não, não senti nenhuma dificuldade técnica1
- Não houve sinal de chamada ou a chamada desligou-se2
- A linha estava ocupada ou o telefone tocou, mas ninguém atendeu3
- Outros problemas técnicos4
- [Não sabe/Não responde].....9

[PERGUNTAR Q8A APENAS SE A CHAMADA DE EMERGÊNCIA FOI FEITA NOUTRO PAÍS UE (RESPOSTA 3 OU 4 NA Q6)]

Q8a. Sentiu algum problema de comunicação devido à língua que usou?

[LER EM VOZ ALTA – UMA RESPOSTA APENAS]

- Sim, tivemos um problema de comunicação por causa da língua.1
- Não, comunicámos na língua do país visitado2
- Não, comunicámos numa língua diferente da do país visitado3
- [Não sabe/Não responde].....9

Q9. Forneceu informação ao operador de emergência sobre a sua localização?

[LER EM VOZ ALTA - UMA RESPOSTA APENAS]

- Sim, dei-lhe a morada exacta1
- Sim, mas não consegui dar a morada exacta2
- Não, o operador não a pediu, apesar de eu poder ter-lhe dado essa informação3
- Não, não consegui explicar a minha localização4
- [Não sabe/Não responde].....9

Q10. Qual foi o seguimento dado à sua chamada?

[LER EM VOZ ALTA- UMA RESPOSTA APENAS]

- Uma unidade de emergência chegou ao local1
- Foi enviada uma unidade de emergência, mas não chegou2
- Recebi informação ao telefone sobre o que fazer/onde ir de forma a resolver o problema3
- Disseram-me que a situação não era uma emergência, por isso não era necessário seguimento4
- Outro5
- [Não sabe/Não responde].....9

D1. Sexo [Não perguntar - Assinalar onde for apropriado]

- [1] Homem
- [2] Mulher

D2. Que idade tem?

- [][] Anos
- [00] [Recusa/Sem Resposta]

D4. Tendo em conta a sua ocupação actual, diria que é trabalhador(a) por conta própria, um(a) empregado(a), um(a) trabalhador(a) manual, ou diria que não tem uma actividade profissional? Quer dizer que é um(a)...

[SE FOR DADA UMA RESPOSTA À CATEGORIA PRINCIPAL, LEIA AS SUB-CATEGORIAS RESPECTIVAS EM VOZ ALTA -]

- TRABALHADOR(A) POR CONTA PRÓPRIA

- i.e. : - agricultor(a), trabalhador(a) florestal, pescador(a)11
- dono(a) de uma loja, artífice12
- profissional (advogado(a), médico(a), contabilista, arquitecto(a)...)13
- gestor(a) de uma empresa14
- outra.....15

- Empregado(a)

- i.e. : - profissional (médico(a), advogado(a), contabilista, arquitecto(a)...)21
- direcção geral, director(a) ou gestor(a) de topo22
- quadro médio23
- funcionário(a) público(a)24
- empregado(a) de escritório.....25
- outro(a) empregado(a) (vendedor(a), enfermeiro(a),etc...)26

- outra.....	27
- Trabalhador manual	
→ i.e. : - supervisor(a)/chefe de secção (gestor(a) de equipa, etc...)	31
- Trabalhador manual	32
- trabalhador(a) manual não especializado(a).....	33
- outra.....	34
- Sem actividade profissional	
→ i.e. : - doméstica(o).....	41
- estudante (a tempo inteiro)	42
- reformado(a)	43
- à procura de emprego.....	44
- outra.....	45
- [Recusa]	99

D6. Diria que vive numa...?

- Área metropolitana	1
- outras cidades/centros urbanos	2
- zona rural.....	3
- [Recusa].....	9

D10. . Tem alguma limitação que tenha um efeito substancial na sua capacidade de efectuar actividades normais do dia-a-dia?

- limitação de mobilidade	1
- diminuição visual ou de audição	2
- outro tipo de diminuição.....	3
- nenhuma diminuição.....	4
- [Não sabe/Não responde].....	9